



---

# RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA/MAPA

---

2022

MINISTÉRIO DA  
AGRICULTURA  
E PECUÁRIA

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

# MINISTÉRIO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA

---

**CARLOS FÁVARO**  
MINISTRO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA

**WILSON GAMBOGI PINHEIRO TAQUES**  
CHEFE DE GABINETE DO MINISTRO

**IRAJÁ REZENDE DE LACERDA**  
SECRETÁRIO-EXECUTIVO

**WILSON VAZ DE ARAUJO**  
SECRETÁRIO ADJUNTO DE POLÍTICA AGRÍCOLA

**CARLOS GOULART**  
SECRETÁRIO DE DEFESA AGROPECUÁRIA

**RENATA BUENO MIRANDA**  
SECRETÁRIA DE INOVAÇÃO, DESENVOLVIMENTO RURAL E IRRIGAÇÃO

**ROBERTO SERRONI PEROSA**  
SECRETÁRIO DE COMÉRCIO E RELAÇÕES INTERNACIONAIS

**MARIA DAS GRAÇAS GONÇALVES SALLES**  
OUVIDORA

## **EQUIPE DA OUVIDORIA**

**SERVIDORES**  
ALINE GONÇALVES DA SILVA  
KELLY CRISTINA DA SILVA

**COLABORADORES**  
ISRAEL VIEIRA DE SOUZA  
ISABELLA S. PAULINO DEMATTE  
LENNIE CYNTHIA P. DA SILVA  
LETICIA DE SOUZA G. DE OLIVEIRA  
LÍDIA RODRIGUES AGUIAR  
SARAH ARAUJO DOS SANTOS

# SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>04</b>
<b>2. A OUVIDORIA/MAPA.....</b>	<b>05</b>
<b>3. CANAIS DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>07</b>
<b>4. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....</b>	<b>08</b>
4.1 DETALHAMENTO POR TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES.....	08
4.2 DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS.....	10
4.3 DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE ADMINISTRATIVA.....	10
4.3.1 ÓRGÃOS DE ASSISTÊNCIA DIRETA E IMEDIATA AO MINISTRO.....	11
4.3.2 ÓRGÃOS ESPECÍFICOS SINGULARES.....	11
4.3.3 SERVIÇOS DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS DE ORIGEM ANIMAL - SIPOA'S.....	12
4.3.4 SUPERINTENDÊNCIAS FEDERAIS DE AGRICULTURA NOS ESTADOS - SFA's.....	13
4.4 ANÁLISE GERAL.....	14
4.5 ASSUNTOS RECORRENTES.....	15
4.6 PRAZOS DE ATENDIMENTO.....	15
4.7 PERFIL DO USUÁRIO.....	16
4.7.1 PERCENTUAL POR FAIXA ETÁRIA.....	16
4.7.2 PERCENTUAL POR GÊNERO.....	16
4.7.3 PERCENTUAL DOS MANIFESTANTES POR ESTADO.....	17
4.8 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	17
4.9 SOLUÇÕES ADOTADAS.....	18
<b>5. CONSELHO DE USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO.....</b>	<b>24</b>
<b>6. AÇÕES DE MELHORIAS CONTÍNUAS.....</b>	<b>25</b>
<b>7. PLANO ANUAL DE OUVIDORIA.....</b>	<b>25</b>
<b>8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>27</b>

# 1. APRESENTAÇÃO

---

A Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária – MAPA, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão referente ao exercício de 2022, contemplando informações detalhadas sobre as manifestações recebidas dos usuários dos serviços do órgão, as ações realizadas para solucionar os problemas apresentados, as propostas de melhorias, os resultados alcançados e demais iniciativas que visam aprimorar a prestação dos serviços públicos.

Destaca-se que os dados apresentados referem-se somente às manifestações de ouvidoria (denúncia, comunicação, reclamação, solicitação, elogio, sugestão e simplifique), extraídas da Plataforma Fala.BR, do “Painel Resolveu?” e da Planilha de Controle de manifestações da Ouvidoria, não abarcando a análise quantitativa e qualitativa dos pedidos de acesso à informação amparados pela Lei nº 12.527/2011, que será apresentada posteriormente em relatório específico.

Nesse sentido, o presente relatório de gestão se traduz em uma ferramenta essencial para dar transparência as ações da Ouvidoria do MAPA e, conseqüentemente, contribuir para a prestação de contas ante o compromisso assumido com o cidadão, a partir das manifestações recebidas.

Além disso, o relatório é de extrema importância para os dirigentes das unidades do MAPA, pois permite identificar os pontos críticos em que melhorias podem ser implementadas, visando garantir a qualidade dos serviços oferecidos e a satisfação dos cidadãos, auxiliando na tomada de decisões e no estabelecimento de metas para aprimorar constantemente sua atuação.

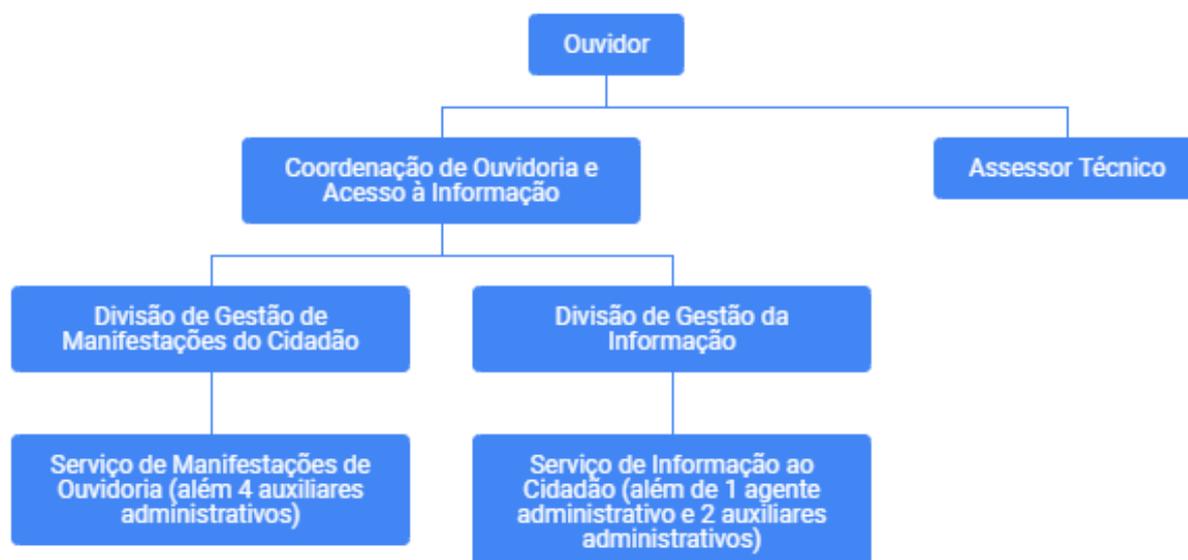
## 2. A OUVIDORIA/MAPA

A Ouvidoria detém as competências de Unidade Setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv, previstas no Decreto nº 9.492, de 2018, e atua em consonância com as diretrizes estabelecidas pela Controladoria - Geral da União (CGU), órgão central do SisOuv.

No exercício de 2022, a Ouvidoria integrou a estrutura do MAPA como unidade da Assessoria Especial de Controle Interno - AECl, conforme Decreto nº 10.827/2021. Até o mês de outubro, sua estrutura era composta da seguinte forma:



Com a reestruturação do MAPA, aprovada pelo Decreto nº 11.231/2022, a Ouvidoria passou a ter uma nova estrutura organizacional, conforme ilustrado no organograma abaixo:



Tratando-se de um importante canal de diálogo entre a sociedade e o órgão, a Ouvidoria busca garantir a efetividade na execução de suas atribuições. Para tanto, editou-se a Portaria nº 403/2022, que estabelece os procedimentos para o recebimento e o tratamento de manifestações no âmbito do MAPA, incluindo as atribuições da Ouvidoria, as quais estão dispostas em seu art. 7º, transcrito a seguir:

Art. 7º Compete exclusivamente à Ouvidoria, no exercício das atribuições de Unidade Setorial de Ouvidoria do Governo Federal, as atividades relacionadas a:

I - registro da manifestação na Plataforma Fala.BR;

II - triagem, quando elegível;

III - encaminhamento de manifestações para outra unidade do SisOuv, quando couber;

IV - análise preliminar da manifestação;

V - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;

VI - trâmite à área técnica ou à unidade de apuração do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, responsável pelo assunto ou serviço objeto de manifestação, prioritariamente, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR;

VII - consolidação, elaboração e publicação de resposta conclusiva oferecida pela área técnica demandada;

VIII - reabertura de manifestação na Plataforma Fala.BR para fins de apresentação de informação relevante subsequente à conclusão da manifestação, quando cabível; e

IX - arquivamento do registro na Plataforma Fala.BR.

§ 1º No caso previsto no inciso III do caput, caberá à Ouvidoria informar ao Chefe da Assessoria Especial de Controle Interno sobre denúncias, comunicações de irregularidade ou relatos de irregularidade relativos a dirigentes da alta administração do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, conforme definido no art. 2º da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013, para que seja levado ao conhecimento do Ministro de Estado da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.

§ 2º As manifestações que envolverem matéria alheia ao Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento serão tratadas pela Ouvidoria da seguinte forma:

I - direcionadas, por meio da Plataforma Fala.BR, aos órgãos e entidades competentes; ou

II - concluídas com respostas que orientem os manifestantes acerca do órgão ou entidade da Administração Pública ao qual o assunto deverá ser direcionado, sempre que possível.



A elaboração desse normativo reforça o compromisso da Ouvidoria em promover um atendimento de qualidade e efetivo aos cidadãos e usuários do MAPA.

A íntegra da Portaria nº 403/2022 encontra-se disponível no link:

<https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-mapa-n-403-de-21-de-fevereiro-de-2022-381985489>

### 3. CANAIS DE ATENDIMENTO

---

#### • MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



**Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR)**  
falabr.cgu.gov.br

#### • CANAIS DE APOIO DA OUVIDORIA



**E-mail**  
ouvidoria@agro.gov.br



**Correspondência ou atendimento presencial**  
Ministério da Agricultura e Pecuária – MAPA  
Esplanada dos Ministérios, Edifício Sede, Bloco D, 2º Andar, Sala 245,  
CEP 70.043-900 – Brasília – Distrito Federal



**Telefone**  
(61 ) 3218-2089  
Dias/Horários de atendimento:  
De segunda a sexta- feira, exceto feriados, das 8h às 18h.

Destaca-se que o atendimento da Ouvidoria realizado por e-mail e contato telefônico foi proposto no sentido de orientar o cidadão a utilizar a Plataforma Fala.BR ou para prestar informações básicas que estão disponíveis em transparência ativa.

Casos em que o cidadão solicitou o registro pela equipe da Ouvidoria foram precedidos de autorização, em cumprimento à Lei nº 13.709/18 – Lei Geral de Proteção de Dados.

## 4. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Observando os princípios e diretrizes estabelecidos no âmbito do SisOuv, no ano de 2022 a Ouvidoria recebeu e deu tratamento a **8.194 manifestações**, todas registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), as quais serão apresentadas, em números, a seguir:

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2022: **8.194**

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA 2022: **4.524**

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DIRECIONADAS ÀS ÁREAS TÉCNICAS E UNIDADE DE APURAÇÃO EM 2022: **3.670**

EVOLUÇÃO ANO A ANO



Gráfico 1

### 4.1. DETALHAMENTO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), o cidadão tem a possibilidade de registrar 7 tipos de manifestações às unidades de ouvidoria, cada uma com um objetivo específico, sendo elas:

1. **Denúncia:** comunicação de ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Exemplo: irregularidades em convênio cujos repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída;
2. **Comunicação:** denúncia registrada de forma não identificada;
3. **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido. Exemplo: usuário da biblioteca de um órgão satisfeito com o atendimento prestado e registra elogio a respeito do atendimento.

4. **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. Exemplo: usuário tenta acessar o site de determinado Ministério para dar entrada em um serviço e não consegue;

5. **Simplifique:** proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente). Exemplo: excesso de documentos requeridos para obter determinado serviço público e sugestão para que o órgão considere a diminuição das exigências;

6. **Solicitação:** pedido de adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal. Exemplo: usuário comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema; e

7. **Sugestão:** proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal. Exemplo: usuária sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público.

No Gráfico abaixo, apresentamos o quantitativo de manifestações recebidas em 2022, separadas por tipologia:

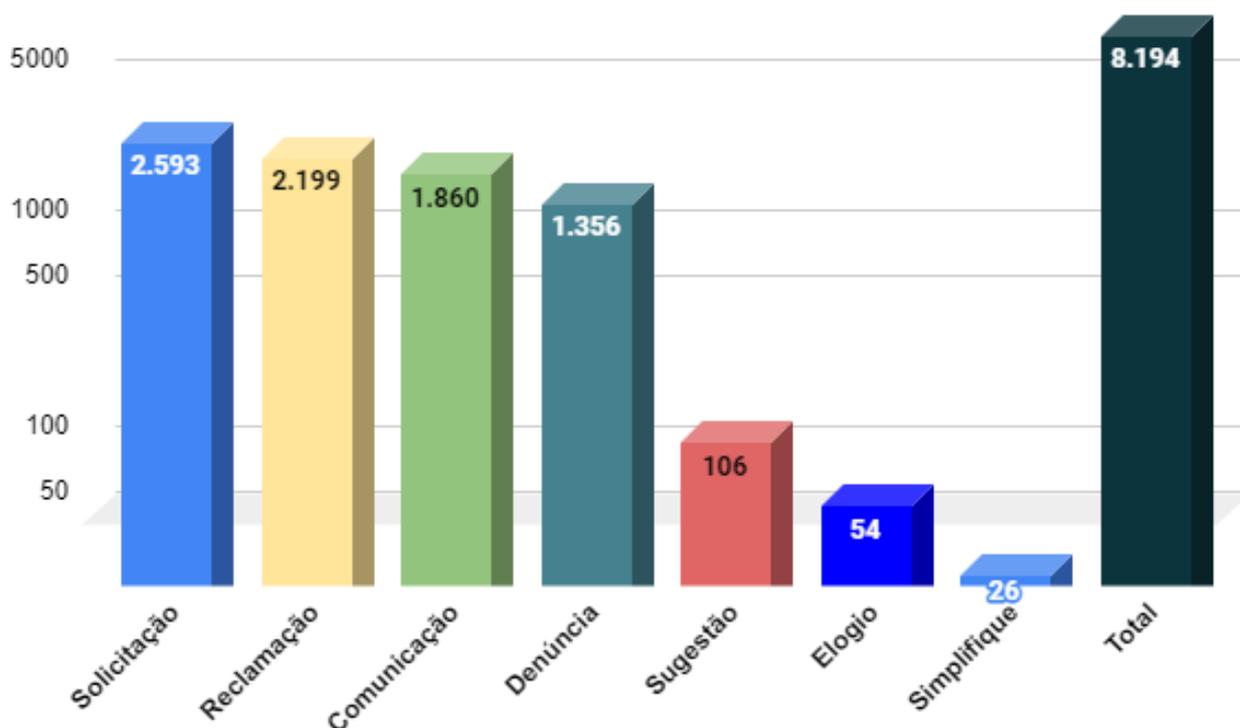


Gráfico 2

## 4.2. DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS

No gráfico seguinte, é possível verificar a distribuição mensal das manifestações recebidas:

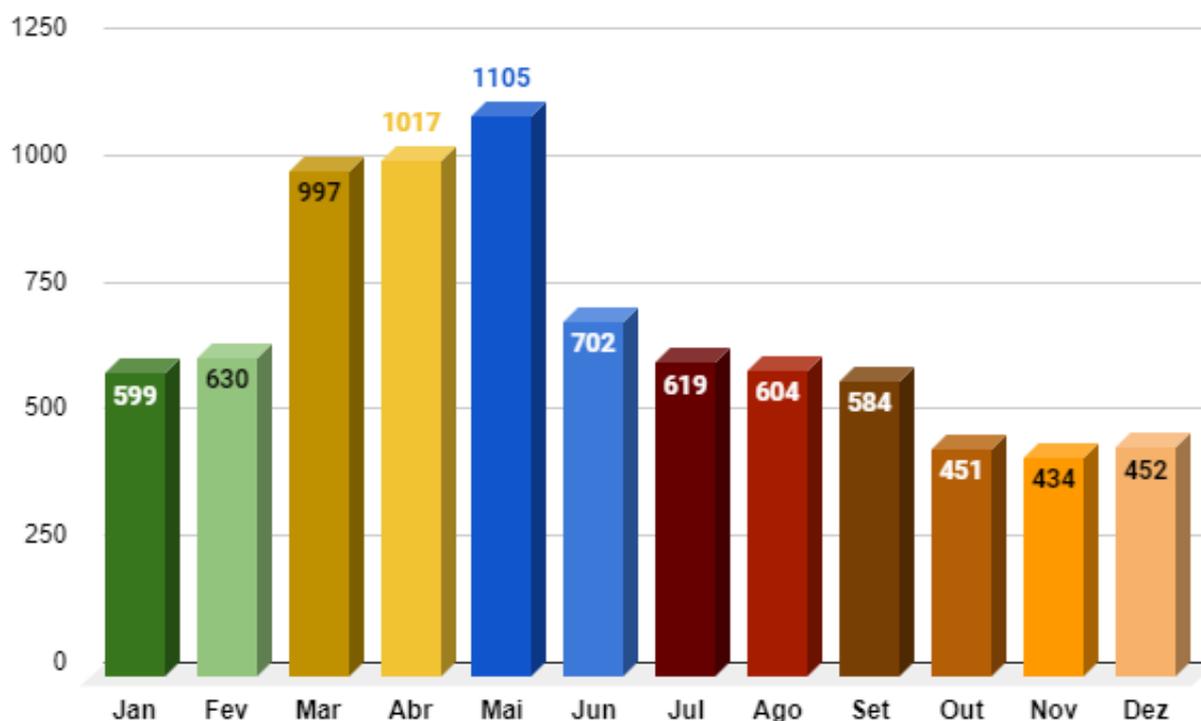


Gráfico 3

## 4.3. DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE ADMINISTRATIVA

Após análise preliminar das manifestações recebidas, a Ouvidoria realiza o direcionamento às áreas técnicas e unidades de apuração responsáveis pelo assunto ou serviço objeto da manifestação, utilizando-se do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR e, em alguns casos, por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI.

As manifestações recepcionadas em 2022 foram direcionadas às unidades responsáveis, de acordo com a estrutura organizacional do MAPA naquele exercício. Nos Quadros a seguir, demonstramos o quantitativo de manifestações tratadas por cada unidade:

### 4.3.1. ÓRGÃOS DE ASSISTÊNCIA DIRETA E IMEDIATA AO MINISTRO

Área Técnica / Unidade de Apuração		Quantitativo de manifestações recebidas	(%) Porcentagem em relação ao total de manifestações recebidas pelo órgão
Assessoria Especial de Comunicação Social - AECS		3	0,04%
Assessoria Especial de Relações Governamentais e Institucionais - AERIN		13	0,16%
Secretaria-Executiva - SE		233	2,84%
Corregedoria - CG		182	2,22%
Assessoria Especial de Controle Interno - AECI	Gabinete	8	0,10%
	Ouvidoria	4.524	55,21%

**Total de manifestações encaminhadas aos Órgãos de Assistência Imediata**  
**4.963**

Quadro 1 - Quantidade de manifestações distribuídas aos órgãos de assistência direta ao Ministro - Fonte: Fala.BR com adaptações

### 4.3.2. ÓRGÃOS ESPECÍFICOS SINGULARES

Área Técnica / Unidade de Apuração	Quantitativo de manifestações recebidas	(%) Porcentagem em relação ao total de manifestações recebidas pelo órgão
Secretaria Especial de Assuntos Fundiários - SEAF	7	0,09%
Secretaria de Comércio e Relações Internacionais - SCRI	11	0,13%
Secretaria de Política Agrícola - SPA	65	0,79%
Secretaria de Inovação, Desenvolvimento Sustentável e Irrigação - SDI	80	0,98%
Serviço Florestal Brasileiro - SFB	95	1,16%
Secretaria de Agricultura Familiar e Cooperativismo - SAF	174	2,12%
Secretaria de Aquicultura e Pesca - SAP	296	3,61%
Secretaria de Defesa Agropecuária - SDA	1.570	19,16%

**Total de manifestações encaminhadas aos Órgãos Específicos Singulares**  
**2.298**

Quadro 2 - Quantidade de manifestações distribuídas aos órgãos específicos singulares - Fonte: Fala.BR com adaptações

### 4.3.3. SERVIÇOS DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS DE ORIGEM ANIMAL - SIPOA'S

Área Técnica / Unidade de Apuração	Quantitativo de manifestações recebidas	(%) Porcentagem em relação ao total de manifestações recebidas pelo órgão
1º SIPOA	60	0,73%
2º SIPOA	77	0,94%
3º SIPOA	86	1,05%
4º SIPOA	82	1,00%
5º SIPOA	103	1,26%
6º SIPOA	221	2,70%
7º SIPOA	63	0,77%
8º SIPOA	65	0,79%
9º SIPOA	75	0,92%
10º SIPOA	59	0,72%
11º SIPOA	20	0,24%

**Total de manifestações encaminhadas aos SIPOAs:**

**911**

Quadro 3 - Quantidade de manifestações distribuídas aos órgãos SIPOA's - Fonte: Fala.BR com adaptações

#### 4.3.4. SUPERINTENDÊNCIAS FEDERAIS DE AGRICULTURA NOS ESTADOS - SFA's

Área Técnica / Unidade de Apuração	Quantitativo de manifestações recebidas	(%) Porcentagem em relação ao total de manifestações recebidas pelo órgão
SFA/AL	10	0,12%
SFA/AC	2	0,02%
SFA/AM	5	0,06%
SFA/BA	31	0,38%
SFA/CE	19	0,23%
SFA/DF	24	0,29%
SFA/ES	18	0,22%
SFA/GO	29	0,35%
SFA/MA	2	0,02%
SFA/MG	112	1,37%
SFA/MT	7	0,09%
SFA/MS	9	0,11%
SFA/PA	7	0,09%
SFA/PB	4	0,05%
SFA/PE	22	0,27%
SFA/PI	3	0,04%
SFA/PR	91	1,11%
SFA/RJ	53	0,65%
SFA/RN	4	0,05%
SFA/RS	103	1,26%
SFA/RO	4	0,05%
SFA/RR	1	0,01%
SFA/SC	79	0,96%
SFA/SP	275	3,36%
SFA/SE	6	0,07%
SFA/TO	11	0,13%
SFA/BA e SFA/MG	1	0,01%
SFA/SP e SFA/PR	1	0,01%

**Total de manifestações encaminhadas aos SFAs:**  
**933**

Quadro 4 - Quantidade de manifestações distribuídas às Unidades Descentralizadas - Fonte: Fala.BR com adaptações

\*Duplo encaminhamento: 2 manifestações foram direcionadas a mais de 1 unidade (SFA-Ba e SFA-MG / SFA-SP e SFA-PR)

## 4.4. ANÁLISE GERAL

Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria do MAPA, 4.524 foram **tratadas e respondidas diretamente pela equipe da Ouvidoria**, correspondendo a 55,21% do total recebido.

Em sua maioria, foram atendidos casos de requerimentos com canal próprio de atendimento; manifestações registradas em duplicidade; manifestações sem elementos mínimos de autoria e materialidade; manifestações de competência de outros órgãos; pedidos de acesso à informação reclassificados; manifestações relacionadas aos sistemas do órgão e manifestações relacionadas à emissão de carteira de pesca amadora, conforme detalhado no Gráfico abaixo.

Manifestações tratadas pela Ouvidoria

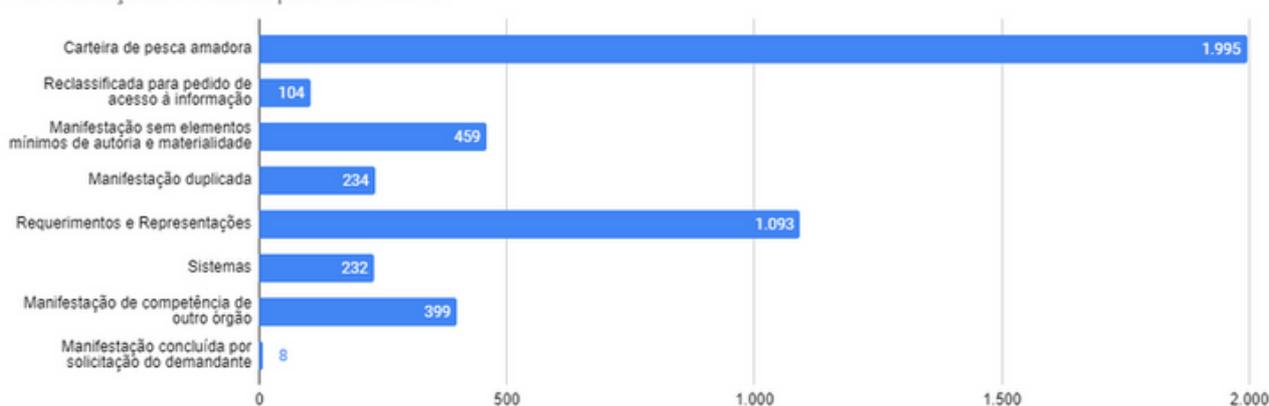


Gráfico 4

Com relação às manifestações referentes à emissão de carteira de pesca amadora, essas foram direcionadas por e-mail à Secretaria de Aquicultura e Pesca - SAP, por meio do endereço eletrônico [pescadoramador.sap@agro.gov.br](mailto:pescadoramador.sap@agro.gov.br) e, posteriormente, encerradas com resposta padrão formulada pela área técnica responsável, conforme orientação da referida Secretaria.

No que tange às manifestações relacionadas aos sistemas do MAPA, essas foram encerradas com resposta padrão, orientando o cidadão demandante a encaminhar e-mail ao Departamento de Tecnologia da Informação - DTI, por meio do endereço eletrônico [atendimento.sistemas@agro.gov.br](mailto:atendimento.sistemas@agro.gov.br), conforme orientação do referido Departamento.

## 4.5. ASSUNTOS RECORRENTES

Por intermédio do “Painel Resolveu?”, ferramenta que reúne informações sobre as manifestações de ouvidoria que a Administração Pública recebe diariamente na Plataforma Fala.BR, foi possível identificar os assuntos com maior número de manifestações direcionadas ao MAPA em 2022. Esses encontram-se listados no ranking a seguir:

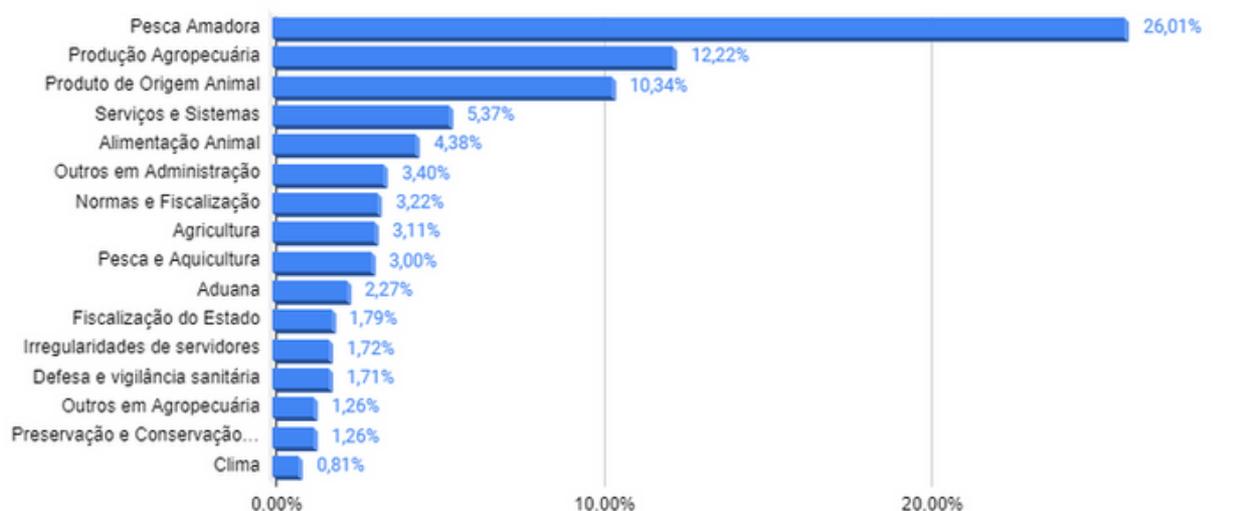
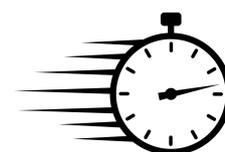


Gráfico 5

## 4.6. PRAZOS DE ATENDIMENTO

Em relação ao prazo para atendimento às manifestações, a Ouvidoria apresentou um tempo médio de resposta de 7,33 dias, superando o prazo máximo estipulado pela Lei nº 13.460/17, que é de 30 dias, prorrogável por igual período. Se comparado com os exercícios 2020 e 2021, obtivemos a redução de 15,37 e 10,18 dias, respectivamente. No ano em referência, 100% das manifestações foram respondidas dentro do prazo legal estabelecido. Entretanto, durante a elaboração do presente relatório, identificou-se equívoco na utilização de resposta padrão de finalização de manifestação, o que pode ter impactado diretamente nos indicadores apresentados. A situação foi corrigida e as medidas adotadas poderão impactar diretamente nos resultados do indicador de prazo de resposta no exercício 2023.

2020	2021	2022
<b>Total de manifestações</b>	<b>Total de manifestações</b>	<b>Total de manifestações</b>
8.174	6.475	8.194
<b>Tempo médio de resposta</b>	<b>Tempo médio de resposta</b>	<b>Tempo médio de resposta</b>
22,77 dias	17,51 dias	7,33 dias



Observa-se uma redução de 10,18 dias para resposta em comparação ao ano de 2021

## 4.7. PERFIL DO USUÁRIO

Ao registrar uma manifestação na Plataforma Fala.BR, o usuário tem a opção de preencher um questionário com dados de cadastro, sendo facultativo o preenchimento dessas informações.

Com base nos dados disponíveis no “Painel Resolveu?”, apresentamos o perfil dos usuários que registraram manifestações para o MAPA e forneceram seus dados cadastrais:

### 4.7.1. PERCENTUAL POR FAIXA ETÁRIA

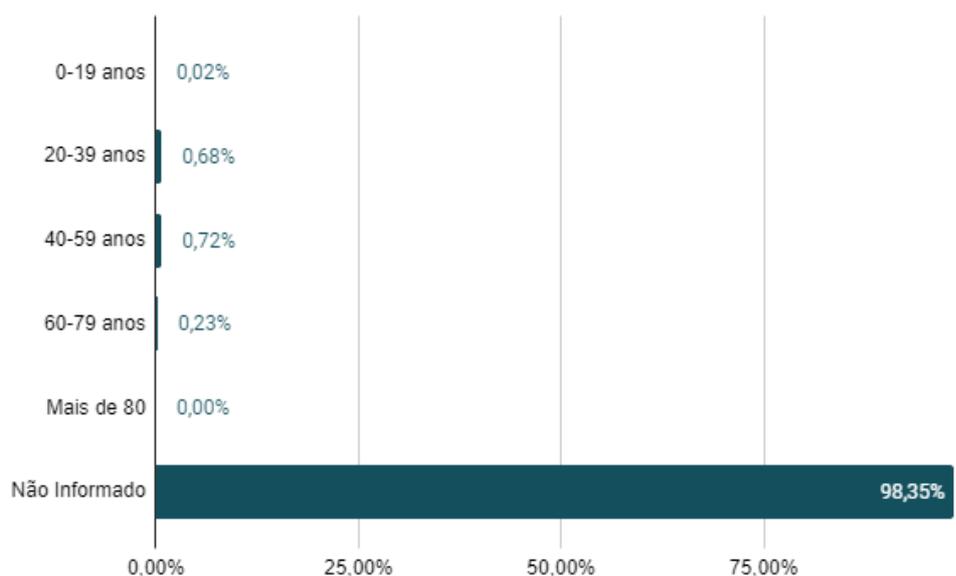


Gráfico 6

### 4.7.2. PERCENTUAL POR GÊNERO

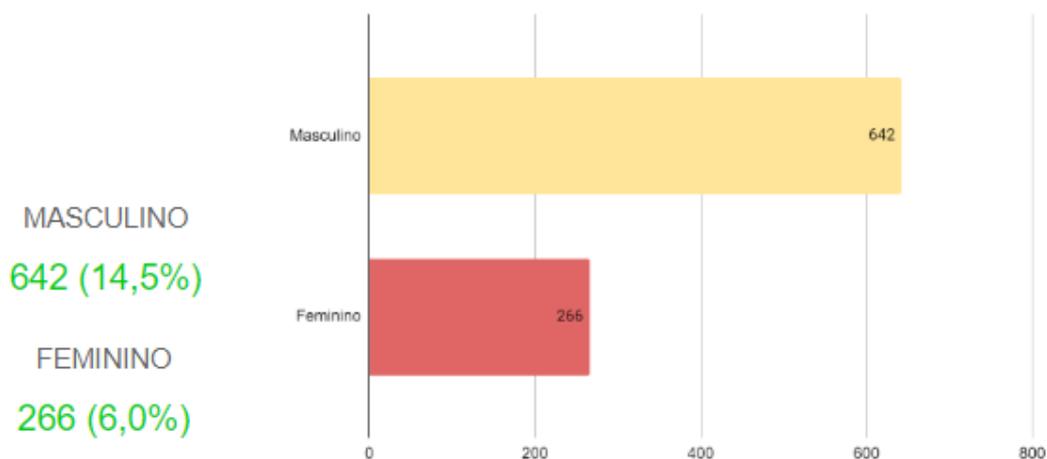


Gráfico 7

### 4.7.3. PERCENTUAL DOS MANIFESTANTES POR ESTADO

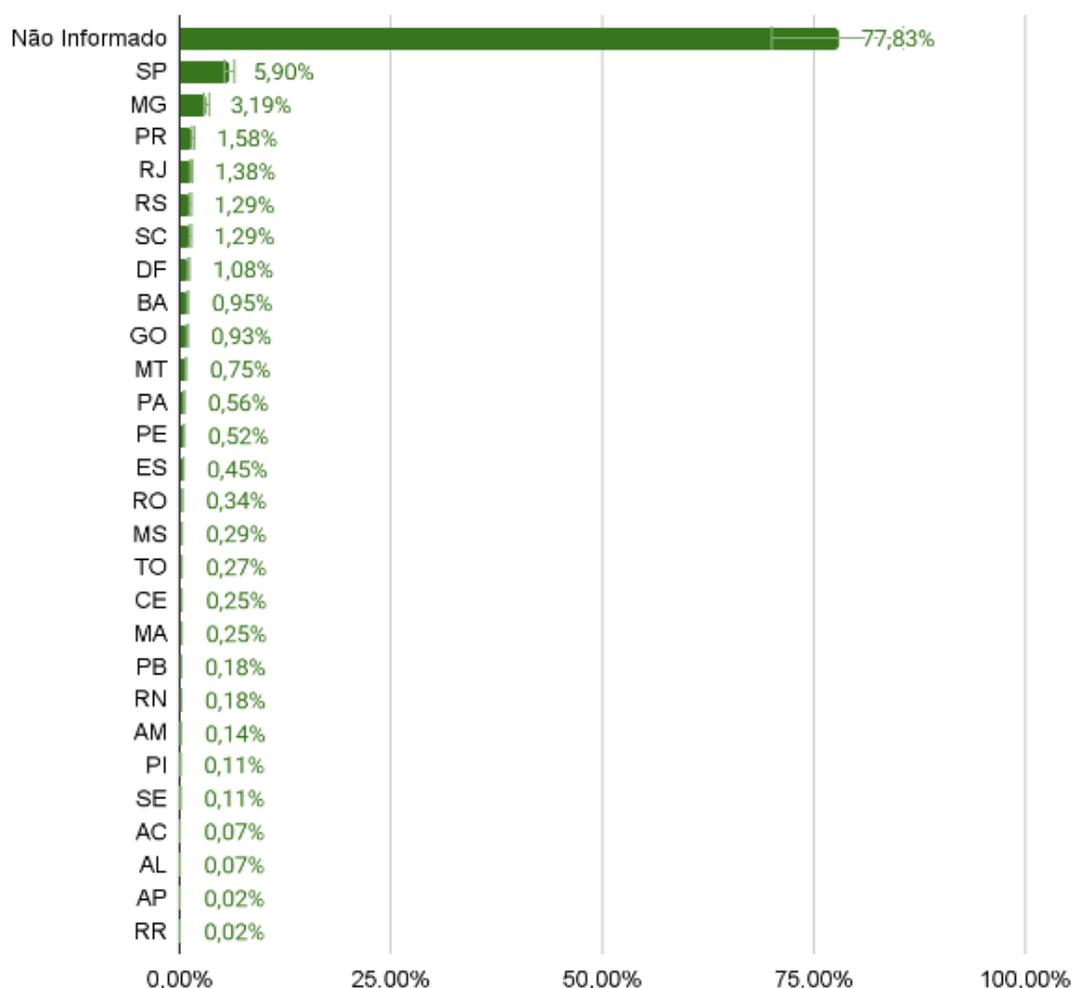


Gráfico 8

### 4.8. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A Plataforma Fala.BR possibilita a aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários com relação atuação do órgão frente às demandas apresentadas. A pesquisa de satisfação é realizada a partir do preenchimento de questionário on line de avaliação, encaminhado ao cidadão após o envio de resposta conclusiva, exceto para aqueles que optaram pelo envio de “comunicação anônima”. A participação na pesquisa de satisfação é facultativa.

No período de janeiro a dezembro de 2022, 606 usuários contribuíram com o preenchimento do questionário, representando apenas 7,4% do quantitativo geral de atendimentos. A partir dos dados coletados a respeito da resolutividade, qualidade da resposta recebida e satisfação com o atendimento prestados, obteve-se os seguintes resultados:

## • QUANTO À RESOLUTIVIDADE:

A sua demanda foi resolvida?



**Sim**  
**48%**



**Parcialmente**  
**22%**



**Não**  
**30%**

## • QUANTO À SATISFAÇÃO:

Você está satisfeito (a) com o atendimento prestado?

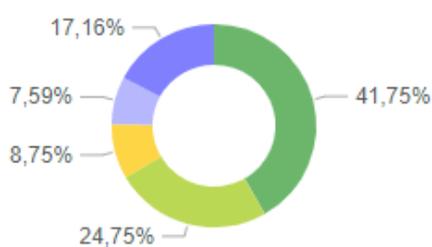


Gráfico 9



Da análise dos números apresentados, verifica-se uma baixa adesão dos usuários quanto à participação na pesquisa de satisfação, o que pode dificultar a avaliação da qualidade do atendimento prestado pelo órgão como um todo.

## 4.9. SOLUÇÕES ADOTADAS

A Lei nº 13.460/2017 atribui à ouvidoria a responsabilidade de processar as informações obtidas por meio das manifestações e pesquisa de satisfação, e de propor melhorias na prestação de serviços. Em cumprimento a essa atribuição, a Ouvidoria elaborou 11 informes direcionados às Unidades Administrativas do órgão em 2022.

A seguir, apresentamos os temas dos Informes produzidos e as recomendações repassadas às unidades gestoras dos serviços:

## INFORMES OUVIDORIA 2022

TEMAS	RECOMENDAÇÕES	ÁREA TÉCNICA RESPONSÁVEL
<p><b>INFORME I - Informações aos Servidores do MAPA sobre Indisponibilidade em Sistemas Internos</b></p>	<p>Promover Comunicado interno ou outro meio que alcance os servidores do MAPA de forma eficaz, informando que, questões relacionadas a falhas ou indisponibilidade do sistema interno do MAPA, deverão, preliminarmente, ser encaminhadas à central de serviços TI Fácil contendo o relato do problema que está ocorrendo, informando o prazo que o servidor deverá aguardar para que seja atendido por aquele meio e o link de acesso. Ademais, deve-se esclarecer aos servidores que estão em regime de trabalho remoto, ou inseridos no programa de gestão de demandas – PGD, em como proceder para comunicar problemas relacionados ao acesso à sistemas do MAPA. Adicionalmente, a Ouvidoria poderá contribuir na elaboração do referido comunicado, no sentido de orientar aos servidores do MAPA para que somente registrem as manifestações na Ouvidoria quando não obtiverem solução por meio de chamado interno aberto na central de servidos TI Fácil.</p>	<p>DTI - Departamento de Tecnologia de Informação - DTI</p>
<p><b>INFORME II - Infrações Disciplinares dos Agentes Públicos do MAPA</b></p>	<p>Elaboração de materiais educativos e preventivos à prática de irregularidades disciplinares; e/ou Promoção de palestras e eventos direcionados aos agentes públicos do MAPA, sobre proibições e deveres relacionados ao exercício do cargo público.</p>	<p>Corregedoria</p>

**INFORME III - Relatório de informações sobre manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação relativos ao Cadastro Ambiental Rural - CAR**

Adoção das seguintes ações: Revisão das informações disponibilizadas na Carta de Serviços ao Usuário, relacionadas ao serviço "Inscrever imóvel rural no cadastro ambiental rural (CAR)", de modo a possibilitar maior clareza ao usuário quanto às competências definidas aos diversos atores para realização do referido serviço, em especial, deixando consignado quais são as atribuições do Serviço Florestal Brasileiro e dos estados, a exemplo: qual é o órgão responsável por efetuar a inscrição, retificação, cancelamento, emissão e atualização do CAR; como os usuários deverão proceder em caso de problemas relacionados a sincronização de dados entre sistemas utilizados pelos estados e o SICAR, dentre outras que julgar pertinentes; e Seja incluída na Carta de Serviços ao Usuário informações sobre os links de acesso ao sistema para a inscrição do CAR pelos estados que não utilizam o Módulo de Cadastro do SICAR, de modo que o usuário saiba previamente se deverá ou não baixar o referido módulo no SICAR.

Serviço Florestal Brasileiro - SFB

**INFORME IV - Informações aos agentes Públicos do MAPA sobre Trabalho Remoto e Retorno ao Trabalho Presencial**

Promover comunicado interno, ou outro meio que alcance os agentes públicos do MAPA de forma eficaz, além de atualizar as informações constantes na página do MAPA, sobre os seguintes assuntos: Se permanece em vigor a excepcionalidade prevista no art. 10 da Portaria MAPA nº 393, de 31 de janeiro de 2022; Orientar os servidores, funcionários públicos e colaboradores que estejam com Síndrome Gripal - SG ou Síndrome Respiratória Aguda Grave - SRAG, quais providências deverão tomar, e se poderão exercer suas atividades de forma remota; Esclarecer aos servidores, funcionários públicos e colaboradores que residam com pessoas que testaram positivo para a COVID-19 ou apresentem os sintomas, se poderão exercer o trabalho remoto de forma temporária; Orientar aos servidores, funcionários públicos e colaboradores que estão em regime de trabalho remoto, por conta da excepcionalidade prevista no art. 10 da Portaria nº 393, de 2022, como deverão proceder após a publicação da Instrução Normativa SGP/SEDGG/ME Nº 36, de 5 de maio de 2022; e Divulgar sobre a adesão das áreas do MAPA ao programa de gestão de demandas – PGD.

Departamento de Administração  
- DA

<p><b>INFORME V - Planejamento Anual das Atividades de Fiscalização e Inspeção</b></p>	<p>Utilizar as informações resultantes do tratamento das manifestações recepcionadas na Ouvidoria para subsidiar o planejamento anual das atividades de fiscalização e inspeção da Secretaria de Defesa Agropecuária.</p>	<p>Secretaria de Defesa Agropecuária - SDA</p>
<p><b>INFORME VI - Estações Meteorológicas que Estão Inoperantes ou com Informações Desatualizadas</b></p>	<p>Elaborar e divulgar um plano de ação de recuperação das estações que compõem a rede meteorológica nacional sob sua responsabilidade; Que realize atualizações diárias dos dados meteorológicos nas plataformas digitais. Que realize inspeções técnicas nas redes de estações meteorológica; Que realize instalação e manutenção das Redes de Estações Meteorológicas; e Que realize comunicação nas plataformas digitais sobre as estações que apresentam falhas.</p>	<p>Secretaria de Inovação, Desenvolvimento Sustentável e Irrigação Substituta – SDI</p>
<p><b>INFORME VII - Fiscalização do Trânsito Irregular Internacional de Produtos</b></p>	<p>Criação de materiais informativos, a exemplo de banner, vídeos institucionais, cartilha virtual, utilizando a linguagem cidadã para fácil compreensão, podendo ser disponibilizada através da página oficial do MAPA, nas mídias sociais, e nas repartições dos aeroportos, no sentido de orientar aos cidadãos sobre qual procedimento deve ser tomado antecedente a importação de quaisquer produtos de origem vegetal, animal e insumos agropecuários; Criação de material orientativo sobre os produtos que possuem livre entrada e os que são proibidos no Brasil; Criação de material orientativo sobre todos produtos veterinários ou ração animal importados por pessoa física que devem ter a Autorização de Importação emitido pela área técnica do estado; Criação de material orientativo sobre o laudo de secagem para os produtos vegetais semiprocessados (submetidos a secagem, limpeza, separação, descascamento etc.); Que as respostas encaminhadas aos cidadãos sejam de forma clara e orientativa sobre quais procedimentos deverão ser realizados antecedentemente a importação de quaisquer produtos de origem vegetal, animal, trânsito de plantas, bebidas, alimentos e insumo agrícola.</p>	<p>Secretaria de Defesa Agropecuária - SDA</p>

**INFORME VIII - Canal Específico para Solicitação de Acesso a Processos Administrativos de Fiscalização Agropecuária**

Promover melhorias no serviço “Acompanhar Processo Administrativo de Fiscalização Agropecuária”, inserto na Carta de Serviços ao Usuário do MAPA, de modo a ofertar não somente o acompanhamento dos processos administrativos, como também o acesso aos autos por meio de canal específico e efetivo.

Secretaria de Defesa Agropecuária - SDA

**INFORME IX - Canal Específico para Solicitação de Fichas Financeiras e Fichas Funcionais, Direcionado ao Público Externo do Mapa (Aposentados e Pensionistas)**

Criar um canal específico e efetivo de relacionamento entre a Divisão da Central de Atendimento de Pessoas e o público externo (aposentados e pensionistas, bem como seus representantes legais), para emissão de ficha financeira, ficha funcional e demais documentos pessoais sob a tutela da Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas - COGEP/DA; Se possível, mobilizar os Serviços de Gestão de Pessoas nas unidades descentralizadas do MAPA nos estados a criarem canais específicos e efetivos de relacionamento com o público externo (aposentados e pensionistas, bem como seus representantes legais), para emissão de ficha financeira, ficha funcional e demais documentos pessoais sob a tutela daquelas unidades; e Dar ampla divulgação dos canais específicos e das orientações referentes aos procedimentos a serem adotados para fins de emissão de ficha financeira e ficha funcional e demais documentos pessoais sob a tutela da Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas - COGEP/DA e dos Serviços de Gestão de Pessoas nas unidades descentralizadas do MAPA nos estados.

Departamento de Administração – DA

**INFORME X - Canal Específico para Tratar Solicitações de Informações sobre Convênios e Contratos**

Criar um canal específico e efetivo de relacionamento entre a Assessoria Especial de Relações Governamentais e Institucionais - AERIN e os órgãos e entidades, com o intuito de dirimir dúvidas relativas às questões de operacionalização do Sistema; Criar um documento FAQ na página do MAPA, no formato de Perguntas e Respostas, contendo dúvidas recorrentes sobre os assuntos relacionados a convênios, prazos de atendimento ao convênio e contratos de repasse; e Dar ampla divulgação dos canais específicos sobre os procedimentos a serem adotados para fins de viabilizar determinadas situações durante a execução do convênio com esta Pasta.

Assessoria Especial de Relações Governamentais e Institucionais – AERIN

**INFORME XI - Agradecimentos pela parceria firmada com a Ouvidoria no atendimento de manifestações cidadãs durante o ano**

Resultados da pesquisa de satisfação aplicada ao final do atendimento na Plataforma Fala.BR.

Unidades Administrativas do MAPA

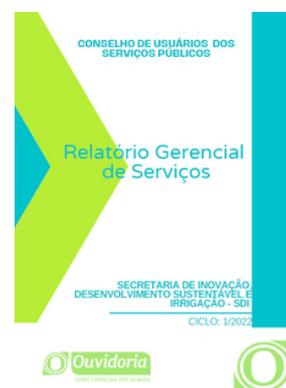
## 5. CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos são órgãos consultivos que conectam os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço, constituindo uma nova forma de participação da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos.

Nesse sentido, a Ouvidoria do MAPA tem um papel crucial na implementação dos Conselhos de Usuários no âmbito do Ministério. A edição da Portaria MAPA nº 453/2022 atribuiu à Ouvidoria do MAPA diversas competências relacionadas à Carta de Serviços ao Usuário, dentre as quais se destaca a promoção da participação da sociedade na avaliação dos serviços prestados pelo MAPA. Assim, a Ouvidoria tem o desafio de articular a participação dos usuários nos Conselhos e garantir que as demandas da sociedade sejam ouvidas e consideradas na busca pela melhoria contínua dos serviços oferecidos pelo MAPA.

Para cumprir essas competências, a Ouvidoria do MAPA elaborou o Planejamento Quadrienal 2022-2025, que prevê a avaliação de todos os serviços ofertados pelo órgão ao menos uma vez a cada ciclo de quatro anos. Isso permite que a Ouvidoria possa monitorar continuamente a qualidade dos serviços prestados pelo MAPA e garantir que a Carta de Serviços ao Usuário esteja sempre atualizada e em conformidade com as normas legais.

O 1º ciclo de avaliação foi realizado entre outubro e dezembro de 2022, e o relatório que apresenta os resultados da avaliação encontram-se publicados no site do MAPA, no link [https://www.gov.br/agricultura/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria/conselho-de-usuarios/relatorios](https://www.gov.br/agricultura/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/conselho-de-usuarios/relatorios)



## 6. AÇÕES DE MELHORIAS CONTÍNUAS

---

Para que as ouvidorias exerçam suas funções de forma efetiva é fundamental que sejam adotadas ações de melhoria contínua.

Nesse sentido, destacamos a seguir as ações realizadas pela Ouvidoria/MAPA no ano de 2022 :

- **Implementação do Módulo de Triagem e Tratamento de manifestações**

Com a publicação da Portaria CGU nº 581/2022, a tramitação das manifestações de ouvidoria feita pelas unidades do SisOuv às áreas responsáveis passou a ser realizada por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. A implementação do referido módulo em sua totalidade será concluída em junho de 2023.

- **Atualização dos Manuais de Tratamento de Manifestações de Ouvidoria**

Em novembro de 2022 a Ouvidoria iniciou a atualização do POP - Procedimento Operacional Padrão, documento que descreve as orientações técnicas para tratamento de manifestações de ouvidoria advindas do Fala.BR e tem como principal objetivo a padronização do fluxo de atendimento, minimizando desvios na execução das atividades e, por conseguinte, agregando mais valor e satisfação na entrega das respostas aos usuários dos serviços públicos do Mapa.

- **Cursos e treinamentos**

Durante o ano de 2022, os colaboradores da Ouvidoria tiveram a oportunidade de aprimorar suas habilidades e conhecimentos através da participação em cursos oferecidos pela Ouvidoria - Geral da União. As capacitações foram de extrema importância para que os profissionais desempenhassem suas funções com excelência, compreendendo as demandas dos cidadãos e aprimorando a qualidade dos serviços oferecidos pela Ouvidoria.

## 7. PLANO ANUAL DE OUVIDORIA

---

A elaboração do Plano Anual de Ouvidoria é um instrumento crucial para estabelecer diretrizes claras de atuação da unidade, possibilitando uma gestão mais eficiente e efetiva dos recursos disponíveis.

Além disso, a promoção da transparência na gestão é outro benefício da elaboração do plano, uma vez que o documento será divulgado para a sociedade. Isso permitirá que os usuários conheçam as ações e metas a serem desenvolvidas pela ouvidoria ao longo do ano, possibilitando o acompanhamento e a avaliação do desempenho do órgão.

Nesse sentido, destacamos a seguir as ações e metas a serem desenvolvidas pela ouvidoria ao longo do ano de 2023:

- Revisão dos normativos internos e conclusão da atualização dos fluxos de tratamento de manifestações que balizam a atuação da Ouvidoria;
- Implementação da Ouvidoria Interna previsto para o 2º semestre de 2023;
- Implementação integral do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR, até junho de 2023;
- Capacitação da equipe da Ouvidoria em temas voltados para a prevenção e o combate ao assédio moral, sexual e discriminação no ambiente de trabalho, previstos para o 2º semestre de 2023;
- Capacitação da equipe da Ouvidoria para lidar com as informações coletadas na pesquisa e transformá-las em ações concretas de melhoria;
- Implementação do Projeto "Café com a Ouvidoria" visando a atuação integrada do órgão com as demais unidades do MAPA, a partir de julho de 2023;
- Implementação de ações para incentivar a participação do cidadão na pesquisa de satisfação da Plataforma Fala.BR; e
- Implementação total do módulo de classificação do Fala.BR, com a inclusão de assuntos e subassuntos homologados pelas Unidades do MAPA.
- Implementação de ferramenta de monitoramento da qualidade do tratamento de manifestações pela equipe da Ouvidoria, com a introdução de rotinas de feedback. O objetivo é aprimorar o atendimento prestado pela Ouvidoria, garantindo um serviço de melhor qualidade aos usuários.

Além das ações descritas, a Ouvidoria está empenhada no desenvolvimento de diversas iniciativas que visam aprimorar continuamente sua atuação e fortalecer seu papel como instância de mediação contribuindo para a promoção de uma cultura de diálogo e solução de conflitos no MAPA.

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

A Ouvidoria do MAPA demonstra, por meio deste relatório, que se empenhou em promover a transparência, a efetividade e a melhoria contínua dos serviços públicos prestados pelo órgão, destacando com satisfação alguns dos resultados positivos alcançados, como, por exemplo, a redução do tempo médio de atendimento ao cidadão para 7,33 dias.

Entendemos que os resultados obtidos em 2022 foram satisfatórios e refletem o comprometimento da equipe da Ouvidoria, que foi responsável por dar tratamento a mais de 50% das manifestações cadastradas na Plataforma Fala.BR, além da atuação dos demais servidores que, mesmo diante de outras atribuições de suas unidades, se esforçaram para atender de forma satisfatória as demandas do cidadão usuário dos serviços e beneficiários das políticas públicas do MAPA.

No entanto, entendemos que sempre há espaço para melhorias, haja vista os indicadores demonstrados pela pesquisa de satisfação apresentada no item 4.8 deste relatório, em especial quanto ao indicador de resolutividade, que apresentou um resultado considerado inferior ao apresentado no exercício anterior.

Diante disso, a Ouvidoria está empenhada em realizar ações que visem ao aperfeiçoamento de suas atividades e, paralelamente, buscar auxiliar os gestores na condução das políticas públicas geridas pelo MAPA, como proposto no Plano Anual de Ouvidoria apresentado no item 7 deste relatório.



MINISTÉRIO DA  
AGRICULTURA  
E PECUÁRIA

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO