



Relatório Anual de Gestão 2023 Ouvidoria Mapa

Ministério da Agricultura e Pecuária - MAPA



Ministério da Agricultura e Pecuária
Gabinete do Ministro
Ouvidoria

Relatório Anual de Gestão 2023 Ouvidoria Mapa

Missão MAPA:

*Promover o desenvolvimento
sustentável das cadeias produtivas
agropecuárias, em benefício da
sociedade brasileira.*

Brasília
MAPA
2024

Todos os direitos reservados. Permitida a reprodução parcial ou total desde que citada a fonte e que não seja para venda ou qualquer fim comercial. A responsabilidade pelos direitos autorais de textos e imagens desta obra é do autor.

1 edição. Ano 2024

Documento digital

Elaboração, distribuição, informações:

Ministério da Agricultura e Pecuária

Gabinete do Ministro

Ouvidoria

Coordenação de Ouvidoria e Transparência – COUT

Serviço de Ouvidoria e Transparência - SEOUT

Endereço: Esplanada dos Ministérios, Bloco D, Ed. Sede, Térreo s/nº

CEP: 70043-900 Brasília - DF

Tel.: (61) 3218-2089

e-mail: ouvidoria@agro.gov.br

Coordenação Editorial:

Assessoria Especial de Comunicação Social - AECS

Equipe Técnica:

Analistas De Ouvidoria: Dayana Carvalho da Silva, Isa Gabriela Assis Santos, Israel Vieira De Souza, Lennie Cynthia Pereira Da Silva, Luana Gonçalves Silveira.

Apoio : Luciana da Silva Santos (Apoio ao Gabinete da Ouvidora), Gabriel Yan Monsuete Abreu (Estagiário)

Coordenação: Maria das Graças Gonçalves Salles - Ouvidora, Moisés Paes Landim Plácido (Coordenador de Ouvidoria e Transparência) Alex Augusto Gonçalves (Chefe do Serviço de Ouvidoria e Transparência) Nilson Leite Lopes (Chefe do Serviço Substituto)

MINISTÉRIO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA

CARLOS HENRIQUE BAQUETA FÁVARO
MINISTRO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA

WILSON GAMBOGI PINHEIRO TAQUES
CHEFE DE GABINETE DO MINISTRO

IRAJÁ REZENDE DE LACERDA
SECRETÁRIO-EXECUTIVO

NERI GELLER
SECRETÁRIO 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

MOISÉS PAES LANDIM PLÁCIDO
(Coordenador de Ouvidoria e Transparência)
ALEX AUGUSTO GONÇALVES
(Chefe do Serviço de Ouvidoria e Transparência)
NÍLSON LEITE LOPES
(Chefe do Serviço Substituto)

ANALISTAS DE OUVIDORIA

DAYANA CARVALHO DA SILVA
ISA GABRIELA ASSIS SANTOS
ISRAEL VIEIRA DE SOUZA
LENNIE CYNTHIA PEREIRA DA SILVA
LUANA GONÇALVES SILVEIRA

APOIO

LUCIANA DA SILVA SANTOS
(Apoio ao Gabinete da Ouvidora)
GABRIEL YAN MONSUETE ABREU
(Estagiário)

Sumário

SUMÁRIO EXECUTIVO	7
1. APRESENTAÇÃO	8
2. A OUVIDORIA	9
2.1 Estrutura da Ouvidoria	10
2.2 A Ouvidoria no contexto do Mapa	11
3. CANAIS DE ATENDIMENTO	12
4. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	14
4.1 Detalhamento por tipologia das manifestações	14
4.2 Distribuição de manifestações recebidas por mês	16
4.3 Registros por canais de entrada	17
4.4 Classificação por assuntos	18
4.5 Principais subassuntos	19
4.6 Distribuição de manifestações por Unidade Administrativa	20
4.7 Análise geral	32
4.8 Prazos de atendimento	34
4.9 Perfil do usuário	34
4.11 Recomendações com base em demandas recorrentes	37
5. CONSELHO DE USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO	39
6. AÇÕES DE MELHORIAS CONTÍNUAS	40
6.1 A Intranet da Ouvidoria	40
6.2 O aplicativo "Córtex Ouvidoria"	41
6.3 Monitoramento das manifestações cadastradas no Fala.BR	41
6.4 Infraestrutura da Ouvidoria	43
6.5 Eventos e capacitações	44
6.6 Ação de comunicação	46
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	47
ANEXO I. Assuntos e Subassuntos por setores	48

SUMÁRIO EXECUTIVO

A Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA) constitui um canal importante de controle e participação social, onde os cidadãos têm a oportunidade de expressar suas opiniões, avaliar a qualidade dos serviços públicos oferecidos, auxiliar na identificação de irregularidades e contribuir com recomendações e propostas visando à melhoria contínua desses serviços.

O presente relatório tem como objetivo fornecer um panorama sobre as principais atividades desempenhadas pela Ouvidoria durante o ano de 2023 a partir de dados extraídos da Plataforma **Fala.BR**, das planilhas internas de acompanhamento de demandas, do Painel Resolveu? e demais ações voltadas para garantir a eficiência do órgão frente as suas competências institucionais.

No decorrer do ano mencionado, a Ouvidoria do MAPA gerenciou um total de **6.343 manifestações** por meio da Plataforma **Fala.BR**. A distribuição das manifestações categorizou-se em **43%** de solicitações, **25%** de comunicações de irregularidade, **18%** de denúncias, **13%** de reclamações, **1,5%** de sugestões e **0,5%** de elogios.

Essas manifestações foram analisadas preliminarmente e encaminhadas às áreas competentes dentro do MAPA, respeitando a estrutura definida no **Decreto nº 11.332 de 01 de janeiro de 2023**.

A adoção de novas ferramentas tecnológicas, como a Intranet da Ouvidoria e o aplicativo "Córtex Ouvidoria", proporcionou uma significativa melhoria na eficiência operacional, na transparência e na qualidade dos serviços internos.

O acompanhamento e a análise das manifestações registradas na Plataforma **Fala.BR** foram aprimorados por meio do uso de planilhas eletrônicas e do Painel BI (Business Intelligence) específico da Ouvidoria, garantindo uma gestão mais eficaz e responsiva das demandas dos cidadãos.

Este relatório reflete o compromisso do MAPA com a transparência, a responsabilidade e a melhoria contínua, evidenciando o papel fundamental da Ouvidoria na facilitação do diálogo entre o Ministério e a sociedade, e na promoção de um setor agropecuário mais eficiente, sustentável e alinhado às necessidades e expectativas da população brasileira.

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, consolida e apresenta o **Relatório Anual de Gestão** referente ao exercício de 2023, em consonância com o Art. 51 e 52, Seção IX, da Portaria Nº 581, de 9 de março de 2021. O presente relatório é peça 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.



OUVIDORIA MAPA

2. A OUVIDORIA

A Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA) desempenha um papel essencial na estrutura do Ministério, em sua atuação como órgão de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado. Nossa missão é fomentar a participação social, mediar conflitos entre cidadãos e a instituição, dar tratamento as manifestações provenientes da plataforma **Fala.Br**, além de atuar como canal único para o recebimento de denúncias. Adicionalmente, a Ouvidoria se posiciona como Unidade Setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), trabalhando em consonância com as diretrizes estabelecidas pela **Controladoria-Geral da União (CGU)**. Nossas atribuições precípua encontram-se detalhadas no art. 13 da Lei nº 13.460 de abril de 2017, e reforçadas no artigo 9º do Decreto nº 11.332, de 1º de janeiro de 2023, que aprova a estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos do MAPA, especificando que:

[...]

Art. 9º À Ouvidoria compete:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e no art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

II - planejar e coordenar comitê técnico das ouvidorias dos órgãos e da entidade vinculada ao Ministério e supervisionar as atividades e os resultados decorrentes da participação social nas ouvidorias;

III - receber, examinar e encaminhar reclamações, elogios e sugestões referentes a procedimentos e ações de agentes e órgãos, no âmbito do Ministério, das unidades descentralizadas e da entidade a ele vinculada; e

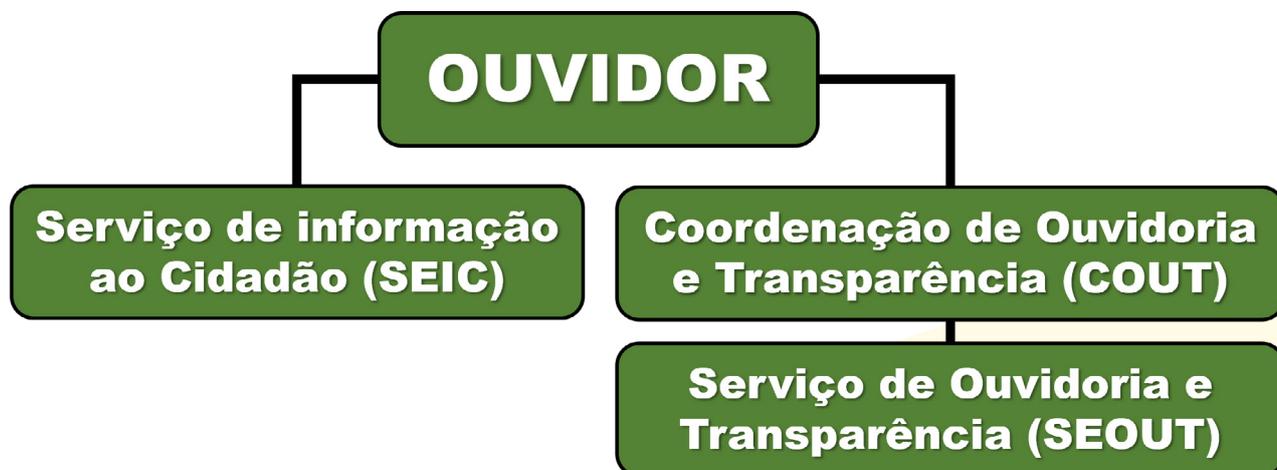
IV - representar o Ministério e seus órgãos em grupos, comitês e fóruns relacionados às atividades de ouvidoria.

Parágrafo único. As atividades decorrentes de participação social no âmbito da Ouvidoria serão realizadas em articulação com a Assessoria de Participação Social e Diversidade.

[...]

2.1 Estrutura da Ouvidoria

Convém destacar que a partir do **Decreto nº 11.332, de 1º de janeiro de 2023**, a Ouvidoria do MAPA passou a apresentar a seguinte estrutura organizacional:

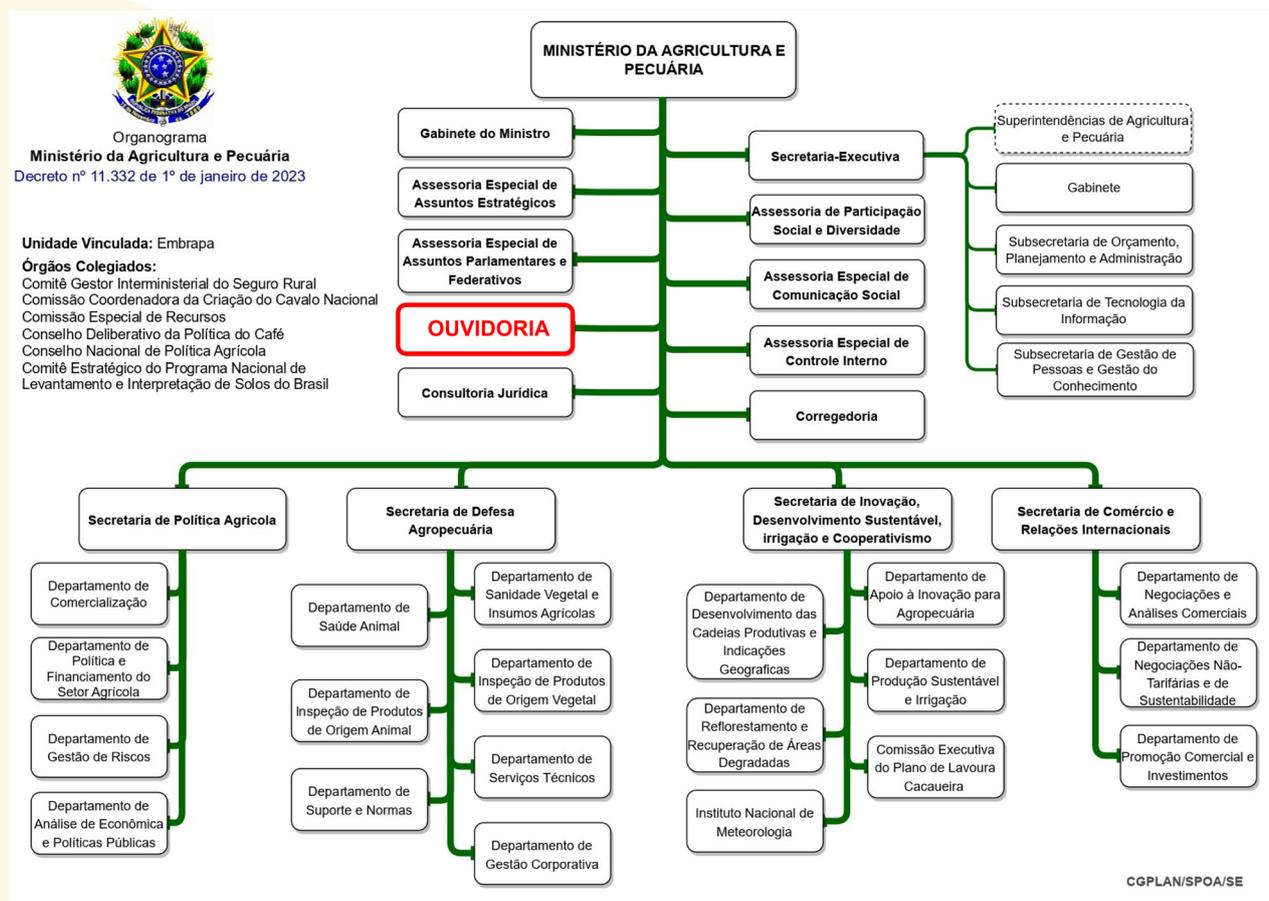


A equipe da Ouvidoria do MAPA contou, em 2023, com a seguinte estrutura de pessoal:

Cargo	Categoria	Quantidade
Ouvidora	Servidora	1
Coordenador	Servidor	1
Chefe de Serviço	Servidor	1
Técnico em Secretariado	Colaboradora Terceirizada	1
Assistente Administrativo	Colaboradores Terceirizados	5
Estagiário	Estagiário	1

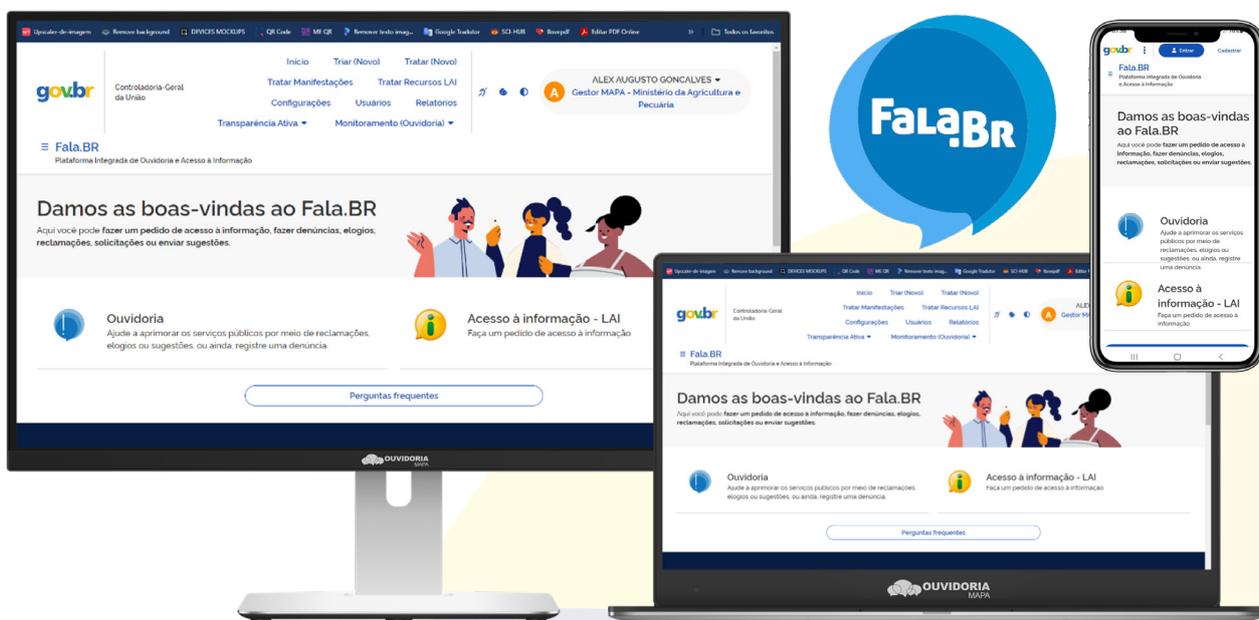
2.2 A Ouvidoria no contexto do Mapa

Conforme estabelecido no **Decreto nº 11.332 de 1º de janeiro de 2023**, o organograma do Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA), evidencia a diversidade e especificidade das responsabilidades que recaem sobre suas várias unidades e departamentos. Essas responsabilidades se estendem desde a formulação de políticas agrícolas até a defesa agropecuária e as atividades no campo do comércio internacional. Nesse contexto, a Ouvidoria do MAPA, além de suas competências essenciais, é encarregada de receber e processar todas as denúncias vinculadas à fiscalização agropecuária. A ausência de um sistema exclusivamente dedicado a essa demanda torna a função da Ouvidoria ainda mais desafiadora, sendo a Plataforma **Fala.BR** um recurso imprescindível para a garantia da integridade e efetividade para o serviço de fiscalização.



3. CANAIS DE ATENDIMENTO

1 – Plataforma Fala.BR - A Ouvidoria, como órgão integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, adota a Plataforma **Fala.BR** para recepção e tratamento de manifestações, sejam elas reclamações, elogios, sugestões, simplifique!, além de se configura como o canal único de recebimento de denúncias no órgão.



Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR
(<https://falabr.cgu.gov.br>)

2 – Por correspondência:

Ministério da Agricultura e Pecuária – MAPA

Esplanada dos Ministérios, Edifício Sede, Bloco D, térreo

CEP 70.043-900 – Brasília – Distrito Federal

3 – Atendimento presencial:

Ministério da Agricultura e Pecuária – MAPA

Esplanada dos Ministérios, Edifício Sede, Bloco D, térreo

Sala de Acolhimento da Ouvidoria

4 – Por videoconferência:

Agendamento por e-mail: ouvidoria@agro.gov.br

5 – Por telefone: (61) 3218-2089

Dias/Horários de atendimento: segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 8h às 18h.

Obs.: 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

No ano de **2023**, a Ouvidoria recebeu **7.703** manifestações, das quais **6.343** foram atribuídas ao MAPA. Outras 1.286 foram encaminhadas para outros órgãos. Houve o encerramento de 68 manifestações por duplicidade, e 4 foram arquivadas. Todas as manifestações, incluindo aquelas recebidas por e-mail, processo SEI e atendimento presencial, foram registradas e tratadas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (**Fala.BR**), e submetidas às Unidades Administrativas do MAPA via módulo de tramitação para a rede de colaboradores cadastrados na Plataforma.

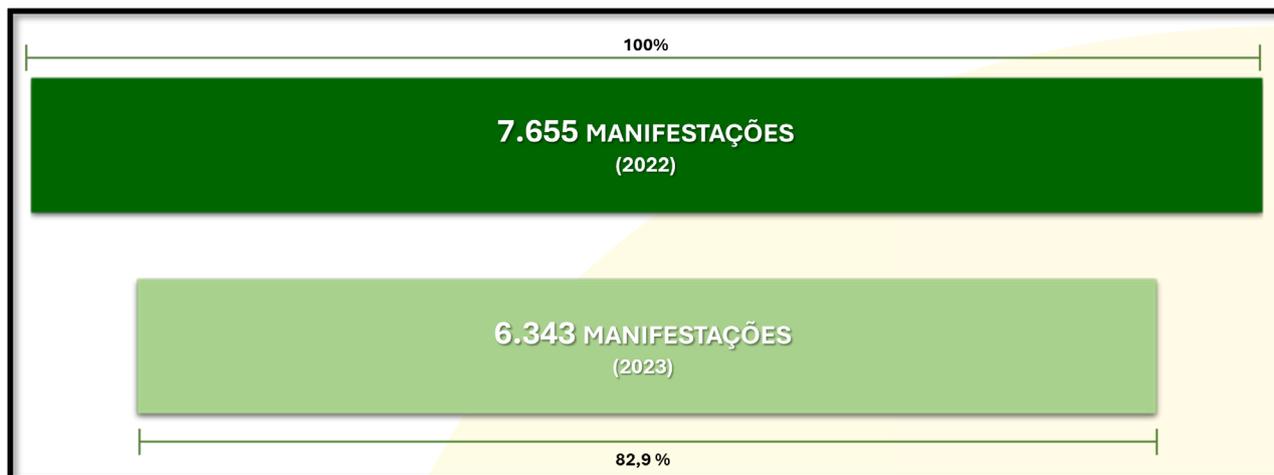


Figura 1 ■ Comparação Anual 2022 x 2023

Do total de 6.343 manifestações recebidas, 99,84% foram apresentadas respostas conclusivas às manifestações recebidas dentro do prazo previsto pela Lei 13.460/2017.

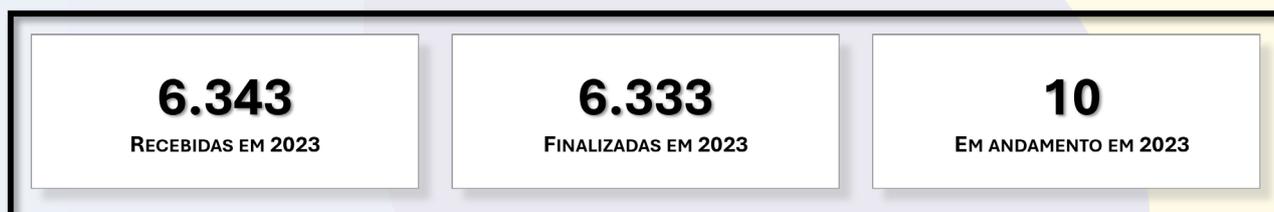


Figura 2 ■ Percentual de Finalização das demandas - 2023

4.1 Detalhamento por tipologia das manifestações

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 um com um objetivo específico, sendo elas:

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.
COMUNICAÇÃO	denúncia registrada de forma não identificada.
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.
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.
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.
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.
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.

Na figura 3, apresentamos o quantitativo de manifestações recebidas em 2023, separadas por tipologia. Conforme demonstrado, os registros de solicitação formaram a maior parcela dos atendimentos, com aproximadamente 43,09%, ressaltando a importância do MAPA como órgão provedor de serviços e informações. Denúncias, que requerem identificação do denunciante, e comunicações, que são equivalentes a denúncias anônimas, juntas, somam 42,53%, refletindo o controle social sobre a conduta de servidores e sobre as atividades reguladas pelo MAPA. As reclamações, que correspondem a 13%, apontam para uma busca moderada dos usuários pela melhoria dos serviços e programas geridos pelo MAPA. Sugestões, embora essenciais para o aprimoramento contínuo, foram minimamente registradas, com apenas 1,47% do total de registros. Elogios representaram apenas 0,5% do total registrado no período.

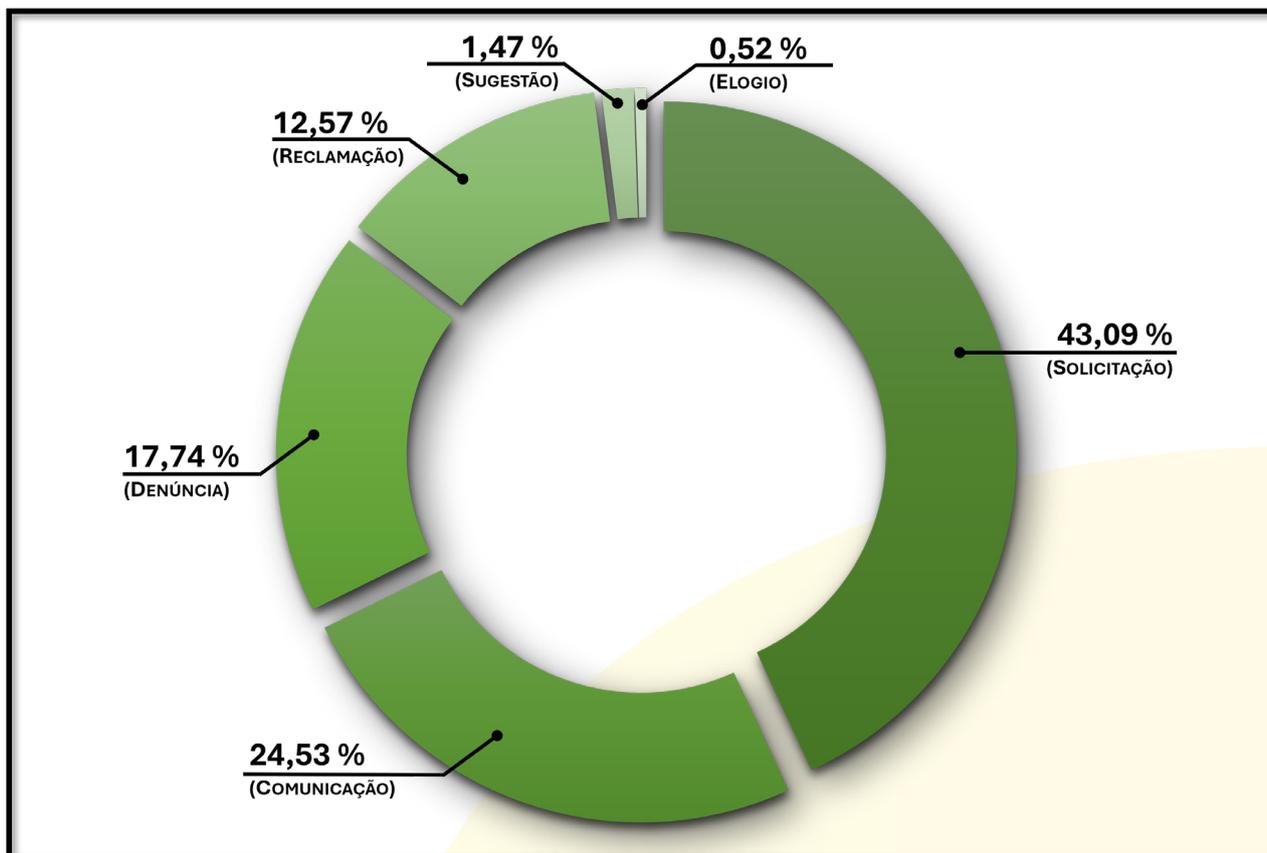


Figura 3 ■ Tipologia das Manifestações - 2023

4.2 Distribuição de manifestações recebidas por mês

Na Figura 4 apresentamos a distribuição mensal das manifestações registradas na Plataforma **Fala.BR** ao longo do ano de 2023, os quais demonstraram variação mensal, com uma média de 528 registros por mês.

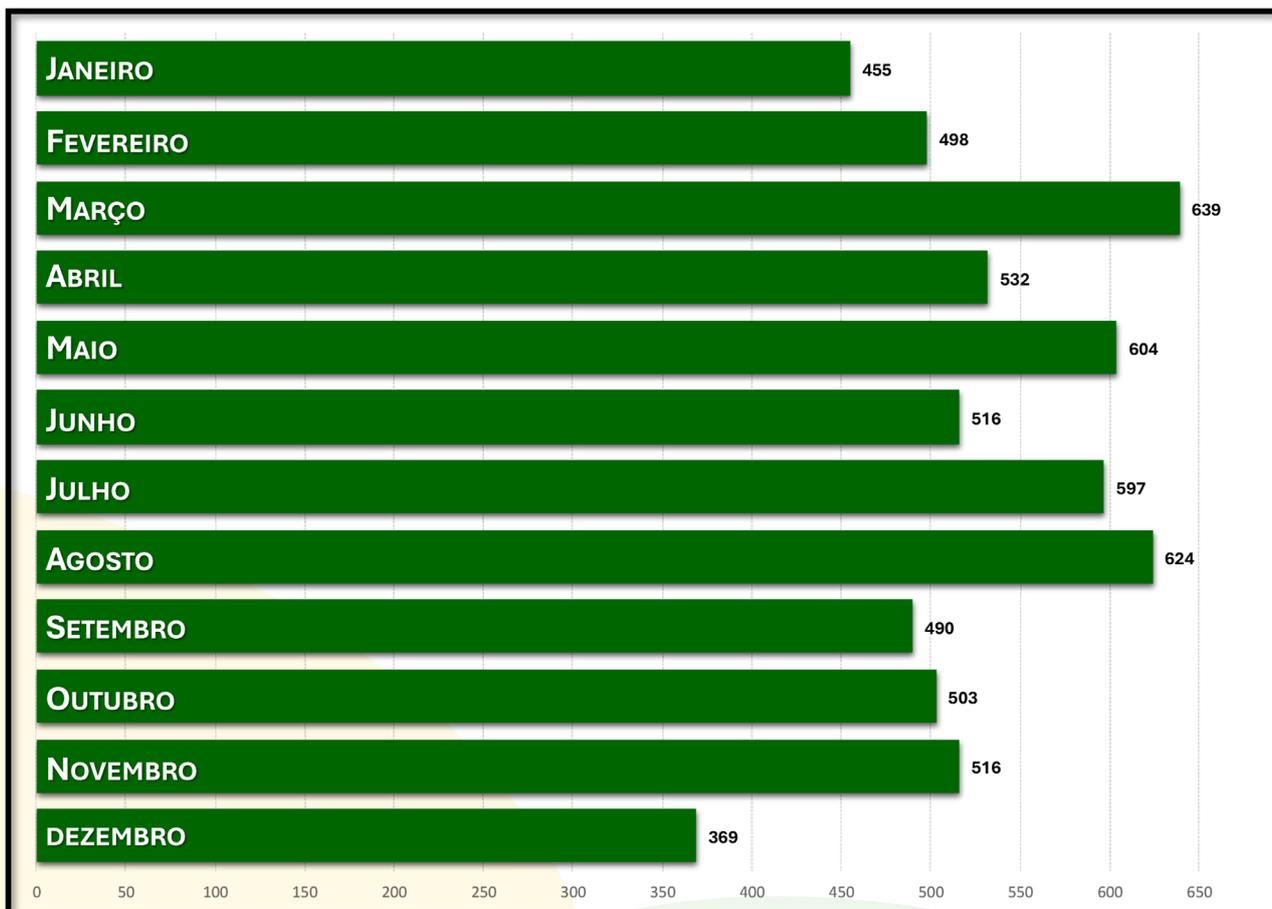


Figura 4 ■ Evolução mensal das demandas - 2023

Conforme demonstrado na Figura 4, observou-se um aumento significativo na atividade em março e agosto, registrando 639 e 624 manifestações, respectivamente. Estes períodos sugerem uma maior demanda por parte dos usuários. Por outro lado, em dezembro, houve uma queda acentuada para 369 registros de manifestações, o que indica uma possível sazonalidade no comportamento dos usuários dos serviços do MAPA, possivelmente devido às festividades de fim de ano. Apesar dessas variações, os números permaneceram relativamente estáveis nos demais meses, com flutuações mínimas em relação à média.

4.3 Registros por canais de entrada

A Figura 5 detalha a distribuição dos canais utilizados para registrar manifestações na Ouvidoria do MAPA. A análise dos dados revela uma preferência significativa dos usuários pelo uso da internet, com a Plataforma **Fala.BR** sendo o veículo para 97% das manifestações, o que corresponde a 6.156 registros. Este número é expressivamente maior quando comparado aos demais canais, como e-mail, telefone, atendimento presencial, correspondências físicas, WhatsApp e redes sociais, que juntos somam apenas 3% das manifestações.

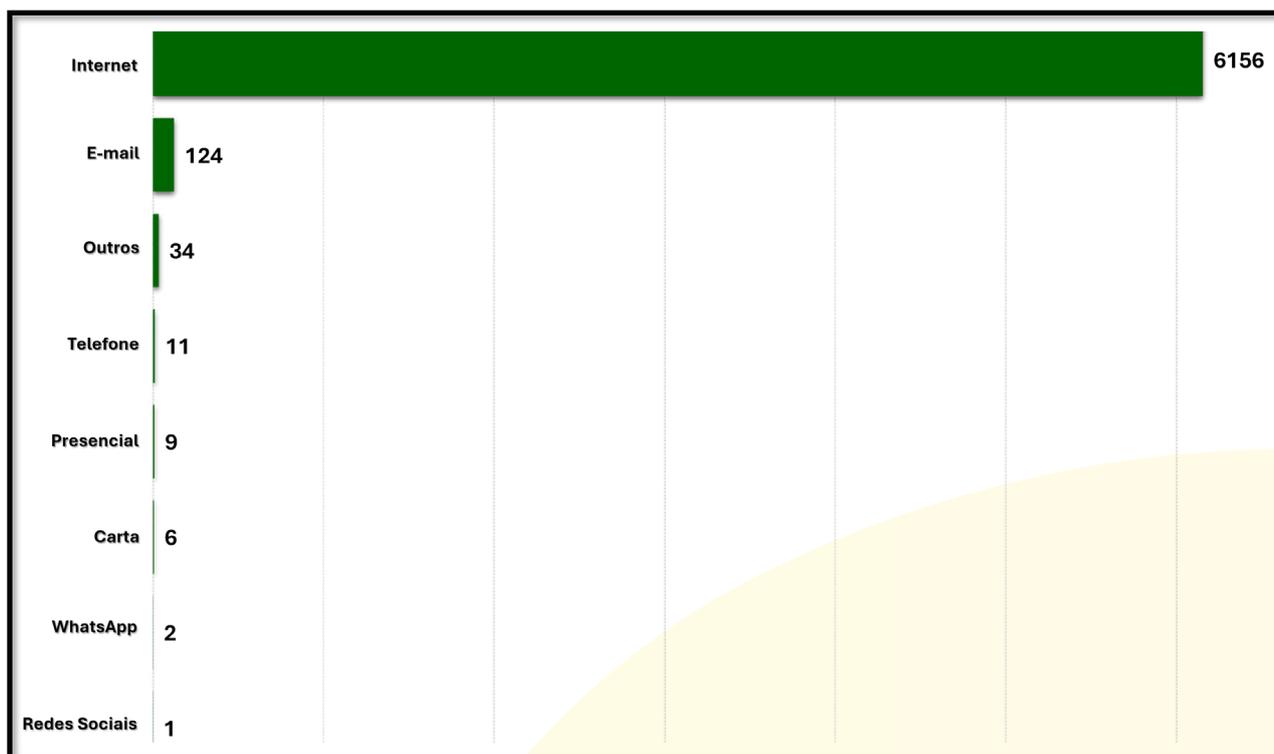


Figura 5 ■ Canais de entrada das Manifestações - 2023

4.4 Classificação por assuntos

Quanto à classificação das manifestações por assunto, conforme ilustrado na Figura 6, observa-se que uma parcela significativa dessas manifestações, mais precisamente 65,2%, incidiu sobre a "Defesa e Vigilância Sanitária", abrangendo temas como a saúde animal, a segurança dos produtos vegetais e animais e a emissão de certificados veterinários internacionais, todos sob a gestão da Secretaria de Defesa Agropecuária (SDA).

Quanto aos assuntos "Fiscalização do Estado", "Normas e Fiscalização", e "Produção Agropecuária", destaca-se que esta foi a classificação dos assuntos utilizadas até julho de 2023. Após esse período, em virtude da aprovação da árvore de classificação pela Secretaria de Defesa Agropecuária, decidiu-se que todas as manifestações para a Unidade deveriam ser classificadas sob um único assunto, "Defesa e vigilância sanitária", por refletir melhor as atribuições da Unidade, conforme apresentado no **Anexo I**. Com relação às manifestações referentes à emissão de carteira de pesca amadora, essas foram direcionadas à Ouvidoria do Ministério da Pesca e Aquicultura, e, posteriormente, encerradas.

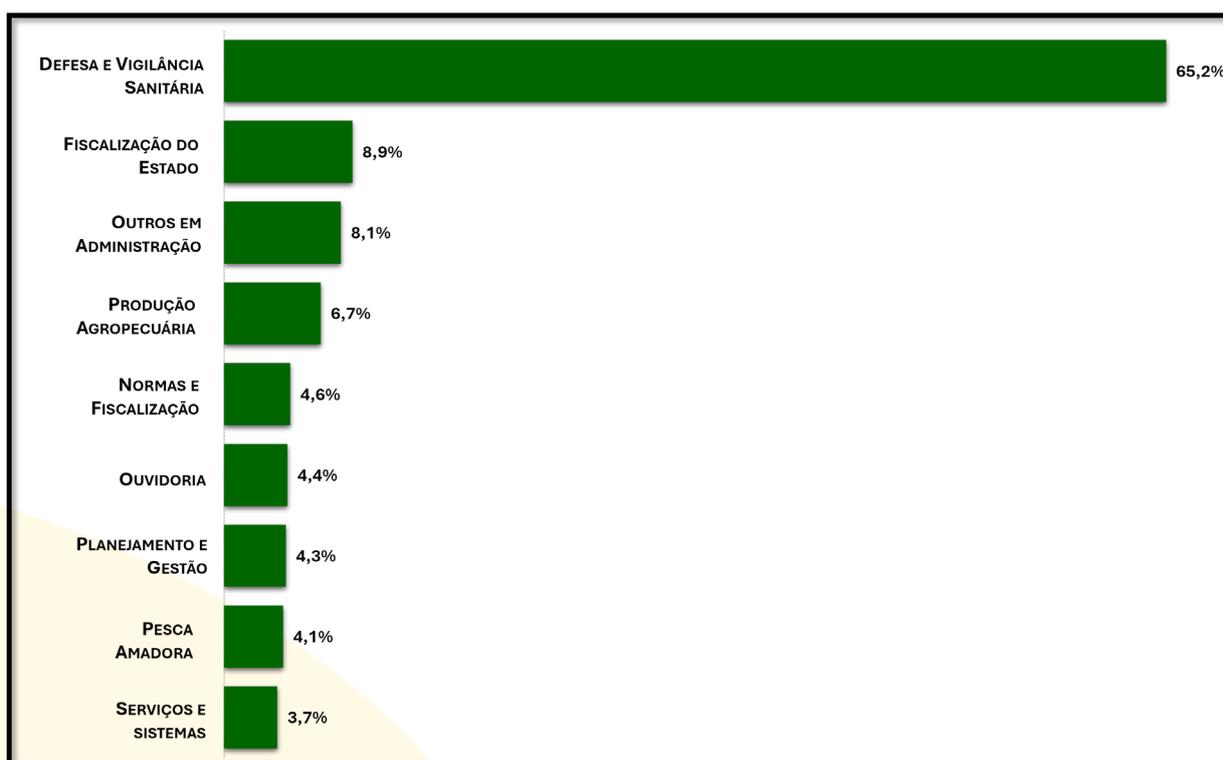


Figura 6 ■ Principais Assuntos - 2023

4.5 Principais subassuntos

Conforme a distribuição ilustrada na Figura 7, as manifestações recebidas pela Ouvidoria do MAPA em 2023 destacam uma concentração significativa de subassuntos relacionados as atividades de inspeção e fiscalização.

Observa-se que os subassuntos de maior incidência envolvem predominantemente a fiscalização de produtos de origem animal, representando 35,7% das demandas. Os produtos de origem vegetal também foram ponto de atenção considerável, com 10,1% das manifestações recebidas.

Outros aspectos técnicos e normativos, como o Sistema Integrado de Produtos e Estabelecimentos Agropecuários (SIPEAGRO) e o Certificado Veterinário Internacional (CVI), foram igualmente relevantes, com 5,7% e 6,7% respectivamente.

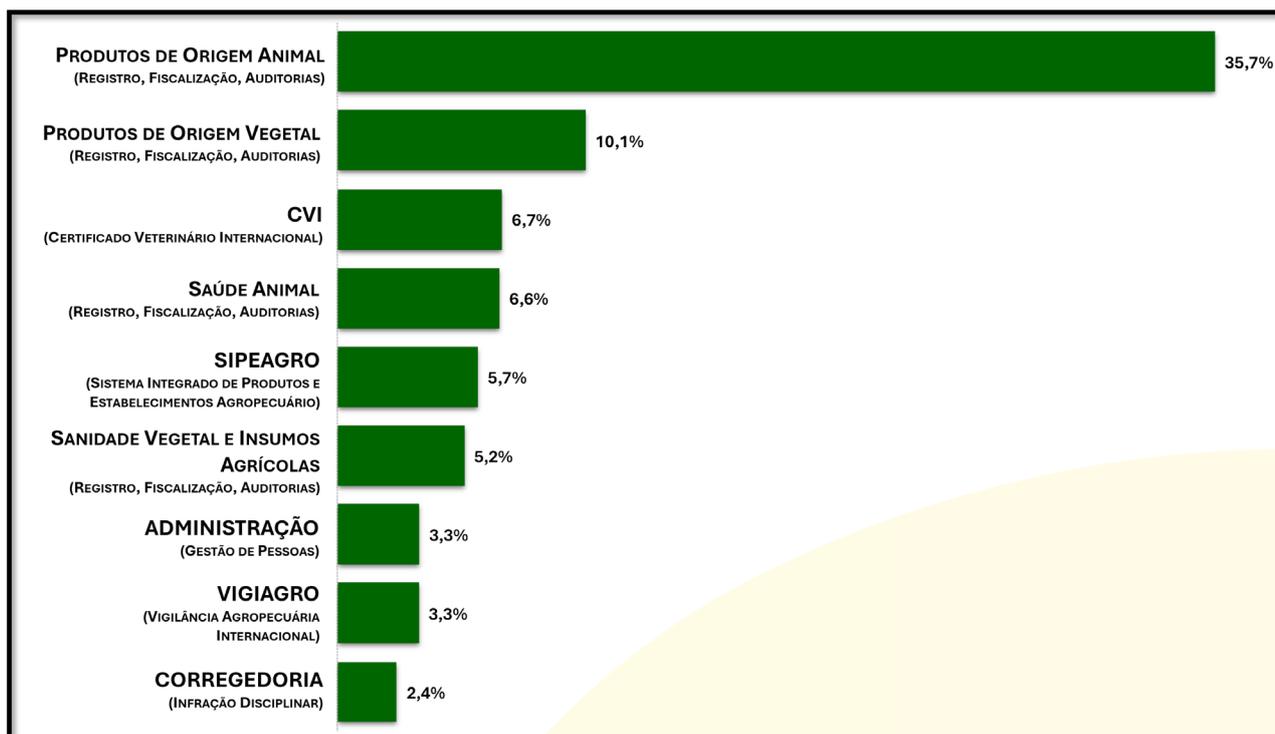


Figura 7 ■ Principais SubAssuntos - 2023

4.6 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**. As manifestações recepcionadas em 2023 foram direcionadas às unidades responsáveis, de acordo com a estrutura organizacional do MAPA.

A Figura 8, demonstra a distribuição das manifestações tramitadas diretamente aos Unidades Administrativas do MAPA (Secretarias Finalísticas, Subsecretarias e SFA), considerando a atual estrutura e ainda o fluxo proposto na Portaria MAPA 403, de 2022.

Observa-se um quantitativo significativo de manifestações submetidas às SFA, 1.115 manifestações. Quanto às manifestações distribuídas à STI – Subsecretaria de Tecnologia da Informação, estas receberam 212 manifestações, sendo a maioria por problemas técnicos relacionados aos diversos serviços oferecidos (SIPEAGRO, LPCO, CVI etc.). As manifestações direcionadas à Subsecretaria de Gestão de Pessoas e de Gestão do Conhecimento – SGP (103) estavam relacionadas a uma grande demanda acerca de problemas de pensionistas que deixaram de receber, por conta de um problema técnico na mudança de gestão federal.

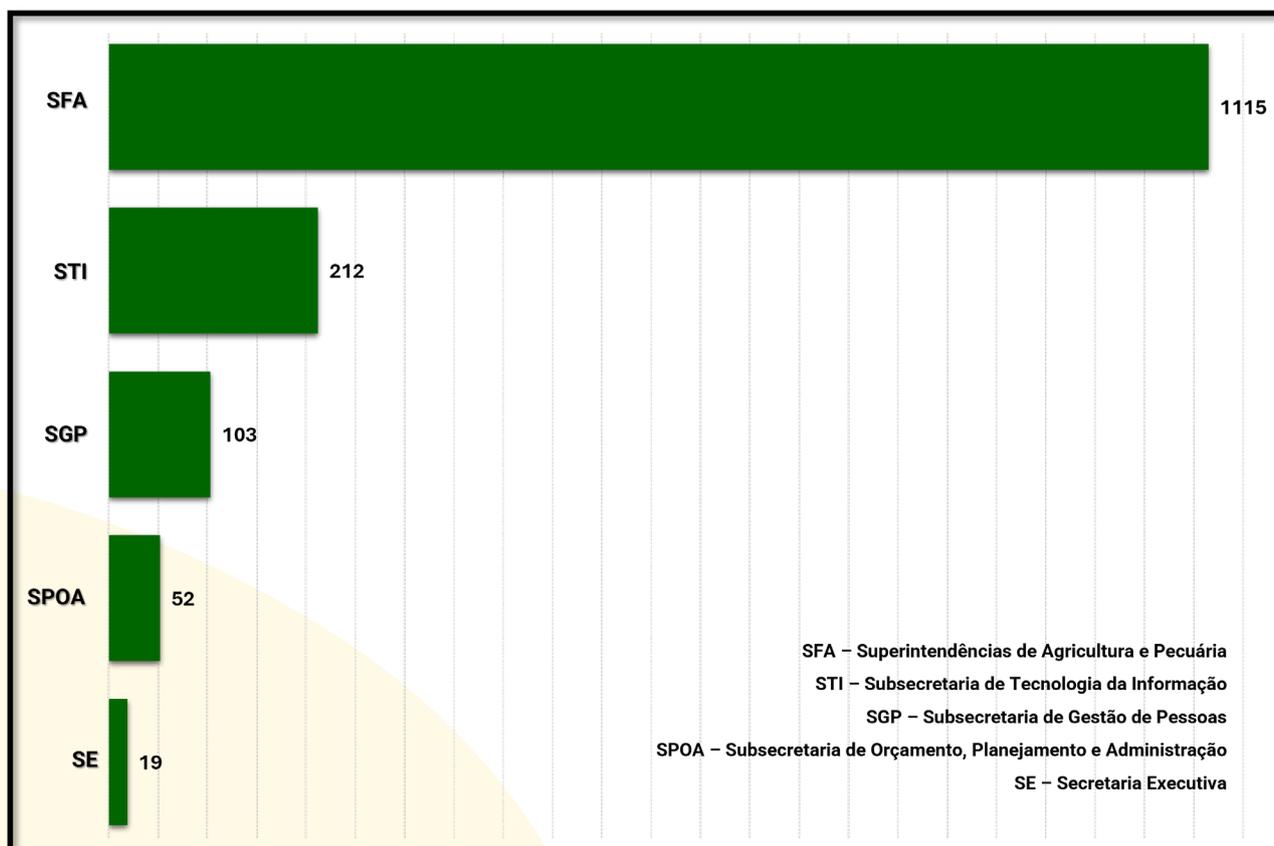


Figura 8 ■ Destino Gabinete das SFA's, Secretaria Executiva e Subsecretarias - 2023

Quanto às manifestações distribuídas à SDI, unidade responsável por formular políticas públicas voltadas para a inovação e o desenvolvimento rural sustentável (Figura 9), respondeu por 53% das manifestações (199 em números absolutos). É importante ressaltar que o volume substancial de manifestações endereçadas à SDI pode ser parcialmente atribuído ao Instituto Nacional de Meteorologia (INMET), que está vinculado a esta secretaria e que recebe uma alta demanda por suas importantes previsões e análises meteorológicas, essenciais para o planejamento e a operação no setor agropecuário.

Outros 23% das manifestações (87) foram direcionadas para a SPA, secretaria responsável por formular e revisar as diretrizes de ação governamental para a política agrícola, inclusive para florestas plantadas, e para a segurança alimentar. A SDA, que lidou com 20% das manifestações (76), é a responsável por planejar, normatizar, coordenar, supervisionar e fiscalizar as atividades referentes à defesa agropecuária. Por fim, 3% (11) das manifestações foram para a SCRI, responsável por formular propostas de políticas e programas de comércio exterior agrícola, coordenar a participação e representar o Ministério em negociações internacionais referentes à agropecuária, aos produtos de origem agropecuária e aos insumos para a agropecuária.

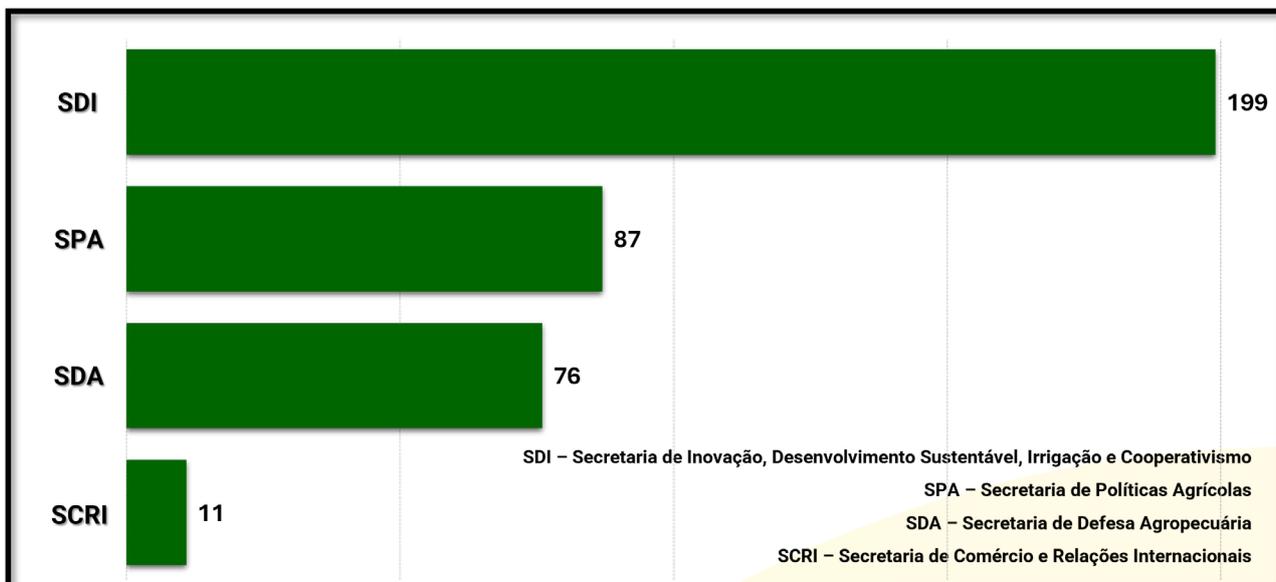


Figura 9 ■ Destino Gabinete das Secretarias - 2023

4.6.1 Órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro

A Corregedoria (CORREG) destaca-se como a unidade com o maior volume de manifestações direcionadas, somando 242 registros. Uma análise detalhada dessas manifestações, assim como a correlação com o item 4.6.4 do relatório intitulado “Canal de Denúncia”, fornece uma compreensão mais aprofundada do contexto e do conteúdo desses casos.

Em seguida, a Secretaria Executiva (SE) figura com 19 manifestações, que se concentram principalmente em questões relacionadas a diárias, passagens e ações de suporte às Superintendências.

A Assessoria Especial de Controle Interno (AECI) recebeu 9 manifestações, algumas das quais direcionadas ao Encarregado pela Proteção de Dados vinculado a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Há também ocorrências de demandas que, apesar de inicialmente destinadas a outras unidades, exigem acompanhamento pela AECI. A Assessoria Especial de Comunicação Social (AECS) registrou 8 casos, envolvendo predominantemente a comunicação social e a disseminação de informações internas.

Com apenas um registro, a Consultoria Jurídica (CONJUR) lida com questões que demandam expertise jurídica especializada e assessoramento legislativo.

Finalmente, o Gabinete do Ministro (GM) é mencionado com uma única manifestação, relativa à gestão da agenda das autoridades.

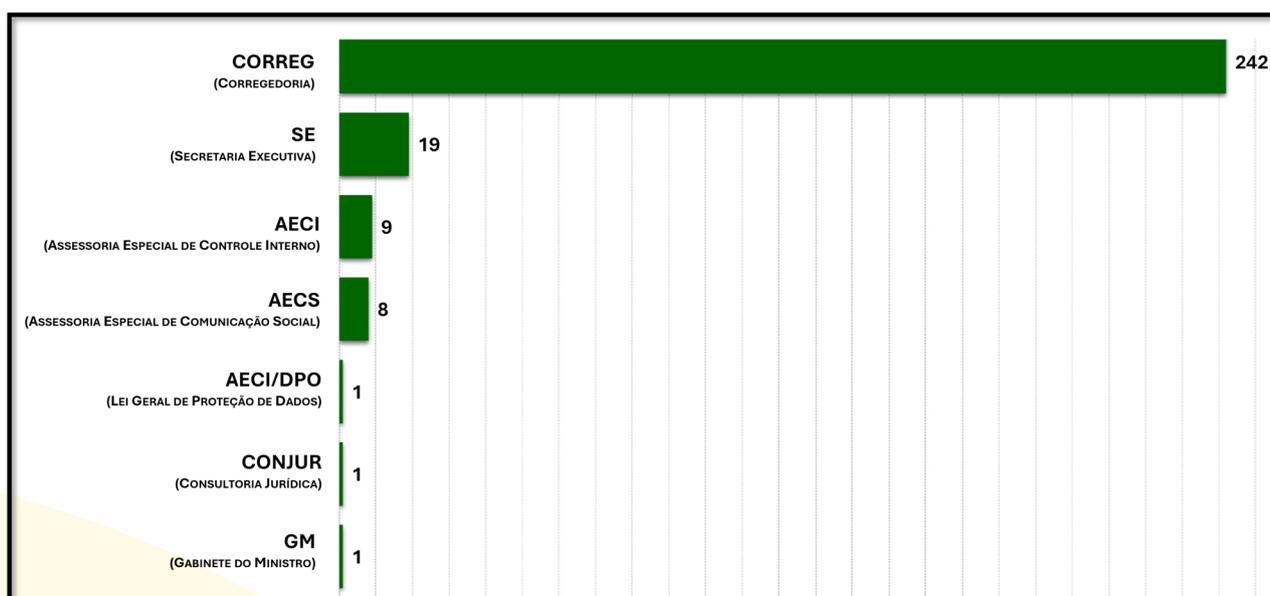


Figura 10 ■ Destino de Correição e Gestão Interna - 2023

4.6.2 Serviços de Inspeção de Produtos de Origem Animal - SIPOA'S

Apesar da vinculação à SDA, as manifestações recebidas referentes à Inspeção de Produtos de Origem Animal, são encaminhadas para os respectivos Serviços de Inspeção de Produtos de Origem Animal (SIPOA), que estão estrategicamente distribuídos pelo território nacional, conforme representado na Figura 11. Os SIPOA são designados por números e abrangem diferentes conjuntos de estados, refletindo a estrutura organizacional destinada a atender as demandas específicas de cada região. Dentre eles, o 6º SIPOA, abrangendo o estado de São Paulo, destaca-se por ter recebido o maior número de manifestações. Justifica-se pela intensa atividade agroindustrial da região, incluindo uma grande concentração de frigoríficos e indústrias de alimentos.

O 3º SIPOA, que engloba Goiás e Tocantins, seguido pelo 5º SIPOA, responsável por Minas Gerais e Rio de Janeiro, e pelo 9º SIPOA, que cobre Santa Catarina e Paraná, também registraram um número elevado de manifestações, visto que também são áreas de expressiva atividade no agronegócio, o que pode gerar um volume maior de demandas relacionadas à inspeção e fiscalização de produtos de origem animal. As demais regiões, embora com menos manifestações registradas, também são importantes para o monitoramento e manutenção da qualidade dos produtos e serviços no setor agropecuário. O Quantitativo de manifestações recebidas demonstra a confiança dos usuários e a relevância das atividades dos SIPOA, notadamente a atividade de fiscalização realizada pelos Auditores Fiscais Federais – AFFA, pelos Agentes de Inspeção Sanitária e Industrial de Produtos de Origem Animal – AISIPOA, e pelos Agentes de Atividades Agropecuárias – AAA.

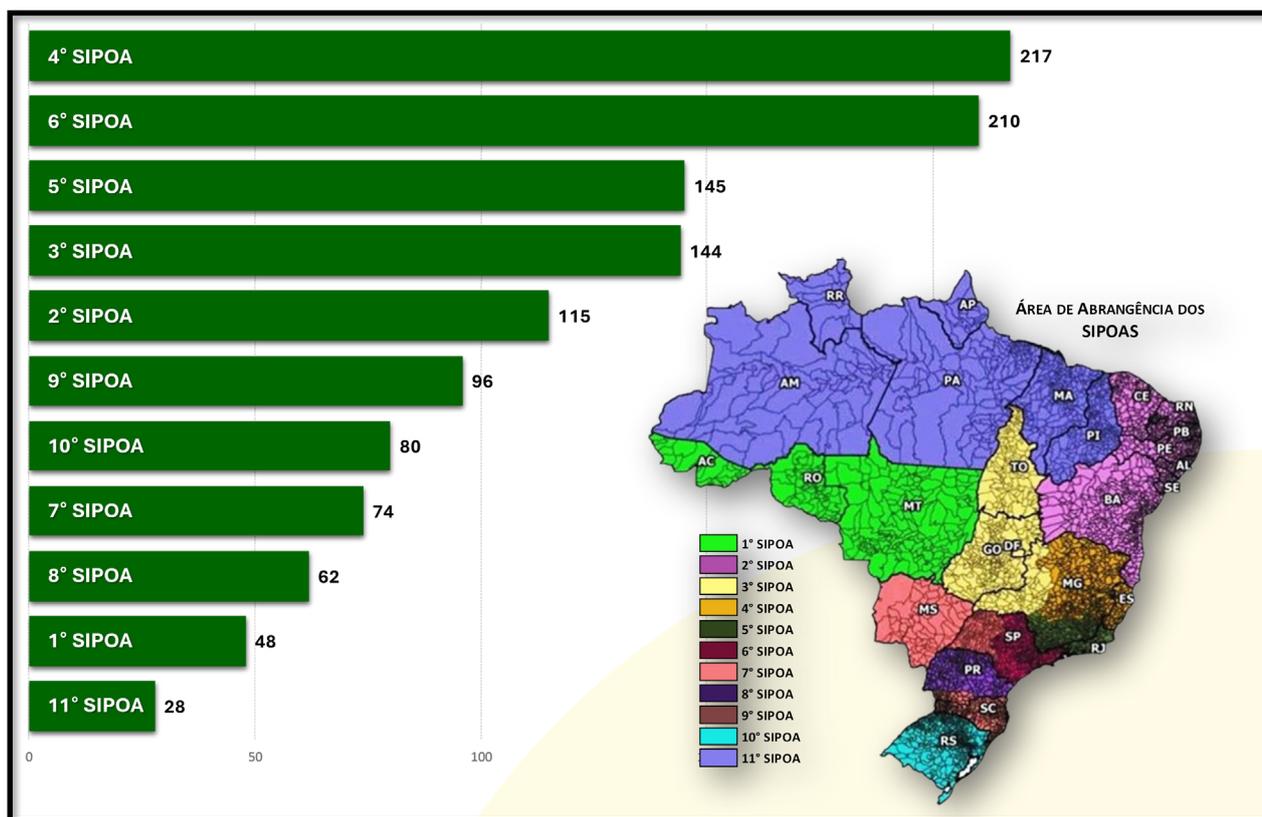


Figura 11 ■ Destino Serviços de Inspeção de Produtos de Origem Animal - 2023

4.6.3 Superintendências Federais de Agricultura nos Estados - SFA'S

A Figura 12 apresenta a distribuição das manifestações enviadas para as Superintendências Federais de Agricultura e Pecuária (SFAs) em cada unidade da federação. As SFAs tratam principalmente de denúncias e comunicações que exigem ação e fiscalização em nível municipal, bem como de demandas internas relacionadas a questões de recursos humanos, devido à descentralização de determinadas funções de RH.

Adicionalmente, as Superintendências desempenham um papel importante na gestão e no acompanhamento de demandas que requerem atenção das unidades vinculadas, como a Coordenação de Administração (CAD), o Serviço de Inspeção de Produto de Origem Vegetal (SIPOV), o Serviço de Fiscalização de Insumos e Saúde Animal (SISA), a Divisão de Defesa Agropecuária (DDA), o Serviço de Inspeção e Fiscalização de Insumos e Sanidade Vegetal (SIFISV) e a Divisão de Desenvolvimento Rural (DDR). Notadamente as Superintendências de São Paulo, Rio Grande do Sul e Minas Gerais registram o maior número de manifestações. Esse fato pode estar relacionado com a distribuição de demandas para fiscalização, conforme também é evidenciado na Figura 11, que mostra a distribuição por unidades do Sistema de Inspeção de Produtos de Origem Animal (SIPOA), indicando que estas são unidades com um volume mais elevado de demandas de fiscalização.

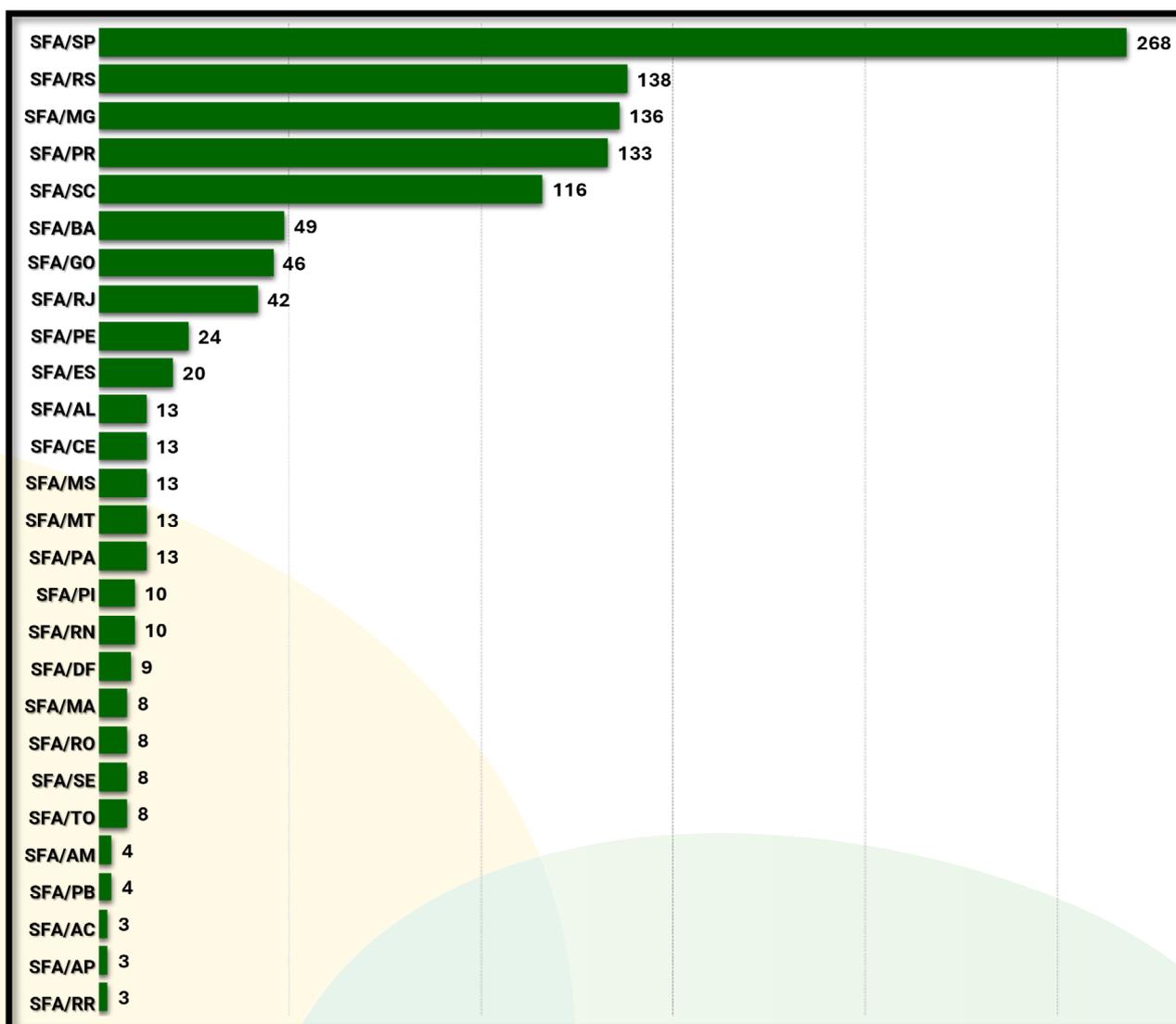


Figura 12 ■ Destino Superintendências Federais de Agricultura - 2023

4.6.4 Canal de denúncia

A plataforma **Fala.Br** constitui-se como canal único para encaminhamento de denúncias no Ministério. Por meio dela, registram-se todas as manifestações relativas à ocorrência de atos ilícitos que requeiram a intervenção de órgãos de controle interno ou externo. Dentro desse escopo, denúncias e comunicações anônimas que reportam infrações disciplinares, delitos, atos de má gestão de recursos públicos, corrupção ou improbidade administrativa que atentem contra a ética e o ordenamento jurídico, bem como violações de direitos, ainda que se deem no âmbito privado, após analisadas preliminarmente pela Ouvidoria são direcionadas à Corregedoria do MAPA.

Além de centralizar denúncias sobre atos ilícitos, a Plataforma **Fala.Br** serve como canal único para o recebimento de denúncias de fiscalização agropecuária no MAPA. Este escopo ampliado garante uma abordagem integrada para a segurança alimentar e a defesa agropecuária,

reforçando a importância do sistema na manutenção dos padrões regulatórios e na proteção do setor.

4.6.4.1 Resultados apurados pela corregedoria

Conforme apresentado anteriormente na Figura 10 (item 4.6.2), verificou-se que foram tramitadas 242 manifestações para apuração pela Corregedoria do MAPA. A Figura 13 ilustra os resultados alcançados (apurções resolvidas pela Corregedoria) até o dia 31 de dezembro de 2023. As manifestações restantes estão atualmente pendentes de análise, em fase de juízo de admissibilidade ou aguardam a conclusão da apuração pelo órgão.

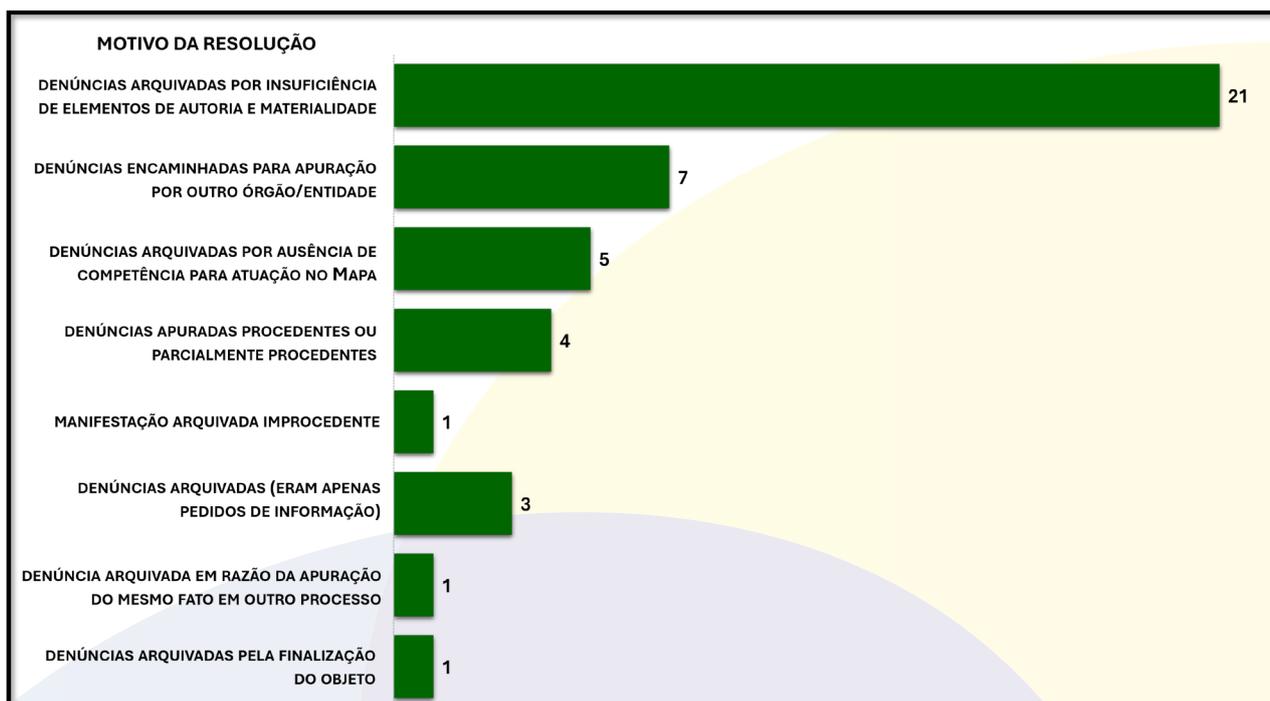


Figura 13 ■ Apurações resolvidas pela Corregedoria – 2023

4.6.5 Principais Ações de Fiscalização do MAPA

Conforme recomendado do Tribunal de Contas da União, a Secretaria de Defesa Agropecuária (SDA) estrutura seu cronograma de fiscalização ancorada nas manifestações recebidas pela Ouvidoria por meio da plataforma **Fala.Br**. Esse canal unificado de denúncias viabiliza a Unidade o mapeamento das necessidades de intervenção fiscalizatória, permitindo a identificação e o direcionamento de esforços para áreas críticas identificadas pelos cidadãos.

A Tabela 1, destaca as operações de fiscalização realizadas no período, refletindo também a resposta institucional às preocupações manifestadas pelos usuários da **Fala.Br** e a garantia de conformidade com os padrões agropecuários estabelecidos. As operações variam desde o combate a fraudes alimentares até a verificação do cumprimento das normas de produção orgânica, reforçando o compromisso do MAPA com a segurança alimentar e a integridade do setor agropecuário.

Tabela 1. Principais Operações de Fiscalização divulgados pela SDA/MAPA

Informe.SDA	Nº 34 – janeiro/2023
	<p>Operação do Mapa Fiscaliza Padrões de Qualidade e Identidade de Conservas de Atum e Sardinha – O Ministério da Agricultura fiscalizou conservas de atum e sardinha, encontrando 31,6% das amostras com irregularidades. Embora não representassem riscos sanitários, algumas tinham peso drenado abaixo do declarado no rótulo. Ações fiscais foram tomadas, incluindo notificação ao Inmetro e relatório ao Ministério Público Federal.</p>
	<p>Fiscalização do Mapa detecta falhas no uso de Sistemas de Rastreabilidade de Orgânicos em SP – Uma fiscalização do Ministério da Agricultura em São Paulo revelou falhas no uso de sistemas de rastreabilidade via QRCode em empresas distribuidoras de alimentos orgânicos. A falta de informações precisas levou os fiscais a intimarem as empresas a apresentarem documentação comprobatória. Amostras foram coletadas para análise.</p>
	<p>Vigifronteira passa a integrar programa do Governo Federal no combate aos crimes transfronteiriços – O Decreto 11.273, publicado pelo Governo Federal em dezembro de 2022, introduziu mudanças no Programa de Proteção Integrada de Fronteiras (PPIF), incluindo o Programa de Vigilância em Defesa Agropecuária para Fronteiras Internacionais (Vigifronteira/MAPA). Desde 2020, o Vigifronteira atua em conjunto com outros órgãos para combater atividades ilícitas nas fronteiras, resultando em diversas operações integradas e apreensões significativas. As ações contribuíram para reduzir ocorrências de ilícitos, proteger a agropecuária e a indústria nacional, além de minimizar riscos sanitários e fitossanitários relacionados ao comércio irregular internacional. As operações foram realizadas em 16 unidades da Federação.</p>
	<p>Agrotóxicos contrabandeados e falsificados são incinerados em Mato Grosso – Equipes do Mapa, PRF e PM MT, com Grupo de Atuação Especial de Combate ao Crime Organizado (GAECO) e Gerência de Combate ao Crime Organizado (GCCO), acompanharam a incineração de 65 toneladas de agrotóxicos contrabandeados em MT. Avaliados em R\$ 35,7 milhões, a ação visa retirar produtos ilegais de circulação, mitigando riscos à agropecuária, saúde e meio ambiente.</p>
Informe.SDA	Nº 35 – fevereiro/2023
	<p>MAPA apreende 16 mil litros de suco de laranja integral adulterados – O Mapa (AFFA do Serviço de Inspeção de Produtos de Origem Vegetal) apreendeu 16 mil litros de suco de laranja adulterado em SC. Irregularidades incluem diluição, adição de açúcares não provenientes da fruta e uso de suco concentrado. Fábrica teve operações suspensas temporariamente. Multas podem chegar a R\$150 mil por lote fraudado. Ações visam garantir segurança alimentar.</p>
	<p>MAPA participa de operações conjuntas de combate ao contrabando de agrotóxicos em 3 estados – Agrotóxicos ilegais representam riscos para a agropecuária, saúde e meio ambiente. Neste sentido, o Mapa, em conjunto com PF, PRF e PC SP, realizou operações de apreensão de agrotóxicos falsificados e contrabandeados em MT, MS e SP. Foram confiscadas 8 toneladas em MT, com prisão do condutor; em MS, galões foram apreendidos após mandados de busca e apreensão; em SP, 75 toneladas foram recolhidas, incluindo o herbicida Paraquat, proibido no Brasil desde 2020. Auditores federais usaram NIR para análise instantânea. O valor aproximado dos produtos apreendidos é de R\$ 43 milhões, e os infratores serão autuados e responderão administrativamente.</p>
	<p>Operação de fiscalização apreende 33 mil litros de cachaça no Ceará - Em fevereiro, o Ministério Público do Estado do Ceará (MPCE) em conjunto com o Ministério da Agricultura e Pecuária (Mapa) e com a Polícia Civil do Estado do Ceará (PCCE) realizaram a Operação "Cachaça Serrana" na Serra da Ibiapaba, Ceará, fiscalizando 10 estabelecimentos. Apreenderam cerca de 33 mil litros de cachaça devido a várias irregularidades, incluindo produção sem registro, armazenamento inadequado e comercialização irregular. Amostras foram coletadas para análise no LFDA.</p>

Operação conjunta apreende mais de 23 toneladas de produtos irregulares e clandestinos na fronteira brasileira – A 34ª Operação Ronda Agro do Vigifronteira apreendeu e destruiu mais de 23,6 toneladas de produtos agropecuários ilegalmente introduzidos no Brasil, causando prejuízos estimados em mais de R\$ 600 mil. A ação abrangeu fronteiras do Acre, Rondônia, Mato Grosso e Mato Grosso do Sul, fiscalizando veículos, embarcações e animais sem documentação sanitária. Equipes percorreram Arcos Norte e Central da Faixa de Fronteira, com apoio militar e policial. O objetivo foi prevenir a entrada de pragas e doenças exóticas no país, demonstrando a importância da integração entre órgãos de defesa agropecuária e segurança pública.

cerca de 35 toneladas de agrotóxicos ilegais são incineradas no Mato Grosso do Sul – Operações do Programa de Vigilância em Defesa Agropecuária para Fronteiras Internacionais - Vigifronteira (Mapa), com a Aduana da Receita Federal de Ponta Porã (MS), destinou para incineração cerca de 35 toneladas de agrotóxicos ilegais apreendidos em ações de fiscalização. Desde 2020, no Mato Grosso do Sul, foram destruídas 215 toneladas de agrotóxicos contrabandeados. O combate aos agrotóxicos ilegais é prioritário, envolvendo parcerias com empresas registrantes como a CropLife Brasil.

Força-tarefa fiscaliza produtos de origem vegetal em Goiás – Na semana de 13 a 17 de março, a coordenação de Fiscalização da Qualidade Vegetal de Goiás realizou uma força-tarefa para cumprir metas de fiscalização e combater fraudes em alimentos regulados pelo DIPOV/SDA/MAPA. Auditaram quatro indústrias de castanha do Brasil e apreenderam 13.643 garrafas de azeite de oliva em Goiânia e Anápolis. Fiscalizaram ainda resíduos de agrotóxicos na Ceasa para atender a programas de qualidade vegetal.

Operação do Vigifronteira apreende cargas contrabandeadas de alho e cebola no sul do país – Na madrugada de 29 de março, o Mapa apreendeu seis toneladas de alho e uma tonelada de cebola contrabandeados em Foz do Iguaçu (PR), e 780 litros de agrotóxicos em São Borja (RS). A ação é parte da 35ª operação do Vigifronteira, em colaboração com diversas autoridades, visando combater ilícitos fronteiriços.

Mapa Realiza Operação De Combate À Fraude No Mel - O Mapa e Serviços de Inspeção de Produtos de Origem Animal (SIPOA) conduziram operação de coleta de amostras de mel em comércios varejistas para análises físico-químicas e detecção de adulteração por açúcares C-4. Das 99 análises realizadas, 14,14% detectaram adulteração. Além disso, 31,61% das amostras apresentaram resultados não conformes em avaliações físico-químicas. Medidas fiscais foram adotadas para os estabelecimentos produtores.

MAPA suspende cautelarmente comercialização de alimentos de origem vegetal irregulares no RJ - Uma operação liderada pelo Mapa, entre 10 e 13 de abril, fiscalizou a qualidade de produtos vegetais no Rio de Janeiro e região. Mais de 200 toneladas de alimentos foram apreendidas, incluindo feijão e arroz de qualidade inferior, suspeitos de contaminação. Multas de até R\$ 150 mil podem ser aplicadas.

Fiscalização verifica empresas embaladoras de farinha de mandioca em Pernambuco - O Mapa realizou fiscalização em empresas embaladoras de farinha de mandioca em Pernambuco, de 24 a 27 de abril. O objetivo foi verificar o registro das empresas no Mapa e as condições higiênico-sanitárias. Oito empresas foram fiscalizadas, sendo emitidos termos de intimação e autos de infração para corrigir irregularidades.

Operação Semana Santa fiscaliza qualidade do pescado em 23 estados e no DF - O Mapa realizou a 8ª Operação Semana Santa em 2023 para evitar fraudes na comercialização de pescados. Foram coletadas 152 amostras em 23 estados brasileiros e no DF, com 96,1% de conformidade. Seis amostras apresentaram desvio, resultando em ações fiscais, multas e notificações aos estabelecimentos.

MAPA apreende seis toneladas de camarão seco em indústrias de pescado clandestinos no interior do RJ - O Mapa, junto à Polícia Federal, Ministério do Trabalho e Vigilância Sanitária, realizou fiscalização em indústrias clandestinas de pescados no Rio de Janeiro, após denúncias de más condições de higiene e trabalho escravo. Foram encontradas duas indústrias de processamento de camarão seco, com seis toneladas apreendidas.

MAPA Determina recolhimento de lotes de feijão de duas marcas impróprios para consumo - O Ministério da Agricultura e Pecuária (Mapa) determinou o recolhimento nacional de quatro lotes de feijão das marcas Da Mamãe e Sanes devido a grãos mofados e ardidos, representando risco à saúde. Os lotes foram identificados após uma operação no Rio de Janeiro, exigindo ações imediatas para proteger os consumidores.

Fiscalização apreende seis mil litros de aguardente de cana transportadas ilegalmente - Uma operação da Polícia Rodoviária Federal interceptou seis mil litros de aguardente de cana sendo ilegalmente transportada em um veículo tanque em Seabra, Bahia. O Serviço de Inspeção de Produtos de Origem Vegetal da Bahia foi acionado, aplicando medidas conforme a legislação do Ministério da Agricultura e Pecuária (Mapa). O motorista foi autuado e o veículo apreendido.

MAPA suspende fabricação e venda, e determina o recolhimento de lotes de vacina contra Leishmaniose - O Ministério da Agricultura suspendeu a fabricação e venda da vacina Leish-Tec após constatar desvio de conformidade que poderia comprometer sua eficácia. O recolhimento de oito lotes foi ordenado devido ao risco à saúde animal e humana. A empresa fabricante iniciou o recolhimento. A investigação continua em andamento.

Produtos destinados à merenda escolar no Paraná são fiscalizados pelo MAPA - O Mapa inspecionou produtos da merenda escolar no Paraná, coletando amostras de feijão e óleo de soja de diferentes marcas. Após análise no LFDA, uma marca de feijão foi suspensa devido à classificação irregular, resultando na suspensão de 29.900 kg. As amostras também serão analisadas quanto a resíduos de agrotóxicos.

Fiscalização suspende a comercialização de mais de seis toneladas de feijão carioca em MG - Auditores fiscais e agentes do SIPOV-MG e da UTRA-Uberlândia conduziram ação fiscal em Belo Horizonte, coletando amostras de arroz e feijão em beneficiadoras e redes varejistas. Suspeitas de feijão fora dos padrões resultaram na suspensão de mais de seis toneladas, aguardando análise laboratorial.

MAPA realiza ação conjunta para avaliar a conformidade da produção de cebola em SC - Auditores fiscais do Mapa e da fiscalização estadual inspecionaram 35 embaladores de cebola em Santa Catarina, coletando 61 amostras para análise. Resultados preliminares mostram conformidade na produção, mas algumas embaladoras apresentaram irregularidades, como falta de rastreabilidade e produtos fora dos padrões, sujeitas a penalidades.

Força-tarefa combate fraudes em alimentos em SP e no DF - O Mapa conduziu uma operação abrangente para combater fraudes no café, azeite, arroz e feijão, além de verificar resíduos de agrotóxicos em frutas e vegetais na Ceagesp, em São Paulo. Foram apreendidos grandes volumes de produtos irregulares, destacando a importância da fiscalização para proteger a saúde pública.

MAPA realiza auditorias em indústrias de farinha de trigo no Paraná - O Mapa auditou nove indústrias de farinha de trigo no Paraná, visando garantir a qualidade dos alimentos e a saúde dos consumidores. Foram coletadas amostras para verificar conformidade com padrões de qualidade, além de análises de resíduos de agrotóxicos. A ação faz parte da fiscalização nacional do Mapa.

MAPA realiza operações em nove estados para detecção de amido em requeijão - O Mapa conduziu uma operação para detectar fraudes por adição de amido em requeijões no mercado brasileiro, coletando 180 amostras em 66 estabelecimentos de nove estados. Os resultados indicaram 5% de não conformidade, com nove amostras rejeitadas. A fraude resultou em ações fiscais junto aos produtores.

Operação do Vigifronteira apreende mais de 480 toneladas de produtos irregulares no estado do Paraná - Na 37ª Operação Ronda Agro, o Mapa, a PRF e outras agências apreenderam mais de 480 toneladas de produtos irregulares no Paraná, incluindo alho, cebola, bebidas, produtos de origem animal e insumos agropecuários. Foram emitidos autos de infração e termos de apreensão, resultando em prejuízo de R\$1,8 milhões aos infratores.

MAPA determina recolhimento nacional de produtos para alimentação animal da empresa Prestige Ltda. - O Mapa determinou o recolhimento nacional dos produtos da empresa Prestige Ltda. após encontrar evidências de uso ilegal de carimbos de outras empresas em seus produtos. A medida visa proteger a saúde animal e a defesa agropecuária, reforçando a importância da conformidade e da fiscalização do setor.

Fiscalização interdita estabelecimento que comercializava produtos orgânicos irregularmente - Auditores fiscais federais agropecuários do Nusorg-RS e Seapi-RS fiscalizaram uma granja avícola em São José do Sul. Descobriu-se uso de rótulos falsificados de produtos orgânicos. A empresa embalava ovos convencionais com rótulos orgânicos e os comercializava irregularmente. A unidade foi interditada e o responsável autuado. Caso encaminhado ao Ministério Público.

Irregularidades na produção de vinho colonial foi alvo de fiscalização na 39ª Operação Ronda Agro - Na 39ª Operação Ronda Agro em Santa Catarina, do Vigifronteira, 41 mil litros de vinho colonial fraudado foram apreendidos. O Mapa, em parceria com a Polícia Civil e Científica, interditou oito estabelecimentos e recolheu aditivos proibidos, alertando para riscos à saúde pública e concorrência desleal.

Ação de fiscalização apura irregularidades em indústrias leiteiras no Goiás - O Mapa, com a DECON-GO, realizou fiscalização em indústrias de leite em Hidrolândia e Itumbiara, Goiás, após denúncia. Foram apuradas possíveis omissões de documentos de análises laboratoriais. Mandados de busca e apreensão foram cumpridos, encontrando irregularidades administrativas e indícios de crimes contra as relações de consumo.

MAPA fiscaliza duas distribuidoras de orgânicos do país - O Mapa fiscalizou duas grandes distribuidoras de produtos orgânicos em São Paulo, verificando armazenamento, processamento, embalagem, comercialização e rastreabilidade. Uma distribuidora demonstrou alta conformidade na rastreabilidade. Foram coletadas 14 amostras para análise de resíduos. A ação coincidiu com uma palestra sobre legislação orgânica na Bio Brazil Fair.

Fiscalização apreende mais de 200 mil litros de bebidas adulteradas - O Mapa realizou operações de fiscalização em fábricas de sucos, vinagre, vinho e outras bebidas, resultando na apreensão de mais de 200 mil litros de produtos adulterados e no fechamento cautelar de três fábricas. Foram encontradas diversas irregularidades, incluindo adição de açúcar e diluição excessiva. Medidas legais serão tomadas contra as empresas infratoras.

SDA cumpre mandados de busca e apreensão em empresa de alimentação animal - Servidores do 9º SIPOA, em ação conjunta com a Polícia Federal, cumpriram mandados em empresa processadora de farinha de carne em Chopinzinho, Paraná. A ação ocorreu devido a descumprimentos de medidas cautelares desde 2019, colocando em risco a saúde humana e animal. O Mapa é responsável pela regulamentação e fiscalização do setor.

Cerca de quatro toneladas de produtos impróprios para consumo foram inutilizadas agrotóxicos irregulares - O Serviço de Inspeção de Produtos de Origem Vegetal da Superintendência Federal de Agricultura da Bahia inutilizou 4.263 quilos de feijão impróprio para consumo humano em agosto. A ação foi parte de uma força-tarefa do Dipov para verificar a qualidade dos produtos vegetais no comércio. O feijão continha insetos vivos, sendo descartado em local adequado.

Operação conjunta do Mapa, Ibama, PRF apreende cerca de 150 toneladas de agrotóxicos irregulares - A Operação Ceres, conduzida pelo Ministério da Agricultura e Pecuária (Mapa), Ibama e PRF em São Paulo, visou identificar e apreender agrotóxicos irregulares. Foram fiscalizadas 29 empresas, resultando em 4 interdições e apreensão de 152 toneladas de agrotóxicos, totalizando R\$10,4 milhões em multas.

Operação conjunta apreende mais de uma tonelada de produtos suínos irregulares em Ribeirão Preto - Durante operação conjunta entre Mapa, Polícia Federal, Vigilância Sanitária e CDA, foram apreendidos 1.300 quilos de produtos suínos sem procedência e inadequadamente rotulados em Ribeirão Preto, SP. A ação ocorreu após denúncia de abate clandestino para fornecimento em restaurante. O estabelecimento foi interditado e autuado, com multas aplicadas.

Mapa determina recolhimento de oito lotes de café torrado e moído por fraude e impurezas - O Mapa ordenou o recolhimento nacional de oito lotes de café devido à presença de impurezas acima dos limites legais, revelando adulteração. Os grãos foram substituídos por material indesejado para aumentar o volume. Uma operação revelou irregularidades em Minas Gerais, resultando na interdição de uma fábrica e na apreensão de 20.312 kg de café.

Operação interdita depósito irregular com 24 toneladas de farinha de trigo contrabandeada da Argentina - O Mapa, PF e RFB apreenderam produtos contrabandeados da Argentina em Foz do Iguaçu, PR. Cerca de 24 toneladas de farinha de trigo foram encontradas em depósito irregular, com más condições sanitárias. Identificaram-se estabelecimentos ligados ao contrabando, como uma padaria e um supermercado, onde também foram confiscados produtos ilegais. Um suspeito foi detido.

Operação de Fiscalização do Paraná apreende 1700 toneladas de fertilizantes - Auditores fiscais federais agropecuários do Mapa fiscalizaram 35 estabelecimentos de produção e exportação de fertilizantes e 10 de armazenagem em Paranaguá, Paraná, de 16 a 20 de outubro. Apreenderam 1.700 toneladas de fertilizantes e suspenderam temporariamente atividades de um produtor e três importadores para adequações.

Operação apreende 45 toneladas de agrotóxicos e 61 toneladas e sementes ilegais no Paraná - A Operação Westcida II, coordenada pelo Ministério da Agricultura e Pecuária, apreendeu 45 toneladas de agrotóxicos ilegais no Oeste do Paraná, com apoio da Superintendência Federal de Agricultura, Polícia Rodoviária Federal e outras agências. Foram fiscalizadas 110 propriedades rurais e estabelecimentos, resultando em 15 autuações e multas de 2,5 milhões de reais.

Operação apreende mais de 10 mil produtos de uso veterinário irregulares para aves - Após detectar resíduos de diflubenzuron em ovos acima do limite permitido, o Mapa realizou operação em fabricante de produtos veterinários, apreendendo 1.543 unidades irregulares. Suspenderam-se as linhas de produção e determinou-se recall. Foram encontradas embalagens, rótulos e bulas irregulares. Medidas coercitivas foram adotadas devido aos riscos à saúde pública.

Operação do MAPA aponta diminuição da prática de adulteração de méis por açúcares - O Ministério da Agricultura e Pecuária (Mapa) identificou adulteração por açúcares C-4 em 7,46% das 67 amostras de mel analisadas na Operação do Mel 2023. Comparado ao ano anterior, houve uma diminuição no índice de não conformidades, que foi de 13,13% em 99 amostras. Medidas foram tomadas contra os estabelecimentos infratores.

Mapa fiscaliza indústrias de bebidas em Santa Catarina - Auditores fiscais federais agropecuários do Ministério da Agricultura e Pecuária (Mapa) inspecionaram indústrias de bebidas em Santa Catarina, fechando cautelarmente três fábricas devido a sérias irregularidades. Outras 12 foram intimadas a ajustar seus processos. Foram apreendidos 33.134 litros de bebidas devido a adulterações e outras irregularidades.

Operação Charcuterie apreende produtos cárneos impróprios para consumo e com rótulos falsos do SIF e SIE - O Ministério da Agricultura e Pecuária (Mapa) apreendeu 9,8 toneladas de produtos cárneos impróprios em Porto Velho (RO), com rótulos falsos de estabelecimentos com Serviço de Inspeção. A ação foi parte da Operação Charcuterie, da Polícia Civil de Rondônia, visando uma organização criminosa suspeita de fraudar licitações.

Mapa apreende 6 mil garrafas de azeite de oliva falsificado e 28 toneladas de feijão com impurezas em São Paulo - O Ministério da Agricultura e Pecuária (Mapa) apreendeu 6.031 garrafas de azeite falsificado e 28 toneladas de feijão contaminado em São Paulo, durante ações de fiscalização. A adulteração do azeite representa riscos à saúde, enquanto o feijão continha pedras e soja não declarada, também prejudicial.

Em Foz do Iguaçu, 53ª Operação Ronda Agro combate contrabando de carnes na fronteira - O Ministério da Agricultura e Pecuária (Mapa), com apoio da Polícia Federal, conduziu a Operação Ronda Agro em Foz do Iguaçu, Paraná, para combater o contrabando de carnes. Foram fiscalizados estabelecimentos que comercializam produtos de origem animal e vegetal, resultando na apreensão de 1,8 toneladas de carne irregular e rótulos falsos.

4.7 Análise geral

O Painel Resolveu? foi criado pela Controladoria-Geral da União (CGU), como uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema e-Ouv.



<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa. Por fim, este painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social.

PAINEL RESOLVEU - MAPA - ANO 2023

PAINEL RESOLVEU!

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Dados do painel de 09/12/2014 a 06/02/2024
Última Atualização: 07/02/2024 6h00

FILTROS

IdEsfera = Federal
Nome Órgão Entidade = MAPA - Ministério da Agricultura e Pecuária
Período do Registro = 01/01/2023 - 31/12/2023
Período do Encaminhamento = 01/01/2023 - 31/12/2023
Período da Resposta = 01/01/2023 - 31/12/2023

Limpar Filtros

NOME DO ÓRGÃO / ENTIDADE

Ministério d...
 MAPA - Ministério da Agricultura e Pecuária
 MCID - Ministério das Cidades
 MCOM - Ministério das Comunicações
 MCTI - Ministério da Ciência, Tecnologia

PERÍODO DO REGISTRO

Data Inicial: 01/01/2023 | Data Final: 31/12/2023

PERÍODO DO ENCAMINHAMENTO

Data Inicial: 01/01/2023 | Data Final: 31/12/2023

PERÍODO DA RESPOSTA À PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Data Inicial: 01/01/2023 | Data Final: 31/12/2023

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Selecionar tudo
 Comunicação
 Denúncia
 Elogio
 Reclamação
 Simplifique
 Solicitação
 Sugestão

TEMA

Todos

ASSUNTO

Todos

SUBASSUNTO

Todos

TAG

Todos

OUIDORIA ATIVA

Sim

Dúvidas? Clique aqui e consulte as orientações do Painel Resolveu?

MAPA - Ministério da Agricultura e Pecuária

6.343
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

1
UNIDADES FEDERAIS

17,28
TEMPO MÉDIO (DIAS)

5.911
RESPONDIDAS

100% **DENTRO DO PRAZO** | 0% **FORA DO PRAZO**

8
EM TRATAMENTO

100% **DENTRO DO PRAZO** | 0% **FORA DO PRAZO**

422
ARQUIVADAS

1.285
ENCAMINHADAS PARA OUTROS ÓRGÃOS

*Já contabilizadas nas outras situações.

RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)

Sim	Parcialmente	Não
46%	18%	36%

TOTAL DE RESPOSTAS 280

SATISFAÇÃO (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)

NÍVEL | SÉRIE HISTÓRICA

54,02%
Satisfação Média

TOTAL DE RESPOSTAS 280

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

RECLAMAÇÃO	720 (12,2%)
SOLICITAÇÃO	2.529 (42,7%)
DENÚNCIA	1.012 (17,1%)
SUGESTÃO	86 (1,5%)
ELOGIO	28 (0,5%)
SIMPLIFIQUE	4 (0,1%)
COMUNICAÇÃO	1.540 (26,0%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES

RANKING

ASSUNTOS | QUANTIDADE

Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento

Defesa e vigilância sa...	2.546
Fiscalização do Estado	409
Outros em Administra...	372
Produção Agropecuária	307
Normas e Fiscalização	210
Ouvidoria	204
Planejamento e Gestão	196
Pesca Amadora	187
Serviços e Sistemas	170

PERFIL DO CIDADÃO

FAIXA ETÁRIA | SEXO | LOCALIZAÇÃO | RAÇA E COR

Percentual dos manifestantes por faixa etária

(Em branco)	0,00%
0-19 anos	0,00%
20-39 anos	0,59%
40-59 anos	0,56%
60-79 anos	0,18%
Mais de 80	0,00%
Não informado	98,68%

33

Acesso à Informação

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

4.8 Prazos de atendimento

Em relação ao prazo para atendimento às manifestações, a Ouvidoria apresentou um tempo médio de resposta de 17,3 dias, dentro do prazo máximo estipulado pela **Lei nº 13.460/17**, que é de 30 dias, prorrogável por igual período.

2020	2021	2022	2023
Total de manifestações	Total de manifestações	Total de manifestações	Total de manifestações
8.174	6.465	8.194	6.343
Tempo médio de resposta			
22,8	17,5	7,3	17,3

Se comparado com os exercícios 2020, 2021 e 2022, obtivemos a redução em relação a 2020, mantivemos o prazo em relação a 2021, e um aumento em relação a 2022. No entanto, em 2022 foi identificado equívoco na utilização de resposta padrão de finalização de manifestação, o que pode ter impactado diretamente nos indicadores apresentados no referido ano. Apesar desta inconsistência, para 2023, 100% das manifestações foram respondidas dentro do prazo legal estabelecido.

4.9 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.

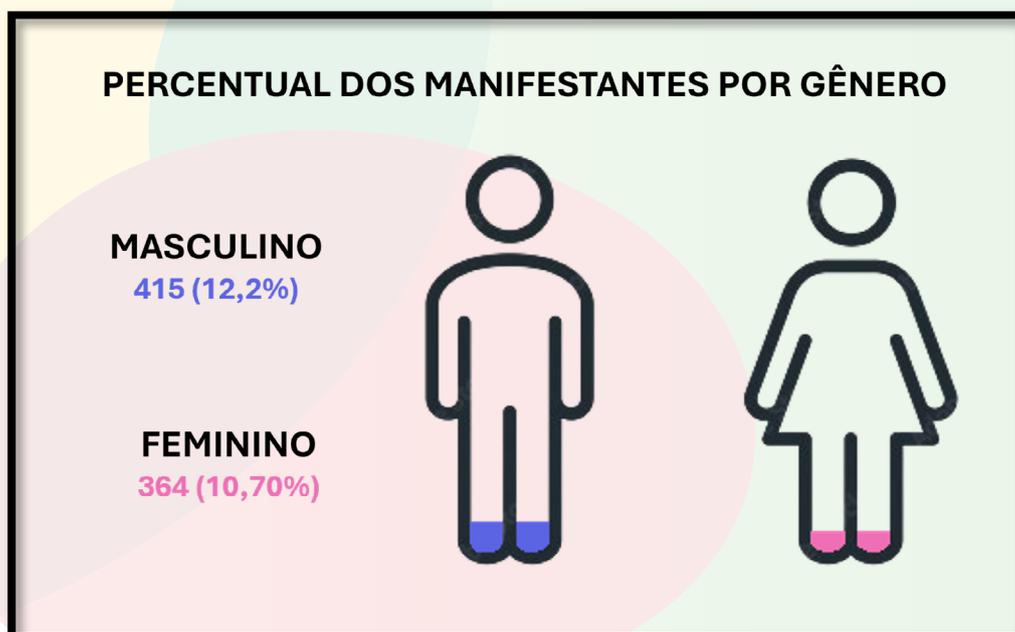
4.9.1 Percentual por faixa etária

Os dados demográficos fornecidos indicam uma distribuição populacional onde a maioria dos indivíduos não informou sua faixa etária, representando 98,67% do total. Dentro das faixas etárias especificadas, uma pequena proporção da população se concentra entre 20 e 59 anos, com 0,59% pertencendo à faixa de 20 a 39 anos e 0,56% na faixa de 40 a 59 anos. Além disso, uma minoria ainda menor está compreendida nas faixas etárias extremas, com 0,18% entre 60 e 79 anos, enquanto não há indivíduos relatados com idade superior a 80 anos. É evidente que a falta de informações sobre a idade é predominante, dificultando uma análise mais detalhada da distribuição etária da população em questão.



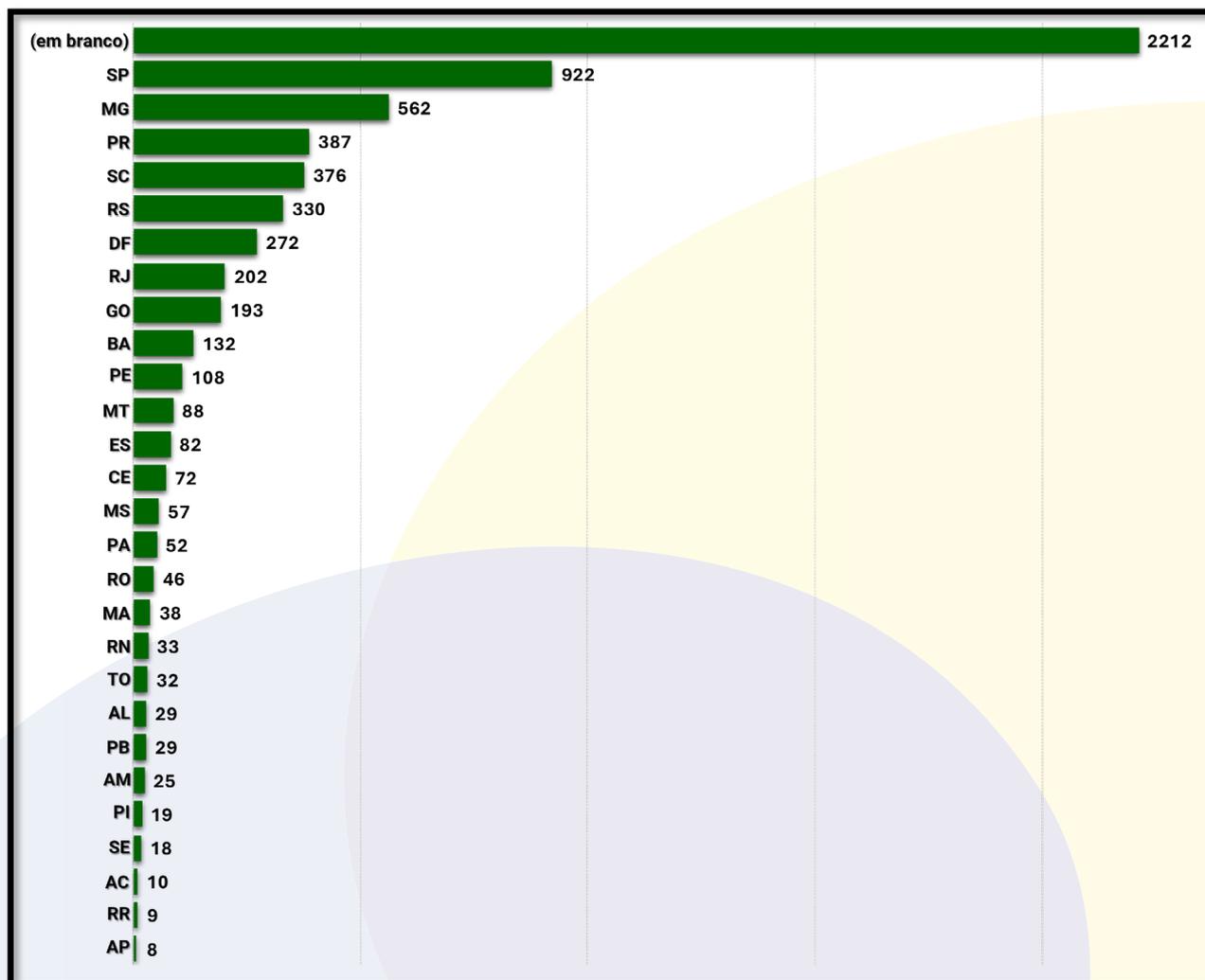
4.9.2 Percentual por gênero

Os dados fornecidos revelam a composição dos manifestantes por gênero, evidenciando uma participação significativa tanto do gênero masculino quanto do feminino. Entre os manifestantes, 12,2% são do gênero masculino, representando um total de 415 indivíduos, enquanto 10,7% são do gênero feminino, totalizando 364 participantes. Esses números indicam uma presença relativamente equilibrada de ambos os gêneros no contexto das manifestações, sugerindo uma participação ativa e diversificada da sociedade em questões de interesse público ou político.



4.9.3 Percentual dos manifestantes por Estado

É notável que uma considerável parcela, aproximadamente 35%, dos manifestantes não forneceu informações sobre o local de onde estavam registrando suas manifestações. No entanto, entre aqueles que forneceram, os dados coincidem com os percentuais apresentados pelas SFA's ou SIPOA's, sugerindo uma correlação e confiabilidade dos dados fornecidos. Essa consistência entre os dados sugere uma integridade nas informações coletadas, reforçando sua credibilidade e utilidade para análises subsequentes.



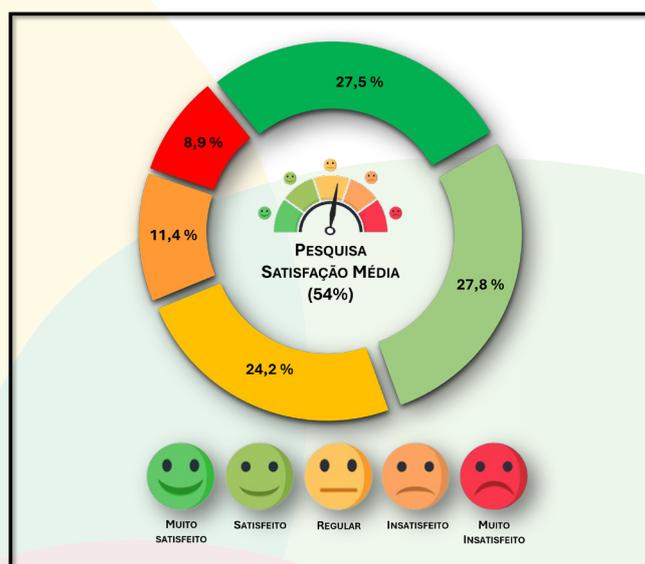
4.10 Satisfação do Usuário

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 online 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.

Quanto à resolutividade – a sua demanda foi resolvida?



Quanto à Satisfação – você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?



4.11 Recomendações com base em demandas recorrentes

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.

Ao longo de 2023, a Ouvidoria do MAPA dedicou-se à compilação e análise de dados gerenciais com base nas manifestações recorrentes recebidas de usuários dos serviços do ministério.

Este trabalho envolveu não apenas a catalogação das questões levantadas, mas também a elaboração de recomendações específicas para cada problema identificado. As informações e sugestões geradas foram então direcionadas às unidades administrativas pertinentes

dentro do MAPA, com o objetivo de promover ajustes e melhorias nos serviços prestados, buscando solucionar de maneira efetiva as preocupações dos cidadãos.

Entre as informações elaboradas pela Ouvidoria, destacam-se:

INFORMAÇÃO SIPEAGRO	A Ouvidoria abordou questões relativas ao Sistema Integrado de Produtos e Estabelecimentos Agropecuários (SIPEAGRO), enfatizando a importância da plataforma na gestão eficiente dos registros agropecuários e na fiscalização. Foram propostas medidas para aprimorar a experiência do usuário e a eficácia do sistema, visando a melhoria contínua na prestação de serviços.
INFORMAÇÃO CERTIFICADO VETERINÁRIO INTERNACIONAL (CVI)	Aumento significativo nas manifestações relacionadas ao CVI foi observado, evidenciando a necessidade de otimizar o processo de emissão desse documento essencial para o trânsito internacional de animais de estimação. Recomendações foram feitas para facilitar o acesso ao serviço, melhorar a clareza das instruções na Carta de Serviços disponível na internet, bem como o aprimoramento do suporte aos usuários.
OFÍCIO SOBRE O ATRASO NO PAGAMENTO DE PENSIONISTAS DO MAPA	A Ouvidoria reportou atrasos nos pagamentos de pensionistas vinculados ao MAPA, destacando o impacto negativo dessa questão sobre os indivíduos afetados. Foram sugeridas ações emergenciais para mitigar os transtornos causados e assegurar a rápida regularização dos pagamentos. As informações detalhadas sobre cada uma das mediações realizadas estão documentadas em processos internos. Essas intervenções não atestam apenas o papel mediador da Ouvidoria na melhoria dos serviços oferecidos pelo MAPA, mas também reforçam a importância de uma comunicação efetiva e transparente com as unidades administrativas do ministério para a resolução eficaz das questões apresentadas.

5. CONSELHO DE USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO

Os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos representam um importante mecanismo consultivo que estreita a relação entre os usuários e os gestores dos serviços públicos, oferecendo um meio inovador para a sociedade participar da avaliação e do aprimoramento dos serviços públicos.

Dentro deste contexto, a Ouvidoria do MAPA desempenha um papel essencial na efetivação dos Conselhos de Usuários no ministério. Através da Portaria MAPA nº 453/2022, a Ouvidoria foi incumbida de diversas responsabilidades vinculadas à Carta de Serviços ao Usuário, com ênfase especial na promoção da participação social na avaliação dos serviços oferecidos pelo MAPA.

Como parte dessas iniciativas, a Ouvidoria desenvolveu o Planejamento Quadrienal 2022-2025, contemplando a análise de todos os serviços prestados pelo MAPA ao menos uma vez em cada quatro anos.

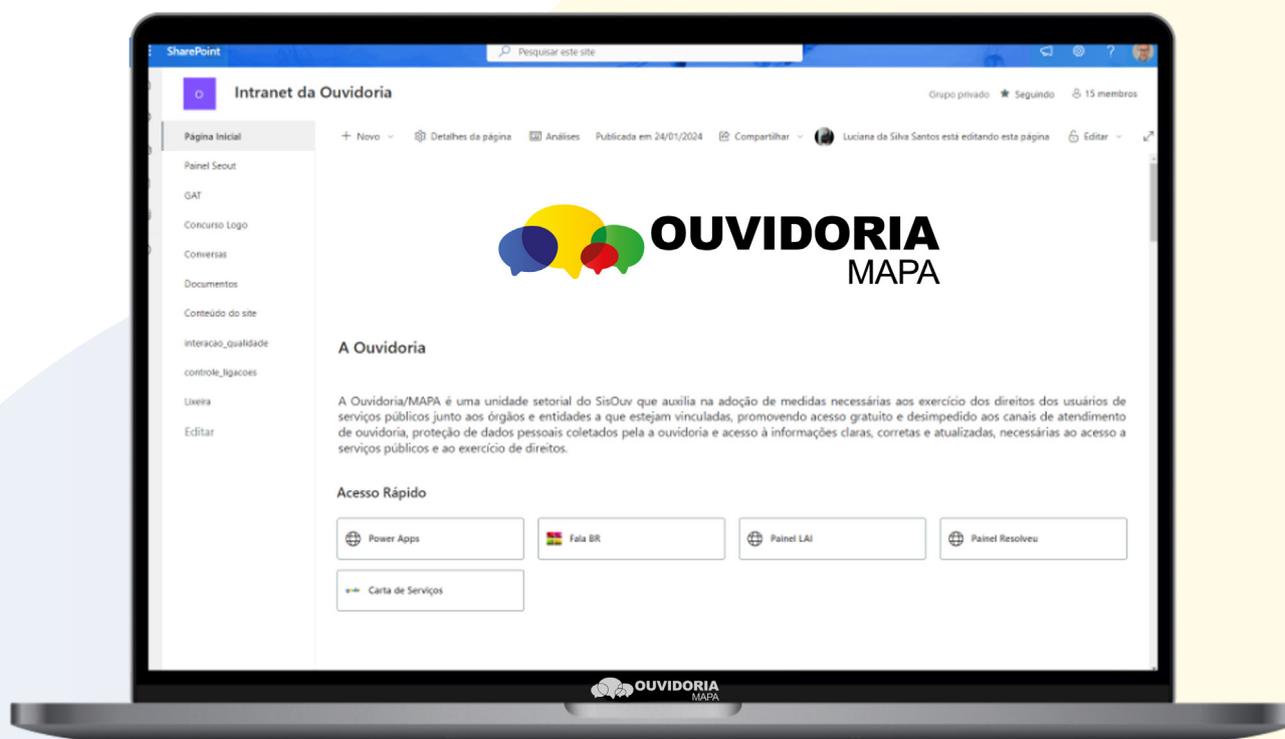
Atualmente, nos encontramos em um momento de expectativa pelas novas diretrizes da Ouvidoria-Geral da União – OGU, as quais deverão introduzir uma metodologia renovada para a atuação dos ouvidores frente aos Conselhos de Usuários.

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 2023.

6.1 A Intranet da Ouvidoria

Ao longo do ano de 2023, foi criada a **Intranet da Ouvidoria** como uma ferramenta essencial para facilitar a comunicação interna, divulgação das atividades da Ouvidoria, o gerenciamento de dados, compartilhamento de documentos, controle de ligações que envolvem ouvidoria, notícias que envolvem as atividades do MAPA, dentre outras informações. Esta intranet possui um portal de acesso seguro, permitindo que apenas colaboradores autorizados da ouvidoria acessem as informações e os recursos disponíveis. A implementação da intranet para a Ouvidoria do MAPA melhorou significativamente a eficiência operacional, a transparência e a qualidade do serviço interno.



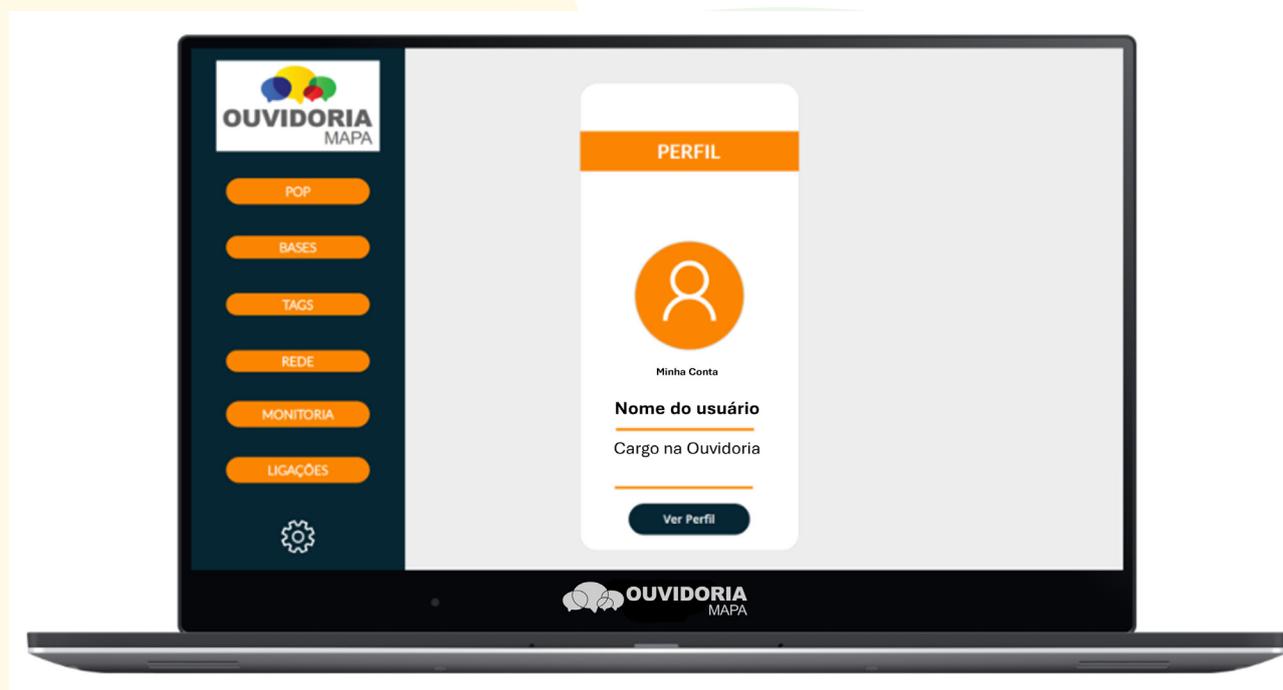
<https://agromapa.sharepoint.com/sites/Ouvidoria>

6.2 O aplicativo "Córtex Ouvidoria"

Ao longo de 2023 houve uma necessidade de padronização e centralização das informações que auxiliem nas respostas registradas no **Fala.BR**, por parte da equipe da Ouvidoria, onde foi construído os Procedimentos Padrões (POP), uma excelente interface, onde os usuários encontrarão a identificação de diversas narrativas de casos recorrentes de Ouvidoria, o título da base, sua classificação, o procedimento padrão indicado para prosseguimento da manifestação, a área técnica responsável (indicada) para apuração, e a base de conhecimento para o encaminhamento para a área técnica e a resposta ao cidadão, as principais TAG's indicadas para as temáticas envolvidas na manifestação, oferecendo uma visão abrangente e organizada das informações facilitando a celeridade no tratamento da manifestação.

6.3 Monitoramento das manifestações cadastradas no Fala.BR

Destaca-se que os dados apresentados referem-se às manifestações de Ouvidoria (denúncia, comunicação, reclamação, solicitação, elogio, sugestão e simplifique), extraídas da "Plataforma **Fala.BR**", da "Planilha de Controle de Manifestações" desta Ouvidoria, da "Intranet da Ouvidoria" (Painel SEOOUT, Painel GAT, Painel Ouvidoria), e do "Painel Resolveu?", 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.

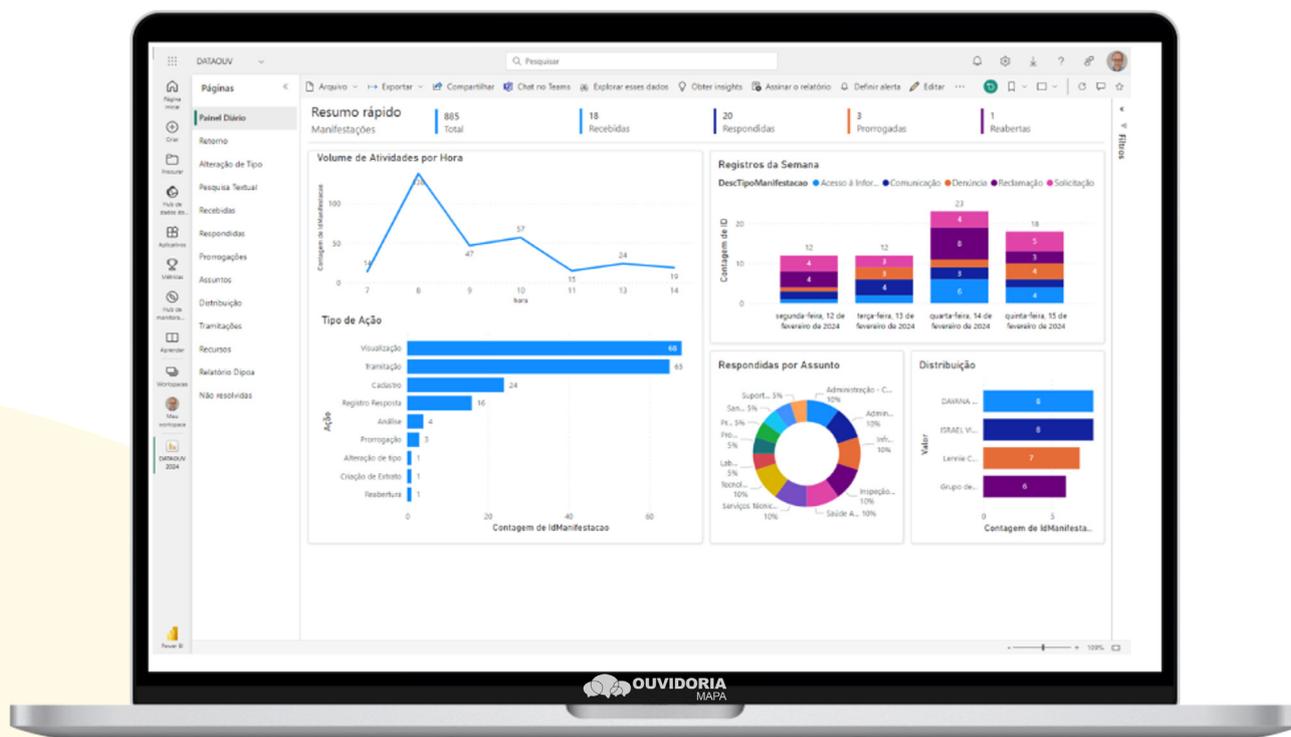


Todas as manifestações registradas na Plataforma **fala.BR** são classificadas de acordo com a temática e distribuídas para os colaboradores da Ouvidoria. O controle e monitoramento inicial são feitos por meio de planilha eletrônica (pelo Chefe de Serviço) e posteriormente pelo Painel BI da Ouvidoria.

A Planilha de Monitoramento indica o status da manifestação (encaminhada, respondida, atrasada, prazo suspenso, e os dias para vencimento), o analista da manifestação, o número único do protocolo (NUP), tipo de manifestação (denúncia, comunicação, elogio, reclamação, simplifique, solicitação ou sugestão), data de abertura, prazo no **Fala.BR**, prazo interno, data de envio para a área técnica, solicitação de complementação (sim ou não), data da resposta, tempo de tramitação, prorrogação (sim/não), situação (em tramitação, vencida, concluída), tramitação (**Fala.BR** / SEI), área técnica responsável.

MONITORAMENTO	ANALISTA	NUP	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	DATA DE ABERTURA	PRAZO NO FALABR	PRAZO INTERNO	DATA DE ENVIO PARA A ÁREA TÉCNICA	SOLICITAÇÃO DE COMPLEMENTAÇÃO (SIM/NÃO)	DATA DE RESPOSTA	TEMPO DE TRAMITAÇÃO	PRORROGAÇÃO (SIM/NÃO)	SITUAÇÃO	Tramitação
RESFONDADA	Lemne	21218.00007/2024-10	Reclamação	02/01/2024	01/02/2024	18/01/2024	02/01/2024	NÃO	15/01/2024	03	NÃO	Concluída	Fala.BR
RESFONDADA	Lemne	21218.00009/2024-07	Reclamação	02/01/2024	01/02/2024	18/01/2024	02/01/2024	NÃO	15/01/2024	03	NÃO	Concluída	Fala.BR
RESFONDADA	Lemne	00137.00001/2024-85	Comunicação	01/01/2024	01/02/2024		02/01/2024	NÃO	02/01/2024	1	NÃO	Concluída	Fala.BR
RESFONDADA	Lemne	21218.00001/2024-34	Comunicação	01/01/2024	01/02/2024		02/01/2024	NÃO	02/01/2024	1	NÃO	Concluída	Fala.BR
RESFONDADA	Lemne	21218.01283/2023-29	Solicitação	31/12/2023	01/02/2024	18/01/2024	02/01/2024	NÃO	03/01/2024	3	NÃO	Concluída	Fala.BR
RESFONDADA	Lemne	21218.00009/2024-09	Reclamação	02/01/2024	01/02/2024		02/01/2024	NÃO	02/01/2024	0	NÃO	Concluída	Fala.BR
RESFONDADA	Lemne	21218.01287/2023-71	Denúncia	31/12/2023	01/02/2024		02/01/2024	NÃO	02/01/2024	2	NÃO	Concluída	Fala.BR
RESFONDADA	Lemne	21218.01285/2023-82	Denúncia	31/12/2023	01/02/2024		02/01/2024	NÃO	02/01/2024	2	NÃO	Concluída	Fala.BR
RESFONDADA	Lemne	21218.00003/2024-23	Solicitação	01/01/2024	01/02/2024	18/01/2024	02/01/2024	NÃO	06/01/2024	7	NÃO	Concluída	Fala.BR
RESFONDADA	Lemne	21218.01284/2023-38	Comunicação	31/12/2023			02/01/2024	NÃO	02/01/2024	2	NÃO	Concluída	Fala.BR
RESFONDADA	Lemne	21218.01283/2023-83	Comunicação	30/12/2023	01/02/2024		02/01/2024	NÃO	02/01/2024	3	NÃO	Concluída	Fala.BR
RESFONDADA	Lemne	21218.01284/2023-25	Reclamação	29/12/2023	01/02/2024		02/01/2024	NÃO	02/01/2024	4	NÃO	Concluída	Fala.BR
PRAZO SUSPENSO	Lemne	21218.01285/2023-47	Reclamação	29/12/2023	31/01/2024	16/01/2024	02/01/2024	SIM		42	NÃO	Em tramitação	Fala.BR
RESFONDADA	Lemne	21218.012841/2023-89	Solicitação	28/12/2023	31/01/2024	16/01/2024	02/01/2024	NÃO	03/01/2024	8	NÃO	Concluída	Fala.BR
RESFONDADA	Lemne	20072.07357/2023-09	Reclamação	28/12/2023	31/01/2024		02/01/2024	NÃO	02/01/2024	8	NÃO	Concluída	Fala.BR
RESFONDADA	Lemne	20072.07353/2023-28	Denúncia	28/12/2023	31/01/2024		02/01/2024	NÃO	02/01/2024	8	NÃO	Concluída	Fala.BR
RESFONDADA	Luana	21218.00003/2024-04	Denúncia	03/01/2024	02/02/2024		03/01/2024		03/01/2024	0		Concluída	
PRAZO SUSPENSO	Lemne	21218.00009/2024-71	Reclamação	03/01/2024	02/02/2024	23/01/2024	03/01/2024	SIM		37		Em tramitação	
RESFONDADA	Luana	21218.00004/2024-49	Denúncia	02/01/2024	01/02/2024		04/01/2024		04/01/2024	2		Concluída	
RESFONDADA	Luana	20072.00004/2024-01	Sugestão	02/01/2024	02/02/2024	23/01/2024	03/01/2024		05/01/2024	3		Concluída	
RESFONDADA	Luana	21218.00009/2024-73	Denúncia	03/01/2024	02/02/2024				04/01/2024	1		Concluída	
RESFONDADA	Luana	21218.00009/2024-12	Solicitação	02/01/2024	02/02/2024	23/01/2024	03/01/2024		17/01/2024	10		Concluída	
RESFONDADA	Luana	21218.00004/2024-06	Denúncia	03/01/2024	02/02/2024		04/01/2024		04/01/2024	1		Concluída	

6.3.1 O Painel BI das manifestações



6.4 Infraestrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria do MAPA foi relocada para o térreo do edifício Sede do MAPA, garantindo fácil acesso tanto para os servidores quanto para os cidadãos, especialmente com a proximidade aos acessos aos auditórios. Essa mudança proporcionou uma melhor localização da Ouvidoria. A nova infraestrutura inclui uma sala para a Ouvidora, o Coordenador de Ouvidoria e Transparência, o Chefe do Serviço de Ouvidoria e Transparência, além de uma área restrita para o serviço de ouvidoria, sala de reuniões e um espaço de acolhimento. Vale ressaltar que foi estabelecido o Plantão de Ouvidoria neste ambiente, garantindo atendimento contínuo das 9h às 17h, oferecendo mais um canal de comunicação para os cidadãos.

6.5 Eventos e capacitações

IMERSÃO - GESTÃO ESTRATÉGICA DAS SUPERINTENDÊNCIAS FEDERAIS DE AGRICULTURA E PECUÁRIA (SFA)

Entre julho e agosto de 2023, a Ouvidoria do MAPA participou ativamente da "Imersão - Gestão Estratégica das Superintendências Federais de Agricultura e Pecuária (SFAs)", em um painel conjunto com a Corregedoria e a Assessoria Especial de Controle Interno (AECI). O evento representou um marco importante na busca por um alinhamento estratégico e administrativo entre as diversas instâncias do Ministério. A participação da Ouvidoria neste evento reflete seu compromisso em contribuir para o aprimoramento contínuo da gestão dos serviços prestados pelo MAPA, bem como reforçar a comunicação efetiva entre a administração e os usuários dos serviços do ministério. Este encontro proporcionou um momento valioso de aprendizado, troca de experiências e fortalecimento das práticas administrativas, visando a promoção da eficiência e a resposta ágil às necessidades dos cidadãos.

EVENTO "ASSÉDIO: A VIOLÊNCIA SILENCIOSA - CONHECER PARA COMBATER"

Em 2023, a Ouvidoria do MAPA coordenou o evento "Assédio: A Violência Silenciosa - Conhecer para Combater", desenvolvido pelo Núcleo de Gestão da Integridade do MAPA, com apoio da ENAGRO e cooperação institucional da SGP. O seminário focou na reflexão sobre assédio moral, sexual e discriminação no ambiente de trabalho, caracterizando-se por sua abordagem abrangente e participativa. Reuniu servidores, terceirizados, estagiários do MAPA, membros de outras ouvidorias e o público em geral. Realizado em formato híbrido, presencial e remotamente, o evento destacou o compromisso do ministério com a promoção da integridade e do bem-estar no ambiente de trabalho. Este evento, realizado em 2 de maio de 2023, foi impulsionado pela nova legislação, Lei nº 14.540, de 3 de abril de 2023, e pela publicação do Guia Lilás da CGU, sublinhando a importância de adotar práticas administrativas fundamentadas na dignidade, no respeito mútuo e na proibição de qualquer forma de discriminação. Entre os participantes, destacaram-se a presença da Ouvidora-Geral da União, do Ministro Carlos Fávaro e do Secretário Executivo, que reforçaram o papel crucial dos servidores do MAPA no fortalecimento das políticas de combate ao assédio moral, sexual e à discriminação.

SEMINÁRIO NACIONAL DE OUVIDORIAS

No final de 2023, a Ouvidoria do MAPA participou do Terceiro Seminário Nacional de Ouvidorias, um evento significativo organizado pela Rede Nacional de Ouvidoria. Realizado na Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho – FUNDACENTRO, em São Paulo, de 30 de outubro a 1º de novembro, o seminário implementou um formato inovador, oferecendo uma experiência enriquecedora para os participantes. Além dos painéis gerais, que discutiram temáticas relevantes ao universo das ouvidorias, foram promovidas oficinas abrangendo uma variedade de tópicos, criando um ambiente propício ao aprendizado dinâmico e à interação. A presença de representantes de várias ouvidorias do Poder Executivo Federal, além de ouvidorias privadas e do público em geral, ressaltou a importância do seminário como um espaço vital para a troca de experiências, conhecimento e práticas exemplares na área. A vivência no Terceiro Seminário Nacional de Ouvidorias se mostrou extremamente valiosa para a Ouvidoria do MAPA, reforçando seu papel de promover transparência, eficiência e eficácia na gestão pública.

REUNIÃO COM EMPRESAS DE CONTRATAÇÃO DE MÃO DE OBRA

Em agosto de 2023, a Ouvidoria do MAPA, identificando a importância de assegurar um ambiente de trabalho seguro, acolhedor e isento de práticas discriminatórias, promoveu uma reunião destinada a representantes de todas as empresas fornecedoras de mão de obra para o ministério, incluindo prepostos e fiscais de contratos. Realizado no dia 11 de agosto de 2023, o encontro teve como objetivos disseminar as orientações contidas no "Guia Lilás" elaborado pela Controladoria-Geral da União (CGU) e reafirmar o empenho do MAPA em estabelecer um ambiente laboral pautado no respeito mútuo e livre de assédio ou discriminação.

CAPACITAÇÃO DOS "COLABORADORES" JUNTO AO FALA.BR

No dia 14 de setembro de 2023, a Ouvidoria do MAPA conduziu uma capacitação para a rede de colaboradores vinculados à Plataforma **Fala.BR**. Esse encontro, realizado no auditório Jonas Pinheiro e também acessível de forma virtual, teve como objetivo principal fortalecer a comunicação entre a Ouvidoria e os colaboradores indicados pelas unidades administrativas do MAPA para o tratamento e acompanhamento de demandas. Durante o evento, foi enfatizado o papel da Ouvidoria no processo de acolhimento, análise e encaminhamento das variadas manifestações recebidas no MAPA, abrangendo desde sugestões e solicitações até reclamações e denúncias, em alinhamento com os preceitos da Lei nº 13.460/17. A capacitação destacou o papel significativo dos servidores e colaboradores do MAPA, reforçando sua importância como elos fundamentais entre a Plataforma **Fala.BR** e os cidadãos. Foi ressaltada a disposição da Ouvidoria em oferecer suporte para solucionar quaisquer desafios que possam emergir no exercício de suas atribuições. Adicionalmente, houve uma discussão produtiva sobre as orientações do Guia Lilás da CGU com foco nas diretrizes importantes para prevenir e combater o assédio moral e sexual, bem como a discriminação no âmbito do trabalho.

FORTALECIMENTO DA CULTURA DE INTEGRIDADE NO MAPA

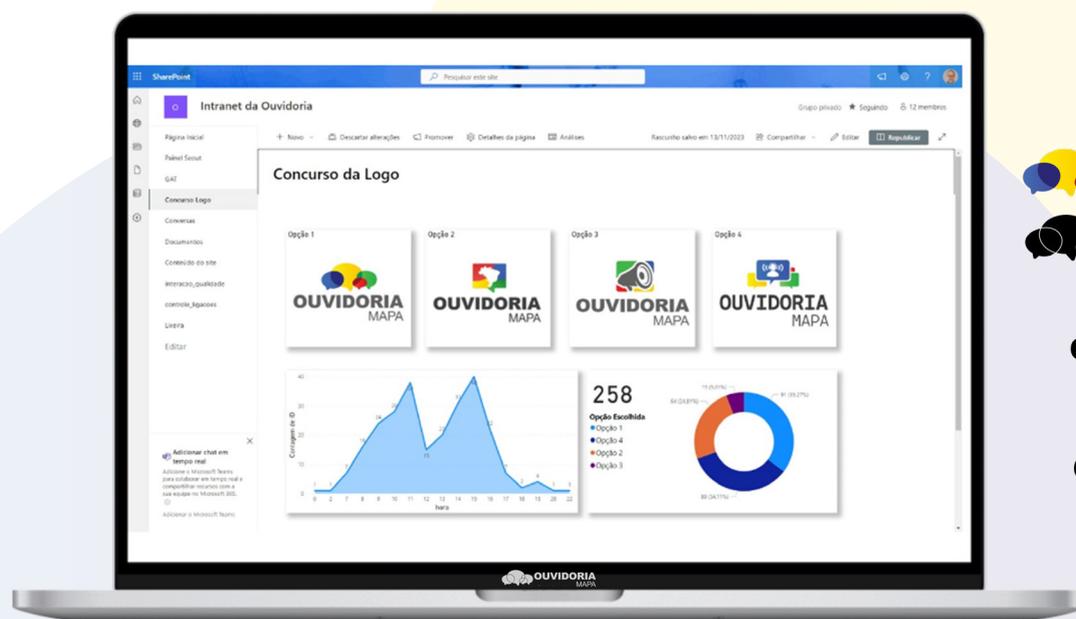
Atendendo a um convite da Secretaria-Executiva do MAPA, a Ouvidoria, junto com a Assessoria de Controle Interno, realizou uma série de apresentações voltadas para orientações aos Secretários, Diretores e Coordenadores Gerais das Secretarias finalísticas do MAPA. Essas sessões tiveram como objetivo principal discutir práticas de integridade e ética organizacional, abordando tópicos importantes como hospitalidade, uso de e-agendas, gestão de conflitos de interesse, promoção de transparência e acesso à informação, e procedimentos adequados no tratamento de denúncias. Além disso, o encontro proporcionou um espaço para reflexão e diálogo sobre temas sensíveis como assédio moral, sexual e discriminação, alinhando-se às diretrizes estabelecidas pelo Guia Lilás da Controladoria-Geral da União (CGU).

6.6 Ação de comunicação

Concurso para a Nova Logo da Ouvidoria do MAPA

Como parte das estratégias de engajamento interno e fortalecimento da identidade institucional, a Ouvidoria, em colaboração com a Assessoria Especial de Comunicação Social, promoveu um concurso destinado à criação de uma nova logo. Este concurso, voltado para os servidores do MAPA, tanto do edifício sede quanto das unidades estaduais, teve como objetivo renovar a identidade visual da Ouvidoria, alinhando-a aos valores, missão e visão da organização. A participação no concurso foi facilitada através do uso de um formulário online, disponibilizado via Google Forms, garantindo acessibilidade e facilidade no envio das propostas.

Para assegurar a máxima divulgação e participação, a campanha foi amplamente promovida no Intercom do MAPA, uma plataforma de comunicação interna, além do envio de um ofício via processo SEI contendo o link de participação, o qual facilitou o acesso direto ao formulário de inscrição. Em uma abordagem direcionada, os designs foram previamente elaborados pela equipe da AECS, cabendo aos participantes apenas a tarefa de escolher entre as opções apresentadas, facilitando assim o processo de seleção e garantindo que a nova logo refletisse uma escolha consensual e representativa. O concurso destacou-se como uma iniciativa de comunicação eficaz, promovendo não apenas a renovação da imagem da Ouvidoria, mas também o engajamento e o sentimento de pertencimento entre os servidores do MAPA.



Logo vencedor



7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2023 revelou-se um período marcado por desafios e conquistas importantes para a Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA). Diante de um cenário que exigiu constante adaptação e inovação, nossa equipe mostrou resiliência e dedicação ao promover transparência, eficiência e qualidade no atendimento às demandas da sociedade brasileira.

A Ouvidoria do MAPA registrou um número expressivo de manifestações pela Plataforma **Fala.BR**, refletindo a confiança do público em nosso trabalho e sublinhando a importância do diálogo contínuo entre a administração pública e os cidadãos.

Por meio da análise dessas manifestações, identificamos tendências e padrões que orientaram a definição de prioridades e a tomada de decisões estratégicas pelas Unidades Administrativas do MAPA.

Além disso, a colaboração efetiva com as diversas unidades e a equipe de colaboradores não só permitiu a resolução de questões específicas, mas também fortaleceu os mecanismos de controle e fiscalização, assegurando a integridade e a segurança dos processos sob nossa responsabilidade.

Com satisfação, destacamos a implementação de novas tecnologias e a adoção de práticas inovadoras na gestão das manifestações, conforme apresentado neste relatório. Tais medidas certamente contribuíram para otimizar nossos processos internos e oferecer um atendimento ainda mais ágil e eficiente ao público.

Conscientes dos desafios que persistem, e em complemento às realizações de 2023, reiteramos nosso compromisso com a melhoria contínua e com o desenvolvimento de soluções que atendam às expectativas dos cidadãos, contribuindo para a construção de uma instituição mais sustentável e alinhada às melhores práticas de governança e gestão pública.

Continuaremos empenhados em fortalecer a Ouvidoria do MAPA como um espaço aberto, inclusivo e eficaz para a promoção da cidadania e a consolidação da confiança mútua entre o Ministério e a sociedade a que servimos.

ANEXO I. Assuntos e Subassuntos por setores

CORREGEDORIA	
Assunto	Subassunto
Assédio Moral	Assédio moral vertical - Ascendente/Servidor
	Assédio moral vertical - Descendente/Servidor
	Assédio moral vertical - Descendente/Terceirizado
Assédio Sexual	Assédio Sexual - Vertical/Servidor
Conduta Ética	Infração Disciplinar - Ato de indisciplina ou de insubordinação
	Infração Disciplinar - Ausentar-se do serviço durante o expediente, sem prévia autorização do chefe imediato
	Infração Disciplinar - Deixar de cumprir ou de fazer cumprir, na esfera de suas atribuições, as leis e os regulamentos
	Infração Disciplinar - Desídia no desempenho das respectivas funções
	Infração Disciplinar - Faltar ou chegar atrasado ao serviço, ou deixar de participar com antecedência a impossibilidade de comparecer à repartição
	Infração Disciplinar - Manter conduta incompatível com a moralidade administrativa
	Infração Disciplinar - Não exercer com zelo e dedicação as atribuições do cargo
Correição	Andamento de Processo Correicional
Corrupção	Solicitação de Propina

SUBSECRETARIA DE ORÇAMENTO, PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO - SPOA	
Assunto	Subassunto
Assédio Moral	Assédio Moral - Horizontal/Terceirizado
Outros em Administração	Administração - Contratos e Licitações
	Administração - Gestão de Pessoas
	Administração - Logística e Infraestrutura
	Administração - Patrimônio
	Administração - Serviços Gerais
	Administração - Tecnologia de Informação
Ouvidoria Interna	Prestação de Serviços Internos - Refeitório
	Prestação de Serviços Internos - Restaurante
	Prestação de Serviços Internos - Serviço de Limpeza
	Prestação de Serviços Internos - Serviço de Copa
	Prestação de Serviços Internos - Serviço de Recepção
	Prestação de Serviços Internos - Serviço de Brigada
	Prestação de Serviços Internos - Serviço de Vigilância
	Prestação de Serviços Internos - Serviço de Manutenção Predial
	Prestação de Serviços Internos - Serviço de Audiovisual
	Prestação de Serviços Internos - Serviço de Impressão
	Prestação de Serviços Internos - Suporte de TI
	Prestação de Serviços Internos - Suporte SEI

SUBSECRETARIA DE ORÇAMENTO, PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO – SPOA

Assunto	Subassunto
Planejamento e Gestão	Administração - Contratos, Licitações e Convênios
	Administração - Logística e Infraestrutura
	Administração - Patrimônio
	Administração - Serviços Gerais
	Governança e Gestão - Orçamento e Finanças

SECRETARIA DE GESTÃO E DESEMPENHO DE PESSOAL – SGP

Assunto	Subassunto
Concurso	Concurso Temporário - Impugnação de Edital
	Concurso Unificado - Dúvidas sobre o Certame
	Concurso Unificado - Impugnação de Edital
Ouvidoria Interna	Prestação de Serviços Internos - Espaço Ceres
	Prestação de Serviços Internos - Gestão de Pessoas
Planejamento e Gestão	Administração - Concursos Públicos
	Administração - Gestão de Pessoas
	Administração - Programa Qualidade de Vida
	Governança e Gestão - Biblioteca Nacional de Agricultura
	Governança e Gestão - Escola Nacional de Gestão Agropecuária
CORREG - Concurso	Concurso Temporário - Fraude na Seleção
	Concurso Unificado - Fraude na Seleção

SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - STI

Assunto	Subassunto
Serviços e Sistemas	AGROFIT - Sistema de Agrotóxicos Fitossanitários
	BINAGRI - Base de Dados da BINAGRI
	DCPOA - Declaração de produtos de origem animal
	LECOM - Plataforma digital
	MAPA DRIVE - Sistema de Nuvem de Arquivos
	PGA - Plataforma de Gestão Agropecuária
	PGA-RASTREABILIDADE - Serviço Brasileiro de Rastreabilidade da Cadeia Produtiva
	PGA-SIGSIF - Plataforma de Gestão Agropecuária - SIGSIF
	PONTOWEB - Sistema de Registro Eletrônico de Frequência
	PORTAL GOV
	Rede MAPA
	RENASEM - Registro Nacional de Sementes e Mudanças
	SELO ARTE - SGSA - Sistema de Gestão do Selo Arte
	SGI - Sistema de Gestão Integrada
	SIAPEC
	SIGSIF - Sistema de Informações Gerenciais do SIF
	SIPEAGRO - Sistema Integrado de Produtos e Estabelecimentos Agropecuários
	SISGP - Sistema de Gestão de Pessoas (Programa de Gestão)
	SISTAINHA - Sistema do Registro Geral da Atividade Pesqueira
	Sistema CAF
	Sistema Eletrônico de Informações
	Sistema LIMS
	Sistema LPCO
	Sistema SIGVIG
	Sistema SISB
	SISZARC - Sistemas de zoneamento agrícola e risco climático
	SOUGOV
	TIFACIL - Sistema gerenciador de chamados

SECRETARIA DE DEFESA AGROPECUÁRIA - SDA

Assunto	Subassunto
Defesa e vigilância sanitária	Gestão Corporativa - Base de Dados
	Gestão Corporativa - Sistemas utilizados na defesa agropecuária
	Inspeção de Produtos de Origem Vegetal - Fiscalização e inspeção higiênico-sanitária nos estabelecimentos de produtos vegetais e seus derivados
	Produtos de Origem Vegetal - Fiscalização e inspeção higiênico-sanitária nos estabelecimentos de bebidas, vinhos e derivados da uva e do vinho
	Produtos de Origem Vegetal - Fiscalização da classificação de produtos vegetais e seus subprodutos
	Sanidade Vegetal e Insumos Agrícolas - Fiscalização da produção e do trânsito interestadual de Agrotóxicos e Afins, de fertilizantes, corretivos e inoculantes para plantas
	Sanidade Vegetal e Insumos Agrícolas - Vigilância Fitossanitária e prevenção, controle e erradicação de pragas na importação de produtos de origem vegetal, produtos vegetais destinados à alimentação animal e inoculantes e agentes de controle biológico
	Sanidade Vegetal e Insumos Agrícolas - Fiscalização da produção, certificação e comercialização sementes e mudas
	Sanidade Vegetal e Insumos Agrícolas - Auditoria e fiscalização em estabelecimentos agrícolas quanto à sanidade vegetal e insumos agrícolas
	Sanidade Vegetal e Insumos Agrícolas - Registro e Proteção de Cultivares
	Vegetal e Insumos Agrícolas - Fiscalização da Aviação Agrícola
	Produtos de Origem Animal - Auditorias e fiscalização em estabelecimentos agropecuários, quanto à inspeção de produtos de origem animal e destinados à alimentação animal
	Produtos de Origem Animal - Trânsito nacional e internacional de produtos de origem animal ou destinados à alimentação animal
	Saúde Animal - Auditorias em estabelecimentos agropecuários, aquícolas e pesqueiros quanto à saúde animal
	Saúde Animal - CVI - Certificado Veterinário Internacional
	Saúde Animal - Fiscalização e o registro genealógico animal e dos produtos de uso veterinário e materiais de multiplicação animal
	Saúde Animal - Importação e Exportação de animais, de produtos de uso veterinário, de materiais de multiplicação animal e de insumos pecuários
	Saúde Animal - Trânsito nacional e rastreabilidade
	Serviços Técnicos - Laboratórios Agropecuários do Sistema Unificado de Atenção à Sanidade Agropecuária
	Serviços Técnicos - Produção orgânica
	Serviços Técnicos - Sistema de Vigilância Agropecuária Internacional
	Suporte e Normas - Participação Social
	Suporte e Normas - Sistema Brasileiro de Inspeção de Produtos de Origem Animal (SISBI)

SECRETARIA DE POLÍTICA AGRÍCOLA – SPA

Assunto	Subassunto
Outros em Agropecuária	Análise Econômica e Políticas Públicas - Impacto econômico das políticas públicas sobre os produtos agropecuários
	Comercialização - Abastecimento
	Comercialização - Crédito rural
	Comercialização - Financiamento privado agropecuário
	Comercialização - Mercados de produtos agropecuários e de insumos de produção
	Comercialização - Seguro rural
	Comercialização - Sistema produtivo agropecuário
	Comercialização - Zoneamento agrícola de risco climático
	Dados Abertos - Base de Dados
	Gestão de Riscos - Programa de Garantia da Atividade Agropecuária (Proagro)
	Política de financiamento ao setor agropecuário - Fortalecimento do cooperativismo de crédito
	Política de financ. ao setor agropecuário - Expansão do microcrédito e de outros instrumentos da economia solidária
	Política de financiamento ao setor agropecuário - Promoção de linhas de financiamento alternativas ou complementares ao crédito rural

SECRETARIA DE INOVAÇÃO, DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL, IRRIGAÇÃO E COOPERATIVISMO – SDI

Assunto	Subassunto
Clima	Meteorologia - Previsão do tempo, avisos e boletins meteorológicos especiais
	Meteorologia - Redes de observações meteorológicas e de transmissão de dados
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	Cadeias Produtivas - Programa Nacional de Bioinsumos
	Cadeias Produtivas - Plano Agricultura de Baixa Emissão de Carbono (ABC)
	Cadeias Produtivas - Selo Arte
	Comissão Executiva do Plano da Lavoura Cacaueira CEPLAC - Fundo Geral do Cacau
	CEPLAC - Convênios e contratos ou outros instrumentos congêneres referentes ao desenvolv. da lavoura cacaueira
	Inovação Agropecuária - Recursos para a inovação e desenvolvimento rural
	Inovação Agropecuária - Tecnologias de ponta e novos insumos
	Inovação Agropecuária - Tecnologias sustentáveis e boas práticas agropecuárias
	Inovação Agropecuária - Maquinários Agrícolas
	Inovação Agropecuária - Convênios e contratos ou outros instrumentos congêneres
Produção sustentável e irrigação - Programa Nacional de Agricultura irrigada	
Programas Territoriais Rurais - Programa Agronordeste	

SECRETARIA DE COMÉRCIO E RELAÇÕES INTERNACIONAIS - SCRI

Assunto	Subassunto
Outros em Relações Internacionais	Negociações comerciais
	Negociações Não-Tarifárias e de Sustentabilidade
	Promoção Comercial e Investimentos

SUPERINTENDÊNCIAS DE AGRICULTURA E PECUÁRIA - SFA/MAPA

Assunto	Subassunto
Outros em Agropecuária	Defesa Agropecuária - Auditoria e fiscalização em estabelecimentos agrícolas quanto à sanidade vegetal e insumos agrícolas
	Defesa Agropecuária - Auditorias em estabelecimentos agropecuários, aquícolas e pesqueiros quanto à saúde animal
	Defesa Agropecuária - Fiscalização da produção, da certificação e da comercialização de sementes e mudas
	Defesa Agropecuária - Fiscalização da Aviação Agrícola
	Defesa Agropecuária - Fiscalização da classificação de produtos vegetais e seus subprodutos
	Defesa Agropecuária - Fiscalização e o registro genealógico animal e dos produtos de uso veterinário e materiais de multiplicação animal
	Defesa Agropecuária - Fiscalização e inspeção higiênico-sanitária nos estabelecimentos de produtos vegetais e seus derivados
	Defesa Agropecuária - Fiscalização e inspeção higiênico-sanitária nos estabelecimentos de bebidas, vinhos e derivados da uva e do vinho
	Defesa Agropecuária - Guia de Trânsito Animal (GTA)
	Defesa Agropecuária - Produção orgânica
	Desenvolvimento Rural - Compras institucionais
	Desenvolvimento Rural - Crédito fundiário

**MINISTÉRIO DA
AGRICULTURA
E PECUÁRIA**

GOVERNO FEDERAL



UNIÃO E RECONSTRUÇÃO