



*Ouvvidoria*  
MAPA

Ministério da  
**Agricultura, Pecuária  
e Abastecimento**

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
PÁTRIA EDUCADORA

# Relatório Gerencial de Serviços

---

**Período: 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2014**

Ministério da  
**Agricultura, Pecuária  
e Abastecimento**

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
PÁTRIA EDUCADORA

**Ministro da Agricultura**

Neri Geller

**Chefe de Gabinete**

Iara Viveiros Lima

**Secretário-Executivo**

José Gerardo Fontelles

**Ouvidor**

Irineu dos Santos

**Chefe de Serviços da Ouvidoria**

Fagner Ferreira Fortaleza

**Assistente Administrativa**

Liciane Monteiro Moreira

**Equipe Operacional:**

Andréia Anastácio

Felipe Albuquerque Cardoso

Maria Amélia de Souza

Milton Pereira Silva

Roney Rodrigues Sousa

# SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO .....	5
2.	MENSAGEM DA OUVIDORIA .....	5
3.	ATUAÇÃO DA OUVIDORIA .....	6
4.	ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA/MAPA.....	7
5.	COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO MENSAL DAS DEMANDAS .....	8
6.	COMPARATIVO DAS DEMANDAS.....	9
7.	DEMANDAS POR TIPO DE ATENDIMENTO .....	10
8.	DEMANDAS POR ORIGEM DE REGISTRO .....	12
9.	DEMANDAS CLASSIFICADAS POR STATUS.....	13
10.	DEMONSTRATIVO DAS DEMANDAS PENDENTES .....	14
11.	DEMANDAS DISTRIBUÍDAS POR UNIDADES .....	15
12.	ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NA OUVIDORIA/MAPA.....	16
13.	DISTRIBUIÇÃO POR UNIDADE FEDERATIVA .....	20
14.	PESQUISA DE OPINIÃO COM O CIDADÃO.....	22
15.	SUGESTÕES DE MELHORIAS .....	25
16.	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	27

# 1. Introdução

Este relatório é o resultado das principais atividades realizadas pela Ouvidoria do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento-MAPA, no período de 01 de janeiro a 31 de Dezembro de 2014.

A Ouvidoria recebeu 3.457 demandas em 2014. Desse total, 3.162 foram finalizadas e 295 estão pendentes. Essa redução de pendências é fruto de uma contínua colaboração das áreas que realizam o trabalho de ponta.

A pesquisa demonstra que, na agilidade da resposta, o nível de satisfação chega a 67%. Na qualidade das respostas, o índice de satisfação atinge 63%.

Este relatório aborda informações sobre a Ouvidoria no geral e, também, uma breve análise por meio de gráficos sobre os assuntos mais registrados ao longo do ano de 2014.

Em termos de quantidade de demandas recebidas, houve, em 2014, uma redução de 18,8%, em comparação com o período de 2013.

No decorrer do ano de 2014, foram recebidas 1.498 denúncias, 38 elogios, 1.353 reclamações e 191 sugestões. Comparando essas informações com ano passado, nota-se ligeiras alterações. Em 2013, foram recebidas 1.686 denúncias, 64 elogios, 1.163 reclamações e 187 sugestões.

A Web e os e-mails foram os instrumentos de comunicação mais utilizados pelos demandantes. De 3.457 demandas ocorridas no ano de 2014, destacaram 1.591 demandas pela WEB, 1.211, por e-mail e 595, por intermédio da Central de relacionamento.

O leite e seus derivados são os produtos que mais apresentam reclamações e denúncias. No ano de 2013, houve 668 reclamações, representando aproximadamente 15,69% das demandas recebidas no período. No mesmo período em 2014, houve 611 reclamações, com um percentual de 17,67% das demandas recebidas.

## 2. Mensagem da Ouvidoria

São construídas mensalmente frases que trazem a feição de algum caso especial ocorrido em cada mês, merecedor de reflexão. Em destaque, as frases elaboradas em cada mês do segundo semestre de 2014.

Em julho de 2014, foram recebidos elogios e críticas, redundando num chamamento para se agir com mais sabedoria em nossos relacionamentos:

***Ouvir críticas honestas, a elogios vazios, é a chave que aprimora a sabedoria e humaniza a convivência das pessoas.***

Em agosto de 2014, o destaque vai para a empatia de quem ouve para o exercício de um bom diálogo:

***Na hora de ouvir, tenha sempre um rosto acolhedor que sem dúvida é um alvo de empatia para começo de um bom diálogo.***

Em setembro de 2014, o aparte evidencia a atenção de que se deve dar à interpretação do que se ouve para responder o que se pede:

***Só ouvir não é suficiente para atender o demandante com eficácia, pois é preciso reproduzir o que se pede e se fala na íntegra para se dar uma boa resposta.***

Em outubro de 2014, a ênfase se enveredou para os juízos de conhecimento e de valor para se ter um retorno real:

***Ouçã com calma aqueles que te procuram e responda com presteza, agilidade e imparcialidade para receberes um retorno concreto de valor.***

Em novembro de 2014, foi o mês de fazer uma reflexão nas respostas para reduzir as controvérsias:

***Quando alguém estiver insatisfeito com a sua resposta, não se omita, mas a complemente com algo que elida a controvérsia.***

Em dezembro de 2014, a reflexão se pautou no contexto de que não se fala aos outros o que se ouve de uma outra pessoa, mesmo quando não solicitado sigilo ou reserva de identidade, por que maioria das confissões de certas intimidades ou privacidades é feita em consideração ou confiança à pessoa que escuta:

***Saber ouvir com atenção e compreensão conquista a pessoa que fala, mas comentar com os outros o diálogo mantido com alguém corre o risco de falar o que não ouviu.***

### **3. Atuação da Ouvidoria**

Na atuação da Ouvidoria, são observados os seguintes dispositivos quanto a:

- a) prazos, procedimentos/processos: Lei nº 9.784, de 29.1.1999;
- b) orientações técnicas: art. 14 do Decreto nº 8.109, de 17.09.2013;
- c) atribuições da Ouvidoria: art. 9º do Decreto nº 7.127, de 4.3.2010;
- d) simplificações de procedimentos: Decreto nº 6.932, de 11.2.2009;

e) atribuições do ouvidor: Portaria Mapa nº 240, de 28.4.2005.

f) plano de trabalho: Portaria Mapa nº 499/2012.

A Ouvidoria tem como foco a visão do MAPA que é ***“Ser reconhecido pela qualidade e agilidade na implementação de políticas e na prestação de serviços para o desenvolvimento sustentável do agronegócio”***.

Nesse mesmo sentido, a Ouvidoria-Geral da União destaca a participação e a conscientização da população acerca do direito de receber um serviço público de qualidade, eficiente e respeitoso e, em alguns casos, auxílio ao cidadão para identificar o fórum apropriado de problema relatado que não esteja no âmbito do Ministério.

Por meio da Instrução Normativa Conjunta nº 01 CRG/OGU, o Corregedor-Geral da União e o OUVIDOR-GERAL DA UNIÃO Substituto, com o objetivo de uniformizar procedimentos nos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, estabeleceram normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e diretrizes para a reserva de identidade do denunciante.

De outra parte, a Ouvidoria-Geral da União, por meio da Instrução Normativa nº 1, de 05.11.2014, estabeleceu as normas de atuação das ouvidorias públicas do poder executivo que vigorará a partir de 06 de março de 2015. Nessas orientações, há o destaque de que a ouvidoria pública federal deverá atuar em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos e ainda de acordo com as seguintes diretrizes:

- a) agir com presteza e imparcialidade;
- b) colaborar com a integração das ouvidorias;
- c) zelar pela autonomia das ouvidorias;
- d) consolidar a participação social como método de governo; e
- e) contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

## **4. Atribuições da Ouvidoria/MAPA**

Como elo entre o cidadão e o MAPA, a Ouvidoria tem por objetivo incentivar a participação popular, a transparência pública, a eficiência do serviço público, colaborando com uma Democracia Participativa entre a sociedade e o poder público.

Entretanto, a Ouvidoria não atua como auditoria, corregedoria, controladoria ou comissão de ética, inclusive em assuntos que estão na esfera judicial ou policial.

Dentre outras atribuições, destacam-se as seguintes:

a) interagir com a sociedade na defesa dos direitos individuais, na procura de soluções em conflitos extrajudiciais e no apoio à implantação de programas de qualidade interna;

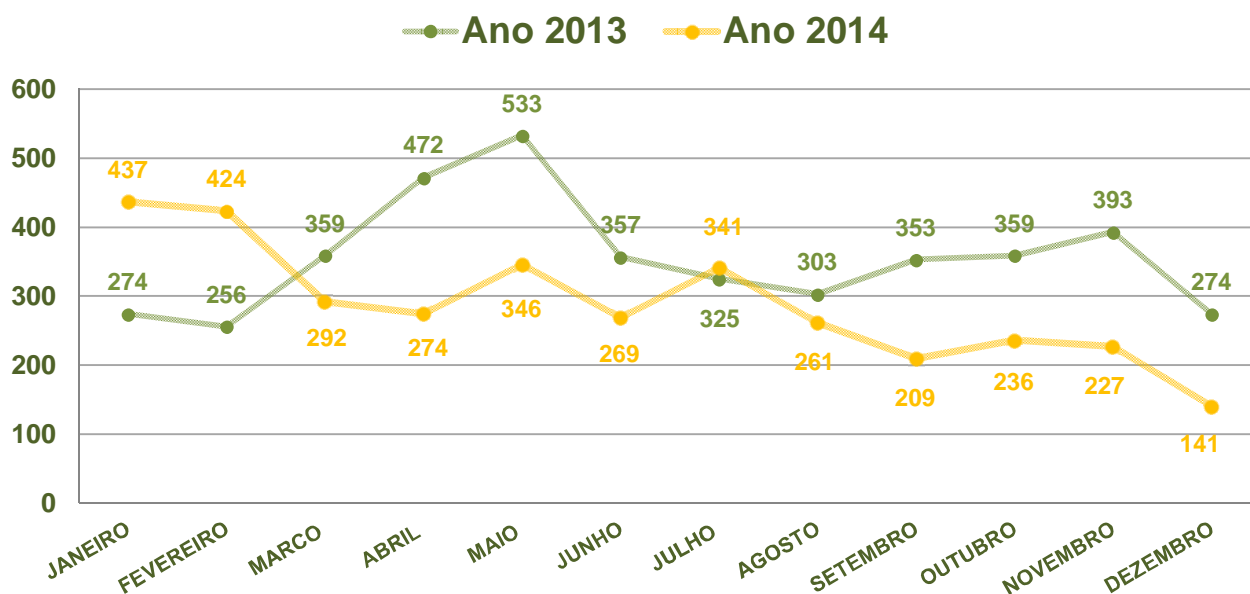
b) receber as manifestações formuladas pelos cidadãos, inclusive as demandas sem identificação, quando houver plausibilidade e materialidade do anonimato, sendo encaminhadas para área responsável;

c) fazer pesquisas de opinião para mensurar o grau satisfação, insatisfação e indiferença dos pesquisados sobre serviços prestados pelo MAPA;

d) manter um canal direto de comunicação entre o cidadão e os diversos órgãos ou entidades do MAPA, resguardando, quando solicitado, o sigilo em denúncias ou reclamações de irregularidades;

e) divulgar estatísticas e informações relativas aos assuntos tratados.

## 5. Comparativo da evolução mensal das demandas



No ano de 2014, a média mensal de demandas situou-se em 288,08. Houve uma redução de 18,81% da média, com relação ao ano de 2013, pois naquele período ela atingiu 354,83.

A elevação da média nos meses de janeiro e fevereiro de 2014 se deve a demandas relacionadas com o concurso do MAPA.

Os quantitativos dos meses de março e abril/2014 ficaram abaixo da média, provavelmente em virtude dos feriados de "Carnaval, Sexta-feira da Paixão, Páscoa e Tiradentes".



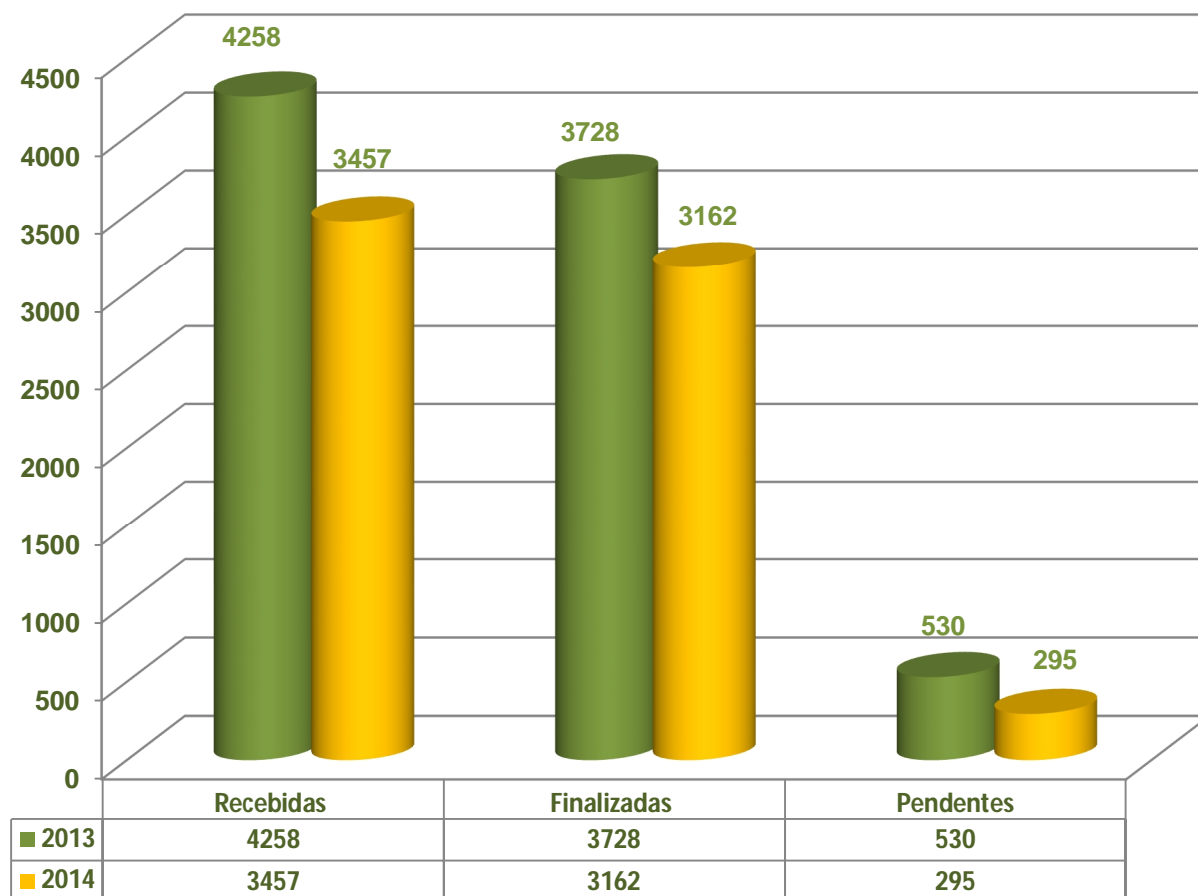
O de junho/2014 deve-se à realização da Copa do Mundo de Futebol no Brasil. A concentração de reclamações ficou por conta do uso de restaurantes e de elevadores.

Exceto algumas manifestações relacionadas com assuntos pontuais, o quantitativo de demandas na Ouvidoria tende a diminuir em razão de orientação dada ao cidadão para se valer:

a) do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, quando se tratar de pedido de acesso a informações;

b) do Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, quando se tratar de assuntos relacionados a consumo;

## 6. Comparativo das Demandas



Este quadro mostra apenas os registros que realmente caracterizaram uma demanda, ou seja, não estão contabilizados os registros com insuficiência de informação, duplicidade de demandas, trote, entre outras.

No ano de 2014, em comparação com o ano anterior, houve uma redução de demandas recebidas na ordem de 18,81%.

As demandas finalizadas, no ano de 2014, foram 15,18% a menos, em comparação com o ano anterior.

As demandas pendentes, no ano de 2014, diminuíram na ordem de 44,33%, em relação ao ano anterior.

Do total de 3457 demandas recebidas no último ano, 295 aguardam parecer técnico ou finalização dos processos junto às áreas responsáveis pelas respostas. Com a redução das demandas recebidas no ano de 2014, a quantidade de pendências teve uma diminuição de 55,66% a menos em relação ao mesmo período do ano de 2013.

## 7. Demandas por Tipo de Atendimento

Ano \ Classificação	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total
<b>Denúncias</b>	233	382	670	923	807	997	1295	1510	1686	1498	10001
<b>Elogios</b>	12	91	94	76	94	68	70	75	64	38	682
<b>Informações</b>	-	-	-	-	267	178	251	845	1158	337	3036
<b>Reclamações</b>	320	1115	1572	1472	1495	1520	934	1099	1163	1353	12043
<b>Solicitação</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	40	40
<b>Sugestões</b>	89	222	122	179	142	83	156	162	187	191	1533
<b>Total</b>	654	1810	2458	2650	2805	2846	2706	3691	4258	3457	27335

Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria do MAPA são classificadas por Tipo de Atendimento, distribuídas em: denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitação de providências.

A partir do mês de abril de 2014, a Ouvidoria retirou o Tipo de Atendimento "Informação", tendo em vista que essa classificação é utilizada pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

No mês de Dezembro de 2014, a Ouvidoria incluiu o Tipo de Atendimento "Solicitação". Essa inclusão decorre de orientação da Ouvidoria-Geral da União para tratar de providências solicitadas pelos cidadãos relacionadas com inspeção e fiscalização de estabelecimentos e produtos, sob os cuidados deste Ministério.

Por meio da Instrução Normativa nº 01, de 05.11.2014, com vigência a partir de 06.03.2015, a Ouvidoria-Geral da União-OGU padronizou os conceitos de cada tipo de atendimento:

**Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal;

**Elogio:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

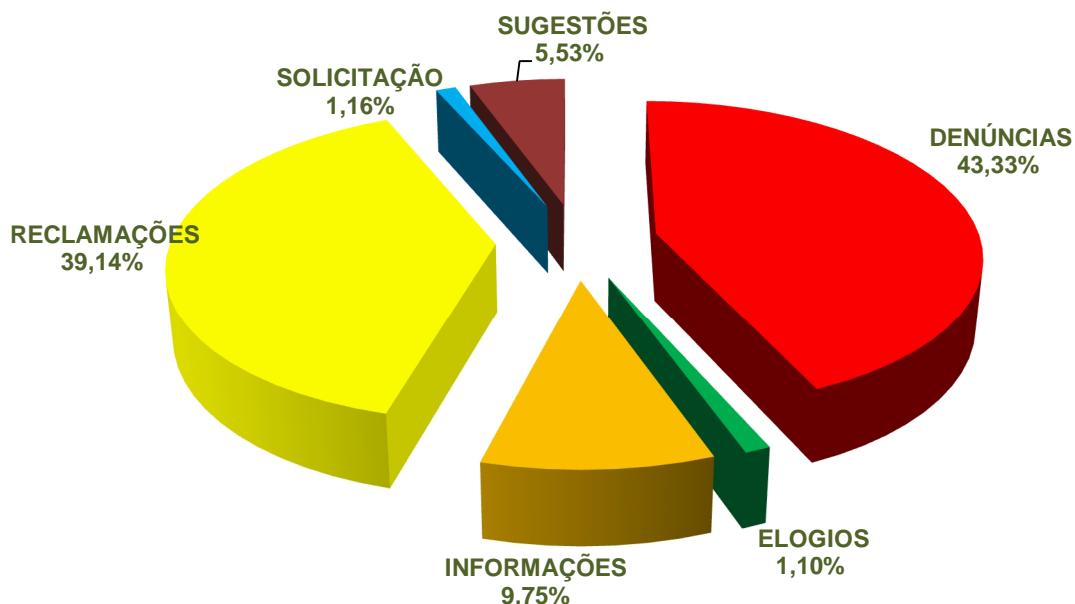
**Solicitação:** requerimento de adoção de providências por parte da Administração;

**Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público.

**Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno e externo.

Com essas modificações, otimiza-se o enquadramento dos tipos de manifestação, porquanto ter-se-á daqui para frente melhor avaliação quanto à atuação da Administração Pública Federal relacionada com reclamação, denúncias, elogios e sugestões. No que tange a solicitações, poder-se-á avaliar o desempenho de estabelecimentos e seus produtos no que concerne aos aspectos relacionados com cumprimento das diretrizes da defesa agropecuária.

O quadro a seguir demonstra em percentuais os tipos de atendimento ocorridos durante o ano de 2014



Para o ano de 2015, há uma tendência de redução nos percentuais de denúncia e reclamações e acentuado aumento dos percentuais de solicitação, em razão da padronização dos tipos de atendimento.

## 8. Demandas por Origem de Registro

A Ouvidoria do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA disponibiliza canais de atendimento interativos e essenciais para que o usuário escolha o que melhor se ajuste às suas necessidades.

A Ouvidoria conta com os seguintes canais: Web, Central (0800), E-mail, Carta, Atendimento Presencial e Telefônico.

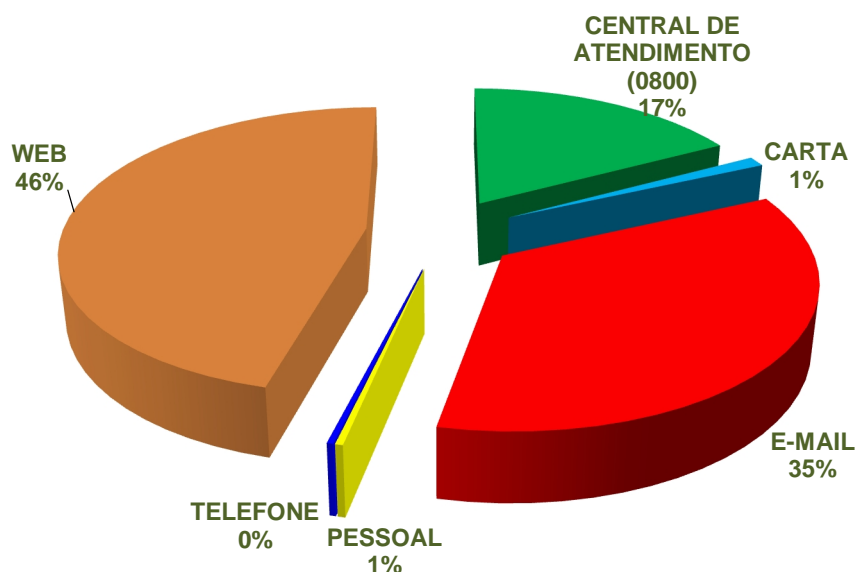
No quadro a seguir, constam as quantidades por origem de registros ocorridas nos meses de 2014:

Mês Origem	0800	E-MAIL	WEB	CARTA	PESSOAL	TELEFONE	TOTAL
Janeiro	46	203	179	6	2	1	437
Fevereiro	34	213	173	4	0	0	424
Março	72	101	115	1	2	1	292
Abril	46	103	117	5	2	1	274
Maio	73	105	165	2	1	0	346
Junho	45	98	124	1	1	0	269
Julho	64	82	191	4	0	0	341
Agosto	47	77	128	5	1	3	261
Setembro	39	56	110	2	0	2	209
Outubro	49	61	118	4	2	2	236
Novembro	48	69	108	2	0	0	227
Dezembro	32	43	63	2	1	0	141
<b>Total</b>	595	1211	1591	38	12	10	<b>3457</b>

Pelo quadro a seguir, verifica-se que:

- em primeiro lugar, destaca-se a WEB com 46% do total de demandas recebidas pela Ouvidoria;
- em segundo, vêm as manifestações recebidas por e-mail com 35%;
- em terceiro, aparece a Central de Atendimento 0800) com 17%.

d) em quarto, surgem o atendimento presencial e o recebimento de cartas



## 9. Demandas classificadas por Status

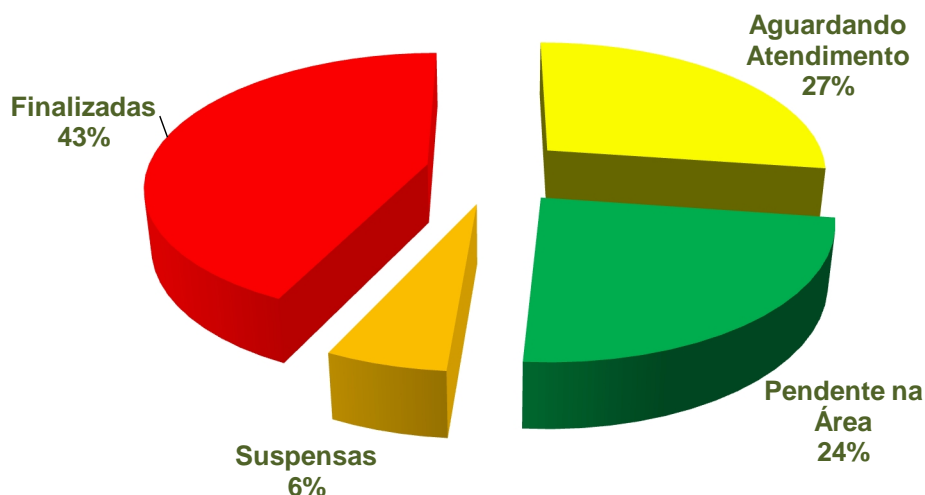
Status Mês	Aguardando Atendimento	Em Atendimento	Suspensas	Finalizadas	Total
Janeiro	59	86	2	290	437
Fevereiro	58	58	22	286	424
Março	74	75	25	118	292
Abril	113	56	16	89	274
Maiο	102	81	23	140	346
Junho	113	63	13	80	269
Julho	101	77	22	141	341
Agosto	77	74	12	98	261
Setembro	70	72	19	48	209
Outubro	75	54	20	87	236
Novembro	65	84	20	58	227
Dezembro	35	49	6	51	141
<b>Total</b>	<b>942</b>	<b>829</b>	<b>200</b>	<b>1486</b>	<b>3457</b>

O status "Aguardando Atendimento" refere-se às demandas que foram encaminhadas às áreas técnicas do MAPA e estão aguardando o atendimento do Interlocutor.

O status "Em Atendimento" representa as demandas que já foram iniciadas, ou seja, os interlocutores já tomaram ciência da manifestação e estão analisando-as para posteriormente subsidiar uma resposta à Ouvidoria, seja em um parecer técnico "in loco" ou aquelas que estão aguardando resultados de processos.

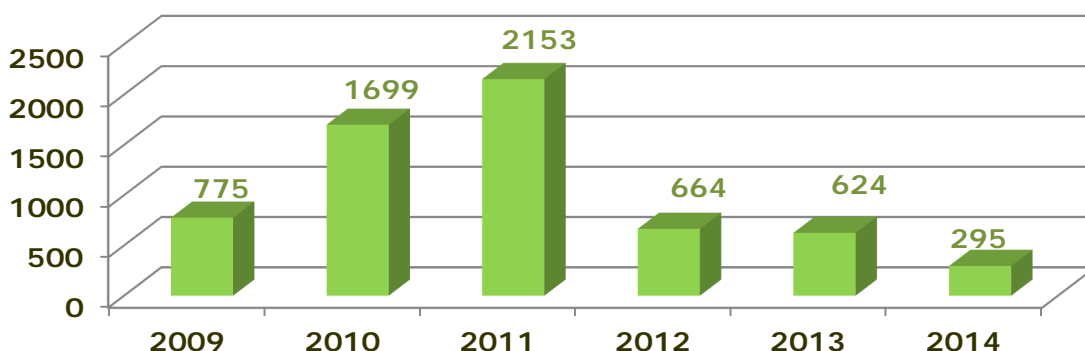
O status "suspensas" são demandas incompletas que a Ouvidoria retorna ao cidadão para obtenção de informações complementares. Tão logo atendidas, elas são reativadas e submetidas às áreas responsáveis em busca de resposta.

Pelo quadro a seguir, os quantitativos de cada status são expressão em percentuais para melhor visão de sua representatividade:



## 10. Demonstrativo das demandas pendentes

O quadro a seguir demonstra o cenário das "pendências" que existiam na Ouvidoria no último dia de cada ano do período:



Das demandas recebidas pela Ouvidoria e encaminhadas às áreas técnicas do MAPA, existem casos que exigem maior tempo para apuração dos fatos, o que é contado como "pendência".

No decorrer do ano de 2014, houve uma diminuição no número de demandas pendentes, quando se compara com o quantitativo apresentado no último dia do ano de 2013.

## 11. Demandas distribuídas por Unidades

O quadro abaixo retrata as demandas completadas, pendentes e suspensas. As demandas suspensas são contadas também como pendências.

Secretárias	Completadas	Pendentes	Suspensas	Total Demandas
GM	21	23	0	44
SPA	15	10	0	25
SE	375	318	0	693
SDA	292	238	0	530
SDC	42	15	0	57
SPAE	5	0	0	5
SRI	0	0	0	0
SFA	375	824	0	1199
CEAGESP	14	8	0	22
INMET	5	1	0	6
CEASA MINAS	1	0	0	1
CONAB	1	0	0	1
EMBRAPA	4	3	0	7
CEPLAC	2	2	0	4
OUVIDORIA	687	61	113	861
CONTACT CENTER - DF	0	2	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>1839</b>	<b>1505</b>	<b>113</b>	<b>3457</b>

### Siglas:

GM – Gabinete do Ministro  
 SE – Secretaria Executiva  
 SDA – Secretaria de Defesa Agropecuária  
 SDC – Secretaria de Desenvolvimento Agropecuário e Cooperativismo  
 SPA – Secretaria de Política Agrícola  
 SPAE – Secretaria de Produção e Agroenergia  
 SRI – Secretaria de Relações Internacionais do Agronegócio  
 SFA's – Superintendências Federais de Agricultura

## 12. Assuntos mais demandados na Ouvidoria/Mapa

No quadro a seguir, os dez assuntos mais demandados durante o ano de 2014 e o ano de 2013.

ASSUNTOS	ANO DE 2013		ANO DE 2014	
	Quantidade	%	Quantidade	%
Leites e Derivados	668	15,69%	611	17,67%
SIC Mapa	397	9,32%	320	9,26%
Administração de Pessoas	331	7,77%	265	7,67%
Alimentação Animal	312	7,33%	286	8,27%
Vinhos e Bebidas	206	4,84%	147	4,25%
Café	154	3,62%	----	----
Matadouros e Frigoríficos	136	3,19%	146	4,22%
Produtos Veterinários	136	3,19%	101	2,92%
Pescados	118	2,77%	----	----
Estabelecimentos Irregulares	114	2,68%	----	----
Infraestrutura do Mapa	----	----	160	4,63%
Concursos	----	----	320	9,26%
Sistemas Corporativos	----	----	90	2,60%

### 12.1. Leites e Derivados:

Das 611 manifestações, têm-se: 369 denúncias, 226 reclamações, 11 solicitações de providências e 5 sugestões. Deste total, os assuntos mais abordados foram:



- ✓ *Adulteração na produção do leite com produtos químicos;*
- ✓ *Alteração na cor, no sabor ou na textura e mal Cheiro do Leite;*
- ✓ *Leites estragados;*
- ✓ *Estabelecimentos irregulares, sem registro no MAPA;*
- ✓ *Corpos estranhos encontrados no interior das embalagens;*
- ✓ *Adição de água em leites e outras substâncias;*
- ✓ *Embalagens de leites e derivados com estufamento;*
- ✓ *Padronização das embalagens utilizadas em produtos derivados do leite;*
- ✓ *Leite e Derivado com Corpo Estranho;*
- ✓ *Problemas com leite em pó;*
- ✓ *Fábrica irregular de leite e derivados.*

O assunto Leite e seus derivados apresentou redução de 57 demandas, mas, em percentuais, houve um aumento de 1,98%, quando se compara o ano de 2014 com o ano de 2013.

É a cadeia produtiva como o maior número de denúncias e reclamações. Talvez fosse interessante fazer um trabalho de conscientização para o aprimoramento e melhoria no âmbito da Câmara Setorial do Leite e seus Derivados, bem como um levantamento das ocorrências em destaque por ocasião das inspeções e fiscalizações de competência dos municípios, estados e órgão central, consoante previsto pelo Sistema Unificado de Atenção à Sanidade Agropecuária.

## **12.2. SIC – Serviço de Informação ao Cidadão:**

Em março/2014, a Ouvidoria parou de receber informações nos seus canais de atendimentos, passando orientações aos cidadãos no sentido de acessarem diretamente o E-SIC.

## **12.3. Administração de Pessoas:**

Das 265 manifestações, 150 são reclamações, 75, denúncias, 23, elogios, 15, sugestões e 2, solicitação de providências. Destacaram-se os seguintes tópicos:

- ✓ *Aposentados,*
- ✓ *Plano de Saúde do Mapa;*
- ✓ *Cargos e Carreiras;*
- ✓ *Conduta Ética;*
- ✓ *Estágio Probatório;*
- ✓ *Progressão Funcional;*
- ✓ *Remoção;*
- ✓ *Pensão;*
- ✓ *Capacitação e Cursos;*
- ✓ *Empréstimos.*

Houve uma redução de 66 demandas no ano de 2014 em comparação com 2013, podendo inferir uma melhora na condução dos assuntos.

## **12.4. Alimentação Animal:**

Das 286 manifestações, 262 são denúncias, 17, reclamações, 4, solicitação de providências e 3, sugestões. Destacaram-se os seguintes tópicos:

- ✓ *Fábricas que estão atuando sem registro no ministério;*
- ✓ *Utilização da cama de frango na alimentação de ruminantes;*
- ✓ *Estabelecimentos que fracionam rações, reutilizando embalagens de empresas registradas no MAPA;*
- ✓ *Produtos contaminados;*
- ✓ *Fabricas de ração funcionando sem nenhuma condição higiênica sanitária;*
- ✓ *Adulteração na fórmula de rações para animais de grande e pequeno porte;*
- ✓ *Insetos encontrados dentro das embalagens de rações;*
- ✓ *Comercialização clandestina de rações.*
- ✓ *Doença ou morte de animais causados pela alimentação de rações.*

Houve redução de 26 demandas, em relação a ano anterior, mas, em termos de percentuais, houve um acréscimo de 0,99%, em razão do total de demandas durante o ano de 2014.

## **12.5. Vinhos e Bebidas:**

Das 147 demandas, 88 são denúncias, 48, reclamações, 8, sugestões, 1, elogio, 1, pedido de informação e 1, solicitação de providências. Foram abordados os seguintes tópicos:

- ✓ *Irregularidades na rotulagem das embalagens de bebidas;*
- ✓ *Fabricação de bebidas sem registro no MAPA;*
- ✓ *Problemas com água de coco;*
- ✓ *Adulteração na cor e sabor de bebidas (sucos, cervejas, refrigerantes e vinhos);*
- ✓ *Falsificação de rótulos de bebidas;*
- ✓ *Objeto estranho dentro das embalagens de bebidas;*
- ✓ *Estufamento de caixas de sucos;*
- ✓ *Bebidas estragadas, dentro do prazo de validade;*
- ✓ *Padronização das embalagens de bebidas (tetra pak e garrafas pet).*

O assunto Vinho e Bebidas registrou redução de 72 demandas, havendo inclusive uma diminuição de 0,96% em percentuais.

## **12.6. Abatedouros e Frigoríficos:**

Das 146 demandas, 126 foram denúncias, 19, reclamações e 1, sugestão. Dessas manifestações, destacam-se os seguintes tópicos:

- ✓ *Precariedade nas condições higiênicas sanitária;*
- ✓ *Procedimentos para registrar estabelecimentos no MAPA;*
- ✓ *Escassez de fiscais nos frigoríficos e matadouros;*
- ✓ *Descarte dos resíduos da produção em vias urbanas;*
- ✓ *Abatedouros e frigoríficos clandestinos.*

Teve aumento de 10 demandas, havendo inclusive uma elevação de 1,03% em percentuais.

## **12.7. Produtos Veterinários:**

Das 101 demandas, 51 são denúncias, 32, reclamações, 8, pedidos de informação, 5, elogios, 4, sugestões, 1, solicitação de providências. Foram abordados os seguintes tópicos:

- ✓ *Fábrica irregular de medicamentos veterinários;*
- ✓ *Comércio clandestino de Medicamento Veterinário;*
- ✓ *Comércio clandestino de Suprimento Veterinário;*
- ✓ *Comércio clandestino de Vacinas;*
- ✓ *Denúncia de Medicamento Veterinário;*
- ✓ *Vacinas.*

Teve uma redução de 58 demandas, inclusive em de 0,93%, quando se compara com o quantitativos apresentados no ano de 2013.

## **12.8. Infraestrutura do Mapa:**

Das 160 manifestações, 118 das demandas se tratavam de reclamações, 21 foram sugestões, 17 foram denúncias, 3 elogios e 1 pedido de informação. Destacaram-se os seguintes tópicos:

- ✓ *Ar Condicionado;*
- ✓ *Elevadores;*
- ✓ *Estacionamentos;*
- ✓ *Acesso as dependências do Mapa;*
- ✓ *Licitações e Contratos;*
- ✓ *Restaurante do Mapa;*
- ✓ *Publicações e Legislações;*
- ✓ *Serviços Gerais e Limpezas;*
- ✓ *Secretarias, Departamentos e Coordenações do MAPA.*

## **12.9. Concursos:**

Das 320 demandas, 229 são reclamações, 44, denúncias, 31, sugestões, 12, solicitação de informação, 3, solicitação de providências e 1, elogio. Deste total, destacam-se os seguintes tópicos:

- ✓ *Informações a respeito do concurso de Remoção do MAPA;*
- ✓ *Informações a respeito do concurso do MAPA.*

## **12.10 . Sistemas Corporativos:**

Das 90 demandas, 78 são reclamações, 5, sugestões, 4, elogios, 2, informações e 1, solicitação de providências. Dessas manifestações, destacam-se os seguintes tópicos:

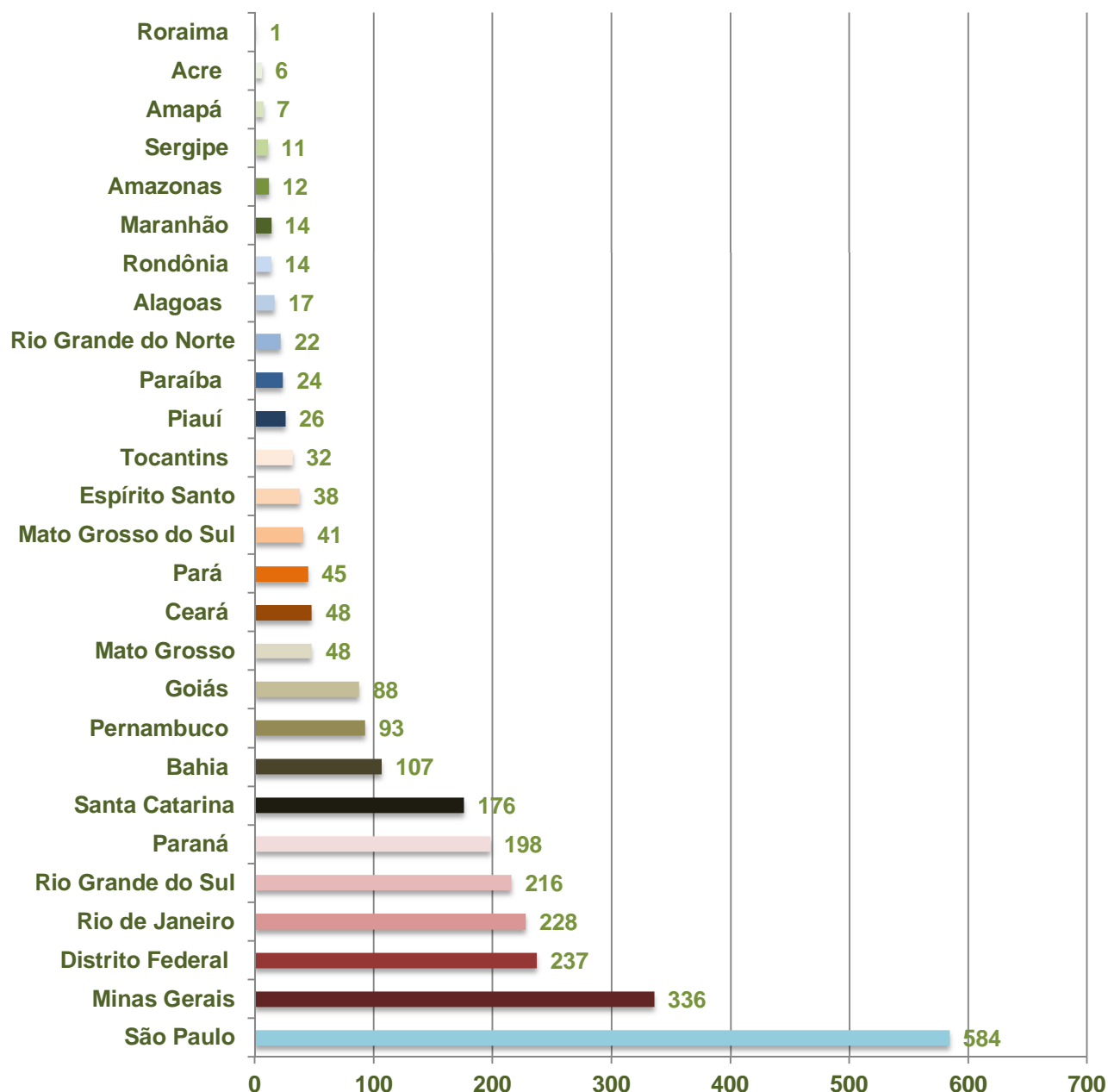
- ✓ *Outlook,*
- ✓ *Agronet e Rede Mapa;*
- ✓ *Sistema RENASEM;*
- ✓ *Sistema SINCOV;*
- ✓ *Sistema SIGSIF;*
- ✓ *Sistema SISLEGIS;*
- ✓ *Sistema SISBOV;*
- ✓ *Sistema SIAPEnet.*

Os assuntos Infraestrutura do Mapa, Concursos, Sistemas Corporativos representaram demandas novas no ano de 2014, enquanto que os assuntos

Estabelecimentos Irregulares, Café, Pescados não apresentaram demandas no referido período.

## 13. Distribuição por Unidade Federativa

### 13.1 Quantitativos de demandas recebidas por UF

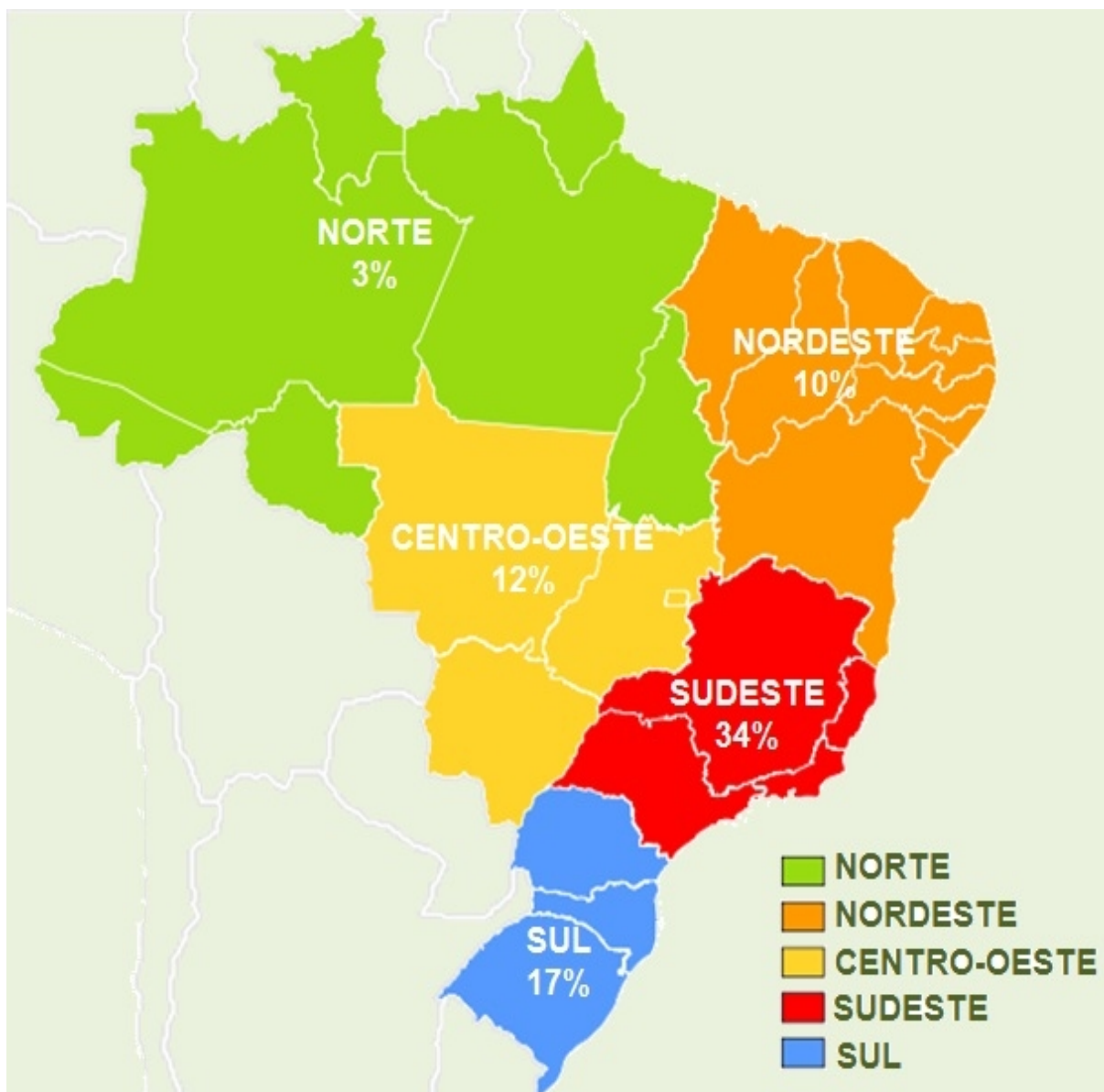


São Paulo detém 16,89% das demandas recebidas no ano de 2014. Minas Gerais, 9,72%; Distrito Federal, 6,86%; Rio de Janeiro, 6,60% e Rio Grande do Sul, 6,25%.

Os estados que receberam menos demandas foram Roraima com apenas uma demanda, Acre com 6 demandas e Amapá com 7 demandas.

## 13.2 Distribuições das demandas por Região

A Ouvidoria do MAPA recebe manifestações de todo território brasileiro, que também são classificadas por Unidade Federativa. No quadro abaixo é possível verificar o percentual de demandas por região bem como os estados mais demandados em cada uma.



### REGIÃO NORTE

O estado do Pará com 45 demandas, Tocantins com 32 demandas e Rondônia com 14 demandas foram os que mais receberam demandas.

Os assuntos que receberam destaques foram sobre concursos com 28,57% e estabelecimento de leites e derivados com 10,71%, em seguida, alimentação animal que gerou um percentual de 3,57%.

## **REGIÃO NORDESTE**

Os estados da Bahia, Pernambuco e Ceará registraram, respectivamente, o maior número de demandas.

Destacaram-se os seguintes assuntos: Em primeiro lugar leite e derivado com 24,29%, no segundo lugar com 8,57% fica por conta dos concursos e em terceiro lugar aparecem vinhos e bebidas com 5,71%.

## **REGIÃO CENTRO-OESTE**

O Distrito Federal, seguido do estado de Goiás, são as unidades federativas com o maior número de manifestações registradas na Ouvidoria.

Quanto aos assuntos mais abordados nas demandas registradas nesta região, destacam-se os seguintes: Infraestrutura do Mapa com um percentual de 10,98% do total de demandas registradas no centro-oeste; leite e derivados, em segundo lugar, com 6,98% dos registros e alimentação animal atingindo 6,20% de registros na região centro-oeste.

## **REGIÃO SUDESTE**

Os estados de São Paulo, Minas Gerais e Rio de Janeiro, respectivamente, demandaram o maior número de manifestações, tanto na região quanto em âmbito nacional.

Dentre os assuntos mais abordados, destacaram aqueles referentes a leite e seus derivados, que gerou um índice de 20,21% do total de demandas registradas nesta região, seguido de vinhos e bebidas, atingindo um percentual de 4,88% e, em terceiro, alimentação animal, com o percentual de 4,18% das demandas.

## **REGIÃO SUL**

Os estados do Rio Grande do Sul e Paraná são os maiores demandadores da Ouvidoria. Do total de demandas registradas, destacam-se as seguintes: leite e derivados, com o percentual de 21,05%; seguido da alimentação animal, onde as principais manifestações foram sobre rações, gerando um índice de 5,92% e, por fim, produtos veterinários que gerou um percentual de 5,26% das demandas.

## **14. Pesquisa de Opinião com o cidadão**

Os resultados da pesquisa de opinião que serão apresentados a seguir correspondem às demandas finalizadas pela Ouvidoria no período de 01 de janeiro a 31 de Dezembro de 2014. Ao receber a resposta da demanda por e-mail, o cidadão recebe juntamente com essa resposta um questionário onde a Ouvidoria aborda os principais quesitos para mensurar a satisfação do cidadão.

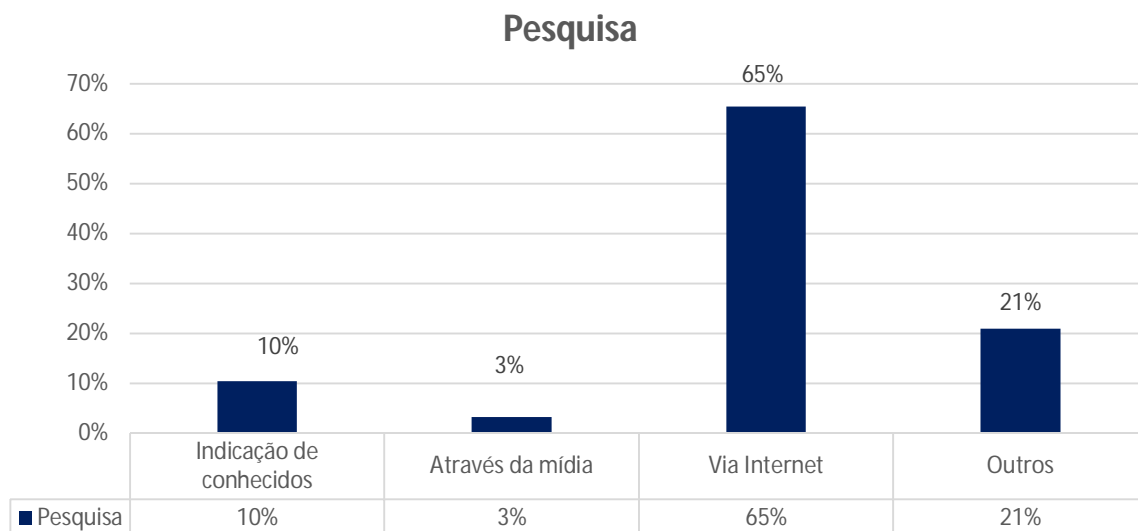
Das 3.162 demandas finalizadas pela Ouvidoria, 434 teve retorno da pesquisa de opinião, o que equivale a 13,72% das demandas respondidas neste período.

Em 2013, a Ouvidoria passou a incentivar a pesquisa de opinião, mediante expedição de e-mails aos cidadãos que tiveram as suas respostas atendidas.

Durante o ano de 2014 o trabalho de envio de formulário de pesquisas tem contribuído para entender melhor os questionamentos e necessidades do público da Ouvidoria.

Os gráficos a seguir demonstram os resultados da pesquisa de opinião com o cidadão.

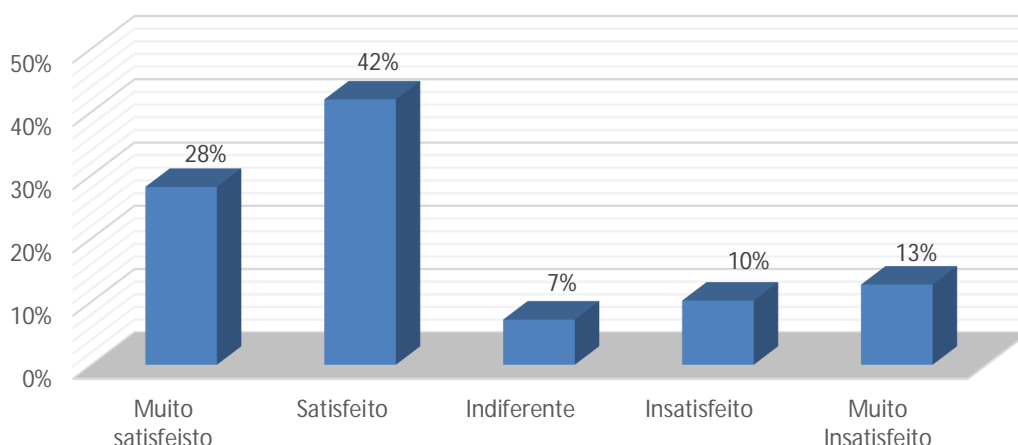
### 14.1. Como tomou conhecimento da Ouvidoria/MAPA:



A internet continua sendo a rede de comunicação mais utilizada pelos cidadãos junto à Ouvidoria. Em seguida, vem a opção “Outros” que representa os demais meios de comunicação e, em terceiro lugar, a indicação por pessoas que já utilizaram os serviços da Ouvidoria.

Comparando-se os índices apresentados no relatório de 2013 com os índices do ano de 2014, verifica-se que o percentual “via internet” aumentou de 57% para 65%. Em contra partida, os indicadores “Outros”, de 23% para 21%, a “Indicação de Conhecidos” reduziu de 17% para 10% e “Através da Mídia”, de 4% para 3%.

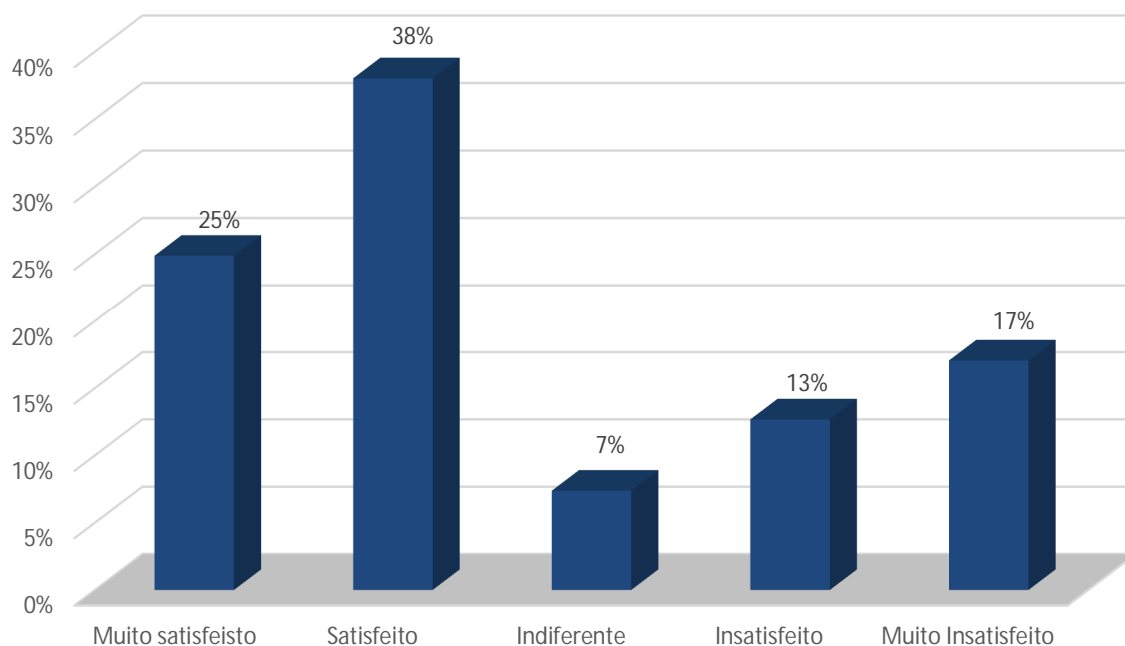
### 14.2. Com relação ao atendimento prestado pela Central de Relacionamento, como você o classifica:



O gráfico acima demonstra o nível de satisfação do cidadão quanto ao atendimento prestado durante o acolhimento da demanda. Observa-se que o índice de satisfação no ano de 2014 pode ser considerado bom, atingindo o percentual de 70% de aceitação pelos demandantes, cujo índice corresponde à soma dos indicadores "Satisfeitos" e "Muito Satisfeitos".

Comparando-se os índices apresentados no relatório de 2013 com os índices do ano de 2014, verifica-se que o percentual "Muito Satisfeito" abaixou de 34% para 28%. O de "Satisfeito" aumentou de 38% para 42%. O de indiferente manteve os 7%, bem como o de "Insatisfeito" com 10% e o de "Muito insatisfeito", aumentou de 12% para 13%.

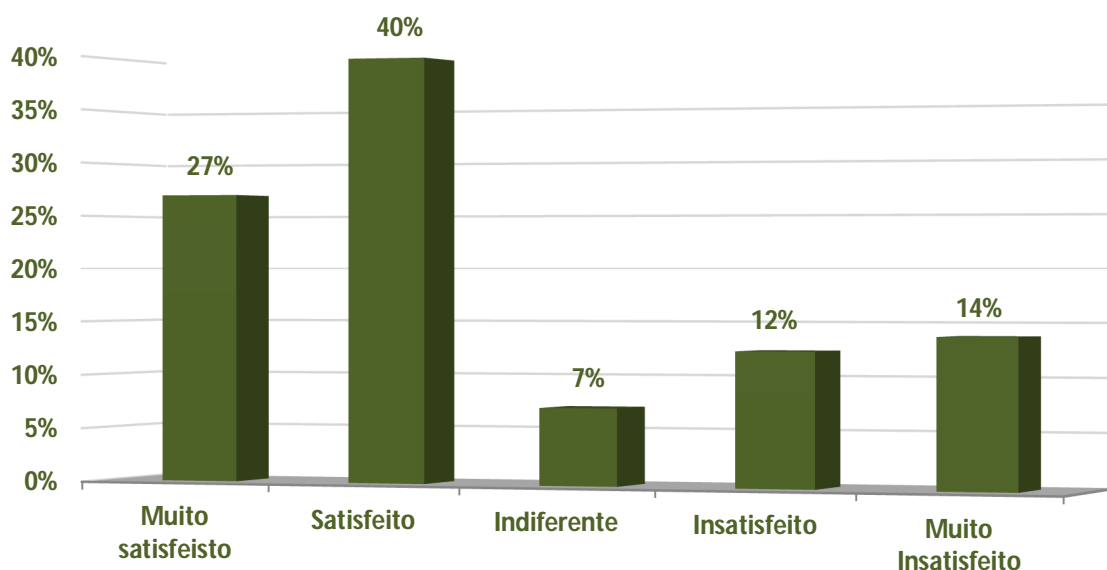
### 14.3. Como você classifica a qualidade da resposta da Ouvidoria do MAPA:



Os índices de insatisfação, em comparação com o mesmo período de 2013, tiveram uma queda de qualidade das respostas. O percentual de "Muito Satisfeito" em 2013 era de 34%, enquanto que os de 2014, 25%. O de "Satisfeito" manteve em 38%, seguido pelo de "Indiferente" com 7%. O de "Insatisfeito" aumentou de 10% para 13% e o de "Muito insatisfeito", de 12% para 17%.



#### 14.4. Quanto ao prazo, você considera que o tempo de atendimento da sua demanda pela Ouvidoria/MAPA, foi:



O índice de muito satisfeito em 2013 de 34% reduziu em 2014 para 27%. Já o índice de Satisfeito em 2013 de 28% elevou-se 40%. Visto em termos de satisfação, têm-se em 2014 um índice de 67%, bem maior que o de 2013 que ficou em 62%

O percentual de indiferente diminuiu de 9% para 7%, revelando que o cidadão resolveu se posicionar.

O índice de insatisfeito de 2013 em 13% reduziu em 2014 para 12%. Já o de muito insatisfeito em 2013 de 16% reduziu para 14%. Visto em termos de insatisfação, têm-se em 2014 um índice de 26%, bem menor que o de 2013 que ficou em 29%.

Houve uma ligeira melhora na satisfação do cidadão quanto aos prazos, mas ainda há 7 demandas pendentes do ano de 2013 e 288, referente a 2014.

## 15. Sugestões de melhorias

Para atender a determinação da OGU, consoante inciso I do Art. 3º da Instrução Normativa nº 01, de 05.11.2014, que entrará em vigor a partir de março/2015, a Ouvidoria elaborou o Plano Anual de Trabalho de 2015, embasado, de início, na ferramenta de ação interna, com foco a longo prazo na missão, visão de futuro, objetivos, pontos fracos e fortes e ameaças e oportunidades.

Entretanto, os cenários externo e interno ditarão as tomadas de iniciativas, mas, independentemente disso, a Ouvidoria do MAPA lista as metas anuais de 2015:

- a) participar das Câmaras Setoriais do MAPA para relatar reclamações e sugestões dos cidadãos, com vistas a colaborar com o aprimoramento da cadeia produtiva;
- b) aumentar o número de demandas relacionadas com sugestões;
- c) indicar interlocutores em associações, sindicatos e empresas ligadas ao Agronegócio para colher sugestões na definição e compatibilização das ações estratégicas do MAPA;
- d) Auxiliar na implantação de um sistema único informatizado de gerenciamento de processos de ouvidorias públicas;
- e) aumentar o índice de percentual das pesquisas de opinião para obter mais informações dos cidadãos quanto aos serviços prestados pelo MAPA;
- f) buscar das áreas competentes respostas qualificadas e conclusivas aos cidadãos;
- g) aprimorar o sistema de Ouvidoria para melhorar o desempenho dos interlocutores;
- h) aperfeiçoar os relatórios mensais e semestrais;
- i) acompanhar a evolução dos ambientes externo e interno para manter a Ouvidoria atualizada com as mudanças;
- j) criar bancos de sugestões apresentados pelos setores agropecuário e de abastecimento;
- k) reduzir os retrabalhos das áreas técnicas com a distribuição de demandas operacionais às SFAs;
- l) disponibilizar relatório de gestão às áreas técnicas, para conhecimento de todas as demandas recebidas pela Ouvidoria, preservando-se o sigilo solicitado;
- m) estimular que as reclamações, denúncias e sugestões sejam feitas por meio da Ouvidoria para a formação de uma massa crítica;
- n) divulgar o regimento da Ouvidoria para melhorar a transparência de sua atuação;
- o) atualizar o sítio do MAPA com relação às atividades da Ouvidoria para facilitar o acesso de demandantes;
- p) reformular as orientações da AGRONET;
- q) aprimorar o relatório de gestão.

## 16. Considerações Finais

A Ouvidoria do MAPA precisa fazer alguns ajustes na sua forma de atuar, com o fito de se enquadrar à nova tendência, especialmente com relação à sua integração ao sistema participativo das ouvidorias públicas federais, tendo como premissa o que diz o item 1.1 da 5ª. Edição da Cartilha da OGU:

*“é necessário que elas se relacionem de forma colaborativa, não-hierárquica, continuada e em rede, presencialmente e/ou virtualmente, independentemente de localização física, visando compartilhar conhecimentos, aprender e gerar inovações no trabalho das ouvidorias. A contínua troca de informações sobre conceitos, fluxos, procedimentos internos, normativos, experiências e relações internas e externas proporcionam um crescimento mútuo das ouvidorias numa teia de relações onde todos ganham”.*

As colocações do parágrafo precedente resumem, num texto não mais de que sete linhas, a essência de todo o trabalho que deve ser feito para se ter um sistema participativo.

Essas diretrizes exigem, no entanto, mudanças comportamentais não só da Ouvidoria do MAPA, mas também de outras ouvidorias públicas federais, a começar pela definição de um modelo de gestão que não haja muita dispersão de esforço para se chegar ao objetivo maior de se dar ao cidadão o direito de participação social.

Recentemente, a Ouvidoria-Geral da União elaborou a Cartilha sobre Orientações para o Atendimento ao Cidadão nas Ouvidorias Públicas Federais, rumo ao sistema participativo, citando alguns pontos, dignos de destaque:

*a Ouvidoria Pública atua, fundamentalmente, no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados.*

*o sucesso na realização de tais funções depende diretamente da capacidade de acolher e oferecer respostas satisfatórias às necessidades do cidadão e de produzir para o Estado informações qualificadas, elaboradas a partir de demandas apontadas pela sociedade.*

*c) dessa compreensão parte o entendimento de que as Ouvidorias Públicas devem funcionar como agentes promotores de mudanças, favorecendo uma gestão flexível e garantido a prestação de serviços públicos de qualidade. Devem, portanto, promover a transformação das manifestações de insatisfação do cidadão em ações que estimulem o aperfeiçoamento do Estado e das Políticas públicas”.*

Em outro trecho, destaca que, em um órgão público, qualquer que seja a função, rotina ou procedimento do trabalho, todos os servidores estão sistematicamente envolvidos com o atendimento ao cidadão e para prestar um bom

atendimento é necessário que o servidor tenha conhecimento de suas funções e visualize todo o processo que envolve o contato direto com o cidadão. Isso se chama visão sistêmica do atendimento. Nessa toada, diz que:

*Uma dimensão essencial da qualidade no atendimento é a adesão do servidor ao seu contexto organizacional, o que implica em conhecer a missão da organização, a forma como esta se encontra estruturada, bem como suas rotinas administrativas. Os direitos e deveres dos servidores públicos estão descritos na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990 e suas atualizações. Entre os deveres (art. 116), há dois que se encaixam no paradigma do atendimento com foco no cidadão. São eles: “atender com presteza ao público em geral, prestando as informações requeridas” e “tratar com urbanidade as pessoas”.*

*A efetividade no atendimento é alcançada quando os servidores públicos desempenham seu trabalho da melhor maneira possível e o cidadão recebe um bom atendimento e um bom tratamento. Mas, cabe ressaltar que efetividade não significa conceder tudo o que o cidadão solicita. A efetividade estará presente também nos casos em que uma solicitação não pode ser atendida, mas o cidadão recebe de forma clara e suficiente a explicação pelo indeferimento. Nesse caso, o usuário certamente volta para casa chateado, mas reconhecendo a impossibilidade de sua demanda.*

**Ouvidoria do MAPA**  
**Esplanada dos Ministérios, Bloco D – Sede 2º andar sala 202 CEP – 70.043-900**  
Brasília / DF – Tel: (61) 3218 - 2089 – Fax: (61) 3218-2994 ou **0800 704 1995**  
**[www.agricultura.gov.br/ouvidoria](http://www.agricultura.gov.br/ouvidoria)**  
**[ouvidoria@agricultura.gov.br](mailto:ouvidoria@agricultura.gov.br)**

Ministério da  
**Agricultura, Pecuária  
e Abastecimento**

**G O V E R N O F E D E R A L**  
**BRASIL**  
**P Á T R I A E D U C A D O R A**