

OUVIDORIA MAPA

RELATÓRIO - 1º SEMESTRE 2020

Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

Tereza Cristina Corrêa da Costa Dias
Ministra da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

Paulo Márcio Mendonça Araújo
Chefe de Gabinete da Ministra

Cláudio Torquato da Silva
Chefe da Assessoria Especial de Controle Interno

Márcio Eli Almeida Leandro
Secretário-Executivo

Luiz Antônio Nabhan Garcia
Secretário Especial de Assuntos Fundiários

Eduardo Sampaio Marques
Secretário de Política Agrícola

José Guilherme Tollstadius Leal
Secretário de Defesa Agropecuária

Jorge Seif Júnior
Secretário de Aquicultura e Pesca

Fernando Silveira Camargo
Secretário de Inovação, Desenvolvimento Rural e Irrigação

Fernando Henrique Kohlmann Schwanke
Secretário de Agricultura Familiar e Cooperativismo

Orlando Leite Ribeiro
Secretário de Comércio e Relações Internacionais

Valdir Colatto
Diretor-Geral do Serviço Florestal Brasileiro

Equipe da Ouvidoria:

George Nogueira Cardoso
Ouvidor-Geral do MAPA

Servidores:

Ana Alayde Viana do Amaral Rocha
Fagner Ferreira Fortaleza
Iago Ravi Coutinho Rodrigues de Oliveira
Kelly Cristina da Silva
Maria Amélia de Souza
Roney Rodrigues Sousa

Colaboradores:

Charles dos Santos Dias
Giovanna Prodomo Trigona
Israel Vieira de Souza
Nayana Bezerra Cruz
Quésia Almeida Dantas

Sumário

Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	2
1. Apresentação	4
2. Manifestações	4
3. Canais de Entrada	6
4. Estatísticas	7
4.1 Tipos de Manifestações	7
4.2 Canais de Entrada	8
4.3 Assuntos Mais Demandados	8
4.4 Distribuição por Região	9
4.5 Encaminhamentos	9
4.5.1 Órgãos de Assistência Direta e Imediata	10
4.5.2 Órgãos Específicos Singulares	10
4.5.2.1 Serviços de Inspeção de Produtos de Origem Animal	11
4.5.3 Unidades Descentralizadas	11
5. Demandas Relacionadas aos Serviços do MAPA	12
6. Pesquisa de Satisfação	14
7. Considerações	15

1. Apresentação

A missão estratégica da Ouvidoria do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA é de atuar no diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, e tem por objetivo garantir aos usuários internos e externos, o direito à adequada prestação de serviços, nos termos definidos na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público, notadamente quanto ao cumprimento de prazos, normas e procedimentos, em conformidade com a Instrução Normativa nº 05, de 18 de junho de 2018 da Controladoria-Geral da União – CGU/OGU, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínuas melhorias dos serviços prestados pelo MAPA.

2. Manifestações

Manifestar é um pronunciamento do usuário dos serviços públicos que tem por objetivo principal apresentar, declarar, dar conhecimento à Ouvidoria de seus anseios, dúvidas, necessidades e opiniões, auxiliando o Poder Público no aprimoramento da gestão de políticas e serviços e a combater a prática de atos ilícitos.

As manifestações são classificadas da seguinte forma: **Reclamação, Denúncia, Solicitação de providências, Sugestão, Elogio, Comunicação de Irregularidade e Simplifique!**



RECLAMAÇÃO

É a demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.



DENÚNCIA

É o ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.



SOLICITAÇÃO

É o pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.



SUGESTÃO

É a apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.



ELOGIO

É a demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.



COMUNICAÇÃO

É a manifestação direcionada aos órgãos públicos sem identificação do usuário. É acolhida desde que contenha os elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos, conforme previsto na Instrução Normativa nº 05, de 18 de junho de 2018, da Controladoria-Geral da União – CGU/OGU.



SIMPLIFIQUE

É a maneira pela qual o cidadão pode contribuir e participar do processo de simplificação do país, propondo melhorias e formas de desburocratizar serviços públicos. A solicitação de simplificação está definida no [Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017](#).

3. Canais de Entrada

A Ouvidoria/MAPA disponibiliza os seguintes canais de acesso ao usuário:

- **Exclusivo para o cidadão:**



Plataforma Fala.BR

falabr.cgu.gov.br



E-mail

ouvidoria@agricultura.gov.br



Telefone

(61) 3218-2089

Correspondência ou atendimento presencial



Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento –MAPA/OUVIDORIA
Esplanada dos Ministérios, Edifício Sede, Bloco D, 2º Andar, Sala 245, CEP
70.043-900 – Brasília – Distrito Federal

- **Exclusivo para empresas:**



E-mail

empresas@agricultura.gov.br



WhatsApp

(61) 99696-1912

Dias/Horários de atendimento:

De segunda à sexta-feira, exceto feriados, das 8h às 18h.

Com a Instrução Normativa nº 7, de 8º de maio de 2019 da Ouvidoria-Geral da União - OGU/CGU, ficou estabelecida a adoção da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, como canal exclusivo para o cadastro de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, que agrega os sistemas e-Ouv (Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias) e o e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço e Informação ao Cidadão). Por meio da nova plataforma, é possível tratar em ambiente único, as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação. A nova solução permite ao usuário o acesso integrado, por meio de acesso único, às ouvidorias e aos serviços de informação ao cidadão.

4. Estatísticas

O presente relatório contempla os dados estatísticos das manifestações aportadas na Ouvidoria, no período de 1º de Janeiro a 30 de Junho de 2020, bem como os dados referentes à pesquisa de satisfação.

No primeiro semestre de 2020, a Ouvidoria/MAPA recebeu um total de 3.380 manifestações¹. Além destas, foram encaminhadas 205 manifestações a outros órgãos, por competência.

4.1 Tipos de Manifestações

A Tabela 1 e o Gráfico 1 apresentam respectivamente o total das manifestações recebidas mensalmente e o comparativo por tipo de manifestação. A partir desses dados, é possível constatar que o tipo de manifestação mais demandado no presente semestre foi a *Solicitação*, conforme se verifica a seguir:

TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAIO	JUN	TOTAL	%
COMUNICAÇÃO	149	170	171	137	119	110	856	25,3%
DENÚNCIA	139	110	121	29	47	68	514	15,2%
ELOGIO	2	1	2	2	4	0	11	0,3%
RECLAMAÇÃO	174	240	194	109	77	73	867	25,7%
SIMPLIFIQUE	1	1	0	1	3	1	7	0,2%
SOLICITAÇÃO	188	202	185	139	180	149	1043	30,9%
SUGESTÃO	7	9	16	10	14	26	82	2,4%
TOTAL	660	733	689	427	444	427	3380	100%

Tabela 1 – Tipos de manifestações recebidas por mês

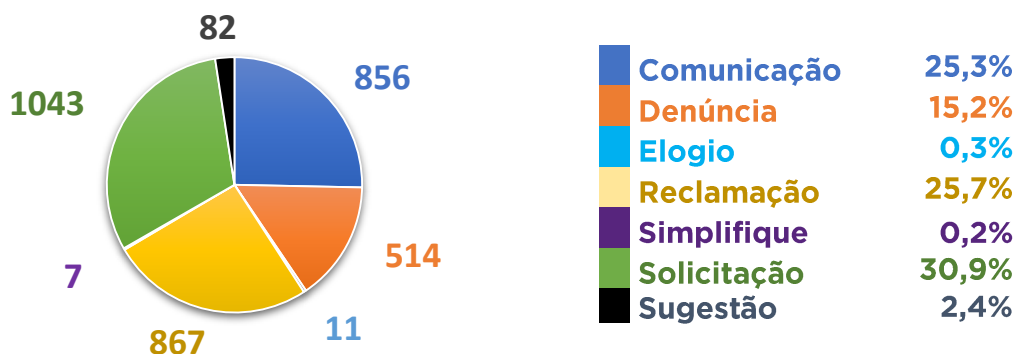


Gráfico 1- Manifestações por tipo

¹ Conforme dados extraídos do Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação. Disponível em: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/>. Acessado em 14/07/2020.

4.2 Canais de Entrada

O recebimento de manifestações pela Ouvidoria por meio de canais de comunicação, deu-se mediante a seguinte distribuição:

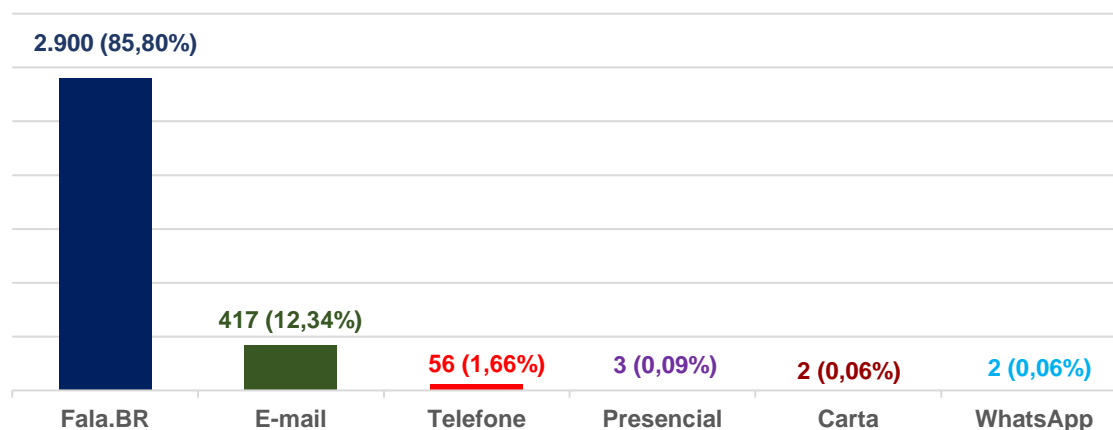


Gráfico 2 – Manifestações por tipo de Canal de Entrada

4.3 Assuntos Mais Demandados

Os 10 assuntos mais demandados² corresponderam a 46,2% do total de manifestações recebidas no 1º semestre de 2020, a seguir:

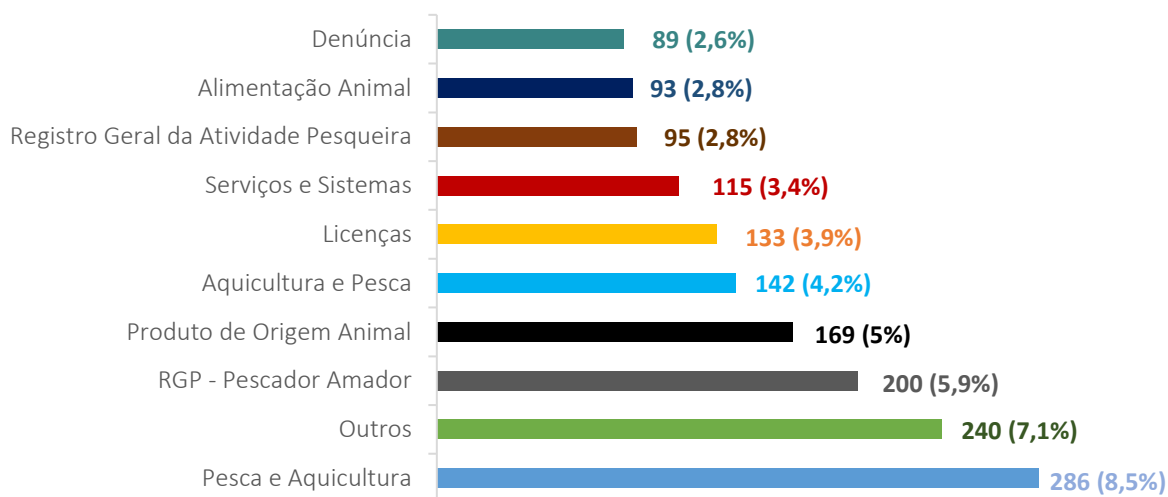


Gráfico 3 – Principais Assuntos Demandados

² Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Acessado em 14/07/2020.

4.4 Distribuição por Região

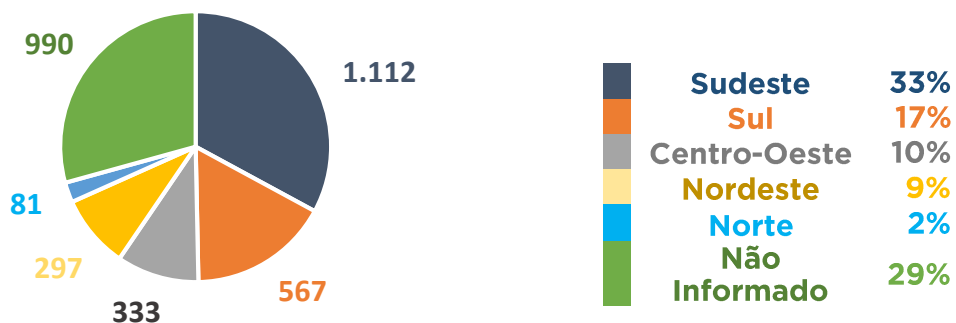


Gráfico 4 – Manifestações do 1º semestre de 2020 por Região

4.5 Encaminhamentos

Importante ressaltar que a Ouvidoria não atua como mera repassadora de manifestações às unidades administrativas do MAPA. Tem-se como uma de suas atribuições precípua, identificar, preliminarmente, se as demandas apresentam elementos mínimos indispensáveis à análise que será realizada pelas áreas técnicas, podendo, para tanto, requerer do usuário do serviço público, quando devidamente identificado, que apresente complementação necessária para o prosseguimento do feito.

Ademais, identificado a qualquer momento que não há elementos suficientes para o prosseguimento da análise, seja por demanda em duplicidade, falta de complementação dos usuários do serviço público, ou mesmo, ante a impossibilidade de se obter mais informações, quando tratar-se de demanda anônima, competirá à Ouvidoria finalizar a referida manifestação na Plataforma (Fala.BR), sem prejuízo de reabri-la, caso sejam posteriormente apresentados novos elementos que permitam o acolhimento pela unidade administrativa.

Diante disso, insta consignar que neste 1º semestre, a Ouvidoria finalizou o quantitativo de **701** manifestações (por falta de materialidade, por não complementação de informações solicitadas ao cidadão demandante e por manifestações duplicadas), o que representa em termos percentuais **20,7%** do total de demandas aportadas no período.

4.5.1 Órgãos de Assistência Direta e Imediata

Os Órgãos de Assistência Direta e Imediata receberam um total de 171 manifestações no 1º semestre de 2020, distribuídas conforme o gráfico a seguir:

UNIDADE	QNTD.	%
Secretaria Executiva - SE	122	71,3%
Corregedoria - CG	35	20,5%
Gabinete da Ministra - GM	6	3,5%
Assessoria Especial de Controle Interno - AECI	4	2,3%
Assessoria Especial de Comunicação Social - AECS	4	2,3%
Assessoria Especial de Relações Governamentais e Institucionais - AERIN	0	0,0%
Consultoria Jurídica - CONJUR	0	0,0%
TOTAL	171	100,0%

Tabela 2 – Órgãos de assistência direta e imediata

4.5.2 Órgãos Específicos Singulares

A Ouvidoria recebeu e encaminhou às Secretarias Finalísticas do MAPA 2.087 manifestações, conforme pode-se observar no gráfico abaixo. Outrossim, ressaltamos que a partir do dia 23.03.2020, entrou em vigor o Decreto nº 10.253, de 20 de fevereiro de 2020, passando, desde então, a integrar as manifestações que eram direcionadas ao Serviço Florestal Brasileiro - SFB no relatório da Ouvidoria/MAPA.

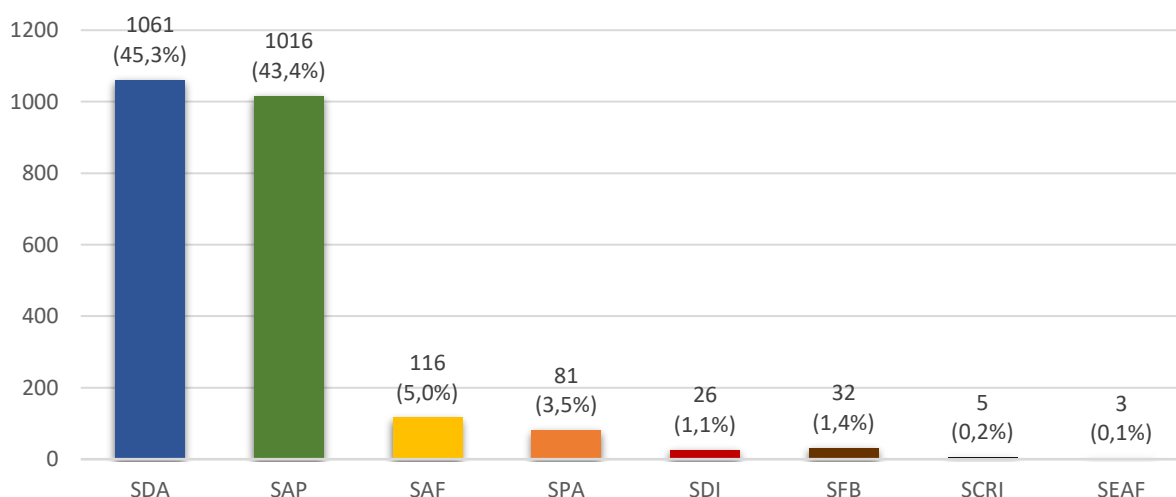


Gráfico 5 – Quantitativo de Manifestações por Secretaria

4.5.2.1 Serviços de Inspeção de Produtos de Origem Animal

O Serviço de Inspeção de Produtos de Origem Animal é uma das áreas técnicas mais demandadas pelos usuários, destaca-se, a seguir, um quantitativo de 405 manifestações recebidas e encaminhadas àqueles SIPOA's:

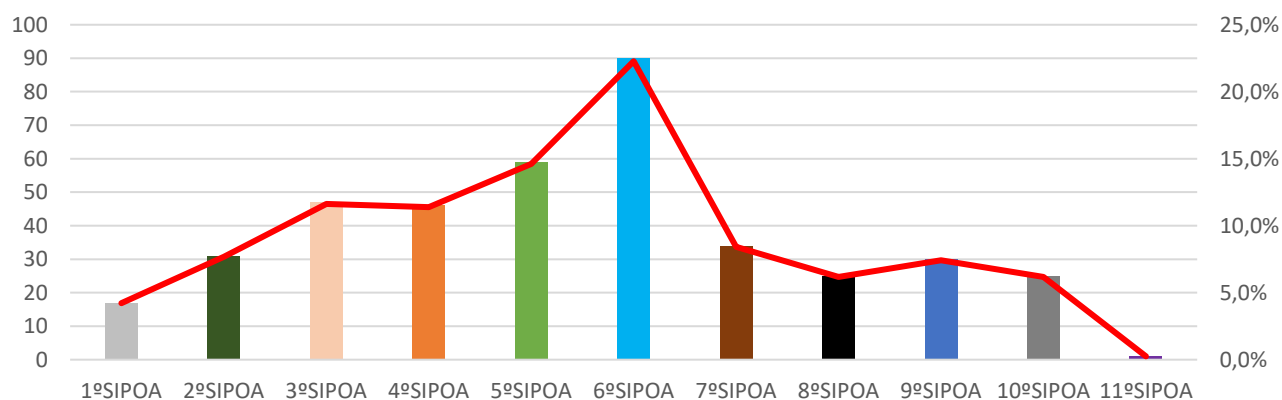


Gráfico 6 – SIPOA's

4.5.3 Unidades Descentralizadas

A Ouvidoria do MAPA busca assegurar o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida. Nesse sentido, demonstramos no quadro abaixo que no 1º semestre de 2020 foram encaminhadas 58 manifestações às unidades descentralizadas:

UNIDADE	QNTD.	%
SFA/AM	2	3,45%
SFA/BA	3	5,17%
SFA/CE	2	3,45%
SFA/ES	2	3,45%
SFA/GO	2	3,45%
SFA/MA	5	8,62%
SFA/MG	4	6,90%
SFA/PA	2	3,45%
SFA/PE	2	3,45%
SFA/PR	7	12,07%
SFA/RJ	6	10,34%
SFA/RN	1	1,72%
SFA/RS	4	6,90%
SFA/SC	7	12,07%
SFA/SP	6	10,34%
SFA/PB	1	1,72%
Laboratórios	2	3,45%
TOTAL	58	100,00%

Tabela 3 – Unidades Descentralizadas

5. Demandas Relacionadas aos Serviços do MAPA

A Ouvidoria realiza o tratamento das manifestações com base nos assuntos relacionados na Carta de Serviços do Usuário do MAPA³, em atenção ao contido no art. 7º da Lei Federal n. 13.460 de 26 de junho de 2017. Em vista disso, identificou-se, no 1º semestre de 2020, um total de 1.555 manifestações. Segue abaixo, os serviços mais demandados:

Nome do Serviço Público	Secretaria	Qnt.
Registro e fornecimento de certificados e licenças para pessoas físicas e jurídicas para finalidades de prática de atividades em aquicultura e pesca	SAP	1016
Fiscalização e Inspeção de Estabelecimentos de Produtos de Origem Animal (DIPOA)	SDA	256
Fiscalização de Condições Higiênico-Sanitárias de Estabelecimentos e de Produtos de Origem Vegetal (DIPOV)	SDA	79
Fiscalização e Inspeção de Produtos de Origem Animal (DIPOA)	SDA	66
Declaração de Aptidão ao Pronaf	SAF	37
Fiscalização de Estabelecimento de Insumos Agrícolas (DFIA)	SDA	13
Serviço de integração dos dados declarados no CAR em Estados que possuem sistemas eletrônicos e bases de dados estaduais	SFB	9
Regulação da Exportação e Importação de Produtos de Origem Animal (DIPOA)	SDA	6
Fiscalização da Certificação e do Registro de Insumos Agrícolas (DFIA)	SDA	6
Análise de Risco de Pragas para Importação de Vegetais (DSV)	SDA	5

Legenda:

SAP - SECRETARIA DE AQUICULTURA E PESCA

SDA - SECRETARIA DE DEFESA AGROPECUÁRIA

SAF - SECRETARIA DE AGRICULTURA FAMILIAR E COOPERATIVISMO

SFB - SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

Tabela 4 – Manifestações relacionadas aos Serviços do MAPA

³ Disponível em: https://www.gov.br/agricultura/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/carta-de-servico.

No Gráfico 7, é possível identificar a porcentagem mensal das referidas manifestações, relacionadas aos serviços prestados pelo MAPA:

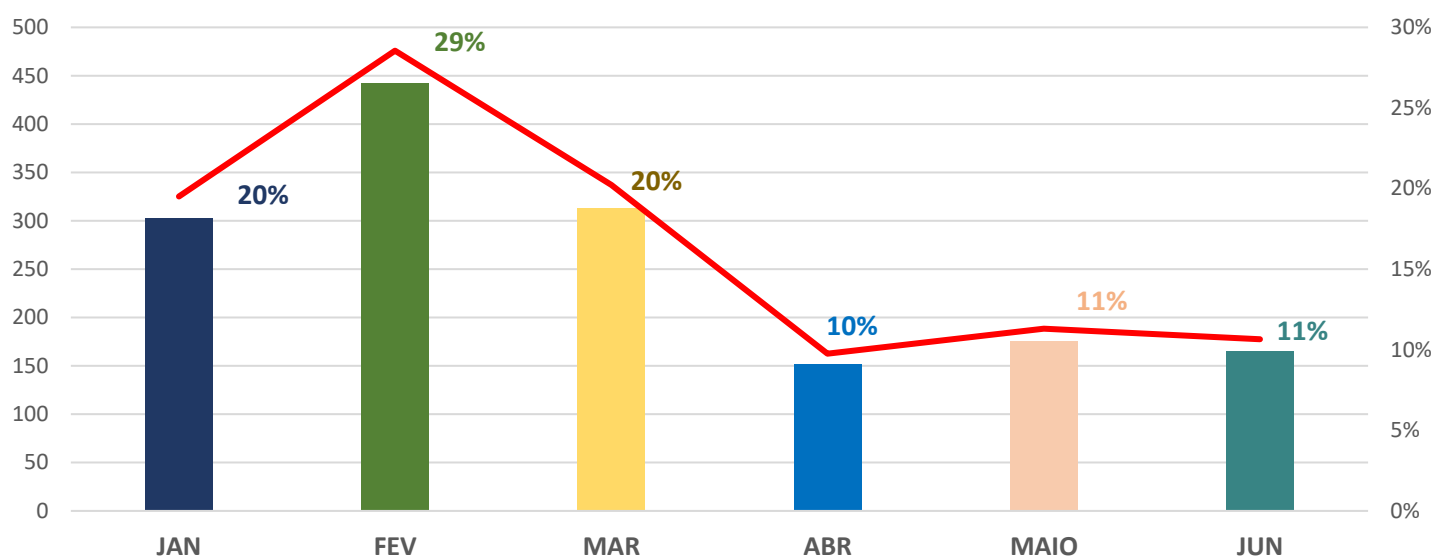


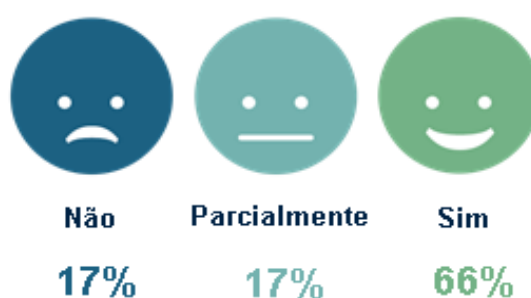
Gráfico 7 – Quantitativo Mensal dos Serviços



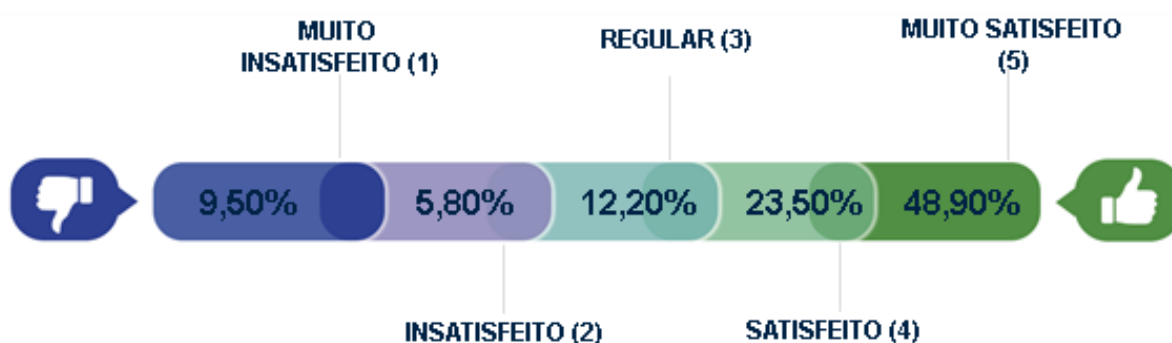
6. Pesquisa de Satisfação

A Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria/MAPA é realizada por meio de link disponibilizado quando do retorno das respostas ao cidadão e busca avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo MAPA sobre alguns aspectos, tais como, a qualidade da resposta, o prazo de atendimento e a qualidade do sistema e-Ouv, além de, auxiliar na identificação de serviços que demandam melhorias, objetivando maior eficiência na gestão administrativa. No 1º semestre de 2020 foram respondidas 327 pesquisas, segundo informações extraídas do "PAINEL RESOLVEU?"⁴ da CGU.

De acordo com as respostas dos cidadãos ao atendimento de sua necessidade, 83% responderam que sua demanda foi atendida ou parcialmente atendida, 17% responderam que a demanda não foi atendida.



Quanto à satisfação no atendimento, 72,40% responderam que estão "Satisfeito" ou "Muito Satisfeito" com o atendimento prestado por essa Ouvidoria, 15,30% estão "Insatisfeito" ou "Muito Insatisfeito" e 12,20% responderam como "Regular".



TOTAL DE RESPOSTAS **327**

⁴ Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Acessado em 14/07/2020.

7. Considerações

Diante da pandemia do novo coronavírus (Covid-19), a Ouvidoria não ficou omissa e está adotando todas as medidas para garantir ao usuário do serviço público o acesso às informações seguras sobre a Covid-19. Além da criação de um canal exclusivo para o recebimento de denúncias, sugestões e outras manifestações de ouvidoria sobre a doença e sobre a prestação dos serviços públicos relacionados ao MAPA, a Controladoria Geral da União – CGU, inseriu na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.br, um assunto específico para a COVID-19. A partir do mês de Março foram registrados 50 manifestações ligadas ao novo coronavírus.



Adotamos ainda, como medida para agilizar o atendimento realizado pela Ouvidoria, a triagem de pedidos ligados à Covid-19 para o Comitê de Crise (CC AGRO-COVID19) que tem por objetivo monitorar e propor estratégias para minimizar os impactos da pandemia na produção agrícola e no abastecimento de alimentos à população.

A Ouvidoria também adotou as medidas de prevenção, cumprindo o regime de teletrabalho desde o dia 23 de março, mantendo seu horário normal de funcionamento, das 08h às 18:00h, de segunda à sexta-feira, porém, com dias alternados de revezamento, com a estratégia de que haverá a presença de, no mínimo, um servidor e um colaborador na unidade, para os casos de necessidades essenciais, como atendimento telefônico aos usuários do serviço público e providências outras que se fizerem necessárias além do atendimento presencial temporariamente inativo, evitando assim aglomerações.

Informamos que, as medidas adotadas por esta Ouvidoria durante este período de calamidade poderão sofrer alterações a qualquer momento, a partir de novas determinações por nossos órgãos centrais oficiais.

Em relação aos assuntos que foram mais recorrentes, destaca-se novamente para a emissão, licença e registro da carteira de pescador amador da pasta da Secretaria de Aquicultura e Pesca – SAP, tendo em vista das dificuldades encontradas para acessar o sistema e disponibilizar as informações.

É imperioso apontar que atualmente a Ouvidoria conta com a mão de obra de 01 (um) Chefe de Divisão, 02 (dois) Chefes de Serviço e apenas 03 (três) colaboradores, para o tratamento das manifestações e o atendimento à todas as unidades do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA.

A Ouvidoria identificou que houve baixa no quantitativo de manifestações recebidas no 1º semestre/2020, sendo que neste período foram recebidas o total de 3.380 manifestações, enquanto no mesmo período do ano de 2019, foram registradas 4.298 manifestações, refletindo uma redução de 20% nos cadastros. Também, houvera uma grande melhoria na avaliação da satisfação do usuário dos serviços da Ouvidoria do MAPA, que registrou média 20% maior que ao ano anterior.

Nesse sentido, manteve-se a força de trabalho disponível na unidade para o tratamento das demandas e o atendimento à todas as unidades do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – MAPA.

Além disso, a Ouvidoria vem buscando internamente, assim como junto às áreas técnicas, atingir um patamar máximo de aperfeiçoamento, resolutividade e agilidade no trato das questões dos usuários dos serviços do Ministério.

Por fim, o presente relatório visa auxiliar e contribuir com a gestão do MAPA na melhoria dos atendimentos que são prestados à sociedade, objetivando o aperfeiçoamento do serviço público e a consequente satisfação dos usuários.

George Nogueira Cardoso

Ouvidor-Geral

Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

Ministério da Agricultura,
Pecuária e Abastecimento



Contatos com a Ouvidoria/Mapa
E-mail: ouvidoria@agricultura.gov.br
Audiência com o Ouvidor: (61) 3218-2089

Endereço: Esplanada dos Ministérios – Bloco “D” – Ed. Sede - 2º andar - sala 245