



# OUVIDORIA MAPA

RELATÓRIO  
2019

## 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  
Fundários

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

### Equipe da Ouvidoria:

George Nogueira Cardoso  
Ouvidor-Geral do MAPA

Ana Alayde Viana do Amaral Rocha  
Fagner Ferreira Fortaleza  
Iago Ravi Coutinho Rodrigues de Oliveira  
Jorge Vinícios da Rocha Moreira  
Kelly Cristina da Silva  
Roney Rodrigues Sousa

### Colaboradores:

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





## SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>2</b>
<b>2. MANIFESTAÇÕES.....</b>	<b>3</b>
<b>3. CANAIS DE ENTRADA.....</b>	<b>4</b>
<b>4. ESTATÍSTICAS.....</b>	<b>5</b>
<b>4.1 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....</b>	<b>5</b>
<b>4.2 CANAIS DE ENTRADA.....</b>	<b>6</b>
<b>4.3 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....</b>	<b>7</b>
<b>4.4 DISTRIBUIÇÃO POR REGIÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>4.5 ENCAMINHAMENTOS.....</b>	<b>8</b>
<b>4.5.1 ÓRGÃOS DE ASSISTÊNCIA DIRETA E IMEDIATA.....</b>	<b>8</b>
<b>4.5.2 ÓRGÃOS ESPECÍFICOS SINGULARES.....</b>	<b>9</b>
<b>4.5.2.1 SERVIÇOS DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS DE ORIGEM ANIMAL - SIPOA.....</b>	<b>9</b>
<b>4.5.3 UNIDADES DESCENTRALIZADAS.....</b>	<b>10</b>
<b>5. DEMANDAS RELACIONADAS AOS SERVIÇOS DO MAPA.....</b>	<b>11</b>
<b>6. RANKING.....</b>	<b>14</b>
<b>6.1 PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....</b>	<b>15</b>
<b>7. RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>16</b>



# 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – MAPA, em atenção ao que estabelece o art. 14, inciso II, da Lei nº 13.460, de 26 de Junho de 2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público, apresenta o relatório de gestão, contendo os resultados obtidos no exercício de 2019.

Em 2019, foram aportadas o quantitativo total de 9.747 manifestações. Se comparado ao total de manifestações recebidas durante o ano de 2018, verifica-se que ocorreu um aumento de 124%. Esse aumento está relacionado diretamente à inclusão da Secretaria de Aquicultura e Pesca, Secretaria Especial de Assuntos Fundiários, Secretaria de Agricultura Familiar e Cooperativismo e da Secretaria de Inovação e Desenvolvimento Rural e Irrigação nesta Pasta, conforme a edição do Decreto nº 9.667, de 2 de janeiro de 2019, que aprovou a nova estrutura regimental do Ministério.

É importante destacar que alcançamos um tempo médio de resposta de 21 dias, sendo 12 dias a menos que no ano de 2018, resultado que demonstra o engajamento dos servidores deste órgão em dar pleno atendimento às manifestações de ouvidoria, respeitando o prazo legal estabelecido.

Além disso, dentre as 349 instituições públicas federais integrantes do Sistema SisOuv, insta consignar que, a Ouvidoria do MAPA, atingiu o 5º lugar no ranking geral de órgãos da Administração Pública Federal que mais receberam manifestações no exercício de 2019, conforme dados extraídos do “PAINEL RESOLVEU”, ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação), recebidas diariamente pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.

Não obstante, a Ouvidoria buscou atingir maior nível de resolutividade e agilidade no tratamento das manifestações e dos problemas apresentados, acompanhando a qualidade das respostas, prazos e oferecendo sugestões de melhorias aos gestores das Unidades Administrativas.

Destarte, convém informar que foi elaborado e publicado na página da Ouvidoria, no sítio eletrônico do MAPA, o documento denominado Procedimento Operacional Padrão – POP, cujo objetivo principal é qualificar nossos colaboradores e servidores, no sentido de garantir quando da análise das manifestações um atendimento de excelência, padronizado e impessoal, fornecendo orientações técnicas sobre como as manifestações recebidas pela Plataforma Fala.BR da Controladoria Geral da União – CGU devem ser tratadas, em conformidade com a legislação vigente.

Dessa forma, trouxemos melhorias mais assertivas para o desempenho das atividades desenvolvidas, além de fortalecer o diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, garantindo aos usuários tanto internos como externos do MAPA o direito à adequada prestação dos serviços.

## 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 cidadão:

- **Exclusivo para o cidadão:**



**Sistema Fala.BR**  
sistema.ouvidorias.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 11, de 1º de agosto de 2019 da Ouvidoria-Geral da União - OGU/CGU, ficou estabelecida a adoção da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, que agrega os sistemas e-Ouv (Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias), Simplifique! e o e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço e Informação ao Cidadão). Por meio do novo sistema é possível tratar, em ambiente único, as manifestações de ouvidoria, as solicitações de simplificação e os pedidos de acesso à informação. A nova solução permite ao usuário o acesso integrado, por meio de acesso único, às ouvidorias e serviços de informações ao cidadão.

## 4. ESTATÍSTICAS

O presente relatório contempla os dados estatísticos das manifestações aportadas na Ouvidoria no ano de 2019, em consonância com as informações extraídas do "PAINEL RESOLVEU?". O total de manifestações<sup>1</sup> tratadas no referido ano foi de **9.749**. Além destas, foram encaminhadas 457 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 demandando no exercício de 2019 foi a *Reclamação*, conforme se verifica a seguir:

TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
COMUNICAÇÃO	72	108	117	107	166	120	132	225	197	246	211	129	1830
DENÚNCIA	86	114	129	148	140	147	149	104	102	84	583	78	1864
ELOGIO	2	2	2	3	9	2	9	8	6	4	2	4	53
RECLAMAÇÃO	86	128	138	523	461	296	501	376	247	310	252	317	3635
SIMPLIFIQUE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2	1	7
SOLICITAÇÃO	68	71	91	308	307	222	307	216	153	157	124	130	2154
SUGESTÃO	7	26	25	26	16	25	15	21	13	18	10	4	206
<b>TOTAL</b>	<b>321</b>	<b>449</b>	<b>502</b>	<b>1115</b>	<b>1099</b>	<b>812</b>	<b>1113</b>	<b>950</b>	<b>718</b>	<b>823</b>	<b>1184</b>	<b>663</b>	<b>9749</b>

Tabela 1 –Manifestações recebidas por mês

<sup>1</sup> Conforme dados extraídos do Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação. Disponível em: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/>. Acessado em 16/01/2020.

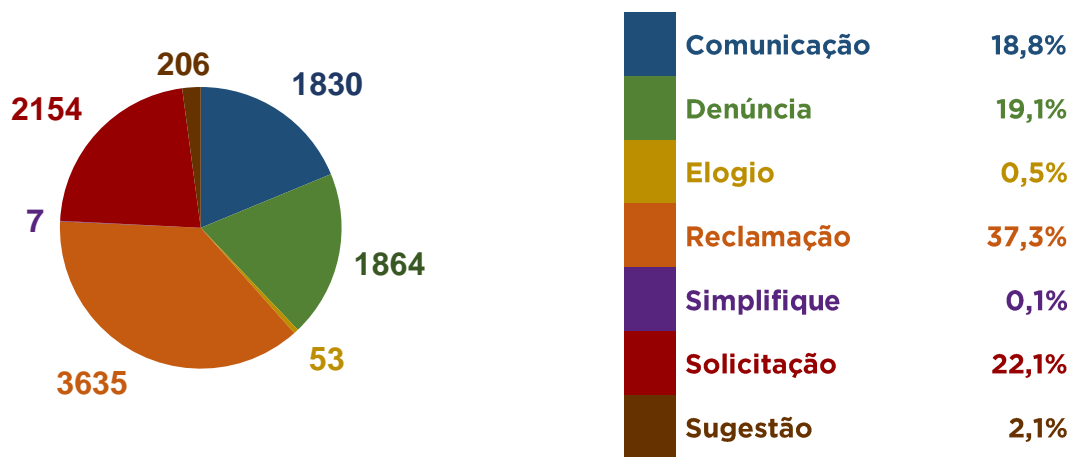


Gráfico 1 - Tipos de Manifestações

## 4.2 Canais de Entrada

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

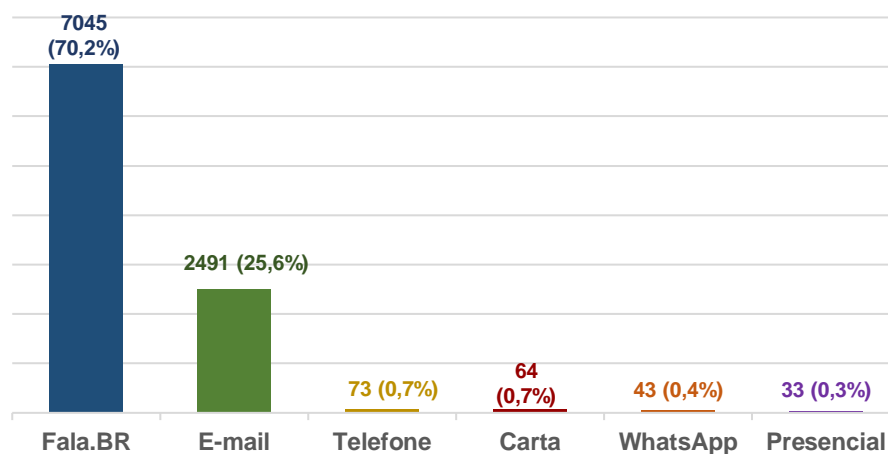


Gráfico 2 - Manifestações por Canal de Entrada (Fonte: Fala.BR)



### 4.3 Assuntos Mais Demandados

Os 10 assuntos mais demandados corresponderam a **57,8%** do total de manifestações recebidas no ano de 2019, são eles:

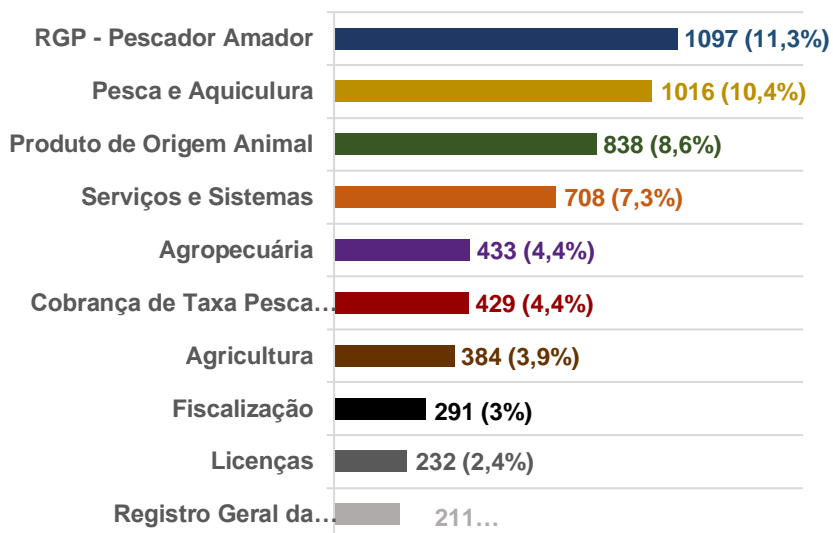


Gráfico 3 – Principais Assuntos (Fonte: Fala.BR)

### 4.4 Distribuição por Região

O quadro a seguir apresenta o volume de registros de demandas por participação nacional recebidas pela Ouvidoria/MAPA no ano de 2019:

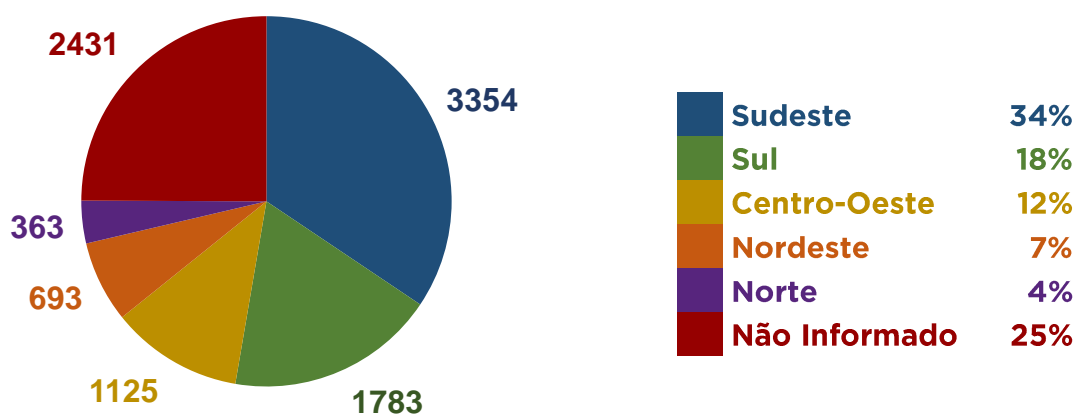


Gráfico 4 – Manifestações por Região (Fonte: Fala.BR)

## 4.5 Encaminhamentos

A Ouvidoria finalizou o quantitativo de **2.463** manifestações, por falta de materialidade ou por não complementação de informações solicitadas ao cidadão demandante, o que representa, em termos percentuais, **25,3%** do total de demandas aportadas no período.

Isso porque, a Ouvidoria não atua como mera repassadora de manifestações às unidades administrativas do MAPA. Tem-se como uma de suas atribuições precípuas, 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.

Diante disto, identificado a qualquer momento que não há elementos suficientes para o prosseguimento da análise, seja por falta de complementação, ou mesmo, ante a impossibilidade de se obter mais informações, quando tratar-se de demanda anônima, competirá à Ouvidoria finalizar a referida manifestação no sistema (e-OUV), sem prejuízo de reabri-la, caso sejam posteriormente apresentados novos elementos que permitam o acolhimento pela unidade administrativa.

### 4.5.1 Órgãos de assistência direta e imediata

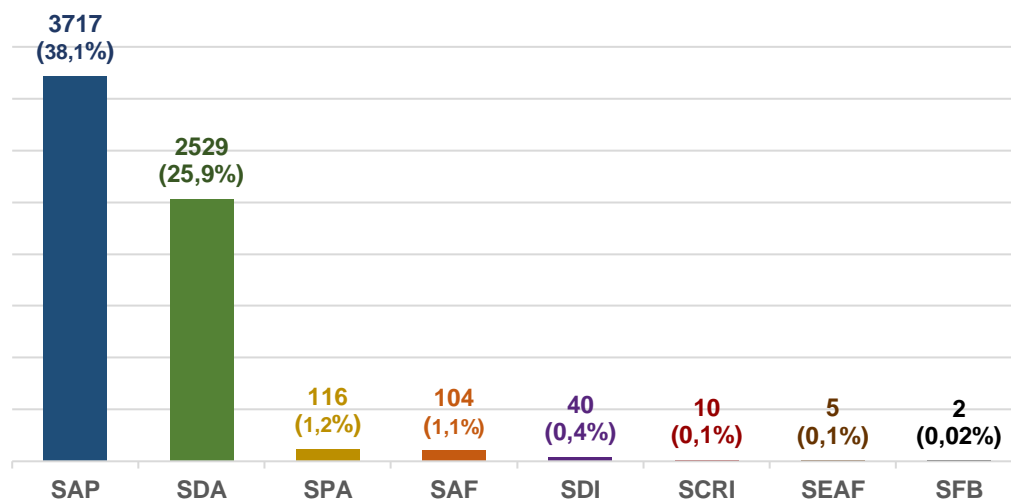
Abaixo, pode-se conferir o quantitativo de demandas, perfazendo um total de **622** manifestações recebidas em 2019, encaminhadas às unidades que assistem diretamente à autoridade máxima do MAPA:

UNIDADE	QNTD.	%
Corregedoria - CG	148	1,5%
Gabinete da Ministra - GM	41	0,4%
Secretaria Executiva - SE	433	4,4%
<b>TOTAL</b>	<b>622</b>	<b>6,4%</b>

Tabela 2 - Órgãos de assistência direta e imediata

## 4.5.2 Órgãos específicos singulares

Conforme pode se observar no gráfico abaixo, a Ouvidoria recebeu e encaminhou às Secretarias finalísticas do MAPA o total de **6.523** manifestações:



### Legenda:

SAP - SECRETARIA DE AQUICULTURA E PESCA  
SDA - SECRETARIA DE DEFESA AGROPECUÁRIA  
SPA - SECRETARIA DE POLÍTICA AGRÍCOLA  
SAF - SECRETARIA DE AGRICULTURA FAMILIAR E COOPERATIVISMO  
SDI - SECRETARIA DE INOVAÇÃO, DESENVOLVIMENTO RURAL E IRRIGAÇÃO  
SFB - SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO  
SCRI - SECRETARIA DE COMÉRCIO E RELAÇÕES INTERNACIONAIS  
SEAF - SECRETARIA ESPECIAL DE ASSUNTOS FUNDIÁRIOS

Gráfico 5 - Órgãos específicos singulares

### 4.5.2.1 Serviços de Inspeção de Produtos de Origem Animal - SIPOA

Considerando que o Serviço de Inspeção de Produtos de Origem Animal é uma das áreas técnicas mais demandadas pelos usuários, destaca-se, a seguir, o quantitativo de manifestações recebidas e encaminhadas aos SIPOA's, cujo montante total perfaz **1.110** demandas:

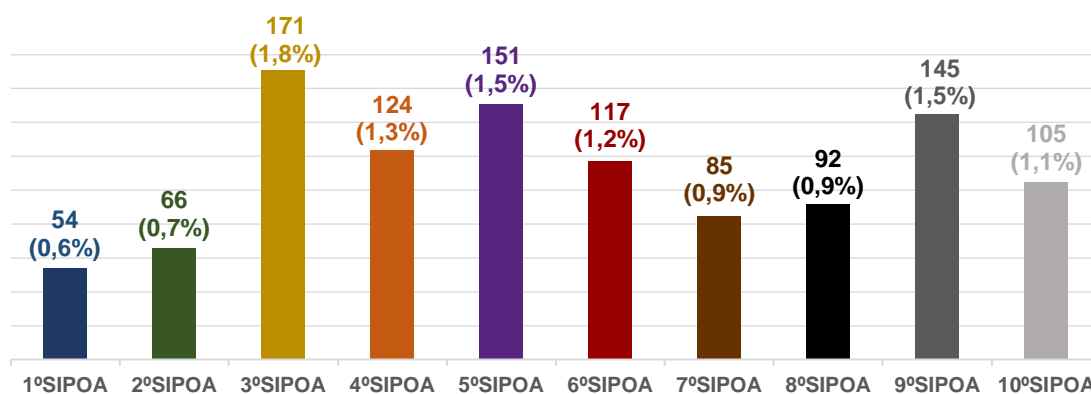


Gráfico 6 - SIPOA's

### 4.5.3 Unidades descentralizadas

O quadro abaixo retrata o quantitativo de demandas encaminhadas às unidades descentralizadas, somando-se **132** manifestações:

UNIDADE	QNTD.	%
SFA/AL	1	0,01%
SFA/AM	7	0,07%
SFA/AP	3	0,03%
SFA/BA	6	0,06%
SFA/CE	3	0,03%
SFA/ES	1	0,01%
SFA/GO	5	0,05%
SFA/MA	4	0,04%
SFA/MG	10	0,10%
SFA/MS	1	0,01%
SFA/MT	7	0,07%
SFA/PA	7	0,07%
SFA/PE	1	0,01%
SFA/PR	16	0,16%
SFA/RJ	9	0,09%
SFA/RN	1	0,01%
SFA/RO	2	0,02%
SFA/RR	1	0,01
SFA/RS	17	0,17%
SFA/SC	7	0,07%
SFA/SE	1	0,01%
SFA/SP	19	0,19%
SFA/TO	3	0,03%
LANAGRO's	10	0,10%
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>1,46%</b>

**Legenda:**

SFA - SUPERINTENDÊNCIA FEDERAL DE AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO

LANAGRO'S - LABORATÓRIOS FEDERAIS DE DEFESA AGROPECUÁRIA

Tabela 3 - Unidades descentralizadas

## 5. DEMANDAS RELACIONADAS AOS SERVIÇOS DO MAPA

Com relação à [Carta de Serviços do MAPA](#), verificou-se, no ano de 2019, um total de **5.047** manifestações, cujo serviço mais demandado está afeto à Secretaria de Aquicultura e Pesca, conforme Tabela 4:

SERVIÇOS	Responsável	QNTD.
Registro e fornecimento de certificados e licenças para pessoas físicas e jurídicas para finalidades de prática de atividades em aquicultura e pesca	SAP	3849
Fiscalização e Inspeção de Produtos de Origem Animal (DIPOA)	SDA	624
Fiscalização e Inspeção de Estabelecimentos de Produtos de Origem Animal (DIPOA)	SDA	198
Fiscalização de Condições Higiênico-Sanitárias de Estabelecimentos e de Produtos de Origem Vegetal (DIPOV)	SDA	52
Declaração de Aptidão ao Pronaf	SAF	31
Fiscalização da Classificação de Produtos Vegetais (DIPOV)	SDA	24
Plano Agrícola e Pecuário	SPA	23
Fiscalização de Estabelecimento de Insumos Agrícolas (DFIA)	SDA	15
Autorização prévia de Licença de Importação para produtos de origem animal (LI)	SDA	15
Inspeção de Aeroportos, Portos e Postos de Fronteira Habilitados para Trânsito Agropecuário Internacional (CGVIGIAGRO)	SDA	14
Operação de Procedimentos de Vigilância do Trânsito Internacional de Insumos Agropecuários (CGVIGIAGRO)	SDA	8
Registro de Bebidas e Vinhos (DIPOV)	SDA	8
Operação de Procedimentos de Vigilância do Trânsito Internacional de Animais e Derivados (CGVIGIAGRO)	SDA	7
Registro de Estabelecimentos de Produtos de Origem Vegetal (DIPOV)	SDA	7
Cadastro da Agricultura Familiar	SAF	6
Obter Crédito Fundiário (Terra Brasil)	SAF	6
Fiscalização da Certificação e do Registro de Insumos Agrícolas (DFIA)	SDA	6
Operação de Procedimentos de Vigilância do Trânsito Internacional de Vegetais e Derivados (CGVIGIAGRO)	SDA	6
Registrar produto agropecuário de uso veterinário	SDA	6
Fiscalização da Certificação e do Registro de Insumos Agrícolas (DFIA) Fertilizantes, corretivos e inoculantes	SDA	6
Credenciamento de Responsável Técnico para Certificação Fitossanitária de Origem (DSV)	SDA	6
Regulação da Embalagem e Rotulagem de Produtos de Origem Animal (DIPOA)	SDA	5
Regulação da Certificação e Registro de Insumos Agrícolas (DFIA)	SDA	5
Autorização de Importação de Produtos de Uso Veterinário (DSA)	SDA	5
Registrar produtos de uso veterinário de natureza farmacêutica	SDA	5
Fornecimento de Certificação de Legalidade Pesqueira	SAP	4
Registro de Estabelecimentos de Produtos de Alimentação Animal (Ex-DFIP)	SDA	4
Certificação de Produtos de Origem Animal (DIPOA)	SDA	4
Emissão de Certificado Fitossanitário para Exportação de Vegetais (DSV)	SDA	4
Habilitar-se para emissão de Certificado de Inspeção Sanitária	SDA	3
Registrar estabelecimento agropecuário**	SDA	3
Registro de Produtos de Origem Animal (DIPOA)	SDA	3
Regulação da Produção de Produtos de Origem Animal (DIPOA) **	SDA	3
Obter autorização prévia de importação de produtos de origem animal (DIPOA)	SDA	3
Gestão de Informações Cadastrais e Gerenciais de Apoio Laboratorial (CGAL) **	SDA	3
Gestão (execução) da Fiscalização de Bebidas (DIPOV)	SDA	3



Certificar sementes e mudas	SDA	3
Controle Sanitário do Trânsito Nacional de Animais Vivos e In Natura (DSA)	SDA	3
Participação no Plano de Agricultura de Baixa Emissão de Carbono (Plano ABC)	SDI	3
Concessão de financiamentos ao agronegócio Café	SPA	3
Projeções do Agronegócio Brasil - Projeções de Longo Prazo	SPA	3
Registro de embarcações pesqueiras	SAP	2
Obter autorização para importação sem fins comerciais de bebidas, vinagres e derivados da uva e do vinho	SDA	2
Gerenciamento da Capacitação e Habilitação em Classificação de Produtos Vegetais (DIPOV)	SDA	2
Regulação da Fiscalização e Inspeção de Produtos de Origem Animal (DIPOA) **	SDA	2
Regulação da Exportação e Importação de Insumos Agrícolas (DFIA)	SDA	2
Normatização da Fiscalização e da Inspeção de Produtos de Origem Vegetal (DIPOV) **	SDA	2
Inscrever-se no Registro Nacional de Sementes e Mudanças	SDA	2
Registrar agrotóxico para uso na agricultura orgânica	SDA	2
Atendimento ao público tanto interno (servidores, colaboradores, terceirizados) quanto ao público externo (cidadão) recebendo via sistema federal demandas (solicitações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias), encaminhando às áreas técnicas responsáveis, gerindo o prazo para resposta, auxiliando nas respostas e encaminhando o cidadão.	SFB	2
Plataforma para o Zoneamento Agrícola de Risco Climático	SPA	2
Sistematização de informações, análise de dados e resultado quanto a Verificação de Perdas na Safra	SPA	2
Recebimento dos encaminhamentos e demandas das câmaras, entrega do consolidado e acompanhamento dos processos	SPA	2
Limites / percentuais de subvenção	SPA	2
Acesso a carteira de financiamento e investimentos (infraestruturas)	SAF	1
Análise da prestação de serviços de ATER**	SAF	1
Ordenamento (elaboração e publicação de normativos) da Aquicultura e Pesca**	SAP	1
Participar de Missões Internacionais de Agricultura, Pecuária e Abastecimento	SCRI	1
Obter certificado de inspeção de importação de bebidas, vinagres e derivados da uva e do vinho	SDA	1
Autorização de Importação de Produtos de Alimentação Animal (Ex-DFIP)	SDA	1
Enviar Relatórios de Produção das Indústrias de Alimentação Animal (Ex-DFIP)**	SDA	1
Gestão de Informações Cadastrais e Gerenciais de Inspeção de Produtos de Origem Animal (DIPOA) **	SDA	1
Registro de Estabelecimentos de Produtos de Origem Animal (DIPOA)	SDA	1
Registro de produto para alimentação animal	SDA	1
Regulação da Certificação e do Registro de Produtos de Origem Animal (DIPOA)	SDA	1
Renovar registro de estabelecimento fabricante, importador ou fracionador de alimentos para animais	SDA	1
Regulação da Fiscalização de Insumos Agrícolas (DFIA)	SDA	1
Regulação da Exportação e Importação de Produtos de Origem Animal (DIPOA) **	SDA	1
Gestão de Informações Cadastrais e Gerenciais de Vigilância Agropecuária Internacional (CGVIGIAGRO) **	SDA	1
Certificação e Registro de Insumos Agrícolas (DFIA) Fertilizantes, corretivos e inoculantes	SDA	1
Gestão de Informações Cadastrais e Gerenciais de Inspeção de Produtos de Origem Vegetal (DIPOV) **	SDA	1
Obter autorização prévia para importação de fertilizantes, inoculantes e corretivos	SDA	1
Monitoramento de Resíduos e Contaminantes em Produtos de Origem Vegetal (DIPOV) **	SDA	1

Credenciar entidades para realização de testes de agrotóxico	SDA	1
Consulta de Requisitos Fitossanitários para Importação Autorizada de Vegetais (DSV)	SDA	1
Inscriver campo ou viveiro	SDA	1
Consultar dados abertos do Sistema de Informações Gerenciais do Serviço de Inspeção Federal**	SDA	1
Publicizar dados de produtos veterinários (PUBLIVET) - SDA**	SDA	1
Gestão de Informações Cadastrais e Gerenciais de Saúde Animal (DSA) **	SDA	1
Credenciar Laboratórios na Rede Nacional de Laboratórios Agropecuários do MAPA (CGAL)	SDA	1
Receber monitoramento do MAPA como laboratório credenciado na Rede Nacional de Laboratórios Agropecuários (CGAL)**	SDA	1
Inteligência Territorial	SDI	1
Nome do Serviço Público	SE	1
Programa Mais Alimentos	SPA	1
Acompanhamento dos Mercados Agrícolas**	SPA	1
Controle e trâmite dos processo do Departamento	SPA	1
	<b>TOTAL</b>	<b>5047</b>

**Legenda:**

SAP - SECRETARIA DE AQUICULTURA E PESCA  
SDA - SECRETARIA DE DEFESA AGROPECUÁRIA  
SPA - SECRETARIA DE POLÍTICA AGRÍCOLA  
SAF - SECRETARIA DE AGRICULTURA FAMILIAR E COOPERATIVISMO  
SDI - SECRETARIA DE INOVAÇÃO, DESENVOLVIMENTO RURAL E IRRIGAÇÃO  
SFB - SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO  
SCRI - SECRETARIA DE COMÉRCIO E RELAÇÕES INTERNACIONAIS  
SE - SECRETARIA EXECUTIVA

Tabela 4 – Serviços do MAPA

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

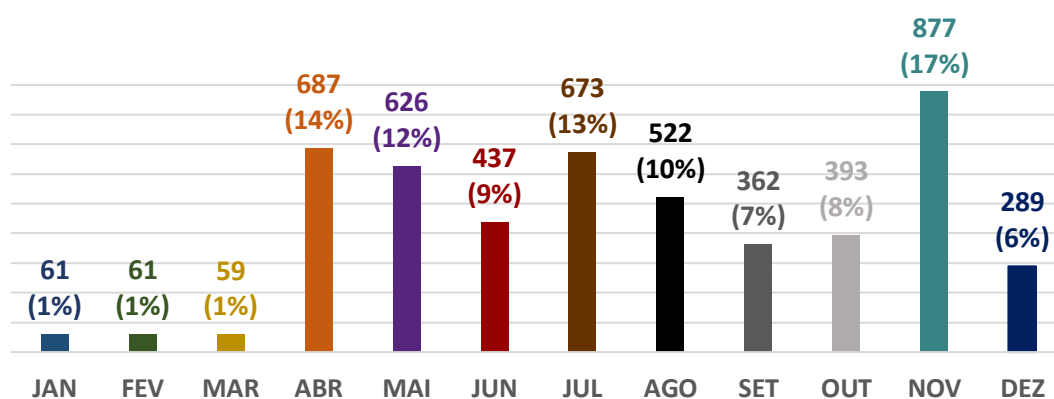


Gráfico 7 – Quantitativo Mensal dos Serviços

## 6. RANKING

De acordo com dados extraídos do “PAINEL RESOLVEU?”, em 17/01/2020, a Ouvidoria recebeu um total de **9.747** manifestações, números que contribuíram para que o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – MAPA assumisse o 5º lugar no ranking de quantidade de manifestações recebidas, dentre os órgãos integrantes do Sistema SisOuv.

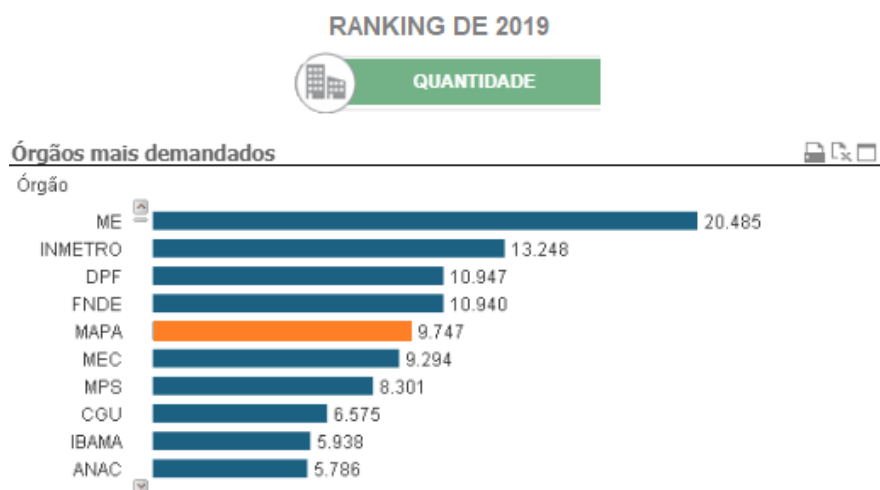


Gráfico 8 – Ranking de demandas em 2019

Ademais, em que pese os dados apresentados no ranking acima, a Ouvidoria/MAPA ocupa o 2º lugar dentre as Ouvidorias que mais receberam manifestações, sendo o total de **27,163** demandas, ficando atrás apenas da Controladoria-Geral da União - CGU.



Gráfico 9 – Ranking geral de demandas

## 6.1 Pesquisa de Satisfação

A Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria/MAPA é realizada por meio de link disponível quando do retorno das respostas ao cidadão e busca avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo MAPA. O resultado da pesquisa auxilia na identificação de serviços que demandam melhorias, objetivando maior eficiência na gestão administrativa.

Diante disto, no ano de 2019 foram respondidas 754 pesquisas, segundo informações extraídas do "PAINEL RESOLVEU?". De acordo com as respostas dos cidadãos, 60% responderam que sua demanda foi atendida, 30% responderam que não foi atendida e 11% responderam que sua manifestação foi atendida parcialmente:



Gráfico 10 - Pesquisa de Satisfação

Quanto à satisfação no atendimento, 27,20% responderam que estão "Muito Satisfeito", 23,20% responderam que estão "Satisfeito", 29,70% "Muito Insatisfeito", 10,30 "Insatisfeito" e 9,50% "Regular":

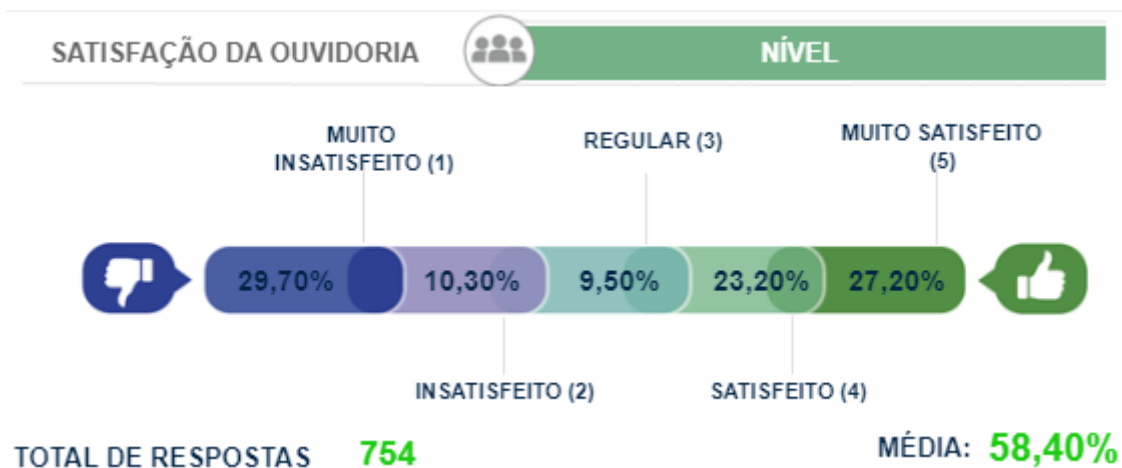


Gráfico 11 - Nível

## 7. RECOMENDAÇÕES

A Ouvidoria desempenha as suas atividades com o compromisso de responder as demandas da sociedade, agindo com isenção e imparcialidade, e atuando na defesa dos legítimos interesses dos diversos públicos que se relacionam com o MAPA, dentre eles: agricultores, pecuaristas, produtores, empresários, consumidores e servidores, tendo como dever auxiliar na resolução de problemas, na mediação de conflitos, na correção de falhas, agilização de procedimentos e no aprimoramento dos processos, tudo em harmonia com as regras de *compliance* e do Código de Conduta Ética dos Agentes Públicos do MAPA<sup>2</sup>.

Desse modo, ante a competência legal de apreciar e analisar o conjunto de manifestações aportadas no Ministério, a Ouvidoria possui legitimidade para emitir recomendações para a melhoria da gestão e dos processos do MAPA.

Nesse contexto, verificou-se que uma das principais causas do aumento expressivo de manifestações direcionadas a este órgão, cujo acréscimo atingiu o patamar de 124 % em relação ao exercício de 2018, se deu, sobretudo, pela inserção de demandas relacionados à Secretaria de Aquicultura e Pesca – SAP, que passou a integrar a estrutura administrativa do MAPA, a partir do mês de janeiro de 2019, com a publicação do Decreto n. 9.667, de 02 de janeiro de 2019.

Ademais, em análise às manifestações aportadas na Ouvidoria, baseando-se, ainda, nos dados extraídos do “PAINEL RESOLVEU?”, é possível identificar que assuntos específicos foram abordados reiteradamente no decorrer do ano de 2019, sendo eles:

- 1º - Registro Geral da Atividade Pesqueira;
- 2º - Produto de Origem Animal;
- 3º - Alimentação Animal; e
- 4º - Serviços e Sistemas.

Portanto, dentre os assuntos mencionados, destacam-se os temas que estão afetos às competências da Secretaria de Aquicultura e Pesca, da Secretaria de Defesa Agropecuária e da Secretaria-Executiva, respectivamente.

Diante desse cenário, objetivando auxiliar a gestão no aprimoramento do serviço público prestado, recomenda-se:

- Melhoria da gestão de acompanhamento da emissão da carteirinha definitiva de pescador amador, de forma que possibilite ao cidadão a sua impressão, logo após o vencimento da

<sup>2</sup> Código de Conduta Ética dos Agentes Públicos do MAPA, instituído por meio da Portaria n. 249, de 22/02/2018.



carteira provisória, tendo em vista que na sua maior parte as manifestações são procedentes;

- Utilizar as informações resultantes do tratamento das manifestações recebidas na Ouvidoria para subsidiar o planejamento anual das atividades de fiscalização e inspeção, considerando que das apurações já concluídas, 45 % dos resultados obtidos foram constatados procedentes, desencadeando na adoção de alguma ação fiscal (termos de apreensão e interdição, auto de infração, dentre outras);
- Melhoria da interface dos sistemas utilizados pelos usuários do MAPA, tornando-o de fácil interação, bem como criação de mecanismos ágeis que facilitem o intercâmbio entre o usuário e o sistema, na resolução de problemas recorrentes; e
- Capacitar os agentes públicos do MAPA que atuam diretamente no atendimento ao público, em observância aos deveres estabelecidos no Código de Conduta Ética do MAPA.

Por fim, importante ressaltar que os resultados gerais apresentados no presente relatório fornecem às unidades do MAPA os dados consolidados do ano de 2019, os quais podem auxiliar e contribuir com a gestão da Pasta, subsidiando-a na melhoria dos atendimentos que são prestados à sociedade, com vistas ao aperfeiçoamento do serviço público e a conseqüente satisfação dos usuários.

---

<sup>1</sup> Acórdão nº 2302/2019 - TCU - Plenário.

**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](mailto:ouvidoria@agricultura.gov.br)**

**Audiência com o Ouvidor: (61) 3218-2089**

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