

The illustration features a central tablet held by a hand in a dark blue suit sleeve. The tablet screen is blue and displays the title. To the left, a magnifying glass is positioned over a document with horizontal lines. The background is light green with various icons: a person in a speech bubble, a red speech bubble with a star, gears, a clock, and an hourglass. A white arrow points up and to the right in the top right corner.

# RELATÓRIO ANUAL 2020

OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA  
AGRICULTURA, PECUÁRIA E  
ABASTECIMENTO

**Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento**

# **RELATÓRIO ANUAL 2020**

**OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA AGRICULTURA,  
PECUÁRIA E ABASTECIMENTO**

**Brasília  
2021**

# 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

César Hanna Halum  
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 do MAPA

### Servidores:

Ana Alayde Viana do Amaral Rocha  
Kelly Cristina da Silva  
Iago Ravi Coutinho Rodrigues de  
Oliveira  
Maria Amélia de Souza  
Marianna da Silva Meira de Almeida  
Naiara Pontes Diniz de Oliveira  
Roney Rodrigues Sousa

### Colaboradores:

Charles dos Santos Dias  
Israel Vieira de Souza  
Giovanna Prodomo Trigona  
Quésia Almeida Dantas  
Wellisson Lucas de Almeida

# Sumário

<b>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento</b> .....	3
<b>1. Apresentação</b> .....	5
<b>2. Canais de Entrada</b> .....	7
<b>3. Manifestações</b> .....	8
<b>4. Estatísticas</b> .....	10
<b>4.1 Tipos de Manifestações</b> .....	10
<b>4.2 Canais de Entrada</b> .....	11
<b>4.3 Assuntos Mais Demandados</b> .....	11
<b>4.4 Distribuição por Região</b> .....	12
<b>4.5 Análises e Encaminhamentos</b> .....	12
<b>4.5.1 Órgãos de Assistência Direta e Imediata</b> .....	13
<b>4.5.2 Órgãos Específicos Singulares</b> .....	14
<b>4.5.2.1 Serviços de Inspeção de Produtos de Origem Animal</b> .....	14
<b>4.5.3 Unidades Descentralizadas</b> .....	15
<b>4.6 Tipo de Manifestação por Atividade</b> .....	15
<b>4.6.1 Reclamação</b> .....	16
<b>4.6.2 Solicitação</b> .....	17
<b>4.6.3 Denúncia / Comunicação - Fiscalização</b> .....	18
<b>4.6.4 Denúncia / Comunicação - Agente Público</b> .....	19
<b>5. Demandas Relacionadas aos Serviços do MAPA</b> .....	20
<b>6. Procedimento Operacional Padrão - POP</b> .....	24
<b>7. Painel RESOLVEU?</b> .....	26
<b>7.1 Ranking de Manifestações Registradas</b> .....	26
<b>7.2 Pesquisa de Satisfação</b> .....	27
<b>7.3 Média de Resolutividade</b> .....	28
<b>7.4 Tempo Médio de Atendimento</b> .....	28
<b>8. Ouvidoria Ativa</b> .....	29
<b>8.1 Videoconferência - Ouvidoria/Mapa e Unidades Técnicas</b> .....	29
<b>8.2 Recomendações</b> .....	31
<b>8.2.1 Informe I/2020</b> .....	31
<b>8.2.2 Informe II/2020</b> .....	32
<b>8.2.3 Informe III/2020</b> .....	32
<b>8.2.4 Informe IV/2020</b> .....	33
<b>8.2.5 Informe V/2020</b> .....	34
<b>8.2.6 Informe VI/2020</b> .....	34
<b>8.2.7 Demais Recomendações</b> .....	35
<b>9. Conclusões</b> .....	35

## 1. Apresentação

Conforme previsto no 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, a Ouvidoria do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – Mapa apresenta relatório de gestão, que contém as principais ações desenvolvidas no exercício de 2020, os resultados obtidos e as propostas de melhorias e aperfeiçoamento aos serviços prestados pelo Mapa.

Inicialmente, cumpre-nos destacar que o ano de 2020 foi marcado pela pandemia da Covid-19, trazendo impactos globais nos sistemas de saúde, econômicos, sociais, políticos, culturais e até mesmo históricos, sendo considerada a maior pandemia do século.

O Mapa, desde o início da pandemia, vem adotando medidas para garantir o abastecimento de alimentos no país, além de contribuir para o aprimoramento de ações voltadas à proteção no ambiente de trabalho de toda a cadeia envolvida no agronegócio, com destaque aos seus agentes públicos.

Destarte, objetivando contribuir com o compromisso assumido pela Ministra de Estado da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, buscou a Ouvidoria ampliar os canais de atendimento durante a pandemia, divulgando banner específico no site do Ministério para que os cidadãos pudessem apresentar e encaminhar possíveis problemas ocasionados pela falta de abastecimento nos Municípios, Estados e no Distrito Federal, além dos problemas relacionados à proteção no ambiente de trabalho.



**MAPA E COVID-19**

O MAPA DISPONIBILIZA CANAL ESPECÍFICO PARA REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS A COVID-19 E AS ATIVIDADES DO MINISTÉRIO

Por meio da plataforma Fala.BR, escolha o MAPA como órgão destinatário, selecione o assunto Corona Vírus (COVID-19) e realize sua manifestação.

Ouvidoria, conectando sua voz ao MAPA!



falabr.cgu.gov.br

*Pari passu*, além dos encaminhamentos de praxe às unidades técnicas do Mapa, coube a essa Ouvidoria comunicar ao Comitê de Crise (CC-AGRO-COVID19), instituído pela Portaria Mapa nº 123, de 30 de março de 2020, acerca dos registros de manifestações e de pedidos de acesso à informação recepcionados diariamente, cujo tema estivesse relacionado aos impactos do coronavírus na produção agrícola e no abastecimento de alimentos para a população brasileira, e dos procedimentos voltados à proteção no ambiente de trabalho.

Destaca-se que, no período de março à dezembro de 2020, foram aportadas na Ouvidoria o quantitativo de 166 manifestações e 47 pedidos de acesso à informação envolvendo o tema relacionado à pandemia, para os quais as unidades técnicas deram pleno atendimento, bem como foram prontamente comunicados aos membros do Comitê de Crise (CC-AGRO-COVID19).

Por meio dessa atuação, a Ouvidoria possibilitou aos gestores do órgão subsidiar a Ministra na tomada de decisões e no compromisso de não faltar alimentos à população brasileira durante o período de emergência pública decorrente do coronavírus, e de salvaguardar a incolumidade pública dos trabalhadores ligados ao agronegócio e dos agentes públicos desta Pasta.

Outro ponto que merece destaque, refere-se à revisão e atualização promovida no documento denominado Procedimento Operacional Padrão – POP, criado pela Ouvidoria para padronizar o fluxo de atendimento e tratamento de manifestações de ouvidoria, observando as diretrizes legais, a fim de assegurar o exercício da cidadania participativa e a adequada prestação dos serviços públicos ofertados pelo Mapa.

Além disso, com vistas ao cumprimento das competências definidas às Unidades Setoriais do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, fora desenvolvido o documento denominado INFORME, que consolida a percepção do cidadão e da área técnica sobre os serviços públicos prestados pelo Ministério, gerando diagnósticos e recomendações para os gestores responsáveis pela prestação dos serviços. Estes, por sua vez, poderão adotar as medidas necessárias de aprimoramento na prestação do serviço público. Dessa forma, a Ouvidoria utiliza problemas individuais para gerar soluções coletivas<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Curso de Gestão em Ouvidoria da CGU/EVG/ENAP - Disponível: <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/119>

Dito isto, esperamos que a leitura do presente relatório e os dados e informações nele contidos venham a contribuir com os gestores da Pasta, tanto no aprimoramento da prestação dos serviços ofertados pelo Mapa, quanto no planejamento de políticas públicas que vierem a ser implementadas. Afinal, a Visão de Futuro inserida no Plano Estratégico do Mapa 2020/2031 é: *“Ser reconhecido pela inovação, agilidade e qualidade na implementação de políticas públicas e na prestação de serviços para o desenvolvimento sustentável das cadeias produtivas agropecuárias”*, e o nosso objetivo como Ouvidoria Pública é contribuir para o alcance dessa visão.

## 2. 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



**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**  
denuncias.empresas@agricultura.gov.br



**WhatsApp**  
(61) 99696-1912

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

### 3. 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 de ouvidoria 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 DE PROVIDÊNCIAS

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 DE IRREGULARIDADE

É a manifestação direcionada aos órgãos públicos sem identificação do usuário, que comunicam irregularidades ou ilícitos e é acolhida desde que contenha os elementos mínimos descritivos 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](#).

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 ano de 2020, em consonância com as informações extraídas do “PAINEL RESOLVEU?”. O total de manifestações tratadas no referido ano foi de **8.173**. Além destas, foram encaminhadas **655** 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 exercício de 2020 foi a *Solicitação de providências*, conforme se verifica a seguir:

TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
COMUNICAÇÃO	149	174	171	137	119	109	203	174	102	120	127	95	1.680	20,56%
DENÚNCIA	143	108	121	29	45	69	103	118	68	73	97	100	1.074	15,2%
ELOGIO	2	1	2	2	4	0	2	2	2	5	4	4	30	13,14%
RECLAMAÇÃO	170	239	194	109	72	74	249	237	164	112	93	52	1.765	25,7%
SIMPLIFIQUE	1	1	0	1	3	1	1	0	2	3	4	2	19	0,37%
SOLICITAÇÃO	190	201	185	139	185	148	376	485	446	442	393	233	3.423	30,9%
SUGESTÃO	5	9	16	10	14	26	17	14	23	20	19	9	182	21,60%
<b>TOTAL</b>	<b>660</b>	<b>733</b>	<b>689</b>	<b>427</b>	<b>442</b>	<b>427</b>	<b>951</b>	<b>1.030</b>	<b>807</b>	<b>775</b>	<b>737</b>	<b>495</b>	<b>8.173</b>	<b>100%</b>

Tabela 1 – Tipos de manifestações recebidas por mês

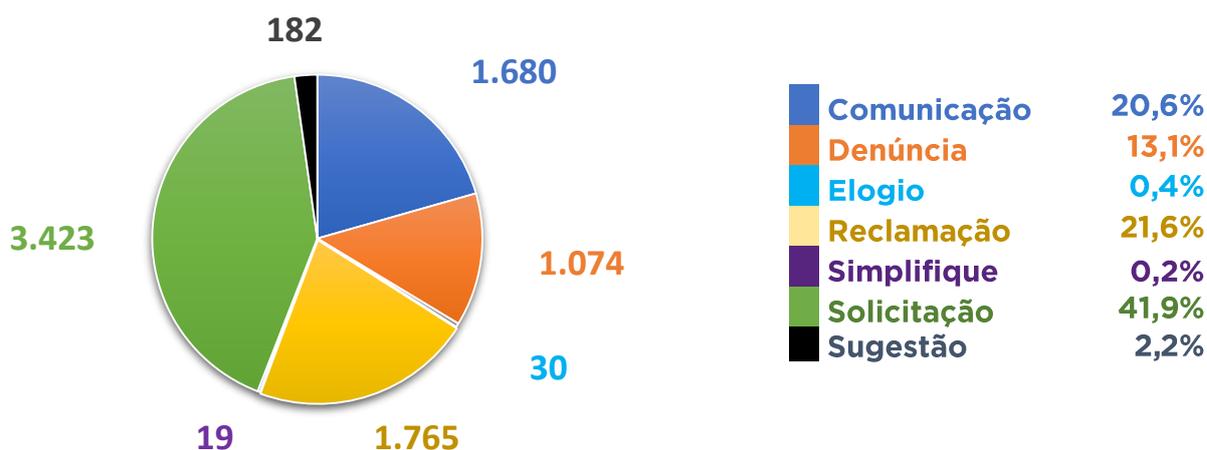


Gráfico 1- Manifestações por tipo

## 4.2 Canais de Entrada

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

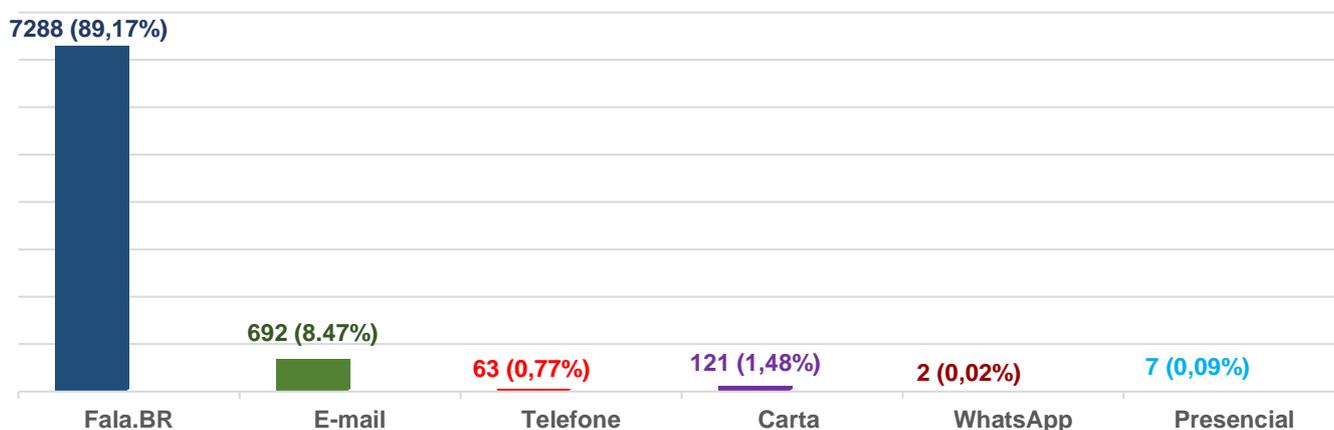


Gráfico 2 – Manifestações por tipo de Canal de Entrada

## 4.3 Assuntos Mais Demandados

Os 10 assuntos mais demandados<sup>2</sup> corresponderam a 67% do total de manifestações recebidas no ano de 2020, são eles:

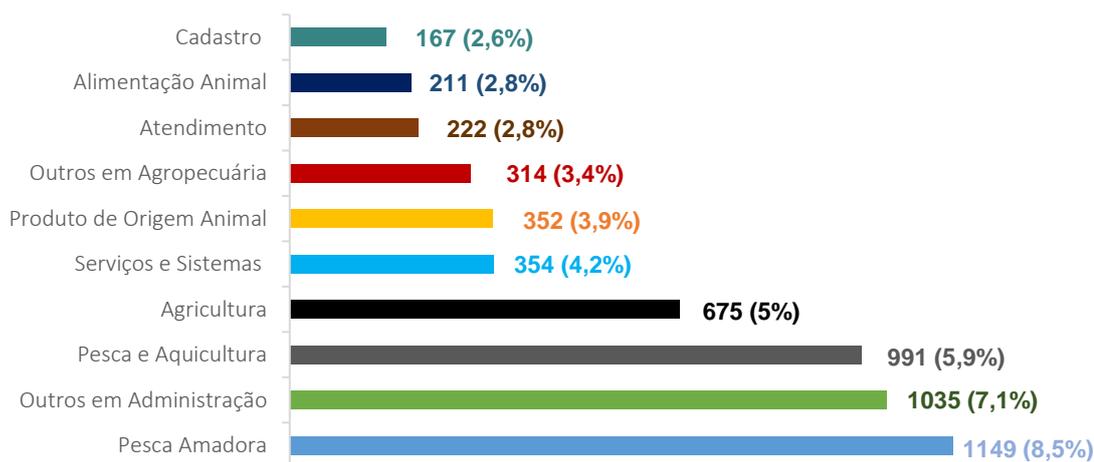


Gráfico 3 – Principais Assuntos Demandados

<sup>2</sup> Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Acesso em: 11 jan. 2021.

## 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 2020:

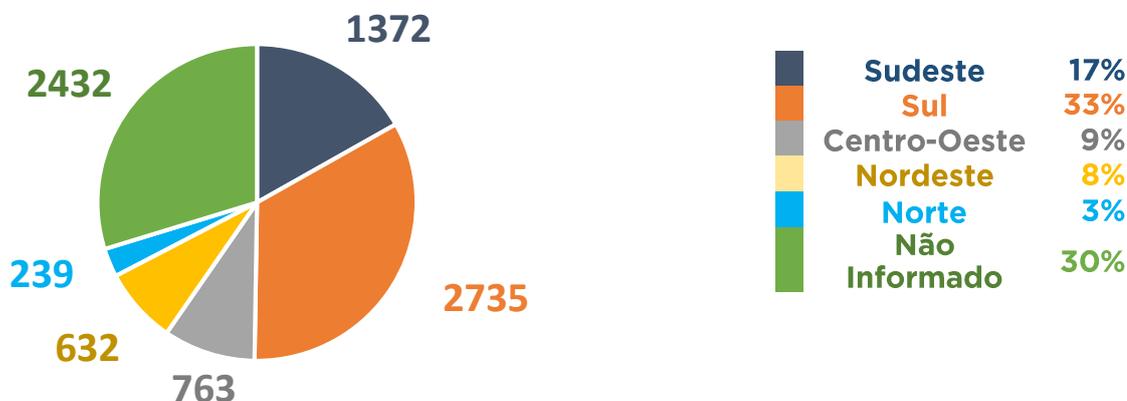


Gráfico 4 – Manifestações por Região

## 4.5 Análises e Encaminhamentos

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 possuem os elementos mínimos indispensáveis à análise que será realizada pelas áreas técnicas, podendo, para tanto, requerer ao usuário do serviço público, se devidamente identificado, que apresente a complementação das informações, de forma que torne possível o prosseguimento do feito.

Contudo, identificado a qualquer momento que a manifestação não possui elementos suficientes para o prosseguimento da apuração, seja por falta de complementação das informações solicitadas ao usuário do serviço público ou pela impossibilidade de se obter mais informações, quando tratar-se de demanda anônima, competirá à Ouvidoria finalizar a referida manifestação na Plataforma Fala.BR, podendo ser reaberta, caso posteriormente sejam apresentados novos elementos que permitam dar continuidade aos trâmites da demanda.

A atuação desenvolvida pela Ouvidoria garante que os canais de atendimento colocados à disposição da sociedade sejam reservados para o recebimento de

manifestação cidadã, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017, e evita o acionamento desnecessário das áreas técnicas do Mapa.

#### 4.5.1 Órgãos de Assistência Direta e Imediata

Abaixo, pode-se conferir o quantitativo de demandas recebidas em 2020, perfazendo um total de 2.569 manifestações encaminhadas às unidades que assistem diretamente a autoridade máxima do MAPA:

UNIDADE	QNTD.	%
Ouvidoria/AECI	2141	83%
Secretaria Executiva - SE	258	10%
Corregedoria - CG	147	6%
Gabinete da Ministra - GM	23	1%
<b>TOTAL</b>	<b>2569</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 2 – Órgãos de assistência direta e imediata

Desse modo, insta consignar que a Ouvidoria analisou e finalizou o quantitativo de 2.141 manifestações, o que representa em termos percentuais, 26% do total de demandas aportadas no Mapa no último exercício. Por meio dessa atuação, a Ouvidoria impediu que manifestações sem materialidade, de incompetência do Órgão, em duplicidade, com ausência de complementação de informações, requerimentos administrativos e consultas diversas fossem encaminhadas as unidades técnicas do Mapa ou tratadas como demandas de ouvidoria.



Gráfico 5 – Quantitativo de manifestações por 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 5.657 manifestações. Outrossim, ressaltamos que a partir da entrada em vigor do Decreto nº 10.253, de 20 de fevereiro de 2020, as manifestações do Serviço Florestal Brasileiro - SFB passaram a integrar o presente relatório:

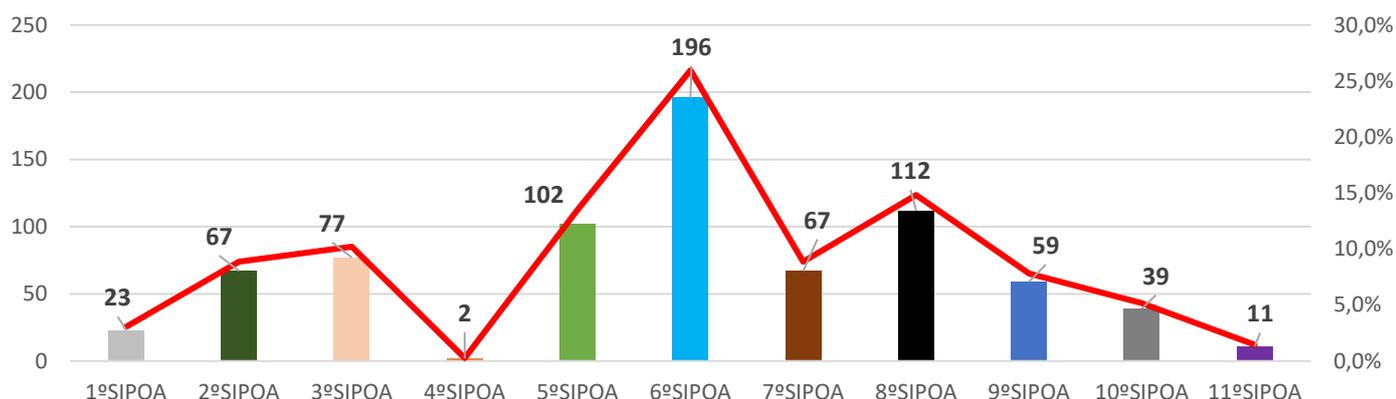


Gráfico 6 – Quantitativo de manifestações por Secretaria

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

Considerando que os Serviços de Inspeção de Produtos de Origem Animal – SIPOA's são bastante demandados pelos usuários, destaca-se, a seguir, o quantitativo de manifestações recebidas e encaminhadas àqueles Serviços, cujo montante total perfaz 755 demandas:

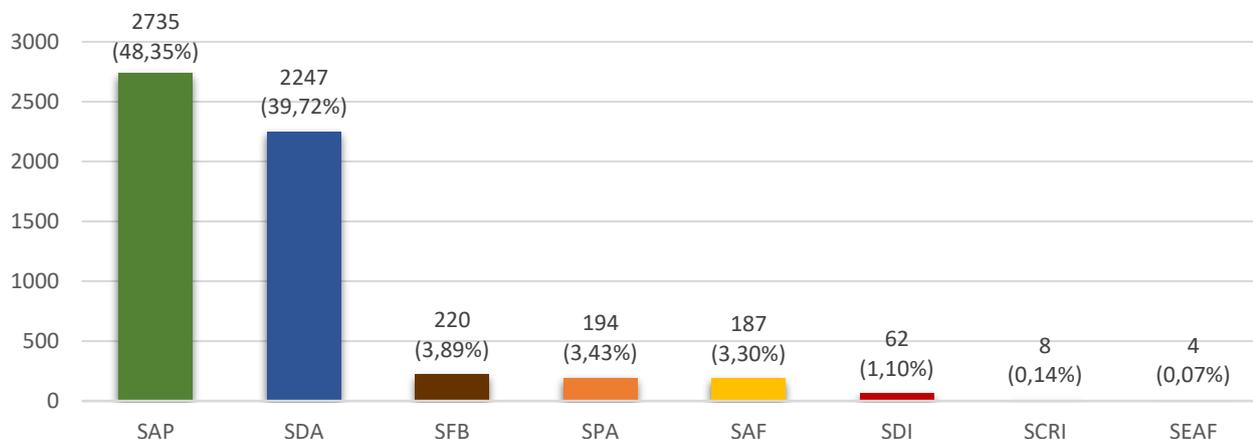


Gráfico 7 – Manifestações por SIPOA's

### 4.5.3 Unidades Descentralizadas

O quadro abaixo retrata o quantitativo de demandas encaminhadas às unidades descentralizadas, somando-se 96 manifestações:

UNIDADE	QNTD.	%
SFA/AL	1	1,0%
SFA/AM	3	3,1%
SFA/BA	5	5,2%
SFA/CE	3	3,1%
SFA/DF	1	1,0%
SFA/ES	14	14,6%
SFA/GO	2	2,1%
SFA/MA	10	10,4%
SFA/MG	4	4,2%
SFA/PA	2	2,1%
SFA/PB	2	2,1%
SFA/PE	2	2,1%
SFA/PR	11	11,5%
SFA/RJ	7	7,3%
SFA/RN	1	1,0%
SFA/RS	7	7,3%
SFA/SC	9	9,4%
SFA/SP	12	12,5%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 3 – Quantitativos por Unidades Descentralizadas

### 4.6 Tipo de Manifestação por Atividade

Apresentamos a seguir, o total de demandas da Ouvidoria por tipo de manifestação e suas atividades, considerando as unidades responsáveis, ampliando a demonstração dos dados através de outra performance.

## 4.6.1 Reclamação

SERVIÇOS PRESTADOS	PERCENTUAL	QUANTITATIVO	ÁREA
➤ Dificuldade de Registro e Emissão da Carteira de Pescador Amador	60%	1059	SAP
➤ Defesa Agropecuária (Principais Reclamações):			
✓ atraso na liberação da licença de importação;			
✓ aplicação ilegal de agrotóxico;	8,6%	151	SDA
✓ comércio irregular de produto de origem animal; e			
✓ dificuldade no atendimento para registro de estabelecimentos.			
➤ Dificuldade no acesso/registro/cadastro dos sistemas: SIPEAGRO - SIGSIF - SIGVIG - AGROFIT - SIGEPE - RENASEM	2,8%	50	CGTI
➤ Política Agrícola (Principais Reclamações):			
✓ dificuldade no atendimento para obtenção do Crédito Rural junto às instituições financeiras;			
✓ dificuldade na disponibilidade de recursos do programa Garantia Safra;	2,1%	37	SPA
✓ dificuldade no registro para emissão da Declaração de Aptidão ao Pronaf - DAP; e			
✓ complexidade na utilização do serviço PRONAF.			
➤ Serviço Florestal Brasileiro: (registro/sincronização/emissão dos dados referente ao Cadastro Ambiental Rural - CAR).	1,8%	31	SFB
➤ Ação de Fiscalização	1,2%	21	GERAL
➤ Atuação do Agente Público	0,9%	16	GERAL
➤ Outros Assuntos	4,5%	80	GERAL
➤ Encerrados ( Por falta de materialidade; Falta de Complementação; Duplicidade; Encaminhadas à Outro Órgão; e Consultas/Requerimentos/Representação).	18,1%	320	Ouvidoria
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>1.765</b>	<b>MAPA</b>

## 4.6.2 Solicitação

SERVIÇOS PRESTADOS	PERCENTUAL	QUANTITATIVO	ÁREA
➤ Registro e Emissão da Carteira de Pescador Amador	41,1%	1407	SAP
➤ Defesa Agropecuária (Principais Solicitações):			
✓ despovoamento de granja / Guia de Transporte Animal – GTA;			
✓ alteração/correção/cancelamento de estabelecimentos; e	10,2%	349	SDA
✓ acesso/cadastro/registro do Certificado Veterinário Internacional – CVI.			
➤ Serviço Florestal Brasileiro: (registro/sincronização/emissão dos dados referente ao Cadastro Ambiental Rural - CAR).	4,7%	162	SFB
➤ Ação de Fiscalização	3,1%	105	GERAL
➤ Política Agrícola (Principais Solicitações):			
✓ atendimento para aquisição de Crédito Rural/ Solicitação de disponibilidade de Recursos para Produção Agrícola; e	2,2%	75	SPA
✓ atendimento e concessão aos Planos e Programas do Mapa – PROAGRO / Garantia SAFRA / PRONAF.			
➤ Agricultura Familiar (Principais Solicitações):			
✓ alteração/Correção/Cancelamento da Declaração de Aptidão ao PRONAF;			
✓ aumento na disponibilidade de Recursos ao PRONAF;	1,8%	60	SAF
✓ limite de crédito com juros baixos em tempos de Pandemia; e			
✓ atendimento aos Planos e Programas do Mapa - PNCF/Terra Brasil).			
➤ Recursos Humanos (atendimento/acesso/registro a aposentadoria e pensão, ficha financeira, recebimento de pensão).	1,1%	37	DA
➤ Acesso/Registro/Cadastro dos Sistemas: SIPEAGRO - SIGSIF - SISLEGIS - AGROFIT).	0,8%	27	DA
➤ Atuação do Agente Público	0,1%	4	GERAL
➤ Outros Assuntos	3,1%	106	GERAL
➤ Encerrados ( Por falta de materialidade; Falta de Complementação; Duplicidade; Encaminhadas à Outro Órgão; e Consultas/Requerimentos/Representação).	31,9%	1091	Ouvidoria
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>3.423</b>	<b>MAPA</b>

### 4.6.3 Denúncia / Comunicação - Fiscalização

FISCALIZAÇÃO	PERCENTUAL	QUANTITATIVO	ÁREA
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Defesa Agropecuária <sup>3</sup>(Principais Denúncias/Comunicações):</li> <li>✓ fabricação e comercialização irregular de produtos de origem animal, produtos de origem vegetal, produtos orgânicos, sementes e mudas, alimentação animal e produtos veterinários; e</li> <li>✓ armazenamento irregular de insumos agrícolas.</li> </ul>	51,3%	1412	SDA
➤ Irregularidades praticadas por Agentes Públicos do Mapa	8,2%	225	GERAL
➤ Irregularidades na emissão/impressão da Carteira de Pesca Amadora	5,1%	140	SAP
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Serviço Prestado:</li> <li>✓ atendimento referente as atividades de Gestão de Pessoas, tais como folha de pagamento, aposentadoria e pensão;</li> <li>✓ atendimento institucional e logística sobre contratos e licitações.</li> </ul>	4,9%	136	DA
➤ Agricultura Familiar : Fraude na Declaração de Aptidão ao PRONAF e no PROAGRO.	1,9%	53	SAF
➤ Política Agrícola (Fraude nos recursos dos planos e programas do mapa – PROAGRO /PRONAF / Mais Alimentos).	1,4%	39	SPA
➤ Outros assuntos	1,6%	43	GERAL
➤ Encerrados: (Por falta de materialidade; Falta de Complementação; Duplicidade; Encaminhadas à Outro Órgão; e Consultas/Requerimentos/Representação).	25,6%	706	Ouvidoria
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>2.754</b>	<b>MAPA</b>

<sup>3</sup> Acórdão - nº 2302/2019 - TCU – Plenário (<https://www.jusbrasil.com.br/diarios/266284748/dou-secao-1-11-10-2019-pg-84>)

#### 4.6.4 Denúncia / Comunicação - Agente Público

AGENTE PÚBLICO	PERCENTUAL	QUANTITATIVO
➤ Infrações disciplinares de servidor, incluindo assédio sexual e moral (Encaminhado para Corregedoria-Geral)	63%	142
➤ Atividades relacionadas à fiscalização e políticas públicas de competência do Mapa (Encaminhado para Corregedoria-Geral)	12%	26
➤ Atos de corrupção em geral praticados por agentes públicos do Mapa (Encaminhado para Corregedoria-Geral)	3%	7
➤ Prática de ato lesivo por pessoa jurídica (Encaminhado para Corregedoria-Geral)	3%	6
➤ Desvio de conduta ética (Encaminhado para Comissão de Ética)	12%	26
➤ Conflito de interesses (Encaminhado para Comissão de Ética )	3%	6
➤ Nepotismo (Encaminhado para Coordenação-Geral de Integridade )	2%	4
➤ Irregularidade envolvendo serviço contratado com regime de dedicação exclusiva de mão de obra ( Encaminhado a Unidade Gestora do contrato	2%	5
➤ Irregularidades envolvendo dirigentes das entidades vinculadas ao Mapa ( Encaminhado aos Presidentes do CONSAD e CONFIS)	1%	3
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>225</b>

DETALHAMENTO DAS INFRAÇÕES DISCIPLINARES	QUANTITATIVO
✓ falta de zelo e dedicação as atribuições do cargo;	55
✓ assédio moral ;	16
✓ descumprir as normas legais e regulamentares;	12
✓ valer-se do cargo para lograr proveito pessoal ou de outrem, em detrimento da dignidade da função pública;	12
✓ abuso de autoridade;	8
✓ recebimento ou solicitação de qualquer vantagem indevida por parte de agentes públicos do Mapa;	7
✓ excesso de poder na fiscalização;	6
✓ atuar para influenciar decisões que favoreçam interesses próprios ou de terceiros;	4
✓ exigências abusivas por parte dos fiscais;	4
✓ proceder de forma desidiosa; e	3
✓ Outras.	20
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>

## 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 Mapa<sup>4</sup>, em atenção ao contido no art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Em vista disso, identificou-se, no ano de 2020, um total de 4.198 manifestações, cujo serviço mais demandado é afeto à Secretaria de Aquicultura e Pesca, conforme demonstrado na tabela a seguir:

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	2815
Fiscalização e Inspeção de Estabelecimentos de Produtos de Origem Animal (DIPOA)	SDA	368
Fiscalização e Inspeção de Produtos de Origem Animal (DIPOA)	SDA	216
Serviço de integração dos dados declarados no CAR em Estados que possuem sistemas eletrônicos e bases de dados estaduais	SFB	143
Fiscalização de Condições Higiênico-Sanitárias de Estabelecimentos e de Produtos de Origem Vegetal (DIPOV)	SDA	140
Declaração de Aptidão ao Pronaf	SAF	84
Fiscalização de Estabelecimento de Insumos Agrícolas (DFIA)	SDA	37
Certificar sementes e mudas	SDA	31
Fiscalização da Classificação de Produtos Vegetais (DIPOV)	SDA	25
Registro de produto para alimentação animal	SDA	20
Registro de Bebidas e Vinhos (DIPOV)	SDA	18
Central de comunicação online para acompanhamento da análise do CAR; adesão ao PRA; negociação de ativos e emissão da CRA	SFB	16
Normatização da Fiscalização e da Inspeção de Produtos de Origem Vegetal (DIPOV)	SDA	15
Inscrever-se no Registro Nacional de Sementes e Mudas	SDA	15
Fiscalização da Certificação e do Registro de Insumos Agrícolas (DFIA)	SDA	12
Regulação da Fiscalização e Inspeção de Produtos de Origem Animal (DIPOA) **	SDA	11
Gestão de Informações Cadastrais e Gerenciais de Vigilância Agropecuária Internacional (CGVIGIAGRO) **	SDA	10
Regulação da Exportação e Importação de Produtos de Origem Animal (DIPOA) **	SDA	9
Envio Mensal de Folha de Pagamento do Programa Garantia Safra**	SPA	8
Fiscalização da Certificação e do Registro de Insumos Agrícolas (DFIA)Fertilizantes, corretivos e inoculantes	SDA	7
Serviço de inscrição no CAR	SFB	7
Serviços de consulta e de compartilhamento de dados declarados no CAR	SFB	6

<sup>4</sup> Disponível em: [https://www.gov.br/agricultura/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria/carta-de-servico](https://www.gov.br/agricultura/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/carta-de-servico).

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 oa cidadão.	SFB	6
Certificação e Registro de Insumos Agrícolas (DFIA) Fertilizantes, corretivos e inoculantes	SDA	6
Análise de Risco de Pragas para Importação de Vegetais (DSV)	SDA	5
Autorização prévia de Licença de Importação para produtos de origem animal (LI)	SDA	5
Registro de Estabelecimentos de Produtos de Origem Animal (DIPOA)	SDA	5
Regulação da Certificação e do Registro de Produtos de Origem Animal (DIPOA)	SDA	5
Registrar produto agropecuário de uso veterinário	SDA	5
Registro de embarcações pesqueiras	SAP	5
Obter autorização de importação de produto de uso veterinário destinado a pesquisas	SDA	5
Registro de Estabelecimentos de Produtos de Alimentação Animal (Ex-DFIP)	SDA	4
Regulação do Registro de Estabelecimentos de Produtos de Origem Animal (DIPOA) **	SDA	4
Registro de Estabelecimentos de Produtos de Origem Vegetal (DIPOV)	SDA	4
Habilitação de Armazéns, Recintos e Terminais para Trânsito Agropecuário Internacional (CGVIGIAGRO)	SDA	4
Ordenamento (elaboração e publicação de normativos) da Aquicultura e Pesca**	SAP	4
Habilitar cultivar para produção e comercialização	SDA	4
Certificação de Produtos de Origem Animal (DIPOA)	SDA	4
Registro de Produtos de Origem Animal (DIPOA)	SDA	4
Gestão (planejamento) da Fiscalização de Bebidas (DIPOV)**	SDA	3
PROAGROMAIS	SPA	3
Habilitação de Aeroportos, Portos e Postos de Fronteira para Trânsito Agropecuário Internacional (CGVIGIAGRO)	SDA	3
Sistema de Oportunidades (sítio eletrônico que reúne chamadas públicas para aquisição de alimentos da agricultura familiar em todo o Brasil para divulgação ao público interessado, visando aproximar a demanda e a oferta de gêneros alimentícios)	SAF	3
Estudos Epidemiológicos de Doenças em Animais (DSA)	SDA	3
Operação de Procedimentos de Vigilância do Trânsito Internacional de Animais e Derivados (CGVIGIAGRO)	SDA	3
Operação de Procedimentos de Vigilância do Trânsito Internacional de Vegetais e Derivados (CGVIGIAGRO)	SDA	3
Regulação da Embalagem e Rotulagem de Produtos de Origem Animal (DIPOA)	SDA	3
Credenciar responsável técnico no Registro Nacional de Sementes e Mudanças	SDA	3
Gestão de Informações Cadastrais e Gerenciais de Inspeção de Produtos de Origem Vegetal (DIPOV) **	SDA	2
Gestão(execução) da Fiscalização de Bebidas (DIPOV)	SDA	2
Gestão de Informações Cadastrais e Gerenciais de Saúde Animal (DSA)	SDA	2
Fornecimento de Certificação de Legalidade Pesqueira	SAP	2

Registrar agrotóxico para uso na agricultura orgânica	SDA	2
Estatísticas e Dados Básicos de Economia Agrícola	SPA	2
Credenciar Laboratórios na Rede Nacional de Laboratórios Agropecuários do MAPA (CGAL)	SDA	2
Acompanhamento dos Mercados Agrícolas	SPA	2
Certificação de Entidades e técnicos	SAF	2
Monitoramento de Resíduos e Contaminantes em Produtos de Origem Animal (DIPOA)	SDA	2
Armazenagem e Estocagem de Insumos Agrícolas (DFIA) Fertilizantes, corretivos e inoculantes	SDA	2
Receber monitoramento do MAPA como laboratório credenciado na Rede Nacional de Laboratórios Agropecuários (CGAL)**	SDA	2
Obter autorização prévia de importação de produtos de origem animal (DIPOA)	SDA	2
Regulação da Produção de Produtos de Origem Animal (DIPOA)	SDA	2
Obter autorização prévia para importação de fertilizantes, inoculantes e corretivos	SDA	2
Serviço de download de dados declarados no CAR	SFB	2
Obter certificado de inspeção de importação de bebidas, vinagres e derivados da uva e do vinho	SDA	2
Sistematização de informações, análise de dados e resultado quanto a Verificação de Perdas na Safra	SPA	2
Obter Crédito Fundiário (Terra Brasil)	SAF	2
Operação de Procedimentos de Vigilância do Trânsito Internacional de Insumos Agropecuários (CGVIGIAGRO)	SDA	2
Serviço de adesão ao Programa de Regularização Ambiental - PRA	SFB	1
Obter autorização para importação sem fins comerciais de bebidas, vinagres e derivados da uva e do vinho	SDA	1
Comissão Especial de Recursos do Proagro**	SPA	1
Autorização de Importação de Produtos de Uso Veterinário (DSA)	SDA	1
Cruzamento de dados na Inscrição do Beneficiário ao Garantia Safra**	SPA	1
Consultar dados abertos do Sistema de Informações Gerenciais do Serviço de Inspeção Federal**	SDA	1
Embalagem, Propaganda e Rotulagem de Insumos Agrícolas (DFIA)	SDA	1
Portal Saberes da Floresta - o Ambiente virtual de aprendizagem usando tecnologia Moodle, com cursos desenvolvidos usando tecnologia HTML Scorm.Os cursos ofertados terão a temática relacionada ao manejo florestal não madeireiro (castanha e açaí), ao manejo florestal madeireiro e técnica de exploração de impacto reduzido, à gestão de organizações comunitárias (associações e cooperativas), às concessões florestais, à silvicultura de espécies florestais nativas e à experiência de manejo florestal comunitário.	SFB	1
Cadastramento de Entes Federativos para Concessão do Selo Arte	SDI	1
Concessão da Subvenção do Óleo Diesel para a Pesca	SAP	1
Gestão de Informações Cadastrais e Gerenciais de Apoio Laboratorial (CGAL) **	SDA	1
Produtores beneficiados no PSR	SPA	1
Apoio governamental à comercialização	SPA	1

Programa Nacional de Documentação da Trabalhadora Rural-PNDTR	SAF	1
Exportação de Insumos Agrícolas (DFIA) Fertilizantes, corretivos e inoculantes	SDA	1
Projeções do Agronegócio Brasil - Projeções de Longo Prazo	SPA	1
Controle da produção florestal	SFB	1
Proteger cultivar (propriedade intelectual de uma variedade vegetal)	SDA	1
Monitoramento de Resíduos e Contaminantes em Produtos de Origem Vegetal (DIPOV) **	SDA	1
Concessão de financiamentos ao agronegócio Café	SPA	1
Análise de Fertilizantes e Corretivos	SFB	1
Inspeção de Aeroportos, Portos e Postos de Fronteira Habilitados para Trânsito Agropecuário Internacional (CGVIGIAGRO)	SDA	1
Regulação da Certificação e Registro de Insumos Agrícolas (DFIA)	SDA	1
Registrar agrotóxicos classificados como produtos biológicos, Microbiológicos, Bioquímicos e Semioquímicos para uso na Agricultura	SDA	1
Regulação da Equivalência de Serviços de Inspeção (DIPOA) **	SDA	1
Controle Sanitário de Doenças em Animais (DSA)	SDA	1
Certificar sementes para exportação	SDA	1
Registrar produtos de uso veterinário de natureza farmacêutica	SDA	1
Obter certificação para Exportação de bebidas, fermentados acéticos, vinhos e derivados da uva e do vinho (DIPOV)	SDA	1
Alterar registro de estabelecimentos industriais e comerciantes de material genético animal	SDA	1
Serviço de análise dos dados e informações declarados no CAR	SFB	1
Controle Sanitário do Trânsito Nacional de Animais Vivos e In Natura (DSA)	SDA	1
Demonstrativo de informações declaradas por um imóvel rural no CAR	SFB	1
Registro de Estabelecimento de Insumos Agrícolas (DFIA) Fertilizantes, corretivos e inoculantes	SDA	1
Emissão de Certificado Fitossanitário para Exportação de Vegetais (DSV)	SDA	1
Inteligência Territorial	SDI	1
Concessão do Selo Combustível Social	SAF	1
Levantamento de dados e informações do programa Produção Integrada (PI Brasil) e Boas Práticas Agrícolas**	SDA	1
Gestão de Acordos, Missões e Eventos Afins de Inspeção de Produtos de Origem Vegetal (DIPOV)	SDA	1
<b>Total Geral</b>		<b>4198</b>

**Legenda:**

SAP - SECRETARIA DE AQUICULTURA E PESCA

SDA - SECRETARIA DE DEFESA AGROPECUÁRIA

SAF - SECRETARIA DE AGRICULTURA FAMILIAR E COOPERATIVISMO

SFB - SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

SDI - SECRETARIA DE INOVAÇÃO, DESENVOLVIMENTO RURAL E IRRIGAÇÃO - SDI

Tabela 8 – Manifestações relacionadas aos Serviços do MAPA

No Gráfico seguinte, é possível identificar o percentual mensal das referidas manifestações, relacionadas aos serviços prestados pelo Mapa:

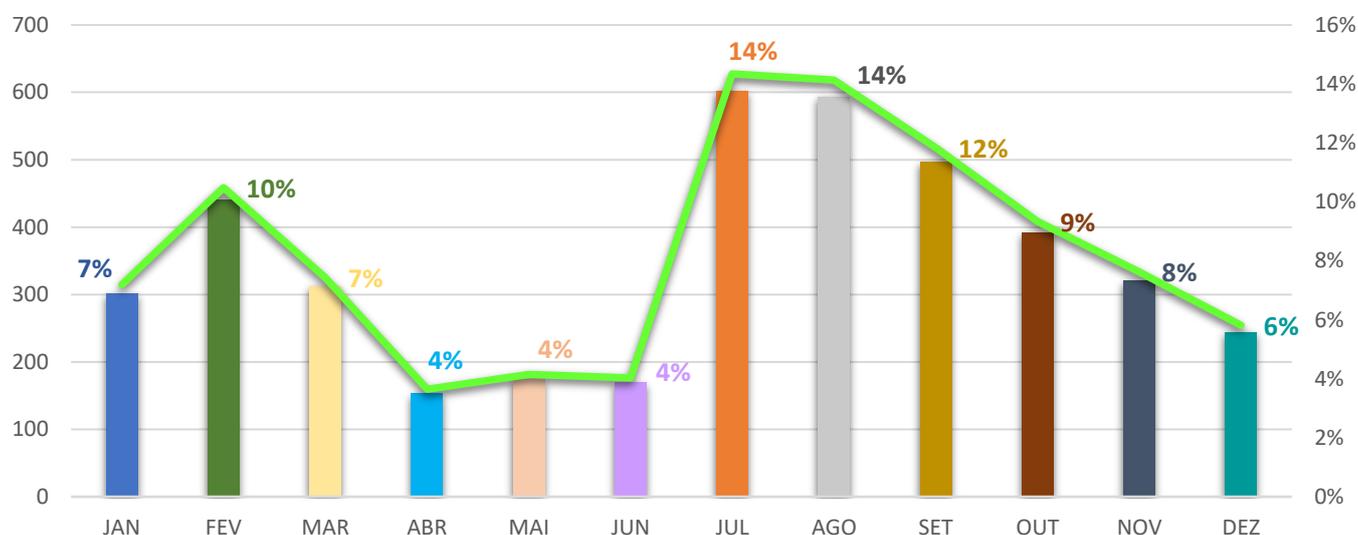


Gráfico 12 – Quantitativo Mensal dos Serviços

## 6. Procedimento Operacional Padrão - POP

Trata-se de documento criado pela Ouvidoria do Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento – Mapa, por meio do qual são descritas orientações técnicas para padronização do fluxo de atendimento e tratamento das manifestações de ouvidoria, advindas da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, agregando maior valor e satisfação na entrega das respostas aos usuários dos serviços públicos do Mapa.

O Procedimento Operacional Padrão – POP<sup>5</sup> foi elaborado em observância aos princípios da efetividade e da celeridade, em atenção ao art. 5º da Lei nº. 13.460, de 2017, bem como, o da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, previstos na Constituição da República Federativa do Brasil.

O referido procedimento tem como objetivo facilitar o entendimento do profissional da Ouvidoria que irá atuar diretamente no atendimento ao usuário e na

<sup>5</sup> Disponível em: [https://www.gov.br/agricultura/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria/pop](https://www.gov.br/agricultura/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/pop)

resolução das manifestações no menor espaço de tempo possível e com a devida qualidade da resposta, podendo-se corrigir ou criar eventuais fluxos internos.

No documento são apresentados os conceitos e particularidades de cada manifestação (reclamação, denúncia, solicitação, sugestão, elogio, comunicação de irregularidade e simplifique), com o intuito de auxiliar o profissional da Ouvidoria a classificar corretamente o tipo de manifestação ao analisá-la e seguir o fluxo correspondente, que fora desenvolvido conforme diretrizes previstas em normativos que definem o adequado tratamento das manifestações de ouvidoria.

Destarte, foi realizado levantamento junto às áreas técnicas quanto aos assuntos mais abordados e quais as informações necessárias para atendimento de manifestações relacionadas aos temas. Os resultados desse levantamento foram listados no POP como critérios complementares essenciais para o atendimento dessas manifestações, no intuito de fornecer condições ao profissional da Ouvidoria na identificação de materialidade e acolhimento das manifestações com maior riqueza de elementos capazes de identificar a real necessidade do usuário.

Também estão descritas as orientações para o tratamento das manifestações envolvendo irregularidades cometidas por agentes públicos do Órgão, como atos de corrupção, transgressões disciplinares, fatos graves e sistêmicos, entre outros, que devem seguir um fluxo especial.

O POP apresenta também os procedimentos a serem adotados pelo profissional da Ouvidoria quando se tratar de manifestação que não é de competência da Ouvidoria, como representações funcionais e de órgãos públicos, consultas envolvendo dúvidas relacionadas à aplicação de legislação e requerimentos apresentados com base na Lei nº 9.784, de 1999.

Sua efetivação resultou na melhoria da metodologia utilizada no tratamento das demandas, refletindo diretamente na satisfação do usuário do serviço público, conforme se verifica no resultado da pesquisa de satisfação realizada na Plataforma Fala.BR.

Esses resultados podem ser observados através dos dados obtidos no Painel Resolveu, que demonstram o desempenho da Ouvidoria do Mapa no período anterior, durante e logo após a implementação do POP, sendo o mais significativo a redução de 214,37% do tempo médio de respostas às manifestações.

## 7. Painel RESOLVEU?

### 7.1 Ranking de Manifestações Registradas

De acordo com dados extraídos do “PAINEL RESOLVEU?”<sup>6</sup>, a Ouvidoria recebeu o total de **7.996** manifestações no ano de 2020, sendo **177** arquivadas diretamente na Plataforma Fala.BR. Os números apresentados contribuíram para que o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – Mapa assumisse o 11º lugar no ranking de quantidade de manifestações recebidas.

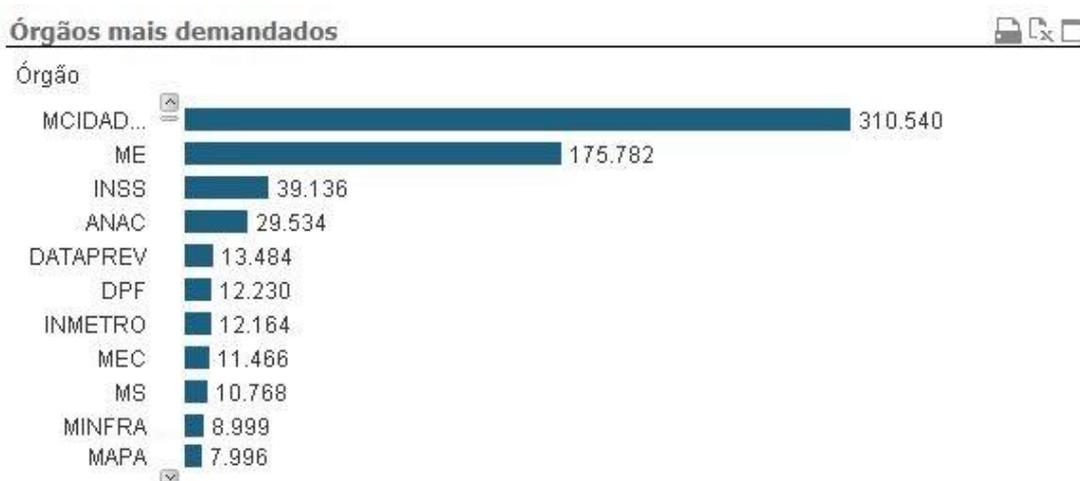


Gráfico 13 – Ranking de Órgão mais demandados em 2020

Ademais, no ranking geral, o Mapa ocupa o 7º lugar dentre as Ouvidorias que mais possuem manifestações cadastradas na Plataforma Fala.Br, desde a implantação do primeiro sistema informatizado pela Ouvidoria-Geral da União – OGU/CGU, totalizando **35.053** demandas.

<sup>6</sup> Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Acesso em: 02 fev. 2021.

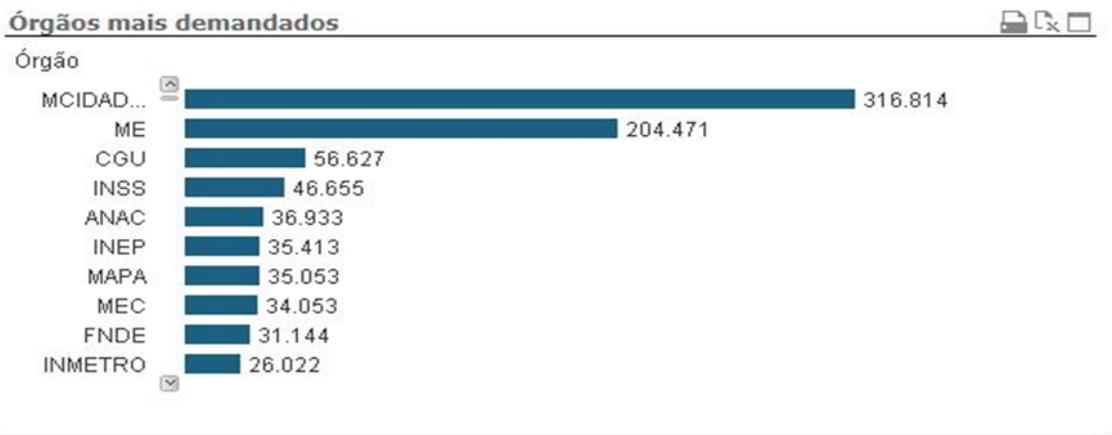


Gráfico 14 – Ranking Geral de Demandas

## 7.2 Pesquisa de Satisfação

A Pesquisa de Satisfação é realizada através de link disponibilizado ao cidadão no momento do envio da resposta à manifestação. A referida pesquisa visa avaliar a resolutividade do órgão e o atendimento prestado por parte da Ouvidoria, neste último caso, podendo o cidadão aferir a qualidade da resposta e o prazo de atendimento.

Diante disso, no ano de 2020 foram respondidas 754 pesquisas, segundo informações extraídas do “PAINEL RESOLVEU?”<sup>7</sup> da CGU.

Quanto à satisfação no atendimento, 69,6% responderam que estão “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o atendimento prestado pela Ouvidoria, 19,40% estão “Insatisfeito” ou “Muito Insatisfeito” e 11% responderam como “Regular”.

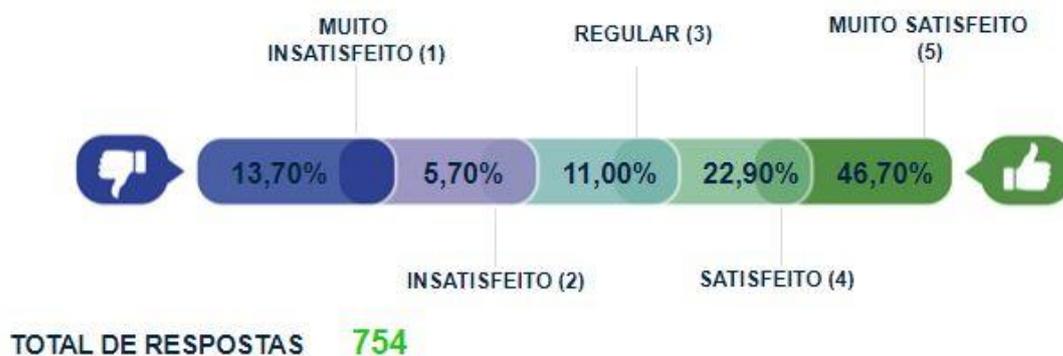


Gráfico 15 – Ranking de Satisfação no Atendimento

<sup>7</sup> Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Acessado em 02 fev. 2021.

### 7.3 Média de Resolutividade

A partir das respostas dos cidadãos na pesquisa, é possível aferir o indicativo de resolutividade das manifestações atendidas pelo Mapa, pelo qual o cidadão informa se a demanda fora resolvida. Deste modo, destaca-se que 59% dos cidadão que responderam a pesquisa declararam que sua demanda foi atendida integralmente, 21% parcialmente e 20% disseram que a demanda não foi atendida.



Gráfico 16 – Resolutividade no Atendimento

### 7.4 Tempo Médio de Atendimento

Em relação ao tempo médio de atendimento às manifestações, no ano de 2019, foram registradas 9.748, sendo 9.744 respondidas no tempo médio de 26,53 dias, ficando 97% "Dentro do Prazo" e 3% "Fora do Prazo". No ano de 2020, foram registradas 8.173, sendo 7.965 respondidas em tempo médio de 17,18 dias, ficando 100% "Dentro do Prazo", vejamos:



Gráfico 17 – Tempo Médio de Atendimento - 2019



Gráfico 18 – Tempo Médio de Atendimento - 2020

## 8. Ouvidoria Ativa

Como instância de participação e controle social, a Ouvidoria é responsável por interagir com os usuários, a fim de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos, mantendo um mecanismo de diálogo permanente entre a sociedade, os servidores e a Administração Pública, demonstrando resultados e ofertando subsídios como oportunidades de melhorias.

### 8.1 Videoconferência - Ouvidoria/Mapa e Unidades Técnicas

No mês de agosto de 2020, a Ouvidoria promoveu 06 (seis) treinamentos com os servidores das unidades descentralizadas do Mapa, e dos serviços de inspeção de produtos de origem animal, os quais atuam diretamente no atendimento de manifestações e de pedidos de acesso à informação.

O objetivo do treinamento fora capacitar os servidores públicos envolvidos nos seguintes temas:

- I. acolhimento e tratamento de manifestações em canais diversos dos disponibilizados pela Ouvidoria;
- II. procedimento para proteção de identificação do denunciante;

- III. controle dos prazos de envio de respostas conclusivas às manifestações;
- IV. procedimentos e fluxos de tratamento dos processos encaminhados pela Ouvidoria;
- V. apresentação das respostas para cada tipo de manifestação;
- VI. tratamento de manifestações anônimas e identificadas com teor semelhante;  
e
- VII. acolhimento dos pedidos de acesso à informação.

Insta registrar que, para a realização dos referidos treinamentos não foram gastos quaisquer recursos com o pagamento de diárias e passagens, considerando que os mesmos foram realizados por meio de videoconferência, com o uso da ferramenta Microsoft Teams.



Por fim, fora possível atestar que os referidos treinamentos atingiram os efeitos almejados, tendo em vista que houvera engajamento da grande maioria dos servidores e os conhecimentos difundidos já podem ser aferidos no atendimento diário das manifestações.

## 8.2 Recomendações

Destaca-se a seguir, os principais diagnósticos realizados pela equipe técnica da Ouvidoria no decorrer do ano de 2020, a partir das manifestações encaminhadas pelos usuários do serviço público e das respostas das áreas técnicas, as quais possibilitaram apresentar medidas de aperfeiçoamento através de Informes.

### 8.2.1 Informe I/2020

**Área Técnica:** Secretaria de Aquicultura e Pesca – SAP

**Diagnóstico:** Apresentou as dificuldades relacionadas à utilização do sistema de registro de pescador amador, tais como: emissão da GRU; impressão da carteirinha e solicitação do registro de pescador amador (portal.gov).

**Recomendações:** Diante das análises realizadas pela equipe técnica da Ouvidoria, fora recomendado atenção especial quanto ao novo portal e aos fluxos para aquisição da carteirinha, de modo a oferecer ao usuário, um manual explicativo de como efetuar o cadastro e as consultas dos registros já realizados, além dos procedimentos para impressão.

**Ações Adotadas:** A SAP comunicou que implantou um novo sistema para registro de pescador amador, pelo qual o cidadão consegue realizar o cadastro e emitir a carteirinha pelo próprio site. Destaca-se ainda que a SAP abriu um canal permanente de interlocução com a Ouvidoria, no sentido de aprimorar o sistema a partir das manifestações encaminhadas pelos usuários do serviço público, o que tem sido objeto de acompanhamento contínuo por parte da Ouvidoria. Por fim, revela-se que as medidas adotadas pela SAP têm resultado em melhorias para a prestação do referido serviço, o que se constata através da redução de 982 manifestações registradas no exercício de 2020, equivalente à aproximadamente 36% se comparada ao exercício de 2019.

## 8.2.2 Informe II/2020

**Área Técnica:** Comissão de Ética do Mapa

**Diagnóstico:** Apresentou os assuntos mais recorrentes relacionados à conduta de agentes públicos do Mapa: abuso de autoridade; conflito de interesse; desídia no Atendimento e falta de urbanidade e respeito.

**Recomendações:** Diante da análise realizada pela equipe técnica da Ouvidoria, fora recomendado dar ampla divulgação do Código de Conduta Ética dos Agentes Públicos do Mapa, bem como a elaboração de materiais ou treinamento/reciclagem que abordem os temas destacados, a fim de conscientizar todos os agentes públicos que atuam diretamente e indiretamente no atendimento aos usuários, e em especial, aos que estão lotados nas áreas finalísticas da Pasta.

## 8.2.3 Informe III/2020

**Área Técnica:** Secretaria Executiva – SE

**Diagnóstico:** Apresentou os problemas recorrentes relacionados à falta de ética dos agentes públicos do Mapa, no atendimento ao público interno, e no atendimento ao público externo, tais como: falta de respeito, cortesia, urbanidade e cordialidade no atendimento; desídia no atendimento; e falta de capacidade técnica para exercer as atividades inerentes ao seu cargo ou função.

**Recomendações:** Diante da análise realizada pela equipe técnica da Ouvidoria, fora recomendada a realização de cursos de capacitação aos agentes públicos que estão lotados no atendimento direto ao público externo e interno.

**Ações Adotadas:** O Departamento de Gestão e Governança apresentou as iniciativas já desenvolvidas no âmbito da Escola Nacional de Gestão Agropecuária – ENAGRO, no sentido de promover cursos/treinamentos específicos aos agentes públicos do Mapa que atuam nas áreas de atendimento ao público, por meio das plataformas Escola Virtual.Gov – EV.G e também em seu próprio Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA. Colocando-se ainda à disposição para fornecer novas trilhas de cursos, caso se faça necessário. Ademais, comprometeu-se em dar ampla divulgação quando da abertura de novos cursos.

#### 8.2.4 Informe IV/2020

**Área Técnica:** Serviço Florestal Brasileiro - SFB

**Diagnóstico:** Apresentou as dificuldades encontradas pelos cidadãos na operacionalização do Sistema Nacional de Cadastro Ambiental Rural – SICAR. Ademais, constatou as recorrentes solicitações de abertura de dados do Cadastro Ambiental Rural – CAR.

**Recomendações:** Diante da análise realizada pela equipe técnica da Ouvidoria, fora recomendada a melhoria da gestão do SFB com os estados, com a finalidade de criarem um canal específico de interlocução entre os usuários e os órgãos executores do CAR, para direcionamento de dúvidas referentes à operacionalização do SICAR, ou a criação de um canal de interlocução entre o próprio SFB e os usuários, tendo em vista que esse serviço exerce a função de órgão gestor da referida plataforma; e fora recomendado a abertura dos dados disponibilizados no portal do Cadastro Ambiental Rural (CAR), conferindo à sociedade o acesso a todos os dados públicos do CAR em formato aberto, estruturado e legível por máquina, em cumprimento ao estabelecido na Lei nº 12.527/2011.

## 8.2.5 Informe V/2020

**Área Técnica:** Departamento de Administração - DA

**Diagnóstico:** Apresentou as dificuldade levantadas pelos usuários do Sistema Integrado de Produtos e Estabelecimentos Agropecuários – SIPEAGRO, quando busca atendimento através do e-mail: atendimento.sistemas@agricultura.gov.br, para sanar dúvidas e problemas relacionados à acessos, registros, cadastros e alterações.

**Recomendações:** Diante da análise realizada pela equipe técnica da Ouvidoria, fora recomendada a abertura de novos canais, a exemplo de *chatbot* e central de atendimento, de modo a diversificar os canais de atendimento para agilizar o acesso dos usuários e aumentar a resolutividade dos chamados, além disso, servindo como suporte para o plano de contingência quando um dos canais não estiverem funcionando adequadamente.

## 8.2.6 Informe VI/2020

**Área Técnica:** Secretaria de Defesa Agropecuária – SDA

**Diagnóstico:** Apresentou o relatório de manifestações relacionadas à Defesa Agropecuária no exercício de 2020.

**Recomendações:** Diante das análises realizadas pela equipe técnica da Ouvidoria, fora recomendada a utilização das informações resultantes do tratamento das manifestações recebidas na Ouvidoria para subsidiar o planejamento anual das atividades de fiscalização e inspeção, e fora recomendado a elaboração de materiais orientativos como exemplo: (*folder, banner e flyer*), que possam auxiliar os usuários na compreensão dos procedimentos quanto a prestação de serviços e dos produtos que dependem do registro do Mapa.

## 8.2.7 Demais Recomendações

Além dos Informes supracitados, a equipe técnica da Ouvidoria apresentou recomendação à Secretaria de Defesa Agropecuária, quanto à escassez de Auditores Fiscais Federais Agropecuários localizados no Porto de Paranaguá-PR, e que tivessem formação em Agronomia, fato que tem ocasionado atrasos recorrentes na emissão de certificado fitossanitário naquele porto e, por conseguinte, atrasos nas liberações de exportações e importações.

A SDA apresentou as providências que estão sendo adotadas com o objetivo de mitigar a escassez de Auditores Fiscais nas unidades do Vigiagro, dentre as quais pode-se destacar o estudo para contratação temporária de engenheiros agrônomos, podendo a unidade do Porto de Paranaguá ser beneficiada com essa contratação.

## 9. Conclusões

Nos termos definidos no Decreto nº 10.253, de 20 de fevereiro de 2020, que aprovou a nova estrutura regimental do Mapa, a Ouvidoria passou a ser subordinada administrativamente à Assessoria Especial de Controle Interno - AECI.

Destarte, registre-se que a subordinação da Ouvidoria à estrutura hierárquica da AECI não retirou a sua independência funcional, tampouco, inviabilizou o exercício pleno de suas atividades, ao contrário, a Ouvidoria tem contado cada vez mais com o amplo e irrestrito apoio da Assessoria Especial de Controle Interno para o exercício pleno de suas atividades.

Nesse contexto, com a atual estrutura da Ouvidoria, definida no Anexo II do Decreto nº 10.253, de 20 de fevereiro de 2020, tem-se que a unidade é composta pelo cargo de Ouvidor (DAS 101.4), 1 Assistente (DAS 102.2), 2 Chefes de Divisão (DAS 101.2), 3 Chefes de Serviço (DAS 101.1), 1 Agente Administrativo (FG-1) e 5 Colaboradores terceirizados, dentre os quais, uma divisão, um serviço e dois colaboradores designados especificamente para o tratamento de pedidos de acesso à informação e uma divisão, dois serviços, um agente administrativo e dois colaboradores incumbidos do tratamento de manifestações de ouvidoria.

Todavia, cumpre assinalar que a Ouvidoria exerce diversas outras atribuições além do tratamento de manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação, devendo destacar-se as seguintes competências transversais junto às unidades administrativas do Mapa:

- Atua diretamente na implantação da Política de Dados Abertos;
- Coordena o Comitê Gestor de Dados Abertos do Órgão;
- Coordena a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos;
- Coordena o Grupo de Tratamento de Denúncias – GTD; e
- Atua na gestão do Sistema de Transparência Ativa do Órgão – STA

Destaca-se que a inclusão de tais competências à Ouvidoria do Mapa contribuíram efetivamente para que a unidade assumisse um papel de relevância no Órgão, tendo alçado o papel de referência junto às unidades descentralizadas, órgãos específicos singulares e órgãos de assistência direta e imediata à Ministra de Estado nos temas voltados ao acesso à informação, transparência, canais de denúncias, plano de dados abertos, além das manifestações de ouvidoria.

Além disso, as atribuições alhures aumentaram a responsabilidade da Ouvidoria, que deve cada vez mais manter um quadro técnico qualificado e capacitado para atender os problemas recorrentes e complexos que esses temas apresentam. Somado a isso, deve-se considerar ainda os impactos da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD nas atividades de ouvidoria. Entretanto, em que pese o aumento natural das demandas, ainda não obtivemos o aumento da mão de obra técnica qualificada na mesma proporção, que conforme dito faz-se cada vez mais necessário nas Unidades de Ouvidoria.

Posto isso, identifica-se como oportunidade de melhoria na Ouvidoria a permanente capacitação do seu corpo técnico, em conformidade com as ações propostas no Plano Anual de Educação Continuada – PAEC/Mapa, além da recomposição da sua força de trabalho frente às novas atribuições que recebera.

**George Nogueira Cardoso**  
**Ouvidor**  
**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**