

Ouvidoria

MAPA

Relatório de Demandas
2º trimestre de 2019

MINISTÉRIO DA
AGRICULTURA, PECUÁRIA
E ABASTECIMENTO



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

Sumário

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

1. OUVIDORIA/MAPA

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 cidadão:

- **Exclusivo para o cidadão:**


 **Sistema e-OUV**
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.

Entretanto, importante ressaltar, que com a edição da Instrução Normativa 18, de 30 de dezembro de 2018, ficou estabelecido a adoção do **Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-OUV**, como plataforma única de registro de manifestação de ouvidoria.

4. ESTATÍSTICAS

O presente relatório contempla os dados estatísticos das manifestações aportadas na Ouvidoria, no período de 1º de abril a 30 de junho do corrente ano, bem como os dados referentes à pesquisa de satisfação.

No 2º trimestre de 2019, a Ouvidoria/MAPA recebeu um total de 3025 manifestações.

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 período foi a reclamação, conforme se verifica a seguir:

TIPO	ABR	MAI	JUN	TOTAL
COMUNICAÇÃO	107	166	120	393
DENÚNCIA	148	139	147	434
ELOGIO	3	9	2	14
RECLAMAÇÃO	523	461	296	1280
SOLICITAÇÃO	308	307	222	837
SUGESTÃO	26	16	25	67
TOTAL	1115	1098	812	3025

Tabela 1 – Tipos de manifestações recebidas por mês

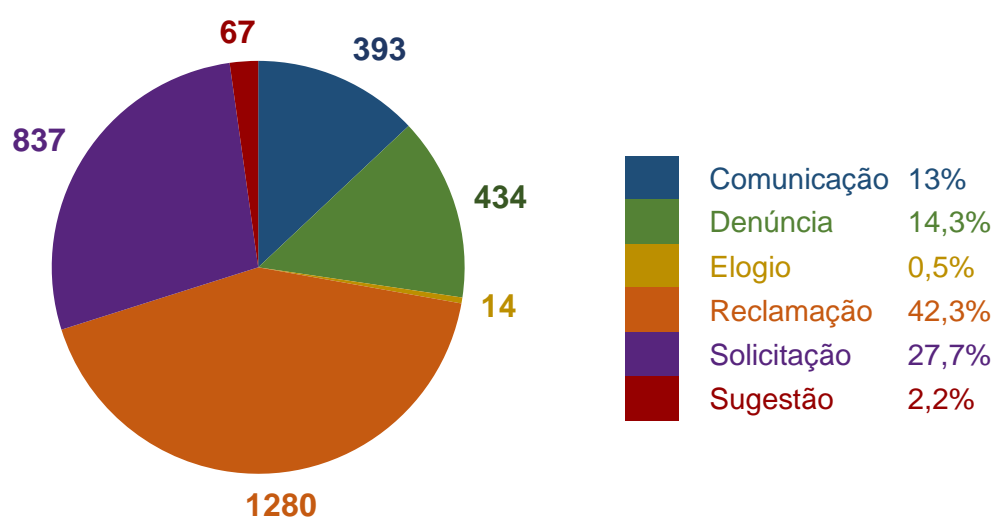


Gráfico 1 –Manifestações por tipo do 2º trimestre de 2019

4.2 Canais de Entrada

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

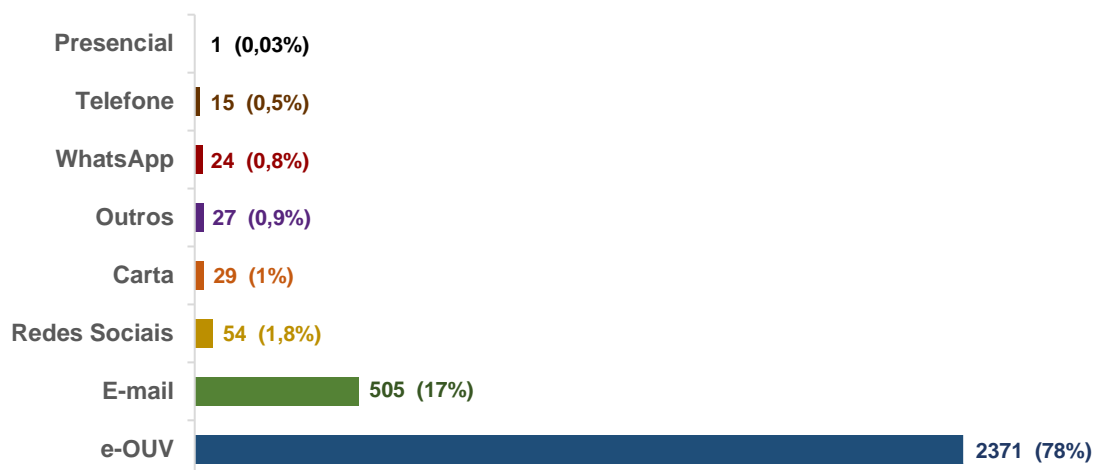


Gráfico 2 – Manifestações por tipo de Canal de Entrada

4.3 Assuntos Mais Demandados

Os 10 assuntos mais demandados corresponderam a **61,3%** do total de manifestações recebidas no segundo trimestre de 2019, a seguir:

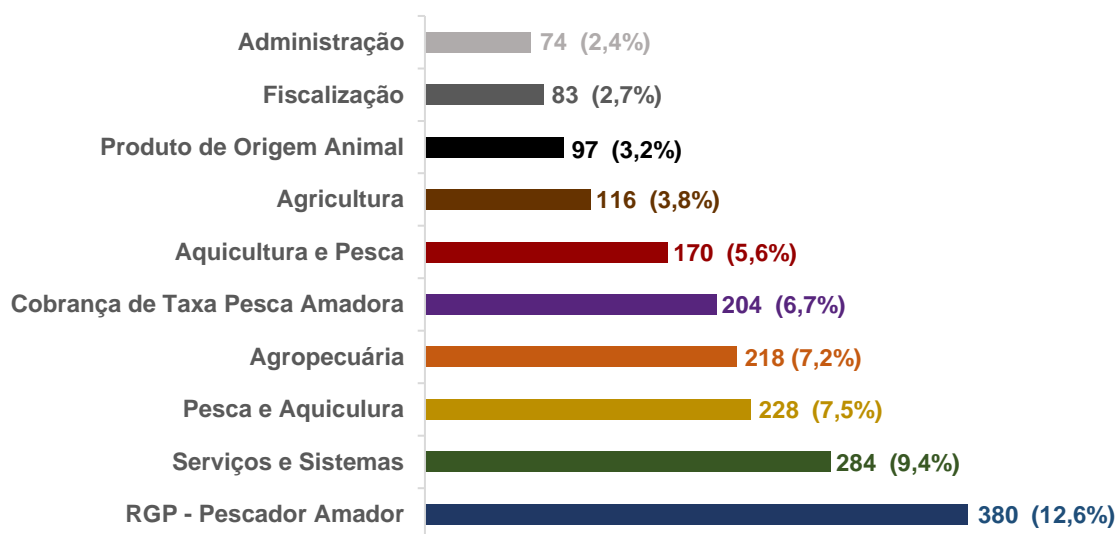


Gráfico 3 – Principais Assuntos

4.4 Distribuição por Região

O quadro a seguir, apresenta o volume de registros de demandas por participação nacional recebidas pela Ouvidoria/MAPA no 2º trimestre de 2019.

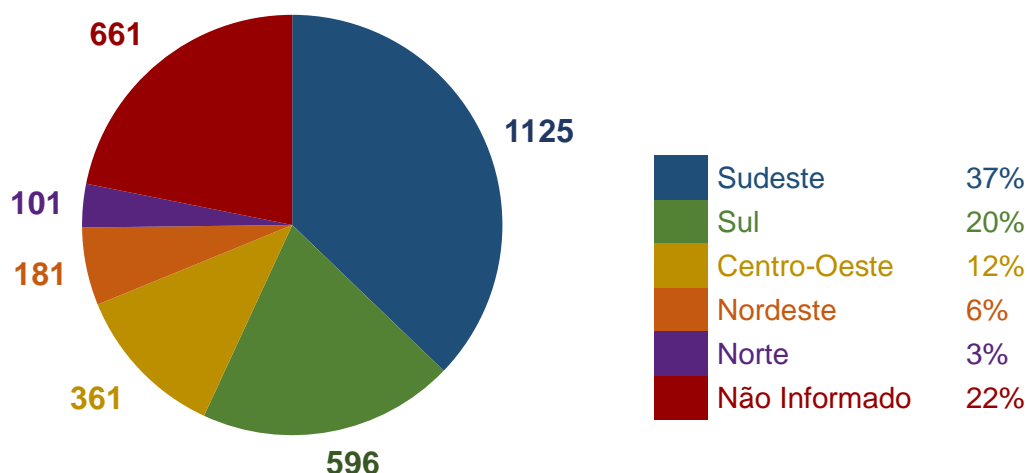


Gráfico 4 – Manifestações do 2º trimestre de 2019 por Região

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 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.

Ademais, identificado a qualquer momento que não há elementos suficientes para o prosseguimento da análise, seja por falta de complementação dos usuários do serviço público, ou mesmo, ante a impossibilidade de se obter, 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.

Diante disso, insta consignar que no segundo trimestre do ano de 2019, a Ouvidoria finalizou o quantitativo de 740 (setecentos e quarenta) manifestações, o que representa em termos percentuais 24,5% (vinte e quatro, vírgula cinco por cento) do total de demandas aportadas no período.

4.5.1 Órgãos de assistência direta e imediata

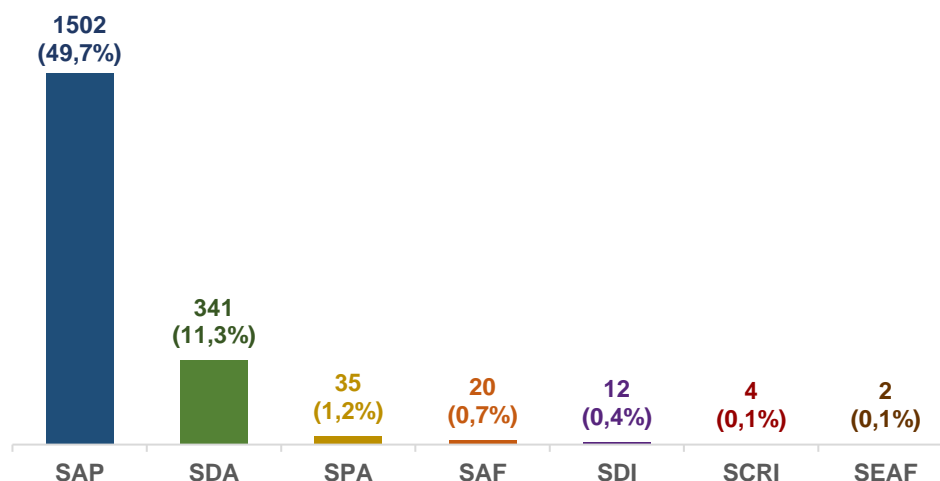
Abaixo, pode-se conferir o quantitativo de demandas, perfazendo um total de 152 manifestações recebidas no 2º trimestre de 2019, encaminhadas às unidades que assistem diretamente à autoridade máxima do MAPA:

UNIDADE	QNTD.	%
Corregedoria Geral - CG	28	0,9%
Gabinete da Ministra - GM	10	0,3%
Secretaria Executiva - SE	114	3,8%
TOTAL	152	5%

Tabela 2 – Encaminhadas aos 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 1916 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
- SCRI - SECRETARIA DE COMÉRCIO E RELAÇÕES INTERNACIONAIS
- SEAF - SECRETARIA ESPECIAL DE ASSUNTOS FUNDIÁRIOS

Gráfico 5 – Secretarias

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, um quantitativo de 173 manifestações recebidas e encaminhadas àqueles SIPOA's:

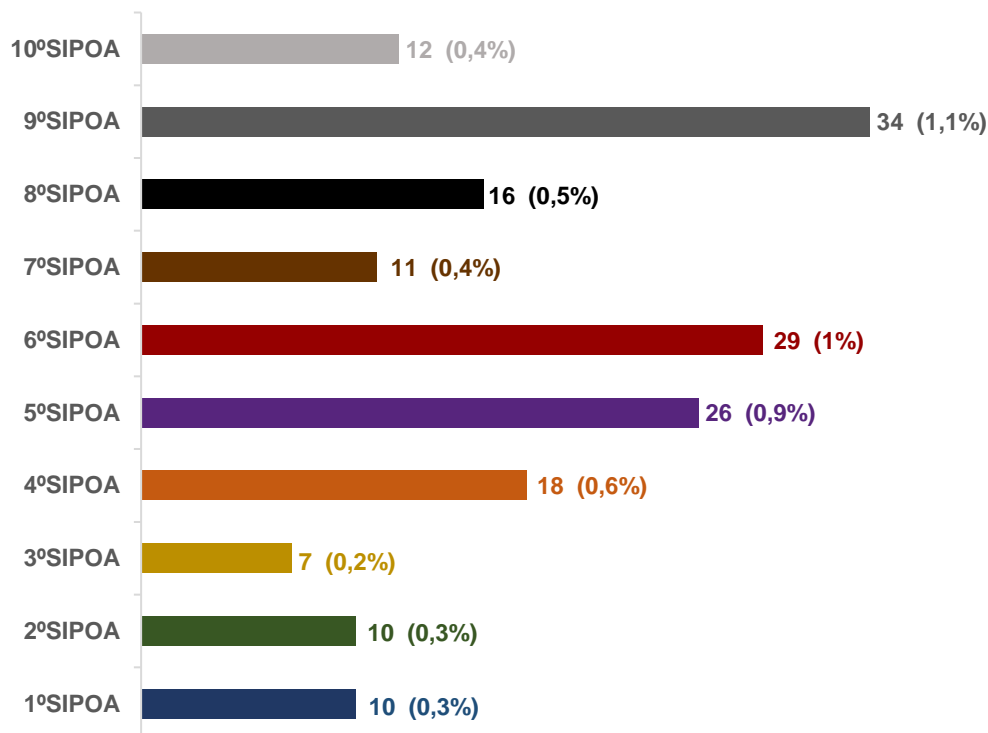


Gráfico 6 – SIPOA's

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 2º trimestre de 2019 foram encaminhadas 44 manifestações às unidades descentralizadas:

UNIDADE	QNTD.	%
LANAGRO	4	0,1%
SFA/BA	5	0,2%
SFA/CE	1	0,0%
SFA/ES	1	0,0%
SFA/GO	1	0,0%
SFA/MA	2	0,1%
SFA/MG	3	0,1%
SFA/MT	1	0,0%
SFA/PE	1	0,0%
SFA/PR	4	0,1%
SFA/RJ	1	0,0%
SFA/RO	2	0,1%
SFA/RS	6	0,2%
SFA/SC	1	0,0%
SFA/SE	1	0,0%
SFA/SP	8	0,3%
SFA/TO	2	0,1%
TOTAL	44	1,5%

Legenda:

SFA - SUPERINTENDÊNCIA FEDERAL DE AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO

LANAGRO - LABORATÓRIO FEDERAL DE DEFESA AGROPECUÁRIA

Tabela 3 – Encaminhadas às unidades descentralizadas

5. DEMANDAS RELACIONADAS AOS SERVIÇOS DO MAPA

Com relação à [Carta de Serviços do MAPA](#), verificou-se, no 2º trimestre de 2019, um total de 1747 manifestações, cujo serviço mais demandado é afeto à Secretaria de Agricultura 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	1579
Fiscalização e Inspeção de Produtos de Origem Animal (DIPOA)	SDA	21
Plano Agrícola e Pecuário	SPA	16
Autorização prévia de Licença de Importação para produtos de origem animal (LI)	SDA	11
Fiscalização e Inspeção de Estabelecimentos de Produtos de Origem Animal (DIPOA)	SDA	10
Declaração de Aptidão ao Pronaf	SAF	9
Inspeção de Aeroportos, Portos e Postos de Fronteira Habilitados para Trânsito Agropecuário Internacional (CGVIGIAGRO)	SDA	7
Obter Crédito Fundiário (Terra Brasil)	SAF	6
Registro de Bebidas e Vinhos (DIPOV)	SDA	6
Cadastro da Agricultura Familiar	SAF	5
Credenciamento de Responsável Técnico para Certificação Fitossanitária de Origem (DSV)	SDA	5
Fiscalização de Condições Higiênico-Sanitárias de Estabelecimentos e de Produtos de Origem Vegetal (DIPOV)	SDA	4
Certificação de Produtos de Origem Animal (DIPOA)	SDA	4
Registrar produto agropecuário de uso veterinário	SDA	4
Obter autorização prévia de importação de produtos de origem animal (DIPOA)	SDA	3
Emissão de Certificado Fitossanitário para Exportação de Vegetais (DSV)	SDA	3
Fiscalização da Certificação e do Registro de Insumos Agrícolas (DFIA) Fertilizantes, corretivos e inoculantes	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
Obter autorização para importação sem fins comerciais de bebidas, vinagres e derivados da uva e do vinho	SDA	2
Registro de Estabelecimentos de Produtos de Alimentação Animal (Ex-DFIP)	SDA	2
Fiscalização da Certificação e do Registro de Insumos Agrícolas (DFIA)	SDA	2
Regulação da Certificação e Registro de Insumos Agrícolas (DFIA)	SDA	2
Operação de Procedimentos de Vigilância do Trânsito Internacional de Animais e Derivados (CGVIGIAGRO)	SDA	2

Operação de Procedimentos de Vigilância do Trânsito Internacional de Insumos Agropecuários (CGVIGIAGRO)	SDA	2
Operação de Procedimentos de Vigilância do Trânsito Internacional de Vegetais e Derivados (CGVIGIAGRO)	SDA	2
Autorização de Importação de Produtos de Uso Veterinário (DSA)	SDA	2
Registrar agrotóxico para uso na agricultura orgânica	SDA	2
Análise da prestação de serviços de ATER**	SAF	1
Participar de Missões Internacionais de Agricultura, Pecuária e Abastecimento	SCRI	1
Gerenciamento da Capacitação e Habilitação em Classificação de Produtos Vegetais (DIPOV)	SDA	1
Autorização de Importação de Produtos de Alimentação Animal (Ex-DFIP)	SDA	1
Habilitar-se para emissão de Certificado de Inspeção Sanitária	SDA	1
Regulação da Certificação e do Registro de Produtos de Origem Animal (DIPOA)	SDA	1
Regulação da Embalagem e Rotulagem de Produtos de Origem Animal (DIPOA)	SDA	1
Regulação da Fiscalização e Inspeção de Produtos de Origem Animal (DIPOA)**	SDA	1
Regulação da Exportação e Importação de Insumos Agrícolas (DFIA)	SDA	1
Certificação e Registro de Insumos Agrícolas (DFIA) Fertilizantes, corretivos e inoculantes	SDA	1
Fiscalização da Classificação de Produtos Vegetais (DIPOV)	SDA	1
Registro de Estabelecimentos de Produtos de Origem Vegetal (DIPOV)	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
Receber monitoramento do MAPA como laboratório credenciado na Rede Nacional de Laboratórios Agropecuários (CGAL)**	SDA	1
Programa Mais Alimentos	SPA	1
Plataforma para o Zoneamento Agrícola de Risco Climático	SPA	1
Sistematização de informações, análise de dados e resultado quanto a Verificação de Perdas na Safra	SPA	1
Acompanhamento dos Mercados Agrícolas**	SPA	1
Recebimento dos encaminhamentos e demandas das câmaras, entrega do consolidado e acompanhamento dos processos	SPA	1
	TOTAL	1747

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

SCRI - SECRETARIA DE COMÉRCIO E RELAÇÕES INTERNACIONAIS

Tabela 4 – Manifestações relacionadas a Serviços do MAPA

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

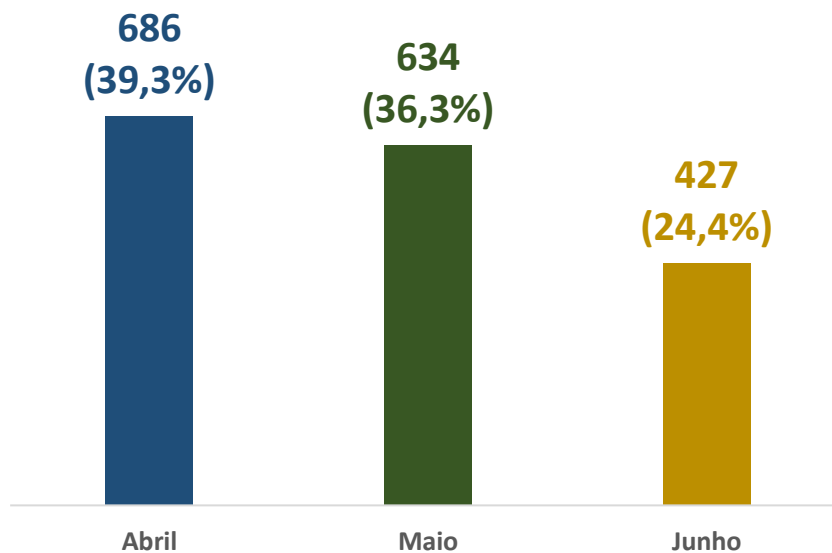


Gráfico 7 – Quantitativo Mensal dos Serviços

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria/MAPA é realizada por meio de link 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. No 2º trimestre de 2019 foram respondidas 217 pesquisas, segundo informações extraídas do “PAINEL RESOLVEU?” da CGU.

De acordo com as respostas dos cidadãos, 42% responderam que sua demanda foi atendida, 44% responderam que não foi atendida e 13% responderam que sua manifestação foi atendida parcialmente:



Gráfico 8 – Pesquisa de Satisfação

Quanto à satisfação no atendimento, 19,80% responderam que estão “Muito Satisfeito”, 19,80% responderam que estão “Satisfeito”, 33,60% “Muito Insatisfeito”, 14,70% “Insatisfeito” e 12% “Regular”:

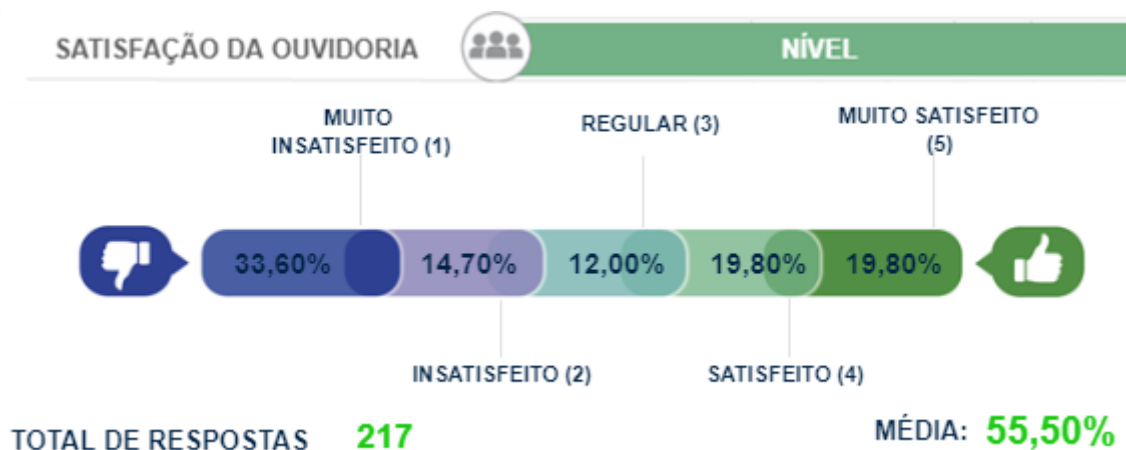


Gráfico 9 – Nível

7. CONSIDERAÇÕES

A Ouvidoria observou um aumento expressivo de manifestações no segundo trimestre/2019, se comparado com o primeiro trimestre/2019, o que em termos percentuais representou um aumento de **237%** (duzentos e trinta e sete por cento). No entanto, a força de trabalho disponível na unidade, para o tratamento das manifestações e o atendimento à todas as unidades do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – MAPA, não sofreu qualquer alteração.

Nesse passo, faz-se necessário destacar que o aumento considerável das demandas vem comprometendo de maneira significativa a satisfação do usuário no atendimento de sua manifestação. Note-se que no primeiro trimestre/2019, a média de satisfação do usuário era de **60,20%**, tendo caído no segundo trimestre/2019 para **55,50%**.

Um dos principais fatores identificados e que contribuiu para a queda no nível de qualidade de atendimento, se deu em razão do aumento expressivo da quantidade de demandas, associado ao número reduzido de pessoas para atendimento das mesmas, o que levou a equipe de Ouvidoria à realizar análises mais céleres das respostas que eram transmitidas pelas unidades técnicas aos usuários, com vistas a não comprometer o prazo legal de atendimento das manifestações.

Lado outro, o fator preponderante de aumento de registros de manifestações, dentre os serviços prestados pelo MAPA, foi o fornecimento de certificados e licenças emitidos às pessoas físicas e jurídicas para prática de atividades em aquicultura e pesca, totalizando **1579** demandas só no segundo trimestre do corrente ano, o que em termos percentuais representou um aumento de **1.400%** (mil e quatrocentos por cento), se comparado ao primeiro trimestre de 2019.

Diante disso, buscou-se junto à Secretaria de Aquicultura e Pesca – SAP, que fossem adotadas medidas gerenciais necessárias a solucionar os problemas relacionados à emissão do registro e o fornecimento de certificados e licenças para prática de atividades em aquicultura e pesca, sem que para tanto, fosse necessário que o usuário registrasse uma manifestação de Ouvidoria.

Destarte, após reuniões realizadas entre a equipe desta Ouvidoria, com a supracitada Secretaria, fora apresentado uma solução definitiva para emissão das referidas carteiras de pescas, haja vista que o sistema disponibilizado para emissão das licenças e/ou certificados passará a ser automatizado, permitindo, a partir de então, para os novos registros, o reconhecimento do pagamento da Guia de Recolhimento da União - GRU via sistema e, por conseguinte, a liberação das carteiras definitivas, sem a necessidade de automação humana.

Dessa maneira, acredita-se que já nos próximos relatórios será possível atestar uma redução significativa do quantitativo de demandas relacionados à emissão do registro e fornecimento de certificados e licenças para prática de atividades em aquicultura e pesca e, assim, uma melhoria no nível de satisfação de atendimento do usuário.

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

George Nogueira Cardoso

Ouvidor
Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

MINISTÉRIO DA
AGRICULTURA, PECUÁRIA
E ABASTECIMENTO



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

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