



Relatório de Atividades Ano de 2015

Ministério da
Agricultura, Pecuária
e Abastecimento

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PÁTRIA EDUCADORA

Ministra da Agricultura

Kátia Regina de Abreu

Chefe de Gabinete

Marisa Matteo

Secretária-Executiva

Maria Emília Mendonça Pedroza Jaber

Ouvidor

Daniel Faria de Paiva

Chefe de Serviços da Ouvidoria

Fagner Ferreira Fortaleza

Assistente Administrativa

Liciane Monteiro Moreira

Equipe Operacional:

Andréia Anastácio

Felipe Albuquerque Cardoso

Maria Amélia de Souza

Milton Pereira Silva

Roney Rodrigues Sousa

Sumário

1. INTRODUÇÃO	4
2. MENSAGEM DA OUVIDORIA	4
3. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	5
4. DEMONSTRATIVO ANUAL DE MANIFESTAÇÕES	7
5. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	8
6. COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO MENSAL DAS DEMANDAS	10
7. COMPARATIVO DE DEMANDAS	11
8. DEMANDAS POR ORIGEM DE REGISTRO	11
9. DEMANDAS CLASSIFICADAS POR STATUS	12
10. DEMANDAS PENDENTES	14
11. ASSUNTOS MAIS DEMANDOS NA OUVIDORIA	16
12. DISTRIBUIÇÃO POR UNIDADE FEDERATIVA	21
13. PESQUISA DE OPINIÃO	24
14. SUGESTÕES DE MELHORIAS	31
15. CONSIDERAÇÕES FINAIS	32

1. INTRODUÇÃO

Este relatório trata das principais atividades realizadas pela Ouvidoria do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento-MAPA, no período de 01 de janeiro a 31 de Dezembro de 2015.

A Ouvidoria recebeu 2.716 demandas no ano de 2015. Desse total, 2.348 foram finalizadas e 368 estão pendentes, sendo que 01 uma é de 2013, 8 são de 2014 e 359 são de 2015.

A pesquisa de opinião do cidadão evidenciou que, na agilidade da resposta, o nível “excelente” e “bom” chegou a 46%. Na qualidade das respostas, o nível “excelente” e “bom” atingiu 56%.

O total de demandas recebidas está distribuído em 1.231 solicitações de providências, 420 denúncias, 33 elogios, 903 reclamações e 129 são sugestões. Em comparação ao ano de 2014, houve redução de 21,43% no recebimento de manifestações.

Os três instrumentos de comunicação mais utilizados são: o E-mail com 1.100 demandas, Web com 1.068 e a Central de Relacionamento com 510.

Leite e seus derivados, em termos de solicitações, ficaram com 18,63% do total das demandas, quanto a denúncias, reclamações, elogio e sugestões o assunto mais procurado ficou por conta da administração de pessoas que atingiu 17,79% no ano de 2015.

2. MENSAGEM DA OUVIDORIA

Um dos pontos relevantes neste ano foi a Instrução Normativa nº 1, de 05.11.2014, do Ouvidor-Geral da União, com vigência a partir de 06.03.2015, estabelecendo normas de orientação para atuação das ouvidorias públicas do Poder Executivo.

Cabe Ressalvar que, no contexto das orientações, se deu muita ênfase à participação e à conscientização da população acerca do direito de receber um serviço público de qualidade, eficiente e respeitoso, especialmente no auxílio ao cidadão para identificar o fórum apropriado de problema relatado que não esteja no âmbito deste Ministério.

Não menos significativo, a OGU enfatizou que toda a condução dos trabalhos de uma Ouvidoria Pública do Poder Executivo deve ser feita em observância aos princípios da legalidade, impessoalidade, finalidade, razoabilidade, proporcionalidade, motivação, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos.

Em suma, é unidade organizacional voltada para receber e responder manifestações formuladas pelos cidadãos, encaminhá-las às áreas responsáveis para obter uma resposta técnica e comunicar o resultado ao interessado,

mantendo-se assim um canal direto de comunicação entre o cidadão e os diversos órgãos ou entidades do MAPA e, quando solicitado, resguarda o pedido de reserva de identidade do manifestante.

A partir deste ano, outro fato merecedor de evidência foi a inclusão do tipo de atendimento “solicitação” entre reclamações, denúncias, sugestões e elogios. Anteriormente era considerada como denúncia. Especificamente, com relação ao MAPA, é uma solicitação do manifestante ao Ministério para que inspecione ou fiscalize uma empresa a cumprir legislação ou regulamentação a que está submetida a sua atividade de origem animal ou vegetal.

Um assunto muito polêmico nas Ouvidorias é aquele relacionado com o acolhimento de denúncias anônimas. De início, devemos entendê-las como meras informações de manifestante sobre possíveis ilícitos ou irregularidades. Para tanto:

- a) quando não há elementos suficientes à verificação dos fatos relatados pelo manifestante anônimo, a Ouvidoria arquivará a denúncia anônima de ofício;
- b) quando há elementos suficientes à verificação dos fatos relatados pelo denunciante anônimo, a Ouvidoria encaminha a denúncia ao órgão apuratório responsável com a informação de que se trata de denúncia anônima. Como elementos suficientes, a denúncia deve conter a descrição da conduta, a indicação do autor, indícios de ilícitos e, se possível, onde podem ser encontrados;
- c) recebida a denúncia anônima, o órgão apuratório deverá verificar se a denúncia anônima procede por meio de um procedimento investigatório preliminar, em caráter informal e anônimo, de forma discreta, com prudência e sigilo que o caso requer, não interpelando o denunciando, enquanto não houver plausibilidade ou materialidade dos fatos relatados pelo denunciante, a fim de não ferir a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem da pessoa denunciada, porquanto a demanda pode ser improcedente;
- d) aos que gostariam de ter maiores informações, o item 5.1.1 – Denúncias Anônimas, do Manual de Processo Administrativo, versão 2015, pág. 41, da Controladoria-Geral da União, tece farto comentários sobre o assunto.

3. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A atuação da Ouvidoria pauta pelos seguintes dispositivos:

- a) Denúncias anônimas e reserva de identidade: Instrução Normativa Conjunta nº 01 CRG/OGU, de 24.06.2014, do Corregedor-Geral da União e Ouvidor-Geral da União Substituto;
- b) Prazos: Instrução Normativa nº 1, de 05.11.2014, do Ouvidor-Geral da União - OGU;

- c) orientações técnicas: art. 14 do Decreto nº 8.109, de 17.09.2013, e art. 13 do Decreto nº 8.243, de 23,05.2014;
- d) atribuições da Ouvidoria: art. 9º do Decreto nº 7.127, de 4.3.2010;
- e) simplificações de procedimentos: Decreto nº 6.932, de 11.2.2009;
- f) atribuições do ouvidor: Portaria Mapa nº 240, de 28.4.2005.
- g) plano de trabalho: Portaria Mapa nº 499/2012.

Em termos de diretrizes estabelecidas pela Ouvidoria-Geral da União-OGU, as ouvidorias públicas federais devem: agir com presteza e imparcialidade; colaborar com a integração das ouvidorias; zelar pela autonomia das ouvidorias; consolidar a participação social como método de governo e contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

No que toca a competências, de acordo com orientações da OGU, a Ouvidoria/MAPA têm as seguintes incumbências:

- a) elaborar Plano de trabalho anual;
- b) monitorar e cumprir os prazos e qualidade das respostas;
- c) promover conciliação e mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo Federal;
- d) processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviço ao Cidadão;
- e) produzir dados, informações e relatórios sobre atividades realizadas;
- f) promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, meses de diálogo, fóruns, audiências públicas, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;
- g) enviar à Ouvidoria-Geral da União relatórios produzidos, com periodicidade mínima semestral; e
- h) informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores – DAS a partir do nível 4 ou equivalentes.

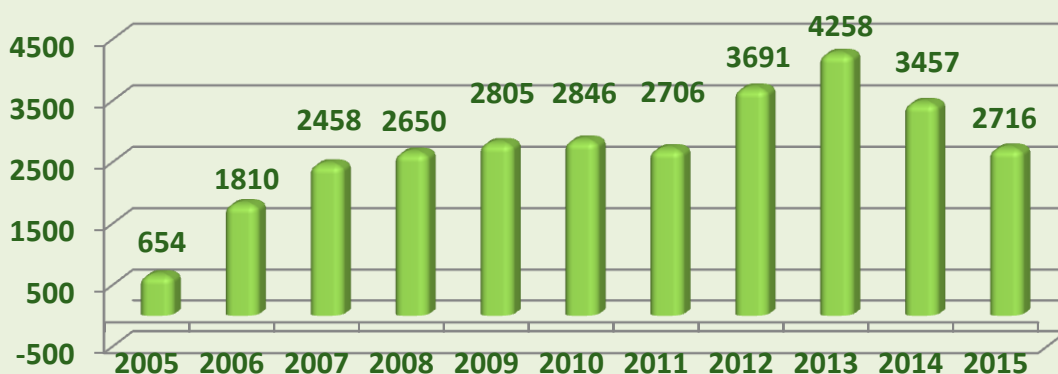
Como elo entre o cidadão e o MAPA, a Ouvidoria tem por objetivo incentivar a participação popular, a transparência pública, a eficiência do serviço público, colaborando com uma Democracia Participativa entre a sociedade e o poder público.

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

Dentre outras atribuições, destacam-se as seguintes:

- a) interagir com a sociedade na defesa dos direitos individuais, na procura de soluções em conflitos extrajudiciais e no apoio à implantação de programas de qualidade interna;
- b) receber as manifestações formuladas pelos cidadãos, inclusive as demandas sem identificação, quando houver plausibilidade e materialidade do anonimato, sendo encaminhadas para área responsável;
- c) fazer pesquisas de opinião para mensurar o grau satisfação, insatisfação e indiferença dos pesquisados sobre serviços prestados pelo MAPA;
- d) manter um canal direto de comunicação entre o cidadão e os diversos órgãos ou entidades do MAPA, resguardando, quando solicitado, o sigilo em denúncias ou reclamações de irregularidades;
- e) divulgar estatísticas e informações relativas aos assuntos tratados.

4. DEMONSTRATIVO ANUAL DE MANIFESTAÇÕES



O gráfico acima apresenta o quantitativo total de manifestações que foram recebidas no fim de cada ano.

5. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

O quadro abaixo destaca os quantitativos de demandas por tipo de manifestações no ano de 2014 e 2015, indicando os percentuais de participação de cada semestre.

CLASSIFICAÇÃO	ANUAL			
	2014	%	2015	%
Denúncias	1498	43,33%	420	15,46%
Elogios	38	1,10%	33	1,22%
Informações	337	9,75%	-	-
Reclamações	1353	39,14%	903	33,25%
Solicitações	40	1,16%	1231	45,32%
Sugestões	191	5,53%	129	4,75%
Total	3457	100,0%	2716	100,0%

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

Desde o mês de abril de 2014, a Ouvidoria retirou o Tipo de Atendimento “Informação”, tendo em vista que essa classificação passou a ser utilizada pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

No períodos de 2014, o tipo de manifestação que prevalecia era a Denúncia. A partir de 03/2015, a OGU incluiu o tipo “solicitação, em substituição à denúncias e reclamações, para inspeção de estabelecimento/produtos.

No período de 2015, a representação dos dados já condiz com mais precisão o real significado quanto aos tipos de manifestações, que, por meio da Instrução Normativa nº 01, de 05.11.2014, a Ouvidoria-Geral da União-OGU padronizou os conceitos de cada tipo de atendimento:

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

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

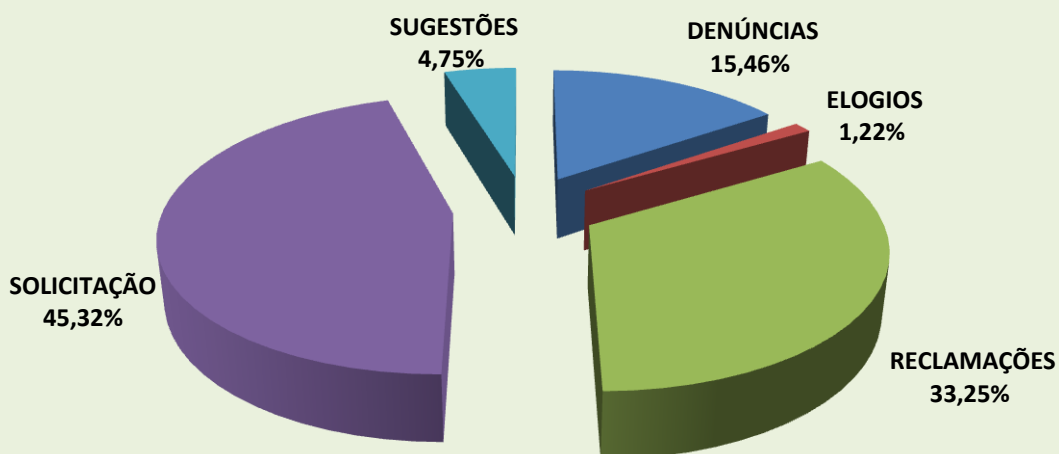
Solicitação: requerimento de adoção de providências por parte da Administração;

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público.

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

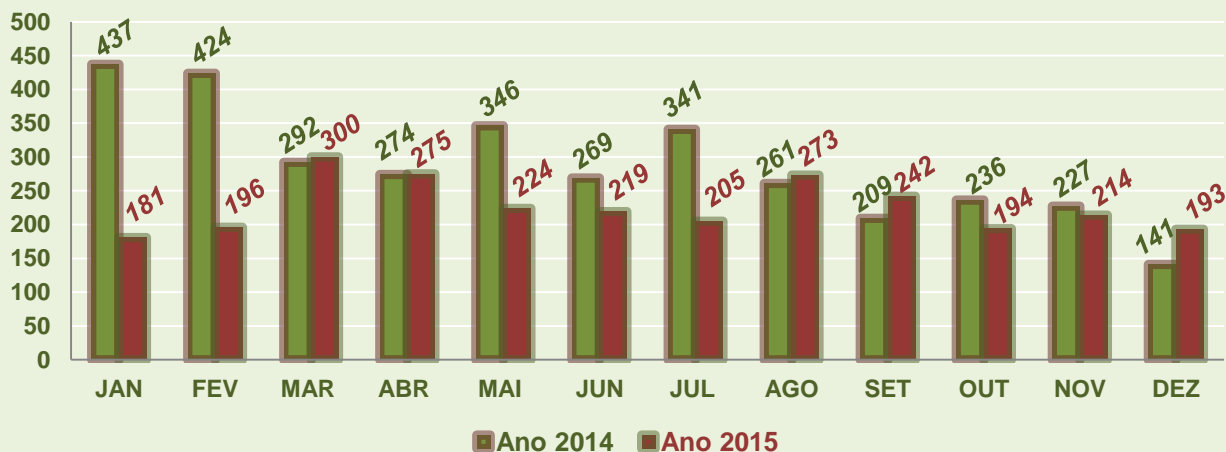
Essas modificações otimizam o enquadramento dos tipos de manifestação, porquanto ter-se-á daqui para frente melhor avaliação quanto à atuação da Administração Pública Federal relacionada com reclamação, denúncias, elogios e sugestões e, no que tange a solicitações, poder-se-á avaliar o desempenho de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

O quadro a seguir demonstra em percentuais os tipos de atendimento ocorridos durante o ano de 2015



As demandas de denúncias e reclamações diminuíram, porque as demandas com inspeções de produtos e estabelecimentos são tratadas como solicitações.

6. COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO MENSAL DAS DEMANDAS



No primeiro ano de 2015, a média mensal de demandas situou-se em 226,33. Houve redução de 21,44% da média, com relação ao primeiro semestre de 2014, pois naquele período ela atingiu 288,08.

Os quantitativos dos meses de janeiro e fevereiro/2015 ficaram abaixo da média, porquanto, no mesmo período de 2014, a elevação decorreu de demandas relacionadas ao concurso realizado pelo MAPA.

Os meses de março e abril/2015 apresentaram pequenas oscilações entre si, tendo como destaque as demandas relativas a Plano de Saúde e Servidores.

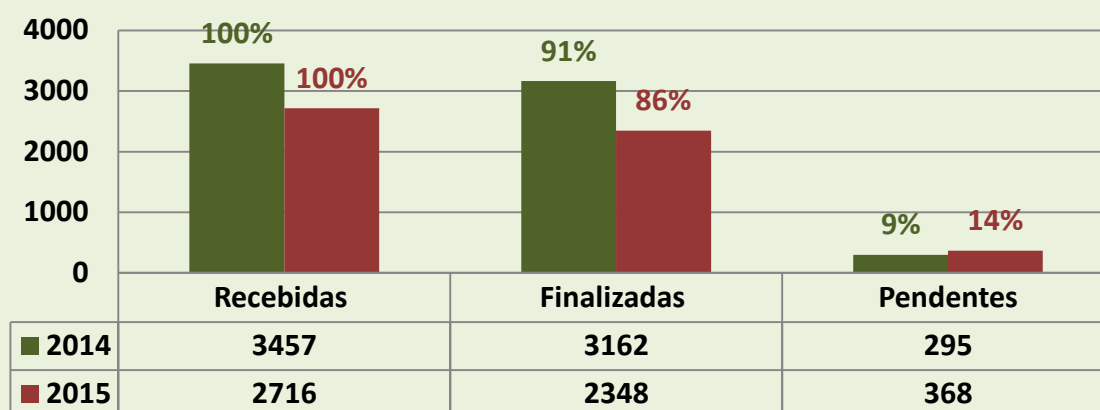
Nos meses de maio, junho e julho de 2015 o quantitativo esteve abaixo, pois, no mesmo período em 2014 ainda houve procura referente a questões relacionadas Concurso do MAPA.

Os meses em diante a julho de 2015 apresentaram quantitativos aproximados ao igual período do ano de 2014.

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

- a) do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, quando se tratar de pedido de acesso a informações;
- b) do Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, quando se tratar de assuntos referentes a consumo;

7. COMPARATIVO DE DEMANDAS



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

No ano de 2015, em comparação com o ano anterior no mesmo período, houve uma redução de demandas recebidas na ordem de 21,4%.

As demandas finalizadas, no ano de 2015, foram 25,7% a menos, em comparação com o mesmo período do ano anterior.

As demandas pendentes, no ano de 2015, aumentaram na ordem de 19,8 %, em relação ao ano de 2014.

Do total de 2.716 demandas recebidas, 368 aguardam parecer técnico ou finalização dos processos junto às áreas responsáveis pelas respostas.

Com a redução das demandas recebidas no ano de 2015, a quantidade de pendências ficou maior em comparação ao igual período devido o aumento de demandas voltadas a produtos e estabelecimentos irregulares que requer uma inspeção por parte do fiscal federal.

8. DEMANDAS POR ORIGEM DE REGISTRO

Mês	Origem de Atendimento											
	0800		E-MAIL		WEB		CARTA		PESSOAL		TELEFONE	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
jan.	46	29	203	55	179	92	6	4	2	1	1	0
fev.	34	40	213	57	173	96	4	0	0	1	0	2
mar.	72	69	101	79	115	144	1	6	2	1	1	1
abr.	46	59	103	88	117	125	5	2	2	0	1	1
mai.	73	46	105	111	165	62	2	3	1	0	0	2
jun.	45	31	98	134	124	54	1	0	1	0	0	0
jul.	65	35	82	80	190	85	4	3	0	2	0	0

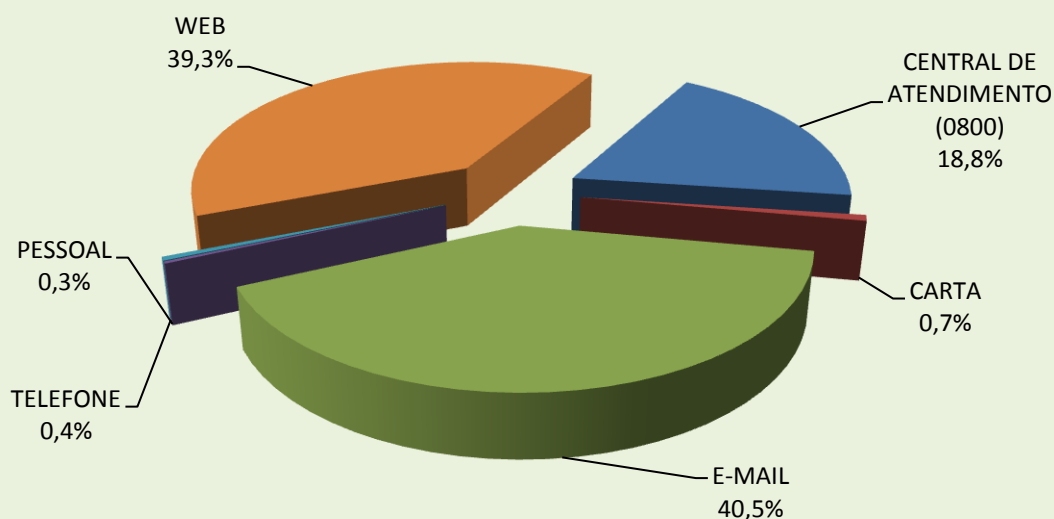
ago.	47	43	77	127	128	101	5	0	1	1	3	1
set.	39	41	56	97	110	102	2	1	2	0	0	1
out.	49	37	61	78	118	78	4	0	2	0	2	1
nov.	48	38	69	95	108	78	2	0	0	0	0	3
dez.	32	42	43	99	63	51	2	0	1	1	0	0
Total	596	510	1211	1100	1590	1068	38	19	14	7	8	12
Total 2014	3.457											
Total 2015	2.716											

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

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

No quadro acima, consta a comparação das origens de atendimento entre o ano de 2014 e 2015.

Já no quadro abaixo, em percentuais, a participação de cada origem de atendimento, ocorrida no ano de 2015, apresentaram os percentuais abaixo:



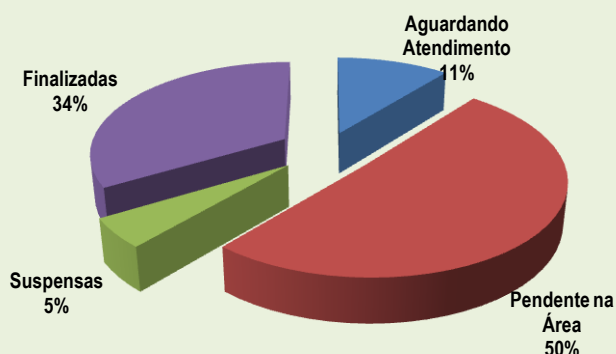
9. DEMANDAS CLASSIFICADAS POR STATUS

Mês	Manifestações por Status							
	Aguardando Atendimento		Em Atendimento		Suspensas		Finalizadas	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Janeiro	59	63	86	46	2	11	290	61
Fevereiro	58	56	58	57	22	18	286	65
Março	74	72	75	108	25	11	118	109
Abril	113	45	56	127	16	12	89	91
Maio	102	7	81	124	23	9	140	84
Junho	113	4	63	137	13	25	80	53
Julho	101	4	77	117	22	14	141	70
Agosto	77	4	74	160	12	10	98	99
Setembro	70	8	72	147	19	11	48	76
Outubro	75	14	54	130	20	5	87	45
Novembro	65	6	84	120	20	7	58	81
Dezembro	35	11	49	99	6	5	51	78
Total	942	294	829	1372	200	138	1486	912
Total 2014				3.457				
Total 2015				2.716				

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

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

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



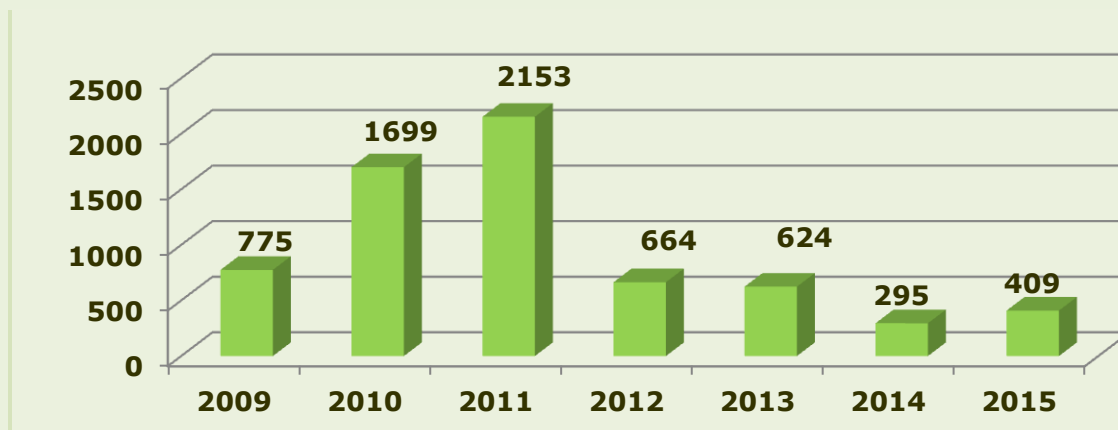
O quadro ao lado demonstra os percentuais de cada status no ano de 2015.

As demandas aguardando atendimento ou pendentes nas áreas atingiram mais de 50%.

As demandas suspensas são encerradas nos casos em que os manifestantes não completam as informações no prazo de 30 dias.

10. DEMANDAS PENDENTES

10.1. Por Ano



O quadro acima demonstra o cenário das “pendências” que existiam na Ouvidoria no último dia de cada ano do período.

O aumento de 114 demandas de 2014 para 2015 decorreu, em parte, de pendências não respondidas pelas Superintendências e de demandas suspensas na Ouvidoria. Além disso, acresça-se a isso o acumulativo das demandas referente aos períodos anteriores de 2013 e 2014 que somam 41 manifestações.

10.2. Por Unidades Organizacionais

Secretárias	Ano 2014			Ano 2015		
	Demandas Distribuídas	Pendências	% sobre Pendências	Demandas Distribuídas	Pendências	% sobre Pendências
SFA	1199	4	50,00%	1301	192	52,32%
SDA	530	3	37,50%	602	114	31,06%
GM	44	1	12,50%	79	17	4,63%
OUVIDORIA	861	0	0,00%	274	12	3,27%
SE	693	0	0,00%	334	12	3,27%
SPRC	5	0	0,00%	17	7	1,63%
CEASA MINAS	1	0	0,00%	8	4	1,09%
SPA	25	0	0,00%	26	3	0,82%
ACE	0	0	0,00%	2	2	0,54%
CEPLAC	4	0	0,00%	5	2	0,54%
CONJUR	0	0	0,00%	2	2	0,54%
SRI	0	0	0,00%	5	1	0,27%
ACST	0	0	0,00%	1	0	0,00%
SDC	57	0	0,00%	24	0	0,00%
CONAB	1	0	0,00%	1	0	0,00%

INMET	6	0	0,00%	13	0	0,00%
EMBRAPA	7	0	0,00%	3	0	0,00%
CASEMG	0	0	0,00%	1	0	0,00%
CEAGESP	22	0	0,00%	8	0	0,00%
CONTACT CENTER	2	0	0,00%	2	0	0,00%
SPAE	5	0	0,00%	8	0	0,00%
TOTAL	3457	8	100,00%	2716	368	100,00%

Os percentuais abaixo sobre o total de 368 pendências no ano de 2015 de:

52,32% das Superintendências (SFAs) devem-se à realização de fiscalizações de estabelecimentos/produtos, as quais demandam prazos mais elásticos para suas finalizações e como isso as pendências se acumulam.

31,06% da Secretaria de Defesa Agropecuária se relacionam, na sua maior parte, com demandas ligadas a pescados e Bebidas.

4,63% do Gabinete da Ministra se referem a sugestões que se encontra em análise para posterior informação ao manifestante.

3,27% da Ouvidoria se referem com demandas devolvidas ao cidadão para completar a sua manifestação, com vistas a ser encaminhada ao órgão responsável para obtenção de respostas.

10.3. Desdobramento de Pendências por SFA

Secretárias	Ano de 2015		
	Demandas Distribuídas	Pendentes	% sobre Pendência
Superintendência SFA/MG	222	46	23,96%
Superintendência SFA/SP	274	38	19,79%
Superintendência SFA/SC	85	21	10,94%
Superintendência SFA/RS	159	20	10,42%
Superintendência SFA/PR	161	17	8,85%
Superintendência SFA/GO	76	11	5,73%
Superintendência SFA/MT	34	6	3,13%
Superintendência SFA/RO	14	6	3,13%
Superintendência SFA/MS	18	6	3,13%
Superintendência SFA/RJ	56	4	2,08%
Superintendência SFA/PA	14	3	1,56%
Superintendência SFA/DF	13	3	1,56%
Superintendência SFA/PB	18	3	1,56%
Superintendência SFA/ES	16	2	1,04%
Superintendência SFA/RN	13	2	1,04%
Superintendência SFA/PE	30	1	0,52%
Superintendência SFA/CE	23	1	0,52%
Superintendência SFA/SE	14	1	0,52%

Superintendência SFA/AP	1	1	0,52%
Superintendência SFA/AL	18	0	0,00%
Superintendência SFA/BA	22	0	0,00%
Superintendência SFA/MA	7	0	0,00%
Superintendência SFA/PI	6	0	0,00%
Superintendência SFA/AC	1	0	0,00%
Superintendência SFA/AM	4	0	0,00%
Superintendência SFA/TO	2	0	0,00%
TOTAL	1301	192	100,00%

Trata-se de desdobramento das pendências por superintendências para melhor visualização das demandas que aguardam respostas para serem fornecidas aos manifestantes.

Das 368 demandas pendentes no ano de 2015, as Superintendências, com 192 pendências, demonstradas no quadro 10.2, representam 52,32% e, no ano de 2014, com 4 pendências, 50,00%.

11. ASSUNTOS MAIS DEMANDOS NA OUVIDORIA

No quadro a seguir, os dez assuntos mais demandados durante o ano de 2015 em comparação por igual período do ano de 2014.

ASSUNTOS	Ano 2014		Ano 2015	
	Quant.	Percentual	Quant.	Percentual
Leites e Derivados	611	24,98%	355	18,63%
Administração de Pessoas	265	10,83%	339	17,79%
Alimentação Animal	286	11,69%	321	16,84%
Sementes e Mudas	-	-	152	7,97%
Vinhos e Bebidas	147	6,01%	181	9,50%
SIC Mapa	320	13,08%	-	-
Concursos	320	13,08%	-	-
Matadouros e Frigoríficos	146	5,97%	-	-
Infraestrutura do Mapa	160	6,54%	99	5,19%
Produtos Veterinários	101	4,13%	128	6,72%
Pescados	-	-	104	5,46%
Sistemas Corporativos	90	3,68%	147	7,71%
Serviços Prestados pelo MAPA	-	-	80	4,20%

11.1. Leites e Derivados:

Das 355 manifestações, têm-se: 40 denúncias, 56 reclamações, 252 solicitações de providências e 7 sugestões. Deste total, os assuntos mais abordados foram:

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

O assunto Leite e seus derivados apresentou redução de 256 demandas, e em percentuais, houve uma diminuição de 6,35%, quando se compara o ano de 2015 com o mesmo período em 2014.

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

11.2. Administração de Pessoas:

Das 339 manifestações, têm-se 157 reclamações, 130 denúncias, 22 elogios, 14 sugestões e 16 solicitações de providências. Destacaram-se os seguintes tópicos:

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

Houve um aumento de 74 demandas no ano de 2015 em comparação a igual período em 2014.

11.3. Alimentação Animal:

Das 321 manifestações, têm 67 denúncias, 17 reclamações, 234 solicitações de providências e 3 sugestões. Destacaram-se os seguintes tópicos:

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

Houve um aumento de 35 demandas, em relação ao ano anterior, com um acréscimo de 5,15%, em razão do total de demandas durante o ano de 2015.

11.4. Vinhos e Bebidas:

Das 181 demandas, têm-se 16 denúncias, 15 reclamações, 3 sugestões e 147 solicitações de providências. Foram abordados os seguintes tópicos:

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

O assunto Vinho e Bebidas registrou um aumento de 34 demandas, havendo inclusive um aumento de 3,49% em percentuais.

11.5. Sementes e Mudanças:

Das 152 demandas, têm-se 20 denúncias, 7 reclamações e 125 solicitações de providências. Deste total, destacaram-se os seguintes tópicos:

- ✓ *Fabricação clandestina de sementes e mudas;*
- ✓ *Comercialização irregular de sementes;*
- ✓ *Plantações de mudas fora dos padrões exigidos;*
- ✓ *Registro de sementes e mudas;*
- ✓ *Transporte de sementes e mudas clandestinas.*

11.6. Sistemas Corporativos:

Das 147 manifestações, têm-se 2 denúncias, 126 reclamações, 8 sugestões, 2 elogios e 9 solicitações de providências. Destacaram-se os seguintes tópicos:

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

Houve um aumento de 57 demandas em comparação ao mesmo período de 2014, com um aumento de 4,03% percentuais.

11.7. Produtos Veterinários:

Das 128 demandas, têm-se 27 denúncias, 25 reclamações, 75 solicitações de providências e uma sugestão. Foram abordados os seguintes tópicos:

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

Houve aumento de 27 demandas, com percentual de 2,59%, quando se compara com o quantitativo apresentados no ano de 2014.

11.8. Pescados:

Das 104 demandas, teve-se 32 reclamações, 10 denúncias, 1 sugestão e 61 solicitações de providências. Dessas manifestações, destacaram-se os seguintes tópicos:

- ✓ *Excesso de gelo nos pescados;*
- ✓ *Fabricação clandestina de pescados;*
- ✓ *Pescados com mau cheiro;*
- ✓ *Pescados estragados;*
- ✓ *Comercialização de pescado clandestino.*

11.9. Infraestrutura do MAPA:

Das 99 demandas, têm-se 3 denúncias, 82 reclamações, 8 sugestões, 3 elogios e 3 solicitações de providências. Dessas manifestações, destacaram-se os seguintes tópicos:

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

Teve diminuição de 61 demandas, conseqüentemente em percentuais teve uma queda de 1,35%.

11.10. Serviços prestados pelo Mapa:

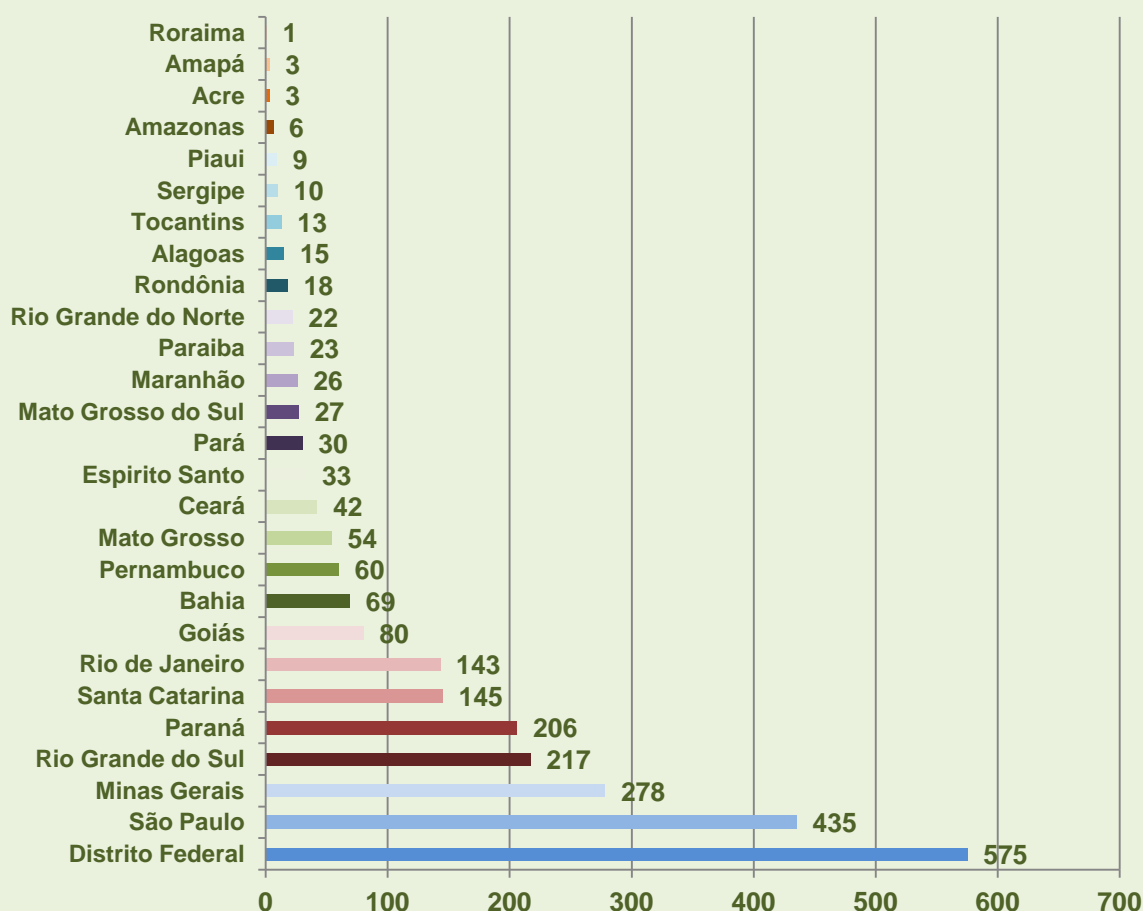
Das 80 demandas, teve-se 53 reclamações, 7 denúncias, 10 sugestões, 7 elogios e 3 solicitações de providências. Dessas manifestações, destacam-se os seguintes tópicos:

- ✓ *Falta de transparência do MAPA;*
- ✓ *Intensificar as fiscalizações realizadas pelos fiscais;*
- ✓ *Inconformidades com prazos;*
- ✓ *Publicações de Normas do MAPA;*
- ✓ *Ausência de programas para qualidade de vida;*
- ✓ *Horário de atendimento nas SFA's.*

Os assuntos Sementes e Mudanças, Pescados e Serviços prestados pelo Mapa representaram demandas novas no ano de 2015, enquanto que os assuntos Concursos, Matadouro/Frigoríficos e SIC (Serviço de Informação ao cidadão) não apresentaram quantitativos de demandas no referido período.

12. DISTRIBUIÇÃO POR UNIDADE FEDERATIVA.

12.1 Quantitativos de demandas recebidas por UF



O Distrito Federal detém 22,6% das demandas recebidas no ano de 2015. São Paulo, 17,1%; Minas Gerais, 10,9%; Rio Grande do Sul, 8,5% e Paraná, 8,1%.

Os estados que receberam menos demandas foram Roraima com apenas uma demanda, Amapá e Acre tiveram ambos 3 demandas, Amazonas com 6 demandas e Piauí com 9 demandas.

12.2. Comparativo - Ano de 2014 x Ano de 2015

Unidade Federativa	Ano de 2014		Ano de 2015	
	Quantitativo	%	Quantitativo	%
Distrito Federal	251	9,01%	575	22,61%
São Paulo	615	22,07%	435	17,11%
Minas Gerais	348	12,49%	278	10,93%
Rio Grande do Sul	227	8,15%	217	8,53%
Paraná	206	7,39%	206	8,10%
Santa Catarina	183	6,57%	145	5,70%
Rio de Janeiro	236	8,47%	143	5,62%
Goiás	93	3,34%	80	3,15%
Bahia	110	3,95%	69	2,71%
Pernambuco	95	3,41%	60	2,36%
Mato Grosso	51	1,83%	54	2,12%
Ceará	49	1,76%	42	1,65%
Espirito Santo	41	1,47%	33	1,30%
Pará	45	1,62%	30	1,18%
Mato Grosso do Sul	42	1,51%	27	1,06%
Maranhão	14	0,50%	26	1,02%
Paraíba	25	0,90%	23	0,90%
Rio Grande do Norte	23	0,83%	22	0,87%
Rondônia	15	0,54%	18	0,71%
Alagoas	18	0,65%	15	0,59%
Tocantins	33	1,18%	13	0,51%
Sergipe	12	0,43%	10	0,39%
Piauí	27	0,97%	9	0,35%
Amazonas	12	0,43%	6	0,24%
Acre	6	0,22%	3	0,12%
Amapá	7	0,25%	3	0,12%
Roraima	2	0,07%	1	0,04%

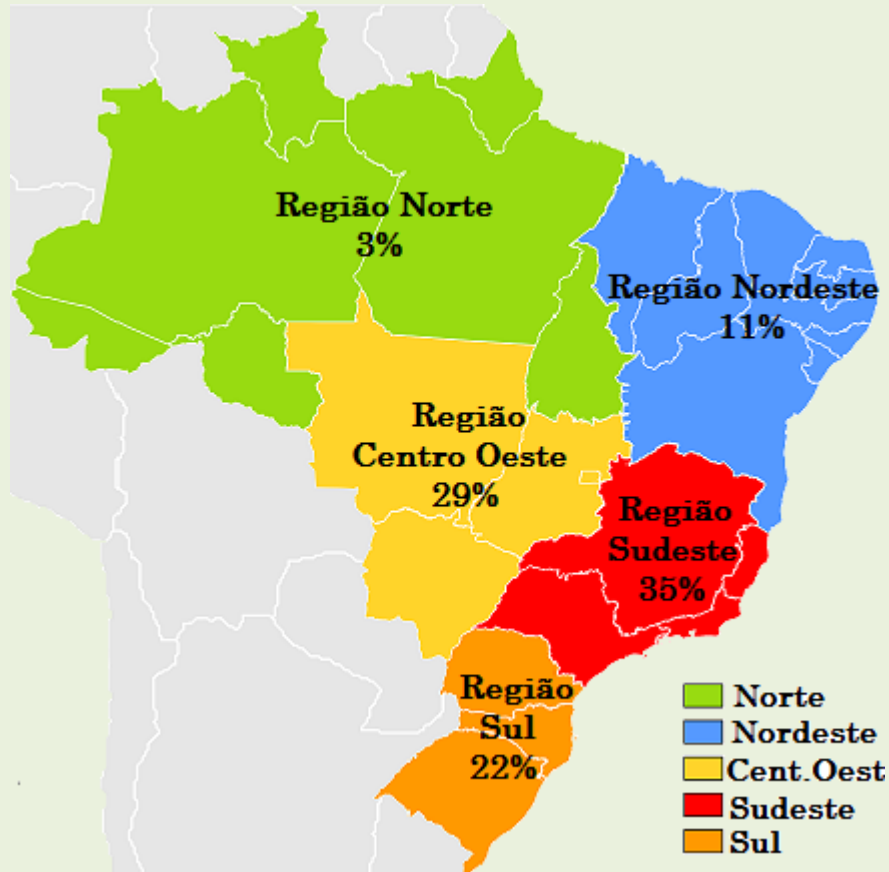
Em comparação ao ano passado com o ano de 2015, observa-se que houve mudanças quanto aos estados mais demandados, a saber:

- a) em 2014 os estados que lideraram foi São Paulo com 22,07%, Minas Gerais com 12,49%, Distrito Federal com 9,01% e em seguida o Rio de Janeiro com 8,47%;
- b) em 2015, o Distrito Federal liderou com 22,61%, São Paulo com 17,11%, Minas Gerais em 10,93% e o Rio Grande do Sul atingindo 8,53%.

Os estados que menos receberam manifestações respectivamente em ambos os períodos ficaram por conta de Roraima, Amapá, Acre, Amazonas, Piauí e Sergipe representados por menos de 1% do quantitativo total de manifestações recebidas.

12.3. Distribuições das demandas por Região

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



12.3.1. Região Norte

Estados que receberam mais demandas:

- 30 no Pará;
- 18 em Rondônia; e
- 13 em Tocantins.

Assuntos mais demandados:

- Administração de pessoas com 29,54%;
- Alimentação animal com 15,90%; e
- Serviços prestados pelo MAPA com 6,81%.

12.3.2. Região Nordeste

Estados que receberam mais demandas:

- 69 no Bahia;
- 60 no Pernambuco; e
- 42 no Ceará.

Assuntos mais demandados:

- Administração de pessoas com 21,23%;
- Alimentação animal com 9,58%; e
- Vinhos e bebidas com 8,90%.

12.3.3. Região Centro-Oeste**Estados que receberam mais demandas:**

- 575 no Distrito Federal;
- 80 no Goiás; e
- 54 no Mato Grosso.

Assuntos mais demandados:

- Sistema corporativo 15,73%;
- Administração de pessoas com 13,76%; e
- Alimentação animal 9,26%.

12.3.4. Região Sudeste**Estados que receberam mais demandas:**

- 435 em São Paulo;
- 278 em Minas Gerais Goiás; e
- 143 no Rio de Janeiro.

Assuntos mais demandados:

- Alimentação animal 17,57%;
- Leite e derivados com 14,74%; e
- Vinhos e bebidas com 8,48%.

12.3.5. Região Sul**Estados que receberam mais demandas:**

- 217 no Rio Grande do Sul;
- 206 no Paraná; e
- 145 em Santa Catarina.

Assuntos mais demandados:

- Sementes e mudas com 21,76%;
- Alimentação animal com 13,98% e
- Leite e derivados com 11,39%;

13. PESQUISA DE OPINIÃO

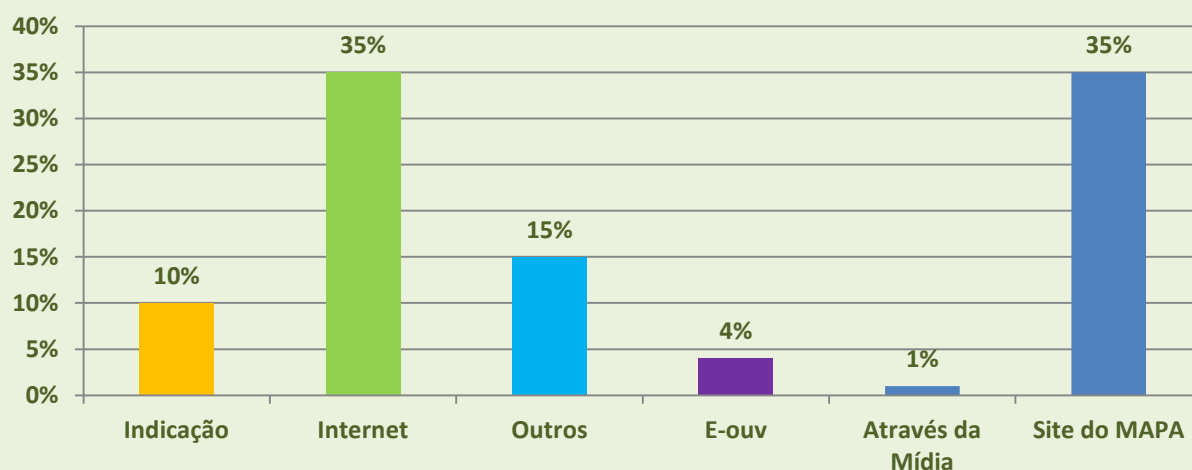
Os resultados da pesquisa de opinião correspondem às demandas finalizadas pela Ouvidoria no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2015. O cidadão recebeu juntamente com a resposta um questionário, onde a Ouvidoria aborda os principais quesitos para mensurar a satisfação do cidadão.

Das 2.348 demandas finalizadas pela Ouvidoria, 261 tiveram retorno da pesquisa de opinião, o que equivale a 11,11% das demandas respondidas neste período.

A Ouvidoria vem incentivando o cidadão quanto ao preenchimento da pesquisa de opinião, mediante expedição de e-mails aos cidadãos que tiveram as suas respostas atendidas. Durante o ano de 2015, a Ouvidoria reformulou e acrescentou perguntas na pesquisa de opinião para entender melhor os questionamentos e necessidades do público da Ouvidoria.

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

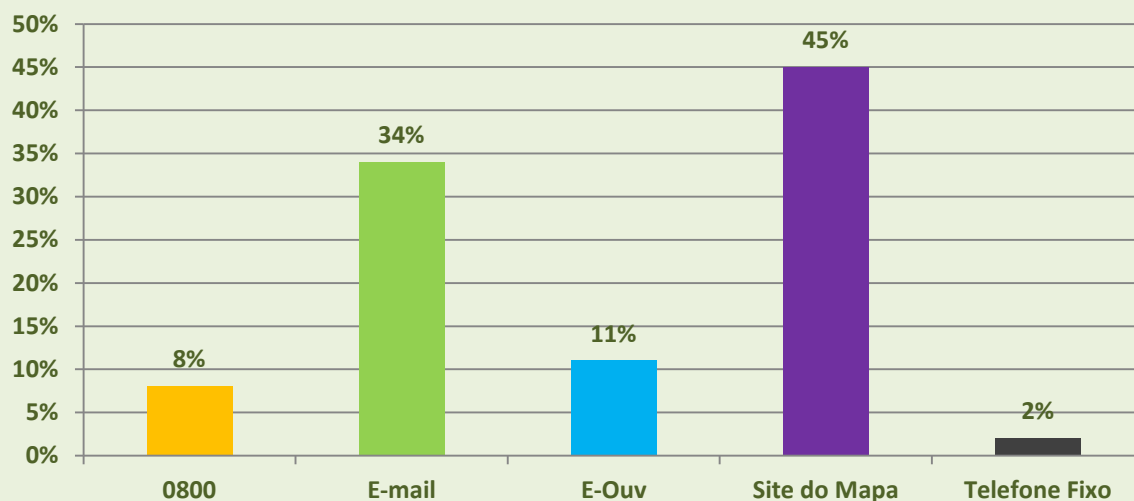
13.1. Como tomou conhecimento da Ouvidoria/MAPA:



A internet e o site do MAPA foram os meios de comunicação mais utilizados pelos cidadãos junto à Ouvidoria. A opção “Outros” representa os demais canais de comunicação. A indicação de pessoas conhecidas vem na terceira posição.

No ano de 2014, o percentual “via internet” foi de 65%, o de “Outros” 21%, o da “Indicação de Conhecidos” permaneceu com 10% e o de “Através da Mídia” ficou no patamar de 3%.

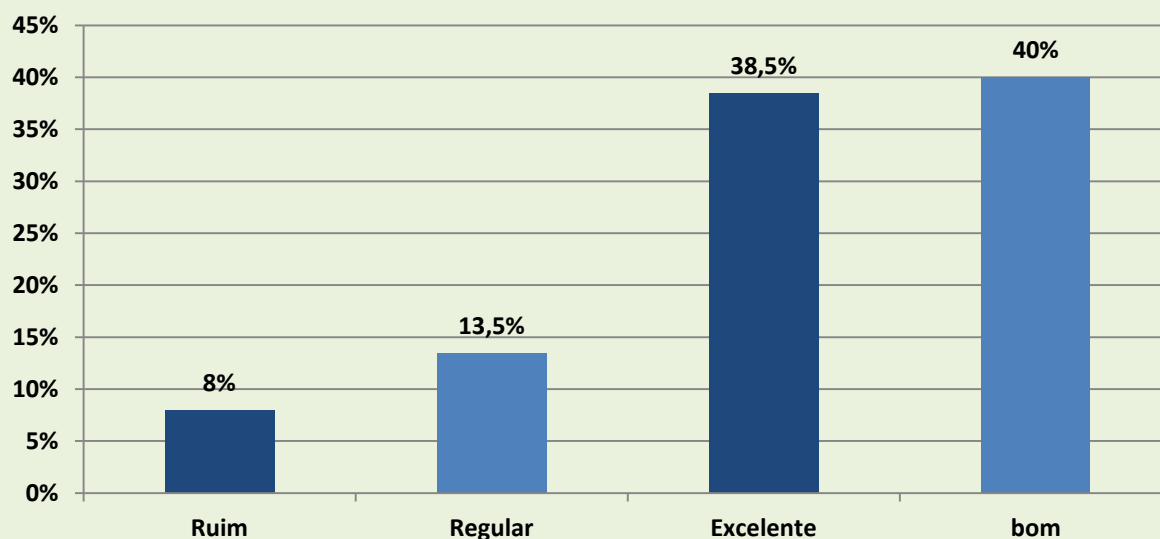
13.2. Qual foi canal utilizado para fazer sua manifestação:



O “site do Mapa”, com 45%, foi o mais demandado, seguido dos “e-mails” 34%, representando 79% das demandas recebidas neste ano.

Os demais contatos como “0800”, “e-Ouv” e “Telefone fixo” atingiram 21%, com o registro de que o e-OUV passou a ser utilizado a partir de abril/2015.

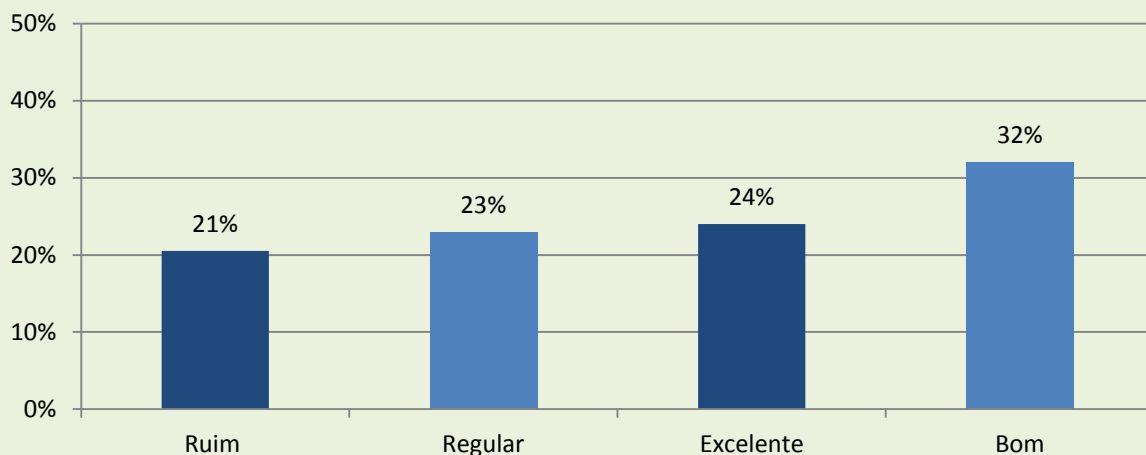
13.3. Como classifica o atendimento da Ouvidoria:



No gráfico acima, verifica-se que os índices “excelente” e “bom” atingiram o percentual de 78,5%, dispensando maiores comentários.

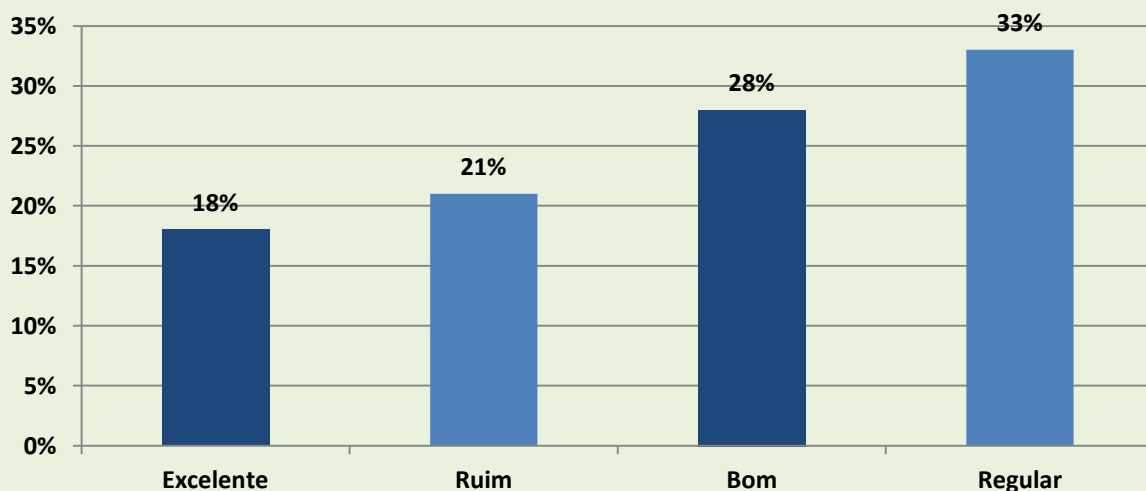
Já os indicativos “ruim” e “regular” com 21,5% estão sendo apreciados, pois se constituem como principais fatores para correção de rumos no sentido de aprimorar os serviços prestados.

13.4. Como classifica a qualidade da resposta oferecida pelo órgão responsável:



Os índices “Excelente” e “Bom” somam 56%, o que inspira cuidados na demora e na qualidade das respostas. A Ouvidoria dedicará maior atenção para reverter os 44% de respostas “regular” e “Ruim”, a ponto de devolver a respostas ao órgão responsável para a melhora do conteúdo a ser disponibilizado ao cidadão.

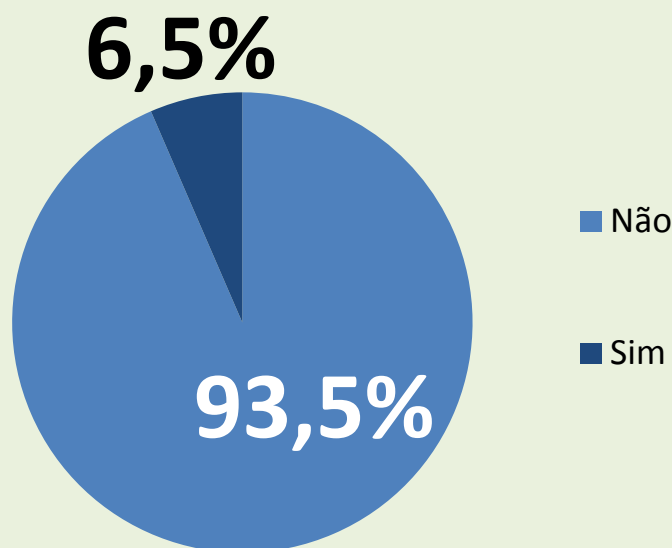
13.5. Como classifica o tempo de resposta oferecida pelo órgão responsável:



Este gráfico mostra a importância de se tratar a demanda dentro do período estabelecido pela Ouvidoria-Geral da União-OGU. Atualmente, o prazo é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, quando houver motivação.

Os índices “Ruim” e “Regular”, com 54%, precisam ser revertidos, porquanto os “Excelente” e “Bom” estão muito abaixo do que se espera, ou seja, uma cifra de 46%.

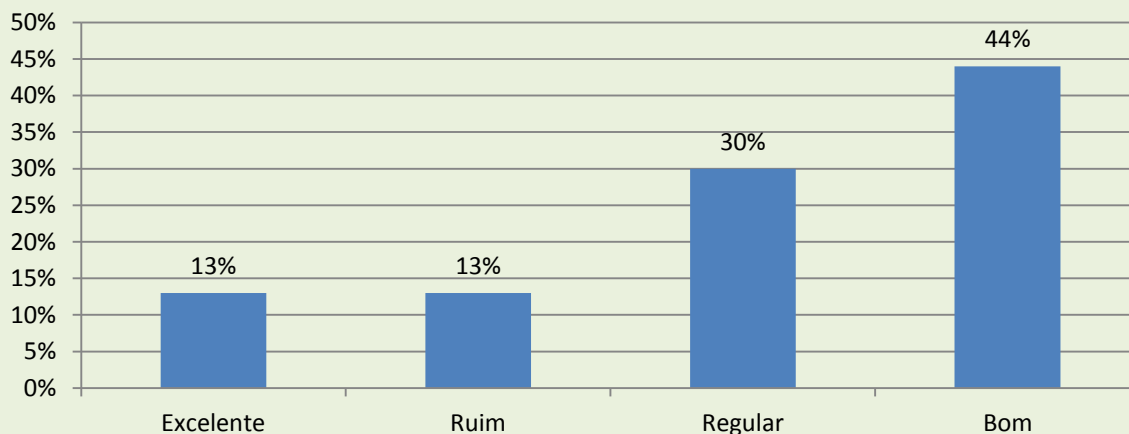
13.6. Você conhece a Carta de Serviços ao Cidadão do MAPA:



A Ouvidoria-Geral da União – OGU orientou as Ouvidorias públicas do Poder Executivo no sentido de avaliar o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão com relação aos usuários da Ouvidoria/MAPA.

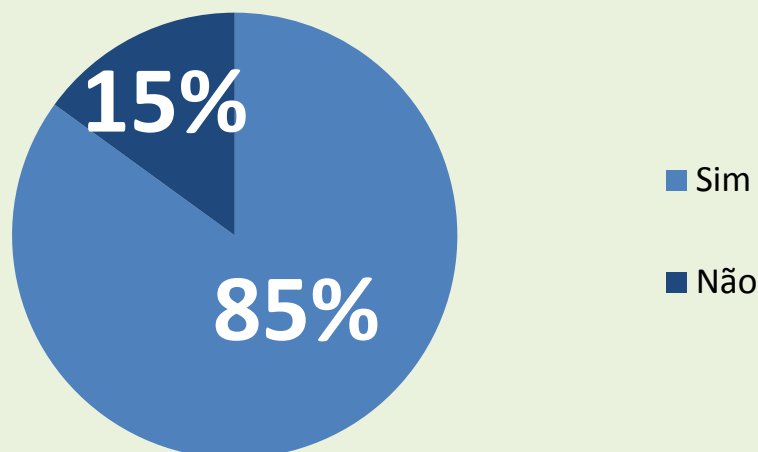
A medição da pesquisa quanto à carta de serviços, teve início a partir do mês de maio a dezembro/2015, atendendo ao contido no Art. 3º da Instrução Normativa n.º 01, de 05 de novembro de 2014, da Ouvidoria Geral da União – OGU/CGU. A média demonstra que 93,5 % desconhecem esse instrumento.

13.7. Caso conheça a Carta de Serviços ao Cidadão do MAPA, como classifica o cumprimento dos compromissos e os padrões de qualidade:



Das pessoas que se manifestaram sobre a questão, 44% julgaram como “bom” e 13% como “excelente”.

13.8. Você indicaria os serviços da Ouvidoria/MAPA para seus conhecidos:



Os 15% que não indicam os serviços da Ouvidoria/MAPA entendem que ela pode garantir a qualidade e tempestividade da resposta, bem como têm dificuldades para entender que as inspeções em gôndolas de supermercados, principalmente de produtos refrigerados, não são de competência do Ministério.

13.9. Considerações sobre a pesquisa de opinião

Durante o ano de 2015, a Ouvidoria recebeu algumas respostas referente à pesquisa de opinião sobre o serviço realizado, dentre elas destacamos algumas que estão divididas em satisfeitos e insatisfeitos.

Segue algumas avaliações que demonstram satisfação por parte do cidadão:

“Muito obrigado por averiguar e nos dar a segurança alimentar!”.

“Só tenho a agradecer a atenção. Primeira vez que uso o serviço e fiquei encantada com a rapidez e qualidade da resposta”.

“Foi a única ouvidoria que realmente respondeu em prazo ultrarrápido (menos de 3 dias), mas de qualquer forma, agradeço o pronto e eficaz atendimento da Ouvidoria da Agricultura mesmo que o problema não seja específico do setor”.

“Acredito que uma análise aprofundada sobre o conteúdo demandado concomitantemente com a indicação de prazos mais curtos de corretivas, de forma clara e precisa, traria ao órgão informações bem relevantes para o seu funcionamento. Poderiam ser revistos padrões, comparados, analisada a decisão e motivação do erro,... Agradeço por essa ferramenta e ainda aguardo a resolução do meu problema de forma eficaz pelo reclamado”.

“Muito bom ter onde o consumidor possa esclarecer ou levar ao conhecimento para melhoria. Acho que no meu caso foi a contento, portanto nada a declarar quanto a melhorias do sistema. O que é feito, como órgão público, supera as expectativas de muitos outros órgãos. Obrigada”.

“Com o MAPA tive a oportunidade de acompanhar o trabalho de introdução da Olivicultura no Brasil. São Bons, mas não podemos ficar atrás dos australianos”.

“A resposta do item 8 não pode ser nunca negativa, pois a Ouvidoria é o canal mais fácil para reclamar e obviamente que indicaria para alguém, mas segue a minha opinião digamos contundente sobre o trabalho especificamente da VIGIAGRO do aeroporto de GRU, já que nunca tive contato com outra área do MAPA. Creio que deveria haver outro local para atendimento da VIGIAGRO também no aeroporto de Congonhas”.

“O serviço do MAPA em especial da DIPES é excelente, porém o número de pessoas que atende esta pasta é insuficiente para a demanda de trabalho. Como sugestão o MAPA deveria melhorar as condições de atendimento das demandas da DIPES”.

Do mesmo modo, segue algumas avaliações que demonstram insatisfação por parte do cidadão:

“A minha sugestão é colocar funcionários que tenham habilidade em atendimento e conhecimento nos postos de atendimento”.

“O prazo para retorno sobre o assunto é rápido, mas o fechamento da demanda, talvez pela complexidade e número reduzido de técnicos para a investigação é muito lento”.

“Desde o Ano passado minha Denúncia não foi atendida. Quem poderia me ajudar ?????? “

“O tempo de resposta é muito lento, foram quase 30 dias. Além de ser demorado, a resposta não foi esclarecedora. O responsável pela resposta comentou que o site do Agrofit estava fora do ar por tempo indeterminado, sem maiores detalhes, resposta muito ruim.”.

“Precisamos contratar mais fiscais federais agropecuários para podermos fazer valer a IN 24 de 2005 e a IN 48 de 2013, e fiscalizar todos os viveiros sem excesso, ou seja, fazer a lei valer para todos, é injusto meia dúzia fazer certo e 90% trabalharem clandestinamente! Precisamos exigir quando da renovação do Renasem o Termo de compromisso do Responsável Técnico assinado pois senão qualquer

produtor pode renovar seu renasem sem o consentimento do RT o que já aconteceu comigo!!!!”.

“As informações dadas divergem e o fiscal do MAPA local tem dificuldade de se comunicar com o MAPA Brasília para tirar as dúvidas. Estou há 6 meses esperando por uma resposta que ainda não foi me dada. Se entro em contato com o MAPA local, ele não sabe me dar a informação, se entro em contato com o MAPA Brasília, o mesmo passa a demanda para o MAPA local. Preciso Resolver a questão da minha renovação, porém não consigo suporte do órgão para isso”.

“Gostaria que cartilhas fossem publicadas para o cidadão comum entender os serviços do MAPA. Eu, por exemplo, sinto falta de uma cartilha que explique em linguagem simples como funciona a certificação Orgânico Brasil para o consumidor final, o que temos que atentar, como podemos participar do controle para não sermos enganados. Meu contato com o MAPA foi justamente para perguntar se um produto sem selo pode usar o nome orgânico, pois, por acaso, meu irmão me disse que não podia. Num momento em que o orgânico é o futuro e muito mais gente está consumindo, precisamos saber o que é certo e o que é errado segundo a legislação mas nem todo mundo entende a linguagem rebuscada da legislação. Tem muita gente sem escrúpulo querendo pegar essa onda sem ser orgânico”.

“Muito bem atendida, mas as respostas são superficiais e deixam a desejar.”

14. SUGESTÕES DE MELHORIAS

A Ouvidoria vem trabalhando com o objetivo de atender as orientações da OGU.

No contexto do Plano de Trabalho de 2015, os cenários externo e interno indicam ou direcionam para tomadas de iniciativas, voltadas para inovação do seu “modus operandi”, tais como:

- a) participar das Câmaras Setoriais do MAPA para relatar reclamações e sugestões dos cidadãos, com vistas a colaborar com o aprimoramento da cadeia produtiva;
- b) aumentar o número de demandas relacionadas com sugestões;
- c) indicar interlocutores em associações, sindicatos e empresas ligadas ao Agronegócio para colher sugestões na definição e compatibilização das ações estratégicas do MAPA;
- d) colaborar com a implantação de um sistema único informatizado de gerenciamento de processos de ouvidorias públicas;

- e) aumentar o índice de percentual das pesquisas de opinião para obter mais participações dos cidadãos quanto aos serviços prestados pelo MAPA;
- f) buscar das áreas competentes respostas qualificadas e conclusivas aos cidadãos;
- g) aprimorar o sistema de Ouvidoria para melhorar o desempenho dos interlocutores;
- h) aperfeiçoar os relatórios mensais e semestrais;
- i) acompanhar a evolução dos ambientes externo e interno para manter a Ouvidoria atualizada com as mudanças;
- j) criar bancos de sugestões apresentados pelos setores agropecuário e de abastecimento;
- k) reduzir os retrabalhos das áreas técnicas com a distribuição de demandas operacionais às SFAs;
- l) disponibilizar relatório de gestão às áreas técnicas, para conhecimento de todas as demandas recebidas pela Ouvidoria, preservando-se o sigilo solicitado;
- m) estimular que as reclamações, denúncias e sugestões sejam feitas por meio da Ouvidoria para conhecimento dos pontos críticos e de sucesso do Ministério;
- n) divulgar o regimento da Ouvidoria para melhorar a transparência de sua atuação;
- o) atualizar o sítio do MAPA com relação às atividades da Ouvidoria para facilitar o acesso de demandantes;
- p) reformular as orientações da AGRONET;
- q) aprimorar o relatório de gestão.

15. CONSIDERAÇÕES FINAIS

De um modo geral, o ano de 2015 no âmbito da Ouvidoria transcorreu-se dentro de uma perspectiva esperada com possíveis melhorias que serão aplicadas com os reflexos negativos apresentados, visando em mudar o cenário, atendendo as necessidades e obrigações que compete a este órgão federal.

Entretanto, a qualidade das respostas continua gerando insatisfação dos manifestantes, bem como as demandas que ainda não têm respostas conclusivas nos prazos estabelecidos pela Ouvidoria-Geral da União-OGU.

E dando continuidade, no âmbito externo, a Ouvidoria vem utilizando desde o período de 01.05.2015, o sistema e-OUV da Ouvidoria-Geral da União-OGU para tramitação externa, ou seja, do manifestante à Ouvidoria e desta ao manifestante. A tramitação interna, entre a Ouvidoria e as unidades responsáveis pelas respostas, é feita por meio do Sistema-SDM.

A novidade trazida para o MAPA e a Ouvidoria em Novembro de 2015 é a implantação do SEI – Sistema Eletrônico de Informação que inclusive já tem uma data para estar pronto até o período de Janeiro de 2016, será utilizado entre as áreas para tramitação de documentos, e para a Ouvidoria está sendo desenvolvido um módulo específico possibilitando uma interligação entre o E-ouv e o SEI para que as tramitações de demandas internas sejam direcionadas aos interlocutores assim que forem cadastradas no e-ouv, atividade conhecida como “Webservice”, (solução utilizada na integração de sistemas e na comunicação entre aplicações diferentes).

As áreas técnicas, em conjunto com a Ouvidoria, vêm descentralizando os serviços operacionais para os Estados, com o objetivo de evitar retrabalhos e acelerar as respostas. A SFA-SP fez algumas descentralizações internas elogiáveis e, sem dúvida, trouxe melhorias nas respostas a seu cargo.

A Ouvidoria-Geral da União em sua Instrução Normativa deu ênfase ao recebimento de sugestão, ao fixar o prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez) dias, estimulando, inclusive, a participação social do manifestante, ao estabelecer que a resposta da sugestão só será considerada conclusiva quando oferecer ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo. Na falta de oferecimento de respostas no prazo, será oferecida, mensalmente, respostas intermediária.

As melhorias serão aplicadas no decorrer do ano seguinte, que passará pelas mudanças que acrescente e abrange no trabalho de Ouvidoria.

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

Ministério da
**Agricultura, Pecuária
e Abastecimento**

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PÁTRIA EDUCADORA