

Relatório Anual de Gestão 2025

1ª Edição | Ano 2026

Elaboração, distribuição, informações:

Ouvidoria - Ministério da Agricultura e Pecuária

Esplanada dos Ministérios, Bloco D - Térreo

CEP: 70043-900 Brasília - DF

Tel.: (61) 3218-2089

E-mail: ouvidoria@agro.gov.br

Editorial:

Coordenação

Maria das Graças Gonçalves Salles
Julia Figueiredo Guerreiro
Edna Matsunaga de Menezes

Equipe técnica

Andreia dos Santos Nascimento
Gabriel Yan Monsuete Abreu
Gabrielle Rodrigues Martins
Eliane Ferreira da Silva
Leticia Nunes dos Santos
Marcelina da Silva Rezende
Patrícia Dias de Brito
Rafaela Amaro Gonçalves
Valdineia Santana da Silva

Editorial

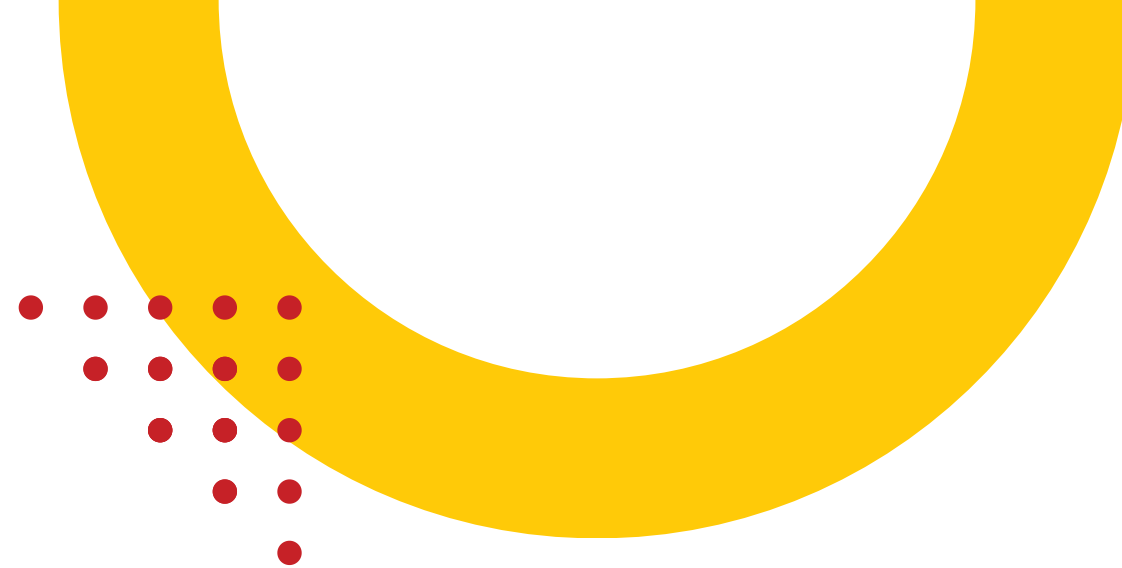
Milena Viana de Souza Costa
(Estagiária)

SUMÁRIO

SUMÁRIO EXECUTIVO	06
APRESENTAÇÃO	07
A OUVIDORIA DO MAPA	08
A ESTRUTURA DA OUVIDORIA	10
A OUVIDORIA NO CONTEXTO DO MAPA	13
CANAIS DE ATENDIMENTO	15
CANAIS DE ATENDIMENTO ALTERNATIVOS	16
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	17
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2025	18
CLASSIFICAÇÃO OU TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES	19
PRAZO DE ATENDIMENTO	20
ASSUNTOS E SUBASSUNTOS	21
SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS	23
REPRESENTATIVIDADE DAS ÁREAS TÉCNICAS	25
ÓRGÃOS DE ASSISTÊNCIA DIRETA E IMEDIATA AO MINISTRO	26
SECRETARIA EXECUTIVA (SE)	27
UNIDADES DESCENTRALIZADAS	28
ÓRGÃOS ESPECÍFICOS SINGULARES	29
DEPARTAMENTOS DA SDA	30
SERVIÇOS DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS DE ORIGEM ANIMAL (SIPOA)	31

SUMÁRIO

CANAL DE DENÚNCIA	32
DENÚNCIAS À CORREGEDORIA	33
DENÚNCIAS RELACIONADAS À FISCALIZAÇÃO AGROPECUÁRIA	36
PRINCIPAIS IRREGULARIDADES REGISTRADAS	37
TIPOS DE EMPRESAS MAIS DENUNCIADAS	38
OUTRAS DENÚNCIAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA	39
RESOLUTIVIDADE	40
PESQUISAS DE SATISFAÇÃO	41
RESULTADOS PARA A SOCIEDADE	42
AÇÕES ESTRATÉGICAS DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA	43
NOTAS INFORMATIVAS	44
REUNIÕES, EVENTOS E CAPACITAÇÕES	45
AÇÕES DE COMUNICAÇÃO	49
CARTA DE SERVIÇOS	51
RESULTADOS ALCANÇADOS	53
DESAFIOS ENFRENTADOS	55
PLANO DE AÇÃO 2026	56



SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente relatório tem por finalidade apresentar um panorama das principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no exercício de 2025, com base em dados extraídos da Plataforma Fala.BR, das planilhas internas de monitoramento de demandas, do Painel Resolveu? e de outras ações implementadas para assegurar a efetividade, a eficiência e a adequada execução das competências institucionais do órgão.



OUVIDORIA MAPA



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária – MAPA, em observância ao art. 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, apresenta o **Relatório Anual de Gestão referente ao exercício de 2025**. O documento consolida os resultados alcançados, as principais demandas recebidas e as ações adotadas ao longo do período, evidenciando o compromisso institucional com a escuta qualificada, a transparência, o aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos e o fortalecimento do controle social, contribuindo para uma gestão cada vez mais eficiente, íntegra e orientada ao interesse público.



A OUVIDORIA DO MAPA

A Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA) desempenha um papel essencial na estrutura do órgão, pois, atua como canal direto de comunicação entre a sociedade e o Estado. Vinculada ao Gabinete do Ministro, sendo um órgão de assistência direta e imediata ao Ministro, a sua principal função é receber, analisar e dar tratamento às manifestações registradas na Plataforma Fala.BR.

A Ouvidoria atua, ainda, como Unidade Setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), exercendo suas atividades em alinhamento às diretrizes, orientações e normativos expedidos pela Controladoria-Geral da União (CGU). Suas competências institucionais estão previstas no art. 13 da Lei nº 13.460/2017 e no art. 9º do Decreto nº 12.642, de 1º de outubro de 2025, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos do MAPA, o qual dispõe que:

Lei nº 13.460/2017

[...]

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

[...]

Decreto nº 12.642

[...]

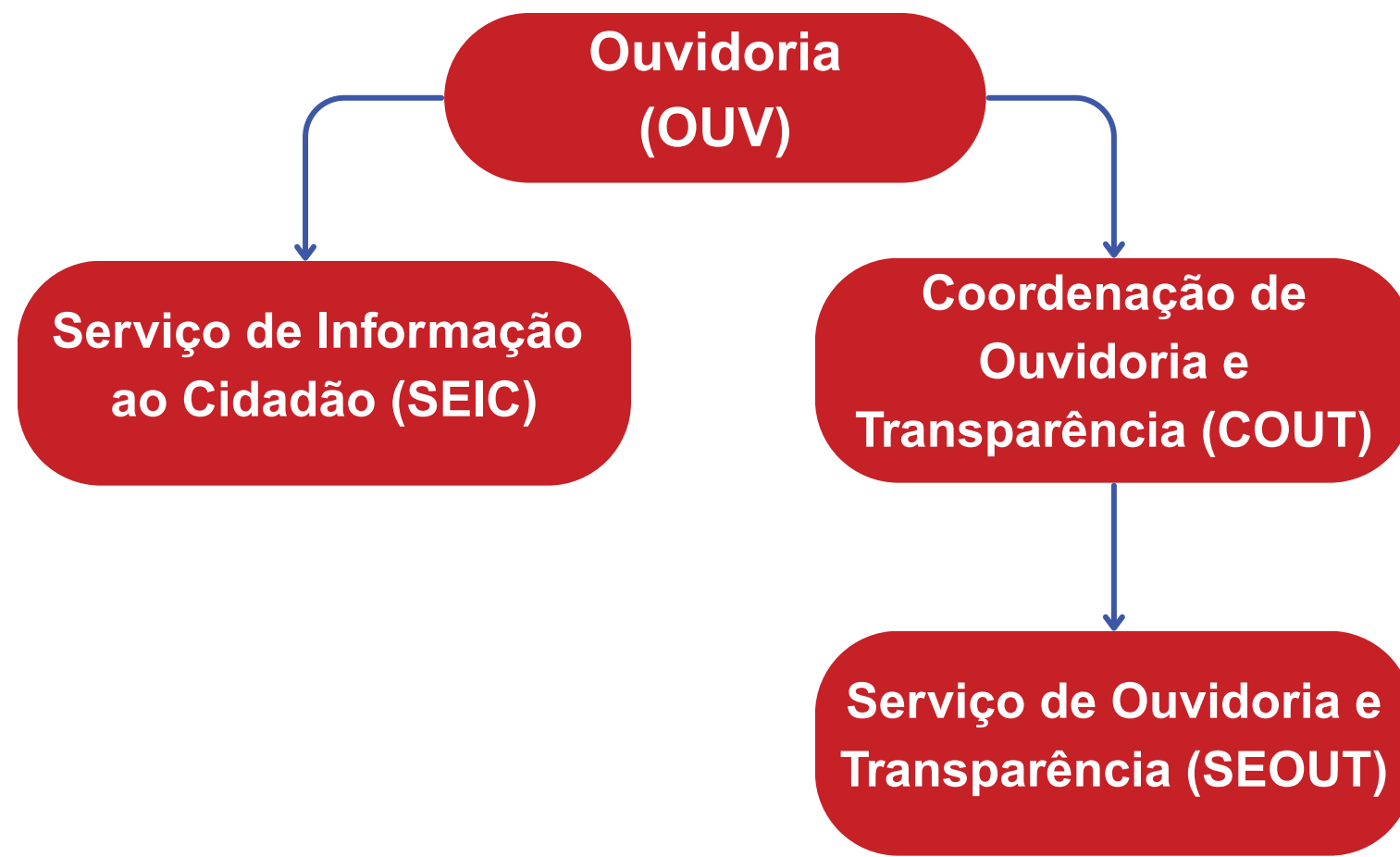
Art. 9º À Ouvidoria compete:

- I - executar as atribuições previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e no art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, em articulação com os órgãos e as unidades descentralizadas do Ministério;
- II - planejar e coordenar o comitê técnico das ouvidorias do órgão e da entidade vinculada ao Ministério e supervisionar as atividades e os resultados decorrentes da participação social nas ouvidorias, em articulação com a Assessoria de Participação Social e Diversidade;
- III - receber, examinar e encaminhar reclamações, elogios, denúncias e sugestões referentes a procedimentos e ações de agentes e órgãos, no âmbito do Ministério, das unidades descentralizadas e da entidade vinculada;
- IV - representar o Ministério e seus órgãos em grupos, comitês e fóruns relacionados às atividades de ouvidoria;
- V - monitorar e orientar os órgãos do Ministério a respeito da adequação, da atualização e da qualidade das informações constantes na Carta de Serviços ao Usuário de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; e
- VI - exercer a supervisão técnica e a orientação normativa sobre os canais de atendimento ao usuário disponibilizados no âmbito dos órgãos e unidades descentralizadas do Ministério.

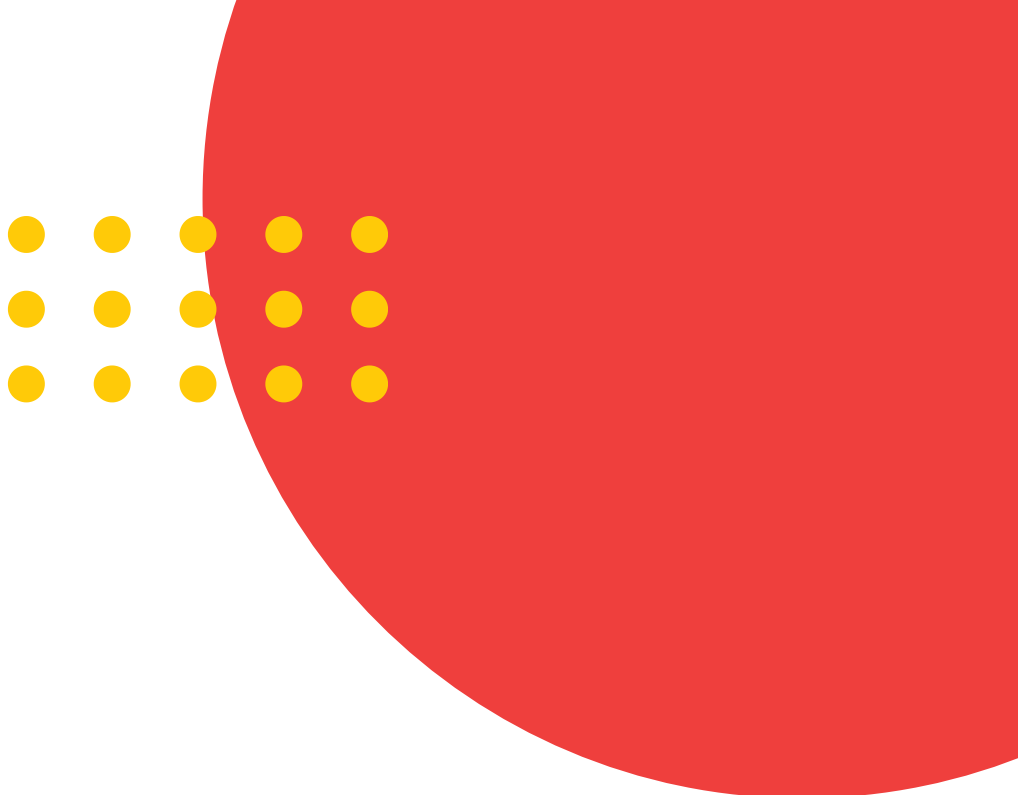
[...]

ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Quanto à sua estrutura organizacional, até outubro de 2025, a Ouvidoria permaneceu composta pelos cargos de Ouvidor, Coordenador de Ouvidoria e Transparência (COUT), Chefe do Serviço de Ouvidoria e Transparência (SEOUT) e Chefe do Serviço de Informação ao Cidadão (SEIC):



Assim, durante a maior parte do ano de 2025 a Ouvidoria contou com a seguinte equipe:



GESTORES DA OUVIDORIA



GRAÇA SALLES
Ouvidora



ALEX AUGUSTO
Coordenador de Ouvidoria e Transparência



GEOVANA DOTTA
Chefe de Serviço de Ouvidoria e Transparência

APOIO AO GABINETE DA OUVIDORIA



ANDRÉIA NASCIMENTO

ASSESSORIA TÉCNICA



GABRIEL MONSUETE



PATRÍCIA BRITO



LÍDIA AGUIAR



ISRAEL SOUZA

ANALISTAS DO SERVIÇO DE OUVIDORIA



LETÍCIA NUNES



MARCELINA DA SILVA



ANA SENA



RAFAELA AMARO



GABRIELLE RODRIGUES

ESTAGIÁRIOS

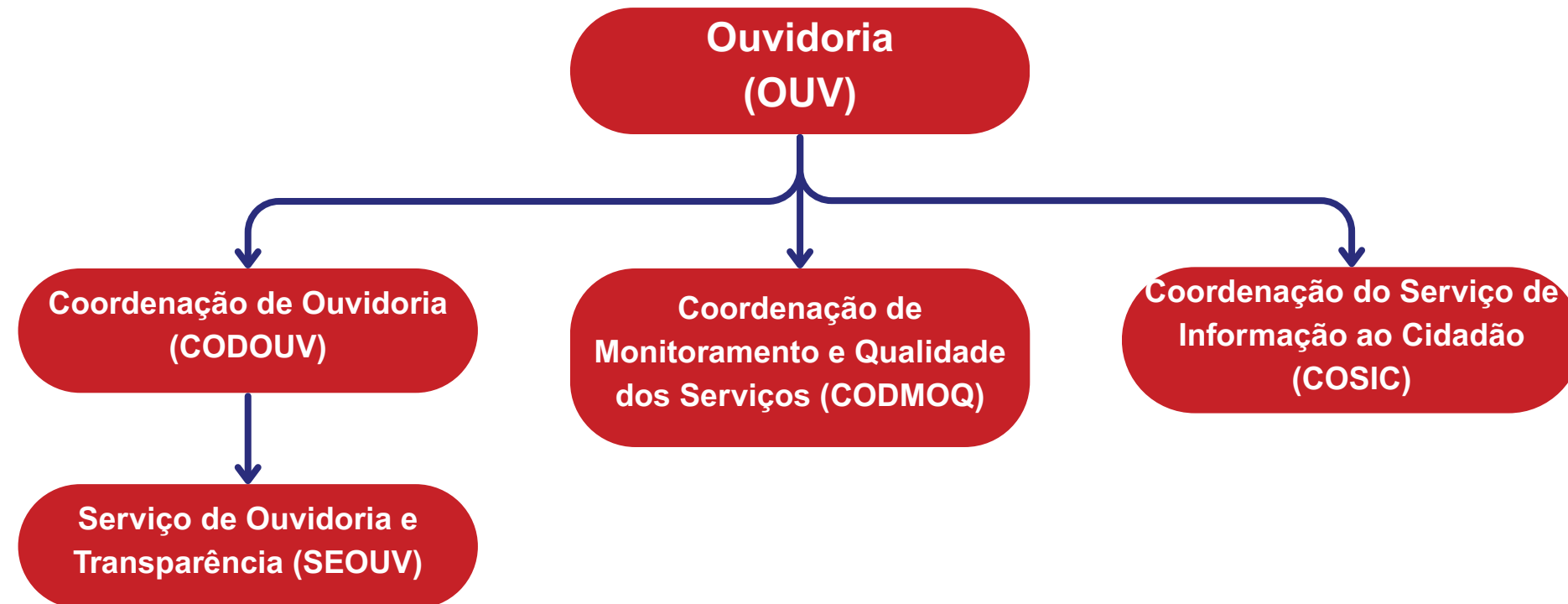


BEATRIZ PINHEIRO



LUCAS MIRANDA

Contudo, a partir da publicação do Decreto nº 12.642, de 1º de outubro de 2025, a estrutura da Ouvidoria foi ampliada com a inclusão da Coordenação de Monitoramento e Qualidade dos Serviços (CODMOQ) e com a transformação do Serviço de Informação ao Cidadão (SEIC) na Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (COSIC).



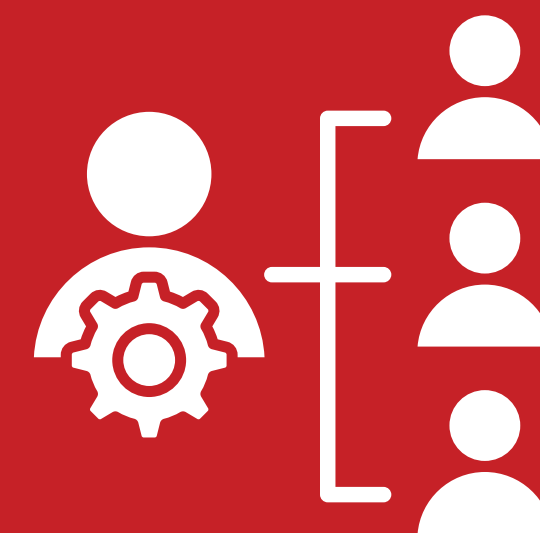
Observa-se um reforço institucional da equipe a partir de outubro de 2025, uma vez que a Ouvidoria passa a contar não apenas com uma coordenação dedicada aos temas de transparência e acesso à informação, mas também com a inclusão da CODMOQ, responsável por monitorar os dados e indicadores produzidos pela atividade de ouvidoria.

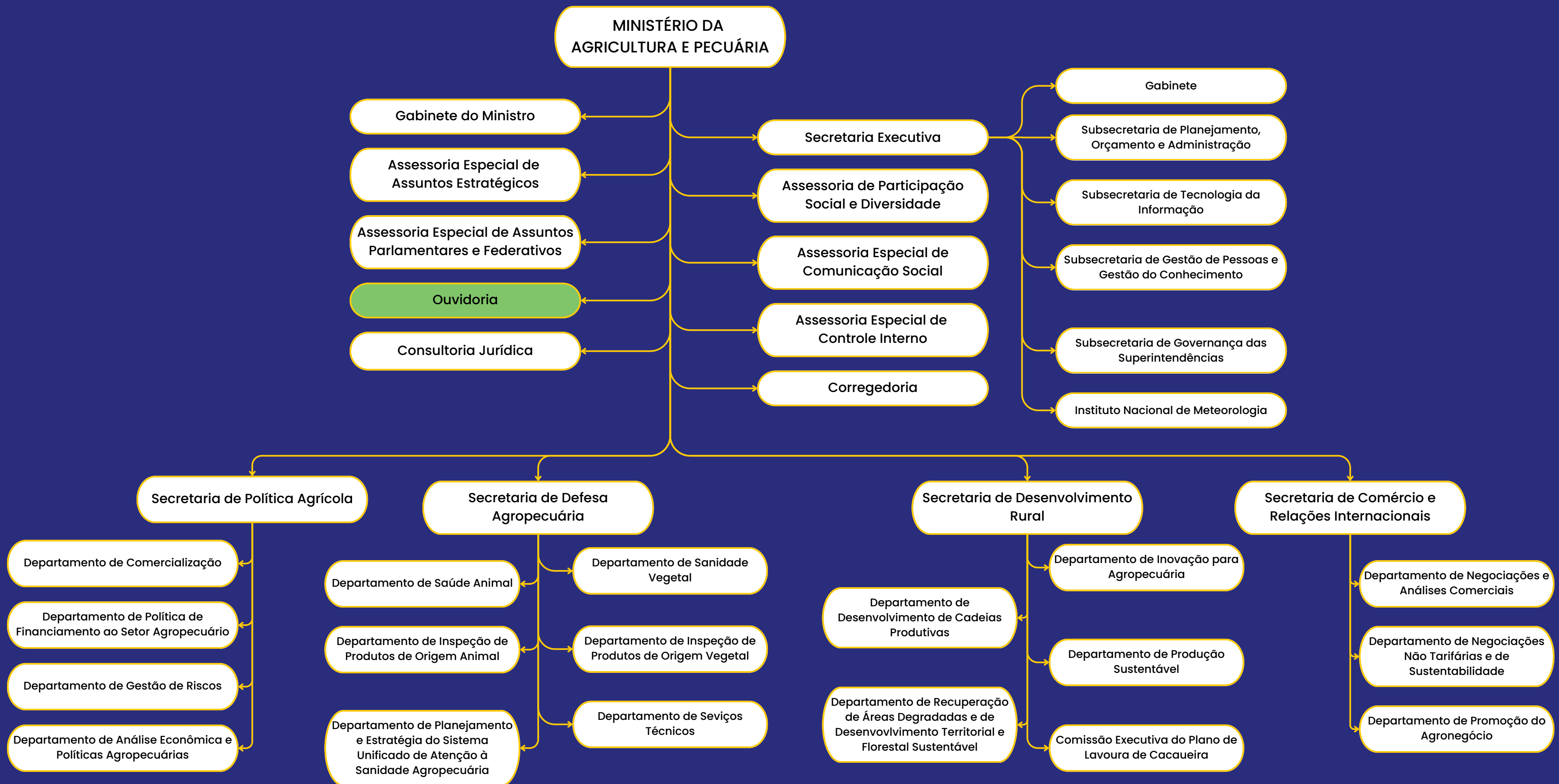
Com essa ampliação, a Ouvidoria fortalece sua atuação no acompanhamento da qualidade dos serviços prestados, bem como na análise e sistematização dos dados gerados, transformando-os em informações estratégicas para subsidiar gestores e dirigentes do órgão na tomada de decisão e no aprimoramento contínuo dos serviços públicos oferecidos à sociedade.

A OUVIDORIA NO CONTEXTO DO MAPA

Nos termos do Decreto nº 12.642, de 1º de outubro de 2025, que dispõe sobre a estrutura regimental do Ministério da Agricultura e Pecuária – MAPA, o organograma da Pasta evidencia a amplitude, a complexidade e a especificidade das competências atribuídas às suas diversas unidades e departamentos, que abrangem desde a formulação e implementação de políticas públicas agrícolas até a defesa agropecuária e a atuação no comércio internacional.

Nesse cenário institucional, a Ouvidoria do MAPA, além das atribuições previstas na Lei nº 13.460/2017 e nas diretrizes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), exerce papel estratégico ao receber, analisar e promover o adequado encaminhamento das denúncias relacionadas à fiscalização agropecuária. A inexistência de sistema específico e exclusivo para essa finalidade amplia a relevância de sua atuação, tornando a Plataforma Fala.BR instrumento essencial para assegurar a rastreabilidade, a transparência, a integridade e a efetividade das ações de fiscalização, bem como o adequado tratamento das manifestações apresentadas pela sociedade.





CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria, como órgão integrante do SisOuv, adota a Plataforma Fala.BR para recepção e tratamento de manifestações, sejam elas denúncias, comunicações, elogios, reclamações, sugestões, solicitações, simplifique!, além de se configurar como o canal único de recebimento de denúncias no órgão.



POR CORRESPONDÊNCIA

Ouvidoria - Ministério da Agricultura e Pecuária
Esplanada dos Ministérios, Bloco D - Térreo
CEP: 70043-900 Brasília - DF



ATENDIMENTO PRESENCIAL

Sala de Acolhimento da Ouvidoria - Ministério
da Agricultura e Pecuária Esplanada dos
Ministérios, Bloco D - Térreo



POR VIDEOCONFERÊNCIA

Agendamento por e-mail:
ouvidoria@agro.gov.br



POR TELEFONE

(61) 3218-2089

DIAS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

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

Obs.: Destaca-se que o atendimento da Ouvidoria realizado por contato telefônico foi proposto no sentido de orientar o cidadão a utilizar a **Plataforma Fala.BR** ou para prestar informações básicas que estão disponíveis em transparência ativa.

CANAIS DE ATENDIMENTO ALTERNATIVOS

A tabela abaixo apresenta a quantidade de atendimentos recebidos por telefone e e-mail:

Mês	Canais de Atendimento		Total
	Telefone	E-mail	
Jan	106	93	199
Fev	89	125	214
Mar	77	300	377
Abr	57	133	190
Mai	51	69	120
Jun	63	153	216
Jul	31	85	116
Ago	62	62	124
Set	73	33	106
Out	82	116	198
Nov	48	96	144
Dez	31	85	116
Total	770	1.348	2.118

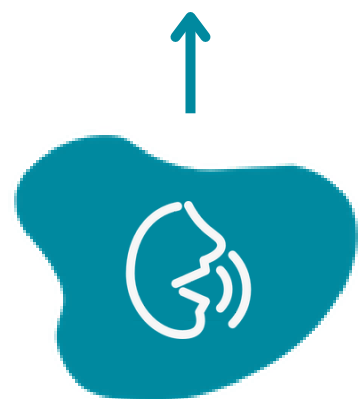
Fonte: Córtext e e-mail da Ouvidoria

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) possibilita o registro de 7 tipos diferentes de manifestações, cada uma com um objetivo específico.

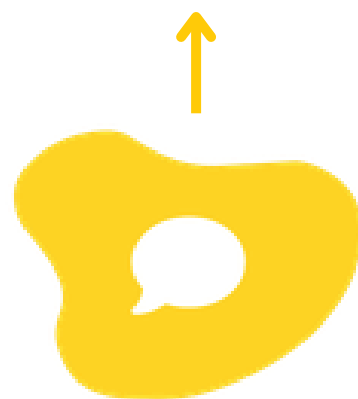
É o termo utilizado para a denúncia registrada de forma não identificada, não sendo possível o acompanhamento.

COMUNICAÇÃO



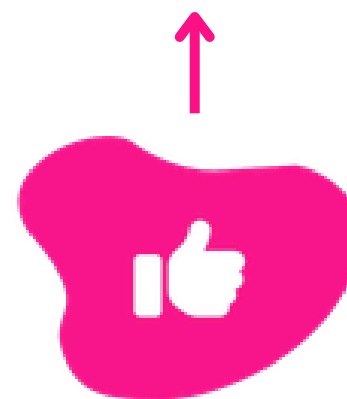
Proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

SUGESTÃO



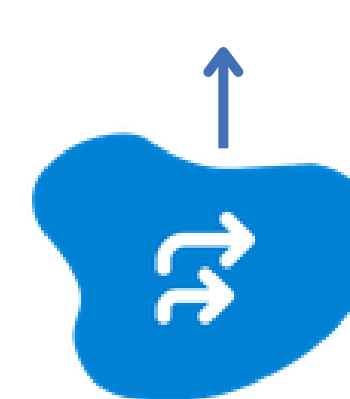
Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

ELOGIO



Proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente).

SIMPLIFIQUE



SOLICITAÇÃO

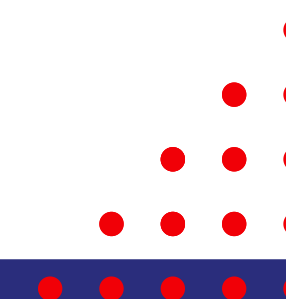
Pedido de adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.

DENÚNCIA

Forma de indicar a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

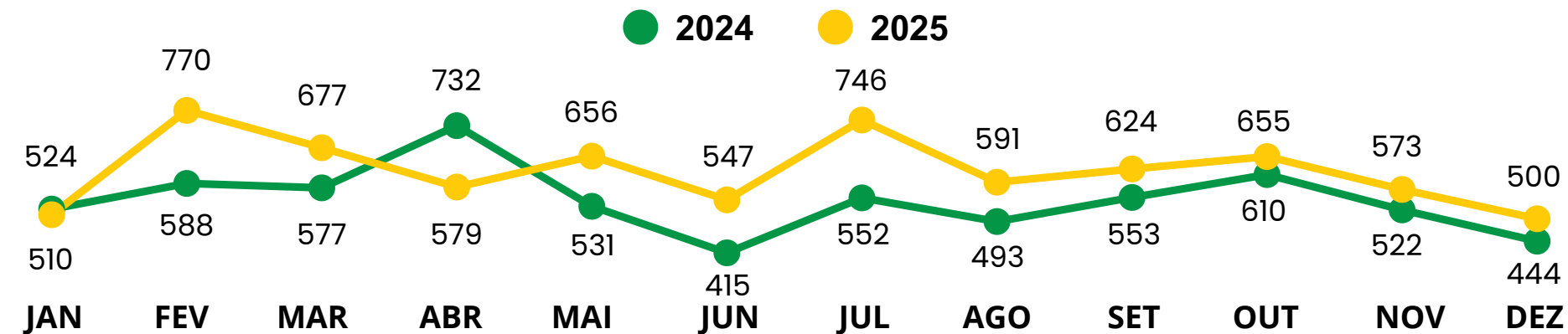
RECLAMAÇÃO

Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2025

Conforme dados extraídos da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), no decorrer do ano de 2025, a ouvidoria recebeu e tratou **7.426** manifestações de ouvidoria, todas registradas no referido sistema. Dentre as manifestações recebidas, **903** foram encaminhadas para tratamento em órgão externo e **6.523** foram tratadas no âmbito do Ministério da Agricultura e Pecuária. O crescimento da quantidade de manifestações representa **13,53%** a mais do que o ano de 2024, que contou com um total de 6.541 manifestações.

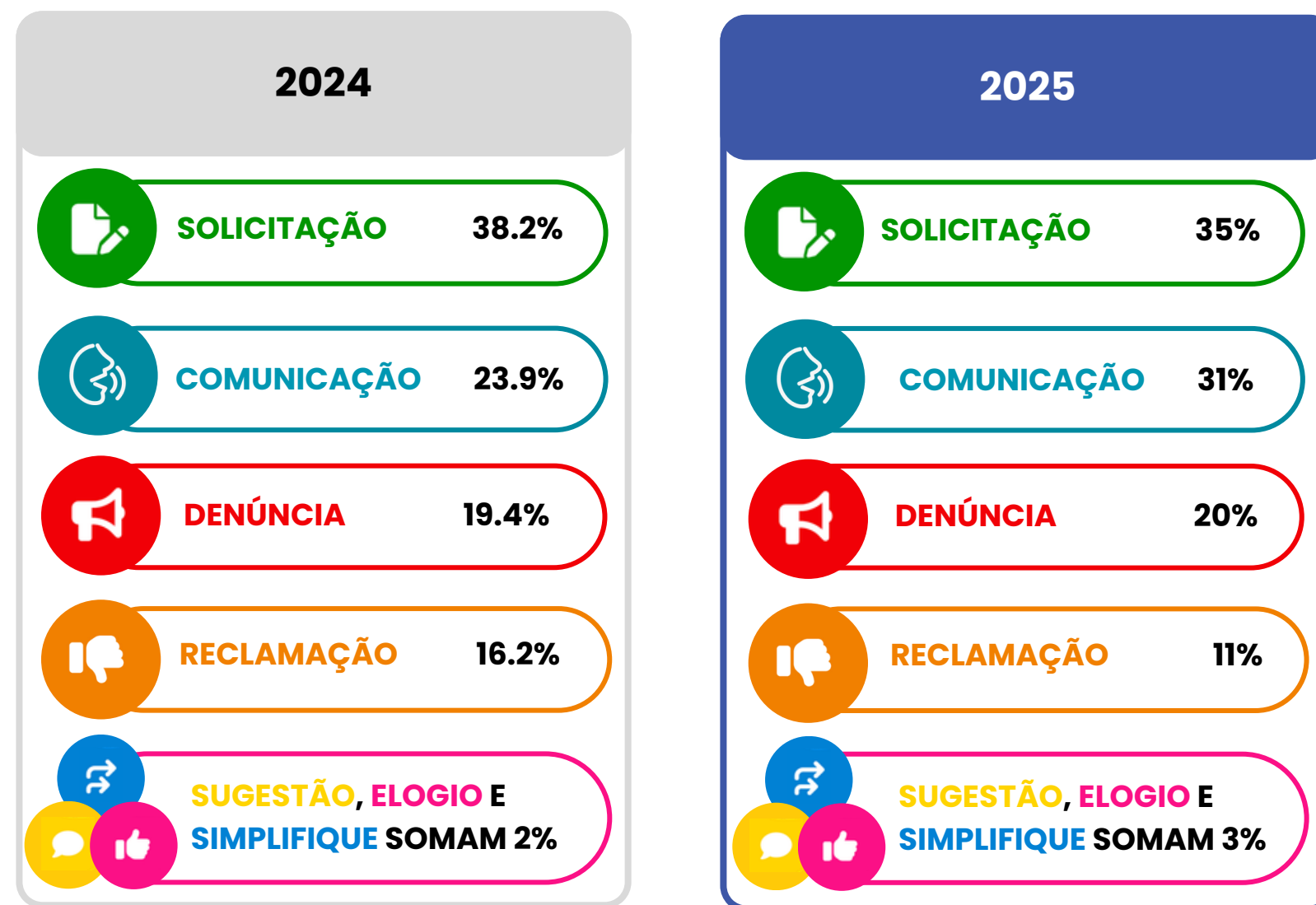


Tipo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Solicitação	183	192	186	212	277	234	204	164	173	177	163	148	2.313
Sugestão	4	17	8	5	4	3	11	2	10	5	11	10	90
Elogio	4	6	5	10	5	5	4	4	7	10	5	4	69
Reclamação	54	57	43	53	68	63	53	44	44	82	69	59	688
Denúncia	84	106	114	92	98	108	144	110	120	109	135	113	1.333
Comunicação	119	306	156	144	140	87	175	204	217	210	146	126	2.030
Encaminhadas para outro órgão	62	86	165	63	64	47	153	63	53	62	44	41	903
Total	510	770	677	579	656	547	744	591	624	655	573	500	7.426

Fonte: Fala.BR

CLASSIFICAÇÃO OU TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES

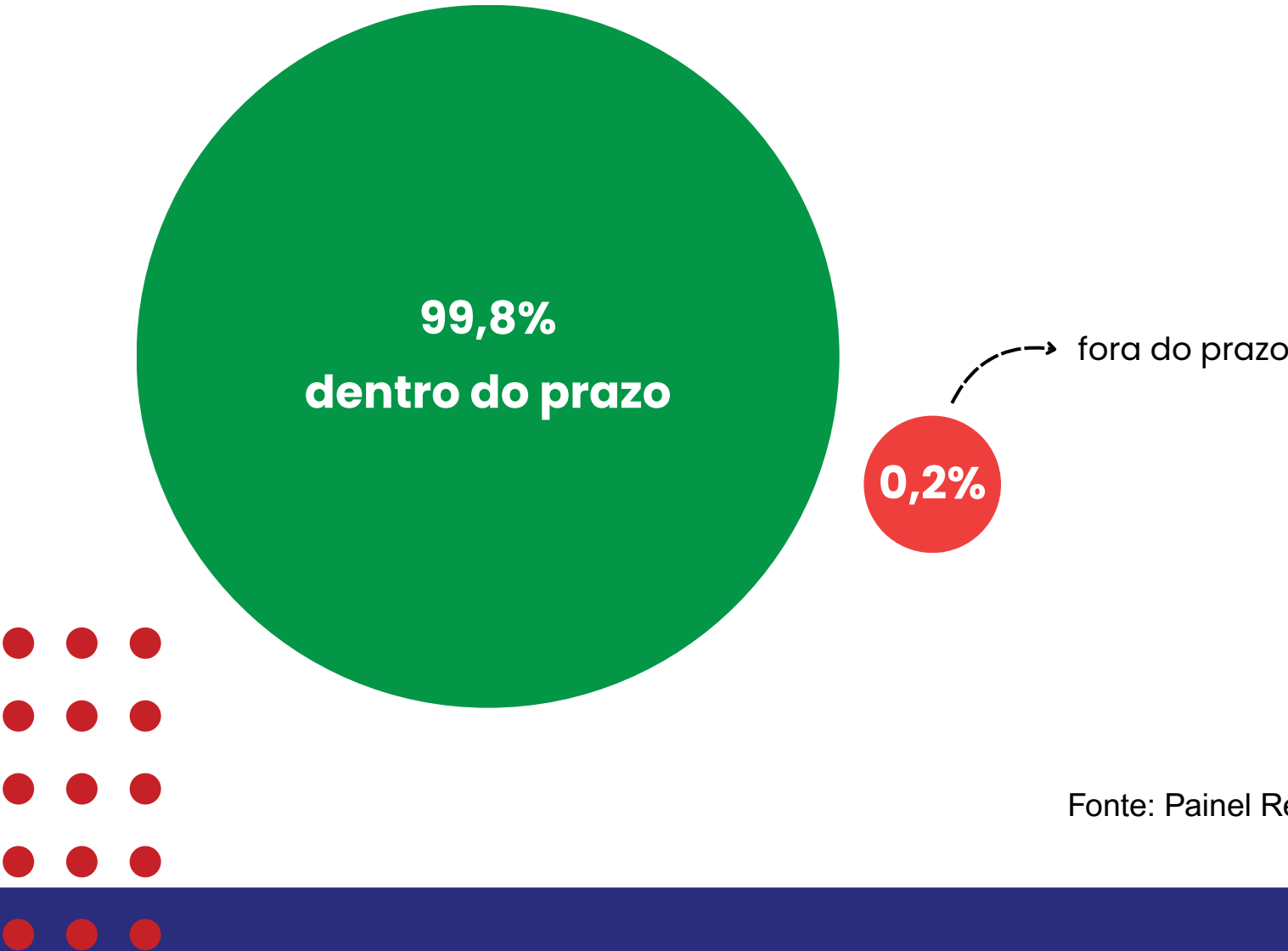
A distribuição percentual das manifestações registradas por tipologia, nos anos de 2025 e 2024, está apresentada abaixo, permitindo a comparação entre os períodos. Essa análise evidencia a proporção de cada categoria no total de atendimentos realizados:



PRAZO DE ATENDIMENTO

No ano de 2025, o tempo médio de resposta às manifestações registradas na Ouvidoria do MAPA foi de **9,9 dias**, evidenciando a celeridade no tratamento das demandas apresentadas pelos cidadãos. Das **5.375 manifestações respondidas no período, 99,8% foram atendidas dentro do prazo estabelecido**, demonstrando elevado nível de conformidade no atendimento às manifestações.

Manifestações atendidas

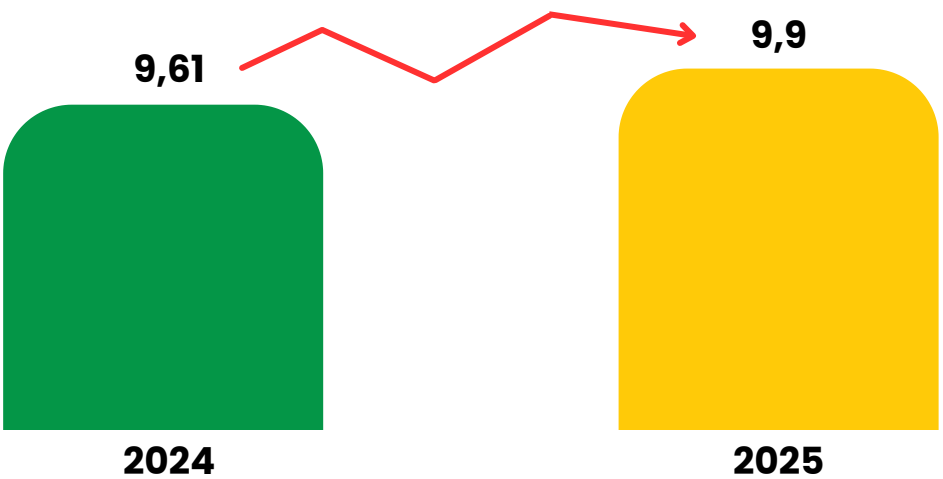


Fonte: Painel Resolveu?

Em comparação ao exercício de **2024, cujo tempo médio de resposta foi de 9,61 dias**, observa-se um aumento discreto de **0,29 dia** no tempo médio de atendimento. Esse resultado deve ser analisado à luz do **aumento significativo do volume de manifestações registradas, superior a 13% no período**, bem como do **número reduzido de operadores frente à ampliação da demanda**, fatores que impactam diretamente no fluxo de tratamento das manifestações. Soma-se a isso o tempo necessário para a atuação das unidades responsáveis pelas respostas, cuja disponibilidade e celeridade também influenciam no prazo final de atendimento.

Ainda assim, o prazo médio observado permanece **significativamente inferior ao limite legal**, estabelecido no **artigo 16 da Lei nº 13.460/2017**, que prevê prazo de **até 30 dias para resposta às manifestações, prorrogável por igual período**, o que evidencia o esforço institucional na manutenção de um atendimento célere e eficiente às demandas da sociedade.

Comparação tempo médio de resposta

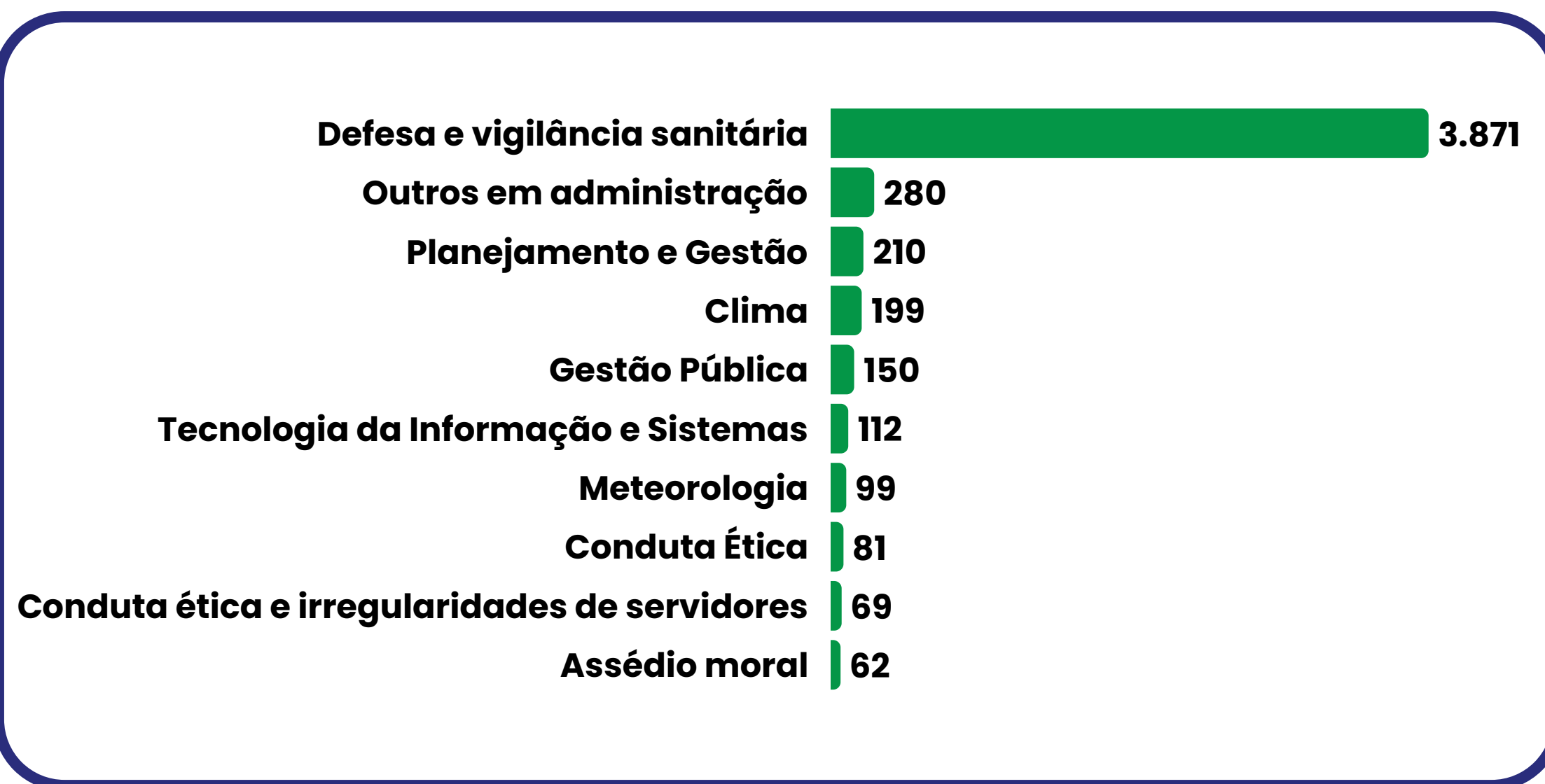


Fonte: Painel Resolveu?

ASSUNTOS E SUBASSUNTOS

Na Plataforma Fala.BR as manifestações são classificadas nos seguintes **assuntos**: Assédio Moral; Assédio Sexual; Meteorologia; Conduta Ética e Irregularidades de Servidores; Defesa e Vigilância Sanitária; Tecnologia da Informação e Sistemas; Política Agrícola; Pesquisa, Inovação e Assistência Técnica e Gestão Pública.

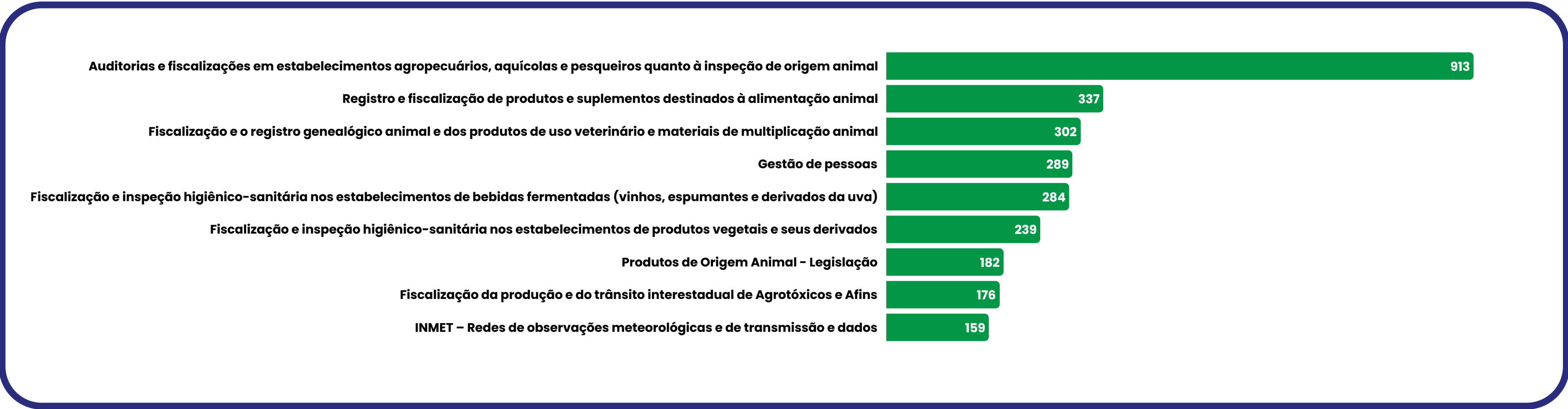
De acordo com os dados do Painel Resolveu?, os assuntos que mais se sobressaíram nas demandas recebidas pela Ouvidoria do MAPA foram:



Fonte: [Painel Resolveu?](#)

A partir desses assuntos, as manifestações são distribuídas em subassuntos, que correspondem a categorias mais específicas dentro de cada área temática. Essa classificação permite maior precisão na triagem das demandas recebidas, favorecendo seu adequado encaminhamento às unidades responsáveis e contribuindo para maior eficiência no tratamento das manifestações.

Dentre os subassuntos que mais se destacaram nas demandas recebidas pela Ouvidoria do MAPA, conforme dados do **Painel Resolveu?**, encontram-se as auditorias e fiscalizações em estabelecimentos agropecuários, aquícolas e pesqueiros quanto à inspeção de produtos de origem animal; o registro e fiscalização de produtos e suplementos destinados à alimentação animal; a fiscalização e o registro genealógico animal e dos produtos de uso veterinário e materiais de multiplicação animal e a gestão de pessoas.

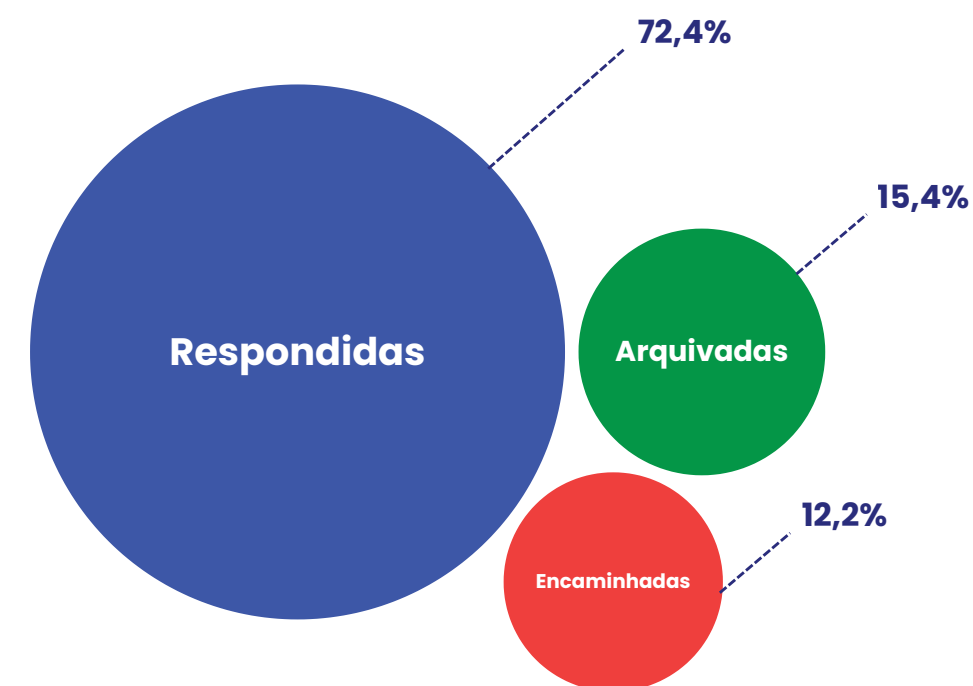


Fonte: Painel Resolveu?

SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS

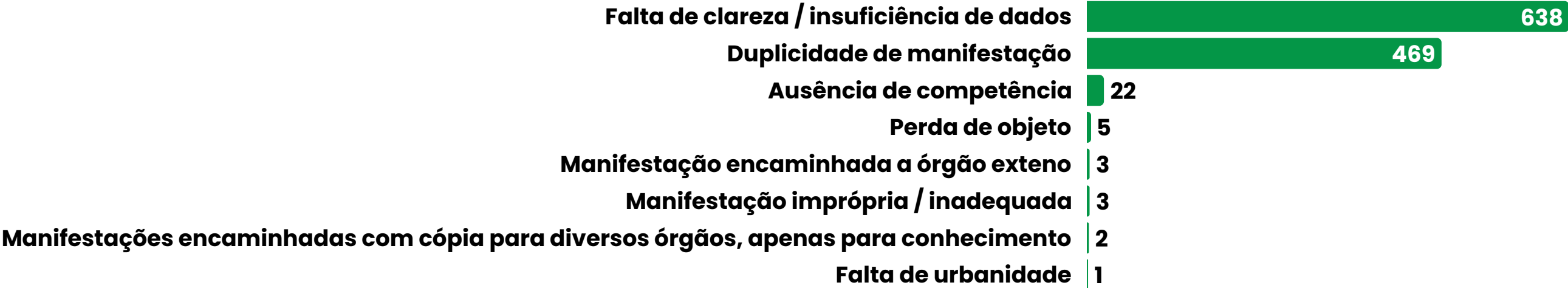


Das **7.426** manifestações registradas, **5.375** foram concluídas e respondidas pelas áreas técnicas responsáveis ou diretamente pela Ouvidoria. Além disso, **1.143** manifestações foram arquivadas e **903** encaminhadas para outros órgãos.



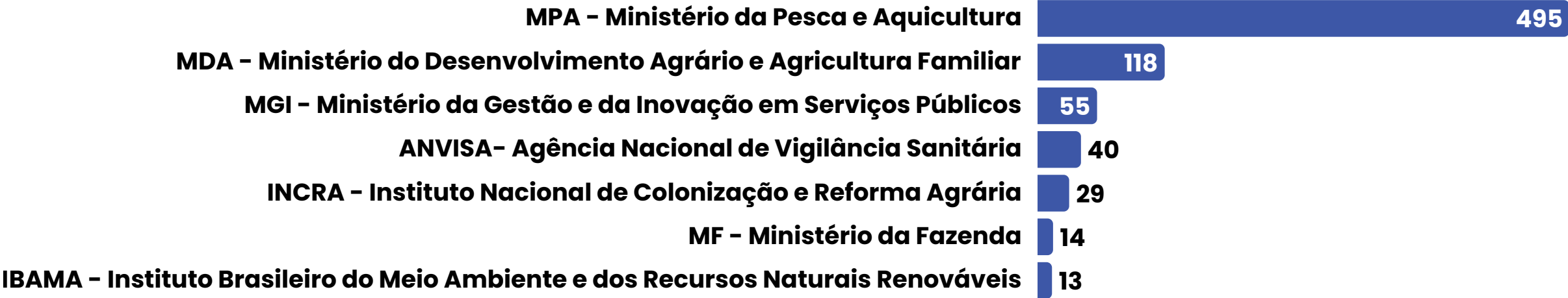
É importante mencionar que o arquivamento de manifestações acontece apenas em casos específicos, tais como a falta de urbanidade ou precisão, perda do objeto, manifestações em duplicidade ou por falta de complementação de informações indispensáveis para a compreensão dos fatos relatados. No ano de 2025, o principal motivo para arquivamento de manifestações pela Ouvidoria do MAPA foi a falta de clareza ou insuficiência de dados.

Motivo de Arquivamento



Fonte: Painel Resolveu?

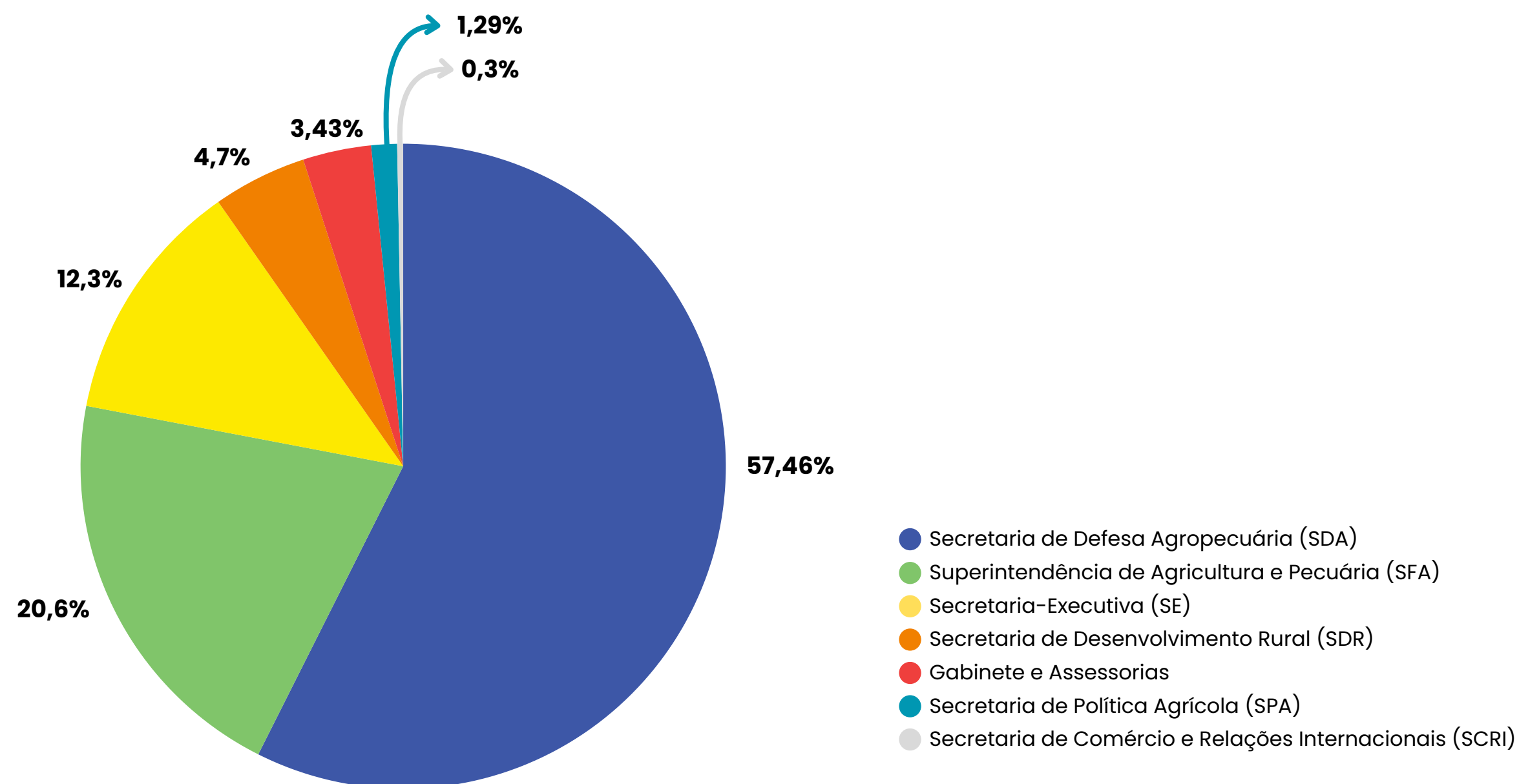
Órgão de Encaminhamento



Fonte: Fala.BR

REPRESENTATIVIDADE DAS ÁREAS TÉCNICAS

Do total de manifestações tramitadas para as áreas técnicas do MAPA, as secretarias que tiveram maior representatividade foram a Secretaria de Defesa Agropecuária - SDA, com 57,4%, e as Superintendências Federais de Agricultura, com 20,6%.



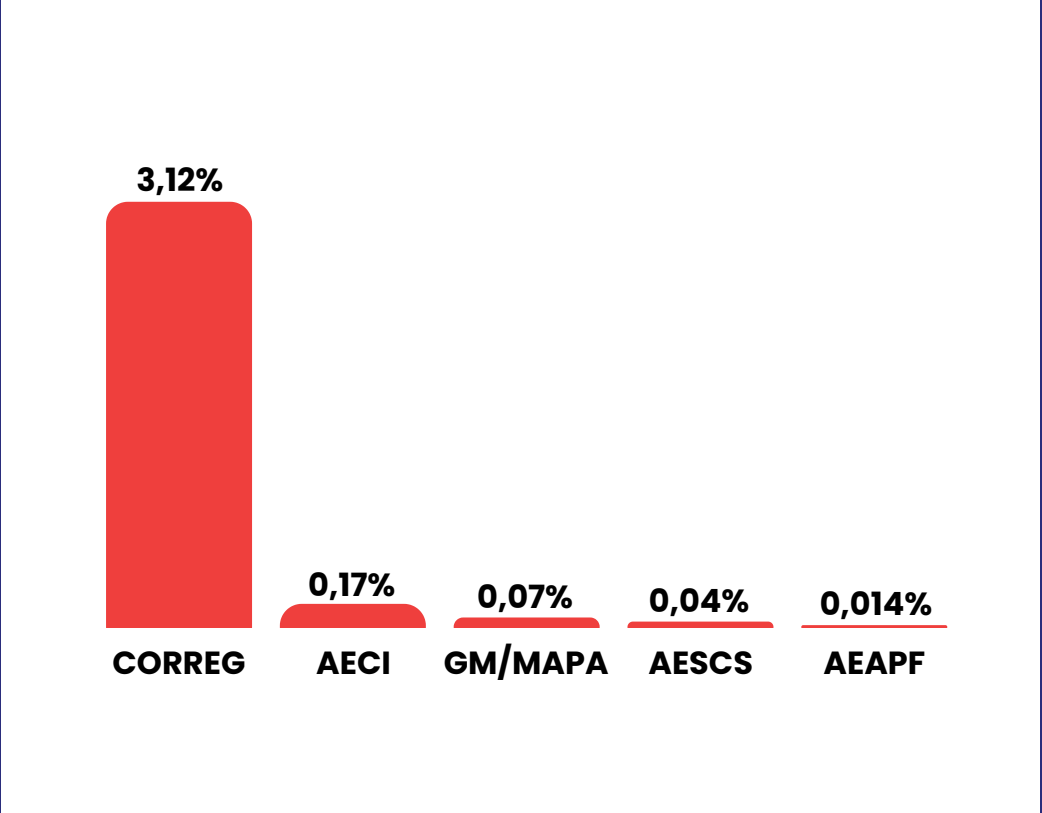
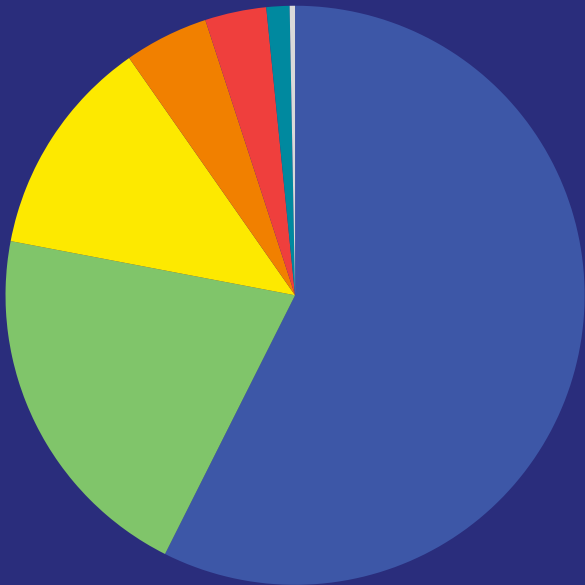
Fonte: Painel da Ouvidoria

ÓRGÃOS DE ASSISTÊNCIA DIRETA E IMEDIATA AO MINISTRO

Conforme estabelecido no Decreto 12.642, de 1º de outubro de 2025, são órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado da Agricultura e Pecuária:

- o Gabinete - GM/MAPA;
- a Assessoria de Participação Social e Diversidade (ASSPSD);
- a Assessoria Especial de Controle Interno (AECI);
- a Assessoria Especial de Comunicação Social (AECS);
- a Assessoria Especial de Assuntos Estratégicos (AEST);
- a Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos (AEAPF);
- a Consultoria Jurídica (CONJUR);
- a Ouvidoria (OUV);
- a Corregedoria (CORREG)
- e a Secretaria Executiva (SE).

As manifestações recepcionadas em cada unidade estão apresentadas a seguir:



Fonte: Painel da Ouvidoria

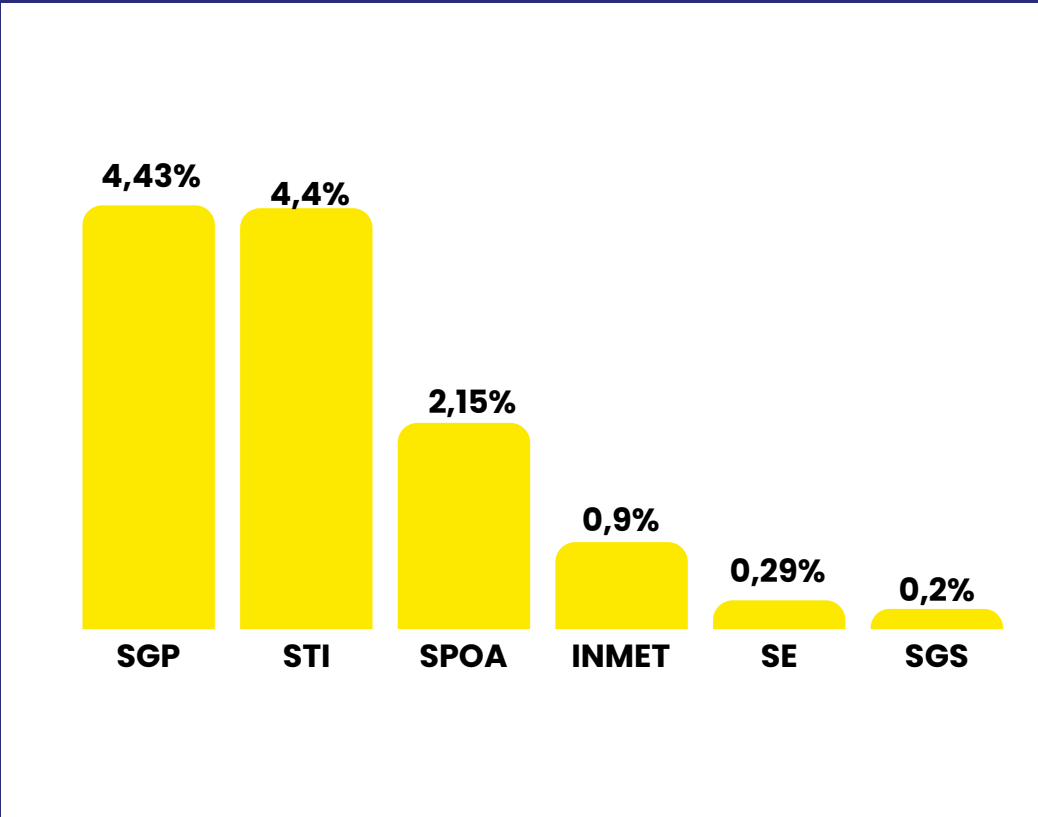
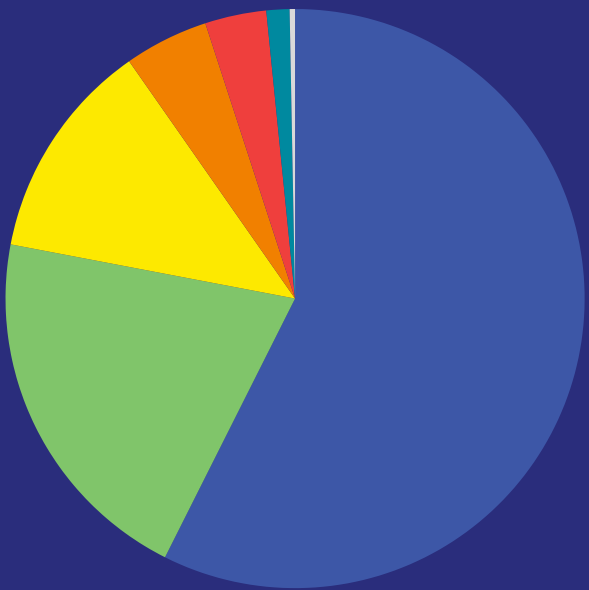
Corregedoria	Responsável pela apuração de infrações disciplinares, condutas éticas, má gestão de recursos públicos, corrupção, improbidade administrativa e outras violações éticas e jurídicas.
GM/MAPA	Responsável pela organização da agenda de autoridades e pela Consultoria Jurídica em temas que exigem conhecimento especializado.
AECI	Responsável pelas manifestações de controle interno, além de acompanhar demandas enviadas a outras unidades.
AECS	Responsável na comunicação institucional e na divulgação de informações internas.
AEAPAF	Responsável por manifestações que envolvam a articulação do MAPA com o Congresso Nacional e outros níveis de governo e os temas e matérias legislativas de interesse do MAPA.

SECRETARIA-EXECUTIVA (SE)

- As unidades vinculadas à Secretaria-Executiva (SE) incluem:
- Subsecretaria de Orçamento, Planejamento e Administração (SPOA);
 - Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI);
 - Subsecretaria de Gestão de Pessoas e de Gestão do Conhecimento (SGP);
 - Subsecretaria de Governança das Superintendências (SGS); e
 - Instituto Nacional de Meteorologia (INMET).

Com a publicação do Decreto nº 12.642, de 1º de outubro de 2025, a Coordenação-Geral de Apoio às Superintendências (CGAS) foi transformada na Subsecretaria de Governança das Superintendências (SGS), permanecendo vinculada à Secretaria-Executiva; assim, o quantitativo de manifestações atribuído à SGS considera também aquelas anteriormente encaminhadas para tratamento no âmbito da CGAS.

As manifestações recepcionadas em cada unidade estão apresentadas a seguir:



Fonte: Painel da Ouvidoria

STI	Responsável pelas manifestações relacionadas a sistemas, computadores, internet e segurança digital do órgão.
SGP	Responsável por temas relacionados à administração de pessoal.
SPOA	Atua em manifestações cujo teor trate de planejamento, orçamento, administração e gestão de recursos, gestão dos sistemas administrativos federais relacionados a orçamento, finanças, logística, patrimônio, contratos e serviços administrativos do Ministério.
SE	Trata de manifestações de coordenação, supervisão e integração das atividades das unidades do MAPA.
INMET	Responsável pelas manifestações relacionadas a previsões e análises meteorológicas.
SGS	A competência da Subsecretaria de Gestão das Superintendências (SGS) é exercer a governança das Superintendências Federais de Agricultura (SFAs), trata, portanto, de manifestações relacionadas a ingerências nas Superintendências.

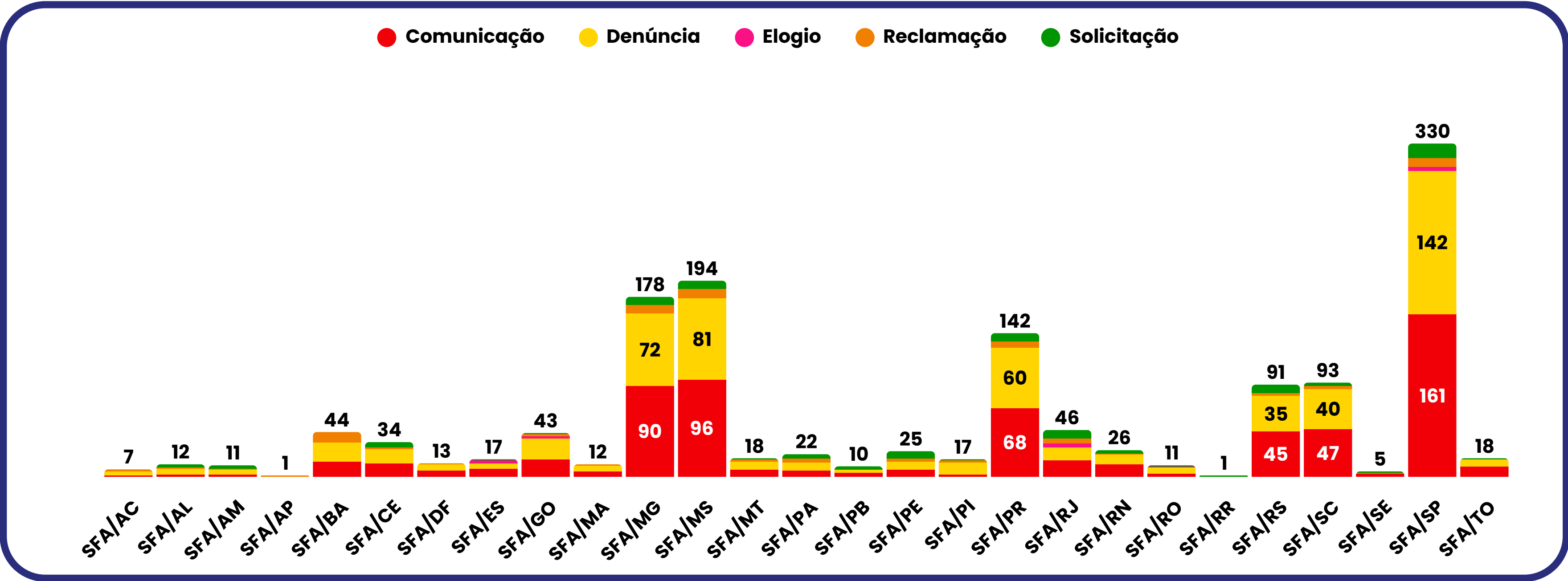
UNIDADES DESCENTRALIZADAS:

SUPERINTENDÊNCIAS DE AGRICULTURA E PECUÁRIA (SFA)

As Superintendências Federais de Agricultura e Pecuária (SFA's) em cada unidade da federação atua na gestão e no acompanhamento de demandas que requerem a atenção de suas unidades, como as Coordenações de Administração (CAD), o Serviço de Inspeção de Produto de Origem Vegetal (SIPOV), o Serviço de Fiscalização de Insumos e Saúde Animal (SISA), a Divisão de Defesa Agropecuária (DDA), o Serviço de Inspeção, Fiscalização de Insumos e Sanidade Vegetal (SIFISV) e a Divisão de Desenvolvimento Rural (DDR).

O gráfico abaixo ilustra a distribuição das manifestações por tipologia para cada SFA:

Fonte: Painel da Ouvidoria

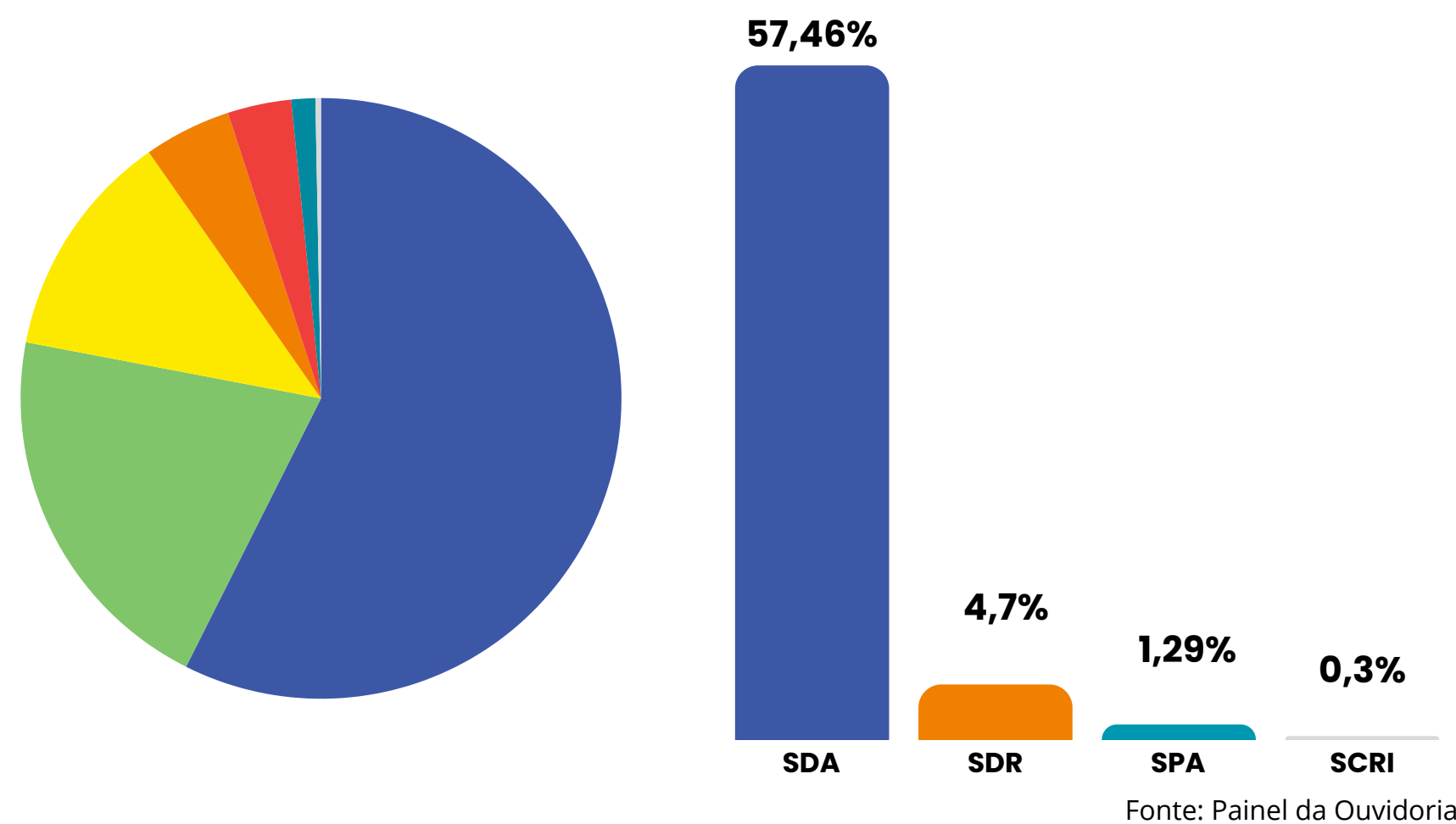


ÓRGÃOS ESPECÍFICOS SINGULARES

Ainda dentro da estrutura do Ministério da Agricultura e Pecuária, estão os seguintes órgãos:

- Secretaria de Defesa Agropecuária (SDA);
- Secretaria de Política Agrícola (SPA);
- Secretaria de Desenvolvimento Rural (SDR); e
- Secretaria de Comércio e Relações Internacionais (SCRI).

As manifestações recepcionadas em cada unidade estão apresentadas a seguir:



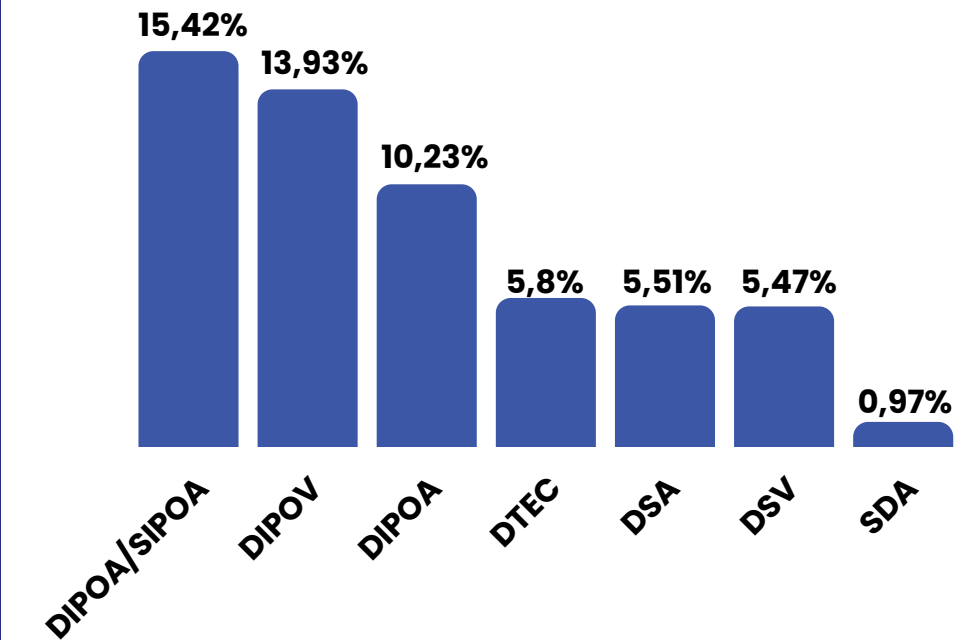
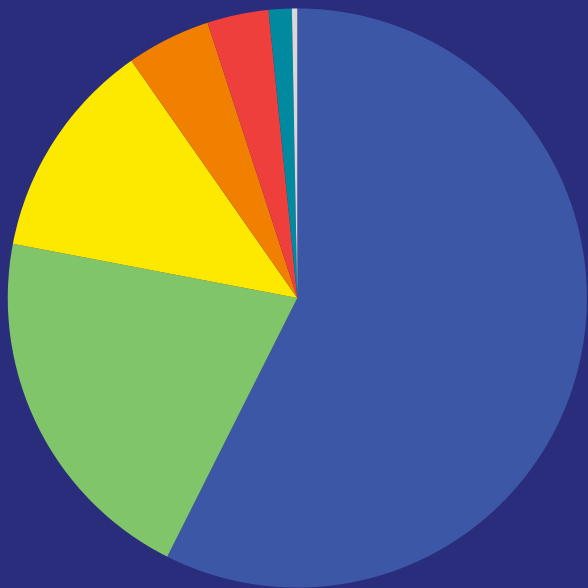
SDA	Responsável pelas manifestações que tratem de planejamento, normatização, coordenação e fiscalização das atividades de defesa agropecuária.
SDR	Responsável por tratar das manifestações que envolvam promoção da inovação, da modernização e do uso de tecnologias no meio rural. Trata também das políticas que impulsionam soluções sustentáveis e melhorias da gestão e da competitividade no campo.
SPA	Atua nas manifestações que tratem da formulação e da revisão de políticas agrícolas.
SCRI	Responsável nos temas de formulação de políticas e programas para o comércio exterior agrícola, além da representação do Ministério em negociações internacionais relacionadas ao setor agropecuário e seus insumos.

DEPARTAMENTOS DA SECRETARIA DE DEFESA AGROPECUÁRIA (SDA)

Os departamentos da SDA são responsáveis pelo tratamento direto das manifestações, são eles:

- Departamento de Serviços Técnicos (DTEC),
- Departamento de Inspeção de Produtos de Origem Animal (DIPOA);
 - Departamento de Inspeção de Produtos de Origem Vegetal (DIPOV);
 - Departamento de Saúde Animal (DSA);
 - Departamento de Sanidade Vegetal e Insumos Agrícolas (DSV); e
 - Departamento de Planejamento e Estratégia do Sistema Unificado de Atenção à Sanidade Agropecuária (DEPES), que absorveu as competências do Departamento de Suporte e Normas (DSN) e do Departamento de Gestão Corporativa (DEGES), após as suas extinções pelo Decreto 12.642, de 1º de outubro de 2025.

As manifestações recepcionadas em cada unidade estão apresentadas a seguir:



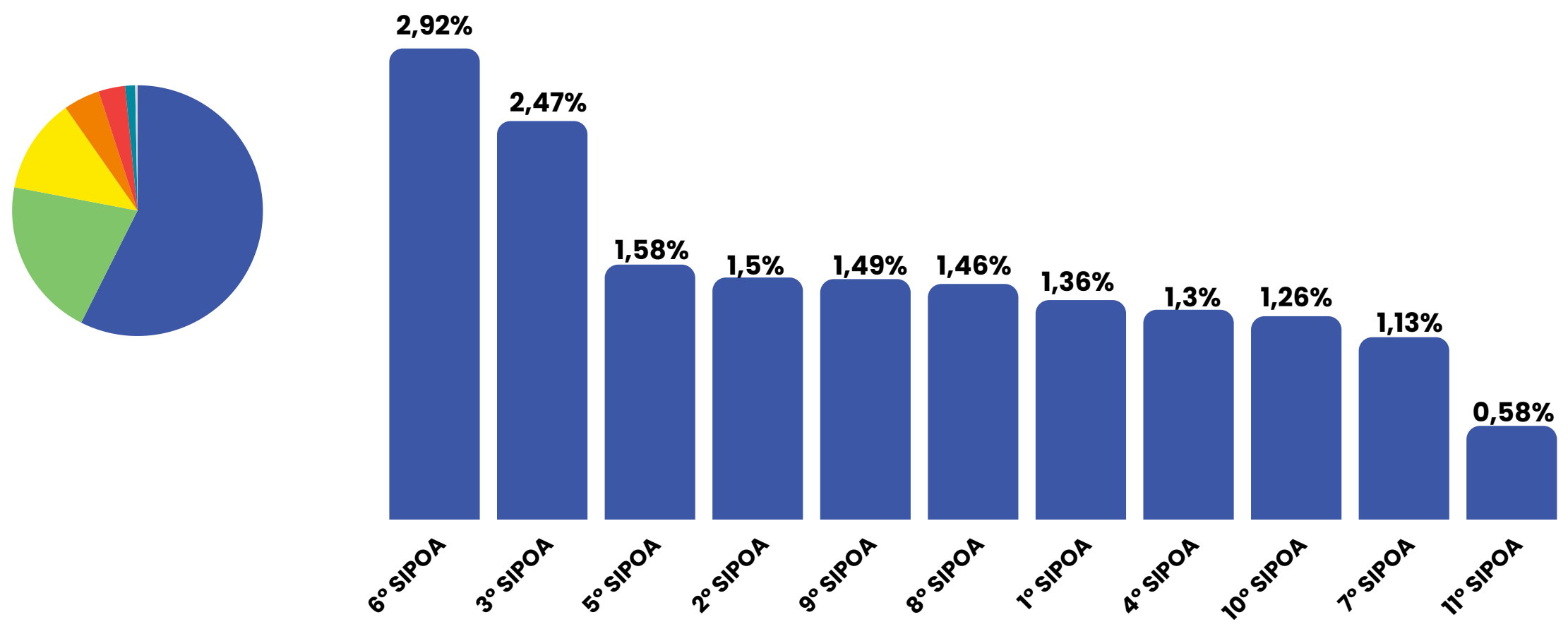
Fonte: Painel da Ouvidoria

DIPOA	Trata das manifestações que exijam a inspeção de produtos de origem animal, incluindo esclarecimentos sobre legislações aplicáveis.
DIPOV	Responsável pelas manifestações de produtos vegetais, azeites, vinhos e bebidas.
DTEC	Responsável pelas manifestações que tratem de Certificado de Veterinário Internacional (CVI), de Vigilância Agropecuária Internacional e de laboratórios credenciados.
DSA	Atua nas manifestações de fiscalização e no registro de produtos de uso veterinário, insumos pecuários e saúde animal.
DSV	Atua nas manifestações de sanidade vegetal, vigilância de pragas e certificação fitossanitária.
DEPES	Encarregado da análise e revisão de atos normativos de impacto regulatório, além da coordenação do Sistema Unificado de Atenção à Sanidade Agropecuária (SUASA).

SERVIÇOS DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS DE ORIGEM ANIMAL (SIPOA)

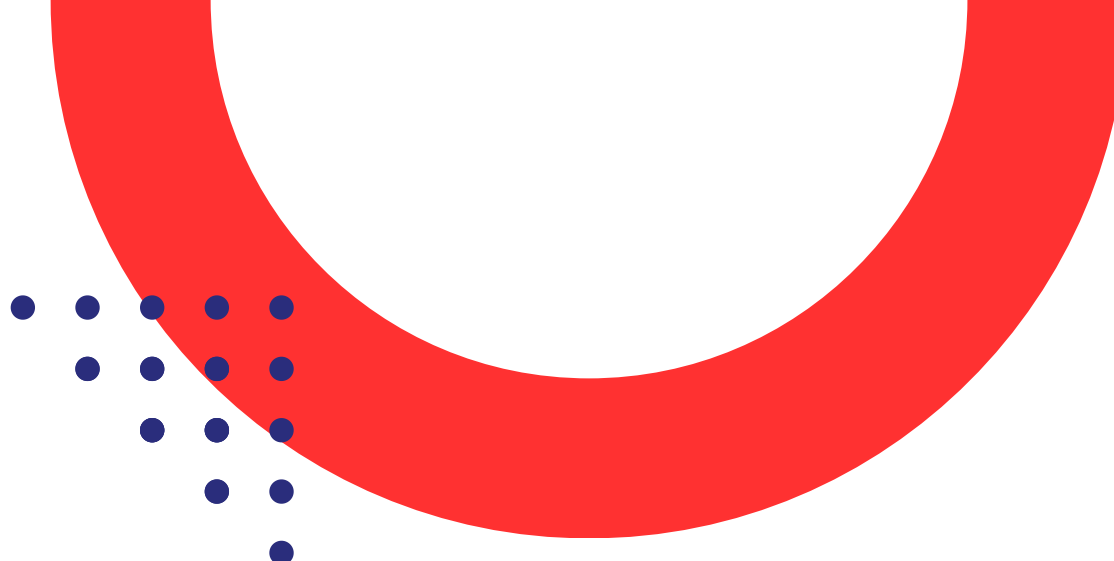
Os Serviços de Inspeção de Produtos de Origem Animal (SIPOA) são 11 unidades regionais vinculadas ao Departamento de Inspeção de Produtos de Origem Animal (DIPOA), responsáveis por executar, no âmbito do Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA), as atividades de inspeção e fiscalização de produtos de origem animal destinados ao consumo humano, bem como de produtos para alimentação animal.

As manifestações recepcionadas em cada unidade estão apresentadas a seguir:



Fonte: Painel da Ouvidoria





CANAL DE DENÚNCIA

O Fala.BR constitui o **canal único para o recebimento de denúncias e comunicações de irregularidade** no âmbito do Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA). Por meio da plataforma, são registradas tanto denúncias relacionadas a **infrações disciplinares, atos ilícitos e irregularidades administrativas**, quanto aquelas vinculadas à **fiscalização agropecuária**, que podem ensejar a adoção de medidas administrativas, como aplicação de multas, interdições ou cassação de registros. A partir dessa qualificação do canal, as manifestações são tratadas conforme sua natureza e encaminhadas às unidades competentes para análise e providências cabíveis.

DENÚNCIAS À CORREGEDORIA

As denúncias e comunicações recebidas são inicialmente submetidas à análise preliminar da Ouvidoria. Nos termos da Portaria MAPA nº 403/2022, as manifestações que apresentem indícios de infração disciplinar de servidor, incluindo assédio moral ou sexual, atos de corrupção praticados por agentes públicos, prática de ato lesivo por pessoa jurídica contra o MAPA ou outras denúncias em geral são encaminhadas à Corregedoria.

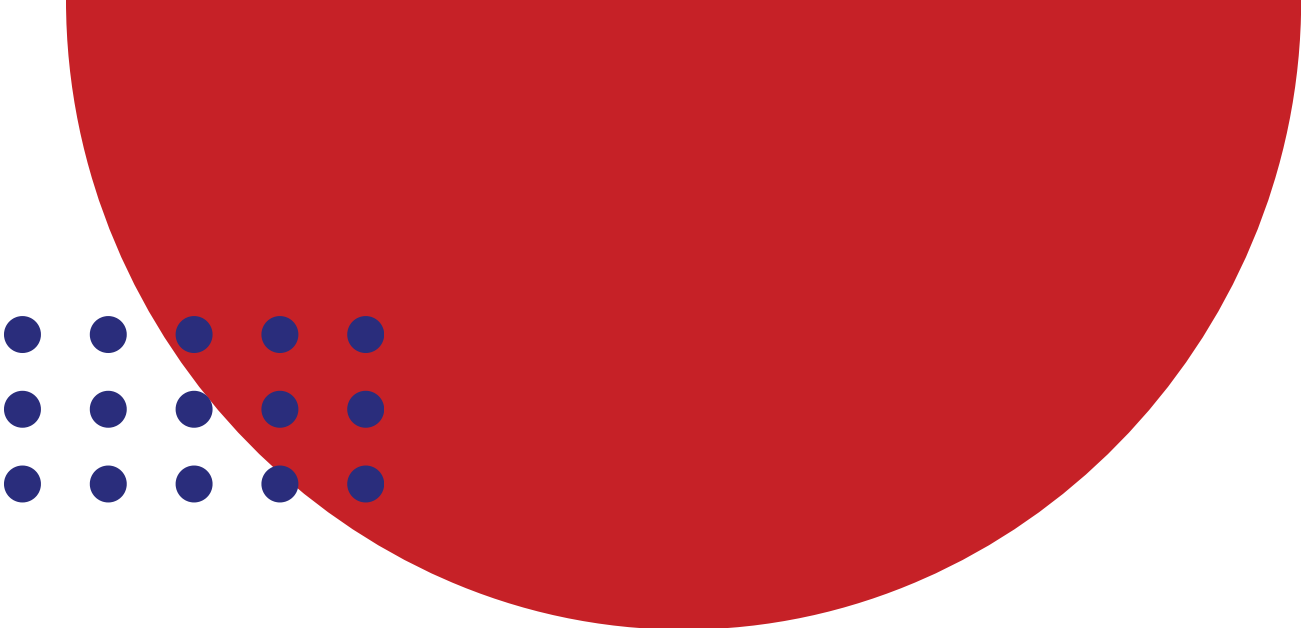
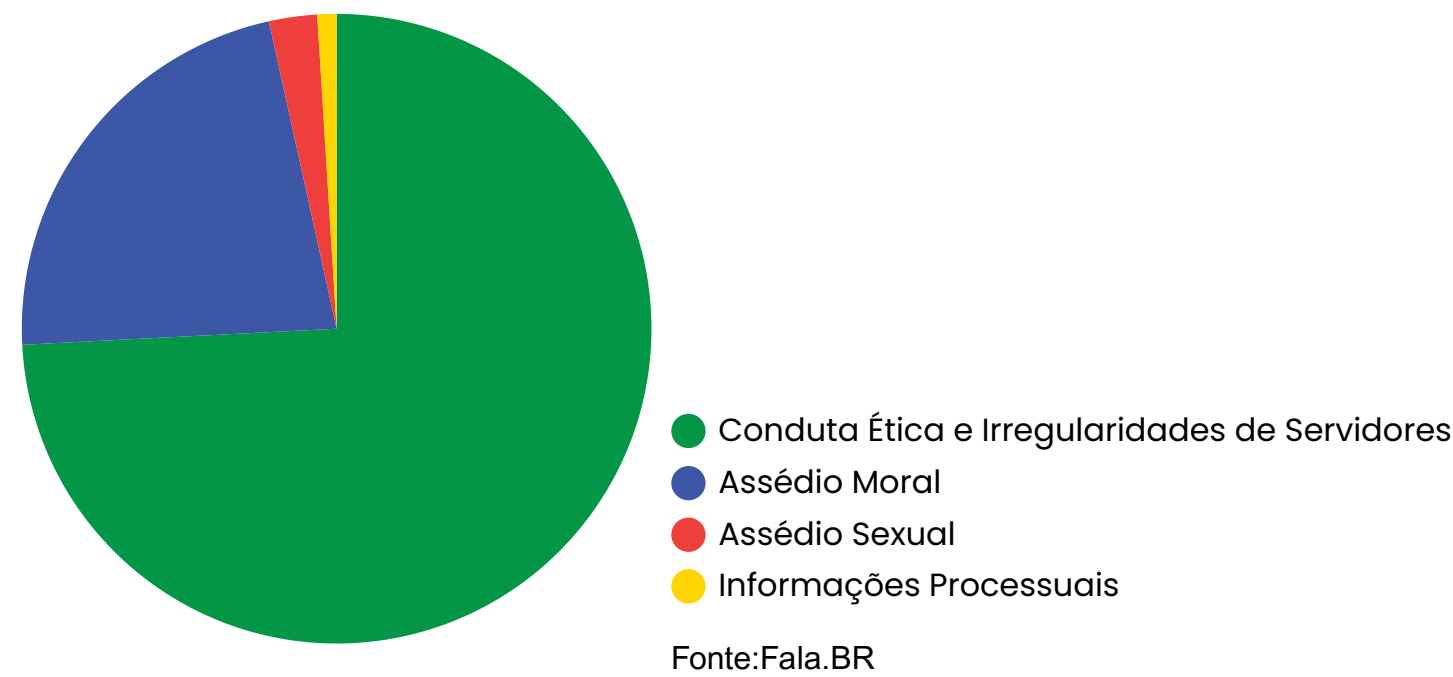
Nessa etapa, são verificados elementos mínimos quanto à autoria, materialidade e compreensão dos fatos relatados. Quando presentes esses elementos, as manifestações são encaminhadas à Corregedoria do MAPA, responsável pela apuração e adoção das providências cabíveis. Nos casos em que não há elementos suficientes, bem como quando há duplicidade de registro, falta de clareza no relato ou ausência de complementação pelo manifestante, a manifestação pode ser encerrada no próprio sistema.

Em 2025, a Ouvidoria encaminhou 206 manifestações à Corregedoria, sendo **120 comunicações, 81 denúncias, 2 reclamações, 2 elogios e 1 solicitação**. Esse número representa redução de 4,6% em relação a 2024, quando foram registradas 216 manifestações encaminhadas.



Fonte: Fala.BR

Assunto



Subassuntos Mais Recorrentes em 2025 Relacionados à Conduita Ética e Irregularidades de Servidores



Das 201 denúncias e comunicações tramitadas à Corregedoria em 2025, apresenta-se, na tabela a seguir, as fases de tratamento:

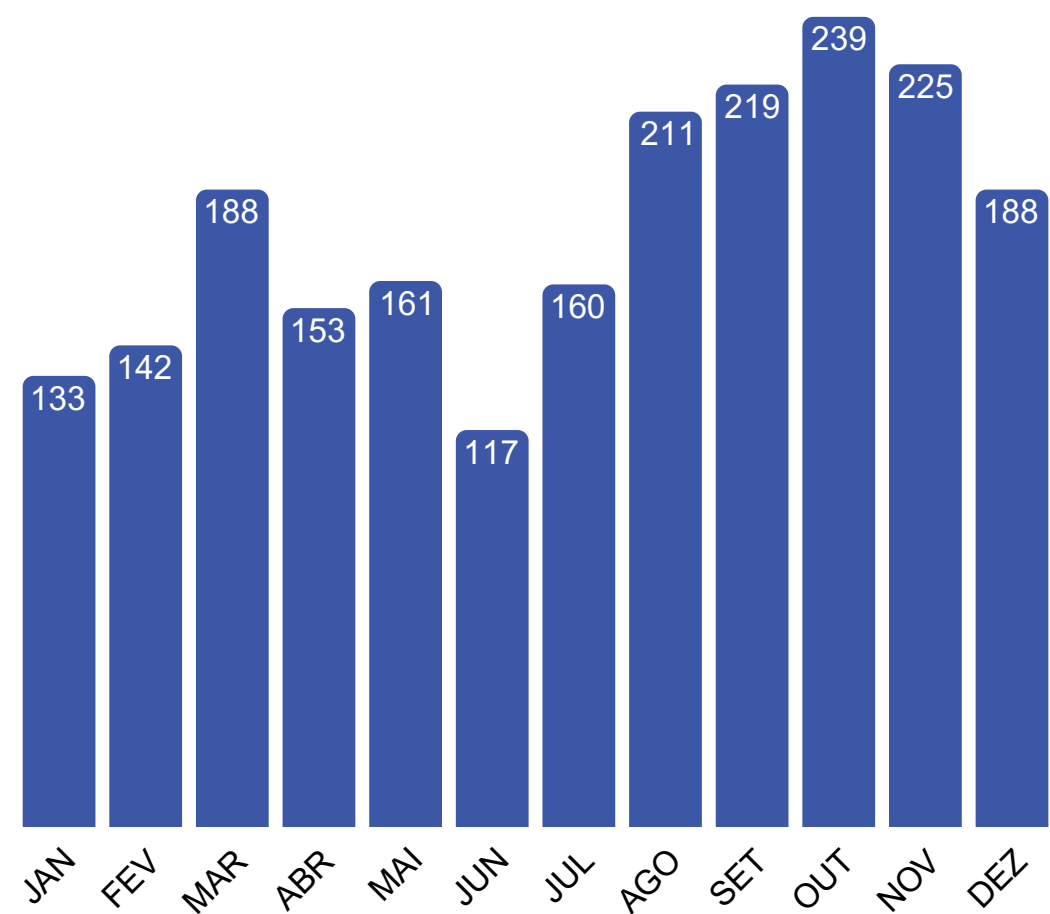
Fase de tratamento	Quantidade
Arquivadas	92
Termos de Ajustamento de Conduta (TAC)	7
Juízo de Admissibilidade	41
Triagem Inicial	57
Em apuração por Comissão de Processo Administrativo Disciplinar- PAD	3
Análise de Relatório de Comissão de Processo Administrativo Disciplinar- PAD	1

Fonte: Informações prestadas pela área apuratória.

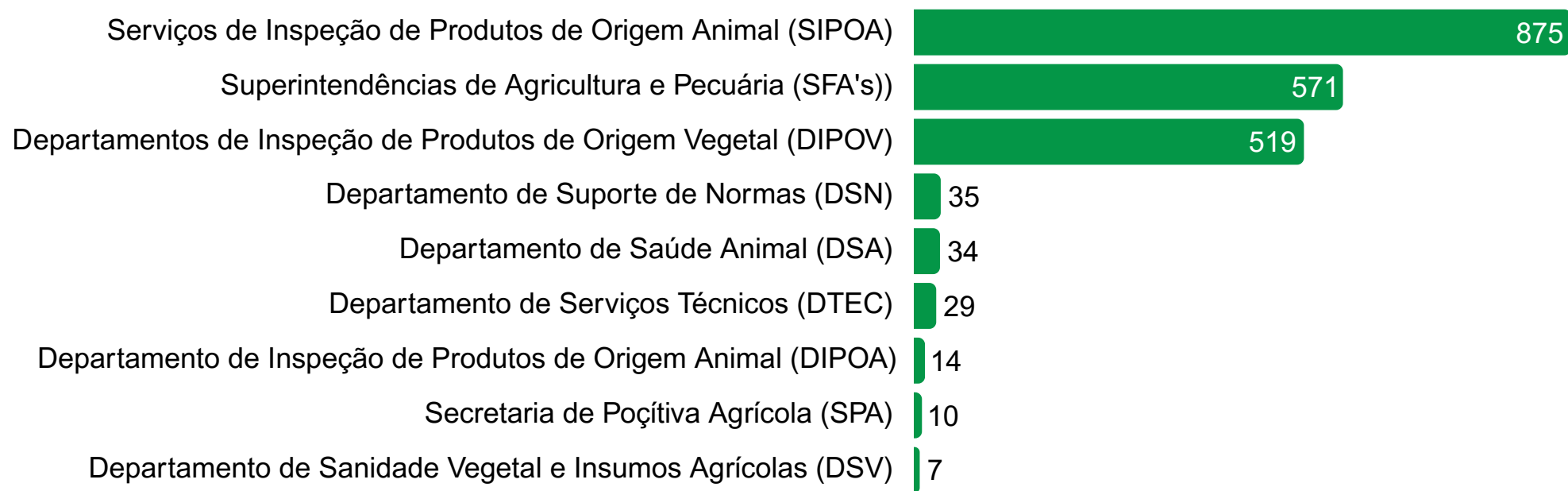
DENÚNCIAS RELACIONADAS À FISCALIZAÇÃO AGROPECUÁRIA

Após a triagem preliminar realizada pela Ouvidoria, as manifestações relacionadas à fiscalização agropecuária que apresentam indícios mínimos de autoria, materialidade e compreensão dos fatos são encaminhadas às áreas técnicas competentes para análise e eventual apuração, podendo resultar na adoção de ações de fiscalização.

O gráfico a seguir apresenta a distribuição das denúncias e comunicações de irregularidade relacionadas à fiscalização agropecuária no exercício de 2025:



Fonte: Painel de Denúncias



Fonte: Painel de Denúncias

PRINCIPAIS IRREGULARIDADES REGISTRADAS

Em 2025, a Ouvidoria do MAPA analisou e categorizou as principais irregularidades em denúncias e comunicações, com base na Planilha Interna de Denúncias.

Tipo de Irregularidade	COMUNICAÇÕES	DENÚNCIAS	APURADAS PROCEDENTES	APURADAS IMPROCEDENTES	OUTROS*	EM APURAÇÃO
Produtos estragados, contaminados ou fora dos padrões de identidade e qualidade	312	413	155	156	102	333
Comércio clandestino/irregular	235	113	98	51	43	173
Ausência de registro	90	68	42	29	21	72
Adulteração e fraudes em produtos	45	47	22	19	25	43
Condições Sanitárias	74	31	38	30	17	25
Rotulagem em desacordo com as normas	49	62	33	17	4	54

Fonte: Planilha Interna de Denúncias

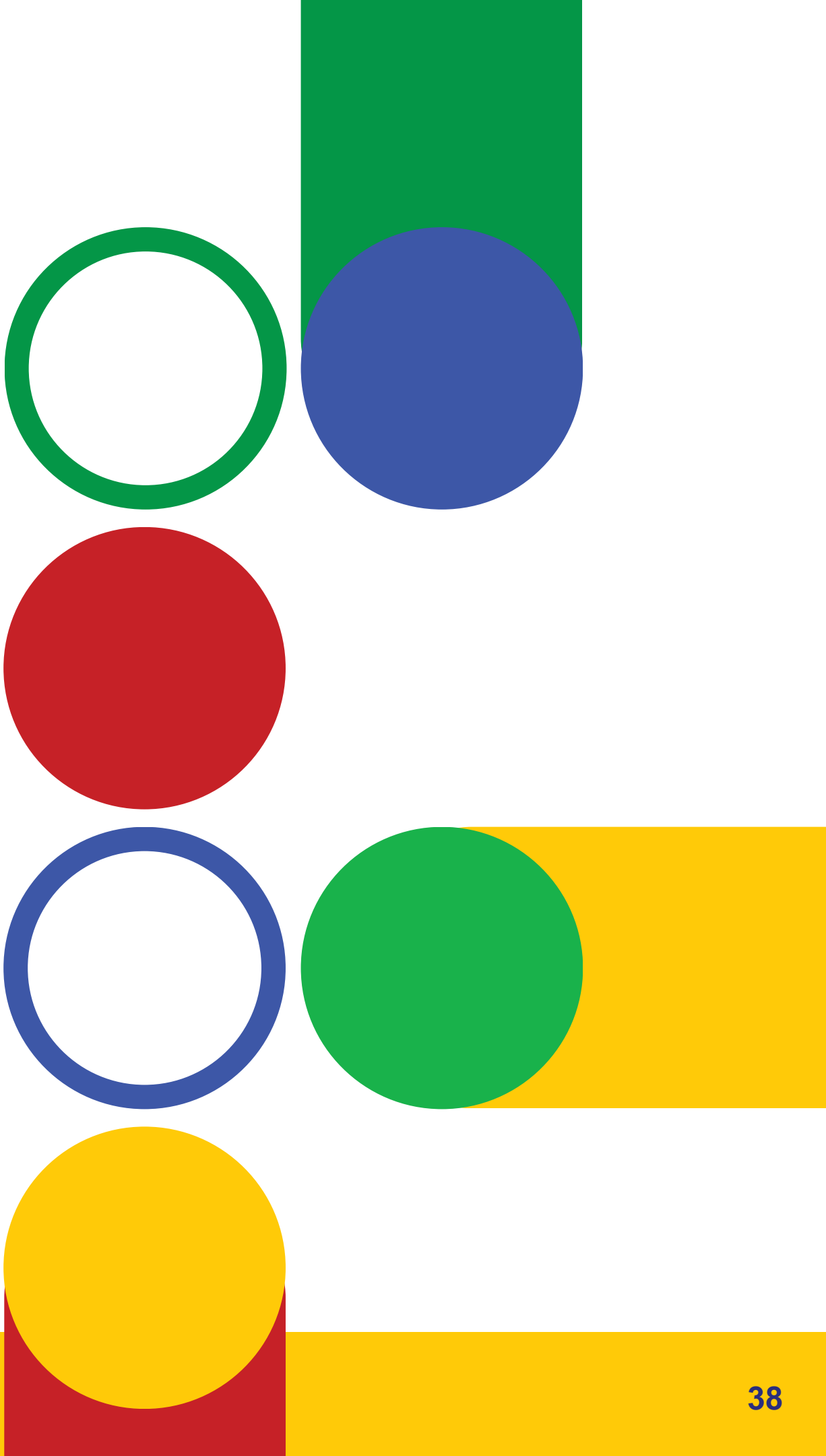
*Não se enquadram como procedente ou improcedente (Ausência de Competência, Competência de outro órgão, Insuficiência de elementos e Perda de objeto)

TIPOS DE EMPRESAS MAIS DENUNCIADAS

O quadro a seguir apresenta os principais segmentos mencionados nas denúncias e comunicações que ensejaram a realização de ações de fiscalização pela área técnica competente:

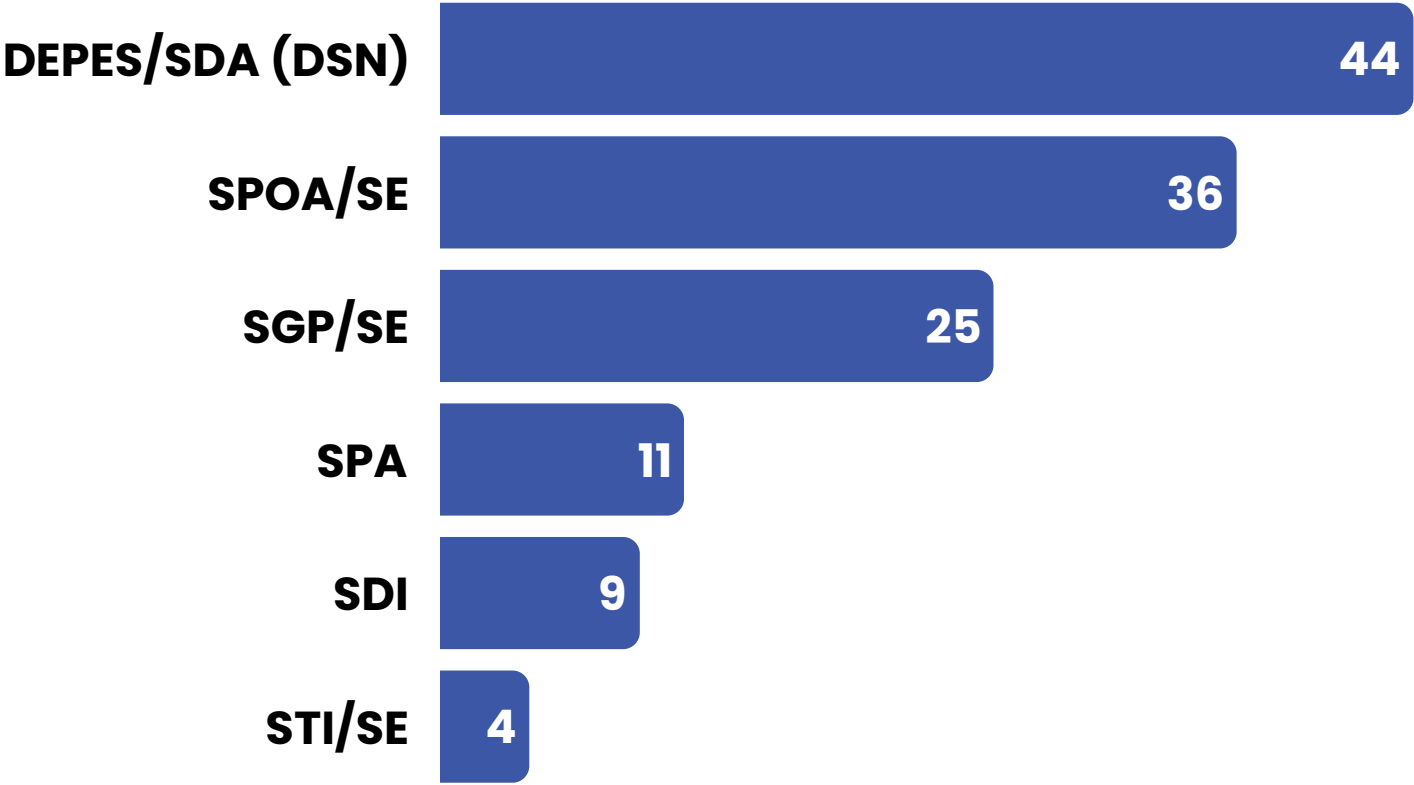
Tipo de Empresa	Tipo de Manifestação	
	DENÚNCIA	COMUNICAÇÃO
Estabelecimentos de Ração animal, petiscos, suplementos e aditivos nutricionais	151	155
Estabelecimentos de Bebidas (vinícolas, cervejarias, destilarias, sucos etc.)	120	150
Estabelecimentos de Leite e derivados (queijos, requeijão, manteiga etc)	94	117
Estabelecimentos de Produtos Veterinários (medicamentos, vacinas, suplementos etc.)	99	85
Estabelecimentos de Carnes (bovino, suíno, aves etc.) e derivados	56	104
Estabelecimentos de Fertilizantes, insumos e defensivos agrícolas	37	91
Estabelecimentos de Café (grão cru e torrado)	76	48
Estabelecimentos de Sementes e Mudas	40	61

Fonte: Painel de Denúncias



OUTRAS DENÚNCIAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

Apresentam-se, a seguir, dados referentes às demais denúncias registradas na Ouvidoria no ano de 2025 que não se enquadram nas competências da Corregedoria nem nas atividades de fiscalização, como por exemplo denúncias que envolvem serviços contratados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, denúncias e comunicações que tratem de convênios ou de outros instrumentos de transferência de recursos, entre outros.



Fonte: Planilha Interna de Denúncias



RESOLUTIVIDADE

A resolatividade considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria.

Em 2025, 98,2% das manifestações de Elogio, Reclamação, Simplifique, Solicitação e Sugestão receberam resposta conclusiva, enquanto 1,7% permaneciam pendentes de manifestação da área técnica.

Fonte: Painel Resolveu?



Sim
98,27%



Não
1,73%

A tipologia Denúncia não integra esse cálculo, pois segue ritos próprios de apuração, com prazos e procedimentos específicos. No sistema de ouvidoria, as denúncias são registradas e concluídas com status de não resolvida, sendo encaminhadas à área responsável pela apuração, que posteriormente informa o resultado à Ouvidoria para comunicação ao manifestante.

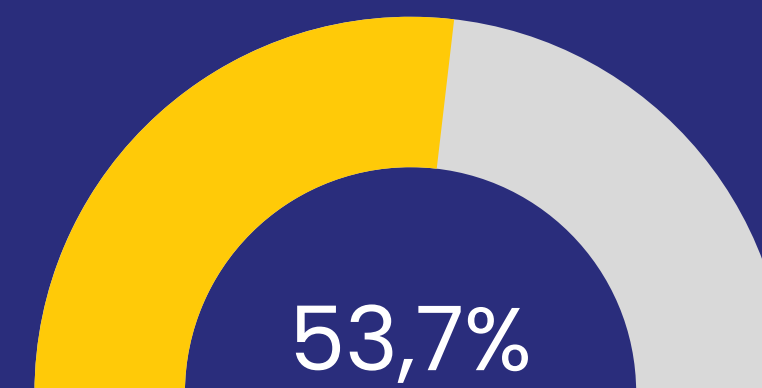
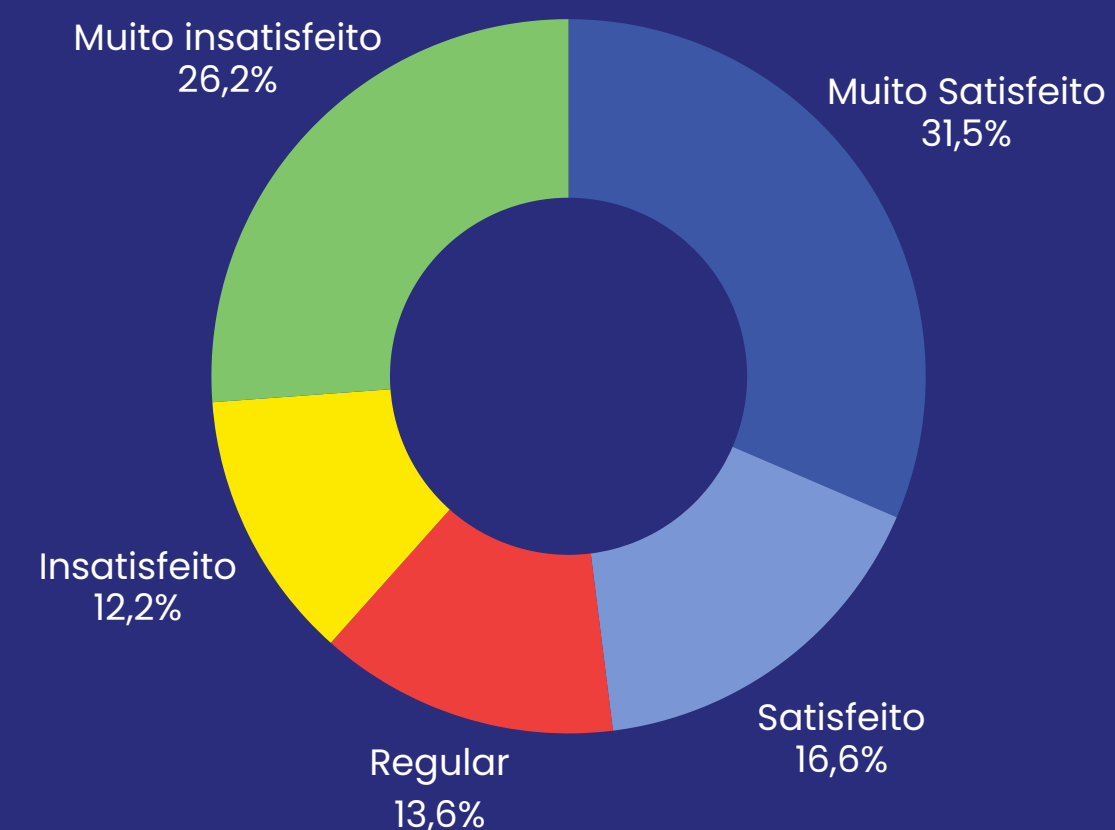


PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Para garantir transparência e aprimorar continuamente a qualidade dos serviços públicos, a Administração Pública possibilita que os cidadãos avaliem o atendimento recebido. Ao final de cada manifestação registrada na Plataforma Fala.BR, o usuário é convidado a responder uma pesquisa de satisfação.

É importante destacar que essa avaliação não se refere exclusivamente ao atendimento realizado pela Ouvidoria, mas considera a percepção do cidadão quanto à resposta final recebida para sua demanda, especialmente quanto aos seguintes aspectos: se a solicitação foi atendida, se a resposta apresentada foi de fácil compreensão e o grau de satisfação com o atendimento prestado.

Em 2025, foram respondidas 303 pesquisas de satisfação, registrando-se índice médio de satisfação de 53,73%.



Fonte: Painel Resolveu?

RESULTADOS PARA A SOCIEDADE

Manifestações que resultaram em Operações de Fiscalização

As denúncias e comunicações de irregularidades registradas na Ouvidoria evidenciam a relevância do controle social e da participação da sociedade no fortalecimento da fiscalização agropecuária brasileira. Após a triagem inicial pela Ouvidoria, alguns casos resultaram em operações de fiscalização, com ampla divulgação junto a sociedade. Dentre os principais temas de manifestações de Ouvidoria do ano de 2025 que ensejaram em resultados efetivos, de acordo com os Informes da SDA de 2025 se destacam:



FEVEREIRO	Divulgação e recolhimento de azeites impróprios para consumo, com identificação de fraudes laboratoriais; apreensão de 10.800 litros de azeite fraudado em Osasco; e apreensão de 14,9 toneladas de rações clandestinas no Ceará, a partir de denúncias.
MAIO	Atualização de alerta de risco com desclassificação de marcas de café torrado; interdição de fábricas de suco irregulares em Ribeirão Preto; e interdição de empacotadora de café em Piraju por falhas sanitárias e documentais.
JUNHO	Investigação de óbitos de equinos associados ao consumo de ração, com suspensão cautelar de fabricação e comercialização; e alerta ao consumidor sobre oito marcas de azeite desclassificadas por fraude.
JULHO	Intensificação das ações de fiscalização e medidas sanitárias relacionadas ao caso Nutratta, com apreensões, análises laboratoriais e ampliação das suspensões de produtos associados à morte de equinos.
AGOSTO	Investigação de reações adversas à vacina EXCELL 10, com apreensão cautelar de lotes, suspensão de vendas e recolhimento nacional, após notificações de óbitos em caprinos, ovinos e bovinos.
SETEMBRO	Operações do Vigifronteiras para combate ao trânsito irregular de sementes e mudas, com apreensão de grandes volumes de sementes irregulares e repressão a práticas ilegais no comércio e na produção vegetal.
OUTUBRO	Intensificação da fiscalização de produtos orgânicos em São Paulo, com inspeções em feiras e mercados, coleta de amostras e ações educativas junto a produtores e comerciantes.
NOVEMBRO	Divulgação de alerta de risco ao consumidor sobre azeites de oliva fraudados, com desclassificação de marcas, recolhimento de produtos e orientação aos consumidores.

Fonte: Informes SDA 2025



AÇÕES ESTRATÉGICAS DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA



NOTAS INFORMATIVAS

A Ouvidoria atuou de forma proativa na análise das manifestações recebidas, identificando relatos recorrentes. Diante disso, a unidade elaborou e encaminhou Notas Informativas às áreas técnicas competentes, com o objetivo de dar ciência e alertar sobre padrões observados.

Nota Informativa nº 1/2025/OUV/GM-MAPA/MAPA	Relatos recorrentes de possíveis casos de intoxicação alimentar em equinos, com registro de óbitos possivelmente associados ao consumo de determinado produto destinado à alimentação animal.
Nota Informativa Nº 2/2025/OUV/GM-MAPA/MAPA	Relatos recorrentes de mortalidade de ovinos, possivelmente relacionada a aplicação de vacina veterinária.
Nota Informativa Nº 2/2025/OUV/GM-MAPA/MAPA	Relatos recorrentes de supostas irregularidades envolvendo a produção, comercialização e rotulagem de bebidas alcoólicas, incluindo suspeitas de falsificação, propaganda enganosa e produtos em desacordo com os padrões de identidade e qualidade estabelecidos pela legislação brasileira.



REUNIÕES, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

Ao longo de 2025, a equipe da Ouvidoria promoveu e participou de reuniões internas de trabalho, articulações com outras áreas e instituições, além de cursos, palestras e eventos técnicos. Entre os temas abordados destacamos gestão e proteção de dados, prevenção e enfrentamento ao assédio, ética pública, integridade, legislação aplicada à ouvidoria e uso de ferramentas tecnológicas.

Essas atividades contribuíram para o aprimoramento dos processos de trabalho, para o fortalecimento da transparência e para a melhoria do atendimento prestado pela Ouvidoria.

Abaixo, destacam-se algumas atividades realizadas ao longo do ano:



Apresentação do “Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação” às entidades representativas – ANSA, ANTEFFA e ANFFA Sindical.

Plano de Integridade 2025-2026 – CGU



Coordenação conjunta com o Ministério do Desenvolvimento Agrário (MDA) da palestra “Guia Lilás na Prática: Prevenção ao Assédio e à Discriminação”.



Dia da Ouvidoria – ENAP.



Workshop Política DUSP (Oficinas OGU-CGU, 17 a 19 de março).



Workshop Política Nacional de Proteção e Defesa do Usuário dos Serviços Públicos (Oficinas OGU-CGU, 17 a 19 de março)



Apresentação da Ouvidoria como eixo do Programa de Integridade a convite da Secretaria de Integridade Pública da Controladoria- Geral da União- CGU.



Visita Técnica à Ouvidoria do Ministério dos Transportes para conhecimento do chatbot Mauá.

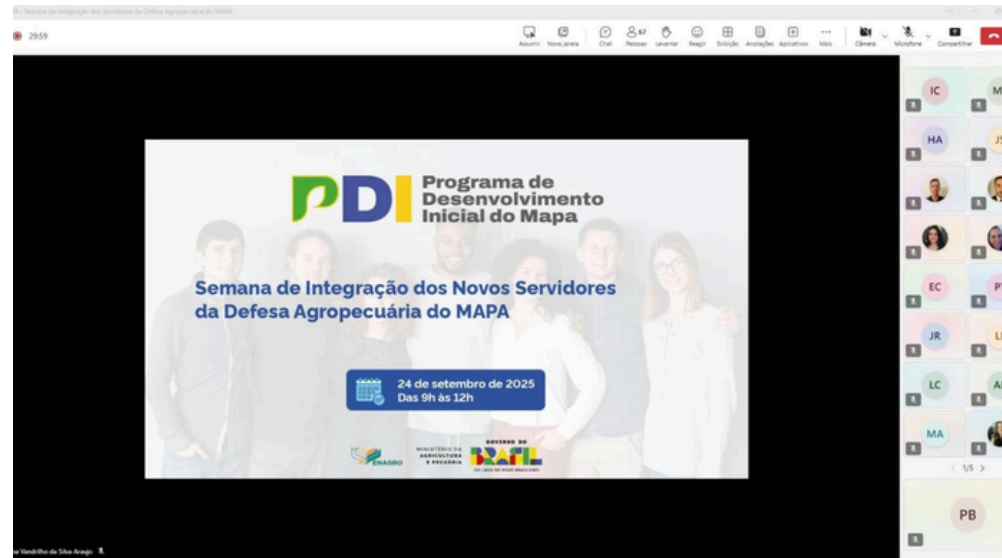


Diálogos Petrobras com o Poder Público - Mulheres que inspiram, histórias que transformam.



Apresentação do “Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação” às entidades representativas – ANSA, ANTEFFA e ANFFA Sindical.

Plano de Integridade 2025-2026 – CGU



Semana de Integração dos novos Servidores da Defesa Agropecuária do MAPA, onde a Ouvidoria apresentou. O evento online contou com a participação de mais de 250 pessoas.



Live promovida pela Ouvidoria sobre o Plano Setorial de Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação.



Cerimônia do Prêmio Ouv+ Integridade 2025



Capacitação do Serviço de Informação ao Cidadão- SIC da Ouvidoria do MAPA.



Apresentação da solução Neuron, desenvolvida pela Ouvidoria do MAPA, à OGU.



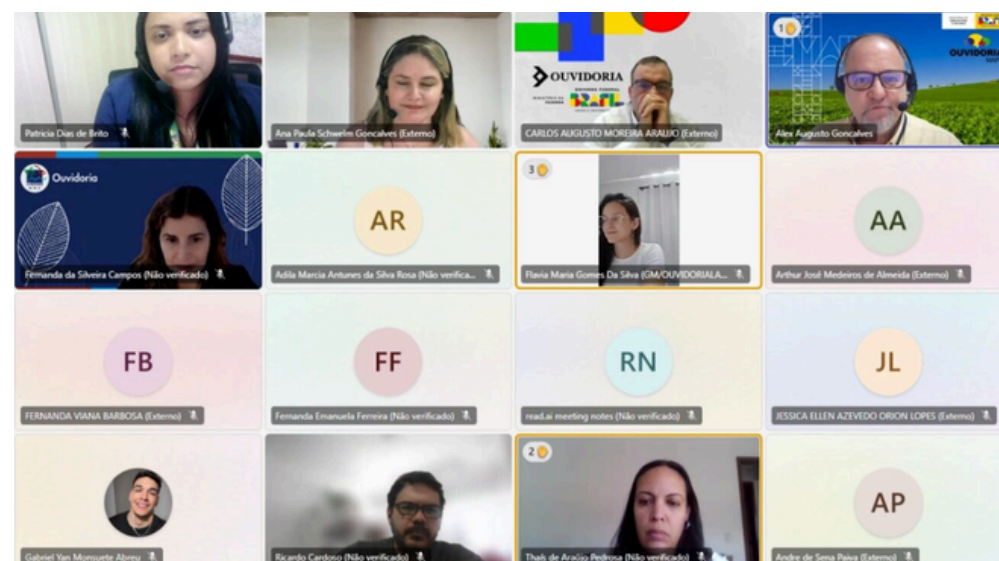
Apresentação da Ouvidoria do MAPA na 1ª Semana de Integração dos Novos Servidores do INMET.



Capacitação da rede de interlocutores do MAPA para atuação na plataforma Fala.BR.



Visita técnica da Ouvidoria do Ministério da Educação (MEC) à Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA) para apresentação das soluções de Business Intelligence (BI) e demais ferramentas de apoio a gestão.



Reunião sobre padronização de assuntos e subassuntos do Fala.BR.



Participação no painel sobre tratamento de denúncias no 7º Congresso Nacional dos Auditores Fiscais Federais Agropecuários (CONAF), realizado pela Associação Nacional dos Auditores Fiscais Federais Agropecuários (ANFFA Sindical).



AÇÕES DE COMUNICAÇÃO

Realização de campanha de divulgação do Plano Setorial de Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação, com a produção e distribuição de folders informativos. O material apresentou exemplos de assédio moral, assédio sexual e outras formas de violência no ambiente de trabalho, como discriminação e etarismo, e foi divulgado nas dependências do Ministério, nas Superintendências Federais de Agricultura e Pecuária e em entidades representativas vinculadas ao MAPA.

ASSÉDIOS E VIOLÊNCIA LABORAL
CONHECER PARA COMBATER

CASO Nº 01

Ricardo, chefe do departamento X, frequentemente toca nos ombros e nas costas de Sofia, uma de suas subordinadas, durante conversas no setor. Ele também a abraça sem motivo e já tentou beijar sua bochecha várias vezes, mesmo depois de Sofia deixar claro que se sente desconfortável com esses gestos.

O comportamento de Ricardo pode ser caracterizado como:

- ☐ Gestão acolhedora
- ☐ Assédio sexual
- ☐ Cultura de trabalho amigável
- ☐ Feedback positivo

Quer saber mais? Participe dos Workshops sobre o assunto. Acesse o QR Code e saiba mais.

ENAGRO | MINISTÉRIO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA | GOVERNO FEDERAL BRASIL

OUVIDORIA MAPA **LIVE**

Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação

A Coordenação do Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (PSPEAD) convida todos os servidores para a apresentação online do Plano Setorial. Instituído pela Portaria MAPA nº 766/2025, o PSPEAD é uma ferramenta estratégica para consolidar um ambiente de trabalho íntegro, equitativo e respeitoso, fornecendo diretrizes para prevenir e tratar situações de assédio moral, assédio sexual e discriminação.

07.04 | 14:30
Via Teams
Acesse:

MINISTÉRIO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA | GOVERNO FEDERAL BRASIL | UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

Assédios e Violência Laboral

O que é?
O assédio acontece quando alguém sofre importunação, intimidação ou constrangimento sem consentimento. Ele pode ocorrer em diversos ambientes, como no trabalho, na escola, em espaços públicos ou até online.

TIPOS DE ASSÉDIO

- Assédio Sexual
- Assédio Moral
- Importunação Sexual

CONHECER PARA COMBATER
Inscrições pelo site: www.grandesite.com.br

MINISTÉRIO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA | GOVERNO FEDERAL BRASIL | UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

LIVE **OUVIDORIA MAPA**

Plano Setorial de Prevenção ao Assédio e à Discriminação

A Ouvidora, Maria das Graças Salles, convida para a live de apresentação do Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (PSPEAD).

11.04 | 14:30
Participação pelo teams

MINISTÉRIO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA | GOVERNO FEDERAL BRASIL | UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

Elaboração de vídeos tutoriais com o objetivo de facilitar a interação do cidadão com a plataforma Fala.BR, publicados na página institucional da Ouvidoria na internet. Os materiais orientam, de forma simples, como registrar manifestações no formulário padrão (elogio, reclamação, solicitação e sugestão) e como realizar o registro de denúncias na plataforma. Os vídeos encontram-se disponíveis no seguinte link: https://www.gov.br/agricultura/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/como-registrar-sua-manifestacao



Como registrar uma denúncia anônima ou identificada?



Como registrar uma manifestação padrão?



Como acompanhar suas manifestações?

Atualização e divulgação do Manual de Triagem e Tratamento de Manifestações, documento que orienta os interlocutores das unidades organizacionais do MAPA quanto ao tratamento e à tramitação das manifestações no Módulo de Triagem e Tratamento da plataforma Fala.BR, adotado desde 2022. O manual tem como objetivo padronizar procedimentos e qualificar o fluxo de tratamento das demandas diretamente na plataforma, contribuindo para maior segurança e eficiência na gestão das manifestações. O material está disponível em: https://www.gov.br/agricultura/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/manuais/manuais

CARTA DE SERVIÇOS

A **Carta de Serviços ao Usuário** é o instrumento por meio do qual os órgãos e entidades da administração pública informam aos cidadãos quais serviços são oferecidos, como acessá-los, quais são os requisitos, prazos e canais de atendimento, bem como os compromissos assumidos quanto à qualidade. O instrumento está previsto na Lei nº 13.460/2017 e integra as diretrizes de transparência e melhoria dos serviços públicos coordenadas pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), sendo disponibilizado principalmente por meio do portal gov.br.

No âmbito do Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA), a gestão da Carta de Serviços é disciplinada pela Portaria MAPA nº 453/2022, que estabelece as competências da Ouvidoria e das unidades administrativas do Ministério para o monitoramento, revisão e atualização das informações sobre os serviços prestados, além de orientar a atuação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos. Nesse contexto, a Ouvidoria atua no acompanhamento das práticas relacionadas à Carta de Serviços, prestando suporte e orientação às unidades do Ministério para a atualização e melhoria das informações disponibilizadas.

Em 2025, foram realizadas ações voltadas ao fortalecimento da gestão da Carta de Serviços, entre as quais se destacam:

- Solicitação de atualização dos editores de serviços, por meio do envio de processo às unidades do MAPA responsáveis pela gestão das informações no portal de serviços;
- Mapeamento interno dos serviços cadastrados na Carta de Serviços, com identificação das unidades responsáveis por sua gestão;
- Participação no Projeto Piloto da Política Nacional de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, promovido pela Controladoria-Geral da União, com realização de workshops e oficinas presenciais nos dias 17, 18 e 19 de março, utilizando o Certificado Veterinário Internacional (CVI) como estudo de caso;
- Realização de reuniões com a Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI) para tratar do Plano de Transformação Digital do Ministério e da gestão dos serviços digitais;
- Participação em treinamento sobre o Portal Gov.br, realizado em 9 de maio de 2025 por servidores do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI);
- Reunião com a STI em 14 de maio de 2025, para tratar da esteira de edição de serviços no Portal Gov.br;
- Participação no webinar “Carta de Serviços em Foco: caminhos e boas práticas para elaboração e atualização”, promovido pela Controladoria-Geral da União em 22 de outubro de 2025, com apresentação de experiências institucionais e orientações sobre a operacionalização do portal conforme a Portaria MGI nº 1.083/2025.

Para 2026, estão previstas ações voltadas ao aprimoramento da gestão da Carta de Serviços no MAPA, com destaque para:

- Realização de oficinas de capacitação para os editores de serviços do Ministério, com foco na atualização das informações disponibilizadas pelas unidades;
- Revisão da Carta de Serviços do MAPA, com atualização e consolidação dos serviços cadastrados;
- Monitoramento da qualidade das informações publicadas, promovendo ajustes contínuos para melhoria da comunicação com o usuário;
- Estruturação de indicadores e práticas de acompanhamento, voltadas à avaliação do uso e da efetividade da Carta de Serviços.

Essas iniciativas reforçam o papel da Ouvidoria no apoio às unidades do Ministério na gestão da Carta de Serviços, contribuindo para a disponibilização de informações mais claras, atualizadas e acessíveis aos cidadãos.



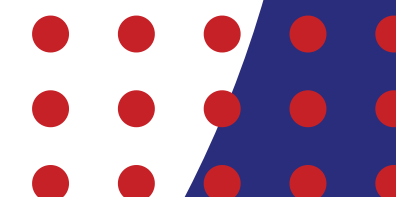
RESULTADOS ALCANÇADOS

Em 2025, a Ouvidoria do MAPA avançou na implementação de iniciativas voltadas ao fortalecimento de seus processos de trabalho, à ampliação da transparência e à melhoria da gestão das manifestações recebidas.

Entre os principais resultados do período, destaca-se a execução das ações previstas no Plano de Ação da Ouvidoria, com iniciativas voltadas à modernização das ferramentas de análise de dados, ao aperfeiçoamento dos fluxos de tratamento das manifestações e ao fortalecimento da articulação com as áreas técnicas do Ministério.

No campo da transparência e da gestão da informação, foi desenvolvido o Painel Público da Ouvidoria, que amplia o acesso da sociedade aos dados relacionados às manifestações recebidas pelo órgão. Também foi estruturado o Painel de Denúncias, atualmente em fase de homologação, que permitirá maior acompanhamento e gestão das denúncias encaminhadas às áreas competentes.

Outro avanço relevante foi a reestruturação dos fluxos de trabalho da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), com o objetivo de tornar os processos mais claros, eficientes e alinhados às diretrizes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.



No campo da inovação, a Ouvidoria desenvolveu soluções tecnológicas próprias para aprimorar seus processos de trabalho. Destaca-se o **Neuron**, uma extensão para o sistema Fala.BR que automatiza etapas da análise das manifestações, padroniza fluxos de encaminhamento e disponibiliza prazos para acompanhamento.

Também foi desenvolvido um **agente de inteligência artificial** para gestão do e-mail institucional da Ouvidoria, capaz de classificar automaticamente as mensagens recebidas, organizar os e-mails conforme o fluxo de tratamento e apoiar a geração de respostas padronizadas, contribuindo para maior agilidade e controle no tratamento das demandas.

Destaca-se ainda a idealização do **Prêmio Ouv+ Integridade** pela Ouvidoria, posteriormente instituído pelo Ministro, como uma das ações previstas no Plano de Integridade do MAPA. A iniciativa foi criada com o objetivo de reconhecer boas práticas institucionais identificadas a partir das manifestações recebidas pela Ouvidoria, dando visibilidade a resultados positivos das áreas do Ministério. Internamente, o prêmio contribuiu para aproximar as unidades da Ouvidoria, ampliando a compreensão de seu papel não apenas como canal de registro de problemas, mas também como instrumento de melhoria da gestão, promoção da integridade e valorização de iniciativas que geram resultados para a administração pública.



DESAFIOS ENFRENTADOS

Em 2025, a Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária enfrentou desafios significativos em razão do **aumento do volume de demandas recebidas**, considerando a complexidade inerente das manifestações do MAPA. Esse aumento de demandas, aliado à complexidade das mesmas, decorre do fato de que a Ouvidoria realiza a análise preliminar das manifestações relacionadas à Defesa Agropecuária, seguindo os Procedimentos Operacionais Padrões (POPs) internos, solicitando complementações aos cidadãos quando necessário e promovendo buscas em portais, planilhas e sistemas internos, com o objetivo de conferir maior grau de materialidade às denúncias. A Plataforma Fala.BR manteve-se como canal exclusivo para registro dessas denúncias, sendo a Ouvidoria responsável por qualificar as manifestações antes de encaminhá-las às áreas competentes para apuração. Casos com indícios consistentes de materialidade e autoria são então tramitados para adoção de medidas de fiscalização.

Entre os desafios enfrentados em 2025, destaca-se também a busca pelo aprimoramento do indicador de resolutividade das demandas, envolvendo articulação com as áreas responsáveis para aumentar a celeridade, a consistência técnica das análises e a efetividade do atendimento ao cidadão. Outro desafio relevante foi o trabalho com equipe reduzida, exigindo priorização das atividades e otimização dos fluxos de trabalho internos para atender ao volume substancial de demandas.





PLANO DE AÇÃO 2026

O Plano de Ação da Ouvidoria para o exercício de 2026 constitui o instrumento de planejamento que orienta a atuação da unidade, estabelecendo diretrizes, prioridades e iniciativas a serem desenvolvidas ao longo do período. O documento também contribui para a organização das atividades da equipe, para a coordenação das ações e para o acompanhamento das entregas previstas.

Para sua elaboração, foram observadas as diretrizes do Plano Estratégico do Ministério da Agricultura e Pecuária – MAPA (2020–2031), estruturando as ações da Ouvidoria de forma alinhada aos objetivos estratégicos do Ministério. Nesse contexto, o plano foi organizado com base nos seguintes objetivos:

- **OE13** – Melhorar a imagem institucional e da agropecuária brasileira;
- **OE14** – Aperfeiçoar a articulação institucional, com ênfase na atuação finalística;
- **OE15** – Modelar, aprimorar e automatizar processos de negócio;
- **OE16** – Reter e desenvolver competências com foco na estratégia corporativa;
- **OE18** – Promover a inovação e a transformação digital; e
- **OE19** – Aperfeiçoar a qualidade dos gastos públicos.

O plano também contempla ações iniciadas em 2025 que não puderam ser concluídas no período, como o cronograma de visitas técnicas às Superintendências Federais de Agricultura e Pecuária, o desenvolvimento de chatbot para atendimento ao cidadão e a criação da rede de ouvidorias dos órgãos estaduais de defesa agropecuária.

As ações propostas visam qualificar a atuação da Ouvidoria e, conseqüentemente, contribuir para o aprimoramento da prestação dos serviços públicos. Em síntese, essas iniciativas estão organizadas nas ações apresentadas a seguir:

Objetivos do Plano Estratégico do MAPA	Ação	Prazo
OE13 – Melhorar a imagem institucional e da agropecuária brasileira	Executar o Prêmio Ouv+ Integridade Edição 2026.	mar/26
	Monitorar a Carta de Serviços do MAPA.	dez/26
	Monitorar manifestações do Fórum de Usuários.	mar/26
	Avaliar o atendimento da Ouvidoria.	jun/26
	Aplicar a pesquisa de satisfação e avaliar os serviços contratados pelo MAPA.	set/26
	Elaborar plano de comunicação da Ouvidoria voltado ao público externo, para divulgação nas redes sociais do Ministério, de vídeos curtos, campanhas educativas, ações de sensibilização e de utilização dos serviços.	jul/26
	Revisar e atualizar as respostas padrões do SIC no sistema Cortex.	abr/26
	Desenvolver e executar o Plano de Comunicação da Ouvidoria.	ago/26
	Elaborar boletins informativos de LAI e Ouvidoria para fins de divulgação institucional.	março/ junho/setembro/dezembro
OE14 – Aperfeiçoar a articulação institucional com ênfase na atuação finalística	Criar rede de ouvidorias dos órgãos de Defesa Agropecuária.	out/26
	Apresentar cronograma de visita técnica nas SFA's (Ouvidoria Itinerante).	fev/26
	Elaborar recomendação ao Ministro visando o cumprimento do item 1.1.2 do Mmoup.	fev/26
	Institucionalizar por meio de instrumento formal as competências necessárias para o cargo do titular da unidade de Ouvidoria bem como forma ou procedimento de seleção visando o cumprimento do item 1.2.5 do Mmoup.	fev/26
	Desenvolver capacitação interna para a Ouvidoria e o SIC / Elaborar cronograma de capacitação interna para a Ouvidoria e o SIC, em articulação com as áreas do MAPA (áreas capacitam a Ouvidoria).	abr/26
	Atualizar a composição da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS).	abr/26

OE15 – Modelar, aprimorar e automatizar processos de negócio	Elaborar normativo que estabeleça as diretrizes, os procedimentos e o fluxo de tratamento e resposta às consultas técnicas no âmbito do MAPA	mar/26
	Desenhar e formalizar os fluxos de trabalho e de tratamento de demandas da Ouvidoria e SIC	jul/26
	Elaborar Procedimento Operacional Padrão (POP) sobre Segurança da Informação para os colaboradores da Ouvidoria.	jul/26
	Elaborar código de ética e de condutas vedadas aplicáveis aos agentes da Ouvidoria.	set/26
	Realizar mapeamento da evolução do volume de demandas da Ouvidoria e levantamento de suas causas, visando permitir previsibilidade do comportamento das demandas ao longo do exercício.	ago/26
	Formalizar, por meio de normativo, a publicação do Relatório de Gestão da Ouvidoria, bem como promover sua ampla divulgação nos canais de comunicação institucional do MAPA.	mar/26
	Elaborar relatórios estratégicos e gerenciais relacionados aos serviços prestados e às demandas recebidas, com foco em demandas recorrentes.	Julh/Dez
	Elaborar um guia com roteiros e orientações para a condução de atendimentos presencial, por carta, telefônico e por meio eletrônico.	mai/26
	Elaborar matriz de riscos referente aos processos da Ouvidoria.	set/26
	Solicitar formalmente a contratação de licença do software Adobe Pro para fins de tarjamento e proteção da identidade dos denunciantes (incluir SIC)	jan/26
	Elaborar um guia sobre linguagem simples no âmbito do MAPA, em conformidade com a lei nº 15.263, de 14 de novembro de 2025.	nov/26
	Elaborar relatório do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) referente ao exercício de 2025	mar/26
	Revisar e atualizar a Portaria nº 147/2020, que dispõe sobre o Serviço de Informação ao Cidadão	mai/26
	Revisar e atualizar os dados da página do Serviço de Informação ao Cidadão-SIC	mai/26
	Solicitar a alteração do layout e organização da estrutura física da Ouvidoria e do SIC	jan/26
	Elaborar manual sobre o tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação no âmbito do MAPA	mar/26
	Atualizar os assuntos e subassuntos do SIC no Fala.BR	fev/26
	Elaborar check lists temáticos para análise de materialidade e autoria de denúncias de infração disciplinar - o que deve conter minimamente em cada denúncia para ir para a admissibilidade da Corregedoria.	mai/26
	Elaborar fluxo e checklists para manifestações cujo teor seja irregularidade em licitação, contratos e convênios	jun/26
	Elaborar, em conjunto com as áreas competentes, respostas padronizadas para demandas recorrentes que apresentem tratamento uniforme.	jul/26
	Atualizar Manual de Triagem e Tratamento de Manifestações de Ouvidoria na Plataforma Fala.Br	abr/26
	Atualizar e padronizar das tags no Fala.BR em todas as manifestações cadastradas no ano de 2026 para controle dos dados de unidade responsável pelo tratamento das manifestações	abr/26
	Revisar o Procedimento Operacional Padrão - POP da Ouvidoria - versão 03	out/26

OE16 – Reter e desenvolver competências com foco na estratégia corporativa	Realizar capacitação da rede de colaboradores do Fala.BR – 1º semestre (demandas gerais).	abr/26
	Realizar capacitação da rede de colaboradores do Fala.BR – 2º semestre (demandas gerais).	out/26
	Realizar capacitação da rede de colaboradores no tratamento de denúncias – 1º semestre.	mai/26
	Realizar capacitação da rede de colaboradores no tratamento de denúncias – 2º semestre.	nov/26
	Realizar capacitação da equipe da Ouvidoria e SIC em Resolução Pacífica de Conflitos.	jun/26
	Elaborar manual sobre uso de linguagem simples nas respostas às manifestações de Ouvidoria e da LAI, direcionado aos interlocutores e gestores das áreas.	set/26
	Realizar oficinas sobre a Lei de Acesso à Informação destinada aos servidores do MAPA.	out/26
	Realizar capacitação interna para a equipe do SIC.	abr/26
OE18 – Promover a inovação e a transformação digital	Revisar o conteúdo disponível no sistema Cortex da Ouvidoria.	set/26
	Implementar ferramenta de chatbot da Ouvidoria.	Depende da STI
	Implementar plataforma de monitoramento da Carta de Serviços.	mai/26
	Implementar melhorias nas planilhas de apoio ao registro de manifestações.	abr/26
	Implementar módulo de relatórios estratégicos para a Ouvidoria.	ago/26
	Elaborar, no sistema Cortex, Procedimento Operacional Padrão para proteção ao denunciante no âmbito da Ouvidoria.	out/26
	Desenvolver formulário no Cortex para registro das ocorrências de resoluções pacíficas de conflitos.	out/26
	Reativar o atendimento via Whatsapp utilizando agente de Inteligencia Artificial.	jun/26
	Desenvolver painel dos Pedidos de Acesso à Informação (LAI) no âmbito do MAPA.	out/26
	Implantar novo design para o Córtex (SIC e OUVIDORIA).	mar/26
	Documentar todas as soluções de TI implementadas.	jun/26
	Criar página institucional do SIC na Intranet do MAPA.	mai/26
OE19 – Aperfeiçoar a qualidade dos gastos públicos	Realizar mapeamento das ações que demandam recursos e solicitar ao Gabinete do Ministro a disponibilização orçamentária necessária à execução das atividades da Ouvidoria, conforme item 1.3.3 do Mmoup.	fev/26
	Elaborar Procedimento Operacional Padrão (POP) sobre Segurança da Informação para os colaboradores da Ouvidoria.	jul/26
	Realizar mapeamento da evolução do volume de demandas da Ouvidoria e levantamento de suas causas, visando permitir previsibilidade do comportamento das demandas ao longo do exercício.	abr/26
	Elaborar matriz de riscos referente aos processos da Ouvidoria.	set/26
	Elaborar um guia sobre linguagem simples no âmbito do MAPA, em conformidade com a lei nº 15.263, de 14 de novembro de 2025.	nov/26

OUVIDORIA

MAPA

MINISTÉRIO DA
**AGRICULTURA
E PECUÁRIA**

