

Relatório Anual de Gestão 2024 Ouvidoria MAPA

Ministério da Agricultura e Pecuária - MAPA



Edição Única | Ano 2025

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 geral

Maria das Graças Gonçalves Salles
Alex Augusto Gonçalves

Equipe técnica

Ana Flávia Sena Silva
Gabriel Yan Monsuete Abreu
Leticia Nunes dos Santos
Marcelina da Silva Rezende
Lídia Rodrigues Aguiar
Patrícia Dias de Brito
Israel Vieira de Souza

Coordenação editorial

Beatriz Pinheiro Martins (Estagiária)
Israel Vieira de Souza

Sumário

SUMÁRIO EXECUTIVO	06
APRESENTAÇÃO	07
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA	08
NOSSA EQUIPE	09
ÁREAS TÉCNICAS DO MINISTÉRIO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA ATENDIDAS PELA OUVIDORIA	10
CANAIS DE ATENDIMENTO	11
CONTROLE DE ATENDIMENTO	12
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	13
MANIFESTAÇÕES EM 2024	14
DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	15
SUBASSUNTOS	16
SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES CADATRADAS	17
REPRESENTATIVIDADE DAS ÁREAS TÉCNICAS	19
ÓRGÃOS DE ASSISTÊNCIA DIRETA E IMEDIATA AO MINISTRO	21
SECRETARIA EXECUTIVA (SE)	22
ÓRGÃOS ESPECÍFICOS SINGULARES	23
DEPARTAMENTOS DA SDA	24
SERVIÇOS DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS DE ORIGEM ANIMAL - SIPOA'S	25
SUPERINTENDÊNCIAS DE AGRICULTURA E PECUÁRIA - SFA'S	26
PESQUISA DE SATISFAÇÃO/RESOLUTIVIDADE	27



Sumário

CANAL DE DENÚNCIA 28

DISTRIBUIÇÃO POR CATEGORIA 29

DENÚNCIAS RELACIONADAS A FISCALIZAÇÃO AGROPECUÁRIA 30

PRINCIPAIS TIPOS DE IRREGULARIDADE 31

A CONVERSÃO DE MANIFESTAÇÕES EM FISCALIZAÇÃO 32

REUNIÕES, EVENTOS E CAPACITAÇÕES 34

CARTA DE SERVIÇO 37

AÇÃO DE COMUNICAÇÃO 38

PAINEL DA OUVIDORIA/PORTAL DA OUVIDORIA 39

PLANO DE AÇÕES PARA 2025/CONSIDERAÇÕES FINAIS 40

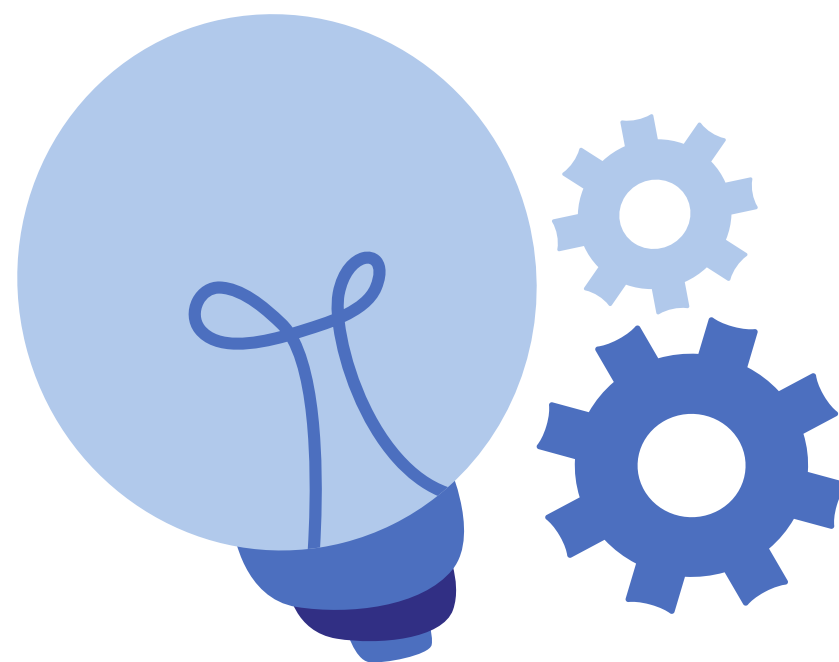
Sumário Executivo

Este relatório tem como finalidade apresentar à sociedade um panorama das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA) no ano de 2024. Os dados foram obtidos da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, painéis internos, planilhas e outras ferramentas tecnológicas.

No decorrer do ano mencionado, a Ouvidoria do MAPA gerenciou um total de 6.541 manifestações por meio da Plataforma Fala.BR. A distribuição das manifestações categorizou-se em 38% de solicitações, 24% de comunicações de irregularidade, 19% de denúncias, 17% de reclamações, 1% de sugestões e 1% de elogios.

Essas manifestações foram analisadas preliminarmente e encaminhadas às áreas competentes dentro do MAPA, respeitando a estrutura definida no Decreto nº 11.332, de 1º de janeiro de 2023.

O relatório está organizado em três partes:

**1**

Apresentação da estrutura e funcionamento da Ouvidoria, incluindo os canais de acesso e os dados gerais das manifestações recebidas.

3

Estratégias implementadas pela Ouvidoria com o objetivo de aprimorar os serviços oferecidos.

2

Análise das demandas recebidas, com foco nos problemas mais recorrentes e nas ações tomadas para solucioná-los.

OUVIDORIA MAPA

Apresentação

A Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária – MAPA, em cumprimento ao disposto no artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, apresenta o Relatório Anual de Gestão de 2024. Este relatório tem o objetivo de dar transparência às ações da Ouvidoria e mostrar como as manifestações dos cidadãos foram tratadas ao longo do ano.

Por meio dele, reafirma-se o compromisso com a escuta ativa e com a melhoria contínua dos serviços oferecidos, promovendo uma gestão pública mais responsiva, acessível e orientada ao interesse coletivo.



Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária

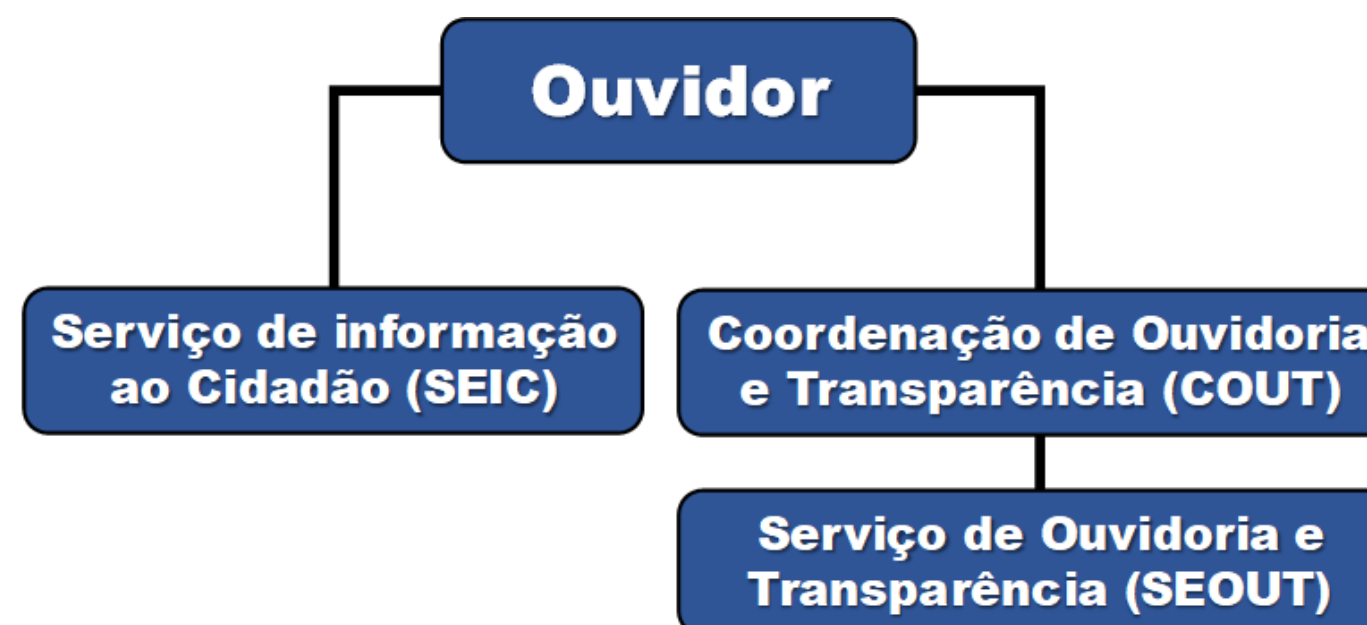


A Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA) é ligada ao Gabinete do Ministro e atua como canal direto de comunicação entre a sociedade e o Ministério. Sua principal função é receber, redistribuir e acompanhar as manifestações registradas na Plataforma Fala.BR, garantindo que os questionamentos dos cidadãos sejam encaminhados às unidades técnicas responsáveis. Além disso, a Ouvidoria é o ponto central para o recebimento de denúncias e mediação de conflitos entre cidadãos e a Administração Pública, seguindo as diretrizes da Controladoria-Geral da União (CGU).

As responsabilidades da Ouvidoria estão previstas na Lei nº 13.460/2017 e no Decreto nº 11.332/2023, que define sua estrutura dentro do MAPA. Para aprimorar a gestão das manifestações, a Ouvidoria utiliza ferramentas como:

- Painel da Ouvidoria – Plataforma que permite a análise de dados das manifestações recebidas, incluindo volume, tipos, assuntos mais recorrentes, prazos de atendimento e áreas técnicas responsáveis.
- Planilha de Controle de Manifestações – Ferramenta de acompanhamento interno que organiza e monitora as demandas, garantindo que todas sejam tratadas dentro do prazo.
- Córtex Ouvidoria – Sistema que centraliza informações e auxilia na análise e tomada de decisões, oferecendo um panorama detalhado das manifestações e auxiliando na melhoria contínua dos serviços prestados.

Além do Gabinete da Ouvidoria, sua estrutura conta com outras áreas de apoio, garantindo um atendimento eficiente e transparente para a sociedade.



Nossa Equipe

GESTORES DA OUVIDORIA



GRAÇA SALLES
Ouvidora



ALEX AUGUSTO
Coordenador de Ouvidoria
e Transparência



VAGO
Chefe de Serviço de
Ouvidoria e Transparência

APOIO AO GABINETE DA OUVIDORA



**ANDRÉIA
NASCIMENTO**

ASSESSORIA TÉCNICA



ISRAEL SOUZA



VANESKA BRAGA

ANALISTAS DO SERVIÇO DE OUVIDORIA



**MARCELINA
REZENDE**



LETÍCIA SANTOS

ESTAGIÁRIA



BEATRIZ MARTINS



PATRÍCIA BRITO



LÍDIA AGUIAR

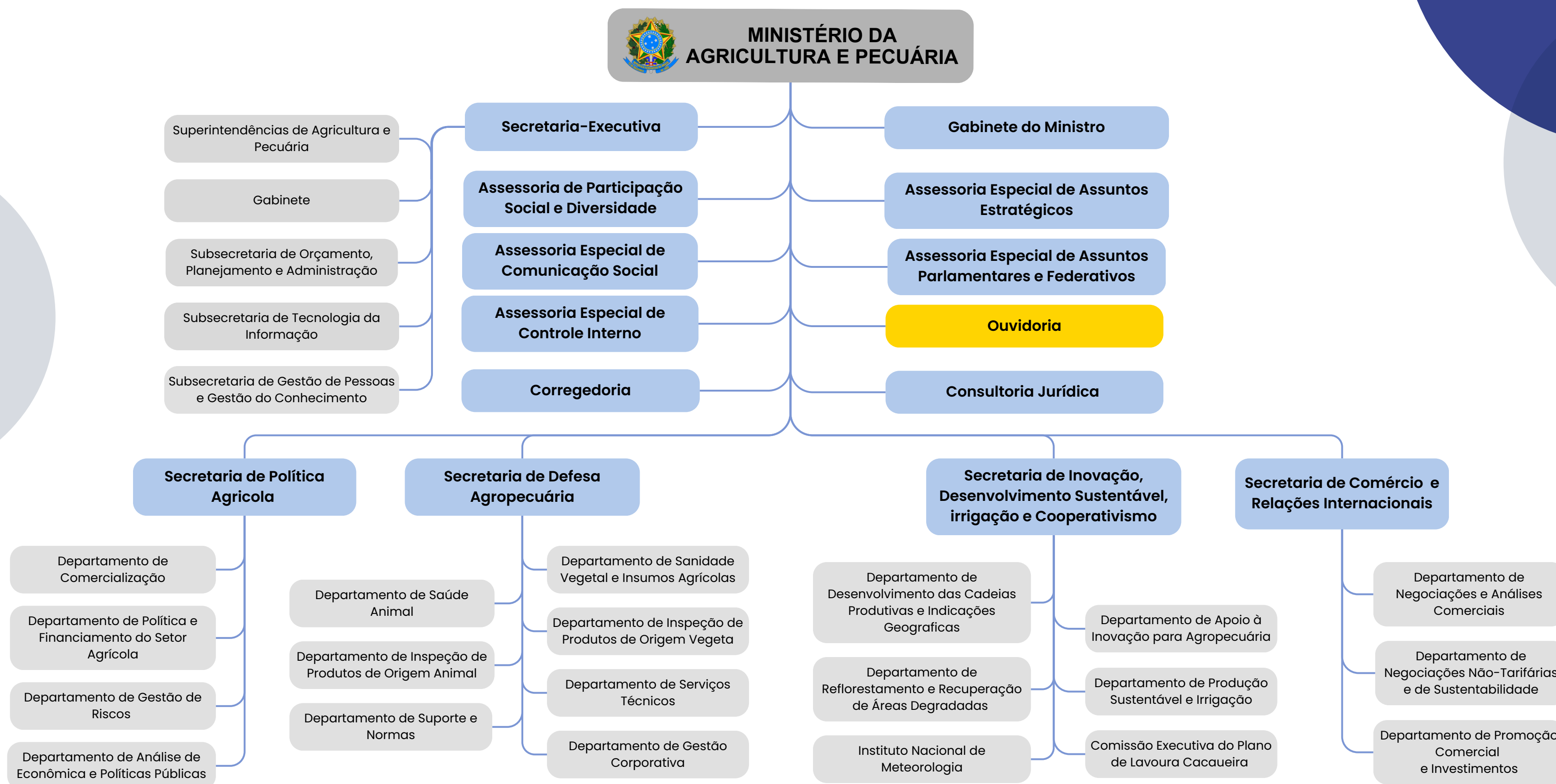


ANA SENA



**GABRIEL
MONSUETE**

Áreas técnicas do Ministério da Agricultura e Pecuária atendidas pela Ouvidoria:



Canais de Atendimento



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



POR VIDEOCONFERÊNCIA

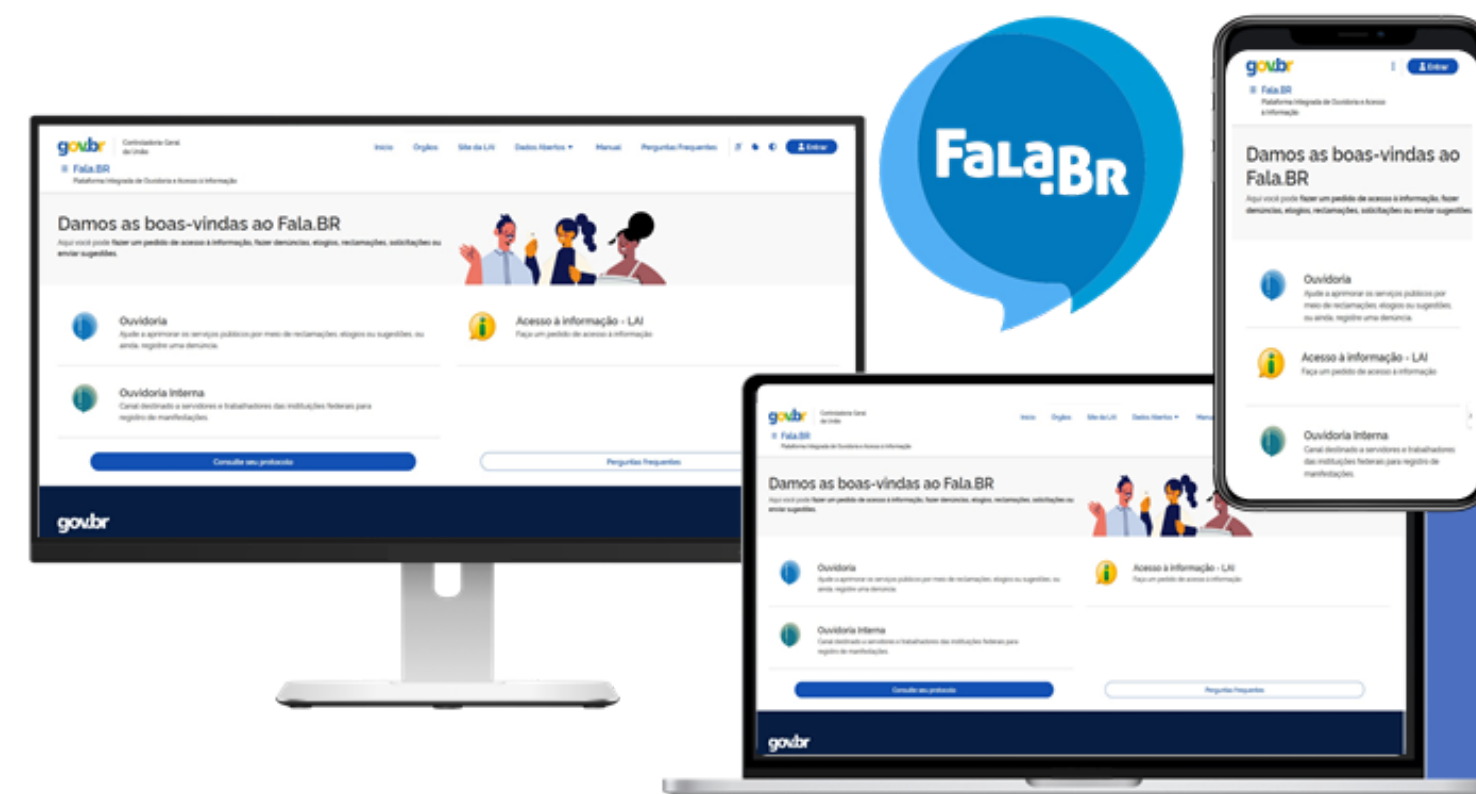
Agendamento por e-mail:
ouvidoria@agro.gov.br



POR TELEFONE

(61) 3218-2089

A Ouvidoria, como órgão integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – 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.

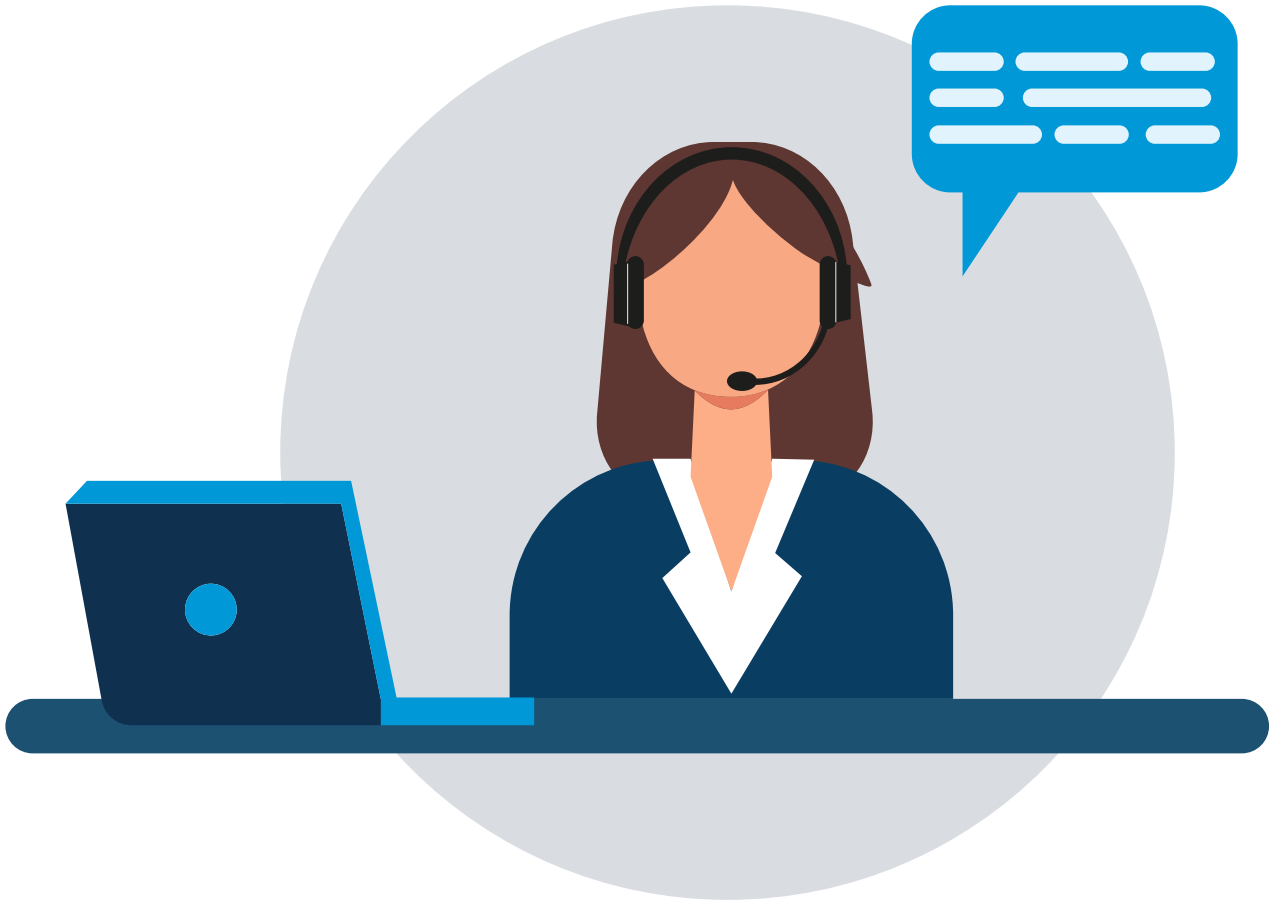


Controle de Atendimento

A tabela abaixo apresenta o quantitativo mensal de manifestações recebidas por cada canal de atendimento:

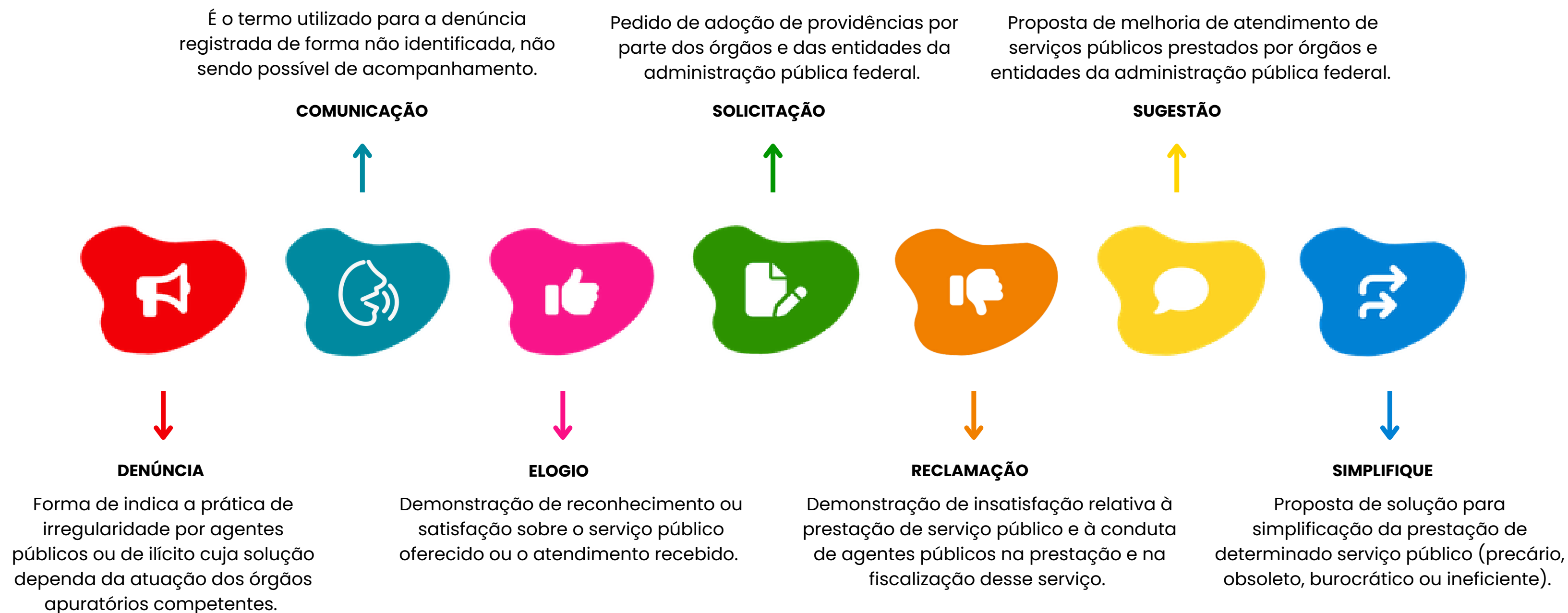
Mês	Canais de Atendimento		Total
	Telefone	E-mail	
Jan	*	169	169
Fev	*	199	199
Mar	33	232	265
Abr	113	229	342
Mai	98	221	319
Jun	106	219	325
Jul	127	215	342
Ago	139	215	354
Set	105	150	255
Out	99	185	284
Nov	75	106	181
Dez	52	57	109
Total	947	2.197	3.144

*O controle de ligações começou a partir de 21 de Março de 2024



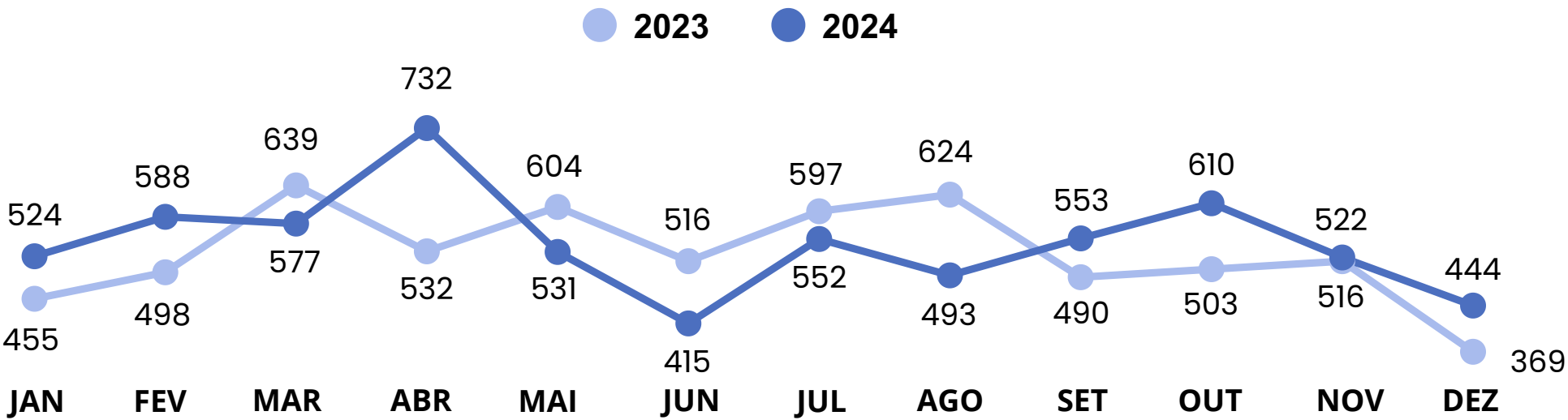
Tipos de Manifestações

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. Essas tipologias têm o intuito de organizar e direcionar as manifestações de maneira mais eficaz. As tipologias disponíveis no Fala.BR são:



Manifestações em 2024

No ano de 2024, o Ministério da Agricultura e Pecuária recebeu um total de **6.541** manifestações, **3,12%** a mais que no ano de 2023. Destas, **1.059** foram encaminhadas a outros órgãos ou entidades, por não se tratar de matérias de competência do Ministério da Agricultura e Pecuária, e **625** manifestações foram arquivadas. No gráfico, é possível observar a quantidade de manifestações recebidas por mês, com o detalhamento por tipologia apresentado no quadro abaixo.



Tipo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Solicitação	234	240	210	268	193	167	181	196	198	244	181	187	2.499
Comunicação de Irregularidade	93	115	124	227	147	109	118	103	143	144	139	99	1.561
Denúncia	74	94	124	124	106	85	148	99	108	112	111	86	1.271
Reclamação	109	125	116	103	76	51	93	85	94	91	76	61	1.080
Sugestão	11	9	2	8	6	0	8	6	7	9	9	7	82
Elogio	3	5	1	1	3	3	4	4	3	10	6	4	47
Simplifique	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total	524	588	577	732	531	415	552	493	553	610	522	444	6.541

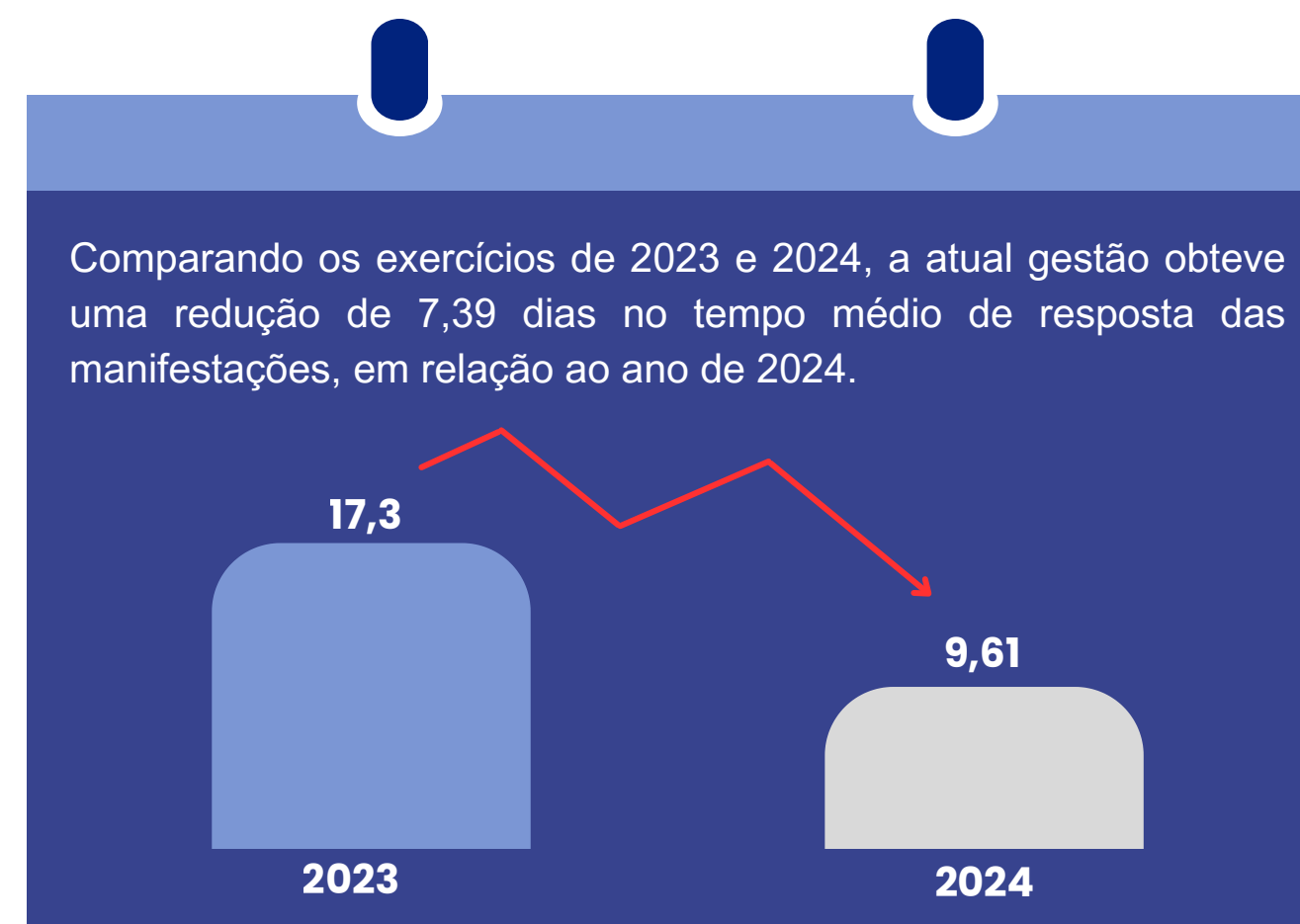


Distribuição das Manifestações

A distribuição percentual das manifestações registradas em 2024 por tipologia, evidenciando a proporção de cada categoria no total de atendimentos realizados. Além disso, apresentamos um comparativo com os dados de 2023, permitindo uma análise da evolução e das tendências nas manifestações recebidas ao longo dos anos, as quais foram distribuídas da seguinte forma:



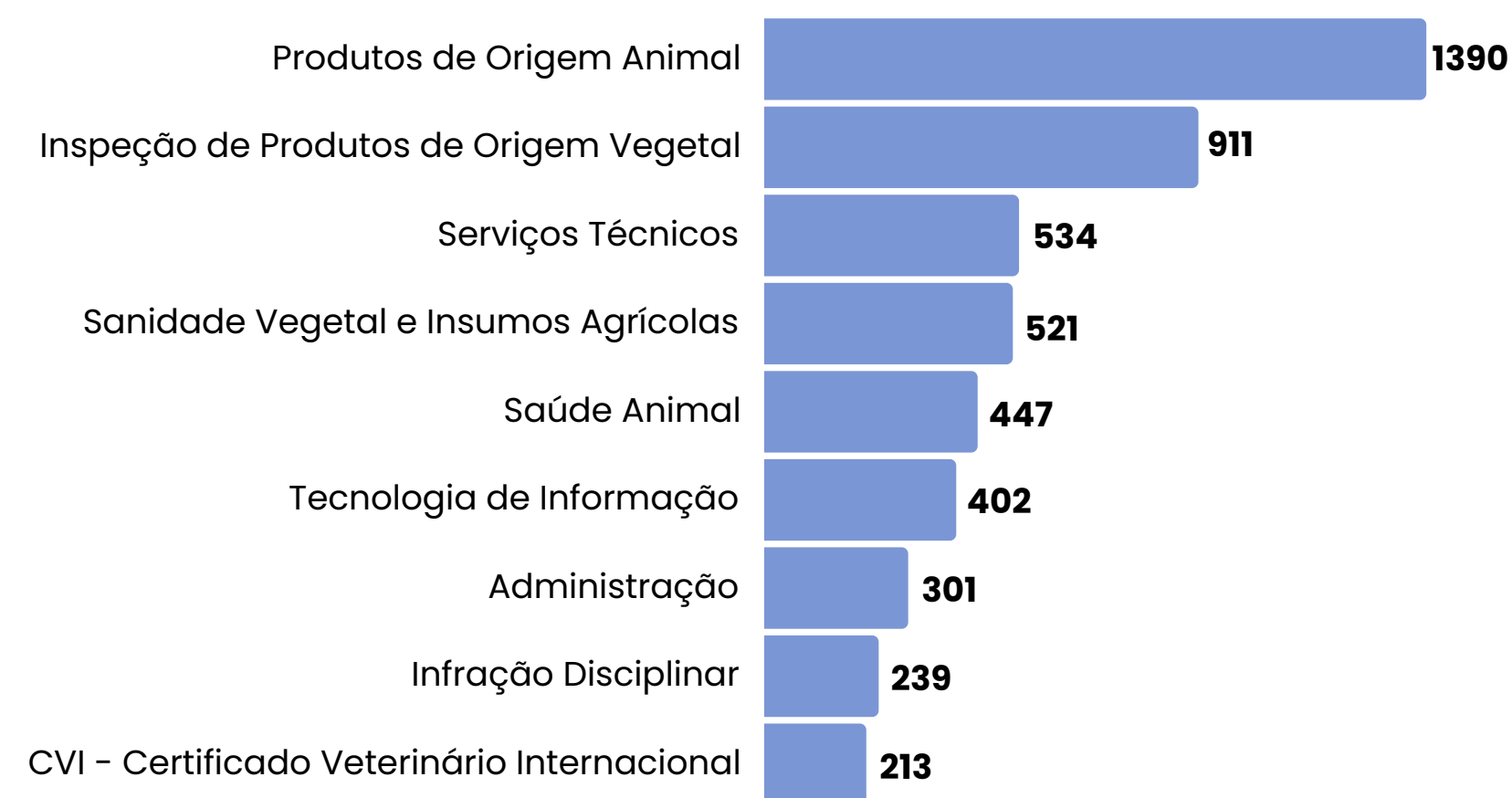
O prazo estabelecido pela legislação para resposta às manifestações é de 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período, conforme o artigo 16 da Lei nº 13.460/2017. No Ministério da Agricultura e Pecuária, em 2024, o tempo médio de resposta foi de 10 dias. Das 4.917 manifestações concluídas, 4.844 (98,4%) foram respondidas dentro do prazo de 30 dias, enquanto 73 (1,5%) foram concluídas dentro do prazo de prorrogação.



Subassuntos

Os assuntos de Defesa e Vigilância Sanitária, Administração, Planejamento e Gestão e Conduta Ética representam 89,8% de todas as manifestações tratadas no MAPA. Dentro desses temas, as manifestações são organizadas em subassuntos, que correspondem a categorias mais específicas dentro de cada área, permitindo uma melhor triagem e encaminhamento para a unidade responsável.

No gráfico a seguir, estão os subassuntos mais comuns, demonstrando a distribuição detalhada das demandas registradas e tratadas pela Ouvidoria.

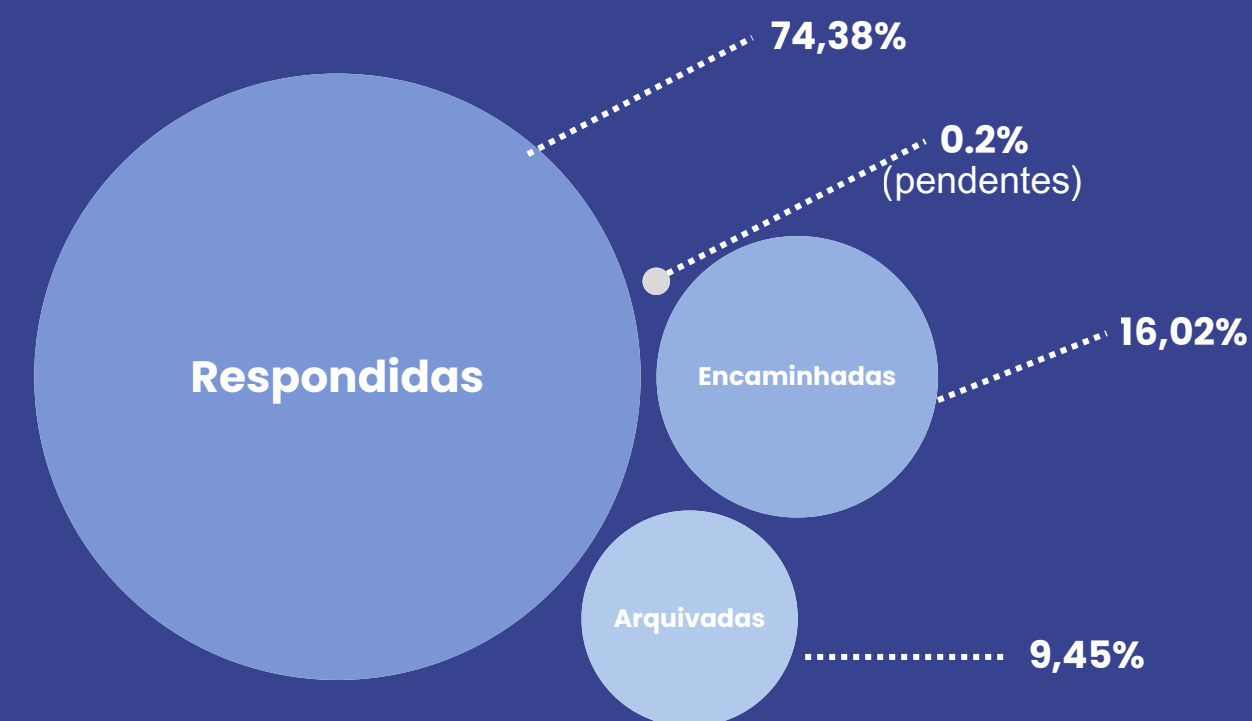


- **Produtos de Origem Animal:** Manifestações relacionadas a auditorias e fiscalizações em estabelecimentos agropecuários, aquícolas e pesqueiros, incluindo inspeção e registro de produtos de origem animal e de alimentação animal, além de ações em fronteiras, portos, aeroportos e estações aduaneiras especiais.
- **Inspeção de Produtos de Origem Vegetal:** Manifestações relacionadas a fiscalização e inspeção higiênico sanitária em estabelecimentos de bebidas, vinhos, derivados da uva e do vinho, bem como na classificação e inspeção de produtos vegetais, seus subprodutos e derivados.
- **Serviços Técnicos:** Manifestações relacionadas ao Sistema de Vigilância Agropecuária Internacional, aos Laboratórios Agropecuários do Sistema Unificado de Atenção à Sanidade Agropecuária e à produção orgânica.
- **Sanidade Vegetal e Insumos Agrícolas:** Manifestações relacionadas à fiscalização de agrotóxicos, fertilizantes, corretivos e inoculantes para plantas, além da produção, certificação e comercialização de sementes e mudas. Também englobam o controle fitossanitário para prevenir e erradicar pragas, a fiscalização de produtos vegetais destinados à alimentação animal e controle biológico, a fiscalização da aviação agrícola, auditorias em estabelecimentos agrícolas e o registro e proteção de cultivares.

- **Saúde Animal:** Manifestações relacionadas à fiscalização e registro genealógico animal, controle de produtos veterinários e materiais de multiplicação animal, além de garantir o bem-estar animal. Incluem também a fiscalização da importação e exportação de animais e insumos pecuários, auditorias em estabelecimentos agropecuários, aquícolas e pesqueiros, e a rastreabilidade e trânsito nacional de animais. Além disso, abrangem auditorias em fronteiras, portos, aeroportos e estações aduaneiras especiais relacionadas à saúde animal.
- **Tecnologia de Informação:** Manifestações relacionadas aos sistemas do MAPA.
- **Administração:** Manifestações relacionadas à gestão de pessoas, contratos, licitações e convênios, concursos públicos, serviços gerais, logística e infraestrutura, programa de qualidade de vida e patrimônio.
- **Infração Disciplinar:** Manifestações relacionadas a condutas incompatíveis com a moralidade administrativa, falta de zelo e dedicação às atribuições do cargo, assédio moral (vertical descendente e ascendente), assédio sexual (incluindo vertical), e outras situações, como: delegação indevida de atribuições, atividades incompatíveis com o cargo ou horário de trabalho, utilização do cargo para proveito pessoal, atrasos ou faltas injustificadas, falta de urbanidade, e atribuições delegadas a pessoas externas à repartição, fora dos casos permitidos por lei.

Situação das Manifestações Cadastradas

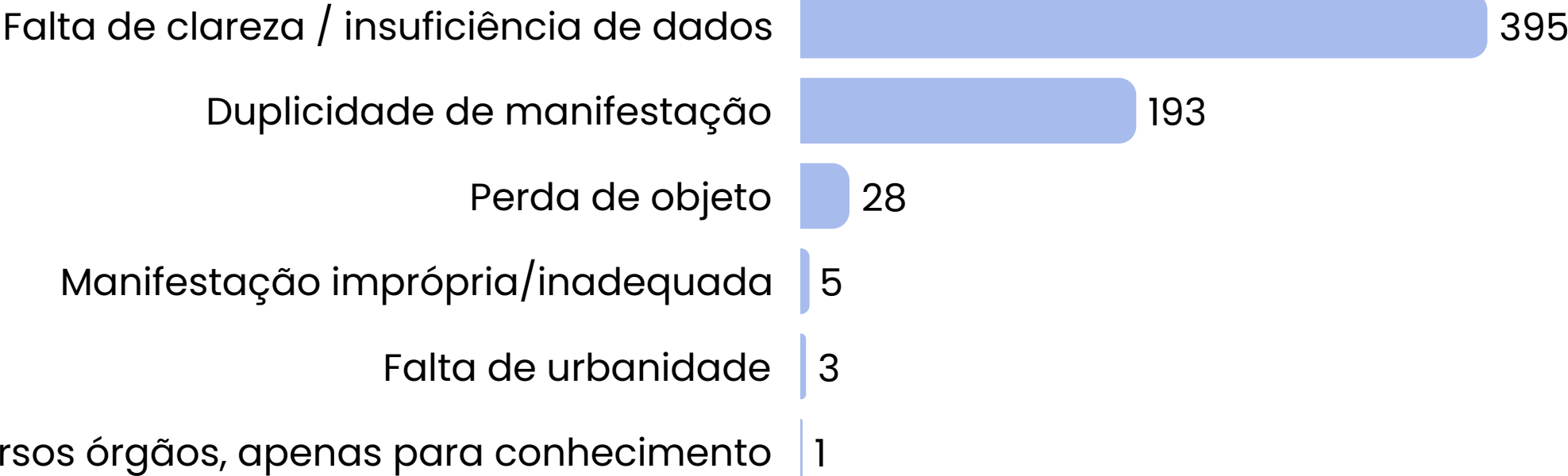
Das **6.541** manifestações registradas, **4.917** foram concluídas e respondidas aos cidadãos. Além disso, **625** manifestações foram arquivadas, **1.059** encaminhadas para outros órgãos, e **10** casos ainda estão em tramitação nas áreas técnicas.



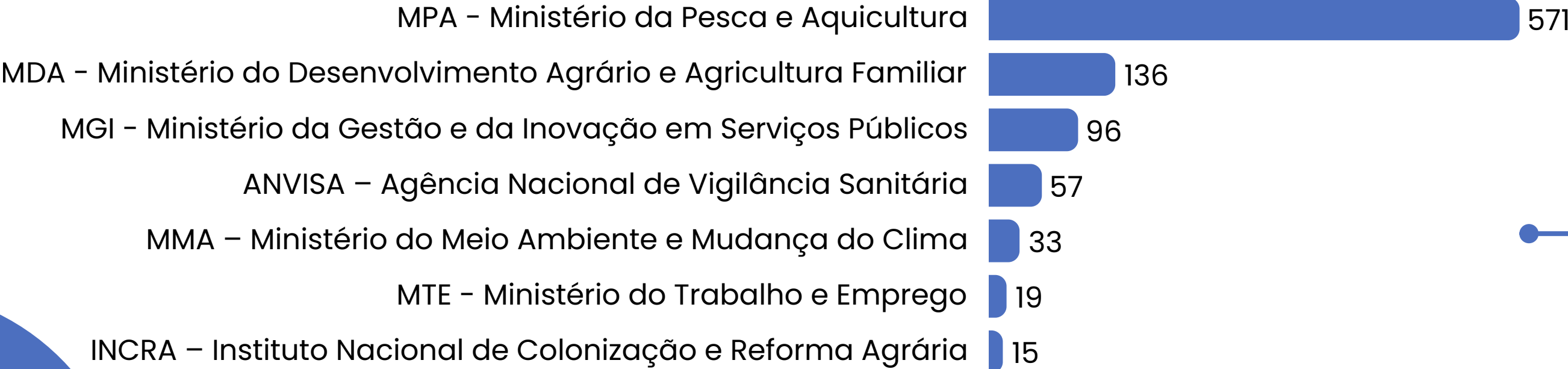
Obs: dados extraídos em 30/01/2025

É importante mencionar que o arquivamento de manifestações acontece apenas em casos específicos, como a falta de urbanidade do cidadão, manifestações em duplicidade ou por falta de complementação pelo manifestante de informações indispensáveis para a compreensão dos fatos relatados (prazo para complementação: 20 dias, conforme previsto no § 1º do artigo 25 da Portaria Normativa CGU Nº 116, de 18 de março de 2024).

Motivo de arquivamento



Órgão de encaminhamento



Representatividade das Áreas Técnicas

Do total de manifestações recebidas, **25,84%** foram direcionadas às Superintendências Federais de Agricultura e Pecuária (SFA/MAPA). Essas unidades são responsáveis pela execução das atividades de fiscalização, inspeção e controle relacionadas a produtos de origem vegetal, insumos agropecuários, defesa sanitária animal e vegetal, além de atuar na gestão de políticas públicas do setor agropecuário em âmbito estadual.



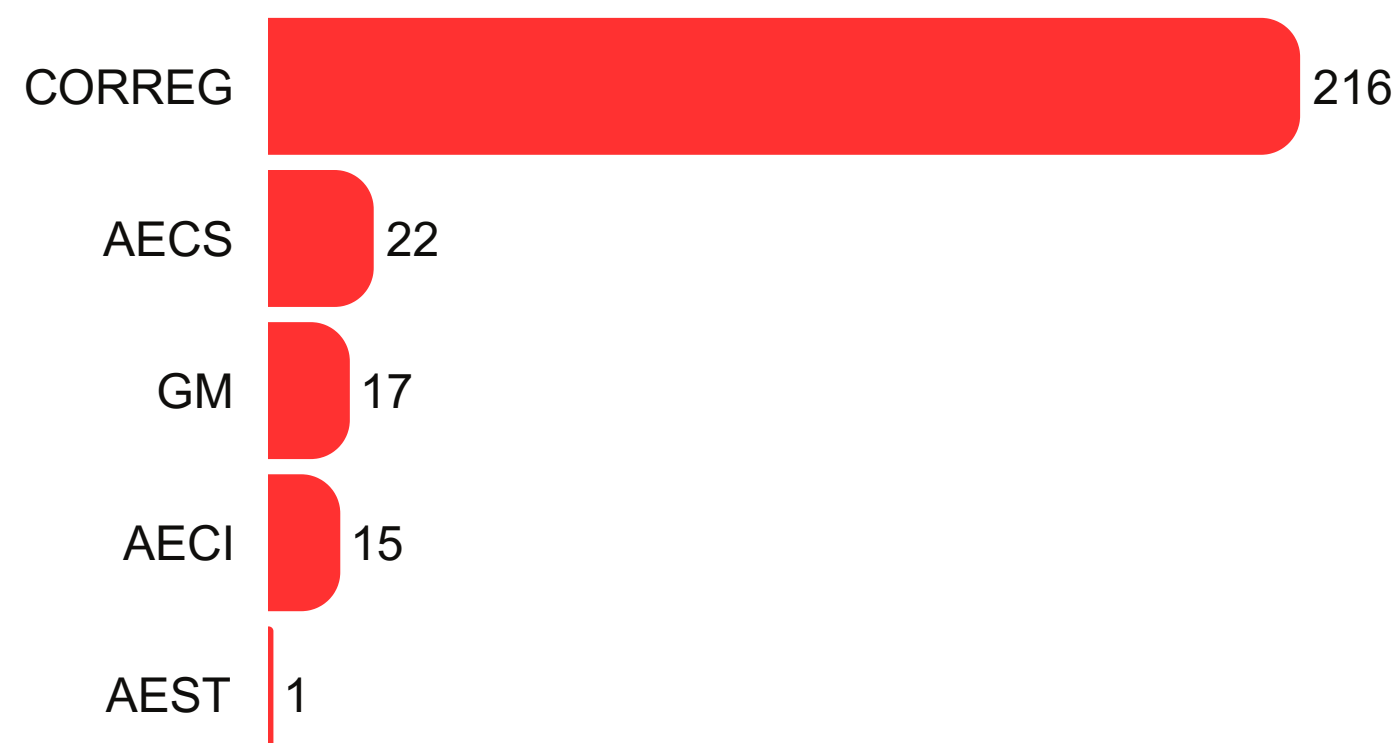
Distribuição das manifestações por área técnica	Total	%
Superintendências de Agricultura e Pecuária dos Estados	1982	25,80%
Serviços de Inspeções de Produtos de Origem Animal	1570	20,44%
Departamento de Serviços Técnicos	705	9,18%
Departamento de Inspeção de Produtos de Origem Animal	626	8,15%
Departamento de Inspeção de Produtos de Origem Vegetal	574	7,47%
Departamento de Saúde Animal	417	5,43%
Subsecretaria de Tecnologia da Informação	334	4,35%
Departamento de Sanidade Vegetal e Insumos Agrícolas	294	3,83%
Secretaria de Inovação, Desenvolvimento Sustentável, Irrigação e Cooperativismo	253	3,29%
Subsecretaria de Gestão de Pessoas e Gestão do Conhecimento	244	3,18%
Corregedoria	216	2,81%
Departamento de Suporte e Normas	128	1,67%
Subsecretaria de Orçamento, Planejamento e Administração	109	1,42%
Secretaria de Política Agrícola	77	1,00%
Secretaria de Defesa Agropecuária	43	0,56%
Secretaria de Comércio e Relações Internacionais	32	0,42%
Secretaria-Executiva	22	0,29%
Assessoria Especial e Comunicação Social	22	0,29%
Gabinete do Ministro	17	0,22%
Assessoria Especial de Controle Interno	15	0,20%
Assessoria Especial de Assuntos Estratégicos	1	0,01%

Análise das Demandas Recebidas



Órgãos de Assistência Direta e Imediata ao Ministro

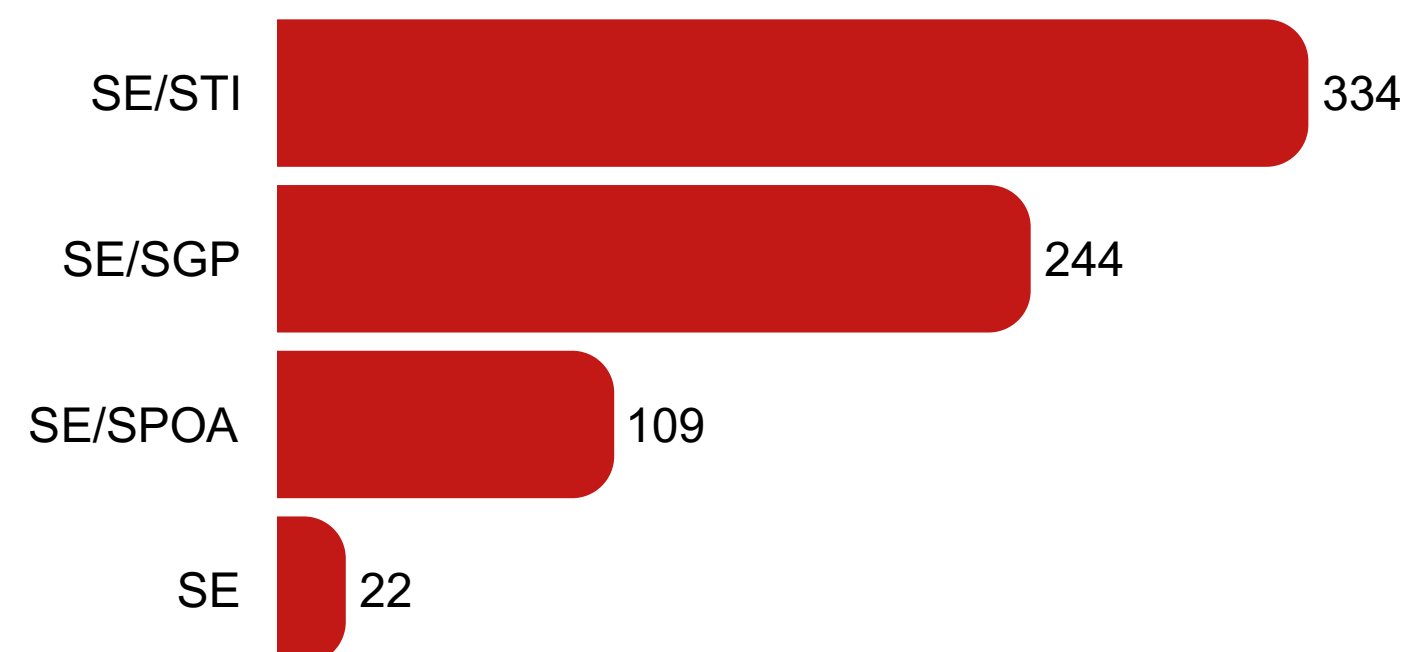
Conforme estabelecido no Decreto nº 11.332 de 1º de janeiro de 2023, as unidades vinculadas ao Gabinete do Ministro de Estado da Agricultura e Pecuária (MAPA) incluem: Gabinete - GM/MAPA; Assessoria de Participação Social e Diversidade – ASSPSD; Assessoria Especial de Controle Interno – AECl; Assessoria Especial de Comunicação Social – AECS; Assessoria Especial de Assuntos Estratégicos – AEST; Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos – AEAPF; Consultoria Jurídica – CONJUR; Ouvidoria; e Corregedoria. As manifestações recepcionadas em cada unidade estão apresentadas a seguir:



Corregedoria	Responsável pela apuração de infrações disciplinares, condutas éticas, má gestão de recursos públicos, corrupção, improbidade administrativa e outras violações éticas e jurídicas;
AECS	Responsável na comunicação institucional e na divulgação de informações internas;
GM/MAPA	Responsável pela organização da agenda de autoridades e pela Consultoria Jurídica em temas que exigem conhecimento especializado;
AECl	Responsável pelas manifestações de controle interno, além de acompanhar demandas enviadas a outras unidades;
AEST	Relacionada à viabilidade da adoção da metodologia ágil no Ministério;

Secretaria Executiva (SE)

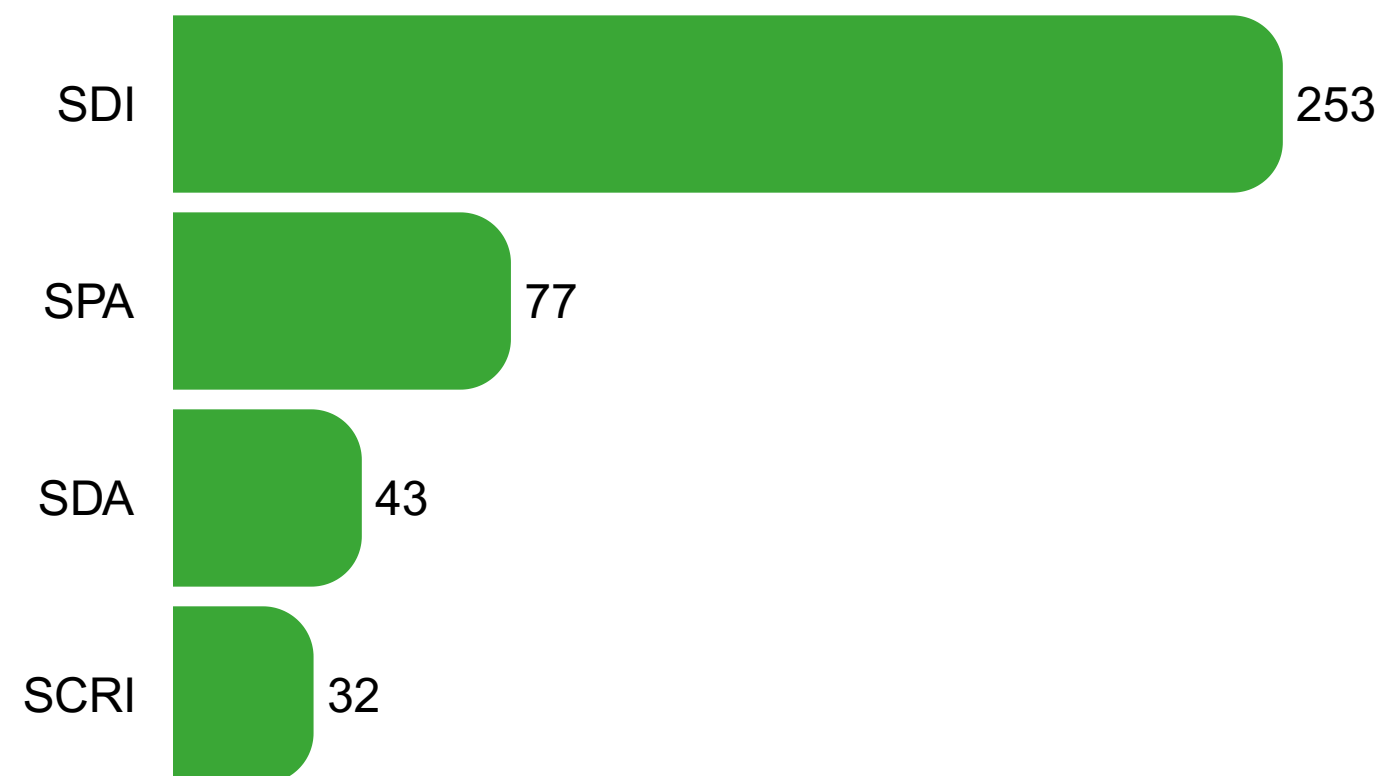
Conforme estabelecido no Decreto nº 11.332 de 1º de janeiro de 2023, as unidades vinculadas à Secretaria Executiva (SE) incluem: Gabinete - GAB/SE; Subsecretaria de Orçamento, Planejamento e Administração – SPOA; Subsecretaria de Tecnologia da Informação – STI; e Subsecretaria de Gestão de Pessoas e de Gestão do Conhecimento – SGP. As manifestações recepcionadas em cada unidade estão apresentadas a seguir:



STI	Foca no suporte técnico para diversos serviços, incluindo o Sistema Integrado de Produtos e Estabelecimentos Agropecuários - SIPEAGRO, sistema de Certificado Veterinário Internacional - CVI e o sistema de Licenças, Permissões, Certificados e outros documentos - LPCO;
SGP	Responsável por temas relacionados à administração de pessoal, com grande demanda voltada ao CNU;
SPOA	Atua em questões de infraestrutura, licitações, contratos e convênios;
SE	Responsável por assuntos relacionados a diárias, passagens e suporte às Superintendências;

Órgãos Específicos Singulares

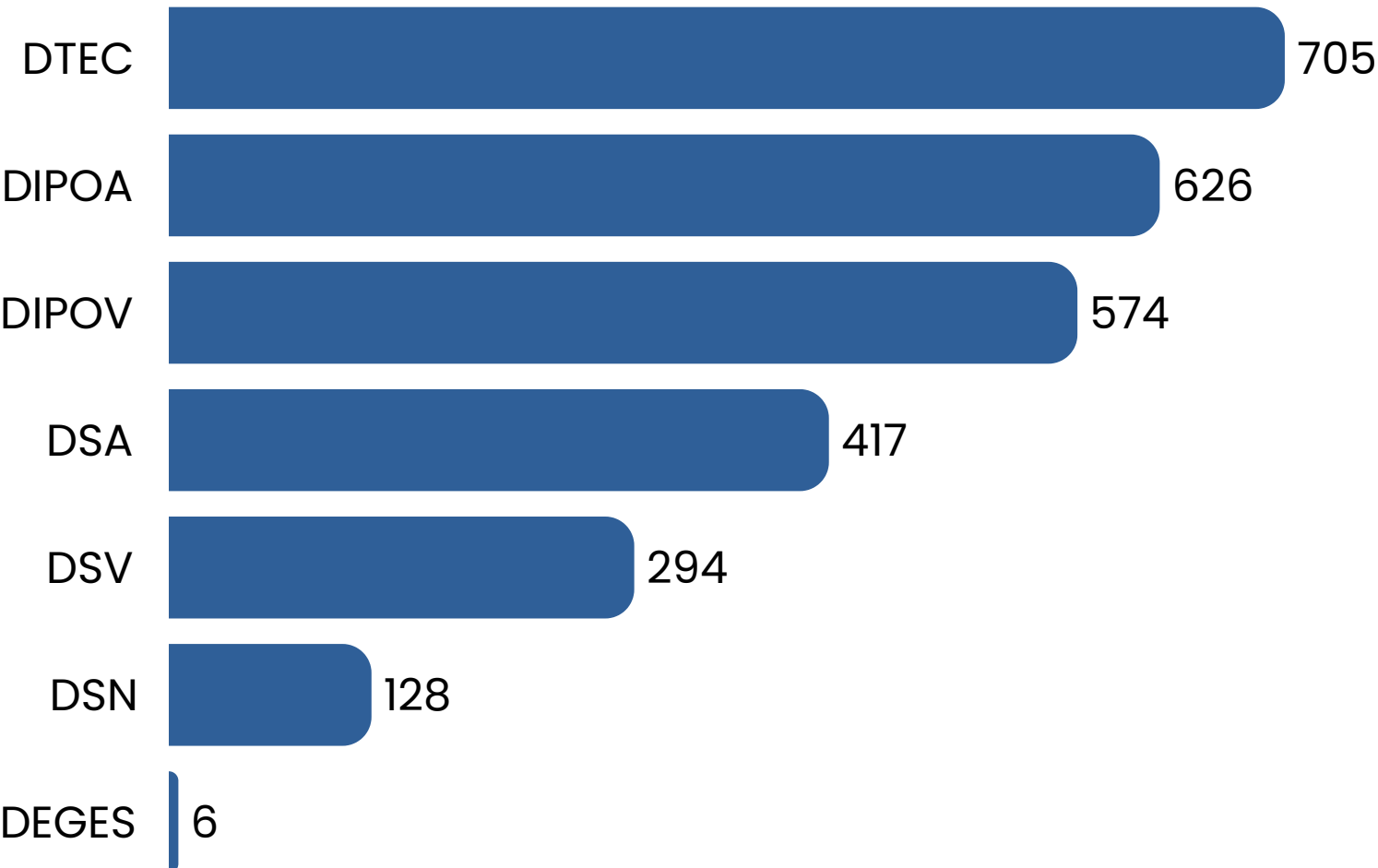
Conforme estabelecido no Decreto nº 11.332 de 1º de janeiro de 2023, os órgãos específicos singulares incluem: Secretaria de Defesa Agropecuária – SDA; Secretaria de Política Agrícola – SPA; Secretaria de Inovação, Desenvolvimento Sustentável, Irrigação e Cooperativismo – SDI; e a Secretaria de Comércio e Relações Internacionais – SCRI. As manifestações recebidas em cada unidade estão apresentadas a seguir:



SDI	Responsável pela formulação de políticas públicas voltadas à inovação e ao desenvolvimento rural sustentável. Também abrange o Instituto Nacional de Meteorologia (INMET) e convênios vinculados à secretaria, que recebem alta demanda devido às previsões e análises meteorológicas essenciais para o setor agropecuário;
SPA	Atua na formulação e revisão de políticas agrícolas, incluindo florestas plantadas e segurança alimentar;
SDA	Responsável pelo planejamento, normatização, coordenação e fiscalização das atividades de defesa agropecuária;
SCRI	Responsável na 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

Embora estejam vinculadas à Secretaria de Defesa Agropecuária (SDA), as manifestações referentes aos seus departamentos (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), Departamento de Suporte e Normas (DSN), Departamento de Gestão Corporativa (DEGES)) são encaminhadas diretamente às unidades responsáveis, devido ao alto volume de demandas, garantindo um atendimento mais ágil e eficiente. As manifestações recepcionadas em cada unidade estão apresentadas a seguir:

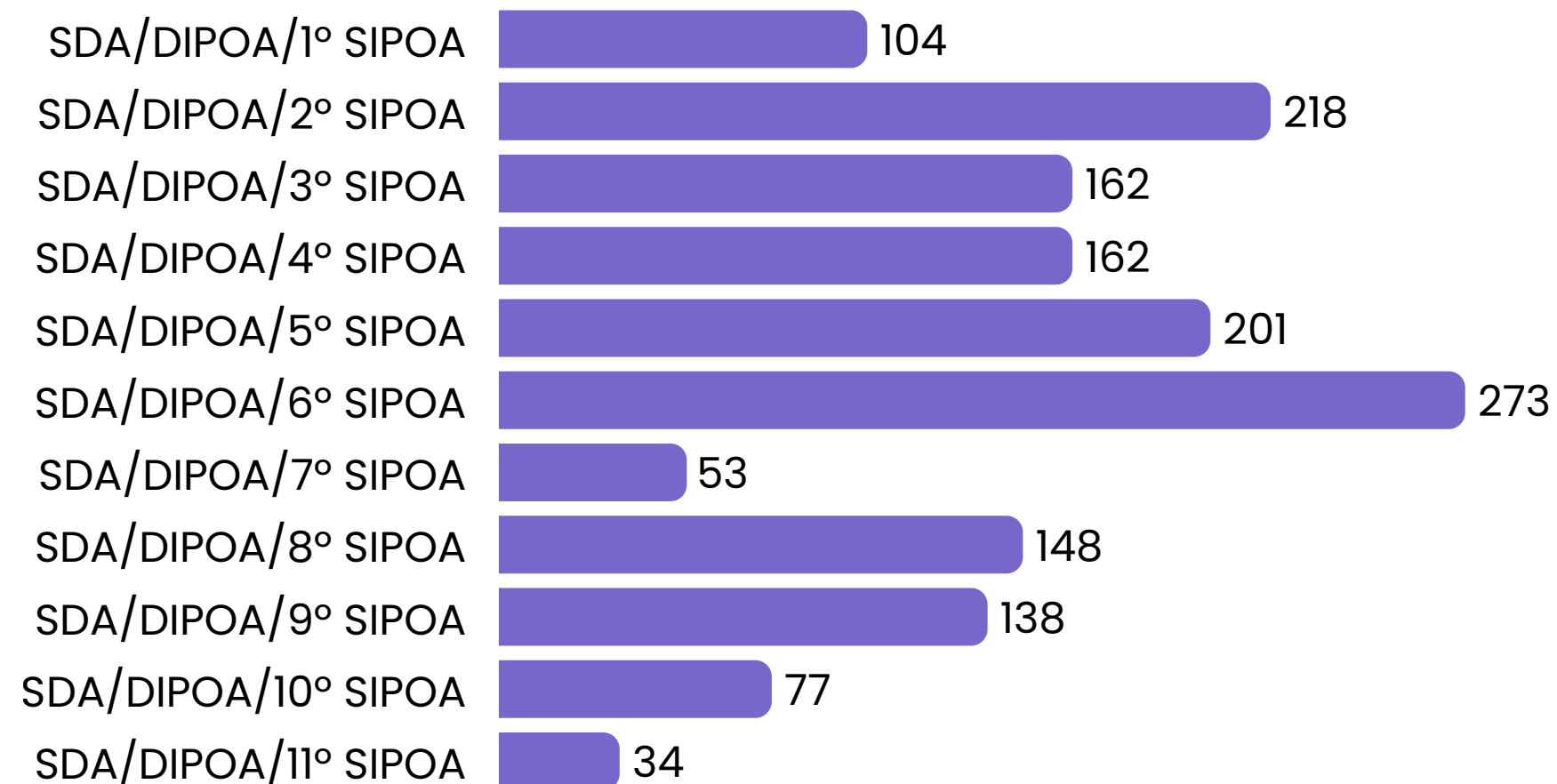
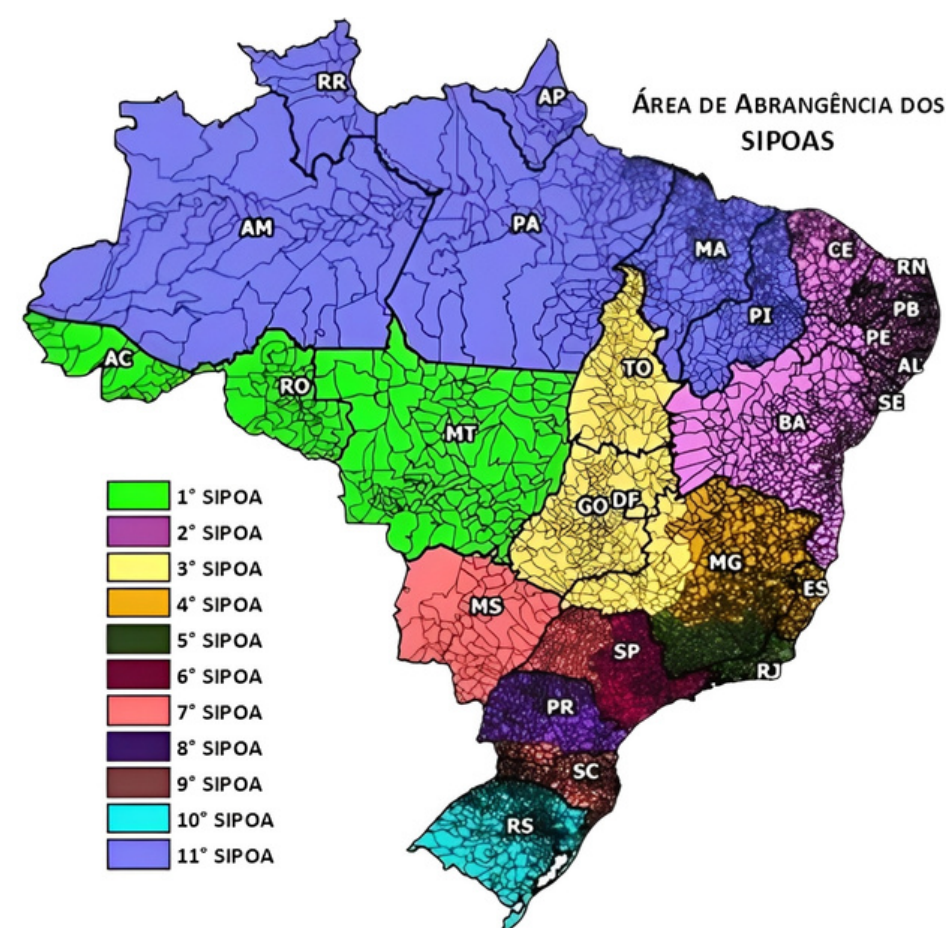


DTEC	Responsável pelo Certificado de Veterinário Internacional (CVI), Vigilância Agropecuária Internacional e laboratórios credenciados;
DIPOA	Atua na inspeção de produtos de origem animal, incluindo esclarecimentos sobre legislações aplicáveis;
DIPOV	Responsável por produtos vegetais, azeites, vinhos e bebidas;
DSA	Atua na fiscalização e no registro de produtos de uso veterinário e insumos pecuários;
DSV	Foca na sanidade vegetal, vigilância de pragas e certificação fitossanitária;
DSN	Encarregado da análise e revisão de atos normativos de impacto regulatório, além da coordenação do Sistema Unificado de Atenção à Sanidade Agropecuária (SUASA);
DEGES	Responsável pela gestão administrativa de processos e compras, gestão estratégica e outros temas corporativos;

Serviços de Inspeção de Produtos de Origem Animal - SIPOA'S

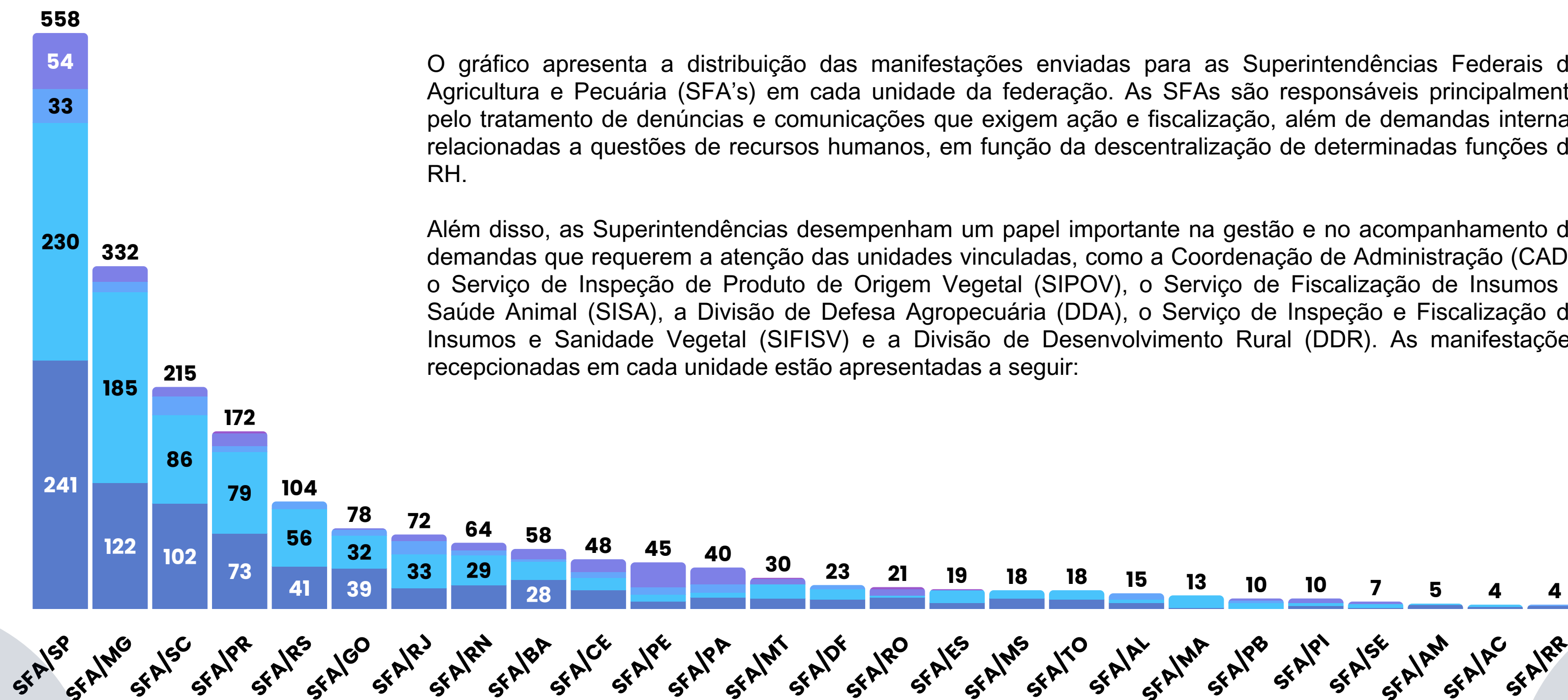
Embora vinculadas ao Departamento de Inspeção de Produtos de Origem Animal, as manifestações recebidas relacionadas à Inspeção de Produtos de Origem Animal e Alimentação Animal são encaminhadas para os respectivos Serviços de Inspeção de Produtos de Origem Animal (SIPOA), que estão estrategicamente distribuídos por todo o território nacional, conforme ilustrado a seguir.

Os SIPOA são identificados por números e abrangem diferentes conjuntos de estados, refletindo a estrutura organizacional projetada para atender às demandas específicas de cada região. O quantitativo de manifestações recebidas demonstra as atividades desempenhadas pelos SIPOA. As manifestações recepcionadas em cada unidade estão apresentadas a seguir:



Superintendências de Agricultura e Pecuária - SFA'S

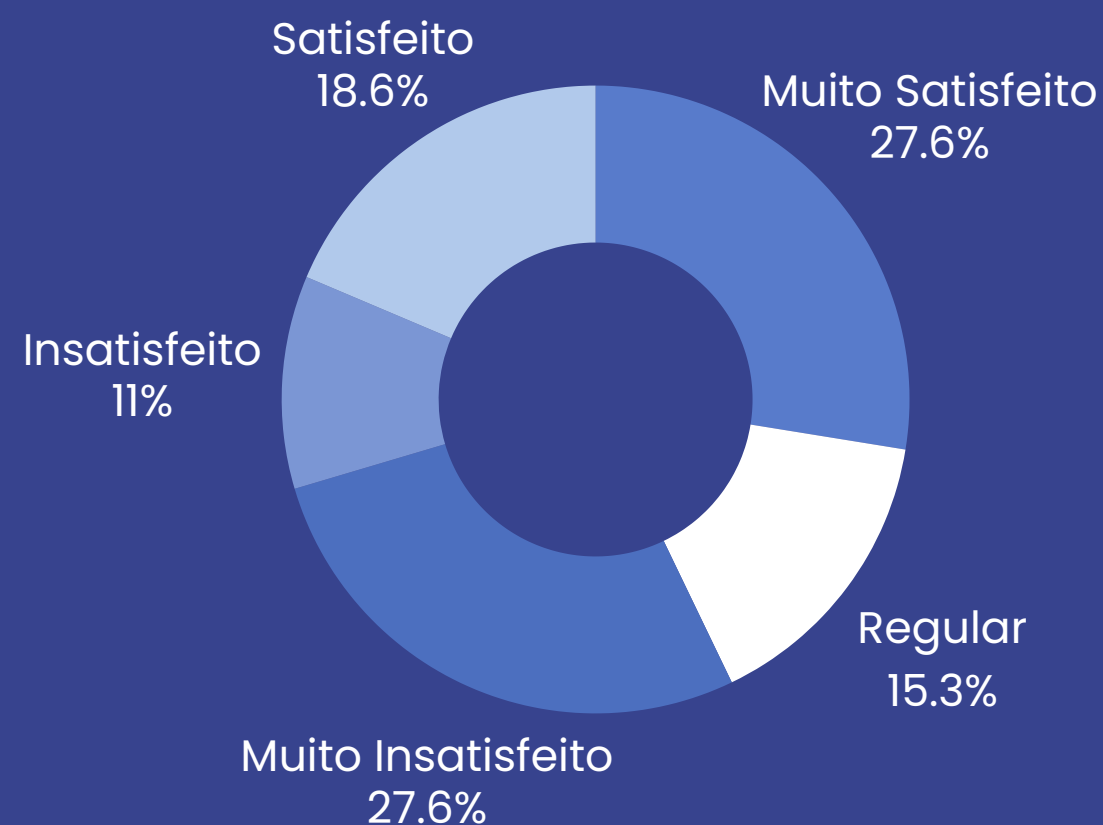
● Denúncia ● Comunicação ● Solicitação ● Reclamação ● Elogio



Pesquisa de Satisfação

Para garantir transparência e aprimorar a qualidade do atendimento, a Administração Pública permite que a sociedade avalie seus serviços. A Plataforma Fala.BR, ao final de cada manifestação, disponibiliza uma pesquisa sobre a resolutividade e a qualidade do atendimento da Ouvidoria.

Em 2024, foram respondidas 392 pesquisas, e a satisfação média no atendimento foi de 51,54%, com usuários classificando como "Satisfeito" ou "Muito Satisfeito".



Dados extraídos do Painel Resolveu em 13/03/2025

Resolutividade

A resolutividade das manifestações no MAPA é medida considerando as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria. Em 2024, 82,19% das demandas foram atendidas integralmente e 17,81% não foram atendidas.

SIM



82,19%

NÃO



17,81%

Dados extraídos do Painel Resolveu em 13/03/2025

Canal de Denúncia

A Plataforma Fala.BR é o canal único para o encaminhamento de denúncias no Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA). Por meio dela, são registradas todas as manifestações relacionadas à ocorrência de atos ilícitos que exigem a intervenção de órgãos de controle interno ou externo.

Denúncias à Corregedoria:

Nesse contexto, denúncias e comunicações anônimas sobre infrações disciplinares, delitos, atos de má gestão de recursos públicos, corrupção ou improbidade administrativa que violem a ética e o ordenamento jurídico, além de violação de direitos — mesmo que ocorram no âmbito privado —, após análise preliminar pela Ouvidoria, são encaminhadas à Corregedoria do MAPA.

Em 2024, a Ouvidoria encaminhou 216 manifestações à Corregedoria para apuração, representando uma redução de 12% em relação a 2023, conforme apresentado no quadro abaixo. Essa diminuição considera a análise preliminar realizada pela Ouvidoria, que resultou no arquivamento de 36 manifestações devido à falta de clareza, falta de elementos Mínimos, duplicidade ou ausência de urbanidade.

Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Nº de Manifestação	23	29	16	28	17	18	21	13	17	11	14	09	216



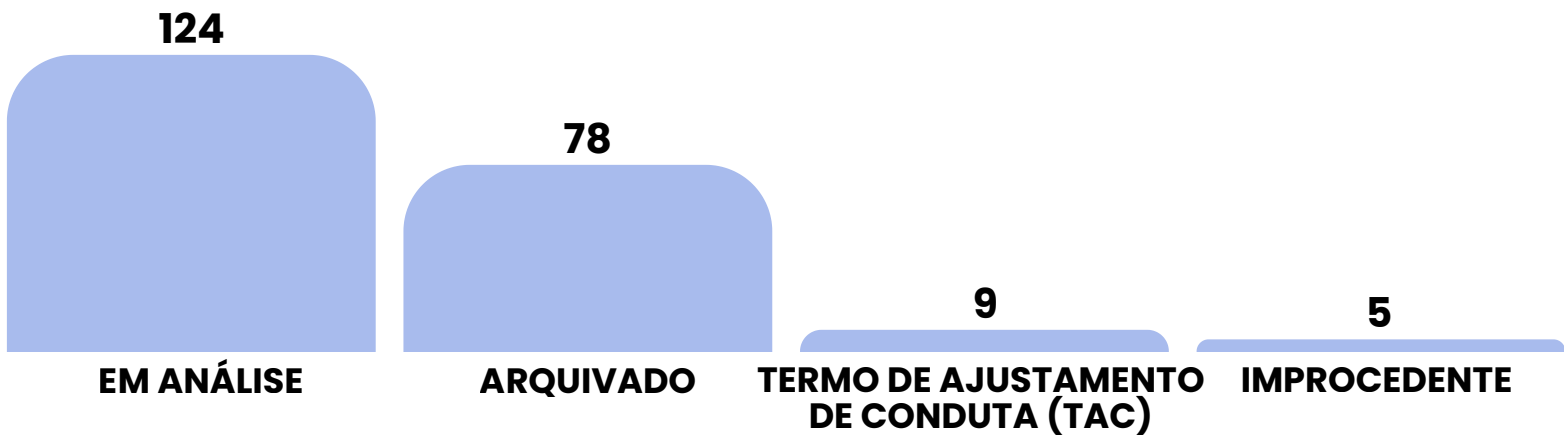
Distribuição das Manifestações de Integridade e Ética Tramitadas à Corregedoria por Categoria

O demonstrativo a seguir apresenta a distribuição das manifestações por categoria, auxiliando na identificação de padrões e no fortalecimento dos mecanismos de integridade do órgão. Esses dados destacam a importância de ações preventivas e do aprimoramento das políticas de ética e combate a irregularidades.



Exercer quaisquer atividades que sejam incompatíveis com o exercício do cargo	2,1%
Faltar ou chegar atrasado ao serviço	0,5%
Incontinência de conduta ou mau procedimento	1%
Manter conduta incompatível com a moralidade administrativa	86%
Não exercer com zelo e dedicação as atribuições do cargo	9,3%
Valer-se do cargo para lograr proveito pessoal ou de outrem, em detrimento da dignidade da função pública	1%

Das 216 manifestações enviadas à Corregedoria em 2024, até 31 de dezembro, 78 foram arquivadas por falta de materialidade, competência ou duplicidade, 5 foram consideradas improcedentes e 9 resultaram em termos de ajustamento de conduta. As demais seguem em análise, em fase de juízo de admissibilidade ou aguardando a conclusão da apuração pelo órgão responsável.



Denúncias Relacionadas a Fiscalização Agropecuária

Além de centralizar as denúncias sobre atos ilícitos, a Plataforma Fala.BR também serve como canal exclusivo para o recebimento de denúncias relacionadas à fiscalização agropecuária no MAPA.

Esse escopo ampliado garante uma abordagem integrada para a segurança alimentar e a defesa agropecuária, reforçando a importância do sistema na manutenção dos padrões regulatórios e na proteção do setor. Após a triagem inicial pela Ouvidoria, casos com indícios consistentes resultam em operações de fiscalização.

A seguir, ilustra a possível distribuição de denúncias e comunicação que levaram a ações de fiscalização para algumas das unidades competentes em 2024:

Unidade de Fiscalização	Nº de Manifestação
Serviços de Inspeção de Produtos de Origem Animal (SIPOA)	920
Superintendências de Agricultura e Pecuária (SFA's)	963
Departamento de Inspeção de Produtos de Origem Animal	187
Departamento de Sanidade Vegetal e Insumos Agrícolas	70
Departamento de Serviços Técnicos	65
Departamento de Saúde Animal	47

Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Nº de Manifestação	167	209	248	351	253	194	266	202	251	256	250	185	2832



Principais Irregularidades Registradas e Tipos de Empresas Mais Denunciadas

Em 2024, a Ouvidoria do MAPA analisou e categorizou as principais irregularidades e empresas mencionadas em denúncias e comunicações, com base na Planilha Interna de Controle de Denúncias. Essa ferramenta aprimora o acompanhamento das manifestações, tornando a gestão mais eficiente e fortalecendo as ações de fiscalização e controle no setor agropecuário.

Tipo de Irregularidade	Contagem em Comunicações	Contagem em Denúncias	Apuradas Procedentes	Apuradas Improcedentes	Outros	Em Apuração
Comércio clandestino/irregular	286	250	142	117	77	200
Produtos estragados, contaminados ou fora do padrão	148	87	72	63	0	100
Rotulagem em desacordo com as normas	120	196	42	30	197	47
Fabricação clandestina	83	74	43	32	20	62
Comercialização ilegal	67	58	50	21	7	47

Tipo de Empresa	Contagem em Comunicações	Contagem em Denúncias
Estabelecimentos de Leite e Derivados	123	192
Estabelecimentos e distribuidoras de Vinhos e bebidas	185	139
Estabelecimento de Alimentação Animal – Fábricas de ração, suplementos e aditivos nutricionais.	174	140
Produtores e distribuidores de azeite de oliva e óleos vegetais.	24	44
Beneficiador de café grão cru e torrado	21	56
Estabelecimentos de Carnes e Derivados	138	96
Fabricantes e distribuidores de medicamentos e vacinas veterinárias.	65	86
Estabelecimentos e Distribuidores e fabricantes de fertilizantes, defensivos e sementes.	89	69

A Conversão de Manifestações em Fiscalização

As denúncias e comunicações de irregularidades recebidas pela plataforma Fala.BR têm desempenhado um papel importante no fortalecimento da fiscalização realizada pelo Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA). Essas manifestações permitem identificar e investigar desvios de conduta, infrações legais e problemas que comprometem a segurança e a qualidade das atividades reguladas no setor agropecuário.

Após a triagem inicial pela Ouvidoria, casos com indícios consistentes resultam em operações de fiscalização, muitas vezes culminando na aplicação de sanções administrativas, como multas, interdições e cassações de registros. Essas ações fortalecem a transparência, a participação social e a eficiência das políticas de fiscalização, promovendo uma gestão pública mais responsiva.

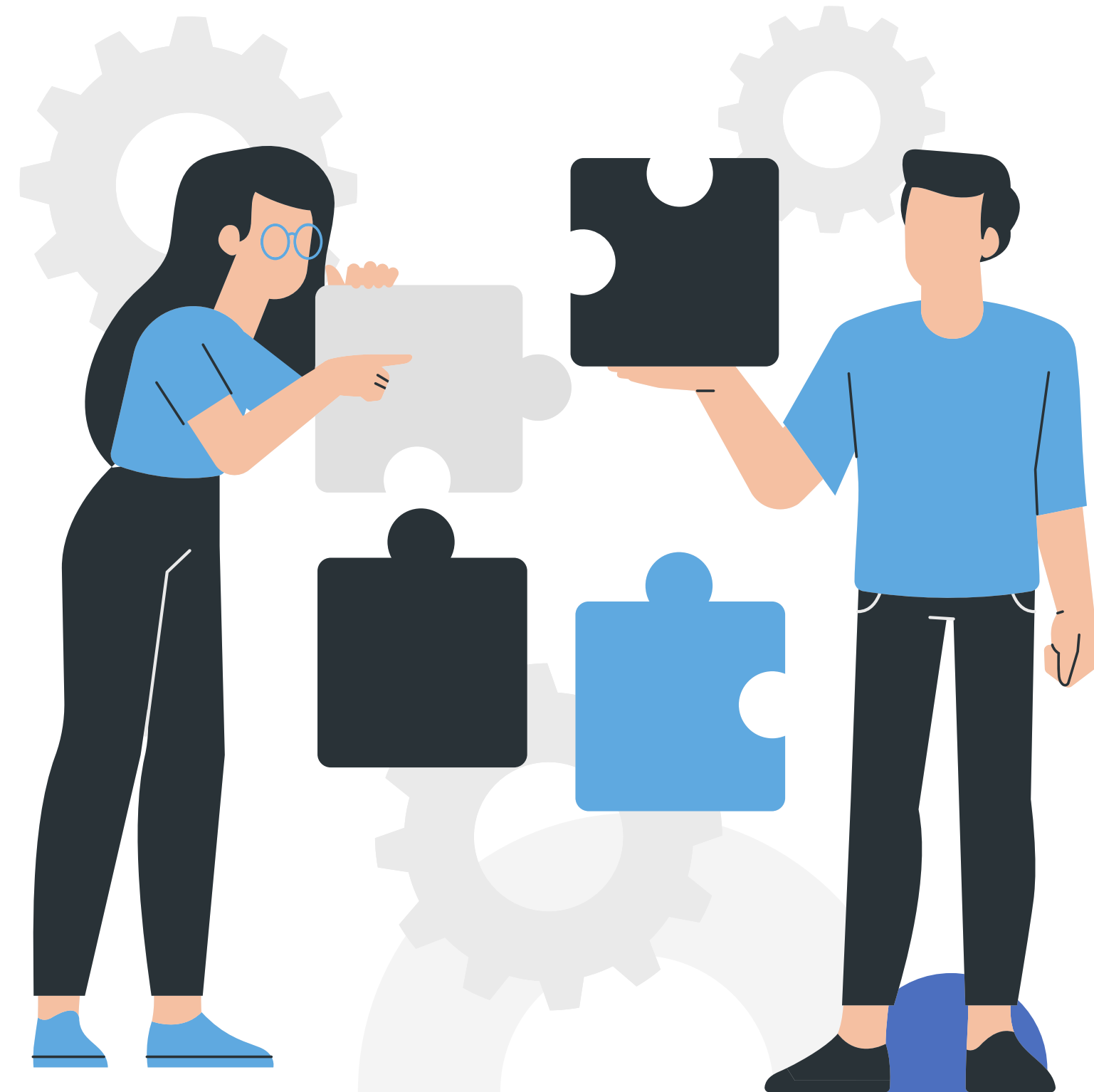
Entre as principais operações realizadas em 2024, destacam-se:

Fevereiro	Investigações de falsificação do Selo de Inspeção Federal (SIF), apreensão de azeites e bebidas falsificadas, e combate à adulteração de produtos agropecuários.
Março	Operação Getsêmani para combate à adulteração de azeites; recolhimento de 10 marcas de azeites fraudados; interceptação de mudas e produtos com pragas quarentenárias.
Abril	Operação Valoriza, com apreensão de 10 toneladas de cafés adulterados; interceptação de cargas impróprias de trigo e azeite; e combate à infestação de pragas em mercadorias importadas.
Maio a Julho	Ações de fiscalização em fertilizantes e defensivos agrícolas clandestinos; apreensão de café, amendoim e vinhos adulterados; reconhecimento do Brasil como livre de febre aftosa sem vacinação.
Agosto a Outubro	Deteção de fraudes em alimentos e bebidas, combate ao comércio ilegal de agrotóxicos e operação para desarticular grupos que ameaçam auditores fiscais.
Novembro e Dezembro	Apreensão de café e produtos lácteos adulterados, além de combate ao tráfico de cetamina e comércio ilegal de animais silvestres.

Essas operações mostram como as denúncias recebidas pela Ouvidoria são transformadas em ações concretas, garantindo a proteção do consumidor, o fortalecimento da integridade no agronegócio e a segurança alimentar no Brasil.



Ações Estratégicas Desenvolvidas pela Ouvidoria



Reuniões, Eventos e Capacitações

O detalhamento das atividades realizadas pela Ouvidoria do MAPA em 2024 revela um trabalho amplo e consistente, com foco na capacitação contínua, alinhamento estratégico e fortalecimento do atendimento ao cidadão. O objetivo principal foi garantir a transparência, integridade e eficiência nos serviços prestados. A equipe esteve envolvida em reuniões de alinhamento de fluxos internos, reuniões externas, cursos, palestras e eventos que abordaram uma variedade de temas, como gestão de dados, combate ao assédio, ética, integridade, legislação e inovação tecnológica. Essas ações foram essenciais para aprimorar a atuação da Ouvidoria e fortalecer seu compromisso com a qualidade no atendimento e na gestão pública.

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



Integração Ouvidoria/Colaboradores e apresentação do Relatório de Gestão 2023



Participação no XXIV Seminário Ética na Gestão



Participação na Palestra "Prevenção e enfrentamento aos assédios e à violência laboral" - Dia Nacional de Combate ao Assédio Moral no Trabalho

Reuniões, Eventos e Capacitações



Reunião de alinhamento Ouvidoria/MAPA e INMET



Participação na Inauguração da 'Sala Lilás' da Ouvidoria da Embrapa



Participação na Palestra "Afimal, qual o papel da Ouvidoria?" (ANVISA)



Reunião alinhamento com Unidades de Integridade: OUVIDORIA, AECI, CORREGEDORIA (Plano de Capacitação da Ouvidoria/2024)



Reunião OUVIDORIA, AECI com os Presidentes da ANFFA, ANSA e ANTEFFA.



Apresentação e alinhamento das demandas da Plataforma Fala.Br - DIPOV/SDA/MAPA

Reuniões, Eventos e Capacitações



Participação na 2ª Edição do Seminário Nacional de Ouvidoria de 2024



Reunião de alinhamento com STI – Apresentação Painel Ouvidoria (terceira entrega)



Reunião do Conselho de Delegados Sindicais da ANFFA Sindical

Carta de Serviço

Os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos representam um importante mecanismo consultivo que estreita a relação entre os usuários e os gestores dos serviços públicos, oferecendo um meio inovador para a sociedade participar da avaliação e do aprimoramento dos serviços públicos.

Dentro deste contexto, a Ouvidoria do MAPA desempenha um papel essencial na efetivação dos Conselhos de Usuários no ministério. Através da Portaria MAPA nº 453/2022, a Ouvidoria foi incumbida de diversas responsabilidades vinculadas à **Carta de Serviços ao Usuário**, com ênfase especial na promoção da participação social na avaliação dos serviços oferecidos pelo MAPA.

Como parte dessas iniciativas, a Ouvidoria encaminhou Ofícios as unidades deste ministério consultando os contatos e os serviços de cada uma para melhoria da carta de serviço e melhoria no atendimento ao público, contemplando a análise de todos os serviços prestados pelo MAPA.



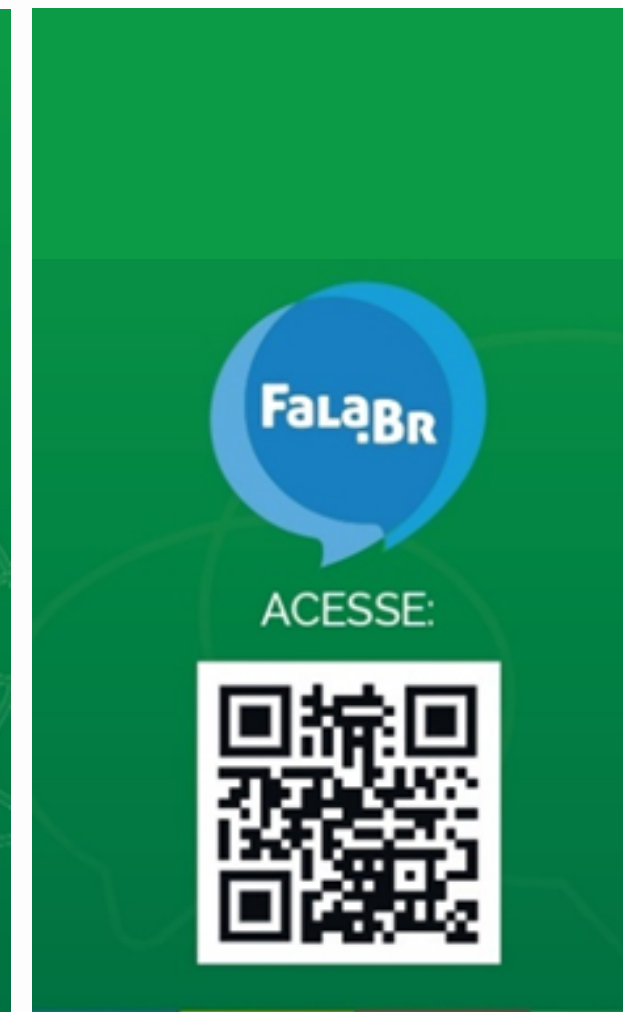
Ação de Comunicação

A Ouvidoria do MAPA, em 2024, organizou a produção de cartazes e cartões de visita com o objetivo de divulgar amplamente os canais de atendimento. Os cartazes foram estrategicamente fixados nos halls da sede e anexos do MAPA, além de serem distribuídos e afixados em todas as secretarias e departamentos, incluindo o INMET e a SFA/DF, para divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria do MAPA. Essa ação teve como intuito garantir maior visibilidade aos canais de comunicação e facilitar o acesso dos cidadãos aos serviços da Ouvidoria.

Cartazes – Canais de Atendimento



Cartão de visita



Painel da Ouvidoria

Em 2024, a Ouvidoria do MAPA, com o apoio da Subsecretaria de Informação e Tecnologia, migrou seus painéis interno e externo do Microsoft Power Business intelligence para o Qlik Sense. Essa mudança visa aprimorar a transparência e a gestão das manifestações, oferecendo uma visualização mais clara e detalhada dos dados, que permitirá uma análise mais eficiente das demandas registradas, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados.



Portal da Ouvidoria

Em 2024, o portal da Ouvidoria do MAPA foi atualizado deixando as informações mais claras e objetivas para acesso interno e externo ao MAPA.



Plano de Ações para 2025

Estamos cientes dos desafios que ainda existem e reafirmamos nosso compromisso com a melhoria contínua, buscando soluções que atendam às expectativas da sociedade e contribuam para a construção de uma instituição mais sustentável, eficiente e alinhada às melhores práticas de governança pública.

A Ouvidoria do MAPA permanece dedicada a ser um canal acessível, inclusivo e eficaz para a promoção da cidadania, fortalecendo a confiança entre o Ministério e a sociedade. Com dedicação e inovação, seguimos trabalhando para oferecer um atendimento de excelência e consolidar nossa atuação como referência em gestão pública e participação social. Com o compromisso de aprimorar continuamente seus serviços e garantir respostas ágeis e eficazes às demandas da sociedade, a Ouvidoria do MAPA elaborou um plano de ação detalhado para 2025 ([Anexo I](#)).

Esse plano visa fortalecer a transparência, a eficiência e a qualidade no atendimento ao público, dando continuidade aos avanços alcançados em 2024.

Considerações Finais

O ano de 2024 representou uma nova etapa para a Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA), repleta de desafios e oportunidades que fortaleceram ainda mais nosso papel como canal essencial de comunicação entre o Ministério e a sociedade brasileira. Após os aprendizados e conquistas de 2023, seguimos comprometidos em aprimorar a transparência, a eficiência e a qualidade no atendimento às demandas públicas.

Neste ano, a Ouvidoria do MAPA continuou a registrar um volume significativo de manifestações por meio da Plataforma Fala.BR, evidenciando a confiança dos cidadãos em nosso trabalho e a importância de manter um diálogo contínuo e construtivo entre o poder público e a população. A análise dessas manifestações tem sido fundamental para orientar a definição de prioridades estratégicas e subsidiar decisões que impactam diretamente a gestão das Unidades.

Em 2024, continuamos a implementar tecnologias avançadas e adotar práticas inovadoras, com o objetivo de otimizar os processos internos e melhorar a celeridade e qualidade do atendimento ao cidadão. Essas iniciativas, aliadas à colaboração ativa entre as diversas unidades e nossa equipe técnica, têm fortalecido a eficiência na resolução de questões específicas, além de reforçar os mecanismos de controle, fiscalização e integridade.

OUVIDORIA MAPA

MINISTÉRIO DA
**AGRICULTURA
E PECUÁRIA**



Ord	Eixo temático	Ação - Ouvidoria 2025	Prazo
1	Capacitação e Desenvolvimento	Capacitação da rede Colaboradores Fala.BR (1º semestre)	Maio
2		Capacitação das Unidades de Apuração no tratamento de Denúncias no Fala.BR	Setembro
3		Capacitação da rede Colaboradores Fala.BR (2º semestre)	Outubro
4		Elaboração do Plano de Capacitação Interno	Junho
5	Gestão e Articulação Institucional	Apresentação do cronograma de visita técnica nas SFA's (Ouvidoria Itinerante)	Julho
6		Criação da rede de ouvidorias dos órgãos de Defesa Agropecuária	Dezembro
7		Desenvolvimento da ferramenta de avaliação dos serviços do MAPA	Setembro
8		Elaboração da pesquisa de satisfação interna sobre os serviços contratados pelo MAPA	Novembro
9	Monitoramento e Avaliação	Implementação da Ferramenta de Monitoria e Feedback de equipe	Julho
10	Comunicação Institucional	Criação de vídeos curtos com orientação para o cidadão sobre como utilizar o Fala.BR	Abril
11		Elaboração da Cartilha e Cards diversos da Ouvidoria	Agosto
12		Criação da aba específica no Portal da Ouvidoria na página do MAPA - Denúncia	Setembro
13		Atualização da Carta de Serviços do MAPA	Dezembro
14		Ação Continuada - Projeto: "O MAPA QUER TE OUVIR", por meio da divulgação do cartão nas unidades administrativas.	Dezembro
15	Normatização e Procedimentos Internos	Atualização dos textos padrões para tratamento das manifestações em linguagem simples e de acordo com normativos vigentes	Fevereiro
16		Elaboração dos Procedimentos Operacionais Padrões (POP) internos	Maio
17		Elaboração do Regimento Interno da Ouvidoria	Agosto
18		Atualização da normativa que regulamenta as Atividades de Ouvidoria no MAPA	Agosto
19		Atualização dos Assuntos e Subassuntos no Fala.BR	Setembro
20		Elaboração do Manual de uso do SEI interno na Ouvidoria	Setembro
21	Projetos Especiais e Eventos	Avaliação da ferramenta de "chatbot" para melhoria no atendimento da Ouvidoria	Junho
22		Lançamento do Prêmio Ouv+ Integridade	Março
23	Transparência	Elaboração do Manual do Usuário, voltado para o cidadão, para disponibilização em transparência ativa	Outubro
24		Elaboração do Painel Externo da Ouvidoria	Dezembro
25		Implementação do Painel Interno da Ouvidoria	Março
26		Publicação do PDA 2025-2027	Junho
27	Relatórios e Publicações	Publicação do Relatório de Gestão 2024	Março