



Ouvidoria

MAPA

MINISTÉRIO DA
AGRICULTURA, PECUÁRIA
E ABASTECIMENTO



Relatório Gerencial de Serviços

Período: Janeiro a Dezembro de 2016

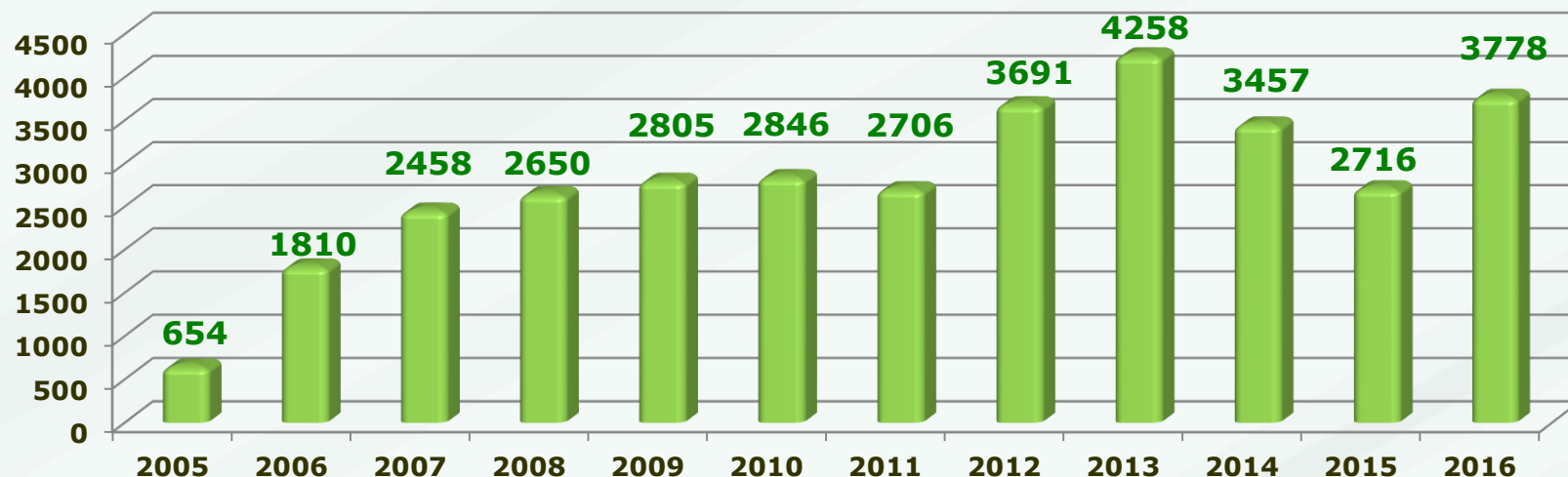
MINISTÉRIO DA
AGRICULTURA, PECUÁRIA
E ABASTECIMENTO





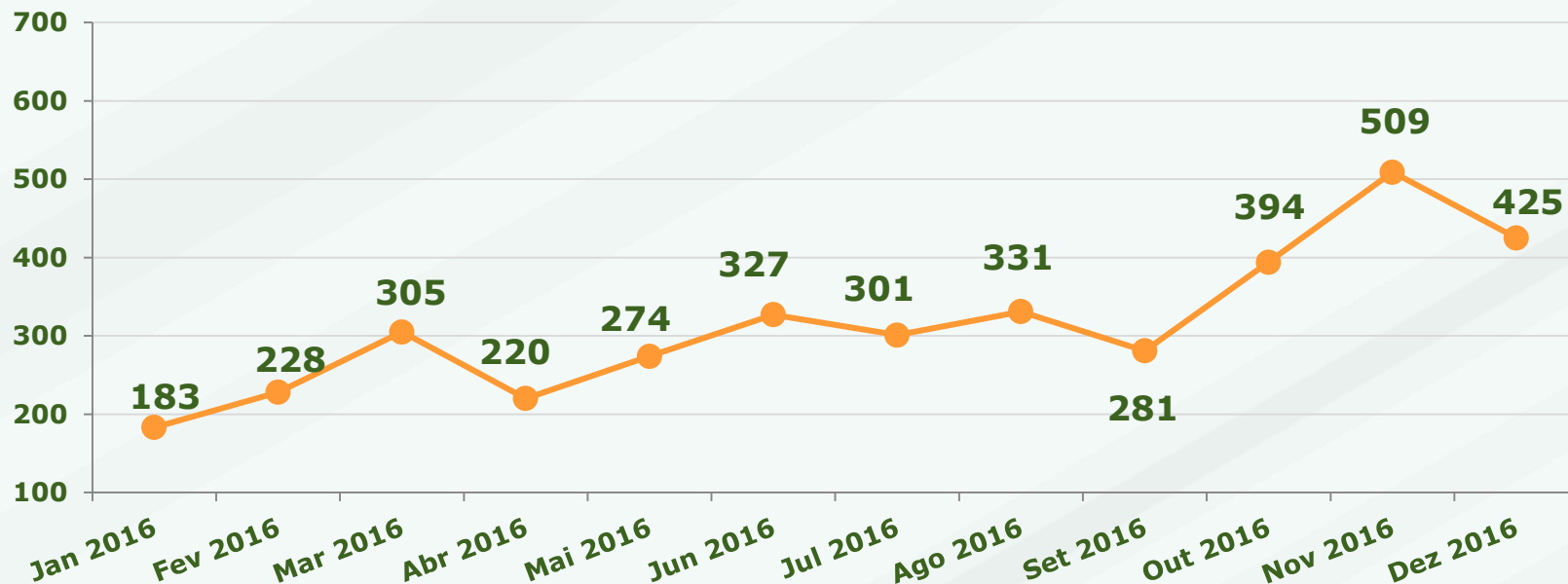
O Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (Mapa) termina 2016 com avanços expressivos para o agronegócio brasileiro. Entre os principais, estão a desburocratização, a abertura e ampliação de mercados, o fortalecimento da política de sanidade agropecuária, a modernização do seguro rural, a expansão das ações de sustentabilidade ambiental e a transparência no diálogo com o setor rural.

Demonstrativo Anual de Manifestações Recebidas



Tipo \ Ano	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Denúncias	233	382	670	923	807	997	1295	1510	1686	1498	420	217
Elogios	12	91	94	76	94	68	70	75	64	38	33	35
Informações	-	-	-	-	267	178	251	845	1158	337	-	-
Reclamações	320	1115	1572	1472	1495	1520	934	1099	1163	1353	903	1453
Solicitações	-	-	-	-	-	-	-	-	-	40	1231	1895
Sugestões	89	222	122	179	142	83	156	162	187	191	129	178

Evolução mensal das manifestações



Desde a migração das manifestações da Ouvidoria do Ministério da Pesca para a Ouvidoria/MAPA, o quantitativo de demandas teve alguns picos de elevação, porém neste mês de dezembro observa-se que o quantitativo de demandas ficou acima da média anual de demandas recebidas pela Ouvidoria/MAPA que foi de 314,83 demandas.

Manifestações Geradas



De um total de 3778 demandas recebidas no decorrer do ano de 2016, temos a seguinte situação:

81,92% foram concluídas; e

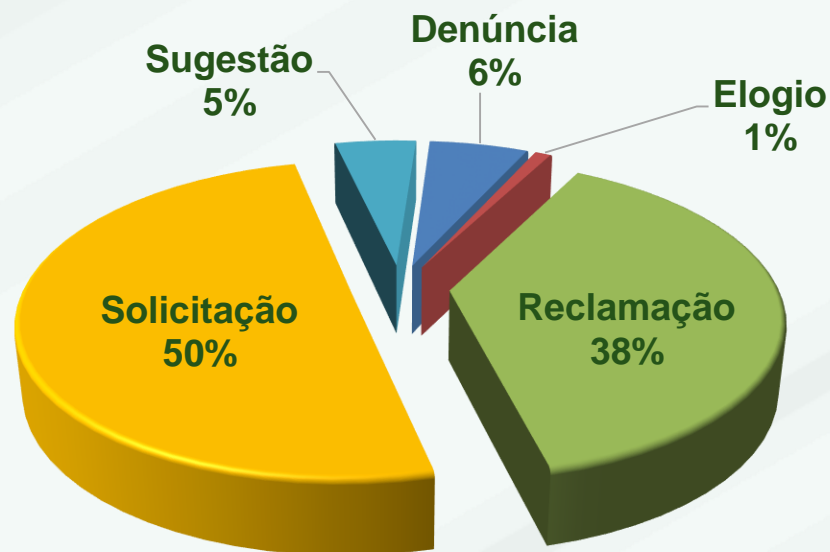
18,08% estão pendentes.

Os assuntos mais demandados foram:

- Manifestações relacionadas a Produtos de Origem Animal, onde se destacam Leites e seus derivados e Carne Bovina;
- Manifestações referentes à Alimentação Animal;
- Demandas relacionadas a aquisição da carteirinha de pesca;

Tipo de Manifestação

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE DEMANDAS
DENÚNCIAS	217
ELOGIOS	35
RECLAMAÇÕES	1453
SOLICITAÇÕES	1895
SUGESTÕES	178
TOTAL	3778



No total de 1895 solicitações de providências, 1858 foram respondidas ao cidadão, 37 estão sendo tratadas nas áreas responsáveis.

Das 1453 reclamações, 1435 foram respondidas ao cidadão, 18 encontram-se em andamento nas áreas responsáveis.

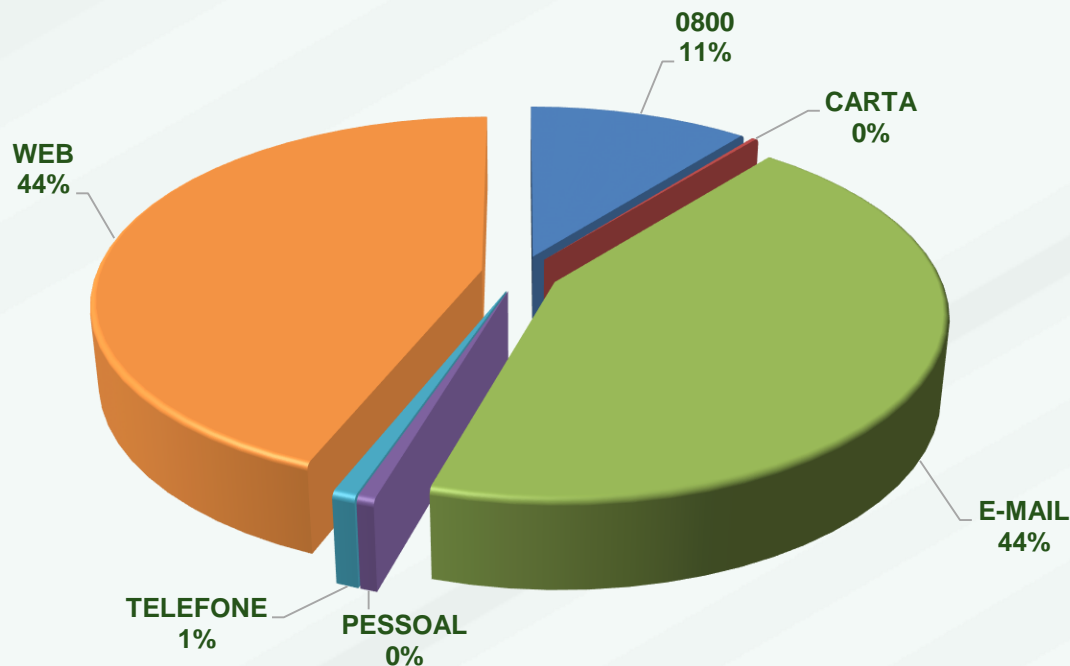
Das 217 denúncias, 173 foram concluídas, 44 encontram-se em andamento junto as áreas técnicas responsáveis.

As 178 sugestões foram encaminhadas pela Ouvidoria às áreas responsáveis para conhecimento e análise.

Os 35 elogios recebidos foram encaminhados para as áreas técnicas correspondentes para conhecimento e providências.

Manifestações geradas por Origem de Registro

ORIGEM	QUANTIDADE
CENTRAL DE RELACIONAMENTO (0800)	404
CARTA	8
E-MAIL	1651
PESSOAL	24
TELEFONE	32
WEB	1659
TOTAL	3778



Central de Relacionamento 0800: ligações recebidas pelo 0800 704 1995 e automaticamente transferidas aos atendentes da Ouvidoria para atender os manifestantes.

Carta: Demandas registradas por correspondências enviadas à Ouvidoria.

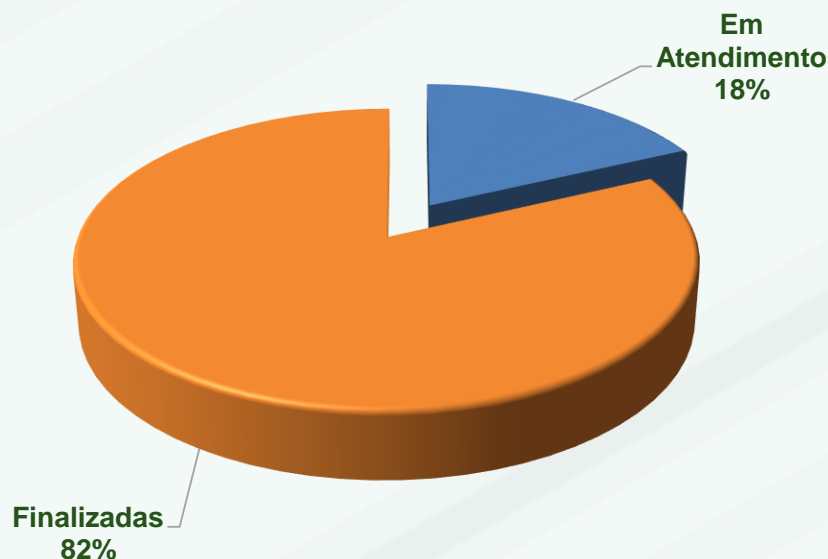
E-mail: Demandas registradas pelo e-mail institucional ouvidoria@agricultura.gov.br.

Telefone e Pessoal: Manifestações registradas pelos telefones internos da Ouvidoria ou pessoalmente.

Web: Manifestações registradas pelos demandantes por meio do Formulário Web na página da internet.

Manifestações por Status

STATUS	QUANTIDADE DEMANDAS
EM ATENDIMENTO	683
FINALIZADO	3095
TOTAL	3778



EM ATENDIMENTO: demandas encaminhadas às áreas do Mapa, cujo atendimento não foi iniciado.

SUSPENSA: demandas que necessitam de maiores informações do cidadão.

FINALIZADO: demandas concluídas pela Ouvidoria (respostas ao cidadão).

Manifestações por Unidades

As demandas recebidas durante todo o ano de 2016 foram distribuídas pelas Unidades Organizacionais deste Ministério na forma do quadro a seguir:

UNIDADES	Completadas	Pendentes	Total Geral
GM	69	6	75
SE	477	15	492
SDA	331	81	412
SMC	25	13	38
SRI	1	0	1
SFA	1014	554	1568
SAP	359	0	359
SPA	24	14	38
CASEMG	0	0	0
CEPLAC	9	0	9
INMET	3	0	3
CEASA MINAS	8	0	8
OUVIDORIA	775	0	775
TOTAL	3095	683	3778

ACST - Assessoria de Apoio às Câmaras Setoriais e Temáticas

GM – Gabinete do Ministro

SE – Secretaria Executiva

SDA – Secretaria de Defesa Agropecuária

SMC – Secretaria de Mobilidade Social, do Produtor Rural e do Cooperativismo

SPA – Secretaria de Política Agrícola

SRI – Secretaria de Relações Internacionais do Agronegócio

SFAs – Superintendências Federais da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

CASEMG - Companhia de Armazéns e Silos do Estado de Minas Gerais

CEPLAC - Comissão Executiva do Plano da Lavoura Cacaueira

CONJUR – Consultoria Jurídica

SAP – Secretaria de Aquicultura e Pesca

INMET - Instituto Nacional de Meteorologia

OUVIDORIA – Ouvidoria/MAPA

ACE – Assessoria de Comunicação e Eventos

Distribuição de Manifestações por Unidades

Unidade: GM – Gabinete do Ministro

Áreas da GM	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Demanda
GM - Gabinete do Ministro	1	7	12	1	11	32
GM/ACS - Assessoria de Comunicação Social	1	-	7	1	3	12
GM/AEPN - Assessoria de Eventos e Promoções Nacionais	-	-	1	-	-	1
GM/ASPAR - Assessoria Parlamentar	-	-	-	1	-	1
GM - Comissão de Ética do Mapa	6	1	6	-	1	14
CJ - Consultoria Jurídica	4	-	10	1	-	15
TOTAL						75

Unidade: SRI - Secretaria de Relações Internacionais do Agronegócio

Áreas da SRI	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Demanda
SRI/GABINETE/SRI	-	-	1	-	-	1
TOTAL						1

Distribuição de Manifestações por Unidades

Unidade: SMC - Secretaria de Mobilidade Social, do Produtor Rural e do Cooperativismo

Áreas da SMC	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Demanda
SMC - Secretaria de Mobilidade Social, do Produtor Rural e do Cooperativismo	4	-	3	3	5	15
SMC/DEPROS - Departamento de Sistemas de Produção e Sustentabilidade	-	-	-	1	-	1
SMC/DEPROS/CGDS/COAGRE - Coordenação de Agroecologia	-	-	-	2	-	2
SMC/DEPROS/CGDS/COAGRE/DGQO - Divisão de Garantia da Qualidade Orgânica	3	-	3	7	1	14
SMC/GABINETE/SMC	1	-	-	3	2	6
TOTAL						38

Unidade: SAP - Secretaria de Aquicultura e Pesca

Áreas da SAP	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Demanda
SAP - Secretaria de Aquicultura e Pesca	6	-	292	60	1	359
TOTAL						359

Distribuição de Manifestações por Unidades

Unidade: SPA – Secretaria de Política Agrícola

Áreas da SPA	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Demanda
SPA - Secretaria de Política Agrícola	-	-	6	-	8	14
SPA/DEAGRI - Departamento de Economia Agrícola	-	-	-	-	1	1
SPA/DEAGRI/CGEIA - Coordenação Geral de Estudos e Informações Agropecuária	-	-	-	-	1	1
SPA/DEAGRO - Departamento de Comerc. e Abastec. Agrícola e Pecuário	-	-	2	1	1	4
SPA/DEAGRO/CGCA - Coordenação Geral de Cereais e Culturas Anuais	-	-	1	-	1	2
SPA/DEAGRO/CGOF - Coordenação Geral de Oleaginosas e Fibras	-	-	-	1	-	1
SPA/DEAGRO/CGPCP - Coordenação Geral para Pecuária e Culturas Permanentes	-	-	1	-	-	1
SPA/DEGER - Departamento de Gestão de Risco Rural	-	-	1	-	-	1
SPA/DEGER/CGZA - Coordenação Geral de Zoneamento Agropecuário	-	-	2	-	-	2
SPA/GABINETE/SPA	-	-	-	-	5	5
SPA/Plano Agrícola e Pecuário	-	-	1	-	1	2
SPA/DCAA - Departamento de Cana-de-açúcar e Agroenergia	-	-	1	-	1	2
SPA/DCAA/CGAA - Coordenação-Geral do Açúcar e Álcool	-	-	1	-	1	2
TOTAL						38

Distribuição de Manifestações por Unidades

Unidade: SE – Secretaria Executiva

Áreas da SE	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Demanda
SE/GABINETE	10	-	8	2	1	21
SE - Assessoria de Apoio às Superintendências	-	-	-	1	-	1
SE/BINAGRI - Biblioteca Nacional de Agricultura	-	-	5	1	-	6
SE/CGAC - Coordenação Geral de Apoio às Câmaras Setoriais e Temáticas	-	-	-	-	1	1
SE/CGDP - Coordenação-Geral de Desenvolvimento de Pessoas	-	-	1	-	-	1
SE/CGPAD - Coordenação Geral de Procedimentos Disciplinares	19	-	2	1	-	22
SE/CGPC - Coordenação Geral de Prestação de Contas	-	-	1	-	-	1
SE/SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	2	-	27	49	6	84
SE/SPOA/CGAP - Coordenação Geral de Administração de Pessoas	7	-	55	12	12	86
SE/SPOA/CGAP/COLEP - Coordenação de Legislação e Acompanhamento Processual	-	-	1	-	-	1
SE/SPOA/CGAP/COPEs - Coordenação de Administração de Pessoal	-	-	4	2	-	6
SE/SPOA/CGAP/DCEF - Divisão de Gestão de Carreira e Evolução Funcional	-	-	-	-	1	1

Distribuição de Manifestações por Unidades

Unidade: SE – Secretaria Executiva

Áreas da SE	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Demanda
SE/SPOA/CGAP/DIAP/COPEs - Divisão de Aposentadoria e Pensão	-	-	2	1	-	3
SE/SPOA/CGAP/Plano de Saúde e Benefícios	-	-	14	2	-	16
SE/SPOA/CGAP/SAMO - Serviço de Atendimento Médico e Odontológico	-	-	2	-	-	2
SE/SPOA/CGEOF - Coordenação Geral de Execução Orçamentária e Financeira	-	-	1	-	-	1
SE/SPOA/CGEOF - Gestora Setorial do sistema de Concessão de Diárias e Passagens	-	-	2	-	-	2
SE/SPOA/CGOF - Coordenação Geral de Orçamento e Finanças	-	-	1	-	-	1
SE/SPOA/CGPLAN - Coordenação Geral de Planejamento e Gestão	-	-	-	-	1	1
SE/SPOA/CGSG - Coordenação Geral de Logística e Serviços Gerais	7	5	61	7	5	85
SE/SPOA/CGTI - Coordenação de Infraestrutura e Tecnologia	-	-	133	14	3	150
TOTAL						492

Distribuição de Manifestações por Unidades

Unidade: SDA – Secretaria de Defesa Agropecuária

Áreas da SDA	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Demanda
SDA/GABINETE/SDA	-	2	5	1	2	10
SDA/CAO - Coordenação de Apoio Operacional	1	-	-	-	-	1
SDA/CBIO - Coordenação de Biossegurança	-	-	1	-	1	2
SDA/CGAL - Coordenação Geral do Apoio Laboratorial	15	-	10	6	2	33
SDA/CGVIGIAGRO - Coordenação Geral do Sistema de Vigilância Agropecuária	-	-	5	1	-	6
SDA/CGVIGIAGRO Vigiagro - Área vegetal	-	-	7	-	2	9
SDA/CGVIGIAGRO/Vigiagro - Área animal	-	-	7	-	4	11
SDA/CSR - Coordenação de Sistemas de Rastreabilidade	-	-	-	-	1	1
SDA/DCA - Divisão de Acompanhamento, Cadastro e Avaliação	-	-	1	-	-	1
SDA/DFIA/CFIC - Coordenação de Fertilizantes, Inoculantes e Corretivos	8	-	-	4	1	13
SDA/DFIA/CGAA - Coordenação Geral de Agrotóxicos e Afins	2	-	5	5	4	16
SDA/DFIA/CSM - Coordenação de Sementes e Mudanças	3	-	5	16	2	26
SDA/DFIP - Departamento de Fiscalização de Insumos Pecuários	-	-	2	1	-	3
SDA/DFIP/CFPV - Coordenação de Fiscalização de Produtos Veterinários	1	-	19	3	2	25
SDA/DFIP/Coordenação de Alimentos para Animais	1	-	2	2	3	8

Distribuição de Manifestações por Unidades

Unidade: SDA – Secretaria de Defesa Agropecuária

Áreas da SDA	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Demanda
SDA/DFIP/Coordenação de Material Genético Animal	-	-	1	-	-	1
SDA/DIPOA - Departamento de Inspeção de Produtos de Origem Animal	2	-	6	7	5	20
SDA/DIPOA/CGI - Coordenação Geral de Inspeção	1	-	2	1	1	5
SDA/DIPOA/CGI/DICAO - Divisão de Inspeção de Carne de Aves, Ovos e Derivados	-	-	-	1	1	2
SDA/DIPOA/CGI/DICAR - Divisão de Inspeção de Carne de Ruminantes, Equídeos e Avestruzes	-	-	1	-	-	1
SDA/DIPOA/CGI/DILEI - Divisão de Inspeção de Leite, Derivados e Mel	-	-	-	-	2	2
SDA/DIPOA/CGI/DIPES - Divisão de Inspeção de Pescados e Derivados	6	-	7	21	1	35
SDA/DIPOV - Departamento de Inspeção de Produtos de Origem Vegetal	1	-	3	2	1	7
SDA/DIPOV/CGQV - Coordenação Geral de Qualidade Vegetal	2	-	4	10	4	20
SDA/DIPOV/CGVB - Coordenação Geral de Vinhos e Bebidas	-	-	1	-	-	1
SDA/DIPOV/CGVB/DBEB - Divisão de Bebidas	14	-	10	18	3	45
SDA/DIPOV/CGVB/DVD - Divisão de Vinhos e Derivados	1	-	1	2	-	4
SDA/DSA - Departamento de Saúde Animal	-	-	1	3	2	6
SDA/DSA/CGCD - Coordenação de Raiva dos Herbívoros e Encefalopatias Espongiformes Transmissíveis	-	-	-	3	-	3
SDA/DSA/CGCD - Coordenação do Programa Nacional de Erradicação da Febre Aftosa	-	-	-	1	-	1

Distribuição de Manifestações por Unidades

Unidade: SDA – Secretaria de Defesa Agropecuária

Áreas da SDA	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Demanda
SDA/DSA/CGCD - Coordenação Geral de Combate as Doenças	1	-	-	-	-	1
SDA/DSA/CGCD - Divisão da Brucelose e Tuberculose	1	-	2	-	-	3
SDA/DSA/CGCD - Divisão de Sanidade dos Equídeos, Caprinos, Ovinos e Abelhas	1	-	1	-	-	2
SDA/DSA/CTQA - Coordenação de Trânsito e Quarentena Animal	66	-	4	-	-	70
SDA/DSV - Departamento de Sanidade Vegetal	1	2	6	3	-	12
SDA/DSV/CFTV - Coordenação de Fiscalização de Trânsito de Vegetais	-	-	1	-	-	1
SDA/DSV/CGPP - Coordenação Geral de Proteção de Plantas	1	-	1	-	-	2
SDA/Sistema SIGSIF	-	-	2	-	1	3
TOTAL						412

Distribuição de Manifestações por Unidades

Unidade: Superintendências da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

SFAs	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Demanda
Superintendência SFA/AC	1	-	-	-	-	1
Superintendência SFA/AL	3	-	2	4	-	9
Superintendência SFA/AM	-	1	1	1	1	4
Superintendência SFA/AP	1	-	-	1	-	2
Superintendência SFA/BA	12	1	7	22	1	43
Superintendência SFA/CE	12	1	7	13	-	33
Superintendência SFA/DF	13	-	3	11	-	27
Superintendência SFA/ES	4	-	2	3	-	9
Superintendência SFA/GO	30	-	5	47	-	82
Superintendência SFA/MA	2	-	2	2	-	6
Superintendência SFA/MG	64	-	48	148	-	260
Superintendência SFA/MS	4	-	4	11	-	19
Superintendência SFA/MT	17	-	3	11	-	31
Superintendência SFA/PA	3	-	6	3	-	12
Superintendência SFA/PB	2	-	2	6	-	10
Superintendência SFA/PE	15	-	11	15	-	41

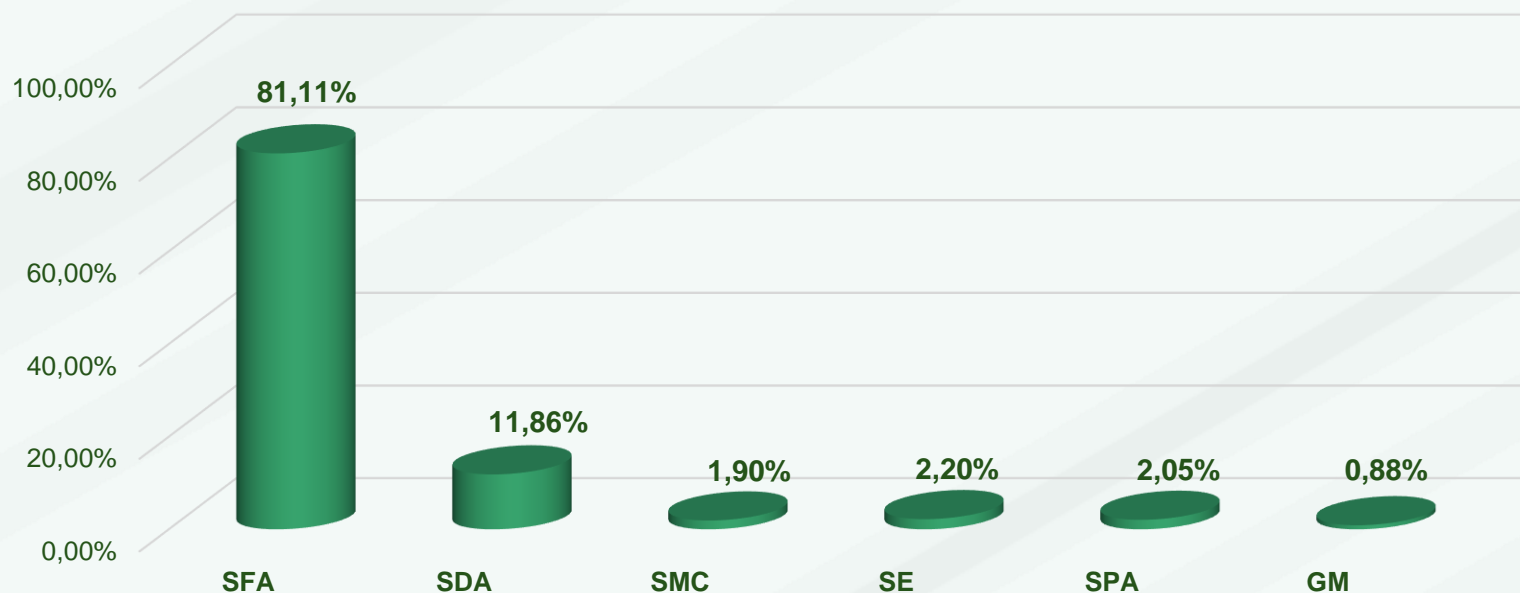
Distribuição de Manifestações por Unidades

Unidade: Superintendências da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

SFAs	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Demanda
Superintendência SFA/PI	2	-	1	2	-	5
Superintendência SFA/PR	63	-	20	76	-	159
Superintendência SFA/RJ	16	7	17	35	-	75
Superintendência SFA/RN	4	-	1	9	-	14
Superintendência SFA/RO	3	-	2	7	-	12
Superintendência SFA/RR	1	-	1	1	-	3
Superintendência SFA/RS	77	1	14	68	1	161
Superintendência SFA/SC	50	1	14	57	1	123
Superintendência SFA/SE	4	-	2	7	1	14
Superintendência SFA/SP	143	1	70	185	1	400
Superintendência SFA/TO	1	-	1	10	1	13
TOTAL						1568

Manifestações Pendentes por Unidades

O quadro abaixo demonstra o quantitativo de demandas pendentes por Unidades Organizacionais do MAPA, ao final do ano de 2016.



GM – Gabinete do Ministro
SE – Secretaria Executiva
SDA – Secretaria de Defesa Agropecuária
SPRC – Secretaria do Produtor Rural e Cooperativismo
SPA – Secretaria de Política Agrícola
SRI – Secretaria de Relações Internacionais do Agronegócio
SFAs – Superintendências Federais da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

ACST - Assessoria de Apoio às Câmaras Setoriais e Temáticas
CASEMG - Companhia de Armazéns e Silos do Estado de Minas Gerais
CEPLAC - Comissão Executiva do Plano da Lavoura Cacaueira
CONJUR – Consultoria Jurídica
SIMS – Secretaria de Mobilidade Social, do Produtor Rural e do Cooperativismo
SPA – Secretaria de Pesca e Aquicultura
INMET - Instituto Nacional de Meteorologia
OUVIDORIA – Ouvidoria/MAPA

Assuntos mais demandados

A Ouvidoria selecionou os 5 principais assuntos demandados no decorrer do ano de 2016. Apresentamos a seguir o quadro destes assuntos e a representação gráfica, nota-se que estes assuntos correspondem a 56,14% do total de demandas recebidas pela Ouvidoria/MAPA no ano de 2016:

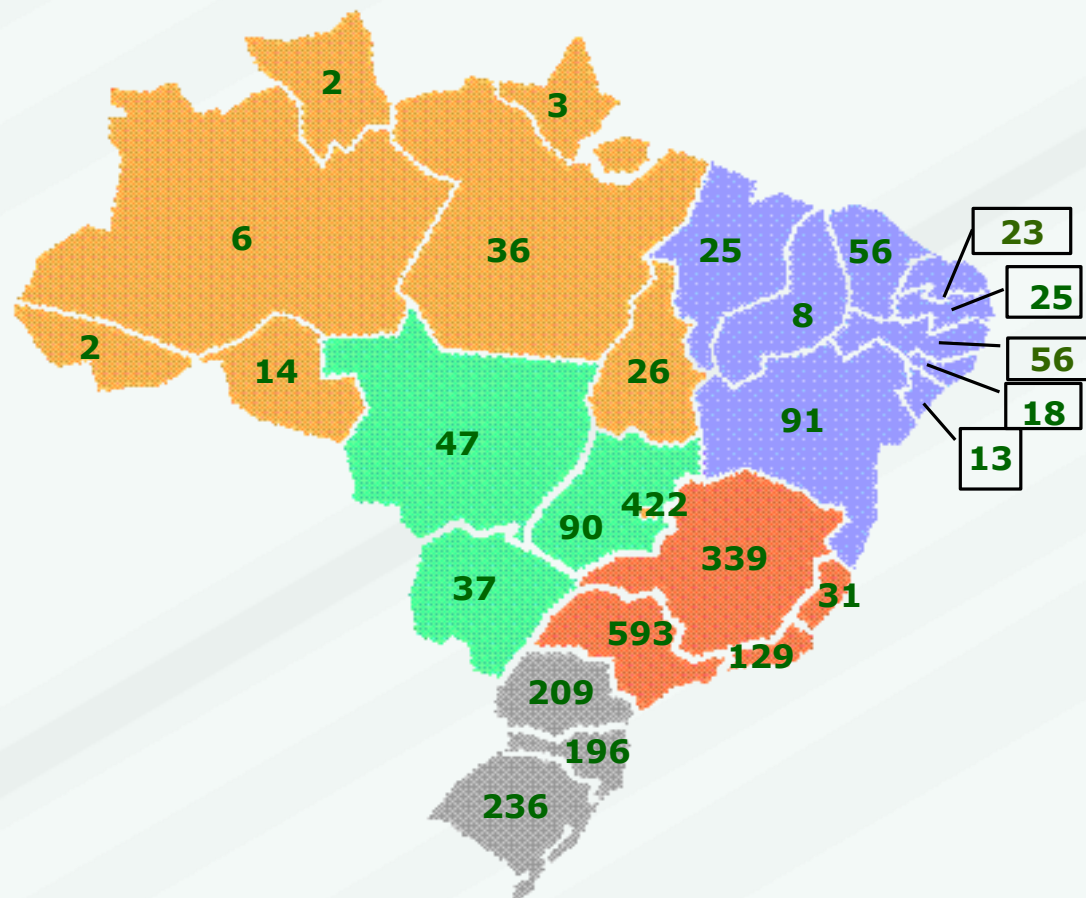
Assuntos mais demandados	Quantidade de demandas
Produto de Origem Animal	750
Alimentação Animal	483
Carteira de Pescador	355
Produto de Origem Vegetal	298
Administração de Pessoas	235



Manifestações por UF

ESTADO	QTD
AC	2
AL	18
AM	6
AP	3
BA	91
CE	56
DF	422
ES	31
GO	90
MA	25
MG	339
MS	37
MT	47
NI	1045
PA	36
PB	25
PE	56
PI	8
PR	209
RJ	129
RN	23
RO	14
RR	2
RS	236
SC	196
SE	13
SP	593
TO	26
TOTAL	3778

Este quadro faz menção ao volume de registros de demandas recebidas pela Ouvidoria/MAPA com o demonstrativo das irregularidades em cada Unidade Federativa. Percebe-se que os estados das regiões Centro Oeste, Sudeste e Sul aglomera o maior número de possíveis irregularidades dentre os demais estados.



Estados mais demandados

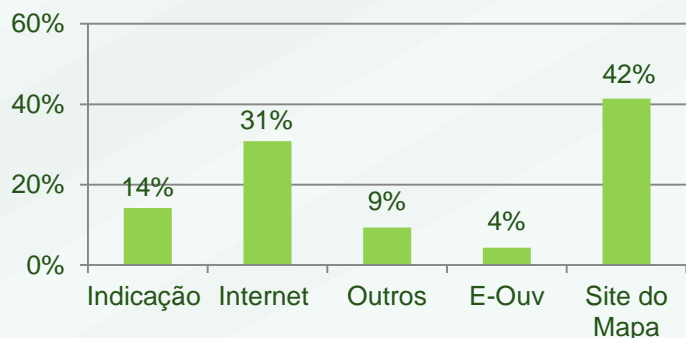
No quadro a seguir, listamos os 10 estados que receberam o maior número de demandas no decorrer do ano de 2016, destacamos também os 3 assuntos mais demandados em cada UF.

UF	Assuntos	UF	Assuntos
São Paulo	Alimentação Animal	Santa Catarina	Alimentação Animal
	Produto de Origem Animal		Produto de Origem Animal
	Vinhos e Bebidas		Registro de Estabelecimento ou Produto
Distrito Federal	Carteira de Pescador	Rio de Janeiro	Produto de Origem Animal
	Serviços e Sistemas		Administração de Pessoas
	Administração de Pessoas		Carteira de Pescador
Minas Gerais	Alimentação Animal	Bahia	Alimentação Animal
	Produto de Origem Animal		Administração de Pessoas
	Vinhos e Bebidas		Plano da Lavoura Cacaueira
Rio Grande do Sul	Produto de Origem Animal	Goiás	Produto de Origem Animal
	Produto Veterinário		Alimentação Animal
	Sementes e Mudanças		Vinhos e Bebidas
Paraná	Produto de Origem Animal	Ceará	Alimentação Animal
	Alimentação Animal		Produto de Origem Animal
	Inspeção de Estabelecimento ou Produto		Vinhos e Bebidas

Pesquisa de Opinião com o cidadão

A Pesquisa de Opinião da Ouvidoria/MAPA é realizada por meio de link disponível no retorno das respostas ao cidadão. O resultado da pesquisa gera ações e medidas mais proativas da Ouvidoria, além de maior eficiência na gestão administrativa. No ano de 2016 foram respondidas 396 pesquisas, cujos resultados demonstraremos nos gráficos a seguir:

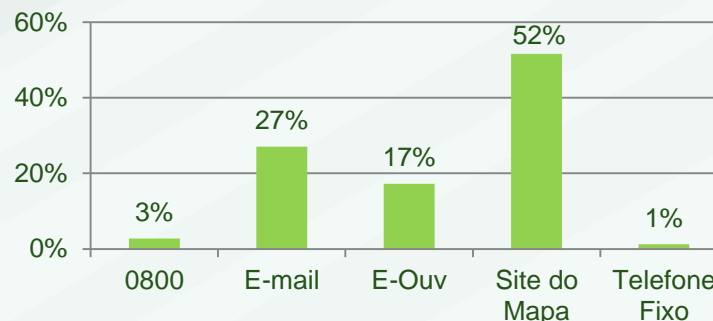
1. Como tomou conhecimento da Ouvidoria/Mapa:



O “Site do Mapa” foi o canal de divulgação mais utilizado pelo cidadão, em seguida do canal “Internet”. Os indicativos “Indicação de conhecidos”, “Outros” e “E-OUV” representam 27% dos canais de divulgação dos serviços da Ouvidoria. Estes indicadores resultam na busca do cidadão por um setor que venha acolher a sua manifestação.

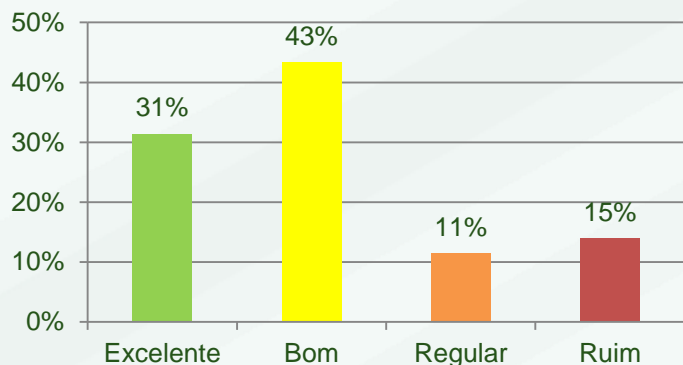
Quanto aos canais de registro da demanda, o “Site do MAPA”, foi o canal mais utilizado pelo cidadão, representando 52%, seguido do “E-mail” com 27% de registros, o “E-Ouv” alcançou 17%, já os canais “0800” registrou 3% e “Telefone Fixo” com 1%.

2. Qual foi canal utilizado para fazer sua manifestação?



Pesquisa de Opinião com o cidadão

3. Como classifica o atendimento da Ouvidoria:



Os indicativos “excelente” e “bom” somaram 74% das respostas.

Já os indicativos “ruim” e “regular” juntos atingiram 26%.

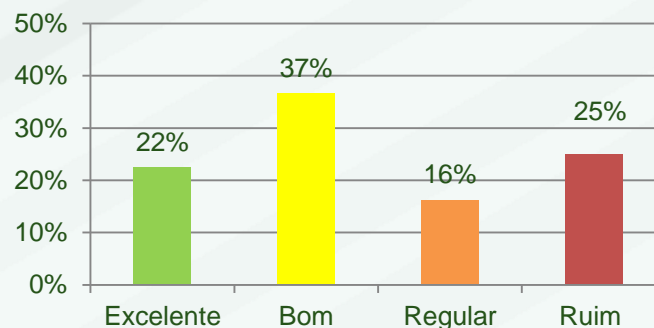
Este resultado decorre do acolhimento da demanda pela Ouvidoria, onde os agentes coletam as manifestações, analisam-nas e tramitam-nas para as áreas responsáveis pela apuração das demandas no âmbito do MAPA.

4. Como classifica a qualidade da resposta oferecida pelo órgão responsável?

Para os indicativos de “excelente” e “bom” obtivemos um percentual de 59%.

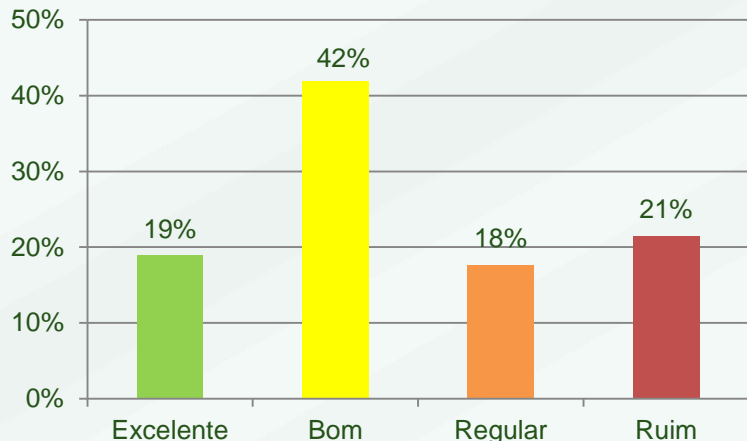
O indicativo “regular” registrou 16% e deixa a perspectiva de que há uma migração de “bom” para “ruim”.

E o indicativo “ruim” atingiu um percentual de 25%, o que denota que o cidadão espera por maior celeridade e qualidade no atendimento de suas demandas.



Pesquisa de Opinião com o cidadão

5. Como classifica o tempo de resposta oferecida pelo órgão responsável?



Mensurando os indicadores de “excelente” e “bom” o percentual atingiu 61%.

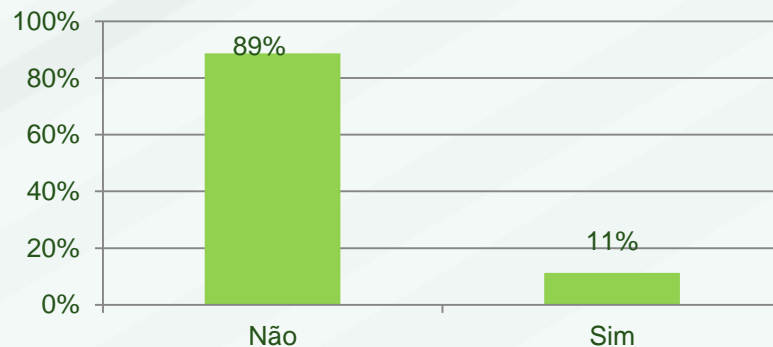
Quanto ao indicador “regular” demonstra 18% da pesquisa.

O indicador “Ruim” representado por 21%, é visto pela Ouvidoria como um ponto que pode ser trabalhado junto as áreas técnicas no intuito de atender as manifestações dentro dos prazos estabelecidos pela Ouvidoria-Geral da União em Instrução Normativa.

6. Você conhece a Carta de Serviços ao Cidadão do MAPA?

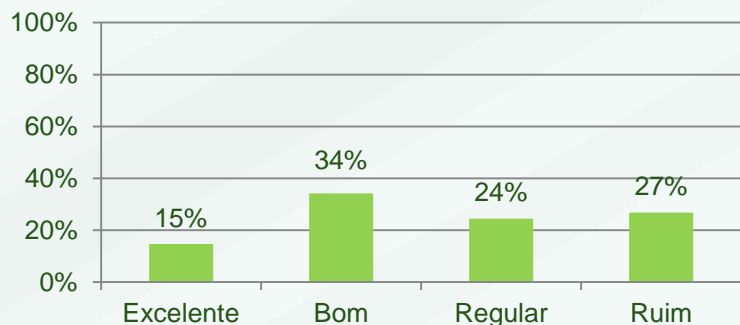
Pela pesquisa, 89% dos respondentes desconhecem a carta de serviço do Mapa.

A Ouvidoria-Geral da União – OGU, estabeleceu que as ouvidorias públicas do Poder Executivo devem subsidiar a avaliação dos serviços prestados.



Pesquisa de Opinião com o cidadão

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

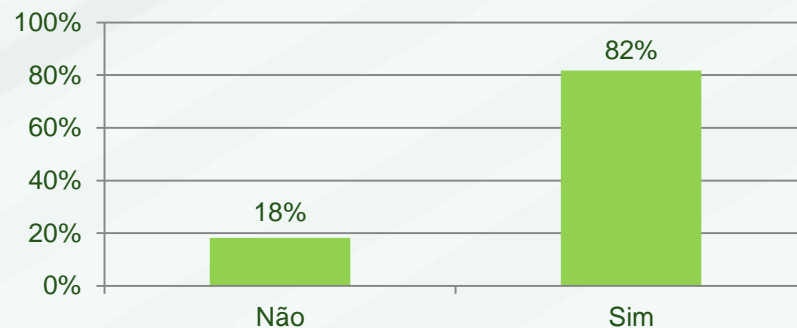


Dos 11% que julgam conhecer a carta de serviço, 15% opinaram como “Excelente”, 34% como “Bom”, 24% opinaram como “Regular” e outros 27% como ruim. Estes resultados estão relacionados ao cumprimento dos padrões de qualidade oferecido pela carta de serviço.

A importância de se ter um serviço como a Ouvidoria sendo mediadora dos assuntos que se relaciona entre Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão e Elogio faz com que o cidadão participe e contribua ao Órgão por meio de manifestações que são repassadas às áreas específicas que tratam de assuntos pertinentes a este Ministério.

Contudo o resultado demonstra que 82% dos cidadãos indicaria o serviço da Ouvidoria.

8. Você indicaria os serviços da Ouvidoria/MAPA para seus conhecidos?



George Nogueira Cardoso

Ouvidor do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

Contatos com a Ouvidoria/Mapa
Central de Relacionamento: 0800 704 1995
E-mail: ouvidoria@agricultura.gov.br
Audiência com o Ouvidor: (61) 3218-2089
Endereço: Esplanada dos Ministérios – Bloco “D” – Ed. Sede - 2º andar - sala 202

MINISTÉRIO DA
**AGRICULTURA, PECUÁRIA
E ABASTECIMENTO**

