

2021

SÍNTESE DO RELATÓRIO ANUAL

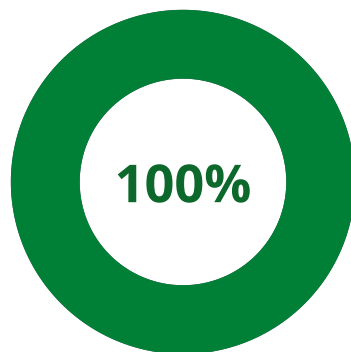
OUVIDORIA

MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E
ABASTECIMENTO - MAPA

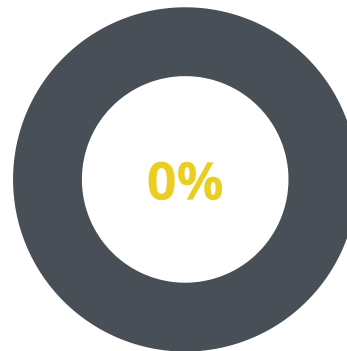


TRANSPARÊNCIA ATIVA

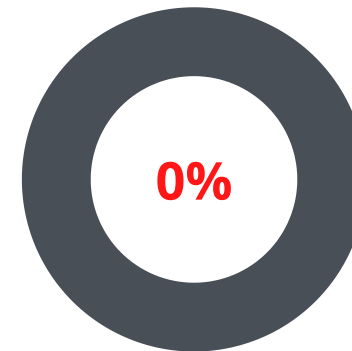
ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS PELA CGU 49



CUMPRIDOS



CUMPRIDOS PARCIALMENTE



NÃO CUMPRE

Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

TRANSPARÊNCIA PASSIVA

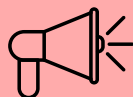
QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES DO FALA.BR RECEBIDAS EM 2021

TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
COMUNICAÇÃO	99	100	155	84	111	137	175	122	128	121	121	106	1.459	16%
DENÚNCIA	70	92	99	83	78	88	93	81	71	97	113	93	1.058	12%
ELOGIO	1	3	1	2	4	2	3	5	2	4	4	6	37	0,4%
RECLAMAÇÃO	60	99	86	75	68	101	65	77	61	78	62	58	890	10%
SIMPLIFIQUE	1	1	1	1	3	3	2	4	1	3	1	1	22	0,2%
SOLICITAÇÃO	193	280	341	246	287	318	241	274	203	169	169	154	2.875	32%
SUGESTÃO	20	7	10	8	10	12	18	13	8	16	7	5	134	1%
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	141	195	244	250	265	208	212	219	229	232	231	154	2.580	28%
TOTAL	585	777	937	749	826	869	809	795	703	720	708	577	9.055	100%

Média de demandas por dia útil de trabalho: 37,26 demandas/dia



COMUNICAÇÃO
INFORMAÇÃO ANÔNIMA ACERCA DE SUPOSTA PRÁTICA DE IRREGULARIDADE OU ATO ILÍCITO.



DENÚNCIA
INDICA A PRÁTICA DE IRREGULARIDADE OU DE ILÍCITO.



ELOGIO
DEMONSTRAÇÃO DE SATISFAÇÃO SOBRE O SERVIÇO PRESTADO OU O ATENDIMENTO RECEBIDO.



RECLAMAÇÃO
DEMONSTRAÇÃO DE INSATISFAÇÃO FRENTE A UM SERVIÇO PRESTADO OU O ATENDIMENTO RECEBIDO.



SIMPLIFIQUE
SOLICITAÇÕES RELATIVAS À SIMPLIFICAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS.



SOLICITAÇÃO
PEDIDO PARA ADOÇÃO DE PROVIDÊNCIAS POR PARTE DOS ÓRGÃOS E DAS ENTIDADES PÚBLICAS.



SUGESTÃO
APRESENTAÇÃO DE IDEIA OU FORMULAÇÃO DE PROPOSTA DE APRIMORAMENTO DE SERVIÇOS PÚBLICOS.



PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO
INFORMAÇÕES PRODUZIDAS OU CUSTODIADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.

Fonte: falabr.cgu.gov.br

PAINEL DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - SIC

VISÃO GERAL DOS PEDIDOS RECEBIDOS EM 2021



TOTAL DE PEDIDOS: 2.580 (100% DE ATENDIMENTO)



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 10,74 DIAS



RANKING DE ÓRGÃOS MAIS DEMANDANDOS: 11º/306

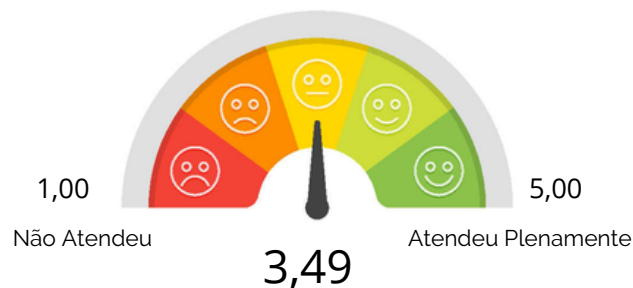
MÉDIA DE PEDIDOS POR DIA ÚTIL DE TRABALHO: 10,23

TOTAL DE PEDIDOS POR ANO

	2020	2021
MAPA	3.176	2.580
TODOS OS ÓRGÃOS	153.612	119.102

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - SIC

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

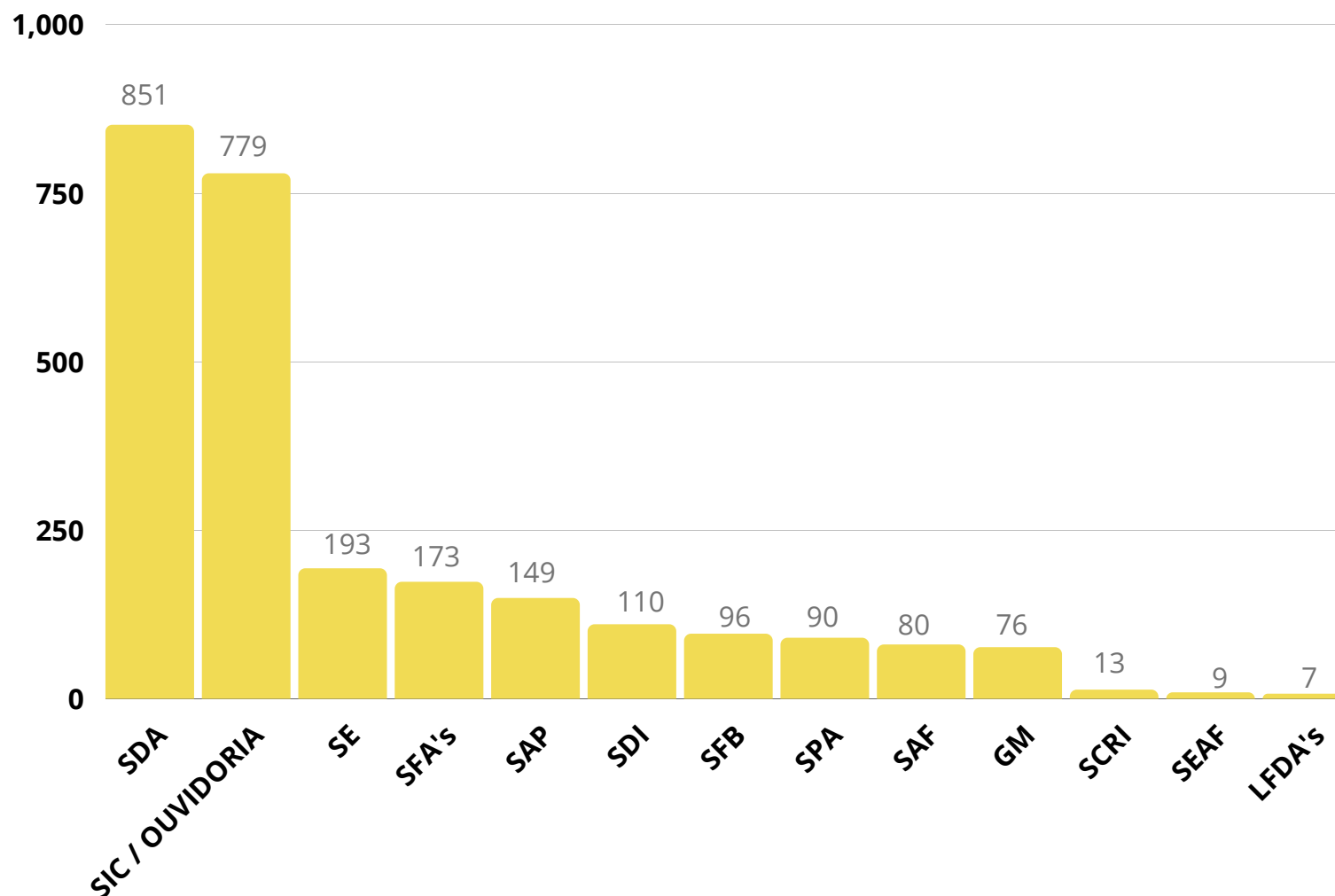


A resposta fornecida foi fácil de compreensão?



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

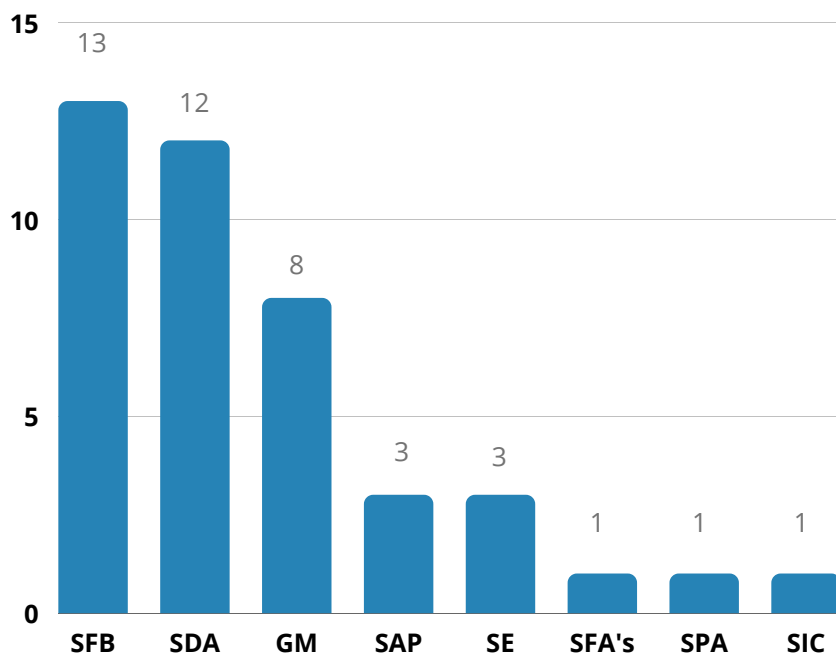
DISTRIBUIÇÃO POR UNIDADES ADMINISTRATIVAS RESPONDENTES 2021



(*) Os totais apresentados no gráfico refletem as Unidades Administrativas que concorreram para responder aos pedidos de acesso à informação, cuja a soma não corresponde ao quantitativo geral de pedidos recebidos.

RECURSOS - DISTRIBUIÇÃO POR UNIDADES ADMINISTRATIVAS RESPONDENTES EM 2021

Recursos de 2º Instância - 39



Recursos de 3º Instância - 25



(*) Os totais apresentados no gráfico refletem as Unidades Administrativas que concorreram para responder aos pedidos de acesso à informação, cuja a soma não corresponde ao quantitativo geral de pedidos recebidos.

RECURSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

	Chefe Hierárquico Recursos de 1ª instância	Autoridade máxima do órgão Recursos de 2ª instância	CGU Recursos de 3ª instância	CMRI Recursos de 4ª instância
2020	290	71	25	9
2021	166	39	25	2
	<p>76,5% dos recursos de 1ª instância foram solucionados pela Unidade Administrativa responsável, com o apoio da Ouvidoria.</p>	<p>Com o esforço da Ouvidoria junto às Unidades Administrativas, 36% dos recursos de 2ª instância foram solucionados, reduzindo o quantitativo de recursos dirigidos à CGU. Somado o quantitativo de recursos do SFB e da SDA, tem-se 25 dos 39 recursos.</p>	<p>Dos 25 recursos interpostos à CGU, somente 3 foram deferidos o que corresponde a apenas 12% das decisões da Ministro da Agricultura, Pecuária e Abastecimento reformadas, todas elas da SDA.</p>	<p>Dos 2 recursos interpostos à CMRI, um foi indeferido e outro permanece em tramitação.</p>

Omissões

0%

NO EXERCÍCIO DE 2021, NÃO HOUE OMISSÃO DE RESPOSTAS POR PARTE DO MAPA

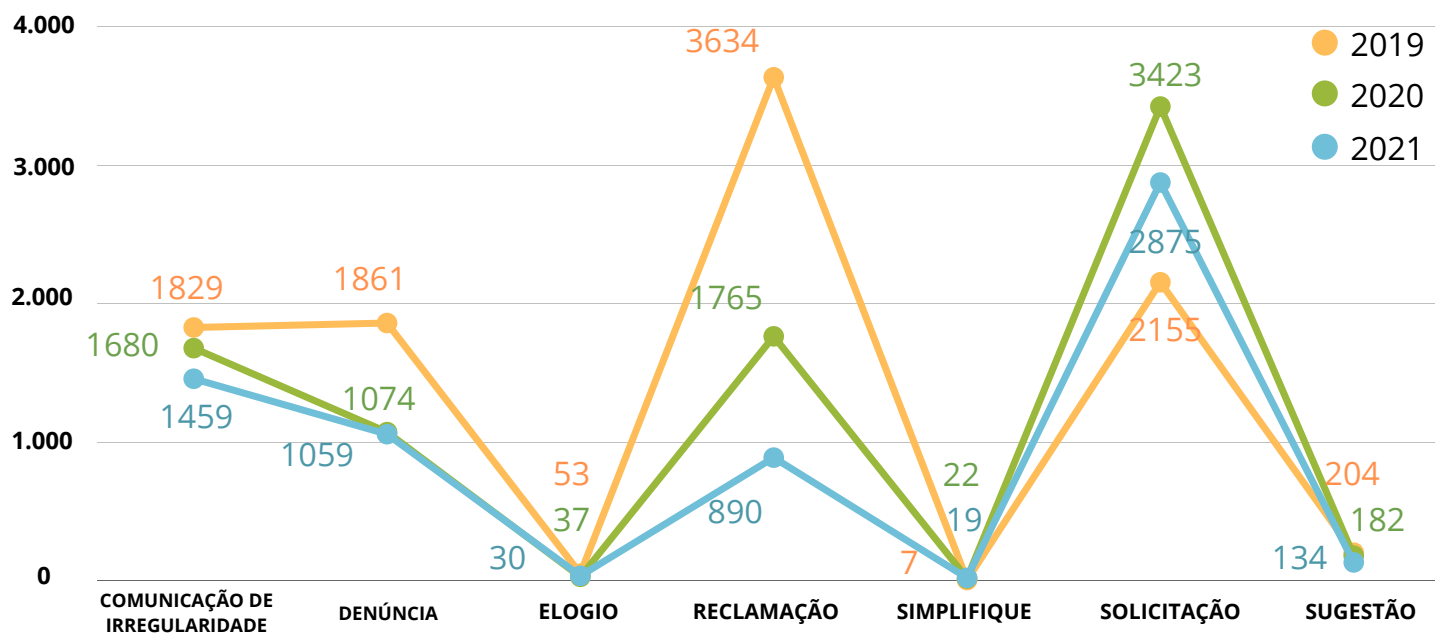
Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br/>

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA EM 2021

MAPA COMPARATIVO DE QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES DOS ÚLTIMOS 3 ANOS

2019	2020	2021
Total de manifestações	Total de manifestações	Total de manifestações
9.748	8.174	6.475
Tempo médio de resposta	Tempo médio de resposta	Tempo médio de resposta
29,62	22,77	17,51
Satisfação Média	Satisfação Média	Satisfação Média
52,17%	70,06%	65,05%

O lema da Ouvidoria do MAPA nos últimos anos tem sido: "Transformar os problemas individuais em soluções coletivas"



RECLAMAÇÃO SOBRE SERVIÇOS PRESTADOS EM 2021 - (890)

SERVIÇOS PRESTADOS	QUANTITATIVO 2020	QUANTITATIVO 2021	PERCENTUAL 2021	PERCENTUAL COMPARATIVO	ÁREA
<ul style="list-style-type: none"> • Registro de Pescador Amador (categoria embarcada/desembarcada): <ul style="list-style-type: none"> - Sistema não reconhece pagamento da GRU; - Indisponibilidade da carteira definitiva - Dificuldade para impressão da carteira de pescador - Dificuldade para emitir a GRU no Sistema - Dificuldade para se cadastrar no sistema • Registro de Pescador Profissional – RGP: <ul style="list-style-type: none"> - Dificuldade de utilização do SISRGP 4.0 - Dificuldade para Recadastramento no SISRGP 4.0 - Renovação de Carteira de Pesca Profissional 	1.059	433	48,7%	-59,12%	SAP
<ul style="list-style-type: none"> • Vigilância Agropecuária Internacional: <ul style="list-style-type: none"> - Atrasos/demora na atuação do servidor - Demora na liberação da LPCO - Mercadoria Parada/Apreendida • Certificado Veterinário Internacional - CVI: <ul style="list-style-type: none"> - Dificuldade para emissão do documento presencialmente - Não conseguir acessar o serviço via sistema • Estabelecimentos de produtos de origem animal, vegetal, agropecuário e veterinário: <ul style="list-style-type: none"> - Dificuldade na emissão de documento via sistema - Estabelecimento sem registro • Laboratórios: <ul style="list-style-type: none"> - Problemas com laboratórios credenciados - Dificuldade no registro de laboratórios 	151	113	12,7%	-25%	SDA
<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas (SEI, SIPEAGRO, SIGSIF, TIFácil) <ul style="list-style-type: none"> - Ausência de resposta do canal disponibilizado ao usuário - Sistema de difícil acesso/ Dificuldade do usuário para atualizar informações - Indisponibilidade do Sistema 	50	36	4%	-28%	DTI
<ul style="list-style-type: none"> • Garantia Safra <ul style="list-style-type: none"> - Desbloqueio do benefício - Pagamento do benefício • Programa de Garantia de Atividade Agropecuária - PROAGRO <ul style="list-style-type: none"> - Demora na Análise de Processo • Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar - PRONAF <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilização de recursos 	37	21	2,4%	-43,25%	SPA
<ul style="list-style-type: none"> • Cadastro Ambiental Rural (CAR) <ul style="list-style-type: none"> - Dificuldades para alterar/corrigir/cancelar - Dificuldade para sincronização dos dados no SICAR - Regularização no SICAR • Dados Abertos <ul style="list-style-type: none"> - Atualização de informações disponíveis no sistema de Dados Abertos - Sincronização dos dados no sistema 	31	25	2,8%	-20%	SFB
Encerrados pela Ouvidoria: Falta de materialidade; Falta de complementação; Duplicidade; Encaminhada a outro órgão; Consulta; Requerimento ou Representação.	320	169	19%	-47,18%	OUV
Outros Assuntos	117	93	10,4%	- 20,51%	MAPA

SOLICITAÇÃO SOBRE SERVIÇOS PRESTADOS EM 2021 - (2.875)

SERVIÇOS PRESTADOS	QUANTITATIVO 2020	QUANTITATIVO 2021	PERCENTUAL 2021	PERCENTUAL COMPARATIVO	ÁREA
<ul style="list-style-type: none"> • Registro de Pescador Amador (categoria embarcada/desembarcada) - Sistema não reconhece pagamento da GRU - Indisponibilidade da carteira definitiva - Dificuldade para impressão da carteira de pescador - Dificuldade para emitir a GRU no Sistema - Dificuldade para se cadastrar no sistema • Registro de Pescador Profissional – RGP - Dificuldade de utilização do SISRGP 4.0 - Dificuldade para Recadastramento no SISRGP 4.0 - Dificuldade para renovar o registro de Pescador Profissional 	1.407	972	33,8%	-30,91%	SAP
<ul style="list-style-type: none"> • Vigilância Agropecuária Internacional - Atraso na liberação de carga - Liberação da LPCO - Liberação de mercadoria parada/apreendida • Estabelecimentos / Produtos de origem animal, vegetal, agropecuário e veterinário - Solicitação de orientações para a emissão de documentos - Solicitação de orientações para realizar o registro de estabelecimento - Necessidade de adequação da legislação da defesa agropecuária • CVI - Certificado Veterinário Internacional - Solicita orientações para emissão de documento - Solicita adequações e melhorias do serviço • Sistemas utilizados na defesa agropecuária (SIPEAGRO, SIGSIF, RENASEM e e-SISBI) - Solicitação de orientações para atualização de informações de registro no sistema - Solicita orientações de como efetuar o cadastro no sistema de difícil acesso 	349	106	3,7%	-69,62%	SDA
<ul style="list-style-type: none"> • Cadastro Ambiental Rural (CAR) - Dificuldades para alterar/corriger/cancelar - Atualização de informações do CAR no SICAR - Dificuldade para sincronização dos dados no SICAR - Regularização no SICAR • SICAR - Sistema de Cadastro Ambiental Rural: - Não conseguir acessar o serviço - Sincronização dos dados no sistema 	162	116	4,0%	-28,39%	SFB
Encerrados pela Ouvidoria: Falta de materialidade; Falta de complementação; Duplicidade; Encaminhada a outro órgão; Consulta; Requerimento ou Representação.	1.091	1.576	54,8%	44,45%	OUV
<ul style="list-style-type: none"> • Outros Assuntos 	414	105	3,7%	-74,63%	MAPA

COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE / DENÚNCIA EM GRANDES NÚMEROS EM 2021 (2.517)

TOTAIS	QUANTITATIVO 2020	QUANTITATIVO 2021	PERCENTUAL 2021	PERCENTUAL COMPARATIVO
Encerrados (Falta de materialidade; Falta de complementação; Duplicidade; Encaminhada a outro órgão; Consulta; Requerimento ou Representação).	706	490	19%	-30,59%
Demandas Internas de Solução Administrativa	136	33	1%	-75,73%
Atividades de Fiscalização	1.455	1.649	66%	13,33%
Serviço Prestado	232	153	6%	-34%
Infrações Cometidas por Agentes Públicos e Pessoas Jurídicas	225	192	8%	-14,66%

COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE / DENÚNCIA EM SERVIÇOS PRESTADOS EM 2021 - (153)

SERVIÇOS PRESTADOS	QUANTITATIVO 2020	QUANTITATIVO 2021	PERCENTUAL 2021	PERCENTUAL COMPARATIVO	ÁREA
<ul style="list-style-type: none"> Registro de Pescador Amador (categoria embarcada/desembarcada) - Sistema não reconhece pagamento da GRU - Indisponibilidade da carteira definitiva - Dificuldade para impressão da carteira de pescador - Dificuldade para emitir a GRU no Sistema - Dificuldade para se cadastrar no sistema Registro de Pescador Profissional – RGP - Dificuldade de utilização do SISRGP 4.0 - Dificuldade para Recadastramento no SISRGP 4.0 - Não conseguir acessar o serviço 	140	48	31,4%	-65,71%	SAP
<ul style="list-style-type: none"> Vigilância Agropecuária Internacional - Atrasos/demora na atuação do servidor - Demora na liberação da LPCO - Mercadoria Parada/Apreendida Estabelecimentos / Produtos de origem animal, vegetal, agropecuário e veterinário - Dificuldade na emissão de documento via sistema - Estabelecimento sem registro CVI - Certificado Veterinário Internacional - Não conseguir emitir o documento Sistemas utilizados na defesa agropecuária (SIPEAGRO, SIGSIF, RENASEM e e-SISBI) - Ausência de resposta do canal disponibilizado ao usuário - Sistema de difícil acesso - Dificuldade do usuário para atualizar informações - Indisponibilidade do Sistema 	22	45	29,4%	104,54%	SDA
<ul style="list-style-type: none"> Recursos Humanos: - Acesso/registo de aposentadoria e pensão - Acesso à ficha financeira - Recebimento de pensão Sistemas (SEI, SIPEAGRO, TIFácil): - Ausência de resposta do canal disponibilizado ao usuário - Sistema de difícil acesso - Dificuldade do usuário para atualizar informações - Indisponibilidade do Sistema COVID-19 - Descumprimento de Medidas de Segurança - Falta de Álcool Gel nas dependências do MAPA - Não observância às Normas Legais - Negligência com a higienização e manutenção - Ponto eletrônico 	136	30	19,6%	-77,94%	SE
<ul style="list-style-type: none"> Outros Assuntos 	350	30	19,6%	-91,42%	MAPA

COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE / DENÚNCIA EM ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÃO EM 2021 - (1.649)

ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÃO	QUANTITATIVO 2020	QUANTITATIVO 2021	PERCENTUAL 2021	PERCENTUAL COMPARATIVO	ÁREA
<ul style="list-style-type: none"> • Fabricação e Comercialização Irregular/Clandestina: - De Agrotóxicos e Afins, Alimentação Animal, Insumos Agrícolas; Insumos Agropecuários; Produtos de Origem Animal; Produtos de Origem Vegetal; Bebidas, Vinhos e Derivados; Produtos Veterinários; e Sementes e Mudanças. • Adulteração e Fraudes em: - Produtos Agrícolas; Agropecuários; Agrotóxicos e Afins; Alimentação Animal; Bebidas, Vinhos e Derivados; Produtos de Origem Animal; Produtos Orgânicos; Produtos de Origem Vegetal; e Produtos Veterinários. • Armazenamento Irregular: - De Insumos Agrícolas; Agropecuários; Agrotóxicos e Afins; Produtos de Origem Animal; Produtos de Origem Vegetal; e Sementes e Mudanças. • Rotulagem em desacordo com as normas: - De produtos para Alimentação Animal; Bebidas, Vinhos e Derivados; Produtos de Origem Animal; Produtos de Origem Vegetal; Produção Orgânica; e Produtos Veterinários. • Aviação Agrícola: - Aeronaves sem Registro; - Aplicação Ilegal de Agrotóxicos; - Pulverização em Descumprimento as Normas Legais. 	1.412	1.524	92,4%	7,93%	SDA
<ul style="list-style-type: none"> • Fiscalização de Políticas Públicas: Falso Agricultor: - Cadastro Nacional da Agricultura Familiar - CAF Cobrança indevida para emissão: - DAP - Emissão de documento Fraude/Emissão: - Programa de Garantia de Atividade Agropecuária - PROAGRO - Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar - PRONAF - Garantia Safra Fraude/Falso Pescador: - Registro Geral da Atividade Pesqueira Fraude/Emissão: - Cadastro Ambiental Rural (CAR): 	92	101	6,1%	9,78%	SAF/SPA/SAP/SFB
Outros Assuntos	43	24	1,5%	-44,18%	MAPA

COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE / DENÚNCIA EM 2021 - (192)

INFRAÇÕES COMETIDAS POR AGENTES PÚBLICOS E PESSOAS JURÍDICAS - CONFORME ART. 20 PORTARIA MAPA Nº403 DE 21/02/2022	QUANTITATIVO 2020	QUANTITATIVO 2021	PERCENTUAL 2021	PERCENTUAL COMPARATIVO	ÁREA DE APURAÇÃO
Atos de corrupção em geral praticados por agentes públicos do Mapa	26	8	4,2%	-69,23%	CORREGEDORIA
Nepotismo	4	1	0,5%	-75%	CG INTEGRIDADE
Desvio de conduta ética	32	8	4,2%	-75%	COMISSÃO ÉTICA
Infrações disciplinares de servidor, incluindo assédio sexual e moral	181	167	87,0%	-7,73%	CORREGEDORIA
Prática de ato lesivo por pessoa jurídica	6	8	4,2%	33,33%	CORREGEDORIA

DETALHAMENTO DAS INFRAÇÕES	QUANTITATIVO	PERCENTUAL	ÁREAS MAIS DEMANDADAS
Assédio Moral	42	22%	SDA
Falta de zelo e dedicação as atribuições do cargo	30	16%	SDA
Abuso de autoridade	17	9%	SDA
Valer-se do cargo para lograr proveito pessoal ou de outrem, em detrimento da dignidade da função pública	11	6%	SDA
Descumprir as normas legais e regulamentares	10	5%	SDA
Receber propina, comissão, presente ou vantagem de qualquer espécie, em razão de suas atribuições	8	4%	SDA
Recebimento ou solicitação de qualquer vantagem indevida por parte de agentes públicos do Mapa	7	4%	SDA

COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE / DENÚNCIA - 192

Falta de Presteza no atendimento	7	4%	SDA
Excesso de poder na fiscalização	6	3%	SDA
Conflito de interesses	6	3%	SDA
Financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos nesta Lei 1.2846/13	5	3%	SDA
Não desempenhar plenamente as atribuições do vínculo funcional	5	3%	SDA
Opor resistência injustificada ao andamento de documento e processo ou execução de serviço	4	2%	SFA/MG - SDI - SDA
Falta de Urbanidade	4	2%	SDA
Utilizar pessoal ou recursos materiais da repartição em serviços ou atividades particulares	3	2%	SFA/AL
Exigências abusivas por parte dos fiscais	2	1%	SDA
Falta de assiduidade	2	1%	SDA
Assédio Sexual	2	1%	SFA/PR - SDA
Inassiduidade habitual	2	1%	SDA
Ausentar-se do serviço durante o expediente, sem prévia autorização do chefe imediato	2	1%	SDA
Utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados	2	1%	SFA/AP - SDA
Nepotismo	1	1%	SAP
Outros	14	7%	MAPA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO EM 2021 - OUVIDORIA

RESOLUTIVIDADE (A SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?)

TOTAL DE RESPOSTAS **543**



Sim



Parcialmente



Não

MAPA

54%

18%

28%

MÉDIA FEDERAL

34%

17%

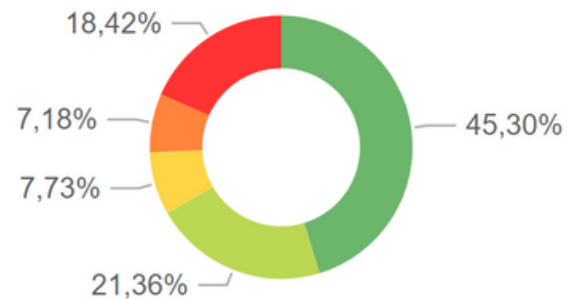
50%

SATISFAÇÃO (VOCÊ ESTÁ SATISFEITO (A) COM O ATENDIMENTO PRESTADO?)



67%

Satisfação Média



Resposta :

- 5 😄 Muito Satisfeito
- 4 😊 Satisfeito
- 3 😐 Regular
- 2 😞 Insatisfeito
- 1 😡 Muito Insatisfeito

Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/> - dados extraídos em 03/03/2022



MINISTÉRIO DA
AGRICULTURA, PECUÁRIA
E ABASTECIMENTO



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

