

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra I, Bloco A,
Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF CEP: 70070-905
cgu@cgu.gov.br

WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO
Ministro da Controladoria-Geral da União

JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO
Secretário-Executivo

ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL
Secretário Federal de Controle Interno

ROBERTO CÉSAR DE OLIVEIRA VIÉGAS
Secretário de Transparência e Prevenção da Corrupção

GILBERTO WALLER JÚNIOR
Corregedor-Geral da União

VALMIR GOMES DIAS
Ouvidor-Geral da União

JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO
Secretário de Combate à Corrupção

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

LUANA MARCELINO
Supervisora

JOELMA PACHECO ARAÚJO
Coordenadora

JOELMA PACHECO ARAÚJO · KAMILLA JABRAYAN SCHMIDT
Equipe de Avaliação

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social - Ascom / CGU
Copyright © 2022 Controladoria-Geral da União

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet (www.gov.br/cgu) no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

RELATÓRIO FINAL DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

UNIDADE AVALIADA: Ouvidoria do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

MUNICÍPIO: Brasília - DF

OBJETIVO: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – MAPA, conforme disposto no art. 40, V do Regimento Interno da CGU (Portaria CGU nº 3.553/2019).

PERÍODO AVALIADO: janeiro a dezembro de 2019

DATA DE EXECUÇÃO: maio 2020 a setembro de 2021

Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – MAPA, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquele órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A unidade apresentou uma boa gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria, além de proatividade de ações, conquanto sua recente criação. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) Readequação dos procedimentos de restrição de dados pessoais e de pseudonimização e do meio de encaminhamento para as unidades internas; e
- b) Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento as seguintes providências:

- I - utilizar o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas e ainda restringindo o acesso às manifestações do tipo denúncia; e
- II - promover o adequado preenchimento do campo Assunto e Órgão de Interesse e a elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação a fim de corrigir as inconsistências identificadas, especialmente as manifestações do tipo comunicação.

CONTEÚDO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	7
APRESENTAÇÃO	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
METODOLOGIA.....	9
UNIDADE AVALIADA.....	10
RESULTADOS DOS EXAMES.....	10
1. BOAS PRÁTICAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO	10
1.1. Fluxo interno de tratamento das manifestações consolidado.....	10
1.2. Realização de reuniões periódicas para a discussão de ações estratégicas.....	11
2. READEQUAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DE RESTRIÇÃO DE DADOS PESSOAIS E DE PSEUDONIMIZAÇÃO E DO MEIO DE ENCAMINHAMENTO PARA AS UNIDADES INTERNAS	11
3. INCONSISTÊNCIAS NO TRATAMENTO DE PARTE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	13
RECOMENDAÇÕES	15
CONCLUSÃO	16
APÊNDICES.....	17
APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA.....	17
A.1 Informações Gerais.....	17
A.2 Competências	17
A.3 Equipe e Estrutura Física	22
A.4 Canais de Atendimento.....	23
A.5 Sistemas Informatizados	24
A.6 Fluxo Interno de Tratamento	24
A.7 Carta de Serviços aos Usuários	41

A.8 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor	42
A.9 Dados do Painel Resolveu	43
APÊNDICE B • RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA.....	45
B.1 Introdução	45
B.2 Estatísticas dos Quesitos Avaliados.....	49
APÊNDICE C • MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AVALIADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO.....	53
C.1 Achado 2 - “Readequação dos procedimentos de restrição de dados pessoais e de pseudonimização e do meio de encaminhamento para as unidades internas”	53
Análise da Equipe de Avaliação.....	54
C.2 Achado 3 - “Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria”	55
APÊNDICE D • PLANO DE AÇÃO DA MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AVALIADA.....	56

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CGU: Controladoria-Geral da União

DITEC: Divisão Técnica

Enap: Escola Nacional de Administração Pública

Fala.BR: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

LAI: Lei de Acesso à Informação

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

MAPA: Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

PDA: Plano de Dados Abertos

POP: Procedimento Operacional Padrão

Profoco: Política de Formação Continuada em Ouvidorias

QA: Questionário de Avaliação

SAOPE: Serviço de Apoio Operacional

SAT: Serviço de Apoio Técnico

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão

SisOuv: Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

UA: Unidade Avaliada

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 5 I da Lei nº 13.844/2019, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pg. 19, “(...) A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”.

OBJETO

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada Avaliação de Ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- II. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- III. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- IV. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- V. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- VI. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- VII. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada com base em todas as manifestações cadastradas e concluídas no ano de **2019** constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de **01/01/2019** a **31/12/2019**.

1. Será visto que foi considerado o período de 01/01/2019 a 31/12/2019 para a análise da amostra de manifestações da UA.

Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram extraídas 100 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA em questão é a Ouvidoria do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, tendo como principal função a de receber e acompanhar as reclamações, sugestões ou representações e adotar os procedimentos administrativos e regulamentares pertinentes, estabelecendo, assim, canais de comunicação que venham a facilitar e agilizar o trâmite das manifestações apresentadas pelo cidadão e a solução dos pleitos delas decorrentes.

A equipe da Ouvidoria deste Ministério é formada por uma equipe especialista em manifestações de ouvidoria, composta tanto por servidores quanto por colaboradores, e dependendo do assunto, segue um fluxo específico, conforme anexo.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.

1. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Segue a descrição de cada uma.

1.1. Fluxo interno de tratamento das manifestações consolidado

Por meio de documentos de operacionalização de demandas e normativos internos editados pela UA, observa-se ótimo grau de detalhamento para fluxo de tratamento das manifestações do âmbito da Ouvidoria do MAPA, conforme descrito por meio do Procedimento Operacional Padrão.

Procedimento Operacional Padrão

O Procedimento Operacional Padrão – POP da Ouvidoria do MAPA, disponibilizado em https://www.gov.br/agricultura/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/pop, é um documento que descreve as orientações técnicas para tratamento de manifestações de ouvidoria advindas da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR. Ademais, tem como principal objetivo a padronização do fluxo de atendimento, de forma a assegurar que as ações tomadas durante o tratamento das manifestações sejam realizadas dentro dos ditames legais que regem a matéria, minimizando desvios na execução das atividades e, por conseguinte, agregando mais valor e satisfação na entrega das respostas aos usuários dos serviços públicos do MAPA.

1.2. Realização de reuniões periódicas para a discussão de ações estratégicas

Por meio de documentos de operacionalização de demandas e normativos internos editados pela UA, observa-se o envio para conhecimento dos dirigentes das unidades, de um relatório gerencial contendo de maneira geral, informações relevantes para avaliação e possíveis tomadas de decisão. Para isso, a equipe da Ouvidoria realiza mensalmente uma reunião que busca diagnosticar os problemas recorrentes apontados nas manifestações dos usuários, e em seguida, apresenta recomendações aos titulares das unidades na busca de solução aos problemas identificados.

Esses encontros, conforme mencionado pela Unidade, podem viabilizar a discussão de ações estratégicas, aprimoramentos da comunicação interna, e até mesmo, identificar a necessidade de treinamentos, além de configurar-se um momento oportuno para críticas e sugestões.

2. Readequação dos procedimentos de restrição de dados pessoais e de pseudonimização e do meio de encaminhamento para as unidades internas

No que tange à apresentação das manifestações, e considerando a existência de mais de um canal de comunicação disponível ao cidadão, a Ouvidoria informou que utiliza a Plataforma Fala.BR e o Sistema SEI, propriamente dito. A Plataforma Fala.BR concentra todas as manifestações de Ouvidoria e os Pedidos de Acesso à Informação, por meio do qual se mantém a intermediação com o cidadão para realizar o pedido de complementação; pedido de consentimento; apresentação de resposta intermediária; prorrogação do prazo e o envio da resposta conclusiva. O Sistema Eletrônico de Informação – SEI é o sistema que a Ouvidoria realiza a intermediação com as unidades técnicas do MAPA, desde o encaminhamento até o recebimento da resposta referente à manifestação.

Todavia, esses sistemas não são integrados, e o intercâmbio dessas informações ocorre de forma manual. Neste quesito, registre-se salientar que, diante da diversidade de colaboradores nesta atividade e no tratamento de suas manifestações, em especial das denúncias e de suas peculiaridades, a ouvidoria informou que há uma definição específica apenas para tratamento de denúncias, identificadas ou não (comunicações), as quais são tramitadas, via SEI, conforme explicado:

“O procedimento adotado para o tratamento da denúncia segue o seguinte script: o profissional da ouvidoria analisa se o conteúdo da demanda refere-se a manifestação de ouvidoria; em caso positivo, atua-se processo no SEI; inclui-se o PDF da demanda, após verificar se não há informações no seu conteúdo que possibilitem a identificação do manifestante; em caso positivo, realiza-se a pseudonimização ou anonimização da demanda, para o posterior envio à unidade técnica competente, acompanhada de orientações legais que embasam a matéria de ouvidoria.”

Assim, verifica-se que as todas as manifestações, definidas na Lei 13.460/17, e os pedidos de Acesso à informação, definidos na Lei 12.527/11, são, então, tratados sem distinção, por todos os colaboradores.

Na tramitação interna via SEI, no que tange às denúncias, a Ouvidoria realiza o procedimento conhecido por pseudonimização, anonimização ou extração. Todavia, cumpre registrar que as denúncias, em especial as de cunho sigiloso, não são totalmente protegidas pela simples (anonimização), uma vez os assuntos nela contidas serem sensíveis e com possibilidade de acesso e conhecimento do teor por todos os usuários cadastrados na unidade interna de destino, e que, não necessariamente, farão o tratamento da manifestação, permitindo que todos os usuários, independentemente da necessidade de conhecer, acessem a denúncia.

Logo, ainda que o acesso seja “restrito” por alguns colaboradores, e conteúdo pseudonimizado, é possível que diversas unidades e servidores/terceirizados terem acesso aos dados pessoais, e/ou às informações sensíveis nela contidas.

Nessa mesma esteira, diante dos deveres direcionados aos agentes responsáveis pelo tratamento das manifestações, cujo teor envolve conhecimento dos dados pessoais e informações sensíveis, deveria ter também um tratamento diferenciado e/ou controle de acesso aos sistemas para tratamento das manifestações pela equipe de ouvidoria, diante da presença de diversos colaboradores, inclusive dos terceirizados, sem necessidade de conhecer, fato esse não verificado.

Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação) e da Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que você autorize expressamente o acesso a estas informações. Ainda, a Portaria CGU nº 581/2021 dedica os arts. 30 e 31 especificamente ao assunto:

Art. 30. Compete às unidades do SisOuv receber as denúncias dirigidas ao órgão ou entidade a que estejam vinculadas, nos termos do art. 4º do Decreto nº 10.153, de 2019.

Parágrafo único. As unidades do SisOuv adotarão, no âmbito de suas competências, as ações necessárias ao correto cumprimento do art. 4º do Decreto nº 10.153, de 2019.

Art. 31. Desde o recebimento da denúncia, as unidades do SisOuv adotarão as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 1º A proteção à identidade do denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer, pelo prazo de cem anos, nos termos do § 1º do art. 6º do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 2º A necessidade de conhecer será declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

§ 3º A proteção à identidade independe de prévia habilitação da denúncia pela unidade do SisOuv.

Obedece a referida portaria ao Decreto nº 10.153/2019, em que em seu art. 6º é disposto o seguinte:

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.

§ 1º A restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será mantida pela unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia pelo prazo de cem anos, conforme o disposto no inciso I do § 1º do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011.

(...)

§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.

Ocorre que o SEI não atende os requisitos ora expostos no Decreto relacionados ao estabelecimento de salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes, permanecendo que a utilização do módulo de triagem e tratamento disponibilizado na Plataforma Fala.BR seja avaliada pela UA.

Ressalta-se que no período de análise das manifestações constantes da amostra ainda não havia sido disponibilizado o Módulo de Triagem e Tratamento na Plataforma Fala.BR. Contudo, recentemente a Portaria CGU nº 581/2021 trouxe a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o § 1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.

Assim, pelo exposto, sugere-se à Ouvidoria avaliar a utilização do referido Módulo de forma a limitar o acesso às denúncias ao mínimo possível (identificadas ou não), evitando assim, o risco de vazamento/conhecimento de informações sensíveis contidas nas mesmas, em especial as relacionadas à atividade ministerial e a de seus servidores.

3. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria

Foram analisadas **98 manifestações** da Plataforma Fala.BR, de um universo de **9.748**, direcionadas ao MAPA, durante o ano de 2019, pela técnica da amostragem, que se caracteriza por ser um processo de obtenção de dados aplicáveis a um universo total, por meio do exame de uma parte deste conjunto, denominada amostra.

TIPOLOGIA	QUANTITATIVO	PERCENTUAL
Comunicação	18	18,36%
Denúncia	18	18,36%
Elogio	1	1,02%
Reclamação	35	35,71%
Solicitação	24	24,48%
Sugestão	2	2,04%
Total	98	100

A partir das 98 manifestações analisadas, foi constatado o seguinte:

a) Comunicações (18 analisadas) - a Ouvidoria do MAPA, em parte (6 delas), as trata como se fossem identificadas, o que sugere que o conceito de comunicação não está claro para a mesma, como também a diferenciação de Comunicação oriunda de uma denúncia anônima e de uma Reclamação (classificação equivocada pela Ouvidoria). Em geral, a qualidade da resposta, caso fosse considerada como identificada a manifestação, estaria de acordo com a legislação aplicável (qualidade das respostas).

b) Denúncias (18 analisadas) - a Ouvidoria do MAPA responde conclusivamente, dentro do prazo, informando o encaminhamento da denúncia ao órgão apuratório competente. No entanto, algumas foram tratadas como reclamação, e não como uma denúncia propriamente dita (sem promover a reclassificação do NUP no Fala.BR, de "denúncia" para "reclamação"). No que tange a sua qualidade de resposta e tratamento, as denúncias estão de acordo com a legislação aplicável.

c) Elogio (1 analisado) - a Ouvidoria correspondente agradece ao cidadão pelo elogio recebido, com o devido encaminhamento ao setor competente pelo assunto ou ao responsável pelo serviço público prestado, para conhecimento. A qualidade do tratamento da resposta está de acordo com a legislação aplicável.

d) Reclamações (35 analisadas) - as respostas, em quase sua totalidade conclusivas, foram dadas dentro do prazo. Entretanto, observou-se que em alguns casos específicos, a Ouvidoria deveria ter tratado o caso como solicitação (e promovido a reclassificação da manifestação no Fala.BR), já que se trata de "pedido para adoção de providências por parte da Administração". Em alguns casos, a Ouvidoria do MAPA alega falta de competência para atuar no caso, informando o órgão competente para dar o devido tratamento. Em geral, a qualidade do tratamento das reclamações a qualidade do tratamento das solicitações está de acordo com a legislação aplicável.

e) Solicitações (24 analisadas) - a Ouvidoria correspondente respeita o prazo legal dos 30 dias (prorrogáveis por mais 30 dias), acionando as áreas técnicas correspondentes e fornecendo a resposta cabível em cada situação. Em geral, a qualidade do tratamento das solicitações está de acordo com a legislação aplicável.

f) Sugestões (2 analisadas) - a Ouvidoria do MAPA geralmente encaminha o caso à autoridade ou ao órgão responsável, fornecendo resposta conclusiva e/ou intermediária dentro do prazo, com manifestação "acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida". Em geral, a qualidade do tratamento das solicitações está de acordo com a legislação aplicável.

g) No que tange ao preenchimento dos campos “Órgão de Interesse” e “Assunto”, observa-se que a Ouvidoria do MAPA, por vezes, mantém alguns destes campos incompatíveis com os seus teores (6, no total). Alguns com formato de “Outros” (3) no campo “Assunto”. As demais tipologias estão de acordo com a legislação aplicável.

Registre-se que as denúncias são tratadas apenas pela equipe especialista em manifestações de ouvidoria, composta tanto por servidores quanto por colaboradores, e dependendo do assunto, segue um fluxo específico.

Em relação às comunicações, conforme mencionado anteriormente, percebeu-se que as respostas fornecidas pela Ouvidoria apresentaram algum grau de identificação nas respostas, quanto uso de pronomes de tratamento, como uso do vocativo “Prezado (a)” e dos pronomes possessivos “seu” e “sua”. Por não configurar uma manifestação na conceituação adotada pela Lei nº 13.460/2017, a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar (registro anônimo). Nessa esteira, não é possível a resposta conclusiva ser visualizada pelo cidadão.

Na resposta conclusiva das comunicações sugere-se apenas uma descrição dos fatos e as providências adotadas, de forma impessoal. Exemplo de texto:

“A denúncia foi registrada em nossa base de dados e encaminhada para a Secretaria Federal de Controle Interno (SFC), área responsável por fiscalizar e avaliar a execução dos programas de governo sobre a gestão dos recursos públicos federais, sem resposta ao cidadão, devido à inexistência de contato.”

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, em ordem de prioridade:

I - utilizar o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas e ainda restringindo o acesso às manifestações do tipo denúncia; e

II - promover o adequado preenchimento do campo Assunto e Órgão de Interesse e a elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação a fim de corrigir as inconsistências identificadas, especialmente as manifestações do tipo comunicação.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do MAPA, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão da unidade e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do ano de 2019, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

Observou-se que a UA possuiu uma boa gestão dos processos, com fluxos definidos (Procedimento Operacional Padrão – POP), que são capazes de contribuir para o tratamento das demandas de Ouvidoria dentro do prazo legal, que no caso, atingiu o percentual de 97%, segundo o Painel Resolveu. Portanto, resta a UA, em especial, a readequação dos procedimentos de restrição de dados pessoais e de pseudonimização; e do meio de encaminhamento para as unidades internas, bem como, promover as adequações relacionadas ao tratamento das manifestações.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho de avaliação são: manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*; e orientações às áreas técnicas para elaboração da resposta conclusiva. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Órgão da Administração Direta
Data de criação da Ouvidoria	2013
E-mail	ouvidoria@agricultura.gov.br
Página na Internet	www.gov.br/agricultura
Canal de atendimento	Plataforma Fala.BR
Endereço	Esplanada dos Ministérios, Bloco D, Brasília-DF
Telefone	(61) 3218-28289
Ouvidor	George Nogueira Cardoso
	Servidor cedido do GDF, ocupante do cargo de analista em políticas públicas e gestão governamental
	Experiência de 3 anos e 4 meses em ouvidoria
	nomeado no cargo em 12/08/2016

A.2 Competências

O Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA) é órgão responsável pela gestão das políticas públicas de estímulo à agropecuária, pelo fomento do agronegócio e pela regulação e normatização de serviços vinculados ao setor. Essa Pasta é organizada em secretarias, responsáveis pelos diferentes setores do agronegócio nacional, contando, ainda, com órgãos colegiados e entidades vinculadas.

A estrutura organizacional atual do MAPA foi aprovada pelo Anexo I do Decreto nº 10.253, de 20 de fevereiro de 2020, em seu art. 2º:

I - órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado da Agricultura, Pecuária e Abastecimento:

- a) Gabinete do Ministro;
- b) Assessoria Especial de Comunicação Social;
- c) Assessoria Especial de Relações Governamentais e Institucionais;
- d) Assessoria Especial de Controle Interno;
- e) Corregedoria-Geral;

- f) *Secretaria-Executiva:*
 - 1. *Gabinete;*
 - 2. *Departamento de Administração; e*
 - 3. *Departamento de Governança e Gestão; e*

g) *Consultoria Jurídica;*

II - *órgãos específicos singulares:*

a) *Secretaria Especial de Assuntos Fundiários:*

- 1. *Departamento de Políticas de Cadastro e Regularização Fundiária; e*
- 2. *Departamento de Monitoramento e Supervisão;*

b) *Secretaria de Política Agrícola: (...)*

c) *Secretaria de Defesa Agropecuária: (...)*

d) *Secretaria de Aquicultura e Pesca: (...)*

e) *Secretaria de Agricultura Familiar e Cooperativismo: (...)*

f) *Secretaria de Inovação, Desenvolvimento Rural e Irrigação: (...)*

g) *Secretaria de Comércio e Relações Internacionais:(...); e*

h) *Serviço Florestal Brasileiro: (...);*

III - *órgãos colegiados: (...)* e

IV - *entidades vinculadas:*

a) *autarquia: Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária - Incra;*

b) *empresas públicas:*

- 1. *Companhia Nacional de Abastecimento - Conab; e*
- 2. *Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária - Embrapa; e*

c) *sociedades de economia mista:*

- 1. *Centrais de Abastecimento de Minas Gerais S.A. - Ceasa/MG; e*
- 2. *Companhia de Armazéns e Silos do Estado de Minas Gerais S.A. - CASEMG.*

A Unidade Avaliada – UA em esboço é a **Ouvidoria do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento**. Nesse contexto, de acordo com o sítio do MAPA, a Ouvidoria “é uma unidade setorial do SisOuv que auxilia na adoção de medidas necessárias aos exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, promovendo acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, proteção de dados pessoais coletados pela a ouvidoria e acesso à informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos.”

Na mesma página são listadas as competências da Ouvidoria do MAPA, quais sejam:

- Executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017;
- Propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;
- Informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;
- Organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;
- Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017;
- Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas;
- Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa dos usuários;
- Acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir sua efetividade;
- Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuários perante órgão ou entidade a que se vincula;
- Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- Elaborar, anualmente, relatório de gestão, com informações consolidadas, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos;
- Responder todas as demandas que forem encaminhadas pelo cidadão, relacionadas com sugestões, solicitações, reclamações, denúncias, simplifique e elogios;
- Repassar as demandas a outras ouvidorias, quando não forem de competência do MAPA, promovendo a integração entre as Ouvidorias do Poder Executivo Federal;
- Prestar um atendimento cordial a todos os usuários;
- Promover a conciliação e mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo federal; e
- Processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de opinião realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão.

Nos termos do art. 6º do Anexo I do Decreto nº 10.253, de 20 de fevereiro de 2020, compete à Assessoria Especial de Controle Interno do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento exercer as atividades de ouvidoria (Inciso XI). Também é de sua competência “auxiliar na interlocução sobre assuntos relacionados com a ética, a ouvidoria e a correição entre

as unidades responsáveis no Ministério e os órgãos de controle interno e externo e de defesa do Estado” (Inciso VII).

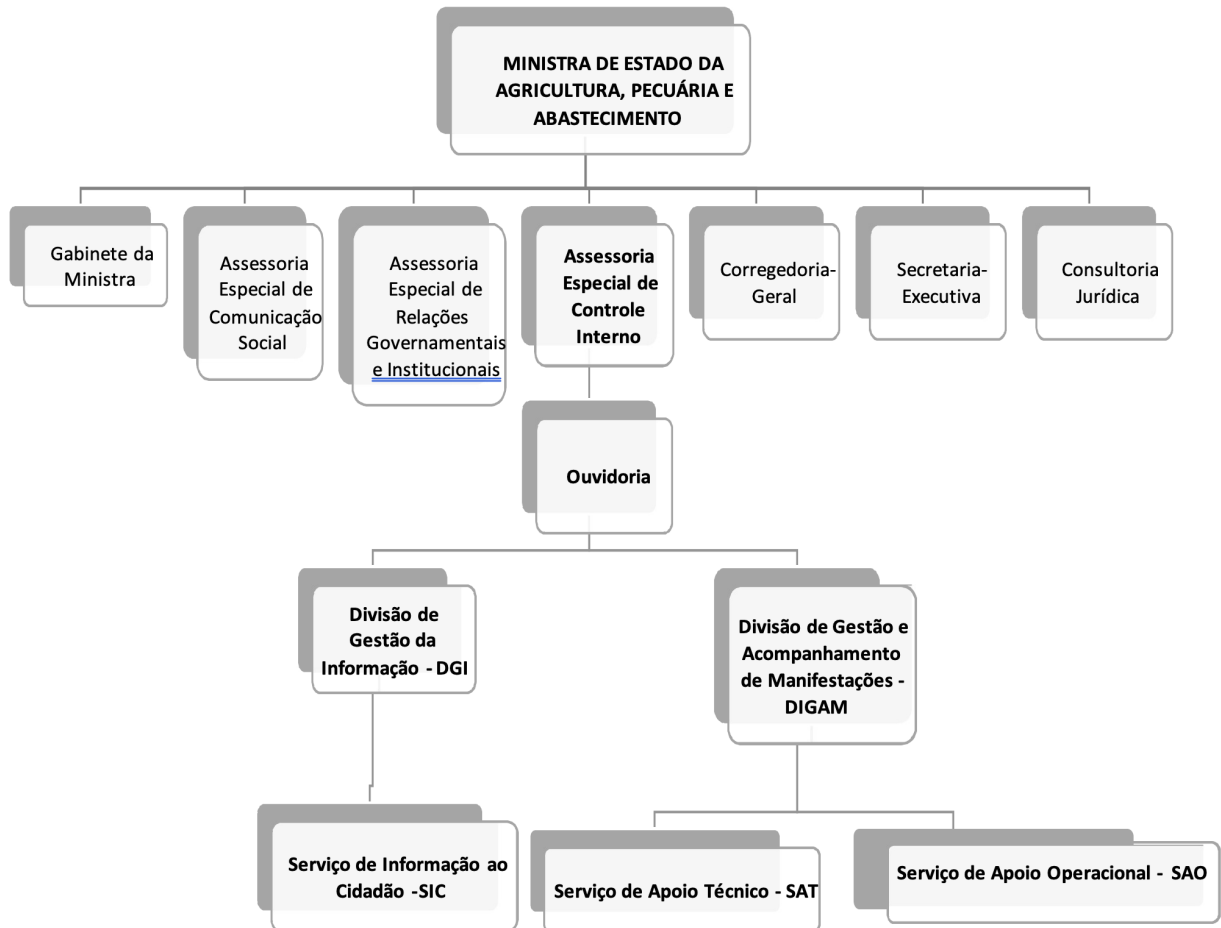
Por meio da Informação nº 17/OUV/AECI/MAPA, encaminhada pelo Ofício nº 063/2021/OUV/AECI/MAPA, de 20 de setembro de 2021, a UA retificou o que fora mencionado no Relatório Preliminar de Avaliação, sobre as competências da Ouvidoria, pois, “o Regimento Interno da Ouvidoria, contido na Portaria MAPA nº 514, de 5 de abril de 2018 atende ao disposto no Decreto nº 8.852, de 20 de setembro de 2016, revogado pelo Decreto nº 9.667, de 2019, que, por sua vez, fora revogado pelo Decreto nº 10.253, de 2020, que aprova a estrutura regimental do MAPA. Logo, as atribuições da Ouvidoria contidas no referido Regimento Interno, objeto de avaliação pela OGU não se encontram condizentes com a atual realidade da unidade. Outrossim, salienta-se que minuta de novo regimento interno da unidade já encontra-se em fase de elaboração com a Assessoria Especial de Controle Interno - AECI, unidade administrativa a qual está a Ouvidoria subordinada, e que novo decreto de reestruturação do MAPA encontra-se na iminência de ser publicado.”

Complementarmente, a Ouvidoria dispõe de outros normativos internos que regulam suas atividades, quais sejam:

- A Portaria MAPA nº 1.879, de 1º de setembro de 2017, que regula o fluxo interno para tratamento de denúncias no âmbito do ministério;
- A Portaria MAPA nº 1.370, de 20 de agosto de 2018, que traz o fluxograma de tratamento de denúncias realizadas por empresas fiscalizadas pelo Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, envolvendo atos de corrupção praticados por agentes públicos;
- A Portaria MAPA nº 147, de 23 de abril de 2020, que estabelece as normas e procedimentos para o Fluxo de Pedidos de Acesso à Informação no âmbito do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento. Tal portaria, em seu at. 1º do Anexo I, afirma que a Ouvidoria do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento é a responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC/MAPA e que “quaisquer outros canais de atendimento ao usuário de serviços públicos no Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento estão submetidos à supervisão técnica da Ouvidoria/MAPA”.

Em resumo, a estrutura hierárquica da Ouvidoria do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento MAPA conforme consta no Decreto nº 10.253, de 2020, e o organograma atual da Ouvidoria do MAPA podem ser representadas pelo organograma a seguir.

ORGANOGRAMA DA ESTRUTURA HIERÁRQUICA DO MAPA



Fonte: Autoria própria.

A.3 Equipe e Estrutura Física

A estrutura da Ouvidoria é composta por 2 (duas) divisões e 3 (três) serviços, estando uma divisão e um serviço designados especificamente para o tratamento de pedidos de acesso à informação e uma divisão e dois serviços incumbidos do tratamento de manifestações de ouvidoria. Segue o organograma:



Todavia, cumpre assinalar que a Ouvidoria exerce diversas atribuições além do tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, sendo essas atividades desempenhadas por toda a equipe, de forma generalista.

No exercício de 2019, a estrutura da Ouvidoria era composta por 7 (sete) servidores e contava com o apoio de 7 (sete) colaboradores terceirizados, sendo 5 (cinco) auxiliares administrativos e 2 (dois) técnicos em secretariado. Contudo, tendo em vista que com o advento da incorporação de outros órgãos ao MAPA, por força do Decreto nº 9.667/2019, e por conseguinte, a redistribuição de competências entre as unidades ministerial, emergiu a necessidade de readequar o quantitativo de mão de obra terceirizada na Pasta. Logo, a Ouvidoria teve seu quadro de colaboradores reduzido ainda no ano de 2019, permanecendo apenas com 04 (quatro) auxiliares e 01 (um) técnico em secretariado, além dos cargos constantes da estrutura regimental referenciado no Decreto supracitado.

Nota-se que com a reestruturação do MAPA, a Ouvidoria incorporou a sua estrutura as competências das Ouvidorias da Secretaria Especial de Agricultura Familiar e Desenvolvimento Agrário – SEAD e da Secretaria de Aquicultura e Pesca – SAP. Ademais, em 2020, foi aprovada nova reestruturação da Pasta, conforme Decreto nº 10.253, oportunidade em que as competências anteriormente exercidas pela Ouvidoria do Serviço Florestal Brasileiro – SFB foram transferidas à Ouvidoria do MAPA, juntamente com o Serviço de Informação ao Cidadão daquele órgão.

Abaixo, segue o quantitativo, vínculo, formação, cargo, atividades realizadas e tempo na Ouvidoria dos servidores, colaboradores e estagiários do MAPA:

#	CARGO	VÍNCULO	FORMAÇÃO	TEMPO NA OUVIDORIA	ATIVIDADES REALIZADAS
1	Ouvidor	Cargo comissionado sem vínculo DAS 101.4 - Direção e Assessoramento Superior (servidor cedido do Governo do Distrito Federal – GDF, ocupante do cargo de analista em políticas públicas e gestão governamental)	Bacharel em Direito e Pós-graduado em Direito Público	4 anos e 3 meses	Gestão da Ouvidoria do MAPA; Autoridade de Monitoramento da LAI; Coordenador da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos – CPADS; Coordenador do Comitê Gestor de Dados Abertos – CGDA; e Coordenador do Grupo de Tratamento de Denúncias – GTD/MAPA.
1	Assistente	Cargo comissionado sem vínculo DAS 102.2 - Direção e Assessoramento Superior	Comunicação Social / Bacharel em Direito	4 anos e 1 mês	Assessoramento direto do Ouvidor no desempenho das funções supracitadas.
1	Chefe de Divisão	Cargo comissionado sem vínculo DAS 101.2 - Direção e Assessoramento Superior	Administração	9 anos e 7 meses	Gerenciamento da Divisão de Gestão da Informação - DIGI/Ouvidoria/MAPA.
1	Chefe de Divisão	Cargo comissionado sem vínculo DAS 101.2 - Direção e Assessoramento Superior	Administração	8 anos	Gerenciamento da Divisão de Gestão e Acompanhamento de Manifestações - DIGAM/Ouvidoria/MAPA.
1	Chefe de Serviço	Cargo comissionado sem vínculo DAS 101.1 - Direção e Assessoramento Superior	Letras	2 anos e 6 meses	Gerenciamento do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC/Ouvidoria/MAPA.
1	Chefe de Serviço	Cargo comissionado sem vínculo DAS 101.1 - Direção e Assessoramento Superior	Administração	11 anos	Gerenciamento do Serviço de Apoio Técnico - SAT/Ouvidoria/MAPA.
1	Chefe de Serviço	Cargo comissionado sem vínculo DAS 101.1 - Direção e Assessoramento Superior	Design de Interiores (Cursando)	2 anos e 2 meses	Gerenciamento do Serviço de Apoio Operacional - SAO/Ouvidoria/MAPA.
1	Agente Administrativo	Servidor Efetivo do MAPA - Função Gratificada FGR 000.1	Letras	5 meses	Assistente Intermediário.
1	Técnico em Secretariado	Colaborador Terceirizado	Ensino médio completo	2 meses	Assiste ao Ouvidor e a equipe prestando todo o apoio administrativo.
1	Auxiliar Administrativo	Colaborador Terceirizado	Gestão de Recursos Humanos	4 anos e 1 mês	Recepção, tratamento e acompanhamento das demandas aportadas na Ouvidoria por meio do Fala.BR e demais canais de atendimento.
1	Auxiliar Administrativo	Colaborador Terceirizado	Gestão Pública	1 ano e 9 meses	
1	Auxiliar Administrativo	Colaborador Terceirizado	Gestão de Recursos Humanos	1 ano e 9 meses	
1	Auxiliar Administrativo	Colaborador Terceirizado	Direito	1 ano e 8 meses	
QUANTITATIVO TOTAL					13

A.4 Canais de Atendimento

Ao analisar o site da Ouvidoria do MAPA de forma sistêmica, foram localizados os seguintes canais de atendimento para os cidadãos:

- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR
- E-mail: ouvidoria@agricultura.gov.br;
- Telefone fixo: (61) 3218-2089 *Dias/Horários de atendimento: de segunda à sexta-feira, exceto feriados, das 8h às 18h; e
- Correspondência ou atendimento presencial: Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, Esplanada dos Ministérios, Edifício Sede, Bloco D, 2º Andar, Sala 245 - CEP 70.043-900, Brasília-DF, de segunda à sexta-feira, exceto feriados, das 08h às 18h.

Há também os seguintes canais de atendimento destinados às empresas:

- E-mail: denuncias.empresas@agricultura.gov.br *De segunda à sexta-feira, exceto feriados, das 08h às 18hs
- Aplicativo (WhatsApp): Mensagens para: (61) 99696-1912 *De segunda à sexta-feira, exceto feriados, das 8h às 18h.

A.5 Sistemas Informatizados

Os sistemas utilizados para tratamento das manifestações pela Ouvidoria é a Plataforma Fala.Br e o Sistema Eletrônico de Informação – SEI.

A Plataforma Fala.BR concentra todas as manifestações de Ouvidoria e os Pedidos de Acesso à Informação, por meio do qual se mantém a intermediação com o cidadão para realizar o pedido de complementação; pedido de consentimento; apresentação de resposta intermediária; prorrogação do prazo e o envio da resposta conclusiva.

O SEI é o sistema que a Ouvidoria realiza a intermediação com as unidades técnicas do MAPA, desde o encaminhamento até o recebimento da resposta referente à manifestação.

Há de se ressaltar que o intercâmbio entre os dois sistemas se dá de forma manual.

A.6 Fluxo Interno de Tratamento

Para facilitar o entendimento dos profissionais que atuam na Ouvidoria, bem como para estreitar a relação com as áreas técnicas do MAPA, a Ouvidoria criou o Procedimento Operacional Padrão – POP, que tem como objetivo padronizar o fluxo de atendimento e tratamento de manifestações de ouvidoria, observando as diretrizes legais, a fim de assegurar o exercício da cidadania participativa e a adequada prestação dos serviços públicos ofertados pelo MAPA.

A seguir apresentaremos detalhadamente os procedimentos a serem seguidos por fases:

FASE - I. Recebimento da manifestação na plataforma Fala.BR: Realizar consulta na página inicial do Fala.BR, a fim de verificar as manifestações que foram registradas pelo usuário, selecionando o período desejado e, após, analisá-las individualmente.

FASE - 2. Análise prévia da manifestação no Fala.BR: Realizar a leitura da manifestação na íntegra, bem como dos seus anexos, quando apresentados, observando os seguintes itens: O fluxograma constante no POP apresenta as fases pelas quais os profissionais da ouvidoria deverão observar, desde o registro da manifestação no Fala.BR, passando pela análise, em seguida com a tramitação à área técnica via SEI, até a conclusão das demandas, a saber:

Item	Análise	Procedimento	
		Sim	Não
1	O assunto condiz com a classificação da manifestação?	Prosseguir para o próximo item.	Alterar a classificação no Fala.BR, observando as definições constantes no Decreto nº 9.492/2018.
2	O assunto faz menção às competências do Mapa?	Prosseguir para o próximo item.	Transferir a manifestação via Fala.BR para a ouvidoria do órgão competente. Nos casos de denúncia, deve-se, preliminarmente, pedir o consentimento do demandante. Em havendo negação ou ausência de resposta, será realizado o procedimento de "pseudonimização", por meio do recurso "extrato" disponibilizado pelo Fala.BR, para, então, ser transmitida à ouvidoria competente.
3	O assunto da manifestação trata-se de um pedido de acesso à informação?	Consultar a equipe do SIC, através de e-mail, informando o número do NUP e o texto da manifestação, de forma a certificar-se quanto ao adequado tratamento. Após o retorno desse e-mail, proceder com a reclassificação da demanda	Prosseguir para o próximo item.

		para pedido de acesso à informação.	
4	A demanda trata-se de manifestação de ouvidoria, conforme os termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017?	Prosseguir para o item 6.	Analisar o conteúdo da demanda e verificar se trata de Consulta ou Requerimento, prosseguindo com resposta conclusiva, informando o canal correto para encaminhamento da referida demanda.
5	A demanda trata-se de representação funcional ou representações oficiadas por órgãos ou entidades públicas da federação?	Não serão consideradas como manifestação de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Deverão ser direcionadas ao e-mail do protocolo, sugerindo-se o encaminhamento à unidade responsável pelo assunto.	Prosseguir para o próximo item.
6	Há materialidade e elementos mínimos quanto ao objeto apresentado, que possibilite a unidade técnica	Prosseguir para o próximo item.	Pedir complementação quando a manifestação for identificada. Tratando-se de manifestação cadastrada de forma anônima, poderá preliminarmente consultar a área técnica responsável

	alcançar o objetivo que se fundamenta a manifestação?		sobre a possibilidade de responder a demanda com os elementos que foram apresentados. Quando constatado que a demanda não possui nenhum elemento mínimo, encerrar a manifestação justificando a impossibilidade de prosseguimento.
7	Existem elementos como nome e citações na descrição do texto da manifestação que possibilite a identificação pessoal do demandante?	Realizar o processo de "pseudonimização", "anonimização", e/ou "extrato" dos nomes, palavras e textos que possam identificar o manifestante, com exceção dos casos em que a identificação seja indispensável para atendimento da manifestação, a exemplo das solicitações de providências e reclamações.	Prosseguir para o próximo item.
8	O demandante registrou nova manifestação com teor idêntico nesta	Proceder com o encerramento da demanda no Fala.BR por duplicidade.	Prosseguir para o próximo item.

	Ouvidoria, para qual exista processo em andamento?		
8.1	O demandante registrou nova manifestação com teor semelhante nesta Ouvidoria, para qual exista processo em andamento?	Proceder com a juntada da nova manifestação nos autos em andamento, ato contínuo, encerrar a referida demanda no Fala.BR, comunicando ao demandante que o acompanhamento da manifestação se dará por meio da primeira demanda registrada.	Prosseguir para o próximo item.
8.2	A manifestação possui teor semelhante/idêntico ao de demanda já registrada nesta Ouvidoria para qual exista processo em andamento, porém com demandantes distintos?	Proceder com a autuação de novo processo, relacionando-o aos autos em andamento, e descrever no despacho que se trata de manifestação semelhante/idêntica, porém com demandantes distintos.	Prosseguir para o próximo item.
9	O assunto da manifestação envolve irregularidade	Prosseguir para o tópico 16 (Demandas envolvendo irregularidades cometidas por agentes públicos do Mapa).	Retornar para o Item 4.

	cometida por agente público do Mapa?		
10	O assunto da manifestação configura casos de nepotismo envolvendo agente público do Mapa?	Prosseguir para o tópico 16 (Demandas envolvendo irregularidades cometidas por agentes públicos do Mapa).	Retornar para o Item 4.
11	O assunto da manifestação trata de corrupção sistêmica, envolvendo vários agentes públicos do Mapa?	Prosseguir para o tópico 16.3. A demanda seguirá o fluxo estabelecido, podendo o Corregedor-Geral do Mapa convocar o Grupo de Tratamento de Denúncias - GTD para tratar do tema.	Retornar para o Item 4.
12	O assunto da manifestação está relacionado a conflito de interesse envolvendo agente público do Mapa?	Prosseguir para o tópico 16 (Demandas envolvendo irregularidades cometidas por agentes públicos do Mapa.)	Retornar para o Item 4.

FASE – 3. Cadastro da Manifestação no Sistema SEI: Realizada a análise prévia da manifestação no Fala.BR, autuar processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), incluindo a manifestação, sem os dados de identificação do manifestante, para preparação do encaminhamento à área técnica responsável

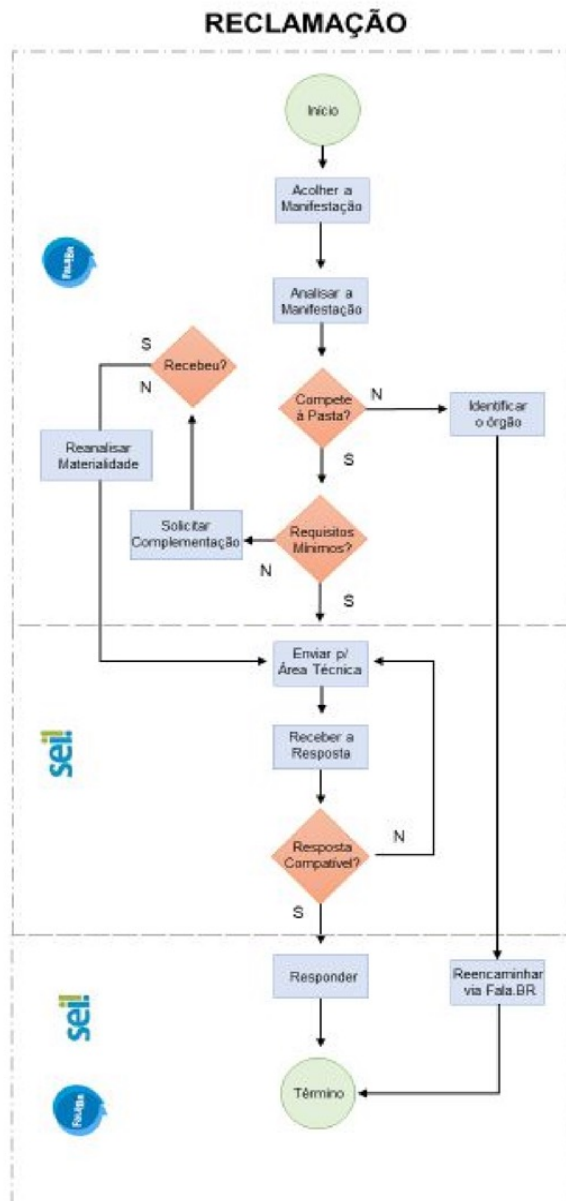
FASE – 4. Preenchimento da Planilha de Controle – Pasta na Rede: Para cada manifestação tratada atualizar a referida planilha, preenchendo todos os campos disponíveis, sendo de suma importância para fins de relatórios e consulta de dados precisos, não apresentados por outras fontes

FASE – 5. Acompanhamento da manifestação quanto ao vencimento dos prazos nos sistemas Fala.BR e SEI: Acompanhar as manifestações que permanecem abertas nos Sistemas Fala.BR e SEI, as quais extrapolam o prazo de 30 dias sem o devido posicionamento da área, seja através da transmissão de resposta conclusiva ou justificativa de prorrogação de prazo, conforme estabelece a IN nº 5 de 2018 da OGU

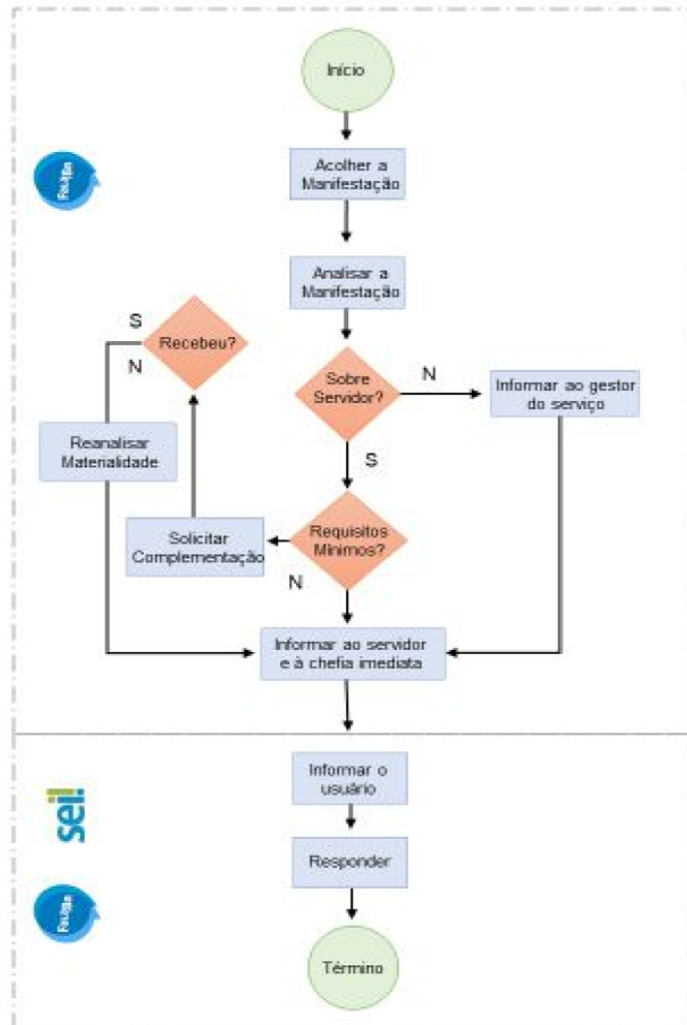
FASE – 6. Acompanhamento das manifestações complementadas pelo demandante no Fala.BR e SEI: Acompanhar as manifestações complementadas pelo demandante dentro do período de 20 dias

FASE – 7. Apresentação de resposta da área técnica no Sistema SEI: O responsável pelo tratamento das respostas advindas da área técnica responsável, observará algumas possibilidades que poderão surgir

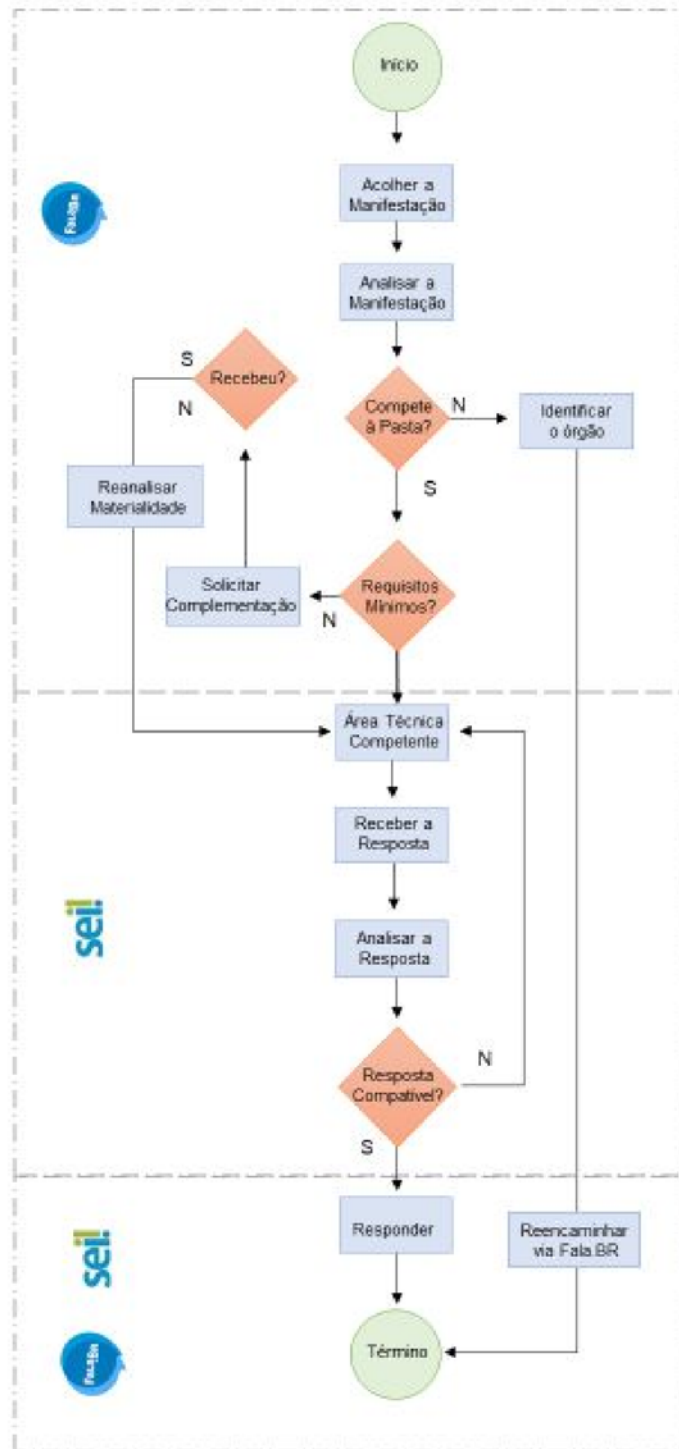
Abaixo, os fluxogramas das manifestações por tipologia:



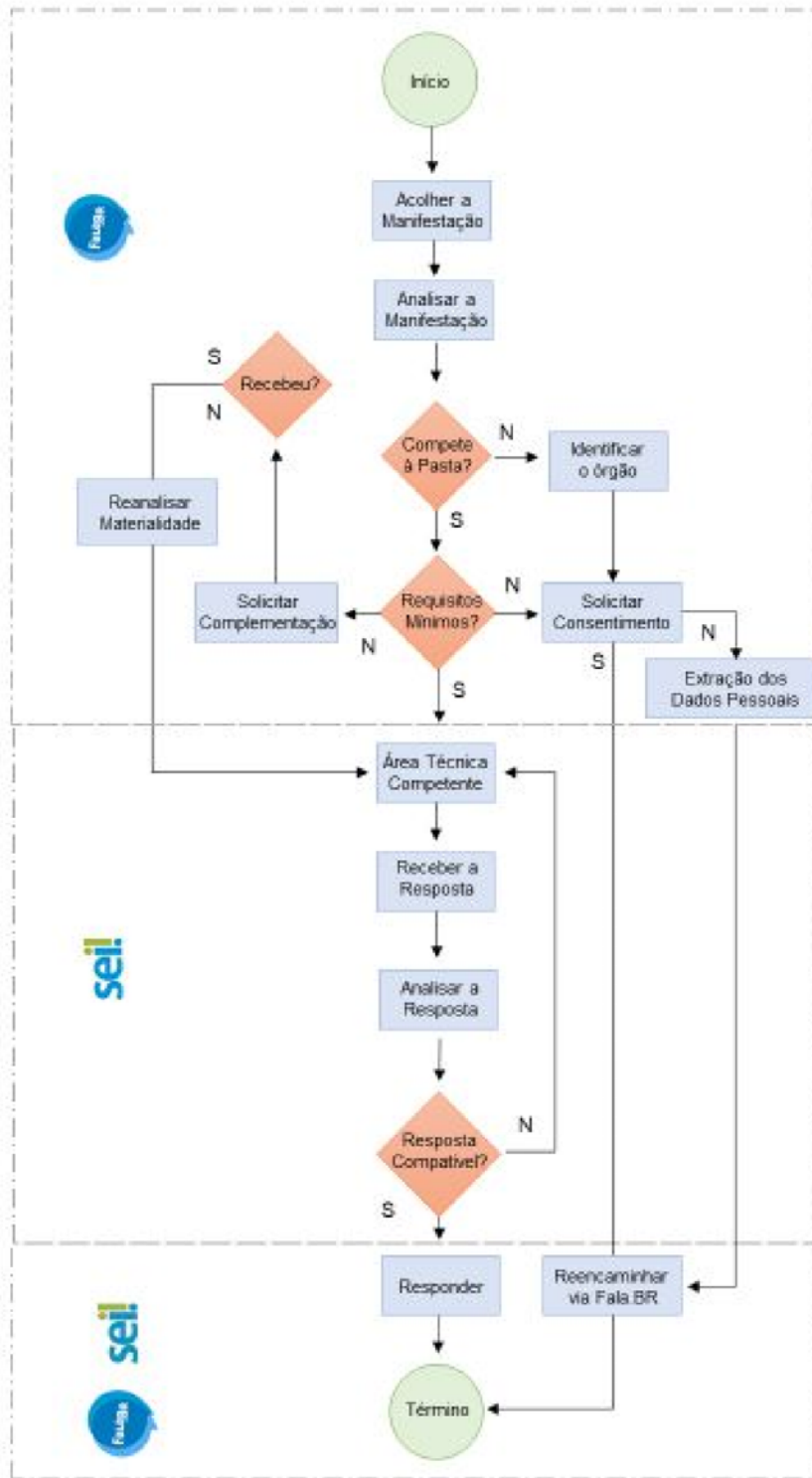
ELOGIO



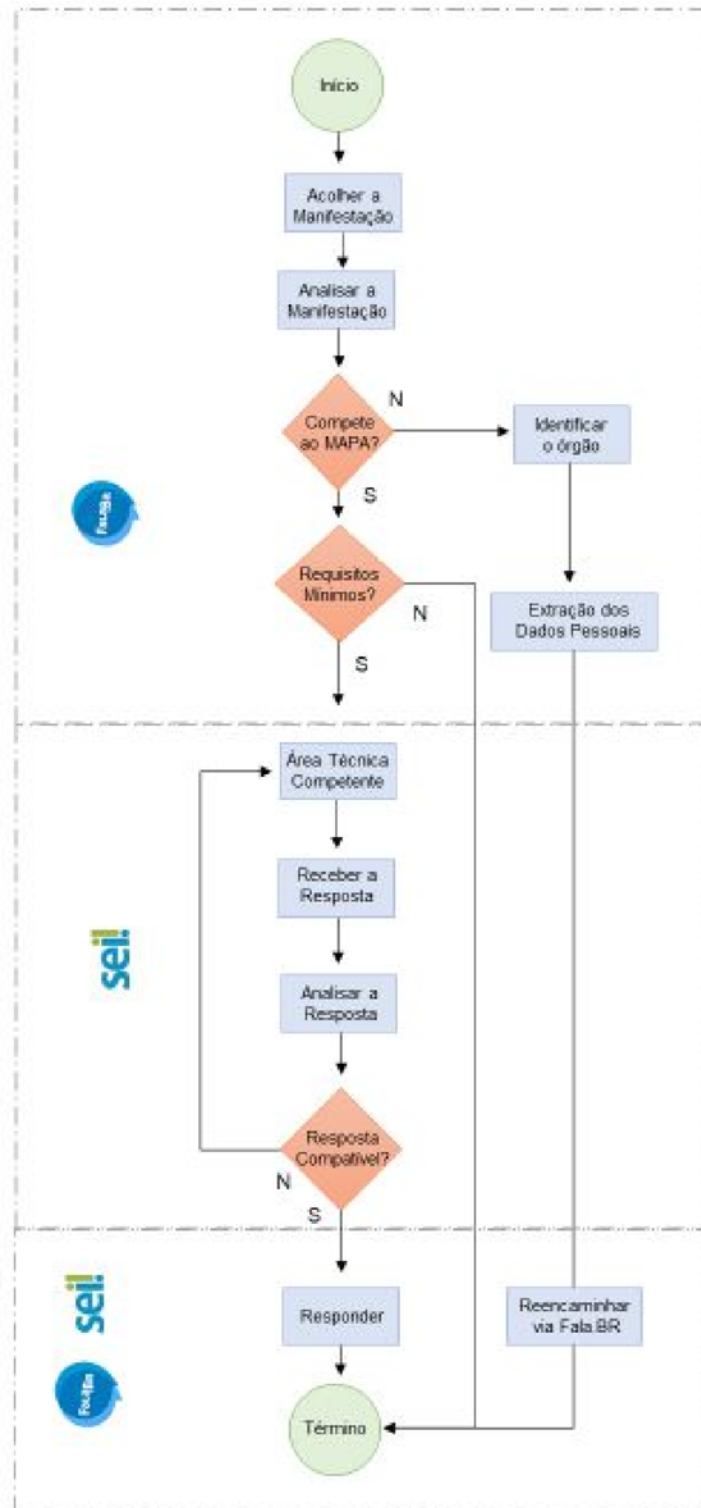
SUGESTÃO



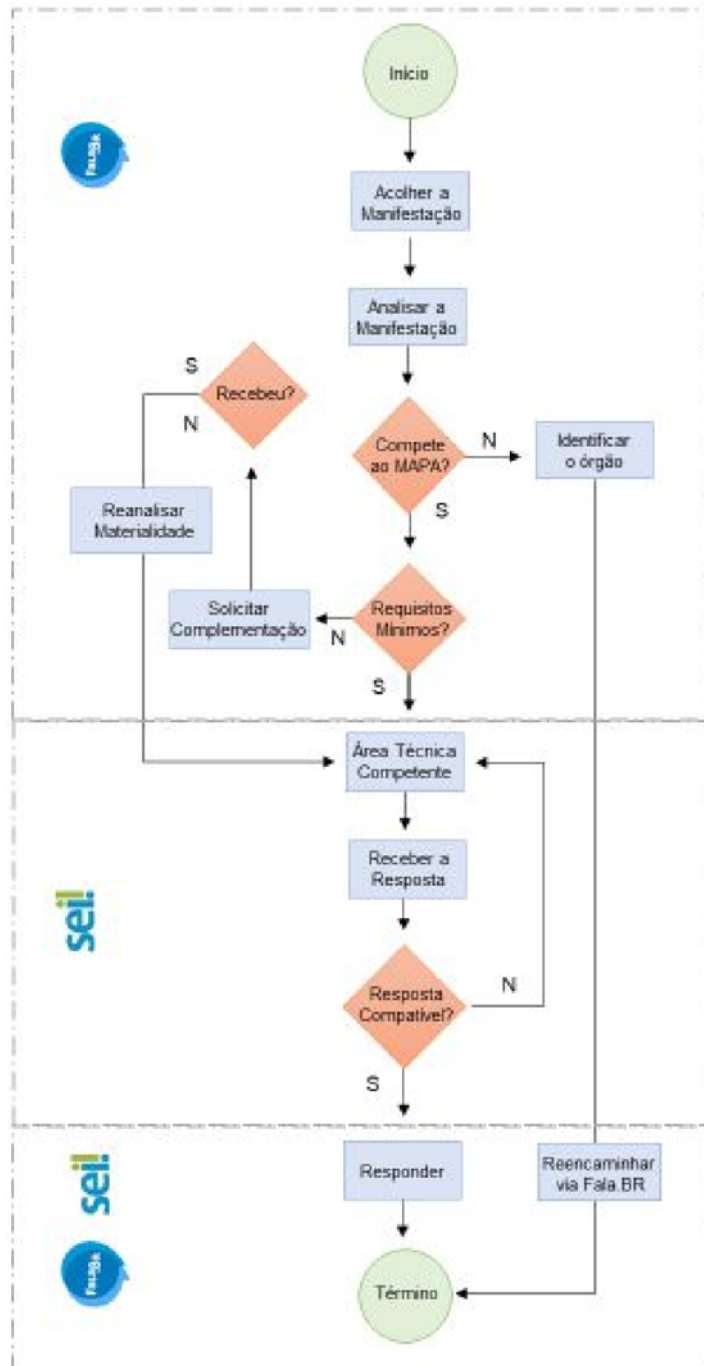
DENÚNCIA



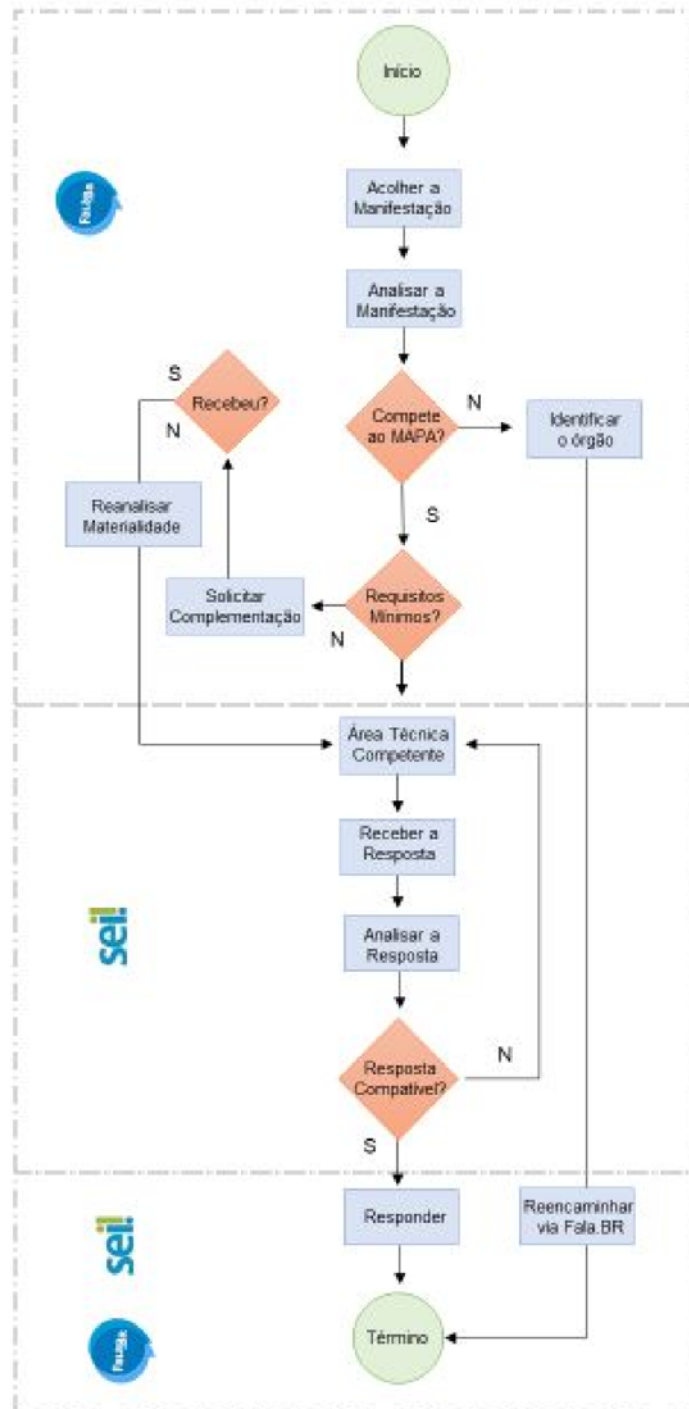
COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE



SOLICITAÇÃO




SIMPLIFIQUE




MANIFESTAÇÕES ENVOLVENDO IRREGULARIDADES COMETIDAS POR AGENTES PÚBLICOS DO MAPA


1 - DENÚNCIA E COMUNICADO DE IRREGULARIDADE (FALA.BR)

Tratamento de manifestação cadastrada no Fala.BR

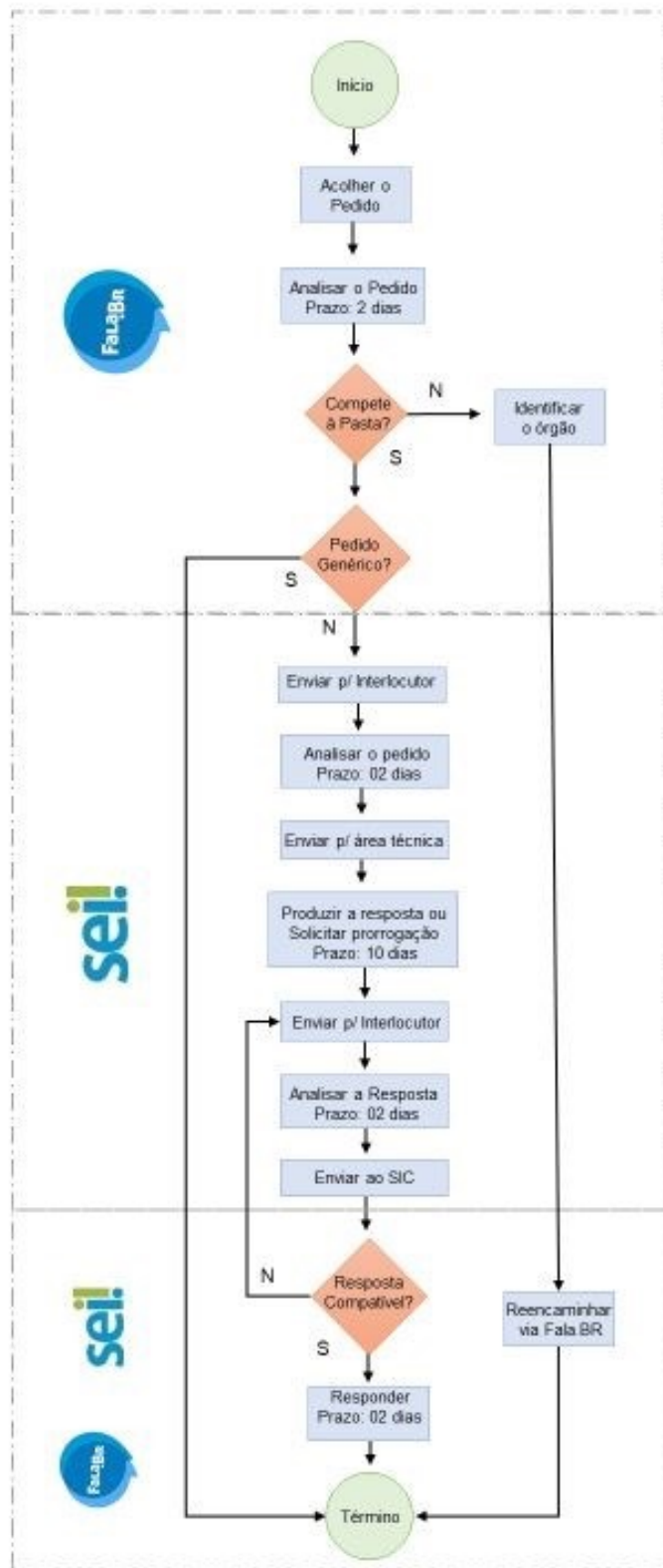
Entrada	Processo	Responsável	Tema Relacionado	Instrução Processual	Tramitação
	<p>Tratamento de manifestação que envolve servidor, política pública, assédios, corrupção, ato lesivo, mão de obra, nepotismo e conflito de interesse, que foram cadastradas na Plataforma Fala.BR e identificadas no relatório diário de cadastradas do sistema</p>	<p>Profissionais da Ouvidoria</p>	fiscalização e políticas públicas de competência do Mapa	Seguir o Item 13.4 ou 13.5 deste POP para autuação do processo.	Unidade Responsável
			transgressão disciplinar de servidor, incluindo assédio sexual e moral;	*Seguir o Item 13.4 ou 13.5 deste POP; *Incluir as telas referente às pesquisas na Plataforma Fala.BR utilizando as palavras-chaves, como: nome do servidor; SIF; empresas, por meio do campo "Teor da Manifestação e Texto da Resposta", na possibilidade de identificar manifestações semelhantes sobre prática de ilícitos envolvendo os alvos da denúncia. *Incluir as telas referente às pesquisas de confirmação do servidor envolvido no Portal da Transparência, ou Outlook, ou Portal da Agricultura Quem é quem.	Corregedoria-Geral
			atos de corrupção em geral praticados por agentes públicos do Mapa;		
			prática de ato lesivo por pessoa jurídica contra o Mapa.		
			serviço contratado com regime de dedicação exclusiva de mão de obra	Seguir o Item 13.4 ou 13.5 deste POP para autuação do processo.	Unidade Gestora do Contrato

Entrada	Processo	Responsável	Tema Relacionado	Instrução Processual	Tramitação
	<p>tica pública, assédios, corrupção, ato lesivo, mão de obra, nepotismo e conflito de interesse, que foram na Fala.BR e identificadas no relatório diário de cadastradas do sistema</p>	<p>Profissionais da Ouvidoria</p>	<p>nepotismo</p>	<p>*Seguir o Item 13.4 ou 13.5 deste POP; *Incluir as telas referente as pesquisas na Plataforma Fala.BR utilizando as palavras-chaves, como: nome do servidor; SIF; empresas, por meio do campo "Teor da Manifestação e Texto da Resposta", na possibilidade de identificar manifestações semelhantes sobre prática de ilícitos envolvendo os alvos da denúncia. *Incluir as telas referente as pesquisas de confirmação do servidor envolvido no Portal da Transparência, ou Outlook, ou Portal da Agricultura Quem é quem.</p>	<p>Coordenação-Geral de Integridade</p>
			<p>conflito de interesse</p>	<p>*Seguir o Item 13.4 ou 13.5 deste POP; Realizar a abertura do processo SEI com o espelho da demanda, após, transferir a manifestação via Fala.BR para CGU - Controladoria Geral da União e incluir a tela de transferência</p>	<p>Comissão de Ética</p>

MANIFESTAÇÕES ENVOLVENDO IRREGULARIDADES COMETIDAS POR AGENTES PÚBLICOS DO MAPA POR MEIO DE E-MAILS/WHATSAPP

2 - DENÚNCIA E COMUNICADO DE IRREGULARIDADE (e-mails/WhatsApp)					
Tratamento de manifestação recebida por e-mail/WhatsApp					
Entrada	Processo	Responsável	Cadastro	Análise	Tramitação
	Tratamento de manifestação que envolve servidor, política pública, assédios, corrupção, ato lesivo, mão de obra, nepotismo e conflito de interesse, que foram cadastradas na Plataforma Fala.BR e identificadas no relatório diário de cadastradas do sistema.	SAO	*****	Denúncia de empresa no WhatsApp (canal adequado) Denúncia no e-mail Recebimento de Denúncia, transferida por outra Ouvidoria, já cadastrada no Fala.BR	Enviar para o Profissional da Ouvidoria
			Quando couber, responder o whatsapp do usuário discorrendo sobre o canal adequado para cadastro da manifestação no Fala.BR.	*****	*****
		Profissionais da ouvidoria	Seguir orientações especificadas no e-mail.	Se atentar ao tema relacionado da Denúncia e seguir os fluxos estabelecidos no item 16.1 deste POP.	*****
			Atualizar a planilha de controle de cadastro	*****	*****
Observações para TODOS os casos que envolva irregularidades praticadas por Agentes Públicos do Mapa:	Todas as denúncias e comunicados contendo supostas irregularidades envolvendo Agentes Públicos da Pasta do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA e entidades vinculadas, DEVEM, OBRIGATORIAMENTE, SER ENCAMINHADAS PRELIMINAMENTE VIA E-MAIL PARA CONHECIMENTO DA ASSISTENTE DO OUVIDOR, devendo conter no e-mail as seguintes informações:				
	1) Colar o Teor da manifestação no corpo do e-mail com o número do NUP da demanda;				
	2) Citar se consta anexo, não havendo a necessidade de anexar no e-mail;				
	3) Confirmar a existência do servidor através das consultas no Portal da Transparência e Outlook;				
	4) Pesquisas referentes às manifestações anteriores envolvendo o Agente Público ou a empresa/SIF;				
	5) A partir da análise do objeto da demanda informar a unidade técnica responsável para tratar o assunto;				
6) Entre outras informações relevantes para auxiliar na análise.					

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



A.7 Carta de Serviços aos Usuários

Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

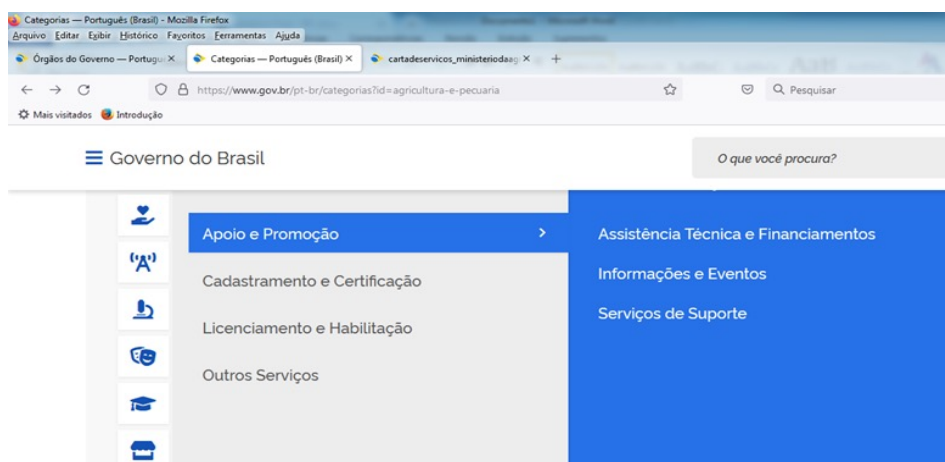
A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será permanentemente divulgada mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

Em consulta ao sítio do Ministério em questão, a Carta de Serviços foi informada por 3 caminhos diferentes, conforme descrito:

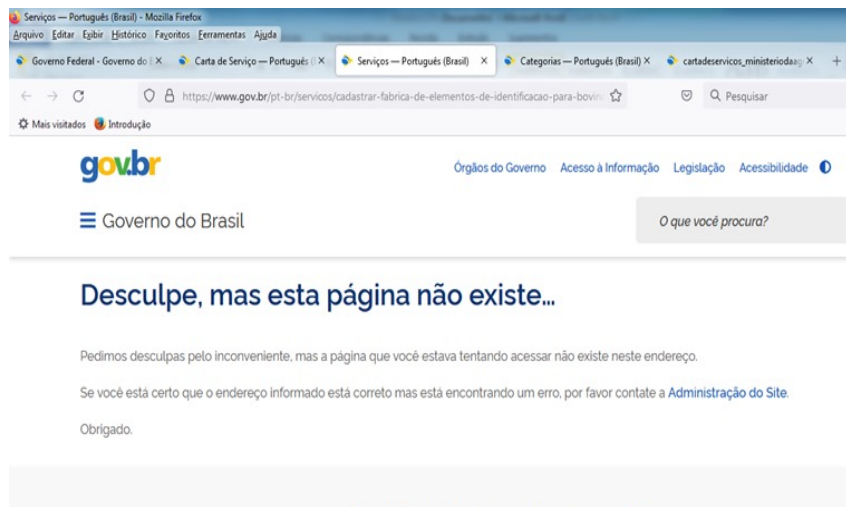
- Caminho 1: https://www.gov.br/agricultura/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/arquivos/cartadeservicos_ministeriodaagricultura-pecuariaeabastecimento-mapa.pdf, onde observou-se o folder informativo em PDF, contemplando os 89 serviços ofertados aos cidadãos. Todavia, a Carta de Serviços é datada de 2018, o que sugere possível desatualização dos serviços disponibilizados ao público em geral;
- Caminho 2: <https://www.gov.br/agricultura/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos>;
- Caminho 3: https://www.gov.br/agricultura/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/carta-de-servico.

Já no Portal Gov., pelo endereço <https://www.gov.br/pt-br/categorias?id=agricultura-e-pecuaria>, a apresentação dos serviços disponibilizados foi subdividida em 4 categorias, conforme figura abaixo:



Isto posto, chamou a atenção o fato de a Carta de Serviços do MAPA estar disponibilizada em diferentes caminhos de acesso e de atendimentos, causando uma confusão ao cidadão que busca maiores informações de serviços ofertados pelo Ministério. Assim, sugere-se uma melhor uniformização e formato de acessos aos serviços prestados ao cidadão, visando uma compreensão mais fácil e ampla dos programas e ações ofertados pelo MAPA.

Registre-se também que, através do caminho https://www.gov.br/agricultura/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/carta-de-servico, diversos serviços estão com acesso comprometido, conforme figura a seguir:



A.8 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv. Em seu art. 7º são dispostos os requisitos para permanência no cargo de Ouvidor da unidade setorial:

Art. 7º A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

§ 1º A proposta de recondução prevista no caput deverá ser submetida à avaliação da OGU pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias, antes do término de seu exercício, acompanhada dos seguintes documentos:

I - Relatório, com balanço do período de gestão, contendo as ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos; e

II - comprovação de conclusão da Certificação em Ouvidoria do PROFOCO.

§ 2º Caso a proposta de recondução não seja aprovada em virtude de descumprimento aos requisitos previstos nesta Portaria, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá submeter nova indicação, no prazo de sessenta dias, contado da ciência da avaliação da OGU.

§ 3º O titular que for exonerado ou dispensado do cargo ou função, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-lo no mesmo órgão ou entidade após o interstício de dois anos.

§ 4º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

Haja vista o atual Ouvidor do MAPA ter sido nomeado em 12/08/2016, há na referida portaria uma regra de transição, na qual o titular se enquadra. Segue in verbis:

Art. 11. Cabe ao dirigente máximo do órgão ou entidade efetuar a exoneração ou dispensa, e aprovar a permanência do titular da unidade setorial de ouvidoria do SisOuv, independente de consulta à CGU, desde que não incidente impedimento previsto no parágrafo único do art. 5º e de acordo com os seguintes critérios de transição:

I - se o titular estiver no cargo há até 3 três anos, o período de exercício anterior à edição desta Portaria será computado para fins de apuração do prazo máximo a que se refere o caput do art. 7º, sem prejuízo da possibilidade de recondução nele prevista;

II - se o titular estiver no cargo há mais de três anos e menos de seis anos, poderá continuar exercendo as atribuições do cargo até completar o período de seis anos, vedada a recondução e aplicando-se, no que couber, o disposto no § 4º do art. 7º; (grifo nosso)

III - se o titular estiver no cargo há seis anos ou mais, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá indicar novo titular à CGU, no prazo de um ano, contado a partir da vigência desta Portaria, podendo manter o titular durante este período.

Pelo exposto, em análise do art. 11, II, observa-se que o atual titular do cargo poderá nele permanecer até 11/08/2022, podendo ser prorrogado por mais um ano mediante decisão fundamentada consoante com o art. 7º, § 4º.

A.9 Dados do Painel Resolveu

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem a seguir os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu?, considerando a entidade como PR - Presidência da República e o período de 01/01/2019 a 31/12/2019²:



2. A consulta foi realizada em 11/09/2021. Ressalta-se que conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



TOTAL DE RESPOSTAS 795

SATISFAÇÃO (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)



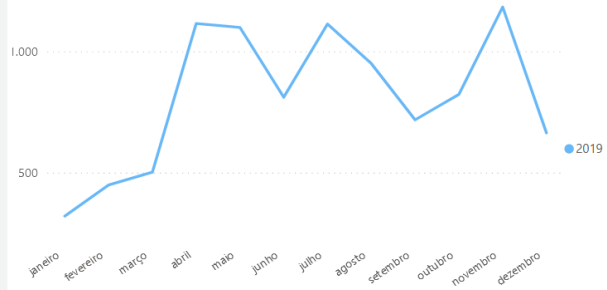
TOTAL DE RESPOSTAS 795

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

RECLAMAÇÃO	3.634 (37,3%)
SOLICITAÇÃO	2.155 (22,1%)
DENÚNCIA	1.861 (19,1%)
SUGESTÃO	204 (2,1%)
ELOGIO	53 (0,5%)
SIMPLIFIQUE	7 (0,1%)
COMUNICAÇÃO	1.829 (18,8%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES



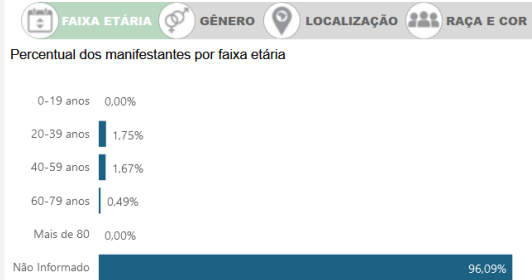
RANKING

Assuntos Quantidade Tempo

Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento

Pesca Amadora	1.583
Pesca e Aquicultura	1.418
Agricultura	968
Produto de Origem A...	838
Serviços e Sistemas	830
Outros em Administra...	785
Outros em Agropecuá...	637
Fiscalização do Estado	375
Produção Agropecuária	188

PERFIL DO CIDADÃO



Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parte da população e fazer afirmações válidas a respeito de suas características. É bastante útil em situações em que a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

O método de amostragem adotado foi o da Amostra Aleatória Estratificada para estimar a proporção, sem reposição. A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

B.1 Introdução

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9.492/18; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados trinta dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Plataforma Fala.BR nem enviado pedido de complementação; e 2) Passados trinta dias após o registro de prorrogação no Plataforma Fala.BR não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

b) Satisfação do usuário: para este item foram consideradas as informações constantes do Painel Resolveu?. É necessário destacar que o sistema disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa –, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Plataforma Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.

d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a IN OGU nº 5/2018 dispõem em seus arts. 5º e 3º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

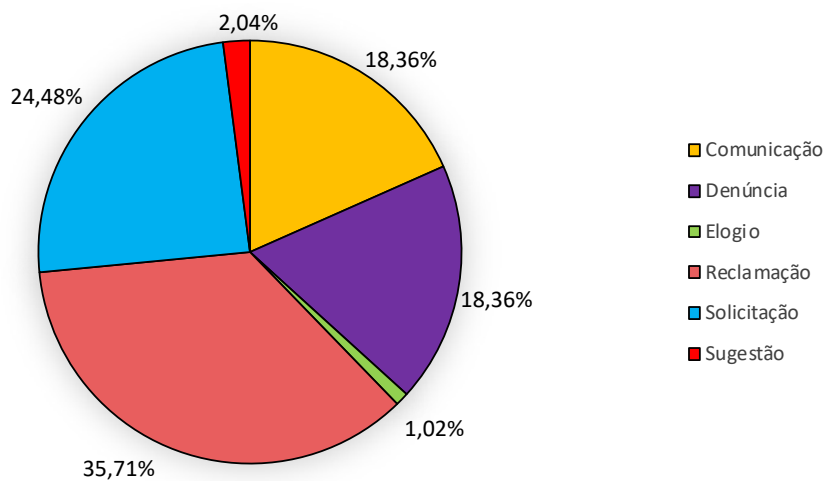
Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de doze perguntas elencadas abaixo:

- 1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
- 2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?*
- 3. O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?*
- 4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
- 5. As informações foram apresentadas com clareza e objetividade?*
- 6. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Plataforma Fala.BR seria responsável pelo tema?*
- 7. A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?*
- 8. A resposta da denúncia apta contém informação sobre o encaminhamento realizado e/ou as providências adotadas?*
- 9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
- 10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
- 11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*
- 12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?*

Pelo exposto, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela Unidade Avaliada – UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no ano de 2019 constantes do Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/01/2019 a 31/12/2019. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

No total de manifestações recebidas pelo MAPA no ano de 2019, 9.748, foram extraídas 98 manifestações, sendo brevemente esboçadas a seguir:

Distribuição por Tipo de Manifestação



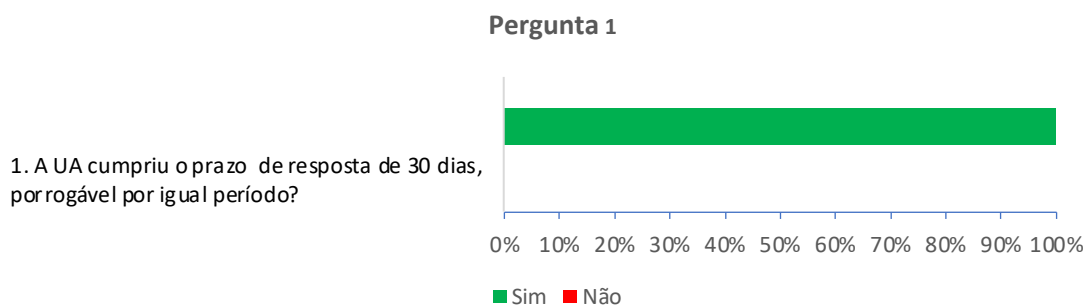
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE NA AMOSTRA ALVO
Comunicação	18
Denúncia	18
Elogio	1
Reclamação	35
Solicitação	24
Sugestão	2
Soma	98

A tabela abaixo descreve brevemente os assuntos divididos por tipo de manifestação:

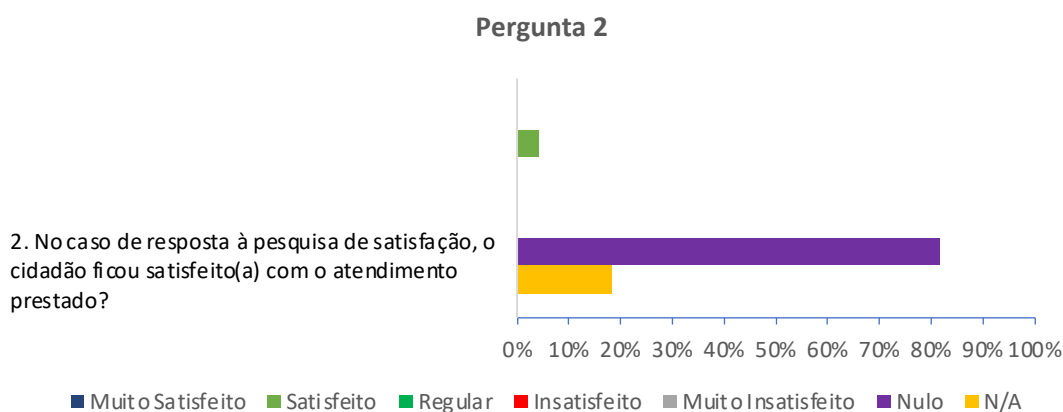
RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Reclamação	35
Pesca Amadora Agricultura Outros / Agropecuária Produção Agropecuária Serviços Públicos Outros/ Administração Aposentadoria Atendimento Relações de Trabalho Site do Órgão Outros em Comércio e serviços Outros em Economia e Finanças	
Comunicação	18
Agente Público Outros em Administração Benefícios Sociais Pesca e Aquicultura Alimentação Animal Produto de Origem Animal Fiscalização do Estado Transparência Atendimento Básico Outros em Agropecuária Agricultura Pesca Amadora Assédio Moral	
Elogio	1
Serviços e Sistemas	
Sugestão	2
Outros em Economia e Finanças Animais	
Denúncia	18
Outros em Segurança e Ordem Pública Denúncia de irregularidades de servidores Outros em Indústria Agricultura Agente Público Outros em Agropecuária Fiscalização do Estado Produto de Origem Animal Fiscalização do Estado Alimentação Animal Outros em Administração	
Solicitação	21
Agente Público Pesca Amadora Outros em Administração Agricultura Aduana Pesca e Aquicultura Atendimento Sistemas e serviços Atendimento	
Total da Amostra	98

B.2 Estatísticas dos Quesitos Avaliados

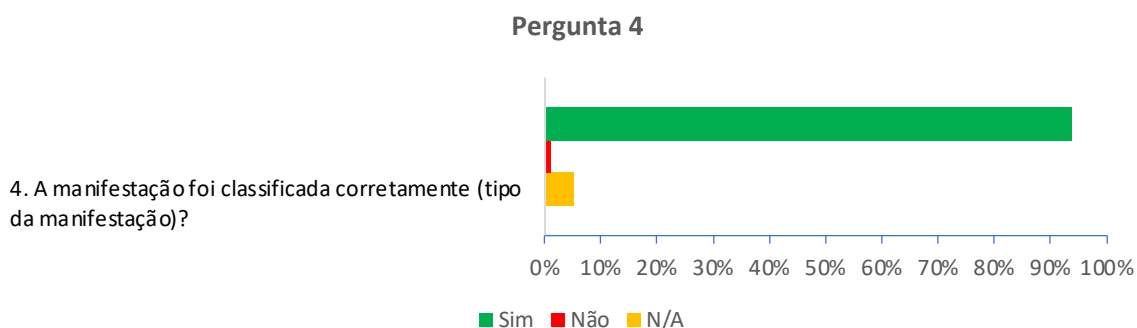
Conforme análise das manifestações, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com doze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir³.



Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a UA respondeu a todas manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.

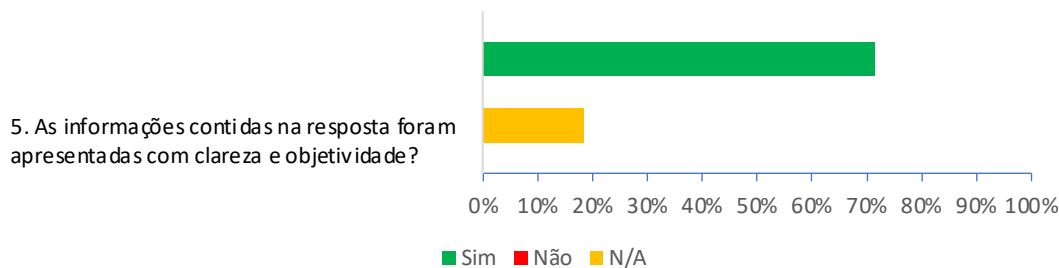


No gráfico referente à pergunta 2, observa-se que aproximadamente 81,63% (total de 70) das manifestações examinadas não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas. O discriminante N/A se refere às comunicações, em que não se é possível ao usuário responder a uma pesquisa de satisfação.



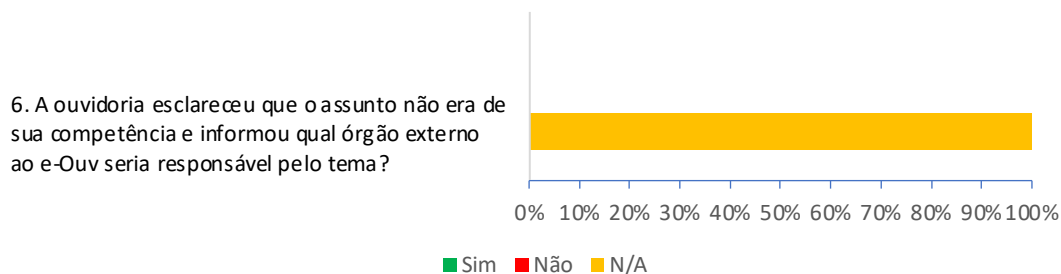
3. Ressalta-se que o discriminante N/A significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado.

Pergunta 5



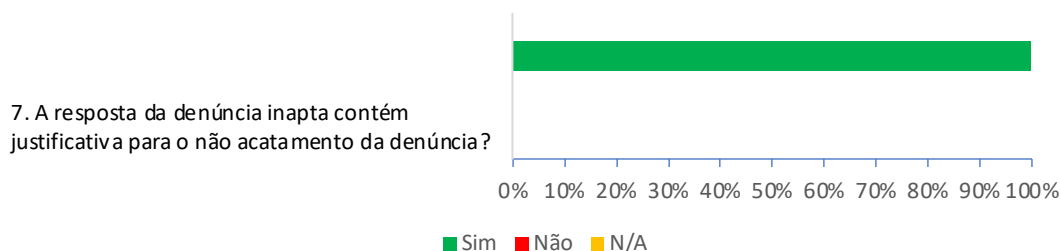
Os gráficos das Perguntas 3, 4 e 5 são autoexplicativos. Todos mostram um excelente desempenho no preenchimento do campo Assunto, na classificação adequada da tipologia da manifestação e na clareza e objetividade das respostas. Na Pergunta 4, o N/A se refere às comunicações, em que não se é permitida reclassificação pela ouvidoria. De igual modo, na Pergunta 5, o N/A também se refere às comunicações, em que não se é possível a comunicação direta com o manifestante pela ouvidoria para o devido esclarecimento da demanda.

Pergunta 6

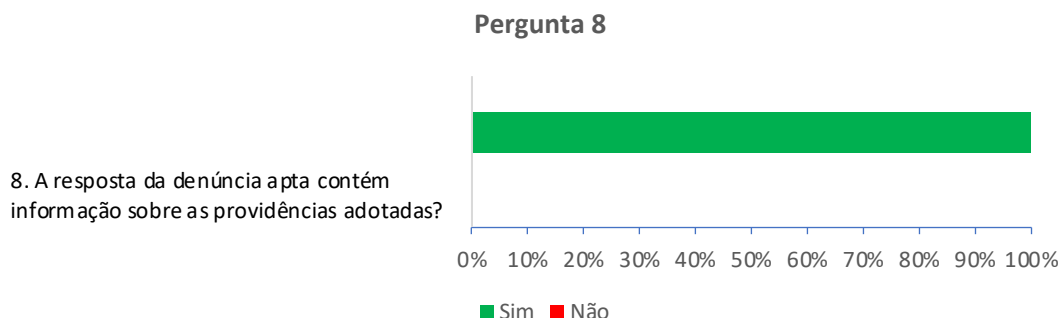


No gráfico da Pergunta 6 observa-se que, em 100% - um total de 98 - das manifestações examinadas, os assuntos das manifestações eram de fato da competência do MAPA e, portanto, enquadraram-se no discriminante N/A.

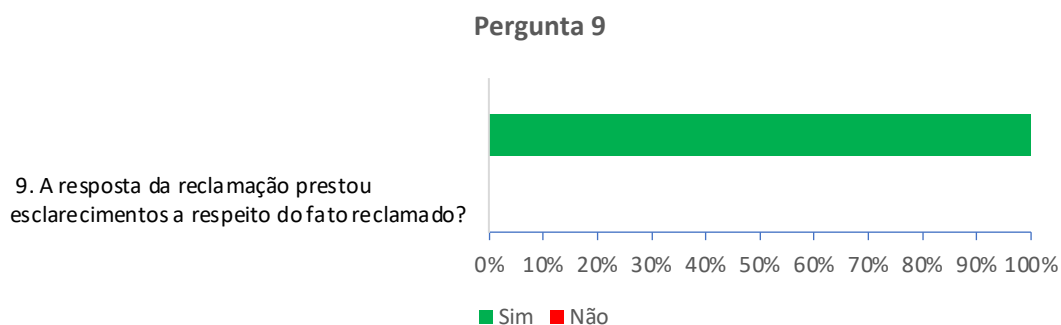
Pergunta 7



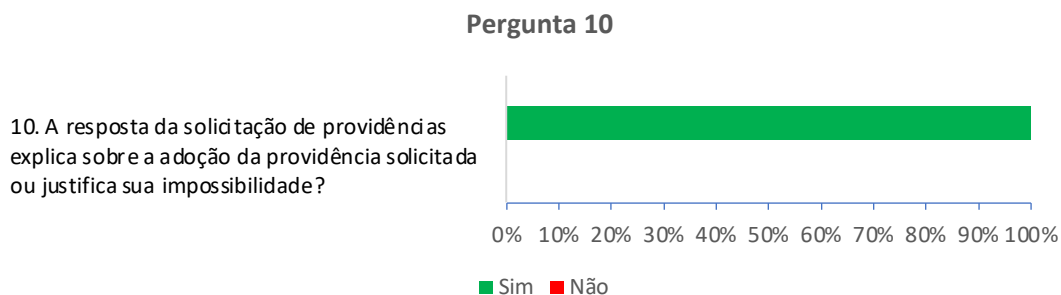
Na avaliação geral foi observada que havia apenas uma denúncia inapta e que esta foi justificada adequadamente pela sua improcedência ao cidadão.



Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 demonstra que dentre as manifestações consideradas denúncias, no total de 18, 17 foram consideradas aptas. Todavia, em 4 delas ocorreu a resposta de conclusão automática por ausência de complementação pelo usuário. As demais, no total 13, foram respondidas de imediato e/ou encaminhadas para área técnica responsável pela apuração.

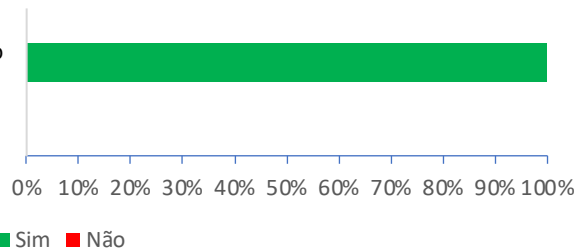


Ressalta-se que o gráfico considera apenas o quantitativo da amostra inicial, isto é, 35 reclamações. Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 9 revela que, dentre as manifestações consideradas reclamações inicialmente, 100% apresentaram os devidos esclarecimentos ao cidadão.



Pergunta 11

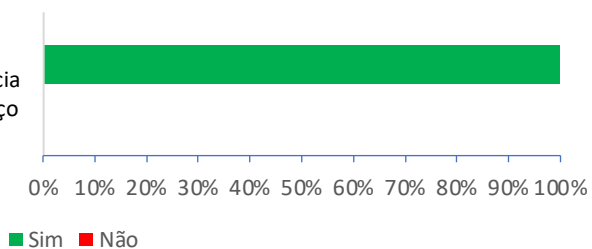
11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Os gráficos das Perguntas 10 e 11 demonstram que todas as manifestações do tipo solicitação (total de 24) e sugestão (total de 2) explicitaram as providências encaminhadas e evidenciaram medidas sugeridas pela autoridade competente.

Pergunta 12

12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

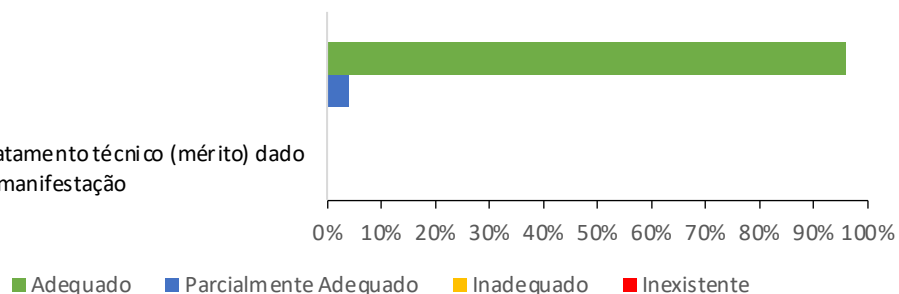


Na avaliação do único elogio analisado, a Ouvidoria forneceu resposta conclusiva agradecendo o elogio, dando o devido conhecimento à área responsável.

Por fim, foi realizada uma avaliação para o tratamento técnico dado pela ouvidoria para a manifestação, considerando seu procedimento de recebimento, análise de mérito e tratamento apresentados na resposta conclusiva⁴ registrada na Plataforma Fala.BR. O gráfico abaixo sintetiza o resultado das avaliações:

Avaliação da Resposta Conclusiva

Avaliação do tratamento técnico (mérito) dado pela UA para a manifestação



4. Definida como a decisão administrativa final na qual o órgão ou a entidade pública se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão.

Onde:

a) Adequada: quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso.

b) Parcialmente Adequada: quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas existe alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado.

c) Inadequada: quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas carece de uma determinada providência relevante a ser adotada ou um esclarecimento necessário.

d) Inexistente: quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.Br.

O gráfico da Avaliação da Resposta Conclusiva mostra um excelente desempenho acerca do tratamento técnico dado pela UA considerando a amostra examinada. Tal fato corrobora que a boa gestão de processos e pessoas contribui para o tratamento das demandas da unidade, especialmente em face do nível de satisfação elevado e prazo curto de conclusividade das manifestações.

Finalmente, a lista das 98 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e escoreito.

Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do relatório preliminar via Ofício nº 17843/2021/CGOUV/OGU/CGU, de 14/9/2021, foi dado um prazo cinco dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Na sequência, a UA encaminhou o Ofício nº 063/2021/OUV/AECI/MAPA, de 20/09/2021, em que foi encaminhada a Informação nº 17/OUV/AECI/MAPA, com as considerações acerca das constatações bem como o Plano de Ação contendo as providências a serem adotadas para sanar os achados registrados neste Relatório, conforme apresentadas de forma resumida, a seguir.

C.1 Achado 2 - "Readequação dos procedimentos de restrição de dados pessoais e de pseudonimização e do meio de encaminhamento para as unidades internas"

Por meio da Informação nº 17/OUV/AECI/MAPA, encaminhada pelo Ofício nº 063/2021/OUV/AECI/MAPA, de 20 de setembro de 2021, a Unidade esclareceu que em janeiro de 2019, encerrou-se a vigência do Contrato Administrativo nº 21/2016, firmado entre o MAPA e a empresa STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S/A, que tinha por objeto a prestação de serviços de teleatendimento e atendimento presencial ao cidadão e servidores do Ministério, incluindo a disponibilização de ferramentas automatizada de gerenciamento e gestão de atendimento - Sistema OTRS.

Outrossim, também mencionou que “a utilização do SEI/MAPA, para tratamento de manifestações de ouvidoria, em especial as denúncias e comunicações de irregularidades, é realizada apenas pela equipe de servidores, especialistas, que compõem a unidade, ou seja, são tratadas exclusivamente por 06 (seis) agentes públicos. No que tange aos pedidos de acesso à informação definidos na Lei nº 12.527, de 2011, estes são tratados, especificamente, por outros 05 (cinco) agentes”.

A Unidade acrescentou também que, “tendo em vista as diversas outras funções atípicas atribuídas à Ouvidoria, é inviável, no momento, estabelecer diferenciação para tratamento das manifestações pela equipe de ouvidoria, de modo a não envolver a mão de obra terceirizada, sob pena da unidade não conseguir fazer jus a todas as suas responsabilidades e obrigações. Para que esse ideal fosse concretizado seria necessária a readequação das tarefas da Ouvidoria, realocando algumas funções atípicas a outras unidades organizacionais do Ministério ou aumentando o quadro de pessoal da unidade. Diante disso, justifica-se a impossibilidade de limitar o acesso às denúncias ao mínimo possível (identificadas ou não), com o intuito de evitar o risco de vazamento/conhecimento de informações sensíveis contidas nas mesmas, em especial as relacionadas à atividade ministerial e a de seus servidores (...)”.

Análise da Equipe de Avaliação

Com base nas justificativas da Unidade, é imperioso destacar que no questionário inicial, a unidade respondeu que o perfil da equipe, se generalista ou especialista, seria de “especialista”, composta por 2 (duas) divisões e 3 (três) serviços, estando uma divisão e um serviço designados especificamente para o tratamento de pedidos de acesso à informação e uma divisão e dois serviços incumbidos do tratamento de manifestações de ouvidoria. Nota-se que há 5 colaboradores terceirizados, com função de apoio e “Recepção, tratamento e acompanhamento das demandas aportadas na Ouvidoria por meio do Fala.BR e demais canais de atendimento.” Ainda, a unidade complementou em questionário que “as denúncias são tratadas apenas pela equipe especialista em manifestações de ouvidoria, composta tanto por servidores quanto por colaboradores.”

Assim, pelas repostas apontadas acima, verifica-se que, ao que se relaciona com o tratamento das manifestações, em sentido amplo, grande parte da equipe têm acesso aos dados pessoais e/ ou às informações sensíveis nela contidas.

No que diz respeito ao tratamento das manifestações, em especial as denúncias e comunicações de irregularidades, ainda que seja realizado apenas pela equipe de servidores, especialistas, e os acessos via SEI ocultarem o nome do denunciante e seguir o seu processo no modo restrito internamente, essas práticas não impedem o vazamento/conhecimento das informações sensíveis e assuntos de caráter sigiloso por servidores e colaboradores responsáveis pelo tratamento das mesmas.

Cumprir registrar que, não há impedimento legal de terceirizados e servidores, no geral, acessarem sistemas com dados pessoais sensíveis, na unidade. Apenas foi orientado, pela equipe de avaliação, à ouvidoria adotar medidas de segurança da informação atinente à proteção dos dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas por todos os colaboradores, ainda incluindo servidores.

Anota-se que todas as manifestações, e não apenas ao tratamento das denúncias, devem seguir uma política de restrição e governança de segurança à informação. O simples fato de ter sido questionado especificamente à denúncia, pela materialidade e relevância dos assuntos (questões mais sensíveis) não invalidaria e/ou desqualificaria a orientação dada pela OGU quanto às demais manifestações: solicitações, elogios, reclamações e informações.

C.2 Achado 3 - “Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria”

Por meio da Informação nº 17/OUV/AECI/MAPA, encaminhada pelo Ofício nº 063/2021/OUV/AECI/MAPA, de 20 de setembro de 2021, a Unidade reconheceu, no que tange às 98 (noventa e oito) manifestações analisadas pela OGU, que as seis avaliadas como “*Parcialmente Adequada*” referem-se a um período de treinamento aos novos integrantes da Ouvidoria e aquisição de conhecimento dos mesmos, motivo este de adotarem respostas para as comunicações como manifestações identificadas, por meio do uso de pronomes de tratamento. Assim, informou a esta equipe de avaliação que estes apontamentos já foram objeto de correção por parte do pelo gestor da unidade.

Informou também que a Ouvidoria não reclassifica manifestações identificadas para comunicação de irregularidade, uma vez o que o Fala.BR não permite essa reclassificação, em especial. Esclareceu também que as comunicações de irregularidades que já são classificadas, inicialmente, pelo próprio cidadão são tratadas originalmente pela tipologia escolhida pelo mesmo,” por mais que no relato constasse elementos de reclamação, por exemplo.”

Neste quesito, como já mencionado, cumpre reforçar que não há de fato a possibilidade de reclassificar as comunicações na Plataforma Fala.Br, por serem manifestações anônimas. Todavia, deve-se salientar que o teor da mesma deveria ser tratada na sua essência e não na sua forma, o que sugere tratar uma comunicação classificada erroneamente como reclamação, pois a materialmente, o conteúdo prevalece sobre a forma, ainda que na Plataforma Fala.BR conste como “comunicação”.

Por fim, no que tange aos “assuntos” no Fala.Br, a unidade esclareceu que “*também já fora objeto de apontamento do gestor da ouvidoria a necessidade de atualização dos assuntos inseridos na Plataforma Fala.BR, o que se encontra em fase avançada de tratativas entre a Ouvidoria e as unidades administrativas do MAPA, no senti do de levantar os principais assuntos e, por conseguinte, parametrizá-los na referida Plataforma.*”

Registre-se que, ainda que não houvesse assuntos atualizados a época em que foram analisadas as manifestações, qual seja, 2019, alguns assuntos prescindiam dessa atualização da Plataforma Fala.BR, porquanto alguns destes temas foram muito genéricos, podendo ser mais específicos e não apenas usarem “outros” nas mesmas.

Apêndice D • Plano de Ação da Manifestação da Unidade Avaliada

Abaixo segue o plano de ação apresentado pela UA a fim de atender às recomendações apontadas neste relatório:

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL	BENEFÍCIO
Recomendação I: utilizar o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas e ainda restringindo o acesso às manifestações do tipo denúncia.	1ª FASE - Publicar Portaria interna acerca dos procedimentos para o recebimento e o tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – MAPA.	Minuta: George Nogueira Cardoso, Ana Alayde Viana do Amaral Rocha e Roney Rodrigues Sousa. Aprovação da Minuta e apresentação ao Gabinete da Ministra: Cláudio Torquato da Silva.	Até final do mês de dezembro de 2021.	Em Andamento - Minuta de Portaria encontra-se na Consultoria Jurídica do MAPA para análise de ordem legal, processo administrativo nº 21000.065745/2020-46.	Para o usuário: transparência em relação ao tratamento das manifestações, garantindo requisitos de segurança e rastreabilidade. Para os servidores e gestores: maior segurança jurídica e agilidade no tratamento das manifestações
	2ª FASE - Designar manifestações. servidores para utilizarem o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR	Dirigentes das unidades Administrativas do MAPA.	Até o final de janeiro de 2022	Prevista - Encaminhar ofício aos dirigentes das unidades administrativas do MAPA requerendo a designação de servidores para ficarem responsáveis pelo atendimento e o fornecimento de respostas no módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.	
	3ª FASE - Capacitar os servidores das unidades administrativas responsáveis pelo fornecimento de respostas às denúncias, comunicações de irregularidade e de relatos de irregularidades de que trata o caput do art. 4º- A da Lei nº 13.608, de 2018, para utilizarem o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.	Equipe de servidores da Ouvidoria do MAPA.	Até o final de março de 2022.	Prevista - Treinamento dos servidores responsáveis pelo fornecimento de respostas às denúncias, comunicações de irregularidade e de relatos de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018, para utilizarem o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.	
	4ª FASE - Capacitar os servidores das unidades administrativas responsáveis pelo fornecimento de respostas às demais manifestações de Ouvidoria, para utilizarem o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.	Equipe de servidores da Ouvidoria do MAPA.	Até o final de março de 2022	Prevista - Treinamento dos servidores responsáveis pelo fornecimento de respostas às demais manifestações de Ouvidoria, para utilizarem o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.	