

COMPONENTE 1

MODERNIZAÇÃO E DESBUROCRATIZAÇÃO DE SERVIÇOS DA DEFESA AGROPECUÁRIA

C1.3: Melhoria da Eficiência dos Serviços da Defesa Agropecuária – Serviços de Inspeção, Registros e Autorizações

Resumo Executivo

Este documento apresenta o contexto, a descrição resumida e a estratégia de intervenção para a implementação do Subcomponente 1.3 (Melhoria da Eficiência dos Serviços da Defesa Agropecuária – Serviços de Inspeção, Registros e Autorizações do Componente 1 (Modernização e Desburocratização do Programa ProDefesa)).

Muitos dos processos de negócio da SDA não são automatizados, o que ocasiona multiplicação de exigências, falta de padronização no atendimento, alto custo para o Estado e para os usuários dos serviços. Além disso, a falta de automação contribui para a ausência de informações e dados confiáveis sobre os processos, prejudicando a identificação de gargalos e a tomada de decisão dos gestores.

As ações do Subcomponente 1.3, no âmbito do Programa ProDefesa, objetivam reduzir o tempo médio de atendimento para os processos elencados e otimizar a força de trabalho empregada nos processos por meio automação dos serviços.

Para tanto, três processos-chave serão modelados e automatizados: o processo de exportação de bebidas; o processo de autorização de importação de material genético animal e animais vivos e o processo de registro de produtos de origem animal.

Os principais resultados esperados são:

- i. Redução do tempo médio de atendimento do processo de exportação de bebidas
- ii. Redução do tempo médio de atendimento do processo de importação de material genético animal e animais vivos
- iii. Redução do tempo médio de atendimento do processo registro de produtos de origem animal (SIGSIF)
- iv. Redução da força de trabalho necessária para a execução destes 3 processos

É estimado um gasto de US\$ 1,500,000.00 (Hum milhão e quinhentos mil dólares) neste subcomponente, durante os 5 anos de duração do Programa ProDefesa.

A Unidade Administrativa responsável pela execução deste subcomponente será a Coordenação Geral de Articulação Institucional (CGAI), vinculada à Secretaria de Defesa Agropecuária.

Relatório Técnico

1. Introdução

Este Relatório Técnico apresenta o Subcomponente 1.3 do Programa ProDefesa, que trata da Melhoria da Eficiência dos Serviços da Defesa Agropecuária – Serviços de Inspeção, Registros e Autorizações. O documento traz o detalhamento dos problemas, objetivos, atividades, produtos, resultados previstos, custos e responsabilidades relativos ao Subcomponente.

Como parte das ações voltadas à modernização e à desburocratização de serviços da defesa agropecuária, foi identificada a necessidade de melhorar a eficiência dos serviços prestados pela Secretaria. Dentre o amplo espectro de serviços prestados pela SDA, foram selecionados três serviços, a saber, processo de exportação de bebidas; autorização de importação de material genético animal e animais vivos e registro de produtos de origem animal para serem modelados e automatizados no âmbito deste ProDefesa.

A transformação desses serviços, por meio da modelagem e automação, possibilitará simplificar exigências e proporcionará melhor atendimento das demandas e das necessidades dos cidadãos junto ao Estado. Além de praticidade e agilidade para a sociedade, os serviços digitais reduzirão o custo para o governo e para os usuários, eliminando deslocamentos desnecessários, por exemplo.

2. Diagnóstico da intervenção para o Subcomponente (iii) Melhoria da Eficiência dos Serviços de Inspeção, Registros e Autorizações

2.1 - Situação atual –

O setor agropecuário vem crescendo a passos largos e para garantia da segurança sanitária, fitossanitária e inocuidade dos alimentos consumidos no Brasil e exportados, **existe a necessidade de aumentar a quantidade e a qualidade dos serviços prestados**. Há ainda a meta do MAPA de ampliar a participação do Brasil no mercado externo de produtos agropecuários dos atuais 7% para 10%. As demandas pelos serviços da SDA têm aumentado proporcionalmente ao crescimento do agronegócio brasileiro.

A estrutura da Secretaria não tem acompanhado esse crescimento, ocasionando, em alguns casos, **um atendimento não adequado, principalmente em termos de tempo de resposta**. O atendimento da crescente demanda não é só dependente de aumento de pessoal ou de infraestrutura, mas principalmente da **modernização de seus processos de negócio e de gestão**. Para que sejam executados de forma eficiente e efetiva, os processos de trabalho precisam ser organizados e sistematizados. **Entretanto, os processos da SDA não estão mapeados, e muitos não estão automatizados, acarretando custos elevados na tramitação dos processos e baixo nível de satisfação dos usuários**.

Por exemplo, **a importação de animais vivos e de material de multiplicação animal** devem vir acompanhados de certificado zoossanitário, assinado por veterinário oficial do país de origem, contendo as garantias sanitárias requeridas pelo MAPA. Desta forma, todo processo de importação de animais vivos e de material de multiplicação animal está condicionada à prévia autorização do MAPA. Aproximadamente 50.000 (cinquenta mil) solicitações de autorizações prévias para importação são processadas anualmente pelos Serviços de Saúde Animal, das Superintendências Federais de Agricultura das Unidades Federativas.

A emissão da autorização prévia é um serviço gratuito para o cidadão. Porém o requerente deve fornecer toda a documentação solicitada e preencher corretamente um formulário. Atualmente, o tempo estimado para prestação deste serviço é entre 5 e 10 dias corridos.

O processo de emissão de autorização prévia de importação não é automatizado. Sua execução é manual, com atendimento presencial, tornando-o um processo lento, com falta de padronização dos procedimentos, o que reduz a produtividade da equipe. Os custos para o governo são elevados, notadamente quando é considerada a força de trabalho empregada na consecução das tarefas. Para os usuários, os custos também são elevados, com, por exemplo, deslocamentos desnecessários, tempo de espera nas filas, custos com impressão de certidões e gastos com autenticação de documentos.

Outro exemplo é a Plataforma de Gestão Agropecuária (PGA), resultado de parceria do MAPA com a Confederação Nacional da Agricultura (CNA) e o Instituto Interamericano de Cooperação para a Agricultura (IICA). A função desta plataforma é gerir e disponibilizar informações sobre os diferentes setores do agronegócio brasileiro, como a defesa agropecuária. Quando a PGA foi transferida pela CNA ao MAPA em fins de 2014, continha, além da Base de Dados Única (BDU), os sistemas de gestão do Departamento de Inspeção de Produtos de Origem Animal (DIPOA), do Departamento de Saúde Animal (DSA) e da Coordenação de Sistemas de Rastreabilidade (CSR), através dos módulos de “Sistemas de Informações Gerenciais do Serviço de Inspeção Federal” (SIGSIF), “Gestão de Trânsito Animal” (GTA) e “Rastreabilidade” (SISBOV) respectivamente.

A plataforma, contudo, ainda não está operacional. Além do aprimoramento dos módulos que já estão construídos e a migração da plataforma para sistemas tecnológicos mais modernos, é preciso incorporar os sistemas de gestão do Departamento de Sanidade Vegetal (DSV), permitindo o acompanhamento e a rastreabilidade, pelo módulo de Gestão de Trânsito Vegetal (GTV), de produtos que apresentam riscos de propagação de pragas.

Adicionalmente, é preciso integrar e unificar as informações das bases de dados dos sistemas de gestão dos demais departamentos e coordenações da Secretaria de Defesa Agropecuária (SDA), constituindo um canal único de informações, evitando registros com informações conflitantes.

A integração da PGA com os demais sistemas da SDA/MAPA trará benefícios como a unificação e centralização das informações, permitindo maior agilidade na obtenção de informações pelo MAPA, possibilidade de cruzamento de informações de sistemas diferentes, interligação entre as diversas etapas da cadeia agropecuária, além de fornecer maior transparência e credibilidade às atividades de defesa agropecuária.

2.2 - Razões do problema. Processos de negócio não automatizados. Processos lentos e com alto custo. Existência de vários sistemas de informação estáticos (mais de 30), que não permitem intercâmbio de dados entre si e nem com outros sistemas do governo e de sistemas dos usuários externos.

2.3 - Magnitude. Segundo trabalho recente elaborado por consultoria especializada contratada pela SDA junto ao IICA, a Secretaria possui 11 macroprocessos, que por sua vez se subdividem em 86 processos.

2.4 - Beneficiários. Os beneficiários diretos desse subcomponente serão os **usuários** dos serviços automatizados que ganharão maior competitividade com a redução do tempo dispendido para cumprimento das normas legais, com efeitos positivos para o agronegócio como um todo, além dos **gestores da SDA**, que disporão de ferramenta para tomada de decisão e acompanhamento efetivo do desempenho de suas equipes.

2.5 - Fatores contribuindo ao problema. Problemas decorrentes da **operação, desenvolvimento e implantação dos sistemas de informação**, no âmbito da SDA, podem ser apontados como os principais fatores para o apontado no eixo 1 do Plano de Defesa Agropecuária – PDA.

3. Marco legal institucional

O Subcomponente 1.3 - Projeto de Melhoria da Eficiência dos Serviços de Inspeção, Registros e Autorizações no âmbito do Programa ProDefesa atende ao cumprimento da missão institucional da SDA constante no Art.18 do Decreto nº 8852/2016 com as alterações do Decreto nº 9250/2017.

4. Propostas de Intervenção

4.1 – Os objetivos gerais da proposta de intervenção do Subcomponente 1.3 Melhoria da Eficiência dos Serviços de Inspeção, Registros e Autorizações são:

- a) Redução do tempo médio de atendimento para os processos elencados e
- b) Otimização da força de trabalho através da automação dos serviços.

4.2 - Os resultados esperados são os seguintes:

a) Redução do tempo médio de atendimento do processo de exportação de bebidas. Atualmente as solicitações do processo de exportação de bebida demoram cerca de 45 dias para serem atendidas. A expectativa é que a automação do processo possibilite atendimento em cerca de 15 dias.

b) Redução do tempo médio de atendimento do processo de importação de material genético animal e animais vivos. Atualmente o processo leva em média 5 dias para ser respondido. Espera-se que a automação reduza o tempo de atendimento para apenas 1 dia.

c) Redução do tempo médio de atendimento do processo de registro de produtos de origem animal. Atualmente os processos necessitam de aproximadamente 120 dias para serem analisados. A redução prevista com a automação permitirá atendimento das demandas em 40 dias.

4.3 – A estratégia de intervenção consiste em promover a modernização tecnológica em três processos, a saber:

4.3.1. Sistema de Exportação de Bebidas: o objetivo deste sistema é aprimorar os trâmites para concessão dos certificados necessários à exportação de bebidas, em atendimento às exigências oficiais dos países importadores.

Anualmente são analisadas aproximadamente 1.500 solicitações por ano com um prazo médio de atendimento de 45 dias. A perspectiva ao final do ProDefesa é ter reduzido o tempo de atendimento para 15 dias. Também se pretende incluir no sistema uma ferramenta de avaliação da satisfação do usuário.

Desafios: Agilizar os trâmites dos processos de exportação de bebidas que tramitam nos Serviços de Inspeção de produtos de origem vegetal

Problemas: Atualmente as solicitações para exportação de bebidas são feitas presencialmente e por meio de requerimento em papel, nos serviços de inspeção das 27 superintendências do MAPA. A análise documental é feita toda em papel, o que representa maior custo para o usuário e para o MAPA, além de requerer maior tempo de análise processual. Além disso, a ausência de um banco de dados automatizado dificulta o acesso às informações e aos dados gerados no processo.

Iniciativas: Automação dos processos de exportação de bebidas com implantação de ferramenta que permite inserir toda a documentação necessária em portal web, via *upload*, análise remota dos documentos, encaminhamento do laudo emitido pelo laboratório e emissão de certificado de origem para exportação ou certificado de livre venda de acordo com a exigência oficial do país importador.

Atividades: Formalização de parceria com o Ministério do Planejamento para inclusão do serviço na Plataforma de Cidadania Digital do governo federal com automação do serviço. A parceria engloba a realização de capacitação para os analistas do Ministério que atuarem nos processos. A manutenção do serviço será de responsabilidade do MAPA.

Produtos: Processo modelado, automatizado e operacional

Resultados: Redução do tempo médio de atendimento do processo de exportação de bebidas de 45 dias para 15 dias.

4.3.2. Sistema de Autorização de Importação e Exportação de Material Genético Animal e Animais Vivos (exceto cães e gatos): o objetivo do sistema é aprimorar os trâmites para autorização para emissão do Certificado Zoossanitário Internacional (CZI) e Autorização da Importação.

A autorização de importação de material genético animal e animais vivos, exceto cães e gatos, é solicitada presencialmente ao serviço de saúde animal da Superintendência Federal da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (SFA) do Estado ou Distrito Federal. Anualmente são solicitadas, aproximadamente, 50 mil autorizações prévias de importação

Desafios: Desenvolver e implantar sistema de agendamento e emissão digital de autorização prévia de importação de material genético animal e de animais vivos.

Problemas: Atualmente as solicitações de autorização prévia de importação de material genético animal e de animais vivos são feitas presencialmente, por requerimento em meio físico, apresentado nos serviços de saúde animal das 27 superintendências do MAPA. Há falta de uniformidade na forma de atuação das SFAs, algumas, por exemplo, emitem a autorização por e-mail, outras emitem em papel devendo o interessado retirar presencialmente o documento. A necessidade de atendimento presencial acarreta um alto custo para as partes envolvidas (usuário e governo), além de requerer maior tempo de análise processual. Além disso, as informações são geradas de forma pulverizada nas SFAs dificultando a sua consolidação. A ausência de um banco de dados automatizado impossibilita o fácil acesso às informações e aos dados gerados que precisam ser considerados nas análises e tomada de decisão no processo de gestão e avaliação dos riscos associados às importações.

Secretária de Defesa Agropecuária - SDA
Coordenação Geral de Gestão de Operações, Controle, Monitoramento e Avaliação - CGOP
Plano de Defesa Agropecuária – PDA
Eixo Temático Monitoramento e Avaliação

Iniciativas: Automação do processo de autorização prévia de importação de material genético animal e de animais vivos com implantação de ferramenta que permite inserir toda a documentação necessária em portal web, via *upload* e análise remota dos documentos.

Atividades: Formalização de parceria com o Ministério do Planejamento para inclusão do serviço na Plataforma de Cidadania Digital do governo federal com automação do serviço. A parceria engloba a realização de capacitação para os analistas do Ministério que atuarem nos processos. A manutenção do serviço será de responsabilidade do MAPA.

Produtos: Processo modelado, automatizado e operacional

Resultados: Redução do tempo médio de atendimento do processo de importação de material genético animal e animais vivos de 5 dias para um dia.

4.3.3. Sistema de Informações Gerenciais do Serviço de Inspeção Federal (PGA-SIGSIF): esse sistema visa à substituição do atual sistema legado de Informações Gerenciais do SIF, o Sistema de Informações Gerenciais do Serviço de Inspeção Federal (SIGSIF).

O SIGSIF foi criado em 2003 tendo por objetivo principal gerir todos os estabelecimentos que estão registrados no SIF. O sistema conta com informações como: i) dados cadastrais dos estabelecimentos: atividade, razão social, endereço, número do CNPJ e atualizações; ii) dados sobre a comercialização, produção, importação, exportação, abates, condenações e indicativos de agravos e síndromes referentes aos produtos e matérias primas nos estabelecimentos registrados; iii) controle e emissão de certificados internacionais; iv) cadastro de dados referentes às auditorias realizadas nos estabelecimentos pelo nível central; v) solicitação e análise de rótulos. Anualmente são emitidos, cerca de 270 mil Certificados Sanitários Internacionais e 300 mil Certificados Sanitários Nacionais.

O acesso ao SIGSIF pode ser realizado através da página eletrônica do MAPA (www.agricultura.gov.br) na qual existem dois tipos de acesso aos dados: o primeiro, de domínio público, que permite consultar os dados cadastrais dos estabelecimentos registrados no SIF, a quantidade de abate estadual por ano/espécie, a quantidade de abate mensal de todas as espécies por estado e as listas de exportação e importação de produtos de origem animal por país e por tipo de produto e relatórios dos estabelecimentos registrados no SIF. O segundo tipo de acesso é restrito, destinado somente aos servidores que trabalham na área de inspeção federal.

O SIGSIF é um sistema que utiliza a arquitetura tecnológica PL/SQL/ORACLE, que é uma arquitetura antiga, que em muitos aspectos não atende às atuais necessidades do setor. Ainda, já foram reportadas inconsistências nos dados enviados dos estabelecimentos para o SIGSIF, o que demonstra a falta de mecanismos mais sensíveis de detecção de erros e inconsistências nos dados e orientações. Além disso, são necessárias adequações à atual legislação, por exemplo, em relação ao registro de produtos de origem animal (Instrução Normativa n. 1 de 18.01.2017).

Com apoio da Confederação Nacional de Agricultura (CNA), a SDA começou a desenvolver uma plataforma eletrônica denominada Plataforma de Gestão Agropecuária (PGA) para permitir a integração de seus vários sistemas e também o intercâmbio entre estes e outros sistemas públicos ou privados. A integração dos sistemas isolados com que conta a SDA e a construção de uma Base de Dados Única (BDU), alimentada com informações dispersas no MAPA e nos órgãos de sanidade agropecuária das 27 unidades federativas e outros parceiros da Defesa Agropecuária, é essencial para tornar a comunicação entre os agentes da defesa

Secretária de Defesa Agropecuária - SDA
Coordenação Geral de Gestão de Operações, Controle, Monitoramento e Avaliação - CGOP
Plano de Defesa Agropecuária – PDA
Eixo Temático Monitoramento e Avaliação

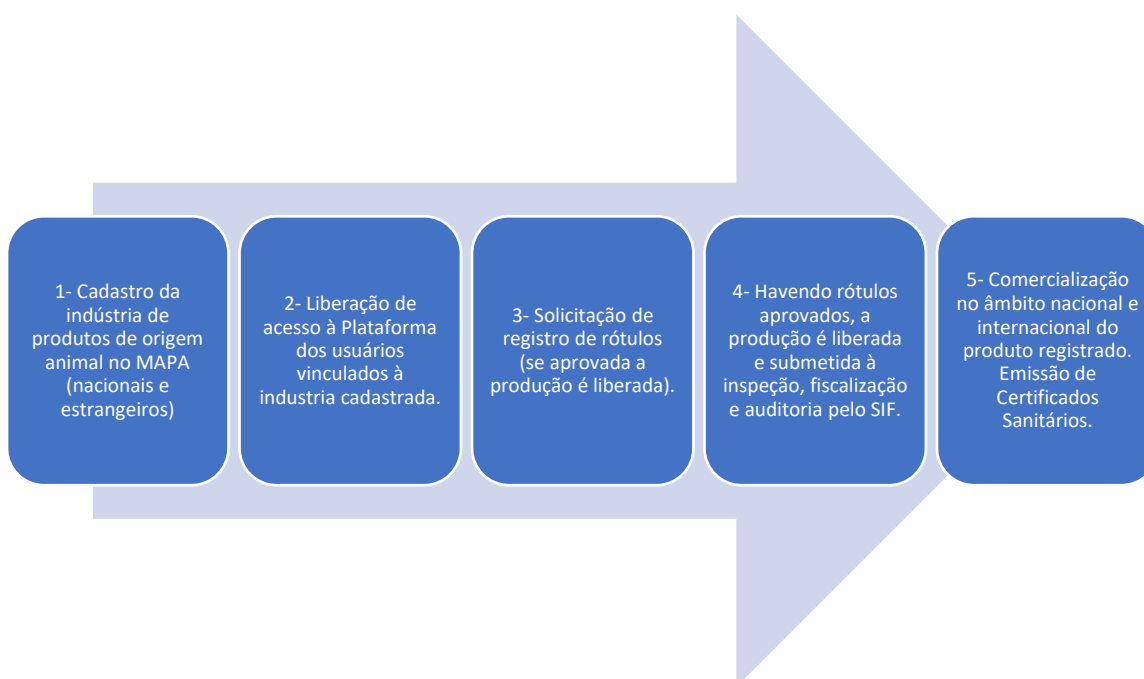
sanitários mais eficiente. Espera-se também uma redução no tempo de resposta aos problemas detectados e melhora na tomada de decisões estratégicas e técnicas por parte dos diferentes órgãos envolvidas com a Defesa Agropecuária.

A adaptação da PGA à linguagem eletrônica padrão utilizada pelo MAPA e a incorporação sistemas existentes e o desenvolvimento de novos módulos para complementar a Plataforma farão parte deste subcomponente.

Desafios: Informatizar o processo de solicitação de registro de produtos de origem animal, de acesso externo e interno ao Sistema, emissão e controle de Certificados Sanitários, Ordens de Serviço para inspeção, fiscalização e auditoria, banco de dados de produção, abate, comercialização, condenação, importação e exportação.

Problemas: Foi instituído no Decreto nº 9.013, de 29 de março de 2017 e na Instrução Normativa nº 1, de 11 de janeiro de 2017 que a solicitação de rótulos de produtos de origem animal seria realizada automaticamente pelo demandante, com aprovação automática para produtos regulamentados, bem como as solicitações de cancelamento de rótulos e alterações, estando sujeitos apenas aos processos de auditoria. Desde que foi estabelecida a regulamentação não foi possível o atendimento pleno do disposto.

O SIGSIF não permite o atendimento pleno das necessidades do Departamento de Inspeção de Produtos de Origem Animal (Dipoa) das SDA/MAPA, visto que as funcionalidades existentes no Sistema não contemplam todo o fluxo dos procedimentos existentes no Serviço de Inspeção Federal - SIF, conforme demonstrado abaixo, bem como não permite gestão e controle dos processos inspeção, fiscalização e auditoria, visto que não há registros das ações no banco de dados do SIGSIF.



Com o intuito de adequar a necessidade do Departamento de Inspeção de Produtos de Origem Animal – DIPOA, a SDA iniciou o desenvolvimento da Plataforma de Gestão

Secretária de Defesa Agropecuária - SDA
Coordenação Geral de Gestão de Operações, Controle, Monitoramento e Avaliação - CGOP
Plano de Defesa Agropecuária – PDA
Eixo Temático Monitoramento e Avaliação

Agropecuária – PGA SIGSIF voltada para o SIF. O projeto para o desenvolvimento da PGA SIGSIF é composto de 7 Módulos, sendo que o registro de rótulos corresponde a apenas um dos módulos, que por sua vez é o único em produção e não foi entregue por completo. Dessa forma, atualmente apenas cerca de 30% da PGA SIGSIF foi entregue pela empresa responsável pelo seu desenvolvimento, com correções de erros impeditivos sendo necessárias. A entrega dos Módulos não foi iniciada seguindo o fluxo lógico dos procedimentos apontados na imagem acima, o que impede o uso do que já está em produção.

Dentre os 7 Módulos mencionados, não está incluída a ferramenta para emissão de Certificados Sanitários para trânsito nacional e internacional, de extrema importância para o Serviço de Inspeção.

Em resumo temos um Sistema arcaico (SIGSIF) e um Sistema moderno incompleto e com erros, sendo trabalhados simultaneamente para as atividades desenvolvidas pelo DIPOA. No SIGSIF estão os estabelecimentos registrados no MAPA, mapas estatísticos (abate, produção, recebimento, condenação de produtos...) e emissão de Certificados; enquanto que na PGA SIGSIF temos o registro de rótulos de produtos de origem animal.

Iniciativas: Adequar a Plataforma de Gestão Agropecuária à linguagem eletrônica padrão utilizada pelo MAPA para incorporar os demais sistemas, ajustar o módulo existente aliado ao desenvolvimento de novos

Produtos: Processo modelado, automatizado e operacional.

Resultados: Redução do tempo médio de atendimento do processo de registro de produtos de origem animal, passando de 120 dias em média para 40 dias. O registro de produtos de origem animal era realizado via documento físico até janeiro de 2017, quando foi entregue o módulo da PGA SIGSIF que permite que o processo seja realizado eletronicamente. Ocorre que pelo reduzido número de servidores no quadro atual do Departamento para as análises das solicitações, e em função dos erros impeditivos da Plataforma (problemas de acesso, de dados cadastrais das indústrias, de duplicação e exclusão involuntária de registros) o objetivo proposto não pôde ser alcançado.

4.4 Lógica Vertical do Componente

A Matriz de Resultados abaixo mostra a lógica vertical do Subcomponente C1.3, onde estão os insumos necessários para a execução das atividades apresentadas que, por sua vez, gerarão os produtos previstos. Tais produtos gerarão os resultados esperados os quais provocarão os impactos no ambiente da SDA.

Para conhecer a Lógica Vertical deste Subcomponente consultar anexo **Matriz de Resultados**.

5. Resultados e indicadores de resultados do componente

Para alcançar os resultados esperados, neste subcomponente os esforços serão concentrados em modelar e automatizar três processos-chave. É amplamente conhecido na literatura que a automação de processos, leva à racionalização e otimização dos processos, possibilitando que a organização corte custos e integre aplicações, o que, por sua vez, leva à redução do esforço de trabalho e gera tempo menor de resposta.

Para conhecer os resultados e os indicadores deste Subcomponente consultar anexo **Matriz de Resultados**.