MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO – MAPA

PRÊMIO CERES 2019

PRÁTICAS ADMINISTRATIVAS

CERTIFICADO VETERINÁRIO INTERNACIONAL ELETRÔNICO

2019

ANEXO II

PARTE I – RESUMO DA INICIATIVA

1. **Identificação do problema/contextualização**:

O Censo Pet contabiliza 139,3 milhões de animais de estimação no Brasil.
http://institutopetbrasil.com/imprensa/censo-pet-1393-milhoes-de-animais-de-estimacao-no-brasil/

Um em cada quatro donos de pets costumam levá-los quando viajam (24,8%).
https://www.spcbrasil.org.br/wpimprensa/wp-content/uploads/2017/09/Analise_Mercado_Pet_Setembro_2017.pdf

O cidadão só consegue sair do País com o Pet se apresentar no momento do embarque o Certificado Veterinário Internacional (CVI) emitido pelo MAPA, que representa um atestado de "boa saúde" do animal.

Egresso este, que não é considerado de risco sanitário para o Brasil por ser saída do País e se for comparado com o risco de ingresso de uma praga/ doença por importações regulares (Terminal de Cargas) e irregulares (ALA de Passageiros). A emissão do CVI é necessária para o atendimento de acordos feitos bilateralmente com outros Países.

O animal de estimação é considerado um membro da família por muitas pessoas e é possível verificar o impacto disto, principalmente em festas e feriados.

Hoje encontramos este cenário:

Cias Aéreas
"Pet Friendly"

Até começo de 2018, solicitação para emissão do CVI para Trânsito de Animais de Companhia para os Estados Unidos da América era exclusivamente presencial, sempre em uma das 65 unidades VIGIAGRO de atendimento (aeroportos e portos), necessitando o cidadão de uma logística de agendamento na unidade, cumprimento dos prazos conforme requisitos sanitários e deslocamento até a unidade de atendimento escolhida para solicitar e, posteriormente retirar o documento.

O tempo gasto pelo usuário - além do custo - muitas vezes eram em vão, pois a documentação apresentada nem sempre estava correta.

Os CVIs emitidos por cada unidade tinham rastreabilidade somente na unidade onde foram emitidos, demandavam da presença de servidor exclusivo para a análise/emissão, servidores

administrativos para recepção dos documentos e não havia como quantificar a solicitação e emissão de CVI nacionalmente pelo órgão.

As informações encontradas pelo cidadão eram desencontradas e nem sempre reais.

2. **Objetivos:**

O processo de solicitação, análise da documentação e emissão do CVI, passar a ser digital, com anexação eletrônica dos documentos necessários no Portal de Serviços do Governo para Certificados com destino EUA.

Redesenhar e adaptar com mais simplicidade o processo de emissão ao trâmite digital conferindo:

- ✓ agilidade,
- ✓ desburocratização,
- ✓ transparência,
- ✓ rastreabilidade,
- ✓ redução de tempo e
- ✓ economia para o cidadão e governo.

3. **Público-alvo**:

Inicialmente os cidadãos com viagem aos Estados Unidos da América com seu Pet foram escolhidos por representarem 45% da demanda de emissão dos Certificados.

(*Dados VIGIAGRO)*

O processo, que exige mão de obra altamente qualificada, visto que apenas Auditores Fiscais Federais Agropecuários com formação em Medicina Veterinária tem competência para analisá-lo, além do gasto de tempo no atendimento da atividade (CVI para egresso do País) gera grande número de reclamações registradas na ouvidoria.

O cidadão com destino EUA costuma viajar com bastante frequência e passar curtos períodos no exterior, principalmente em feriados, festas e fim de ano, assim sobrelotando as Unidades de ponta na exigência de emissão do Certificado.

4. **Situação atual**:

Atualmente, a emissão do CVI é o serviço mais acessado no site do MAPA, com mais de 10 mil solicitações por ano.

Nesta ferramenta desenvolvida, já foram emitidos 15.281 e-CVIs (desde 03.mai.2018), beneficiando cidadãos que estão em trânsito com seu animal de companhia.

O Órgão disponibilizava cerca de 200 servidores para atendimento nas 65 unidades VIGIAGRO para emissão de CVI presencial com destino aos EUA.

Com a implantação do modelo on-line, 25 servidores cadastrados otimizam seu tempo entre emissão de CVI via sistema para todo o Brasil e as demandas diárias de suas unidades.

PARTE II – A INICIATIVA

1. **Inovação:**

- Possibilidade do usuário fazer a solicitação do CVI de qualquer local com acesso à internet, com a anexação eletrônica de todos os documentos comprobatórios dos requisitos sanitários exigidos pelo país de destino;
- Necessidade de menos servidores envolvidos, com maior eficiência, para prestar o mesmo serviço e menor custo para o governo e para o cidadão.
- Possibilidade de selecionar servidores em Unidades com menor fluxo de atividades, desafogando as Unidades com maior fluxo.

O cidadão demanda somente do tempo e custo com os procedimentos veterinários, uma vez que a solicitação e anexação dos documentos no Portal de Serviços, acompanhamento e recebimento do CVI emitido pode ser realizada de sua casa, local de trabalho e até via celular, em horário de melhor conveniência para o interessado, inclusive finais de semana e feriados, sem necessidade de agendamento e deslocamento ao VIGIAGRO.

Com a agora sistematização e digitalização do processo, não há necessidade de forças tarefas em períodos críticos (férias escolares, feriados) nas unidades que detêm maiores demandas de CVI para os Estados Unidos, reduzindo custo com deslocamentos e diárias com servidores.

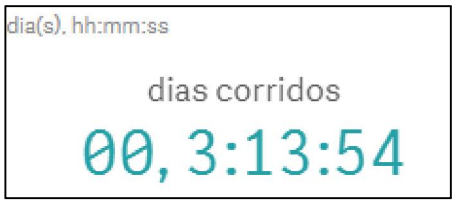
Como a análise e emissão de todo processo é eletrônico e nacional, um servidor auditor, independente onde estiver, poderá analisar e emitir eletronicamente um CVI para um passageiro de qualquer parte do Brasil.

Toda informação agora necessária se encontra no site e existe total transparência no processo.

2. **Impacto:**

i. Economia de tempo para o requerente com a modalidade implantada de emissão eletrônica

De acordo com relatório da ferramenta, a emissão online, que tem o prazo para ser emitido em 48 horas superou a expectativa e hoje é executada com a média de 3 horas, 13 minutos e 54 segundos.



(*Relatório do Qlik Sense.)*

ii. Economia de dinheiro com a modalidade implantada de emissão eletrônica

- Mesmo sem se cobrar taxa para a emissão do documento físico, na prática, o custo para obter o certificado de viagem para animais de companhia (cães e gatos) foi calculado em R$ 1.603, em média (*Dados levantados pelo Ministério da Economia*)
- **Para a sociedade:** a emissão online reduziu em 39% o custo total para a obtenção do certificado, que caiu para R$ 980. Essa redução significa uma economia de ordem de R$ 5,2 milhões por ano para a sociedade. (*Dados levantados pelo Ministério da Economia*)

- **Para o Governo:** com a digitalização do processo, foi possível concentrar os pedidos de todo o país em 12 unidades, com menos de 30 veterinários destacados para uma tarefa que antes ocupava mais de 200 profissionais, sem falar nos servidores administrativos. (*Dados levantados pelo Ministério da Economia*)

iii. Emissão sempre do Certificado Correto

A emissão que era realizada pelas Unidades, fora do sistema, às vezes era feita com formatação fora do padrão ou mesmo modelo desatualizado/ errado. Agora somente o modelo atualizado é disponibilizado pelo sistema, automaticamente preenchido. O sistema promove a garantia do atendimento aos acordos internacionais vigentes entre Brasil e EUA, isto aumenta a segurança para o usuário.

iv. Requerente somente consegue dar entrada se cumprir todas exigências do país de destino;

A ferramenta somente permite passar para próxima etapa se todos os documentos forem anexados e prazos forem cumpridos, poupando tempo e padronizando preenchimento da solicitação.

v. Retorno ao Brasil facilitado

Apesar do objetivo inicial não ter englobado o retorno do animal, ao longo das atualizações feitas e melhorias estudadas visualizou-se a possibilidade de implementar a ferramenta e possibilitar o regresso do animal ao Brasil.

Em fevereiro de 2019 foi atualizado o modelo do CVI eletrônico para trânsito de animais de Companhia de forma que o modelo emitido atendesse também as exigências brasileiras de ingresso no Brasil, possibilitando assim o regresso do animal por 60 dias ao Brasil.

Desta maneira a grande maioria dos cidadãos em viagens breves puderam aproveitar a facilidade adicional e não gastar tempo e dinheiro com a necessidade de cumprir as exigências de emissão do CVI nos EUA, reduzindo bastante o custo do retorno do seu animal ao Brasil.

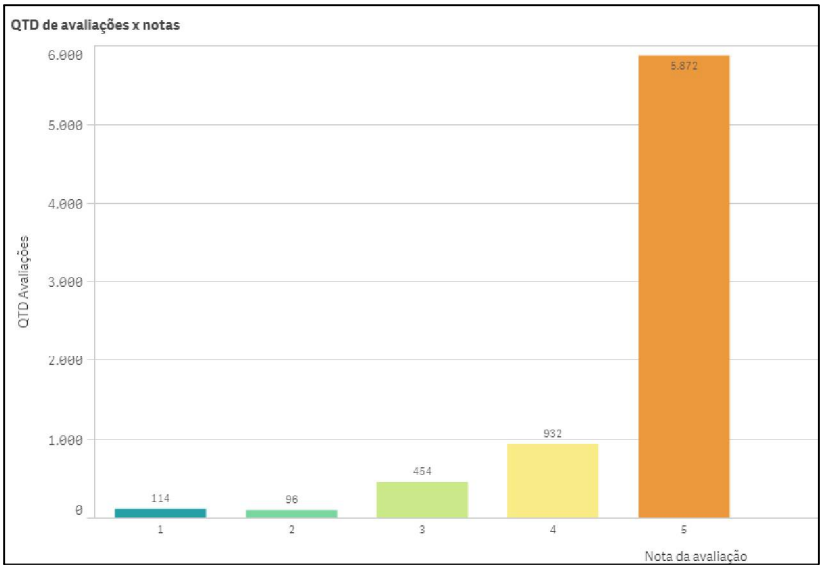
vi. <u>Diminuição das reclamações</u>

Com a padronização e transparência de ações, o cidadão sabe exatamente o que esperar diminuindo assim o grau de insatisfação.

Apesar de ser uma ferramenta nova, em modelo diferente e uma parte da população ter um pouco de dificuldade nesta transição foi constatado que dos **15.281 (quinze mil, duzentos e oitenta e um) CVIs emitidos**, desde a versão 2 implantada em Maio/18, obtivemos **7.468 (sete mil, quatrocentos e sessenta e oito) avaliações opcionais e espontâneas**, sendo a **nota média recebida de 4,65 (quatro vírgula sessenta e cinco)** , sendo a nota máxima 5 (cinco).

(*Relatório disponibilizado pelo Qlik Desktop*)

Neste relatório ainda se verifica que 5872 (cinco mil, oitocentos e setenta e dois) cidadãos deram a nota máxima de satisfação (nota 5) e 932 (novecentos e trinta de dois) deram nota muito boa (4).

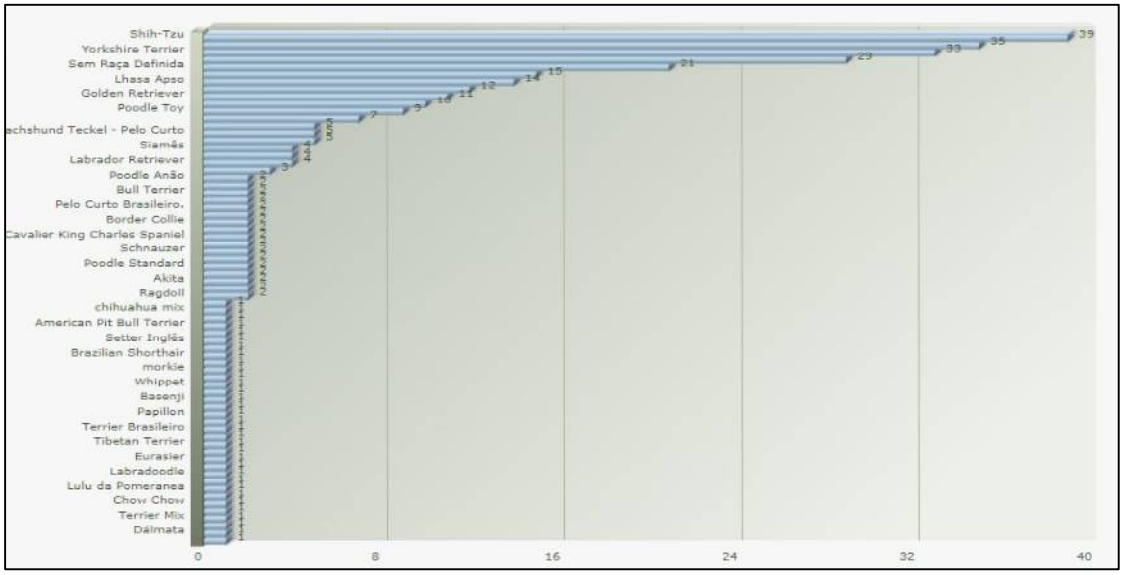


(*Relatório Qlik Desktop*)

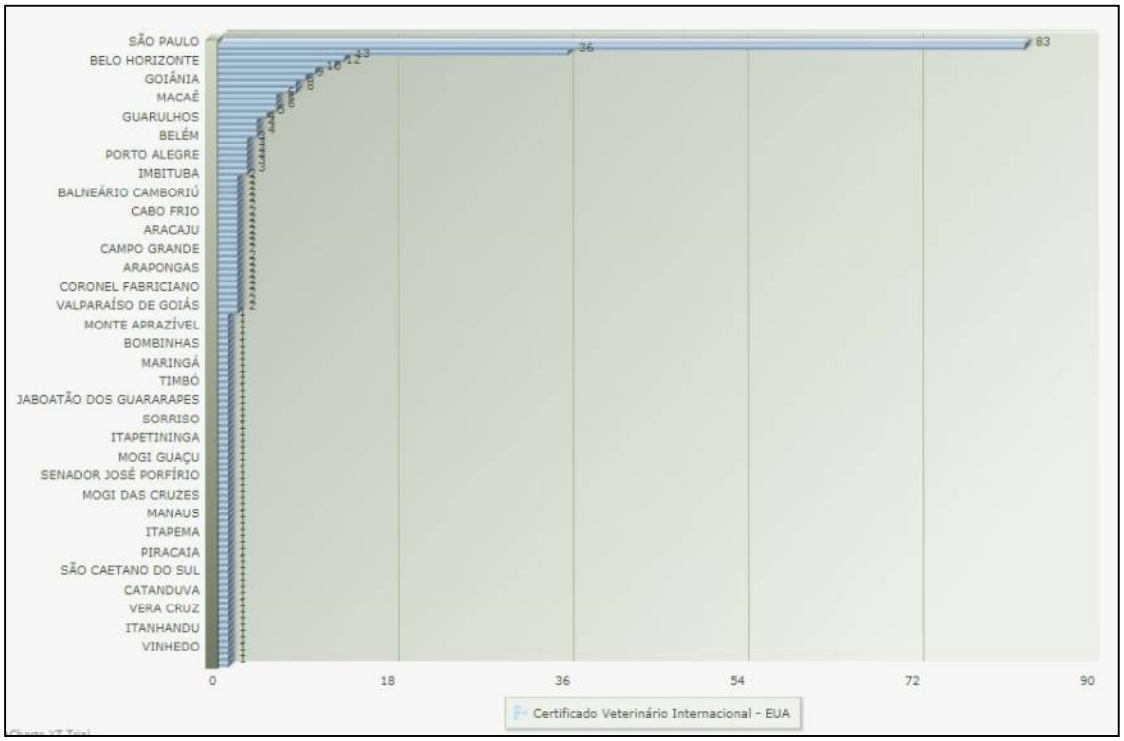
vii. Controle do Trânsito Animal, Rastreabilidade e Emissão de relatórios

Agora é possível emitir relatórios, fazer gerenciamento do risco sanitário e verificar a produtividade de servidores.

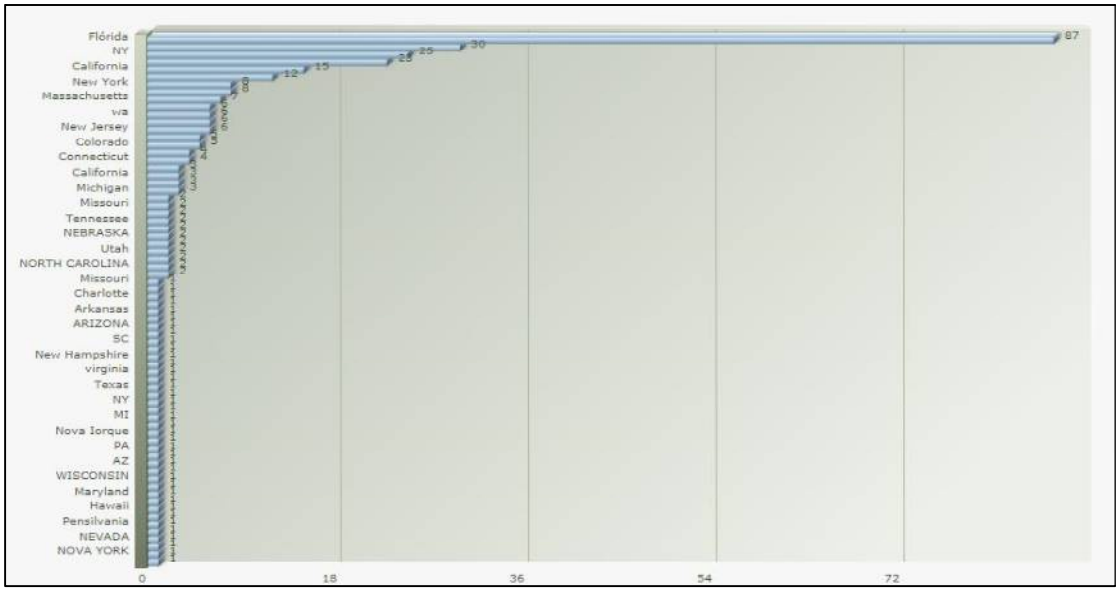
É possível fazer o controle destes animais em trânsito pelo Brasil e em trânsito internacional. Em caso de necessidade, verificar de onde o animal veio, para onde foi, quando e levantar toda documentação sanitária envolvida no trânsito.



(*Gerado pela ferramenta Lecom*)



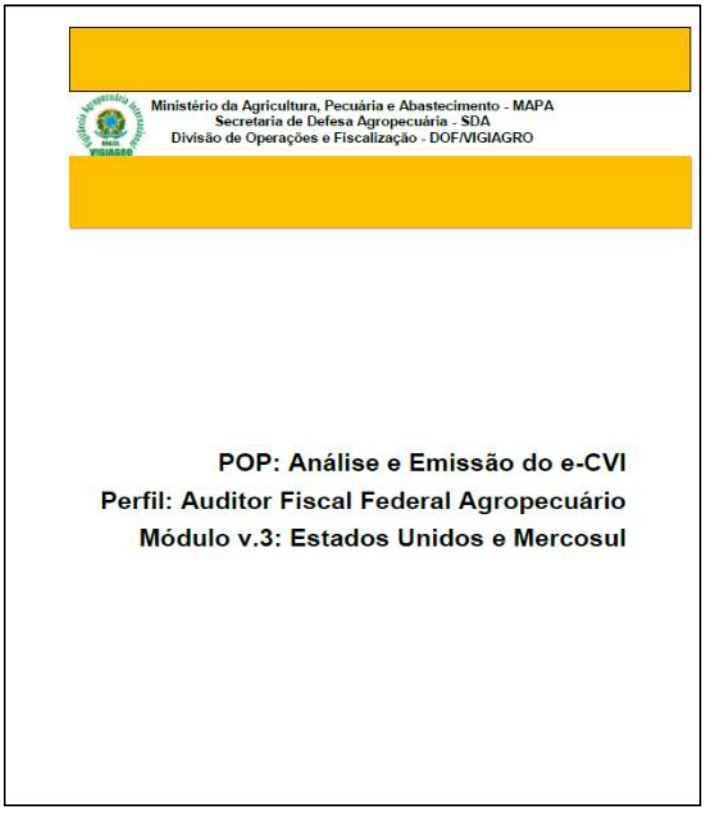
(*Gerado pela ferramenta Lecom*)



(*Gerado pela ferramenta Lecom*)

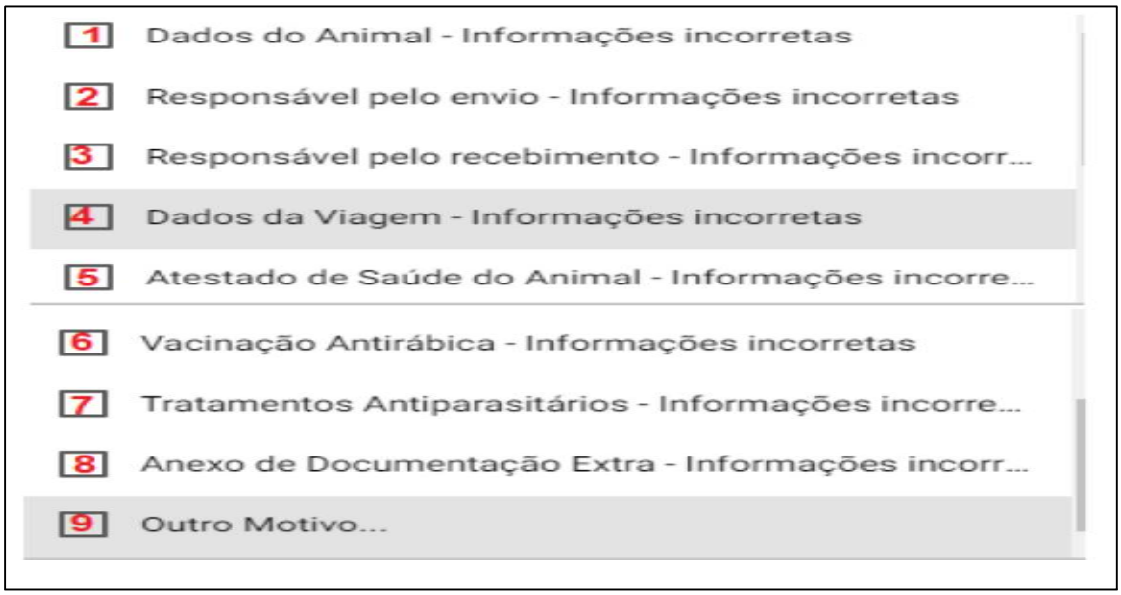
viii. Harmonização de análises

- Procedimentos operacionais padronizados disponibilizado para os servidores analistas, atualizado periodicamente, havendo harmonização de análise, independente da região do país onde foi solicitado (**POP :Análise e Emissão do e-CVI – Perfil: Auditor Fiscal Federal Agropecuário – Módulo v.3: Estados Unidos**).



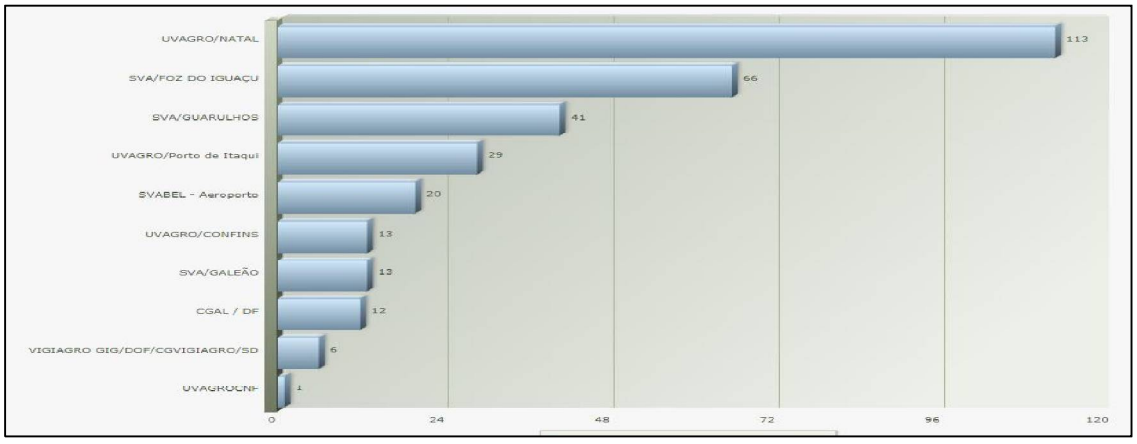
(Disponibilizado a todos servidores analistas cadastrados na ferramenta e constantemente atualizado)

- Na versão3 da ferramenta, após demanda de melhorias, foi criado um "check box" para servidor solicitar correções ao cidadão facilitando e ordenando as exigências solicitadas. Quando for discriminar as correções, servidor obrigatoriamente tem de escolher um dos itens abaixo e discriminar a exigência, para que não haja diferença entre a análise de cada servidor e o cidadão compreenda corretamente o que necessita de atenção.



(POP :Análise e Emissão do e-CVI – Perfil: Auditor Fiscal Federal Agropecuário – Módulo v.3: Estados Unidos)

ix. Análise Nacional das Solicitações, com possibilidade de servidores com menos demanda atenderem solicitação de qualquer estado do Brasil e possibilidade de relatório de emissão.



(*Gerado pela ferramenta Lecom*)

Esta tão eficaz harmonização de procedimentos nas análises e enxugamento de servidores com resultado do desempenho bem acima do esperado na ferramenta implantada não havia sido calculado.

Anteriormente ao advento do CVI eletrônico os documentos eram emitidos presencialmente nas unidades e não havia uma base de dados de abrangência nacional que

permitisse a avaliação de tais parâmetros. Esta inovação abre a possibilidade de avaliar a produtividade do sistema e tornar sua gestão mais eficiente.

3. **Utilização eficiente dos recursos:**

Atualmente, a emissão do CVI é o serviço mais acessado no site do MAPA, com mais de 10 mil solicitações por ano.

Considerando os custos de pessoal e de tecnologia, que totalizaram menos de R$ 500 mil, o investimento na transformação digital do CVI se paga em apenas 13 dias de operação do novo sistema. Ou seja, a partir do 14º dia, cada dia que passa representa uma economia real para o país. (*Dados levantados pelo Ministério da Economia*)

O governo obteve uma economia de R$ 13,5 milhões por ano. (*Dados levantados pelo Ministério da Economia*)

4. **Foco nas pessoas:**

Para a "criação" da ferramenta, parceria do Ministério do Planejamento com Ministério da Agricultura, foram demandadas várias reuniões, contratação da ferramenta LECOM, e modelagem dos processos junto com servidores que atuam diretamente na área de emissão do CVI. Além de vários setores do MAPA serem envolvidos. Cidadãos, servidores, despachantes e setores foram ouvidos.

Depois de implantado, foram necessárias ainda inúmeras discussões com os envolvidos na implementação da ferramenta para chegar a uma versão que atendesse à necessidade.

Após a elaboração de um "Projeto Básico de Capacitação e Eventos" (SEI 21052.004633/2019-70) foi possível uma Reunião Nacional Técnica em VIGIAGRO-GRU/DOF, em maio de 2019, para discutir sobre implementações necessárias na ferramenta de emissão do CVI eletrônico e capacitar servidores cadastrados.

Nesta Reunião foram definidas outras importantes melhorias, inclusive uma proposta de minuta que, além de legislar sobre o processo eletrônico (não haviam respaldos legais antes), possibilitou que o e-CVI passasse a atender os requisitos do Brasil para que o cidadão pudesse retornar ao Brasil com o mesmo documento emitido por um prazo de 60 dias, , poupando-o de solicitar um CVI de retorno junto à autoridade veterinária dos EUA.

A minuta foi incorporada na Legislação vigente (Anexo XXXI da IN39/2017).

A avaliação online no final da solicitação o e-CVI pelos cidadãos continua sendo um importante diagnóstico para determinar novas mudanças e melhorias.

5. **Mecanismos de transparência e controle:**

Foram definidos 4 (quatro) Gestores Nacionais do serviço implantado, entre os servidores analistas cadastrados, conseguindo assim que esteja sempre sendo avaliado e monitorado.

Foi criado e disponibilizado um "Manual para o Cidadão" para consultar e gerar todas as informações necessárias neste processo inovador.

Foram disponibilizados no site do MAPA, modelos de documentos necessários (Atestado, autorização).

Foram disponibilizados vídeos explicativos no caso de dificuldade no preenchimento do Atestado de Saúde exigido ou na própria solicitação.

Foi criado um POP para o servidor analista, assim padronizando a ferramenta como um todo.

A solicitação sendo acessada pelo Portal de Serviços, gera segurança e transparência nas atividades realizadas, podendo o cidadão verificar o status do processo durante toda a fase de análise.

A ferramenta desenvolvida para emitir o e-CVI ainda controla o tempo máximo permitido de análise dos processos e fornece um canal de atendimento direto do cidadão com o analista.

Disponibilizamos um e-mail exclusivo para dúvidas sobre emissão do CVI, além do chat disponível no sistema.

PARTE III – LINKS DE ACESSO

1. Reportagem da TV Leão sobre a ferramenta de emissão do CVI eletrônico
https://youtu.be/XRhY8N9c810

2. Acesso a página do MAPA
http://www.agricultura.gov.br/assuntos/vigilancia-agropecuaria/animais-estimacao/sair-do-brasil/sair-do-brasil

3. Acesso as exigências específicas para EUA
http://www.agricultura.gov.br/assuntos/vigilancia-agropecuaria/animais-estimacao/sair-do-brasil/eua-site-mapa-fev-20.pdf

4. Acesso ao Manual do Cidadão atualizado
http://www.agricultura.gov.br/assuntos/vigilancia-agropecuaria/animais-estimacao/sair-do-brasil/manual-do-cidadao-eua-v-3-2-link.pdf

5. Acesso ao Atestado de Saúde padronizado para emissão do CVI eletrônico para EUA
http://www.agricultura.gov.br/assuntos/vigilancia-agropecuaria/animais-estimacao/1-_atestado_de_saude_geral_word_nov_19-editavel.pdf

6. Vídeo enviado junto com correções exigidas quando o cidadão ou médico veterinário está com dificuldade no preenchimento do Atestado de Saúde, com passo a passo
https://youtu.be/LgClZGdqylo

7. Link para acesso a Portal de Serviços do Governo onde solicita a emissão do CVI
http://www.gov.br/pt-br/servicos/viajar-para-outro-pais-com-seu-cao-ou-gato

8. Série - Preenchendo da Solicitação de Emissão do CVI eletrônico para trânsito de cães e gatos para os EUA - composta de 4 vídeos para facilitar o preenchimento da solicitação, ainda não lançados oficialmente, mas já enviados quando cidadão tem dificuldade de preenchimento.
Episódio 1 - Dados do Animal - Aba 1/5 - https://youtu.be/rkn2oPJlK30
Episódio 2- Responsável Pelo Envio/Recebimento E Dados Da Viagem - Aba 2 E 3/5
https://youtu.be/WTNS1Im3g1s
Episódio 3 -Saúde Animal e Campo Extra - Abas 4 e 5/5 - https://youtu.be/A_7nnBpgdWI
Episódio 4 - Correções de exigências, Impressão do e-CVI e acompanhamento do processo no Portal - https://youtu.be/RuGB8vS4miA

9. Vídeo promovido em nov /2018 com apresentação do serviço e retirado do ar por não ser oficial. *Recolocado para fins do Prêmio Ceres apenas*. https://youtu.be/bd_KpXEFagI

10. Vídeo informando atualização do serviço com validade para retorno ao Brasil em fev/19. *Retirado do ar em março de 2019 e recolocado para demonstrativo Prêmio Ceres*.
https://youtu.be/tzYOkrfduoY