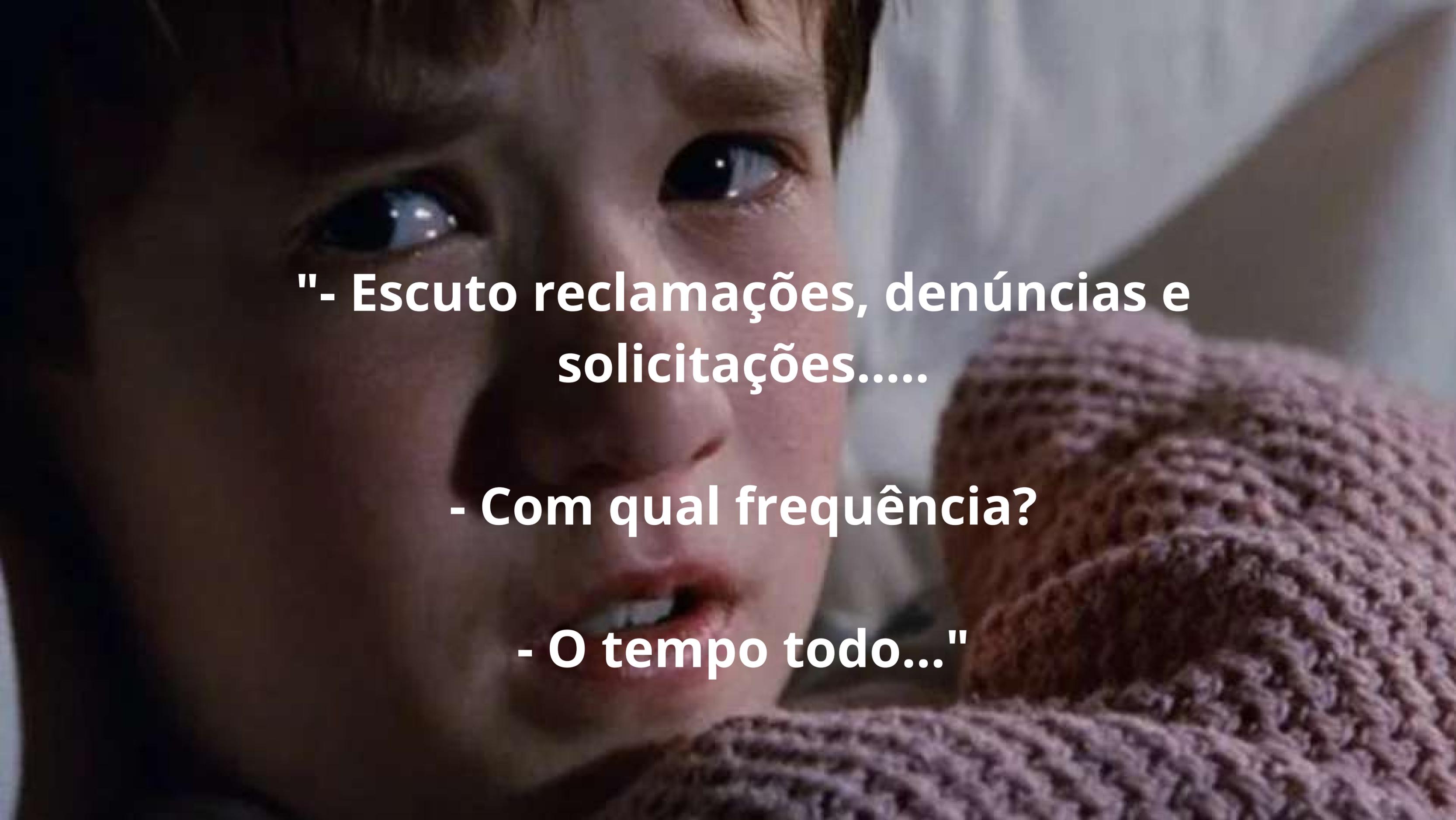


PORTARIA MAPA nº 403/2022

Fluxo interno de atendimento e tratamento de manifestações de ouvidoria.

Ouvidoria/MAPA





"- Escuto reclamações, denúncias e solicitações.....

- Com qual frequência?

- O tempo todo..."

Escopo



Publicação

Publicada no D.O.U de 22 de fevereiro de 2022.

Finalidade

Estabelece no âmbito do MAPA os procedimentos para o recebimento e o tratamento de manifestações de ouvidoria e de relatos de irregularidades.

Base normativa

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018; Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017; Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018; Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União.

Competência da Ouvidoria

A Ouvidoria é uma Unidade Setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv, e detém as competências previstas no Decreto nº 9.492, de 2018.



Manifestantes



▶ Quem é o manifestante?

É o usuário, pessoa física ou jurídica, que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público, conforme a Lei nº 13.460, de 2017.

▶ Alguns deveres dos agentes públicos e direitos dos usuários (art. 6º, I, V, VI e XIV da Lei 13.460/2017)

Para a adequada prestação dos serviços, os agentes e prestadores de serviços públicos deverão observar, dentre outras, as seguintes diretrizes:

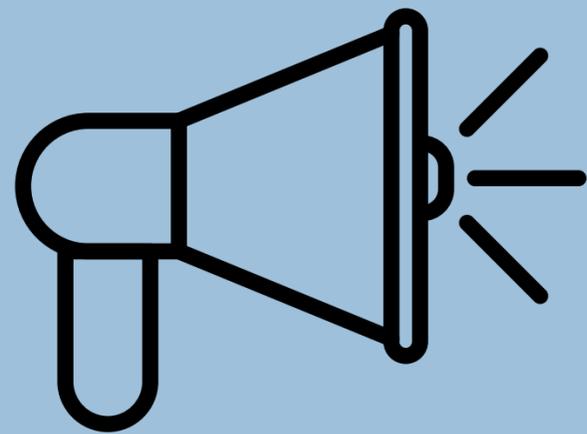
- urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
- igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
- cumprimento de prazos e normas procedimentais; e
- utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

▶ Proteção de identificação do manifestante (art. 6º, IV da Lei 13.460/2017)

- O manifestante tem direito à proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Portanto, a identidade dos manifestantes é informação protegida e será restrito aos agentes públicos legalmente autorizados e com necessidade de conhecê-las, os quais estarão sujeitos à responsabilização por seu uso indevido.

Tipos de Manifestação





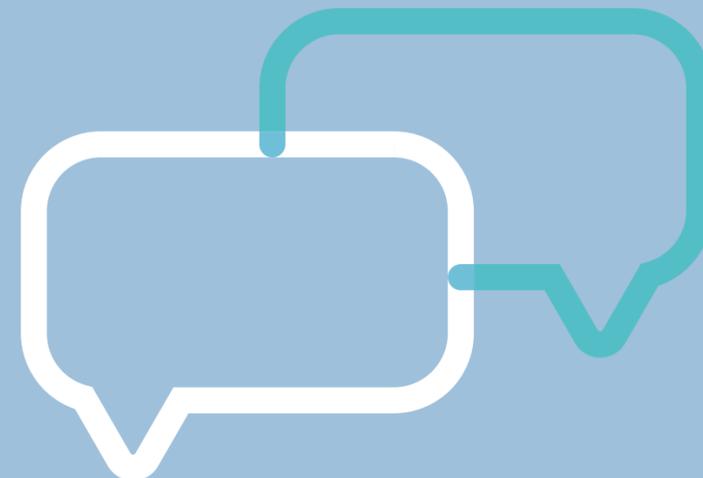
Denúncia

Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.



Reclamação

Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.



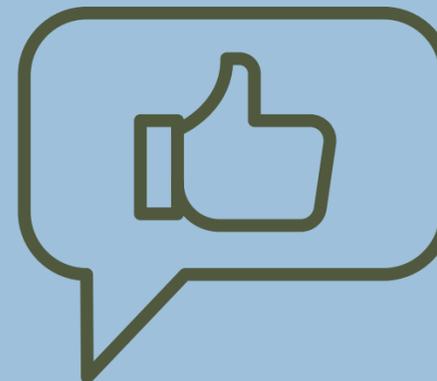
Comunicação de irregularidade

Informação sem identificação do usuário, que comunique irregularidades ou ilícitos e que contenha a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, para a qual será dada o tratamento de denúncia.



Solicitação de providências

Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da Administração Pública Federal.



Sugestão

Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.



Elogio

Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.



Simplifique!

Apresentação de ideias ou propostas de melhorias para desburocratizar serviços públicos.

Lei nº 13.608, de 2018

- Dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais.
- Art. 4º-A: ilícitos administrativos ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público.
- Portaria CGU nº 581, de 2021:

Ao relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, será dado o tratamento de denúncia, nos termos dos Decretos nº 9.492, de 2018, e nº 10.153, de 2019.

O relato de irregularidades deve ser apresentado preferencialmente em meio eletrônico por meio da opção "denúncia" da Plataforma Fala.BR.



Canal de Atendimento – Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, por onde as manifestações deverão ser apresentadas.

Canais de apoio à denúncias:

Telefone

(61) 3218-2089

Endereço

Esplanada dos Ministérios, Edifício Sede, Bloco D, 2º andar, Sala 245, Brasília/DF - CEP 70.043-900.

E-mail

ouvidoria@agro.gov.br

WhatsApp

(61) 99696-1912



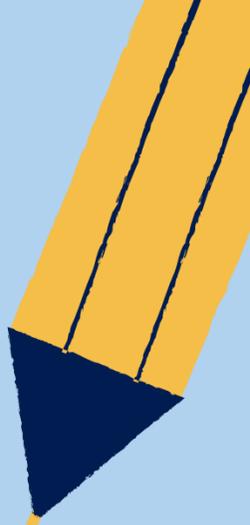
Quiz 1

Acesse www.menti.com e use o código 1541 0337





Tome nota!



1) Manifestações recebidas por outras áreas

Deverão ser imediatamente encaminhadas à Ouvidoria por meio dos seguintes canais: e-mail (ouvidoria@agro.gov.br) ou SEI (nível de acesso "Restrito") para a unidade OUV.

2) Ouvidoria

Ao receber a manifestação a Ouvidoria lhe dispensará o tratamento adequado, orientando o denunciante a registrar a manifestação no Fala.BR ou autorizar que a Ouvidoria o faça. Caso o manifestante se mantenha silente em relação à autorização ou não registre a denúncia no Fala.BR, a Ouvidoria a cadastrará marcando a opção de que não foi autorizada, o que tornará a manifestação registrada como anônima, sem possibilidade de acompanhamento por parte do denunciante.

3) Fala.BR

Quando possível, o agente público poderá solicitar ao manifestante que registre a sua manifestação diretamente na Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>)



Tratamento de Manifestação

Atividades exclusivas da Ouvidoria, como Unidade Setorial de Ouvidoria do Governo Federal:

- I - registro da manifestação na Plataforma Fala.BR;
- II - triagem, quando elegível;
- III - encaminhamento de manifestações para outra unidade do SisOuv, quando couber;
- IV - análise preliminar da manifestação;
- V - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;
- VI - trâmite à área técnica ou à unidade de apuração do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, responsável pelo assunto ou serviço objeto de manifestação, prioritariamente, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR;
- VII - consolidação, elaboração e publicação de resposta conclusiva oferecida pela área técnica demandada;
- VIII - reabertura de manifestação na Plataforma Fala.BR para fins de apresentação de informação relevante subsequente à conclusão da manifestação, quando cabível; e
- IX - arquivamento do registro na Plataforma Fala.BR.



Quiz 2

Acesse www.menti.com e use o código 9706 0723



Quiz 3

Acesse www.menti.com e use
o código 3896 0975



Prazos de Atendimento



30 dias

Para registro de resposta conclusiva à manifestação.

20 dias

Para que a área técnica ou unidade de apuração envie informações ou propostas de resposta.

5 dias

Para que a área técnica ou unidade de apuração complemente as informações eventualmente consideradas incompletas ou insuficientes.



Importante!

O atendimento às manifestações de ouvidoria deverá ser priorizado pelas respectivas áreas técnicas responsáveis ou unidades de apuração do MAPA, cabendo-lhes restituir imediatamente, à Ouvidoria, as manifestações que não estão afetas às suas competências.

Resolutividade

Ao inserir uma resposta conclusiva no Fala.BR, a Ouvidoria deverá informar sobre a resolutividade da manifestação, optando por:

I - sim: para as manifestações que serão respondidas em definitivo, contendo a procedência ou não do que foi relatado e solução do problema ou comunicado de impossibilidade; e

II - não: para as manifestações que já tiveram resposta conclusiva, mas que ainda carecem de alguma providência a ser adotada pela área técnica ou unidade de apuração.

A informação sobre resolutividade registrada na Plataforma Fala.BR poderá ser alterada a qualquer momento pela Ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela área técnica.

Tipos de Respostas

- **denúncia, comunicação de irregularidade e relato de irregularidade de que trata o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018: informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.**
- **reclamação: informação objetiva acerca da análise do fato apontado.**
- **solicitação de providência: informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação**
- **sugestão: informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação**
- **elogio: informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação**
- **simplifique: informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação**

Categorias de Denúncias, Relatos e Comunicações de Irregularidades

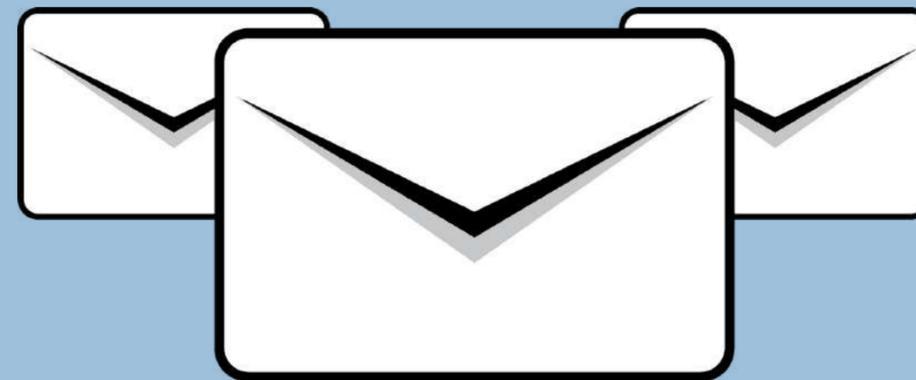
➤ As denúncias, comunicações de irregularidade e relatos de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018, habilitadas, serão tramitadas pela Ouvidoria às unidades de apuração e/ou áreas técnicas do MAPA e serão categorizadas segundo seu conteúdo, considerando as seguintes hipóteses:

- atividades relacionadas à fiscalização e políticas públicas de competência do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento;
- infrações disciplinares de servidor, incluindo assédio sexual e moral;
- atos de corrupção em geral praticados por agentes públicos do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento;
- prática de ato lesivo por pessoa jurídica;
- irregularidade envolvendo serviço contratado com regime de dedicação exclusiva de mão de obra;
- nepotismo;
- conflito de interesses;
- irregularidade envolvendo dirigentes das entidades vinculadas ao Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento;
- denúncia sensível; e
- denúncias em geral.

➤ A critério da Ouvidoria, poderão ser criadas outras categorias, desde que seu volume e relevância as justifiquem.

➤ Além dos atos apuratórios internos, caberá à unidade de apuração ou área técnica do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento decidir pelo encaminhamento das denúncias ao respectivo órgão policial, Ministério Público ou Tribunal de Contas, caso entenda haver indícios de crimes que apontem para uma apuração concorrente.

Encaminhamentos



**Elogio, Sugestão,
Solicitação e
Simplifique!**

A demanda será tramitada
à área técnica competente.



Reclamação

a) falha de prestação do serviço
público: área técnica competente.

b) conduta de agente público:
Corregedoria ou Comissão de Ética.



**Denúncia,
Reclamação, Relato
e Comunicação de
irregularidades**

a) às unidades de apuração; ou

b) à área técnica, quando a denúncia
envolver atividades relacionadas a
assuntos técnicos, fiscalização e políticas
públicas de competência institucional.

Considera-se:

área técnica: os órgãos insertos na estrutura regimental do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento e suas respectivas Unidades, responsáveis pela tomada de providências quanto à reclamação, sugestão, solicitação, ao Simplifique!, elogio e à denúncia, comunicação de irregularidade e ao relato de irregularidade, de que tratam o inciso I do art. 19 desta Portaria.

Unidade de apuração: Corregedoria e Comissão de Ética.

Grupo de Tratamento de Denúncias Sensíveis

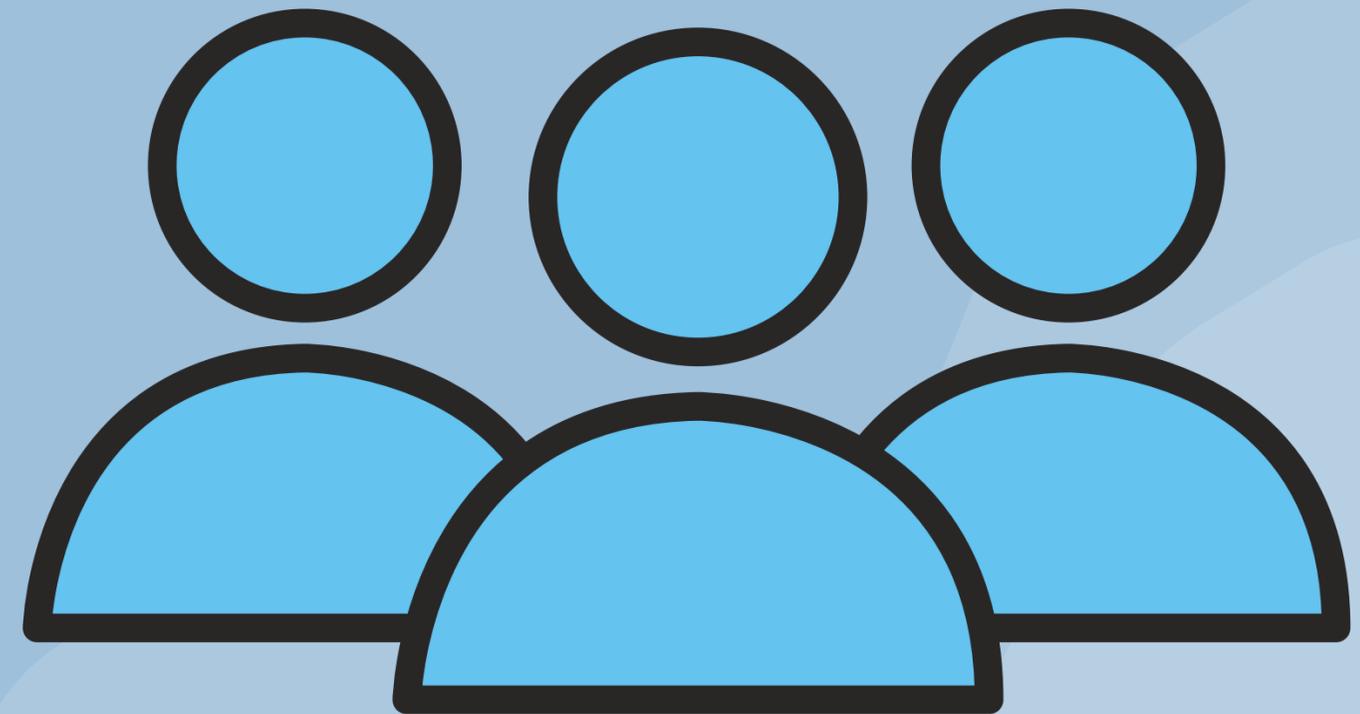
– GTD/MAPA

Competência

Analisar as denúncias, comunicações de irregularidade e relatos de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018, contendo manifestação de risco à imagem do MAPA, e propor os encaminhamentos necessários.

Composição

- I - Corregedor, que o coordena;
- II - Consultor Jurídico;
- III - Chefe da Assessoria Especial de Controle Interno; e
- IV - Ouvidor.



Quiz 4

Acesse www.menti.com e use o código 3868 4113



Quiz 5

Acesse www.menti.com e use o código 4083 6816



Representações, Consultas e Requerimentos Administrativos



Demandas que não são consideradas manifestações de ouvidoria:

- Representação funcional de que trata o art. 116, incisos VI e XII, parágrafo único, da Lei nº 8.112, de 1990.
- Representações oficiadas por órgãos ou entidades públicas.
- Requerimentos administrativos.
- Recursos administrativos.
- Consultas.

Encaminhamentos:

1. Corregedoria: representações funcionais que noticiem a ocorrência de irregularidades cometidas por agentes públicos.
2. Serviço de Protocolo para registro e direcionamento ao órgão ou autoridade administrativa competente: representações oficiadas por órgãos ou entidades públicas, requerimentos e respectivos recursos administrativos com ritos próprios, a exemplo daqueles apresentados com base na Lei nº 9.784, de 1999, na Lei nº 14.133, de 2021, e no Decreto nº 10.024, de 2019.
3. Canais existentes para obtenção da resposta: consultas.

Caberá à área técnica ou à unidade de apuração do MAPA o envio de comunicações diretamente à parte interessada, em resposta aos documentos encaminhados.

Relatório de gestão anual da Ouvidoria



No relatório anual de 2021 contém a análise quantitativa e qualitativa das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação atendidos; os projetos e as capacitações desenvolvidos; os Informes que foram apresentados às áreas técnicas, com proposições de melhorias; a elaboração de normativos que asseguram o acesso e o adequado tratamento de informações e documentos; as ações voltadas ao engajamento de conselheiros e a interação mantida com os gestores na avaliação de serviços; e a interação em colegiados que a Ouvidoria coordena.



Ficou com dúvidas ? Fale conosco !

Telefone

(61) 3218-2089

E-mail

ouvidoria@agro.gov.br

Site

https://www.gov.br/agricultura/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

