



CONEXÃO AGROCIDADÃ

BOLETIM INFORMATIVO DA OUVIDORIA DO MAPA,
1ª EDIÇÃO, JULHO DE 2024.



Você conhece a Ouvidoria do MAPA?

A Ouvidoria do MAPA é a ponte entre você e o Ministério da Agricultura e Pecuária. Nosso objetivo é promover um espaço aberto para diálogo, onde suas demandas se transformem em ações concretas para melhorar continuamente os serviços e as políticas públicas.

Manifestações de Ouvidoria: Sua Voz em Ação

Você sabia que pode registrar diversos tipos de manifestações junto à Ouvidoria? Seja para elogiar, sugerir, denunciar, reclamar, solicitar ou propor a simplificação de um serviço, sua participação é fundamental.



Plataforma Fala.BR: Segurança ao Diálogo

O Fala.BR é a plataforma integrada do Governo Federal para registro de manifestações de ouvidoria e acesso à informação. Uma ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União – CGU, com todos os requisitos de segurança necessários para a proteção do usuário.

Quem Pode utilizar a Ouvidoria?

Todos! Cidadãos, servidores, produtores rurais, empresários do setor agropecuário e demais usuários.



É Necessário me Identificar?

Para registrar uma manifestação, é possível optar pelo anonimato. Porém, a identificação pode facilitar o acompanhamento e a resolução de sua demanda.

O que devo saber antes de registrar uma Manifestação?

Verifique se o assunto está dentro das competências do Ministério. É importante ter em mãos todas as informações relevantes para que possamos atender sua demanda da melhor forma possível.

SÃO ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

- Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos.
- Reconhecer os usuários, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos.
- Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos usuários.
- Qualificar as expectativas dos usuários de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que as Unidades do MAPA possam utilizá-las como oportunidades de melhoria na gestão.
- Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social, produzindo informações capazes de subsidiar a gestão pública.
- Acompanhar a prestação dos serviços públicos, com o objetivo de garantir sua efetividade.
- Promover a mediação e a conciliação.

Referência: Manual de Ouvidorias Pública (CGU, 2018)

O QUE NÃO É TRATADO PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria não é o canal adequado para assuntos que já possuem um canal próprio para tratamento ou que estão fora da competência do MAPA.

Além de tudo que foi dito, as ouvidorias desempenham também papel pedagógico, uma vez que atuam numa perspectiva informativa, trazendo aos usuários mais conhecimento sobre seus próprios direitos e responsabilidades, incrementando, assim, a sua capacidade crítica e autonomia. Nesse sentido, quanto mais o usuário participa, mais ele se torna capacitado para fazê-lo.



Para relato de denúncias envolvendo irregularidades cometidas por empresas fiscalizadas pelo Mapa são necessários os dados da empresa (razão social, CNPJ, endereço, UF); a marca do produto; o número do registro no órgão (se possível); outras informações como: data de Fabricação, data de vencimento; número do lote; local onde o produto foi adquirido (razão social, endereço, UF).

Para as denúncias de infrações disciplinares, crimes, prática de atos de má aplicação de recursos públicos, de corrupção ou improbidade administrativa deverão ser precedidas do nome dos envolvidos, unidade de lotação, a descrição detalhada do fato e, se possível, demais evidências como: documentos, fotos, vídeos, testemunhas, nome dos envolvidos.



QUAL O PRAZO PARA RESPOSTA?

Nosso esforço é sempre responder de maneira ágil às suas manifestações. Importante destacar, conforme a Lei nº 13.460/17, Art. 16, que o prazo legal para o atendimento final ao usuário é de trinta dias. Este prazo pode ser prorrogado uma única vez, por igual período, desde que a Unidade responsável pela resposta apresente justificativas.

Quer agendar uma visita a ouvidoria ou tem sugestões para os próximos boletins? Envie um e-mail para ouvidoria@agro.gov.br.