



## DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

BGP - Publicado em 25/04/2025 - Ano 9 Edição 4.18  
Órgão: Ministério da Agricultura e Pecuária/Secretaria Executiva

<https://boletim.sigepe.gov.br/publicacao/detalhar/344182>

# PORTARIA SE/MAPA Nº 50, DE 24 DE ABRIL DE 2025

O SECRETÁRIO-EXECUTIVO DO MINISTÉRIO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 3º e art. 4º, § 4º, da Portaria MAPA nº 781, de 13 de março de 2025, e tendo em vista o que consta no Processo nº 21000.011156/2025-52,

### RESOLVE:

**Art. 1º** Fica aprovado o regulamento do Prêmio OUV+ Integridade – Edição 2025, na forma do Anexo.

**Art. 2º** Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

### ANEXO

#### REGULAMENTO DO PRÊMIO OUV+ INTEGRIDADE – EDIÇÃO 2025

### FUNDAMENTAÇÃO

Instituído pela Portaria MAPA nº 781, de 13 de março de 2025, o Prêmio OUV+ Integridade – Edição 2025 tem como objetivo reconhecer e valorizar os agentes públicos e Unidades que se destacaram na promoção da excelência no atendimento aos usuários e no tratamento de manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria e Acesso à Informação da Controladoria-Geral da União – CGU, Plataforma Fala.BR.

De acordo com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, especialmente em seus artigos 9º a 13, as ouvidorias públicas desempenham um papel essencial na mediação entre os usuários e a Administração Pública, assegurando que as manifestações sejam tratadas com agilidade, objetividade e compromisso com a melhoria dos serviços públicos.

Para fortalecer esse compromisso, a Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária conta com uma rede de colaboradores distribuídos por todas as unidades administrativas do órgão, incluindo as unidades descentralizadas, na qual cada representante (titular e suplente) é indicado pelo dirigente máximo. Esses profissionais atuam como parte da tríade cidadão/ouvidoria/unidade, garantindo que as manifestações sejam tratadas de forma eficaz e dentro dos prazos estabelecidos. Sua atuação é fundamental para que o atendimento seja padronizado, transparente e eficiente, contribuindo para o fortalecimento interno e externo da Ouvidoria.

Em outros termos, a estruturação dessa rede possibilita uma gestão mais eficiente das manifestações, permitindo a redução de prazos, a melhoria na qualidade das respostas e o aprimoramento contínuo dos serviços prestados. Além disso, promove um canal direto entre a

sociedade e a Administração Pública, ampliando a participação social e reforçando a transparência institucional.

Mais do que um reconhecimento simbólico, o Prêmio OUV+ Integridade – Edição 2025 representa um estímulo à excelência no atendimento à medida que valoriza e reconhece a importância e a dedicação daqueles que contribuem direta ou indiretamente para a melhoria dos indicadores de qualidade atribuídos ao Ministério da Agricultura e Pecuária pelos usuários na Plataforma Fala.BR.

## **OBJETIVO**

O Prêmio OUV+ Integridade – Edição 2025 tem como objetivo reconhecer e valorizar agentes públicos e Unidades que se destacaram na promoção da excelência no atendimento aos usuários e no tratamento de manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria e Acesso à Informação da Controladoria-Geral da União – CGU, Plataforma Fala.BR e faz parte das ações vinculadas ao Plano de Integridade do Ministério da Agricultura e Pecuária – MAPA Íntegro, formalizado por meio da Portaria MAPA nº 781, de 13 de março de 2025.

## **CATEGORIAS**

### **1. Atuação dos agentes públicos**

1.1. Reconhecimento concedido a agentes públicos elogiados na Plataforma Fala.BR por seu desempenho no cumprimento de suas funções no âmbito do Ministério da Agricultura e Pecuária, com atuação reconhecida positivamente pelos usuários, contribuindo para a melhoria dos indicadores de qualidade do atendimento na Plataforma Fala.BR, no ano de 2024, conforme disposto no artigo 5º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

### **2. Satisfação do usuário**

2.1. Reconhecimento à unidade administrativa por promover a satisfação dos usuários na Plataforma Fala.BR, com base em dados qualificados das pesquisas de satisfação, considerando as avaliações recebidas, contribuindo para a melhoria dos indicadores de atendimento do Ministério da Agricultura e Pecuária em 2024, conforme o art. 23, incisos I e II, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

### **3. Agilidade e eficiência no atendimento**

3.1. Reconhecimento à unidade por conferir agilidade e eficiência no atendimento às manifestações registradas na Plataforma Fala.BR, assegurando respostas céleres e resolutivas, contribuindo para a melhoria dos indicadores atribuídos ao Ministério da Agricultura e Pecuária pelos usuários em 2024, conforme disposto no artigo 5º, inciso VI, e no artigo 16 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que asseguram aos usuários o direito a atendimento célere e adequado.

## **METODOLOGIA**

1. Os indicadores para conferir o Prêmio OUV+ Integridade – Edição 2025 serão obtidos a partir dos relatórios gerados pela Plataforma Fala.BR e planilhas de controle de demandas da Ouvidoria, abrangendo o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

2. A análise dos dados será conduzida pela Ouvidora e pelo Coordenador de Ouvidoria e Transparência com a colaboração da equipe de analistas da unidade.

3. Conforme previsto na Portaria MAPA nº 781, de 13 de março de 2025, os dados coletados serão apresentados ao Secretário-Executivo para homologação.

## CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

### 1. Categoria: ATUAÇÃO DOS AGENTES PÚBLICOS

A avaliação será baseada nos elogios registrados na Plataforma Fala.BR nominal ao agente público, considerando aspectos quantitativos e qualitativos.	
Indicador	<ul style="list-style-type: none"><li>Elogios registrados no Fala.BR nominais aos agentes públicos dentro do período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024.</li><li>Avaliação textual do elogio registrado frente às diretrizes definidas no Capítulo II, art. 5º, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata dos Direitos Básicos e Deveres dos Usuários, bem como as contribuições do agente público para a melhoria do atendimento ou da execução de políticas públicas.</li></ul>
Critérios Adicionais:	<ul style="list-style-type: none"><li>Os elogios registrados serão avaliados quanto à vinculação entre a atuação do agente público, a unidade de lotação e o serviço prestado.</li><li>A premiação será destinada a agentes públicos que atendam aos critérios éticos e legais vigentes.</li></ul>

### 2. Categoria: SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Indicador:	<ul style="list-style-type: none"><li>Índice de pesquisa de satisfação registrado no pós-atendimento às demandas de Ouvidoria, considerando as avaliações fornecidas pelos usuários e sua vinculação às Unidades respondentes.</li></ul>
Critérios de avaliação:	<ul style="list-style-type: none"><li>Índice de registro de pesquisas de satisfação com resultado "muito satisfeito" e "satisfeito" no indicador "Satisfação com o Atendimento Prestado", conforme avaliação dos usuários às respostas fornecidas pelas unidades respondentes.</li></ul>

### 3. Categoria: AGILIDADE E EFICIÊNCIA NO ATENDIMENTO

Indicador:	<ul style="list-style-type: none"><li>Aferição do Tempo Médio de Resposta (TMR), em dias, calculado pela fórmula: <math display="block">\text{TMR} = [\text{Soma dos Tempos de Resposta}] / [\text{Quantidade de Manifestações Concluídas e resolvidas}].</math></li><li>Aferição da Taxa de Resposta (TR), em manifestações/dia, calculada pela seguinte fórmula: <math display="block">\text{TR} = [\text{Quantidade de Manifestações Concluídas e Resolvidas}] / [\text{TMR}]</math></li></ul>
Critérios adicionais	<ul style="list-style-type: none"><li>Quantitativo de manifestações com status de resolvida;</li><li>Quantitativo de interações ou encaminhamentos desnecessários.</li></ul>
Critérios de desempenho:	<ul style="list-style-type: none"><li>Volume de manifestações respondidas pela unidade técnica responsável, com priorização da unidade que demonstrou maior capacidade de atendimento no período avaliado.</li></ul>

## Características da Premiação

O prêmio possui caráter simbólico, constituindo-se de:

1. Troféu em acrílico e certificado de reconhecimento concedidos às unidades classificadas em 1º lugar nas categorias: Satisfação do Usuário e Agilidade e Eficiência no Atendimento;
2. Certificado de reconhecimento concedido às unidades classificadas em 2º e 3º lugar nas categorias: Satisfação do Usuário e Agilidade e Eficiência no Atendimento; e
3. Certificado de reconhecimento, expedido pelo Ministro, entregue aos agentes públicos agraciados na categoria: Atuação dos Agentes Públicos.

## Divulgação dos Resultados

Os resultados do Prêmio OUV+ Integridade – Edição 2025 serão amplamente divulgados por meio dos canais oficiais do Ministério da Agricultura e Pecuária, incluindo o Portal Oficial, redes sociais e comunicação interna. Além disso, os dados aferidos para análise dos resultados serão disponibilizados de forma transparente no portal oficial do Ministério da Agricultura e Pecuária.

Os agentes públicos agraciados com o Prêmio OUV+ Integridade – Edição 2025 terão a menção devidamente registrada em seus assentamentos funcionais e o registro ficará a cargo da Subsecretaria de Gestão de Pessoas e Gestão do Conhecimento.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Prêmio OUV+ Integridade – Edição 2025 é uma celebração do compromisso e dedicação dos agentes públicos e unidades que se destacaram na prestação de serviços ao cidadão e na atuação junto às demandas registradas na Plataforma Fala.BR.

Essa iniciativa visa reconhecer publicamente aqueles que contribuem para a melhoria contínua da administração pública, promovendo um atendimento mais eficiente, transparente e acessível.

Mais do que um reconhecimento simbólico, a premiação representa um incentivo para a adoção de boas práticas e inovação no atendimento ao cidadão. O compromisso com a qualidade, resolutividade e transparência fortalece a relação entre o Ministério da Agricultura e Pecuária e a sociedade, consolidando o papel da Ouvidoria como canal essencial de participação e aprimoramento da gestão pública.

**IRAJÁ LACERDA**  
Secretário-executivo

Os textos aqui publicados não substituem as respectivas publicações no D.O.U.

