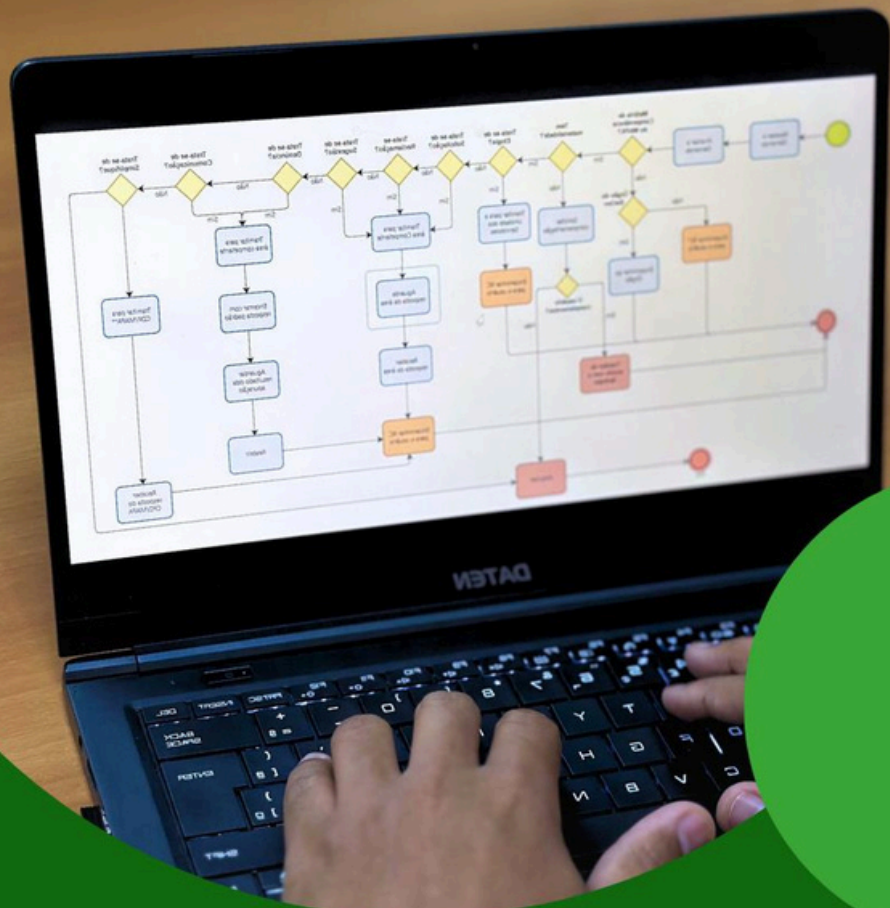




PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP

VERSÃO: 03

Emissão: 11/2020

Revisão: 12/2024

Área emitente: SEOUT/COU/OUVIDORIA/MAPA

Procedimento: Orientação sobre tratativa de manifestações



2ª edição. Ano 2024

Elaboração, distribuição, informações:

Ministério da Agricultura e Pecuária - Ouvidoria
Endereço: Esplanada dos Ministérios, Bloco D - Térreo
CEP: 70043-900 Brasília - DF
Tel.: (61)3218-2089
e-mail: ouvidoria@agro.gov.br

Editorial:

Assessoria técnica

Israel Vieira de Souza
Pedro Lucas Vieira do Nascimento Braga

Analistas de Ouvidoria

Ana Flávia Sena Silva
Gabriel Yan Monsuete Abreu
Leticia Nunes dos Santos
Marcelina da Silva Rezende

Estagiária

Beatriz Pinheiro Martins

Coordenação:

Maria das Graças Gonçalves Salles
Alex Augusto Gonçalves
Israel Vieira de Souza



Sumário

1. FINALIDADE DO DOCUMENTO	05	2.
ESTRUTURAÇÃO E ORGANIZAÇÃO	05	
3. RESPONSÁVEIS	05	
4. DIRETRIZES E PRINCÍPIOS DO POP	05	
5. TERMOS USUAIS	05	
6. EXECUTANTES	07	
7. CONHECIMENTOS NECESSÁRIOS	07	8.
RECURSOS NECESSÁRIOS	07	9.
LEGISLAÇÃO RELACIONADA	07	10.
CANAIS DE ATENDIMENTO	09	11.
FLUXO DO PROCESSO	10	12.
DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	10	
FLUXO DE ATIVIDADE		
14 13. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA		
15 13.1 RECLAMAÇÃO	15	
13.2 ELOGIO	15	
13.3 SUGESTÃO	16	
13.4 DENÚNCIA	16	
13.5 COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	17	
13.6 SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	18	
13.7 SIMPLIFIQUE	19	
FLUXO GERAL – TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	20	14. CRITÉRIOS PARA ANÁLISE DE
DEMANDAS	21	15. CRITÉRIOS COMPLEMENTARES
.....	21	
16. FLUXOS ESPECIAIS	27	
16.1 MANIFESTAÇÕES ENVOLVENDO IRREGULARIDADES COMETIDAS POR AGENTES PÚBLICOS DO MAPA (FALA.BR)	27	
16.2 MANIFESTAÇÕES ENVOLVENDO IRREGULARIDADES COMETIDAS POR AGENTES PÚBLICOS DO MAPA (FALA.BR)	28	
16.3 MANIFESTAÇÕES SENSÍVEIS (FALA.BR)	28	
17. MANIFESTAÇÕES SENSÍVEIS (FALA.BR) FLUXOS ESPECÍFICOS	29	
17.1 CADASTRO DE MANIFESTAÇÕES NO FALA.BR E NO SEI	29	
17.2 COBRANÇA DE RESPOSTA	29	
17.3 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	30	
17.4 MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS POR OUTRA OUVIDORIA VIA FALA.BR	30	

1. FINALIDADE DO DOCUMENTO

Este **Procedimento Operacional Padrão (POP)** foi elaborado com base nas manifestações registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - [Fala.BR](#), assim como nas encaminhadas por outros canais da Ouvidoria/MAPA e posteriormente cadastradas no Fala.BR. A finalidade deste POP é estabelecer um padrão para o atendimento e tratamento das manifestações recebidas, em conformidade com as diretrizes legais, garantindo o exercício da cidadania participativa e a adequada prestação dos serviços públicos oferecidos pelo Mapa.

2. ESTRUTURAÇÃO E ORGANIZAÇÃO

A estruturação e organização deste procedimento são fundamentadas no arcabouço legal aplicável aos serviços de ouvidoria, nos fluxos para o tratamento de manifestações e nas orientações específicas para o atendimento das demandas no âmbito do Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA).

3. RESPONSÁVEIS

A gestão e manutenção deste POP são de responsabilidade conjunta do Ouvidor do MAPA, na qualidade de gestor da unidade, da Coordenação de Ouvidoria e Transparência, e do Serviço de Ouvidoria e Transparência.

4. DIRETRIZES E PRINCÍPIOS DO POP

As diretrizes deste POP são fundamentadas no **art. 5º da Lei nº 13.460, de 2017**. Sua elaboração seguiu os princípios da efetividade e celeridade, visando garantir a rápida resolução das manifestações dos usuários. Também foram observados os princípios consagrados na Constituição da República Federativa do Brasil: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

5. TERMOS USUAIS

Para efeitos deste POP, considera-se as seguintes definições:

- **Administração pública:** órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;
- **Agente público:** quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- **Área técnica responsável:** são os Órgãos de Assessoramento à Ministra, os Órgãos Singulares, as Coordenações-Gerais, as Divisões, os Departamentos, os Serviços, as Superintendências Federais e as áreas de natureza similar que possuam competência sobre o assunto objeto da manifestação;
- **Autoridade:** o servidor ou agente público dotado de poder de decisão;

- **Cargo público:** é o conjunto de atribuições e responsabilidades previstas na estrutura organizacional que devem ser cometidas a um servidor;
- **Certificação de identidade:** procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido;
- **Comunicação de irregularidade:** informações de origem anônima que comunicam irregularidades ou ilícitos com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade;
- **Consentimento:** manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;
- **Dado anonimizado:** dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;
- **Dado pessoal sensível:** dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;
- **Dado pessoal:** informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
- **Decisão administrativa final:** ato administrativo mediante o qual o órgão ou a entidade pública manifesta-se acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento.
- **Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **Identificação:** qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;
- **Linguagem cidadã:** linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;
- **Manifestação:** reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronuncia-mentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;
- **Pseudonimização:** tratamento por meio do qual um dado deixa de poder ser associado, direta ou indiretamente, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro, nos termos do §4º do art. 13 da Lei nº 13.709, de 2018;
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;
- **Solicitação de providências:** pedido para adoção de providências por parte da Administração;
- **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- **Titular:** Pessoa natural a quem pertencem os dados pessoais tratados;
- **Unidade de ouvidoria:** unidades administrativas responsáveis pelo acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades;
- **Usuário:** pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

6. EXECUTANTES

A execução deste POP é realizada de forma conjunta pela Coordenação de Ouvidoria e Transparência, pelo Serviço de Ouvidoria e Transparência e pela equipe de operação (atendimento) da Ouvidoria.

7. CONHECIMENTOS NECESSÁRIOS

São indispensáveis conhecimentos básicos em informática, incluindo análise e interpretação de textos e planilhas, além de habilidades para criar e editar arquivos nos formatos PDF, Excel e Word, bem como a capacidade de desenvolver gráficos e interpretar dados estatísticos.

8. RECURSOS NECESSÁRIOS

São necessários para a execução dos serviços de atendimento da Ouvidoria: (i) estação de trabalho completa, incluindo computadores, telefones e impressora; (ii) perfil de acesso aos sistemas; (iii) conexão à rede do MAPA; (iv) e-mail institucional; e (v) ferramentas operacionais apropriadas.

9. LEGISLAÇÃO RELACIONADA

LEIS

- [LEI Nº 8.112, DE 11 DE DEZEMBRO DE 1990](#), que dispõe sobre o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais.
- [LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011](#), que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.
- [LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017](#), que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- [LEI Nº 13.608, DE 10 DE JANEIRO DE 2018](#), que dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais; e altera o art. 4º da Lei nº 10.201, de 14 de fevereiro de 2001, para prover recursos do Fundo Nacional de Segurança Pública para esses fins.
- [LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018](#), Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- [LEI Nº 13.853, DE 8 DE JULHO DE 2019](#), que altera a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, para dispor sobre a proteção de dados pessoais e para criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados e dá outras providências.

DECRETOS

- [DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017](#), que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.
- [DECRETO Nº 9.492, DE 5 DE SETEMBRO DE 2018](#), que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e

das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.

- **DECRETO Nº 10.153, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2019**, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.
- **DECRETO Nº 11.529, DE 16 DE MAIO DE 2023**, que institui o Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal e a Política de Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal.
- **DECRETO Nº 12.122, DE 30 DE JULHO DE 2024**, que institui o Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

INSTRUÇÕES NORMATIVAS

- **INSTRUÇÃO NORMATIVA CONJUNTA MPDG-CGU Nº 1, DE 12 DE JANEIRO DE 2018**, que dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.
- **INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5, DE 18 DE JUNHO DE 2018**, que estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
- **INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 7, DE 8 DE MAIO DE 2019**, que dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e- Ouv e o painel "resolveu?", E estabelece adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e **revogou a IN Nº 18/2018 e IN Nº 19/2018**.

RESOLUÇÕES

- **RESOLUÇÃO Nº 3, DE 13 DE SETEMBRO DE 2019**, que aprova a Resolução sobre Medidas Gerais de Salvaguarda à Identidade de Denunciantes.

PORTARIAS

- **PORTARIA MAPA Nº 34, DE 10 DE MARÇO DE 2021**, que regulamenta os procedimentos relativos ao acesso e tratamento de informações e documentos no âmbito do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA.
- **PORTARIA Nº 147, DE 23 DE ABRIL DE 2020**, que aprova as normas e procedimentos para o Fluxo de Pedidos de Acesso à Informação no âmbito do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA.
- **PORTARIA MAPA Nº 403, DE 21 DE FEVEREIRO DE 2022**, que estabelece, no âmbito do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, os procedimentos para o recebimento e o tratamento de manifestações de ouvidoria e de relatos de irregularidades.
- **PORTARIA NORMATIVA CGU Nº 116, DE 18 DE MARÇO DE 2024**, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências (**revogou a Portaria nº 581/2021**).
- **PORTARIA NORMATIVA CGU Nº 118, DE 26 DE MARÇO DE 2024**, que define procedimentos para a cessão e a utilização de dados de manifestações de ouvidoria destinadas a unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), armazenados na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), para fins de execução de políticas públicas e de realização de estudos por órgão de pesquisa.
- **PORTARIA Nº 147, DE 23 DE ABRIL DE 2020**, aprova as normas e procedimentos para o fluxo de pedidos de acesso à informação no âmbito do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – MAPA.

10. CANAIS DE ATENDIMENTO

Os canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria são:

CANAIS DE ATENDIMENTO



FORMULÁRIO ELETRÔNICO:
Plataforma Fala.BR
falabr.cgu.gov.br





POR CORRESPONDÊNCIA:
Ministério da Agricultura e Pecuária – MAPA
Esplanada dos Ministérios, Edifício Sede, Bloco D, térreo
CEP 70.043-900 – Brasília – Distrito Federal



ATENDIMENTO PRESENCIAL:
Ministério da Agricultura e Pecuária – MAPA
Esplanada dos Ministérios, Edifício Sede, Bloco D, térreo
Sala de Acolhimento da Ouvidoria



POR VIDEOCONFERÊNCIA:
Agendamento por e-mail: ouvidoria@agro.gov.br



POR TELEFONE:
(61) 3218-2089

DIAS/HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:
Segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 8h às 18h.

CONTATOS

Em casos de dúvidas, fale conosco:
telefone: (61) 3218-2089
e - mail: ouvidoria@agro.gov.br

MINISTÉRIO DA
AGRICULTURA
E PECUÁRIA



Procedimento Operacional Padrão – POP Ouvidoria

Página 9 de 31

11. FLUXO DO PROCESSO

O fluxo de tratamento das demandas oriundas do **Fala.BR** é representado com o objetivo de facilitar a compreensão dos profissionais da ouvidoria. Esse fluxo tem como ponto de partida as manifestações dos usuários de serviços públicos, registradas no Fala.BR ou por outros canais disponibilizados pela Ouvidoria do MAPA, que posteriormente são registradas na referida plataforma.

12. DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Para o tratamento das manifestações, os profissionais da ouvidoria devem seguir cuidadosamente as etapas descritas no fluxograma. Desde o cadastro inicial na Plataforma Fala.BR, passando pela análise e tramitação à área técnica responsável, até a conclusão da demanda, o processo culmina com o envio da resposta ao usuário do serviço público. A seguir, detalhamos os procedimentos de cada fase:

FASE 1

Recebimento da manifestação na plataforma Fala.BR

- Consultar a página inicial do Fala.BR para identificar as manifestações registradas pelos usuários;
- Selecionar o período desejado e analisar individualmente cada manifestação identificada.

FASE 2

Análise prévia da manifestação no Fala.BR

- Realizar uma leitura completa da manifestação, incluindo a verificação de todos os anexos apresentados;
- Observar os seguintes itens durante a análise:
 - **Clareza da solicitação:** Identificar se a manifestação está bem estruturada e compreensível;
 - **Natureza da demanda:** Determinar se a manifestação se enquadra como sugestão, reclamação, denúncia, elogio, solicitação ou outro tipo;
 - **Documentação adicional:** Verificar se os anexos apresentados são suficientes para o encaminhamento e análise.

Sugerimos ainda, que no tratamento das manifestações, cada operador do serviço de Ouvidoria siga também as recomendações a seguir:

ITEM	ANÁLISE	PROCEDIMENTO	
		SIM	NÃO
1	O assunto condiz com a classificação da manifestação?	Prosseguir para o próximo item.	Fala.BR a classificação no observando as definições constantes no Decreto nº 9.492/2018
2	O assunto faz menção às competências do Mapa?	Prosseguir para o próximo item.	Encaminhar a manifestação via Fala.BR para a ouvidoria do órgão competente. Nos casos de denúncia, é necessário, inicialmente, solicitar o consentimento do demandante. Caso haja recusa ou ausência de resposta, deverá ser adotado o procedimento de "pseudonimização" utilizando o recurso "extrato" disponível no Fala.BR, garantindo a anonimização do demandante, para então realizar a transmissão à ouvidoria competente.
3	O assunto da manifestação trata-se de um pedido de acesso à informação?	Consultar a equipe do SIC por meio de e-mail, informando o número do NUP e o texto da manifestação, para confirmar o adequado tratamento da demanda. Após o retorno do e-mail, proceder com a reclassificação da demanda para "pedido de acesso à informação".	Prosseguir para o próximo item.
4	A demanda trata-se de manifestação de ouvidoria, conforme os termos da Lei nº 3.460, de 26 de junho de 2017?	Prosseguir para o item 6.	Analisar o conteúdo da demanda para verificar se se trata de uma Consulta ou Requerimento. Caso seja uma Consulta, prosseguir com a resposta conclusiva, orientando o solicitante sobre o canal adequado para o encaminhamento da demanda.
5	A demanda trata-se de representação funcional ou representações oficiadas por órgãos ou entidades públicas da federação?	Não serão consideradas como manifestação de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Deverão ser direcionadas ao e-mail do protocolo, sugerindo-se o encaminhamento à unidade responsável pelo assunto.	Prosseguir para o próximo item.
6	Há materialidade e elementos mínimos quanto ao objeto apresentado, que possibilite a unidade técnica alcançar o objetivo que se fundamenta a manifestação?	Prosseguir para o próximo item.	Solicitar complementação sempre que a manifestação for identificada como incompleta. No caso de manifestações cadastradas de forma anônima, poderá, inicialmente, consultar a área técnica responsável sobre a viabilidade de responder à demanda com os elementos apresentados. Se for constatado que a manifestação não contém elementos suficientes para prosseguir, deve-se encerrar a demanda, justificando a impossibilidade de continuidade.
7	Existem elementos como nome e citações na descrição do texto da manifestação que possibilite a identificação pessoal do demandante?	Realizar o processo de "pseudonimização", "anonimização", e/ou "extrato" dos nomes, palavras e textos que possam identificar o manifestante, com exceção dos casos em que a identificação seja indispensável para atendimento da manifestação, a exemplo das solicitações de providências e reclamações.	Prosseguir para o próximo item.
8	O demandante registrou nova manifestação com teor idêntico nesta Ouvidoria, para qual exista processo em andamento?	Proceder com o encerramento da demanda no Fala.BR por duplicidade	Prosseguir para o próximo item.
8.1	O demandante registrou nova manifestação com teor semelhante nesta Ouvidoria, para qual exista processo em andamento?	Proceder com a juntada da nova manifestação nos autos em andamento, ato contínuo, encerrar a referida demanda no Fala.BR, comunicando ao demandante que o acompanhamento da manifestação se dará por meio da primeira demanda registrada.	Prosseguir para o próximo item.
8.2	A manifestação possui teor semelhante/idêntico ao de demanda já registrada nesta Ouvidoria para qual exista processo em andamento, porém com demandantes distintos?	Proceder com a autuação de novo processo, relacionando-o aos autos em andamento, e descrever no despacho que se trata de manifestação semelhante/idêntica, porém com demandantes distintos.	Prosseguir para o próximo item.
9	O assunto da manifestação envolve irregularidade cometida por agente público do Mapa?	Prosseguir para o tópico 16 (Demandas envolvendo irregularidades cometidas por agentes públicos do Mapa).	Retornar para o Item 4.
10	O assunto da manifestação configura casos de nepotismo envolvendo agente público do Mapa?	Prosseguir para o tópico 16 (Demandas envolvendo irregularidades cometidas por agentes públicos do Mapa).	Retornar para o Item 4.
11	O assunto da manifestação trata de corrupção sistêmica, envolvendo vários agentes públicos do Mapa?	Prosseguir para o tópico 16.3. A demanda seguirá o fluxo estabelecido, podendo o Corregedor- Geral do Mapa convocar o Grupo de Tratamento de Denúncias - GTD para tratar do tema.	Retornar para o Item 4.
12	O assunto da manifestação está relacionado a conflito de interesse envolvendo agente público do Mapa?	Prosseguir para o tópico 16 (Demandas envolvendo irregularidades cometidas por agentes públicos do Mapa.)	Retornar para o Item 4.

FASE 3

Preenchimento da Planilha de Controle

(Monitoramento OUV, Monitoramento de Denúncia)

- Para cada manifestação tratada, a planilha de controle deve ser atualizada corretamente, preenchendo todos os campos disponíveis. Esse procedimento é essencial para a geração de relatórios e para a consulta de dados precisos que não são apresentados por outras fontes.

As seguintes diretrizes devem ser observadas:

- Inclusão de todas as manifestações:** A planilha deve registrar todas as manifestações cadastradas, sem exceções. Isso inclui as que foram encaminhadas para a área técnica, transferidas para outras unidades de ouvidoria, encerradas por falta de materialidade, as solicitações de complementação ao demandante, manifestações em duplicidade, entre outras.
- Padrão de preenchimento:** A planilha segue um formato específico que deve ser rigorosamente respeitado, a fim de garantir a consistência e a eficiência no controle.
- Responsabilidade pela atualização:** A responsabilidade pela atualização da planilha recai sobre a pessoa designada como responsável pelo tratamento da manifestação, conforme indicado na planilha diária. Além disso, todas as manifestações recebidas por outros canais (presenciais, e-mail, telefone, carta, WhatsApp) devem ser registradas pelo profissional da ouvidoria responsável pelo atendimento, para evitar discrepâncias nos dados entre o sistema e a planilha.
- Atualização após retorno da área técnica:** Quando a demanda retornar à Ouvidoria com a resposta da área técnica, deve-se atualizar a planilha com o nome da área responsável pela resposta, o status atual da manifestação e o resultado final (se procedente ou improcedente).
- Esse processo assegura a transparência e a precisão no monitoramento e no acompanhamento das manifestações tratadas..

FASE 4

Acompanhamento da manifestação quanto ao vencimento dos prazos nos sistemas Fala.BR

É necessário acompanhar as manifestações que permanecem abertas na Plataforma Fala.BR e que ultrapassam o prazo de 30 dias sem a devida resposta da área responsável, seja por meio de uma resposta conclusiva ou por justificativa de prorrogação do prazo, conforme estabelecido pela IN nº 5 de 2018. As seguintes orientações devem ser seguidas:

- **Consulta diária no Fala.BR:** Realizar a consulta diária das manifestações no Fala.BR para identificar aquelas cujo prazo de resposta tenha ultrapassado os 30 dias previstos.
- **Cobrança das manifestações em atraso:** Efetuar a cobrança das manifestações em atraso, utilizando o modelo de despacho de cobrança para prazos de 20 e 40 dias, conforme a situação. No caso de atrasos superiores a 40 dias, a cobrança deverá ser direcionada à autoridade hierarquicamente superior para garantir a devida ação.

Esse acompanhamento rigoroso visa garantir que as manifestações sejam tratadas dentro dos prazos estabelecidos, assegurando a eficiência e a transparência no processo

FASE 5

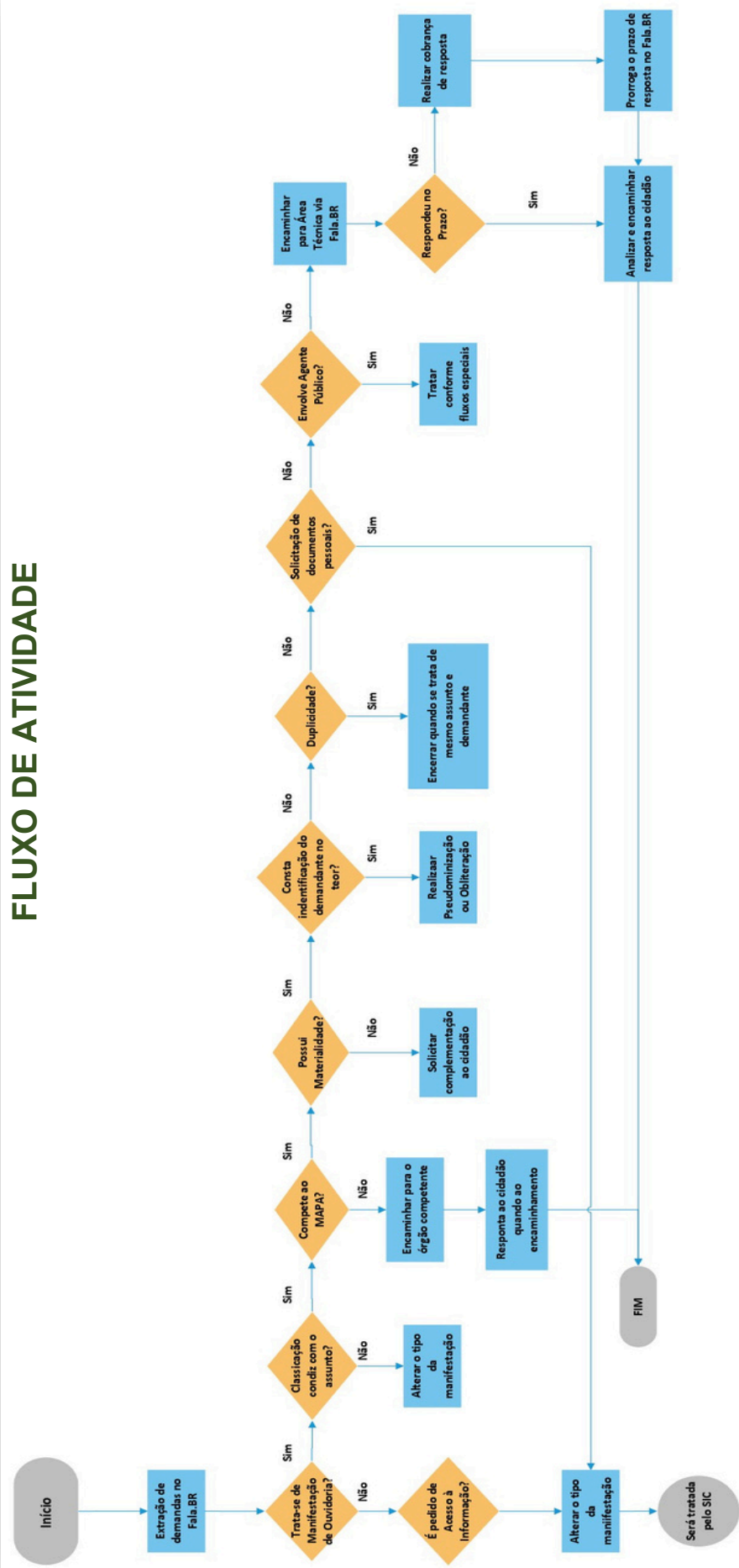
Acompanhamento das manifestações complementadas pelo demandante no Fala.BR

O acompanhamento das manifestações complementadas pelo demandante deve ser feito dentro do período de 20 dias, com as seguintes ações:

- **Responsabilidade do profissional da ouvidoria:** Cada profissional da ouvidoria será responsável pelo controle e acompanhamento das manifestações que exigiram complementação por parte do demandante.
- **Controle na Planilha de Monitoramento:** O controle das manifestações deve ser registrado na Planilha de "Monitoramento OUV e Monitoramento de Denúncias". O registro deve ser destacado com a cor específica utilizada pelo profissional da ouvidoria, incluindo a data-limite fornecida pelo sistema Fala.BR para a complementação.
- **Acompanhamento dentro do prazo de 20 dias:** Durante os 20 dias estipulados pelo sistema Fala.BR, o profissional da ouvidoria deverá acompanhar as manifestações e identificar aquelas que foram complementadas pelo demandante. Após essa verificação, a manifestação deverá ser tratada conforme o procedimento adequado.
- **Arquivamento automático após 20 dias:** Caso o cidadão não forneça as informações solicitadas dentro do prazo, o Fala.BR arquivará a manifestação automaticamente.
- **Reanálise e consulta à área técnica:** Quando ocorrer o arquivamento automático, deve-se reanalisar o conteúdo da manifestação e, se necessário, consultar preliminarmente a área técnica responsável sobre a possibilidade de atender à demanda com os dados apresentados pelo demandante, antes de proceder com o arquivamento definitivo.

Esse acompanhamento assegura que as manifestações sejam tratadas de maneira eficiente e que, quando necessário, o atendimento seja feito com base nas informações já fornecidas pelo demandante.

FLUXO DE ATIVIDADE



13. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

13.1 RECLAMAÇÃO

A **reclamação**, em regra, expressa insatisfação em relação à prestação de serviços públicos pelo Mapa e à conduta de seus agentes na execução e fiscalização desses serviços. Pode também refletir descontentamento com a qualidade dos produtos fiscalizados pelo Mapa. Nesse contexto, quando uma reclamação for recebida pela ouvidoria, devem ser seguidas as seguintes orientações:



- **Verificação da competência do Mapa:** Inicialmente, é necessário verificar se a reclamação é de competência do Mapa. Se não for, a manifestação deve ser encaminhada via Fala.BR para a ouvidoria competente, considerando-a como encerrada.
- **Obliteração dos dados pessoais:** Antes de encaminhar a reclamação para a área técnica responsável, deve-se realizar a obliteração dos dados que possibilitem a identificação do cidadão, tanto no espelho da manifestação quanto nos anexos, salvo quando a identificação for imprescindível para o atendimento da demanda.
- **Consulta no Fala.BR:** É obrigatória a consulta no Fala.BR, utilizando os filtros do sistema, para verificar se o assunto já está sendo tratado em outra manifestação ou se já passou pela ouvidoria. Isso ajudará a identificar possíveis duplicidades, que devem ser encerradas, ou questões semelhantes que possam ser atribuídas ao mesmo processo em apuração pela área técnica.
- **Solicitação de complementação:** Se a reclamação não contiver as informações mínimas necessárias, deve-se solicitar ao demandante a complementação dos dados via Fala.BR, conforme os critérios definidos no item 15 deste POP.
- **Tramitação conforme fluxo geral:** Caso a reclamação seja de competência do Mapa e apresente os indícios mínimos de materialidade, a demanda deve ser tratada conforme as especificações do fluxo geral de manifestações.

13.2 ELOGIO

O **elogio** é uma manifestação de reconhecimento, agradecimento ou satisfação em relação ao serviço público prestado ou ao atendimento recebido no âmbito do Mapa.



Quando a manifestação recebida for um elogio, deve-se identificar se a demanda se refere ao serviço prestado de forma geral ou ao atendimento de um agente ou servidor público específico, seguindo as orientações abaixo:

- **Verificação da competência do Mapa:** No caso de elogio, deve-se verificar se o serviço prestado ou o agente/servidor público estão relacionados ao Mapa. Caso contrário, a manifestação deve ser encaminhada para a ouvidoria competente, considerando a demanda como encerrada.
- **Obliteração dos dados pessoais:** Antes de encaminhar o elogio à área técnica responsável, deve-se realizar a obliteração dos dados que permitam a identificação do cidadão que fez o elogio, tanto no espelho da manifestação quanto nos anexos, exceto quando a identificação for essencial para o atendimento da demanda.
- **Solicitação de complementação:** Se o elogio estiver relacionado ao serviço ou agente/servidor público do Mapa, mas não contiver as informações mínimas necessárias,

deve-se solicitar ao demandante a complementação das informações via Fala.BR, conforme os critérios do item 15 deste POP.

- **Tramitação para a área técnica:** Se o elogio for de competência do Mapa e contiver as informações necessárias, a demanda deve ser encaminhada à área técnica responsável. Em seguida, deve-se encerrá-la no Fala.BR com uma resposta conclusiva ao demandante, informando que o elogio foi encaminhado ao servidor que prestou o serviço, bem como à sua chefia imediata.
- **Encaminhamento conforme o fluxo geral:** O encaminhamento do elogio deve seguir as especificações do fluxo geral de manifestações.

13.3 SUGESTÃO

A **sugestão**, em sua maioria, é uma ideia ou proposta para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Mapa. Ela busca contribuir, seja de forma individual ou coletiva, para o aperfeiçoamento de políticas, normas, padrões, procedimentos, decisões, atos ou serviços do órgão público. Quando uma sugestão é recebida nesta ouvidoria, as seguintes orientações devem ser seguidas:

- **Verificação da competência do Mapa:** No caso de sugestão, deve-se verificar se o tema proposto está relacionado às competências do Mapa. Se não estiver, a manifestação deve ser encaminhada via Fala.BR para a ouvidoria competente, considerando-a como encerrada.
- **Obliteração dos dados pessoais:** Antes de encaminhar a sugestão à área técnica responsável, deve-se realizar a obliteração dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que fez a sugestão, tanto no espelho da manifestação quanto nos anexos, exceto nos casos em que a identificação do cidadão seja imprescindível para o atendimento da demanda.
- **Consulta no Fala.BR:** É obrigatória a consulta no Fala.BR, utilizando os filtros do sistema, para identificar se o assunto já está sendo tratado em outra demanda ou se já passou pela ouvidoria. Isso ajuda a identificar possíveis duplicidades, que devem ser encerradas, ou demandas com assuntos semelhantes, de um mesmo demandante, que podem ser atribuídas ao mesmo processo em análise pela área técnica.
- **Solicitação de complementação:** Se a sugestão não contiver as informações mínimas necessárias para seu encaminhamento, deve-se solicitar a complementação das informações ao demandante via Fala.BR, conforme os critérios estabelecidos no item 15.
- **Tramitação para análise da área técnica:** Quando a sugestão envolver ideias de criação ou melhorias nos serviços prestados pelo Mapa e tiver todos os elementos necessários para análise pela área técnica, deve-se tramitar a manifestação de acordo com o fluxo geral de manifestações.

13.4 DENÚNCIA

A **denúncia** é uma manifestação que aponta a prática de irregularidades ou atos ilícitos cuja solução depende da atuação dos órgãos competentes para apuração, como a Corregedoria-Geral, Comissão de Ética, Serviço de Fiscalização, entre outros. Geralmente, as denúncias envolvem a comunicação de infrações disciplinares, crimes, atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa, que ferem a ética e a legislação. Além disso, as

denúncias podem envolver irregularidades cometidas por empresas fiscalizadas pelo Mapa e que requerem a atuação do Serviço de Inspeção Federal, ou irregularidades relacionadas às políticas públicas sob a responsabilidade do Mapa. Este tópico trata especificamente das orientações para as denúncias relacionadas às políticas públicas de competência do Mapa, ou aquelas que necessitam da atuação do Serviço de Inspeção Federal. As **denúncias que envolvem irregularidades cometidas por agentes públicos do Mapa devem seguir as orientações do item 16 deste POP, referente ao tratamento de fluxos especiais**. As orientações para o tratamento de denúncias são as seguintes:

- **Obliteração dos dados pessoais:** Antes de encaminhar a denúncia à área técnica responsável, deve-se realizar a obliteração dos dados que permitam a identificação do cidadão que fez a denúncia, tanto no espelho da manifestação quanto nos anexos.
- **Verificação de competência:** Deve-se identificar, preliminarmente, se a denúncia trata de matéria de competência do Mapa. Caso contrário, a manifestação deve ser encaminhada via Fala.BR para a ouvidoria competente e considerada como encerrada.
- **Solicitação de consentimento:** Quando a denúncia não for de competência do Mapa, deve-se solicitar o consentimento do demandante para a transferência para outra unidade de ouvidoria, via Fala.BR. Se houver negativa ou ausência de resposta, o processo de “pseudonimização” deve ser realizado, utilizando o recurso “EXTRATO” disponibilizado pelo Fala.BR, para que a denúncia possa ser encaminhada à ouvidoria competente.
- **Consulta no Fala.BR:** Deve-se consultar no Fala.BR, utilizando os filtros disponíveis, para verificar se o assunto já foi tratado anteriormente pela ouvidoria, a fim de identificar manifestações em duplicidade que devem ser encerradas ou assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser reunidos em um único processo já em apuração.
- **Solicitação de complementação:** Se a denúncia não apresentar as informações mínimas necessárias, deve-se solicitar a complementação das informações ao demandante, via Fala.BR, conforme os critérios estabelecidos no item 15 deste POP.
- **Tramitação da denúncia:** Quando a denúncia for de competência do Mapa e contiver os elementos mínimos de materialidade e autoria, a manifestação deve ser encaminhada para análise e tratamento conforme as especificações do fluxo geral de manifestações.

13.5 COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE



A **Comunicação de Irregularidade** é uma manifestação, frequentemente anônima, que comunica irregularidades ou ilícitos com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, cuja solução depende da atuação de órgãos apuratórios competentes, como a Corregedoria-Geral, Comissão de Ética, Serviço de Fiscalização, entre outros. Essas comunicações frequentemente envolvem infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa, que prejudicam a ética e a legislação. Além disso, as comunicações de irregularidade podem envolver irregularidades cometidas por empresas fiscalizadas pelo Mapa, que exigem a atuação do Serviço de Inspeção Federal, ou questões relacionadas a políticas públicas sob a responsabilidade do Mapa. Este tópico abrange as orientações para o tratamento de comunicações de irregularidades relacionadas a políticas públicas de competência do Mapa e aquelas que dependem da atuação do Serviço de Inspeção Federal. As **comunicações que envolvem irregularidades praticadas por agentes públicos do Mapa devem seguir as orientações do item 16 deste POP**,

referente ao tratamento de fluxos especiais. As orientações para o tratamento da Comunicação de Irregularidade são as seguintes:

- **Obliteração dos dados pessoais:** Se o profissional da ouvidoria identificar que a comunicação ou seus anexos contêm informações que possibilitam a identificação do demandante, deve-se realizar a obliteração desses dados, tanto no espelho da manifestação quanto nos anexos, exceto nos casos em que a identificação do cidadão seja imprescindível para o tratamento da demanda.
- **Consulta no Fala.BR:** Deve-se consultar o Fala.BR, utilizando os filtros disponíveis, para verificar se o assunto já foi tratado anteriormente pela ouvidoria. Isso ajuda a identificar manifestações em duplicidade, que devem ser encerradas, ou assuntos semelhantes que podem ser atribuídos ao mesmo processo que está em apuração pela área técnica.
- **Encerramento por falta de informações mínimas:** Caso a comunicação de irregularidade não apresente as informações mínimas necessárias para a apuração, seja por ser muito genérica ou não possuir indícios de materialidade, a manifestação deve ser encerrada com despacho fundamentado, explicando as razões do arquivamento.
- **Dúvidas sobre o arquivamento:** Se houver dúvidas sobre o arquivamento da comunicação, o profissional da ouvidoria deve, preliminarmente, entrar em contato com a unidade técnica competente para verificar a possibilidade de apuração com os elementos fornecidos.
- **Comunicação de competência do Mapa:** Quando a comunicação for de competência do Mapa e apresentar todos os indicativos de materialidade, a manifestação deve ser encerrada com uma resposta conclusiva no Fala.BR, informando o número do processo em que está sendo tramitada na área técnica competente.
- **Tramitação conforme fluxo geral:** A comunicação deve ser tratada conforme as especificações do fluxo geral de manifestações, garantindo que todas as etapas sejam cumpridas adequadamente.

13.6 SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA



A **Solicitação** de providência é um pedido realizado pelo usuário de serviços públicos, solicitando que os órgãos e entidades da administração pública federal tomem providências sobre determinado assunto. Geralmente, essa manifestação envolve um requerimento de atendimento ou serviço, podendo também ser usada para comunicar problemas ou situações que necessitam de resolução. As orientações a seguir devem ser observadas no tratamento das solicitações de providências que estejam relacionadas à competência do Mapa:

- **Verificação da competência:** deve-se verificar se o tema proposto está relacionado às competências do Mapa. Se não for de competência desta Pasta, a manifestação deve ser encaminhada via Fala.BR para a ouvidoria competente e considerada como encerrada.
- **Consulta no Fala.BR:** Utilizando os filtros disponíveis, deve-se consultar se o assunto já foi tratado anteriormente pela ouvidoria, o que ajudará a identificar manifestações em duplicidade, que devem ser encerradas, ou assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que podem ser atribuídos ao processo que já está sendo apurado pela área técnica.
- **Solicitação de complementação:** Caso a solicitação não contenha informações mínimas para seu tratamento, deverá ser solicitado ao demandante a complementação das informações, via Fala.BR, de acordo com os critérios estabelecidos no item 15 deste POP.

- **Obliteração de dados pessoais:** Antes de encaminhar a solicitação à área técnica responsável, deve-se obstruir os dados que possibilitem a identificação do cidadão, tanto no espelho da manifestação quanto nos anexos, salvo quando a identificação do cidadão for imprescindível para o atendimento da demanda.
- **Tramitação conforme fluxo geral:** Quando a solicitação for de competência do Mapa e apresentar todos os indicativos que confirmem a materialidade da demanda, a manifestação deve ser tratada de acordo com a especificação do fluxo geral de manifestações, garantindo que todas as etapas sejam cumpridas adequadamente para a resolução da solicitação.

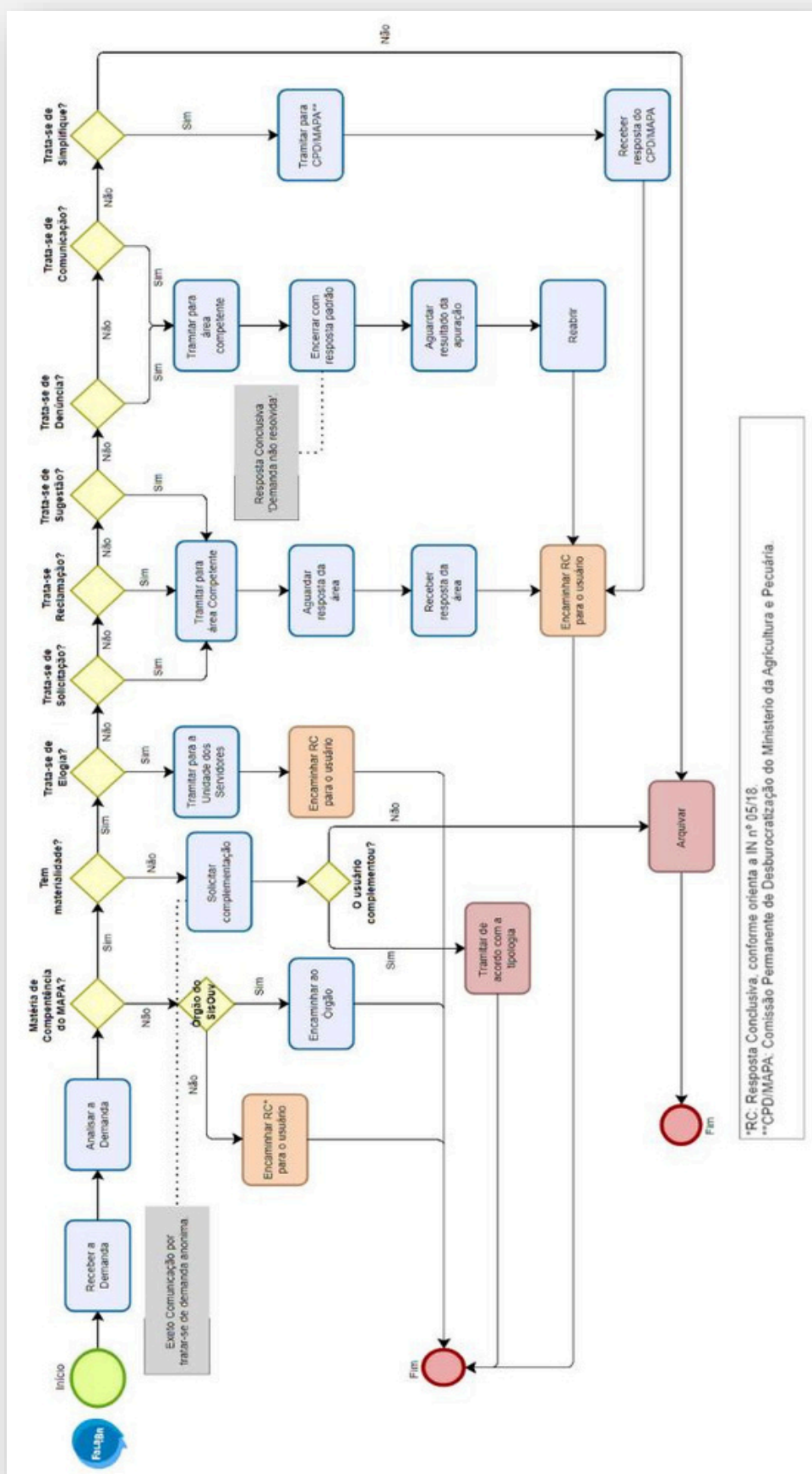
13.7 SIMPLIFIQUE



A manifestação **Simplifique** trata de propostas para simplificação ou melhoria na prestação de serviços públicos, especialmente quando são considerados precários, obsoletos, burocráticos ou ineficientes. As orientações para tratar as manifestações relacionadas ao "Simplifique!", incluindo reclamações, denúncias e solicitações de simplificação de serviços públicos que envolvem o Mapa, são as seguintes:

- **Verificação da competência:** Deve-se verificar se o tema da manifestação está relacionado às competências do Mapa. Caso contrário, a manifestação deve ser encaminhada via Fala.BR para a ouvidoria competente, sendo encerrada na ouvidoria de origem.
- **Consulta no Fala.BR:** Utilizar os filtros do sistema Fala.BR para verificar se o assunto já foi tratado anteriormente, ajudando a identificar manifestações em duplicidade, que devem ser encerradas, ou assuntos semelhantes, que possam ser atribuídos ao processo em andamento na área técnica.
- **Solicitação de complementação:** Se a manifestação não contiver as informações mínimas necessárias, deve-se solicitar ao demandante a complementação, via Fala.BR, conforme os critérios estabelecidos no item 15 deste POP.
- **Tramitação conforme o fluxo geral:** Verificada a competência do Mapa e os indícios de materialidade, a manifestação deve ser tramitada de acordo com as especificações do fluxo geral de manifestações.

Fluxo Geral – Tipos de Manifestações



14. CRITÉRIOS PARA ANÁLISE DE DEMANDAS

A análise prévia das demandas é essencial para identificar se existem elementos suficientes para acolher as manifestações dos usuários. Esta fase, de competência exclusiva da ouvidoria, deve ser realizada pelo profissional da unidade com supervisão dos Chefes de Serviço e Divisão da Ouvidoria. A seguir, apresentamos sete indicadores, baseados na metodologia de gestão **5W2H** (what, who, why, where, when, how, how much), que orientam os profissionais da ouvidoria:

- **O QUE (WHAT):** O que está sendo fraudado ou corrompido? Está em questão algum produto, serviço, servidor ou processo de fiscalização?
- **PORQUÊ (WHY):** Qual o propósito da fraude ou corrupção? Qual é o objetivo por trás da ação ilícita?
- **ONDE (WHERE):** Em qual área da organização ou região geográfica está ocorrendo o fato narrado? Esta informação ajuda a localizar o ponto crítico da situação.
- **QUANDO (WHEN)**:** Em qual período o fato ocorreu ou está ocorrendo? A data ou intervalo de tempo pode ser crucial para contextualizar o evento.
- **QUEM (WHO):** Quem está envolvido no fato relatado? Trata-se de pessoa física ou jurídica? Esta informação é essencial para identificar os responsáveis.
- **COMO (HOW):** Como estão agindo os envolvidos na fraude? Como o processo de fraude ocorre? Quais documentos ou evidências sustentam as alegações?
- **QUANTO (HOW MUCH):** Qual é a estimativa dos montantes ou recursos envolvidos na fraude ou corrupção? Esta quantificação pode ser necessária para avaliar a gravidade do caso.

Com esses elementos, a ouvidoria poderá avaliar adequadamente a manifestação e, se necessário, encaminhá-la para a área competente, a fim de que seja realizada a devida apuração.



15. CRITÉRIOS COMPLEMENTARES

Seguem alguns critérios complementares, específicos, distribuídos por área, tema ou finalidade.

- **MAPA:** Demandas relacionadas a agente público

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:	
DADOS	- Nome do servidor; - Unidade de Lotação (SFA ou Sede do Mapa, sala, andar, área); - Matrícula SIAPE (se houver) Cargo; - Apresentação dos fatos e comprovações.
USO INDEVIDO DO BEM PÚBLICO	- Nome completo; - Local de trabalho Matrícula e Unidade de trabalho (quando servidor); - Dados do bem público, se for carro informar: modelo, cor, placa.

- **SDA/DTEC/CGVIGIAGRO:** Demandas relacionadas à vigilância agropecuária

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:	
DADOS	- Unidade de Vigilância Agropecuária reclamada (aeroporto, porto, UTRA); - Código de Rastreo das encomendas; - Nome de servidores envolvidos e colaboradores, se for o caso; - Se há algum documento expedido pelos servidores do Mapa.

- **SDA/DTEC:** Demandas relacionadas a produtos orgânicos

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:	
DADOS	- Empresa irregular; - CNPJ e dados dos produtos; - Local onde ocorre o fato (endereço, UF, etc.); - Nome dos responsáveis pela irregularidade (se houver).

- **SDA/DIPOV:** Demandas relacionados a produtos de origem vegetal (arroz, feijão, farinha, café, açúcar, algodão, amido, cana-de-açúcar, granola, óleo, azeite).

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:	
DADOS	- Dados da empresa fabricante (razão social, CNPJ, endereço, UF); - Marca do produto; - Número do registro no Ministério da Agricultura; - Data de fabricação vencimento do produto Lote do produto; - Local onde o produto foi adquirido (razão social, endereço, UF); - No caso de arroz, feijão, café, açúcar, farinha, óleo e azeite, informar a classificação e o Tipo; - Imagens do produto.
Obs.: Todas essas informações constam na embalagem do produto.	

- **SDA/DIPOV:** Demandas relacionadas a vinhos e bebidas (sucos, refrigerantes, água de coco, cachaça, cerveja, vinagre, vodka, uísque, dentre outros).

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:

EMPRESAS REGISTRADAS*	- Dados da empresa fabricante (razão social, CNPJ, endereço, UF); - Marca do produto Número do registro no Ministério da Agricultura; - Data de Fabricação Vencimento do produto Lote do produto; - Local onde o produto foi adquirido (razão social, endereço, UF).
EMPRESAS CLANDESTINAS	- Nome completo Ponto de referência (nos casos de zona rural); - Responsável Tipo de produto Imagens dos produtos.

* Todas essas informações constam na embalagem do produto.

- **SDA/DSV:** Demandas relacionadas à sementes e mudas.

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:

EMPRESAS REGISTRADAS*	- Dados da empresa fabricante (razão social, CNPJ, endereço, UF); - Marca do produto Número do registro no Ministério da Agricultura (RENASSEM); - Data de Fabricação Vencimento do produto Lote do produto; - Local onde o produto foi adquirido (razão social, endereço, UF).
EMPRESAS CLANDESTINAS	- Nome completo Ponto de referência (nos casos de zona rural); - Responsável Tipo de produto (Tipo de sementes por espécie e ou cultivar).

* Todas essas informações constam na embalagem do produto.

- **SDA/DSA:** Demandas relacionadas a produtos veterinários.

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:

EMPRESAS REGISTRADAS*	- Dados da empresa fabricante (razão social, CNPJ, endereço, UF); - Marca do produto Número do registro no Ministério da Agricultura; - Data de Fabricação Vencimento do produto Lote do produto; - Local onde o produto foi adquirido (razão social, endereço, UF).
EMPRESAS CLANDESTINAS	- Nome completo Ponto de referência (nos casos de zona rural); - Responsável Tipo de produto.

* Todas essas informações constam na embalagem do produto.

- **SDA/DSA:** Demandas relacionadas à alimentação por cama de frango.

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:

DADOS	- Especificação do local em que está sendo comercializado e/ou utilizado a cama de frango (grande ou propriedade rural, ocorre o consumo pelo gado, ocorre apenas a comercialização ilegal etc.); - Nome da Fazenda e/ou Empresa comercializadora; - Endereço completo (rua, bairro, telefone (opcional), cidade/UF); - Se possível nos informar pontos de referência, para a rápida identificação e localização da área; - Nome do proprietário da Fazenda e/ou Empresa envolvida, caso possua; - Nome completo e apelidos (quando houver) dos envolvidos na venda/compra e uso da cama de frango.
--------------	--

- **SDA/DTEC:** Demandas relacionadas a laboratórios.

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:

DADOS	- Laboratório reclamado (nome, endereço, CNPJ, UF); - Dados dos responsáveis pelo estabelecimento; - Descrição do problema, erro ou até os procedimentos informados: (número do procedimento - FAQ) utilizada para registrar a manifestação.
--------------	--

- **SDA/DIPOA:** Demandas relacionados a produtos de origem animal (leite, mel, ovos, carnes bovinas, suínas, aves, torresmo e pescado).

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:

PARA EMPRESAS REGISTRADAS (SIF)	- Dados da empresa fabricante (razão social, CNPJ, endereço, UF); - Marca do produto Número do registro no Ministério da Agricultura (SIF); - Vencimento do produto Lote do produto; - Local onde o produto foi adquirido (razão social, endereço, UF); - Ovos Classificação e oTipo; - Imagens do produto Nota Fiscal da compra; - Número do protocolo do SAC da empresa e quais as providências adotadas.
PARA EMPRESAS CLANDESTINAS (SEM SIF)	- Endereço completo Ponto de referência (nos casos de zona rural); - Responsável Tipo de produto - Imagens do produto.
RAÇÕES ISENTAS DE REGISTRO**	- Data de fabricação vencimento do produto Lote do produto; - Local onde o produto foi adquirido (razão social, endereço, UF); - Descrição do problema, erro ou até os procedimentos informados pela empresa fabricante: (número do procedimento - FAQ) utilizada para registrar a manifestação.

* Todas essas informações constam na embalagem do produto.

** Algumas rações são isentas de registro no MAPA. nesses casos, a informação consta na embalagem "isento de registro", no entanto, é necessário informar o SIF da empresa fabricante.

- **SDA/DIPOA:** Demandas relacionados à alimentação animal

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:

PARA EMPRESAS REGISTRADA:	- Dados da empresa fabricante (razão social, CNPJ, endereço, UF); - Marca do produto Número do registro
PARA EMPRESAS CLANDESTINAS:	- Endereço completo Ponto de referência (nos casos de zona rural); - Responsável Tipo de produto - Imagens do produto.
PRODUTOS ISENTOS DE REGISTRO NO MAPA.	- Vencimento do produto Lote do produto - Nº de registro do estabelecimento; - Local onde o produto foi adquirido (razão social, endereço, UF); - Descrição do problema, erro ou até os procedimentos informados pela empresa fabricante: (número do procedimento - FAQ) utilizada para registrar a manifestação.

* Todas essas informações constam na embalagem do produto.

- **SDA/DSA:** Demandas relacionadas à sanidade animal.

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:

DADOS	- Local onde ocorre o fato (endereço completo, UF); - Nome dos responsáveis (se houver); - Foi realizado contato com algum órgão de defesa animal? (Qual, quando e providências).
--------------	---

- **SE/STI :** Demandas relacionadas a sistemas.

Link de acesso: <https://sistemasweb.agricultura.gov.br/atendesistemas/customer.pl>

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS SOBRE OS SISTEMAS				
DADOS	SIPEAGRO	SISTEMA SEI	SISTEMAS DCPOA E PGA-SIGSIF	DEMAIS SISTEMAS
Nome completo do usuário (que está com problema)	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório
CPF	Obrigatório	Recomendado	Obrigatório	Obrigatório
Nome do Sistema	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório
E-mail válido	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório
Tela de erro	Recomendado	Recomendado	Recomendado	Recomendado
Razão Social da Empresa	Recomendado	Recomendado	Recomendado	Recomendado
CNPJ	Obrigatório	Recomendado	Recomendado	Recomendado
Nº SIF	Recomendado	Recomendado	Obrigatório	Recomendado
Login	Recomendado	Obrigatório	Recomendado	Recomendado
Unidade	Recomendado	Obrigatório	Recomendado	Recomendado
Nº do chamado registrado no e-mail da área	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório

- **SE/SGP :** Demandas relacionadas a planos de saúde.

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:

DADOS	- Descrição do problema, erro ou até os procedimentos informados: (número do procedimento - FAQ) utilizada para registrar a manifestação; - Nome do servidor ou beneficiário do plano de saúde; - CPF ou Matrícula SIAPE; - Unidade de lotação (local onde o mesmo trabalha ou trabalhou).
--------------	---

- **SE/SGP** : Demandas relacionadas à pensão.

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:

DADOS	- Nome do servidor ou beneficiário da pensão; - CPF ou Matrícula SIAPE; - Unidade de lotação (local onde o mesmo trabalha ou trabalhou).
--------------	--

- **SE/SGP**: Demandas relacionadas à infraestrutura do Mapa (estacionamento, restaurante, serviço de limpeza, vigilância, banheiros, acesso às dependências do Mapa, ar condicionado, brigada, bicicletário, campanhas, computadores e suprimentos, copas, elevadores, feiras e eventos, fumo em ambiente público, furto, garagem, iluminação, lanchonete, posto médico, secretarias, departamentos e coordenações do Mapa, treinamentos, laboratórios, carteira funcional).

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:

DADOS	- Nome de servidores ou colaboradores envolvidos, se for o caso; - Descrição da demanda; - CPF ou Matrícula SIAPE; - E-mail e telefone para contato com o DDD; - Unidade de lotação (Local onde o mesmo trabalha ou trabalhou – Mapa SEDE, SFA's, UTRA's) informando, se for o caso, o endereço do local, andar e sala.
--------------	---

- **SPA** : Demandas relacionadas ao PROAGRO

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:

CIDADÃO QUER SABER SOBRE STATUS DE RECURSO REFERENTE AO PROAGRO	- Nome completo do beneficiário e CPF; - Agente do Proagro responsável pela contratação; - Data da contratação; - Número da operação; - Número da referência Bacen; - Empreendimento contratado.
--	---

16. FLUXOS ESPECIAIS

16.1 MANIFESTAÇÕES ENVOLVENDO IRREGULARIDADES COMETIDAS POR AGENTES PÚBLICOS DO MAPA (FALA.BR)

DENÚNCIA E COMUNICADO DE IRREGULARIDADE (FALA.BR)					
Tratamento de manifestação registrada no Fala.BR					
Entrada	Processo	Responsável	Tema Relacionado	Instrução Processual	Tramitação
  	Tratamento de manifestação que envolve servidor, política pública, assédios, corrupção, ato lesivo, mão de obra, nepotismo e conflito de interesse, que foram registradas na Plataforma Fala.BR e identificadas no relatório diário de cadastradas do sistema.	Profissionais da Ouvidoria	Fiscalização e políticas públicas de competência do MAPA.	Seguir o item 13.4 ou 13.5 deste POP para autuação do processo	Unidade responsável
			Transgressão disciplinar de servidor, incluindo assédio moral e sexual.	Seguir o item 13.4 ou 13.5 deste POP	Corregedoria-Geral
			Atos de corrupção em geral praticados por agentes públicos do MAPA.	Incluir as telas referentes às pesquisas do Fala.BR utilizando as palavras-chaves: por nome do servidor, SIF, empresas, por meio do campo "Teor da Manifestação e Texto de Resposta", na possibilidade de identificar manifestações semelhantes sobre prática de ilícitos envolvendo os alvos da denúncia.	
			Prática de ato lesivo por pessoa jurídica contra o MAPA.	Incluir as telas referentes às pesquisas de confirmação do servidor envolvido no Portal da Transparência, ou Outlook, ou Portal da Agricultura no Quem é Quem.	
			Serviço contratado com regime de dedicação exclusiva de mão de obra.	Seguir o item 13.4 ou 13.5 deste POP para autuação do processo.	Unidade Gestora do Contrato
			Nepotismo	Seguir o item 13.4 ou 13.5 deste POP. Incluir as telas referente as pesquisas na Plataforma Fala.BR utilizando as palavras-chaves, como nome do servidor; SIF; empresas, por meio do campo "Teor da Manifestação e Texto de Resposta", na possibilidade de identificar manifestações semelhantes sobre prática de ilícitos envolvendo os alvos da denúncia.	Coordenação-Geral de Integridade
			Conflito de Interesse	Incluir as telas referentes às pesquisas de confirmação do servidor envolvido no Portal da Transparência, ou Outlook, ou Portal da Agricultura no Quem é Quem.	Comissão de Ética
			Dirigentes de Entidades vinculadas ao MAPA	Seguir o item 13.4 ou 13.5 deste POP. Realizar a abertura do processo SEI com o espelho da demanda, após, transferir a manifestação via Fala.BR para CGU – Controladoria Geral da União e incluir a tela de transferência da manifestação no SEI, logo após, redigir o ofício para os Presidentes dos Conselhos de Administração e Fiscal, quando for o caso, do Órgão Vinculado e disponibilizar no bloco de assinatura do Ouvidor, em seguida despachar por meio de correspondência, e por último, com as diligências realizadas, o processo será arquivado na Ouvidoria.	À CGU pela Plataforma Fala.BR e oficializar os Presidentes dos Conselhos de Administração e Fiscal daquele órgão.

16.2 MANIFESTAÇÕES ENVOLVENDO IRREGULARIDADES COMETIDAS POR AGENTES PÚBLICOS DO MAPA (FALA.BR)

DENÚNCIA E COMUNICADO DE IRREGULARIDADE (e-mails/WhatsApp)					
Tratamento de manifestação recebida por e-mails/WhatsApp					
Entrada	Processo	Responsável	Cadastro	Análise	Tramitação
 	Tratamento de manifestação que envolve servidor, política pública, assédios, corrupção, ato lesivo, mão de obra, nepotismo e conflito de interesse, que foram registradas na Plataforma fala.BR e identificadas no relatório diário de cadastradas do sistema.	SAO	_____	Denúncia de empresa no WhatsApp	Enviar para o Profissional da Ouvidoria
				Denúncia no E-mail	
				Recebimento de denúncia, transferida por outra Ouvidoria, já cadastrada no Fala.BR	
		Profissionais da Ouvidoria	Quando couber, responder o WhatsApp do usuário discorrendo sobre o canal adequado para cadastro da manifestação no fala.BR	_____	_____
			Seguir orientações especificadas no e-mail	Se atentar ao tema relacionado da Denúncia e seguir os fluxos estabelecidos no item 16.1 deste POP.	_____
			Atualizar a planilha de controle de cadastro	_____	_____

16.3 MANIFESTAÇÕES SENSÍVEIS (FALA.BR)

MANIFESTAÇÕES SENSÍVEIS (Fala.BR)					
Tratamento de manifestação recebida por e-mails/WhatsApp					
Entrada	Processo	Responsável	Cadastro	Análise	Tramitação
  	Tratamento de manifestação que envolve fatos graves, sistêmicos relacionados a atos de corrupção envolvendo servidor ou Agente Público deste Ministério, que foram registradas na Plataforma Fala.BR, e identificadas no relatório diário de cadastradas do sistema.	Profissionais da Ouvidoria	Fatos graves e sistêmicos relacionados a atos de corrupção praticados por Agentes Públicos do MAPA, acarretando potenciais prejuízos ao agronegócio brasileiro e à imagem do MAPA.	Seguir o Item 13.4 ou 13.5 deste POP. Incluir as telas referentes às pesquisas na Plataforma Fala.BR utilizando as palavras-chaves, como: nome do servidor; SIF; empresas; por meio do campo "Teor da Manifestação e Texto da Resposta", na possibilidade de identificar manifestações semelhantes sobre prática de ilícitos envolvendo os alvos de denúncia; Incluir as telas referentes às pesquisas de confirmação do servidor envolvido no Portal da Transparência, ou Outlook, ou Portal da Agricultura no Quem é Quem.	Grupo de Tratamento de Denúncias – GTD/MAPA

17. MANIFESTAÇÕES SENSÍVEIS (FALA.BR) FLUXOS ESPECÍFICOS

17.1 CADASTRO DE MANIFESTAÇÕES NO FALA.BR E NO SEI

CADASTRO DE MANIFESTAÇÕES NO FALA.BR E NO SEI					
Cadastro de manifestação extraída em planilha / relatório diário do Fala.BR					
Entrada	Processo	Responsável	Cadastro	Análise	Tramitação
 	Tratamento de manifestações cadastradas no Fala.BR extraídas pela planilha de controle diária	Profissionais da Ouvidoria	Gerar lista de manifestações no Fala.BR, considerando a hora da última manifestação extraída.	Identificar o quantitativo de manifestações, seguindo com as devidas sinalizações.	Enviar via e-mail para todos os profissionais de ouvidoria copiando a chefia.
			Atualizar a planilha de controle de manifestação da Ouvidoria.	Conferir todas as manifestações.	_____
			_____	Tratar de acordo com o tema proposto em cada manifestação.	Preparar o envio para a Unidade Responsável.
			_____	Disponibilizar o processo para assinatura e conferência da SAT.	_____
		SAT	_____	Receber as manifestações na SAT para conferência	Assinar e enviar para a Unidade Responsável com competência para tratar.
Observações da atividade	Deverá ocorrer um rodizio entre os profissionais da ouvidoria quanto à extração do relatório, respeitando a escala pré-estabelecida, podendo ser diária.				

17.2 COBRANÇA DE RESPOSTA

REPRESENTAÇÃO, REQUERIMENTO OU CONSULTA NO FALA.BR					
Manifestação de Ouvidoria que se enquadra como Representação, Requerimento ou Consulta					
Entrada	Processo	Responsável	Cadastro	Análise	Tramitação
 	Manifestação de Ouvidoria que se enquadra como Representação, Requerimento ou Consulta	Profissionais da Ouvidoria	Consulta como manifestação de Ouvidoria.	Certificar com base nas definições de Representação, requerimento ou Consulta o enquadramento do contexto da demanda apresentada.	Encerrar a manifestação no Fala.BR direcionando e orientando o canal adequado para o atendimento.
	Manifestação de Ouvidoria que se enquadra como representação.	Profissionais da Ouvidoria	Representação como manifestação de Ouvidoria.	Certificar com base nas definições de Representação o enquadramento do contexto da demanda apresentada.	Cadastrar na Plataforma Fala.BR ou recepcionadas pelas unidades setoriais de ouvidoria, receberão o mesmo tratamento dado às demais manifestações de ouvidoria.

17.3 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO FALA.BR					
Manifestação de Ouvidoria que se enquadra como Pedido de Acesso à Informação					
Entrada	Processo	Responsável	Cadastro	Análise	Tramitação
 	Manifestação de Ouvidoria que se enquadra como Pedido de Acesso à Informação.	Profissionais da Ouvidoria	Pedido de Acesso à Informação como manifestação de Ouvidoria.	Certificar se é Pedido de Acesso à Informação	Enviar e-mail para o SIC
		SIC	_____	Confirmar se é Pedido de Acesso à Informação.	Responder e-mail da Ouvidoria
		Profissionais da Ouvidoria	Alterar a classificação da manifestação para pedido de acesso à informação.	Atualizar a planilha de controle diário.	_____

17.4 MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS POR OUTRA OUVIDORIA VIA FALA.BR

MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS POR OUTRA OUVIDORIA VIA FALA.BR					
Manifestação extraída em planilha / relatório diário do Fala.BR					
Entrada	Processo	Responsável	Cadastro	Análise	Tramitação
 	Tratamento de manifestações cadastradas no Fala.BR transferida por outra Ouvidoria, extraído via sistema.	Profissionais da Ouvidoria	Gerar lista de manifestações no Fala.BR, considerando o filtro Encaminhadas por Outras Ouvidorias.	Incluir as manifestações identificadas e juntar com o quantitativo das diárias fazendo a divisão entre os colaboradores.	Enviar via e-mail para todos os profissionais de ouvidoria copiando a chefia.
			Atualizar planilha de controle de manifestação da Ouvidoria.	Conferir todas as manifestações.	_____
			_____	Tratar de acordo com o tema proposto em cada manifestação.	Preparar o envio para a Unidade Responsável.
			_____	Disponibilizar o processo para assinatura e conferência da SAT.	_____
		SAT	_____	Receber as manifestações na SAT para conferência.	Assinar e enviar para Unidade Responsável com competência para tratar.
Observações da atividade	Deverá ocorrer um rodízio entre os profissionais da ouvidoria quanto à extração do relatório, respeitando a escala pré-estabelecida, podendo ser semanal.				

OBSERVAÇÕES PARA TODOS OS CASOS QUE ENVOLVA IRREGULARIDADES PRATICADAS POR AGENTES PÚBLICOS DO MAPA

Todas as denúncias e comunicados contendo supostas irregularidades envolvendo Agentes Públicos da pasta do Ministério da Agricultura e Pecuária – MAPA e entidades vinculadas, **DEVEM, OBRIGATORIAMENTE, SER ENCAMINHADAS VIA E-MAIL PARA CONHECIMENTO DO ASSISTENTE DO OUVIDOR**, devendo conter no e-mail as seguintes informações:

- 1) Colar o Teor da manifestação no corpo do e-mail com o número do NUP da demanda;
- 2) Citar se consta anexo, não havendo a necessidade de anexar no e-mail;
- 3) Confirmar a existência do servidor através de consultas no Portal da transparência e Outlook;
- 4) Pesquisas referentes às manifestações anteriores envolvendo o Agente Público ou a empresa/SIF
- 5) A partir da análise do objeto da demanda, informar a unidade técnica responsável para tratar o assunto
- 6) Entre outras informações relevantes para auxiliar a análise.

MINISTÉRIO DA
**AGRICULTURA
E PECUÁRIA**



OUVIDORIA MAPA

Maria das Graças Gonçalves Salles - Ouvidora
Ministério da Agricultura e Pecuária

Contatos com a Ouvidoria/MAPA:



E-mail: ouvidoria@agro.gov.br



Telefone: (61) 3218-2089



Endereço: Esplanada dos Ministérios – Bloco “D” – Ed. Sede – Térreo