MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO E
AGRICULTURA FAMILIAR

GUIA PRÁTICO

DE ATENDIMENTO E TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

Ouvidoria/MDA

DIÁLOGO com a sociedade

PARTICIPAÇÃO que transforma

TRANSPARÊNCIA que gera confiança

SERVIÇOS PÚBLICOS melhores

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO E AGRICULTURA FAMILIAR
GOVERNO DO BRASIL
DO LADO DO POVO BRASILEIRO

FERNANDA MACHIAVELI MORÃO DE OLIVEIRA
Ministra de Estado

ERIC SOUSA MOURA
Secretário-Executivo

MARINA GODOI DE LIMA
Secretária-Executiva Adjunta

SILVANA STADNIKI MORATO MIRANDA
Ouvidora

EQUIPE DA OUVIDORIA

Celine Mendes Matos
Isabella Sousa Paulino Dematte
Luana Sena Ferreira
Quésia de Almeida Dantas
Laíza Ribeiro de Sousa
Letícia de Souza Guerra de Oliveira

Brasília/DF
Maio, 2026

Disponível em www.gov.br/mda/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO 4

BASE NORMATIVA 5

PÚBLICO-ALVO 6

ESTRUTURA 7

Equipamentos e ambiente de atendimento 7

Local e horário de atendimento 8

Acesso do usuário à dependência da Ouvidoria 8

PREMISSAS DO ATENDIMENTO 9

CANAIS DE ATENDIMENTO 10

PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS 13

Etapas de Tratamento 13

Tipos de Manifestação 15

CONSIDERAÇÕES FINAIS 32

APRESENTAÇÃO

Este Guia Prático tem como finalidade orientar os profissionais envolvidos nas atividades de atendimento de cidadãos e agentes públicos e de tratamento de manifestações encaminhadas ao Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar (MDA), a fim de garantir o padrão de qualidade nos trabalhos realizados pela equipe da Ouvidoria/MDA, fundamentado em normativos vigentes e em boas práticas relacionadas ao tema.

Ao padronizar procedimentos e condutas, este documento padroniza procedimentos técnicos e orienta condutas desejáveis aos atendentes, com vistas a fortalecer a confiança na sua atuação, mesmo diante de situações delicadas ou complexas, além de minimizar possíveis erros operacionais.

Para quem é atendido, o guia representa o esforço e a preocupação da administração pública em sempre buscar aumentar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria/MDA, por meio da escuta qualificada, cordialidade, respeito, imparcialidade e atenção às especificidades das demandas apresentadas.

Mais do que um canal de escuta, as ouvidorias públicas são agentes ativos na articulação de direitos e contribuem para a consolidação da participação social. Assim, os profissionais envolvidos nas atividades da Ouvidoria/MDA devem estar preparados para:

- Realizar o atendimento presencial, virtual e telefônico dos usuários, com empatia, escuta cuidadosa e sem qualquer tipo de distinção, reconhecendo-os como sujeitos de direitos;
- Registrar manifestações ou orientar o seu registro, inclusive quanto à produção de provas, se for o caso;
- Receber e tratar as demandas, analisá-las previamente e, no caso de denúncias, verificar a existência de autoria, materialidade e relevância;

- Encaminhar, sempre que necessário, a demanda para o órgão ou setor competente para o tratamento adequado; e
- Monitorar a qualidade da resposta apresentada pela área técnica e responder ao manifestante, fazendo uso da linguagem simples.

Considerando que compete às ouvidorias fortalecer os laços de confiança entre cidadãos e governo, reconhecendo cada pessoa como agente legítimo de transformação institucional, entende-se que o atendimento realizado pela Ouvidoria/MDA deve refletir o compromisso ético, democrático e inclusivo, assegurando respostas qualificadas e promovendo equidade no tratamento das manifestações recebidas.

BASE NORMATIVA

A Ouvidoria/MDA integra o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv) e sujeita-se às orientações normativas e técnicas da Ouvidoria-Geral da União (OGU) da Controladoria-Geral da União (CGU). Quanto ao tratamento de manifestações, é regida, em especial, pelos normativos listados a seguir:

► Constituição Federal de 1988, art. 37, § 3º: Estabelece a participação do usuário na administração pública, prevendo mecanismos de avaliação e controle dos serviços públicos;

► Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017: Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

► Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017: Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 , dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas – CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, 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: 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: 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;

► Portaria CGU nº 116, de 18 de março de 2024: 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.

O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela CGU para apoiar o processo de melhoria continuada na gestão das unidades de ouvidoria pública, também é um instrumento de referência no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da ouvidoria (https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/mmoup/implementacao).

PÚBLICO-ALVO

Este Guia destina-se aos atendentes da Ouvidoria/MDA, responsáveis pelo recebimento, registro, análise e tratamento das manifestações de usuários que desejem se manifestar acerca dos serviços prestados pelo Ministério ou comunicar irregularidades na administração pública e na conduta de agentes públicos.

O atendimento abrange tanto o público externo quanto o público interno, incluindo estagiários, prestadores de serviços e servidores do órgão, observados os mesmos padrões de qualidade, isonomia e respeito.

ESTRUTURA

O atendimento presencial da Ouvidoria/MDA requer infraestrutura física adequada, capaz de assegurar acolhimento qualificado e condições apropriadas para o registro das manifestações dos usuários de serviços públicos. Essa estrutura deve contemplar recursos mínimos, em consonância com os princípios da administração pública e com o compromisso de proteção da identidade do manifestante, especialmente nos casos de denúncia.

Para o adequado funcionamento da Ouvidoria, o espaço destinado ao atendimento presencial deve dispor de condições que garantam acessibilidade, privacidade e sigilo, observando, entre outros, os seguintes requisitos:

- localização de fácil acesso ao público;
- sinalização clara e adequada;
- ambiente reservado para atendimento, preferencialmente com isolamento acústico, de modo a resguardar a confidencialidade das informações.

Equipamentos e ambiente de atendimento

A Portaria CGU nº 116, de 2024, estabelece que as unidades setoriais devem disponibilizar meios para que o usuário registre sua manifestação diretamente na Plataforma Fala.BR durante o atendimento presencial, em ambiente reservado, com ou sem o apoio de servidor da ouvidoria.

No âmbito do MDA, há espaço destinado ao atendimento presencial e ao registro autônomo das manifestações, de modo a proporcionar ao cidadão um ambiente seguro, confidencial e propício à livre expressão de sua demanda.

Para assegurar a adequada prestação do atendimento, recomenda-se verificar previamente a disponibilidade dos seguintes recursos no local:

- telefone, computador e impressora;
- mobiliário adequado (mesa, cadeira, entre outros);
- acesso à internet com disponibilidade da Plataforma Fala.BR;
- itens de apoio ao acolhimento, como lenços de papel e água/café.

Os materiais de trabalho devem estar organizados e de fácil acesso ao atendente (formulário de atendimento presencial, roteiros de orientação, canetas, equipamentos, entre outros). A limpeza e a organização do ambiente e da mesa de atendimento devem ser previamente conferidas, garantindo condições adequadas de uso.

Durante o atendimento, os dispositivos móveis dos agentes públicos devem permanecer no modo silencioso e não devem ser utilizados, salvo quando estritamente necessário à condução do atendimento.

Local e horário de atendimento

O local e o horário de atendimento da Ouvidoria/MDA devem estar claramente informados na página eletrônica oficial do Ministério, de modo a garantir ampla divulgação e facilitar o acesso dos usuários.

Atualmente, o atendimento presencial é realizado de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 8h às 17h, no Edifício Palácio do Desenvolvimento, situado no SBN, Quadra 1, bloco D, Brasília/DF.

Acesso do usuário à dependência da Ouvidoria

Para acessar a Ouvidoria/MDA, o usuário deverá realizar sua identificação na recepção do Ed. Palácio do Desenvolvimento. Após a liberação de acesso, recomenda-se que o atendimento seja conduzido por, no mínimo, dois agentes públicos, como medida de segurança e de garantia da adequada condução do processo.

PREMISSAS DO ATENDIMENTO

As ações desenvolvidas pela Ouvidoria/MDA estão intrinsecamente relacionadas à escuta qualificada, à compreensão das demandas e ao respeito aos cidadãos. As premissas que orientam o atendimento aos usuários derivam da Lei nº 13.460/2017, de seus regulamentos e das orientações da OGU, consolidando um padrão de atuação centrado no usuário e voltado ao aprimoramento contínuo dos serviços públicos. Em termos operacionais, destacam-se:

- **Acessibilidade e inclusão**: garantia de canais e formas de atendimento adequados a diferentes perfis de usuários, com eliminação de barreiras de acesso;
- **Centralidade no usuário**: reconhecimento do cidadão como sujeito de direitos, com atendimento orientado pela escuta ativa, adequada consideração da demanda e oferta de orientações pertinentes;
- **Acolhimento e escuta qualificada**: recebimento das manifestações com respeito e sem julgamento, buscando compreender o contexto e a real necessidade apresentada;
- **Respeito e urbanidade**: tratamento digno, cordial e não discriminatório, independentemente do teor da manifestação ou do perfil do demandante;
- **Clareza e linguagem cidadã**: comunicação objetiva, acessível e compreensível, com uso de linguagem simples e explicação de termos técnicos quando necessários;
- **Transparência**: prestação de informações claras sobre procedimentos, prazos, fluxos e possibilidades de encaminhamento das demandas;
- **Proteção de dados pessoais**: resguardo das informações pessoais e sensíveis, em conformidade com a legislação vigente;
- **Sigilo e confidencialidade**: garantia da proteção da identidade do manifestante e das informações sensíveis, especialmente nos casos de denúncia;

- **Resolutividade**: busca efetiva de solução ou encaminhamento adequado, com foco na utilidade e efetividade da resposta ao cidadão;
- **Integração institucional**: articulação com as unidades internas para o adequado tratamento das manifestações e para o aprimoramento contínuo dos serviços;
- **Tempestividade**: cumprimento dos prazos legais e observância de tempo razoável para resposta; e
- **Foco no aprimoramento da gestão pública**: utilização das manifestações como insumo para identificação de falhas, proposição de melhorias e fortalecimento do controle social.

O atendimento da Ouvidoria/MDA deve se consolidar como espaço de mediação qualificada entre o cidadão e o Estado, articulando escuta ativa, tratamento técnico das manifestações e geração de valor público, com vistas ao aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

Nesse contexto, o principal desafio das ouvidorias consiste em promover uma gestão efetivamente participativa, capaz de incorporar as manifestações da sociedade como insumo estratégico para a melhoria dos serviços e aperfeiçoamento dos processos internos do Ministério.

CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria/MDA disponibiliza diferentes canais de atendimento, de forma a contemplar as necessidades e perfis de usuários, permitindo o acesso por telefone, e-mail, correspondência, sistema eletrônico e atendimento presencial.

Os agentes públicos lotados na Ouvidoria/MDA devem estar aptos a atender de forma qualificada em todos os canais disponíveis, observando os princípios de acolhimento, clareza, sigilo e eficiência.

ATENDIMENTO PRESENCIAL - Ed. Incra

O atendimento presencial deve ser realizado, preferencialmente, mediante agendamento, com a participação de, no mínimo, dois agentes públicos. A postura dos atendentes deve transmitir confiança, serenidade e profissionalismo.

Durante a interação, é essencial observar a comunicação não verbal – como expressões faciais, tom de voz, gestos e escolha de palavras – para assegurar um ambiente acolhedor, em que o manifestante se sinta confortável e respeitado. Recomenda-se manter contato visual e adotar postura de escuta ativa, demonstrando atenção contínua.

Nos casos de denúncia, o usuário deve ser orientado a apresentar o maior nível possível de detalhamento dos fatos, incluindo informações sobre autoria, modo, local, data do fato e, quando cabível, motivação e eventuais testemunhas. Deve-se também esclarecer a possibilidade de anexação de documentos comprobatórios por meio da Plataforma Fala.BR, no limite de dez arquivos.

ATENDIMENTO TELEFÔNICO - (61) 3276-4361

O atendimento telefônico tem caráter orientativo, devendo direcionar o usuário ao registro de sua manifestação na Plataforma Fala.BR ou ao envio por correspondência, tendo em vista a inexistência de ferramentas que garantam o adequado nível de segurança e sigilo das informações.

O agente público deve se identificar no início da ligação e prestar orientações de forma clara e objetiva. Caso não disponha da informação no momento da ligação, não deve manter o cidadão em espera prolongada; recomenda-se registrar o contato do usuário e retornar posteriormente com a resposta.

CORRESPONDÊNCIA - SBN Quadra 1, Bloco D - Ed. Palácio do Desenvolvimento CEP: 70057-900 Brasília/DF

As manifestações recebidas por meio de carta deverão ser digitalizadas, com verificação de sua integridade e inserção imediata na Plataforma Fala.BR, na forma de anexo.

ATENDIMENTO PELA INTERNET – Plataforma Fala.BR

A Plataforma Fala.BR constitui o principal canal de atendimento, funcionando em regime de autoatendimento, disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana, permitindo o registro, acompanhamento e complementação das manifestações.

Atenção: As manifestações recebidas por qualquer unidade organizacional do MDA, por meio diverso dos canais oficiais, devem ser imediatamente encaminhadas à Ouvidoria/MDA.

Os agentes públicos de outras unidades organizacionais que, eventualmente, receberem manifestações – presencialmente ou por escrito – devem promover seu imediato encaminhamento à Ouvidoria/MDA, sendo vedada a retenção ou o tratamento direto da demanda. As manifestações recebidas por e-mail serão registradas na Plataforma Fala.BR pela equipe da Ouvidoria/MDA.

.

Nessas situações, é obrigatório resguardar o sigilo das informações e a identidade do manifestante, especialmente nos casos de denúncia, sendo vedada a divulgação de seu conteúdo ou de quaisquer elementos que permitam sua identificação, sob pena de responsabilização, nos termos do art. 34 da Lei nº 12.527/2011.

PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

O cidadão pode proceder o registro da sua manifestação diretamente pela Plataforma Fala.BR. Caso não seja possível, a Ouvidoria/MDA poderá realizar o registro em seu nome, utilizando o e-mail vinculado à conta GOV.BR do cidadão.

Etapas de Tratamento

São etapas de tratamento das manifestações recebidas no MDA:

1. **Acolhimento;**
2. **Registro;**
3. **Tratamento; e**
4. **Finalização.**

1) Acolhimento: o acolhimento constitui postura ética e compromisso institucional com o atendimento qualificado ao cidadão, envolvendo receber de forma respeitosa, reconhecer a necessidade apresentada, exercer escuta ativa, e compreender a demanda para oferecer respostas adequadas. Pressupõe interesse genuíno, empatia e respeito à singularidade de cada situação.

No atendimento presencial ou telefônico, o agente público deve cumprimentar o usuário e se apresentar de forma clara, por exemplo: “Bom dia! Meu nome é XXX, em que posso auxiliar?” Essa abordagem inicial contribui para reduzir tensões e favorecer a comunicação.

Durante o atendimento, é fundamental escutar com atenção, evitar julgamentos e manter postura equilibrada, mesmo diante de situações de insatisfação. O atendente deve demonstrar compreensão e interesse, comunicando-se de forma calma, cordial e objetiva. As orientações devem ser técnicas e precisas, esclarecendo as possibilidades de encaminhamento da demanda, sem prometer resultados, mas assegurando o comprometimento institucional com o seu adequado tratamento.

No atendimento telefônico, o usuário deve ser orientado quanto aos canais adequados para registro da manifestação – preferencialmente a Plataforma Fala.BR ou, na impossibilidade, o envio por correspondência –, esclarecendo que o registro não é realizado por telefone, em razão da necessidade de garantir a segurança e a fidedignidade das informações.

No atendimento presencial, recomenda-se adotar medidas que reforcem o acolhimento, como disponibilizar água, e manter itens de apoio, como lenços de papel, em local visível e acessível.

IMPORTANTE:

- No caso de atendimento presencial, esclareça para o cidadão a utilidade dos dados que estão sendo solicitados, informando que os dados pessoais são protegidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709, de 2018).
- Esclareça sobre a necessidade de fazer o registro no formulário, com assinatura do manifestante, para garantir a fidedignidade das informações.
- Informe sobre a possibilidade de incluir, no Fala.BR, documentos de texto, imagens, planilhas, arquivos no formato PDF, áudios e vídeos, limitados a dez anexos.
- Esclareça que o prazo para resposta é de até 30 dias, prorrogável por mais 30 dias mediante justificativa.
- No caso de denúncias, é de extrema importância informar a necessidade de o relato conter os elementos mínimos de autoria e materialidade para possível apuração.

No caso do recebimento de manifestações via e-mail, após o registro da manifestação na Plataforma Fala.BR, o atendente deve comunicar ao usuário que a demanda foi registrada no Fala.BR e que o acompanhamento poderá ser realizado por meio do NUP enviado por e-mail.

2) Registro: etapa que coleta as informações para redução a termo em formulário próprio ou, se for o caso, para utilização imediata da Plataforma Fala.BR ou ainda para registro de manifestações recebidas por e-mail.

Tipos de Manifestação

São tipos de manifestação, de acordo com o Decreto n° 9.492, de 2018:

- **Reclamação**: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- **Denúncia**: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- **Sugestão**: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;
- **Solicitação**: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal; e
- **Elogio**: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

Conforme orientações da CGU, as manifestações recebidas **verbalmente** devem ser reduzidas a termo, com registro fiel, completo e integral do relato. Para a transcrição da manifestação, deverá ser realizado:

I - registro completo, fidedigno e integral da manifestação; e

II - desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatários distintos.

Nos atendimentos presenciais em que o registro for realizado pela Ouvidoria/MDA, deve-se utilizar o *Formulário de Atendimento Presencial*. Sempre que possível, o preenchimento deve ser feito em conjunto com o usuário, assegurando transparência e concordância quanto ao conteúdo registrado, com posterior anexação do formulário à manifestação na Plataforma Fala.BR.

Transcrita a demanda, deve ser solicitada a assinatura do manifestante, e o documento deve ser inserido na Plataforma Fala.BR como anexo. A identificação do manifestante é facultada somente no caso de denúncias. Caso o usuário opte pelo anonimato, ficará impedido de acompanhar o tratamento da manifestação.

Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar
Ouvidoria

FORMULÁRIO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

Data do atendimento: _____

Nome: _____

E-mail: _____

Telefone(s): _____

Descrição dos fatos:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Assinatura Atendente 1

Assinatura Atendente 2

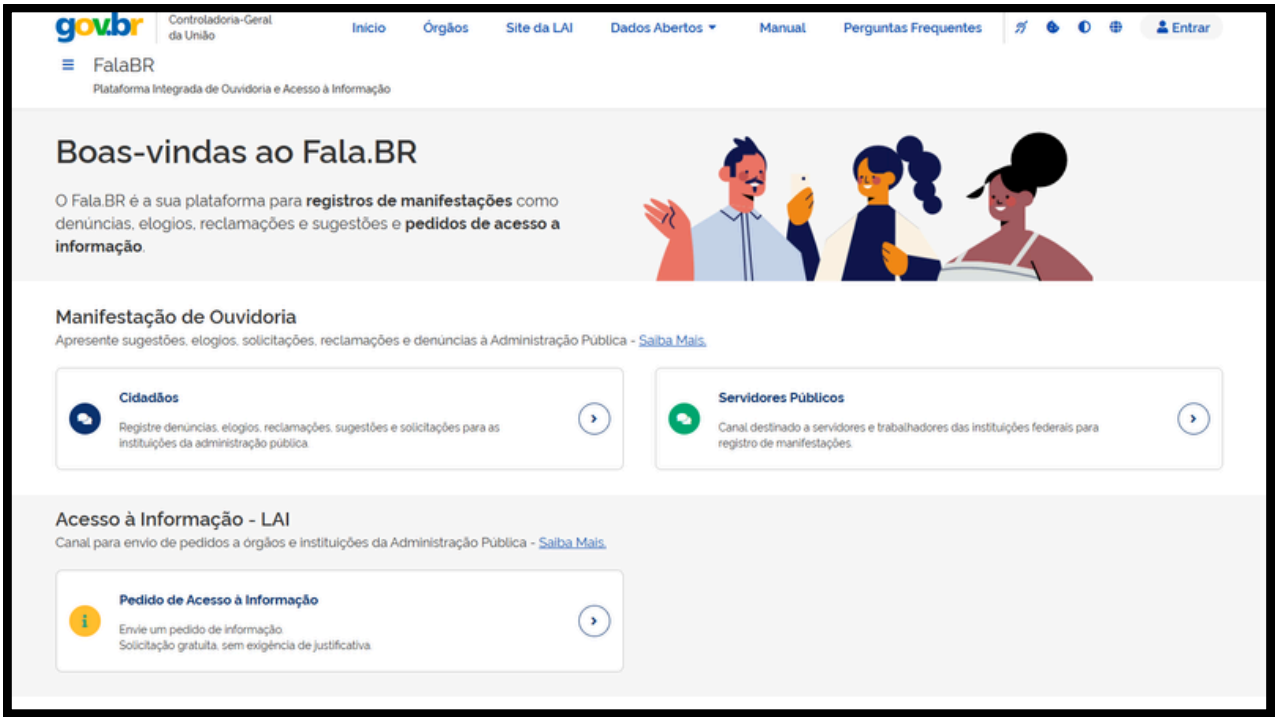
Assinatura Manifestante

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO E AGRICULTURA FAMILIAR

GOVERNO FEDERAL BRASIL UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

Para o registro de manifestações recebidas presencialmente ou por e-mail, o atendente deve observar os seguintes procedimentos:

► Acesse a Plataforma Fala.BR (https://falabr.cgu.gov.br/v2/) e faça o login na conta GOV.BR



► Selecione o vínculo ativo na Ouvidoria e a opção "Registrar manifestação para o cidadão"



► Selecione o tipo de manifestação

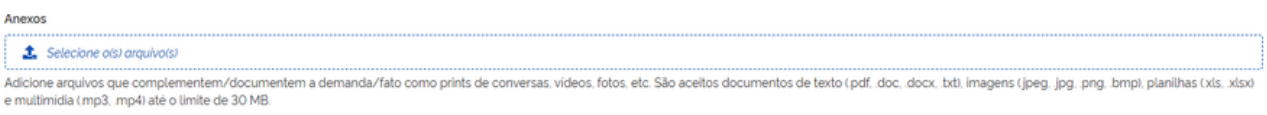


► Verifique se o usuário já registrou manifestações (usuário existente) ou registre um novo usuário

► Na opção 'canal de entrada', informe como foi feita a solicitação pelo cidadão (presencial, telefone, carta, e-mail etc.). Clique em 'Avançar'. O sistema apresentará um resumo do pedido registrado e, ao clicar em 'Concluir', emitirá o Número de Protocolo (NUP) que será encaminhado diretamente ao e-mail cadastrado

► Relato: digite a manifestação

► Selecione arquivos anexos, se houver (inserir o formulário de atendimento presencial, se for o caso)



► Verifique os campos necessários para que a manifestação possa ser registrada com elementos suficientes para ser respondida

a) ESFERA: Federal;

b) NOME OU SIGLA DA INSTITUIÇÃO: MDA - Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar;

c) ASSUNTO: Escolha o assunto que melhor descreve sua demanda;

d) CAMPOS OPCIONAIS: estado, município e local do fato, serviço público relacionado e envolvidos; e

e) REVISÃO: verifique as informações inseridas e finalize.

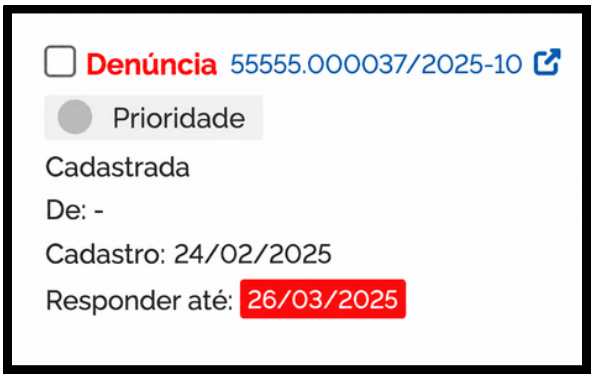
3) Tratamento: recebimento e análise da manifestação, feito por meio de três etapas: triagem, análise prévia e tramitação interna.

3.1 Triagem

A primeira delas é a triagem, realizada pelo módulo interno do Fala.BR, por meio da aba "Triar (Novo)".

Ao clicar nessa opção o sistema listará os NUPs recebidos na Ouvidoria/MDA, com a identificação do tipo escolhido no cadastro, data de cadastro e prazo de resposta dado automaticamente pela Plataforma Fala.BR. O analista deverá verificar se os filtros da pesquisa estão corretos.

Nesta fase, é possível atribuir o responsável pelo tratamento da manifestação, selecionar TAGs (temas específicos, unidades organizacionais do MDA), definir o grau de urgência e relevância, exibir o teor da manifestação e alterar o tipo. É possível ainda atribuir prioridade às manifestações: crítica, alta, média e baixa. Basta clicar ao lado do NUP, no ícone indicado abaixo:



Ao clicar no ícone, abrirá uma tela que possibilita realizar as alterações do serviço a que se vincula a demanda, o assunto, o subassunto e a TAG.



Para atribuir o NUP ao agente responsável, o agente deverá clicar em um ícone similar a três pessoas, seguido da palavra 'Responsável', logo abaixo aparecerá a informação 'não atribuído'. Ao clicar em 'não atribuído', uma caixa em branco aparecerá. Nesse espaço, o agente de Ouvidoria deverá escrever as primeiras letras do nome a quem será atribuída a manifestação, até que a plataforma apresente a sugestão de nome completo. Para concluir a atribuição, o agente deverá clicar no nome completo.

Uma vez atribuído o NUP ao agente responsável, deve-se registrá-lo em planilha interna de monitoramento da Ouvidoria/MDA, preenchendo todas as colunas. Neste momento, o agente deve verificar:

- Se compete ao MDA responder a demanda;
- Se há necessidade de solicitar complementação;
- Se o tipo selecionado está coerente com o pedido;
- Se a *tag*, o assunto e o subassunto selecionados estão corretos; e
- Se há dados pessoais ou sensíveis.

Importante: O sistema pode sugerir, com base em inteligência artificial, TAGs e tipos, mas o analista precisa avaliar se a sugestão procede ou não.

Caso seja necessário alterar o tipo da manifestação, recomenda-se que seja feito o registro da justificativa no sistema. Para realizar a **alteração do tipo de manifestação (reclassificação)**, clica-se na opção **"Tratar (novo)"**, depois em **"Opções"**, no qual abrirá, entre as opções, **"Alterar tipo"**.



O sistema abrirá uma nova janela e permitirá a escolha do novo tipo. Será necessário ainda incluir a justificativa sobre a alteração e depois clicar em "Alterar tipo".

3.2 Análise prévia

Para iniciar as análises das manifestações, o agente deverá utilizar o módulo "Tratar (novo)" e exibir filtros relevantes para a análise, tais como: agente responsável, prioridade, tipologia, vencimento etc.

O fluxo detalhado de tratamento das manifestações pode ser consultado no site da Ouvidoria/MDA em <Fluxos de Atendimento — Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar >.

3.2.1 Pedido de complementação

Caso a manifestação não possua informações claras ou suficientes para a produção de resposta pela área técnica competente, o agente poderá enviar ao usuário um pedido de complementação, para que responda no prazo de 20 dias, contados da data do seu recebimento.

Para registrar o pedido de complementação, o agente deve clicar na opção **"Tratar (novo)"** e, em seguida em **"Opções"**, onde aparecerá a opção **"Responder"**. Abrirá uma nova janela na qual deverá ser selecionada **"Tipo de resposta"** e posteriormente **"Pedido de complementação"**, indicando o texto a ser enviado ao manifestante.

É importante observar as orientações da Portaria CGU nº 116, de 2024, sobre a vedação de pedidos de complementação sucessivos, exceto se proveniente de novos fatos.

O pedido de complementação **suspende o prazo** inicial, que é retomado a partir da resposta do usuário, podendo inclusive apresentar novos anexos. Caso o manifestante **não responda** ao pedido de complementação em 20 dias da solicitação, a manifestação será **automaticamente** encerrada por ausência de complementação, passando à situação de **"arquivada"**.

Quando um pedido de complementação é usado como resposta, a situação da manifestação passa para **"Complementação Solicitada"**; quando o cidadão fornecer a complementação requerida, a manifestação passa para o estado **"Complementada".**

3.2.2 Pedido de consentimento

Este tipo de resposta existe somente na manifestação do tipo **Denúncia**, e ocorre quando o analista verifica que não compete ao MDA responder a demanda e precisa encaminhá-la a outra ouvidoria. Para isso, deve selecionar o botão **"Analisar".**

Feito isso, imediatamente a plataforma emitirá uma mensagem informando que os dados de identificação do denunciante serão pseudonimizados, exceto se ele autorizar o compartilhamento.

Será aberta a tela **"Analisar Manifestação"**. No lado direito da tela, na área **"Responder"**, clique no **"Tipo de Resposta"** e selecione **"Pedido de Consentimento"**. O texto da resposta apresenta uma sugestão, mas pode ser editado. Para encaminhar o pedido, basta o analista clicar no botão **"Responder".**



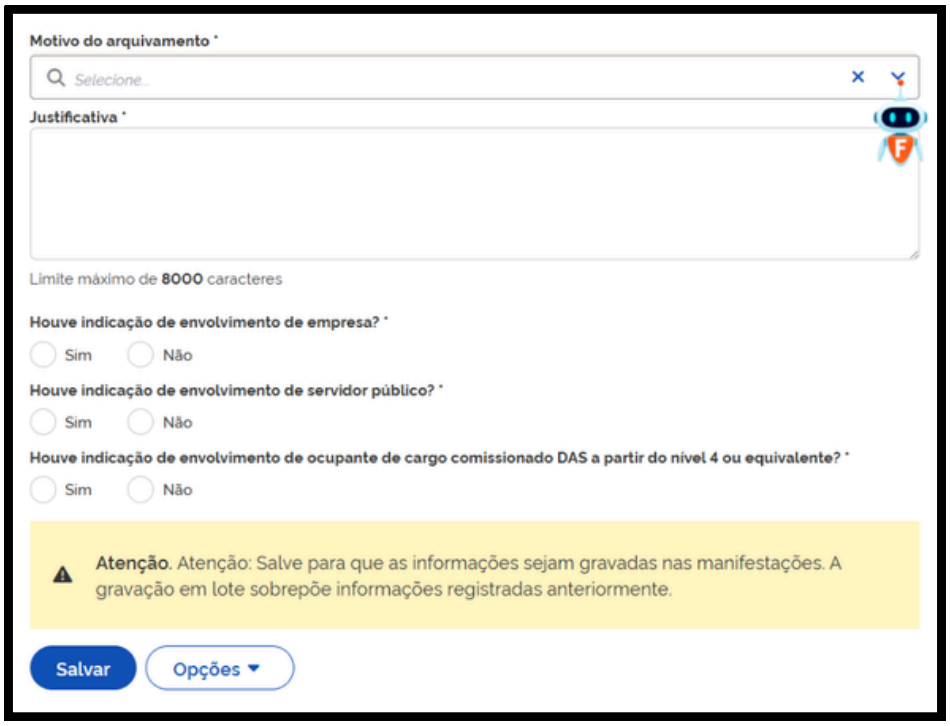
Neste momento, o cidadão receberá uma notificação por e-mail acerca da necessidade de manifestar ou não o pedido no prazo de 20 dias. Caso ele autorize, a ouvidoria destino será capaz de visualizar seus dados pessoais; caso contrário – negativa ou ausência de manifestação pelo cidadão – a ouvidoria destino não será capaz de fazê-lo, recebendo a denúncia, portanto, de forma pseudonimizada. Ressalta-se que é permitido enviar somente um pedido de consentimento ao cidadão.

Importante: Na hipótese de negativa ou de decurso do prazo previsto, a unidade de ouvidoria que tenha recebido originalmente a denúncia deverá encaminhá-la à ouvidoria competente após a sua pseudonimização e elaboração de **"extrato"**, quando for o caso, para **editar** o teor da denúncia nos trechos em que for possível identificar o denunciante.

3.2.3 Arquivamento

As seguintes situações permitem o arquivamento de manifestações: teor duplicado de um mesmo manifestante; falta de precisão; falta de urbanidade; manifestação imprópria ou inadequada; questionamentos vazios; ataques à honra ou à conduta de agentes públicos; insinuações de injúria; inexistência de elementos sobre os atos ilícitos supostamente praticados; perda de objeto; manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos.

Para realizar o arquivamento, deve-se clicar na opção "**Tratar (novo)**", depois em "**Opções**", onde aparecerá a opção "**Arquivar**". O sistema então abrirá uma nova janela para seleção do motivo do arquivamento e a justificativa. Depois, o analista deverá clicar em "**Salvar**".



3.2.4 Encaminhamento

Se, após a análise for verificada que a manifestação trata de matéria que não é de competência do Ministério, o analista deverá encaminhá-la ao órgão ou entidade responsável pelo seu tratamento. Quando se tratar de órgão da esfera federal, o encaminhamento poderá ser realizado diretamente pela Plataforma Fala.BR.

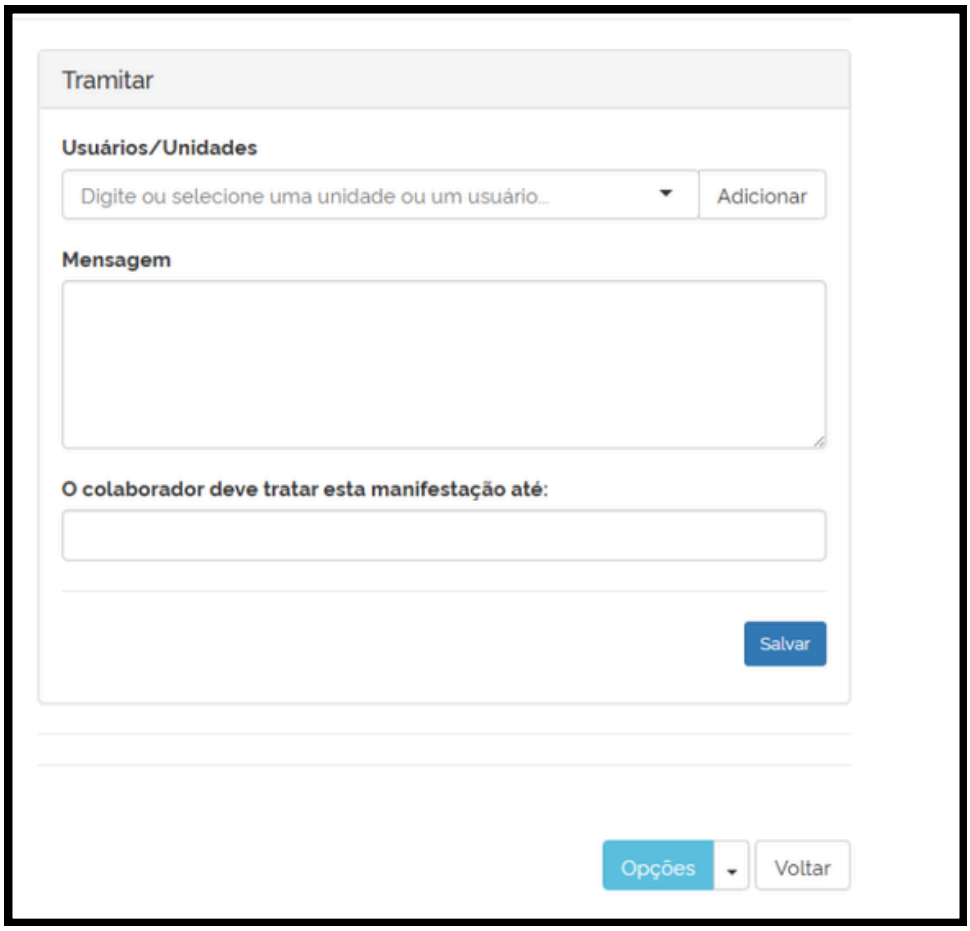


Importante: Denúncias de retaliação deverão ser encaminhadas imediatamente à OGU.

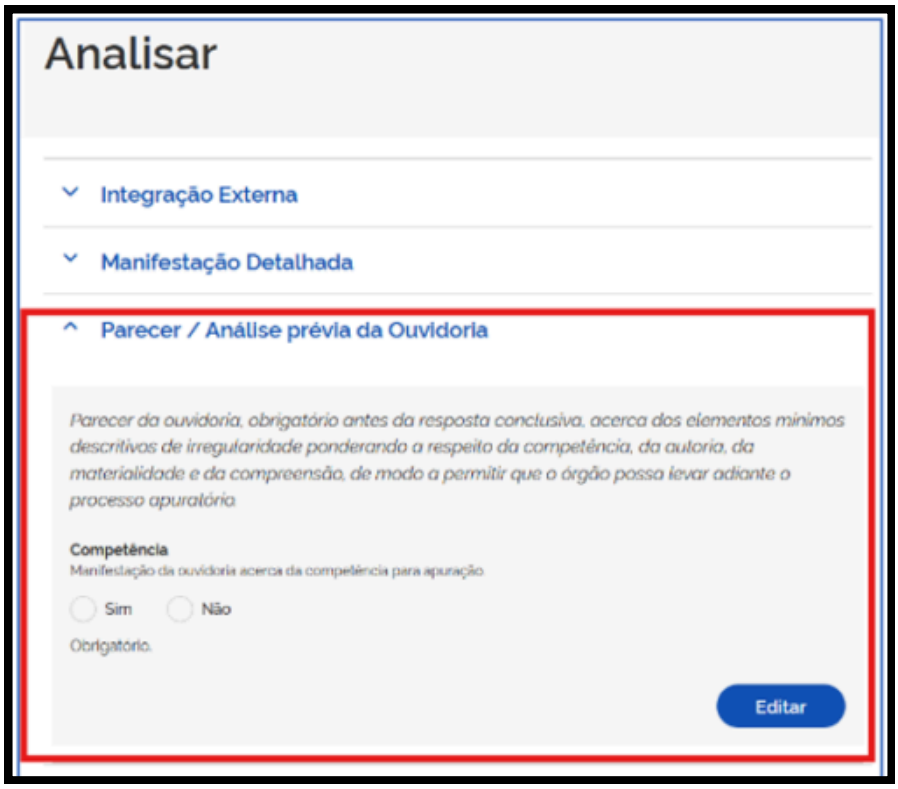
3.2.5 Tramitação interna

Verificada a competência do MDA para o tratamento da demanda, o analista deverá promover a tramitação interna da manifestação à unidade técnica responsável.

Para o envio, na aba **"Tratar (novo)"**, selecionar a opção **"Tramitar"**. Em seguida, o sistema abrirá uma janela na qual deverão ser indicadas a(s) unidade(s) destinatária(s), inserida a mensagem padrão disponível no documento **FACILITA** (modelos de respostas), bem como incluídos o conteúdo e eventuais anexos da manifestação. Deve-se, ainda, informar o prazo interno de até 20 dias para envio da resposta, prorrogável por igual período, mediante justificativa. Após o preenchimento, o analista deverá confirmar a operação na opção **"Salvar"**.



No caso de denúncias, antes da tramitação para a unidade técnica, o analista deverá registrar, no campo "Parecer/Análise prévia da Ouvidoria", mensagem quanto aos aspectos de autoria, materialidade e relevância. Essa análise é fundamental para identificar se há os elementos mínimos descritivos de irregularidade (ex. nome de pessoas ou organizações envolvidas, quando e onde ocorreu o fato, existência de testemunhas e documentos comprobatórios etc.), de forma a dar consistência para encaminhamento às unidades apuratórias.



O **monitoramento dos prazos** deve ser realizado de forma contínua, por meio da planilha de controle interno e da Plataforma Fala.BR, na aba **"Tratar (novo)"** ou na aba **"Triar (novo)"**, ordenando a lista pelas **"Mais antigas"**. Recomenda-se que, na semana anterior ao vencimento, seja encaminhada comunicação por e-mail às unidades técnicas envolvidas, a fim de reforçar o cumprimento do prazo estabelecido.

Nos casos de necessidade de prorrogação, a unidade técnica deve formalizá-la na Plataforma Fala.BR. Caso não seja formalizada, o analista deve fazer de ofício. Para tanto, na aba **"Tratar (novo)"**, em **"Opções"**, selecionar **"Prorrogar"**. O sistema abrirá uma nova janela na qual deve ser informado o motivo da prorrogação – complexidade para elaborar a resposta, aguardando atuação de outras áreas etc. – acompanhado da devida justificativa. Após o preenchimento, selecionar a opção **"Prorrogar".**

IMPORTANTE: MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA INTERNA DEVERÃO SER SEMPRE REPORTADAS IMEDIATAMENTE À OUVIDORA.

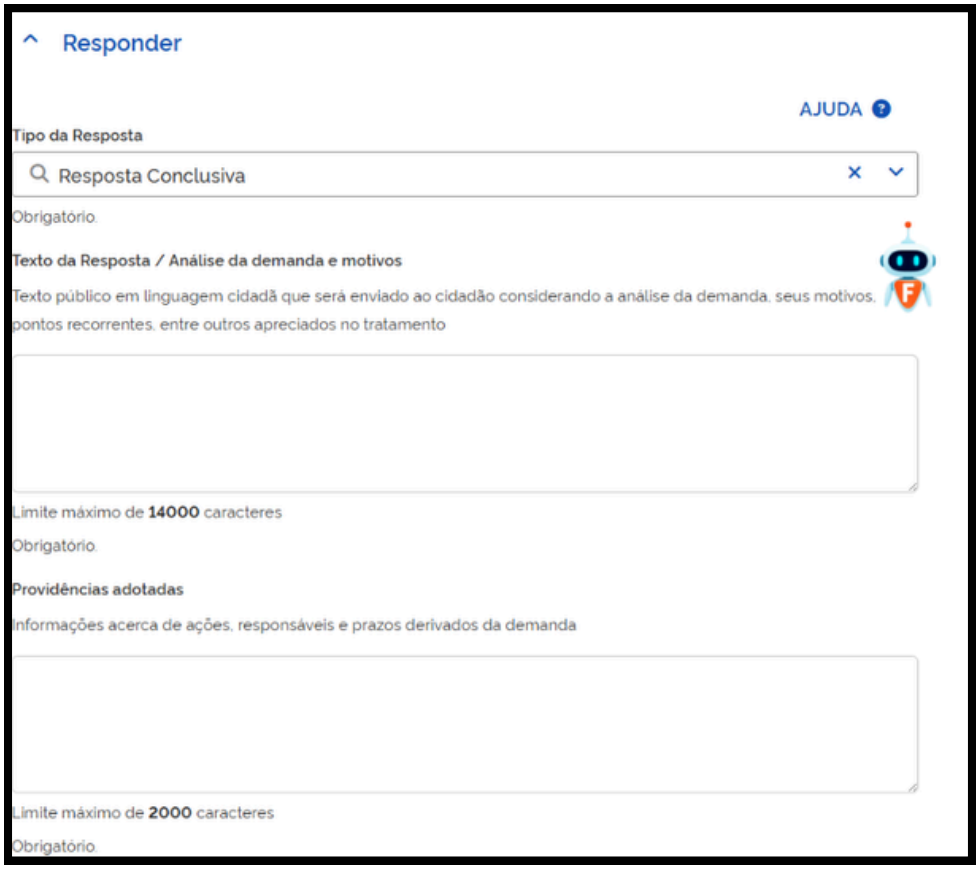
4) Finalização: etapa de análise e consolidação pela Ouvidoria/MDA da resposta da área técnica e registro na Plataforma Fala.BR para envio ao manifestante.

Recebida a resposta da área técnica, o analista deve avaliá-la para verificar a sua pertinência com a manifestação do usuário. Caso identifique inconsistências, a demanda deverá ser devolvida à unidade técnica para os devidos ajustes.

Após analisada a resposta da unidade técnica, o analista deve incluir a **resposta conclusiva**, conforme modelo constante no documento **FACILITA**, a depender da resposta apresentada. Na aba **"Tratar (novo)"**, opção **"Responder"**, selecionar o tipo de resposta **"Conclusiva"**.

O campo **"Providências adotadas"** é de preenchimento obrigatório e segue o seguinte padrão: "A manifestação sobre (RESUMIR TEOR) foi encaminhada à (NOME DA ÁREA), respondida (COM ou SEM) prorrogação de prazo. A área respondeu (BREVE RESUMO COM PROCEDÊNCIA OU IMPROCEDÊNCIA)."

Além disso, **deverá ser informado se a demanda foi resolvida – sim ou não** (neste caso se ainda há providências a serem tomadas) – e observação, caso pertinente; a área responsável pela resposta e informações adicionais – envolvimento de empresa ou de servidor público. Há ainda opção de inclusão de anexos. Feito isso, o analista deverá clicar em **"Responder"**.





Para denúncias envolvendo irregularidades cometidas por agentes públicos do Ministério, no exercício de Cargo Comissionado Executivo (CCE) ou Função Comissionada Executiva (FCE) a partir do nível 13, deverá ser marcada a opção específica no momento da resposta, bem como o campo de integração ao e-PAD, se for o caso.

Se necessário, há campo próprio para inclusão de mensagem pelo analista da Ouvidoria no encaminhamento de manifestações à Corregedoria, no caso de demandas de integração ao e-PAD.

Importante lembrar que o **prazo** para envio da resposta conclusiva ao cidadão, conforme a Portaria CGU nº 116/2024, é de até **30 dias**, contados do recebimento da manifestação pela Ouvidoria/MDA, **prorrogáveis** uma única vez, por igual período, mediante justificativa formal registrada na Plataforma Fala.BR.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este Guia Prático consolida diretrizes e procedimentos destinados a qualificar o atendimento e o tratamento das manifestações no âmbito da Ouvidoria/MDA, reforçando seu papel como canal de escuta, mediação e aprimoramento institucional. Sua aplicação exige atuação técnica, postura ética e compromisso permanente com a transparência, a eficiência e o respeito aos direitos dos usuários, assegurando que cada manifestação seja tratada com a devida atenção e responsabilidade.

Ressalta-se que a efetividade da Ouvidoria/MDA depende do engajamento contínuo de seus agentes e da articulação com as demais unidades do Ministério, de modo a transformar as manifestações recebidas em insumos estratégicos para o aperfeiçoamento dos serviços e das políticas públicas.

Este Guia deve ser compreendido como instrumento dinâmico, passível de atualização, acompanhando a evolução normativa e as boas práticas de gestão pública, bem como a atualização dos sistemas utilizados.

MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO
AGRÁRIO E
AGRICULTURA FAMILIAR

GOVERNO DO
BRASIL
DO LADO DO POVO BRASILEIRO