

**2025**

# RELATÓRIO DE GESTÃO

**Ouvidoria do Ministério do  
Desenvolvimento Agrário e  
Agricultura Familiar**

# MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO E AGRICULTURA FAMILIAR

---

## **Ministro**

Luiz Paulo Teixeira Ferreira

## **Secretária-Executiva**

Fernanda Machiaveli Morão de Oliveira

## **Secretária-Executiva Adjunta**

Marina Godoi de Lima

## **Ouvidora**

Silvana Stadniki Morato Miranda

## **Equipe da Ouvidoria**

Ana Caroline Araújo Santos

Celine Mendes Matos

Isabella Sousa Paulino Dematte

Luana Sena Ferreira

Quésia de Almeida Dantas

## **Arte (Ouvidoria/MDA)**

Laíza Ribeiro de Sousa

---

Ouvidoria/MDA

<https://www.gov.br/mda/pt-br>



# Sumário

---

1. MENSAGEM DA OUVIDORIA .....	4
2. INFORMAÇÕES SOBRE A OUVIDORIA/MDA .....	5
2.1 Capacitação .....	6
2.2 Transparência Ativa .....	9
3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA .....	10
3.1 Demonstrativo por tipo de manifestação .....	11
3.2 Assunto das manifestações .....	13
3.3 Manifestações por unidade .....	15
3.4 Perfil do cidadão .....	15
3.5 Satisfação do cidadão .....	18
4. ACESSO À INFORMAÇÃO .....	20
4.1 Pedidos de acesso à informação .....	21
4.2 Recursos recebidos .....	24
5. A OUVIDORIA EM AÇÃO .....	25
5.1 Carta de serviços .....	26
5.2 Governo Aberto .....	26
5.3 Programa MDA Acolhe .....	28
5.4 Integridade .....	30
5.5 Lei Geral de Proteção de Dados — LGPD .....	30
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	31

# 1. Mensagem da ouvidoria

O Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar – MDA, instituído pelo Decreto nº 11.396, de 2023, possui como competência o fortalecimento à agricultura familiar por meio da ampliação do acesso à terra, do incentivo ao cooperativismo e ao associativismo, do estímulo ao crédito rural, à transição agroecológica e à mecanização adaptada, bem como da promoção do desenvolvimento das comunidades tradicionais, da juventude rural e das mulheres do campo, da floresta e das águas.

Nesse contexto, a Ouvidoria/MDA consolida-se como instrumento estratégico de mediação institucional, possibilitando que agricultores familiares, povos e comunidades tradicionais, movimentos sociais e demais cidadãos se manifestem para contribuir com o aperfeiçoamento das políticas e dos serviços sob a responsabilidade do Ministério, bem como para solicitar informações públicas, com vistas ao fomento da transparência e do controle social.

Além do público externo, a Ouvidoria/MDA também atua junto ao seu público interno, na coordenação do acolhimento e tratamento de manifestações relacionadas a situações de assédio moral, assédio sexual e discriminação. Essa atuação está alinhada às diretrizes de promoção de ambientes laborais saudáveis, éticos e respeitosos, assegurando proteção ao denunciante, preservação do sigilo e adequada articulação com as unidades competentes para apuração dos fatos e adoção de providências cabíveis.

Entre outras atribuições, destaca-se o papel central da Ouvidoria/MDA na coordenação das adequações institucionais à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, atuando de forma integrada com as unidades administrativas e técnicas do Ministério. Orientada pelo respeito aos direitos dos titulares, a adoção de práticas voltadas à proteção e ao tratamento adequado dos dados pessoais coletados reforça o compromisso do Ministério com a segurança da informação, a privacidade e a conformidade legal no tratamento de dados pessoais.

Ao longo do último ano, os desafios enfrentados e os aprendizados acumulados na condução das atividades contribuíram para orientar a busca pelo aumento do nível de maturidade da Ouvidoria/MDA, especialmente no aprimoramento de normativos, na melhoria dos processos internos, na qualificação técnica da equipe e na intensificação do diálogo com as demais unidades do MDA.

O presente Relatório de Gestão tem por objetivo apresentar o resultado das ações realizadas pela Ouvidoria/MDA durante o exercício de 2025, com o compromisso permanente com a transparência, imparcialidade e acessibilidade, visando o aperfeiçoamento da gestão pública e dos serviços prestados pelo Ministério.

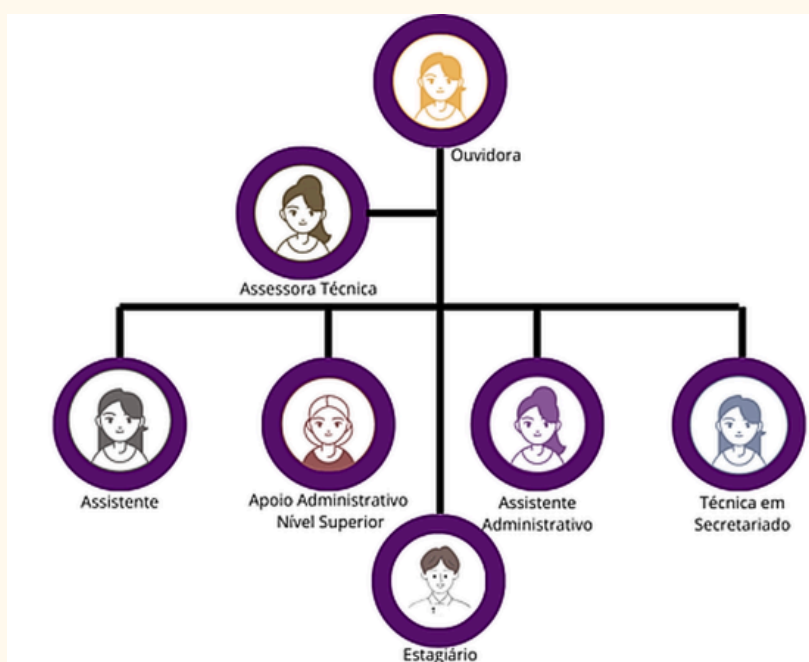
Silvana Stadniki Morato Miranda  
Ouvidora

## 2. Informações sobre a ouvidoria

Há 17 ODS e 169 metas no total. Embora todos sejam importantes e inter-relacionados, alguns serão mais relevantes para seu negócio do que outros. Esta seção pode identificar os ODS específicos e metas que sua organização está priorizando e demonstrar como eles se alinham com sua própria estratégia de negócios e objetivos. Vinculada ao Gabinete do Ministro – GM, a Ouvidoria/MDA presta assessoria direta e imediata ao Ministro de Estado, realiza o tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação, promove a atualização da Carta de Serviços, coordena os acolhimentos solicitados via Programa MDA Acolhe, no combate ao assédio e à discriminação, coordena o Subcomitê Técnico de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, além de participar de outros colegiados relacionados à segurança da informação, integridade e gestão de riscos.

Destaca-se a atuação da Ouvidoria na coordenação do Compromisso 7 – Melhores Serviços para a Agricultura Familiar – integrante do 6º Plano de Ação Nacional em Governo Aberto (2023–2027), exercendo papel estratégico na articulação institucional, no acompanhamento das entregas pactuadas e no monitoramento das ações voltadas ao aprimoramento dos serviços destinados à agricultura familiar.

Para a execução dessas e outras ações, a Ouvidoria/MDA dispõe de equipe composta por sete colaboradores: duas servidoras efetivas, uma servidora ocupante de cargo comissionado, três profissionais terceirizadas e um estagiário de nível superior em Design Gráfico, cuja atuação conjunta viabiliza o desenvolvimento das atividades técnicas, administrativas e de comunicação da unidade. Abaixo, segue figura representativa da equipe da Ouvidoria/MDA.



Fonte: Elaboração Própria

Durante o exercício, a unidade permaneceu instalada em sala própria, localizada no Ed. Palácio do Desenvolvimento – 4º andar, sala 405. Ao final do exercício, a gestão disponibilizou espaço específico para atendimento ao público interno e externo.

Cumprir registrar que o prédio onde a Ouvidoria/MDA está localizada se encontra em processo de reforma, estando prevista, para meados de 2026, a conclusão da sala definitiva de atendimento, com adequações estruturais e previsão de isolamento acústico.

O atendimento da Ouvidoria/MDA pode ser realizado pelos seguintes canais:

**Plataforma Fala.BR:** canal para registro de manifestações e pedidos de acesso à informação, por meio do link <https://falabr.cgu.gov.br/>;

**Atendimento presencial:** a Ouvidoria do MDA está localizada no Edifício Palácio do Desenvolvimento – 4º andar. O horário de atendimento ao público é das 8h às 17h;

**Atendimento telefônico:** o contato telefônico é (61) 3276-4361;

**Correio eletrônico:** a ouvidoria disponibiliza o e-mail: [ouvidoria@mda.gov.br](mailto:ouvidoria@mda.gov.br); e

**Atendimento por carta:** envio de correspondências para a Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar Agricultura Familiar – endereço: SBN QD 1 Bloco D – Edifício Palácio do Desenvolvimento – 4º andar, sala 405 – Brasília/DF, CEP 70057-900.

## 2.1 Capacitação

Pela primeira vez, foi elaborado o Plano de Capacitação Anual da Ouvidoria/MDA – Exercício 2026. A iniciativa teve como referências o conjunto de dimensões avaliadas pelo Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP e as necessidades identificadas no Plano de Desenvolvimento de Pessoas do MDA, com vistas ao fortalecimento das competências técnicas e institucionais da equipe.

O Plano de Capacitação da Ouvidoria/MDA para o exercício de 2026 tem por finalidade orientar ações educacionais direcionadas ao aperfeiçoamento contínuo dos agentes que atuam nas atividades de ouvidoria, com foco na qualificação técnica e no desenvolvimento profissional da equipe. O plano prioriza o fortalecimento de competências essenciais, como escuta ativa, análise crítica de demandas, mediação de conflitos, comunicação assertiva e utilização de sistemas de gestão.

Adicionalmente, contempla conteúdos voltados à promoção da privacidade e da proteção de dados pessoais, bem como à ética, à cidadania, à transparência e ao controle social, alinhando a capacitação às exigências normativas e às boas práticas da administração pública.

Com o objetivo de compreender o cenário atual da equipe e subsidiar a elaboração de um diagnóstico consistente para o planejamento das ações formativas do próximo exercício, foi realizado o mapeamento das competências existentes na Ouvidoria/MDA. O levantamento tomou como referência o rol de competências desejáveis previsto no Manual de Ouvidoria Pública, elaborado pela Controladoria-Geral da União – CGU, bem como os temas recorrentes nas atividades técnicas e administrativas da unidade, permitindo maior precisão na definição das prioridades de capacitação.




Ao total, em 2025, foram realizadas 738 horas de capacitação da equipe, incluindo duas certificações em ouvidoria emitidas pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP. Outros temas das capacitações foram: transparência e proteção de dados pessoais, enfrentamento ao assédio e à discriminação, carta de serviços, comunicação e linguagem simples, plataforma Fala.BR etc.

Em termos de participação da Ouvidora nos eventos institucionais, destacam-se a participação no 10º Encontro RedeSIC; no evento internacional OGP Global Summit, na Espanha; e na recepção dos servidores e servidoras aprovados no Concurso Público Unificado 1ª edição – CNPU1, da carreira de Analista Técnico de Política Social – ATPS e Especialista em Gestão de Políticas Públicas – EPPGG lotados no MDA. A seguir, é possível conferir as capacitações finalizadas no decorrer do ano.

**Quadro 1: Capacitações realizadas pela equipe da Ouvidoria/MDA em 2025**

<b>Integrante equipe</b>	<b>Capacitação realizada</b>	<b>Instituição</b>	<b>Carga horária</b>
Celine	Mulheres no mundo do trabalho	ENAP	30h
Celine	Ética e Serviço Público	ENAP	20h
Celine	Comunicação assertiva: oratória, retórica e técnicas de apresentação	ENAP	50h
Celine	SEI! USAR 4.0	ENAP	25h
Celine	Certificação em Ouvidoria	ENAP	210h
Carol	Técnica legislativa e linguagem simples, boas práticas de elaboração normativa	MDA	15h
Carol	Certificação em Ouvidoria	ENAP	210h
Quésia	Acesso a informações pessoais nos termos da LAI	CGU	2h
Quésia	Fala.BR na prática: otimizando as respostas e marcações	REDESIC	2h
Quésia	Transparência e dados pessoais: casos concretos	REDESIC	2h
Luana	Ouvidorias públicas no enfrentamento à desinformação	CGU	1h30
Luana	Carta de serviços em foco: caminhos e boas práticas para elaboração e atualização	CGU	4h
Luana	Assédio moral e saúde mental no Serviço Público: uma conversa corajosa e direta ao ponto	MGI	1h

Luana	Da escuta à responsabilização: fluxos e desafios na apuração de assédios e discriminações no Serviço Público	CGU	2h
Luana	Transparência e dados pessoais: casos concretos	REDESIC	2h
Luana	Gestão em Ouvidoria	ENAP	20h
Luana	Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos	ENAP	25h
Luana	Diálogos Intersectoriais sobre protocolos de tratamento e encaminhamento de denúncias de casos de racismo	MGI	23/10
Isabella	Primeiros passos para uso de Linguagem Simples	ENAP	8h
Silvana	Guia Lilás na Prática: Prevenção ao Assédio e à Discriminação	ENAGRO	2h30
Silvana	Dia da Ouvidoria	CGU	8h
Silvana	Ética, Integridade e Saúde Mental no Trabalho: construindo uma cultura nas organizações	MDA	2h
Silvana	Publicidade e proteção de dados em processos eletrônicos no SEI: a experiência do Iphan	Iphan	2h
Silvana	Mentoria de Ouvidorias - Programa MEUS (Melhorando a Experiência dos Usuários de Serviços Públicos)	CGU	44h
Silvana	Da escuta à responsabilização: Fluxos e desafios na apuração de assédios e discriminações no Serviço Público	CGU	2h
Silvana	1ª Oficina Casos de Sucesso do SISP	MGI	9h
Silvana	Carta de serviços em foco: caminhos e boas práticas para elaboração e atualização	CGU	4h
Silvana	Nepotismo: conceito, fundamentos e estratégias de prevenção	MDA	2h
Silvana	Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos	ENAP	25h
Silvana	10º Encontro RedeSIC	CGU	9 e 10/9
Silvana	OGP Global Summit	OGP	6 a 10/10
Silvana	Diálogo com a Sociedade: revisão do 6º Plano de Ação Nacional em Governo Aberto e lançamento de consulta pública	CGU	1/12



Destaca-se a participação da Ouvidoria/MDA no evento “Diálogos Intersectoriais sobre protocolos de tratamento e encaminhamento de denúncias de casos de racismo”, objeto de consultoria especializada, firmada entre a Ouvidoria do Ministério da Igualdade Racial – MIR e a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura – UNESCO. O encontro possibilitou o levantamento de informações a fim de fortalecer as ouvidorias para o enfrentamento do racismo e promoção da igualdade racial. A entrevista com especialista da UNESCO foi realizada em 21 de novembro de 2025 e o evento ocorreu em 23 de dezembro de 2025.

A convite da CGU, a Ouvidoria/MDA participou da live 4ª edição do Diálogo com a Sociedade Civil: revisão do 6º Plano de Ação Nacional em Governo Aberto e lançamento de consulta pública, realizada no dia 1º de dezembro de 2025. Na ocasião, foram apresentados os avanços da execução do plano no MDA. A live pode ser visualizada no link 4ª edição do Diálogo com a Sociedade Civil.

## 2.2 Transparência ativa

Conceitua-se como transparência ativa a divulgação espontânea de informações públicas pelo órgão ou entidade. No Decreto nº 7.724, de 6 de maio de 2012, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011), a transparência ativa está prevista no Capítulo III, que lista, entre outros assuntos, as informações que devem ser obrigatoriamente publicadas nos sites oficiais dos órgãos e entidades.

No âmbito federal, a CGU, por meio do Guia de Transparência Ativa, fornece orientações para o correto cumprimento das obrigações de transparência ativa previstas nos normativos – informações sobre a instituição, ações e programas, canal da ouvidoria, convênios firmados e transferências, entre outros. Conforme disposto no Decreto nº 11.529, de 6 de maio de 2023, a Assessoria Especial de Controle Interno – AECI/MDA é a unidade responsável pelo monitoramento do cumprimento da transparência ativa.

Em 2025, como boa prática, a Ouvidoria/MDA promoveu a reformulação do layout de sua página institucional ([https://www.gov.br/mda/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria](https://www.gov.br/mda/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria)), com foco na melhoria da organização visual e estrutural das informações. A atualização buscou tornar a navegação mais intuitiva, permitindo que o cidadão localize com maior agilidade o que procura e compreenda, de forma clara e imediata, o conteúdo disponibilizado, em consonância com as diretrizes de linguagem simples.

Ainda, a Ouvidoria/MDA inseriu, em transparência ativa, fluxos de tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, notícias de ações e peças gráficas de campanhas realizadas, normativos e documentos produzidos no decorrer do exercício.

### 3. Manifestações de ouvidoria

No exercício de 2025, conforme dados do Painel Resolveu, gerido pela CGU, a Ouvidoria/MDA registrou o recebimento de 1.464 manifestações. Desse total, 1.032 foram devidamente analisadas e respondidas pelas unidades organizacionais do Ministério; 311 foram encaminhadas a outros órgãos, em razão de versarem sobre matérias alheias à competência institucional do MDA; 115 foram arquivadas por ausência de clareza, insuficiência de informações, duplicidade ou por se tratarem de manifestações impróprias ou inadequadas; e 4 permaneciam em tratamento na data de encerramento deste Relatório de Gestão.

Registra-se que as manifestações encaminhadas a outros órgãos exigem análise preliminar e diligências para a correta identificação da política pública ou ação envolvida, bem como do órgão efetivamente competente para seu tratamento. Por essa razão, são devidamente contabilizadas, uma vez que demandam atuação técnica da equipe, incluindo pesquisas específicas e, em determinadas situações, articulação com outras ouvidorias do Poder Executivo federal.

Figura 2: Manifestações registradas na Plataforma Fala.BR

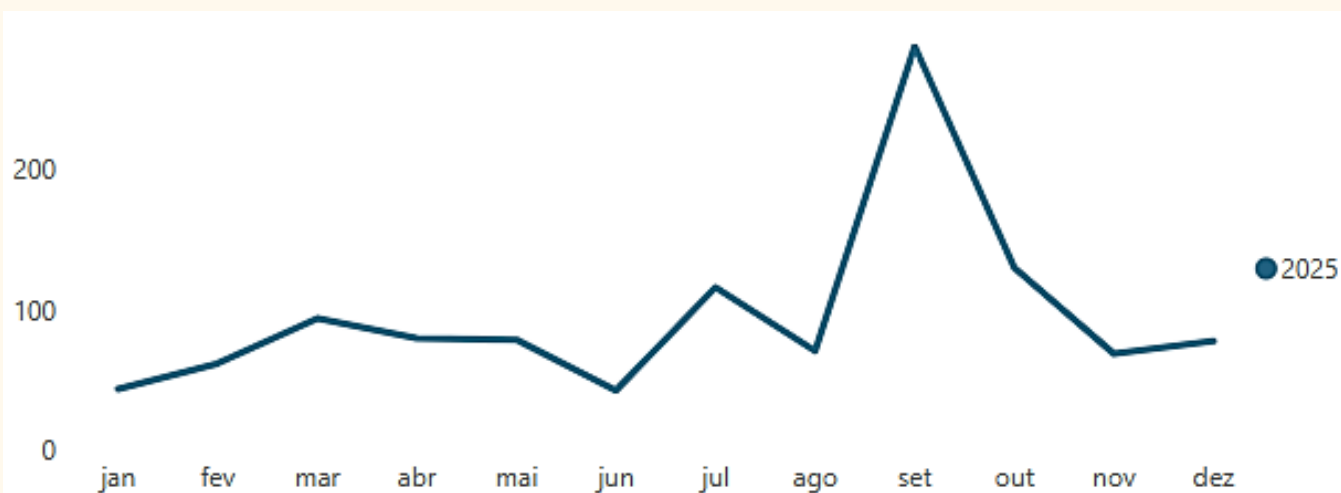


Fonte: <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, consulta realizada em 19/2/2026.

Em relação aos prazos de atendimento, destaca-se que todas as manifestações foram atendidas dentro do prazo, de acordo com o estabelecido no art. 16 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que prevê o prazo de 30 dias para o fornecimento da decisão administrativa final ao usuário, prorrogáveis, de forma justificada uma única vez, por igual período. Além disso, a média de dias para atendimento às manifestações foi de 17,14 dias, resultado significativamente inferior ao prazo legal, evidenciando desempenho operacional eficiente no tratamento das demandas. Cumpre mencionar que no exercício de 2024, o Painel Resolveu registrou em 26,2 dias o tempo médio de respostas das manifestações.

No que se refere à evolução mensal das manifestações recebidas em 2025, observa-se, conforme ilustrado na figura a seguir, elevação expressiva nos meses de agosto, setembro e outubro. Tal variação decorre, sobretudo, da implementação do Programa de Transferência de Renda Rural (PTR-Rural), instituído no âmbito do Novo Acordo do Rio Doce, que prevê a concessão de auxílio financeiro mensal a agricultores familiares, assentados e ilheiros inscritos no Cadastro Nacional da Agricultura Familiar – CAF, atingidos pelo rompimento da Barragem de Fundão, em Mariana-MG.

Figura 3: Evolução da quantidade de manifestações registradas



Fonte: <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, consulta realizada em 19/2/2026.

O aumento das manifestações nesse período está diretamente relacionado a demandas de esclarecimentos, operacionalização e pedidos de revisão quanto aos critérios de elegibilidade ao referido programa.

## 3.1 Demonstrativo por tipo de manifestação

O aumento das manifestações nesse período está diretamente relacionado a demandas de esclarecimentos, operacionalização e pedidos de revisão quanto aos critérios de elegibilidade ao referido programa.



**Solicitação:** pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.



**Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.



**Elogio:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.




**Denúncia:** ato que indica a prática de irregularidade ou de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Nota: Quando se tratar de denúncia anônima, configura-se comunicação de irregularidade. Não é passível de acompanhamento pelo seu(sua) autor(a), já que optou por não se identificar.



**Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta para o aprimoramento dos serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

Considerando a classificação das manifestações tratadas pelo MDA em 2025, desconsideradas aquelas arquivadas, observa-se que as solicitações corresponderam a 37,7% do total registrado, configurando a categoria mais frequente. Na sequência, situam-se as reclamações, com 34,5%, e as denúncias, que representaram 24,9% das ocorrências. Quanto às demais tipologias, as sugestões perfizeram 3,3% das manifestações, enquanto os elogios corresponderam a 0,2%, conforme demonstrado a seguir.

Figura 4: Tipos de manifestações tratadas em 2025

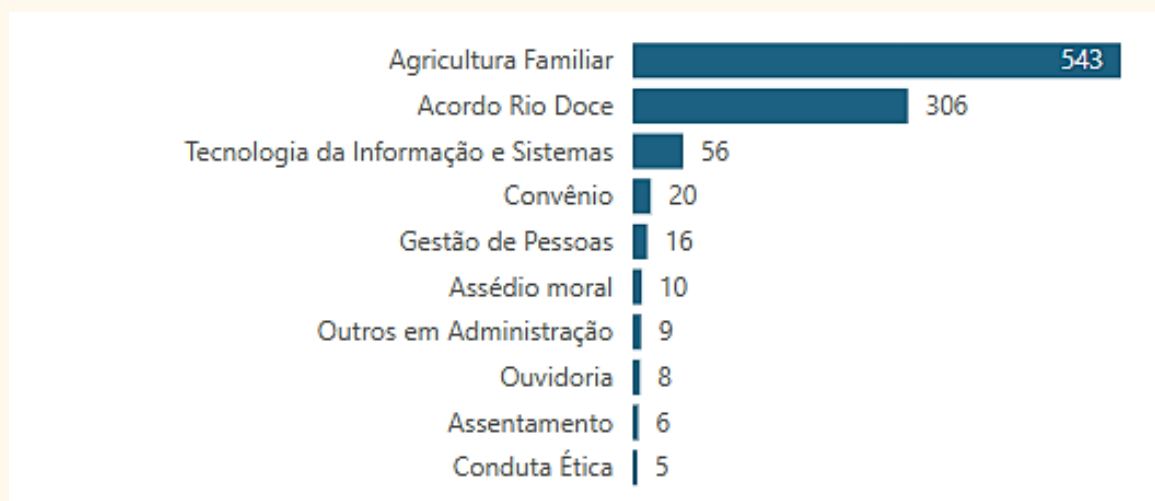
 MOTIVO ARQUIVAMENTO	 TIPO DE MANIFESTAÇÃO
 RECLAMAÇÃO	356 (34.5%)
 SOLICITAÇÃO	389 (37.7%)
 DENÚNCIA	257 (24.9%)
 SUGESTÃO	34 (3.3%)
 ELOGIO	2 (0.2%)
 SIMPLIFIQUE	( )

Essa distribuição evidencia predominância de demandas sobre a prestação de serviços, sem prejuízo de volume relevante de manifestações relacionadas a possíveis irregularidades.

## 3.2 Assuntos das manifestações

Conforme dados extraídos do Painel Resolveu, demonstra-se a seguir os dez assuntos mais registrados no momento do cadastro das manifestações pelos usuários na Plataforma Fala.BR ou após a reclassificação realizada pela Ouvidoria/MDA.

Figura 5: Quantidade de manifestações por assunto

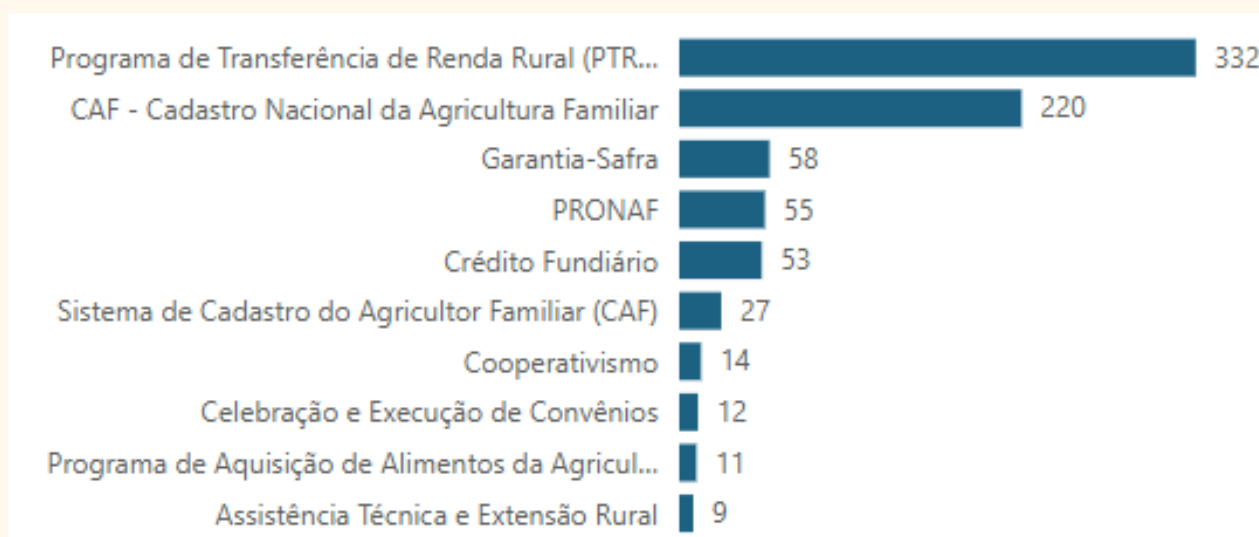


Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, consulta realizada em 19/2/2026.

Observa-se que o assunto Agricultura Familiar foi o mais abordado, considerando se tratar de um tema amplo relacionado à competência primordial do Ministério.

Quanto ao subassuntos, a figura abaixo demonstra os dez mais registrados pelos usuários em 2025.

**Figura 6: Quantidade de manifestações por subassunto**



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, consulta realizada em 19/2/2026.



#### **PTR**

**Programa de Transferência de Renda Rural**

Verifica-se que as situações envolvendo o Programa de Transferência de Renda Rural – PTR foi o subassunto mais demandado no ano pelos usuários, principalmente para solicitar reavaliação e aprovação do benefício ou reconhecimento e liberação do acesso ao benefício, além do envio de reclamação da não aprovação para recebimento



#### **CAF**

**Cadastro Nacional da Agricultura Familiar**

Na sequência, o subassunto Cadastro Nacional da Agricultura Familiar – CAF, com questionamentos sobre a situação do cadastro ou problemas apresentados, solicitação de declaração, entre outros.

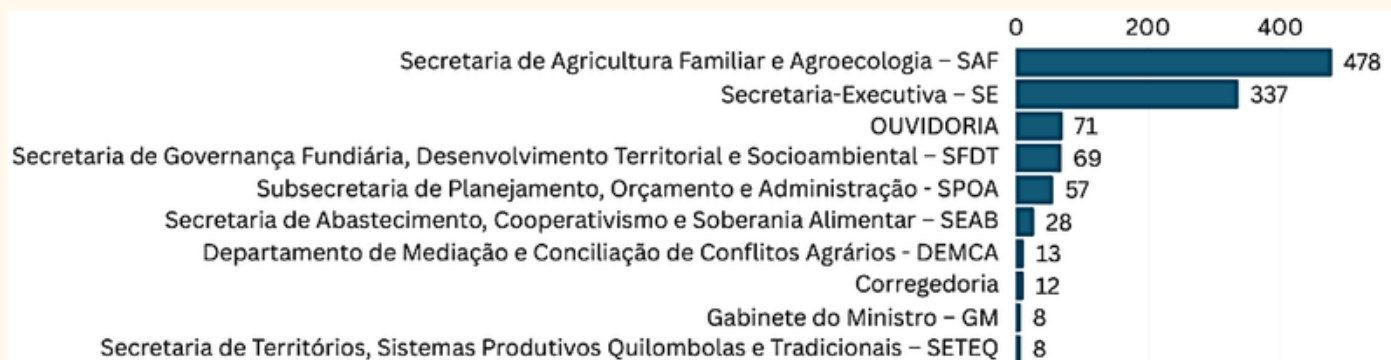


## 3.3 Manifestações por unidade

A maioria das manifestações tratadas pela Ouvidoria/MDA estão relacionadas aos serviços públicos prestados pela Secretaria de Agricultura Familiar e Agroecologia –SAF, sendo assim a principal destinatária dos usuários, responsável pelo atendimento de 35% das manifestações.

A figura a seguir demonstra a quantidade de manifestações tratadas pelas unidades organizacionais do MDA.

Figura 7: Número de manifestações tratadas pelas unidades organizacionais



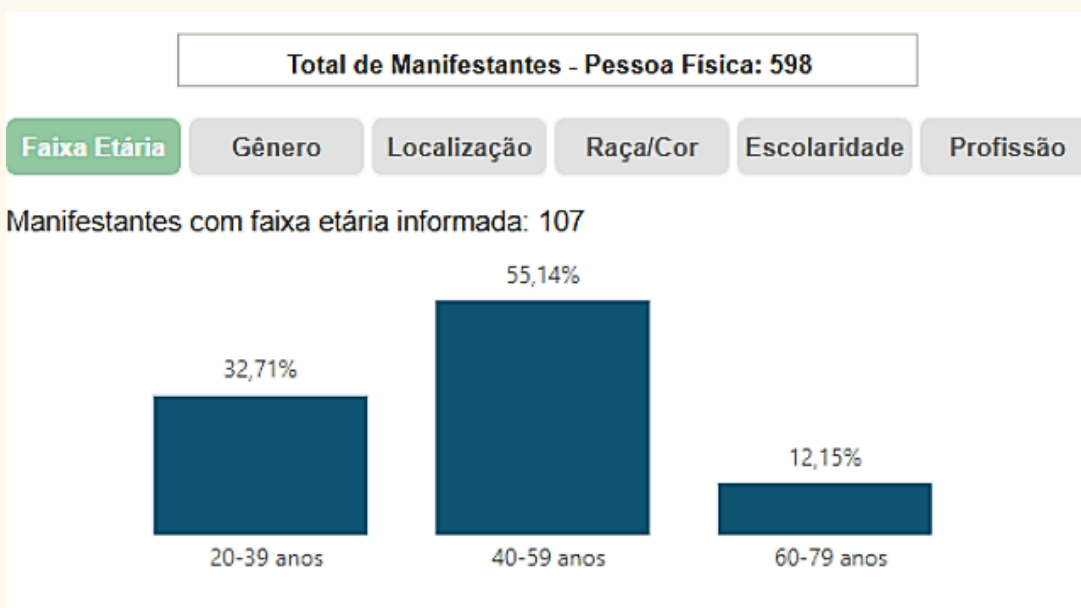
Fonte: Elaboração própria

## 3.4 Perfil do cidadão

O perfil do cidadão é de preenchimento facultativo na Plataforma Fala.BR e é extraído por meio do Painel Resolveu. Assim, foi possível verificar o perfil dos manifestantes, a partir de dados preenchidos, tais como faixa etária, raça/cor, gênero e localização. Essas informações podem ser indicadas pelo usuário no ato do cadastro da manifestação.

Em relação à faixa etária, a predominância se encontra entre 40 e 59 anos (55,14%), segundo a média entre 107 manifestantes que indicaram a informação.

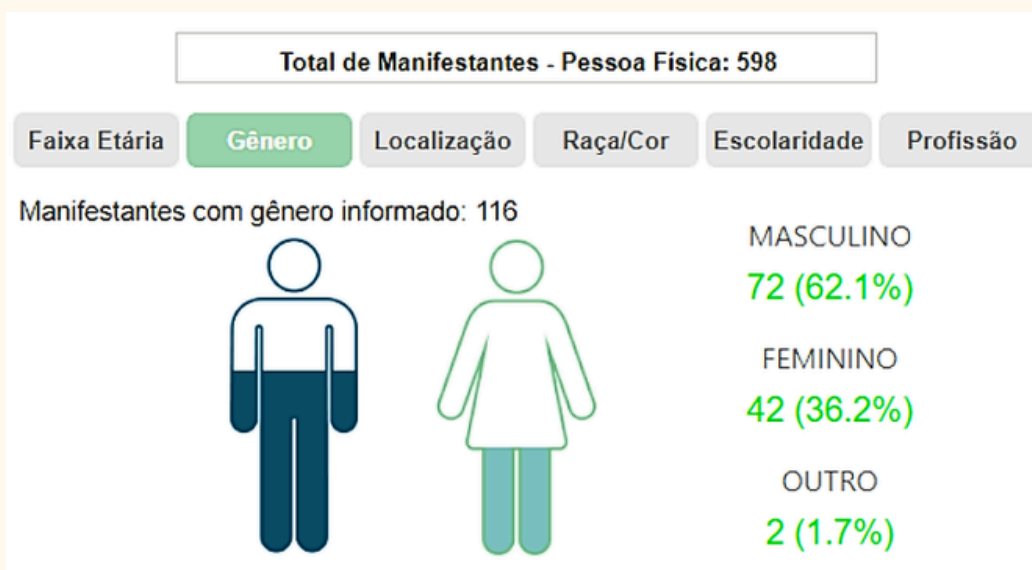
Figura 8: Demonstrativo da faixa etária de usuários



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, consulta realizada em 19/2/2026.

Em se tratando de gênero, a maioria dos usuários, entre os 116 que indicaram a informação, identifica-se com o gênero masculino.

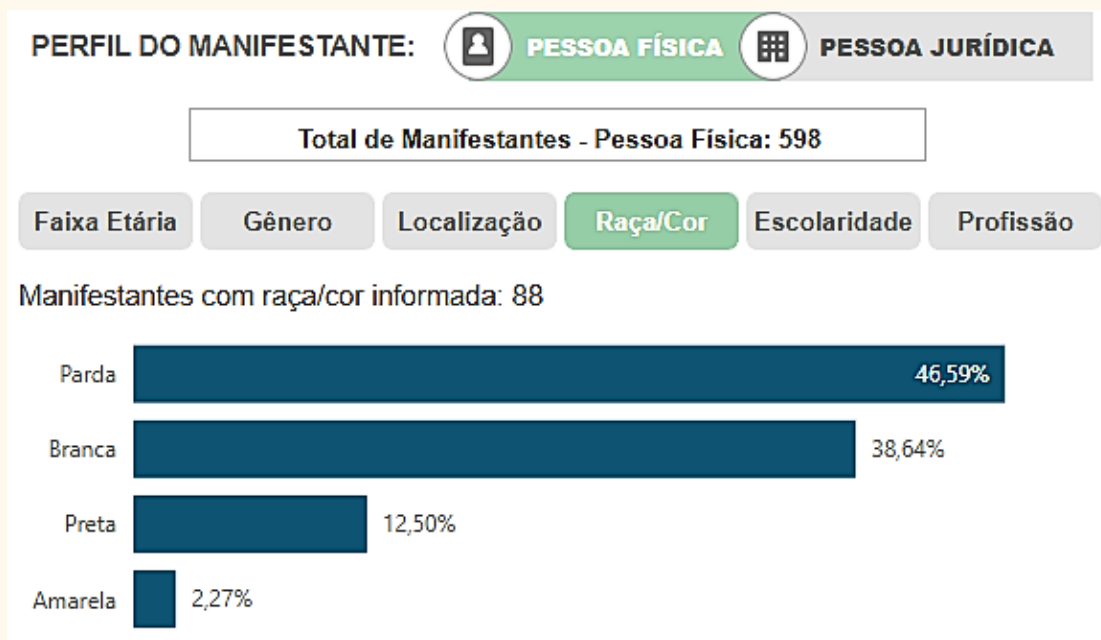
Figura 9: Demonstrativo do gênero de usuários



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, consulta realizada em 19/2/2026.

Quanto à declaração de raça/cor, observa-se que 46,59% dos 88 manifestantes que preencheram o campo se identificam como pardos, seguidos de 36,64% como brancos.

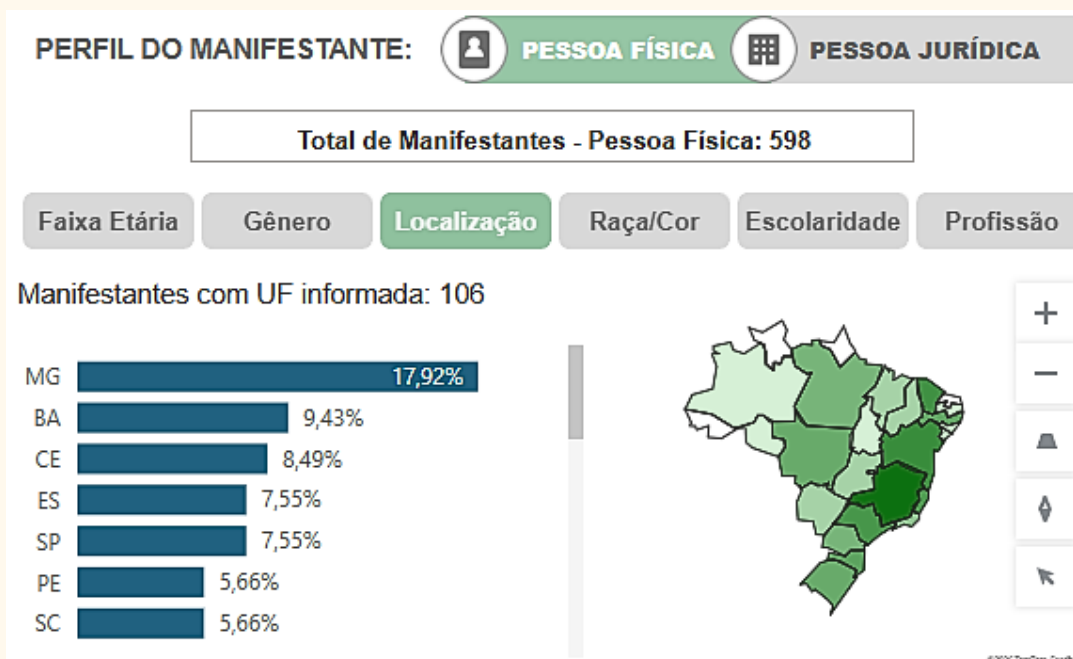
Figura 10: Demonstrativo da raça/cor de usuários



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, consulta realizada em 19/2/2026.

Quanto à localização declarada pelos usuários, verifica-se que, em 2025, 17% dos 106 manifestantes que preencheram esse campo informaram o estado de Minas Gerais.

Figura 11: Localizações mais incidentes de usuários



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, consulta realizada em 19/2/2026.

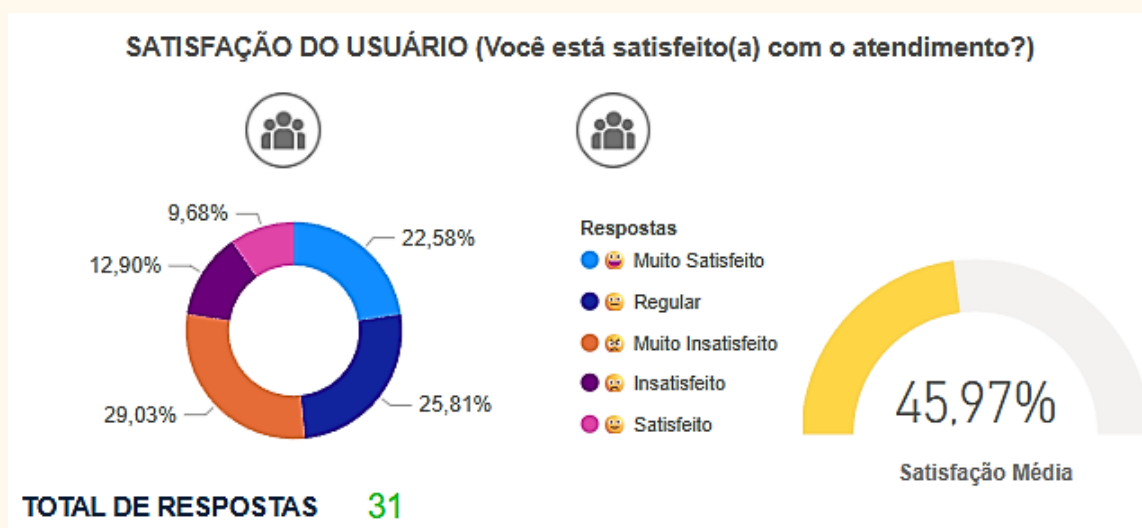
É razoável inferir que a parcela significativa dos usuários do estado de MG esteja relacionada a demandas do Novo Acordo do Rio Doce, considerando a localização dos impactos causados na região.

## 3.5 Satisfação do cidadão

Ao receber a resposta de sua manifestação, o cidadão é convidado a avaliar o atendimento recebido, por meio da pesquisa de satisfação, disponível na Plataforma Fala.BR e encaminhada ao e-mail cadastrado.

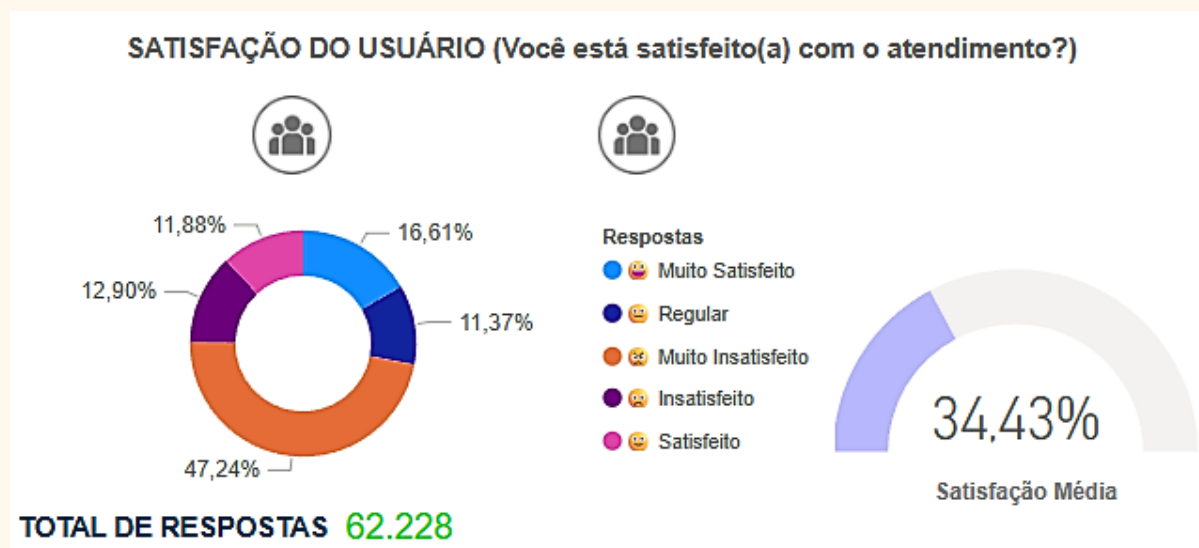
Em 2025, o nível de satisfação dos usuários apresentou resultado favorável quando comparado à média das ouvidorias do Poder Executivo federal registradas no Painel Resolveu. Verifica-se que 45,97% dos cidadãos que responderam à pesquisa declararam-se satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento prestado, ao passo que a média geral de satisfação dos órgãos registrados no Painel é de 34,43%.

Figura 12: Média de satisfação do usuário MDA



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, consulta realizada em 19/2/2026.

Figura 13: Média de satisfação do usuário todas as ouvidorias



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, consulta realizada em 19/2/2026.

Vale ressaltar, no entanto, que o quantitativo de respostas ainda é baixo, tendo em vista o caráter voluntário da participação na pesquisa, conforme demonstrado nas mencionadas figuras.

Em relação à resolutividade das manifestações, esclarece-se que, no ato do envio da resposta conclusiva, a Ouvidoria/MDA registra informação, na Plataforma Fala.BR, sobre a resolutividade ou não da manifestação, o que indica se ainda há ou não alguma providência a ser adotada. Algumas providências são podem ser tomadas no prazo máximo legal estabelecido – 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias – em virtude da necessidade de uma apuração mais detalhada da unidade organizacional, como, por exemplo, apurações de denúncias que não envolvem agentes públicos.

A informação sobre a resolutividade registrada na Plataforma Fala.BR poderá ser alterada a qualquer momento, em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade apuratória responsável pela demanda, cabendo à Ouvidoria/MDA avaliar a relevância para efeito de comunicação ao manifestante. A figura a seguir demonstra o percentual de **apenas 3,65% de manifestações que aguardam a resposta definitiva ao usuário.**

Figura 14: Percentual de resolutividade das manifestações



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, consulta realizada em 19/2/2026.

## 4. Acesso à informação

A Lei de Acesso à Informação – LAI, regulamenta o direito fundamental previsto no art. 5º, inciso XXXIII, da Constituição Federal, assegurando a qualquer pessoa física ou jurídica o direito de receber dos órgãos públicos informações de interesse particular, coletivo ou geral, as quais devem ser fornecidas nos prazos legais, sob pena de responsabilidade.

O compromisso com a transparência e acesso à informação no âmbito do MDA constitui elemento essencial para o fortalecimento do controle social e para a geração de valor público. Nesse contexto, os dados apresentados possibilitam à sociedade acompanhar, avaliar e fiscalizar as ações da administração pública, contribuindo para uma gestão mais eficiente, íntegra e participativa.

Os pedidos de acesso à informação podem ser registrados por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal – Fala.BR ou de forma presencial, sendo recomendada, preferencialmente, a utilização do sistema eletrônico.

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC é a unidade administrativa responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação com fundamento na LAI. No MDA, essa atribuição é exercida pela Ouvidoria, que recebe, analisa e responde às demandas por meio do módulo Acesso à Informação – LAI da Plataforma Fala.BR.

Compete ainda ao SIC monitorar o fluxo das solicitações e acompanhar sua tramitação, emitindo comunicados e alertas às áreas responsáveis, de modo a assegurar o cumprimento dos prazos legais até a conclusão dos pedidos.

O Serviço de Informação ao Cidadão do MDA está localizado no Setor Bancário Norte Quadra 1, Bloco D – Edifício Palácio do Desenvolvimento – 4º andar, Brasília/DF, CEP 70057-900. O atendimento ocorre de segunda a sexta, das 8h às 17h.

A seguir, a Ouvidoria/MDA apresenta os dados relativos aos pedidos de acesso à informação tratados pelo Ministério no exercício de 2025, em cumprimento à Lei nº 12.527, de 2011, e ao Decreto nº 7.724, de 2012, que a regulamenta.

## 4.1 Pedidos de acesso à informação

Em 2025, a Ouvidoria/MDA registou o total de 345 pedidos de acesso à informação, sendo que 99,71% foram respondidos dentro do prazo estabelecido pela LAI – 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa. Houve atraso para fornecimento de resposta a apenas um pedido por parte Secretaria de Governança Fundiária, Desenvolvimento Territorial e Socioambiental – SFDT, sendo que a Secretaria encaminhou a resposta à Ouvidoria/MDA no dia seguinte do vencimento do prazo da Plataforma Fala.BR.

Registra-se ainda 49 pedidos que demandaram análise da equipe do SIC para serem encaminhados a outros órgãos e entidades públicas, considerando a competência para tratamento do assunto.

Quanto ao tempo médio de resposta, a Ouvidoria/MDA, juntamente com as unidades organizacionais do Ministério, apresentou respostas no tempo médio de 17,06 dias para o atendimento da solicitação do cidadão, conforme demonstrado na figura a seguir:

Figura 15: Dados pedidos de acesso à informação 2025



Observa-se que, em comparação ao tempo médio de resposta registrado em 2024 (19,10 dias), houve melhora no desempenho quanto ao cumprimento dos prazos estabelecidos pela LAI. Esse avanço é atribuído, principalmente, ao fortalecimento das interações com os pontos focais das áreas finalísticas e ao acompanhamento sistemático dos processos, com monitoramento contínuo das demandas.

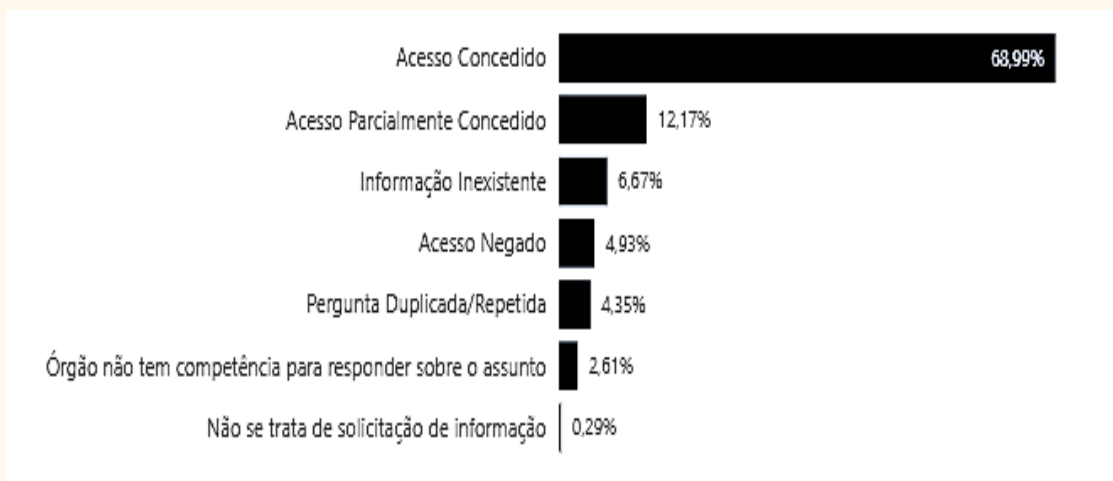
Também é possível atribuir, para melhoria do prazo de atendimento dos pedidos, as reuniões denominadas “Conversas sobre Integridade”, promovidas pelos membros do Comitê de Integridade, sob a Coordenação da Assessoria Especial de Controle Interno. Os encontros possibilitaram a apresentação dos números aos dirigentes das Secretarias do MDA, sensibilizando-os quanto à relevância da gestão tempestiva dos pedidos de acesso à informação e à necessidade de aprimoramento dos fluxos internos, com vistas à redução dos prazos de atendimento.

Ainda, cumpre mencionar o elevado nível de satisfação dos usuários, registrado em 4,43 numa escala que varia de 1 a 5. A pesquisa é enviada, por e-mail, após o recebimento da resposta do pedido de acesso à informação e é preenchida de forma facultativa pelos usuários.

A Ouvidoria/MDA atendeu integralmente os 345 pedidos de acesso à informação registrados no período, em que pese um pedido ter sido respondido fora do prazo. Desses, 68,99% tiveram acesso concedido; 12,17% tiveram acesso parcialmente concedido; 6,67% foram respondidos com a indicação de inexistência da informação; 4,93% tiveram acesso negado; e 2,39% também se referiam a informação inexistente.

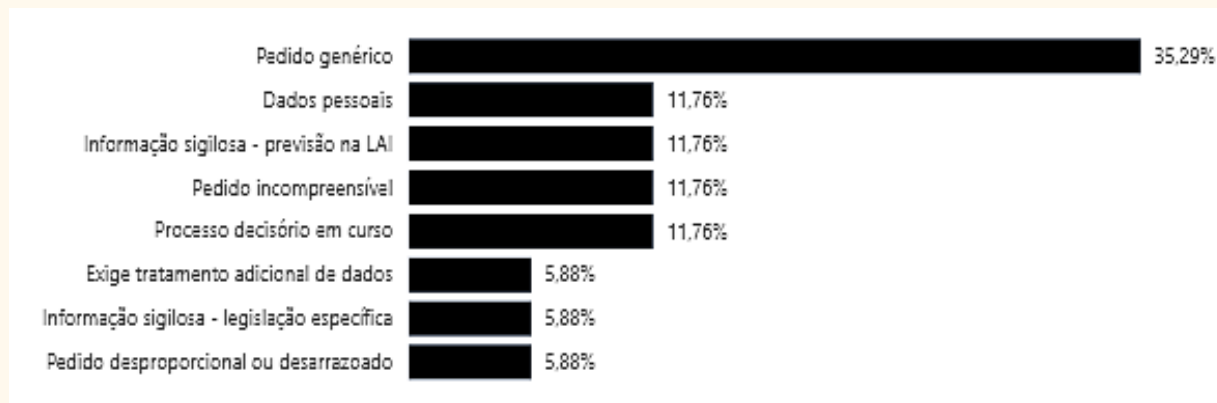
Os pedidos enquadrados em hipóteses que impossibilitaram o atendimento da solicitação – por não se tratar de pedido de acesso à informação, por versarem sobre matéria alheia à competência do Ministério ou por configurarem duplicidade/reiteração – corresponderam a 7,25% do total de demandas respondidas.

Figura 16: Percentual de pedidos de acesso à informação, por situação de tratamento



O Painel da LAI registra a principal motivação para os acessos negados:

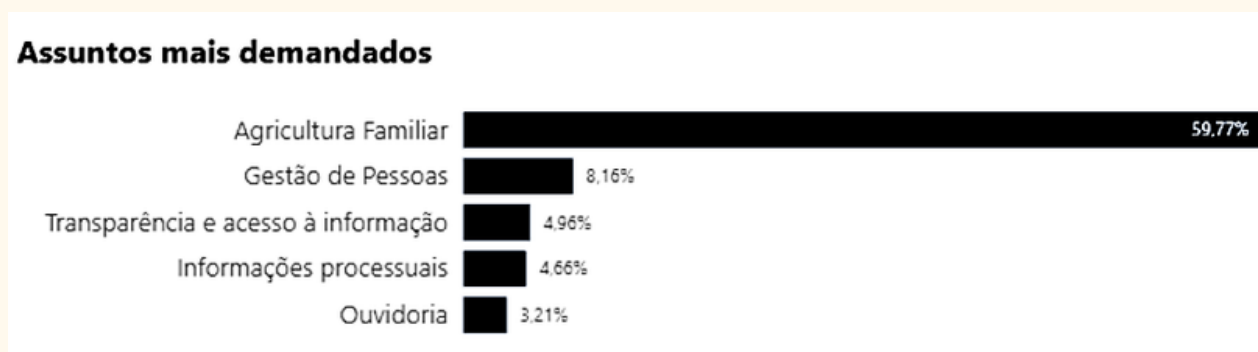
**Figura 17: Motivação dos acessos negados**



Fonte: <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/lai>, consulta realizada em 19/2/2026.

Os assuntos mais demandados dos pedidos de acesso à informação estão demonstrados na figura a seguir.

**Figura 18: Assuntos dos pedidos de acesso à informação mais demandados**



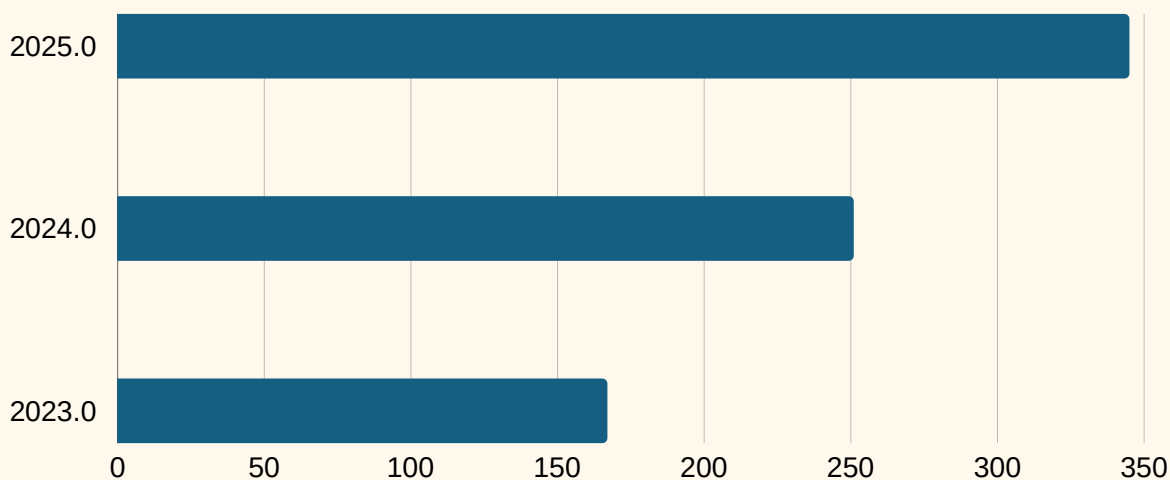
Fonte: <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/lai>, consulta realizada em 19/2/2026.

Conforme registros constantes da planilha de controle interno da Ouvidoria/MDA, a unidade que concentrou o maior volume de pedidos de acesso à informação foi a Secretaria de Agricultura Familiar e Agroecologia – SAF, responsável por aproximadamente 48% dos pedidos. Na sequência, destacam-se a Secretaria de Governança Fundiária, Desenvolvimento Territorial e Socioambiental – SFDT, com cerca de 15%, e a Subsecretaria de Planejamento e Administração – SPOA, que respondeu por 14% dos requerimentos.

A distribuição evidencia maior incidência de solicitações relacionadas às políticas finalísticas de agricultura familiar e governança fundiária, bem como a temas de natureza orçamentária e administrativa.

Para fins de comparação, a figura abaixo representa o crescimento anual dos pedidos de acesso à informação no MDA, desde o ano de sua recriação.

Figura 19: Número de pedidos tratados por ano



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>, consulta realizada em 19/2/2026.

Pode-se deduzir que o crescimento anual dos pedidos de acesso à informação enviados para o MDA se deve a um conjunto de fatores institucionais, normativos e conjunturais que ampliam tanto a visibilidade do órgão quanto o interesse social sobre suas políticas públicas e, ainda, pode refletir maior interesse acadêmico, jornalístico e institucional sobre as políticas de desenvolvimento agrário e agricultura familiar, sobretudo em contextos de recomposição orçamentária ou reestruturação administrativa do Ministério.

## 4.2 Recursos recebidos

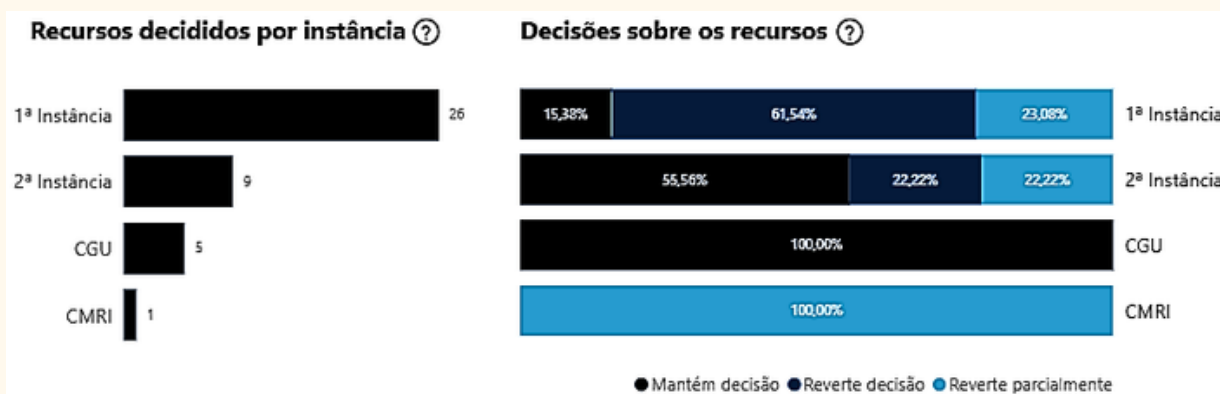
A LAI dispõe que os recursos podem ser interpostos em quatro níveis de instância:

- 1ª instância, direcionado à autoridade hierarquicamente superior ao respondente do pedido inicial;
- 2ª instância, direcionado à autoridade máxima do órgão, ou seja, ao ministro;
- 3ª instância, de responsabilidade da Controladoria-Geral da União – CGU;
- 4ª instância, direcionado à Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI.

Durante o ano de 2025, foram interpostos 26 recursos, dos quais 26 foram direcionados ao chefe hierárquico, 9 seguiram à autoridade máxima, 5 foram direcionados à CGU, e 4 chegaram à CMRI, última instância.

A figura a seguir demonstra a quantidade e o percentual dos recursos recebidos.

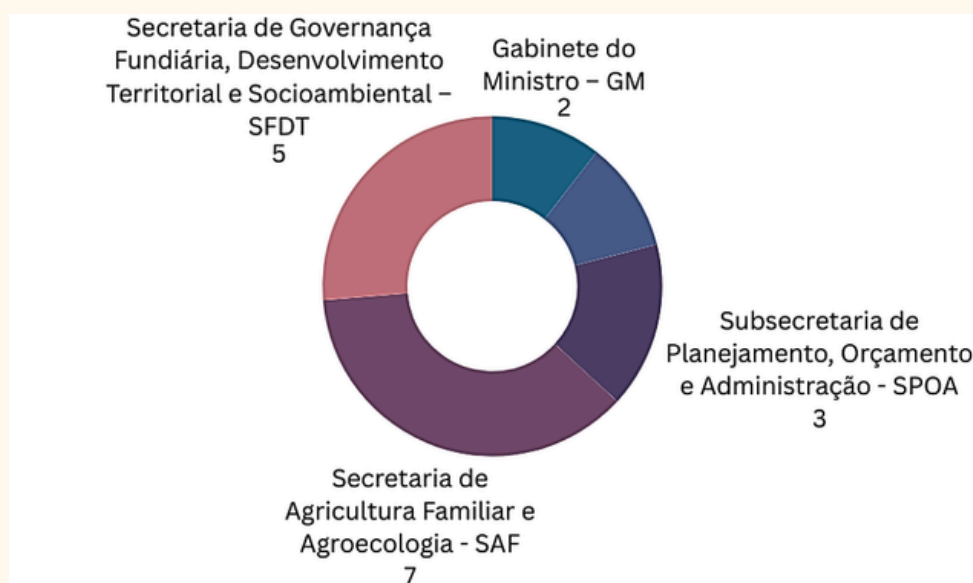
Figura 20: Número de recursos recebidos por instância



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>, consulta realizada em 19/2/2026.

A figura abaixo apresenta a quantidade de recursos recebidos por Secretaria/Unidade.

Figura 21: Interposição de recursos por Secretaria/Unidade



Fonte: Elaboração própria.

## 5. A ouvidoria em ação

O Decreto nº 9.492, de 2018, dispõe que compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, além das previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017, propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação.

A seguir, destacam-se as principais ações realizadas no exercício de 2025 pela Ouvidoria/MDA.

## 5.1 Carta de serviços

Para atualização da Carta de Serviços do MDA, a Ouvidoria/MDA solicitou às áreas finalísticas a indicação de editores de serviços para posterior cadastro junto ao portal de serviços gov.br, gerido pelo Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos – MGI.

A reunião inicial com os editores indicados teve o objetivo de apresentar as fases para implementação da Carta de Serviços e os princípios da Linguagem Simples, fortalecendo a atuação coordenada dos editores e assegurando maior consistência, eficiência e conformidade na publicação e manutenção dos serviços disponíveis no portal gov.br.

Como resultado, 15 serviços foram devidamente atualizados no portal, gerando dois modelos para facilitar a visualização dos serviços, a depender do interesse do usuário: Carta de Serviços Completa, que apresenta todas as etapas necessárias para acesso ao serviço; e Carta de Serviços Simplificada, com descrições mais sucintas dos serviços oferecidos pelo MDA, apresentados de forma mais direta.

Ambas as cartas podem ser acessadas no site do Ministério, na página <https://www.gov.br/mda/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos>.

## 5.2 Governo Aberto

A Ouvidoria/MDA, como representante do Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar, deu continuidade à execução dos dez marcos previstos no Compromisso 7: Melhores serviços para a agricultura familiar, firmados no 6º Plano de Ação Nacional em Governo Aberto 2023/2027.

O Plano representa a concretização de mais um ciclo de participação do Brasil na Parceria para Governo Aberto – OGP, elaborado de forma colaborativa entre órgãos governamentais e representantes da sociedade civil. O documento tem como objetivo incentivar práticas globais relacionadas aos princípios de transparência, participação social e responsividade dos governos. Em 2025, foram executados pelo Ministério três marcos, a saber:

a) Marco 4 – realização de diagnóstico (pesquisa com usuários e análise heurística) e eventual redesenho do sistema do CAF por meio de parceria com o Laboratório de Qualidade – LABQ do MGI, que resultou no relatório de UX, com descrição da análise da qualidade de uso do Cadastro Nacional da Agricultura Familiar (CAF 3.0) realizada;

b) Marco 5 – aprimoramento da comunicação na carta de serviços, que teve como resultado dois modelos de cartas para facilitar o acesso dos usuários aos serviços oferecidos pelo MDA; e



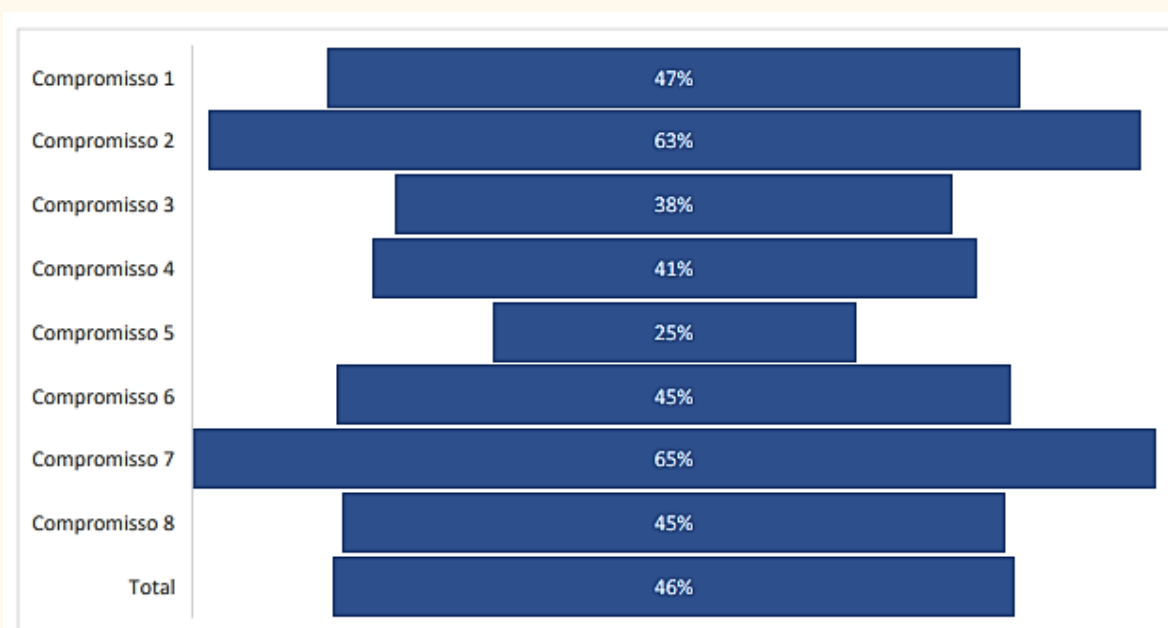
c) Marco 7 – plano de capacitação para colaboradores e usuários de serviços (CAF), considerando especificidades, com a oferta de curso direcionado ao público interno e externo, no portal da Escola Nacional de Gestão Agropecuária – Enagro, para utilização do Sistema do Cadastro Nacional da Agricultura Familiar – CAF 3.0, lançado em março/2025, bem como elaboração do Plano Nacional de Formação do Cadastro Nacional da Agricultura Familiar – FORMACAF.

Do total de dez marcos, sete já foram concluídos. Registra-se que, em novembro/2025, a Secretaria de Agricultura Familiar e Agroecologia – SAF elaborou plano de trabalho em conjunto com a Escola Nacional de Administração Pública – Enap, visando a prestação do serviço de Assessoria para Avaliação, com o objetivo de conduzir oficinas para a elaboração da teoria da mudança do CAF. Com essa iniciativa, a expectativa é a conclusão de outros dois marcos em 2026: Marco 2 – novo(s) ciclo(s) de avaliação(ções); e Marco 3 – elaboração do plano de monitoramento e avaliação.

Durante o ano, a Ouvidoria participou de quatro reuniões de monitoramento da execução do plano, organizada pela CGU, bem como elaborou relatórios de status de execução do Compromisso a cada trimestre. Também fez a divulgação, no site do MDA, da consulta pública sobre a revisão do 6º Plano.

No Relatório de Análise e Progresso do 6º Plano de Governo Aberto 2023/2027, elaborado pela CGU, o Compromisso 7 obteve o maior percentual de execução (63%), conforme demonstrado na figura abaixo:

Figura 22: Percentual de execução do 6º Plano OGP por compromisso firmado



Fonte: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/governo-aberto/a-ogp/planos-de-acao/6deg-plano-de-acao-brasileiro/relatorio-de-analise-da-execucao-do-6o-plano-de-acao.pdf>

Em outubro, durante a 9ª Cúpula Global da Parceira para Governo Aberto, realizada na Espanha, o Brasil assumiu, por meio da Controladoria-Geral da União, a copresidência da OGP em conjunto com representante da sociedade civil do Quênia. A Ouvidora e a Assessora Especial de Controle Interno do MDA estiveram presente no evento, representando o Ministério. O evento reuniu cerca de 2.000 representantes de alto nível de governos, líderes da sociedade civil e formuladores de políticas de todo o mundo para trocar experiências, melhores práticas e avanços em iniciativas de governo aberto e sua implementação.

## 5.3 Programa MDA Acolhe

Em cumprimento ao Decreto nº 12.222, de 30 de julho de 2024, foi implementado, por meio da Portaria MDA nº 5, de 28 de janeiro de 2025, o Programa MDA Acolhe, com o objetivo de promover ações eficazes de prevenção ao assédio e à discriminação a fim de assegurar um ambiente de trabalho ético e seguro.

O Programa foi baseado nas diretrizes gerais do Plano Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação na Administração Pública Federal, que incluem a promoção de ambiente organizacional de respeito à diversidade, inclusão de todas as pessoas na esfera de proteção do presente Plano, ações de escuta, utilização de linguagem positiva, atendimento integrados entre as unidades e especialidades profissionais, tratamento ético das denúncias, confidencialidade e relação da vítima com a organização.

A Comitê Gestor instituído é responsável pela supervisão das ações estabelecidas no Plano de Ação 2025-2026, e a Ouvidoria coordena o Núcleo de Acolhimento, instituído para prestar informações e esclarecimentos, orientar e sugerir, se necessário, o atendimento especializado, respeitada a escolha da vítima. Caberá ainda ao Núcleo acompanhar o andamento dos casos e prestar informações periódicas ao Comitê Gestor, elaborar relatório de atendimentos para fins de avaliação do Programa MDA Acolhe.

O Plano de Ação, divulgado como Anexo I da Portaria MDA nº 5, de 2025, listou 12 ações a serem executadas no biênio 2025-2026. A seguir são descritas as ações realizadas em 2025 pela Ouvidoria.

**Quadro 2: Ações realizadas pela Ouvidoria/MDA em 2025, previstas no Programa MDA Acolhe**

Descrição da ação	Previsão	Unidade executora	Ação realizada	Período de realização
-------------------	----------	-------------------	----------------	-----------------------

Disseminar o Plano e canais apropriados para acolhimento e encaminhamento de denúncias	Até fev/25	Ouvidoria	Divulgação do Programa no Instagram institucional, na página da Ouvidoria e via processo	30/1/2025 6/3/2025
Formalizar ato que designe os membros do Núcleo de Acolhimento	Até fev/25	Ouvidoria; Secretaria-Executiva	Portaria nº 68, de 21 de fevereiro de 2025, publicada no DOU*	25/2/2025
Revisão do formulário de avaliação de riscos	Até mar/25	Núcleo de Acolhimento	Formulário revisado pela Ouvidoria e submetido à aprovação dos membros do Núcleo de Acolhimento	18/3/2025
Realizar palestra sobre combate ao assédio e discriminação/ comunicação não violenta	Até abr/25	Ouvidoria	Palestra proferida pela Ouvidora-Geral da União, à época, em conjunto com a Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária	13/3/2025
Desenvolver campanha educativa sobre o tema assédio moral, assédio sexual e discriminação	Até jul/25	Ouvidoria	Divulgação de cartaz, folder e vídeo institucional	16 a 20/6/2025
Desenvolver campanha educativa para comunicação inclusiva	Até out/25	Ouvidoria	Divulgação de cartaz e livreto sobre linguagem simples	

Fonte: Elaboração própria.

Além dos materiais gráficos produzidos para as ações do MDA Acolhe, destaca-se a produção de vídeo, com apoio da Assessoria Especial de Comunicação, sobre o combate ao assédio e à discriminação, divulgado no Instagram do MDA (@mdagovbr) e no canal do YouTube (@tvmdagovbr), que pode ser assistido no link <https://www.youtube.com/watch?v=LmDhTY2yHxg>.

Cumpra registrar que o Núcleo de Acolhimento realizou 13 atendimentos no âmbito do Programa MDA Acolhe ao público interno, realizados por meio de escuta qualificada e apoio às necessidades individuais, com as devidas orientações para registro de denúncias e trâmites de apuração, após a análise técnica da demanda.

No final do ano, foi elaborado e distribuído para todo o corpo técnico do MDA um calendário de mesa, com QR code direcionado para a página do Programa MDA Acolhe e e-mail para agendamento de acolhimentos para vítimas de assédio e discriminação: [acolhimento@mda.gov.br](mailto:acolhimento@mda.gov.br).

## 5.4 Integridade


A Ouvidoria/MDA, como integrante do Subcomitê Técnico de Gestão de Riscos, Controle, Integridade e Transparência, participou da elaboração da Política de Gestão de Riscos do MDA, que tem a finalidade de estabelecer conceitos, princípios, objetivos, diretrizes, competências e responsabilidades no âmbito da gestão de riscos ministerial.

Como representante do Comitê de Integridade do Ministério, a Ouvidoria/MDA colaborou com diversas ações previstas no Plano de Integridade 2024-2025, com destaque para as seguintes: lançamento do Programa MDA Acolhe, destinado a prevenir e combater abuso de poder, assédio moral, assédio sexual e discriminações; participação no Conversas sobre Integridade, encontros com dirigentes das áreas finalísticas, para conscientizar e engajar os dirigentes do Ministério sobre a importância da integridade, promovendo uma cultura de ética, transparência e responsabilidade; divulgação, em transparência ativa, do fluxo de recebimento e tramitação de manifestações, incluindo denúncias, que podem ser acessados na página

## 5.5 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD

Considerando a necessidade de adequar o MDA à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, foi instituído, por meio da Portaria SE/MDA nº 3, de 18 de junho de 2025, o Subcomitê Técnico de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais – STPPD, subordinado ao Comitê de Gestão Digital e Segurança da Informação – CGDSIC. Sob a coordenação da Ouvidoria/MDA, o colegiado é composto por membros da Secretaria-Executiva, Assessoria Especial de Controle Interno, Ouvidoria e Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação.





Em 2025, foram enviados, por e-mail, cards sobre assuntos relacionados à LGPD a todos os servidores e colaboradores do Ministério e publicado o Programa de Governança em Privacidade e respectivo Plano de Ação para o biênio 2025–2027. O documento estrutura diretrizes, etapas e marcos a serem adotados pelo Ministério, com vistas a assegurar a conformidade com a LGPD e demonstrar o compromisso do MDA com a sociedade na implementação de práticas que garantam a privacidade e a proteção de dados pessoais. Por sua vez, o Plano de Ação descreve todas as ações planejadas a serem executadas durante o período de dois anos.

O Programa de Governança em Privacidade e respectivo Plano de Ação, além de outras informações sobre o tema podem ser consultados na página <https://www.gov.br/mda/pt-br/aceso-a-informacao/privacidade-e-protecao-de-dados-pessoais>.

Destaca-se ainda a elaboração do Sistema de Inventário de Dados Pessoais, desenvolvido para atendimento ao art. 37 da LGPD, que dispõe sobre o dever de o controlador e operador manterem registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizarem, especialmente quando baseado no legítimo interesse. Até o final do exercício, o sistema estava na fase de testes, realizada pelos membros do STPPD.

## 6. Considerações finais

O presente relatório consolida as principais entregas, avanços e desafios da Ouvidoria/MDA no exercício de 2025, evidenciando sua função estratégica como instância de escuta qualificada, mediação institucional e indução de melhorias na gestão pública. Ao produzir essas informações, a Ouvidoria reafirma seu papel como instrumento de transparência ativa e passiva.

Destaca-se, ainda, o compromisso com a observância da legislação aplicável, especialmente no que se refere ao acesso à informação, à proteção de dados pessoais e à adequada gestão das manifestações. A adoção de medidas de qualificação para melhoria de procedimentos internos e monitoramento de prazos contribuiu para maior eficiência e rastreabilidade das demandas, ampliando a confiabilidade do serviço prestado ao cidadão.

Para o próximo ciclo, impõe-se o desafio de consolidar o aumento do nível de maturidade da unidade, fortalecer a articulação com as áreas finalísticas e descentralizadas e intensificar ações do Programa MDA Acolhe. A equipe da Ouvidoria/MDA também está planejando realizar ações de capacitação, de modo a ampliar seu impacto na melhoria contínua dos seus serviços prestados à sociedade.

Em síntese, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a ética, a imparcialidade, a transparência e a resolutividade, atuando como canal legítimo de diálogo entre o cidadão e a administração pública.

 @mdagovbr  @mdagovbr  @mdagovbr

 [ouvidoria@mda.gov.br](mailto:ouvidoria@mda.gov.br)  @mdagovbr

[www.gov.br/mda](http://www.gov.br/mda)

MINISTÉRIO DO  
DESENVOLVIMENTO  
AGRÁRIO E  
AGRICULTURA FAMILIAR

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO