

IV Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias

FICHA DE INSCRIÇÃO

Órgão/Entidade: Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA

Titular da Ouvidoria: George Nogueira Cardoso

Município: Brasília Unidade da Federação: Distrito Federal

Poder: Executivo () Legislativo () Judiciário

Ente: Federal () Estadual () Municipal () Outro

Categoria:

() Fomento à participação e ao controle social em tempos de pandemia

() Desenvolvimento de capacidade institucional

Melhoria da gestão e das entregas aos usuários de serviços públicos

() Tecnologia, segurança da informação e proteção de dados pessoais

Título da prática: Procedimento Operacional Padrão - POP

1) Descrição da prática (Limite de 4 páginas, sem contar fotos, gráficos):

2) Histórico da implementação (Limite de duas páginas):

3) Relevância da prática em relação aos critérios do regulamento (Limite de duas páginas):

Brasília - DF, 27 de novembro de 2020.

George Nogueira Cardoso

Ouvidor-Geral

Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do IV Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias Representante do órgão ou entidade.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP

1) Descrição da prática (Limite de 4 páginas, sem contar fotos, gráficos):

O Procedimento Operacional Padrão – POP da Ouvidoria do Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento – Mapa é um documento que descreve as orientações técnicas para tratamento de manifestações de ouvidoria advindas da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, conforme (Anexo – I). Ademais, tem como principal objetivo a padronização do fluxo de atendimento, de forma a assegurar que as ações tomadas durante o tratamento das manifestações sejam realizadas dentro dos ditames legais que regem a matéria, minimizando desvios na execução das atividades e, por conseguinte, agregando mais valor e satisfação na entrega das respostas aos usuários dos serviços públicos do Mapa.

Para a elaboração do POP foram observadas as diretrizes descritas no art. 5º da Lei nº. 13.460, de 2017, os princípios da efetividade e da celeridade, além daqueles insculpidos na Constituição da República Federativa do Brasil, quais sejam, legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, visando a resolução das manifestações dos usuários no menor espaço de tempo possível e com a devida qualidade da resposta.

O documento foi estruturado de forma clara e transparente, de modo a facilitar o entendimento do profissional da Ouvidoria, que irá atuar diretamente no atendimento ao usuário.

Inicialmente, o procedimento apresenta os critérios de análise das manifestações, que estão elencados por fases, a saber:

FASES	ATIVIDADES
1ª FASE - Recebimento da manifestação no Fala.BR	Nesta fase constam os procedimentos a serem seguidos, a fim de identificar novas manifestações registradas na plataforma, bem como, verificar se o usuário registrou outras manifestações com o mesmo teor.
2ª FASE - Análise prévia da manifestação	O POP traz orientações para o profissional da Ouvidoria realizar uma avaliação preliminar das demandas recebidas no Fala.Br. Nesta fase, estão demonstrados os critérios de análise que possibilitam identificar se a demanda trata-se de manifestação de ouvidoria ou não e se constam elementos mínimos para o encaminhamento da manifestação às áreas competentes. Essa análise possibilita um atendimento célere e efetivo das demandas recebidas.
3ª FASE - Cadastro da manifestação no Sistema SEI	Realizada a análise preliminar da manifestação, o profissional da Ouvidoria prosseguirá com a autuação de processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), para encaminhamento da demanda à área competente. Constam no POP todos os procedimentos a serem seguidos para a correta autuação do processo no sistema.
4ª FASE - Preenchimento da planilha de controle	Esta planilha é de suma importância para a elaboração de relatórios gerenciais, sendo composta por informações adicionais que não estão elencadas nos relatórios disponibilizados pela plataforma Fala.BR e SEI. Nesta fase,

	constam orientações quanto às informações necessárias para o correto preenchimento da planilha de controle.
5ª FASE - Acompanhamento da manifestação quanto ao vencimento dos prazos no Fala.BR e SEI	Constam no POP todos os procedimentos a serem adotados para o acompanhamento dos prazos e as tratativas necessárias quando da não disponibilização de resposta no prazo estipulado.
6ª FASE - Acompanhamento das manifestações complementadas pelo demandante no Fala.BR e SEI	O POP demonstra os procedimentos a serem seguidos quando uma manifestação necessitar de informações complementares e como proceder após realizada a complementação por parte do usuário.
7ª FASE - Apresentação de resposta da área técnica no SEI	No POP constam as ações que devem ser tomadas quando do recebimento das respostas encaminhadas pelas áreas técnicas do Mapa e quais as informações podem ser repassadas ao usuário.

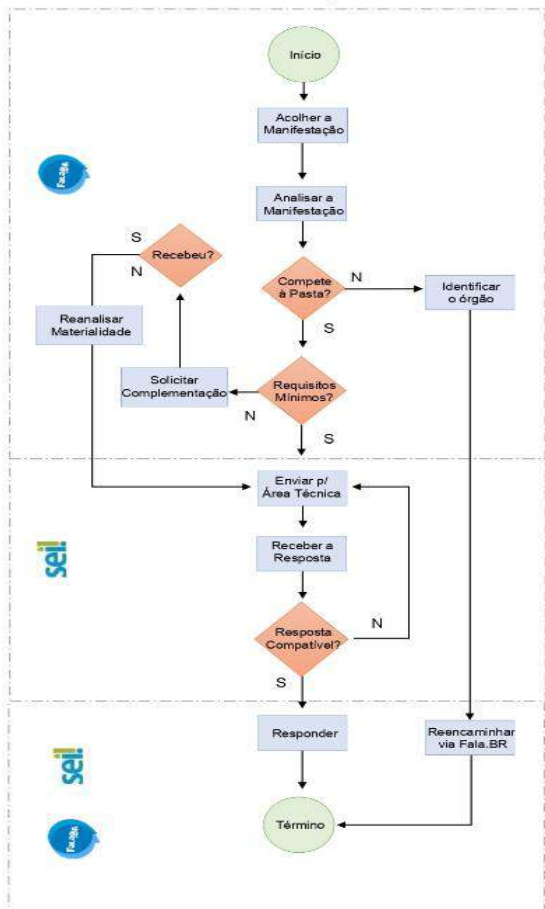
Ademais, destaca-se que antes da padronização dos procedimentos realizados na Ouvidoria/Mapa, era possível identificar alguns problemas relacionados ao tratamento das manifestações, sendo o principal, os entendimentos individuais dos profissionais da Ouvidoria, que adotavam soluções divergentes para manifestações semelhantes.

Desse modo, viu-se a necessidade de adotar uma ferramenta que fosse capaz de detalhar os procedimentos e a atuação do profissional da Ouvidoria em cada fase, eliminando possíveis subjetividades na análise das manifestações, garantindo que as informações e serviços prestados fossem uniformes.

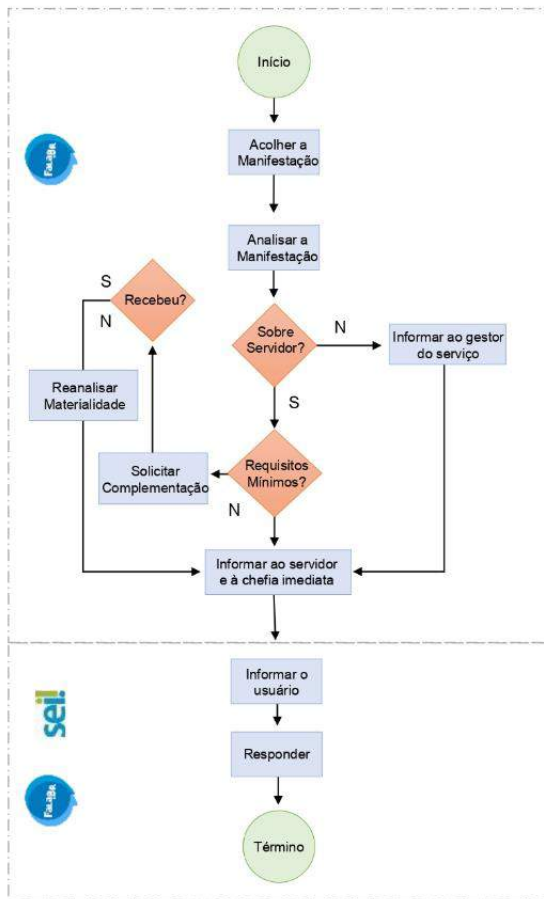
Assim, a Ouvidoria criou fluxos de atendimento, que vão desde o acolhimento, análise e conclusão da manifestação na Plataforma Fala.BR, com o consequente registro da resposta ao usuário. Para cada tipo de manifestação foi criado um fluxo específico, visando uma melhor compreensão do profissional da Ouvidoria responsável pelo tratamento das demandas.

De forma a facilitar o entendimento das fases sobreditas, apresentamos a seguir os fluxogramas que demonstram os procedimentos a serem adotados para cada tipo de manifestação, vejamos:

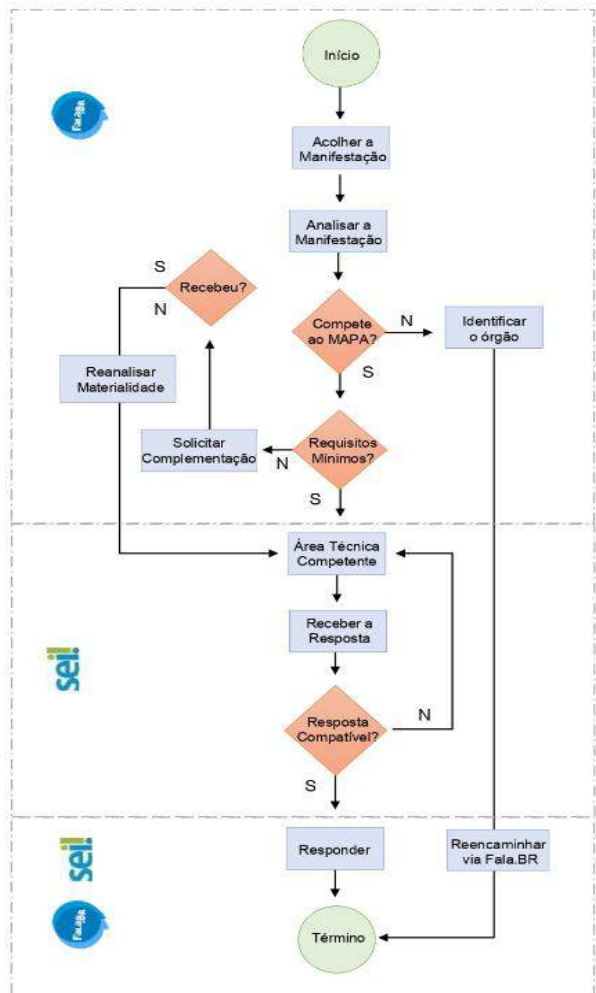
RECLAMAÇÃO



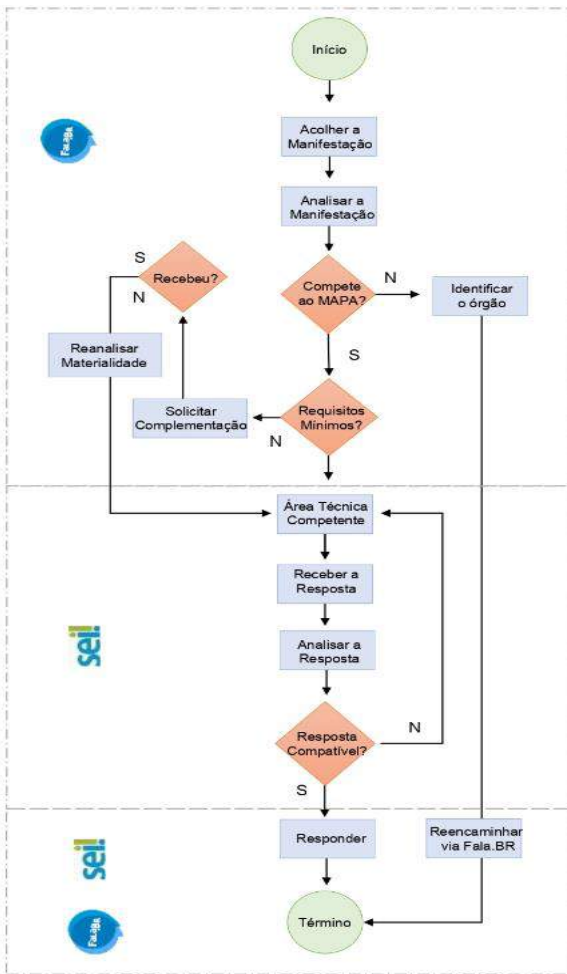
ELOGIO



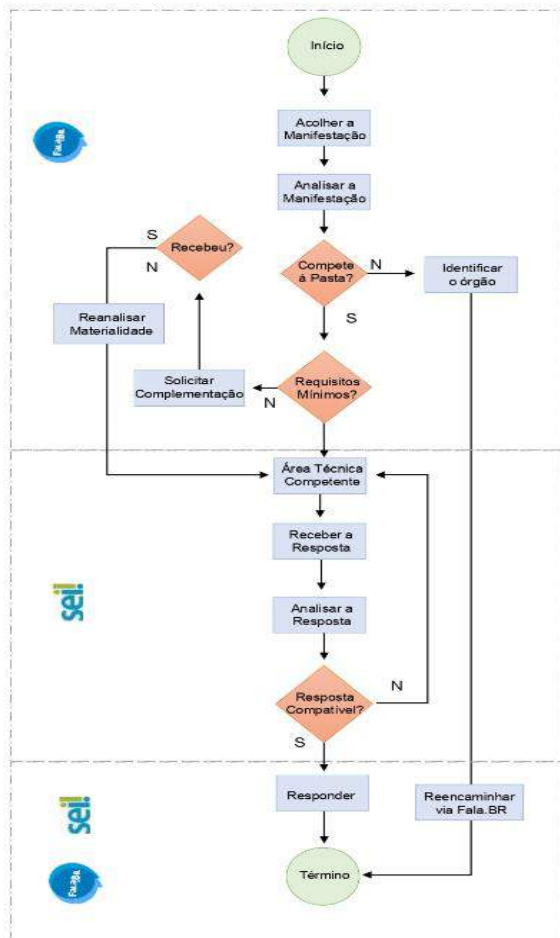
SOLICITAÇÃO



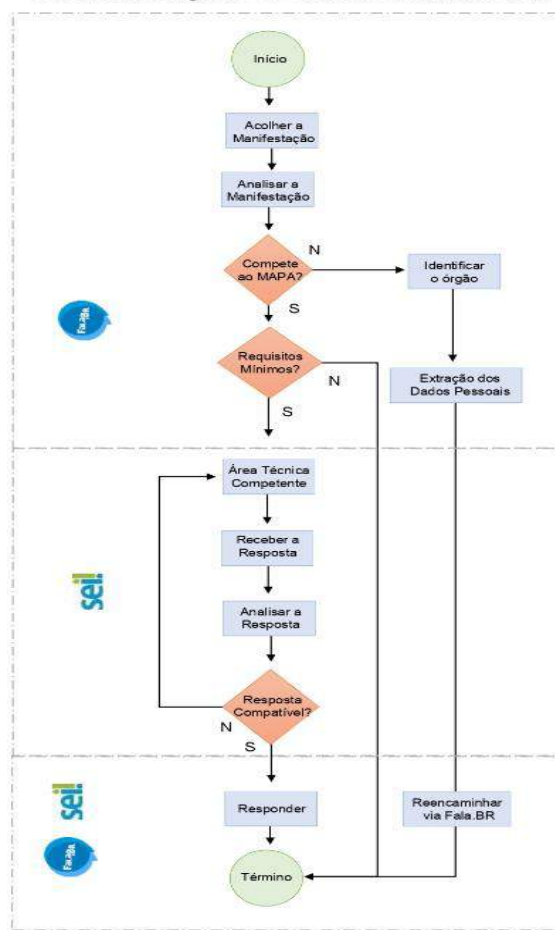
SIMPLIFIQUE



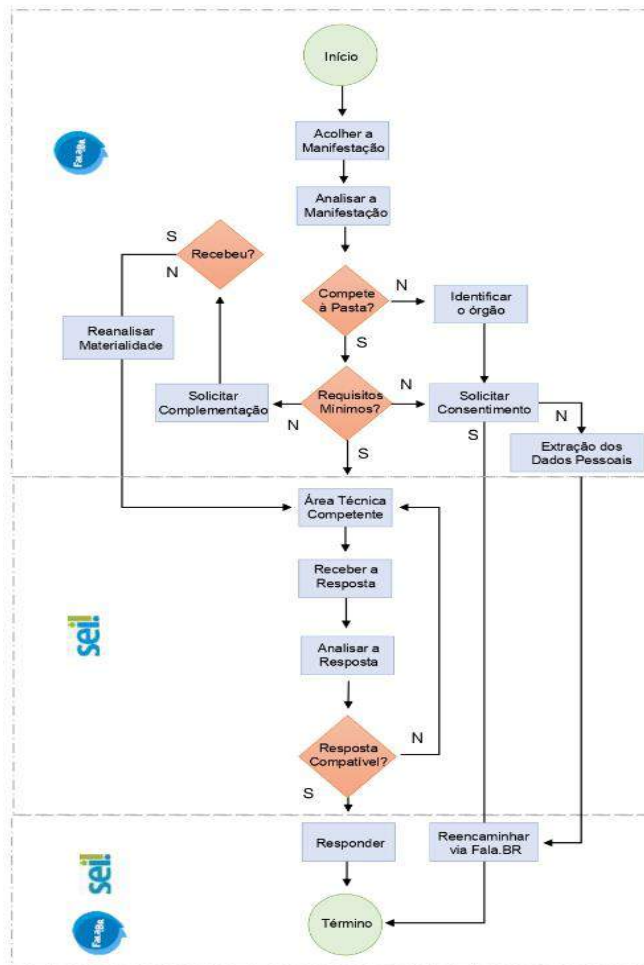
SUGESTÃO



COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE



DENÚNCIA



Além disso, o POP apresenta os conceitos e particularidades de cada manifestação tratada no âmbito da Ouvidoria (reclamação, denúncia, solicitação, sugestão, elogio, comunicação de irregularidade e simplifique), possibilitando ao profissional da Ouvidoria classificar corretamente o tipo da manifestação quando da sua análise e seguir o fluxo adequado.

Destarte, tencionando um acolhimento das manifestações com maior riqueza de elementos capazes de identificar a real necessidade do usuário, bem como buscando dar condições ao profissional da Ouvidoria na identificação de materialidade nos casos sob análise, a Ouvidoria/Mapa levantou juntamente com as áreas técnicas os assuntos mais abordados e quais informações são necessárias para atendimento das manifestações. Essas informações estão listadas no POP como critérios complementares, que são informações específicas e separadas por temas, onde constam os dados que são essenciais para atendimento das manifestações de competência do Mapa.

Outra abordagem apresentada no POP se refere ao tratamento das demandas classificadas como fluxos especiais, que são os casos de manifestações envolvendo irregularidades cometidas por agentes públicos do Órgão, as quais devem seguir um tratamento diferenciado, cujo conteúdo apresenta atos de corrupção, transgressões disciplinares, fatos graves e sistêmicos, entre outros. Para atendimento dessas manifestações, constam os procedimentos especiais, com orientações de como o profissional da Ouvidoria deverá proceder ao identificá-las, quando da análise.

O POP traz também o fluxo para realização de cobranças de respostas junto às áreas técnicas do Mapa, com o objetivo de garantir que as manifestações sejam respondidas dentro dos prazos estabelecidos.

Ainda, com a implantação do POP foi possível identificar demandas que, apesar de serem registradas na Plataforma Fala.BR, não são de competência das unidades de Ouvidoria, a exemplo de: representações funcionais e de órgãos públicos, consultas envolvendo dúvidas relacionadas à aplicação de legislação, requerimentos apresentados com base na Lei nº 9.784, de 1999 (Lei que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal), ou mesmo pedidos de acesso à informação, cuja competência para responder cabe ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

Portanto, para esses e outros casos semelhantes, o POP apresenta os procedimentos a serem observados pelo profissional da Ouvidoria quando do tratamento das situações acima descritas, conforme fluxo especificado no procedimento.

2) Histórico da implementação (Limite de duas páginas)

Inicialmente, cumpre assinalar que a Ouvidoria do Mapa sempre contou com a terceirização de mão de obra para o atendimento das manifestações, principalmente em relação ao fornecimento de pessoal e ferramenta para o gerenciamento do atendimento às manifestações, para fins de registro, tramitação e respostas.

Nesse cenário, tendo em vista a constante substituição das empresas que forneciam os referidos serviços, acarretando nas sucessivas atualizações e trocas de sistemas, tornou-se inviável, à época, a elaboração de um documento padrão permanente que abordasse fluxos, normas e procedimentos com efetividade a longo prazo, que auxiliasse os profissionais da Ouvidoria na execução do trabalho, principalmente os que ingressavam na unidade ou que se encontravam na condição de cobertura do posto de trabalho por período determinado.

Dessa forma, foram identificados alguns impactos negativos atrelados aos procedimentos adotados pela Ouvidoria quanto ao tratamento das demandas, dentre os quais listamos:

- ✓ Subjetividade na análise das demandas;
- ✓ Variação na aplicação de procedimentos e fluxos internos;
- ✓ Elevação no tempo de atendimento da demanda;
- ✓ Perda dos prazos de respostas;
- ✓ Tramitação de demandas para unidade incompetente;
- ✓ Ausência de mapeamento e entendimento dos riscos operacionais sujeitos ao tratamento das manifestações;
- ✓ Dificuldades em diagnosticar os principais problemas associados às manifestações;
- ✓ Falta de participação na apresentação de soluções aos problemas coletivos.

Entretanto, diante de toda a situação instável que a unidade enfrentava, não fora descartada a possibilidade de elaborar um material completo, que trouxesse uma padronização definitiva quanto aos procedimentos, legislações e fluxos que norteavam as atividades desenvolvidas na Ouvidoria.

Em janeiro de 2019, o contrato com a empresa prestadora de serviço que disponibilizava a ferramenta de gerenciamento de demandas e o fornecimento da mão de obra terceirizada encerrou-se, no entanto, não havia um contrato assinado que previsse o fornecimento de um novo sistema que auxiliasse no atendimento das demandas.

Em virtude dessa situação, a Ouvidoria passou a utilizar o Sistema Eletrônico de Informações - SEI para o gerenciamento das demandas internamente, reavendo, posteriormente, parte da mão de obra necessária para o atendimento das manifestações, por meio de contrato administrativo já existente no âmbito do Mapa.

Nesse momento, ficou evidente a necessidade e possibilidade de implementar o que anteriormente era tão discutido e pensado, mas que permanecia, até então, incubado na mente dos gestores: a elaboração de um material contendo os procedimentos padrões para o tratamento das demandas de Ouvidoria.

Impulsionados pela oportunidade, iniciou-se o trabalho de documentar todo o fluxo que era realizado na unidade. A partir de então, surgiu a ideia da construção do POP, que é uma metodologia de trabalho que consiste em descrever detalhadamente a forma e a ordem dos procedimentos necessários para a execução de determinada tarefa.

No decorrer do ano de 2019, foram realizadas diversas reuniões para discutir a criação do documento, a estrutura, as legislações que regem as atividades de Ouvidoria, o detalhamento dos canais de atendimento, a descrição e os desenhos dos fluxos, os critérios mínimos por assuntos tratados pela pasta do Mapa, fluxos especiais relacionados à agentes públicos e fluxos específicos da rotina de Ouvidoria, atentando-se aos mínimos detalhes e consolidando de forma ampla todo o mapeamento das atividades.

A primeira versão foi publicada no portal do MAPA, em outubro de 2019, com previsão de atualização para o mesmo período de 2020. Os esforços para criar e desenvolver o POP foram envidados por todos os servidores e colaboradores da Ouvidoria, contando com a coordenação do gestor titular, que tratava com os demais profissionais, fazendo os devidos apontamentos a serem discutidos e definidos para compor o POP.

Outrossim, em que pese a redução da força de trabalho na Ouvidoria, os impactos dos resultados obtidos após a criação do POP foram flagrantemente perceptíveis, podendo ser destacados os seguintes:

- ✓ Redução do tempo de resposta às manifestações;
- ✓ Eliminação das omissões de respostas às manifestações;
- ✓ Elevação da satisfação dos usuários quanto à resolutividade das manifestações; e
- ✓ Elevação da satisfação do usuário quanto ao atendimento da Ouvidoria.

Em 2020, deu-se início à revisão do documento, para promover todas as atualizações necessárias que foram identificadas e, mais uma vez, optou-se em privilegiar a participação de toda a equipe da Ouvidoria, prezando pela qualidade dos debates internos, dentro de um tempo razoável para descrever, discutir e definir as novas inserções no POP. Nesse período, houve uma forte atualização decorrente dos mapeamentos de fluxos que precisaram ser adaptados em virtude das alterações legislativas e das customizações apresentadas na Plataforma Fala.BR.

Verifica-se, portanto, que a implementação da primeira versão do POP na Ouvidoria do Mapa teve um impacto bastante satisfatório, pois foi possível aferir que o procedimento atingiu a sua principal finalidade, qual seja, a padronização do fluxo de atendimento às manifestações de ouvidoria, eliminando as subjetividades e, com isso, impactando positivamente na melhoria do tempo de resposta às demandas, e na satisfação do usuário quanto à qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria e a resolutividade das demandas.

Além disso, foi possível perceber outros impactos positivos advindos da implementação do POP, que mostrou significativamente o seu valor e importância na melhoria dos processos e na orientação daqueles que, de certa forma, não tinham experiência com as atividades de Ouvidoria, possibilitando a padronização dos trabalhos internos. Dentre os benefícios, podemos destacar:

- | | |
|--|--|
| ✓ Redução da variação nos processos; | ✓ Elevação do rendimento de serviço; |
| ✓ Facilidade no treinamento de pessoal; | ✓ Melhoria no atendimento aos usuários do serviço público interno e externo; |
| ✓ Capacitação do profissional de ouvidoria; | ✓ Padronização na linguagem dos profissionais de Ouvidoria; |
| ✓ Redução do tempo de atendimento das demandas; | ✓ Aumento da previsibilidade nos processos tornando-os mais consistentes; |
| ✓ Redução nas chances de falha nos processos; | ✓ Minimização prévia dos riscos em decorrências de seus impactos. |
| ✓ Melhoria na qualidade dos serviços prestados pelos profissionais da Ouvidoria; | |

Isto posto, conclui-se que o POP é uma ferramenta indispensável para a administração pública, e o tempo dispensado para a sua produção e implementação torna-se irrelevante frente às melhorias nos resultados apresentados, sendo evidenciadas em nossos relatórios gerenciais, bem como nos indicadores fornecidos pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), disponíveis no **Painel Resolveu?** (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>).

3) Relevância da prática (Limite de duas páginas)

É inegável que a implementação do POP possibilitou a padronização dos procedimentos, a partir da criação de fluxos estabelecidos em consonância com as diretrizes dispostas em normativos que definem o adequado tratamento das manifestações de ouvidoria.

Dessa forma, acreditamos que a relevância da prática apresentada pode ser avaliada levando-se em consideração o êxito obtido pela Ouvidoria, uma vez que sua efetivação resultou em melhorias na metodologia utilizada no tratamento das demandas, refletindo na satisfação do usuário do serviço público, demonstrada a partir da pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria – Geral da União (OGU) por meio da Plataforma Fala.BR.

Esses procedimentos contribuíram positivamente na eficiência dos processos gerenciados pela unidade, impactando satisfatoriamente na prestação dos serviços, dando maior credibilidade à Ouvidoria.

3.1) Criatividade e inovação

Não identificamos procedimento semelhante que utilize uma abordagem mais detalhada para a análise e tratamento de manifestações, que reforça a gestão e permite à Ouvidoria desenvolver um verdadeiro “modelo operacional padrão”.

Partindo de uma visão minuciosa, de forma didática e com linguagem simples, a Ouvidoria reuniu dados e produziu informações estratégicas para melhorar a eficiência do tempo de resposta e o controle de qualidade na prestação do serviço, para que as demandas fossem atendidas de forma mais efetiva.

Por ter um caráter inovador, o POP garante que a Ouvidoria possa alinhar fluxos já utilizados na rotina da equipe, direcionando as manifestações com maior qualidade e objetividade, além de solucionar um elevado número de manifestações em menor tempo.

Portanto, entendemos que a utilização do POP representa um incremento capaz de orientar ações primárias e prioritárias, facilitando a análise e o controle das manifestações, garantindo tomadas de decisões mais objetivas com base na necessidade da demanda, além de inovar na melhoria dos processos internos e na qualidade dos serviços prestados.

3.2) Custo-benefício

A Ouvidoria/Mapa não utilizou qualquer recurso financeiro na elaboração e implementação do POP, não havendo custos administrativos, tampouco contratação de consultoria para produzi-lo. Podemos dizer que o tempo e esforço dos servidores e colaboradores da unidade foram os maiores custos para a confecção do documento, que o fizeram utilizando ferramentas gratuitas ou já disponibilizadas pelo Órgão.

Em relação aos benefícios, o POP proporcionou maior engajamento e participação da equipe, melhorando o tempo de atendimento das manifestações. Além disso, a solução desenvolvida trouxe para a Ouvidoria condições de avaliar e promover melhorias nos trâmites internos, visando sempre a economia de tempo para análise.

3.3) Impactos da iniciativa/contribuição para a efetividade

Podemos verificar que uma mão de obra qualificada garante uma adequada análise das manifestações, menor tempo gasto para atendê-las e maior nível de satisfação do usuário.

Conforme apresentam os dados no Painel Resolveu, os resultados são absolutamente relevantes para a Ouvidoria, que sempre busca excelência no desempenho, garantindo, assim, o cumprimento de seus objetivos estratégicos.

Diante disso, destacamos alguns dados comparativos que demonstram o desempenho da Ouvidoria/Mapa, anterior, durante e posterior da aplicabilidade do POP:

Tempo de Resposta: Verifica-se que no período posterior à implantação do POP houve redução de 214,37% do tempo médio de respostas às manifestações, sendo todas respondidas dentro do prazo estabelecido.

Período de 01/01/2018 à 31/12/2018 - Anterior



Período de 09/01/2019 à 31/09/2019 - Durante



Período de 01/10/2019 à 01/10/2020 - Posterior



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Pesquisa de Satisfação: Verifica-se nas telas apresentadas em (Anexo – II), que após o período da aplicabilidade do POP, houve um aumento de **367% da participação do usuário nas respostas à pesquisa de satisfação** em comparação ao período anterior. A pesquisa avaliou a satisfação do usuário em relação à **Resolutividade e a Satisfação da Ouvidoria, apontando um aumento de 35% e 59%, respectivamente.**

Dessa forma, as práticas aqui relatadas geram valor tanto para o usuário do serviço público quanto para o próprio Órgão, tendo em vista que os usuários beneficiam-se diretamente de uma redução significativa do tempo de resposta das manifestações, sendo atendido com mais celeridade, o que gera maior participação social para a avaliação do serviço.

Além de gerar maior eficiência na prestação do serviço público, o POP tem como propósito dar maior agilidade e padronização nos serviços, sugerindo melhores práticas, podendo-se corrigir ou criar eventuais fluxos internos.

Por fim, deve-se destacar que a partir da implementação do POP foi possível criar mecanismos para diagnosticar os principais problemas relacionadas às manifestações dos usuários, bem como permitir que a unidade de Ouvidoria aponte soluções aos problemas coletivos.

Nesse contexto, desde o mês de julho/2020 a Ouvidoria apresenta às áreas técnicas do Mapa diagnósticos dos principais problemas identificados a partir das manifestações registradas pelos usuários, por meio de um documento identificado como INFORME, abordando o papel da Ouvidoria, o objetivo do tema apresentado, os dados quantitativos ou recortes dos casos concretos e, por fim, a sugestão da solução para o problema detectado, conforme (Anexo – III)

3.4) Simplicidade e Replicabilidade

Por fim, o POP é estruturado em um formato simples, implementando boas práticas com o objetivo de qualificar a equipe da Ouvidoria, garantindo uma análise adequada das manifestações, de forma a otimizar o tempo gasto para o atendimento, podendo ser facilmente replicado ou adaptado por outros órgãos ou esferas do Governo, em especial aqueles voltados ao atendimento público interno e externo.



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP

OUVIDORIA DO MAPA

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP

Emissão: 11/2020

Revisão: 11/2021

Versão: 002

Área Emitente: DIGAM / OUVIDORIA / MAPA

Procedimento: Orientação sobre tratativa de manifestações



Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

Tereza Cristina Corrêa da Costa Dias
Ministra de Estado da Agricultura,
Pecuária e Abastecimento

Marcos Montes Cordeiro
Secretário-Executivo

Paulo Márcio Mendonça Araújo
Chefe de Gabinete da Ministra

Cláudio Torquato da Silva
Chefe da Assessoria Especial de
Controle Interno

Luiz Antônio Nabhan Garcia
Secretário Especial de
Assuntos Fundiários

César Hanna Halum
Secretário de Política Agrícola

José Guilherme Tollstadius Leal
Secretário de Defesa Agropecuária

Jorge Seif Júnior
Secretário de Aquicultura e Pesca

Fernando Silveira Camargo
Secretário de Inovação,
Desenvolvimento Rural e Irrigação

**Fernando Henrique Kohlmann
Schwanke**
Secretário de Agricultura Familiar e
Cooperativismo

Orlando Leite Ribeiro
Secretário de Comércio e Relações
Internacionais

Valdir Colatto
Serviço Florestal Brasileiro

Equipe da Ouvidoria:

George Nogueira Cardoso
Ouvidor-Geral do MAPA

Ana Alayde Viana do Amaral Rocha
Fagner Ferreira Fortaleza
Iago Ravi Coutinho Rodrigues de Oliveira
Kelly Cristina da Silva
Maria Amélia de Souza
Marianna da Silva Meira de Almeida
Roney Rodrigues Sousa

Colaboradores:

Charles dos Santos Dias
Giovanna Prodomo Trigona
Israel Vieira de Souza
Quésia de Almeida Dantas
Wellisson Lucas de Almeida



SUMÁRIO

1. FINALIDADE DO DOCUMENTO.....	6
2. ESTRUTURAÇÃO E ORGANIZAÇÃO.....	6
3. RESPONSÁVEIS.....	6
4. DIRETRIZES E PRINCÍPIOS DO POP.....	6
5. TERMOS USUAIS.....	7
6. EXECUTANTES.....	9
7. CONHECIMENTOS NECESSÁRIOS.....	9
8. RECURSOS NECESSÁRIOS.....	9
9. LEGISLAÇÃO RELACIONADA.....	10
10. CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA.....	11
11. FLUXO DO PROCESSO.....	10
12. DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.....	10
13. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	21
13.1 RECLAMAÇÃO.....	21
13.2 ELOGIO.....	23
13.3 SUGESTÃO.....	25
13.4 DENÚNCIA.....	27
13.5 COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE.....	29
13.6 SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA.....	31
13.7 SIMPLIFIQUE.....	33
14. CRITÉRIOS PARA ANÁLISE DE DEMANDAS.....	36
15. CRITÉRIOS COMPLEMENTARES.....	37
16. FLUXOS ESPECIAIS.....	59
16.1 MANIFESTAÇÕES ENVOLVENDO IRREGULARIDADES COMETIDAS POR AGENTES PÚBLICOS DO MAPA (FALA.BR).....	59
16.2 MANIFESTAÇÕES ENVOLVENDO IRREGULARIDADES COMETIDAS POR AGENTES PÚBLICOS (E-mails/WhatsApp).....	61
16.3 MANIFESTAÇÕES SENSÍVEIS (FALA.BR).....	62
17. FLUXOS ESPECÍFICOS.....	63
17.1 CADASTRO DE MANIFESTAÇÕES NO FALA.BR E NO SEI.....	63
17.2 COBRANÇA DE RESPOSTA.....	64
17.3 REPRESENTAÇÃO, REQUERIMENTO OU CONSULTA NO FALA.BR E SEI.....	65
17.4 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	66
17.5 MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS POR OUTRA OUVIDORIA VIA FALA.BR.....	67

1. FINALIDADE DO DOCUMENTO

Padronizar o fluxo de atendimento e tratamento de manifestações de ouvidoria, observando as diretrizes legais, a fim de assegurar o exercício da cidadania participativa e a adequada prestação dos serviços públicos ofertados pelo Mapa.

Este POP foi estruturado considerando as manifestações cadastradas e recebidas no [Fala.BR](#), além daquelas que são recepcionadas nos demais canais disponibilizados pela Ouvidoria, e levadas a cadastro na referida plataforma.

2. ESTRUTURAÇÃO E ORGANIZAÇÃO

É composta pelo arcabouço legal relacionado com o serviço de ouvidoria, fluxos de manifestações e orientações específicas para o tratamento das demandas no âmbito do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA.

3. RESPONSÁVEIS

A responsabilidade pela gestão e manutenção é compartilhada entre o Ouvidor do Mapa, como gestor da Unidade, o Chefe de Divisão de Gestão e Acompanhamento de Manifestações, o Chefe do Serviço de Apoio Técnico e o Chefe do Serviço de Apoio Operacional.

4. DIRETRIZES E PRINCÍPIOS DO POP

As diretrizes observadas neste POP pautam-se naquelas descritas no art. 5º da Lei nº. 13.460, de 2017. Ademais, nortearam a elaboração deste documento os princípios da efetividade e da celeridade, visando a resolução das manifestações dos usuários no menor espaço de tempo possível, além daqueles insculpidos na Constituição da República Federativa do Brasil, quais sejam: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

5. TERMOS USUAIS

Para efeitos deste POP, considera-se as seguintes definições¹:

- **Administração Pública:** órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e 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;
- **Cargo Público:** é o conjunto de atribuições e responsabilidades previstas na estrutura organizacional que devem ser cometidas a um servidor;
- **Autoridade:** o servidor ou agente público dotado de poder de decisão;
- **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;
- **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;
- **Titular:** pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;
- **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;
- **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;

¹http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8112cons.htm; http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Lei/L13869.htm#art44;

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm; <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1999/lei-9784-29-janeiro-1999>; https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/27128217/do1-2018-06-25-instrucao-normativa-n-5-de-18-de-junho-de-2018-27128190;

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm; <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-10.153-de-3-de-dezembro-de-2019-231274119>;

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9492.htm.

- **Certificação de Identidade:** procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido;
- **Dado Pessoal:** informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
- **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;
- **Manifestação:** reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;
- **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;
- **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- **Solicitação de Providências:** pedido para adoção de providências por parte da Administração;
- **Comunicação de Irregularidade:** Informações de origem anônima que comunicam irregularidades ou ilícitos com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade;
- **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;
- **Identificação:** qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica; e
- **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.

6. EXECUTANTES

A execução do POP é compartilhada entre a Divisão de Gestão e Acompanhamento das Manifestações, o Serviço de Apoio Técnico, Serviço de Apoio Operacional e a equipe de atendimento da ouvidoria.

7. CONHECIMENTOS NECESSÁRIOS

Conhecimentos básicos de informática, análise e interpretação de textos e planilhas, criação e edição de arquivos em PDF, Excel, Word, gráficos e dados estatísticos.

8. RECURSOS NECESSÁRIOS

Estação de trabalho completa, contendo computadores, telefones e impressora; perfil de acesso aos sistemas, rede do Mapa, e-mail institucional e ferramentas operacionais.

9. LEGISLAÇÃO RELACIONADA

- [Lei nº 13.709/2018](#), dispõe sobre a proteção de dados pessoais – LGPD, redação dada pela Lei 13.853/2019.
- [Lei nº 13.460/2017](#), dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- [Decreto nº 10.253/2020](#), aprova a Estrutura Regimental do Mapa.
- [Decreto nº 9.492/2018](#), regulamenta a Lei nº 13.460/2017, e especifica os tipos de manifestações que podem ser feitas pelo usuário do serviço público.
- [Decreto nº 9.094/2017](#), dispõe sobre a participação do usuário de serviços públicos nos processos de simplificação e desburocratização de serviços.
- [Portaria nº 1.879/2017](#), estabelece o fluxo interno para tratamento de denúncias no âmbito do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – Mapa.
- [Portaria nº 1.370/2018](#), institui os canais de recebimento de denúncias realizadas por empresas fiscalizadas pelo Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – Mapa, que envolva atos de corrupção praticados por agentes públicos.
- [Instrução Normativa nº 05/2018](#), 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 Conjunta do MPDG-CGU nº 1/2018](#), estabelece os procedimentos relativos às solicitações de simplificação de serviços públicos, a serem efetivadas por meio de formulário denominado “Simplifique!”.
- [Instrução Normativa nº 15/2018 da CGU](#), institui o Programa de Melhoria Continuada das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – PROMOUV.
- [Instrução Normativa nº 18/2018 da CGU](#), estabelece a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), como plataforma única de recebimento de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.
- [Instrução Normativa nº 19/2018 da CGU](#), estabelece as regras para recebimento exclusivo de manifestações de ouvidoria por meio das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.
- [Resolução nº 03/2019 da CGU](#), aprova as medidas gerais de salvaguarda à Identidade de Denunciantes.
- [Portaria nº 147/2020](#), 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 COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA

Os canais disponibilizados pela Ouvidoria são:

- **EXCLUSIVO PARA O CIDADÃO:**



Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR

<https://falabr.cgu.gov.br/>



E-mail

ouvidoria@agricultura.gov.br



Correspondência e presencial

Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – Mapa/Ouvidoria

Esplanada dos Ministérios, Edifício Sede, Bloco D, 2º Andar, Sala 245, CEP

70.043-900 – Brasília – Distrito Federal

- **EXCLUSIVO PARA EMPRESAS FISCALIZADAS PELO MAPA**



E-mail

denuncias.empresas@agricultura.gov.br



WhatsApp

(61) 99696-1912

O atendimento da Ouvidoria funciona de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 18:00 horas.

11. FLUXO DO PROCESSO

A representação do fluxo de tratamento das demandas oriundas da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) tem como objetivo facilitar o entendimento do profissional da ouvidoria. Este fluxo é alimentado a partir das manifestações apresentadas pelos usuários do serviço público, que se manifestam por meio do Fala.BR, e pelos demais canais disponibilizados pela Ouvidoria do Mapa, sendo essas levadas a cadastro na referida plataforma.

12. DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Para tratamento das manifestações, os profissionais da ouvidoria deverão observar atentamente as fases representadas no fluxograma, desde o processo inicial com o devido cadastro na Plataforma Fala.BR, passando pela análise, tramitação à área técnica responsável e, por fim, chegando à conclusão das demandas, com o envio da resposta ao usuário do serviço público.

A seguir apresentaremos detalhadamente os procedimentos a serem seguidos em cada fase:

FASE - 1. Recebimento da manifestação na plataforma Fala.BR: Realizar consulta na página inicial do Fala.BR, a fim de verificar as manifestações que foram registradas pelo usuário, selecionando o período desejado e, após, analisá-las individualmente.

FASE - 2. Análise prévia da manifestação no Fala.BR: Realizar a leitura da manifestação na íntegra, bem como dos seus anexos, quando apresentados, observando os seguintes itens:

Item	Análise	Procedimento	
		Sim	Não
1	O assunto condiz com a classificação da manifestação?	Prosseguir para o próximo item.	Alterar a classificação no Fala.BR, observando as definições constantes no Decreto nº 9.492/2018.
2	O assunto faz menção às competências do Mapa?	Prosseguir para o próximo item.	Transferir a manifestação via Fala.BR para a ouvidoria do órgão competente. Nos casos de denúncia, deve-se, preliminarmente, pedir o consentimento do demandante. Em havendo negação ou ausência de resposta, será realizado o procedimento de "pseudonimização", por meio do recurso "extrato" disponibilizado pelo Fala.BR, para, então, ser transmitida à ouvidoria competente.
3	O assunto da manifestação trata-se de um pedido de acesso à informação?	Consultar a equipe do SIC, através de e-mail, informando o número do NUP e o texto da manifestação, de forma a certificar-se quanto ao adequado tratamento. Após o retorno desse e-mail, proceder com a reclassificação da demanda	Prosseguir para o próximo item.

		para pedido de acesso à informação.	
4	A demanda trata-se de manifestação de ouvidoria, conforme os termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017?	Prosseguir para o item 6.	Analisar o conteúdo da demanda e verificar se trata de Consulta ou Requerimento, prosseguindo com resposta conclusiva, informando o canal correto para encaminhamento da referida 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	Prosseguir para o próximo item.	Pedir complementação quando a manifestação for identificada. Tratando-se de manifestação cadastrada de forma anônima, poderá preliminarmente consultar a área técnica responsável

	alcançar o objetivo que se fundamenta a manifestação?		sobre a possibilidade de responder a demanda com os elementos que foram apresentados. Quando constatado que a demanda não possui nenhum elemento mínimo, encerrar a manifestação justificando a impossibilidade de prosseguimento.
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	Proceder com o encerramento da demanda no Fala.BR por duplicidade.	Prosseguir para o próximo item.

	Ouvidoria, para qual exista processo em andamento?		
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	Prosseguir para o tópico 16 (Demandas envolvendo irregularidades cometidas por agentes públicos do Mapa).	Retornar para o Item 4.

	cometida por agente público do Mapa?		
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. Cadastro da Manifestação no Sistema SEI: Realizada a análise prévia da manifestação no Fala.BR, autuar processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), incluindo a manifestação, sem os dados de identificação do manifestante, para preparação do encaminhamento à área técnica responsável, vejamos:

- Ao iniciar o processo, deverão preencher os seguintes campos obrigatoriamente:
 - Escolher o tipo de processo correspondente à manifestação;
 - Classificação por Assuntos: 002 – Atendimento ao Cidadão;
 - Interessados: Ouvidoria/Mapa;
 - Nível de Acesso: Restrito (Documento Preparatório (Art. 7º, § 3º, da Lei nº 12.527/2011));
- Todo processo deverá ser autuado de forma restrita, com exceção dos processos que haja necessidade de duplo encaminhamento, cujo conteúdo contenha irregularidades praticadas por agentes públicos e necessite de uma providência administrativa por parte da unidade técnica do Mapa. Esses serão autuados de forma sigilosa;
- O processo deverá conter o espelho da demanda extraído do Fala.BR, renomeado de acordo com o tipo de manifestação, a exemplo: Manifestação NUP XXXXX.XXXXXX/XXXX-XX, e os respectivos anexos renomeados como ANEXO I; ANEXO II..., quando for apresentado, devendo sempre pseudonimizar os dados de identificação do manifestante, tanto no espelho da demanda quanto em seus anexos, com exceção dos casos em que os dados do demandante sejam indispensáveis para o tratamento da manifestação;
- O despacho deverá ser de acordo com o tipo de manifestação, fazendo as adaptações necessárias, tais como: especificar no cabeçalho o nome e sigla da área técnica responsável, incluir o NUP no campo específico, referenciar os anexos de acordo com os números do documento e informar o prazo de atendimento da manifestação, que serão de 20 dias, contados a partir da data do encaminhamento.

FASE – 4. Preenchimento da Planilha de Controle – Pasta na Rede: Para cada manifestação tratada atualizar a referida planilha, preenchendo todos os campos disponíveis, sendo de suma importância para fins de relatórios e consulta de dados precisos, não apresentados por outras fontes. Vejamos:

- Deverá constar todas as manifestações cadastradas sem exceções, desde aquelas que foram encaminhadas para a área técnica; as transferidas para outras unidades de ouvidoria; as encerradas por falta de materialidade; os pedidos de

complementação ao demandante; as manifestações em duplicidades, entre outras;

- A planilha segue um padrão que deverá ser respeitado durante o preenchimento, evitando embaraçar o controle e a finalidade;
- A responsabilidade pela atualização fica por conta daquele apontado na planilha diária como responsável pelo tratamento da manifestação, não dispensando as manifestações que chegam no dia a dia, tais como: presencial; e-mail; telefone; carta e WhatsApp, as quais deverão ser incluídas pelo profissional da ouvidoria que está realizando o atendimento, evitando, assim, divergência nos dados em comparação entre o sistema e a planilha;
- Quando a demanda retornar à Ouvidoria com a resposta da área técnica, deverá ser alterado na planilha o nome da área que respondeu a demanda, o status atual, e acrescentado o resultado final gerado, ou seja, procedente ou improcedente.

FASE – 5. Acompanhamento da manifestação quanto ao vencimento dos prazos nos sistemas Fala.BR e SEI: Acompanhar as manifestações que permanecem abertas nos Sistemas Fala.BR e SEI, as quais extrapolam o prazo de 30 dias sem o devido posicionamento da área, seja através da transmissão de resposta conclusiva ou justificativa de prorrogação de prazo, conforme estabelece a IN nº 5 de 2018 da OGU, observando as orientações a seguir:

- Consultar as manifestações diariamente no Fala.BR, cujo prazo de vencimento para o oferecimento de resposta ultrapasse os 30 dias previstos;
- Abrir as manifestações em atraso no SEI, e verificar se já existe resposta parcial ou conclusiva da área técnica que possibilite o encerramento da demanda no Fala.BR;
- Após realizada a análise no SEI, transmitir ao demandante via Fala.BR o posicionamento que a área apresentou, ou o modelo padrão de resposta intermediária contendo a justificativa do pedido de prorrogação;
- Realizar cobrança das manifestações em atraso, utilizando o modelo de despacho de cobrança de 20 dias e ou 40 dias, conforme o caso, devendo nesse último caso ser direcionado a cobrança à autoridade hierarquicamente superior.

FASE – 6. Acompanhamento das manifestações complementadas pelo demandante no

Fala.BR e SEI: Acompanhar as manifestações complementadas pelo demandante dentro do período de 20 dias, devendo proceder da seguinte forma:

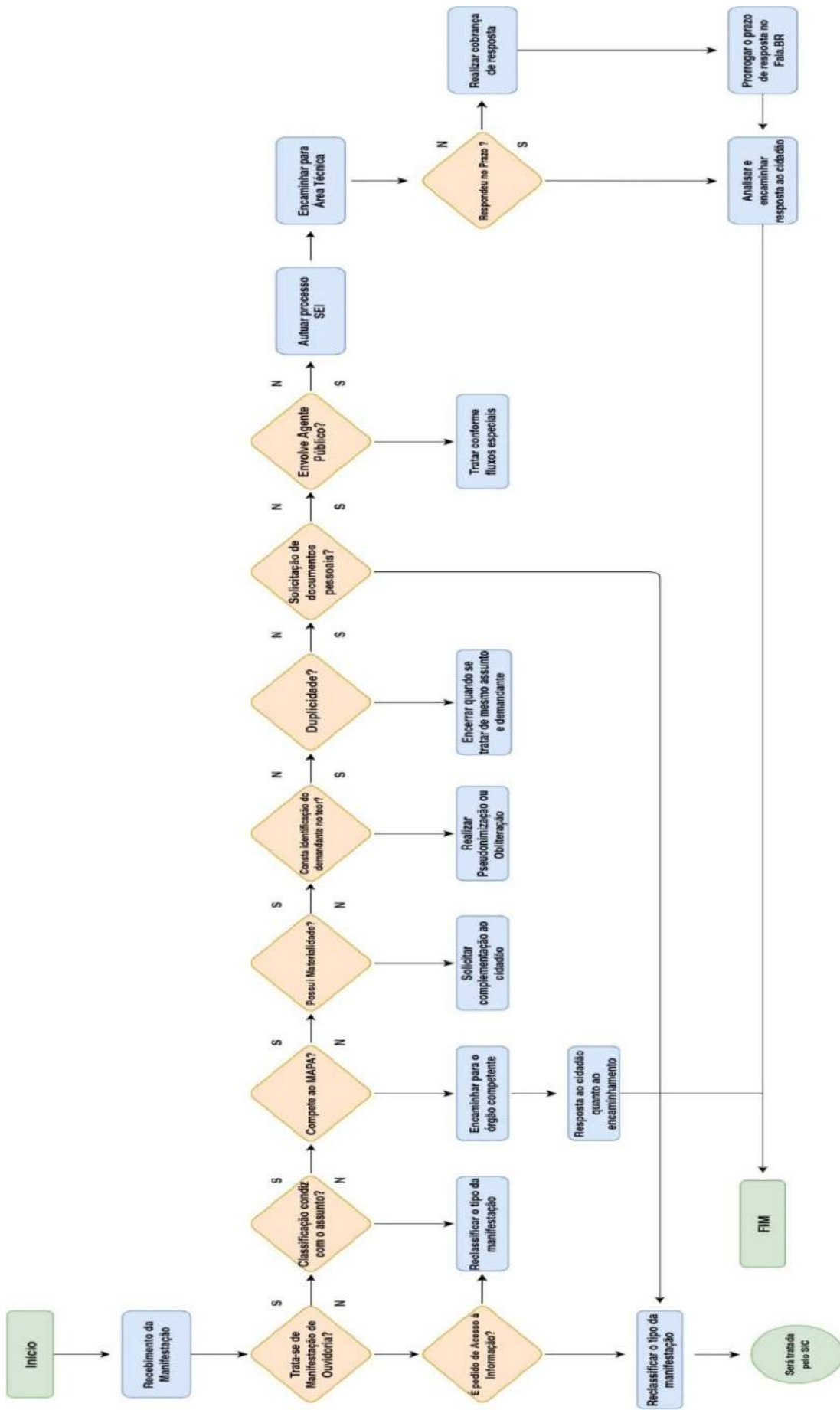
- Cada profissional da ouvidoria ficará responsável pelo controle e acompanhamento das manifestações que tiveram necessidade de serem complementadas;
- O controle deve ser realizado na Planilha de “Controle de Demandas”, sendo destacado com a cor específica utilizada por cada profissional da ouvidoria no registro da demanda na planilha, respeitando e incluindo a data limite oferecida pelo sistema Fala.BR para a complementação;
- Dentro do prazo de 20 dias estipulados pelo sistema Fala.BR, o profissional da ouvidoria passará a acompanhar as manifestações, devendo identificar aquelas que já foram complementadas pelo demandante e, posteriormente, seguir para o tratamento;
- Passado o prazo de 20 dias do pedido de complementação, e caso o cidadão não responda com as informações solicitadas, o sistema Fala.BR arquivará a manifestação automaticamente;
- Diante do arquivamento automático, deve-se reanalisar o conteúdo da manifestação, de modo a consultar preliminarmente a área técnica responsável sobre a possibilidade de atendimento da demanda com os dados que foram apresentados pelo usuário, antes de proceder com o seu arquivamento definitivo.

FASE – 7. Apresentação de resposta da área técnica no Sistema SEI: O responsável pelo tratamento das respostas advindas da área técnica responsável, observará algumas possibilidades que poderão surgir. Vejamos:

- Resposta Conclusiva – deverá conter informações claras e objetivas, compatíveis com o que fora alegado na manifestação do demandante. Caso a resposta seja divergente em relação à manifestação, o processo deverá ser devolvido à área técnica mediante despacho da ouvidoria, explicando o motivo da devolução;

- Resposta Parcial – poderá conter informações quanto às providências que serão adotadas, necessidade de estender o prazo para realização da fiscalização, dentre outros apontamentos voltados para as ações da demanda;
- Pedido de Complementação - a área apresentará os dados que deverão ser complementados para prosseguir no atendimento da demanda, com exceção da manifestação anônima, devendo os profissionais da ouvidoria proceder com a solicitação de complementação dos dados necessários;
- Assunto que não compete à área técnica – a área devolverá o processo à ouvidoria quando o assunto da manifestação não for correlato com as suas atribuições, podendo sugerir a área técnica responsável para tratar o determinado assunto, assim, o responsável prosseguirá com o novo encaminhamento à área técnica competente;
- Resposta – em caso de respostas que contenham informações excessivas e/ou técnicas além da necessidade para o atendimento da demanda, ou que não se apresentem em linguagem cidadã, dever-se-á requerer informações à área técnica responsável sobre o conteúdo que poderá ser transmitido ao demandante;
- Espelho da Resposta Conclusiva – Ao receber o processo com a resposta conclusiva da área técnica responsável, analisá-la e posteriormente responder ao cidadão no Fala.BR. Em seguida, gerar o espelho da manifestação para inclusão no processo e conclusão na ouvidoria (SEI), observando se consta no teor da manifestação algum dado que possa identificar o cidadão, devendo, nesses casos, obliterar ou retirar a informação.

Fluxo de Atividade



13. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

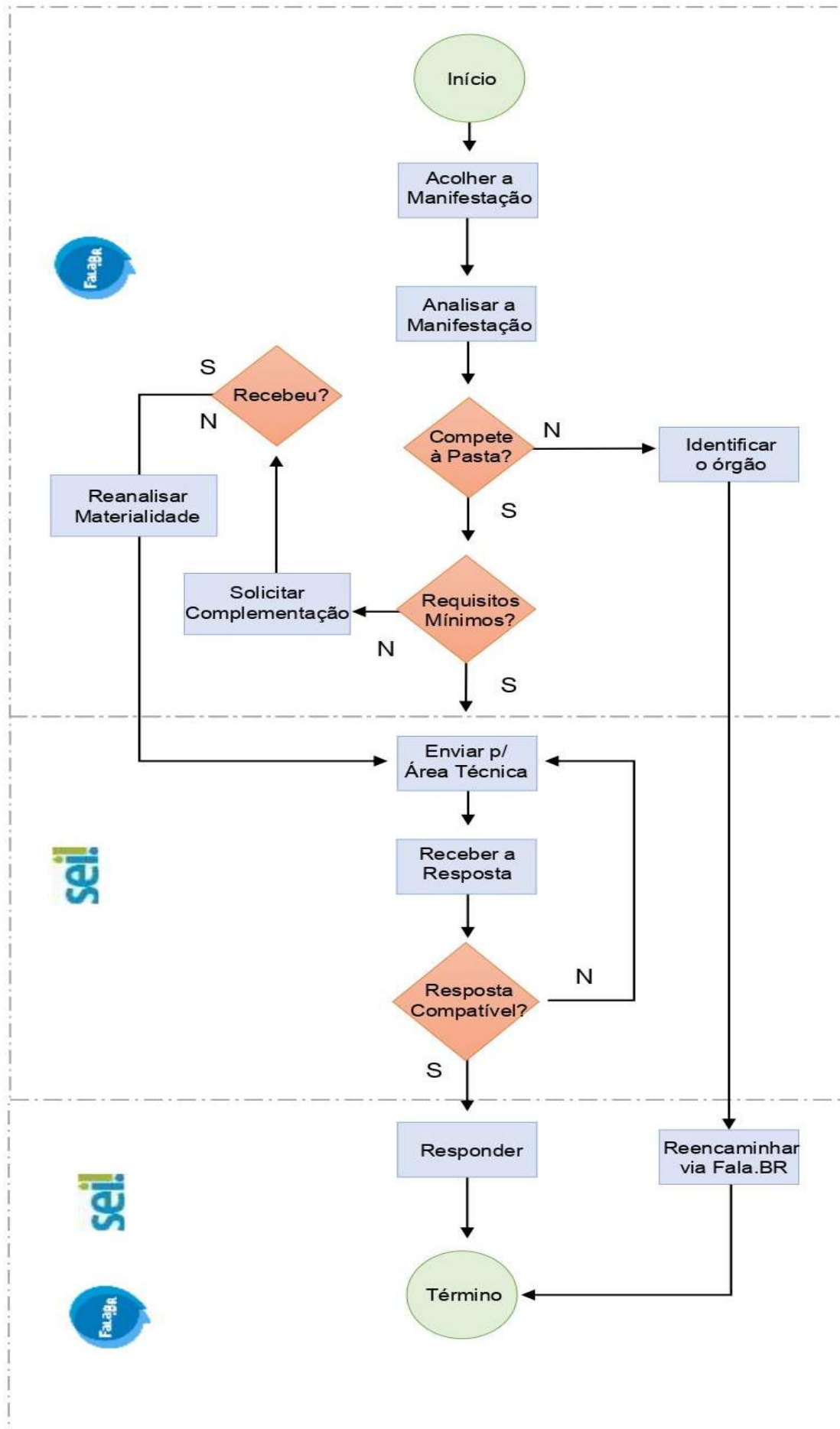
13.1 RECLAMAÇÃO

A reclamação, via de regra, demonstrará uma insatisfação relativa à prestação de serviços públicos no Mapa e à conduta de seus agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços. Poderá, ainda, apresentar um descontentamento em relação a qualidade de produtos que são fiscalizados pelo Mapa. O Usuário expressa desagrado com um serviço prestado na forma de crítica ou opinião desfavorável.² Nesse sentido, quando for recebida reclamação na ouvidoria, deverão ser seguidas as orientações abaixo:

- No caso específico da reclamação, deverá ser identificado, preliminarmente, se a matéria é de competência do Mapa e, caso não seja, encaminhar via Fala.BR para a ouvidoria correspondente, considerando a manifestação como encerrada;
- Antes de encaminhar à área técnica responsável, deverá ser realizada a obliteração dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que realizou a reclamação, tanto no espelho da manifestação, quanto nos anexos. Exceto nos casos em que a identificação do cidadão seja imprescindível para o atendimento da demanda;
- É obrigatória a consulta no Fala.BR utilizando os filtros disponibilizados pelo sistema, para que seja identificado se o assunto tratado na demanda já está sendo tratado em outra demanda ou se já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando, dessa forma, na identificação de possíveis manifestações em duplicidade, que deverão ser encerradas; ou então, demandas com assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no mesmo processo que encontra-se em apuração pela área técnica;
- Identificado que a reclamação não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via Fala.BR, observado os critérios do item 15 deste POP;
- Certificado que a reclamação é de competência desta Pasta e caso possua os indícios mínimos de materialidade, deve-se tramitar a demanda atendendo a especificação do fluxo descrito abaixo:

²http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9492.htm.

RECLAMAÇÃO



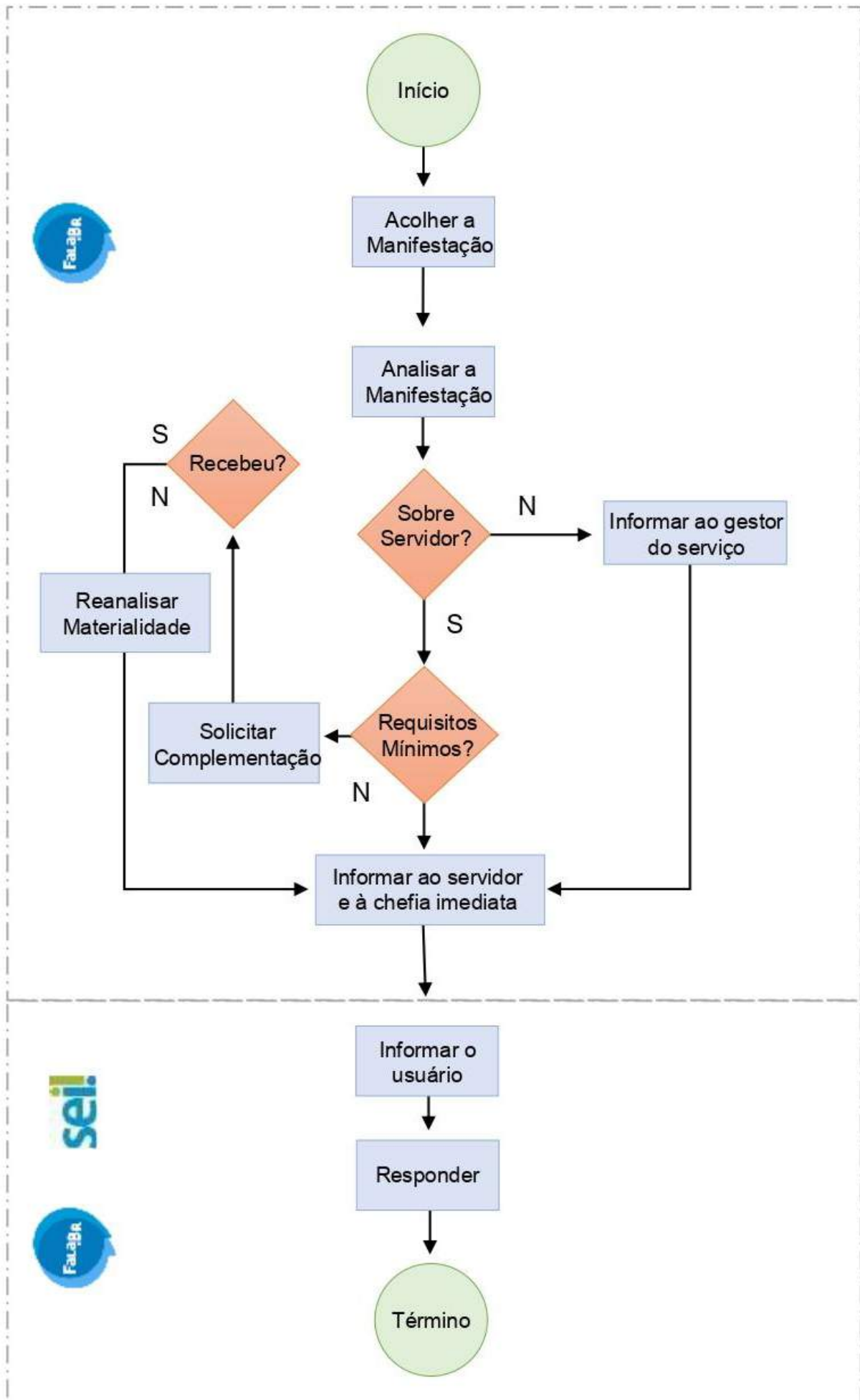
13.2 ELOGIO

O elogio apresenta-se como uma demonstração de reconhecimento, agradecimento ou satisfação sobre o serviço público prestado ou o atendimento recebido no âmbito do Mapa³. Quando a manifestação recebida se tratar de elogio, deverá ser identificado se a demanda está relacionada ao serviço prestado de modo geral ou especificamente ao atendimento prestado por um agente ou servidor público, e seguir as seguintes orientações:

- No caso específico do elogio, deverá observar se o serviço prestado ou agente/servidor público estão relacionados ao Mapa, e, caso não estejam, deverá encaminhar, via Fala.BR, para a ouvidoria correspondente, considerando a manifestação como encerrada;
- Antes de encaminhar à área técnica responsável, deverá ser realizada a obliteração dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que realizou o elogio, tanto no espelho da manifestação, quanto nos anexos. Exceto nos casos em que a identificação do cidadão seja imprescindível para o atendimento da demanda;
- Caso identificado que o elogio se relaciona ao serviço prestado ou agente/servidor público do Mapa, mas não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via Fala.BR, observando os critérios do item 15 deste POP;
- Identificado que o elogio é de competência do Mapa, e que possui os elementos necessários para encaminhamento, deve-se tramitar a demanda à área técnica responsável, devendo encerrá-la no Fala.BR com resposta conclusiva ao cidadão demandante, informando que o elogio foi encaminhado ao servidor que prestou o serviço, bem como à sua chefia imediata;
- O encaminhamento deverá atender a especificação do fluxo descrito abaixo:

³http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9492.htm

ELOGIO



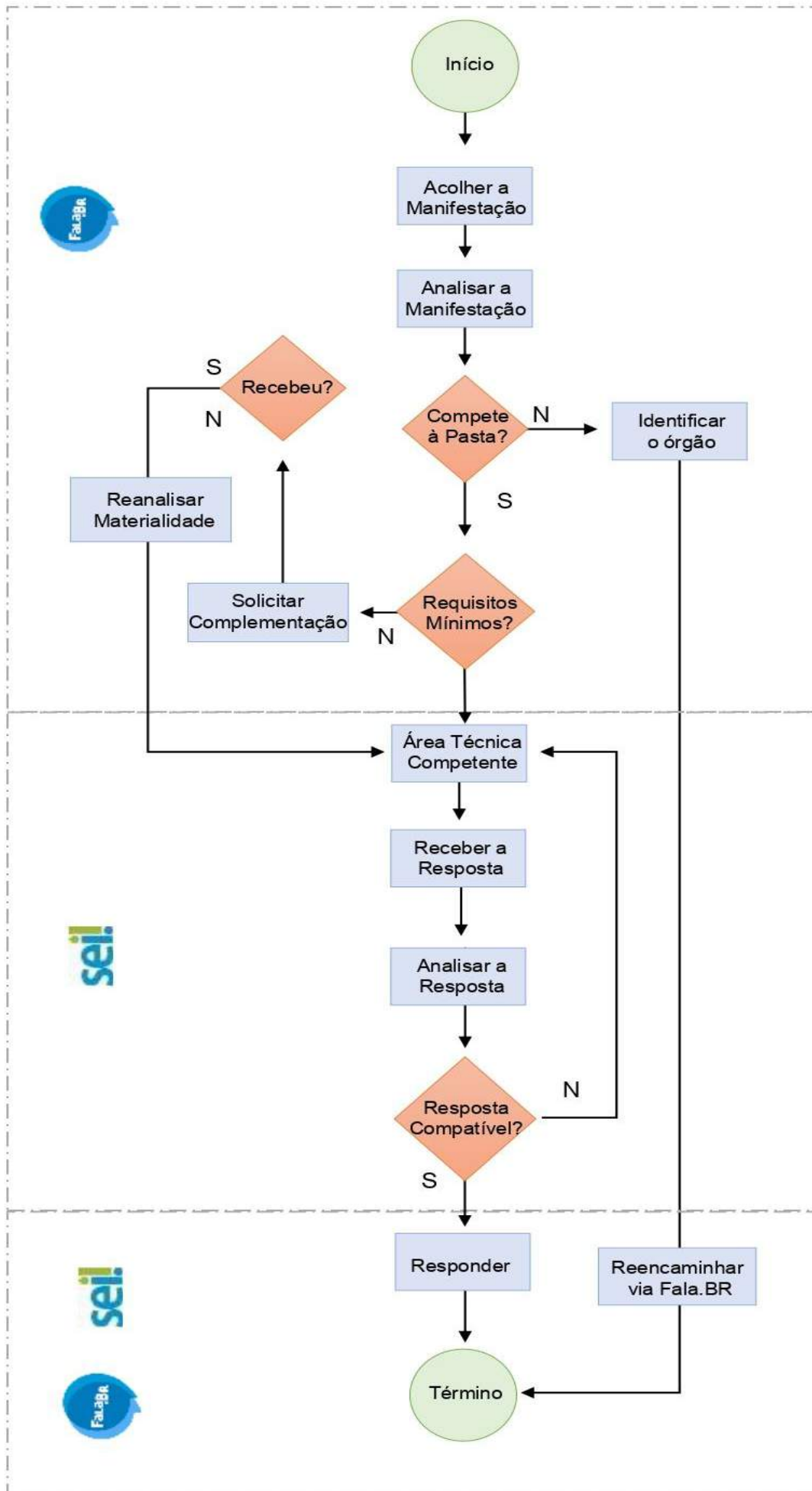
13.3 SUGESTÃO

Em sua maioria, a sugestão apresenta-se como uma ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados pelo Mapa, ou seja, apresenta-se como uma tentativa de contribuição individual ou coletiva para o aperfeiçoamento de política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato do órgão ou serviço público prestado⁴. Deverão seguir as seguintes orientações quanto à sugestão recebida nesta ouvidoria:

- No caso específico de sugestão, deverá observar se o tema proposto se relaciona às competências do Mapa, caso não seja, deverá encaminhar, via Fala.BR, para a ouvidoria de competência e considerar a manifestação como encerrada;
- Antes de encaminhar à área técnica responsável, deverá ser realizada a obliteração dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que realizou 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;
- É obrigatória a consulta no Fala.BR utilizando os filtros disponibilizados pelo sistema, para que seja identificado se o assunto tratado na demanda já está sendo tratado em outra demanda ou se já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando, dessa forma, na identificação de possíveis manifestações em duplicidade, que deverão ser encerradas; ou então, demandas com assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no mesmo processo que encontra-se em análise pela área técnica;
- Identificando que a sugestão não apresenta as informações mínimas para seu encaminhamento, deverá ser solicitada a complementação das informações, ao demandante, via Fala.BR, observando os critérios do item 15 deste POP;
- Nos casos onde a sugestão apresente idéias de criações ou melhorias referentes aos serviços prestados pelo Mapa e tenha todos os elementos que possibilitem sua análise pela área técnica, deverá tramitar a manifestação atendendo a especificação do fluxo descrito abaixo:

⁴http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2015-2018/2018/Decreto/D9492.htm

SUGESTÃO



13.4 DENÚNCIA

Trata-se de uma manifestação que indica a prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, a exemplo da Corregedoria-Geral, Comissão de Ética, Serviço de Fiscalização etc.⁵ Geralmente as denúncias envolvem a comunicação de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação.

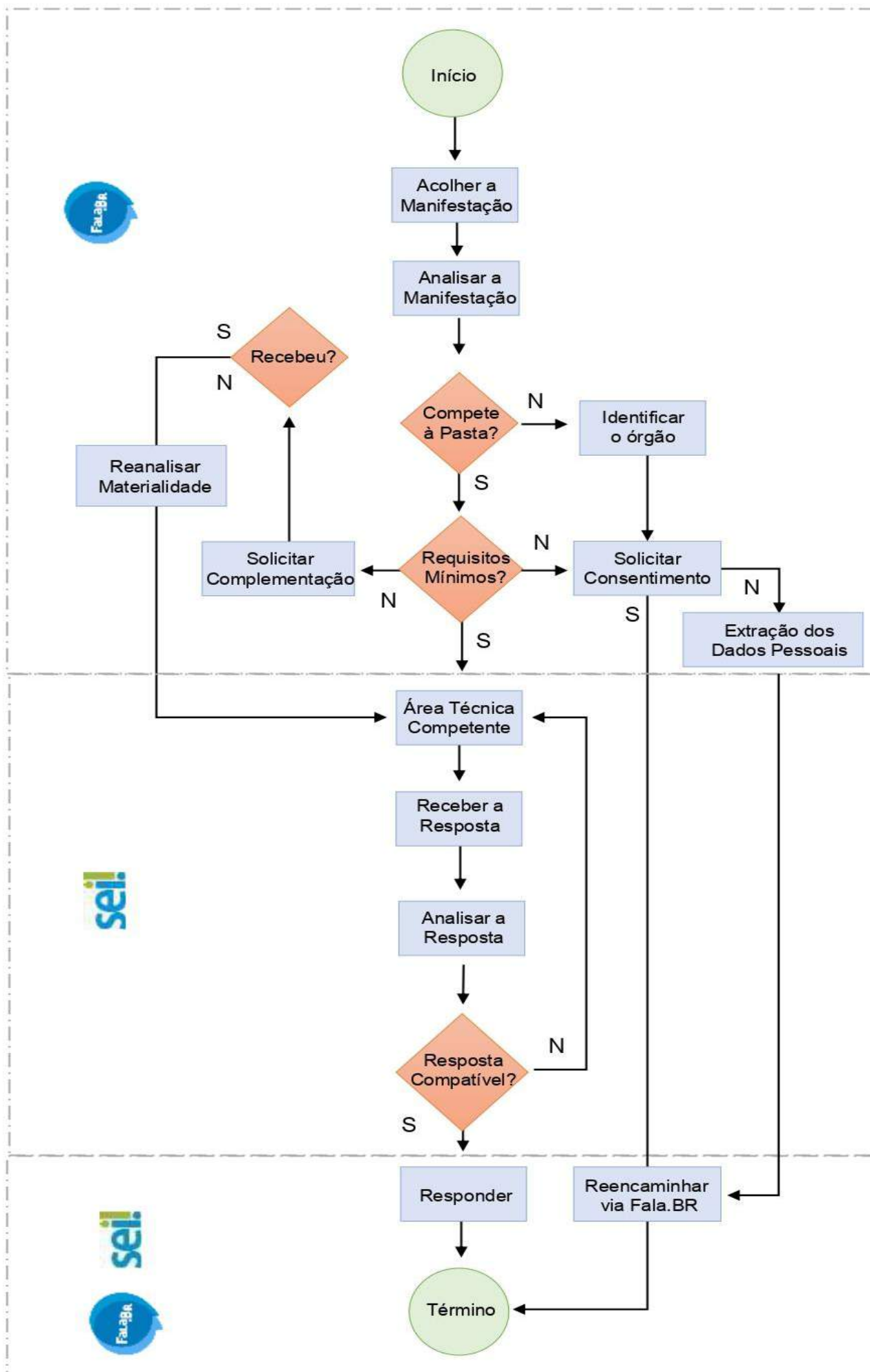
No entanto, as denúncias poderão ainda envolver irregularidades cometidas por empresas fiscalizadas pelo Mapa e que dependam da atuação do Serviço de Inspeção Federal, bem como irregularidades relacionadas à políticas públicas de competência do Mapa.

Nesse tópico serão abordadas somente as orientações quanto às denúncias cujo conteúdo verse sobre irregularidades relacionadas à políticas públicas de competência do Mapa, além daquelas que dependam da atuação do Serviço de Inspeção Federal, **com exceção das denúncias envolvendo irregularidades praticadas por agentes públicos do Mapa, que deverão seguir o item 16 deste POP, sobre tratamento de Fluxos Especiais.**

- Em todos os casos, antes de encaminhar à área técnica responsável, deverá ser realizada a obliteração dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que realizou a denúncia, tanto do espelho da manifestação, quanto dos anexos.
- Deve-se identificar, preliminarmente, se é matéria de competência do Mapa, e, caso não seja, deverá encaminhar via Fala.BR, para a ouvidoria competente e considerar a manifestação como encerrada;
- Antes do encaminhamento da demanda à ouvidoria competente, quando a denúncia não for de competência do Mapa, deverá ser solicitado, via Fala.BR, o consentimento do demandante para transferência para outra unidade de ouvidoria. Havendo negação ou ausência de resposta à solicitação de consentimento, será realizado o processo de “pseudonimização” das informações que possibilitem a identificação do autor da manifestação, por meio do recurso “EXTRATO”, disponibilizado pelo Fala.BR, para então, poder ser tramitada à ouvidoria competente;
- Deverá consultar no Fala.BR, utilizando os filtros disponíveis pelo sistema, para que seja identificado se o assunto que está sendo tratado já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando na identificação de manifestações em duplicidade, a serem encerradas; ou assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no processo que já se encontra na área técnica para apuração;
- Identificando que a denúncia não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via Fala.BR, observando os critérios do item 15 deste POP;
- Nos casos das denúncias de competência do Mapa que contenha os elementos mínimos de materialidade e autoria, deverá tramitar a manifestação atendendo a especificação do fluxo descrito abaixo:

⁵http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9492.htm.

DENÚNCIA



13.5 COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE

Trata-se de demanda que contém informações de origem anônima, comunicando irregularidades ou ilícitos com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, a exemplo da Corregedoria-Geral, Comissão de Ética, Serviço de Fiscalização etc. Geralmente, envolvem a comunicação de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação.⁶

No entanto, as comunicações poderão ainda envolver irregularidades cometidas por empresas fiscalizadas pelo Mapa e que dependam da atuação do Serviço de Inspeção Federal, bem como irregularidades relacionadas à políticas públicas de competência do Mapa.

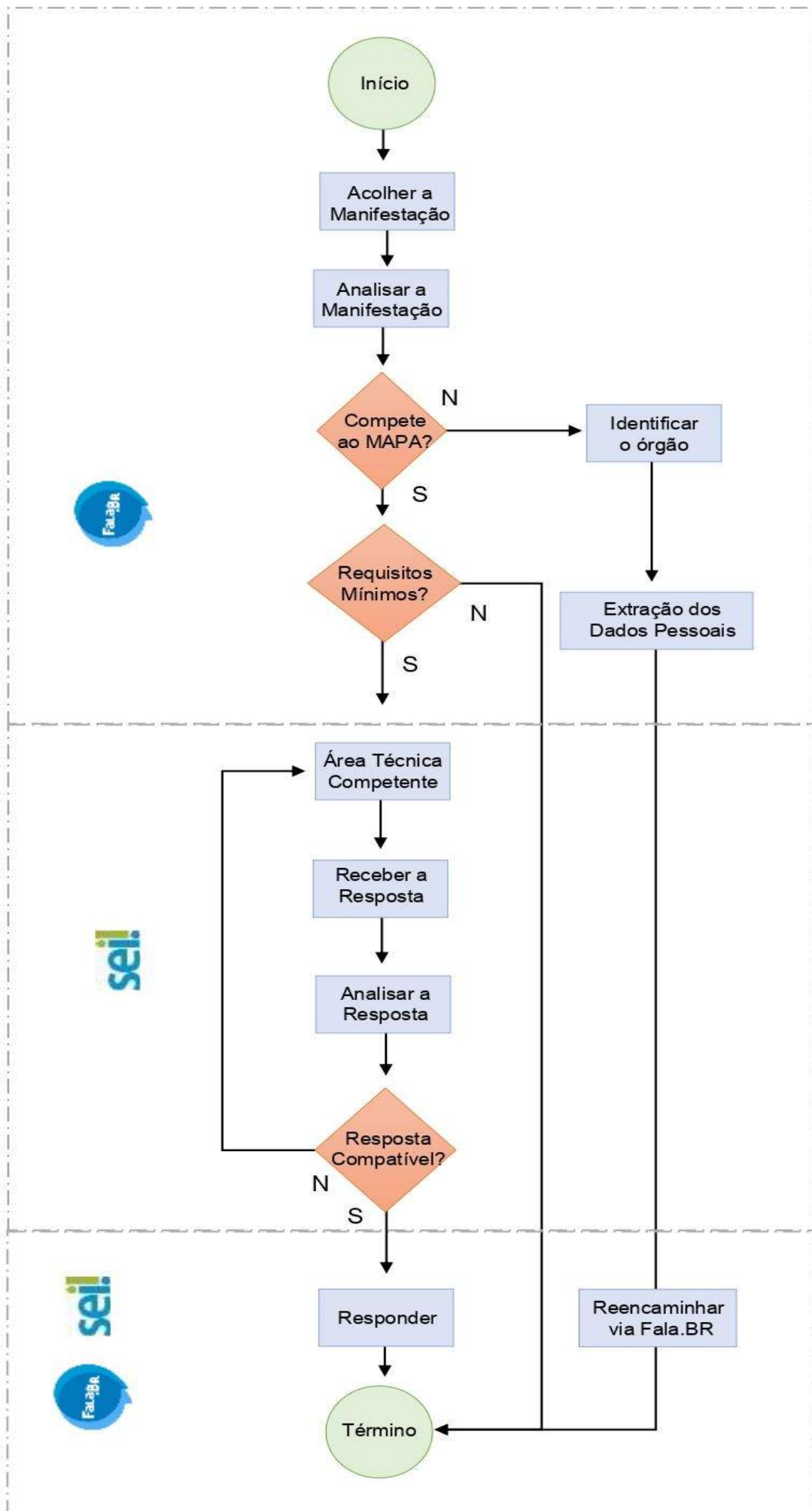
Nesse tópico serão abordadas somente as orientações quanto às comunicações cujo conteúdo verse sobre irregularidades relacionadas à políticas públicas de competência do Mapa, além daquelas que dependam da atuação do Serviço de Inspeção Federal, **com exceção das que envolvem irregularidades praticadas por agentes públicos do Mapa, que deverão seguir o item 16 deste POP, sobre tratamento de Fluxos Especiais.**

Deverão seguir as seguintes orientações quanto à apresentação da comunicação de irregularidade:

- Caso seja identificado pelo profissional da ouvidoria que no teor da comunicação ou nos anexos apresentados contenha informações que possibilitem a identificação do demandante, faz-se necessário proceder com a obliteração dos dados, tanto no espelho da manifestação, quanto nos anexos. Exceto nos casos em que a identificação contida seja imprescindível para o tratamento da demanda;
- Deverá consultar no Fala.BR, utilizando os filtros disponíveis pelo sistema, para que seja identificado se o assunto que está sendo tratado já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando na identificação de demandas em duplicidade, a serem encerradas; ou assuntos semelhantes, que possam ser atribuídas no processo que já se encontra na área técnica para apuração;
- Caso a comunicação de irregularidade não apresente as informações mínimas indispensáveis para proceder com a apuração, por ser muito genérica e não possibilitar a identificação da irregularidade, ou não possuir indícios mínimos de materialidade; a manifestação deverá ser encerrada, por meio de despacho fundamentado informando os motivos e razões do arquivamento;
- Existindo dúvidas quanto ao arquivamento da manifestação, deverá, preliminarmente, entrar em contato com a unidade técnica competente, para verificar se existe a possibilidade de apuração apenas com os elementos fornecidos na manifestação;
- Nos casos onde a comunicação seja de competência do Mapa e possua todos os indicativos que confirmem a materialidade, encerra-se a demanda com resposta conclusiva no Fala.BR, informando o número do processo em que está sendo tramitada na área técnica competente;
- Deverá ser tramitada atendendo à especificação do fluxo descrito abaixo:

⁶http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9492.htm.

COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE



13.6 SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA

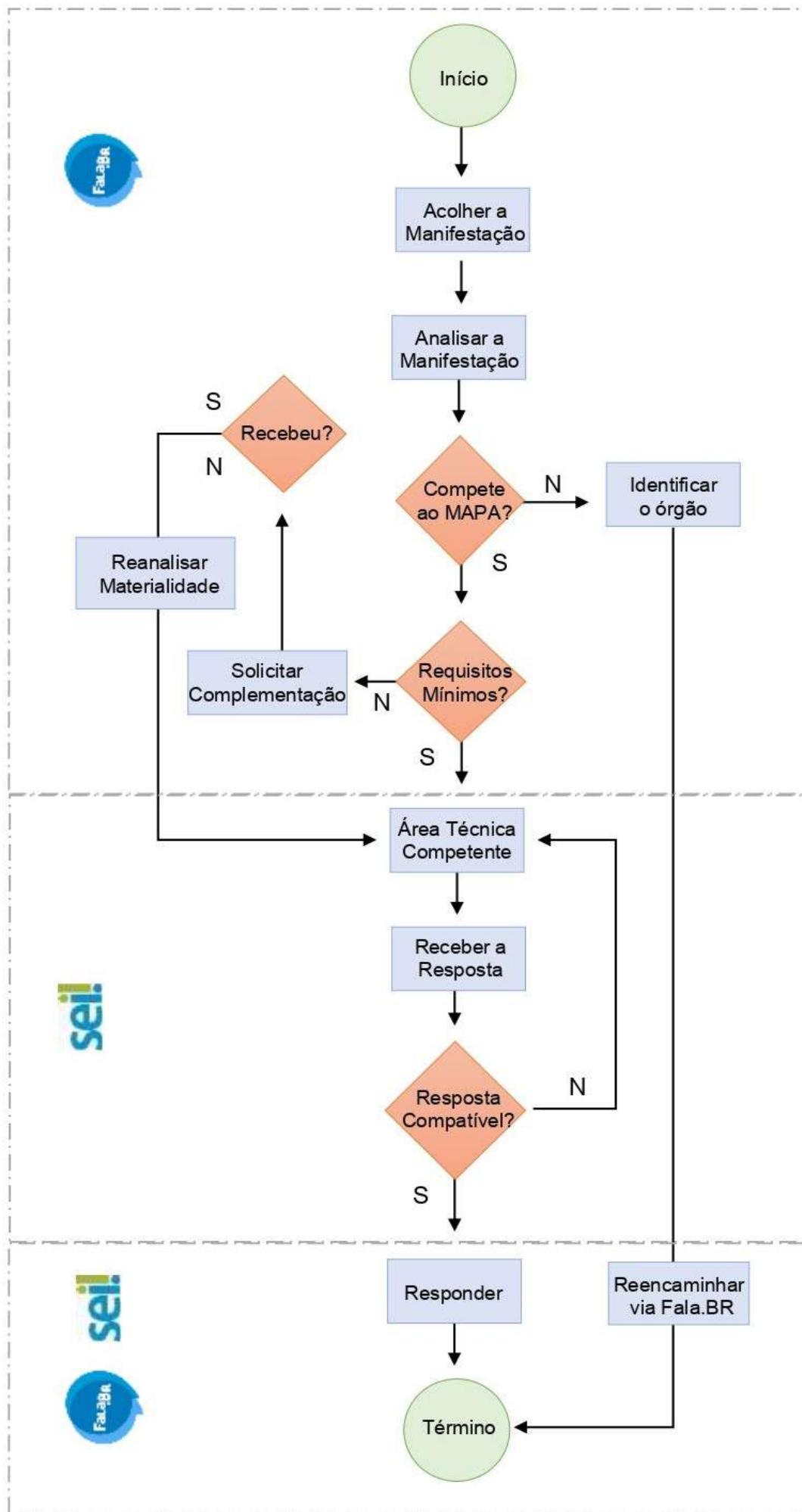
Trata-se de pedido feito pelo usuário dos serviços públicos, para que os órgãos e entidades da administração pública federal adotem providências sobre determinado assunto. Deve conter um requerimento de atendimento ou serviço, podendo ainda ser utilizada para comunicar problemas.⁷

Seguir as orientações quanto à solicitação de providências requerida ao órgão, que deverá trazer assunto relacionado à competência do Mapa:

- No caso específico de solicitação, deverá observar se o tema proposto se relaciona com as competências desta Pasta, caso não seja, deverá encaminhar via Fala.BR para a ouvidoria de competência e considerar a manifestação como encerrada;
- Deverá consultar no Fala.BR, utilizando os filtros disponíveis pelo sistema, para que seja identificado se o assunto que está sendo tratado já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando na identificação de manifestações em duplicidade, a serem encerradas; ou assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no processo que já se encontra na área técnica para apuração;
- Identificando que a solicitação não apresenta as informações mínimas, deverá solicitar ao demandante, via Fala.BR, a complementação, observando os critérios do item 15 deste POP;
- Antes de encaminhar à área técnica responsável, deverá ser realizada a obliteração dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que realizou a solicitação, tanto no espelho da manifestação, quanto nos anexos. Exceto nos casos em que a identificação do cidadão seja imprescindível para o atendimento da demanda;
- E nos casos em que a solicitação é de competência da Pasta e tem todos os indicativos que confirmem a materialidade, deve - se tramitar atendendo a especificação do fluxo descrito abaixo:

⁷http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9492.htm.

SOLICITAÇÃO



13.7 SIMPLIFIQUE

Trata-se de proposta de solução para simplificação ou melhoria da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente), prestado aos usuários dos serviços públicos⁸.

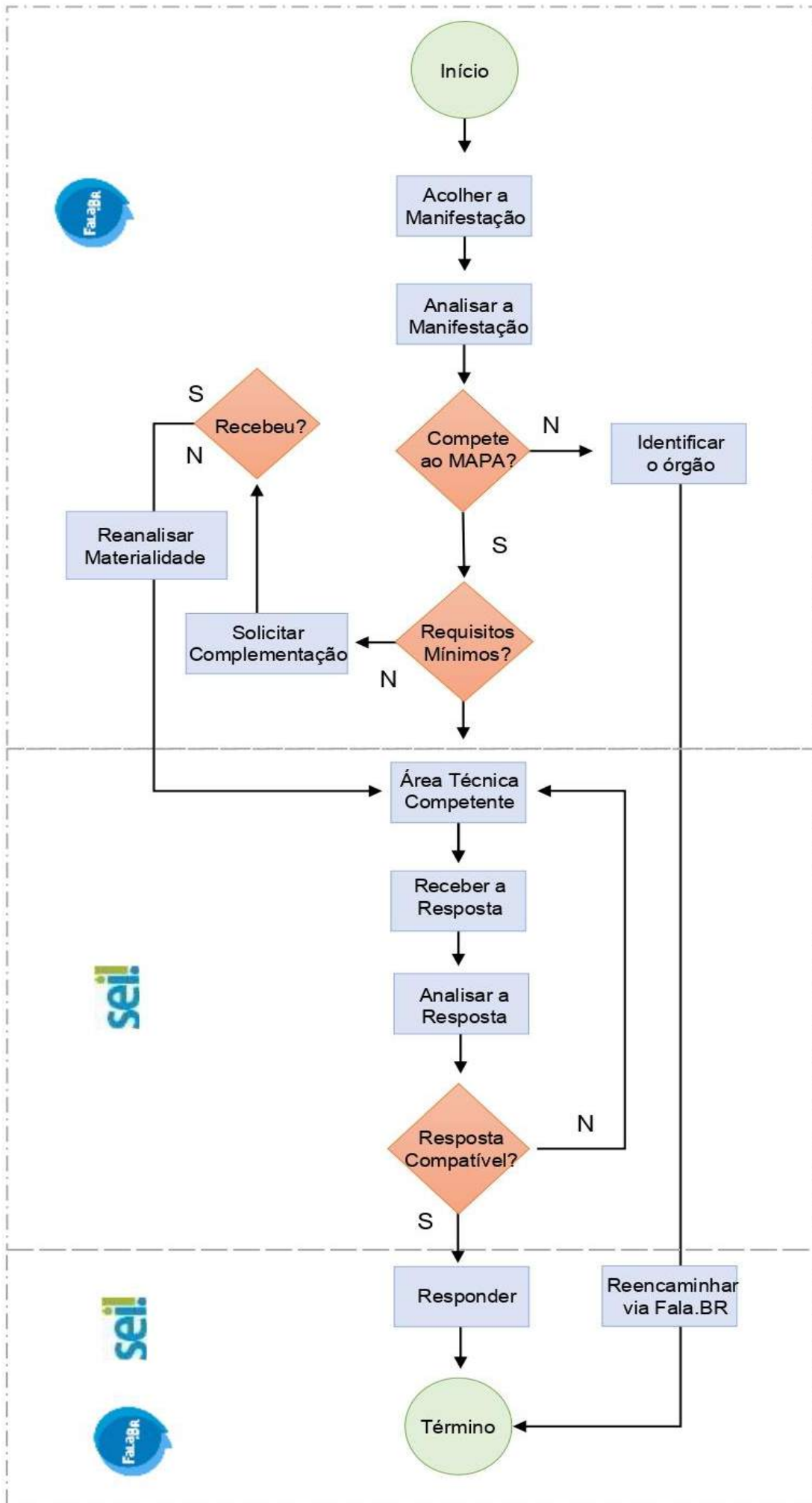
Seguir as orientações quanto ao simplifique!, relacionada à reclamações, denúncias e solicitações de simplificação de serviços públicos que demandem assuntos deste Ministério. Vejamos:

- No caso específico de simplifique!, deverá observar se o assunto está relacionado às competências do Mapa, caso não seja, deverá encaminhar via Fala.BR para a ouvidoria competente e considerar a manifestação como encerrada;
- Deverá consultar no Fala.BR, utilizando os filtros disponíveis pelo sistema, para que seja identificado se o assunto que está sendo tratado já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando na identificação de manifestações em duplicidade a serem encerradas ou assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no processo que já se encontra na área técnica para análise.
- Identificando que a solicitação não apresenta as informações mínimas, deverá solicitar ao demandante, via Fala.BR, a complementação das informações, observando os critérios do item 15 deste POP;
- Verificada a competência do Mapa e os indicativos de materialidade, deverá ser tramitado atendendo a especificação do fluxo descrito abaixo:

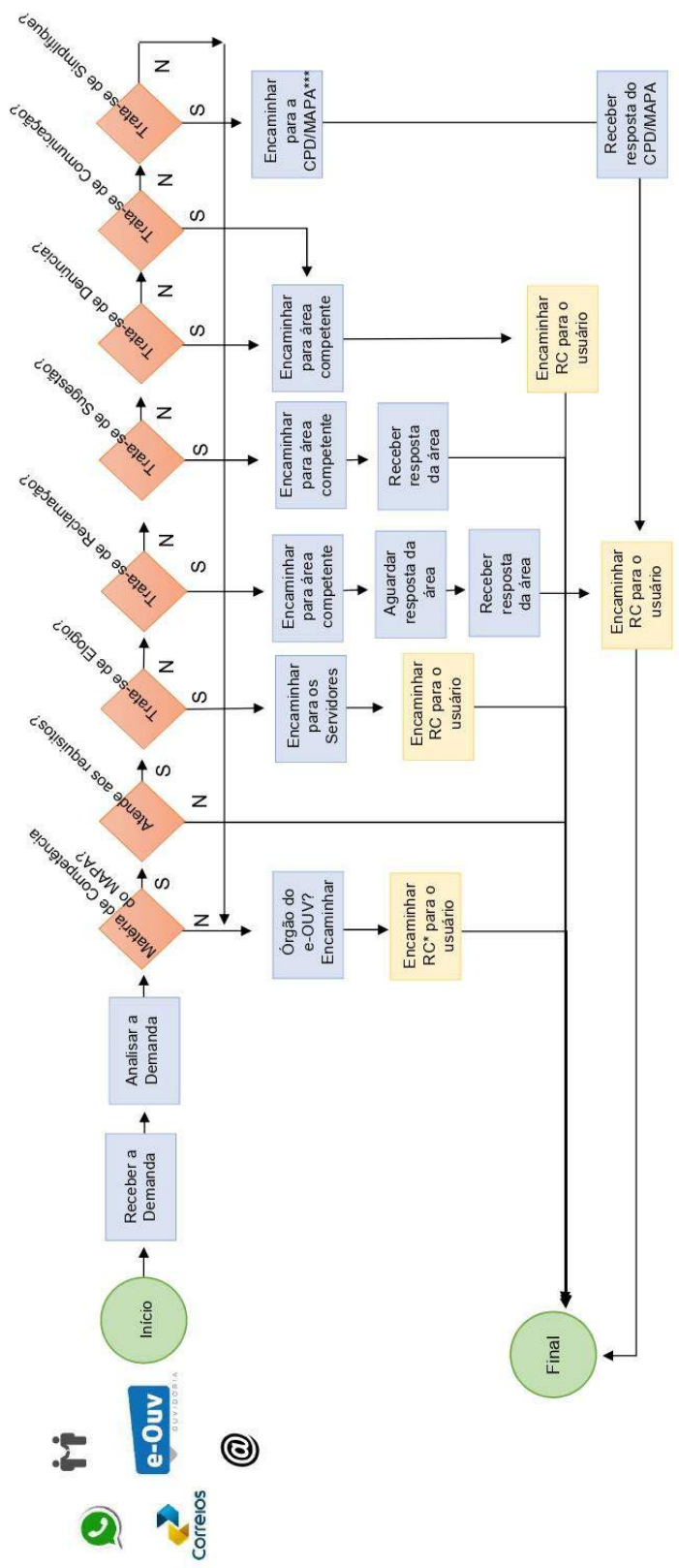
⁸https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual;

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm.

SIMPLIFIQUE



Fluxo Geral – Tipos de Manifestações



*RC: Resposta Conclusiva, conforme orienta a IN nº 05/18.
 ** INC MPD/GCGU: Instrução Normativa Conjunta do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão da Transparência e Controladoria-Geral da União
 ***CPD/MAPA: Comissão Permanente de Desburocratização do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.



14. CRITÉRIOS PARA ANÁLISE DE DEMANDAS

A análise prévia é uma das principais fases no tratamento de demandas, já que por meio dela será possível identificar a existência de elementos mínimos para o acolhimento das manifestações dos usuários. Esta fase é de competência exclusiva e indelegável da ouvidoria e deverá ser feita pelo profissional da unidade, com a supervisão dos Chefes de Serviço e Divisão da Ouvidoria.

Com o objetivo de orientar os profissionais da ouvidoria nessa etapa, independentemente da temática apresentada na manifestação, apontamos a seguir sete indicadores, baseados na ferramenta de gestão conhecida como 5W2H, acrônimo do idioma inglês para os termos *what, who, why, where, when, how e how much*.

- **O que (what):** O que está sendo fraudado e/ou corrompido é algum produto, serviço, servidor ou processo de fiscalização?
- **Por quê (Why):** Com qual propósito está sendo realizada a fraude e/ou corrupção?
- **Onde (Where):** Em qual área da organização ou âmbito geográfico está ocorrendo o fato narrado?
- **Quando (When):** Em qual período ocorreu ou está ocorrendo o fato narrado?
- **Quem (Who):** Quem está envolvido no fato relatado é pessoa física ou jurídica?
- **Como (How):** Como estão atuando os fraudadores e como ocorre a fraude? Quais são os documentos apresentados que embasam ou comprovam o fato narrado?
- **Quanto (How much):** Faça uma estimativa dos montantes ou recursos envolvidos

De posse desses elementos, a ouvidoria poderá encaminhar a manifestação para a área competente promover 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:	
1. Dados:	<ul style="list-style-type: none">- Nome do servidor;- Unidade de Lotação (SFA ou Sede do Mapa, sala, andar, área);- Matrícula SIAPE (se houver);- Cargo;- Apresentação dos fatos e comprovações.
2. Uso indevido do Bem Público	<ul style="list-style-type: none">- Nome completo;- Local detrabalho;- Matrícula (quando servidor);- Unidade de trabalho (quando servidor);- Dados do bem público, se for carro informar: modelo, cor, placa, etc.

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

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:	
1. Dados:	<ul style="list-style-type: none">- Unidade de Vigilância Agropecuária reclamada (aeroporto, porto, UTRA);- Código de Rastreio das encomendas;- Nome de servidores envolvidos e colaboradores, se for o caso;- Se há algum documento expedido pelos servidores do Mapa.

- **Orgânicos/SDA: Demandas relacionadas a produtos orgânicos.**

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:	
1. Dados:	<ul style="list-style-type: none">- Empresa irregular;- CNPJ e dados dos produtos;- Local onde ocorre o fato (endereço, UF, etc.);- Nome dos responsáveis pela irregularidade (se houver).

- **DIPOV/SDA: 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:	
1. Dados:	<ul style="list-style-type: none"> - Dados da empresa fabricante (razão social, CNPJ, endereço, UF); - Marca do produto; - Número do registro no Ministério da Agricultura; - Data de fabricação do produto; - Data de 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.

* Todas essas informações constam na embalagem do produto.

- **DIPOV/SDA: 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:	
1. Empresas Registradas*:	<ul style="list-style-type: none"> - Dados da empresa fabricante (razão social, CNPJ, endereço, UF); - Marca do produto; - Número do registro no Ministério da Agricultura; - Data de Fabricação do produto; - Data de vencimento do produto; - Lote do produto; - Local onde o produto foi adquirido (razão social, endereço, UF).
2. Empresas Clandestinas:	<ul style="list-style-type: none"> - Endereço completo; - Ponto de referência (nos casos de zona rural); - Responsável; - Tipo de produto; - Imagens dos produtos.

* Todas essas informações constam na em balagem do produto.

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

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:	
1. Empresas registradas:	<ul style="list-style-type: none"> - Dados da empresa fabricante (razão social, CNPJ, endereço, UF); - Marca do produto; - Número do registro no Ministério da Agricultura (RENASEM); - Data de fabricação do produto; - Data de vencimento do produto; - Lote do produto; - Local onde o produto foi adquirido (razão social, endereço, UF).
2. Empresas clandestinas	<ul style="list-style-type: none"> - Endereço completo; - Ponto de referência (nos casos de zona rural); - Responsável; - Tipo de produto (Tipo de sementes por espécie e ou cultivar).

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

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:	
1. Empresas registradas*:	<ul style="list-style-type: none"> - Dados da empresa fabricante (razão social, CNPJ, endereço, UF); - Marca do produto; - Número do registro no Ministério da Agricultura; - Data de fabricação do produto; - Data de vencimento do produto; - Lote do produto; - Local onde o produto foi adquirido (razão social, endereço, UF).
2. Empresas clandestinas:	<ul style="list-style-type: none"> - Endereço completo; - Ponto de referência (nos casos de zonarural); - Responsável; - Tipo de produto.

* Todas essas informações constam na embalagem do produto.

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

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:	
1. Dados:	<ul style="list-style-type: none"> - Especificação do local em que está sendo comercializado e/ou utilizado a cama de frango (grande propriedade rural, pequena 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, facilitando 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.

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

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:	
1. Dados:	<ul style="list-style-type: none"> - 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 adotadas).

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

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:	
1. Dados:	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

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

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:	
1. Para empresas *registradas (SIF):	<ul style="list-style-type: none"> - Dados da empresa fabricante (razão social, CNPJ, endereço, UF); - Marca do produto; - Número do registro no Ministério da Agricultura (SIF); - Data de fabricação do produto; - Data de vencimento do produto; - Lote do produto; - Local onde o produto foi adquirido (razão social, endereço, UF); - No caso de ovos, informar a classificação e o tipo; - Imagens do produto; - Nota Fiscal da compra; - Número do protocolo do SAC da empresa e quais as providências adotadas.
2. Para empresas clandestinas (sem registro):	<ul style="list-style-type: none"> - Endereço completo; - Ponto de referência (nos casos de zona rural); - Responsável; - Tipo de produto; - Imagens do produto.
3. Para empresas registradas (Município ou Estado)	<ul style="list-style-type: none"> - Quais as providências adotadas pelos devidos órgãos responsáveis ESTADUAIS ou MUNICIPAIS; - Comprovante de registro do órgão responsável; - Dados do produto (tipo, razão social, CNPJ, endereço e UF).

* Todas essas informações constam na embalagem do produto.

- **CGI/DIPOA/DIRIN/SDA: Demandas relacionadas à alimentação animal (ração, ração venda a retalho).**

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:	
1. Empresas Registradas:	<ul style="list-style-type: none"> - Dados da empresa fabricante (razão social, CNPJ, endereço, UF); - Marca do produto; - Número do registro no Ministério da Agricultura (SIF).
2. Empresas Clandestinas:	<ul style="list-style-type: none"> - Endereço completo; - Ponto de referência (nos casos de zona rural); - Responsável; - Tipo de produto.
3. *Observações: 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.	<ul style="list-style-type: none"> - Data de fabricação do produto; - Data de 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.

- **SAP: Demandas relacionadas a seguro defeso.**

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:	
1. Cidadão que recebe o benefício de forma indevida:	- A responsabilidade é do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, portanto, será necessário encaminhar via Fala.BR para a Ouvidoria do respectivo órgão.
2. Cidadão não recebe o seguro devido a problemas em seu cadastro de pescador obtido por meio da Secretaria de Aquicultura e Pesca do Mapa:	<p>A manifestação deverá ser encaminhada para a área técnica com os seguintes dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descrição dos fatos de forma clara; - Nome completo do interessado; - CPF; - Número do registro atual.

- **SAP: Demandas relacionadas à licença de pesca.**

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:	
1. Dados:	<ul style="list-style-type: none"> - Nome completo do interessado; - CPF; - E-mail válido; - Comprovante de pagamento da taxa constando o pagamento (anexado).

- **COGIN/CGTI/DA/SE: Demandas relacionadas a sistemas. E-mail da área atendimento.sistemas@agricultura.gov.br.**

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

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

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:	
1. Dados:	<ul style="list-style-type: none"> - 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).

- **COGEP/DA/SE: Demandas relacionadas à pensão.**

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:	
1. Dados:	<ul style="list-style-type: none"> - Nome do servidor ou beneficiário da pensão; - CPF ou Matrícula SIAPE; - Unidade de lotação (local onde o mesmo trabalha ou trabalhou).

- **CGLI/DA/SE: 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:	
1. Dados:	<ul style="list-style-type: none"> - 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/SE: Demandas relacionadas ao Seguro Rural.

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:	
1. Cidadão quer saber como contratar seguro rural.	- O produtor deve procurar uma instituição financeira ou um corretor de seguros e fazer sua cotação. Para saber quais seguradoras atuam em sua região, o produtor poderá baixar o aplicativo PSR, disponível para Android e IOS, diretamente nas lojas de aplicativos ou no endereço https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/riscos-seguro/seguro-rural/monitor-do-seguro-rural/aplicativo .
2. Cidadão quer ter acesso à subvenção do seguro rural.	- Ao contratar o seguro, o produtor deve informar que quer ter acesso à subvenção federal. A proposta de seguro será encaminhada eletronicamente pela seguradora para o Mapa. O produtor não pode ter dívida pendente no CADIN - Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal.
3. Cidadão quer saber qual o valor da subvenção.	- O valor de subvenção e o limite anual que pode ser concedido a cada produtor está divulgado no endereço eletrônico https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/riscos-seguro/seguro-rural/limites-percentuais-de-subvencao .
4. Cidadão quer saber se foi contemplado com a subvenção ao seguro rural.	- Mensalmente o Mapa disponibiliza a lista de todos os produtores contemplados com a subvenção no endereço eletrônico: https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/riscos-seguro/seguro-rural/produtores-beneficiados
5. Cidadão solicitou a subvenção mas não foi contemplado.	- Um impeditivo de recebimento da subvenção é ter o seu CPF com pendência no CADIN - Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal. Também deve ser observado o limite anual de subvenção que pode ser concedido por CPF, conforme tabela disponível em https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/riscos-seguro/seguro-rural/limites-percentuais-de-subvencao . Por fim, cabe ressaltar que os recursos disponibilizados para o PSR são limitados e, ao se esgotarem, a concessão de subvenção é suspensa.
6. Cidadão quer ter acesso aos dados do Programa de Seguro Rural.	- Os dados do PSR são divulgados por meio de um painel interativo no endereço http://indicadores.agricultura.gov.br/atlasdoseguro/index.htm e também através do portal de dados aberto do Mapa no endereço http://dados.agricultura.gov.br

- **SPA/SE: Demandas relacionadas ao Funcafé.**

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:	
1. Cidadão gostaria de acessar linhas de financiamento.	<p>- Realizado nos bancos contratados para operar as linhas de crédito disponibilizadas pelo Funcafé, as quais são: Custeio, Comercialização, Financiamento para Aquisição de Café, Capital de Giro e Recuperação de Cafezais. Caso o cidadão queira verificar os agentes que operam as linhas, acessar publicação de planilha com os valores e agentes na página do Mapa https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/politica-agricola/cafe/funcafe.</p>
2. Agente financeiro gostaria de operar as linhas disponibilizadas pelo Funcafé.	<p>Anualmente, no primeiro semestre, é disponibilizado edital de chamamento público, no Diário Oficial da União, para contratação de agentes financeiros para operacionalizar as linhas do Funcafé. Mais informações, contatar a Coordenação-Geral do Café do Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento, por meio do email: funcafe@agricultura.gov.br.</p>

• **SPA/SE: Demandas relacionadas ao Garantia-Safra**

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:	
<p>1. Cidadão quer saber O QUE É o Garantia-Safra.</p>	<p>O Garantia-Safra (GS) é uma ação do Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (PRONAF), que tem como objetivo garantir condições mínimas de sobrevivência aos agricultores familiares de Municípios sistematicamente sujeitos a perda de safra por razão do fenômeno da estiagem ou excesso hídrico. Criado pela Lei nº 10.420, de 10 de abril de 2002, o Fundo Garantia-Safra, de natureza financeira, vinculado ao Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (Mapa), instituiu o benefício Garantia-Safra visando atender aos agricultores familiares da região Nordeste do Brasil e Norte do Estado de Minas Gerais.</p> <p>https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/politica-agricola/garantia-safra/sobre-o-garantia-safra</p>
<p>2. Cidadão quer saber se OUTROS MUNICÍPIOS que não estão na região da SUDENE podem aderir ao Garantia-Safra.</p>	<p>O Garantia-Safra (GS) é uma ação do Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (PRONAF), que tem como objetivo garantir condições mínimas de sobrevivência aos agricultores familiares de Municípios sistematicamente sujeitos a perda de safra por razão do fenômeno da estiagem ou excesso hídrico. Criado pela Lei nº 10.420, de 10 de abril de 2002, o Fundo Garantia-Safra, de natureza financeira, vinculado ao Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (Mapa), instituiu o benefício Garantia-Safra visando atender aos agricultores familiares da região Nordeste do Brasil e Norte do Estado de Minas Gerais.</p> <p>https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/politica-agricola/garantia-safra/sobre-o-garantia-safra</p>
<p>3. Cidadão quer saber quais CRITÉRIOS são necessários para PARTICIPAR do Garantia-Safra.</p>	<p>Para aderir ao Garantia-Safra, é necessário:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ser agricultor familiar, ou seja, possuir DAP Ativa atendendo os critérios do PRONAF; 2. possuir renda familiar mensal de, no máximo, 1,5 (um e meio) salário-mínimo; e 3. plantar entre 0,6 a 5,0 hectares de feijão, milho, arroz, algodão e/ou mandioca. <p>https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/politica-agricola/garantia-safra/sobre-o-garantia-safra</p>

<p>4. Cidadão quer saber COMO TER ACESSO AO BENEFÍCIO Garantia-Safra.</p>	<p>Para ter acesso ao benefício Garantia-Safra é necessário, inicialmente, que o estado e o município que o agricultor reside tenha aderido ao Programa no ano-safra. Esses entes tendo aderido, o agricultor familiar deverá realizar a inscrição (conforme calendário normatizado), será realizada uma seleção e homologação dessas inscrições, para posteriormente ser emitido os boletos para adesão.</p> <p>O agricultor pagará o boleto de adesão e iniciará o plantio.</p> <p>Caso no município seja comprovada perdas de, pelo menos, 50% do conjunto da produção de feijão, milho, arroz, mandioca, algodão, o benefício Garantia-Safra será autorizado para os agricultores aderidos deste município.</p> <p>https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/politica-agricola/garantia-safra/sobre-o-garantia-safra</p>
<p>5. Cidadão quer saber qual O VALOR DO BENEFÍCIO Garantia-Safra.</p>	<p>O valor do benefício Garantia-Safra é R\$ 850,00 (oitocentos e cinquenta reais) distribuído em cinco parcelas de R\$ 170,00 (cento e setenta reais).</p> <p>https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/politica-agricola/garantia-safra/sobre-o-garantia-safra</p>
<p>6. Cidadão quer informações referentes aos NORMATIVOS VIGENTES do Garantia-Safra.</p>	<p>O Garantia-Safra foi institucionalizado a partir da Lei Nº 10.420, de 10 de abril de 2002 e regulamentado pelo Decreto Nº 4.962, de 22 de janeiro de 2004. Outros normativos vigentes podem ser consultados no link https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/politica-agricola/garantia-safra/lei-decretos-portarias-e-resolucao</p>
<p>7. Cidadão quer informações referentes ao COMITÊ GESTOR do Garantia-Safra.</p>	<p>As atribuições, entidades representadas, regimento interno, atas de reuniões ordinárias e extraordinárias podem ser verificadas no link https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/politica-agricola/garantia-safra/comite-gestor-e-diretrizes</p>
<p>8. Cidadão quer informações sobre o HISTÓRICO DE INSCRIÇÕES no Garantia-Safra.</p>	<p>O agricultor familiar pode obter informações referentes ao cadastro, pagamento, bloqueios do benefício através do link http://garantiasafra.mda.gov.br/garantiasafra/Relatorios/frmConsultarBeneficiario.aspx</p>

<p>9. Cidadão quer saber sobre o CALENDÁRIO DE PLANTIO do Garantia-Safra.</p>	<p>Normatizado pela Resolução Nº 2, de 24 de agosto de 2016, o calendário de plantio estabelece períodos referenciais à todos os procedimentos da implementação, incluindo o período de inscrição e adesão dos agricultores, além de regulamentar os requisitos de verificação de perdas das culturas cobertas pelo Garantia-Safra.</p> <p>https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/politica-agricola/garantia-safra/arquivos/ANEXOICALENDRIODEPLANTIOGS.pdf</p>
<p>10. Cidadão quer saber sobre INSCRIÇÃO no Garantia-Safra.</p>	<p>A inscrição do agricultor ao Garantia-Safra deve ser realizada num período anterior a época de plantio. É recomendado que as prefeituras aderidas divulguem, previamente, o prazo de inscrição ao GS no município.</p> <p>Os agricultores que tiverem interesse em participar do GS e atenderem os critérios para participação deverão comparecer no escritório local da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural (EMATER) ou do Sindicato de Trabalhadores Rurais (STR) munidos dos documentos de identificação, onde serão feitas a Declaração de Aptidão ao Pronaf (DAP) e a Inscrição ao Garantia-Safra (IGS). Para os agricultores que já tiverem DAP Ativa, será feito apenas a Inscrição ao Garantia-Safra.</p> <p>https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/politica-agricola/garantia-safra/implementacao</p>
<p>11. Cidadão quer saber sobre SELEÇÃO no Garantia-Safra.</p>	<p>Além dos critérios normatizados na Lei Nº 10.420, de 10 de abril de 2002 e do Decreto Nº 4.962, de 22 de janeiro de 2004, com intuito de complementar às condições de exclusão previstas nas normas referidas anteriormente, o Comitê Gestor regulamentou através da Resolução Nº 4, de 2 de julho de 2014, parâmetros que fundamentam a seleção de agricultores no Garantia-Safra, são eles:</p> <ul style="list-style-type: none"> I. família de menor renda per capita; II. família sustentada somente pela mulher; III. família com presença de portadores de necessidades especiais; IV. família não proprietária do imóvel rural. <p>Nos casos de empate, após aplicação dos critérios, terá preferência o candidato mais idoso.</p> <p>https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/politica-agricola/garantia-safra/implementacao</p>

<p>12. Cidadão quer saber sobre HOMOLOGAÇÃO no Garantia-Safra.</p>	<p>Com intuito de criar um mecanismo de controle social ao processo de implementação no Garantia-Safra, foi regulamentado através do Decreto Nº 4.962, de 22 de janeiro de 2002, nos Inciso IV do Art. 3º e Inciso II do Art. 11º, a participação do Conselho Municipal de Desenvolvimento Rural Sustentável (CMDRS) ou similar.</p> <p>Nesse sentido, o CMDRS é responsável pela homologação dos agricultores selecionados, cabendo-lhes identificar possíveis agricultores que não possuam perfil de beneficiários do Programa e desclassificá-lo. Relevante destacar, a importância desse controle social haja vista a identificação de possíveis indícios de irregularidade que pode facultar no pagamento indevido do benefício Garantia-Safra.</p> <p>https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/politica-agricola/garantia-safra/implementacao</p>
<p>13. Cidadão quer saber sobre ADESÃO no Garantia-Safra.</p>	<p>A adesão do Agricultor ao GS só é concretizada mediante o pagamento do boleto; O agricultor deve confirmar os dados (nome, CPF, Safra) no boleto, antes do pagamento; Pagamentos efetuados após o vencimento, não dá direito ao agricultor receber o benefício, caso seja comprovada perda de produção no município; A adesão do agricultor deve ser realizada antes do período de plantio, para isso, recomenda-se observar o calendário de plantio normatizado; Boleto de safras anteriores não são válidos para safra vigente; É aconselhável, o agricultor guardar uma cópia do comprovante de pagamento do boleto de adesão.</p> <p>https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/politica-agricola/garantia-safra/implementacao</p>
<p>14. Cidadão quer acesso a RELATÓRIOS PÚBLICOS DE IMPLEMENTAÇÃO do Garantia-Safra.</p> <p>https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/politica-agricola/garantia-safra/relatorios-</p>	<p>Relatório diário de recebimento de DAP-e - Consiste na demonstração quantitativa de inscrições através da DAP no município, se há alguma inscrição com DAP cancelada e o quantitativo final de inscrições aptas.</p> <p>Listagem de agricultores inscritos com DAP-e - Refere-se à relação de agricultores que tiveram a Inscrição ao Garantia-Safra efetivada por município. Nesse relatório também apresenta a data do envio da inscrição, ou seja, a data efetiva da inscrição do agricultor ao GS.</p> <p>Listagem de agricultores desclassificados pelos requisitos de participação do Garantia-Safra - Refere-se à relação de agricultores que não atenderam aos critérios do PRONAF, renda ou área a ser cultivada; conforme normatizado na Lei Nº 10.420, de 10 de abril de 2002 e Decreto</p>

<p>publicos-de- implementacao-do- garantia-safra</p>	<p>Nº 4.962, de 22 de janeiro de 2004</p> <p>Listagem de agricultores homologados pelo CMDRS - Refere-se à relação de agricultores que foram selecionados a partir dos critérios normatizados e tiveram as inscrições homologadas pelo Conselho Municipal de Desenvolvimento Rural Sustentável – apresenta também a ordem classificatória a partir dos parâmetros normatizados pelo Comitê Gestor do Garantia-Safra.</p> <p>Listagem de agricultores desclassificados pelo CMDRS - Refere-se à relação de agricultores que foram desclassificados pelo Conselho Municipal de Desenvolvimento Rural Sustentável, visto a competência delegada a esse colegiado em realizar o controle social do programa – o parâmetro para desclassificação é o agricultor não possuir perfil de beneficiário do programa (subjeto).</p> <p>Listagem de agricultores inscritos fora da cota do município - Refere-se à relação de agricultores que apesar de apresentarem os critérios de participação do programa, ultrapassou o quantitativo de cotas solicitadas pelo município no processo de adesão ao GS.</p> <p>Listagem de agricultores com boletos gerados - Refere-se à relação de agricultores que tiveram o boleto de adesão gerado pela Prefeitura. Obs: Essa listagem não comprova que o boleto foi entregue ao agricultor.</p> <p>Listagem de agricultores aderidos por município - Refere-se à relação de agricultores que tiveram o pagamento do boleto de adesão identificado – apresenta a data de pagamento do boleto. Obs: Os agricultores identificados nessa relação estão aptos a receberem o benefício Garantia-Safra, caso haja comprovação de perda no município e não haja nenhum impedimento formal (a exemplificar bloqueio tempestivo pós cruzamento com o TCU).</p>
<p>15. Cidadão quer informações sobre APORTE ao Garantia-Safra.</p> <p>https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/politica-agricola/garantia-safra/aportes-financeiros/aportes-financeiros</p>	<p>AGRICULTOR - a contribuição do agricultor familiar tem sido de R\$ 17,00, ou seja, 2% de R\$ 850,00 – valor do benefício Garantia-Safra nos casos de perda comprovada. O pagamento dessa contribuição, através do boleto emitido pelas prefeituras é que valida a adesão do agricultor no Garantia-Safra.</p> <p>MUNICÍPIOS - O município, nesse ato, representado pela Prefeitura Municipal ao assinar o termo de adesão para participação do Garantia-Safra, automaticamente, se compromete a quitação do aporte municipal referente ao quantitativo de agricultores aderidos no município. Para cada agricultor aderido no município, a prefeitura contribui com 6% do valor definido para o pagamento do benefício, levando em consideração que o benefício Garantia-Safra é de R\$ 850,00, o aporte municipal é de R\$ 51,00 por agricultor aderido. Atualmente, a Caixa Econômica Federal, responsável pelas operações bancárias do Garantia-Safra, encarrega-se pelo cálculo dos valores dos aportes municipais e finalizada a adesão dos agricultores, encaminha os boletos para as prefeituras municipais. ATENÇÃO: Os boletos referentes à primeira parcela, ou parcela única, vencem 30 dias corridos após finalização</p>

	<p>das adesões dos agricultores no município.</p> <p>ESTADOS - O Estado, nesse ato, representado pela Governo Estadual ao assinar o termo de adesão para participação do Garantia-Safra, automaticamente, se compromete a quitação do aporte estadual referente ao quantitativo de agricultores aderidos no Estado.</p> <p>Para cada agricultor aderido no Estado, O Governo Estadual contribui com 12% do valor definido para o pagamento do benefício, levando em consideração que o benefício Garantia-Safra é de R\$ 850,00, o aporte estadual é de R\$ 102,00 por agricultor aderido.</p> <p>Atualmente, a Caixa Econômica Federal, responsável pelas operações bancárias do Garantia-Safra, encarrega-se pelo cálculo dos valores dos aportes estaduais e finalizada a adesão dos agricultores, encaminha os boletos para o setor competente em cada Estado.</p> <p>ATENÇÃO: Nos Estados existe uma particularidade que é a possibilidade de divisão de municípios por regiões, desta forma, os boletos referentes à primeira parcela, ou parcela única, vencem 30 dias corridos após finalização das adesões dos agricultores nos municípios correspondente a cada região, caso tenha essa organização geográfica no Estado.</p> <p>UNIÃO - A União contribui com o Garantia-Safra, anualmente, o equivalente a 40% do valor do benefício pago ao agricultor caso tenha perda de produção comprovada. O valor total do aporte está relacionado com o número de cotas disponibilizadas para adesão, ou seja, nos últimos anos a União tem disponibilizado 1.35 milhões de cotas para agricultores aderirem ao Garantia-Safra, o que resulta com a contribuição de aproximadamente, R\$ 458 milhões (quatrocentos e cinquenta e oito milhões de reais) ao Fundo Garantia-Safra.</p>
<p>16. Cidadão quer informações sobre INADIMPLÊNCIA MUNICIPAL OU ESTADUAL no Garantia-Safra.</p>	<p>Serão considerados inadimplentes os Estados e Municípios que, tendo recebido adesões de agricultores, estejam em atraso com o repasse das respectivas parcelas dos aportes. Esse atraso ou não quitação do aporte, implica com o não pagamento do benefício Garantia-Safra aos agricultores aderidos. Para que o benefício seja disponibilizado para o agricultor, o Estado ou município deverá quitar o aporte até o término do ano-safra subsequente ao ano-safra de referência, ou seja, se iniciar a adesão dos agricultores em um ano-safra, e o Estado ou Município não tiver quitado o aporte da safra anterior, o agricultor perderá o direito de receber o benefício, caso aquele município tenha tido perda comprovada.</p> <p>https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/politica-agricola/garantia-safra/aportes-financeiros/aportes-financeiros-municipais</p>

<p>17. Cidadão quer informações sobre a</p> <p>ANÁLISE DE VERIFICAÇÃO DE PERDAS no Garantia-Safra.</p>	<p>Os procedimentos para verificação de perdas no Garantia-Safra seguem os critérios da Lei Nº 10.420, de 10 de abril de 2002, do Decreto Nº 4.962, de 22 de janeiro de 2004, das Portarias Nº 42, de 7 de dezembro de 2012 e Nº 73, de 7 de fevereiro de 2018; além das normas e resoluções editadas pelo Comitê Gestor do Garantia-Safra. Para comprovação de perda e disponibilização do benefício Garantia-Safra ao agricultor aderido, é necessário, obrigatoriamente, o cumprimento de três regras por parte do município:</p> <p>a) regularidade dos aportes ao Fundo Garantia-Safra;</p> <p>b) solicitação de vistoria por parte da prefeitura municipal (indicação de técnico vistoriador e preenchimento do Sistema de Gerenciamento do Garantia-Safra com os laudos amostrais); e</p> <p>c) constatação de perda de, pelo menos, 50% da produção das culturas cobertas pelo Garantia-Safra, em dois dos quatro índices analisados.</p>
<p>18. Cidadão quer informações sobre os</p> <p>INDÍCES UTILIZADOS para verificação de perdas no Garantia-Safra.</p>	<p>A verificação de perdas no programa Garantia-Safra, utiliza indicadores distintos para o cálculo da perda de produção, são eles:</p> <p>1. Informações dos LAUDOS amostrais (visitas "in loco");</p> <p>2. Penalização hídrica com informações edafoclimáticas calculadas pelo Instituto Nacional de Meteorologia – INMET;</p> <p>3. índice de Suprimento de Água para o Crescimento Vegetal – ISACV/CEMADEN; e</p> <p>4. pesquisa do Levantamento Sistemático da Produção Agrícola – LSPA/IBGE.</p> <p>Obs: As informações dos laudos amostrais e da pesquisa do levantamento sistemático da produção agrícola são comparadas com os dados históricos da Pesquisa da Produção Agrícola Municipal do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – PAM/IBGE.</p>
<p>19. Cidadão quer saber como é aferido o Percentual de Perdas através dos</p> <p>LAUDOS AMOSTRAIS.</p>	<p>Para identificação do índice referente aos laudos amostrais, é necessário proceder da seguinte forma:</p> <p>a) O técnico Vistoriador (indicado pela Prefeitura Municipal) visitará as propriedades dos agricultores sorteados no Sistema de Gerenciamento Garantia-Safra com intuito de observar os dados de produção para preenchimento do Laudo Amostral;</p> <p>b) As informações coletadas em campo (a exemplificar, área plantada, cultura solteira ou consorciada, quantidade colhida, etc.) deve ser preenchida no laudo, coletando assinatura do agricultor e registrando a visita com fotografias;</p> <p>c) Após a visita "in loco", o técnico vistoriador deve registrar no Sistema de Gerenciamento Garantia-Safra em ambiente específico os dados observados</p>

	<p>em campo, e anexar os laudos digitalizados, bem como as fotografias.</p> <p>d) O SGGs – Verificação de Perda está parametrizado para absorver os dados informados pelo Técnico Vistoriador e comparar com a média histórica da Pesquisa da Produção Agrícola Municipal – PAM.</p> <p>e) Após essa comparação o SGGs fornece o Percentual de Perdas Municipal.</p> <p>https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/politica-agricola/garantia-safra/verificacao-de-perdas</p>
<p>20. Cidadão quer saber como é aferido o Percentual de Perdas através do INMET.</p>	<p>A estimativa da produtividade agrícola por meio de modelos matemáticos visa simular ou estabelecer relações entre as condições de crescimento das culturas e sua produtividade. Os modelos de produtividade procuram explicar, baseados em processos físicos e fisiológicos, o efeito de uma ou mais variáveis meteorológicas sobre a resposta da planta.</p> <p>O INMET, participante do Comitê Gestor desse programa, contribui, também, com informações climáticas e produtos de aplicação voltados para subsidiar o processo de gestão do programa.</p> <p>A partir de 2009, a Coordenação de Desenvolvimento e Pesquisa (CDP)/INMET, desenvolveu e vem aperfeiçoando um aplicativo que, a cada 10 dias, estima as perdas de produtividade em função do déficit hídrico que foram verificadas nos municípios participantes do Garantia-Safra.</p> <p>As culturas que são analisadas pelo modelo de penalização em atividade no INMET são a do milho, feijão, arroz, mandioca e algodão. O modelo de penalização hídrica é baseado no método de Penman-Monteith (método proposto pela Organização das Nações Unidas para Agricultura e Alimentação (FAO), sendo reconhecido por muitos estudiosos como o método padrão para o cálculo da Evapotranspiração Potencial (ETP)).</p> <p>O índice de penalização municipal segundo os dados agroclimáticos do INMET é obtido pela média aritmética dos índices individuais das culturas principais do município, exceto para a cultura da mandioca, que ainda não possui informações técnicas suficientes para gerar o índice.</p> <p>https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/politica-agricola/garantia-safra/verificacao-de-perdas</p>
<p>21. Cidadão quer saber como é aferido o Percentual de Perdas através do CEMADEN.</p>	<p>O índice ISACV, que é a razão entre o índice de vegetação (NDVI) e a temperatura do dossel (TD), indica condição de seca quando o valor do NDVI (índice de vegetação) é baixo (o que indica baixa atividade fotossintética) e a temperatura da vegetação é alta (indicando estresse hídrico). Portanto, o índice é inversamente proporcional ao conteúdo de umidade do solo e fornece uma indicação indireta do suprimento de água para a vegetação.</p> $ISACV_{ijk} = 0.02(LST_{ijk})/0.001(NDVI_{ijk})$ <p>O índice ISACV é calculado semanalmente pelo CEMADEN, utilizando</p>

	<p>imagens de NDVI e temperatura do sensor MODIS a bordo dos satélites AQUA e TERRA (NASA EOS). As imagens através do link http://e4ftl01.cr.usgs.gov/. Em seguida as imagens de NDVI e TD são processadas com a finalidade de elaborar mosaicos que cubram toda a área a ser monitorada. Após a criação dos mosaicos, os dados são processados em SIG para o cálculo final do índice. A resolução espacial do produto final é de 250m e resolução temporal de 8 dias.</p> <p>A aplicação do índice ISACV como indicador de condição de seca agrícola do Garantia Safra segue o calendário agrícola definido pelo Comitê Gestor. A avaliação do índice é realizada para um período de 8 em 8 dias dentro do calendário de plantio adicionado a um “período de análise” o qual inclui três meses à frente para acompanhar todo o desenvolvimento da cultura. A avaliação ainda é realizada considerando o ciclo do feijão e do milho (60 e 90 dias). O parecer final é dado com em condição de seca, se dentro desse período de avaliação, o valor do índice for superior ou igual a 4, principalmente na fase crítica de desenvolvimento da cultura (enchimento de grãos).</p> <p>https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/politica-agricola/garantia-safra/verificacao-de-perdas</p>
<p>22. Cidadão quer saber como é aferido o Percentual de Perdas através do LSPA/IBGE.</p>	<p>O Levantamento Sistemático da Produção Agrícola - LSPA do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE traz os dados da produção municipal da safra em curso. O LSPA fornece estimativas de área, produção e rendimento médio. O acompanhamento da evolução das lavouras é realizado desde a fase de intenção de plantio até o final da colheita, sendo sempre suplantada com informações mais recentes ao final do ano civil. O Programa Garantia Safra utiliza as informações do LSPA para cálculo da perda percentual do rendimento agrícola municipal das culturas cobertas pelo Programa Garantia Safra tendo como referência a Produtividade Esperada Municipal – PEM.</p> <p>O resultado da perda conforme percentual do rendimento agrícola municipal, considerando as informações do LSPA, consiste na soma das perdas individuais que afetaram cada uma das culturas praticadas no município, ponderando-as pela representatividade da área plantada de cada uma das</p>

	<p>culturas consideradas, conforme fórmula específica.</p> <p>https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/politica-agricola/garantia-safra/verificacao-de-perdas</p>
<p>23. Cidadão quer saber sobre</p> <p>SOLICITAÇÃO DE VISTORIA OU TÉCNICO VISTORIADOR.</p>	<p>Todas as informações referente a essa temática pode ser verificada no link</p> <p>https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/politica-agricola/garantia-safra/solicitacao-de-vistoria</p>
<p>24. Cidadão quer saber sobre as</p> <p>CONDICIONANTES PARA A AUTORIZAÇÃO DO PAGAMENTO DO BENEFÍCIO.</p>	<p>São condicionantes para o recebimento do benefício Garantia-Safra:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitação de vistoria e indicação do técnico vistoriador, por parte das prefeituras municipais aderidas ao GS, conforme estabelecido na Portaria N° 42, de 07 de dezembro de 2012; 2. Realização das vistorias, preenchimento dos laudos de verificação de plantio e colheita, tal como preenchimento de formulário virtual e envio dos laudos digitalizados no SGGs-Verificação de Perdas por parte do técnico vistoriador nos prazos regulamentados; 3. Liquidação integral dos aportes financeiros por parte dos municípios e dos estados aderidos ao Fundo Garantia-Safra; 4. Constatação de perda pela SPA/MAPA de, pelo menos, 50% da produção das culturas cobertas pelo Garantia-Safra ao menos em 2 (dois) dos 4 (quatro) índices normatizados no Programa.
<p>25. Cidadão quer informação de como</p> <p>SOLICITAR REQUERIMENTO DE DEFESA APÓS BLOQUEIO DO</p>	<p>Trata-se de serviço destinado a agricultores familiares aderidos ao Garantia Safra - GS e que foram bloqueados de maneira cautelar, após identificação de indícios de não enquadramento com a Lei N° 10.420/2002 no processo de Inscrição no Programa. Tal bloqueio é atribuído, a partir de cruzamento dos dados gerenciais do GS com o LabContas (TCU). O serviço consiste no cadastro do requerimento de defesa dos agricultores que tenham sido notificados e queiram encaminhar para análise das Comissões Estaduais, que após avaliação, irá deferir ou indeferir cada solicitação, facultando o desbloqueio do beneficiário na safra.</p>

<p>BENEFÍCIO Garantia Safra.</p>	<p>https://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-requerimento-de-defesa-apos-bloqueio-do-beneficio-garantia-safra</p>
<p>26. Cidadão quer informação de como SOLICITAR TRANSFERÊNCIA DO BENEFÍCIO GARANTIA-SAFRA POR AUSÊNCIA OU IMPEDIMENTO DO TITULAR.</p>	<p>Esse serviço é destinado a representantes legais que após ausência ou impedimento de beneficiários do Garantia-Safra possa solicitar autorização de transferência do benefício.</p> <p>Destaca-se que após adesão, os agricultores familiares, dos municípios que vierem a ser constatada perda de, pelo menos, 50% do conjunto da produção de feijão, milho, arroz, mandioca, algodão, em razão de estiagem ou excesso hídrico, terão assegurado o benefício do Garantia-Safra, desde cumprido todas etapas normatizadas.</p> <p>https://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-transferencia-do-beneficio-garantia-safra-por-ausencia-ou-impedimento-do-titular</p>

- **SPA/SE: Demandas relacionadas ao PROAGRO**


<p>PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:</p>	
<p>1. Cidadão quer saber sobre status de recurso referente ao PROAGRO:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nome completo do beneficiário; - CPF; - Agente do Proagro responsável pela contratação; - Data da contratação; - Número da operação; - Número da referência Bacen; - Empreendimento contratado.


- **SPA/SE: Demandas relacionadas ao Zoneamento Agrícola de Risco Climático– ZARC**

PARA O REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO, SERÃO NECESSÁRIOS:	
1. Cidadão quer saber o ZONEAMENTO para uma determinada Região ou Cultura.	<p>O Zoneamento Agrícola de Risco Climático é realizado e publicado por município e cultura e está disponível para consulta por meio do aplicativo "Plantio Certo", disponível para iOS e Android, por meio do Painel de Indicação de Riscos, disponível em http://indicadores.agricultura.gov.br/zarc/index.htm, ou por meio das próprias Portarias, disponíveis em https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/riscos-seguro/programa-nacional-de-zoneamento-agricola-de-risco-climatico/portarias. Atualmente, estão disponíveis estudos de ZARC para 44 culturas.</p>
2. Cidadão deseja realizar cadastro no Sistema de Zoneamento Agrícola - SISZARC	<p>O acesso a este sistema é livre, o cadastro é exigido somente para os obtentores/mantenedores de cultivares. É necessário, portanto clicar no link "cultivares" e em seguida "consultar cultivares"(não clicar em "entrar no sistema", uma vez que esta opção está disponível somente para obtentores/mantenedores de cultivares).</p>





16. FLUXOS ESPECIAIS

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






1 - DENÚNCIA E COMUNICADO DE IRREGULARIDADE (FALA.BR)					
Tratamento de manifestação cadastrada no Fala.BR					
Entrada	Processo	Responsável	Tema Relacionado	Instrução Processual	Tramitação
	<p>Tratamento de manifestação que envolve servidor, política pública, assédios, corrupção, ato lesivo, mão de obra, nepotismo e conflito de interesse, que foram cadastradas na Plataforma Fala.BR e identificadas no relatório diário de cadastradas do sistema</p>	<p>Profissionais da Ouvidoria</p>	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 sexual e moral;	*Seguir o Item 13.4 ou 13.5 deste POP; *Incluir as telas referente 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 da denúncia. *Incluir as telas referente às pesquisas de confirmação do servidor envolvido no Portal da Transparência, ou Outlook, ou Portal da Agricultura Quem é quem.	Corregedoria-Geral
			atos de corrupção em geral praticados por agentes públicos do Mapa;		
			prática de ato lesivo por pessoa jurídica contra o Mapa.		
			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

Entrada	Processo	Responsável	Tema Relacionado	Instrução Processual	Tramitação
	<p>Tratamento de manifestação que envolve servidor, política pública, assédios, corrupção, ato lesivo, mão de obra, nepotismo e conflito de interesse, que foram cadastradas na Plataforma Fala.BR e identificadas no relatório diário de cadastradas do sistema</p>	<p>Profissionais da Ouvidoria</p>	<p>nepotismo</p>	<p>*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 da Resposta", na possibilidade de identificar manifestações semelhantes sobre prática de ilícitos envolvendo os alvos da denúncia. *Incluir as telas referente as pesquisas de confirmação do servidor envolvido no Portal da Transparência, ou Outlook, ou Portal da Agricultura Quem é quem.</p>	<p>Coordenação-Geral de Integridade</p>
			<p>conflito de interesse</p>	<p>semelhantes sobre prática de ilícitos envolvendo os alvos da denúncia. *Incluir as telas referente as pesquisas de confirmação do servidor envolvido no Portal da Transparência, ou Outlook, ou Portal da Agricultura Quem é quem.</p>	<p>Comissão de Ética</p>
			<p>dirigentes de entidades vinculadas ao Mapa</p>	<p>*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.</p>	<p>À CGU pela Plataforma Fala.BR e oficializar os Presidentes dos Conselhos de Administração e Fiscal daquele órgão</p>
<p>Observações para TODOS os casos que envolva irregularidades praticadas por Agentes Públicos do Mapa:</p>	<p>Todas as denúncias e comunicados contendo supostas irregularidades envolvendo Agentes Públicos da Pasta do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA e entidades vinculadas, DEVEM, OBRIGATORIAMENTE, SER ENCAMINHADAS PRELIMINAMENTE VIA E-MAIL PARA CONHECIMENTO DA ASSISTENTE DO OUVIDOR, devendo conter no e-mail as seguintes informações:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 das 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 na análise. 				

16.2 MANIFESTAÇÕES ENVOLVENDO IRREGULARIDADES COMETIDAS POR AGENTES PÚBLICOS DO MAPA (E-mails/WhatsApp)


2 - DENÚNCIA E COMUNICADO DE IRREGULARIDADE (e-mails/WhatsApp)					
Tratamento de manifestação recebida por e-mail/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 cadastradas na Plataforma Fala.BR e identificadas no relatório diário de cadastradas do sistema.	SAO	*****	Denúncia de empresa no WhatsApp (canal adequado)	Enviar para o Profissional da Ouvidoria
				Denúncia no e-mail	
		Recebimento de Denúncia, transferida por outra Ouvidoria, já cadastrada no Fala.BR			
		Quando couber, responder o whatsapp do usuário discorrendo sobre o canal adequado para cadastro da manifestação no Fala.BR.	*****	*****	
Profissionais da ouvidoria	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	*****	*****		
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, Pecuária e Abastecimento - MAPA e entidades vinculadas, DEVEM, OBRIGATORIAMENTE, SER ENCAMINHADAS PRELIMINAMENTE VIA E-MAIL PARA CONHECIMENTO DA 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 das 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 na análise.					

16.3 MANIFESTAÇÕES SENSÍVEIS (FALA.BR)

3 - MANIFESTAÇÕES SENSÍVEIS (FALA.BR)					
Tratamento de denúncias contendo manifestação sensível no Fala.BR					
Entrada	Processo	Responsável	Tema Relacionado	Instrução Processual	Tramitação
    	<p>Tratamento de manifestação que envolve fatos graves, sistêmicos relacionados a atos de corrupção envolvendo servidor ou Agente Público deste Ministério, que foram cadastradas na Plataforma Fala.BR e identificadas no relatório diário de cadastradas do sistema</p>	<p>Profissionais da Ouvidoria</p>	<p>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</p>	<p>*Seguir o Item 13.4 ou 13.5 deste POP;</p> <p>*Incluir as telas referente 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 da denúncia;</p> <p>*Incluir as telas referente às pesquisas de confirmação do servidor envolvido no Portal da Transparência, ou Outlook, ou Portal da Agricultura Quem é quem.</p>	<p>Grupo de Tratamento de Denúncias - GTD/Mapa.</p>
<p>Observações para TODOS os casos que envolva manifestação sensível cometida por Agentes Públicos do Mapa:</p>	<p>Todas as denúncias contendo manifestação sensível envolvendo Agentes Públicos da Pasta do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - Mapa e entidades vinculadas, DEVEM, OBRIGATORIAMENTE, SER ENCAMINHADAS PRELIMINAMENTE VIA E-MAIL PARA CONHECIMENTO DA ASSISTENTE DO OUVIDOR, devendo conter no e-mail as seguintes informações:</p>				
	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 das 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 na análise.				

17. FLUXOS ESPECÍFICOS


17.1 CADASTRO DE MANIFESTAÇÕES NO FALA.BR E NO SEI

4 - 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 profissionais da 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 rodízio entre os profissionais da ouvidoria quanto à extração do relatório, respeitando a escala pré-estabelecida, podendo ser diária.				




17.2 COBRANÇA DE RESPOSTA

5 - COBRANÇA DE RESPOSTA NO SEI					
Cobrança de manifestações com prazo final de resposta vencendo no dia					
Entrada	Processo	Responsável	Cadastro	Análise	Tramitação
	Cobrança de resposta das áreas técnicas fora do prazo de atendimento	SAT	Filtrar as manifestações com prazos à vencer no dia	*****	Distribuir as demandas entre os profissionais de ouvidoria via e-mail, para incluírem o despacho de cobrança, conforme modelo do SEI
		Profissionais da ouvidoria	Incluir os despachos de cobrança seguindo as orientações especificadas no e-mail	Antes de cobrar, verificar se não consta resposta no processo e se não houve movimentação	Atribuir para o servidor que encaminhou o e-mail
		SAT	*****	Conferir o trâmite do processo e o despacho de cobrança	Assinar e enviar para a unidade administrativa com competência para tratar.

17.3 REPRESENTAÇÃO, REQUERIMENTO OU CONSULTA NO FALA.BR E SEI

6 - REPRESENTAÇÃO, REQUERIMENTO OU CONSULTA NO FALA.BR E SEI					
Manifestação de ouvidoria que se enquadra como Representação, Requerimento ou Consulta					
Entrada	Processo	Responsável	Cadastro	Análise	Tramitação
	<p>Manifestação de ouvidoria que se enquadra como Representação, Requerimento ou Consulta</p>	<p>Profissionais da ouvidoria</p>	<p>Representação, Requerimento ou Consulta como manifestação de ouvidoria.</p>	<p>Certificar com base nas definições de Representação, Requerimento ou Consulta o enquadramento do contexto da demanda apresentado.</p>	<p>Encerrar a manifestação no Fala.br direcionando e orientando o canal adequado para o atendimento.</p>


17.4 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

7 - 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 de 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 de ouvidoria	Alterar a classificação da manifestação para pedido de acesso à informação	Atualizar a planilha de controle diária.	*****

17.5 MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS POR OUTRA OUVIDORIA VIA FALA.BR

8 - MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS POR OUTRA OUVIDORIA VIA FALA.BR

Manifestação extraída em planilha/relatório 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 profissionais da 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 rodízio entre os profissionais da ouvidoria quanto à extração do relatório, respeitando a escala pré-estabelecida, podendo ser semanal.				

George Nogueira Cardoso
Ouvidor-Geral
Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

MINISTÉRIO DA
AGRICULTURA, PECUÁRIA
E ABASTECIMENTO



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

Contatos com a Ouvidoria/Mapa
E-mail: ouvidoria@agricultura.gov.br
Audiência com o Ouvidor: (61) 3218-2089

Endereço: Esplanada dos Ministérios – Bloco “D” – Ed. Sede - 2º andar - sala 245

Período de 01/01/2018 à 31/12/2018 – Anterior



Período de 09/01/2019 à 31/09/2019 – Durante



Período de 01/10/2019 à 01/10/2020 – Posterior





INFORME OUVIDORIA

CADASTRO DE PESCADOR AMADOR

Um dos papéis da Ouvidoria no âmbito do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento é manter um mecanismo de diálogo permanente entre a sociedade e a Administração Pública, demonstrando resultados e ofertando subsídios como oportunidades de melhorias.

Neste contexto, prezando pelos objetivos dessa Secretaria de Aquicultura e Pesca, que é trazer comodidade e agilidade aos pescadores amadores na aquisição de suas carteirinhas, vimos por meio deste, informar acerca das manifestações encaminhadas à Ouvidoria/MAPA e que estão relacionadas às dificuldades que os pescadores estão encontrando na utilização do sistema, tais como:

- Emissão da GRU;
- Impressão da carteirinha;
- Solicitar registro de pescador amador (portal.gov).

Diante das análises realizadas por esta Ouvidoria, recomendamos uma atenção especial quanto ao novo portal e aos fluxos para aquisição da carteirinha, de modo a oferecer ao usuário, um manual explicativo de como efetuar o cadastro e as consultas dos registros já realizados, além dos procedimentos para impressão da carteirinha.

Quantitativo de manifestações recebidas de Janeiro até a presente data:

Plataforma Fala.BR

- OUV - 1.298 Manifestações
- SIC - 54 Pedidos

E-mail's encaminhados ao pescadoramador.sap

- OUV - 871 Manifestações
- SIC - 31 Pedidos



INFORME OUVIDORIA

CÓDIGO DE CONDUTA DOS AGENTES PÚBLICOS DO MAPA

Um dos papéis da Ouvidoria do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – MAPA é manter o diálogo permanente com os gestores das unidades na busca de soluções conjuntas para os problemas existentes na instituição, visando a qualidade da prestação do serviço público.

Neste contexto, e tendo em vista as atribuições afetas a essa Comissão de Ética, no que concerne à prevenção de conflitos, preservação de valores éticos e disseminação da cultura ética por meio de ações educativas, de modo a evitar a aplicação de sanções disciplinares, apresentamos abaixo os assuntos que são recorrentes nesta Ouvidoria/MAPA relacionados à conduta de agentes públicos:

- Abuso de Autoridade;
- Conflito de Interesse;
- Desídia no Atendimento; e
- Falta de urbanidade e respeito.

Diante da análise realizada por esta Ouvidoria, recomendamos a elaboração de materiais ou treinamento/reciclagem que abordem os temas destacados, a fim de conscientizar todos os agentes públicos que atuam diretamente e indiretamente no atendimento aos usuários, e em especial, aos que estão lotados nas áreas finalísticas desta Pasta.



CÓDIGO DE CONDUTA DOS AGENTES PÚBLICOS DO MAPA

A seguir elencamos alguns recortes de manifestações, cujos dados de identificação foram pseudonimizados, que apresentam desvios de condutas por parte de agentes públicos:

Abuso de Autoridade:

No FRIGORÍFICO FICTÍCIO, tanto a diretoria da empresa como os funcionários relatam diversas situações de abuso nas fiscalizações por parte do AUDITOR FISCAL FEDERAL DO MAPA Fulano de Tal. A título de exemplo citam ameaças realizadas pelo referido AFFA no sentido de que irá fechar a empresa sem medir esforços. Devido a esse tipo de postura do fiscal, a empresa tem sofrido sérios prejuízos em relação aos seus negócios.

Conflito de interesses:

O AUDITOR FISCAL FEDERAL DO MAPA Fulano de Tal, esteve hoje na empresa FICTÍCIA, sob o SIF XXX, oferecendo serviço de assessoria diretamente àquela empresa (FICTÍCIA). No entanto, essa mesma empresa aguarda parecer do SIF em questão, onde o AFFA Fulano de Tal é lotado e exerce suas atividades, devido a um projeto de reforma e ampliação do estabelecimento. Nesse caso, entende-se que há conflito de interesses sendo praticado pelo Agente Público Fulano de Tal.



CÓDIGO DE CONDUTA DOS AGENTES PÚBLICOS DO MAPA

Desídia no atendimento:

Estou com um processo há 8 meses aguardando credenciamento da minha empresa, para fins de tratamento fitossanitário HT. No entanto, está nítido que o Fiscal Fulano de Tal, que está avaliando o processo, não tem feito o seu trabalho de forma ágil, eficiente e imparcial, neste último caso, por priorizar outras empresas.

Falta de urbanidade e respeito:

Trabalho como monitora de qualidade na FÁBRICA LTDA, e hoje a servidora/agente de inspeção Fulana de Tal, gritou comigo e me desrespeitou em meio aos demais funcionários do setor da produção de desossa. A servidora deve ser chamada atenção pela forma autoritária e abusiva que conduz o seu trabalho, não sendo a primeira vez que destrata pessoas na Unidade.



INFORME OUVIDORIA

CAPACITAÇÃO DOS AGENTES PÚBLICOS DO MAPA

Um dos papéis da Ouvidoria no âmbito do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento é manter um mecanismo de diálogo permanente entre a sociedade e a Administração Pública, demonstrando resultados e ofertando subsídios como oportunidades de melhorias.

Neste contexto, prezando pelos valores pertencentes à cultura do Mapa, dentre eles, Comprometimento, Ética, Transparência, Excelência, Responsabilidade, Foco dos Públicos-alvo, Proatividade e Integração, que estão todos voltados à valorização do ser humano e à qualidade dos serviços prestados ao público de interesse; vimos por meio deste, informar acerca das manifestações encaminhadas à Ouvidoria/MAPA que estão relacionadas a problemas recorrentes devido à falta de ética dos agentes públicos, no atendimento ao público interno e externo, tais como:

- Falta de respeito, cortesia, urbanidade e cordialidade no atendimento;
- Desídia no atendimento;
- Falta de capacidade técnica para exercer as atividades inerentes ao seu cargo ou função;

A seguir, elencamos recortes de manifestações que apresentam alguns desvios de condutas no atendimento, por parte de agentes públicos, tanto ao público interno, quanto ao público externo, cujos dados de identificação foram pseudonimizados:



INFORME OUVIDORIA

CAPACITAÇÃO DOS AGENTES PÚBLICOS DO MAPA

Falta de respeito, cortesia, urbanidade e cordialidade no atendimento:

- O cidadão relatou que foi até uma área do MAPA, com o objetivo de solicitar o Certificado Veterinário Internacional - CVI, que é um documento obrigatório para o trânsito de cães e gatos para ingressar em outro país. Ao chegar no local e posterior conversa com algumas pessoas sobre o documento, um fiscal se intrometeu e o tratou com ignorância, prestando um mal atendimento quanto à sua dúvida referente aos valores do documento.
- Servidor (a) da casa entrou em contato com uma área do MAPA, para obter informações a respeito de processo de seu interesse. Foi atendido (a) por duas pessoas que demonstraram imensa má vontade. No primeiro momento, a pessoa que o (a) atendeu fala alto, de forma desagradável e não profissional e parecia não entender o que era solicitado, embora explicado de forma educada e clara. No segundo momento, o (a) servidor (a) sentiu-se fazendo algo errado ao solicitar a informação, sentiu-se fazendo uma crítica ao setor pelo modo em que foi tratado (a), foi cortado (a) em sua fala com maus modos e irritação pelo servidor (a) que atendia ao telefone. Relatou que mesmo diante de toda situação se manteve cordial. Relatou ainda que a área é conhecida por ter servidores mal educados e grosseiros, seja com público interno ou com o público externo.



INFORME OUVIDORIA

CAPACITAÇÃO DOS AGENTES PÚBLICOS DO MAPA

Desídia no atendimento:

Cidadão relata indignação com agente agropecuário que diversas vezes não cumpriu com sua função, alegando que iria embora as 10:30 hrs AM, deixando para trás o serviço de sua competência, além de gerar custo e prejuízo para o importador. E ainda, indaga qual horário do servidor, se ele pode sair e abandonar o trabalho e quem paga pelo custo do serviço que o servidor deixou de fazer. Relata ainda que o descaso acaba com a saúde mental de quem precisa do serviço.

Falta de capacidade técnica para exercer as atividades inerentes ao seu cargo ou função;

O cidadão relata que os (as) servidores (as) apresentam incapacidade de cumprir com suas mínimas obrigações por falta de conhecimento. Alguns não têm base técnica para definir ou esclarecer questionamentos que a empresa lhe faz. Não está presente e nem ao menos conhece os processos da empresa, além de não ter conhecimento técnico e autoridade para orienta-la.



INFORME OUVIDORIA

CAPACITAÇÃO DOS AGENTES PÚBLICOS DO MAPA

Diante das análises realizadas por esta Ouvidoria, recomendamos que sejam fornecidos cursos de capacitação aos agentes públicos que estão lotados no atendimento direto ao público externo e interno, de modo que se busque o aperfeiçoamento na prestação do serviço e garantia da excelência no atendimento, seguindo os princípios morais e éticos, até mesmo nas situações adversas que porventura possam existir.



INFORME OUVIDORIA

CANAL ESPECÍFICO PARA ATENDIMENTO DE DÚVIDAS REFERENTES AO CADASTRO AMBIENTAL RURAL – CAR (SICAR), E DISPONIBILIZAÇÃO DE DADOS EM FORMATO ABERTO

Um dos papéis da Ouvidoria no âmbito do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento é manter um mecanismo de diálogo permanente entre a sociedade e a Administração Pública, demonstrando resultados e ofertando subsídios como oportunidades de melhorias.

Nesse contexto, tendo em vista as atribuições afetas a esse Serviço Florestal Brasileiro – SFB, no que concerne a regularidade ambiental dos imóveis rurais, cuja obtenção está condicionada ao registro da propriedade no Cadastro Ambiental Rural – CAR, servimo-nos deste para dar-lhes conhecimento das dificuldades encontradas pelos usuários na operacionalização do Sistema Nacional de Cadastro Ambiental Rural – SICAR, identificadas a partir da análise das manifestações encaminhadas a esta Ouvidoria/Mapa.

Inicialmente, é importante assinalar que no período de março a outubro do corrente ano, a Ouvidoria do Mapa recepcionou o total de 183 manifestações direcionadas ao SFB, dentre as quais, 119 relacionavam-se a dúvidas de como realizar o cadastro, obter e/ou alterar dados contidos no Sistema Nacional de Cadastro Ambiental Rural – SICAR, que não foram elucidadas pelos órgãos estaduais e municipais.

A título de exemplo, elencamos a seguir recortes de demandas aportadas em nossos canais de atendimento, por meio das quais fora possível realizar um diagnóstico, com o objetivo de indicar ações que contribuam na melhoria dos serviços prestados pelo Mapa.

Ressalta-se que os dados de identificação dos usuários foram pseudonimizados:



INFORME OUVIDORIA

CANAL ESPECÍFICO PARA ATENDIMENTO DE DÚVIDAS REFERENTES AO CADASTRO AMBIENTAL RURAL – CAR (SICAR), E DISPONIBILIZAÇÃO DE DADOS EM FORMATO ABERTO

Prezados, pelo presente solicitamos informações referente a indisponibilidade do SICAR. Desde mês passado (setembro/2020) estamos enfrentando dificuldade para retificação, bem como envio de novos cadastros. Essa semana tornou-se impossível a consulta e emissão via central de comunicação. Em virtude do documento ser uma exigência para as operações de financiamentos agrícolas, as quais encontram-se em pleno de período de contratação, solicitamos se há previsão para normalização dos serviços, e ainda se existe alguma nota oficial sobre o problema apresentado para que possamos usar como argumento junto às instituições financeiras.

Olá, Boa tarde! Conforme tentativa de contato diretamente com o Serviço Florestal Brasileiro (SFB), na ouvidoria por e-mail ouvidoria@florestal.gov.br, fui orientado a direcionar o comunicado via o Fala.Br para o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA). Seguindo...Venho tendo enormes problemas para sincronização do CAR Estadual (SIMCAR-Mato Grosso) com o SICAR Federal, acontece que o cadastro no SIMCAR encontra-se validado pela SEMA-MT, porem não é feita a sincronização das informações com o federal, trazendo enormes transtornos pois diversos órgãos sincronizam informações relativas ao CAR com o sistema federal, já entrei em contato com o suporte de TI da secretaria estadual, ainda assim não sabem dizer a origem ou uma possível saída para o problema. Dito isto, estou entrando em contato para maiores informações de como proceder nesta situação e o que poderá ser feito para resolver o problema. Para eventuais consultas acerca do problema relatado deixo abaixo o cadastro que apresenta este tipo de problema. SIMCAR - Cadastro: xxxxxxxxxx SICAR - Cadastro: xxxxxxxxxx



INFORME OUVIDORIA

CANAL ESPECÍFICO PARA ATENDIMENTO DE DÚVIDAS REFERENTES AO CADASTRO AMBIENTAL RURAL – CAR (SICAR), E DISPONIBILIZAÇÃO DE DADOS EM FORMATO ABERTO

Olá, bom dia. Este mesmo email foi encaminhado ao *duv.sicarmg@meioambiente.mg.gov.br* como resposta, me pediram para procurar soluções com o serviço Florestal Brasileiro. Como proceder no caso onde o primeiro CAR feito foi declarado o município errado? Estou com um problema desse. Outro profissional fez e declarou o município errado, acredito que o sistema não detectou isso, pelo fato de que a propriedade está na divisa de dois municípios, mas a sua maior parte se localiza em um deles (Caraí-MG). Agora que estão regularizando, o cartório exige a alteração constando o município de maior domínio... Ao retificar e enviar o sistema diz que não aceita a alteração, que o nome do município tem que permanecer, porém não pode, esta errado. O que devo fazer? É um caso de urgência também...

Boa tarde! Gostaria de informações sobre o SICAR/RS que está com problemas de sincronização dos cadastros e não estão sendo emitidos recibos com as retificações que foram enviadas. Eu enviei as retificações no dia 23/10/2020 no SICAR/RS e preciso dos recibos em virtude de exigência de banco para financiamento. No seguinte cadastro preciso incluir os dados de documentação: - Propriedade Fulano de Tal N° registro no CAR: XXXXXX Número do protocolo da retificação: xxxxxx CPF: xxx.xxx.xxx.-xx Dados de escritura (que precisam constar no recibo): Área: x,x hectares Número: xxx Folha: x Livro: x Data: xx/xx/xxxx Município: xxxxxxxxxxxx Obrigada!



INFORME OUVIDORIA

CANAL ESPECÍFICO PARA ATENDIMENTO DE DÚVIDAS REFERENTES AO CADASTRO AMBIENTAL RURAL – CAR (SICAR), E DISPONIBILIZAÇÃO DE DADOS EM FORMATO ABERTO

Boa tarde; pergunta para o ministério da agricultura pecuaria; tenho um cliente, Fulano de Tal, cpf nº XXX.XXX.XXX-XX; que as coordenadas do empreendimento dele cai aqui em visconde do rio branco cep XXXXX-XXX, mais o car que ele possui dessa propriedade consta registrado a cidade de Guiricema cep XXXXX-XXX. Como o registro do dnpm dele de extração de cascalho está apontando que o empreendimento esta localizado em Visconde do Rio Branco a supram-zm está pedindo para retificar o car. Só que tentei retificar o nome da cidade e não estou conseguindo. Como proceder para retificar o car do meu cliente colocando nele o nome certo da cidade ? Ou seja preciso trocar Guiricema por Visconde do Rio Branco.

Gostaria de fazer o requerimento de alteração de e-mail no Sistema Nacional de Cadastro Ambiental Rural SICAR para solicitação de senha do Proprietário devido outra empresa/pessoa cadastrada no fez o cadastro em meu nome e não estou conseguindo entrar no meu portal. Gostaria de ter os dados históricos do CAR, de 2016 até 2020, ano a ano, para entender a mudança na estrutura fundiária desde que foi implantado. O SiCAR disponibiliza apenas os dados atuais do CAR. Mas não consigo ver se houve anexação ou desmembramento de terra com eles.



INFORME OUVIDORIA

CANAL ESPECÍFICO PARA ATENDIMENTO DE DÚVIDAS REFERENTES AO CADASTRO AMBIENTAL RURAL – CAR (SICAR), E DISPONIBILIZAÇÃO DE DADOS EM FORMATO ABERTO

Boa tarde! Vi no site do SFB que o senhor é o Diretor-Geral Serviço Florestal Brasileiro, e por isso resolvi escrever ao senhor. Meu nome é Fulano de Tal, resido em XXXXXXXX e presto serviços para pequenos e médios pecuaristas da região. Faço o CAR (Cadastro Ambiental Rural) para esses pecuaristas. O CAR é importantíssimo para os pecuaristas, pois sem ele o pecuarista não consegue realizar as seguintes operações na nossa região: - Realizar venda de gado para frigoríficos; - Realizar o licenciamento ambiental de atividades agropecuárias e florestais; - Pleitear financiamento bancário; e - Fazer a Declaração anual do Imposto sobre a Propriedade Territorial Rural. A plataforma onde são enviados os CARs das propriedades rurais se chama SICAR. Existe uma plataforma estadual do CAR no estado de Rondônia e uma plataforma Federal. Ambas se comunicam. Os CARs são sempre enviados na plataforma estadual e automaticamente, em um prazo de até 48 horas, deve ocorrer a sincronização dos CARs com a plataforma Federal. Tal sincronização é imprescindível para que possa ser emitido o Recibo de Inscrição do Imóvel Rural no CAR do imóvel rural, que é o documento que deve ser apresentado para o frigorífico (para que o mesmo possa fazer a compra do gado), para os bancos (para financiamentos bancários) e para a Receita Federal (para que seja feita a Declaração do ITR). Ocorre que, a sincronização às vezes não funciona. Estamos há mais de 30 dias (desde o fim do mês de setembro de 2020 até hoje, dia 05/11/2020) com problemas de sincronização dos CARs. A única forma de comunicação que os técnicos e produtores têm é com a Secretaria de Estado do Meio Ambiente-Sedam/RO, e esta secretaria informa que essas falhas na sincronização ocorrem por falha na plataforma Federal do CAR. A título de exemplo, eu mesmo estou com problemas em um CAR que enviei na plataforma estadual no dia 14/10/2020 e até o dia de hoje (dia 05/11/2020) não ocorreu a sincronização. Os dados do proprietário do referido imóvel rural e CAR são: - Proprietário: Fulano de Tal - CPF: xxx.xxx.xxx-xx (esses dados podem ser utilizados para pesquisa na plataforma estadual do CAR em Rondônia para confirmar a falta de sincronização que relatei). Eu tenho vários outros CARs que estão na mesma situação. Os produtores rurais brasileiros e o agronegócio brasileiro perdem com esses problemas de sistema. Com isso, sugiro que: - Melhorem as plataformas estaduais e federal do CAR, para que as mesmas se tornem mais robustas e evitem problemas que possam prejudicar os proprietários rurais; - Melhorem a comunicação entre o gestor da plataforma do CAR (Serviço Florestal Brasileiro e/ou outros) e os técnicos e produtores rurais que dependem do CAR para suas atividades, para que transmitam a estes os problemas que eventualmente as plataformas do CAR estejam passando. E criem um canal direto (via e-mail, chat e telefone) entre os responsáveis pela plataforma Federal do CAR e os técnicos e produtores rurais para que os mesmos relatem os problemas de sincronização dos CARs; e - Melhorem o planejamento das ações juntamente com os estados, para, juntos, decidirem a melhor época para se fazer manutenções preventivas ou outras ações necessárias na plataforma do SICAR; e dessa forma, mitigar possíveis transtornos aos proprietários rurais. Esse e-mail não foi escrito para criticar, mas sim para fazer sugestões. Desde já, agradeço a atenção.



INFORME OUVIDORIA

CANAL ESPECÍFICO PARA ATENDIMENTO DE DÚVIDAS REFERENTES AO CADASTRO AMBIENTAL RURAL – CAR (SICAR), E DISPONIBILIZAÇÃO DE DADOS EM FORMATO ABERTO

Observa-se ainda, ante as demandas apresentadas, a dificuldade dos usuários em obter assistência dos órgãos responsáveis pelo CAR nos estados, motivo pelo qual recorrem ao Mapa, visto que o SFB atua como gestor da plataforma SICAR.

Ademais, constatou-se que os dados do Cadastro Ambiental Rural – CAR, são solicitados de forma recorrente por meio dos canais de atendimento desta Ouvidoria, uma vez que as informações disponibilizadas em transparência ativa (<https://www.car.gov.br/publico/imoveis/index>) possibilita, somente, a realização de consulta individual por municípios, considerando, ainda, o reduzido conjunto de dados abertos por força do Decreto nº 8.777/2016.

A exemplo, citamos as demandas a seguir:

Gostaria de solicitar o shapefile e a planilha .CSV dos 5.570 municípios e do Distrito Federal haja vista que não consigo baixá-los de uma só vez e que seria inviável baixá-los um a um na base de downloads disponível no portal do CAR. Se for possível gostaria que me fosse disponibilizado os dados da última atualização (18/02/2020, conforme consta no portal). Caso não seja possível atender meu pedido, gostaria de uma solução para conseguir ter acesso a esse material ou de um recorte menor, como os dados de um estado brasileiro.



INFORME OUVIDORIA

CANAL ESPECÍFICO PARA ATENDIMENTO DE DÚVIDAS REFERENTES AO CADASTRO AMBIENTAL RURAL – CAR (SICAR), E DISPONIBILIZAÇÃO DE DADOS EM FORMATO ABERTO

Haveria a possibilidade de acesso aos arquivos geográficos existentes no SICAR (link abaixo) através de APIs? Dessa forma não haveria necessidade de realizarmos download de maneira massiva de todos os municípios do Brasil prejudicando a performance do site do SICAR. Existe então a possibilidade de consumir essa base de dados via geojson, wms ou outra tipologia de arquivo? <http://www.car.gov.br/publico/imoveis/index>

Desse modo, diante das análises realizadas por esta Ouvidoria, objetivando buscar a excelência no atendimento prestado pelo Mapa e a satisfação do usuário do serviço público, recomenda-se:

- A gestão do SFB com os estados, com a finalidade de criarem um canal específico de interlocução entre os usuários e os órgãos executores do CAR, para direcionamento de dúvidas referentes à operacionalização do SICAR, ou a criação de um canal de interlocução entre o próprio SFB e os usuários, tendo em vista que esse serviço exerce a função de órgão gestor da referida plataforma; e
- A abertura dos dados disponibilizados no portal do Cadastro Ambiental Rural (CAR), conferindo à sociedade o acesso a todos os dados públicos do CAR em formato aberto, estruturado e legível por máquina, em cumprimento ao estabelecido na Lei nº 12.527/2011, o que auxiliaria esta Ouvidoria no encerramento de solicitações referentes ao CAR, desonerando essa Unidade Administrativa do atendimento de demandas recorrentes.