

Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (EMBRAPA)

Carta de Serviços

Documento gerado em 05 de Dezembro de 2025.

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública. Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (EMBRAPA)

Serviços disponíveis

Acessar dados de pesquisa da Embrapa (Repositório de Dados de Pesquisa da Embrapa - Redape) (Redape)	4
Consultar dados geoespaciais na Infraestrutura de Dados Espaciais da Embrapa (plataforma GeoInfo)	8
Consultar publicações científicas da Embrapa no repositório Alice ('Acesso Livre à Informação Científica da Embrapa')	12
Consultar publicações sobre tecnologias da Embrapa no repositório 'Infoteca-e' (Repositório de Informação Tecnológica da Embrapa)	15
Matricular-se em capacitação da plataforma e-Campo (e-Campo)	18
Registrar manifestação na Ouvidoria da Embrapa	21
Registrar pedido de acesso à informação no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Embrapa (SIC Embrapa)	26
Solicitar informações sobre produtos e tecnologias da Embrapa (SAC Embrapa)	31

Acessar dados de pesquisa da Embrapa (Repositório de Dados de Pesquisa da Embrapa - Redape) (Redape)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

A Embrapa possui plataformas de dados de pesquisa em formatos abertos, que permitem o acesso e compartilhamento de informações geradas pela Empresa. Por meio do Repositório de Dados de Pesquisa da Embrapa (REDAPE), estudantes, pesquisadores, profissionais do setor agropecuário e cidadãos em geral podem buscar, acessar e baixar dados de pesquisa derivados dos projetos desenvolvidos pela Embrapa e parceiros.

Quem pode utilizar este serviço?

Pesquisadores, estudantes, acadêmicos, profissionais do setor agropecuário e demais cidadãos interessados em acessar dados científicos produzidos pela Embrapa.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Acessar o repositório

Entre na página oficial do Repositório de Dados de Pesquisa da Embrapa (Redape), no endereço:
<https://www.redape.dados.embrapa.br/>

O acesso é público e gratuito, permitindo que qualquer cidadão pesquise e utilize os dados disponíveis.

Canais de prestação

Web

Acesse o site: www.redape.dados.embrapa.br

Atenção: é fundamental observar os Termos de Uso do Redape, que destacam a responsabilidade na utilização, a obrigatoriedade de citação da fonte e o respeito à integridade dos dados.

Em caso de falhas no acesso ou dúvidas sobre o uso do repositório digital, entrar em contato pelo e-mail: redape@embrapa.br

Tempo de duração da etapa

Em média 5 minuto(s)

Etapa 2 - Pesquisar os dados de interesse

- Utilize o campo “Pesquisar neste dataverse” para localizar conjunto de dados por meio de palavras-chave.
- Como alternativa, explore as Comunidades e Coleções, que organizam os conjuntos de dados por temas, autoria e ano de publicação.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Em média 5 minuto(s)

Etapa 3 - Selecionar e "baixar" o conjunto de dados

Clique no título do conjunto de dados para visualizar a descrição técnica, autores, origem dos dados, metadados, arquivos anexos e condições de uso.

Clique no botão de seleção do arquivo de dados de interesse.

Realize o download dos arquivos no formato desejado.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Em média 5 minuto(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 5 minuto(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

Em média 5 minutos para usar os filtros de busca e localizar os dados de pesquisa desejados.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Em caso de falhas no acesso ou dúvidas sobre o uso do repositório digital, entrar em contato pelo e-mail:
redape@embrapa.br .

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Consultar dados geoespaciais na Infraestrutura de Dados Espaciais da Embrapa (plataforma GeolInfo)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

O GeolInfo é a plataforma de dados geoespaciais da Embrapa, criada para organizar, catalogar, preservar e difundir o acervo de geoinformações da empresa com pesquisadores, acadêmicos e cidadãos em geral. Por meio da plataforma, é possível acessar mapas, estudos, zoneamentos e outros dados georreferenciados de forma aberta e gratuita, possibilitando ainda o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina.

Quem pode utilizar este serviço?

Pesquisadores, estudantes, acadêmicos, profissionais do setor agropecuário e demais cidadãos interessados em acessar dados geoespaciais produzidos pela Embrapa.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Acessar a plataforma GeolInfo

- Acessar a plataforma GeolInfo pelo endereço: <http://embrapa.br/geoinfo> ;
- Ao clicar em Dados, estarão disponíveis diversos mapas interativos e ferramentas de navegação.

Ao clicar em Metadados, será possível navegar por diferentes palavras-chave pré-definidas.

Canais de prestação

Web

Acesse: <http://embrapa.br/geoinfo>

O GeolInfo permite sobrepor diferentes camadas (ex.: clima + uso da terra) para análises mais completas. Alguns conjuntos de dados oferecem **metadados**, com informações técnicas e metodológicas sobre como foram gerados.

- Em caso de falhas no acesso ou dúvidas sobre o uso do repositório digital, entrar em contato pelo e-mail: cg-geoinfo@embrapa.br .
- Para esclarecer dúvidas, consulte a seção Perguntas Frequentes em: <https://www.embrapa.br/geoinfo-2023/faq> .

Tempo de duração da etapa

Em média 5 minuto(s)

Etapa 2 - Pesquisar e explorar informações

- Utilize a barra de busca para digitar palavras-chave (ex.: solos, clima, uso da terra).
- Use os filtros disponíveis para refinar a pesquisa. Clique em "Filter" para visualizar as opções.
- Acesse mapas e outras informações diretamente na plataforma. Clique em "Maps" para ver as opções.

Canais de prestação

Web

[Acesse](#)

Tempo de duração da etapa

Em média 5 minuto(s)

Etapa 3 - Visualizar ou baixar os dados

- Nos resultados de busca, escolha o título desejado e clique sobre ele;
- Na página de detalhes, localize a opção de download (disponível em PDF, shapefile ou outros formatos).
- Quando disponível, utilize também a opção “Visualizar/Abrir”, que permite abrir o arquivo diretamente no navegador.

Canais de prestação

Web

[Acesse](#)

Tempo de duração da etapa

Em média 5 minuto(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

- Em caso de falhas no acesso ou dúvidas sobre o uso do repositório digital, entrar em contato pelo e-mail: cq-geoinfo@embrapa.br .
- Para esclarecer dúvidas, consulte a seção Perguntas Frequentes em: <https://www.embrapa.br/geoinfo-2023/faq> .

Legislação

Decreto nº 6.666/2008 – Institui a Infraestrutura Nacional de Dados Espaciais (INDE).

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e

- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Consultar publicações científicas da Embrapa no repositório Alice ('Acesso Livre à Informação Científica da Embrapa')

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

O repositório 'Alice' é a biblioteca digital de acesso aberto da Embrapa, que reúne, preserva e dissemina a produção científica da Empresa. Por meio do repositório Alice, estudantes, acadêmicos, pesquisadores e cidadãos em geral podem consultar artigos, capítulos de livros, resumos, trabalhos apresentados em eventos e outras publicações científicas produzidas pela Embrapa e parceiros.

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer cidadão, pesquisador, estudante, profissional do setor agropecuário ou interessado em ciência e inovação.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Acessar o repositório

- Acesse a página do repositório Alice ('Acesso Livre à Informação Científica da Embrapa'): <http://embrapa.br/alice>
- O acesso é público e gratuito, permitindo que qualquer cidadão pesquise e utilize os dados disponíveis.

Canais de prestação

Web

Acesse o site: <http://embrapa.br/alice>

Em caso de falhas no acesso ou dúvidas sobre o uso do repositório digital, entre em contato pelo e-mail: cg-riaa@embrapa.br.

Tempo de duração da etapa

Em média 5 minuto(s)

Etapa 2 - Pesquisar os dados de interesse

- Utilize a barra de busca para pesquisar pelo título, autor ou assunto desejado.
- Na página de resultados, use os filtros na lateral para refinar sua busca.
- Em seguida, clique no título da publicação que lhe interessa.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Em média 5 minuto(s)

Etapa 3 - Selecionar e "baixar" o conjunto de dados

- Na página de detalhes do documento, localize e clique no arquivo (geralmente em PDF) na seção "Arquivos neste item" ou "Visualizar/Abrir" para fazer o download.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Em média 5 minuto(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Em caso de falhas no acesso ou dúvidas sobre o uso do repositório digital, entre em contato pelo e-mail:
cg-riaa@embrapa.br.

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Consultar publicações sobre tecnologias da Embrapa no repositório 'Infoteca-e' (Repositório de Informação Tecnológica da Embrapa)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

O repositório 'Infoteca-e' reúne, organiza e dissemina informações sobre tecnologias geradas pela Embrapa, destinadas a quem trabalha no campo como produtores rurais, extensionistas, técnicos agrícolas, estudantes e professores de escolas rurais, cooperativas e sociedade em geral. Com linguagem cidadã, são disponibilizadas cartilhas, livros para transferência de tecnologia, boletins de pesquisa, comunicados técnicos, arquivos de áudio e vídeo, entre outros.

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer cidadão, pesquisador, estudante, produtor rural, extensionistas, entre outros, interessados em acessar informações e resultados sobre as tecnologias da Embrapa.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Acesse e Pesquise na Infoteca-e

- Acesse a página do repositório Infoteca-e: <http://embrapa.br/infoteca> ;
- Realize sua busca no campo 'Buscar na Infoteca-e' ou navegue, na opção "Navegar", por unidade de pesquisa da Embrapa, Autor, Editor, Assunto ou Ano de publicação, no menu superior;
- Utilize a barra de busca principal para procurar por um tema, cultura ou tecnologia de seu interesse.

Canais de prestação

Web

Acesse o site: <http://embrapa.br/infoteca>

Em caso de falhas no acesso ou dúvidas sobre o uso do repositório digital, entre em contato pelo e-mail: cg-riaa@embrapa.br.

Tempo de duração da etapa

Em média 5 minuto(s)

Etapa 2 - Selecionar e "baixar" o conjunto de dados

- Nos resultados da sua busca, escolha o título que deseja mais detalhes, clicando sobre o seu nome;
- Na página de detalhes do documento, localize o arquivo (geralmente em PDF) na seção "Arquivos associados a este item" ou "Visualizar/Abrir" e clique para fazer o download.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Em média 5 minuto(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Em caso de falhas no acesso ou dúvidas sobre o uso do repositório digital, entre em contato pelo e-mail:
cq-riaa@embrapa.br .

Legislação

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Matricular-se em capacitação da plataforma e-Campo (e-Campo)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

O [e-Campo](#) é uma plataforma de capacitações on-line desenvolvidas pela Embrapa e seus parceiros.

Tem como principal objetivo contribuir com o compartilhamento de conhecimento e tecnologias gerados pelas pesquisas realizadas pela Embrapa.

As capacitações são desenvolvidas por equipes multidisciplinares, e são baseadas em metodologias e estratégias adequadas à capacitação de adultos, respeitando a experiência do participante e priorizando a aplicação prática dos conteúdos.

Por serem ofertadas em ambientes virtuais de aprendizagem, as capacitações permitem que cada participante determine seu próprio ritmo, além de possibilitar o acesso de qualquer lugar do Brasil e do mundo, pelo computador, tablet ou smartphone.

Desta forma, a Plataforma e-Campo compreende um poderoso meio para inclusão tecnológica dos diversos segmentos da agricultura brasileira, proporcionando uma maior capilaridade e agilidade no compartilhamento dos conhecimentos e tecnologias gerados pela Embrapa.

Quem pode utilizar este serviço?

Destina-se a agentes multiplicadores, profissionais de assistência técnica e extensão rural e produtores rurais. As capacitações oferecidas atendem também profissionais e estudantes das ciências agrárias — como agrônomos, veterinários e zootecnistas —, sendo amplamente demandadas por contribuírem para a formação continuada, especialmente em áreas de conhecimento avançado e inovador.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Preencher o formulário

- Acessar o site do e-Campo e usar os filtros para localizar a capacitação desejada.
- Clicar em "Saiba Mais" para detalhes e em "Matricular" para iniciar a inscrição.
- Preencher os dados, aceitar os termos e finalizar o pedido.
- No primeiro acesso, receber orientações para cadastro no ambiente virtual de aprendizagem.

Obs. Para verificar se a capacitação possui taxa, consulte a Vitrine do e-Campo e aplique o filtro "Valor" .

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Apresentar carteira de identidade, certidão de nascimento ou casamento, comprovante de residência e certificado de conclusão do curso de graduação, conforme exigido em algumas capacitações, além do CPF.

Em caso de estrangeiros que não possuírem CPF, orientar-se a incluir no campo “CPF” uma barra, a sigla do documento de identidade do país e o número do documento.

Seguir o exemplo: /ID 2043245-SSPDF

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Em caso de URL quebrada ou indisponibilidade do serviço, entrar em contato com a equipe responsável por meio do e-mail: e-campo@embrapa.br

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

e-mail: e-campo@embrapa.br

Legislação

As capacitações do e-Campo são consideradas como cursos livres a distância, uma forma de educação não-formal de duração variável, destinada para fornecer conhecimentos que contribuam para a profissionalização, qualificação e atualização. A oferta dessas capacitações não está sujeita à autorização do Ministério da Educação (MEC). Os cursos livres são regidos pelo Decreto Presidencial Nº 5.154, de 23/07/2004, Artigos 1º e 3º, além da Lei nº 9394/96 e da Deliberação CEE 14/97 (Indicação CEE 14/97).

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Registrar manifestação na Ouvidoria da Embrapa

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Por meio do Serviço de Ouvidoria, o cidadão pode registrar manifestações sobre a atuação da Embrapa ou sobre a conduta dos empregados da empresa, como reclamações, denúncias, solicitações de providências, sugestões, elogios e outros pronunciamentos, nos termos da Lei nº 13.460/2017. O serviço é prestado por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - [Fala.BR](#), mantida pela Controladoria-Geral da União - CGU.

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer cidadão, membro do público interno ou externo da Embrapa.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Acessar a página da Ouvidoria da Embrapa

Acessar (<https://www.embrapa.br/ouvidoria>)

- Escolha a manifestação deseja fazer. Você será levado automaticamente para a página do [Fala.BR](#).
- O [Fala.BR](#) classifica as manifestações de ouvidoria em denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio e pedido de simplificação. A página contém descrição mais detalhada de cada um desses tipos de manifestação. Basta clicar na opção desejada.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Em média 5 minuto(s)

Etapa 2 - Identificar-se

Primeiro, é necessário se identificar com login único (CPF) e senha do portal [gov.br](#).

Atenção: No caso das denúncias, há a possibilidade de não se identificar, mas somente usuários identificados podem acompanhar e receber resposta à sua denúncia.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Em média 5 minuto(s)

Etapa 3 - Registrar sua manifestação

Faça o seu relato de forma clara e objetiva, no campo adequado. É possível anexar arquivos como documentos, imagens, planilhas, entre outros, que ajudem a fundamentar seu relato. Sempre que possível, identifique o local e os envolvidos no fato.

- Revise as informações antes de enviar sua manifestação.
- Clique no botão 'Concluir'.
- Guarde o Número Único de Protocolo (NUP), que também será enviado ao e-mail cadastrado.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Em média 5 minuto(s)

Etapa 4 - Acompanhar o tratamento da sua manifestação e receber a resposta

É possível acompanhar o andamento da sua manifestação por meio da plataforma [Fala.BR](#). Para isso, basta acessar a área 'Minhas Manifestações' e efetuar seu login.

Após a análise da manifestação, o Serviço de Ouvidoria da Embrapa encaminhará a resposta por meio do [Fala.BR](#), onde você poderá consultá-la.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

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

Procedimentos de atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Entre em contato com o Serviço de Ouvidoria da Embrapa:

Parque Estação Biológica (PqEB), Final Av. W3 Norte, S/Nº, Bloco E, térreo

Brasília, DF - Brasil - CEP 70770-901

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8 às 17h

Telefone: (61) 3448-4199

E-mail: ouvidoria@embrapa.br

Tempo de duração da etapa

Em média 5 minuto(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Em média 20 minuto(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

- Registro da manifestação: Em média 20 minuto(s)
 - Obter resposta à manifestação: 30 dias, prorrogáveis por mais 30 mediante justificativa (Lei nº 13.460/2017)
- Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

ouvidoria@embrapa.br

Legislação

Lei nº 13.460/2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos.

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Registrar pedido de acesso à informação no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Embrapa (SIC Embrapa)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Embrapa, o usuário poderá registrar solicitações fundamentadas na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação). O SIC tem por objetivo:

- I - atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;
- II - informar sobre a tramitação de documentos nas unidades administrativas e de pesquisa da Embrapa; e
- III - receber e registrar pedidos de acesso à informação.

Quem pode utilizar este serviço?

Cidadãos em geral, pessoas físicas e jurídicas.

Autenticação por meio de usuário (CPF) e senha do Gov.BR.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Registrar pedido de acesso à informação no SIC da Embrapa

- Acessar o [link](#).
- Clicar em "Faça seu pedido".
- Logar-se na plataforma Fala.BR (login do Gov.br).
- Selecionar a Embrapa dentre os órgãos disponíveis.
- Indicar o assunto do pedido.
- Digitar breve resumo.
- Redigir o pedido com clareza e objetividade.
- Adicionar anexo(s) se necessário.
- Clicar em "Avançar".

- Revisar o pedido e clicar em "Concluir"
- Anotar o Número de Protocolo (NUP) gerado.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

O pedido de acesso à informação deverá conter:

- O nome do requerente;
- Número de documento de identificação válido;
- Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e
- Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Entrar em contato com a Ouvidoria da Embrapa:

Parque Estação Biológica (PqEB), Final Av. W3 Norte, S/Nº, Bloco E, térreo

Brasília, DF - Brasil - CEP 70770-901

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8 às 17h

Telefone: (61) 3448-4199

E-mail: sic@embrapa.br

Tempo de duração da etapa

Em média 10 minuto(s)

Etapa 2 - Obter resposta ao pedido de acesso à informação

- Acompanhar, por e-mail, os alertas emitidos pela plataforma Fala.BR, sobre a tramitação do pedido de acesso à informação.
- Obter a resposta ao seu pedido de informação, no prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 20 mediante justificativa.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Contatar o SIC da Embrapa, presencialmente, por telefone (61) 3448-4199 ou pelo e-mail sic@embrapa.br.

Tempo de duração da etapa

Até 30 dia(s) corrido(s)

Outras Informações**Quanto tempo leva?**

Em média 30 dia(s) corrido(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

Conforme a Lei nº 12.527/2011, o acesso à informação deverá ser concedido imediatamente, nos casos em que isto for possível. Caso não seja, o órgão que receber o pedido deve disponibilizar a informação em prazo não superior a 20 dias. Esse prazo poderá ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

Caso o pedido de acesso à informação tenha sido indeferido, ou se as razões para o indeferimento não tenham sido apresentadas, o usuário poderá recorrer à autoridade hierarquicamente superior àquela que respondeu o pedido (recurso de 1^a Instância), clicando no botão "Recorrer em 1^a Instância". Permanecendo insatisfeito, pode-se recorrer à autoridade máxima do órgão, por meio do recurso de 2^a Instância. O prazo para atendimento aos recursos é de 5 dias corridos. Caso permaneça insatisfeito, é possível registrar recurso à Controladoria-Geral da União (CGU).

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato com a Ouvidoria da Embrapa:

Parque Estação Biológica (PqEB), Final Av. W3 Norte, S/Nº, Bloco E, térreo

Brasília, DF - Brasil - CEP 70770-901

Funcionamento de segunda a sexta-feira, das 8 às 17h.

Telefone: (61) 3448-4199

E-mail: sic@embrapa.br .

Legislação

Lei de Acesso à Informação. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm

Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/Decreto/D7724.htm

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Solicitar informações sobre produtos e tecnologias da Embrapa (SAC Embrapa)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Como empresa pública que se dedica à Pesquisa, ao Desenvolvimento e à Inovação em agropecuária, a Embrapa disponibiliza um canal de atendimento específico para obtenção de informações sobre pesquisas, cursos, soluções tecnológicas ou mesmo para entrar em contato com as unidades administrativas ou de pesquisa. Este é o 'Serviço de Atendimento ao Cidadão' (SAC), por meio do qual o usuário pode registrar demandas e receber um atendimento ágil e eficiente.

Quem pode utilizar este serviço?

Destina-se a produtores rurais, agentes multiplicadores, profissionais de assistência técnica e extensão rural, estudantes e sociedade como um todo.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Acessar a página do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) no portal corporativo da Embrapa e registrar sua demanda

- Acessar: <https://www.embrapa.br/fale-conosco/sac>
- Verificar se sua dúvida não consta das Perguntas Frequentes. Caso contrário, seguir para a identificação.
- Identificar-se com o e-mail de sua preferência.
- Dar anuênciia ao Aviso de Privacidade e Termo de Uso do site.
- Clicar em "Enviar". Caso seja o primeiro acesso, preencher um formulário (é obrigatório fornecer o Nome e CPF para acessar o serviço).
- Digitar sua mensagem, com no máximo 1500 caracteres.
- Clicar em "Enviar".

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato pelo e-mail: suporte.sac@embrapa.br

Tempo de duração da etapa

Até 5 dia(s) útil(eis)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 5 dia(s) útil(eis)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

suporte.sac@embrapa.br

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.