

# 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](http://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](mailto: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](mailto: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 GeoInfo)

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

O GeoInfo 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 GeoInfo

- Acessar a plataforma GeoInfo 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 GeoInfo 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](mailto: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: [cg-geoinfo@embrapa.br](mailto:cg-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](mailto: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](mailto: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: [cq-riaa@embrapa.br](mailto:cq-riaa@embrapa.br) .

#### Tempo de duração da etapa

Em média 5 minuto(s)

## **Etapas 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: [cg-riaa@embrapa.br](mailto:cg-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 possuem 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](http://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](mailto: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.



- 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](mailto: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 1ª Instância), clicando no botão "Recorrer em 1ª Instância". Permanecendo insatisfeito, pode-se recorrer à autoridade máxima do órgão, por meio do recurso de 2ª 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](mailto: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](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](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.



[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.