

OUVIDORIA

Ministério da Agricultura e Pecuária - MAPA



OUVIDORIA
MAPA

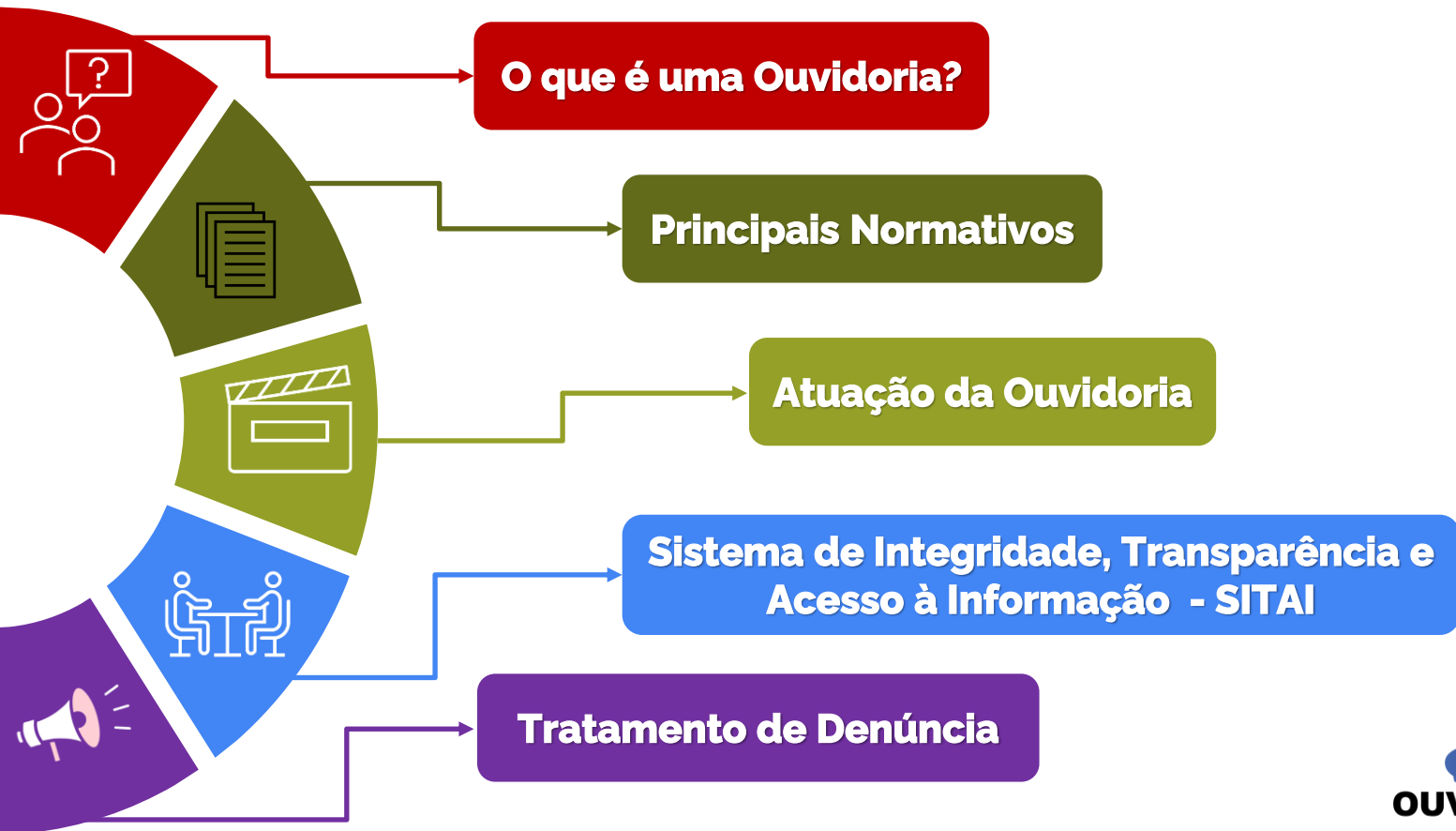
Reunião do Conselho de Delegados Sindicais da ANFFA Sindical

MINISTÉRIO DA
AGRICULTURA
E PECUÁRIA



Novembro/2024

Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária - MAPA



Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária - MAPA

O QUE É UMA OUVIDORIA?

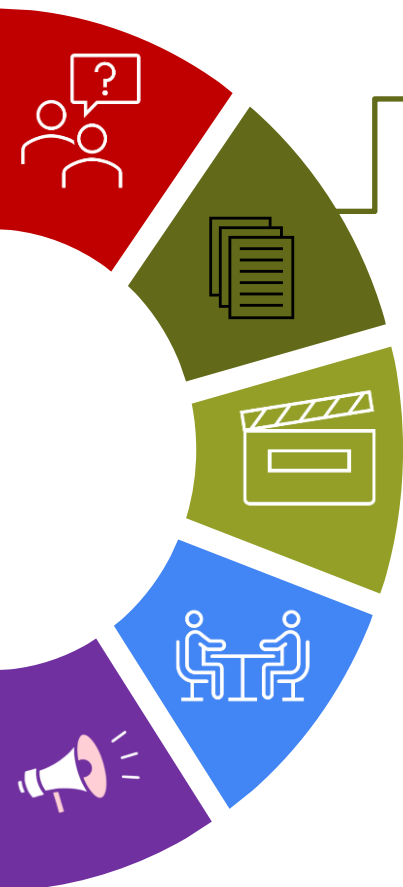
Ouvidoria pública é “a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública”

(art. 2º, V, Decreto nº 8.243/2014)

O Sistema de Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal – SisOuv

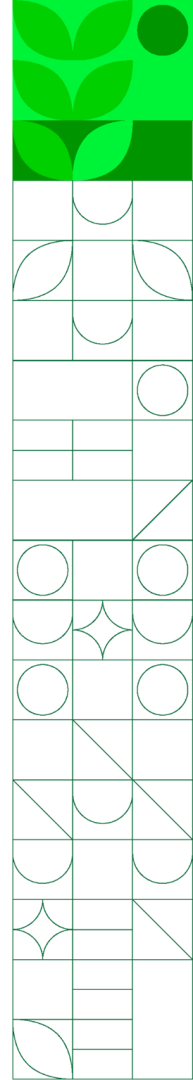
- ❑ **Órgão Central - Controladoria Geral da União – CGU;**
- ❑ **Unidade Setorial do Sistema – Ouvidoria do MAPA;**
- ❑ **340 unidades de Ouvidoria – número relativo.**

Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária - MAPA

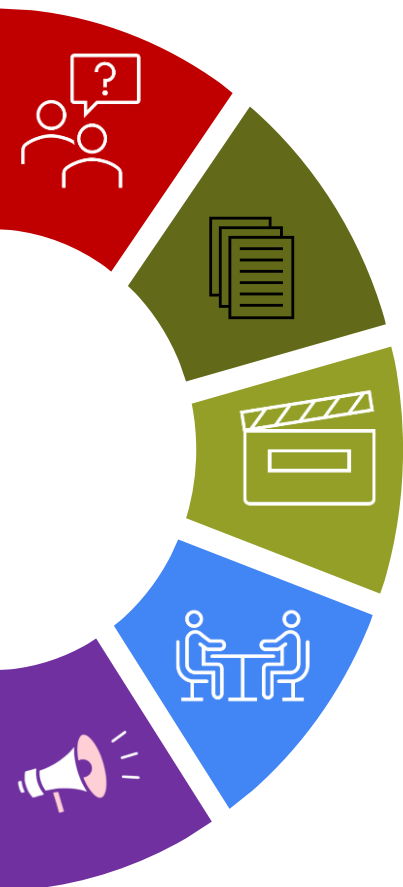


PRINCIPAIS NORMATIVOS

- ❑ **Lei nº 13.460/17;**
- ❑ **Decreto nº 9492;**
- ❑ **Lei nº 13.608/18**
(serviço telefônico de recebimento de denúncia);
- ❑ **Decreto nº 10.153/19**
(proteção de denunciante/retaliação);
- ❑ **Portaria MAPA 403/2022;**
- ❑ **Portaria Normativa nº 116/24 - CGU.**



Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária - MAPA



ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Atribuições da Ouvidoria e do Agente Público

→ Art. 13 da Lei 13.460/17

Promover a participação dos usuários na Administração Pública

Monitoramento dos canais de acesso

Receber, analisar e encaminhar manifestações

Propor aperfeiçoamento na prestação de serviços

Atuar junto ao programa de integridade

Mediação e conciliação – prevenção de litígios institucionais

Propor adoção de medidas para a defesa dos direitos dos usuários

Responsabilidades do Agente Público

Art. 5º da Lei nº 13.460/17

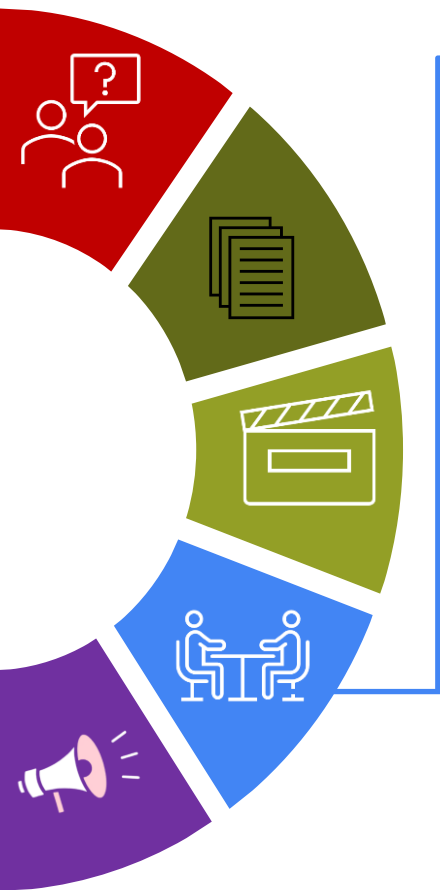
- Agir com urbanidade, respeito, garantir acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários (virtual ou presencial);
- Presunção de boa-fé do usuário, evitar juízo de valor, legalidade e direito;
- Autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário;
- Igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
- Definição dos serviços públicos, publicidade, observância de horários, cumprimento de prazos e normas (carta de serviços);
- Aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- Utilização de linguagem simples e compreensível (linguagem cidadã);
- Respeito ao prazo para atendimento pactuados na carta de serviços;
- Observância dos códigos de ética ou de conduta na prestação de serviços.

Tipos de Manifestação → Tipificação Fala.BR



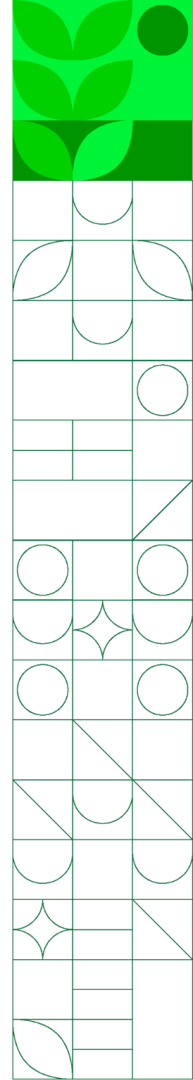
Ouvidoria interna – Formulário específicos para manifestação de servidores
Formulário para registro de relato de assédios e discriminação

Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária - MAPA



Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação - SITAI

- Controladoria-Geral da União – órgão central;
- Coordenação dos Sistemas de corregedoria, ouvidoria, controle interno, gestão da ética, transparência e outras essenciais ao funcionamento do programa de integridade;
- Mecanismos de prevenção, detecção e remediação de práticas de corrupção e fraude, de irregularidades, ilícitos e outros desvios éticos e de conduta, de violação ou desrespeito a direitos, valores e princípios que impactem a confiança, a credibilidade e a reputação institucional (Canal Único de Denúncia);
- Transparência Ativa e Passiva;
- Autoridade de Monitoramento da LAI – AECI (Decreto nº 11.529/23)



Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária - MAPA

TRATAMENTO DE DENÚNCIA

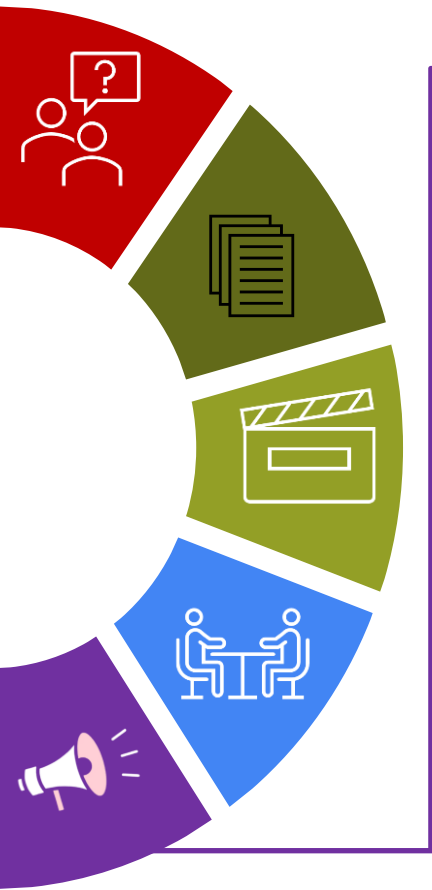
- **Análise preliminar de autoria e materialidade;**
- **Encaminhamento ao órgão de apuração ou área técnica quando o assunto for referente à fiscalização;**
- **caberá à unidade de apuração ou área técnica decidir pelo encaminhamento das denúncias ao respectivo órgão policial, Ministério Público ou Tribunal de Contas, caso entenda haver indícios de crimes que apontem para uma apuração concorrente;**
- **A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações de ouvidoria e de relatos de irregularidades, de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018, para as áreas técnicas e unidades de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, ou por meio do SEI, em nível de acesso "Sigiloso", quando elegível.**

Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária - MAPA

TRATAMENTO DE DENÚNCIA: dos prazos de atendimento

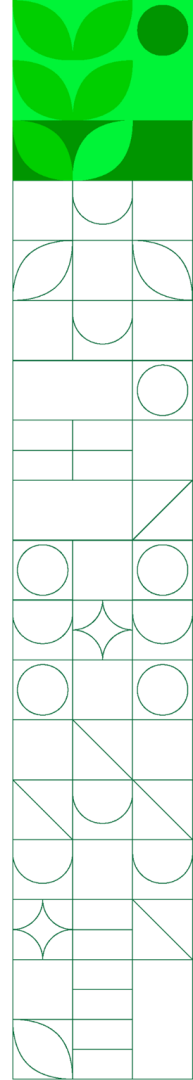
- **Trinta dias**, contados do registro da manifestação na Plataforma Fala.BR, para que seja registrada resposta conclusiva à manifestação;
- Os prazos de que trata o caput **poderão ser prorrogados**, desde que devidamente justificado, uma única vez, por igual período;
- Denúncias que envolvam a necessidade de fiscalização, serão encerradas, porém com a informação sobre posterior reabertura para inclusão do resultado da apuração;
- A área técnica deverá, no prazo legal, **informar sobre as providencias adotadas (inclusão no cronograma de fiscalização ou abertura de processo SEI para providencias de fiscalização).**

Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária - MAPA

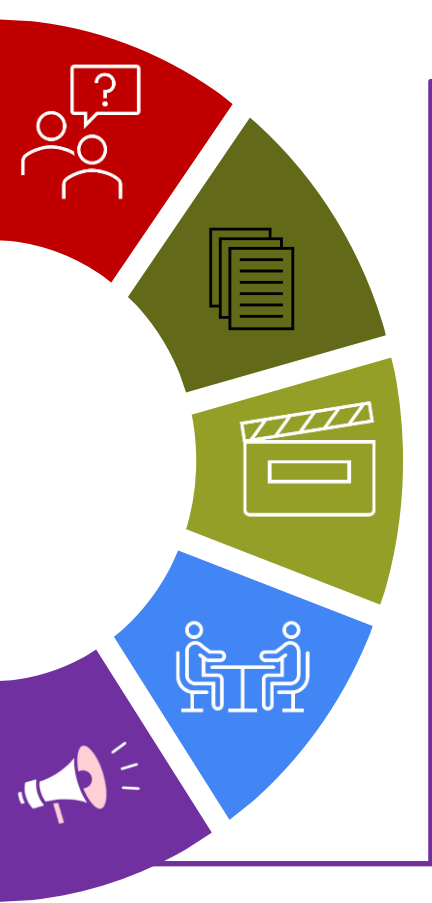


TRATAMENTO DE DENÚNCIA: Proteção/retaliação

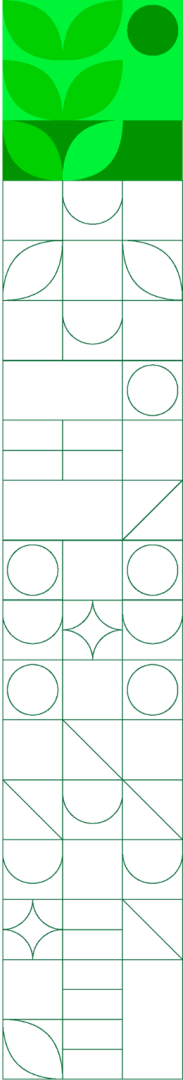
- Exercício do Controle Social;
- Proteção ao denunciante – Pseudonimização, Comunicação de irregularidade (anonimização);
- Consentimento do denunciante para compartilhamento de dados;
- Denúncia de retaliação;
- Representação – Inciso XII – art. 116 - Lei nº 8112/90. “representar contra ilegalidade, omissão ou abuso de poder.



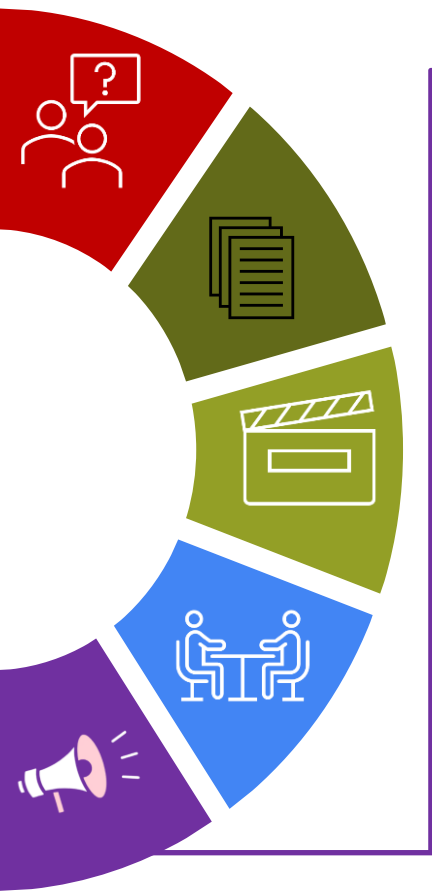
Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária - MAPA



ASSÉDIO MORAL

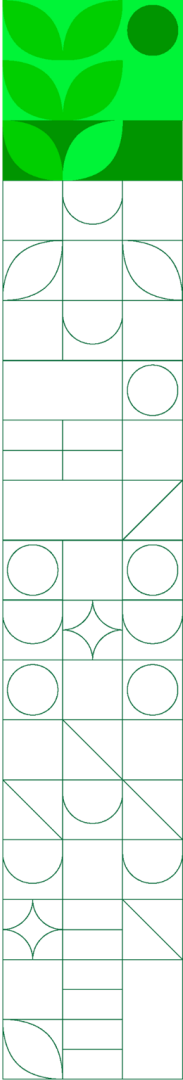


Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária - MAPA



ASSÉDIO SEXUAL

A large empty rectangular box with a black border, intended for text or content.





OUVIDORIA
MAPA

MINISTÉRIO DA
AGRICULTURA
E PECUÁRIA

GOVERNO FEDERAL



UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

OBRIGADA



(61) 3218-2089



ouvidoria@agro.gov.br