

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar

Brasília/DF, 2025



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA
Corregedora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

SUPERVISÃO

Raquel Geralda Máximo

COORDENAÇÃO DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Silvia Helena Escovar

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Silvia Helena Escovar

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar.

Município: Brasília – DF.

Objetivo: verificar o pleno exercício das funções de ouvidoria e identificar questões com potencial impacto sobre o cumprimento das obrigações legais, conforme o disposto no artigo 75 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Período avaliado de manifestações: 1º/jan/2023 a 31/dez/2023.

Data de execução: julho a set/2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU/OGU?

Avaliação das atividades de ouvidoria realizadas no(a) Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar, por meio da sua Ouvidoria, unidade setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pelo(a) órgão/entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas, à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Por que a CGU/OGU realizou este trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais são as conclusões alcançadas?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente suas atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (e atualizações) e demais normativos relativos ao tema.

Em relação aos resultados entregues pela unidade de Ouvidoria à sociedade e aos gestores do MDA, merecem destaque: o projeto participativo direto com a sociedade voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo MDA: Jornada do Usuário; a coordenação, pela Unidade de Ouvidoria/MDA, do Compromisso 7 (Melhores Serviços para a Agricultura Familiar), do 6º Plano de Ação brasileiro no âmbito do OGP; e o Projeto MDA Acolhe, que visa incentivar o público laboral do MDA a observar padrões, valores e princípios éticos no exercício de suas funções, bem assim pela disponibilidade de atendimento especializado para o público interno, sobretudo no tocante ao acolhimento e orientação para o enfrentamento ao assédio e à discriminação.

Não obstante, foi identificada oportunidade de aprimoramento no tocante:

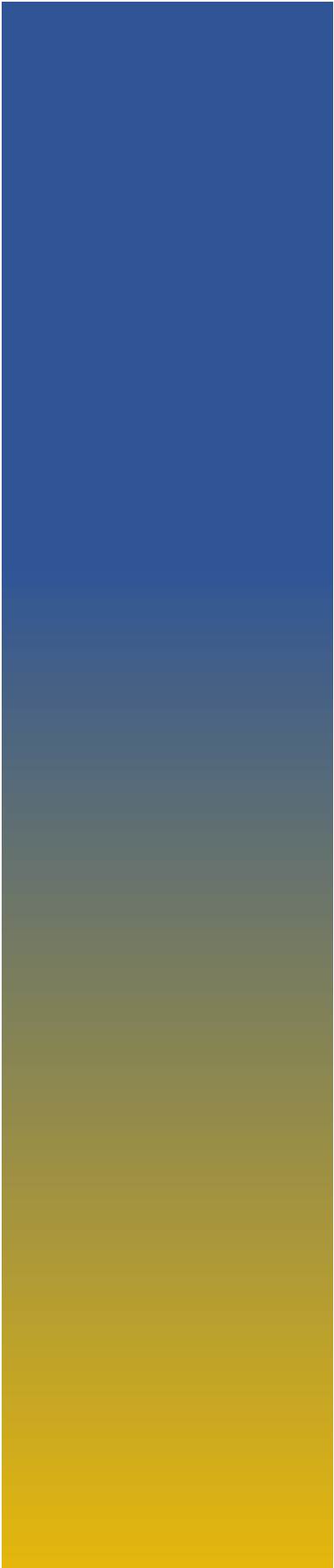
- a) Ausência de informações sobre o endereço e horários de atendimento da Ouvidoria, bem assim indisponibilidade de atendimento presencial para o público externo da Ouvidoria.

Quais recomendações deverão ser implementadas?

Os resultados da avaliação realizada serão apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações com potencial de aprimorar o desempenho de suas atividades de ouvidoria.

Entre as recomendações propostas para a unidade avaliada, destacam-se:

- I) Adequar a página da Ouvidoria do MDA, de forma a fazer constar texto informativo sobre as formas de acesso à Ouvidoria, localização, horários de



atendimento, inclusive quanto a possibilidade de agendamento de atendimento presencial; e

- II) Adequar minimamente as instalações da Ouvidoria, de forma que a Unidade possa estender o atendimento presencial (mediante agendamento) também ao público externo do MDA.

Lista de siglas e abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
OGU	Ouvidoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MDA	Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	8
OBJETIVO E ESCOPO	8
METODOLOGIA.....	9
UNIDADE AVALIADA	10
RESULTADO DOS EXAMES.....	11
1. Boas Práticas.....	11
1.1 Projeto participativo direto com a sociedade voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo MDA: Jornada do Usuário	11
1.2 Coordenação, pela Unidade de Ouvidoria/MDA, do Compromisso 7 – Melhores Serviços para a Agricultura Familiar, do 6º Plano de Ação brasileiro no âmbito do OGP.....	12
1.3 Projeto MDA Acolhe.....	12
2. Achados	13
2.1 Ausência de informações sobre o endereço e horários de atendimento da Ouvidoria, bem assim indisponibilidade de atendimento presencial para o público externo da Ouvidoria	13
RECOMENDAÇÕES	16
CONCLUSÃO	16
APÊNDICES	17
Apêndice A.....	18
Apêndice B.....	31
Apêndice C.....	39

APRESENTAÇÃO

A Constituição Federal de 1988 previu, em seu art. 37, § 3º, que as formas de participação do usuário dos serviços públicos na administração pública direta e indireta seriam disciplinadas por lei. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv) e atribuiu à Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central do sistema.

De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação das atividades de ouvidoria, que consiste no exame independente e objetivo que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a que está vinculada, para o fortalecimento e a ampliação do diálogo entre Estado e a sociedade, para melhoria da governança, da gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para a consolidação das políticas de integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETIVO E ESCOPO

O exercício da competência de supervisão técnica tem como objetivo verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas. Essa avaliação também visa identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento nas ouvidorias avaliadas.¹

Considerando esse objetivo, o objeto da presente avaliação consiste essencialmente nas atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, sobretudo aquelas previstas na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 7º), incluindo os elementos necessários ao seu desempenho, tais como: a estrutura da ouvidoria, os fluxos de trabalho, os canais de atendimento, os normativos internos e os sistemas

¹ Conforme previsto na Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 (art. 75).

informatizados. O objeto da avaliação também inclui os riscos que possam afetar o cumprimento da missão institucional da ouvidoria avaliada.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho da unidade sobre os pedidos recebidos no contexto da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

Cumpra ainda mencionar que os trabalhos foram realizados com base nos seguintes critérios normativos:

1. Lei nº 13.460/2017 – dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas;
2. Decreto nº 9.492/2018 – institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidora-Geral da União (OGU), a função de órgão central;
3. Decreto nº 10.153/2019 – dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
4. Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 – estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, revoga a Portaria CGU nº 581/2021 e dá outras providências.

METODOLOGIA

Para a avaliação das atividades de ouvidoria dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. planejamento;
- II. interlocução e solicitações de informações;
- III. apresentação do relatório preliminar à Unidade Setorial do SisOuv avaliada;
- IV. reunião de busca conjunta de soluções;
- V. publicação de relatório de avaliação;
- VI. apresentação de plano de ação pela unidade setorial do SisOuv, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver; e
- VII. monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

Os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da unidade setorial avaliada, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR², no Painel

² Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br>

*Resolveu?*³, entre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a eventual existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações, foi gerada uma amostra de 100 (cem) manifestações para análise pela OGU, com base em todas as manifestações cadastradas e concluídas na Plataforma Fala.BR, em nome da ouvidoria avaliada, no período de 01/01/2023 a 31/12/2023. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas que foram objeto da avaliação foram consubstanciados em um questionário de avaliação, cujas perguntas foram agrupadas em 5 (cinco) dimensões: força de trabalho e estrutura física; canais de atendimento; sistemas informatizados; fluxo de tratamento; e questões gerais.

Desse modo, buscou-se identificar as características singulares da unidade, sendo realizadas, também, interlocuções com a equipe da ouvidoria setorial para o aprofundamento das análises.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e de melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela unidade avaliada.

UNIDADE AVALIADA

O Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar (MDA) é responsável pela gestão das políticas públicas voltadas para o fortalecimento da agricultura familiar, agroecologia, abastecimento alimentar, reforma agrária e acesso à terra.

Criado pelo Decreto nº 11.396, de 21 de janeiro de 2023, o MDA engloba o Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (Incra), a Companhia Nacional de Abastecimento (Conab), as Centrais de Abastecimento de Minas Gerais S.A. (Ceasaminas) e a Companhia de Entrepostos e Armazéns Gerais de São Paulo (Ceagesp).

A Ouvidoria do MDA também foi formalmente instituída no Decreto nº 11.396/2023, que aprovou a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do MDA.

A estrutura organizacional do MDA, consta estabelecida no art. 2º, do Anexo I, do citado Decreto, onde podemos notar a posição da Ouvidoria, como órgão de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado.

Mais detalhes sobre a Ouvidoria do MDA estão dispostos no Apêndice A, deste relatório.

³ Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>

RESULTADO DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do(a) Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar.

1. Boas Práticas

Algumas práticas adotadas pela unidade setorial configuram-se como um diferencial por demonstrarem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas, consolidando a Ouvidoria como pilar de Integridade.

As boas práticas adotadas pela unidade abrangem ações estratégicas com resultados e ações proativas visando à eficiência das atividades de ouvidoria e representam um importante sinal de maturidade da Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar. A continuidade das boas práticas indicadas a seguir auxilia o fortalecimento da gestão da Ouvidoria, contribuindo para a melhoria de suas atividades e da atuação de outras áreas Ministério, além de auxiliar na promoção da mitigação dos riscos relacionados aos direitos dos usuários, no que se refere à utilização dos serviços públicos oferecidos pelo MDA à sociedade. A seguir estão descritas as principais boas práticas implementadas pela Ouvidoria do MDA.

1.1 Projeto participativo direto com a sociedade voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo MDA: Jornada do Usuário

O Projeto Jornada do Usuário nasceu de parceria do MDA, por meio da sua Ouvidoria, com a Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, da Ouvidoria-Geral da União (DUSP/OGU-CGU), e tem como objetivo o desenvolvimento de projeto piloto, com vistas a construção de metodologia de avaliação de serviços públicos, a qual deverá ser posteriormente disseminada às demais Unidades do Sistema de Ouvidorias do Governo Federal.

O serviço escolhido pela Ouvidoria do MDA para dar início ao projeto piloto de avaliação foi o serviço “Cadastro da Agricultura Familiar (CAF)”, serviço de grande relevância na Carta de Serviços do MDA, uma vez que a inscrição no CAF é requisito básico para obtenção do acesso às diversas políticas públicas direcionadas ao desenvolvimento e fortalecimento da agricultura familiar.

A escolha desse serviço se deu também em função do expressivo número de manifestações relacionadas a esse serviço recebidas pela Ouvidoria no decorrer do exercício de 2023. Ocorre que, no início de 2023, o MDA instituiu o serviço “CAF” em substituição ao serviço “Declaração de Aptidão ao Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar” (DAP/Pronaf), e essa alteração causou dificuldades de compreensão e adaptação dos usuários quando da obtenção do serviço, que, inclusive, é pré-requisito para obtenção de acesso a outros benefícios e políticas públicas.

A Ouvidoria/MDA, por meio de parceria com a DUSP/OGU, participou ativamente da implantação do piloto do Projeto Jornada do Usuário no MDA, culminando pela realização de pesquisa qualitativa/escuta ativa junto aos usuários do Serviço CAF, a fim de identificar oportunidades de melhoria do serviço.

Cabe ressaltar que essa metodologia posteriormente será replicada a outros serviços voltados à agricultura familiar no decorrer do ano de 2024 e 2025.

1.2 Coordenação, pela Unidade de Ouvidoria/MDA, do Compromisso 7 – Melhores Serviços para a Agricultura Familiar, do 6º Plano de Ação brasileiro no âmbito do OGP

A Ouvidoria do MDA vem participando da implementação do 6º Plano de Ação Brasileiro, no âmbito da Parceria para Governo Aberto (Open Government Partnership – OGP), que foi elaborado mediante o esforço de cooperação e construção colaborativa envolvendo 47 organizações da sociedade civil e 33 entidades do governo, sob a supervisão do Comitê Interministerial de Governo Aberto (CIGA).

Por meio de oficinas de cocriação colaborativa foram definidos oito compromissos para o 6º Plano Brasileiro, dentre os quais o Compromisso 7 – Melhores Serviços para a Agricultura Familiar, com previsão de implementação entre jan/2024 a dez/2027.

De acordo com a metodologia foram definidas três fases de trabalho para a elaboração do Plano: i) Definição de Temas; ii) Oficinas de Cocriação; e iii) Aprovação do Plano.

A fase de definição de temas compreendeu a seleção de 4 (quatro) dos temas propostos pela sociedade civil e 4 (quatro) dos temas propostos pelo governo, os quais seriam discutidos e aprofundados por atores especializados (representantes do governo e da sociedade civil), com a finalidade de estabelecer, com base nos princípios de transparência, participação social e responsividade, compromissos prioritários para o 6º Plano de Ação Nacional.

Mais detalhes sobre a implementação do Compromisso 7, do 6º Plano de Ação Nacional em Governo Aberto, poderão ser consultados do link <https://www.gov.br/cgu/pt-br/governo-aberto/a-ogp/planos-de-acao/6deg-plano-de-acao-brasileiro/brazil-action-plan-2023-2027-december-pt.pdf>, às páginas 51 a 54.

1.3 Projeto MDA Acolhe

O projeto MDA Acolhe, disponível no link: https://www.gov.br/mda/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/projetos/mda-acolhe, é uma iniciativa do MDA que constitui umas das ações do programa “Cultivando Integridade”, instituído no âmbito do MDA em janeiro de 2024, com o objetivo de incentivar o público laboral do ministério (efetivos, comissionados, temporários, trabalhadores terceirizados e estagiários) a observar padrões, valores e princípios éticos no exercício de suas funções, bem assim pela disponibilidade de atendimento especializado sobretudo no tocante ao acolhimento de servidores e colaboradores que buscam orientação para o enfrentamento ao assédio e à discriminação.

A página disponibiliza um Formulário de Solicitação de Atendimento/Acolhimento - Ouvidoria/MDA, a ser preenchido com dados pessoais e funcionais do solicitante (colaborador), informação sobre o motivo da ocorrência (denúncia; acolhimento e orientação ou outro); informação sobre o tipo de violação (assédio, discriminação ou violação de direitos humanos identificada ou vivenciada), e a indicação de um horário de agendamento de atendimento.

2. Achados

Observação: O Achado 2.1 e as recomendações a ele referentes (I e II), foram mantidos no Relatório apenas por uma questão de histórico, uma vez que, conforme registrado no Apêndice C, a recomendação I já foi atendida pela Unidade, e a recomendação II já se encontra em implementação pela Unidade, com previsão de conclusão até fev/2025. Assim sendo, considera-se que o achado pode ser considerado saneado.

2.1 Ausência de informações sobre o endereço e horários de atendimento da Ouvidoria, bem assim indisponibilidade de atendimento presencial para o público externo da Ouvidoria

A Ouvidoria do MDA disponibiliza como principais canais para o recebimento e o tratamento das manifestações, a Plataforma Fala.BR, o e-mail e telefone da Ouvidoria. Não há informações/ orientações sobre a disponibilização de atendimento presencial para os atendimentos em Ouvidoria na página do MDA – disponibiliza o endereço, mas não informa da possibilidade de atendimento presencial.

A figura abaixo, que pode ser acessada no link https://www.gov.br/mda/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/copy_of_canais-de-atendimento, demonstra esse fato:

https://www.gov.br/mda/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/copy_of_canais-de-atendimento



Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar

Canais de Atendimento > Ouvidoria > Ouvidoria

Ouvidoria

Publicado em 16/08/2023 17h43 | Atualizado em 24/07/2024 16h56

Ouvidoria

SBN QD 01 BLOCO D - Edifício Palácio do Desenvolvimento - 4º andar - Sala 405

Brasília/DF - CEP: 70.057-900


Telefone: (61) 3276-4361

E-mail: ouvidoria@mda.gov.br

Não constam informações sobre a disponibilidade de atendimento presencial e os horários de atendimento!

Em contraponto, conforme pode ser observado nas duas figuras registradas na sequência, que podem ser acessadas no link: https://www.gov.br/mda/pt-br/acesso-a-informacao/copy_of_servico-de-informacao-ao-cidadao-sic-1, a página de "Acesso à Informação" do MDA é mais amigável/ acolhedora ao cidadão, pois traz texto

informativo de como o cidadão pode acessar informações pela Plataforma Fala.BR, inclusive com a possibilidade de agendamento/ atendimento presencial pela Ouvidoria.

Atendimento do SIC/MDA 

Ouvidoria

Atendimento de segunda a sexta, das 08h às 18h.

SBN QD 01 BLOCO D - Edifício Palácio do Desenvolvimento - 4º andar - Sala 405

Brasília/DF - CEP: 70.057-900

Telefone: (61) 3276-4361

E-mail: ouvidoria@mda.gov.br

Como fazer um pedido

Para fazer o seu pedido de informação acesse a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação: <https://falabr.cgu.gov.br/>. Porém, antes de registrar o seu pedido, verifique se a informação que deseja já não está disponível no nosso [site](#).

Caso não tenha acesso à internet, preencha um dos [formulários](#) e envie, por meio de correspondência física, à Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar, no endereço acima.


Fonte: Imagem capturada no sítio eletrônico do MDA em 30/07/2024, última atualização da página em 23/05/2024.

Na sequência das informações da página, o usuário é informado da possibilidade de realizar um agendamento prévio para obter atendimento presencial, conforme registro na figura que segue:


Como fazer um pedido de acesso a informações pessoais?

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017, além do artigo 31 da LAI, o qual impõe deveres de salvaguarda à Administração quando as informações pessoais se referirem à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem.

Considerando as restrições de acesso, o art. 60 do Decreto nº 7724/2012, o pedido de acesso a informações pessoais está condicionado à comprovação da identidade do requerente. Portanto, a informação só será fornecida após a confirmação da identidade, que pode ser realizada pelo(a):

- 1. plataforma Fala.BR** - Nesse caso o pedido de acesso à informação deve ser registrado na Plataforma Fala.BR com autenticação de identidade pelo login único gov.br, sendo exigido o nível de autenticação Prata (Avançado) ou superior. Para cadastrar seu pedido por meio do login único gov.br, você deve acessar a Plataforma Fala.BR utilizando o botão 

Para criar seu login Gov.br, caso ainda não tenha, basta clicar [aqui](#).

- 2. atendimento presencial após agendamento prévio** Nesse caso a informação pessoal será disponibilizada presencialmente após a confirmação da identidade, por meio de documento válido com foto. 

ATENÇÃO: Lembramos que ao optar por preservar sua identidade em um pedido de acesso à informação, estará abrindo mão, naquela solicitação, de pedir informações pessoais e de ser contatado para esclarecimentos.

Fonte: Imagem capturada no sítio eletrônico do MDA em 30/07/2024, última atualização da página em 23/05/2024.

Ainda, acessando-se a página da Ouvidoria, pela via “Canais de atendimento” no rodapé da página do MDA, é disponibilizada a aba “Saiba mais sobre a Ouvidoria” (acessada no link https://www.gov.br/mda/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria), que disponibiliza informações sobre a Ouvidoria: composição, competências; legislação aplicável; Relatórios Anuais de Gestão da Ouvidoria; Transparência e Dados Abertos; Programas e Projetos; e LGPD.

Verificou-se, ainda, que pelo mesmo caminho (rodapé da página do MDA), só que na aba “Acesso à Informação” (acessado no link: https://www.gov.br/mda/pt-br/aceso-a-informacao/copy_of_servico-de-informacao-ao-cidadao-sic-1), tem-se

acesso a uma página muito mais estruturada, contendo texto informativo sobre o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), com orientações ao cidadão sobre as formas de acesso ao serviço (link da Plataforma Fala.BR e atendimento presencial mediante agendamento prévio), localização, horários de atendimento, formulários para registro de pedido de informação, legislação aplicável, relatórios estatísticos de atendimento à LAI, e outros assuntos relacionados, tudo numa mesma página.

Assim, pode-se constatar que a página de Acesso à Informação está estruturada de forma muito mais completa e amigável ao cidadão, se comparada à página da Ouvidoria, tanto no que diz respeito às orientações para a obtenção do serviço e à multiplicidade de canais de acesso disponibilizados ao cidadão (Plataforma Fala.BR, presencial, telefone, carta ou e-mail), bem assim quanto à disponibilidade de atendimento presencial (que, em tese, pode propiciar um atendimento mais humanizado e acolhedor, sobretudo quando se tratar de denúncias sobre temas mais sensíveis).

Em resposta ao QA sobre os canais de atendimento disponibilizados à sociedade pela Ouvidoria, a Unidade informou os seguintes:

I - e-mail: ouvidoria@mda.gov.br;

II - telefone: (61) 3276-4361;

III – atendimento presencial: Ed. Palácio do Desenvolvimento, SBN Q 1, Bloco D, 4º Andar, Sala 405, Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70057-900”

Não obstante, conforme já relatado, o atendimento presencial da Ouvidoria refere-se apenas ao atendimento do SIC.

A esse respeito, cabe reiterar as análises já expostas no Apêndice A, item A.4, no tocante a falta de adequação das instalações físicas da Unidade para o atendimento presencial em Ouvidoria. Reproduz-se na sequência:

No tocante à adequação das instalações físicas para o atendimento presencial, a Unidade informou que atualmente as instalações físicas e a estrutura logística não está adequada ao atendimento presencial: além de possuir baixa acessibilidade, as instalações não dispõem de estrutura que permita a realização de atendimentos com privacidade e acolhimento – as divisórias, em parte de vidro, não possuem isolamento acústico, os equipamentos disponíveis não possibilitam um atendimento eficiente e acolhedor. (...)

Ainda, de acordo com o já registrado em A.8, “A Unidade informou que não há tratamento diferenciado quanto às manifestações de ouvidoria registradas pelo público interno e externo ao MDA, *“a não ser, pela possibilidade da realização de agendamento para atendimento presencial do público interno, quando solicitado pelo agente [disponibilidade de atendimento especializado para o público interno mediante preenchimento de formulário – det. item 1.3]. Nesses casos a Ouvidoria realiza o atendimento presencial por meio de escuta ativa e do Acolhimento.”*

Verifica-se assim, que embora a Unidade tenha alegado ter dificuldades logísticas para o atendimento presencial, possibilita o agendamento quando se trata de Acesso à Informação ou atendimentos de ouvidoria do seu público interno.

A esse respeito, e considerando que, com algum esforço, a Unidade conseguiria disponibilizar o agendamento para atendimento presencial também para o público externo do MDA, julga-se conveniente e oportuno que a Unidade promova, ainda que minimamente, a adequação de sua estrutura física e logística para a disponibilização de atendimento presencial em Ouvidoria também para o público externo.

Assim sendo, além da adequação das instalações físicas para o atendimento presencial em Ouvidoria, a Unidade deverá realizar a edição das informações constantes da página da Ouvidoria/MDA, em alinhamento às prescrições estabelecidas na Portaria Normativa CGU nº 116/2024, artigo 71, em especial com referência ao Inciso II, alíneas “a” e “b”, de forma a torná-la mais acessível e humanizada no tocante à experiência do usuário.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, tomando como base os achados elencados na seção anterior, o presente relatório consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar (MDA):

- I. ~~Adequar a página da Ouvidoria do MDA, de forma a fazer constar texto informativo sobre as formas de acesso à Ouvidoria, localização, horários de atendimento, inclusive quanto a possibilidade de agendamento de atendimento presencial; e [recomendação atendida – consultar Observação do Achado 2.1 e Apêndice C]~~
- II. Adequar minimamente as instalações da Ouvidoria, de forma que a Unidade possa estender o atendimento presencial (mediante agendamento) também ao público externo do MDA. [recomendação parcialmente atendida – consultar Observação do Achado 2.1 e Apêndice C]

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma adequada as atividades de ouvidoria, contudo necessitava de aprimoramentos no sentido de melhorar as rotinas relacionadas à experiência do usuário quanto às informações de transparência na página de Ouvidoria do sítio eletrônico do MDA (Informações sobre o endereço e horário de funcionamento da Unidade, inclusive sobre à disponibilidade de sala adequada para o atendimento presencial também do público externo, além das informações referentes ao titular da Ouvidoria).

Os benefícios obtidos a partir deste trabalho foram [a Unidade saneou o Achado 2.1 ainda durante a finalização dos trabalhos]: maior interatividade da página de Ouvidoria do MDA com o usuário, por meio da disponibilização de informações de transparência (endereço e horários de atendimento); maior acessibilidade ao público externo da Ouvidoria, por meio da disponibilização de sala adequada para o atendimento presencial. Tais benefícios contribuirão para fomentar o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Ouvidoria

As informações da Unidade Avaliada a seguir foram coletadas durante a etapa da interlocução e solicitações de informações.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Tabela 01: Informações gerais

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo federal
Natureza jurídica do órgão	Órgão da Administração Direta
Data de criação	Decreto nº 11.396, de 21 de janeiro de 2023
Posição no Organograma	A Ouvidoria do MDA está ligada diretamente ao Ministro de Estado do Desenvolvimento Agrário e da Agricultura Familiar
E-mail	ouvidoria@mda.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/mda/pt-br/canais_atendimento/canais-de-atendimento
Canais de atendimento	telefone, presencial (apenas LAI), Plataforma Fala.BR, e e-mail.
Endereço	SBN, QD 01, Bloco D - Edifício Palácio do Desenvolvimento, Sala 408 – Asa Norte, DF, 70057-900
Telefone	(61) 3276-4361
Horário de Funcionamento	de 2ª à 6ª, das 8hs às 18hs (dias úteis)
Ouidora	Silvana Stadniki Morato Miranda
Ouidora Substituta	Janice de Almeida Menezes dos Santos

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

O Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar (MDA), órgão da administração pública federal direta responsável pela gestão das políticas públicas voltadas para o fortalecimento da agricultura familiar, agroecologia, abastecimento alimentar, reforma agrária e acesso à terra.

Criado pelo Decreto nº 11.396, de 21 de janeiro de 2023, o MDA engloba o Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (Incra), a Companhia Nacional de Abastecimento (Conab), as Centrais de Abastecimento de Minas Gerais S.A. (Ceasaminas) e a Companhia de Entrepósitos e Armazéns Gerais de São Paulo (Ceagesp).

Base Jurídica

O Anexo I do Decreto de criação (Decreto nº 11.396/2023) estabelece, no art. 1º, as competências do MDA:

“Art. 1º O Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar, órgão da administração pública federal direta, tem como área de competência os seguintes assuntos:

I - reforma agrária, regularização fundiária em áreas rurais da União e do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária - Incra;

II - acesso à terra e ao território por comunidades tradicionais;

III - cadastros de imóveis rurais e governança fundiária;

IV - identificação, reconhecimento, delimitação, demarcação e titulação de terras de comunidades quilombolas;

V - desenvolvimento rural sustentável voltado à agricultura familiar, aos quilombolas e a outros povos e comunidades tradicionais;

VI - política agrícola para a agricultura familiar, abrangendo produção, crédito, seguro, fomento e inclusão produtiva, armazenagem, apoio à comercialização e abastecimento alimentar;

VII - sistemas agroalimentares em territórios rurais e urbanos, agricultura urbana e periurbana;

VIII - cadastro nacional da agricultura familiar;

IX - cooperativismo, associativismo rural e sistemas agroindustriais da agricultura familiar;

X - energização rural e energias renováveis destinadas à agricultura familiar;

XI - assistência técnica e extensão rural voltadas à agricultura familiar;

XII - infraestrutura hídrica para produção e sistemas agrícolas e pecuários adaptadas à agricultura familiar, observadas as competências do Ministério da Integração e Desenvolvimento Regional;

XIII - conservação e manejo dos recursos naturais vinculados à agricultura familiar;

XIV - pesquisa e inovação relacionadas à agricultura familiar;

XV - cooperativismo e associativismo rural da agricultura familiar;

XVI - biodiversidade, conservação, proteção e uso de patrimônio genético de interesse da agricultura familiar;

XVII - educação do campo;

XVIII - políticas de fomento e etnodesenvolvimento no âmbito da agricultura familiar e de povos e comunidades tradicionais;

XIX - sistemas locais de abastecimento alimentar, compras públicas de produtos e alimentos da agricultura familiar;

XX - comercialização, abastecimento, armazenagem e garantia de preços mínimos;

XXI - estoques reguladores e estratégicos de produtos agropecuários; e

XXII - produção e divulgação de informações dos sistemas agrícolas e pecuários, incluindo produtos da sociobiodiversidade.

Parágrafo único. A competência de que trata o inciso X do caput será exercida pelo Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar, na hipótese de serem utilizados recursos do Orçamento Geral da União, e pelo Ministério de Minas e Energia, na hipótese de serem utilizados recursos vinculados ao Sistema Elétrico Nacional.”

Estrutura Organizacional

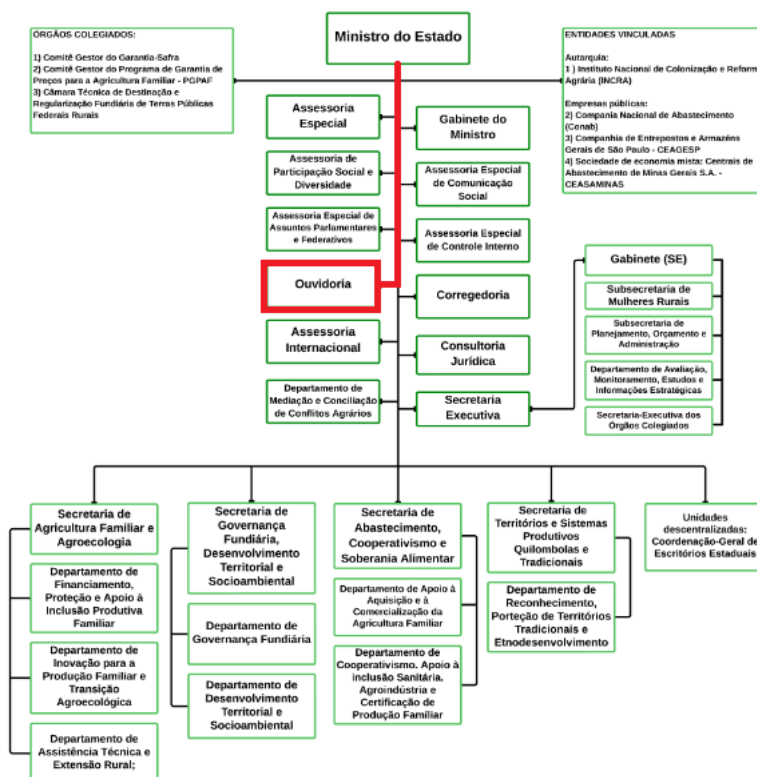
E o art. 2º, do Anexo I, do mesmo Decreto, estabelece a estrutura organizacional do Ministério, onde podemos ver a posição da Ouvidoria, como órgão de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado:

“Art. 2º O Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar tem a seguinte **estrutura organizacional**:

I - órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar:

- a) Assessoria Especial;
- b) Gabinete;
- c) Assessoria de Participação Social e Diversidade;
- d) Assessoria Especial de Comunicação Social;
- e) Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos;
- f) Assessoria Especial de Controle Interno;
- g) Ouvidoria;**
- h) Corregedoria;
- i) Assessoria Especial de Assuntos Internacionais; (Redação dada pelo Decreto nº 11.968, de 2024) Vigência

Organograma



Fonte: Sítio Eletrônico do Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar, em 02/07/2024.

Competências

As competências regimentais da Ouvidoria do MDA foram aprovadas pelo Decreto nº 11.396, de 21 de janeiro de 2023, estando descritas no art. 9º a seguir transcrito:

“Art. 9º À Ouvidoria compete:

I - **planejar, coordenar e monitorar o atendimento às manifestações recebidas dos cidadãos e as atividades de acesso à informação;**

II - exercer a função de canal de recebimento de denúncias no Ministério;

III - planejar, coordenar, realizar e monitorar as avaliações de satisfação com os serviços do Ministério;

IV - coordenar e realizar as atividades de encarregado pelo tratamento de dados pessoais do Ministério, nos termos do disposto no art. 41 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

V - planejar e coordenar comitê técnico das ouvidorias dos órgãos e das entidades vinculados ao Ministério e supervisionar as atividades e os resultados decorrentes da participação social nas ouvidorias;

VI - representar o Ministério e seus órgãos em grupos, comitês e fóruns relacionados às atividades de ouvidoria e proteção de dados pessoais; e

VII - planejar, coordenar e supervisionar a execução das atividades do Ministério relacionadas ao Sistema de Ouvidorias Federais e das atividades junto à Ouvidoria-Geral da União.

Parágrafo único. **As atividades decorrentes de participação social no âmbito da Ouvidoria serão realizadas em articulação com a Assessoria de Participação Social e Diversidade.”**

Assim sendo a Ouvidoria/MDA atua no cumprimento de suas atribuições no tocante à recepção e ao tratamento às manifestações (reclamações, solicitações, elogios, denúncias, comunicações, sugestões e solicitações de simplificação), registradas por usuários externos (público em geral) e internos (servidores e colaboradores); na coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do MDA; e no controle e participação social em articulação com a Assessoria de Participação Social e Diversidade do Ministério.

A.3 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre os critérios e os procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

No início dos trabalhos na Unidade, a titular da ouvidoria era a sra. Cláudia Couto Rosa Lopes, ocupante da Função Comissionada Executiva de Ouvidor, código FCE 1.13, nomeada pela Portaria de Pessoal/MDA nº 10, de 24/01/2023.

No decorrer dos trabalhos, por ocasião da edição da versão preliminar do Relatório, houve a exoneração da titular a pedido (por meio da Portaria de Pessoal MDA nº 530, de 2 de setembro de 2024, publicada no DOU de 03/09/2024, seção 2, Página 9 e Retificação publicada no DOU de 4/9/2024, seção 2, página 9), passando a exercer

interinamente a titularidade da Ouvidoria, a ouvidora-Substituta, sra. Janice de Almeida Menezes dos Santos, nomeada substituta desde 06/07/2023.

Por ocasião da edição da versão final do Relatório de Avaliação, foi nomeada nova titular para a Ouvidoria/MDA, a sra. Silvana Stadniki Morato Miranda, nomeada pela Portaria de Pessoal MDA nº 666/2024, de 22/11/2024, para exercer a Função Comissionada Executiva de Ouvidor, FCE 1.13, cujo mandato poderá se estender até 22/11/2027, ou até 22/11/2030 mediante recondução (conforme estabelecido na Portaria CGU nº 1.181/2020).

A.4 Normativos Internos

A Unidade citou que atualmente o normativo que regula a atuação da Ouvidoria é o Decreto nº 11.396/2023, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do MDA, cujo art. 9º, já reproduzido no item A.2, descreve as competências da Ouvidoria do MDA.

Ainda, a Unidade informou, em resposta ao QA, que se encontra em fase de aprovação, pela CONJUR/MDA, minuta de Portaria que irá padronizar os procedimentos para o recebimento, tratamento e tramitação de denúncias e de comunicações de irregularidades. Para as demais manifestações de ouvidoria, está em fase de elaboração minuta de Portaria com os procedimentos para o recebimento, tratamento e tramitação.

A.5 Equipe e Estrutura Física

A Ouvidoria do MDA está subordinada diretamente ao Gabinete do Ministro, como órgão de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado, não dispondo de previsão orçamentária própria, sendo provida de recursos para suas ações por meio do Plano de Contratações Anual (PCA/MDA). De acordo com que o informado em resposta ao Questionário de Avaliação, a Ouvidoria dispõe de grau de acesso à Alta Administração e de independência funcional moderados.

A Equipe, de perfil generalista, conta com 5 colaboradoras, sendo 2 servidoras efetivas, 1 servidora temporária (cargo em comissão) e 2 terceirizadas. Todas as colaboradoras têm graduação superior completa, sendo que duas possuem especialização. Quanto ao tempo médio na Ouvidoria, 3 colaboradoras têm mais de mais de quatro anos e 2 têm entre um e quatro anos

Não existe um programa regular de treinamento/capacitação da Ouvidoria, não obstante, a Unidade informou que sempre que oportuno realiza treinamentos disponibilizados gratuitamente pela CGU e pela ENAP.

Quanto à alocação de equipe específica para o tratamento de denúncias, a Unidade informou que apenas duas pessoas na Equipe tratam manifestações do tipo denúncia que envolvam agentes públicos, ficando o restante da Equipe encarregado do tratamento das denúncias que tratem dos serviços prestados pelo MDA e das demais tipologias de manifestações.

Atualmente a Equipe é composta das seguintes colaboradoras:

- A Assessora Técnica e Ouvidora Substituta, exercendo interinamente o cargo de titular da Ouvidoria: Janice de Almeida Menezes dos Santos;
- 1 Assistente;
- 1 Técnica em Secretaria;
- 1 Assistente Administrativo.

O SIC/MDA está vinculado à Ouvidoria, e a força de trabalho é conjunta. No entanto, a autoridade de monitoramento da LAI não compõe a força de trabalho da Ouvidoria, sendo desempenhada pela Chefe da Assessoria Especial de Controle Interno: Tatiana Freitas de Oliveira, designada pela Portaria MDA Nº 2, de 23 de março de 2023.

No tocante à adequação das instalações físicas para o atendimento presencial, a Unidade informou que atualmente as instalações físicas e a estrutura logística não está adequada ao atendimento presencial: além de possuir baixa acessibilidade, as instalações não dispõem de estrutura que permita a realização de atendimentos com privacidade e acolhimento – as divisórias, em parte de vidro, não possuem isolamento acústico, os equipamentos disponíveis não possibilitam um atendimento eficiente e acolhedor.

Diante das consultas realizadas no sítio eletrônico do MDA/ Ouvidoria, cujas informações constam detalhadas no item A.6, pôde-se evidenciar que a Ouvidoria não disponibiliza informações sobre a possibilidade de atendimento presencial para o público externo. Não obstante, verificou-se que há disponibilidade de atendimento presencial (mediante agendamento prévio) quando se trata de Acesso à Informação, e segundo informado em resposta ao QA, para o público interno, mediante solicitação. Pondera-se que essa diferença de tratamento talvez se justifique em vista de que o atendimento de Ouvidoria necessita de um ambiente de maior privacidade e acolhimento, o qual a Unidade não dispõe no momento.

Essa realidade encontra-se retratada no item A.6 (Achado 2.1) na sequência, no tocante a não disponibilização de atendimento presencial como canal de acesso para o registro de manifestações de Ouvidoria, inclusive denúncias.

A.6 Canais de Atendimento

Ao acessar a Ouvidoria pela aba canais de atendimento, no link: https://www.gov.br/mda/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria, é disponibilizado o acesso à Plataforma Fala.BR, e as opções de acesso à Ouvidoria público interno e externo e Acesso à Informação.

Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Damos as boas-vindas ao Fala.BR

Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.



Ouvidoria

Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.



Acesso à informação - LAI

Faça um pedido de acesso à informação



Ouvidoria Interna

Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.

Fonte: sítio eletrônico do MDA, set/2024 (home/boas vindas do Fala.BR)

Da mesma forma, o acesso da Ouvidoria pelo rodapé da página, no caminho: Canais de Atendimento > Ouvidoria, disponibiliza essa mesma página.

Por meio desse caminho de interação, verifica-se que a Ouvidoria disponibiliza como canal de atendimento apenas a Plataforma Fala.BR.

Outra forma de acesso à Ouvidoria é pelo caminho: Acesso à Informação > Participação Social > Ouvidoria, disponível no link: <https://www.gov.br/mda/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria>, onde a visualização é a que está demonstrada na sequência:

<https://www.gov.br/mda/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria>

gov.br Presidência da República Órgãos do Governo Acesso à Informação Legislação Acessibilidade Entrar com o gov.br

Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar

O que você procura?

Acesso à Informação > Participação Social > Ouvidoria

Ouvidoria

Publicado em 16/08/2023 18h21 | Atualizado em 22/07/2024 11h41

Compartilhe: f in

A Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar atua no âmbito da participação social, por meio das ações de parceira para Governo Aberto (CGU/OGP).

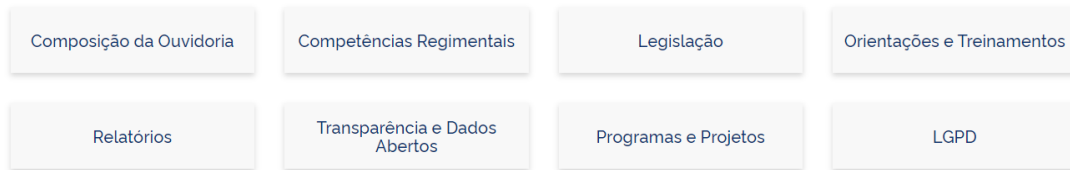
Além disso, a Ouvidoria utiliza a plataforma **Fala.BR** para recepção e encaminhamento de denúncias, manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação registradas por cidadãos e cidadãs.

Saiba mais sobre as ações e os resultados da Ouvidoria do MDA.

Fonte: sítio eletrônico do MDA, set/2024

Ao clicar no link Fala.BR, o cidadão cai no home (boas vindas) do sistema Fala.BR [Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(cgu.gov.br\)](https://www.gov.br/mda/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria); já ao clicar no link “Saiba mais” da Ouvidoria, o cidadão tem acesso à informações sobre a composição da Ouvidoria, legislação, relatórios, transparência e dados abertos entre outros; além de ter a opção de escolher a Forma de Atendimento que deseja (Acesso à Informação, Ouvidoria ou consulta ao Painel Resolveu?), conforme pode ser checado na figura abaixo:

➔ Saiba mais sobre a Ouvidoria



Formas de Atendimento ←



Fonte: sítio eletrônico do MDA, set/2024

Assim sendo, verificou-se que a Unidade não informa sobre a disponibilidade de atendimento presencial para o público interno da Ouvidoria. Esse fato encontra-se relatado no Achado 2.1 deste Relatório.

A.7 Sistemas Informatizados

A Plataforma Fala.BR é utilizada como único meio para recebimento, registro e encaminhamento interno das manifestações e demandas da unidade.

Vale registrar que na resposta ao QA, a Unidade informou que em casos em que não haja perda de informações necessárias ao tratamento, utiliza a prática de restrição dos dados pessoais dos manifestantes, ainda que não se tratem de denúncia ou comunicação, antes do envio para as áreas responsáveis pelo tratamento.

A Unidade informou ainda que há perfis de acesso diferenciados do Fala.BR à Equipe, de acordo com as atribuições dos integrantes da Ouvidoria, sendo que atualmente apenas duas servidoras possuem perfil para tratamento das denúncias referentes ao público interno do MDA (agentes públicos), ficando o restante da Equipe encarregado do tratamento das denúncias que tratem dos serviços prestados pelo MDA e das demais tipologias de manifestações.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

A Unidade já dispõe de fluxo de tratamento de manifestações desenhado, mas eles ainda não constam formalizados em normativo interno. Não obstante, informou que se encontra em fase de aprovação, na CONJUR/MDA, minuta de Portaria que irá padronizar os procedimentos para o recebimento, tratamento e tramitação de denúncias e de comunicações de irregularidades.

Para o recebimento, tratamento e tramitação das demais manifestações de ouvidoria, minuta de portaria encontra-se em fase de elaboração.

A Unidade informou ainda que não há tratamento diferenciado quanto às manifestações de ouvidoria registradas pelo público interno e externo ao MDA, a não ser, conforme informado em resposta ao QA, pela possibilidade da realização de agendamento para atendimento presencial do público interno, quando solicitado pelo agente. Nesses casos a Ouvidoria realiza o atendimento presencial por meio de escuta ativa e do Acolhimento.

Cabe ressaltar que a Unidade registrou que o fluxo do atendimento de ouvidoria interna está sendo elaborado em conjunto/ alinhado com o programa MDA Acolhe, que tem por objetivo o enfrentamento aos assédios e discriminações no âmbito do MDA.

Ainda, a Unidade informou que realiza o acompanhamento das providências adotadas pelas áreas responsáveis do respectivo órgão/entidade, mesmo após o encaminhamento de resposta conclusiva ao usuário, quando é o caso de reabertura da manifestação, a exemplo da atualização de denúncias com os resultados da apuração, em que a Unidade, por meio da Plataforma Fala.BR, módulo Tratar (Novo), realiza as edições necessárias junto às áreas Técnicas e/ ou de apuração.

A.9 Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços é um documento elaborado pelos órgãos ou entidades públicas, com vistas a informar aos cidadãos sobre os serviços por eles prestados, a forma de acesso e obtenção desses serviços, os prazos e os compromissos com os padrões de qualidade de atendimento ao público.

Assim sendo, deve estar facilmente acessível aos cidadãos, tanto por meio eletrônico – nos portais de serviços do governo e na página do órgão/ entidade –, como também em meio físico nos atendimentos presenciais. Ainda, a Carta deve contemplar as formas de acesso aos serviços, os prazos de atendimento e outras informações necessárias para dar suporte aos usuários dos serviços. Assim prescreve o art. 6º da Lei nº 13.460/2017:

“Art. 6º São direitos básicos do usuário: (...)

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

- a) horário de funcionamento das unidades administrativas;
- b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
- c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
- d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
- e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado. (...).”

Corroborando esse entendimento, o disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, que prescreve que *“a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”*.

Posto isso, verificou-se que a Carta de Serviços do MDA, disponível no Portal de Serviços GOV.BR, pode ser acessada no link: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-do-desenvolvimento-agrario-e-agricultura-familiar>, publicada em janeiro de 2023, apresenta os conteúdos e forma de apresentação de acordo com padrão/ modelo estabelecido aos órgãos e entidades do poder executivo federal (art. 11 do Decreto nº 9.094/2017, de 17/07/2017), e atualizações.

A Carta de Serviços do MDA também pode ser acessada por meio de outro caminho, no sítio eletrônico do órgão: Acesso à informação>Ações e programas>carta de serviços, no endereço eletrônico: <https://www.gov.br/mda/pt-br/acao-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos-1>, onde é possível o cidadão clicar no link: <https://www.gov.br/mda/pt-br/acao-a-informacao/acoes-e-programas/cartadeservicosMDA.pdf>, e ter acesso ao pdf da Carta de Serviços do MDA.

É importante ressaltar que a Ouvidoria/MDA, segundo informado em resposta ao QA, está elaborando um diagnóstico de cada serviço prestado, para apresentação aos gestores dos serviços, com o objetivo de atualizar a Carta de Serviços aos Usuários, bem como identificar outros serviços prestados que não estão contemplados na Carta.

A.10 Avaliação de serviços

Conforme respondeu a Unidade em resposta ao Questionário de Avaliação, a Ouvidoria não realizou a atividade de avaliação dos serviços prestados pelo MDA.

Não obstante, a Unidade informou que, durante o exercício de 2023, iniciou parceria com a OGU/CGU para o desenvolvimento de metodologia para avaliação de serviços públicos – cujo serviço escolhido para avaliação foi o Cadastro Nacional de Agricultura Familiar (CAF) – e que posteriormente essa metodologia será replicada para a avaliação de outros serviços voltados à agricultura familiar no decorrer do ano de 2024 e 2025.

A.11 Dados do Painel *Resolveu?*

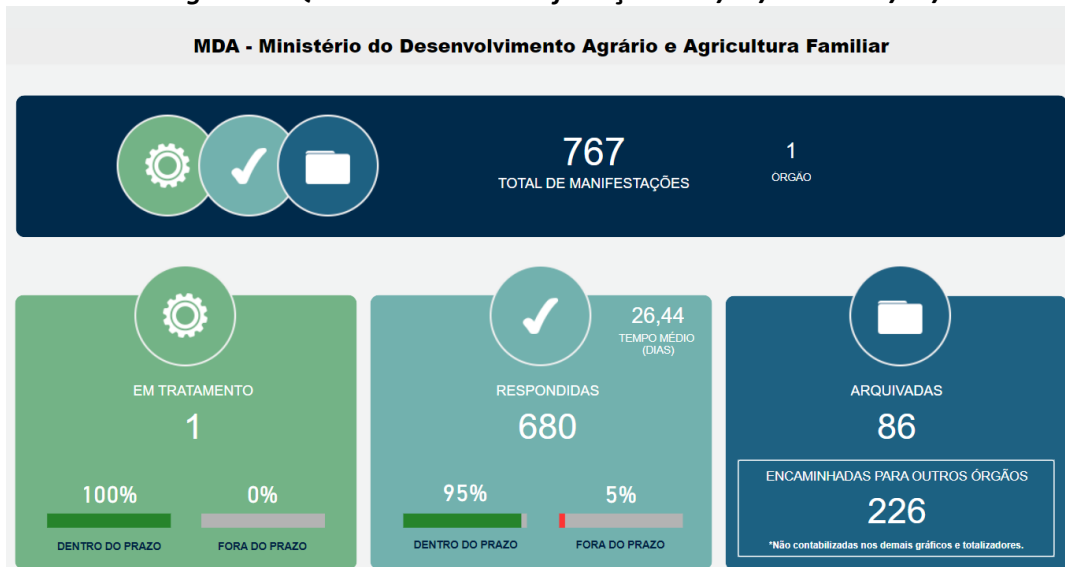
O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?*, considerando o órgão e o período de 01/01/2023 a 31/12/2023⁴.

⁴ A consulta foi realizada em 30/07/2024. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

a) Quantitativo Geral:

Imagem 01: Quantitativo de Manifestações - 1º/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, consulta realizada em 30/07/2024, quantitativo de manifestações do MDA no período avaliado

No período em análise, a ouvidoria recebeu 767 manifestações (não computadas aqui as manifestações encaminhadas a outros órgãos por competência) via Fala.BR, sendo 680 respondidas e 86 arquivadas.

Do total de manifestações 95% foram concluídas dentro do prazo legal, com tempo médio de 26,4 dias, inferior ao previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, que estabelece o prazo de 30 dias para o atendimento das manifestações registradas na ouvidoria, prorrogáveis por igual período.

b) Tipologia das manifestações:

Imagem 02: Quantitativo de Manifestações por Tipo – 1º/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, consulta realizada em 30/07/2024, quantitativo de manifestações por tipo no período avaliado.

O Painel *Resolveu?* disponibiliza as porcentagens dos tipos de manifestações respondidas pela Ouvidoria. Com esta estatística é possível ter uma noção do total de manifestações recebidas pela ouvidoria.

A Solicitação representa a tipologia de manifestação mais respondidas pela ouvidoria, correspondendo a 53% do total, seguido da denúncia, que representou 23,3% e reclamação, com 17,9% das manifestações respondidas.

c) Resolutividade da demanda:

Imagem 03: Quantitativo de Manifestações – 1º/01/2023 a 31/12/2023

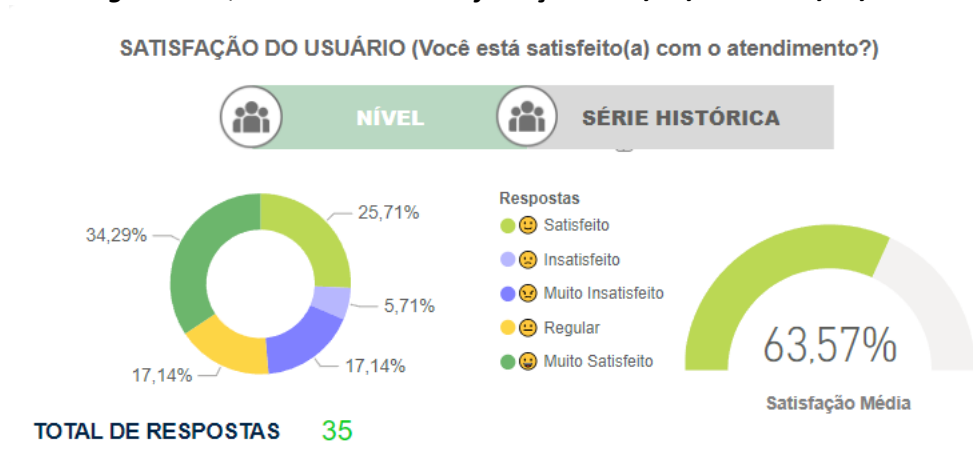


Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, consulta realizada em 30/07/2024.

Em relação à pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR, das manifestações respondidas pela ouvidoria, 96,18% das demandas foram resolvidas a contento, 3,82% não foram resolvidas.

d) Satisfação com a resposta:

Imagem 04: Quantitativo de Manifestações – 1º/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, 30/07/2024, satisfação dos usuários com as respostas emitidas pela UA no período analisado

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento

prestado pela Ouvidoria. Desta forma, verifica-se que 34,29% dos manifestantes que responderam à pesquisa de satisfação sentiram-se “muito satisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto 17,14% demonstraram estar “muito insatisfeitos” com o atendimento.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parcela da população e identificar características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. É bastante útil em situações nas quais a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em estratos, de forma tal que cada estrato tenha representação na amostra.

B.1 Metodologia para obtenção da amostra

Para compor a população, foram selecionadas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR no período de 01/01/2023 a 31/12/2023, que totalizaram 767 manifestações. Para tanto, foram consideradas somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período considerado. Essa população pode ser considerada estratificada de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Dessa população selecionada, uma amostra de 100 manifestações foi selecionada aleatoriamente, mantendo-se a proporção de cada estrato. Desta forma, verifica-se a seguinte distribuição por tipo de manifestação.

Tabela 02: Dados da amostra

Tipo de Manifestação	Quantidade na Amostra Alvo	Proporção na Amostra Total Única
Comunicação	17	17%
Denúncia	5	5%
Elogio	2	2%
Reclamação	17	17%
Simplifique	0	0%
Solicitação	53	53%
Sugestão	6	6%
Soma	100	100%

Fonte: elaboração própria a partir dos dados obtidos do Fala.BR.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 22, § 1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações,

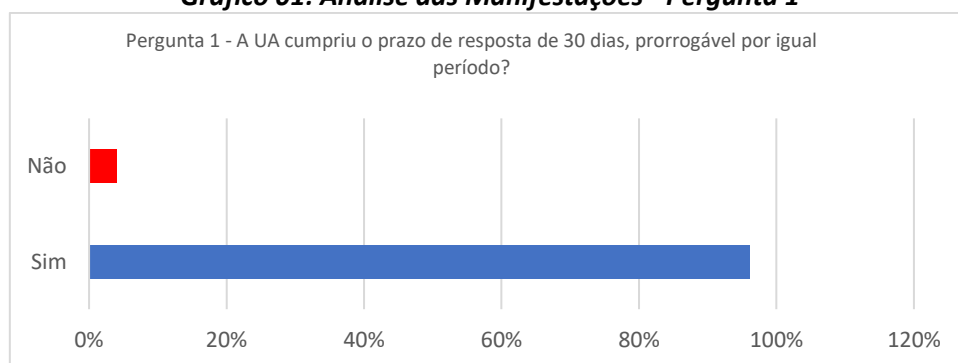
devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

- b) Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 dispõem em seus arts. 5º e 28, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto pelas perguntas detalhadas no item a seguir B.2 com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

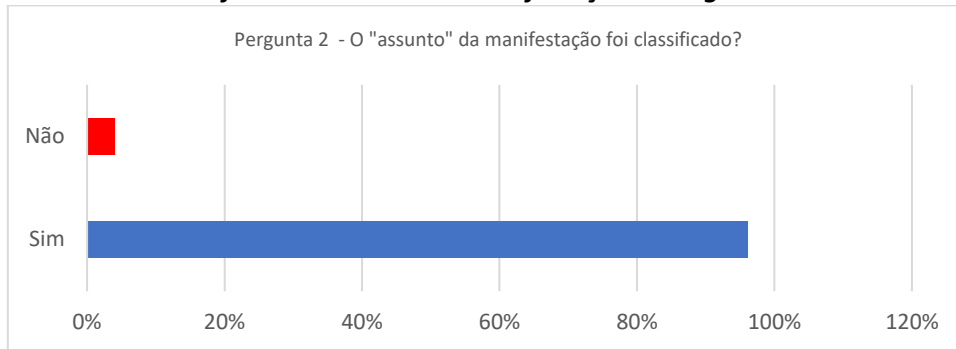
Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, das 100 manifestações da amostra, a ouvidoria respondeu 96, dentro do prazo – considerada eventual prorrogação de prazo prevista na legislação. Das quatro manifestações em que a Unidade não cumpriu o prazo, três eram do tipo Comunicação, não havendo, portanto, prazo determinado de resposta; a outra tratou-se de recomendação em que o atraso da resposta foi de apenas um dia, portanto não foi levado em consideração para efeito de impactar no resultado da Unidade.

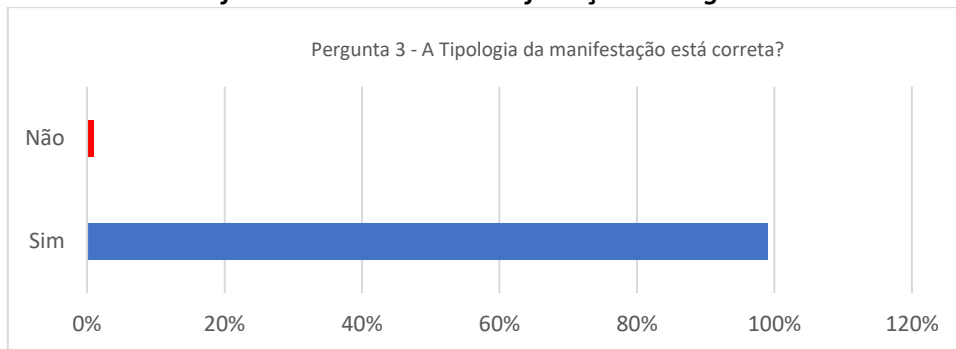
Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2



Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 100 manifestações nas quais a Pergunta 2 se aplica, houve apenas um caso em que a classificação não foi realizada corretamente.

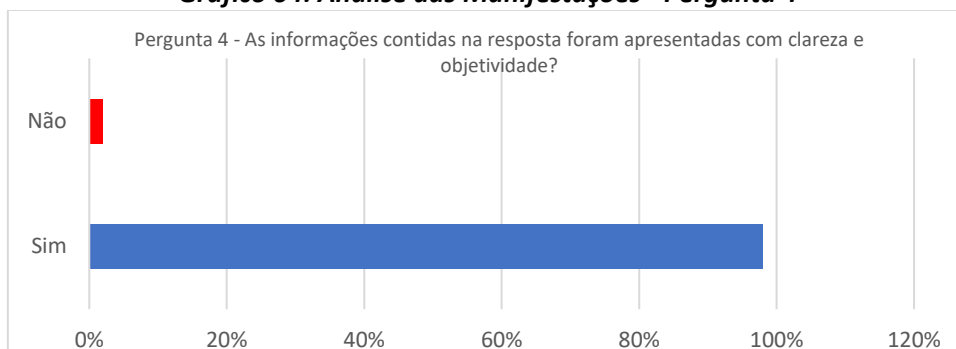
Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3



Fonte: elaboração própria.

Quanto à tipologia das manifestações, observa-se que, das 100 manifestações nas quais a Pergunta 03 se aplica, houve apenas um caso em que a classificação foi considerada incorreta. Tratou-se de uma Sugestão, cuja resposta diz respeito a uma demanda como solicitação, mas não houve a alteração da tipologia da manifestação.

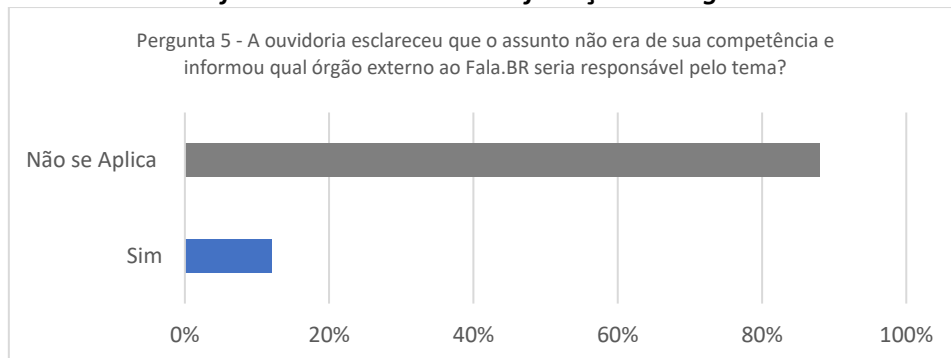
Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza das respostas conclusivas, observa-se que em dois casos (reclamação e sugestão) as respostas foram genéricas e não levaram em conta os fatos e argumentos trazidos pelos manifestantes.

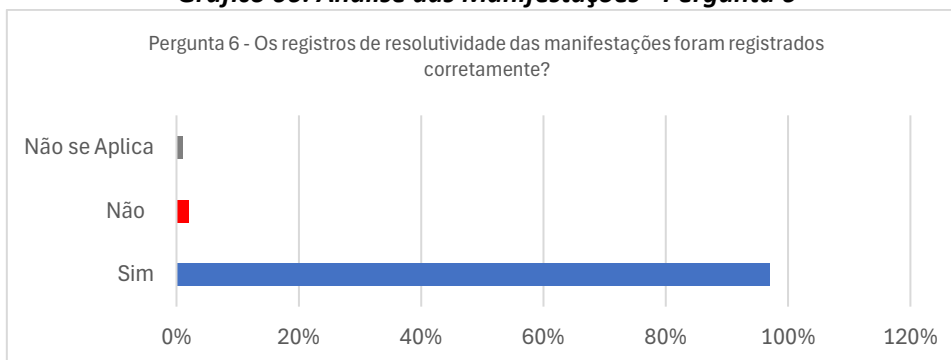
Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 11 manifestações, a ouvidoria respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

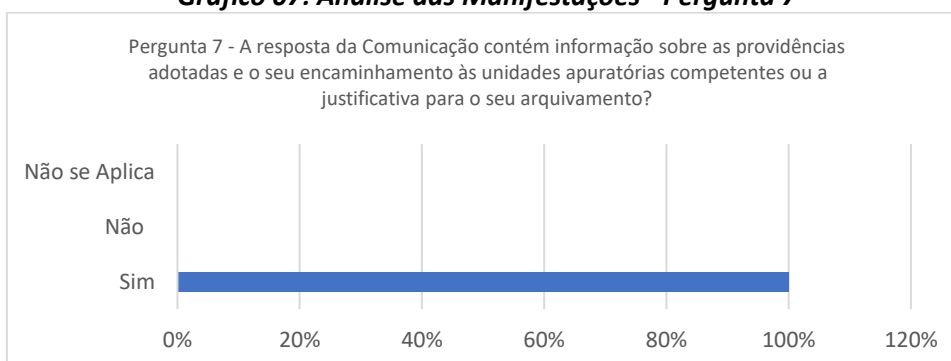
Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6



Fonte: elaboração própria.

Verifica-se que em 97% das manifestações da amostra o registro de resolatividade foi marcado corretamente.

Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7

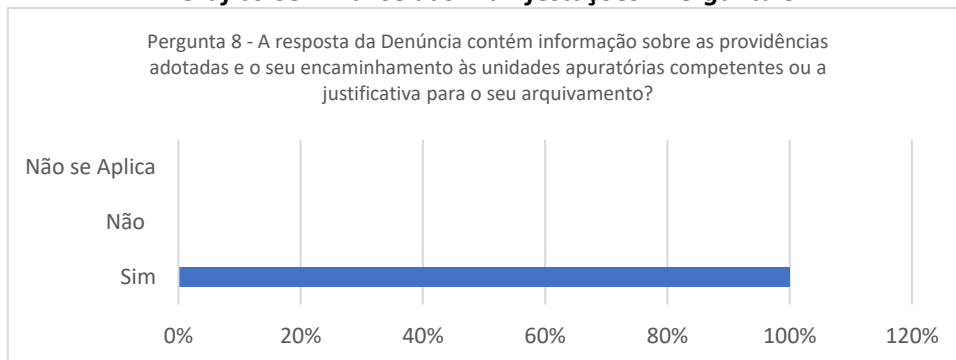


Fonte: elaboração própria.

Verificou-se que a totalidade de Comunicações da amostra (17) apresentaram resposta conclusiva, contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de

apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais manifestações (83) são de tipologia diferente de Comunicação.

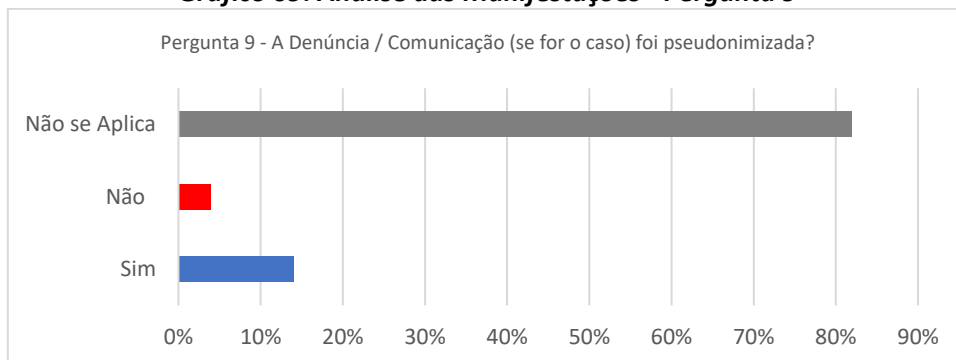
Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8



Fonte: elaboração própria.

Verificou-se, em todas as 5 denúncias analisadas, que todas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais manifestações (95), por sua vez, não se enquadram como denúncia.

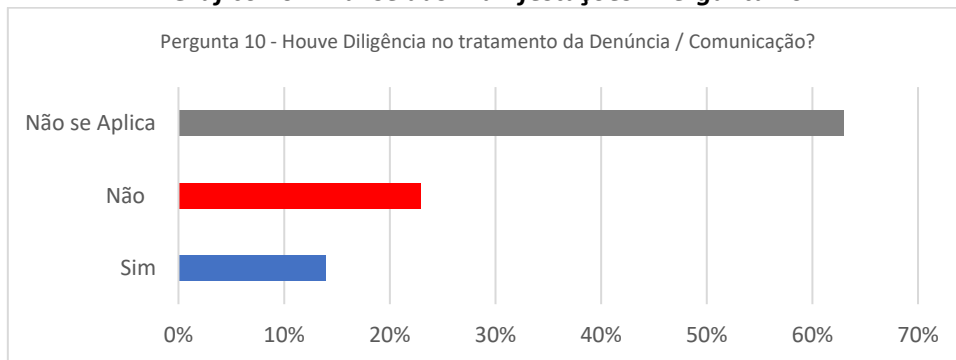
Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9



Fonte: elaboração própria.

Das 22 manifestações dos tipos Denúncia (5) e Comunicação (17) constantes da amostra, foram realizados procedimentos de pseudonimização em 14%. Em outros 82% não foi necessário realizar os procedimentos, pois o teor dessas não apresentavam elementos que pudessem identificar o manifestante.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

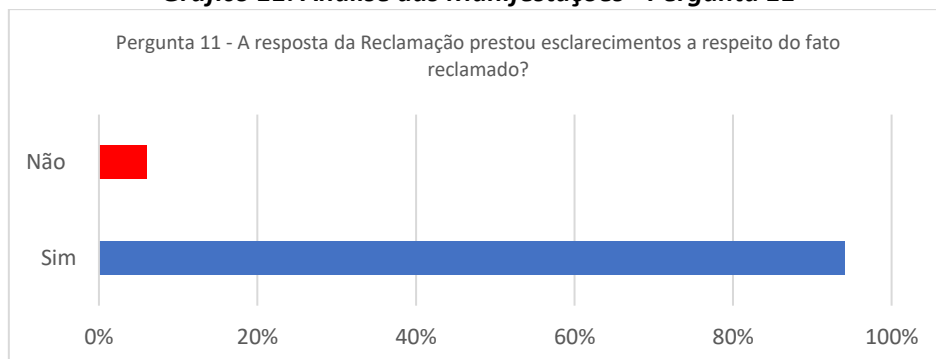


Fonte: elaboração própria.

Das 22 manifestações dos tipos Denúncia (5) e Comunicação (17) constantes da amostra, verificou-se que em 3 manifestações do tipo Comunicação foram realizadas

diligências preliminares para exame de admissibilidade, representando 14% da amostra. Em outros 63% da amostra a Unidade não informou da realização de diligências, bem assim não foi possível visualizar pelo Fala.BR, se houve, ou não, a realização de diligências.

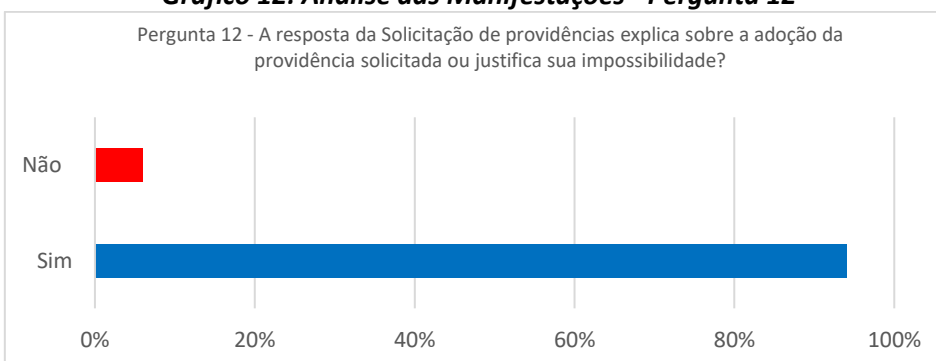
Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, 94% das respostas conclusivas prestaram esclarecimentos sobre o fato reclamado.

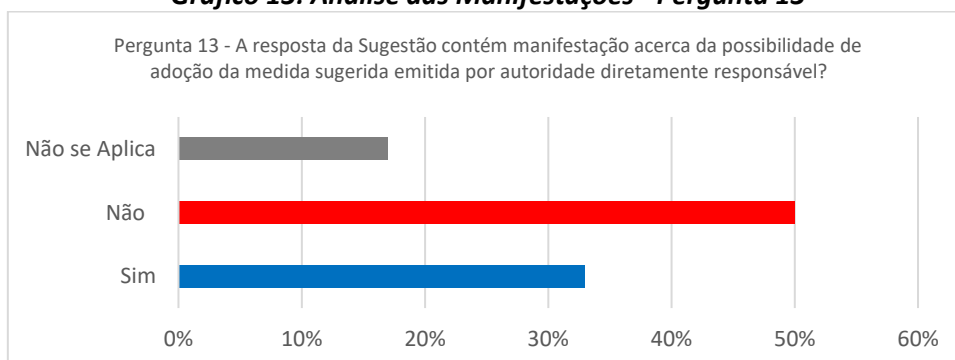
Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12



Fonte: elaboração própria.

Das 53 manifestações do tipo Solicitação, 52 foram tratadas corretamente, totalizando 98%.

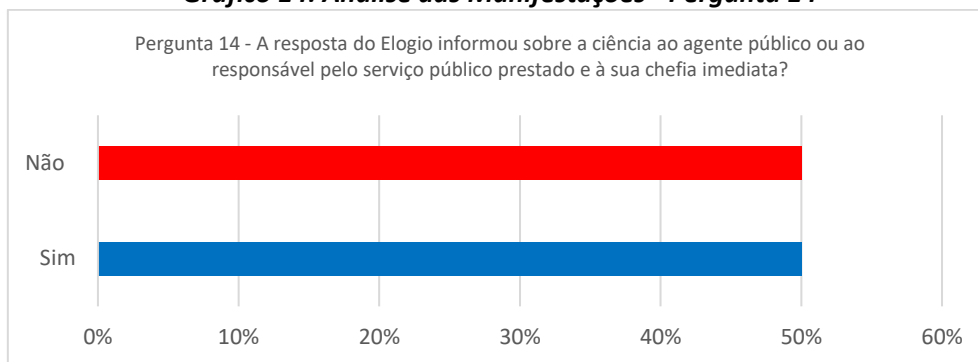
Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13



Fonte: elaboração própria.

Em relação à tipologia Sugestão, do total de 06 itens da amostra, 2 foram tratados corretamente, totalizando 33%. Em outros 3 itens (50%), a resposta conclusiva não continha resposta acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida. Houve ainda 01 caso (17%) em que a medida sugerida perdeu o objeto.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14

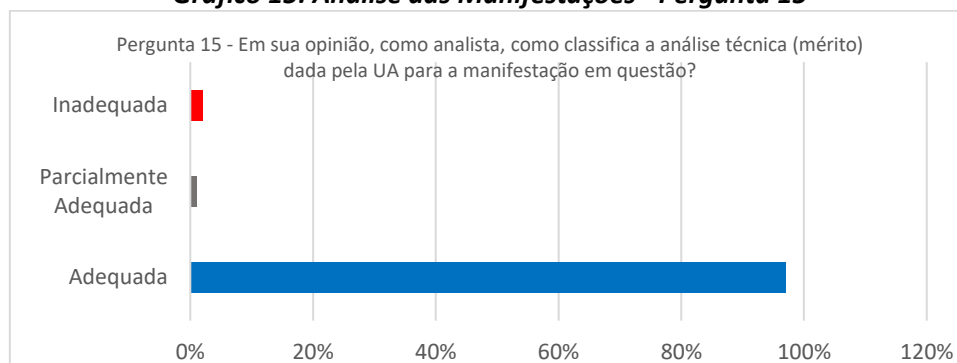


Fonte: elaboração própria.

Com referência aos 02 elogios constantes da amostra, em 50% o tratamento foi adequado, e nos outros 50% não foi dada ciência ao agente público responsável pelo serviço e chefia imediata.

B.3 Avaliação Final

Gráfico 15: Análise das Manifestações - Pergunta 15



Fonte: elaboração própria.

Onde:

- a) **Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) **Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- c) **Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) **Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

Por fim, com base nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento.

Assim sendo, das 100 manifestações analisadas, verifica-se que em 97% o tratamento foi considerado adequado, em 2% do total o tratamento foi considerado inadequado, tratando de reclamação em que o teor da resposta é genérico, começa citando as atribuições do MDA e conclui, também de forma genérica, com a promessa de melhoria das políticas de agricultura familiar, sem levar em consideração o teor das alegações trazidas pelo manifestante. Houve uma manifestação (1%) em que o tratamento foi considerado parcialmente adequado, em vista de que a resposta conclusiva tratou a demanda como Solicitação, mas não houve a consequente alteração da tipologia da manifestação, que continuou classificada como sugestão.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um bom desempenho da Unidade, não obstante alguns pontos possam ser aprimorados, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas quanto ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, proteção dos dados de denunciante, classificação correta da tipologia da manifestação, necessidade de encaminhamento à órgão/área competente e à clareza e objetividade das respostas fornecidas, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁵. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e correto.

⁵ Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Ouvidoria e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 16505/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, de 29/10/2024, foi concedido um prazo para a Ouvidoria avaliada se manifestar acerca do Relatório, bem como, foi realizada reunião de busca conjunta de soluções em 13/11/2024. Nessa reunião, foram discutidos os achados, as recomendações sugeridas e as providências em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Foi solicitado à ouvidoria a elaboração e o encaminhamento a CGOUV/OGU, de pronunciamento formal da ouvidora, item a item, sobre as Recomendações do Relatório Preliminar, quanto à concordância ou discordância com o teor, quanto à sugestão de acréscimos ou supressões de conteúdo com as devidas justificativas e/ou anexação de posicionamentos interno do órgão.

No caso da avaliação da ouvidoria do MDA, constou do relatório Preliminar, um achado e duas recomendações a ele referentes, os quais constam abaixo reproduzidos, já com as considerações da Unidade de Ouvidoria, respectivamente:

Achado 2.1. Ausência de informações sobre o endereço e horários de atendimento da Ouvidoria, bem assim indisponibilidade de atendimento presencial para o público externo da Ouvidoria.

Recomendações:

- I. Adequar a página da Ouvidoria do MDA, de forma a fazer constar texto informativo sobre as formas de acesso à Ouvidoria, localização, horários de atendimento, inclusive quanto a possibilidade de agendamento de atendimento presencial; e
- II. Adequar minimamente as instalações da Ouvidoria, de forma que a Unidade possa estender o atendimento presencial (mediante agendamento) também ao público externo do MDA.

Manifestação da Unidade:

“Com relação à recomendação "I" informo que a página virtual desta Ouvidoria foi atualizada, com as informações sobre o endereço e horários de atendimento, conforme disponível no link:

https://www.gov.br/mda/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

No que se refere a recomendação "II", quanto à indisponibilidade de atendimento presencial para o público externo, informo que encontra-se em curso a definição de layout por parte da Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração -SPOA/SE/MDA, com vistas a adequação de sala específica para essa finalidade, com expectativa de funcionamento a partir de fevereiro de 2025.”

Com referência à checagem da implementação da recomendação I, foi feita consulta ao sítio eletrônico do MDA, em 27/11/2024, e foi confirmado que a Unidade promoveu as alterações propostas, conforme pode ser constatado pelas imagens na sequência:

The image shows two screenshots from the MDA website. The first screenshot displays the 'Formas de Atendimento' (Forms of Service) menu, where the 'Atendimento Presencial da...' option is highlighted with a red box and an arrow. The second screenshot shows the 'Atendimento Presencial da Ouvidoria' page, where the contact information (hours, address, phone, and email) is highlighted with a red box and an arrow.

Formas de Atendimento ←

- Serviço de Acesso à Informação
- Atendimento Presencial da...**
- Registro de Manifestações
- Painel Resolveu?

Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar

O que você procura? 🔍

Canais de Atendimento > Ouvidoria > Atendimento Presencial da Ouvidoria

Atendimento Presencial da Ouvidoria ←

Publicado em 26/11/2024 15h01 | Atualizado em 26/11/2024 15h53

Compartilhe: f in 📧 🔗

Atendimento de segunda a sexta, das 08h às 18h.

SBN QD 01 BLOCO D - Edifício Palácio do Desenvolvimento - 4º andar - Sala 405

Brasília/DF – CEP: 70.057-900

Telefone: (61) 3276-4361

E-mail: ouvidoria@mda.gov.br

Compartilhe: f in 📧 🔗

Com respeito à recomendação II, a Unidade se comprometeu-se, até fevereiro/2025, a concluir as adequações das instalações da Ouvidoria, a fim de estender a disponibilização do atendimento presencial também ao público externo da Ouvidoria. Assim sendo, aguarda-se a conclusão da ação, conforme prazo pactuado, que poderão ser checados por ocasião de futuros monitoramentos realizados na Unidade.



MISSÃO

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

VISÃO

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

VALORES

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.