

RESOLUÇÃO DIREX Nº 5/2026

Dispõe, na forma do Anexo Único desta resolução, sobre o funcionamento da Ouvidoria da Agência Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural - Anater.

A **DIRETORIA EXECUTIVA DA ANATER**, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 19, inciso X, do Estatuto Social da Anater e de acordo com o constante no processo SEI nº 21490.002674/2025-19, resolve:

Art. 1º Aprovar, na forma do Anexo Único desta resolução, o funcionamento da Ouvidoria da Agência Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural - Anater.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua assinatura.

SÉRGIO ROSA

Diretor Administrativo e Financeiro

LOROANA COUTINHO DE SANTANA

Diretora Técnica

CAMILO CAPIBERIBE

Presidente

ANEXO ÚNICO

CAPÍTULO I

DA FINALIDADE E OBJETIVOS

Art. 1º A Ouvidoria tem como finalidade promover a participação social, a escuta qualificada dos usuários e o aperfeiçoamento da gestão e da prestação dos serviços de interesse público sob responsabilidade da Anater.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria:

I - garantir ao cidadão o direito de se manifestar sobre os serviços prestados pela Anater;

- II - contribuir para a melhoria contínua dos serviços da Anater;
- III - atuar como canal de comunicação entre a sociedade e a administração;
- IV - fortalecer a transparência, a integridade e o controle social;
- V - assegurar o tratamento adequado das manifestações, com respeito, imparcialidade e eficiência.

CAPÍTULO II

DOS PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

Art. 3º A Ouvidoria atuará com base nos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e transparência.

Art. 4º Constituem diretrizes da Ouvidoria:

- I - atendimento humanizado, acessível e respeitoso;
- II - respeito ao sigilo e à proteção de dados pessoais;
- III - respostas claras, objetivas e tempestivas;
- IV - independência técnica na análise e no encaminhamento das manifestações;
- V - compromisso com a integridade e a melhoria institucional.

CAPÍTULO III

DOS CANAIS DE ATENDIMENTO E DAS DEMANDAS

Art. 5º São canais de atendimento da Ouvidoria:

- I - e-mail institucional disponível no site da Anater;
- II - atendimento presencial na sede da Anater, em Brasília/DF.

§ 1º A Ouvidoria deverá adotar sistema eletrônico para recebimento e tratamento de manifestações, como a Plataforma Fala.BR, observadas as diretrizes operacionais do sistema, no que forem compatíveis com a natureza jurídica da Anater.

§ 2º As demandas recepcionadas por e-mail ou a partir de atendimento presencial deverão ser inseridas no sistema eletrônico adotado.

§ 3º Para a tramitação interna, as demandas de Ouvidoria deverão ser registradas como processos no sistema eletrônico de informações - SEI, observado o sigilo e a proteção de dados.

Art. 6º As demandas de Ouvidoria serão classificadas como:

- I - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço da Anater e à conduta de empregados na prestação desse serviço;
- II - denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação da Anater;
- III - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da Anater;

IV - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços prestados pela Anater;

V - elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;

VI - pedido de informação: pedido de acesso à informação formulado por qualquer pessoa, natural ou jurídica, com fundamento na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 7º Recebida a demanda, a Ouvidoria procederá à análise prévia e dará tratamento, inclusive com o encaminhamento para manifestação de outras áreas da Anater, quando couber.

CAPÍTULO IV DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Art. 8º Em se tratando de pedido de informação, estando a informação disponível, a Ouvidoria concederá o acesso imediato.

§ 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato na forma do caput, a Ouvidoria encaminhará a demanda à unidade responsável pela informação requerida, com expressa indicação de prazo para atendimento.

§ 2º Os pedidos de informação serão respondidos em até 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa expressa, por 10 (dez) dias.

Art. 9º No caso de indeferimento do pedido de informação, caberá recurso pelo interessado, no prazo de 10 (dez) dias contados da sua ciência.

§ 1º O recurso será encaminhado para manifestação pela autoridade hierárquica superior a quem emitiu a decisão impugnada, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.

§ 2º Desprovido o recurso de que trata o caput, poderá o interessado apresentar recurso no prazo de dez dias, contado da ciência da decisão, à Presidência da Anater, que deverá se manifestar em 5 (cinco) dias contados do recebimento do recurso.

CAPÍTULO V DAS DEMAIS DEMANDAS DE OUVIDORIA

Art. 10. Em se tratando de reclamação, denúncia, solicitação de providência, sugestão ou elogio, a Ouvidoria encaminhará a demanda à área responsável pela adoção das providências necessárias, com expressa indicação de prazo para manifestação.

§ 1º O elogio será encaminhado ao agente que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço e à sua chefia imediata;

§ 2º A reclamação será encaminhada à autoridade máxima (Diretor(a) ou Presidente) da área responsável pela prestação do atendimento ou do serviço, que se manifestará de forma objetiva acerca do fato apontado.

§ 3º A sugestão ou o pedido de providência serão encaminhados à autoridade máxima (Diretor(a) ou Presidente) responsável pela prestação do

atendimento ou do serviço, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

§ 4º A denúncia recebida pela Ouvidoria será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos de autoria e materialidade, com a descrição da conduta e do fato e a apresentação de elementos de prova ou indicação de onde possam ser encontrados.

Art. 11. Observada a manifestação da área responsável, a Ouvidoria elaborará e apresentará ao demandante resposta conclusiva no prazo de 30 (trinta) dias prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento ao órgão apuratório competente e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

CAPÍTULO VI DA ESTRUTURA

Art. 12. A estrutura da Ouvidoria deverá ser adequada ao atendimento do público:

I - sala própria, com espaço reservado e exclusivo, localizada em área de fácil acesso ao público, sinalizada e compatível com a identidade visual institucional;

II - condições de acessibilidade, em conformidade com a Lei nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência);

III - ambiente reservado, que assegure o sigilo e a confidencialidade das manifestações recebidas presencialmente, conforme os princípios da LGPD (Lei nº 13.709, de 2018);

IV - recursos materiais e tecnológicos, incluindo computadores com acesso à internet, sistema de protocolo, telefone e materiais de expediente;

V - ambiente dotado de condições ergonômicas e de salubridade.

CAPÍTULO VII DO OUVIDOR

Art. 13. São requisitos para ocupar o cargo de Ouvidor:

I - reputação ilibada;

II - experiência compatível com as atribuições do cargo.

Parágrafo único. Aplicam-se ao(a) Ouvidor(a), no que couber e de forma compatível com a natureza jurídica da Anater, os princípios e diretrizes da Lei nº 13.460, de 2017, adotados subsidiariamente como parâmetros de boas práticas de governança e respeito aos usuários.

Art. 14. O(a) Ouvidor(a) da Anater funcionará como autoridade de monitoramento da Lei nº 12.527, de 2011 e exercerá as atribuições mencionadas no artigo 40 dessa Lei.

CAPÍTULO VIII

DO SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS

Art. 15. A identidade dos manifestantes será protegida sempre que houver solicitação ou risco à sua integridade, sendo assegurado o sigilo conforme a legislação aplicável.

Art. 16. Os dados pessoais tratados pela Ouvidoria serão protegidos nos termos da Lei nº 13.709, de 2018 – LGPD, sendo vedado seu uso para finalidades diversas daquelas previstas nesta norma.

CAPÍTULO IX

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. A Ouvidoria deverá elaborar:

I - relatórios periódicos contendo dados estatísticos e análises qualitativas sobre as manifestações recebidas;

II - relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, que será disponibilizado no portal institucional da Anater.

Art. 18. Os relatórios servirão de base para o aperfeiçoamento das políticas e serviços prestados pela Agência.

Art. 19. Os casos omissos e as dúvidas surgidas na aplicação desta Resolução serão dirimidos pela Diretoria Executiva, após manifestação do(a) Ouvidor(a).



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Camilo Goes Capiberibe, Presidente**, em 24/03/2026, às 16:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, § 3º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Sérgio Rosa, Diretor (a)**, em 25/03/2026, às 10:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, § 3º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Loroana Coutinho de Santana, Diretora Técnica**, em 25/03/2026, às 10:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, § 3º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site:

https://sei.agro.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **51365091** e o código CRC **64AECB45**.