

OUVIDORIA  
EMBRAPA  
2017

Relatório de  
Atividades

Embrapa

Brasília, dezembro de 2017

## **Equipe da Ouvidoria**

### **Ouvidor**

Zenilton de Jesus Gayoso Miranda Brasil

### **Equipe do Serviço de Ouvidoria**

Francisco Ribeiro Marques (mat. 081907) — ramal 4075

Quirino José de Azevedo Rodrigues (mat. 089896) — ramal 4081

Luiz Gonzaga Querino Aragão (mat. 158180) — ramal 4063

### **Equipe de Suporte**

Ediléia da Silva Nascimento (mat. 300975) — ramal 4199

Nélio Pacheco da Costa (mat. 297587) — ramal 2079

Marilda Lana Felipe Prudente (mat. 172632) — ramal 2078

### **Equipe de Serviço de Informação ao Cidadão — SIC**

Fátima Aparecida Figueiredo de Almeida (mat. 150581) — ramal 1961

Rosângela de Fátima Tomáz (mat. 133617) — ramal 1960

<b>Introdução</b>	<b>04</b>
<b>Análise das Manifestações Registradas pela Ouvidoria</b>	<b>05</b>
<b>Relacionamento Institucional da Ouvidoria</b>	<b>09</b>
<b>Ações de Capacitação</b>	<b>10</b>
<b>Ações Gerenciais de Aperfeiçoamento</b>	<b>10</b>
<b>Monitoramento da Lei de Acesso a Informação — SIC</b>	<b>12</b>

A Ouvidoria da Embrapa é uma Unidade Central, subordinada ao Conselho de Administração (CONSAD) e vinculada administrativamente ao Presidente da Empresa. A estrutura administrativa da Ouvidoria é composta pelo Serviço de Ouvidoria e pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). A autoridade 40, especificada na LAI, é o Ouvidor da Empresa. Os procedimentos adotados pela Ouvidoria, no que se refere ao Serviço de Ouvidoria, seguem os padrões estabelecidos pela Instrução Normativa Nº 1 da Ouvidoria Geral da União, de 05 de novembro de 2014, pela Instrução Normativa Conjunta Nº 01 CRG/OGU, de 24 de junho de 2014 e Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. No caso das atividades do SIC, a Ouvidoria segue os procedimentos estabelecidos pela Controladoria-Geral da União (CGU) e os princípios da Lei 12.527/2011, e Decretos regulamentadores. Tais procedimentos envolvem, fundamentalmente, as etapas de recebimento das manifestações e pedidos de informação, análise da procedência e exame de admissibilidade, registro e encaminhamento às instâncias pertinentes em busca de solução/informação. Inicia-se a partir de então, o processo de acompanhamento pela Ouvidoria. Os clientes (demandantes) recebem as informações sobre o encaminhamento das suas manifestações, assim como as respostas em atendimento às mesmas. A Ouvidoria tem procurado aprimorar o acompanhamento dos processos de pós-atendimento, buscando colher a percepção do cliente quanto à sua satisfação.

A Ouvidoria da Embrapa constitui-se num canal participativo e eficaz para o atendimento das demandas a ela dirigidas pelo público em geral, clientes, parceiros e colaboradores. Essa eficácia se consolida com a crescente capacidade de atendimento a tais demandas, fruto de melhorias constantes nos processos da Empresa para as quais a Ouvidoria, como instrumento ativo de gestão, contribui.

4

Este Relatório referente ao ano de 2017, tem como objetivo a prestação de contas das ações desenvolvidas pela Ouvidoria nesse período.

Os registros verificados neste 1º semestre de 2017, foram classificados de acordo com o tipo ou natureza das demandas apresentadas. A Tabela I e o Gráfico I abaixo mostram essa distribuição. Os pedidos de Acesso à Informação através do e-SIC perfazem mais da metade das manifestações 53,39%. Considerando tão somente os Serviços de Ouvidoria, as solicitações, reclamações e denúncias foram as mais frequentes, com 48,10%, 20,88% e 20,88%, respectivamente, seguidas pelas sugestões 8,22% e elogios 1,92%. As solicitações expressam pedidos de informação, visitas técnicas, distribuição de sementes, pedidos de mudas etc. Quanto às reclamações, são as mais variadas possíveis, abrangendo temas como gestão de pessoas, comunicação, aquisição/prazos de entrega de livros. As denúncias, concentram-se, em sua maioria, em temas ligados à gestão de pessoas. Vale ressaltar que a Ouvidoria acata o registro de denúncias anônimas e, quando solicitado, garante reserva de identidade do denunciante, conforme Instrução Normativa nº 1, de 24 de junho de 2014, da Corregedoria-Geral da União.

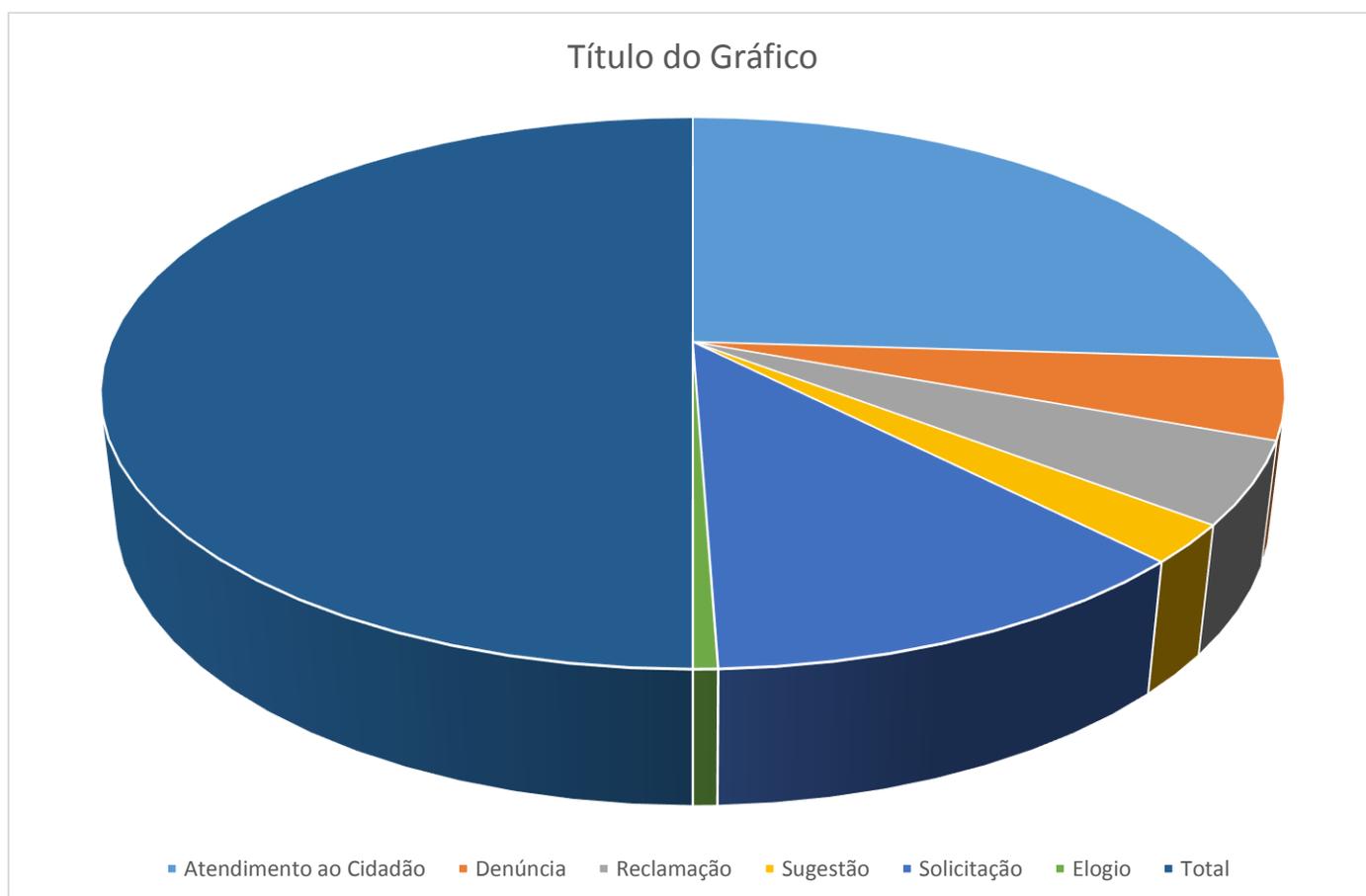
Todas estas manifestações são analisadas pela Ouvidoria e encaminhadas às áreas competentes para adoção das providências cabíveis, com oferecimento de respostas ou de subsídios para a formulação das mesmas aos cidadãos. Denúncias que digam respeito ao descumprimento de leis ou normativos, fraudes, prejuízo ao erário, dentre outras, além de serem encaminhadas às Chefias das Unidades para conhecimento e posicionamento, muitas vezes são também enviadas para a Assessoria de Auditoria Interna da Empresa para averiguação e encadeamento de ações ulteriores caso requeridas.

Estas manifestações, direta ou indiretamente contribuem para eficiência dos serviços públicos, o aprimoramento institucional e a consolidação da gestão participativa. Com relação a origem das manifestações, conforme Tabela II e Gráfico II, prepondera os clientes externos com 87,57% e os clientes internos 12,43%. Percebemos que desde a criação da Lei de Acesso a Informação em 2013, houve um acentuado aumento de demandas externas.

**Tabela I - Quanto à natureza da demanda**

Natureza da Demanda	Quantidade	%
Pedido de Acesso a Informação/Sic	362	53,39
Denúncia	66	9,73
Reclamação	66	9,73
Sugestão	26	3,83
Solicitação	152	22,44
Elogio	6	0,88
<b>Total</b>	<b>678</b>	<b>100,00</b>

**Gráfico I — Quanto à natureza da demanda**

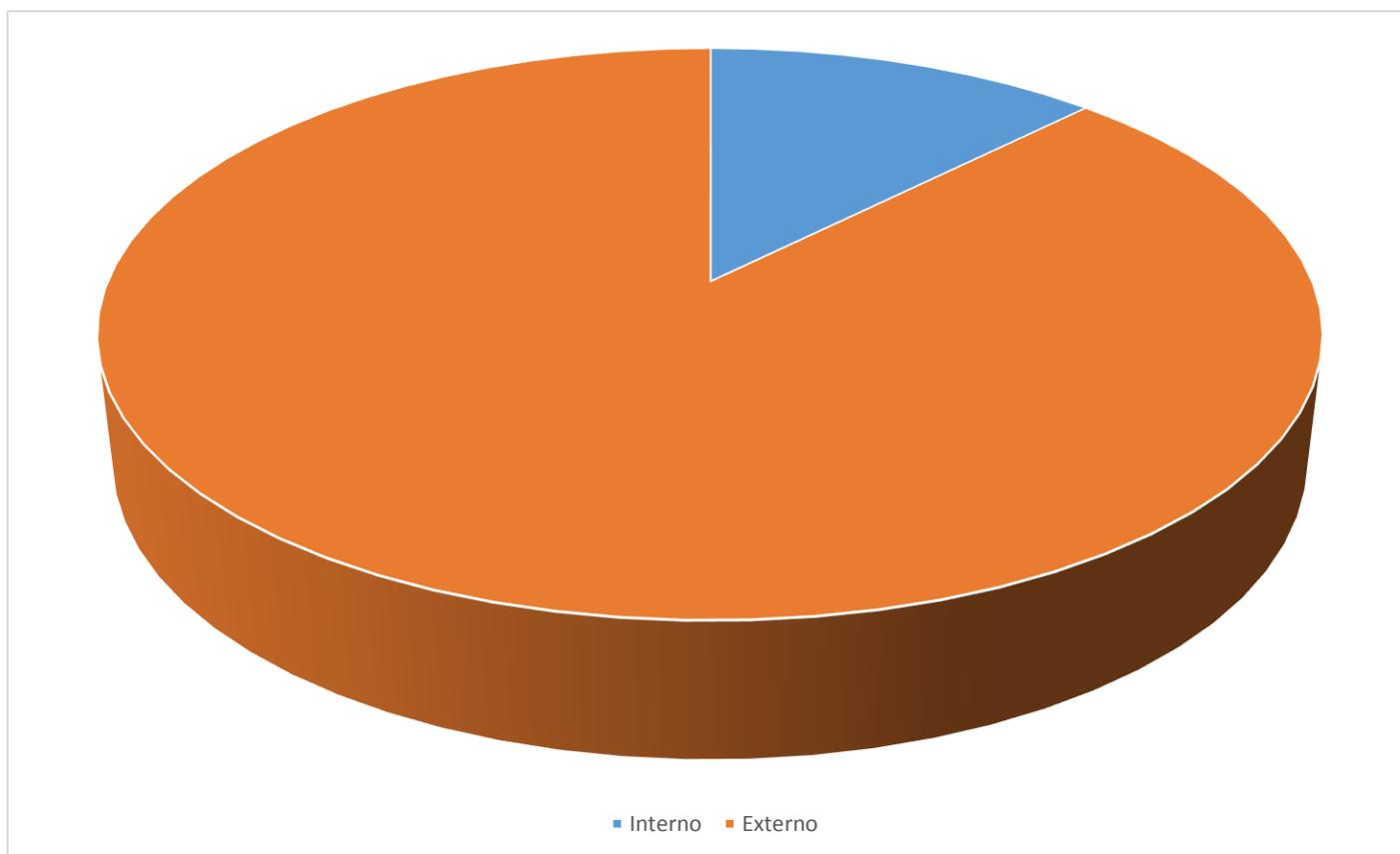


Na Tabela II e no Gráfico II, estão expressos os números que indicam a origem das manifestações. O público externo foi responsável por 88,35% das mesmas enquanto o público interno participou apenas com 11,65%.

**Tabela II - Quanto a origem das manifestações**

Público	Quantidade	%
Interno	79	11,65
Externo	599	88,35
<b>Total</b>	<b>678</b>	<b>100,00</b>

**Gráfico II - Quanto a origem do das manifestações**



Até meados de 2015, o canal de acesso mais utilizado pelos clientes da Ouvidoria foi o e-mail. A partir desse ano, a Ouvidoria tornou-se signatária do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, E-Ouv, desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. Com a utilização desse sistema, a Embrapa alinhou-se à estratégia do Estado brasileiro de, promovendo a ação integrada entre as Ouvidorias dos órgãos federais, sob a égide da Ouvidoria Geral da União — OGU, com um sistema de fácil acesso e acompanhamento, reforçar as ações de transparência e respeito ao cidadão. Apesar de recebermos toda a comunicação da Ouvidoria todas as demandas da Ouvidoria no que se refere ao atendimento são classificadas no e-OUV.

### **Histórico das Demandas da Ouvidoria no período de 2013 a 2017**

<b>Tipo de Demanda</b>	<b>2013</b>	<b>%</b>	<b>2014</b>	<b>%</b>	<b>2015</b>	<b>%</b>	<b>2016</b>	<b>%</b>	<b>2017</b>	<b>%</b>
SIC	228	55,34	378	51,78	346	51,18	235	43,76	362	53,39
Denúncia	35	8,50	38	5,21	59	8,73	57	10,61	66	9,73
Reclamação	66	16,02	92	12,60	103	15,24	83	15,46	66	9,73
Sugestão	10	2,43	29	3,97	30	4,44	25	4,66	26	3,83
Solicitação	298	72,33	187	25,62	134	19,82	134	24,95	152	22,44
Elogio	3	0,73	6	0,82	4	0,59	3	0,56	6	0,88
<b>Total</b>	<b>412</b>	<b>100</b>	<b>730</b>	<b>100</b>	<b>676</b>	<b>100</b>	<b>537</b>	<b>100</b>	<b>678</b>	<b>100</b>

### **Histórico Quanto à Forma de Comunicação no período de 2013 a 2017**

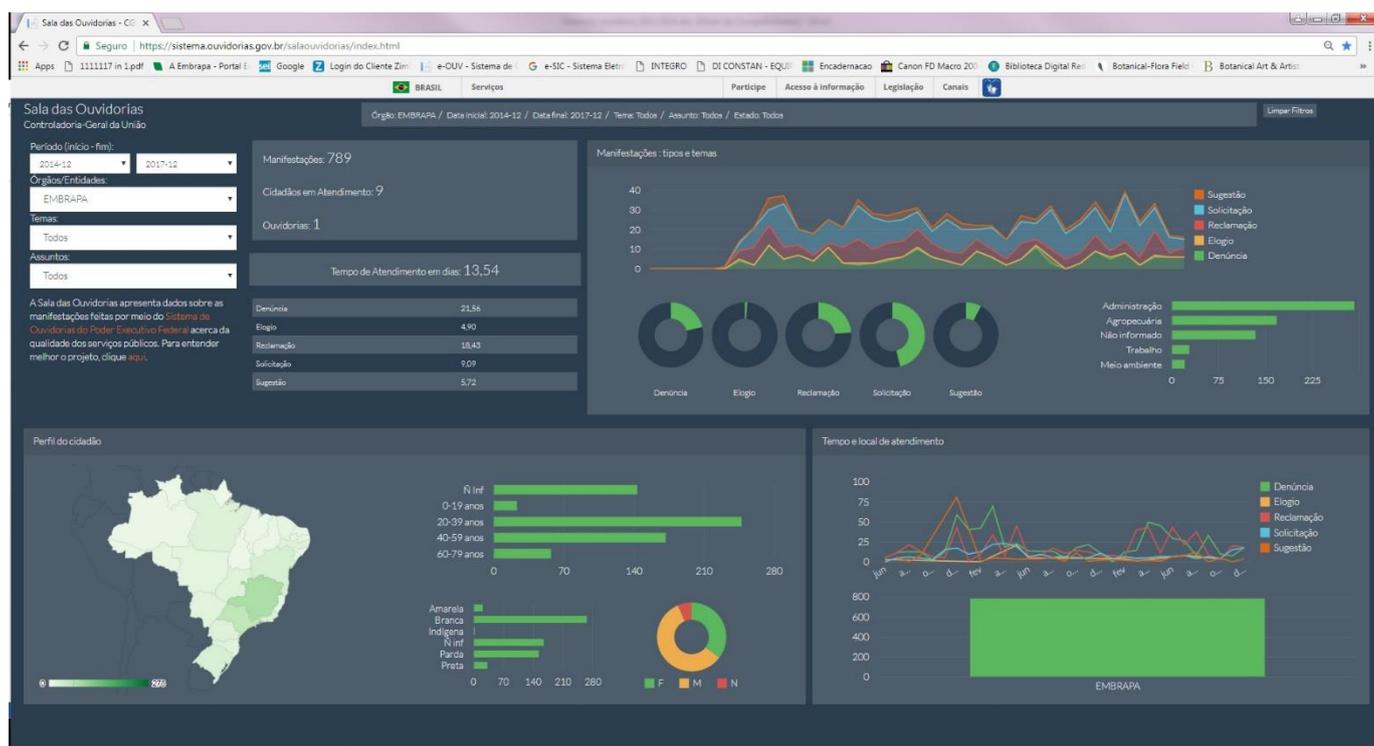
<b>Canais de Atendimento</b>	<b>2013</b>	<b>%</b>	<b>2014</b>	<b>%</b>	<b>2015</b>	<b>%</b>	<b>2016</b>	<b>%</b>	<b>2017</b>	<b>%</b>
Serviço — e-SIC	228	35,68	378	108,93	346	51,11	235	53,17	362	53,39
Sistema E-Ouvidoria	0	0,00	0	0,00	172	25,41	207	46,83	316	46,61
Pessoalmente	5	0,78	3	0,86	2	0,30				
E-mail	288	45,07	75	21,61	28	4,14				
Telefone	7	1,10		0,00	1	0,15				
Carta	5	0,78	0	0,00	0	0,00				
Home-Page	106	16,59	269	77,52	128	18,91				
<b>Total</b>	<b>639</b>	<b>100,00</b>	<b>347</b>	<b>100,00</b>	<b>677</b>	<b>100,00</b>	<b>442</b>	<b>100,00</b>	<b>678</b>	<b>100,00</b>

8

### **Integração da ferramenta SEI com a ferramenta e-OUV**

O Sistema Eletrônico de Informações (SEI), é um sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos eletrônicos, com características de libertação do papel como suporte físico para documentos institucionais. É uma ferramenta que permite a produção, edição, assinatura e trâmite de documentos dentro do próprio sistema, proporcionando a virtualização de processos e documentos, permitindo atuação simultânea de várias unidades ao mesmo tempo em um mesmo processo, ainda que distantes fisicamente, reduzindo o tempo de realização das atividades. Diante destas características a Ouvidoria da Embrapa em parceria com o Arquivo Central da Embrapa firmou um acordo de cooperação com o Ministério do Planejamento para uso desta ferramenta, tornando a Unidade piloto desta ferramenta. Em parceria com a Ouvidoria Geral da União, a Ouvidoria foi piloto na implantação e integração dos sistemas e-OUV e SEI, de tal forma que todas as manifestações registradas no e-OUV, chegam em um curto espaço de tempo para a nossa Ouvidoria da Embrapa, a qual inicia o processo de tratamento da manifestação.

Outros Indicadores da Ouvidoria podem ser acompanhados *on line* no sítio “Sala de Ouvidorias”, da Ouvidoria-Geral da união, no seguinte endereço eletrônico:  
<<https://sistema.ouvidorias.gov.br/salaouvidorias/index.html>>



## Relacionamento Institucional da Ouvidoria

9

Usualmente, a Ouvidoria é o último recurso não-jurídico que um cliente – interno ou externo – possui para apresentar seu pleito à Empresa.

Ao se dirigir à Ouvidoria, o cliente normalmente já tentou ser atendido em outras instâncias, sem sucesso. Portanto, a Ouvidoria, considerando sua proximidade com a Direção Superior da Empresa – subordina-se diretamente ao Conselho de Administração – CONSAD e está ligada funcionalmente ao Gabinete do Diretor-Presidente – é vista como uma instância definitiva para o tratamento interno de demandas. Esse fato aumenta significativamente a responsabilidade da Ouvidoria expondo-a como canal efetivo a ser acessado pelos cidadãos.

A questão da independência do Ouvidor em relação ao comando da Empresa, às vezes questionada pelos clientes, é fator de preocupação. Por isso, suas atividades são amparadas em normas internas e até na legislação, onde existem salvaguardas que lhe permitem atuar de maneira livre e independente, em prol da ética e transparência na Gestão da Empresa, um compromisso efetivo com a sociedade.

Além de representar os clientes da Empresa nas suas demandas, a Ouvidoria tem como dever de ofício preservar a imagem da Embrapa, evitando macular seu nome. Ela atua originalmente como mediadora nos conflitos de interesses ou de entendimento entre as partes de um processo, participando e acompanhando todas as etapas do mesmo, até a decisão final.

Como função mais operacional e já divulgada no âmbito da organização, a Ouvidoria recebe, apura a procedência e busca solução para as demandas (denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitação), relativos a eventuais desvios na condução dos processos

alusivos à prestação de serviços e disponibilização de tecnologias, produtos, e processos da Embrapa.

No desempenho das suas atividades, a Ouvidoria atua em parceria com as chefias das Unidades Centrais e Descentralizadas, que normalmente são encarregadas das decisões, em nome da Empresa. Há o compromisso institucional de todos os gerentes, de se pautarem nos princípios e nos padrões de atendimento aprovados e divulgados pela Embrapa de forma a alcançar a satisfação plena dos clientes.

## **Ações de Capacitação**

Superando as restrições orçamentárias e financeiras ocorridas neste primeiro semestre de 2017, as quais impossibilitaram a participação dos agentes da Ouvidoria em eventos ocorridos em outros Estados, os mesmos participaram de vários eventos realizados em Brasília, tais como: cursos, seminários e palestras – sem custos financeiros para a Empresa, num processo contínuo de aprimoramento profissional, o que seguramente contribuiu de forma efetiva para a melhoria do atendimento prestado pela Ouvidoria. A seguir, enumeramos os principais eventos dos quais participou a equipe da Ouvidoria:

1. *Solução Pacífica de Conflitos” na Escola de Administração Fazendária;*
2. *Seminário Internacional de Transparência e Acesso a Informação” no Tribunal Superior do Trabalho;*
3. *Reunião Geral de Ouvidores” no Tribunal Superior do Trabalho;*
4. *Gestão e Práticas em Ouvidoria” na Escola de Administração Fazendária;*
5. *Curso “Sistema Eletrônico de Informações” Escola de Administração Pública;*
6. *Curso de “Análise de Conteúdo Eletrônico com Foco na Percepção de Problemas e Necessidades” na Secretaria de Inteligência e Macroestratégia.*
7. *Certificação em Ouvidorias. Parceria ENAP/CGU. Capacitação com 120h*

10

## **Ações Gerenciais de Aperfeiçoamento**

### **1. A Normatização**

Como ação de aprimoramento contínuo dos processos de atendimento, a Ouvidoria propôs a normatização de seus procedimentos, de forma a facilitar o acesso pelos cidadãos, criar clima de diálogo e agilizar respostas, contribuindo assim para o aperfeiçoamento dos serviços públicos. Tal proposição contempla uma estratégia de descentralização de sua atuação institucional. Essa estratégia visa aproximar mais o público interno das ações e prerrogativas da Ouvidoria com a definição de representantes locais que atuarão como interlocutores de Ouvidoria.

### **2. Razoabilidade dos Prazos**

Um tema de mais alta relevância em se tratando do atendimento às demandas, internas e externas que chegam aos diversos setores da Empresa, diz respeito à sua eficiência e eficácia. A ausência de respostas ou o descumprimento de prazos estabelecidos para apresentá-las, compromete seriamente essas eficiência e eficácia do atendimento, caracterizando, destarte, descumprimento do artigo 5º da Constituição que trata do princípio da razoabilidade. Neste sentido, a Ouvidoria dirigiu correspondência ao Presidente da Embrapa, sugerindo determinar ações visando institucionalizar, através de normativos, a letra constitucional acima mencionada.



### A Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527

A Lei 12.527, também conhecida como Lei de Acesso à Informação, regulamenta o dispositivo constitucional que estabelece que “todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”.

Sancionada pela Presidente da República, em 18 de novembro de 2011, a lei efetiva o direito previsto na Constituição do acesso às informações, e seus dispositivos são aplicáveis aos órgãos e entidades públicas dos três Poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário), de todos os níveis de governo (federal, estadual, distrital e municipal), assim como os Tribunais de Contas e o Ministério Público, bem como as autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

A Administração Pública é obrigada a atender as demandas dos cidadãos. A Lei 12.527 estabelece que o acesso à informação é a regra e o sigilo, a exceção. A informação sob a guarda do Estado é sempre pública, devendo o acesso a ela ser restringido apenas em casos específicos. A Lei prevê exceções à regra de acesso para dados pessoais e informações classificadas por autoridades como sigilosas.

O cidadão pode solicitar a informação pública sem necessidade de justificativa. No caso de negativa de acesso a informações, o cidadão pode interpor recurso à autoridade hierarquicamente superior àquela que emitiu a decisão. Persistindo a negativa, o cidadão poderá recorrer ao Ministro de Estado da área ou, em caso de descumprimento de procedimentos e prazos da Lei 12.527, à CGU. Em última instância, caberá recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações.

A Lei 12.527 ainda prevê a responsabilização do servidor nos casos de seu descumprimento. Recusar-se a fornecer informação requerida nos termos da Lei, destruir ou alterar documentos ou impor sigilo para obtenção de proveito pessoal, por exemplo, são consideradas condutas ilícitas, podendo caracterizar infração ou improbidade administrativa.

Para garantir o acesso a informação, a Lei, além de estipular procedimentos, normas e prazos, prevê a criação, em todos os órgãos e entidades do poder público, do SIC-Serviço de Informações ao Cidadão.

Quanto aos atendimentos feitos através do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC no primeiro semestre de 2017, vale observar que dos 184 pedidos de informação recebidos, 3 (três) foram indeferidos e 19 originou recursos de 1ª instância.

## Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes

### Órgão(s) de referência

EMBRAPA – Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária

**Período de consulta:** 1/2017 a 12/2017

### Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos: 363

Média mensal de

pedidos: 30,25

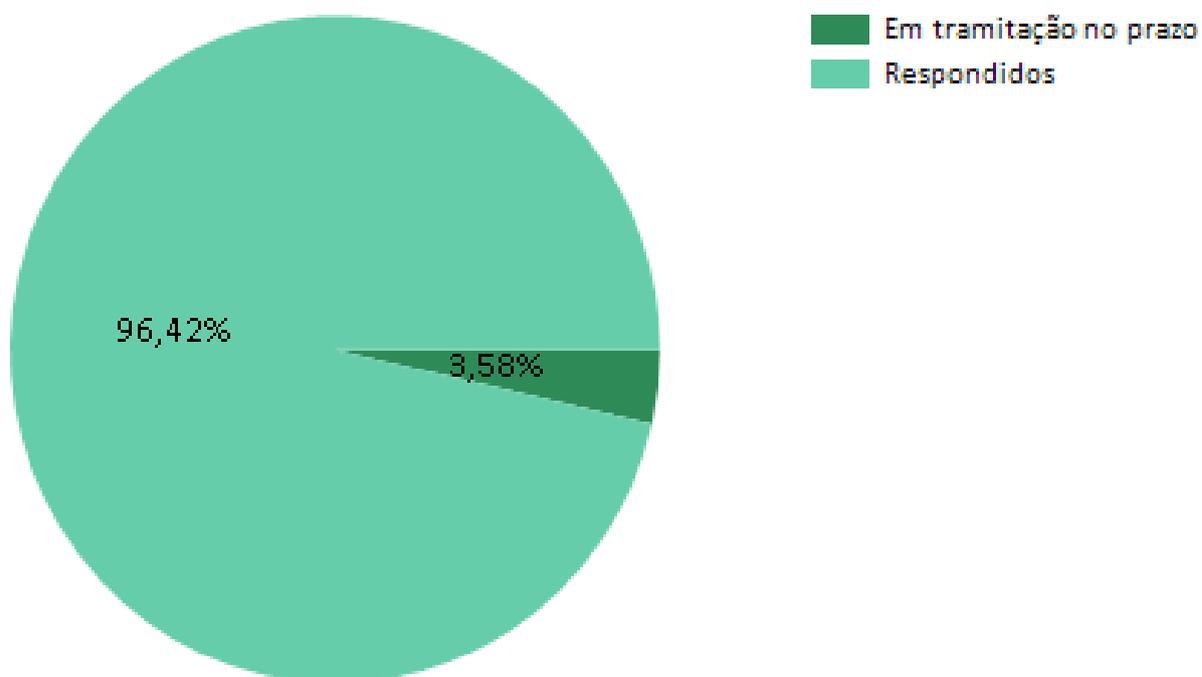
### Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do pedido	Quantidade
------------------	------------

Respondidos	350
-------------	-----

Em tramitação no prazo	13
------------------------	----

### Situação dos pedidos de acesso à informação



## Características dos pedidos de acesso à informação

Total de perguntas: 737

Total de solicitantes: 260

Perguntas por pedido: 2,12

Maior nº de pedidos / por um solicitante: 26

Solicitantes com um único pedido: 236

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	332	91,46%
Ciência, Informação e Comunicação - Ciência e Tecnologia	14	3,86%
Trabalho - Fiscalização do trabalho	1	0,28%
Pessoa, família e sociedade - Pessoa	1	0,28%
Agricultura, extrativismo e pesca - Pesca	1	0,28%
Agricultura, extrativismo e pesca - Agricultura de subsistência	1	0,28%

14

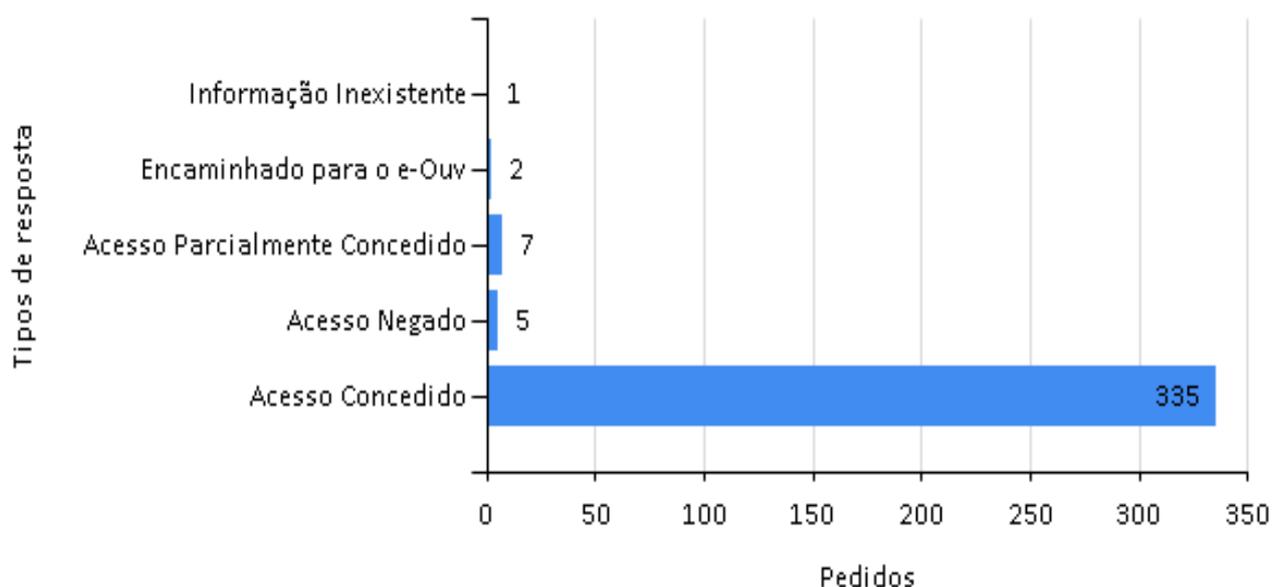
## Resposta aos pedidos de acesso à informação

**Tempo médio de resposta:** 10,13 dias

### Prorrogações:

**Quantidade** 21 **% dos pedidos** 5,79%

## Pedidos por tipo de resposta



### Razões da negativa de acesso

Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Informação sigilosa classificada conforme a Lei 12.527/2011	2	40,000%	0,55%
Dados pessoais	2	40,000%	0,55%
Pedido exige tratamento adicional de dados	1	20,000%	0,28%
<b>TOTAL:</b>	5	100,000%	1,38%

### Meios de envio de resposta

Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	358	98,62%
Correspondência física (com custo)	3	0,83%
Buscar/Consultar pessoalmente	2	0,55%

**Localização dos solicitantes**

<b>Estado</b>	<b># de solicitantes</b>	<b>% dos solicitantes</b>	<b># de pedidos</b>
AC	1	0,41%	1
AL	4	1,63%	4
AM	2	0,81%	2
BA	13	5,28%	13
CE	6	2,44%	8
DF	28	11,38%	58
ES	4	1,63%	4
GO	8	3,25%	8
MA	3	1,22%	6
MG	18	7,32%	20
MS	3	1,22%	4
MT	3	1,22%	4
PA	9	3,66%	14
PB	5	2,03%	9
PE	7	2,85%	7
PI	1	0,41%	1
PR	15	6,10%	16
RJ	28	11,38%	34
RN	4	1,63%	4
RO	1	0,41%	1
RR	1	0,41%	1
RS	9	3,66%	10
SC	4	1,63%	29
SE	3	1,22%	3
SP	46	18,70%	48
TO	3	1,22%	3
Não Informado	17	6,91%	17

## Perfil dos solicitantes

### Tipos de solicitante

<b>Pessoa Física</b>	246	94,62%
<b>Pessoa Jurídica</b>	14	5,38%

### Perfil dos solicitantes pessoa física

#### Gênero

M	62,20%
F	32,52%
Não Informado	5,28%

#### Escolaridade

Ensino Superior	40,65%
Pós-graduação	18,70%
Mestrado/Doutorado	17,07%
Ensino Médio	15,85%
Não Informado	6,91%
Ensino Fundamental	0,81%

#### Profissão

Estudante	20,33%
Servidor público federal	15,85%
Outra	13,41%
Não Informado	10,16%
Empresário/empreendedor	10,16%
Empregado - setor privado	8,54%
Pesquisador	8,13%
Professor	4,07%
Servidor público estadual	3,66%
Profis. Liberal/autônomo	3,25%
Servidor público municipal	1,63%
Jornalista	0,81%

### Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

#### Tipo de pessoa jurídica

Empresa – PME	35,71%
Sindicato / Conselho profis.	14,29%
Org. Não Governamental	7,14%
Órgão público municipal	7,14%
Órgão público federal	7,14%
Não Informado	7,14%
Outro	7,14%
Empresa - grande porte	7,14%
Empresa pública/estatal	7,14%