



## RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 7, DE 13 DE JULHO DE 2017.

O Presidente da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária – Embrapa, no uso de suas atribuições e com fundamento no disposto no artigo 21, inciso II, do Estatuto, aprovado pelo Decreto nº 7.766, de 25 de junho de 2012, e alterado pela 1ª Assembleia Geral Extraordinária, publicado na Seção 1 do DOU nº 101, de 29.05.2017; e

Considerando a necessidade de se promover continuamente o diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados;

Considerando a necessidade de serem estabelecidos, no âmbito da Embrapa, os procedimentos a serem adotados no atendimento ao cidadão realizado pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informação ao Cidadão;

### RESOLVE:

1. Aprovar a anexa Norma nº 037.001.003.001, intitulada “Atendimento ao Cidadão pela Ouvidoria”, integrante do Manual de Normas da Embrapa.

2. Esta Resolução Normativa entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

  
**Maurício Antônio Lopes**  
Presidente

MANUAL DE NORMAS DA EMBRAPA

TÍTULO: Atendimento ao Cidadão pela Ouvidoria

037.001.003.001

Sumário

1. Objetivo
2. Campo de aplicação
3. Referências
4. Definições
5. Siglas, símbolos e abreviaturas
6. Condições gerais
7. Procedimentos
8. Organização e funcionamento
9. Responsabilidades
10. Disposições finais

PALAVRAS-CHAVE:  
ATENDIMENTO AO CIDADÃO, PARTICIPAÇÃO SOCIAL, ACESSO  
A INFORMAÇÃO

REVISÃO

SEÇÃO DO MANUAL

ELABORAÇÃO

OUVIDORIA

VERIFICAÇÃO

APROVAÇÃO

DATA

ASSINATURA/RUBRICA

PÁGINA

GPR/AJU

RN N°7

13.07.2017

1/12

### 1. Objetivo

Esta Norma estabelece as orientações e os procedimentos a serem adotados para o atendimento ao cidadão realizado pela Ouvidoria.

### 2. Campo de aplicação

Esta Norma se aplica a todas as Unidades Centrais, Descentralizadas e setores da Embrapa.

### 3. Referências

- BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Diário Oficial da União de 18 de novembro de 2011, p. 1 (EDIÇÃO EXTRA).
- BRASIL. Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014. Institui a Política Nacional de Participação Social PNPS e o Sistema Nacional de Participação Social SNPS, e dá outras providências. Diário Oficial da União de 26 de maio de 2014.
- BRASIL. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Diário Oficial da União de 16 de maio de 2012, p. 1 (EDIÇÃO EXTRA).
- BRASIL. Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009. Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a "Carta de Serviços ao Cidadão" e dá outras providências. Diário Oficial da União de 12 de agosto de 2009.
- BRASIL. Controladoria-Geral da União. Instrução Normativa nº 1 da Ouvidoria-Geral da União, de 5 de novembro de 2014. Estabelece normas para o funcionamento das ouvidorias públicas do Poder Executivo federal. Diário Oficial da União de 06 de novembro de 2014, Seção 1, p. 8.
- BRASIL. Controladoria-Geral da União. Instrução Normativa Conjunta nº 1 CRG/OGU, de 24 de junho de 2014. Estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante.

RUBRICA

PÁGINA

2/12

- BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Gestão. Instrução Normativa nº 1, de 6 de janeiro de 2010. Dispõe sobre a elaboração e a publicação de Carta de Serviços ao Cidadão e a aplicação de pesquisas de satisfação do usuário.
- EMBRAPA. Resolução do Conselho de Administração da Embrapa nº 126, de 10 de julho de 2013. Aprova a estruturação da Ouvidoria. Boletim de Comunicação Administrativa nº 31/2013.
- EMBRAPA. Deliberação da Diretoria-Executiva nº 5, de 16 de julho de 2013. Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria. Boletim de Comunicação Administrativa nº 31/2013.

#### **4. Definições**

Para efeito desta Norma, são adotadas as seguintes definições:

##### **4.1. Área solucionadora**

Unidade ou setor da Empresa para o qual será encaminhada a manifestação que necessita de pronunciamento técnico.

##### **4.2 Canais de atendimento primário**

Canais em que há a interlocução direta da sociedade com a Embrapa como o SAC, redes sociais, recepção, etc.

##### **4.3. Interlocutor de Ouvidoria**

Empregado indicado pelo Chefe-Geral ou Gerente-Geral da Unidade Descentralizada para auxiliar e coordenar a gestão das demandas da Ouvidoria.

##### **4.4 Linguagem cidadã**

Linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do interessado de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento entre a sociedade e a Ouvidoria.

##### **4.5 Ouvidor**

Empregado, indicado pelo Presidente e aprovado pelo Conselho de Administração – CONSAD, para mediar conflitos, atuar em defesa do cumprimento das normas internas, em favor da participação e do controle social com base nos princípios da Administração Pública e sua contínua melhoria.

RUBRICA

PÁGINA

3/12

#### 4.6 Reserva de Identidade

Garantia de sigilo da identificação do manifestante.

#### 4.7 Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal — e-OUV

Sistema eletrônico governamental que permite a qualquer pessoa, física ou jurídica, registrar, acompanhar o andamento e receber a resposta conclusiva da sua manifestação.

#### 4.8 Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão — e-SIC

Sistema governamental que permite a qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhar pedidos de acesso à informação, acompanhar o prazo e receber a resposta da solicitação realizada, bem como formalizar recursos e apresentar reclamações.

### 5. Siglas, símbolos e abreviaturas

- e-OUV – Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal
- e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão
- SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão
- SIC – Serviço de Informação ao Cidadão
- UD – Unidade Descentralizada

### 6. Condições gerais

6.1 São deveres de todos os empregados participantes do atendimento ao cidadão pela Ouvidoria:

- a) preservar e respeitar os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal do Brasil, da Administração Pública Federal e as normas internas.
- b) agir com transparência, integridade e respeito a toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;
- c) atuar com eficiência, clareza e objetividade no desenvolvimento de suas atividades;

RUBRICA

PÁGINA

4/12

- d) exercer suas atividades com independência e autonomia;
- e) prestar atendimento com paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito, reconhecendo a diversidade de opiniões;
- f) resguardar o sigilo das informações;
- g) buscar a constante melhoria de suas práticas, por meio da eficaz e eficiente utilização dos recursos colocados à sua disposição; e
- h) participar de capacitações de modo a atualizar-se continuamente nas técnicas, processos e procedimentos atinentes ao desempenho de suas funções.

6.2 O atendimento ao cidadão realizado pela Ouvidoria restringe-se às competências da Embrapa e abrange os seguintes tipos de manifestação:

- a) sugestão: manifestação em que o cidadão sugere alteração de norma, procedimento, processo, produto ou serviço da Embrapa;
- b) elogio: manifestação que contém pronunciamentos de satisfação do usuário em relação à norma, condição, procedimento ou rotina, processo, atendimento, produto ou serviço da Embrapa;
- c) solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Embrapa;
- d) reclamação: manifestação em que o usuário registra descontentamento ou críticas sobre norma, procedimento, processo, atendimento, produto ou serviço da Embrapa;
- e) denúncia: manifestação em que o cidadão apresenta um indício de irregularidade, improbidade ou ilegalidade sobre norma, procedimento, processo, atendimento, produto ou serviço da Embrapa; e
- f) pedido de acesso à informação: solicitação de informações, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

6.3 Não serão admitidas manifestações referentes a:

- a) outras pessoas, física ou jurídica, de natureza pública ou privada;
- b) matérias estranhas às atividades, rotinas e procedimentos empregados na aplicação dos recursos da Embrapa;
- c) questões que tenham por objeto a análise de decisão judicial ou de questão posta em juízo;

RUBRICA

PÁGINA

5/12

- d) questões que tenham sido submetidas à autoridade superior do órgão e encaminhadas, indiretamente, para o conhecimento da Ouvidoria;
- e) revisão de decisões administrativas;
- f) qualquer tipo de manifestação registrada por terceiros, salvo se autorizada pelos devidos instrumentos legais; e
- g) às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento da Embrapa ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres, aplicam-se as mesmas disposições aplicáveis à Embrapa no que diz respeito ao recebimento manifestações típicas de Ouvidoria.

6.4. O atendimento prestado pela Ouvidoria poderá excepcionalmente abranger:

- a) as demandas de competência dos canais de atendimento primário que, embora por eles registradas, não receberam o respectivo encaminhamento;
- b) as demandas que estiverem vinculadas às competências da Empresa encaminhadas à Embrapa por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas; e
- c) questões que tenham sido submetidas à autoridade superior do órgão quando houver comprovada negligência no atendimento da matéria.

6.5 A Ouvidoria poderá solicitar aos gestores da Embrapa, a qualquer tempo, esclarecimentos sobre as decisões que sejam omissas, confrontem ou violem as normas da Empresa.

## **7. Procedimentos**

7.1 As manifestações poderão ser encaminhadas à Ouvidoria por qualquer canal de comunicação (telefone, internet, correspondência, documentos oficiais, atendimento presencial e-mail, e etc).

7.2 Recebida a manifestação por canal diverso do e-Ouv ou do e-Sic, a Ouvidoria deverá registrá-la nos citados sistemas, conforme o tipo da manifestação, nos termos da seção 6.2, podendo haver, o reenquadramento.

RUBRICA

PÁGINA

6/12

7.3 Após a formalização de cada manifestação, serão encaminhados ao endereço eletrônico indicado pelo manifestante:

- a) número de protocolo para acompanhamento de sua manifestação;
- b) questionário de levantamento da expectativa do manifestante quanto ao tratamento da manifestação pela Ouvidoria, que será utilizado como parâmetro de satisfação.

7.4 A Ouvidoria deverá garantir o sigilo da identidade do manifestante e demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas.

7.5 Na hipótese de ser indispensável à apuração dos fatos, o nome do manifestante poderá ser informado aos órgãos apuradores com previsão legal ou normativa sobre o dever de sigilo.

7.5.1 Em caso de denúncia caluniosa ou flagrante má-fé do denunciante, a reserva de identidade não se aplica.

7.5.2 A Ouvidoria deverá instruir os manifestantes sobre os riscos e as consequências de denúncia caluniosa ou ação de má-fé.

7.6 Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá proceder ao respectivo enquadramento ou reenquadramento e comunicar o procedimento ao manifestante.

7.6.1 As manifestações, inclusive as anônimas, somente poderão ser acolhidas se providas dos elementos suficientes à verificação dos fatos.

7.7 Caso seja necessário, a Ouvidoria poderá encaminhar a manifestação à área solucionadora, a fim de serem adotadas medidas saneadoras e preventivas de falhas ou omissões dos responsáveis, inclusive, a recomendação de instauração de procedimentos administrativos.

7.8 A área solucionadora deverá encaminhar a resposta à Ouvidoria, no prazo de até 10 (dez) dias úteis a contar da data do recebimento da manifestação, sob pena de responsabilização.

7.8.1 Vencido o prazo de trinta dias sem que a área solucionadora tenha provido resposta conclusiva, a Ouvidoria encaminhará resposta intermediária ao cidadão, informando as providências já adotadas e aquelas que ainda serão adotadas em relação a manifestação.

7.9 O manifestante anônimo não poderá acompanhar o andamento da manifestação enviada e não terá o direito à resposta conclusiva pela Ouvidoria.

RUBRICA

PÁGINA

7/12

7.10 Havendo excepcionalidade e de forma justificada, o prazo limite de resposta estabelecido poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de manifestações à Ouvidoria no mês, devendo o manifestante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

7.11 Entende-se por conclusiva a resposta que:

- a) no caso do elogio, contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento;
- b) no caso da sugestão, apresente ao interessado a análise prévia realizada e as medidas requeridas às áreas internas, ou, ainda, a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo;
- c) no caso da reclamação ou solicitação, encerre o tratamento da manifestação, de modo a oferecer a solução de mérito ou a informar a impossibilidade de seu prosseguimento; e
- d) no caso da denúncia, contenha informação sobre o encaminhamento aos órgãos competentes de controle interno ou externo e sobre os procedimentos a serem adotados.

7.12 Todas as respostas deverão ser redigidas em linguagem cidadã e serão dirigidas diretamente ao cidadão.

7.13 O sistema de informações e de controle das demandas recebidas pela Ouvidoria deverá propiciar as seguintes ações:

- a) registrar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, contados da data do registro da manifestação;
- b) controlar o prazo de resposta;
- c) medir a satisfação do cidadão com o atendimento da Ouvidoria; e
- d) propiciar a medição de indicadores de desempenho da atividade da Ouvidoria.

7.14 A Ouvidoria poderá adotar procedimentos de mediação de conflitos em casos que envolvam desentendimentos interpessoais, desde que haja a anuência das partes.

7.15 As recomendações e sugestões encaminhadas pela Ouvidoria aos gestores, em decorrência de eventuais irregularidades identificadas tanto de ofício quanto no decorrer do tratamento das manifestações serão enviadas para acompanhamento da Assessoria de Auditoria Interna.

RUBRICA

PÁGINA

8/12

7.16 As manifestações cuja natureza do conteúdo esteja vinculada às competências da Comissão de Ética da Embrapa, poderão ser a ela encaminhadas, caso haja consentimento do manifestante.

7.17 A Ouvidoria da Embrapa manterá vínculo constante com as demais Ouvidorias dos Governos Federal, Estadual, Municipal e demais entidades públicas e privadas, de modo a:

- a) aperfeiçoar seus processos internos pela contínua troca de informações, por meio de coleta de dados, da adesão a programas de orientações do Governo Federal, e da participação em cursos e eventos;
- b) salvaguardar os direitos do cidadão em seu atendimento pela Ouvidoria; e
- c) garantir a qualidade das ações e serviços prestados pela Ouvidoria.

## **8. Organização e Funcionamento**

8.1. São atribuições da Ouvidoria quanto ao atendimento ao cidadão:

- a) prestar atendimento, pelos meios legítimos, às demandas direcionadas à Ouvidoria e ao SIC;
- b) manter atualizados os meios de divulgação e divulgar informações atualizadas sobre a Ouvidoria e sua atuação;
- c) articular-se com as áreas internas e demais entidades e órgãos públicos e privados para o tratamento das manifestações, no âmbito de suas competências; e
- d) orientar a atividade dos interlocutores de ouvidoria nas UD's.

8.2. Nas UD's, a Ouvidoria contará com representantes locais que desempenharão a atividade de interlocutores de ouvidoria, a qual consiste em:

- a) auxiliar e coordenar a gestão das demandas da Ouvidoria no âmbito de sua competência;
- b) contribuir com as atividades educativas locais e de comunicação dos atos da Ouvidoria;
- c) prestar esclarecimentos sobre os procedimentos da Ouvidoria e do SIC; e
- d) recepcionar os pedidos de acesso a informação e demais manifestações, protocolados na Unidade e encaminhá-los para a Ouvidoria.

RUBRICA

PÁGINA

9/12

8.2.1. Os empregados referidos na seção anterior desempenharão as atividades de Ouvidoria mantendo a sua lotação na Unidade de origem.

8.3. A Ouvidoria deverá adotar as providências necessárias para a capacitação de seus empregados em temas relacionados à ética, aos direitos e defesa do consumidor, à promoção do controle e da participação sociais, e à mediação de conflitos.

8.4. A Ouvidoria da Embrapa, deverá prever em sua dotação orçamentária recursos financeiros para custear as despesas relativas à atualização periódica dos conhecimentos dos interlocutores da Ouvidoria.

8.5. Para possibilitar o acesso e a divulgação da Ouvidoria, a Embrapa deve:

- a) dar ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, suas atribuições e forma de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços;
- b) garantir o acesso gratuito dos clientes e dos usuários ao atendimento da Ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, inclusive por telefone, que deverá:
  - ser divulgado e mantido atualizado em local visível ao público no recinto das suas dependências e nas dependências dos interlocutores de Ouvidoria, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, acessível pela sua página inicial;
  - ser informado nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários; e
  - ser registrado e mantido permanentemente atualizado em sistema de informações, na forma por ela estabelecida.

## **9. Responsabilidades**

### **9.1 Compete ao Ouvidor:**

- a) coordenar os serviços de Ouvidoria na Sede e nas UD's; e
- b) elaborar relatório semestral referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro.

RUBRICA

PÁGINA

10/12

## 9.2 Compete à Ouvidoria:

- a) realizar a governança, a gestão e o monitoramento das manifestações feitas à Ouvidoria, mediante a elaboração de plano de trabalho anual;
- b) acolher, avaliar, sistematizar, consolidar e submeter ao Presidente da Embrapa propostas de revisão e atualização desta Norma e dos procedimentos a ela associados;
- c) coordenar, em âmbito corporativo, o processo de relacionamento com a sociedade no que concerne às atividades típicas de Ouvidoria e do SIC, promovendo a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e a Empresa;
- d) emitir orientações gerais complementares às previstas nesta Norma, em consonância com as premissas e diretrizes estabelecidas em seu regimento;
- e) estabelecer e atualizar sistematicamente os parâmetros técnicos de atuação da Ouvidoria;
- f) processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão;
- g) promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;
- h) avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias, encaminhando-as às autoridades competentes, visando à:
  - melhoria dos serviços públicos;
  - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos ;
  - apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
  - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nos marcos legais que orientam a atuação da Empresa;

RUBRICA

PÁGINA

11/12

- proteção dos direitos dos usuários-cidadãos, inclusive direitos humanos;
- garantia da qualidade dos serviços prestados;
- i) emitir parecer recomendando a reformulação ou complementação da resposta nos casos em que esta se configurar superficial, incompreensível ou incompleta;
- j) estabelecer, no que couber, previamente com as unidades envolvidas, parâmetros para encaminhamento e tratamento de manifestações ou pedidos de acesso à informação;
- k) emitir nota técnica, com base na reiteração de manifestações com objetos idênticos, sobre a qualidade de produtos, serviços, processos ou procedimentos da Empresa; e
- l) elaborar extratos dos atendimentos que subsidie os gestores a melhorar os produtos, processos, procedimentos e serviços vinculados a suas competências.

## **10. Disposições Finais**

10.1 O tratamento das manifestações acolhidas pela Ouvidoria não possuem caráter punitivo ou resultam em punição, cabendo-lhe apenas o exame da pertinência e o consequente encaminhamento à autoridade competente pelas providências indicadas na alínea h da seção 9.2.

10.2 Os procedimentos para atendimento ao cidadão pela Ouvidoria serão regidos por esta Norma e, subsidiariamente, pelas demais normas de direito aplicáveis.

10.3 O descumprimento desta Norma sujeita o empregado que deu causa à Norma nº 037.009.006.005, intitulada Procedimentos para Aplicação de Penalidades, e, no que couber, às demais medidas administrativas.

RUBRICA

PÁGINA

12/12