

## II - ATOS DE GESTÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA

DELIBERAÇÃO Nº 5 , DE 16 DE JULHO DE 2013.

A Diretoria Executiva da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária - Embrapa, em reunião realizada em 16 de julho de 2013, com fundamento nos incisos I e III do artigo 18, inciso I, do Estatuto da Empresa, e na Resolução do Conselho de Administração nº 126, de 10 de julho de 2013, e

Considerando que a estrutura e os processos organizacionais devem estar integrados, adequados e alinhados às políticas, aos objetivos e às diretrizes contidas nos Planos Estratégicos da Embrapa para dar cumprimento às políticas governamentais e às demandas do setor agropecuário;

Considerando a necessidade de aprimorar os mecanismos de relacionamento da Embrapa com seus clientes, usuários e com a sociedade em geral, inclusive no que diz respeito à Lei de Acesso à informação - LAI,

DELIBERA:

1. Aprovar as finalidades, as atribuições e a estrutura organizacional da Ouvidoria da Embrapa, conforme disposto nesta Deliberação.

2. A Ouvidoria é subordinada ao Conselho de Administração e vinculada administrativamente ao Presidente da Embrapa, resguardada a sua independência funcional no âmbito de suas atribuições, e é responsável, no âmbito de sua atuação, pelo aprimoramento das relações da Empresa com seus públicos interno e externo em suas diferentes instâncias administrativas. É responsável, também, pela implementação da Lei de Acesso à Informação.

### 2.1 Finalidades básicas

- a) desenvolver, junto às várias instâncias administrativas, medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição;
- b) coletar, sistematizar e divulgar informações, inclusive por meio de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das regras e procedimentos administrativos e institucionais;
- c) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;

- d) informar sobre a tramitação de documentos referentes às demandas encaminhadas para a Ouvidoria; e
- e) protocolar documentos e requerimentos de acesso a informações.

2.2 Para o cumprimento de suas finalidades básicas a Ouvidoria receberá da alta direção da Empresa, o suporte necessário para o exercício autônomo de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da Instituição.

### **3. Estrutura Organizacional**

No desempenho de suas atribuições, a Ouvidoria da Embrapa será dirigida por um Ouvidor, e composta pelas seguintes áreas:

- a) Serviço de Ouvidoria, com as atribuições ordinárias da Ouvidoria;
- b) Serviço de Informação ao Cidadão, com atribuições relacionadas à Lei nº 12.527, de 18.11.2011 - LAI.

#### **3.1 Ao Ouvidor compete:**

- a) realizar a gestão da Ouvidoria, compreendendo o planejamento, a orientação, a coordenação, o acompanhamento, e a avaliação de suas atividades técnicas e administrativas, bem como a gestão da integração e a articulação da Ouvidoria com outras Unidades da Embrapa, com organizações públicas e privadas, nacionais e internacionais, e com a sociedade em geral;
- b) receber e dar os encaminhamentos necessários para atender e apurar reclamações e denúncias, relativas a eventuais desvios na adequada prestação de serviços e na disponibilização de produtos e na execução de processos da Embrapa;
- c) receber, analisar e interpretar as manifestações recebidas, sugestões, elogios, e pedidos de acesso a informações, encaminhando-os às áreas competentes;
- d) acompanhar, até a solução final, o andamento dos processos relativos às reclamações, sugestões, denúncias e pedidos de acesso à informações recebidos e encaminhados pela Ouvidoria;
- e) manter-se informado(a) sobre o funcionamento da Embrapa e em particular de suas Unidades Centrais e Descentralizadas;
- f) com base em fatos ou indícios, propor ao Presidente ações administrativas, visando evitar problemas ou danos ao patrimônio ou à imagem da Empresa ou de seus empregados;
- g) sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas aos serviços públicos prestados pela Embrapa ou que lhe pareçam a causa de problemas, para cuja solução tenha sido chamado(a) a contribuir;

- h) exercer papel mediador nas relações que envolvem os públicos interno e externo da Empresa, não tendo caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo;
- i) promover a capacitação e o treinamento para orientar a atuação dos empregados lotados em UCs e UD's que atuem como representantes da Lei de Acesso à Informação;
- j) encaminhar ao Conselho de Administração - CONSAD, o relatório de atividades da Ouvidoria, com indicativos das manifestações recebidas que contribuam para a melhoria da gestão da Embrapa.

#### **4. Estrutura Funcional**

A Ouvidoria organizará as suas atividades com base nas características da gestão por processos. Suas áreas têm as seguintes atribuições:

##### **4.1 Serviço de Ouvidoria:**

- a) organizar os mecanismos e canais de acesso à Ouvidoria;
- b) orientar os empregados e o público externo sobre a melhor forma de encaminharem os seus pedidos e instruí-los a acompanharem a tramitação destes;
- c) auxiliar o(a) Ouvidor(a) no recebimento de críticas, reclamações, denúncias e sugestões sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares;
- d) manter e atualizar registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências, incidentes e soluções de problemas recebidos pela Ouvidoria;
- e) encaminhar as demandas recebidas ao setor responsável para a devida análise e atendimento;
- f) atuar segundo os princípios de conduta baseados na ética, pautando o seu trabalho pela legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade, probidade e publicidade de modo a oferecer a cada cidadão um tratamento personalizado e a todos um tratamento equânime;
- g) contribuir para a resolução de problemas administrativos ou institucionais oferecendo alternativas e informações sobre a legislação e as normas internas vigentes;
- h) agilizar a tramitação de processos e procedimentos relativos a situações jurídico-administrativas em que não exista ou em que se tenha demonstrado insuficiente a atuação de outros controles administrativos, internos ou externos, ou quando eventuais embaraços processuais se estiverem sobrepondo às questões de mérito, com prejuízo para os interessados;
- i) auxiliar na proposição de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação de informações e dos serviços públicos prestados pela Empresa;



- j) elaborar o relatório anual de atividades, com estatísticas e indicativos das manifestações recebidas pela Ouvidoria;
- k) cooperar com as demais Ouvidorias Públicas;
- l) manter sob sigilo o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação seja indispensável para a solução do problema e atendimento da demanda, com base no princípio da confidencialidade.

#### **4.2 Serviço de Informação ao Cidadão**

- a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- b) acompanhar a tramitação dos processos em que se envolva e aqueles relativos à LAI, dando ciência aos interessados das providências adotadas, inclusive informando-os sobre a tramitação de documentos nas Unidades da Embrapa;
- c) protocolar no Sistema de Informação ao Cidadão - SIC, documentos e requerimentos de pedidos de acesso a informações;
- d) instruir o público em geral sobre a Lei de Acesso a Informação;
- e) contribuir para a divulgação, cumprir e auxiliar no cumprimento da política de segurança da informação da Empresa;
- f) tipificar os pedidos de acesso à informação em classes e subclasses, de tal maneira que possam ser gerados relatórios em nível gerencial, tático e estratégico;
- g) preparar anualmente relatório estatístico com a quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos, atendidos e indeferidos e informações estatísticas agregadas dos requerentes.

#### **4.3 O Ouvidor não tem competência para:**

- a) anular, revogar ou modificar atos administrativos praticados por qualquer autoridade da Embrapa;
- b) intervir, por intermédio de qualquer meio, em questões pendentes de decisão jurídica;
- c) supervisionar, coordenar ou controlar a execução de atividades, cuja responsabilidade caiba a Unidades Centrais ou Descentralizadas da Embrapa.

**4.4** No cumprimento de suas atribuições a Ouvidoria da Embrapa contará com empregados, que atuarão como representantes da LAI, nas Unidades Centrais e Descentralizadas, os quais deverão ser designados pelos Chefes de suas unidades de lotação.

### **5. Função Gerencial**

Para realizar sua gestão a Ouvidoria conta com uma função de confiança, de Ouvidor(a), na forma estabelecida pela Resolução do Conselho de Administração nº 126, de 10.07.2013.

## 6. Relação do Ouvidor com Unidades e empregados

6.1 O Ouvidor, no uso de suas atribuições e para analisar as reclamações e sugestões a ele apresentadas, terá acesso a quaisquer informações e documentos existentes na Empresa, podendo requisitá-los para exame, nas situações que julgar adequadas, respondendo pela sua guarda e sigilo, quando for o caso.

6.2 Os empregados da Embrapa e, em particular os ocupantes de cargos em comissão, de funções de confiança e de supervisão, deverão prestar apoio e informação ao Ouvidor, em caráter prioritário e em regime de urgência.

6.3 As Unidades Centrais e Descentralizadas da Embrapa fornecerão ao Ouvidor, quando solicitadas, todo o suporte requerido, na forma de apoio logístico, metodológico e conceitual, bem como documentação e informações técnicas e administrativas.

7. Esta Deliberação entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário, em especial a Deliberação nº 22, de 16.06.1999, publicada no BCA nº 31/1999.



**Maurício Antônio Lopes**  
Presidente



**Vania Beatriz Rodrigues Castiglione**  
Diretor Executivo



**Ladislau Martin Neto**  
Diretor Executivo



**Waldyr Stumpf Junior**  
Diretor Executivo