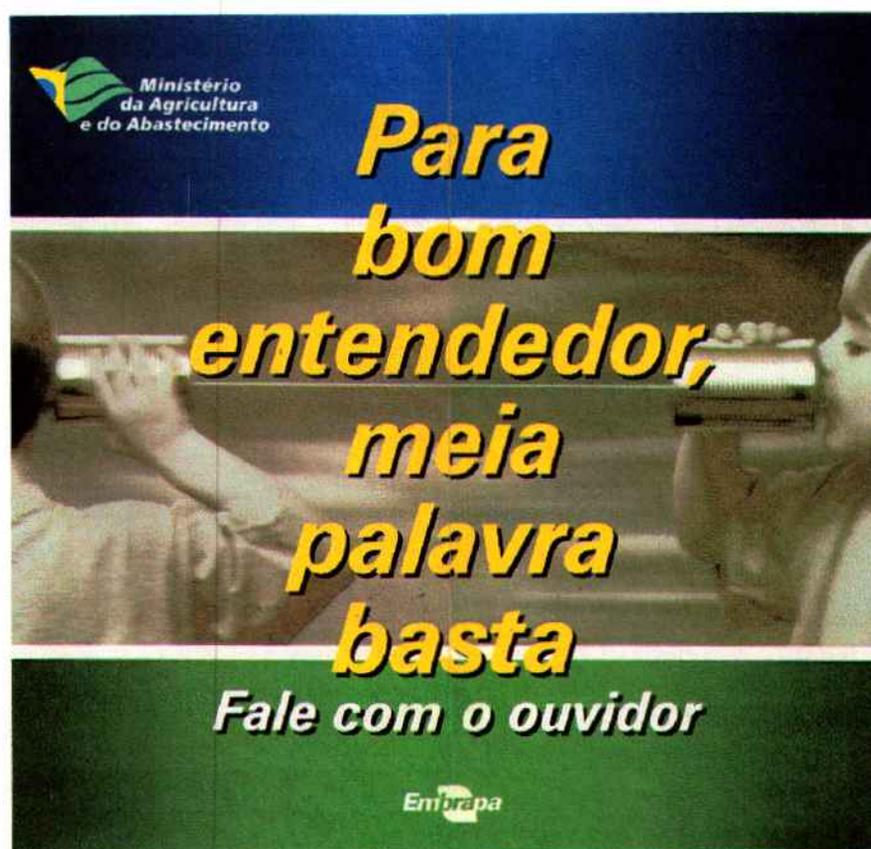




Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária
Ministério da Agricultura e do Abastecimento

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

2000



Brasília, 12/janeiro/2001

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

Presidente

Fernando Henrique Cardoso

Ministério da Agricultura e do Abastecimento – MA

Ministro

Marcus Vinicius Pratini de Moraes

Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária – Embrapa

Conselho de Administração

Presidente: Marcio Fortes de Almeida

Vice-Presidente: Alberto Duque Portugal

Membros: José Honório Accarini

Sergio Fausto

Dietrich Gerard Quast

Urbano Campos Ribeiral

Secretário-Geral: Mauro Motta Durante

Diretor-Presidente

Alberto Duque Portugal

Diretores-Executivos

Elza Angela Battaggia Brito da Cunha

Dante Daniel Giacomelli Scolari

José Roberto Rodrigues Peres

Ouvidoria da Embrapa

Ouvidor: Luiz Antônio Muniz Machado

Pesquisador: Marcus Ligocki

Assistente: Marília F. L. das C. de Andrade

ÍNDICE

Apresentação	04
Atribuições Básicas do Ouvidor	04
Relação do Ouvidor com as Unidades e Empregados	05
Resultados	06
Contribuições dos Clientes	07
Recomendações	09
Anexos	10
Natureza das Demandas	11
Posição das Demandas Registradas	12
Forma de Comunicação Utilizada	13
Público	14
Demandas Durante os Meses de 2000	15
Demandas Por Unidade da Federação	16
Legenda das Demandas Por Unidade da Federação	17
Considerações Finais	18

APRESENTAÇÃO

O Conselho de Administração da Embrapa, criou a função de confiança de Ouvidor, em 19 de abril de 1999, através da Resolução N° 08, com a finalidade de aprimorar seu relacionamento entre clientes e usuários e com a sociedade em geral.

Para exercer a função de confiança de Ouvidor da Embrapa foi designado, a partir do dia 20 de setembro de 1999, o Dr. Luiz Antônio Muniz Machado, permanecendo no cargo até 30/junho/2000.

Apesar do esforço para atender de forma eficiente as demandas que chegam à Ouvidoria, alguns casos ficam impossibilitados de serem atendidos, uma vez que algumas informações, principalmente para os clientes externos, necessitam do pronunciamento formal do Ouvidor.

É importante ressaltar que, quando o cliente se dirige ao Ouvidor, outras ações já foram esgotadas. Há necessidade da análise e discernimento do Ouvidor, em cada caso, para emissão e encaminhamento das respostas, mantendo total sigilo.

ATRIBUIÇÕES BÁSICAS DO OUVIDOR

- Receber, apurar a procedência e buscar solução para as informações (denúncias, reclamações, sugestões, elogios, perguntas, opiniões e problemas observados), relativas a eventuais desvios na prestação de serviços e na disponibilização de tecnologias de produtos e de processos da Embrapa;

- Coletar, analisar e interpretar dados necessários ao processamento das informações recebidas;

- Acompanhar, até a solução final, as informações consideradas pertinentes; e,

- Propor ao Diretor-Presidente, quando necessário, a adoção de providências, visando melhorar o desempenho da empresa e de seus empregados.

O Ouvidor atua segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, probidade e publicidade.

Sua ação é direcionada a dois tipos de clientes, externo e interno. O cliente externo é todo indivíduo, grupo ou entidade pública ou privada que em suas atividades dependa, ou venha a depender, de produtos ou serviços de natureza econômica e social oferecidos pela empresa e seus parceiros. Já o cliente interno é o empregado da Embrapa.

O contato com o Ouvidor da Embrapa pode ser realizado das seguintes formas: pessoalmente; por e-mail: ouvidoria@sede.embrapa.br por fax: (0-XX-61) 273-7383; por telefone (0-XX-61) 448-4199, 347-8706 e 349.5045; por carta, para o endereço: Ouvidoria da Embrapa - Edifício Sede da Embrapa - Sala 120 - Parque Estação Biológica - PqEB - S/Nº - Final da Av. W/3 Norte - 70770-901 - Brasília/DF; e, através da home page: www.embrapa.br/ouvidoria.

RELAÇÃO DO OUVIDOR COM AS UNIDADES E EMPREGADOS

O Ouvidor, no uso de suas atribuições e para analisar as demandas a ele apresentadas, tem 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.

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

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

RESULTADOS

As primeiras divulgações dos serviços oferecidos pela Ouvidoria da Embrapa foram feitas através de:

- Teleconferência realizada em 11 de novembro de 1999;
- Informações institucionais fornecidas na home page da Ouvidoria: www.embrapa.br/ouvidoria;
- Confeção e distribuição de folder e cartazes, para todas Unidades Centrais e Descentralizadas;
- Jornal Folha da Embrapa nº 43, de novembro de 2000; e
- Jornal interno Linha Direta nº 149, de 14 de dezembro de 2000.

Atendendo uma solicitação da Ouvidoria, antes mesmo de sua criação oficial, o DIN desenvolveu o programa Sistema de Acompanhamento das Demandas da Ouvidoria da Embrapa (de uso reservado), dentro do software Lotus Notes, possibilitando o registro e acompanhamento de todas as suas demandas.

Acessando o registro das informações advindas dos clientes, verificamos que a Ouvidoria foi procurada por 16 (dezesesseis) clientes em 1999. No ano de 2000 o total de clientes foi de **257** (duzentos e cinquenta e sete).

Quanto a natureza das demandas registradas em 2000, registramos 6 (seis) denúncias, 9 (nove) problemas observados, 10 (dez) opiniões, 35 (trinta e cinco) sugestões, 63 (sessenta e três) reclamações, 133 (cento e trinta e três) perguntas e 1 (um) elogio.

Quanto a posição atual das demandas registradas, verificamos que 183 (cento e oitenta e três) foram solucionadas, 3 (três) estão em análise, 5 (cinco) foram descartadas e 66 (sessenta e seis) estão em tramitação (algumas encontram-se atrasadas, aguardando respostas das unidades).

Com relação a forma de comunicação utilizada, observamos que 2 (duas) das demandas chegaram por carta, 5 (cinco) por telefone, 128 (cento e vinte e oito) através da home page, 7 (sete) pessoalmente, 110 (cento e dez) por e-mail e 5 (cinco) por fax.

Quanto ao público, a Ouvidoria foi procurada por 163 (cento e sessenta e três) clientes externos e 94 (noventa e quatro) clientes internos.

É importante registrar que entre os clientes externos a Ouvidoria foi procurada por clientes do exterior (EUA, Peru e Bolívia).

Quanto as demandas durante o ano de 2000, 15 (quinze) foram registradas no mês de janeiro, 22 (vinte e duas) em fevereiro, 14 (quatorze) em março, 26 (vinte e seis) em abril, 28 (vinte e oito) em maio, 36 (trinta e seis) em junho, 30 (trinta) em julho, 18 (dezoito) em agosto, 13 (treze) em setembro, 17 (dezesete) em outubro, 18 (dezoito) em novembro e 20 (vinte) em dezembro.

Quanto as demandas por Unidade da Federação registramos 1 (uma) no estado do Amazonas – AM, 1 (uma) no Amapá – AP, 19 (dezenove) na Bahia – BA, 4 (quatro) no Ceará – CE, 60 (sessenta) no Distrito Federal – DF, 6 (seis) em Goiás – GO, 1 (uma) no Maranhão – MA, 14 (quatorze) em Minas Gerais – MG, 8 (oito) no Mato Grosso do Sul – MS, 1 (uma) no Mato Grosso – MT, 3 (três) no Pará – PA, 02 (duas) na Paraíba – PB, 6 (seis) em Pernambuco – PE, 1 (uma) no Piauí – PI, 7 (sete) no Paraná – PR, 10 (dez) no Rio de Janeiro – RJ, 1 (uma) no Rio Grande do Norte – RN, 5 (cinco) em Rondônia – RO, 3 (três) em Roraima – RR, 17 (dezesete) no Rio Grande do Sul – RS, 13 (treze) em Santa Catarina – SC, 3 (três) em Sergipe – SE e 47 (quarenta e sete) em São Paulo. Registramos, ainda, 3 (três) no exterior e 21 (vinte e uma) não categorizadas.

CONTRIBUIÇÕES DOS CLIENTES

As contribuições dos clientes externos permitiram, entre outras ações:

01) A solução de alguns problemas de relacionamento entre o cliente e Unidades Centrais e Unidades Descentralizadas, visando a formação de parcerias para o desenvolvimento de tecnologias.

Por outro lado, os clientes internos apresentaram algumas contribuições, das quais podemos citar:

01) Melhoria do Sistema de Avaliação de Desempenho – SAAD.

02) Aperfeiçoamento dos processos para preenchimento dos cargos de Chefes das Unidades Descentralizadas.

Podemos citar o caso de vários funcionários da Embrapa Pecuária Sul que elaboraram uma proposta com novos critérios, a qual foi encaminhada ao DOD.

03) Proposta para construção de estacionamento para bicicletas no edifício da Sede.

Proposta de um funcionário da Sede e acatada pelo DRM.

04) Denúncia sobre o mau uso da marca Embrapa.

O assunto foi encaminhado à AJU para as providências legais.

05) Denúncia na área de Propriedade Intelectual.

Denúncia sobre a produção de CDs com material da Embrapa, por funcionários da mesma e por sociedade de funcionários com empresas que competem com a própria Embrapa. O assunto foi encaminhado à SPRI para exame.

06) Sugestão para a criação de um telefone 0800.

Sugestão apresentada e encaminhada à ACS, para análise e possível implantação do telefone de ligação gratuita para servir ao SAC.

07) Utilização da marca Embrapa.

Alguns funcionários manifestaram preocupação quanto a ausência de identificação dos funcionários da Embrapa, quando estão sendo entrevistados pela TV. O assunto foi encaminhado para a Diretoria para solução.

RECOMENDAÇÕES

A experiência da Embrapa e de outras Instituições, públicas e privadas, analisadas sob o foco das demandas apresentadas pelos clientes e a interação com os gerentes da empresa, nos permite fazer algumas recomendações para o aperfeiçoamento da Embrapa no relacionamento com os seus clientes.

Há necessidade de a empresa designar, formalmente, um Ouvidor, uma vez que desde 30 de junho de 2000 o Dr. Luiz Antonio Muniz Machado deixou de exercer a função. Apesar do esforço para atender de forma eficiente as demandas que chegam à Ouvidoria, alguns casos ficam impossibilitados de serem atendidos, uma vez que algumas informações, principalmente para os clientes externos, necessitam do pronunciamento formal do Ouvidor.

É importante compreender que, quando o cliente se dirige ao Ouvidor, outras ações já foram esgotadas. Há necessidade da análise e discernimento do Ouvidor, em cada caso, para emissão e encaminhamento das respostas, sob total sigilo.

RESERVADO

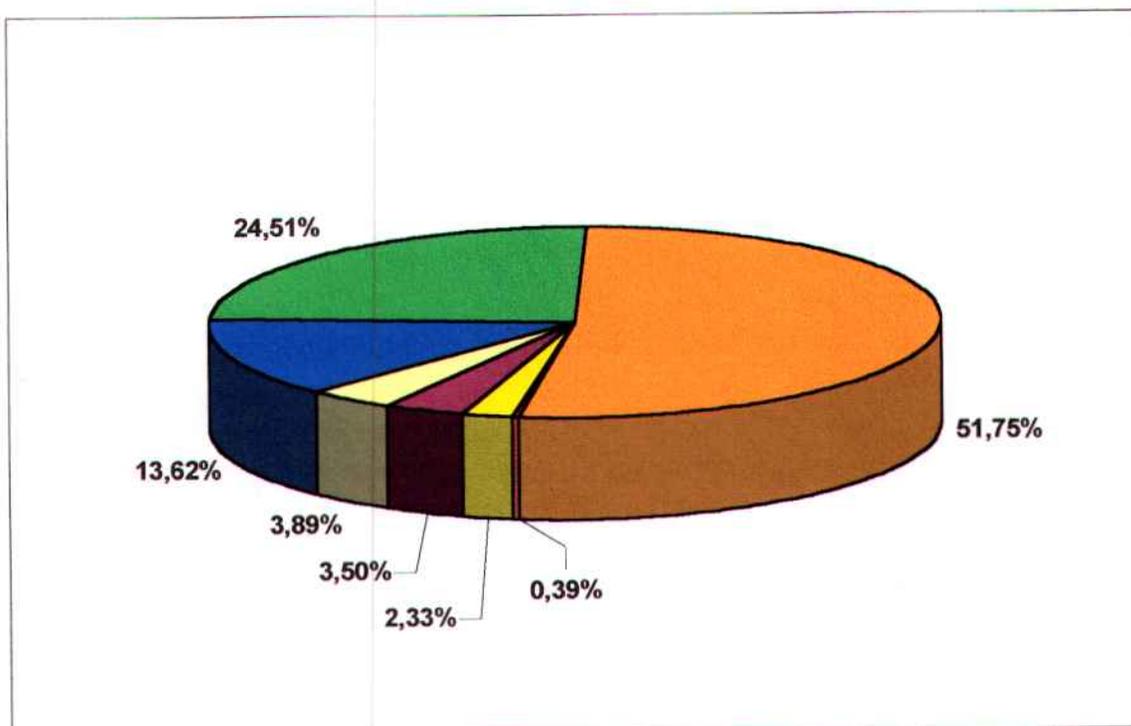
Anexos



Ouvidoria

Relatório de Atividades de 2000

Natureza das Demandas



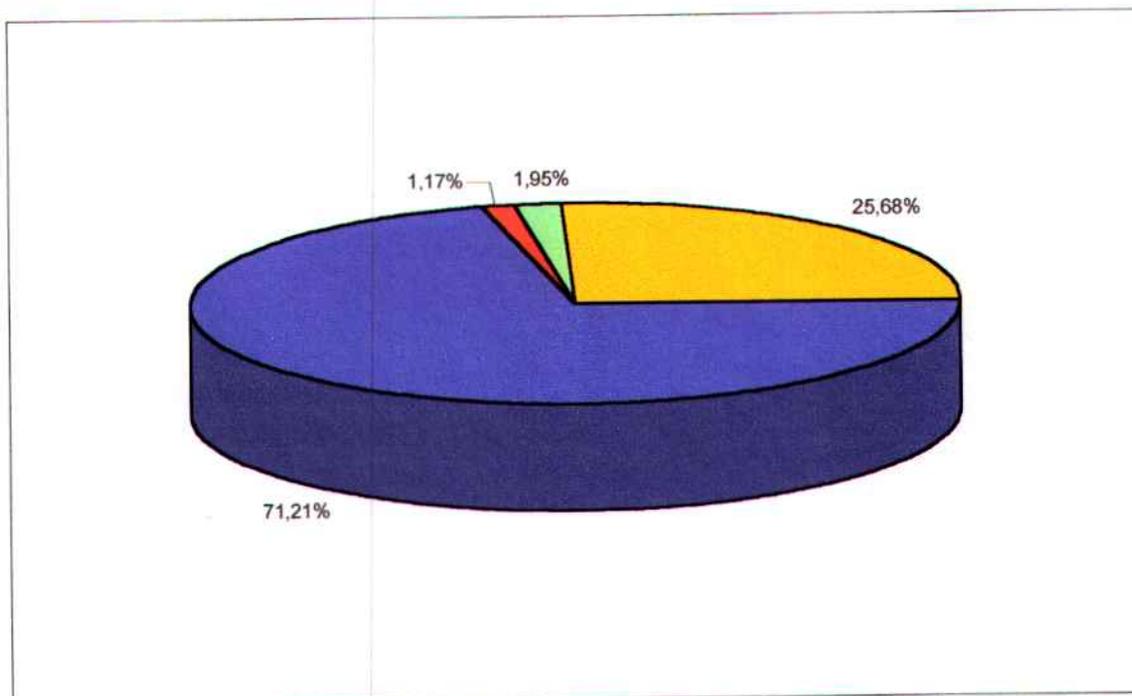
	Denúncias	(06)	2,33 %
	Problemas Observados ...	(09)	3,50 %
	Opiniões	(10)	3,89 %
	Sugestões	(35)	13,62 %
	Reclamações	(63)	24,51 %
	Perguntas	(113)	51,75 %
	Elogios	(01)	0,39 %



Ouvidoria

Relatório de Atividades de 2000

Posição das Demandas



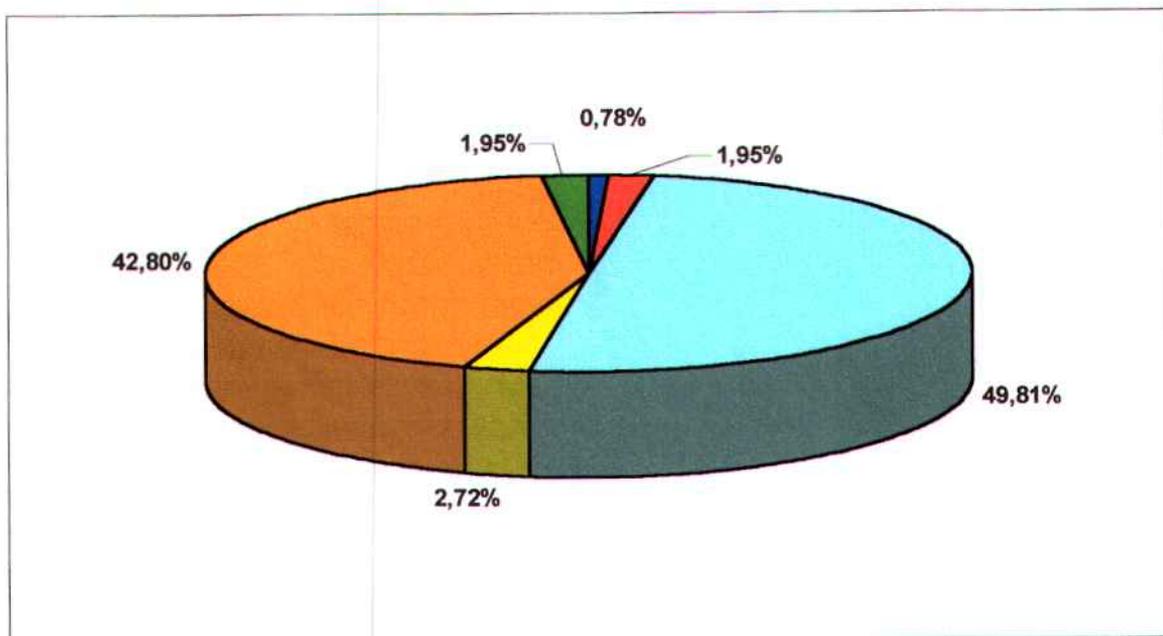
	Solucionadas ✓	(183) 71,21 %
	Em Análise	(03) 1,17 %
	Descartadas	(05) 1,95 %
	Em Tramitação	(66) 25,68 %



Ouvidoria

Relatório de Atividades de 2000

Forma de Comunicação



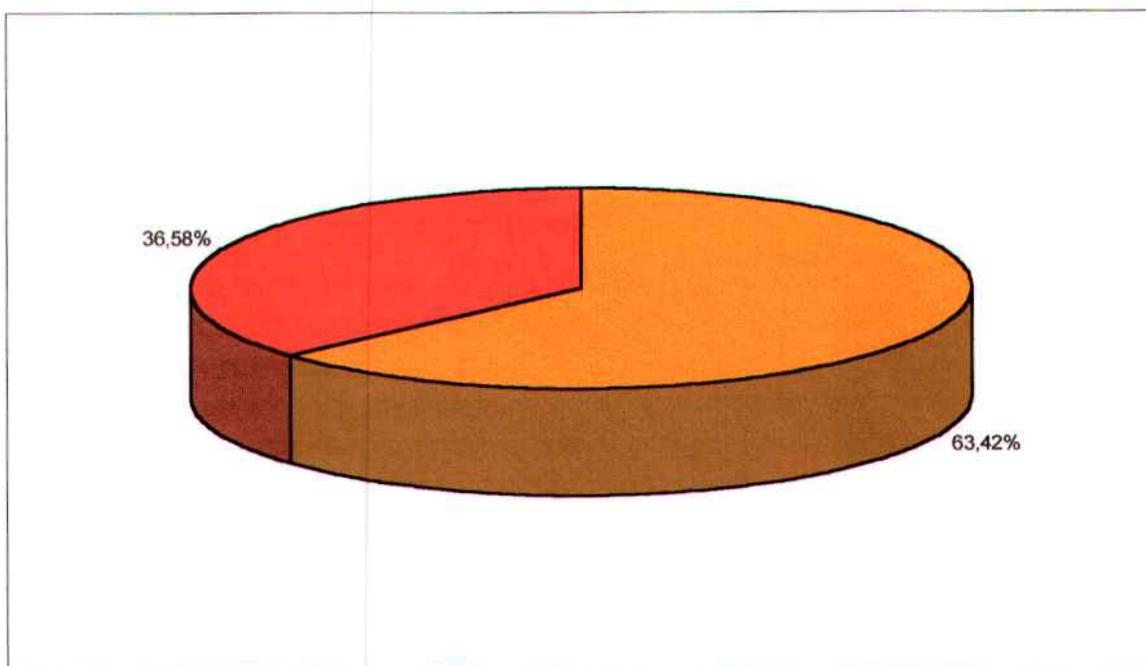
	Carta	(02) 0,78 %
	Telefone	(05) 1,95 %
	Home page	(128) 49,81 %
	Pessoalmente	(07) 2,72 %
	E-mail	(110) 42,80 %
	Fax	(05) 1,95 %



Ouvidoria

Relatório de Atividades de 2000

Público



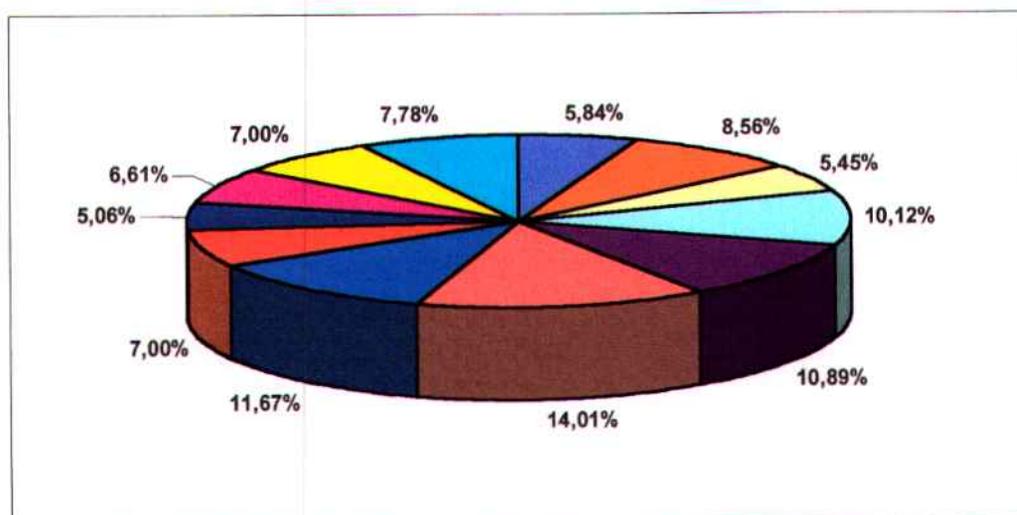
	Cientes Externos	(163)	63,42 %
	Cientes Internos	(94)	36,58 %



Ouidoria

Relatório de Atividades de 2000

Demandas Durante os Meses de 2000



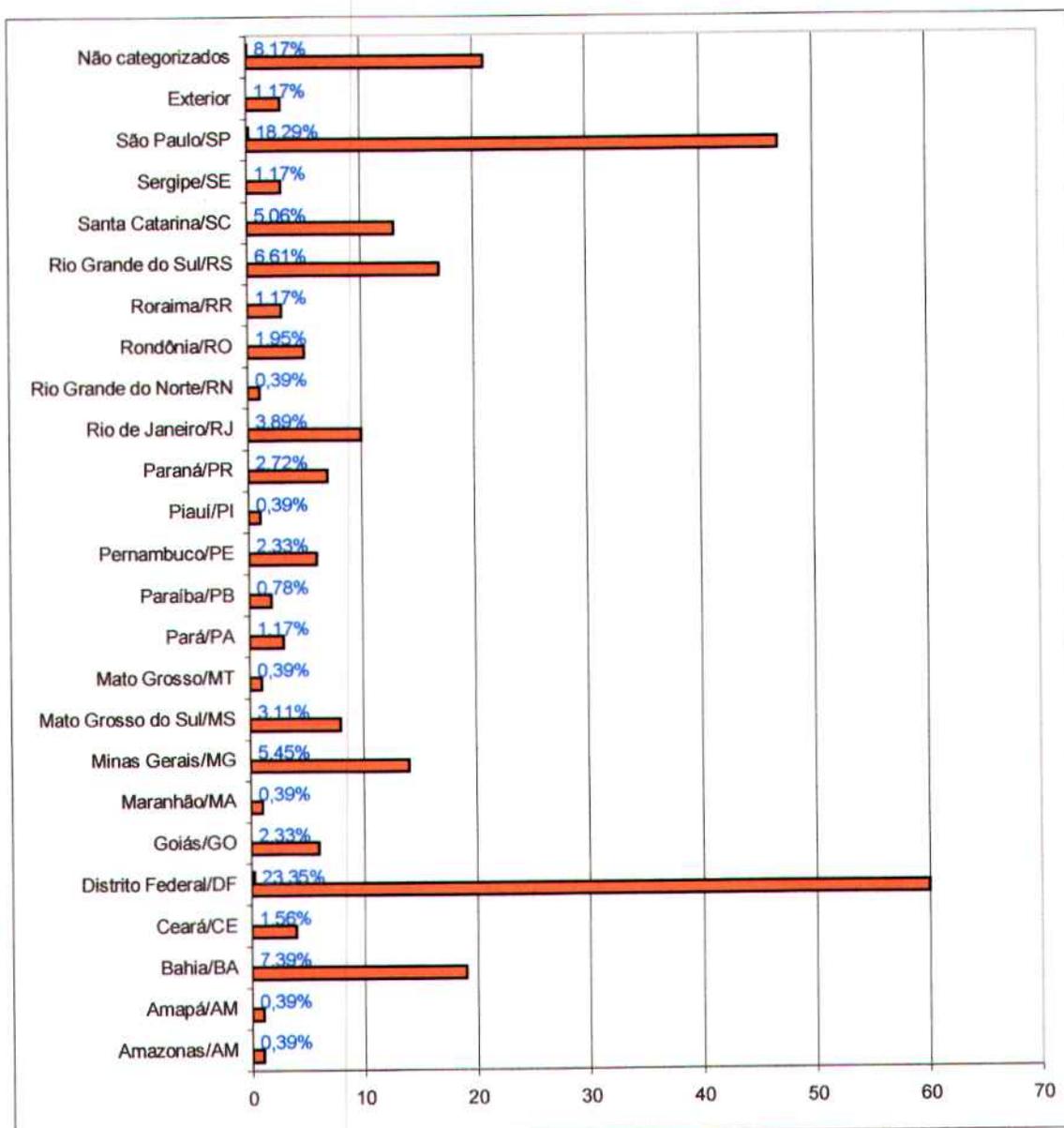
	Janeiro	(15)	5,84 %
	Fevereiro	(22)	8,56 %
	Março	(14)	5,45 %
	Abril	(26)	10,12 %
	Maio	(28)	10,89 %
	Junho	(36)	14,01 %
	Julho	(30)	11,67 %
	Agosto	(18)	7,00 %
	Setembro	(13)	5,06 %
	Outubro	(17)	6,61 %
	Novembro	(18)	7,00 %
	Dezembro	(20)	7,78 %



Ouidoria

Relatório de Atividades de 2000

Demandas Por Unidade da Federação



Amazonas/AM	(1)	0,39 %
Amapá/AP	(1)	0,39 %
Bahia/BA.....	(19)	7,39 %
Ceará/CE	(4)	1,56 %
Distrito Federal/DF	(60)	23,35 %
Goiás/GO	(6)	2,33 %
Maranhão/MA	(1)	0,39 %
Minas Gerais/MG	(14)	5,45 %
Mato Grosso do Sul/MS	(8)	3,11 %
Mato Grosso/MT	(1)	0,39 %
Pará/PA	(3)	1,17 %
Paraíba/PB	(2)	0,78 %
Pernambuco/PE	(6)	2,33 %
Piauí/PI	(1)	0,39 %
Paraná/PR	(7)	2,72 %
Rio de Janeiro/RJ	(10)	3,89 %
Rio Grande do Norte/RN	(1)	0,39 %
Rondônia/RO	(5)	1,95 %
Roraima/RR	(3)	1,17 %
Rio Grande do Sul/RS ..	(17)	6,61 %
Santa Catarina/SC	(13)	5,06 %
Sergipe/SE	(3)	1,17 %
São Paulo/SP	(47)	18,29 %
Exterior	(3)	1,17 %
Não Categorizados	(21)	8,17 %

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados apresentados neste relatório mostram-se compensadores.

Alguns gerentes, no entanto, relutam em não atender as demandas da Ouvidoria, como preconizam os documentos legais que a constituíram.

Espera-se que a instituição continue apoiando os trabalhos da Ouvidoria, informando, sensibilizando e conscientizando seus clientes dos objetivos do Ouvidor na Empresa. Para isso, é necessário uma campanha permanente de estímulo à participação e utilização da Ouvidoria, visando o aperfeiçoamento da Embrapa.