



OUVIDORIA  
EMBRAPA

Relatório de Atividades  
2019

Embrapa

Brasília, dezembro de 2019

## **Equipe da Ouvidoria**

### **Ouvidor**

Zenilton de Jesus Gayoso Miranda Brasil

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

Francisco Ribeiro Marques (Aposentou-se em Agosto de 2019)

Emilson França de Queiroz

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

Luiz Gonzaga Querino Aragão (Aposentou-se em Agosto de 2019)

### **Equipe de Suporte**

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

Marilda Lana Felipe Prudente (Aposentou-se em Agosto de 2019)

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

2

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

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

Vaneska Nicásio Braga (mat. 311218) – ramal 1960

## Sumário

<i>Introdução</i>	<i>04</i>
<i>Ações Gerenciais de Aperfeiçoamento</i>	<i>09</i>
<i>Análise das Manifestações Registradas pela Ouvidoria</i>	<i>10</i>
<i>Painéis e Relatórios Públicos</i>	<i>22</i>
<i>Relacionamento Institucional da Ouvidoria</i>	<i>45</i>
<i>Monitoramento da Lei de Acesso a Informação — SIC</i>	<i>53</i>

## Introdução

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 Decreto nº 9.492 que regulamenta a 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.

4

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.

Este Relatório aponta as ações desenvolvidas pela Ouvidoria no período de 2014 a 2019.

Figura 1. LINHA DO TEMPO DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DA EMBRAPA 2013 – 2016



Figura 1. LINHA DO TEMPO DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DA EMBRAPA 2017 — 2019



**Tabela1. DESAFIOS E RESULTADOS 2017**

DESAFIOS	NECESSIDADE	AÇÃO	ALINHAMENTO	RESULTADO
Aplicar o processo de mediação de conflitos para mitigação riscos nas relações interpessoais dos empregados	Adequação de procedimentos à Legislação em vigor	Elaborar e aplicar procedimento com o auxílio das áreas interessadas (CEE)	Assegurar a prática de um modelo institucional dinâmico e alinhado à visão corporativa que preveja relações justas e harmoniosas entre os empregados em favor do clima organizacional	Norma revisada pela SGI e enviada para o Gabinete para publicação
Mapear os serviços da Embrapa com vistas a adequação da Carta de Serviço ao Cidadão	Adequação da ferramenta à Legislação em vigor	Elaborar em parceria com a área responsável (DTT) um novo marco referencial para a Carta de Serviços ao Cidadão da Empresa	Aprimorar os processos de gestão da informação e do conhecimento, com ênfase na melhoria contínua da oferta de produtos e serviços	Mapeamento realizado

**Tabela2. DESAFIOS E RESULTADOS 2018**

DESAFIOS	NECESSIDADE	AÇÃO	ALINHAMENTO	RESULTADO
Rever os normativos da Ouvidoria em função dos novos marcos legais que disciplinam a atuação das Ouvidorias Públicas Federais	Adequação de procedimentos à Legislação em vigor	Rever o Normativo de atendimento da Ouvidoria	Assegurar a prática de um modelo institucional dinâmico e alinhado à visão corporativa que preveja relações justas e harmoniosas entre Empresa e a sociedade e que favoreça o controle e a participação social	Norma revisada pela Ouvidoria encaminhada para a SGI
Elaborar protocolo de gestão integrada de processos de relacionamento com a Sociedade	Integrar processos e otimizar procedimentos de relacionamento com a sociedade	Articular com as áreas interessadas a elaboração de um protocolo de integração	Assegurar a prática de um modelo institucional dinâmico e alinhado à visão corporativa que promova os princípios de economicidade e transparência	Protocolo elaborado a ser proposto para a DE
Promover a transformação digital de serviços	Atender à legislação em vigor (Código de defesa dos usuários de serviços públicos — Lei 13.460/2017.	Promover a transformação digital de um serviço a ser utilizado com marco referencial para a mobilização das UDs sobre o tema	Aprimorar a oferta de produtos e serviços da Empresa, submetendo-os à avaliação dos cidadãos usuários, conforme	Serviço de “Solicitação de Análise da Qualidade do Leite” transformado digitalmente e publicado no Portal de serviços do Governo Federal

**Tabela3. DESAFIOS E RESULTADOS 2019**

DESAFIOS	NECESSIDADE	AÇÃO	ALINHAMENTO	RESULTADO
Melhoramento contínuo das atividades de atendimento da Ouvidoria	Adequação de procedimentos à Legislação em vigor	Capacitação de novos integrantes da equipe da Ouvidoria nas boas práticas relacionadas ao atendimento	Assegurar a prática de um modelo institucional dinâmico e alinhado à visão corporativa que preveja relações justas e harmoniosas entre Empresa e a sociedade e que favoreça o controle e a participação social	Integrantes treinados e atuando nas atividades de Ouvidoria
Melhoramento contínuo das atividades de atendimento da Ouvidoria: divulgação e esclarecimentos sobre as atividades	Divulgar as atividades da Ouvidoria e aproximar os públicos internos do contexto imediato no qual a Ouvidoria atua	Workshops com áreas e setores da Empresa para prestar esclarecimentos sobre os limites de agir da Ouvidoria	Aprimorar a oferta de produtos e serviços da Empresa	12 Workshops realizados
Melhoramento contínuo das atividades de atendimento da Ouvidoria — SIC	Otimizar procedimentos de relacionamento com a sociedade	Capacitação de novos integrantes da equipe da Ouvidoria nas boas práticas relacionadas ao atendimento	Assegurar a prática de um modelo institucional dinâmico e alinhado à visão corporativa que promova os princípios de economicidade e transparência	Integrantes treinados e atuando nas atividades de Ouvidoria
Participar do Monitoramento de eventos de fraude e de Corrupção	Disponibilizar documentos relevantes sobre integridade para a alta administração da Empresa	Elaboração de Nota Técnica conjunta Auditoria/Coordenadoria de Assuntos Jurídicos e Contratos/Ouvidoria, sobre conflito de interesses	Aprimorar a oferta de produtos e serviços da Empresa, submetendo-os à avaliação dos clientes internos interessados	Nota Técnica conjunta elaborada e encaminhada aos interessados



## *Ações de Capacitação*

Nos anos de 2018 e 2019 destacamos a qualificação e certificação em ouvidoria do corpo funcional da Ouvidoria, incluindo o Ouvidor, promovida pela Escola Nacional de Administração Pública — ENAP, em parceria com a OGU, bem como em eventos (seminários, congressos, workshops) promovidos pela CGU.

Nesse período houve também a participação ativa do Ouvidor e do corpo técnico da Ouvidoria em reuniões na OGU, para discussões sobre desburocratização, simplificação e transformação digital de serviços, com o objetivo de tornar mais efetiva a prestação de serviços públicos pelo Estado. Nesse contexto, conhecemos o sistema SIMPLIFIQUE (<http://www.simplifique.gov.br/>) disciplinado pelo Decreto nº 9.094/2017. Além de reuniões sobre proteção, participação e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos previstos na Lei nº 13.460/2017, disciplinados pelo Decreto nº 9.492/2018. Participamos ainda do XIX Seminário Ética na Gestão, promovido pela Comissão de Ética Pública da Presidência da República.

Os registros verificados no período em relato, foram classificados de acordo com a natureza das manifestações apresentadas. Os pedidos de Acesso à Informação através do e-SIC (1886), no período considerado, perfazem mais da metade das manifestações (51 %), enquanto 49 % delas (1815) são manifestações tratadas nos Serviços de Ouvidoria. Considerando tão somente esses Serviços de Ouvidoria, as solicitações (809; ou 45 %), reclamações (439, ou 24 %) e denúncias (299, ou 16%) foram as mais frequentes, seguidas pelas sugestões (8%), elogios (3%) e Simplifique (0,17%). As solicitações expressam pedidos de informação não abrangidos pela LAI, visitas técnicas, pedidos de celeridade nas análises jurídicas e emissão de pareceres, dentre outras. Quanto às reclamações, são as mais variadas possíveis, abrangendo temas como comunicação e gestão de pessoas, estas, principalmente no que se refere ao Processo de Avaliação de desempenho Individual. As denúncias, concentram-se, em sua maioria, em temas ligados também à gestão de pessoas, principalmente no modelo de gestão praticado pelos nossos gerentes. Vale ressaltar que a Ouvidoria acata o registro de denúncias anônimas se, em análise, constatar ser a mesma passível de apuração. Em todo caso, mesmo nas denúncias cuja autoria é declarada, o encaminhamento da Ouvidoria às áreas de interesse, é feito com reserva da identidade do denunciante. O “Simplifique” representa o conjunto de sugestões relativas à desburocratização do serviço público.

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, conforme o caso às autoridades que podem dar causa ao processo apuratório, cabendo a essas autoridades, por iniciativa própria, a análise de admissibilidade da denúncia. Em casos que as denúncias se concentrem exclusivamente em descumprimento de normativos, os quais conforme análise não causem prejuízo ao erário, as demandas são encaminhadas para a administração às áreas responsáveis ou diretamente para as Chefias das Unidades para conhecimento e posicionamento. A Gerência de Apurações Internas – GAI e a Assessoria de Auditoria Interna, assim como a Coordenadoria de Assuntos Jurídicos e Contratos, via de regra são consultadas no caso de denúncias para que processos consequentes às denúncias, possam ser conhecidos pelas áreas de interesse, encadeamento ações saneadoras requeridas.

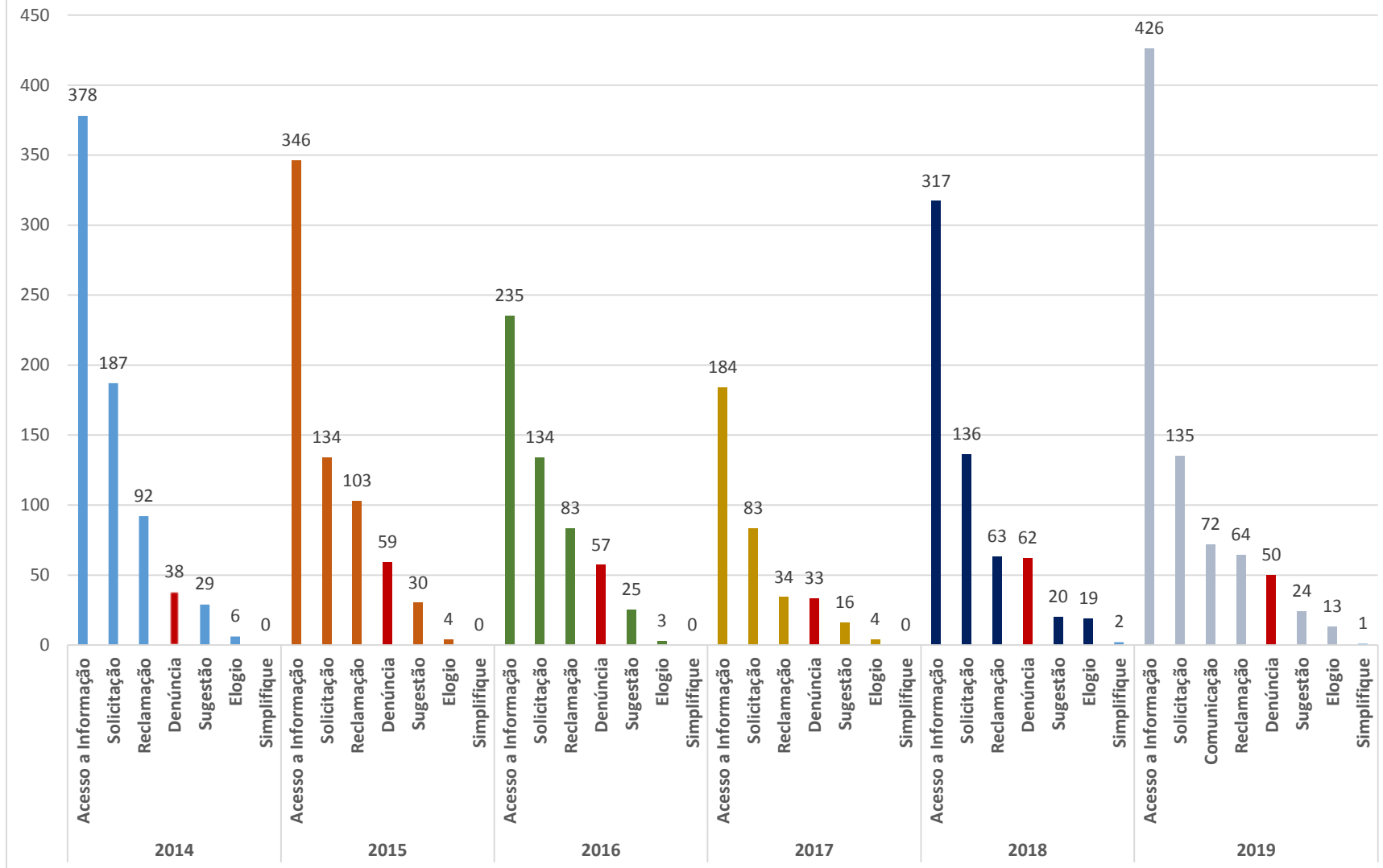
Estas manifestações, direta ou indiretamente contribuem para eficiência dos serviços públicos, o aprimoramento institucional e a consolidação da gestão participativa. Vale destacar nos anos de 2018 e 2019, o estreito relacionamento que a Ouvidoria manteve com a Gerência de Gestão de Pessoas GGP, a propósito dos esforços realizados por aquela Gerência para aperfeiçoamento do

Processo de Avaliação de Desempenho Individual, exercitado em novo formato normativo. A troca de informações e discussões entre essas instâncias ocorreram a partir de reclamações/sugestões que chegaram à Ouvidoria.

Tabela 4. Histórico do quantitativo de manifestações registradas na Ouvidoria da Embrapa no período de **2014 a 2019**, por tipo de manifestação.

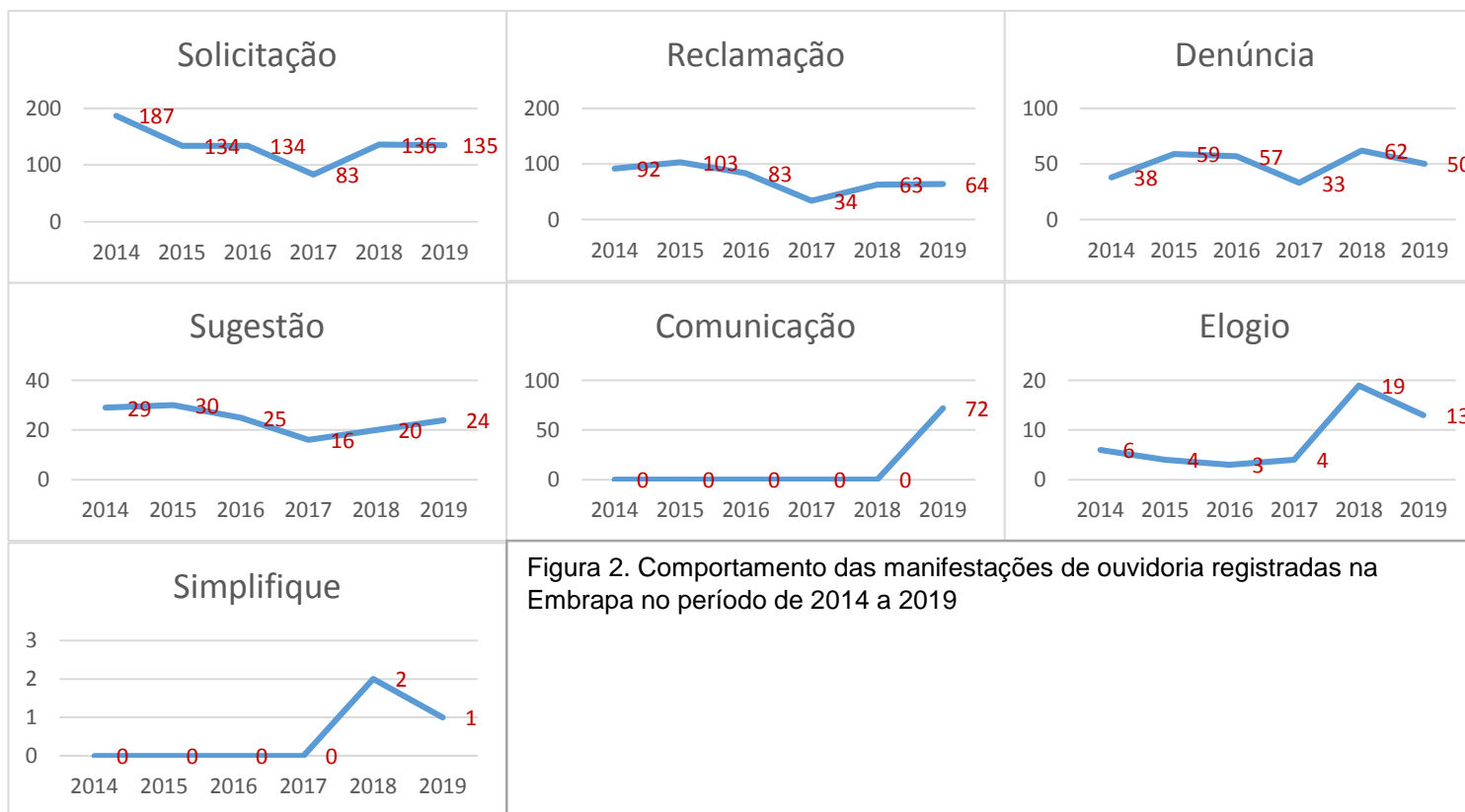
<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>2014</b>	<b>%</b>	<b>2015</b>	<b>%</b>	<b>2016</b>	<b>%</b>	<b>2017</b>	<b>%</b>	<b>2018</b>	<b>%</b>	<b>2019</b>	<b>%</b>
Acesso a Informação	378	51,78	346	51,18	235	43,76	184	51,98	317	51,21	426	54,25
Denúncia	38	5,21	59	8,73	57	10,61	33	9,32	62	10,02	50	6,36
Reclamação	92	12,60	103	15,24	83	15,46	34	9,60	63	10,17	64	8,15
Sugestão	29	3,97	30	4,44	25	4,66	16	4,52	20	3,23	24	3,08
Solicitação	187	25,62	134	19,82	134	24,95	83	23,45	136	21,97	135	17,20
Elogio	6	0,82	4	0,59	3	0,56	4	1,13	19	3,07	13	1,66
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0	0	0		72	9,17
Simplifique	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,33	1	0,13
<b>Total</b>	<b>730</b>	<b>100,00</b>	<b>676</b>	<b>100,00</b>	<b>537</b>	<b>100,00</b>	<b>354</b>	<b>100,00</b>	<b>619</b>	<b>100,00</b>	<b>785</b>	<b>100,00</b>

**Figura 1. Histórico do quantitativo de manifestações registradas na Ouvidoria da Embrapa no período de 2014 a 2019, por tipo de manifestação.**



O comportamento das manifestações na linha do tempo 2014-2019, mostra-se, no caso do acesso a informação, com certa irregularidade, com decréscimo a partir de 2015 e novo aumento a partir de 2018, alcançando o máximo de 426 pedidos em 2019. Parte desse acréscimo deve-se, seguramente, à forma de estruturação do SAC da Empresa, que a partir da reestruturação operada a partir de 2018, sofreu modificações que tiveram como consequência o encaminhamento de parte das demandas para a Ouvidoria.

O comportamento das manifestações de Ouvidoria (Figura 2) oscila de acordo com a categoria considerada, mas é notável uma redução nas manifestações do tipo solicitação, reclamação denúncia e sugestão em 2017. Comunicação é uma categoria nova que diz respeito à categorização das manifestações anônimas, consideradas “Comunicação de irregularidades”. A categoria elogio, que tradicionalmente tem baixa representatividade, teve acréscimo considerável em 2018. Já o Simplifique, que é uma solicitação de simplificação de serviço público, continua com pouca frequência, o que se explica por ser procedimento do Governo Federal ainda recente e pouco conhecido da população em geral.



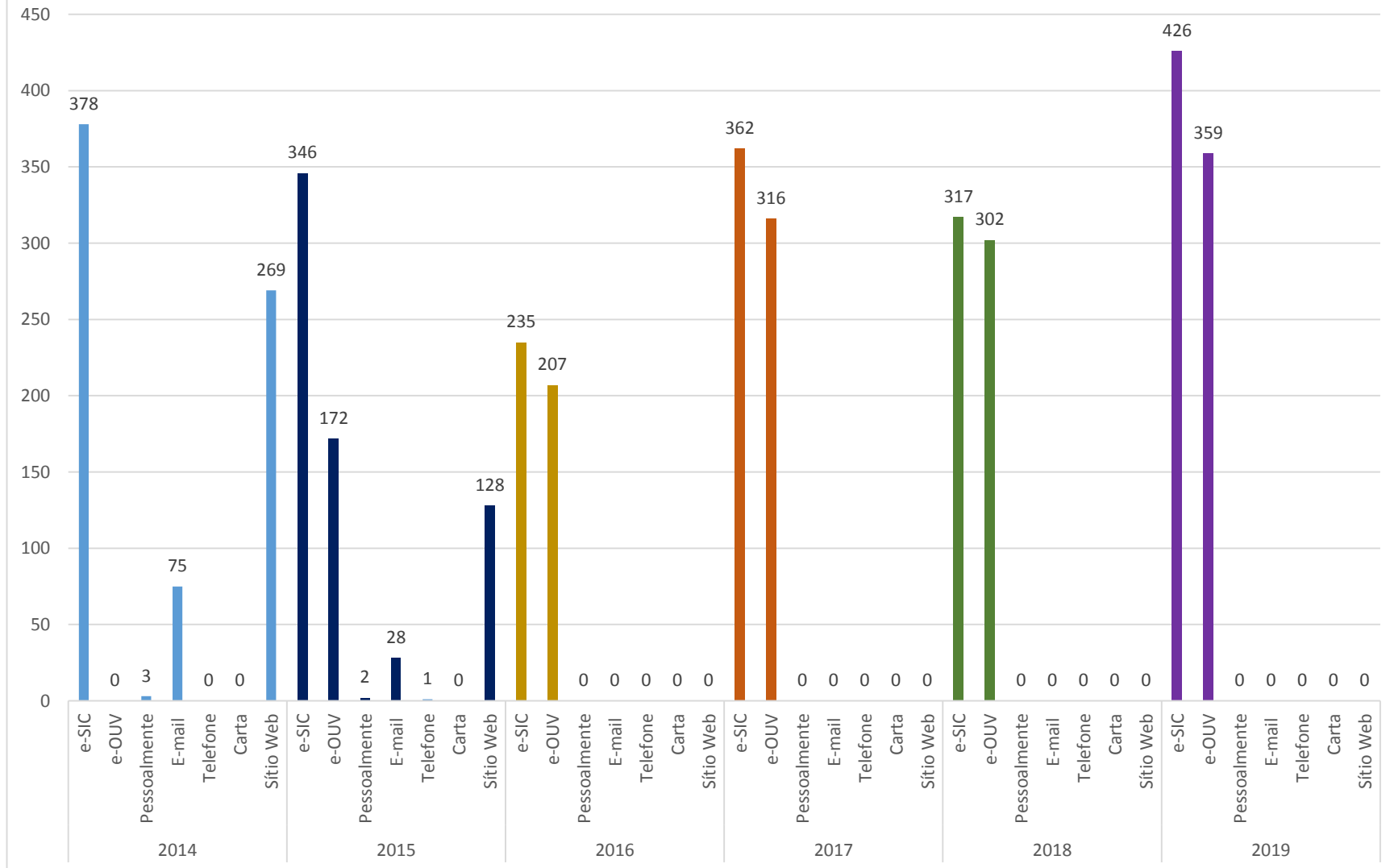
Até meados de 2015, o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos em suas interlocuções com a Ouvidoria da Embrapa, foi o sítio web da Empresa. A partir do ano de 2015, a Ouvidoria tornou-se signatária do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, e-Ouv, desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. Com a utilização desse sistema, a Embrapa alinhou-se à estratégia do Estado brasileiro de promover atividades integradas entre as Ouvidorias do Poder Executivo federal, sob a coordenação da Ouvidoria Geral da União — OGU, com um sistema de fácil acesso e acompanhamento, o que reforça os princípios de transparência e respeito ao cidadão. Muito embora possam chegar à Ouvidoria através de diversos canais de acesso (telefone, e-mail, presencial etc) todas as manifestações de Ouvidoria são registradas no e-Ouv e, após análise prévia, repassadas aos respondentes que possuem responsabilidade regimental sobre os temas expressos. O mesmo encaminhamento, com regramento específico, é feito com os Pedidos de Acesso à Informação que chegam à ouvidoria através do e-SIC.

A Tabela 5 e a Figura 3 abaixo, mostram o histórico das manifestações recebidas na Ouvidoria no período **2014 a 2019**, por canal de atendimento.

Tabela 5. Histórico de manifestações registradas na Ouvidoria da Embrapa por canal de atendimento no período de **2014 a 2019**

Canais de Atendimento	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%
e-SIC	378	52,13	346	51,10	235	53,67	362	53,40	317	51,21	426	54,27
e-OUV	0	0	172	25,40	207	46,33	316	46,60	302	48,79	359	45,73
Pessoalmente	3	04,31	2	0,29	0	0	0	0	0	0	0	0
E-mail	75	10,34	28	4,17	0	0	0	0	0	0	0	0
Telefone	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Carta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sítio Web	269	37,10	128	18,90	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>725</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>	<b>619</b>	<b>100,00</b>	<b>785</b>	<b>100,00</b>

Figura 3. Histórico das manifestações registradas na Ouvidoria da Embrapa, por canais de atendimento, no período de 2014 a 2019

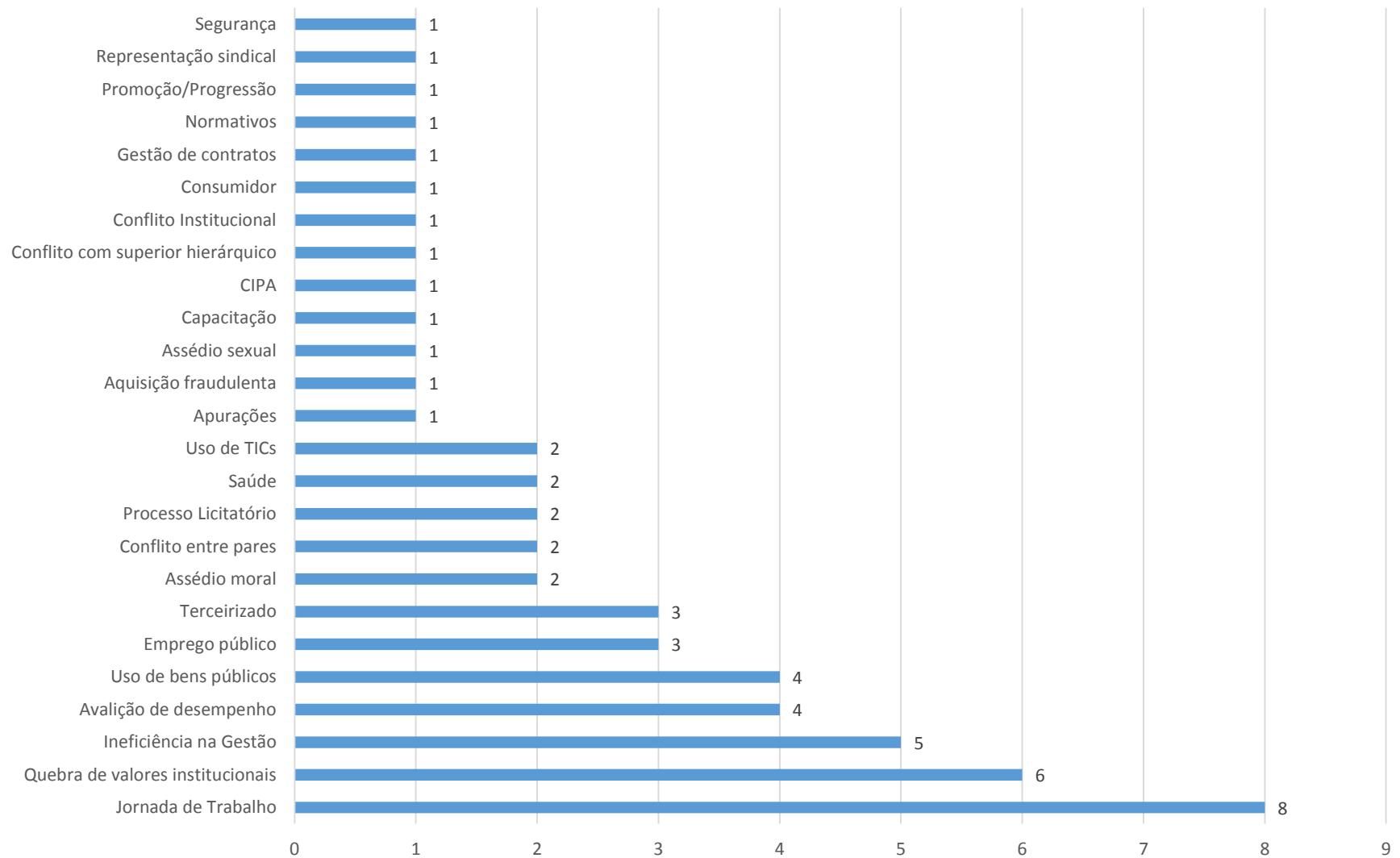


Por se tratar de um tipo particular de manifestação, aquela que mais diretamente diz respeito à integridade e se relaciona mais de perto com o processo de controle interno, as denúncias são tratadas pela Ouvidoria, de acordo com a gravidade do caso, em parceria com a Gerência de Apurações Internas – GAI, a Auditoria Interna – AUD e Coordenadoria de Assuntos Jurídicos e Contratos. Em casos específicos, consulta-se as áreas que têm responsabilidade regimental sobre o tema a fim de que o encaminhamento para a autoridade que pode deflagrar o processo apuratório seja instruído de forma mais completa possível.

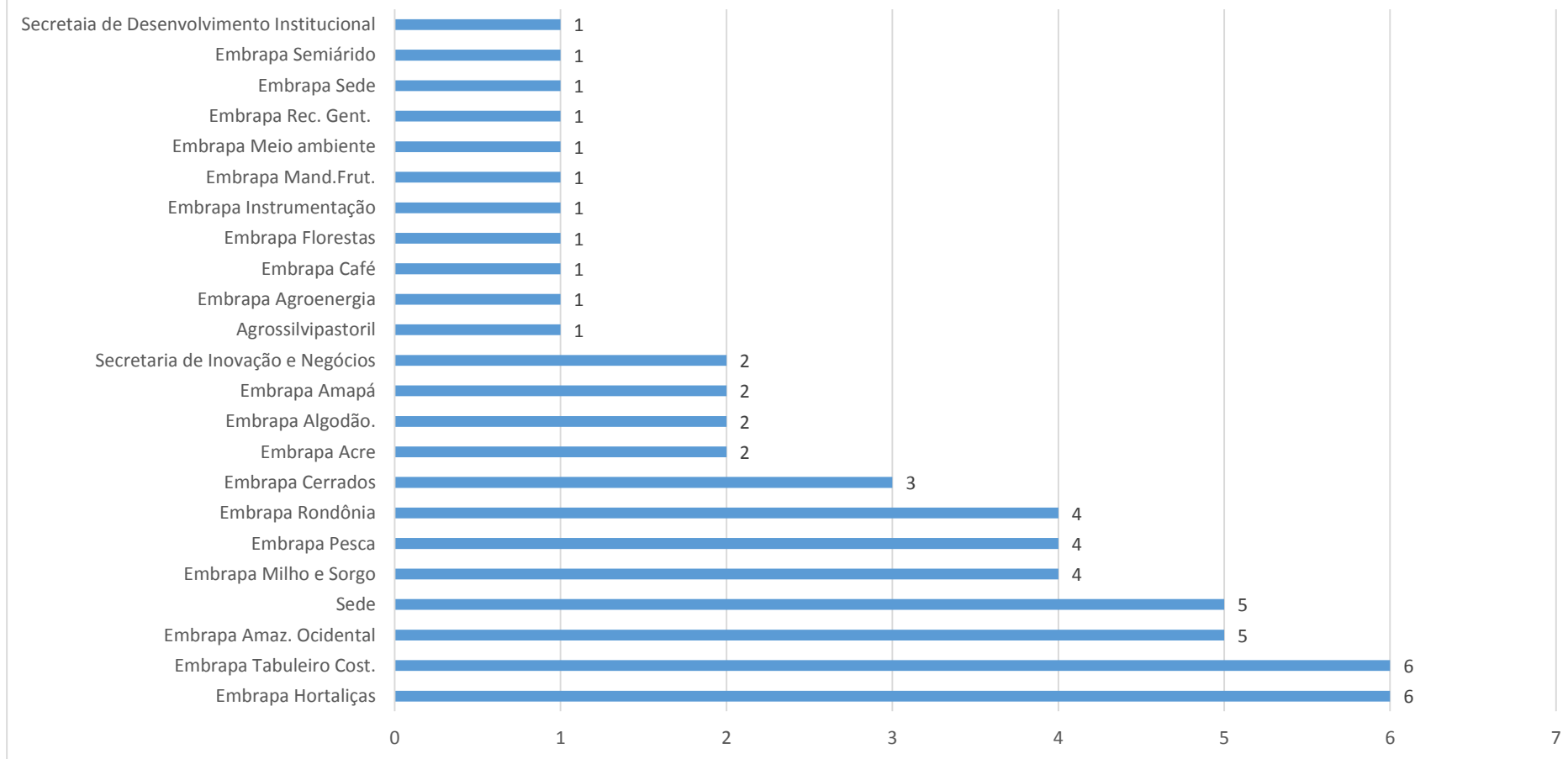
Abaixo detalhamos o tratamento dado às denúncias na Empresa, considerando os tipos de assunto, Unidades alvo das denúncias e providências adotadas para os exercícios de 2017 a 2019.



**Figura 4. Perfil do tratamento de denúncias no período de 2017 a 2018**  
**Principais assuntos das 56 denúncias protocoladas no período de 2017 (52) a 2018 (4) na Ouvidoria da Embrapa**



**Figura 5. Unidades da Embrapa alvo das 56 denúncias protocoladas na Ouvidoria no período de 2017 a 2018 (\*)**



(\*) Não há relação entre o número de denúncias vinculadas às Unidades e a consistência ou a gravidade das mesmas.

Figura 6. Providências adotadas no tratamento das 56 denúncias registradas na Ouvidoria da Embrapa no período de 2017 a 2018

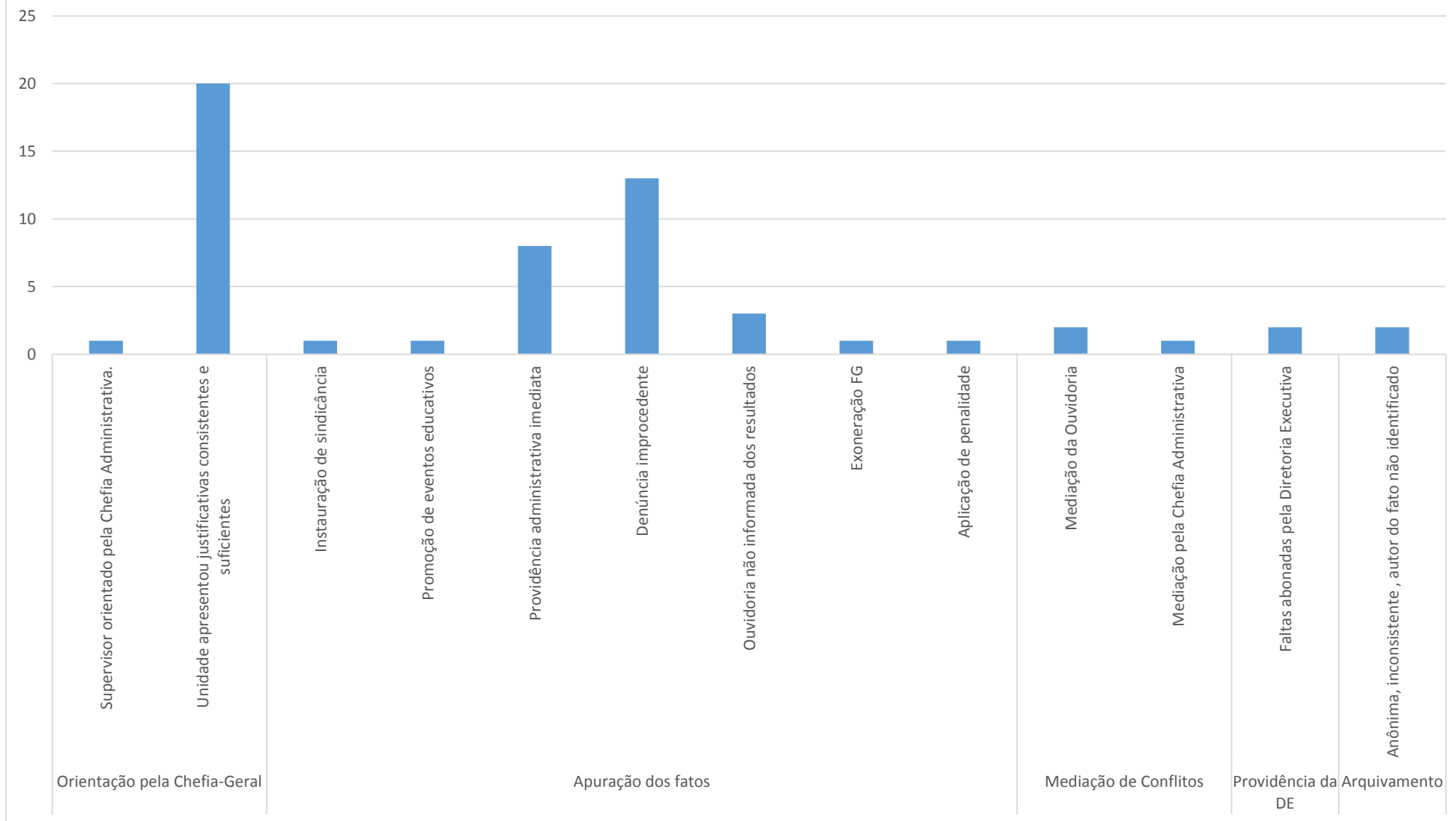
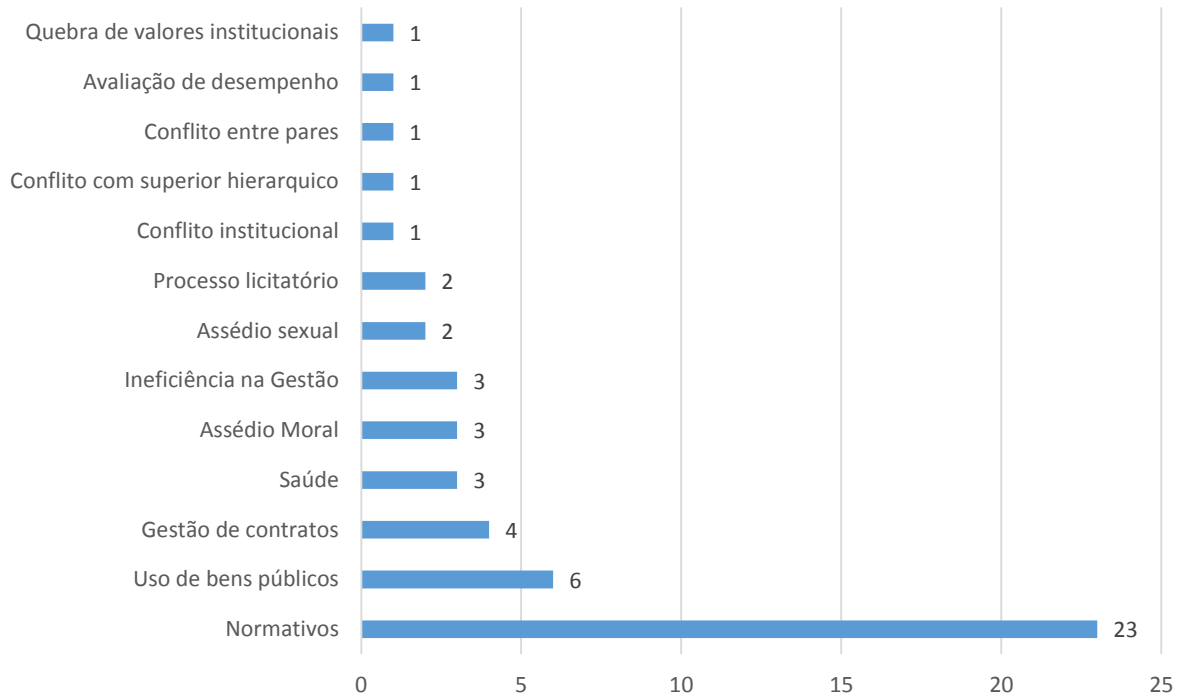


Figura 7. Perfil do tratamento de denúncias no período 2019.  
Principais assuntos das 51 denúncias protocoladas na Ouvidoria da Embrapa



20

Figura 8. Providências adotadas no tratamento das 51 denúncias registradas na Ouvidoria da Embrapa no ano de 2019

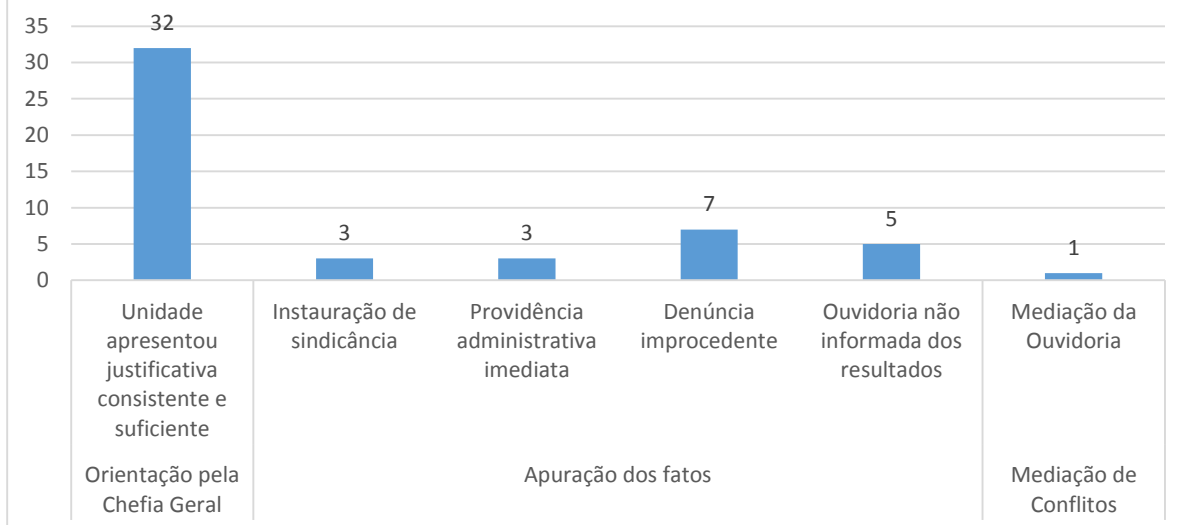
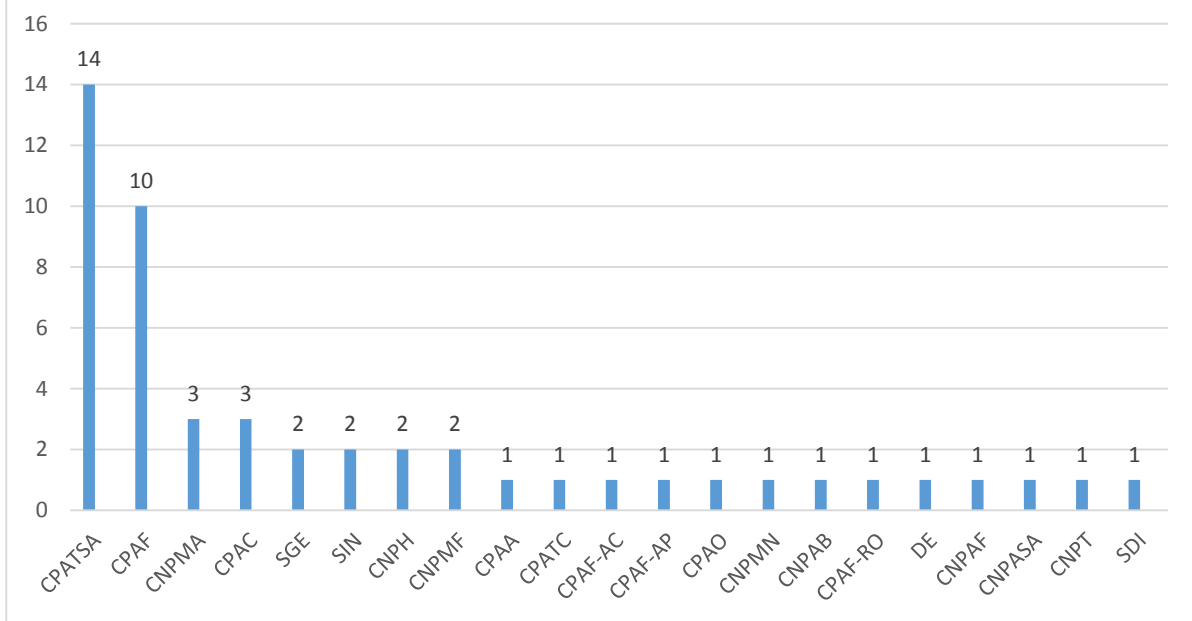


Figura 9. Unidades da Embrapa alvo das denúncias registradas em 2019



(\*) Não há relação entre o número de denúncias vinculadas às Unidades e a consistência ou a gravidade das mesmas.

## ***Painéis e Relatórios públicos***

A Ouvidoria-Geral da União, no âmbito de sua atuação como coordenador do Sistema Nacional de Ouvidorias Públicas, determinou o uso obrigatório do sistema e-OUV para a toda a Administração Pública Federal. Exemplo idêntico ocorre com o sistema e-SIC, desde a publicação da Lei de Acesso a Informação, em 2011. Esse cenário, mais justifica a migração e a concentração das manifestações registradas na Ouvidoria, pois a facilidade de acesso, a garantia de recebimento de protocolo para acompanhamento das manifestações pelos manifestantes, as possibilidades de aplicação de penalidades ao agente público que descumprir as disposições legais, garantem ao cidadão segurança para se relacionar com a Administração Pública, por intermédio da Ouvidoria, independente do meio que escolheu para o registro das manifestações.

Para amparar as Ouvidorias públicas federais no amplo esforço de divulgação de suas atividades, além de capacitações periódicas, a Ouvidoria-Geral da União criou painéis e relatórios públicos para acompanhamento das atividades relacionadas ao Acesso a Informação e às atividades de Ouvidoria.

Em 2019 as plataformas de acesso a informação “e-SIC” e a plataforma de atendimento a Ouvidoria “e-OUV”, foram unificadas na Plataforma FalaBR (<https://www.cgu.gov.br/falabr>), por meio da qual se pode registrar tanto pedidos de acesso a informação quanto demandas de Ouvidoria. Complementarmente, a CGU, para facilitar o exercício do controle e da participação social em atividades sobre as atividades de Ouvidoria e de Serviços de Informação ao Cidadão, oferece acesso público aos relatórios de ambas atividades. No “Painel Resolveu?” (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), o cidadão pode acompanhar uma série de indicadores de desempenho das Ouvidorias. Já os indicadores do Serviço de Informação ao Cidadão podem ser acessados no endereço eletrônico ([https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/relatorios\\_estatisticos.aspx](https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/relatorios_estatisticos.aspx)). Em caráter ilustrativo, demonstraremos na sequência os indicadores que dizem respeito às atividades de Ouvidoria e posteriormente aqueles que dizem respeito às atividades de Serviço de Informação ao Cidadão. Os dados demonstrados nos gráficos e figuras seguintes foram o resultado de busca nas referidas plataformas em 02/01/2020.



Figura 10. Quantitativo de pedidos de acesso a informação registrados na Ouvidoria da Embrapa no período de 2015 a 2019. Painel Resolveu?



Figura 11. Indicadores de Esforço da Ouvidoria da Embrapa no período de 2015 a 2019. Fonte: Painel Resolveu?.

**Figura 12. Histórico do quantitativo de manifestações registradas na Ouvidoria da Embrapa no período de 2014 a 2019, por tipo de manifestação.**

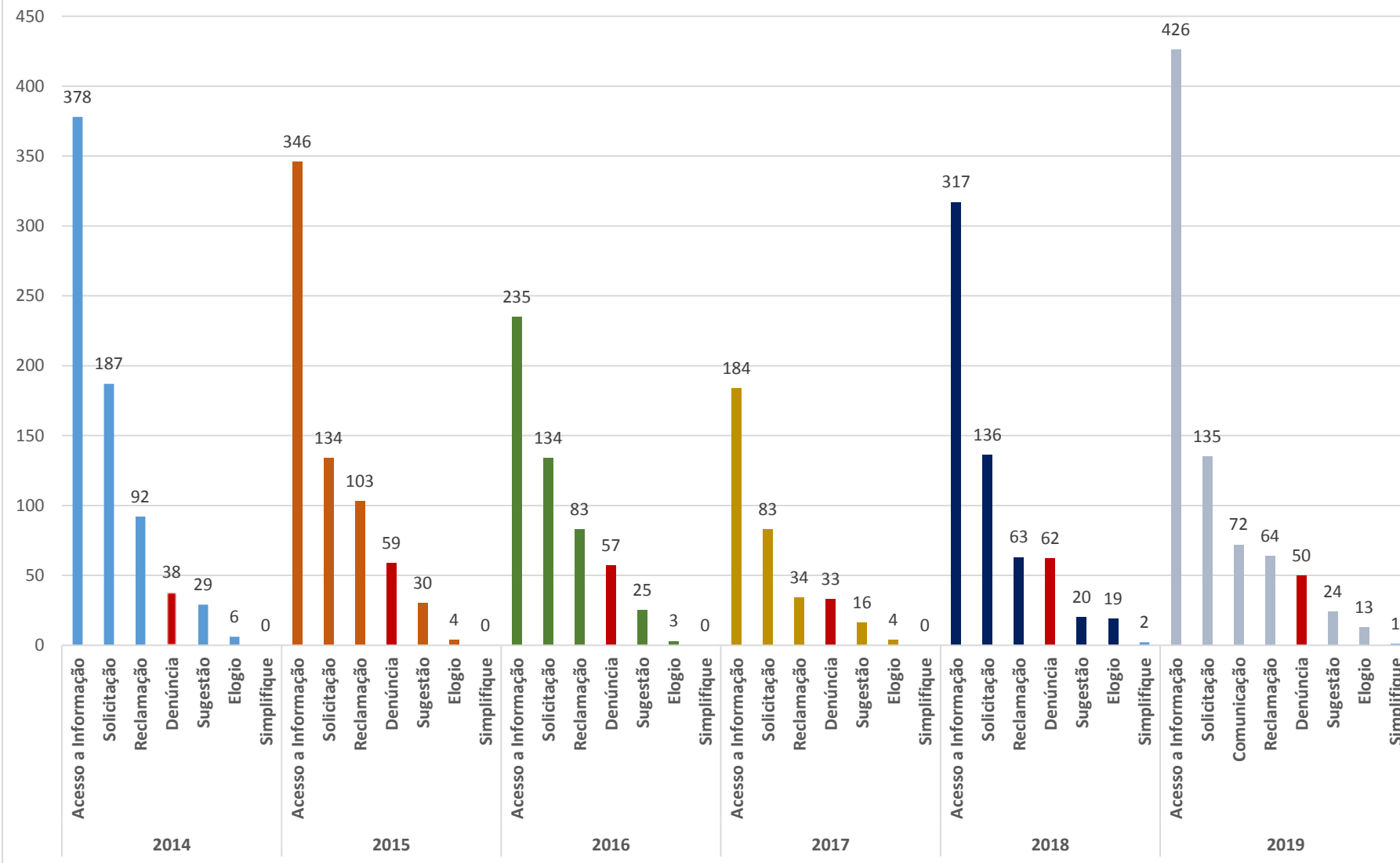




Figura 13. Histórico das manifestações registradas na Ouvidoria da Embrapa, por canais de atendimento, no período de 2014 a 2019

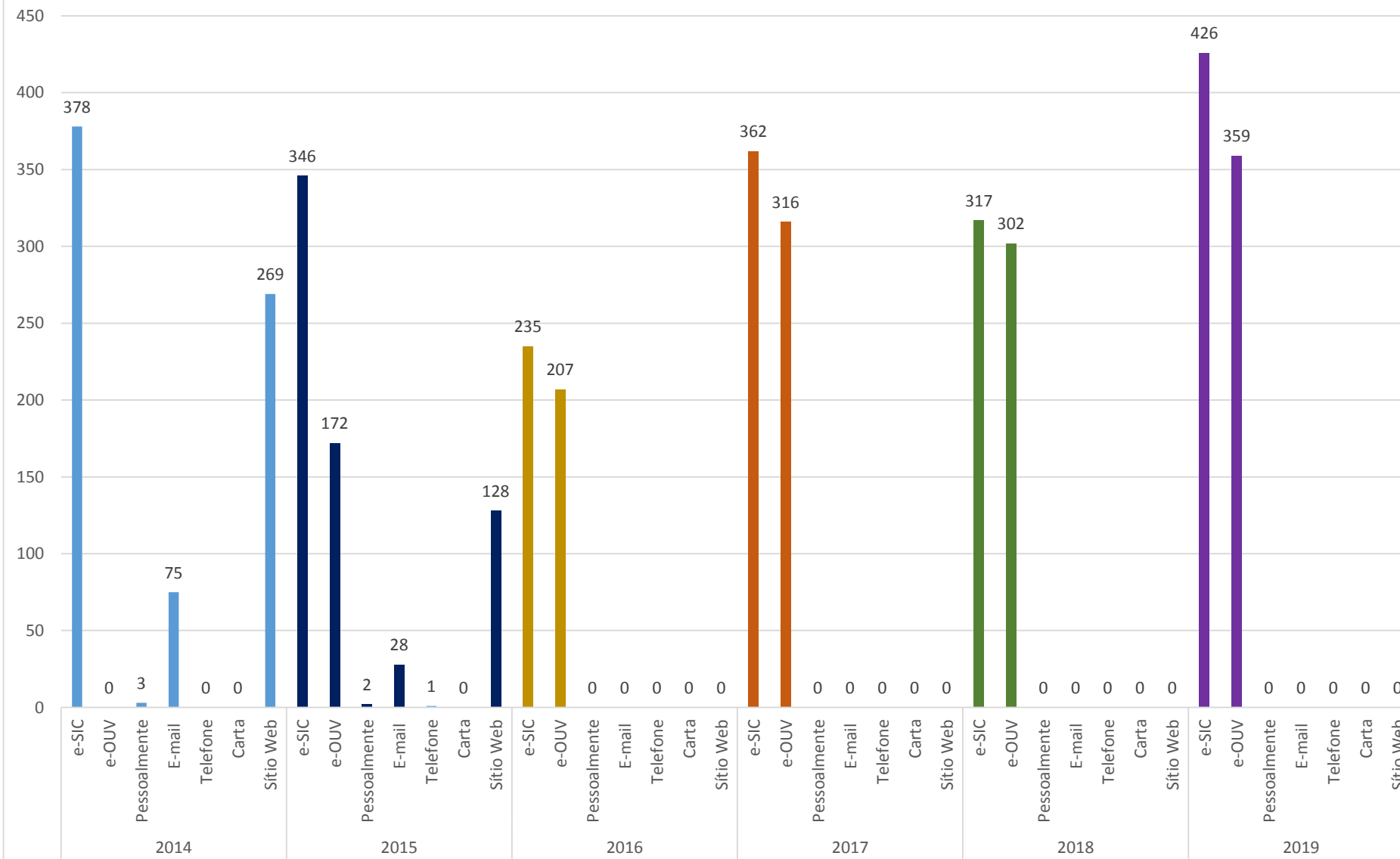




Figura 14. Índice de resolutividade da Ouvidoria da Embrapa no período de 2015 a 2019. Fonte: Painel Resolveu? \*os quantitativos apresentados se referem ao total de respostas ao questionário de satisfação. 26



Figura 15. Distribuição do índice de satisfação dos usuários da Ouvidoria da Embrapa com o atendimento no ano de 2019. Fonte: Painel Resolveu?



Figura 16. Principais assuntos das manifestações registradas na Ouvidoria da Embrapa no período de 2015 a 2019. Fonte: Painel Resolveu

27



Figura 17. Tempo de resposta (medidos em dias) às manifestações registradas na Embrapa em de 2015 a 2019 (considerando-se o tempo máximo estabelecido em IN da CGU). Fonte: Painel Resolveu

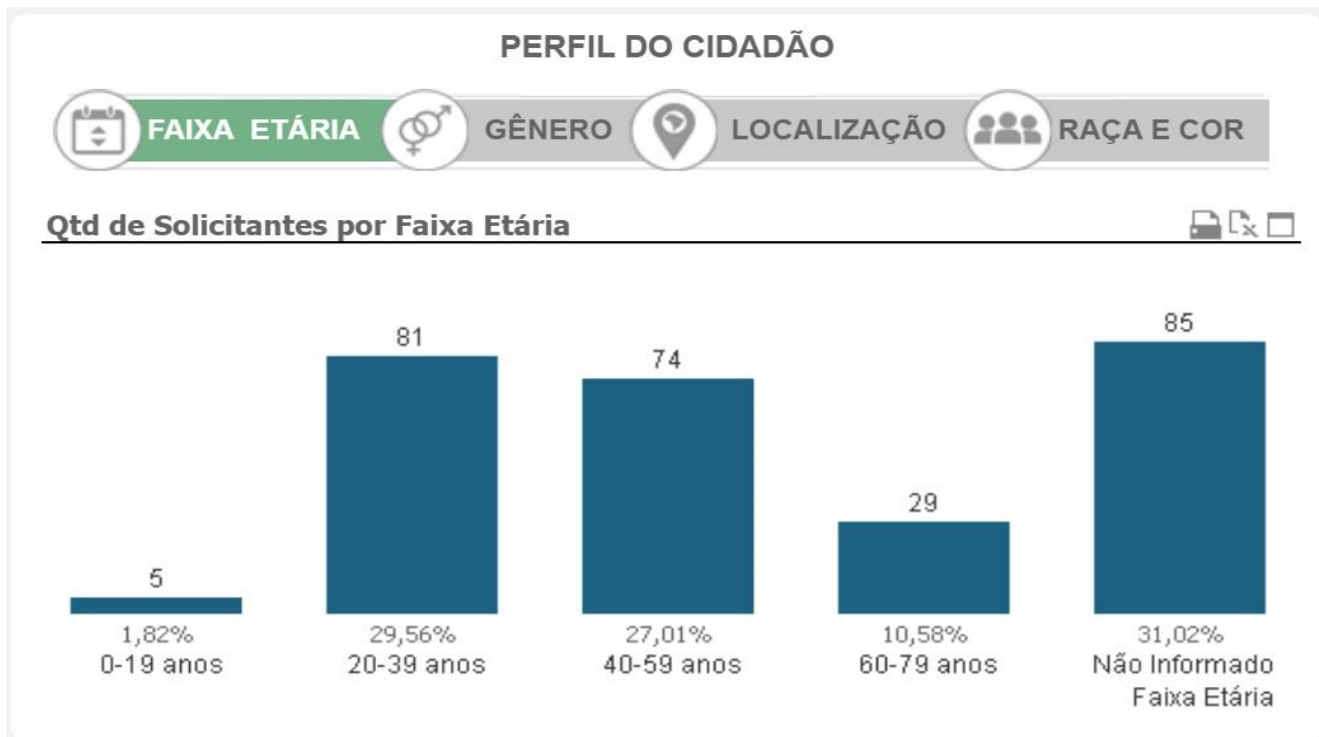


Figura 18. Perfil do cidadão que registrou manifestação na Ouvidoria da Embrapa no período de 2015 a 2019 (considerando-se faixa etária). Fonte: Painel Resolveu

\*os quantitativos apresentados se referem àqueles totais de pessoas que declararam faixa etária ao cadastrar as manifestações.

28

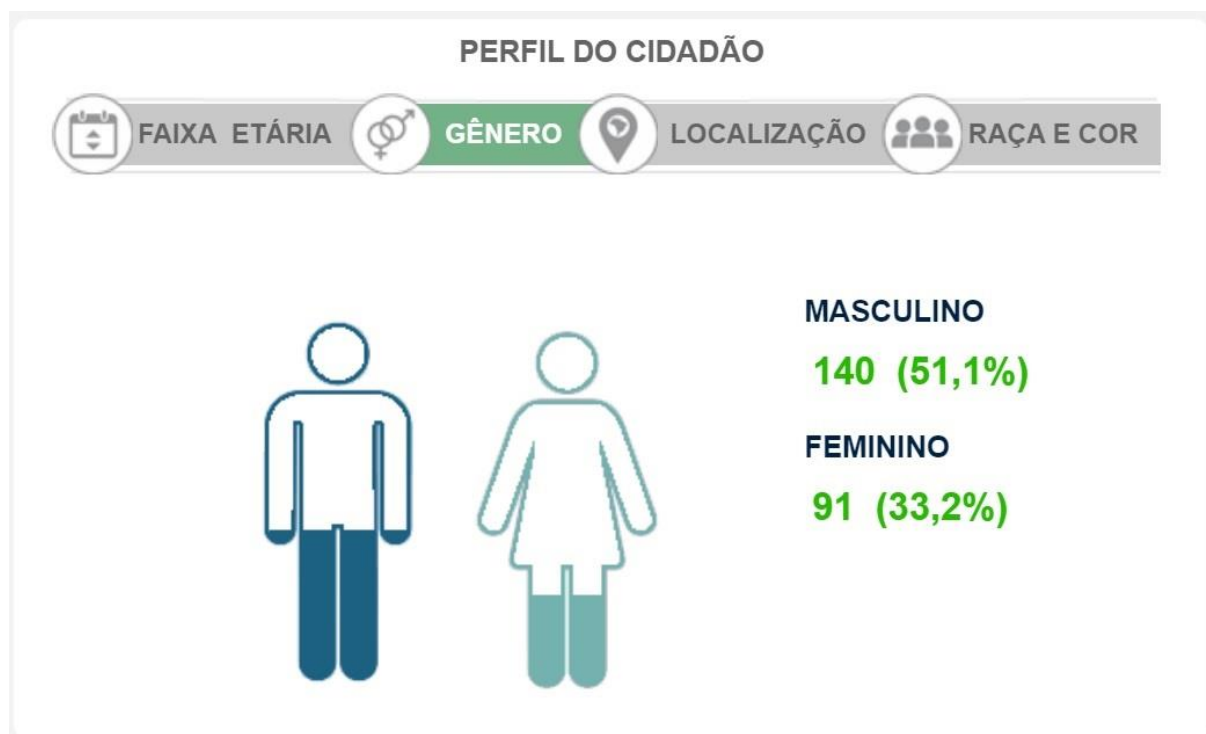


Figura 19. Perfil do cidadão que registrou manifestação na Ouvidoria da Embrapa no período de 2015 a 2019 (considerando-se gênero). Fonte: Painel Resolveu.

\*os quantitativos apresentados se referem àqueles totais de pessoas que declararam o gênero ao cadastrar as manifestações.

# Relatório de Pedidos de Acesso à Informação — Período 2014 a 2019

(\*) Informações adicionais para o correto entendimento do relatório podem ser encontradas na última seção.

Os relatórios estatísticos de pedidos de acesso a informação estão disponíveis para o público em geral no seguinte endereço eletrônico: <[https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/relatorios\\_estatisticos.aspx](https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/relatorios_estatisticos.aspx)>. No mesmo endereço o cidadão, além de poder efetuar o seu pedido de acesso a informação, pode se informar sobre a Lei de Acesso a Informação, tendo como suporte uma série de documentos elaborados pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle.

## 1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

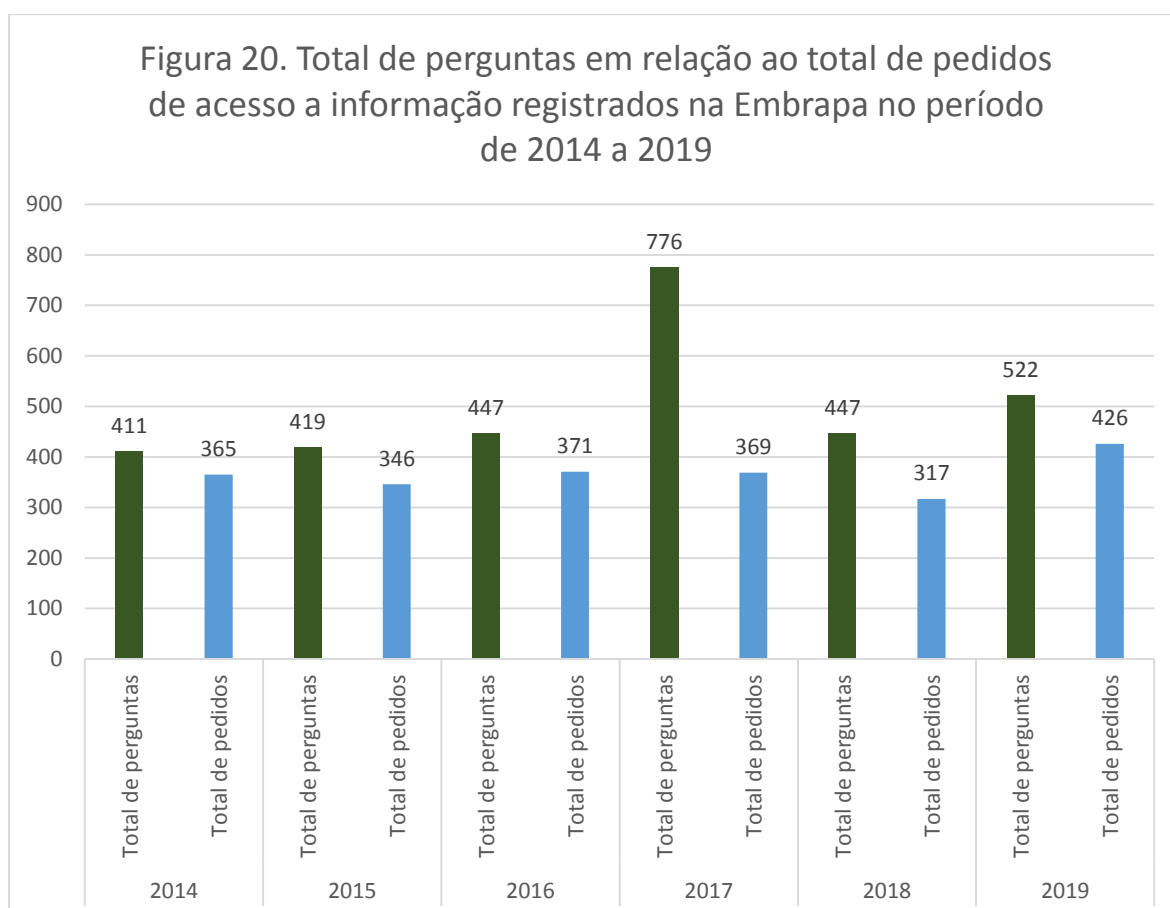


Figura 21. Total de solicitantes em relação ao total de solicitantes que registraram um único pedido de acesso a informação na Embrapa no período de 2014 a 2019

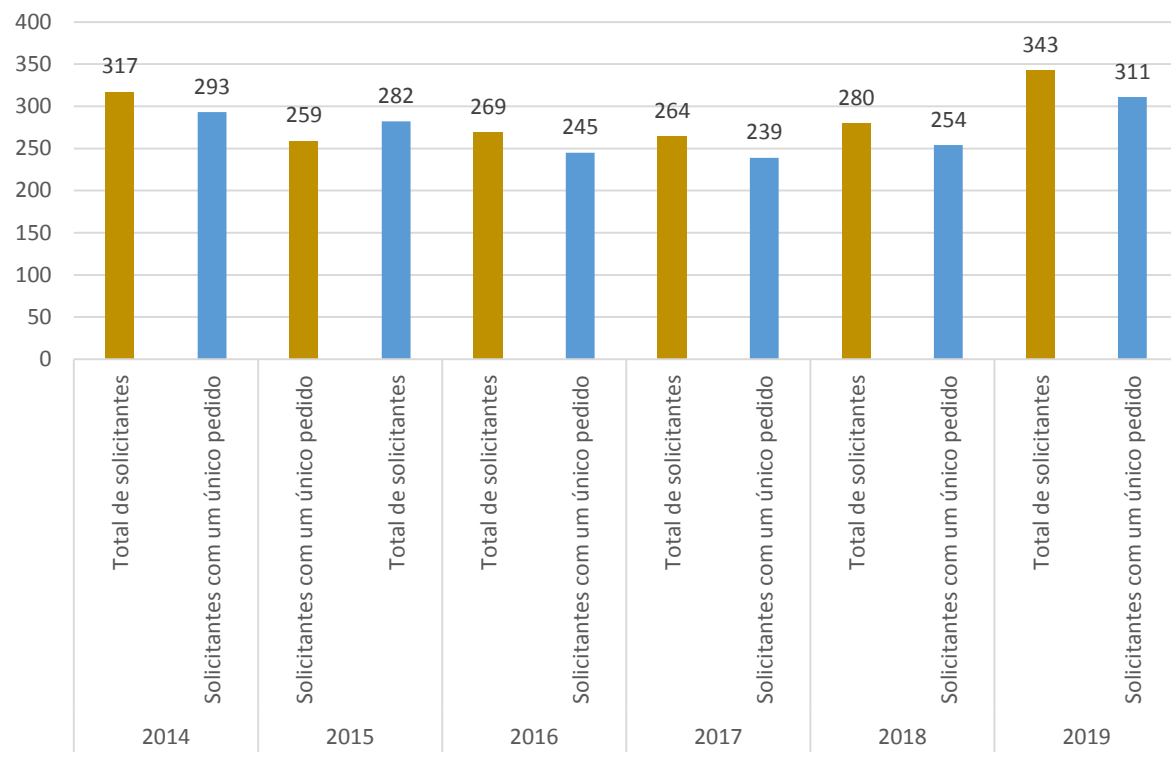
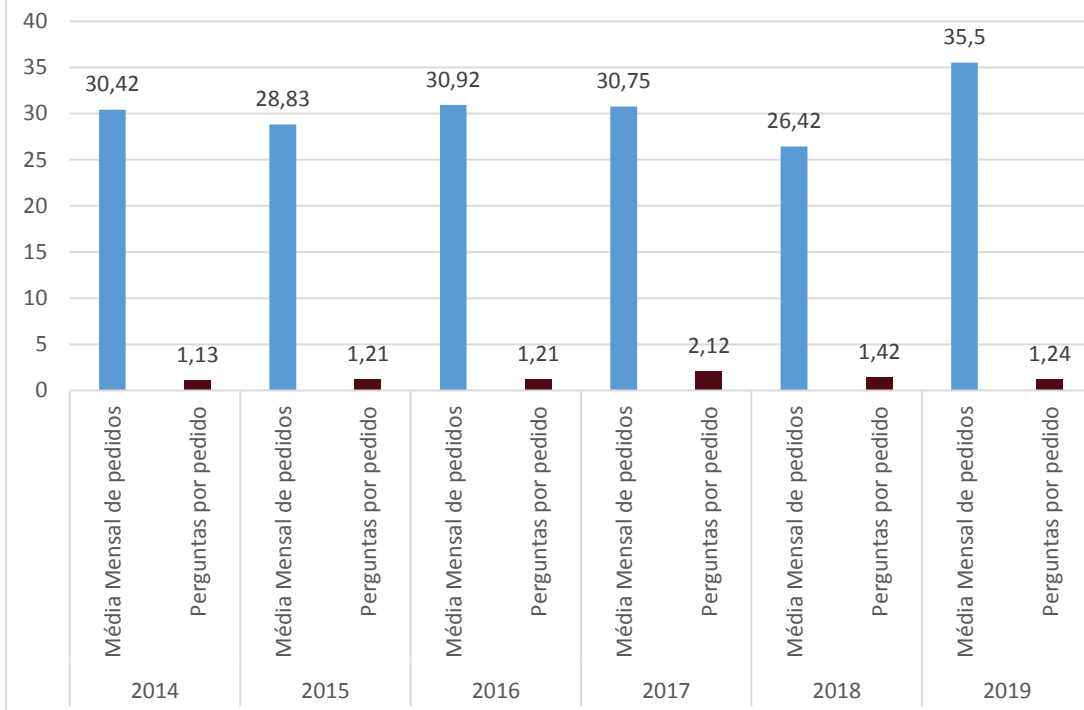
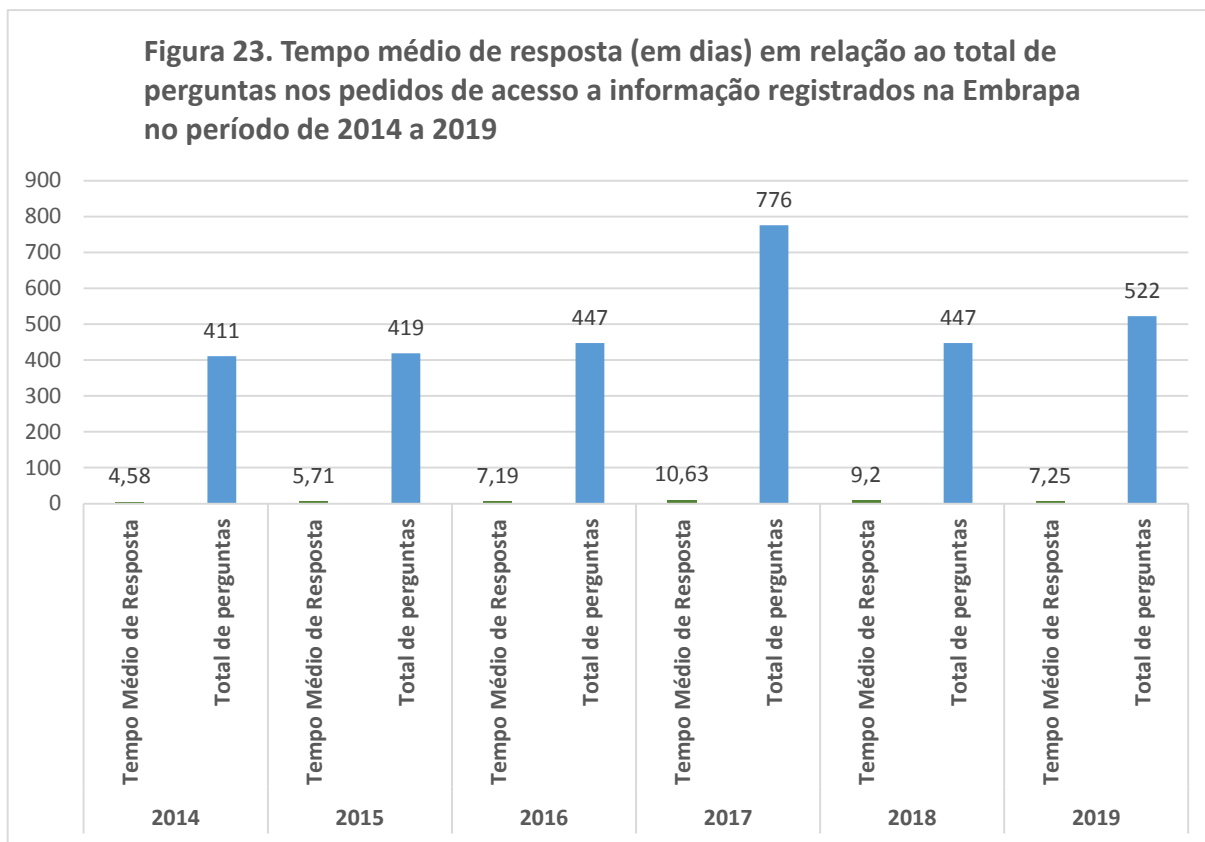


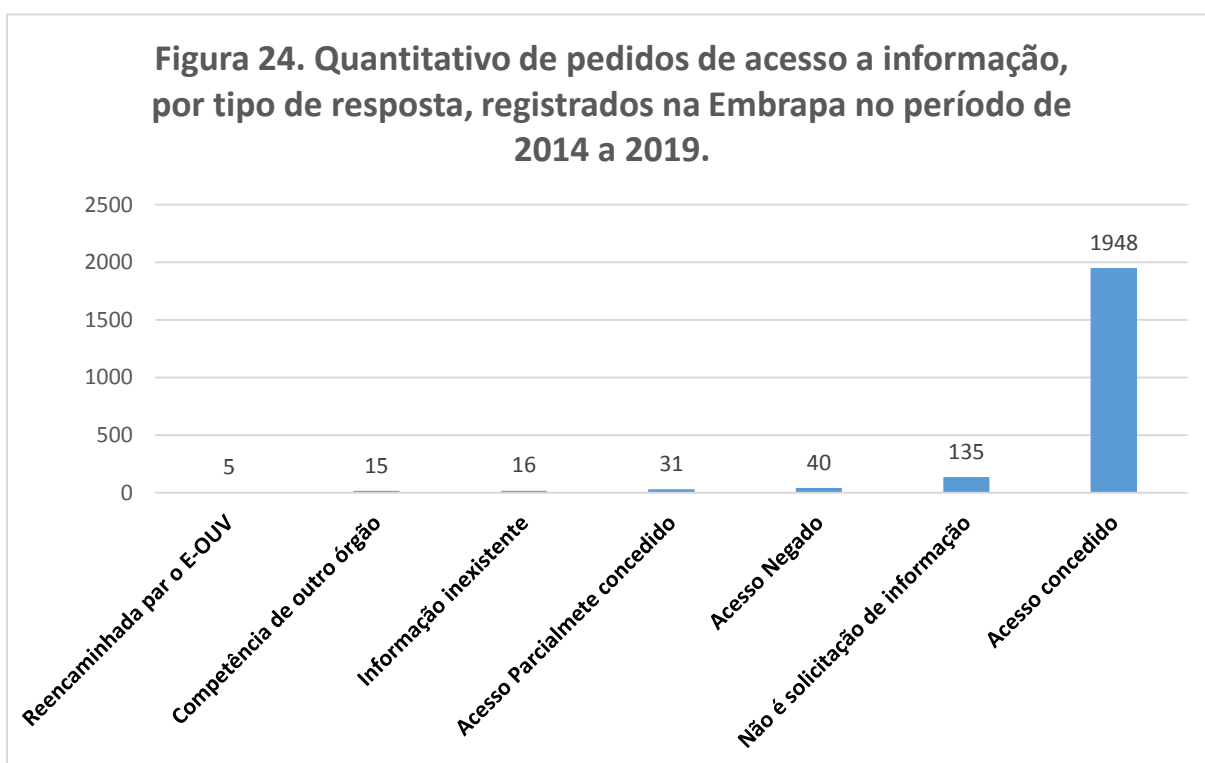
Figura 22. Média mensal de pedidos de acesso a informação em relação a quantidade de perguntas em cada pedido. Indicadores extraídos dos pedidos de acesso a informação registrados na Embrapa no período de 2014 a 2019.



## 2. Resposta aos pedidos de acesso à informação

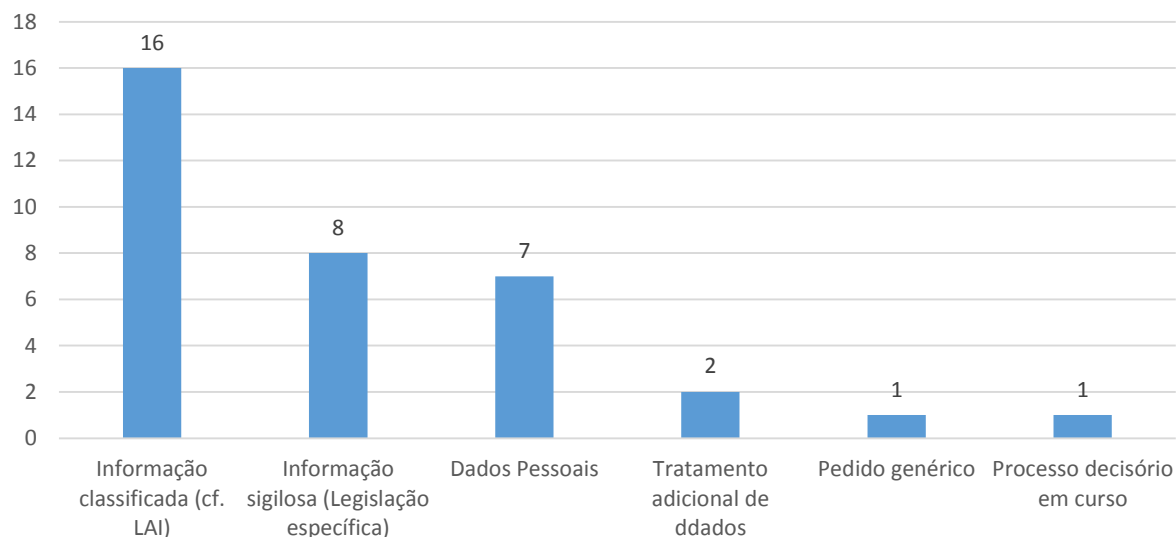


32



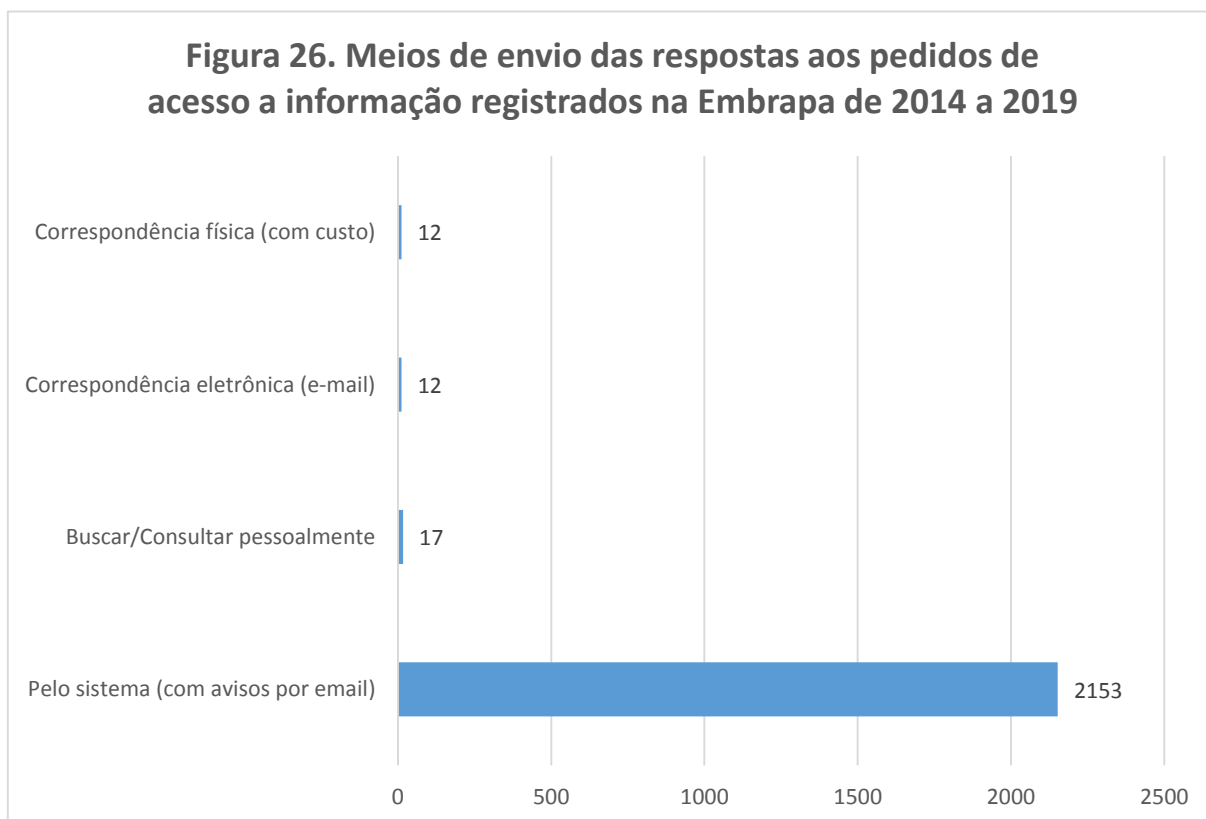


**Figura 25. Quantitativo das razões de negativas de acesso a informação no tratamento dado aos pedidos de acesso a informação registrados na Embrapa no período de 2014 a 2019.**



33

**Figura 26. Meios de envio das respostas aos pedidos de acesso a informação registrados na Embrapa de 2014 a 2019**



### 3. RECURSOS E RECLAMAÇÕES EM RELAÇÃO AOS PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO REGISTRADOS NA EMBRAPA NO PERÍODO DE 2014 A 2019

Total de recursos respondidos em relação ao total de pedidos no período de 2014 a 2019, considerando as instâncias recursais da LAI

Total de Pedidos	Recurso ao chefe hierárquico	Recursos à autoridade máxima	Recursos à CGU	Recursos à CGU	Total de Recursos
2.194	104	34	19	1	158

Figura 27. Total de recursos respondidos nas instâncias recursais da LAI aos pedidos de acesso a informação registrados na Embrapa no período de 2014 a 2019 (dados agregados por período)

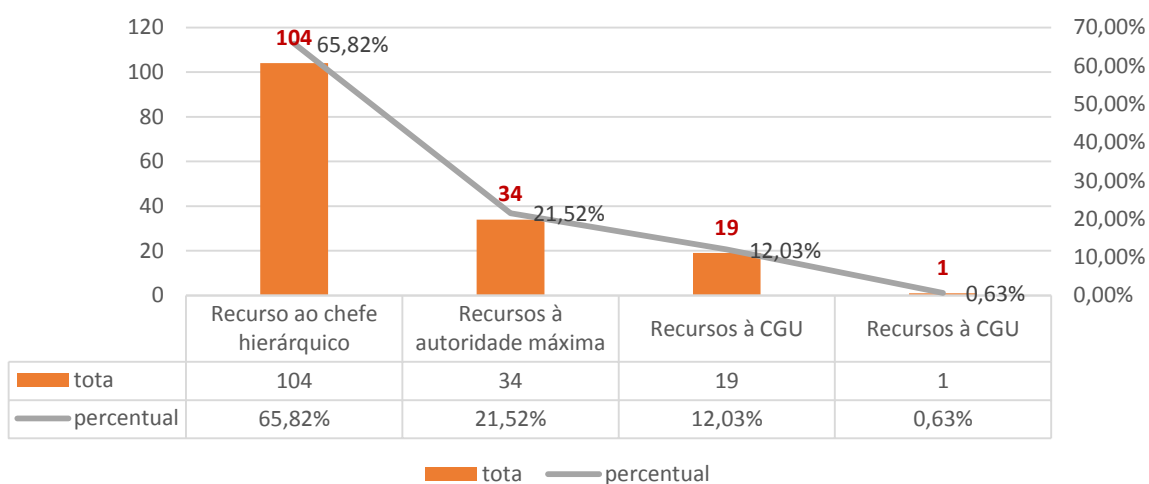
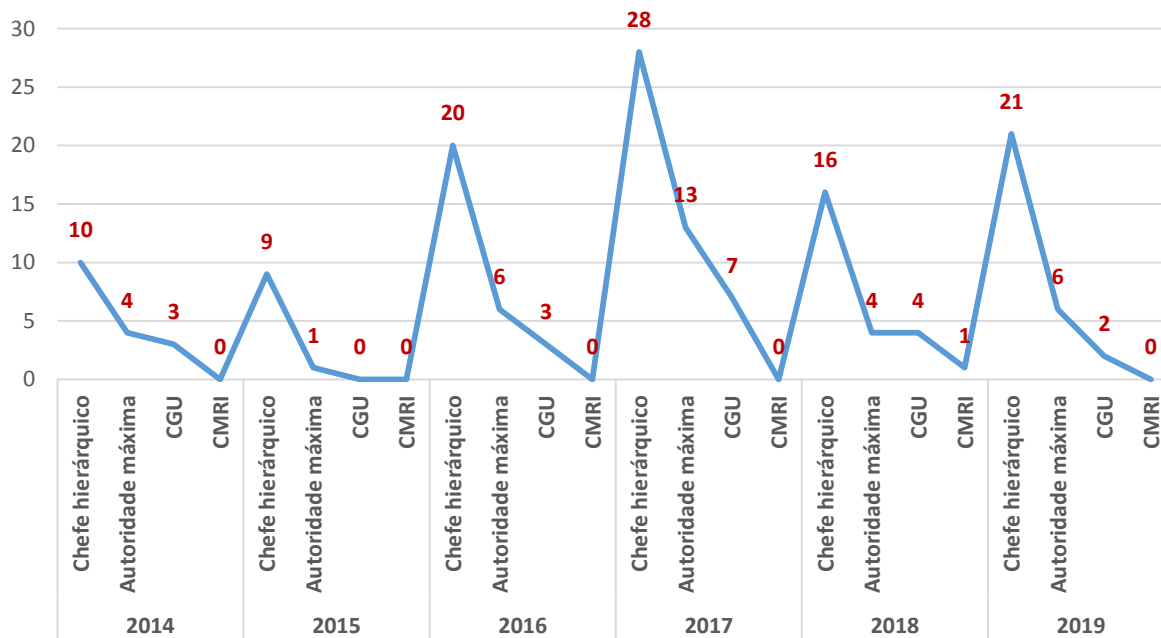
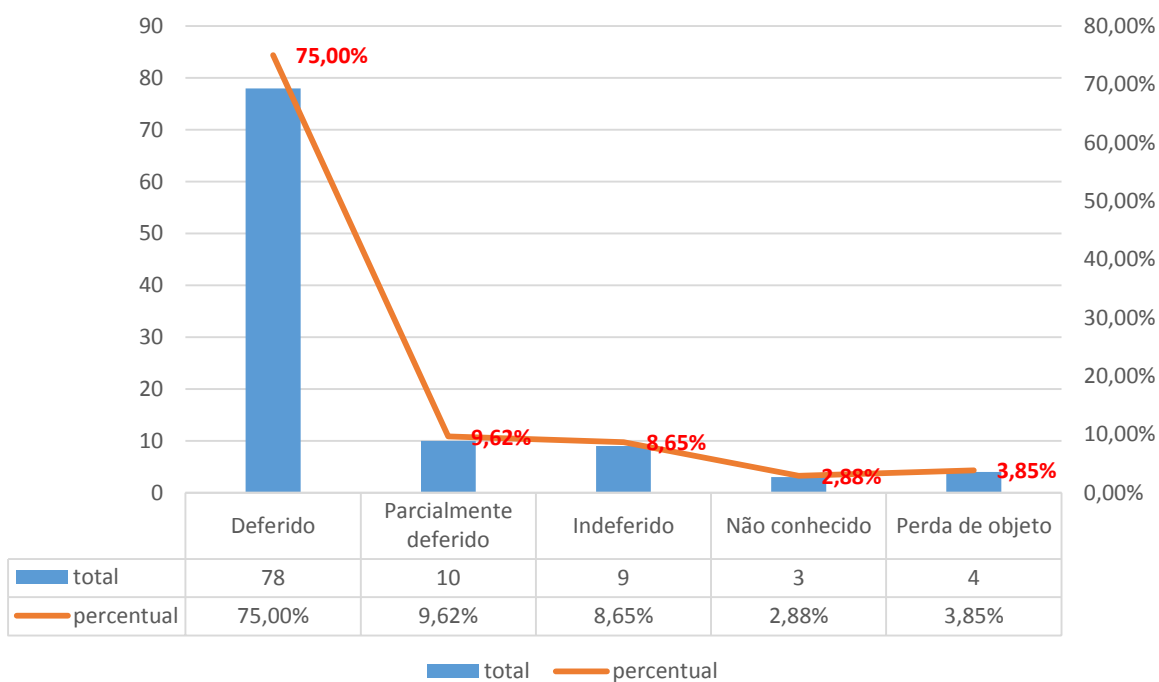


Figura 28. Comportamento dos recursos respondidos nas instâncias recursais da LAI em relação aos pedidos de Acesso a Informação no período de 2014 a 2019 (dados segregados por ano)

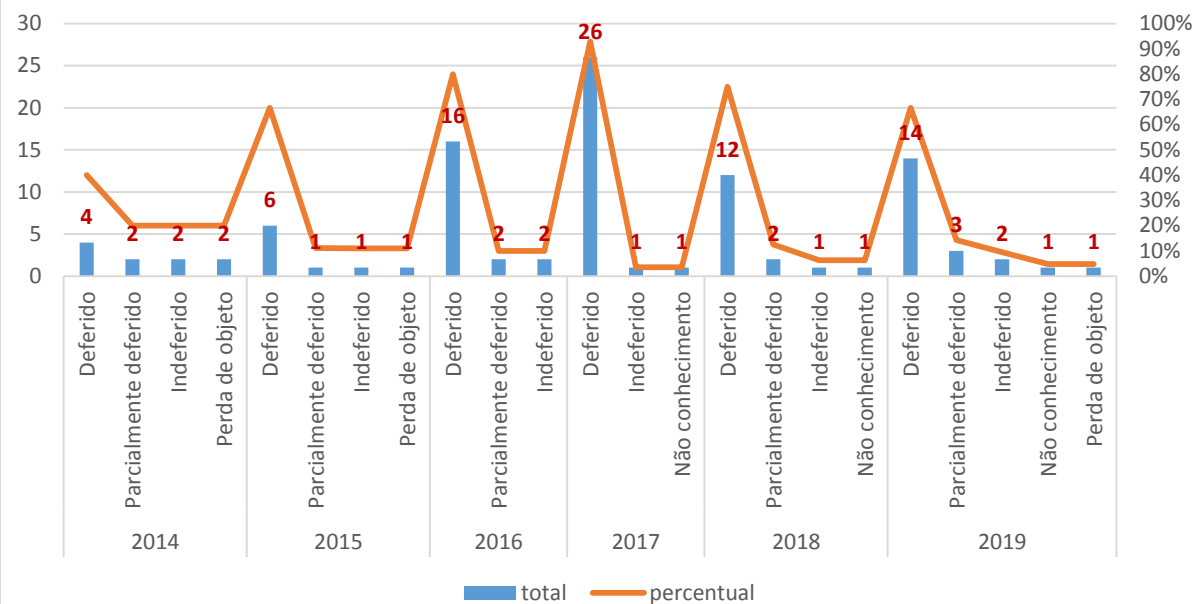


Recursos ao chefe hierárquico respondidos no período de 2014 a 2019		
	Total	Percentual
Deferido	78	75%
Indeferido	9	8,65%
Não conhecimento	3	2,88%
Parcialmente deferido	10	9,62%
Perda de objeto	4	3,85%
<b>Total de recursos respondidos</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

**Figura 29. Respostas aos recursos de acesso a informação encaminhados ao Chefe Hierárquico no período de 2014 a 2019 (dados agrupados no período) Ouvidoria da Embrapa**



**Figura 30. Respostas aos recursos de acesso a informação encaminhados ao **Chefe Hierárquico** no período de 2014 a 2019 (dados segregados por ano)  
Ouvidoria da Embrapa**



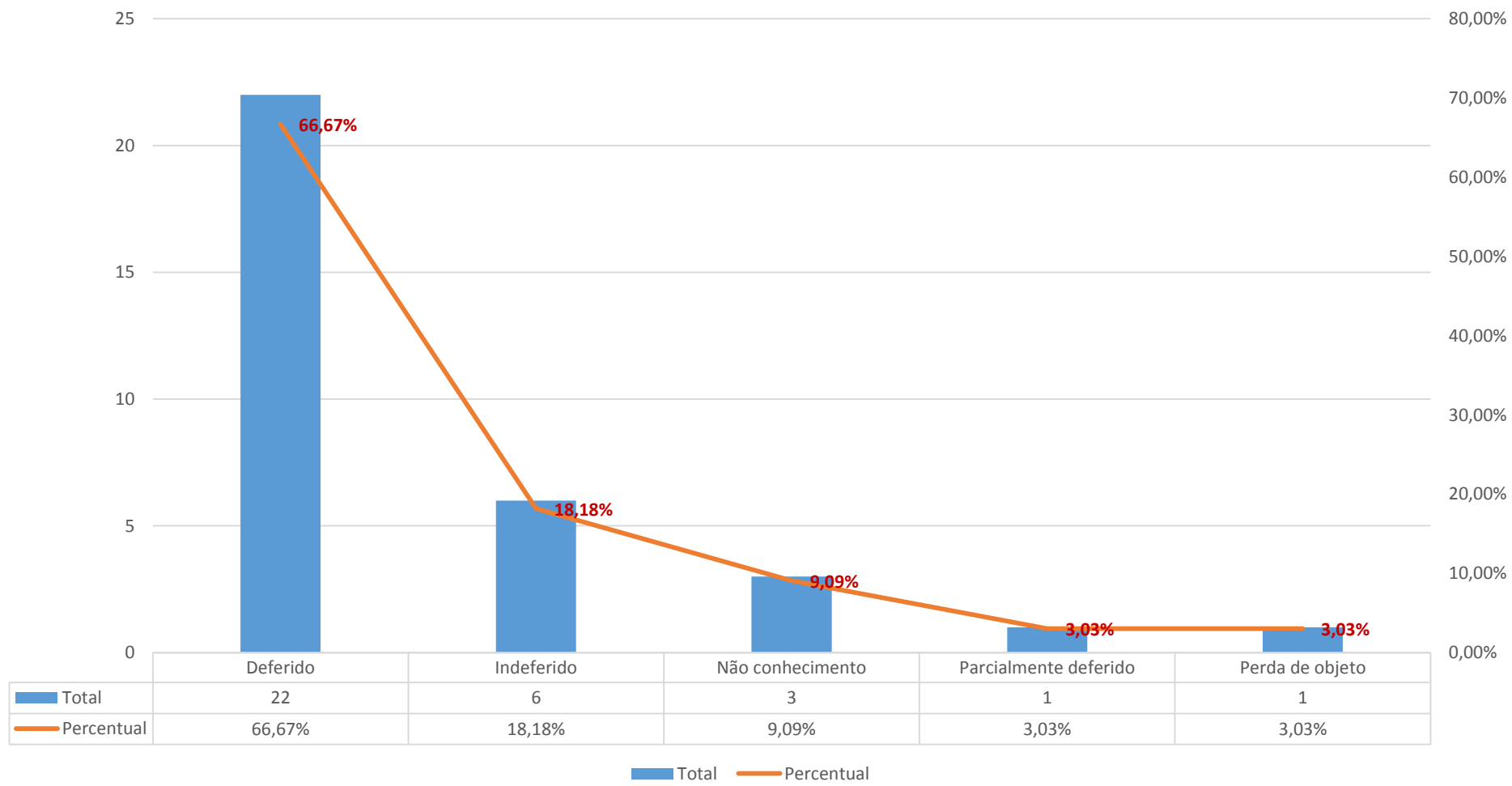
36

**Motivos para interposição de recursos no período de 2014 a 2019**

Motivo	Total	%
Informação incompleta	54	51,92%
Informação recebida não corresponde à solicitada	19	18,27%
Outros	17	16,35%
Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	9	8,65%
Informação classificada por autoridade sem competência	1	0,96%
Informação recebida por meio diferente do solicitado	1	0,96%
Data da classificação (de início ou fim) não informada	1	0,96%
Deferimento de pedido de revisão para transformar pedido em manifestação	1	0,96%
Ausência de justificativa legal para classificação	1	0,96%
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

<b>Recursos à autoridade máxima respondidos no período de 2014 a 2019</b>	<b>Total</b>	<b>Percentual</b>
Deferido	22	66,67%
Indeferido	6	18,18%
Não conhecimento	1	3,03%
Parcialmente deferido	3	9,09%
Perda de objeto	1	3,03%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Figura 31. Respostas aos recursos de acesso a informação encaminhados a **Autoridade Máxima** no período de 2014 a 2019 (agregados por período) Ouvidoria da Embrapa**



**Figura 32. Respostas aos recursos de acesso a informação encaminhados a **Autoridade Máxima** no período de 2014 a 2019 (dados segregados por ano) Ouvidoria da Embrapa**



### Motivos para interposição de recursos à autoridade máxima no período de 2014 a 2019

Motivo	Total	%
Informação incompleta	16	47,06%
Informação recebida não corresponde à solicitada	8	23,53%
Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	5	14,71%
Outros	5	14,71%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

### Recursos à CGU respondidos no período de 2014 a 2019

	Total	Percentual
Deferido	3	15,79%
Indeferido	2	10,53%
Não conhecimento	6	31,58%
Parcialmente deferido	4	21,05%
Perda de objeto	4	21,05%
<b>Total Respondidas</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

Figura 33. Respostas aos recursos de pedidos de acesso a informação registrados na Ouvidoria da Embrapa encaminhados à CGU no período de 2014 a 2019 (dados agregados por período)

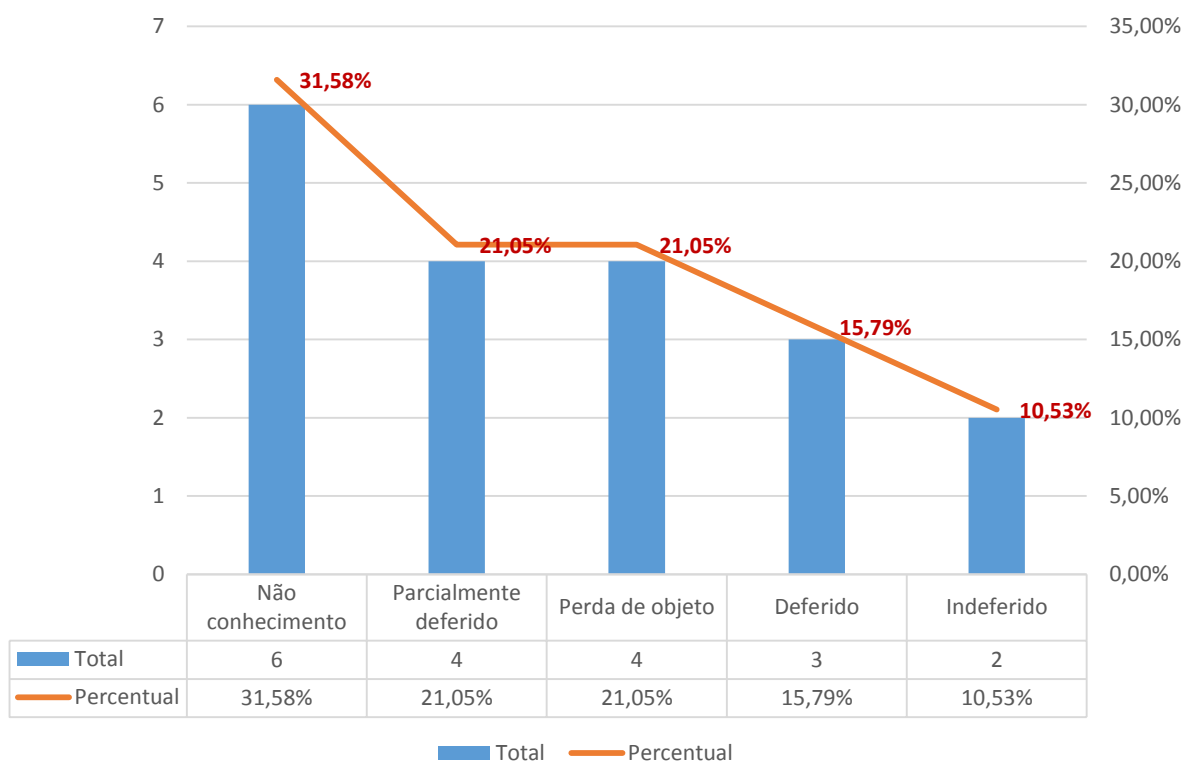
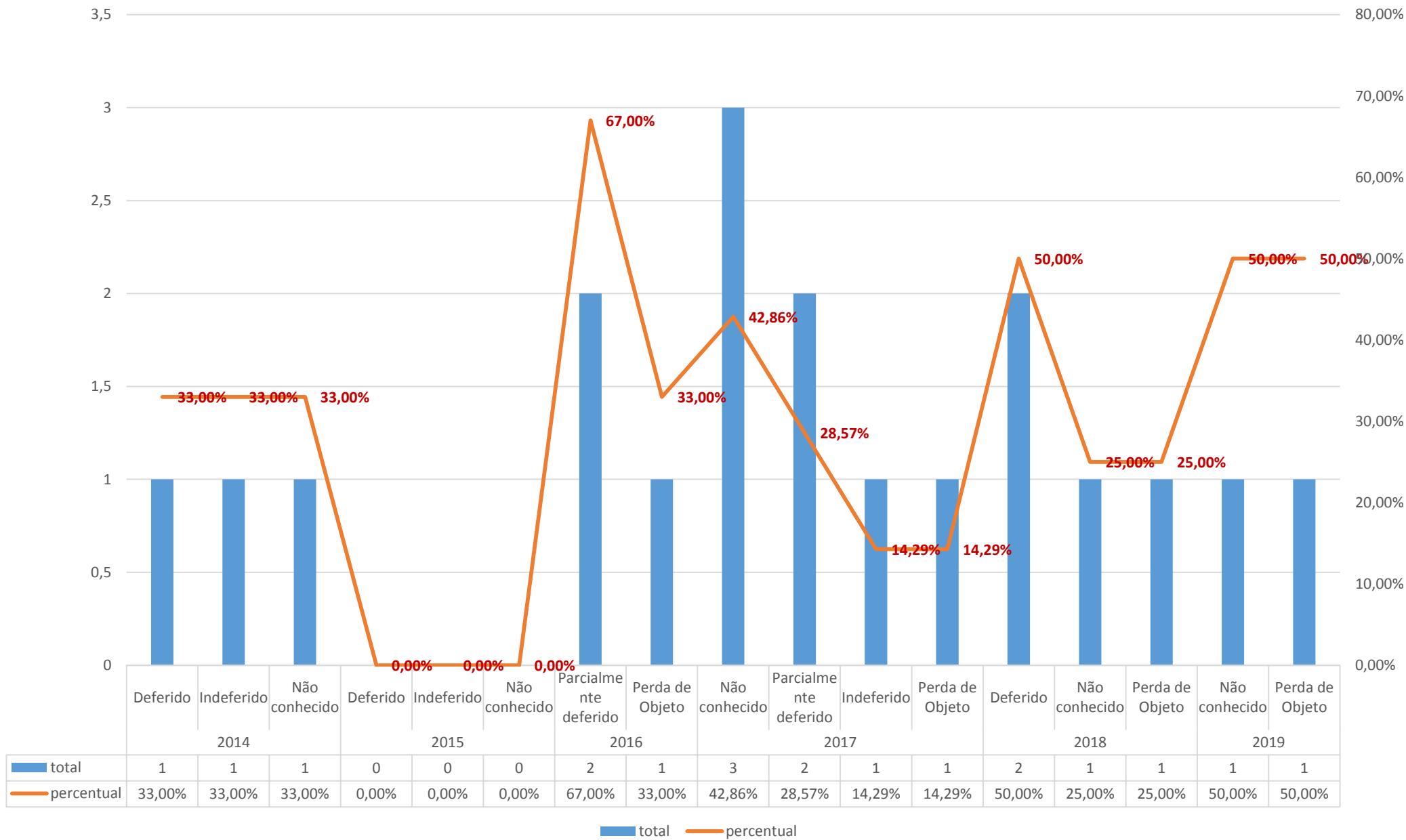




Figura 34. Respostas aos recursos de pedidos de acesso a informação registrados na Embrapa encaminhados à CGU no período de 2014 a 2019 (dados segregados por ano)

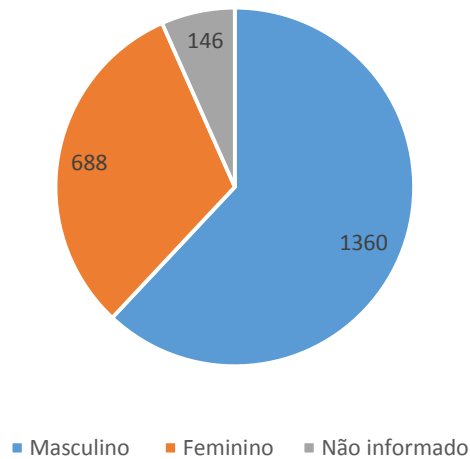


<b>Motivos para interposições de recursos à CGU</b>		
<b>Motivo</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Informação recebida não corresponde à solicitada	9	47,37%
Informação incompleta	6	31,58%
Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	3	15,79%
Outros	1	5,26%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

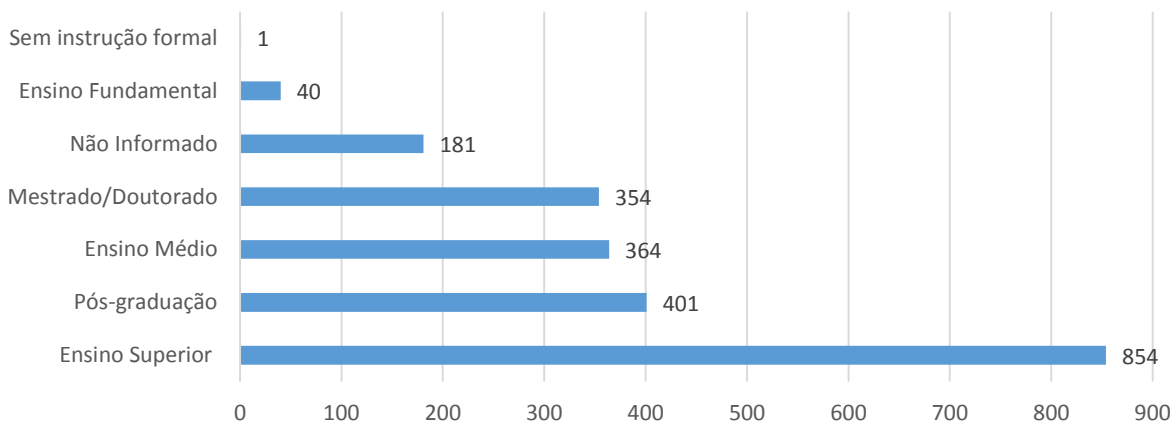
No período considerado (2014 a 2019), houve registro de um recurso encaminhados a Comissão Mista de Reavaliação de Informações — a CMRI, no ano de 2018, cuja resposta foi pelo não conhecimento do referido recurso. Reclamações não foram registradas em todo período considerado.

### **3. PERFIL DOS SOLICITANTES PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA**

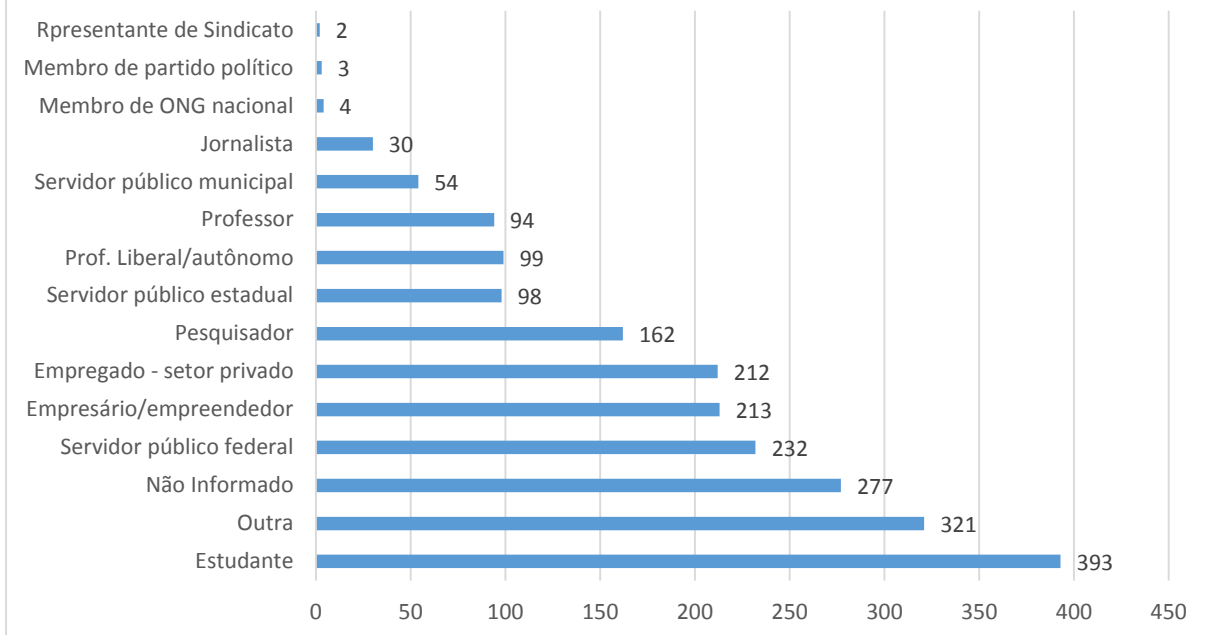
**Figura 35. Quantitativo dos solicitantes, por perfil (gêneros), que registraram pedidos de acesso a informação na Embrapa no período de 2014 a 2019**



**Figura 36. Perfil dos solicitantes pessoa física, por escolaridade, que registraram pedidos de acesso a informação na Embrapa no período de 2014 a 2019**

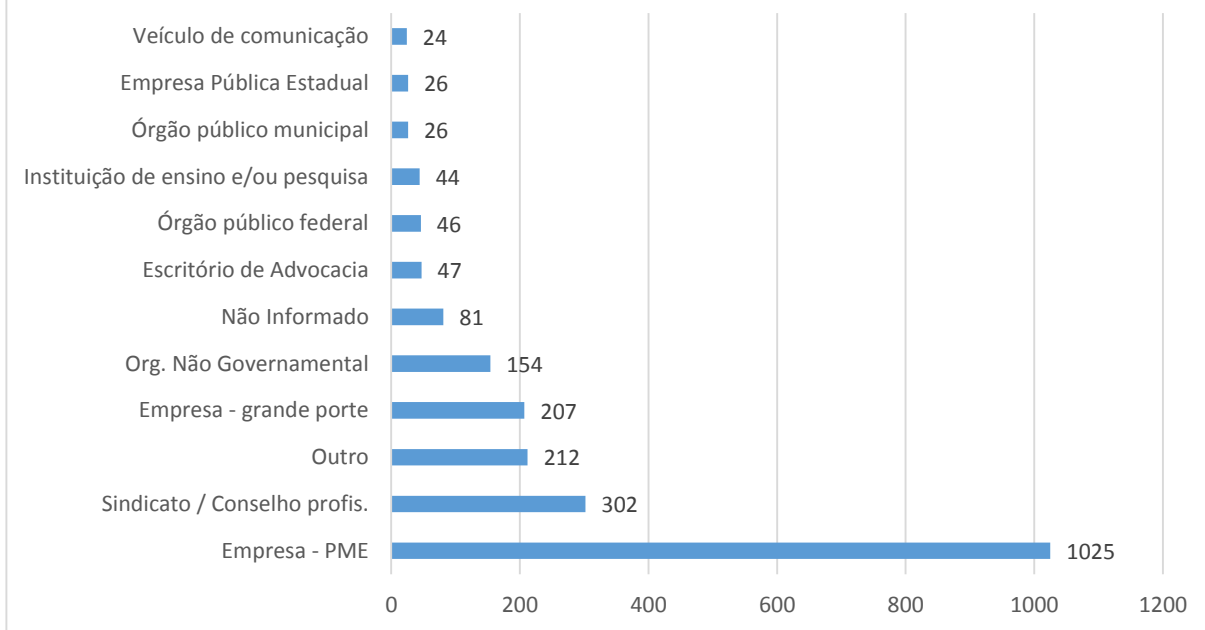


**Figura 37. Perfil dos solicitantes pessoa física, por profissão, que registraram pedidos de acesso a informação na Embrapa no período de 2014 a 2019**

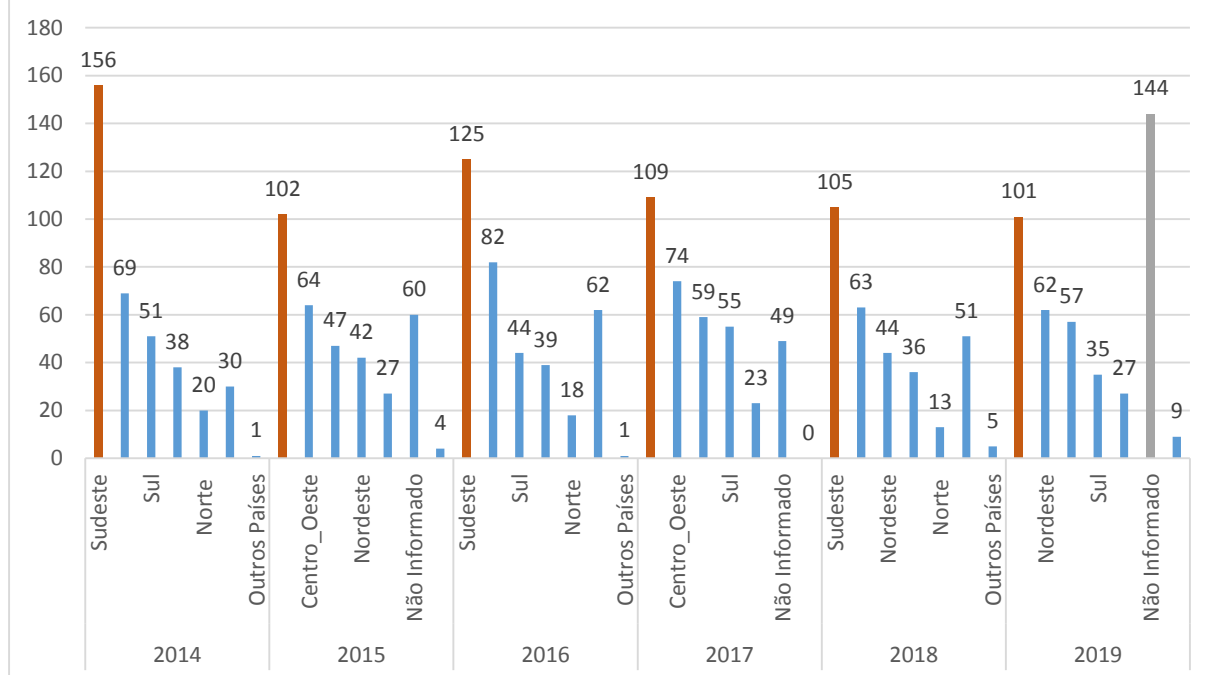


**Figura 38. Perfil dos solicitantes pessoa jurídica que registraram pedidos de acesso a informação na Embrapa no período de 2014 a 2019**

44



**Figura 39. Localização, por região, dos solicitantes que registraram pedidos de acesso a informação na Embrapa no período de 2014 a 2019**



## Relacionamento Institucional da Ouvidoria

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 internas, sem sucesso. Portanto, a Ouvidoria, considerando sua proximidade com a Direção Superior da Empresa — subordina-se diretamente ao Conselho de Administração — CONSAD — 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.

Cabe relatar, entretanto, que lamentavelmente chegam à Ouvidoria demandas internas já peticionadas na esfera judicial. Nesses casos, não cabem mais ações por parte da Ouvidoria. O que foi levado à instância judicial, lá se resolve. Já é instância derradeira. Esse aspecto ainda carece de entendimento mais amplo por parte dos nossos clientes internos, razão pela qual, muitas vezes, veem aí inoperância da Ouvidoria. Um trabalho de amplo esclarecimento está sendo exercitado pela Ouvidoria no intuito de mitigar essa situação.

A questão da independência do Ouvidor em relação ao comando da Empresa, às vezes questionada pelos clientes, também 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.

## ***Ampliação do Âmbito de Atuação da Ouvidoria***

Cabe relatar que em 2018 a Ouvidoria, por decisão judicial, acolheu em seu âmbito, a Comissão de Prevenção e Combate ao Assédio Moral na Embrapa. Essa Comissão é composta por membros eleitos pelos trabalhadores da Embrapa. A Ouvidoria não tem assento na Comissão e a apoia administrativamente como repasse de recursos financeiros, nos limites de seu orçamento e quando solicitado.

## **ASSUNTOS DISCUTIDOS NO EXERCÍCIO ANTERIOR E QUE ESTÃO PENDENTES DE CONSOLIDAÇÃO**

### **1. Normatização**

Visando adequar-se ao Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, esta Ouvidoria teve a iniciativa de desenvolver ação de aprimoramento contínuo dos processos de atendimento, propondo a revisão da normatização de seus procedimentos de atendimento, 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 em todas as Unidades Descentralizadas. Apesar de estruturada na forma, a implantação desse arranjo está sobrestado a aguardar os resultados da revisão da reestruturação administrativa a ocorrer na Empresa.

47

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

Mais uma vez destacamos um tema da 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. Ainda estamos aguardando a manifestação da Presidência da Embrapa em relação ao nosso pedido.

### **3. Processo de Relacionamento com a Sociedade**

De igual modo, e a reforçar os princípios de economicidade e de melhoria contínua na Administração pública a Ouvidoria da Embrapa, juntamente com a Secretaria de Desenvolvimento Institucional, Secretaria Geral — SGE/COR, a elaborou um protocolo de gestão integrada de Serviços, relacionados aos processos de atendimento que possuem interlocução direta com a sociedade (Ouvidoria/Serviço

de Informação ao Cidadão; Serviço de Atendimento ao Cidadão — SAC; Comissão de Ética).

A gestão integrada desses processos foi concebida como estratégia para qualificar e atualizar o potencial das informações processadas pelos serviços, em favor do desenvolvimento institucional (aprendizagem organizacional e melhoria contínua), gerando impacto positivo no Relacionamento com a Sociedade. Essa concepção considera dois aspectos fundamentais:

- reunir em uma plataforma unificada, orientada ao desenvolvimento e a aprendizagem organizacional, os processos relacionados à prestação de serviços ao cidadão;
- constituir uma rede de representantes locais (a serem alocados no Núcleo de Desenvolvimento Institucional das Unidades Descentralizadas) dedicados a refletir e agir para melhorar continuamente os processos, produtos e serviços oferecidos pela Empresa.

Nesse contexto espera-se que este protocolo de gestão integrada propicie:

- Tratamento integrado de manifestações da sociedade
- Favorecer a identificação e tratamento em rede de situações de risco e vulnerabilidades na oferta de produtos, processos e serviços de interesse social pela Empresa
- Contribuir para a qualificação de produtos, processos e serviços a partir das manifestações da sociedade
- Contribuir para a superação de situações de vulnerabilidade

48

As figuras a seguir têm a intenção de resumir a proposta, que ainda está a ser consolidada com as áreas de interesse:



# Definição de um processo de monitoramento

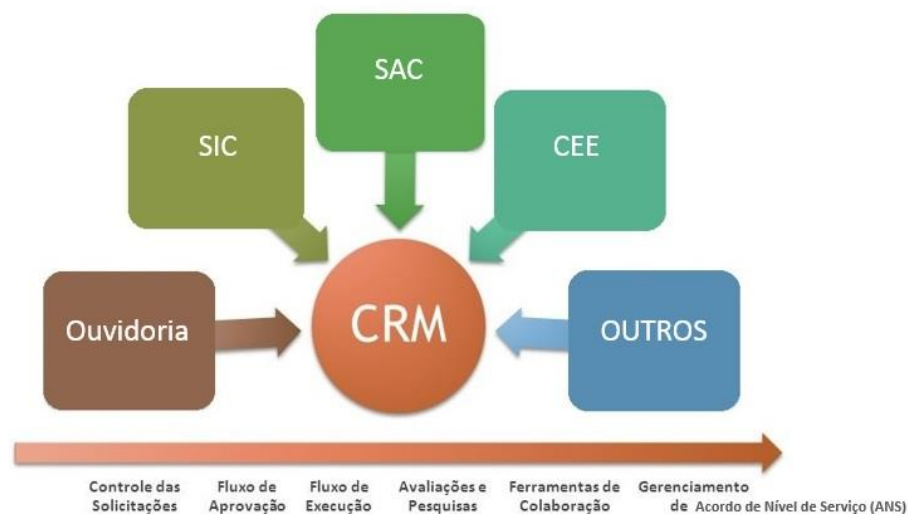


49

Figura 9. Protocolo de Gestão Integrada de Processos de Relacionamento com a Sociedade – Fluxo 1

# Definição de atribuições e fluxos

## Gestão do Relacionamento



50

Figura 10. Protocolo de Gestão Integrada de Processos de Relacionamento com a Sociedade – Fluxo2

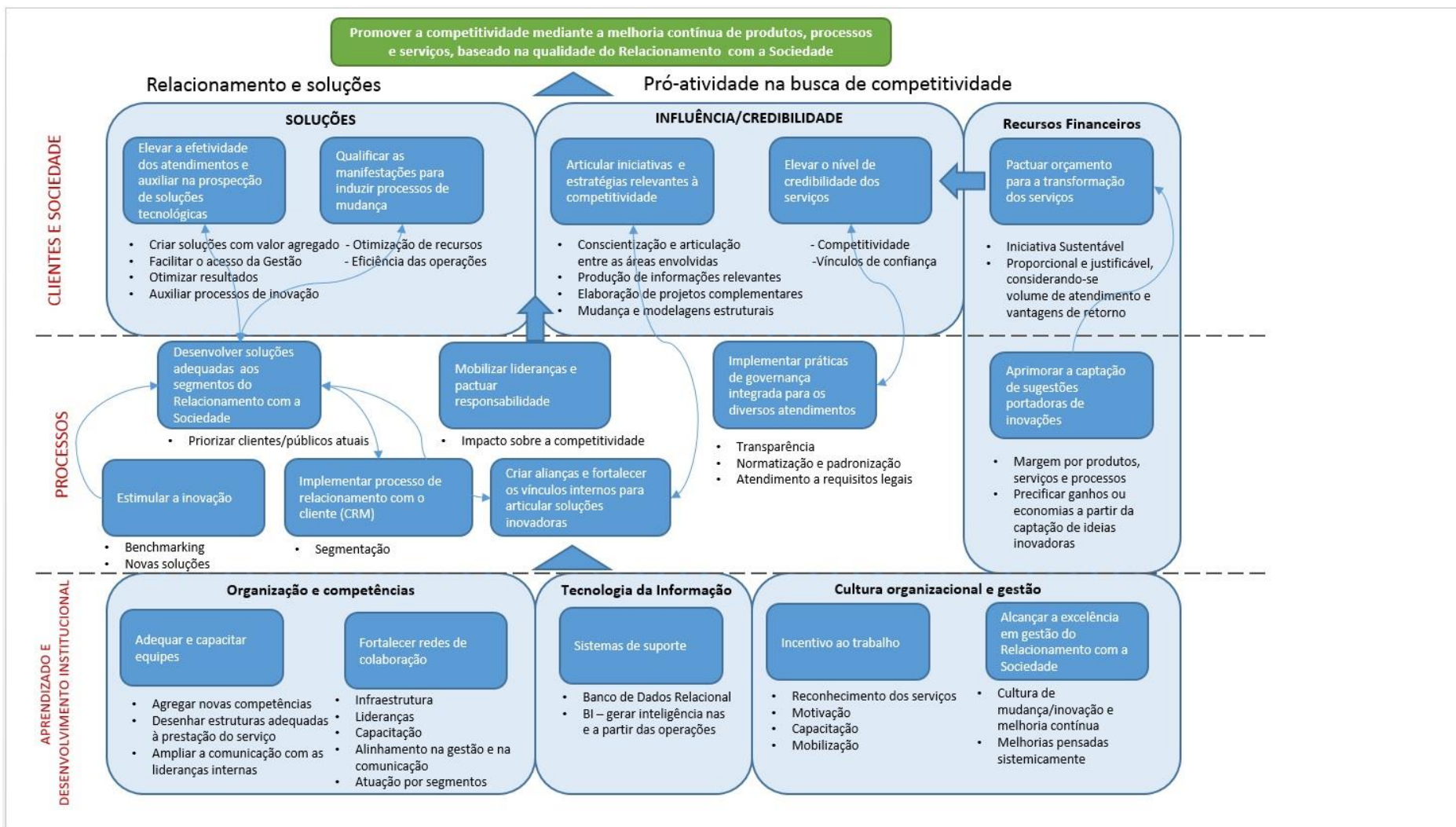


Figura 11. Protocolo de Gestão Integrada de Processos de Relacionamento com a Sociedade – Fluxo3

## 4. Transformação digital de Serviços

Em função dos desafios impostos pelo Código de Usuários dos Serviços Públicos (Lei 13.460/2017), o Estado brasileiro definiu estratégia para dar suporte à simplificação de serviços públicos. A partir da Criação do Portal de Serviços do Governo Federal < <https://www.servicos.gov.br/>>, todos os serviços prestados pelo poder público Federal, deverão alimentar essa base de dados unificada, por meio da qual os usuários dos serviços públicos poderão acessar, utilizar e avaliar os serviços públicos. Neste contexto, em parceria com a Embrapa Gado de Leite e a partir da assinatura de um acordo de cooperação com o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, a Ouvidoria, em parceria com a SGE/CCOR, ao mapear os serviços declarados na Carta de Serviços ao Cidadão da Empresa, definiu o processo de “Solicitação da Análise da Qualidade do Leite”, do Laboratório de Análise da Qualidade de Leite daquela Unidade para ser o piloto de iniciativas de Transformação Digital dos Serviços da Empresa. A iniciativa obteve sucesso e o processo foi publicado no portal de serviços, conforme pode ser visto na figura abaixo.

The screenshot displays the 'Portal de Serviços' interface. At the top, there is a navigation bar with 'BRASIL' and 'Serviços' tabs, and a menu with options like 'Simplifique!', 'Participe', 'Acesso à informação', 'Legislação', and 'Canais'. Below this, a blue header contains a search bar and navigation links. The main content area features a breadcrumb trail: 'SOLICITAR ANÁLISE DA QUALIDADE DO LEITE (QUALI\_LEITE)'. The page title is 'Solicitar análise da qualidade do leite (Quali\_Leite)' under the category 'AGRICULTURA E PECUÁRIA'. A 'Solicitar' button is visible. A section titled 'O que é?' includes social media icons and a detailed description of the service provided by the Laboratório de Qualidade do Leite (LOL).

**Solicitar análise da qualidade do leite (Quali\_Leite)**

Última Publicação: 30/11/2018

**O que é?**

O Laboratório de Qualidade do Leite (LOL) presta serviços de análise de amostras de leite cru para indústrias, cooperativas e produtores rurais. Integra a Rede Brasileira de Laboratórios de Controle de Qualidade de Leite (RBQL), criada pelo Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (Mapa). Apresenta em seu quadro de pessoal profissionais altamente qualificados e treinados. Os resultados obtidos servem a diferentes propósitos, como avaliar a composição e qualidade higiênica do leite produzido e a situação da mastite subclínica no rebanho, além de dar suporte à identificação de problemas nutricionais e de manejo para melhor gerenciamento dos sistemas de produção. O Laboratório efetua análises em amostras de leite cru para: 1. composição centesimal, com quantificação de gordura, proteína, lactose, sólidos totais e ureia; 2. contagem de células somáticas (CCS) e 3. contagem total de

### **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 ano de 2019, vale observar que dos 426 pedidos de informação recebidos, foram solicitadas 32 prorrogações, o que corresponde a 7,28% do total dos pedidos. 3 (três) foram indeferidos e 19 originaram recursos de 1ª instância.