

OUVIDORIA
EMBRAPA
2018

Relatório de
Atividades do
Ano de 2018

Embrapa

Brasília, dezembro de 2018

Equipe da Ouvidoria

Ouvidor

Zenilton de Jesus Gayoso Miranda Brasil

Equipe do Serviço de Ouvidoria

Francisco Ribeiro Marques (mat. 081907) — ramal 4075

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

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

Equipe de Suporte

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

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

Equipe de Serviço de Informação ao Cidadão — SIC

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

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

Vaneska Nicásio Braga (mat. 311218) – ramal 1960

2

Sumário

<i>Introdução</i>	<i>04</i>
<i>Análise das Manifestações Registradas pela Ouvidoria</i>	<i>05</i>
<i>Painéis e Relatórios Públicos</i>	<i>14</i>
<i>Relacionamento Institucional da Ouvidoria</i>	<i>28</i>
<i>Ações de Capacitação</i>	<i>29</i>
<i>Ações Gerenciais de Aperfeiçoamento</i>	<i>30</i>
<i>Monitoramento da Lei de Acesso a Informação — SIC</i>	<i>36</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 ano de 2018.

Os registros no exercício de 2018, foram classificados de acordo com a natureza das manifestações apresentadas. O Gráfico II abaixo mostra essa distribuição. Os pedidos de Acesso à Informação através do e-SIC perfazem mais da metade das manifestações. Considerando tão somente os Serviços de Ouvidoria, as solicitações, reclamações e denúncias foram as mais frequentes, seguidas pelas sugestões e elogios. As solicitações expressam pedidos de informação, visitas técnicas, pedidos de celeridade nas análises jurídicas e emissão de pareceres. 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 a 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. Quando há a identificação do denunciante, a Ouvidoria pode, se solicitado, garantir a reserva de identidade do mesmo, conforme Instrução Normativa nº 1, de 24 de junho de 2014, da Ouvidoria Geral da União - OGU.

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

Estas manifestações, direta ou indiretamente contribuem para eficiência dos serviços públicos, o aprimoramento institucional e a consolidação da gestão participativa. Vale destacar em 2018, 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. Com relação a origem das manifestações, conforme Tabela II e Gráfico II, preponderam os clientes externos com 87,66% e os clientes internos 12,34%. Percebemos que desde a criação da Lei de Acesso a Informação em 2013, houve um acentuado aumento de demandas externas.

LINHA DO TEMPO DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DA EMBRAPA 2013 — 2018



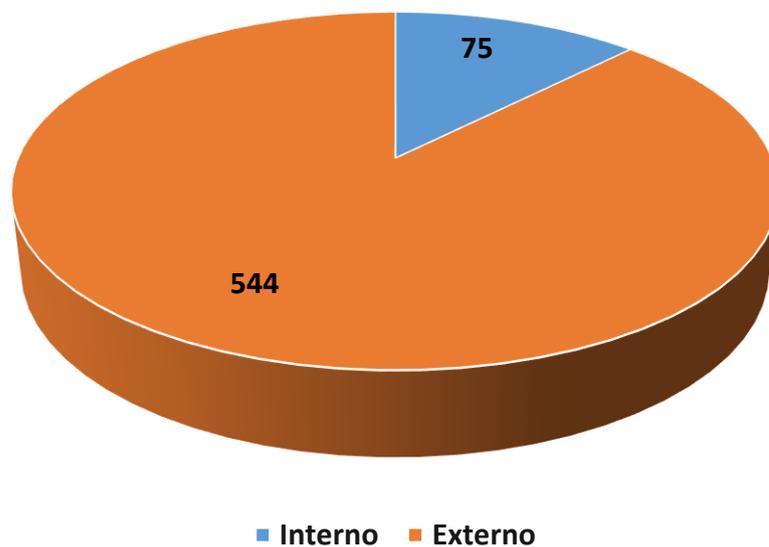
DESAFIOS E RESULTADOS 2017				
DESAFIOS	NECESSIDADE	AÇÃO	ALINHAMENTO	RESULTADO
Aplicar o processo de mediação de conflitos para mitigação riscos nas relações interpessoais dos empregados	Adequação de procedimentos à Legislação em vigor	Elaborar e aplicar procedimento com o auxílio das áreas interessadas (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 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

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 a ser 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

Tabela I — Quantitativo de manifestações por público, registrado na Ouvidoria da Embrapa no exercício de 2018

Público	Quantidade	%
Interno	75	12,12
Externo	544	87,88
Total	619	100,00

Gráfico I. Quantitativo de manifestações por público, registrado na Ouvidoria da Embrapa no exercício de 2018.



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 dos órgãos federais, 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) as manifestações são registradas no e-Ouv e através dele passam a ter devido tratamento.

Tabela II. Histórico do quantitativo de manifestações feitas na Ouvidoria da Embrapa no período de 2014 a 2018, por tipo de manifestação.

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

9

Gráfico II. Histórico do quantitativo de manifestações feitas na Ouvidoria da Embrapa no período de 2014 a 2018, por tipo de manifestação.

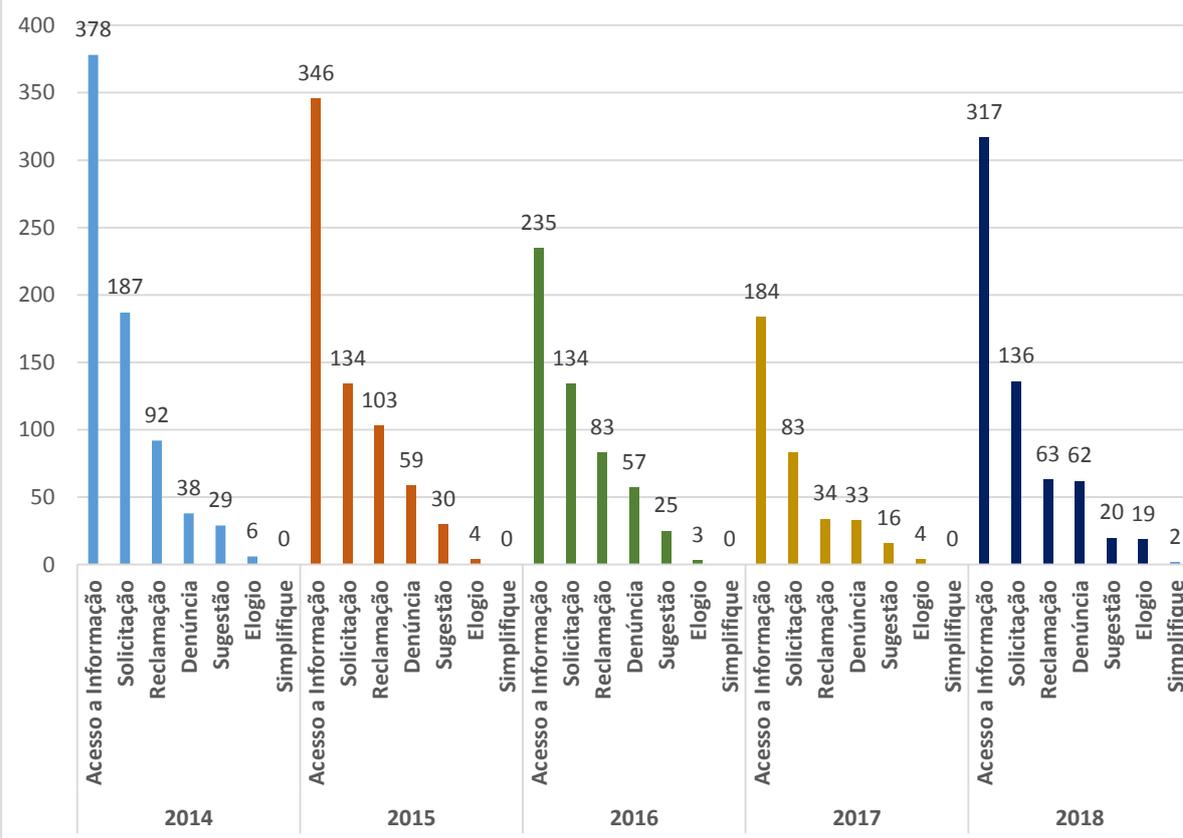
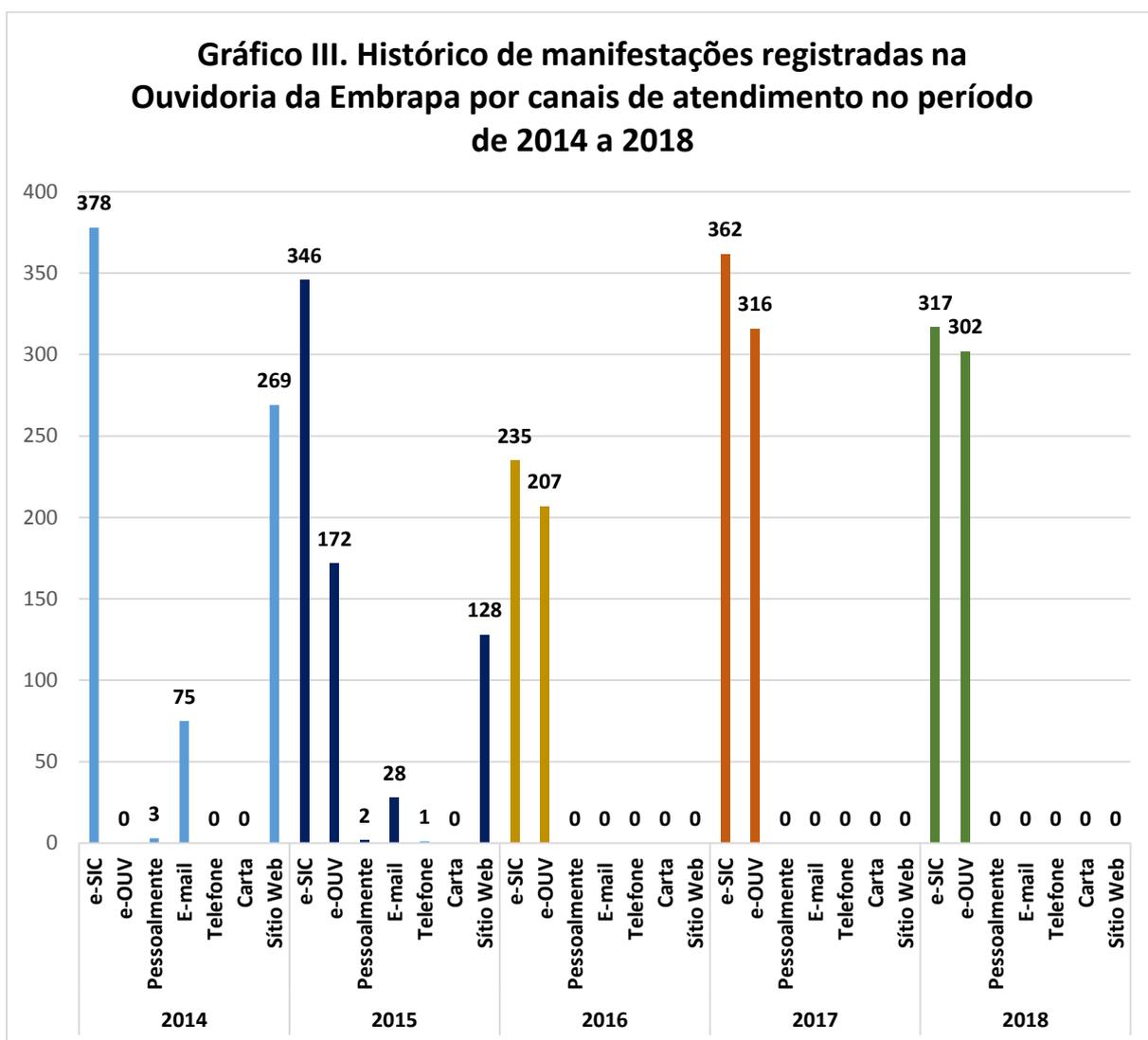


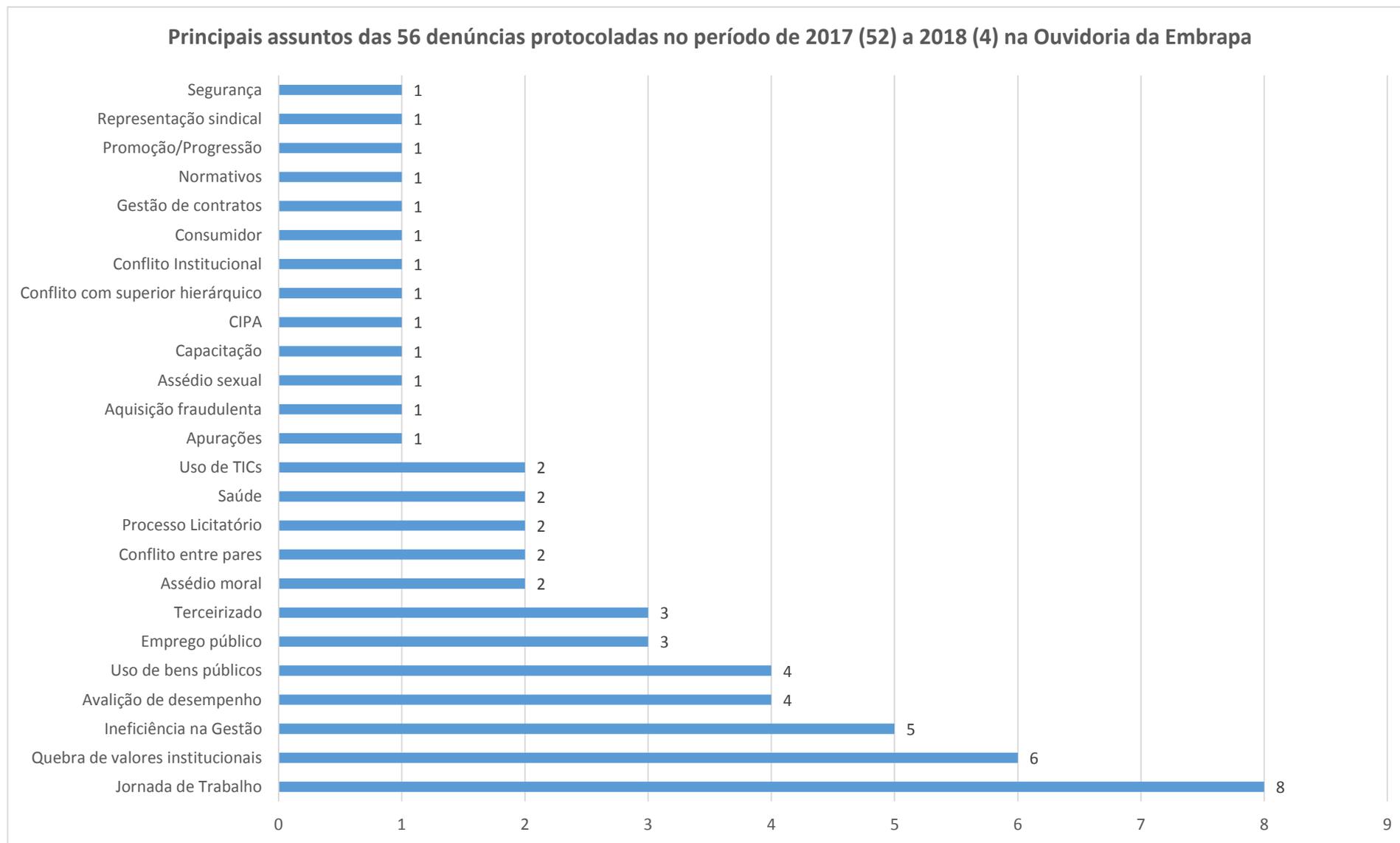
Tabela III. Histórico de manifestações registradas na Ouvidoria da Embrapa por canais de atendimento no período de 2014 a 2018

Canais de Atendimento	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%
e-SIC	378	52,13	346	51,10	235	53,67	362	53,40	317	51,21
e-OUV	0	0	172	25,40	207	46,33	316	46,60	302	48,79
Pessoalmente	3	04,31	2	0,29	0	0	0	0	0	0
E-mail	75	10,34	28	4,17	0	0	0	0	0	0
Telefone	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Carta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sítio Web	269	37,10	128	18,90	0	0	0	0	0	0
Total	725	100	677	100	442	100	678	100	619	100

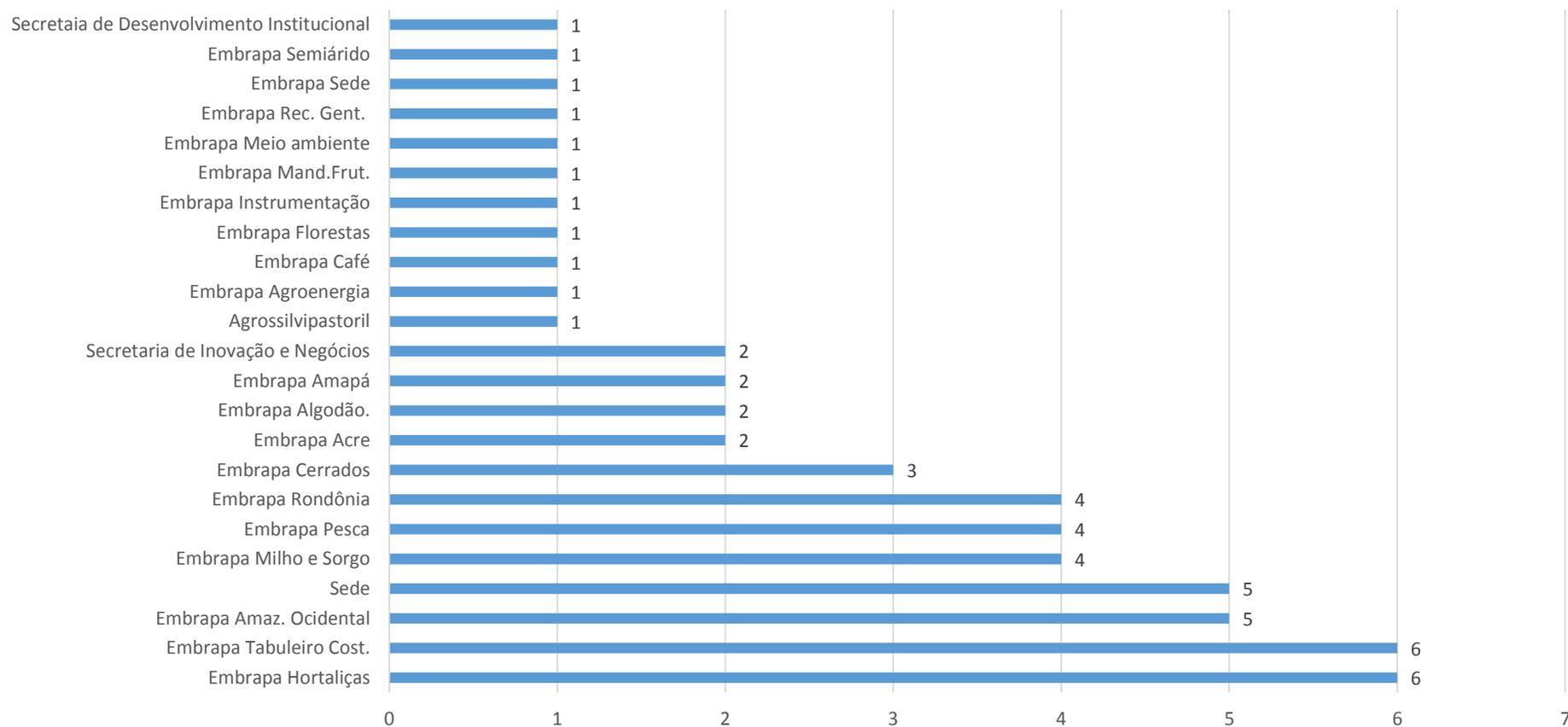
Gráfico III. Histórico de manifestações registradas na Ouvidoria da Embrapa por canais de atendimento no período de 2014 a 2018



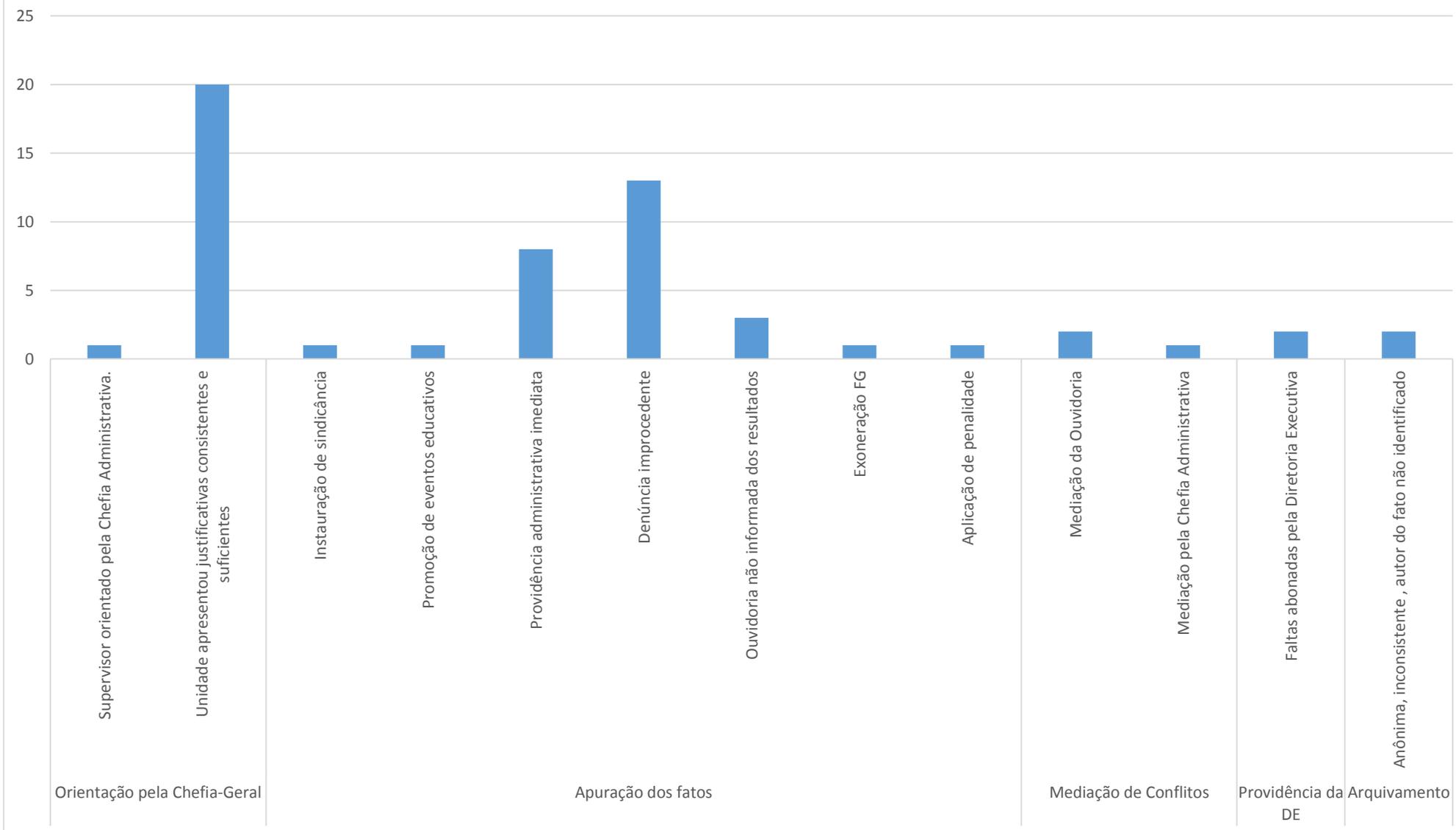
PERFIL DO TRATAMENTO DE DENÚNCIAS no período de 2017 a 2018



Unidades da Embrapa envolvidas nas 56 denúncias protocoladas na Ouvidoria da Embrapa no período de 2017 a 2018



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

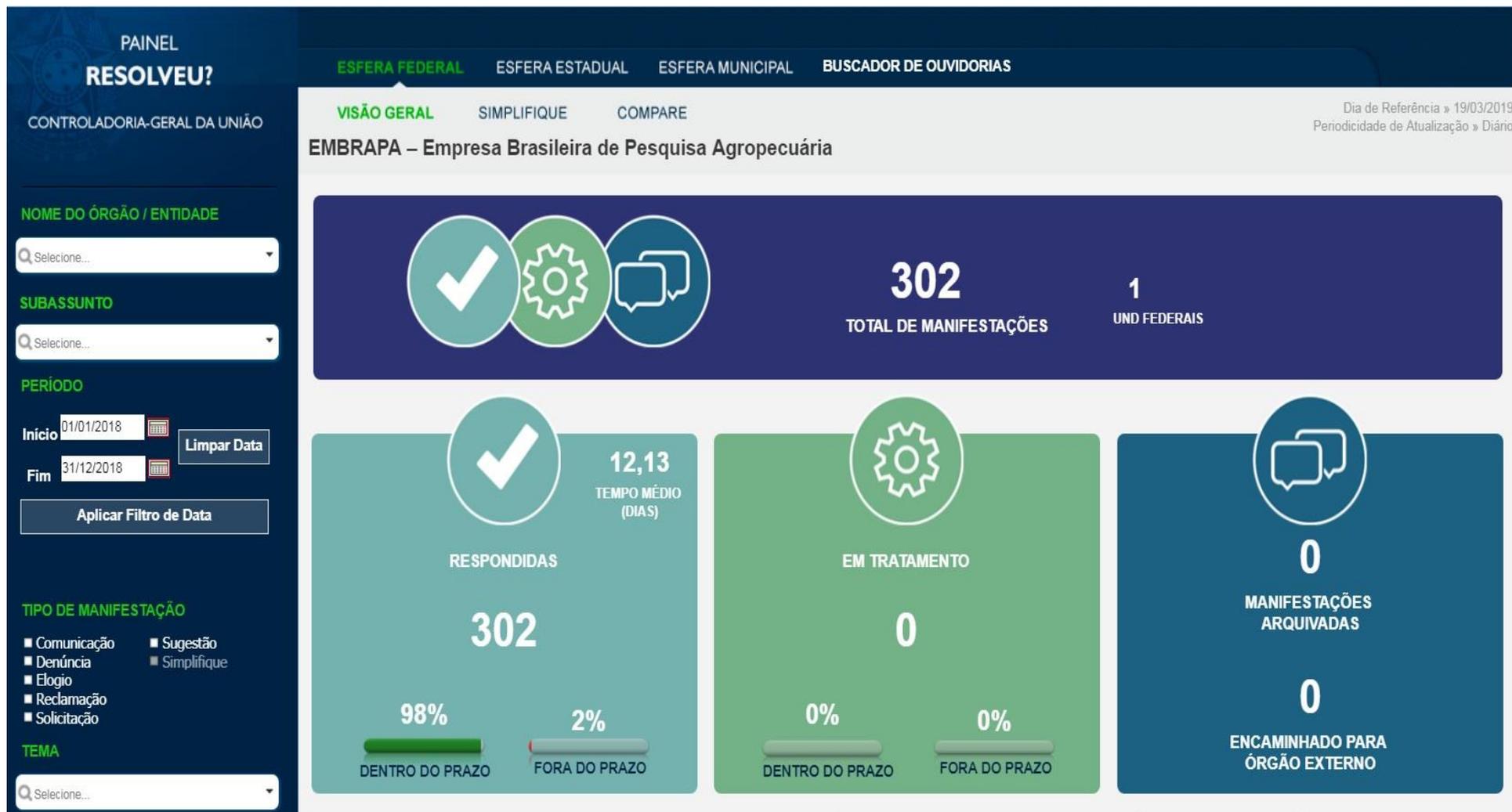


Painéis e Relatórios públicos

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, mias 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 e as possibilidades de aplicação de penalidades ao agente público que descumprir as disposições legais, agarantem ao cidadão segurança para se relacionar com a Administração Pública, por intermédio da Ouvidoria, indepenente do meu que esco-lheu paa o regitro 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 painés e relatórios públicos para acompanhamento das atividades relacionadas ao Acesso a Informação e às atividades de ouvidoria.

Exemplo é o painel sítio web “Painel Resolveu?”, no qual o cidadão pode acompanhar uma série de indicadores de desempenho das Ouvidoria. Em caráter ilustrativo, demonstraremos na sequência aqueles que dizem respeito às atividades de Ouvidoria e postriormente aqueles que dizem respeito ao Acesso a Informação. O Acesso foi feito em 15/01/2018 em <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.html>.



15

Figura 1. Painel Resolveu. Indicadores de eficácia.

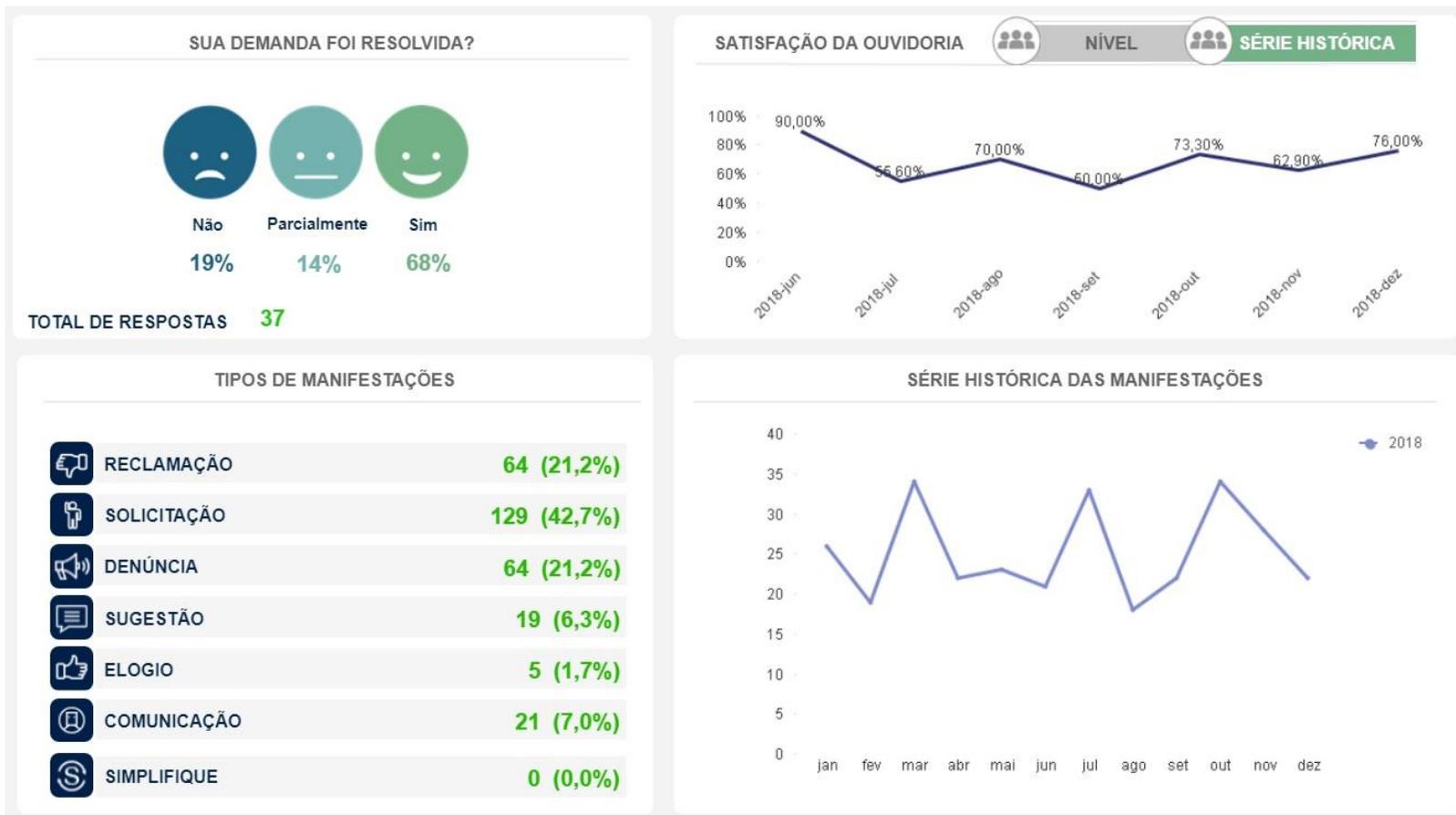


Figura 2. Painel Resolveu: Indicadores de Efetividade e Histórico

RANKING



ASSUNTOS



QUANTIDADE



TEMPO

Assuntos mais Demandados



Assunto

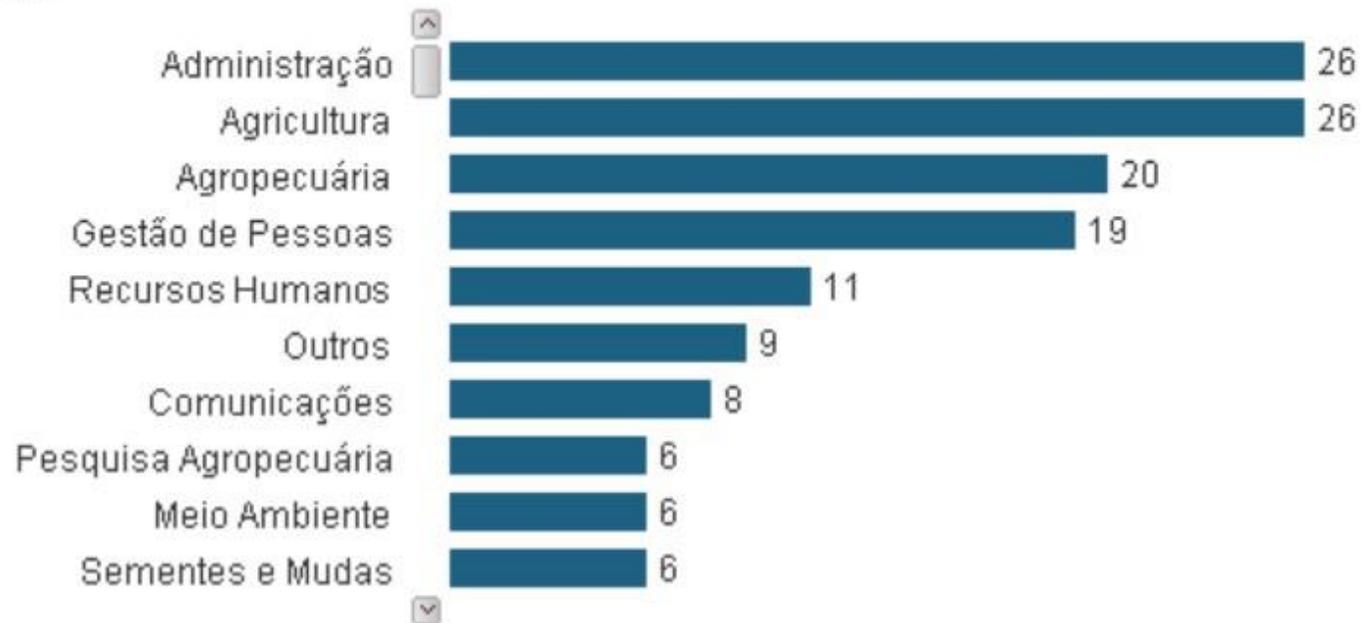


Figura 3. Painel ResOLVE: Assuntos

RANKING



ASSUNTOS



QUANTIDADE



TEMPO

Órgãos por tempo de atendimento



Órgão



Figura 4. Painel Resolveu: Tempo de atendimento

PERFIL DO CIDADÃO



Qtd de Solicitantes por Faixa Etária

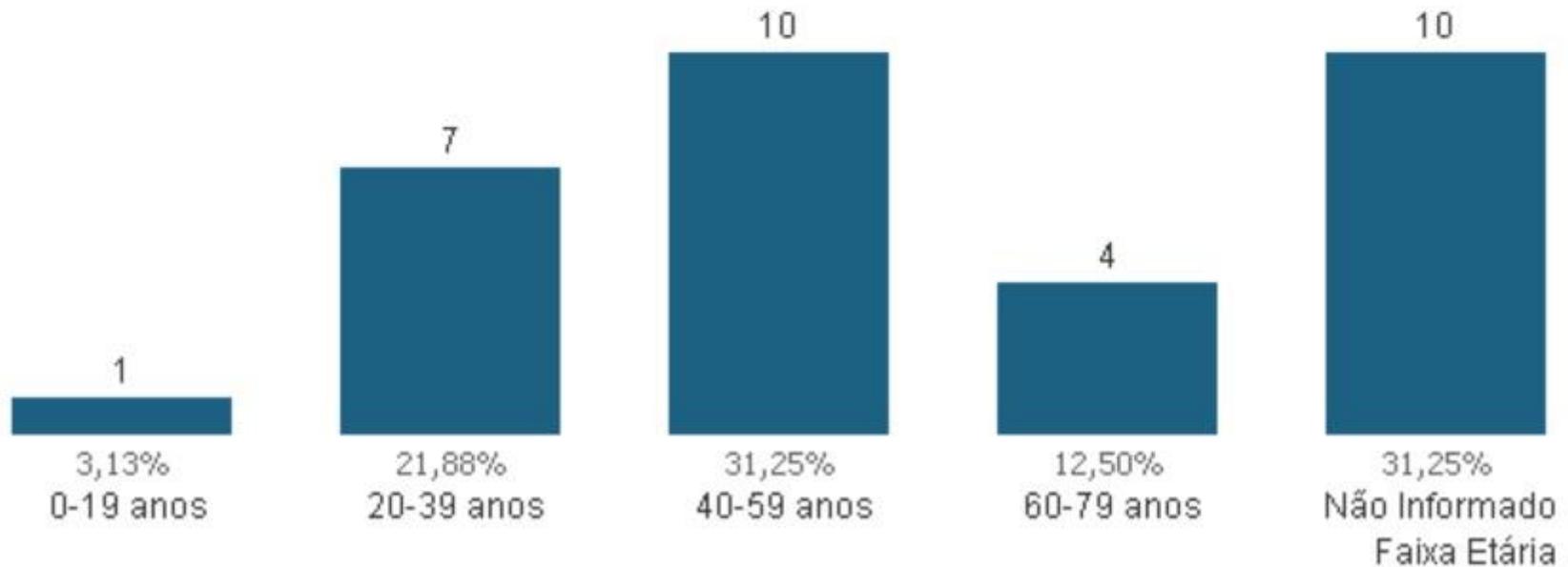
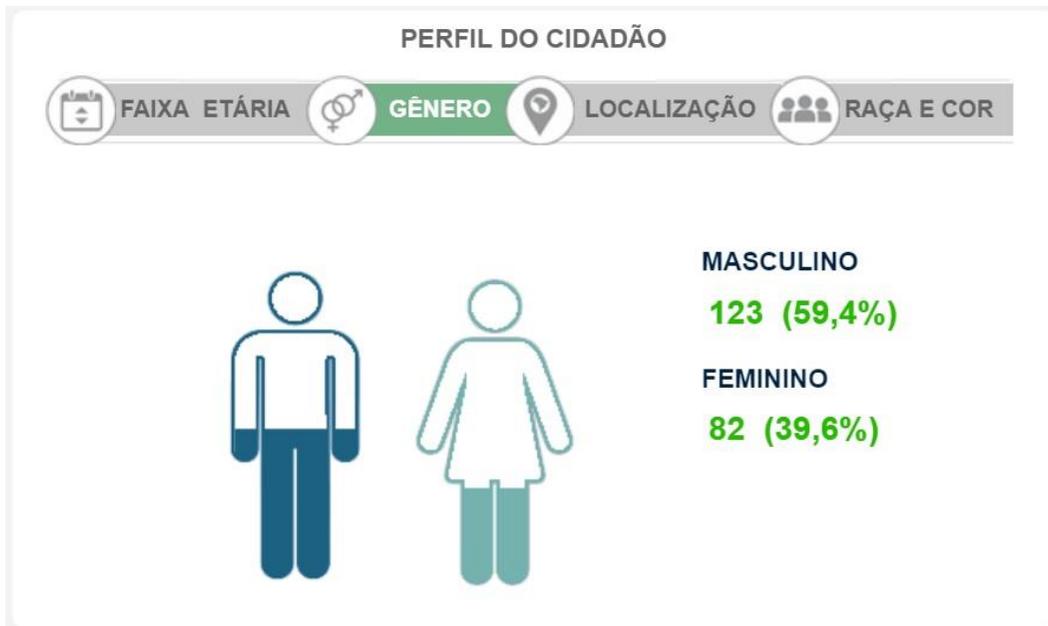
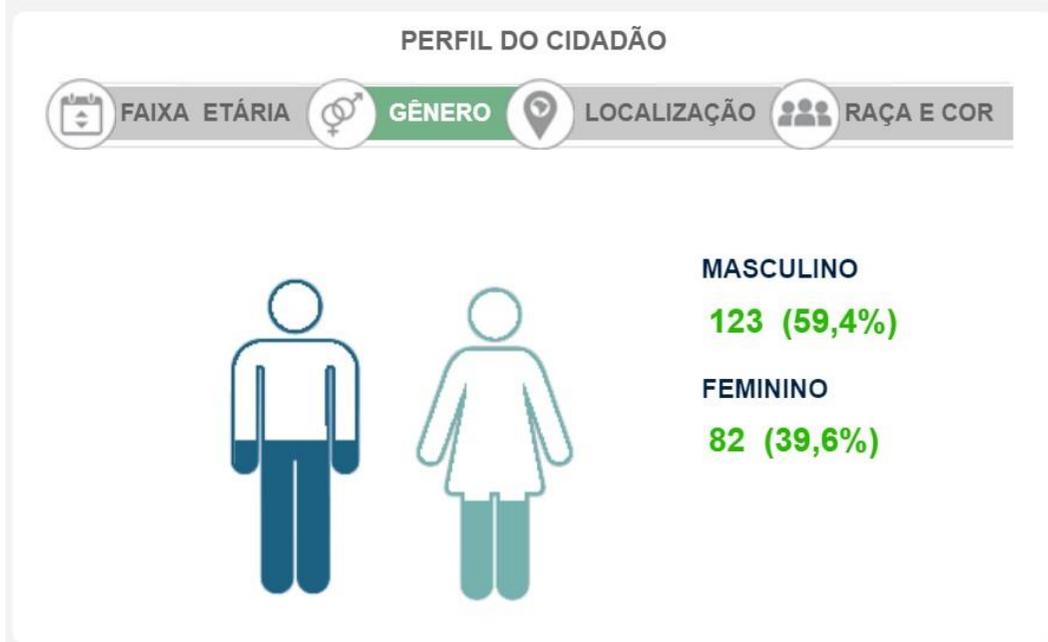


Figura 5. Painel Resolveu: Perfil do Cidadão — Faixa Etária

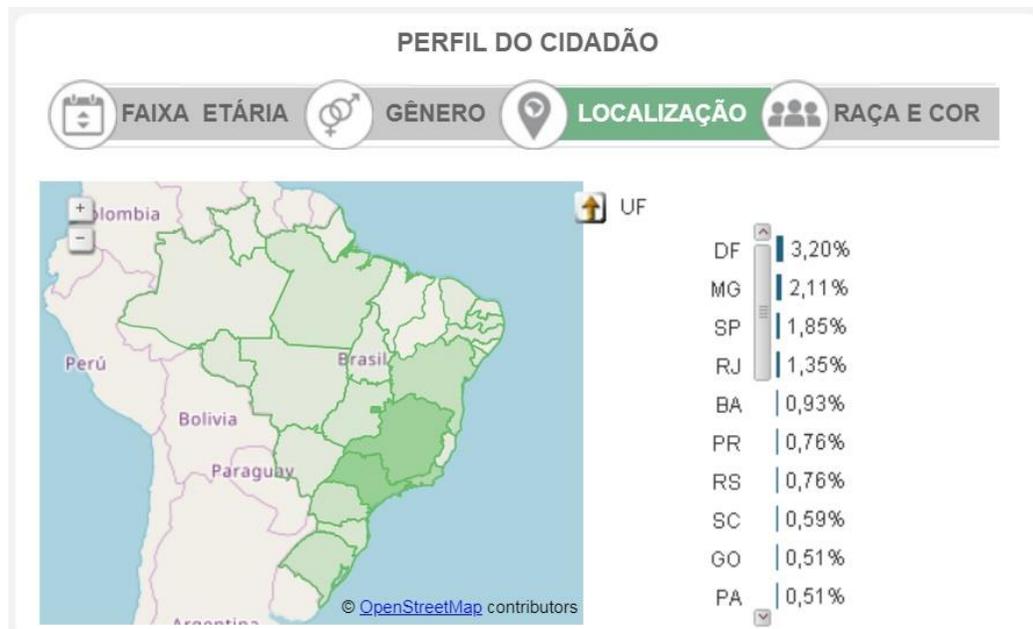


Universo de 302 usuários (2018)

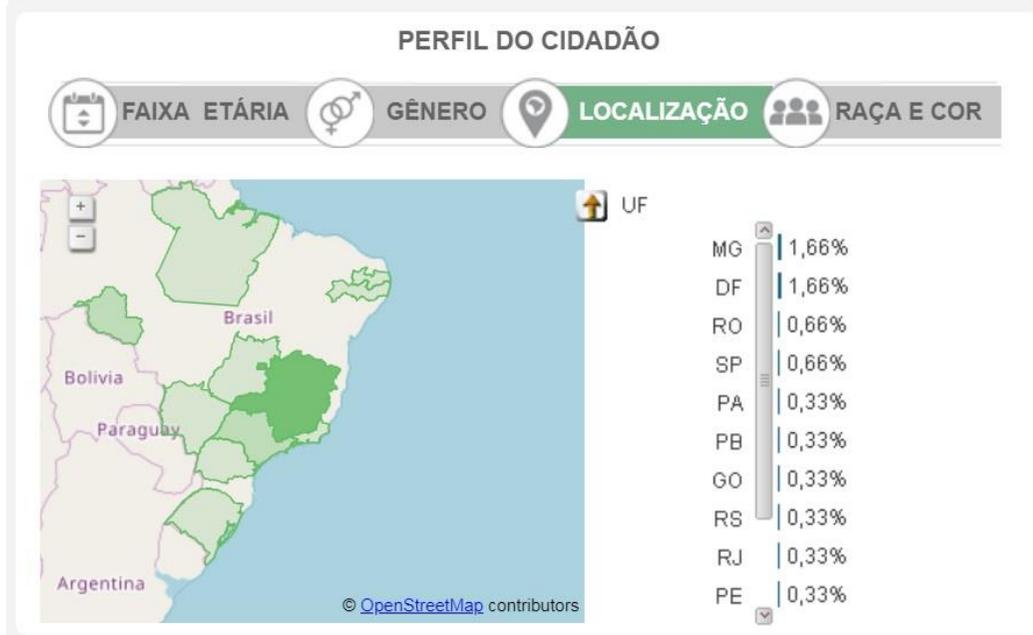


Universo de 1.187 usuários (2015 a 2019)

Figura 6. Painel Resolveu: Perfil do Cidadão — Gênero

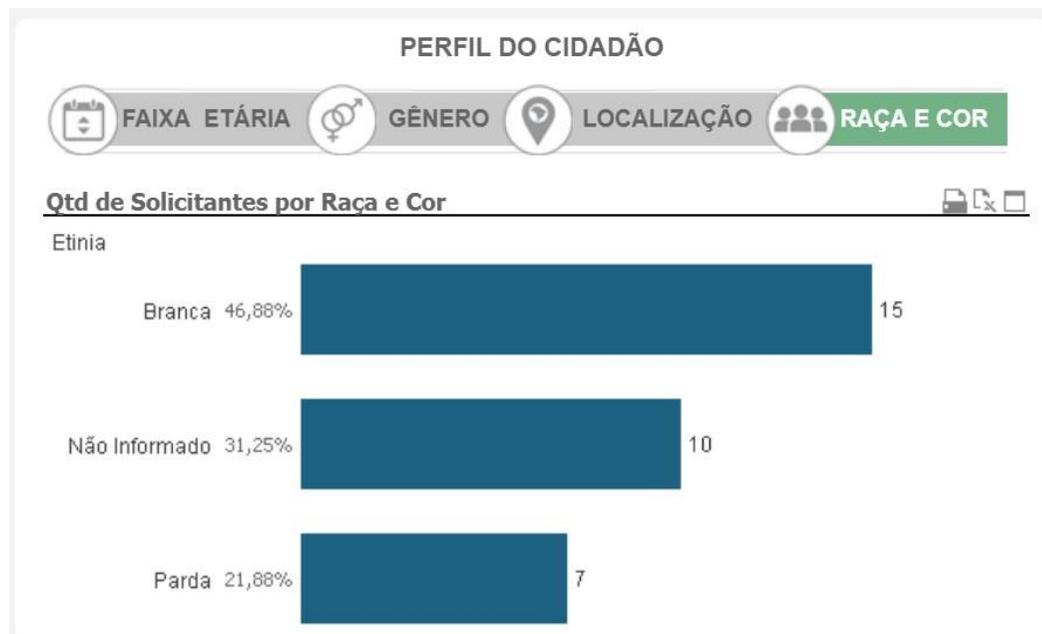


Universo de 302 usuários (2018)

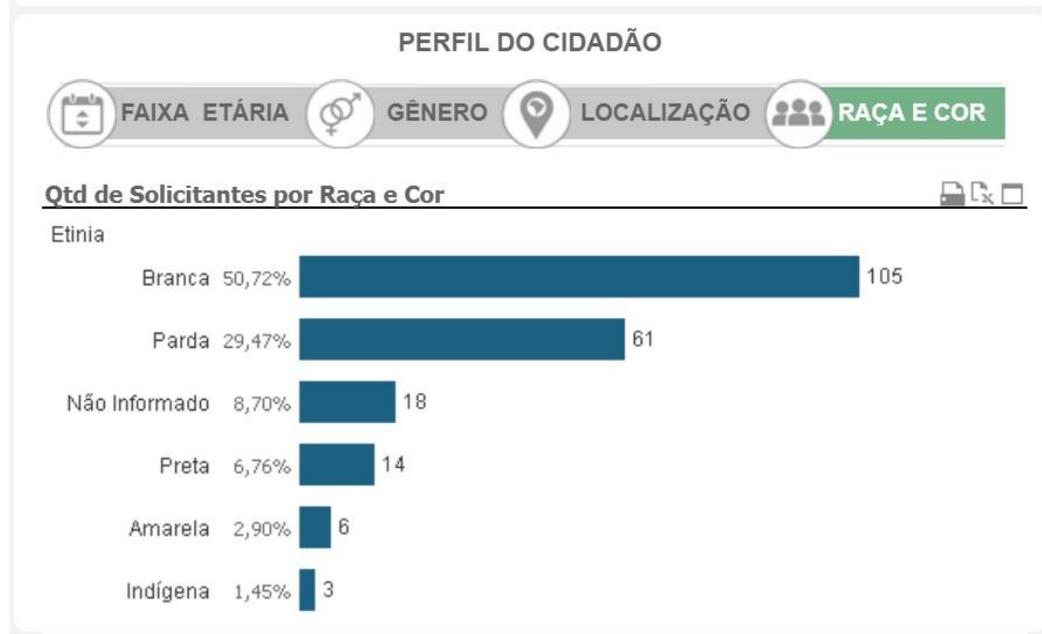


Universo de 1.187 usuários (2015 a 2019)

Figura 7. Painel Resolveu: Perfil do Cidadão — Localização



Universo de 302 usuários (2018)



Universo de 1.187 usuários (2015 a 2019)

Figura 8. Painel Resolveu: Perfil do Cidadão — Raça e Cor

Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes — Período 1/2018 a 12/2018

(*) 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>. 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 com os uma série de documentos criados pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle.

1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos:

317

Média mensal de pedidos:

26,42

23

2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

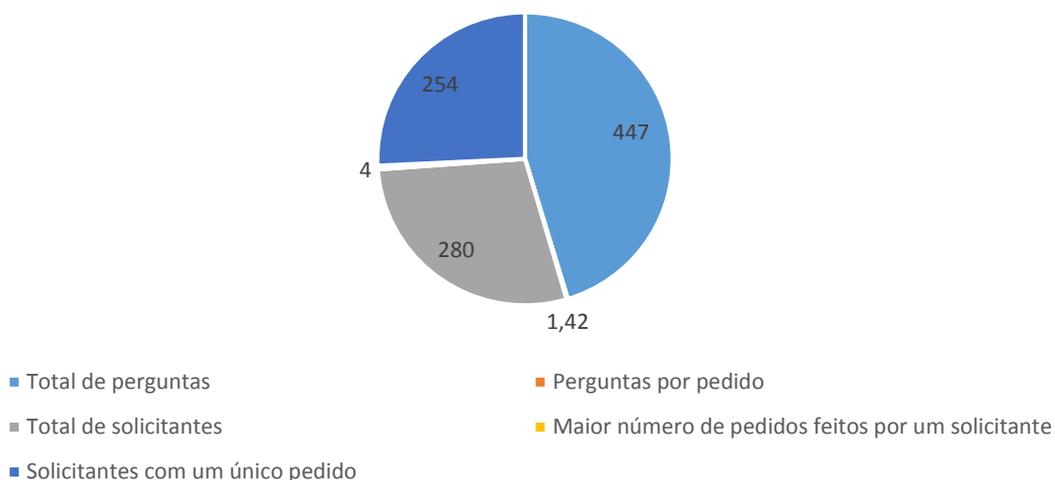
Respondidos

317

Em tramitação no prazo

0

Gráfico IV. Características dos pedidos de acesso à informação registrados na Ouvidoria da Embrapa em 2018

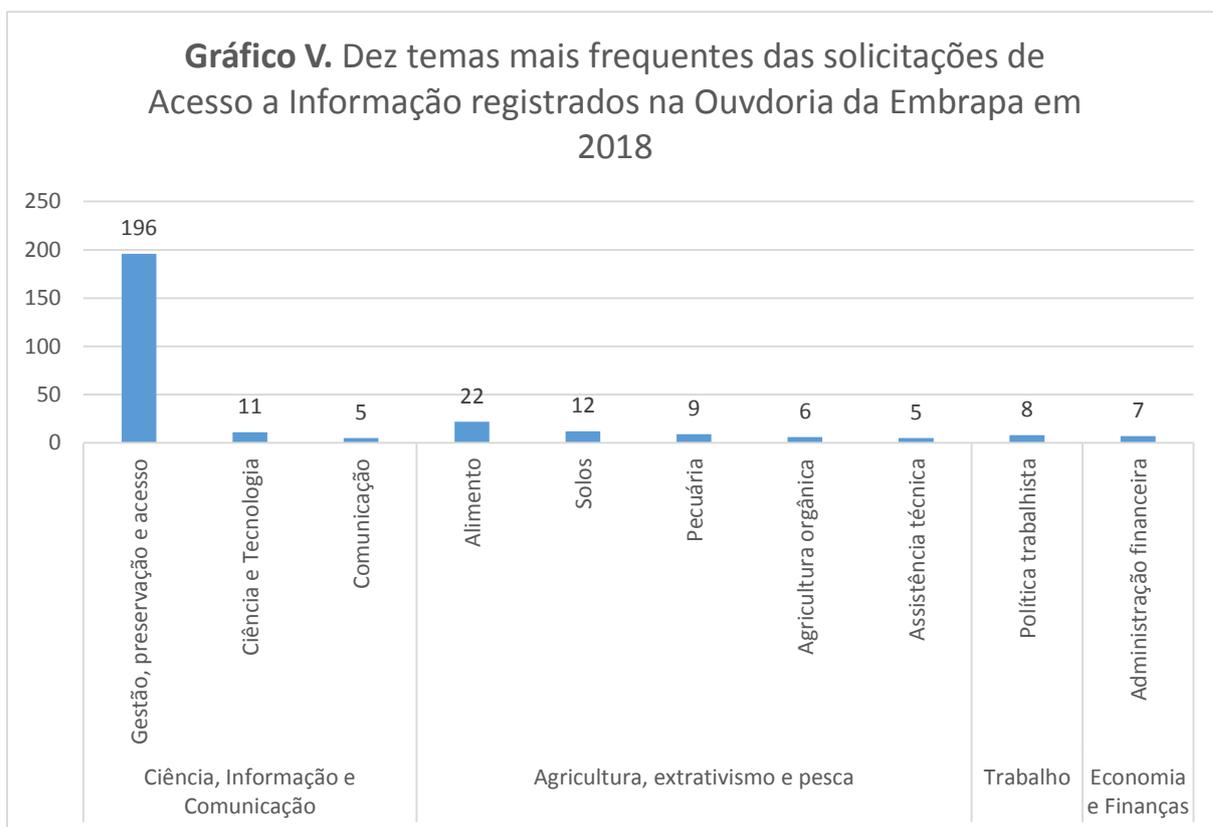


3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta

9,20 dias

Prorrogações: Quantidade 27 (% dos pedidos 8,52%)



Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	1	100,000%	0,32%
TOTAL:	1	100,000%	0,32%

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	316	99,68%
Correspondência física (com custo)	1	0,32%

25

4. Perfil dos solicitantes

Gráfico VI. Perfil dos solicitantes que registraram pedidos de acesso a informação na Ouvidoria da Embrapa

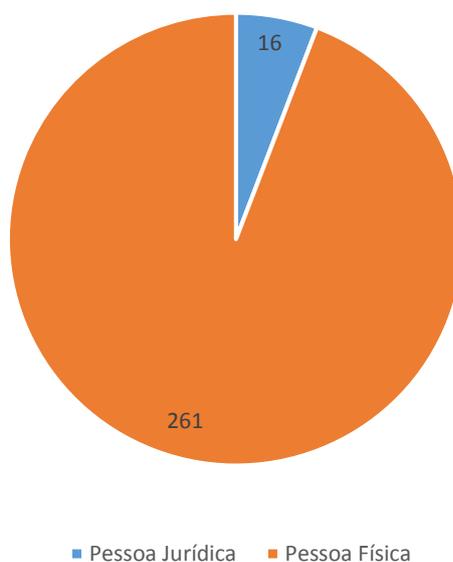
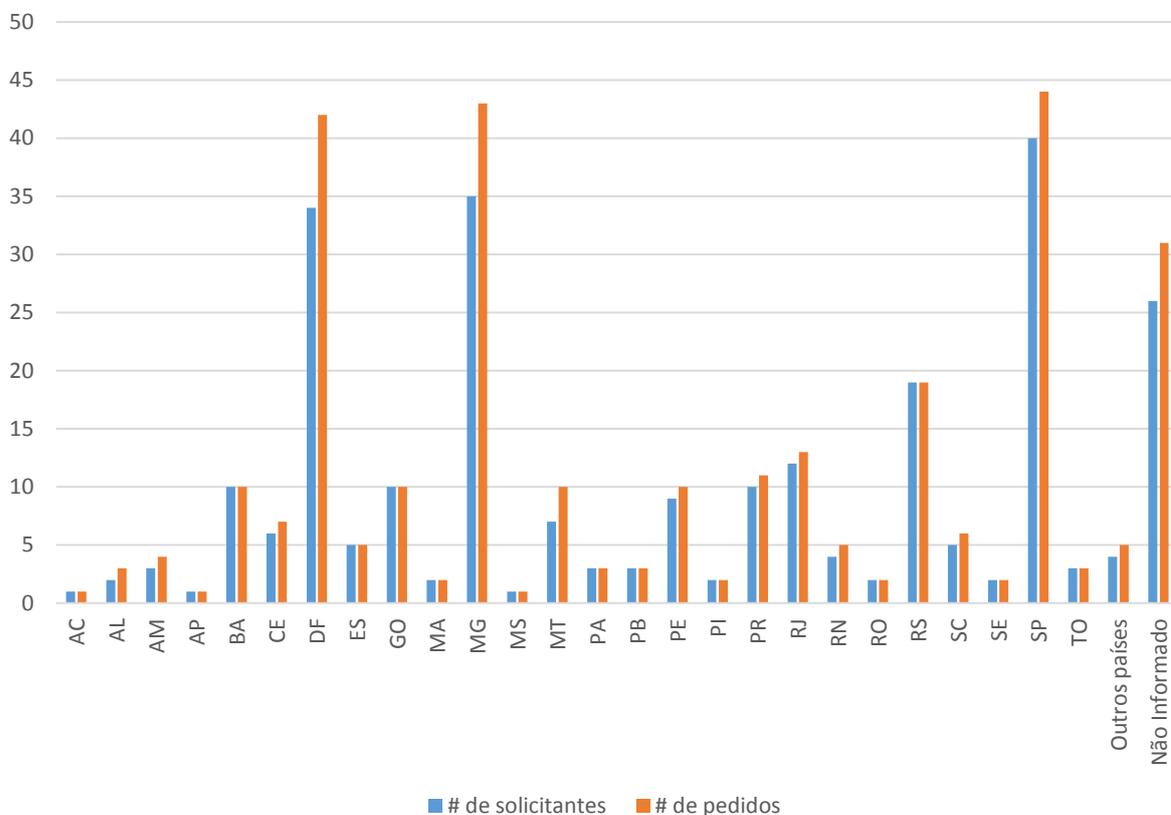


Gráfico VII. Localização dos solicitantes que registraram pedidos de acesso a informação na Ouvidoria da Embrapa. Total de pedidos e total de pedidos por localização



Perfil dos solicitantes pessoa física

Gráfico VIII. Perfil dos solicitantes - pessoa física - que registraram pedidos de acesso a informação em 2018 na Ouvidoria da Embrapa - Gênero

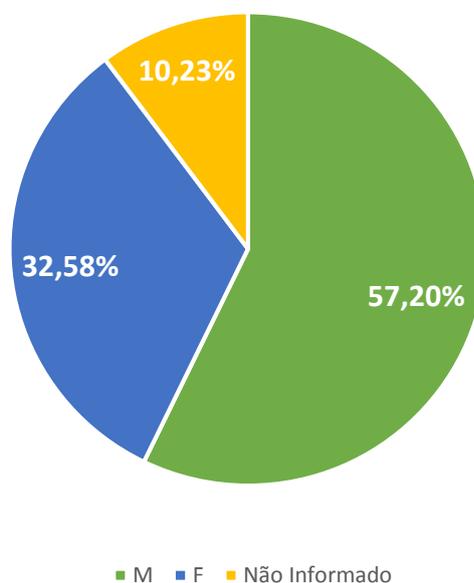


Gráfico IX. Perfil dos solicitantes - pessoa física - que registraram pedidos de acesso a informação em 2018 na Ouvidoria da Embrapa - Escolaridade

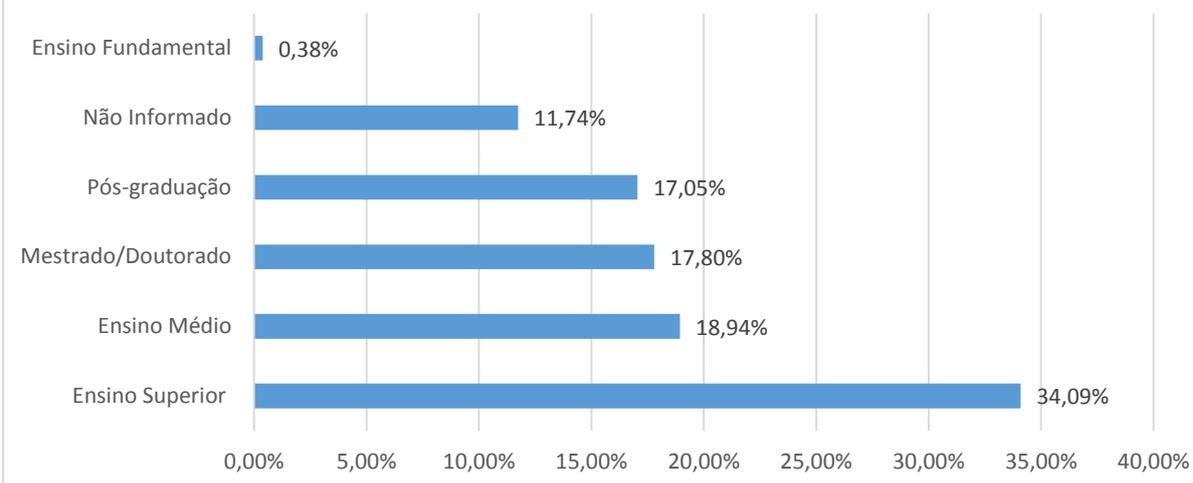


Gráfico X. Perfil dos solicitantes - pessoa física - que registraram pedidos de acesso a informação em 2018 na Ouvidoria da Embrapa - Profissão

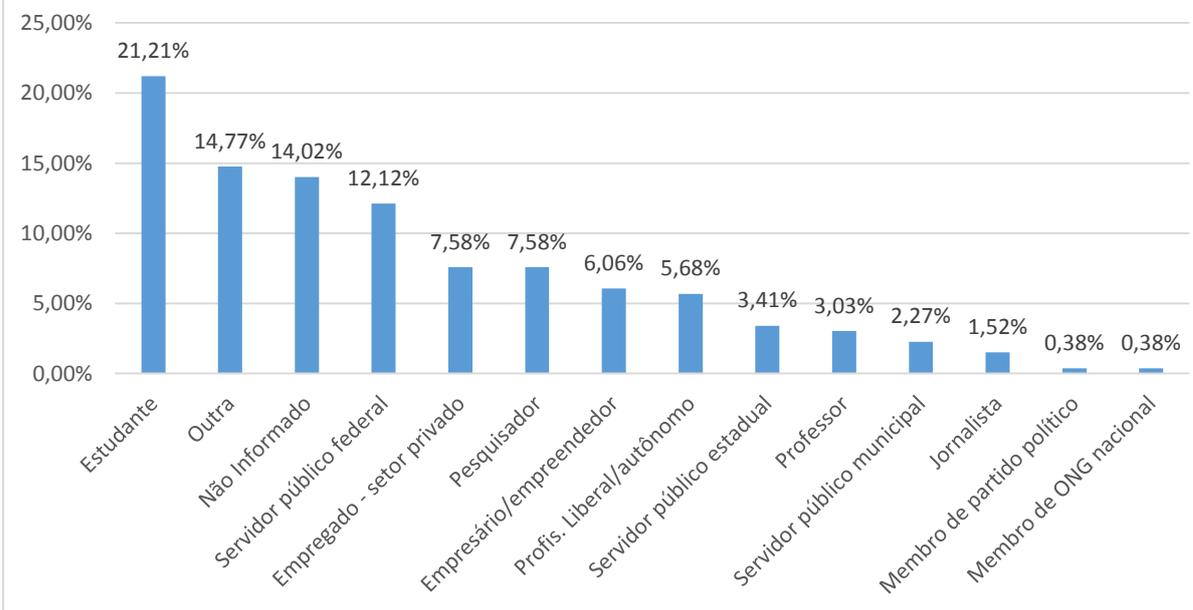
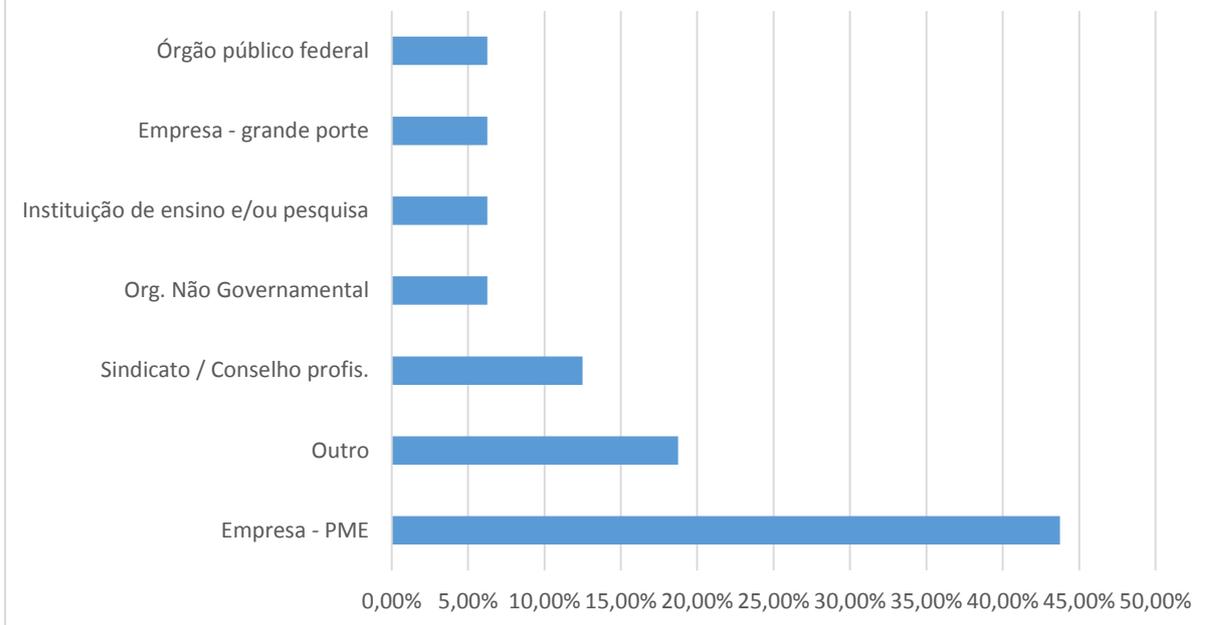


Gráfico XI. Perfil dos solicitantes - pessoa jurídica - que registraram pedidos de acesso a informação em 2018 na Ouvidoria da Embrapa



28

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, vêm 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.

29

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 indicados pelo sindicato da categoria de trabalhadores da Embrapa, por membros indicados pela Empresa e pelo Ouvidor.

Ações de Capacitação

Nesse ano de 2018, 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.

Nesse período houve também a participação ativa do Ouvidor e de seu corpo técnico 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 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 9.094/2017. Participamos no XIX Seminário Ética na Gestão, promovido pela Comissão de Ética Pública da Presidência da República.

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.

2. Razoabilidade dos Prazos

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

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

Definição de um processo de monitoramento

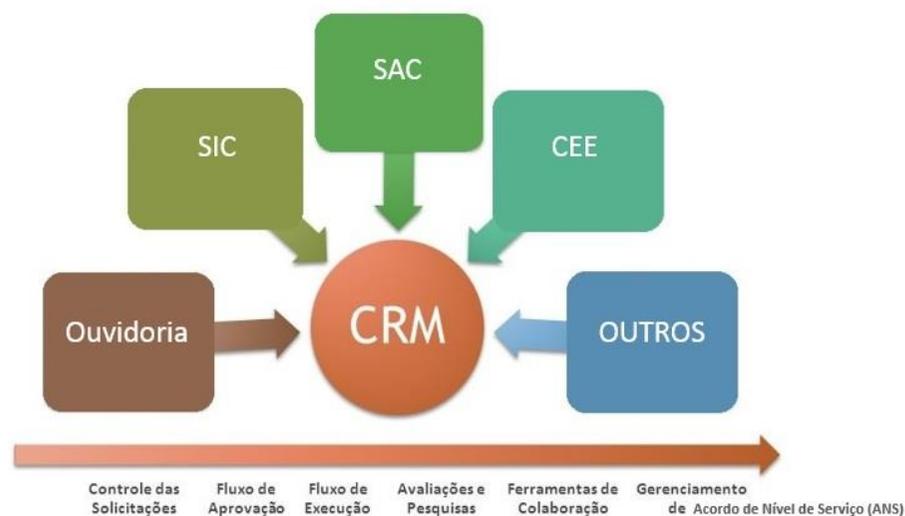


32

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

Definição de atribuições e fluxos

Gestão do Relacionamento



33

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

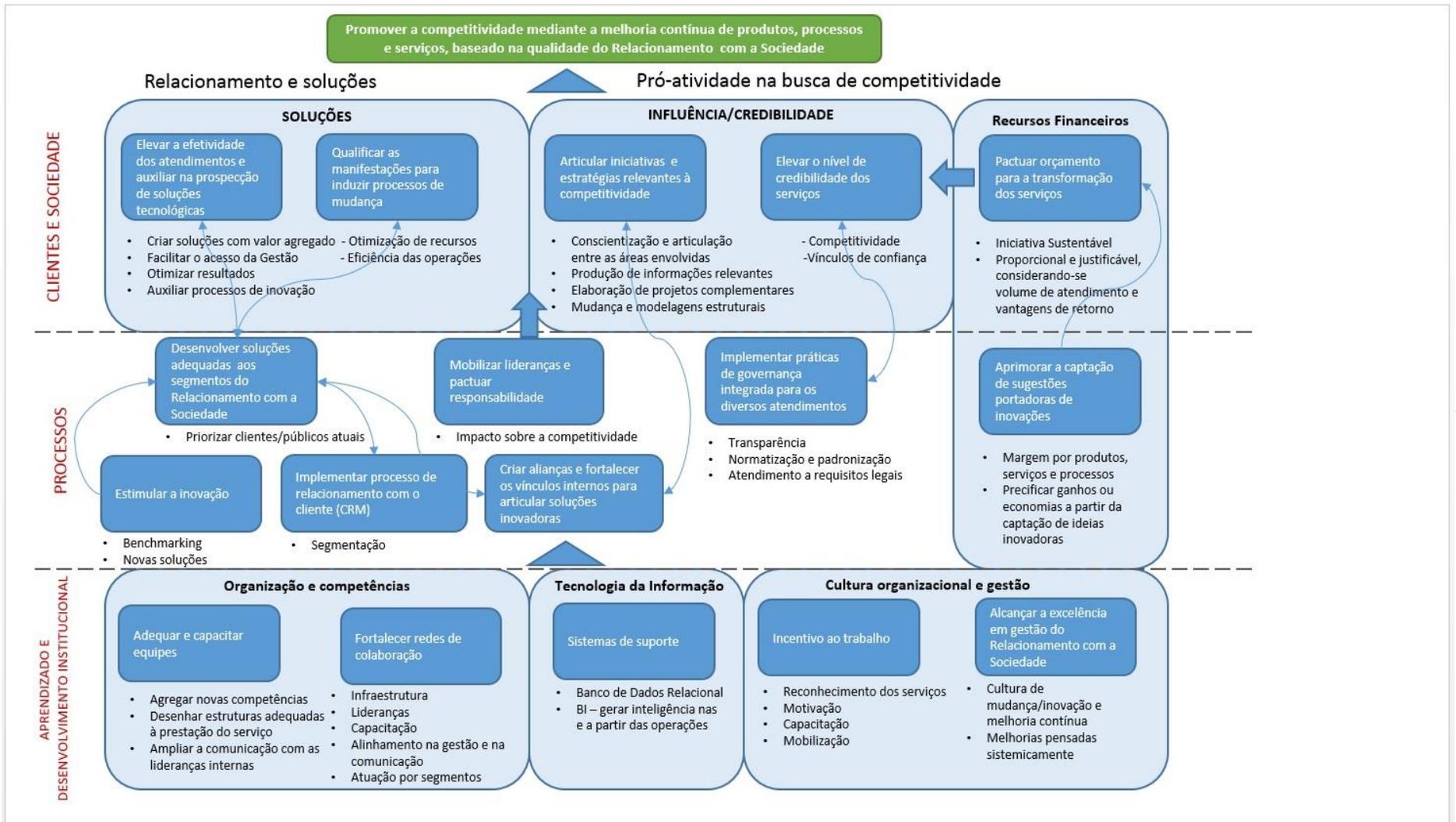


Figura 11. Protocolo de Gestão Integrada de Processos de Relacionamento com a Sociedade – Fluxo3

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 públicos 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, a 'MENU' button, and the text 'Portal de Serviços'. A secondary navigation bar includes links for 'ACESSIBILIDADE', 'ALTO CONTRASTE', and 'MAPA DO SITE'. The main content area shows the breadcrumb 'SOLICITAR ANÁLISE DA QUALIDADE DO LEITE (QUALI_LEITE)' and the category 'AGRICULTURA E PECUÁRIA'. The title 'Solicitar análise da qualidade do leite (Quali_Leite)' is prominently displayed, with a 'Solicitar' button to its right. Below the title, it indicates the 'Última Publicação: 30/11/2018'. A section titled 'O que é?' features social media icons for Facebook, Google+, Twitter, and WhatsApp, followed by a detailed description of the service provided by the Laboratório de Qualidade do Leite (LOL).

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 2018, vale observar que dos 308 pedidos de informação recebidos, 3 (três) foram indeferidos e 19 originaram recursos de 1ª instância.