



OUVIDORIA
Embrapa
2013-2016

Relatório de
Atividades

Embrapa

Brasília, setembro de 2016

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

Ediléia da Silva Nascimento (mat. 300975) — ramal 4199
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

SUMÁRIO

Resumo Executivo	3
Resultados	4
Destaques	6
Anexo	7

RESUMO EXECUTIVO

A Ouvidoria da Embrapa é uma Unidade Central vinculada organizacionalmente ao Conselho de Administração — CONSAD e ligada administrativamente ao Presidente. Cabe à Ouvidoria a responsabilidade pela condução dos **serviços de ouvidoria e acesso à informação — SIC**. Para fins de acompanhamento da implementação da LAI na Empresa o Ouvidor foi designado a autoridade prevista no Artigo 40 pela Lei 12.527/2011.

É canal de interlocução com a sociedade, eficaz para o atendimento das demandas a ela dirigidas por qualquer pessoa e contribui, a partir da reflexão sobre as manifestações, para melhorias constantes nos processos da Empresa, como instrumento ativo de gestão.

Este Relatório tem como objetivo o registrar o desempenho da Ouvidoria e o alinhamento dos resultados obtidos às diretrizes estratégicas do VI PDE, nos três últimos anos. Neste diapasão, os resultados da Ouvidoria estão todos relacionados à Diretriz Estratégica “Gestão Organizacional”.



LINHA DO TEMPO OUVIDORIA DA EMBRAPA 2013 — 2016

RESULTADOS 2015 — AÇÕES GERENCIAIS LOCAIS

1. Acompanhamento da implementação da Lei de Acesso a informação LAI, na Embrapa

Objetivo/Diretriz: Gestão Organizacional

Contribuição: Coordenar, acompanhar e propor melhorias à aplicação da Lei de Acesso a informação na Embrapa

Meta: Capacitar, no atendimento aos dispositivos da LAI, os representantes das Unidades Centrais e Descentralizadas da Empresa.

Discussão: a Ouvidoria, com o intuito de instruir empregados nas Unidades Centrais e descentralizadas sobre o serviço de Ouvidoria e sobre o serviço de informação ao Cidadão, criou estratégia de descentralização de sua atuação institucional. Esta Estratégia subdivide-se em três momentos: 1) Criação de uma Comunidade Virtual; 2) Definição de representantes locais; 3) Início de rotina de treinamentos via vídeo e web conferência. Até o presente momento, cumpriu-se a primeira etapa. O cumprimento da segunda etapa e início da terceira etapa estão previstos para o primeiro semestre de 2016. Neste contexto, a principal dificuldade da Ouvidoria para a consecução do resultado da segunda etapa, foi a definição de regras para indicação de representantes locais de Ouvidoria, entendendo-se que a especificação do papel a ser cumprido por este representante deve ser legitimado pelo interesse corporativo de salvaguardar o empregado que for designado a cumpri-lo e de entendimento da efetividade do mecanismo em face ao nível de contribuição potencial para o alcance da efetividade das ações da Ouvidoria, segundo previsto em seu regimento. Vencida esta etapa, concluído com clareza que há significativos benefícios para a descentralização do serviço com o expediente das representações locais, entende-se que, ainda que os resultados não tenham sido obtidos até o final do exercício de 2015, valeu o esforço para amadurecer o entendimento sobre os propósitos e a conveniência de criar esta instância para cumprir o importante papel de instruir localmente o público interno e externo sobre os valores e os normativos da Empresa, cumprindo-os auxiliando a Ouvidoria na missão de fazê-los cumprir. Pelo exposto, quanto a este Objetivo a Ouvidoria entende que o resultado foi alcançado parcialmente.

2. Contribuir com a participação social

Objetivo/Diretriz: Gestão Organizacional

Contribuição: Implantar a Ouvidoria Virtual

Meta: Criação de uma sala virtual para atendimento do público interno e externo da Embrapa.

Discussão: a Criação da Sala Virtual foi plenamente realizada e cumprirá duplo propósito: a) orientar os representantes locais sobre os procedimentos da Ouvidoria e b) prestar atendimento personalizado para qualquer interessado.

3. Implantar sistema informatizado para atendimento a demandas (e-OUV)

Objetivo/Diretriz: Gestão Organizacional

Contribuição: Adotar ferramenta eletrônica para atendimento de Ouvidoria

Meta: Adoção de uma nova ferramenta para atendimento às demandas da Ouvidoria

Discussão: a Ouvidoria, mediante assinatura de termo de adesão, adotou a ferramenta “e-OUV”, desenvolvida pela Ouvidoria-Geral da União, a qual possibilita de forma ágil e segura a recepção e controle das manifestações formalizadas na Ouvidoria. Complementarmente adotou a ferramenta SEI, a qual possibilita controles adicionais atinentes à tramitação e

padronização interna de processos administrativos. Pelo exposto entendemos que esta meta foi plenamente alcançada.

4. Integração das Ouvidorias

Objetivo/Diretriz: Gestão Organizacional

Contribuição: Criar o Fórum Nacional de Ouvidorias de Instituições de Pesquisa Agropecuária

Meta: Criação de um Fórum Nacional para articulação de Ouvidorias das instituições de pesquisa agropecuária.

Discussão: Inicialmente foram feitos contatos com Ouvidorias de instituições de pesquisa agropecuária para construirmos o entendimento de criarmos um Fórum. A articulação prosperou com os Ouvidores mas precisa ser fortalecida com as instituições. De modo que dificuldades nesta articulação associada a dificuldades orçamentárias e de obtenção de recursos financeiros para a realização do encontro previsto, dificultaram o alcance deste resultado. Para cumprir este intento e melhor se inteirar de estratégias de atuação em rede a Ouvidoria da Empresa se integrou ao Fórum de Ouvidorias de Pautas Sociais — FOPS, colegiado que tem por objetivo promover a integração e a ação conjunta de Ouvidorias de órgãos públicos. Os membros do Fórum elegeram o Ouvidor da Embrapa como Secretário Executivo e atuação no Fórum tem o objetivo de promover articulações que fortaleçam a atuação em rede.

5. Mediação de Conflitos

Objetivo/Diretriz: Gestão Organizacional

Contribuição: Promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e a Empresa

Meta: Elaboração e implementação do processo de mediação de conflitos por intermédio da aplicação de técnicas de Coaching Integral Sistêmico

Discussão: Foi elaborado um processo de mediação de conflitos e está pendente a normatização e implantação deste processo na instituição. De modo que este resultado foi parcialmente alcançado. Em paralelo, e em caráter experimental a empregada Marilda Prudente aplicou técnicas de Couch Integral Sistêmico para facilitar e negociação entre partes em situação de conflito e para mediar conflitos.

6. Melhoria do processo de coleta e acompanhamento de sugestões (Espaço Virtual)

Objetivo/Diretriz: Gestão Organizacional

Contribuição: Elaborar espaço virtual para coleta de sugestões

Meta: criação de dois espaços integrados de coleta de sugestões do público interno (Intranet) e público externo (Internet) sobre os processos, produtos e serviços realizados ou oferecidos pela Embrapa, cf. Art. 5º da RN Nº1/2014 da OGU.

Discussão: Este recurso será reavaliado mediante entendimento e amadurecimento destes mecanismos, a ser construído juntamente com a Secom e com o DTI. Via de regra, a adoção do e-OUV, como comentado no item 3, já nos possibilita fazer a recepção das sugestões para os dois públicos, mas a Ouvidoria quer inovar esse mecanismo induzindo “campanhas” para colher sugestões sobre assuntos de interesse da Sociedade, dos Empregados e da Administração. Deste modo, consideramos este resultado plenamente alcançado.

7. Revisão dos Documentos Corporativos da Ouvidoria

Objetivo/Diretriz: Gestão Organizacional

Contribuição: Atualização dos procedimentos de gestão de documentos visando à implantação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) na Embrapa.

Meta: Condução do processo de implantação do SEI nas Unidades.

Discussão: A Ouvidoria já utiliza o SEI para cadastro de suas demandas. Firmou acordo e efetivou solução tecnológica de integração deste sistema com o e-OUV o que já está implementado. Aguardamos somente a decisão da Diretoria quanto a implantação do sistema SEI em toda a Empresa para que possamos utilizá-la plenamente. Pelo exposto, entendemos que este resultado foi alcançado com superação do planejado, merecendo destaque.

DESTAQUES

Destacamos três fatos que facilitaram procedimentos e significaram avanços no atendimento prestado pela Ouvidoria:

1. Adoção da ferramenta e-OUV para atendimento às manifestações da Sociedade.
 - Em face a desatualização tecnológica da ferramenta utilizada anteriormente pela Ouvidoria para prestar atendimento e a impossibilidade de cumprir recentes orientações de órgãos de controle se continuado o uso, iniciou-se o processo interno para elaboração de um novo software. Avançada a tramitação do processo junto ao DTI, iniciou-se visitas a outros órgãos para sondagem de soluções tecnológicas não proprietárias para atendimento a esta demanda. Em visita a Ouvidoria-Geral da União (OGU) foram apresentadas alternativas compatíveis com a necessidade da Empresa, a qual decidiu, a custo zero, adotar esta nova ferramenta, o que significou mínimas adequações de rotinas de trabalho e, em linhas gerais, mais eficiência na prestação do serviço. Vale ressaltar que a iniciativa se alinha à estratégia do Estado brasileiro de promover a ação integrada entre órgãos e, em particular, da OGU de promover a atuação em rede das Ouvidorias, em favor da atualização do potencial de atuação destas áreas como importantes instrumentos de gestão.
2. Adoção da ferramenta SEI para controle e tramitação das manifestações.
 - Vencida a etapa dos acessos externos carecíamos de uma ferramenta que auxiliasse a instituição a, de forma mais ágil, realizar operações de padronização documental, tramitação de comunicações oficiais controles de prazo etc. Em parceria com o Arquivo Central, identificou-se a ferramenta, firmou-se acordo de cooperação com o Ministério do Planejamento e iniciou-se o processo de implementação da ferramenta. A adoção desta ferramenta agiliza não só a tramitação da comunicação administrativa da Empresa, mas abriu janelas de oportunidade para adequação de procedimento em favor da abordagem de trabalho por processos, a padronização de atos administrativos a celeridade no processo de tomada de decisão etc.
3. Integração da ferramenta SEI com a ferramenta e-OUV.
 - A OGU, em parceria com a Ouvidoria da Embrapa testou e implantou a integração dos sistemas e-OU e SEI, de modo que todas as manifestações registradas no e-OUV, chegam em um curto espaço de tempo para a Ouvidoria da Embrapa, a qual inicia o processo de tratamento da manifestação. A

Adoção desta ferramenta se alinha à estratégia do Estado brasileiro de eficiência e economicidade de procedimentos em favor da desburocratização.

QUANTITATIVOS DE ATENDIMENTOS OUVIDORIA/SIC 2013/2016

A Ouvidoria da Embrapa é uma Unidade Centralizada, 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 competente no âmbito da Embrapa é o Ouvidor.

Os procedimentos adotados pela Ouvidoria, no que concerne aos Serviço de Ouvidoria, seguem os padrões estabelecidos pela Instrução Normativa N^o1 da Ouvidoria-Geral da União, de 05 de novembro de 2014 e pela Instrução Normativa Conjunta N^o 01 CRG/OGU, de 24 de junho de 2014. No que tange às 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 daí, 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, desenvolvendo indicadores que auxiliie a Empresa a entender causa de conflitos recorrentes para agir preventivamente.

Abaixo seguem estatísticas de atendimento da Ouvidoria/SIC, período 2013/2016

Tabela 1 — Canais de atendimento ao cidadão:

Canais de Atendimento	2013	2014	2015	2016
e-SIC	228	378	346	235
e-OUV	0		172	207
E-mail	282		28	
Home-Page	100		139	
Telefone	6		11	
Carta	5		0	
Pessoalmente	4		6	
FAX	0		0	
TOTAL	397			

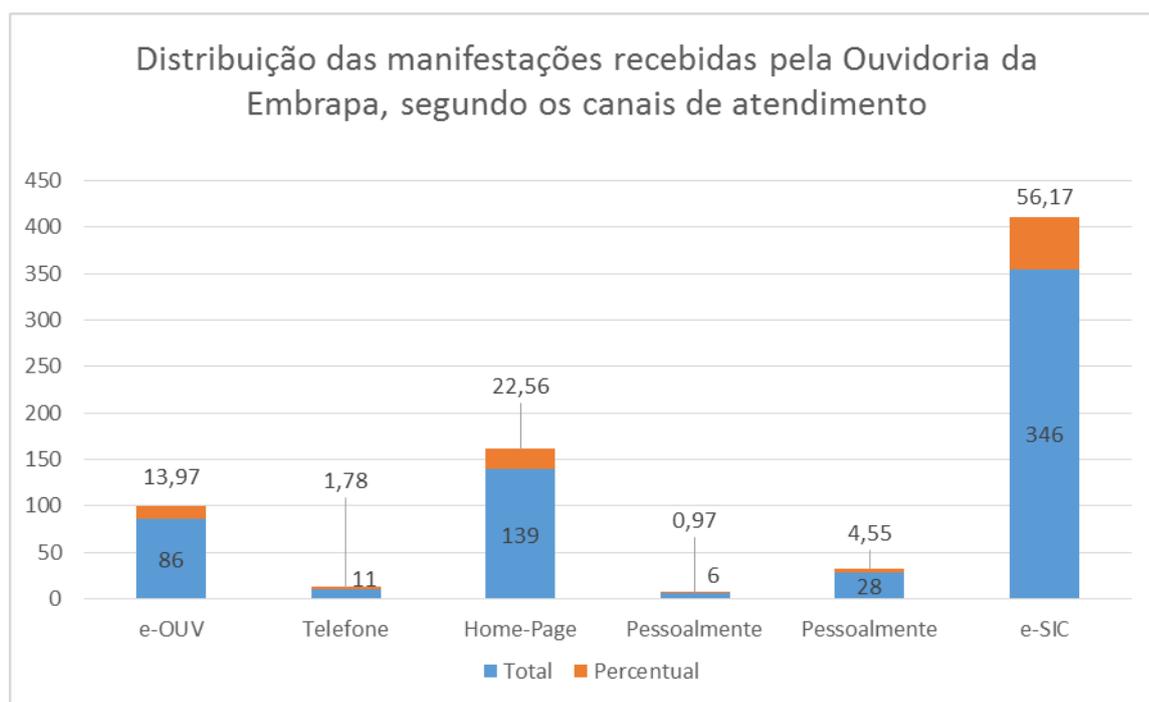
(*) Percentual de 100% de atendimento para todas as diferentes naturezas de manifestações.

Fonte: Ouvidoria

Observa-se, a exemplo de anos anteriores, que as solicitações de informações fazendo uso da Lei de Acesso à Informação — LAI, foram bem expressivas, representando 56,17% das manifestações. Os serviços de Ouvidoria representaram 43,83% dos registros.

A utilização da *página web* da Ouvidoria e do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal — e-OUV, representou, respectivamente, 22,56% e 13,97% das manifestações que chegaram à Ouvidoria em 2015. O telefone, a ação presencial e os e-mails compreenderam, em conjunto, os 7,30% restantes.

Figura 1 — Distribuição das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Embrapa, segundo os canais de atendimento.



A distribuição quanto à natureza das manifestações no exercício de 2015, está apresentada na **Figura 2**, que expressa a **Tabela 2** abaixo.

Informações através do e-SIC perfazem mais da metade das manifestações, 56,17%. Reclamações representando 17,79% e Perguntas/questionamentos com 10,58% vêm na sequência em grau de participação.

Considerando tão somente os Serviços de Ouvidoria, as Reclamações representaram 41,11% destes, as Perguntas/Questionamentos 24,45% e as Denúncias 22,22%. Sugestões e Elogios compuseram, juntas, 12,22%.

Vale observar que dos 346 pedidos de informação recebidos pelo e-Sic em 2015, 9 (nove) foram indeferidos, originando recursos de 1ª instância (2,60%). As interposições de recursos foram decorrentes de motivos diversos, negados na forma da Lei.

Tabela 2 — Distribuição das manifestações à Ouvidoria, quanto à natureza

	Quantidades	%
Denúncia	60	9,74
Reclamações	111	18,02
Sugestões	29	4,71
Elogios	4	0,65
Perguntas/Questionamentos	66	10,71
Pedidos de Acesso a Informação/Sic	346	56,17
TOTAL	616	100%

Figura 2 — Distribuição das manifestações feitas à Ouvidoria da Embrapa no Exercício de 2015, quanto a natureza das manifestações

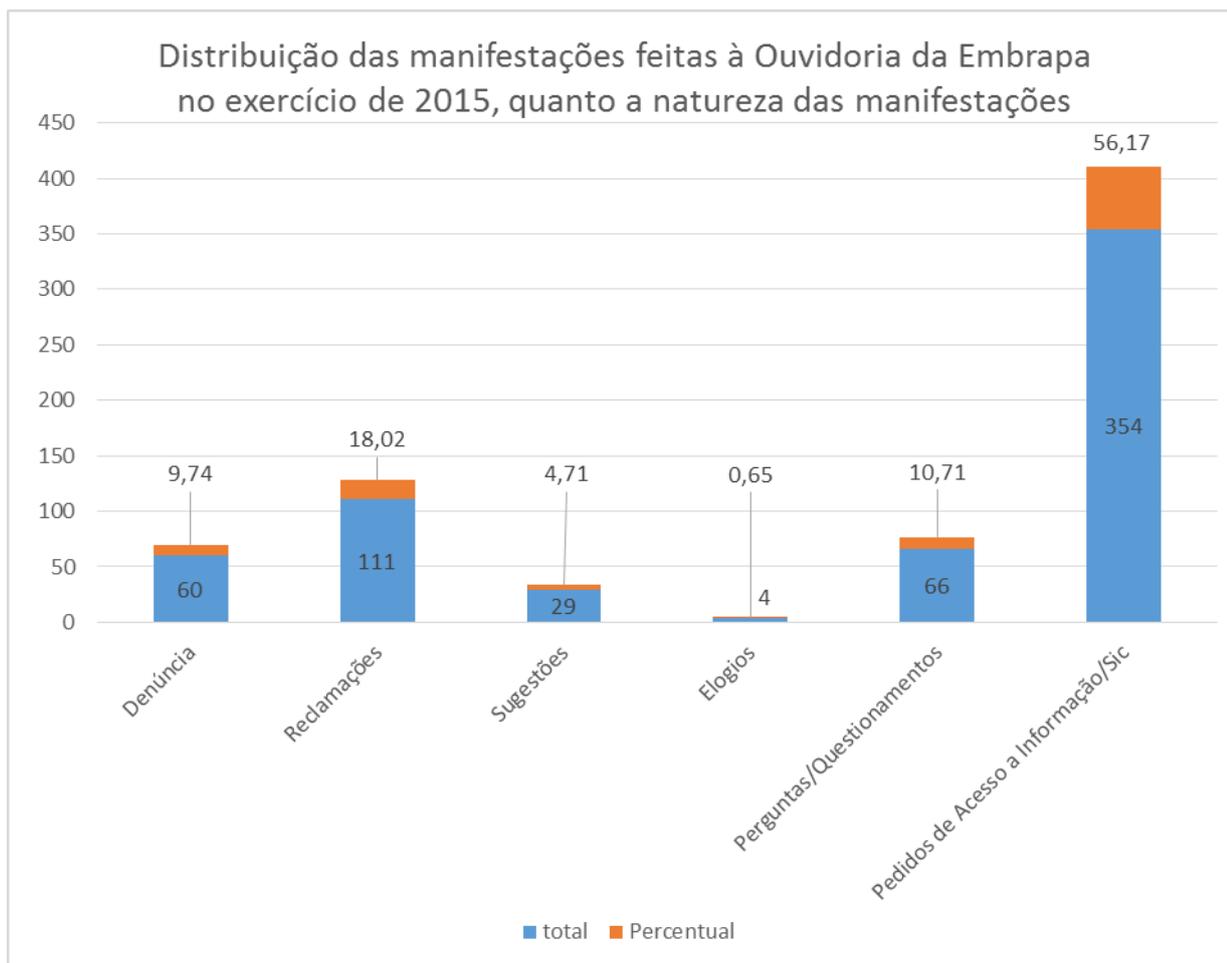
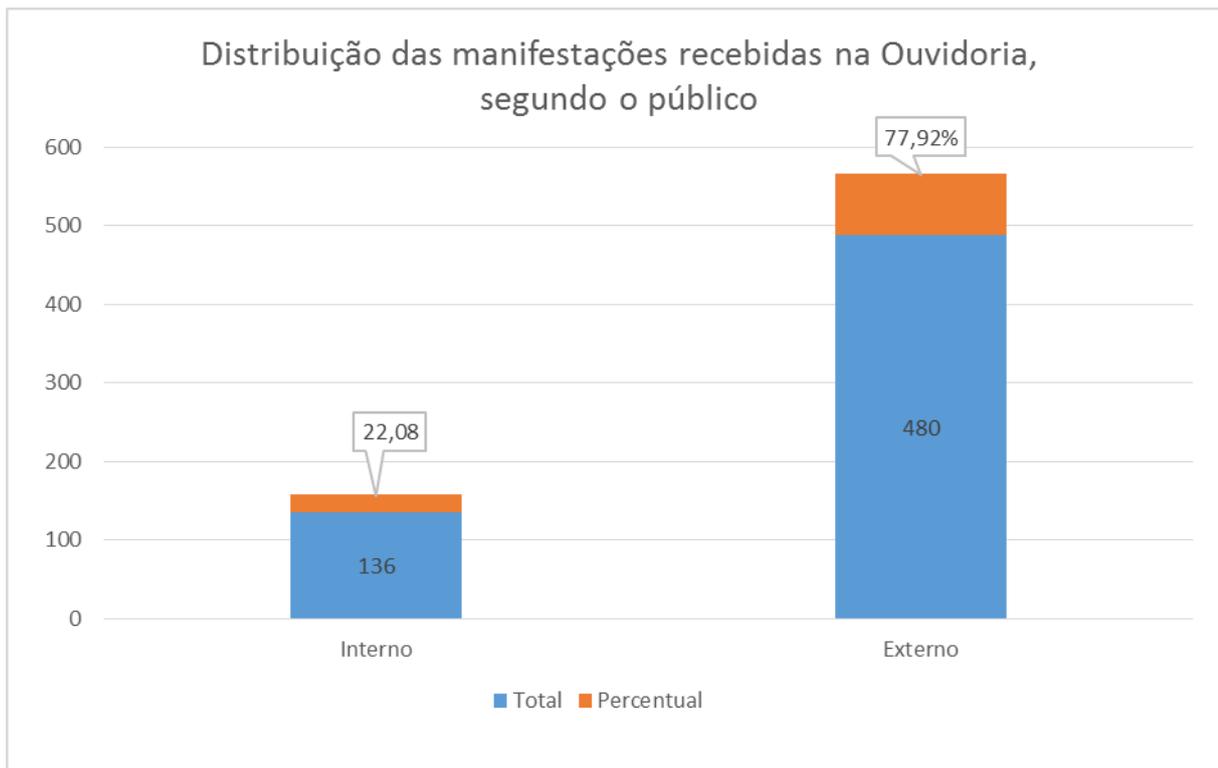


Tabela 3 — Quantidade de manifestações feitas a Ouvidoria (demanda)

CLIENTES	Nº de clientes em 2015	%
Internos	136	22,08
Externos	480	77,92
TOTAL	616	100,00

Das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Embrapa, os clientes externos representam um total expressivo de 77,92%, sendo que deste percentual, um número significativo é originário dos pedidos de acesso a informação recebidos pelo e-Sic. As manifestações de clientes internos corresponderam no período a 22,08% do total (Tabela 3).

Figura 3 — Distribuição das manifestações recebidas na Ouvidoria, segundo o público.



No que tange às manifestações oriundas dos clientes internos, permanecem com peso considerável, as questões de gestão afetas às relações humanas e a processos administrativos relacionados a Gestão de pessoas, tais como o processo de Transferência e Gestão do Desempenho/Reconhecimento. A Ouvidoria mantém um esforço concentrado e a prática tem permitido o aprimoramento nos processos de gestão e mediação de conflitos. Neste particular, a área atua privilegiando o diálogo, a mediação e a busca do consenso.

Para promover a melhoria da gestão da Empresa, a Ouvidoria oferece também, aos gestores, dados e informações sobre os assuntos e problemas de maior relevância, permitindo ajustes nos procedimentos e processos.

Para ser eficiente, a Ouvidoria precisa ter credibilidade junto ao seu público. Para isso, impõem-se um rigoroso método de trabalho para o cumprimento do seu papel, seguindo, ainda, os princípios do sigilo e reserva das informações, da agilidade, da transparência de suas ações e da isenção no trato das questões.

Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes

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

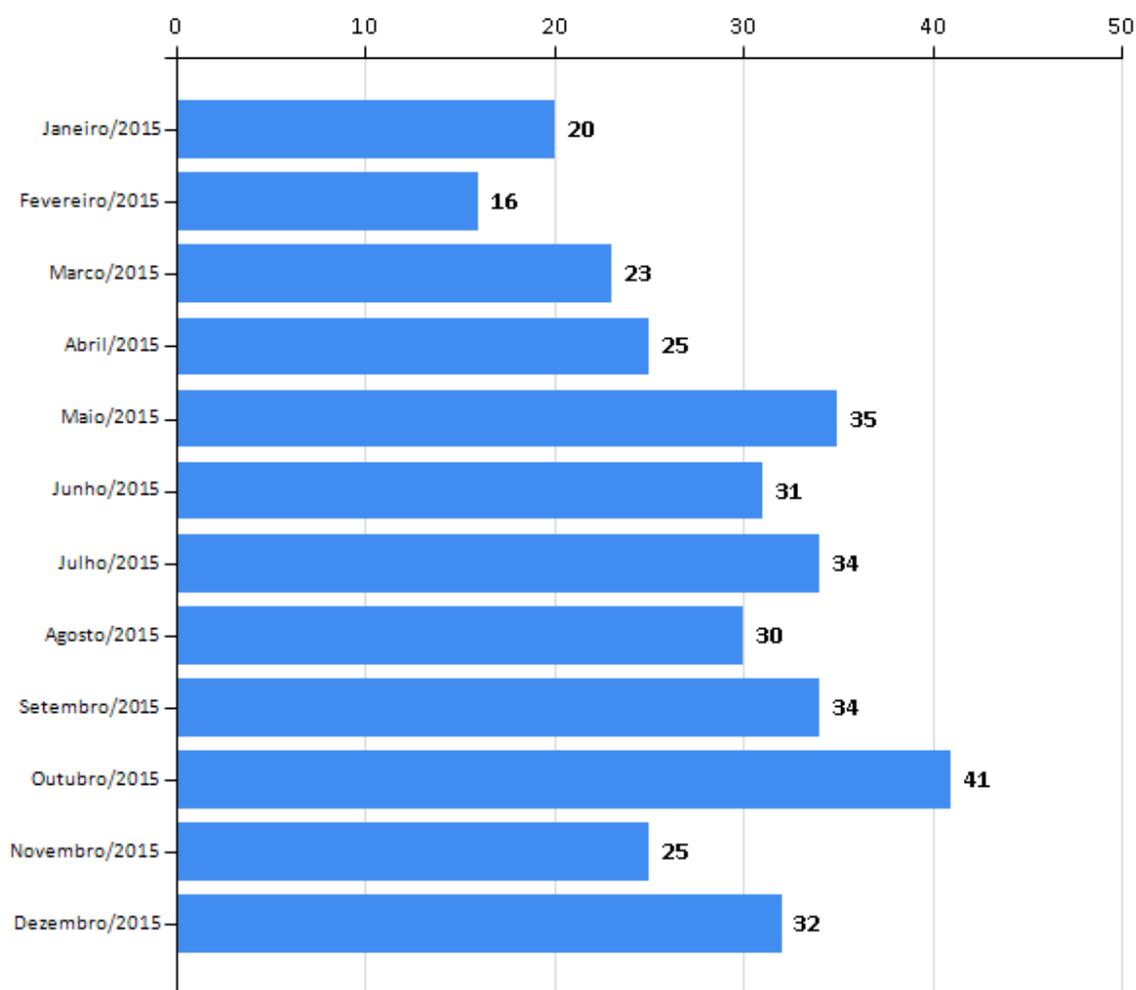
Órgão(s) de EMBRAPA – Empresa Brasileira de
referência Pesquisa Agropecuária

Período de consulta: 1/2015 a 12/2015

1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos: de 346 **Média mensal de pedidos:** de 28,83

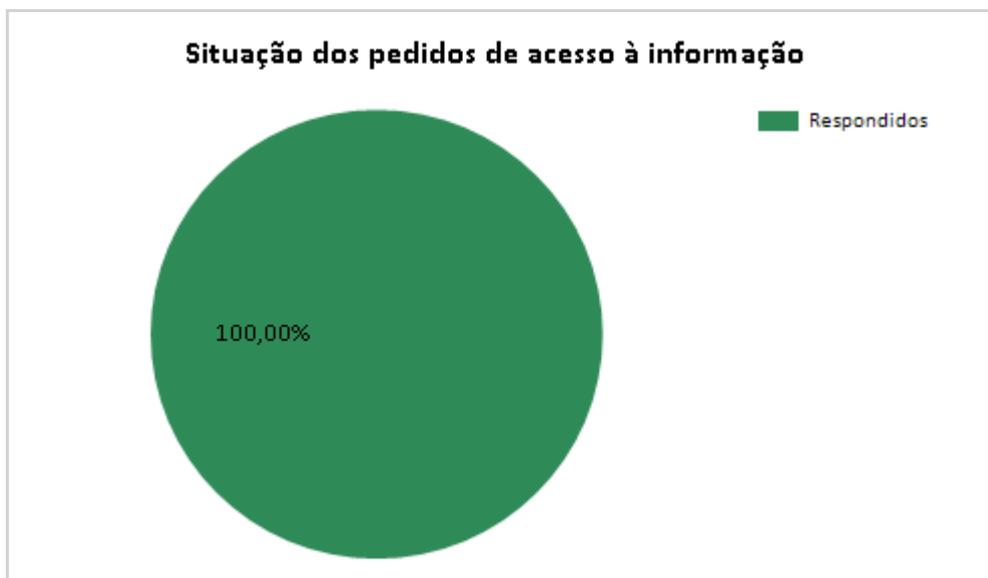
Quantidade de pedidos registrados por mês



Evolução mensal do número de pedidos de acesso à informação		
Mês	Número de pedidos	Evolução mensal
Janeiro/2015	20	-
Fevereiro/2015	16	-20%
Marco/2015	23	30.43%
Abril/2015	25	8%
Maiio/2015	35	28.57%
Junho/2015	31	-11.43%
Julho/2015	34	8.82%
Agosto/2015	30	-11.76%
Setembro/2015	34	11.76%
Outubro/2015	41	17.07%
Novembro/2015	25	-39.02%
Dezembro/2015	32	21.88%
TOTAL:	346	
MÉDIA:	28,83	

2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	346



Características dos pedidos de acesso à informação

Total de perguntas:	419	Total de solicitantes:	282
Perguntas por pedido:	1,21	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	35
		Solicitantes com um único pedido:	259

Temas das solicitações (Top 10)

Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	244	70,52%
Ciência, Informação e Comunicação - Ciência e Tecnologia	61	17,63%
Agricultura, extrativismo e pesca - Agricultura de subsistência	13	3,76%
Agricultura, extrativismo e pesca - Agricultura familiar	8	2,31%
Ciência, Informação e Comunicação - Comunicação	6	1,73%
Agricultura, extrativismo e pesca - Abastecimento	4	1,16%
Agricultura, extrativismo e pesca - Agricultura orgânica	3	0,87%
Agricultura, extrativismo e pesca - Solos	1	0,29%
Agricultura, extrativismo e pesca - Pecuária	1	0,29%
Agricultura, extrativismo e pesca - Extrativismo	1	0,29%

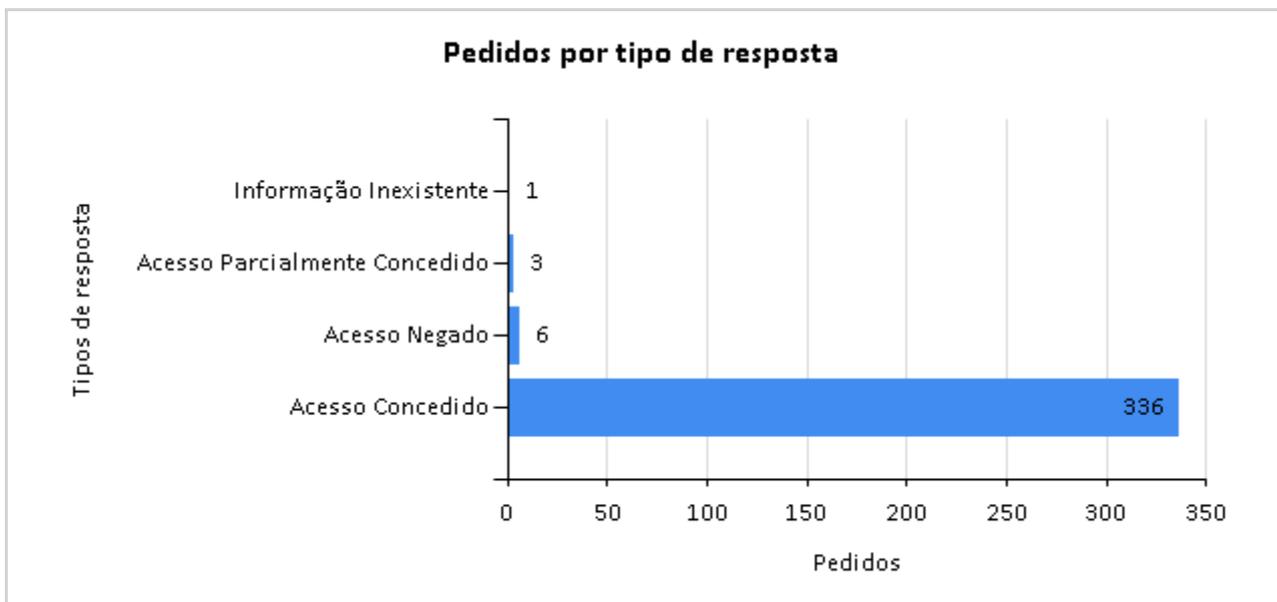
3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de 5,71 dias resposta:

Prorrogações:

Quantidade
12

% dos pedidos
3,47%



Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Informação sigilosa classificada conforme a Lei 12.527/2011	3	50,000%	0,87%
Pedido genérico	1	16,667%	0,29%
Dados pessoais	1	16,667%	0,29%
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	1	16,667%	0,29%
TOTAL:	6	100,000%	1,73%

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	339	97,98%
Buscar/Consultar pessoalmente	5	1,45%
Correspondência física (com custo)	2	0,58%

4. Perfil dos solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	270	95,74%
Pessoa Jurídica	12	4,26%

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
AL	1	0,37%	1
AM	3	1,11%	4
AP	3	1,11%	3
BA	16	5,93%	16
CE	3	1,11%	3
DF	38	14,07%	51
ES	8	2,96%	8
GO	8	2,96%	8
MA	2	0,74%	2
MG	27	10,00%	63
MS	5	1,85%	5
MT	4	1,48%	4
PA	9	3,33%	9

PB	1	0,37%	1
PE	4	1,48%	8
PI	3	1,11%	4
PR	21	7,78%	23
RJ	18	6,67%	19
RN	3	1,11%	3
RO	4	1,48%	4
RR	2	0,74%	3
RS	16	5,93%	16
SC	7	2,59%	7
SE	4	1,48%	4
SP	49	18,15%	53
TO	4	1,48%	4
Outros países	5	1,85%	5
Não Informado	14	5,19%	15

Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
M	62,22%
F	31,11%
Não Informado	6,67%

Escolaridade	
Ensino Superior	38,15%
Pós-graduação	20,00%
Mestrado/Doutorado	17,04%
Ensino Médio	16,67%
Não Informado	6,67%
Ensino Fundamental	1,48%

Profissão	
Outra	17,04%
Estudante	15,56%
Não Informado	11,11%
Servidor público federal	10,00%
Empresário/empreendedor	8,89%
Empregado - setor privado	8,15%
Pesquisador	6,67%
Servidor público estadual	7,04%
Professor	5,93%
Profis. Liberal/autônomo	5,56%
Jornalista	1,85%
Servidor público municipal	1,85%
Representante de sindicato	0,37%

Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

Tipo de pessoa jurídica	
Sindicato / Conselho profis.	16,67%
Empresa - PME	66,67%
Empresa - grande porte	8,33%
Org. Não Governamental	8,33%