



## ATA DA REUNIÃO DO PRESIDENTE COM A OUVIDORIA DA EMBRAPA

Aos 21 (vinte e um) dias do mês de março de 2019, às 14 horas, na Sala do Presidente da Embrapa, 1º andar do Edifício Sede da Empresa, situado no Parque Estação Biológica (PqEB), s/nº, realizou-se reunião para a apresentação do **Relatório de Atividades da Ouvidoria do Ano de 2018**, com participação do Presidente da Embrapa, Sebastião Barbosa, do Chefe do Gabinete do Presidente, Raimundo Braga Sobrinho, e do Ouvidor da Empresa, Zenilton de Jesus Gayoso Miranda Brasil.

Zenilton Brasil iniciou a apresentação contextualizando sobre o funcionamento da Ouvidoria na Embrapa, criada em 1999. Em seguida, explanou sobre a vinculação com a Ouvidoria-Geral da União e sobre o sistema utilizado pelas ouvidorias de todos os órgãos públicos (e-OUV), ao qual a Embrapa está integrada desde 2015.

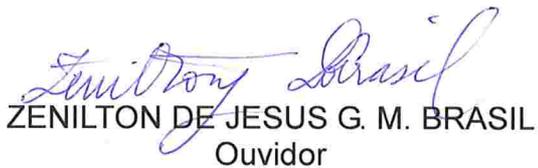
Logo após, Zenilton Brasil apresentou o relatório de 2018, informando que, nesse ano, foram realizados 619 atendimentos, sendo 544 externos e 75 internos. Ressaltou que, pelo histórico dos últimos anos, é possível observar uma regularidade nos tipos de manifestações apresentadas. O Ouvidor detalhou alguns índices e destacou ainda que o grau de satisfação com o atendimento dessas demandas pela Embrapa gira em torno de 67%, acima da média apontada pela Ouvidoria-Geral, que é em torno de 50%.

Finalizando a apresentação, Zenilton Brasil falou dos principais desafios da área, que são: 1) promover a transformação digital do serviço, em atendimento à nova legislação (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos – Lei 13.460/2017) e 2) promover a gestão integrada dos processos de relacionamento com a sociedade, explicando que hoje a Ouvidoria já incorpora o atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

O Presidente agradeceu pela apresentação e comentou sobre a importância de realizar-se este tipo de reunião, para que se tenha conhecimento do andamento e das melhorias na área, bem como solicitou providências visando à publicidade desse documento no portal e na intranet da Empresa.

Assim, com o relatório devidamente apresentado, esta ata foi aprovada e assinada pelos participantes e deu-se por encerrada a reunião.

  
SEBASTIÃO BARBOSA  
Presidente

  
ZENILTON DE JESUS G. M. BRASIL  
Ouvidor

  
RAIMUNDO BRAGA SOBRINHO  
Chefe do Gabinete do Presidente

  
TATIANA MARTINS  
Secretária