

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da  
Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária - Embrapa

Brasília/DF, 2024



# Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A  
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

---

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO  
**Ministro da Controladoria-Geral da União**

VÂNIA LÚCIA RIBEIRO VIEIRA  
**Secretária-Executiva**

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA  
**Secretário-Executivo Adjunto**

RONALD DA SILVA BALBE  
**Secretário Federal de Controle Interno**

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO  
**Corregedor-Geral da União**

ANA TÚLIA DE MACEDO  
**Secretária Nacional de Acesso à Informação**

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA  
**Ouvidora-Geral da União**

IZABELA MOREIRA CORREA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

## **OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO SUPERVISÃO**

Simone Gama Andrade

## **COORDENAÇÃO**

Clari Dorca Stacciarini Abdala

## **EQUIPE DE AVALIAÇÃO**

Clari Dorca Stacciarini Abdala

Mateus dos Santos Reis

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa).

**Município:** Brasília – DF.

**Objetivo:** Realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária - EMBRAPA, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

**Período avaliado de manifestações:** abril de 2021 a março de 2022.

**Data de execução:** outubro de 2022 a dezembro de 2022.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa), unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União - OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A unidade apresentou uma boa gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria.

Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) Utilização de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes;
- b) Ausência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho;
- c) Tratamento inadequado das denúncias, com a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados;
- d) Necessidades de melhorias quanto à orientação ao cidadão do registro das demandas de 1º nível (SAC);
- e) Desconformidade da Carta de Serviços da Embrapa, pela falta de itens mínimos de informação sobre os serviços e pela não disponibilização no portal Gov.BR;
- f) Desconformidade quanto à instituição do Conselho de Usuários para acompanhamento da avaliação dos serviços públicos prestados pela Embrapa;
- g) Necessidade de reclassificação das demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria as seguintes providências:

- I - Atualizar os normativos internos da Unidade, estabelecendo fluxo adequado de tratamento das manifestações;
- II - Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR;
- III - Implementar regimento de vedação de diligência junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados para o fluxo das denúncias;
- IV - Estabelecer processo institucionalizado de acompanhamento de atualização periódica da Carta de Serviços da Unidade;
- V - Atualizar a Carta de Serviços junto ao Portal Eletrônico "Gov.BR";
- VI - Estabelecer processo de condução de chamamento público para voluntários;
- VII - Atualizar o sítio eletrônico da Ouvidoria, com o objetivo de orientar o cidadão acerca do registro das demandas de 1º nível no SAC da empresa.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>EMBRAPA</b>	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>MAO</b>	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
<b>MAPA</b>	Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
<b>OGU</b>	Ouvidoria-Geral da União
<b>SAC</b>	Serviço de Atendimento ao Cidadão
<b>SEI</b>	Sistema Eletrônico de Informações
<b>UA</b>	Unidade Avaliada
<b>PDI</b>	Plano de Desligamento Incentivado
<b>SIC</b>	Serviço de Informação ao Cidadão
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

## Sumário

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>7</b>
<b>OBJETO</b> .....	<b>7</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO</b> .....	<b>8</b>
<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA</b> .....	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES</b> .....	<b>10</b>
1. Achados .....	10
1.1. Utilização de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes .....	10
1.2. Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho .....	12
1.3. Tratamento inadequado das denúncias, pela realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados .....	13
1.4. Necessidade de melhorias quanto à orientação ao cidadão do registro das demandas de 1º nível (SAC) .....	16
1.5. Desconformidade da Carta de Serviços da Embrapa, pela falta de itens mínimos de informação sobre os serviços e pela não disponibilização no portal Gov.Br .....	16
1.6. Desconformidade quanto à instituição do Conselho de Usuários para acompanhamento da avaliação dos serviços públicos prestados pela Embrapa .....	17
1.7. Desconformidade pela não reclassificação de demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação.....	18
<b>RECOMENDAÇÕES</b> .....	<b>20</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>21</b>
<b>APÊNDICES</b> .....	<b>22</b>
Apêndice A .....	23
Apêndice B.....	32
Apêndice C.....	42

## APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

## OBJETO

A OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto à adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

## OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA<sup>1</sup>, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

## METODOLOGIA

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- iv. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- v. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- vi. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- vii. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma

---

<sup>1</sup> No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/04/2021 a 31/03/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.



Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel *Resolveu?* (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes do Plataforma Fala.BR, do período de 01/04/2021 a 31/03/2022. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação** (QA), cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas, também, interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

## UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA é a **Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa)**, empresa pública vinculada ao Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA), integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOUV e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

Dentre outras competências, elencadas no art. 3º do Regimento Interno da Ouvidoria, anexo à deliberação nº 16, de 30 de junho de 2020, a Ouvidoria da Embrapa é responsável por desenvolver, junto às várias instâncias administrativas, medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos dos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição atender e orientar o público quanto ao acesso a informações.

Cabe destacar que a Ouvidoria da Embrapa é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011). O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC é vinculado à Ouvidoria e possui força de trabalho compartilhada com a ouvidoria.

A equipe é formada por uma Ouvidor, seu substituto, e outros oito analistas de ouvidoria. Desse modo a ouvidoria é composta por 10 empregados públicos. O Ouvidor é ocupante do cargo de Pesquisador III no exercício da função de Ouvidor (função de confiança) da Embrapa.

Cumpra-se destacar que a ouvidoria está realizando esforços para a recomposição da equipe, tendo em vista os desafios por causa da pandemia da Covid-19 e a adesão ao Plano de Desligamento Incentivado (PDI).

Ressalta-se que o Ouvidor concluiu o Programa de Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública -ENAP em parceria OGU.

As informações da UA foram coletadas do sítio da Embrapa, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, bem como dos relatórios de ouvidoria dos anos 2021 e 2020. Mais detalhes sobre a ouvidoria da Embrapa são dispostos no Apêndice A.

## RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Embrapa.

### 1. Achados

#### 1.1. Utilização de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes.

A unidade informou que utiliza a Plataforma Fala.BR para recebimento de manifestações, porém, observa-se que a UA não utiliza o **Módulo de Triagem e Tratamento** disponibilizado na Plataforma para o trâmite interno. Conforme resposta ao questionário de avaliação da unidade, a ouvidoria informou que utiliza o SEI para a tramitação das demandas entre as unidades.

Observa-se que a sistemática envolve o manuseio das informações em ambiente externo à Plataforma no momento da extração da manifestação da Plataforma Fala.BR para o SEI. O trânsito das informações constantes da manifestação enseja a ocultação dos dados pessoais fora da Plataforma Fala.BR, havendo necessidade de replicar o conteúdo da manifestação para realização de tal procedimento.

Quanto à utilização do SEI para o trâmite das manifestações, importa esclarecer que se trata de um sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos cuja premissa é a priorização da publicidade, tendo o acesso como regra e o sigilo como exceção, conforme preceitua o Manual SEI.

No que diz respeito à segurança dos dados dos usuários, dada a sistemática adotada, com o manuseio das informações em ambiente externo à Plataforma Fala.BR, sublinha-se, em atenção à Lei nº 13.460/2017, que as ouvidorias devem resguardar a identidade e os elementos que permitam a identificação do autor da manifestação e demais informações de acesso restrito, evitando a disponibilização ostensiva dos dados de identificação dos manifestantes, bem como há de se observar a necessidade de minimização de dados pessoais no tratamento de manifestações, decorrente da observância dos princípios previstos no art. 6º da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), a fim de evitar a replicação desnecessária de informações pessoais em sistemas variados da organização e mitigar riscos de acessos indevidos de agentes que não tenham necessidade de conhecer.

No tocante à rastreabilidade, verifica-se que o SEI não registra o histórico indicando os agentes e as respectivas datas de acesso, o que fragiliza o controle interno e a recuperação posterior das informações, situação especialmente sensível no tocante ao tratamento de denúncias que caracteriza inobservância aos termos do art. 6º do Decreto nº 10.153/2019.

Acresça-se que a utilização do SEI traz impactos negativos no tocante ao acompanhamento da resolutividade das manifestações para as quais, apesar de emitida resposta conclusiva, ainda restem providências a serem adotadas pela Empresa. O uso da ferramenta atual dificulta o gerenciamento de tais demandas, prejudicando o monitoramento da manifestação desde o recebimento até sua efetiva solução, contrariando os princípios da eficiência e da celeridade previstos na Lei nº 13.460/2017.

Informa-se, ainda, que a Unidade não apresentou justificativa, conforme previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581, sobre a não utilização da do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR:

“Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o §1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.”

Ante o exposto, e diante da insuficiência da ferramenta SEI para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes e requisitos de rastreabilidade e segurança, sugere-se que se avalie a adoção do citado módulo para trâmite interno das manifestações.

Ressalta-se que o uso da ferramenta otimizará a comunicação e facilitará o trâmite de informações entre a UA e as unidades internas e os pontos focais, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017, a saber:

“Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.”

Além disso, a utilização do módulo permite mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017. A ferramenta possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerencias.

Portanto, caso a Unidade opte por não utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Falar.BR, deverá apresentar, anualmente, justificativas para tanto,

acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

### **1.2. Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho.**

A Unidade informou que não possui normativo formalmente instituído estabelecendo fluxos de tratamento das manifestações na Ouvidoria. Não obstante, a Ouvidoria informou que mantém rotinas de tratamento com a adoção de um mesmo fluxo para todos os tipos de manifestações, conforme a seguir:

“O respondente analisa a manifestação, abre processo no SEI encaminha a Unidade que detêm a resposta ao solicitante e envia via Fala.BR ao cidadão, quando existe indício de irregularidades as manifestações são encaminhadas aos órgãos apuratórios que quando finalizam o processo encaminham resposta final a Ouvidoria.”

A definição e formalização dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, o aumento dos índices de satisfação, a melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações, uma vez que por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão, tais como registro, triagem, análise preliminar, trâmite interno, elaboração da resposta conclusiva, arquivamento, reabertura e encaminhamento para outra unidade do SisOuv;
- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias e Simplifique;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas da Embrapa durante o processo; e
- d) descrever os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna e outras a critérios da própria unidade.

A elaboração de um normativo estabelecendo os fluxos internos de tratamento das manifestações de ouvidoria é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade (como a atribuição legal do ouvidor para acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da empresa), da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação.

Ademais, a normatização e implementação do fluxo interno de tratamento guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 42), bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º).

### 1.3. Tratamento inadequado das denúncias, pela realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

Em análise à amostra contendo 100 manifestações, relacionadas ao período de 01/04/2021 a 31/03/2022, verificou-se o tratamento inadequado das denúncias, com a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

Conforme resposta ao Questionário de Avaliação da empresa, foi informado que:

“O nome do manifestante não é informado, sendo realizado o cadastro no SEI e encaminhado ao órgão apuratório via SEI: Corregedoria, Comissão de Ética da Embrapa, Auditoria e às Unidades, conforme adequado.”

A título de exemplo, cita-se a manifestação 21212.xxxxxx/2022-xx, que apresentou denúncia relacionada a integrante da Comissão de Ética de unidade da Embrapa. A denúncia anônima, alterada automaticamente para comunicação pelo Fala.BR, foi encaminhada diretamente à Comissão de Ética para averiguações durante o tratamento, sendo que a resposta conclusiva, registrada na Plataforma Fala.BR, foi no sentido de informar sobre a inclusão do assunto na pauta da próxima Reunião Ordinária do colegiado de Ética da Embrapa.

Considerando-se que o teor da denúncia se refere a integrante da própria Comissão de Ética, a demanda deveria ter sido encaminhada a outra instância de apuração, e não à área supostamente envolvida no fato relatado.

Tomando como outro exemplo a manifestação 21212.xxxxxx/2022-xx, referente à denúncia anônima sobre utilização de veículo da empresa para fins indevidos, a resposta conclusiva da Unidade constou de carta explicativa do agente citado na própria denúncia, supostamente envolvido na irregularidade denunciada.

A tabela abaixo registra outras denúncias, em que, assim como nessas duas manifestações em que se deu destaque, as respostas conclusivas também contêm adoção de providências pelas áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados e sem o registro de encaminhamento para as áreas apuratórias.

Denúncia	Assunto da denúncia	Área que apresentou informações sobre as providências adotadas na resposta conclusiva
21212xxxxxx2022xx	Assunto: Coronavírus (COVID-19) Subassunto: Gestão de Pessoas / Pandemia COVID-19/Teletrabalho (Normas, Instruções, Pilotos)	Gerência de Gestão de Pessoas Secretaria Geral
<b>21212xxxxxx2022xx</b>	Assunto: Conduta Ética Subassunto: Gestão de Pessoas/Suposta Irregularidade Funcional	Presidente da Comissão de Ética da Embrapa (CEE)
21212xxxxxx2022xx	Assunto: Atendimento Subassunto Acesso telefônico às Unidades da Embrapa	Gerente de Gestão de Pessoas (SGE/GGP); Supervisor de Comunicação Digital (SGE/GCI/CDI); Gerente de Contratação e Infraestrutura.
<b>21212xxxxxx2022xx</b>	Assunto: Patrimônio Subassunto	Chefia Adjunta de Administração Embrapa

	Gestão Patrimonial/Loteamento Patrimônio da Embrapa	Recursos Genéticos e Biotecnologia (Cenargen)
00106xxxxxx2022xx	Assunto: Coronavírus (COVID-19) Subassunto Medidas de enfrentamento ao COVID	Supervisora de Bem-estar Gerência de Gestão de Pessoas Secretaria Geral
21212xxxxxx2022xx	Assunto: Coronavírus (COVID-19) Subassunto Gestão de Pessoas/Pandemia COVID-19/Teletrabalho (Normas, Instruções, Pilotos)	Supervisora de Bem-estar Gerência de Gestão de Pessoas Secretaria Geral
21212xxxxxx2021xx	Assunto: Conduta Ética Subassunto Gestão de Pessoas/Suposta Irregularidade Funcional	Resposta conclusiva:  "O processo foi encaminhado para conhecimento e providências eventualmente cabíveis, para a Chefia Geral da Unidade citada."
21212xxxxxx2021xx	Assunto: Conduta Ética Subassunto Gestão de Pessoas/Suposta Irregularidade Funcional	Supervisora de Bem-estar Gerência de Gestão de Pessoas Secretaria Geral
21212xxxxxx2021xx	Assunto: Coronavírus (COVID-19) Subassunto Gestão de Pessoas/Pandemia Covid-19, Teletrabalho (Normas, Instruções, Pilotos)	CENARGEN/CHAA  Chefe Geral da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia.
21212xxxxxx2021xx	Assunto: Planejamento e Gestão Subassunto Implantação de Softwares /Gestão de processos da Embrapa	CPATSA/CHAA  Chefe Adjunta de Administração da Embrapa Semiárido
21212xxxxxx2021xx	Assunto: Conduta Ética Subassunto Suposta irregularidade funcional	CPATSA/CHAA  Chefe Adjunta de Administração da Embrapa Semiárido
21212xxxxxx2021xx	Assunto: Conduta Ética Subassunto Gestão de Pessoas/Suposta Irregularidade Funcional	Diretor-Executivo de Gestão Institucional Substituto
21212xxxxxx2022xx	Assunto: Conduta Ética Subassunto Gestão de Pessoas/Suposta Irregularidade Funcional	CPATSA/CHAA  Chefe-Adjunto em exercício
21212xxxxxx2021xx	Assunto: Conduta Ética Subassunto Gestão de Pessoas/Suposta Irregularidade Funcional	CPATSA/CHAA  Chefe-Adjunto em exercício
21212xxxxxx2021xx	Assunto: Processo Seletivo Subassunto Gestão de Pessoas/Especialização, Desenvolvimento, Treinamento)	Gerente de Gestão de Pessoas  Secretaria Geral
21212xxxxxx2021xx	Assunto: Conduta Ética Subassunto	Chefia Geral da Embrapa Agroenergia

	Gestão de Pessoas / assédio moral	
2121xxxxxx22021xx	Assunto: Agricultura Subassunto Atuação e Competência da Embrapa/Denúncia	Chefe Adjunto de Pesquisa e Desenvolvimento Embrapa Mandioca e Fruticultura
21212xxxxxx2021xx	Assunto: Compras Governamentais Subassunto Mau uso recursos públicos pela alta gestão/ Violação dos princípios CF/88	Gestores da Embrapa Gado de Leite

Assim sendo, o tratamento dado a essas manifestações estão em desacordo com o que estabelecem os normativos aplicáveis:

No que diz respeito ao encaminhamento aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados, o art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021, veda a realização de diligências para o caso das denúncias. Veja:

“Art. 17. As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, **vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.**” [Grifei]

Por sua vez, o art. 22 do Decreto nº 9.492/2018, ao dispor sobre o encaminhamento das denúncias aos órgãos apuratórios competentes ou sobre o seu arquivamento, **estabelecem a proibição do encaminhamento às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados.** Veja a seguir:

“Art. 22. A denúncia recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal a chegar a tais elementos.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º do art. 19.”

O art. 19, V, da Portaria CGU nº 581/2021, também traz essa regulamentação, ao dispor sobre a obrigatoriedade de informação, na resposta conclusiva, sobre o encaminhamento das denúncias às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento, conforme a seguir:

“Art 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

V – no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.”

Ainda, o tratamento de denúncias traz a exigência de adoção de procedimentos de salvaguardas de proteção à identidade do denunciante de modo que as ações realizadas, bem como as ferramentas utilizadas, permitam suprimir os elementos de identificação do denunciante, por meio da pseudonimização descrita no Decreto nº 10.153/2019 e, ainda, a comunicação à unidade de ouvidoria quando da conclusão do procedimento apuratório.



Embora a Embrapa tenha informado sobre a utilização do tarjamento para o trâmite das denúncias, verificou-se que houve casos de encaminhamentos às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados. Este fato demonstra a ocorrência de fragilidades das rotinas adotadas pela Unidade para o tratamento das denúncias, pois coloca em risco a proteção ao denunciante, uma vez que os agentes e as áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados podem identificar o denunciante por meio da situação relatada, incorrendo, ainda, em riscos de retaliação ao denunciante.

Diante do exposto, restou demonstrado que não cabe à Unidade a realização de trabalho simplificado de apuração (diligências) pela própria equipe da Ouvidoria.

#### **1.4. Necessidade de melhorias quanto à orientação ao cidadão do registro das demandas de 1º nível (SAC).**

Em análise à amostra contendo 100 manifestações, relacionadas ao período de 01/04/2021 a 31/03/2022, verificou-se que diversas manifestações classificadas como “Solicitação” são pedidos de informações sobre serviços e informações prestados pela Embrapa, manifestações estas que não são relacionadas à Ouvidoria, e que poderiam receber um tratamento distinto, direcionado ao Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC).

Em consulta ao endereço da Ouvidoria da Embrapa, relacionado ao Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) - <https://www.embrapa.br/fale-conosco/sac/>, observou-se que não há informações claras destinadas aos usuários de serviços da Unidade quanto ao canal adequado para o registro destas demandas.

Embora haja uma seção de Perguntas Frequentes à esquerda da página, auxiliando na busca de solução de dúvidas, não fica claro de que forma as demandas de SAC devem ser registradas, uma vez que logo após a explicação sobre a possibilidade de realização de perguntas técnicas, solicitação de informações sobre soluções tecnológicas da empresa ou contato com os centros de pesquisa, é apresentado um link com o endereço da ouvidoria, o que pode sugerir que este último seria o canal para o registro das demandas de 1º nível.

Nesse sentido, considera-se adequado que antes de apresentar o link com o endereço da ouvidoria, fosse apresentado o campo para o cadastro de utilização do SAC, evitando-se que demandas de 1º nível fossem direcionadas à ouvidoria.

Adicionalmente, em relação ao tratamento de demandas que possuem conteúdo técnico, poderia haver algum alerta antes de direcionar o demandante para o link de acesso à Plataforma Fala.BR, o que evitaria esse fluxo de demandas desnecessário, como também minimizaria qualquer atraso decorrente dessa tramitação entre a Ouvidoria e a área técnica.

#### **1.5. Desconformidade da Carta de Serviços da Embrapa, pela falta de itens mínimos de informação sobre os serviços e pela não disponibilização no portal Gov.Br.**

Quanto ao acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos prestados pela Embrapa, verifica-se que UA não cumpre as obrigações previstas na legislação, de tal modo que esse processo apresentou desconformidades com potencial



de causar prejuízos à consecução da missão institucional da Ouvidoria. Desta análise, cabe destacar as desconformidades relacionadas às atividades da Carta de Serviços ao Usuário.

De acordo com a Portaria CGU nº 581/2021, as unidades do SisOuv devem atuar em coordenação com os gestores dos órgãos/entidades a que estejam vinculadas no processo de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, de maneira a zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações fornecidas. Pelo sítio eletrônico da Embrapa<sup>2</sup>, comprova-se que a Carta de Serviços do órgão está devidamente publicada e disponível aos usuários, porém, não contém todas as informações mínimas previstas no art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021.

Adicionalmente, em consulta realizada ao portal eletrônico Gov.br<sup>3</sup>, e conforme a resposta ao Questionário de Avaliação, a carta de serviços não está hospedada no site, descumprindo o art. 46 da Portaria CGU nº 581/2021, que determina que as unidades do SisOuv devem adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviço ao Usuário junto ao portal eletrônico Gov.br, além de manter interlocução e prestar apoio aos editores do referido portal, a fim de que os serviços sejam divulgados e informados em linguagem acessível, objetiva, clara e em conformidade com a legislação aplicável.

A publicação da Carta de Serviços junto ao portal Gov.br tem por objetivo informar aos usuários os serviços prestados pela Embrapa, as formas de acesso e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público, sendo necessário, para o cumprimento a devida publicação no portal Gov.br. A Carta de Serviços estabelece os padrões de qualidade para a prestação dos serviços por uma instituição e é um importante artefato para o planejamento desenvolvido pela empresa, e cria parâmetros para a avaliação de conformidade na prestação de serviços.

#### **1.6. Desconformidade quanto à instituição do Conselho de Usuários para acompanhamento da avaliação dos serviços públicos prestados pela Embrapa.**

Em resposta a questionamento realizado por meio do QA, a UA informou que ainda não iniciou o processo de chamamento público para instituição de Conselho de Usuários no âmbito da Embrapa.

A esse respeito, o art. 24-E do Decreto 9.492/2018 estabelece:

“Os conselhos de usuários de serviços públicos serão compostos por usuários dos serviços públicos, selecionados dentre aqueles que se candidatarem mediante chamamento público conduzido pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado. O chamamento público a que se refere o caput será realizado por meio que garanta ampla publicidade e que seja apto a alcançar, no mínimo, os usuários de serviços públicos cadastrados junto à unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.”

Cumprido ressaltar que, conforme preceitua o art. 24-E do Decreto 9.492/2018 “Os conselhos de usuários de serviços públicos serão compostos por usuários dos serviços públicos, selecionados dentre aqueles que se candidatarem mediante chamamento

<sup>2</sup> <https://www.embrapa.br/acessoinformacao/carta-de-servicos-ao-cidadao/servicos>

<sup>3</sup> <https://www.gov.br/pt-br/servicos>

público conduzido pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado. O chamamento público a que se refere o caput será realizado por meio que garanta ampla publicidade e que seja apto a alcançar, no mínimo, os usuários de serviços públicos cadastrados junto à unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal”, sendo assim, não compete à UA determinar quem fará parte do conselho de usuários, devendo realizar um chamamento a todos os usuários dos serviços prestados pela Empresa.

Regulamentando dispositivos do Decreto nº 9.492/2018, a Portaria CGU nº 581/2021, no art. 7º, inciso VIII, estabelece entre as atribuições das unidades do SisOuv, dentre outras, as seguintes atividades:

- “a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;
- b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;
- c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e
- d) consolidar os dados por eles coletados;”

Posto isso, constata-se a necessidade de a Unidade implementar as etapas para constituição do Conselho de Usuários no âmbito da Embrapa, de forma que os usuários dos serviços possam acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade, além de possibilitar a proposição de melhorias na prestação dos serviços públicos, em conformidade com o art. 24-D do Decreto nº 9.492/2018.

### **1.7. Desconformidade pela não reclassificação de demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação**

A análise da amostra contendo 100 manifestações identificou que as solicitações 21212.xxxxxx/2021-xx e 21212.xxxxxx/2022-xx, relacionadas à solicitação de informações sobre compras governamentais da Embrapa, apresentaram características relacionadas à Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), sem que houvesse a reclassificação destas manifestações.

A LAI define, em seu art. 7º:

“Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter:

(...)

VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos;”

A ausência de reclassificação destas manifestações está em desacordo com o art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021:

“Art. 15. Na análise prévia, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.”

Convém registrar que os prazos relacionados ao acesso à informação, constantes da Lei nº 12.527/2011 (LAI), são diferenciados aos prazos da resposta conclusiva dispostos na Portaria CGU nº 581/2021. A Lei nº 12.527/2012 estabelece, em seu art. 11, o prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias para os pedidos de

acesso à informação, enquanto o § 2º do art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021 dispõe sobre o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período, conforme indicado a seguir:

Lei nº 12.527/2011 (LAI):

*“Art. 11. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.*

*§ 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato, na forma disposta no caput, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá, em prazo não superior a 20 (vinte) dias:*

*(...)*

*§ 2º O prazo referido no § 1º poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.”*

Portaria CGU nº 581/2021:

*“Art. 12 O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades do SisOuv compreende:*

*(...)*

*§ 2º As unidades deverão cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos nos incisos I a VIII do caput no prazo de trinta dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.”*

Além disso, a Lei nº 12.527/2011 (LAI) estabelece em seus arts. 15 e 16 a possibilidade de recurso para os casos de negativa do acesso à informação:

*“Art. 15. No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência.*

*Parágrafo único. O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.*

*Art. 16. Negado o acesso a informação pelos órgãos ou entidades do Poder Executivo Federal, o requerente poderá recorrer à Controladoria-Geral da União, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias se:*

*I - o acesso à informação não classificada como sigilosa for negado;*

*II - a decisão de negativa de acesso à informação total ou parcialmente classificada como sigilosa não indicar a autoridade classificadora ou a hierarquicamente superior a quem possa ser dirigido pedido de acesso ou desclassificação;*

*III - os procedimentos de classificação de informação sigilosa estabelecidos nesta Lei não tiverem sido observados; e*

*IV - estiverem sendo descumpridos prazos ou outros procedimentos previstos nesta Lei.*

*§ 1º O recurso previsto neste artigo somente poderá ser dirigido à Controladoria-Geral da União depois de submetido à apreciação de pelo menos uma autoridade hierarquicamente superior àquela que exarou a decisão impugnada, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias.*

*§ 2º Verificada a procedência das razões do recurso, a Controladoria-Geral da União determinará ao órgão ou entidade que adote as providências necessárias para dar cumprimento ao disposto nesta Lei.*

§ 3º Negado o acesso à informação pela Controladoria-Geral da União, poderá ser interposto recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações, a que se refere o art. 35.”

A ausência de tratamento específico para os tratamentos relacionados à Lei de Acesso à Informação pode prejudicar o direito do usuário quanto ao direito de interposição de recursos nos casos de negativa e por esta razão é necessário que seja utilizado o fluxo adequado, conforme estabelecido na Lei nº 12.527/2011.

## RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Embrapa, em ordem de prioridade:

- I. atualizar os normativos internos da unidade em consonância os dispositivos da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e da Portaria CGU nº 581/2021, de forma a estabelecer fluxo de tratamento das manifestações na ouvidoria (denúncias/ comunicações, manifestações-geral, simplifique), especificando as etapas, prazos, as competências e o papel de cada ator no processo;
- II. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando ainda a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- III. Ao estabelecer os fluxos interno para tratamento das denúncias, fazer constar, do fluxo, impedimento / vedação de diligência junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados, em conformidade com o art. o art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021.
- IV. Estabelecer processo institucionalizado de acompanhamento da atualização periódica da Carta de Serviços no sítio eletrônico da Empresa, inclusive pela inclusão das informações dispostos nos incisos do art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021;
- V. Disponibilizar o acesso à Carta de Serviços da Empresa também no Portal Eletrônico “Gov.Br”.
- VI. Estabelecer processo institucionalizado para implementação de Conselho de Usuários no âmbito da Embrapa, iniciando com a condução de chamamento público de voluntários, em conformidade com o art. 7º, VIII, da Portaria CGU nº 581/2021.
- VII. Atualizar o sítio eletrônico da Ouvidoria, com o objetivo de orientar o cidadão acerca do encaminhamento das demandas conforme o estágio de andamento da resolução da sua demanda: registro das demandas no SAC da empresa (1º nível de defesa do usuário); bem como, nos casos de não atendimento em prazo hábil e/ ou insuficiência de solução no 1º nível, a disponibilidade de acesso à Ouvidoria (2º nível de defesa do usuário).

## CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da Embrapa, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão da unidade e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01/04/2021 a 31/03/2022, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão de processos e pessoal capazes de contribuir para o tratamento das demandas de Ouvidoria, principalmente em face do prazo curto de resolutividade das manifestações.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho de avaliação são: manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

## APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

#### A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Campo	Teor
<b>Esfera e Poder</b>	Poder Executivo Federal
<b>Natureza jurídica do órgão</b>	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa)
<b>Localização na estrutura do órgão</b>	Vinculado ao Conselho de Administração da Embrapa (Consad)
<b>E-mail</b>	ouvidoria@embrapa.br
<b>Página na Internet</b>	<a href="https://www.embrapa.br">https://www.embrapa.br</a>
<b>Endereço</b>	Embrapa Sede, Bloco E. Ouvidoria. Parque Estação Biológica - PqEB s/nº. Brasília, DF
<b>Telefone - Canais de Atendimento</b>	(61) 3448 4199
<b>Horário de funcionamento - Canais de Atendimento:</b>	Segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.
<b>Ouvidor</b>	<b>Emilson França De Queiroz</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vínculo: Empregado Público</li> <li>• Formação: Engenheiro Agrônomo</li> <li>• Início do mandato: 01/02/2021</li> </ul>
<b>Ouvidor Substituto</b>	<b>Vaneska Nicácio Braga</b>

#### A.2 Competências

A Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa) é uma empresa pública vinculada ao Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA). Conforme Estatuto Social da empresa<sup>4</sup>, aprovado pela 21ª Assembleia Geral Extraordinária de 09/11/2022, seu objeto social está disposto no art. 4º, conforme disposto a seguir:

I – promover, estimular, coordenar e executar atividades de pesquisa, desenvolvimento e inovação, com o objetivo de produzir conhecimentos e tecnologia para o desenvolvimento agropecuário do País;

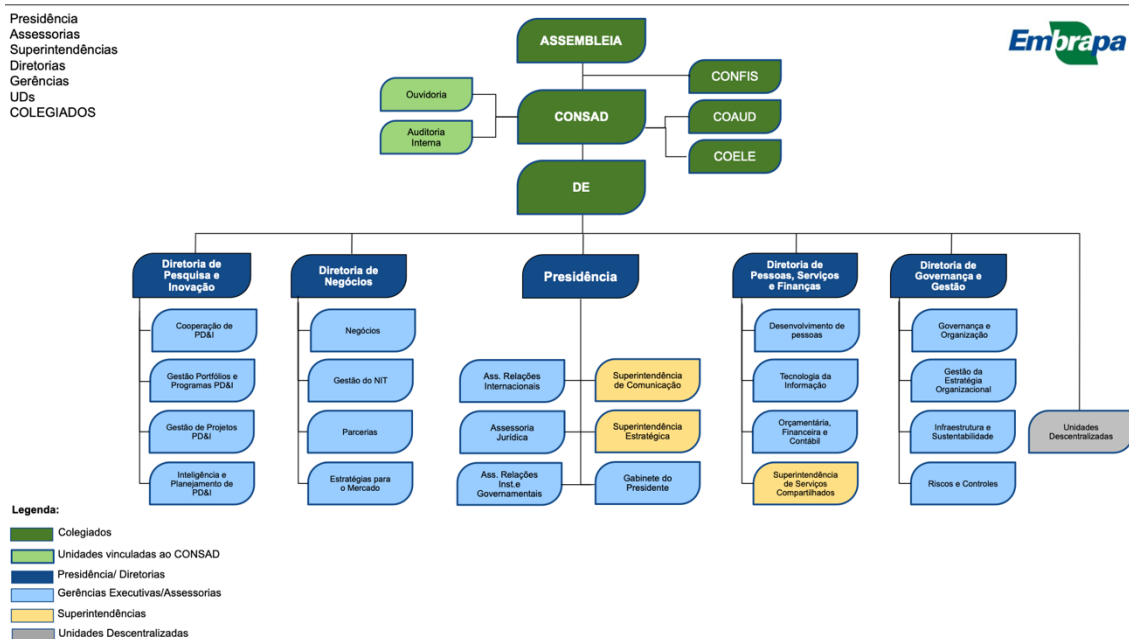
II – promover e executar atividades de transferência de conhecimentos e de tecnologias referentes às ações de pesquisa, desenvolvimento e inovação conduzidas pela Empresa na forma do inciso I deste artigo;

<sup>4</sup> <https://www.embrapa.br/documents/10180/1600893/Estatuto+Social+2022+-+Ata+da+21ª+Assembleia/e8ea8670-35a9-7d09-3a2e-f2c020dfecfd>. (Acesso em 13/03/2023)

III – dar apoio técnico e administrativo a órgãos do Poder Executivo, com atribuições de formulação, orientação e coordenação da política agrícola e demais políticas de ciência e tecnologia do setor agropecuário; e

IV – estimular, promover e apoiar a descentralização operativa de atividades de pesquisa, desenvolvimento e inovação de interesse regional, estadual, distrital e municipal, mediante ações de cooperação com organizações de objetivos afins.

Conforme disponibilizado em seu sítio<sup>5</sup>, a Embrapa possui o seguinte organograma



A Ouvidoria da Embrapa é dirigida por ouvidor e se vincula ao Conselho de Administração (Consad), ao qual deverá se reportar diretamente. O Ouvidor possui mandato de 3 (três) anos, vedada a recondução.

Conforme parágrafo único do art. 53 do Estatuto Social da Embrapa, o Conselho de Administração deve estabelecer a Política de Seleção para o titular da Ouvidoria, com assessoramento do Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração.

O art. 60 do Estatuto Social descreve as competências da Ouvidoria da Embrapa, a saber:

“Art. 60 - À Ouvidoria compete:

I - Receber, analisar e responder sugestões e reclamações, visando melhorar o atendimento da EMBRAPA em relação às demandas de gestores, empregados, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral

II - Receber e analisar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da EMBRAPA: e

III - Outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.”

<sup>5</sup> <https://www.embrapa.br/documents/10180/0/Organograma+DE+e+UCs+-+Transforma+Embrapa/0d7d1226-1205-7ce5-7aa1-5fbbb62b08e8>. (Acesso em 13/02/2023).



Destaca-se, como exemplo de normativos internos, o ato normativo de criação da Ouvidoria, Deliberação nº 5, de 16 de julho de 2013 (BCA Nº 31, de 22.07.2013), ainda que a sua atuação de fato tenha se iniciado em 1999, com a criação da função de Ouvidor (Resolução do CONSAD, Nº 08, de 19 de abril de 1999, BCA Nº 20/99, de 03.06.1999), outro normativo relevante é o Regimento da Ouvidoria, anexo à Deliberação nº 16, de 30 de junho de 2020, que apresenta as finalidades básicas da ouvidoria.

Por fim, cabe destacar que a Ouvidoria da Embrapa também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio da Plataforma Fala.BR.

### A.3 Normativos Internos

Quanto aos normativos internos da Ouvidoria, o Regimento Interno da Ouvidoria, conforme Deliberação nº 5, de 16 de julho de 2013<sup>6</sup>, e posteriormente alterado pela Deliberação nº 16, de 30 de junho de 2020<sup>7</sup>, estabelece as atribuições e estrutura organizacional da Ouvidoria. O item 2 estabelece que a Ouvidoria está subordinada ao Conselho de Administração e administrativamente ao Presidente da empresa.

No tocante à estrutura organizacional, a Ouvidoria é dirigida pelo Ouvidor e composta de duas áreas: Serviço de Ouvidoria, para o exercício das atribuições ordinárias de Ouvidoria; e Serviço de Informação ao Cidadão, para o exercício das atividades da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12,527, de 18 de novembro de 2011).

Estes normativos não estão publicados em sua íntegra na seção da Ouvidoria no sítio da Embrapa e, desta forma, ressalta-se a importância de apresentar os normativos na página da ouvidoria, para que os usuários possam realizar consultas e conhecer a unidade.

Foi apresentado no Relatório anual de gestão a necessidade de atualização do Regimento Interno da Ouvidoria, para que possa evidenciar a importância da unidade na composição administrativa da Empresa.

### A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

Em resposta ao Questionário, a Unidade informou que a equipe é composta por 10 empregados, Ouvidor e nove analistas em ouvidoria. Informou ainda que a ouvidoria está passando por um processo de atualização regimental, com previsão de conclusão para o ano de 2022, com uma previsão de aumento de 5 empregados no primeiro trimestre de 2023.

---

6

[https://www.embrapa.br/documents/10180/38288673/Regimento\\_linterno\\_Ouvidoria\\_2013.pdf/f06e1b49-27ed-31f5-fc38-33d5210a1e83](https://www.embrapa.br/documents/10180/38288673/Regimento_linterno_Ouvidoria_2013.pdf/f06e1b49-27ed-31f5-fc38-33d5210a1e83). (Acesso em 13/02/2023).

7

<https://www.embrapa.br/documents/10180/1546282/RegimentodaOuvidoria+%281%29.pdf/b5084e56-8603-a54a-0d08-df2813e3ff52> (Acesso em 13/02/2023).

O quadro com a força de trabalho da Unidade está relacionado conforme a seguir:

Equipe Técnica		
Nome	Formação	Função
Emilson França de Queiroz	Engenheiro agrônomo	Ouvidor
Vaneska Nicácio Braga	Secretariado Executivo	Ouvidora Substituta
Asteir Batista	Gestão Pública	Apoio Administrativo
Cirlene Elias Silva	Comunicação Social	Apoio Administrativo
Ilka Queiroz Lemos de Oliveira	Artes Plásticas	Apoio Administrativo
Marcia Cardoso	Ciências Matemáticas	Apoio Administrativo
Manoel Pessoa	Não informado	Apoio Administrativo
Maria Amália Adjuto	Gestão do Agronegócio	Apoio Administrativo
Quirino José de Azevedo Rodrigues	Economia	Apoio Administrativo
Rosângela de Fátima Tomaz	Letras	Apoio Administrativo

Ressalta-se que os empregados lotados na Unidade e os recém transferidos estão sendo orientados e estimulados a obterem a Certificação em Ouvidoria, fornecido pela ENAP, com periodicidade bianual e participam do Programa de Treinamentos da ENAP, e podem se inscrever em Cursos de Pós-graduação, por meio do Programa de Pós-graduação de Embrapa que também está formalmente estabelecido na Ouvidoria.

Quanto à estrutura física, a Unidade informou que está adequada para as atividades de ouvidoria, possuindo salas para o atendimento ao público, recebimento de manifestantes e demais visitantes.

#### A.5 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são os seguintes:

- i. Internet, representada pelo próprio Fala.BR;
- ii. e-mail;
- iii. atendimento presencial;
- iv. atendimento telefônico;
- v. correspondência.

Na página inicial do site eletrônico da Embrapa há uma opção que direciona à página/ seção de ouvidoria. Nessa página são apresentadas ao cidadão as opções de contato com a Ouvidoria: presencialmente (com a disponibilização do endereço da Unidade); por e-mail; carta (disponibilização de endereço postal) e telefone. Verificou-se, porém que não consta informação sobre o horário de funcionamento da Unidade. As imagens a seguir, coletadas em 13/02/2022, constata a situação encontrada pela Equipe.

## Ouvidoria

Sobre a Ouvidoria
Canais de atendimento
Públicos da Ouvidoria
Quando procurar a Ouvidoria
Legislação
Relatórios
Links úteis

A Ouvidoria da Embrapa é subordinada ao Conselho de Administração (Consad) e vinculada administrativamente ao presidente da Empresa, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições, é responsável, no âmbito de sua atuação, pelo aprimoramento do relacionamento da Empresa com seus públicos interno e externo em suas diferentes instâncias administrativas. É responsável também pela implementação da Lei de Acesso à Informação.

Você pode contatar a Ouvidoria pelos seguintes meios de comunicação:

### I. PRESENCIALMENTE

Embrapa Sede, Bloco E. Ouvidoria. Parque Estação Biológica - PqEB s/nº. Brasília, DF

### II. TELEFONE

(61) 3448 4199

### II. E-MAIL

<ouvidoria@embrapa.br>

### III. CARTA

Embrapa Sede, Bloco E. Ouvidoria. Parque Estação Biológica - PqEB s/nº. Brasília, DF - Brasil - CEP 70770-901

Esclarecemos que qualquer contato com a Ouvidoria para registro de manifestação, por qualquer dos meios citados acima, será reduzido a termo e registrado posteriormente no **Sistema Fala.BR** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

## Registre aqui sua manifestação

### DENÚNCIA

Solicitação de informação produzida ou custodiada pela Embrapa, conforme a Lei 12.527/2011.

### RECLAMAÇÃO

Demonstração de insatisfação relativa a serviço público.

### SOLICITAÇÃO

Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

### SUGESTÃO

Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal.

### ELOGIO

Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

### SIMPLIFIQUE

Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

### ACESSO À INFORMAÇÃO

Se você acha a prestação de um serviço público muito burocrática, poderá apresentar solicitação de simplificação, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique!

A página da ouvidoria indica também o acesso à Plataforma Fala.BR, para que os usuários possam registrar manifestações.

É importante destacar que a ouvidoria está buscando estabelecer e consolidar a Plataforma de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) como canal único de atendimento às manifestações dos usuários da Embrapa, sendo assim, realiza o cadastro de todas as manifestações que são recebidas por outros canais na plataforma Fala.BR.

A ouvidoria informou que está absorvendo o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que recebe demandas técnico científicas, e foi informado que possui empregados lotados na Ouvidoria que atendem ao SIC e às demandas administrativas da Ouvidoria.

## A.6 Sistemas Informatizados

A Ouvidoria utiliza a Plataforma Fala.BR para o recebimento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018. Já o acompanhamento do desempenho da unidade no tratamento dessas demandas pode ser verificado por meio do Painel *Resolveu?* e pelos Relatórios de Atividades da Ouvidoria disponibilizados no sítio da empresa.

Esclarecemos que qualquer contato com a Ouvidoria para registro de manifestação, por qualquer dos meios citados acima, será reduzido a termo e registrado posteriormente no **Sistema Fala.BR** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

### Registre aqui sua manifestação

#### DENÚNCIA

Solicitação de informação produzida ou custodiada pela Embrapa, conforme a Lei 12.527/2011.

#### RECLAMAÇÃO

Demonstração de insatisfação relativa a serviço público.

#### SOLICITAÇÃO

Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

#### SUGESTÃO

Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal.

#### ELOGIO

Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

#### SIMPLIFIQUE

Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

#### ACESSO À INFORMAÇÃO

Se você acha a prestação de um serviço público muito burocrática, poderá apresentar solicitação de simplificação, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique!

Quanto aos sistemas utilizados para trâmite interno das manifestações para as áreas técnicas da Embrapa, a Ouvidoria utiliza o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para encaminhar as denúncias para as áreas competentes, com acesso restrito, por conterem informações protegidas por sigilo legal.

A UA informou utilizar um sistema próprio chamado OCOMON para registro de manifestações de SAC.

## A.7 Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

A Carta de Serviços da Embrapa encontra-se disponível em <https://www.embrapa.br/acessoainformacao/carta-de-servicos-ao-cidadao/servicos>, com informações sobre o detalhamento dos serviços disponibilizados pela empresa aos usuários, que estão divididos em:

- Serviços laboratoriais e de acesso a materiais;
- Conhecimento técnico-científico;
- Cursos e eventos;
- Projetos de pesquisa;
- Oportunidades em PD&I;
- Soluções tecnológicas para o usuário final;
- Notícias e novidades;
- Licitações;
- Informações Institucionais.

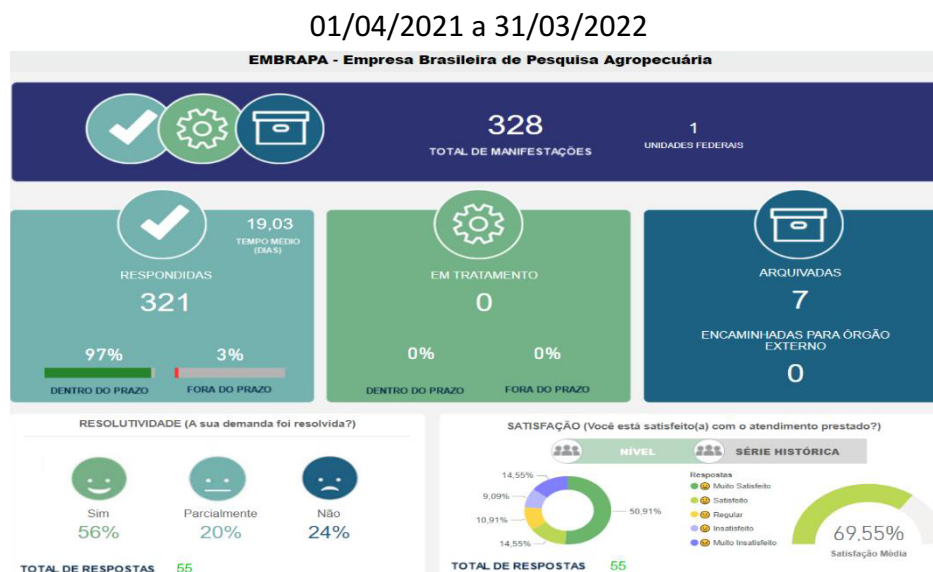
Convém registrar, consoante Questionário de Avaliação, que a Ouvidoria da Embrapa informou participar do processo de atualização da Carta de Serviços da Instituição, porém o instrumento não está disponível no Gov.BR.

#### A.8 Dados do Painel Resolveu e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, a seguir estão apresentados os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu?, considerando a entidade como Embrapa e os períodos de 01/04/2020 a 31/03/2021 e de 01/04/2021 a 31/03/2022:

##### a) Quantitativo Geral:



No período de 01/04/2021 a 31/03/2022, a Embrapa recebeu 328 manifestações, sendo 321 respondidas e 7 arquivadas. Todas as manifestações respondidas (97%) estavam dentro do prazo legal, com tempo médio de 19,03 dias.

**b) Tipologia das manifestações:**

01/04/2021 a 31/03/2022:

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

	RECLAMAÇÃO	38 (11,8%)
	SOLICITAÇÃO	190 (59,2%)
	DENÚNCIA	25 (7,8%)
	SUGESTÃO	14 (4,4%)
	ELOGIO	1 (0,3%)
	SIMPLIFIQUE	1 (0,3%)
	COMUNICAÇÃO	52 (16,2%)

A Solicitação foi a tipologia de manifestação mais recebida pela Embrapa, correspondendo a 59,2% no período. Já as manifestações do tipo Simplifique e Elogio corresponderam as tipologias de menor incidência, com apenas uma de cada Tipologia.

**c) Resolubilidade da demanda:**

01/04/2021 a 31/03/2022:

RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



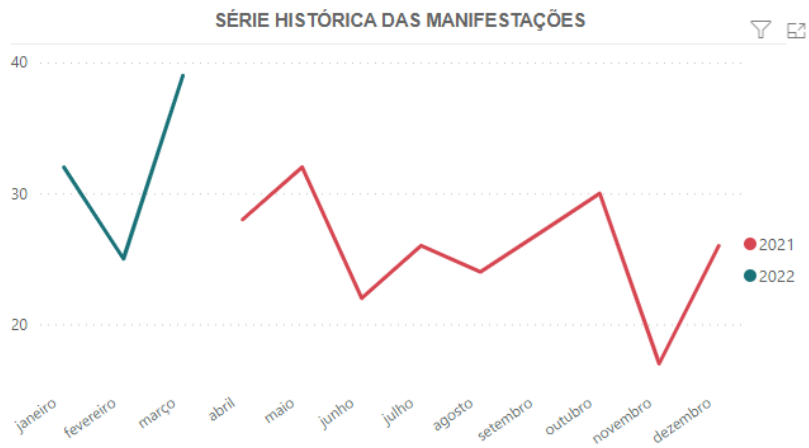
**d) Satisfação com a resposta:**

01/04/2021 a 31/03/2022:



**e) Série Histórica das Manifestações:**

01/04/2021 a 31/03/2022:



## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parte da população e fazer afirmações válidas a respeito de suas características. É bastante útil em situações onde a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A seguir são descritos a metodologia para geração da amostra de dados da UA advindos da Plataforma Fala.BR, bem como a análise dos resultados encontrados.

#### B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra inicial, obtida a partir da seleção de todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/04/2021 a 31/03/2022**, era composta de **321** manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

Tipo	Quantidade
Comunicação	52
Denúncia	25
Elogio	1
Reclamação	38
Simplifique	1
Solicitação	190
Sugestão	14
<b>Total</b>	<b>321</b>

\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada de um total de **321 manifestações**, a partir de uma amostra inicial de **100**, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) Seleção de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 01/04/2021 a 31/03/2022, com resposta conclusiva;
- 2) Cálculo da proporção de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 3) Como resultado, foi gerado o quantitativo de cada tipo de manifestação para a amostra objeto, sendo a soma destes quantitativos o valor de 100.

Salienta-se que tanto na extração inicial como na extração objeto foram utilizados os seguintes campos do formulário:

- NUP
- Assunto
- Data do Registro
- Situação



- Tipo Manifestação
- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Descrição manifestação
- Pergunta Satisfação
- Resposta Satisfação
- Data da Resposta
- Data Reencaminhamento

Pelo exposto, o método de amostragem adotado adotou a estratificação das manifestações conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação, simplifique e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas:

**a) Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

**b) Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;

**c) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;

**d) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts.

12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

Na prática, tal avaliação se materializou em um questionário de onze perguntas, elencadas abaixo:

1. *A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
2. *A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
3. *As informações foram apresentadas com clareza e objetividade?*
4. *A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?*
5. *A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
6. *A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
7. *A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
8. *A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
9. *A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*
10. *A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?*
11. *A resposta do Simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?*

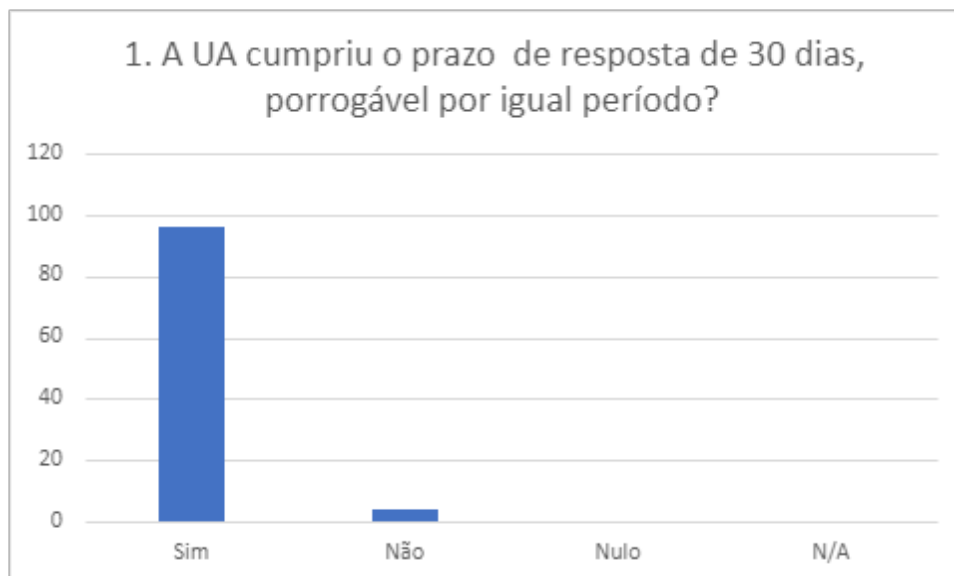
## **B.2 Estatísticas dos Quesitos Avaliados**

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com doze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir<sup>89</sup>.

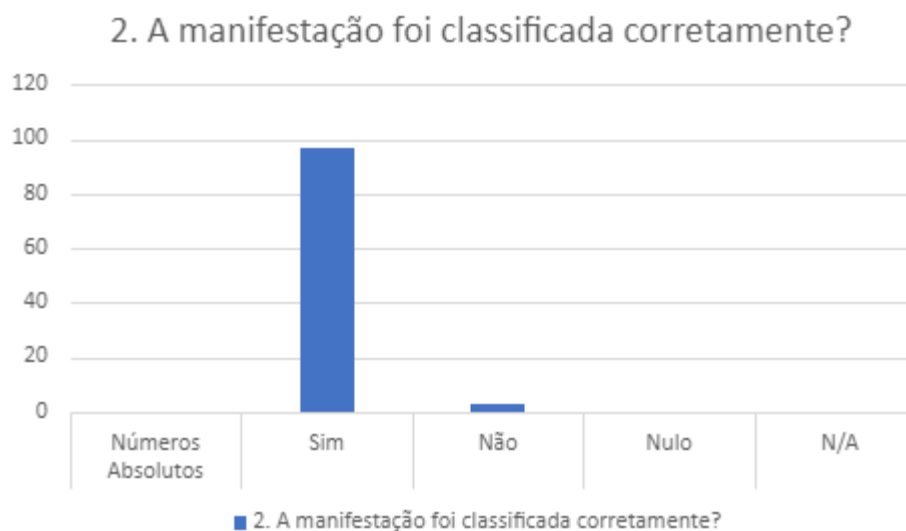
Adicionalmente, consta abaixo a síntese das respostas às perguntas que orientaram as avaliações:

<sup>8</sup> Ressalta-se que o discriminante N/A significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado e que “Nulo” é referente à manifestação anônima, não sendo possível de ser avaliada.

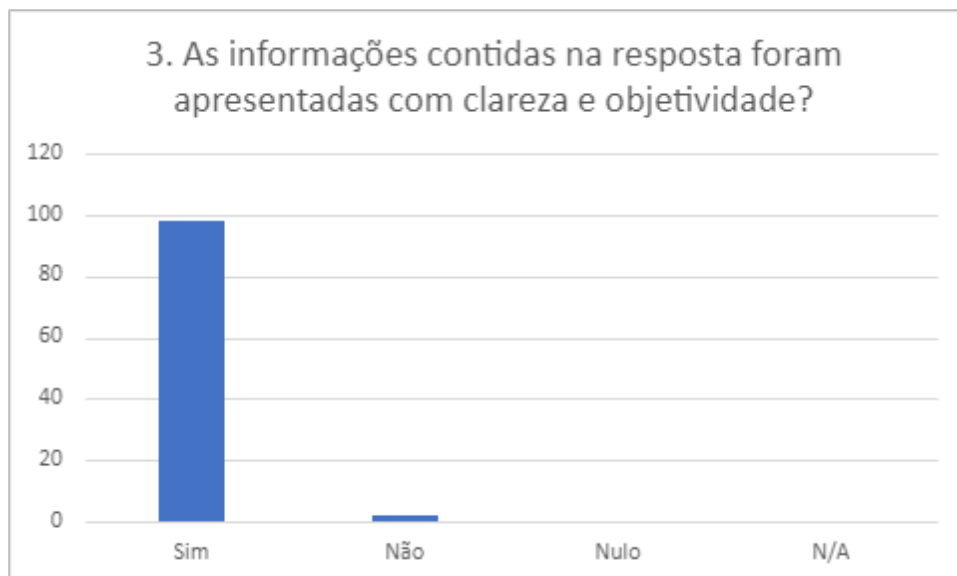
<sup>9</sup> Os gráficos já consideram as reclassificações dos tipos das manifestações examinadas, conforme apresentado na avaliação final da manifestação (Análise Individual das Manifestações).



Como se observa no gráfico da Pergunta 1, a Ouvidoria da Embrapa não respondeu a todas as manifestações no prazo estipulado na legislação, deixando 4 manifestações expirarem o prazo. Tal percentual apresenta-se igual ao percentual de manifestações tratadas com atraso indicado pelo Painel Resolveu? .

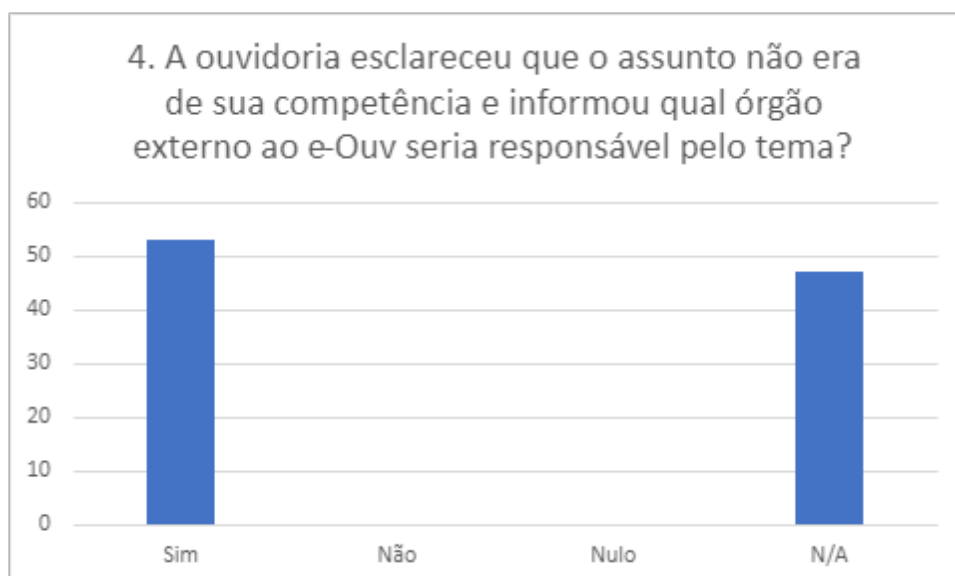


Foram assinaladas com “Não”, duas solicitações e uma sugestão. As solicitações deveriam ter sido classificadas como sugestão, a outra sugestão seria mais bem marcada como solicitação.



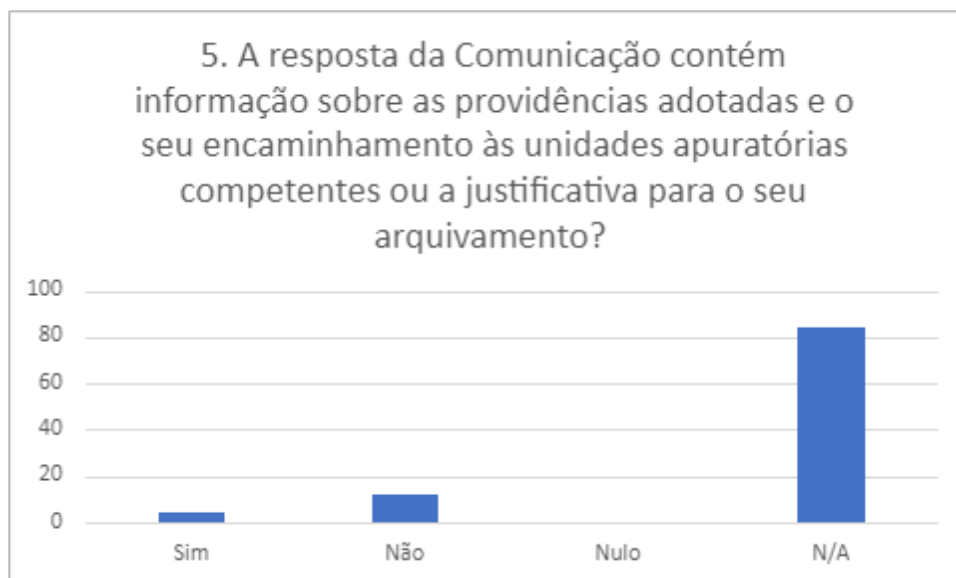
Como se percebe no gráfico da Pergunta 3, houve 2 respostas conclusivas que não apresentaram clareza e objetividade. Uma reclamação apresentou informações sobre a adoção de providências sem, contudo, informar que providências seriam estas, e uma sugestão de simplifique não apresentou informações sobre o acatamento ou não da sugestão.

Pontua-se que as respostas, no geral, contaram com textos escritos corretamente e com linguagem acessível. E naqueles casos em que as demandas não eram de sua competência, a Ouvidoria da Embrapa buscava sempre apresentar os devidos esclarecimentos e informar qual melhor encaminhamento para o caso em questão, inclusive apresentando links úteis. Como pode ser constatado no gráfico da pergunta 4.

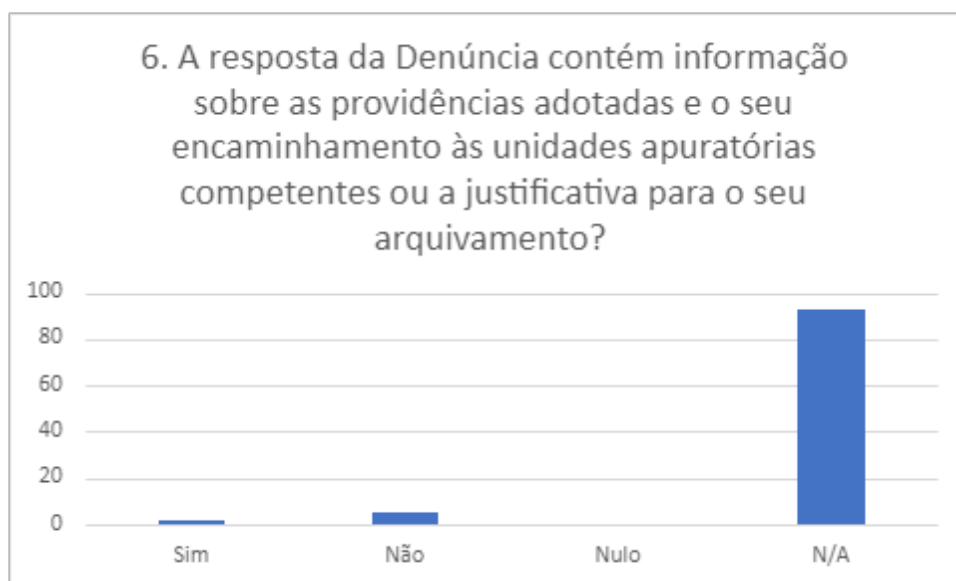


Em relação à objetividade e clareza, observou-se que em sua maioria não foi observado falha por parte da ouvidoria, restando 3 manifestações com resposta conclusiva parcialmente adequada ou inadequada. Sendo uma comunicação, uma reclamação e um simplifique.

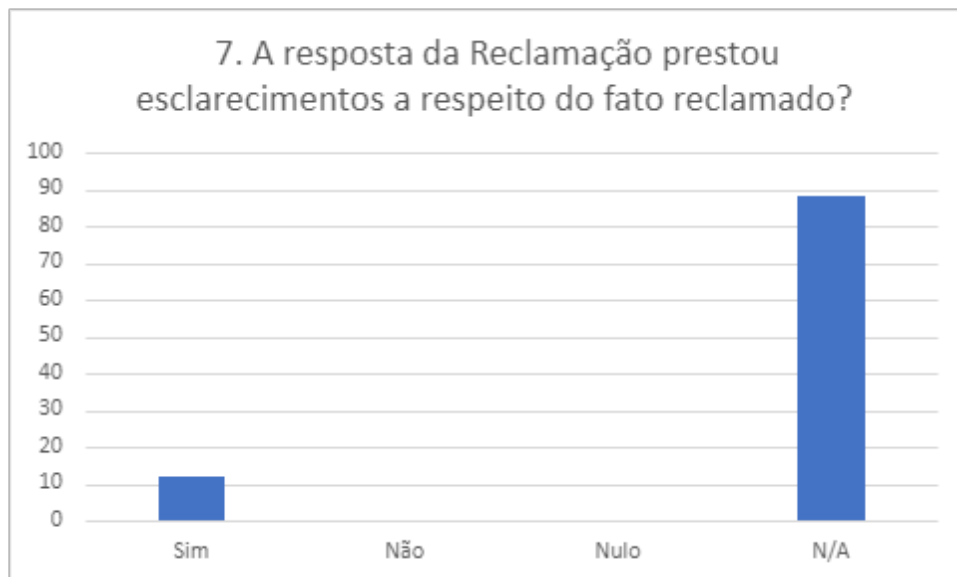
Pontua-se que as respostas, no geral, contaram com textos escritos corretamente e com linguagem acessível. E naqueles casos em que a demanda não era de sua competência, a Ouvidoria da Embrapa buscava sempre apresentar os devidos esclarecimentos e informar qual melhor encaminhamento para o caso em questão, inclusive apresentando links úteis. Como pode ser constatado no gráfico da pergunta 4.



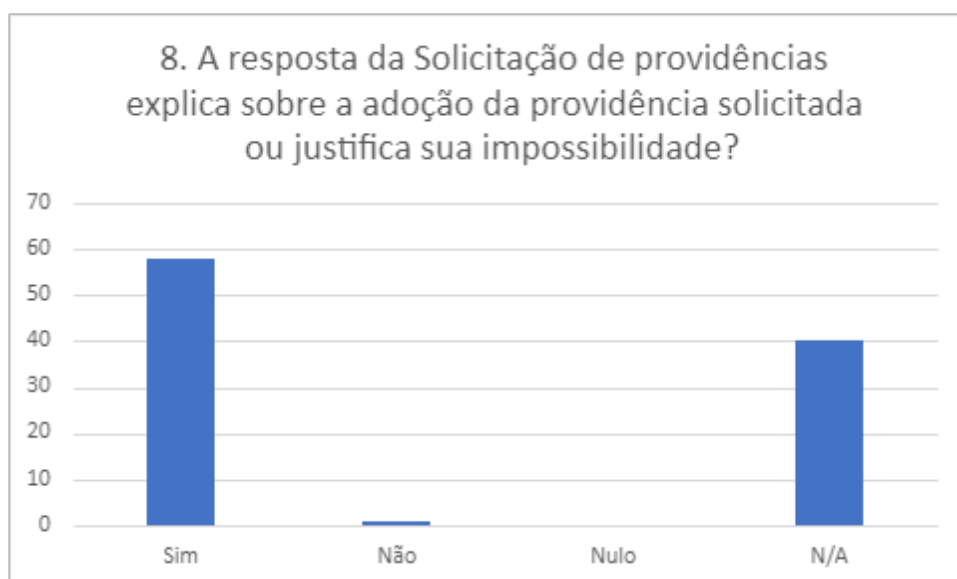
Na avaliação geral, conforme indicado no gráfico no que se refere às 16 comunicações relacionadas a denúncias anônimas, com a alteração do tipo de manifestação realizado automaticamente pelo Fala.BR, 12 não apresentaram o encaminhamento às áreas apuratórias, e a justificativa pelo seu arquivamento foi apresentado pelas áreas supostamente envolvidas nos fatos. Tal situação está em desconformidade com o art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021, que veda a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos para o caso das denúncias.



Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 6 revela que, das 7 denúncias constantes da amostra de 100 manifestações, 5 não apresentaram o encaminhamento às unidades apuratórias e a justificativa pelo seu arquivamento foi apresentado pelas áreas supostamente envolvidas nos fatos. Novamente, conforme relatado nas comunicações relacionadas a denúncias anônimas, tal situação está em desconformidade com o art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021.

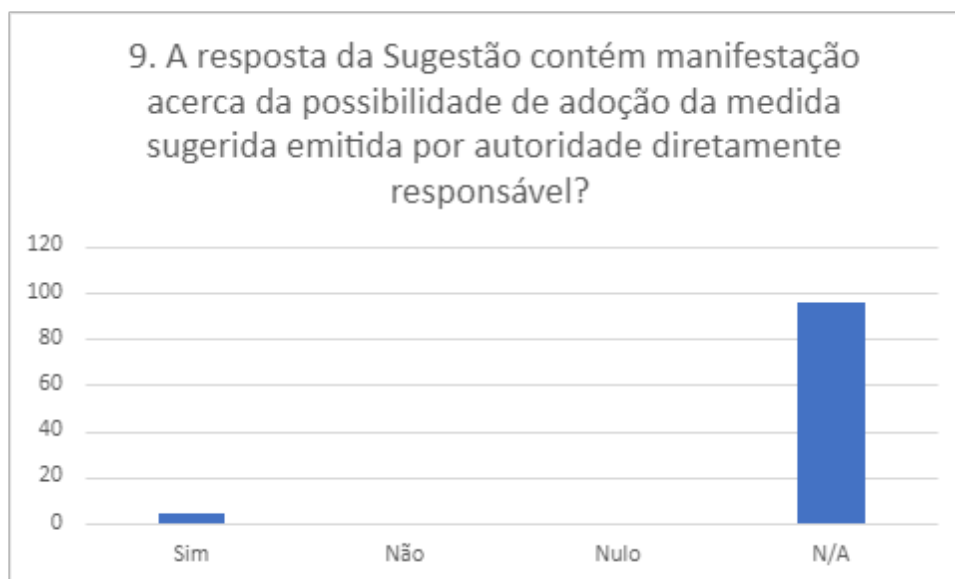


Na avaliação geral foi revelado que, dentre as doze reclamações selecionadas inicialmente, 11 foram consideradas adequadas, pois apresentaram os devidos esclarecimentos acerca do fato reclamado. Apenas a reclamação de NUP nº 21212xxxxxx2021xx foi considerada parcialmente adequada, por não ter apresentado informações acerca das providências adotadas.

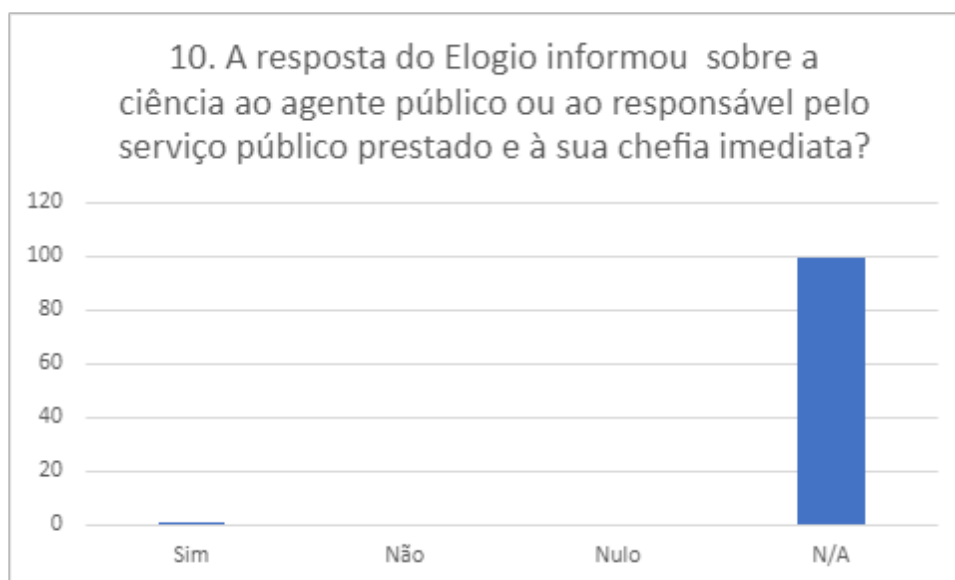


Na avaliação geral foi revelado que, dentre as 59 solicitações selecionadas inicialmente, 47 não se coadunavam com o tipo em questão, estas manifestações estão

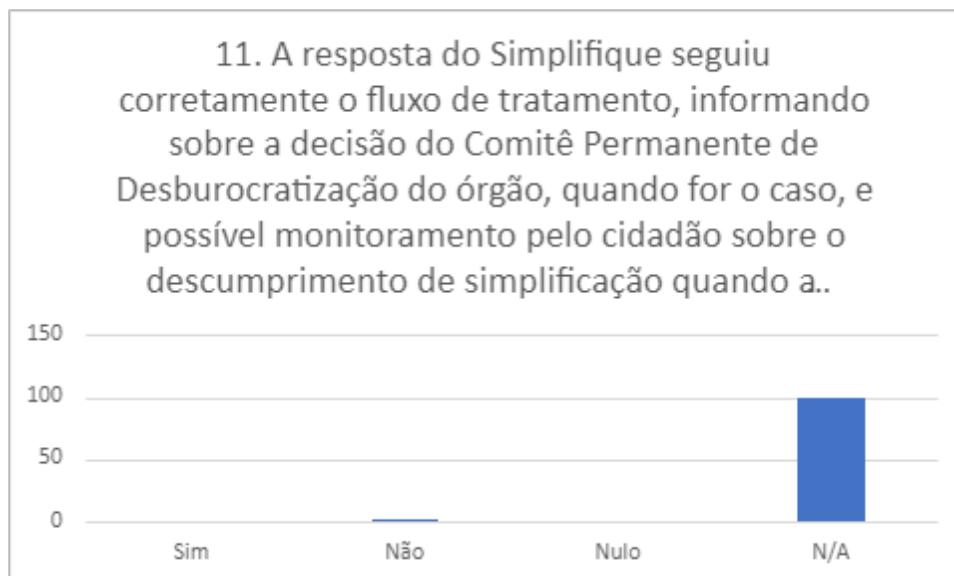
relacionadas à área técnica da Embrapa. O gráfico da Pergunta 8 revela que dentre as manifestações consideradas solicitações inicialmente, aproximadamente 58% atendiam perfeitamente ao questionamento do cidadão.



Na avaliação geral foi revelado que, dentre as 4 sugestões selecionadas inicialmente, uma não se coadunava com o tipo em questão. O gráfico da Pergunta 9 mostra que dentre as manifestações consideradas sugestões inicialmente, todas forneciam a resposta acertada pela autoridade competente.



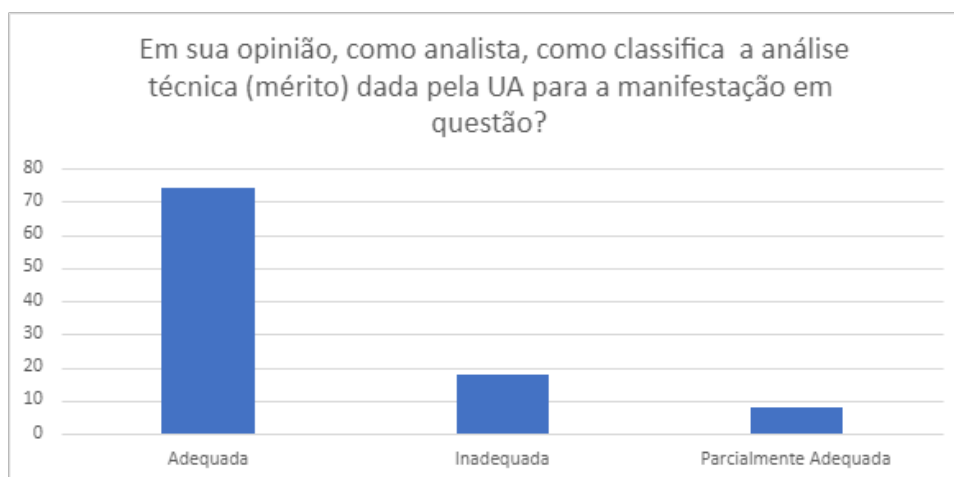
No que tange aos elogios, no único caso analisado foi demonstrado adequadamente que o agente público e o responsável pelo assunto foram comunicados, sendo que as demais 99 manifestações não se referiam a elogios.



Conforme apresentado anteriormente, o número de manifestações do tipo Simplifique foi obtido de maneira residual, uma vez que, de modo geral, tais demandas são recebidas com menos frequência pelas ouvidorias. A amostra com as 100 manifestações apresentou apenas uma do tipo Simplifique, que apresentou resposta conclusiva sem as informações sobre o acatamento ou não da sugestão de simplificação e, desta forma, foi considerada parcialmente adequada.

### B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. O gráfico abaixo sintetiza opinião geral acerca desses aspectos:



O gráfico da Avaliação Geral mostra 74% com avaliação adequada, acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada.

Seguem os critérios utilizados nesse gráfico.

**a) Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as



providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;

**b) Parcialmente adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;

**c) Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e

**d) Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**<sup>10</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e correto.

---

<sup>10</sup> Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada

Conforme Nota Técnica encaminhada por e-mail em 31/07/2023, a Unidade Avaliada apresentou manifestações acerca dos achados e das recomendações sugeridas, conforme a seguir:

#### 1.1. Utilização de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes.

Foram apresentadas as seguintes manifestações:

“É reconhecida a necessidade do uso de ferramenta para a tramitação das demandas às áreas internas, sem riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes.

É apresentada Nota Técnica e informações sobre as características operacionais e funcionalidades do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), utilizado na Unidade de Ouvidoria da Embrapa, em articulação com a Plataforma Fala.BR”

(...)

#### 3.COMENTÁRIOS E OBSERVAÇÕES AO RELATÓRIO PRELIMINAR DE AVALIAÇÃO DA UNIDADE DE OUVIDORIA DA EMBRAPA

A seguir são apresentados os comentários e observações ao Relatório Preliminar de Avaliação da Unidade de Ouvidoria da Embrapa, em resposta ao OFÍCIO No 8419/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU.

(...)

O referido Relatório faz menção quanto "...à utilização do SEI para o trâmite das manifestações, importa esclarecer que se trata de um sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos cuja premissa é a priorização da publicidade, tendo o acesso como regra e o sigilo como exceção, conforme preceitua o Manual SEI."

Cabe ressaltar que a classificação da informação, que define o grau de sigilo e os critérios adequados para a proteção da informação, observado seu teor, criticidade e valor, é estabelecida pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), que determina a publicidade como regra e o sigilo como exceção. A definição do nível de acesso restrito ou sigiloso deve ocorrer apenas nos casos previstos em legislação.

O SEI realiza o controle de acesso a documentos e processos considerando três níveis de acesso: público, restrito ou sigiloso.

Processos públicos podem ser acessados por qualquer usuário por meio da pesquisa, e são visíveis a todas as caixas por onde tramitou;

Processos restritos podem ser acessados somente por usuário com acesso às caixas por onde o processo tramitou;

No momento de iniciar um processo, é necessário informar seu nível de acesso (público, restrito ou sigiloso). É obrigatório informar a hipótese legal que ampara a criação de um processo sigiloso.

Processos sigilosos não tramitam entre caixas, são visíveis apenas para usuários com credencial de acesso ativa, e na pesquisa somente são

recuperados por usuário com credencial ativa. Isto quer dizer somente quem criou o processo e aqueles aos quais é dado acesso a este processo têm acesso ao mesmo, enquanto a credencial estiver ativa.

O registro de um documento/processo como sigiloso implica a atribuição de credencial de acesso à pessoa autorizada a acessá-lo.

A Credencial de acesso é a autorização gerada no âmbito do SEI e validada com a confirmação de vinculação do usuário ao setor, a qual permite ao usuário, em razão de suas atribuições, acesso a processos sigilosos. É ato pessoal, intransferível e indelegável.

A Credencial de Acesso é concedida através da funcionalidade "Gerenciar Credenciais de Acesso", presente no Menu do Processo. Através da mesma funcionalidade é possível ter acesso a informações e funcionalidades referentes à concessão de credenciais de acesso na página Gerenciar Credenciais. É exibida uma tabela onde constam as seguintes informações.

Coluna "De" informa o usuário e a caixa que concedeu a credencial de acesso;

Coluna "Para" informa o usuário e a caixa que recebeu a credencial de acesso;

Coluna "Concessão" informa a data e a hora que a credencial foi concedida;

Coluna "Renovação" informa a data e a hora que a credencial foi renovada;

Coluna "Cassação" informa a data e a hora que a credencial foi cassada;

Coluna "Ações" permite cassar ou renovar a credencial de acesso. Apenas o empregado que concedeu pode renovar ou cassar a credencial do usuário para o qual ele a concedeu.

O usuário que recebeu uma credencial de acesso em processo sigiloso pode renunciar à esta credencial através da funcionalidade do Menu do Processo "Renunciar Credenciais de Acesso".

Da mesma forma que o Sistema registra a concessão de credencial de acesso na funcionalidade "Gerenciar Credenciais de Acesso", do Menu do processo, também é registrada no andamento do processo esta informação. O andamento do processo registra o histórico dos andamentos do mesmo, informando data e hora do evento, assim como a caixa, o usuário e a descrição do andamento, tais como a criação do processo, geração e assinatura de documentos, assim como as concessões e renúncias de credenciais.

Acresça-se que os processos de Ouvidoria têm sua criação restrita às caixas hierarquicamente subordinadas à caixa raiz OUV - Ouvidoria.

## CONCLUSÃO

O Sistema Eletrônico de Informações (SEI), desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4), é uma ferramenta de gestão de documentos e processos eletrônicos, e tem como objetivo a criação de processos administrativos, que permite a instrução processual a partir de documentos externos e internos, com assinatura eletrônica destes, gerados com Número Único de Protocolo - NUP.

O sistema permite a criação de processos públicos, restritos ou sigilosos e a definição do nível de acesso restrito ou sigiloso ocorre apenas nos casos previstos em legislação, sendo obrigatório informar a hipótese legal que ampara a criação de um processo com restrição de acesso.

É possível consultar o andamento do processo (Histórico do Processo), assim como o Gerenciamento das Credenciais de Acesso, a fim de verificar qual usuário recebeu ou concedeu credencial ao processo, e todos os eventos de

instrução ao mesmo, permitindo a rastreabilidade, identificados por usuário, data, hora e caixa onde o evento ocorreu.

(...)

A Unidade de Ouvidoria da Embrapa considera adequado utilizar o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), em articulação com a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), na tramitação e internalização de todas as Manifestações de Ouvidoria e Pedidos de Acesso à Informação que assomam à Embrapa através do Fala-BR.

A seguir são apresentadas informações fornecidas em “Sistema Eletrônico de Informações – Manual do Usuário, Versão 2.5.0”, disponível no endereço: <https://www.embrapa.br/documents/2343075/23499933/Manual+do+Usu%C3%A1rio+do+SEI+%21/b036e517-8e2c-c481-28+1-933+5034e32e?version=1.1>

O Sistema Eletrônico de Informações (SEI), desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4a Região (TRF4), é um sistema de gestão de processos e documentos eletrônicos, com interface amigável e práticas inovadoras de trabalho. Uma das suas principais características é a libertação do papel como suporte físico para documentos institucionais e o compartilhamento do conhecimento com atualização e comunicação de novos eventos em tempo real.

O SEI é um dos produtos do projeto Processo Eletrônico Nacional (PEN), iniciativa conjunta de órgãos e entidades de diversas esferas da Administração Pública, com o intuito de construir uma infraestrutura pública de processos e documentos administrativos eletrônicos. Coordenado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, o PEN proporciona a integração de diferentes esforços que já estavam em curso no âmbito do Governo Federal e possibilita melhorias no desempenho dos processos da Administração Pública, com ganhos em agilidade, produtividade, transparência, satisfação do público usuário e redução de custos. A intenção do projeto é disponibilizar uma solução flexível o bastante para ser adaptada à realidade de órgãos e entidades da Administração Pública de diferentes áreas de negócio.

O SEI é uma ferramenta que permite a produção, edição, assinatura e trâmite de documentos dentro do próprio sistema. O SEI proporciona a virtualização de processos e documentos, permitindo a atuação simultânea de várias unidades, ainda que distantes fisicamente, em um mesmo processo, reduzindo o tempo de realização das atividades. A solução está disponibilizada no Portal do Software Público do Governo Federal.

Citamos, a seguir, as principais facilidades do SEI, também fornecidas em “Sistema Eletrônico de Informações – Manual do Usuário, Versão 2.5.0”, disponível no endereço: <https://www.embrapa.br/documents/2343075/23499933/Manual+do+Usu%C3%A1rio+do+SEI+%21/b036e517-8e2c-c481-28+1-933+5034e32e?version=1.1>

a. Portabilidade: o SEI é 100% Web e pode ser acessado por meio dos principais navegadores do mercado: Internet Explorer, Firefox e Google Chrome;

b. Acesso Remoto: em razão da portabilidade já mencionada, o SEI pode ser acessado remotamente por diversos tipos de equipamentos, como microcomputadores, notebooks, tablets e smartphones de vários sistemas operacionais (Windows, Sistema Eletrônico de Informações – Manual do Usuário 8 Linux, IOS da Apple e Android do Google). Isto possibilita que os usuários trabalhem à distância;

c. Acesso de terceiros: está preparado para gerenciar o acesso de terceiros aos expedientes administrativos que lhes digam respeito, permitindo que tomem conhecimento do teor do processo e até mesmo que assinem contratos e outros tipos de documentos remotamente;

d. Controle de nível de acesso: gerencia a criação e trâmite de processos e documentos restritos e sigilosos, conferindo acesso somente às unidades envolvidas ou a usuários específicos;

e. Tramitação em múltiplas unidades: o sistema incorpora o novo conceito de processo eletrônico, que rompe com a tramitação linear e tradicional inerente à limitação física do papel, de modo que várias unidades podem ser demandadas simultaneamente a tomar providências e manifestar-se no mesmo expediente administrativo, sempre que os atos sejam autônomos entre si;

f. Funcionalidades específicas: controle de prazos, ouvidoria, estatísticas da unidade, tempo do processo, base de conhecimento, pesquisa em todo teor, acompanhamento especial, modelos de documentos e textos padrão, sobrestamento de processos, assinatura em bloco, organização de processos em bloco e acesso externo, entre outros;

g. Sistema intuitivo: sistema estruturado com boa navegabilidade e usabilidade. Um dos principais conceitos do sistema é a gestão por processo. Assim, para se criar um documento deve-se antes iniciar o Tipo de Processo correspondente ou inserir o documento em um processo já existente. Isso viabiliza os relatórios de Estatísticas da Unidade e Desempenho de Processos, o que inclui o tempo médio de cada Tipo de Processo no Órgão e o tempo médio de tramitação do Tipo de Processo em cada Unidade;

h. Acesso como regra e o sigilo como exceção: A transparência é um instrumento de controle social que proporciona meios para garantir a correta atuação do Estado. O SEI adota a filosofia da transparência administrativa, ainda que permita atribuir restrição de acesso a processos e documentos em casos específicos. O Sistema tem como princípio a transparência do fluxo de informações e o trabalho colaborativo. O ideal é que se facilite e priorize a publicidade como forma de garantir o funcionamento eficiente do sistema.

O SEI foi implementado na Empresa por meio da Resolução Normativa N° 42, de 14 de Novembro de 2013, conforme o Anexo I a este documento, conforme segue:

(...)"

### **Análise da Equipe de Avaliação:**

A Unidade informou sobre as facilidades do SEI, inclusive sobre a possibilidade de restrição de acesso em casos específicos. Porém, cumpre salientar que o SEI adota como premissa, o acesso como regra e o sigilo como exceção, além de ser um sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos.

Não foi identificada na manifestação da Unidade de que forma o SEI atende ao requisito de rastreabilidade, com o registro do histórico com os agentes e respectivas datas de acesso, para o caso de leitura dos arquivos pelos usuários no Sistema e, ainda, se esses registros estão sob a gestão da Ouvidoria da Empresa, o que pode fragilizar a proteção ao denunciante. Além disso, a Unidade deve evitar a replicação desnecessária de informações pessoais em sistemas variados da organização e mitigar riscos de acessos indevidos de agentes que não tenham necessidade de conhecer. Convém

registrar que, embora o SEI apresente algumas vantagens em termos administrativos, ela não é uma ferramenta adequada para o tratamento de manifestações que exigem a proteção ao denunciante, uma vez que apresenta riscos, conforme relatado no Achado 1.1 deste Relatório.

Nesse sentido, e considerando que a Unidade de Ouvidoria reconhece a necessidade do uso de ferramenta para a tramitação das demandas às áreas internas, mantém-se a recomendação para que a Unidade passe a utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando ainda a replicação de informações sensíveis em outros sistemas

## **1.2. Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho**

Foram apresentadas as seguintes manifestações:

“É reconhecida a necessidade de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho.

Está prevista a regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho, através de Instrução de Serviço a ser publicada no Boletim de Comunicações Administrativas da Embrapa, após a publicação do Novo Regimento Interno da Unidade de Ouvidoria da Embrapa, estimada para setembro próximo vindouro.

Informamos que os fluxos padronizados estão descritos e são utilizados, operacionalmente, para todos os Pedidos de Acesso à Informação e para todos os tipos de Manifestações de Ouvidoria cadastrados e tramitados na Ouvidoria da Embrapa. A garantia de sua utilização é proporcionada pelos modelos de encaminhamento inseridos no SEI. Está prevista a sua institucionalização formal, através de Instrução de Serviço a ser publicada no Boletim de Comunicações Administrativas da Embrapa, com data estimada para Outubro próximo vindouro.”

### **Análise da Equipe de Avaliação:**

Considerando a manifestação da Unidade, no sentido de que a institucionalização formal dos fluxos está prevista para outubro de 2023, mantém-se a recomendação para acompanhamento.

## **1.3. Tratamento inadequado das denúncias, pela realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatado.**

Foram apresentadas as seguintes manifestações:

“É reconhecida a necessidade de um tratamento adequado de Comunicações e Denúncias, que evite a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados.

São apresentadas informações e o entendimento da Unidade de Ouvidoria da Embrapa sobre a tramitação de Comunicações e Denúncias.

Será realizada a busca de equacionamento e soluções a serem implementadas a curto prazo.”

Neste sentido apresentamos as seguintes informações sobre o tratamento dado às Comunicações e Denúncias:

- 1) Todas as Denúncias e Comunicações são tramitadas, exclusivamente, no tipo de acesso “Sigiloso”, disponível no SEI.
- 2) O acesso é concedido, exclusivamente, àqueles gestores ou empregados que tenham competência e responsabilidade na solução do conteúdo da Comunicação ou Denúncia;
- 3) Comunicações e Denúncias que não venham acompanhadas de um mínimo de documentos comprobatórios dos fatos narrados, materialidade e nem de indicação de onde estejam disponíveis, não são acolhidas;
- 4) Em função da gravidade dos fatos narrados, da disponibilidade da respectiva e robusta documentação comprobatória e materialidade, ou mesmo a indicação de onde esteja disponível, a Comunicação ou Denúncia é encaminhada aos órgãos apuratórios para análise de admissibilidade e adoção de providências cabíveis e conforme adequado;
- 5) Comunicações e Denúncias que narrem fatos sem a apresentação da respectiva e robusta documentação comprobatória e materialidade, poderão ser encaminhadas à autoridade superior aos supostos envolvidos ou responsáveis pelos fatos narrados, para se manifestar sobre os fatos, ou mesmo apresentar uma resposta conclusiva ao denunciante.
- 6) Observe-se que as Unidades Descentralizadas da Embrapa são pessoas jurídicas independentes e, conseqüentemente, possuem uma estrutura hierárquica própria com um Chefe Geral, ao qual estão subordinados um Chefe Adjunto de Pesquisa e Desenvolvimento, um Chefe Adjunto de Transferência de Tecnologia e um Chefe Adjunto de Administração. Por sua vez, Supervisores de Serviços Administrativos e Técnicos estão subordinados aos respectivos Chefes Adjuntos. Assim, nesta estrutura, o Chefe Geral detém atribuições e autoridade para proceder a investigações e apurações nas áreas que lhe são subordinadas. Por outro lado, também poderá equacionar e solucionar problemas narrados, bem como, proceder à mediação e conciliação de conflitos. Esta é a conjuntura na qual se encaminham manifestações ao Chefe Geral ou aos Chefes Adjuntos de Unidades Descentralizadas. Estrutura, contexto e encaminhamentos análogos ocorrem na Sede da Empresa, a qual, obviamente, também é uma pessoa jurídica.
- 7) Portanto, entende-se que a Unidade de Ouvidoria da Embrapa aplica tratamento adequado a todos os Pedidos de Acesso à Informação e a todas as Manifestações de Ouvidoria, incluindo as Comunicações e Denúncias.

Para constatar este entendimento, vale ressaltar que todas as respostas conclusivas ofertadas aos manifestantes pelas autoridades competentes em atendimento aos Pedidos de Acesso à Informação e às Manifestações de Ouvidoria atendem aos requisitos da linguagem cidadã e apresentam um alto nível de qualidade expresso por seus principais indicadores que são objetividade, clareza e concisão. Ademais apresentam tempo médio de tramitação muito abaixo do tempo de resposta exigido pela legislação pertinente.

8) Entretanto, entende-se também que este assunto merece ser incluído na pauta de reunião presencial a ser realizada conforme proposto nesta Nota Técnica.

### **Análise da Equipe de Avaliação:**

A Unidade informou que nas Unidades Descentralizadas o Chefe Geral detém atribuições e autoridade para proceder a investigações e apurações nas áreas que lhe são subordinadas. Porém, as atribuições precípua dos Chefes-Gerais destas Unidades não abrangem a realização de apurações de denúncias, conforme verificado nos Regimentos Internos das Unidades Descentralizadas (disponível em [https://www.embrapa.br/acessoainformacao/regimentos#portlet\\_56\\_INSTANCE\\_SoSQ9OHcurs5](https://www.embrapa.br/acessoainformacao/regimentos#portlet_56_INSTANCE_SoSQ9OHcurs5)).

Pelos Regimentos Internos das Unidades Descentralizadas, as atribuições regimentais precípua das Chefias-Gerais consistem, basicamente (com algumas variações, que não abrangem apuração de denúncias), em:

“3.1 Chefia Geral:

- a) coordenar o processo de planejamento e de atualização das estratégias da Unidade;
- b) analisar as demandas estratégicas relacionadas aos ambientes externo e interno da Unidade e estabelecer sua Agenda por meio da consolidação das agendas de Pesquisa e Desenvolvimento - P&D, de Transferência de Tecnologia - TT e de Desenvolvimento Institucional;
- c) coordenar o acompanhamento e a avaliação das atividades técnicas e administrativas da Unidade;
- d) promover o relacionamento e a integração da Unidade com outras unidades da Embrapa e com organizações públicas e privadas;
- e) realizar reuniões permanentes com as chefias adjuntas da Unidade para compartilhar informações, orientar e alinhar a tomada de decisão sobre temas estratégicos;
- f) implementar os atos necessários ao cumprimento dos objetivos e da missão da Unidade em estrita observância às normas legais e aos princípios éticos da administração pública;
- g) apoiar a Diretoria Executiva e as Unidades Centrais nos assuntos relacionados à Unidade;
- h) promover e preservar a imagem da Unidade perante a sociedade.”

Convém esclarecer que o art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021 veda a realização de diligências para o caso das denúncias. Desta forma, e considerando também que a Unidade entende a necessidade de um tratamento adequado de Comunicações e Denúncias, que evite a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados, mantém-se a recomendação para acompanhamento.

#### **1.4. Necessidade de melhorias quanto à orientação ao cidadão do registro das demandas de 1º nível (SAC).**

Foram apresentadas as seguintes manifestações:

“É reconhecida a necessidade de melhorias na orientação do registro das demandas de primeiro nível (SAC).



As melhorias na orientação do registro das demandas de primeiro nível (SAC) serão incorporadas nos locais adequados do Portal da Embrapa, após a aprovação do novo Regimento Interno da Unidade de Ouvidoria da Embrapa, estimada para Setembro próximo vindouro.

O Serviço de Atendimento ao Cidadão encontra-se em fase de transição para o seu acolhimento na Unidade de Ouvidoria da Embrapa. Neste sentido, as responsabilidades e atribuições para sua plena operação, foram incluídas no novo Regimento Interno da Ouvidoria. A atualização das orientações de registro de demandas no SAC será realizada após a aprovação deste Regimento Interno pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração da Empresa.

A divulgação de informações científicas e tecnológicas, que estão incluídas entre as principais entregas de uma Instituição de Ciência e Tecnologia, em atendimento às solicitações dos usuários, é missão precípua da Embrapa. Fornecendo informações geradas e/ou custodiadas pela Embrapa, tal serviço integra o macroprocesso de Transparência Passiva da Empresa, em integração com o macroprocesso de Transparência Ativa. A Ouvidoria executa uma fração relevante deste serviço. Observe-se que o número de manifestações voltadas para solicitações de informações científicas e tecnológicas se aproxima do número de Pedidos de Acesso à Informação e, como tal, supera em muito o número manifestações voltadas para Comunicações e Denúncias.”

### **Análise da Equipe de Avaliação:**

Considerando a manifestação da Unidade, no sentido de que as melhorias na orientação do registro das demandas de primeiro nível (SAC) serão incorporadas nos locais adequados do Portal da Embrapa após a aprovação do novo Regimento Interno da Unidade, prevista para setembro de 2023, mantém-se a recomendação para acompanhamento.

### **1.5. Desconformidade da Carta de Serviços da Embrapa, pela falta de itens mínimos de informação sobre os serviços e pela não disponibilização no portal Gov.Br.**

Foram apresentadas as seguintes manifestações:

“É reconhecida a necessidade de atualização da Carta de Serviços e sua publicação no Portal Gov.br. Observe-se a necessidade da designação de um Grupo de Trabalho que se dedique ao equacionamento e solução deste assunto na Embrapa.

São propostos, no âmbito desta Nota Técnica: 1) a realização de reunião presencial entre a Senhora Auditora Clari Dorca Stacciarini Abdala, o Senhor Auditor Matheus dos Santos Reis, os gestores da Unidade Central responsável pela atualização da Carta de Serviços da Embrapa e os gestores da Ouvidoria; 2) a designação de Grupo de Trabalho com o objetivo de propor nova atualização da Carta de Serviços da Embrapa. Esta reunião também tratará da formação do Conselho de Usuários da Embrapa, mencionada no item 2.6, abaixo.”

### **Análise da Equipe de Avaliação:**

Em relação à atualização da Carta de Serviços e sua publicação no Portal Gov.Br, mantém-se a recomendação para acompanhamento e informa-se que o acompanhamento da implementação da recomendação será realizado pela Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público da Ouvidoria-Geral da União – DUSP/OUV/CGU.

#### **1.6. Desconformidade quanto à instituição do Conselho de Usuários para o acompanhamento da avaliação dos serviços públicos prestados pela Embrapa.**

Foram apresentadas as seguintes manifestações:

“É reconhecida a necessidade da existência de um Conselho de Usuários da Embrapa, nos termos estabelecidos na legislação que tutela a matéria. Observa-se a existência do Conselho Assessor Externo para cada uma das 43 Unidades Descentralizadas da Embrapa.

São propostos, no âmbito desta Nota Técnica; 1) a realização de reunião presencial entre a Senhora Auditora Clari Dorca Stacciarini Abdala, o Senhor Auditor Matheus dos Santos Reis, os gestores da Unidade Central responsável pelo Conselho Assessor Externo das Unidades Descentralizadas da Embrapa e os gestores da Ouvidoria; 2) a designação de grupo de Trabalho com o objetivo de propor atualização na formatação do Conselho de Usuários da Embrapa, nos termos da legislação que tutela a matéria. Esta reunião também tratará da atualização da Carta de Serviços da Embrapa, mencionada no item 2.5, acima.”

Entende-se que a Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária opera um modelo de participação de seus usuários na definição dos objetivos e de sua estratégia de enfrentamento dos problemas e aproveitamento de oportunidades que ocorrem no contexto atualizado da produção agropecuária e florestal brasileira.

Com efeito, os usuários finais da maioria das Instituições de Ciência e Tecnologia, são os consumidores de seus produtos e serviços disponibilizados pelos inúmeros atores das diversas cadeias produtivas de tais produtos e serviços.

No caso do Setor Agropecuário e Florestal Brasileiro, os produtores rurais desempenham atividades de caráter estratégico nas respectivas cadeias produtivas onde atuam. Tais produtores, além dos próprios consumidores, são os usuários finais dos produtos e serviços ofertados pela Embrapa.

Entretanto, tais usuários finais, não são atendidos direta e individualmente pela Embrapa e pelas demais instituições de Ciência e Tecnologia. Um extenso e competente leque de instituições governamentais, instituições da iniciativa privada nacional e internacional, organizações não-governamentais e outras, realizam o trabalho de transferir a tecnologia gerada pelas Instituições de Ciência e Tecnologia aos produtores rurais.

Nesta conjuntura, a Embrapa optou por um modelo que recebe as contribuições e demandas de seus usuários através do estabelecimento de um Conselho Assessor Externo (CAE) para cada uma de suas 43 (quarenta e três) Unidades Descentralizadas

O Regimento Interno do Conselho Assessor Externo é regulamentado p pela Deliberação nº 8, de 20 de abril de 2021, do Conselho de Administração da Embrapa (Consad).

Deste Regimento Interno, cujo texto completo é apresentado no Anexo II deste trabalho, destacamos as seguintes informações:

### “”3. Da Finalidade

3.1 É um colegiado consultivo, constituído com a finalidade de captar e monitorar demandas do ambiente externo, particularmente quanto à análise de tendências nos cenários de Ciência, Tecnologia e Inovação (CT&I) que sejam relevantes ao planejamento e à programação de Pesquisa, Desenvolvimento & Inovação (PD&I) da Unidade.

#### 1. Das Atribuições do Comitê

4.1 Interagir com o ambiente externo na análise de cenários, tendências e demandas das cadeias produtivas agropecuárias e do ambiente agrícola em geral, relacionados às áreas de atuação da Unidade.

4.2 Indicar lacunas e oportunidades de inovação, junto ao setor produtivo para o planejamento da Unidade em alinhamento com as prioridades estratégicas definidas pela Embrapa.

4.3 Indicar oportunidades de parcerias com instituições públicas e privadas, de modo a fortalecer a sinergia entre a Unidade e o seu ambiente externo.

4.4 Avaliar as soluções tecnológicas geradas pela Unidade quanto ao (à):

- a) alinhamento às demandas do mercado;
- b) possibilidade de transferência ao setor produtivo na forma de produtos, processos ou serviços;
- c) absorção ou adoção, propondo alternativas de melhoria.

4.5 Analisar, incentivar e sugerir mecanismos de captação de recursos para apoiar a programação de PD&I da Unidade.

4.6 Analisar a efetividade das ações de comunicação adotadas para a divulgação dos resultados e propor formas para aumento de sua eficiência.

#### 5. Da Composição

5.1 Será composto por membros natos e membros nomeados.

5.2 São membros natos:

- a) um dos três Diretores-Executivos da Embrapa, na condição de Presidente do Comitê;
- b) o Chefe Geral da Unidade, na condição de Secretário-Executivo do CAE.

5.3 Os membros nomeados serão no total de 5 (cinco), sendo 1 (um) membro escolhido para integrar o Comitê entre a equipe de empregados da Embrapa e 4 (quatro) membros escolhidos entre profissionais de instituições externas à Embrapa, representantes do setor produtivo e de instituições públicas com interesse institucional, de acordo com as especificidades da Unidade.

5.4 Consideram-se instituições externas as organizações com as quais a Unidade se relaciona, ou poderá vir a se relacionar, e que não fazem parte da estrutura organizacional da Embrapa.

5.5 No mínimo 80% (oitenta por cento) dos membros nomeados devem ser profissionais representantes do setor produtivo e instituições públicas com interesse institucional com as quais a Unidade se relaciona, ou poderá vir a se relacionar.

5.6 Condições de elegibilidade para membros externos:

a) efetiva representatividade da organização à qual se vinculam e conhecimento técnico ou experiência no segmento ou ramo de atuação da Unidade da Embrapa;

b) os membros do CAE devem ter reconhecida competência e liderança em sua área de atuação, além de experiência relacionada com as atribuições do Comitê.

5.7 Caso sejam indicados empregados de outras Unidades da Embrapa, estes deverão possuir experiência e conhecimento na área de atuação da Unidade.

Das Recomendações do CAE

A elaboração e apresentação das recomendações do CAE seguem o seguinte procedimento:

“A partir de cada reunião captar os sinais, tendências e demandas dos setores associados ao foco de atuação da Unidade, indicando quais são os principais gargalos, oportunidades e desafios tecnológicos, mercadológicos e institucionais apontados pelo CAE que requeiram a mobilização das áreas de P, D & I, Negócios, e Gestão Institucional para obtenção de resultados e/ou impactos positivos futuros.”

Das Ações e Justificativas

“Ao final de cada reunião do CAE deverão ser apontadas as principais ações captadas a partir de sinais, tendências e demandas das cadeias produtivas agropecuárias relacionadas à UD, indicando as possíveis propostas para o seu aproveitamento. “

### **Análise da Equipe de Avaliação:**

Em relação à instituição de Conselho de Usuários, mantém-se a recomendação para acompanhamento e informa-se que o acompanhamento da implementação da recomendação será realizado pela Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público da Ouvidoria-Geral da União – DUSP/OUV/CGU.

### **1.7. Desconformidade pela não reclassificação de demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação**

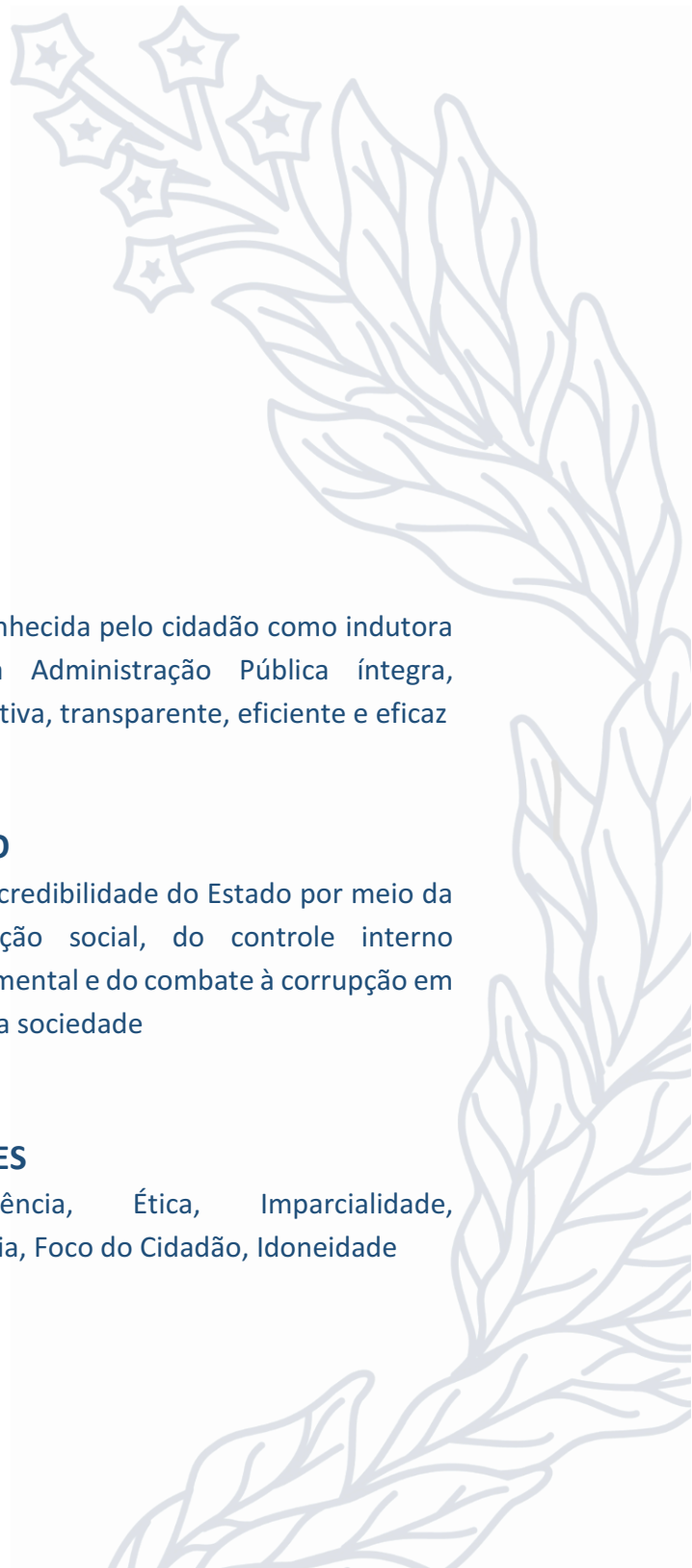
Foram apresentadas as seguintes manifestações:

“É reconhecida a necessidade de reclassificação de demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação.

Proceder à orientação da equipe quanto à necessidade de reclassificação de demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação e adaptação às atualizações da Plataforma.”

### **Análise da Equipe de Avaliação:**

Considerando a manifestação da Unidade Avaliada, no sentido de proceder à orientação da equipe quanto à necessidade de reclassificação de demandas relacionadas à LAI, mantém-se a recomendação para o monitoramento.



## **VISÃO**

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

## **MISSÃO**

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

## **VALORES**

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade