

## I. ATOS DE GESTÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

RESOLUÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO Nº 279, DE 24 DE OUTUBRO DE 2024.

O Presidente do Conselho de Administração da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária – Embrapa, torna público que o Conselho de Administração - Consad, na 250ª Reunião Ordinária, realizada em Brasília/DF, em 24 de outubro de 2024, em consonância com as atribuições que lhe foram conferidas pelo inciso III do artigo 60 do Estatuto, aprovado pela 8ª Assembleia Geral Ordinária, realizada em 24 de abril de 2024, publicado na Seção 1 do Diário Oficial da União nº 80, de 25 de abril de 2024, e

Considerando a necessidade de ampliação da estrutura da Ouvidoria da Embrapa, para atender de forma eficiente às suas atribuições legais; e

Considerando a necessidade de adequar a Ouvidoria da Embrapa ao intenso processo de evolução e modernização sob os pontos de vistas da legislação vigente, e da evolução tecnológica e gerencial, estimuladas pela Embrapa e pela Controladoria Geral da União,

RESOLVEU:

1. Aprovar a anexa versão revisada do Regimento Interno da Ouvidoria da Embrapa.

2. Esta Resolução entra em vigor em 1º de novembro de 2024, revogadas as disposições em contrário.

**Carlos Ernesto Augustin**  
Presidente do Conselho de Administração



(Anexo à Resolução do Conselho de Administração nº 279, de 24 de outubro de 2024)

## **REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA**

### **CAPÍTULO I DO OBJETIVO E DA FINALIDADE**

Art. 1º. Este Regimento dispõe sobre a constituição, a organização e o funcionamento da Ouvidoria da Embrapa, observado o disposto na Lei, no Estatuto Social da Embrapa, nos normativos internos e nos princípios e boas práticas de gestão e da governança organizacional.

Art. 2º. A Ouvidoria é uma Unidade Central especializada e específica, vinculada ao Conselho de Administração (Consad) e sujeita à orientação normativa e supervisão técnica do Órgão Central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

Art. 3º. A Ouvidoria tem o objetivo de executar as atividades de ouvidoria pública na Embrapa devendo, para isto, interagir com os públicos interno e externo da empresa, receber, tratar as suas manifestações e produzir informações e outros resultados que contribuam para aperfeiçoar processos internos e cumprir a estratégia corporativa.

Parágrafo único: A Ouvidoria tem a missão de promover a participação popular e o controle social sobre a administração da Embrapa, garantindo o acesso à informação e o tratamento apropriado das manifestações recebidas visando à proteção e promoção do valor organizacional, da integridade, da transparência e da boa governança.

Art. 4º. A Ouvidoria da Embrapa tem por finalidades básicas:

I. receber, analisar e responder manifestações de usuários, 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;

III. receber e dar tratamento a:

a) manifestações relacionadas à proteção e defesa dos direitos da pessoa, inclusive dos empregados da Embrapa e dos usuários dos serviços públicos prestados pela empresa;

b) relatos e denúncias de crimes contra a administração pública, ilícitos administrativos ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público;

c) petições de titulares de dados pessoais controlados ou tratados pela Embrapa que requeiram informações sobre a sua existência, acesso, compartilhamento, portabilidade e correção, entre outras.

IV. formular, propor, executar, gerenciar e avaliar os processos, os projetos e as ações necessárias à plena execução das atividades de ouvidoria pública pela Embrapa;

V. gerenciar e executar processos organizacionais necessários ao funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão da Embrapa; e

VI. participar da avaliação dos serviços públicos prestados pela Embrapa, coletando e analisando dados sobre a satisfação dos usuários e fornecendo informações



que auxiliem na melhoria da qualidade dos serviços e na correção de eventuais falhas.

Art. 5º. A Ouvidoria da Embrapa deve ainda, no exercício de suas competências:

I. promover, sempre que possível, a resolução pacífica de conflitos administrativos entre a empresa e usuários de serviços, a empresa e empregados e entre os empregados, vedada a aplicação deste inciso aos relatos e denúncias previstos no art. 4º, III, “b”;

II. dar encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados, e fornecer meios suficientes para os interessados acompanharem as providências adotada;

III. realizar a articulação:

a) com o Conselho de Usuários de Serviços Públicos e outras instâncias oficiais destinadas a promover o acompanhamento da prestação e a avaliação destes serviços pelo cidadão;

b) com ouvidorias de outros órgãos e Poderes e com entidades encarregadas de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos;

c) com a Ouvidoria-Geral da União (OGU), sempre que necessário, observando as suas orientações e competências;

d) com as unidades centrais que compõem a área de integridade da empresa visando a integração dos seus processos;

f) com as demais unidades da Embrapa, podendo orientá-las ou emitir recomendações que promovam a proteção dos direitos dos usuários e a melhoria dos serviços prestados.

IV. orientar e supervisionar os processos organizacionais de recebimento e tratamento de manifestações dos usuários dos serviços prestados pela Embrapa;

V. submeter periodicamente um plano anual de trabalho à aprovação do Consad, informando seu teor à Presidência da Embrapa e ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos;

VI. submeter anualmente o relatório de gestão da Ouvidoria à avaliação do Consad, informando o seu teor à Presidência da Embrapa e dando-lhe publicidade adequada;

VII. submeter o relatório anual da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (AMLAI) à aprovação do Consad e dar ciência das informações à Presidência da Embrapa;

VIII. elaborar e apresentar trimestralmente ao Comitê de Auditoria (Coaud), relatório analítico sobre a recepção e o tratamento de denúncias;

IX. responsabilizar-se pela atualização e publicização da Carta de Serviços da Embrapa.

Art. 6º. A execução da atividade de ouvidoria pública subordina-se à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento da Ouvidoria-Geral da União, como órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, sem prejuízo à vinculação da unidade de Ouvidoria da Embrapa ao Consad e à devida subordinação administrativa à Presidência da Embrapa.

Art. 7º. No exercício de suas competências, a Ouvidoria observará os seguintes princípios e diretrizes:

I. autonomia no exercício de suas atribuições;

II. foco na defesa dos direitos dos cidadãos e usuários dos serviços públicos, dos



- titulares de dados pessoais e dos denunciantes;
- III. ação proativa para o aprimoramento da transparência;
- IV. máxima prestação e eficiência no atendimento aos cidadãos.

## **CAPÍTULO II**

### **DA ESTRUTURA DE CARGOS, DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E DA DESIGNAÇÃO DO TITULAR DA UNIDADE**

#### **SEÇÃO I**

#### **DA ESTRUTURA DE CARGOS**

Art. 8º. Para realizar a gestão, a Ouvidoria da Embrapa conta com o quantitativo de cargos definido no Anexo Único deste Regimento.

Parágrafo único. Os requisitos para o provimento de cargos e exercício de funções devem seguir o disposto no Plano de Carreiras da Embrapa (PCE), no Estatuto e nos normativos específicos que disciplinam os requisitos para a designação de Ouvidor(a).

Art. 9º. A nomeação, designação ou recondução do(a) Ouvidor(a), após aprovada pelo Conselho de Administração, será submetida à aprovação da Controladoria-Geral da União.

§ 1º - A aprovação da nomeação, designação ou recondução do(a) Ouvidor(a) pela Controladoria- Geral da União é condição necessária para sua investidura no cargo.

§ 2º - O(A) Ouvidor(a) poderá permanecer no cargo pelo prazo de três anos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

Art. 10. A exoneração ou dispensa, antes do prazo definido no § 2º do art. 9º, do(a) Ouvidor(a) compete ao Conselho de Administração e deverá ser motivada e submetida previamente à aprovação da Controladoria-Geral da União, nos termos da legislação aplicável.

Parágrafo único. O(A) Ouvidor(a) que for exonerado ou destituído do cargo, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupar a mesma função, na Embrapa, após o interstício de três anos.

#### **SEÇÃO II**

#### **DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

Art. 11. A Ouvidoria de Embrapa é dirigida pelo(a) Ouvidor(a) e conta com a seguinte estrutura interna:

- I - Supervisão do Serviço de Ouvidoria;
- II - Supervisão de Transparência e Acesso à Informação.

Parágrafo único. O(A) Ouvidor(a), poderá estabelecer equipes com a participação dos empregados componentes das estruturas compostas pelas Supervisões, para melhor atender às necessidades de execução dos processos sob a sua responsabilidade.



### **CAPÍTULO III DAS COMPETÊNCIAS DOS ÓRGÃOS INTERNOS**

#### **SEÇÃO I DO(A) OUVIDOR(A)**

Art. 12. Compete ao(à) Ouvidor(a):

I- coordenar institucionalmente a gestão e a execução dos processos de Ouvidoria e de Transparência e Acesso à Informação;

II- realizar periodicamente ciclos de melhoria nos processos organizacionais locais sob sua responsabilidade, podendo propor a adoção de sistemas de informação e outras soluções para o aprimoramento dos resultados da gestão;

III- revisar anualmente os normativos e atos de gestão vigentes e relacionados aos processos organizacionais colocados sob a sua responsabilidade, visando promover a sua eficiência, a desburocratização da gestão e a simplificação do arcabouço normativo e informar a autoridade competente em caso de necessidade de alteração;

IV- atuar em cooperação e sinergia de esforços com as unidades organizacionais da Embrapa, com foco na melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão e, para cumprimento desse objetivo, poderá:

- a) desenvolver pesquisas de avaliação dos serviços públicos prestados;
- b) adotar ações de gestão para a melhoria do atendimento às manifestações e representar aos órgãos de apuração contra situações de omissão, retardamento deliberado ou prestação de informação incorreta por empregado ou setor;
- c) informar ao Comitê de Auditoria estatutário (Coaud), quando ocorrer, do acolhimento de denúncia de ato praticado por empregado que exerça cargo equivalente ou superior ao de gerente-adjunto ou chefe-adjunto.

V- elaborar plano anual de capacitação interno que aborde temas da legislação pertinente, mediante levantamento prévio de competências desejáveis para seus empregados e identificação de cursos compatíveis, que deverão oferecer conteúdo mínimo de:

- a) gestão em ouvidoria;
- b) atendimento ao público;
- c) acesso à informação;
- d) privacidade e proteção de dados pessoais;
- e) tratamento de denúncias;
- f) desenho e avaliação de serviços.

VI- executar os processos de planejamento, acompanhamento e avaliação institucional e individual da Unidade, conforme normas e orientações corporativas;

VII- executar os processos relativos à gestão de pessoas, viagens, orçamento, suprimentos, patrimônio, aspectos de governança corporativa e de desenvolvimento institucional, em consonância com as orientações das áreas responsáveis;

VIII- acompanhar os prazos fixados e supervisionar a resolução de apontamentos de Auditoria;

IX- editar e publicizar atos de gestão da Unidade no sistema de informação pertinente; e

X- coordenar as ações de comunicação interna e disseminação de informações técnicas relacionadas aos processos organizacionais locais e corporativos colocados sob a



responsabilidade Unidade.

## **SEÇÃO II DA SUPERVISÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA**

Art. 13. Compete à Supervisão do Serviço de Ouvidoria,

I- dar tratamento às manifestações (reclamações, denúncias, solicitações, sugestões, elogios e demais pronunciamentos) recebidas de cidadãos e membros do público interno da Embrapa, conforme Capítulo III da Lei nº 13.460/ 2017;

II- propor ao superior imediato melhorias nos processos locais e corporativos sob a sua responsabilidade e ajustes na alocação dos recursos empresariais;

III- prestar suporte e realizar atividades administrativas em geral, como elaborar relatórios, conduzir processos de planejamento e acompanhamento de atividades, comunicação, elaboração e monitoramento de planos de ação, entre outras.

## **SEÇÃO III DA SUPERVISÃO DE TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO**

Art. 14. Compete à Supervisão de Transparência e Acesso à Informação:

I- coordenar a gestão da transparência ativa e passiva na Empresa;

II- sustentar o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), de que trata o art. 9º do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a LAI (Lei nº 12.527/2011);

III- propor ao superior imediato melhorias nos processos locais e corporativos sob a sua responsabilidade e ajustes na alocação dos recursos empresariais.

## **CAPÍTULO IV DAS ATRIBUIÇÕES AOS CARGOS**

### **SEÇÃO I DOS DEVERES COMUNS DOS GESTORES**

Art. 15. São deveres comuns atribuídos a todos os gestores da Unidade:

I- responder pelos atos de gestão próprios que vier a emitir;

II- responder pelas funções, responsabilidades, poderes e competências que lhe forem atribuídas;

III- gerenciar os recursos materiais, humanos e financeiros colocada sob a sua responsabilidade;

IV- conhecer, fazer conhecer, cumprir e fazer cumprir as atribuições e as competências definidas neste regimento interno, em consonância com os demais normativos, legislações, orientações dos órgãos de controle, limites orçamentários e disponibilidade financeira, em seu âmbito de atuação;

V- controlar a execução dos processos organizacionais sob sua responsabilidade, promovendo a segurança da informação, a gestão de riscos, a integridade e a conformidade;



- VI- promover a eficiência operacional e a qualidade nos processos sob a sua responsabilidade, inclusive na execução dos processos organizacionais corporativos no âmbito das demais Unidades;
- VII- coordenar a integração e articulação entre os processos da Ouvidoria, e destes com os demais processos organizacionais locais e corporativos;
- VIII- instituir práticas, métodos e indicadores para avaliar a satisfação dos clientes internos e externos, considerando a inter-relação existente entre todas as áreas da Empresa;
- IX- analisar o desempenho de sua unidade de trabalho no resultado global da Empresa;
- X- planejar, acompanhar e avaliar os resultados das atividades dos empregados subordinados;
- XI- assegurar o desenvolvimento das competências da equipe de trabalho sob a sua responsabilidade, visando a melhoria dos resultados dos processos e do clima organizacional;
- XII- assegurar a confiabilidade e atualidade das informações de sua responsabilidade;
- XIII- cumprir e fazer cumprir as diretrizes de conformidade, a Política de Gestão de Riscos, Integridade, Conformidade e Controles Internos, o Código de Conduta, Ética e Integridade da Embrapa e as recomendações dos órgãos internos e externos de controle;
- XIV- promover ações que favoreçam a cooperação entre as Unidades Centrais e destas com as Descentralizadas, visando o fortalecimento das boas práticas de gestão e governança organizacional;
- XV- observar os limites de competência da Unidade e os limites de atribuição do cargo, mitigando riscos de sobreposições e redundâncias nas orientações corporativas e duplicidade de esforços para o cumprimento da estratégia corporativa e dos compromissos institucionais;
- XVI - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações recebidas do público interno e externo da Empresa.

## **SEÇÃO II DAS ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS DO(A) OUVIDOR(A)**

Art. 16. Sem prejuízo às demais atribuições fixadas neste regimento, em outros normativos e atos de gestão e aos comandos transmitidos por autoridade superior, cabe especificamente ao(à) Ouvidor(a):

- I- realizar a gestão da Ouvidoria, cabendo-lhe, entre outras responsabilidades, representar a Ouvidoria; fixar diretrizes, objetivos e metas para processos sob sua responsabilidade; decidir a aplicação dos recursos humanos, orçamentários e de infraestrutura da Ouvidoria; monitorar desempenho de processos locais; assegurar a gestão de riscos dos processos; adotar medidas necessárias para assegurar resultados adequados dos processos; prestar contas e elaborar relatórios; responder em nome da Unidade; demonstrar resultados ao Presidente, outras autoridades e órgãos superiores;
- II- coordenar a execução de processos organizacionais locais no âmbito da Unidade assegurando a sua conformidade, integridade e, quando necessário, o gerenciamento de riscos;
- III- formular e assegurar a execução do planejamento anual da Unidade observando os processos, as normas e as orientações institucionais;



IV- formular e gerenciar o plano tático da área Ouvidoria, observadas as diretrizes superiores, o plano estratégico e as orientações institucionais referentes à gestão dos resultados;

V- coordenar a formulação e supervisionar a execução do planejamento operacional da área de Ouvidoria observando as diretrizes superiores, cabendo-lhe a gestão dos resultados;

VI- fornecer tempestivamente todas as informações porventura necessárias a prestações de contas dos processos sob sua responsabilidade para os órgãos internos e externos à Embrapa;

VII- promover a integração e articulação entre os processos locais sob a sua responsabilidade e destes com os demais processos organizacionais;

VIII- manter um ou mais sítios na intranet da Empresa com informações úteis e atualizadas sobre a área de atuação da Unidade, lista dos principais processos de execução concentrada que executa, sessão de boas práticas de gestão, quando for o caso, regimento e organograma interno, identificação dos gestores e meios de contato, podendo delegar internamente tal responsabilidade;

IX- expedir Ordens de Serviço com a finalidade de fixar subdivisões funcionais nas equipes de trabalho da Unidade, na forma de Núcleos, para melhor execução dos seus processos;

X- assessorar os membros da Diretoria-Executiva e demais autoridades da Embrapa em assuntos relacionados aos processos sob sua responsabilidade, definidos neste regimento.

### **SEÇÃO III DAS ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS DO SUPERVISOR**

Art. 17. Sem prejuízo às demais atribuições deste regimento, de outros normativos e atos de gestão, cabe especificamente ao Supervisor:

I - supervisionar os processos vinculados à sua área de atuação;

II- executar os processos internos e controlar o desempenho das demais unidades na execução dos processos corporativos sob sua responsabilidade;

III- propor melhorias nos processos locais e corporativos sob a sua responsabilidade e ajustes na alocação de recursos empresariais;

IV- assegurar a conformidade, a integridade e a observação da legislação atualizada e dos normativos internos vigentes e aplicáveis na execução dos processos organizacionais locais e na coordenação da execução dos corporativos sob a sua responsabilidade;

V- praticar as ações necessárias ao desempenho de suas atribuições e os demais atos de gestão inerentes aos seus processos, em conformidade com as normas vigentes e a legislação aplicável;

VI- fornecer, de forma estruturada, as informações necessárias à prestação de contas dos processos sob sua responsabilidade perante os órgãos internos e externos à Embrapa;

VII- liderar a equipe sob sua responsabilidade com foco na gestão por processos, adotando ações que assegurem o crescimento profissional, a promoção da harmonia, do bem-estar coletivo e clima organizacional satisfatório, em conformidade com orientações



corporativas;

VIII- elaborar e propor documentos organizacionais administrativos para aplicação corporativa, relacionados aos processos sob sua responsabilidade para orientação e padronização das atividades e rotinas a serem executadas pelas unidades, sempre que couber, a serem aprovados segundo norma própria.

## **CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 18. As atribuições da Ouvidoria são indelegáveis.

Art. 19. A Ouvidoria subordina-se nos termos da Lei às avaliações periódicas de desempenho realizadas pelo órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

Parágrafo único. As avaliações externas sobre o desempenho da Ouvidoria não prejudicam a sua necessária subordinação aos sistemas de avaliação internos e institucionais.

Art. 20. As competências dos órgãos e as responsabilidades dos gestores não se esgotam naquelas que foram estabelecidas por este regimento, cabendo aos seus gestores atuar com estrita observância aos princípios da Administração Pública, à legislação vigente, à estratégia empresarial, às políticas e diretrizes emanadas pelos órgãos estatutários da Embrapa, aos normativos internos vigentes e as orientações superiores quanto à realização das competências da Unidade e de suas atribuições.

Art. 21. Casos omissos e as eventuais dúvidas de interpretações ou alterações dos dispositivos deste Regimento Interno serão apreciadas e decididas pelo Consad.

Art. 22. Compete ao (à) Presidente da Embrapa aprovar o organograma da Ouvidoria, com a respectiva vinculação e siglas.



**ANEXO**

**Quadro de Cargos Não Efetivos da Ouvidoria da Embrapa.**

<b>Vínculo Hierárquico</b>	<b>Tipo</b>	<b>Nome do cargo</b>	<b>Quant.</b>
Ouvidoria	Cargo em Comissão	Chefe da Ouvidoria	1
	Função de Supervisão III	Supervisor do Serviço de Ouvidoria	1
	Função de Supervisão III	Supervisor de Transparência e Acesso à Informação	1