

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**
Ouvidoria da
Financiadora de Estudos e Projetos - FINEP

Rio de Janeiro/RJ, 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

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

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

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

CARLOS HENRIQUE DE CASTRO RIBEIRO
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Rio de Janeiro

SUPERVISÃO (OGU)
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/RJ)
Lidienio Lima de Menezes
Gloria Cristina Paiva Sousa Rodrigues

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Financiadora de Estudos e Projetos - Finep.

Município: Rio de Janeiro - RJ.

Objetivo: verificar o pleno exercício das funções de ouvidoria e identificar questões com potencial impacto sobre o cumprimento das obrigações legais, conforme o disposto no artigo 75 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Período da amostra de manifestações: novembro de 2022 a outubro de 2023.

Data de execução: 21/02/2024 a 31/05/2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Financiadora de Estudos e Projetos, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv, responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquela entidade.

Foram realizadas análises quanto à:

- i) capacidade do atual modelo de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço; e
- ii) 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, da Portaria CGU nº 581/2021 e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

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 adequadamente 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?

De modo geral, a unidade avaliada exerce adequadamente as atividades de ouvidoria. Porém, algumas práticas precisam ser ajustadas ao disposto na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Na presente avaliação, foram detectados pontos de aprimoramento relacionados: i) à utilização da Plataforma Fala.BR; ii) à condução do processo de tratamento de denúncias e comunicações de irregularidade; iii) ao conteúdo das respostas aos usuários; iv) ao teor dos normativos de ouvidoria; v) ao registro do fluxo de suas atividades; vi) à atualização da Carta de Serviços ao Usuário; e vii) à facilitação do acesso ao canal de denúncias na página da Finep na Internet.

Como resultado, recomendou-se o seguinte, em resumo:

1. Utilização plena da Plataforma Fala.BR.
2. Suspensão dos procedimentos de diligência e de mediação, conduzidos pela ouvidoria no tratamento das manifestações.
3. Melhorias na elaboração das respostas aos usuários.
4. Revisão e aprimoramento dos normativos, do fluxo de atividades de ouvidoria e da Carta de Serviços ao Usuário.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
FINEP	Financiadora de Estudos e Projetos
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
OGU	Ouvidoria-Geral da União
UA	Unidade Avaliada
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	9
UNIDADE AVALIADA.....	10
RESULTADOS DOS EXAMES.....	10
1. Achados.....	10
1.1. Tratamento de manifestações fora da Plataforma Fala.BR	10
1.2. Realização inapropriada de diligências e de mediação no tratamento de denúncias/comunicações de irregularidade	11
1.3. Necessidade de aprimoramento do controle de qualidade das respostas conclusivas.....	12
1.4. Necessidade de revisão dos normativos de ouvidoria, do fluxo de atividades da área e da Carta de Serviços ao Usuário.....	14
RECOMENDAÇÕES.....	15
CONCLUSÃO.....	16
APÊNDICES.....	17
Apêndice A	18
Apêndice B.....	29
Apêndice C.....	39
Apêndice D	40

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600, de 19 de junho de 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, o Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal e, nos termos do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).

A Constituição Federal de 1988 prevê no inciso I do § 3º do art. 37, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 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 (SisOuv) e atribuiu à Controladoria-Geral da União (CGU), 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 da avaliação de ouvidoria, que consiste na análise independente e objetiva das atividades executadas pela unidade, e de sua contribuição, no âmbito da entidade a qual está vinculada, para o fortalecimento e a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança corporativa, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para a consolidação das políticas de integridade pública e para 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 o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setorial do SisOuv, bem como as respectivas características e informações prestadas, referentes ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atuou sobre esse objeto para emitir opinião quanto à adequação das atividades de ouvidoria, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação.

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 ouvidoria pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O objetivo deste trabalho é apresentar resultados capazes de subsidiar o gestor da unidade de ouvidoria com informações relevantes para o aprimoramento de suas atividades, tendo por finalidade o aperfeiçoamento dos serviços prestados a seus usuários.

O escopo deste relatório englobou a verificação: i) da estrutura física, dos recursos humanos, das normas atuais aplicáveis à unidade avaliada (UA); dos canais de atendimento; dos sistemas informatizados; e do fluxo de trabalho; ii) da relação hierárquica e da integração da Ouvidoria com a alta gestão da entidade; iii) das boas práticas porventura implementadas pela UA; e iv) de outras questões com potencial de auxiliar ou interferir no cumprimento de sua missão.

O referencial normativo utilizado para avaliar a atuação da Ouvidoria da Finep segue em lista:

1. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 - dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.
2. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 - institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidora-Geral da União (OGU), a função de órgão central.
3. Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019 - dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.
4. Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021 - estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e dá outras providências.
5. Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 - revoga a Portaria CGU nº 581/2021, e estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e dá outras providências.

O advento da publicação da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, no decurso dos trabalhos, apenas atualizou os mandamentos contidos na Portaria CGU nº 581/2021, cuja base norteou os exames. Portanto, as linhas que direcionaram a presente avaliação permaneceram reproduzidas na nova Portaria.

Por último, esclareça-se que este trabalho não avaliou 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, de 18 de novembro de 2011. Tampouco avaliou processos e produtos relacionados ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP), da Finep.

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

- i. Planejamento.
- ii. Interlocuções e solicitações de informações.
- iii. Apresentação do relatório preliminar à unidade setorial do SisOuv avaliada.
- iv. Reunião de busca conjunta de soluções.
- v. Publicação de relatório final de avaliação.
- vi. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações/sugestões de melhoria consignadas no relatório, se o caso.
- vii. Monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

Inicialmente, utilizou-se a etapa de planejamento para definir os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados, os recursos necessários e os critérios de avaliação.

Posteriormente, os trabalhos consistiram no levantamento de informações, com pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR¹, e no painel *Resolveu?*². Com isso, foi possível identificar o fluxo de tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas aplicáveis à unidade avaliada, envolvendo aspectos como competências e organização das atividades da área.

Para subsidiar a análise do tratamento das manifestações dada pela ouvidoria, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/11/2022 a 31/10/2023, constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, selecionou-se para análise uma amostra de 100 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da unidade de ouvidoria.

¹ <https://falabr.cgu.gov.br>

² <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

De posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, e postos como perguntas agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Por esse modo, nesta etapa, buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando a singularidade da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

O conteúdo deste relatório foi organizado de modo a servir de instrumento de orientação e proposição de aprimoramentos na gestão, bem como de sinalização de fragilidades nos procedimentos da unidade avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A unidade avaliada é a Ouvidoria da Financiadora de Estudos e Projetos (Finep). Vinculada diretamente ao Conselho de Administração (CA) de seu órgão, a unidade de ouvidoria tem suas competências previstas no Estatuto Social, no Regimento Interno e nas normas internas específicas do ente.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do painel *Resolveu?*, do sítio eletrônico da Finep, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação de Ouvidoria e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da Finep estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

O produto desta avaliação segue apresentado:

1. Achados

1.1. Tratamento de manifestações fora da Plataforma Fala.BR

Conforme dados de 2023, quase 8% das manifestações de ouvidoria recebidas pela Finep não foram registradas na Plataforma Fala.BR. Embora o Decreto nº 9.492/2018 desobrigue as estatais não dependentes do uso desse sistema, recomenda-se o seu pleno uso, a fim de garantir requisitos como o de segurança e de rastreabilidade, e ainda os benefícios da concentração e do arquivamento de demandas num só repositório.

Do mesmo modo, no período avaliado, observou-se que o trâmite das manifestações a partir da Ouvidoria para as áreas técnicas da empresa ocorreu por meio de sistemas da própria Finep: Assina Finep, Siga Finep, Rede corporativa e correio eletrônico (ferramenta Outlook). O parágrafo 1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, atualizado pelo art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, solicita que sejam cumpridos os dois requisitos mencionados no processo de envio de manifestações para as áreas responsáveis.

Por outro lado, uma vez que o Fala.BR tem sido dispensado em alguns casos e, com isso, as manifestações venham sendo tramitadas fora desse sistema, espera-se que seu substituto possa assegurar os atributos exigidos pela legislação para a guarda e a movimentação das demandas recebidas pela Ouvidoria da Finep.

1.2. Realização inapropriada de diligências e de mediação no tratamento de denúncias/comunicações de irregularidade

Na análise das manifestações foi verificada realização de diligências para manifestações do tipo denúncia e comunicação de irregularidade. De forma direta, a Ouvidoria da Finep atuou junto a gestores de outras áreas e, em alguns casos, junto a colaboradores (denunciantes e denunciados) em quatro das cinco denúncias e, no caso das comunicações de irregularidade, em 12 dos 33 casos.

O art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021, cujo teor foi mantido no art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, veda para o caso de denúncias e comunicações de irregularidade a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos denunciados. Inclusive, a nova portaria detalha essa exigência em seu texto: proíbe diligências para coleta de informações, tomada de depoimento, acareações, investigações e outros procedimentos.

Em alguns casos, a atuação da Ouvidoria incluiu, de maneira inequívoca e declarada pela própria unidade avaliada, tratativas com gestores de diversas áreas da empresa e consulta à própria “vítima”.

Como agravante, os normativos da Ouvidoria têm formalizado tal conduta ao prever abordagem do denunciante pela unidade avaliada, no alegado intuito de buscar autorização para tratamento da denúncia. Um desses normativos é a Norma de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual – N-GES-024/21.

Em adição, as normas preveem para as situações de discordância entre essa área e as demais unidades organizacionais, o envolvimento de uma terceira unidade: o Comitê de Auditoria – COAUD. Ocorre que, a depender do assunto tratado (por exemplo, aqueles relacionados a atos de correição), o trânsito e o acesso ao teor da manifestação por áreas sem a devida competência para tratá-las, configuram risco de exposição do manifestante e, por isso, um ponto crítico no processo de resposta ao usuário, principalmente no que diz respeito ao quesito proteção da identidade do denunciante.

Em prosseguimento, constatou-se que além dessas diligências, a unidade de ouvidoria tem realizado procedimentos de mediação entre denunciante e denunciado, fato este formalizado na norma já citada (Norma de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual – N-GES-024/21), com expedição de termo de mediação, em todos os casos, conforme se pôde conferir em seu normativo e nas respostas conclusivas a que se teve acesso.

O procedimento de resolução pacífica de conflitos é expediente previsto nos art. 47 a 50 da Portaria CGU nº 581/2021, mantido pelo art. 52 da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024. Contudo, a mesma Portaria registra a vedação dessa prática para a denúncia e, por similaridade, para as comunicações de irregularidade.

A resolução pacífica de conflitos envolve necessariamente as partes divergentes. Na contramão disso, as prerrogativas e os meios para se oferecer denúncia ou comunicar irregularidades supõem a garantia do anonimato para proteção do denunciante e a discricção no tratamento do assunto para confiança dos envolvidos. Por isso, além de ferir a salvaguarda da identidade do denunciante, a mediação pode vir a influenciar a decisão das partes, constringendo-as, sob o pretexto de conciliação de

ânicos, e por fim forçá-las a uma saída, oferecida pela ouvidoria, somente para evitar embaraços e delongas do processo.

A partir do relatado, constatou-se a extrapolação das competências da unidade de ouvidoria nesses casos, com a conseqüente exposição do denunciante, mesmo que de forma indireta. Para além das funções de receber e de dar tratamento inicial às manifestações, a unidade avaliada tomou para si encargos fora de sua alçada, descumprindo, assim, os normativos em vigor.

Por último, a UA não adotou o procedimento de pseudonimização em seis comunicações de irregularidade. O art. 34 da Portaria CGU n.º 581/2021 orienta o seguinte:

No procedimento de pseudonimização, a unidade do SisOuv deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida no sistema a que se refere o art. 23 desta Portaria.

O §1º do art. 35 dessa portaria também estabelece: *“Além dos campos de cadastro do manifestante, o procedimento de pseudonimização deverá se estender à descrição do fato e seus anexos.”*. Portanto, é preciso que se observe o teor das comunicações de irregularidade, para se adotar o procedimento em questão.

1.3. Necessidade de aprimoramento do controle de qualidade das respostas conclusivas

Os fundamentos normativos deste trabalho, os quais regem a elaboração de respostas conclusivas às manifestações, são unânimes em fixar os requisitos de precisão, clareza, objetividade, simplicidade e acessibilidade como necessários para uma comunicação efetiva com o usuário.

A esses atributos, podem ser somadas a imparcialidade, a impessoalidade, a empatia, a cordialidade e a padronização textual, que conferem ao texto da resposta conclusiva a formalidade e a excelência exigidas nas comunicações de ouvidoria.

O art. 19 da Portaria CGU n.º 581/2021, cujo teor foi mantido pelo art. 29 da Portaria Normativa CGU n.º 116/2024 prevê, ainda, o seguinte:

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

I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

III - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;

IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber; e

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

Ao aplicar esses parâmetros à amostra, discriminada por tipologias de manifestação, obteve-se o seguinte resultado:

Tabela 1: Avaliação da amostra por tipologia

Tipo de Manifestação	Adequada	Inadequada	Parcialmente Adequada	Total da Amostra Alvo
Comunicação	21	7	5	33
Denúncia	1	4	0	5
Elogio	1	0	0	1
Reclamação	11	0	4	15
Solicitação	39	0	2	41
Sugestão	5	0	0	5
Soma	78	11	11	100

Fonte: elaboração própria.

Considerou-se satisfatório o resultado da UA, com 78% da amostra classificada como adequada. Para enquadrar as demais respostas conclusivas como “inadequadas” e “parcialmente adequadas”, foram utilizados dois critérios neste trabalho: realização de diligência e mediação por parte da Ouvidoria nos casos de comunicação de irregularidade e denúncia, e formas de utilização da linguagem para comunicação com o usuário ou mesmo para simples registro e arquivamento da resposta conclusiva nos sistemas na Finep.

O critério “diligência/mediação” foi abordado no subitem anterior; e o segundo será tratado a seguir.

As respostas conclusivas consideradas “parcialmente adequadas” ou “inadequadas” representaram menor número. Tanto para estas, quanto para aquelas classificadas como “parcialmente adequadas”, alguns requisitos qualitativos foram levados em conta no texto da manifestação:

- 1) Falhas de precisão, de clareza, de objetividade, de simplicidade e de acessibilidade, caracterizadas por argumentações confusas; desconexão entre o teor da manifestação e a resposta; prolixidade ou excesso de concisão; linguagem demasiado técnica ou informal.
- 2) Parcialidade: opiniões e juízos de valor; autodefesa; ironia; adjetivações; descortesia.

As respostas classificadas como “inadequadas” concentraram-se na tipologia comunicação de irregularidade. Muito embora a resposta conclusiva tenha sido dispensada para essas comunicações, de acordo com o § 1º do art. 23 do Decreto nº 9.492/2018, considerou-se que o registro de seu encaminhamento/arquivamento poderia ser equivalente, em seus atributos de qualidade na linguagem, às demais tipologias.

Igualmente, embora não tenha comprometido o resultado da avaliação, observou-se, a depender do caso, a prática de arquivamento ou repasse ao

manifestante do inteiro teor das respostas advindas dos setores técnicos responsáveis pela resolução do problema. Entendeu-se que seria salutar se a UA providenciasse seu próprio fechamento com base na devolutiva da área técnica.

Esclareça-se, por fim, que não fez parte do escopo do trabalho a avaliação do mérito do conteúdo das respostas, mas tão somente sua aderência à demanda do manifestante. Sopesou-se, também, o potencial risco de imagem da Finep, advindo de respostas porventura desconectadas das necessidades do usuário, por ausência de escuta ativa e de qualidade na comunicação.

1.4. Necessidade de revisão dos normativos de ouvidoria, do fluxo de atividades da área e da Carta de Serviços ao Usuário

Revisão de normativos

No decurso desta avaliação, constatou-se que a Ouvidoria veio realizando diligências junto às áreas responsáveis, e mediando conflitos entre denunciante e denunciado e/ou gestores, atuando, dessa maneira, de forma contrária aos dispositivos sobre o assunto. As ações da área, entretanto, encontraram respaldo em seus próprios normativos internos, conforme se pôde observar no trecho a seguir:

- N-GES-004/12 - NORMA DE GESTÃO DA OUVIDORIA:

[...]

2.2 Competências da Ouvidoria

(...)

2.2.5. **Promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos** entre a sociedade e a Finep, **bem como entre os colaboradores da empresa**, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a Finep. (grifo nosso)

- P-GES-012/21 - POLÍTICA DE PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO MORAL E SEXUAL

[...]

2.5. Mediação 2.5.1. A mediação é um instrumento de diálogo, que se predispõe ao manejo e à resolução de conflitos, levando em conta os interesses de todos os envolvidos em busca da satisfação mútua e da preservação das diferenças. 2.5.2. **Caberá à Ouvidoria incentivar a resolução do conflito por mediação. Caso não seja possível, a denúncia formalizada será encaminhada à Área de Corregedoria da Finep.** (grifo nosso)

- N-GES-024/21 - NORMA DE PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO MORAL E SEXUAL

[...]

2.9. **Acolhimento, procedimento e investigação**

2.9.3. Nos casos de assédio moral, a comunicação também poderá ser anônima, ou ainda mediante representação de empregados, associações e sindicatos, no interesse da pessoa vítima de assédio, hipóteses nas quais a **Ouvidoria abordará a suposta vítima** para que autorize o tratamento da denúncia, sem o que não será possível prosseguir. (grifo nosso)

Por preverem diligências e mediação de conflitos nos casos de denúncias e de comunicações de irregularidade, os normativos de Ouvidoria devem ser atualizados, a fim de se adequarem ao art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Registro documental do fluxo de atividades

Um ponto importante observado na gestão documental da Ouvidoria é que seu fluxo de processos e tarefas, com definição das respectivas instâncias envolvidas direta e indiretamente no tratamento das manifestações, não estaria ainda documentado.

Sublinhe-se a importância da gestão documental das atividades de Ouvidoria, como forma segura de garantir o histórico de sua trajetória no contexto organizacional, e a mensuração do crescimento e do desempenho da área. A iniciativa de mapear as tarefas de ouvidoria representa o interesse de constantemente refletir sobre as próprias ações para assegurar a continuidade da gestão e a inovação em suas práticas, que se não conhecidas jamais poderão ser aprimoradas.

Carta de Serviços ao Usuário

Por fim, a Carta de Serviços ao Usuário, publicada em 2021, carece de atualização. O documento precisa conter todas as informações constantes do art. 11 do Decreto nº 9.094/2017 para serem disponibilizadas ao público.

Diante dos achados relatados até aqui, espera-se que o resultado do presente trabalho possa agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para o alcance da conformidade com o arcabouço normativo que rege suas atividades; 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.

RECOMENDAÇÕES

Em virtude do resultado dos exames, recomenda-se à Ouvidoria, com base na Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, o seguinte:

- I. Envidar esforços para inserir na Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas fora do meio eletrônico.
- II. Suspender a realização de diligências e de mediação de conflitos nos casos de denúncias e comunicações de irregularidade.
- III. Adotar como boa prática a formalização e a padronização, no que for possível, das respostas conclusivas, com observância estrita dos atributos de precisão, de clareza, de objetividade, de simplicidade, de acessibilidade, e de imparcialidade, além de outros que a unidade de ouvidoria considerar pertinentes.
- IV. Adequar as orientações contidas nos normativos da Ouvidoria à legislação vigente.
- V. Documentar as atividades de ouvidoria em fluxo de tarefas.
- VI. Atualizar a Carta de Serviços ao Usuário.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria da Finep conta com recursos humanos, materiais e normativos capazes de proporcionar a seu público de interesse o atendimento de suas demandas.

Cabe, entretanto, a implementação de ações que a torne mais alinhada ao que se espera de sua atuação dentro do universo de ouvidorias públicas. Realizados os exames, concluiu-se que a unidade avaliada desempenha de forma aprimorável as atividades de ouvidoria, necessitando de ajustes nas práticas e procedimentos apontados neste relatório.

Nesse sentido, propostas foram elaboradas para auxiliar a unidade avaliada a garantir: i) rastreabilidade e segurança no tratamento das manifestações; ii) cumprimento estrito de suas competências com a devida segregação de alçadas; iii) excelência na comunicação com o usuário por meio da escuta atenta de suas necessidades, e de respostas adequadas às suas expectativas; e iv) alinhamento de seus normativos à legislação e boas práticas vigentes.

Uma vez adotadas as recomendações pela unidade avaliada, espera-se que os benefícios possam se refletir na melhoria de seus processos; no incremento da comunicação e do atendimento ao cidadão; e na contribuição para a efetividade do Sistema Federal de Ouvidorias Públicas.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

A.1 Informações Gerais

O quadro a seguir sintetiza as principais informações sobre a Ouvidoria da Finep:

Tabela 2: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão ou entidade da UA	Criada pelo Decreto-Lei nº 61.056, de 24 de julho de 1967, a Finep é dotada de personalidade jurídica de direito privado e patrimônio próprio
Posição no Organograma	Órgão de fiscalização e acompanhamento, vinculado ao Conselho de Administração
E-mail	ouvidoria@finep.gov.br
Página na Internet	http://www.finep.gov.br/a-finep-externo/ouvidoria
Endereço	Praia do Flamengo, 200 – 13º andar - Flamengo – Rio de Janeiro – RJ
Canais de Atendimento	Fala.BR; correio eletrônico; telefone (21)2555-0634 e presencial (conforme site)
Horário de funcionamento	2ª a 6ª feira, de 8h às 17h.
Ouvidor	Falber Reis Freitas
Ouvidora Substituta	Kathya Valeska Gonzalez Azevedo Kozlowski

Fonte: elaboração própria.

A.2 Estrutura

Criada em maio de 2008, a Ouvidoria da Finep iniciou seus trabalhos como uma coordenação subordinada ao Gabinete da Presidência. Nesse começo, a UA tinha como foco o acompanhamento e o controle de reclamações, proposições e denúncias recebidas pela empresa.

Atualmente, a Ouvidoria da Finep está vinculada ao Conselho de Administração (CA), ao qual se reporta diretamente. De acordo com a UA, é nos contatos que mantém periodicamente com a alta administração que a área tem a chance de contribuir para a gestão, ao ressaltar pontos sensíveis oriundos da base de manifestações tramitadas na unidade, traduzindo-os em oportunidades ou riscos para a instituição.

Figura 1

Governança



Fonte: <http://www.finep.gov.br/a-finep-externo/governanca/governanca>, em 15/02/2024.

A Ouvidoria possui centro de custo próprio e orçamento destinado às suas atividades, incluindo ações de capacitação.

A.2.1 Normativos

Enquanto unidade interna de Governança e órgão de acompanhamento, a Ouvidoria da Finep tem as competências arroladas no Estatuto Social e no Regimento Interno da entidade, bem como em normativos específicos que regulamentam sua atuação. São eles:

- Norma de Gestão da Ouvidoria – N-GES-004-12 – última revisão em 22/07/2022.
- Tratamento de Manifestações encaminhadas à Ouvidoria - IT-GES-002-12 – última revisão em 23/11/2018.
- Norma de Tipificação de Acesso à Informação – N-GES-005-12 – última revisão em 05/12/2019.
- Política de Divulgação de Informações – P-GES-013-21 – emitida em 29/06/2021.
- Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual – P-GES-012-21 – emitida em 19/03/2021.
- Norma de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual – N-GES-024-21 – emitida em 19/03/2021.

- Código de Conduta dos Agentes de Ouvidoria – emitido em 15/02/2023.

Todos esses normativos, mais um arcabouço de normas externas, encontram-se na subseção “Normativos”, na área destinada à Ouvidoria, localizada na página da empresa na Internet.

Desse conjunto, a IT-GES-002-12, de 2018, destaca-se como importante instrumento, que documenta e detalha o tratamento de manifestações encaminhadas à área. Segundo a unidade avaliada, o lapso temporal entre a atual versão 2018 e a Portaria CGU nº 581/2021, de 2021, base para este trabalho e para a atuação de todas as ouvidorias, estaria sendo sanado com uma atualização em curso.

A.2.2 Instalações e Força de Trabalho

A gestão da Ouvidoria considera as instalações físicas adequadas ao desempenho de suas atividades. Os equipamentos atendem às necessidades dos usuários, inclusive quanto aos aspectos ergonômicos. Existem salas de reunião para atendimento presencial, com a privacidade exigida para a tarefa. Tal percepção coaduna-se com o que se observou na visita da equipe da CGU ao escritório da Finep na cidade do Rio de Janeiro.

Para o exercício de suas competências, além da estrutura física, a Ouvidoria possui força de trabalho composta por sete funcionários: cinco servidores efetivos, um terceirizado e um estagiário. Todos os profissionais efetivos têm nível superior. Parte deles tem mestrado e a outra possui especialização. Apenas um funcionário tem menos de um ano de atuação na área. Os demais têm acima de dois anos de experiência em ouvidoria.

Dentre os servidores efetivos, destaque-se o ouvidor. Na função desde janeiro de 2022, o atual gestor da área foi designado pelo Conselho de Administração da Finep para mandato de três anos, com a possibilidade de recondução por igual período.

No contexto de atuação desse profissional, é relevante informar que entre 2022 e 2023 este agente acumulou a atual função com a de presidente da Comissão de Ética da Finep, que é uma das instâncias destinatárias das manifestações provenientes da Ouvidoria. Quando questionado pela equipe da CGU sobre como teria sido a interface, durante o referido período, entre essas duas áreas, no que concerne principalmente ao trâmite e ao tratamento de demandas, o ouvidor respondeu o seguinte:

“Em primeiro lugar, importante registrar que a ocupação simultânea das funções se deu com o conhecimento da CGU, que recebeu toda a documentação relativa ao processo seletivo para a função de ouvidor na Finep, bem como houve parecer da Comissão de Ética Pública – CEP afirmando não haver óbice à acumulação.”

Dito isso, vale registrar que a quantidade de encaminhamentos foi mínima no período considerado, e que se procurou ressaltar o aspecto colegiado da Comissão de Ética, que não possui um gerente, como é o caso da Ouvidoria, tendo o presidente da Comissão as seguintes atribuições regimentais de acordo com o Regulamento da Comissão de Ética (vide Anexo 17):

[...]

Nota-se que nos casos de apuração, há votos dos membros, o que indica o caráter colegiado da Comissão, que por si só dá mais segurança para que não

haja vieses no encaminhamento de denúncias pela Ouvidoria à Comissão de Ética.

Resumindo, por um lado há na origem o registro dos encaminhamentos que o Ouvidor faz às instâncias de apuração, o que pode ser objeto de julgamento por instância de controle, por exemplo. Por outro lado, no destino, no caso na Comissão de Ética, há um colegiado que vai receber e apurar a denúncia, processo esse que depende da atuação conjunta de três membros (titulares ou suplentes em exercício).

Observou-se, também, durante o período se algumas das situações de impedimento estavam presentes no contexto.

No quesito qualificação de pessoal, há programa regular de treinamento e capacitação da força de trabalho. Em 2022, o ouvidor e quatro de seus funcionários realizaram diversos cursos relacionados às suas atividades. No ano seguinte, cada um dos componentes da equipe participou de pelo menos dois cursos.

Vinculado à unidade avaliada, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) possui força de trabalho própria (gestor do SIC), e conta com o apoio de estagiário, bem como de profissional de secretariado terceirizado.

A.3 Canais de Atendimento

Na Finep, a Ouvidoria é a única área competente para receber e tratar manifestações dos usuários. Acessada pelo “Fale Conosco” constante da página da entidade, a Ouvidoria disponibiliza aos usuários internos e externos cinco opções de contato na seção “Formas de Acesso”:

1. Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR: www.falabr.cgu.gov.br.
2. Por correio eletrônico: ouvidoria@finep.gov.br.
3. Por telefone (21) 2555-0634 (21) 2555-0629.
4. De forma presencial: Praia do Flamengo, 200 – 13º andar Flamengo – Rio de Janeiro – RJ
5. Por correspondência Ouvidoria da Finep Praia do Flamengo, 200 – 13º andar Flamengo – Rio de Janeiro – RJ CEP: 22210-901.

Nessa mesma área, o cidadão é informado de que seu direito ao anonimato está resguardado.

Por fim, para o público interno, a Ouvidoria tem divulgado os canais de atendimento também em página específica na intranet corporativa.

A.4 Sistemas Informatizados

Parte importante do trabalho da Ouvidoria se utiliza de sistemas informatizados. O principal deles, porta de entrada da maioria das manifestações, é a Plataforma Fala.BR, onde são tratadas as demandas que chegam à Ouvidoria.

Ressalte-se que um percentual de 7,91% das manifestações não é registrado naquele sistema. Embora esse fato não vá de encontro à Portaria CGU nº 581, de 09 de

março de 2021, e sua atualização, a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, entende-se que a transparência desejável será alcançada somente quando todas as manifestações estiverem registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR.

Figura 2

Tabela 2 – Formas de registro de manifestações de Ouvidoria em 2023

Meio	Número de manifestações	%
Plataforma Fala.BR	128	92,09
Correio eletrônico	11	7,91
Telefone	0	0
Correspondência	0	0
Presencial	0	0

Fonte: Ouvidoria (2023).

Fonte: resposta complementar a Questionário de Avaliação.

Outrossim, o módulo de triagem daquele sistema ainda não estaria sendo utilizado pela Ouvidoria. O trâmite das manifestações para as áreas responsáveis pela verificação sumária do conteúdo seria feito por meio de sistemas da própria Finep, a saber:

- Assina Finep: aplicação desenvolvida na Finep, para a assinatura digital de documentos.
- Siga Finep: ferramenta utilizada para a tramitação de documentos na Finep, em substituição ao trâmite físico de documentos e processos.
- Rede corporativa: com diretório específico da Ouvidoria, de acesso exclusivo de sua equipe.
- Ferramenta Outlook: trâmite por meio de correio eletrônico.

Segundo a Ouvidoria, as medidas tomadas para proteger as informações constantes de seus sistemas informatizados, potencialmente capazes de expor a identidade do manifestante e especificamente a dos denunciante incluíam:

- limitação do acesso aos sistemas da Ouvidoria aos seus membros, com a concessão de perfis diferenciados de acordo com a função exercida na unidade; e
- assinatura por parte de todos os membros da equipe de Termo de Compromisso de manutenção de sigilo e ciência de responsabilidades, no qual são assumidos compromissos [...].

A UA afirma, entretanto, que os sistemas que utiliza garantem a segurança das informações relacionadas às manifestações.

A.5 Fluxo Interno de Tratamento

As atividades da Ouvidoria da Finep desdobram-se a partir dos níveis 1 e 2 da cadeia de valor da empresa. No primeiro nível, tem-se o macroprocesso não finalístico “Informação e atendimento a partes interessadas”. Este nível desdobra-se em três

processos, sendo um deles o “Gerir Ouvidoria”. Não há fluxo formalizado para essa atividade.

Já em nível setorial, de ouvidoria, a tarefa específica de recebimento de manifestações possui fluxo de tratamento descritivo elaborado pela unidade avaliada. Tais fluxos são regidos por dois normativos:

- Norma de Gestão da Ouvidoria – N-GES-004-12: Revisada em julho de 2022, a norma define critérios e regras para o cumprimento do papel da área. No documento, estão arroladas as competências da unidade e as condições de escolha e atuação do Ouvidor.
- Tratamento de Manifestações encaminhadas à Ouvidoria – IT-GES-002-12: Revisado em novembro de 2018, o normativo versa principalmente sobre o processo de recepção e tratamento das manifestações encaminhadas à Ouvidoria. Trata-se do principal documento responsável por formalizar o fluxo de atividades da unidade. A versão atual do documento é anterior à Portaria CGU nº 581/2021.

Os procedimentos adotados pela Ouvidoria para cada tipo de manifestação, desde o recebimento de cada demanda até o envio para as áreas responsáveis, são os seguintes, em resumo:

1) Denúncia e comunicação de irregularidade:

A depender do conteúdo, as denúncias endereçadas à Finep são apuradas pela Área de Correição – ACOR ou pela Comissão de Ética, sem prejuízo da coleta de informações junto a outras instâncias internas por parte da Ouvidoria. Este procedimento configura diligência e, por isso, destoa do preconizado pelos normativos da CGU sobre o assunto. De forma direta, a Ouvidoria da Finep atuou junto a gestores de outras áreas e, em alguns casos, junto a colaboradores (denunciante e denunciado) em quatro das cinco denúncias e, no caso das comunicações de irregularidade, em 9 dos 33 casos.

Uma vez obedecidos os critérios de admissibilidade, cabe à Ouvidoria acolher a denúncia e encaminhá-la à área técnica competente para verificação sumária dos fatos. Em complemento, nesse processo, a Ouvidoria tem como atribuições:

- i. Interagir com as unidades organizacionais para: prestar informações; efetuar solicitações de revisão ou complementação da verificação sumária; receber das áreas o resultado conclusivo; emitir recomendação de acompanhamento prioritário e visita a projetos que tenham sido objeto de denúncia.
- ii. Interagir com o Comitê de Auditoria – COAUD para: encaminhar parecer para análise e manifestação conclusiva nos casos de discordância entre as unidades organizacionais competentes e a Ouvidoria; fornecer informações e documentos que versem sobre matéria relacionada às suas atividades; receber denúncias dirigidas ao Comitê, em matérias relacionadas ao escopo das atividades e competências do colegiado, tal como definidas nos incisos I a VIII, do §1º, Art. 24, da Lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais).

- iii. A seu critério, recomendar à Área de Gestão de Pessoas medidas para prevenir a retaliação aos denunciantes.
- iv. Encaminhar ao arquivo da Finep todos os documentos recebidos e produzidos a respeito da denúncia, para arquivamento na pasta da operação ou do contrato relacionado.
- v. Coletar de forma passiva ou ativa as comunicações de irregularidade e dar-lhes o mesmo tratamento das denúncias, exceto no que refere à obrigatoriedade de encaminhamento de resposta conclusiva ao informante.
- vi. Notificar o manifestante.

2) Elogio

Quando se tratar de elogio a empregado, estagiário ou prestador de serviços da Finep, caberá à Ouvidoria:

- a) encaminhar a manifestação para ciência do elogiado, do superior hierárquico e do gestor da Área de Gestão de Pessoas, ou da unidade organizacional responsável pela fiscalização do contrato de prestação de serviços para as providências cabíveis a cada situação funcional.
- b) Encaminhar por correio eletrônico ou memorando o elogio para ciência da Diretoria Executiva da Finep, quando se tratar de elogio a qualquer uma das ações institucionais desenvolvidas pela Finep (planos, programas, produtos, instrumentos, etc.).

De acordo com o procedimento adotado pela Finep, a resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e a ciência ao colaborador e ao seu superior hierárquico.

3) Reclamação e Solicitação de Providências

Recebida a solicitação ou a reclamação, caberá à Ouvidoria encaminhá-la à unidade organizacional competente para providências. A ouvidoria poderá solicitar revisão ou complementação caso as providências ou as justificativas apresentadas pelo gestor da unidade organizacional não sejam consideradas adequadas. Ocorrendo a impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo previsto nesta instrução, a Ouvidoria deverá apresentar mensalmente, até o encerramento, resposta intermediária, informando sobre os encaminhamentos e a expectativa de prazo para finalização da manifestação.

A resposta conclusiva da solicitação ou da reclamação é a que contempla informação objetiva, e que comunica a decisão final acerca da procedência ou improcedência da manifestação, com solução ou impossibilidade de atendimento da demanda.

4) Sugestão

A sugestão recebida será encaminhada à unidade organizacional competente, que deverá se pronunciar sobre a possibilidade ou não de sua adoção, de forma fundamentada. Caso as justificativas para não adoção da sugestão não sejam consideradas adequadas, a Ouvidoria poderá solicitar revisão ou complementação.

O trâmite das manifestações para as áreas técnicas tem ocorrido por meio dos sistemas próprios da Finep. De acordo com a UA, as medidas adotadas para mitigação dos riscos de exposição da identidade do manifestante, principalmente no caso de denunciante, são aquelas contempladas na Plataforma Fala.BR.

Com relação à produção de informações gerenciais sobre o tratamento das manifestações, foi relatado que as existentes seriam aquelas geradas pelo Fala.BR. Estariam sendo utilizadas também as informações disponibilizadas no Painel da Lei de Acesso à Informação – LAI, as quais seriam divulgadas interna e externamente, por meio da intranet e da Internet, com destaque para os dados divulgados pelo Relatório Anual Integrado da Finep e pelo Relatório de Atividades da Ouvidoria.

A.6 Atuação da Ouvidoria

A.6.1 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

Em atendimento ao art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021, atualizada pelo art. 65 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a Ouvidoria deverá atuar em coordenação com os gestores de serviço na elaboração e na atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

Na Finep, esta carta pode ser encontrada na subseção “Ações e Programas” da seção “Acesso à Informação”. Publicada em janeiro de 2022, a empresa declarou como objetivo do documento conferir transparência aos principais serviços e canais de atendimento ao cidadão. Em seguida, arrolou os seguintes títulos, cujos “links” remetem à seção correspondente ao assunto dentro da própria página na internet:


Figura 3

Carta de Serviços da Finep

Publicado em 21 Janeiro 2022

A Financiadora de Estudos e Projetos (Finep) é uma empresa pública brasileira vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI) e possui como missão institucional a promoção do desenvolvimento econômico e social do país, por meio do fomento público à Ciência, Tecnologia e Inovação em empresas, universidades, institutos tecnológicos e outras instituições públicas ou privadas.

A presente Carta de Serviços encontra-se prevista na Lei nº 13.460/2017 e no Decreto nº 9.094/2017 e objetiva conferir transparência aos principais serviços e canais de atendimento ao cidadão disponibilizados pela empresa:

- I. Organograma – Unidades da Finep e contatos dos gestores (clcando nas unidades)
- II. Apoio e Financiamento – Informações sobre o que apoiamos e como obter financiamento
- III. Chamadas Públicas – Consulta às chamadas públicas por projetos, abertas e encerradas
- IV. Relatório Integrado – Documento anual contendo informações sobre as atividades, resultados e a gestão da Finep
- V. Projetos contratados e valores liberados – Planilhas disponibilizando dados sobre projetos a partir de 2002
- VI. Licitações e Contratos – Consulta sobre os processos licitatórios e contratos administrativos firmados
- VII. Imprensa – Notícias publicadas
- VIII. Redes Sociais e Mídia – 
- IX. Ouvidoria/Canal de denúncias – Como encaminhar sugestão, reclamação, elogio, solicitação ou denúncia
- X. Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) - Formas e horário de funcionamento, localização e contato
- XI. Fale Conosco – Horários de atendimento, endereços, telefones e contato do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)

Fonte: <http://www.finep.gov.br/carta-servicos>, extraído em 26/03/2024.

O Relatório de Ouvidoria 2022 mencionou a divulgação da carta para o público interno e externo. A UA afirmou em pronunciamento que “A Carta de Serviços foi publicada em 2021 e seu acompanhamento indica que é necessário o aprimoramento do seu conteúdo e da sua forma de apresentação.”.

Diante da resposta transcrita, e da brevidade do documento publicado na Internet, constatou-se que a contribuição da Ouvidoria na elaboração da Carta de

Serviços ao Usuário precisaria ser ampliada. Em consonância a isso, observou-se no Plano de Trabalho da Ouvidoria para 2024 a existência de metas de fortalecimento da transparência ativa, as quais incluiriam o aprimoramento da carta, em parceria com a Área de Planejamento – APLA.

A.6.2 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

Como parte de suas competências, no período avaliado, a Ouvidoria elaborou recomendações, as quais direta ou indiretamente ofereceram a oportunidade de melhorias nos processos internos da empresa e, em última instância, nos serviços prestados ao seu público-alvo.

O Relatório de Ouvidoria 2022 destacou como ações relevantes da área: a ampliação e o aprimoramento do espaço de divulgação da Ouvidoria na intranet e na Internet; a divulgação da Plataforma Fala.BR como canal principal de encaminhamento de manifestações à Ouvidoria; a difusão da Política de Divulgação de Informações; a revisão da Norma de Gestão da Ouvidoria; a divulgação da Carta de Serviços da Finep; e a publicação de conteúdo relacionado ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) na intranet e no sítio eletrônico da Finep.

Em 2023, as contribuições da Ouvidoria demonstradas por meio do conteúdo de suas recomendações destinaram-se à gestão da própria área. Os assuntos variaram entre elaboração e revisões de normativos, avaliação do dimensionamento de equipe para análise da necessidade de criação de coordenação, e implementação de ações de capacitação gerencial e funcional.

Como instância integrante da Gestão do Programa de Integridade da Finep, a Ouvidoria atuou em parceria com a unidade gestora desse programa, participando da promoção de treinamentos para o corpo funcional; realizando ações educacionais conjuntas; e prestando informações da Ouvidoria para a Unidade Gestora do Programa de Integridade (UGPI).

Ações e resultados relacionados à implantação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) constaram no relatório anual da área, exercícios 2022 e 2023. O ponto de partida na empresa foi o Plano de Ação aprovado em 2021, sob a chancela do Conselho de Administração. Para 2024, a UA planeja a implementação de modelos e indicadores para o MMOuP.

Por fim, além das ações já mencionadas como parte do planejamento da Ouvidoria para 2024, foram incluídas iniciativas ligadas à comunicação dos serviços e atividades da área; à capacitação de colaboradores em parceria com o Departamento de Gestão e Desenvolvimento de Carreiras (DGEC); e à gestão de normativos.

A.6.3 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

A UA entende que eventuais conciliações entre os usuários e a Finep não seriam passíveis de ocorrência com os recursos tradicionais da mediação, pelo fato de a empresa não prestar serviços no sentido estrito. Haveria a aplicação de mediação pela unidade de ouvidoria apenas para o caso de conflitos com colaboradores. Sobre tal prática, realizou-se análise, considerando sua vedação pelas normas vigentes, para os casos de denúncia e de comunicação de irregularidade.

A.6.4 Dados do Painel *Resolveu?* e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

O painel *Resolveu?* reúne informações sobre manifestações de ouvidoria. A seguir, parte dos dados contidos nessa ferramenta foi transposta para este relatório, com o objetivo de divulgar os índices de satisfação dos usuários. O período de avaliação abrange as manifestações registradas entre 01/11/2022 a 31/10/2023.

Quantitativo Geral:

Imagem 01: Quantitativo de Manifestações



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 12/03/2024.

Tipologia das manifestações:

Imagem 02: Quantitativo de Manifestações



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 12/03/2024.

Resolutividade da demanda:**Imagem 03: Quantitativo de Manifestações**

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 12/03/2024.

Satisfação com a resposta:**Imagem 04: Quantitativo de Manifestações – 01/11/2022 a 31/10/2023**

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 12/03/2024.

A Ouvidoria não tem se utilizado das informações do painel *Resolveu?*. Também não tem realizado a pesquisa de satisfação prevista no item 2.8. da Instrução de Trabalho de Tratamento de Manifestações encaminhadas à Ouvidoria – IT-GES-002/12. A área atribuiu o fato “à reduzida equipe da Ouvidoria”. Ao mesmo tempo, a área informou que estaria se valendo das avaliações registradas na Plataforma Fala.BR.

Sobre este ponto, é justo ressaltar que a Ouvidoria não teria, a princípio, controle sobre os respondentes, de modo a convencê-los a responder à pesquisa. Portanto, esse conjunto de dados, apesar de disponível, não refletiria a realidade.

Por último, nesse tópico, no painel *Resolveu?* há um ranking de assuntos com maior número de manifestações respondidas e em tratamento. “Conduta ética”, “Certidões e declarações”, “Outros em Pesquisa e Desenvolvimento” e “Ouvidoria” lideraram os quatro primeiros lugares dentre os temas mais tratados no período.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu na seleção aleatória e sem reposição de manifestações. Dessa forma, a amostra foi estratificada em seis grupos (comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão).

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra de 100 manifestações foi retirada da totalidade das demandas recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas na Plataforma Fala.BR entre 01/11/2022 e 31/10/2023, compreendendo 122 manifestações.³

Esse quantitativo foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão. O quadro, a seguir, contém a composição da amostra por tipo de manifestação e os respectivos tempos de resposta.

Quadro 02: Composição da amostra e tempos médios de resposta

Tipo	Quantidade	Tempo Médio de Resposta (em dias)			
		0 a 09	10 a 19	20 a 30	31 a 60
Solicitação	41	25	7	5	4
		61%	17%	12%	10%
Comunicação	33	11	3	10	9
		33%	9%	30%	27%
Reclamação	15	7	2	4	2
		47%	13%	27%	13%
Denúncia	5	1	0	0	4
		20%	0%	0%	80%
Sugestão	5	5	0	0	0
		100%	0	0	0
Elogio	1	1	0	0	0
		100%	0	0	0
Total	100	50	12	19	19

Fonte: dados extraídos do Fala.BR.

O prazo de atendimento da manifestação foi um dos itens de avaliação deste trabalho. Este quesito está previsto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 22, § 1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Ambos os dispositivos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

³ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

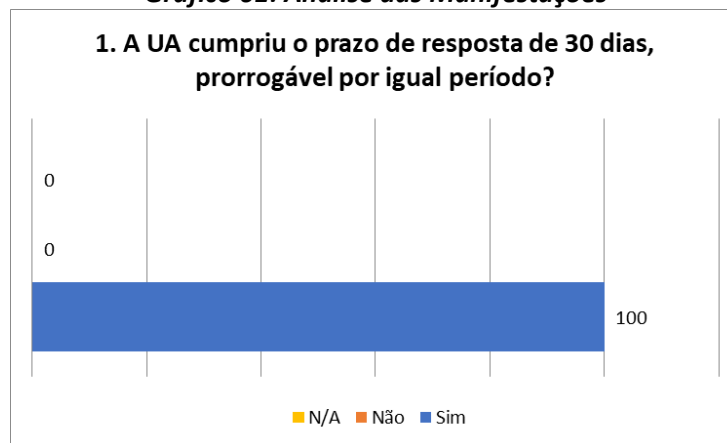
O segundo ponto considerado no mapeamento da atuação da Ouvidoria foi a qualidade do tratamento das manifestações. Neste quesito, foram avaliados os procedimentos de recebimento, classificação, registro, análise e resposta das manifestações, em conformidade aos art. 12 a 22 do Decreto nº 9.492/2018.

Por último, no terceiro ponto, avaliou-se a qualidade da resposta conclusiva. Para isso, foram observados os art. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018; e o previsto na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021, atualizada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Estes dispositivos preconizam, em seus art. 5º, 18 e 28, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível nas respostas aos usuários de serviços públicos.

A partir dos requisitos elencados e sobre a amostra de 100 manifestações, obteve-se o resultado a seguir.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

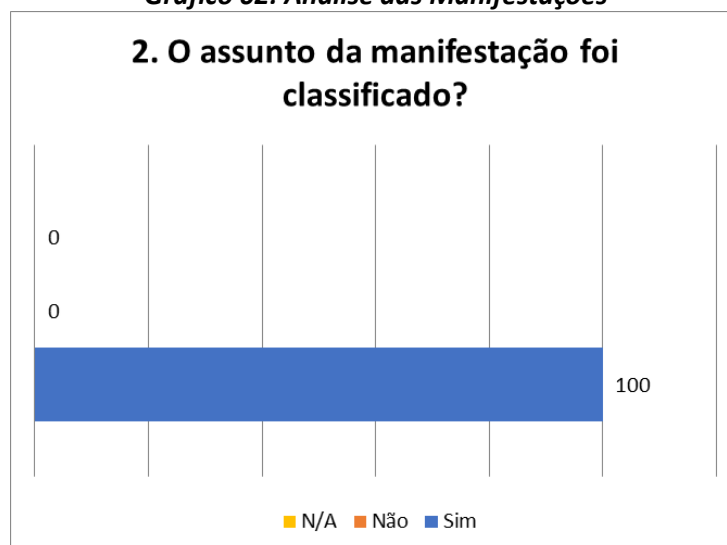
Gráfico 01: Análise das Manifestações



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a totalidade da amostra foi respondida dentro do prazo, considerando a eventual prorrogação prevista na legislação.

Gráfico 02: Análise das Manifestações

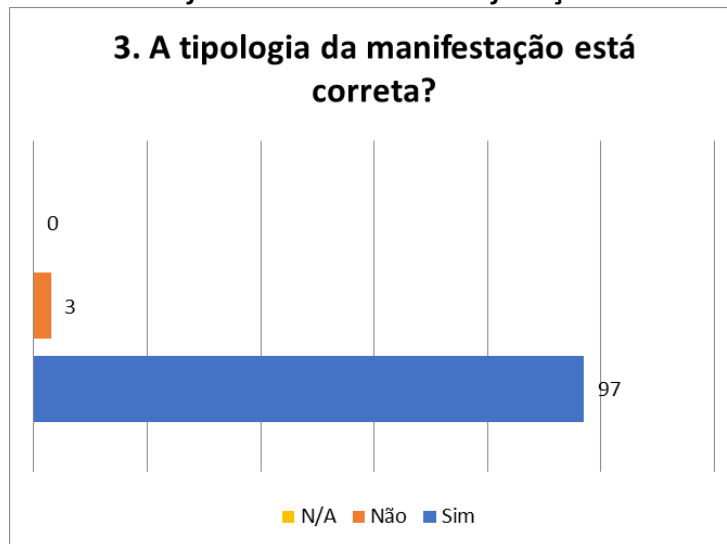


Fonte: elaboração própria.

É importante que se classifique o assunto da manifestação, a fim de proceder aos encaminhamentos para as áreas internas da empresa, responsáveis por providenciar as respostas. No caso da Finep, a classificação ocorreu em 100% dos casos.

Nessa amostra específica, verificou-se que não houve predomínio de assunto dentre as 100 manifestações. Pelo contrário, observou-se a classificação de 50 tipos de temas os quais foram tratados no período em exame.

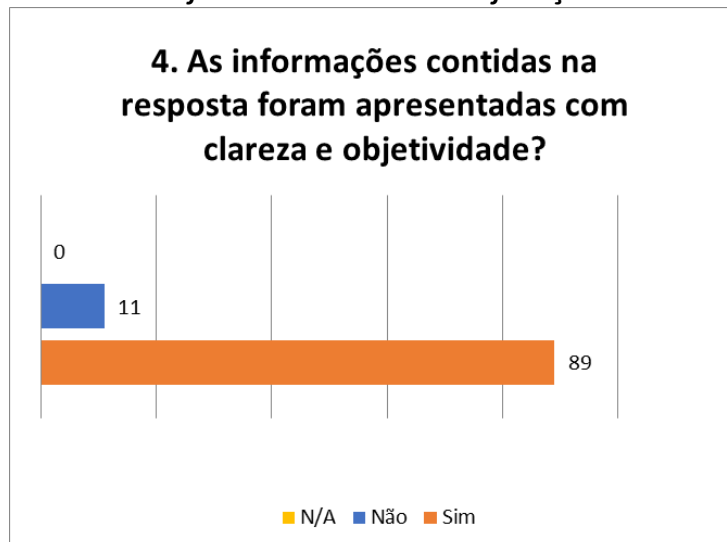
Gráfico 03: Análise das Manifestações



Fonte: elaboração própria.

Dentre as 100 manifestações, apenas três tipologias não se relacionaram ao conteúdo do teor manifestado: uma solicitação, cujo texto remeteu a uma reclamação. E duas sugestões, cujos textos trataram de solicitação.

Gráfico 04: Análise das Manifestações



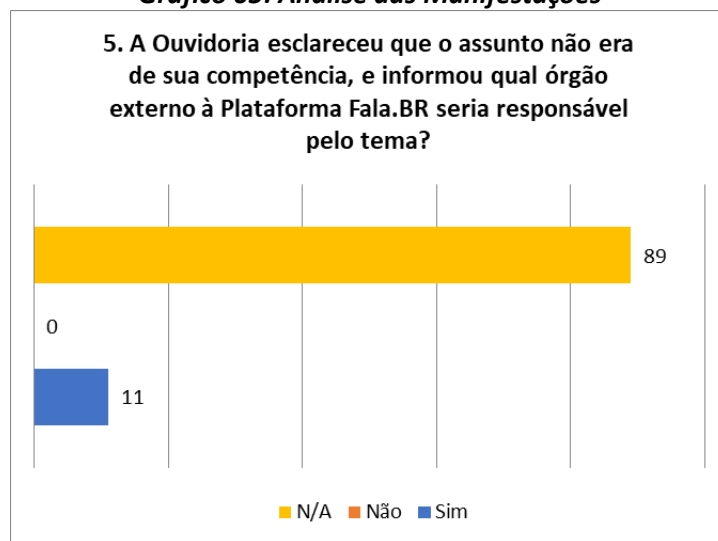
Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e à clareza da comunicação entre a Ouvidoria e o usuário, observou-se que grande parte das respostas atendeu a esses critérios. A linguagem adotada nesses textos privilegiou a inteligibilidade e revelou a compreensão da demanda. Com isso, os envolvidos nas respostas conclusivas souberam reproduzir no texto o entendimento do problema e a chave para a resolução.

Por outro lado, os 11% de respostas prejudicadas em sua clareza e objetividade, principalmente, demonstraram em seus textos, no todo ou em parte, as seguintes características: argumentações confusas ou prolixas; respostas genéricas e sem correlação direta com o teor da manifestação; uso de linguagem demasiado técnica; expressões informais; e pouca empatia com o demandante, demonstrada por discurso pedagógico ou de autodefesa.

Ressalte-se que a nova Portaria Normativa CGU nº 116/2024 prevê a observância de mais dois requisitos: acessibilidade e simplicidade. Ambas já foram suscitadas no Decreto nº 9.492/2018. Considerando todas essas exigências, infere-se que a boa comunicação para o cultivo da relação entre usuário e organização, independentemente de previsão legal, passa necessariamente pela compreensão da demanda, pela correta interpretação do relatado, e pelo apuro da linguagem na resposta conclusiva.

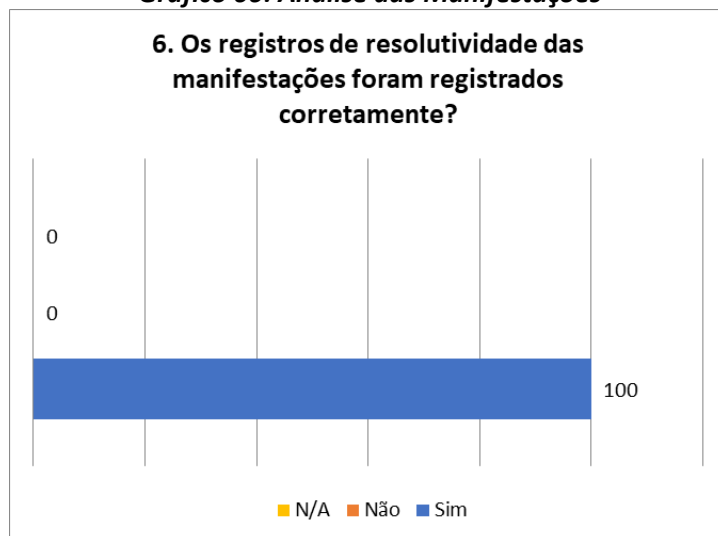
Gráfico 05: Análise das Manifestações



Fonte: elaboração própria.

Das 100 manifestações, apenas 11 se referiram a demandas pertencentes a outros órgãos. Todas elas receberam o devido encaminhamento. Os 89% dos casos de “não se aplica” representaram as demandas de alçada da Finep.

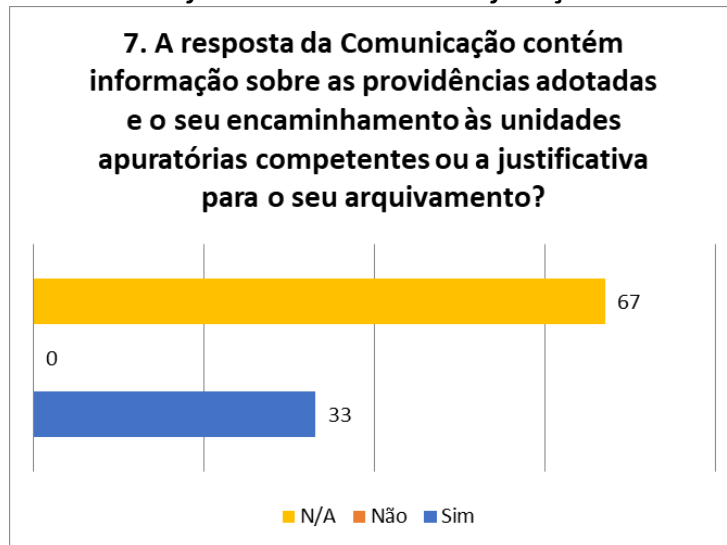
Gráfico 06: Análise das Manifestações



Fonte: elaboração própria.

Todas as manifestações analisadas tiveram seu encaminhamento providenciado, e sua resolatividade registrada no Fala.BR.

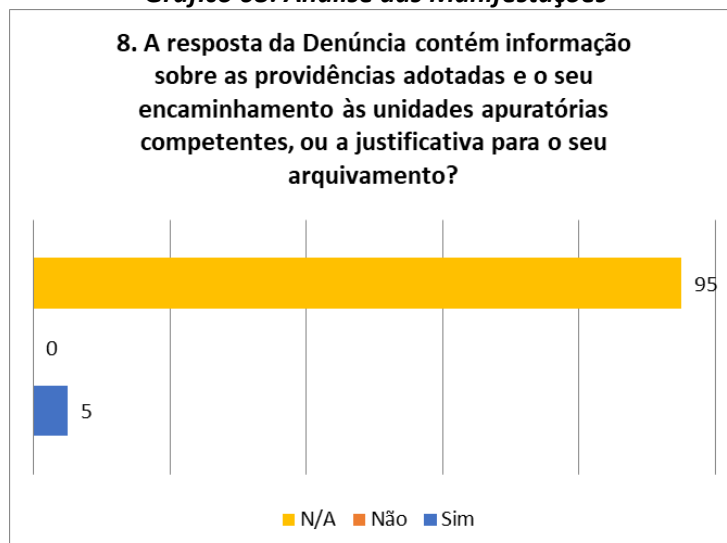
Gráfico 07: Análise das Manifestações



Fonte: elaboração própria.

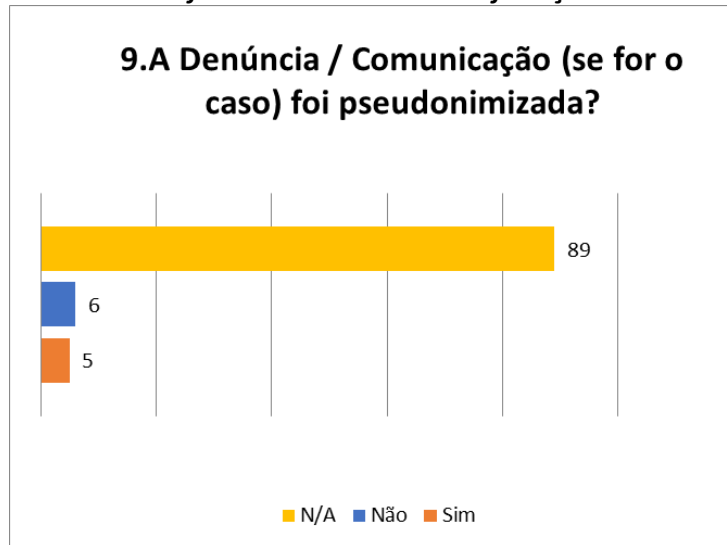
Trinta e três comunicações compuseram a amostra de 100 manifestações. Observou-se que a totalidade (33) conteve as informações básicas para a resposta.

Gráfico 08: Análise das Manifestações



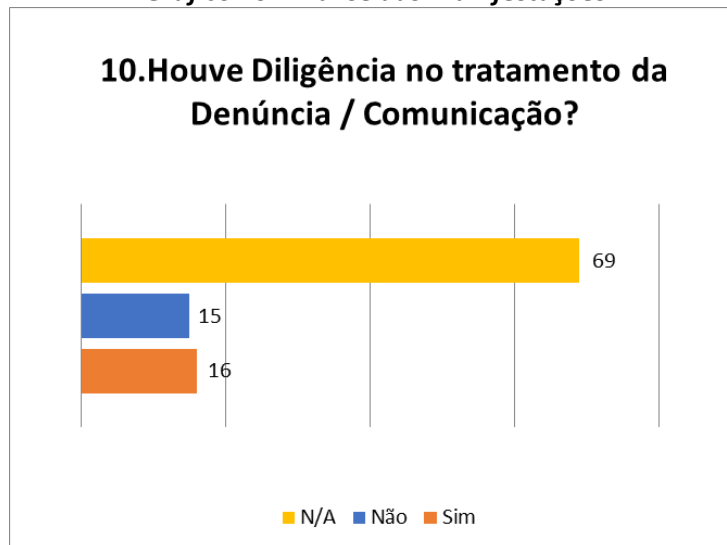
Fonte: elaboração própria.

Dentre as 100 manifestações analisadas, cinco foram do tipo denúncia. As respostas a todas elas contiveram informações sobre as providências adotadas, os encaminhamentos realizados e as justificativas para arquivamento, quando o caso.

Gráfico 09: Análise das Manifestações

Fonte: elaboração própria.

O procedimento de pseudonimização deve ser aplicado a denúncias e a comunicações de irregularidade. As cinco denúncias da amostra passaram por esse processo em sua totalidade. Observou-se que para 27 comunicações de irregularidade das 33 da amostra, o procedimento não seria aplicável. A UA deixou de fazê-lo, todavia, para seis casos cuja pseudonimização seria aconselhável.

Gráfico 10: Análise das Manifestações

Fonte: elaboração própria.

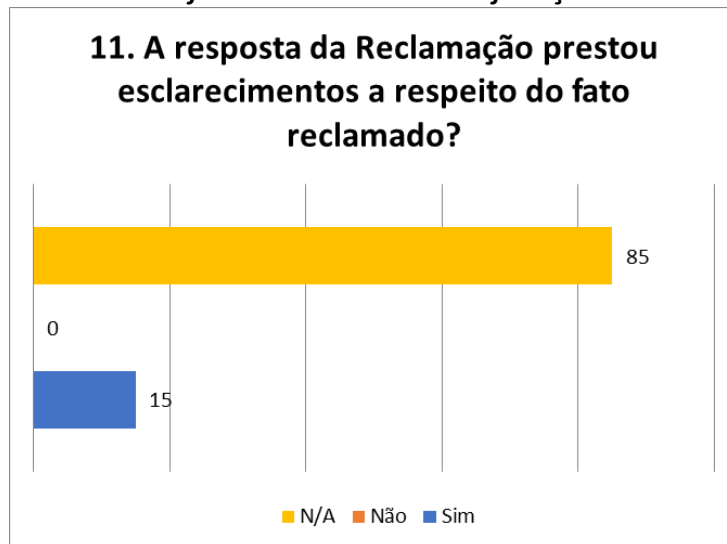
Sobre a prática da realização de diligência por parte da Ouvidoria, o artigo 17 da Portaria CGU nº 581/2021, revogado pelo artigo 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, veda para denúncias e comunicações de irregularidade a realização de diligências junto aos agentes e às áreas envolvidas nos fatos denunciados.

Para quatro dos cinco casos de denúncia, a UA realizou diligência. Após a admissão de seu teor pela equipe da Ouvidoria, essas manifestações foram encaminhadas para apuração pelas áreas da empresa. Porém, durante o processo, a Ouvidoria atuou diretamente junto aos gestores e, por mediação, junto aos denunciados.

Quanto às comunicações de irregularidade, dos 33 casos 12 foram diligenciados diretamente pela Ouvidoria.

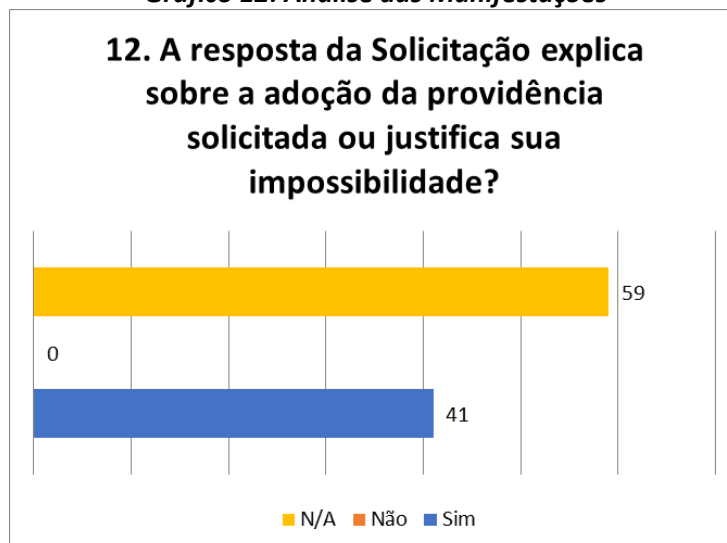
Pelo exposto, com relação ao resultado dos gráficos 9 e 10, constatou-se que as práticas de diligenciar as áreas relacionadas à demanda e ao demandante, e de não pseudonimizar a manifestação revelaram um ponto crítico no processo de tratamento desse tipo específico de comunicação, quanto ao quesito “proteção ao denunciante”.

Gráfico 11: Análise das Manifestações



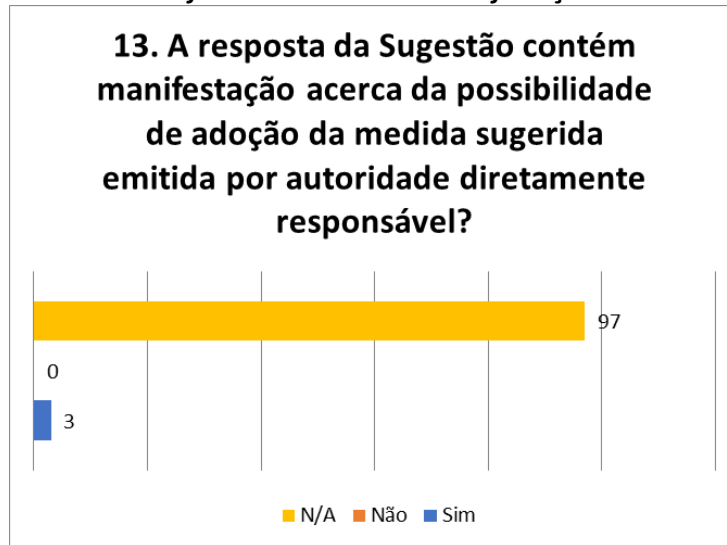
Fonte: elaboração própria.

Gráfico 12: Análise das Manifestações



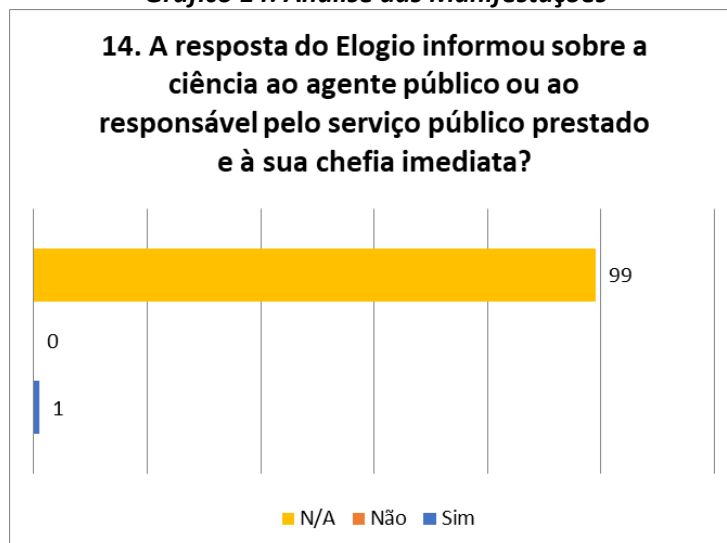
Fonte: elaboração própria.

No período avaliado, dentro da amostra selecionada de 100 manifestações, a Finep recebeu 15 reclamações e 41 solicitações de providências. Sobre ambos os tipos, a Ouvidoria observou o conteúdo exigido nas respostas conclusivas. Os números relacionados à classificação “não se aplica” referem-se às demais tipologias.

Gráfico 13: Análise das Manifestações

Fonte: elaboração própria.

Das cinco sugestões recebidas pela Finep, somente três pertenciam de fato a essa tipologia. As outras duas eram solicitações. Daí o motivo pelo qual a análise da resposta conclusiva expressa no gráfico acima ter abrangido apenas três dessas manifestações.

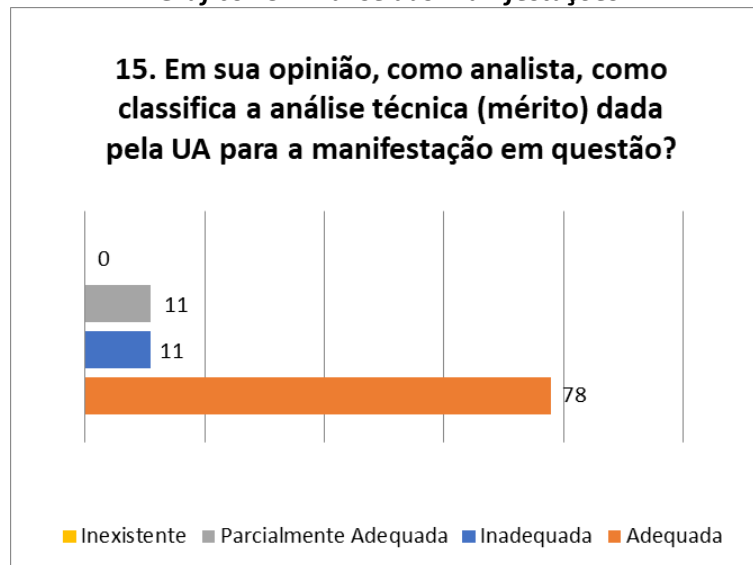
Gráfico 14: Análise das Manifestações

Fonte: elaboração própria.

Para o único elogio recebido, a resposta foi a contento.

B.3 Avaliação Final

Gráfico 15: Análise das Manifestações



Fonte: elaboração própria.

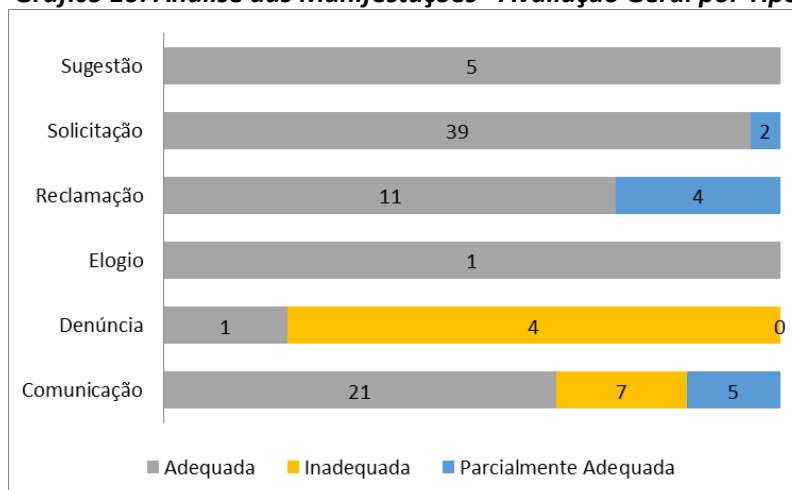
A resposta conclusiva adequada foi aquela que trouxe todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Cumulativamente, atendeu aos artigos 18 e 19 e respectivos incisos, da Portaria CGU nº 581/2021, atualizados pelos artigos 28, 29 e respectivos incisos, e artigos 34 e 35, todos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

As manifestações parcialmente adequadas foram assim consideradas quando a resposta conclusiva se coadunou ao teor da manifestação em análise, mas necessitou de algum ajuste ou aperfeiçoamento quanto aos requisitos exigidos pela legislação.

De outro modo, as manifestações foram classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva apresentou distorção relevante, ao deixar de responder às manifestações em *linguagem clara, objetiva, simples e compreensível*, conforme o preconizado no art. 17 do Decreto nº 9.492/2018.

Porém, para ambos os casos, a realização de diligências e de mediação por parte da UA se constituiu em fator crítico e, por isso, decisivo para a classificação nos parâmetros de “inadequação” e “parcial adequação”.

Gráfico 16: Análise das Manifestações - Avaliação Geral por Tipo



Fonte: elaboração própria.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um bom desempenho da Ouvidoria da Finep, no que se refere ao tratamento das manifestações recebidas pela área. Ao mesmo tempo, o resultado revela oportunidades de aprimoramento, principalmente quanto à prática não recomendada de realização de diligências e de mediação, vedada pela legislação vigente. Ressalte-se que não houve avaliação do mérito do conteúdo das respostas, por estar fora do escopo do trabalho.

Por fim, esclareça-se que 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 Manifestações⁴.

⁴ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via correspondência eletrônica em 09/07/2024, foi dado o prazo de 15 (quinze) dias para a UA se manifestar acerca dos apontamentos da CGU.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 12/07/2024, foram discutidos os achados e as recomendações, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos pontos levantados no Relatório Preliminar.

Posteriormente, em 05/08/2024, a UA encaminhou um plano de ação contendo medidas para atender às recomendações e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido na íntegra no Apêndice D.

Na mesma data, a Finep enviou ponderações a respeito das avaliações de 14 “comunicações de irregularidade”. Desse número, duas foram reavaliadas, passando ao status de “adequadas”. Durante o mesmo processo, duas denúncias também tiveram seu tratamento reexaminado, migrando, ao final, para a situação de “inadequadas”, devido à prática agravante de diligência por parte da UA.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA FINEP					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
<p>Recomendação 1</p> <p>Envidar esforços para inserir na Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas fora do meio eletrônico.</p>	<p>Ação 1</p> <p>Inclusão na Plataforma Fala.BR de todas as manifestações recebidas.</p> <p>Ação 2</p> <p>Adoção do módulo de triagem do Fala.BR.</p>	Ouvidor	<p>Ação 1</p> <p>A partir de 01/09/2024</p> <p>Ação 2</p> <p>Até o final do 1º semestre/2025</p>	<p>Ação 1</p> <p>Atendida</p> <p>Ação 2</p> <p>Em andamento</p>	<p>Ação 1</p> <p>Maior precisão dos relatórios.</p> <p>Ação 2</p> <p>Melhoria na gestão das manifestações.</p>
<p>Recomendação 2</p> <p>Cessar a realização de diligências e de mediação de conflitos nos casos de denúncias e comunicações de irregularidade.</p>	<p>Atendimento imediato pela Ouvidoria da Finep.</p>	Ouvidor	<p>A partir de 09/07/2024</p>	<p>Atendida</p>	<p>Conformidade com os normativos da CGU.</p>
<p>Recomendação 3</p> <p>Adotar como boa prática a formalização e a padronização, no que for possível, das respostas conclusivas, com observância estrita dos atributos de precisão, de clareza, de objetividade, de simplicidade, de acessibilidade, e de imparcialidade, além de outros que a unidade de ouvidoria considerar pertinentes.</p>	<p>Criação de Guia de Elaboração de Respostas aos Usuários, para uso interno da equipe da Ouvidoria.</p>	Ouvidor	<p>Até o final do 2º semestre/2024</p>	<p>Em andamento</p>	<p>Maior padronização nas respostas da Ouvidoria.</p> <p>Capacitação da equipe da Ouvidoria para aprimoramento das respostas.</p>

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA FINEP					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
Recomendação 4 Adequar as orientações contidas nos normativos da Ouvidoria à legislação vigente.	Revisão dos normativos da Ouvidoria para adequação à legislação vigente.	Ouvidor	Até o final do 2º semestre/2024	Em andamento	Conformidade com os normativos vigentes.
Recomendação 5 Documentar as atividades de ouvidoria em fluxo de tarefas.	Estabelecer o fluxo das atividades de tratamento de manifestações, revisando os itens desatualizados, bem como explicitando o fluxograma de cada tarefa.	Ouvidor	Até o final do 1º semestre/2025	Em andamento	<p>Maior clareza na condução das atividades pela equipe da Ouvidoria.</p> <p>Maior formalização dos processos.</p>
Recomendação 6 Atualizar a Carta de Serviços ao Usuário.	Atualização da Carta de Serviços existente, com base no que é preconizado como melhores práticas, e de acordo com as especificidades e contexto interno da Finep.	Ouvidor	Até o final do 2º semestre/2024	Prevista	Melhor qualidade nas informações prestadas ao cidadão.

* O Estado Atual da recomendação pode ser classificado em: "Atendida", "Não Atendida", "Prevista", "Em Andamento" e "Em Atraso".



MISSÃO

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

VISÃO

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

VALORES

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.