

Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria 2024

Rio de Janeiro,
31 de março de 2025



OUVIDORIA

Ouvidor Interino

FALBER REIS FREITAS
DEC/001/2025
DEL/CA/003/2025

Ouvidores Substitutos

KATHYA VALESKA GONZALEZ AZEVEDO KOZLOWSKI (até 23/05/2024)
DEL/CA/051/2023 e DEL/CA/021/2024

ROGÉRIO AMAURY DE MEDEIROS (a partir de 24/05/2024)
DEL/CA/021/2024

Equipe da Ouvidoria

KATHYA VALESKA GONZALEZ AZEVEDO KOZLOWSKI – Analista
(até 21/02/2024)

ROGÉRIO AMAURY DE MEDEIROS – Analista

SÉRGIO NASCIMENTO DA SILVA – Assistente

SILVIA SCHWARTZ – Analista (a partir de 11/09/2024)

VIVIANE MOREIRA SAMPAIO BARBOSA – Analista

ALYNE ROCHA DE ANDRADE – Secretária (a partir de 14/08/2024)

VANESSA CHAVES FERREIRA DA SILVA – Secretária (de 01/01/2022 a 31/07/24)

ISABELA MARIA DE BRITO DIQUE – Estagiária (a partir de 17/04/2024)

LUCAS REIS REDIG DE LIMA – Estagiário (a partir de 09/12/2024)

JOÃO VICTOR RODRIGUES ASSUNÇÃO – Estagiário (de 25/07/2022 a 15/03/24)

Contatos

ouvidoria@finep.gov.br
www.falabr.cgu.gov.br

Praia do Flamengo 200 – 13º andar
Tel.: (21) 2555-0634

SUMÁRIO EXECUTIVO

Em 2024, a Ouvidoria recebeu 109 manifestações, distribuídas da seguinte forma:

- 45 solicitações de providência;
- 33 denúncias/comunicações de irregularidade;
- 21 reclamações;
- 7 sugestões;
- 3 elogios; e
- o solicitações de simplificação.

As manifestações foram atendidas pela Ouvidoria (30), pela presidência (13) e pelas diretorias:

- Diretoria Administrativa – DADM (27);
- Diretoria de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – DRCT (21);
- Diretoria Financeira, de Crédito e Captação – DRFC (13); e
- Diretoria de Inovação – DRIN (5).

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC registrou 217 pedidos de acesso, que tiveram 189 deferimentos, 172 totais e 17 parciais. Somente 19 pedidos foram negados, com justificativas. As demais classificações podem ser vistas no item 4.1.

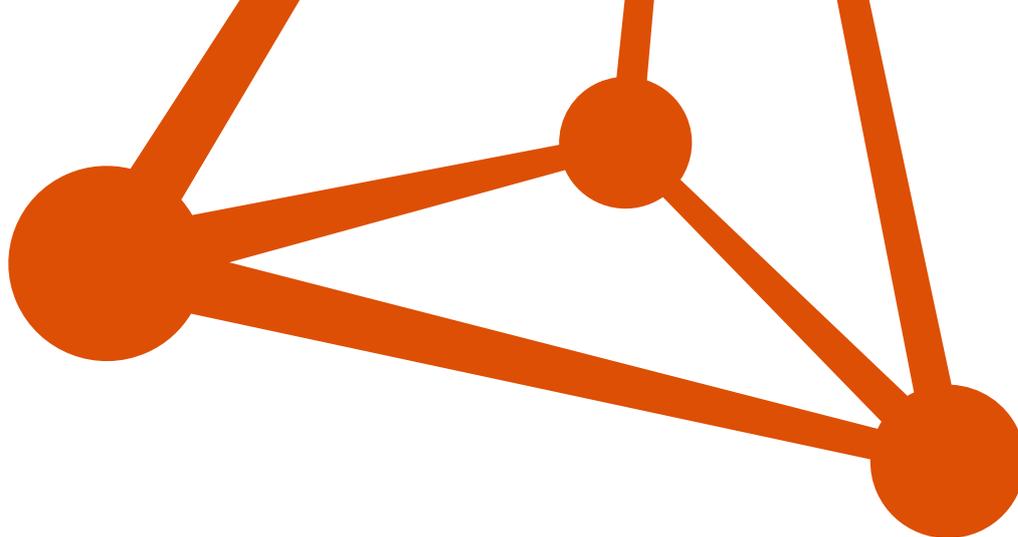
Houve diversas ações de aprimoramento das entregas da Ouvidoria, destacando-se:

- 1)** aprimoramento e atualização da Carta de Serviços da Finep;
- 2)** consolidação de itens de maturidade em ouvidoria pública;
- 3)** manutenção de índices elevados em transparência pública; e
- 4)** desenvolvimento de competências na equipe da Ouvidoria.

Além disso, a Ouvidoria da Finep foi objeto de avaliação pela Controladoria-Geral da União – CGU, que emitiu relatório no qual se verificou o resultado geral indicando que a Ouvidoria da Finep exerce adequadamente as atividades pelas quais tem competência, havendo sido detectados pontos de melhoria que foram objeto de Plano de Ação pactuado entre a Finep e aquela instância para cumprimento no Plano de Trabalho de 2024 e no de 2025.

Os avanços e as lacunas verificados em 2024 servirão de subsídio para a elaboração do Plano de Trabalho da Ouvidoria para o exercício de 2025.





1 Introdução

A Ouvidoria tem a responsabilidade de representar o cidadão, seja do público externo ou interno, garantindo que as manifestações sobre as atividades e os serviços prestados pela Finep sejam apreciadas com independência e imparcialidade.

A Ouvidoria também é responsável pela gestão do canal de atendimento aos pedidos de acesso à informação realizados com base na Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011), e o Ouvidor exerce temporariamente a função de Encarregado da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018).

O acesso à Ouvidoria é assegurado pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, cuja responsabilidade pela gestão e manutenção é da Controladoria-Geral da União – CGU, por meio da Ouvidoria-Geral da União – OGU. Os interessados também podem fazer contato por meio de correio eletrônico, telefone e presencialmente.

A Ouvidoria atua em consonância com as orientações da Ouvidoria-Geral da União – OGU, integrante da Controladoria-Geral da União – CGU, que exerce as competências de órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

O conteúdo deste relatório apresenta os itens previstos na Lei nº 13.460/2017¹ e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024², conforme pode ser observado no Quadro 1.

¹ Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

² 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, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

Quadro 1 – Itens obrigatórios para o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria

CONTEÚDO	LEI Nº 13.460/2017	PORTARIA Nº 116/2024	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
Número de manifestações recebidas no ano anterior	art. 15, I	art. 6o, § 1º, II	p. 9 e 12
Análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações	art. 15, II	art. 6o, § 1º, III	p. 8-13
Análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas	art. 15, III e IV	art. 6o, § 1º, IV	p. 8-13
Informações sobre a força de trabalho da ouvidoria	---	art. 6o, § 1º, I	p. 6-8
Ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos	---	art. 6o, § 1º, V	p. 4 e ao longo do relatório
Informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver	---	art. 6o, § 1º, VI	p. 15-17
Informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada	---	art. 6o, § 1º, VII	p. 17 e 18

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria (2025).

Este relatório anual tem por objetivo dar publicidade às informações relacionadas à unidade de Ouvidoria, sendo publicado na intranet corporativa e no sítio eletrônico da Finep e encaminhado formalmente para as seguintes instâncias internas:

- **Conselho de Administração – CA**, instância a qual a Ouvidoria da Finep é vinculada³;
- **Comitê de Auditoria – COAUD**; órgão de assessoramento do Conselho de Administração⁴;
- **Conselho Fiscal**, órgão de supervisão e acompanhamento; e
- **Presidência – PRES**, instância da autoridade máxima da Finep⁵.

A seguir, itens do relatório que atendem aos requisitos legais e normativos.

³ Em observância ao item 2.2.16. da Norma de Gestão da Ouvidoria – N-GES-004/12 e ao item 2.7.3. da Instrução de Trabalho de Tratamento de Manifestações Encaminhadas à Ouvidoria – IT-GES-002/12.

⁴ Em observância ao item 2.2.16. da Norma de Gestão da Ouvidoria – N-GES-004/12, ao item 2.7.3. da Instrução de Trabalho de Tratamento de Manifestações Encaminhadas à Ouvidoria – IT-GES-002/12 e ao Art. 51, V, do Regimento Interno da Finep.

⁵ Em observância ao item 2.2.16. da Norma de Gestão da Ouvidoria – N-GES-004/12, ao item 2.7.3. da Instrução de Trabalho de Tratamento de Manifestações Encaminhadas à Ouvidoria – IT-GES-002/12 e ao Art. 6o, § 2º, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

2 Gestão da equipe da Ouvidoria

A equipe da Ouvidoria tem a composição apresentada no Quadro 2, alcançando o nível otimizado no objetivo “Estabilidade da equipe” preconizado no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP, ao qual a Finep aderiu a partir de 2021.

Quadro 2 – Composição da equipe da Ouvidoria

	MEMBRO	FUNÇÃO	FORMAÇÃO	MAIOR FORMAÇÃO
1	Falber Reis Freitas	Ouvidor	Administração	Mestrado
	Rogério Amaury de Medeiros	Ouvidor Substituto	Biologia	Mestrado
	Sérgio Nascimento da Silva	Assistente	Ciências Econômicas	Graduação
	Silvia Schwartz	Analista	Psicologia	Doutorado
	Viviane Moreira Sampaio Barbosa	Analista	Direito	MBA
2	Alyne Rocha de Andrade	Secretária	Técnica em Secretariado	MBA
3	Isabela Maria de Brito Dique	Estagiária	Administração (em formação)	---
	Lucas Reis Redig de Lima	Estagiário	Direito (em formação)	---

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria (2024).

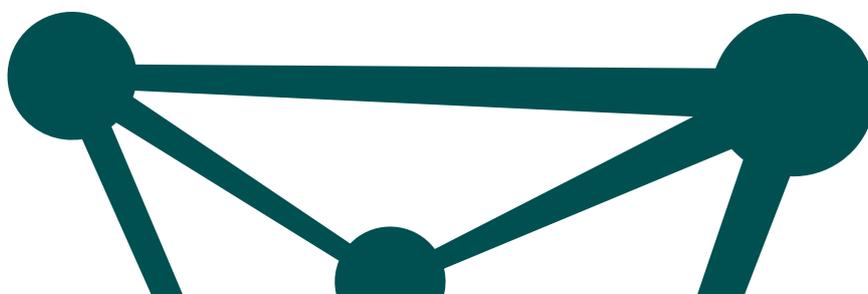
Obs.: Vinculação dos empregados lotados na Ouvidoria:

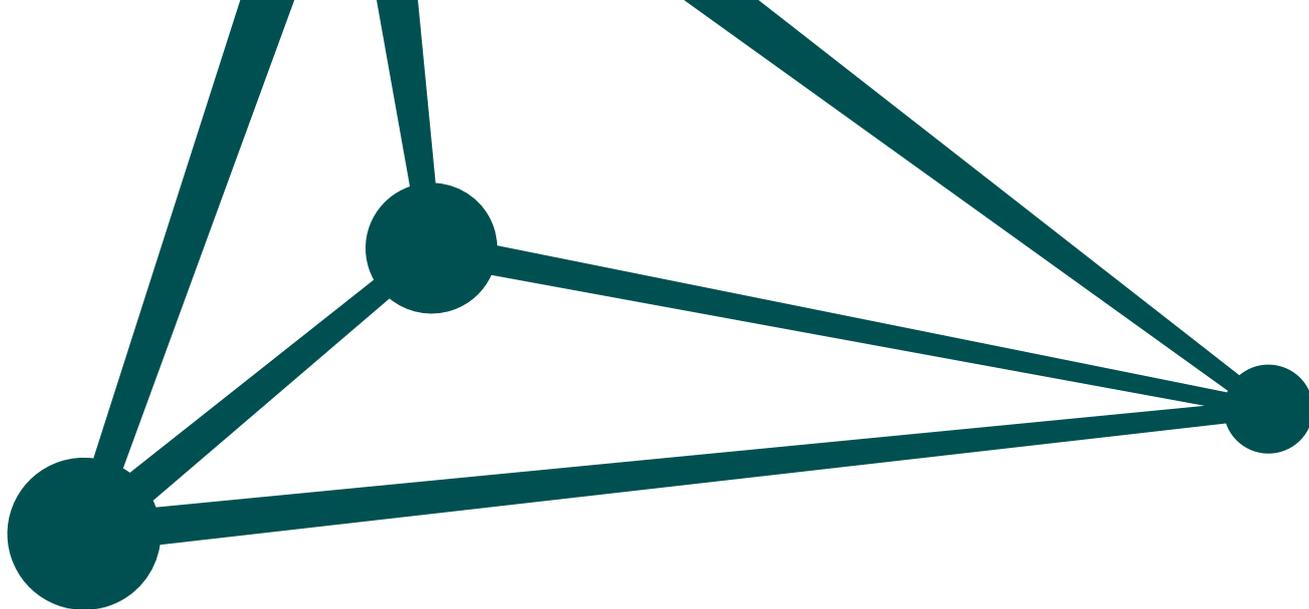
① Empregados de carreira

② Profissionais terceirizados

③ Estagiários

Um ponto de atenção em relação à composição da equipe é o fato de que três de seus membros já reúnem condições para aposentadoria. Com a divulgação da aprovação de novo Programa de Desligamento Assistido – PDA na Finep, feita em 25/10/2024 na intranet corporativa da Empresa, a criticidade desse fato aumenta, na medida em que caso haja adesão desses empregados ao PDA, haverá diminuição drástica no quadro de pessoal da Ouvidoria, sendo necessária a pronta recomposição da força de trabalho da unidade.





Como medida mitigadora, foi endereçada a situação acima exposta ao Departamento de Gestão e Desenvolvimento de Carreiras – DGEC, unidade da Área de Gestão de Pessoas – AGEP da Finep com atribuições regimentais para tratamento de assuntos relacionados a dimensionamento de equipe. No encaminhamento foi exposto o contexto de pessoal na Ouvidoria, além de sinalizada a importância de que haja recomposição da sua equipe, bem como a devida transição nas atividades internas, preferencialmente antes da eventual saída dos empregados no PDA.

A formação de competências na equipe da Ouvidoria foi constante no período relatado, visando ao cumprimento de suas atribuições legais, estatutárias, regimentais e normativas, destacando-se as seguintes capacitações:

1 **Certificação em Ouvidoria**, com carga horária de 160 horas, realizada pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP em parceria com a Ouvidoria-Geral da União – OGU, da qual participou o Ouvidor Substituto, em observância ao que é exigido na legislação e em normativo interno; e

2 **Especialização em Ouvidoria Pública**, com carga horária de 360 horas, promovida pela Faculdade Verbo Educacional, em parceria com a Controladoria-Geral da União – CGU, realizada pelo Ouvidor Titular no período de 12/09/2023 a 12/09/2024.

Além dessas formações específicas, toda a equipe da Ouvidoria participou de capacitações, tanto daquelas oferecidas pela Finep como de outras promovidas externamente, totalizando 62 (sessenta e dois) eventos.

O Quadro 3 consolida as informações sobre a participação nos eventos de capacitação.

Quadro 3 – Participação da equipe da Ouvidoria em eventos de capacitação (2024)

ASSUNTOS DAS CAPACITAÇÕES

CURSOS

Pesquisa com usuários de serviços públicos
Regulação de Inteligência Artificial
Lei de Acesso à Informação
Apuração correcional de assédio sexual
Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep
Prevenção e enfrentamento à violência no trabalho
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das ouvidorias
Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD

EVENTOS

Rio Innovation Week
XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman
XX Seminário do Fórum Nacional de Gestão da Ética e da Integridade na Administração Pública
§ 5ª Conferência Nacional de C, T & I

PALESTRAS/WORKSHOPS

Ouvidorias públicas e programas de prevenção e enfrentamento do assédio e da discriminação
Ouvidorias, LAI e LGPD
Inovação e Ouvidoria
Carta de serviços
Evento de 7 anos da Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público

ENTIDADES PROMOTORAS

Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – **ABO**

Controladoria-Geral da União – **CGU**

Escola Nacional de Administração Pública – **ENAP**

Faculdade Verbo Educacional

Financiadora de Estudos e Projetos – Finep

Fórum Nacional de Gestão da Ética e da Integridade na Administração Pública

Rede Nacional de Ouvidorias – **Renouv**

Fonte: Informações constantes dos arquivos da Ouvidoria da Finep (2024).

O Anexo 1 apresenta a relação detalhada de capacitações e eventos realizados pela equipe da Ouvidoria em 2024.

3 Análise das manifestações recebidas

Em 2024, a Ouvidoria registrou 109 manifestações, como pode ser observado na Tabela 1.

Tabela 1 – Manifestações registradas na Ouvidoria (2024)

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	 Solicitação	 Denúncia	 Reclamação	 Sugestão	 Elogio	 Simplificação	TOTAL
QUANTIDADE	45	33	21	7	3	0	109
PERCENTUAL	41,28%	30,28%	19,27%	6,42%	2,75%	0,00%	100%

Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (2024).

Importante salientar o esforço feito para que todas as manifestações fossem registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, em linha com a orientação da Ouvidoria-Geral da União – OGU a todas as unidades integrantes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv. Dessa forma, houve permanente encaminhamento de manifestantes para registro de manifestações na Plataforma Fala.BR, nos casos em que foram usados outros canais.

Em 2024 o tempo médio de resposta das manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR foi de 13,7 dias, prazo que engloba todas as fases pelas quais uma manifestação passa, conforme pode ser visto na Tabela 2.

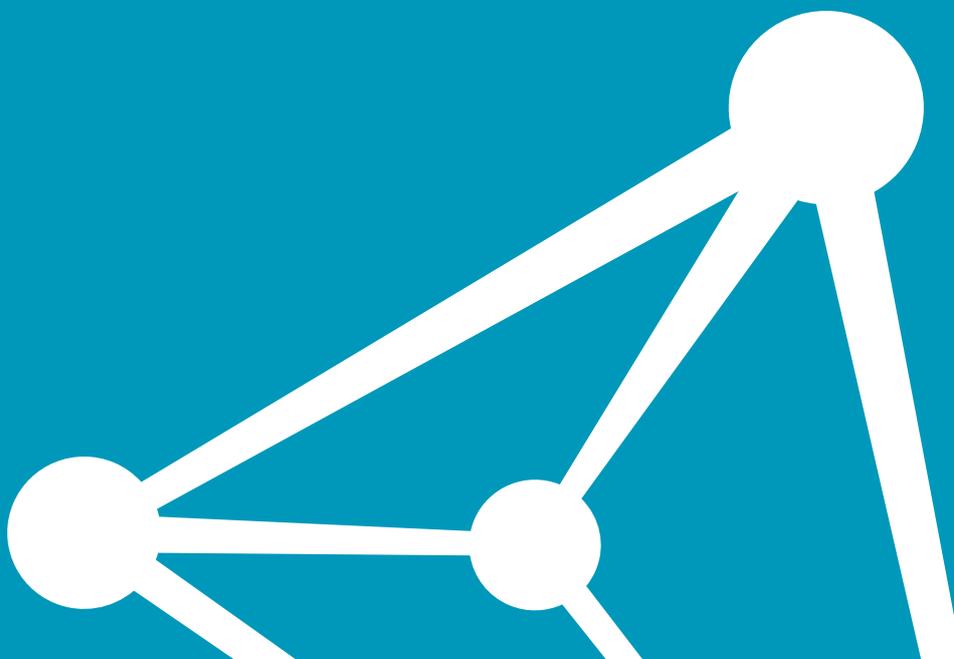


Tabela 2 – Fluxo das manifestações de ouvidoria com prazos (2024)

FASES	RESPONSÁVEL	PRAZO LEGAL (EM DIAS)	PRAZO MÁXIMO (COM PRORROGAÇÕES) EM DIAS	PRAZO DE RESPOSTA FINEP (EM DIAS)
Receber a demanda	Ouvidoria Em cada período de 30 dias (prazo normal e prorrogação) a Ouvidoria tem 10 dias para tomar as providências sob sua responsabilidade	10 (normal)	60	13,70
Analisar a demanda		10 (prorrogação)		
Encaminhar para as unidades		Total = 20		
Adequar resposta				
Dar ciência ao interessado				
Apurar	Unidades organizacionais Em cada período de 30 dias (prazo normal e prorrogação) as unidades têm 20 dias para tomar as providências sob sua responsabilidade	20 (normal)	60	13,70
Responder		20 (prorrogação)		
Tomar providências		Total = 40		

Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (2024).

Na figura 1 é possível verificar a evolução no prazo de resposta ao longo dos últimos três anos (2022-2024).

Figura 1 – Prazo de resposta da Ouvidoria no período 2022-2024



Fonte: Painel Resolveu? (2025).

A distribuição do encaminhamento das manifestações em relação à presidência, às diretorias e a própria Ouvidoria, se deu conforme o Gráfico 1.

Gráfico 1 – Distribuição das manifestações em função da estrutura organizacional⁶ Janeiro a dezembro de 2024

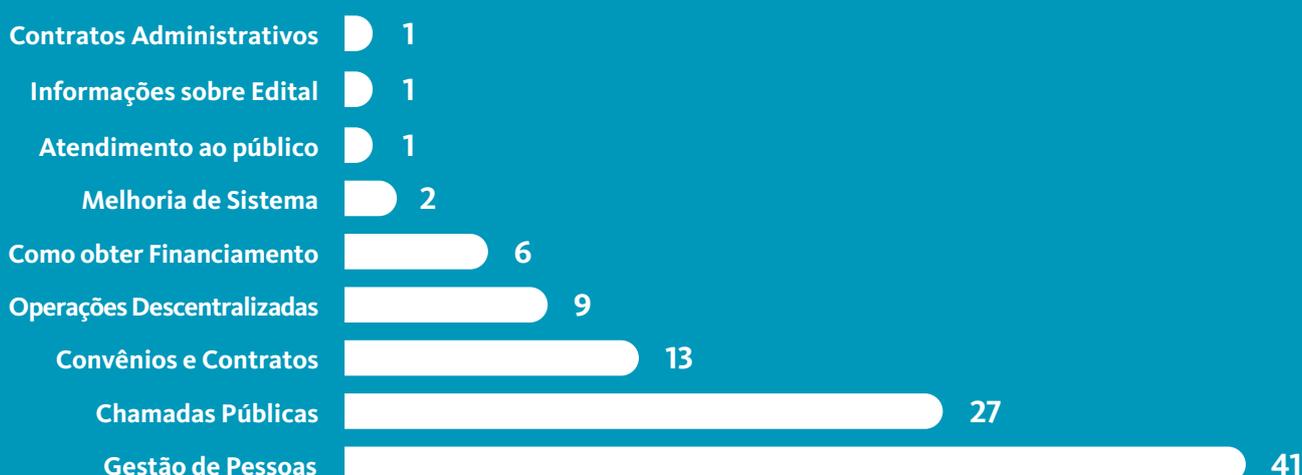


Fonte: Ouvidoria Finep (2024).

As manifestações que não foram respondidas diretamente pela Ouvidoria, após triagem de informações internas, foram direcionadas e tratadas pelas unidades responsáveis.

O Gráfico 2 apresenta a distribuição dos assuntos abordados nas manifestações em grandes grupos temáticos relacionados à função social da Financiadora de Estudos e Projetos – Finep.

Gráfico 2 – Distribuição das manifestações por assuntos Janeiro a dezembro de 2024



Fonte: Ouvidoria Finep (2024).

⁶ Além das quatro diretorias (Diretoria de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – DRCT, Diretoria de Inovação – DRIN, Diretoria Financeira, de Crédito e Captação – DRFC e Diretoria Administrativa – DADM), está presente também no gráfico a Presidência, representada pelo Gabinete da Presidência – GAPR e pela Área de Correição – ACOR, unidades que integram a sua estrutura. A Ouvidoria aparece em razão de que há manifestações que são respondidas diretamente por ela

Houve 8 manifestações ineptas no período, que são aquelas em que não estão presentes os elementos mínimos para realização de qualquer tipo de avaliação ou providência. A Portaria nº 116/2024 estabelece as condições para o arquivamento desse tipo de manifestação:

Art. 31. São condições para arquivamento das manifestações:

I – teor duplicado de um mesmo manifestante, nessa situação, deve-se informar o protocolo da primeira manifestação recebida na justificativa para o arquivamento das manifestações repetidas;

II – falta de precisão, texto confuso, sem sentido ou sem especificação da demanda;

III – falta de urbanidade;

IV – manifestação imprópria ou inadequada, materializada por afirmações preconceituosas; questionamentos vazios acerca dos atos praticados pela Administração Pública; ataques à honra ou à conduta de agentes públicos; e outras insinuações de injúria, sem, contudo, em nenhum dos casos, expor ou apresentar elementos sobre os atos ilícitos supostamente praticados;

V – manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos, apenas para conhecimento; ou

VI – perda de objeto.

3.1 Denúncias e comunicações de irregularidade

Em 2024, foram registradas 10 denúncias (identificadas) e 23 comunicações de irregularidade (anônimas), totalizando 33 manifestações dessa natureza.

Nas denúncias e comunicações de irregularidade que se mostraram aptas à apuração, sobressaíram os temas: possíveis irregularidades em projetos financiados por meio de convênios e contratos, condutas dos agentes públicos e gestão de pessoas.

No caso das denúncias ou comunicações de irregularidade, a resposta conclusiva deve conter a informação sobre o encaminhamento da manifestação às unidades internas de apuração competentes ou sobre o seu arquivamento, em razão da falta de elementos mínimos que viabilizem uma investigação. Com essa resposta conclusiva, fica encerrada a participação da Ouvidoria no processo de tratamento da manifestação, que dali em diante estará a cargo das unidades e agentes responsáveis por realizar a apuração.

As denúncias e comunicações de irregularidade recebidas pela Ouvidoria passaram pela análise prévia, na qual são verificados os requisitos de autoria, materialidade e relevância, e foram encaminhadas para apuração pela unidade de correição ou pela Comissão de Ética.

3.2 Solicitações de providência e reclamações

Foram registradas na Plataforma Fala.BR 45 Solicitações de providências e 21 Reclamações de clientes e colaboradores.

As Solicitações tiveram como tema mais frequente o concurso público realizado pela Finep, chamadas públicas conduzidas pela empresa e atendimentos em gestão de pessoas.

No que tange às Reclamações, os temas envolveram: operações descentralizadas, chamadas públicas e atendimentos em gestão de pessoas.

3.3 Sugestões, elogios e pedidos de simplificação

Neste exercício foram recebidas 7 sugestões, que foram encaminhadas às unidades técnicas internas, versando sobre concurso público e atividades relacionadas ao processo operacional da Finep.

Foram recebidos também 3 elogios, devidamente encaminhados conforme o caso: (1) ao empregado e à sua chefia imediata, bem como feito o registro na pasta funcional; (2) à gerência da unidade responsável pela atividade interna objeto do elogio; e (3) ao manifestante com orientação quanto à melhor forma de acesso aos produtos/serviços da Finep.

Não foram registrados Pedidos de simplificação na Plataforma Fala.BR, nem recebidos por meio de outra forma de encaminhamento.

4 Monitoramento da LAI e Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O titular da Ouvidoria da Finep está designado para atuar como Autoridade de Monitoramento da LAI, em atendimento ao artigo 40 da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação – LAI). Além disso, a gestão do SIC fica na Ouvidoria.

Em 2024, a unidade atuou como instância de consulta sobre hipóteses de sigilo de informações, bem como sobre outras dúvidas a respeito da aplicação da LAI, orientando o corpo funcional.

4.1 Registros SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)

O gerenciamento do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC da Finep também é atribuição da Ouvidoria (POR/PRES/009/2022).

Em 2024 foram registrados 217 pedidos de acesso à informação, com prazo médio de atendimento de 12,36 dias.

De acordo com o gráfico de tipos de respostas fornecidas, extraído do Painel Lei de Acesso à Informação⁷, em 2024, 189 pedidos de informações foram deferidos pela Finep, 172 totalmente e 17 parcialmente, 19 pedidos tiveram acesso às informações negado, em razão, principalmente, de se tratar de informações com restrição de acesso ou de pedido desproporcional. O Gráfico 3 apresenta todas as classificações disponíveis no Painel da LAI.

⁷ Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>.

Gráfico 3 – Classificação das respostas fornecidas aos pedidos de acesso à informação Janeiro a dezembro de 2024

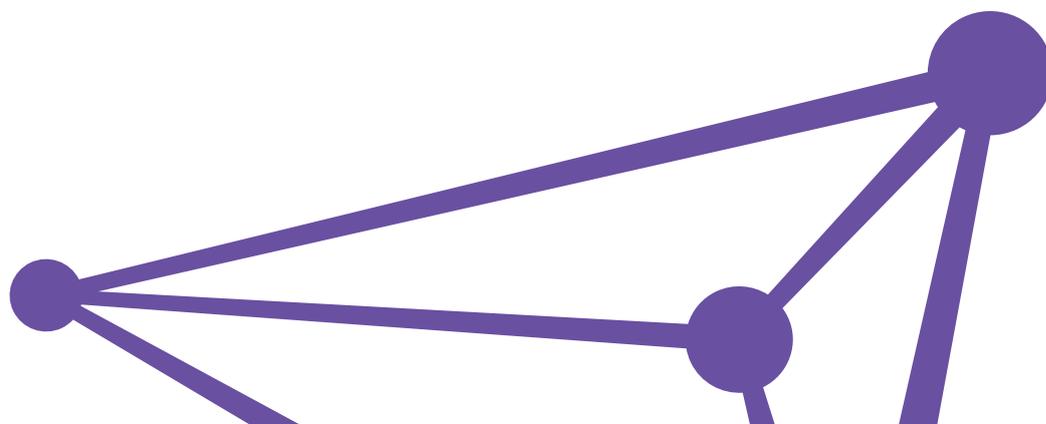


Fonte: Ouvidoria Finep (2024).

5 Aprimoramento de processos

No tratamento das manifestações recebidas, a Ouvidoria identifica falhas e pontualmente conduz reuniões para a apresentação das demandas às unidades responsáveis por resolvê-las, propondo soluções, medidas de controle interno e mudanças de práticas, sempre no sentido de sensibilizar os colaboradores para a melhoria do atendimento ao público e para o foco no resultado das ações da empresa.

O Quadro 4 apresenta o histórico das recomendações feitas pela Ouvidoria com a situação de cada uma. Registre-se que tem sido feito o acompanhamento dos desdobramentos das recomendações feitas pela Ouvidoria, sendo o resultado objeto de prestação de contas em cada relatório de gestão anual. O Anexo 2 apresenta descrição detalhada das recomendações.



Quadro 4 – Situação das recomendações em acompanhamento pela Ouvidoria

RECOMENDAÇÃO	SITUAÇÃO
01-2023	<p>A unidade relatou que houve outras prioridades e projetos em andamento, não sendo possível tratar a recomendação no período, que continua no escopo de atividades da unidade e será tratada na medida em que os projetos em andamento avançarem.</p> <p>→ A recomendação permanecerá em acompanhamento.</p>
02-2023	<p>A unidade está em processo de realização de ajustes finais no normativo para, em sequência, disponibilizá-lo no sistema de controle e aprovação de documentos da Empresa, para deliberação pela Diretoria Executiva.</p> <p>→ A recomendação permanecerá em acompanhamento.</p>
03-2023	<p>A unidade informou que a proposta de normativo está em análise na diretoria a qual está vinculada.</p> <p>→ A recomendação permanecerá em acompanhamento.</p>
04-2023	<p>A unidade relatou que houve outras prioridades e projetos em andamento, não sendo possível tratar a recomendação no período, que continua no escopo de atividades da unidade e será tratada na medida em que os projetos em andamento avançarem.</p> <p>→ A recomendação permanecerá em acompanhamento.</p>
05-2023	<p>A unidade relatou que foi feito o reequilíbrio de atribuições e tamanho de equipe, com redistribuição entre os departamentos que integram a área, que contou também com a movimentação de membros entre as equipes, de forma que os departamentos passaram a contar com força de trabalho equivalente.</p> <p>→ A recomendação foi atendida, e não aparecerá em relatórios futuros da Ouvidoria.</p>
06-2023	<p>A unidade relatou que houve outras prioridades e projetos em andamento, não sendo possível tratar a recomendação no período, que continua no escopo de atividades da unidade e será tratada na medida em que os projetos em andamento avançarem.</p> <p>→ A recomendação permanecerá em acompanhamento.</p>

Fonte: Ouvidoria Finep (2024).

No que diz respeito aos processos da própria Ouvidoria da Finep, em 2024 a unidade foi avaliada pela Controladoria-Geral da União – CGU, ação que teve início por meio de reunião presencial realizada em 21/02 entre as equipes da CGU e da Ouvidoria da Finep, para esclarecimento de como se daria o processo de avaliação.

Na ocasião, a OGU/CGU visitou as instalações da Ouvidoria da Finep para conhecer sua estrutura física e outros recursos disponíveis, o que também integra os itens de avaliação. O processo avaliativo da Ouvidoria teve como objetivo analisar os seguintes itens:

- 1** estrutura e serviços prestados;
- 2** canais de atendimento;
- 3** comunicação e interação com o gestor;
- 4** fluxos e normativos aplicados;
- 5** relatórios da unidade; e
- 6** desafios e boas práticas.

O resultado geral indica que a Ouvidoria da Finep exerce adequadamente as atividades pelas quais tem competência, havendo sido detectados pontos de melhoria, a saber:

1

utilização da Plataforma Fala.BR de forma plena, que implica adoção do módulo de triagem pela Ouvidoria, que permitirá fazer o encaminhamento das manifestações na Finep por meio do Fala.BR, bem como melhorar a rastreabilidade;

2

revisão do processo de tratamento de denúncias e comunicações de irregularidade, que não poderão contar com diligências ou mediação por parte da Ouvidoria;

3

aprimoramento do conteúdo das respostas aos usuários, que deverá atender para os requisitos de precisão, clareza, objetividade, simplicidade, acessibilidade, imparcialidade, impessoalidade, empatia, cordialidade e padronização textual;

4

atualização de normativos, com vistas a refletir mudanças na legislação, bem como os próprios ajustes apontados na avaliação, especialmente ao impedimento da realização de diligências em caso de denúncias/comunicações de irregularidade;

5

registro do fluxo de atividades, como forma de garantir o histórico da trajetória da unidade no contexto organizacional, bem como a mensuração do seu crescimento e desempenho; e

6

atualização da Carta de Serviços ao Usuário, dado o tempo decorrido desde a sua publicação em 2022.

Em relação a esses pontos, a Ouvidoria da Finep elaborou Plano de Ação, do qual constam metas pactuadas com a CGU, que foram incluídas no Plano de Trabalho do próprio exercício de 2024 e serão abrangidas no Plano do exercício de 2025, de acordo com o prazo de cumprimento das metas.

6 Avaliação de serviços e carta de serviços

Em 2024, a Finep realizou a pesquisa “Índice de Maturidade Digital (IMD) da Finep”, que procura identificar e diagnosticar o momento da jornada da empresa no seu processo de transformação digital⁸ e contribui para a definição das melhores estratégias e ações para acelerar a transformação digital, de acordo com as necessidades da empresa. As dimensões avaliadas são: estratégia digital, dados, inovação, tecnologias digitais, agilidade e experiência do cliente.

Considerando o foco deste item do relatório da Ouvidoria, é importante destacar que a pesquisa IMD da Finep não é voltada para avaliação direta dos serviços prestados pela empresa, porém a dimensão "Experiência do Cliente" contribui para avaliação de maturidade digital em critérios específicos relacionados com o tema, a saber: mobilidade na rotina de trabalho, digitalização de canais, feedback, cliente no centro, e integração de canais de atendimento e comunicação ao cliente (Omnicanalidade)⁹.

A metodologia utilizada nas pesquisas internas da Finep, de 12/2023 e 12/2024, foi baseada no modelo do "Projeto de Transformação Digital das Instituições Financeiras de Desenvolvimento" realizado pela Associação Brasileira de Desenvolvimento – ABDE, em 2022/2023, com adaptações para uso no contexto interno da Finep.

Essas duas pesquisas IMD da Finep captaram a percepção sobre a maturidade digital da empresa a partir da visão de integrantes de fóruns estratégicos e táticos da organização, especialmente considerando que a transformação digital envolve processos de mudança cultural. A metodologia original do projeto da ABDE focou na coleta da percepção a partir de pontos focais especialistas nas instituições participantes.

⁸ A transformação digital é um fenômeno que se intensifica nas economias e sociedades, alterando radicalmente, dentre outros aspectos, a forma como pessoas e empresas interagem e se comunicam e como as organizações buscam atender as necessidades de clientes e parceiros (Estratégia Digital da Finep, 2022).

⁹ Descrição dos critérios que compõe a dimensão “Experiência do Cliente”:

Mobilidade na rotina de trabalho: A organização provê dispositivos que possibilitam o colaborador ter a mesma experiência trabalhando de forma remota ou presencial: acesso a dados e sistemas, participação em reuniões e utilização de ferramentas de colaboração.

Digitalização de canais: A interface com os clientes, parceiros, fornecedores ou usuários é predominantemente digitalizada.

Feedback: A organização provê mecanismos para coletar feedback e a satisfação dos clientes internos/externos continuamente e a cada ponto de contato.

Cliente no centro: Os produtos e serviços digitais são projetados com foco em atender as necessidades atuais e futuras dos clientes, que também participam do processo de construção de soluções.

Integração de canais de atendimento e comunicação ao cliente (Omnicanalidade): Existência de alto nível de integração entre os canais de atendimento e comunicação com o cliente, garantindo um mesmo posicionamento e experiência para o cliente final.

Entre 2023 e 2024, a Finep observou um aumento na sua maturidade digital, com a média geral do IMD passando de 2,0 para 2,5, numa escala de 1 a 5. Houve um aumento em todas as seis dimensões avaliadas, cumprindo-se a meta de não haver redução na pontuação de nenhuma das dimensões. Embora tenha havido avanço, ainda há bastante espaço para melhoria e aceleração do processo de transformação digital da empresa.

A dimensão "Experiência do Cliente" apresentou uma melhora significativa, a pontuação aumentou de 2,4 para 3,0. Todos os critérios dentro dessa dimensão apresentaram crescimento. Os critérios de "mobilidade na rotina de trabalho" e "digitalização de canais" obtiveram as maiores pontuações em 2024, indicando um desenvolvimento mais acentuado nessas áreas.

A pesquisa IMD da Finep apresenta recomendações de estratégias e ações nas seis dimensões avaliadas, cabendo realizar escolhas e prioridades no processo de planejamento da empresa. Na dimensão "Experiência do Cliente" importantes iniciativas digitais estão em andamento, como o projeto "Otimizar e automatizar processos de financiamento não reembolsável com premissas do Marco Legal (Sistema de Gerenciamento de Operações Não Reembolsáveis – SISGON)" e o projeto de plataforma de experiência digital (Finep Digital), os quais buscam aprimorar processos e a interface com clientes e parceiros no ambiente digital.

A Carta de Serviços da Finep passou a ser publicada em 2022, havendo sido atualizada em 05/12/2024, da qual constam informações sobre os seguintes tópicos, disponíveis no sítio eletrônico da Finep:

I. Organograma, que disponibiliza informações sobre as unidades organizacionais da Finep e os contatos e currículos resumidos dos gestores;

II. Cadeia de Valor, com os principais macroprocessos da Finep, é representação do conjunto de macroprocessos interconectados executados pela empresa para entregar valor aos seus clientes;

III. Apoio e Financiamento, indicando os tipos de recursos concedidos pela Finep e as suas condições operacionais;

IV. Programas e Produtos, que apresenta as formas de apoio disponíveis na Finep;

V. Chamadas Públicas, com informações sobre os recursos não reembolsáveis operados pela Finep;

VI. Relatório Integrado, que apresenta anualmente as atividades, os resultados e a gestão da Finep, atendendo aos requisitos de transparência das estatais e as diretrizes dos órgãos de controle (CGU e TCU), bem como aos padrões da Global Reporting Initiative (GRI);

VII. Central de Painéis, na qual é possível conhecer os projetos financiados pela Finep, com o objetivo de melhorar a transparência ativa da atuação da empresa para com a sociedade e atender demandas de órgãos de controle;

VIII. Projetos contratados e valores liberados, que permite acessar os projetos financiados por meio de planilhas atualizadas semanalmente, contendo os principais dados sobre as operações financiadas pela Finep;

IX. Licitações e Contratos, com informações sobre os processos licitatórios e contratos administrativos firmados pela Finep;

X. Imprensa, que consolida as notícias publicadas pela instituição;

XI. Redes Sociais e Mídia, que apresenta a relação de canais digitais da Finep;

XII. Canal de denúncias, com a indicação de como podem ser encaminhadas denúncias para a Finep, bem como outros tipos de manifestação;

XIII. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, que apresenta todas as informações necessárias para que o cidadão possa acessar o serviço; e

XIV. Fale Conosco, que apresenta os horários de atendimento, endereços, telefones e contato do Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC.

7 Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP

O MMOuP é o resultado de estudos conduzidos pela Ouvidoria-Geral da União – OGU, visando à construção de um modelo organizado em dimensões, que são estruturadas agrupando grandes objetivos de uma ouvidoria.

O alcance de tais objetivos é mensurado por meio de escalas que organizam as informações de forma simples e direta, a fim de subsidiar um robusto autodiagnóstico da unidade.

A implantação do MMOuP na Finep foi autorizada pelo Conselho de Administração em 2021, gerando um Plano de Ação que foi divulgado na intranet, para os colaboradores, e no sítio eletrônico da Finep, para alcance do público externo.

Em decorrência da implantação do MMOuP, na esteira dos avanços de 2022 e 2023, foram consolidadas as seguintes ações em 2024:

a) institucionalização do Plano de Trabalho, sendo o ano de 2024 a terceira vez consecutiva que o Plano é aprovado pelo Conselho de Administração, o que demonstra a internalização da prática na organização, bem como consolida o item no nível otimizado do MMOuP;

b) critérios de seleção de titular de ouvidoria, por meio da realização de processo seletivo interno para o cargo de Ouvidor, de ampla concorrência, que se iniciou em 2024 e com conclusão realizada em 2025, o que faz o item figurar entre os de nível otimizado no MMOuP; e

c) formação de competências, que embora não alcance ainda o nível otimizado, foi objeto de atenção no período, o que se traduz na quantidade e qualidade de eventos de capacitação aos quais toda a equipe da Ouvidoria teve acesso no período.

A seguir, relato sobre as atividades relacionadas à transparência ativa.

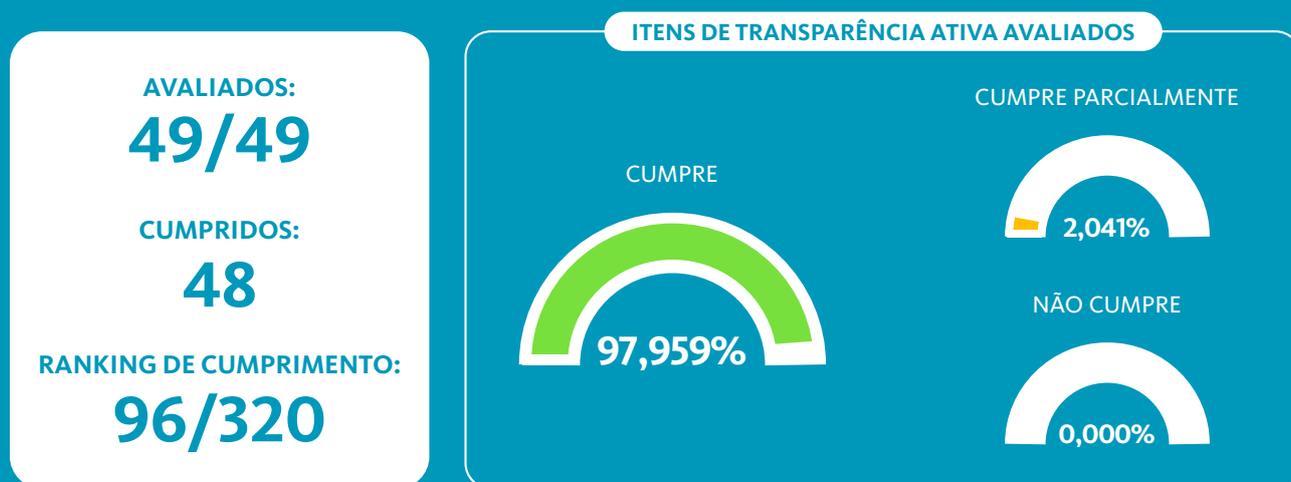
8 Transparência Ativa

Por meio da Plataforma Fala.BR é possível acompanhar a avaliação periódica que a CGU faz dos itens de transparência ativa, que na Finep estão atendidos na sua quase totalidade.

De quarenta e nove itens, a Finep atende quarenta e oito, sendo que somente para um item o atendimento é parcial, não havendo itens que a Finep não cumpra totalmente. No geral, de 320 instituições avaliadas, a Finep se encontra na posição 96^{1º}.

^{1º} Posição em 31/10/2024.

Figura 2 – Cumprimento dos itens de transparência ativa pela Finep



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (2024).

O item avaliado com atendimento parcial é referente à agenda de autoridades, que para atendimento pleno deve contar com funcionalidade que permita baixar o seu histórico.

A Ouvidoria fará constar do seu plano de trabalho para o exercício de 2025 meta que contemple o desenvolvimento da funcionalidade requerida pela CGU, para que o cumprimento dos itens de transparência monitorados na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR seja de 100%.

Em comparação com as organizações que integram a categoria (empresas públicas) e com governo federal como um todo, a Finep ficou mais bem classificada, como se vê na Figura 3.

**Figura 3 – Comparação de cumprimento de itens de
Transparência geral, por categoria e por órgão**



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (2024).

9 Encarregado da LGPD

A Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, estabelece a figura do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, que de acordo com a lei é o responsável pelo relacionamento da Finep com os titulares dos dados pessoais e com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, órgão criado no Ministério da Economia, que tem como missão institucional assegurar a mais ampla e correta observância da LGPD no Brasil.

Na etapa inicial de implantação da LGPD na Finep, a Diretoria Executiva definiu que a função de Encarregado seria exercida temporariamente pelo titular da Ouvidoria, com apoio técnico da Comissão responsável pela condução do Projeto de adequação da Finep à LGPD¹¹, tendo sido criado endereço de correio eletrônico gerenciado pela Ouvidoria para recebimento de questionamentos e solicitações relativos a dados pessoais tratados nas atividades e nos processos da Finep (encarregadoLGPD@finep.gov.br).

Em 2024, o titular da Ouvidoria, ainda em caráter temporário, atuou como Encarregado da LGPD, bem como participou de atividades do Comitê de Implantação da LGPD na Finep.

¹¹ Comissão constituída pela Resolução de Diretoria RES/DIR/0213/2019, em 01/10/2019.

10 Gestão da Ouvidoria

Em 2024, o analista Rogério Medeiros passou a desempenhar a função de Ouvidor Substituto¹², função até então desempenhada por Kathy Valeska Kozlowski¹³.

Registro importante é o da mudança ocorrida no local de instalação da Ouvidoria, por força de rearranjo interno no andar onde está situada a unidade, o que acabou por comprometer a qualidade otimizada que se tinha anteriormente.

Registre-se que está em andamento a adaptação do espaço atual, com a previsão de toda a estrutura que é necessária ao trabalho de ouvidoria.

11 Conclusão

Em 2024, a Ouvidoria da Finep consolidou avanços realizados nos exercícios anteriores, buscando o aprimoramento em sua maturidade como ouvidoria pública integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

O atendimento ao cidadão, externo ou interno, permaneceu sendo prioridade no período considerado, buscando-se tempestividade e qualidade nas interações e respostas.

Foram realizadas também ações de aprimoramento de sua equipe, investindo em formação de competências, ampliação do quadro, heterogeneidade na composição e ênfase na conduta ética e íntegra.

¹² Deliberação do Conselho de Administração DEL/CA/021/2024, de 24/05/2024.

¹³ Deliberação do Conselho de Administração DEL/CA/051/2023 e DEL/CA/021/2024.

Referências Bibliográficas

Cartilha do Programa Nacional de Transparência Pública

ASSOCIAÇÃO DOS MEMBROS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS DO BRASIL (ATRICON). **Acesso à informação na prática: orientações para cidadãos, gestores públicos e Tribunais de Contas**. Disponível em: <<https://atrico.org.br/wp-content/uploads/2023/06/Cartilha-com-orientacoes-Ciclo-2023.pdf>>. Acesso em: 5 nov. 2024.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Portaria Normativa nº 116, de 2024**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 20/03/2024, Seção 1. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/legislacao/arquivos/portarias/portaria-normativa-cgu-no-116-consolidada.pdf/view>. Acesso em: 31/03/2025.

_____. **Guia de Transparência Ativa para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal. 7ª versão**.

Disponível em: <<https://www.gov.br/acessoinformacao/pt-br/central-de-conteudo/publicacoes/gta-7-guia-de-transparencia-ativa-final.pdf>>. Acesso em 06 nov 2024.

_____. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá 82 outras providências. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 06 nov. 2024.

_____. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**. Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709compilado.htm>. Acesso em: 6 nov. 2024.

Painel Lei de Acesso à Informação – LAI

Central de Painéis. Disponível em: <<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>>. Acesso em: 5 nov. 2024a.

Painel Resolveu?

Central de Painéis. Disponível em: <<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>>. Acesso em: 5 nov. 2024b.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO – CGU. **Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP**: Guia de implementação. Brasília: Controladoria-Geral da União, 2021. 83 p. Disponível em: <<https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/65751>>. Acesso em: 8 nov. 2024.

_____. **Relatório de avaliação ouvidoria da Financiadora de Estudos e Projetos – Finep**. Brasília, 2024.

FINANCIADORA DE ESTUDOS E PROJETOS – FINEP. **Deliberação do Conselho de Administração DEL/CA/053/2021, de 19 de novembro de 2021**. Aprova o Regimento Interno da Financiadora de Estudos e Projetos – Finep. Sistema Documenta: Finep, Rio de Janeiro, 2021.

TRIBUNAL DE CONTA DA UNIÃO – TCU. **Relatório de levantamento transparência em portais da Administração Pública federal – Programa Nacional de Transparência Pública (Ciclo 2023)**. [Brasília: 2024].

Anexo 1 – Capacitações e participações em eventos realizados pela equipe da Ouvidoria em 2024

PARTICIPANTE	CURSO/EVENTO	ENTIDADE PROMOTORA
Falber Reis Freitas Ouvidor Titular	Pesquisa com usuários – como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços	Escola Nacional de Administração Pública – ENAP
	Regulação de Inteligência Artificial no Brasil e no mundo	Capital Aberto
	Atualização em Lei de Acesso à Informação	Controladoria-Geral da União – CGU
	ABC da apuração correcional de assédio sexual	Controladoria-Geral da União – CGU
	Rio Innovation Week	Comitê Organizador
	Especialização em Ouvidoria Pública	Instituto Verbo Jurídico
	XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman	Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudman – ABO
	Capacitação virtual sobre o Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep 2024	Financiadora de Estudos e Projetos – Finep
	Prevenção e enfrentamento à violência no trabalho	Financiadora de Estudos e Projetos – Finep
	Ouvidorias públicas e programas de prevenção e enfrentamento do assédio e da discriminação	Controladoria-Geral da União – CGU
	Ouvidorias, LAI e LGPD	Controladoria-Geral da União – CGU
	Inovação e Ouvidoria	Controladoria-Geral da União – CGU
	Carta de serviços	Controladoria-Geral da União – CGU
	XX Seminário do Fórum Nacional de Gestão da Ética e da Integridade na Administração Pública	Fórum Nacional de Gestão da Ética e da Integridade na Administração Pública
Rogério Amaury de Medeiros Ouvidor Substituto	5ª Conferência Nacional de C, T & I	Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação – MCTI
	Entendendo a poluição por plásticos	Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima – MMA
	Atualização em Lei de Acesso à Informação	Controladoria-Geral da União – CGU
	LAI – Qualidade no atendimento ao Pedido de acesso à informação	Controladoria-Geral da União – CGU
	Certificação em Ouvidoria	Escola Nacional de Administração Pública – ENAP
	Rio Innovation Week	Comitê Organizador
	Capacitação virtual sobre o Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep 2024	Financiadora de Estudos e Projetos – Finep

PARTICIPANTE	CURSO/EVENTO	ENTIDADE PROMOTORA
Viviane Moreira Sampaio Barbosa	Atualização em Lei de Acesso à Informação	Controladoria-Geral da União – CGU
	ABC da apuração correcional de assédio sexual	Controladoria-Geral da União – CGU
	Evento de 7 anos da Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público	Controladoria-Geral da União – CGU
	Capacitação virtual sobre o Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep 2024	Financiadora de Estudos e Projetos – Finep
	Ouvidorias públicas e programas de prevenção e enfrentamento do assédio e da discriminação	Controladoria-Geral da União – CGU
	Ouvidorias, LAI e LGPD	Controladoria-Geral da União – CGU
	Inovação e Ouvidoria	Controladoria-Geral da União – CGU
	Como lidar com conflitos de forma humanizada	Controladoria-Geral da União – CGU
	XX Seminário do Fórum Nacional de Gestão da Ética e da Integridade na Administração Pública	Fórum Nacional de Gestão da Ética e da Integridade na Administração Pública
Sérgio Nascimento da Silva	Atualização em Lei de Acesso à Informação	Controladoria-Geral da União – CGU
	XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman	Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudman – ABO
	Capacitação virtual sobre o Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep 2024	Financiadora de Estudos e Projetos – Finep
	Prevenção e enfrentamento à violência no trabalho	Financiadora de Estudos e Projetos – Finep
	Ouvidorias públicas e programas de prevenção e enfrentamento do assédio e da discriminação	Controladoria-Geral da União – CGU
	Ouvidorias, LAI e LGPD	Controladoria-Geral da União – CGU
	Inovação e Ouvidoria	Controladoria-Geral da União – CGU
Silvia Schwartz	Acesso à informação	Escola Nacional de Administração Pública – ENAP
	Capacitação virtual sobre o Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep 2024	Financiadora de Estudos e Projetos – Finep
	Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das ouvidorias	Escola Nacional de Administração Pública – ENAP
	XX Seminário do Fórum Nacional de Gestão da Ética e da Integridade na Administração Pública	Fórum Nacional de Gestão da Ética e da Integridade na Administração Pública

PARTICIPANTE	CURSO/EVENTO	ENTIDADE PROMOTORA
Alyne Rocha de Andrade	Organização no Trabalho	Portal de Educação da Finep
	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD	Portal de Educação da Finep
	Excel – Planilhas Práticas	Portal de Educação da Finep
	Capacitação virtual sobre o Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep 2024	Financiadora de Estudos e Projetos – Finep
	XX Seminário do Fórum Nacional de Gestão da Ética e da Integridade na Administração Pública	Fórum Nacional de Gestão da Ética e da Integridade na Administração Pública
Vanessa Chaves Ferreira da Silva	Dashboard com Excel	Portal de Educação da Finep
	Excel – Planilhas Práticas	Portal de Educação da Finep
	Produtividade com Word	Portal de Educação da Finep
Isabela Maria de Brito Dique	Planejamento e Organização Pessoal no Trabalho	Escola Nacional de Administração Pública – ENAP
	Acesso à informação	Escola Nacional de Administração Pública – ENAP
	Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais	Escola Nacional de Administração Pública – ENAP
	Atualização em Lei de Acesso à Informação	Controladoria-Geral da União – CGU
	Capacitação virtual sobre o Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep 2024	Financiadora de Estudos e Projetos – Finep
	Ouvidorias, LAI e LGPD	Controladoria-Geral da União – CGU
	Inovação e Ouvidoria	Controladoria-Geral da União – CGU
	Como lidar com conflitos de forma humanizada	Controladoria-Geral da União – CGU
	XX Seminário do Fórum Nacional de Gestão da Ética e da Integridade na Administração Pública	Fórum Nacional de Gestão da Ética e da Integridade na Administração Pública
Lucas Reis Redig de Lima	Planejamento e Organização Pessoal no Trabalho	Escola Nacional de Administração Pública – ENAP
	Acesso à informação	Escola Nacional de Administração Pública – ENAP
	Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais	Escola Nacional de Administração Pública – ENAP
	Capacitação virtual sobre o Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep 2024	Financiadora de Estudos e Projetos – Finep
	Atualização em Lei de Acesso à Informação	Portal de Educação da Finep

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da Finep com base nos seus registros internos (2024).

Anexo 2 – Recomendações em acompanhamento pela Ouvidoria

Nº	TEOR	UNIDADE DE DESTINO
01-2023	<ul style="list-style-type: none"> • Revise a Norma de Participação em Mídias Sociais – N-RHM-017-11, de 18/07/2011, que tem como finalidade orientar a participação da Finep, seus funcionários, estagiários e prestadores de serviços em mídias sociais; • Avalie a pertinência de se ampliar o Guia de Boas Práticas para Participação em Mídias Sociais, anexo à Norma, visando contemplar maior número de orientações para os colaboradores; e • Seja dada ampla divulgação do Guia de Boas Práticas para Participação em Mídias Sociais aos colaboradores da Finep. 	Área de Gestão de Pessoas – AGEP
02-2023	<ul style="list-style-type: none"> • Revise a Política de Porta-Vozes – P-GES-002/13, de 26/08/2013, que tem como finalidade estabelecer diretrizes para o exercício da função de porta-voz na Finep, de forma a dar publicidade, transparência, evitar contradições e posicioná-la perante a imprensa e a outros públicos de interesse; e • Avalie a pertinência de se elaborar cartilha com as diretrizes da Política, bem como com ilustrações de casos práticos, a qual seria dada ampla divulgação aos colaboradores da Finep. 	Departamento de Comunicação e Promoção – DCOP
03-2023	<ul style="list-style-type: none"> • Elabore normativo para disciplinar o uso de veículos pela Finep. 	Área de Logística – ALOG
04-2023	<ul style="list-style-type: none"> • Elabore normativo disciplinando a sucessão gerencial na Finep nos níveis operacional (gerências e coordenações) e tático (superintendências), a exemplo do que foi feito para o nível estratégico por meio da Política de Indicação e Sucessão de Administradores – P-GES-015/22. 	Área de Gestão de Pessoas – AGEP
05-2023	<ul style="list-style-type: none"> • Verifique o dimensionamento da equipe do Departamento de Sistemas e Tecnologias da Informação – DSTI, avaliando a pertinência/oportunidade de criação de coordenação(ões) na unidade, em linha com as competências especificadas no Regimento Interno da Finep, e com o objetivo de viabilizar o acompanhamento mais próximo dos membros da equipe pela gerência. 	Área de Tecnologias da Informação – ATI
06-2023	<ul style="list-style-type: none"> • Promova ações de capacitação gerencial visando ao desenvolvimento de competências para o gerenciamento remoto no corpo gerencial na Finep; e • Promova ações de capacitação funcional visando ao desenvolvimento de competências para o teletrabalho no corpo funcional na Finep. 	Área de Gestão de Pessoas – AGEP

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da Finep com base nos seus registros internos (2024).