

Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria 2025

Rio de Janeiro,
30 de março de 2026



OUVIDORIA

Ouvidora

FLÁVIA SOARES VILELA (A PARTIR DE 30/05/2025)
DEL/CA/020/2025

Equipe

FALBER REIS FREITAS – Analista
Ouvidor Interino (de 13/01/2025 a 29/05/2025)
DEL/CA/003/2025
Ouvidor Substituto (a partir de 30/05/2025)
DEL/CA/020/2025

ROGÉRIO AMAURY DE MEDEIROS – Analista e ouvidor substituto (até 09/05/2025)

ROSANA REGINA ROSA – Analista (a partir de 25/04/2025)

SÉRGIO NASCIMENTO DA SILVA – Assistente

SILVIA SCHWARTZ – Analista

VIVIANE MOREIRA SAMPAIO BARBOSA – Analista (até 09/05/2025)

ALYNE ROCHA DE ANDRADE – Secretária

CECILIA DE MENDONÇA A. DUQUE – Estagiária (a partir de 11/08/2025)

ISABELA MARIA DE BRITO DIQUE – Estagiária (até 09/05/2025)

LUCAS REIS REDIG DE LIMA – Estagiário

Contatos

ouvidoria@finep.gov.br

www.falabr.cgu.gov.br

Praia do Flamengo 200 – 13º andar

Tel.: (21) 2555-0634

SUMÁRIO EXECUTIVO

Ao longo de 2025, o trabalho da Ouvidoria, além de suas atribuições regimentais, alinhou-se com a visão estratégica da Finep em seu compromisso público, na excelência na gestão, na valorização de seu capital humano, na transparência e na atitude inovadora.

Em 2025, a Ouvidoria recebeu 135 manifestações, distribuídas da seguinte forma:

- 54 denúncias/comunicações de irregularidade;
- 55 solicitações de providência;
- 17 reclamações;
- 9 sugestões;
- 0 elogios; e
- 0 solicitações de simplificação.

As manifestações foram atendidas pela Ouvidoria (52), e direcionadas para a Área de Correição (39), para a Presidência (1) e para as diretorias:

- Diretoria Administrativa – DADM (19);
- Diretoria de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – DRCT (11);
- Diretoria Financeira, de Crédito e Captação – DRFC (0); e
- Diretoria de Inovação – DRIN (13).

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC registrou 190 pedidos de acesso, que tiveram 162 deferimentos, 142 totais e 20 parciais. Somente 13 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.

Os avanços e as lacunas verificados em 2025 servirão de subsídios para a elaboração do Plano de Trabalho da Ouvidoria para o exercício de 2026.

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.

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

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.

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 (2026).

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 teve a composição apresentada no Quadro 2, alcançando o nível sustentado no objetivo “Estabilidade da equipe” do 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	Flávia Soares Vilela	Ouvidora	Administração	Pós-Graduação
	Falber Reis Freitas	Ouvidor Substituto	Administração	Mestrado
	Rogério Amaury de Medeiros ⁶	Ouvidor Substituto	Biologia	Mestrado
	Rosana Regina Rosa ⁷	Analista	Administração	MBA
	Sérgio Nascimento da Silva	Assistente	Ciências Econômicas	Graduação
	Silvia Schwartz	Analista	Psicologia	Doutorado
	Viviane Moreira Sampaio Barbosa ⁸	Analista	Direito	MBA
2	Alyne Rocha de Andrade	Secretária	Técnica em Secretariado	---
3	Cecilia de Mendonça A. Duque ⁹	Estagiária	Administração (em formação)	---
	Isabela Maria de Brito Dique ¹⁰	Estagiária	Administração (em formação)	---
	Lucas Reis Redig de Lima	Estagiário	Direito (em formação)	---

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria (2026).

⁶ Até 09/05/2025.

⁷ A partir de 25/04/2025.

⁸ Até 09/05/2025.

⁹ A partir de 11/08/2025.

¹⁰ Até 09/05/2025.

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 foi o fato de que três de seus membros já reuniam condições para aposentadoria em 2024. Com a execução do Programa de Desligamento Assistido – PDA na Finep, houve a adesão de dois analistas da Ouvidoria, que foram desligados em maio de 2025.

Registre-se que em 2024 uma nova analista havia sido incorporada à força de trabalho da Ouvidoria, o mesmo acontecendo em maio de 2025, quando mais uma analista foi agregada à equipe da Ouvidoria, tendo sido realizada a devida transição nas atividades internas.

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 a 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 a Ouvidora Titular, em observância ao que é exigido na legislação e em normativo interno.

Além dessa formação específica, toda a equipe da Ouvidoria participou de capacitações, tanto daquelas oferecidas pela Finep como de outras promovidas externamente, totalizando 51 (cinquenta e um) 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 (2025)

ASSUNTOS DAS CAPACITAÇÕES	ENTIDADES PROMOTORAS
<u>Cursos:</u> <ul style="list-style-type: none">– Lei de Acesso à Informação– Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep– Planejamento e Organização Pessoal no Trabalho– Acesso à Informação– Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais– Oficina de Elaboração de Relatório de Gestão– Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral	

<ul style="list-style-type: none"> – Acesso à Informação – Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias – Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos – Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública – Gestão em Ouvidoria – Resolução de conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias – Inovando na Gestão de Projetos – Linguagem simples – Como implementar a LGPD – Controle Social – Mindset Digital – Lifelong Learning – Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos – Assédio Moral: O que saber e fazer – Comunicação não violenta – Diversidade e inclusão no ambiente de trabalho <p><u>Evento:</u></p> <p>Pacto pela Diversidade, Equidade e Inclusão (DEI) nas Empresas Estatais</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Controladoria-Geral da União – CGU - Escola Nacional de Administração Pública – ENAP - Financiadora de Estudos e Projetos – Finep - Ouvidoria Geral da União – OGU
---	---

Fonte: Informações constantes dos arquivos da Ouvidoria da Finep (2025).

O Anexo 1 apresenta a relação detalhada de capacitações e eventos realizados pela equipe da Ouvidoria em 2025.

3 Análise das manifestações recebidas

Em 2025, a Ouvidoria registrou 135 manifestações, como pode ser observado na Tabela 1.

Tabela 1 – Participação da equipe da Ouvidoria em eventos de capacitação (2022-2024)

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia e Comunicação de irregularidade	54	40,00%
Solicitação de providências	55	40,74%
Reclamação	17	12,59%
Sugestão	9	6,67%
Elogio	0	0,00%
Solicitação de simplificação	0	0,00%
TOTAL	135	100%

Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (2026).

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 2025 o tempo médio de resposta das manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR foi de 9,3 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 (2025)

FASES	RESPONSÁVEL	PRAZO LEGAL (EM DIAS)	PRAZO MÁXIMO (COM PRORROGAÇÕES) EM DIAS	PRAZO DE RESPOSTA FINEP (EM DIAS)
<ul style="list-style-type: none"> • Receber a demanda • Analisar a demanda • Encaminhar para as unidades • Adequar resposta • Dar ciência ao interessado 	<p>Ouvidoria</p> <p>Em cada período de 30 dias (prazo normal e prorrogação) a Ouvidoria tem 10 dias para tomar as providências sob sua responsabilidade</p>	10 (normal)	60	9,3
		10 (prorrogação)		
		Total = 20		
<ul style="list-style-type: none"> • Apurar • Responder • Tomar providências 	<p>Unidades organizacionais</p> <p>Em cada período de 30 dias (prazo normal e prorrogação) as unidades têm 20 dias para tomar as providências sob sua responsabilidade</p>	20 (normal)	60	9,3
		20 (prorrogação)		
		Total = 40		

Fonte: Normativos internos e externos e Painel Resolveu? (2026).

Na figura 1 é possível verificar a evolução no prazo de resposta ao longo dos últimos três anos.

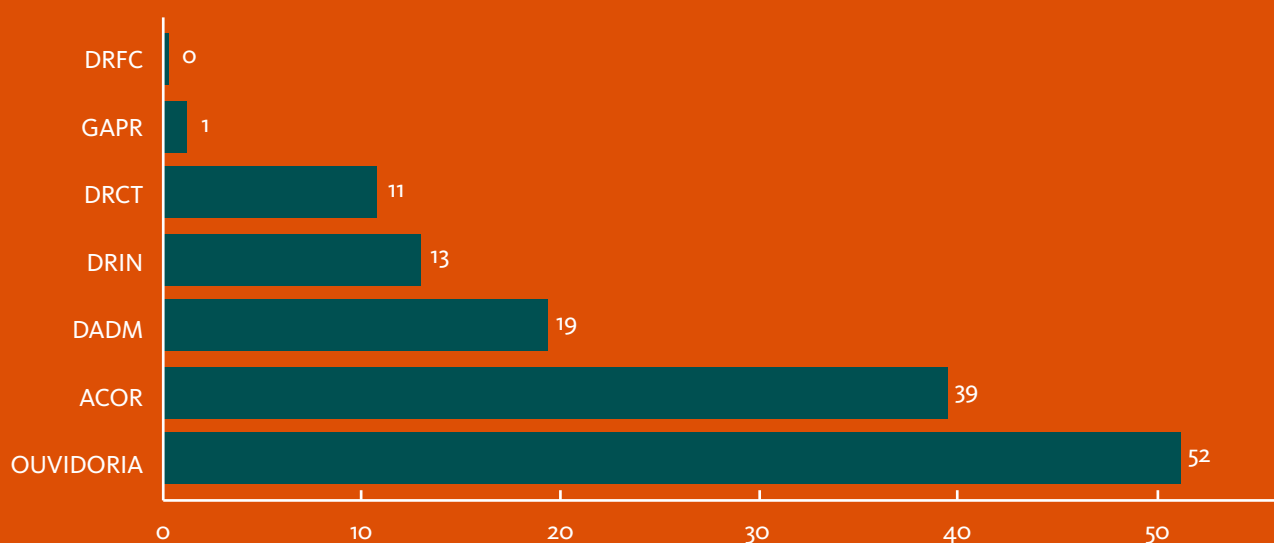
Figura 1 – Prazo de resposta da Ouvidoria no período 2023-2025



Fonte: Painel Resolveu? (2026)

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 organizacional¹¹
Janeiro a dezembro de 2025**

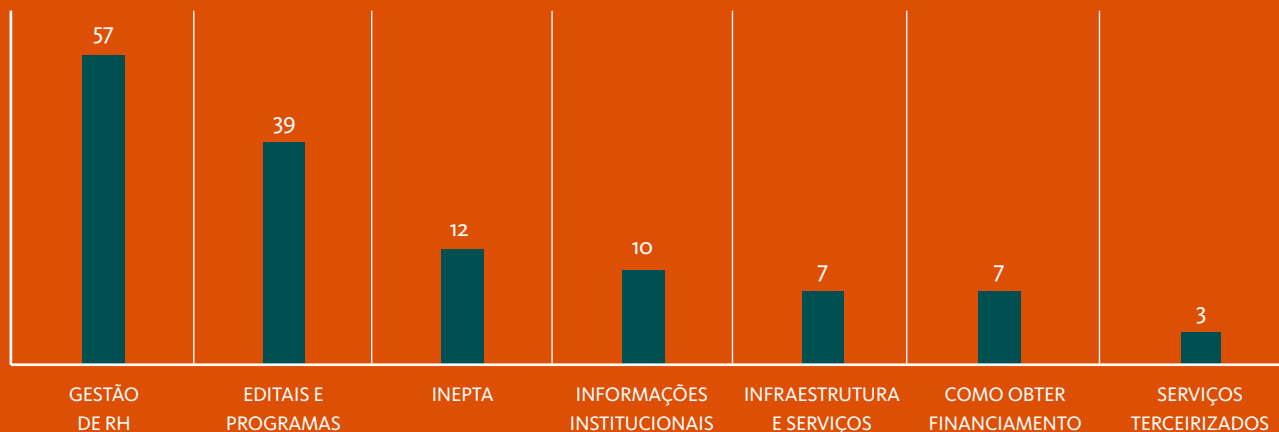


Fonte: Ouvidoria Finep (2025).

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.

¹¹ 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.

**Gráfico 2 – Distribuição das manifestações por assuntos
Janeiro a dezembro de 2025**



Fonte: Ouvidoria Finep (2025).

Houve 12 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 2025, foram registradas 19 denúncias (identificadas) e 35 comunicações de irregularidade (anônimas), totalizando 54 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 55 Solicitações de providências e 17 Reclamações de clientes e colaboradores.

As solicitações tiveram como tema mais frequente atendimentos em gestão de pessoas, chamadas públicas conduzidas pela empresa e informações gerais sobre as atividades da Finep.

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 9 sugestões, que foram encaminhadas às unidades técnicas internas, versando sobre gestão de pessoas e atividades relacionadas ao processo operacional da Finep.

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

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

A titular da Ouvidoria da Finep está designado para atuar como Autoridade de Monitoramento da LAI, em atendimento ao artigo 4º da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação – LAI). Além disso, a gestão do SIC fica na Ouvidoria.

Em 2025, 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.

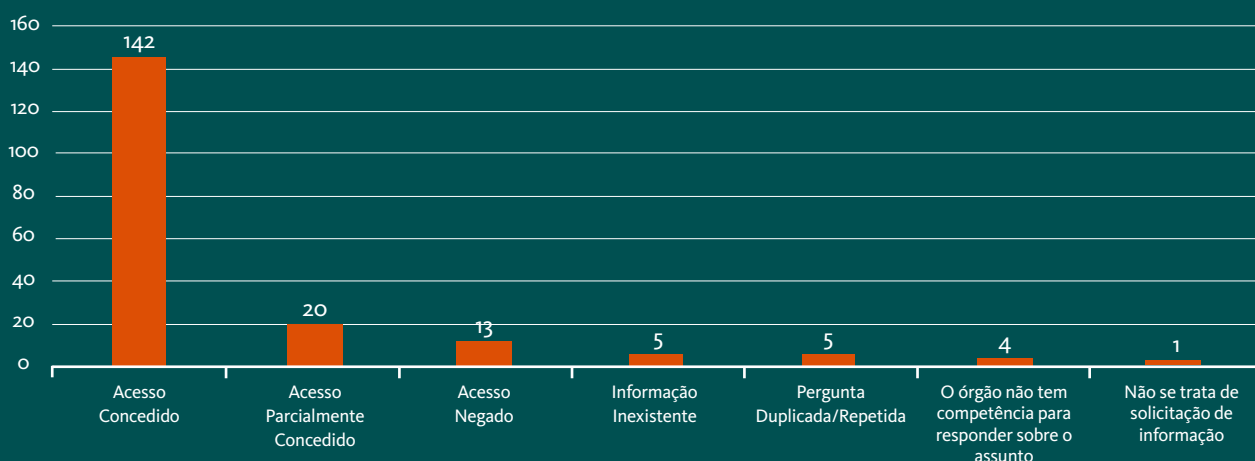
4.1 Registros SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)

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

Em 2025 foram registrados 190 pedidos de acesso à informação, com prazo médio de atendimento de 11,4 dias.

De acordo com o gráfico de tipos de respostas fornecidas, extraído do Painel Lei de Acesso à Informação¹², em 2025, 162 pedidos de informações foram deferidos pela Finep, 142 totalmente e 20 parcialmente; 13 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.

Gráfico 3 – Classificação das respostas fornecidas aos pedidos de acesso à informação Janeiro a dezembro de 2025



Fonte: Ouvidoria Finep (2025).

¹² Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>.

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, após análise de sua equipe, verificou-se que no contexto atual não faz mais sentido permanecer como emitente do normativo. A Ouvidoria consultará o Departamento de Gestão Corporativa e Processos – DGCP para verificação de qual é o fluxo de revisão, especificamente no que tange à responsabilidade pela emissão, dado o papel da Ouvidoria de acompanhamento da recomendação até o seu atendimento pleno.</p> <ul style="list-style-type: none">◦ A recomendação permanecerá em acompanhamento.
02-2023	<p>A unidade informou que a revisão da política de porta-vozes está contemplada no Plano de Comunicação da Finep 2026 e o normativo já se encontra em processo de revisão com o apoio da agência de comunicação contratada.</p> <ul style="list-style-type: none">◦ A recomendação permanecerá em acompanhamento.

03-2023	<p>Em atendimento à Recomendação de Ouvidoria, a unidade informou que foi aprovada pela Diretoria Executiva a N-ADM-016/25, que regulamenta o uso de transporte executivo na Finep, estando vigente desde 01/09/2025.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ A recomendação foi atendida, e não aparecerá em relatórios de gestão futuros da Ouvidoria.
04-2023	<p>A unidade relatou que está em processo de assinatura de contrato com consultoria para realização de amplo levantamento dos subprocessos de gestão de pessoas. Dentre as entregas previstas está a elaboração de uma Política de Sucessão (Processo Sucessório Estruturado).</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ A recomendação permanecerá em acompanhamento.
06-2023	<p>A unidade informou que a Diretoria Executiva aprovou, em 12/03/2026, o Programa de Desenvolvimento de Líderes – PDL, desenvolvido no âmbito de atuação do Comitê Gestor de Educação Corporativa, iniciativa estruturante para o desenvolvimento das competências gerenciais na Finep. No bojo das ações a serem executadas em decorrência da implantação do PDL, serão desenvolvidas competências relacionadas ao teletrabalho. Além do PDL, a Área de Gestão de Pessoas – AGEP, por meio do Departamento de Gestão e Desenvolvimento de Carreiras – DGEC, firmou parceria com a Escola Nacional de Administração Pública – ENAP. A iniciativa integra as ações de desenvolvimento de competências da Finep e abrange temas relevantes para a administração pública. Entre as ações selecionadas pelo DGEC para o ano de 2026, relacionadas ao desenvolvimento de competências em teletrabalho, destacam-se o curso síncrono “Comunicação Não-Violenta: bases e aplicações na era do trabalho remoto” e o curso assíncrono "Facilitação de reuniões, times e workshops no ambiente on-line".</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ A recomendação permanecerá em acompanhamento.

Fonte: Ouvidoria Finep (2025).

6 Avaliação de serviços e carta de serviços

A Carta de Serviços da Finep passou a ser publicada em 2022, havendo passado por revisão de seu conteúdo em 2025, 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 a 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 no período 2022-2024, foram consolidadas as seguintes ações em 2025:

- a) institucionalização do Plano de Trabalho**, sendo o ano de 2025 a quarta 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 exercício, 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, obtendo um percentual de 97,96% e atendimento.

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 2026 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), que apresentou 95,18% de atendimento, e com governo federal como um todo, cujo percentual de atendimento foi 92,95%, a Finep ficou mais bem classificada.

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 LGPD¹³, 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 2025, a 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.

¹³ Comissão constituída pela Resolução de Diretoria RES/DIR/0213/2019, em 01/10/2019.

10 Gestão da Ouvidoria

Em 2025, houve o ingresso de nova Ouvidora, Flávia Soares Vilela, selecionada por meio de processo seletivo interno conduzido pela unidade de gestão de pessoas. Falber Reis Freitas, Ouvidor anterior, passou a desempenhar a função de Ouvidor Substituto.

No período, a Ouvidoria passou por um movimento de reposicionamento estratégico, com foco no fortalecimento de sua atuação como instância de escuta qualificada, orientação ao cidadão e geração de inteligência institucional. Esse movimento buscou ampliar a contribuição da unidade para o aprimoramento contínuo dos processos internos e para o suporte à tomada de decisão em níveis estratégicos.

Foram promovidos avanços na estruturação dos fluxos internos, com ênfase na qualificação das manifestações recebidas, e no aprimoramento da articulação com as áreas responsáveis pela apuração e tratamento das demandas. Destaca-se, nesse contexto, o fortalecimento do papel da Ouvidoria na etapa de análise preliminar das denúncias, com a coleta de elementos de convicção necessários à avaliação de admissibilidade e ao encaminhamento qualificado às unidades competentes, respeitados os limites das suas atribuições.

Adicionalmente, a Ouvidoria intensificou sua atuação na análise das informações provenientes das manifestações, com o objetivo de identificar recorrências, fragilidades processuais e oportunidades de melhoria institucional. Esse esforço vem contribuindo para a consolidação da Ouvidoria como agente de produção de conhecimento organizacional, a partir de evidências oriundas da interação com públicos internos e externos.

No campo da governança, a Ouvidoria manteve interlocução ativa com instâncias estratégicas da empresa, incluindo a alta administração, apresentando análises qualitativas e quantitativas sobre as manifestações recebidas, bem como recomendações voltadas ao aperfeiçoamento de práticas institucionais.

Em 2025 a Ouvidoria também participou de iniciativas institucionais de promoção da diversidade, equidade e inclusão, com destaque para sua atuação no âmbito do Pacto DEI¹⁴, contribuindo para o fortalecimento dos canais de denúncia e das estratégias de prevenção ao assédio.

¹⁴ Pacto pela Diversidade, Equidade e Inclusão (DEI) nas Empresas Estatais é uma iniciativa lançada em setembro de 2024 pelo Governo Federal brasileiro, envolvendo mais de 30 estatais e ministérios.

11 Conclusão

Em 2025, 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.

Ao longo do exercício, a Ouvidoria reafirmou seu papel como canal legítimo de escuta e como instância de mediação institucional, contribuindo para o tratamento adequado das demandas e para o fortalecimento da confiança dos usuários na instituição.

Destaca-se, igualmente, a evolução de sua atuação para além do tratamento individual das manifestações, com o fortalecimento da capacidade de análise e sistematização das informações recebidas, permitindo a identificação de padrões, riscos e oportunidades de melhoria nos processos institucionais.

Nesse sentido, a Ouvidoria vem se consolidando como agente de geração de inteligência institucional, apoiando a gestão na tomada de decisão e contribuindo para o aprimoramento contínuo das práticas organizacionais.

Por fim, os avanços observados em 2025 reforçam o compromisso da Ouvidoria com a transparência, a integridade, a proteção de dados pessoais e a melhoria contínua dos serviços prestados, alinhando sua atuação às diretrizes do SisOuv e às melhores práticas de governança pública.

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://atrimon.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/acessoainformacao/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 2025

PARTICIPANTE	CURSO/EVENTO	ENTIDADE PROMOTORA
Flavia Soares Vilela	Acesso à Informação	Escola Nacional de Administração Pública – Enap
	Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	
	Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços público	
	Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública	
	Gestão em Ouvidoria	
	Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	
	Inovando na Gestão de Projetos	
	Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?	
	Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos	
	Controle Social	
	Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD	Financiadora de Estudos e Projetos – Finep
Capacitação virtual sobre o Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep 2025		
Falber Reis Freitas Ouvidor Titular	Oficina de Elaboração de Relatório de Gestão	Ouvidoria Geral da União – OGU

	Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral	Escola Nacional de Administração Pública – Enap
Sérgio Nascimento da Silva	Capacitação virtual sobre o Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep 2025	Financiadora de Estudos e Projetos – Finep
	Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral	Escola Nacional de Administração Pública – Enap
	Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos	
Silvia Schwartz	Capacitação virtual sobre o Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep 2025	Financiadora de Estudos e Projetos – Finep
	Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral	Escola Nacional de Administração Pública – Enap
	Assédio Moral: O que saber e fazer	
	Comunicação não violenta	
	Diversidade e inclusão no ambiente de trabalho	
Rosana Regina Rosa	Acesso à Informação	Escola Nacional de Administração Pública – Enap
Alyne Rocha de Andrade	Capacitação virtual sobre o Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep 2025	Financiadora de Estudos e Projetos – Finep
	Planejamento e Organização Pessoal no Trabalho	

Cecília de Mendonça Alves Duque	Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral	Escola Nacional de Administração Pública – Enap
	Acesso à Informação	
	Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais	
	Atualização em Lei de Acesso à Informação	Controladoria Geral da União – CGU
	Capacitação virtual sobre o Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep 2025	Financiadora de Estudos e Projetos – Finep
Isabela Maria de Brito Dique	Mindset Digital: Seja o Profissional que o Mercado Precisa	Financiadora de Estudos e Projetos – Finep
	Lifelong Learning	
	Seja um comunicador	
	Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral	Escola Nacional de Administração Pública – Enap
	A História da IA	
	Inteligência Artificial Generativa	
	Ética em IA	
	Comportamento humano na era digital	

Lucas Reis Redig de Lima	Mindset Digital: Seja o Profissional que o Mercado Precisa	Financiadora de Estudos e Projetos – Finep
	Lifelong Learning	
	Capacitação virtual sobre o Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep 2025	
	Trilha aprendizagem e segurança da informação	Escola Nacional de Administração Pública – Enap
	Gestão de Riscos em Projetos de Transformação Digital	
	Governança de TIC para o Governo Digital	
	Segurança Cibernética: Controles 1 a 6 do CIS Controls	
	Segurança Cibernética: Controles 7 a 12 do CIS Controls	
	Segurança Cibernética: Controles 13 a 18 do CIS Controls	
	Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral	
	A História da IA	
	Ética em IA	
	Inteligência Artificial Generativa	

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da Finep com base nos seus registros internos (2025).

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
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
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 	Área de Gestão de Pessoas – AGEP

	<ul style="list-style-type: none">• Promova ações de capacitação funcional visando ao desenvolvimento de competências para o teletrabalho no corpo funcional na Finep.	
--	--	--

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da Finep (2026).



MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÃO

