



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA 2019

Este Relatório é o resultado da análise das principais ações da Ouvidoria no ano de 2019.

Ouvidora

(DEL/CA/057/2018)

Kathya Valeska Gonzalez A. Kozlowski

Equipe

Viviane Moreira S. Barbosa – Ouvidora Substituta

Sérgio Nascimento da Silva

Milena Ramalho M. da Silva – Estagiária

Contatos

ouvidoria@finep.gov.br

www.falabr.cgu.gov.br

www.esic.cgu.gov.br

Av. República do Chile, 330, Torre Oeste – 11º andar

Tel: (21) 96671-8445



INTRODUÇÃO

Este relatório anual é destinado à Presidência, ao Conselho de Administração e ao Comitê de Auditoria da Finep, na forma dos itens 2.2.8, da N-GES-004/12 e 2.7, da IT-GES-002/12 e tem por objetivo dar publicidade às informações relacionadas à unidade de Ouvidoria.

A Ouvidoria tem a responsabilidade de representar todo 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 informação realizados com base na Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/11).

O acesso à Ouvidoria é assegurado pelas plataformas digitais **Fala.BR**¹ e **e-Sic**². Os interessados também podem fazer contato pelo e-mail da Ouvidoria, por telefone e presencialmente na sala da Ouvidoria.

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 Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

O presente relatório apresenta as informações sobre as ocorrências registradas em 2019, contendo os seguintes tópicos:

1. **Análise das manifestações recebidas;**
2. **Proposições de aprimoramento de processos;**
3. **Monitoramento da Lei de Acesso à Informação e Serviço de Informação ao Cidadão – SIC;**
4. **Plano de Trabalho de 2019; e**
5. **Eventos e Capacitação.**

1 <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>. Em agosto de 2019, a CGU iniciou a integração entre os sistemas e-Ouv e e-Sic (acesso à informação com base na LAI – Lei de Acesso à Informação) na plataforma denominada “Fala.BR”, para reunir pedidos de informação e manifestações de Ouvidoria numa só ferramenta. A integração ainda não se completou e permanecemos utilizando um sistema para manifestações de Ouvidoria, o Fala.BR e outro para tratamento de pedidos de informação, o e-Sic.

2 <https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.aspx>. Para pedidos de acesso à informação com base na LAI.

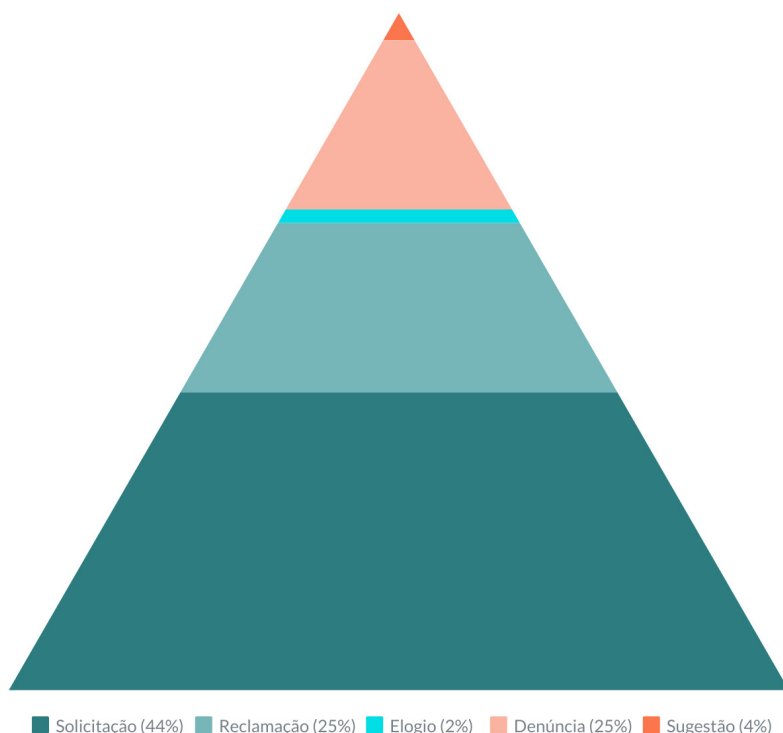
1. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

A Ouvidoria registrou 106 manifestações entre janeiro e dezembro de 2019, como pode ser observado no quadro abaixo:

Tipo de Manifestação	Quantidade
Denúncia	26
Elogio	2
Reclamação	27
Solicitação	47
Sugestão	4
Total	106

A maior parte das demandas se referiam a solicitações de informações e de providências, seguidas das reclamações, denúncias, sugestões e elogios, conforme representado no gráfico abaixo:

Tipo de manifestação:



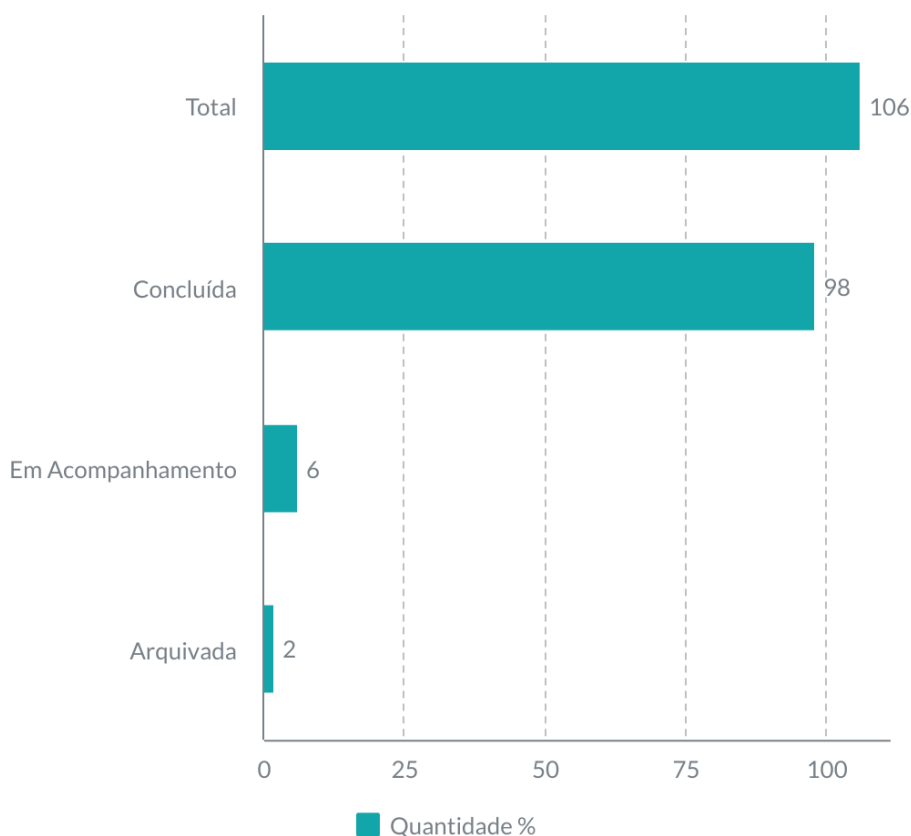
Vale esclarecer que em janeiro de 2019, a Ouvidoria passou a utilizar o sistema **e-Ouv** posteriormente substituído pela plataforma **Fala.BR**. Assim, em janeiro, ainda há um resquício de manifestações tratadas fora do sistema (9) sendo que, a partir de fevereiro, todas as manifestações foram recebidas ou cadastradas no sistema **Fala.Br**.

Diversos atendimentos telefônicos, presenciais e por e-mail, foram prestados diretamente pela Ouvidoria sem serem contabilizados em nossos registros. Isso se dá nas demandas por informações sobre a Finep à semelhança do serviço de atendimento ao cliente (SAC), ou quando direcionamos a demanda para atendimento direto pela área competente, sem mediação da Ouvidoria, e ainda quando prestamos orientações, funcionando como espaço de escuta e aconselhamento.

Em comparação com o ano de 2018 (135 manifestações registradas) houve um decréscimo nos registros.

Encerramos o exercício com 98 demandas CONCLUÍDAS, 6 EM ACOMPANHAMENTO e 2 ARQUIVADAS, conforme representado a seguir:

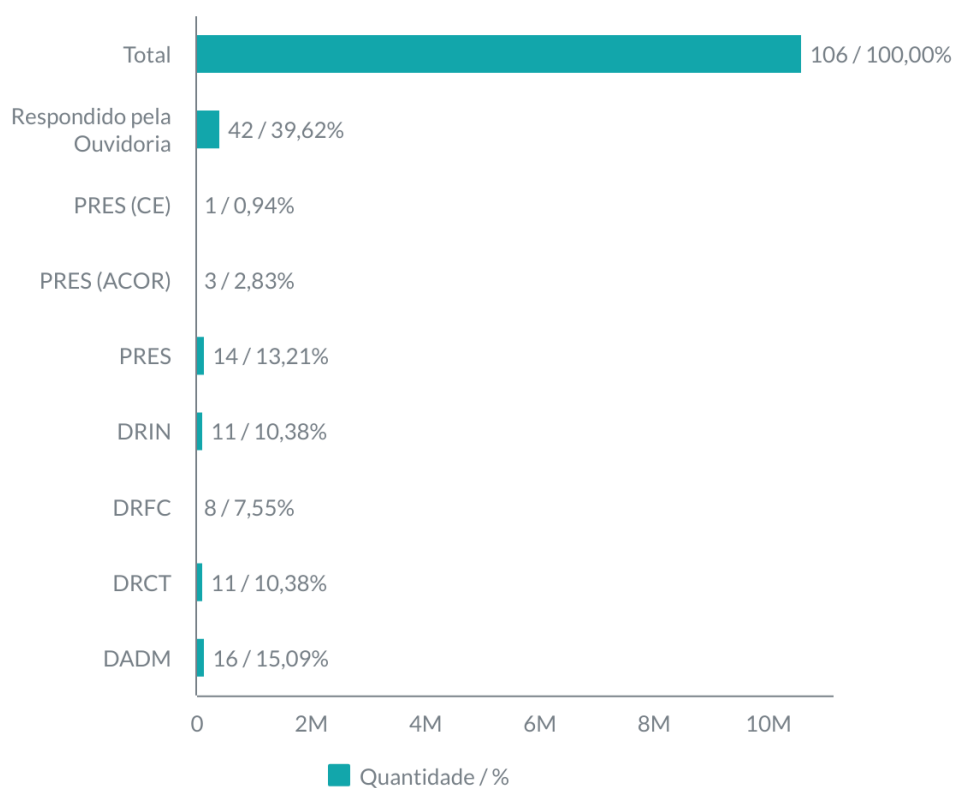
Status das demandas:



Entende-se por CONCLUÍDAS, as manifestações encerradas no sistema Fala.BR. No caso das denúncias, a resposta conclusiva deve conter a informação sobre o encaminhamento da manifestação aos órgãos apuratórios 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 apuração, que dali em diante estará a cargo das áreas e agentes responsáveis por esclarecer o fato denunciado.

Verifica-se na representação a seguir, que as demandas foram distribuídas com certo equilíbrio entre as diretorias da empresa, valendo destacar que um número mais expressivo foi respondido diretamente pela Ouvidoria após triagem de informações internas.

Diretorias demandadas:



1.1. Solicitações e Reclamações

Foram registradas 47 solicitações e 27 reclamações de clientes e de colaboradores. As solicitações em geral são de providências a cargo das diversas áreas, dúvidas sobre editais lançados pela Finep e cópias de documentos e processos. No que tange às reclamações, notamos que quase um terço se referiu a processos da Área de Gestão de Pessoas (8), valendo destacar também as queixas de clientes sobre a demora de resposta da empresa sobre pleitos diversos relacionados aos projetos contratados e em contratação.

1.2. Sugestões e Elogios

O número de sugestões foi pouco expressivo. E nenhuma delas foi aproveitada pela Finep. Dois elogios foram registrados no sistema **Fala.BR**.

1.3. Denúncias

Em 2019, foram registradas 26 denúncias identificadas e anônimas (comunicações de irregularidade).

Uma boa parte dessas manifestações (9) se mostrou muito precária para fundamentar uma investigação. Nesses casos, a Ouvidoria, quando possível, tentou contato com o manifestante para solicitar esclarecimentos e complementação das informações, com o objetivo de robustecer a denúncia, mas não houve retorno ou simplesmente não foi possível esse contato.

Nas denúncias que se mostraram compreensíveis e aptas a apuração, os temas mais frequentes foram irregularidades em projetos financiados por meio de convênios (6) e infrações disciplinares ou éticas (6).

No caso dos projetos, as áreas operacionais e de prestação de contas quando acionadas se mostraram proativas na verificação dos fatos e na realização de visitas técnicas.

Já as demandas relacionadas a colaboradores da empresa foram encaminhadas à Comissão de Ética e à Área de Correição.

Vale esclarecer que a Ouvidoria faz o acompanhamento de maneira informal e não estruturada do desdobramento das denúncias, não nos sendo conferida a atribuição de instaurar processos e adotar medidas de correção.

A melhoria do tratamento das denúncias e apuração de irregularidades passa pelo efetivo monitoramento das apurações internas pela Área de Conformidade, Integridade e Gestão de Riscos - ACIR, conforme atribuição prevista no art. 14, § 4º, II, do Regimento Interno da Finep.

2. Proposições e 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 de nossas ações.

Com o objetivo de contribuir para a melhoria dos nossos serviços, destacamos, os seguintes achados a que correspondem ações/providências a serem adotadas:

I. Necessidade de aprovação da Política e Cartilha de Prevenção ao Assédio Moral e Sexual na Finep

O tema continua a merecer um debate pela gestão que deve reconhecer que o problema pode produzir consequências nocivas como a deterioração do ambiente organizacional, a baixa produtividade, o aumento dos afastamentos por licença médica e a despesas por doenças relacionadas a sofrimento psíquico, sem contar com o risco de reputação e imagem e sucumbência em ações judiciais. A FINEP deve se comprometer com a eliminação de comportamentos que possam ser percebidos como assediadores e investir na melhoria de qualidade das relações entre gestores e empregados.

II. Informações à espera de tratamento e consolidação

Ao longo do ano recebemos pedidos de informação, com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), em que se solicitavam dados relativos a resultados obtidos com os financiamentos concedidos, em especial no caso de subvenções econômicas. Constatamos que um conjunto de relatórios técnicos finais de subvenção se encontra arquivado nas pastas físicas dos projetos sem processamento e armazenagem em meio eletrônico, consistindo em ativo de informação valioso que merece ser tratado para gerar relatórios gerenciais acessíveis ao público.

III. Morosidade das instâncias internas na resolução de contratos de prestação de serviços terceirizados e necessidade de busca de soluções humanizadas

Há registros de reclamações de ex-colaboradores terceirizados que não receberam seus haveres trabalhistas após o encerramento de contrato administrativo. O tema é complexo e há condicionamentos legais que limitam o atuar da Finep, porém há uma demora excessiva das instâncias internas na tomada de decisão que prejudica os trabalhadores terceirizados. O tema merece um olhar aprofundado e humanizado da gestão, para o aperfeiçoamento dos editais e contratos, com previsão de garantias de pagamento que minimizem a precarização da situação desses trabalhadores.

IV. Atendimento ao cliente por telefone

Clientes continuam a relatar dificuldades no contato telefônico com funcionários da FINEP. A queixa mais contundente diz respeito aos telefones que tocam até a ligação ser transferida para a telefonista. Sabemos que há exceções, entretanto, os gestores devem orientar os assistentes para que atendam aos telefonemas na ausência dos analistas, técnicos e outros assistentes. Também consiste em boa conduta profissional que os colegas não deixem os telefones dos departamentos tocarem sem atendimento. Isso é fundamental para a fluidez e eficiência dos serviços na relação empresa/cliente

V. Descontinuidade de Programas e identificação de responsáveis pelo acompanhamento de programas finalizados

A Ouvidoria continua a enfrentar certa dificuldade em localizar funcionários responsáveis pelo acompanhamento de programas finalizados (ou descontinuados) para obtenção de informações. Esse tema passa pela necessidade de se estabelecer controle de resultados e de encerramento adequado de nossas ações.

VI. Regulamentação da relação com consultores/escritórios contratados pelas empresas financiadas

Observamos que a FINEP continua a não ter orientação formal no que se refere ao relacionamento entre consultores, representantes ou procuradores de empresas que buscam financiamento, e os funcionários que avaliam as empresas e analisam as propostas

apresentadas. A matéria precisa ser regulada e os analistas melhor orientados. Ainda que o Código de Ética e de Conduta contemple as linhas gerais balizadoras para o comportamento dos empregados, entendemos necessária uma normatização mais específica sobre o assunto.

VII. Regulamentação do relacionamento e atendimento de fornecedores ou potenciais fornecedores

Também se observa a inexistência de norma interna que padronize a realização de reuniões e encontros de funcionários com particulares interessados no fornecimento de bens e serviços à FINEP. O relacionamento com fornecedores ou potenciais fornecedores de bens e serviços deve ser transparente para evitar favorecimentos ou exercício de pressão sobre os tomadores de decisão na empresa. Verifica-se a necessidade de estipulação de rotinas de registro de atas, presença de mais de um funcionário da casa à reunião e publicidade de agendas.

3. Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI) e Serviço de Informação Ao Cidadão - SIC

A ouvidora da Finep está designada para atuar como autoridade de monitoramento, conforme o art. 4º da Lei nº 12.527/11 (LAI - Lei de Acesso à Informação).

Em 2019, continuamos a funcionar 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.

3.1 Registros SIC

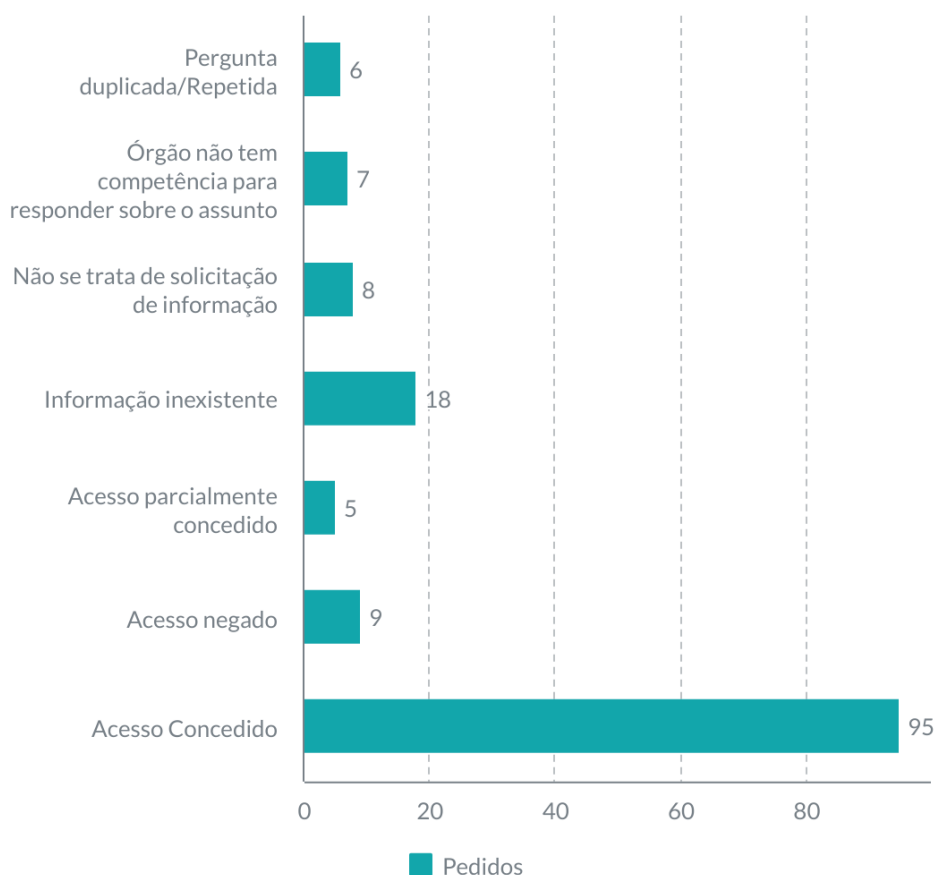
O gerenciamento do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC da FINEP também é atribuição da Ouvidoria. Entre janeiro e dezembro de 2019, foram recebidos 151 pedidos de informação com prazo médio de atendimento pelas áreas envolvidas de 14,7 dias.

Comparativamente a 2018, notamos que houve um decréscimo do prazo médio de atendimento aos pedidos de informação (de 17,7 dias para 14,7 dias) e um leve aumento da quantidade de pedidos relativamente ao ano anterior (141), tendo a equipe do SIC precisado se valer do recurso à prorrogação de prazo, previsto na LAI, para atender cerca de 24 pedidos de informação.

Importa registrar o esforço empreendido junto às áreas demandas no sentido da abertura tanto quanto possível das informações produzidas e recebidas na Finep.

De acordo com o gráfico de tipos de respostas fornecidas, extraído do sistema **e-Sic**, 95 pedidos de informações foram deferidos pela Finep:

Pedidos por Tipos de Resposta



4. Plano de trabalho de 2019

Algumas ações previstas no nosso plano de trabalho não foram cumpridas. As ações voltadas à articulação institucional (articulação com instâncias e mecanismos de participação social, tais como comissões, conselhos, conferências, mesas de diálogos, consultas públicas e redes), e a elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, trabalho conjunto entre Ouvidoria e Área de Planejamento, não andaram. Outra ação que também restou inacabada diz respeito ao monitoramento das informações de Transparência Ativa no site da Finep. Precisamos fazer um esforço maior junto ao departamento de comunicação para que esta ação seja fortalecida e entre na nossa rotina de trabalho.

Destacamos como ponto positivo, a aprovação da proposta de revisão da N-GES-005/12– Tratamento de Informações Restritas – norma que regula o acesso à informação previsto na Lei nº12.527/11 – Lei de Acesso à Informação – LAI, que passou a se denominar “Norma de Tipificação e Acesso à Informação”. O normativo foi inteiramente revisado, inclusive seus anexos, com a colaboração da Área de Conformidade, Integridade e Gestão de Riscos e do Departamento de Planejamento.

Em novembro/2019, a Ouvidoria convidou a auditora e instrutora da CGU, Carla Arêde, para ministrar uma palestra sobre Lei de Acesso à Informação, ocasião na qual fizemos uma apresentação ao corpo funcional sobre a proposta de revisão da N-GES-005/12.

5. Eventos de Capacitação

- VI Fórum de Ouvidoria Públicas do Rio de Janeiro – Campus UFRJ – Praia vermelha, Abril/2019.
- 4ª Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação: “Uma ouvidoria.gov para um cidadão.br” – Auditório do BNDES, TRT e EMERJ, com participação nas oficinas: Tratamento de denúncias e proteção ao denunciante; Proteção de dados Pessoais; Comunicação cidadã e Carta de Serviços e Atendimento a pessoa com transtorno Psiquiátrico, Maio/2019.
- 9º Curso Oficial da Associação Brasileira de Ouvidores – Capacitação e Certificação de Ouvidor -- ABO/Nacional, Maio/2019.
- II Encontro Nacional das Ouvidorias do Judiciário – Centro Cultural da Justiça Federal – CCJF, Junho/2019.
- Capacitação em Ouvidorias para as unidades vinculadas do MCTIC, Centro Brasileiro de Pesquisas Físicas – Rio de Janeiro, Setembro/2019.
- VII Fórum de Ouvidorias Públicas do Estado do Rio de Janeiro – “Caminhos para a Democracia”, Ministério Público do Estado do RJ, Novembro/2019.
- Encontros sobre Integridade – Palestra sobre Lei de Acesso à Informação – Apresentação aos da proposta de revisão da N-GES-005/12, Auditório da Finep no Ed. Ventura, Rio de Janeiro, Novembro/2019.