

# Finep

## Ouvidoria



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA **2022**

## **OUVIDOR**

FALBER REIS FREITAS (A PARTIR DE 10/01/2022)

ISABELA SILVEIRA FISCHER (ATÉ 09/01/2022)

## **EQUIPE**

VIVIANE MOREIRA SAMPAIO BARBOSA

SÉRGIO NASCIMENTO DA SILVA

VANESSA CHAVES FERREIRA DA SILVA

JOÃO VICTOR RODRIGUES ASSUNÇÃO (A PARTIR DE 25/07/2022)

ANNA BEATRICE ALBERTI CHAIM (ATÉ 25/05/2022)

## **CONTATOS**

OUVIDORIA@FINEP.GOV.BR

WWW.FALABR.CGU.GOV.BR

PRAIA DO FLAMENGO 200 – 13º ANDAR

TEL.: (21) 2555-0634



# SUMÁRIO EXECUTIVO

Em 2022, a Ouvidoria recebeu 103 manifestações, distribuídas da seguinte forma:

- 53 denúncias/comunicações de irregularidade;
- 35 solicitações de providência;
- 11 reclamações;
- 3 elogios; e
- 1 sugestão.

As manifestações foram atendidas pela Ouvidoria (25), pela presidência (24) e pelas diretorias:

- Diretoria Administrativa – DADM (25);
- Diretoria de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – DRCT (13);
- Diretoria de Inovação – DRIN (13); e
- Diretoria Financeira, de Crédito e Captação – DRFC (3).

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC registrou 106 pedidos de acesso, que tiveram 91 deferimentos, 75 totais e 16 parciais. Somente 2 pedidos foram negados, com justificativas. As demais classificações podem ser vistas no item 2.1.

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

- a) ações de comunicação interna e externa;
- b) revisão e divulgação de normativos;
- c) divulgação dos serviços da instituição; e
- d) publicação de manuais e estatísticas.

Em relação à implantação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP, os avanços englobaram:

- a) garantia de heterogeneidade na formação da equipe da Ouvidoria;
- b) formalização do acesso ao nível estratégico;
- c) institucionalização do Plano de Trabalho;
- d) levantamento da sazonalidade de demandas recebidas na Ouvidoria; e
- e) estabelecimento de articulação interinstitucional.

# 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<sup>1</sup>, e 2.7, da IT-GES-002/12<sup>2</sup>, e tem por objetivo dar publicidade às informações relacionadas à unidade de Ouvidoria.

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).

*<sup>1</sup> Trata-se da Norma de Gestão da Ouvidoria, que define os critérios e as regras para o cumprimento do papel institucional da Ouvidoria, conforme as competências definidas no Estatuto Social e no Regimento Interno da Finep.*

*<sup>2</sup> Trata-se da Instrução de Trabalho de Tratamento de Manifestações Encaminhadas à Ouvidoria, que estabelece os procedimentos para tratamento das manifestações encaminhadas à Ouvidoria (denúncia, elogio, reclamação, pedido de simplificação, solicitação de providências e sugestão).*

O acesso à Ouvidoria é assegurado pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, desenvolvida pela Controladoria-Geral da União – CGU. 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.

Este relatório apresenta as informações sobre as ocorrências registradas em 2022, contendo os seguintes tópicos:

1. análise das manifestações recebidas;
2. monitoramento da Lei de Acesso à Informação e Serviço de Informação ao Cidadão – SIC;
3. aprimoramento de processos;
4. Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP;
5. transparência ativa;
6. Encarregado da LGPD;
7. capacitações e eventos; e
8. gestão da Ouvidoria.

# 1. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

A Ouvidoria registrou 103 manifestações em 2022, como pode ser observado na Tabela 1.

Tabela 1 – Manifestações registradas na Ouvidoria em 2022

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Denúncia e Comunicação de irregularidade	53	51,46%
Solicitação de providências	35	33,98%
Reclamação	11	10,68%
Elogio	3	2,91%
Sugestão	1	0,97%
Solicitação de simplificação	0	0,00%
Total	103	100%

Fonte: Ouvidoria Finep (2022).

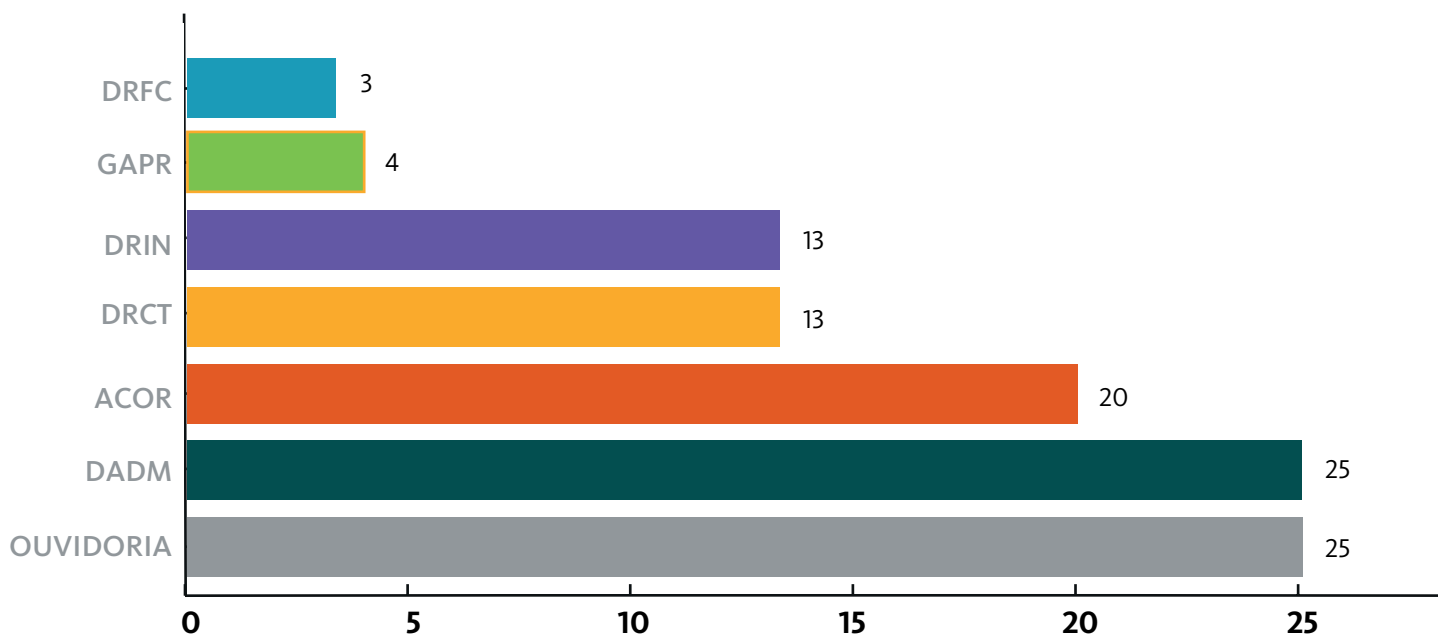
Em comparação com o ano de 2021, no qual foram registradas 78 manifestações, houve acréscimo de 25 registros, um incremento de 32,05%.

A Ouvidoria ainda recebe quantidade razoável de demandas por meio de correio eletrônico e por telefone, nos casos em que o requerente desconhece o sistema Fala.BR ou não deseja registrar sua manifestação nessa Plataforma. Assim, também se verifica uma atuação da equipe em resposta a essas manifestações, ainda que não formalmente contabilizadas.

Considerando-se as manifestações encaminhadas via sistema Fala.BR, encerrou-se o exercício com 101 demandas concluídas e 2 arquivadas, entendendo-se como concluídas as manifestações encerradas no referido sistema.

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 apuração, que dali em diante estará a cargo das unidades e agentes responsáveis por esclarecer o fato denunciado. A distribuição das manifestações em relação à presidência e às diretorias se deu conforme o Gráfico 1.

**Gráfico 1 – Distribuição das manifestações em função da estrutura<sup>3</sup>**



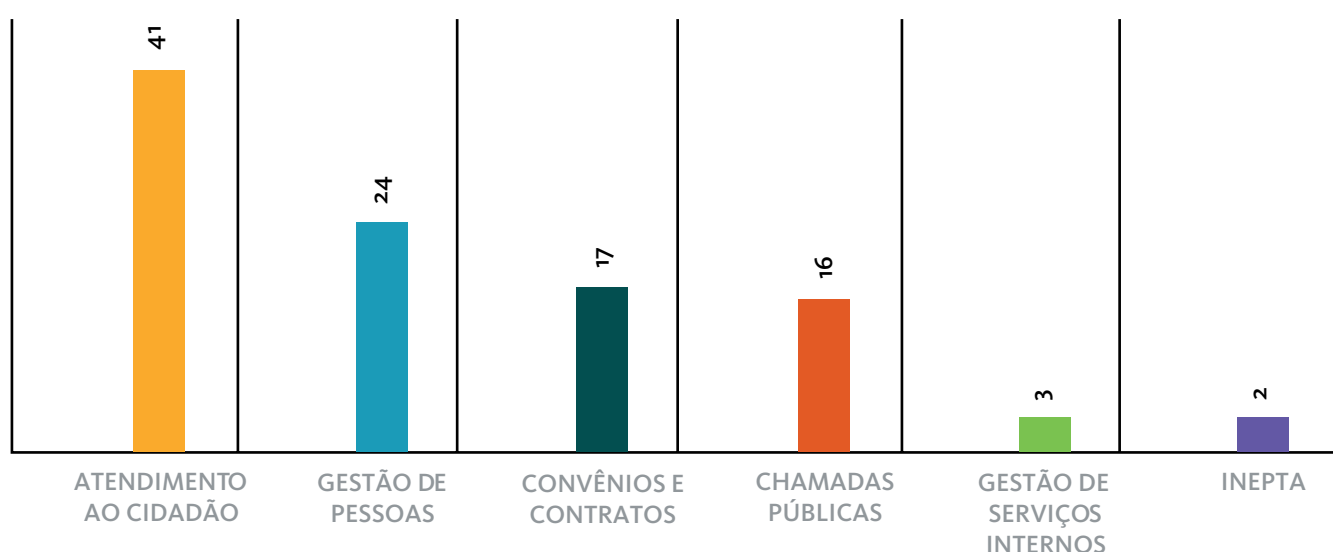
Fonte: Ouvidoria Finep (2022).

<sup>3</sup> 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.



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.

**Gráfico 2 – Distribuição das manifestações por assuntos**



Fonte: Ouvidoria Finep (2022).

## 1.1 Denúncias e Comunicações de Irregularidade

Em 2022, foram registradas 13 denúncias (identificadas) e 40 comunicações de irregularidade (anônimas).

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, editais e gestão de pessoas.

Em 2022, em linha com a nova forma de encaminhamento estabelecida a partir de 22/11/2021, todas as denúncias e comunicações de irregularidade passaram a ser encaminhadas para providências da Área de Correição – ACOR, à exceção daquelas relacionadas à conduta ética, que permaneceram na alçada de apuração da Comissão de Ética da Finep.

Nos casos em que a ACOR não identificou elementos correccionais, e quando não se tratava de assunto referente à ética, as manifestações foram direcionadas diretamente à unidade organizacional responsável pela condução da matéria.

## 1.2 Solicitações e Reclamações

Foram registradas 35 solicitações de providências e 11 reclamações de clientes e colaboradores. As solicitações tiveram como tema mais frequente os atendimentos diversos feitos pela Ouvidoria aos cidadãos, que muitas vezes desconhecem o papel e as funções da Finep, e gestão de pessoas. No que tange às reclamações, os temas envolveram os produtos da Finep, a atuação de profissional terceirizado e procedimentos de administração de pessoal.

## 1.3. Sugestões e Elogios

A sugestão apresentada se relacionava à possibilidade de apresentação de projeto na área de energia solar, havendo a Ouvidoria esclarecido a forma como devem ser submetidas as propostas a serem apresentadas à Finep.

Houve 3 manifestações de elogio, que foram encaminhadas ao colaborador, à gerência imediata e ao Departamento de Administração de Pessoas – DEAP para inclusão na pasta funcional, de acordo com o normativo que regulamenta o tratamento de manifestações pela Ouvidoria.



## 2. MONITORAMENTO DA LAI E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

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

Em 2022, a unidade continuou 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.

### 2.1. Registros SIC

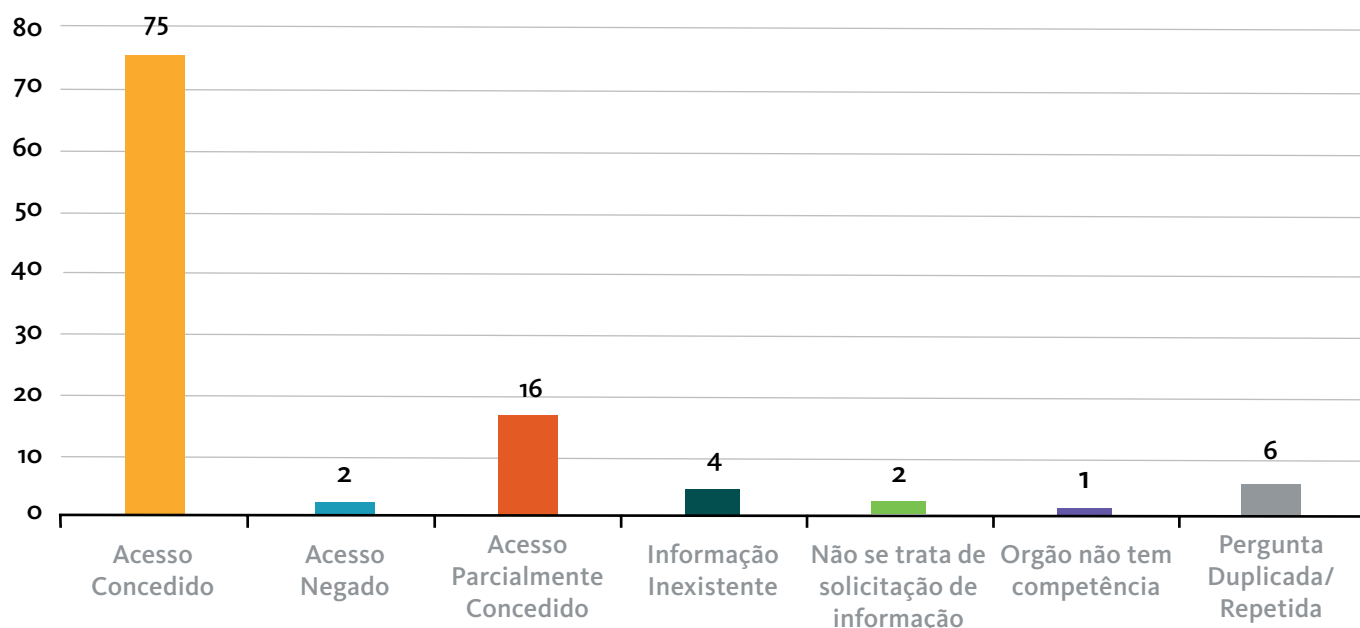
O gerenciamento do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC da Finep também é atribuição da Ouvidoria.

Em 2022 foram registrados 106 pedidos de informação e o prazo médio de atendimento foi de 13,29 dias, representando uma redução em relação à média do ano anterior que foi de 16,86 dias.

De acordo com o gráfico de tipos de respostas fornecidas, extraído do Painel Lei de Acesso à Informação<sup>4</sup>, em 2022, 75 pedidos de informações foram deferidos pela Finep e 2 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.

<sup>4</sup> Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>.

Gráfico 3 – Tipos de respostas fornecidas aos pedidos de acesso à informação



Fonte: Ouvidoria Finep (2022).

## 3. 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 serviços da unidade, destacam-se as seguintes ações realizadas durante o ano de 2022:

- a) ampliação e aprimoramento do espaço de divulgação da Ouvidoria na intranet da Finep, visando elevar o nível de conhecimento dos colaboradores sobre o seu funcionamento;
- b) ampliação e aprimoramento do espaço de divulgação da Ouvidoria no sítio eletrônico da Finep na Internet, com o objetivo de levar ao público externo o conhecimento acerca da existência do serviço e das informações essenciais para acessar a Ouvidoria;
- c) divulgação da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, como canal principal de encaminhamento de manifestações à Ouvidoria;
- d) divulgação da Política de Divulgação de Informações – P-GES-013/21, normativo de responsabilidade da Ouvidoria, que explicita as diretrizes de transparência ativa e passiva para a Finep, buscando alinhamento às melhores práticas de divulgação de informações, em conformidade com a legislação aplicável;
- e) revisão da Norma de Gestão da Ouvidoria – N-GES-004/12, para sua adaptação às modificações dos normativos expedidos pela Ouvidoria-Geral – OGU e demais legislações aplicáveis;
- f) divulgação da Carta de Serviços da Finep, visando informar à sociedade sobre os aspectos básicos de todos os serviços disponíveis na Instituição;
- g) publicação na intranet e no sítio eletrônico da Finep de relação de perguntas mais frequentes no Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, visando facilitar o público interno e externo no momento de submissão de novos pedidos de acesso à informação; e
- h) publicação na intranet e no sítio eletrônico da Finep de estatísticas do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, com o objetivo de permitir acompanhamento interno e externo do tratamento das manifestações relativas à Lei de Acesso à Informação – LAI recebidas na Finep.

## 4. 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, foram realizadas as seguintes ações em 2022:

- a)** composição da equipe da Ouvidoria com 100% de formações distintas, com o objetivo de garantir a heterogeneidade na formação da equipe da unidade;
- b)** formalização do acesso ao nível estratégico, com o estabelecimento de agenda de reuniões trimestrais com o dirigente máximo da organização, visando garantir a comunicação permanente com o nível estratégico, obtendo o apoio necessário para as ações da Ouvidoria;
- c)** institucionalização do Plano de Trabalho, com a sua aprovação pelo Conselho de Administração, com o objetivo de garantir o planejamento e a gestão eficiente das ações da Ouvidoria, ao vinculá-las ao planejamento estratégico da instituição, com validação pelo nível estratégico;

- d) elaboração de levantamento da sazonalidade de demandas recebidas na Ouvidoria, para garantir a eficiência na alocação de recursos da Ouvidoria, no atendimento das demandas que lhe são submetidas pelo público interno e externo; e
- e) estabelecimento de articulação interinstitucional específica, com a realização de levantamento dos encaminhamentos feitos pela Ouvidoria da Finep para outras ouvidorias no exercício, visando incrementar a participação ativa da Ouvidoria da Finep no Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv, bem como a colaboração com outras ouvidorias.

Está prevista pela OGU/GCU a avaliação do estágio de implantação do MMOuP nas organizações que integram o SisOuv no primeiro semestre de 2023.

## 5. TRANSPARÊNCIA ATIVA

Com o advento da Lei do Acesso à informação, o cidadão pode (e deve) ter acesso às informações de interesse público, intensificando-se dessa forma o controle social da Administração Pública.

A transparência nos órgãos públicos passa a ser um elemento essencial e obrigatório, a ser observado pelos gestores e equipes, havendo dois tipos de transparência nas organizações públicas, a saber, transparência passiva e transparência ativa.

A transparência passiva ocorre quando a organização fornece as informações a partir do momento em que são demandadas pelo público, não havendo elemento de antecipação na concessão do acesso.

A transparência ativa é a divulgação de informações por iniciativa da própria instituição pública, sem que sequer tenha sido solicitada pelo administrado, valendo-se dos diversos canais de comunicação à sua disposição.

Nesse sentido, a Ouvidoria vem atuando na elaboração da Norma de Divulgação de Informações, derivada da Política de mesmo nome, além de periodicamente monitorar o sítio eletrônico da Finep, visando à disponibilização da maior quantidade possível de informações em sua completude e atualização.

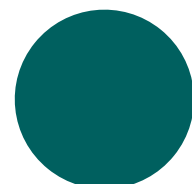
## 6. ENCARREGADO DA LGPD

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 pelo titular da Ouvidoria, com apoio técnico da Comissão responsável pela condução do Projeto de adequação da Finep à LGPD<sup>5</sup>, 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 2022, 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.

<sup>5</sup> Comissão constituída pela Resolução de Diretoria RES/DIR/0213/2019, em 01/10/2019.





## 7. CAPACITAÇÕES E EVENTOS

O Quadro 1 apresenta a relação de capacitações e eventos realizados pela equipe da Ouvidoria.

**Quadro 1 – Capacitações e participações em eventos realizados pela equipe da Ouvidoria em 2022**

Participante	Curso/Evento	Entidade Promotora
Falber Reis Freitas Titular da Ouvidoria	<u>Certificação em Ouvidoria (160h)</u>  - Tratamento de Denúncias em Ouvidoria - Acesso à Informação - Gestão em Ouvidoria - Controle Social - Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias - Defesa do Usuário e Simplificação - Introdução à Gestão de Projetos - Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos	Escola Nacional de Administração Pública – ENAP
	Avaliação de Serviços	Ouvidoria-Geral da União – OGU
	Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais	
	Excelência em Ouvidoria	
	Mundo conectado – manual de sobrevivência	Tribunal de Contas da União – TCU
	Segurança da informação no contexto da transformação digital	Escola Nacional de Administração Pública – ENAP
	4º Encontro Estadual de Ouvidores do Rio de Janeiro	Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman –Seção Rio de Janeiro
	Maximizando valor com a aplicação do Novo Modelo das Três Linhas	Instituto dos Auditores Internos do Brasil
	15º Seminário Nacional Ouvidores & Ouvidorias	Instituto Brasileiro Pró-cidadania
	Capacitação virtual sobre o Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep Edição 2022	Financiadora de Estudos e Projetos – Finep

Participante	Curso/Evento	Entidade Promotora
Viviane Moreira Sampaio Barbosa	Acesso à informação	Escola Nacional de Administração Pública – ENAP
	Organização Documental	Financiadora de Estudos e Projetos – Finep
	Avaliação de Serviços	Ouvidoria-Geral da União – OGU
	Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais	
	Transparência pública – Regulamentação da Lei de Acesso à Informação e portais de transparência	Laboratório de Tecnologia da Informação e Mídias Educacionais da Universidade Federal de Goiás – (LabTIME/UFG)
	Tratamento de denúncias em ouvidoria	Escola Nacional de Administração Pública – ENAP
	Proteção de dados pessoais no setor público	Escola Nacional de Administração Pública – ENAP
	Proteção de dados	Fundação Getulio Vargas – FGV
	Capacitação virtual sobre o Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep Edição 2022	Financiadora de Estudos e Projetos – Finep
Sérgio Nascimento da Silva	Proteção ao denunciante	Ouvidoria-Geral da União – OGU
	Capacitação virtual sobre o Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep Edição 2022	Financiadora de Estudos e Projetos – Finep
Vanessa Chaves Ferreira da Silva	Comunicação empática	Portal de Educação Finep
	Dicas de comunicação escrita com o professor Pasquale	
	Negociação	
	Visão cliente – o atendimento que todos esperamos	
	Seja um comunicador	
	Accountability	
	Cultura de mudança – como fazer com que ela seja permanente	
	Capacitação virtual sobre o Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep – Edição 2022	Financiadora de Estudos e Projetos – Finep
João Victor Rodrigues Assunção	Planejamento e organização pessoal no trabalho	Escola Nacional de Administração Pública – ENAP
	Acesso à informação	
	Introdução à Lei Brasileira de proteção de dados	
	Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep Edição 2022	Financiadora de Estudos e Projetos – Finep

## 8. GESTÃO DA OUVIDORIA

No início de 2022, a Ouvidoria passou por mudança em sua gestão. A Ouvidora interina, Isabela Silveira Fischer, foi substituída pelo analista Falber Reis Freitas, designado pelo Conselho de Administração<sup>6</sup> após a realização do Processo Seletivo lançado em 21/10/2021, cujo objetivo era a seleção de profissional pertencente ao quadro efetivo da carreira de nível superior para exercer a função de Ouvidor.

O processo seletivo contou com três etapas, a saber: **1** candidatura dos empregados, **2** verificação da elegibilidade dos empregados, e **3** avaliação do Comitê de Seleção, esta última subdividida em três fases: avaliação curricular (peso 5%), entrevista (peso 60%) e prova escrita (peso 35%).

O processo contou com sete candidatos inscritos e os três melhor avaliados compuseram lista tríplice para apreciação do Presidente da Finep. Por fim, o Presidente escolheu o candidato Falber Reis Freitas da referida lista e o submeteu ao Conselho de Administração, visando à sua autorização para encaminhamento do indicado para avaliação da Controladoria-Geral da União – CGU, nos termos do Decreto nº 9.492/2018 e da Portaria CGU nº 1.181/2020.

O Conselho aprovou o candidato indicado pelo Presidente, que também foi o melhor colocado no processo seletivo, por meio da DEL/CA/057/2021 e, em seguida, foi encaminhado Ofício à CGU informando a indicação do empregado ao cargo de titular da Ouvidoria da Finep.

Em 29/12/2021, a CGU aprovou o candidato indicado pela Finep, havendo ocorrido a nomeação do Ouvidor pelo Conselho de Administração da Finep em 10/01/2022.

<sup>6</sup>Deliberações DEL/CA/001/2022, de 10/01/2022, e DEL/CA/002/2022, de 21/01/2022.

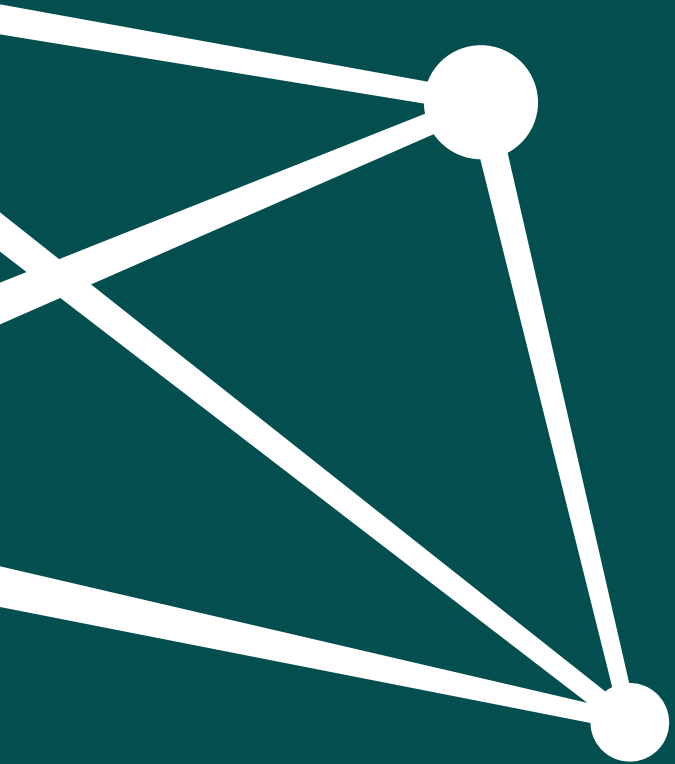
## 9. CONCLUSÃO

Em 2022, a Ouvidoria passou por renovação em sua gestão, o que se deu de forma bastante tranquila, graças ao trabalho de transição que foi feito com a Ouvidora interina, Isabela Fischer, que garantiu a continuidade de todas as ações mantidas pela unidade.

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

Houve esforços de aperfeiçoamento na comunicação da Ouvidoria com os públicos interno e externo, por meio do aprimoramento dos seus espaços na intranet e na Internet, resultando em maior clareza sobre a sua atuação e as entregas que realiza.

A Ouvidoria avançou no aprimoramento da sua maturidade, na medida em que houve a conclusão de diversas ações previstas no Plano de Ação relativo à implantação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP na Finep.



**SAC**  
**Finep**

[sac@finep.gov.br](mailto:sac@finep.gov.br)



[www.finep.gov.br](http://www.finep.gov.br)



MINISTÉRIO DA  
CIÊNCIA, TECNOLOGIA  
E INOVAÇÃO

