

EMITENTE:	OUVIDORIA – OUVI
COLABORADOR:	ÁREA DE CONFORMIDADE, INTEGRIDADE E GESTÃO DE RISCOS – ACIR
APROVADOR:	CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

### Histórico das revisões

Rev. Nº	Data	Descrição
00	26/03/2012	Emissão inicial
01	23/11/2018	Revisão geral
02	18/03/2022	Revisão do item 2.3 submetida à Diretoria Executiva na RD nº 13/22, de 11/03/2022, e aprovada pelo Conselho de Administração em 18/03/2022, por meio da DEL/CA/016/2022.
03	22/07/2022	Retirada do item 1.2 e revisão do item 2.2.4 para ajuste na redação, conforme solicitação do Conselho de Administração em 22/07/2022, por meio da DEL/CA/032/2022.  Revisão do item 2.3 submetida à Diretoria Executiva na RD nº 33/2022, de 12/07/2022, e aprovada pelo Conselho de Administração em 22/07/2022, por meio da DEL/CA/032/2022, para inclusão de critérios para seleção e indicação do substituto do titular da Ouvidoria da Finep.

### Sumário

1. Definições
2. Conteúdo específico
3. Referências
4. Anexos

### 1. Definições

- 1.1. Colaborador** – pessoa física que tenha vínculo celetista, estatutário ou administrativo com a Finep (empregado do quadro efetivo; membros da Diretoria Executiva e colegiados; ocupantes de cargos em comissão não pertencentes ao quadro de empregados efetivos da Finep); que preste serviços, nas dependências físicas da Finep ou fora dela, mediante contrato firmado com empresa interposta (serviços terceirizados, temporários, consultoria jurídica e outros); que atue como estagiário ou jovem aprendiz ou que atue como consultor *ad hoc* da Finep.
- 1.2. Manifestação** – expressão de uma situação vivida por um cidadão no relacionamento com a Finep.
- 1.3. Ouvidor** – gestor da unidade de Ouvidoria.
- 1.4. Ouvidoria** – canal institucional da Finep responsável pelo acompanhamento e tratamento das manifestações do público interno e externo a respeito das atividades e serviços prestados pela empresa à sociedade.
- 1.5. Tipos de manifestação analisados pela Ouvidoria** – são elas:
  - a. comunicação de irregularidade ou ilegalidade: informação de origem anônima acerca de suposta prática de irregularidade ou ato ilícito;

- b. denúncia: comunicação identificada de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação das instâncias competentes para apuração;
- c. elogio: demonstração de reconhecimento, satisfação ou agradecimento por serviço prestado ou atendimento recebido;
- d. reclamação: demonstração de insatisfação em relação às ações ou serviços prestados pela Finep, com ou sem conteúdo de requerimento;
- e. solicitação: requerimento de informação ou de adoção de providências por parte da Finep; e
- f. sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Finep.

**1.6. Tratamento de manifestações** – análise preliminar e interpretação da manifestação, bem como triagem de informações a ela pertinentes nos bancos de dados públicos ou privados a que a Ouvidoria tiver acesso, podendo, quando necessário, serem requeridas informações complementares ao manifestante.

## **2. Conteúdo específico**

### **2.1. Introdução**

- 2.1.1. A presente norma visa definir 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.
- 2.1.2. A Ouvidoria constitui instância de controle e participação social, responsável pelo atendimento de demandas dos públicos interno e externo relativas à atuação da Finep, com vistas ao aprimoramento dos serviços prestados à sociedade.
- 2.1.3. A Ouvidoria deverá atuar em conformidade com as seguintes diretrizes:
  - a. agir com presteza e imparcialidade;
  - b. colaborar com a integração das ouvidorias públicas;
  - c. zelar por sua autonomia;
  - d. promover a participação social como método de governo; e
  - e. contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços prestados pela Finep.

### **2.2. Competências da Ouvidoria**

- 2.2.1. Receber as manifestações, analisar e dar tratamento formal adequado e, quando necessário, encaminhar às unidades competentes para posicionamento, solução ou atendimento do pleito, na forma de instrução de trabalho.
- 2.2.2. Manter sigilo sobre a identidade do manifestante quando solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.
- 2.2.3. Monitorar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas, acompanhando as providências adotadas, solicitando soluções e mantendo o cidadão informado.
- 2.2.4. Responder as manifestações em linguagem simples, clara e objetiva.
- 2.2.5. Promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e a Finep, bem como entre os colaboradores da empresa, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a Finep.

- 2.2.6. Elaborar plano de trabalho anual, propondo ações e sugerindo prioridades nas atividades de Ouvidoria.
- 2.2.7. Acompanhar e avaliar os programas e projetos de atividades de Ouvidoria.
- 2.2.8. Elaborar e divulgar relatórios de atividades da Ouvidoria, conforme estabelecido em instrução de trabalho, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento dos serviços e correção das falhas.
- 2.2.9. Promover articulação com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos, comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social.
- 2.2.10. Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas, com a finalidade de avaliar os serviços prestados pela Finep, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços, de que trata o art. 7º, da Lei nº 13.460/17.
- 2.2.11. Divulgar informações sobre atividades da Ouvidoria e procedimentos operacionais.
- 2.2.12. Gerenciar o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC.
- 2.2.13. Receber, tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário “Simplifique!”, nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 01, de 12/01/2018.
- 2.2.14. Supervisionar tecnicamente os canais da empresa de atendimento ao cidadão de acordo com os parâmetros da Lei nº 13.460/17 e do Decreto nº 9.492/18.
- 2.2.15. Adotar as recomendações e observar as normas expedidas pela Ouvidora-Geral da União da Controladoria-Geral da União, remetendo dados e informações sobre as suas atividades sempre que solicitados, ou para atender a procedimento regularmente instituído.
- 2.2.16. Apresentar relatório anual de atividades à Presidência, ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração da Finep.

### **2.3. Ouvidor**

- 2.3.1. O Ouvidor será empregado do quadro efetivo da Finep, nomeado pelo Conselho de Administração. A nomeação está condicionada à aprovação do nome do candidato à função pela Ouvidoria-Geral da União – CGU, na forma do disposto a seguir.
- 2.3.2. A escolha do Ouvidor ocorrerá com base em lista tríplice elaborada por Comitê de Seleção interno, designado pela Diretoria Executiva, composto, necessariamente, por um analista da unidade responsável por gestão de pessoas.
- 2.3.3. As propostas de nomeação e de recondução do Ouvidor serão encaminhadas, pelo Presidente da Finep, à avaliação da Ouvidoria-Geral da União – CGU, para aprovação, sob pena de nulidade, e deverão ser instruídas com os seguintes documentos:
  - a. declaração preenchida e assinada, conforme modelo constante no Anexo Único da Portaria CGU nº 1.181/2020;
  - b. currículo, no qual deverá constar, além da formação acadêmica, a discriminação dos cargos efetivos e cargos ou funções em comissão eventualmente exercidos na Administração Pública, com o detalhamento do período e das atividades desempenhadas; e a discriminação das áreas de atuação, tempo de permanência e descrição das atividades executadas e dos projetos mais relevantes desenvolvidos, com destaque para os efetuados no âmbito da Finep, quando houver;
  - c. documentos comprobatórios do atendimento de, ao menos, um dos seguintes critérios:
    - (i) experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria ou acesso à

- informação; (ii) comprovação de carga horária mínima de oitenta horas de capacitação em cursos e treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria da CGU – PROFOCO, nos últimos três anos que antecedem a indicação; (iii) consignação, na declaração de que trata a alínea “a” acima, do compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do PROFOCO, no prazo máximo de cento e oitenta dias, contados da nomeação ou designação ao cargo ou função, como condicionante para manutenção da aprovação da indicação; e
- d. aprovação da indicação pelo Conselho de Administração.
- 2.3.4. Sem prejuízo da assunção de responsabilidade do indicado pela veracidade das informações prestadas, é de responsabilidade da Finep verificar, previamente à submissão à Ouvidoria-Geral da União/CGU da indicação para nomeação ou recondução, o cumprimento das condições previstas na Portaria nº 1.181/2020 da CGU e na legislação para exercício de cargo ou função, inclusive relacionadas a conflito de interesses e a nepotismo.
- 2.3.5. Não será aprovada a indicação de empregado que tenha sido:
- a. condenado em procedimento correccional ou ético nos últimos três anos;
  - b. condenado pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de infração penal; ou
  - c. condenado pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.
- 2.3.6. A Finep não poderá permanecer sem titular de Ouvidoria submetido à Ouvidoria-Geral da União/CGU por prazo superior a noventa dias.
- 2.3.7. O mandato do Ouvidor será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.
- 2.3.8. A proposta de recondução deverá ser submetida à avaliação da Ouvidoria-Geral da União/CGU pelo Presidente da Finep, no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias, antes do término de seu exercício, acompanhada dos seguintes documentos:
- a. relatório, com balanço do período de gestão, contendo as ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos; e
  - b. comprovação de conclusão da Certificação em Ouvidoria do PROFOCO, oferecido pela Ouvidoria-Geral da União/CGU.
- 2.3.9. Caso a proposta de recondução não seja aprovada, o Presidente da Finep deverá submeter nova indicação, no prazo de sessenta dias, contado da ciência da avaliação da Ouvidoria-Geral da União/CGU.
- 2.3.10. O titular que for exonerado ou dispensado da função, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-lo na Finep após o interstício de três anos.
- 2.3.11. Finda a recondução, se a manutenção do Ouvidor for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o Conselho de Administração da Finep poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ação correspondente.
- 2.3.12. O Ouvidor deverá manter as condições previstas nesta norma e na Portaria CGU nº 1.181/2020 da CGU durante o período que exercer a função. A inobservância dolosa deste dever sujeitará o infrator à responsabilização disciplinar, a ser conduzida pela CGU.

- 2.3.13. A superveniência de fato impeditivo à manutenção das condições a que se refere o item acima ensejará o envio de consulta à Ouvidoria-Geral da União/CGU, em até trinta dias, contados da ciência do fato, pelo Presidente da Finep.
- 2.3.14. A Ouvidoria-Geral da União/CGU poderá recomendar a dispensa ou exoneração do Ouvidor que não mantiver as condições previstas nesta norma e na Portaria CGU nº 1.181/2020, e nas seguintes situações, independente de consulta:
- conflito de interesses;
  - nepotismo;
  - incidência de qualquer das condenações previstas no item 2.3.5;
  - omissão ou recusa injustificada quanto ao atendimento de solicitações da Ouvidoria-Geral da União/CGU, incluindo a utilização indevida ou uso deficiente de sistemas informatizados de responsabilidade e gestão da CGU, em que lhe forem concedidos acessos de uso;
  - avaliação insatisfatória, pela Ouvidoria-Geral da União/CGU, do desempenho da unidade de ouvidoria em face da qualidade dos trabalhos, atingimento de metas e tempestividade, considerando os recursos à disposição e o porte da Finep;
  - comportamento inapropriado ou incompatível com a função exercida; e
  - descumprimento do compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria do PROFOCO, oferecido pela Ouvidoria-Geral da União/CGU, quando couber.
- 2.3.15. A Finep deverá comunicar à Ouvidoria-Geral da União/CGU a exoneração ou dispensa imediata que decorrer de pedido do titular, falecimento ou do encerramento do vínculo do Ouvidor com a empresa, sem prejuízo da adoção de providências para a indicação de Ouvidor, no prazo de até noventa dias.
- 2.3.16. Ressalvadas as hipóteses de desligamento automático previstas acima, serão nulas as exonerações ou dispensas de titulares da Ouvidoria, sem a prévia aprovação da Ouvidoria-Geral da União/CGU.
- 2.3.17. A proposta de dispensa ou exoneração do Ouvidor pelo Conselho de Administração deverá ser motivada, e a justificativa encaminhada previamente à aprovação da Ouvidoria-Geral da União/CGU, que a analisará em até vinte dias, contados do recebimento, podendo se manifestar contrariamente.
- 2.3.18. O Presidente da Finep deverá indicar o substituto do Ouvidor, que será nomeado pelo Conselho de Administração da Finep.
- 2.3.19. O Ouvidor substituto deverá ser empregado do quadro efetivo da Finep, não exigindo no seu perfil profissional formação ou habilitação específica, sendo desejáveis as mesmas competências que forem identificadas no processo seletivo do titular.
- 2.3.20. Após a sua escolha, o substituto deve realizar, no prazo máximo de cento e oitenta dias, contados da designação, certificação em gestão de ouvidoria oferecida no âmbito do Programa de Formação Continuada da CGU, caso não apresente os demais critérios constantes da alínea "c" do item 2.3.3.
- 2.3.21. O ouvidor substituto não poderá ter sido condenado:
- em procedimento correccional ou ético nos últimos 3 (três) anos;
  - pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de infração penal; e
  - pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

#### **2.4. Disposições gerais**

- 2.4.1. A Ouvidoria disporá integralmente do apoio e colaboração das unidades da Finep para resolução dos problemas relatados nas manifestações.
- 2.4.2. A Ouvidoria poderá solicitar informações e documentos às unidades, as quais deverão garantir acesso à totalidade dos dados necessários ao entendimento e à análise do assunto objeto da demanda.
- 2.4.3. É dever dos dirigentes, conselheiros, empregados e demais colaboradores da Finep atender, com presteza, às requisições formuladas, nos prazos previstos em instrução de trabalho.
- 2.4.4. Nenhum colaborador poderá sofrer retaliação ou responsabilização administrativa por comunicar à Ouvidoria irregularidades de que tenha conhecimento.
- 2.4.5. A retaliação ao denunciante, que de boa-fé comunica irregularidade no serviço público, constitui infração disciplinar de natureza grave conforme a Norma de Sistema de Controle de Infrações Disciplinares – N-RHM-014/11.
- 2.4.6. O material institucional colocado à disposição dos Porta Vozes da Finep deverá conter a divulgação dos meios de comunicação disponíveis para acessar a Ouvidoria.

#### **3. Referências**

- 3.1.** Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep;
- 3.2.** Constituição Federal de 1988, Art. 37, §3º, inciso I;
- 3.3.** Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016;
- 3.4.** Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, revisado pelo Decreto nº 10.890, de 09 de dezembro de 2021;
- 3.5.** Estatuto Social da Finep, aprovado na 12ª Assembleia Geral Extraordinária de 28/07/2021, Art. 65;
- 3.6.** Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 01, de 12 de janeiro de 2018;
- 3.7.** Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- 3.8.** N-RHM-014/11 – Norma de Sistema de Controle de Infrações Disciplinares;
- 3.9.** Regimento Interno da Finep;
- 3.10.** Resolução CGPAR nº 12, de 10 de maio de 2016, Art. 6º, XV;
- 3.11.** Resolução CGPAR nº 21, de 18 de janeiro de 2018;
- 3.12.** Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021;
- 3.13.** Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

#### **4. Anexos**

Não se aplica.