

# Finep

## Ouvidoria

An abstract graphic on a solid blue background. It features several thick orange lines that intersect at a central orange circle. The lines extend from the top-left and bottom-left towards the circle, and one line extends from the top towards the circle. The overall composition is minimalist and geometric.

RELATÓRIO DE  
ATIVIDADES **2020**



# 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 pela plataforma digital Fala.BR\*. Os interessados também podem fazer contato pelo e-mail da Ouvidoria e por telefone. O atendimento presencial restou prejudicado pela pandemia da COVID-19, que ocasionou a determinação do trabalho remoto pela Diretoria Executiva, desde março/20.

\*<https://falabr.cgu.gov.br/Manifestacao/GerenciarManifestacaoServidor.aspx> Em 31 de agosto de 2020, a CGU concluiu 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 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 2020, 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. Proposições de aprimoramento de processos;
4. Plano de Trabalho de 2020;
5. Encarregado da LGPD; e
6. Eventos e Capacitação

# 1. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

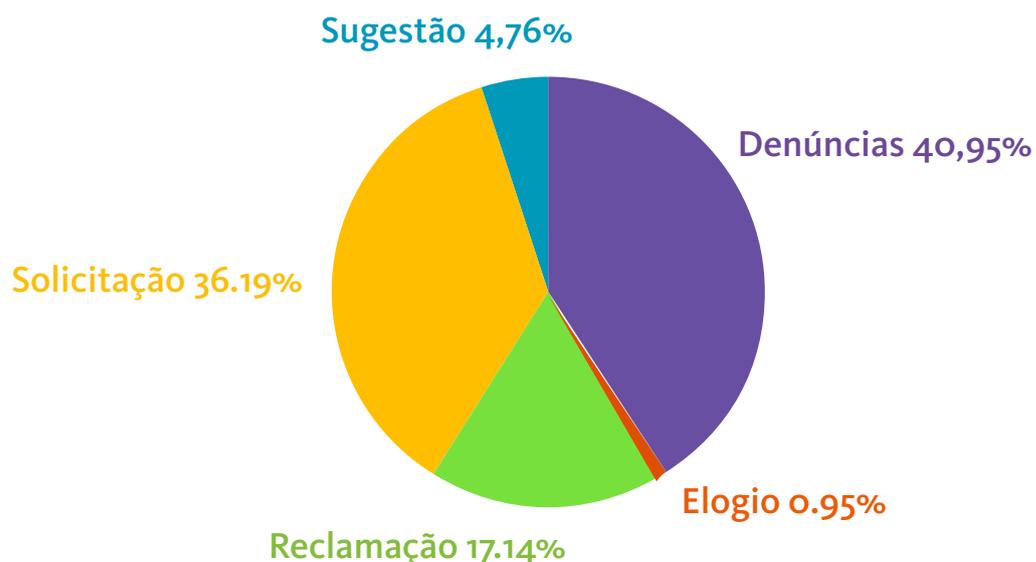
A Ouvidoria registrou 105 manifestações entre janeiro e dezembro de 2020, como pode ser observado no quadro abaixo:

Manifestações Registradas na Ouvidoria no Período de Janeiro a Dezembro de 2020

Tipo de Manifestação	Quantidade	%
Denúncia	43	40.95%
Elogio	1	0.95%
Reclamação	18	17.14%
Solicitação	38	36.19%
Sugestão	5	4.76%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100.00%</b>

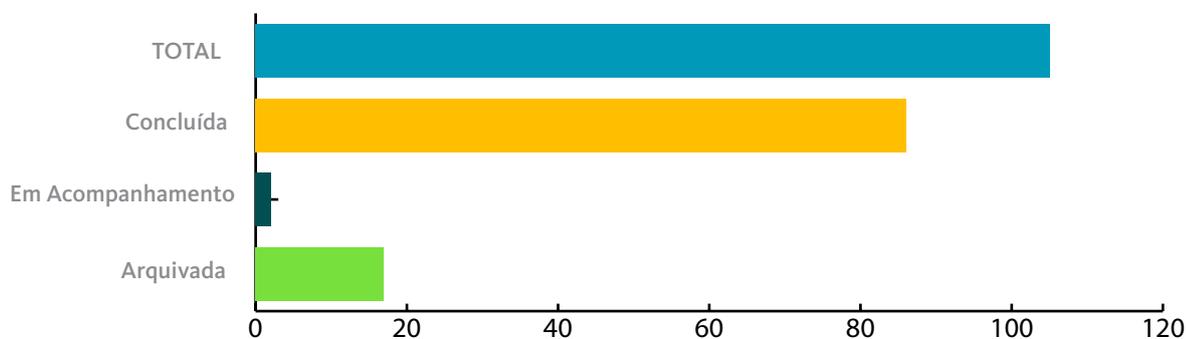
Em comparação com o ano de 2019 (106 manifestações registradas) houve decréscimo de 1 registro.

Nota-se, entretanto, um aumento no número de registros de denúncias (nelas incluídas as anônimas, denominadas comunicações de irregularidade), sobre esses registros falaremos mais abaixo. O segundo tipo de demanda mais frequente foram as solicitações de informações e de providências, seguidas das reclamações, sugestões e elogio, conforme representados no gráfico abaixo:



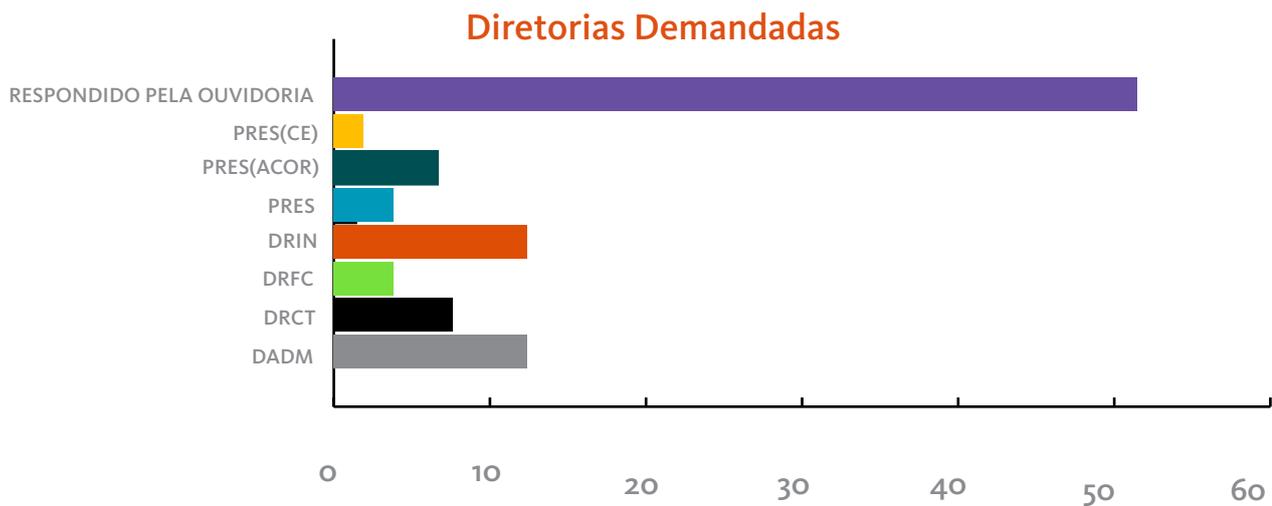
Em nossa prática, observamos um aumento considerável de atendimentos telefônicos (por meio do celular da Ouvidoria) em razão dos diversos editais lançados em 2020, decorrentes das ações emergenciais do “esforço COVID”, atendimentos que não estão contabilizados em nossos registros. A Ouvidoria atuou, nesse período, de forma complementar ao Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) atendendo dezenas de chamadas telefônicas.

Encerramos o exercício com 86 demandas CONCLUÍDAS, 2 EM ACOMPANHAMENTO e 17 ARQUIVADAS, conforme representado a seguir:



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 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 áreas e agentes responsáveis por esclarecer o fato denunciado.

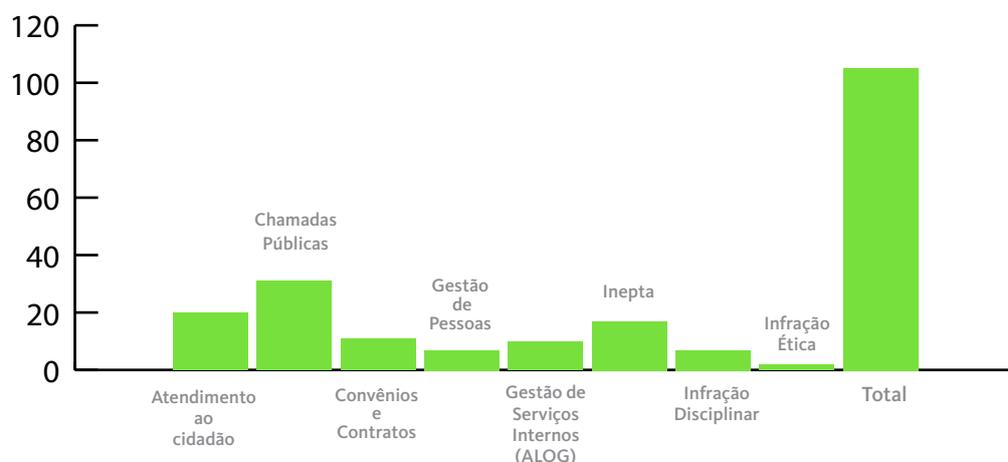
Verifica-se na representação a seguir que trata das Diretorias Demandadas, que houve um aumento de demandas direcionadas às diretorias operacionais.



	DADM	DRCT	DRFC	DRIN	PRES	PRES(ACOR)	PRES(CE)	RESPONDIDO PELA OUVIDORIA
%	12.38%	7.62%	3.81%	12.38%	3.81%	6.67%	1.90%	51.43%
Quantidade	13	8	4	13	4	7	2	54

A grande maioria das manifestações foram respondidas diretamente pela Ouvidoria (sem fluxo para as unidades da empresa) após triagem de informações internas. O restante foi direcionado e tratados pelas áreas responsáveis.

Fizemos também a seleção dos assuntos abordados nas manifestações em grandes grupos que puderam se fazer representar conforme abaixo:

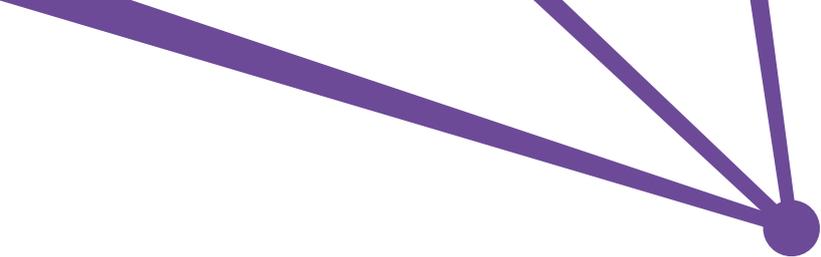


*Atendimento ao cidadão: 20, Chamadas Públicas:31, Convênios e Contrato:11, Gestão de Pessoas: 7, Gestão de Serviços Internos (ALOG): 10, Inepta: 17, Infração Disciplinar: 7, Infração Ética:2.*

## 1.1 Denúncias

Em 2020, foram registradas 43 denúncias, 13 identificadas e 30 anônimas (comunicações de irregularidade).

Uma boa parte dessas manifestações 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. São denúncias consideradas ineptas por seu conteúdo não trazer informações mínimas ou nem mesmo se referirem à Finep.



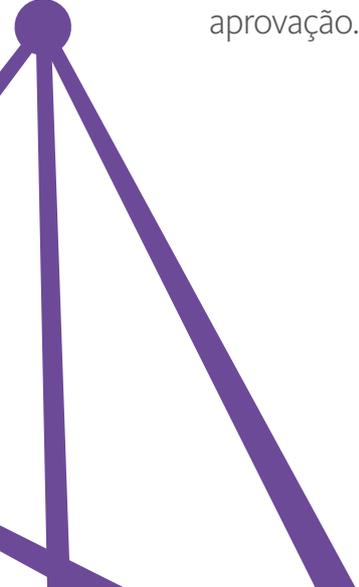
Nas denúncias que se mostraram compreensíveis e/ou aptas à apuração, sobressaíram os temas: irregularidades em projetos financiados por meio de convênios e contratos e infrações disciplinares ou éticas. Destacamos também as denúncias envolvendo gestão de pessoas, que consistem em demandas que puderam ser solucionadas pelas gerências das próprias unidades sem necessidade de encaminhamento à corregedoria e demandas relacionadas aos serviços administrativos internos, cujo número mais expressivo se justificou pelo problema da crise da água com geosmina no Rio de Janeiro, no início de 2020, por atrasos de pagamento de terceirizados e por notificações de invasão de terrenos da Finep na cidade de São Paulo.

No caso dos projetos (convênios e contratos), as áreas operacionais e de prestação de contas quando acionadas se mostraram proativas na verificação dos fatos.

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, do Regimento Interno da Finep.*

Ao longo de 2020 a Área de Conformidade, Integridade e Gestão de Riscos - ACIR e a Ouvidoria trabalharam em normativo para o monitoramento das apurações das denúncias, a proposta já passou por duas vezes em reuniões de diretores e ainda não mereceu aprovação.



## 1.2 Solicitações e Reclamações

Foram registradas 38 solicitações e 18 reclamações de clientes e de colaboradores. As solicitações tiveram como tema mais frequente as chamadas públicas, lançadas e os atendimentos diversos feitos pela Ouvidoria aos cidadãos que muitas vezes desconhecem o papel e as funções da Finep. No que tange às reclamações, os temas frequentes também foram as chamadas públicas, dificuldades com a utilização dos “FAPs” (Formulários de Apresentação de Propostas) e os serviços administrativos internos.

## 1.3. Sugestões e Elogios

O número de sugestões foi pouco expressivo. E nenhuma delas foi aproveitada pela Finep. Uma manifestação de elogio a dois empregados foi registrada no sistema Fala.BR.

## 2. 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. 40 da Lei nº 12.527/11 (LAI - Lei de Acesso à Informação).

Em 2020, 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.

### 2.1. Registros SIC

O gerenciamento do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC da FINEP também é atribuição da Ouvidoria.

O ano de 2020 foi bastante atípico, passamos de 151 pedidos de informação em 2019, para 328 em 2020, mais que o dobro.

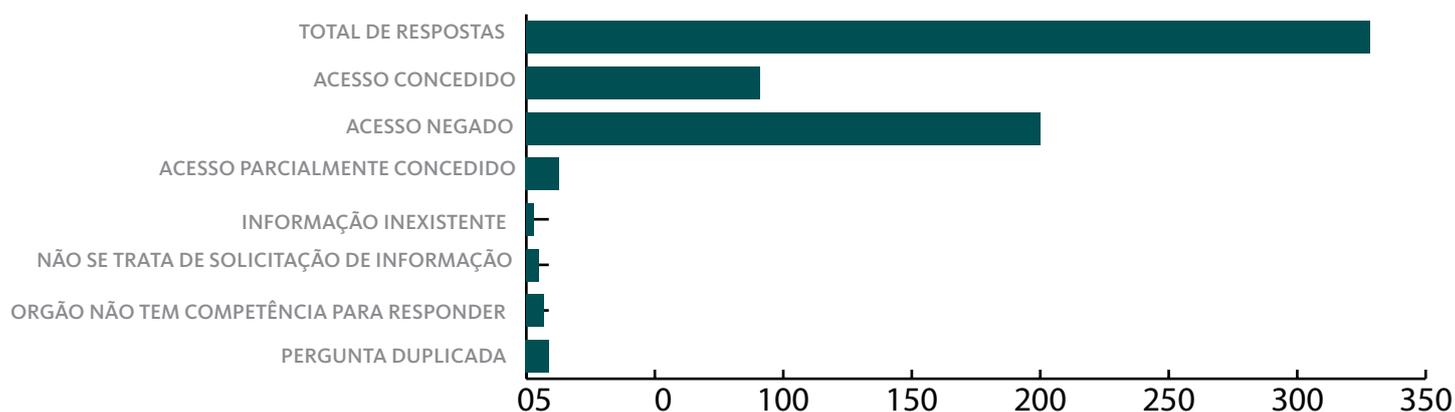
O prazo médio de atendimento pelas áreas envolvidas em 2020 foi de 14,11 dias, mantendo a média do ano anterior que era de 14,7 dias.

O volume acrescido se deve especialmente às demandas apresentadas pela Fundação de Previdência Complementar dos Empregados ou Servidores da Finep, do Ipea, do CNPq, do INPE e do INPA – Fipecq que protocolou cerca de 200 pedidos de informação, de maneira desproporcional. A resolução desses pedidos, alguns deles ainda na instância da Comissão Mista de Reavaliação de Informações – Planalto, foi bastante crítica e trabalhosa para a Ouvidoria e demais áreas envolvidas.

Além disso, notamos uma crescente complexidade dos pedidos de informação que foi potencializada pela dificuldade encontrada pelas áreas em atender as demandas do SIC e dar conta das ações emergenciais de análise, aprovação e contratação de projetos no esforço COVID.

De acordo com o gráfico de tipos de respostas fornecidas, extraído do Painel Lei de Acesso à Informação, em 2020, 91 pedidos de informações foram deferidos pela Finep e 200 pedidos tiveram acesso negado às informações (grande maioria dos pedidos formulados pela Fipecq acima mencionados):

PEDIDOS POR TIPO DE RESPOSTA



### 3. 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

A matéria recebeu atenção da direção da Finep e houve avanços significativos. Atualmente aguarda-se a aprovação dos documentos (Política, Cartilha e Norma de Prevenção e Combate ao Assédio Sexual na Finep) submetidos ao Conselho de Administração da empresa.

#### ii. Padronização de Editais, Simplificação e “FAP”

Constatamos, a partir dos diversos contatos telefônicos, e-mails e demandas no Fala.BR, que os editais das chamadas públicas deveriam guardar mais padronização entre si, de modo que as informações sejam dispostas em formatos padronizados para que possam ser localizadas mais rapidamente pelos interessados. Parece-nos necessário também um esforço de simplificação e de busca por mais interatividade, para que o acesso ao site seja mais intuitivo, especialmente no que diz respeito às chamadas públicas.

Com relação ao Formulário de Apresentação de Proposta – FAP, recebemos críticas sobre a dificuldade de preenchimento, envio e compatibilidade com sistemas operacionais mais atuais. Recomendamos a avaliação pela gestão dessa ferramenta



fundamental de tecnologia da informação, de forma que o acesso dos usuários possa ser seguro, fácil e compatível com qualquer sistema operacional ou dispositivo eletrônico.

### iii. Monitoramento das denúncias

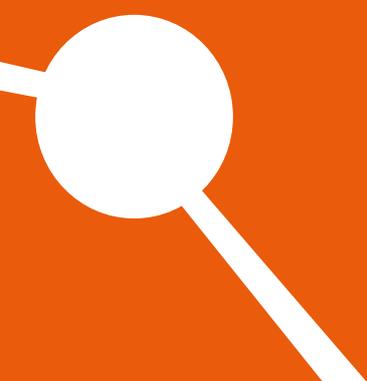
Como já mencionado neste relatório, a Ouvidoria e a Área de Conformidade, Integridade e Risco - ACIR trabalharam juntas na elaboração de proposta de normativo para disciplinar o monitoramento das apurações das denúncias recebidas pela Ouvidoria.

A ideia é que o monitoramento a ser realizado pela ACIR complemente a atuação da Ouvidoria, de modo que se tenha no radar todas as manifestações que não tiveram suas apurações concluídas no âmbito interno da Finep. Com isso, objetiva-se pôr em ordem as informações e garantir que todas as denúncias sejam elucidadas.

O monitoramento proposto abrange as denúncias recebidas pela Ouvidoria que já tenham resposta conclusiva no sistema Fala.BR, lembrando que, em se tratando de denúncias, a resposta conclusiva apenas contempla informações sobre os encaminhamentos do assunto dados pelo canal e não a sua efetiva resolução.

A partir da análise de Relatório mensal da Ouvidoria, a ACIR poderá identificar as denúncias que deverão ser monitoradas e as informações que deverão ser solicitadas às unidades organizacionais responsáveis pela apuração.

A proposta de normativo foi apresentada aos diretores e deverá ser novamente analisada pelo colegiado.



## 4. Plano de Trabalho de 2020

Conseguimos realizar a maior parte das atividades do plano de trabalho. As atividades de divulgação da Ouvidoria consistiram na participação da unidade no Boletim Informativo (ACIR, Ética e Ouvidoria), lançado na intranet da empresa e que teve 8 edições em 2020. Nesses boletins, a Ouvidoria tratou de matérias como: canal de denúncias, linguagem cidadã, importância da empatia, Norma de Tipificação e Acesso à Informação, Fala.BR e assédio moral.

Também foi parcial o atingimento das metas de treinamento e capacitação, valendo destacar que participamos do Curso sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, em maio de 2020, realizado remotamente pela Fundação Getúlio Vargas – FGV.

Não iniciamos a revisão dos nossos normativos (N-GES-004/12 e IT-GES-002/12). Nosso foco foi redirecionado à revisão das propostas de normativos para combate e prevenção ao assédio moral e sexual na Finep e à norma de monitoramento de denúncias, já mencionados e que não constaram do nosso plano de trabalho. Outro normativo sobre o qual nos debruçamos foi a Política de Divulgação de Informações da Finep, elaborada em conjunto com a ACIR e a Área de Planejamento. Esta minuta está em seus ajustes finais para encaminhamento à diretoria executiva.

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 prejudicada diz respeito ao monitoramento das informações de Transparência Ativa no site da Finep.

## 5. Encarregado da LGPD

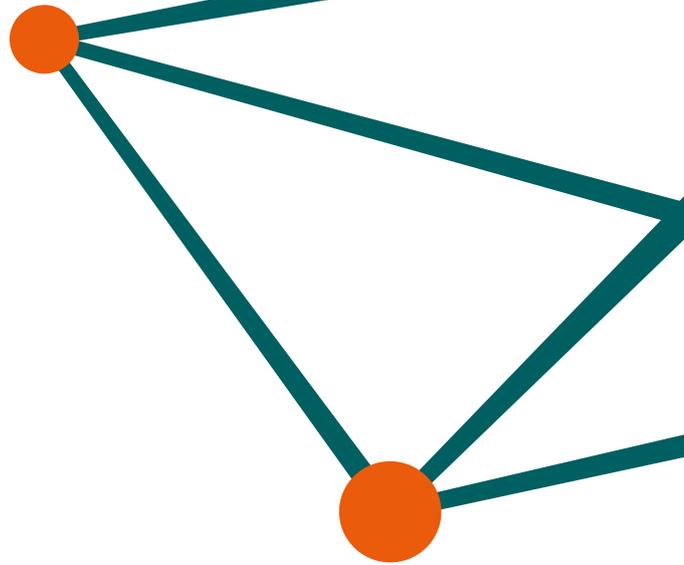
A Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD passou a vigor (na maioria dos seus dispositivos excetuadas as sanções administrativas), em setembro de 2020.

O “Encarregado”, de acordo com a lei, é o responsável pelo relacionamento da Finep com os titulares dos dados pessoais e também com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados, órgão criado no Ministério da Economia e ainda em estruturação.

Nesta etapa inicial de implantação da LGPD na empresa, a Diretoria Executiva definiu que a função de Encarregado será exercida pela Ouvidora, com apoio técnico da Comissão responsável pela condução do Projeto de adequação da Finep à LGPD, tendo sido criado um canal de e-mails ([encarregadoLGPD@finep.gov.br](mailto:encarregadoLGPD@finep.gov.br)) para recebimento de questionamentos e solicitações relativos a dados pessoais tratados nas atividades e nos processos da Finep.

## 6. Eventos e Capacitação

- Curso sobre Gestão de Riscos na Área Pública, março 2020, Finep e Ministério da Economia, Auditório da Finep no Ed. Ventura, Rio de Janeiro.
- Curso sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, maio de 2020, Fundação Getúlio Vargas – FGV, realizado remotamente.
- Seminário Ouvidoria em Tempos de Pandemia, promovido pela Controladoria-Geral da União, junho de 2020, realizado remotamente.
- Curso à distância – Prescrição no Processo Administrativo Sancionador, promovido pela Controladoria Geral da União, julho de 2020.
- Webinar para os colaborador destaques da LGPD, novembro de 2020.
- Apresentação aos escritórios regionais do “Programa de Integridade (Integridade, Ética, Canal de Denúncias e Correição)”, realizado remotamente com os colaboradores lotados nas regionais,



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



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



MINISTÉRIO DA  
CIÊNCIA, TECNOLOGIA  
E INOVAÇÕES

