



- IT-GES-002/12 -

INSTRUÇÃO DE TRABALHO DE TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS À OUVIDORIA

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	27/11/2014	Revisão geral
02	23/11/2018	Revisão geral

Sumário

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

1. Definições

- 1.1. Canal de denúncias** - a Ouvidoria é o canal institucional da Finep para recebimento de denúncias sobre irregularidades, desvios e fraudes no âmbito de financiamentos reembolsáveis e não reembolsáveis e em todas as demais contratações realizadas pela empresa, tais como investimentos, aquisições de bens e serviços, doações, patrocínios e etc., bem como sobre infrações cometidas por colaboradores, sem prejuízo da atuação da Comissão de Ética da Finep, nos assuntos de sua competência.
- 1.2. Certificação de identidade** - procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido, ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público federal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais
- 1.3. 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.
- 1.4. Decisão administrativa final** - ato administrativo por meio do qual a Finep se posiciona sobre a manifestação, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento.
- 1.5. Identificação** - qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica.
- 1.6. Informante** - pessoa física ou jurídica que apresente comunicação de irregularidade.
- 1.7. Manifestação** - expressão de uma situação vivida por pessoa física ou jurídica no relacionamento com a Finep.
- 1.8. Manifestação identificada** - quando o manifestante informa nome e um meio de contato (telefone e/ou celular e e-mail).
- 1.9. Manifestação sigilosa** - quando o manifestante informa nome e um meio de contato (telefone e/ou celular e e-mail), mas a Ouvidoria oculta sua identificação a pedido do

INSTRUÇÃO DE TRABALHO DE TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS À OUVIDORIA

manifestante ou de ofício.

1.10. Manifestante - pessoa física ou jurídica que apresenta uma manifestação perante a Ouvidoria.

1.11. Tipos de manifestação analisados pela Ouvidoria - são elas:

- a. Reclamação: demonstração de insatisfação em relação às ações ou serviços prestados pela Finep, com ou sem conteúdo de requerimento;
- b. Denúncia: comunicação 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. Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Finep;
- e. Solicitação: requerimento de informação ou de adoção de providências por parte da Finep; e
- f. Comunicação de irregularidade ou ilegalidade: informação de origem anônima acerca de suposta prática de irregularidade ou ato ilícito.

1.12. Resposta conclusiva - resposta que encerra o tratamento da manifestação, na qual é apresentada a decisão administrativa final ao manifestante com solução de mérito, ou informando a impossibilidade de seu atendimento.

1.13. Tratamento da manifestação - análise preliminar e a interpretação da manifestação, bem como a triagem de informações a ela pertinentes nos bancos de dados públicos ou privados de que a Ouvidoria tiver acesso, previamente ao seu encaminhamento às áreas competentes da empresa, podendo, quando necessário, ser requeridas informações complementares ao manifestante.

1.14. Verificação sumária dos fatos - investigação preliminar iniciada pela unidade organizacional ou pelas autoridades competentes para a instauração da modalidade de apuração disciplinar cabível (subitem 2.5.1 da N-RHM-014/11 - Norma de Sistema de Controle de Infrações Disciplinares), com base em comunicações de irregularidades ou denúncias encaminhadas pela Ouvidoria.

2. Conteúdo específico

2.1. Recebimento das manifestações

- 2.1.1. Todo cidadão, pertencente aos públicos interno e externo, pode encaminhar manifestações para a Ouvidoria da Finep, vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a sua apresentação.
- 2.1.2. A solicitação de certificação de identidade do manifestante somente poderá ser exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.
- 2.1.3. As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-OUV, disponibilizado no site da Finep.
- 2.1.4. As manifestações apresentadas de forma presencial serão documentadas em ata de registro de atendimento e inseridas no e-OUV pela equipe da Ouvidoria.
- 2.1.5. As manifestações por correio eletrônico ou em meio físico (petição, correspondência) serão digitalizadas e inseridas de imediato no e-OUV.

INSTRUÇÃO DE TRABALHO DE TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS À OUVIDORIA

- 2.1.6. Os manifestantes que entrarem em contato com a Ouvidoria por telefone serão orientados a registrar suas manifestações no e-OUV.
- 2.1.7. Caso a manifestação verse sobre matéria alheia à Finep, a Ouvidoria deverá encaminhá-la à Ouvidoria responsável pelas providências requeridas.
- 2.1.8. As manifestações que não se enquadrarem em quaisquer dos tipos previstos nesta instrução de trabalho, tais como anúncios, oferta de produtos e serviços ou de projetos, convites, ou que não digam respeito à Finep, serão redirecionadas, quando possível, aos setores ou aos órgãos competentes, ou ainda descartadas, informando-se o manifestante dessas providências.
- 2.1.9. As manifestações com conteúdo de solicitação que não tenham sido apresentadas originariamente ao canal competente e que não precisem de mediação da Ouvidoria poderão ser direcionadas de imediato ao gestor da unidade organizacional responsável para atendimento.
- 2.1.10. Nos casos de reclamação e solicitação de providências, o manifestante deverá, preferencialmente, já ter procurado atendimento anterior no canal competente, cabendo a Ouvidoria orientar o cidadão a fazê-lo em primeiro lugar.
- 2.2. Tratamento geral das manifestações**
- 2.2.1. A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30 (trinta) dias contados do seu recebimento, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, notificando-se o manifestante.
- 2.2.2. As manifestações que contenham desabafo, xingamento ou linguajar de baixo calão ou que apenas veiculem conteúdo calunioso, difamatório ou injurioso contra os colaboradores da Finep, serão arquivadas, informando-se o manifestante desta providência.
- 2.2.3. As manifestações encaminhadas deverão ser analisadas quanto à clareza e precisão do assunto a que se refere, podendo a Ouvidoria, quando as informações apresentadas forem insuficientes, solicitar informações complementares ao manifestante no prazo de até 30 (trinta) dias contados da solicitação, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.
- 2.4.2.1. Não poderá haver solicitações de complementação sucessivas, exceto se referentes à situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas.
- 2.4.2.2. A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo para apresentação de resposta conclusiva, que será retomado a partir da data de resposta do manifestante.
- 2.2.4. As manifestações também poderão ser encerradas, sem produção de resposta conclusiva, quando o manifestante descumprir os deveres de:
- Expor os fatos conforme a verdade.
 - Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé.
 - Não agir de modo temerário.
 - Prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.
- 2.2.5. A Ouvidoria deverá dar tratamento e responder as manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, considerando o contexto sociocultural do manifestante, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.
- 2.2.6. A Ouvidoria assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do manifestante nas denúncias e nas comunicações de irregularidade e ilegalidade, nos termos do art. 31, da Lei nº 12.527/11.

INSTRUÇÃO DE TRABALHO DE TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS À OUVIDORIA

2.2.6.1. Sempre que a descrição do fato da denúncia contiver informações de identificação do manifestante, a Ouvidoria deverá providenciar extrato, certidão ou cópia com ocultação de tais informações, para encaminhamento às unidades e autoridades responsáveis pela apuração;

2.2.6.2. Caso indispensável à apuração dos fatos, e mediante prévia notificação ao manifestante, a Ouvidoria poderá encaminhar suas informações de identificação à unidade ou à autoridade responsável pela apuração, que será alertada sobre a sua responsabilidade de restringir acesso à identidade do manifestante a terceiros.

2.2.6.3 A restrição de acesso estabelecida neste item deve perdurar pelo prazo de 100 (cem) anos e somente poderá ser afastada em razão de:

- a. autorização expressa do manifestante;
- b. notória má-fé do manifestante;
- c. decisão administrativa fundamentada;
- d. requisição do Ministério Público; ou
- e. ordem judicial

2.2.6.4. Poderá haver redução do prazo de restrição em razão de inexistência de risco à intimidade, vida privada, honra e imagem do manifestante, familiares e pessoas próximas ou no caso de interesse histórico do fato relatado, nos termos do art. 59, do Decreto nº 7.724/12.

2.2.7. Cabe à Ouvidoria encaminhar por *e-mail* aos gestores das unidades organizacionais competentes as manifestações para ciência, análise e adoção de providências, conforme classificação.

2.2.8. Neste primeiro encaminhamento feito às unidades organizacionais, a Ouvidoria deverá dar ciência da manifestação também ao Diretor da área envolvida.

2.2.9. O prazo das unidades organizacionais para atendimento das requisições formuladas pela Ouvidoria é de 20 (vinte) dias prorrogáveis por igual período, a pedido da unidade organizacional, mediante justificativa expressa.

2.3. Tratamento de manifestações classificadas como elogio

2.3.1. Quando se tratar de elogio a empregado, estagiário ou prestador de serviços da Finep, a Ouvidoria encaminhará a manifestação para ciência do elogiado, do superior hierárquico e do gestor da Área de Gestão de Pessoas ou da unidade organizacional responsável pela fiscalização do contrato de prestação de serviços.

2.3.2. Caberá ao gestor da Área de Gestão de Pessoas providenciar o registro na ficha funcional do empregado ou do estagiário.

2.3.3. Quando se tratar de prestador de serviços, caberá ao gestor da unidade organizacional responsável pela fiscalização do contrato solicitar o registro na ficha funcional do prestador na empresa prestadora de serviço.

2.3.4. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao colaborador e ao seu superior hierárquico.

2.3.5. Quando se tratar de elogio a qualquer uma das ações institucionais desenvolvidas pela Finep (planos, programas, produtos, instrumentos, etc), a Ouvidoria encaminhará por correio eletrônico ou memorando o elogio para ciência da Diretoria Executiva da Finep.

2.4. Tratamento de manifestações classificadas como sugestão

2.4.1. A sugestão recebida será encaminhada à unidade organizacional competente, que deverá se

INSTRUÇÃO DE TRABALHO DE TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS À OUVIDORIA

pronunciar sobre a possibilidade ou não de sua adoção, de forma fundamentada.

- 2.4.2. Caso as justificativas para não adoção da sugestão não sejam consideradas adequadas, a Ouvidoria poderá solicitar revisão ou complementação.
- 2.4.3. A resposta conclusiva da sugestão conterá os encaminhamentos realizados e a resposta da unidade organizacional demandada.

2.5. Tratamento de manifestações classificadas como solicitação ou reclamação

- 2.5.1. Recebida a solicitação ou a reclamação, a Ouvidoria deve encaminhá-la à unidade organizacional competente para providências.
- 2.5.2. Caberá ao gestor da unidade organizacional analisar a solicitação ou a reclamação e informar sobre as providências a serem adotadas, no caso de procedência, ou justificar a improcedência.
- 2.5.3. Caso as providências ou as justificativas apresentadas pelo gestor da unidade organizacional não sejam consideradas adequadas, a Ouvidoria poderá solicitar revisão ou complementação.
- 2.5.4. A resposta conclusiva da solicitação ou da reclamação é a que contempla informação objetiva sobre os fatos apresentados pelo manifestante e que comunica a decisão administrativa final acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou informando a impossibilidade de seu atendimento.
- 2.5.5. Ocorrendo a impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo previsto nesta instrução, a Ouvidoria deverá apresentar mensalmente, até o encerramento, resposta intermediária, informando sobre os encaminhamentos e a expectativa de prazo para o encerramento da manifestação.

2.6. Tratamento de manifestações classificadas como denúncia e comunicações de irregularidade

- 2.6.1. A denúncia recebida será conhecida pela Ouvidoria caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à Finep chegar a tais elementos.
- 2.6.2. A denúncia poderá ser encerrada quando:
 - a. Não se relacionar com os assuntos da Finep.
 - b. Não contenha elementos mínimos de relevância, autoria e materialidade indispensáveis à sua apuração.
- 2.6.3. A Ouvidoria encaminhará a denúncia à(s) unidade(s) organizacional(is) competente(s) para verificação sumária dos fatos, conforme os seguintes critérios:
 - a. Denúncias envolvendo financiamentos reembolsáveis e não reembolsáveis, subvenções ou investimentos, a unidade competente para verificação sumária será o departamento operacional responsável pelo acompanhamento do projeto ou contratação e/ou a unidade de prestação de contas financeira, conforme o objeto da denúncia.
 - b. Denúncias envolvendo outros tipos de contratação ou ajustes que não financiamentos, a unidade competente para verificação sumária será o departamento responsável pela fiscalização do contrato ou ajuste.
- 2.6.4. As unidades competentes para verificação sumária deverão analisar os termos da denúncia apresentada quanto à sua admissibilidade, podendo requerer, se for o caso, informações adicionais à Ouvidoria, a serem obtidas junto ao denunciante.
 - a. A verificação sumária poderá compreender ações como: visitação de projetos, requisição de informações, de documentos e de esclarecimentos ao beneficiário da operação, a solicitação de relatórios técnicos, a realização de levantamentos e a verificação de documentos de prestação de contas.

**INSTRUÇÃO DE TRABALHO DE TRATAMENTO DE
MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS À OUVIDORIA**

- b. Caso a verificação sumária não seja considerada suficiente, a Ouvidoria poderá solicitar sua revisão ou complementação.
- 2.6.5. Caso as unidades organizacionais competentes solicitem o arquivamento da denúncia por ausência de indícios de autoria e materialidade, discordando da análise prévia feita pela Ouvidoria, a demanda deverá ser encaminhada pelo Ouvidor ao Comitê de Auditoria - COAUD para análise e manifestação conclusiva sobre esse aspecto.
- a. A manifestação do Comitê de Auditoria - COAUD será encaminhada para ciência e eventuais providências da unidade organizacional competente.
- 2.6.6. Nas hipóteses em que constatada a improcedência da denúncia, o resultado conclusivo da verificação sumária dos fatos será encaminhado à Ouvidoria para arquivamento da demanda e notificação do manifestante.
- 2.6.7. Caso o resultado da verificação sumária sugira a existência de indícios de irregularidade, o gestor da unidade organizacional competente deverá encaminhar, com ciência da Ouvidoria, os documentos e peças de informação à Área Jurídica para análise e recomendação quanto aos procedimentos legais cabíveis de apuração de responsabilidade e quantificação de dano.
- 2.6.8. As denúncias envolvendo empregados do quadro efetivo e ocupantes de cargos em comissão serão encaminhadas às autoridades competentes para instauração da modalidade de apuração disciplinar cabível, na forma do item 2.5.1 da N-RHM-014/11 - Norma de Sistema de Controle de Infrações Disciplinares.
- 2.6.9. As denúncias envolvendo diretores, membros de colegiados e o presidente da empresa serão encaminhadas ao Gabinete da Presidência para verificação sumária e esclarecimentos, conforme o caso, e comunicadas ao Comitê de Auditoria - COAUD e à Unidade Gestora do Programa de Integridade - UGPI.
- 2.6.10. As denúncias também poderão ser encaminhadas à Comissão de Ética quando o fato noticiado violar princípios éticos adotados pela Finep, e, em se tratando de membro da Alta Administração, para comunicação à Comissão de Ética da Presidência da República.
- 2.6.11. As manifestações que relatem ocorrências de fraude, corrupção, conflito de interesses, nepotismo, assédio moral, retaliação a denunciantes, entre outros desvios de integridade, deverão ser comunicadas à Unidade Gestora do Programa de Integridade - UGPI.
- 2.6.12. As denúncias envolvendo prestadores de serviços serão encaminhadas à unidade competente para gestão das contratações de serviços e para o fiscal do contrato respectivo, para ciência e adoção de medidas cabíveis.
- 2.6.13. As denúncias envolvendo estagiários serão encaminhadas à unidade organizacional responsável pelos programas de estágio na Finep para ciência e adoção de medidas cabíveis e para o gestor da unidade organizacional em que o estagiário estiver lotado.
- 2.6.14. A resposta conclusiva da denúncia conterá no mínimo:
- a. informação sobre o tratamento da manifestação pela Ouvidoria;
- b. unidade organizacional competente ou autoridade para a qual a denúncia foi encaminhada, se cabível; e
- c. os meios pelos quais o denunciante poderá acompanhar a apuração, se cabível.
- 2.6.15. As instâncias internas deverão manter a Ouvidoria informada das investigações, providências e eventuais decisões judiciais, se pertinentes.
- 2.6.16. Nenhum colaborador poderá sofrer retaliação ou responsabilização administrativa por comunicar à Ouvidoria irregularidades de que tenha conhecimento.
- a. A retaliação ao denunciante que de boa-fé comunica irregularidade no serviço público constitui infração disciplinar de natureza grave conforme N-RHM-014/11 - Norma de

INSTRUÇÃO DE TRABALHO DE TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS À OUVIDORIA

Sistema de Controle de Infrações Disciplinares.

- b. A Ouvidoria poderá recomendar à Área de Gestão de Pessoas medidas para prevenir a retaliação aos denunciante, tais como a mudança de lotação, caso o denunciado seja superior hierárquico do denunciante, alteração de atividades desempenhadas, afastamento temporário, acompanhamento por assistente social e psicólogo da empresa, entre outras.
- 2.6.17. As denúncias recebidas serão comunicadas ao Comitê de Auditoria - COAUD, em relatório mensal, cabendo à referida instância identificar aquelas que versem sobre matéria relacionada às suas atividades e requisitar à Ouvidoria as informações e documentos que julgar pertinentes.
- 2.6.18. A Ouvidoria funcionará também como canal para recebimento de denúncias dirigidas ao Comitê de Auditoria - COAUD, em matérias relacionadas ao escopo das atividades e competências do colegiado, tal como definidas nos incisos I a VIII, do §1º, Art. 24, da Lei 13.303/16 (Lei das Estatais).
- 2.6.19. A Ouvidoria poderá emitir recomendação às unidades organizacionais de acompanhamento prioritário e visita a projetos que tenham sido objeto de denúncia.
- 2.6.20. A Ouvidoria encaminhará ao arquivo da Finep todos os documentos recebidos e produzidos a respeito da denúncia para arquivamento na pasta da operação ou do contrato relacionado.
- 2.6.21. As comunicações de irregularidade e ilegalidade poderão ser coletadas de forma passiva ou ativa pelo Ouvidor e receberão o mesmo tratamento das denúncias, exceto no que refere à obrigatoriedade de encaminhamento de resposta conclusiva ao informante.
- 2.6.22. Desde que devidamente motivada e com amparo na verificação sumária dos fatos ou em sindicância, é possível a instauração de processo administrativo disciplinar com base em comunicação de irregularidade ou ilegalidade (denúncia anônima).
- ### **2.7. Relatórios de atividades da Ouvidoria**
- 2.7.1. A Ouvidoria deverá produzir relatório mensal a ser encaminhado à Presidência da Finep e ao Comitê de Auditoria - COAUD contendo informações sobre o número e tipos de manifestações recebidas, áreas demandadas, meios utilizados (e-mail, sistema, atendimento presencial, petição), origem das demandas (externa ou interna), assunto e status de atendimento (resolvidas, não resolvidas e em acompanhamento).
- 2.7.2. A Ouvidoria deverá elaborar Relatório Anual de Atividades, composto pelos seguintes tópicos:
- a. número de manifestações recebidas no ano do relatório e no anterior;
 - b. motivos das manifestações;
 - c. análise qualitativa mencionando os pontos recorrentes;
 - d. providências adotadas pela administração nas demandas solucionadas;
 - e. proposições de aprimoramento de processos e serviços;
 - f. monitoramento da Lei de Acesso à Informação e trabalho realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão SIC; e
 - g. informações sobre capacitação da equipe e participação em eventos.
- 2.7.3. O relatório deverá ser encaminhado à Presidência da Finep, ao Comitê de Auditoria - COAUD e ao Conselho de Administração até o 15º (décimo quinto) dia útil do ano subsequente ao exercício.
- 2.7.4. O Relatório Anual de atividades da Ouvidoria deverá ser divulgado pela Área de Comunicação na Intranet da Finep após recebimento pela Presidência.

**INSTRUÇÃO DE TRABALHO DE TRATAMENTO DE
MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS À OUVIDORIA**

2.7.5. O relatório anual será integralmente disponibilizado na internet na página da Finep.

2.8. Pesquisa de satisfação

2.8.1. A Ouvidoria deverá realizar pesquisa de satisfação com o objetivo de avaliar o atendimento e subsidiar seu planejamento.

2.8.2. A pesquisa deverá abordar os seguintes itens:

- a. origem do manifestante;
- b. forma como o manifestante tomou conhecimento da Ouvidoria da Finep;
- c. nível de satisfação do manifestante;
- d. papel da Ouvidoria;
- e. efetividade do atendimento da Ouvidoria.

2.9. Remessa de dados e informações à Ouvidoria Geral da União – OGU/CGU

2.9.1. A Ouvidoria deverá informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia envolvendo agente público no exercício de cargos de gerente, superintendente, assessores, diretores e presidente, na forma prevista no § 3º, do art. 15 da Instrução Normativa OGU/CGU nº 05, de 18/06/2018 e dos art.4º e §1ºda Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 08/18.

2.9.2. O envio da informação de existência de denúncia ou comunicação de irregularidade à Ouvidoria-Geral da União não desonera a empresa da adoção de medidas pertinentes ao tratamento da manifestação e apuração dos fatos relatados.

3. Referências

- 3.1. Código de Conduta da Alta Administração Federal;
- 3.2. Código de Ética e de Conduta da Finep;
- 3.3. Decreto nº 6.029, de 01 de fevereiro de 2007;
- 3.4. Decreto nº 8.945/16, de 27 de dezembro de 2016;
- 3.5. Guia do Programa de Integridade da Finep;
- 3.6. Instrução Normativa OGU nº 05, de 18 de junho de 2018;
- 3.7. Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016;
- 3.8. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- 3.9. Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018;
- 3.10. N-GES-004/12 - Gestão da Ouvidoria;
- 3.11. N-RHM-014/11 - Norma de Sistema de Controle de Infrações Disciplinares;
- 3.12. Súmula 611, do Superior Tribunal de Justiça;
- 3.13. Relatório da CGU de Avaliação da Integridade na Finep nº 201601773;
- 3.14. Resolução CGPAR nº 12, de 10 de maio de 2016, Art. 6º, XV;
- 3.15. Orientação da Diretoria Executiva em RD, de 12/01/2017, para aviso aos diretores sobre entrada de demandas na Ouvidoria.

4. Anexos

Não se aplica.