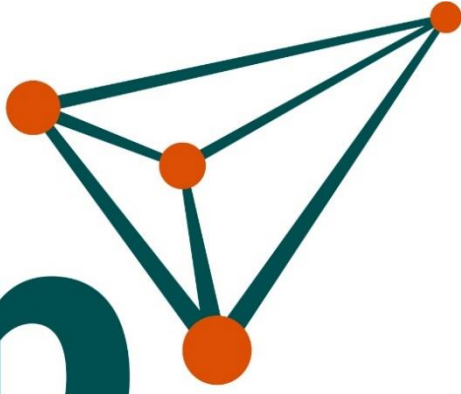


Finep
INOVAÇÃO E PESQUISA



Finep Ouvidoria

Relatório de Atividades 2023

Ouvidor

Falber Reis Freitas

Equipe

João Victor Rodrigues Assunção
Estagiário

Kathya Valeska Gonzalez Azevedo Kozlowski
Ouvidora Substituta

Rogério Amaury de Medeiros
Analista

Sérgio Nascimento da Silva
Assistente

Vanessa Chaves Ferreira da Silva
Secretária

Viviane Moreira Sampaio Barbosa
Analista

Contatos

ouvidoria@finep.gov.br
www.falabr.cgu.gov.br
Praia do Flamengo 200 – 13º andar
Tel.: (21) 2555-0634

Sumário Executivo

Em 2023, a Ouvidoria recebeu 128 manifestações, distribuídas da seguinte forma:

- 64 denúncias/comunicações de irregularidade;
- 41 solicitações de providência;
- 16 reclamações;
- 7 sugestões;
- 0 solicitações de simplificação; e
- 0 elogios.

As manifestações foram atendidas pela Ouvidoria (49), pela presidência (15) e pelas diretorias:

- Diretoria Administrativa – DADM (28);
- Diretoria de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – DRCT (24);
- Diretoria de Inovação – DRIN (9); e
- Diretoria Financeira, de Crédito e Captação – DRFC (3).

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC registrou 156 pedidos de acesso, que tiveram 145 deferimentos, 136 totais e 9 parciais. Somente 5 pedidos foram negados, com justificativas. As demais classificações podem ser vistas no item 3.1.

A Ouvidoria realizou 6 recomendações no período, visando a melhoria dos processos/serviços, relacionadas a:

- 1) Revisão da Norma de Participação em Mídias Sociais – N-RHM-017-11;
- 2) Revisão da Política de Porta-Vozes – P-GES-002/13;
- 3) Elaboração de normativo disciplinando o uso de veículos na Finep;
- 4) Elaboração de normativo disciplinando a sucessão gerencial na Finep;
- 5) Avaliação do dimensionamento de equipe, com análise de necessidade de criação de coordenação; e
- 6) Implementação de ações de capacitação gerencial e funcional visando ao desenvolvimento de competências gerenciais e funcionais em teletrabalho.

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

- 1) adoção do Código de Conduta dos Agentes de Ouvidoria;
- 2) ações de aprimoramento da comunicação interna e externa; e
- 3) ações de educação sobre os processos da Ouvidoria.

1. 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-004/12¹, e 2.7, da IT-GES-002/12², 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).

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 2023, contendo os seguintes tópicos:

- análise das manifestações recebidas;
- monitoramento da Lei de Acesso à Informação e Serviço de Informação ao Cidadão – SIC;
- aprimoramento de processos;
- Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP;
- transparência ativa;
- Encarregado da LGPD;
- capacitações e eventos; e
- gestão da Ouvidoria.

¹ 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.

² 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).

2. Análise das manifestações recebidas

Para ampliar o entendimento sobre os tipos de manifestação, a Ouvidoria lançou a campanha “Ouvidoria na tela”, que consistiu no envio para os endereços de correio eletrônico corporativo dos colaboradores, de cartões virtuais com periodicidade semanal, por meio dos quais foram apresentadas informações relevantes sobre todos os tipos de manifestação que uma ouvidoria pública pode receber.

A Figura 1 ilustra os cartões que foram utilizados na divulgação realizada com o apoio do Departamento de Comunicação e Promoção – DCOP.

Figura 1 – Cartões virtuais sobre tipos de manifestação



A Ouvidoria registrou 128 manifestações em 2023, como pode ser observado na Tabela 1.

Tabela 1
Manifestações registradas na Ouvidoria
Janeiro a dezembro de 2023

Tipo de manifestação	Quantidade	Percentual
Denúncia e Comunicação de irregularidade	64	50,00%
Solicitação de providências	41	32,03%
Reclamação	16	12,50%
Sugestão	7	5,47%
Elogio	0	0,00%
Solicitação de simplificação	0	0,00%
Total	128	100%

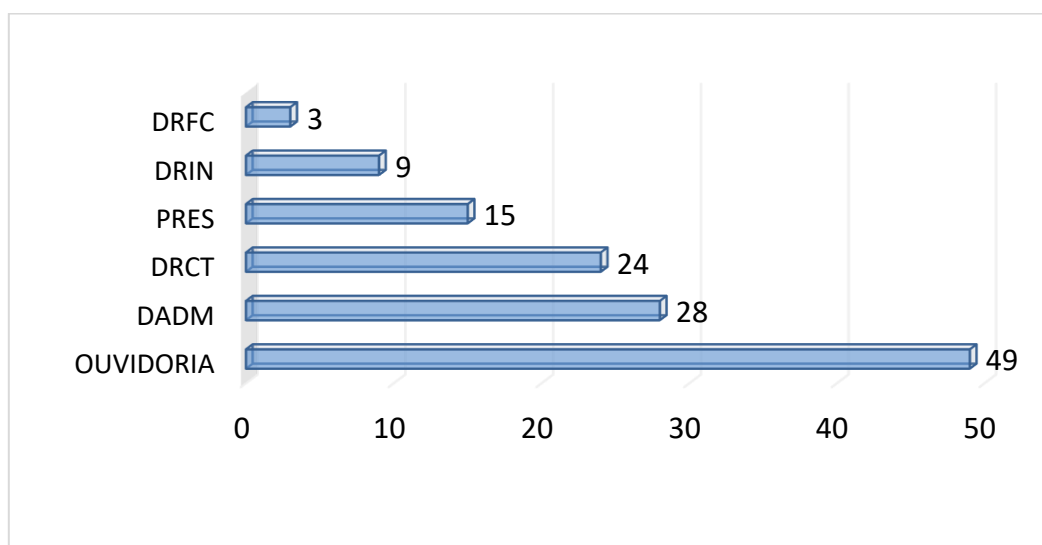
Fonte: Ouvidoria Finep (2023).

Em comparação com o ano de 2022, no qual foram registradas 103 manifestações, houve acréscimo de 25 registros, um incremento de 24,27%.

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. Importante registrar o esforço que vem sendo feito para que todas as manifestações sejam registradas no Fala.BR, conforme orientação da Ouvidoria-Geral da União – OGU a todas as unidades integrantes do SisOuv.

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 organizacional³
Janeiro a dezembro de 2023**

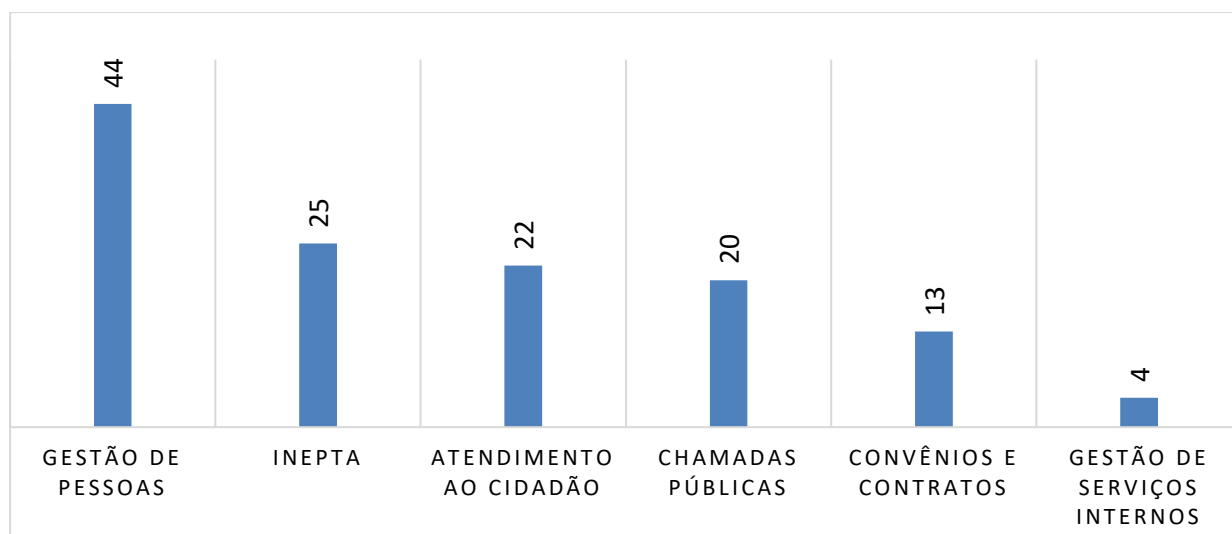


Fonte: Ouvidoria Finep (2023).

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.

³ 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.

**Gráfico 2 – Distribuição das manifestações por assuntos
Janeiro a dezembro de 2023**



Fonte: Ouvidoria Finep (2023).

As manifestações ineptas são aquelas em que não estão presentes os elementos mínimos para a realização de apuração, geralmente casos de denúncias anônimas, nos quais não há a identificação do manifestante, e não há forma de se fazer contato para solicitação de informações complementares. Para os demais tipos de manifestação, há a possibilidade de complementação de informação, a partir de demanda da própria Ouvidoria.

2.1 Denúncias e Comunicações de Irregularidade

Em 2023, foram registradas 8 denúncias (identificadas) e 56 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.

Nos casos em que não se 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.

Denúncias e comunicações de irregularidade que passaram pela análise prévia feita na Ouvidoria, por meio da qual são verificados os requisitos de autoria, materialidade e relevância, foram encaminhadas para apuração pela unidade de correição.

2.2 Solicitações de providência e Reclamações

Foram registradas na Plataforma Fala.BR 41 Solicitações de providências e 16 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, gestão de pessoas e gestão de serviços internos.

No que tange às Reclamações, os temas envolveram: chamadas públicas, convênios e contratos, gestão de pessoas e gestão de serviços internos.

2.3 Sugestões, Elogios e Pedidos de simplificação

Neste exercício só foram recebidas Sugestões.

Das sete Sugestões apresentadas via Plataforma Fala.BR, quatro se mostraram ineptas, pois não possuíam o mínimo grau de razoabilidade. As demais não se tratava propriamente de sugestão.

Não houve Elogios e Pedidos de simplificação registrados na Plataforma Fala.BR nem recebidos por meio de outra forma de encaminhamento.

3. Monitoramento da LAI e Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O titular da Ouvidoria da Finep está designado para atuar como autoridade de monitoramento (POR/PRES/008/2022), em atendimento ao artigo 40 da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação – LAI), bem como fica na Ouvidoria a gestão do SIC.

Em 2023, 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.

3.1 Registros SIC

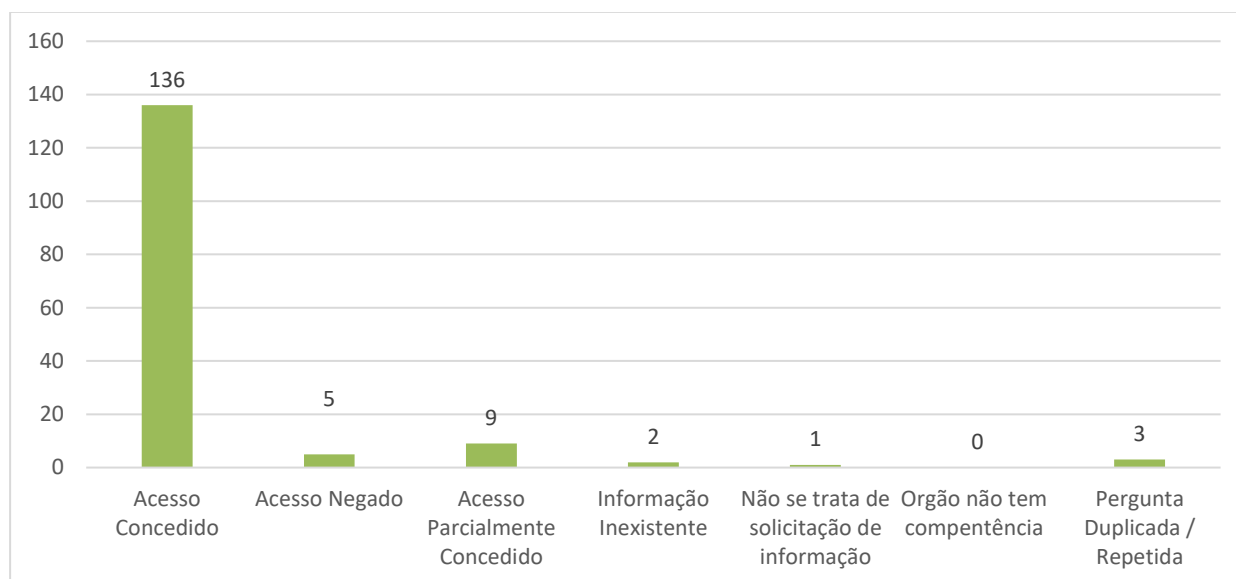
O gerenciamento do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC da Finep também é atribuição da Ouvidoria (POR/PRES/009/2022).

Em 2023 foram registrados 156 pedidos de acesso à informação, e o prazo médio de atendimento foi de 8,96 dias, representando uma redução em relação à média do ano anterior que foi de 13,29 dias.

De acordo com o gráfico de tipos de respostas fornecidas, extraído do Painel Lei de Acesso à Informação⁴, em 2023, 136 pedidos de informações foram deferidos pela Finep e 5 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.

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

**Gráfico 3 – Tipos de respostas fornecidas aos pedidos de acesso à informação
Janeiro a dezembro de 2023**



Fonte: Ouvidoria Finep (2023).

4. 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.

Em 2023, foram feitas seis recomendações a unidades da Finep, envolvendo os assuntos especificados no Quadro 1.

Quadro 1 – Recomendações feitas pelas Ouvidoria em 2023

Nº	Teor	Unidade de Destino
01-2023	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revise a Norma de Participação em Mídias Sociais – N-RHM-017-11, de 18/07/2011, que tem como finalidade orientar a participação da Finep, seus funcionários, estagiários e prestadores de serviços em mídias sociais; ▪ Avalie a pertinência de se ampliar o Guia de Boas Práticas para Participação em Mídias Sociais, anexo à Norma, visando contemplar maior número de orientações para os colaboradores; e ▪ Seja dada ampla divulgação do Guia de Boas Práticas para Participação em Mídias Sociais aos colaboradores da Finep. 	Área de Gestão de Pessoas – AGEP

02-2023	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revise a Política de Porta-Vozes – P-GES-002/13, de 26/08/2013, que tem como finalidade estabelecer diretrizes para o exercício da função de porta-voz na Finep, de forma a dar publicidade, transparência, evitar contradições e posicioná-la perante a imprensa e a outros públicos de interesse; e ▪ Avalie a pertinência de se elaborar cartilha com as diretrizes da Política, bem como com ilustrações de casos práticos, a qual seria dada ampla divulgação aos colaboradores da Finep. 	Departamento de Comunicação e Promoção – DCOP
03-2023	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elabore normativo para disciplinar o uso de veículos pela Finep. 	Área de Logística – ALOG
04-2023	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elabore normativo disciplinando a sucessão gerencial na Finep nos níveis operacional (gerências e coordenações) e tático (superintendências), a exemplo do que foi feito para o nível estratégico por meio da Política de Indicação e Sucessão de Administradores – P-GES-015/22. 	Área de Gestão de Pessoas – AGEP
05-2023	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verifique o dimensionamento da equipe do Departamento de Sistemas e Tecnologias da Informação – DSTI, avaliando a pertinência/oportunidade de criação de coordenação(ões) na unidade, em linha com as competências especificadas no Regimento Interno da Finep, e com o objetivo de viabilizar o acompanhamento mais próximo dos membros da equipe pela gerência. 	Área de Tecnologias da Informação – ATI
06-2023	<ul style="list-style-type: none"> ▪ promova ações de capacitação gerencial visando ao desenvolvimento de competências para o gerenciamento remoto no corpo gerencial na Finep; e ▪ promova ações de capacitação funcional visando ao desenvolvimento de competências para o teletrabalho no corpo funcional na Finep. 	Área de Gestão de Pessoas – AGEP

Fonte: Ouvidoria Finep (2023).

Registre-se que tem sido feito o acompanhamento dos desdobramentos das recomendações feitas pela Ouvidoria em 2023, sendo o resultado objeto de prestação de contas em próximos relatórios.

No que diz respeito à própria Ouvidoria, com o objetivo de contribuir para a melhoria dos serviços da unidade, destacam-se as seguintes ações realizadas durante o ano de 2023:

- a) adoção do Código de Conduta dos Agentes de Ouvidoria, visando ao cumprimento dos requisitos de maturidade em ouvidoria pública;
- b) manutenção e aprimoramento do espaço de divulgação da Ouvidoria na intranet da Finep, visando prover os colaboradores de informações relevantes e atualizadas sobre o seu funcionamento;
- c) manutenção 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;

- d) divulgação do canal de denúncias da Finep ao público externo, fortalecendo a Ouvidoria como canal institucional único para recebimento desse tipo de manifestação, conforme estabelecido no Código de Ética, Conduta e Integridade da Empresa;
- e) divulgação interna da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, como canal principal de encaminhamento de manifestações à Ouvidoria; e
- f) realização de campanha interna, com o suporte do Departamento de Comunicação e Promoção – DCOP, sobre os tipos de manifestação que uma ouvidoria pública pode receber.

5. 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, na esteira dos avanços de 2022, foram consolidadas as seguintes ações em 2023:

- a) composição da equipe da Ouvidoria com entre 80% e 100% da equipe com formação distinta, com o objetivo de garantir a heterogeneidade na formação da equipe da unidade;
- b) 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; e
- c) 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.

6. 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 manterá em seu Plano de Trabalho para o exercício de 2024, a conclusão da Norma de Divulgação de Informações, derivada da Política de mesmo nome, permanecendo também a função de monitoramento do sítio eletrônico da Finep, visando à disponibilização da maior quantidade possível de informações em sua completude e atualização.

7. 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 LGPD⁵, 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).

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

Em 2023, 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.

8. Capacitações e Eventos

O Quadro 2 apresenta a relação de capacitações e eventos realizados pela equipe da Ouvidoria.

Quadro 2 – Capacitações e participações em eventos realizados pela equipe da Ouvidoria em 2023

Participante	Curso/Evento	Entidade promotora
Falber Reis Freitas Titular da Ouvidoria	Implantação e Gestão de Ouvidorias	Ouvidoria-Geral da União – OGU
	Capacitação virtual sobre o Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep Edição 2023	Financiadora de Estudos e Projetos – Finep
	XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores-Ombudsman	Associação Brasileira de Ouvidores-Ombudsman
Kathya Valeska Gonzalez Azevedo Kozlowski	Capacitação virtual sobre o Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep Edição 2023	Financiadora de Estudos e Projetos – Finep
	TODXS Multiplicarxs em Diversidade, Equidade & Inclusão	Controladoria-Geral da União – CGU
Rogério Amaury de Medeiros	Capacitação virtual sobre o Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep Edição 2023	Financiadora de Estudos e Projetos – Finep
	Gestão em Ouvidoria	Ouvidoria-Geral da União – OGU
Viviane Moreira Sampaio Barbosa	Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias	Ouvidoria-Geral da União – OGU
	LAI um caminho para otimizar o serviço	Controladoria-Geral da União – CGU
	Intensivo de sistemas: Fala.BR	Ouvidoria-Geral da União – OGU
	Capacitação virtual sobre o Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep Edição 2023	Financiadora de Estudos e Projetos – Finep
Sérgio Nascimento da Silva	Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias	Ouvidoria-Geral da União – OGU
	Capacitação virtual sobre o Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep Edição 2023	Financiadora de Estudos e Projetos – Finep
Vanessa Chaves Ferreira da Silva	Pensamento rápido e devagar mindsets para resoluções de problemas	Portal de Educação Finep

	Propósito e autenticidade	Financiadora de Estudos e Projetos – Finep
	Comunicação não violenta	
	A reforma do Estado e a Finep	
	Capacitação virtual sobre o Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep – Edição 2023	
João Victor Rodrigues Assunção	Segurança de dados e informação	Portal de Educação Finep
	Pensamento Rápido e Devagar: mindsets para resoluções de problemas	
	Propósito e Autenticidade	
	Dashboard com Excel	
	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD	
	Lei Anticorrupção	
	Cultura de mudança: como fazer com que ela seja permanente	
	Accountability	
	Ética	
	Capacitação virtual sobre o Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep – Edição 2023	
Introdução à Ética e à inovação Responsável com dados	Fundação Getulio Vargas – FGV	
Intensivo de Sistemas: Fala.BR	Ouvidoria-Geral da União – OGU	

Fonte: Ouvidoria Finep (2023).

9. Gestão da Ouvidoria

Em 2023, com o retorno à equipe da Ouvidoria da analista Kathya Valeska G. Kozlowski, ex-ouvidora na Finep, houve a sua nomeação para a função de Ouvidora Substituta, por meio da deliberação do Conselho de Administração DEL/CA/051/2022, de 23/11/2023.

Registro importante é o da mudança ocorrida no local de instalação da Ouvidoria, por força de rearranjo interno, o que acabou por comprometer a qualidade adequada que se tinha anteriormente.

Importante também consignar que está em andamento a adaptação do espaço atual, com a previsão de toda a estrutura que é necessária ao trabalho de ouvidoria.

10. Conclusão

Em 2023, a Ouvidoria consolidou avanços realizados no exercício anterior, buscando aperfeiçoamentos em sua maturidade.

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

Houve a consolidação de avanços 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.