

# Finep

## Ouvidoria





# RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA **2018**

Este Relatório é o resultado da análise das principais ações da Ouvidoria no ano de 2018.

## **Ouvidora**

(DEL/CA/057/2018)

Kathya Valeska Gonzalez A. Kozlowski

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

## **Equipe**

Sérgio Nascimento da Silva

Sônia Maria Valente Caldas



# 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.

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.

Podemos destacar como avanços de 2018, a aprovação pelo Conselho de Administração da revisão dos normativos que definem as competências e procedimentos da Ouvidoria (N-GES-004/12 – Norma de Gestão da Ouvidoria e IT-GES-002/12 – Instrução de Trabalho de Tratamento de Manifestações Encaminhadas à Ouvidoria) e a adesão da Finep ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – **e-Ouv**, desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU) .

Não obstante, permanece o desafio de transformar as reclamações, solicitações, denúncias, elogios e sugestões em mudanças efetivas de comportamentos e processos da empresa.

O presente relatório tem como objetivo apresentar as atividades da Ouvidoria e os dados sobre as ocorrências registradas em 2018, contendo os seguintes tópicos:

- 1. Análise das manifestações recebidas;**
- 2. Proposições de aprimoramento de processos;**
- 3. Monitoramento da Lei de Acesso à Informação e Serviço de Informação ao Cidadão – SIC;**
- 4. Eventos e Capacitação; e**
- 5. Composição da Ouvidoria e Mandato da Ouvidora.**

# 1. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Em 2018, a Ouvidoria recebeu manifestações majoritariamente por e-mail ([ouvidoria@finep.gov.br](mailto:ouvidoria@finep.gov.br)) e por meio do formulário eletrônico que constava da intranet e da página da Finep na internet (sistema da Ouvidoria).

Com a adesão ao Sistema e-Ouv e encerramento do formulário eletrônico (sistema próprio) no fim de dezembro, este cenário tenderá a mudar posto que a orientação da Ouvidoria-Geral da União, consubstanciada na IN OGU 17/2018, é da adoção do sistema e-Ouv como plataforma única de recebimento de manifestações de ouvidoria. Desse modo, as manifestações presenciais e por e-mail deverão ser digitalizadas e inseridas no e-Ouv pela equipe do setor. Já os manifestantes que buscarem a Ouvidoria por telefone serão orientados a registrar suas manifestações no e-Ouv.

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx>

Diversos atendimentos telefônicos, presenciais e por e-mail, foram prestados diretamente pela Ouvidoria sem serem contabilizados em nossos registros. Isso se dá nas demandas por informações sobre a Finep à semelhança do serviço de atendimento ao cliente (SAC), ou quando direcionamos a demanda para atendimento direto pela área competente, sem mediação da Ouvidoria, e ainda quando prestamos orientações, funcionando como espaço de escuta e aconselhamento.

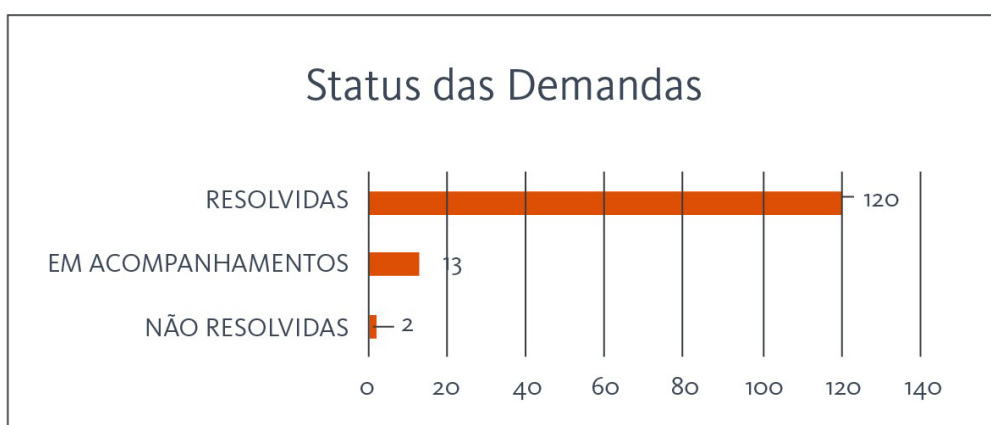
A Ouvidoria registrou 135 manifestações em 2018, como pode ser observado no quadro abaixo, que foram direcionadas às áreas competentes.

Diversos atendimentos telefônicos, presenciais e por e-mail, foram prestados diretamente pela Ouvidoria sem serem contabilizados em nossos registros. Isso se dá nas demandas por informações sobre a Finep à semelhança do serviço de atendimento ao cliente (SAC), ou quando direcionamos a demanda para atendimento direto pela área competente, sem mediação da Ouvidoria, e ainda quando prestamos orientações, funcionando como espaço de escuta e aconselhamento.

A Ouvidoria registrou 135 manifestações em 2018, como pode ser observado no quadro abaixo, que foram direcionadas às áreas competentes.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Solicitação	80	60%
Reclamação	30	22%
Denúncias	23	17%
Elogios	0	-
Sugestões	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

Em comparação com o ano de 2017 (150 manifestações registradas) houve um decréscimo nos registros. Encerramos o exercício com 120 demandas resolvidas, 13 em acompanhamento e 2 não resolvidas, conforme se verifica no gráfico abaixo:



## 1.1. SOLICITAÇÕES E RECLAMAÇÕES

Foram registradas 80 solicitações e 30 reclamações de clientes e de colaboradores. Pudemos notar que a causa mais frequente de reclamações é a ausência de resposta a pedidos ou o decurso de muito tempo para apresentação de manifestação ao cliente ou ao empregado. As solicitações em geral são de providências a cargo das diversas áreas, dúvidas sobre editais lançados pela Finep e cópias de documentos e processos. Também recebemos algumas reclamações sobre conduta de funcionários que foram encaminhadas à Comissão de Ética ou foram objeto de intervenção da Área de Gestão de Pessoas.

## 1.2. SUGESTÕES E ELOGIOS

O número de sugestões foi pouco expressivo. E nenhuma delas foi aproveitada pela Finep. Nenhum elogio foi registrado. A ausência de manifestações de elogio pode estar relacionada ao fator cultural, mas também deve ser considerada a necessidade de melhorar nosso relacionamento com os clientes e o atendimento ao público.

## 1.3. DENÚNCIAS

Em 2018, a Ouvidoria registrou 23 manifestações com conteúdo de denúncia.

Recebida a manifestação, a equipe da Ouvidoria procede à sua análise e triagem das informações, para avaliar a presença de elementos mínimos de autoria e materialidade, suficientes à verificação dos fatos e que permitam a apuração ou a recomendação de revisão de algum controle interno pela unidade envolvida. Constatada a existência dessas informações mínimas, a Ouvidoria encaminha a manifestação às unidades organizacionais competentes e aos agentes públicos responsáveis, obedecendo aos seguintes critérios:

- i.** Denúncias envolvendo financiamentos reembolsáveis e não reembolsáveis são encaminhadas ao departamento operacional responsável pelo acompanhamento do projeto, e, dependendo do conteúdo, também ao departamento responsável pela análise de prestação de contas financeira;
- ii.** Denúncias envolvendo outros tipos de contratação ou ajustes que não financiamentos são encaminhadas ao departamento responsável pela fiscalização do contrato ou ajuste;
- iii.** Denúncias envolvendo prestadores de serviços são encaminhadas à unidade competente para gestão das contratações de serviços e para o fiscal do contrato respectivo;
- iv.** Denúncias envolvendo estagiários, empregados, gerentes e superintendentes serão encaminhadas ao superior hierárquico da pessoa denunciada, a quem caberá dar ciência dos fatos ao envolvido;
- v.** Denúncias envolvendo diretores, assessores da diretoria e o presidente da empresa serão encaminhadas ao Gabinete da Presidência para apuração e esclarecimentos; e
- vi.** Denúncias que envolvam infrações de ordem ética são encaminhadas à Comissão de Ética da empresa.



Além dos encaminhamentos feitos às instâncias internas, 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.

Caso o resultado da verificação sumária sugira a existência de indícios de irregularidade, o gestor da unidade organizacional competente ou os agentes públicos responsáveis deverão encaminhar os documentos e peças de informação à assessoria jurídica para análise e recomendação quanto aos procedimentos legais cabíveis.

Do ponto de vista do denunciante, a atuação da Ouvidoria é concluída quando se emite resposta ao manifestante (se possível o contato) sobre os encaminhamentos dados pelo canal à denúncia, encerrando sua participação no processo de apuração que dali em diante fica a cargo das áreas e agentes responsáveis por apurar o fato denunciado.

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. 30, § 6º, III, do Regimento Interno da Finep.

## 2. 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. Falha na definição de processos e de competências**

Observamos incerteza quanto aos procedimentos e às responsabilidades entre as áreas da empresa, conflitos de competência negativo, ou seja, nenhuma área se acha responsável por determinada atividade e a Ouvidoria funcionando como mediadora para a busca de solução conjunta para atendimento ao cliente, mitigando o risco de imagem (processos decisórios lentos e com déficit de transparência) e o risco de demanda judicial. Reconhecemos o esforço de normatização que vem sendo empreendido pela Área de Planejamento – APLA. O trabalho contínuo e sistematizado de normatização deveria ser uma diretriz radical da empresa.

### **ii. Descontinuidade de Programas e identificação de responsáveis pelo acompanhamento de programas finalizados**

A Ouvidoria enfrentou certa dificuldade em localizar funcionários responsáveis pelo acompanhamento de programas finalizados (ou descontinuados) para obtenção de informações. Esse tema passa pela necessidade de se estabelecer controle de resultados e de encerramento adequado de nossas ações.

### **iii. Ausência de numeração sequencial de páginas nos processos administrativos**

Observamos que, mesmo após a edição da IT-OPE-012/12 – Formação das Pastas dos Processos Operacionais, que determina a numeração das folhas dos documentos arquivados na pasta dos projetos, obedecendo uma sequência numérica cronológica em conformidade com a Lei do Processo Administrativo Federal (Lei nº 9.784/99), uma boa amostra das pastas que passaram pela Ouvidoria estava desorganizada e sem numeração. Nesses casos, a Ouvidoria solicitou o apoio do Arquivo Central para regularização da numeração e arquivamento de documentos.

### **iv. Falhas nos registros de contatos com clientes (e-mails trocados, cartas, telefonemas)**

Constatamos diversos casos de ausência da devida diligência em registrar nas pastas dos contratos e convênios todos movimentos relacionados ao acompanhamento dos projetos. As pastas dos processos devem constituir repositório do histórico do relacionamento FINEP-Cliente. Isso vale para documentar a regularidade da aplicação dos recursos públicos, ser fundamental para fins de controle interno e social.

### **v. Informações à espera de tratamento e consolidação**

Ao longo do ano recebemos pedidos de informação, com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), em que se solicitavam dados relativos a resultados obtidos com os financiamentos concedidos, em especial no caso de subvenções econômicas. Constatamos que um conjunto de relatórios técnicos finais de subvenção se encontra arquivado nas pastas físicas dos projetos sem processamento e armazenagem em meio eletrônico, consistindo em ativo de informação valioso que merece ser tratado para gerar relatórios gerenciais acessíveis ao público.

### **vi. Atendimento ao cliente por telefone**

Clientes relataram dificuldades no contato telefônico com funcionários da FINEP. A queixa mais contundente diz respeito aos telefones que tocam até a ligação ser transferida para a telefonista. Sabemos que há exceções, entretanto, os gestores devem orientar os assistentes para que atendam aos telefonemas na ausência dos analistas, técnicos e outros assistentes. Também

consiste em boa conduta profissional que os colegas não deixem os telefones dos departamentos tocarem sem atendimento. Isso é fundamental para a fluidez e eficiência dos serviços na relação empresa/cliente.

#### **vii. Carência de pessoal no SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente**

Em que pese o profissionalismo, a educação e a presteza dos funcionários responsáveis pelo atendimento das demandas do SAC, sempre buscando respostas rápidas e efetivas aos clientes, o setor precisa urgentemente de funcionários e também que o telefone emita mensagem aos clientes, seja no sentido de que aguardem o atendimento ou recomendando que coloquem suas dúvidas por e-mail.

Não é preciso encarecer que o SAC funciona como um verdadeiro “cartão de visitas” da Finep, a primeira impressão sobre a credibilidade que o público pode ter da nossa empresa.

Realizamos inúmeros atendimentos telefônicos desviados pela telefonia que deveriam ser originariamente atendidos pelo SAC. Recebemos muitas reclamações pela falta de atendimento telefônico pelo setor.

#### **viii. Clareza no discurso para o público externo**

A dificuldade de comunicação com o cliente por conta de uma linguagem hermética e truncada de nossas correspondências ainda é um problema da nossa organização. É fundamental o esforço na busca de uma comunicação clara e objetiva no contato com o público externo. Isso minimizaria a possibilidade de conflito com nossos interlocutores.

#### **ix. Regulamentação da relação com consultores/escritórios contratados pelas empresas financiadas**

Observamos que a FINEP continua a não ter orientação formal no que se refere ao relacionamento entre consultores, representantes ou procuradores de empresas que buscam financiamento, e os funcionários que avaliam as empresas e analisam as propostas apresentadas. A matéria precisa ser regulada e os analistas melhor orientados. Ainda que o Código de Ética e de Conduta contemple as linhas gerais balizadoras para o

comportamento dos empregados, entendemos necessária uma normatização mais específica sobre o assunto.

#### **x. Regulamentação do relacionamento e atendimento de fornecedores ou potenciais fornecedores**

Também se observa a inexistência de norma interna que padronize a realização de reuniões e encontros de funcionários com particulares interessados no fornecimento de bens e serviços à FINEP. O relacionamento com fornecedores ou potenciais fornecedores de bens e serviços deve ser transparente para evitar favorecimentos ou exercício de pressão sobre os tomadores de decisão na empresa. Verifica-se a necessidade de estipulação de rotinas de registro de atas, presença de mais de um funcionário da casa à reunião e publicidade de agendas.

#### **xi. Necessidade de aprovação da Política e Cartilha de Prevenção ao Assédio Moral e Sexual na Finep**

O tema merece um debate pela gestão que deve reconhecer que o problema pode produzir consequências nocivas como a deterioração do ambiente organizacional, a baixa produtividade, o aumento dos afastamentos por licença médica e a despesas por doenças relacionadas a sofrimento psíquico, sem contar com o risco de reputação e imagem e sucumbência em ações judiciais. A FINEP deve se comprometer com a eliminação de comportamentos que possam ser percebidos como assediantes e investir na melhoria de qualidade das relações entre gestores e empregados.

#### **xii. Ambiente de trabalho e concentração**

Em atendimentos presenciais de funcionários da empresa foi constante a queixa sobre a dificuldade de concentração no ambiente “open space”. Há pessoas que preferem trabalhar em silêncio para se concentrarem no trabalho e o ambiente aberto, apesar de favorecer a comunicação entre colegas, acaba gerando desconforto para alguns. Mesmo com o uso de fones de ouvido o volume de barulho de vozes e de aparelhos de telefone pode causar irritação e cansaço em razão do esforço para obter concentração. Além disso, há relatos de profissionais que se sentem vigiados e com a sensação de falta de privacidade. É uma questão a ser resolvida pelos gestores de ambiência e saúde.

### **xiii. Estabelecimento de critérios para movimentação de funcionários**

O tema gera preocupação entre gestores e funcionários. Os funcionários sentem-se desprotegidos do risco de movimentações arbitrárias ao passo que Área de Gestão de Pessoas não dispõe de ferramentas e autonomia para distribuir a mão-de-obra para áreas de maior demanda de pessoal. As movimentações dependem de acordos entre os gestores e diretores e são tratadas sem critério definido previamente, sendo perceptível a existência de áreas mais sobrecarregadas e de áreas com pessoal ocioso.

## 3. 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. 4º da Lei nº 12.527/11 (LAI - Lei de Acesso à Informação).

Em 2018, 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.

### 3.1. REGISTROS SIC

O gerenciamento do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC da FINEP também é atribuição da Ouvidoria. Entre janeiro e dezembro de 2018, foram recebidos 142 pedidos de informação com prazo médio de atendimento pelas áreas envolvidas de 17,72 dias.

Comparativamente a 2017, notamos que houve um acréscimo do prazo médio de atendimento aos pedidos de informação (de 11,5 dias para 17,72 dias) mesmo com a diminuição da quantidade de pedidos relativamente ao ano anterior (204), tendo a equipe do SIC precisado se valer do recurso à prorrogação de prazo, previsto na LAI, para atender cerca de 49 pedidos de informação. Isto é um sinal de alerta para que haja mais celeridade por parte das unidades demandadas.

## 4. EVENTOS E CAPACITAÇÃO

Treinamento sobre Acesso à Informação, realizado in company pela CGU, Maio/2018.

Curso Presencial de PAD, realizado in company pela CGU, Agosto/2018.

Reunião das Ouvidorias Federais, Brasília, CGU, Setembro/2018.

Reunião de benchmarking com a Ouvidoria da Telebrás, Brasília, Dezembro/2018.

## 5. COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA E MANDATO DO OUVIDOR

Atualmente a Ouvidoria é composta pela ouvidora e por um funcionário. A ouvidora é substituída em suas ausências pela ouvidora substituta, advogada lotada na Assessoria Jurídica da Diretoria Administrativa - AJDA e que atua também como gestora do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

Na Finep, a função de ouvidor é exercida por empregado do quadro efetivo, com mandato conferido e renovável pelo Conselho de Administração, nos termos da Resolução da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União - CGPAR nº 21, de 18/01/18.

De acordo com a norma interna (N-GES-004/12 – Gestão da Ouvidoria), a indicação do ouvidor se dá com base em lista tríplice elaborada por Comitê de Seleção (processo seletivo interno), instaurado pela Diretoria Executiva.

O mandato atual da ouvidora foi renovado, em novembro deste ano, por mais três anos, encerrando-se em 17/12/2021.