

PLANO DE TRABALHO DA OUVIDORIA

29 de dezembro de 2023

Aprovado pelo Conselho de Administração,
em 26/01/2024, por meio da DEL/CA/002/2024



Ouvidor

Falber Reis Freitas
DEL/CA/002/2022

Equipe da Ouvidoria

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

1	INTRODUÇÃO	3
2	COMUNICAÇÃO	6
3	CAPACITAÇÃO	10
4	GESTÃO DE NORMATIVOS	13
5	TRANSPARÊNCIA ATIVA	18
6	MODELOS E INDICADORES	21
7	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	24

1

Introdução

A previsão de elaboração do Plano de Trabalho da Ouvidoria está expressa na Norma de Gestão da Ouvidoria – N-GES-004/12:

2.2. Competências da Ouvidoria

2.2.6. Elaborar plano de trabalho anual, propondo ações e sugerindo prioridades nas atividades de Ouvidoria.

Há também a previsão de elaboração de Plano de Ação para o avanço da maturidade das ouvidorias que integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv, conforme Portaria nº 581/2021 da Controladoria-Geral da União – CGU:

Art. 76. Fica instituído o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas – MMOuP, de aplicação obrigatória pelas unidades do SisOuv, com a finalidade de conduzir o processo de melhoria da maturidade das Ouvidorias Públicas, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017, da Lei nº 13.608, de 2018, e da Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018, e do Decreto nº 9.094, de 2017, do Decreto nº 9.492, de 2018, do Decreto nº 10.153, de 2019, e outras normas vigentes.

§ 3º O diagnóstico periódico do MMOuP apontará os estágios de maturidade das unidades do SisOuv, devendo ser utilizado como base para a elaboração de plano de ação para o avanço da maturidade de cada unidade.

No processo de elaboração do Plano de Trabalho da Ouvidoria para o exercício de 2024 foram levados em conta:

1 O Relatório de Atividades da Ouvidoria em 2023, que registrou as principais ações da unidade no exercício anterior, e no qual é possível identificar ações que demandam continuidade em sua execução;

2 O diagnóstico de avanço do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP, conforme metas estabelecidas no Plano de Ação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP, cujo processo de implantação foi iniciado na Finep no final de 2021; e

3 As novas demandas para o presente ano, que para a sua abordagem deverão contar com a mobilização da equipe da Ouvidoria e de outras unidades impactadas.

Registre-se que as ações mais típicas e contínuas, de análise e de tratamento de manifestações recebidas pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, não foram abordadas neste Plano de Trabalho.

A seguir, detalhamento das ações previstas para o exercício de 2024.

2

Comunicação

Para que a Ouvidoria alcance efetividade em sua missão, faz-se necessária a divulgação das ações da unidade e dos seus serviços. O Quadro 1 apresenta as metas relativas ao processo de comunicação.

QUADRO 1 – Metas relativas ao processo de comunicação

Ação 1 – Comunicação dos serviços e atividades da Ouvidoria

META 1 Realização de apresentação da Ouvidoria às áreas das Finep.

DESCRIÇÃO

META 1 Realizar apresentação às superintendências da Finep, ou equivalentes, sobre o trabalho da Ouvidoria.

OBJETIVO

META 1 Ampliar o conhecimento dos colaboradores sobre o funcionamento da Ouvidoria, bem como sobre a necessidade de colaboração geral para o sucesso de suas ações, destacando o seu papel para a melhoria dos processos e da gestão da Empresa.

RESPONSABILIDADE

META 1 Ouvidoria

PRAZO

META 1 1º semestre de 2024

INDICADOR

META 1 Apresentações às áreas da Finep realizadas.

OBSERVAÇÕES

Em relação à meta 4, registre-se que em 2022 já foram realizadas apresentações para algumas das superintendências da Empresa.

Fonte: Ouvidoria (2023)

3

Capacitação

A capacitação para a atuação na Ouvidoria deve ser permanente, dada a evolução das temáticas abrigadas no rol de atribuições regimentais da unidade. Para além dos limites departamentais, é necessário também que os colaboradores da Empresa sejam capacitados em assuntos relacionados à atuação da Ouvidoria, como a Lei de Acesso à Informação – LAI, por exemplo. O Quadro 2 apresenta as metas relativas à capacitação.

QUADRO 2 – Metas relativas à capacitação da Ouvidoria e dos colaboradores

Ação 2 – Capacitação da Ouvidoria e dos colaboradores

META 1 Participar de cursos oferecidos pela Finep, pela CGU/OGU e outras instituições.

META 2 Planejar e acompanhar treinamento sobre a LAI voltado aos colaboradores da Finep.

DESCRIÇÃO

META 1 Meta 1 – Participação da equipe da Ouvidoria em atividades de capacitação promovidas pela Finep, pela CGU/OGU e por outras instituições.

META 2 Planejar, juntamente com o DGEC, do conteúdo para a capacitação sobre a Lei de Acesso à Informação – LAI a ser oferecida aos colaboradores da Finep.

OBJETIVO

META 1 Capacitar continuamente a equipe da Ouvidoria.

META 2 Fomentar a cultura da transparência e da aplicação da Lei de Acesso à Informação –LAI na Finep.

RESPONSABILIDADE	META 1 Ouvidoria e DGEC META 2 Ouvidoria e DGEC
PRAZO	META 1 Ao longo do exercício de 2024 META 2 1º semestre de 2024
INDICADOR	META 1 Cursos realizados conforme Plano de Capacitação da OUVI META 2 Curso para os colaboradores da Finep realizado
OBSERVAÇÕES	A realização das capacitações depende da colaboração do DGEC quando há a necessidade de procedimentos por parte dessa unidade.

Fonte: Ouvidoria (2023)

4

Gestão de normativos

A gestão de normativos apresenta duas atividades básicas:

- 1 Elaboração de novos normativos**, quando se verifica a necessidade de normatização de atividades já existentes ou de outras que sejam incorporadas à rotina da unidade; e
- 2 Revisão de normativos**, que deve ser realizada periodicamente com a finalidade de mantê-los alinhados à dinâmica interna da organização e à evolução das temáticas no contexto da legislação externa.

O Quadro 3 apresenta metas de elaboração e de revisão de normativos que têm a Ouvidoria como emitente.

QUADRO 3 – Metas de elaboração e revisão de normativos da Ouvidoria

Ação 3 – Elaboração/revisão de normativos da Ouvidoria

- META 1** Elaborar a Norma de Divulgação de Informações no Sítio Eletrônico da Finep.
- META 2** Elaborar a Instrução de Trabalho de Tratamento de Denúncias e Comunicações de Irregularidades
- META 3** Revisar a Instrução de Trabalho de Tratamento de Manifestações.
- META 4** Revisar a Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual.
- META 5** Revisar a Norma de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual.

DESCRIÇÃO

- META 1** Elaborar a Norma de Divulgação de Informações Mínimas no Sítio Eletrônico da Finep, na esteira da Política de Divulgação de Informações – P-GES-013/21.
- META 2** Elaborar a Instrução de Trabalho de Tratamento de Denúncias e Comunicações de Irregularidades, normativo específico para o tratamento de manifestações dessa natureza.
- META 3** Revisar a Instrução de Instrução de Trabalho de Tratamento de Manifestações – IT-GES-002/12, principal normativo sobre os aspectos práticos relativos ao tratamento de manifestações no âmbito de atuação da Ouvidoria da Finep.
- META 4** Revisar a Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual – P-GES-012/21, em atendimento à periodicidade prevista no próprio normativo (bienio).
- META 5** Revisar a Norma de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual – N-GES-024/21, na esteira da atualização da Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual – P-GES-012/21.

OBJETIVO

- META 1** Aperfeiçoamento do processo de divulgação de informações em transparência ativa pelas unidades da Finep ao público externo.
- META 2** Aperfeiçoar o tratamento de manifestações tipificadas como denúncias e comunicações de irregularidade, proporcionando mais segurança e o atendimento das diretrizes da Ouvidoria-Geral da União para proteção dos denunciadores de boa-fé contra atos de retaliação.

META 3 Atualização e aperfeiçoamento do normativo, dado o tempo decorrido desde a sua última atualização (2018).

META 4 Atualização do normativo, visando ao atendimento da periodicidade estipulada no seu texto.

META 5 Atualização do normativo, para que haja harmonia entre a Política e a Norma, que integram a abordagem da Empresa ao assunto.

RESPONSABILIDADE

META 1 Ouvidoria e APLA

META 2 e 3 Ouvidoria

META 4 e 5 Ouvidoria e AGEP

PRAZO

META 1 2º semestre de 2024

META 2, 3, 4 e 5 1º semestre de 2024

INDICADOR

META 1 Norma elaborada e encaminhada no Sistema Documenta

META 2 Norma elaborada e encaminhada no Sistema Documenta

META 3 Norma revisada e encaminhada no Sistema Documenta

META 4 Norma revisada e encaminhada no Sistema Documenta

META 5 Norma revisada e encaminhada no Sistema Documenta

OBSERVAÇÕES

A aprovação dos normativos da Ouvidoria é de competência do Conselho de Administração – CA da Finep.

Fonte: Ouvidoria (2023)

5

**Transparência
Ativa**

A transparência ativa consiste em ações de divulgação de informações que a instituição faz ao público externo por meio dos seus canais de comunicação sem que haja demanda. Tal forma de transparência apresenta pelo menos três benefícios:

- 1 Facilita o acesso às informações pelo cidadão**, na medida não é necessário nenhum tipo de procedimento burocrático para a sua obtenção, podendo o acesso ser feito diretamente;
- 2 Facilita o trabalho dos gestores de informação**, que poderão ver diminuídos os pedidos de acesso às informações sob sua responsabilidade; e
- 3 Facilita o trabalho da Ouvidoria**, que poderá se concentrar no monitoramento da qualidade das informações divulgadas.

O Quadro 4 apresenta as metas relativas ao processo de transparência ativa.

QUADRO 4 – Meta relacionada à transparência ativa

Ação 4 – Fortalecimento da transparência ativa

META 1 Aprimorar a Carta de Serviços da Finep.

DESCRIÇÃO

META 1 Aprimorar a Carta de Serviços da Finep, conforme a Lei nº 13.460/17, incorporando as melhores práticas de divulgação desse instrumento no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

OBJETIVO

META 1 Informar à sociedade, com maior qualidade em relação ao modelo atual, sobre os aspectos básicos de todos os serviços disponíveis na Finep, monitorando-os por meio da divulgação da Carta de Serviços da Finep.

RESPONSABILIDADE	Ouvidoria e Área de Planejamento – APLA
PRAZO	2º semestre de 2024
INDICADOR	Carta de Serviços aprimorada e divulgada no sítio eletrônico da Finep.
OBSERVAÇÕES	A implementação de melhorias na Carta de Serviços depende da colaboração das unidades responsáveis pela gestão das informações objeto da divulgação.

Fonte: Ouvidoria (2023)

6

Modelos e Indicadores

Modelos e indicadores têm sido utilizados no Poder Executivo federal para promover o fortalecimento da governança das suas instituições e a melhoria da entrega que fazem à sociedade. Neste Plano de Trabalho, destaca-se a seguinte referência:

1 Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP, instrumento desenvolvido pela Controladoria-Geral da União, referência para o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da ouvidoria.

O Quadro 5 apresenta a meta estabelecida para o modelo citado.

Quadro 5 – Meta relacionada a modelos e indicadores

Ação 5 – Implementação de modelos e indicadores

META 1 Executar o Plano de Ação do MMOuP.

DESCRIÇÃO

META 1 Executar o Plano de Ação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP, visando à continuidade sua implementação na Finep, identificando as possibilidades de atuação da Ouvidoria da Finep, conforme força de trabalho e competências presentes na equipe.

OBJETIVO

META 1 Promover a efetiva implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP na Finep.

RESPONSABILIDADE

Ouvidoria e unidades identificadas no Plano de Ação do MMOuP

PRAZO	Ao longo do exercício de 2024, de acordo com o Plano de Ação do MMOuP
INDICADOR	Ver Plano de Ação do MMOuP
OBSERVAÇÕES	A efetividade das ações previstas depende também de outras unidades da Finep, devidamente identificadas no Plano de Ação do MMOuP.

Fonte: Ouvidoria (2023)

7

Referências Bibliográficas

BRASIL. Presidência da República. Lei n. 13.460, de 25 de junho de 2017. Diário Oficial da União, 27 de junho de 2017, ano 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm#art25. Acesso em: 2 mar. 2022.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO – CGU. Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP: Guia de implementação. Brasília: Controladoria-Geral da União, 2021. 83 p. Disponível em: <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/65751>. Acesso em: 2 mar. 2021.

BRASIL. Controladoria-Geral da União – CGU. Portaria n. 581, de 08 de março de 2021. Diário Oficial da União: Seção 01, Brasília, 10 de março de 2021, ano 2021, p. 67. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-581-de-9-de-marco-de-2021-307510563>. Acesso em: 2 mar. 2022.

FINANCIADORA DE ESTUDOS E PROJETOS – FINEP. Deliberação do Conselho de Administração DEL/CA/053/2021, de 19 de novembro de 2021. Aprova o Regimento Interno da Financiadora de Estudos e Projetos – Finep. Sistema Documenta: Finep, Rio de Janeiro, 2021.