

# PLANO DE TRABALHO DA OUVIDORIA

15 de maio de 2023

Aprovado pelo Conselho de Administração,  
em 30/06/2023, por meio da DEL/CA/028/2023



## **Ouvidor**

Falber Reis Freitas

DEL/CA/002/2022

## **Equipe da Ouvidoria**

Viviane Moreira Sampaio Barbosa

Sérgio Nascimento da Silva

Vanessa Chaves Ferreira da Silva – Secretária

João Victor Rodrigues Assunção – Estagiário

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

**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 2023 foram levados em conta:

**1 O Relatório de Atividades da Ouvidoria em 2022**, 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 2023.

**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** Divulgação das formas de manifestação recebidas na Ouvidoria.
- META 2** Publicidade da Norma de Divulgação de Informações.
- META 3** Divulgação sobre o Canal de Denúncias para o público externo.
- META 4** Realização de apresentação da Ouvidoria às áreas das Finep.

#### DESCRIÇÃO

- META 1** Divulgar das formas de manifestação que uma ouvidoria pública pode receber por meio do projeto “Ouvidoria na Tela”, que consiste em publicações na TV interna da Finep, promovendo a difusão de conhecimento sobre os tipos de manifestação recebidas na Ouvidoria, bem como a forma de encaminhamento.
- META 2** Publicizar a Norma de Divulgação de Informações Mínimas na intranet e no Sítio eletrônico da Finep, após a sua aprovação, conforme estabelecido neste Plano de Trabalho.
- META 3** Divulgar o Canal de Denúncias da Finep para o público externo, valendo-se do sítio eletrônico e de mídia social da Finep mais aderente a esse tipo de divulgação.
- META 4** Realizar apresentação às superintendências da Finep, ou equivalentes, sobre o trabalho da Ouvidoria.

### OBJETIVO

- META 1** Ampliar o conhecimento do corpo funcional sobre as formas de encaminhamento de manifestação à Ouvidoria, tanto para os próprios endereçamentos dos colaboradores internos, quanto para a difusão por meio destes ao público externo.
- META 2** Dar publicidade à norma que será aprovada, iniciando a sua disseminação no corpo funcional e externamente, promovendo a sua observância e conhecimento.
- META 3** Ampliar o conhecimento do público externo sobre o Canal de Denúncias da Finep, por meio de publicação específica em seu sítio eletrônico, bem como em mídia social da Empresa que melhor se adeque à essa finalidade.
- META 4** 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, 2 e 3** Ouvidoria e DCOP

**META 4** Ouvidoria

### PRAZO

**META 1** 2º semestre de 2023

**META 2** Imediatamente após a publicação do normativo

**META 3** Até 31/08

**META 4** Ao longo do exercício de 2023

### INDICADOR

- META 1** Publicações realizadas na TV interna durante o 2º semestre.
- META 2** Matéria publicada na intranet imediatamente após a aprovação e disponibilização no sítio eletrônico.
- META 3** Matéria publicada no sítio eletrônico da Finep e divulgação em mídia social da Empresa.
- META 4** Apresentações às áreas da Finep realizadas.

### OBSERVAÇÕES

A disponibilização dos conteúdos na intranet, no circuito de TVs da Finep e no sítio eletrônico da Empresa deverá contar com a colaboração do Departamento de Comunicação e Promoção – DCOP.

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.

<b>RESPONSABILIDADE</b>	<b>META 1</b> Ouvidoria e DGEC <b>META 2</b> Ouvidoria e DGEC
<b>PRAZO</b>	<b>META 1</b> Ouvidoria e DGEC <b>META 2</b> Ouvidoria e DGEC
<b>INDICADOR</b>	<b>META 1</b> Cursos realizados conforme Plano de Capacitação da OUVI <b>META 2</b> Curso para os colaboradores da Finep realizado
<b>OBSERVAÇÕES</b>	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 Norma de Mediação de Conflitos.
- META 3** Revisar a Instrução de Trabalho de Tratamento de Manifestações.
- META 4** Encaminhar o Código de Conduta dos Agentes de Ouvidoria para aprovação.
- META 5** Revisar a Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual.
- META 6** 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 Norma de Mediação de Conflitos em atendimento à boa prática constante do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP.
- META 3** Revisar a 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** Encaminhar ao Conselho de Administração – CA da Finep o Código de Conduta dos Agentes de Ouvidoria para aprovação.
- META 5** Revisar a Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual – P-GES-012/21, em atendimento à periodicidade prevista no próprio normativo (bienal).
- META 6** 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** Sistematização da atividade de mediação, conforme as melhores práticas que caracterizam o processo de mediação, bem como em atendimento ao contexto interno da Finep e de suas instâncias que lidam com o tema.

- META 3** Atualização e aperfeiçoamento do normativo, dado o tempo decorrido desde a sua última atualização (2018).
- META 4** Definição de princípios, valores, diretrizes e especificidades para a conduta profissional de todos aqueles que atuam na unidade de ouvidoria da Finep.
- META 5** Atualização do normativo, visando ao atendimento da periodicidade estipulada no seu texto.
- META 6** 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** Ouvidoria

**META 3 e 4** Ouvidoria

**META 5** Ouvidoria e AGEP

**META 6** Ouvidoria e AGEP

### PRAZO

- META 1** 2º semestre de 2023
- META 2** 2º semestre de 2023
- META 3** 2º semestre de 2023
- META 4** 2º semestre de 2023
- META 5** Até 31/09
- META 6** Até 31/09

### 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** Código encaminhado ao Conselho de Administração
- META 5** Norma revisada e encaminhada no Sistema Documenta
- META 6** Norma revisada e encaminhada no Sistema Documenta

### OBSERVAÇÕES

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

Para o caso da Meta 2, a Ouvidoria deve identificar unidades internas que também atuam de alguma forma com o tema mediação, para que colaborem no processo de elaboração do normativo.

**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.

<b>RESPONSABILIDADE</b>	Ouvidoria e Área de Planejamento – APLA
<b>PRAZO</b>	2º semestre de 2023
<b>INDICADOR</b>	Carta de Serviços aprimorada e divulgada no sítio eletrônico da Finep.
<b>OBSERVAÇÕES</b>	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.

#### 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 2023, de acordo com o Plano de Ação do MMOuP

<b>INDICADOR</b>	Ver Plano de Ação do MMOuP
<b>OBSERVAÇÕES</b>	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](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.