



EMPRESA PÚBLICA DO MCTI

PLANO DE TRABALHO DA OUVIDORIA 2022

revisão 2

21 de outubro de 2022



MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÕES



Ouvidor

DEL/CA/002/2022

Falber Reis Freitas

Equipe da Ouvidoria

Viviane Moreira Sampaio Barbosa

Sérgio Nascimento da Silva

Vanessa Chaves Ferreira da Silva – Secretária

João Victor Rodrigues Assunção – Estagiário

Sumário

Sumário Executivo	5
1. Introdução	6
2. Comunicação	6
3. Capacitação	7
4. Gestão de normativos	8
5. Articulação interinstitucional	9
6. Transparência Ativa	9
7. Modelos e indicadores	10
Anexo 1 – Plano de Ação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP.....	12
Anexo 2 – Ações referentes ao Programa Nacional de Prevenção à Corrupção – PNPC.....	49

Sumário Executivo

A revisão de planos de trabalho é considerada boa prática gerencial, além de atender a requisitos de maturidade, como se pode observar no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP naquilo que é preconizado no elemento “Planejamento operacional”:

Existe um procedimento institucionalizado anual de planejamento das ações de ouvidoria, considerando os recursos humanos, orçamentários e logísticos disponíveis, bem como a vinculação ao Planejamento Estratégico do órgão ou entidade a que está vinculada, o qual é consolidado em um documento com validação pelo nível estratégico da instituição. Além disso, este plano é periodicamente revisado ao longo do ano, a fim de adequar-se a eventuais novas contingências.

Dessa forma, apresentam-se as mudanças realizadas no âmbito da segunda revisão do Plano:

Ação 3 – Comunicação dos serviços e atividades da Ouvidoria: Inclusão da meta 4.

- Meta 4 – Elaborar o Código de Conduta dos Agentes de Ouvidoria.

Justificativa: Relevância da meta para o arcabouço normativo da Ouvidoria e para a atuação de sua equipe. Registre-se que a execução da meta 4 já está em andamento, encontrando-se no fluxo de aprovação da Empresa.

Ação 5 – Implementação de modelos e indicadores: Meta 2 (PNPC, Anexo 2)

Supressão da meta 4, dada a revisão do seu conteúdo e a identificação, em parceria com a Área de Conformidade, Integridade e Gestão de Riscos – ACIR, de que a sua execução é de responsabilidade de outra unidade da Empresa.

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.*

No processo de elaboração do Plano de Trabalho da Ouvidoria para o exercício de 2022, foram levados em conta:

- (1) o Relatório de Atividades da Ouvidoria em 2021, que registrou as principais ações da unidade no exercício anterior, e no qual é possível identificar ações que demandam continuidade em sua execução; e
- (2) as novas demandas para o presente ano, que deverão contar com a mobilização da equipe da Ouvidoria, e de outras unidades, para a sua abordagem.

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

A seguir, detalhamento das ações previstas para o exercício de 2022.

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 – Divulgar a Ouvidoria na intranet informando sobre o Sistema Fala.BR.
Meta 2 – Divulgar a Política de Divulgação de Informações – P-GES-013/21.
Meta 3 – Ampliar o espaço de divulgação da Ouvidoria no sítio eletrônico da Finep.
Meta 4 – Reformulação da página da Ouvidoria na intranet da Finep.
Meta 5 – Realização de apresentação da Ouvidoria às áreas das Finep.
Descrição Divulgação da Ouvidoria na intranet e Internet, com destaque interno para o Sistema Fala.BR e a Política de Divulgação de Informações. Externamente, ampliar o espaço de divulgação da Ouvidoria no sítio eletrônico da Finep. Reformular a página da Ouvidoria na intranet, para ampliar as informações disponibilizadas, bem como melhorar a sua qualidade. Realizar apresentação sobre o funcionamento da Ouvidoria e a sua importância às áreas da Finep.
Objetivo Levar ao público interno e externo o conhecimento acerca da existência do serviço e das informações essenciais para acessar a Ouvidoria.

Responsabilidade	Meta 1 – Ouvidoria e DCOP Meta 2 – Ouvidoria e DCOP Meta 3 – Ouvidoria, DCOP e DSTI Meta 4 – Ouvidoria e DCOP Meta 5 – Ouvidoria
Prazo	Meta 1 – De 03 a 12/2022 Meta 2 – De 03 a 12/2022 Meta 3 – De 04 a 12/2022 Meta 4 – De 08 a 12/2022 Meta 5 – De 09 a 12/2022
Indicador	Meta 1 – Matéria publicada na intranet no 1º e 2º semestre. Meta 2 – Matéria publicada na intranet no 1º semestre. Meta 3 – Conteúdo expandido em relação ao espaço em 03/2022. Meta 4 – De 08 a 12/2022 Meta 5 – De 09 a 12/2022
Observações	A disponibilização dos novos conteúdos na intranet e no sítio eletrônico da Finep deverá contar com a colaboração do Departamento de Comunicação e Promoção – DCOP.

Fonte: Ouvidoria (2022).

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 CGU/OGU e outras instituições.
Meta 2	Participar de cursos sobre a LGPD.
Meta 3	Realizar treinamento sobre a LAI voltado aos colaboradores da Finep.
Descrição	Participação da equipe da Ouvidoria em atividades de capacitação conforme previsto nas metas 1 e 2. Planejamento e execução, juntamente com a ACIR e o DGEC, de capacitação sobre a Lei de Acesso à Informação – LAI a ser oferecida aos colaboradores da Finep.
Objetivos	Capacitar continuamente a equipe da Ouvidoria e fomentar a cultura da transparência e da aplicação da Lei de Acesso à Informação – LAI e da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD na Finep.

Responsabilidade	Meta 1 – Ouvidoria e DGEC Meta 2 – Ouvidoria e DGEC Meta 3 – Ouvidoria, ACIR e DGEC
Prazo	Meta 1 – De 04 a 12/2022 Meta 2 – De 04 a 12/2022 Meta 3 – De 04 a 12/2022
Indicador	Meta 1 – Cursos realizados conforme Plano de Capacitação da OUVI. Meta 2 – Cursos realizados conforme Plano de Capacitação da OUVI. Meta 3 – Capacitação disponibilizada aos colaboradores.
Observações	A realização das capacitações depende da colaboração do DGEC quando há a necessidade de procedimentos por parte dessa unidade.

Fonte: Ouvidoria (2022).

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 e revisão de normativos da Ouvidoria	
Meta 1 – Revisar a Norma de Gestão da Ouvidoria – N-GES-004/12. Meta 2 – Revisar a Instrução de Trabalho de Tratamento de Manifestações – IT-GES-002/12. Meta 3 – Elaborar a Norma de Divulgação de Informações no Sítio Eletrônico da Finep. Meta 4 – Elaborar o Código de Conduta dos Agentes de Ouvidoria	
Descrição Elaborar e revisar os instrumentos normativos da Ouvidoria, adaptando-os às modificações dos normativos expedidos pela Ouvidoria-Geral da União – OGU e demais legislações.	
Objetivos Para o caso de elaboração do novo normativo, prover a unidade e a Finep de bases para a regulamentação da atividade de transparência ativa. Nos casos de revisão de normativos, garantir a atualização dos instrumentos internos.	
Responsabilidade	Meta 1 – Ouvidoria e ACIR Meta 2 – Ouvidoria e ACIR Meta 3 – Ouvidoria e APLA Meta 4 – Ouvidoria

Prazo	Meta 1 – 03 a 09/2022 Meta 2 – 03 a 12/2022 Meta 3 – 03 a 12/2022 Meta 4 – 09 a 12/2022
Indicador	Meta 1 – Norma revisada e encaminhada no Sistema Documenta Meta 2 – Norma revisada e encaminhada no Sistema Documenta Meta 3 – Norma elaborada e encaminhada no Sistema Documenta Meta 4 – Código elaborado e encaminhado no Sistema Documenta
Observações	A aprovação dos normativos da Ouvidoria é competência regimental do Conselho de Administração – CA, havendo a necessidade de submissão anterior à Diretoria Executiva – DIRE.

Fonte: Ouvidoria (2022).

5. Articulação interinstitucional

A articulação interinstitucional é relevante para a plena inserção da Ouvidoria da Finep no Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv, podendo contribuir para o melhor entendimento do Sistema como um todo, bem como proporcionar aprendizado e colaboração visando ao aperfeiçoamento dos serviços prestados.

Em relação a esse tema, há a previsão de três metas no Plano de Ação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP (Anexo 1), a saber:

Ação 16 – Estabelecimento de articulação institucional ampla

Meta 1 – Identificar três instituições públicas para estabelecer articulação interinstitucional.

Meta 2 – Identificar entidades de defesa do usuário de serviços públicos.

Ação 17 – Estabelecimento de articulação interinstitucional específica

Meta 3 – Realizar levantamento dos encaminhamentos feitos pela Ouvidoria da Finep para outras ouvidorias no exercício de 2022.

6. Transparência Ativa

A transparência ativa consiste em ações de divulgação de informações que a instituição faz ao público por meio dos seus canais 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 – Metas relacionadas à transparência ativa

Ação 4 – Fortalecimento da transparência ativa	
<p>Meta 1 – Divulgar a Carta de Serviços da Finep.</p> <p>Meta 2 – Verificar o atendimento dos quesitos mínimos de divulgação proativa.</p> <p>Meta 3 – Demandar os ajustes necessários ao cumprimento da Transparência Ativa.</p>	
<p>Descrição</p> <p>Divulgar a Carta de Serviços da Finep, conforme a Lei nº 13.460/17. Verificar o atendimento dos quesitos mínimos de divulgação proativa no sítio eletrônico da Finep na seção “Acesso à Informação”. Demandar os ajustes necessários ao cumprimento da Transparência Ativa de acordo com o artigo 8º da Lei de Acesso à Informação – LAI.</p>	
<p>Objetivos</p> <p>Informar à sociedade sobre os aspectos básicos de todos os serviços disponíveis na Finep, monitorando-os por meio da divulgação da Carta de Serviços da Finep. Monitorar o cumprimento do disposto no art. 8º da LAI, no que tange às informações mínimas que a Finep deve divulgar em seu sítio eletrônico e a obrigatoriedade de mantê-las corretas e atualizadas.</p>	
Responsabilidade	<p>Meta 1 – Ouvidoria e Área de Planejamento – APLA</p> <p>Meta 2 – Ouvidoria e Comunicação (DCOP)</p> <p>Meta 3 – Ouvidoria e Comunicação (DCOP)</p>
Prazo	<p>Meta 1 – 01 a 02/2022</p> <p>Meta 2 – 03 a 12/2022</p> <p>Meta 3 – 03 a 12/2022</p>
Indicador	<p>Meta 1 – Carta de Serviços divulgada no sítio eletrônico da Finep.</p> <p>Meta 2 – Lista de requisitos não atendidos elaborada.</p> <p>Meta 3 – Demandas de ajustes encaminhadas às unidades.</p>
Observações	<p>A implementação de eventuais ajustes apontados pela Ouvidoria depende da colaboração das unidades responsáveis pela gestão das informações objeto da divulgação.</p>

Fonte: Ouvidoria (2022).

7. 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, destacam-se as seguintes referências:

- 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;
- 2) Programa Nacional de Prevenção à Corrupção – PNPC, patrocinado pela Controladoria-Geral

da União – CGU, pelo Tribunal de Contas da União – TCU e por outras instituições, é voltado a todos os gestores das organizações públicas (das três esferas de governo e dos três poderes em todos os estados da federação), e tem o objetivo de reduzir os níveis de fraude e corrupção no Brasil a patamares similares aos de países desenvolvidos; e

- 3) Indicador de Governança das Empresas Estatais – IG-SEST, instrumento desenvolvido pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais – SEST para o acompanhamento contínuo das empresas estatais federais, aferido por meio da avaliação do cumprimento de diversos dispositivos legais, infralegais e de boas práticas.

O Quadro 5 apresenta as metas estabelecidas para o modelo, o programa e o indicador citados.

Quadro 5 – Metas relacionadas a modelos e indicadores

Ação 5 – Implementação de modelos e indicadores	
<p>Meta 1 – Executar o Plano de Ação do MMOuP. Meta 2 – Executar as ações previstas para a Ouvidoria no PNPC. Meta 3 – Verificar a necessidade de revisão da transparência ativa com base no IG-SEST.</p>	
<p>Descrição Executar o Plano de Ação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP, visando à sua implementação na Finep. Executar as ações previstas para a Ouvidoria no Programa de Prevenção à Corrupção – PNPC, contando com o esforço conjunto com outras unidades, para dar efetividade à participação da Finep no Programa. Verificar se os itens do questionário do Indicador de Governança das Empresas Estatais – IG-SEST demanda revisão dos itens de transparência ativa já utilizados pela Finep ou a inclusão de novos.</p>	
<p>Objetivos Em relação ao MMOuP, promover a sua efetiva implementação na Finep. No que diz respeito ao PNPC, colaborar para que a Finep possa alcançar o patamar necessário na avaliação do Programa. No que tange ao IG-SEST, verificar se a transparência ativa pode ser melhorada com base na observância de itens do questionário.</p>	
Responsabilidade	Meta 1 – Ouvidoria e unidades identificadas no Anexo 1 Meta 2 – Ouvidoria e unidades identificadas no Anexo 2 Meta 3 – Ouvidoria
Prazo	Meta 1 – Ver Anexo 1 Meta 2 – Ver Anexo 2 Meta 3 – Até 06/2022
Indicador	Meta 1 – Ver Anexo 1 Meta 2 – Ver Anexo 2 Meta 3 – Parecer com o resultado da verificação
Observações	A efetividade das ações previstas depende também de outras unidades da Finep, devidamente identificadas nos anexos.

Fonte: Ouvidoria (2022).

Anexo 1

Plano de Ação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP



EMPRESA PÚBLICA DO MCTI

**PLANO DE AÇÃO DO
MODELO DE MATURIDADE EM
OUVIDORIA PÚBLICA – MMOuP
04/03/2022**



MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÕES



Sumário

1. Introdução	4
2. Realização do autodiagnóstico	4
3. Estabelecimento do nível alvo	5
4. Ações para atingimento do nível alvo	6
4.1 Dimensão estruturante.....	7
4.2 Dimensão essencial.....	7
4.3 Dimensão prospectiva	8
5. Referências Bibliográficas	13
Anexo 1 – Ação referente à heterogeneidade da equipe.....	14
Anexo 2 – Ação referente ao acesso ao nível estratégico	15
Anexo 3 – Ação referente ao planejamento operacional.....	16
Anexo 4 – Ação referente à formação de competências	17
Anexo 5 – Ação referente à eficiência na alocação de recursos	19
Anexo 6 – Ação referente ao mapeamento de serviços.....	20
Anexo 7 – Ação referente ao monitoramento da Carta de Serviços	22
Anexo 8 – Ação referente à qualidade da informação	24
Anexo 9 – Ação referente ao controle social	25
Anexo 10 – Ação referente ao processo de tratamento de manifestações.....	26
Anexo 11 – Ação referente ao processo de tratamento de ouvidoria interna	28
Anexo 12 – Ação referente ao processo de resolução pacífica de conflitos	30
Anexo 13 – Ação referente ao processo de resolução pacífica de conflitos	32
Anexo 14 – Ação referente à produção de informações estratégicas	33
Anexo 15 – Ação referente a capacidades para pesquisa	34
Anexo 16 – Ação referente à articulação interinstitucional ampla	35
Anexo 17 – Ação referente à articulação interinstitucional específica	36

1. Introdução

Conforme definido em seu guia de implementação, o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP é “um instrumento de referência para os gestores de Ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da ouvidoria” (CGU, 2021).

O MMOuP é baseado numa matriz estruturada em quatro dimensões, das quais as três referenciadas no Quadro 1 constarão no ciclo avaliativo do primeiro biênio do Modelo (2022-2023).

Quadro 1 – Dimensões do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP

Dimensão	Características
Estruturante	Aspectos gerais sobre infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas e garantias do titular da unidade de ouvidoria.
Essencial	Eminentemente voltada à aferição da profissionalização dos processos da ouvidoria, tais como aqueles relacionados ao tratamento de manifestações ou à governança de serviços da instituição à qual a unidade de ouvidoria está vinculada.
Prospectiva	Voltada à aferição da maturidade dos projetos levados à cabo pela ouvidoria, em especial aqueles que buscam, de forma ativa ou proativa, informações úteis à gestão junto aos usuários de serviços públicos.

Fonte: Guia CGU (2021).

Os níveis de maturidade previstos no Modelo são quatro: otimizado (4), sustentado (3), básico (2) e limitado (1).

A Ouvidoria da Finep implementará o MMOuP, pelo fato de que é unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv, sujeita à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento do órgão central, que é a Controladoria-Geral da União – CGU, por meio da Ouvidoria-Geral da União – OGU.

Este Plano de Ação apresenta todas as atividades que deverão ser realizadas pela Ouvidoria e pelas demais unidades da Finep, visando superar as lacunas entre o nível de maturidade identificado no autodiagnóstico e aquele estabelecido como alvo, que foi definido e apoiado pelo nível estratégico da Empresa.

2. Realização do autodiagnóstico

Conforme orientação da CGU/OGU no documento de implementação, as instituições devem realizar o autodiagnóstico, restrito à unidade de Ouvidoria.

Após análise do guia do MMOuP, a Ouvidoria iniciou o processo de autodiagnóstico seguindo as quatro etapas preconizadas pela CGU/OGU:

- 1) análise prévia da situação de cada elemento do MMOuP, mediante levantamento das evidências;
- 2) a partir das evidências em mãos, preenchimento dos formulários on-line de autodiagnóstico;
- 3) definição dos requisitos de maturidade desejados, de acordo com a natureza e complexidade associados à atividade relacionada ao elemento na unidade de ouvidoria, a fim de estabelecer um nível alvo de maturidade para a unidade; e
- 4) desenvolvimento de plano de ação para a superação de lacunas identificadas entre o autodiagnóstico e o nível alvo de maturidade.

Como resultado, a unidade de Ouvidoria da Finep se enquadrou em uma maturidade de 2,21 (básica), com destaque para a dimensão Estruturante que alcançou um nível de maturidade sustentado (3,3). As dimensões Essencial e Prospectiva alcançaram, respectivamente níveis de maturidade 1,99 e 1,33.

Em atendimento ao cronograma definido pela CGU, o resultado foi encaminhado àquele órgão de controle em 15/09/2021.

3. Estabelecimento do nível alvo

Segundo o cronograma da CGU, em 15/12/2021 foi necessário comunicar o Nível Alvo que se deseja atingir para a Ouvidoria ao longo de 2022.

Considerando-se a proposta apresentada, a unidade de Ouvidoria da Finep se enquadraria em uma maturidade de 2,8, que embora ainda básica, aproxima-se bastante do nível de maturidade sustentado (3).

Um ponto importante a destacar é que embora não use o termo “aprovação”, o Guia de Implementação do MMOuP estabelece que a definição do nível alvo de maturidade seja uma decisão da instituição e não uma meta interna da unidade de ouvidoria. Com base nisso, a proposta com o nível alvo foi encaminhada para avaliação da Diretoria Executiva, com posterior submissão ao Conselho de Administração.

Dessa forma, a Diretoria Executiva, por meio da RES/DIR/0227/2021, aprovou o nível alvo referente ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP, e Conselho de Administração também o aprovou, por meio da DEL/CA/058/2021.

Trata-se do 1º Ciclo de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv, que tem os seguintes passos no seu calendário:

- Publicação do Plano de Ação pela unidade de Ouvidoria: até 02/05/2022;
- Cumprimento das metas do Plano de Ação: até 15/03/2023; e
- Verificação e validação de evidências pela CGU: até 15/03/2023.

4. Ações para atingimento do nível alvo

De acordo com o guia da CGU/OGU, as ações previstas no Plano de Ação para o atingimento do nível alvo estabelecido deverão indicar (p. 80):

- 1) objetivo da ação, e como ela impacta no aumento do nível de maturidade de um elemento, objetivo ou dimensão;
- 2) descrição das etapas de realização das ações;
- 3) data de início e de encerramento da realização das ações;
- 4) orçamento necessário, quando for o caso;
- 5) áreas envolvidas; e
- 6) responsável pela execução.

Além dessas indicações, o Plano de Ação também deve observar a priorização das ações, para que constem de cronograma geral. O guia destaca critérios que podem auxiliar nesse processo (p. 80):

- 1) Anterioridade: existem ações que se concatenam entre si, sendo uma pré-requisito para a realização da outra;
- 2) Impacto: existem ações que podem impactar mais de um elemento, que podem ser, inclusive, pensadas de tal forma que o esforço despendido possa alcançar o maior impacto possível. Essas ações que impactam mais de um elemento devem ser consideradas ações chave, e devem ser tratadas com especial atenção; e
- 3) Criticidade: a criticidade de uma ação está vinculada diretamente à criticidade do elemento que ela visa aprimorar: são críticos aqueles elementos que, se não executados de forma adequada, podem levar à frustração de direitos dos usuários de serviços públicos.

Por último, recomenda-se que no Plano de Ação (p. 80):

- 1) as ações deverão ser identificadas, sistematizadas e consolidadas;
- 2) as metas deverão ser estabelecidas, se necessário com indicadores; e
- 3) os meios de acompanhamento de sua execução instituídos.

A seguir, as ações previstas em cada uma das três dimensões previstas no 1º Ciclo de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

4.1 Dimensão estruturante

Este Plano prevê ações para cinco elementos de três objetivos da dimensão estruturante observados no Quadro 2.

Quadro 2 – Elementos da dimensão estruturante

Objetivo	Elemento	Nível Atual	Nível Alvo
1.2 Capacidades e garantias da equipe	1.2.4 Heterogeneidade da equipe	3	4
1.3 Capacidades e garantias do titular	1.3.4 Acesso ao nível estratégico	2	4
1.4 Planejamento e gestão eficiente	1.4.1 Planejamento operacional	2	4
	1.4.2 Formação de competências	1	4
	1.4.3 Eficiência de alocação de recursos	1	2

Fonte: Ouvidoria (2022).

As ações previstas para cada elemento dos objetivos da dimensão estruturante podem ser verificadas nos anexos de 1 a 5.

4.2 Dimensão essencial

Este Plano prevê ações para nove elementos de quatro objetivos da dimensão estruturante observados no Quadro 3.

Quadro 3 – Elementos da dimensão essencial

Objetivo	Elemento	Nível Atual	Nível Alvo
2.1 Governança de serviços	2.1.1 Mapeamento de serviços	1	4
	2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	1	2
	2.1.3 Qualidade da informação	1	3
2.2 Transparência e prestação de contas	2.2.1 Controle social	2	3

(continua)

(continuação)

Objetivo	Elemento	Nível Atual	Nível Alvo
2.3 Processos essenciais	2.3.1 Processo de tratamento de manifestações	3	4
	2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna	3	4
	2.3.5 Processo de realização de resolução pacífica de conflitos	1	4
2.4 Gestão estratégica de informações	2.4.1 Armazenamento de informações	1	3
	2.4.4 Produção de informações estratégicas	2	3

Fonte: Ouvidoria (2022).

As ações previstas para cada elemento dos objetivos da dimensão essencial podem ser verificadas nos anexos de 6 a 14.

4.3 Dimensão prospectiva

Este Plano prevê ações para três elementos de dois objetivos da dimensão estruturante observados no Quadro 4.

Quadro 4 – Elementos da dimensão prospectiva

Objetivo	Elemento	Nível Atual	Nível Alvo
3.1 Busca ativa de informações	3.1.1 Capacidades para pesquisa	1	2
3.3 Articulação interinstitucional	3.3.1 Articulação interinstitucional ampla	1	2
	3.3.2 Articulação interinstitucional específica	3	4

Fonte: Ouvidoria (2022).

As ações previstas para cada elemento dos objetivos da dimensão essencial podem ser verificadas nos anexos de 15 a 17.

O Quadro 5 apresenta o panorama geral das metas do Plano de Ação e o Quadro 6 o cronograma de atividades.

Quadro 5 – Metas do Plano de Ação para implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP

Dimensão	Objetivo	Elemento	Ação	Metas	Prazo
Estruturante	1.2 Capacidades e garantias da equipe	1.2.4 Heterogeneidade da equipe	1 – Composição da equipe da Ouvidoria	Compor a equipe da Ouvidoria com 100% de formações distintas até 31/12/2022.	31/12/2022
	1.3 Capacidades e garantias do titular	1.3.4 Acesso ao nível estratégico	2 – Formalização do acesso ao nível estratégico	Estabelecer agenda de reuniões trimestrais com o dirigente máximo.	15/04/2022
	1.4 Planejamento e gestão eficiente	1.4.1 Planejamento operacional	3 – Institucionalização do Plano de Trabalho	Elaboração do Plano de Trabalho da Ouvidoria com validação pelo nível estratégico.	31/05/2022
		1.4.2 Formação de competências	4 – Formação de competências da equipe da Ouvidoria	1 – Elaborar lista de competências desejáveis para a Ouvidoria da Finep. 2 – Realizar mapeamento anual das competências existentes na Ouvidoria com a identificação de lacunas. 3 – Elaborar o Plano de Capacitação da Ouvidoria.	31/12/2022
		1.4.3 Eficiência de alocação de recursos	5 – Alocação eficiente de recursos	Elaborar levantamento da sazonalidade de demandas recebidas na Ouvidoria.	30/06/2022
Essencial	2.1 Governança de serviços	2.1.1 Mapeamento de serviços	6 – Mapeamento de serviços da organização	Mapear e publicar os serviços prestados pela Finep na forma da Carta de Serviços.	12/02/2022
		2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	7 – Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	1 – Coletar dados de avaliação de serviços, realizando a sua sistematização. 2 – Analisar os dados de avaliação de serviços, encaminhando-os aos respectivos gestores.	30/09/2022
		2.1.3 Qualidade da informação	8 – Manutenção da qualidade da informação prestada ao usuário	Revisar semestralmente a Carta de Serviços da Finep.	31/12/2022
	2.2 Transparência e prestação de contas	2.2.1 Controle social	9 – Fortalecimento do controle social	Analisar semestralmente os dados gerados na ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários disponível no Sistema Fala.BR, incluindo os resultados no Relatório Anual de Atividades.	30/06/2022 31/12/2022

Dimensão	Objetivo	Elemento	Ação	Metas	Prazo
	2.3 Processos essenciais	2.3.1 Processo de tratamento de manifestações	10 – Gestão de riscos do processo de tratamento de manifestações.	Mapear riscos do processo de tratamento de manifestações.	28/02/2023
		2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna	11 – Gestão de riscos do processo de tratamento de manifestações internas.	Mapear riscos do processo de tratamento de manifestações internas.	31/01/2023
		2.3.5 Processo de realização de resolução pacífica de conflitos	12 – Fortalecimento do processo de realização de resolução pacífica de conflitos.	1 – Mapear procedimentos para a mediação de conflitos. 2 – Instituir formalmente os procedimentos de resolução de conflitos. 3 – Mapear os riscos do processo de mediação de conflitos.	28/02/2023
	2.4 Gestão estratégica de informações	2.4.1 Armazenamento de informações	13 – Aperfeiçoamento do processo de armazenamento de informações.	Melhorar a identificação das informações na rede corporativa da Finep a fim de facilitar sua rastreabilidade.	30/09/2022
		2.4.4 Produção de informações estratégicas	14 – Produção de informações estratégicas para o nível gerencial.	Instituir rotinas de comunicação aos gestores de serviços em relação aos serviços prestados pelas unidades que gerenciam.	31/10/2022
	Prospectiva	3.1 Busca ativa de informações	3.1.1 Capacidades para pesquisa	15 – Realização de pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos.	Realizar, semestralmente, pesquisa junto aos usuários de serviços públicos.
3.3 Articulação interinstitucional		3.3.1 Articulação interinstitucional ampla	16 – Estabelecimento de articulação institucional ampla.	1 – Identificar três instituições públicas para estabelecer articulação interinstitucional. 2 – Identificar entidades de defesa do usuário de serviços públicos.	31/07/2022
		3.3.2 Articulação interinstitucional específica	17 – Estabelecimento de articulação interinstitucional específica.	Realizar levantamento dos encaminhamentos feitos pela Ouvidoria da Finep para outras ouvidorias no exercício de 2022.	28/03/2023

Fonte: Ouvidoria (2022).

Quadro 6 – Cronograma de ações para implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP

Ações	Metas	2022												2023			
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	
1	Compor a equipe da Ouvidoria com 100% de formações distintas até 31/12/2022.																
2	Estabelecer agenda de reuniões trimestrais com o dirigente máximo.																
3	Elaboração do Plano de Trabalho da Ouvidoria com validação pelo nível estratégico.																
4	1 – Elaborar lista de competências desejáveis para a Ouvidoria da Finep. 2 – Realizar mapeamento anual das competências existentes na Ouvidoria com a identificação de lacunas. 3 – Elaborar o Plano de Capacitação da Ouvidoria.																
5	Elaborar levantamento da sazonalidade de demandas recebidas na Ouvidoria.																
6	Mapear e publicar os serviços prestados pela Finep na forma da Carta de Serviços.																
7	1 – Coletar dados de avaliação de serviços, realizando a sua sistematização. 2 – Analisar os dados de avaliação de serviços, encaminhando-os aos respectivos gestores.																
8	Revisar semestralmente a Carta de Serviços da Finep.																

Ações	Metas	2022												2023		
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar
9	Analisar semestralmente os dados gerados na ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários disponível no Sistema Fala.BR, incluindo os resultados no Relatório Anual de Atividades.															
10	Mapear riscos do processo de tratamento de manifestações.															
11	Mapear riscos do processo de tratamento de manifestações internas.															
12	1 – Mapear procedimentos para a mediação de conflitos. 2 – Instituir formalmente os procedimentos de resolução de conflitos. 3 – Mapear os riscos do processo de mediação de conflitos.															
13	Melhorar a identificação das informações na rede corporativa da Finep a fim de facilitar sua rastreabilidade.															
14	Instituir rotinas de comunicação aos gestores de serviços em relação aos serviços prestados pelas unidades que gerenciam.															
15	Realizar, semestralmente, pesquisa junto aos usuários de serviços públicos.															
16	1 – Identificar três instituições públicas para estabelecer articulação interinstitucional. 2 – Identificar entidades de defesa do usuário de serviços públicos.															
17	Realizar levantamento dos encaminhamentos feitos pela Ouvidoria da Finep para outras ouvidorias no exercício de 2022.															

Fonte: Ouvidoria (2022).

5. 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.

Anexo 1 – Ação referente à heterogeneidade da equipe

DIMENSÃO ESTRUTURANTE		
Objetivo	Elemento	
1.2 Capacidades e garantias da equipe	1.2.4 Heterogeneidade da equipe	
Ação 1 – Composição da equipe da Ouvidoria		
Meta – Compor a equipe da Ouvidoria com 100% de formações distintas até 31/12/2022.		
Objetivo – Garantir a heterogeneidade na composição da equipe da Ouvidoria.		
Impacto no nível de maturidade do elemento		
De: 3 – Sustentado	Para: 4 – Otimizado	
Entre 4 e 5 formações distintas, ou, no caso de unidades com até 4 integrantes, entre 80% e 100% da equipe com formação distinta.	Mais de 5 formações distintas, ou, no caso de unidades com até 4 integrantes, 100% da equipe com formação distinta.	
Prazo	Início	Encerramento
	25/03/2022	31/12/2022
Indicadores	Formações distintas dos membros da equipe da Ouvidoria comprovadas por meio da verificação de registro na pasta funcional.	
Responsável	Ouvidoria – OUVI	
Áreas envolvidas	Área de Gestão de Pessoas – AGEP Departamento de Gestão e Desenvolvimento de Carreiras – DGEC	
Orçamento	Não há necessidade de definição de orçamento para esta ação.	
Observações	<p>Não entrou na contagem do quantitativo da equipe da Ouvidoria força de trabalho terceirizada e na forma de estágio.</p> <p>A AGEP/DGEC foi identificada como área envolvida dada a seguinte atribuição regimental (Artigo 42 do Regimento Interno da Finep):</p> <p><i>§ 6º Compete ao DGEC:</i></p> <p><i>IV – recrutar, selecionar, alocar e realocar pessoas de acordo com a necessidade da empresa;</i></p>	

Fonte: Ouvidoria (2022).

Anexo 2 – Ação referente ao acesso ao nível estratégico

DIMENSÃO ESTRUTURANTE		
Objetivo	Elemento	
1.3 Capacidades e garantias do titular	1.3.4 Acesso ao nível estratégico	
Ação 2 – Formalização do acesso ao nível estratégico		
Meta – Estabelecer agenda de reuniões trimestrais com o dirigente máximo.		
Objetivo – Garantir comunicação permanente com o nível estratégico, obtendo o apoio necessário para ações da Ouvidoria.		
Impacto no nível de maturidade do elemento		
De: 2 – Básico	Para: 4 – Otimizado	
O titular da unidade de ouvidoria e a autoridade máxima se comunicam eventualmente ao longo do ano.	O titular da unidade de ouvidoria e a autoridade máxima se comunicam periodicamente ao longo do ano, por meio de rotinas institucionalizadas, bem como eventualmente, para a solução de casos concretos ou em razão da participação do titular da ouvidoria nos fóruns de governança estratégica do órgão ou entidade.	
Prazo	Início	Encerramento
	21/03/2022	15/04/2022
Indicadores	Agenda estabelecida formalmente e divulgada no sítio eletrônico da Finep na seção de agenda de autoridades.	
Responsável	Ouvidoria – OUVI	
Áreas envolvidas	Gabinete da Presidência – GAPR	
Orçamento	Não há necessidade de definição de orçamento para esta ação.	
Observações	<p>O GAPR foi identificado como área envolvida dadas as seguintes atribuições regimentais (Artigo 13 do Regimento Interno da Finep):</p> <p><i>§ 1º Compete à Chefia de Gabinete:</i></p> <p><i>II – planejar, elaborar e organizar a agenda de trabalho do Presidente;</i></p> <p><i>III – assessorar o Presidente na interlocução com a Empresa e com órgãos externos;</i></p>	

Fonte: Ouvidoria (2022).

Anexo 3 – Ação referente ao planejamento operacional

DIMENSÃO ESTRUTURANTE		
Objetivo	Elemento	
1.4 Planejamento e gestão eficiente	1.4.1 Planejamento operacional	
Ação 3 – Institucionalização do Plano de Trabalho		
Meta – Elaboração do Plano de Trabalho da Ouvidoria com validação pelo nível estratégico.		
Objetivo – Garantir o planejamento e a gestão eficiente por meio da institucionalização do planejamento das ações da Ouvidoria, ao vinculá-las ao planejamento estratégico da instituição, com validação pelo nível estratégico.		
Impacto no nível de maturidade do elemento		
De: 2 – Básico	Para: 4 – Otimizado	
Existe planejamento das ações de ouvidoria, mas este é realizado de maneira pontual, sempre focado em ações específicas a serem realizadas, isto é, não existe planejamento das ações com o foco no exercício.	Existe um procedimento institucionalizado anual de planejamento das ações de ouvidoria, considerando os recursos humanos, orçamentários e logísticos disponíveis, bem como a vinculação ao Planejamento Estratégico do órgão ou entidade a que está vinculada, o qual é consolidado em um documento com validação pelo nível estratégico da instituição. Além disso, este plano é periodicamente revisado ao longo do ano, a fim de adequar-se a eventuais novas contingências.	
Prazo	Início	Encerramento
	21/03/2022	31/05/2022
Indicadores	Plano de Trabalho submetido e aprovado no nível estratégico da Organização.	
Responsável	Ouvidoria – OUVI	
Áreas envolvidas	Diretoria Executiva – DIRE Conselho de Administração – CA	
Orçamento	Não há necessidade de definição de orçamento para esta ação.	
Observações	O Plano de Trabalho deve ser submetido à Diretoria Executiva antes da submissão ao Conselho de Administração.	

Fonte: Ouvidoria (2022).

Anexo 4 – Ação referente à formação de competências

DIMENSÃO ESTRUTURANTE		
Objetivo	Elemento	
1.4 Planejamento e gestão eficiente	1.4.2 Formação de competências	
Ação 4 – Formação de competências da equipe da Ouvidoria		
<p>Meta 1 – Elaborar lista de competências desejáveis para a Ouvidoria da Finep.</p> <p>Meta 2 – Realizar mapeamento anual das competências existentes na Ouvidoria com a identificação de lacunas.</p> <p>Meta 3 – Elaborar o Plano de Capacitação da Ouvidoria.</p>		
Objetivo – Garantir a existência na equipe da Ouvidoria das competências necessárias ao cumprimento das suas atribuições regimentais.		
Impacto no nível de maturidade do elemento		
De: 1 – Limitado	Para: 4 – Otimizado	
A ouvidoria não possui mapeamento de competências desejáveis e não dispõe de ferramentas para registro das capacitações realizadas pela equipe.	A ouvidoria possui lista de competências desejáveis para a sua equipe e realiza um mapeamento periódico das competências existentes, identificando, assim, lacunas que necessitem ser preenchidas por meio de capacitação. Estas informações são anualmente consolidadas por meio de um processo institucionalizado que resulta na produção de um instrumento formal, na forma de um Plano de Capacitação. Existe controle institucionalizado sobre as capacitações realizadas, inclusive sobre a sua qualidade, e tais informações são utilizadas para a revisão anual do Plano de Capacitação.	
Prazo	Início	Encerramento
	21/03/2022	31/12/2022
Indicadores	Meta 1 – Lista de competências elaborada e validada pelo DGECE.	
	Meta 2 – Mapeamento de competências realizado, lacunas identificadas, com validação do DGECE.	
	Meta 3 – Plano de Capacitação elaborado e encaminhado ao DGECE.	
Responsável	Ouvidoria – OUVI	

Áreas envolvidas	Área de Gestão de Pessoas – AGEP Departamento de Gestão e Desenvolvimento de Carreiras – DGEC
Orçamento	O orçamento para a realização desta ação está centralizado no DGEC. Registre-se que há ações de capacitação que não têm custo.
Observações	<p>A AGEP/DGEC foi identificada como área envolvida dadas as seguintes atribuições regimentais (Artigo 42 do Regimento Interno da Finep):</p> <p><i>§ 6º Compete ao DGEC:</i></p> <p><i>II – propor e gerenciar o Modelo de Competências, coordenar o mapeamento periódico de competências e zelar pela sua atualização;</i></p> <p><i>V – coordenar a elaboração de planos de desenvolvimento individuais;</i></p> <p><i>VI – gerenciar as atividades relacionadas à Educação Corporativa da Finep, inclusive as de suporte e monitoramento para a realização de cursos, treinamentos e participação em eventos educacionais, zelando pelo alinhamento à estratégia da empresa;</i></p> <p><i>VIII – propor o Plano de Capacitação e Desenvolvimento da Finep, contendo a programação de cursos de aperfeiçoamento ou de atualização, palestras, treinamentos, seminários e cursos de curta duração em conformidade com as prioridades e o planejamento aprovados pela Diretoria Executiva;</i></p> <p><i>IX – capacitar de forma permanente e integrada o corpo gerencial da Finep, para atuação em funções de gestão, atendendo a toda a estrutura organizacional da Empresa;</i></p> <p><i>X – capacitar, de forma continuada e integrada, o corpo técnico e funcional da Finep, para atuação nas diversas unidades organizacionais nas quais a Empresa se estrutura;</i></p>

Fonte: Ouvidoria (2022).

Anexo 5 – Ação referente à eficiência na alocação de recursos

DIMENSÃO ESTRUTURANTE		
Objetivo	Elemento	
1.4 Planejamento e gestão eficiente	1.4.3 Eficiência de alocação de recursos	
Ação 5 – Alocação eficiente de recursos		
Meta – Elaborar levantamento da sazonalidade de demandas recebidas na Ouvidoria.		
Objetivo – Garantir a eficiência na alocação de recursos da Ouvidoria, para atendimento das demandas que lhe são submetidas pelo público interno e externo.		
Impacto no nível de maturidade do elemento		
De: 1 – Limitado	Para: 2 – Básico	
Não há mapeamento sobre evolução do volume de demandas da ouvidoria, nem estratégia para promover a gestão eficiente da força de trabalho.	Existe mapeamento sobre evolução do volume de demandas da ouvidoria para fins gerenciais e de prestação de contas.	
Prazo	Início	Encerramento
	21/03/2022	30/06/2022
Indicadores	Levantamento de sazonalidade realizado e apresentado na forma de informações gerenciais.	
Responsável	Ouvidoria – OUVI	
Áreas envolvidas	Não se aplica.	
Orçamento	Não há necessidade de definição de orçamento para esta ação.	
Observações	<p>A ação está em linha com a seguinte atribuição regimental da Ouvidoria (Artigo 51 do Regimento Interno da Finep):</p> <p><i>Art. 51 Compete à Ouvidoria, vinculada ao Conselho de Administração, ao qual deverá se reportar diretamente:</i></p> <p><i>I – garantir canais permanentes, diretos, ágeis e imparciais de comunicação entre a empresa e os cidadãos (público interno e externo);</i></p>	

Fonte: Ouvidoria (2022).

Anexo 6 – Ação referente ao mapeamento de serviços

DIMENSÃO ESSENCIAL		
Objetivo	Elemento	
2.1 Governança de serviços	2.1.1 Mapeamento de serviços	
Ação 6 – Mapeamento de serviços da organização		
Meta – Mapear e publicar os serviços prestados pela Finep na forma da Carta de Serviços.		
Objetivo – Participação ativa da Ouvidoria na governança dos serviços prestados pela Finep, garantindo a sua publicação e qualidade, em aderência com o que é preconizado na Lei de defesa dos usuários de serviços públicos (Lei nº 13.460/17).		
Impacto no nível de maturidade do elemento		
De: 1 – Limitado	Para: 4 – Otimizado	
A ouvidoria não participa ou não tem conhecimento sobre a realização de processo de mapeamento de serviços.	A ouvidoria participa da governança dos serviços prestados pelo órgão, conduzindo, junto aos gestores de serviços, o processo de mapeamento de serviços do órgão ou entidade a que está vinculada no âmbito de processos e rotinas institucionalizadas, em processo monitorado a fim de promover a aderência dos serviços existentes aos padrões de qualidade e direitos previstos na Lei de defesa dos usuários de serviços públicos (Lei nº 13.460/17), apontando a necessidade de adequações ou estruturação de novos serviços de acordo com as informações levantadas junto aos usuários, quando necessário.	
Prazo	Início	Encerramento
	02/01/2022	12/02/2022
Indicadores	Carta de Serviços publicada e atualizada no sítio eletrônico da Finep.	
Responsável	Ouvidoria – OUVI	
Áreas envolvidas	Área de Planejamento – APLA Departamento de Gestão de Produtos e Inovação Corporativa – DGPI	

Orçamento	Não há necessidade de definição de orçamento para esta ação.
Observações	<p>A ação está em linha com as seguintes atribuições regimentais da APLA/DGPI (Artigo 16 do Regimento Interno da Finep):</p> <p><i>§ 3º Compete ao DGPI:</i></p> <p><i>I – realizar a gestão do portfólio de produtos e o ciclo de desenvolvimento de novas modalidades, instrumentos, programas e produtos na Finep;</i></p> <p><i>III – definir a estratégia de comunicação de produtos, em consonância com a estratégia de comunicação da organização;</i></p> <p><i>VII – coordenar e aprimorar ações voltadas para a transparência e a comunicação dos resultados e impactos gerados pela Finep para a sociedade;</i></p>

Fonte: Ouvidoria (2022).

Anexo 7 – Ação referente ao monitoramento da Carta de Serviços

DIMENSÃO ESSENCIAL					
Objetivo	Elemento				
2.1 Governança de serviços	2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário				
Ação 7 – Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário					
Meta 1 – Coletar dados de avaliação de serviços, realizando a sua sistematização.					
Meta 2 – Analisar os dados de avaliação de serviços, encaminhando-os aos respectivos gestores.					
Objetivo – Garantir que os dados oriundos das avaliações de serviços realizadas pelos usuários são sistematizados, analisados e encaminhados aos gestores dos serviços.					
Impacto no nível de maturidade do elemento					
De: 1 – Limitado	Para: 2 – Básico				
A ouvidoria não produz nem utiliza dados de avaliação de serviços.	A ouvidoria sistematiza e analisa dados coletados diretamente ou por outros meios, em processos de trabalho não estruturados, encaminhando-os aos gestores de serviços.				
Prazo	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Início</th> <th>Encerramento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>12/02/2022</td> <td>30/09/2022</td> </tr> </tbody> </table>	Início	Encerramento	12/02/2022	30/09/2022
Início	Encerramento				
12/02/2022	30/09/2022				
Indicadores	<p>Meta 1 – Dados coletados por meio de instrumento específico, com periodicidade definida e estabelecimento de critérios para a sua análise.</p> <p>Meta 2 – Dados analisados segundo critérios estabelecidos e resultado encaminhado aos gestores de serviços por meio de comunicação formal.</p>				
Responsável	Ouvidoria – OUVI				
Áreas envolvidas	Área de Planejamento – APLA Departamento de Gestão de Produtos e Inovação Corporativa – DGPI				
Orçamento	Não há necessidade de definição de orçamento para esta ação.				

Observações

A ação está em linha com as seguintes atribuições regimentais da APLA/DGPI (Artigo 16 do Regimento Interno da Finep):

§ 3º Compete ao DGPI:

V – realizar estudos, monitoramento do desempenho e a avaliação dos resultados e impactos das ações de fomento e do portfólio de produtos em alinhamento com a estratégia da Finep;

VII – coordenar e aprimorar ações voltadas para a transparência e a comunicação dos resultados e impactos gerados pela Finep para a sociedade;

VIII – coordenar e padronizar processos para coleta e tratamento de dados e para a geração de informações gerenciais, atendendo a demandas do público externo e das demais unidades de negócio da Finep.

Fonte: Ouvidoria (2022).

Anexo 8 – Ação referente à qualidade da informação

DIMENSÃO ESSENCIAL		
Objetivo	Elemento	
2.1 Governança de serviços	2.1.3 Qualidade da informação	
Ação 8 – Manutenção da qualidade da informação prestada ao usuário.		
Meta – Revisar semestralmente a Carta de Serviços da Finep.		
Objetivo – Garantir a atualidade e a transparência das informações disponíveis na Carta de Serviços da Finep.		
Impacto no nível de maturidade do elemento		
De: 1 – Limitado	Para: 3 – Sustentado	
A ouvidoria não participa ou não tem conhecimento sobre a realização de processo de atualização de informações na Carta de Serviços.	A ouvidoria conduz processo periódico de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços do órgão, por meio de rotinas específicas instituídas formalmente para essa finalidade.	
Prazo	Início	Encerramento
	12/02/2022	31/12/2022
Indicadores	Carta de Serviços revisada, relatório analítico sobre a qualidade das informações elaborado e eventuais novos conteúdos publicados.	
Responsável	Ouvidoria – OUVI	
Áreas envolvidas	Não se aplica.	
Orçamento	Não há necessidade de definição de orçamento para esta ação.	
Observações	<p>A ação está em linha com a seguinte atribuição regimental da Ouvidoria (Artigo 51 do Regimento Interno da Finep):</p> <p><i>Art. 51 Compete à Ouvidoria, vinculada ao Conselho de Administração, ao qual deverá se reportar diretamente:</i></p> <p><i>I – garantir canais permanentes, diretos, ágeis e imparciais de comunicação entre a empresa e os cidadãos (público interno e externo);</i></p> <p><i>IV – elaborar relatórios com dados gerenciais e estatísticas referentes ao atendimento e atividades da Ouvidoria;</i></p>	

Fonte: Ouvidoria (2022).

Anexo 9 – Ação referente ao controle social

DIMENSÃO ESSENCIAL		
Objetivo	Elemento	
2.2 Transparência e prestação de contas	2.2.1 Controle social	
Ação 9 – Fortalecimento do controle social		
Meta – Analisar semestralmente os dados gerados na ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários disponível no Sistema Fala.BR, incluindo os resultados no Relatório Anual de Atividades.		
Objetivo – Garantir a disponibilização de ferramentas de avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria.		
Impacto no nível de maturidade do elemento		
De: 2 – Básico	Para: 3 – Sustentado	
Existem ferramentas disponíveis para a mensuração da satisfação do usuário com relação ao atendimento prestado pela ouvidoria, todavia, não há procedimento formalizado e periódico de análise destes dados, a qual é realizada incidental e esporadicamente.	Existem ferramentas disponíveis para a mensuração da satisfação do usuário com relação ao atendimento prestado pela ouvidoria e há procedimento periódico formalmente instituído de análise destes dados.	
Prazo	Início	Encerramento
	21/03/2022	30/06/2022 (1º semestre) 31/12/2022 (2º semestre)
Indicadores	Dados do Sistema Fala.BR analisados semestralmente e resultados publicados no Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria.	
Responsável	Ouvidoria – OUVI	
Áreas envolvidas	Não se aplica.	
Orçamento	Não há necessidade de definição de orçamento para esta ação.	
Observações	<p>A ação está em linha com as seguintes atribuições regimentais da Ouvidoria (Artigo 51 do Regimento Interno da Finep):</p> <p><i>Art. 51 Compete à Ouvidoria, vinculada ao Conselho de Administração, ao qual deverá se reportar diretamente:</i></p> <p><i>I – garantir canais permanentes, diretos, ágeis e imparciais de comunicação entre a empresa e os cidadãos (público interno e externo);</i></p> <p><i>IV – elaborar relatórios com dados gerenciais e estatísticas referentes ao atendimento e atividades da Ouvidoria;</i></p>	

Fonte: Ouvidoria (2022).

Anexo 10 – Ação referente ao processo de tratamento de manifestações

DIMENSÃO ESSENCIAL		
Objetivo	Elemento	
2.3 Processos essenciais	2.3.1 Processo de tratamento de manifestações	
Ação 10 – Gestão de riscos do processo de tratamento de manifestações.		
Meta – Mapear riscos do processo de tratamento de manifestações.		
Objetivo – Garantir que a Ouvidoria possua processos mapeados, instituídos e com mecanismos de gestão de riscos, para tratamento de manifestações, assim como procedimentos definidos de revisão do processo, a fim de realizar ajustes e melhorias.		
Impacto no nível de maturidade do elemento		
De: 3 – Sustentado	Para: 4 – Otimizado	
A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de tratamento de manifestações no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado a fim de promover a aderência dos serviços existentes aos padrões de qualidade e à Lei nº 13.460, de 2017, bem como a suas regulamentações.	A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de tratamento de manifestações no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado a fim de promover a aderência dos serviços existentes aos padrões de qualidade e à Lei nº 13.460, de 2017, bem como a suas regulamentações. Adicionalmente, ela também realizou, nos últimos três anos, ao menos um mapeamento dos riscos do processo, adotando as medidas necessárias à sua mitigação.	
Prazo	Início	Encerramento
	21/03/2022	28/02/2023
Indicadores	Mapeamento dos riscos do processo de tratamento de manifestações realizado, com o apontamento de medidas de mitigação.	
Responsável	Ouvidoria – OUVI	
Áreas envolvidas	Área de Conformidade, Integridade e Gestão de Riscos – ACIR Departamento de Gestão Integrada de Riscos – DGIR	
Orçamento	Não há necessidade de definição de orçamento para esta ação.	

Observações

A ação está em linha com as seguintes atribuições regimentais do DGIR (Artigo 14 do Regimento Interno da Finep):

§ 5º Compete ao DGIR:

I – implementar, gerenciar e prestar contas sobre o processo de gestão integrada de riscos, responsabilizando-se pela gestão das informações;

III – propor, gerenciar, disseminar a todo o corpo funcional, e revisar periodicamente as políticas e demais normativos internos, as metodologias, inclusive para estabelecimento de limites de exposição a riscos, os padrões e procedimentos, inclusive aqueles para melhoria contínua, dos processos sob sua atribuição;

V – disseminar a importância do gerenciamento de riscos e da segurança da informação, bem como a responsabilidade de cada área da Finep nestes aspectos;

Fonte: Ouvidoria (2022).

Anexo 11 – Ação referente ao processo de tratamento de ouvidoria interna

DIMENSÃO ESSENCIAL		
Objetivo	Elemento	
2.3 Processos essenciais	2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna	
Ação 11 – Gestão de riscos do processo de tratamento de manifestações internas.		
Meta – Mapear riscos do processo de tratamento de manifestações internas.		
Objetivo – Garantir que a Ouvidoria possua processos mapeados, instituídos e com mecanismos de gestão de riscos, para tratamento de manifestações internas, assim como procedimentos definidos de revisão do processo, a fim de realizar ajustes e melhorias.		
Impacto no nível de maturidade do elemento		
De: 3 – Sustentado	Para: 4 – Otimizado	
A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de tratamento de manifestações internas no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado, ao qual foi dada divulgação dentro da instituição.	A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de tratamento de manifestações internas no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado, ao qual foi dada divulgação dentro da instituição. Adicionalmente, ela também realizou, nos últimos três anos, ao menos um mapeamento dos riscos do processo, adotando as medidas necessárias à sua mitigação.	
Prazo	Início	Encerramento
	21/03/2022	31/01/2023
Indicadores	Mapeamento dos riscos do processo de tratamento de manifestações internas realizado, com o apontamento de medidas de mitigação.	
Responsável	Ouvidoria – OUVI	
Áreas envolvidas	Área de Conformidade, Integridade e Gestão de Riscos – ACIR Departamento de Gestão Integrada de Riscos – DGIR	
Orçamento	Não há necessidade de definição de orçamento para esta ação.	

Observações

A ação está em linha com as seguintes atribuições regimentais do DGIR (Artigo 14 do Regimento Interno da Finep):

§ 5º Compete ao DGIR:

I – implementar, gerenciar e prestar contas sobre o processo de gestão integrada de riscos, responsabilizando-se pela gestão das informações;

III – propor, gerenciar, disseminar a todo o corpo funcional, e revisar periodicamente as políticas e demais normativos internos, as metodologias, inclusive para estabelecimento de limites de exposição a riscos, os padrões e procedimentos, inclusive aqueles para melhoria contínua, dos processos sob sua atribuição;

V – disseminar a importância do gerenciamento de riscos e da segurança da informação, bem como a responsabilidade de cada área da Finep nestes aspectos;

Fonte: Ouvidoria (2022).

Anexo 12 – Ação referente ao processo de resolução pacífica de conflitos

DIMENSÃO ESSENCIAL		
Objetivo	Elemento	
2.3 Processos essenciais	2.3.5 Processo de realização de resolução pacífica de conflitos	
Ação 12 – Fortalecimento do processo de realização de resolução pacífica de conflitos		
Meta 1 – Mapear procedimentos para a mediação de conflitos. Meta 2 – Instituir formalmente os procedimentos de resolução de conflitos. Meta 3 – Mapear os riscos do processo de mediação de conflitos.		
Objetivo – Garantir a existência de procedimentos mapeados e instituídos para realização de resolução pacífica de conflitos.		
Impacto no nível de maturidade do elemento		
De: 1 – Limitado	Para: 4 – Otimizado	
Existe registro do mapeamento dos processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada, no entanto, tais processos não estão formalmente instituídos.	A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado, ao qual foi dada divulgação dentro e fora da instituição. Adicionalmente, ela também realizou, nos últimos três anos, ao menos um mapeamento dos riscos do processo, adotando as medidas necessárias à sua mitigação.	
Prazo	Início	Encerramento
	21/03/2022	28/02/2023
Indicadores	Meta 1 – Procedimentos para a mediação de conflitos mapeados.	
	Meta 2 – Procedimentos de resolução de conflitos instituídos por meio de instrumento específico.	
	Meta 3 – Riscos do processo de mediação de conflitos mapeados, com identificação de eventuais medidas necessárias à sua mitigação.	
Responsável	Ouvidoria – OUVI	

Possíveis áreas envolvidas	<p>Área de Gestão de Pessoas – AGEP Área de Conformidade, Integridade e Gestão de Riscos – ACIR Área de Correição – ACOR Comissão de Ética Departamento de Gestão Corporativa e Processos – DGCP Departamento de Gestão Integrada de Riscos – DGIR</p>
Orçamento	<p>Não há necessidade de definição de orçamento para esta ação.</p>
Observações	<p>A definição de que áreas estarão envolvidas ficará clara a partir do início das interações da Ouvidoria com essas unidades para tratamento das metas previstas nesta ação.</p>

Fonte: Ouvidoria (2022).

Anexo 13 – Ação referente ao armazenamento de informações

DIMENSÃO ESSENCIAL		
Objetivo	Elemento	
2.4 Gestão estratégica de informações	2.4.1 Armazenamento de informações	
Ação 13 – Aperfeiçoamento do processo de armazenamento de informações		
Meta – Melhorar a identificação das informações na rede corporativa da Finep a fim de facilitar sua rastreabilidade.		
Objetivo – Garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações coletadas pela Ouvidoria.		
Impacto no nível de maturidade do elemento		
De: 1 – Limitado	Para: 3 – Sustentado	
As informações coletadas são armazenadas sem tratamento específico com vistas à sua recuperação, nos sistemas ou meios distintos por meio dos quais são coletadas.	As informações coletadas por meios distintos são mantidas em base única ou interoperável, e recebem tratamento específico com vistas a garantir a sua disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade, permitindo a recuperação de toda a informação existente por meio de metadados adequados à necessidade dos processos decisórios da instituição.	
Prazo	Início	Encerramento
	02/01/2022	30/09/2022
Indicadores	Elaboração de manual com orientações visando à rastreabilidade das informações.	
Responsável	Ouvidoria – OUVI	
Áreas envolvidas	Não se aplica.	
Orçamento	Não há necessidade de definição de orçamento para esta ação.	
Observações	Já houve avanços no que diz respeito à disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade. O que se busca agora é melhorar a rastreabilidade das informações.	

Fonte: Ouvidoria (2022).

Anexo 14 – Ação referente à produção de informações estratégicas

DIMENSÃO ESSENCIAL		
Objetivo	Elemento	
2.4 Gestão estratégica de informações	2.4.4 Produção de informações estratégicas	
Ação 14 – Produção de informações estratégicas para o nível gerencial		
Meta – Instituir rotinas de comunicação aos gestores de serviços em relação aos serviços prestados pelas unidades que gerenciam.		
Objetivo – Manter os gestores informados sobre a qualidade dos serviços prestados pelas unidades que gerenciam, visando ao cumprimento do estabelecido na Lei 13.460/2017.		
Impacto no nível de maturidade do elemento		
De: 2 – Básico	Para: 3 – Sustentado	
Além do encaminhamento dos processos de manifestações de ouvidoria, a unidade produz anualmente o Relatório de Gestão de que tratam os artigos 14 e 15 da Lei 13.460, de 2017, bem como informações aos gestores de serviço ou por solicitação ou em decorrência de eventos concretos por ela identificados.	Além do encaminhamento dos processos de manifestações de ouvidoria, a unidade produz anualmente o Relatório de Gestão de que tratam os artigos 14 e 15 da Lei 13.460, de 2017, e instituiu rotinas de comunicação aos gestores dos serviços, periodicamente ou em decorrência de eventos concretos por ela identificados.	
Prazo	Início	Encerramento
	02/01/2022	31/10/2022
Indicadores	Rotinas estabelecidas, com periodicidade de comunicação definida.	
Responsável	Ouvidoria – OUVI	
Áreas envolvidas	Não se aplica.	
Orçamento	Não há necessidade de definição de orçamento para esta ação.	
Observações	---	

Fonte: Ouvidoria (2022).

Anexo 15 – Ação referente a capacidades para pesquisa

DIMENSÃO PROSPECTIVA		
Objetivo	Elemento	
3.1 Busca ativa de informações	3.1.1 Capacidades para pesquisa	
Ação 15 – Realização de pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos		
Meta – Realizar, semestralmente, pesquisa junto aos usuários de serviços públicos.		
Objetivo – Garantir a realização de pesquisas pela Ouvidoria para a coleta de informações acerca da prestação de serviços junto aos usuários.		
Impacto no nível de maturidade do elemento		
De: 1 – Limitado	Para: 2 – Básico	
Não realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos.	Realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos com metodologia definida pela própria ouvidoria, de acordo com as necessidades de coleta de dados observada pela ouvidoria a partir das manifestações recebidas.	
Prazo	Início	Encerramento
	21/03/2022	30/06/2022 e 31/12/2022
Indicadores	Pesquisa realizada e resultados publicados no Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria.	
Responsável	Ouvidoria – OUVI	
Áreas envolvidas	Não se aplica.	
Orçamento	Não há necessidade de definição de orçamento para esta ação.	
Observações	---	

Fonte: Ouvidoria (2022).

Anexo 16 – Ação referente à articulação interinstitucional ampla

DIMENSÃO PROSPECTIVA		
Objetivo	Elemento	
3.3 Articulação interinstitucional	3.3.1 Articulação interinstitucional ampla	
Ação 16 – Estabelecimento de articulação institucional ampla		
Meta 1 – Identificar três instituições públicas para estabelecer articulação interinstitucional. Meta 2 – Identificar entidades de defesa do usuário de serviços públicos.		
Objetivo – Iniciar processo de articulação interinstitucional, visando à promoção de ações e projetos conjuntos.		
Impacto no nível de maturidade do elemento		
De: 1 – Limitado	Para: 2 – Básico	
A ouvidoria não interage com outros órgãos de defesa do usuário de serviços públicos.	A ouvidoria interage com outros órgãos e entidades de defesa do usuário de serviços públicos esporadicamente, quando há a necessidade de promover ações e projetos conjuntos.	
Prazo	Início	Encerramento
	21/03/2022	31/07/2022
Indicadores	Meta 1 – Instituições identificadas e articulação interinstitucional iniciada por meio de comunicação formal. Meta 2 – Elaborar nota técnica sobre entidades de defesa dos usuários do serviço público, verificando o nível de proximidade com a atuação da Finep.	
Responsável	Ouvidoria – OUVI	
Áreas envolvidas	Não se aplica.	
Orçamento	Não há necessidade de definição de orçamento para esta ação.	
Observações	---	

Fonte: Ouvidoria (2022).

Anexo 17 – Ação referente à articulação interinstitucional específica

DIMENSÃO PROSPECTIVA		
Objetivo	Elemento	
3.3 Articulação interinstitucional	3.3.1 Articulação interinstitucional específica	
Ação 17 – Estabelecimento de articulação interinstitucional específica		
Meta – Realizar levantamento dos encaminhamentos feitos pela Ouvidoria da Finep para outras ouvidorias no exercício de 2022.		
Objetivo – Incrementar a participação ativa da Ouvidoria da Finep no Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, bem como a colaboração com outras ouvidorias.		
Impacto no nível de maturidade do elemento		
De: 3 – Sustentado	Para: 4 – Otimizado	
Sim. Quando a ouvidoria recebe uma manifestação que extrapola sua competência ela encaminha a manifestação para a ouvidoria competente e dá tratamento à parte da manifestação que lhe compete, se houver.	Sim. Quando a ouvidoria recebe uma manifestação que extrapola sua competência ela encaminha a manifestação para a ouvidoria competente, no âmbito de procedimento que avalie eventuais riscos ao manifestante, e dá tratamento à parte da manifestação que lhe compete, se houver; e, se há oportunidade de ação conjunta, a ouvidoria promove a ação conjunta entre os órgãos ou entidades competentes.	
Prazo	Início	Encerramento
	21/03/2022	28/03/2023
Indicadores	Levantamento de encaminhamentos a outras ouvidorias realizado e incluído no Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria.	
Responsável	Ouvidoria – OUVI	
Áreas envolvidas	Não se aplica.	
Orçamento	Não há necessidade de definição de orçamento para esta ação.	
Observações	---	

Fonte: Ouvidoria (2022).

Anexo 2

Ações referentes ao Programa Nacional de Prevenção à Corrupção – PNPC

Contribuição da Ouvidoria à efetividade da participação da Finep no PNPC

Meta 1 – Publicar FAQ do SIC no sítio eletrônico da Finep.

Meta 2 – Publicar relatório de pedidos de informação no sítio eletrônico da Finep.

Meta 3 – Divulgar níveis de satisfação dos usuários com os serviços prestados.

Descrição

Publicação das perguntas mais frequentes submetidas ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC no sítio eletrônico da Finep.

Publicação de relatório estatístico de pedidos de informação no sítio eletrônico da Finep, com base em informações disponibilizadas na plataforma Fala.BR.

Divulgação dos níveis de satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Finep.

Objetivos

Executar as ações previstas para a Ouvidoria no Programa de Prevenção à Corrupção – PNPC, contando com o esforço de todas as unidades envolvidas, para dar efetividade à participação da Finep no Programa. Colaborar para que a Finep possa alcançar o patamar necessário na avaliação do Programa.

Responsabilidade

Metas 1, 2 e 3 – Ouvidoria

Prazo

Meta 1 – Até 12/2022

Meta 2 – A partir de 15/09/2022

Meta 3 – Até 12/2022

Indicador

Meta 1 – FAQ publicado no sítio eletrônico da Finep.

Meta 2 – Relatório publicado no sítio eletrônico da Finep.

Meta 3 – Publicar resultado de pesquisa no sítio eletrônico da Finep.

Observações

A revisão das metas originalmente constantes da primeira versão do Plano de Trabalho da Ouvidoria 2022 se deu em parceria com a Área de Conformidade, Integridade e Gestão de Riscos – ACIR, dada a coordenação das atividades relacionadas ao Programa Nacional de Prevenção à Corrupção – PNPC que essa unidade tem feito na Finep.

Fonte: Ouvidoria (2022).