

**CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E
TECNOLÓGICO - CNPq**

**RELATÓRIO DA AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LEI DE
ACESSO À INFORMAÇÃO**

Exercício 2025

Brasília-DF, 2026.

**CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E
TECNOLÓGICO – CNPq**

Ed. Telemundi II SAUS Quadra 01 Lotes 1 e 6 Setor de Autarquias Sul Brasília-DF

Ricardo Galvão / Olival Freire Junior
Presidente

Andrea Ferreira Portela Nunes
Chefe de Gabinete da Presidência do CNPq

Laudir Francisco Schmitz
Diretor de Gestão Administrativa

Débora Peres Menezes
Diretora de Análise de Resultados e Soluções Digitais

Dalila Andrade Oliveira
Diretora de Cooperação Institucional, Internacional e Inovação

Olival Freire Junior / Monica Felts de Loca Soares
Diretor(a) Científico(a)

Equipe técnica responsável pela elaboração e revisão:

Rodrigo de Castro Cabrero
Camila Freitas de Carvalho
Emerson Silva Ribeiro Júnior
Simone de Souza Santos
José Henrique do Espírito Santo

CONTEÚDO

1. INTRODUÇÃO SOBRE A OUVIDORIA NO CNPq	4
2. ORGANIZAÇÃO INTERNA DA OUVIDORIA	4
2.1 ORGANIZAÇÃO INTERNA DO SECAT	5
3. CANAIS DE ACOLHIMENTO E ENCAMINHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES.....	5
4. DADOS DA PRODUTIVIDADE INTERNA.....	6
5. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO.....	8
5.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	8
5.2 LAI E A ESFERA RECURSAL	10
5.3 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	11
6. TRANSPARÊNCIA ATIVA	12
7. POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS DO CNPq	14
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	15

1. INTRODUÇÃO SOBRE A OUVIDORIA NO CNPq

A Ouvidoria é uma unidade administrativa subordinada ao Gabinete da Presidência do CNPq, e integra os Sistemas de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, como unidade seccional do respectivo sistema. O funcionamento das Ouvidorias atende precipuamente ao comando inserto no § 3º, do artigo 37 da Carta Magna, porque determina a participação do cidadão na administração pública via reclamações, denúncias e acesso à informação. Neste contexto, as Ouvidorias são instituídas com o objetivo de assegurar o respeito aos direitos dos usuários de participarem na gestão e garantir o devido tratamento das manifestações apresentadas às entidades e órgãos públicos.

À Coordenação de Ouvidoria do CNPq, disciplinada internamente pela Portaria CNPq Nº 2.404, de 28 de agosto de 2025, compete receber e encaminhar sugestões, elogios, solicitações, pedido de simplificação, reclamações, denúncias e tratar os pedidos de acesso à informação efetuando análise preliminar e distribuição quando pertinente, às unidades institucionais; adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos; analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas; realizar a articulação com as demais unidades da entidade para a adequada execução de suas competências; adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos, servidores, colaboradores e CNPq; contribuir com as unidades organizacionais na busca de soluções às demandas apresentadas pelo cidadão; e supervisionar as atividades realizadas pelo Serviço Central de Atendimento - SECAT.

O SECAT trata-se de uma unidade administrativa subordinada a Ouvidoria, prevista pelo Regimento Interno - PO CNPq Nº 1.118, de 20 de outubro de 2022. Sua competência está elencada, no Art. 14., da referida portaria: *ao Serviço Central de Atendimento compete executar e acompanhar atividades técnico-operacionais relativas ao atendimento do usuário externo, por meio telefônico e eletrônico.*

Neste contexto, as atividades são repassadas com celeridade às diversas unidades do CNPq e realiza-se um acompanhamento para cumprir os prazos legais.

2. ORGANIZAÇÃO INTERNA DA OUVIDORIA

A equipe formada na Coordenação de Ouvidoria – COUV, conta com 3 servidores públicos federais efetivos do quadro do CNPq, sendo 2 (dois) advogados e 1 (um) administrador, com experiência na Administração do Conselho. Além disso, a

Ouvidoria conta com o auxílio valioso de uma secretária e três colaboradoras na área de gestão das atividades da Ouvidoria. A expectativa que se impôs foi de internalizar à instituição novas e boas práticas sobre este tema, a partir do fortalecimento da Ouvidoria do CNPq, nos mesmos moldes estabelecidos na legislação nacional.

A proposta da Ouvidora consistiu-se na formatação de uma estrutura enxuta, mas com flexibilidade para enfrentar os desafios presentes e futuros, para lidar com as demandas de Ouvidoria. Entretanto, ressalta-se que, como quase todo o poder Executivo em geral, e o CNPq em específico, a Ouvidora possui um quadro reduzido de servidores e colaboradores para enfrentar os desafios apresentados.

Ressalta-se que alinhado com a alta Administração foram realizadas tratativas no sentido de ampliar a posição da Ouvidoria na hierarquia do CNPq e, a contar de outubro de 2022, alcançou a posição de Coordenação.

Com a reestruturação do CNPq em 2022, a COUV recebe o Serviço Central de Atendimento – SECAT, ampliando seu escopo de atuação. Por fim, em agosto de 2025, por meio da Portaria CNPq Nº 2.404, houve a regulamentação das competências e atribuições da Ouvidoria do CNPq que tem como objeto manter um canal de diálogo célere e eficaz com a sociedade, visando favorecer o cumprimento da missão institucional do CNPq voltada para o desenvolvimento econômico, social, cultural, científico e tecnológico do País.

2.1. ORGANIZAÇÃO INTERNA DO SECAT

O Serviço Central de Atendimento - SECAT está vinculado à Ouvidora desde novembro de 2022. A equipe do SECAT conta com uma única servidora pública federal, do quadro do CNPq, sendo esta assistente em Ciência e Tecnologia com graduação em Sistemas de Informação, especialização em Gestão Pública e Gestão de Pessoas em Ambiente Organizacional.

Fazem parte da composição de trabalho do SECAT ainda, 02 secretárias e 02 apoios administrativos, fruto de contrato de terceirização.

Trabalham ainda no SECAT, a partir da contratação de empresa de Teletendimento com cessão de mão de obra exclusiva, 01 coordenadora operacional, 02 supervisoras de atendimento e 20 atendentes de Call Contact Center.

3. CANAIS DE ACOLHIMENTO E ENCAMINHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria é responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações de providências, esclarecimentos, denúncias, comunicações de irregularidades, pedidos de acesso à informação, críticas, sugestões e elogios direcionados pelos

cidadãos ao CNPq, que são recepcionados por intermédio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR e e-mail institucional. Todas as demandas analisadas, caso não sejam esclarecidas por intermédio dos conhecimentos dos componentes da equipe da Ouvidora e recebidas via Fala.BR, são tramitados via Sistema Eletrônico de Informações – SEI às unidades competentes conforme cada manifestação recebida. Durante o fluxo destas demandas, a equipe monitora os prazos e alerta aos responsáveis quanto ao seu cumprimento, e se a resposta apresentada for considerada inconclusiva, solicita esclarecimentos e complementação.

Por outro lado, temos a importância do Serviço Central de Atendimento – SECAT na forma direta de comunicação entre o público externo para a resolução de problemas e esclarecimentos. A Central de Atendimento, hoje, atende o público em geral e visa auxiliar toda a comunidade que utiliza os serviços oferecidos pelo CNPq. A partir do contato é possível esclarecer dúvidas quanto à concessão de bolsas e auxílios, além de obter orientação para o preenchimento de formulários e utilização das plataformas Lattes, Carlos Chagas e Diretório dos Grupos de Pesquisa - DGP.

4. DADOS DA PRODUTIVIDADE INTERNA

No gráfico 1 é apresentada a evolução das manifestações remetidas pelos usuários para a Ouvidora do CNPq no período de 2.018 até 2.025. Verifica-se um expressivo crescimento a contar do ano de 2.021. Os dados revelam, ainda, que as demandas de Ouvidoria remetidas pelo cidadão em 2.022 (3.642) superaram as manifestações encaminhadas durante o ano de 2.021 (2.291). Em relação ao triênio 2.022(3.642)/2.023(3.599)/2.024(3.321) houve, na prática, uma manutenção da quantidade de demandas submetidas à Ouvidoria nos anos de 2.022/2.023. Mas, um ligeiro recuo de 7,7% em 2.024 em relação ao ano anterior. No ano de 2025(2.846), percebe-se nova redução das demandas. Portanto, em média são recepcionadas quase 300 demandas por mês e, aproximadamente, 15 por dia útil. Esta relativa estabilidade demonstra o processo de maturidade atingida pela COUV/CNPq junto à comunidade usuária dos serviços da entidade.

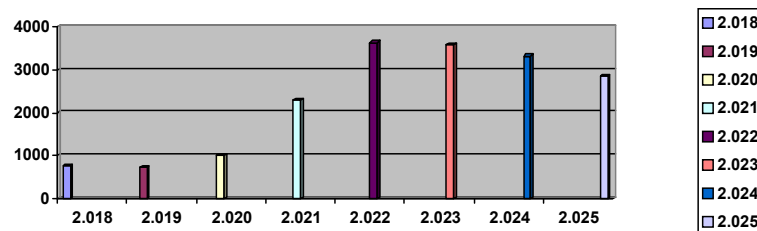


Gráfico 1 – Manifestações recebidas pelo Sistema Fala.BR e E-mail (2018/2025).

Destaca-se também o papel do SECAT no recebimento e tratamento de demandas, conforme explicado em tópico anterior.

Foram recebidos pelos SECAT, durante o período de **janeiro até dezembro de 2025**, foram realizados **389.873 atendimentos (telefônicos, mensagens, FalaBR, presenciais e PABX)**, conforme dados apresentados na tabela 1.

Tabela 1. Relatório anual SECAT – Ano 2025

MÊS	LIG. 4000	MSG. RECEBIDAS	RESOLVIDAS CENTRAL	% CENTRAL	FalaBR	SPAMS	PRESENCIAL
JANEIRO	7.195	30.447	20.832	68%	71	1.903	4
FEVEREIRO	6.039	27.941	21.345	76%	71	1.372	5
MARÇO	5.457	28.012	24.099	86%	98	1.290	2
ABRIL	5.248	27.946	22.739	81%	65	936	2
MAIO	5.220	26.366	20.420	77%	67	968	4
JUNHO	4.279	23.431	18.585	79%	67	709	0
JULHO	4.655	25.108	19.581	78%	68	1.048	0
AGOSTO	5.740	28.593	23.564	82%	79	758	4
SETEMBRO	5.439	32.672	26.304	81%	86	618	1
OUTUBRO	5.342	27.976	23.630	86%	49	406	6
NOVEMBRO	3.569	22.230	17.765	81%	25	236	2
DEZEMBRO	3.991	21.286	17.020	80%	11	178	2
TOTAL	62.174	322.008	255.884	80%	757	10.422	32

(Dados extraídos em 01/2026).

Salienta-se que em relação às mensagens recebidas, por meio das ferramentas internas, já disponibilizadas para o quadro funcional do SECAT, foi possível a solução imediata e DIRETA pela equipe de cerca de 80% do total das demandas recebidas. O residual não resolvido diretamente foi enviado para as áreas técnicas responsáveis pela informação no CNPq, com anotação de prazo de resposta.

Anota-se que sem a existência do SECAT, enquanto linha de frente de atendimento, voltado a atender as demandas da comunidade (reprise-se, **foram quase de 390 mil demandas recebidas e tratadas**), as atividades de ouvidoria no CNPq estariam gravemente comprometidas.

5. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

No âmbito do CNPq o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC encontra-se inserido na estrutura da Ouvidoria Setorial. Ressalta-se que o SIC/CNPq tem a competência de realizar o atendimento aos pedidos de acesso à informação, acompanhar os recursos, analisar pedidos de desclassificação e reclassificação de informações, entre demais requerimentos.

5.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

As informações, na sequência, foram extraídas da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR e do Painel da LAI, preparado pela CGU.

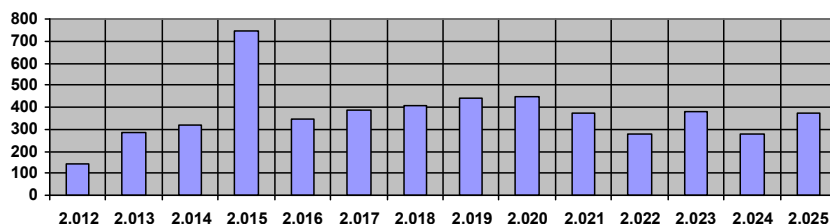


Gráfico 2. Evolução dos pedidos de LAI no CNPq

Fonte: Plataforma Fala.BR (Acesso em 23/01/2026).

Observa-se que no ano de 2025, a Ouvidoria do CNPq recebeu 370 pedidos de acesso à informação, conforme demonstrado no Gráfico sobre a Evolução dos Pedidos da LAI no CNPq.

O Tempo Médio de Resposta¹, ou seja, o Tempo Médio que o CNPq utiliza para responder aos requerimentos relacionados com a LAI, que, com exceção para o ano 2018, a instituição procede com as respostas dentro do prazo estabelecido na legislação, conforme gráfico 3.

¹ Central de Painéis da CGU. Acesso em: 27/02/2025

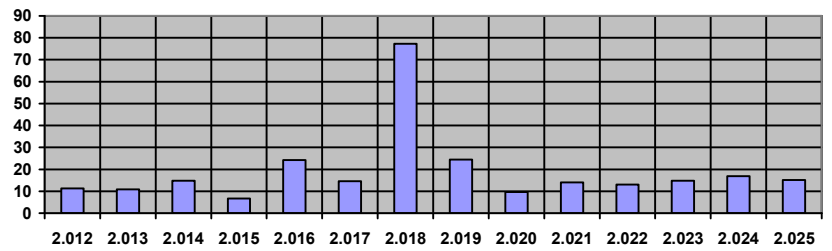


Gráfico 3. Evolução do tempo médio de resposta - LAI no CNPq.

Fonte: Central de Painéis da CGU. Acesso em: 26/01/2026, Disponível em <[Central de Painéis](#)>

Registre-se que no transcorrer de 2025, segundo dados do gráfico 4, a quantidade de acessos concedidos por meio da LAI por ano, no período de 2022/2025, a informação foi plenamente repassada ao cidadão em 327 pedidos de acesso à informação, alcançando 88,62% do montante de requerimentos. Houve 09 solicitações com atendimento parcialmente concedido, representando 2,44% do conjunto apresentado. Verifica-se, ainda, a negativa de acesso à informação em apenas 14 pedidos (aproximadamente 3,79%). Em 16 pedidos, foram incluídos em outras decisões; 3 casos não se tratavam de pedido de informação. Desta maneira, a instituição tem feito um esforço para atender os requerimentos do cidadão.

Adicionalmente, o gráfico sobre a Quantidade de Acessos Concedidos por meio da LAI por ano, revela a evolução no período de 2022/2025. Constata-se um ligeiro aumento nos anos de 2023 e 2025, em função do maior volume de requerimentos de acessos apresentados no transcorrer de 2023 e 2025.

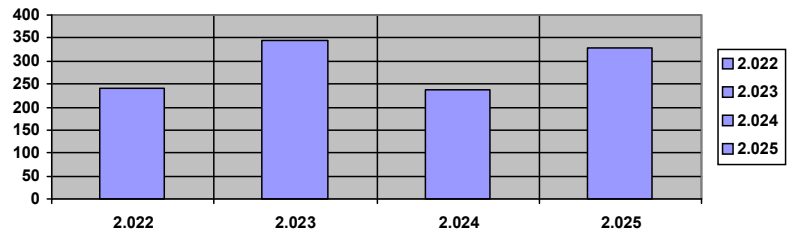


Gráfico 4. Quantidade de acessos concedidos por meio da LAI no período de 2022 a 2025

Fonte: Central de Painéis da CGU. Acesso em: 23/01/2025, Disponível em <[Central de Painéis](#)>

O gráfico 5 foi incluído para melhorar a exposição dos dados para o leitor. Sublinhe-se que poucos pedidos de Acesso à Informação, com base na LAI, não são atendidos, após análise e verificação disponibilidade e possibilidade de repasse das informações. Nessa lógica, ratifica-se o comprometimento institucional com as determinações expressas na Lei de Acesso à Informação.

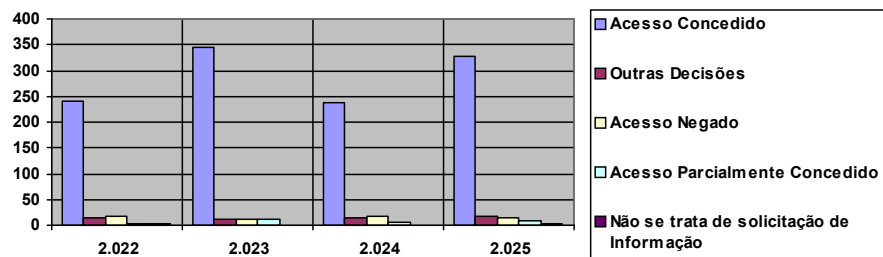


Gráfico 5. Decisões no pedido inicial sobre as solicitações de acesso – LAI,

Fonte: Central de Painéis da CGU. Acesso em: 26/01/2026, Disponível em <[Central de Painéis](#)>.

5.2 LAI E A ESFERA RECURSAL

A Ouvidoria Setorial faz a recepção, análise e remessa dos recursos interpostos por parte dos usuários do CNPq, em função dos requerimentos de acesso à informação, em virtude da insatisfação, quando ocorre a negativa de acesso ou descontentamento com a forma de repasse das informações. O gráfico denominado Quantidade de Recursos Impetrados por ano e instância mostra os dados ao longo do período de 2022 até 2025.

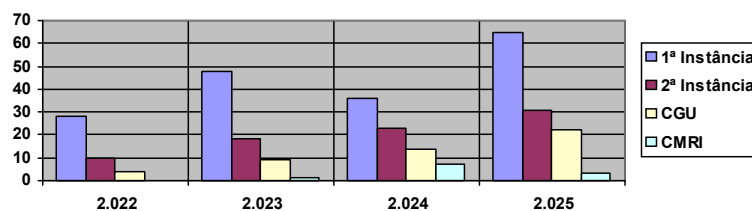


Gráfico 6. Quantidade de recursos impetrados por ano e instância

Fonte: Central de Painéis da CGU. Acesso em: 27/02/2025, Disponível em <[Central de Painéis](#)>.

No transcorrer do ano de 2024, foram impetrados 70 recursos contra as decisões emanadas no CNPq, em relação aos requerimentos de Acesso às Informações.

No âmbito da 1ª Instância foram solucionados 13 recursos. Houve 23 recursos em segunda instância; 9 examinados pela CGU; e 7 chegaram até a CMRI. Destes, em 5 situações manteve-se a decisão do CNPq e em 2 recursos houve parecer revertendo parcialmente a decisão.

Ao longo de 2025, houve 65 recursos em 1ª instância; 31 alcançaram a 2ª instância; 22 foram analisados pela CGU; e 3 casos passaram pelo crivo da CMRI. A CGU manteve 59,09% das decisões do CNPq, reverteu parcialmente 22,73% e reverteu a decisão em 18,18% dos recursos. A Comissão manteve a decisão do Conselho após avaliação dos 3 casos.

5.3 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Apresenta-se na Figura 1 o resultado da avaliação do usuário sobre as atividades executadas pela Ouvidoria do CNPq no período estudado, em relação às demandas submetidas com base na Lei de Acesso à Informação, consoante dados fornecido pela CGU:



Figura 1. Satisfação do usuário no período 2022 a 2025.

Fonte: Central de Painéis da CGU. Acesso em: 23/01/2026, Disponível em <[Central de Painéis](#)>.

No levantamento efetuado na Plataforma Fala.BR observou-se, que no período de 2022 até 2024, houve 45 avaliações classificando o atendimento como Muito Satisfeito (51,7%); 13 se posicionaram como satisfeito (14,9%); e 7 como regular (8%). As avaliações como Muito Satisfeito e Satisfeito representam 66,6% das respostas. Ao acrescentar a avaliação regular, chega-se a aproximadamente 75%. Houve 26 respostas efetuadas especificamente em 2024, os respondentes tiveram os seguintes posicionamentos: 11 respostas como Muito Satisfeito (42,3%); 5 se manifestaram como Satisfeito (19,2); e 3 como Regular (11,5%). Desta forma, 16 ficaram Muito Satisfeitos ou Satisfeitos com o atendimento, representando 61,5% do total. Ao incluir as respostas classificadas como Regular, chega-se a 73%. Assim, houve uma pequena variação ao cotejar o ano de 2024 em relação ao triênio. Verifica-se, ainda, que o nível geral de satisfação para o ano de 2025 atingiu 3,95 e o tempo médio de resposta alcançou 15,2 dias. Além disso, a nota ficou em 4,74, com limite máximo de 5, em relação à compreensão da resposta.

Ao serem submetidos a seguinte pergunta: “A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?”, a média das avaliações via Plataforma Fala.BR chegou a aproximadamente 4, numa escala de 1 a 5. Em 2024, 26 usuários responderam a mesma pergunta e a nota média obtida foi 3,7 e em 2025, 19 pessoas responderam, e a nota ficou em 3,89.

Por fim, quanto a avaliação da Central de Atendimentos temos que, daqueles que respondem o questionário ao final do atendimento para o ano de 2025, a grande maioria avalia o serviço prestado como ótimo (Figura 2), indicando a adequação do sistema.



Figura 2. Avaliação do cidadão referente ao atendimento telefônico realizado pelo SECAT no ano de 2025.

6. TRANSPARÊNCIA ATIVA

Destaca-se que em relação à Transparência Ativa a Ouvidoria do CNPq realizou um esforço para atualizar os dados na página do Conselho e o Painel de Dados da CGU apresentava em 2024 o seguinte quadro institucional:

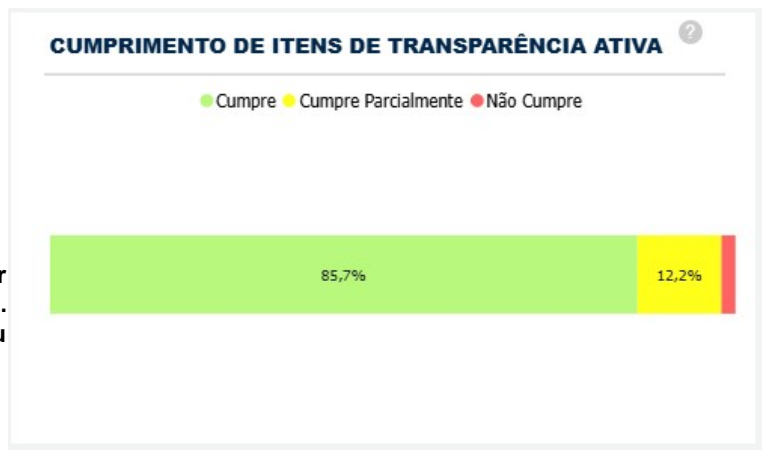


Figura 3. Regularidade Transparência Ativa CNPq 2024.

ênça Ativa CNPq 2024.

Fonte: Central de Painéis da CGU. Acesso em: 22/02/2025, Disponível em <[Central de Painéis](#)>.

Desta forma, ainda havia um item sem a devida divulgação dos dados e 6 com atendimento parcial. Porém, após o esforço da Ouvidoria para atender todos os quesitos de transparência ativa presentes na Plataforma Fala.BR, há apenas um item para cumprimento. Mas, permanece o empenho da Ouvidoria para atender ao último requisito.



Figura 4. Regularidade Transparência Ativa CNPq 2025.

Fonte: Central de Painéis da CGU. Acesso em: 23/01/2026, Disponível em <[Central de Painéis](#)>.

Isto posto, esta unidade assume o desafio de contribuir para atualizar, aplicar e monitorar as exigências para ampliação da divulgação de informações na página eletrônica do CNPq, conforme demandas presentes na Plataforma Fala.BR, impulsionando sua transparência ativa, permitindo com isso que o cidadão tenha

acesso rápido e fácil aos relevantes e fundamentais produtos de entrega que justificam a existência deste Conselho.

Ressalta-se que serão aplicados os critérios estabelecidos no Guia de Transparência Ativa – GTA para avançar nas divulgações das informações da instituição, observando as exigências contidas na Plataforma Fala.BR.

O responsável pelo atendimento dos itens de Transparência Ativa disponíveis na Plataforma Fala.BR será o **Ouvidor** e fica estabelecido o **prazo de um ano** para o atendimento das exigências, principalmente pela existência de itens envolvendo outras unidades.

7. POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS DO CNPq

Por meio da Portaria CNPq n.º 1921 foi reconstituído o CSI, responsável por implementar o Programa de Privacidade e Segurança da Informação no CNPq, propor normas e procedimentos de gestão de risco de segurança das informações, baseado nas normas GSI/PR, bem como garantir rápidas respostas a tratamento de incidentes de segurança. Em suma, este comitê estabelece diretrizes e aprova as ações de segurança da informação do CNPq. Neste sentido, o CSI foi fundamental para a divulgação da Política de Segurança da Informação, termo de uso e política de privacidade da Plataforma Lattes do CNPq e aprovação da Política de Controle de Acesso.

A Política de Proteção de Dados Pessoais do CNPq foi internalizada pela Portaria CNPq Nº 1.869 de 16 de setembro de 2024. Resumidamente, determinou-se que:

1. O CNPq manterá registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizar. O registro das operações de tratamento envolve o mapeamento dos agentes de tratamento de dados, Controlador e Operadores, incluído as instituições autorizadas para o tratamento de dados por meio do Extrator Lattes.
2. O uso compartilhado de dados pessoais pelo CNPq deve atender a finalidades específicas de execução de políticas públicas, respeitados os princípios de proteção de dados pessoais.
3. Na hipótese de tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis, o CNPq deverá observar as seguintes exigências: para a realização de estudos por órgão de pesquisa, deverá ser exigida a assinatura de Termo de Responsabilidade e garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais e de dados pessoais sensíveis, sem a qual o tratamento não deverá ser autorizado. Na hipótese de um estudante de graduação ou de pós-graduação solicitar o acesso a dados pessoais detidos pelo CNPq para fins de realização de estudos e pesquisa, inclusive para fins de subsidiar a elaboração de monografias, dissertações, teses ou relatórios de pesquisa, o acesso poderá ser concedido, observadas as normas aplicáveis ao caso concreto, desde que seja apresentado ao CNPq

o Termo de ciência e responsabilidade, assinado por um funcionário competente da Instituição de ensino, preferencialmente o professor orientador ou o coordenador do curso. O acesso à informação pessoal por terceiro fica condicionado à assinatura de um Termo de Responsabilidade destinado a Pessoas físicas, que deverá informar a finalidade, a destinação e o tipo de tratamento a ser aplicado aos dados, o qual servirá para fundamentar a autorização, conforme art. 61 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a LAI, observadas as normas aplicáveis e a pertinência do caso concreto, garantida a anonimização dos dados pessoais.

Ainda, outras atividades de conformidade com a LGPD:

- Alteração de normativo do Crachá Funcional do CNPq, de modo a oferecer maior segurança aos dados pessoais de servidores e colaboradores.
- Tratamento de dados de Crianças e Adolescentes – discussão sobre coleta, armazenamento e divulgação de dados de crianças e adolescentes.
- Criação de página de Proteção de dados do CNPq, conforme recomendação da LGPD Art. 23-I. <https://www.gov.br/cnpq/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos/privacidade-e-protecao-dedados>

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do CNPq trabalha de forma frequente para cumprir com sua missão e vem atuando como interlocutora da sociedade, dos servidores e colaboradores junto à administração do CNPq e de forma que as informações relevantes cheguem ao conhecimento da autoridade competente.

Os trabalhos desenvolvidos na Ouvidoria do CNPq fundamentam-se na legislação vigente e sempre se almeja aplicar as melhores práticas relacionadas com a Ouvidoria.

Apesar da enxuta estrutura frente a elevada demanda, vem atuando para incrementalmente melhorar o atendimento ao público em todas as vertentes, seja por meio do aperfeiçoamento às formas de atendimento, seja por meio das melhorias dos processos relacionados às transparências ativa e passiva.