# **FUNDAÇÃO JOAQUIM NABUCO - FUNDAJ/MEC**

**PLANO ANUAL DE AÇÃO/ TRABALHO DA OUVIDORIA FUNDAJ – 2022**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Objetivos | Ações Metas | Resultados Alcançados |
| 1. **Realizar ações de Gestão de 1.1**   **Integridade** | **Apoiar a 1.2 Fazer com que os canais de**  **implementação e comunicação da Ouvidoria**  **monitoramento do estejam a disposição do**  **Plano de cidadão, em apoio ao**  **Integridade. monitoramento, nas ações**  **de integridade.**    **Período: Exercício de 2022.** | No exercício de 2022, através do  OFÍCIO CIRCULAR Nº 211/2022/SE- CGU - é dado o início a implementação do Sistema e - Agendas, atualmente em pleno uso na entidade. Por meio do Memorando nº 03/2022 - UGI-Gabinete, é noticiado ao Presidente da Fundaj e demais Diretores o Plano de Ação-Estruturação-Execução e Monitoramento das Atividades da UGI-Fundaj. Por meio do Memorando nº 04/2022 - UGI-Gabinete, é informado as demais áreas responsáveis (Auditoria Interna-Comitê de Governança Digital-Comissão de Ética-Ascom-Coord.Geral de Adm.-Coord.Geral de Planej. e Gestão de Pessoas-Assessoria Institucional) sobre a aprovação da Unidade de Gestão de Integridade - UGI/Fundaj, 133ª Reunião Ordinária do Conselho Diretor da Fundaj. Na mesma toada, é informado da participação dos servidores da UGI-Fundaj no lançamento do relatório OCDE, promovido pela CGU/DF. |
| **2. Realizar o atendimento 2.1**  **móvel da Ouvidoria.** | **Integrar a Ouvidoria aos 2.2 Realizar visita bimestral aos demais campi. campi da Fundaj, para atendimento presencial de**  **Ouvidoria.**  **Período: Exercício de 2022.** | 1. Foram realizados atendimentos de Ouvidoria, além do Engenho Massangana, nos Campi [Gilberto Freyre, Anísio Teixeira, Hulysses](https://www.bing.com/images/search?q=campi+gilberto+freyre,+an%c3%adsio+teixeira,+hullisys+pernambucano&qpvt=Campi+Gilberto+Freyre,+An%c3%adsio+Teixeira,+Hullisys+Pernambucano&FORM=IGRE" \t "https://www.bing.com/) Pernambucano. |
| **3. Divulgar a unidade de 3.1 Ouvidoria e os seus serviços.** | **Fortalecer e ampliar os 3.2 Continuar o trabalho em canais de comunicação parceria com as demais com a sociedade e a unidades administrativas,**  **comunidade interna. que compõem a Fundaj, para divulgação dos serviços e**  **da missão da Ouvidoria.**  **Período: Exercício de 2022.** | Inseridas notícias e outras informações, link da Ouvidoria-Fundaj, sobre a Ouvidoria Pública Federal, ao longo de todo o exercício. Mantido os expositores de balcão (display) para divulgação dos serviços da Ouvidoria, os quais estão distribuídos por toda Fundaj, nos locais de maior acesso por parte do público: museu, biblioteca, caixas eletrônicos, entre outros. Adquiridas mais urnas acrílicas, com bolsas, para consulta pública relativa a qualidade dos serviços disponibilizados à sociedade, distribuídas, com formulários de consulta, para os locais de maior acesso do público, na Fundaj, em observação ao disposto no art. 6º e 23º da Lei nº 13.460/17. Colocado adesivos nos carros oficiais da Ouvidoria-Fundaj para manifestação do cidadão. Mantido breve resumo legal, Perguntas e Respostas sobre Conselho de Usuários de Serviços Públicos, mantido o Chamamento Público para Formação do Conselho de Usuários de Serviços Público da Fundaj - (Facebook-Instagram-Intranet-Site Fundaj). |
| **4. Produzir Relatórios de 4.1 atendimento de Ouvidoria**  **e do Serviço de Informação ao Cidadão.** | **Extrair das bases de 4.2 Processar as informações dados, física e eletrônica, das bases de dados, informações da condensá-­‐las, emitir o Ouvidoria e do Serviço de Relatório, enviá-­‐lo , à luz da Informação ao Cidadão, norma vigente, ao**  **para avaliação dos Presidente da Fundaj.**  **serviços prestados. Disponibilizá-los na internet, para consulta pública.**  **Período: Exercício de 2022.** | Enviado o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria e suas unidades integradas: Serviço de Informação ao Cidadão da Fundaj e Unidade de Gestão da Integridade, exercício 2022, a Presidente da Fundaj e, posterior disponibilização, na Internet, para consulta pública:  <https://www.gov.br/fundaj/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-da-fundaj/relatorios-da-ouvidoria>  Trimestralmente foi disponibilizado ao Presidente da Fundaj e Diretores, relatórios da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, com informações sobre: atendimentos físicos; serviços da Fundaj inseridos na plataforma do Conselho de Usuários de Serviço Público; atendimentos da Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão da Fundaj pelo Fala.BR - CGU; demandas da Ouvidoria - Fundaj pendentes de atendimento; outros assuntos aos quais a Ouvidoria - Fundaj é instada (Gestão de Pessoas, Mediação de Conflitos, Controle Interno, Direito Previdenciário, Trabalhista, Tributário, Financeiro, Administrativo, LGPD e Autoral, e Análise de Matéria Contábil), entre outros. |
| **5. Contribuir na elaboração 5.1**  **de normativos legais direcionados à Ouvidoria, ao Serviço de Informação ao Cidadão, e outros que contribuam para a contínua melhoria da gestão administrativa.** | **Acompanhar a publicação 5.2 Elaborar expediente**  **das normas administrativo. Enviar ao**  **regulamentares e Presidente da Fundaj os**  **correlatas sobre as normativos**  **atividades de Ouvidoria, do regulamentadores das**  **Serviço de Informação ao atividades de Ouvidoria, do**  **Cidadão, e da gestão Serviço de Informação ao**  **administrativa. Cidadão, e aqueles**  **inerentes à gestão**  **administrativa.**    **Período: Exercício de 2022.** | Elaboração da minuta: Portaria Presi. relativa a distribuição de vagas de estacionamento de veículos no Campus Gilberto Freyre. A Ouvidoria realizou o trabalho em conjunto com a Auditoria Interna, Coordenação de Serviços Gerais e Divisão de Manutenção Predial e Gestão de Patrimônio. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| **6. Preservar o direito constitucional de acesso às informações: informações de interesse geral ou coletiva, salvo aquelas cuja confidencialidade esteja prevista em texto legal.** | **6.1** | **Assegurar o acesso à informação pública, por meio físico, com a disponibilização de equipamentos e sala de atendimento, também por meio eletrônico, na intranet e internet.** | **6.2** | **Trabalhar em parceria com a equipe de TI/ Logística para manutenção e atualização dos links de acesso aos ambientes do Serviço de Informação ao Cidadão (e-­‐ SIC), bem como trabalhar para disponibilizar os recursos humanos, físico e operacional, necessários ao atendimento presencial na unidade do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.**  **Período: Exercício de 2022.** | Apesar das limitações impostas pela COVID-19 e a Influenza (Plano de Convivência para conter avanço da Influenza e da Covid-19, uso de máscara, acesso a locais fechados e apresentação do passaporte vacinal), foram realizados todos os atendimentos presenciais, telefônicos, via Web e Fala.Br, bem como inserções de novas informações (transparência ativa), no sítio eletrônico da Fundaj e sítio eletrônico da Ouvidoria, atualização da página eletrônica da Ouvidoria: Processo nº 00215.100163/2022-90 - CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO EM PERNAMBUCO |
| **7. Manter a formação continuada sobre Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (Lei de Acesso a Informação), bem como sobre outros assuntos resultantes**  **das demandas recebidas.** | **7.1** | **Capacitar a força de trabalho da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão.** | **7.2** | **Participar de, no mínimo, um evento: palestras, cursos, treinamentos, fóruns, seminários etc.**  **Período: Exercício de 2022.** | O servidor Pedro Lima participou do curso Introdução à Lei Geral de Proteção (Portal IDEA); 6º Congresso Brasileiro de Governança, Controle Público e Gestão de Riscos nas Aquisições (Negócios Públicos); curso Excelência em Ouvidoria (Profoco). Os servidores Pedro Lima e Jaime Melo participaram, tele presencialmente, do Seminários Nacionais de Ouvidoria (CGU). |
| **8. Contribuir para a efetividade e eficiência das políticas e dos serviços públicos.** | **8.1** | **Promover articulação, em caráter permanente, com as instâncias internas e externas com vista ao aprimoramento da gestão pública.** | **8.2** | **Realizar o atendimento ao público interno e externo, prestar assessoramento técnico quando solicitado, bem como o acompanhamento das providências tomadas pela Administração oriundas das manifestações recebidas.**  **Período: Exercício de 2022.** | Foram realizados os acompanhamentos das providências tomadas pela Administração em relação às manifestações levadas a Ouvidoria e ao SIC. Todas as manifestações foram recebidas e processadas. Os atendimentos presenciais, Ouvidoria, 647 atendimentos, distribuídos da seguinte forma: servidores ativos/colaboradores 604, servidores aposentados 35, pensionistas 02, e público externo 06. Atendimentos pelo Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação: 5 Reclamações, 7 Solicitações de Atendimento, 0 Denuncia, 1 Sugestão, 1 Comunicação, 1 Elogio, não houve ‘Simplifique’ (proposta de simplificação de serviços públicos). Os Atendimentos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), FalaBR., totalizaram 14, em relação a estes houve apenas um recurso de 1º Instância. Atendimento do SIC via e-mail: 01 atendimento. Não foram considerados nos quantitativos acima, aqueles atendimentos verbais (telefônicos e pessoais). |
| 1. **Fortalecer o Sistema de Controle Interno no âmbito da Fundaj.** | **9.1** | **Realizar trabalho de cooperação técnica com a Auditoria Interna.** | **9.2** | **Realizar a troca de informação e conhecimento sobre os fatos inerentes as suas áreas de atuação, com vista ao aprimoramento do trabalho das duas unidades de Controle Interno.**  **Período: Exercício de 2022.** | A Ouvidoria como parte do Sistema Federal de Controle Interno, através dos seus instrumentos de participação social, normativos, atendimento físico e eletrônico, continua mantendo contato, naqueles assuntos que exigem o olhar da Auditoria Interna, seja, para troca de conhecimentos técnicos, ou, atuação daquela unidade setorial de controle, com diálogo e cooperação, atuando preventivamente, nas situações que exijam intervenção do controle interno, ou, da alta gestão, observados os limites da sua missão institucional. Em reunião com a Corregedoria da Fundaj, 20/09/2022, ficou definido que vamos utilizar, para as tramitações de informações sensíveis, o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, bem como deveremos acompanhar os prazos de processamento das demandas enviadas pela Ouvidoria a Corregedoria, com base no estabelecido no art.16 da Lei nº 13.460/2017 c/c o §2º, do art.12, da IN nº 581/2021 - OGV/CGU. |

Fonte: Ouvidoria/SIC –Fundaj/MEC. Plano de Trabalho da Ouvidoria Fundaj e Serviço de Informação ao Cidadão .2022.