

# FUNDAÇÃO JOAQUIM NABUCO - FUNDAJ/MEC

## PLANO ANUAL DE AÇÃO/ TRABALHO DA OUVIDORIA FUNDAJ – 2021

Objetivos		Ações		Metas	Resultados Alcançados
1.	Realizar ações em Gestão de Integridade	1.1	Apoiar a implementação e monitoramento do Plano de Integridade.	1.2	Fazer com que os canais de comunicação da Ouvidoria estejam a disposição do cidadão, em apoio ao monitoramento, nas ações de integridade.  Período: Exercício de 2021.
					No exercício de 2021 é editada a Portaria Fundaj nº 184, de 21 de outubro de 2021, que institui a Unidade de Gestão de Integridade (UGI), responsável pela coordenação, estruturação, execução e monitoramento do Programa de Integridade, no âmbito da Fundação Joaquim Nabuco, compondo com outras setoriais o seu núcleo, a Ouvidoria Fundaj. Concomitantemente, foi designado como responsável pela UGI o ouvidor da Fundaj; o ouvidor participou da palestra sobre o tema “A Ética e a Integridade como prevenção a riscos de corrupção “ - CGU; participou da 1ª Reunião das Unidades Integrantes do Sistema de Integridade do Poder Executivo Federal (SIPEF) - CGU; emitido posicionamento técnico, Decreto 10.756/2021, para o pleno funcionamento da Unidade de Gestão de Integridade (UGI), da Fundaj, Portaria Fundaj nº 181, de 21 de outubro de 2021, (PROC.23130000495/2020-49 -COMISSÃO

					DE INTEGRIDADE).	
2.	Realizar o atendimento móvel da Ouvidoria.	2.1	Integrar a Ouvidoria aos demais campi.	2.2	Realizar visita bimestral aos campi da Fundaj, para atendimento presencial de Ouvidoria.  Período: Exercício de 2021.	Tendo em vista o surgimento da COVID-19, em observação as deliberações do Comitê de Gestão de Crise Coronavírus Fundaj (Portaria nº 061, de 13 de março de 2020), bem como aos normativos do Governo Federal e Estadual, ações preventivas de combate à doença, não foi possível as realizações das visitas bimestrais aos campi da Fundaj.
3.	Divulgar a unidade de Ouvidoria e os seus serviços.	3.1	Fortalecer e ampliar os canais de comunicação com a sociedade e a administrativas, comunidade interna.	3.2	Continuar o trabalho em parceria com as demais unidades  que compõem a Fundaj, para divulgação dos serviços e da missão da Ouvidoria. Período: Exercício de 2021.	Inseridas notícias e outras informações, link da Ouvidoria-Fundaj, sobre a Ouvidoria Pública Federal, Intranet, 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. Mantidas as 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. 13 da Lei nº 13.460/17. Publicado breve resumo legal, Perguntas e Respostas sobre Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, e o Chamamento Público para Formação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Fundaj (facebook-instragram-intranet-site Fundaj).

4.	Produzir Relatórios de atendimento de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão.	4.1	Extrair das bases de dados, física e eletrônica, informações da Ouvidoria e do Serviço de da Informação ao Cidadão, para avaliação dos serviços prestados.	4.2	Processar as informações das bases de dados, condensá-las, emitir o Relatório, enviá-lo , à luz norma vigente, ao Presidente da Fundaj. Disponibilizá-los na internet, para consulta pública.  Período: Exercício de 2021.	Enviado o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, exercício 2021, ao Presidente da Fundaj e, posterior disponibilização na internet para consulta pública. <a href="https://www.gov.br/fundaj/pt-br/canal_atendimento/ouvidoria-da-fundaj/relatorios-da-ouvidoria/">https://www.gov.br/fundaj/pt-br/canal_atendimento/ouvidoria-da-fundaj/relatorios-da-ouvidoria/...</a>
5.	Contribuir na elaboração de normativos legais direcionados à Ouvidoria, ao Serviço de Informação ao Cidadão, e outros que contribuam para a contínua melhoria da gestão administrativa.	5.1	Acompanhar a publicação das normas regulamentares e correlatas sobre as atividades de Ouvidoria, do Serviço de Informação ao Cidadão, e da gestão administrativa.	5.2	Elaborar expediente administrativo. Enviar ao Presidente da Fundaj os normativos regulamentadores das atividades de Ouvidoria, do Serviço de Informação ao Cidadão, e aqueles inerentes à gestão administrativa.  Período: Exercício de 2021.	Publicação da Portaria nº 581/21-CGU (Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo Federal, e dá outras providências); Decreto nº 10.228/2020 (Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e instituir os Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal.); parecer técnico,

Decreto 10.756/2021, para o pleno funcionamento da Unidade de Gestão de Integridade (UGI), da Fundaj, Portaria Fundaj nº 181, de 21 de outubro de 2021 (PROC.23130000495/2020-49 - COMISSÃO DE INTEGRIDADE); e, posição sobre a MP 1.042/2021, que autoriza o Poder Executivo a reorganizar, extinguir e transformar, sem aumento de despesa, cargos em comissão, funções de confiança e gratificações.

<p><b>6. Preservar o direito constitucional de acesso às informações: informações de interesse geral ou coletiva, salvo aquelas cuja confidencialidade esteja prevista em texto legal.</b></p>	<p><b>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.</b></p>	<p><b>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.</b></p> <p><b>Período: Exercício de 2021.</b></p>	<p>Apesar das limitações impostas pela COVID-19, 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 (<a href="https://www.gov.br/fundaj/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-da-fundaj">https://www.gov.br/fundaj/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-da-fundaj</a>); requisitado ao Presidente da Fundaj, Proc. 23130000426/2021-16, apoio para atualização das informações na página eletrônica da Fundaj, em observação a Portaria nº581/2021-OGV/CGU, assim foi apresentado o Plano de Dados Abertos da Fundaj, aprovado pela CGU.</p>
<p><b>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.</b></p>	<p><b>7.1 Capacitar a força de trabalho da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão.</b></p>	<p><b>7.2 Participar de, no mínimo, um evento: palestras, cursos, treinamentos, fóruns, seminários etc.</b></p> <p><b>Período: Exercício de 2021.</b></p>	<p>O servidor Pedro Lima obteve a Certificação em Ouvidoria - 160 horas - EVG.ENAP; Participou do Programa de Desenvolvimento de Liderança - 124 horas - INTG; participou do treinamento Previdência dos Servidores Públicos Aposentadorias e Pensões - Capacity Treinamentos e Aperfeiçoamento; participou do curso Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos - EVG.ENAP; participou da palestra sobre o tema “ A Ética e a Integridade</p>

					como prevenção a riscos de corrupção “ - CGU; participou da 1º Reunião das Unidades Integrantes do Sistema de Integridade do Poder Executivo Federal (SIPEF) - CGU; Jaime Melo e Pedro Lima assistiram aos módulos das palestras sobre Implantação e Gestão de Ouvidorias - 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 2021.	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, 261 atendimentos, distribuídos da seguinte forma: servidores ativos/colaboradores 222, servidores aposentados 30, pensionista 01, e público externo 08. Atendimentos pelo Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação: 1 Reclamação, 3 Solicitações de Atendimento, 1 Denúncia, 0 Sugestão, 2 Comunicações, 1 Elogio, não houve ‘Simplifique’ (proposta de simplificação de serviços públicos). Aplicativo e e-mail Ouvidoria-Fundaj: 3 Reclamações, 2 Solicitações de Atendimento, 2 Denúncias, 0 Sugestão, 2 elogios. Os Atendimentos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), FalaBR., totalizaram 14, em relação a estes não houve recursos.

				Atendimentos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), e-mail, totalizaram 06. Não foram considerados nos quantitativos acima, aqueles atendimentos verbais (telefônicos e pessoais).
<b>9. Fortalecer o Sistema de Controle Interno no âmbito da Fundaj.</b>	<b>9.1</b>	<b>Realizar trabalho de cooperação técnica com a Auditoria Interna.</b>	<b>9.2</b>	<p><b>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.</b></p> <p><b>Período: Exercício de 2021.</b></p> <p>A Ouvidoria como parte do Sistema Federal de Controle Interno, através dos seus instrumentos de participação social, normativos, atendimento físico e eletrônico, continua mantendo, naqueles assuntos que exigem o olhar da Auditoria Interna, seja, para troca de conhecimentos técnicos, ou, atuação, daquela unidade setorial de controle, o diálogo e cooperação com aquela unidade, como forma de atuar preventivamente, naquelas situações que exijam intervenção do controle interno, ou, da alta gestão administrativa, observados os limites da sua missão institucional. Atualmente, por anuência do Presidente da Fundaj, passou a Ouvidoria, nos limites do estatuto da entidade, a participar das reuniões do Conselho Diretor, igualmente a Auditoria Interna, assim, fortalecendo, no âmbito da Administração, o Sistema de Controle Interno. As unidades integram o grupo responsável pelo Unidade de Gestão de Integridade da Fundaj, Portaria Fundaj nº 184, de 21 de outubro de</p>

2021; No exercício 2021, participaram, em Brasília/DF, da 1ª Reunião das Unidades Integrantes do Sistema de Integridade do Poder Executivo Federal (SIPEF) - CGU; atuam no grupo que compõe Comitê de Gestão de Crise Coronavírus Fundaj (Portaria nº 061, de 13 de março de 2020).

Fonte: Ouvidoria/SIC –Fundaj/MEC. Plano de Trabalho da Ouvidoria Fundaj e Serviço de Informação ao Cidadão .2021.