

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 1º 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.	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-instragran-intranet-site Fundaj).

<p>4. Produzir Relatórios de atendimento de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão.</p> <p>4.1 Extrair das bases de dados, física e eletrônica, informações da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão, para avaliação dos serviços prestados.</p> <p>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.</p>	<p>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. https://www.gov.br/fundaj/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-da-fundaj/relatorios-da-ouvidoria/...</p> <p>Período: Exercício de 2021.</p>
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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,</p>

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>6. Preservar o direito constitucional de acesso às informações: informações de interesse geral ou coletiva, salvo aquelas cuja confidencialidade esteja prevista em texto legal.</p>	<p>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.</p> <p>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-ativa), no sítio eletrônico da Fundaj e SIC, bem como trabalhar no sítio eletrônico da Ouvidoria, para disponibilizar os recursos humanos, físico e operacional, necessários ao atendimento presencial na unidade do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.</p> <p>Período: Exercício de 2021.</p>
<p>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.</p>	<p>7.1 Capacitar a força de trabalho da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão.</p> <p>7.2 Participar de, no mínimo, um evento: palestras, cursos, treinamentos, fóruns, seminários etc.</p> <p>Período: Exercício de 2021.</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.	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - servidores ativos/colaboradores 222, - servidores aposentados 30, - pensionista 01, - público externo 08. <p>Atendimentos pelo Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação: 1 Reclamação, 3 Solicitações de Atendimento, 1 Denuncia, 0 Sugestão, 2 Comunicações, 1 Elogio, não houve ‘Simplifique’ (proposta de simplificação de serviços públicos).</p> <p>Aplicativo e e-mail Ouvidoria-Fundaj: 3 Reclamações, 2 Solicitações de Atendimento, 2 Denúncias, 0 Sugestão, 2 elogios.</p> <p>Os Atendimentos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), FalaBR., totalizaram 14, em relação a estes não houve recursos.</p>

				Atendimentos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), e-mail, totalizaram 06. Não foram considerados nos quantitativos acima, aqueles atendimentos verbais (telefônicos e pessoais).
9. Fortalecer o Sistema de Controle Interno no âmbito da Fundaj.	9.1	Realizar trabalho de cooperação técnica com a Auditoria Interna.	9.2	<p>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.</p> <p>Período: Exercício de 2021.</p>

2021; No exercício 2021, participaram, em Brasília/DF, da 1º 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.