



INTRODUÇÃO

Inicialmente cumpre-nos iniciar esse relatório apontando para o processo de transição da Coordenação de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão - COSIC/FUNDAJ, que no mês de Julho do corrente ano, o então Coordenador, Sr Pedro Lima, foi substituído pelo atual Coordenador, Sr Leonardo Vigolvino de Medeiros.

Em respeito ao trabalho desenvolvido pelo Sr Pedro Lima, cabe os agradecimentos pelos serviços prestados, e pela atenciosa recepção, momento esse em que foi possível fazer um processo de transição substancial e de muita valia para os trabalhos que estavam por vir.

A Coordenação é composta pela funcionalidade terceirizada Caroline Luise de Oliveira Lima, que exerce as funções administrativas e técnicas no setor, e que serão mais detalhadas posteriormente, bem como o Servidor Jaime José de Melo, que exerce função administrativa no setor.

A estrutura organizacional do órgão é dividida em dois setores, um que trata de temas relacionados à Ouvidoria e outro que trata de temas relacionados ao acesso à informação (Serviço de Informação ao Cidadão - SIC), e ainda, sob a responsabilidade da Coordenação está a Unidade de Gestão de Integridade - UGI.

Esse contexto sobre a transição se faz necessário para que se possa entender melhor os níveis de mudanças a serem apresentados, bem como a consolidação dos trabalhos já realizados, sendo assim, passemos aos tópicos de análise da Coordenação de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão - COSIC/FUNDAJ.

FUNÇÃO DA COSIC/FUNDAJ

Como já dito, a COSIC/FUNDAJ se estrutura em dois setores, Ouvidoria e Acesso à Informação, ambos se comunicam em seus objetos de trabalho no que toca ao trato com o cidadão e no suporte para as melhorias do serviço público.

Portanto, as finalidades de Ouvidoria do setor têm como base legal a Lei nº 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos) e a portaria Portaria/CGU nº 581/2021, e se apresentam como uma espécie de “ponte” entre Administração Pública e o cidadão, que se manifesta através sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias.

Com relação ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, esse tem como base legal a Lei nº 12.527/11 - (Lei de Acesso à Informação) e seu objetivo é atender e orientar o público e a FUNDAJ quanto ao acesso à informação, desde a tramitação dos documentos, recebimento e registros de pedidos de acesso à informação destinados à FUNDAJ pelo cidadão nos prazos legais.

Dessa forma, os setores atuam de forma harmônica e complementar, contribuindo para o direito à informação do cidadão e ajudando na qualidade dos serviços prestados pela Fundação Joaquim Nabuco - FUNDAJ.

NOVO OLHAR DA GESTÃO ADMINISTRATIVO COSIC/FUNDAJ e UGI/FUNDAJ

Como detalhado, a Coordenação é composta por dois setores, que embora complementares se prestam para fins distintos, e que devem ter organização própria, com definições específicas de gestão.



Sendo assim, com um olhar mais direcionado para as características de cada setor, foram construídos organogramas e fluxogramas específicos, raciocinando com os elementos de cada objeto de ação.

Como a Ouvidoria tem com um dos objetos questões de correição e denúncia, é prudente que exista uma organização específica sobre o tema, por exemplo. No caso do acesso à informação existe uma lógica específica no trato das informações, que se comunica com a Lei Geral de Proteção de Dados, dados sigilosos, dentre outros, e que também necessita de uma percepção específica sobre sua gestão.

Cumpre ainda tratar sobre a Unidade de Gestão e Integridade da FUNDAJ - UGI/FUNDAJ, órgão interno que a COSIC é responsável, e no ano de 2023 precisou ser revisitado, através do qual foi constatado a necessidade da contratação de mais um profissional para olhar especificamente para essa ação.

Sendo assim, com a verificação e implementação da estrutura sistemática dos setores, percebeu-se a necessidade de existirem mais dois profissionais para pensar cada área (uma para assessorar a Ouvidoria e outro para a UGI/FUNDAJ), facilitando as tratativas e andamento dos processos internos e externos de cada uma, e que foi efetivado, profissionais esses que iniciarão seus ofícios no ano de 2024, o que dará um avanço na qualidade do serviço prestado ao cidadão e na melhoria dos serviços prestados pela FUNDAJ.

Ainda, com foco em um novo olhar de gestão, foi implementado alguns instrumentos de acompanhamento e controle, como planilhas online de controle de processos e prazos, bem como agendas eletrônicas de atividades, todas disponibilizadas através da plataforma Google Drive, e que já é utilizada por vários setores da Fundaj.

Cabe explicar que ainda era muito usado “papel” na guarda e controle de documentos, por entendermos que existe sistema próprio de guarda (SEI), bem como a plataforma Fala.Br da CGU e por uma consciência ambiental, não fazia mais sentido utilizar papel, portanto, paulatinamente, vem sendo abolido esse uso na COSIC/FUNDAJ.

No transcorrer do ano, o Coordenador de Ouvidoria assumiu ainda a função de Auditor substituto.

ATIVIDADES DA COSIC/FUNDAJ e UGI/FUNDAJ

O presente tópico visa apresentar os números do ano de 2023, e analisar como eles podem apresentar algum tipo de melhoria nos serviços prestados pela FUNDAJ.

Cumpre esclarecer que no início do ano de 2023, ainda algumas manifestações, tanto de Ouvidoria, como de Serviço de Informação ao Cidadão ainda estavam sendo utilizados por “fora” da plataforma Fala.Br, mas que ainda no início do ano, passaram a ter seu fluxo totalmente pela plataforma citada, a atualmente, toda manifestação passa pelo Fala.Br

OUVIDORIA:

Nesse ponto, vamos apresentar a quantidade de manifestações, os assuntos, e nossa avaliação, mas cumpre esclarecer que as manifestações feitas nas urnas se comunicam com o padrão de qualidade do serviço (elogio, reclamação, sugestão), embora estejam dentro do rol das de

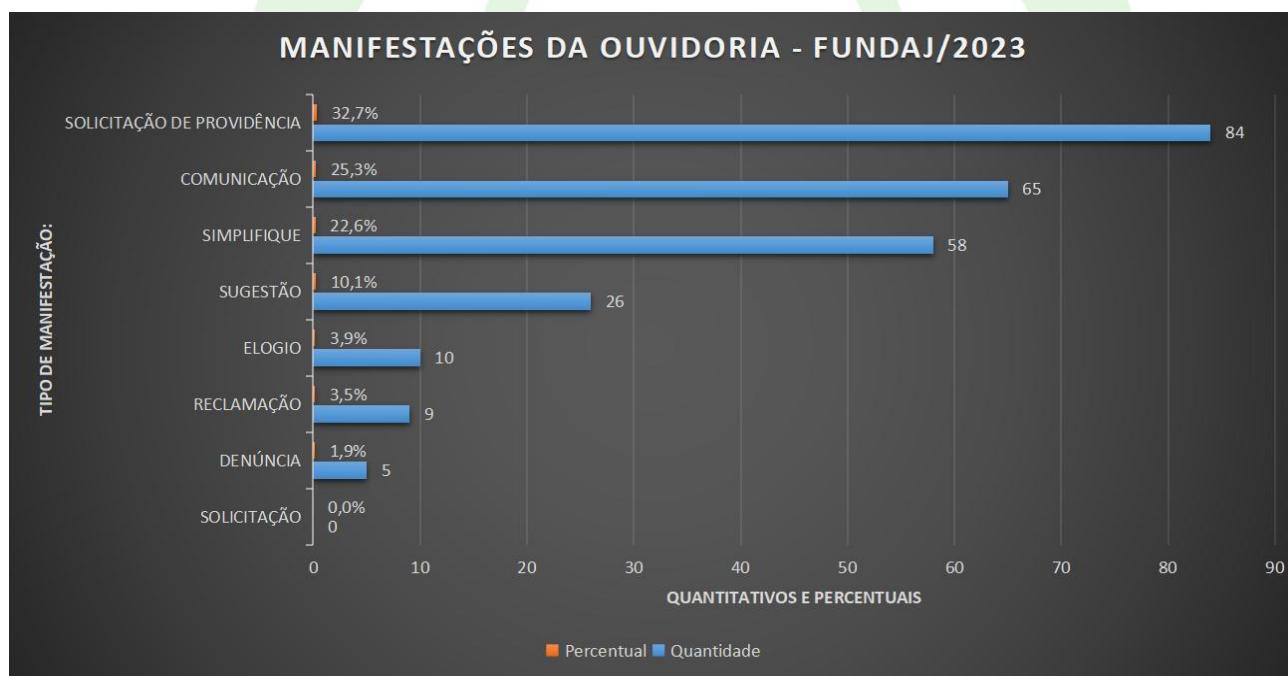


Ouvidoria, mas se diferem das que são feitas através da plataforma Fala.Br, que se comunicam mais com os conteúdos de correição, como denúncias e solicitações de providências, portanto, para fins de análise, o quadro do tipo de manifestação, estarão inclusas todas (Fala.Br e Urnas), mas no conteúdo assuntos, estarão descremadas apenas as realizadas na plataforma Fala.Br, vejamos:

Tipo de Manifestações (incluindo as manifestações da Ouvidoria Itinerante e Plataforma Fala.Br)

<u>Tipo de Manifestação</u>	<u>Quantidade</u>	<u>Percentual</u>
SOLICITAÇÃO	0	0,0%
DENÚNCIA	5	1,9%
RECLAMAÇÃO	9	3,5%
ELOGIO	10	3,9%
SUGESTÃO	26	10,1%
SIMPLIFIQUE	58	22,6%
COMUNICAÇÃO	65	25,3%
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	84	32,7%
TOTAL	257	100%

Infográfico:



Assuntos (sem contabilizar as manifestações de Ouvidoria Itinerante)

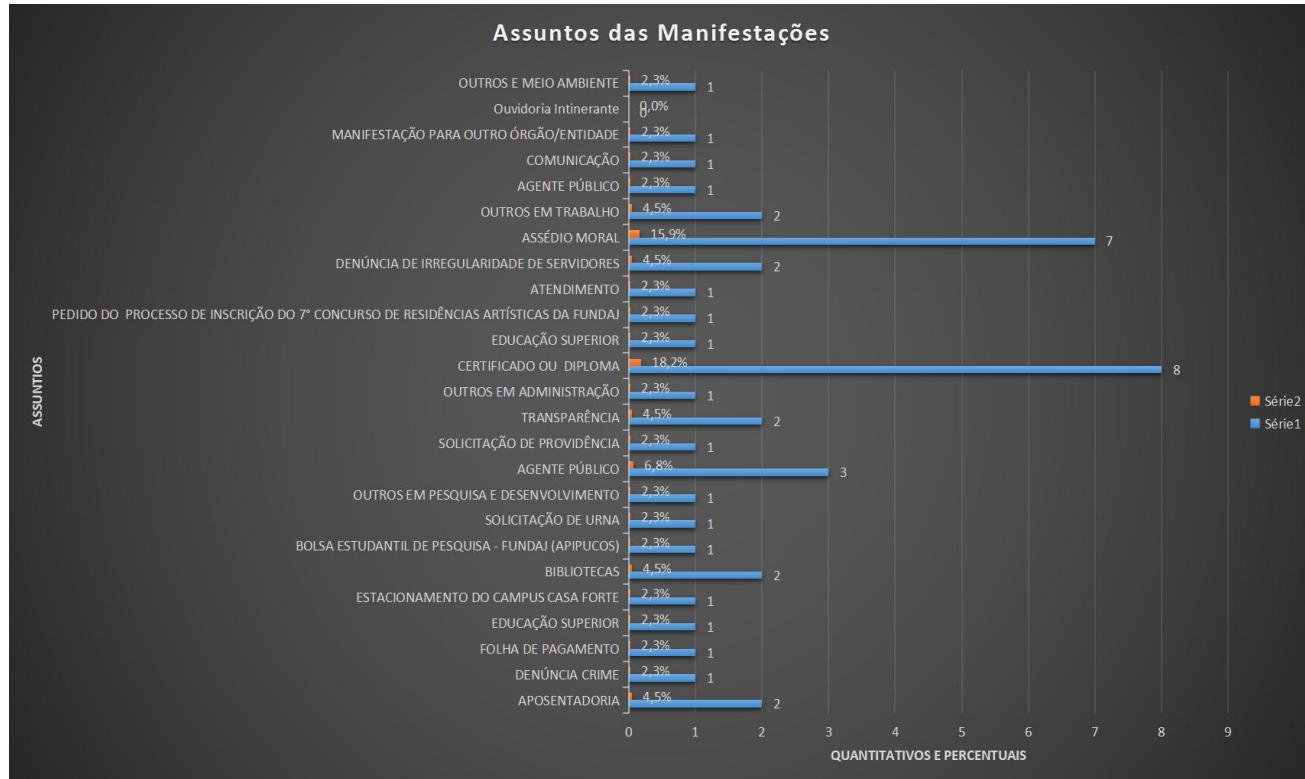
<u>Assunto:</u>	<u>Quantidade</u>	<u>Percentual</u>
APOSENTADORIA	2	4,5%
DENÚNCIA CRIME	1	2,3%
FOLHA DE PAGAMENTO	1	2,3%
EDUCAÇÃO SUPERIOR	1	2,3%



ESTACIONAMENTO DO CAMPUS CASA FORTE	1	2,3%
BIBLIOTECAS	2	4,5%
BOLSA ESTUDANTIL DE PESQUISA - FUNDAJ (APIPUCOS)	1	2,3%
SOLICITAÇÃO DE URNA	1	2,3%
OUTROS EM PESQUISA E DESENVOLVIMENTO	1	2,3%
AGENTE PÚBLICO	3	6,8%
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	1	2,3%
TRANSPARÊNCIA	2	4,5%
OUTROS EM ADMINISTRAÇÃO	1	2,3%
CERTIFICADO OU DIPLOMA	8	18,2%
EDUCAÇÃO SUPERIOR	1	2,3%
PEDIDO DO PROCESSO DE INSCRIÇÃO DO 7º CONCURSO DE RESIDÊNCIAS ARTÍSTICAS DA FUNDAJ	1	2,3%
ATENDIMENTO	1	2,3%
DENÚNCIA DE IRREGULARIDADE DE SERVIDORES	2	4,5%
ASSÉDIO MORAL	7	15,9%
OUTROS EM TRABALHO	2	4,5%
AGENTE PÚBLICO	1	2,3%
COMUNICAÇÃO	1	2,3%
MANIFESTAÇÃO PARA OUTRO ÓRGÃO/ENTIDADE	1	2,3%
Ouvidoria Itinerante	0	0,0%
OUTROS E MEIO AMBIENTE	1	2,3%
Total	44	100%



Infográfico:



Sendo assim, a partir dos dados apresentados algumas informações são importantes para serem verificadas com o olhar para ações do ano de 2024, sendo elas:

- 1) Houve considerável aumento de manifestações no percentual de 339%, pois em 2022, o total foram de 13 (chamamos a atenção, sem contabilizar as manifestações contidas nas urnas itinerantes). O referido incremento, constatou-se com mais intensidade a partir do mês de Agosto, podendo ser avaliado como o momento da nomeação do novo Ouvidor¹;
- 2) O tema Certificado e Diploma foi o mais acessado pelos usuários, com o percentual de 18,2%, o referido tema teve como causa a demora na confecção e envio de diplomas em alguns cursos prestados pela FUNDAJ, restando aos alunos acessarem a plataforma Fala.Br para obterem os títulos através dos procedimentos de Ouvidoria. Dessa forma, sugere-se avaliação e medida administrativa, no ano de 2024, para a melhoria dos fluxos com vistas na melhoria das respostas aos usuários do serviço público acerca do tema citado;
- 3) O tema Assédio Moral foi o segundo mais citado, com o percentual de 15,9%, o que deve ser percebido como relevante para que a alta administração possa pensar políticas internas preventivas sobre o conteúdo, como palestras e fortalecimento dos setores internos de Controle Interno da FUNDAJ como organização de comissões de éticas, corregedoria, e políticas de integridade.
- 4) O assunto denúncia (sendo crime ou irregularidades de servidores) teve um percentual de 6,8%, tema que chama a atenção, pois foi o terceiro mais citado pelos usuários do serviço público, devendo a administração pensar políticas internas preventivas a partir do conteúdo dessas denúncias;

¹ <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>



5) A Ouvidoria Fundaj passou a aderir a Rede Nacional de Ouvidorias - RENOUV

Outras atividades de Ouvidoria:

ATUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA FUNDAJ INSERIDOS NO PORTAL DO CONSELHO DE USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS.	MEMORANDO Nº 10/23
ATENDIMENTO DA OUVIDORIA ITINERANTE DO ENGENHO MASSANGANA, DO 1º SEMESTRE DO ANO DE 2023.	MEMORANDO Nº 08/23
RELATÓRIO DE GESTÃO DO 1º TRIMESTRE DO ANO DE 2023 - OUVIDORIA FUNDAJ	MEMORANDO Nº 07/23
MANIFESTAÇÕES E OCORRÊNCIAS DE OUVIDORIA PENDENTES DO EXERCÍCIO DE 2022, COBRADOS À AUDITORIA INTERNA DA FUNDAJ.	MEMORANDO Nº 06/23
RELATÓRIO DE OUVIDORIA ITINERANTE DO 3º TRIMESTRE DO ANO DE 2023.	OFÍCIO 48/23
PEDIDO DA PRESIDÊNCIA, SOLICITANDO ANÁLISE E ORIENTAÇÕES A RESPEITO DA MATÉRIA PUBLICADA EM BLOG E POSTAGENS NO INSTAGRAM.	OFÍCIO 47/23
SOLICITAÇÃO DE ADESÃO À REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS	OFÍCIO 31/23
RELATÓRIO DE OUVIDORIA ITINERANTE DO 2º TRIMESTRE DO ANO DE 2023.	MEMORANDO Nº 11/23
RELATÓRIO DA OUVIDORIA ITINERANTE DO 1º TRIMESTRE DO ANO DE 2023.	MEMORANDO Nº 5/23

O tópico trata das ações que se constituíram através das manifestações do usuários, e pelas atividades inerentes ao papel da Ouvidoria, que é melhoria do serviço público.

Sendo assim, as atividades da Ouvidoria Itinerante se revelou muito importante na ouvida dos servidores e terceirizados, assim como em situações que originaram recomendações aos setores da FUNDAJ, os quais ainda estão em trâmite.

Ainda, no papel consultivo, a Ouvidoria, em tema conexos emitiu recomendações no que toca o tema de correição para a presidência da FUNDAJ.

Como suporte técnico, e como já dito nesse relatório, o Ouvidor foi nomeado como Auditor Substituto.

SERVICO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC:

Chamamos a atenção novamente, que no inicio do Ano de 2023, alguns pedido de acesso à informação não foram realizados através da Plataforma Fala.Br, o que gerou um pequeno impacto na descrição de nossos dados.



Os dados a seguir são de suma importância para tratar sobre a qualidade da informação que está sendo prestada ao cidadão, princípio basilar do estado democrático brasileiro e um direito fundamental do cidadão, vejamos:

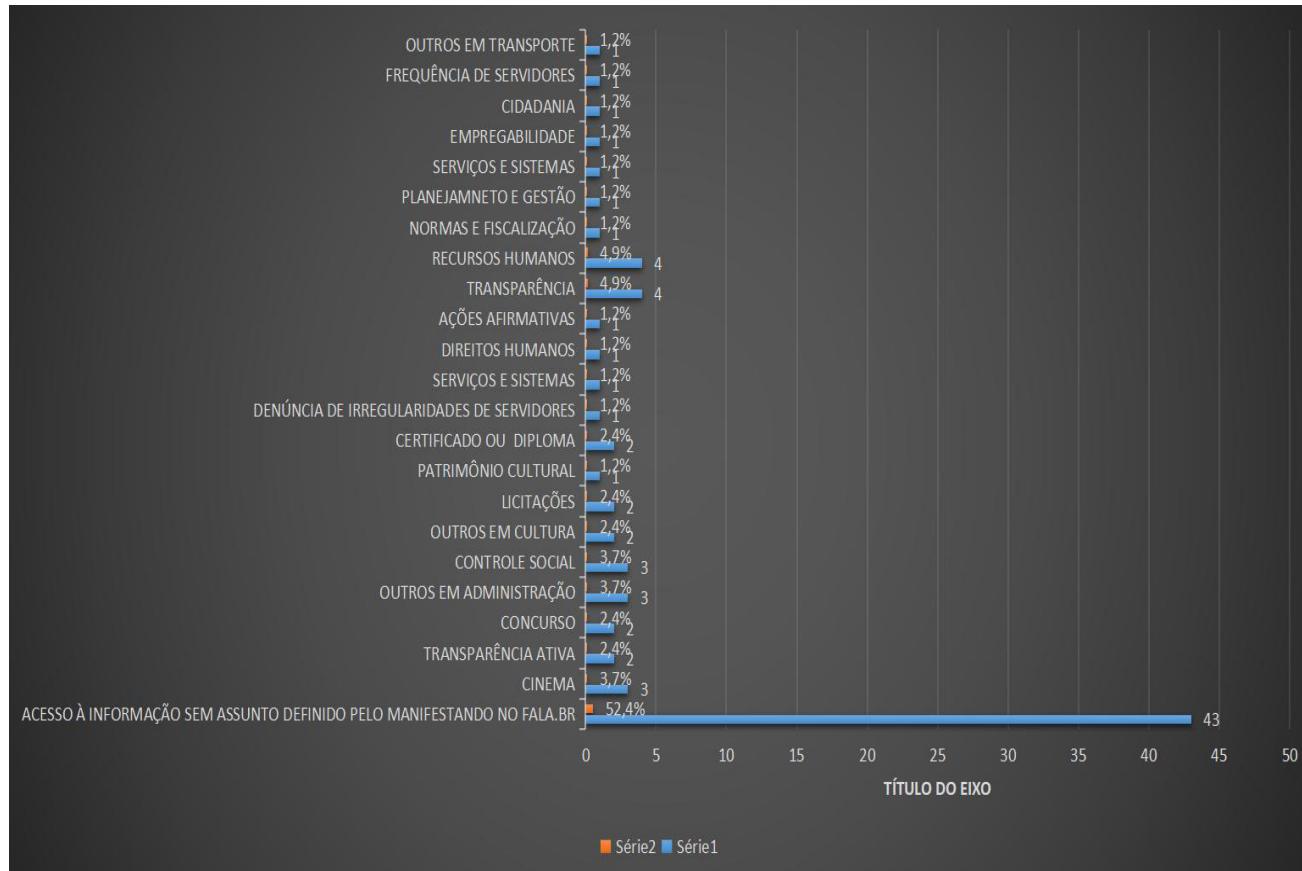
TIPO DE MANIFESTAÇÃO:	Quantidade	Percentual
ACESSO À INFORMAÇÃO PELO FALA.BR	75	91,5%
ACESSO À INFORMAÇÃO FORA DO FALA.BR	7	8,5%
total	82	100%

Por Assunto:

ASSUNTO:	Quantidade	Percentual
ACESSO À INFORMAÇÃO SEM ASSUNTO DEFINIDO PELO MANIFESTANDO NO FALA.BR	43	52,4%
CINEMA	3	3,7%
TRANSPARÊNCIA ATIVA	2	2,4%
CONCURSO	2	2,4%
OUTROS EM ADMINISTRAÇÃO	3	3,7%
CONTROLE SOCIAL	3	3,7%
OUTROS EM CULTURA	2	2,4%
LICITAÇÕES	2	2,4%
PATRIMÔNIO CULTURAL	1	1,2%
CERTIFICADO OU DIPLOMA	2	2,4%
DENÚNCIA DE IRREGULARIDADES DE SERVIDORES	1	1,2%
SERVIÇOS E SISTEMAS	1	1,2%
DIREITOS HUMANOS	1	1,2%
AÇÕES AFIRMATIVAS	1	1,2%
TRANSPARÊNCIA	4	4,9%
RECURSOS HUMANOS	4	4,9%
NORMAS E FISCALIZAÇÃO	1	1,2%
PLANEJAMENTO E GESTÃO	1	1,2%
SERVIÇOS E SISTEMAS	1	1,2%
EMPREGABILIDADE	1	1,2%
CIDADANIA	1	1,2%
FREQUÊNCIA DE SERVIDORES	1	1,2%
OUTROS EM TRANSPORTE	1	1,2%
TOTAL	82	100%



Infográfico:



A partir dos dados apresentados, chegamos as seguintes avaliações:

- 1) Houve aumento considerável no número de pedido de acesso à informações. No ano de 2022, o total de pedidos de acesso à informação foi de 14 pedidos, enquanto no ano de 2023, o total foi de 82, ou seja um aumento de 586%;²
- 2) Em nossa avaliação, mesmo com aumento apresentado, o SIC/FUNDAJ, no fluxo de informações internas em conjunto com os setores da entidade imprimiu excelente trabalho, pois os setores sempre tiveram diálogo aberto com o SIC/FUNDAJ, proporcionando bons resultados para os usuários, como exemplo, segue transcrição de e-mail (com denominação pseudonizada) de um cidadão sobre o trabalho do SIC/FUNDAJ:

² <https://falabr.cgu.gov.br/Relatorios/RelatorioDetalhadoManifestacaoRecursoLAI.aspx>



E-mail de Fundação Joaquim Nabuco - Dificuldade de encontrar anexos

<https://mail.google.com/mail/u/1/?ik=0e6548d985&view=pt&search=a...>**Ouvidoria FJN <ouvidoria@fundaj.gov.br>****Dificuldade de encontrar anexos**
1 mensagem**Mister M de Monitor**
Para: ouvidoria@fundaj.gov.br

9 de novembro de 2023 às 11:18

Bom dia,

Sou autor do pedido de acesso à informação nº 23546.086466/2023-27, onde apresentei recurso em primeiro grau que foi respondido no dia 7/11.

Acontece que, com a recente atualização do layout do Fala Brasil, por mais que procure não consigo encontrar a resposta ao recurso na página web da plataforma. É a primeira vez que recebo resposta a recurso desde a atualização, acredito que há algum problema de formatação da página, todo o resto da manifestação está acessível.

Exportei a manifestação em PDF e lá consta o texto da resposta, mas ela menciona arquivos anexos que não aparecem no documento exportado nem na página.

Por esse motivo, gostaria de perguntar se, excepcionalmente, poderiam me enviar por este e-mail o anexo mencionado.

Obrigado.
Att,
Monitor

PS: Aproveito para agradecer a presteza com que a Ouvidoria tem processado meus pedidos de acesso. Recentemente o ouvidor identificou que havia esquecido de anexar um documento dentre os muitos que compunham a resposta e tomou a iniciativa de realizar a retificação, mesmo o pedido tendo sido respondido havia semanas (curiosamente, nesse caso, não tive dificuldade de encontrar a resposta ao recurso nem o anexo). Há anos milito com a LAI e confesso que nunca vi um SIC tão cuidadoso.

3) A transparência ativa foi o ponto a ser melhorado no ano de 2024, muito embora tenha sido criada comissão específica sobre o tema, mas diante do quadro de transição da chefia do SIC, não foi possível implementar os objetivos aprazados pela comissão, e que devem ser revisto para o ano de 2024;

6) Houve ainda a participação do Ouvidor no 8º REDESIC em Brasília, evento promovido pela CGU, através do qual foi possível rever ações do SIC/FUNDAJ, bem como troca de experiências com outros serviços de informação pelo Brasil;

Unidade de Gestão e Integridade da FUNDAJ - UGI/FUNDAJ

Embora, desde o ano de 2020 exista, dentro da FUNDAJ, implementações de regulamentos acerca de políticas de Integridade, como a criação do Programa de Integridade da entidade, no ano de 2023, em virtude da transição institucional, o referido programa ficou em suspensão, do ponto de vista da execução.

Dessa forma, com o olhar para 2024, o atual ouvidor, como responsável pela UGI/FUNDAJ, vem participando do Fórum de Integridade do MEC, bem como participou de vários eventos que tratam sobre o tema.

Diante do quadro de renovação das lideranças da entidade e do Governo Federal, as políticas de integridade educacional vem sendo revistas, sendo assim, para ampliar o debate, foi contratada mais uma pessoa para auxiliar os processos internos da criação de um novo programa de Integridade da FUNDAJ, assim como as instalações físicas para receber essa funcionalidade.

DESAFIOS PARA 2024

O Ano de 2023 foi um ano de muitas mudanças e muitas avaliações, portanto o trabalho da COSIC teve um olhar de manutenção do que vinha sendo feito, com melhorias mínimas, e com clara de intenção para entendermos o sistema e criarmos perspectivas para 2024, sendo elas por setor:

A) Desafios Ouvidoria 2024:

- i. Melhoria nos fluxo de controle das atividades de Ouvidoria tendo em vista a ampliação da equipe, e poderemos monitorar e qualificar nossas ações;
- ii. Implementação de políticas de conscientização com palestrar e cursos, sempre voltadas para os servidores, tendo como eixos principais o combate ao assédio moral, e melhoria da comunicação interna, em clara ação de combate ao denuncismo calunioso e “fofocas de corredor”, privilegiando a política da paz entre os servidores.
- iii. Criação de espaço de mediação de conflitos e pacificação das relações a ser debatido com o núcleo de Direitos Humanos da FUNDAJ.
- iv. Melhoria da relação entre os setores sobre a importância da atividade da Ouvidoria para melhoria dos serviços Públicos.

B) Desafios Serviço de Informação ao Cidadão 2024:

- i. Implementação de 100% dos requisitos da Transparência Ativa previsto em Lei Portaria 581/2018 da CGU;
- ii. Melhoria na organização dos fluxos internos de informações entre os setores;
- iii. Implementação do Fala.Br em todos os setores da FUNDAJ para fins de fluxos de informação de natureza sigilosa.

C) Unidade de Gestão de Integridade - FUNDAJ:

- i. Criação de novo modelo de integridade da Fundaj, tendo como base as novas diretrizes apresentadas pelo Governo Federal e as boas práticas técnicas que o mercado apresenta para a integridade do serviço público.

Conclusão:

Diante do quadro de transição do ano de 2023, entendemos que atingimos as metas institucionais que uma Ouvidoria e Serviço de Informação do Cidadão necessitava para funcionar, com alguns avanços.

Mas para o ano de 2024, novos desafios se apresentam, e estamos preparados para cumprir com excelência e presteza todos eles, com o olhar para que a FUNDAJ seja uma referência para o serviço público federal.