**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO OUVIDORIA FUNDAJ**

**2021**

**[WWW.FUNDAJ.GOV.BR](http://WWW.FUNDAJ.GOV.BR)**

**OUVIDORIA@FUNDAJ.GOV.BR**

**SIC@FUNDAJ.GOV.BR**

**Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da**

**Fundação Joaquim Nabuco - (Fundaj) - 2021**

**Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da Fundação Joaquim Nabuco - (Fundaj) - 2021**

**Elaboração**

Ouvidoria - Fundaj

Serviço de Informação ao Cidadão - Fundaj

**Equipe Técnica**

Pedro Lima

Jaime Melo

**Informações**

**Ouvidoria da Fundação Joaquim Nabuco - (Fundaj)**

Endereço: Av. 17 de Agosto, nº 2187, Casa Forte, Recife, PE
CEP: 52061-540
Telefones: (81) 3073-6433 ou 3073-6378

**e-mail:** OUVIDORIA@FUNDAJ.GOV.BR

**e-mail:** SIC@FUNDAJ.GOV.BR

* **Breve cronologia - histórico da Fundaj.**

**1947** – O ano foi anunciado como preparatório das comemorações do centenário de Ruy Barbosa. Em 20 de maio o deputado federal Gilberto Freyre, em discurso escrito, defende a importância de comemorar-se o centenário de nascimento de Joaquim Nabuco, em 1949, enaltecendo sua figura de reformador social. Sugere ao Ministério de Educação e Saúde a instituição de um prêmio de cinqüenta mil cruzeiros ao melhor ensaio sobre Nabuco e a publicação, em edição popular, dos discursos parlamentares onde ele se posiciona, na Câmara

Dos Deputados, como reformador social.

**1948** – Em dezembro Gilberto Freyre defende em discurso na Câmara dos Deputados a criação de um instituto de pesquisas com o nome de Joaquim Nabuco, argumentando que a homenagem acrescentaria "ao efêmero e ao convencional das cerimônias simplesmente festivas e acadêmicas do centenário do grande brasileiro, alguma coisa de duradouro e fora das convenções”.

**1949** – Em 21 de julho a Lei nº 770 cria na cidade do Recife o Instituto Joaquim Nabuco, dedicado ao estudo sociológico das condições de vida do trabalhador brasileiro da região agrária do norte e do pequeno lavrador dessa região, que vise o melhoramento dessas condições.

Instalação - José Antônio Gonsalves, foi o primeiro Diretor do Instituto Joaquim Nabuco. O diretor da Biblioteca Pública, Dr. Olinto Costa Júnior, colocou as dependências da Instituição à sua disposição para as providências burocráticas iniciais de instalação. O oferecimento foi sustado, poucos dias depois, por uma contra-ordem proibitiva do então Secretário de Educação do Governo Barbosa Lima Sobrinho, Sylvio Rabello O Instituto Joaquim Nabuco instalou-se em algumas salas cedidas pelo Instituto Arquelógico, na Rua do Hospício, 130, na cidade do Recife.

Primeira sede - Para realizar os trabalhos da instituição, foi alugado um chalé de 1870, característico do século XIX, a Vila Elvira, localizado à Av. Rui Barbosa, 1654, na Ponte D'Uchoa.Era um edifício amplo, com primeiro andar e um porão aproveitável, onde se instalou o que viria a ser a Biblioteca do Instituto. Um diminuto número de pesquisadores foi convidado a compor o que viriam a ser, mais tarde, as seções científicas do Nabuco.

**1952** – Sede própria - Em 15 de março o Decreto Nº 30838 desapropria o prédio de nº 2.187 da Av. 17 de Agosto, onde até hoje funciona a sede da Instituição. Com a obtenção de um crédito de Cr$ 500.000,00, foram iniciadas as obras de restauração do conjunto arquitetônico, concluídas em 1954, com a inauguração do jardim.

**1979** – Criação da Fundaj. Em 17 de setembro a Lei Nº 6.687 autorizou o poder executivo a instituir a Fundação Joaquim Nabuco, por trasformação do Instituto Joaquim Nabuco de Pesquisas Sociais, autarquia vinculada ao Ministério da Educação e Cultura.

**1980** - Fica instituida a Fundação Joaquim Nabuco, através do decreto 84.561, de 15 de março de 1980.

**2014 –** A Fundaj apresentou ao MEC o seu plano estratégico que se desdobrou no Plano Diretor Institucional – PDI, visando o cumprimento das metas estabelecidas no Plano Nacional de Educação – PNE 2014-2024.

**Missão -** Gerar conhecimento no campo das humanidades com a finalidade de atender a demanda e necessidades relacionadas a educação e cultura, compreendidas de forma interdependente, com vistas ao desenvolvimento justo e sustentável da sociedade brasileira.

**Visão de Futuro**: ser reconhecida até 2019 pela comunidade acadêmica, setor público e sociedade civil por desenvolver projetos que explorem a interdependência entre educação e cultura, integrando suas múltiplas competências e articulando-se em redes de conhecimento.

**Valores**: compromisso com as questões sociais; diversidade cultural; interdisciplinaridade; democratização do conhecimento; e autonomia intelectual.

**2017 -** Publicado novo estatuto da Fundaj, Decreto nº 8.994/17, cuja finalidade é promover estudos e pesquisas no campo das ciências sociais, nas regiões Norte e Nordeste do país.

**2019** - Publicado novo estatuto da Fundaj, Decreto nº 10.196/19, revoga o Decreto nº 8.994/17, cuja área de atuação é constituída pelas regiões Norte e Nordeste do País, tem por finalidade promover estudos e pesquisas no campo das ciências sociais.

* **Breve histórico da Ouvidoria da Fundaj**

Inicialmente teve as suas atividades vinculadas ao Gabinete da Presidência, por meio do Decreto nº 5259 de 27 de outubro de 2004 (inciso III, art.7º), Órgão de Assistência Direta e Imediata ao Presidente da entidade.

A Ouvidoria, no exercício de 2017, por desdobramento do Decreto nº 8.994/17, conforme estabelece o inciso III, art. 6º, passou a ter a sua estrutura funcional vinculada ao Gabinete da Presidência, como atividade intrínseca àquele Órgão de Assistência Direta e Imediata ao Presidente da entidade, igualmente ao estabelecido no Decreto nº 5259/04, deixando de ser um órgão seccional da Presidência da Fundação Joaquim Nabuco, inteligência da Resolução do Conselho Diretor da Fundaj nº 192/2014, cujas atribuições estavam definidas no art.11 do sobredito diploma legal.

As suas competências internas estavam definidas no art. 11, da RESOLUÇÃO DO CONSELHO DIRETOR Nº 192, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2014, da Fundaj:

I – receber, apurar e dar encaminhamento a pedidos de informações, reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios feitos por cidadãos e servidores;

II – assegurar direito de resposta às demandas interpostas, informando seus autores sobre as providências adotadas; e

III – propor ações objetivando o aprimoramento técnico ou administrativo e o bom funcionamento da instituição.

Com a publicação do Decreto nº 8.994/17, teve as suas ações limitadas, contudo dentro da nova realidade enfrentada, buscou desenvolver as suas atividades sob o manto da legislação que rege o funcionamento da Ouvidoria Pública Federal.

A Ouvidoria da Fundaj tem como missão auxiliar o cidadão em suas interlocuções com a entidade, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania contribuam para a contínua melhoria dos seus serviços, assim como contribuir para que a gestão seja eficiente e transparente. Na mesma toada estimular o controle da legitimidade dos atos públicos.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria subsidiam o dirigente máximo e demais gestores na promoção de mudanças estruturais e melhorias conjunturais.

Com o advento da Instrução Normativa nº 01/2014 OGU/CGU o trabalho da Ouvidoria da Fundaj passa a permitir uma maior participação do cidadão na gestão da coisa pública, e o controle social sobre as ações desenvolvidas e os serviços colocados a sua disposição.

Com a publicação da Portaria CGU nº 1.864/2016 que prevê a utilização de dados das Ouvidorias para avaliar e mensurar a satisfação com políticas e serviços públicos, e Portaria CGU nº 3.681/2016, as Ouvidorias Públicas Federais passam a remeter os dados a Ouvidoria-Geral da União para fins de acompanhamento das atividades desenvolvidas.

Em 26 de junho de 2017 é publicada a Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração, definindo, entre outros assuntos, o papel e contribuição da Ouvidoria Pública Federal na proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

Com a publicação do Decreto nº 9.094/2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento aos usuários dos serviços públicos, passa a Ouvidoria da Fundaj a integrar o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), sendo responsável pela gestão de todo o processo, âmbito da Fundaj, e, quando designada, ficará responsável pela análise e classificação das manifestações, nos termos do art. 8º da Instrução Normativa Conjunta nº 1/2018.

fiscalizando os padrões de atendimento definidos pelo [Decreto nº 9.094/17](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9094.htm%22%20%5Ct%20%22_blank). Nesta seara, a Ouvidoria fará o acompanhamento pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV).

Em 18 de junho de 2018 é publicada a Instrução Normativa nº 5/2018 do Ministério da Transparência e Controladoria -Geral da União (CGU), que estabelece orientações para atuação das unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, exercício das competências definidas nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460/2017 (Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.)

Em 5 de setembro de 2018 é publicado o Decreto nº 9.492/2018, regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e da outras providências.

Além das atividades de ouvidoria, foi agregada as suas atividades à gestão do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação.

No final do exercício de 2019, é publicado o novo Estatuto da Fundaj, Decreto nº 10.196/2019, passa a Ouvidoria da Fundaj a se posicionar, nova estrutura, ao lado da Coordenação-Geral em Assessoria de Comunicação e Mídia, e da Coordenação de Integração Institucional.

Com a publicação do Regimento Interno, Portaria nº 41, de fevereiro de 2020, tem as suas atividades, no âmbito da Fundaj, regulamentadas:

“Art.15º Coordenação de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (Cosic) compete:

I - receber, dar tratamento e responder as sugestões, os elogios, as solicitações de providencias, as reclamações e as denúncias, apresentados por cidadãos e servidores; II - assegurar direito de resposta às demandas interpostas, informando seus autores das providências adotadas; III - propor a edição, a alteração ou a revogação de ato normativo, objetivando o aprimoramento técnico ou administrativo da instituição; IV- propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação; V- acompanhar e avaliar os programas e projetos de atividades de ouvidoria; VI- organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais; VII- promover a adoção de medição e conciliação entre usuários de órgãos e entidades públicas, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a administração pública; VIII- processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017; IX- produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas; X- promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;XI - exercer as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, quando assim designadas; XII - receber tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!, nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018; e XIII - garantir a adequação, a atualidade e a qualidade das informações dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas e que estejam inseridas no Portal de Serviços do Governo Federal a que se refere o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.”

Durante o processo de transformação da Ouvidoria Fundaj como unidade setorial, através da Portaria nº 44, de 2 de março de 2020, foi exonerada a servidora de matrícula SIAPE nº 1401234, do cargo em comissão de Coordenador, Código DAS-101.3, da Coordenação de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão, do Gabinete da Presidência desta Fundação, nomeado para o cargo em comissão de Coordenador, Código DAS-101.3, da Coordenação de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão, do Gabinete da Presidência desta Fundação, o servidor PEDRO L. P. LIMA.

Por força da Portaria nº 1181/2020-CGU/OGU foram estabelecidos critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução do titular da unidade setorial de ouvidoria, sendo definido o prazo máximo de 3 (três) anos consecutivos, podendo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

Conforme se depreende acima, o atual Presidente da Fundaj, em observação a todo arcabouço normativo e deliberativo de governança, deu continuidade ao processo de reestruturação e fortalecimento do sistema de controle interno da entidade, com foco, também, na participação social na gestão, através da Ouvidoria, com aplicação de uma política de análise de risco voltada à eficiência administrativa e objetividade das ações institucionais.

Em observação ao Ofício Circular nº 17/2021/OGU-GAB/OGU-CGU, de 05, de março de 2021, a Ouvidoria Fundaj manifestou o interesse em aderir ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMouP), em 16/09/2021. Inserida as informações no sistema eAud, a Ouvidoria Fundaj alcançou o nível de maturidade sustentado, pontuação 3,042222, acima das equivalências de nível limitado e básico, inferior ao nível otimizado, que tem pontuação igual a 4 (nMMOuP=4).

No exercício de 2021, em observação ao art. 18 da Lei n 13.460/2017, é criado o Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Fundaj. Em observação ao Decreto n. 9.094/2017 é realizada a seleção de conselheiros por meio de chamamento público. A publicação do chamamento para instituir o Conselho de Usuários foi via sítio eletrônico da Ouvidoria e redes sociais da Fundaj (facebook-instragran-intranet-site Fundaj), consecutivamente, dividido em duas fases: publicado breve resumo legal, **Perguntas e Respostas sobre Conselhos de Usuários de Serviços Públicos (13/09/2021); posteriormente, publicado o CHAMAMENTO PÚBLICO PARA FORMAÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS da Fundaj (20/10/2021).**

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.

Localização da Ouvidoria: a sala da Ouvidoria da Fundaj foi instalada no térreo do Edifício Paulo Guerra, campus Gilberto Freyre, primeira sala do corredor da entrada do edifício sobredito, no sentido de tornar o menos dificultoso o acesso das pessoas aos serviços da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão, atendimento presencial.

Os sítios eletrônicos da Ouvidoria-Fundaj e do Serviço de Informação ao Cidadão, possuem o acesso, via intranet, ou, Internet, acesso via Web, página eletrônica da Fundaj. Os links levam diretamente a outros conteúdos, possuem linguagem cidadã, onde o usuário pode maximizar, ou, minimizar a janela de trabalho, ampliar ou diminuir a fonte.

Compõe a força de trabalho da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC da Fundaj: 2 (dois) servidores efetivos e 1 (um) terceirizado.

Exerce a Função de Ouvidor – Fundaj e Gestor do SIC - Fundaj: Pedro Luís Pereira de Lima.

Servidor - apoio: Jaime José de Melo.

Atendimento: Caroline Oliveira (prestadora de serviço terceirizado).

A **Ouvidoria** é um instrumento de comunicação que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Atua como interlocutora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que, as manifestações do cidadão (reclamação, solicitação de providências, denúncia, elogio, sugestão e Simplifique), decorrentes do exercício da cidadania, possam ser ouvidas e processadas no sentido que provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

**Serviço de Informação ao Cidadão – SIC**, possibilita a qualquer cidadão, nos termos da Lei nº 12.527/2011, regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas, a ter o acesso a documentos e informações produzidas ou custodiadas por órgãos e entidades públicas, em todos os poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário) e níveis de governo (União, Estados, Municípios e Distrito Federal), desde que essas informações não estejam classificadas como sigilosas ou pessoais.

* **Atividades da Ouvidoria Fundaj - Exercício de 2021.**

O presente Relatório apresenta os resultados concernentes às atividades da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão da Fundaj, no exercício de 2021, em atendimento ao contido na Lei nº 12.527/12, Lei nº 13.460/17 e Lei nº 13.608/18, e normas correlatas.

**- Plano de Trabalho Anual da Ouvidoria - 2021.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
|  **Objetivos** |

 |

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
| **Atividades realizadas** |

 |

 |
| **Realizar ações em Gestão 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). |
| **Realizar o atendimento móvel da 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. |
| **Divulgar a unidade de Ouvidoria e os seus serviços.****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).  |
| **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.****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. |
| **Produzir Relatórios de atendimento de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão.****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. https://www.gov.br/fundaj/pt-br/canais\_atendimento/ouvidoria-da-fundaj/relatorios-da-ouvidoria/... |
| **Preservar o direito constitucional de acesso às informações: informações de interesse geral ou coletiva, salvo aquelas cuja confidencialidade esteja prevista em texto legal.****Período: Exercício de 2021.** | 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 (https://www.gov.br/fundaj/pt-br/canais\_atendimento/ouvidoria-da-fundaj); 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. |
| **Manter a formação continuada sobre Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão (Lei de Acesso a Informação), bem como sobre outros assuntos resultantes das demandas recebidas.****Período: Exercício de 2021.** | 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 Aperfeiçoamnento; 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 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. |
| **Contribuir para a efetividade e eficiência das políticas e dos serviços públicos.****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 Denuncia, 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).  |
| **Fortalecer o Sistema de Controle Interno no âmbito da Fundaj.****Período: Exercício de 2021.** | 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 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 2021.

 **Outras Atividades não programadas e realizadas em 2021:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| **Objetivos** |

 | **Atividades realizadas** |
| **Preencher o formulário de autoavaliação do MMOuP é disponibilizado às unidades do SisOuv automaticamente no sistema e-Aud.****Período: Exercício de 2021.** | Em observação ao Ofício Circular nº 17/2021/OGU-GAB/OGU-CGU, de 05, de março de 2021, a Ouvidoria Fundaj manifestou o interesse em aderir ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMouP), em 16/09/2021. Inserida as informações no sistema eAud, a Ouvidoria Fundaj alcançou o nível de maturidade sustentado, pontuação 3,042222, acima das equivalências de nível limitado e básico, inferior ao nível otimizado, que tem pontuação igual a 4 (nMMOuP=4). |
| **Divulgar informações, realizar o chamamento público, criar o Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Fundaj, inserir -atualizar- excluir serviços, e realizar enquetes.** **Período: Exercício de 2021.** | No exercício de 2021, em observação ao art. 18 da Lei n 13.460/2017, é criado o Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Fundaj. Em observação ao Decreto n. 9.094/2017 é realizada a seleção de conselheiros por meio de chamamento público. A publicação do chamamento para instituir o Conselho de Usuários foi via sítio eletrônico da Ouvidoria e redes sociais da Fundaj (facebook-instragran-intranet-site Fundaj), consecutivamente, dividido em duas fases: publicado breve resumo legal, **Perguntas e Respostas sobre Conselhos de Usuários de Serviços Públicos (13/09/2021); posteriormente, publicado o CHAMAMENTO PÚBLICO PARA FORMAÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS da Fundaj (20/10/2021). Foram** inseridos, atualizados, excluídos serviços (“Capacitar-se em audiovisual”- “Obter assistência técnica para conservação preventiva e de restauração de documentos e obras de arte” - “Inscrever-se no Desafio Município Inovador”). Realizadas enquetes, 2021/22, de todos os serviços da Fundaj publicados no Portal de Serviços do Governo Federal (https://www.gov.br/pt-br/servicos). Serviços: 1.[Assistir filmes no Cinema da Fundação Joaquim Nabuco - Salas Derby, Museu e Porto Digital.](https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/auth/enquetes/9a2976ab-97e3-44eb-b6f5-1d89cec4e49f);2.[Cadernos de Estudos Sociais e Ciência & Trópico](https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/auth/enquetes/b58c570e-4c21-4df4-ad45-510e09155016);3.[Consultar acervos histórico-culturais do Museu do Homem do Nordeste](https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/auth/enquetes/cdce5580-80ca-4ab3-9d3b-159fa6541441);4.[Disponibilizar bolsa de iniciação científica da Fundação Joaquim Nabuco.](https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/auth/enquetes/1202534e-6057-4ad2-942b-087410017262);5..[Estagiar na Fundação Joaquim Nabuco](https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/auth/enquetes/9f493efc-5423-4169-b69b-615078929487);6.[Obter cópia de documentos históricos e obras de arte para fins acadêmicos e científicos.](https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/auth/enquetes/0ed7521e-be46-4182-b122-a1ce2d727cad);7.[Obter cópia digital de documentos históricos e obras de arte para fins comerciais., na Fundação Joaquim Nabuco/MEC.](https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/auth/enquetes/27b9f9e5-e517-43b3-a66c-9759107dbcad);8.[Participar de capacitações nas áreas de arquivos, bibliotecas e museus, na Fundação Joaquim Nabuco.](https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/auth/enquetes/53b047a9-e018-4fac-ae46-eecc0c6a19bc);9.[Participar de cursos de curta duração](https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/auth/enquetes/1c4657a9-68f7-4e3b-962e-e8c898077565);10.[Publicar artigos na revista Ciência & Trópico](https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/auth/enquetes/ffaec141-cc75-40de-a691-522b62f677c5);11.[Publicar trabalho na Revista Cadernos de Estudos Sociais](https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/auth/enquetes/2204ae5b-3ce8-485d-8b2f-ddf5f2c83df1);12.[Visitar a Cinemateca Pernambucana da Fundação Joaquim Nabuco.](https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/auth/enquetes/47190103-406b-4ad5-a2f5-ff4d43f37ef9);13.[Visitar as exposições do Museu do Homem do Nordeste e do Engenho Massangana.](https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/auth/enquetes/18e1cd85-bb6c-4aea-8dc9-e3339383abaa) |
| **Implantação da Unidade de Gestão de Integridade (UGI) da Fundaj.****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 a Ouvidoria Fundaj, com outras setoriais, o seu núcleo. Concomitantemente, foi designado como responsável pela UGI o ouvidor da Fundaj. O ouvidor participou da da 1º Reunião das Unidades Integrantes do Sistema de Integridade do Poder Executivo Federal (SIPEF) - CGU, posteriormente, emitiu 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). |

|  |
| --- |
| **Dados do Painel Resolveu? Consulta Pública - 2021** |
| O Fala.BR (e-OUV) é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (acesso a informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público. |
| **TOTAL DE MANIFESTAÇÕES** |
| **8** |
| Respondidas | **7**  CONCLUSAS | **100%** DENTRO DO PRAZO |
| Em tratamento | **1**  MANIFESTAÇÃO | - |
| Outras | **0** ENVIADAS PARA O ÓRGÃO EXTERNO  | - |
| **TIPO DE MANIFESTAÇÃO** |
| Reclamação (**1**) | **12,5%** |
| Solicitação de Providências (**3**) | **37,5%** |
| Denuncia (**1**) | **12,5%** |
| Sugestão (**0**) |  **0,0%** |
| Elogio (**1**) |  **12,5%** |
| Comunicação (**2**) | **25,0%** |
| Simplifique (**0**) |  **0,0%** |
| “Simplifique” - É uma ferramenta eletrônica de participação popular, promovida pelos ministérios da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU) e do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP), maneira pela qual, qualquer usuário de serviços públicos pode contribuir e participar do processo de simplificação do país, fiscalizando os padrões de atendimento definidos pelo [Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9094.htm%22%20%5Ct%20%22http%3A//simplifique.gov.br/_blank). |
| **ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS** |
| Atendimento Básico | **1** |
| Certidões e Declarações | **1** |
| Outros em Administração | **1** |
| Outros em Administração em Pesquisa e Desenvolvimento | **1** |
| Outros em Transporte | **1** |
| Ouvidoria | **1** |
| Processo Seletivo | **1** |
| Universidades e Institutos | **1** |
| **FAIXA ETÁRIA** |
| Não informou | **100,0%** |

Fonte:CGU.Paineis.cgu.gov.br (1º/01/2021 a 31/12/2021). Consulta: 10/01/2022.13h32.

|  |
| --- |
| **PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS - FUNDAJ - Lei nº13.460/2017 - URNAS** |
| **Local** | **Grau de Satisfação** | **Teor da Manifestação** | **Providencias da Administração** |
| Museu do Homem do Nordeste. | - | Não houve manifestação por parte do usuário. | - |
| Engenho Massangana. | - | Não houve manifestação por parte do usuário. | - |
| Biblioteca Blanche Knopf. | - | Não houve manifestação por parte do usuário. | - |
| Cinema da Fundaj: campi Derby e Casa Forte, e cinema da Fundaj no Porto Digital. | - | Não houve manifestação por parte do usuário. | - |

Tendo em vista o surgimento da COVID-19 e, 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, agravado pela situação de servidores e terceirizados doentes, não houve, ao longo do exercício, o pleno funcionamento dos serviços prestados fisicamente pela Fundaj. No que se relaciona ao Cinema da Fundaj, no Porto Digital, o serviço teve início no dia 19.12.2021, com a inauguração da sala do cinema.

* **Atendimento ao público realizado pela Ouvidoria - 2021.**

Não foram contabilizados os registros dos atendimentos por telefone e outros de pronto atendimento. Realizados 261 atendimentos, distribuídos da seguinte forma: servidores ativos/colaboradores 222, servidores aposentados 30, pensionista 01, público externo 08.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PÚBLICO** | **EXERCÍCIO 2018** | **EXERCÍCIO 2019** | **EXERCÍCIO****2020** | **EXERCÍCIO****2021** | **VARIAÇÃO (%)** |
| **2020** | **2021** |
| SERVIDOR ATIVO/COLABORADORES | 95 | 170 | 59 | 222 | **276,27 +** |
| SERVIDOR APOSENTADO | 11 | 05 | 05 | 30 | **500,00 +** |
| PENSIONISTA | 00 | 00 | 00 | 01 | **-** |
| PÚBLICO EXTERNO | 15 | 18  | 06 | 08 | **33,33 +** |
| **TOTAL DO****ATENDIMENTO** | **121** | **193** | **70** | **261** | **272,85 +**  |

Fonte: Controle interno de atendimento presencial da Ouvidoria - Fundaj – 2021

**Breve análise - Quadro acima:**

1. Conforme se observa acima, houve um acréscimo substancial no atendimento presencial, exercício 2021, com destaque para SERVIDOR ATIVO/COLABORADORES, diferente do exercício de 2020. No exercício de 2021, tivemos as vacinas, a população se protegeu de acordo com as observações e orientações científicas, houve o uso correto de medicamentos, antes era só isolamento, cuidado e muitas dúvidas, por reflexo, presente o acréscimo nas variações percentuais dos quantitativos dos atendimentos. Consubstanciado a tudo isso, registre-se, a edição de vários normativos do Governo Federal, Estadual e Municipal, de combate à pandemia.
2. Em que pese a dificuldade de locomoção das pessoas para o atendimento presencial e uso dos serviços públicos, por força da **COVID-19**, o público externo realizou as suas manifestações através dos instrumentos eletrônicos de participação popular: FalaBR (e-OUV), disponibilizado pela CGU/DF, aplicativo interno de manifestação eletrônica e e-mail da Ouvidoria Fundaj, Internet : [https://www.fundaj.gov.br/index.php/formulario-de-manifestacao](https://www.fundaj.gov.br/index.php/formulario-de-manifestacao%2C) e https://www.gov.br/fundaj/pt-br/canais\_atendimento/ouvidoria-da-fundaj/contatos.
* **Áreas às quais a Ouvidoria - Fundaj vem atuando quando instada.**

- Gestão de Pessoas - Assuntos afetos ao Direito Previdenciário, Administrativo e Pessoal;

- Mediação de Conflitos - Atuação preventiva com mediação e conciliação em eventos envolvendo servidores, ou, público externo; busca de solução, no sentido de mitigar demandas sobre outras comissões internas disciplinares e de ética;

- Controle Interno - Atuações preventivas que alcançam algumas vezes a Gestão de Contratos Administrativos, Execução Orçamentária - Financeira, Controle Interno, entre outras.

- Análise de Matéria de Direito - Os atos de atuação da Ouvidoria ou mesmo do Serviço de Informação ao Cidadão vem se desdobrando em situações que exigem o mínimo de conhecimento jurídico diante das diversas situações enfrentadas nos ramos do Direito Previdenciário, Trabalhista, Tributário, Financeiro, Administrativo e Autoral, os quais, necessitam de uma caminhada sobre as searas normativas, jurisprudenciais e doutrinárias para formação de juízo, que, ao final, resultam no posicionamento da Ouvidoria: solicitação de medidas corretivas e recomendações.

 - Análise de Matéria Contábil - Os atos de atuação da Ouvidoria, diante de situações atípicas, vem exigindo conhecimentos contábeis que envolvem desde a contabilidade pública a execução orçamentária, em destaque pagamento da despesa;

- Intervenções diretas em situações envolvendo folha de pagamento, consignações de pagamento, interlocução com os bancos, regularizações cadastrais para o recebimento de certidões negativas junto a outros órgãos e entidades reguladoras do Governo Federal, Estado e Município, a exemplo da Previdência e Receita Federal, Cartórios, entre outros.

## - Em apoio a atual gestão, vem contribuindo com as ações internas de prevenção a COVID-19, através da participação no Comitê de Gestão da Crise Covid-19, bem como auxiliando e orientando os servidores e terceirizados sobre a importância da colaboração de todos, no combate a pandemia.

* **Das Manifestações:**
1. **Atendimentos ordinários em relação aos servidores e colaboradores temporários.**

Buscou-se da Ouvidoria orientações sobre aposentadoria; plano de saúde; consignações em folha de pagamento, abono permanência; segurança interna; transferências de servidores; direitos pessoais inerentes a Lei nº 8112/90; lotação de servidor; terceirização de serviços e assuntos correlato; Carreira de Ciência e Tecnologia/gratificações e assuntos correlatos, disponibilidade de veículos oficiais; óbito de servidor e direitos dos sucessores; atos disciplinares; mediação de conflitos, preservação/proteção do patrimônio, entre outros assuntos vinculados à gestão administrativa, bem como providências em relação a pequenos atos, de menor potencial, vinculados à gestão de pessoal e outras orientações técnicas.

1. **Solicitações de providências.**

Uso de veículo oficial (colisão); cumprimento de prazos de atendimentos; demandas de menor potencial inerentes aos contratos de serviço terceirizado/colaboradores.

1. **Elogios público externo.**

# Atendimento da Coordenação-Geral de Estudos da História Brasileira (acervo documental); do trabalho desenvolvido pela Fundação Joaquim Nabuco; Cinemas e e Biblioteca Blanche Knopf.

1. **Reclamações público externo.**

Condução de veículo oficial; desvio de função servidor terceirizado (vigilância); obtenção de certificado de conclusão das disciplinas, do curso de especialização: Museus, Identidades e Comunidades; dificuldade no envio de currículo - Edital 01/2021, instrutoria de pós-graduação.

1. **Reclamações público interno.**

Forma de melhor abordagem quando dos atos de comunicação, falta de cortesia (entre servidores); tempo no atendimento das demandas internas (atos de pessoal); Funcionamento caixas bancários eletrônicos.

1. **Sugestões do público externo.**

Não houve sugestão do público externo.

1. **Denúncia público externo.**

Denúncia anônima: texto curto, sem qualquer lastro probatório, informando sobre a existência de rachadinha;

Denúncia anônima: forma de condução de veículo oficial, via urbana;

Pediu sigilo: atos de servidor em benefício de parente.

Registre-se, todas as manifestações foram devidamente processadas, enviadas as respostas de esclarecimentos/defesas/providencias para os denunciantes (e-mails de origens), ou, registradas no Fala.Br.

1. **Denúncia público externo (Comunicação):**

**Comunicação:** é a denúncia, ou, reclamação registrada de forma não identificada.

Falta de servidores e terceirizados ao trabalho, insatisfação, críticas a Administração presente e outras referentes e gestão da força de trabalho. A denúncia não veio acompanhada de qualquer elemento probatório. Resposta conclusiva da Administração sobre o fato apontado, inserida no Fala.BR (CGU); outra denúncia: texto desconexo, solicitado ao cidadão o reenvio da comunicação, nova formatação, sem resposta.

1. **Denúncia publico interno:**

Não houve manifestação, no exercício de 2021.

**\* A Ouvidoria recebeu elogios verbais/e-mail em relação ao rápido atendimento, forma de tratamento e providências tomadas**.

Neste ponto, registramos, por desdobramento e mérito, também, a colaboração das demais unidades administrativas, que atuaram no atendimento com a Ouvidoria - Fundaj.

**\* Das recomendações da Ouvidoria Fundaj:**

As manifestações recebidas pela Ouvidoria Fundaj foram processadas e encaminhadas/acatadas pelos dirigentes com recomendações de procedimentos, em síntese, quadro abaixo:

|  |
| --- |
| **Tratamento (Denúncia - Reclamação - Sugestão)** |
| **Recomendações** | **Quantidade** |
| Apuração individual ou colegiada de fatos; garantia do contraditório e ampla defesa; revisão contratos administrativos inerentes ao transporte (veículos oficiais); melhoria na comunicação com o cidadão - resultado e acesso aos requesitos exigidos em Edital; observância as cláusulas contratuais - contrato serviço de vigilância; atualização das informações página eletrônica da Fundaj - Transparência ativa.  | **15** |

1. **Apoio e ações preventivas: Conciliação/Mediação:**

Houve intervenções na prestação dos serviços bancários, e pequenos conflitos interpessoais.

1. **Mediações e Conciliação:**

Houve mediação - conflitos interpessoal entre gestores.

**ESTUDO COMPARATIVO DE DEMANDA, APÓS O EFETIVO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA FUNDAJ - DEMAIS COMISSÕES DISCIPLINARES E DE ÉTICA - DOS SERVIDORES.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **EXERCÍCIO** | **OUVIDORIA****FUNDAJ** | **PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR (PAD) e COMISSÃO DE SINDICÂNCIA ADMINISTRATIVA** | **COMISSÃO DE ÉTICA DOS SERVIDORES** |
| **2019** | 193 | 2 | 0\* |
| **2020** | 70 | 0 | 0\* |
| **2021** | **261** | **2**\* | **0**\* |

Fonte: Portarias. Presi. Fundaj. - Sítio eletrônico Fundaj.gov.br (intranet).

(\*) No exercício de 2021, não foram encontrados documentos com os registros de instalação dos trabalhos da Comissão de Ética.

(\*) No exercício de 2021, foram instaladas: uma (1) Comissão de Processo Adm. Disciplina - Portaria Presi. Nº 93/21, uma (1) Comissão de Sindicância - Portaria Presi. Nº 198/21.

Não foram inseridos os dados da Comissão de Ética em Pesquisa, tendo em vista o seu fim: avaliação e acompanhamento dos aspectos éticos de todas as pesquisas envolvendo seres humanos.

1. **Ação proposta para o aprimoramento técnico/administrativo objetivando o bom funcionamento da Instituição:**

No exercício de 2021, em observação ao art. 18 da Lei n 13.460/2017, é criado o Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Fundaj. Em observação ao Decreto n. 9.094/2017 é realizada a seleção de conselheiros por meio de chamamento público; 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); sugestão de criação do grupo de trabalho para aplicação e breve explicação sobre a  MP 1.042/2021, convertida na Lei 14204/21, que autoriza o Poder Executivo a reorganizar, extinguir e transformar, sem aumento de despesa, cargos em comissão, funções de confiança e gratificações, Lei 14204/21 e Decreto 10829; colaboração na construção do Plano de Integridade da Fundaj.

1. **Quantitativos de consultas públicas ao Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria (Relatório de Gestão) - Fundaj - 2020, e outras informações:**

|  |
| --- |
| **Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria – Posição 31/12/2021.****Consulta as informações da Ouvidoria Fundaj** |
| Local | Quantidades de Acessos |
| Internet | **597** |
| Instagram | **102** |
| Facebook |  **67** |
| Total Geral | **766** |

Fonte: Ascom/TI-Fundaj.2022

Conforme se observa acima, houve o interesse do público sobre as informações posta pela Ouvidoria da Fundaj a sua disposição, via eletrônica.

O dados acima demonstram que a Ouvidoria Pública Federal vem consolidando o seu papel como ferramenta de informação, controle e meio de participação da sociedade nos atos de gestão da coisa pública.

1. **Quantitativo de atendimento por grupo de categoria:**

Quadro demonstrativo de atendimento da Ouvidoria Fundaj em relação à força de trabalho, ou seja, folha de pagamento x público interno + público externo:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Total por Categorias****Folha de pagamento + Público Externo** | **Atendimentos****2021** | **Representação em (%)** |
| Total de Servidores Ativos (efetivos + Cargos de Direção e Assessoramento Superior) | 221 | **222** | **100%** |
| Total de Servidores Aposentados | 308 | **30** | **8%** |
| Total de Pensionista ( instituidor e beneficiário pensão) | 169 | **01** |  **0,59%** |
| Público Externo | - | **08** | **-** |

Fonte: Divisão de Cadastro e Pag. 31/12/2021.

Os dados relativos aos servidores ativos, aposentados, pensionistas e apenas ocupantes de cargo comissionado, foram coletados junto à Divisão de Legislação e Normas de Pessoal da Fundaj, data base 31/12/2021.

As limitações impostas para a circulação e aglomeração de pessoas durante o período de pandemia COVID-19, exercício 2021, foram determinantes no resultado do quantitativo dos atendimentos presenciais, na unidade de Ouvidoria da Fundaj, contudo, em relação a 2020, houve uma melhora.

**Gráficos:**

1. **QUANTIDADE DE ATENDIMENTO**
2. **PESQUISA DE SATISFAÇÃO - ATENDIMENTO OUVIDORIA 2021**

**1.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| IMG_256 |  |  |  |  |  |  |

O gráfico acima, demonstra que a maioria dos atendimentos da Ouvidoria Fundaj, concentraram-se no público interno, com atuação multidisciplinar, à medida que é instada a se manifestar, tanto na sua missão institucional, como no apoio as demais unidades administrativas.

**Pesquisa de satisfação: Ouvidoria - Fundaj:**

As consultas de aferição do grau de satisfação são feitas por e-mail, outras verbalmente, pessoal, ou, por telefone, atendimentos na Ouvidoria Fundaj.

Conceitos da avaliação: **RUIM – REGULAR – BOM – ÓTIMO.**

Resultado:

**255** pessoas **responderam** que o atendimento é **Ótimo (98,10%)**.

**02** pessoas **responderam Bom (0,76%).**

**03** pessoas **Não Responderam (1,14%)**.

Abaixo, segue o gráfico demonstrativo do percentual do grau de satisfação em relação ao total dos atendimentos realizados pela Ouvidoria-Fundaj.

**2**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| IMG_256 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

O percentual de atendimento acima, vem ratificar o processo de consolidação da Ouvidoria Pública Federal, como instrumento efetivo de interlocução entre o dirigente máximo e a sociedade, para promoção de mudanças estruturais e melhorias conjunturais, âmbito da Fundaj.

1. **Do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – Fundaj – exercício 2018**

A Lei Federal 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011, posteriormente regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012, estabeleceu o acesso às informações públicas como direito de todo cidadão.

A partir do dia 16 de maio de 2012, todos os órgãos e entidades da administração pública federal foram obrigados a seguir as regras, prazos e orientações fixadas pela referida Lei, a fim de garantir o direito de acesso à informação pública.

Nessa seara, a Controladoria Geral da União disponibilizou o “e-SIC” – sistema eletrônico Web, que funciona como porta de entrada única para os pedidos de informação. O objetivo foi de organizar e facilitar o processo, tanto para o cidadão quanto para a Administração Pública.

No exercício de 2020, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação (e-SIC) foi integrado ao Fala.BR, plataforma desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), a qual permite aos cidadãos fazerem pedidos de informações públicas e realizar manifestações de ouvidoria, em um único local, a partir de um único cadastro.

De conformidade com a [Lei de Acesso à Informação](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm%22%20%5Co%20%22%22%20%5Ct%20%22https%3A//www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/_blank) e o [Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm%22%20%5Co%20%22%22%20%5Ct%20%22https%3A//www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/_blank), o Fala.BR disponibiliza diversas ferramentas para o tratamento dos pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria, direcionados a órgãos do Poder Executivo Federal.

A Fundação Joaquim Nabuco, entidade integrante da Administração Pública Federal, vinculada ao Ministério da Educação, em observação às normas sobreditas, criou a unidade de Serviço de Atendimento ao Cidadão (SIC), através da Portaria Fundaj nº 075/12, instalada na sala da Ouvidoria, localizada na Av. 17 Agosto, 2187, Casa Forte, Recife, PE, na qual estão centralizados os atendimentos presenciais e eletrônicos, composta pela seguinte equipe:

Responsável pelo Monitoramento: José Ferreira Rodrigues
Gestor do SIC - Fundaj: Pedro Luís Pereira de Lima
Cadastrador : Jaime José de Melo .

Atendimento: Caroline Oliveira.

**Do cumprimento da Lei Federal nº 12.527/11 (LAI):**

Atendimentos: de 01/2021 à 12/2021.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Quantidade de pedidos de acesso à informação - FalaBR**

|  |  |
| --- | --- |
| **Quantidade de Pedidos:****14****Média mensal de pedidos:****1,16** |  |

 |

Fonte: Fala.BR. Período de 01/01/2021 à 31/12/2021.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| **Avaliação do Atendimento** |
| **Muito Satisfeito:** | **04** | **Sem Manifestação:** | **10** |

 |
|  |

Não houve solicitação de informação feita através de formulário, físico, in loco. Duas pessoas com Identidade Preservada - **049518** e **045302**. Houveram **06** atendimentos realizados pelo e-mail do SIC-Fundaj.

Em relação a equipe, faz-se necessária a permanente capacitação dos servidores. A atual gestão, reconhece a importância do trabalho realizado, prestando apoio, quando instada.

* **Considerações finais**

A despeito de algumas ações não serem originalmente atribuições diretas da Ouvidoria Fundaj, conforme se observa nas atividades realizadas acima, passou esta unidade administrativa, naturalmente, a ampliar a sua área de atuação por força do atual contexto que passa a Administração Pública Federal, falta de servidores efetivos (aposentadoria - ausência de concurso público - Pandemia de Coronavírus - COVID-19).

O trabalho de apoio e extensão realizado pela Ouvidoria, buscou, no exercício de 2021, contribuir para diminuir as demandas internas sobre alguns assuntos costumeiros aos agentes públicos, com maior destaque para: matérias ligadas à gestão de pessoas (mediação e conciliação); aposentadoria; abono permanência, consignação em folha de pagamento, prevenção à covid-19; integridade, entre outros: também, gestão de contratos e, apoio, por desdobramento, a algumas atividades do departamento financeiro, tudo em plena consonância com as demais unidades administrativas responsáveis.

A Ouvidoria como instrumento participativo, além de facilitar o diálogo das partes envolvidas em algum tipo de disfunção comunicativa, facilita o acesso do cidadão a gestão da coisa pública, ativando cada vez mais a cidadania e a crítica social. Busca a melhoria dos produtos e serviços da entidade, colocados à disposição da sociedade e, integra o atual modelo de gestão aplicado na Fundaj, voltado, também, ao fomento de práticas inovadoras aplicadas à melhoria da gestão e da prestação de serviços.

Conforme se depreende do Plano de Trabalho, exercício de 2021, da Ouvidoria da Fundaj, sitio eletrônico ([WWW.FUNDAJ.GOV.BR/OUVIDORIA](http://WWW.FUNDAJ.GOV.BR/OUVIDORIA)), os trabalhos de atendimento ao público ocorreram em paralelo à gestão da unidade do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.

Na mesma quadra, cabe registrar o esforço da atual gestão em fortalecer o Sistema de Controle Interno, social-contábil-orçamentário-financeiro-patrimonial, com vista a au ferir um melhor desempenho das atividades.

No sentido de consolidar o seu papel institucional, a Ouvidoria continuará a observar as linhas traçadas e aprovadas no Plano de Trabalho Anual da Ouvidoria - Fundaj, para o exercício de 2022, em total consonância com as orientações e determinações oriundas da Ouvidoria-Geral da União e da Controladoria - Geral da União.

À luz do espírito público, nos limites estatutário e regimental, estará a Ouvidoria-Fundaj atuando efetivamente e multidisciplinarmente, à medida que, for provocada, prestando, na sua área de atuação, todo o apoio à boa imagem da entidade, subsidiando o dirigente máximo e demais gestores na promoção de mudanças estruturais e melhorias conjunturais, de modo que, todas as manifestações decorrentes do exercício da cidadania: Sugestões - Elogios - Reclamações – Denúncias - Solicitações de Providências - Solicitação de Informação - Processo de Simplificação dos Serviços públicos, Conselho de Usuários de Serviços Públicos, sejam observadas e atendidas.

O maior objetivo é tornar a Ouvidoria da Fundaj um importante instrumento de participação popular e modernização administrativa, aumentando a comunicação entre o Governo Federal e o cidadão.

PEDRO LIMA

Ouvidor - Fundaj

Gestor do Serviço de Informação ao Cidadão - Fundaj

**Ouvidoria/SIC-Fundaj-2021.**