



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

FUNDAÇÃO JOAQUIM NABUCO

Coordenação de Serviço e Informação ao Cidadão

Edifício Paulo Guerra - Bloco B - Térreo

Avenida Dezessete de Agosto, 2187 | Casa Forte | 52061-105 | Recife-PE

[ouvidoria@fundaj.gov.br](mailto:ouvidoria@fundaj.gov.br)

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA COORDENAÇÃO DE SERVIÇO E  
INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DA FUNDAÇÃO JOAQUIM NABUCO**

2024

FEVEREIRO  
2025

## **PORTARIA N° 581, DE 9 DE MARÇO DE 2021**

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. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.



**COSIC**  
Coordenação de Ouvidoria e Serviços  
de Informação ao Cidadão



**Fundação  
Joaquim Nabuco**

MINISTÉRIO DA  
EDUCAÇÃO



## Índice

<b>1. Contextualização dos Trabalhos de 2024 .....</b>	<b>04</b>
<b>2. Força de Trabalho .....</b>	<b>05</b>
<b>3. Relatório de Gestão do Sic/Fundaj – 2024 .....</b>	<b>05</b>
<b>3.1 Transparência Ativa – Dados e Análise (2024) .....</b>	<b>05</b>
<b>3.2 Transparência Passiva - Dados e Análise ( 2023 e 2024) .....</b>	<b>06</b>
<b>3.3 Conclusão Sic/Fundaj .....</b>	<b>07</b>
<b>4. Relatório de Gestão Ouvidoria/Fundaj .....</b>	<b>08</b>
<b>4.1 Atendimentos .....</b>	<b>08</b>
<b>4.2 Análise das Manif. da Ouv. através de Plataforma Fala.Br/CGU .....</b>	<b>11</b>
<b>4.2.1 Tipologia das Manifestações Fala.Br .....</b>	<b>14</b>
<b>5. Ouvidoria Itinerante 2024 .....</b>	<b>15</b>
<b>5.1 Introdução .....</b>	<b>15</b>
<b>5.2 Análise dos Dados .....</b>	<b>16</b>
<b>5.3 Conclusão Ouvidoria Fundaj .....</b>	<b>20</b>
<b>6. Conclusão Geral .....</b>	<b>20</b>



**COSIC**  
Coordenação de Ouvidoria e Serviços  
de Informação ao Cidadão



MINISTÉRIO DA  
EDUCAÇÃO



## **1. Contextualização dos Trabalhos de 2024**

No ano de 2024 as ações desenvolvidas pela Coordenação de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (COSIC) da FUNDAJ se consolidaram, fortalecendo o papel da Ouvidoria enquanto ponte entre o cidadão e a administração pública.

A presença institucional da Ouvidoria nos setores internos da FUNDAJ ampliou-se, exercendo seu papel legal através de recomendações e monitoramentos. O resultado se concretizou na qualidade das respostas dadas aos cidadãos, promovendo uma relação mais transparente e eficaz.

A Ouvidoria ainda atuou em parceria com os órgãos correcionais, integrando-se de forma mais orgânica às atividades da Corregedoria e da Comissão de Ética da FUNDAJ. Esse suporte correcional foi fundamental para otimizar processos internos, ao mesmo tempo em que garantisse maior rigor no cumprimento das normas e na gestão ética da instituição.

As ações de capacitação e sensibilização junto aos servidores e colaboradores ganharam destaque, com a realização de atividades regulares voltadas para a conscientização sobre temas de alta relevância, como o combate ao assédio moral.

A ampliação e sistematização da Ouvidoria Itinerante se revelou uma ferramenta importante para a identificação de problemas locais e a coleta de feedbacks diretamente da base. As visitas periódicas trouxeram à tona demandas específicas que, muitas vezes, não alcançaram os canais formais, permitindo respostas mais rápidas e eficazes.

O compromisso com a qualificação da equipe também foi um diferencial no ano de 2024. A realização de capacitações internas, focadas em temas como ética, integridade e combate ao assédio moral, fortaleceu o conhecimento técnico dos colaboradores e contribuiu para a distribuição de uma cultura organizacional mais saudável e produtiva.

Houve ainda melhoria nos índices de satisfação dos usuários dos serviços da Ouvidoria e do SIC. Medidas que objetivavam aperfeiçoar os fluxos de atendimento e a qualidade das respostas resultaram em avaliações mais positivas por parte dos cidadãos. Paralelamente, a diminuição dos recursos administrativos utilizados no SIC refletiu um avanço significativo em termos de eficiência, demonstrando o compromisso da FUNDAJ com a otimização de recursos públicos.

Sendo assim, 2024 foi um ano que se destacou pelo avanço das ações estratégicas da Ouvidoria e pela integração mais eficaz com os setores internos nas respostas do SIC/FUNDAJ, tendo como consequência o fortalecimento no atendimento ao cidadão. A



FUNDAJ reafirmou seu compromisso com a excelência, ética e transparência, preparando-se para enfrentar os desafios futuros com uma base sólida e bem estruturada. As conquistas desse período servirão como alicerce para as metas a serem inovadoras em 2025, mantendo o foco na melhoria contínua dos serviços.

## 2. Força de Trabalho

Em 2024, a Coordenação de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (COSIC) da FUNDAJ contou com uma equipe composta por três técnicos terceirizados, cuja atuação foi necessária para atender às demandas da Ouvidoria, do SIC e da Unidade de Gestão da Integridade (UGI). Essa configuração foi essencial para o funcionamento contínuo e eficiente das atividades da cooperação, garantindo não apenas a conformidade com as normas legais, mas também avanços.

## 3. Relatório de Gestão do Sic/Fundaj – 2024

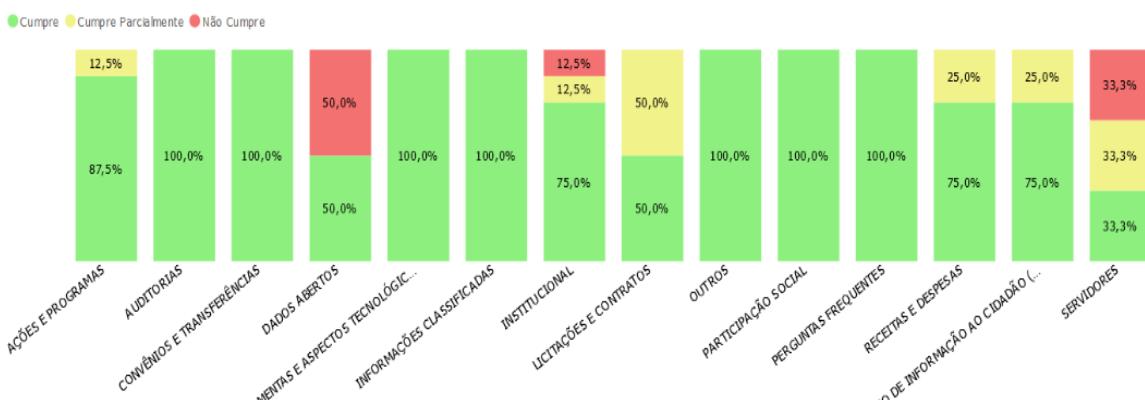
O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Fundação Joaquim Nabuco (FUNDAJ) desempenha um papel fundamental na promoção da transparência pública, garantindo o acesso às informações institucionais, conforme estabelecido pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011 – LAI). Este relatório apresenta os resultados do SIC no ano de 2024 e faz uma análise comparativa com 2023, destacando os avanços, as áreas críticas e as propostas de melhoria para 2025. O documento está dividido em dois pilares principais: transparência ativa e transparência passiva. Salientamos que os dados foram extraídos da plataforma Painel da LAI (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>).

### 3.1 Transparência Ativa – Dados e Análise (2024)

#### a) Índice Geral de Cumprimento de 2024:

- **81,63%** dos itens de transparência ativa foram cumpridos.
- **6,12%** foram cumpridos parcialmente.
- **12,45%** não foram cumpridos.

#### b) Cumprimento por Assunto



A análise dos dados por assunto revela que a FUNDAJ apresentou bons níveis de atendimento em áreas críticas como convênios, transferências, informações classificadas e ferramentas tecnológicas, todas cumprindo integralmente os requisitos de transparência. No entanto, a existência de itens parcialmente cumpridos e não cumpridos em temas como **ações e programas, auditorias, dados abertos e receitas e despesas** apresentam desafios específicos que precisam ser enfrentados.

🔍 **Conclusão Analítica:** A FUNDAJ apresenta um bom nível geral de cumprimento, com algumas lacunas identificadas em áreas apontam para os desafios de 2025.

### 3.2 Transparência Passiva – Dados e Análise (2023 e 2024)

#### Número de Manifestações

- **2023:** 77 manifestações registradas.
- **2024:** 17 manifestações registradas.

🔍 **Análise:** Houve uma redução de **77,9%** no volume de manifestações entre 2023 e 2024. Isso pode ser atribuído ao aprimoramento na transparência ativa, que disponibilizou mais informações publicamente, e à falta de divulgação do canal SIC em 2024.

#### Satisfação do Usuário

- **2023:**
  - Nota média para "atendeu totalmente o pleito": **4,33**
  - Nota média para "fácil compreensão": **4**
- **2024:**
  - Nota média para "atendeu totalmente o pleito": **5**
  - Nota média para "fácil compreensão": **4,5**

🔍 **Análise:** A satisfação dos usuários aumentou consideravelmente em 2024, com destaque para a nota máxima nas respostas relacionadas à eficácia no atendimento. Para fins de esclarecimento a nota máxima é 5.

#### Cumprimento do Prazo Legal

- **2023:** 95% dos pedidos respondidos no prazo
- **2024:** 97% dos pedidos respondidos no prazo



**COSIC**  
Coordenação de Ouvidoria e Serviços  
de Informação ao Cidadão

Fundação  
Joaquim Nabuco

MINISTÉRIO DA  
EDUCAÇÃO



 **Análise:** Houve melhora nas respostas dadas aos usuários, chegando a quase 100% respondidas no prazo legal, o que evidencia maior eficiência no gerenciamento das manifestações por parte da ouvidoria e engajamento dos setores.

### Recursos Administrativos

- **2023:** 39 recursos registrados (50,64% das manifestações)
- **2024:** 5 recursos registrados (29,41% das manifestações)

### Recursos por Instância

- **2023:**
  - 1<sup>a</sup> instância: 16 recursos
  - 2<sup>a</sup> instância: 12 recursos
  - OUVIDORIA/FUNDAJ: 10 recursos
  - CMRI: 1 recurso
- **2024:**
  - 1<sup>a</sup> instância: 3 recursos
  - 2<sup>a</sup> instância: 2 recursos
  - OUVIDORIA/FUNDAJ: 0 recursos
  - CMRI: 0 recursos

 **Análise:** A redução no número de recursos mostra maior assertividade nas respostas iniciais, minimizando a necessidade de contestações.

### 3.3 Conclusão Sic/Fundaj

O desempenho do SIC/FUNDAJ em 2024 apresentou avanços importantes em áreas-chave, como a satisfação dos usuários, a assertividade das respostas e o cumprimento dos prazos legais. Existem desafios críticos a serem enfrentados e que já estão em fase de resolução por parte da alta gestão.

Na transparência ativa, o índice geral de cumprimento foi de 81,63%, com 6,12% de itens parcialmente cumpridos e 12,45% não cumpridos. Em comparação com 2023, observa-se que as áreas de convênios e transferências, ferramentas tecnológicas e informações classificadas mantiveram seu bom desempenho, cumprindo integralmente as metas.

A transparência passiva apresentou avanços significativos em 2024. Houve uma redução de 77,9% no número de manifestações, o que pode ser explicado pelo



**COSIC**  
Coordenação de Ouvidoria e Serviços  
de Informação ao Cidadão

 Fundação  
Joaquim Nabuco

MINISTÉRIO DA  
EDUCAÇÃO



aprimoramento da transparência ativa e pela menor demanda de informações redundantes. A satisfação dos usuários atingiu nota máxima na avaliação de "atendimento ao pleito", com uma média de 5 em 2024, contra 4,33 em 2023. O cumprimento dos prazos legais passou de 95% (2023) para 97% (2024), indicando uma melhoria na eficiência administrativa.

Outro ponto de destaque foi a redução expressiva no número de recursos administrativos, de 39 recursos (2023) para apenas 5 recursos (2024). Essa mudança reflete uma melhoria na assertividade das respostas iniciais, minimizando a necessidade de contestações por parte dos usuários.

#### **4. Relatório de Gestão Ouvidoria/Fundaj**

A Ouvidoria da Fundação Joaquim Nabuco (FUNDAJ) desempenha um papel essencial na mediação entre o cidadão e a instituição, garantindo um canal aberto para o recebimento, análise e encaminhamento de manifestações relacionadas aos serviços prestados.

Como instância de participação e controle social, a Ouvidoria busca promover a transparência, fortalecer a comunicação institucional e contribuir para a melhoria contínua dos processos internos.

O relatório apresenta uma análise detalhada das manifestações em **2024**, analisando indicadores de desempenho, eficiência no atendimento e qualidade das respostas. Além de avaliar os avanços alcançados ao longo do último ano, também são identificados pontos que requerem aprimoramento e desafios estratégicos para 2025.

A evolução da Ouvidoria no período reflete não apenas o compromisso da FUNDAJ com a escuta ativa da sociedade, mas também os esforços contínuos para aprimorar os fluxos de atendimento, capacitar os servidores envolvidos e garantir um tratamento mais eficiente e qualificado das demandas recebidas.

Com base nesses princípios, a seguir são apresentados os principais dados da Ouvidoria, sua análise comparativa e as diretrizes que orientarão sua atuação no próximo ano.

##### **4.1 Atendimentos**

As ações desenvolvidas pela Ouvidoria, COSIC e UGI ao longo de 2024 vão muito além do recebimento e tratamento de manifestações. Elas demonstram um compromisso contínuo com a **transparência, a qualificação interna, a integridade institucional e a**



**COSIC**  
Coordenação de Ouvidoria e Serviços  
de Informação ao Cidadão

Fundação  
Joaquim Nabuco

MINISTÉRIO DA  
EDUCAÇÃO

GOVERNO FEDERAL  
BRASIL  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

**interlocução com órgãos.** A seguir, essas atividades são agrupadas em categorias estratégicas para facilitar a análise de seus impactos e identificar oportunidades de melhoria para 2025.

### a) Produção de Relatórios e Transparência Institucional

A elaboração de documentos estratégicos e a análise de dados quantitativos são fundamentais para monitorar o desempenho da Ouvidoria e aprimorar a transparência ativa da FUNDAJ.

#### Atividades realizadas:

- **Relatórios periódicos:**

- Relatório de Atividades da COSIC/UGI/FUNDAJ 2023.
- 1º e 2º Relatório Quantitativo de Atividades da COSIC (2024).
- Relatórios da Ouvidoria Itinerante (1º e 2º semestres de 2024) – enviados para DIMECA e DIPLAD.

 **Análise:** A produção sistemática de relatórios demonstra um avanço significativo na capacidade de mensuração e análise dos serviços prestados pela Ouvidoria e COSIC. A continuidade dessas iniciativas permite um acompanhamento mais preciso da evolução dos indicadores, além de fornecer subsídios para a tomada de decisão pela alta gestão.

### b) Capacitação e Qualificação da Equipe Interna

A formação contínua dos servidores é essencial para a melhoria do atendimento e da eficiência dos processos internos da Ouvidoria.

#### Capacitações realizadas:

- **Sobre os tipos de manifestações de Ouvidoria (2 edições).**
- **Tratamento de informações sigilosas (LGPD e LAI).**
- **Proteção ao denunciante.**
- **Excelência no atendimento de Ouvidoria.**
- **Transparência ativa.**
- **Lei Geral de Proteção de Dados x Inteligência Artificial x Lei de Acesso à Informação.**

 **Análise:** A capacitação dos servidores em 2024 foi **bastante abrangente**, cobrindo desde a classificação correta das manifestações até aspectos técnicos de proteção de dados e



**COSIC**  
Coordenação de Ouvidoria e Serviços  
de Informação ao Cidadão

 Fundação  
Joaquim Nabuco

MINISTÉRIO DA  
EDUCAÇÃO

GOVERNO FEDERAL  
  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

transparência. O impacto dessa qualificação pode ser observado na **melhor avaliação das manifestações**, refletida no aumento do número de arquivamentos adequados.

### c) Fortalecimento da Interlocução e Participação Institucional

A Ouvidoria também desempenhou um papel ativo na interlocução com órgãos de controle e na participação de fóruns estratégicos.

#### 💡 Atividades realizadas:

- **Atuação do ouvidor em diversas frentes:**

- Produção do Relatório da CGU.
- Elaboração do Relatório de Gestão da FUNDAJ.
- Participação no Grupo de Trabalho de Controle Interno.
- Interlocução com a CGU/IESGO.
- Membro da Comissão de Transparência Ativa.

- **Participação em eventos e reuniões:**

- Reunião do CONDIR (6 encontros).
- Reunião com a DIPLAD sobre UGI.
- Reuniões com a alta direção da FUNDAJ.
- Solicitação de participação no **9º Encontro REDESIC** (CGU).
- Atuação do Ouvidor na condição de Auditor Substituto.

🔍 **Análise:** A participação ativa da Ouvidoria nesses espaços fortalece a integração da FUNDAJ com os órgãos de controle e fomenta a **melhoria contínua dos processos internos**. Essa atuação posiciona a Ouvidoria como um elemento estratégico dentro da governança institucional.

### d) Promoção da Integridade e Prevenção de Assédio Moral e Discriminação

A atuação da Ouvidoria também se expandiu, em conjunto com a comissão de ética e corregedoria para o desenvolvimento de políticas internas voltadas à ética e integridade organizacional.

#### 💡 Ações realizadas:

- Início da construção do novo **Programa de Integridade da FUNDAJ**.
- **Seminário de enfrentamento ao assédio moral e à discriminação**.

 **Análise:** A Ouvidoria demonstrou papel ativo na **promoção da cultura de integridade e respeito dentro da FUNDAJ**. A realização de um seminário sobre combate ao assédio moral e o início da elaboração de um programa de integridade evidenciam um esforço institucional da alta gestão da FUNDAJ para prevenir práticas abusivas e fortalecer um ambiente organizacional saudável.

## 4.2 Análise das Manifestações da Ouvidoria através de Plataforma Fala.Br/CGU

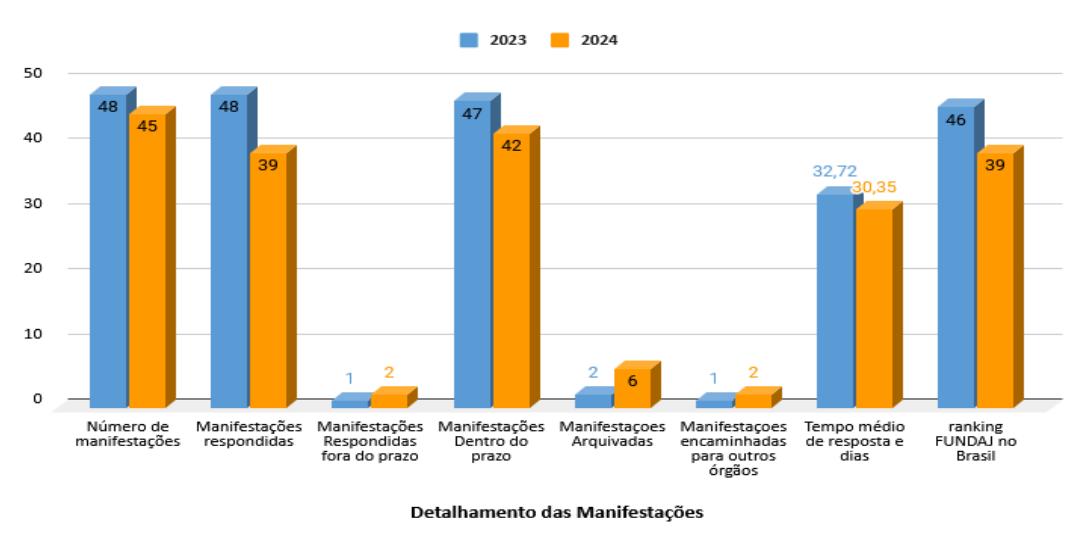
### Comparação 2023 e 2024

A análise das manifestações da Ouvidoria da FUNDAJ entre 2023 e 2024 revela uma estabilidade no volume de registros, mas com variações importantes nos prazos de resposta, arquivamentos e desempenho no ranking nacional.

#### Análise dos Dados:

##### a) Quantidade de Manifestações

- **2023:** 48 manifestações registradas.
- **2024:** 45 manifestações registradas.



 **Análise:** O volume total de manifestações se manteve praticamente estável, com uma leve redução de **6,25%** em 2024. Essa variação pode estar relacionada à maior resolução de demandas em instâncias internas da FUNDAJ, reduzindo a necessidade de registros na

Ouvidoria. No entanto, oscilações mensais indicam padrões distintos de demanda ao longo dos anos.

**b) Eficiência no Atendimento (Manifestação Respondida e Prazos)**

- **Manifestações respondidas:**
  - **2023:** 48 respondidas.
  - **2024:** 39 respondidas.
- **Respondidas dentro do prazo:**
  - **2023:** 97,9%.
  - **2024:** 93,3%.

 **Análise:** A FUNDAJ manteve um alto índice de atendimento dentro do prazo, com **93,3% das respostas em 2024** contra **97,9%** em 2023.

**c) Tempo Médio de Resposta**

- **2023:** 32,72 dias.
- **2024:** 30,35 dias.

 **Análise:** Houve uma **redução no tempo médio de resposta em 2,37 dias** (cerca de 7,2%). Esse dado é positivo e demonstra um esforço na otimização dos processos internos para oferecer respostas mais ágeis aos cidadãos.

**d) Arquivamento e Encaminhamentos**

- **Manifestações arquivadas:**
  - **2023:** 2 manifestações.
  - **2024:** 6 manifestações.
- **Manifestações encaminhadas para outros órgãos:**
  - **2023:** 1 manifestação.
  - **2024:** 2 manifestações.

 **Análise:** O aumento no número de manifestações arquivadas em 2024 está diretamente relacionado à **melhor qualificação dos colaboradores** dos setores internos, que passaram por **seis atividades de estudo e aprofundamento sobre o tema** ao longo do ano. Esse aprimoramento permitiu uma avaliação mais criteriosa das manifestações, garantindo que apenas aquelas efetivamente cabíveis fossem tratadas, enquanto demandas indevidas ou mal formuladas foram corretamente arquivadas.

**e) Desempenho no Ranking Nacional**

- **2023:** 46<sup>a</sup> posição no ranking nacional.

- **2024: 39<sup>a</sup> posição** no ranking nacional.

 **Análise:** A FUNDAJ avançou **7 posições no ranking nacional**, refletindo um aprimoramento na eficiência da Ouvidoria. Esse avanço pode estar relacionado à redução no tempo médio de resposta e à manutenção de um alto percentual de manifestações respondidas dentro do prazo.

#### f) Conclusão: Avanços em 2024

 **Avanços em 2024:**

- **Redução no tempo médio de resposta**, tornando o atendimento mais ágil.
- **Melhoria no ranking nacional**, refletindo uma evolução no desempenho geral da Ouvidoria.
- **Manutenção de um alto índice de respostas dentro do prazo**, apesar do pequeno aumento no número de respostas fora do prazo.
- **Aprimoramento na análise das manifestações**, com mais manifestações arquivadas corretamente devido à qualificação dos colaboradores internos por meio de **seis atividades de estudos e aprofundamento sobre o tema**.

 **Desafios para 2025:**

1. **Otimizar os fluxos internos** para consolidar a tendência de redução no tempo médio de resposta.
2. **Garantir 100% das respostas dentro do prazo legal**, eliminando atrasos.
3. **Ampliar a capacitação contínua** dos colaboradores, para fortalecer ainda mais a triagem e a assertividade das respostas.
4. **Aprimorar a comunicação com os cidadãos**, promovendo ações educativas para evitar manifestações que não competem à FUNDAJ e garantir o correto direcionamento das demandas.
5. **Manter o avanço no ranking nacional**, consolidando a FUNDAJ como referência no atendimento prestado pela Ouvidoria.

Com essas estratégias, a Ouvidoria poderá **fortalecer ainda mais a qualificação de seus atendimentos na plataforma Fala.Br**, aprimorando a gestão das manifestações e ampliando sua eficiência no relacionamento com o cidadão.



**COSIC**  
Coordenação de Ouvidoria e Serviços  
de Informação ao Cidadão

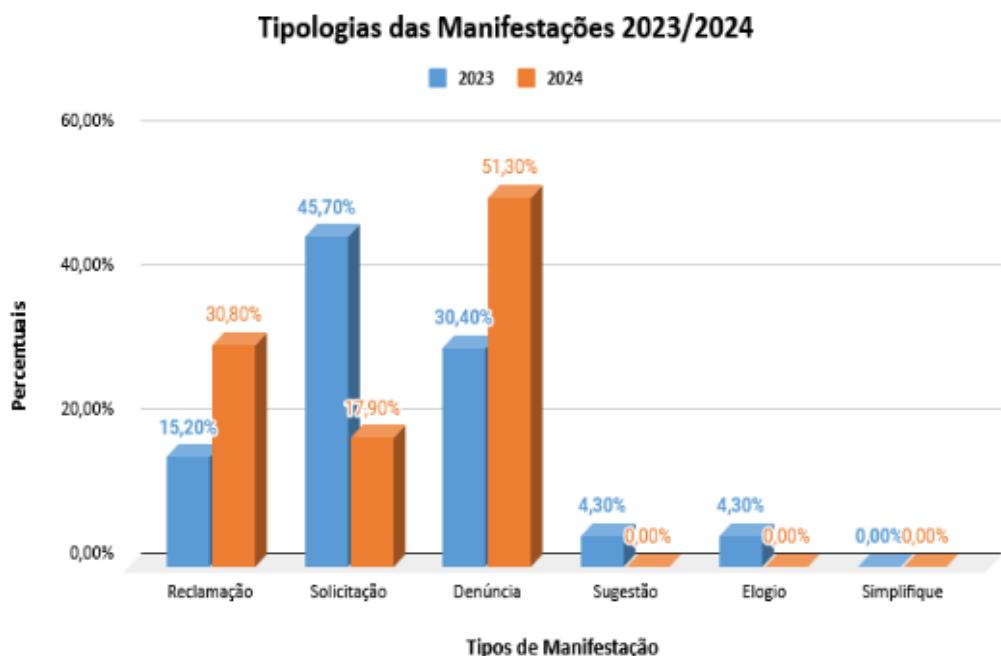
 **Fundação Joaquim Nabuco**

MINISTÉRIO DA  
EDUCAÇÃO

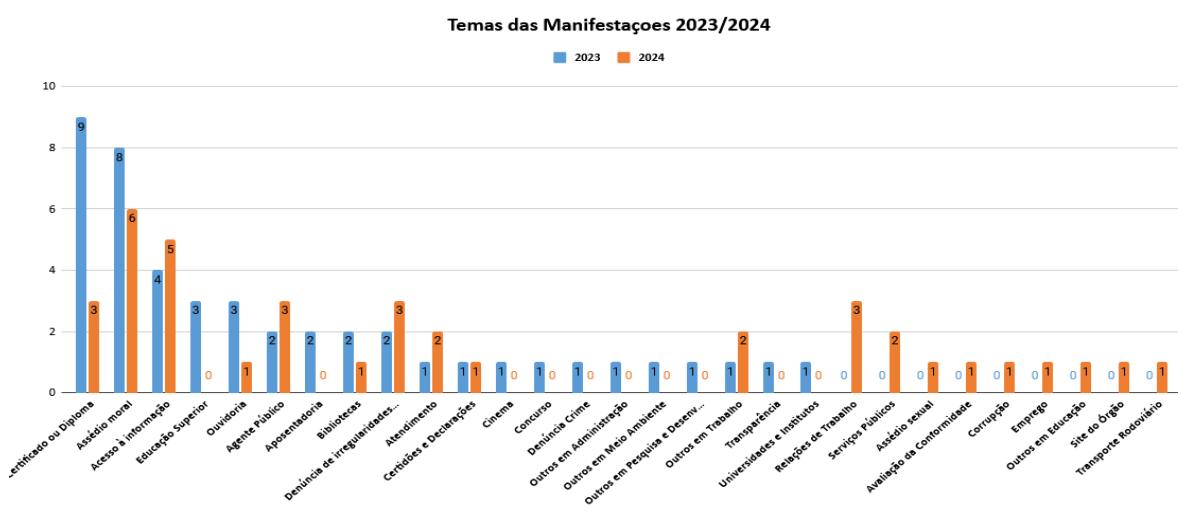
GOVERNO FEDERAL  


#### 4.2.1 Tipologia das Manifestações Fala.Br

A tipologia das manifestações recebidas pela Ouvidoria da FUNDAJ entre 2023 e 2024 revela mudanças no perfil das demandas registradas, demonstrando uma alteração na percepção e na forma como os cidadãos utilizam o canal de ouvidoria.



#### Análise dos Temas das Manifestações:



## **Principais Tendências Observadas**

 Redução significativa de manifestações em algumas áreas:

- **Certificado ou Diploma:** De **9 registros em 2023** para **3 em 2024** (redução de **66,7%**).
- **Educação Superior:** De **3 para 0**.
- **Ovidoria:** De **3 para 1**.
- **Aposentadoria:** De **2 para 0**.
- **Bibliotecas:** De **2 para 1**.
- **Transparéncia:** De **1 para 0**.

### **Interpretação:**

- A queda nos registros sobre **certificados e diplomas** pode indicar uma melhora na eficiência dos serviços administrativos, reduzindo a necessidade de solicitações e reclamações.
- A ausência de registros sobre **educação superior** e **aposentadoria** sugere que as questões nessas áreas foram solucionadas de forma mais eficiente ou que houve uma menor demanda espontânea por esses temas.
- A diminuição das manifestações sobre **transparéncia** pode indicar que a FUNDAJ avançou na disponibilização ativa das informações, reduzindo as demandas na Ovidoria sobre esse tema.

## **5. Ouvidoria Itinerante 2024**

### **5.1 Introdução**

A Ouvidoria Itinerante da Fundação Joaquim Nabuco tem como objetivo ampliar o acesso da população aos canais de comunicação da instituição, promovendo a escuta ativa e garantindo a transparéncia na gestão pública. A iniciativa facilita a participação cidadã, permitindo a coleta de sugestões, reclamações, elogios e denúncias, visando a melhoria contínua dos serviços prestados, com base nas demandas identificadas.

Para isso, urnas são instaladas em pontos estratégicos de seus campi, os que têm atendimento externo, como bibliotecas, cinemas, museus, etc, permitindo que os cidadãos façam suas manifestações por meio de formulários escritos. Além disso, a iniciativa também oferece a oportunidade de responder a uma pesquisa de satisfação sobre os serviços

prestados, a qualidade do atendimento e os horários e datas oferecidos e que se difere da pesquisa de satisfação respondida na plataforma Fala.Br.

A metodologia utilizada combina abordagens quantitativa e qualitativa. A abordagem quantitativa é baseada nas respostas da pesquisa de satisfação mencionada anteriormente, na qual os manifestantes respondem a três perguntas, com cinco opções de respostas: nada satisfeito, pouco satisfeito, moderadamente satisfeito, muito satisfeito e extremamente satisfeito. A partir dessas respostas, conseguimos quantificar o cenário de satisfação nos nossos campi, permitindo uma atuação conjunta com os setores responsáveis pela administração.

Já a metodologia qualitativa oferece um espaço livre para que os manifestantes expressem suas opiniões, façam queixas, elogios e críticas, por exemplo, sobre o que consideram necessário. Com isso, podemos tomar ações para resolver as questões apontadas nesses relatórios individualizados.

O monitoramento da ação da Ouvidoria Itinerante é realizado a partir da coleta e compilação dos dados obtidos por meio dos formulários. Com base nessas informações, são gerados dados estatísticos conforme as metodologias adotadas, que são encaminhados aos setores responsáveis, com o objetivo de solucionar as questões apontadas e oferecer um serviço público de excelência ao cidadão.

Por fim, a Ouvidoria Itinerante tem se mostrado uma ferramenta eficaz na ampliação do diálogo entre a instituição e a população. Os dados coletados contribuem para a melhoria contínua dos serviços, fortalecendo a transparência e a participação cidadã.

## 5.2 Análise dos Dados

Os dados gerais da FUNDAJ demonstram um aumento no número de manifestações e uma maior participação dos usuários na pesquisa de satisfação.

Cumpre esclarecer que existem dois formulários, um que se destina a manifestações de forma escrita, narrativa do cidadão, sendo a metodologia qualitativa, com por exemplo: “não gostei”, “precisa melhorar” e o outro que se destina a apurar dados numéricos da satisfação do usuário, sendo a metodologia quantitativa, ambas explicadas na introdução. O cidadão pode responder os dois ou um deles.

Em termos de satisfação geral, houve uma melhoria na percepção da qualidade do atendimento, e uma queda na satisfação com os horários, datas dos serviços e reclamações.

Com base nesses achados, este relatório apresenta uma análise detalhada dos dados.

## Dados Gerais da FUNDAJ (2023 x 2024)

### Total de Respostas às Pesquisas de Satisfação

#### Comparação Geral (2023 x 2024)

Ano	Total de Manifestações	Total de Respostas à Pesquisa de Satisfação
2023	100	107
2024	263	290
Crescimento	▲ +163%	▲ +171%

#### a) Dados Índice de Satisfação

#### Satisfação Geral dos Usuários (%)

Indicador	2023	2024	Variação
Satisfação com os Serviços Prestados	70%	73%	▲ +3%
Satisfação com a Qualidade do Atendimento	77%	81%	▲ +4%
Satisfação com Datas e Horários	78%	73%	▼ -5%

**b) Análise da Pesquisa de Satisfação por Unidade avaliada da FUNDAJ (2023 x 2024)**

- Museu do Homem do Nordeste (MUHNE)

Indicador	2023	2024	Variação
<b>Satisfação com os Serviços Prestados</b>	55%	60%	▲ +5%
<b>Satisfação com a Qualidade do Atendimento</b>	76%	80%	▲ +4%
<b>Satisfação com Datas e Horários</b>	73%	65%	▼ -8%

- Cinema do Porto Digital

Indicador	2023	2024	Variação
<b>Satisfação com os Serviços Prestados</b>	75%	38%	▼ -37%
<b>Satisfação com a Qualidade do Atendimento</b>	100%	63%	▼ -37%
<b>Satisfação com Datas e Horários</b>	50%	50%	◆ Estável



**COSIC**  
Coordenação de Ouvidoria e Serviços  
de Informação ao Cidadão

 Fundação  
Joaquim Nabuco

MINISTÉRIO DA  
EDUCAÇÃO

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

- Cinema do Derby

Indicador	2023	2024	Variação
<b>Satisfação com os Serviços Prestados</b>	48%	55%	▲ +7%
<b>Satisfação com a Qualidade do Atendimento</b>	41%	59%	▲ + 18%
<b>Satisfação com Datas e Horários</b>	59%	51%	▼ -8%

- Engenho Massangana

Indicador	2023	2024	Variação
<b>Satisfação com os Serviços Prestados</b>	96%	75%	▼ -21%
<b>Satisfação com a Qualidade do Atendimento</b>	100%	84%	▼ -16%
<b>Satisfação com Datas e Horários</b>	96%	73%	▼ -23%



**COSIC**  
Coordenação de Ouvidoria e Serviços  
de Informação ao Cidadão



**Fundação  
Joaquim Nabuco**

MINISTÉRIO DA  
EDUCAÇÃO



- **Biblioteca de Apipucos**

Indicador	2023	2024	Variação
<b>Satisfação com os Serviços Prestados</b>	100%	97%	▼ -3%
<b>Satisfação com a Qualidade do Atendimento</b>	100%	99%	▼ -1%
<b>Satisfação com Datas e Horários</b>	100%	97%	▼ -3%

### 5.3 Conclusão Ouvidoria Fundaj

Os dados analisados ao longo deste relatório demonstram que **2024 foi um ano de avanços importantes para a Ouvidoria da FUNDAJ**, tanto no Fala.BR quanto na **Ouvidoria Itinerante**. O aumento expressivo no número de manifestações e pesquisas de satisfação reflete uma maior participação dos usuários e um fortalecimento da cultura de transparência e escuta ativa na instituição.

Dessa forma, a Ouvidoria da FUNDAJ segue avançando como um canal essencial para a **participação social, transparência e aprimoramento dos serviços públicos**. O desafio para 2025 será consolidar os progressos alcançados e atuar de forma estratégica para resolver os pontos de atenção identificados neste relatório.

## 6. Conclusão Geral

Ao longo de 2024, a Ouvidoria da FUNDAJ consolidou avanços significativos na gestão das manifestações, tanto no âmbito da transparência ativa quanto na transparência passiva. A análise dos dados apresentados revelou um cenário de aprimoramento contínuo, com maior eficiência no atendimento ao cidadão e um fortalecimento das atividades de controle interno e participação social, sempre com apoio institucional da alta administração e das diretorias.



**COSIC**  
Coordenação de Ouvidoria e Serviços  
de Informação ao Cidadão

Fundação Joaquim Nabuco

MINISTÉRIO DA  
EDUCAÇÃO



O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) demonstrou evolução expressiva, refletida na redução dos recursos interpostos, na melhoria dos índices de satisfação do usuário e na eficiência no cumprimento dos prazos legais.

No que se refere à **Ouvidoria**, o aumento expressivo do número de manifestações, especialmente por meio da Ouvidoria Itinerante, demonstra uma maior interação da sociedade com a instituição. Os índices de satisfação se mantêm elevados.

A **Ouvidoria Itinerante** foi um dos grandes diferenciais do ano, ampliando o acesso da comunidade aos canais de manifestação e proporcionando diagnósticos mais precisos sobre a percepção do público em relação aos serviços prestados. O crescimento na adesão a essa iniciativa reforça a necessidade de fortalecer a atuação in loco da Ouvidoria.

Sendo assim, o ano de 2024 representou um marco para a Ouvidoria da FUNDAJ, consolidando avanços na gestão das manifestações e fortalecendo o papel da instituição na promoção da transparência e do controle social.

#### **Leonardo Vigolvino de Medeiros**

Coordenação de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (COSIC)

Equipe Técnica COSIC:

**Caroline Luise de Oliveira Lima**

**Isadora Alves Matias Simões**

**Silvio Romero Feitosa de Sousa Rossiter**