

**RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES
DA OUVIDORIA DA FUNDAJ
2015**

WWW.FUNDAJ.GOV.BR
OUVIDORIA@FUNDAJ.GOV.BR
SIC@FUNDAJ.GOV.BR

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

2015

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

OUVIDORIA@FUNDAJ.GOV.BR

SIC@FUNDAJ.GOV.BR

- **Breve 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 cinquenta 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 transformação do Instituto Joaquim Nabuco de Pesquisas Sociais, autarquia vinculada ao Ministério da Educação e Cultura.

1980 - Fica instituída 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 demandas 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.

- **Breve histórico da Ouvidoria da Fundaj**

A Ouvidoria, no corrente processo, passou a ser um órgão seccional da Presidência da Fundação Joaquim Nabuco, inteligência da Resolução do Conselho Diretor da Fundaj nº 192/2014. Inicialmente teve as suas atividades vinculadas ao Gabinete da Presidência, por meio do Decreto nº 5259 de 27 de outubro de 2004, Órgão de Assistência Direta e Imediata ao Presidente da entidade. 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.

Com o advento da Instrução Normativa nº 01/2014 OGU/CGU o trabalho da Ouvidoria da Fundaj veio 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.

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

As suas competências internas estão 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.

Localização: 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. Os sítios eletrônicos dos serviços possuem o acesso via intranet ou internet, acesso via web, página eletrônica da Fundaj. Os links levam diretamente a outros

conteúdos, possuem linguagem cidadã, o usuário pode maximizar ou minimizar a janela de trabalho, ampliar ou diminuir a fonte.

A **Ouvidoria** da Fundaj agrega as suas funções às atividades do **Serviço de Informação ao Cidadão –SIC**. A força de trabalho disponível para realização dos serviços é composta de 2 (dois) servidores efetivos e 1 (um) terceirizado. Ouvidor - Fundaj: Pedro Luís Pereira de Lima. Ouvidor- Fundaj Substituto: Jaime José de Melo. Atendimento: Giovannita Pimentel.

Encontra-se em andamento esforços da equipe de Tecnologia e Informação - TI no sentido de possibilitar ao usuário a alteração do tipo de fonte, bem como a mudança da cor da página eletrônica.

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 decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

- **Atividades da Ouvidoria Fundaj no exercício de 2015**

O presente Relatório apresenta os resultados concernentes às atividades da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão da Fundaj, no ano de 2015, em atendimento ao disposto no §2º do Art. 3º, da Instrução Normativa nº 01/2014 - Ouvidoria-Geral da União/Controladoria-Geral da União e a Lei nº 12.527/12.

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

Objetivos	Atividades realizadas
Realizar o atendimento móvel da Ouvidoria.	Foram realizadas 12 visitas, janeiro a dezembro de 2015, distribuídas igualmente entre os campi Anísio Teixeira e Ulysses Pernambucano (Engenho Masangana).
Divulgar a unidade de Ouvidoria e os seus serviços.	Inseridas informações explicativas na intranet ao longo de todo o primeiro semestre. Elaborada a arte e mensagem de divulgação dos serviços da Ouvidoria (<i>Você pode melhorar o serviço público! Fale com a Ouvidoria e participe da nossa gestão.</i>). Distribuídos e afixados cartazes de divulgação nos quadros de avisos e locais de atendimento ao público, bem como se encontra em andamento a compra de expositores de balcão (display) para divulgação dos serviços da Ouvidoria.

Produzir Relatórios de Atendimento de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão.	Enviado o Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, exercício 2015, ao Presidente da Fundaj, e posterior envio à Ouvidoria-Geral da União.
Contribuir na elaboração de normativos legais direcionados à Ouvidoria e ao Serviço de Informação ao Cidadão.	Enviados normativos e estudos sobre a Ouvidoria Pública Federal ao Presidente da Fundaj.
Preservar o direito constitucional de acesso às informações, independente das solicitações dos cidadãos (Informações de interesse geral ou coletivo, salvo aquelas cuja confidencialidade esteja prevista no texto legal).	Foram realizados os atendimentos presenciais, telefônicos e via web. Inserções de novas informações (transparência ativa) no sítio eletrônico da Fundaj e o recebimento de um novo computador.
Manter a formação continuada sobre Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (Lei de Acesso a Informação).	Ressaltamos que o curso de Análise e Melhoria de Processos o qual participaria o servidor Jaime Melo foi cancelado. Os servidores Jaime Melo e Pedro Lima participaram do treinamento sobre Acesso à informação, Centresa/PE, de 09 a 11/09/15, na CGU/PE. O servidor Pedro Lima participou do curso de Gestão e Prática de Ouvidoria, ESAF, de 22 a 24/04/15, bem como do curso de Liderança e Ferramentas de Gestão, módulo I, nos dias 26/10/15 e 09/11/15, na DIFOR/FUNDAJ.

Fonte: Ouvidoria/SIC –Fundaj/MEC. Plano de Trabalho da Ouvidoria 2015.

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

A despeito de não haver sido feito os registros dos atendimentos por telefone, foram realizados 239 atendimentos, distribuídos da seguinte forma: servidores ativos 202, servidores aposentados 22, pensionistas 05 e público externo 10.

QUADRO DEMONSTRATIVO - EVOLUÇÃO DOS ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA			
EXERCÍCIO DE 2014		EXERCÍCIO 2015	% DE AUMENTO -2015
SERVIDOR ATIVO -	70	202	188%
SERVIDOR APOSENTADO -	07	22	214%
PENSIONISTA-	00	05	-
PÚBLIC.EXTERNO-	01	10	900%

TOTAL ATENDIMENTO -	78	239	206%
---------------------	----	-----	------

Fonte: Ouvidoria - Fundaj – 2015

- **Áreas às quais a Ouvidoria - Fundaj vem atuando quando instada:**

- Gestão de Pessoas - Assuntos afetos aos direitos Previdenciário, Administrativo, Pessoal e Disciplinar.

- Medição de Conflitos - Atuação preventiva com mediação e conciliação em eventos intradepartamentais, envolvendo servidores ou público externo, com reflexos sobre outras comissões internas disciplinares (estudo a ser apresentado posteriormente).

- Controle Interno - Atuações preventivas que alcançam a Gestão de Contratos Administrativos, Execução Orçamentária - Financeira, Controle Interno, entre outros. Envolvem desde atos de orientação a diligências e, quando necessária, arbitragem.

- 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 doutrinarias, para formação de juízo, que resultam na solicitação de medidas corretivas e recomendações aos gestores.

- Análise de Matéria Contábil - Os atos de atuação da Ouvidoria, diante de situações atípicas, vem exigindo conhecimentos contábeis que envolvem desde a contabilidade pública, execução orçamentária desdobrando-se na conformidade documental.

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

- **Manifestações.**

Em relação aos servidores: buscou-se da Ouvidoria orientações sobre aposentadoria, plano de saúde, consignações em folha de pagamento, transferências de servidores, direitos pessoais inerentes a Lei nº 8112/90, terceirização de serviços, Carreira de Ciência e Tecnologia e gratificações correlatas, atos disciplinares, preservação do patrimônio, entre outros assuntos vinculados a gestão administrativa, bem como providencias em relação a pequenos atos, de menor potencial, vinculados à gestão de pessoal.

As solicitações de providências alcançaram pedidos relativos a retenção de obrigações patronais sobre os serviços de terceirizados, acomodação dos trabalhadores terceirizados no período intrajornada, pensionamento, pagamento de proventos de aposentadoria, uso do e-mail institucional, acesso a documento público (licitação) e o pagamento a fornecedores.

As reclamações foram direcionadas às eleições internas para o Conselho Técnico Científico – CONTEC, atendimento ao público, serviços bancários, condução de veículo oficial, e colisão de veículo oficial. Não houve a formalização de sugestão, elogio, tampouco denúncia.

- **Ações preventivas: Conciliação/Mediação/Sugestão.**

Houve intervenções na prestação dos serviços bancários, transferência de servidor, pequenos conflitos interpessoais, interlocuções de interesses junto a Alta Administração da Fundaj.

ESTUDO COMPARATIVO DE DEMANDA APÓS O EFETIVO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA FUNDAJ COM AS DEMAIS COMISSÕES DISCIPLINARES E DE ÉTICA.

EXERCÍCIO	OUVIDORIA FUNDAJ	PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR (PAD) e COMISSÃO DE SINDICÂNCIA ADMINISTRATIVA	COMISSÃO DE ÉTICA	
2012	-	1	-	*
2013	-	4	-	*
2014	78	1	0	
2015	215	1	0	

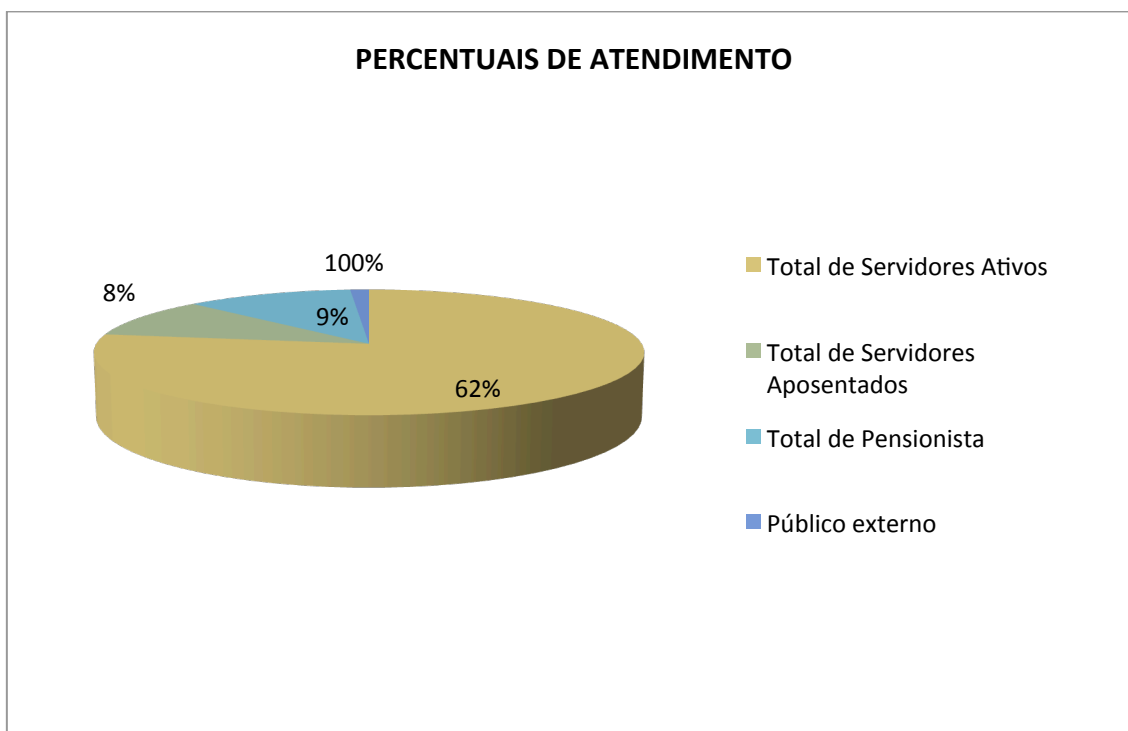
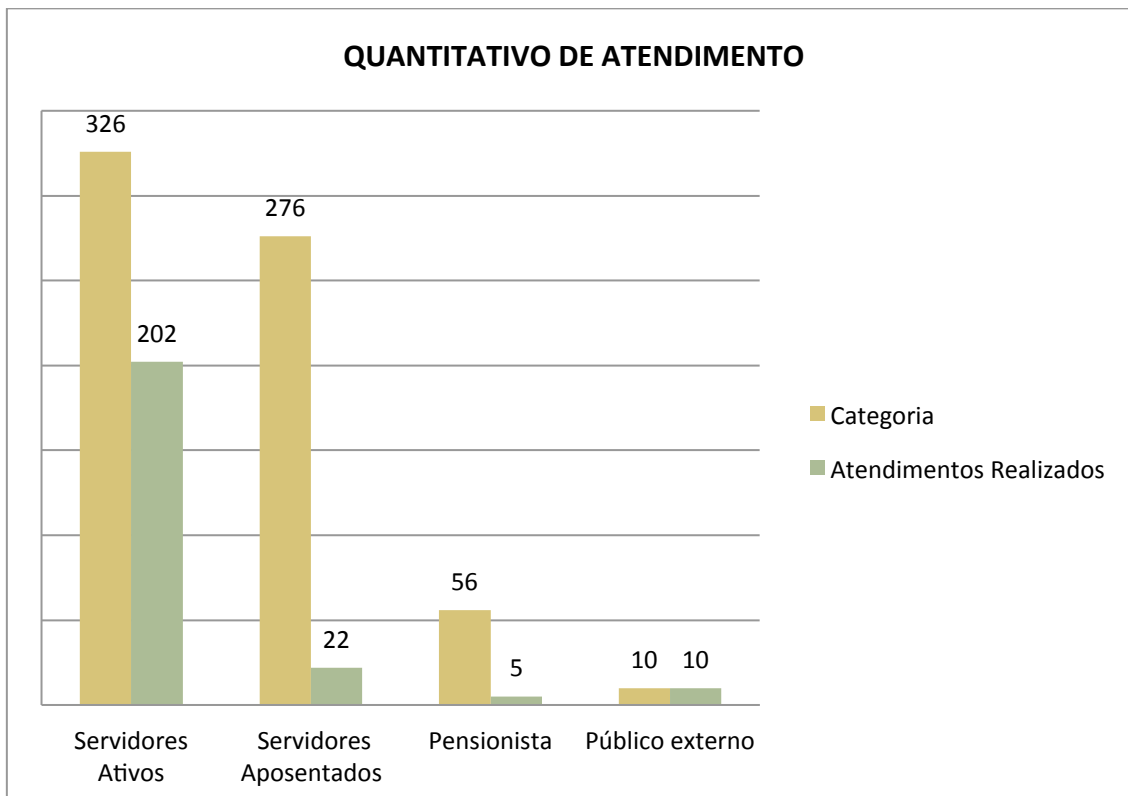
Fonte: Portarias. Presi. Fundaj.-Sítio da Ouv. da Fundaj- Comissão Ética Fundaj. Rel. Gestão.
(*) Não foram localizados documentos com os registros dos trabalhos da Comissão de Ética nos exercícios 2012 e 2013.

- **Quantitativo de atendimento por grupo de categoria.**

Quadro demonstrativo de atendimento por categorias. Os dados relativos aos servidores ativos, aposentados, pensionistas e apenas ocupantes de cargo comissionado foram coletados junto Coordenação de Administração de Pessoal da Fundaj, data base 31/12/2015:

Categorias		Atendido	% Atendimento
Total de Servidores Ativos	326	202	62%
Total de Servidores Aposentados	276	22	8%
Total de Pensionista	56	05	9%
Público externo	10	10	100%

Gráficos:





Mesmo que de forma silenciosa, os gráficos acima demonstram um crescimento latente de demanda, ratificando o importante papel que vem desenvolvendo esta unidade de Ouvidoria.

- **Pesquisa de satisfação.**

Resultado da consulta de aferição do grau de satisfação sobre os atendimentos realizados pela Ouvidoria. Foram considerados **98%** como atendimento **Ótimo** e **2%** como **Bom**. Conceitos de avaliação: RUIM – REGULAR – BOM – ÓTIMO.



O grau de escolaridade dos atendidos: pós-graduação, ensino superior e ensino médio.

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

- **Do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC**

Lei Federal 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011, posteriormente regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012, estabelece 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.

Nesta 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.

O e-SIC permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Além de fazer o pedido, é possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a resposta da solicitação por e-mail; entrar com recursos, apresentar reclamações e consultar as respostas recebidas.

O e-SIC também possibilita aos órgãos e entidades e à CGU acompanhar a implementação da Lei e produzir estatísticas sobre o seu cumprimento, com a extração de relatórios com dados referentes a todas as solicitações de acesso à informação e seus respectivos encaminhamentos.

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, composto pela seguinte equipe:

Responsável pelo Monitoramento: Rita de Cássia Barbosa de Araújo
Gestor do SIC - Fundaj: Pedro Luís Pereira de Lima
Cadastrador : Jaime José de Melo . Atendimento: Giovannita Pimentel.

- **Do atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC**

A lei de acesso à informação determina que os órgãos e entidades devam divulgar, independente das solicitações feitas ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), as informações por todos os meios possíveis de comunicação disponibilizadas pela Administração.

O objetivo é trazer benefício para ambas às partes, cidadão e Administração Pública, reduzindo o tempo de obtenção da resposta e ainda aumentando a qualidade da informação recebida.

Segue abaixo o quadro demonstrativo dos atendimentos, exceto aqueles atendimentos verbais (telefônico e pessoal), os quais não são contabilizados.

Forma de Atendimento	Quantitativo
Solicitação de informação pelo e-mail SIC@FUNDAJ.GOV.BR :	01
Solicitação de informação pelo e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão).	13
Solicitação de informação na unidade de atendimento do SIC (Atendimento via formulário).	00

Fonte: e-SIC, e-mail e SIC-Fundaj – 2015

País: Brasil

Perfil dos usuários: servidores públicos, empregados do setor privado, pessoas jurídicas do setor privado, Prefeitura Municipal de João Pessoa, estudantes e pesquisadores.

Grau de escolaridade: mestrado/doutorado, pós-graduação, ensino superior e ensino médio.

Tempo médio do atendimento: 13 dias úteis. (Prazo da Lei é de 20 dias, prorrogáveis por mais dez, com as devidas justificativas).

Recursos interpostos: não houve a interposição de recursos.

O quantitativo de atendimento realizado no exercício de 2015 é reflexo direto dos instrumentos de comunicação e do acesso à informação disponibilizado pela Fundação Joaquim Nabuco a todos os cidadãos, internet e atendimentos presenciais, situação que vem ao encontro da política de transparência ativa estimulada pela Controladoria-Geral da União à luz da Lei de Acesso a Informação - LAI.

- **Da situação atual da unidade do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC**

A unidade possui boa estrutura de funcionamento. Em relação a sua equipe se faz necessário a permanente capacitação dos servidores.

- **Considerações finais**

A despeito de algumas ações não serem originalmente atribuições direta da Ouvidoria, 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.

O trabalho de apoio interno, extensão, realizado pela Ouvidoria, buscou, neste período, contribuir para diminuir a demanda sobre alguns assuntos costumeiros aos agentes públicos, com maior destaque para as matérias ligadas a gestão de pessoal, gestão de contratos e previdência, tudo em consonância com as demais unidades administrativas responsáveis.

Conforme se depreende do Plano de Trabalho, exercício de 2015, da Ouvidoria da Fundaj, no seu sítio eletrônico (WWW.FUNDAJ.GOV.BR/OUVIDORIA), percebe-se que ao longo do exercício, os trabalhos de atendimento ao público ocorreram em paralelo à divulgação da prestação dos serviços de Ouvidoria, concomitantemente à gestão da unidade do Serviço de Informação ao Cidadão.

Na mesma quadra, cabe informar que houve, mesmo diante das dificuldades encontradas ao longo de todo o exercício, ainda que em quantitativo modesto, a capacitação da equipe.

Em relação a alta gestão, o Presidente da entidade compreende e alcança a importância da Ouvidoria Pública Federal como instrumento legítimo de cidadania ou participação social em consonância com as diretrizes do Governo Central.

Para o exercício de 2016, a Ouvidoria da Fundaj, segundo proposta enviada ao MEC passará a ser órgão seccional de assessoramento ao Presidente da entidade, juntamente com a Procuradoria Federal e Auditoria Interna, mantendo sob a sua gestão o Serviço de Informação ao Cidadão.

No sentido de consolidar o seu papel institucional, observará as linhas traçadas e aprovadas no Plano de Trabalho Anual da Ouvidoria para o exercício de 2016, com destaque para a atividade de ouvidoria móvel (itinerante).

A Ouvidoria da Fundaj continuará atuando efetivamente e multidisciplinarmente, à luz da sua missão institucional, a qual se desdobra no pleno atendimento às demandas, internas e externas, que possam recair sobre a Fundaj, mais especificamente sobre a atual gestão, prestando, na sua área de atuação, todo o apoio à boa imagem desta Casa, 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 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

Base Legal direta:

Art. 37, § 3º, incisos I, II e III da CF/88

Lei Federal nº 10.683/2003.

Lei Federal nº 10.689/04.

Art. 3º, do Decreto nº 3.507/00.

Decreto nº 7694/12

IN Nº1 DA OGU/CGU/2014

Manual de Orientação da Ouvidoria Pública Federal , Ouvidoria –Geral da União/CGU

Resolução nº 192/214 do Conselho Diretor da Fundaj.

Art. 5º, incisos X e XXXIII, da CF/88, Art. 37, § 3º, da CF/88, Art. 216, § 2º, da CF/88.

Lei Federal nº 12.527/11.

Decreto nº 7724/12.

Lei Federal nº 9.610/98.

Decreto nº 7694/12.

IN Nº1/2014 MPOG/SECRETARIA EXECUTIVA.

Portaria Interministerial nº 1254/2015 CGU