

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO OUVIDORIA FUNDAJ 2018

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

Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da Fundação Joaquim Nabuco - (Fundaj) - 2018

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 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 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.

- **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 o advento 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 do usuário 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, no 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.

O SIMPLIFIQUE! Trata-se de uma nova ferramenta que permite aos usuários de serviços públicos sugerir propostas para simplificar a Administração Pública Federal promovida pelos Ministérios da Transparência e Controladoria -Geral da União (CGU) e do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP). A manifestação poderá ser feita de forma eletrônica ou física (formulário), qualquer usuário dos serviços públicos pode contribuir e participar do processo de simplificação do país, fiscalizando os padrões de atendimento definidos pelo Decreto nº 9.094/17. 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 para o 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 que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que 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 dá 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 a Informação.

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, atendimento presencial.

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.

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 SIC - Fundaj: Pedro Luís Pereira de Lima.

Exerce a Função de Ouvidor- Fundaj - Substituto: Jaime José de Melo.

Atendimento: Giovannita Pimentel (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** que regulamenta o direito constitucional de **acesso às informações públicas**, ter 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 2018.**

O presente Relatório apresenta os resultados concernentes às atividades da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão da Fundaj, no exercício de 2018, em atendimento ao contido na Lei nº 13.460/17 e Lei nº 12.527/12.

- Plano de Trabalho Anual da Ouvidoria - 2018.

Objetivos	Atividades realizadas
Divulgar a unidade de Ouvidoria e os seus serviços.	Inseridas notícias, link da Ouvidoria-Fundaj sobre a Ouvidoria Pública Federal, na 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.
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 2018, ao Presidente da Fundaj, para posterior envio à Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, bem como disponibilização na internet.
Contribuir na elaboração de normativos legais direcionados à Ouvidoria e ao Serviço de Informação ao Cidadão, e outros que contribuam para a contínua melhoria da gestão administrativa.	Enviados ao Presidente da Fundaj, com o entendimento da Ouvidoria, os seguintes normativos: Decreto nº 9.094/17(Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário), IN nº 5/2018 do Ministério da Transparência e Controladoria -Geral da União (Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal), Portaria nº 1.089/2018 do Ministério da Transparência e Controladoria -Geral da União (Estabelece orientações para que os órgãos e as entidades da administração pública federal

	<p>direta, autárquica e fundacional adotem procedimentos para estruturação, a execução e o monitoramento de seus programas de integridade e dá outras providências), Decreto nº 9.492/2018 e Acórdão TCU nº 2604/2018 - Plenário (Dispõe sobre a avaliação dos controles de prevenção e detecção relacionados a fraude e corrupção das instituições federais do Poder Executivo), e Acórdão TCU nº 1.855/2018-Plenário que trata da divulgação na página eletrônica da órgão/entidade do inteiro teor dos Contratos Administrativos, seus anexos e Termos Aditivos.</p>
<p>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).</p>	<p>Foram realizados todos atendimentos presenciais, telefônicos, via web e e-SIC. Inserções de novas informações (transparência ativa) no sítio eletrônico da Fundaj e sítio eletrônico da Ouvidoria.</p>
<p>Manter a formação continuada sobre Ouvidoria, Serviço de Informação ao Cidadão (Lei de Acesso a Informação), e outros assuntos resultantes das demandas recebidas.</p>	<p>O servidores Pedro Lima e Jaime Melo tiveram acesso ao evento, vídeo conferência, youtube/CGUoficial, “Lançamento do Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos”, realizado em 25/06/2018. O servidor Pedro Lima participou do curso, EAD, “Introdução ao Controle Interno” e “Ouvidoria na Administração Pública” realizado pelo CGU/ILB.</p>
<p>Contribuir para a efetividade e eficiência das políticas de governo e serviços públicos.</p>	<p>Realizado o acompanhamento das providências tomadas pela Administração em relação às manifestações levadas pela Ouvidoria e SIC. Os atendimentos da Ouvidoria totalizaram 121 atendimentos, distribuídos da seguinte forma: servidores ativos/colaboradores 95, servidores aposentados 11 e público externo 15. Os Atendimentos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) totalizaram 27, em relação a estes: contidos 72 perguntas; interpostos 6 Recursos ao Chefe Hierárquico, 3 Recursos à Autoridade Máxima, 3 Recursos</p>

	à Controladoria Geral da União. Houve um atendimento físico através de formulário. Não houve Recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informação (CMRI). Não foram considerados nos quantitativos acima aqueles atendimentos verbais (telefônico e pessoal).
--	--

Fonte: Ouvidoria/SIC –Fundaj/MEC. Plano de Trabalho da Ouvidoria 2018.

Todas as metas estabelecidas para o exercício de 2018 foram alcançadas conforme se depreende do quadro acima. Houve a necessidade de outras intervenções, quando instada a Ouvidoria, as quais serão apresentadas ao longo do relatório.

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

Não foram contabilizados os registros dos atendimentos por telefone e outros de pronto atendimento. Realizados 121 atendimentos, distribuídos da seguinte forma: servidores ativos/colaboradores 95, servidores aposentados 11 e público externo 15.

PÚBLICO	EXERCÍCIO 2015	EXERCÍCIO 2016	EXERCÍCIO 2017	EXERCÍCIO 2018	VARIÇÃO (%)	
					2018	2017
SERVIDOR ATIVO/COLABORADORES	202	262	239	95	151,57	-
SERVIDOR APOSENTADO	22	20	29	11	164	-
PENSIONISTA	05	00	00	00	-	
PÚBLICO EXTERNO	10	12	10	15	50	+
TOTAL DO ATENDIMENTO	239	294	278	121	129,75	-

Fonte: Controle de atendimento da Ouvidoria - Fundaj – 2018

Breve análise - Quadro acima:

1. Conforme se observa acima houve de fato **uma queda substancial no atendimento ao público interno**, no geral, assim relacionamos algumas razões: ampla mudança no quadro dos trabalhadores terceirizados, os atendimentos por telefone tomaram um maior volume, conjuntura política (eleições), pedido de aposentadoria de servidores efetivos, saída de servidores ocupantes de cargo comissionado, melhora no atendimento ao público por parte da unidade de Gestão de Pessoas, resolução de problemas recorrentes de servidores efetivos (desconto-consignado), problemas de funcionamento no aplicativo eletrônico internet para o recebimento de manifestação, reforma na página eletrônica da Fundaj na WEB, e

novo posicionamento da Ouvidoria-Fundaj - Decreto nº 8.994/17, no âmbito da Fundaj.

2. Em relação ao **público externo houve um aumento no atendimento**, distribuídos nos seguintes assuntos: curso gestão acervo, inscrição mestrado sociologia, competência da Ouvidoria para apurar denúncias, seleção projeto Jovens Líderes, solicitações de providências, sugestão, elogios, reclamações e denúncias.

3. Em relação ao **primeiro quadrimestre do exercício de 2019** houve um acréscimo da demanda a determinados atendimentos:

Atendimento Exercício 2019	Quantitativo
SERVIDOR ATIVO/COLABORADORES	53
SERVIDOR APOSENTADO	3
DENUNCIA	7
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS	1
RECLAMAÇÕES	2
PUBLICO EXTERNO	6

Fonte: Ouvidoria - Fundaj.2019

E importante registrar que nos primeiros meses do ano, especificamente janeiro e fevereiro, temos uma redução substancial da força de trabalho por força do gozo de férias. No início do mês de março/2019 houve o feriado de carnaval.

- **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 e público externo, com reflexos 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 outros.

- 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 de 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 outras intervenções.

- **Das Manifestações.**

Em relação aos servidores: 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 correlatos, Carreira de Ciência e Tecnologia/gratificações e assuntos correlatos, disponibilidade de veículos oficiais, óbito de servidor e direitos aos sucessores, atos disciplinares, exoneração pensão alimentícia, 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.

Solicitações de providências: disponibilidade margem consignável (30%) servidor efetivo, e cessão de uso de imóvel público. Em relação à primeira solicitação o servidor foi atendido novamente e dirimida as suas dúvidas. Em relação à segunda solicitação foram revistos os termos de cessão de uso de imóvel público, prédio da Associação do Servidores da Fundaj, e promovidas medidas saneadoras quanto ao uso daquele espaço.

Elogios público externo: Cursos de Curta Duração.

Reclamações público externo: Falta de entrega de documentos referente à participação de curso - Ausência de informação no sítio eletrônico Cinema Fundaj sobre o tipo de projeção - Reclamação redirecionada ao MEC. A primeira reclamação foi recebida e processada com a entrega dos documentos ao cidadão. A segunda reclamação foi recebida e processada sendo informado ao cidadão que todas as exibições são realizadas em arquivos digitais de alta resolução e som. A Terceira reclamação foi recebida e processada contudo o assunto se tratava do Curso de Direito.

Reclamações público interno: atendimento na unidade de Gestão de Pessoas (houve neste ponto um decréscimo substancial das reclamações), crédito bancário oriundo de folha de pagamento, e serviços bancários.

Sugestões do público externo: Contratação de Fotógrafo Voluntário - Colocação de Ventiladores no Restaurante Pedra Bonita. Em resposta à primeira sugestão foi informado ao cidadão que a Fundaj não está recebendo trabalho voluntário. Em resposta à segunda sugestão, foram adquiridos 2 ventiladores para o Restaurante Pedra Bonita.

Denúncia público externo: Mão-de Obra Terceirizada (desvio de função e falta de requisitos mínimos à contratação). Denúncia recebida e processada, foram apresentados os esclarecimentos ao cidadão sobre a situação apontada, com a resposta inserida no e-OUV.

Denúncia público interno: Retirada de dados pessoais do servidor na pagina da WEB. Denúncia recebida e processada, foi esclarecido ao servidor que as informações encontradas na pagina da WEB são aquelas permitidas pela Lei de Acesso a Informação, ou seja, de acesso ao público.

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.

Outros assuntos abordados pelo público externo: processo de seleção de servidores, estágio probatório, vagas para contrato terceirizado, e acesso à plataforma de pesquisa científica.

Portal de Serviços do Governo Federal, e-Ouv, foram registradas as seguintes manifestações:

Manifestação	Tipo de Serviço	Manifestação	Tipo de Serviço
Elogios		Reclamação	
6	Curso de Curta Duração	1	Claro Net
2	Estágio na Fundaj	1	Sem especificar o Serviço - Comunicação sem sentido.
2	Capacitação em Audiovisual		
6	Mestrado Ciências Sociais para Ensino Médio e Educação, Cultura e Identidade		
1	Curso Conservação Preventiva e Restauração de Documentos e Obras de Arte		
2	Bolsa de Iniciação Científica da Fundaj		
19		2	

Houve um registro de manifestação pelo e-Ouv, que foi redirecionada para Secretaria Nacional de Segurança Pública- SENASP.

- **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.

Mediações e Conciliação: conflito intra-departamental provocado por servidor, resolvido em conjunto com a Coordenação-Geral e com a Coordenadoria da unidade.

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
2014	78	3	0 *
2015	239	1	0 *
2016	294	0	0 *
2017	275	1	0 *
2018	121	2	0 *

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

Fundaj/Coplad. E-mail institucional.

(*) No exercício de 2018 não foi encontrado documentos com o registro de instalação dos trabalhos da Comissão de Ética.

Conforme levantamento feito no sítio eletrônico da Fundaj, Portarias Fundaj, só foram encontrados os registros de 1 (um) PAD e 1(um) Sindicância.

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.

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

A despeito da publicação do Decreto nº 8.994/17 (Estatuto da Fundaj) que tornou sem efeito a Resolução do Conselho Diretor da Fundaj nº 192/2014, foi dada ciência ao Presidente, em exercício, da Fundaj sobre o disposto no Decreto nº 9.094/17(Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário), sobre

a IN nº 5/2018 do Ministério da Transparência e Controladoria -Geral da União (Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal), sobre a Portaria nº 1.089/2018 do Ministério da Transparência e Controladoria -Geral da União (Estabelece orientações para que os órgãos e as entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional adotem procedimentos para estruturação, a execução e o monitoramento de seus programas de integridade e dá outras providências), sobre o Decreto nº 9.492/2018 e Acórdão TCU nº 2604/2018 - Plenário (Dispõem sobre a avaliação dos controles de prevenção e detecção relacionados a fraude e corrupção das instituições federais do Poder Executivo), e sobre o Acórdão TCU nº 1.855/2018-Plenário que trata da divulgação na página eletrônica da órgão/entidade do inteiro teor dos Contratos Administrativos, seus anexos e Termos Aditivos.

No exercício de 2018, não houve provocação ou manifestação direta/formal a Ouvidoria Fundaj, em relação aos serviços prestados ao público pela entidade, que exigissem recomendações. Não houve recomendações para o aperfeiçoamento das atividades internas executadas pela Administração. As recomendações realizadas foram pontuais e atenderam aos servidores que procuraram a Ouvidoria, feitas de forma verbal.

- **Quantitativo de consulta pública ao Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria - Fundaj.**

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria – 2018 – Posição 31/12/2018.	
Exercício 2014	692 acessos na internet
Exercício 2015	498 acessos na internet
Exercício 2016	173 acessos na internet
Exercício 2017	64 acessos na internet

Conforme se observa acima, houve uma queda substancial quanto ao acesso do Público ao Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria-2017, disponibilizado ao longo do exercício de 2018. Ocorre que, o Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria - 2017, só foi disponibilizado ao público em geral, página internet, a partir do mês de **setembro/2018**, por força da espera de atendimento a demanda interna contingenciada da Ouvidoria- Fundaj, junto a Presidência em exercício, naquele período, que tratava sobre estrutura organizacional.

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

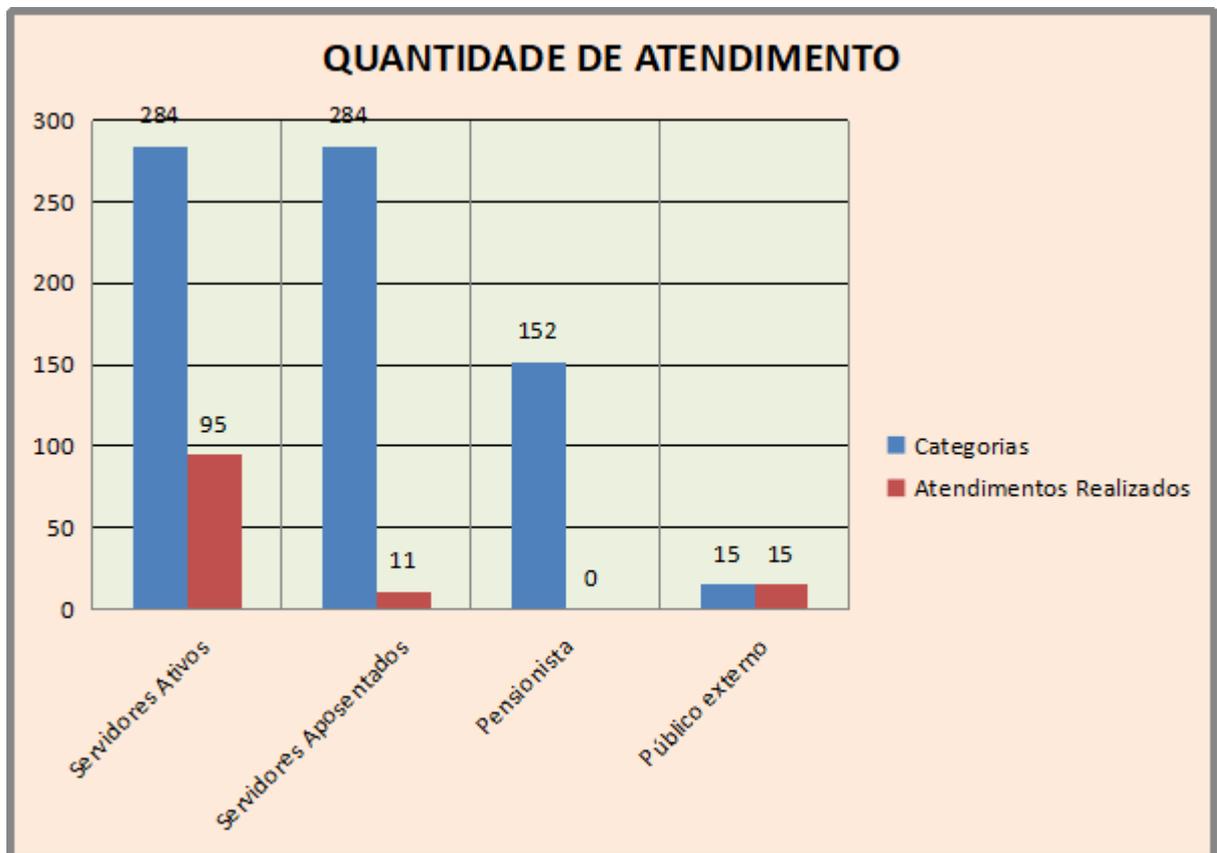
Quadro demonstrativo de atendimento por categorias em relação à força de trabalho, folha de pagamento + público externo. Os dados relativos aos servidores ativos, aposentados, pensionistas e apenas ocupantes de cargo comissionado foram coletados junto à Divisão de Cadastro e Pagamento da Fundaj, data base 31/12/2018:

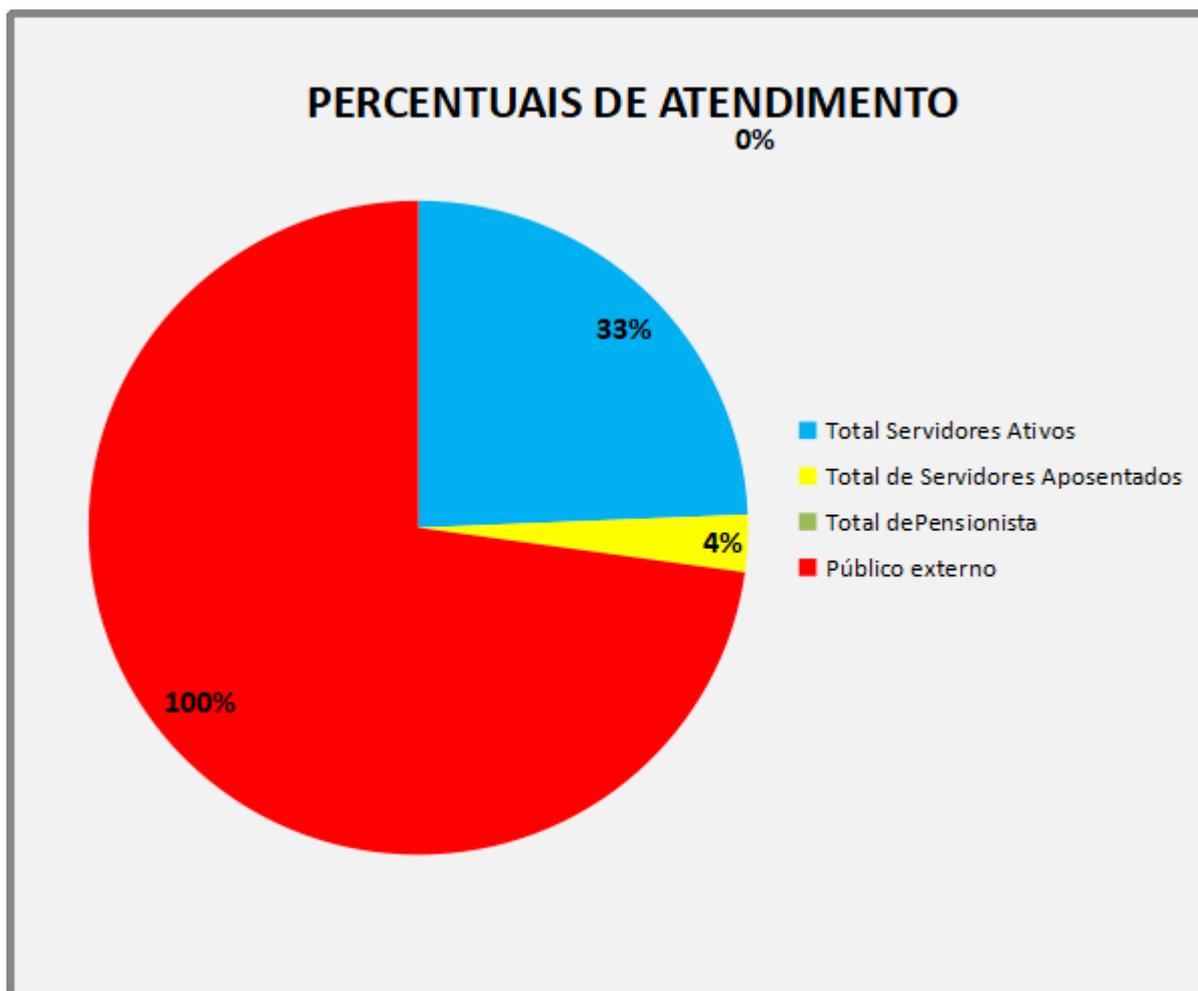
Total por Categorias Folha de pagamento + Público Externo	Atendimento 2018	Representação em (%)
--	-----------------------------	---------------------------------

Total de Servidores Ativos (efetivos + Cargos de Direção e Assessoramento Superior)	284	95	33,45
Total de Servidores Aposentados	284	11	3,87
Total de Pensionista (instituidor e beneficiário pensão)	152	00	-
Público externo	15	15	100

Fonte: Divisão de Cadastro e Pag. 31/12/2018. Ouvidoria– Atend. Presenc./Eletrônico.

Gráficos:





Mesmo que de forma silenciosa, os gráficos acima demonstram que a maioria dos atendimentos da Ouvidoria Fundaj se concentraram no público interno, ratificando o atuante papel que vem desenvolvendo esta unidade de Ouvidoria, no âmbito da Fundaj.

- **Pesquisa de satisfação.**

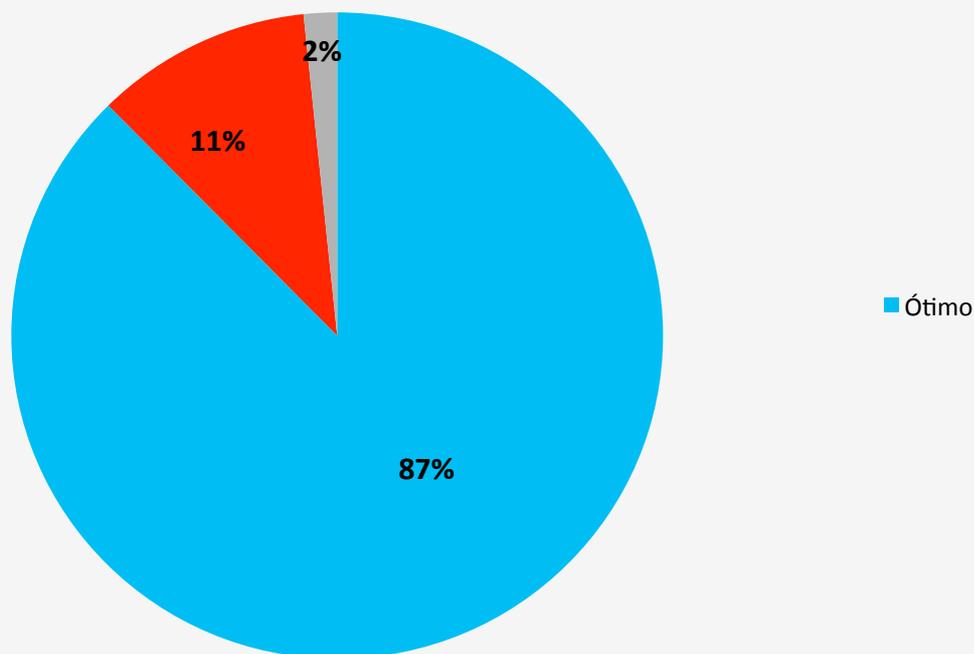
As consultas de aferição do grau de satisfação são feitas por e-mail, outras verbalmente (pessoal ou por telefone).

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

Resultado: **106** pessoas responderam que o atendimento é **Ótimo (87,60%)**. **2** pessoas responderam **Bom (1,65%)**. **13** pessoas não responderam (**10,74%**).

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

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - ATENDIMENTO OUVIDORIA



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

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, no âmbito da Fundaj.

- **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.

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, composta pela seguinte equipe:

Responsável pelo Monitoramento: Fábio Lucas de Barros e Silva
Gestor do SIC - Fundaj: Pedro Luís Pereira de Lima
Cadastrador : Jaime José de Melo .
Atendimento: Giovannita Pimentel.

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

Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes

1/2018 a 12/2018

1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos: 26 Média mensal de pedidos: 2,17

2. Atendimento dos pedidos de acesso à informação

Status Pedidos	Quantidade
Respondidos	26

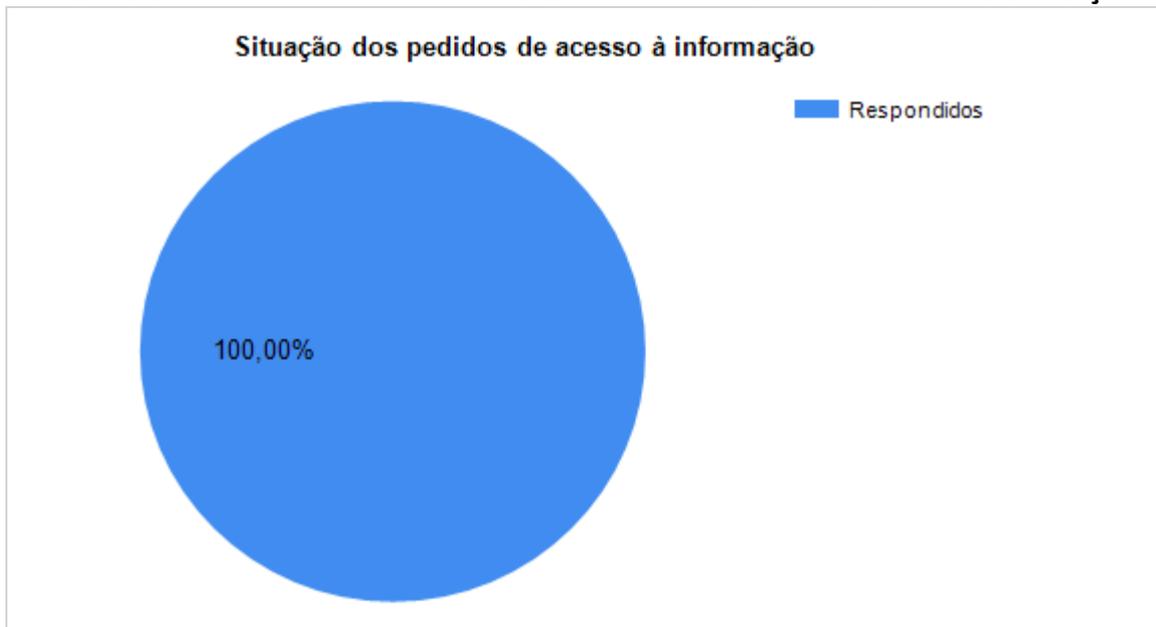
Características dos pedidos de acesso à informação

Total de perguntas:	72	Total de solicitantes:	18
Perguntas por pedido:	2,77	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	6
		Solicitantes com um único pedido:	14

Temas das solicitações (Top 10)

Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Governo e Política - Administração pública	25	96,15%
Governo e Política - Organização do estado	1	3,85%

Elementos identificadores do atendimento dos Pedidos de Acesso a Informação



Tempo médio de resposta: 15,69 dias

	Quantidade	Porcentagem dos pedidos
Prorrogações:	7	26,92 %

Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero

M	62,50%
F	31,25%
Não Informado	6,25%

Profissão	
Outra	25,00%
Servidor público federal	25,00%
Não Informado	12,50%
Profis. Liberal/autônomo	12,50%
Empregado - setor privado	12,50%
Estudante	6,25%
Servidor público estadual	6,25%

Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

Tipo de Pessoa Jurídica	
Empresa - PME	50,00%
Órgão público federal	50,00%

*** Recursos interpostos**

Pedidos	Recurso ao Chefe hierárquico	Recurso à autoridade máxima	Recurso à CGU	Recursos à CMRI
26	6	3	3	0

Comissão Mista de Reavaliação de Informação (CMRI)
Controladoria - Geral da União (CGU)

*** Motivos para interposição dos recursos**

Motivos para interposição de recursos	Quantidade	%
Informação incompleta	4	66,67
Ausência de justificativa legal para classificação	1	16,67
Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	1	16,67
Total	6	

Fonte: e-SIC.2018

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

A unidade ao longo de todo o exercício de 2018 desenvolveu as suas atividades juntamente com as da Ouvidoria, sob o mesmo comando (gestão) e mesma equipe. Nessa seara, conforme se depreende dos dados até o momento apresentados, foram realizados através do e-SIC os seguintes quantitativos de atendimentos:

Solicitações de informações atendidas	26
Perguntas feitas	72
Recurso ao Chefe Hierárquico	6
Recurso à Autoridade Máxima	3
Recursos à Controladoria Geral da União	3
Recurso a Comissão Mista de Reavaliação de Informação (CMRI)	0

Fonte: e-SIC.2018

Apenas para efeito de parâmetro comparativo sobre a prestação do serviço, seguimento de informação pública através dos Serviço de Informação ao Cidadão: no exercício de 2017 foram realizados 22 atendimentos, em 2018 foram realizados 26 atendimentos, podendo-se concluir que a sociedade (cidadão) começa a entender a importância da Lei de Acesso a Informação (Lei nº 12.527/2011), sua efetividade e transparência da informação pública, principalmente, como instrumento de controle democrático.

À Diretoria de Planejamento e Administração da Fundaj foi dada ciência do Acórdão TCU nº 1.855/2018-Plenário **que trata da divulgação na página eletrônica da órgão/entidade do inteiro teor dos Contratos Administrativos, seus anexos e Termos Aditivos.**

Recebemos 1 (uma) solicitação de informação com o **pedido de identidade reservada**, 000240, sobre o Convênio nº 04/2008 firmado com a Associação Juízes para a Democracia.

Houve uma solicitação de informação feita através de formulário, físico, in loco, cujo interesse remetia ao comprovante de pagamento de serviço prestado, Ordem Bancária.

É importante esclarecer que: por ser o atendimento feito de forma física, o mesmo não está registrado no e-SIC, contudo deve incorporar-se ao somatório do atendimento geral, ou seja, **26 (e-SIC) + 01 (Formulário Físico) = 27 Atendimentos.**

Os assuntos abordados (e-SIC) tinham relação com:

Governo e Política - Administração pública	25	96,15%
Governo e Política - Organização do estado	1	3,85%

Governo e Política - Administração Pública: Produtos e Serviços Regulados, Convênio nº04/2008 firmado com a Associação dos Juízes para Democracia, Contratos, Manual

de Fiscalização e Gestão de Contratos, Concessão licença Sabática, Força e Trabalho, Comissão Permanente de Avaliação de Documentos, e Documentos Sigilosos, Pesquisas nas áreas de Ciências Sociais, Pibic Fundaj/CNPq, Boletins Internos da Fundaj, Estagiários, Licitações, Planilhas de Custos dos contratos serviços continuados, Normativo sobre Jornada de Trabalho, Acervo do antigo Instituto do Açúcar e do Alcool, Contratos de Terceirização de Serviços e Desenvolvimento de Software, Projeto Cinemateca Pernambucana, contrato de Fretamento Aéreo, Projetos, Unidade de governança, programas, comitês e outras atividades com foco na igualdade de gênero.

Governo e Política - Organização do Estado: Carreira de Gestão, Planejamento e Infra-Estrutura em Ciência e Tecnologia, Lei nº 8691/93.

Em relação a equipe, faz-se necessária a permanente capacitação dos servidores. Contudo, diante das dificuldades de alojamento fora do Estado de Pernambuco, alto custo, e por força dos valores disponibilizados a título de diárias, optamos por não mais viajar, estamos participando de cursos à distância ou locais.

Sendo assim, deixamos de participar dos encontros anuais promovidos pela Controladoria-Geral da União e Ouvidoria-Geral da União, bem como de outros eventos correlatos à Ouvidoria Pública e ao Serviço de Informação ao Cidadão, realizados fora do Estado de Pernambuco.

• 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.

O trabalho de apoio e extensão realizado pela Ouvidoria, buscou, neste período, contribuir para diminuir as demandas internas sobre alguns assuntos costumeiros aos agentes públicos, de ordem interna, com maior destaque para: matérias ligadas à gestão de pessoas (mediação e conciliação), aposentadoria, lotação/transferência servidores, abono permanência, consignação em folha de pagamento, 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.

Conforme se depreende do Plano de Trabalho, exercício de 2018, da Ouvidoria da Fundaj, sitio eletrônico (WWW.FUNDAJ.GOV.BR/OUVIDORIA), 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 - SIC.

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.

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 2019, 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, mesmo diante de todas as dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria Fundaj ao longo do exercício de 2018, continuará esta unidade administrativa 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 - Processo de Simplificação dos 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

Jaime José de Melo

Substituto