

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO OUVIDORIA FUNDAJ 2019

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

Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da Fundação Joaquim Nabuco - (Fundaj) - 2019

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.

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

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

- **Breve histórico da Ouvidoria da Fundaj**

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

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

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

- I – receber, apurar e dar encaminhamento a pedidos de informações, reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios feitos por cidadãos e servidores;
- II – assegurar direito de resposta às demandas interpostas, informando seus autores sobre as providências adotadas; e
- III – propor ações objetivando o aprimoramento técnico ou administrativo e o bom funcionamento da instituição.

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

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

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

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

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

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

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

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, 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 da outras providências.

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

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

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

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

I - receber, dar tratamento e responder as sugestões, os elogios, as solicitações de providencias, as reclamações e as denúncias, apresentados por cidadãos e servidores; II - assegurar direito de resposta às demandas interpostas, informando seus autores das providências adotadas; III - propor a edição, a alteração ou a revogação de ato normativo, objetivando o aprimoramento técnico ou administrativo da instituição; IV- propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação; V- acompanhar e avaliar os programas e projetos de atividades de ouvidoria; VI- organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais; VII- promover a adoção de medição e conciliação entre usuários de órgãos e entidades públicas, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a administração

pública; VIII- processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017; IX- produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas; X- promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social; XI - exercer as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, quando assim designadas; XII - receber tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!, nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018; e XIII - garantir a adequação, a atualidade e a qualidade das informações dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas e que estejam inseridas no Portal de Serviços do Governo Federal a que se refere o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.”

Conforme se depreende acima, o atual Presidente da Fundaj reestruturou e fortaleceu o sistema de controle interno da entidade, com a aplicação de uma política de gestão de risco, voltada à eficiência administrativa e objetividade das ações institucionais.

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

Os sítios eletrônicos da Ouvidoria-Fundaj e Serviço de Informação ao Cidadão, possuem o acesso via intranet ou internet, acesso via web, página eletrônica da Fundaj. Os links levam diretamente a outros conteúdos, possuem linguagem cidadã, 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.

Servidor - apoio: 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, 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 2019.**

O presente Relatório apresenta os resultados concernentes às atividades da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão da Fundaj, no exercício de 2019, em atendimento ao contido na Lei nº 13.460/17 e Lei nº 12.527/12, normas correlatas.

- **Plano de Trabalho Anual da Ouvidoria - 2019.**

| Objetivos | Atividades realizadas |
|--|--|
| <p>Divulgar a unidade de Ouvidoria e os seus serviços.</p> | <p>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 eletrônicas, entre outros.</p> <p>Foram adquiridas urnas acrílicas, com bolsas, para consulta pública relativa a qualidade dos serviços disponibilizados, distribuídas, com formulários de consulta, para os locais de maior acesso do público, na Fundaj, em observação ao disposto no art. 13 da Lei nº 13.460/17. Recebidas sugestões e elogios.</p> |
| <p>Produzir Relatórios de atendimento de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão.</p> | <p>Enviado o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, exercício 2019, ao Presidente da Fundaj e, posterior disponibilização na</p> |

| | |
|--|---|
| | internet para consulta pública. |
| Contribuir na elaboração de normativos legais direcionados à Ouvidoria, ao Serviço de Informação ao Cidadão, e outros que contribuam para a contínua melhoria da gestão administrativa. | Enviados ao Presidente da Fundaj, com o entendimento da Ouvidoria, os seguintes normativos: Decreto nº 10.153/2019(Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciante de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 setembro de 2018). Realizada visita ao Engenho Massangana, sendo informado ao Presidente, Memo nº 16/2019, sobre aquela unidade, a situação da Segurança Patrimonial e soluções apresentadas pela Ouvidoria Fundaj, exercícios 2016 e 2017. Enviado ao Presidente o Ofício nº 10889/2019/NAP-PE/PERNAMBUCO/CGU, informando sobre a Nota Técnica referente à atuação da Ouvidoria da Fundaj, recomendações: Realizar pesquisa de satisfação quanto ao atendimento prestado ao cidadão, de acordo com o art.23 da Lei nº 13.460/2017; incluir todas as manifestações recebidas pela ouvidoria da Fundaj no e-Ouv, seja oriundas de atendimento presencial, telefônico ou formulário eletrônico do site, em atendimento ao art. 16 do Decreto nº 9.492/2018. |
| Preservar o direito constitucional de acesso às informações: informações de interesse geral ou coletiva, salvo aquelas cuja confidencialidade esteja prevista em texto legal. | Foram realizados todos os atendimentos presenciais, telefônicos, via web e e-SIC. Inserções de novas informações (transparência ativa), no sítio eletrônico da Fundaj e sítio eletrônico da Ouvidoria. |
| Manter a formação continuada sobre Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão (Lei de Acesso a Informação), bem como sobre outros assuntos resultantes das demandas recebidas. | O servidor Pedro Lima participou do Seminário Regional de Ouvidoria - Edição Nordeste, Oficina: Assédio Moral e Sexual no Ambiente de Trabalho, em 17/09/2019. Participou da Reunião SISOuv, realizada no distrito Federal: Brasília/DF, em 05/12/2019. |
| | Realizado o acompanhamento das providências tomadas pela Administração |

| | |
|---|---|
| <p>Contribuir para a efetividade e eficiência das políticas e dos serviços públicos.</p> | <p>em relação às manifestações levadas a Ouvidoria e SIC. Os atendimentos da Ouvidoria totalizaram 193 atendimentos, distribuídos da seguinte forma: servidores ativos/colaboradores 170, servidores aposentados 05 e público externo 08. Denúncias 18, Solicitação de Providências 01 e Reclamação 06 (manifestações registradas no aplicativo interno e e-OUV). Os Atendimentos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) totalizaram 23, em relação a estes: contidas 42 perguntas; Não foram considerados nos quantitativos acima aqueles atendimentos verbais (telefônico e pessoal).</p> |
| <p>Fortalecer o Sistema de Controle Interno no âmbito da Fundaj.</p> | <p>A Ouvidoria prestou apoio ao Gabinete Presidência, a pedido, no sentido de auxiliar no processo de reestruturação da unidade de Auditoria Interna da Fundaj, a qual estava sem o titular da função de Chefe de Auditoria, por mais de 12 meses, à luz do que dispõe a Portaria nº 2.737/17 - MT/CGU. As unidades de Ouvidoria e Auditoria Interna, passaram a intensificar, entre si, o processo de comunicação, a fim de atuar de forma preventiva, naquelas situações que apresentem relação com as suas missões institucionais. Troca de conhecimento técnico e experiência. Na mesma toada, por anuência do Presidente da Fundaj, passou a Ouvidoria a participar das reuniões do Conselho Diretor, igualmente a Auditoria Interna, assim fortalecendo, no âmbito da Administração, o sistema de controle interno.</p> |
| <p>Realizar o atendimento móvel da Ouvidoria.</p> | <p>Foram realizados atendimentos, ouvidoria - itinerante, nos campi: Apipucos - Derby - Engenho Massangana. Deslocamento do Ouvidor - uma vez no mês.</p> |

Fonte: Ouvidoria/SIC –Fundaj/MEC. Plano de Trabalho da Ouvidoria 2019.

| |
|---|
| <p>Dados do Painel Resolveu - e-OUV - Consulta Pública</p> |
| <p>O FalaBR (e-OUV) é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (acesso a informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a</p> |

| órgãos e entidades do poder público. | | |
|--|------------------------|--|
| TOTAL DE MANIFESTAÇÕES | | |
| 53 | | |
| Respondidas | 22 CONCLUSAS | 95,0% DENTRO DO PRAZO 5,0% FORA DO PRAZO |
| Em tratamento | 3 MANIFESTAÇÕES | 100,0% DENTRO DO PRAZO |
| Manifestações arquivadas | 28 CONCLUSAS | ENVIADAS PARA O ORGÃO EXTERNO |
| MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO - SATISFAÇÃO - DEMANDA RESOLVIDA | | |
| Respostas | 4 MANIFESTAÇÕES | 50,0% PARCIALMENTE 50,0% SIM |
| TIPO DE MANIFESTAÇÃO | | |
| Reclamação (1) | | 4,0% |
| Solicitação de Providências (6) | | 24,0% |
| Denúncia (2) | | 8,0% |
| Sugestão (1) | | 4,0% |
| Elogio (0) | | 0,0% |
| Comunicação (15) | | 60,0% |
| Simplifique (0) | | 0% |
| ASSUNTOS DEMANDADOS | | |
| Outros | | 7 |
| Administração | | 4 |
| Recursos Humanos | | 2 |
| Denúncia Crime | | 1 |
| Denúncia de Infração Ética | | 1 |
| Gestão de Pessoas | | 1 |
| Pesquisa | | 1 |
| Segurança e Ordem Pública | | 1 |
| Contratos | | 1 |
| FAIXA ETÁRIA | | |
| 20-39 | | 40,0% |
| Não informou | | 60,0% |
| SIMPLIFIQUE | | |
| <p>É uma ferramenta eletrônica de participação popular, promovida pelos ministérios da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU) e do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP), maneira pela qual qualquer usuário de serviços públicos pode contribuir e participar do processo de simplificação do país, fiscalizando os padrões de atendimento definidos pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.</p> | | |
| Respondidas | 3 CONCLUSAS | 67,0% DENTRO DO PRAZO 33,0% FORA DO PRAZO |
| Reclamação | 1 | 33,3% |
| Denúncia | 0 | 0,0% |
| Solicitação | 2 | 66,7% |
| FAIXA ETÁRIA | | |
| 20-39 | | 100,0% |

Fonte: CGU.Paineis.cgu.gov.2020.Em 11/02/2020.13h54.

Todas as metas estabelecidas para o exercício de 2019 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 193 atendimentos, distribuídos da seguinte forma: servidores ativos/colaboradores 170, servidores aposentados 05 e público externo 18.

| PÚBLICO | EXERCÍCIO 2016 | EXERCÍCIO 2017 | EXERCÍCIO 2018 | EXERCÍCIO 2019 | VARIÇÃO (%) | |
|-------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------|----------|
| | | | | | 2019 | 2018 |
| SERVIDOR ATIVO/COLABOR ADORES | 262 | 239 | 95 | 170 | 78,94 | + |
| SERVIDOR APOSENTADO | 20 | 29 | 11 | 05 | 55,0 | - |
| PENSIONISTA | 00 | 00 | 00 | 00 | - | |
| PÚBLICO EXTERNO | 12 | 10 | 15 | 18 | 16,66 | + |
| TOTAL DO ATENDIMENTO | 294 | 278 | 121 | 193 | 59,50 | + |

Fonte: Controle de atendimento da Ouvidoria - Fundaj – 2019

Breve análise - Quadro acima:

1. Conforme se observa acima, em destaque, houve de fato **uma retomada no atendimento ao público interno**, sobre o qual relacionamos algumas razões: mudança no comando da alta-gestão administrativa, fortalecimento interno da Ouvidoria Pública Federal como instrumento de participação social na gestão da coisa pública, retomada de uma política interna mais participativa. No que toca os **aposentados**, houve uma melhora no atendimento a esses servidores por parte da unidade de Gestão de Pessoas.

2. Em relação ao **público externo houve um aumento no atendimento**, devido ao maior uso dos instrumentos eletrônicos de participação popular: FalaBR (e-OUV), disponibilizado pela CGU/DF, e aplicativo interno de manifestação eletrônica para Ouvidoria, disponibilizado pela Fundaj, internet : <https://www.fundaj.gov.br/index.php/formulario-de-manifestacao>, houve um crescimento nas manifestações.

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

- Gestão de Pessoas - Assuntos afetos ao direito Previdenciário, Administrativo e Pessoal.

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

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

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

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

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

- **Das Manifestações.**

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

Solicitações de providências: contrato de terceirização - contratação de secretárias: enviada a manifestação a DIPLAD para averiguação e providencias. Agressões verbais - bilhete anônimo - deixado na sala do servidor: constituído um grupo de apuração,

verificado que não existia indícios suficientes ao levantamento de autoria/responsabilidade.

Elogios público externo: Elogios ao Cinema da Fundaj.

Reclamações público externo: Tratamento direcionado a alguns estagiários em desacordo com as normas de urbanidade. Não cumprimento do horário de abertura do Museu do Homem do Nordeste, em desacordo com o horário com o apresentado ao público. Dificuldade de acesso ao cinema, campus Ulysses Pernambucano, pessoas cadeirantes. Deficiências no processo de comunicação do Curso de Curta Duração EAD, bem como no Curso de Especialização em Políticas Públicas e Inovação. Todas as manifestações foram respondidas - realizadas correções e esclarecimentos.

Reclamações público interno: Valor cobrado pelo almoço servido no restaurante Solar do Carrapicho, campus Gilberto Freyre. Ausência de alguns servidores aposentados na relação dos servidores homenageados com a medalha dos 40 anos do Museu do Homem do Nordeste. Todas as manifestações foram respondidas - correções e esclarecimentos.

Sugestões do público externo: Aproveitamento de aluno do curso de atualização em língua Portuguesa para o curso de Escrita de Artigos Científicos. Oferecimentos de cursos nas áreas de preservação, conservação e restauro de acervos de papel. Títulos dos filmes serem apresentados em língua inglesa e portuguesa. Aceitar cartão de crédito/débito - produtos/serviços.

Denúncia público externo: tratamento dado a alguns estagiários - falta de urbanidade gestor, “prática de racismo” - segurança patrimonial, falta de controle gestão/fiscalização contratos de mão-de-obra terceirizada, uso indevido de sala - base eleitoral, divulgação indevida de seleção para mestrado em ciências sociais para “Ensino Médio ou em Educação, Culturas e Identidades”, uso de veículo oficial, demissão de trabalhadores terceirizados, falta de informação conclusiva sobre a seleção de professor e instrutor para os cursos de pós-graduação e extensão, editais nº 01 e 02/2019, contratação de companheiro de servidor para prestação de serviço terceirizado, progressão indevida de servidores na carreira de ciência e tecnologia, desvio de função servidores ocupantes de cargo comissionado, ouvidor - incentivo a denúncias e, prática de irregularidades relativa a aplicação de recursos do tesouro.

Denúncia público interno: importunação sexual praticada por servidor.

A Ouvidoria recebeu elogios verbais/e-mail em relação ao rápido atendimento, forma de tratamento e providências tomadas. Neste ponto registramos, por desdobração e mérito, também, a colaboração das demais unidades administrativas que atuaram no atendimento com a Ouvidoria - Fundaj.

Das recomendações da Ouvidoria Fundaj

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

| Tratamento (Denúncia - Reclamação - Sugestão) | |
|--|-------------------|
| Recomendações | Quantidade |
| Apuração de fatos, Arquivamento, Garantia do contraditório e ampla defesa, Apuração individual e colegiada, Participação da Auditoria Interna, Disponibilização de normas legais aos gestores, Melhoria no controle do horário de funcionamento dos serviços disponibilizados ao público, Melhoria na sinalização/comunicação interna em favor do usuário, Melhoria na comunicação com o cidadão interessado em participar dos cursos oferecidos pela entidade, Correção em eventuais falhas de abordagem de pessoas por parte da vigilância patrimonial, Atendimento mais efetivo aos questionamentos/consultas dos cidadãos, Orientação sobre o uso dos veículos oficiais, Recomendações a unidade de Gestão de Pessoas para envidar esforços no sentido de divulgar informações aos servidores sobre o que é o assédio moral e sexual, bem como sobre Gestão de Pessoas (lotação - apuração). | 65 |

- **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 com a Associação dos Servidores, Representantes Sindicais e Comissão de Ética Pública da Fundaj.

Mediações e Conciliação: conflito intra-departamental solicitada por servidora, resolvido em conjunto com a Coordenação-Geral e com a Coordenadoria da unidade, desdobramento do exercício de 2018.

**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 * |
| 2019 | 208 | 2 | 0 * |

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

Fundaj/Coplad. E-mail institucional.

(*) No exercício de 2019 não foram encontrados documentos com os registros de instalação dos trabalhos da Comissão de Ética.

Conforme levantamento feito no sítio eletrônico da Fundaj, Portarias Fundaj, só foram encontrados os registros de 2 (dois) PADs.

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.**

Diante da situação enfrentada pela Fundaj, ausência de Auditor Interno por mais de 12 (doze) meses, transformação da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão em atividades ordinárias, sem status de unidade Administrativa, foi sugerido ao Presidente da Fundaj a reestruturação de todo o sistema de controle interno da entidade, de conformidade com às diretrizes estabelecidas pela Controladoria - Geral da União.

Nessa esteira, foi nomeado um novo Auditor-Chefe, servidor de carreira, reestruturada à unidade de Auditoria Interna; em valorização ao controle social e gestão participativa, houve novo tratamento à Ouvidoria e ao Serviço de Informação ao Cidadão da Fundaj, retorno ao status de unidade administrativa, com participação do Ouvidor na reunião do Conselho Diretor da Fundaj.

- **Quantitativo de consultas públicas ao Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria (Relatório de Gestão) - Fundaj.**

| Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria – Posição 31/12/2019. | |
|---|--------------------------------|
| Exercício 2014 | 692 acessos na internet |
| Exercício 2015 | 498 acessos na internet |
| Exercício 2016 | 173 acessos na internet |
| Exercício 2017 | 64 acessos na internet |

| | |
|-----------------------|---|
| Exercício 2018 | 144 acessos na internet - 13 mil curtidas no TWITTER |
|-----------------------|---|

Conforme se observa acima, houve um retomada substancial quanto ao acesso do público ao Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria - 2018 (Relatório de Gestão), disponibilizado ao longo do exercício de 2019.

Infere-se a ampliação do interesse por parte da sociedade, controle social, em realizar o controle/participação nos atos de gestão da coisa pública, praticados no âmbito da Fundaj.

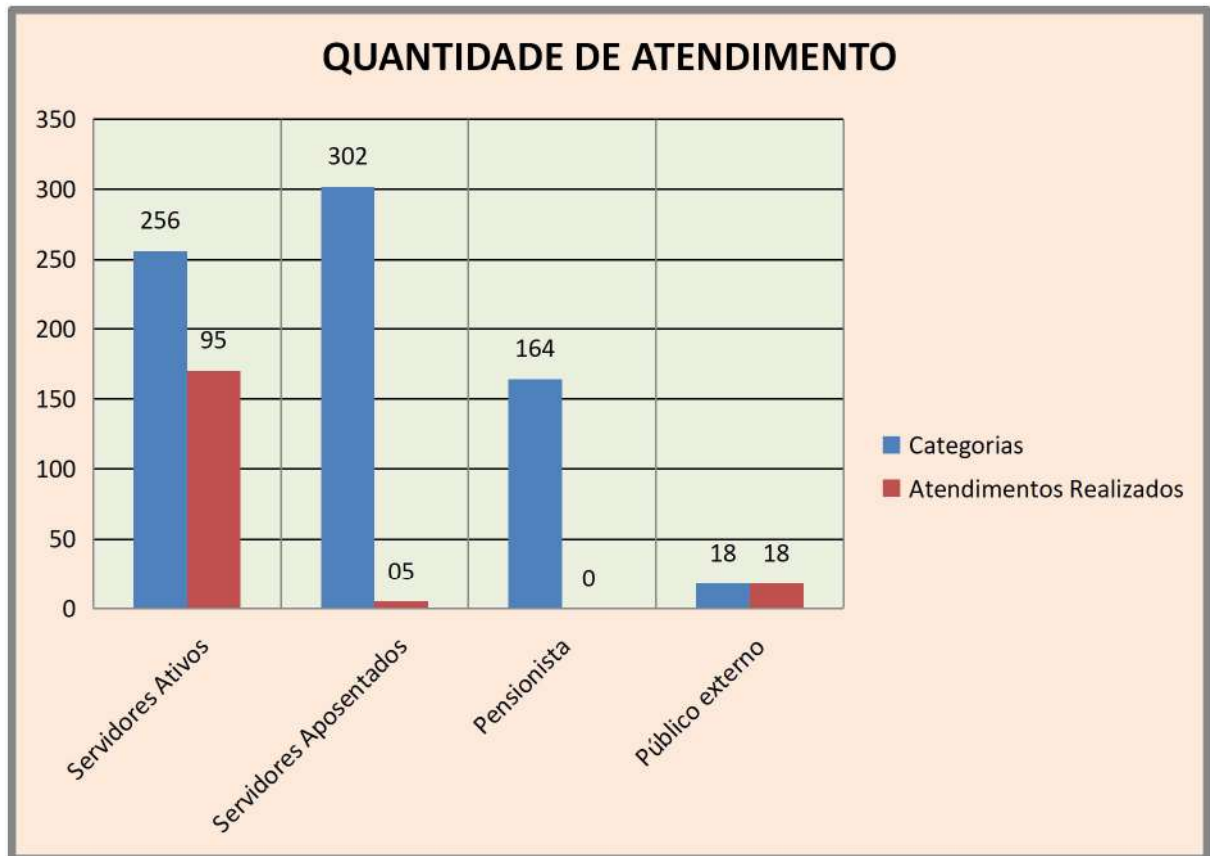
- **Quantitativo de atendimento por grupo de categoria.**

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 31/12/2019:

| Total por Categorias Folha de pagamento + Público Externo | | Atendimentos 2019 | Representação em (%) |
|---|-----|------------------------------|---------------------------------|
| Total de Servidores Ativos (efetivos + Cargos de Direção e Assessoramento Superior) | 256 | 170 | 66,40 |
| Total de Servidores Aposentados | 302 | 05 | 1,65 |
| Total de Pensionista (instituidor e beneficiário pensão) | 164 | - | - |
| Público externo | 18 | 18 | 100,0 |

Fonte: Divisão de Cadastro e Pag. 31/12/2019. Ouvidoria e SIC - Atend. Presenc./Eletrônico.

Gráficos:



Mesmo que de forma silenciosa, diante de todo o exposto, e do gráfico acima, fica patente que a maioria dos atendimentos da Ouvidoria Fundaj , concentraram-se no público interno, com atuação multidisciplinar, à medida que é instada a se manifestar, tanto na sua missão institucional como no apoio as demais unidades administrativas, no âmbito da Fundaj.

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

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.**

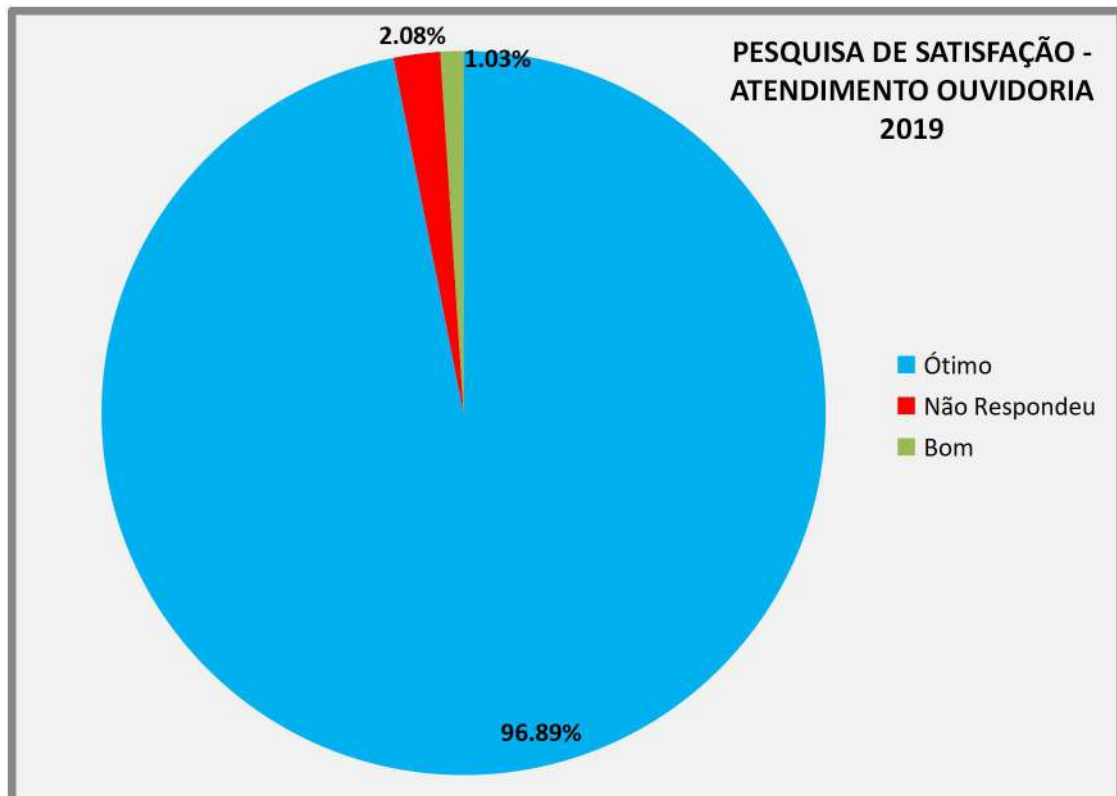
Resultado:

187 pessoas responderam que o atendimento é **Ótimo (96,89%)**.

02 pessoas responderam **Bom (1,03%)**.

04 pessoas **não responderam (2,08%)**.

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



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: José Ferreira Rodrigues
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):

Atendimentos: de 01/2019 a 12/2019.

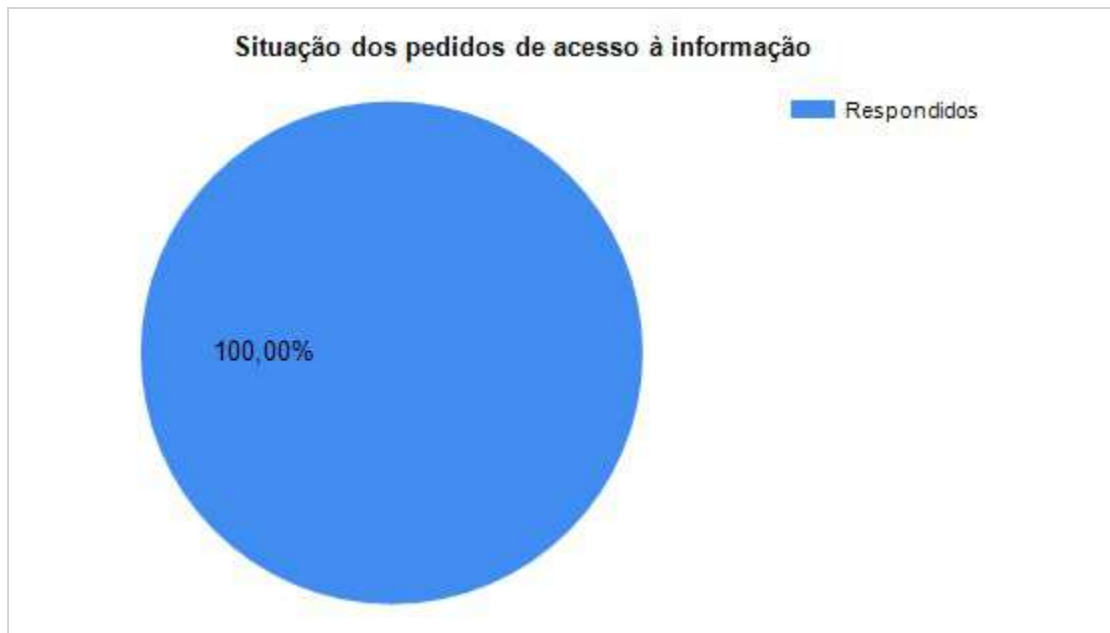
1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos:

23

Média mensal de pedidos:

1,92



| Características dos pedidos de acesso à informação | | | |
|---|------|--|---------------------|
| Total de perguntas: | 42 | Total de solicitantes: | 21 |
| Perguntas por pedido: | 1,83 | Solicitantes com um único pedido: | 20 |
| Temas das solicitações (Top 10) | | | |
| Categoria e assunto | | Quantidade | % de Pedidos |
| Governo e Política - Administração pública | | 23 | 100,00% |

Não houve solicitação de informação feita através de formulário, físico, in loco.

| Dados dos Solicitantes | | |
|-------------------------------|--|-------------------|
| Escolaridade | Profissão | Quantidade |
| Mestrado/Doutorado | Pesquisador, Servidor Público Federal, Professor Empregado Setor Privado | 6 |
| Ensino Superior | Servidor Público Federal, Profis. Liberal/autônomo, Estudante e Empregado Setor Privado. | 8 |
| Pós-graduação | Empregado Setor Privado, Estudante e Servidor Público Federal | 4 |
| Ensino Médio | Empregado Setor Privado | 1 |
| | Pessoa Jurídica | 2 |
| | Pessoa Física sem identificação | 2 |
| Total | | 23 |

Fonte: e-SIC.2020

Governo e Política - Administração Pública: cópia dos processos licitatórios, convênios, notas fiscais das despesas, identificação dos motoristas, política de segurança da informação e comunicação, empresas que fizeram download dos editais de pregão eletrônico da entidade, relação de militares que fazem parte da força de trabalho da Fundaj e respectivos cargos ocupados, contratos de aquisição de materiais e serviços, identificação do servidor responsável pela construção do plano de dados abertos da Fundaj, concurso público, ativo permanente, redistribuição de servidores, curso de mestrado, remuneração do Presidente da Fundaj, unidade de tecnologia da informação, outras unidades administrativas, política de gestão de risco, seguro patrimonial e contratos de locação de veículos.

Em relação a equipe, faz-se necessária e permanente capacitação dos servidores. A atual gestão, reconhece a importância do trabalho realizado, prestando apoio, quando instada, no atendimento aos pedidos de participação dos membros da equipe nos cursos/eventos inerentes ao Serviço de Informação ao Cidadão.

Sendo assim, voltamos a participar dos encontros 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, falta de servidores efetivos (aposentadoria - ausência de concurso público).

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, ordem interna, com maior destaque para: matérias ligadas à gestão de pessoas (mediação e conciliação), aposentadoria, lotação/transferência de 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 2019, 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 registrar o esforço da atual gestão em fortalecer o sistema de controle interno, social-contábil-orçamentário-financeiro-patrimonial, com vista a aferir um melhor desempenho da gestão da coisa pública.

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 2020, em total consonância com as orientações e determinações oriundas da Ouvidoria-Geral da União e da Controladoria - Geral da União.

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