

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO OUVIDORIA FUNDAJ 2020

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

Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da Fundação Joaquim Nabuco - (Fundaj) - 2020

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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Localização da Ouvidoria: a sala da Ouvidoria da Fundaj foi instalada no térreo do Edifício Paulo Guerra, campus Gilberto Freyre, primeira sala do

corredor da entrada do edifício sobredito, no sentido de tornar o menos dificultoso o acesso das pessoas aos serviços da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão, atendimento presencial.

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

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

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

Servidor - apoio: Jaime José de Melo.

Atendimento: 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, a ter o acesso a documentos e informações produzidas ou custodiadas por órgãos e entidades públicas, em todos os poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário) e níveis de governo (União, Estados, Municípios e Distrito Federal), desde que essas informações não estejam classificadas como sigilosas ou pessoais.

- Atividades da Ouvidoria Fundaj - Exercício de 2020.

O presente Relatório apresenta os resultados concernentes às atividades da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão da Fundaj, no exercício de 2020, em atendimento ao contido na Lei nº 13.460/17 e Lei nº 12.527/12, e normas correlatas.

- Plano de Trabalho Anual da Ouvidoria - 2020.

Objetivos	Atividades realizadas

<p>Realizar visita bimestral aos campi da Fundaj para atendimento presencial de Ouvidoria. Período: Exercício de 2020.</p>	<p>Tendo em vista o surgimento da COVID-19, exercício 2020, e em observação aos normativos do Governo Federal e Estadual, ações preventivas de combate à doença, não foi possível as realizações das visitas bimestrais aos campi da Fundaj.</p>
<p>Continuar o trabalho em parceria com as demais unidades administrativas, que compõem a Fundaj, para divulgação dos serviços e da missão da Ouvidoria. Período: Exercício de 2020.</p>	<p>Inseridas notícias, link da Ouvidoria-Fundaj, sobre a Ouvidoria Pública Federal, intranet, ao longo de todo o exercício. Mantido os expositores de balcão (display) para divulgação dos serviços da Ouvidoria, os quais estão distribuídos por toda Fundaj, nos locais de maior acesso por parte do público: museu, biblioteca, caixas eletrônicas, entre outros. Foram adquiridas urnas acrílicas, com bolsas, para consulta pública relativa a qualidade dos serviços disponibilizados à sociedade, distribuídas, com formulários de consulta, para os locais de maior acesso do público, na Fundaj, em observação ao disposto no art. 13 da Lei nº 13.460/17.</p>
<p>Contribuir na elaboração de normativos legais direcionados à Ouvidoria, ao Serviço de Informação ao Cidadão, e outros que contribuam para a contínua melhoria da gestão administrativa. Período: Exercício de 2020.</p>	<p>Elaboração de Nota Técnica Acórdão nº 12400/2020-TCU. Enviado ao Presidente da Fundaj a Portaria CGU nº 1.181/2020 e Ofício Circular nº 174/2020/CGOUV/OGU-CGU, que trata da nomeação, designação, exoneração e dispensa do titular da unidade setorial de ouvidoria pública federal. Elaboração de Nota Técnica sobre a Portaria CGU nº 1.181/2020. Enviado ao Presidente da Fundaj a Portaria nº 52/2020 que trata do projeto piloto sobre avaliação de desempenho dos ocupantes de cargos em Direção e Assessoramento Superior (DAS) 4,5,6 e de natureza especial na SEDGG. Enviado ao Presidente da Fundaj o Decreto nº 9.492/18 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal. Enviado ao responsável pelo monitoramento da LAI na Fundaj o Ofício</p>

	Circular nº 124/2020/STPC-CGU que trata do Plano de Dados Abertos da entidade, Decreto nº 10.506/2020, que altera a Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas (PNDP) e regulamenta dispositivos sobre licenças e afastamentos da Lei 8.112/1990, bem como Instrução Normativa nº 95, de 30 de setembro de 2020, com orientações e procedimentos operacionais para a movimentação de servidores nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta e indireta.
Processar as informações das bases de dados, condensá-las, emitir Relatório, enviá-lo, em conformidade com a norma vigente, ao Presidente da Fundaj. Disponibilizá-lo na internet para consulta pública. Período: Exercício de 2020.	Enviado o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, exercício 2020, ao Presidente da Fundaj e, posteriormente disponibilizado na internet para consulta pública. https://www.fundaj.gov.br/index.php/relatorios-da-ouvidoria
Preservar o direito constitucional de acesso às informações: informações de interesse geral ou coletiva, salvo aquelas cuja confidencialidade esteja prevista em texto legal. Período: Exercício de 2020.	Apesar das limitações impostas pela COVID-19, foram realizados todos os atendimentos presenciais, telefônicos, via web e Fala.Br, bem como inserções de novas informações (transparência ativa), no site eletrônico da Fundaj e site eletrônico da Ouvidoria.
Manter a formação continuada sobre Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão (Lei de Acesso à Informação), bem como sobre outros assuntos resultantes das demandas recebidas. Período: Exercício de 2020.	O servidor Pedro Lima participou do curso sem tutoria, promovido pelo ILB, ASSÉDIO MORAL E SEXUAL NO TRABALHO, e OUVIDORIA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.
	Foram realizados os acompanhamentos das providências tomadas pela Administração em relação às

<p>Contribuir para a efetividade e eficiência das políticas e dos serviços públicos. Período: Exercício de 2020.</p>	<p>manifestações levadas a Ouvidoria e ao SIC. Todas as manifestações foram recebidas e processadas. Os atendimentos presenciais, Ouvidoria, 70 atendimentos, distribuídos da seguinte forma: servidores ativos/colaboradores 59, servidores aposentados 05, e público externo 06. Atendimentos pelo Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação: 7 Reclamações, 14 Solicitações de Atendimento, 4 Denúncias, 1 Sugestão, 30 Comunicações. Não houve elogios e 'Simplifique' (proposta de simplificação de serviços públicos). Os Atendimentos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) totalizaram 22, em relação a estes: 2 Recursos de 1º instância. Não houve recurso de 2º instância, tampouco a CGU ou ao CMRI. Não foram considerados nos quantitativos acima, aqueles atendimentos verbais (telefônicos e pessoal).</p>
<p>Fortalecer o Sistema de Controle Interno no âmbito da Fundaj. Período: Exercício de 2020.</p>	<p>A Ouvidoria como parte do sistema federal de controle interno, através dos seus instrumentos de participação social, normativos, atendimento físico e eletrônico, continua, naqueles assuntos que exigem o olhar da Auditoria Interna, seja para troca de conhecimentos técnicos ou atuação daquela unidade setorial de controle, mantendo o diálogo e cooperação, como forma de atuar preventivamente naquelas situações que exijam intervenção do controle interno ou da alta gestão administrativa, observados os limites das suas missões institucionais. Atualmente, por anuência do Presidente da Fundaj, passou a Ouvidoria, nos limites do estatuto da entidade, a participar das reuniões do Conselho Diretor, igualmente a Auditoria Interna, assim fortalecendo, no âmbito da Administração, o sistema de controle interno. No exercício, foram prestadas informações à Auditoria Interna/CGU relativas às denúncias recebidas pela Fundaj, bem como as</p>

	requisições de informações (LAI), exercícios 2018, 2019 e 2020. Solicitado a Auditoria Interna o apoio no acompanhamento das ações internas definidas no Plano de Transparência Ativa e Acesso à Informação Fundaj 2020/2021.
--	---

Fonte: Ouvidoria/SIC –Fundaj/MEC. Plano de Trabalho da Ouvidoria 2020.

Dados do Painel Resolveu? Consulta Pública		
O Fala.BR (e-OUV) é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (acesso a informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público.		
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES		
31		
Respondidas	31 CONCLUSAS	97,0% DENTRO DO PRAZO 3,0% FORA DO PRAZO
Em tratamento	0 MANIFESTAÇÕES	-
Outras	0 ENVIADAS PARA O ORGÃO EXTERNO	-
MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO-DEMANDA RESOLVIDA-SATISFAÇÃO		
4 MANIFESTAÇÕES	25,0% NÃO RESOLVIDA 75,0% RESOLVIDA	25,0% REGULAR 75,0% MUITO SATISFEITO
TIPO DE MANIFESTAÇÃO		
Reclamação (6)		19,4%
Solicitação de Providências (8)		25,8%
Denúncia (2)		6,5%
Sugestão (0)		0,0%
Elogio (0)		0,0%
Comunicação (15)		48,4%
Simplifique (0)		0,0%
“Simplifique” - É uma ferramenta eletrônica de participação popular, promovida pelos ministérios da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU) e do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP), maneira pela qual qualquer usuário de serviços públicos pode contribuir e participar do processo de simplificação do país, fiscalizando os padrões de atendimento definidos pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.		
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS		
Transparência		-
Administração		-
Recursos Humanos		-
Acesso a Informação		1
Denúncia de Irregularidade		-

Outros em Segurança	-
Planejamento e Gestão	1
Educação básica	1
Outros em economia e finanças	1
Bibliotecas	1
MEI - Microempreendedor	1
Licitações	1
Emprego	1
Denúncia Crime	-
Auditoria	1
Certificado ou Diploma	1
Curso Técnico	1
Educação Superior	-
Atendimento	1
FAIXA ETÁRIA	
Não informou	100,0%

Fonte:CGU.Paineis.cgu.gov.br (1º/01/2020 a 31/12/2020). Consulta: 17/02/2021.15h45.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS - FUNDAJ - Lei nº13.460/2017 - URNAS

Local	Grau de Satisfação	Teor da Manifestação	Providencias da Administração
Museu do Homem do Nordeste.	Grau de Satisfação: foi de moderado a muito satisfeito.	Sugestões: numeração das placas explicativas e peças, legendas em inglês, folhetos em auto relevo, recebimento de cartão de débito e crédito.	Sugestões enviadas à Coordenação - Geral do Museu do Homem do Nordeste, todas foram processadas, também serão consideradas nas reformas de acessibilidade física e comunicacional que contemplam a modernização do equipamento.
Engenho Massangana.	Grau de Satisfação: foi de moderado a muito satisfeito.	Registros que os cartazes e fotos precisam ser restaurados, bem como a inclusão de mais acervos, móveis de época. Abrir	Sugestões enviadas à Coordenação - Geral do Museu do Homem do Nordeste, todas foram processadas e serão consideradas. Será feito um estudo de viabilidade com vista a ampliação da

		aos finais de semana, com ênfase para o domingo.	abertura do espaço aos domingos. Em relação aos painéis, os mesmos serão substituídos, concomitantemente a criação de nova exposição temporária, com a ampliação do acervo.
Biblioteca Blanche Knopf.	Grau de Satisfação: muito satisfeito.	-	-
Cinema da Fundaj: campi Derby e Casa Forte.	Grau de Satisfação: foi de moderado a muito satisfeito.	Reclamação em relação ao sistema de refrigeração, ar condicionado, onde está localizado o espaço do café, haja vista a fraca refrigeração. Sugestões quanto a colocação de películas ou cortinas nas janelas. Sugestão de filme.	Sugestões e reclamações enviadas ao Diretor da DIMECA, todas foram processadas e serão consideradas. Informado ao cidadão que os filmes disponibilizados nas salas de cinema da Fundaj, são filmes que tratam de documentários, ficção, e clássicos da sétima arte, diferentes daqueles exibidos nas salas comerciais. Em relação às reclamações sobre o funcionamento do sistema de ar condicionado (Sala do Café - Derby), foram enviados técnicos para emissão de laudo/ajustes.

Além das atividades acima realizadas pela unidade setorial de Ouvidoria, houve a necessidade de outras intervenções, quando instada, 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 70 atendimentos, distribuídos da seguinte forma: servidores ativos/colaboradores 59, servidores aposentados 05 e público externo 06.

PÚBLICO	EXERCÍCIO 2017	EXERCÍCIO 2018	EXERCÍCIO 2019	EXERCÍCIO 2020	VARIACÃO (%)	
					2020	2019
SERVIDOR ATIVO/COLABORADORES	239	95	170	59	65,29	-
SERVIDOR APOSENTADO	29	11	05	05	0,00	
PENSIONISTA	00	00	00	00	0,00	
PÚBLICO EXTERNO	10	15	18	06	66,66	-
TOTAL DO ATENDIMENTO	278	121	193	70	63,73	-

Fonte: Controle interno de atendimento presencial da Ouvidoria - Fundaj – 2020

Breve análise - Quadro acima:

1. Conforme se observa acima, houve uma queda substancial no atendimento presencial, exercício 2020. As variações para baixo nos quantitativos dos atendimentos, são decorrentes da suspensão dos serviços colocados à disposição da sociedade, por força da COVID-19, e outras medidas internas, em observação aos normativos do Governo Federal, Estadual e Municipal, de combate à pandemia.

2. Em que pese a dificuldade de locomoção das pessoas para o atendimento presencial e uso dos serviços públicos, por força da COVID-19, o público externo realizou as suas manifestações através dos instrumentos eletrônicos de participação popular: FalaBR (e-OUV), disponibilizado pela CGU/DF, e aplicativo interno de manifestação eletrônica para Ouvidoria, disponibilizado pela Fundaj, internet : <https://www.fundaj.gov.br/index.php/formulario-de-manifestacao>.

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

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

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

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

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

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

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

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

- Das Manifestações:

1. Atendimentos ordinários em relação aos servidores e colaboradores temporários.

Buscou-se da Ouvidoria orientações sobre aposentadoria, plano de saúde, consignações em folha de pagamento, abono permanência, segurança interna, transferências de servidores, direitos pessoais inerentes a Lei nº 8112/90, lotação de servidor, terceirização de serviços e assuntos 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.

2. Solicitações de providências.

Emissão de Certificado de Curso, envios de livros pelos correios, movimentação de pessoal, demandas de menor potencial inerentes aos contratos de serviço terceirizado/colaboradores.

3. Elogios público externo.

Cinemas, Museu do Homem do Nordeste, Engenho Massangana, e Biblioteca Blanche Knopf.

4. Reclamações público externo.

Cinema da Fundaj: campi Derby, sistema de refrigeração, ar condicionado, onde está localizado o espaço do café; estacionamento campus Gilberto Freyre; e, demora no atendimento - Coordenação Geral de Pessoas (declaração de tempo de contribuição previdenciária).

5. Reclamações público interno.

Posicionamento sobre a assinatura do Convênio entre a Fundaj e a Caixa Econômica Federal, empréstimo consignado para os servidores.

6. Sugestões do público externo.

Museu do Homem do Nordeste: numeração das placas explicativas e peças, legendas em inglês, folhetos em alto relevo, recebimento de cartão de débito e crédito; Engenho Massangana: cartazes e fotos precisam ser restaurados, bem como a inclusão de mais acervos, móveis de época, abrir aos finais de semana, com ênfase para o domingo; Cinema da Fundaj: campi Derby e Casa Forte: colocação de películas ou cortinas nas janelas, campi Derby, para ambos sugestão de filme.

7. Denúncia público externo.

Servidor na condição de dono de empresa, participação no capital social, choque de horários para o exercício das atividades relacionadas ao cargo público, direcionamento de contratação de serviços e equipamentos; Pregão Eletrônico nº 050/2019 no que toca a admissão e demissão dos trabalhadores terceirizados, valores a serem pagos relativos a nova contratação; Atos de gestão: deliberações e praticadas realizadas pela gestão em relação a força de trabalho. Registre-se que todas as

manifestações foram devidamente processadas, enviadas as respostas de esclarecimentos para os denunciante, registradas no Fala.Br e aplicativo interno, referenciada como enviada a CGU.

8. Denúncia publico interno:

Não houve manifestação no exercício de 2020.

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

* Das recomendações da Ouvidoria Fundaj:

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

Tratamento (Denúncia - Reclamação - Sugestão)	
Recomendações	Quantidade
Apuração individual ou colegiada de fatos, garantia do contraditório e ampla defesa, disponibilização de normas legais aos gestores, melhoria na comunicação com o cidadão interessado em participar dos cursos oferecidos pela entidade, e Notas Técnicas.	19

- Apoio e ações preventivas: Conciliação/Mediação:

Houve intervenções na prestação dos serviços bancários, transferência de servidor, pequenos conflitos interpessoais.

* Mediações e Conciliação:

Duas resoluções de conflitos intra-departamental entre servidor e colaborador, gestor e colaborador; uma resolução sobre mudança de lotação de servidor em conjunto com o representante do SINDSEP-PE e Coordenação Geral de Gestão de Pessoas da Fundaj.

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

EXERCÍCIO	OUVIDORIA	PROCESSO	COMISSÃO DE
IO	FUNDAJ	ADMINISTRATIVO	ÉTICA DOS

		DISCIPLINAR (PAD) e COMISSÃO DE SINDICÂNCIA ADMINISTRATIVA	SERVIDORES
2018	121	2	0 *
2019	193	2	0 *
2020	70	0	0 *

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

(*) No exercício de 2020 não foram encontrados documentos com os registros de instalação dos trabalhos da Comissão de Ética.

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:

Informações referente a aplicação do TELETRABALHO PARA OS SERVIDORES PÚBLICOS FEDERAIS, rotina contínua, com ou sem covid-19, e a relação dos Ministérios e Agências Reguladoras que autorizaram o teletrabalho permanentemente. Informação sobre a mudança da gestão da Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal para a CGU, com o envio do Decreto nº 9.903, de 8 de julho de 2019. Possibilidade de recrutamento de pessoal por aproveitamento em Concurso público de outro órgão ou entidade (Acórdão 9343/2020 -TCU Primeira Câmara). Rol de informações de interesse público/geral que devem ser disponibilizadas no sítio eletrônico da entidade, internet, em observação ao Acórdão nº 389/2020-TCU-Plenário e Ofício Circular nº 77/2020/STPC-CGU.

* Quantitativos de consultas públicas ao Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria (Relatório de Gestão) - Fundaj - 2019, no exercício 2020:

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria – Posição 31/12/2020.	
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 Instagram Fundaj
Exercício 2019	179 acessos na internet - 34 mil curtidas Instagram Fundaj

Conforme se observa acima, houve um crescente quanto ao acesso do público ao Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria - 2019 (Relatório de Gestão), disponibilizado ao longo do exercício de 2020.

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

* Quantitativo de atendimento por grupo de categoria:

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

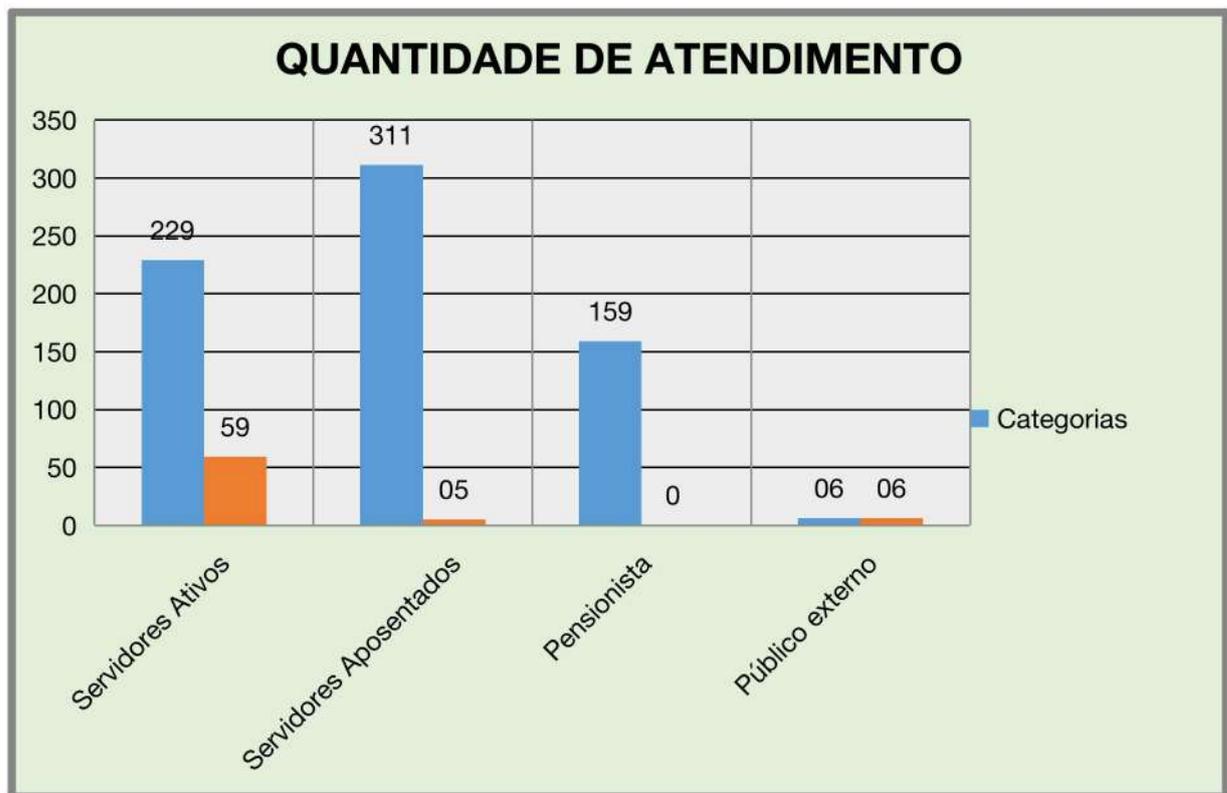
Total por Categorias Folha de pagamento + Público Externo		Atendimentos 2020	Representação em (%)
Total de Servidores Ativos (efetivos + Cargos de Direção e Assessoramento Superior)	229	59	25,76
Total de Servidores Aposentados	311	05	1,6
Total de Pensionista (instituidor e beneficiário pensão)	159	-	-
Público externo	06	06	100,0

Fonte: Divisão de Cadastro e Pag. 31/12/2020.

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 31/12/2020.

As limitações impostas para a circulação e aglomeração de pessoas durante o período de pandemia COVID-19, foram determinantes no decréscimo do quantitativo dos atendimentos presenciais, na unidade de Ouvidoria da Fundaj.

Gráficos:



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

* Pesquisa de satisfação: Ouvidoria - Fundaj:

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

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

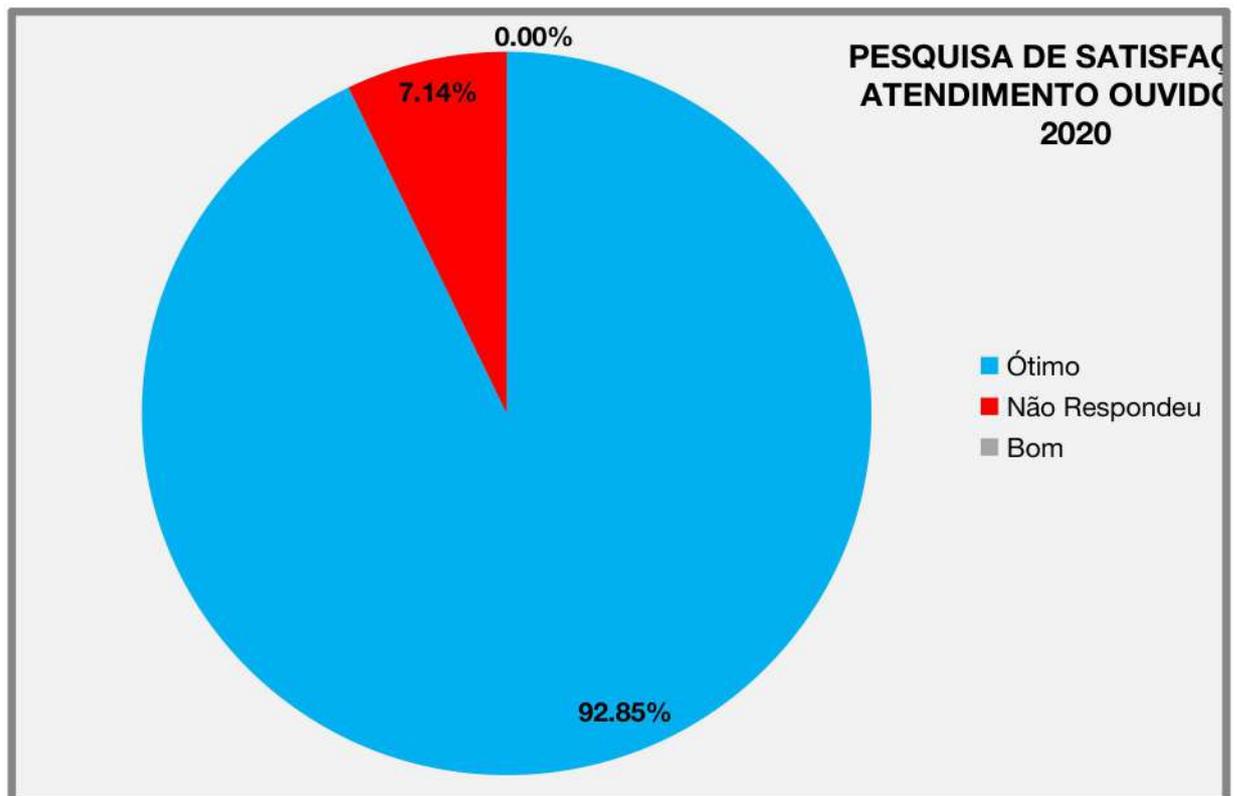
Resultado:

65 pessoas responderam que o atendimento é Ótimo (92,85%).

00 pessoas responderam Bom (0,00%).

05 pessoas não responderam (7,14%).

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



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.

No exercício de 2020, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação (e-SIC) foi integrado ao Fala.BR, plataforma desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), a qual permite aos cidadãos fazerem pedidos de informações

públicas e realizar manifestações de ouvidoria, em um único local, a partir de um único cadastro.

De conformidade com a Lei de Acesso à Informação e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, o Fala.BR disponibiliza diversas ferramentas para o tratamento dos pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria, direcionados a órgãos do Poder Executivo Federal.

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

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

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

Atendimentos: de 01/2020 a 12/2020.

Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos:

22

Média mensal de pedidos:

1,83

Fonte: Fala.BR. Período de 01/01/2020 a 31/12/2020.

Acesso a Informação				
Total de perguntas:	105	Total solicitantes:	de	22

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

Do total de 22 pedidos de acesso à informação, foram concluídos 19, no exercício de 2020, o restante finalizados no exercício de 2021.

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

- Considerações finais

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

O trabalho de apoio e extensão realizado pela Ouvidoria, buscou, no exercício de 2020, contribuir para diminuir as demandas internas sobre alguns assuntos costumeiros aos agentes públicos, com maior destaque para: matérias ligadas à gestão de pessoas (mediação e conciliação), aposentadoria, 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.

A Ouvidoria como instrumento participativo, além de facilitar o diálogo das partes envolvidas em algum tipo de disfunção comunicativa, e multiplicar os acessos dos cidadãos, ativando cada vez mais a cidadania e a crítica social, na busca da melhoria dos produtos e serviços da entidade colocados a disposição, integra o atual modelo de gestão aplicado na entidade, voltado, também, ao fomento de práticas inovadoras aplicadas à melhoria da gestão e da prestação de serviços.

Conforme se depreende do Plano de Trabalho, exercício de 2020, da Ouvidoria da Fundaj, sitio eletrônico (WWW.FUNDAJ.GOV.BR/OUVIDORIA), os trabalhos de atendimento ao público ocorreram em paralelo à gestão da unidade do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.

Na mesma quadra, cabe registrar o esforço da atual gestão em fortalecer o sistema de controle interno, social-contábil-orçamentário-financeiro-patrimonial, com vista a 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 2021, em total consonância com as orientações e determinações oriundas da Ouvidoria-Geral da União e da Controladoria - Geral da União.

À luz do espírito público, nos limites estatutário e regimental, estará a Ouvidoria-Fundaj atuando efetivamente e multidisciplinarmente à medida que for provocada, prestando, na sua área de atuação, todo o apoio à boa imagem

da entidade, subsidiando o dirigente máximo e demais gestores na promoção de mudanças estruturais e melhorias conjunturais, de modo que todas as manifestações decorrentes do exercício da cidadania: Sugestões - Elogios - Reclamações – Denúncias - Solicitações de Providências - Solicitação de Informação - Processo de Simplificação dos Serviços públicos, sejam observadas e atendidas.

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

PEDRO LIMA

Ouvidor - Fundaj

Gestor do Serviço de Informação ao Cidadão - Fundaj

Ouvidoria/SIC-Fundaj-2020.