

**RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES
DA OUVIDORIA DA FUNDAJ
2016**

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

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

2016

Elaboração

Ouvidoria Fundaj
Serviço de Informação ao Cidadão Fundaj

Equipe Técnica

Pedro Lima
Jaime Melo

Informações

Ouvidoria da Fundação Joaquim Nabuco - (Fundaj)

Endereço: Av. 17 de Agosto, nº 2187, Casa Forte, Recife, PE

CEP: 52061-540

Telefones: (81) 3073-6433 ou 3073-6378

OUVIDORIA@FUNDAJ.GOV.BR

SIC@FUNDAJ.GOV.BR

- **Breve 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 Fundaj.**

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

Permanece vinculado ao Gabinete da Presidência, Órgão de Assistência Direta e Imediata ao Presidente da entidade, inteligência do Decreto nº 7.694 de 2 de março de 2012.

Tem como missão auxiliar o cidadão em suas interlocuções com a entidade, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania contribuam para a contínua melhoria dos seus serviços.

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

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

Localização: Ouvidoria Fundaj, sala no térreo do Edifício Paulo Guerra, campus Gilberto Freyre, corredor de entrada do edifício sobredito. Endereço: Av. 17 agosto, 2187, Casa Forte, Recife-PE, CEP: 52061-540.

A sala no térreo do Edifício Paulo Guerra busca tornar o menos dificultoso o acesso das pessoas aos serviços da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão.

Os serviços estão disponibilizados, também, via intranet ou internet, acesso via web, página eletrônica da Fundaj. Os links levam diretamente a outros conteúdos, possuem linguagem cidadã, o usuário pode maximizar ou minimizar a janela de trabalho, ampliar ou diminuir a fonte.

A **Ouvidoria** da Fundaj agrega as suas funções às atividades do **Serviço de Informação ao Cidadão –SIC**.

A força de trabalho disponível para realização dos serviços é composta de 2 (dois) servidores efetivos e 1 (um) terceirizado. Ouvidor - Fundaj: Pedro Luís Pereira de Lima. Ouvidor- Fundaj Substituto: Jaime José de Melo. Gestor do SIC: Pedro Luís Pereira de Lima. Atendimento: Giovannita Pimentel.

A Ouvidoria é um instrumento de comunicação que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Atua como interlocutora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos colocados à disposição da sociedade.

- **Atividades da Ouvidoria Fundaj no exercício de 2016.**

O presente Relatório apresenta os resultados concernentes às atividades da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão da Fundaj, no ano de 2016, em atendimento ao disposto no §2º do Art. 3º, da Instrução Normativa nº 01/2014 - Ouvidoria-Geral da União/Controladoria - Geral da União e a Lei nº 12.527/12.

- Plano de Trabalho Anual da Ouvidoria - 2016.

Objetivos	Atividades realizadas
Realizar o atendimento móvel da Ouvidoria.	Foram realizadas 12 visitas, janeiro a dezembro de 2016, distribuídas igualmente entre os campi Anísio Teixeira e Ulysses Pernambucano (Engenho Massangana).
Divulgar a unidade de Ouvidoria e os seus serviços.	Inseridas informações explicativas na intranet ao longo de todo o primeiro semestre. Distribuídos e afixados cartazes de divulgação nos quadros de avisos e locais de atendimento ao público, bem como houve aquisição de 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, caixa-eletrônico etc.), disponibilizada no sítio eletrônico da Ouvidoria a sua “Carta de Serviços ao Cidadão.
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 2016, ao Presidente da Fundaj, e posterior envio à Ouvidoria-Geral da

	União.
Contribuir na elaboração de normativos legais direcionados à Ouvidoria e ao Serviço de Informação ao Cidadão.	Enviados a Alta Administração os seguintes normativos: Portaria nº 1.864/2016 MTFC/CGU, Decreto nº 6.932/2009 e nº 8.777/2016. Emitido parecer técnico, opinativo, relativo à aplicação da IN CONJUNTA MPOG/CGU nº 01/2016.
Preservar o direito constitucional de acesso às informações, independente das solicitações dos cidadãos (Informações de interesse geral ou coletivo, salvo aquelas cuja confidencialidade esteja prevista no texto legal).	Foram realizados os atendimentos presenciais, telefônicos e via web. Inserções de novas informações (transparência ativa) no sítio eletrônico da Fundaj e sítio eletrônico da Ouvidoria.
Manter a formação continuada sobre Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (Lei de Acesso a Informação).	O servidor Jaime Melo participou do curso, EAD, de “Ouvidoria na Administração Pública” realizado pela CGU/ILB, e da “Lei de Acesso à Informação”, realizado pelo Senado/UFGM. O servidor Pedro Lima participou do curso, EAD, “Controle Social” e “Noções Gerais de Direitos Autorais”, realizado pela ENAP, do curso Gestão do Desempenho de Equipes e Sinergia e Desenvolvimento de Equipes, realizado pela DIFOR/FUNDAJ.
Realizar o atendimento ao público, bem como o acompanhamento das providências tomadas pela Administração oriundas das manifestações levadas a Ouvidoria.	Realizado o acompanhamento das providências tomadas pela Administração em relação às manifestações levadas à Ouvidoria e SIC. Atendimentos da Ouvidoria - 294 atendimentos, distribuídos da seguinte forma: servidores ativos/colaboradores 262, servidores aposentados 20 e público externo 12. Não foram contabilizados os registros dos atendimentos por telefone e outros de pronto atendimento. Realizada diligência para apuração dos fatos apontados na Solicitação de Providência, e apresentado um Plano de Ação com 10 propostas para unidade de Gestão de Pessoas da Fundaj. Atendimentos do SIC: exceto aqueles atendimentos verbais (telefônico e pessoal), os quais não são contabilizados, foram

	realizados 22 atendimentos distribuídos da seguinte forma: 19 solicitações de informação, 1 recurso de 1º instância, e 2 solicitações de informação por e-mail.
--	---

Fonte: Ouvidoria/SIC –Fundaj/MEC. Plano de Trabalho da Ouvidoria 2016.

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

Não foram contabilizados os registros dos atendimentos por telefone e outros de pronto atendimento. Realizados 294 atendimentos, distribuídos da seguinte forma: servidores ativos/colaboradores 262, servidores aposentados 20 e público externo 12.

PÚBLICO	EXERCÍCIO 2014	EXERCÍCIO 2015	EXERCÍCIO 2016	VARIÇÃO (%)	
				2016	2015
SERVIDOR ATIVO/COLABORADORES	70	202	262	29,70	
SERVIDOR APOSENTADO	07	22	20	9,09	
PENSIONISTA	00	05	00	-	
PÚBLICO EXTERNO	01	10	12	20	
TOTAL ATENDIMENTO	78	239	294	23,01	

Fonte: Ouvidoria - Fundaj – 2016

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

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

- Mediação de Conflitos - Atuação preventiva com mediação e conciliação em eventos intradepartamentais, envolvendo servidores, chefias ou público externo, ações preventivas com reflexos sobre outras comissões internas disciplinares e de ética.

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

- Análise de Matéria de Direito - Os atos de atuação da Ouvidoria ou mesmo do Serviço de Informação ao Cidadão vem se desdobrando em situações que exigem o mínimo de conhecimento jurídico diante das diversas situações enfrentadas nos ramos do direito Previdenciário, Trabalhista, Tributário, Financeiro, Administrativo e Autoral, os quais

necessitam de uma caminhada sobre as searas normativas, jurisprudenciais e doutrinárias para formação de juízo, que, ao final, resultam na solicitação de medidas corretivas e recomendações aos gestores e servidores.

- 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, desdobrando-se na conformidade documental.

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

- **Manifestações.**

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

As solicitações de providências alcançaram pedidos relativos à retirada de animais do telhado do edifício sede, manutenção e conservação do patrimônio, poda de árvores, consignação em folha de pagamento, disponibilização *wifi* e computadores na biblioteca central, retenção de obrigações patronais e atraso nos pagamento dos salários dos trabalhadores terceirizados.

As reclamações foram direcionadas ao acesso a base de dados do SIGEPE, atendimento na unidade de Gestão de Pessoas, serviços bancários, e condução de veículo oficial.

As sugestões foram direcionadas ao combate ao mosquito transmissor do Aedes Egypt, Zika Vírus e Chikungunya nos campi da Fundaj, visita da equipe de jornalismo da Fundaj ao artista plástico Montez Magno, e a mudança no horário de abertura da bilheteria do cinema da Fundaj.

As denúncias foram direcionadas a matéria não afeta a Fundaj, em desfavor de servidor, e da Administração.

Recebemos apenas um elogio em relação ao rápido atendimento e providência tomada, resultado da reclamação sobre a condução de veículos oficiais.

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

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

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

EXERCÍCIO	OUVIDORIA FUNDAJ	PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR (PAD) e COMISSÃO DE SINDICÂNCIA ADMINISTRATIVA	COMISSÃO DE ÉTICA	
2014	78	3	0	*
2015	239	1	0	*
2016	294	0	0	*

Fonte: Portarias. Presi. Fundaj.-Sítio eletrônico Fundaj.gov.br (intranet). Fundaj/Coplad.
Relatório de Gestão Fundaj 2015.

(*) Não foram localizados documentos com o registro da instalação dos trabalhos da Comissão de Ética, apuração de ocorrências, nos exercícios 2014, 2015 e 2016.

- **Solicitação de Providencia e Apuração dos Fatos.**

A Ouvidoria recebeu uma solicitação de providencia em relação ao estado de conservação e manutenção do Engenho Massangana. Foram realizadas diligências, entrevistados os servidores, coletados documentos e apresentado ao Presidente da Fundaj Relatório Conclusivo do Trabalho da Ouvidoria, com o posicionamento sobre os fatos e sugestões. Tomadas diversas medidas: reunião com os gestores, intervenções saneadoras, implementação de novas ações.

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

Além das recomendações apresentadas pela Ouvidoria quando instada, foi designado pelo Presidente da Fundaj a propor ações voltadas ao bem estar dos servidores, em apoio a Coordenação de Planejamento e Administração, especificamente a unidade de Gestão de Pessoa.

Apresentadas 10 propostas que alcançam os seguintes serviços: 1- aprimoramento do atendimento médico/odontológico aos servidores (agendamento eletrônico, campanhas contra tabagismo, alcoolismo etc.), 2- sistematização do processo de lotação de servidores (criação de banco de dados de vagas), 3- divulgação da data aniversário do servidor, 4- estabelecimentos de prazos para prestação de informação e disponibilização de documentos, 5- revitalização do arquivo administrativo, força de trabalho e material, (documento pessoal e financeiro), 6- criação de espaços de convivência para os servidores e colaboradores, 7- ações preventivas contra interferência externa que venham a prejudicar a saúde do servidor, 8- realização de pesquisa de satisfação com todos os servidores, 9- revisão do plano estratégico das ações desenvolvidas pela unidade de gestão de pessoas, 10- retorno da entrega da

medalha de mérito ao servidor pelos serviços prestados (resultado da sua dedicação, eficiência e desempenho funcional, ao longo de 10, 20 e 30 anos de serviço prestado).

- **Representação a Ouvidoria-Geral da União.**

Houve a necessidade de solicitação de apoio a Ouvidoria-Geral da União por parte da Ouvidoria Fundaj, tendo em vista que as orientações fornecidas ao servidor sobre consignação em folha de pagamento pela equipe técnica da unidade pagadora da Fundaj e do SIAPE/SIGEPE, finalizando com a participação da Ouvidoria do Servidor - MPOG, não foram consideradas satisfatórias. Foi constatado posicionamentos divergentes, legislação revogada/desatualizadas ou “Vacatio Legis”, resultando em nova intervenção da Ouvidoria do Servidor – MPOG através do envio de um texto padrão, enviado a todos os servidores do Poder Executivo, sobre consignação em folha de pagamento, no âmbito do Poder Executivo Federal, o qual dirimiu as dúvidas sobre o aspecto legal/operacional, possibilitando o alcance das respostas pretendidas, bem como subsidiou a equipe técnica da unidade pagadora da Fundaj no enfrentamento daquelas demandas sobre a mesma matéria.

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

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria – 2016 – Posição 31/12/2016.	
Exercício 2014	514 acessos na internet
Exercício 2015	296 acessos na internet

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

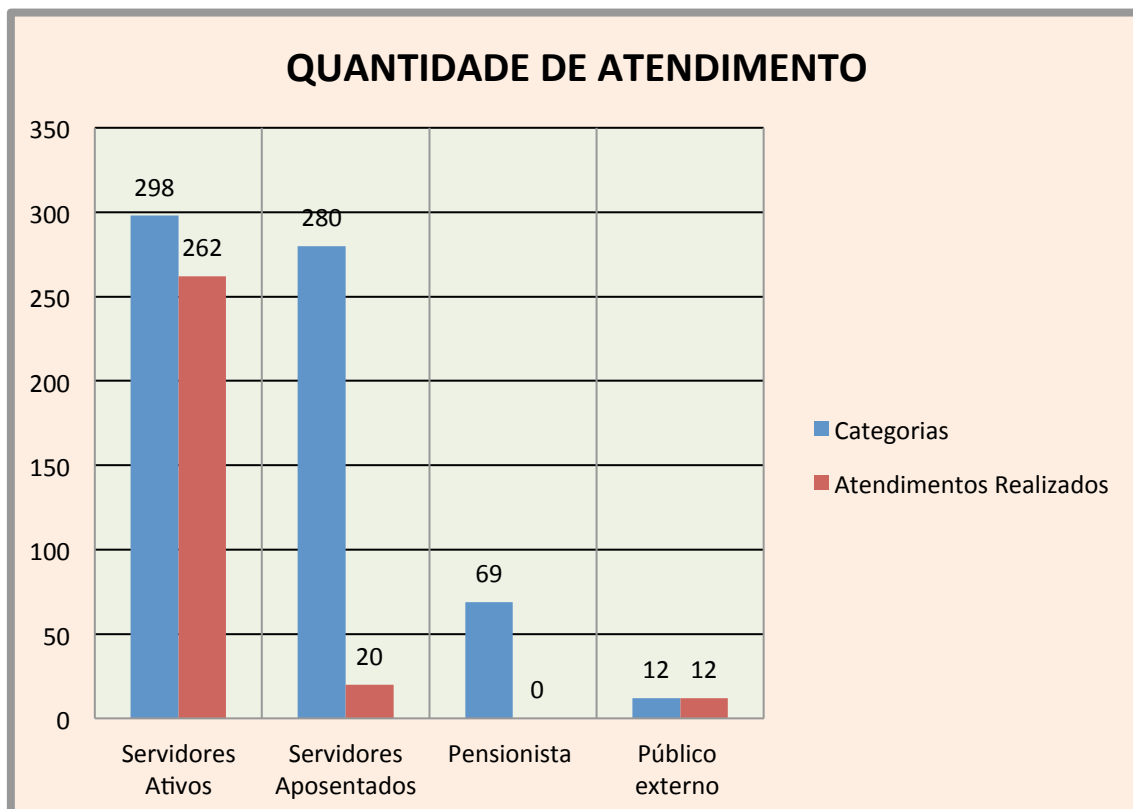
Quadro demonstrativo de atendimento por categorias. Os dados relativos aos servidores ativos, aposentados, pensionistas e apenas ocupantes de cargo comissionado foram coletados junto à Coordenação de Administração de Pessoal da Fundaj, data base 31/12/2016:

Total por Categorias	Atendido	Atendimentos (%)
Total de Servidores Ativos (efetivos + Cargo Comissionado)	298	262
Total de Servidores Aposentados	280	20
Total de Pensionista (beneficiário pensão)	69	00
Público externo	12	12
		87,91
		7,14
		-
		100

Fonte: Divisão de Pagamento da Fundaj. 31/12/2016.



Gráficos:



A maior parte dos atendimentos se concentram no público interno, com destaque para os servidores ativos.

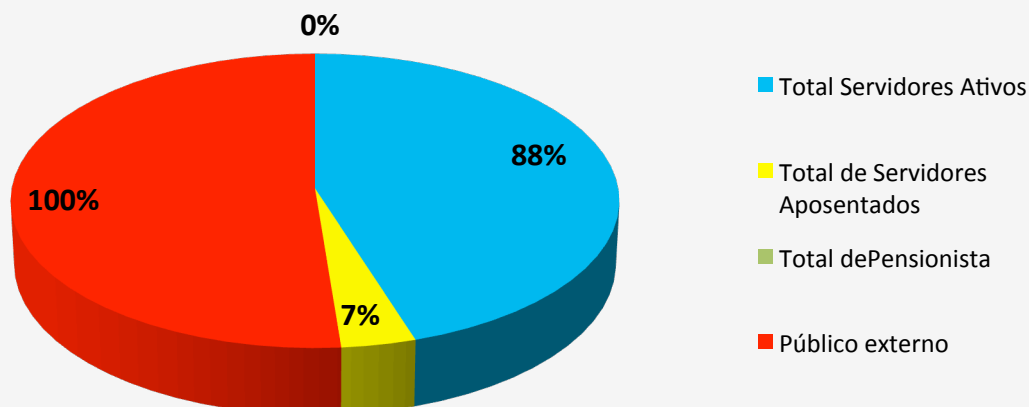
A atuação generalista da Ouvidoria contribui com a busca de soluções viáveis para atender, também, as expectativas dos servidores e outros colaboradores.

Em relação ao público externo a Ouvidoria reconhece que, levando-se em conta os serviços e produtos produzidos atualmente pela Fundaj, é pouco demandada.

Ouvidoria detém potencial para ir muito além do que tem feito. Colaborar com a melhoria da qualidade dos serviços prestados é possibilitar ao cidadão que participe da gestão da coisa pública.



PERCENTUAIS DE ATENDIMENTO



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

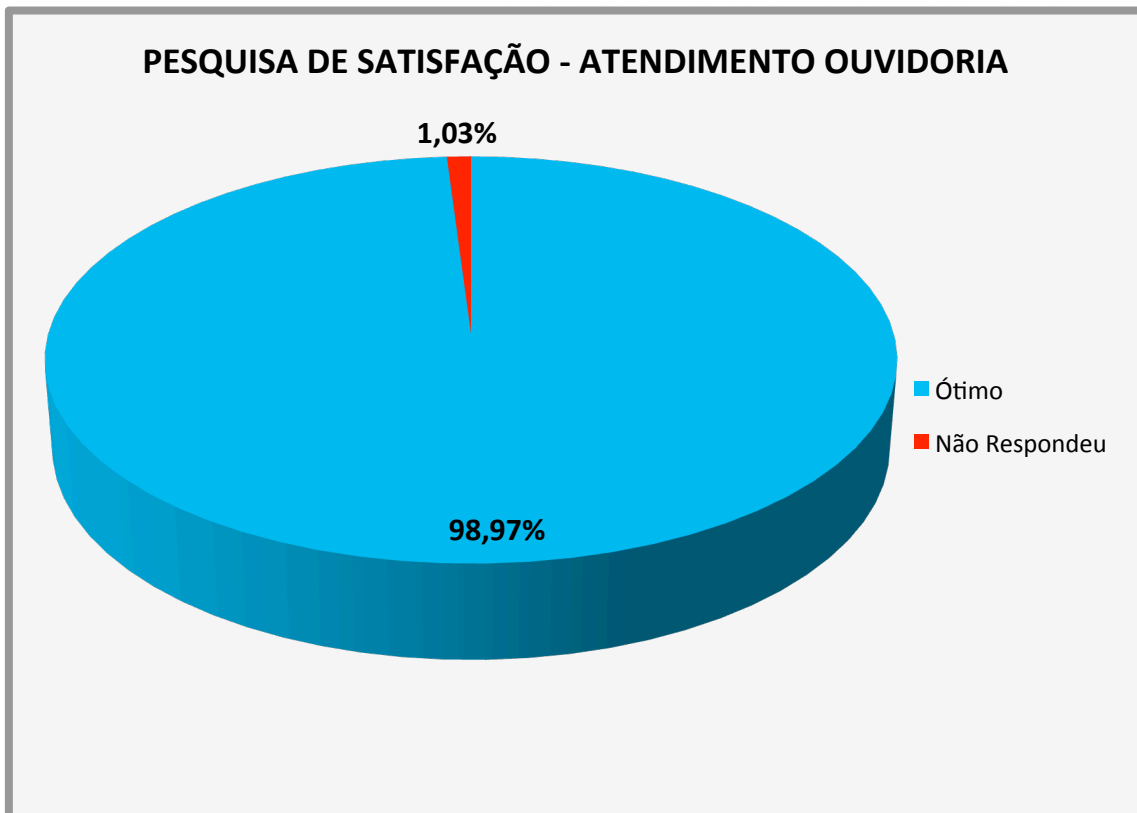
- **Pesquisa de satisfação.**

As consultas de aferição do grau de satisfação são feitas verbalmente (pessoal ou telefone), outras vezes por e-mail, as pessoas atendidas pela Ouvidoria Fundaj.

Resultado: foram considerados **98,97% (291)** como atendimento **Ótimo** e **Não Respondeu 1,03% (3)**, consulta de aferição do grau de satisfação sobre os atendimentos realizados pela Ouvidoria.

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

Abaixo segue o gráfico demonstrativo do percentual do grau de satisfação em relação ao total dos atendimentos realizados pela 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 como um instrumento efetivo de interlocução entre o dirigente máximo e a sociedade, para a promoção de mudanças estruturais e melhorias conjunturais.

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

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.

Nesta seara, a Controladoria Geral da União disponibilizou o “e-SIC” – sistema eletrônico web que funciona como porta de entrada única para os pedidos de informação. O objetivo foi de organizar e facilitar o processo, tanto para o cidadão quanto para a Administração Pública.

O e-SIC permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Além de fazer o pedido, é possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a

resposta da solicitação por e-mail; entrar com recursos, apresentar reclamações e consultar as respostas recebidas.

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

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

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

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

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

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

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

Forma de Atendimento	Quantitativo
Solicitação de informação pelo e-mail SIC@FUNDAJ.GOV.BR :	02
Solicitação de informação pelo e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão).	20
Solicitação de informação na unidade de atendimento do SIC (Atendimento via formulário).	00

Fonte: solicitação no e-SIC, e-mail do SIC-Fundaj (total de solicitação de informação e recurso, no exercício de 2016).

País: Brasil

Localidade: Brasília, Cuiabá, Recife, João Pessoa, Bragança Paulista, São Paulo, Rio de Janeiro, Valparaíso de Goiás, Largato/Sergipe, Olinda e Maceió.

Perfil dos usuários: servidores públicos federais, servidores públicos estaduais, empregado do setor privado, estudantes, professores e pesquisadores.

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

Tempo médio do atendimento: 16 dias úteis. (Prazo da Lei é de 20 dias, prorrogáveis por mais dez, com as devidas justificativas).

Recursos interpostos: houve 1 (um) recurso de 1ª Instância.

O quantitativo de atendimento realizado no exercício de 2016 é reflexo direto dos instrumentos de comunicação e do acesso à informação disponibilizado pela Fundação Joaquim Nabuco a todos os cidadãos, internet e atendimentos presenciais, situação que vem ao encontro da política de transparência ativa estimulada pela Controladoria-Geral da União à luz da Lei de Acesso a Informação - LAI.

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

A unidade possui boa estrutura de funcionamento. Em relação a equipe, faz-se necessária a permanente capacitação dos servidores.

- **Considerações finais**

A despeito de algumas ações não serem originalmente atribuições diretas da Ouvidoria, conforme se observa nas atividades realizadas acima, passou esta unidade administrativa, naturalmente, a ampliar a sua área de atuação por força do atual contexto que passa a Administração Pública Federal.

O trabalho de apoio interno, extensão, realizado pela Ouvidoria, buscou, neste período, contribuir para diminuir a demanda sobre alguns assuntos costumeiros aos agentes públicos, com maior destaque para: matérias ligadas a gestão de pessoas, aposentadoria, abono permanência, consignação em folha de pagamento, gestão de contratos, tudo em consonância com as demais unidades administrativas responsáveis.

Conforme se depreende do Plano de Trabalho, exercício de 2016, da Ouvidoria da Fundaj, no seu sítio eletrônico (WWW.FUNDAJ.GOV.BR/OUVIDORIA), percebe-se que ao longo do exercício, os trabalhos de atendimento ao público ocorreram em paralelo à divulgação da prestação dos serviços de Ouvidoria, concomitantemente à gestão da unidade do Serviço de Informação ao Cidadão - 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.

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

No sentido de consolidar o seu papel institucional, a Ouvidoria observará as linhas traçadas e aprovadas no Plano de Trabalho Anual da Ouvidoria - Fundaj para o exercício de 2017, com destaque para a atividade de ouvidoria móvel (itinerante).

A Ouvidoria da Fundaj continuará atuando efetivamente e multidisciplinarmente, à luz da sua missão institucional, com reflexo no pleno atendimento às demandas internas e externas direcionadas a Fundaj, mais especificamente sobre a atual gestão, 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 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.

Base Legal direta:

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

Lei Federal nº 10.683/2003.

Lei Federal nº 10.689/04.

Art. 3º, do Decreto nº 3.507/00.

Decreto nº 7694/12

IN Nº1 DA OGU/CGU/2014

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

Resolução nº 192/214 do Conselho Diretor da Fundaj.

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

Lei Federal nº 12.527/11.

Decreto nº 7724/12.

Lei Federal nº 9.610/98.

Decreto nº 7694/12.

IN Nº1/2014 MPOG/SECRETARIA EXECUTIVA.

Portaria Interministerial nº 1254/2015 CGU

Portaria CGU nº 1864/2016 e nº 3681/2016.