**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO OUVIDORIA FUNDAJ**

**2022**

**[WWW.FUNDAJ.GOV.BR](http://WWW.FUNDAJ.GOV.BR)**

**[OUVIDORIA@FUNDAJ.GOV.BR](mailto:OUVIDORIA@FUNDAJ.GOV.BR)**

**SIC@FUNDAJ.GOV.BR**

**Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da**

**Fundação Joaquim Nabuco - (Fundaj) - 2022**

**Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da Fundação Joaquim Nabuco - (Fundaj) - 2022**

**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](mailto:OUVIDORIA@FUNDAJ.GOV.BR)

**e-mail:** [SIC@FUNDAJ.GOV.BR](mailto: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 cinqüenta 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 Gonçalves, 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 Arqueológico, 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 instituida 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.

**2022** - Publicado novo Estatuto da Fundaj, Decreto nº 11.201/22, revoga o Decreto nº 10.196/19, 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 - 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.

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, atualmente a Unidade de Gestão da Integridade, Portaria CGU nº57/2019.

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 da 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 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.

Em observação ao Ofício Circular nº 17/2021/OGU-GAB/OGU-CGU, de 05, de março de 2021, a Ouvidoria Fundaj manifestou o interesse em aderir ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMouP), em 16/09/2021. Inserida as informações no sistema eAud, a Ouvidoria Fundaj alcançou o nível de maturidade sustentado, pontuação 3,042222, acima das equivalências de nível limitado e básico, inferior ao nível otimizado, que tem pontuação igual a 4 (nMMOuP=4).

No exercício de 2021, em observação ao art. 18 da Lei n 13.460/2017, é criado o Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Fundaj. Em observação ao Decreto n. 9.094/2017 é realizada a seleção de conselheiros por meio de chamamento público. A publicação do chamamento para instituir o Conselho de Usuários foi via sítio eletrônico da Ouvidoria e redes sociais da Fundaj (Facebook-Instragran-Intranet-Site Fundaj), consecutivamente, dividido em duas fases: publicado breve resumo legal, Perguntas e Respostas sobre Conselho de Usuários de Serviços Públicos e, Chamamento Público para Formação do Conselho de Usuários de Serviços Público da Fundaj.

No exercício de 2021 é editada a Portaria Fundaj nº 184, de 21 de outubro de 2021, que institui a Unidade de Gestão de Integridade (UGI), responsável pela coordenação, estruturação, execução e monitoramento do Programa de Integridade, no âmbito da Fundação Joaquim Nabuco, compondo com outras setoriais o seu núcleo, a Ouvidoria Fundaj. Concomitantemente, foi designado como responsável pela UGI o ouvidor da Fundaj.

Publicado novo Estatuto da Fundaj, Decreto nº 11.201/22, revoga o Decreto nº 10.196/19, continua a Ouvidoria-Fundaj a compor as atividades do Gabinete da Presidência da Fundação Joaquim Nabuco.

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.

O sítio eletrônico da Ouvidoria-Fundaj possui o acesso via Intranet, ou, Internet, 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-Fundaj: 2 (dois) servidores efetivos e 1 (um) terceirizado.

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

Servidor - apoio: Jaime José de Melo.

Atendimento: Caroline Oliveira (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.

**Unidade de Gestão da Integridade - UGI**: integra o Programa de Integridade do Governo Federal, o qual consiste em um conjunto estruturado de medidas institucionais para a prevenção, detecção, punição e remediação de práticas de corrupção e fraude, de irregularidades e de outros desvios éticos e de conduta.Tem como um de seus objetivos assegurar que dirigentes, servidores e demais colaboradores da organização atuem segundo os valores, princípios éticos e padrões para cumprimento de sua missão, dentro dos limites da legalidade, da eficiência e da moralidade administrativa.

1. **Atividades da Ouvidoria - Fundaj - Exercício de 2022.**

O presente Relatório apresenta os resultados concernentes às atividades da Ouvidoria e suas unidades integradas: Serviço de Informação ao Cidadão da Fundaj e Unidade de Gestão da Integridade, no exercício de 2022, em atendimento ao contido na Portaria CGU nº 57/2019, Lei nº 12.527/12, Lei nº 13.460/17 e Lei nº 13.608/18, e demais normas correlatas.

**- Plano de Trabalho Anual da Ouvidoria - 2022.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Objetivos** | | |  |  | | --- | --- | | |  | | --- | | **Atividades realizadas** | | |
| **Realizar ações em Gestão de Integridade.**  **Período: Exercício de 2022.** | No exercício de 2022, através do  OFÍCIO CIRCULAR Nº 211/2022/SE- CGU - é dado o início a implementação do Sistema e - Agendas, atualmente em pleno uso na entidade. Por meio do Memorando nº 03/2022 - UGI-Gabinete, é noticiado ao Presidente da Fundaj e demais Diretores o Plano de Ação-Estruturação-Execução e Monitoramento das Atividades da UGI-Fundaj. Por meio do Memorando nº 04/2022 - UGI-Gabinete, é informado as demais áreas responsáveis (Auditoria Interna-Comitê de Governança Digital-Comissão de Ética-Ascom-Coord.Geral de Adm.-Coord.Geral de Planej. e Gestão de Pessoas-Assessoria Institucional) sobre a aprovação da Unidade de Gestão de Integridade - UGI/Fundaj, 133ª Reunião Ordinária do Conselho Diretor da Fundaj. Na mesma toada, é informado da participação dos servidores da UGI-Fundaj no lançamento do relatório OCDE, promovido pela CGU/DF. |
| **Realizar o atendimento móvel da Ouvidoria.**  **Período: Exercício de 2022.** | 1. Foram realizados atendimentos de Ouvidoria, além do Engenho Massangana, nos Campi [Gilberto Freyre, Anísio Teixeira, Hulysses](https://www.bing.com/images/search?q=campi+gilberto+freyre,+an%c3%adsio+teixeira,+hullisys+pernambucano&qpvt=Campi+Gilberto+Freyre,+An%c3%adsio+Teixeira,+Hullisys+Pernambucano&FORM=IGRE" \t "https://www.bing.com/) Pernambucano. |
| **Divulgar a unidade de Ouvidoria e os seus serviços.**  **Período: Exercício de 2022** | Inseridas notícias e outras informações, link da Ouvidoria-Fundaj, sobre a Ouvidoria Pública Federal, ao longo de todo o exercício. Mantido os expositores de balcão (display) para divulgação dos serviços da Ouvidoria, os quais estão distribuídos por toda Fundaj, nos locais de maior acesso por parte do público: museu, biblioteca, caixas eletrônicos, entre outros. Adquiridas mais 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. 6º e 23º da Lei nº 13.460/17. Colocado adesivos nos carros oficiais da Ouvidoria-Fundaj para manifestação do cidadão. Mantido breve resumo legal, Perguntas e Respostas sobre Conselho de Usuários de Serviços Públicos, mantido o Chamamento Público para Formação do Conselho de Usuários de Serviços Público da Fundaj - (Facebook-Instagram-Intranet-Site Fundaj). |
| **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 2022.** | Elaboração da minuta: Portaria Presi. relativa a distribuição de vagas de estacionamento de veículos no Campus Gilberto Freyre. A Ouvidoria realizou o trabalho em conjunto com a Auditoria Interna, Coordenação de Serviços Gerais e Divisão de Manutenção Predial e Gestão de Patrimônio. |
| **Produzir Relatórios de atendimento de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão.**  **Período: Exercício de 2022.** | Enviado o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria e suas unidades integradas: Serviço de Informação ao Cidadão da Fundaj e Unidade de Gestão da Integridade, exercício 2022, a Presidente da Fundaj e, posterior disponibilização, na Internet, para consulta pública:  <https://www.gov.br/fundaj/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-da-fundaj/relatorios-da-ouvidoria>  Trimestralmente foi disponibilizado ao Presidente da Fundaj e Diretores, relatórios da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, com informações sobre: atendimentos físicos; serviços da Fundaj inseridos na plataforma do Conselho de Usuários de Serviço Público; atendimentos da Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão da Fundaj pelo Fala.BR - CGU; demandas da Ouvidoria - Fundaj pendentes de atendimento; outros assuntos aos quais a Ouvidoria - Fundaj é instada (Gestão de Pessoas, Mediação de Conflitos, Controle Interno, Direito Previdenciário, Trabalhista, Tributário, Financeiro, Administrativo, LGPD e Autoral, e Análise de Matéria Contábil), entre outros. |
| **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 2022.** | Apesar das limitações impostas pela COVID-19 e a Influenza (Plano de Convivência para conter avanço da Influenza e da Covid-19, uso de máscara, acesso a locais fechados e apresentação do passaporte vacinal), foram realizados todos os atendimentos presenciais, telefônicos, via Web e Fala.Br, bem como inserções de novas informações (transparência ativa), no sítio eletrônico da Fundaj e sítio eletrônico da Ouvidoria, atualização da página eletrônica da Ouvidoria: Processo nº 00215.100163/2022-90 - CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO EM PERNAMBUCO |
| **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.**  **Período: Exercício de 2022.** | O servidor Pedro Lima participou do curso Introdução à Lei Geral de Proteção (Portal IDEA); 6º Congresso Brasileiro de Governança, Controle Público e Gestão de Riscos nas Aquisições (Negócios Públicos); curso Excelência em Ouvidoria (Profoco). Os servidores Pedro Lima e Jaime Melo participaram, tele presencialmente, do Seminários Nacionais de Ouvidoria (CGU). |
| **Contribuir para a efetividade e eficiência das políticas e dos serviços públicos.**  **Período: Exercício de 2022.** | Foram realizados os acompanhamentos das providências tomadas pela Administração em relação às manifestações levadas a Ouvidoria e ao SIC. Todas as manifestações foram recebidas e processadas. Os atendimentos presenciais, Ouvidoria, 647 atendimentos, distribuídos da seguinte forma: servidores ativos/colaboradores 604, servidores aposentados 35, pensionistas 02, e público externo 06. Atendimentos pelo Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação: 5 Reclamações, 7 Solicitações de Atendimento, 0 Denuncia, 1 Sugestão, 1 Comunicação, 1 Elogio, não houve ‘Simplifique’ (proposta de simplificação de serviços públicos). Os Atendimentos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), FalaBR., totalizaram 14, em relação a estes houve apenas um recurso de 1º Instância. Atendimento do SIC via e-mail: 01 atendimento. Não foram considerados nos quantitativos acima, aqueles atendimentos verbais (telefônicos e pessoais). |
| **Fortalecer o Sistema de Controle Interno no âmbito da Fundaj.**  **Período: Exercício de 2022.** | A Ouvidoria como parte do Sistema Federal de Controle Interno, através dos seus instrumentos de participação social, normativos, atendimento físico e eletrônico, continua mantendo contato, naqueles assuntos que exigem o olhar da Auditoria Interna, seja, para troca de conhecimentos técnicos, ou, atuação daquela unidade setorial de controle, com diálogo e cooperação, atuando preventivamente, nas situações que exijam intervenção do controle interno, ou, da alta gestão, observados os limites da sua missão institucional. Em reunião com a Corregedoria da Fundaj, 20/09/2022, ficou definido que vamos utilizar, para as tramitações de informações sensíveis, o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, bem como deveremos acompanhar os prazos de processamento das demandas enviadas pela Ouvidoria a Corregedoria, com base no estabelecido no art.16 da Lei nº 13.460/2017 c/c o §2º, do art.12, da IN nº 581/2021 - OGV/CGU. |

Fonte: Ouvidoria/SIC –Fundaj/MEC. Plano de Trabalho da Ouvidoria 2022.

**- Da Unidade de Gestão da Integridade - UGI-Fundaj**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UNIDADE DE GESTÃO DA INTEGRIDADE (UGI) - FUNDAJ** | | | | | |
| **Outras Ações em Gestão de Integridade**  **Período: Exercício de 2022** | | | | | |
| **ITEM** | **ATIVIDADE** | **DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA** | **DATA**  **INÍCIO** | **DATA**  **TÉRMINO** | **SITUAÇÃO** |
| **01** | Definição da localização da Unidade de Gestão de Integridade da Fundaj | Gabinete  da Presidência | **01/01/2022** | **30/06/2022** | **Definido o local**, fl.93, Proc. Adm.00495/2020-48. As atividades serão exercidas na sala da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão - Fundaj |
| **02** | Aquisição de móveis: 1 armário, e 1 estante para arquivos de documentos, 1 computador c/câmera para realização do trabalho e reuniões, outras demandas que si fizerem necessárias ao longo do funcionamento da Unidade de Gestão da Integridade. | Gabinete da Presidência e Diretoria de Planejamento e Administração (DIPLAD). | **01/06/2022** | **31/03/2023** | **Atendido em parte**. Recebido 2 armários para arquivos de documentos (atendido).  Feito o pedido, MEMO N.02/2022 -UGI/GABINETE, 26/08/2022, para aquisição de 1 computador c/câmera para realização do trabalho e reuniões. |
| **03** | Campanha Interna, Publicidade Institucional,  Implementação do Programa de Integridade Pública. | Gabinete  da Presidência | **03/11/2022** | **31/12/2023** | **Suspensa**. A STPC/CGU informou: “*Considerando os termos do art. 73, VI, "b", da Lei 9.504/1997, e a Instrução Normativa nº 1, de 11 de abril de 2018, editada pela Secretaria Especial de Comunicação Social da Secretaria Geral da Presidência da República (IN SECOM/PR 1/2018), que tratam da vedação de veiculação de publicidade institucional durante o período eleitoral, informamos que as peças da Campanha de Integridade do Governo Federal (#INTEGRIDADESOMOSTODOSNÓS) não podem ser divulgadas ou veiculadas durante o período de defeso eleitoral, uma vez que todos os vídeos e algumas outras peças da campanha têm a marca e a assinatura do Governo Federal.* *Assim, solicitamos que sejam adotadas todas as providências cabíveis no sentido de suspender a divulgação ou veiculação do referido material, bem como a retirada dos respectivos sites e YouTube, se lá estiverem publicados, durante todo o período eleitoral. De acordo com a legislação, as adaptações devem ser feitas até 1 de julho (sexta-feira)*.” |
| **04** | Promoção das ações relacionadas a plena implementação do  Programa de Integridade na Fundaj. | Gabinete  da Presidência | **03/11/2022** | **31/12/2023** | **Em desenvolvimento:**  I-Desenvolvimento de ações de integridade implementadas e execução do Plano de Integridade;II - Desenvolvimento de meios para divulgar as ações de integridade, bem como se foram capazes de alcançar todos os dirigentes, servidores, colaboradores e  estagiários;III - Registro de ocorrência de casos de fraude e/ou corrupção;  IV - Apresentação de propostas a implementação de melhorias;V - Desenvolvimento de ações preventivas executadas, quando identificadas inconformidades reais ou potenciais nas execuções; e,VI – Desenvolvimento de correção das falhas identificadas. |

UGI- FUNDAJ-2022 - PORTARIA FUNDAJ N.184/21

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PLANO DE AÇÃO - RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA FUNDAJ – ANO 2022**  **Processo nº 00215.100163/2022-90 - CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO EM PERNAMBUCO** | | |
| **RECOMENDAÇÃO** | **ESTADO ATUAL** | **BENEFÍCIO** |
| **Recomendação 01:**  **Atualizar os normativos internos da unidade, estipulando os fluxos de recepção, análise e tratamento de cada tipo de manifestação de ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo e fazendo constar do sítio eletrônico após atualização;** | **Atendida:**  **Normativos internos:**  **https://www.gov.br/fundaj/pt-br/canais\_atendimento/ouvidoria-da-fundaj/legislacao-1**  **Competências - Tipos de Manifestações - Tratamento - Fluxos do Atendimento:**  **https://www.gov.br/fundaj/pt-br/canais\_atendimento/ouvidoria-da-fundaj/competencias-tipos-de-manifestacoes-fluxo-do-atendimento/Tipos-de-manifestacoes-Tratamento%202022** | **Atualização dos normativos internos da unidade, estipulando os fluxos de**  **recepção, análise e tratamento de cada tipo de manifestação de ouvidoria,**  **especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo e fazendo**  **constar do sítio eletrônico após atualização.** |
| **Recomendação 02:**  **Registrar e tratar todas as demandas de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.Br, de uso obrigatório pelas unidades do SISOUV;** | **Atendida:**  Estamos direcionando as demandas de ouvidoria para Plataforma Fala.Br. | **Registro e tratamento de todas as demandas de ouvidoria por meio da**  **Plataforma Fala.BR, de uso obrigatório pelas unidades do SisOuv, consoante Decreto nº**  **9.492/2018 e Portaria CGU nº 581/2021.** |
| **Recomendação 03:**  **Promover o adequado preenchimento do campo assunto da manifestação e responder as manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13.460/17;** | **Atendida:**  Feita a correção. | **Preenchimento adequado do campo assunto da manifestação e resposta às**  **manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13.460/17.** |
| **Recomendação 04:**  **Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;** | **Atendida:**  Vamos utilizar para as tramitações das informações sensíveis, o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. | **Uso de ferramenta adequada para tramitação das manifestações de**  **ouvidoria às áreas internas, possibilitando à Ouvidoria a gestão dos prazos e maior**  **celeridade no atendimento ao cidadão, considerando que a interlocução com as áreas**  **pode ser realizada pelo módulo disponibilizado na Plataforma Fala.BR, nos termos da**  **Portaria CGU nº 581/2021;** |
| **Recomendação 05:**  **Readequar o fluxo de Reavaliar o encaminhamento das denúncias e comunicações de irregularidades, diretamente para as unidades envolvidas com o teor das manifestações, abstendo-se do envio para agentes ou para áreas supostamente envolvidas com os fatos relatados;** | **Atendida:**  Passamos a seguir as recomendações da CGU**.** | **Readequação do fluxo de encaminhamento de denúncias e comunicações de**  **irregularidades, abstendo-se do envio para agentes ou para áreas supostamente**  **envolvidas com os fatos relatados, consoante art. 17 e 19 da Portaria CGU nº 581/2021,**  **de forma que esteja garantida a proteção ao denunciante prevista no Decreto nº**  **10.153/2019;** |
| **Recomendação 06:**  **Acompanhar a resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade e eventual publicação de novas informações relevantes;** | **Atendida:**  Passamos a seguir as recomendações da CGU**.** | **Acompanhamento da resolutividade das denúncias e comunicações de**  **irregularidade e eventual publicação de novas informações relevantes, pela Ouvidoria,**  **conforme Portaria CGU nº 581/2021;** |
| **Recomendação 07:**  **Participar na elaboração/atualização da carta de serviços da Fundaj, de forma que ela apresente os principais serviços da Instituição, conforme parâmetros definidos pelo Ministério da Economia;** | **Atendida:**  **Atualizada a Carta de Serviço da Fundaj**  **Link:** https://www.gov.br/fundaj/pt-br/assuntos/carta-de-servico-ao-cidadao-atualizada-2022.pdf/view | **Participação da Ouvidoria na elaboração/atualização da carta de serviços**  **da Fundaj, de forma que ela apresente os principais serviços da Instituição, conforme**  **parâmetros definidos pelo Ministério da Economia;** |
| **Recomendação 08:**  **Disponibilizar banner do Fala.BR na página inicial da Fundaj e na página da Ouvidoria.** | **Atendida:**  Banner do Fala.BR, na página inicial da Fundaj:  **<https://www.gov.br/fundaj/pt-br>**  Banner manifestações do tipo “reclamação” e “simplifique”, na página inicial da Fundaj:  **<https://www.gov.br/fundaj/pt-br>**  Banner Painel Resolveu, na página da Ouvidoria Fundaj:  <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>  Banner currículo atualizado e Portaria com a data de ingresso do Ouvidor, na página da Ouvidoria Fundaj:  <https://www.gov.br/fundaj/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-da-fundaj/quem-e-o-ouvidor-1> | **VIII – Disponibilização do banner do Fala.BR, do link do Painel Resolveu, do**  **currículo e data de ingresso do Ouvidor na página inicial da Fundaj e na página da**  **Ouvidoria.** |

Fonte: Ouvidoria-Fundaj/CGU-PE.2022

**1.1 Outras Atividades não programadas pela Ouvidoria-Fundaj e realizadas em 2022:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Objetivos** | | **Atividades realizadas** |
| Reunião com representante da representante da Comissão de Ética, cujo objetivo era dar maior visibilidade, fortalecimento, mobilidade e eficiência a Comissão de Etica da Fundaj.  **Período: Exercício de 2022.** | Resultado:  *“Sobre a Comissão de Ética:*   1. *Requerimento de dispensa da comissão de ética da servidora Ana Carmen Palhares Ferreira, de 4/10/2022;* 2. *Solicitação de uma nova composição da Comissão de Ética, mesclando atuais membros com novos indicados, seguindo as seguintes necessidades:*   *a. os mandatos dos membros são de três anos e não coincidentes, para evitar a saída de todos os membros de uma só vez, o que prejudicaria a continuidade e a memória da comissão;*  *b. os membros não podem iniciar seus mandatos ao mesmo tempo;*  *c. a primeira formação, os mandatos deverão ser de um, dois e três anos. Após a primeira formação, os próximos integrantes já deverão ter mandatos de três anos;*  *d. Na portaria de nomeação, deverão constar os nomes dos membros e de seus RESPECTIVOS suplentes, ou seja, o nome do suplente deve estar atrelado ao do membro titular que ele representa, com o mesmo mandato;*   1. *Criação da Secretaria-Executiva da Comissão de Ética como apoio técnico aos trabalhos da CE, conforme Decreto 6.029/2007, art. 7º, quanto na Resolução CEP nº 10/2008, art. 4º., a saber:*   *a. A Comissão de Ética contará com uma Secretaria-Executiva, que terá como finalidade contribuir para a elaboração e o cumprimento do plano de trabalho da gestão da ética estabelecido pelos membros e prover apoio técnico e material necessário ao cumprimento das atribuições da CE;*  *b. A Secretaria-Executiva deverá ser chefiada por um servidor ou empregado do quadro permanente do órgão ou entidade que deve ocupar cargo de direção compatível com sua estrutura, sem que haja aumento de despesa;*  *c. O Secretário-Executivo será indicado pelos membros da Comissão de Ética e designado pelo dirigente máximo do órgão ou da entidade; e*  *d. Fica vedado ao Secretário-Executivo ser membro da CE.*   1. *Capacitação dos membros da CE e,*   *4. Criação do link.”* |
| Elaboração da minuta: Portaria Presi. relativa a distribuição de vagas do estacionamento de veículos no Campus Gilberto Freyre.  **Período: Exercício de 2022.** | A Ouvidoria realizou o trabalho em conjunto com a Auditoria Interna, Coordenação de Serviços Gerais e Divisão de Manutenção Predial e Gestão de Patrimônio. |

**1.2 Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Fundaj 2022.**

Mantidos a disposição da sociedade os serviços públicos já cadastrados, exercício 2021; levado ao conhecimento da Diretoria de Pesquisas Sociais, qual o objetivo do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Fundaj, bem como manifestação do público sobre a possibilidade de melhorar divulgação do serviço: “*Caderno de Estudos Sociais e Ciência & Trópico*”, (Recebida a manifestação e processada).

**1.3 Demandas da Ouvidoria - Manifestações Pendentes de Resolução da Ouvidoria 2022.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Diretoria** | **Memorando** | **Assunto** | **Prazo Limite Resposta** | **Observações** |
| Diplad | 01/2022  Solicitação de Providências pela CGU/OGU - Brasília | Divulgação de informações institucionais: telefones, endereços, e-mails, principais cargos de gestão, até o nível 5; Agenda de autoridade até 4º nível hierárquico; Carta de Serviço; Unidade responsável pelo desenvolvimento e implementação de seus programas, projetos e ações  etc. | **31/05/2022** | **Houve regularização parcial.** |
| DIPLAD | Memo- 19/2022 | Ocorrências apontadas no Relatório elaborado pela Brigada de Incêndio, a serviço da Funda.j | **03/11/2022**  **(prorrogado para o dia 05/12/2022)** | **Não houve resposta.** |

**- Do Painel Resolveu?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dados do Painel Resolveu? Consulta Pública - 2022** | | | |
| 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** | | | |
| **14** | | | |
| Respondidas | **14**  CONCLUSAS | | **86%** DENTRO DO PRAZO  **14%** FORA DO PRAZO |
| Em tratamento | **0** MANIFESTAÇÃO | |
| Outras | **0** ENVIADAS PARA O ÓRGÃO EXTERNO | | - |
| **TIPO DE MANIFESTAÇÃO** | | | |
| Reclamação (5) | | **35,7%** | |
| Solicitação de Providências (7) | | **50,0%** | |
| Denuncia (0) | | **0,0%** | |
| Sugestão (1) | | **7,1%** | |
| Elogio (0) | | **0,0%** | |
| Comunicação (1) | | **7,1%** | |
| 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](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9094.htm" \t "http://simplifique.gov.br/_blank). | | | |
| **ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS** | | | |
| Aposentadoria | | **2** | |
| Licitações | | **2** | |
| Ouvidoria | | **2** | |
| Outros em Educação | | **1** | |
| Outros em Previdência | | **1** | |
| Outros em Cultura | | **1** | |
| Atendimento Básico | | **1** | |
| Atendimento | | **1** | |
| Processo Seletivo | | **1** | |
| Universidades e Institutos | | **1** | |
| Transparência | | **1** | |
| **FAIXA ETÁRIA** | | | |
| Não informou | | **100,0%** | |

Fonte:CGU.Paineis.cgu.gov.br (1º/01/2022 a 31/12/2022). Consulta: 10/03/2023.13h25.

**1.4 Da Satisfação dos Usuários do Nossos Serviços**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Local** | **Grau de Satisfação dos Usuários** | **Providencias Pendentes da Administração** |
| Engenho Massangana. | - | - |
| Biblioteca Blanche Knopf. | Muito Satisfeito | - |
| Cinema da Fundaj: Campi Derby e Casa Forte, e cinema da Fundaj no Porto Digital. | Nada a Extremamente Satisfeito | Ar condicionado do Café não funciona; nos cinemas faltam lanchonetes; a bilheteria do Museu e dos cinemas não aceitam cartão de débito/crédito e pix; pouca divulgação nas mídias sociais, redes sociais e televisão; disponibilizar junto as bilheterias relação dos servidores e terceirizados; pontos de descanso para as pessoas com mobilidade reduzida e/ou terceira idade, durante as exposições; abrir estacionamento dentro do campus Gilberto Freyre. |
| Museu do Homem do Nordeste. |

**1.5 Atendimento ao público realizado pela Ouvidoria - 2022.**

Não foram contabilizados os registros dos atendimentos por telefone e outros de pronto atendimento. Realizados 647 atendimentos presenciais, distribuídos da seguinte forma: servidores ativos/colaboradores 604 , servidores aposentados 35, pensionista 02, público externo 06.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PÚBLICO** | **EXERCÍCIO**  **2021** | **EXERCÍCIO**  **2022** | **VARIAÇÃO (%)** | |
| **2021** | **2022** |
| SERVIDOR ATIVO/COLABORADORES | 222 | 604 | **272,07 +** | |
| SERVIDOR APOSENTADO | 30 | 35 | **16,66 +** | |
| PENSIONISTA | 01 | 02 | **100 +** | |
| PÚBLICO EXTERNO | 08 | 06 | **25 -** | |
| **TOTAL DO**  **ATENDIMENTO** | **261** | **647** | **247,89 +** | |

Fonte: Controle interno de atendimento presencial da Ouvidoria - Fundaj – 2022

**\* Breve análise - Quadro acima:**

1. Conforme se observa acima, houve um acréscimo substancial no atendimento presencial, exercício 2022, com destaque para SERVIDOR ATIVO/GESTORES e TERCEIRIZADOS. Apesar das limitações impostas pela COVID-19 e a Influenza (Plano de Convivência, para conter avanço da Influenza e da Covid-19, uso de mascara, acesso a locais fechados e apresentação do passaporte vacinal), foram realizados todos os atendimentos presenciais, telefônicos e eletrônicos.
2. Considerando as dificuldades existentes para o acesso ao atendimento presencial, criamos:

\* Banner para manifestações do tipo “reclamação” e “simplifique”, na página inicial da Fundaj:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

\* Banner para o Fala.BR:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

\* Banner sobre as Competências - Tipos de Manifestações - Tratamento - Fluxos do Atendimento:

https://www.gov.br/fundaj/pt-br/canais\_atendimento/ouvidoria-da-fundaj/competencias-tipos-de-manifestacoes-fluxo-do-atendimento/Tipos-de-manifestacoes-Tratamento%202022

**1.6 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, no combate a pandemia.

**2. Das Manifestações:**

**2.1 Atendimentos ordinários em relação aos servidores e colaboradores temporários.**

Buscou-se, novamente, 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 correlato; 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.

**2.2 Solicitações de providências.**

Demora no atendimento ao público, cumprimento de prazos; autorização para reprodução de textos, e estacionamento Campus Gilberto Freyre.

**2.3 Elogios público externo.**

Serviços prestados pela Biblioteca Blanche Knopf, cinemas da Fundaj, Museu do Homem do Nordeste e Ouvidoria Fundaj.

**2.4 Reclamações público externo.**

Atendimento nos cinemas e museu do Homem do Nordeste; deficiência no retorno da informação, Instagram, museu do Homem do Nordeste; erros na editoração de manifesto (Manifesto dos Pioneiros da Educação Nova-1932 e dos Educadores - 1959); falta de informação visual Campi Fundaj; dificuldade de acesso as bases de dados, periódicos, hemeroteca digital.

**2.5 Reclamações público interno.**

Forma de melhor abordagem quando dos atos de comunicação, falta de cortesia (entre servidores); tempo no atendimento das demandas internas (atos de pessoal); funcionamento caixas bancários eletrônicos; desconto indevido de contribuição de cesta básica e falta pagamento de vale alimentação - Contrato da empresa Zelo Locação de Mão de Obra - Eireli; desconto indevido remuneração servidor ativo; excesso de veículo, não autorizado, no estacionamento do Campus Gilberto Freyre.

**2.6 Sugestões do público externo.**

Disponibilizar junto as bilheterias relação dos servidores e terceirizados; pontos de descanso para as pessoas com mobilidade reduzida e/ou terceira idade, durante as exposições; abrir estacionamento dentro do Campus Gilberto Freyre; bicicletário nos cinemas; e, uso de cartão de crédito/débito e pix nas bilheterias - museu e cinemas.

**2.7 Denúncia público externo:**

Não houve formalização, no exercício de 2022.

**2.8 Denúncia publico interno:**

Não houve formalização, no exercício de 2022.

1. **Mediações e Conciliação:**

Houve mediação - conflitos interpessoal entre gestores, gestores e servidores/colaboradores eventuais, pequenos conflitos entre servidores, entre terceirizados.

1. **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** |
| **2022** | **647** | **1**  \* | **0**  \* |

Fonte: Portarias. Presi. Fundaj. - Sítio eletrônico Fundaj.gov.br (Intranet). 2022.

(\*) No exercício de 2022, não foram encontrados documentos com registro de instalação dos trabalhos da Comissão de Ética.

(\*) No exercício de 2022, foi instalada: uma (1) Comissão de Processo Adm. Disciplinar - Portaria Presi. Nº 201/22.

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.

**5. Corregedoria Fundaj**

Desdobramento da denúncia recebida por esta Ouvidoria-Fundaj, disponibilizamos, a pedido, a Corregedoria da Fundaj, documentos, resultados das nossas diligências iniciais, para instrução do Processo Administrativo Disciplinar nº 174/2019. Memorando nº 24/2022, com ressalvas sobre o uso das informações, haja vista o disposto na LAI, LGPD, CF/88 e legislação correlata.

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

Em reforço, diante dos contingenciamentos orçamentários, a instituição de uma Comissão de Implementação de Execução Orçamentária, com base no Decreto nº 9.884/19, a fim de criar um grupo de acompanhamento e interlocução, com reuniões periódicas a serem definidas, no sentido de identificar as dificuldades enfrentadas para a execução do orçamento aprovado, apresentar soluções, a fim de otimizar o processo de realização da despesa.

1. **Do acompanhamento das recomendações da Ouvidoria - Fundaj.**

Foram necessárias novas ações nas bilheterias dos cinemas e Editora Massangana.

1. **Quantitativos de consultas públicas ao sítio eletrônico da Ouvidoria - Fundaj - 2022:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria – Posição 31/12/2022.**  **Consulta as informações da Ouvidoria Fundaj - Sítio eletrônico.** | |
| Assunto | Quantidades de Acessos |
| /ouvidoria-da-fundaj | **230** |
| /ouvidoria-da-fundaj/historia-da-ouvidoria | **185** |
| /ouvidoria-da-fundaj/contatos | **72** |
| /ouvidoria-da-fundaj/ouvidoria-da-fundaj | **64** |
| /ouvidoria-da-fundaj/plano-anual-de-trabalho-2021 | **60** |
| /ouvidoria-da-fundaj/legislacao | **47** |
| /ouvidoria-da-fundaj/relatorios-da-ouvidoria | **47** |
| /ouvidoria-da-fundaj/plano-anual-de-trabalho-2022 | **45** |
| /ouvidoria-da-fundaj/noticias-da-ouvidoria | **36** |
| /ouvidoria-da-fundaj/noticias-da-ouvidoria/noticias-da-ouvidoria-2022-1 | **29** |
| Noticias de Ouvidoria, Competências, Conselho de Usuários do Serviço Público, Legislação, Links relacionados, Perguntas mais Frequentes, Quem é o Ouvidor, Portarias de Nomeação, Relatório Anual de Atividades, Plano Anual de Trabalho, Edital de Chamamento Público e outros. | **369** |
| **Total Geral** | **1184** |

Fonte: Portal Único Gov.TI-Fundaj.2022

Conforme se observa acima, houve o interesse do público sobre as informações postas pela Ouvidoria da Fundaj a disposição da sociedade, no seu link: https://www.gov.br/fundaj/pt-br/canais\_atendimento/ouvidoria-da-fundaj/ouvidoria-da-fundaj.

Em relação ao exercício de 2021 (766 consultas) e 2022 (1184 consultas), houve um aumento percentual de 54,56%.

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.

**8.1 Satisfação do Usuário com a Ouvidoria - Fundaj**

Publico Interno: Muito Satisfeito 100%

Público Externo: Apenas 1 (um) usuário respondeu a consulta - Muito Satisfeito. 16,66%

|  |  |
| --- | --- |
| Público da Plataforma Fala.BR | |
| Muito Satisfeito | 33,33% |
| Regular | 33,33% |
| Muito Insatisfeito | 33,33% |
| Média da Satisfação | 50,00% |

Fonte: Painel Resolveu.CGU.2023

**9. Do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – Fundaj – exercício 2022**

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](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm" \o "" \t "https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/_blank) e o [Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm" \o "" \t "https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/_blank), 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: Caroline Oliveira.

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

Atendimentos: de 01/01/2022 à 31/12/2022.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Quantidade de pedidos de acesso à informação - Fala.BR**   |  |  | | --- | --- | | **Quantidade de Pedidos:**  **14**  **Média mensal de pedidos:**  **1,16** |  | |

Fonte: Fala.BR. Período de 01/01/2022 à 31/12/2022.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Avaliação do Atendimento** | | | | | **Satisfeito:** | **00** | **Sem Manifestação:** | **14** | |
|  |

Fonte: Fala.BR. Período de 01/01/2022 à 31/12/2022.

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

Apenas dois usuários solicitaram: identidade preservada e identificação com restrição.

Atendimento do SIC via e-mail: 01 atendimento.

Não houve: Pedido de Revisão, Reclamação, Recurso de 2º Instância, Recurso a CGU e Recurso a CMRI.

Houve 1 (um) Recurso de 1º Instância - Deferido.

Escolaridade dos usuários: Mestrado/Doutorado e Ensino Superior.

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.

**9.1 Transparência Ativa**

A Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral produzidas pelos órgãos e entidades públicas devem ser divulgadas, independentemente de requerimentos, de forma espontânea e proativa. O art. 8º, §1º da LAI prevê inclusive um rol mínimo de informações que devem, obrigatoriamente, ser divulgados na Internet, nas páginas oficiais dos órgãos e entidades.

O Serviço de Informação ao Cidadão - Fundaj vem atuando preventivamente em consonância com a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, instando as unidades administrativas pertinentes, sobre o dever de observar a Lei de Acesso a Informação, bem como realizar os ajustes necessários a plena divulgação da informação pública, sítio eletrônico da Fundaj.

Expedidos Memorandos para atendimento a LAI: Auditoria Interna, Diretoria de Planejamento e Administração, e Assessoria de Comunicação e Mídia.

**10. Considerações finais**

É importante registrar que a Ouvidoria vem apoiando a Administração, em atividades, além daquelas pertinentes a sua missão, no sentido de manter a entidade atuante e efetiva, no seu mister institucional, a despeito de todas as dificuldades enfrentadas, haja vista entender o sobre-esforço de todos, gestores-servidores-colaboradores eventuais, para o alcance dos objetivos, diante da realidade enfrentada pela entidade, ao longo dos anos: orçamento reduzido e falta de mão de obra, em destaque, nos últimos dois anos, com o enfrentamento da COVID-19.

Além das dificuldades orçamentárias-finceiras, a Fundaj, há 16 anos, não tem concurso público para o provimento de cargos efetivos, sofrendo uma espécie de atrofia na sua força de trabalho. O último concurso foi realizado no exercício de 2006. Conta com apenas 40% da ocupação autorizada, o que representa 173 cargos ocupados, de um total de 430 cargos efetivos autorizados, ou seja, 257 cargos efetivos desocupados.

Igualmente a situação anterior, sofre com a redução significativa, ao longo dos anos, dos cargos de Direção e Assessoramento Superior - DAS, pois contava com 192 cargos, atualmente possui a sua disposição apenas 52 cargos, ou seja, uma redução de 72,4%.

Agrava-se mais ainda o quadro, tendo em vista que até junho/22, 43,9% dos servidores ativos estão recebendo o Abono Permanência, portanto, projetando-se para um futuro próximo, se esses servidores requererem aposentadoria, a Fundaj terá um quadro efetivo, força de trabalho, de apenas 97 servidores, ou seja, 22,6% do total dos cargos efetivos aprovado para entidade.

No exercício de 2022, o Presidente da Fundaj encaminhou ao Ministério da Economia o pedido de autorização para realização de concurso público, sem resposta.

Diante da situação acima, não pode a Ouvidoria-Fundaj abster-se em ajudar/prestar o apoio a Alta Administração. Compreende que prevalece o interesse público e o compromisso de todos, com a continuidade e valorização das atividades desenvolvidas pela Fundação Joaquim Nabuco.

O trabalho de apoio e extensão realizado pela Ouvidoria, buscou, no exercício de 2022, contribuir para diminuir as demandas, interna, sobre alguns assuntos costumeiros aos agentes públicos, com maior destaque para: matérias ligadas à gestão de pessoas (mediação e conciliação); aposentadoria; abono permanência, consignação em folha de pagamento, prevenção à covid-19; integridade, 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, facilita o acesso do cidadão a gestão da coisa pública, ativando cada vez mais a cidadania e a crítica social. Busca a melhoria dos produtos e serviços da entidade, colocados à disposição da sociedade e, integra o atual modelo de gestão aplicado na Fundaj, 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 2022, da Ouvidoria da Fundaj, sitio eletrônico ([WWW.FUNDAJ.GOV.BR/OUVIDORIA](http://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, e ações voltadas a Unidade de Gestão da Integridade.

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 2023, 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, Conselho de Usuários de 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

Resp. pela UGI - Fundaj

**Ouvidoria/SIC/UGI-Fundaj-2022.**