

Fundação
Joaquim
Nabuco



OUVIDORIA
e Serviço de Informação
ao Cidadão

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA FUNDAJ 2017

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

**Relatório de Anual de Atividades da Ouvidoria da
Fundação Joaquim Nabuco - (Fundaj) -2017**

Elaboração

Ouvidoria - Fundaj
Serviço de Informação ao Cidadão - Fundaj

Equipe Técnica

Pedro Lima
Jaime Melo

Informações

Ouvidoria da Fundação Joaquim Nabuco - (Fundaj)

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

CEP: 52061-540

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

e-mail: OUVIDORIA@FUNDAJ.GOV.BR

e-mail: SIC@FUNDAJ.GOV.BR

- **Breve cronologia - histórico da Fundaj.**

1947 – O ano foi anunciado como preparatório das comemorações do centenário de Ruy Barbosa. Em 20 de maio o deputado federal Gilberto Freyre, em discurso escrito, defende a importância de comemorar-se o centenário de nascimento de Joaquim Nabuco, em 1949, enaltecendo sua figura de reformador social. Sugere ao Ministério de Educação e Saúde a instituição de um prêmio de cinquenta mil cruzeiros ao melhor ensaio sobre Nabuco e a publicação, em edição popular, dos discursos parlamentares onde ele se posiciona, na Câmara Dos Deputados, como reformador social.

1948 – Em dezembro Gilberto Freyre defende em discurso na Câmara dos Deputados a criação de um instituto de pesquisas com o nome de Joaquim Nabuco, argumentando que a homenagem acrescentaria "ao efêmero e ao convencional das cerimônias simplesmente festivas e acadêmicas do centenário do grande brasileiro, alguma coisa de duradouro e fora das convenções".

1949 – Em 21 de julho a Lei Nº 770 cria na cidade do Recife o Instituto Joaquim Nabuco, dedicado ao estudo sociológico das condições de vida do trabalhador brasileiro da região agrária do norte e do pequeno lavrador dessa região, que vise o melhoramento dessas condições.

Instalação - José Antônio Gonsalves, foi o primeiro Diretor do Instituto Joaquim Nabuco. O diretor da Biblioteca Pública, Dr. Olinto Costa Júnior, colocou as dependências da Instituição à sua disposição para as providências burocráticas iniciais de instalação. O oferecimento foi sustado, poucos dias depois, por uma contra-ordem proibitiva do então Secretário de Educação do Governo Barbosa Lima Sobrinho, Sylvio Rabello O Instituto Joaquim Nabuco instalou-se em algumas salas cedidas pelo Instituto Arquelógico, na Rua do Hospício, 130, na cidade do Recife.

Primeira sede - Para realizar os trabalhos da instituição, foi alugado um chalé de 1870, característico do século XIX, a Vila Elvira, localizado à Av. Rui Barbosa, 1654, na Ponte D'Uchoa. Era um edifício amplo, com primeiro andar e um porão aproveitável, onde se instalou o que viria a ser a Biblioteca do Instituto. Um diminuto número de pesquisadores foi convidado a compor o que viriam a ser, mais tarde, as seções científicas do Nabuco.

1952 – Sede própria - Em 15 de março o Decreto Nº 30838 desapropria o prédio de nº 2.187 da Av. 17 de Agosto, onde até hoje funciona a sede da Instituição. Com a obtenção de um crédito de Cr\$ 500.000,00, foram iniciadas as obras de restauração do conjunto arquitetônico, concluídas em 1954, com a inauguração do jardim.

1979 – Criação da Fundaj. Em 17 de setembro a Lei Nº 6.687 autorizou o poder executivo a instituir a Fundação Joaquim Nabuco, por transformação do Instituto Joaquim Nabuco de Pesquisas Sociais, autarquia vinculada ao Ministério da Educação e Cultura.

1980 - Fica instituída a Fundação Joaquim Nabuco, através do decreto 84.561, de 15 de março de 1980.

2014 – A Fundaj apresentou ao MEC o seu plano estratégico que se desdobrou no Plano Diretor Institucional – PDI, visando o cumprimento das metas estabelecidas no Plano Nacional de Educação – PNE 2014-2024.

Missão - Gerar conhecimento no campo das humanidades com a finalidade de atender a demanda e necessidades relacionadas a educação e cultura, compreendidas de forma interdependente, com vistas ao desenvolvimento justo e sustentável da sociedade brasileira.

Visão de Futuro: ser reconhecida até 2019 pela comunidade acadêmica, setor público e sociedade civil por desenvolver projetos que explorem a interdependência entre educação e cultura, integrando suas múltiplas competências e articulando-se em redes de conhecimento.

Valores: compromisso com as questões sociais; diversidade cultural; interdisciplinaridade; democratização do conhecimento; e autonomia intelectual.

- **Breve histórico da Ouvidoria da Fundaj**

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

A Ouvidoria, no exercício de 2017, por desdobramento do Decreto nº 8.994/17, conforme estabelece o inciso III, art. 6º, passou a ter a sua estrutura funcional vinculada ao Gabinete da Presidência, como atividade intrínseca aquele 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.

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.

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

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

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

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

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

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

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

A Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão –SIC da Fundaj, tem a sua força de trabalho composta por 2 (dois) servidores efetivos e 1 (um) terceirizado.

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

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

Atendimento: Giovannita Pimentel (prestadora de serviço terceirizado).

A **Ouvidoria** é um instrumento de comunicação que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Atua como interlocutora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações (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, ter acesso a documentos e informações produzidas ou custodiadas por órgãos públicos 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 2017.**

O presente Relatório apresenta os resultados concernentes às atividades da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão da Fundaj, no exercício de 2017, em atendimento ao disposto no §2º do Art. 3º, da Instrução Normativa nº 01/2014 - Ouvidoria-Geral da União/Controladoria - Geral da União, Lei nº 13.460/17 e a Lei nº 12.527/12.

- Plano de Trabalho Anual da Ouvidoria - 2017.

Objetivos	Atividades realizadas
Realizar o atendimento móvel da Ouvidoria.	Foram realizadas 6 (seis) visitas, janeiro a dezembro de 2017, bimestrais, distribuídas igualmente entre os campi Anísio Teixeira e Ulysses Pernambucano (Engenho Massangana).
Divulgar a unidade de Ouvidoria e os seus serviços.	Inseridas notícias, link da Ouvidoria-Fundaj sobre a Ouvidoria Pública Federal, na intranet, ao longo de todo o exercício. Renovada a distribuição e afixados cartazes de divulgação nos locais de atendimento ao público. 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, caixa-eletrônica entre outros. Foram expedidos memorandos explicativos aos novos Diretores, com cartilha anexa do SIC, informando sobre o que é a Ouvidoria Pública Federal e o Serviço de Informação ao Cidadão, bem como os fins aos quais se propõem.
Produzir Relatórios de Atendimento de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao	Enviado o Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao



<p>Cidadão.</p>	<p>Cidadão – SIC, exercício 2017, ao Presidente da Fundaj, para posterior envio à Ouvidoria-Geral da União, bem como a ser disponibilizado na internet.</p>
<p>Contribuir na elaboração de normativos legais direcionados à Ouvidoria e ao Serviço de Informação ao Cidadão, e outros que contribuam para a contínua melhoria da gestão administrativa.</p>	<p>Enviados ao Presidente da Fundaj, com o entendimento da Ouvidoria, os seguintes normativos: Portaria Interministerial nº 424/2016 MTF-CGU/MF/MPDG, Decreto nº 8936/2016, Lei nº 13.46/2017, Decreto nº 9.094/2017 e Instrução Normativa nº 04/2017 OVG/CGU.</p>
<p>Preservar o direito constitucional de acesso às informações, independente das solicitações dos cidadãos (Informações de interesse geral ou coletivo, salvo aquelas cuja confidencialidade esteja prevista no texto legal).</p>	<p>Foram realizados os atendimentos presenciais, telefônicos, via web e e-SIC. Inserções de novas informações (transparência ativa) no sítio eletrônico da Fundaj e sítio eletrônico da Ouvidoria.</p>
<p>Manter a formação continuada sobre Ouvidoria, Serviço de Informação ao Cidadão (Lei de Acesso a Informação), e outros assuntos resultantes das demandas recebidas.</p>	<p>O servidor Jaime Melo participou da vídeo conferência sobre o Sistema Simplifique (Decreto nº 9.094/2017) na Superintendência da CGU/Recife, participou do 1º Webinar da Pesquisa de Serviços Públicos de Atendimento, webconferência 15/09/2017. O servidor Pedro Lima participou do curso, EAD, “Introdução ao Direito Constitucional” e “Excelência no Atendimento” realizado pelo CGU/ILB. Participou da vídeo conferência sobre o Sistema Simplifique (Decreto nº 9.094/2017) na Superintendência da CGU/Recife. Participou do 1º Webinar da Pesquisa de Serviços Públicos de Atendimento, webconferência 15/09/2017.</p>
<p>Contribuir para a efetividade e eficiência das políticas de governo e serviços públicos.</p>	<p>Realizado o acompanhamento das providências tomadas pela Administração em relação às manifestações levadas pela Ouvidoria e SIC. Os atendimentos da Ouvidoria totalizaram 278 atendimentos, distribuídos da seguinte forma: servidores ativos/colaboradores 239, servidores aposentados 29 e público externo 10. Os Atendimentos do SIC totalizaram 22, distribuídos da seguinte forma: 22 solicitações de informação, em relação a estas foram interpostos 04 Recursos de 1º Instância, destes foram interpostos 01 Recurso de 2º Instância e 01 Recurso a Controladoria-Geral da União.</p>



	Não foram considerados nos quantitativos acima aqueles atendimentos verbais (telefônico e pessoal).
--	---

Fonte: Ouvidoria/SIC –Fundaj/MEC. Plano de Trabalho da Ouvidoria 2017.

Todas as metas estabelecidas para o exercício de 2017 foram alcançadas conforme se depreende do quadro acima. Houve a necessidade de outras intervenções, quando instada a Ouvidoria, as quais serão apresentadas ao longo o relatório.

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

Não foram contabilizados os registros dos atendimentos por telefone e outros de pronto atendimento. Realizados 278 atendimentos, distribuídos da seguinte forma: servidores ativos/colaboradores 239, servidores aposentados 29 e público externo 10.

PÚBLICO	EXERCÍCIO 2014	EXERCÍCIO 2015	EXERCÍCIO 2016	EXERCÍCIO 2017	VARIÇÃO (%)	
					2017	2016
SERVIDOR ATIVO/COLABORADORES	70	202	262	239	9,62 -	
SERVIDOR APOSENTADO	07	22	20	29	45,00 +	
PENSIONISTA	00	05	00	00		
PÚBLICO EXTERNO	01	10	12	10	16,66 -	
TOTAL ATENDIMENTO	78	239	294	278	5,44 -	

Fonte: Controle de atendimento da Ouvidoria - Fundaj – 2017

- **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 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 algumas vezes a Gestão de Contratos Administrativos, Execução Orçamentária - Financeira, Controle Interno, entre outros.

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

- Análise de Matéria Contábil - Os atos de atuação da Ouvidoria, diante de situações atípicas, vem exigindo conhecimentos contábeis que envolvem desde a contabilidade pública a execução orçamentária, desdobrando-se na conformidade documental.

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

- **Manifestações.**

Em relação aos servidores: buscou-se da Ouvidoria orientações sobre aposentadoria, plano de saúde, consignações em folha de pagamento, abono permanência, uso de crachás, segurança interna, transferências de servidores, direitos pessoais inerentes a Lei nº 8112/90, auxílio-reclusão, lotação de servidor, recurso em avaliação de desempenho, terceirização de serviços e assuntos correlatos, Carreira de Ciência e Tecnologia/gratificações e assuntos correlatos, condução de veículos oficiais, óbito servidor e direitos aos sucessores, atos disciplinares, mediação de conflitos, assistência social, preservação/proteção 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 e outras orientações técnicas.

Neste exercício recebemos do cidadão solicitação de informação pelo sistema de ouvidoria, atendimento realizado, tendo em vista a celeridade processual e o interesse público.

As solicitações de providências/sugestões atendidas pela Administração alcançaram: pedidos relativos à retirada de pichações com apologia ao crime na parede da guarita do Engenho Massangana, melhoria das condições no ambiente de trabalho, atendimento as determinações contidas no Decreto nº 8936/16, poda de árvores, combate ao mosquito transmissor do Aedes Egypt, Zika Vírus e Chikungunya nos campi da Fundaj, entre outros atendimentos.

As reclamações foram internas e direcionadas ao acesso a base de dados do SIGEPE, atendimento na unidade de Gestão de Pessoas (houve neste ponto um decréscimo substancial das reclamações), crédito bancário oriundo de folha de pagamento, serviços bancários e condução de veículo oficial.

Não houve sugestões do público interno e externo.

Não houve formalização de denúncia do público interno e externo.

No corrente exercício a Ouvidoria recebeu elogios verbais/e-mail em relação ao rápido atendimento, forma de tratamento e providências tomadas. Neste ponto registramos, desdobramento e mérito, também, das demais unidades administrativas processantes do atendimento junto com a Ouvidoria.

Assuntos abordados pelo público externo: processo de seleção de servidores, atualização de dados de pessoal página internet, transferência de servidor em estágio probatório (Brasília/Recife), vagas contrato terceirizado, informação sobre força trabalho protocolo -

campus Gilberto Freyre, acervo de filmes institucional sobre a Chesf, acesso a plataforma de pesquisa científica e disponibilização seguros a estagiários.

- **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 - DEMAIS COMISSÕES DISCIPLINARES E DE ÉTICA DOS SERVIDORES.**

EXERCÍCIO	OUVIDORIA FUNDAJ	PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR (PAD) e COMISSÃO DE SINDICÂNCIA ADMINISTRATIVA	COMISSÃO DE ÉTICA DOS SERVIDORES	
2014	78	3	0	*
2015	239	1	0	*
2016	294	0	0	*
2017	275	1	0	*

Fonte: Portarias. Presi. Fundaj.-Sítio eletrônico Fundaj.gov.br (intranet). Fundaj/Coplad. E-mail institucional.

(*) No exercício de 2017 não foi encontrado documentos com o registro da instalação dos trabalhos da Comissão de Ética. Houve o pedido via e-mail ao Presidente da Comissão de Ética, contudo até o fechamento do presente relatório não recebemos resposta. Conforme informação fornecida pela DIPLAD houve apenas 1 (um) PAD – Rito Sumário.

- Não foram inseridos os dados da Comissão de Ética em Pesquisa, tendo em vista seu fim: avaliação e acompanhamento dos aspectos éticos de todas as pesquisas envolvendo seres humanos.

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

Pedidos relativos à retirada de pichações com apologia a atividade criminosa parede-guarita do Engenho Massangana, melhoria das condições no ambiente de trabalho, atendimento as determinações contidas no Decreto nº 8936/16, poda de árvores, combate ao mosquito transmissor do Aedes Egypt, Zika Vírus e Chikungunya nos campi da Fundaj, entre outros atendimentos.

Em relação à apuração dos fatos, a Ouvidoria, no exercício de 2017, deixou de fazê-la tendo em vista a publicação do Decreto nº 8.994/17 (Estatuto da Fundaj) que tornou sem efeito a Resolução do Conselho Diretor da Fundaj nº 192/2014, cuja atribuição estava definida no art.11 do sobredito diploma legal. O novo Regimento Interno (Portaria Fundaj nº 087/2017) não define o papel da Ouvidoria, apenas a coloca como atividade inerente ao Gabinete da Presidência.

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

A despeito da publicação do Decreto nº 8.994/17 (Estatuto da Fundaj) que tornou sem efeito a Resolução do Conselho Diretor da Fundaj nº 192/2014, cuja atribuição estava definida no inciso III, do art.11 do sobredito diploma legal, houve recomendações nos atendimentos da Ouvidoria inerentes as manifestações recebidas e plenamente acatadas pelos gestores, Diretoria de Planejamento e Administração, a exemplo da retirada imediata de pichações nas paredes do Engenho Massangana e a colocação de aparelhos de ventilação no restaurante Pedra Bonita (campus Anísio Teixeira), razões: melhores condições de uso daqueles espaços.

Ato contínuo oriundo ao exercício de 2016, foram apresentadas as seguintes propostas a Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão de Pessoas, da Diretoria de Planejamento e Administração, voltadas ao bem estar dos servidores, com transcedência ao exercício de 2017:

Propostas	Situação	Posição da Ouvidoria
1- Aprimoramento do atendimento médico/odontológico aos servidores (agendamento eletrônico, campanhas contra tabagismo, alcoolismo etc.)	Não foram verificadas ações em relação à proposta apresentada.	-
2- Sistematização do processo de lotação de servidores (criação de banco de dados de vagas)	Não foram verificadas ações em relação à proposta apresentada.	-
3- Divulgação da data aniversário do servidor.	Na data de aniversário dos servidores estão sendo enviados e-mails institucionais - mensagens de parabéns por parte da Administração.	Atendida a proposta. Realizada de outra forma pela Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão de Pessoas, com os mesmos propósitos/objetivos propostos pela Ouvidoria.
4- Estabelecimentos de prazos para prestação de informação e disponibilização de documentos.	Não foram verificadas ações em relação à proposta apresentada.	-
5- Revitalização do arquivo administrativo, força de trabalho e material, (guarda de documento pessoal e financeiro).	Proposta recebida e processada. Neste item houve a participação direta da Ouvidoria, como facilitador juntos aos servidores, em apoio a Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão de Pessoas.	O arquivo administrativo foi reorganizado, formado nova equipe de trabalho, com servidores especializados e apoio de estagiário.
6- Criação de espaços de convivência para os servidores e colaboradores.	Proposta recebida e processada. Instalado 1 (um) espaço de convivência no campus Gilberto Freyre (sede). É importante registrar que a	O espaço de convivência no campus Gilberto Freyre está em pleno funcionamento,

	despeito da proposta apresentada pela Ouvidoria, a Presidência já havia iniciado as tratativas a instalação do espaço.	utilizado por servidores e demais colaboradores.
7- Ações preventivas contra interferência externa que venham a prejudicar a saúde do servidor.	Não foram verificadas ações em relação à proposta apresentada.	-
8- Realização de pesquisa de satisfação com todos os servidores.	Não foram verificadas ações em relação à proposta apresentada.	-
9- Revisão do plano estratégico das ações desenvolvidas pela unidade de gestão de pessoas. (*)	Não foram verificadas ações em relação à proposta apresentada.	-
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).	Não foram verificadas ações em relação à proposta apresentada.	-

(*) A proposta de revisão do plano estratégico das ações desenvolvidas pela unidade de Gestão de Pessoas, tem como base os comandos estabelecidos nas Políticas e Diretrizes para o Desenvolvimento de Pessoal da Adm. Pública Direta, Autárquica e Fundacional, estabelecidos no Decreto nº 5.707/06. (art. 1º, I - melhoria da eficiência, eficácia e qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão; II - desenvolvimento permanente do servidor público; III - adequação das competências requeridas dos servidores aos objetivos das instituições, tendo como referência o plano plurianual; IV - divulgação e gerenciamento das ações de capacitação; e V - racionalização e efetividade dos gastos com capacitação.)

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

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

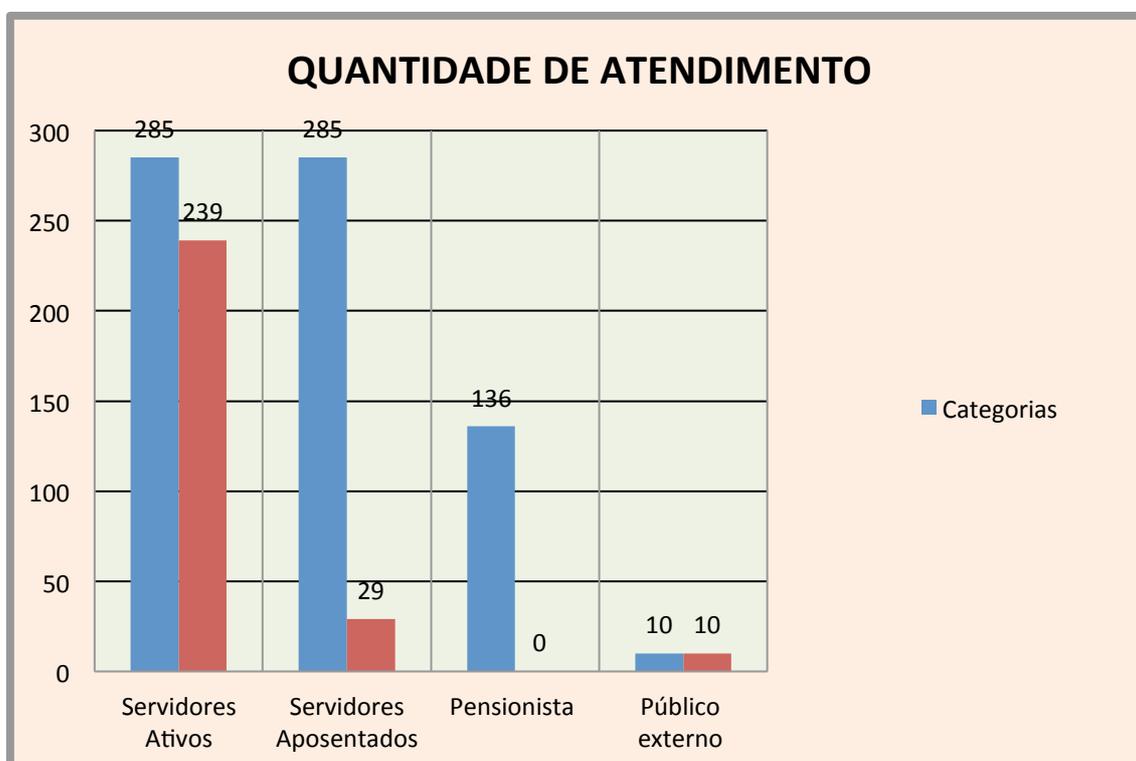
- **Quantitativo de atendimento por grupo de categoria.**

Quadro demonstrativo de atendimento por categorias em relação a força de trabalho contida na folha de pagamento + público externo. Os dados relativos aos servidores ativos, aposentados, pensionistas e apenas ocupantes de cargo comissionado foram coletados junto à Divisão de Cadastro e Pagamento da Fundaj, data base 31/12/2017:

Total por Categorias		Atendido	Atendimentos (%)
Total de Servidores Ativos (efetivos + Cargos de Direção e Assessoramento Superior)	285	239	83,85
Total de Servidores Aposentados	285	29	10,17
Total de Pensionista (instituidor e beneficiário pensão)	136	00	-
Público externo	10	10	100

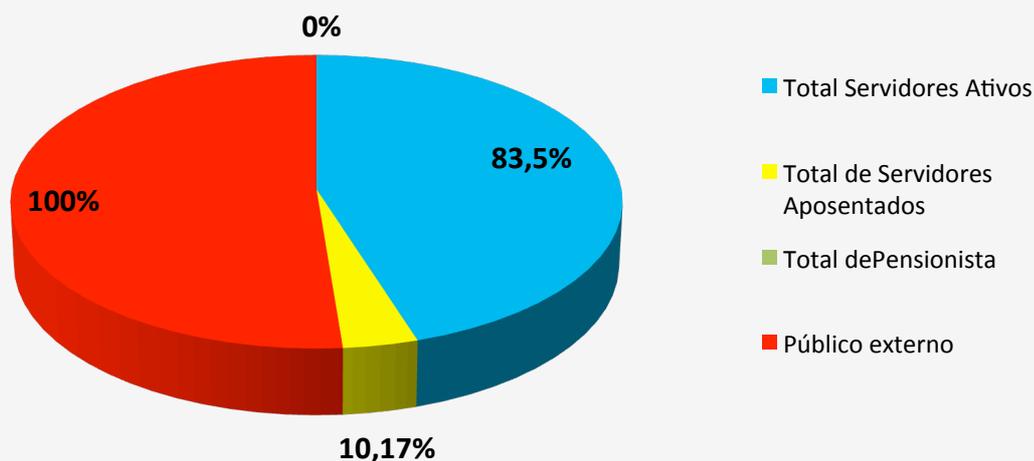
Fonte: Divisão de Cadastro e Pagamento, 31/12/2017. Ouvidoria – Atend. Presenc./Eletrônico.

Gráficos:





PERCENTUAIS DE ATENDIMENTO



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

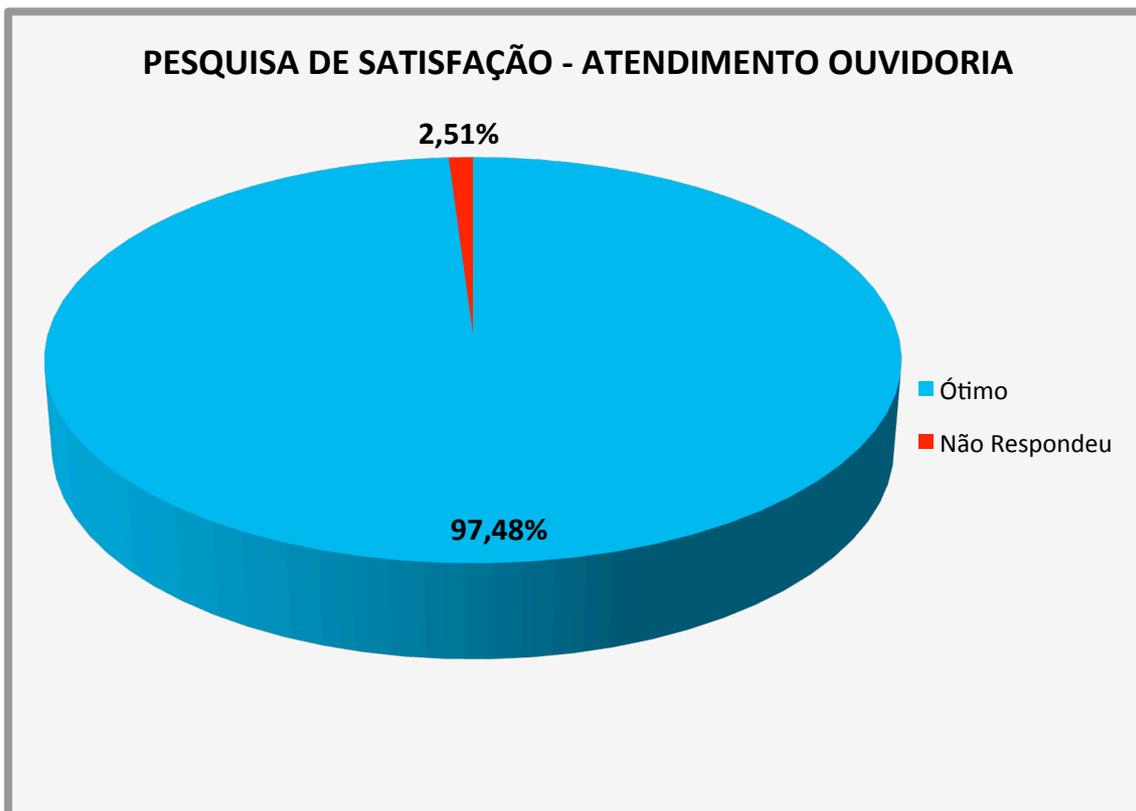
- **Pesquisa de satisfação.**

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

Resultado: **271** pessoas consideraram o atendimento **Ótimo (97,48%)**. **7** pessoas **não responderam (2,51%)**.

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 da Fundaj.



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

O percentual de atendimento acima vem ratificar o processo de consolidação da Ouvidoria como um instrumento efetivo de interlocução entre o dirigente máximo e a sociedade, para a promoção de mudanças estruturais e melhorias conjunturais no âmbito da Fundaj.

- **Do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – Fundaj – exercício 2017**

A Lei Federal 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011, posteriormente regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012, estabeleceu o acesso às informações públicas como direito de todo cidadão.

A partir do dia 16 de maio de 2012, todos os órgãos e entidades da administração pública federal foram obrigados a seguir as regras, prazos e orientações fixadas pela referida Lei a fim de garantir o direito de acesso à informação pública.

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

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

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

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

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

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

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

- **Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes – Exercício 2017.**
Fonte: Base de dados do sistema eletrônico web “e-SIC” .

Órgão(s) de referência

FUNDAJ – Fundação Joaquim Nabuco

Período de consulta: 1/2017 a 12/2017

- **Quantidade de pedidos de acesso à informação**

Quantidade de Pedidos: 23

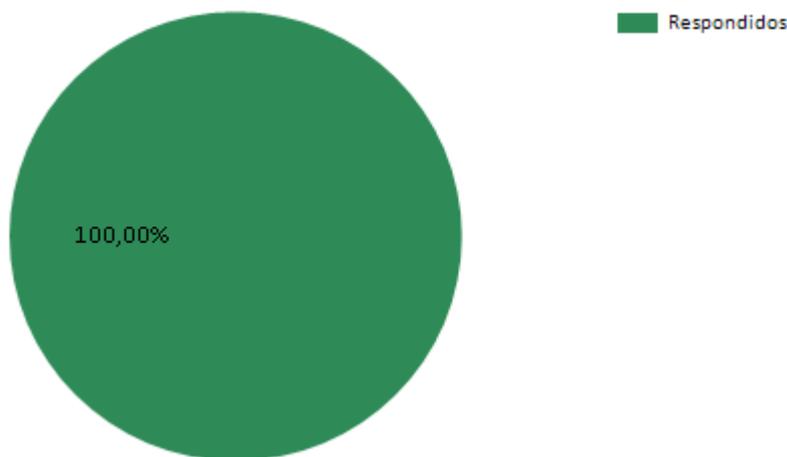
**Média mensal de
pedidos:** 1,92

- **Situação e características dos pedidos de acesso à informação**

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	23



Situação dos pedidos de acesso à informação



Características dos pedidos de acesso à informação

Total de perguntas:	28	Total de solicitantes:	22
Perguntas por pedido:	1,22	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	2
		Solicitantes com um único pedido:	21

Temas das solicitações (Top 10)

Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Governo e Política - Administração pública	19	82,61%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	2	8,70%
Governo e Política - Governo eletrônico	1	4,35%
Economia e Finanças - Administração financeira	1	4,35%

- Resposta aos pedidos de acesso à informação**

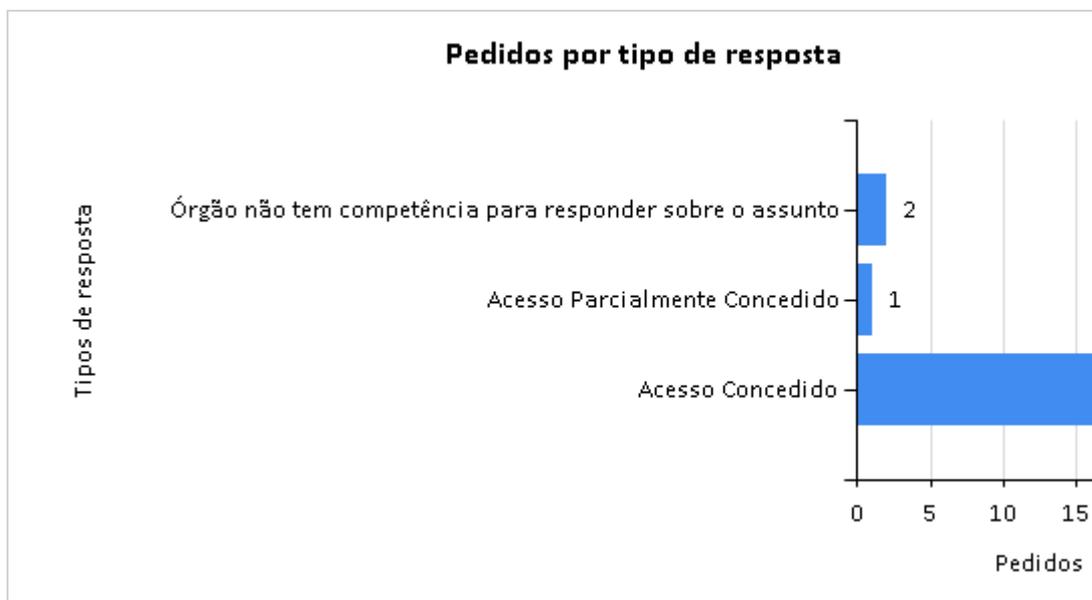
Tempo médio de resposta:

14,39 dias

Prorrogações:

Quantidade
1

% dos pedidos
4,35%



Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
TOTAL:	0	0,000%	0,00%

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	23	100,00%

- Perfil dos solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	21	95,45%
Pessoa Jurídica	1	4,55%

Localização dos solicitantes

Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
AL	1	4,76%	1
CE	1	4,76%	1
DF	4	19,05%	4
PE	5	23,81%	5
RJ	3	14,29%	3
RS	1	4,76%	1
SC	1	4,76%	2
SE	1	4,76%	1
SP	2	9,52%	2
TO	1	4,76%	1
Não Informado	1	4,76%	1

- **Perfil dos solicitantes - pessoa física**

Gênero	
M	57,14%
F	38,10%
Não Informado	4,76%

Escolaridade	
Pós-graduação	28,57%
Mestrado/Doutorado	28,57%
Ensino Superior	23,81%
Não Informado	9,52%
Ensino Médio	9,52%

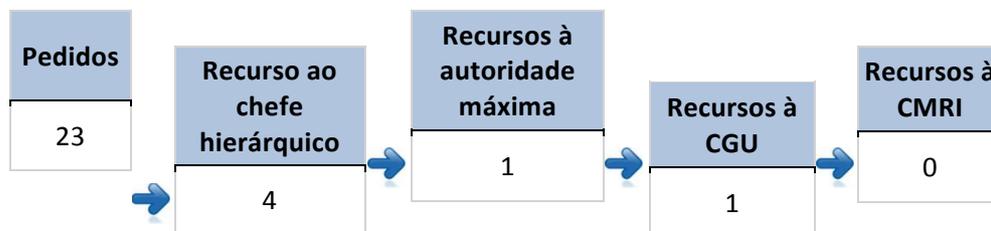
Profissão	
Servidor público federal	23,81%
Estudante	14,29%
Pesquisador	14,29%

Não Informado	9,52%
Profis. Liberal/autônomo	9,52%
Servidor público estadual	9,52%
Professor	4,76%
Outra	4,76%
Jornalista	4,76%
Empregado - setor privado	4,76%

- **Perfil dos solicitantes pessoa jurídica**

Tipo de pessoa jurídica	
Empresa - PME	100,00%

- **Quadro geral dos Recursos Interpostos**



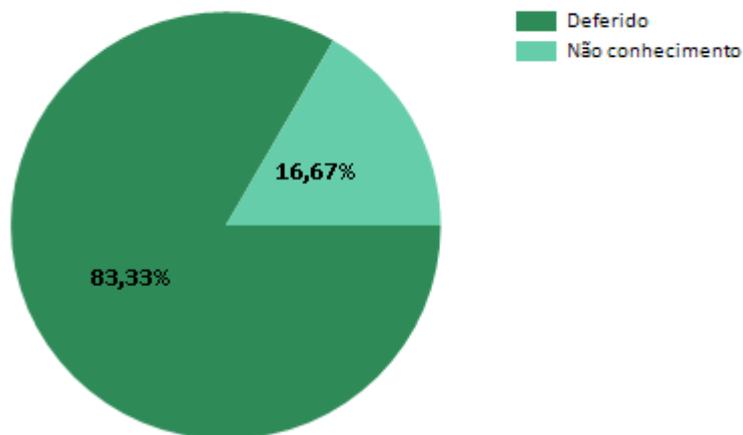
- **Recursos ao chefe hierárquico**

% de pedidos respondidos que geraram recursos ao chefe hierárquico: 17,39%

- **Recursos recebidos no período:** 4

Recursos ao chefe hierárquico respondidos		
Total de recursos respondidos	4	100%
Deferido	4	100%

Recursos ao chefe hierárquico respondidos



Motivos para interposição de recursos

Motivo	Quantidade	%
Informação incompleta	3	75%
Outros	1	25%
TOTAL	4	

- Recursos à autoridade máxima

% de pedidos respondidos que geraram recursos à autoridade máxima: 4,35%

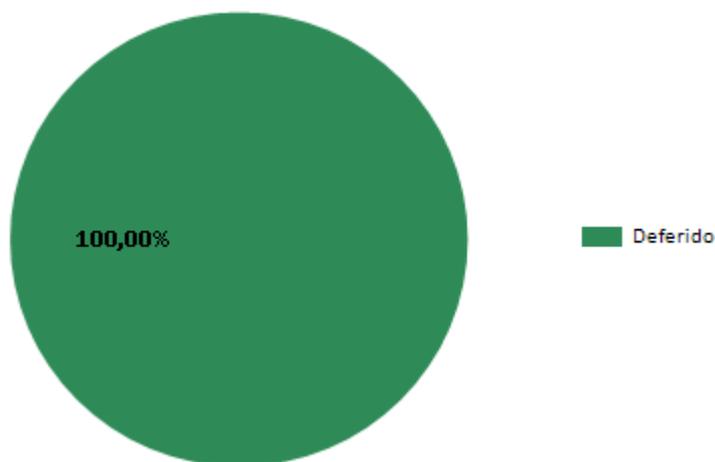
% de recursos ao chefe superior que geraram recursos à autoridade máxima: 25%

- Recursos recebidos no período: 1

Recursos à autoridade máxima respondidos

Total Respondidas:	1	100%
Deferido	1	100%

Recursos à autoridade máxima respondidos



Motivos para interposição de recursos à autoridade máxima

Motivo	Quantidade	%
Informação incompleta	1	100%
TOTAL	1	

- **Recursos à CGU-DF**

Recursos recebidos no período:	1
% de pedidos respondidos que geraram recursos à CGU:	4,35%
% de recursos ao chefe hierárquico que geraram recursos à CGU:	25%
% de recursos à autoridade máxima que geraram recursos à CGU:	100%

Recursos à CGU respondidos

Total Respondidas:	1	100%
Não conhecimento	1	100%



Motivos para interposições de recursos à CGU		
Motivo	Quantidade	%
Informação incompleta	1	100%
TOTAL	1	

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

A unidade ao longo de todo o exercício de 2017 enfrentou dificuldades no que toca as condições ambientais de trabalho, sem ar refrigerado, o ar condicionado da sala sem condições de reparo, não foi trocado mesmo diante dos pedidos. Um dos computadores ficou obsoleto. Apesar das ocorrências apontadas, a sala possui estrutura de funcionamento.

É importante registrar que o novo e atual Responsável pelo Monitoramento do SIC-Fundaj, tomou ciência das dificuldades enfrentadas pela equipe, em conjunto com a nova gestão da Diretoria de Planejamento e Administração, no final do exercício do ano de 2017, é início do exercício do ano de 2018, requereu ações corretivas, sendo atendido: recebemos um novo computador, ato continuo foi colocado um novo ar condicionado na sala do Serviço de Informação ao Cidadão.

Durante o exercício foi necessário duas intervenções do Gestor do SIC, as quais formaram processos administrativos sobre o qual houve apreciação técnica e recomendações para o atendimento ao cidadão, todas acatadas pela Diretoria de Planejamento e Administração: Proc. Nº 23130001172/2017-77 (Acesso a informação contida no processo de licitação) e Proc. Nº 23130000240/2017-81 (Solicitação providencias/reclamação recolhimento recursos ao tesouro – remuneração de pessoal).

Sobre o Proc. Nº 23130000240/2017-81, a despeito de ser uma manifestação de ouvidoria, por celeridade processual e em respeito ao cidadão, entendemos em manter o atendimento no SIC, em vez de direcioná-lo a Ouvidoria-Fundaj.

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

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

- **Considerações finais**

A despeito de algumas ações não serem originalmente atribuições direta 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, extensão, realizado pela Ouvidoria, buscou, neste período, contribuir para diminuir a demanda, sobre alguns assuntos costumeiros aos agentes públicos e de ordem interna, com maior destaque para: matérias ligadas a gestão de pessoas (mediação e conciliação), aposentadoria, lotação, abono permanência, consignação em folha de pagamento; gestão de contratos e, apoio, por desdobramento, a algumas atividades do departamento financeiro, tudo em plena consonância com as demais unidades administrativas responsáveis.

Conforme se depreende do Plano de Trabalho, exercício de 2017, da Ouvidoria da Fundaj, sítio eletrônico (WWW.FUNDAJ.GOV.BR/OUVIDORIA), os trabalhos de atendimento ao público ocorreram em paralelo à divulgação da prestação dos serviços de Ouvidoria, concomitantemente à gestão da unidade do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.

Na mesma quadra, cabe informar que houve, mesmo diante das dificuldades encontradas ao longo de todo o exercício, ainda que em quantitativo modesto, a capacitação da equipe.

Em relação à alta gestão: o Dirigente máximo da entidade, com o advento do Decreto nº 8.994/17, entendeu que não era mais necessária a manutenção da Função Comissionada do Poder Executivo de Chefe de Serviço (FCPE-1) para a Ouvidoria/Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, modificando o status de unidade administrativa para atividade interna inserida nas atividades do Gabinete da Presidência, disponibilizando uma Função Gratificada (FG-1).

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 2018, em total consonância com as orientações e determinações oriundas da Ouvidoria-Geral da União e da Controladoria - Geral da União.

A luz do espírito público, nos limites estatutário e regimental, mesmo diante de todas as dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria da Fundaj ao longo do exercício de 2017, continuará atuando efetivamente e multidisciplinarmente a medida que for provocada, prestando, na sua área de atuação, todo o apoio à boa imagem da entidade, subsidiando o dirigente máximo e

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

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

PEDRO LIMA

Ouvidor - Fundaj

Gestor do Serviço de Informação ao Cidadão - Fundaj

Jaime José de Melo
Substituto