

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO JOAQUIM NABUCO - FUNDAJ

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra I, Bloco A,
Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF CEP: 70070-905
cgu@cgu.gov.br

WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO
Ministro da Controladoria-Geral da União

JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO
Secretário-Executivo

ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL
Secretário Federal de Controle Interno

ROBERTO CÉSAR DE OLIVEIRA VIÉGAS
Secretário de Transparência e Prevenção da Corrupção

GILBERTO WALLER JÚNIOR
Corregedor-Geral da União

VALMIR GOMES DIAS
Ouvidor-Geral da União

JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO
Secretário de Combate à Corrupção

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO REGIONAL PERNAMBUCO
JOSE WILLIAM GOMES DA SILVA
Superintendente

MARIANA COELHO BARBOSA ACCIOLY
Coordenadora

ANA CLARA REGO DE MESQUITA · MARIANA COELHO BARBOSA ACCIOLY
Equipe de Avaliação

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO
LUANA MARCELINO
Supervisora

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social - Ascom / CGU
Copyright © 2022 Controladoria-Geral da União

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet (www.gov.br/cgu) no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

UNIDADE AVALIADA: Fundação Joaquim Nabuco - Fundaj

MUNICÍPIO: Recife-PE

OBJETIVO: Realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria da Fundação Joaquim Nabuco – Fundaj, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

PERÍODO AVALIADO DAS MANIFESTAÇÕES: Janeiro a Dezembro de 2021

DATA DE EXECUÇÃO: Abril a Agosto de 2022.

Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Fundação Joaquim Nabuco - Fundaj, unidade de ouvidoria integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pela instituição.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A unidade apresentou uma razoável gestão de processos para o tratamento das demandas de ouvidoria, além de proatividade de ações, com as seguintes ações que merecem destaque:

I. Acessibilidade e localização estratégica da Ouvidoria na sede da Fundaj;

II. Ações proativas da Ouvidoria para aproximar os usuários dos serviços à unidade de Ouvidoria.

Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

I. Tratamento de manifestações de Ouvidoria sem registro na Plataforma Fala.BR;

II. Ausência de manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria;

III. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de Ouvidoria;

IV. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas;

V. Fragilidades no tratamento de denúncias, com encaminhamento diretamente para as áreas relacionadas aos fatos a serem apurados, em desacordo com o disposto no Decreto nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021, com prejuízo das garantias de proteção ao denunciante;

VI. Ausência de acompanhamento quanto à resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade;

VII. Desatualização da Carta de Serviços da Fundaj;

VIII. Indisponibilidade de banner do Fala.BR, de link do Painel Resolveu, do currículo e data de ingresso do Ouvidor na página inicial da Fundaj ou na página da Ouvidoria.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria da Fundaj as seguintes providências:

I. Registrar e tratar todas as demandas de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR, de uso obrigatório pelas unidades do SisOuv;

II. 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;

III. Promover o adequado preenchimento do campo assunto da manifestação e responder as manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13.460/17;

IV. 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;

V. Readequar o fluxo de encaminhamento de denúncias e comunicações de irregularidades, abstendo-se do envio para agentes ou para áreas supostamente envolvidas com os fatos relatados;

VI. Acompanhar a resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade e eventual publicação de novas informações relevantes;

VII. 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;

VIII. Disponibilizar banner do Fala.BR, link do Painel Resolveu, currículo e data de ingresso do Ouvidor na página inicial da Fundaj e na página da Ouvidoria.

CONTEÚDO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	8
APRESENTAÇÃO	9
OBJETO	9
OBJETIVO E ESCOPO	10
METODOLOGIA.....	10
UNIDADE AVALIADA	11
RESULTADOS DOS EXAMES	12
I. BOAS PRÁTICAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA.....	12
I.1. Acessibilidade e localização estratégica da Ouvidoria na sede da Fundaj	12
I.2. Ações proativas da Ouvidoria para aproximar os usuários dos serviços à unidade de Ouvidoria	14
2. TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA SEM REGISTRO NA PLATAFORMA FALA.BR.....	15
3. AUSÊNCIA DE MANUAIS OU NORMATIVOS DEFININDO OS FLUXOS PARA TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	17
4. INCONSISTÊNCIAS NO TRATAMENTO DE PARTE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	19
5. USO DE FERRAMENTA INADEQUADA PARA TRAMITAÇÃO DAS DEMANDAS ÀS ÁREAS INTERNAS	20
6. FRAGILIDADES NO TRATAMENTO DE DENÚNCIAS, COM ENCAMINHAMENTO DIRETAMENTE PARA AS ÁREAS RELACIONADAS AOS FATOS A SEREM APURADOS, EM DESACORDO COM O DISPOSTO NO DECRETO Nº 10.153/2019 E PORTARIA CGU Nº 581/2021, COM PREJUÍZO DAS GARANTIAS DE PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE	21
7. AUSÊNCIA DE ACOMPANHAMENTO QUANTO À RESOLUTIVIDADE DAS DENÚNCIAS E COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADE	22
8. DESATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS DA FUNDAJ	22
9. INDISPONIBILIDADE, NA PÁGINA INICIAL DA FUNDAJ OU NA PÁGINA DA OUVIDORIA, DAS SEGUINTE INFORMações: BANNER DO FALA.BR, LINK DO PAINEL RESOLVEU, CURRÍCULO E DATA DE INGRESSO DO OUVIDOR.....	26

RECOMENDAÇÕES	28
CONCLUSÃO	29
APÊNDICES	31
APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA	31
A.1 Informações Gerais.....	31
A.2 Competências	32
A.3 Normativos Internos	33
A.4 Equipe e Estrutura Física	34
A.5 Canais de Atendimento.....	36
A.6 Sistemas Informatizados	38
A.7 Fluxo Interno de Tratamento	39
A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais.....	40
A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados	40
A.10 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços.....	41
A.10.1. Plano de Dados Abertos – PDA	42
A.11 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor	43
A.12 Carta de Serviços aos Usuários	44
A.13 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação	44
A.14 Conselho de Usuários de Serviços Públicos	44
A.15 Dados do Painel Resolveu	46
APÊNDICE B • RELATO DA ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES	48
B.1 Metodologia para extração das manifestações	48
B.2 Apresentação dos Resultados.....	50
APÊNDICE C • MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AVALIADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO	57
C.1 Plano de Ação da Ouvidoria da FUNDAJ	58

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

- CGU:** Controladoria-Geral da União
- ENAP:** Escola Nacional de Administração Pública
- Fala.BR:** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
- Fundaj:** Fundação Joaquim Nabuco
- LAI:** Lei de Acesso à Informação
- LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
- MAO:** Manual de Avaliação de Ouvidorias do Poder Executivo Federal
- OGU:** Ouvidoria Geral da União
- PAD:** Processo Administrativo Disciplinar
- PDA:** Plano de Dados Abertos
- QA:** Questionário de Avaliação
- SIC:** Serviço de Informação ao Cidadão
- SisOuv:** Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
- TAC:** Termo de Ajustamento de Conduta
- UA:** Unidade Avaliada

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 51 da Lei nº 13.844/2019, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição, o Sistema de Integridade e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

“Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.”

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pg. 19, “(...) A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”.

OBJETO

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada avaliação de ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa Ouvidoria, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- II. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- III. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- IV. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- V. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- VI. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- VII. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foram extraídas todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes da Plataforma Fala.BR, do período de 01/01/2021 a 31/12/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva,

¹. No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2021 a 31/12/2021, para a análise de manifestações da UA.

isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da Ouvidoria. No total foram extraídas 8 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos.

Adicionalmente foram realizadas reuniões presenciais e virtuais com o ouvidor e sendo a presencial na sede da Fundaj, buscando obter esclarecimentos adicionais quanto aos fatos relatados no **Questionário de Avaliação – QA** e conhecer sua estrutura física de atendimento aos usuários.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da Ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA é a **Fundação Joaquim Nabuco (Fundaj)**, instituição federal vinculada ao Ministério da Educação (MEC), integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

A Coordenação de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (Cosic), vinculada à Presidência da Fundaj, é responsável por receber, dar tratamento e responder as sugestões, os elogios, as solicitações de providências, as reclamações e as denúncias, apresentados por cidadãos e servidores. Também é o setor responsável por receber, registrar e responder os pedidos de acesso à informação com base na Lei N° 12527/11.

Consoante o site da ouvidoria da Fundaj (https://www.gov.br/fundaj/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-da-fundaj) e o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da Fundaj 2021, 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. Ainda, busca estimular o controle da legitimidade dos atos públicos.

A equipe é composta por 2 (dois) servidores efetivos e 1 (um) terceirizado.

Ressalta-se que o Ouvidor possui 7 anos de experiência em ouvidoria.

As informações da UA foram coletadas do sítio da Fundaj, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, bem como dos relatórios de ouvidoria do ano 2021. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da Fundaj são dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Fundaj.

1. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Segue a descrição de cada uma.

1.1. Acessibilidade e localização estratégica da Ouvidoria na sede da Fundaj

A ouvidoria funciona fisicamente no térreo do Edifício Paulo Guerra, Campus Gilberto Freyre, primeira sala do corredor da entrada do edifício sobredito, no sentido de facilitar o acesso das pessoas aos serviços da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão, ao atendimento presencial. A estrutura física (instalações) disponibilizada pela Fundação, conforme informado em resposta ao questionário de avaliação, é suficiente para a realização de todas as atividades da Ouvidoria.

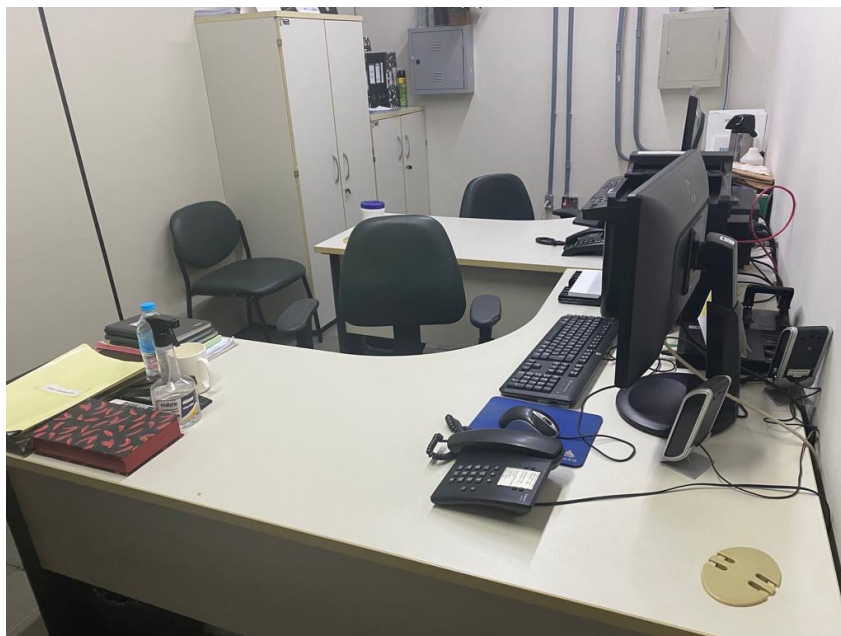


A ouvidoria se localiza no térreo, sendo de fácil acesso e visualização. Situada em local reservado e identificado, possui espaço físico próprio e específico para os atendimentos presencial e telefônico com mobiliário adequado ao atendimento e acessibilidade.



A sala da ouvidoria possui 2 ambientes:

1. **Recepção e SIC:** Perto da entrada está o local destinado a secretária, a qual exerce as atividades relativas ao primeiro atendimento dos cidadãos, com mobiliário e equipamentos (mesa, cadeiras, computador). No mesmo local, mesa mais afastada da entrada, funciona o SIC, no qual o responsável exerce as atividades de acesso à informação.



2. **Sala do ouvidor:** Local no qual o Ouvidor exerce as atividades de ouvidoria. Dentro da sala do ouvidor há uma mesa redonda, local de reuniões e atendimentos em grupo, com mobiliário e equipamentos (mesa, cadeiras).



A sala do Ouvidor possui janela, entretanto com persiana opaca, não sendo possível visualizar quem está sendo atendido, permitindo a privacidade no atendimento.

Conforme questionário de avaliação da Ouvidoria, os equipamentos disponibilizados pelo órgão/entidade são suficientes para a realização das atividades da ouvidoria, como também os sistemas informatizados disponíveis.

1.2. Ações proativas da Ouvidoria para aproximar os usuários dos serviços à unidade de Ouvidoria

A Ouvidoria faz uso de redes sociais para divulgar informações gerais ao cidadão, aproveitando para informar os canais de contato, processo ainda em desenvolvimento no órgão. Informa ainda que há proposta para o aperfeiçoamento da comunicação no Facebook/Instagram ou semelhante, com o objetivo criar uma interface gráfica, janela, para que o usuário tenha acesso ao link da Ouvidoria Fundaj: https://www.gov.br/fundaj/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-da-fundaj.



Também há divulgação dos canais de ouvidoria nos carros oficiais da Fundaj.



Outra forma de divulgação da Ouvidoria, consoante Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria de 2021, foram as notícias inseridas e outras informações no link da Ouvidoria da Fundaj e Intranet, ao longo de todo o exercício.

Acrescenta-se ainda que há expositores de balcão (display) para divulgação dos serviços da Ouvidoria, os quais estão distribuídos por toda Fundaj, nos locais de maior acesso por parte do público: museu, biblioteca, caixas eletrônicas, entre outros.

São mantidas, também, urnas acrílicas, com bolsas, para consulta pública relativa à qualidade dos serviços disponibilizados à sociedade, distribuídas, com formulários de consulta, para os locais de maior acesso do público na Fundaj, em observância ao disposto no art. 13 da Lei nº 13.460/17.

2. Tratamento de manifestações de Ouvidoria sem registro na Plataforma Fala.BR

Conforme informado pela Ouvidoria no Questionário de Avaliação, devido a existência de mais de um canal de comunicação disponível ao cidadão para o registro de manifestações (telefone, e-mail, presencial etc.), não há o registro das manifestações recebidas por quaisquer desses canais na Plataforma Fala.BR, destinado ao tratamento das manifestações.

O registro das manifestações ocorre da seguinte forma: manifestações de formulários físicos/eletrônicos, e-mail e urnas, ficam custodiados nos arquivos administrativos da Ouvidoria, posteriormente são registrados no Relatório de Gestão da Unidade. Quanto às manifestações do Fala.BR, encerrado os atendimentos, são registradas no Relatório de Gestão da Unidade. Ao final, todas as manifestações são consolidadas no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Fundaj.

No que se refere ao tratamento da manifestação do tipo Simplifique, foi informado pela UA que: *“Não estamos recebendo manifestação tipo simplifique, e-OUV. Quando recebemos, esporadicamente, é por formulário físico (presencial ou urnas acrílicas), ou, pelo e-mail, quase sempre, vinculadas as salas do cinema da Fundaj.”*

Consta do Relatório de Gestão de 2021 da Ouvidoria da Fundaj o seguinte quantitativo de atendimentos realizados:

PÚBLICO	EXERCÍCIO 2018	EXERCÍCIO 2019	EXERCÍCIO 2020	EXERCÍCIO 2021
SERVIDOR ATIVO/COLABORADORES	95	170	59	222
SERVIDOR APOSENTADO	11	05	05	30
PENSIONISTA	00	00	00	01
PÚBLICO EXTERNO	15	18	06	08
TOTAL DO ATENDIMENTO	121	193	70	261

Foi questionado ao Ouvidor que informasse, quantos dos atendimentos apresentados na tabela, referiam-se a manifestações de ouvidoria, tendo sido apresentada a seguinte resposta:

“- Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação: 1 Reclamação, 3 Solicitações de Atendimento, 1 Denúncia, 0 Sugestão, 2 Comunicações, 1 Elogio, não houve ‘Simplifique’ (proposta de simplificação de serviços públicos).

- Formulário ou e-mail Ouvidoria-Fundaj: 3 Reclamações, 2 Solicitações de Atendimento, 2 Denúncias, 0 Sugestão, 2 elogios.

- Os Atendimentos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), FalaBR., totalizaram 14, em relação a estes não houve recursos.

- Atendimentos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), formulário ou e-mail, totalizaram 06.

Não foram considerados nos quantitativos acima, aqueles atendimentos verbais (telefônicos ou pessoais).”

Dessa forma, verifica-se que o tratamento das manifestações de ouvidoria recebidas pela Plataforma Fala.BR se dá por meio da mencionada ferramenta. Já o tratamento das manifestações recebidas por outros canais de atendimento, ocorre sem registro da plataforma.

Cabe ressaltar que conforme o disposto no art. 16 no Decreto nº 9.492/2018, o registro de todas as manifestações de ouvidoria deve ser feito no Sistema e-Ouv, Plataforma Fala.BR:

“Art. 16. As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal - e-Ouv, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º.”

A Portaria/CGU nº 581/2021, também determina que:

“Art. 12. O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades do SisOuv compreende:

I - recebimento da manifestação;

II - registro da manifestação na Plataforma Fala.BR ou em sistema e ela integrado;”

“Art. 13. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR ou por sistema a esta integrado, observando-se que:

I - as manifestações recebidas em outros meios divulgados pela unidade de ouvidoria serão digitalizadas e inseridas imediatamente na plataforma a que se refere o caput; e (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)”

3. Ausência de manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria

Foi solicitado que a UA detalhasse os fluxos relativos ao recebimento e ao tratamento das manifestações na Ouvidoria, descrevendo os papéis/responsabilidades, as atividades realizadas e os sistemas utilizados em cada atividade, separando por tipo de manifestação.

Conforme informado pelo Ouvidor mediante resposta ao questionário de avaliação, não há manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de ouvidoria. Também não existe fluxo formalizado para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria. São utilizados o conhecimento empírico e o aprendido em capacitação, bem como os normativos que norteiam o trabalho da Ouvidoria Pública Federal e legislação correlata, para cada situação enfrentada.

Foi descrito pelo Ouvidor o seguinte fluxo relativo ao recebimento e ao tratamento das manifestações na Ouvidoria:

“Informação 1 - Receber e processar a manifestação;

Informação 2 - Expedir o memorando, individualizado, para unidade competente, seus anexos, com as cautelas necessárias exigidas para cada modalidade (tipo) de manifestação. No mesmo documento é exarado a manifestação e opinião da Ouvidoria - Fundaj com a respectiva recomendação, concomitantemente, fazemos um breve relato sobre a manifestação a fim de facilitar o entendimento do interessado, incluímos o prazo final para resposta conclusiva, e dispositivo legal para um possível pedido de prorrogação;

Informação 3- Acompanhamos os prazos das respostas conclusivas. Três dias anteriores da data final, entramos em contato com o demandado, no sentido de alertar sobre o prazo para entrega da resposta;

Informação 4 - O acompanhamento e cobrança acima, também é realizado pelo Gabinete da Presidência, em apoio a Ouvidoria. Todo início do mês, disponibilizamos um mapa ao Presidente e ao seu Assessor, com os prazos e sínteses dos pedidos (com as devidas cautelas);

Informação 5 - As manifestações referentes a denúncia, são envelopadas e lacradas;

Informação 6 - A análise das manifestações é feita pelo titular da Ouvidoria, com apoio, quando necessário, do substituto eventual;

Informação 7 - Não utilizamos sistemas para comunicação, sim o protocolo físico (livro). A Fundaj está em tratamento com o MEC, para o uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

Informação 8 - Sistemas utilizados para o recebimento e processamento: Fala.BR, Conselho de Usuário de Serviços Público, e outros canais de comunicação mencionados anteriormente: e-mail e formulários etc.

Informação 9 - Nunca houve a necessidade de apreciação e análise da manifestação em outras áreas do órgão/entidade. Quando os interessados precisam de algum esclarecimento/dúvidas, entram em contato conosco, por telefone, ou, vem a ouvidoria.

Informação 10 - Nas respostas do SIC-Fundaj, respondemos ao cidadão que: não sendo satisfatória a resposta, tem direito ao recurso, com o dispositivo legal que o ampara.

Informação 11 - Nas respostas da Ouvidoria, respondemos ao cidadão que: a resposta conclusiva pode ser prorrogada, a pedido do responsável/interessado, por mais 30 dias, mediante justificativa.”

Houve retificação da Informação 9, descrita anteriormente, nos seguintes termos:

“90% das manifestações recebidas pela Ouvidoria Fundaj, principalmente aquelas pertinentes as reclamações, denúncias e solicitação de providência, são enviadas as unidades competentes para elaboração da resposta conclusiva.

A Ouvidoria responde individualmente, sem apoio, aquelas situações que requer a indicação/telefone/ endereço institucional do responsável, ou, local para o desdobramento do atendimento ao cidadão, ou, quando o assunto não é pertinente as atividades fins desenvolvidas pela Fundaj.”

Não ficou demonstrada diferenciação do tratamento das manifestações por tipo (denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões, simplifique e comunicações), com exceção da informação de que as manifestações referentes a denúncia são envelopadas e lacradas.

Para as demandas de ouvidoria interna, foi informado que é adotada a mesma rotina para todos os tipos de atendimento externo.

Quando questionado acerca do fluxo de recebimento e tratamento das manifestações do tipo Simplifique foi acrescentado que:

“A princípio, cabe informar que seguimos as orientações contidas na Instrução Normativa Conjunta nº 01/2018, que estabelece os procedimentos às solicitações de simplificação de serviços públicos.

Na mesma toada, reafirmamos a informação já prestada na primeira reposta e, informamos que damos as manifestações do Simplifique, os mesmos tratamentos as manifestações recebidas pertinentes a Ouvidoria.

Com o retorno das atividades e manifestações oriundas das enquetes sobre os nossos serviços, Conselho de Usuários, bem como as manifestações recebidas das urnas de acrílico, deveremos aplicar o contido na Instrução Normativa Conjunta nº 01/2018.”

O tratamento da manifestação do tipo Comunicação segue o mesmo fluxo dos demais tipos de manifestações de ouvidoria.

Em relação ao acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recepcionadas na unidade e encaminhadas para apuração, a UA informou que: “Até a presente data não houve denúncia que se desdobrasse em PAD. Houve Sindicância: “Importunação Sexual”, quanto ao resultado, não fomos comunicados. No que toca as denúncias que levem a um possível PAD ou Sindicância, todas foram enviadas e respondidas pelos setores demandados. A grande dificuldade da continuidade das denúncias se desdobrarem, é a falta

de elementos probantes (materialidade). Quase que, na sua totalidade, ao longo de todos esses anos, foram feitas pelo Fala.BR.”

4. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de Ouvidoria

Para avaliar o tratamento dado às manifestações de ouvidoria, foi gerada a extração das 8 manifestações constantes da Plataforma Fala.BR, registradas no período 01/01/2021 a 31/12/2021, na qual nenhuma das manifestações foi arquivada.

A extração foi analisada utilizando-se treze quesitos, divididos em quatro dimensões distintas: prazo de atendimento da manifestação, satisfação do usuário, qualidade no tratamento da manifestação e qualidade da resposta conclusiva. O objetivo foi mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e, ainda, reconhecer boas práticas.

O relato detalhado das manifestações encontra-se no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos treze quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total de 8 manifestações.

Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta único.

Conforme demonstrado no Apêndice B, da avaliação geral com relação ao tratamento técnico dado pela Ouvidoria para as manifestações, observou-se um desempenho de 100% com avaliação adequada, entretanto é importante destacar que as manifestações recebidas por outros meios não foram registradas na Plataforma Fala.BR, reduzindo bastante a amplitude de análise das manifestações.

Há a necessidade de a UA observar algumas inconsistências identificadas, apontadas a seguir.

A unidade respondeu 12% das manifestações fora do prazo estipulado no art. 16 da Lei nº 13.460/17, o qual determina:

“Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.”

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.”

Em cerca de 12% das manifestações analisadas, o campo “Assunto” não foi preenchido corretamente. Neste caso, o campo assunto foi preenchido apenas com o termo “Ouvidoria”, não havendo correlação com o conteúdo da manifestação. O preenchimento/reclassificação do campo assunto pela ouvidoria facilita no encaminhamento da manifestação e geração de relatórios gerenciais sobre as manifestações.

A adequação do preenchimento do campo assunto está previsto no art. 15 da Portaria/CGU nº 581/2021:

“Art. 15. Na análise preliminar, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.”

5. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas

Quanto à tramitação de manifestações, a UA informou que para o intercâmbio de informações com os setores envolvidos no tratamento das manifestações são utilizados e-mail (gmail), memorandos e protocolo físico (livro de protocolo).

Diante do informado, observa-se que a Fundaj não utiliza o Módulo de Triagem e Tratamento, disponibilizado na Plataforma Fala.BR. Considerando a inexistência de fluxo para tratamento das denúncias, já mencionada neste relatório e a não utilização do módulo de Tramitação da Plataforma Fala.BR ou outro sistema que traga as garantias necessárias à sua salvaguarda, como pseudonimização, anonimização e rastreabilidade, verifica-se fragilidade no que concerne à proteção do denunciante.

Quanto à utilização do módulo, a Portaria CGU nº 581/2021 traz a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

“Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o § 1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.”

Ressalta-se que o uso da ferramenta otimizará a comunicação e facilitará o trâmite de informações entre a Ouvidoria e as unidades internas, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017, a saber:

“Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.”

Além disso, a utilização do módulo permite mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a Ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017. A ferramenta possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolatividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais. Também traz mais garantias no que concerne à proteção do denunciante, necessárias à sua salvaguarda, como pseudonimização, anonimização e rastreabilidade.

Desse modo, caso se opte por utilizar ferramenta diversa ao módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, a UA deve apresentar, anualmente, a justificativa para tanto, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

6. Fragilidades no tratamento de denúncias, com encaminhamento diretamente para as áreas relacionadas aos fatos a serem apurados, em desacordo com o disposto no Decreto nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021, com prejuízo das garantias de proteção ao denunciante

A UA informou que não existe designação de uma área específica para o recebimento/tratamento de denúncias.

Conforme fluxo de tratamento de denúncias descrito no item 3 deste Relatório, as manifestações referentes a denúncia, são envelopadas e lacradas e enviadas via memorando para tratamento.

Foi acrescentado que: *“as denúncias recebidas pela Ouvidoria Fundaj, são encaminhadas para o Presidente da Fundaj, concomitante, ao Diretor interessado, processadas inicialmente. Respondidas nos prazos processuais estabelecidos na norma vigente. Quando possuem elementos (materialidade e fortes indícios de veracidade) de convicção, a nível da alta gestão, há deliberação quanto à instalação de Sindicância ou PAD. Nessa seara, é instituída comissão, disponibilizada sala própria e equipamento para instrução e julgamento.”*

Verifica-se, portanto, que as denúncias estão sendo encaminhadas para as áreas relacionadas aos fatos informados pelos manifestantes, com efeito semelhante ao de diligências, estando em desacordo com a Portaria CGU nº 581/2021, conforme segue:

“Art. 17. As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados.” (grifo nosso);

“Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

...

V - No caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.”

Desta forma, fica evidenciada fragilidade no que concerne à proteção do denunciante, sem as garantias necessárias à sua salvaguarda, como pseudominização e rastreabilidade, contrariando o disposto no Decreto nº 10.153/2019:

“Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.

...

§ 4º A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio aos órgãos de apuração competentes, observado o disposto no § 2º.” (grifo nosso)

7. Ausência de acompanhamento quanto à resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade

Em relação ao acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recebidas na unidade e encaminhadas para apuração, a UA informou que: “Até a presente data não houve denúncia que se desdobrasse em PAD. Houve Sindicância: “*Importunação Sexual*”, quanto ao resultado, não fomos comunicados. No que toca as denúncias que levem a um possível PAD ou Sindicância, todas foram enviadas e respondidas pelos setores demandados. A grande dificuldade da continuidade das denúncias se desdobrarem, é a falta de elementos probantes (materialidade). Quase que, na sua totalidade, ao longo de todos esses anos, foram feitas pelo Fala.BR.”

○ Decreto nº 10.153/2019 prevê o que segue:

“Art. 6º-B As unidades que integram o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal e o Sistema de Correição do Poder Executivo federal informarão às unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal sobre a conclusão de procedimento apuratório a partir de denúncia encaminhada, no âmbito de suas competências.”

De acordo com as informações recebidas pelas áreas apuratórias, a Ouvidoria deve efetuar a marcação da resolutividade das denúncias.

○ não acompanhamento da resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade está em desacordo com o art. 19, da Portaria CGU nº 581/2021, o qual estabelece:

“Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

...

V - No caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.

...

§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

I - a manifestação será considerada “não resolvida” enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada “resolvida” quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.”

8. Desatualização da Carta de Serviços da Fundaj

Foi informado que a Ouvidoria participa do processo de atualização da Carta de Serviços, coletando informações, realizando o acompanhamento e, requerendo da unidade responsável,

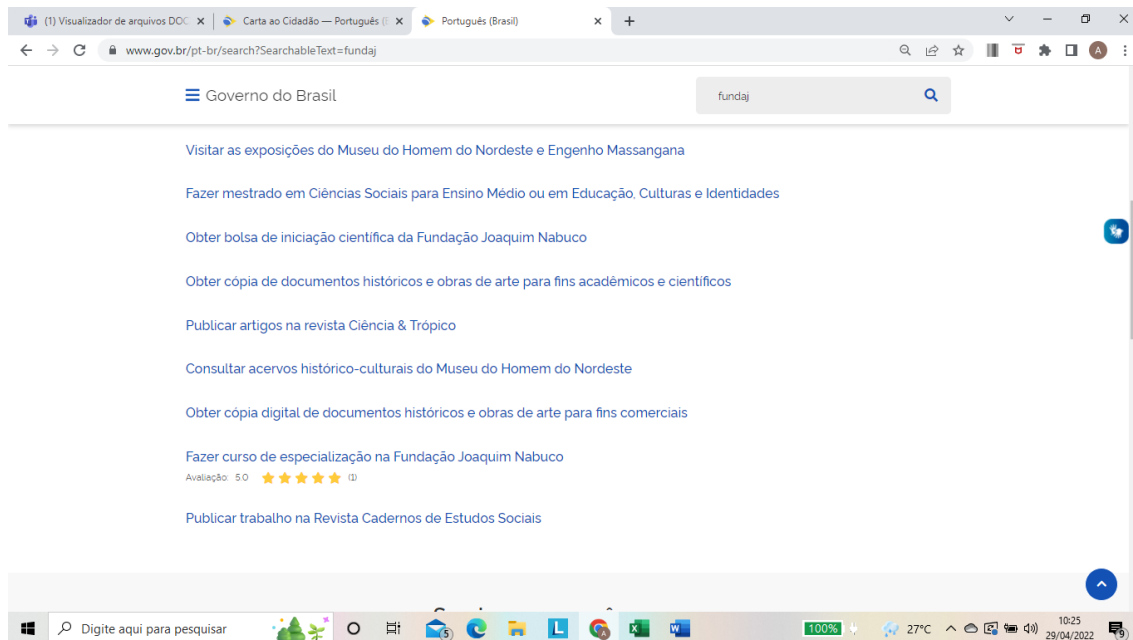
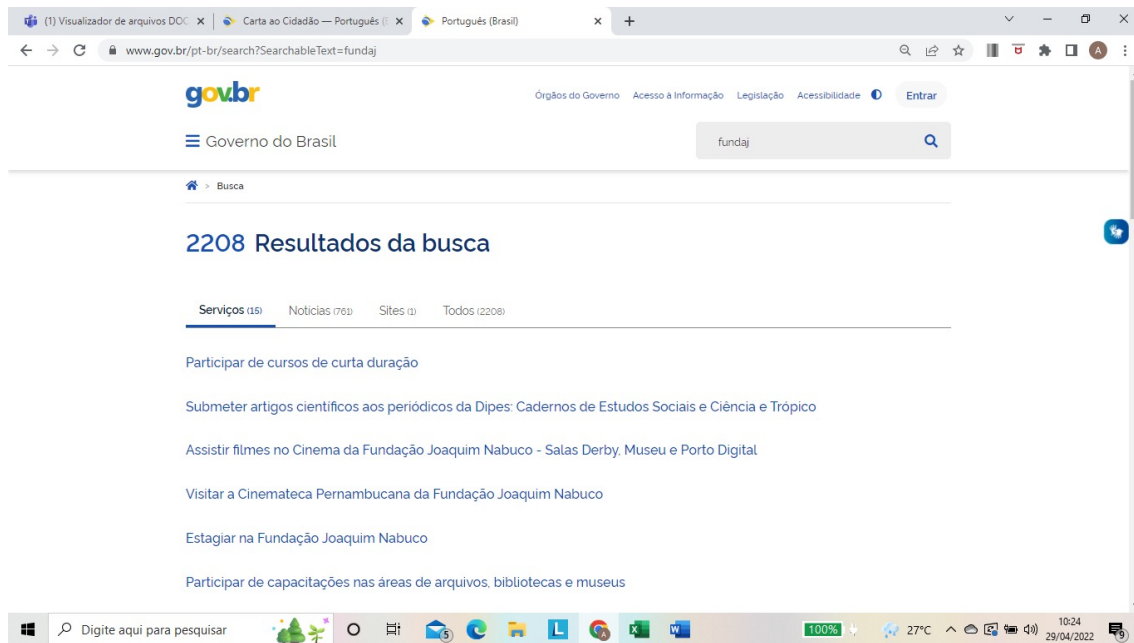
a atualização da Carta de Serviços da entidade, no caso específico da Fundaj: ASCOM, unidade responsável pela formatação, editoração, diagramação e inserção do conteúdo na Internet. Foi acrescentado ainda que:

“Em pese o esforço desta Ouvidoria Fundaj, existe, diante da nova realidade a qual foi posta a Fundaj, uma dinâmica na alteração dos seus serviços, oriundos das atividades fins, desdobramento, principal, das contínuas mudanças da alta gestão. A Carta de Serviços da Fundaj, encontra-se desatualizada.”

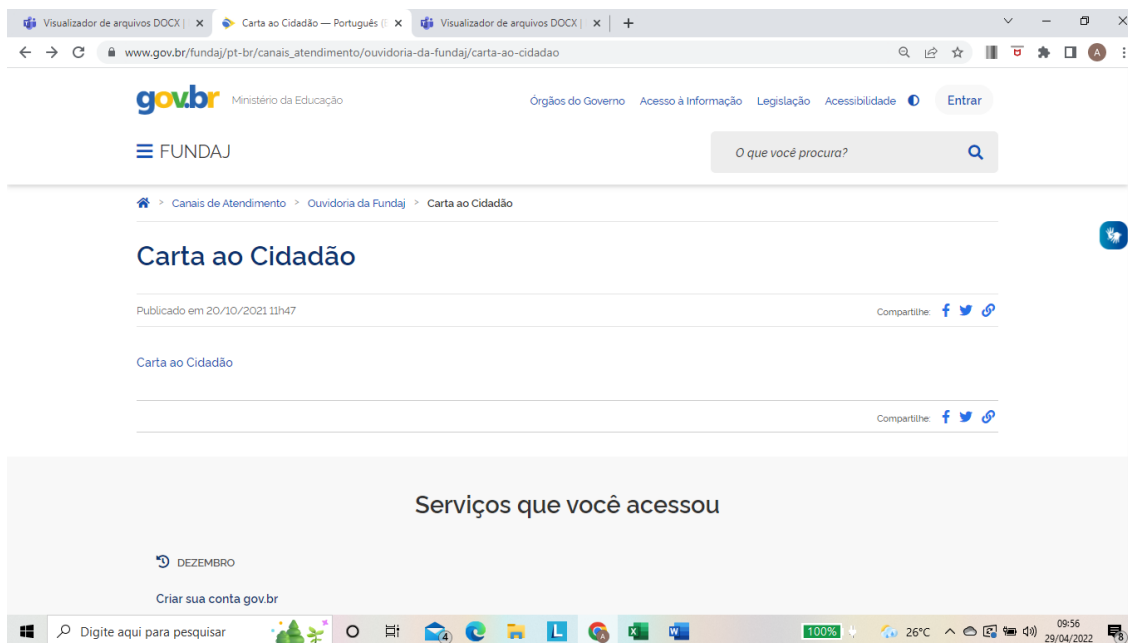
Em consulta ao sítio da Fundaj (<https://www.gov.br/fundaj/pt-br/assuntos/cartadeserviosaocidadao.pdf>) foi encontrada a Carta de Serviços da Fundação. O documento, de maio de 2018, detalha a estrutura da Fundação, as competências dos setores da Instituição, objetivos estratégicos, telefones e endereços, sem que haja um detalhamento dos serviços prestados.



Já no sítio do Portal de Serviços do Governo Federal, disponível em www.gov.br, foi encontrada carta de serviços com quinze serviços cadastrados.



No sítio da Ouvidoria da Fundaj (https://www.gov.br/fundaj/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-da-fundaj/carta-ao-cidadao) foi encontrada carta de serviços com os serviços da ouvidoria e SIC.



Consoante art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021:

“as unidades do SisOuv atuarão em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, compreendendo, dentre outros processos, os que seguem:

I - o mapeamento de serviços prestados pelo órgão ou entidade;

II - a identificação da necessidade e apoio ao processo de formulação de novos serviços pelos gestores dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, com vistas à garantia da aderência aos direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017;

III - o monitoramento do cumprimento dos padrões estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados; e

IV - a atualização periódica das informações acerca dos serviços listados na Carta de Serviços ao Usuário.”

O art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021 prevê ainda que:

“na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a unidade do SisOuv deverá assegurar-se de que estejam disponíveis as informações relativas:

I - ao serviço oferecido;

II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III - às etapas para processamento do serviço;

- IV - ao prazo para a prestação do serviço;*
- V - à forma de prestação do serviço;*
- VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;*
- VII - aos locais e às formas de acessar o serviço;*
- VIII - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;*
- IX - ao tempo de espera para o atendimento;*
- X - ao prazo para a realização dos serviços;*
- XI - aos mecanismos de comunicação com os usuários;*
- XII - aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;*
- XIII - às etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;*
- XIV - aos mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;*
- XV - ao tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;*
- XVI - aos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;*
- XVII - às condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;*
- XVIII - aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e*
- XIX - a outras informações julgadas de interesse dos usuários.”*

Ressalta-se a competência atribuída à Ouvidoria de manter atualizada a Carta de Serviço ao Usuário junto ao portal eletrônico “gov.br”, mediante interlocução e prestação de apoio aos editores do portal eletrônico “gov.br”, a fim de que os serviços sejam divulgados e informados (art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021):

“I - em linguagem acessível, objetiva e clara; e

II - em conformidade com a legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.460, de 2017.”

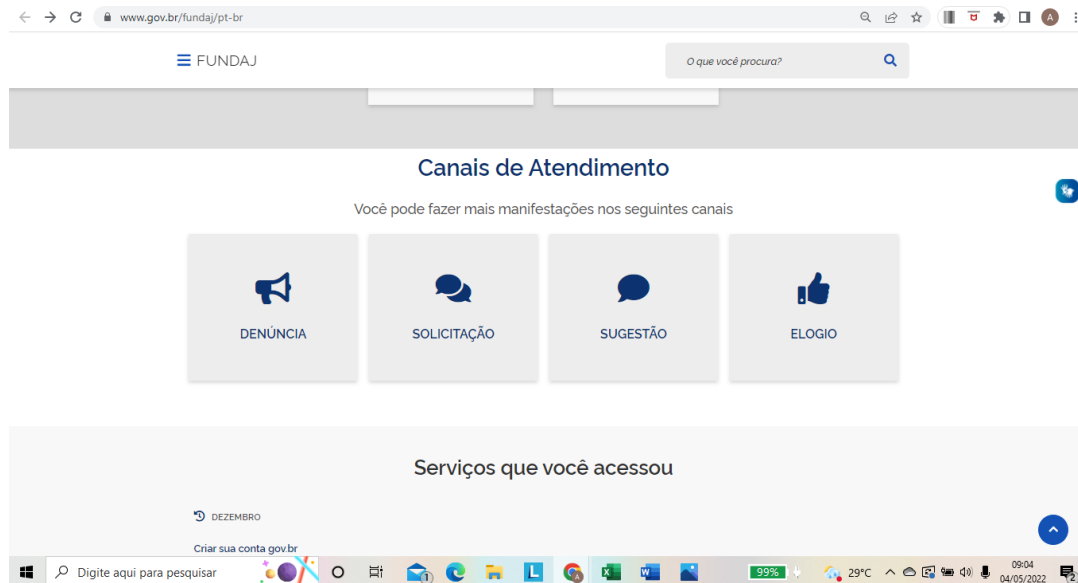
É importante observar as orientações do Ministério da Economia no que se refere a quais serviços devem constar do referido Portal.

9. Indisponibilidade, na página inicial da Fundaj ou na página da Ouvidoria, das seguintes informações: banner do Fala.BR, link do Painel Resolveu, currículo e data de ingresso do Ouvidor.

Em consulta realizada à página principal da Fundaj em 04/05/2022, não foi localizado o banner da Plataforma Fala.BR, nem das instituições que compõem sua estrutura, a exemplo do Museu do Homem do Nordeste, da Cinemateca Pernambucana e da Biblioteca Blanche Knopf.

Também não foram localizadas as seguintes informações: link do Painel Resolveu, currículo e data de ingresso do Ouvidor.

O acesso à Plataforma Fala.BR se dá por meio de uma aba “Canais de atendimento”, na página principal da Fundação (<https://www.gov.br/fundaj/pt-br>), onde o usuário é levado a seguinte tela, que acionada, leva à mencionada plataforma:



Verificou-se, entretanto, que a página não evidenciava a possibilidade de realização de manifestações do tipo “reclamação” e “simplifique”, podendo gerar dúvidas para o cidadão. Verificou-se ainda que o direcionamento por trás desse link não leva ao registro da manifestação diretamente para a FUNDAJ como prevê a norma, podendo ser selecionado qualquer órgão dentro da Plataforma.

A não disponibilização do banner de acesso à Plataforma Fala.BR e demais informações relatadas, está em desacordo com o art. 71, da Portaria CGU nº 581/2021, o qual estabelece:

“Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade;
e

II - seção “ouvidoria”, em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;

b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;

c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;

d) o link de acesso ao “Painel resolveu?”;

e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:

- 1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e*
- 2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;*
- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e*
- g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.”*

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Fundaj:

- I. Registrar e tratar todas as demandas de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.Br, de uso obrigatório pelas unidades do SisOuv;
- II. 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;
- III. Promover o adequado preenchimento do campo assunto da manifestação e responder as manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13.460/17;
- IV. 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;
- V. Readequar o fluxo de encaminhamento de denúncias e comunicações de irregularidades, abstendo-se do envio para agentes ou para áreas supostamente envolvidas com os fatos relatados;
- VI. Acompanhar a resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade e eventual publicação de novas informações relevantes;
- VII. 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;
- VIII. Disponibilizar banner do Fala.BR, link do Painel Resolveu, currículo e data de ingresso do Ouvidor na página inicial da Fundaj e na página da Ouvidoria.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da Fundaj, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura e a gestão do órgão e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à Ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise das manifestações do ano de 2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos e pessoas capazes de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria. Entretanto, existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários, bem como reduzir o prazo de conclusividade das manifestações.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são:

- I – 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;
- II - 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;
- III - Preenchimento adequado do campo assunto da manifestação e resposta às manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13.460/17;
- IV - 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;
- V - 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;
- VI - Acompanhamento da resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade e eventual publicação de novas informações relevantes, pela Ouvidoria, conforme Portaria CGU nº 581/2021;
- VII – 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;

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.

Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de Ouvidoria.

APÊNDICES

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da Ouvidoria:

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Fundação Pública do Poder Executivo
Data de criação da Fundaj	21/07/1949
Data de criação da Ouvidoria	27/10/2004
E-mail	ouvidoria@fundaj.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/fundaj/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-da-fundaj
Canal de atendimento	<p>De acordo com resposta ao questionário de avaliação e informações do site da Fundaj, são disponibilizados os seguintes canais de atendimento ao usuário:</p> <p>I. Atendimento presencial: O atendimento presencial ocorre na sala da Ouvidoria da Fundaj, instalada no térreo do Edifício Paulo Guerra, campus Gilberto Freyre, primeira sala do corredor da entrada do edifício.</p> <p>II. E-mail: as manifestações podem ser encaminhadas por e-mail, para o endereço eletrônico: ouvidoria@fundaj.gov.br.</p> <p>III. Formulário físico: Urnas acrílicas para recebimento de manifestação do público, através de formulário, em atendimento ao art. 13, da Lei nº 13.460/2017. As urnas estão disponibilizadas no Museu, Cinemas, Biblioteca etc.</p> <p>IV. Fala.BR: Plataforma que permite o registro e acompanhamento da manifestação diretamente pelo usuário da Ouvidoria.</p> <p>V. Telefone: pelo número (81) 3073-6378/6433/6409 de segunda a sexta-feira, pela manhã, das 9h às 12h, à tarde, das 14h às 17h.</p>
Endereço	Endereço: Av. 17 de agosto, 2187, Casa Forte, Edf. Paulo Guerra, térreo, CEP 52061-540 - Recife - PE.
Telefone	(81) 3073-6378/6433/6409
Ouvidor	Pedro Luís Pereira de Lima pedro.lima@fundaj.gov.br Cargo de assistente em ciência e tecnologia da Fundaj Experiência de 7 anos em ouvidoria. Graduado em Ciências Contábeis pela Faculdade de Olinda (FOCA), graduado em Direito pela Faculdade de Ciências Humanas de PE (SOPECE), Especialização em Contabilidade e Controladoria Governamental pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) e Certificação em Ouvidoria (EVG-ENAP). Atualmente é Gestor do Serviço de Informação ao Cidadão (Sic-Fundaj) e Ouvidor da Fundação Joaquim Nabuco. Nomeação no cargo em 02/03/2020 (Portaria Fundaj nº 44/2020).

A.2 Competências

A Ouvidoria da Fundaj é integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal. Sujeita-se à orientação normativa e supervisão técnica da Ouvidoria-Geral da União, órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa à Fundação Joaquim Nabuco, consoante artigo 7º do Decreto nº 9.492/2018.

Consoante o site da Ouvidoria da Fundaj (https://www.gov.br/fundaj/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-da-fundaj) e o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da Fundaj 2021, 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. Ainda, busca estimular o controle da legitimidade dos atos públicos.

As atividades da Ouvidoria estão regulamentadas no art. 15 do Regimento Interno da Fundaj, (Portaria Fundaj nº 41, de 21 de fevereiro de 2020):

“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 providências, 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.”

A Coordenação de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (Cosic) atua no controle interno, ao receber, dar tratamento e responder as sugestões, os elogios, as solicitações de providências, as reclamações e as denúncias, apresentados por cidadãos e servidores. Ela assegura direito de resposta às demandas interpostas, informando seus autores das providências adotadas, além de propor a edição, a alteração ou a revogação de ato normativo, objetivando o aprimoramento técnico ou administrativo da instituição e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação.

A Cosic é o setor responsável por receber, registrar e responder os pedidos de acesso à informação com base na Lei Nº 12527/11.

A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio da Fundaj, especificamente na página da própria Ouvidoria (https://www.gov.br/fundaj/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-da-fundaj), foram identificados os seguintes normativos relacionados a suas atividades:

- Estatuto da Fundação Joaquim Nabuco - Fundaj.
- Regimento Interno da Fundaj, Portaria Fundaj nº 41, de 21 de fevereiro de 2020.

Em resposta ao Questionário de Avaliação, no que concerne à qual arcabouço normativo geral e específico do órgão/entidade os trabalhos da Ouvidoria se submetem, foi informado que:

“A todos os normativos oriundos da CGU, Estatuto e Regimento Interno da Fundaj, legislação correlata as atividades de ouvidoria, ao servidor público, e sobre as temáticas recebidas.”

Foi acrescentado que não existem normativos em processo de atualização.

Também não há normativos vigentes que disponham sobre aspectos específicos acerca das condutas desejadas e vedadas aos servidores da ouvidoria, sendo orientados de acordo com normas gerais existentes na Instituição e observadas as regras definidas no Regimento Interno e demais normas disponibilizadas pelo Poder Executivo Federal.

Em resposta ao Questionário de Avaliação, foi informado que não há procedimento normatizado para mediação de conflitos pela Ouvidoria, surge pela necessidade, pedido de algumas das partes, os quais são realizados com conhecimento empírico, cursos e literatura correlata. Apenas foram realizadas mediação/conciliação de conflitos entre servidores, servidores e gestores, gestores e gestores.

O procedimento é realizado da seguinte forma: na sala da Ouvidoria, é ouvida primeiro cada parte. Após ouvidas, convidamos para uma reunião conjunta na sala da Ouvidoria, iniciando coletivamente, o processo de mediação ou conciliação.

A.4 Equipe e Estrutura Física

Conforme informado no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da Fundaj 2021 que a força de trabalho da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC da Fundaj está composta de 2 (dois) servidores efetivos e 1 (um) terceirizado.

Exerce a Função de Ouvidor – Fundaj e Gestor do SIC – Fundaj o servidor Pedro Luís Pereira de Lima e como substituto eventual o servidor Jaime José de Melo. Para as atividades de atendimento, Caroline Oliveira (prestadora de serviço terceirizado).

O ouvidor Pedro Lima é graduado em Ciências Contábeis pela Faculdade de Olinda (FOCA), graduado em Direito pela Faculdade de Ciências Humanas de PE (SOPECE), possui especialização em Contabilidade e Controladoria Governamental pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) e Certificação em Ouvidoria pela Escola Nacional de Administração Pública (EVG-ENAP).

Em 09 de agosto de 1993, ingressou no serviço público federal, aprovado em concurso público de cargo efetivo para a Fundação Joaquim Nabuco, cargo de assistente em ciência e tecnologia. Possui experiência nas áreas de contabilidade e finanças, recursos logísticos e controle interno. Atualmente é gestor do Serviço de Informação ao Cidadão (Sic-Fundaj) e Ouvidor da Fundação Joaquim Nabuco (função DAS 101.3 - DIREÇÃO E ACESSORAMENTO SUPERIOR), designado para a função de Coordenador da Coordenação de Ouvidoria e Serviços de Informação ao Cidadão, através da Portaria Fundaj nº 44, de 2 de março de 2020. Possui experiência em ouvidoria de 7 anos.

O Ouvidor também é responsável pela Unidade de Gestão de Integridade (UGI) da Fundaj. No exercício de 2021 foi editada a Portaria Fundaj nº 184, de 21 de outubro de 2021, que institui a 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. Também, foi designado para o encargo de substituto do Auditor-Chefe, Auditoria Interna da Fundaj, Portaria Fundaj nº 60/2022.

O Ouvidor afirma que, conforme Relatório de Gestão da Ouvidoria 2021, está executando atividades inerentes à área meio, que envolvem questões voltadas a gestão de pessoas, contratos administrativos, regularizações junto a fazenda, bancos, e outras, por causa da falta de servidores e outros fatos de força maior (falta de concurso, aposentadoria, covid-19, falecimentos), último concurso ano 2007.

No exercício de 2021, o Ouvidor participou das seguintes capacitações:

- Certificação em Ouvidoria - 160 horas - EVG.ENAP;
- Programa de Desenvolvimento de Liderança - 124 horas - INTG;
- Treinamento Previdência dos Servidores Públicos Aposentadorias e Pensões - Capacity Treinamentos e Aperfeiçoamento;
- Curso Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos - EVG.ENAP;
- Palestra sobre o tema “ A Ética e a Integridade como prevenção a riscos de corrupção “ - CGU;
- 1º Reunião das Unidades Integrantes do Sistema de Integridade do Poder Executivo Federal (SIPEF) - CGU;

- Palestras sobre Implantação e Gestão de Ouvidorias - CGU.

O Substituto eventual na Ouvidoria e SIC é servidor efetivo com cargo de assistente em ciências e tecnologia, possui nível médio e exerce há 7 anos as atividades de apoio as ações da Ouvidoria e SIC.

A colaboradora terceirizada possui nível superior e realiza atividades de apoio administrativo (atendimento, protocolo etc.).

Conforme informado pela ouvidoria no questionário de avaliação, o perfil da equipe é de especialista, na qual a composição atual da força de trabalho não é adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria. Faz-se necessário mais um servidor efetivo por dois motivos: limitações do servidor Jaime José de Melo (em usufruto de abono permanência, sendo um idoso acometido de doença grave), bem como, será agregado a Ouvidoria Fundaj a Unidade de Gestão de Integridade. Ao longo dos últimos anos, foi solicitado autorização para realização de concurso público, contudo, até a presente data não houve autorização.

Segundo o ouvidor, a rotatividade de componentes da equipe não acontece com frequência devido a alguns motivos: poucos servidores efetivos na ativa (falta de concurso público), falta de interesse em exercer atividades na Ouvidoria e SIC, entre outros.

Quanto às metas de trabalho, as atividades que devem ser executadas pela ouvidoria são previstas em Regimento Interno da Fundaj e Plano de Trabalho da ouvidoria (disponível em: https://www.gov.br/fundaj/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-da-fundaj/plano-anual-de-trabalho-2022). O plano de trabalho é aprovado pelo Presidente da Fundaj, disponibilizado na internet no início do exercício. No mesmo quadro demonstrativo há o registro das tarefas realizadas.

As metas individuais são apresentadas no Sistema Gestor de Desempenho de Pessoal da Fundaj:

- Pedro L P Lima - Apoiar a implementação e monitoramento do Plano de Integridade; produzir relatório de atendimento de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão; extrair das bases de dados, física e eletrônica, informações sobre a Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão, para elaboração de Relatório de Gestão; apresentar ao Presidente o Relatório de Gestão; apresentar a sociedade, via intranet/internet/web, o Relatório de Gestão (Prestação de Contas).
- Jaime José de Melo - Realizar atividades de apoio a gestão do Serviço de Informação ao Cidadão; realizar atividades de apoio a gestão dos serviços da Ouvidoria; prestar apoio no atendimento ao cidadão; realizar coleta de dados, físico e eletrônica, outras atividades externas: interlocução com os bancos, Ministério da Fazenda, Cartórios de Registros, DETRAN etc.

Conforme informado pelo Ouvidor, o tratamento de todas as manifestações de ouvidoria, inclusive denúncias, é realizado pelo titular da ouvidoria, servidor efetivo, ou pelo substituto eventual. São os únicos servidores que acessam e realizam o tratamento.

Com relação ao plano de capacitação para a equipe, foi informado que é oportunizada a participação em capacitações aos seus servidores. O plano de trabalho prevê a participação em capacitações aos seus servidores, o qual é aprovado pelo Presidente da entidade.

A avaliação periódica da Ouvidoria ocorre trimestralmente, na qual é emitida ao Conselho Diretor da Fundaj informações sobre as atividades da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão. Ao Presidente é enviado um mapa mensal, com a posição das demandas pendentes e

os assuntos aos quais a Ouvidoria é instada ao atendimento, a exemplo de matéria previdenciária (aposentadoria). A avaliação sobre os servidores é realizada, anualmente, via Sistema Gestor de Desempenho de Pessoal - Avaliação Individual. A última correspondeu ao Ciclo 2021/2022.

Conforme informado, os resultados dessas avaliações subsidiam as ações de treinamento/capacitação. Nesta avaliação é mensurada as ações/projetos/atividades desenvolvidas pelos servidores, relacionadas aos fatores de produtividade, do resultado, desdobrando-se no interesse da alta administração em autorizar os membros da equipe da Ouvidoria a participação em cursos e outros eventos de capacitação, para construção de conhecimento.

A ouvidoria funciona fisicamente no térreo do Edifício Paulo Guerra, campus Gilberto Freyre, primeira sala do corredor da entrada do edifício sobredito, no sentido de facilitar o acesso das pessoas aos serviços da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão, atendimento presencial. A estrutura física (instalações) disponibilizada pela Fundação, conforme informado em resposta ao questionário de avaliação, é suficiente para a realização de todas as atividades da Ouvidoria.

O atendimento presencial é feito diretamente pela Ouvidoria, em sua sede, de forma centralizada. Não existem ouvidorias setoriais nos campi ou setores de apoio às suas atividades. A descentralização do atendimento acontece por meio da Ouvidoria itinerante. Conforme relatado pelo ouvidor, não há pessoal suficiente, outras salas disponíveis nos campi e Engenho Massangana, razões que criam dificuldades à descentralização.

Tendo em vista o surgimento da COVID-19, em observação as deliberações do Comitê de Gestão de Crise Coronavírus Fundaj (Portaria nº 061, de 13 de março de 2020), bem como aos normativos do Governo Federal e Estadual, ações preventivas de combate à doença, não foi possível as realizações das visitas bimestrais aos campi da Fundaj.

A.5 Canais de Atendimento

De acordo com resposta ao questionário de avaliação/site, são disponibilizados os seguintes canais de atendimento ao usuário:

- I. Atendimento presencial.
- II. Telefone.
- III. E-mail.
- IV. Formulário físico.
- V. Fala.BR.

Há 2 computadores, na sala do SIC, para o acesso do público a Internet, assim podem registrar as suas manifestações. A colaboradora terceirizada é orientada a prestar este apoio.

Não foi localizado o banner da Plataforma Fala.BR na página principal da Fundaj, nem das instituições que compõem sua estrutura, a exemplo do Museu do Homem do Nordeste, da Cinemateca Pernambucana e da Biblioteca Blanche Knopf.

O acesso à Plataforma Fala.BR se dá por meio de uma aba “Canais de atendimento”, na página principal da Fundação (<https://www.gov.br/fundaj/pt-br>). Verifica-se, entretanto, que a página não evidencia a possibilidade de realização de manifestações do tipo “reclamação” e “simplifique”, podendo gerar dúvidas para o cidadão.

A Ouvidoria faz uso de redes sociais para divulgar informações gerais ao cidadão, aproveitando para informar o contato da ouvidoria, processo ainda em desenvolvimento no órgão. Informa ainda que há proposta para o aperfeiçoamento da comunicação no Facebook/Instagram ou semelhante, com o objetivo criar uma interface gráfica, janela, para que o usuário tenha acesso ao link da Ouvidoria Fundaj: https://www.gov.br/fundaj/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-da-fundaj.

Também há divulgação dos canais de ouvidoria nos carros oficiais da Fundaj.

A Ouvidoria também recebe por meio da ASCOM, os registros que chegam por meio do canal de comunicação Fale Conosco, tendo sido informado, que as manifestações até então recebidas, não caracterizavam como de ouvidoria.

The screenshot shows the 'Fale Conosco' (Talk to Us) contact form on the Fundaj website. The page header includes the Fundaj logo and a search bar. The main content area is titled 'Fale Conosco' and contains a contact information box on the left and a form on the right. The contact information box includes the text: 'Você também pode utilizar nossos canais diretos para falar com o(a) FUNDAJ.', 'E-MAIL DE CONTATO faleconosco@fundaj.gov.br', 'TELEFONE (81) 3073-6363', 'REDES SOCIAIS' with icons for Facebook, Instagram, YouTube, and Twitter, and 'OUTRAS INFORMAÇÕES DE ATENDIMENTO Av. Dezanove de Agosto, 2187 - Casa Forte CEP: 52061-540, Recife, PE'. The form on the right has fields for 'Nome', 'E-mail', 'Telefone', 'Assunto', and 'Mensagem', followed by a blue 'Enviar' button.

Foi informado ainda, como canal de atendimento, a aba "Acesso à Informação/Participação Social", item "Formulário de Manifestações" (<https://www.gov.br/fundaj/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/formularios>). Entretanto, o endereço direciona para uma página com erro e não especifica se seriam destinadas a manifestações de ouvidoria.

The screenshot shows the 'Formulários' (Forms) page on the Fundaj website. The page header includes the gov.br logo, 'Ministério da Educação', and navigation links for 'Órgãos do Governo', 'Acesso à Informação', 'Legislação', 'Acessibilidade', and 'Entrar'. The main content area is titled 'Formulários' and contains a list of forms. The first form is 'Formulário de manifestação' (Manifestation Form), which is circled in red. Below the list is a section titled 'Serviços que você acessou' (Services you accessed) and a date indicator 'DEZEMBRO'.

Como forma de divulgação da ouvidoria, consoante Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria de 2021, foram inseridas notícias e outras informações no link da Ouvidoria da Fundaj e Intranet, ao longo de todo o exercício.

Também foram mantidos os expositores de balcão (display) para divulgação dos serviços da Ouvidoria, os quais estão distribuídos por toda Fundaj, nos locais de maior acesso por parte do público: museu, biblioteca, caixas eletrônicas, entre outros. Ainda, mantidas as urnas acrílicas, com bolsas, para consulta pública relativa à qualidade dos serviços disponibilizados à sociedade, distribuídas, com formulários de consulta, para os locais de maior acesso do público na Fundaj, em observação ao disposto no art. 13 da Lei nº 13.460/17.

A.6 Sistemas Informatizados

Considerando a existência de mais de um canal de comunicação disponível ao cidadão para o registro de manifestações (telefone, e-mail, presencial etc.), em resposta ao questionário de avaliação foi informado que não há o registro de todas as manifestações recebida por quaisquer desses canais na Plataforma Fala.BR.

Foi informado ainda que o registro das manifestações ocorre da seguinte forma: manifestações de formulários físicos/eletrônicos, e-mail e urnas, ficam custodiados nos arquivos administrativos da Ouvidoria, posteriormente são registrados no Relatório de Gestão da unidade; já as manifestações do Fala.BR, encerrado os atendimentos, são registradas no Relatório de Gestão da unidade. Ao final, todas as manifestações são consolidadas no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Fundaj.

Dessa forma, o tratamento das manifestações de ouvidoria recebidas pela Plataforma Fala.BR, elencadas no Decreto nº 9.492/2018, se dá por meio da mencionada ferramenta. Já o tratamento das manifestações recebidas por outros canais de atendimento, ocorre por fora da plataforma.

Consta do Relatório de Gestão de 2021 da Ouvidoria da Fundaj o seguinte quantitativo de atendimentos realizados:

PÚBLICO	EXERCÍCIO 2018	EXERCÍCIO 2019	EXERCÍCIO 2020	EXERCÍCIO 2021
SERVIDOR ATIVO/COLABORADORES	95	170	59	222
SERVIDOR APOSENTADO	11	05	05	30
PENSIONISTA	00	00	00	01
PÚBLICO EXTERNO	15	18	06	08
TOTAL DO ATENDIMENTO	121	193	70	261

Foi questionado ao Ouvidor quantos dos atendimentos apresentados na tabela referiam-se a manifestações de ouvidoria, tendo sido apresentada a seguinte resposta:

“- Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação: 1 Reclamação, 3 Solicitações de Atendimento, 1 Denúncia, 0 Sugestão, 2 Comunicações, 1 Elogio, não houve ‘Simplifique’ (proposta de simplificação de serviços públicos).

- Formulário ou e-mail Ouvidoria-Fundaj: 3 Reclamações, 2 Solicitações de Atendimento, 2 Denúncias, 0 Sugestão, 2 elogios.

- Os Atendimentos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), FalaBR., totalizaram 14, em relação a estes não houve recursos.

- *Atendimentos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), formulário ou e-mail, totalizaram 06.*

Não foram considerados nos quantitativos acima, aqueles atendimentos verbais (telefônicos ou pessoais)."

Na atual configuração da Ouvidoria, os sistemas informatizados, utilizados apenas pelos servidores efetivos, são o Conselho de Usuários de Serviços Públicos e a Plataforma Fala.BR (e-OUV). Para o trâmite interno das demandas de ouvidoria, são utilizados e-mail (gmail), memorandos e protocolo físico (livro de protocolo).

A Ouvidoria acompanha os dados do Painel Resolveu? disponibilizado pela CGU. Não são utilizados outros sistemas informatizados ou painéis de gerenciamento dos dados do Fala.BR. São emitidos relatórios trimestrais para o Diretores e mensais para o Presidente, com informações sintéticas extraídas do Fala.BR, e-mail, formulários etc.

Quanto à utilização dos dados para aprimorar os tratamentos/fluxos das manifestações, foi acrescentado que através de recortes, principalmente do Painel Resolveu, é possível mensurar o tempo de atendimento e satisfação do usuário, além de temas mais recorrentes.

A.7 Fluxo Interno de Tratamento

Conforme informado pelo ouvidor mediante resposta ao questionário de avaliação, não há manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de ouvidoria. Também não existe fluxo formalizado para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria. São utilizados o conhecimento empírico e o aprendizado em capacitação, bem como os normativos que norteiam o trabalho da Ouvidoria Pública Federal e legislação correlata, para cada situação enfrentada. Foi acrescentado que é aguardado o uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Data prevista para implantação, até 30/07/2022.

Foi descrito pelo Ouvidor o fluxo relativo ao recebimento e ao tratamento das manifestações na Ouvidoria, descrito no item 2 deste Relatório.

No fluxo apresentado não ficou demonstrada diferenciação do tratamento das manifestações por tipo (denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões, simplifique e comunicações), com exceção da informação de que as manifestações referentes a denúncia, são envelopadas e lacradas.

Para as demandas de ouvidoria interna, foi informado que é adotada a mesma rotina para todos os tipos de atendimento externo.

Quando questionado acerca do fluxo de recebimento e tratamento das manifestações do tipo Simplifique foi acrescentado que:

"A princípio, cabe informar que seguimos as orientações contidas na Instrução Normativa Conjunta nº 01/2018, que estabelece os procedimentos às solicitações de simplificação de serviços públicos.

Na mesma toada, reafirmamos a informação já prestada, primeira reposta e, informamos que damos as manifestações do Simplifique, os mesmos tratamentos as manifestações recebidas pertinentes a Ouvidoria.

Com o retorno das atividades e manifestações oriundas das enquetes sobre os nossos serviços, Conselho de Usuários, bem como as manifestações recebidas das urnas de acrílico, deveremos aplicar o contido na Instrução Normativa Conjunta nº 01/2018.”

Não há tratamento diferenciado de manifestação do tipo Comunicação.

Quanto ao acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recebidas na unidade e encaminhadas para apuração, a UA informou que: *“Até a presente data não houve denúncia que se desdobrasse em PAD. Houve Sindicância: “Importunação Sexual”, quanto ao resultado, não fomos comunicados. No que toca as denúncias que levem a um possível PAD ou Sindicância, todas foram enviadas e respondidas pelos setores demandados. A grande dificuldade da continuidade das denúncias se desdobrarem, é a falta de elementos probantes (materialidade). Quase que, na sua totalidade, ao longo de todos esses anos, foram feitas pelo Fala.BR.”*

A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Quanto à proteção de dados pessoais, em resposta ao questionário de avaliação foi informado que: *“Quando solicitado, registramos no documento a expressão “Pedi Sigilo”, existindo dados pessoais, não anexamos os formulários, apenas é transcrita a manifestação.”* Não foram apresentados outros procedimentos que tratassem especificamente da proteção dos dados no âmbito do tratamento das manifestações de ouvidoria.

Não consta do Regimento Interno da Fundaj, onde estão descritas as competências da Ouvidoria, menção quanto à proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados -LGPD).

Foram constatadas fragilidades no que concerne à proteção do denunciante, haja vista a inexistência de fluxo para tratamento das denúncias e não utilização do módulo de Tramitação da Plataforma Fala.BR ou outro sistema que traga as garantias necessárias à sua salvaguarda, como pseudominização, anonimização e rastreabilidade. Conforme informado pelo Ouvidor, as manifestações tramitam internamente por meio de memorandos e protocolos (livro).

A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados

Foi informado pela UA que existe um mapeamento na Ouvidoria para verificar quais assuntos mais demandados, sendo observados nos memorandos, mapas mensais e relatórios trimestrais.

Consoante informado em resposta ao Questionário de Avaliação, os assuntos/setores mais demandados no ano de 2021 foram:

- Gestão de contratos terceirizados;
- Condução de veículos oficiais;
- Pessoal;
- Financeiro (serviços bancários (caixa eletrônico));
- Previdência; e
- Tempo para atendimento dos servidores (RH).

A.10 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

Foi informado que a Ouvidoria participa da avaliação dos serviços prestados pela Fundaj por intermédio das manifestações recebidas. Em relação as respostas recebidas, são observados: forma de cada manifestação recebida, prazos cumpridos, qualidade no atendimento, confiabilidade, competência, conteúdo, clareza, cortesia, acesso, comunicação, conveniência e, tempo utilizado. Foi acrescentado que houve implementação de melhorias na prestação dos serviços nos últimos dois anos, em decorrência do resultado de avaliações, na medida em que a Ouvidoria informa ao gestor sobre os fatos apontados na base, recomendando melhorias, acompanhando o saneamento (resposta recebida) e, reforçando a necessidade de uma boa prestação do serviço público.

A UA informou ainda que atualmente a Fundaj também conta com 29 conselheiros na Plataforma de Conselho de Usuários. Todos os serviços cadastrados estão acompanhados por enquetes.

Quanto à contribuição da ouvidoria na gestão dos serviços tendo por base os dados a partir das demandas recebidas e tratadas, foi informado que é feito acompanhamento da efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos e que *“quando recebemos a resposta conclusiva de saneamento ou esclarecimento, avaliamos se é plausível, damos por encerrado o atendimento. Não sendo plausível, devolvemos para as complementações necessárias. Fazemos o acompanhamento/monitoramento quando reaberta a manifestação anterior ou se existir nova reclamação (mesmo motivo)”*.

Quanto ao acompanhamento do tratamento de questões relacionadas aos servidores do órgão/entidade e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações a UA informou que:

“Entramos em contato com o servidor/colaborador via telefone ou forma presencial, para sabermos se a situação, posta a avaliação/deliberação, foi dirimida. Geralmente caminham na seara do atendimento do RH (forma e tempo de atendimento), houve uma melhora substancial na forma e tempo de atendimento. Condução de veículos: foram colocados adesivos da Ouvidoria em todos os veículos oficiais, inclusive, naqueles alugados. Falta de informação no sítio eletrônico da Fundaj, vem sendo ajustado à medida que provocamos. Em relação a dificuldade, nada relevante. Todos os expedientes recebidos e processados.”

Existe interação entre a Ouvidoria e a alta administração da Fundaj para informar sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com objetivo de subsidiar a tomada de decisões dos gestores e de obter uma melhor prestação dos serviços oferecidos pelo órgão/entidade, com sugestão de melhorias e correções no curso das atividades realizadas na Instituição. Há interação com o Presidente e Diretores. O ouvidor participa da reunião mensal do Conselho Diretor da Fundaj e quando necessário, é instado, exerce o direito de fala. Em relação aos demais gestores, DAS.4 para baixo, atende a todos, principalmente, quando precisam de algum esclarecimento sobre as demandas recebidas ou para consulta técnica, atos de gestão e apoio administrativo. São realizadas reuniões (fluxo e data mensal definida); consultas técnicas imediatas, gestão de conflitos, eventos etc. (fluxo definido/condução definida de acordo com a situação enfrentada).

Existe análise periódica, formulação de relatórios e/ou estatísticas sobre as manifestações recebidas e analisadas na Ouvidoria, sendo mensalmente ao Presidente e trimestralmente aos Diretores; anualmente, a todos os citados e a sociedade (Relatório de Gestão). As bases de informações para as análises são a Plataforma Fala.BR, formulários físicos e eletrônicos de

manifestação, formulários de manifestação colhidos nas urnas acrílicas, Plataforma do Conselho de Usuários do Serviço Público, controle físico de atendimento presencial, e-mail e Painel Resolveu.

Os produtos das análises realizadas são as Prestação de Contas (Relatório de Gestão) e o Plano Anual de Trabalho da Ouvidoria, colocados na página da Fundaj, Intranet, para apreciação e acompanhamento por parte da sociedade (Relatório de Gestão); mapas mensais e trimestrais ao Presidente e Diretores - tipo de manifestações e prazos; memorandos com recomendações, para o melhor desempenho da gestão.

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria e o Plano Anual de Trabalho da Ouvidoria, são submetidos à autoridade máxima da Fundaj para validação antes da disponibilização na internet.

A divulgação da atuação da Ouvidoria para o público interno e externo da Fundaj se dá por meio de Painéis de divulgação (expositores), urnas de acrílicos (manifestação do público), links da Ouvidoria página da internet Fundaj, ouvidoria itinerante, adesivos nos veículos oficiais etc.

A.10.1. Plano de Dados Abertos – PDA

Instituído pelo Decreto nº 8.777/2016, o Plano de Dados Abertos – PDA tem por objetivo a disponibilização na Internet de dados e informações acessíveis ao público que possam ser livremente lidos por máquina, usados, cruzados e reutilizados, fomentando-se o controle social, o desenvolvimento tecnológico, o aprimoramento da cultura de transparência pública e a inovação nos diversos setores da sociedade.

O PDA da Fundaj possui a finalidade de apresentar o planejamento institucional para a abertura e divulgação, em formato aberto, dos dados produzidos ou custodiados (acervos arquivísticos privados, museológicos e bibliográficos) pela Fundaj e pretende aprimorar e fortalecer o processo de acesso e disponibilização de dados à sociedade, e de transparência pública de suas informações institucionais e administrativas.

O Plano da Fundaj terá a periodicidade bienal, com vigência de dois anos a contar da sua data de aprovação, segundo art. 3º da Resolução CGINDA nº 3/2017. O PDA 2021-2023 está disponível no site da Fundação em: <https://www.gov.br/fundaj/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos/pda-doc-final-corrigido-1.pdf/view>.

Os dados a serem disponibilizados serão selecionados considerando o grau da demanda, a relevância das informações para os cidadãos, as normas legais e regulamentares aplicáveis e o alinhamento com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTIC), da Fundaj.

O rol e cronograma de informações que serão disponibilizadas em formato aberto estão disponíveis no PDA da Fundaj segundo critérios predefinidos. Para 2021-2023, por exemplo, foram estabelecidos os seguintes critérios:

1. Grau de relevância para o cidadão;
2. Mais solicitados em transparência passiva desde o início da vigência da LAI;
3. Estímulo ao controle social;
4. Obrigatoriedade legal/compromisso assumido de disponibilização daquele dado;
5. Referência a projetos estratégicos do governo;

6. Demonstração de resultados diretos e efetivos dos serviços públicos;
7. Capacidade de fomento ao desenvolvimento sustentável;
8. Possibilidade de fomento a novos negócios na sociedade;
9. Alinhamento perante o Planejamento Estratégico da Fundaj;
10. Vinculação a sistema estruturante e/ou utilizado por vários órgãos; e
11. Grau de relevância para o cidadão.

A Ouvidoria participou na elaboração do Plano de Dados Abertos – PDA (Decreto nº 8.777/2016 e Resolução nº 3/2017 do CGINDA) do órgão, na formação de uma minuta, feita na gestão anterior. Na atual gestão, não participou da elaboração do Plano de Dados Abertos – PDA. Segundo o ouvidor, foram realizados, em apoio as ações da CGU, cobrança, registro da necessidade da elaboração do PDA, e sua inclusão no sítio eletrônico, Internet, da Fundaj.

A.11 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

Sabe-se que Portaria CGU Nº 1.181/2020 dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

Nesse sentido, as propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, em regra, devem ser encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018.

O ouvidor Pedro Lima é ocupante do cargo de assistente em ciência e tecnologia no exercício da função de ouvidor da Fundaj (função DAS 101.3), designado através da Portaria Fundaj nº 44, de 2 de março de 2020, para a função de coordenador da Coordenação de Ouvidoria e Serviços de Informação ao Cidadão. Ainda, é responsável pela Unidade de Gestão de Integridade (UGI) da Fundaj.

Apesar da nomeação para a Coordenação de Ouvidoria e Serviços de Informação ao Cidadão ter se dado apenas em 2020, o Ouvidor já exercia as atividades de ouvidoria anteriormente a esta data, entretanto, sem nomeação formal, para esta função.

Em resposta ao questionário foi informado ainda que a nomeação do ouvidor, no que se refere ao que disciplina a Portaria/CGU nº 1181/2020, foi submetida à Procuradoria Federal, junto a Fundaj, que não identificou impedimento legal a permanência do atual titular da unidade. Concomitantemente, foi noticiado a Controladoria - Geral da União, com as formalidades legais exigidas, a indicação do atual titular da Ouvidoria, sendo aprovada a sua permanência, por um período de três anos.

O titular da unidade de ouvidoria não possui proteção contra demissão, destituição ou exoneração sem critério legítimo formalmente instituído, apenas o que dispõe a Portaria CGU nº 1181/2020.

A.12 Carta de Serviços aos Usuários

Foi informado que a Ouvidoria participa do processo de atualização da Carta de Serviços, coletando informações, realizando o acompanhamento e, requerendo da unidade responsável a atualização da Carta de Serviços da entidade, no caso específico da Fundaj: ASCOM, unidade responsável pela formatação, editoração, diagramação e inserção do conteúdo na Internet. Foi acrescentado ainda que:

“Em pese o esforço desta Ouvidoria Fundaj, existe, diante da nova realidade a qual foi posta a Fundaj, uma dinâmica na alteração dos seus serviços, oriundos das atividades fins, desdobramento, principal, das contínuas mudanças da alta gestão. A Carta de Serviços da Fundaj, encontra-se desatualizada.”

Em consulta ao sítio da Fundaj (<https://www.gov.br/fundaj/pt-br/assuntos/cartadeserviosaoacidade.pdf>) foi encontrada a Carta de Serviços da Fundação. O documento, de maio de 2018, detalha a estrutura da Fundação, as competências dos setores da Instituição, objetivos estratégicos, telefones e endereços, sem que haja um detalhamento dos serviços prestados.

Já no sítio do Portal de Serviços do Governo Federal, disponível em www.gov.br, foi encontrada carta de serviços com quinze serviços cadastrados.

No sítio da Ouvidoria da Fundaj (https://www.gov.br/fundaj/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-da-fundaj/carta-ao-cidadao) foi encontrada carta de serviços com os serviços da ouvidoria e SIC.

A.13 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que a Ouvidoria da Fundaj é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011).

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Fundaj é um canal vinculado à Ouvidoria. A equipe executa as duas tarefas: SIC e Ouvidoria, sendo a separação apenas física. Há uma sala para o SIC e arquivo administrativo, e outra sala para Ouvidoria.

A.14 Conselho de Usuários de Serviços Públicos

O art. 13 da Lei nº 13.460/2017 institucionalizou a participação da ouvidoria no acompanhamento dos serviços prestados pela instituição, visando contribuir para a sua efetividade. Cabe, ainda, à ouvidoria propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços existentes, baseando-se nos dados obtidos junto aos usuários, na medida em que se constitui como canal de recebimento das manifestações do cidadão.

No âmbito federal, o Decreto nº 10.228, de 2020, que incluiu no Decreto nº 9.492/2018 atividades relacionadas aos conselhos de usuários de serviços públicos trazendo responsabilidades às ouvidorias dos Poder Executivo Federal. No âmbito federal, portanto, a atuação das ouvidorias junto aos conselhos as coloca como principais responsáveis pela mobilização de conselheiros e como articuladoras prioritárias das relações entre estes e gestores de serviços.

No exercício de 2021, em observação ao art. 18 da Lei nº 13.460/2017, é criado o Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Fundaj. Em observação ao Decreto nº 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-instragram-intranet-site Fundaj), consecutivamente, dividido em duas fases: publicado breve resumo legal, Perguntas e Respostas sobre Conselhos de Usuários de Serviços Públicos (13/09/2021); posteriormente, publicado o chamamento público para formação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Fundaj em 20 de outubro de 2021 (https://www.gov.br/fundaj/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-da-fundaj/chamamento-publico).

Foram inseridos/atualizados/excluídos serviços (“Capacitar-se em audiovisual”- “Obter assistência técnica para conservação preventiva e de restauração de documentos e obras de arte” - “Inscrever-se no Desafio Município Inovador”). Realizadas enquetes, 2021/22, de todos os serviços da Fundaj publicados no Portal de Serviços do Governo Federal (<https://www.gov.br/pt-br/servicos>). Serviços:

1. Assistir filmes no Cinema da Fundação Joaquim Nabuco - Salas Derby, Museu e Porto Digital;
2. Cadernos de Estudos Sociais e Ciência & Trópico;
3. Consultar acervos histórico-culturais do Museu do Homem do Nordeste;
4. Disponibilizar bolsa de iniciação científica da Fundação Joaquim Nabuco;
5. Estagiar na Fundação Joaquim Nabuco;
6. Obter cópia de documentos históricos e obras de arte para fins acadêmicos e científicos;
7. Obter cópia digital de documentos históricos e obras de arte para fins comerciais., na Fundação Joaquim Nabuco/MEC;
8. Participar de capacitações nas áreas de arquivos, bibliotecas e museus, na Fundação Joaquim Nabuco.;
9. Participar de cursos de curta duração;
10. Publicar artigos na revista Ciência & Trópico;
11. Publicar trabalho na Revista Cadernos de Estudos Sociais;
12. Visitar a Cinemateca Pernambucana da Fundação Joaquim Nabuco;
13. Visitar as exposições do Museu do Homem do Nordeste e do Engenho Massangana.

Cabe ressaltar que a Instituição é responsável por promover chamamento público periódico de conselheiros conforme Portaria CGU nº 581/2021:

“Dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos

Art. 55. Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos consultivos, cujas competências estão elencadas no art. 24-D do Decreto nº 9.492, de 2018, e que são compostos exclusivamente por usuários voluntários, que participarão como respondentes nas consultas produzidas e encaminhadas pelas unidades setoriais do SisOuv.

(...)

Do Chamamento

Art. 56. As unidades do SisOuv que possuam serviços divulgados no portal eletrônico “gov.br” deverão promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, ao menos uma vez ao ano.”

A Ouvidoria realiza trabalho participativo direto com a sociedade, voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pela Fundaj, por meio de chamamento do Conselho de Usuários, com enquetes dos serviços já disponibilizadas na plataforma, com chamamento renovado de 17/02/2022: https://www.gov.br/fundaj/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-da-fundaj/chamamento-publico/modelo-chamamento-conselho-de-usuarios-servico-publico-2021-2.docx/view

A UA informou ainda que atualmente a Fundaj conta com 29 conselheiros na Plataforma de Conselho de Usuários. Todos os serviços cadastrados estão acompanhados por enquetes.

A.15 Dados do Painel Resolveu

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem a seguir os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu?, considerando a entidade como Fundação Joaquim Nabuco - Fundaj e o período de 01/01/2021 a 31/12/2021:



Os dados estatísticos apresentados pela UA foram retirados do próprio Painel Resolveu?, logo não há necessidade de se fazer um comparativo entre os dados aqui apresentados e os dados do Relatório de Ouvidoria de elaborado pela UA.

Apêndice B • Relato da Análise das Manifestações

A seguir é descrita a metodologia para extração das manifestações, bem como a análise dos resultados encontrados.

B.1 Metodologia para extração das manifestações

A análise foi realizada a partir da extração de todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/01/2021** a **31/12/2021**, composta de 8 manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

TIPO	QUANTIDADE
Comunicação	2
Denúncia	1
Elogio	1
Reclamação	1
Simplifique	0
Solicitação	3
Sugestão	0
Total	8

**Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento*

Desta forma os dados objeto para análise foi de apenas 8 manifestações.

Salienta-se que na extração inicial foram utilizados os seguintes campos do formulário:

- NUP
- Assunto
- Data do Registro
- Situação
- Tipo Manifestação
- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Descrição manifestação
- Pergunta Satisfação
- Resposta Satisfação
- Data Reencaminhamento
- Data da Resposta

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e § 2º do art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação na Plataforma Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

b) Satisfação do usuário: para este item foram consideradas as informações constantes do Painel Resolveu?. É necessário destacar que o sistema disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.

d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/18. Ademais, a Lei nº 13.460/17 e Portaria CGU nº 581/2021, determinam que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações do tipo Simplifique, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 15 da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de 13 perguntas, elencadas abaixo:

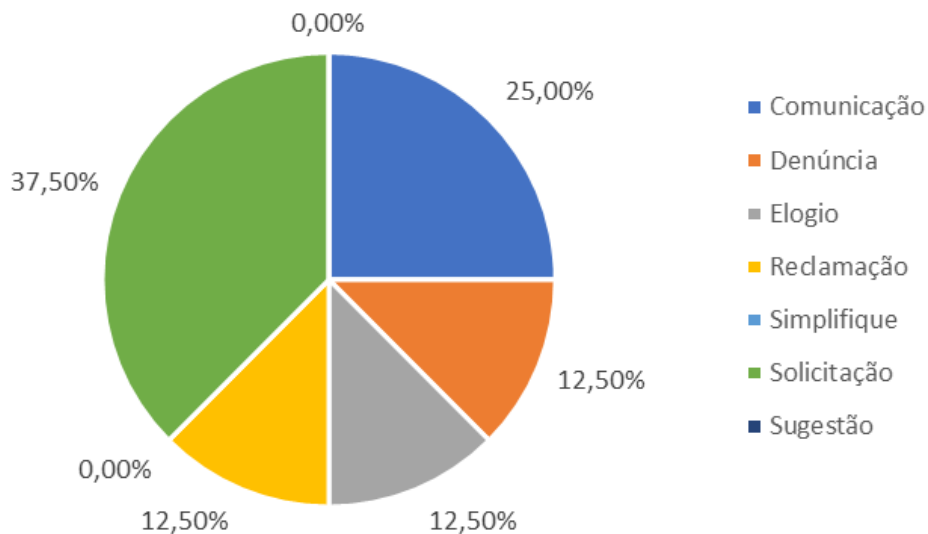
1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?
2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?
3. O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?
4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?
5. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?
6. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?
7. A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?

8. A resposta da denúncia apta contém informação sobre as providências adotadas?
9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?
10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?
11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?
12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?
13. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?

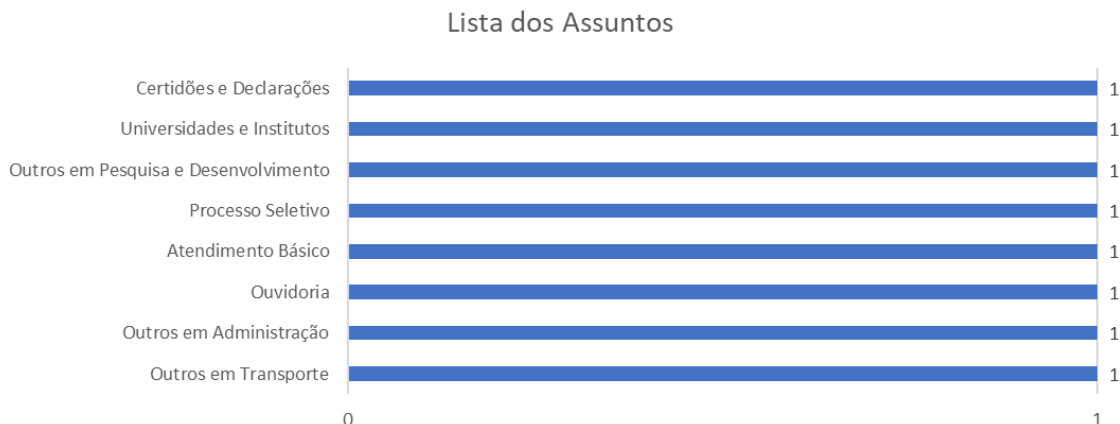
B.2 Apresentação dos Resultados

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma extração tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes do Fala.BR do período de **01/01/2021** a **31/12/2021**. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Tal extração resultou em um total de **8** manifestações, sem duplicidade, sendo brevemente esboçadas a seguir:

Distribuição por Tipo de Manifestação



A seguir é apresentada uma síntese de todos os assuntos abordados², obtidos a partir do campo do assunto da base de dados do Fala.BR, divididos por tipo de manifestação:

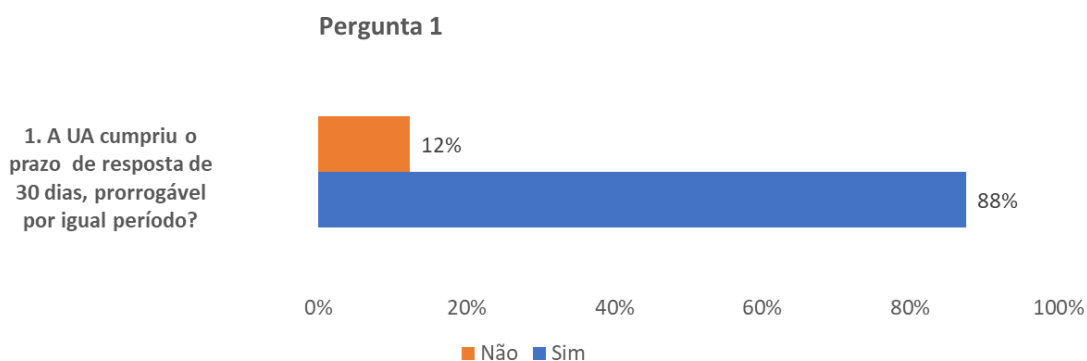


A tabela abaixo descreve brevemente os principais tópicos abordados por tipo de manifestação, após a análise do teor de cada uma (não foram registradas manifestações do tipo Sugestão e Simplifique):

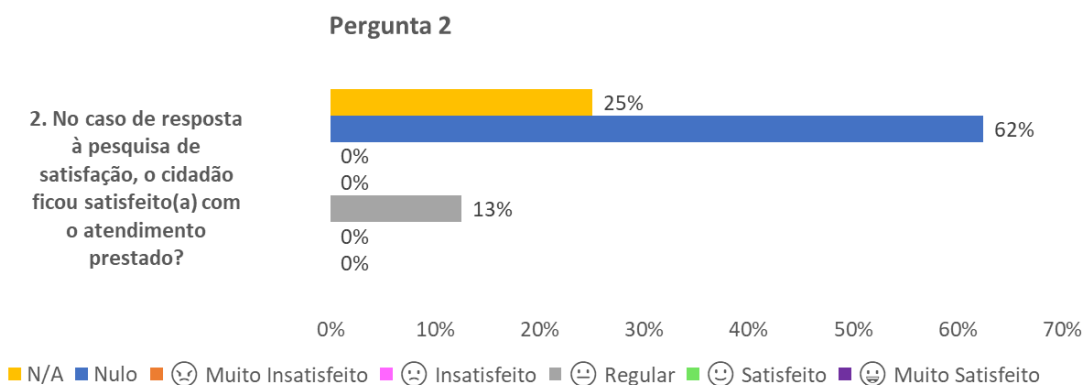
RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Comunicação	2
Reclamação sobre conduta de motorista da Fundaj no veículo da instituição	
Irregularidades na ocupação dos cargos comissionados da Fundação	
Denúncia	1
Irregularidades na conduta de servidores do Cinema da Fundação Joaquim Nabuco	
Elogio	1
Elogio a divulgação realizada	
Reclamação	1
Reclamação sobre processo seletivo	
Solicitação	3
Solicitação referente a participação em pesquisa para otimizar a eficiência na gestão de TI	
Solicitação de inscrição no site do MEC	
Solicitação do MTB de repórter fotográfico	
TOTAL	8

2. Nota-se que estes valores são os assuntos preenchidos pelo cidadão e/ou a Unidade Avaliada e que, em muitas vezes, não estão adequados ao real teor da manifestação.

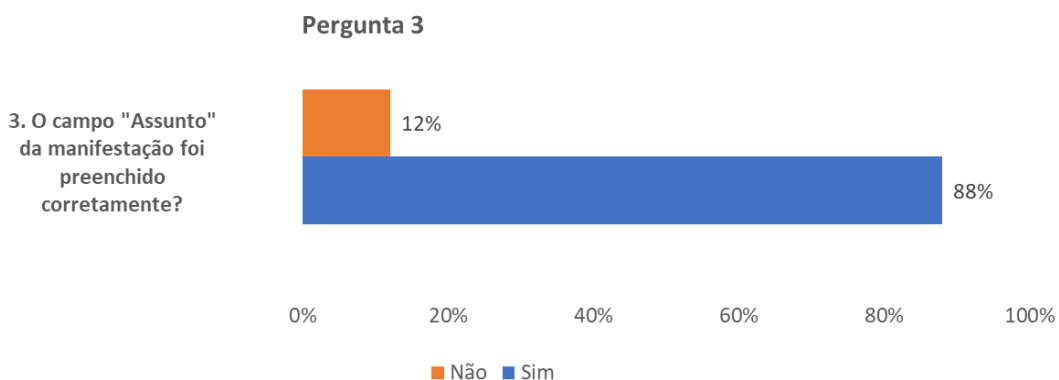
Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir:



Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu 88% das manifestações no prazo estipulado na legislação e 12% fora do prazo.

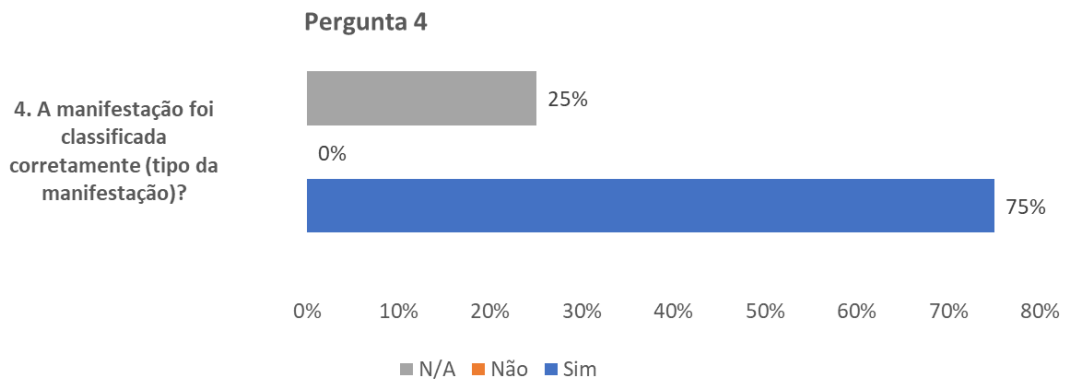


No gráfico acima, é revelado que 5 das 8 manifestações examinadas não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas, correspondendo a 62%. O N/A se refere às comunicações (2 manifestações), em que não é possível resposta ao cidadão, por ele ter se manifestado de forma anônima. Se considerarmos apenas a pesquisa respondida, o cidadão, ficou regularmente satisfeito com o atendimento prestado pela ouvidoria.

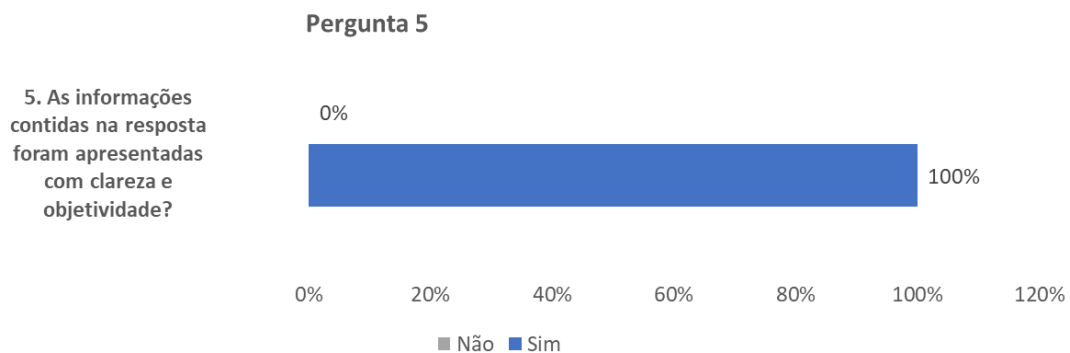


Na Pergunta 3, verifica-se uma manifestação, representando 12% das manifestações, na qual o campo assunto não estava classificado corretamente. Neste caso, o campo assunto foi preenchido

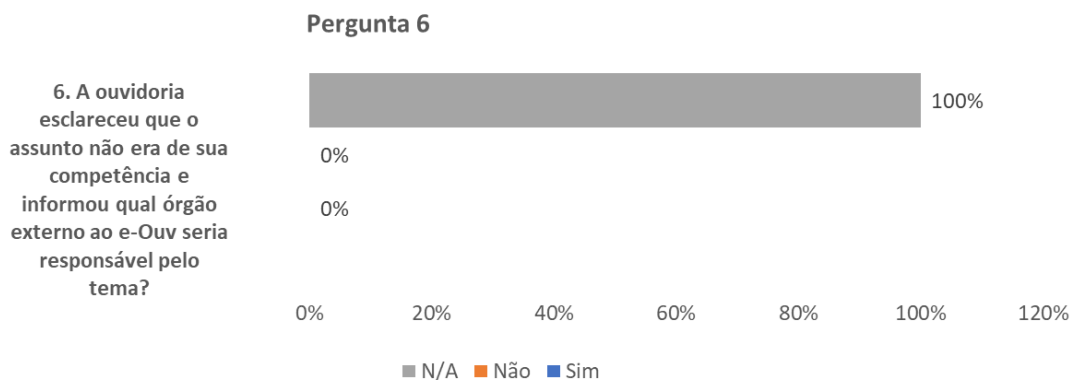
apenas com o termo “Ouvidoria”, não havendo correlação com o conteúdo da manifestação. O preenchimento/reclassificação do campo assunto pela ouvidoria facilita no encaminhamento da manifestação e geração de relatórios gerenciais sobre as manifestações.



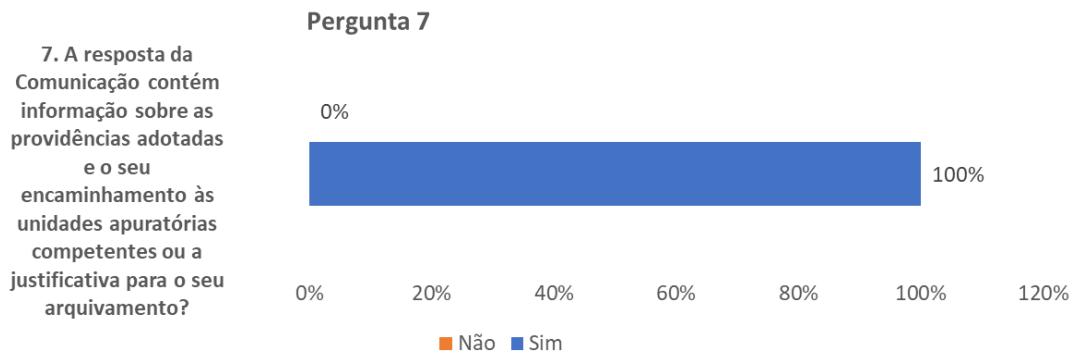
Na Pergunta 4, o N/A se refere às comunicações, em que não se é permitida reclassificação pela ouvidoria. Verificou-se que 100% das manifestações foram classificadas corretamente.



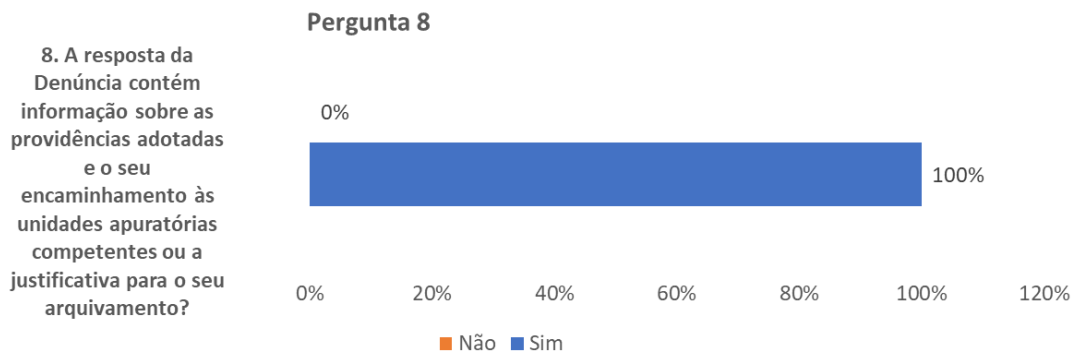
Na Pergunta 5, verificou-se que todas as manifestações foram respondidas com clareza e objetividade. Importante destacar que a resposta dada ao cidadão deve evidenciar de forma objetiva a providência adotada para o caso concreto abordado na manifestação.



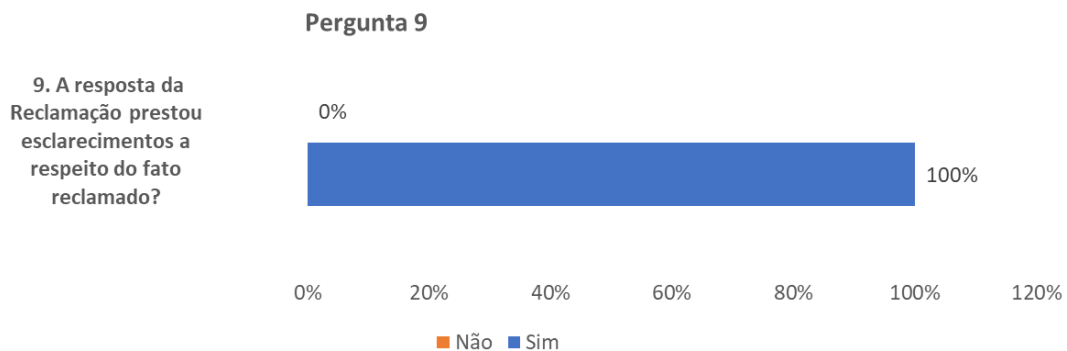
No gráfico da Pergunta 6 é mostrado que 100% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da Fundaj, desta forma, não houve casos de encaminhamentos para outros órgãos.



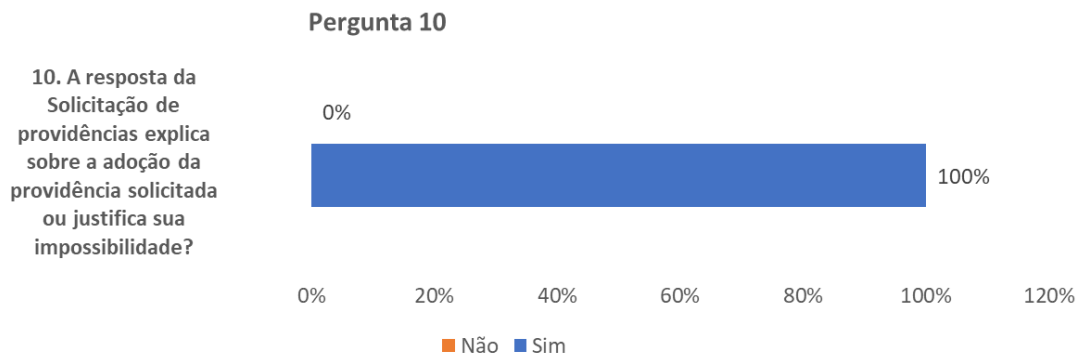
No gráfico da Pergunta 7, observa-se que 100% das respostas das Comunicações (2 manifestações) contêm informações sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento.



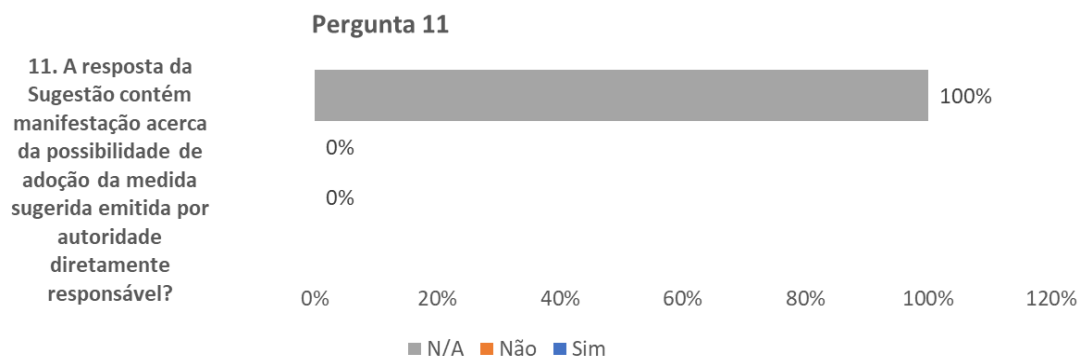
Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 revela que dentre as manifestações consideradas denúncias (1 manifestação), 100% contêm informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento à unidade apuratória competentes ou a justificativa para o seu arquivamento.



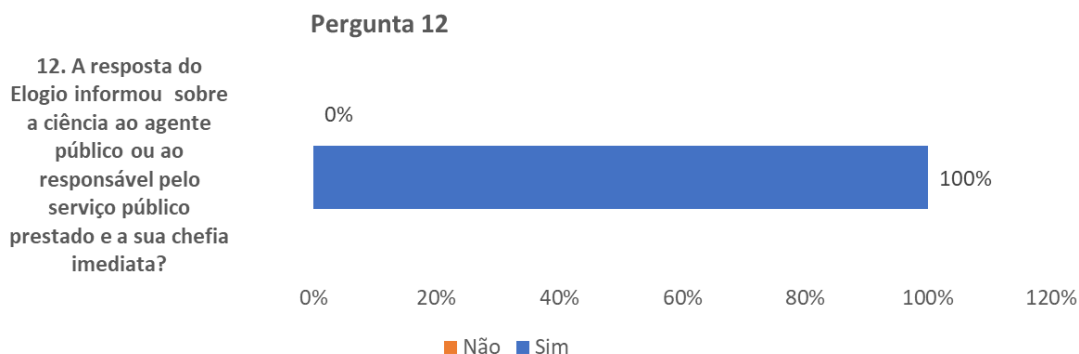
O gráfico da Pergunta 9 revela que a única manifestação considerada reclamação apresentou os esclarecimentos necessários e as informações devidas sobre as providências a serem adotadas.



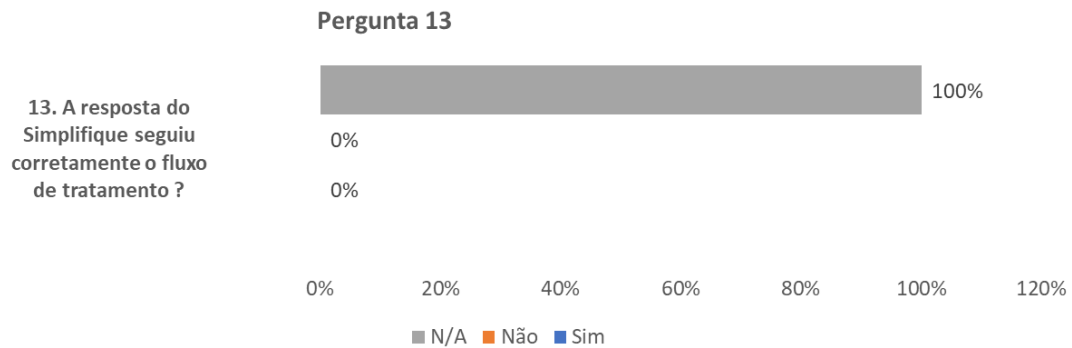
O gráfico da Pergunta 10 revela que dentre as manifestações consideradas solicitações (3 manifestações), 100% explicitaram ao solicitante as providências adotadas ou sua impossibilidade.



O gráfico da Pergunta 11 mostra que no período considerado para extração dos dados, 01/01/2021 a 31/12/2021, não foram registradas manifestações do tipo sugestão para a ouvidoria da Fundaj.



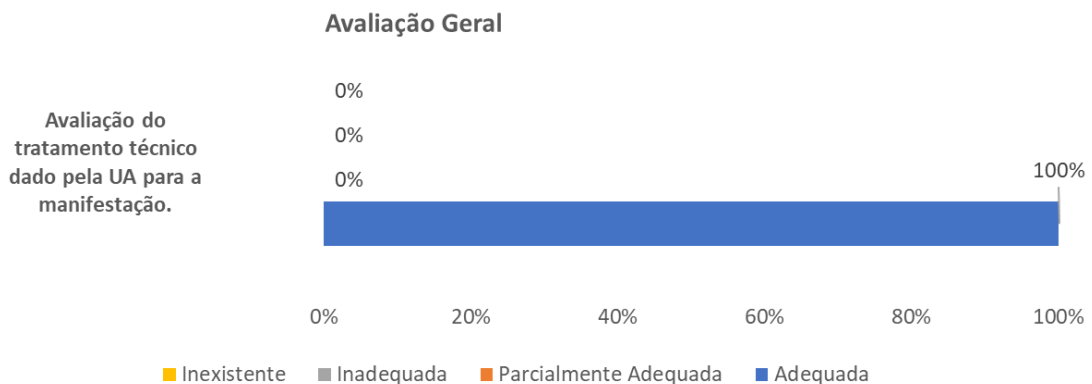
O gráfico da Pergunta 12 revela que no período analisado a ouvidoria recebeu apenas uma manifestação do tipo Elogio, e informou ao cidadão o encaminhamento correto ao agente público e a sua chefia imediata.



O gráfico da Pergunta 13 mostra que no período considerado para extração dos dados, **01/01/2021** a **31/12/2021**, não foram registradas manifestações do tipo simplifique para a ouvidoria da Fundaj.

Por fim, baseado nas respostas do questionário e, especialmente, no tratamento técnico dado pela ouvidoria para as manifestações, foi realizada uma avaliação final para o procedimento de recebimento, análise e tratamento da manifestação. O gráfico abaixo sintetiza as avaliações:

Onde:



- **Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- **Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- **Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- **Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

O gráfico da Avaliação Geral mostra um desempenho de 100% com avaliação adequada. Entretanto, cabe ressaltar o quantitativo anual de manifestações objeto da análise de apenas 8 registros na plataforma Fala.BR.

No Anexo I é mostrada a lista das 8 manifestações, bem como a avaliação final de cada uma. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria a serem debatidas nas fases posteriores do procedimento de Monitoramento e Avaliação de Ouvidoria entre a OGU e a UA.

Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via Ofício nº 12116/2022/NAP-PE/PERNAMBUCO/CGU, de 30/08/2022, foi dado um prazo de quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 05/09/2022, foram discutidos os achados encontrados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Nasequência, a UA encaminhou o Ofício nº 188/2022/PRESI-FUNDAJ, datado de 21/09/2022, em que é apresentado um Plano de Ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido na íntegra neste relatório a seguir.

C.1 Plano de Ação da Ouvidoria da FUNDAJ

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL: atendida; não atendida; prevista; em andamento; em atraso.	BENEFÍCIO
<p>Recomendação 01:</p> <p>Registrar e tratar todas as demandas de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR, de uso obrigatório pelas unidades do SISOUV.</p>	<p>Entendemos perfeitamente a boa vontade, o interesse, o apoio técnico e moral, que vem realizando a CGU-PE, para o fortalecimento da Ouvidoria - Fundaj e, com esse sentimento de parceria, passaremos a observar o disposto no art. 16 no Decreto no 9.492/2018 e art. 13, I, da Portaria/CGU -581/2021.</p> <p>Devemos seguir a recomendação e, nesta oportunidade, requerer a Coordenadora da equipe de avaliação, CGU-PE, a indicação de acesso ao material pedagógico, pertinente a operacionalização do registro das manifestações externas, na Plataforma Fala.BR, haja vista não termos participado de capacitação, até a presente data, sobre uso das ferramentas contidas na Plataforma Fala.BR.</p>	Ouvidoria	31/12/2022	Em andamento	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.
<p>Recomendação 02:</p> <p>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.</p>	<p>Correto o apontamento da equipe de avaliação, CGU-PE e, em observação as obrigações de transparência elencadas no art.71, da Portaria nº581/2021, deveremos observar a existência na página eletrônica, da Fundaj/Ouvidoria, das informações. Vamos solicitar o apoio da Coordenação de Tecnologia da Informação e DIPLAD.</p>	Ouvidoria e Coordenação de Tecnologia da Informação.	31/12/2022	Em andamento	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.
<p>Recomendação 03:</p> <p>Promover o adequado preenchimento do campo assunto da manifestação e responder as manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13.460/17.</p>	Ação realizada. Inserido novo termo: CORREIÇÃO.	Ouvidoria	08/09/2022	Atendida	Preenchimento adequado do campo assunto da manifestação e resposta às manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13.460/17.

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL: atendida; não atendida; prevista; em andamento; em atraso.	BENEFÍCIO
<p>Recomendação 04:</p> <p>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.</p>	<p>Entendemos, perfeitamente, que o Módulo de Triagem e Tratamento, disponibilizado na Plataforma Fala.BR, traz mais garantias no que concerne à proteção do denunciante, sua salvaguarda, a exemplo da pseudonimização, anonimização e rastreabilidade.</p> <p>É oportuno registrar que, não temos nada a opor a nossa capacitação para o uso dessa ferramenta, Módulo de Triagem e Tratamento, disponibilizado na Plataforma Fala.BR, haja vista não termos sido capacitados até a presente data, sendo conveniente e oportuno, requerermos a CGU-PE a indicação de acesso ao material pedagógico, pertinente a operacionalização, ou indicação de curso de capacitação.</p> <p>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.</p>	Ouidoria.	31/12/2022	Em andamento	<p>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.</p>
<p>Recomendação 05:</p> <p>Readequar o fluxo de encaminhamento de denúncias e comunicações de irregularidades, abstendo-se do envio para agentes ou para áreas supostamente envolvidas com os fatos relatados.</p>	<p>A Fundaj só veio a ter uma unidade correccional, específica para apuração das denúncias, com a atual gestão, nomeação de uma servidora efetiva, para exercer a função de Corregedora da Fundaj, através da Portaria Fundaj nº 44, de 05 de abril de 2022.</p> <p>Assim diante da nova realidade, passará a Ouvidoria Fundaj, quando do recebimento das manifestações de denúncias e irregularidades, encaminhá-las para Unidade Correccional da Fundaj.</p>	Ouvidoria	08/09/2022	Atendida	<p>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.</p>

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL: atendida; não atendida; prevista; em andamento; em atraso.	BENEFÍCIO
<p>Recomendação 06:</p> <p>Acompanhar a resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade e eventual publicação de novas informações relevantes.</p>	<p>Registramos a possível/provável assimetria de prazos, entre as fases de formalização preliminar, prazos/prorrogações, para a conclusão do processo de Sindicância e do Processo Administrativo Disciplinar, com o prazo limite para apresentação da resposta conclusiva por parte da Ouvidoria, ou seja, de acordo com a Lei nº 13.460/2017, as ouvidorias deverão responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias, contados a partir do seu recebimento, podendo ser prorrogado este prazo por mais 30 dias, desde que haja uma justificativa expressa.</p> <p>Em que pese o exposto acima, deveremos realizar o acompanhamento das resolutividades, solicitando à Unidade Correicional o resultado das apurações realizadas.</p>	Ouvidoria	08/09/2022	Atendida	Acompanhamento da resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade e eventual publicação de novas informações relevantes, pela Ouvidoria, conforme Portaria CGU nº 581/2021.
<p>Recomendação 07:</p> <p>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.</p>	<p>Oportuno o apontamento feito pela equipe de auditoria da CGU-PE. Estamos renovando o pedido a Coordenação-Geral em Assessoria de Comunicação e Mídia (Ascom), da Fundaj, para que proceda com a atualização da Carta de Serviço da Fundaj, através do Memorando nº30/2022 - OUIDORIA - FUNDAJ.</p>	ASCOM	31/12/2022	Em andamento	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.
<p>Recomendação 08:</p> <p>Disponibilizar banner do Fala.BR, link do Painel Resolveu, currículo e data de ingresso do Ouvidor na página inicial da Fundaj e na página da Ouvidoria.</p>	<p>Foi expedido o Memorando nº31/2022, a Coordenação de Tecnologia da Informação (Ctinfo), solicitando a colocação do banner da Plataforma Fala.BR, para manifestações do tipo “reclamação” e “simplifique”, na página principal da Fundaj. Em relação a página da Ouvidoria Fundaj, foi solicitado a colocação do banner Painel Resolveu, bem como o currículo atualizado e Portaria com a data de ingresso do Ouvidor.</p>	Ouvidoria e Coordenação de Tecnologia da Informação.	31/12/2022	Em andamento	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.