

# PLANO OPERACIONAL DA OUVIDORIA 2025

## Sumário

Introdução .....	3
Objetivos .....	3
Ouvidoria da Fundacentro.....	3
Planejamento .....	3
Execução.....	3
Acompanhamento da execução .....	4
Anexo – Quadro de atividades .....	5

## Introdução

As ações e projetos aqui descritos são desdobramentos de análises e reflexões da equipe da Ouvidoria frente aos resultados obtidos em 2024. Este plano abrange as principais ações e projetos a serem desenvolvidas na Ouvidoria durante o ano de 2025.

## Objetivos

Planejar as atividades da unidade setorial de ouvidoria da Fundacentro, promovendo eficiência, eficácia e efetividade.

## Ouvidoria da Fundacentro

Na Fundacentro, as funções de unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (Sisouv), doravante Ouvidoria, são exercidas pelo Gabinete da Presidência. A equipe atuante é composta por dois servidores, com formação diversa e abrangente.

## Planejamento

A construção deste Plano considerou os recursos humanos, orçamentários, logísticos e tecnológicos disponíveis, além das orientações do Guia de implementação MMOuP, do Guia de Transparência Ativa, e da aderência à base legal vigente e registros realizados por equipes que atuaram anteriormente. Importante destacar que o planejamento operacional proporciona mais foco e direcionamento nas atividades, ensejando uma atuação mais eficiente, eficaz e efetiva. Por fim, este documento será periodicamente revisado ao longo do ano, a fim de adequar-se a eventuais contingências e possibilitar otimização e maximização dos resultados da área.

## Execução

O Plano será executado de acordo com os prazos estabelecidos no Quadro de Atividades - 2025 (Anexo), utilizando-se recursos e infraestrutura à disposição da unidade setorial de ouvidoria da Fundacentro.

## Acompanhamento da execução

A Ouvidoria monitorará a evolução das ações pactuadas neste Plano (Anexo), de maneira a promover o cumprimento dos seus objetivos. Para tanto, serão acompanhados periodicamente os indicadores e metas das ações propostas para cada processo de ouvidoria, conforme Quadro de Atividades - 2025.

## Anexo – Quadro de atividades 2025

Macroprocesso	Processo	Indicador	Meta	Produtos	Prazo
Realizar processos essenciais de ouvidoria	Realizar triagem, registro, encaminhamento e elaboração de resposta às manifestações	Percentual de atendimento	Realizar o atendimento de 100% das manifestações recebidas	1) Análise do tipo de manifestação para reclassificação no Fala.BR realizada; 2) Análise de reclamação realizada; 3) Análise Preliminar de denúncia realizada; 4) Triagem da manifestação para subsídio de informações do especialista ou Registro de acionamento a canais internos de atendimento realizada; 5) Encaminhamento de manifestações para outra Ouvidoria realizado; 6) Resposta conclusiva no Fala.BR registrada.	Continua
	Gerenciar o Conselho de Usuários da Fundacentro	Percentual de execução	Atingir 100% das ações necessárias para implementar o Conselho de Usuários da Fundacentro	1) Temas da Carta de Serviços que farão parte da “enquete” a ser criada na plataforma do Conselho de Usuários selecionados; 2) Formulários de consulta revisados e validados pelos gestores e cadastros na Plataforma de Conselho de Usuários realizados; 3) Plano de comunicação com enfoque no engajamento de conselheiros de usuários elaborado e executado; 4) Pesquisa na Plataforma de Conselho de Usuários elaborada, cadastrada e realizada; 5) Relatório sobre a pesquisa realizada na Plataforma de Conselho de Usuários elaborado; 6) Dados e informações tratados e analisados para composição do relatório de gestão da ouvidoria.	Produto 1 - julho Produto 2 - agosto Produto 3 - julho Produto 4 - agosto Produto 5 - setembro Produto 6 - dezembro
Realizar gestão estratégica de informações	Apresentar análises quantitativas e qualitativas dos dados coletados nas manifestações	Percentual de análises efetuadas	Realizar 100% das análises previstas	1) Rotina para apresentação de relatórios e avaliações quali-quantitativa elaborada; 2) Levantamentos de dados no Fala.BR extraídos; 3) Consolidação e análise quantitativa dos dados realizadas em planilhas eletrônicas; 4) Análise qualitativa dos dados com informações das manifestações realizada.	Produto 1 - junho Produto 2 a 4 - mensal, após entrega do produto 1.
		Percentual de bases de dados atualizadas	Efetuar 100% das atualizações previstas		
	Elaborar relatórios, apresentações e conteúdos de divulgação	Percentual de relatórios entregues	Realizar 100% dos relatórios previstos	1) Relatório Semestral para apresentação para a alta administração elaborado; 2) Prévia do Relatório Anual elaborada; 3) Apresentações trimestrais de dados e informações para CGRC elaboradas; 4) Apresentações do Relatório Semestral para reuniões com alta administração elaboradas;	Produto 1 - julho Produto 2 - dezembro Produto 3 - setembro/ dezembro Produto 4 - julho
		Percentual de apresentações efetuadas	Realizar 100% das apresentações previstas		
Apoiar a gestão do processo de Ouvidoria	Elaborar o plano operacional da ouvidoria para o exercício de 2026	Plano elaborado	Elaborar o plano operacional ref.: 2026	1) Plano operacional de ouvidoria elaborado.	Produto 1 - dezembro
	Divulgar os papéis da ouvidoria junto ao usuário e a Instituição	Percentual de execução	Realizar 100% das ações estabelecidas	1) Plano de comunicação elaborado e executado; 2) Informes e conteúdos de divulgações produzidos para o plano de comunicação (conforme cronograma aprovado no Plano de comunicação); 3) Seção no portal institucional remodelado e revisado.	Produto 1 - abril (elaboração); execução conforme cronograma Produto 2 - conforme cronograma Produto 3 - julho
	Realizar plano de capacitação	Plano elaborado e publicado	Elaborar e publicar plano de capacitação	1) Plano de capacitação anual elaborado e publicado; 2) Capacitações realizadas pela equipe monitoradas.	Produto 1 - junho Produto 2 - conforme cronograma
	Elaborar análises técnicas	Percentual de atendimento	Realizar o atendimento de 100% das demandas recebidas	1) Estudo de casos elaborados por demanda; 2) Notas Técnicas elaboradas por demanda; 3) Pareceres Técnicos elaborados por demanda; 4) Relatórios Técnicos elaborados por demanda.	Por demanda
	Participar de grupos de trabalho	Percentual de atendimento	Realizar o atendimento de 100% das demandas recebidas	1) Cronograma e entregas atendidas.	Por demanda
	Atuar como participante permanente no CGRC	Percentual de participação	Participar de 100% das sessões do CGRC	1) Análise executiva das atividades de ouvidoria apresentada.	A cada sessão do CGRC
	Procedimentalizar processos	Percentual de execução	Revisar ao menos 50% os procedimentos de ouvidoria	1) Revisar procedimentos dos processos de ouvidoria: elaboração de fluxo e instruções.	Até dezembro
	Desenvolver atividades administrativas da Ouvidoria sob demanda	Percentual de execução	Desenvolver 100% das atividades administrativas	1) Transparência Ativa: - Gestão das demandas de Transparência Ativa realizada; - Monitoramento da atualização dos dados e informações regulamentados pela Lei de Acesso à Informação realizado; 2) Alertas de inconformidades e recomendações respondidos e monitorados; 3) Página da Ouvidoria e do SIC atualizada.	Continua / por demanda
	Promover o aprimoramento dos processos	Nível MMOUP em dez/25 ≥ Nível MMOUP apurado em dez/24	Manter e/ou elevar o nível do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) aferido pela CGU no 2º Ciclo avaliativo	1) Levantamento das ações necessárias para aumentar o nível de cada elemento/verificador/ação; 2) Definição das ações viáveis para execução no ano de 2025; 3) Inclusão das atividades no Planejamento Operacional (revisão) com as medidas necessárias para a melhoria do desempenho.	Produto 1 - janeiro Produto 2 - março Produto 3 - maio