

Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA
2024**

São Paulo - 2024

Sumário

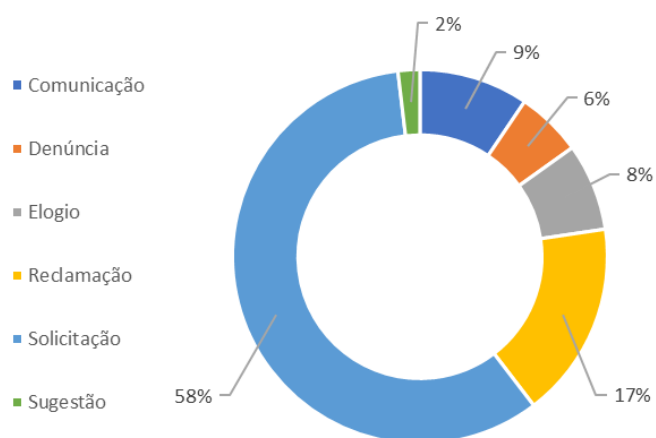
Sumário Executivo	3
Apresentação.....	5
Visão Geral	6
Estrutura da Ouvidoria	7
Capacitação	7
Atendimento ao cidadão	8
Perfil Sociodemográfico.....	12
Ações implementadas, em andamento e planejadas	14
Ações implementadas.....	14
Ações em andamento	14
Ações planejadas	14
Ações de Transparência.....	16
Transparência Ativa	16
Plano de Dados Abertos	16
Implementação e-Agendas.....	17
Transparência Passiva.....	17
Sugestões e Recomendações	21
Considerações finais.....	22
Perspectivas e desafios para 2024	22

Sumário Executivo

A unidade setorial de ouvidoria da Fundacentro, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2023.

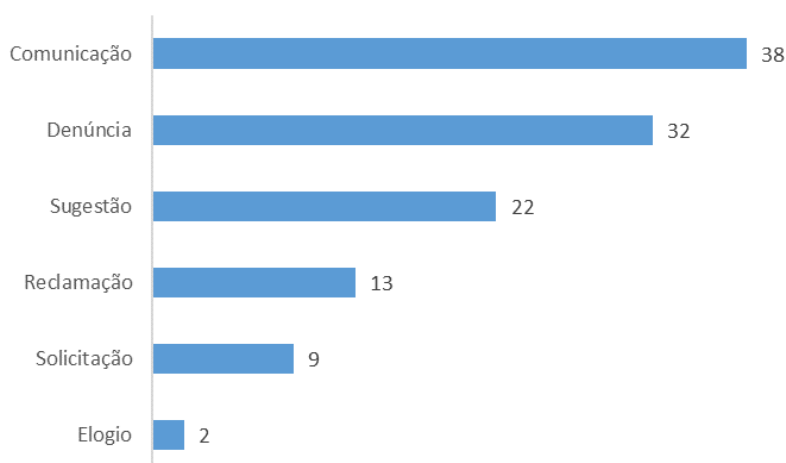
Em 2023, a unidade de ouvidoria da Fundacentro tratou 53 manifestações, sendo "Solicitação" o tipo mais frequente, e "Acesso à Informação" o assunto mais procurado (importante ressaltar que não se trata de demanda afeta à LAI).

Figura 1 – Distribuição das manifestações, por tipologia



Com relação ao atendimento, a Fundacentro encerrou o ano com todas as manifestações concluídas, em um tempo médio de atendimento de 13 dias.

Figura 2 – Tempo médio de atendimento, por tipologia



Houve também uma melhora no nível geral de satisfação dos respondentes, haja vista que 100% deles manifestou contentamento com o atendimento ("Muito satisfeito"). Contudo, é importante notar que a alta taxa de abstenção (80%) pode ter alguma influência, de maneira que a unidade de ouvidoria continuará a propor ações de melhoria.

Figura 3 – Nível de satisfação



Apresentação

Com base na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a qual dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Administração Pública, a segunda edição do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da Fundacentro tem como objetivo consolidar as informações sobre manifestações dos serviços públicos prestados e apresentar um diagnóstico do resultado de sua atuação, bem como melhorias na prestação dos serviços e atendimento ao cidadão.

Para se chegar à elaboração do presente relatório, foram envidados esforços no sentido de coletar informações quantitativas para o período proposto, de forma a subsidiar o leitor a uma melhor compreensão sobre os níveis de maturidade de atuação da Ouvidoria da Fundacentro e propostas de novas ações. Para tanto, foram utilizados como fonte de pesquisa a plataforma Fala.BR, a Rede Nacional de Ouvidorias, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), o e-Agendas e normativos elaborados pela Controladoria Geral da União (CGU).

As ações de ouvidoria da Fundacentro têm se constituído importante canal de interação entre o cidadão e a Entidade, atuando no âmbito de questões afetas à missão institucional. É importante ressaltar que a Ouvidoria da Fundacentro atua também como Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Visão Geral

As Ouvidorias no Serviço Público Federal vêm ganhando força no processo de redemocratização do país, sobretudo na demanda dos serviços oferecidos. Se antes, as instituições públicas agiam em via única, ao implementar as políticas públicas e proporcionar os serviços aos cidadãos, agora é o cidadão, o verdadeiro protagonista que demanda a prestação de serviços junto às instituições.

Nesse contexto, as ouvidorias surgem como mediadoras entre o papel do Estado e o cidadão, agindo como controle interno e externo à Administração Pública, com princípios de independência e autonomia, e a incumbência de atender direitos básicos do cidadão, como o direito à informação, à qualidade nos serviços públicos prestados pela administração direta e indireta e ao controle social das instituições do Estado.

Dados da Ouvidoria Geral da União (OGU) de 2002, destacam a existência de 40 ouvidorias no Poder Executivo Federal. Em 2014, esse número passou para 285, ou seja, um crescimento de 612,5% em doze anos.

Em um projeto-piloto conduzido pela OGU, o “Coleta OGU 2013”, objetivou-se conhecer as características da atuação das ouvidorias públicas, em especial daquelas vinculadas a órgãos e entidades do Executivo federal. O universo da pesquisa abrangeu aproximadamente 250 ouvidorias públicas que, na época, integravam a base de dados da OGU. A participação efetiva no projeto definiu a amostra da pesquisa: 97 ouvidorias de órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta, nos níveis federal, estadual, distrital e municipal, abrangidas todas as regiões do país.

No Brasil, tem-se ainda a figura da Rede Nacional de Ouvidorias, coordenada pelo OGU, atualmente integrada por mais de duas mil instituições, dentre elas, a Fundacentro. A Rede desenvolve projetos que se baseiam em dois pilares fundamentais: conscientização cidadã para a disseminação das ferramentas de participação social na gestão e a melhoria nos processos de estruturação das unidades encarregadas de desenvolver as atividades de ouvidoria.

Na busca da melhoria da governança e da gestão pública, a Fundacentro elaborou o seu o Plano Estratégico Institucional (PEI), instrumento de planejamento obrigatório aos órgãos e às entidades da Administração Pública Federal, para o período de 2024-2027. Sua construção está alinhada a planos de longo prazo, como a Agenda 2030 e a Estratégia Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (Endes), e de médio prazo, como o Plano Plurianual (PPA).

As ações de Ouvidoria estão alinhadas ao planejamento estratégica da Entidade, especialmente ao macroprocesso “Governança e gestão”, além de ter adesão aos princípios da Meta ODS 16.6.2 “Proporção da população satisfeita com a última experiência com serviços públicos” e 16.6 “Ampliar a transparência, a *accountability* e a efetividade das instituições, em todos os níveis”.

A realidade que se impõe frente às ouvidorias no serviço público federal é de enfoques que sejam mais promissores e mais inclusivos, que levem à melhoria na governança institucional, como, por exemplo, a atualização constante da Carta de Serviços, proteção à privacidade dos usuários, no armazenamento e tratamento de dados pessoais, conforme estabelece a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018), a implementação dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos e de ferramentas gerenciais para análise das manifestações, que auxiliam as ouvidorias na interpretação de denúncias.

Estrutura da Ouvidoria

Os processos de ouvidoria são estruturados de forma a assegurar a plena observância da legislação vigente, em especial, a Lei nº 13.460/2017, o Decreto nº 9.492/2018, a Portaria CGU nº 1.181/2020 e a Portaria CGU nº 581/2021. Internamente, foi editada a Portaria Fundacentro nº 1.230/2023, que regulamenta a atividade de ouvidoria na Entidade.

Com relação à estrutura organizacional, a Portaria nº 752, de 17 de janeiro de 2022, que trata do Regimento Interno da Entidade, atribui as funções de ouvidoria e SIC para o Gabinete da Presidência, conforme estabelecido no artigo 9º, incisos IX (executar as funções de Serviço de Informações ao Cidadão) e X (desempenhar as funções de ouvidoria).

A unidade setorial de Ouvidoria da Fundacentro conta atualmente com três servidores de carreira e um comissionado, constituindo-se de uma equipe com formação diversa e abrangente. O atendimento das manifestações é realizado por meio da plataforma FalaBr, sendo que a Entidade mantém uma seção no portal institucional denominada “Ouvidoria”, para divulgação de informações de interesse dos usuários, tais como número de telefone e endereço eletrônico para contato.

Capacitação

Com o objetivo de elevar os níveis de eficiência prestados no atendimento aos manifestantes da ouvidoria, encontra-se em fase de elaboração o Plano de Capacitação para o ano de 2024, que buscará promover, organizar e articular ações e estratégias de aprendizagem que possibilitem aos agentes de ouvidoria a aquisição e o aprimoramento de competências relacionadas à sua área de atuação.

De maneira similar ao Plano de Capacitação de 2023, a partir do mapeamento das competências atuais, será elaborado um quadro de soluções educacionais contendo diversos cursos voltados às atividades de ouvidoria, tais como “Gestão em Ouvidoria”, “Ouvidoria na Administração Pública”, “Resolução de conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias”, dentre outros.

Atendimento ao cidadão

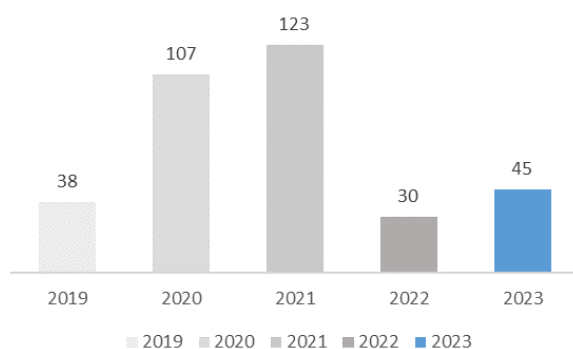
Compete à Ouvidoria, receber, examinar, instruir e encaminhar à Presidência da Fundacentro e às demais diretorias e coordenações, as representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões pertinentes às atividades desenvolvidas pela Entidade.

A proposta deste relatório é apresentar à sociedade as demandas registradas no ano de 2023, incluindo as manifestações recebidas dos cidadãos pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

Para tanto, foi realizada uma consolidação dos dados oriundos de relatórios disponibilizados na plataforma Fala.BR. Esses dados mostram o quantitativo de manifestações, sejam elas, Reclamações, Solicitações, Denúncia, Sugestão e Elogio.

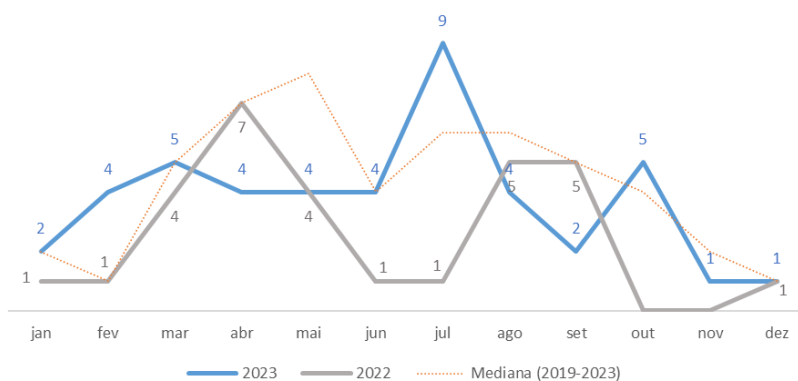
Em 2023, a Fundacentro recebeu um total de 45 manifestações de ouvidoria. Observando a série histórica, o número é compatível com 2022, ano em que a Entidade recebeu 30 manifestações.

Figura 4 – Quantitativo de manifestações recebidas, por ano



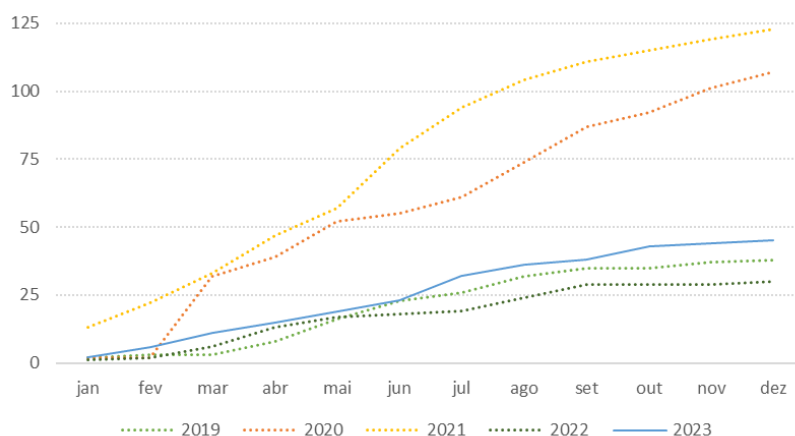
A distribuição das manifestações entre os meses do ano mostra que 2023 ficou acima de 2022 para todos os meses, com exceção de abril, agosto e setembro, onde as quantidades foram menores.

Figura 5 – Número de manifestações recebidas, por mês



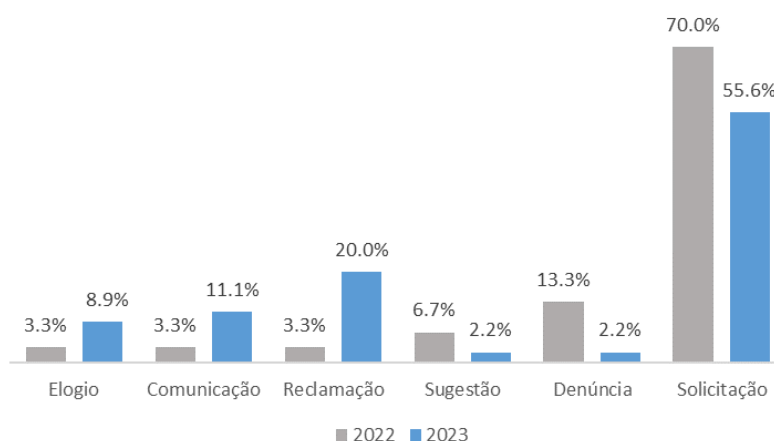
Observando a curva acumulada de manifestações recebidas, é possível notar que o ano de 2023 comporta-se de maneira semelhante aos anos de 2019 e 2022. Por outro lado, as curvas de 2020 e 2021 mostram um comportamento diferente, com um número de manifestações recebidas expressivamente maior.

Figura 6 – Número de manifestações recebidas acumuladas mensalmente



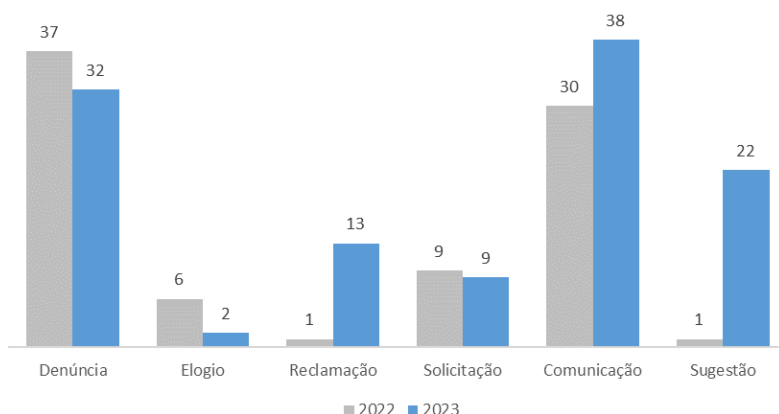
Quando analisamos a distribuição percentual de manifestações por tipologia, entre 2022 e 2023, verificamos que são razoavelmente divergentes, sendo “Solicitação” o tipo mais frequente em ambos os anos. Contudo, há de se destacar que em 2023 houve uma redução da 11.1 pp no tipo “Denúncia” e 4.5 pp no tipo “Sugestão”. Por outro lado, houve um incremento de 5.6 pp no tipo “Elogio”, 7.8 pp no tipo “Comunicação” (denúncias anônimas) e 16.7 pp no tipo “Reclamação”.

Figura 7 – Distribuição de manifestações recebidas, por tipologia



Entre 2022 e 2023, o tempo médio geral de atendimento das manifestações manteve-se em 13 dias. Quando abrimos a visão por tipologia, verificamos que houve uma redução do prazo médio de atendimento das denúncias e elogios (5 e 4 dias de redução, respectivamente). Por outro lado, as reclamações, comunicações de irregularidade e sugestões apresentaram alta no tempo médio de atendimento (12, 8 e 21 dias, respectivamente).

Figura 8 – Prazo médio de atendimento, por tipologia



O assunto mais demandado em 2023 foi “Acesso à Informação” (15), seguido de “Assédio Moral” (3), “Proteção e Benefícios ao Trabalhador” (2), “Curso técnico” (2), “Ouvidoria” (2), “Bibliotecas” (2) e “Agente Público” (2). Os demais assuntos receberam apenas uma manifestação, como pode ser observado através da Figura 9. Importante notar que o assunto “Acesso à Informação” não está relacionado à LAI, haja vista se tratar de uma manifestação de ouvidoria. Das quinze manifestações com esse assunto, doze estão classificadas com o tipo “Solicitação” (de providências), duas com o tipo “Reclamação”, e, por fim, uma na tipologia “Denúncia”.

Figura 9 – Distribuição de manifestações recebidas, por assunto

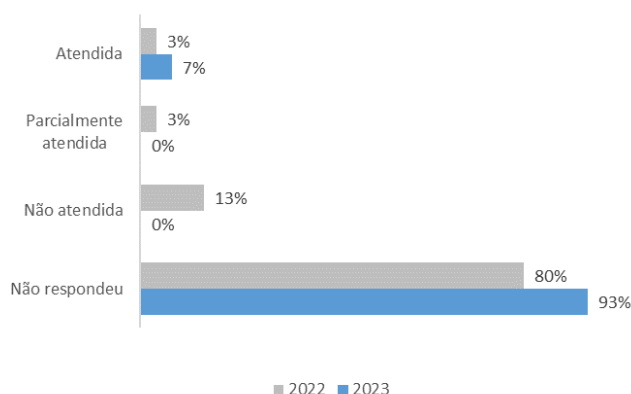


As áreas mais solicitadas da Fundacentro para o atendimento às dúvidas dos cidadãos foram as diretorias de pesquisa, responsável pela implementação de políticas públicas em segurança e saúde do trabalhador, e administrativa, responsável pelo orçamento, pagamento de contas e todas as informações voltadas ao controle das finanças públicas.

Para o período apresentado, foram identificadas na plataforma Fala.BR manifestações que seguiam alguns padrões de demanda do público. Essa referência é importante para que se implemente ações efetivas de atendimento ao público, e por conseguinte, melhorar a relação entre a Fundacentro e a sociedade.

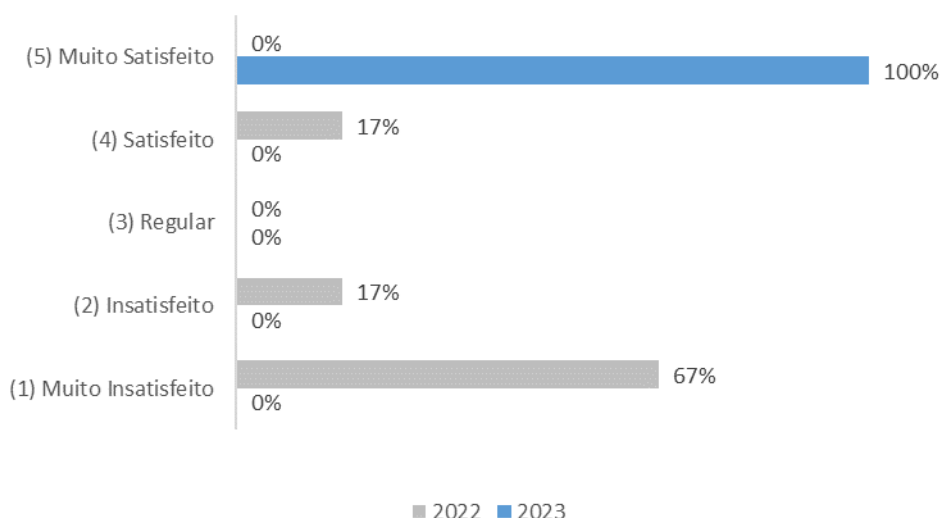
Com relação à percepção de atendimento das manifestações, houve um incremento de 4 pp no grupo “Atendida”, e uma redução nos grupos “Parcialmente atendida” “Não atendida” (ambos vieram zerados em 2023). Importante notar que o quantitativo de “não respondentes” é alto para ambos os anos, situando-se na faixa de 93% em 2023.

Figura 10 – Percepção de atendimento



Sobre o grau de satisfação dos manifestantes, observa-se uma melhora entre 2022 e 2023, haja vista que a última apuração mostrou que 100% dos respondentes indicaram o nível “Muito satisfeito” com o atendimento. Mais uma vez, é importante notar que a taxa de abstenção é alta, em torno de 93% para 2023 e 80% para 2022.

Figura 11 – Satisfação geral

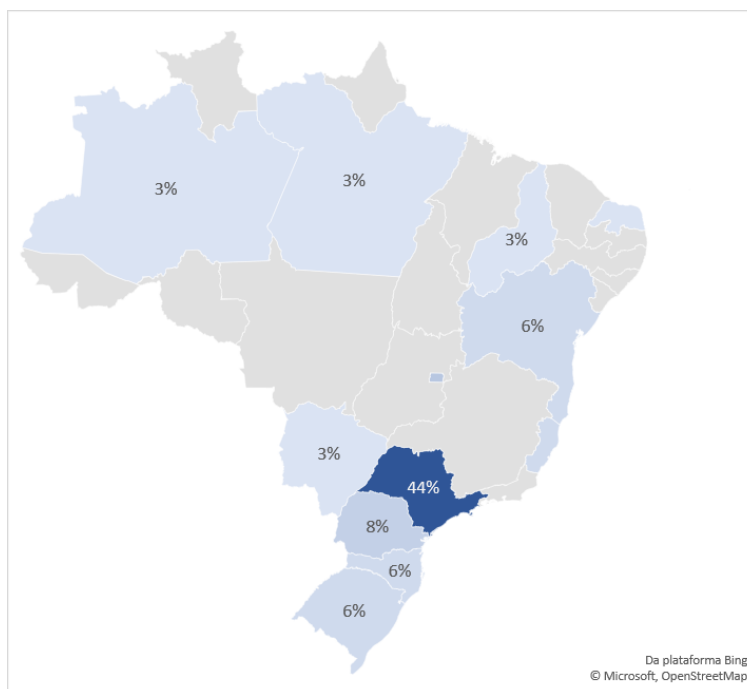


Perfil Sociodemográfico

Esta seção é dedicada à descrição do perfil sociodemográfico dos manifestantes que responderam à pesquisa da plataforma Fala.BR. Importante ressaltar que a taxa de não respondentes é elevada, o que dificulta qualquer inferência a partir dos resultados apresentados nessa seção, e razão pela qual optou-se pelo termo “respondentes” ao invés de “manifestantes”. Por outro lado, entendemos por bem apresentar os resultados pois podem ser de alguma valia para a sociedade.

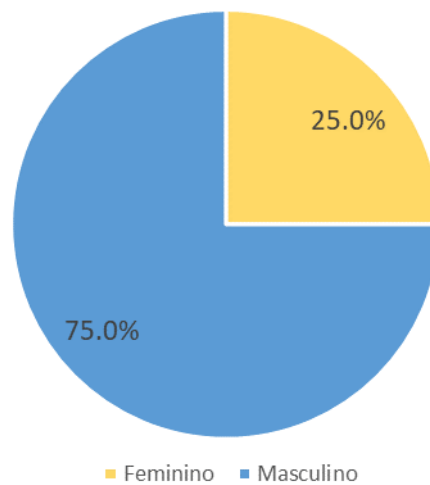
Com relação à distribuição geográfica, houve registro de respostas para todas as demais regiões do país. A partir da Figura 12, pode-se notar que a região sudeste concentrou os respondentes, tendo recebido 50% dos registros, sendo São Paulo o estado com mais respondentes (44%). Após do sudeste, a região sul recebeu 23% dos registros, sendo o Paraná o estado onde mais houve respondentes (8%). No Nordeste, os estados da Bahia, Piauí e Rio Grande do Norte receberam 3% de registros, cada. Na região Norte, Amazonas e Pará receberam 3% cada. Por fim, a região centro-oeste foi representada pelo Distrito Federal (11%) e Mato Grosso do Sul (3%).

Figura 12 - Distribuição geográfica dos respondentes



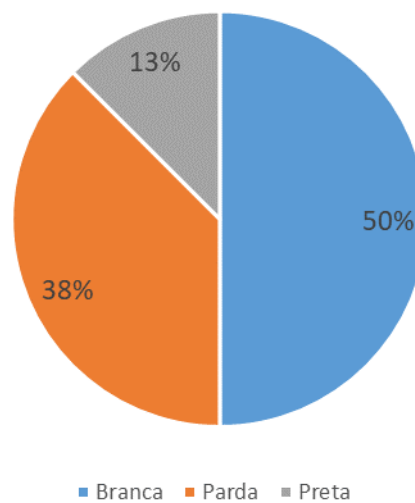
Olhando a distribuição por gênero, verifica-se que os respondentes são predominantemente do gênero masculino (75%), com participação feminina de 25%. É importante notar que há a opção “Outros”, para respondentes que não se classificam como sendo do gênero “masculino” ou “feminino”, porém não houve registro para essa opção.

Figura 13 - Distribuição por gênero



Na visão por Raça/Cor, a classe “Branca” foi a mais frequente, com 50% das respostas, seguida de “Parda” (38%) e “Preta” (13%).

Figura 14 - Distribuição por raça/cor



Com relação à idade dos respondentes, não houve registros.

Do exposto, e com base nas informações coletadas, os respondentes da pesquisa sobre o atendimento da Fundacentro são predominantemente homens, brancos e residentes na região Sudeste (com maior probabilidade para São Paulo e Rio de Janeiro), com maior probabilidade para São Paulo.

Ações implementadas, em andamento e planejadas

Em atendimento à legislação vigente e com o objetivo de delinear e implementar uma estrutura de ouvidoria que atinja índices elevados, a equipe de ouvidoria da Fundacentro apresentou à gestão um conjunto de ações que culminou no Plano Operacional.

Ações implementadas

Como resultado desse esforço para aprimorar e fortalecer a atuação da Ouvidoria da Fundacentro, destacamos os seguintes avanços:

- Publicação de normativo que regulamenta a atividade de ouvidoria na Fundacentro;
- Aprovação do Plano de Capacitação para 2023, peça que contempla a estratégia de capacitação da equipe de ouvidoria;
- Elaboração do Plano operacional anual – 2023, que contempla o conjunto das ações a serem desenvolvidas durante 2023;
- Manutenção de seção no portal institucional contendo informações essenciais afetas à ouvidoria;
- Designação do Ouvidor;
- Designação do Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão;
- Início da implementação do Conselho de Usuários;
- Início da elaboração de um Painel Gerencial;
- Início da elaboração da Cartilha de Linguagem Cidadã;
- Atendimento a 42 itens do Sistema de Transparência Ativa (incremento de 28 itens, frente a 2022).

Também foi solicitado à gestão a indicação de um representante da equipe de ouvidoria para participar do Comitê Interno de Governança, Riscos e Controle (CGRC), com o objetivo de levar os temas de ouvidoria para o nível estratégico.

Outra ação na Fundacentro que merece destaque foi a implementação e o constante monitoramento do e-Agendas – Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal, o qual contribui para ações de transparência dos Agentes Públicos Obrigados.

Ações em andamento

Durante 2023, algumas ações iniciadas pela equipe de Ouvidoria não foram efetivamente finalizadas, e seguem em andamento. Dentre elas, destacam-se:

- Finalizar a implementação do Conselho de Usuários;
- Finalizar e disponibilizar a Cartilha de Linguagem Cidadã;
- Elaborar procedimentos e fluxos para os processos de trabalho da Ouvidoria;
- Finalizar o Painel Gerencial da Ouvidoria; e,
- Publicar um normativo relacionado às atividades de SIC.

Ações planejadas

Além de finalizar as ações em andamento, planejam-se outras ações para início em 2024, das quais destacam-se:

- Implementação da edição semestral do Relatório de Gestão da Ouvidoria;
- Elaboração dos artefatos para gerenciamento de projetos; e,

- Reformulação da seção Ouvidoria no portal institucional.

Por fim, outras ações planejadas podem ser vislumbradas no Plano Operacional Anual (2024) da Fundacentro, disponibilizado no portal institucional.

Ações de Transparência

Transparência Ativa

A ação de divulgar informações públicas, independente de solicitação, utilizando principalmente a Internet, é conhecida por Transparência Ativa. A disponibilização de informações de interesse público, além de facilitar o acesso dos cidadãos e de reduzir o custo com a prestação de informações, evita o acúmulo de pedidos de acesso sobre temas semelhantes.

Plano de Dados Abertos

A Fundacentro, por meio da Resolução CGD/Fundacentro nº3, de 09/08/2022, aprovou o seu Plano de Dados Abertos (PDA) para o período de 2022 a 2024. O PDA tem como objetivo promover a abertura de dados da Fundacentro visando ao cumprimento dos princípios da publicidade, transparência e eficiência e à disseminação de dados e informações para a sociedade, de forma a permitir maior controle social de suas ações.

A Fundacentro selecionou oito conjuntos de dados para disponibilizar no Portal de Dados Abertos do governo federal, e são eles:

- **Biblioteca Virtual:** em atendimento à sua atribuição de difundir informações que contribuam para a proteção e promoção da saúde do trabalhador, a Fundacentro publica livros, cartilhas, normas de higiene ocupacional, relatórios técnicos, teses, dissertações, podcasts, videocasts, entre outros. Seguindo o exemplo de instituições que fazem trabalhos similares, a Fundacentro deve disponibilizar a sua lista de publicações, atualizada semestralmente;
- **Vitrine de Projetos:** a Fundacentro desenvolve pesquisas em vários campos relativos à segurança e saúde no trabalho e divulga seus resultados nos canais apropriados, incluindo periódicos científicos, livros, capítulos de livros, anais de eventos, relatórios de pesquisa. A instituição deve divulgar informações sobre suas iniciativas e seus principais resultados;
- **Relatórios Finais de Projetos:** a Fundacentro desenvolve pesquisas em vários campos relativos à segurança e saúde no trabalho e divulga seus resultados nos canais apropriados, incluindo periódicos científicos, livros, capítulos de livros, anais de eventos, relatórios de pesquisa. A instituição deve divulgar informações sobre suas iniciativas e seus principais resultados;
- **Cursos e eventos:** a Fundacentro promove cursos e eventos relativos à segurança e saúde no trabalho. As inscrições são gratuitas e as informações são disponibilizadas no seu portal. Também é possível solicitar certificado de participação pelo portal da Fundacentro, através do Fundacentro Escuta, quando o curso ou evento estiver hospedado no portal da Fundacentro. A instituição deve divulgar semestralmente cursos e eventos previstos e informações sobre as atividades já realizadas;
- **Participação em grupos e comissões interinstitucionais:** A Fundacentro participa de vários grupos de trabalhos e comissões, além da contribuição em diversos grupos nos estados onde tem representação. A instituição deve divulgar listagens dos grupos e seus representantes;
- **Relação das empresas que prestam serviços à Fundacentro:** deve ser disponibilizada a relação das empresas que têm contratos com a Fundacentro, com link para arquivos PDF com a íntegra dos contratos, bem como eventuais termos aditivos e apostilamentos;

- **Relação dos empregados das empresas prestadoras de serviços de terceirização:** conforme disposto no art. 84 da Lei de Diretrizes Orçamentárias de 2012, é obrigatória a publicação da relação dos empregados das empresas prestadoras de serviços de terceirização aos órgãos da União; e
- **Gráfico da taxa de execução orçamentária:** deve ser divulgado trimestralmente gráfico com a taxa de execução orçamentária por grupo de despesa.

Acesse as bases de dados disponibilizadas no Portal de Dados Abertos (link: <https://dados.gov.br/dados/organizacoes/visualizar/fundacao-jorge-duprat-figueiredo-de-seguranca-e-medicina-do-trabalho-fundacentro>)

Implementação e-Agendas

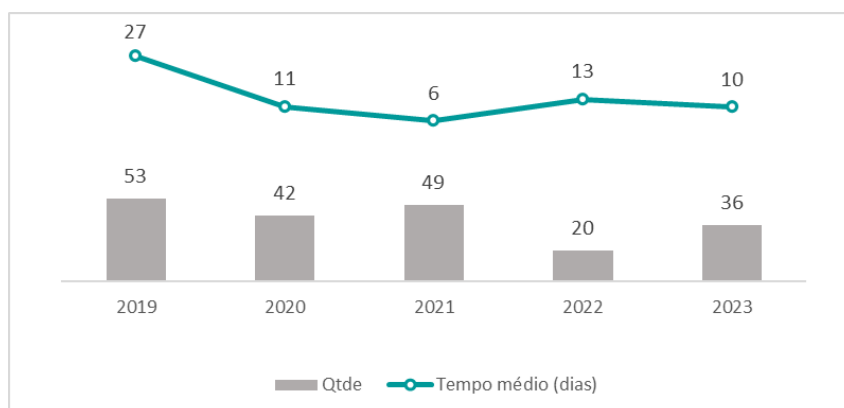
O Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal, e-Agendas, é a plataforma por meio da qual são divulgadas as agendas de compromissos públicos dos agentes públicos do Poder Executivo federal. O sistema é de uso obrigatório pelos órgãos e entidades da administração direta, autárquica e fundacional, o que permite, por exemplo, dar publicidade às interações dos agentes públicos com representantes de interesses de maneira padronizada e completa. Além disso, são divulgadas informações sobre as hospitalidades concedidas a agentes públicos por agentes privados no interesse institucional do órgão ou da entidade de exercício deste.

A equipe de ouvidoria da Fundacentro conduziu o processo de implementação do e-Agendas, de maneira que desde 09/10/2022, a Entidade faz uso do sistema para dar publicidade dos compromissos públicos de seus Agentes Públicos Obrigados, conforme Decreto 10.889/2021.

Transparência Passiva

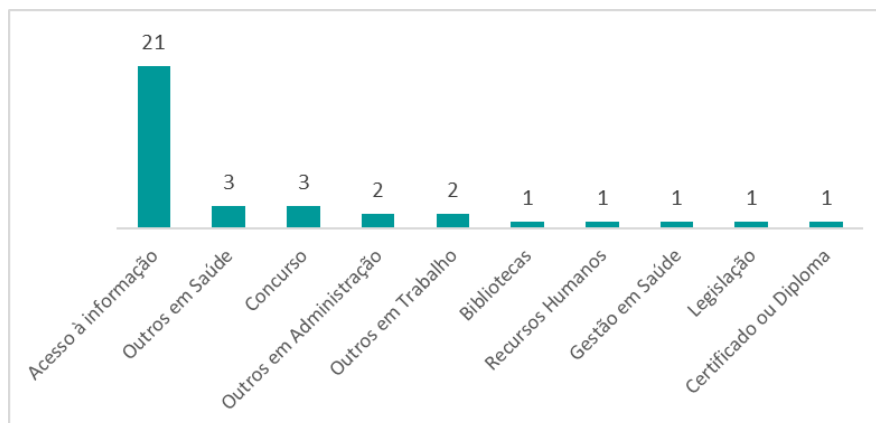
Em 2023, a Fundacentro recebeu 36 solicitações de Acesso à Informação, todas concluídas, com prazo médio de resposta de 10 dias. Observa-se um aumento na quantidade de solicitações entre 2022 e 2023, assim como redução no tempo médio de resposta, de 13 para 10 dias. O tempo médio de 2023 é compatível com a série histórica, sendo que em 2019 o prazo médio de resposta foi de 27 dias.

Figura 15 – Quantidade de solicitações recebidas e tempo médio de atendimento, por ano



Com relação ao assunto da solicitação, o tema “Acesso à Informação” foi o mais frequente, com 21 registros. Em segundo lugar, ficou o tema “Outros em Saúde” e “Concurso”, com três registros cada.

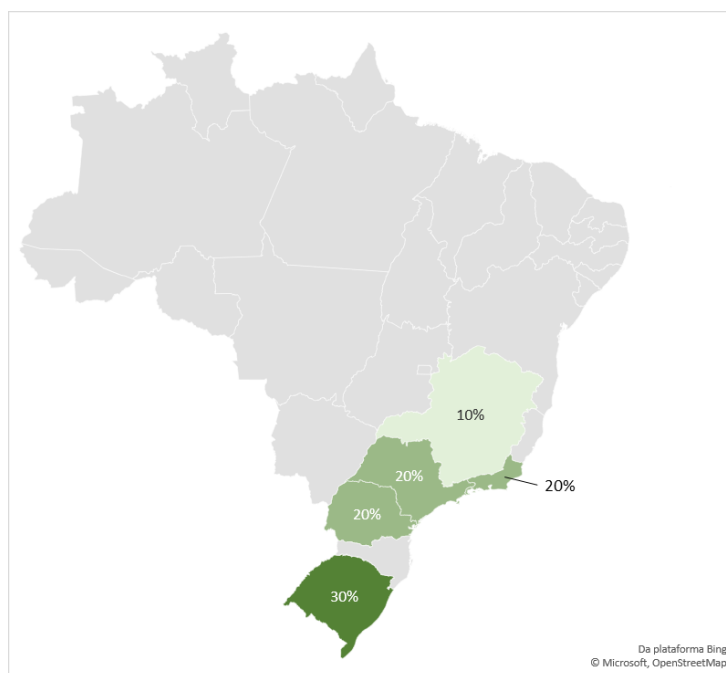
Figura 16 - Distribuição das solicitações, por tipologia



Com base nos dados sociodemográficos extraídos da Plataforma Fala.Br, faremos uma breve avaliação do perfil dos respondentes. Ressaltamos que em razão da taxa de abstenção, não será possível realizar nenhuma inferência a partir da descrição que será apresentada. Ainda assim, entendemos que os resultados apresentados a seguir podem ser de alguma valia para a sociedade.

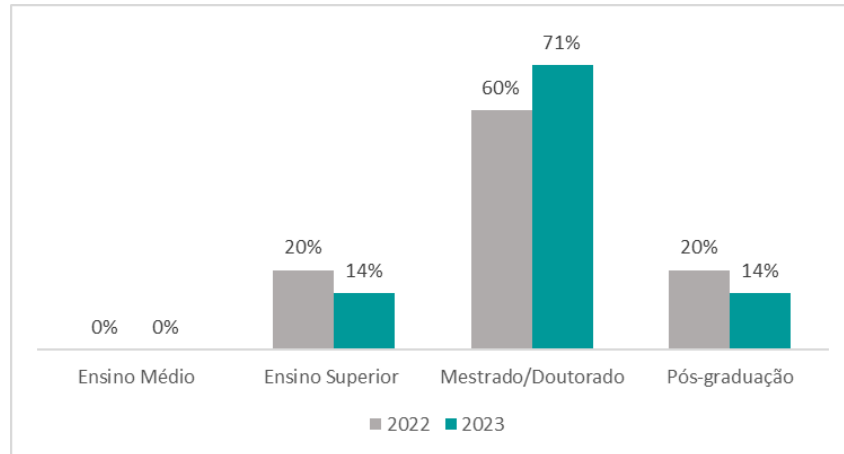
A distribuição geográfica dos respondentes mostra que há uma concentração na região sudeste, que responde por 50% dos registros. O estado que mais recebeu respondentes foi o Rio Grande do Sul (30%), seguido de São Paulo, Paraná e Rio de Janeiro, todos com 20% de respondentes. Por fim, o Minas Gerais, com 10%.

Figura 17 - Distribuição geográfica



Sobre a escolaridade dos respondentes, 85% disseram ser pós-graduados, sendo que 71% na categoria stricto sensu. A partir da Figura 18, é possível constatar que o grau de escolaridade dos respondentes de 2023, quando comparados a 2022, é maior.

Figura 18 – Escolaridade dos respondentes



Analisando a distribuição por faixa etária, verifica-se que a faixa mais frequente é a “acima de 60”, com 50% dos registros. Os registros restantes dividem-se entre 31 a 40 (33%) e 41 a 50 (17%). Não houve registros para as faixas “até 30” e 51 a 60. Quando se observa a média de idade, verifica-se que houve um ligeiro decréscimo, de 52 para 51 anos.

Figura 19 – Faixa etária dos respondentes

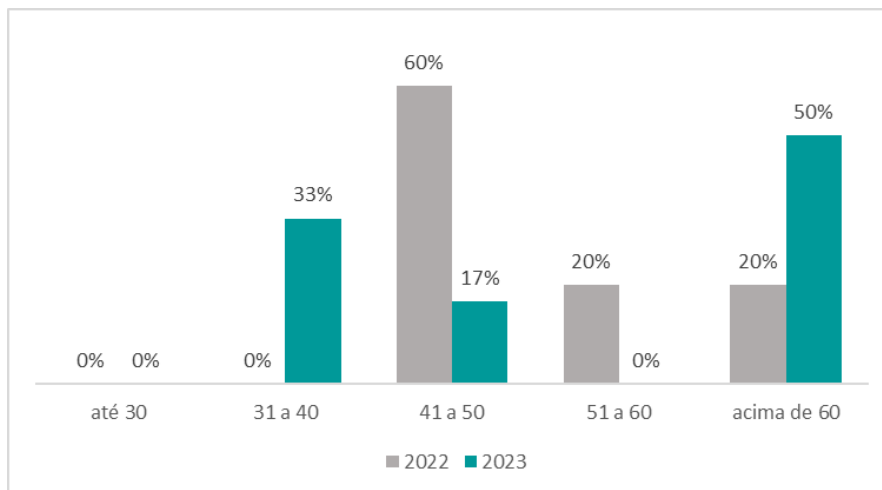
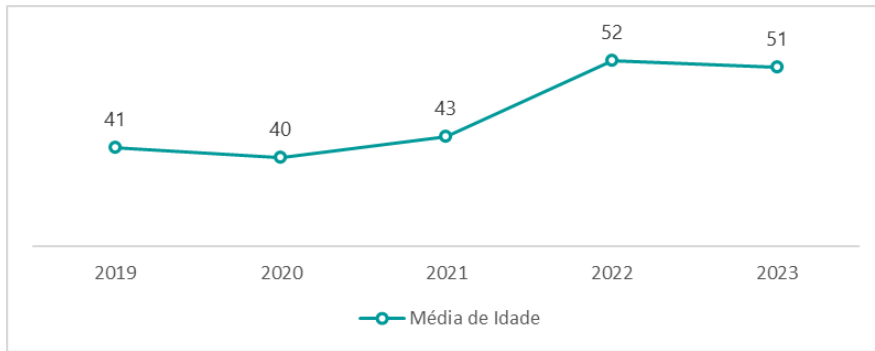
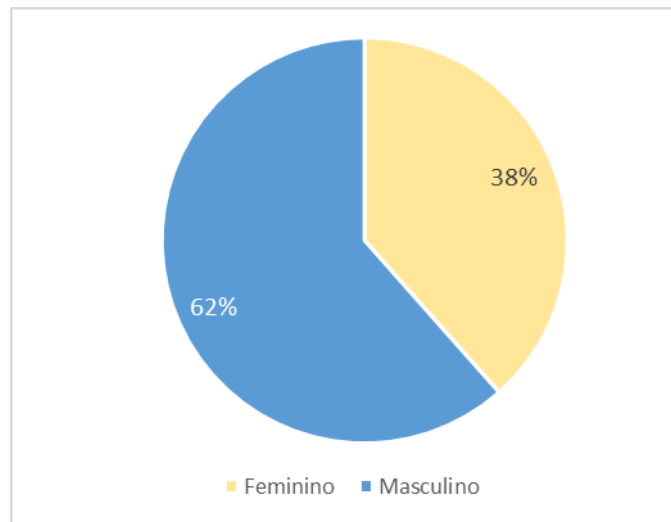


Figura 20 – Média da faixa de idade



Sobre a distribuição por gênero, verifica-se que há maior frequência de respondentes do gênero “masculino” (62%), ante a “feminino” (38%).

Figura 21 - Distribuição por gênero



Do exposto, com relação ao perfil sociodemográfico dos respondentes, podemos concluir que foram predominantemente do gênero masculino (62%), com pós-graduação (85%), na faixa etária acima de 60 anos, e residentes da região sudeste.

Sugestões e Recomendações

Tendo em vista que observamos uma alta taxa de abstenção das pesquisas elaboradas pela Plataforma Fala.Br, recomenda-se estudar a viabilidade de uma pesquisa personalizada, cujo link passaria a ser incluído na resposta conclusiva.

Para adequar-se aos normativos afetos a Ouvidoria, recomenda-se que a Ouvidoria da Fundacentro implemente o seu Conselho de Usuários, e proceda com elaboração de fluxos e procedimentos para os seus processos de trabalho.

Por fim, sugere-se a criação de uma unidade autônoma de Ouvidoria, ligada diretamente à presidência, e responsável pelas atividades de ouvidoria e SIC.

Considerações finais

A unidade setorial de ouvidoria da Fundacentro tem cumprido com a sua função de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a própria Fundacentro, assim como entre o cidadão e as demais unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal.

Com o objetivo de aprimorar e fortalecer sua atuação, a unidade buscou planejar e implementar um conjunto de ações relacionadas ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP), tais como a normatização das atividades de ouvidoria, a elaboração de um plano de capacitação e de um plano operacional, dentre outras descritas neste documento.

Contudo, observa-se oportunidades de melhoria, especialmente no âmbito da gestão do conhecimento e de ações que promovam uma maior interação com os usuários de serviços da Entidade.

Perspectivas e desafios para 2024

Como principais desafios, coloca-se a continuidade da estruturação da unidade setorial de ouvidoria, onde se almeja: mapear os fluxos e elaborar procedimentos para os processos da unidade; operacionalizar o Conselho de Usuários; regulamentar as atividades de SIC; elaborar rotinas de monitoramento e telemetria das manifestações recebidas, dentre outros elementos elencados no Plano Operacional Anual da Ouvidoria.

Também para 2024, a Fundacentro buscará a articulação coordenada com as demais ouvidorias do Poder Executivo federal, como também junto à CGU, com vistas ao fortalecimento de normativos e ações que visem a melhoria no atendimento ao público.

Finalmente, a perspectiva é que a Ouvidoria da Fundacentro continue avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com diligência e independência, de modo a aproximar cada vez mais os usuários dos serviços prestados pela Entidade.

Elaborado pela equipe de Ouvidoria

José Cloves da Silva – Ouvidor

Alexandra Rinaldi – Assistente em C&T

Guilherme Masaaki Koreeda – Assistente em C&T