

Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA
2025
(ref.: 2024)**

São Paulo - 2025

Sumário

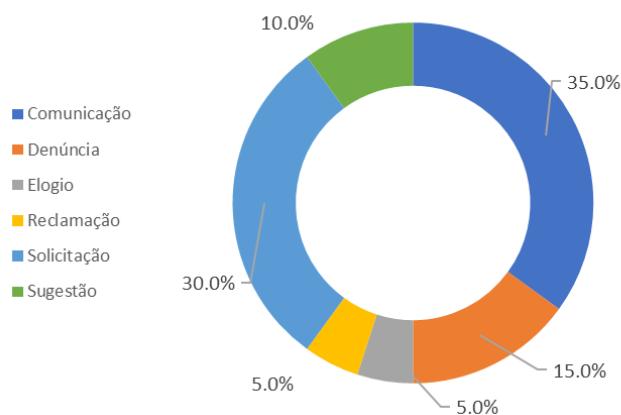
| | |
|--|----|
| Sumário Executivo | 3 |
| Apresentação..... | 5 |
| Visão Geral | 6 |
| Estrutura da Ouvidoria | 7 |
| Capacitação | 7 |
| Atendimento ao cidadão | 8 |
| Perfil Sociodemográfico..... | 11 |
| Ações implementadas, em andamento e planejadas | 14 |
| Ações implementadas | 14 |
| Ações em andamento | 14 |
| Ações planejadas | 14 |
| Ações de Transparência..... | 16 |
| Transparência Ativa..... | 16 |
| Plano de Dados Abertos | 17 |
| e-Agendas..... | 20 |
| Transparência Passiva | 20 |
| Recursos | 23 |
| Sugestões e Recomendações..... | 24 |
| Considerações finais | 25 |
| Perspectivas e desafios para 2025 | 25 |

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 2024.

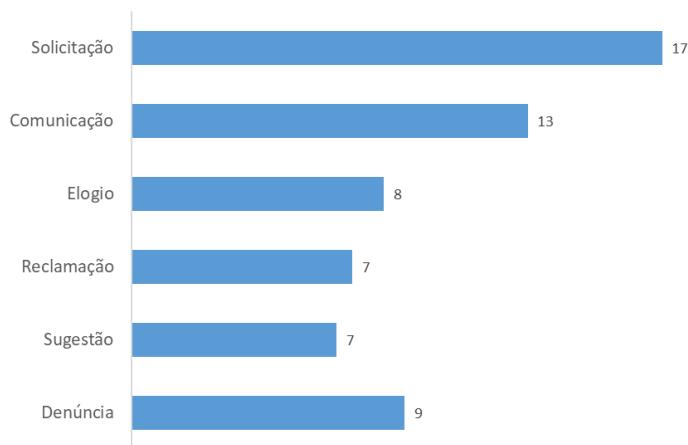
Em 2024, a unidade de ouvidoria da Fundacentro tratou 22 manifestações, sendo "Comunicação" o tipo mais frequente, e "Assédio moral" o assunto mais procurado (importante ressaltar que não se trata de demanda afeta à LAI).

Figura 1 – Distribuição das manifestações, por tipologia



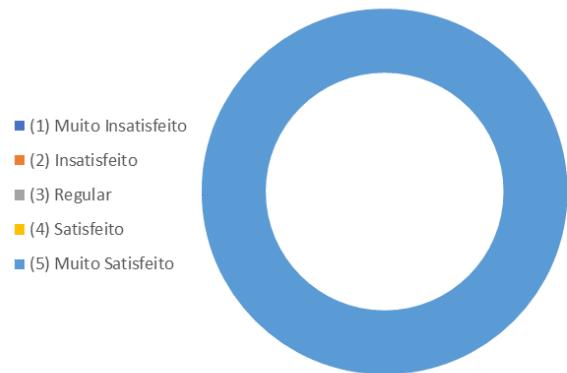
Com relação ao atendimento, a Fundacentro encerrou o ano com todas as manifestações concluídas, em um tempo médio de atendimento de 12 dias.

Figura 2 – Tempo médio de atendimento, por tipologia



O nível geral de satisfação dos respondentes manteve-se, haja vista que 100% deles manifestou contentamento com o atendimento ("Muito satisfeito"). Contudo, é importante ressaltar a alta taxa de abstenção (95%).

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 terceira edição do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da Fundacentro tem como objetivo consolidar as informações sobre manifestações afetas aos serviços públicos prestados e apresentar um diagnóstico do resultado de sua atuação.

Para se chegar à elaboração do presente relatório, foram envidados esforços no sentido de coletar informações *quali-quantis* 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. Para tanto, foram utilizados como fonte de pesquisa a plataforma Fala.BR, 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), haja vista que operacionaliza o atendimento aos pedidos de acesso à informação realizados com base na Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei nº 12.527/2011).

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 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.

No Brasil, tem-se ainda a figura da Rede Nacional de Ouvidorias, coordenada pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), atualmente integrada por mais de duas mil instituições, dentre elas, a Fundacentro. A Rede desenvolve projetos que se baseiam em dois pilares fundamentais: (i) conscientização cidadã para a disseminação das ferramentas de participação social na gestão, e, (ii) 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 está em vias de aprovar o seu novo Plano Estratégico Institucional (PEI), instrumento de planejamento obrigatório aos órgãos e às entidades da Administração Pública Federal. 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).

Segue que as ações de Ouvidoria estão alinhadas ao planejamento estratégico da Entidade, 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".

Por fim, a realidade que se impõe às ouvidorias no serviço público federal é a de enfoques que sejam mais inclusivos e que levem à melhoria na governança, como, por exemplo, a atualização periódica da Carta de Serviços, a implementação dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos e de ferramentas gerenciais para análise das manifestações, que auxiliam as ouvidorias na gestão das suas demandas.

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 116/2024. 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 dois servidores de carreira, constituindo-se 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, a equipe de ouvidoria da Fundacentro elaborou um Plano de Capacitação para o ano de 2024, que buscou promover, organizar e articular ações e estratégias de aprendizagem que possibilitaram aos agentes de ouvidoria a aquisição e o aprimoramento de competências relacionadas à sua área de atuação.

Em 2024, foram concluídas 100 horas de capacitação e 7,5 horas de participação em eventos realizados pela Controladoria-Geral da União, CGU.

Dando continuidade ao planejamento das capacitações, ao final do exercício foi elaborado o Plano de Capacitação de 2025, contendo um quadro de soluções educacionais com cursos inspirados na Trilha de Aprendizagem em Ouvidoria, oferecido pela Escola Virtual de Governo - EVG. O rol de cursos é voltado para as atividades de gestão da unidade e atendimento ao cidadão, tais como "Gestão em Ouvidoria", "Ouvidoria na Administração Pública", "Resolução de conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias", dentre outros.

Para obter mais informações, acesse os planos de capacitação da Fundacentro na seção Ouvidoria, no portal institucional.

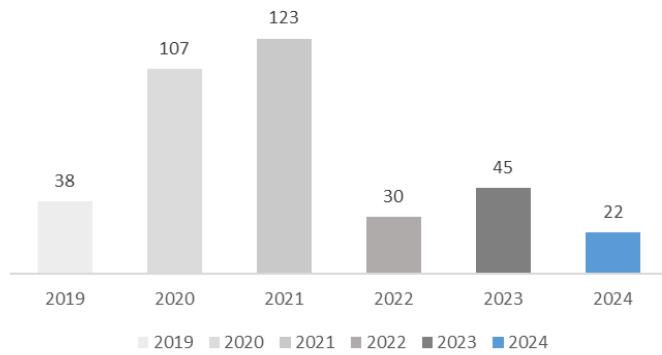
Atendimento ao cidadão

Esta seção destina-se a apresentar à sociedade o tratamento dado às demandas registradas no ano de 2024, 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, Denúncias, Comunicações, Sugestões e Elogios.

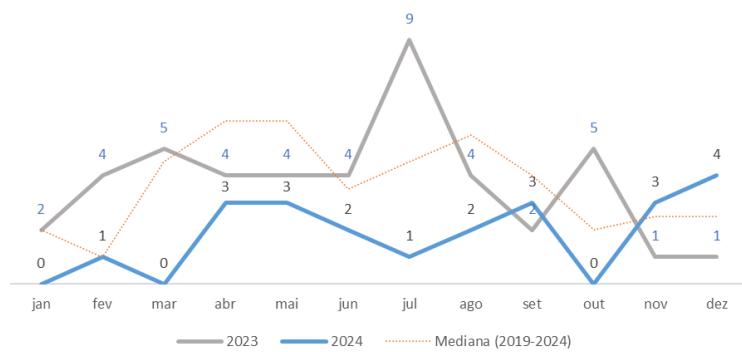
Em 2024, a Fundacentro recebeu um total de 22 manifestações de ouvidoria, cerca de metade da demanda de 2023 (45). Observando a série histórica, constata-se que foi o ano com menor número de manifestações recebidas.

Figura 4 – Quantitativo de manifestações recebidas, por ano



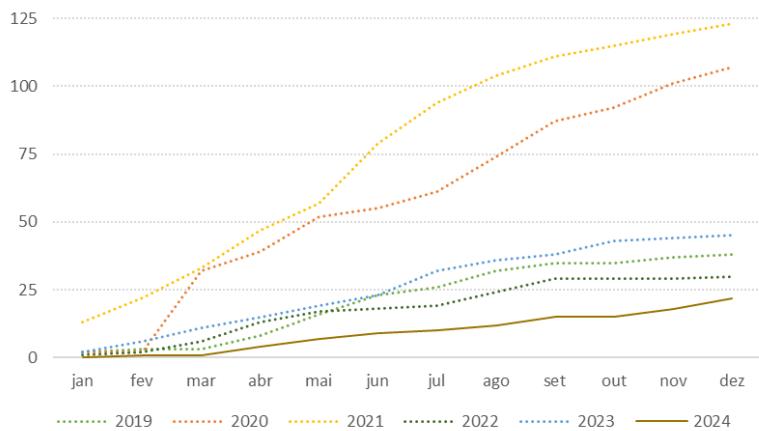
A distribuição das manifestações entre os meses do ano mostra que 2024 ficou abaixo de 2023 para todos os meses, com exceção de setembro, novembro e dezembro, onde as quantidades foram maiores.

Figura 5 – Número de manifestações recebidas, por mês



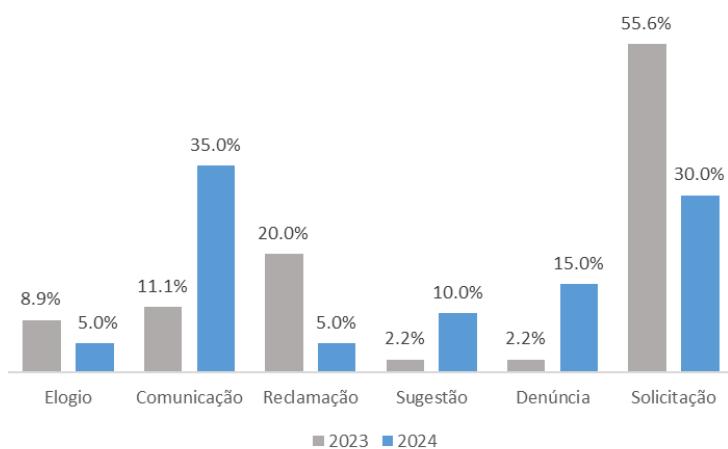
Observando a curva acumulada de manifestações recebidas, é possível notar que o ano de 2024 comporta-se de maneira semelhante aos anos de 2019, 2022 e 2023, ainda que se caracterize por ser a mais baixa da série.

Figura 6 – Número de manifestações recebidas acumuladas mensalmente



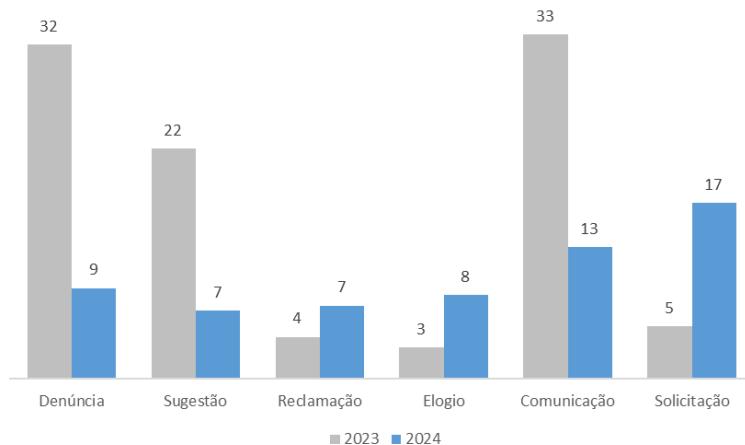
Quando analisamos a distribuição percentual de manifestações por tipologia, entre 2023 e 2024, verificamos que são razoavelmente divergentes. Destaca-se que em 2024 houve uma redução da 25.6 pp no tipo "Solicitação", 15 pp no tipo "Reclamação" e 3.9 pp no tipo "Elogio". Por outro lado, houve um incremento de 23.9 pp no tipo "Comunicação" (denúncias anônimas), 7.8 pp no tipo "Sugestão" e 12.8 pp no tipo "Denúncia".

Figura 7 – Distribuição de manifestações recebidas, por tipologia



Entre 2023 e 2024, o tempo médio geral de atendimento das manifestações foi reduzido de 13 para 12 dias. Quando abrimos a visão por tipologia, verificamos que houve uma redução do prazo médio de atendimento das denúncias, sugestões e comunicações (23, 15 e 20 dias de redução, respectivamente). Por outro lado, as reclamações, elogios e solicitações apresentaram alta no tempo médio de atendimento (3, 5 e 12 dias, respectivamente).

Figura 8 – Prazo médio de atendimento, por tipologia



O assunto mais demandado em 2024 foi “Assédio moral” (4), seguido de Bolsas (2), Denúncia de irregularidade de servidores (2) e “Outros em educação” (2). Os demais assuntos receberam apenas uma manifestação, como pode ser observado através da Figura 9. Importante notar que, apesar do assunto “Assédio moral” ser o mais frequente, ele não destoou de 2023, quando foram recepcionadas três demandas com esse assunto.

Figura 9 – Distribuição de manifestações recebidas, por assunto

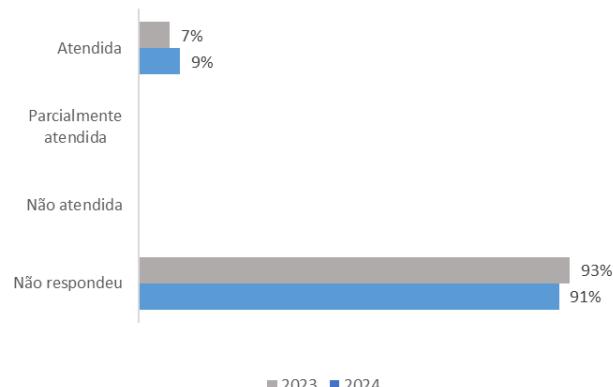


As áreas mais solicitadas da Fundacentro para o atendimento às dúvidas dos cidadãos foi a Ouvidoria, com nove manifestações respondidas, e a Corregedoria, com quatro manifestações respondidas.

Para o período apresentado, não foi possível avaliar qualitativamente as manifestações dentro do prazo de publicação deste relatório, devendo essa avaliação ser incorporada dentro das rotinas da Ouvidoria. Entendemos que 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.

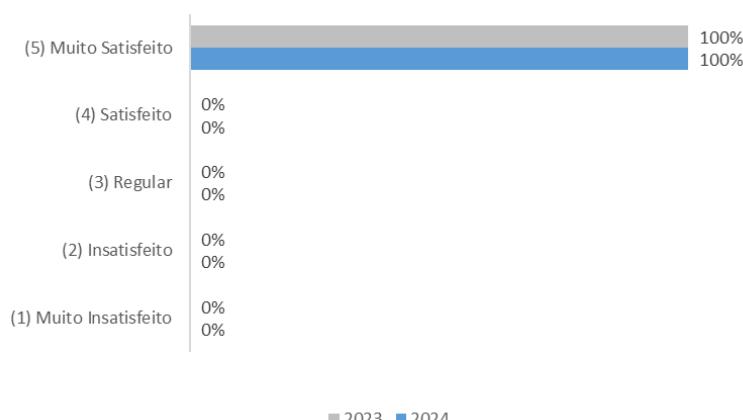
Com relação à percepção de atendimento das manifestações, e apesar da baixa adesão, os cidadãos sentiram que sua demanda foi “Atendida”. Importante notar que o quantitativo de “não respondentes” é alto para ambos os anos, situando-se na faixa de 93% em 2023, e 91% em 2024.

Figura 10 – Percepção de atendimento



Sobre o grau de satisfação dos manifestantes, observa-se manutenção entre 2023 e 2024, haja vista que a 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 95% para 2024 e 93% para 2023.

Figura 11 – Satisfação geral

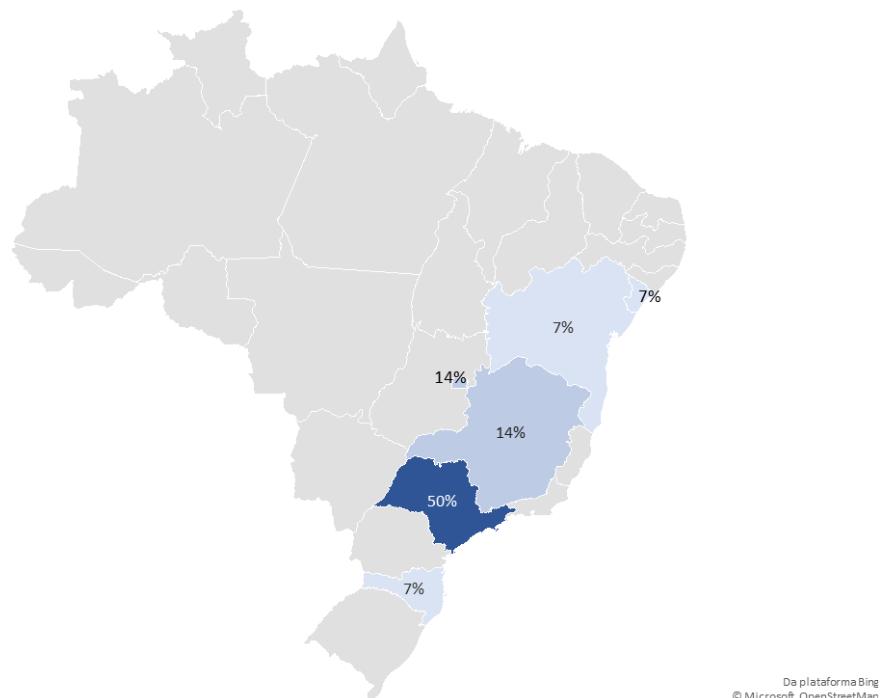


Perfil Sociodemográfico

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.

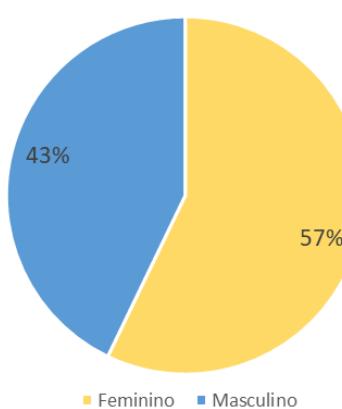
Com relação à distribuição geográfica, houve registro de respostas para todas as regiões do país, exceto a Norte. A partir da Figura 12, pode-se notar que a região Sudeste concentrou os respondentes, tendo recebido 64% dos registros, sendo São Paulo o estado com mais respondentes (50%). Atrás do Sudeste, as regiões Centro-Oeste e Nordeste receberam 14% dos registros, cada, sendo o Distrito Federal o único representante da sua região (14%), e Bahia e Sergipe dividindo igualmente o número de registros nordestinos. Na região Sul, o único estado que originou registros foi Santa Catarina (7%). Por fim, não houve registros oriundos da região Norte.

Figura 12 - Distribuição geográfica dos respondentes



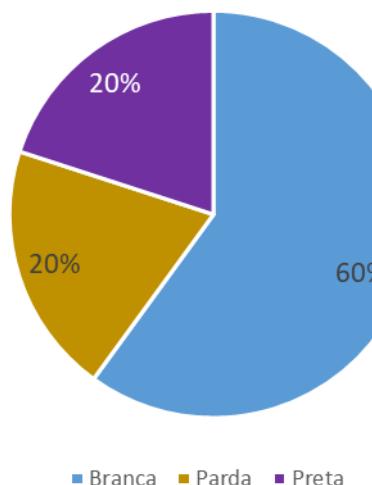
Olhando a distribuição por gênero, verifica-se que os respondentes são predominantemente do gênero feminino (57%), com participação masculina de 43%. É importante notar que há a opção “Outros”, para respondentes que não se classificam como sendo do gênero “masculino” ou “feminino”, porém não houve registro para essa opção.

Figura 13 - Distribuição por gênero



Na visão por Raça/Cor, a classe "Branca" foi a mais frequente, com 60% das respostas, seguida de "Parda" (20%) e "Preta" (20%).

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 mulheres brancas residentes na região Sudeste, 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:

- Condução das ações afetas ao 2º Ciclo do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública;
- Publicação do Plano de Capacitação para 2024, peça que contempla a estratégia de capacitação da equipe de ouvidoria;
- Publicação do Plano Operacional anual para 2024, que contemplou o conjunto das ações planejadas para execução;
- Manutenção de seção no portal institucional contendo informações essenciais afetas à ouvidoria;
- Mapeamento dos processos essenciais de ouvidoria; e,
- Redesignação do Ouvidor.

Também foi reiterado 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 2024, algumas ações iniciadas pela equipe de Ouvidoria não foram efetivamente finalizadas, e seguem em andamento. Dentre elas, destacam-se:

- Implementação do Conselho de Usuários;
- Finalização e disponibilização da Cartilha de Linguagem Cidadã;
- Elaboração de procedimentos e fluxos para todos os processos de trabalho da Ouvidoria;
- Finalização do Painel Gerencial da Ouvidoria; e,
- Publicação de um normativo relacionado às atividades de SIC.

Ações planejadas

Além de finalizar as ações em andamento, planejam-se outras ações para início em 2025, das quais destacam-se:

- Implementação da edição semestral do Relatório de Gestão da Ouvidoria;
- Elaboração dos artefatos para gerenciamento de projetos;
- Implementar as ações propostas no Plano de Ação MMOUP; e,

- Reformulação da seção Ouvidoria no portal institucional.

Por fim, outras ações planejadas podem ser vislumbradas no Plano Operacional Anual (2025) da Fundacentro e no Plano de Ação MMOuP, disponibilizados no portal institucional.

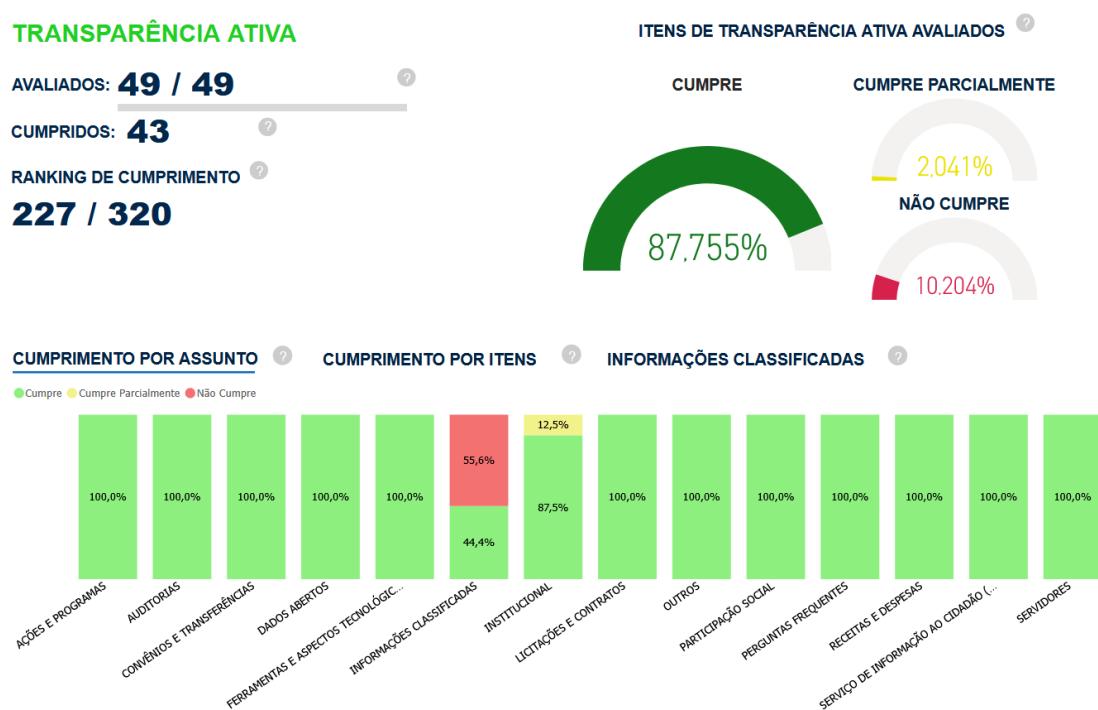
Ações de Transparência

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. A Fundacentro disponibiliza informações de interesse público por meio de seu portal eletrônico, alinhando-se aos requisitos contidos no Decreto nº 7.724/2012.

Importante notar que a Lei de Acesso à Informação (LAI) estabelece um conjunto mínimo de informações que devem ser publicadas por todos os órgãos e entidades, obrigatoriamente, em seus sites oficiais. A disponibilização de tais informações mínimas são monitoradas pela Controladoria-Geral da União (CGU), através do Sistema de Transparência Ativa. A Fundacentro encerrou 2024 com 43 itens cumpridos, um item cumprido parcialmente e cinco itens não cumpridos. Os itens não cumpridos concentram-se essencialmente no assunto "Informações Classificadas".

Figura 15 – Performance da Fundacentro no Sistema de Transparência Ativa - STA



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, podcadasts, 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>)

O Quadro 1 mostra o *status* de atualização das bases de dados para o ano 2024, em 31/12/2024.

Quadro 1 – Abertura e atualização das bases de dados

| NOME DA BASE DE DADOS | DESCRÍÇÃO | UNIDADE RESPONSÁVEL PELA BASE | 1º SEMESTRE/2024 | 2º SEMESTRE/2024 |
|--|--|--------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Biblioteca virtual | Relação das obras publicadas durante o ano, disponíveis para download no portal da instituição | DCT | Pendente | Pendente |
| Vitrine de projetos | Relação dos projetos em execução no ano | DPA | Pendente | Pendente |
| Relatórios finais de projetos | Relação dos projetos executados no ano | DPA | Pendente | Pendente |
| Cronograma de cursos e eventos | Previsão da realização de cursos e eventos durante o ano | DCT | Pendente | Pendente |
| Participação em grupos e comissões interinstitucionais | Relação dos servidores que representam a Fundacentro em grupos e comissões | PRES | Pendente | Pendente |

| | | | | |
|--|---|-----|-----------------|-----------------|
| | interinstitucionais | | | |
| Relação das empresas que prestam serviços à Fundacentro | 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 | DAF | Pendente | Pendente |
| Relação dos empregados das empresas prestadoras de serviços de terceirização | Informações sobre empregados das empresas prestadoras de serviços de terceirização à Fundacentro, conforme disposto no art. 84 da Lei de Diretrizes Orçamentárias de 2012 | DAF | Pendente | Pendente |
| Taxa de execução orçamentária | Gráfico com a taxa de execução orçamentária no trimestre por grupo de despesa | DAF | Pendente | Pendente |

Do Quadro 1, vislumbra-se que todas as bases apresentavam pendência de atualização em 31/12/2024.

Importante notar que a Fundacentro possui um Plano de Dados Abertos aprovado por meio da Resolução CGD/FUNDACENTRO N° 3, de 09 de agosto de 2022, e cuja vigência já expirou, devendo, portanto, publicar um novo Plano.

e-Agendas

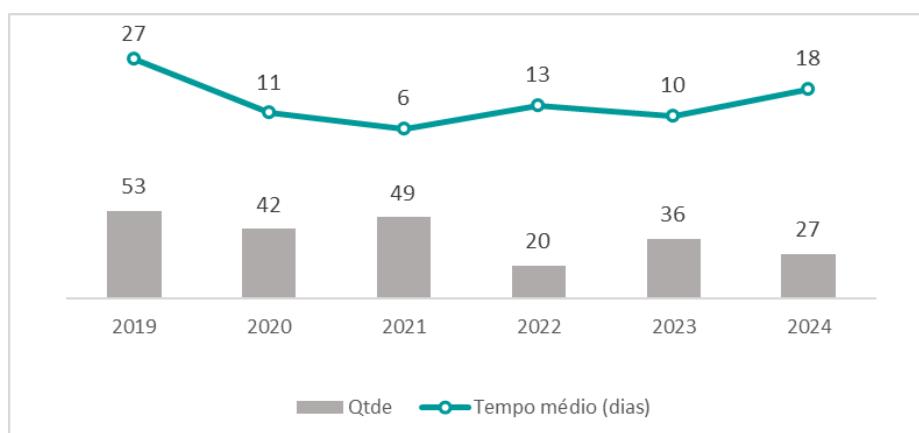
O Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal, e-Agendas, é a plataforma por meio da qual são divulgadas as agendas de compromissos públicos dos agentes públicos do Poder Executivo federal. O sistema é de uso obrigatório pelos órgãos e entidades da administração direta, autárquica e fundacional, 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

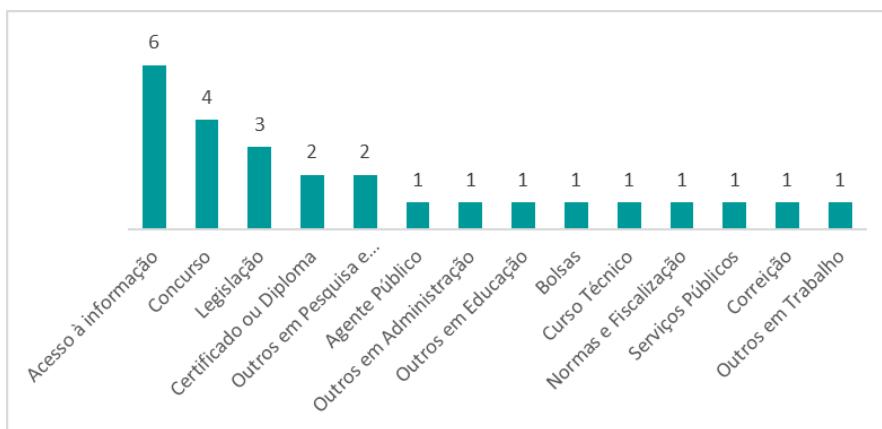
Em 2024, a Fundacentro recebeu 27 solicitações de Acesso à Informação, todas concluídas, com prazo médio de resposta de 18 dias. Observa-se uma redução na quantidade de solicitações entre 2023 e 2024, assim como aumento no tempo médio de resposta, de 13 para 18 dias. O tempo médio de 2024 é compatível com a série histórica, sendo que em 2019 o prazo médio de resposta foi de 27 dias.

Figura 16 – 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 seis registros. Em segundo lugar, ficou o tema “Concurso”, com quatro registros.

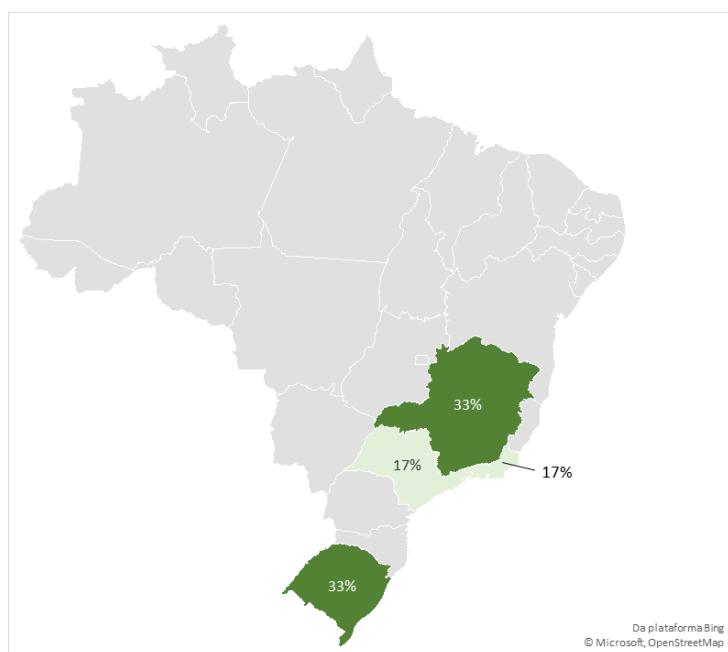
Figura 17 - Distribuição das solicitações, por tipologia



Com base nos dados sociodemográficos extraídos da Plataforma Fala.Br, realizou-se 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.

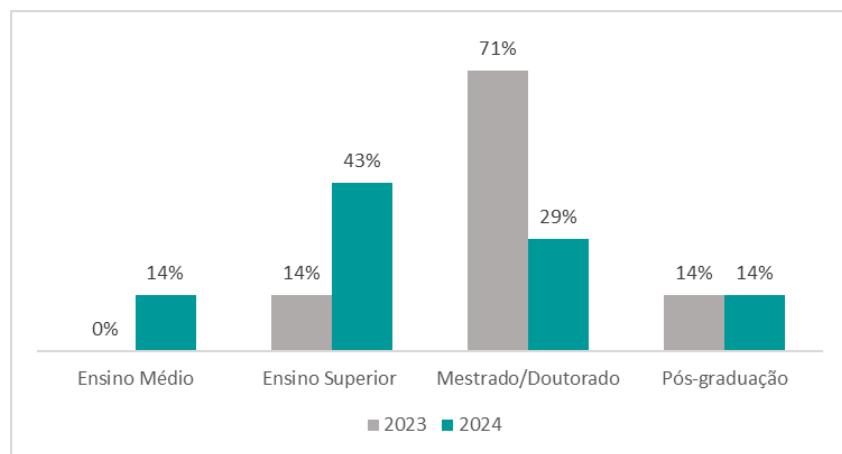
A distribuição geográfica dos respondentes mostra que há uma concentração na região sudeste, que responde por 67% dos registros. Os estados que mais receberam respondentes foram o Rio Grande do Sul (33%) e Minas Gerais (33%), seguidos de São Paulo (17%), e Rio de Janeiro (17%).

Figura 18 - Distribuição geográfica



Sobre a escolaridade dos respondentes, 43% disseram ser pós-graduados, sendo que 29% na categoria *stricto sensu*. A partir da Figura 19, é possível constatar que o grau de escolaridade dos respondentes de 2024, quando comparados a 2023, é menor.

Figura 19 – Escolaridade dos respondentes



Analizando a distribuição por faixa etária, verifica-se que a faixa mais frequente é a "41 a 50", com 43% dos registros. Os registros restantes dividem-se entre "31 a 40" (29%), "até 30" (14%) e "acima de 60" (14%). Não houve registros para a faixa "51 a 60". Quando se observa a média de idade, verifica-se que houve uma redução acentuada, de 52 para 42 anos.

Figura 20 – Faixa etária dos respondentes

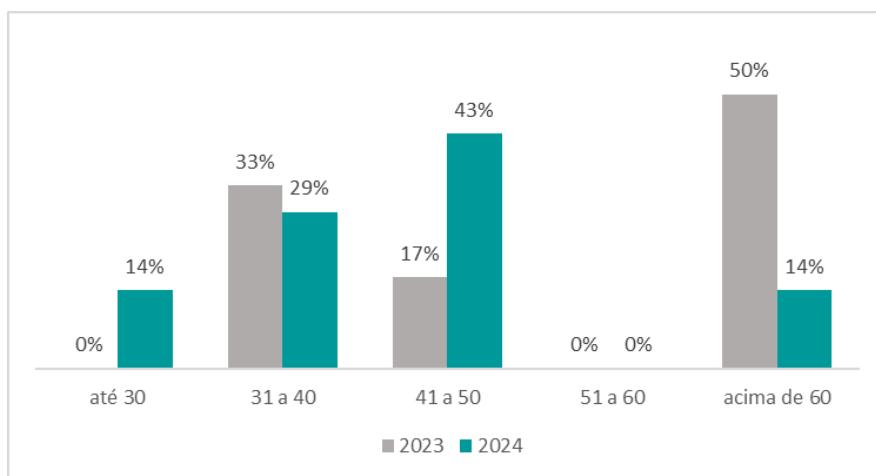
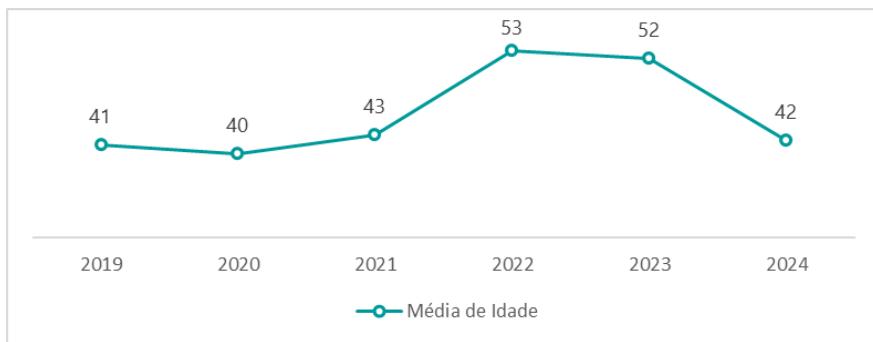
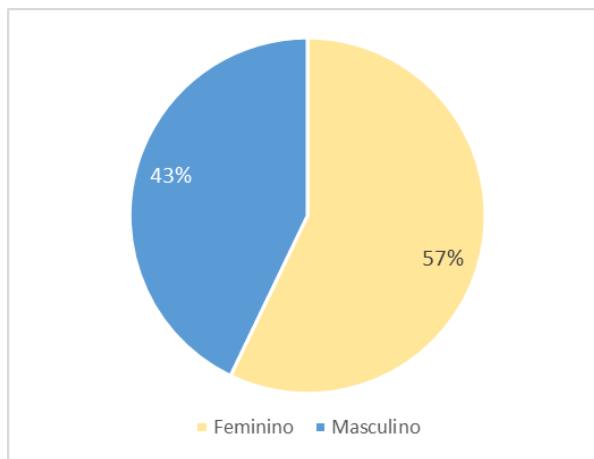


Figura 21 – Média da faixa de idade



Sobre a distribuição por gênero, verifica-se que há maior frequência de respondentes do gênero “feminino” (57%), ante a “masculino” (43%).

Figura 22 - Distribuição por gênero



Do exposto, com relação ao perfil sociodemográfico dos respondentes, podemos concluir que foram predominantemente do gênero feminino (57%), com ensino superior (86%), na faixa etária entre 41 e 50 anos, e residentes da região sudeste (67%).

Recursos

Em 2024, a Fundacentro chegou a acumular três recursos julgados pela CGU, tendo respondido dois deles. O último recurso, que trata de uma solicitação de acesso a processos dos anos de 2013, 2014 e 2015, está em tratamento, mas fora do prazo. A direção da Fundacentro está envidando esforços para obter a informação, mas encontra dificuldades em razão dos documentos estarem alocados em outro órgão.

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

Conforme observado no presente relatório, é preciso que a equipe de ouvidoria encontre espaço para a realização da avaliação qualitativa das manifestações, encaminhando, quando for o caso, sugestões e recomendações para a alta gestão.

Sugere-se que em 2025, seja realizada uma reavaliação da Carta de Serviços da Fundacentro, e, se possível, que se estabeleça uma periodicidade mínima para tal reavaliação.

Também se sugere que a unidade de ouvidoria melhore sua comunicação, tanto junto ao público externo, quanto interno.

Com relação às ações de Transparência Ativa, recomenda-se que a Fundacentro adote medidas que visem à regularização das bases pendentes de atualização do seu Plano de Dados Abertos, elencados no Quadro 1, de maneira a cumprir o cronograma estabelecido PDA. Também recomenda-se a edição e publicação de novo PDA, haja vista que aquele aprovado por meio da Resolução CGD/FUNDACENTRO Nº 3, de 2022, já expirou.

Sugere-se, ainda, que a Entidade regularize os itens com status de "Cumprimento Parcial" e "Não Cumprimento", dentro do Sistema de Transparência Ativa, e que o processo de Classificação e Desclassificação de informações e documentos de que trata a Lei de Acesso à Informação seja regulamentado, assim como o fluxo de atualização das informações no portal institucional.

Sobre os recursos afetos às solicitações de acesso à informação, ora julgados, recomenda-se que a Fundacentro agilize a entrega das informações solicitadas pelo cidadão, para que assim cumpra a decisão do órgão de controle.

Por fim, ressalta-se a importância de se criar uma unidade autônoma de Ouvidoria, ligada diretamente à presidência, e que participe das reuniões do Comitê Interno de Governança, Riscos e Controles - CGRC.

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 2025

Como principais desafios, coloca-se a continuidade da estruturação da unidade setorial de ouvidoria, onde se almeja: reavaliar normas, fluxos e 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 e no Plano de Ação MMOuP.

Também para 2025, 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

Guilherme Masaaki Koreeda – Ouvidor e Autoridade de Monitoramento

Alexandra Rinaldi – Responsável pelo SIC