

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA**  
**2026**  
**(ano-base: 2025)**

## Sumário

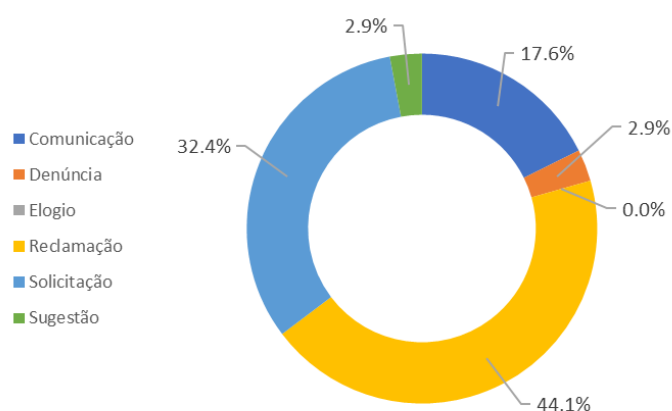
Sumário Executivo .....	3
Apresentação.....	5
Visão Geral.....	6
Estrutura da Ouvidoria .....	7
Capacitação .....	7
Atendimento ao cidadão .....	8
Perfil Sociodemográfico .....	12
Ações implementadas, em andamento e planejadas .....	13
Ações implementadas .....	13
Ações em andamento .....	14
Ações planejadas .....	14
Informações acerca da atualização da Carta de Serviços.....	15
Ações de Transparência.....	16
Transparência Ativa.....	16
Plano de Dados Abertos .....	17
e-Agendas.....	17
Transparência Passiva .....	17
Recursos .....	20
Sugestões e Recomendações.....	21
Considerações finais.....	22
Perspectivas e desafios para 2026 .....	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 2025.

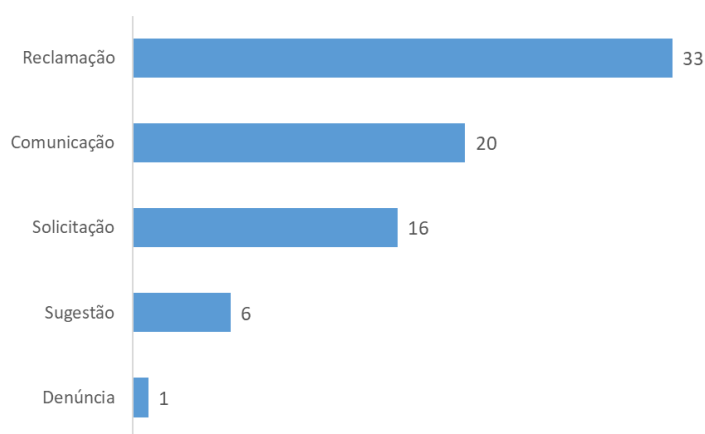
Em 2025, a unidade de ouvidoria da Fundacentro tratou 34 manifestações, sendo "Reclamação" o tipo mais frequente, e "Concursos e processos seletivos" o assunto mais procurado.

Figura 1 – Distribuição das manifestações, por tipologia



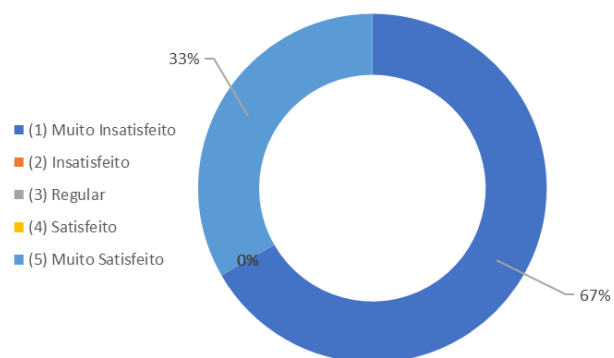
Com relação ao atendimento, a Fundacentro encerrou o ano com todas as manifestações concluídas, em um tempo médio de atendimento de 24 dias.

Figura 2 – Tempo médio de atendimento, por tipologia



O nível geral de satisfação dos respondentes caiu, haja vista que 67% deles manifestaram descontentamento com o atendimento ("Muito insatisfeito"), e os demais 33% manifestaram contentamento ("Muito satisfeito"). Contudo, é importante ressaltar a alta taxa de abstenção (90%).

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 quarta 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-quantitativa* 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), e da qual a Fundacentro é uma das ouvidorias integrantes. 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) 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 aprovou 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 1.780/2025, que regulamenta a atividade de ouvidoria na Entidade.

Com relação à estrutura organizacional, a Portaria nº1.750, de 30 de Outubro de 2025, que trata do Regimento Interno da Entidade, estabeleceu formalmente uma unidade de ouvidoria independente, ligada ao Gabinete da Presidência.

Dentre as suas atribuições, além desempenhar as funções de unidade setorial de ouvidoria, a unidade é responsável por executar as funções de Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

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 2025, 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 2025, foram concluídas 170 horas de capacitação, além da participação em eventos realizados pela Controladoria-Geral da União, CGU.

Dando continuidade ao planejamento das capacitações, a equipe de Ouvidoria está elaborando o Plano de Capacitação de 2026, contendo um rol de cursos voltados para as atividades de gestão da unidade e atendimento ao cidadão.

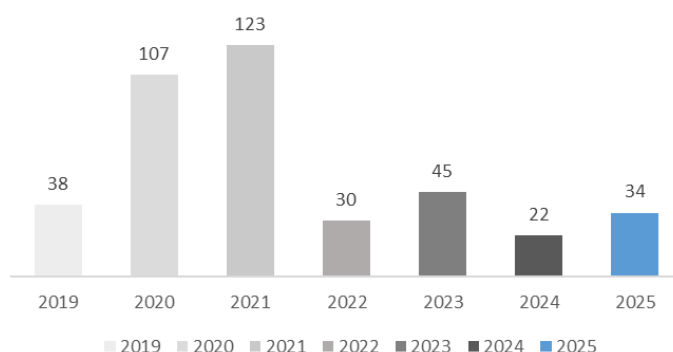
## Atendimento ao cidadão

Esta seção destina-se a apresentar à sociedade o tratamento dado às demandas registradas no ano de 2025, 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.

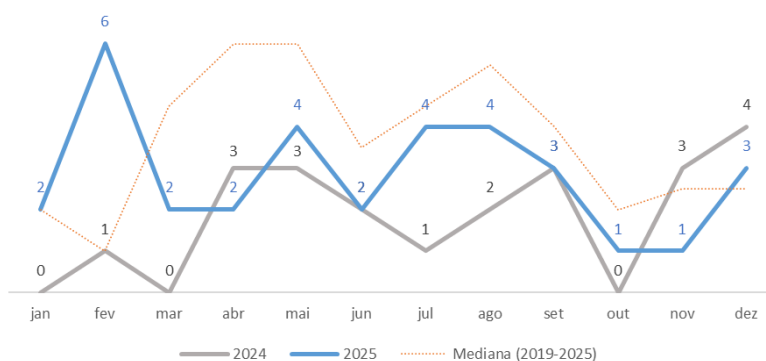
Em 2025, a Fundacentro tratou um total de 34 manifestações de ouvidoria, número quase 50% superior à demanda de 2024 (22). Observando a série histórica, constata-se que a quantidade de manifestações recebidas foi condizente com o histórico, excetuando-se os anos de 2020 e 2021.

Figura 4 – Quantitativo de manifestações recebidas, por ano



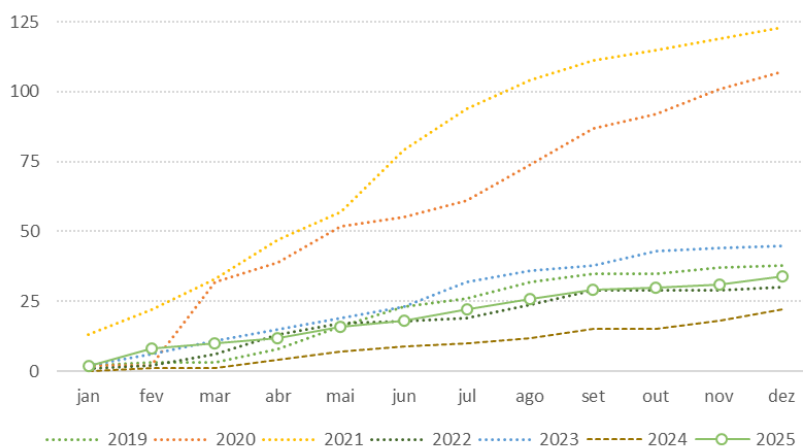
A distribuição das manifestações entre os meses do ano mostra que 2025 ficou acima de 2024 para a maioria dos meses, com exceção de abril, novembro e dezembro, onde as quantidades foram menores.

Figura 5 – Número de manifestações recebidas, por mês



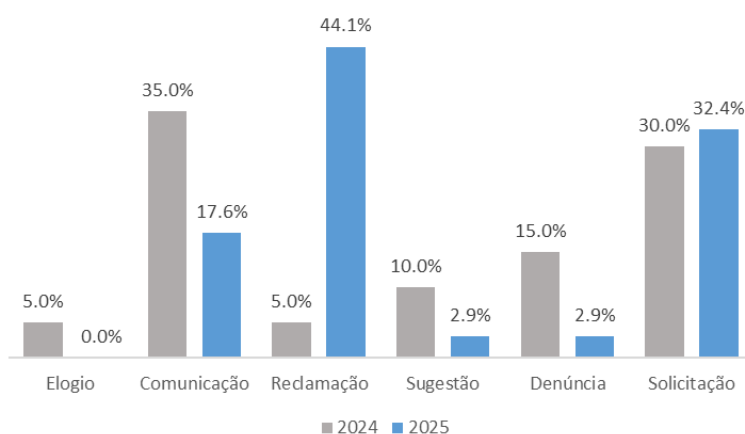
Observando a curva acumulada de manifestações recebidas, é possível notar que o ano de 2025 inicialmente comporta-se de maneira semelhante ao ano de 2023, mas, a partir de abril, aproxima-se do ano de 2022. Nota-se, enfim, que nos últimos quatro anos houve pouca variação da quantidade de manifestações recepcionadas.

Figura 6 – Número de manifestações recebidas acumuladas mensalmente



Quando analisamos a distribuição percentual de manifestações por tipologia, entre 2024 e 2025, verificamos que são razoavelmente divergentes. Destaca-se que em 2025 houve um incremento de 2.4 pp no tipo “Solicitação” e 34.1 pp no tipo “Reclamação”. Por outro lado, houve redução de 17.4 pp no tipo “Comunicação” (denúncias anônimas), 7.1 pp no tipo “Sugestão”, 12.1 pp no tipo “Denúncia” e 5pp no tipo “Elogio” (não houve manifestação desse tipo em 2025).

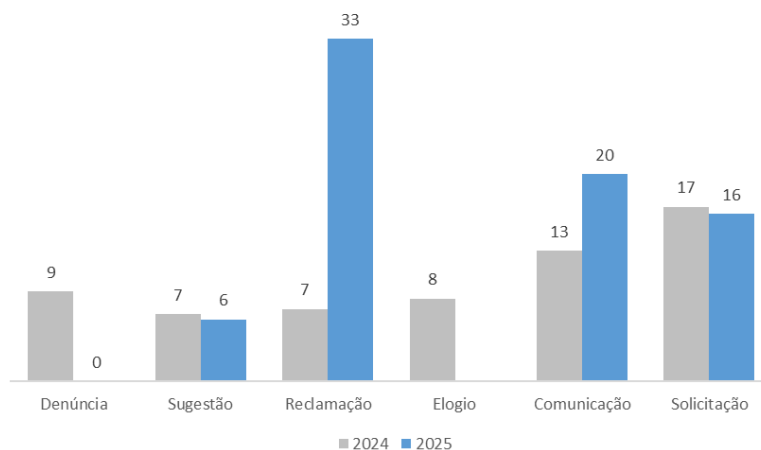
Figura 7 – Distribuição de manifestações recebidas, por tipologia



Entre 2024 e 2025, o tempo médio geral de atendimento das manifestações foi aumentado de 12 para 24 dias. Essa alteração pode ser explicada especialmente pelo tempo dispendido no retorno às Reclamações. Quando abrimos a visão por tipologia,

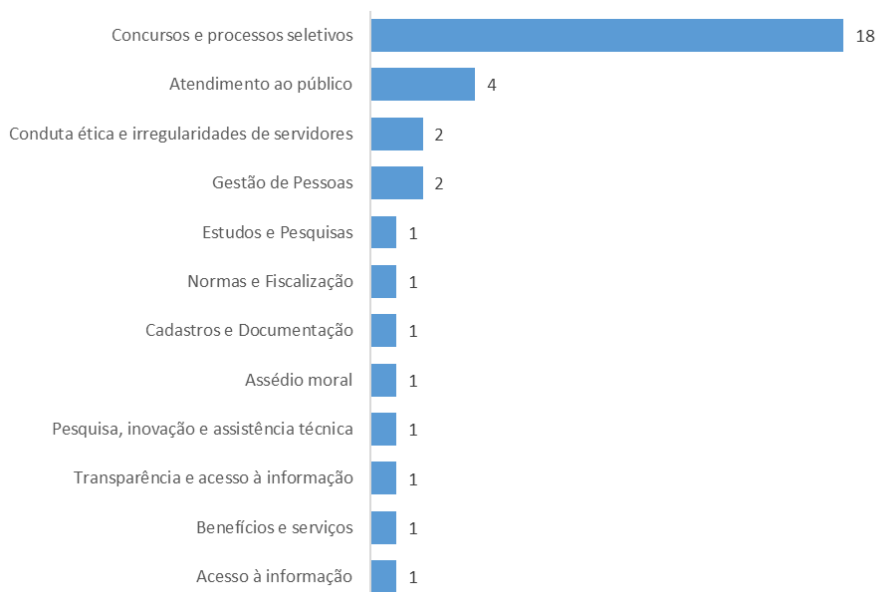
verificamos que houve uma redução do prazo médio de atendimento das Denúncias, Sugestões e Solicitações (9, 1 e 1 dias de redução, respectivamente). Por outro lado, as Reclamações e Comunicações (de irregularidade) apresentaram alta no tempo médio de atendimento (26 e 7 dias, respectivamente). Em 2025 não houve manifestação do tipo Elogio.

Figura 8 – Prazo médio de atendimento, por tipologia



O assunto mais demandado em 2025 foi “Concursos e processos seletivos” (18), seguido de “Atendimento ao público” (4), “Conduta ética e irregularidade de servidores” (2) e “Gestão de pessoas” (2). Os demais assuntos receberam apenas uma manifestação, como pode ser observado através da Figura 9.

Figura 9 – Distribuição de manifestações recebidas, por assunto



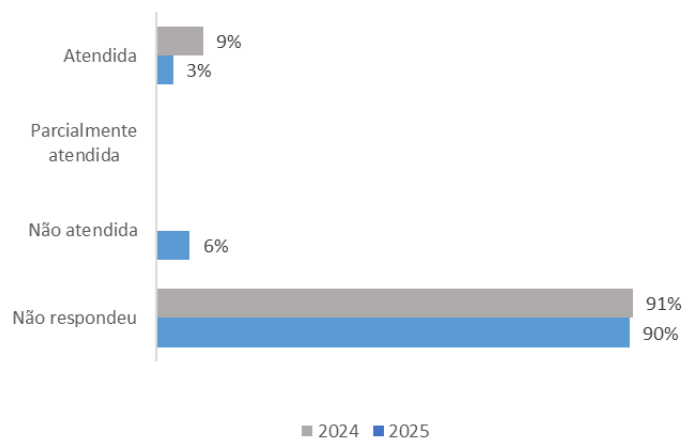
A área mais solicitada da Fundacentro para o atendimento às dúvidas dos cidadãos foi a Presidência e seu Gabinete, com 12 manifestações respondidas.

Os registros afetos ao assunto “Concursos e processos seletivos” estavam em sua maioria relacionados a dúvidas ou mal-entendidos acerca de processos seletivos organizados pela Fundacentro.

Com relação ao assunto “Atendimento ao público”, os temas foram diversos, versando de assuntos que fugiam à competência da Entidade, bem como solicitação de atendimento por servidores aposentados.

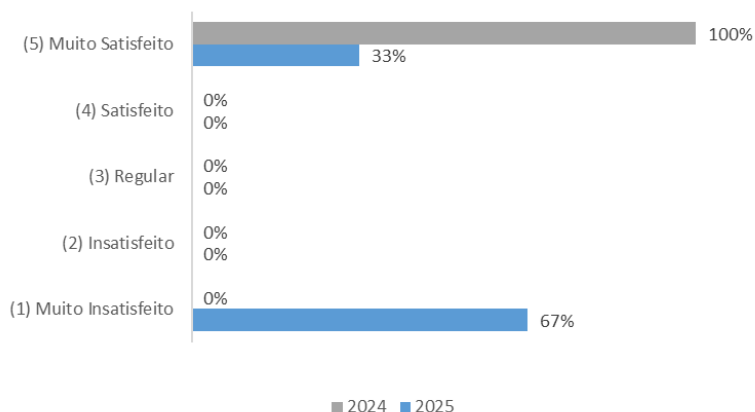
Com relação à percepção de atendimento das manifestações, e apesar da baixa adesão, aproximadamente 3% dos cidadãos sentiram que sua demanda foi “Atendida”, e 6% sentiram que sua demanda foi “Não Atendida”. Importante notar que o quantitativo de “não respondentes” é alto para ambos os anos, situando-se na faixa de 91% em 2024, e 90% em 2025.

Figura 10 – Percepção de atendimento



Sobre o grau de satisfação dos manifestantes, observa-se uma mudança entre 2024 e 2025, haja vista que a apuração mostrou que 66% dos respondentes indicaram o nível “Muito Insatisfeito” com o atendimento. Mais uma vez, é importante notar que a taxa de abstenção é alta, em torno de 91% para 2025 e 95% para 2024.

Figura 11 – Satisfação geral

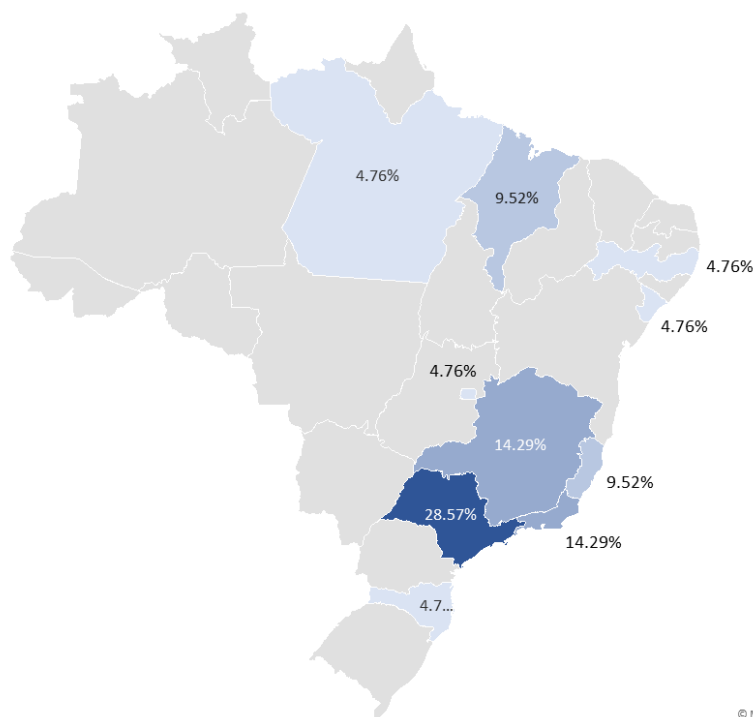


## Perfil Sociodemográfico

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.

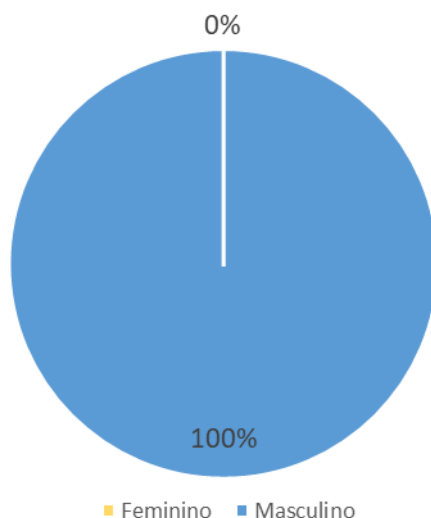
Com relação à distribuição geográfica, houve registro de respostas para todas as regiões do país. A partir da Figura 12, pode-se notar que a região Sudeste concentrou os respondentes, tendo recebido 66% dos registros, sendo São Paulo o estado com mais respondentes (28%), seguido de Rio de Janeiro e Minas Gerais (com 14% dos registros, cada), e, por fim, Espírito Santo, com aproximadamente 10% dos registros. A região Nordeste recebeu 19% dos registros, sendo o Maranhão o estado com maior número de respondentes (9%), e Sergipe e Pernambuco com 5%, cada. As demais regiões receberam aproximadamente 5% dos respondentes, cada. O sul foi representado por Santa Catarina, o Centro-Oeste, pelo Distrito Federal, e, o Norte, pelo Pará.

Figura 12 - Distribuição geográfica dos respondentes



Olhando a distribuição por gênero, verifica-se que os respondentes são predominantemente do gênero masculino (100%). 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



Com relação às visões "Raça/Cor" e "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 residentes na região Sudeste, com maior probabilidade para São Paulo.

## Ações implementadas, em andamento e planejadas

### Ações implementadas

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

- Elaboração e publicação do Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria, do Relatório de monitoramento da LAI, e do Relatório de acompanhamento do PDA;
- Elaboração de procedimentos e redesenho de fluxos para os processos finalísticos da ouvidoria;
- Elaboração e publicação da Portaria Fundacentro nº 1780/2025, que regulamenta a atividade de ouvidoria na Entidade.
- Gerenciamento de perfis de usuários na plataforma FalaBr;
- Elaboração e execução do Plano de Capacitação da Ouvidoria – 2025;
- Elaboração e execução do Plano Operacional da Ouvidoria – 2025;
- Elaboração e execução do Plano de Trabalho pactuado com a Controladoria-Geral da União (CGU), no âmbito dos trabalhos de auditoria do órgão de controle;
- Disponibilização das informações de ouvidoria em seção do Portal Institucional, como forma de fortalecer a transparência pública;

- Condução das ações afetas ao trabalho de auditoria realizado pela Controladoria-Geral da União (CGU);

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 2025, 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 operacionais padrão (POP) para os processos de trabalho finalísticos 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 2026, das quais destacam-se:

- Planejamento da atualização da Carta de Serviços;
- Elaboração de plano de trabalho para 2026;
- Elaboração de plano de capacitação para 2026;
- Implementar as ações propostas no Plano de Ação MMOuP; e,
- Reformulação da seção Ouvidoria no portal institucional.

Por fim, as ações planejadas poderão ser vislumbradas no Plano Operacional Anual (2026) da Fundacentro, a ser disponibilizado no portal institucional.

## Informações acerca da atualização da Carta de Serviços

Não houve atualização da Carta de Serviços da Fundacentro no ano de 2025, contudo, espera-se que em 2026 inicie-se o processo de atualização.

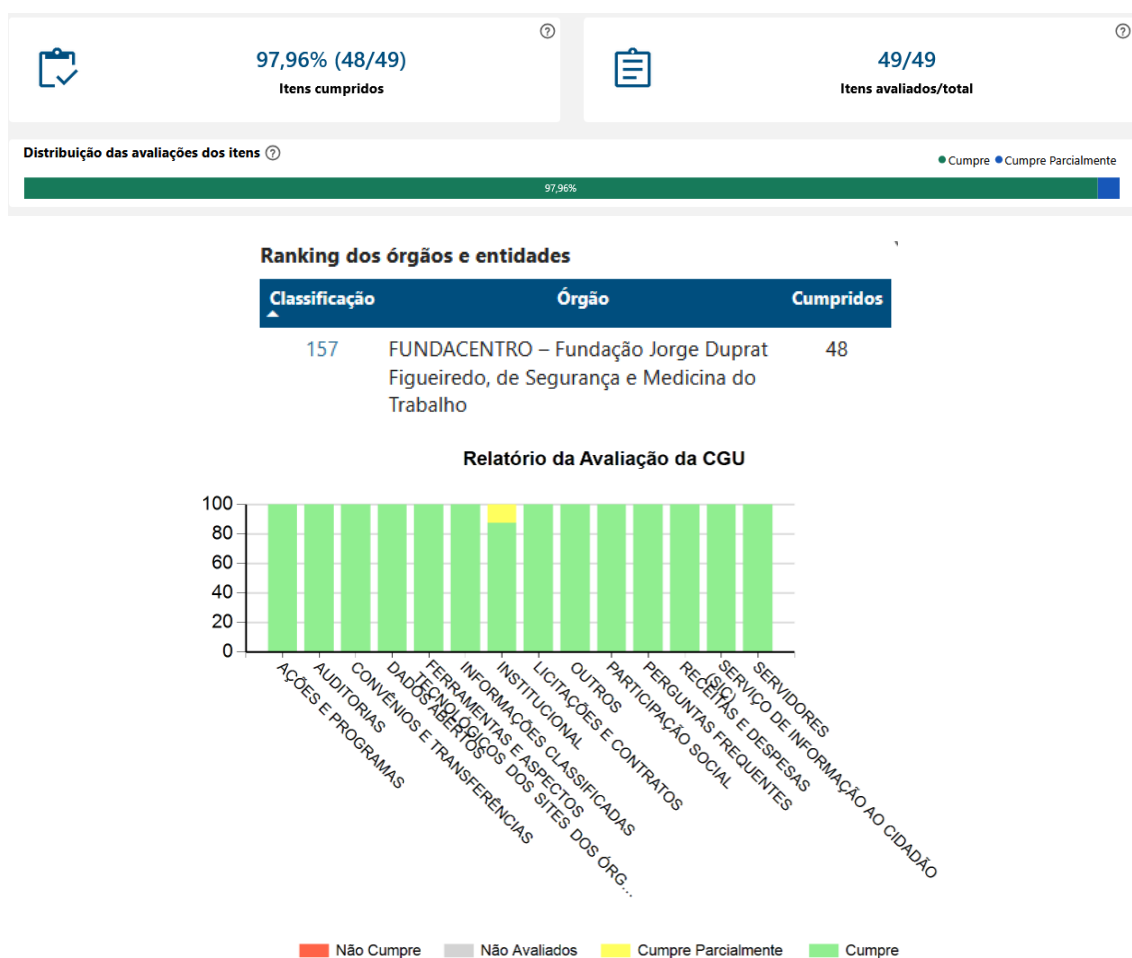
## Ações de Transparência

### 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 2025 com 48 itens cumpridos e um item cumprido parcialmente. O item cumprido parcialmente refere-se à divulgação de dados de contato dos ocupantes de cargos até o 5.o nível hierárquico.

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



## Plano de Dados Abertos

O Plano de Dados Abertos (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.

O último PDA vigente da entidade foi aprovado por meio da Resolução CGD/Fundacentro nº3, de 09/08/2022, e vigeu entre 2022 e 2024. Um novo documento foi proposto pelo Comitê de Governança Digital (CGD) e aguarda aprovação e publicação pela Presidência da Fundacentro.

## 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

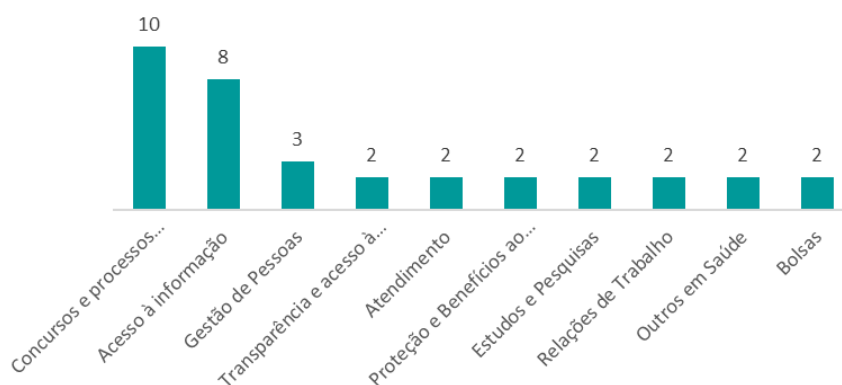
Em 2025, a Fundacentro recebeu 51 solicitações de Acesso à Informação, sendo 50 delas concluídas, com prazo médio de resposta de 17 dias. Observa-se um aumento na quantidade de solicitações entre 2024 e 2025, bem como redução no tempo médio de resposta, de 18 para 17 dias. O tempo médio de 2025 é compatível com a série histórica, sendo que em 2019 observamos o maior tempo médio de resposta, de 27 dias.

Figura 16 – Quantidade de solicitações recebidas e tempo médio de atendimento, por ano



Com relação ao assunto da solicitação, o tema “Concursos e processos seletivos” foi o mais frequente, com dez registros. Em segundo lugar, ficou o tema “Acesso à Informação”, com oito registros.

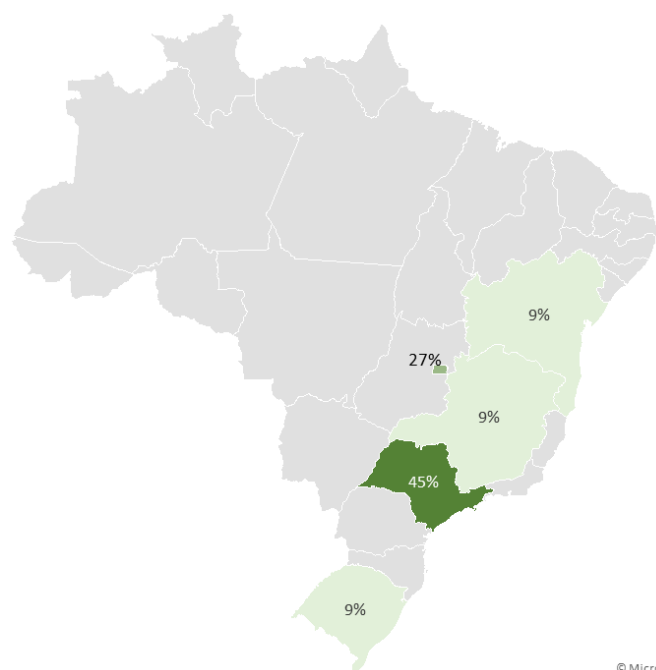
Figura 17 - Distribuição das solicitações, por tipologia



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 é 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.

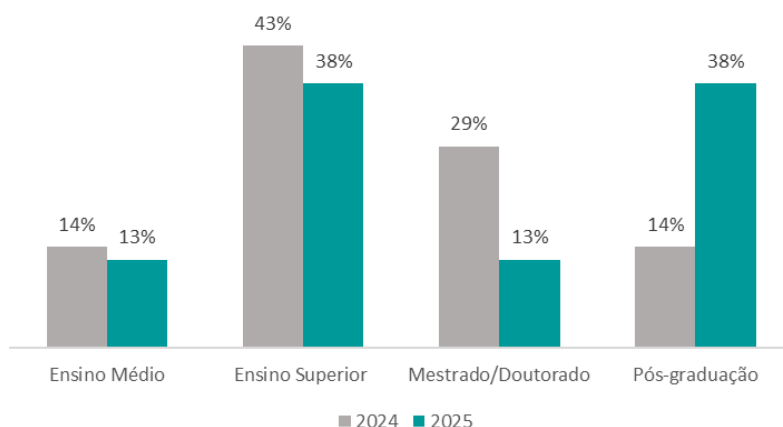
A distribuição geográfica dos respondentes mostra que há uma concentração na região sudeste, que responde por 54% dos registros. Os estados que mais receberam respondentes foram o São Paulo (45%), Distrito Federal (27%), sendo que os demais estados receberam 9% cada (Bahia, Rio Grande do Sul e Minas Gerais).

Figura 18 - Distribuição geográfica



Sobre a escolaridade dos respondentes, 51% disseram ser pós-graduados, dos quais 13% na categoria *stricto sensu*. A partir da Figura 19, é possível constatar que o grau de escolaridade dos respondentes de 2025, quando comparados a 2024, é maior.

Figura 19 – Escolaridade dos respondentes



Analisando a distribuição por faixa etária, verifica-se que a faixa mais frequente é a "41 a 50", com 50% dos registros. Os registros restantes dividem-se entre "31 a 40" (25%), "até 30" (13%) e "51 a 60" (13%). Não houve registros para a faixa "acima de 60". Quando se observa a média de idade, verifica-se que houve uma redução acentuada, de 43 para 41 anos.

Figura 20 – Faixa etária dos respondentes

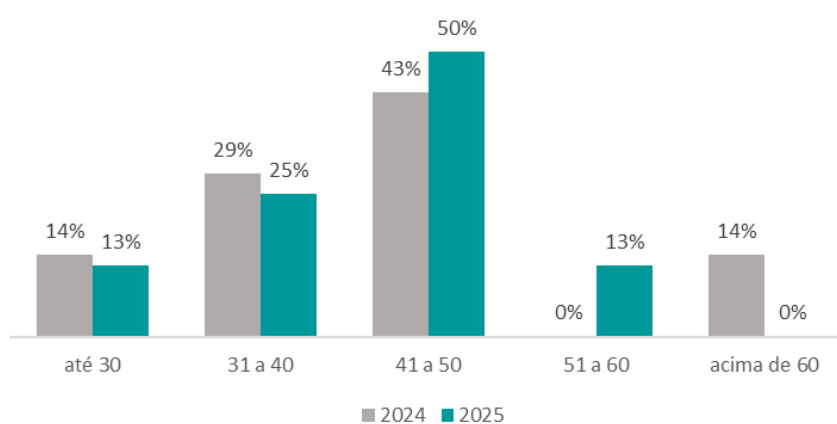
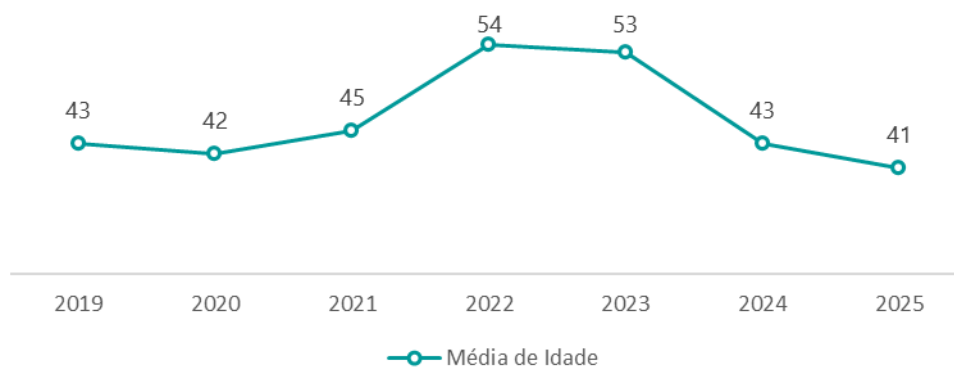
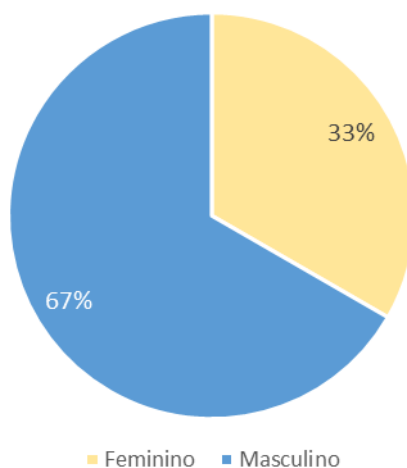


Figura 21 – Média da faixa de idade



Sobre a distribuição por gênero, verifica-se que há maior frequência de respondentes do gênero "masculino" (67%), ante a "feminino" (33%).

Figura 22 - Distribuição por gênero



Do exposto, com relação ao perfil sociodemográfico dos respondentes, podemos concluir que foram predominantemente do gênero masculino (63%), com ensino superior (87%), na faixa etária entre 41 e 50 anos (50%), e residentes da região sudeste (54%).

### Recursos

Em 2025, a Fundacentro recebeu apenas um recurso que tramitou até a terceira instância, sendo julgado pela CGU como "não conhecimento".

## Sugestões e Recomendações

Tendo em vista que observamos uma alta taxa de abstenção das pesquisas elaboradas pela Plataforma Fala.Br, recomenda-se incluir, nas respostas conclusivas, um convite para participação da pesquisa.

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, em especial para atendimento das sugestões registradas no Fórum de Melhorias.

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 2026, seja realizada uma reavaliação da Carta de Serviços da Fundacentro, e, se possível, que se estabeleça um fluxo e 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 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 o item com status de "Cumprimento Parcial", 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.

Por fim, ressalta-se a importância de que a Ouvidoria seja 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 implementar um conjunto de ações relacionadas ao Plano Providências, resultante da auditoria realizada pela CGU, tais como a normatização das atividades de ouvidoria, a elaboração de procedimentos, a atualização dos fluxos de trabalho, 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 2026

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; elaborar rotinas de monitoramento e telemetria das manifestações recebidas, dentre outros elementos elencados no Plano de Providências e no Plano de Ação MMOuP.

Também para 2026, 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