

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2023



Designed by vectorjuice / Freepik

Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho
Fundacentro

Sumário

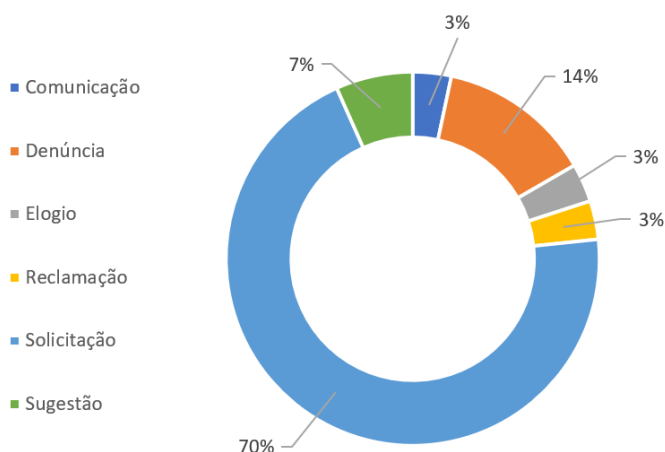
| | |
|--|----|
| Sumário Executivo | 3 |
| Apresentação..... | 5 |
| Visão Geral | 6 |
| Estrutura da Ouvidoria | 7 |
| Plano de capacitação..... | 7 |
| Atendimento ao cidadão | 9 |
| Perfil Sociodemográfico..... | 13 |
| Ações implementadas, em andamento e planejadas | 16 |
| Ações implementadas..... | 16 |
| Ações em andamento | 16 |
| Ações planejadas | 16 |
| Plano de ação MMOUP | 17 |
| Ações de Transparência..... | 19 |
| Transparência Ativa | 19 |
| Plano de Dados Abertos | 19 |
| Implementação e-Agendas..... | 20 |
| Transparência Passiva..... | 20 |
| Sugestões e Recomendações | 24 |
| Considerações finais..... | 25 |
| Perspectivas e desafios para 2023 | 25 |

Sumário Executivo

A unidade setorial de ouvidoria da Fundacentro, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, 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 2022.

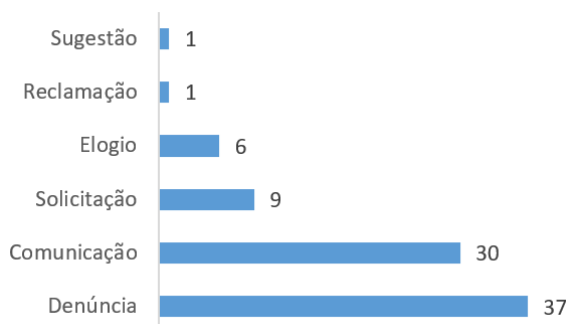
Em 2022, a unidade de ouvidoria da Fundacentro tratou 30 manifestações, sendo "Solicitação" o tipo mais frequente, e "Acesso à Informação" o assunto mais procurado (importante ressaltar que não se trata de demanda afeta à LAI).

Figura 1 – Distribuição das manifestações, por tipologia



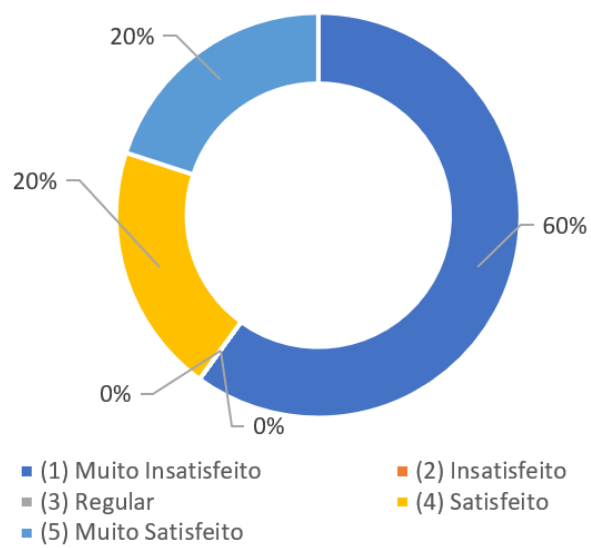
Com relação ao atendimento, a Fundacentro encerrou o ano com todas as manifestações concluídas, em um tempo médio de atendimento de 13 dias (redução de dois dias em relação a 2021).

Figura 2 – Tempo médio de atendimento, por tipologia



Houve, contudo, uma queda no nível geral de satisfação dos respondentes, haja vista que 80% deles manifestou descontentamento com o atendimento ("Muito insatisfeito" ou "Insatisfeito"). Ainda que a alta taxa de abstenção (80%) possa ter alguma influência, a unidade de ouvidoria buscará identificar as lacunas para então propor uma ação de melhoria.

Figura 3 – Tempo médio de atendimento, por tipologia



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 primeira edição do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da Fundacentro, tem como finalidade 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.

A Lei de Acesso à Informação (LAI) promulgada em 2011 (nº12.527) e o decreto que institui a Política de Participação Social e o Sistema Nacional de Participação Social de 2014 (nº8.243), colocaram as ouvidorias públicas em maior evidência dentro do campo político brasileiro.

Objetiva-se neste relatório, apresentar os tipos de manifestações recebidas, as deficiências encontradas, bem como, planos de ação para 2023, explanados no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP) da Fundacentro, tendo como base o guia elaborado pela Controladoria-Geral da União (CGU), que auxilia gestores de ouvidoria, na busca do aperfeiçoamento contínuo.

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, Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), Fundacentro Escuta, 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. A Ouvidoria atua também como Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e no atendimento por meio da plataforma Fala.BR, desde 2012.

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 2020-2023. Sua construção está alinhada a planos de longo prazo, como a Agenda 2030 e a Estratégia Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (Endes), e médio prazo e 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 ferramentas de análise de risco de ouvidoria, que auxiliam as ouvidorias na interpretação de denúncias.

Estrutura da Ouvidoria

Como parte da implementação das ações de ouvidoria da Fundacentro foram criadas Portarias internas, normatizando sua atuação dentro da estrutura organizacional.

A Portaria nº 78, instituída em 23 de março de 2020, atribui à Presidência as funções de Serviço de Informações ao Cidadão - SIC no âmbito da Fundacentro, na forma do art. 9º, inciso I, da Lei nº 12.527, de 2011. Assim como em outras ouvidorias, o atendimento ao cidadão deve contemplar o recebimento de pedidos de acesso à informação via sistema eletrônico específico disponibilizado pela Controladoria-Geral da União e, sempre que possível, fornecê-la imediatamente, bem como atender as atribuições para o devido cumprimento de prazos previstos na legislação.

Já a Portaria nº 79, instituída em 23 de março de 2020, detalha as funções de ouvidoria que foram atribuídas à Presidência pelo Regimento Interno da Fundacentro e, alinhada com as orientações expedidas pela Controladoria-Geral da União e pela Ouvidoria-Geral da União, estabelece diretrizes, critérios e limites previstos na Lei nº 13.460, de 2017, no Decreto nº 9.094, de 2017, no Decreto nº 9.492, de 2018 e no Decreto nº 10.153, de 2019.

A partir da Portaria nº 752, de 17 de janeiro de 2022, que trata do Regimento Interno da Entidade, tais atribuições passam para o Gabinete da Presidência, conforme estabelecido no artigo 9º, incisos VII (atender demandas externas, orientando e prestando as informações necessárias), VIII (gerenciar instâncias e instrumentos de transparência e controle social da Fundacentro), artigo IX (executar as funções de Serviço de Informações ao Cidadão) e X (desempenhar as funções de ouvidoria).

A unidade de Ouvidoria da Fundacentro conta atualmente com dois servidores de carreira, podendo ser ampliado de acordo com a demanda de manifestações, ou manifestação de servidor que queira integrar a unidade, cujo perfil possa vir a contribuir com as ações de ouvidoria.

Até o momento, a unidade que exerce as ações de ouvidoria atende os cidadãos de forma eletrônica (e-mail). Recentemente, a instituição criou uma seção no portal institucional denominada "Ouvidoria", para o atendimento dos usuários. Contudo, há em curso uma ação para ampliar esse atendimento de forma presencial, oferecendo ao cidadão condições mínimas de discrição e sigilo, como também o atendimento aos portadores de deficiência e registro das manifestações, quando solicitadas pelo cidadão.

A exemplo de outras ouvidorias que realizam o atendimento presencial, a Fundacentro disponibilizará número de telefone e endereço eletrônico, exclusivos da Ouvidoria. Os meios de contato com a Ouvidoria, endereço do formulário eletrônico e telefone devem ser divulgados nos balcões e locais de atendimento presencial aos cidadãos.

Plano de capacitação

Com o objetivo de elevar os níveis de eficiência prestados no atendimento aos manifestantes da ouvidoria, a equipe de ouvidoria da Fundacentro elaborou o Plano de Capacitação para o ano de 2023, 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.

A partir de um mapeamento das competências atuais, foi 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.



A expectativa é que ao final do período, a equipe de ouvidoria tenha suas competências percebidas aumentada, o que é um indicativo de apropriação do conhecimento necessário para a execução das atribuições da unidade.

Para obter mais informações, acesse o Plano de Capacitação da Ouvidoria/Fundacentro - 2023.

Atendimento ao cidadão

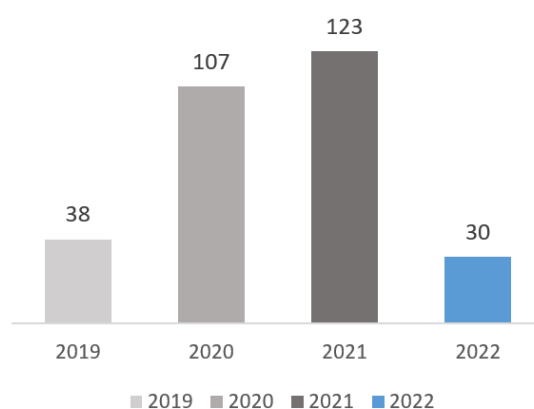
Compete à Ouvidoria, receber, examinar, instruir e encaminhar à Presidência da Fundacentro e às demais diretorias e coordenações, as representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões pertinentes às atividades desenvolvidas pela Entidade.

A proposta deste relatório é apresentar à sociedade as demandas registradas no ano de 2022, 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.

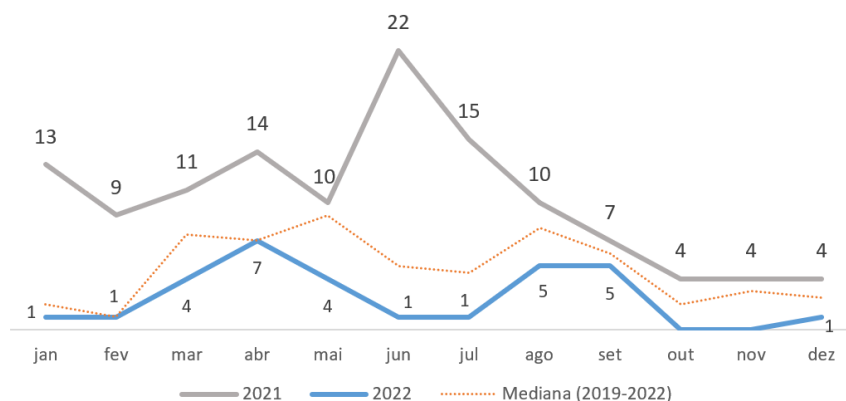
Em 2022, a Fundacentro recebeu um total de 30 manifestações de ouvidoria. Observando a série histórica, o número é compatível com 2019, ano em que a Entidade recebeu 38 manifestações. Uma hipótese para tal queda no número de manifestações poderia ser o controle da pandemia de Covid-19, contudo há apenas três manifestações registradas com esse “assunto” em 2021 (zero em 2022). Outra hipótese é que o canal Fundacentro Escuta absorveu parte das manifestações de ouvidoria, mas ainda não foi possível averiguá-la.

Figura 4 – Quantitativo de manifestações recebidas, por ano



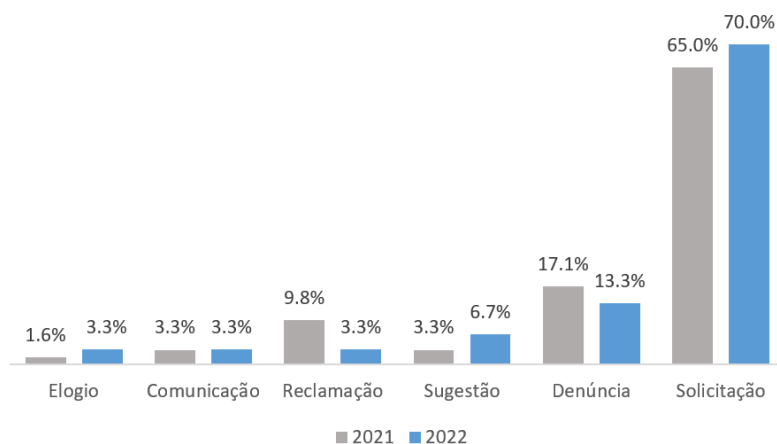
A distribuição das manifestações entre os meses do ano mostra que 2022 ficou abaixo da mediana para todos os meses, com exceção de fevereiro e abril, onde as quantidades foram iguais. Já o ano de 2021 manteve-se acima da mediana por todo o período.

Figura 5 – Número de manifestações recebidas, por mês



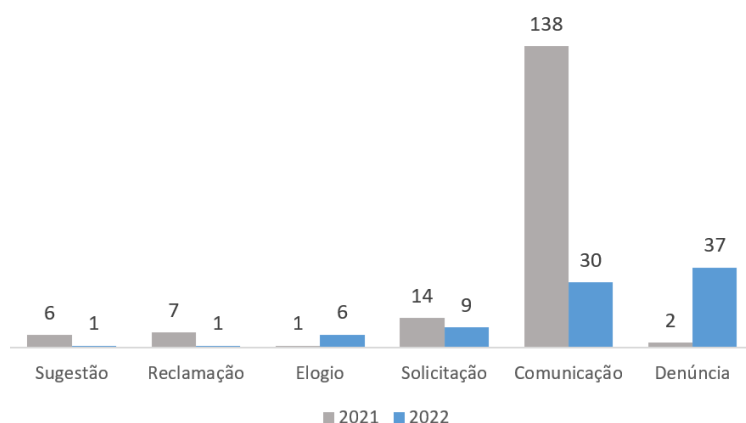
Quando analisamos a distribuição percentual de manifestações por tipologia, entre 2021 e 2022, verificamos que são razoavelmente parecidas, sendo “Solicitação” o tipo mais frequente. Contudo, há de se destacar que em 2022 houve uma redução da 3.8 pp no tipo “Denúncia” e 6.5 pp no tipo “Reclamação”. Por outro lado, houve um incremento de 1.7 pp no “Elogio”, 3.4 pp no tipo “Sugestão” e 5 pp no tipo “Solicitação”. A tipologia “Comunicação” (denúncias anônimas) permaneceu estável.

Figura 6 – Distribuição de manifestações recebidas, por tipologia



Entre 2021 e 2022, o tempo médio geral de atendimento das manifestações foi reduzido em dois dias (de 15 para 13). Quando abrimos a visão por tipologia, verificamos que houve uma redução substancial do prazo médio de atendimento das “comunicações”, entre 2021 e 2022, de 138 para 30 dias. Por outro lado, o tempo de atendimento das “denúncias” foi maior em 2022 (37 dias, contra dois dias em 2021).

Figura 7 – Prazo médio de atendimento, por tipologia



O assunto mais demandado em 2022 foi “Acesso à Informação” (8), seguido de “Normas e Fiscalização” (2), “Biblioteca” (2), “Recursos Humanos” (2), “Atendimento” (2), “Outros em Saúde” (2) e “Outros em Trabalho” (2). Os demais assuntos receberam apenas uma manifestação, como pode ser observado através da Figura 8. Importante notar que o assunto “Acesso à Informação” não está relacionado à LAI, haja vista se tratar de uma manifestação de ouvidoria. Das oito manifestações com esse assunto, seis estão classificadas com o tipo “Solicitação” (de providências), uma com o tipo “Elogio” e, por fim, uma na tipologia “Sugestão”.

Figura 8 – Distribuição de manifestações recebidas, por assunto

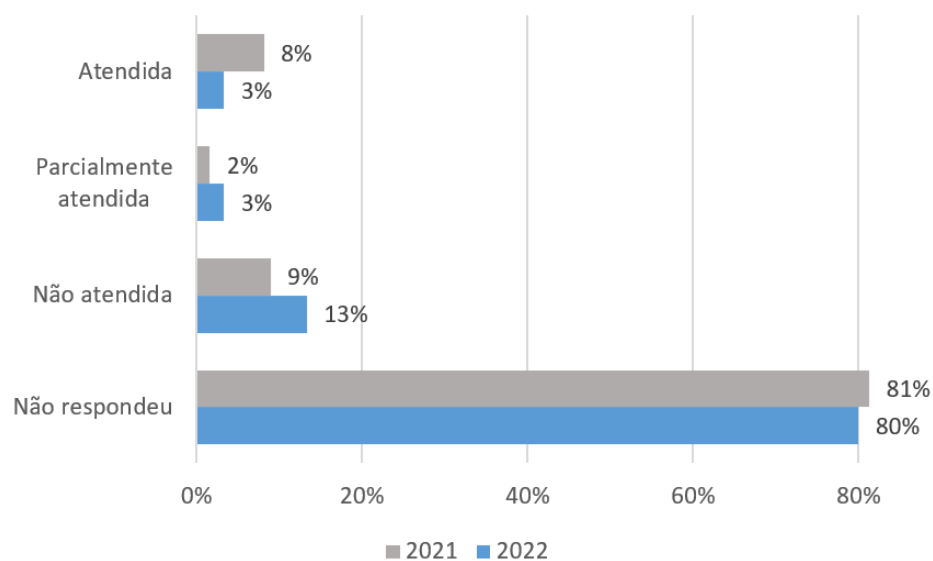


As áreas mais solicitadas da Fundacentro, para o atendimento às dúvidas dos cidadãos foram as diretorias de pesquisa, responsável pela implementação de políticas públicas em segurança e saúde do trabalhador e administrativa, responsável pelo orçamento, pagamento de contas e todas as informações voltadas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

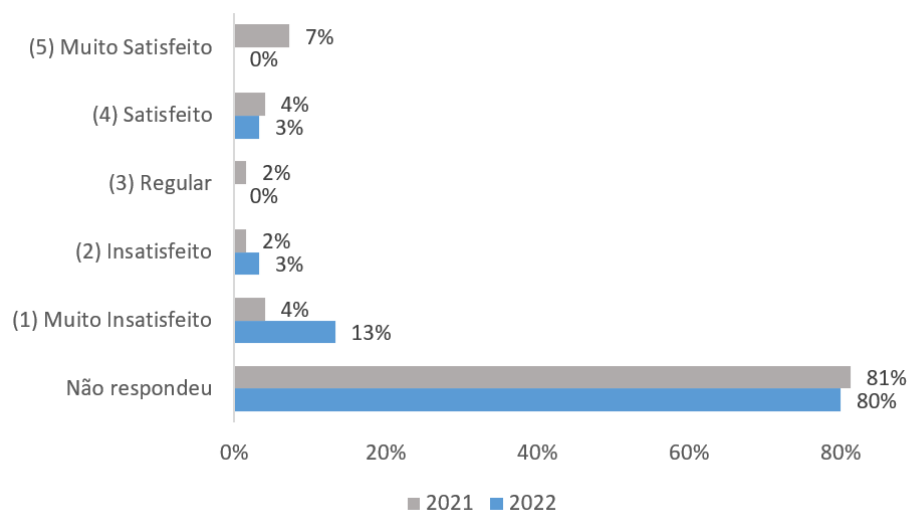
Com relação à percepção de atendimento das manifestações, houve uma queda de 5 pp no grupo “Atendida”, um incremento de 1 pp no grupo “Parcialmente atendida” e um aumento de 4 pp no grupo “Não atendida”. Importante notar que o quantitativo de “não respondentes” é alto para ambos os anos, situando-se na faixa de 80%.

Figura 9 – Percepção de atendimento



Sobre o grau de satisfação dos manifestantes, observa-se uma ligeira piora entre 2021 e 2022. Para os níveis “Muito satisfeito” e “Satisfeito”, que possuem polaridade positiva, houve uma queda de 11 pp. Por outro lado, para os níveis “Insatisfeito” e “Muito insatisfeito”, que carregam polaridade negativa em relação à satisfação, houve incremento de 10 pp. O nível “Regular”, neutro, reduziu 2 pp. Mais uma vez, é importante notar que a taxa de abstenção é alta, em torno de 80% para ambos os anos.

Figura 10 – Satisfação geral

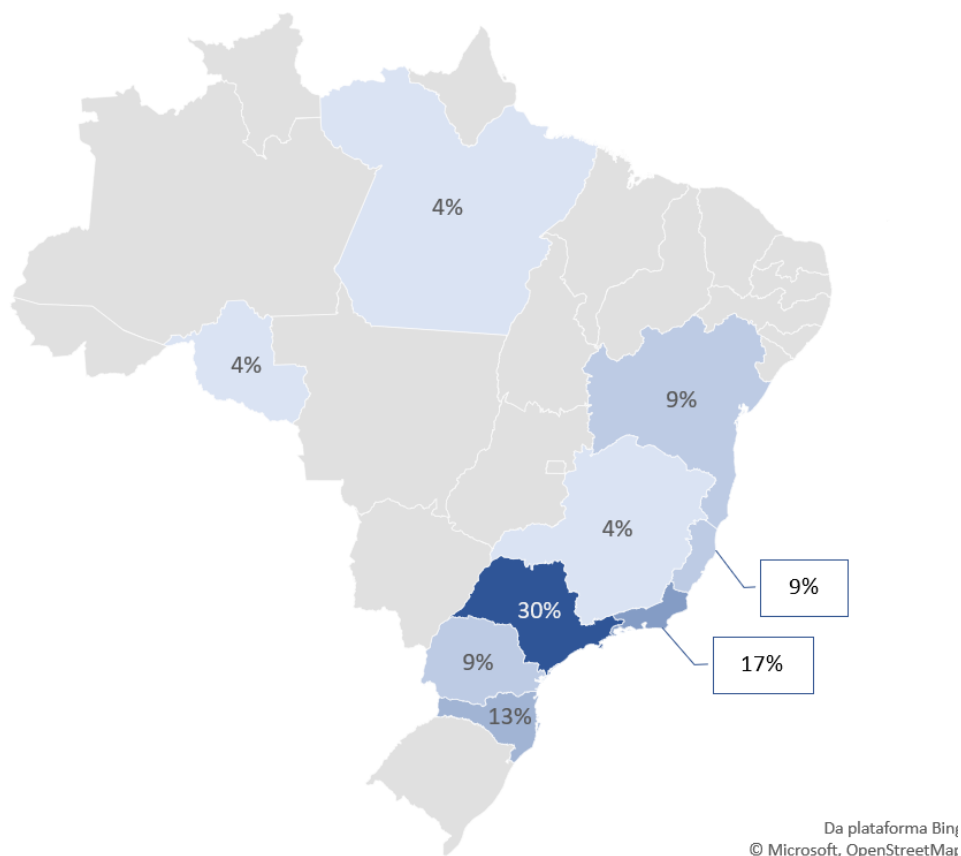


Perfil Sociodemográfico

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.

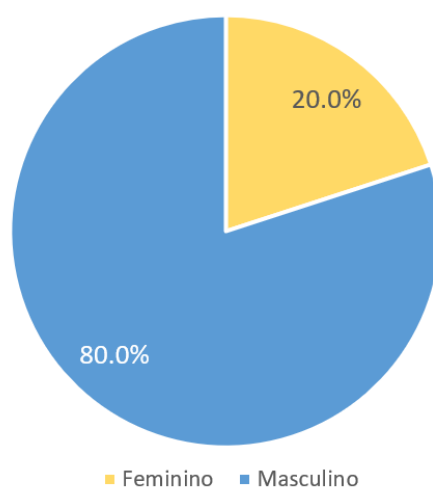
Com relação à distribuição geográfica, com exceção da região Centro-Oeste, houve registro de respostas para todas as demais regiões do país. A partir da Figura 11, pode-se notar que a região sudeste concentrou os respondentes, tendo recebido 61% dos registros. Os estados de São Paulo e Rio de Janeiro receberam, conjuntamente, quase metade (47%) do total de respostas. Atrás do Sudeste, a região Sul recebeu 22% dos registros, sendo Santa Catarina no estado onde mais houve respondentes (13%). No Nordeste, apenas o estado da Bahia recebeu registros (9%), e no Norte, Amazonas (4%) e Rondônia (4%) foram responsáveis pelos 8% do total de respostas à pesquisa.

Figura 11 - Distribuição geográfica dos respondentes



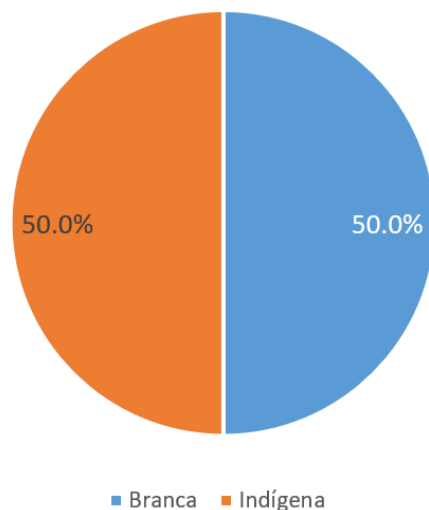
Olhando a distribuição por gênero, verifica-se que os respondentes são predominantemente do gênero masculino (80%), com participação feminina de 20%. É importante notar que há a opção “Outros”, para respondentes que não se classificam como sendo do gênero “masculino” ou “feminino”.

Figura 12 - Distribuição por gênero



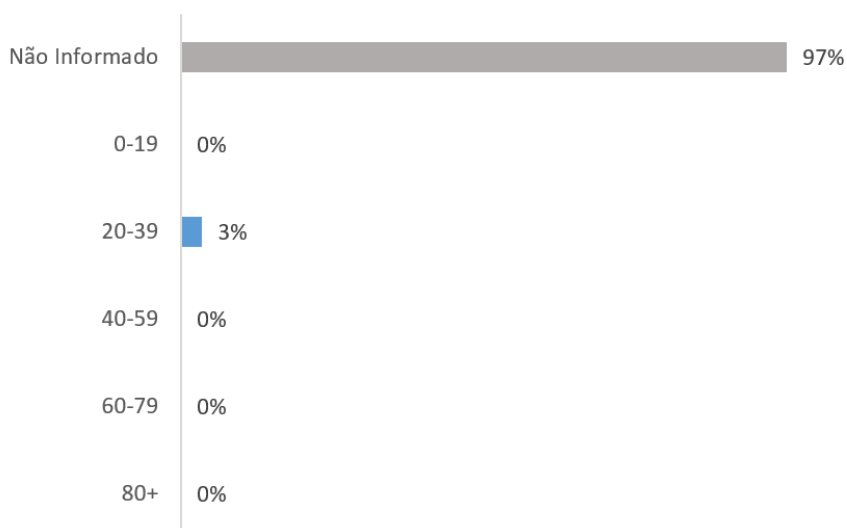
Na visão por Raça/Cor, a classe “Indígena” chamou a atenção ao concentrar 50% das respostas. A outra metade foi registrada por pessoas que se autodeclararam pertencer à classe “Branca”.

Figura 13 - Distribuição por raça/cor



Com relação à idade dos respondentes, houve informação apenas para a faixa “20-39”, que corresponde àqueles que declararam ter entre 20 e 39 anos completos no momento da pesquisa. Ressalta-se novamente o alto percentual de manifestantes que se abstiveram da pesquisa (97%).

Figura 14 - Distribuição por faixa etária



Do exposto, e com base nas informações coletadas, os respondentes da pesquisa sobre o atendimento da Fundacentro são predominantemente homens, com idade entre 20 e 39 anos, residentes na região Sudeste (com maior probabilidade para São Paulo e Rio de Janeiro), brancos ou indígenas.

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 de Ação MMOUP, que será detalhado na subseção “Plano de Ação MMOUP”.

Ações implementadas

Como resultado desse esforço para aprimorar e fortalecer a atuação da Ouvidoria da Fundacentro, destacamos os seguintes avanços⁽¹⁾:

- Elaboração de proposta para normativo que regulamenta a atividade de ouvidoria na Fundacentro;
- Elaboração 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;
- Criação de seção no portal institucional contendo informações essenciais afetas à ouvidoria;
- Mapeamento do fluxo do macroprocesso “Atividade de Ouvidoria”; e
- Primeiros fascículos do roteiro de atendimento da ouvidoria, artefato que guiará os atendimentos presenciais e telefônicos.

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. Outro elemento importante foi a sinalização para que a gestão indique um servidor para atuar como titular de unidade setorial da Ouvidoria.

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

No âmbito das ações em andamento, a Fundacentro objetiva implementar o atendimento presencial, a exemplo de outras unidades de ouvidoria de órgãos públicos, cujo cenário alvo será a criação de um espaço físico para atendimento.

Com o intuito de melhorar o gerenciamento das atividades, a equipe está trabalhando na construção de um painel gerencial, por meio do qual a gestão poderá acompanhar a performance da ouvidoria.

Ações planejadas

Com o intuito de avaliar os serviços prestados pela Fundacentro, de forma participativa direta entre a sociedade e a instituição, o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, em fase de estudos para implementação, deve ser considerado uma ferramenta de transformação na relação entre cidadão e instituição, por meio de serviços selecionados na Carta de Serviços e aberto ao público, em forma de enquete, em plataforma criada pela CGU. O Conselho de Usuários pode ser considerado uma forma de ouvidoria ativa, na medida em que promove e provoca o cidadão a participar das ações de melhoria institucionais.

Com o objetivo de padronizar e institucionalizar o conhecimento, a equipe de ouvidoria envidará esforços no sentido de mapear e procedimentalizar os seus processos de trabalho.

Por fim, outras ações planejadas podem ser vislumbradas no Plano Operacional Anual (2023) da Fundacentro, disponível no portal institucional.

^[1] Todas as ações foram idealizadas em 2022, contudo, algumas foram finalizadas em 2023. O que explica este descasamento é o cronograma do 1º ciclo de avaliação de maturidade das ouvidorias, que findou em 15/03/2023.

Plano de ação MMOUP

O Plano de Ação MMOUP/Fundacentro é uma peça que integra o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP), e deve contemplar um conjunto de atividades planejadas para superar deficiências da unidade de ouvidoria e, assim, elevar a sua maturidade.

O plano da Fundacentro totalizou 35 ações, distribuídas entre os elementos, objetivos e dimensões do MMOUP, a serem cumpridas entre 01/12/2022 e 15/03/2023, e que visam elevar a sua maturidade do nível LIMITADO para o nível BÁSICO.

Deste total, 23 ações (65,7%) foram concluídas pela equipe de ouvidoria, três ações (8,6%) estão com execução média de 62%, e nove ações (25,7%) não tiveram fase concluída.

Cumprir informar que, das três ações com execução média de 62%, duas serão cumpridas com a publicação deste relatório de gestão, e a restante, que trata da criação de uma unidade autônoma de Ouvidoria ligada direto à Presidência, envolve uma alteração no Regimento Interno. Assim, essas ações representam baixo risco de execução em 2023.

PLANO DE AÇÃO FUNDACENTRO MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA (MMOUP)



2022 - 2023

Com relação às ações que não tiveram fase concluída, seis delas estão relacionadas à criação de um painel gerencial, e três dizem respeito à elaboração de uma rotina de pesquisa de satisfação. Sobre o primeiro grupo, ressalta-se que as bases de dados das manifestações relacionadas a ouvidoria e LAI foram consolidadas e tratadas, de forma que o próximo passo será a elaboração de um protótipo de painel. Já sobre a pesquisa de satisfação, para conseguirmos traçar o perfil sociodemográfico dos manifestantes precisaríamos solicitar dados sensíveis à luz da LGPD, e o entendimento afeto

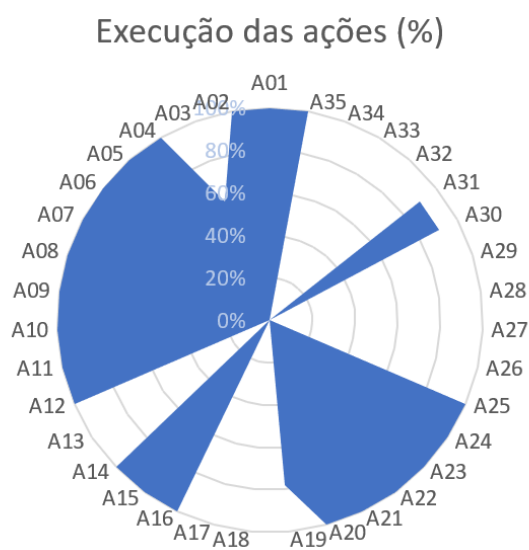
à segurança desse tipo de dado ainda é incipiente. Do exposto, identificamos que o painel gerencial apresenta baixo risco de execução, mas a rotina de pesquisa apresenta um risco alto de execução em 2023.

Desse modo, é altamente provável que a meta inicialmente proposta, de superação do atual nível Limitado para o nível Básico de maturidade, seja alcançada até o final de 2023.

Também é importante destacar que a equipe de ouvidoria da Fundacentro permanecerá envidando esforços para aprimorar a sua maturidade. Nesse sentido, foi proposto no Plano Operacional Anual da Ouvidoria – 2023 um mapeamento de lacunas com o objetivo de pactuar um novo conjunto de ações relacionadas ao MMOUP.

Índice de execução geral: 70%

Figura 15 – Percentual de execução das ações



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.

Em 2022, a Fundacentro concluiu duas ações principais relacionadas à Transparência Ativa. A primeira delas foi a publicação do Plano de Dados Abertos para o período de 2022 a 2024. A segunda, foi a implementação do sistema e-Agendas.

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

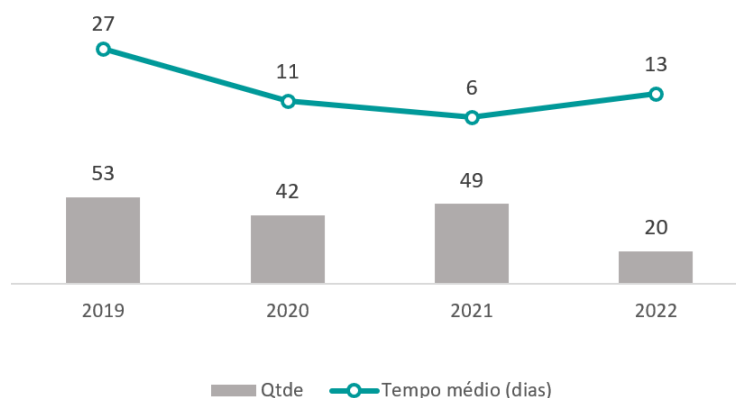
O Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal, e-Agendas, é a plataforma por meio da qual são divulgadas as agendas de compromissos públicos dos agentes públicos do Poder Executivo Federal. O sistema é de uso obrigatório pelos órgãos e entidades da administração direta, autárquica e fundacional,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

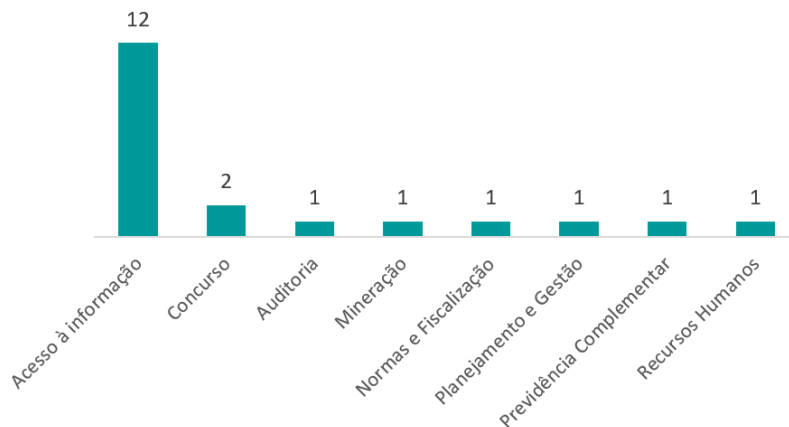
Em 2022, a Fundacentro recebeu 20 solicitações de Acesso à Informação, todas concluídas, com prazo médio de resposta de 13 dias. Observa-se uma diminuição na quantidade de solicitações entre 2021 e 2022. Contudo, o tempo médio de resposta aumentou de seis dias para 13 dias. Ainda assim, o tempo médio de 2022 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 12 registros (60%). Em segundo lugar, ficou o tema “Concurso”, com dois registros (10%). Os demais temas receberam um registro cada.

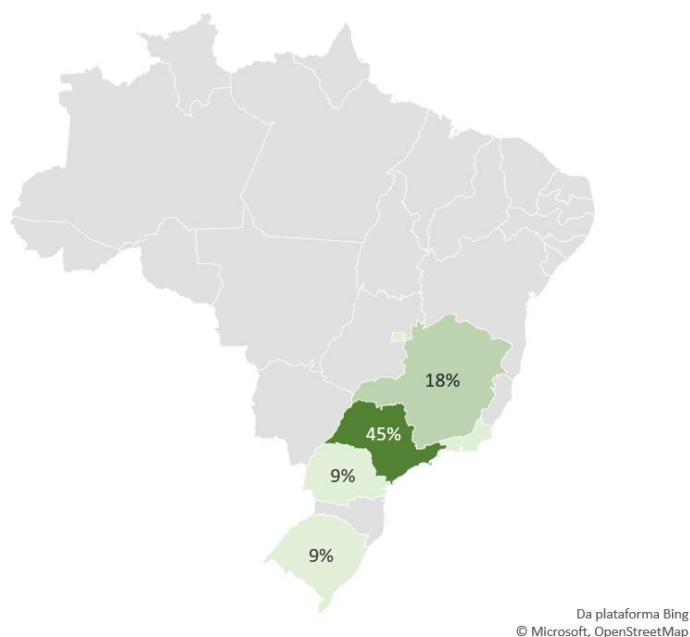
Figura 17 - Distribuição das solicitações, por tipologia



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.

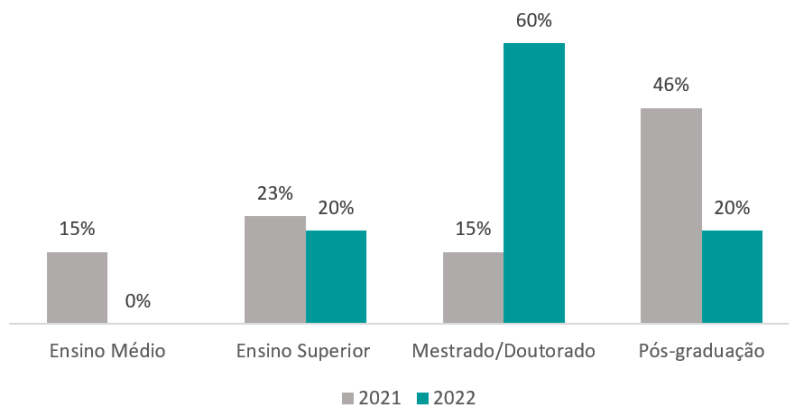
A distribuição geográfica dos respondentes mostra que há uma concentração na região sudeste, sendo que o estado de São Paulo responde, sozinho, por 45% dos registros. Em segundo lugar, está Minas Gerais, com 18%. Os estados do Distrito Federal, Rio de Janeiro, Paraná, e Rio Grande do Sul, receberam 9% dos registros, cada um.

Figura 18 - Distribuição geográfica



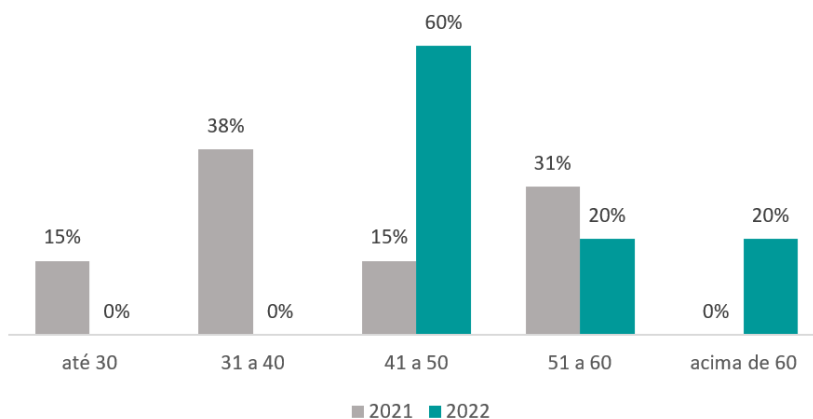
Sobre a escolaridade dos respondentes, 80% disseram ser pós-graduados, sendo que 60% na categoria stricto sensu. A partir da Figura X, é possível constatar que o grau de escolaridade dos respondentes de 2022, quando comparados a 2021, era maior.

Figura 19 – Escolaridade dos respondentes



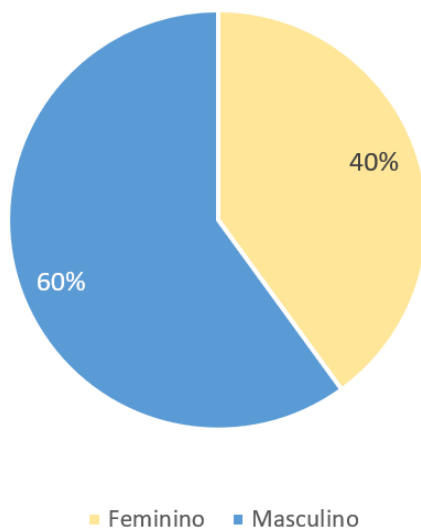
Analisando a distribuição por faixa etária, verifica-se que a faixa mais frequente é a de 41 a 50 anos, com 60% dos registros. Os registros restantes dividem-se igualmente entre as faixas seguintes, de 51 a 60 anos, e acima de 60 anos. Comparando com 2021, é notório que a média de idade dos respondentes se elevou, o que talvez explique em parte o alto grau de escolaridade.

Figura 20 – Faixa etária dos respondentes



Sobre a distribuição por gênero, verifica-se que há maior frequência de respondentes do gênero “masculino” (60%), ante a “feminino” (40%).

Figura 21 - Distribuição por gênero



Do exposto, com relação ao perfil sociodemográfico dos respondentes, podemos concluir que foram predominantemente do gênero masculino (60%), com pós-graduação (80%), na faixa etária entre 41 e 50 anos, e residentes no estado de São Paulo.

Sugestões e Recomendações

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

Para adequar-se aos normativos afetos a Ouvidoria, recomendamos que a Fundacentro implemente o seu Conselho de Usuários, e proceda com a indicação do titular da unidade setorial de ouvidoria para a CGU, conforme rito disposto na Portaria CGU 1.181/2020.

Por fim, sugerimos a criação de uma unidade autônoma de Ouvidoria, ligada diretamente à presidência, e responsável pelas atividades de ouvidoria, integridade 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 2023

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

Também para 2023, 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.