A Abrapp disponibilizou o Cardápio de Ações para Ouvidoria, um guia que reúne boas práticas adotadas pelas Ouvidorias integrantes do Fórum de Ouvidorias das EFPC e pelo Comitê de Ouvidoria. O material foi organizado com o objetivo de inspirar, orientar e apoiar as entidades em suas jornadas de aprimoramento, especialmente aquelas que desejam transformar a área em um pilar estratégico.

As ações apresentadas vão além do atendimento às manifestações. O conteúdo abrange temas como educação, governança, comunicação e inteligência institucional, entre outros aspectos essenciais para o fortalecimento da atuação das ouvidorias. O documento é fruto do compartilhamento de experiências e do compromisso coletivo das entidades com a excelência no relacionamento com seus públicos.

“A ouvidoria tem papel estratégico nas EFPC. Mais do que um canal de escuta, é uma ponte de diálogo que tem como objetivo a resolução de demandas e questionamentos, além de contribuir para o aprimoramento institucional. Em um segmento cuja essência está na perenidade e na relação de longo prazo com seus participantes, ouvir com atenção e agir com responsabilidade são atitudes que fortalecem a legitimidade, a transparência e a sustentabilidade do sistema”, destaca o material.

Clique aqui para acessar o e-book.

Fonte: Abrapp em Foco, em 14.04.2026.