

# OUVIDORIA

## AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS USUÁRIOS – REALIDADE DE ALCANCE SOCIAL

A Ouvidoria do Departamento Nacional de Obras Contra as Secas (DNOCS) desempenha um papel crucial na interação com os cidadãos, tratando suas demandas e contribuindo para o aprimoramento dos serviços prestados pela Autarquia. Este relatório visa apresentar uma análise detalhada do desempenho da Ouvidoria, incluindo a frequência e os tipos de manifestações recebidas, o tempo médio de resposta, além da satisfação e eficiência percebidas pelos usuários em 2023.

As ações desenvolvidas pela Ouvidoria demonstram que todas as demandas externas recebidas foram atentamente consideradas e receberam respostas as mais satisfatórias possíveis. Internamente, foram apresentadas recomendações destinadas a contribuir para a promoção da integridade e da melhoria dos serviços prestados pela Autarquia.

Ao total foram recebidas 302 manifestações na Ouvidoria do DNOCS através do Sistema FALA.BR, incluindo SIC (Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão) e LAI (Lei de Acesso à Informação).



### Tipos de manifestação do SIC

RECLAMAÇÃO	25 (13,8%)
SOLICITAÇÃO	72 (39,8%)
DENÚNCIA	34 (18,8%)
SUGESTÃO	2 (1,1%)
ELOGIO	1 (0,6%)
SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
COMUNICAÇÃO	47 (26,0%)

\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

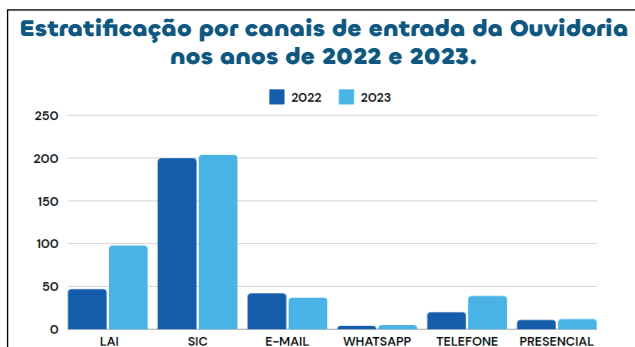
### Total de manifestações de 2023 do LAI (Lei de Acesso à Informação)



# OUVIDORIA

A Ouvidoria do DNOCS é a unidade responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de informações relativos às políticas e ações desenvolvidas pela Autarquia. A seguir é possível constatar os tipos e a frequência das manifestações encaminhadas à Ouvidoria do DNOCS.

A atuação da Ouvidoria é tanto externa quanto interna, e os meios para receber as manifestações encaminhadas pelos cidadãos estão presentes em diversos canais de atendimento eletrônico ou presencial. A figura a seguir demonstra a estratificação por canais de entrada da Ouvidoria, fazendo ainda um comparativo dos anos de 2022 e 2023.

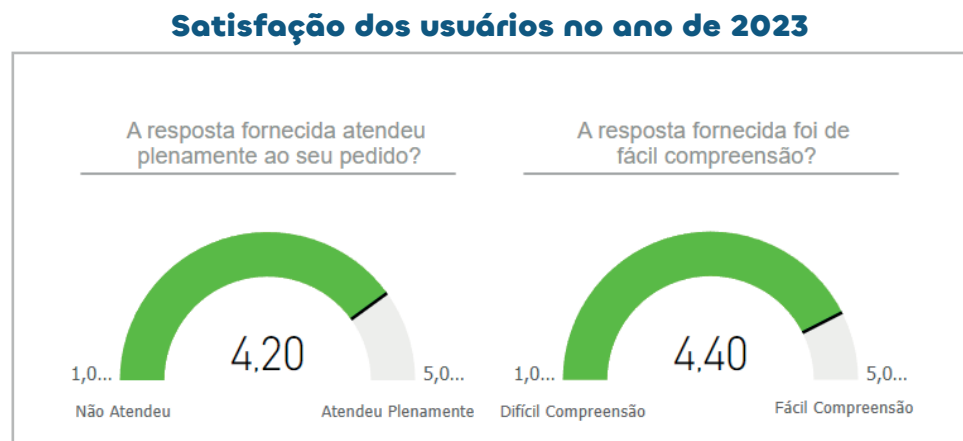


Total de Demandas 2022	Total de Demandas 2023
LAI: 47	LAI: 98
SIC: 200	SIC: 204
E-mail: 42	E-mail: 37
WhatsApp: 04	WhatsApp: 05
Telefone: 20	Telefone: 39
Presencial: 12	Presencial: 11

Segundo o Artigo 16 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, o prazo para o atendimento dos requerimentos apresentados à Ouvidoria é de trinta (30) dias, podendo ser prorrogado, mediante justificativa, por igual período.

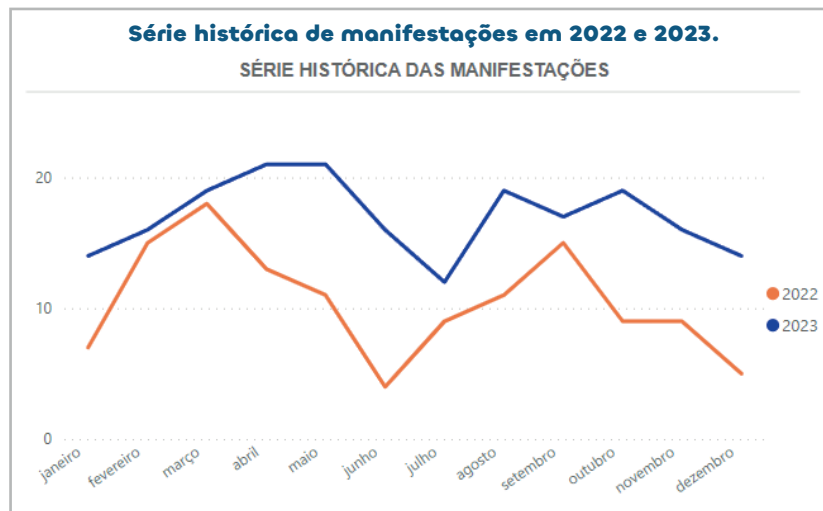
O tempo médio de resposta por parte do DNOCS para as manifestações recebidas em 2023 foi de 18,14 (LAI) a 20,76 (SIC) dias. Pelo tempo médio de atendimento, a Ouvidoria do DNOCS, tem respondido dentro do prazo médio previsto em lei.

Depois do atendimento recebido na Plataforma FALA.BR, o nível de satisfação dos usuários que buscaram atendimento na Ouvidoria da Autarquia é apresentado a seguir:



A figura seguinte mostra a série histórica do recebimento das manifestações da Ouvidoria, de 2022 a 2023, destacando um aumento nas demandas encaminhadas diretamente pelo sistema da CGU e redução na demanda presencial. Ressalta-se que mesmo quando o canal de acesso é presencial ou por telefone, a demanda é incluída no sistema FALA.BR, para fins de acompanhamento e retorno mais eficiente para o usuário.

# OUVIDORIA



## MECANISMOS DE TRANSPARÊNCIA DAS INFORMAÇÕES RELEVANTES SOBRE A ATUAÇÃO DA UNIDADE

O contato entre os cidadãos e a Ouvidoria ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas a Plataforma Fala.BR

 [falabr.cgu.gov.br](https://falabr.cgu.gov.br)

Os demais canais entre a Ouvidoria do DNOCS e a sociedade são:

**E-mail institucional:** [ouvidoria@dnocs.gov.br](mailto:ouvidoria@dnocs.gov.br)


**Telefone da Ouvidoria:** (85) 3391.5198 ou (85) 3391.5381

**Atendimento presencial:**

Edifício Sede Administração Central DNOCS

Av. Duque de Caxias, 1700 - Centro.

Térreo, Portaria Principal - Sala da Ouvidoria.

 **Site:** [gov.br/dnocs](https://gov.br/dnocs)

 **E-mail:** [comunicacao@dnocs.com.br](mailto:comunicacao@dnocs.com.br)

 **Twitter:** [@dnocsbrasil](https://twitter.com/dnocsbrasil)

 **Youtube:** [/dnocsocial](https://www.youtube.com/dnocsocial)

 **Facebook:** [/dnocsgovbr](https://www.facebook.com/dnocsgovbr)

 **Instagram:** [@dnocsocial](https://www.instagram.com/dnocsocial)

**Carta de Serviço ao Cidadão:**

[https://www.gov.br/dnocs/pt-br/acao-a-informacao/acoes-e-programas/copy\\_of\\_carta-de-servicos-ao-cidadao/cartadeservicos-red.pdf/view](https://www.gov.br/dnocs/pt-br/acao-a-informacao/acoes-e-programas/copy_of_carta-de-servicos-ao-cidadao/cartadeservicos-red.pdf/view)