

Ouvidoria

Sua voz é o nosso **compromisso**

Relatório Anual de Gestão

Ouvidoria - 2024

Superintendente

Luciana Barros

Diretor de Administração

Rafael Henrique Severo

Diretor de Implementação de Programas e de Gestão e Fundos

Raimundo Veloso Filho

Diretor de Planejamento e Avaliação

Peniel Pacheco

Auditor-Chefe

Rafael Ayoroa

Comissão de Ética

Carlos Henrique de Araujo Filho

Corregedora

Ludmylla Couto

Procurador Federal

Aluizo Lucena

Ovidora

Maria Angélica Aben-Athar

Produção: Maria Angélica Aben-Athar

Projeto Gráfico: Equipe Ascom/Sudeco

É permitida a reprodução total ou parcial, desde que citada a fonte



www.instagram.com/sudecobr/



<https://www.gov.br/sudeco/pt-br>



www.linkedin.com/company/sudeco



www.facebook.com/sudecobr

Sumário

Glossário	4
Apresentação	6
A Ouvidoria	7
Manifestações de Ouvidoria	8
Manifestações do Tipo Denúncia	12
Avaliação e Perfil do Usuário	14
Ações da Ouvidoria	17
Participação Social	21
Planejamento para 2025	23
Considerações Finais	24

Glossário

Administração Pública - Órgãos e entidades integrantes dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, incluindo a Advocacia Pública e a Defensoria Pública.

Agente Público - Pessoa que exerce cargo, emprego ou função pública, seja de natureza civil ou militar, ainda que de forma transitória ou sem remuneração.

Acolhimento - Processo inicial no qual a ouvidoria recebe a manifestação do cidadão, promovendo uma escuta ativa e empática.

Análise de Manifestação - Etapa em que a ouvidoria avalia o conteúdo da manifestação recebida para determinar o encaminhamento ou tratamento adequado.

Carta de Serviços ao Usuário - Documento que informa os serviços prestados por um órgão ou entidade pública, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade no atendimento.

Canais de Atendimento - Meios disponibilizados pela ouvidoria para o registro de manifestações, como *e-mail*, telefone, plataformas online, atendimento presencial e correspondência.

Classificação de Manifestação - A categorização das manifestações recebidas, como sugestões, reclamações, denúncias, comunicações, elogios ou solicitação de simplificação administrativa.

Controle Social - Mecanismo pelo qual os cidadãos acompanham e fiscalizam a atuação dos órgãos públicos, utilizando as ouvidorias como ferramentas para garantir a transparência.

Encaminhamento - Ato de direcionar a manifestação recebida às áreas ou autoridades responsáveis para providências e respostas.

Escuta Qualificada - Habilidade de ouvir de forma atenta, respeitosa e empática, garantindo que os cidadãos se sintam compreendidos e valorizados.

Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - para registro e acompanhamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de informação, utilizada por diversos órgãos públicos no Brasil.

Gestão de Demandas - Processo de organização, análise e tratamento das manifestações recebidas pela ouvidoria.

Manifestação - Pronunciamento do usuário sobre a prestação de serviços públicos ou a conduta de agentes públicos, podendo ser reclamações, denúncias, comunicações, sugestões, elogios ou solicitação de simplificação administrativa.

Ouvidoria - Canal de comunicação entre os usuários e a administração pública, responsável por receber, analisar e encaminhar manifestações, além de acompanhar a resolução das demandas.

Ouvidoria Pública - Canal de comunicação entre os cidadãos e os órgãos públicos, voltado para o fortalecimento da transparência, da participação social e da melhoria dos serviços públicos.

Participação Social - Processo pelo qual os cidadãos contribuem para a formulação, implementação e avaliação de políticas públicas, fortalecendo a transparência e o controle social.

Prestação de Contas - Atividade da ouvidoria de informar aos cidadãos sobre as ações e respostas derivadas das manifestações recebidas.

Princípios do Atendimento ao Usuário - Diretrizes que orientam a prestação de serviços públicos, como urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, transparência e eficiência.

Resposta ao Manifestante - Etapa final do atendimento em que o cidadão é informado sobre o desfecho ou as providências tomadas em relação à sua manifestação.

Serviço Público - Atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, realizada por órgãos ou entidades da administração pública.

Transparência - Princípio que assegura o acesso às informações sobre a gestão pública e a prestação de serviços, promovendo a clareza e a *accountability*.

Usuário - Pessoa física ou jurídica que utiliza ou se beneficia, efetiva ou potencialmente, de serviços públicos.

Apresentação

A Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste (Sudeco) foi instituída pela Lei Complementar n.º 129/2009, com o objetivo de promover o desenvolvimento regional sustentável e a integração competitiva da base produtiva da região Centro-Oeste na economia nacional e internacional. De natureza autárquica especial, a Sudeco possui autonomia administrativa e financeira, sendo vinculada ao Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional (MIDR) com sede em Brasília/DF.

A área de atuação da Sudeco abrange os estados de Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Goiás e o Distrito Federal. Entre suas principais competências estão a elaboração do Plano Regional de Desenvolvimento do Centro-Oeste, a articulação com políticas nacionais e estaduais e o apoio a investimentos públicos e privados em infraestrutura econômica e social, inovação tecnológica e capacitação de recursos humanos.

A Superintendência desempenha um papel estratégico na gestão e aplicação dos recursos do FDCO (Fundo de Desenvolvimento do Centro-Oeste) e do FCO (Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste).

- **FDCO:** A Sudeco administra os recursos destinados a projetos de infraestrutura, serviços públicos e empreendimentos produtivos que promovem o desenvolvimento sustentável e a competitividade da região Centro-Oeste. O foco está em áreas como transporte, telecomunicações, agroindústria e preservação ambiental.
- **FCO:** A Sudeco define diretrizes e prioridades para o financiamento de empreendimentos rurais e empresariais, com condições diferenciadas, como juros baixos e prazos longos. O objetivo é apoiar micro, pequenos e grandes empreendedores, fortalecendo a economia regional.

Ambos os fundos são instrumentos essenciais para a implementação da Política Nacional de Desenvolvimento Regional (PNDR), e a Sudeco atua como mediadora entre as necessidades locais e as políticas federais.



A Ouvidoria

A Ouvidoria da Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste (Sudeco) foi criada com base na Lei Complementar n.º 129/2009 e regulamentada pelo Decreto n.º 11.057/2022, junto com a Resolução Sudeco n.º 167/2023, é um canal essencial que conecta cidadãos, servidores e colaboradores à Autarquia. Sua missão é promover transparência e participação ativa da sociedade.

Este espaço opera como um ponto de diálogo qualificado e acolhedor, garantindo que os usuários possam expressar suas opiniões, sugerir melhorias, registrar reclamações ou elogios e denunciar irregularidades. Cada manifestação é cuidadosamente registrada, analisada e encaminhada às áreas ou autoridades responsáveis para o devido tratamento, fortalecendo assim a interação entre a sociedade e a Sudeco.

Além de ser um instrumento fundamental de escuta ativa, a Ouvidoria contribui para a evolução contínua dos serviços públicos prestados pela Autarquia. Por meio do acompanhamento das manifestações e da busca por soluções eficazes, ela identifica oportunidades de melhoria nas políticas e ações implementadas, ampliando o impacto positivo na sociedade.

Os cidadãos podem acessar a Ouvidoria por diversos canais, como a plataforma Fala.BR, e-mail, atendimento presencial e correspondência. O compromisso da Sudeco é oferecer um atendimento acessível, ágil e transparente, reforçando os laços de confiança e incentivando a participação social.

Este Relatório Anual de Gestão – Ouvidoria-2024 reflete as diretrizes do inciso II, do art. 14, da Lei n.º 13.460/2017, e está alinhado com o inciso XIV, do art. 7º, da Portaria Normativa n.º 116/2024, bem como o inciso XIV, do art. 29, da Resolução Sudeco n.º 167/2023. Ele apresenta um panorama das atividades realizadas pela Ouvidoria, incluindo dados estatísticos das manifestações recebidas e tratadas entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2024, além das sugestões encaminhadas para aprimorar a gestão pública. Este relatório reafirma o compromisso da Sudeco com a transparência e a prestação de contas à sociedade.

A equipe responsável pela Ouvidoria é formada por uma Ouvidora, um agente administrativo, dois Assistentes Administrativos, um estagiário e uma secretária.

Reconhecendo a diversidade da população da região Centro-Oeste e priorizando a inclusão, diversos canais de atendimento estão à disposição para garantir amplo acesso aos serviços oferecidos pela Sudeco.



Manifestações de Ouvidoria

A manifestação de ouvidoria representa uma das principais formas de interação entre a sociedade e a Sudeco. Os usuários podem registrar suas manifestações como elogios, sugestões, solicitações, reclamações, denúncias, comunicações ou pedidos de simplificação administrativa



A seguir apresentamos o quantitativo geral das manifestações recebidas em 2024, sendo **Recebidas:** 57; **Respondidas:** 48; **Arquivadas:** 9 e **Encaminhadas:** 12.



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) – Painel Resolveu?

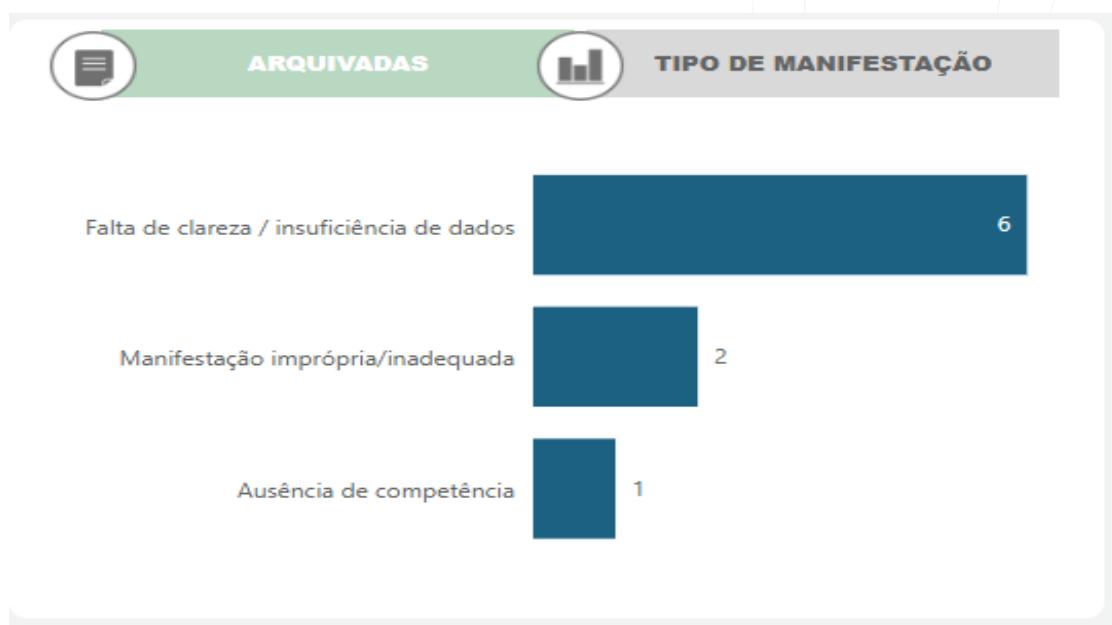
As 48 manifestações respondidas estão classificadas por tipo no painel abaixo, fornecendo uma visão detalhada sobre os diferentes registros.



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) – Painel Resolveu?

Os motivos que levaram ao arquivamento das manifestações estão destacados no painel abaixo, com base nos critérios definidos pela legislação aplicável.



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) – Painel Resolveu?

De acordo com o art. 16, da Lei n.º 13.460/2017, o prazo regulamentar para atendimento é de até 30 dias, podendo ser prorrogado uma única vez, de forma justificada, pelo mesmo período. Em 2024, a unidade de Ouvidoria da Sudeco alcançou um prazo médio de atendimento de apenas **12 dias**, conforme apontado no painel de desempenho.



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) – Painel Resolveu?

As manifestações foram registradas e tratadas por meio da Plataforma Fala.BR e por correio eletrônico (*e-mail*), refletindo o compromisso da Sudeco com a acessibilidade e a eficiência.

A tabela a seguir apresenta o detalhamento das 23 manifestações de ouvidoria por tipo e assunto:

Tipo	Assunto	Quantidade
Solicitação	Convênio	5
Reclamação		1
Solicitação	Pesquisa Acadêmica	5
Solicitação	Gestão de Pessoas	3
Solicitação	Projetos Especiais	2
Sugestão		1
Solicitação	FDCO	2
Solicitação	Oportunidade de Trabalho	2
Solicitação	COARIDE	1
Solicitação	Gestão de Contratos	1

Manifestações do Tipo Denúncia

A denúncia desempenha um papel essencial na democracia ao permitir que qualquer pessoa informe ao Estado a ocorrência de um ato ilícito. Esse procedimento pode desencadear investigações, correções e sanções aos envolvidos, promovendo transparência e justiça. Na Ouvidoria, essa tarefa sensível é conduzida com rigor e responsabilidade, garantindo que cada denúncia seja tratada com o devido cuidado.

Quando uma denúncia apresenta informações suficientes, ela é encaminhada à área competente para as providências necessárias. Nos casos em que há lacunas de informações, a Ouvidoria pode solicitar ao denunciante dados adicionais para complementação. Vale ressaltar que, embora a identificação do denunciante seja recomendada para maior eficácia, a decisão de se identificar ou não é pessoal, e o tratamento oferecido é o mesmo, seja a denúncia anônima ou identificada.

Os prazos para respostas seguem o estabelecido no art. 16 da Lei n.^º 13.460/2017: até 30 dias, prorrogáveis uma única vez e de forma justificada.

Conforme o Decreto n.^º 9.492/2018, que regulamenta a Lei n.^º 13.460/2017, uma denúncia é a manifestação que sinaliza a prática de irregularidades ou ilícitos cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Para ser considerada válida, deve conter elementos mínimos que apontem irregularidades ou indícios suficientes para justificar sua apuração.

Já as comunicações de irregularidade — demandas anônimas que reportam possíveis irregularidades com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade — seguem o § 2º, art. 23, do Decreto n.^º 9.492/2018. Por não se enquadrarem como manifestações nos termos da Lei n.^º 13.460/2017, elas não permitem acompanhamento pelo autor.

As respostas às denúncias ocorrem em duas etapas:

1. A resposta inicial é conclusiva e informa o encaminhamento da denúncia aos órgãos apuratórios competentes ou o arquivamento da manifestação.
2. A resposta final detalha a conclusão da apuração pela área responsável, indicando a procedência ou improcedência da denúncia, conforme disposto no art. 6-B do Decreto n.^º 10.890/2021.

No ano de 2024, a Ouvidoria recebeu **32** manifestações do tipo denúncia, das quais:

- **30 comunicações e 2 denúncias;**
- **25 acolhidas;**

- **1 encaminhada** para a Ouvidoria do Governo do Distrito Federal por ausência de competência;
- **7 não habilitadas** (1 arquivada por ausência de competência e 6 arquivadas por insuficiência de dados).



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) – Painel Resolveu?

Apesar de ser uma decisão pessoal registrar uma denúncia identificada ou anônima, observa-se que grande parte das manifestações arquivadas poderia ter sido encaminhada para apuração com uma simples complementação de informações.

Assuntos das Manifestações do Tipo Denúncia/Comunicação em 2024:

Categoria	Descrição	Situação
Colaborador Terceirizado	Possível ausência do posto	Em análise pela Auditoria-Geral.
	Possível discriminação	Improcedente – Comissão de Ética
	Possível descumprimento de norma	Em análise pela Auditoria-Geral.
Empresas Contratadas	Empresa Connector - Problemas com ponto eletrônico	Procedente/solucionada – Diretoria de Administração.
	Empresa R7 - Atraso no pagamento de salário	Procedente/solucionada – Diretoria de Administração.
Servidores	Possível uso inadequado de recursos da Autarquia	Improcedente – Corregedoria.
	Possível conduta inadequada	Procedente – Corregedoria.

Avaliação e Perfil do Usuário

A Plataforma Fala.BR oferece ao usuário a oportunidade de avaliar o atendimento por meio de um breve questionário composto por três perguntas:

1. Sua demanda foi atendida?
2. A resposta fornecida foi fácil de compreender?
3. Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

Embora seja uma ferramenta valiosa para medir a qualidade e eficiência do serviço, observou-se que a maioria dos usuários da Ouvidoria costuma preencher apenas os campos obrigatórios ao registrar uma manifestação. Esse comportamento reflete um foco predominante no envio da demanda, como evidenciado nos painéis apresentados abaixo.



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) – Painel Resolveu?

PERFIL DO CIDADÃO



FAIXA ETÁRIA



SEXO



LOCALIZAÇÃO



RAÇA E COR

Percentual dos manifestantes por faixa etária

≡ ⌂ ...



PERFIL DO CIDADÃO



FAIXA ETÁRIA



SEXO

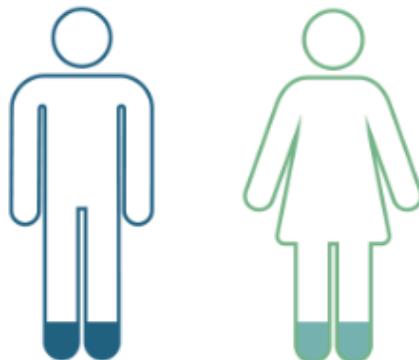


LOCALIZAÇÃO



RAÇA E COR

Percentual dos manifestantes por gênero



MASCULINO

3 (13.0%)

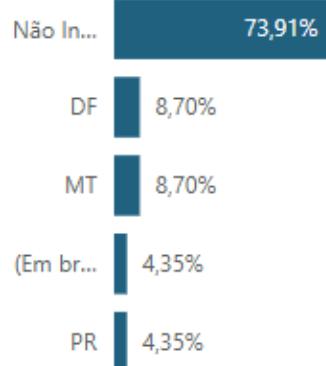
FEMININO

3 (13.0%)

PERFIL DO CIDADÃO



Percentual dos manifestantes por Estado



PERFIL DO CIDADÃO



Percentual dos manifestantes por raça e cor



Fonte: Plataforma Integrate de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) – Painel Resolveu?

Ações da Ouvidoria

A Ouvidoria desempenha um papel estratégico ao promover o diálogo entre a Administração Pública e os usuários. Esse canal fortalece a gestão pública ao transformar manifestações em oportunidades para melhorar os serviços prestados pela Superintendência. Assim, a Ouvidoria atua como agente promotor de mudanças, incentivando uma gestão comprometida com as necessidades dos usuários e elevando a qualidade dos serviços públicos.

Sugestões Encaminhadas em 2024

Ao longo de 2024, a Ouvidoria apresentou as seguintes sugestões para o aprimoramento das ações da Sudeco:

1 - Campanha sobre vedação do nepotismo

Processo: SEI n.º 59800.000287/2024-81

Data: Fevereiro/2024

Situação: Acatada pela Unidade de Gestão da Integridade (UGI).

2 - Campanha sobre assédio moral, assédio sexual e discriminação

Processo: SEI n.º 59800.000418/2024-20

Data: Março/2024

Situação: Acatada pela Unidade de Gestão da Integridade (UGI).

3 - Acesso liberado à internet no horário de almoço (12h às 14h) para servidores, colaboradores terceirizados e estagiários

Processo: SEI n.º 59800.002063/2024-11

Data: Março/2024

Situação: Em análise pela Diretoria de Administração (DA).

4 - Uso obrigatório de uniforme por colaboradores terceirizados

Processo: SEI n.º 59800.000586/2024-15

Data: Abril/2024

Situação: Acatada pela Diretoria de Administração (DA).

5 - Melhoria no acesso externo ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI/SUDECO)

Processo: SEI n.º 59800.001827/2024-43

Data: Outubro/2024

Situação: Em análise pela Diretoria de Administração (DA).

6 - Divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria via QR Code em eventos institucionais

Processo: SEI n.º 59800.001874/2024-97

Data: Outubro/2024

Situação: Em análise pelo Gabinete da Superintendência (GABSUP).

7 - Melhorias no ponto eletrônico da empresa Connector

Processo: SEI n.º 59800.002256/2024-64

Data: Outubro/2024

Situação: Acatada e implementada pela Diretoria de Administração (DA).

8 - Gestão do Projeto BRA/23/018 – PNUD

Processo: SEI n.º 59800.002111/2024-63

Data: Dezembro/2024

Situação: Em análise pela Coordenação do Projeto na Sudeco.

9 - Divulgação da 2ª Edição do Guia Lilás

Tema: Prevenção e enfrentamento ao assédio moral, sexual e discriminação no Governo Federal.

Processo: SEI n.º 59800.002245/2024-84

Data: Dezembro/2024

10 – Nota na Revista Eletrônica Renouv

Edição: 002

Período: Janeiro/Fevereiro/2024



Sudeco facilita registro de denúncias



A Superintendência de Desenvolvimento do Centro-Oeste (Sudeco) criou um formulário virtual para facilitar o recebimento de denúncias. Basta captar o arquivo por meio de um QR code ou acessá-lo na página da Ouvidoria da instituição.

Lá, além de preencher o formulário, o usuário é orientado a acessar o Fala.BR.

Visite a página da Ouvidoria da Sudeco e saiba mais na seção [Canal de Denúncias](#).

11 - Formulário de Denúncia no Fala.BR

Processo: SEI n.º 59800.000391/2024-75

Data: Março/2024

Situação: Acatada pela Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União (OGU/CGU).

gov.br | Controladoria-Geral da União | Início | Triar (Novo) | Tratar (Novo) | Tratar Manifestações | Relatórios | Tarjamento de documentos PDF | ☰

≡ Fala.BR | Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Selecionar o tipo de denúncia

Para continuar, selecione o assunto da denúncia que gostaria de registrar.

← Voltar

Busque por assunto

OU SELECIONE PELA LETRA: TODOS A B C D E F G H I J K L M N O P Q R

Assédio moral (circulado em vermelho)

Assédio sexual (circulado em vermelho)

Discriminação (circulado em vermelho)

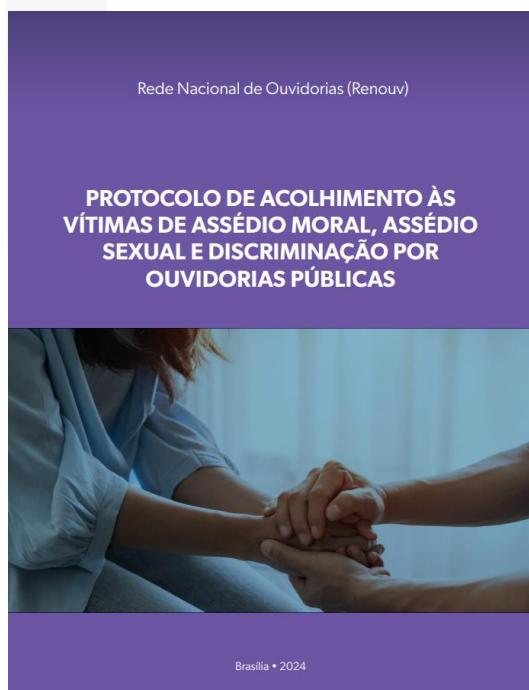
Abono salarial

Acesso à informação

Ações afirmativas

Participações da Ouvidoria da Sudeco em 2024

Elaboração do Protocolo de Acolhimento às Vítimas de Assédio Moral, Assédio Sexual e Discriminação por Ouvidorias Públicas, publicado na revista Renouv – Dezembro/2024.



Atualização do Guia de Boas Práticas na aplicação da LGPD nas Ouvidorias Públicas, promovido pela revista Renouv – Dezembro/2024.



**Guia de Boas Práticas na
Aplicação da Lei Geral
de Proteção de Dados
Pessoais (LGPD)
nas Ouvidorias
Públicas**



Outras Realizações

Atualização da Carta de Serviços ao Usuário da Sudeco em junho de 2024.



**Carta de
Serviços
ao usuário** 2024

Participação Social

A participação social é um elemento essencial para o fortalecimento da democracia e a construção de políticas públicas que atendam às reais necessidades da sociedade. Trata-se do processo pelo qual cidadãos, organizações da sociedade civil e outros atores sociais têm a oportunidade de contribuir ativamente para a formulação, implementação e avaliação de ações governamentais.

Por meio da participação social, são criados espaços de diálogo e colaboração, como conselhos, conferências, audiências públicas e ouvidorias, que permitem uma interação direta entre o governo e a sociedade. Essa interação promove a transparência, a inclusão e a legitimidade das decisões políticas.

Além de fortalecer a cidadania, a participação social também incentiva a diversidade de ideias e perspectivas, contribuindo para soluções mais criativas e eficazes para os desafios enfrentados pelas comunidades. Ela é um instrumento poderoso para reduzir desigualdades, promover justiça social e garantir que as políticas públicas reflitam os anseios da população.

A **participação social** no contexto das **ouvidorias públicas** é um pilar fundamental para a promoção da transparência, da cidadania ativa e do controle social. As ouvidorias públicas não apenas recebem manifestações da sociedade, mas também atuam como instrumentos de fortalecimento da democracia participativa, permitindo que os cidadãos influenciem diretamente a formulação e a avaliação de políticas públicas.

Papel das Ouvidorias na Participação Social

- Canal de Comunicação Direto:** As ouvidorias públicas oferecem um espaço acessível para que os cidadãos expressem suas opiniões, apresentem sugestões, elogios, reclamações ou denúncias. Esse diálogo direto fortalece a confiança entre a sociedade e o governo.
- Controle Social:** Por meio das manifestações recebidas, as ouvidorias permitem que a sociedade fiscalize a qualidade dos serviços públicos, identifique falhas e proponha melhorias. Isso contribui para a eficiência e a eficácia das políticas públicas.
- Inclusão e Representatividade:** As ouvidorias promovem a inclusão de grupos historicamente marginalizados, garantindo que suas vozes sejam ouvidas e que suas demandas sejam consideradas na tomada de decisões.
- Aprimoramento de Políticas Públicas:** As informações coletadas pelas ouvidorias são valiosas para a análise de demandas sociais e para a formulação de políticas mais alinhadas às necessidades da população.

Ferramentas e Mecanismos de Participação

- **Plataformas Digitais:** Ferramentas como o **Fala.BR** permitem que os cidadãos registrem suas manifestações de forma prática e acompanhem o andamento de suas demandas.
- **Audiências Públicas e Consultas Populares:** As ouvidorias podem organizar eventos para ouvir diretamente a sociedade sobre temas específicos, promovendo um diálogo mais amplo.
- **Relatórios de Gestão:** A publicação de relatórios com análises das manifestações recebidas é uma forma de prestar contas à sociedade e demonstrar como as contribuições dos cidadãos impactaram as ações governamentais.

Impactos da Participação Social nas Ouvidorias

A participação social nas ouvidorias públicas contribui para:

- **Fortalecer a democracia:** Ao ampliar os espaços de diálogo e escuta, as ouvidorias promovem uma gestão pública mais participativa e inclusiva.
- **Reducir desigualdades:** Ao dar voz a diferentes segmentos da sociedade, as ouvidorias ajudam a identificar e enfrentar desigualdades sociais e regionais.
- **Aumentar a confiança no governo:** A transparência e a resposta efetiva às demandas dos cidadãos fortalecem a relação entre a sociedade e o poder público.



Planejamento para 2025

1. Atualizar a Resolução que organiza o funcionamento da Ouvidoria.
2. Organizar rodas de conversa com o público interno da Autarquia, abordando temas como Ouvidoria, canal de denúncias, participação social, transparência, entre outros.
3. Atualizar e avaliar os serviços listados na Carta de Serviços ao Usuário, assegurando sua relevância e eficácia.
4. Estruturar e organizar os assuntos e sub assuntos das manifestações na Plataforma Fala.BR.
5. Desenvolver e implementar um plano de divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria, ampliando seu alcance.
6. Revisar e atualizar a pesquisa de satisfação sobre o atendimento da Ouvidoria.
7. Monitorar a resolutividade das denúncias encaminhadas, garantindo respostas eficazes e dentro do prazo.
8. Criar e implementar os Relatórios de Gestão da Ouvidoria semestrais, promovendo maior transparência das ações realizadas.
9. Supervisionar os canais de atendimento ao usuário da Autarquia, conforme estabelecido nos arts. 13 e 14, da Lei n.º 13.460/2017.
10. Atualizar e aprimorar a página da Ouvidoria no site da Sudeco, facilitando o acesso às informações para os cidadãos.
11. Acompanhar e monitorar as sugestões encaminhadas pela Ouvidoria, promovendo ações baseadas nas manifestações dos usuários.

Considerações Finais

Em 2023, a Ouvidoria recebeu um total de **44 manifestações**, das quais **8 (18,2%)** eram do tipo denúncia/comunicação. Já em 2024, o número de manifestações aumentou para **48**, sendo **25 (52,1%)** denúncias/comunicações. Esse crescimento absoluto de **212,5%** no número de denúncias/comunicações é preocupante, pois pode indicar o uso inadequado do canal de denúncias.

Diante desse cenário, a Ouvidoria planeja ações para lidar com esse problema, incluindo:

- **Rodas de conversa** com o público interno da Autarquia para discutir o papel da Ouvidoria e, especificamente, o canal de denúncias. Essa iniciativa busca compreender o aumento significativo no registro de denúncias/comunicações.
- Produção e disseminação de **informativos e cartilhas** para promover o letramento da equipe da Sudeco quanto ao uso adequado do canal de denúncias.

Monitoramento e Pendências

Das ações encaminhadas pela Ouvidoria, quatro sugestões ainda estão em análise pelas respectivas áreas. A equipe continuará monitorando essas pendências e apresentará os resultados no próximo relatório anual.

Pesquisa de Satisfação

É necessário aprimorar a pesquisa de satisfação do usuário, tanto no que diz respeito ao atendimento prestado pela Ouvidoria quanto aos serviços disponíveis na **Carta de Serviços ao Usuário**.

Convênios e Perguntas Frequentes

Um tema recorrente em 2024 foi a execução e o acompanhamento de convênios. Com base nessas manifestações, a Ouvidoria analisará a necessidade de atualizar a seção de **Perguntas Frequentes** do site da Sudeco, incluindo respostas às dúvidas mais comuns dos usuários.

Tempo Médio de Resposta

O tempo médio de resposta tem sido um indicador importante para consolidar a imagem da Ouvidoria como um canal eficiente e ágil. Para 2025, serão feitos esforços junto às áreas da Autarquia para reduzir ainda mais esse prazo.

Monitoramento de Denúncias

Outro ponto crítico identificado foi o acompanhamento das denúncias encaminhadas para apuração. Em 2024, a Ouvidoria não recebeu respostas da unidade de Auditoria, o que requer melhorias no monitoramento desse processo.

Com base nesses desafios e avanços, a equipe da Ouvidoria permanece dedicada a consolidar sua atuação como instrumento de gestão, com foco na assertividade e na entrega de valor aos usuários e à Sudeco. Esses esforços visam contribuir para uma gestão pública mais eficiente e pautada na transparência e probidade.

Maria Angélica Aben-Athar

Ouvidora

