

Ouvidoria da Sudeco

Relatório de Gestão - 2022

SUMÁRIO

Apresentação	3
Ouvidoria da Sudeco	4
<i>Localização e Horário de Funcionamento</i>	4
<i>Equipe da Ouvidoria</i>	4
<i>Capacitação da equipe da Ouvidoria em 2022</i>	4
<i>Canais de Atendimento</i>	5
<i>Tipos de Manifestação</i>	6
<i>Prazos de Resposta</i>	6
<i>Histórico - Manifestações por ano</i>	7
<i>Manifestações por Tipo</i>	8
<i>Manifestação do tipo Denúncia</i>	8
<i>Manifestações por Área e Assunto</i>	10
<i>Manifestações por Canal</i>	12
<i>Tempo médio de resposta</i>	13
Avaliação do(a) Usuário(a)	14
Sugestões e Providências	16
Conclusão	19

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Sudeco foi criada pela Lei Complementar n.º 129, de 8 de janeiro de 2009, com atribuições definidas pelo Decreto n.º 11.057, de 29 de abril de 2022, e pela Resolução SUDECO n.º 137, de 26 de dezembro de 2022.

É um canal de comunicação eficiente entre o(a) usuário(a), o público interno e a autarquia. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, por meio do qual o(a) usuário(a) tem voz, é ouvido(a) e recebe resposta para suas manifestações. Com isso, temos o fortalecimento da relação entre o(a) usuário(a) e a Superintendência, promovendo a melhoria dos serviços públicos oferecidos à sociedade.

Somos responsáveis por acolher, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações registradas pelos(as) usuários(as) por meio dos canais disponibilizados, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações.

Este Relatório de Gestão - 2022 está em consonância com o disposto no inciso II, do art. 14, da Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, além do inciso XIV, do art. 29, da Resolução SUDECO n.º 137, de 2022. Contempla as atividades desempenhadas pela Ouvidoria da Sudeco, como capacitação da equipe, participações em eventos, e dados estatísticos das manifestações acolhidas pelo público interno e externo, cadastradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022, além das sugestões encaminhadas por esta Ouvidoria para o aprimoramento da gestão pública. Trata-se de um compromisso da Sudeco com a promoção da transparência e da prestação de contas.

Destacamos, ainda, que as atividades exercidas por esta Ouvidoria são pautadas nos princípios constitucionais da moralidade, legalidade, impessoalidade, publicidade e eficiência.

Ouvidoria - Acolhendo o usuário de serviços públicos e transformando problemas individuais em soluções coletivas.

OUVIDORIA DA SUDECO

Localização e Horário de Funcionamento

Estamos no SBN, Quadra 1, Bloco F, Edifício Palácio da Agricultura, 20º andar - Brasília/DF. Nosso horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 14h às 17h, exceto feriados.

Equipe da Ouvidoria

Nossa equipe é composta por uma Ouvidora, uma Analista-Técnico Administrativo e uma Assistente Administrativo, conforme especificado abaixo:

- Maria Angélica Aben-Athar - Ouvidora
- Paloma Figueirôa - Analista-Técnico Administrativo
- Érica Silva - Assistente Administrativo - Nível I

Capacitação da equipe da Ouvidoria em 2022

Palestra: Carta de Serviços e Código de Defesa do Usuário - MDR - Janeiro/2022
Curso: Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - CGU - Julho/2022
Curso: Adequação da Organização à Privacidade e Proteção de Dados - SERPRO - Julho/2022
Curso: Encarregado de Dados - SERPRO - Julho/2022
Curso: Planejamento Estratégico para Organizações Públicas - ENAP - Agosto e Dezembro/2022
Curso: Auditoria e Avaliação de Riscos de Privacidade e Proteção de Dados - SERPRO - Agosto/2022
Curso: Segurança da Informação, Privacidade e Proteção de Dados Pessoais - SERPRO - Agosto/2022
Curso: Gestor de Dados - SERPRO - Agosto/2022
Curso: Introdução à Proteção e Privacidade de Dados Pessoais - SERPRO - Agosto/2022
Certificação Profissional - Encarregado de Dados - SERPRO - Outubro/2022
Certificação Profissional - Gestor de Dados - SERPRO - Outubro/2022
Curso: Elaboração de Indicadores de Desempenho Institucional - ENAP - Dezembro/2022
Curso: Balanced Scorecard - ENAP- Dezembro/2022

Canais de Atendimento



Considerando a diversidade que caracteriza a população da região Centro-Oeste e buscando facilitar o acesso de todos(as) os(as) usuários(as), disponibilizamos os seguintes canais para atendimento:

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR)

<https://falabr.cgu.gov.br>

Correio Eletrônico:

ouvidoria@sudeco.gov.br

WhatsApp

55 61 99643-8825

Telefones:

55 61 3251-8506 / 3251-8511

Atendimento Presencial e Carta:

SBN, Quadra 1, Bloco F, Edifício Palácio da Agricultura, 20º andar - Brasília/DF

CEP: 70.040-908

Tipos de Manifestação

De acordo com a Lei n.º 13.460, de 2017, as manifestações podem ser classificadas em:

- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- **Denúncia:** ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- **Solicitação de providências:** pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;
- **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

Na Plataforma Fala.BR há ainda os tipos:

- **Solicitação de Simplificação:** conforme previsto no Decreto n.º 9.094, de 17 de julho de 2017, os(as) usuários(as) dos serviços públicos poderão apresentar solicitação de simplificação aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, por meio de formulário próprio denominado “Simplifique!”, sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público; e
- **Comunicação:** conforme o art. 23, § 2º, do Decreto n.º 9.492, de 5 de setembro de 2018, a comunicação de irregularidade é uma demanda de origem anônima que comunica possíveis irregularidades com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não se configurar uma manifestação no conceito adotado pela Lei n.º 13.460, de 2017, a comunicação não é passível de acompanhamento pelo seu(sua) autor(a), já que optou por não se identificar.

Prazos de Resposta

As respostas aos usuários são atendidas no prazo de até 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, conforme a Lei n.º 13.460, de 2017.

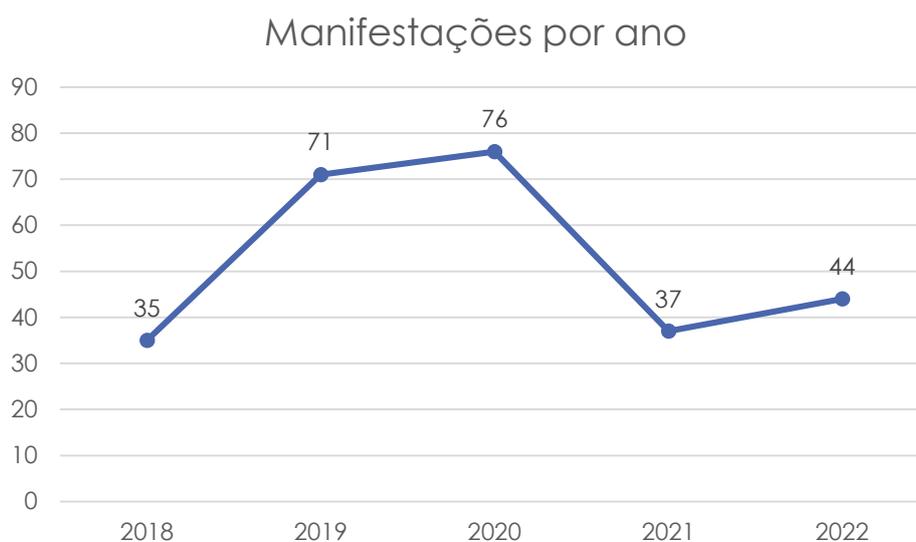
DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVO

Histórico - Manifestações por ano

No período de janeiro a dezembro de 2022, a Ouvidoria recebeu **52** manifestações, sendo **44** acolhidas e **8** arquivadas.

Os arquivamentos ocorreram por **1** duplicidade de manifestação e **7** por falta de clareza e/ou insuficiência de dados.

O gráfico abaixo representa o histórico da quantidade de manifestações acolhidas nos últimos cinco anos, onde constata-se um aumento de aproximadamente **18%** entre 2021 e 2022. Tal acréscimo deve-se ao fato da maior divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria.



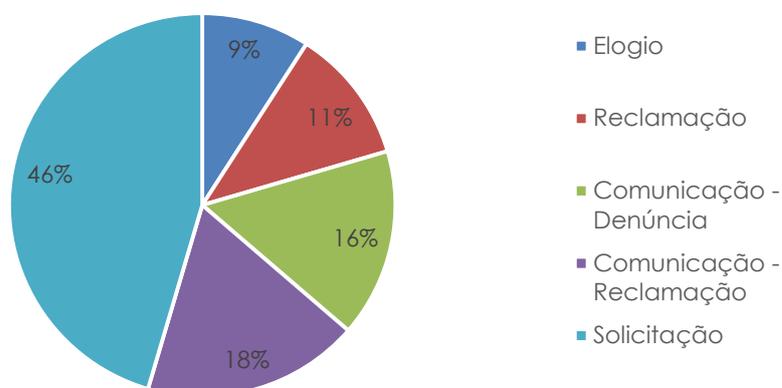
Fonte da Informação: Fala.BR

Manifestações por Tipo

Ao analisarmos os registros do ano de 2022, a maioria das manifestações recebidas foram do tipo “solicitações de providências”, que corresponderam a aproximadamente **46%**.

Os tipos de manifestações “Elogio”, “Reclamação” e “Comunicação”, representaram aproximadamente **54%** dos registros em 2022.

Manifestações por tipo



Fonte da Informação: Fala.BR

Manifestação do tipo Denúncia

A denúncia é um importante instrumento da democracia, pois permite que qualquer pessoa relate ao Estado um ato ilícito. A partir daí podem ser iniciados os procedimentos para investigação, correção e punição dos envolvidos.

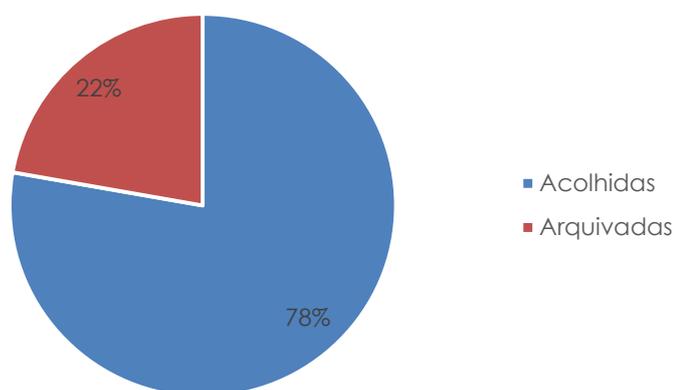
A Ouvidoria é responsável por receber e analisar as denúncias registradas pelos(as) usuários(as). Esta é uma tarefa muito sensível, executada com cuidado. Quando a Ouvidoria verifica que, na possível denúncia, existem informações suficientes, ela é encaminhada para os órgãos apuratórios para as devidas providências. Além disso, em alguns casos, a Ouvidoria pode pedir ao(a) usuário(a), no caso denunciante, mais informações para complementar a possível denúncia, por isso, é importante o denunciante

se identificar. Mas essa é uma decisão pessoal, o tratamento será o mesmo se a denúncia for anônima.

Em 2022, recebemos 10 “Comunicação-Denúncia”, sendo que 4 foram encaminhadas para análise da Auditoria-Geral, e 6 foram arquivadas por falta de clareza e/ou insuficiência de dados. Por terem sido anônimas, não foi possível entrar em contato com o(a) usuário(a) para solicitar uma complementação de informações.

Como mencionado anteriormente, realizar uma denúncia com identificação ou anônima, é uma decisão pessoal, entretanto, a maioria dos registros arquivados, poderiam ser encaminhados à unidade apuratória com uma simples complementação de informações.

Tratamento das denúncias



Fonte da Informação: Fala.BR

CANAL DE
DENÚNCIAS



Manifestações por Área e Assunto

Após a análise da equipe da Ouvidoria, as manifestações são encaminhadas para as unidades administrativas competentes. Uma mesma solicitação pode ser encaminhada para unidades distintas dependendo do seu teor. Nos anos anteriores, a tramitação e o tratamento dessas demandas ocorriam por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Desde outubro de 2022, esse fluxo foi alterado na Sudeco, e passou a ser realizado exclusivamente por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), em atendimento ao § 1º, do artigo 19, da Portaria CGU n.º 581, de 9 de março de 2021. Conforme normativo, o módulo de triagem e tratamento do Fala.BR cumpre os requisitos de segurança e rastreabilidade.

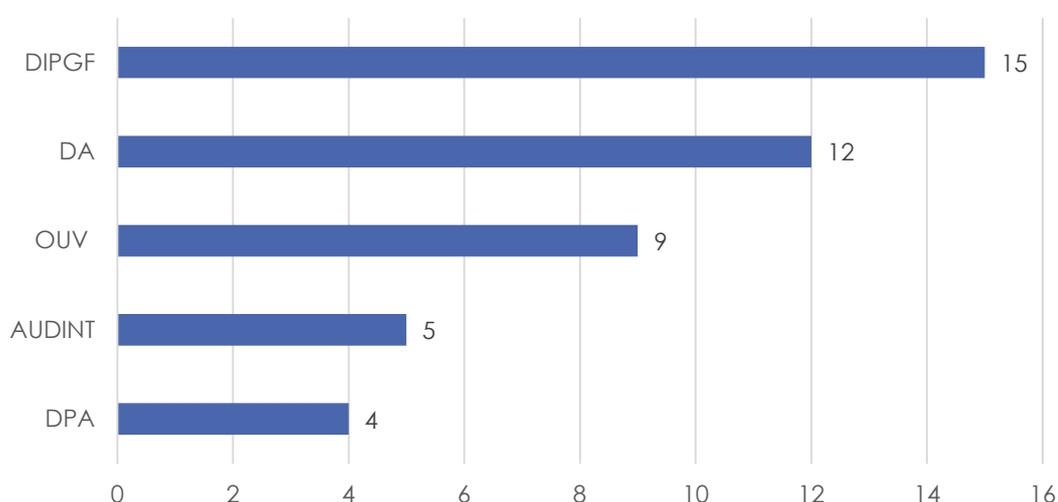
Em relação a quantidade de manifestações acolhidas, a Diretoria de Implementação de Programas e de Gestão de Fundos (DIPGF) foi a unidade que mais respondeu às demandas de Ouvidoria. A Diretoria foi responsável pelo tratamento de **33%** das manifestações, que tinha como um dos assuntos recorrentes os convênios.

Já a Diretoria de Administração (DA) respondeu **27%** das manifestações, cujos assuntos englobaram, por exemplo, o Programa de Gestão por Demandas (PGD), convênios e contratos tercerizados.

A Ouvidoria foi responsável por **20%** das manifestações recebidas. Parte das informações solicitadas estavam disponibilizadas no sítio eletrônico da Sudeco. Já a Auditoria-Geral (AUDINT) foi responsável por **11%** dos registros, os quais tratavam de possíveis irregularidades em contratos.

Por fim, a Diretoria de Planejamento e Avaliação (DPA) respondeu **9%** das manifestações, dentre eles solicitações de atualização do sítio eletrônico da Sudeco.

Manifestações por unidade administrativa



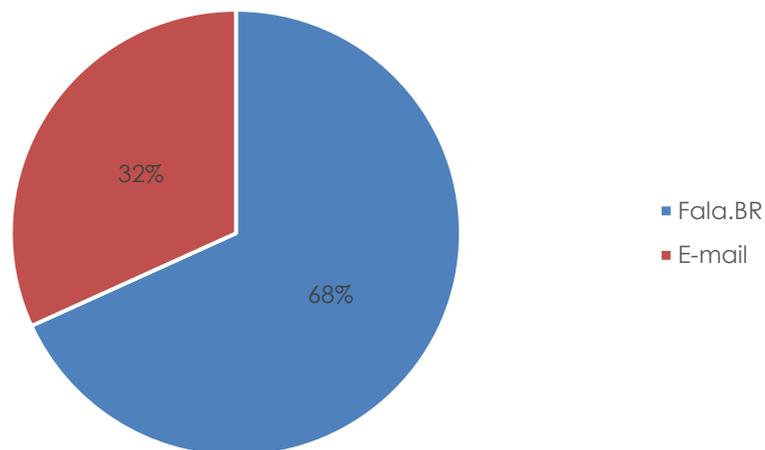
Abaixo uma tabela com os principais assuntos acolhidos pela Ouvidoria da Sudeco.

Lista de assuntos da Ouvidoria da Sudeco
Assédio Moral
Contratos
Conduta ética
Contato do responsável pela unidade administrativa
Convênios
Cópia de documentos
Desvio de função
Fundo de Desenvolvimento do Centro-Oeste - FDCO
Gestão de pessoas
Pandemia - Covid/19
Pregão Eletrônico
Programa de Gestão de Demandas - PGD
Serviço público
Sítio eletrônico da Sudeco

Manifestações por Canal

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) foi o canal mais utilizado para o registro das manifestações com **30** dos **44** registros acolhidos (**68%**). O correio eletrônico foi o segundo mais utilizado com **14** registros. Apesar da utilização do Fala.BR na maioria dos casos, é possível concluir que parte significativa dos(as) usuários(as) da Ouvidoria ainda não possuem familiaridade com o Fala.BR e/ou o desconhecem.

Manifestações por canal de entrada

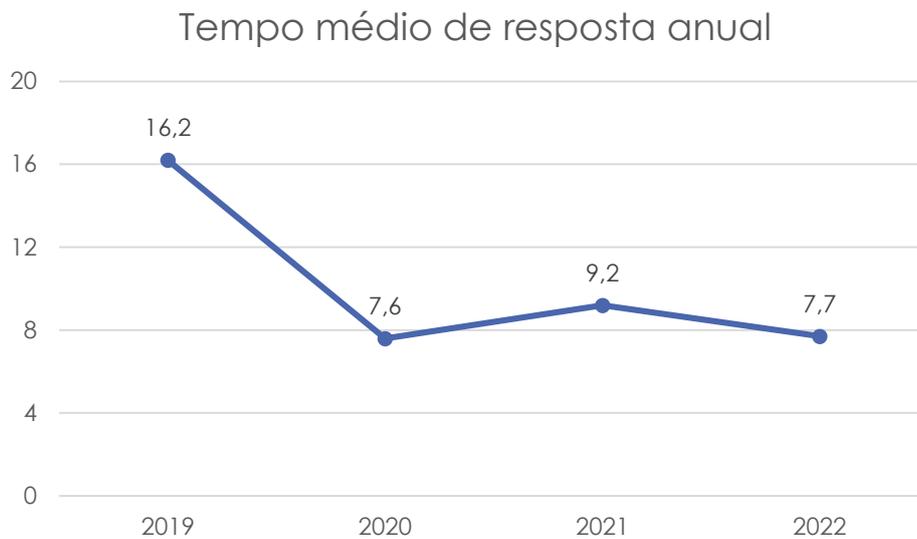


Fonte da Informação: Fala.BR

Tempo médio de resposta

De acordo com a Lei n.º 13.460, de 2017, a Ouvidoria possui prazo de até 30 dias, prorrogável mediante justificativa uma única vez por igual período, para responder uma manifestação.

Verificamos que o tempo médio de resposta anual foi de **7,7** dias, resultado muito abaixo do determinado pela Lei. Comparado ao ano de 2021, houve uma redução de **16%** na média.



Fonte da Informação: Fala.BR

AVALIAÇÃO DO(A) USUÁRIO(A)

No Fala.BR é disponibilizado ao(a) usuário(a) um pequeno questionário de avaliação do atendimento, com três perguntas:

- A sua demanda foi atendida?
- A resposta fornecida foi fácil de compreender?
- Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

Dos **44** registros, apenas **1** foi avaliado na plataforma. O(A) usuário(a) registrou uma manifestação e foram fornecidas duas respostas, sendo uma intermediária e a outra conclusiva. A primeira esclarecendo o encaminhamento para determinada unidade administrativa, e a segunda informando o posicionamento da área responsável. Em ambas as respostas, o(a) usuário(a) respondeu que a demanda não foi atendida, que foi muito difícil de compreender e que estava muito insatisfeito(a) com o atendimento prestado.

Devido à quantidade baixa de respostas recebidas, a Ouvidoria da Sudeco criou um questionário na plataforma *Forms*, da *Microsoft*, para avaliação do atendimento, a fim de facilitar e incentivar os(as) usuários(as) a avaliar o nosso serviço. O *link* com o formulário é encaminhado junto com a resposta conclusiva da manifestação. Infelizmente, mesmo com o esforço despendido, apenas **2** usuários(as) responderam ao questionário no ano de 2022.

Os(As) usuários(as) citados ficaram muito satisfeitos com a qualidade e com o prazo de resposta. Ambos tiveram conhecimento da Ouvidoria por meio do sítio eletrônico da Sudeco.

Perfil do(a) Usuário(a) Atendido(a)

Verificou-se que a maioria do público da Ouvidoria preenche apenas os campos obrigatórios para realizar uma manifestação. Das **44** manifestações acolhidas, em **27** foram identificados o gênero, dos quais **14** são do gênero masculino, **12** feminino e **1** pessoa jurídica.

No tocante ao local em que ocorreu o fato da manifestação, **38** solicitantes preencheram em campo próprio do Fala.BR ou ao longo do texto da manifestação, sendo

que **22** eram do Distrito Federal, **7** do Mato Grosso do Sul, **5** do Mato Grosso, **3** de Goiás e **1** de Minas Gerais.

Em relação à profissão, **8** usuários preencheram a informação, dos quais **4** são servidores públicos; **1** arquiteta; **1** advogado; **1** empresa do setor privado; e **1** economista.

Apenas **2** solicitantes preencheram a escolaridade, dos quais **1** possui pós graduação e **1** ensino médio.

Por fim, **2** usuários(as) preencheram a faixa etária, **1** possui entre 20 e 39 anos e o outro entre 40 e 59 anos.



Fonte da Informação: Fala.BR

SUGESTÕES E PROVIDÊNCIAS

A Ouvidoria atua no processo de diálogo entre a Administração Pública e o(a) usuário(a), a fim de que as manifestações auxiliem na melhoria dos serviços públicos prestados por essa Superintendência. Desta forma, a Ouvidoria exerce a função de agente promotor de mudanças, uma vez que favorece uma gestão comprometida com a satisfação das necessidades dos(as) usuários(as) e estimula a prestação de serviços públicos de qualidade.

Listamos abaixo as sugestões encaminhadas ao longo de 2022, tendo o objetivo de contribuir e aperfeiçoar as ações da Sudeco.

- ➔ Sugestão: **Melhorias no Programa de Gestão por Demandas (PGD)** - (Processo SEI n.º 59800.001478/2022-06). A Coordenação de Gestão de Pessoas - COGEP/DA informou que: *“... algumas proposições poderiam ser implementadas, entretanto, diante da revogação de dois normativos sobre o assunto, a unidade aguardará a nova instrução para realizar os ajustes necessários ...”*
- ➔ Sugestão: **Campanha sobre prevenção ao assédio moral** - (Processo SEI n.º 59800.001619/2022-82) - A sugestão foi **acatada**, e a campanha foi realizada ao longo do mês de setembro de 2022.
- ➔ Sugestão: **Campanha sobre prevenção ao assédio sexual e moral no teletrabalho** - (Processo SEI n.º 59800.002045/2022-60). A sugestão foi **acatada**, e a campanha foi realizada em novembro de 2022.
- ➔ Sugestão: **Campanha sobre conflito de interesses** - (Processo SEI n.º 59800.002105/2022-44). A sugestão foi **acatada**, e a campanha foi realizada em dezembro de 2022.
- ➔ Sugestão: **Campanha sobre vedação ao nepotismo** - (Processo SEI n.º 59800.002106/2022-99). A sugestão foi **acatada**, e a campanha foi realizada em novembro de 2022.
- ➔ Sugestão: **Melhoria no fluxo de acolhimento de novo servidor, colaborador terceirizado e estagiário na Sudeco** - (Processo SEI n.º 59800.001806/2022-66). A sugestão **está sendo avaliada** pela equipe da Diretoria de Administração (DA).

Informativo da Ouvidoria

Com objetivo de informar o público interno e, conseqüentemente, incentivar a realização de manifestações, foi criado um informativo da Ouvidoria da Sudeco. A primeira edição foi encaminhada ao público interno da Sudeco, em 21 de fevereiro de 2022, e teve com temas o papel da Ouvidoria, os tipos de manifestações e os canais de atendimento.



OUVIDORIA

SUA VOZ É O NOSSO COMPROMISSO

Edição nº 1 - 2022



O que é ouvidoria?

É uma instância de controle e participação social, pois por meio dela os/as cidadãos/cidadãs podem se manifestar a respeito dos serviços prestados, possibilitando seu aprimoramento.

Ouvidoria é um espaço que funciona como uma ponte entre a população e as instituições. É um serviço aberto aos/as cidadãos/cidadãs para escutar as reivindicações, as denúncias, as sugestões e também os elogios referentes aos diversos serviços disponíveis à população.

O objetivo da ouvidoria é atender essa sociedade participativa, cada vez mais exigente e ansiosa por melhorias na qualidade de vida e na realização de seus direitos como cidadãos/cidadãs.

O acesso a uma ouvidoria é permitido a qualquer cidadão/cidadã, e deve ser acionado quando o/a mesmo não se sentir totalmente atendido/a, em seus direitos, por outros canais disponíveis às suas reivindicações.

O/A ouvidor/a é a pessoa que atua como centralizador/a e facilitador/a das relações entre o/a cidadão/cidadã e a gestão pública ou privada, recolhendo as informações precisas e acompanhando o andamento do serviço solicitado, contribuindo para a melhoria da gestão e conseqüentemente para a satisfação da população.

OUVIDORIA
Clique e conheça a nossa página

ACESSE!

Tipos de Manifestações

Manifestações de ouvidoria são pronunciamentos dos usuários que tem como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução depende da atuação dos órgãos apuradores competentes.

Elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

Reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

Simplifique - manifestação efetivada por meio de formulário denominado "Simplifique", com a finalidade de promover a participação do usuário de serviço público no processo de simplificação e desburocratização de serviços, nos termos do art. 13 do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

Solicitação - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.

Sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

CANAIS DE ATENDIMENTO



Fala 200
<https://falabr.cgu.gov.br>

Correio Eletrônico:
ouvidoria@sudeco.gov.br

WhatsApp:
55 61 99043-9825

Telefones:
55 61 3251-8506 / 3251-8511

Atendimento Presencial e Carta:
Setor Bancário Norte - SBN, Quadra 1,
Bloco F, Edifício Palácio da Agricultura,
20º andar - Brasília/DF.
CEP: 70.040-908



O que é ser cidadão(ã)?

É pertencer a uma sociedade, tendo a consciência de ser um sujeito provido de direitos diante dessa coletividade e de deveres em relação a ela.

Fala.BR – Módulo de Triagem e Tratamento



A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), trata-se de um sistema eletrônico *web* que funciona como porta de entrada única para as manifestações de ouvidoria e os pedidos de informação. O Fala.BR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), utilizando a linguagem *.NET*. O sistema é gratuito e funciona inteiramente *online*, não sendo necessário instalar qualquer *software* no computador do(a) usuário(a).

Destacamos que o Fala.BR oferece ferramentas para a gestão de dados em conformidade com a Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), o Decreto n.º 10.153, de 3 de dezembro de 2019 (proteção ao denunciante) e a Portaria CGU n.º 581, de 2021 (orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal), além de facilitar a rastreabilidade e auditoria de todo o processo de tratamento das demandas de ouvidoria.

Conforme o art. 23, da Portaria CGU n.º 581, de 2021, o Fala.BR é de uso obrigatório pelos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. O Módulo de Triagem e Tratamento tem como objetivo subsidiar o trabalho das ouvidorias, responsáveis por realizar o efetivo tratamento das manifestações.

Na Sudeco, inciamos o uso do Módulo de Triagem e Tratamento com a Auditoria-Geral a partir de 6 de outubro de 2022.

Em novembro de 2022, todas as áreas foram cadastradas no Fala.BR, e a tramitação das manifestações ocorre somente pela Plataforma.

CONCLUSÃO



Com base nos dados analisados, a Ouvidoria da Sudeco acolheu **44** manifestações. O tempo médio de resposta anual foi de **7,7** dias, resultado considerado ótimo, demonstrando celeridade no atendimento ao(a) usuário(a).

Destacamos que os assuntos “**Convênios**” e “**Programa de Gestão por Demandas (PGD)**” foram os mais abordados nas manifestações recebidas. Esses temas não surpreenderam esta Ouvidoria, uma vez que o primeiro impacta diretamente a sociedade e está ligado à uma das competências da Sudeco. Em relação ao PGD, tratava-se de um programa recentemente implementado pela Sudeco, sendo natural questionamentos a respeito.

Ressaltamos, ainda, como um ponto positivo, que a maior parte das sugestões de melhorias realizadas pela Ouvidoria foram acatadas pelas unidades administrativas.

No ano fevereiro de 2022, foi lançado também o Informativo da Ouvidoria, visando disseminar ao público interno da Sudeco sobre assuntos importantes e dúvidas frequentes sobre a unidade. Em outubro de 2022, iniciamos o uso do Módulo de Triagem e Tratamento do Fala.BR, proporcionando maior segurança no tratamento das manifestações.

Com base em tudo que foi apresentado, a equipe da Ouvidoria deve continuar empenhada em fortalecer a cultura da transparência para assegurar aos(as) usuários(as) o acesso as informações produzidas e/ou custodiadas por esta Superintendência, contribuindo, assim, para uma gestão mais eficiente e pautada na probidade.

Maria Angélica Aben-Athar

Ouvidora da Sudeco