



Ouvidoria

Sua voz é o nosso **compromisso**

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Sudeco - 2023



Ouvidoria

Sua voz é o nosso compromisso

Sumário

Introdução	5
Ouvidoria da Sudeco	6
Localização, Horário de Funcionamento e Equipe da Ouvidoria	6
Capacitação da Equipe da Ouvidoria em 2023	7
Canais de Atendimento	8
Tipos de manifestação.....	8
Prazos de Resposta	9
Histórico – Manifestações por ano.....	9
Manifestações por tipo, canal, assunto e tempo médio de resposta.....	10
Manifestações do Tipo Denúncia	12
Pesquisa “Percepções sobre Denúncias”	14
Informativo da Ouvidoria – Denúncias.....	16
Formulário de Denúncia	17
Página da Ouvidoria – Canal de Denúncias	17
Divulgação do Guia Lilás	17
Perfil e Avaliação do Usuário	18
Conclusão	22

Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste - SUDECO

Superintendente

Rose Modesto

Chefe de Gabinete

Rafael Henrique Severo

Ouvidoria

Maria Angélica Aben-Athar

Auditor-Chefe

Francisco Robério de Sousa Junior

Procurador-Chefe

Aluizo Lucena

Diretora de Administração

Luciana Barros

Diretor de Implementação de Programas e Gestão de Fundos

Raimundo Veloso Filho

Diretor de Planejamento e Avaliação

Renato Jorge Brown Ribeiro

Equipe Técnica

Maria Angélica Aben-Athar
Kainã Ferreira

Projeto Gráfico

Igor Araujo – Ascom
Leandro Reis – Ascom

Informações

Correio Eletrônico: ouvidoria@sudeco.gov.br

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

Redes sociais Sudeco

facebook.com/sudecobr/

instagram.com/sudecobr

youtube.com/sudecodf

Introdução

A Ouvidoria da Sudeco foi instituída pela Lei Complementar n.º 129/2009, com atribuições definidas pelo Decreto n.º 11.057/2022, e pela Resolução Sudeco n.º 167/2023.

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

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

Este Relatório de Gestão está em consonância com o disposto no inciso II, do art. 14, da Lei n.º 13.460/2017, além do inciso XIV, do art. 29, da Resolução Sudeco n.º 167/2023. Contempla as atividades desempenhadas pela Ouvidoria da Sudeco, como capacitação da equipe, participações em eventos, e dados estatísticos das manifestações recebidas e/ou cadastradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), no período de **1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023**, 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 da Sudeco

Localização, Horário de Funcionamento e Equipe da Ouvidoria

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 18h, exceto feriados.

Nossa equipe é composta por uma Ouvidora, dois servidores da Sudeco, uma Assistente Administrativo e um estagiário, conforme especificado abaixo:

Maria Angélica Aben-Athar - Ouvidora

Paloma Figueirôa - Analista-Técnico Administrativo (até Abril/2023)

Kainã Ferreira – Agente Administrativo (a partir de Agosto/2023)

Érica Silva - Assistente Administrativo – Nível I

Victor Hugo Paixão – Estagiário (a partir de Dezembro/2023)

Capacitação da Equipe da Ouvidoria em 2023

Seminários Nacionais de Ouvidoria – Fortaleza/CE - Renov – Março/2023
Curso Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias - OGU-CGU – Abril/2023
Evento LAI um caminho para otimizar o Serviço - CGU – Maio/2023
Evento 11 anos da LAI - Transparência e Acesso à Informação-Desafios para uma nova Década – Brasília/DF - CGU – Maio/2023
Live Guia Lilás na Prática - Papel das ouvidorias e corregedorias nas denúncias de assédio sexual - CGU – Junho/2023
Curso de Nivelamento em Normas ABNT - CEUB – Junho/2023
Minicurso Raça, gênero e classe-diálogos possíveis entre Lélia Gonzales e Angela Davis – Julho/2023
Seminários Nacionais de Ouvidoria - Belo Horizonte/MG - Renov – Julho/2023
Palestra - Combate ao Assédio Moral - MIDR e MCid – Julho/2023
Minicurso Silenciamento e voz - pensando com Grada Kilomba e Audre Lorde – Agosto/2023
Curso Praticando a LGPD - ENAP – Agosto/2023
Curso Implementação e Gestão de Ouvidorias - OGU-CGU – Agosto/2023
Minicurso Lidando com o colorismo no Brasil – Agosto/2023
III Ciclo de Capacitação do Comitê de Integridade - UNIFESP – Agosto/2023
III Ciclo de Capacitação do Comitê de Integridade - Assédio Moral - UNIFESP – Agosto/2023
Curso Intensivo de Sistemas-Fala.BR - OGU-CGU – Setembro/2023
1º Encontro do Comitê Técnico de Ouvidorias do MIDR e entidades vinculadas – Brasília/DF - MIDR – Setembro/2023
Curso Competências Emocionais - ENAP – Outubro/2023
Curso Praticando o letramento racial no serviço público - ENAP – Outubro/2023
<i>Webinário</i> Igualdade Racial e Políticas Públicas - ENAP – Outubro/2023
8º Encontro RedeSIC – Brasília/DF - CGU – Outubro/2023
Treinamento Todxs Multiplicarxs – Novembro/2023
Seminários Nacionais de Ouvidoria - São Paulo/SP - RenOuv – Novembro/2023
Semana de Inovação 2023 - ENAP – Novembro/2023
<i>Live</i> - LAI Informações Classificadas - CGU – Novembro/2023
1º Seminário do SISOUV - OGU-CGU – Novembro/2023
Conferência Internacional de Integridade Pública - CGU – Dezembro/2023
Gestão em Ouvidoria – Dezembro/2023
Controle Social – Dezembro/2023
Introdução à Gestão de Projetos – Setembro/2023
Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos – Novembro/2023
Acesso à Informação – Dezembro/2023
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias – Dezembro/2023
Serviços Públicos e Defesa do Usuário – Dezembro/2023
Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria – Dezembro/2023

Canais de Atendimento

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

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

Correio Eletrônico: ouvidoria@sudeco.gov.br

Atendimento Presencial ou por carta: Setor Bancário Norte (SBN), Quadra 1, Bloco F, Edifício Palácio da Agricultura, 20º andar - Brasília/DF – CEP: 70.040-908

Para orientações e/ou esclarecimentos de dúvidas:

Telefones: 55 61 3251-8511 e 3251-8506

Tipos de manifestação

De acordo com a Lei n.º 13.460/2017, 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 o tipo:

Comunicação: conforme o art. 23, § 2º, do Decreto n.º 9.492/2018, 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 13.460/2017, 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 devem ser dadas no prazo de até 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, conforme a Lei n.º 13.460/2017.

Histórico – Manifestações por ano

Manifestações recebidas

Em 2023, a Ouvidoria recebeu **54** manifestações, o que representou uma diminuição de 3,8% por cento em relação a 2022, quando foram recebidas 52 manifestações.

O gráfico abaixo representa o histórico da quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria no quinquênio 2019/2023:



Gráfico 1 – Número de Manifestações recebidas no quinquênio 2019-2023 – Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) – Painel Resolveu?
<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Manifestações respondidas

Em 2023, a Ouvidoria da Sudeco respondeu **44** manifestações, número idêntico ao ocorrido em 2022.

O gráfico abaixo representa o histórico da quantidade de manifestações respondidas no quinquênio 2019/2023:

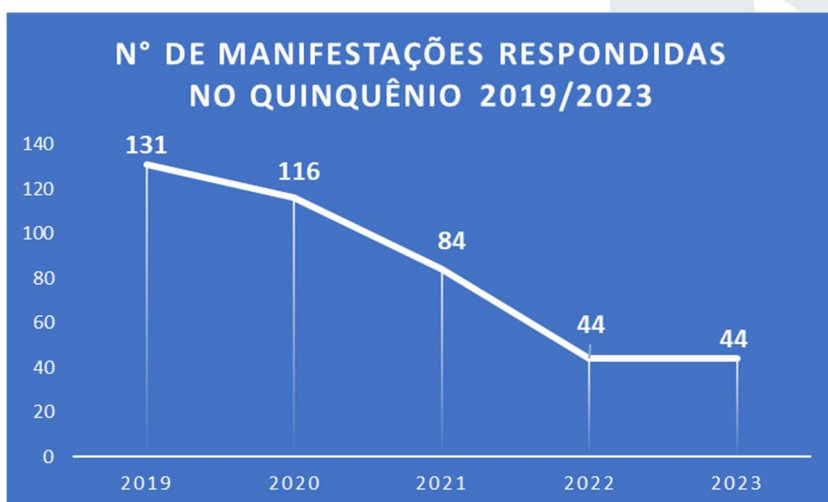


Gráfico 2 – Número de Manifestações respondidas no quinquênio 2019-2023 – Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) – Painel Resolveu? <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Manifestações por tipo, canal, assunto e tempo médio de resposta

Manifestações por Tipo

A tabela abaixo demonstra a quantidade de manifestações recebidas em 2023 divididas por tipo:

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO		
	RECLAMAÇÃO	2 (4,5%)
	SOLICITAÇÃO	9 (20,5%)
	DENÚNCIA	8 (18,2%)
	SUGESTÃO	3 (6,8%)
	ELOGIO	3 (6,8%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	19 (43,2%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Tabela 1 – Manifestações recebidas em 2023, divididas por tipo – Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) – Painel Resolveu? <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Manifestações por Canal

O gráfico abaixo demonstra a porcentagem da utilização de cada canal para o registro de manifestações junto à Ouvidoria da Sudeco:

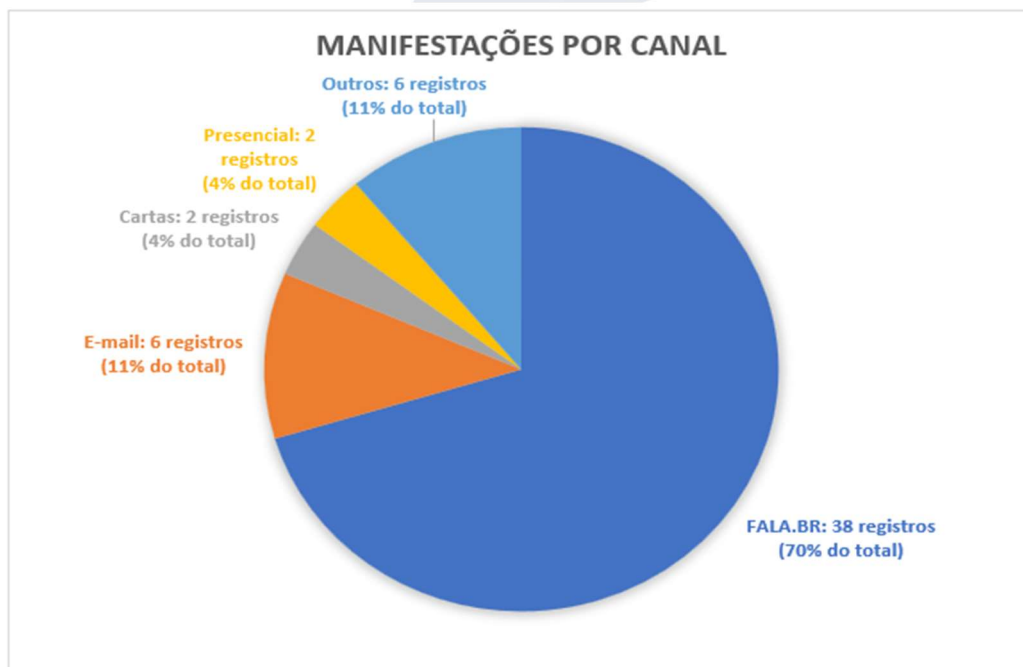


Gráfico 3 – Manifestações por canal – 2023 - Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) – Painel Resolveu? <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Manifestações por Assunto

A tabela abaixo informa os principais assuntos tratados nas manifestações recebidas pela Ouvidoria da Sudeco no ano de 2023:

Assunto	Ranking Assuntos
Outros em Administração	12
Denúncia de irregularidades de servidores	6
Serviços Públicos	4
Agente Público	3
Assédio moral	3
Conduta Ética	3
Acesso à informação	2
Corrupção	2
Planejamento e Gestão	2
Atendimento	1
Convênio	1
Dados Pessoais - LGPD	1
Frequência de Servidores	1

Ouvidoria Interna	1
Patrimônio	1
Recursos Humanos	1
Total	44

Tabela 2 – Manifestações de Ouvidoria por assunto – 2023 Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) – Painel Resolveu? <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Tempo Médio de Resposta

Em 2023, o tempo médio de resposta foi de **11,5 dias**, o que representou um aumento de 49% em relação a 2022, quando o tempo médio de resposta foi de 7,7 dias. Em ambos os casos, trata-se de resultado bastante abaixo dos 30 dias determinados pela Lei n.º 13.460/2017.

O gráfico abaixo representa o histórico do tempo médio de respostas a manifestações no quinquênio 2019/2023:

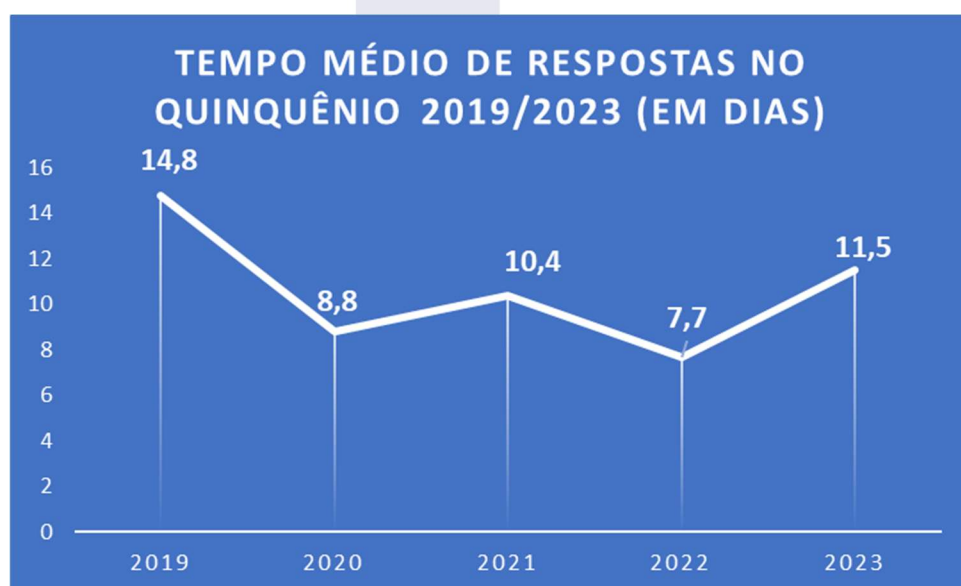


Gráfico 4 – Tempo médio de respostas (em dias) no quinquênio 2019-2023 - Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) – Painel Resolveu? <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Manifestações 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 usuários. Esta é uma tarefa muito sensível, executada com muito cuidado.

Quando a Ouvidoria verifica que, na **possível** denúncia, existem informações suficientes, ela é encaminhada aos órgãos apuratórios para as devidas providências. Além disso, em alguns casos, a Ouvidoria pode pedir ao usuário, - no caso denunciante - mais informações para complementar a possível denúncia, por isso é importante que o denunciante se identifique. Todavia, trata-se de uma decisão pessoal, e o tratamento será o mesmo se a denúncia for anônima ou identificada. As respostas aos usuários são atendidas no prazo de até 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

De acordo com o inciso II, art. 3º, do Decreto n.º 9.492/2018, que regulamenta a Lei n.º 13.460/2017, a manifestação do tipo denúncia é o ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. O art. 22 do mesmo Decreto determina que a denúncia recebida pela unidade de ouvidoria será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal a chegar a tais elementos. Na hipótese de a denúncia não ser conhecida - exceto o previsto no § 5º, art. 18, que determina que a falta de complementação da informação pelo usuário, no prazo estabelecido, importa no arquivamento da manifestação - a manifestação será arquivada sem a produção de resposta conclusiva.

Em relação à comunicação, conforme o § 2º, art. 23, do Decreto n.º 9.492/2018, a comunicação de irregularidade é um relato 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 13.460/2017, não é possível ao usuário realizar o acompanhamento da “comunicação”, já que optou por não se identificar.

A resposta da denúncia, para a unidade de Ouvidoria, possui dois períodos. No primeiro, a resposta será conclusiva, desde que tenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento. Já o segundo período é concluído com a informação dos órgãos apuratórios, em relação à **procedência** ou **improcedência** da denúncia, em cumprimento ao que determina o art. 6-B, do Decreto n.º 10.890/2021.

Quantidade de Denúncias

Em 2023, recebemos **8** denúncias, todas encaminhadas para apuração.

Quantidade de Comunicações-Denúncia

Em 2023, recebemos **29** “Comunicações-Denúncia”, todavia, acolhemos apenas **19** (66%), as quais foram encaminhadas à Auditoria-Geral para as devidas

apurações. As **10** (34%) “Comunicações-Denúncia” restantes foram arquivadas por falta de clareza e/ou insuficiência de dados (por terem sido anônimas, não foi possível solicitar uma complementação de informações).

O gráfico abaixo demonstra a porcentagem de manifestações do tipo comunicação-denúncia encaminhadas para apuração em relação às arquivadas no ano de 2023:

"COMUNICAÇÕES-DENÚNCIA" ENCAMINHADAS PARA APURAÇÃO EM RELAÇÃO ÀS ARQUIVADAS - 2023

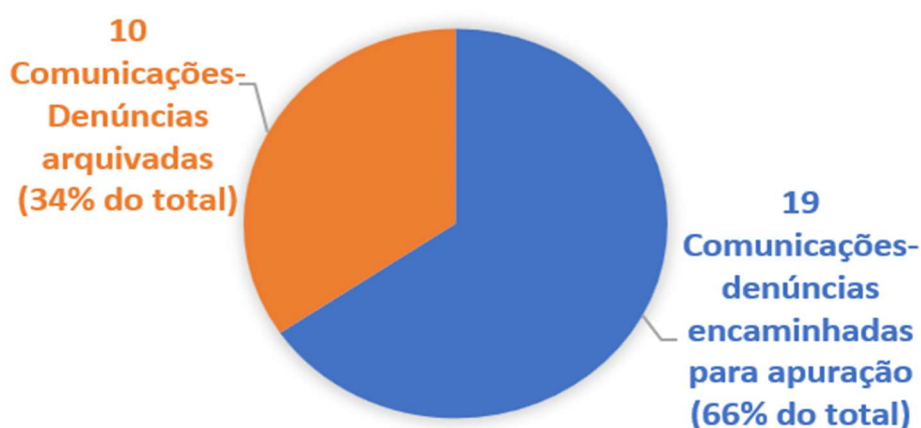


Gráfico 5 - Comunicações-denúncia" encaminhadas para apuração em relação às arquivadas – 2023 -
Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) – Painel Resolveu?
<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

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

Ações da Ouvidoria em 2023

Pesquisa “Percepções sobre Denúncias”

Com o objetivo de identificar o grau de conhecimento do público interno da Sudeco, colher insumos para a produção de material informativo sobre o tema e apoiar na elaboração de um formulário específico para denúncia, realizamos, entre

os dias 6 e 28 de fevereiro de 2023, uma pesquisa quali-quantitativa interna, sem necessidade de identificação pessoal, com o tema “**Percepções sobre Denúncias**”.

Para tanto, utilizamos um formulário com 8 perguntas de múltipla escolha, 10 dicotômicas (sim/não) e 1 questionamento aberto.

O público-alvo foi composto por servidores (78), colaboradores terceirizados (86) e estagiários (9), totalizando um universo de 173 respondentes.

A fim de darmos ampla publicidade à pesquisa para o nosso público, utilizamos as seguintes estratégias:


- Mensagens por *e-mail* uma vez por semana;
- Campanha no fundo de tela de todos os computadores da Autarquia;
- Cartazes nos quadros de avisos da Sudeco, com *QR Code* para facilitar resposta pelo telefone celular; e
- Disponibilizamos urnas nas recepções do 19º e 20º andar, com formulários impressos.



Legenda: Material de Divulgação – Pesquisa “Percepções sobre Denúncias”


Para acessar os resultados da pesquisa clique no [link Relatório da Pesquisa “Percepções sobre Denúncias – 2023”](#)

Com base nas informações obtidas a partir da pesquisa “Percepções sobre Denúncias”, elaboramos os produtos abaixo:



INFORMATIVO DA OUVIDORIA

Aqui você pode: **Elogiar, Sugerir, Denunciar, Reclamar e Solicitar**



Denúncia

Comunique um ato ilícito praticado por agentes públicos

Denúncia

(Abril/2023)

O que é denúncia?

É ato que indica a prática de irregularidades ou de ilícitos, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Em outras palavras, a denúncia acontece quando alguém toma conhecimento de algo errado e encaminha à Administração Pública, por meio da Ouvidoria.

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.

As unidades de ouvidoria são responsáveis por receber e analisar as denúncias registradas pelos cidadãos. Essa é uma tarefa muito sensível, executada com cuidado por equipes capacitadas. Quando a Ouvidoria verifica que, na 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 cidadão (denunciante) mais informações para complementar a denúncia. Por isso, é importante o denunciante se identificar, mas essa é uma decisão pessoal e o tratamento será o mesmo se a denúncia for anônima.

É seguro denunciar?






Sim, a ouvidoria tem o dever de manter sua identidade em sigilo, e, se preferir, também pode fazer isso de forma anônima.



Como denunciar?

Basta escolher um dos canais de atendimento da nossa Ouvidoria e encaminhar o seu relato, descrevendo o ocorrido com o máximo de detalhes e informações possíveis. Se tiver evidências (provas), você pode anexar ou demonstrar como podem ser encontradas.

O Fala.BR, o WhatsApp e o correio eletrônico estão disponíveis 24 horas, todos os dias da semana.

IMPORTANTE! Se você optar por não se identificar, não terá como acompanhar o andamento da sua manifestação (denúncia), mas ela será encaminhada da mesma forma.	VOCÊ SABIA? Que a Auditoria, a Comissão de Ética e a Corregedoria, são os órgãos apuratórios da Sudeco.	ATENÇÃO! O servidor público não pode ser penalizado por denunciar a prática de crimes ou improbidade de que tenha conhecimento, na verdade esse é um dever – (art. 126-A, da Lei n.º 8.112/1990)	RETALIÇÃO CONTRA DENUNCIANTES O denunciante não pode sofrer retaliação (perseguição), a Controladoria Geral da União (CGU) é responsável por receber e apurar as denúncias sobre as práticas de retaliação contra denunciante, instaurando e julgando os processos para a responsabilização administrativa – (Decreto n.º 10.890/2021).
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

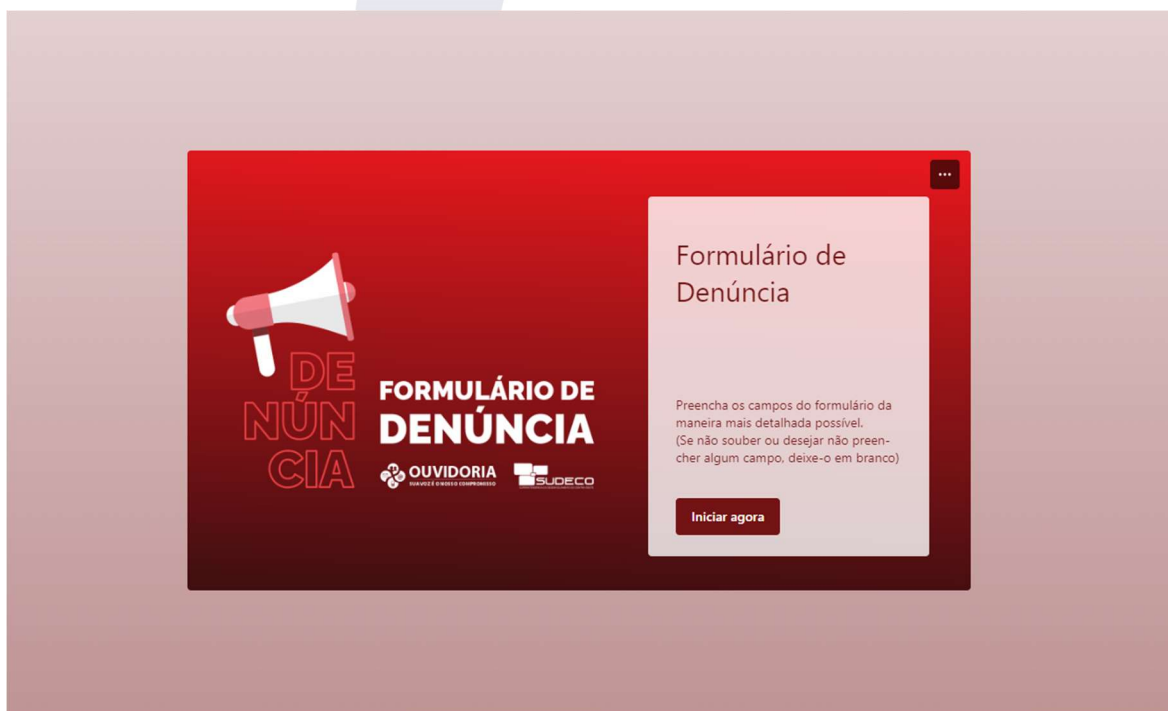
 falabr.cgu.gov.br  ouvidoria@sudeco.gov.br  (61) 3251 - 8511 / 8506  (61) 99.643 - 8825  Pessoalmente ou por cartas

Legenda: Imagem do Informativo Abril/2023 sobre o tema “Denúncia”

Formulário de Denúncia

O formulário foi elaborado para funcionar como uma “trilha” a fim de direcionar o usuário a prestar todas as informações necessárias para permitir que a denúncia possa ser devidamente apurada, evitando assim o seu arquivamento.



Para acessar o formulário, basta clicar no [link: Formulário de Denúncias](#)

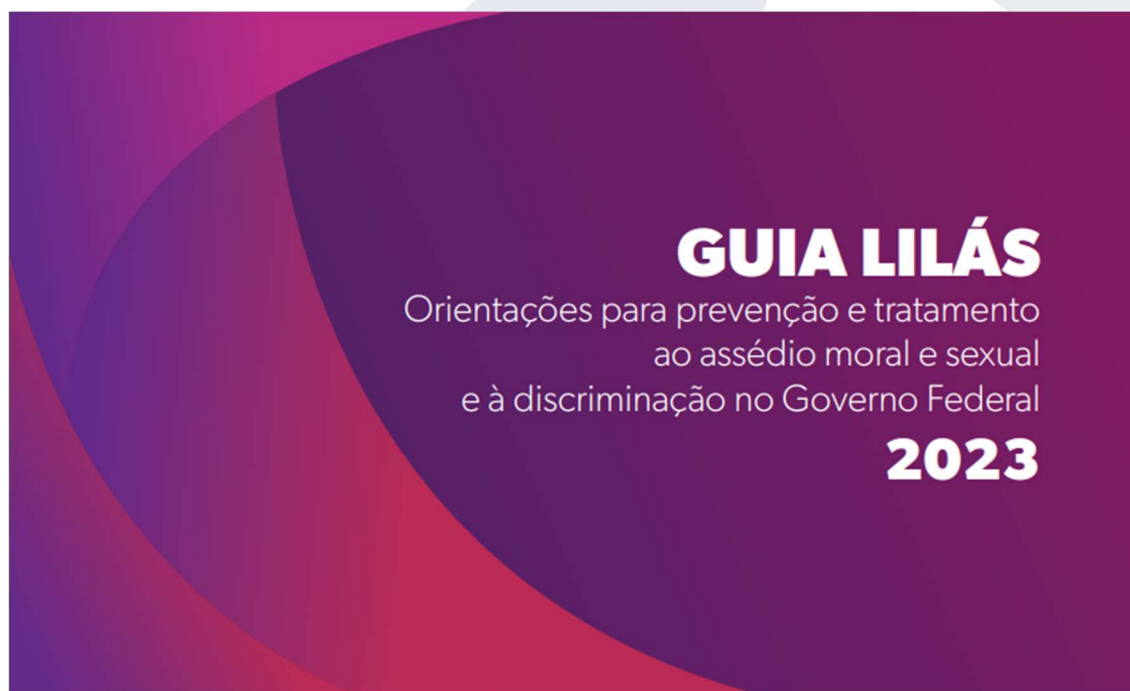
Página da Ouvidoria – Canal de Denúncias

Outra ação foi a criação, na página da Ouvidoria, de uma seção específica para o “Canal de Denúncias”, disponível no [link: Canal de Denúncias](#)

Divulgação do Guia Lilás

Também divulgamos, trimestralmente, para o público interno da Sudeco o "Guia Lilás - Orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no Governo Federal", publicação da Controladoria-Geral da União

(CGU), de março de 2023, à qual foi dada ampla publicidade ao público interno da Sudeco por meio do Processo SEI n.º 59800.000449/2023-08, estando também disponível no sítio eletrônico da Sudeco no *link* a seguir: [Guia Lilás](#)



Legenda: imagem da capa da publicação Guia Lilás

Perfil e Avaliação do Usuário

No Fala.BR, é solicitado ao usuário que preencha algumas informações referentes ao seu perfil, com faixa etária, gênero, raça e cor, e naturalidade.

Abaixo seguem os dados obtidos sobre o perfil do usuário que registra manifestações de Ouvidoria à Sudeco:

Perfil do Usuário Atendido

Verificou-se que a maioria absoluta do público da Ouvidoria preenche apenas os campos obrigatórios para realizar uma manifestação. De qualquer forma, seguem abaixo as principais informações obtidas referentes ao perfil do usuário.

Faixa Etária

Em 2023, das 54 manifestações recebidas pela Ouvidoria da Sudeco, nenhuma contou com informações relativas à faixa etária do cidadão:

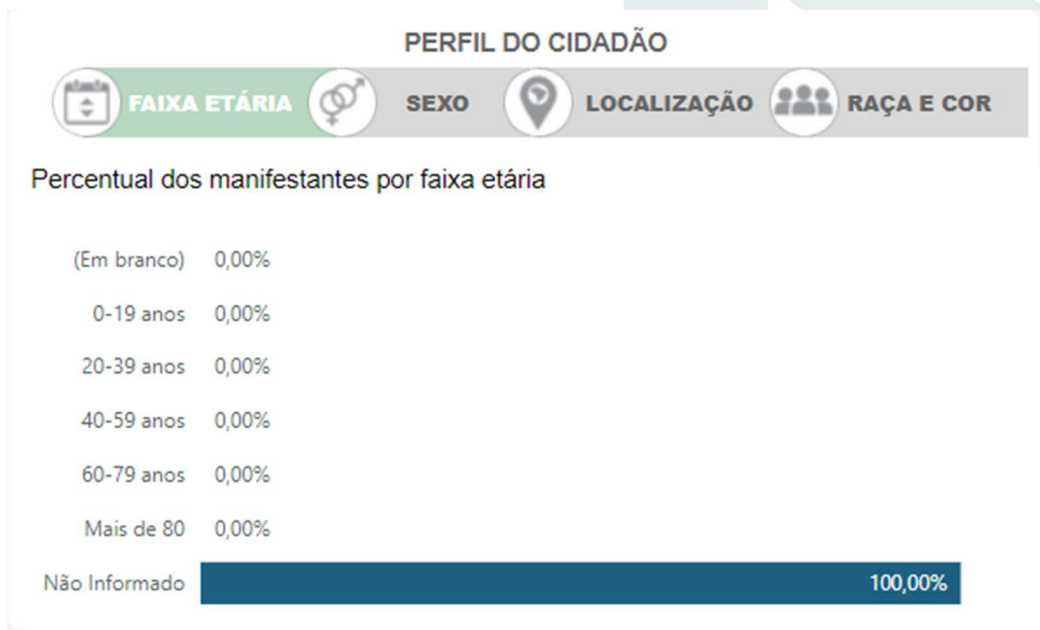


Gráfico 6 – Perfil do Cidadão – Faixa Etária - Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) – Painel Resolveu? <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Gênero

Em relação ao gênero dos usuários, tivemos apenas 4 respostas, sendo 2 do sexo masculino e 2 do sexo feminino:



Gráfico 7 – Perfil do Cidadão – Sexo Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) – Painel Resolveu? <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Localização dos Usuários

Em relação ao estado de origem dos usuários, 85% não responderam, enquanto 10% informaram serem provenientes do DF e 5%, de Pernambuco.

Localização dos fatos narrados nas manifestações

Em relação aos locais em que ocorreram os fatos narrados nas manifestações recebidas, informados pelos usuários em campo próprio do Fala.BR, obtivemos os seguintes resultados:

Estado em que ocorreram os fatos narrados	Nº de registros
Distrito Federal	46
Goiás	2
Mato Grosso do Sul	2
Não responderam	4
Total	54

Tabela 3 – Nº de registros por estado de ocorrência dos fatos narrados nas manifestações -

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

<https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Avaliação do Usuário

Também é disponibilizado ao usuário 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 **54** registros, apenas **4** foram avaliados na plataforma quanto à resolutividade (a sua demanda foi atendida?) e quanto à satisfação (Você está satisfeito com o atendimento prestado?). O gráfico abaixo demonstra o nível de resolutividade e satisfação obtidos pela Ouvidoria da Sudeco em 2023.



Gráfico 8 – Pesquisa de Satisfação: Resolutividade e Satisfação - Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) – Painel Resolveu? <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Questionário Próprio de Avaliação

Devido à quantidade baixa de avaliações recebidas pelo Fala.BR, criamos um questionário próprio da Sudeco, a fim de facilitar e incentivar os usuários 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 **8** usuários, todos anônimos, responderam ao questionário no ano de 2023.

Os usuários citados ficaram satisfeitos com a qualidade e com o prazo de resposta e a grande maioria teve conhecimento da Ouvidoria por meio do sítio eletrônico da Sudeco.

A tabela abaixo reproduz as avaliações encaminhadas:

O que você achou da qualidade da resposta?	E quanto ao prazo de resposta?	Como teve conhecimento da nossa Ouvidoria?	Você tem alguma sugestão para melhorar o nosso atendimento?
Satisfeito	Satisfeito	Sítio eletrônico - www.gov.br/sudeco	Esse é o caminho
Satisfeito	Satisfeito	Sítio eletrônico - www.gov.br/sudeco	Por agora não estou totalmente satisfeito todos estão fazendo o melhor. Só tenho a agradecer a todos pela oportunidade de informa e trabalhar para um mais melhor. As melhores são diárias e um futuro melhor para todos.
Satisfeito	Satisfeito	Pessoalmente, em função do exercício do cargo que ocupo.	Nada a sugerir. O atendimento/serviço vem sendo prestado de forma eficiente.
Satisfeito	Satisfeito	Sítio eletrônico - www.gov.br/sudeco	Melhorar o salário e diminuir o tempo de serviço e melhorar a unidade, deixa bem confortável e mais inovadora.
Satisfeito	Satisfeito	Sítio eletrônico - www.gov.br/sudeco	não respondeu
Satisfeito	Satisfeito	Sítio eletrônico - www.gov.br/sudeco	Obrigado e parabéns a todos estamos fazendo oque podemos com oque temos integração

Tabela 4 – Avaliações recebidas em formulário próprio

Conclusão

A Ouvidoria da Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste foi criada em 2009 e, desde então, vem buscando atender o usuário de forma a garantir e viabilizar a participação social. Apesar dos desafios de estruturar e capacitar sua equipe, definir processos de trabalho, estabelecer fluxos de informação, divulgar seus canais de atendimento, administrar o acúmulo de funções, no ano de 2023 foi possível alcançar poucos, mas significativos resultados.

É importante destacar o trabalho que está sendo realizado com o público interno da Autarquia para combater o denunciismo, e o registro de manifestações sem elementos, o que dificulta a apuração dos fatos, para isso, elaboramos o formulário de denúncia, que tem o objetivo de incentivar o usuário a fornecer informações qualificadas para a devida apuração.

Com base em tudo que foi apresentado, a equipe da Ouvidoria continuará empenhada em consolidar sua atuação como instrumento de gestão, de maneira assertiva e com entrega de valor aos usuários e à Sudeco. Além de fortalecer a cultura da transparência para assegurar o acesso às informações produzidas e/ou custodiadas por esta Superintendência, contribuindo, assim, para uma gestão mais eficiente e pautada na probidade.

Maria Angélica Aben-Athar

Ouvidora



Setor Bancário Norte – SBN,
Quadra 1, Bloco F, Edifício
Palácio da Agricultura, 19º andar
70.040-908 - Brasília/DF
Telefones: (61) 3251-8506 / 8511



**MINISTÉRIO DA
INTEGRAÇÃO E DO
DESENVOLVIMENTO
REGIONAL**



www.gov.br/sudeco