



# Relatório Anual de Gestão - 2021

**Ouvidoria da Sudeco**

---

# SUMÁRIO

<b>Apresentação</b> .....	<b>3</b>
<b>Ouvidoria da Sudeco</b> .....	<b>4</b>
<i>Localização e Horário de Funcionamento</i> .....	4
<i>Equipe da Ouvidoria</i> .....	4
<i>Capacitação da equipe da Ouvidoria em 2021</i> .....	4
<i>Canais de Atendimento</i> .....	5
<i>Tipos de Manifestação</i> .....	6
<i>Prazos de Resposta</i> .....	6
<b>Demonstrativos Quantitativo</b> .....	<b>7</b>
<i>Histórico - Manifestações por ano</i> .....	7
<i>Manifestações por Mês</i> .....	8
<i>Manifestações por Tipo</i> .....	8
<i>Manifestações por Área</i> .....	9
<i>Manifestações por assunto</i> .....	10
<i>Manifestações por canal</i> .....	11
<i>Tempo médio de resposta</i> .....	12
<b>Avaliação do(a) Usuário(a)</b> .....	<b>14</b>
<b>Providências</b> .....	<b>16</b>
<b>Conclusão</b> .....	<b>17</b>

# APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Sudeco foi criada pela Lei Complementar nº 129, de 8 de janeiro de 2009, com atribuições definidas pelo Decreto nº 8.277, de 27 de junho de 2014, e pela Resolução Sudeco nº 4, de 21 de maio de 2012.

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 respostas 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 Anual de Gestão - 2021 está em consonância com o disposto no inciso II, do art. 14, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, além do inciso V do art. 27 da Resolução Sudeco nº 4, de 21 de maio de 2012. Contempla as atividades desempenhadas pela Ouvidoria, 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), além das recomendações realizadas 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 unidade são pautadas nos princípios constitucionais da moralidade, legalidade, impessoalidade, publicidade e eficiência.

*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.*

# OUVIDORIA DA SUDECO

## Localização e Horário de Funcionamento

Estamos no Setor Bancário Norte - SBN, Quadra 1, Bloco F, Edifício Palácio da Agricultura, 20º andar - Brasília/DF. Nosso horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h, 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
- Antonietta França - Assistente Administrativo - Nível I

## Capacitação da equipe da Ouvidoria em 2021

Curso: Avaliação de Serviços Públicos - CGU
Curso: Intensivo de sistemas Fala.BR, Módulo de Tratamentos e Conselhos de Usuários de Serviços Públicos - CGU
Curso: Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar? - ENAP
Curso: Mundo Conectado - Manual de Sobrevivência - TCU
Curso: Noções Básicas do Trabalho Remoto - ENAP
Curso: Pesquisa com usuários. Como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços - ENAP
Curso: Portal Gov.Br - ENAP
Curso: Proteção de Dados Pessoais no Setor Público - ENAP
Curso: Proteção ao denunciante - PROFOCO
Curso: Engajamento, trabalho colaborativo e confiança criativa - Docente Amanda Menezes

## Canais de Atendimento

Considerando a diversidade que caracteriza a população da região Centro-Oeste e buscando facilitar o acesso de todos(as) os(as) cidadãos(ãs), possuímos 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](mailto:ouvidoria@sudeco.gov.br)

### WhatsApp

55 61 99643-8825

### 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



## Tipos de Manifestação

As manifestações são classificadas de acordo com as necessidades do(a) usuário(a), conforme descrito abaixo:

- **Elogio:** Reconhecimento ou satisfação pelo serviço público oferecido ou pelo atendimento recebido.
- **Denúncia:** Ato que indica a prática de irregularidades ou ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- **Solicitação de providências:** pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal.
- **Solicitação de simplificação:** Reclamações, denúncias e solicitações relativas à simplificação de serviços públicos.
- **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e/ou da conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
- **Sugestão:** Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.



## Prazos de Resposta

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

# DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVO

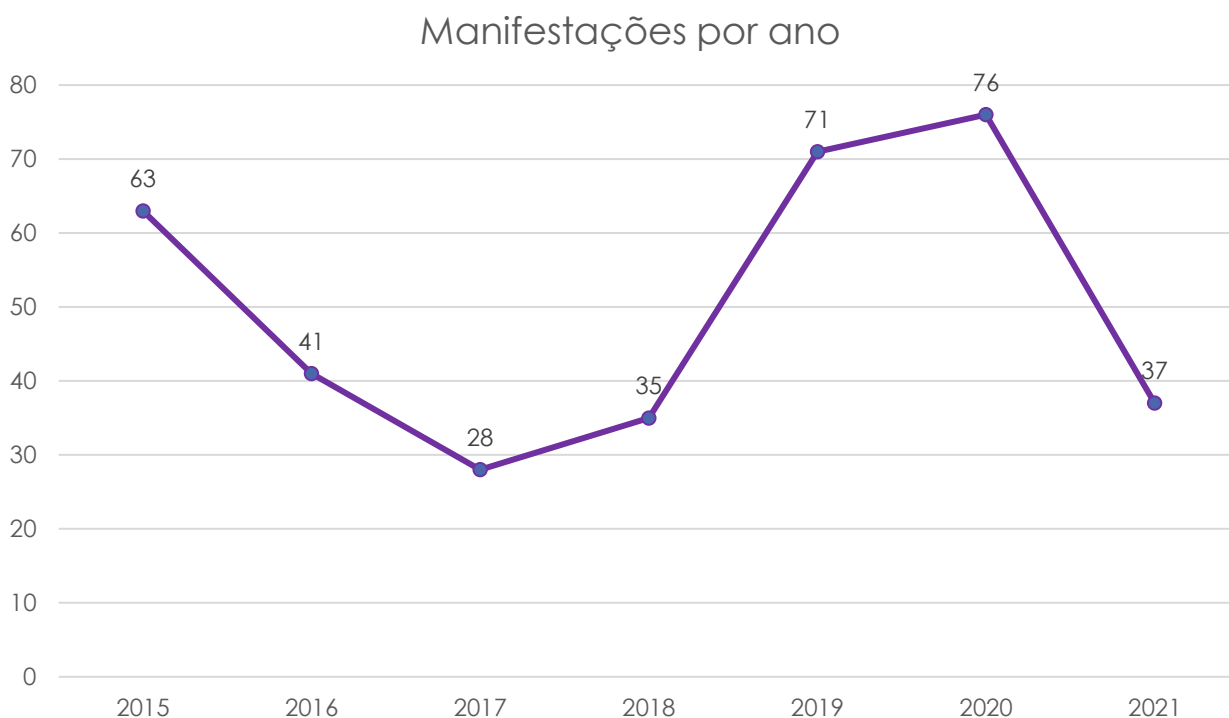
## Histórico - Manifestações por ano

No ano de 2021, a Ouvidoria recebeu **56** manifestações, sendo **37** acolhidas, **15** encaminhadas para outro órgão/entidade e **4** arquivadas.

Os arquivamentos das demandas ocorreram por duplicidade da manifestação (1), por falta de complementação do(a) cidadão(ã) (2) e por falta de clareza/insuficiência de dados (1).

Já o encaminhamento foi realizado para o Ministério da Economia, Ministério da Cidadania, Presidência da República, Ministério Público Federal e Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.

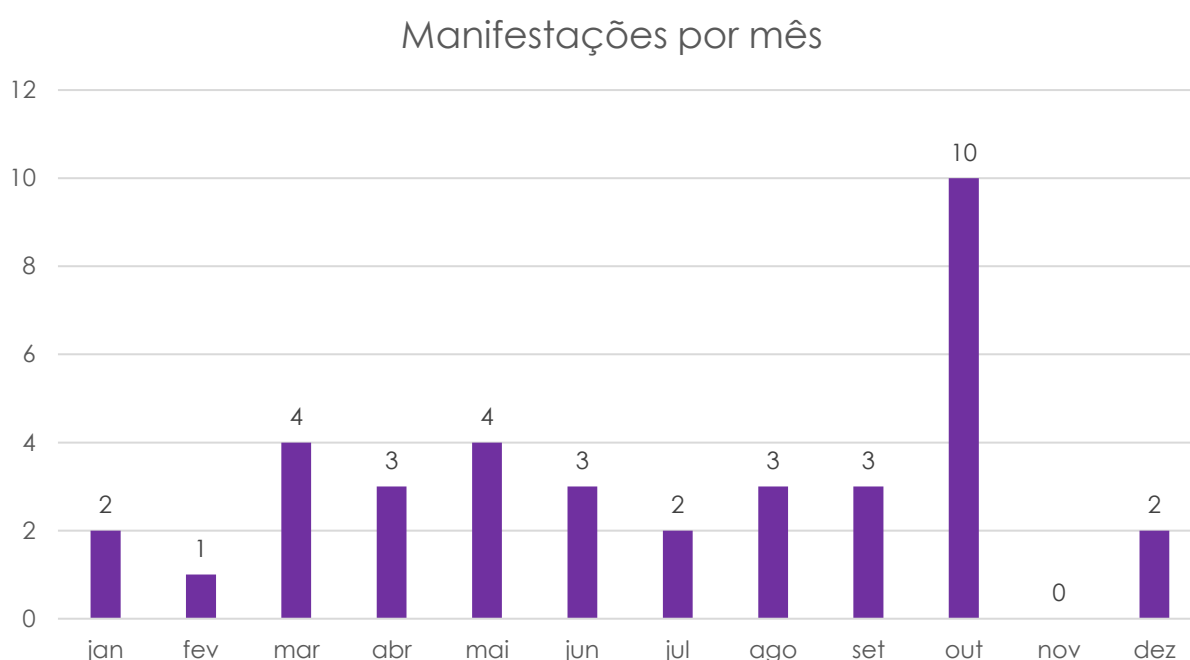
O gráfico abaixo representa o histórico da quantidade de manifestações acolhidas nos últimos sete anos. Houve um leve aumento de 7% entre 2019 e 2020, entretanto, o número de demandas entre 2020 e 2021 diminuiu 51%. Não é possível estabelecer os motivos que levaram a esse acontecimento, mas acreditamos que o cenário pandêmico, causado pela COVID-19, contribuiu para a redução na quantidade demandada.



## Manifestações por Mês

Acolhemos **37** manifestações no ano de 2021. A distribuição de manifestações ao longo do ano se manteve estável, com uma média de **3** registros por mês.

O único mês que apresentou uma diferença significativa na quantidade de demandas foi outubro. Parte das manifestações foram sobre assuntos relacionados à gestão de pessoal, como o ponto eletrônico e a implementação do Programa de Gestão de Demandas.



Fonte da Informação: Fala.BR

## Manifestações por Tipo

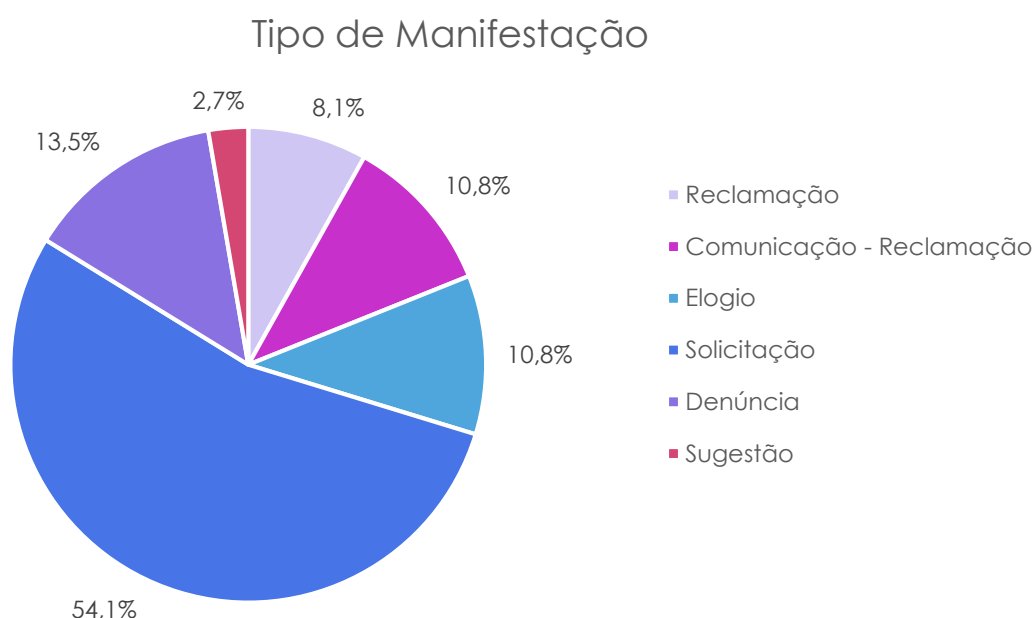
As manifestações podem ser classificadas em elogio; denúncia; reclamação; solicitação de providências; solicitação de simplificação e sugestão. No ano de 2021, as solicitações de providências corresponderam a mais de **50%** dos registros acolhidos, no total foram **20**. Os assuntos mais recorrentes foram informações sobre o projeto de Abatedouro Municipal, convênios e o trabalho remoto.

Já as reclamações, tanto anônimas quanto as identificadas, corresponderam a um número significativo dos registros (**7**), aproximadamente **19%**. Parte dessas demandas eram sobre medidas de prevenção a COVID.



A quantidade de manifestações anônimas, em 2021, foi significativamente menor em relação a 2020. Em 2020, as comunicações corresponderam a **27,6%** do total de registro e, em 2021, a apenas **10,8%**. Isso pode ser considerado positivo, uma vez que mostra mais segurança do(a) usuário(a) em compartilhar seus dados pessoais com a Ouvidoria.

Os elogios também representaram **10,8%** do total de manifestações, ou seja, recebemos **4** registros. Este tipo de manifestação normalmente não é frequente na Ouvidoria da Sudeco, mas traz muitos benefícios em relação ao reconhecimento do trabalho realizado. Neste ano, os elogios foram direcionados à implantação do Programa de Gestão de Demandas, à Carta de Serviços ao Usuário, à divulgação de informações do Fundo Constitucional de Financiamento do Centro- Oeste (FCO) no sítio eletrônico da Sudeco e à liberação de recurso para a pavimentação e iluminação de localidade.



Fonte da Informação: Fala.BR

## Manifestações por Área

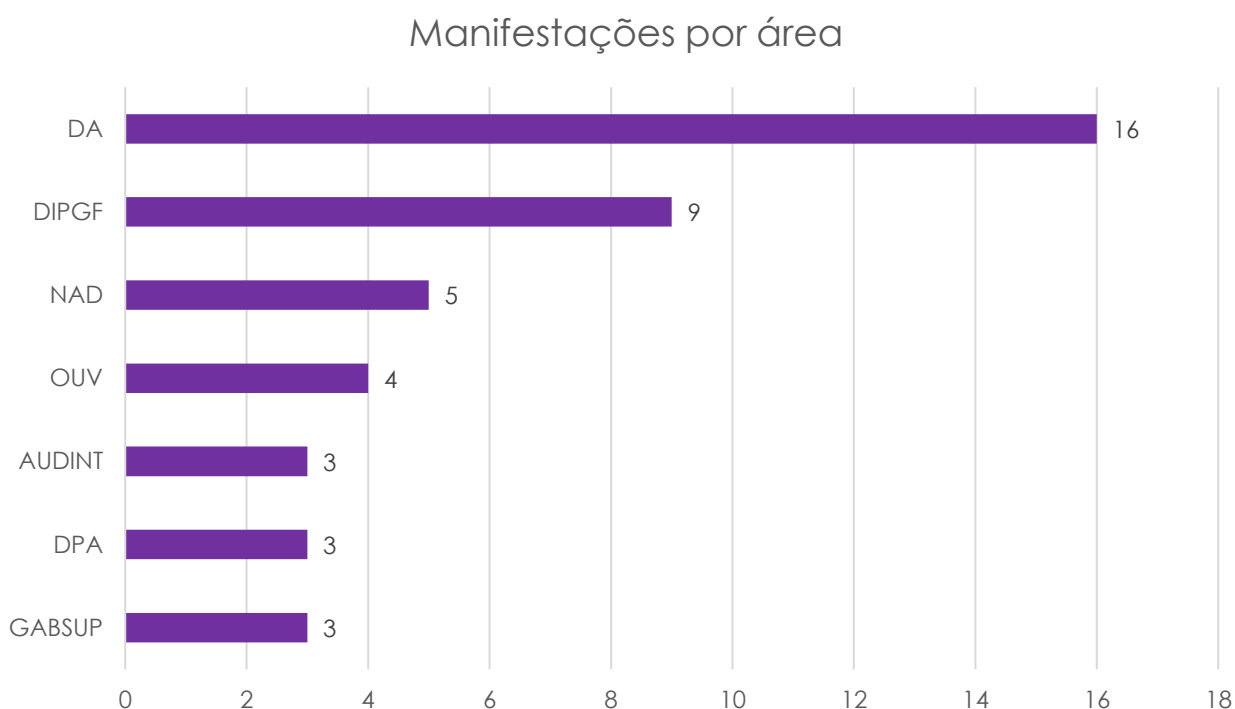
Após a análise da equipe da Ouvidoria, as manifestações são encaminhadas para as áreas técnicas competentes. Uma mesma solicitação pode ser encaminhada para unidades distintas dependendo do seu teor.

A Diretoria de Administração (DA) foi responsável pelo tratamento de **16 (43%)** das **37** manifestações acolhidas, cujo assuntos englobaram, por exemplo, as medidas de proteção em relação à pandemia da COVID-19, o Programa de Gestão por Demandas e o patrimônio da Sudeco.

Já a Diretoria de Implementação de Programas e de Gestão de Fundos (DIPGF) respondeu **9 (24%)**, que tinha como um dos assuntos recorrentes os convênios.

O Núcleo para Assuntos Disciplinares foi responsável por **5** registros, os quais se tratavam de possíveis práticas irregulares realizadas por servidores.

Já a Ouvidoria da Sudeco forneceu **4** respostas aos(as) cidadãos(ãs), das quais metade estavam disponibilizadas no sítio eletrônico da autarquia.



Fonte da Informação: Fala.BR

## Manifestações por Assunto

As manifestações possuem assuntos centrais, os quais foram agrupados de acordo com a recorrência. É importante lembrar que um mesmo registro pode ter mais de um assunto.

O tema **“Medidas de proteção - Pandemia - COVID - 19”** foi um dos mais abordados tanto este ano quanto no ano de 2020. Esta ocorrência é natural, uma vez que está diretamente ligada à realidade em que o País tem vivenciado, e afeta diretamente o psicológico, o bem-estar e a saúde das pessoas.

Da mesma forma, o assunto **“Programa de Gestão por Demandas”** também esteve presente em parte das manifestações.

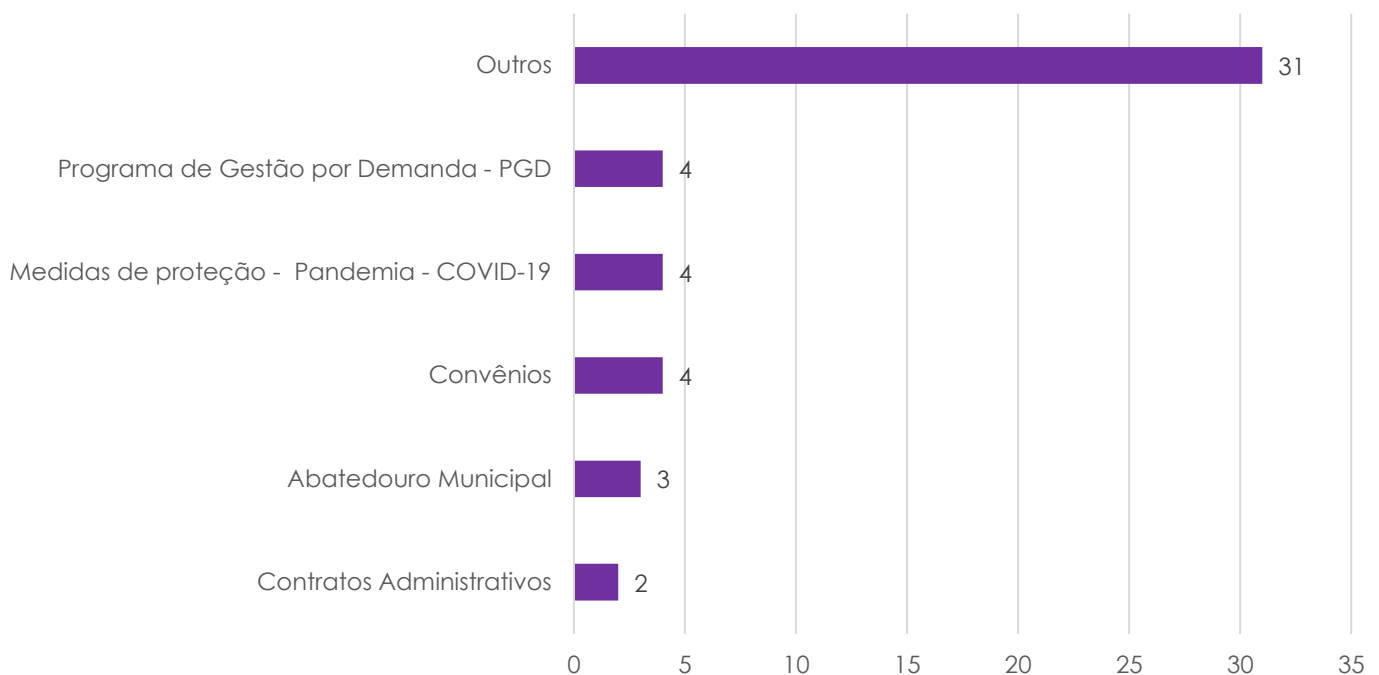
O assunto **“Abatedouro Municipal”**, que incluía informações sobre projetos realizados pela Autarquia, arquivos em formato editável e planilhas de viabilidade

econômico-financeira do local, foi um dos mais solicitados. Esse interesse ocorreu por parte de um(a) cidadão(ã) que abriu manifestações distintas sobre o tema.

Outro conteúdo abordado em mais de uma manifestação foram os “**Convênios**”. Normalmente, este assunto é recorrente ao longo dos anos, demonstrando interesse da sociedade no acompanhamento dos serviços prestados ou obras realizadas.

Já o tema “**Outros**” compreende assuntos diversos que foram abordados apenas uma vez, tais como: Plano de Dados Abertos e as áreas prioritárias da Sudeco

### Manifestações por assuntos



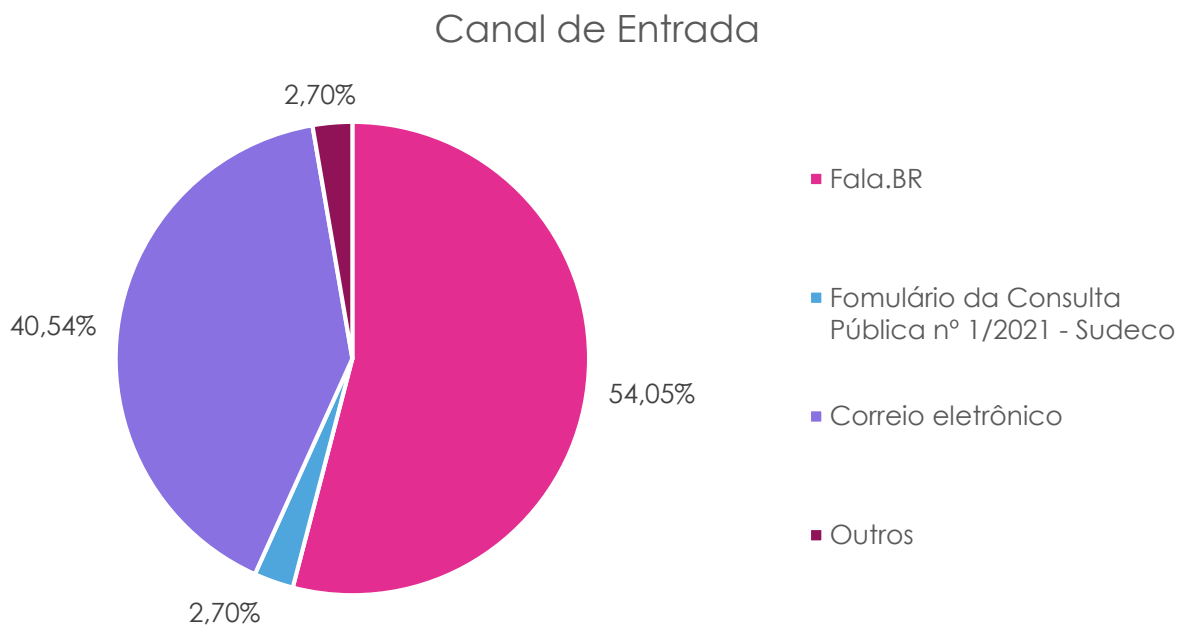
Fonte da Informação: Fala.BR

## 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 **20** dos **37** registros acolhidos (**54%**). O correio eletrônico foi o segundo mais utilizado com **15** 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 sistema e/ou o desconhecem.

Entre 20 de janeiro e 8 de fevereiro de 2021, a Sudeco publicou a Consulta Pública sobre o Plano de Dados Abertos da autarquia. Uma das manifestações foi registrada por meio do formulário disponibilizado na consulta.

Lembrando que os canais de entrada tradicionais da Ouvidoria são: Fala.BR, correio eletrônico, telefones, cartas e presencial. Em função da pandemia, o atendimento presencial foi suspenso.



Fonte da Informação: Fala.BR

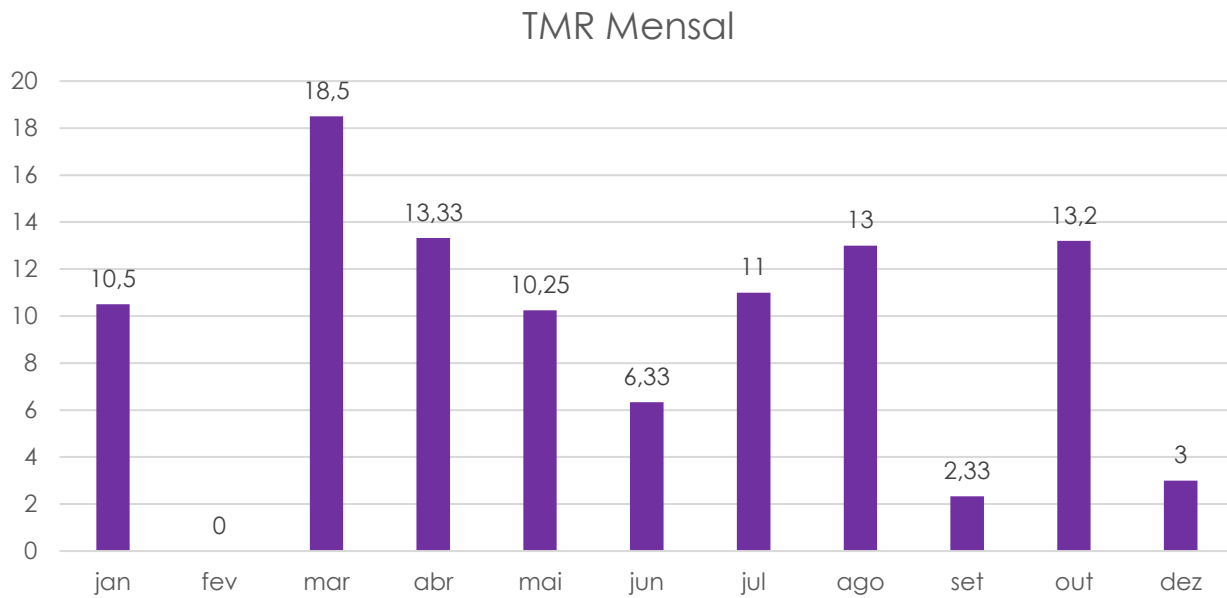
## Tempo médio de resposta

De acordo com a Lei nº 13.460, de 2017, a Ouvidoria possui prazo de 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 **9,22** dias, resultado muito abaixo do determinado pela Lei. Comparado ao ano de 2020, a Ouvidoria teve um aumento de **21%** na média. Em 2020, o tempo médio foi de **7,6** dias. O déficit na equipe da Ouvidoria durante um período e a complexidade das demandas podem ter contribuído para este aumento nos prazos.

O tempo médio no mês de fevereiro e setembro foram os menores. No caso de fevereiro, a quantidade baixa de demandas (**1**) associada à baixa complexidade na resolução resultou em uma resposta rápida ao(a) cidadão(ã). Em relação a setembro, a simplicidade dos registros auxiliou em um tempo de resposta mais célere.

O mês de março, por sua vez, apresentou um tempo médio superior em relação aos demais meses. Isso ocorreu devido à complexidade da maioria das manifestações recebidas neste mês. A maioria dos registros possuía várias solicitações distintas, fato que demandou mais tempo das áreas para responderem.



Fonte da Informação: Fala.BR

## AVALIAÇÃO DO(A) USUÁRIO(A)

Na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR é disponibilizado ao(a) cidadão(ã) um pequeno questionário de avaliação da resposta da manifestação composto por três perguntas:

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

Dos 37 registros, apenas 8 foram avaliados na plataforma, conforme abaixo.



Fonte da Informação: Fala.BR

No formulário do Fala.BR quanto no *Forms*, o(a) usuário(a) pode deixar uma mensagem para a Ouvidoria. Abaixo as mensagens recebidas:

- *“Fiquei muito satisfeito com o atendimento, espero que vocês continuem agindo assim com todos que os procurarem. Parabéns”.*
- *“Registro meus parabéns à Ouvidoria da Sudeco”.*

Devido a quantidade baixa de resposta recebidas por meio do Fala.BR, a Ouvidoria da Sudeco criou um questionário para avaliação do atendimento a fim de facilitar e incentivar os(as) usuários(as) a avaliar o nosso serviço. O *link* com formulário é

encaminhado junto com a resposta da manifestação. Infelizmente, mesmo com o esforço despendido, apenas 2 cidadãos(ãs) responderam ao questionário no ano de 2021.

Os(as) cidadãos(ãs) citados(as) ficaram muito satisfeitos com a qualidade da resposta. Já em relação ao prazo de resposta um(a) usuário(a) demonstrou bastante satisfação, o outro considerou regular. 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 37 manifestações acolhidas, em 28 foram identificados o gênero, dos quais 19 foram realizadas pelo gênero masculino, 8; feminino e 1; pessoa jurídica.

No tocante ao Estado, 29 solicitantes preencheram em campo próprio do Fala.BR ou ao longo do texto da manifestação, sendo que 18 eram do Distrito Federal, 3 do Mato Grosso do Sul, 2 de Goiás, 1 do Mato Grosso, 1 Pernambuco, 1 do Paraná, 1 do Rio de Janeiro, 1 do Rio Grande do Norte e 1 São Paulo.

Em relação à profissão, 11 usuários preencheram a informação, dos quais 6 são servidores públicos; 4, empresários/empreendedores; e 1, professora.

Apenas 9 solicitantes preencheram a escolaridade, dos quais 5 possuíam pós graduação; 3, ensino médio; e 3 ensino superior.

Por fim, 10 cidadãos(ãs) preencheram a faixa etária, 4 possuem entre 20 e 39 anos e 6 de 40 a 59 anos.



19

*Sexo masculino*



6

*Entre 40 e 59 anos*



18

*Distrito Federal*



6

*Servidores*



5

*Pós Graduação*

## 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 esta 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 usuários e estimula a prestação de serviços públicos de qualidade.

Abaixo as sugestões encaminhadas, a fim de aperfeiçoar as ações da autarquia:

- ➡ Sugestão: Campanha de divulgação sobre o uso do refeitório da Sudeco (Processo SEI nº 59800.000339/2020-95).
- ➡ Sugestão: Campanha sobre como separar o lixo da Sudeco (Processo SEI nº 59800.001138/2021-96).
- ➡ Sugestão: Campanha sobre como economizar energia elétrica na Sudeco (Processo SEI nº 59800.001145/2021-98)
- ➡ Sugestão: Realização de curso sobre segurança da informação pelas áreas técnicas da Sudeco, a fim de reforçar os cuidados com a segurança da informação no ambiente de trabalho e em casa (Processo SEI nº 59800.001859/2021-04)
- ➡ Sugestão: Realização de curso sobre trabalho remoto (PGD) pelas áreas técnicas da Sudeco (Processo SEI nº 59800.002119/2021-87).



# CONCLUSÃO



Com base nos dados analisados, a Ouvidoria da Sudeco acolheu **37** manifestações, quantidade inferior à 2020.

O tempo médio de resposta anual é considerado bom (9,22 dias), entretanto comparado ao ano de 2020, a Ouvidoria teve um aumento de 21% na média. O déficit no quadro da área durante um período e a complexidade das demandas contribuíram para este aumento nos prazos.

O canal de entrada mais utilizado foi o Fala.BR. Apesar da utilização da Plataforma, é

possível concluir que parte significativa dos solicitantes desta unidade ainda não possuem familiaridade com o sistema e/ou o desconhecem devido à quantidade de manifestações recebidas por correio eletrônico.

Destacamos que os assuntos **“Medidas de proteção - Pandemia - COVID - 19”** e **“Programa de Gestão por Demandas”** foram um dos mais abordados nas manifestações recebidas. Estes conteúdos são relacionados ao dia a dia do corpo técnico da Superintendência e estão diretamente ligado à temática qualidade de vida no trabalho.

Com base em tudo que foi apresentado, a equipe da Ouvidoria deve continuar empenhada em fortalecer a cultura da transparência para assegurar aos(as) cidadãos(ãs) 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