



Ouvidoria

Sua voz é o nosso compromisso

Relatório Anual de Gestão

Ouvidoria - 2025

Superintendente

Luciana Barros

Diretor de Administração

Flavio Henrique dos Santos

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

Huga Garcia

Corregedora

Ludmylla Couto

Procurador Federal

Aluizo Lucena

Ouvidora

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	11
Avaliação e Perfil do Usuário	14
Ações da Ouvidoria	18
Participação Social	19
Considerações Finais	21

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, de 2009, com a finalidade de promover o desenvolvimento regional sustentável e a integração competitiva da base produtiva da região Centro-Oeste na economia nacional e internacional.

Autarquia especial, a Sudeco possui autonomia administrativa e financeira e é vinculada ao Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional (MIDR), com sede em Brasília/DF.

Sua área de atuação compreende os estados de Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Goiás e o Distrito Federal. Entre suas principais competências destacam-se a elaboração do Plano Regional de Desenvolvimento do Centro-Oeste (PRDCO), 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 Sudeco exerce papel estratégico na gestão e aplicação dos recursos do Fundo de Desenvolvimento do Centro-Oeste (FDCO) e do Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste (FCO).

- **FDCO:** destinado ao financiamento de projetos de infraestrutura, serviços públicos e empreendimentos produtivos voltados ao desenvolvimento sustentável e ao aumento da competitividade regional, com foco nas áreas como transporte, telecomunicações, agroindústria e preservação ambiental.
- **FCO:** voltado à definição de diretrizes e prioridades para o financiamento de empreendimentos rurais e empresariais, oferecendo condições diferenciadas, como taxas de juros favorecidas e prazos ampliados, para apoiar micro, pequenos, médios e grandes empreendedores.

Ambos os fundos constituem instrumentos fundamentais para a implementação da Política Nacional de Desenvolvimento Regional (PNDR), cabendo à Sudeco o papel de articulação entre as demandas locais e as diretrizes das políticas federais.

A Ouvidoria

A Ouvidoria da Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste (Sudeco) foi instituída com fundamento na Lei Complementar n.º 129, de 2009, e regulamentada pelo Decreto n.º 11.057, de 2022, bem como pela Resolução Sudeco n.º 167, de 2023. Constitui-se em um canal essencial de interlocução entre cidadãos, servidores e colaboradores e a Autarquia, tendo como missão promover a transparência e a participação ativa da sociedade.

Esse espaço atua como um ponto de diálogo qualificado e acolhedor, assegurando aos usuários a possibilidade de manifestar opiniões, apresentar sugestões, registrar reclamações ou elogios e denunciar irregularidades. Todas as manifestações são devidamente registradas, analisadas e encaminhadas às áreas ou autoridades competentes para o tratamento adequado, fortalecendo a interação entre a sociedade e a Sudeco.

Além de instrumento fundamental de escuta ativa, a Ouvidoria contribui para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos prestados pela Autarquia. Por meio do acompanhamento sistemático das manifestações e da busca por soluções eficazes, são identificadas oportunidades de melhoria nas políticas e ações institucionais, ampliando o impacto positivo das iniciativas junto à sociedade.

O acesso à Ouvidoria é disponibilizado por diferentes canais, como a Plataforma Fala.BR, correio eletrônico (*e-mail*), atendimento presencial e correspondência. Em consonância com os princípios da inclusão e da acessibilidade, a Sudeco busca garantir amplo acesso aos serviços de ouvidoria, considerando a diversidade da população da região Centro-Oeste.

Este Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria - 2025 atende ao disposto no inciso II, do art. 14, da Lei n.º 13.460, de 2017, e está alinhado ao inciso XIV, do art. 7º, da Portaria Normativa n.º 116, de 2024, bem como o inciso XIV, do art. 29, da Resolução Sudeco n.º 167, de 2023. O documento apresenta um panorama das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, incluindo dados estatísticos das manifestações recebidas e tratadas no período de 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2025, além das sugestões encaminhadas com vistas ao aprimoramento da gestão pública, reafirmando o compromisso da Sudeco com a transparência e a prestação de contas à sociedade.

A equipe da Ouvidoria é composta por uma Ouvidora, um agente administrativo, um assistente administrativo e uma secretária.

Canais de Atendimento

Ouvidoria
Sua voz é o nosso compromisso

Internet
Por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR
<https://falabr.cgu.gov.br>

E-MAIL
ouvidoria@sudeco.gov.br

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

CARTA
SBN, Quadra 1, Bloco F, Edifício Palácio da Agricultura, 20º andar - Brasília/DF.
CEP: 70.040-908

SUDECO
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO CENTRO-OESTE

Manifestações de Ouvidoria

As manifestações de ouvidoria constituem uma das principais formas de interação entre a sociedade e a Sudeco. Os usuários podem registrar suas manifestações nas modalidades de elogio, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia, comunicação ou pedido de simplificação administrativa.

Ouvidoria
Sua voz é o nosso compromisso

Elogio
Reconhecimento ou satisfação com o serviço público ou atendimento recebido.

Sugestão
Ideia ou proposta para melhorar os serviços públicos.

Solicitação
Pedido para que os órgãos públicos tomem providências.

Reclamação
Insatisfação com o serviço público ou a conduta de agentes públicos.

Denúncia
Informação sobre irregularidades ou atos ilícitos que precisam ser investigados.

Comunicação
Denúncia anônima que não pode ser acompanhada pelo denunciante, mas será encaminhada para análise como qualquer outra denúncia.

Simplifique
Proposta de mudanças para reduzir burocracia e melhorar a qualidade e o acesso aos serviços públicos.

A seguir, apresenta-se o quantitativo geral das manifestações recebidas no período analisado, com a discriminação dos registros recebidos, respondidos, arquivados e encaminhados às áreas competentes, sendo Recebidas: **43**; Respondidas: **34**; Arquivadas: **9** e Encaminhadas: **25**.



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

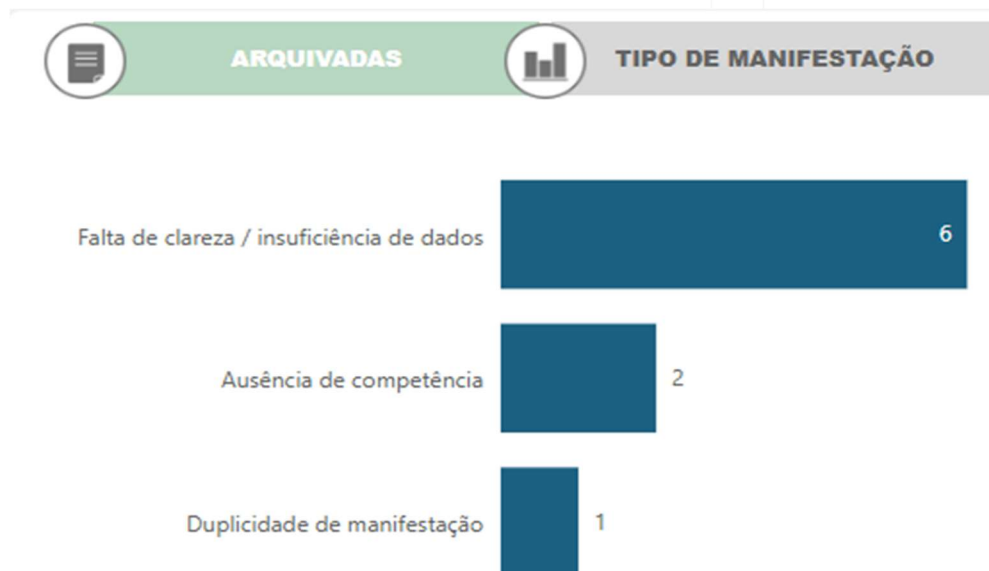
As **34** manifestações respondidas estão classificadas por tipo no painel abaixo, fornecendo uma visão detalhada sobre os diferentes registros.



*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, de 2017, o prazo regulamentar para atendimento é de até 30 dias, podendo ser prorrogado uma única vez, de forma justificada, pelo mesmo período. Em 2025, a unidade de Ouvidoria 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 manifestações de ouvidoria por tipo e assunto:

Tipo	Assunto	Quantidade
Elogio	Programação Dia da Mulher	2
	Arraiá da Sudeco	
	FDCO	4
	Redução de carga horária	3
	Processo seletivo Prodoc BRA/23/18	1
Solicitação	Pagamento licenças – Empresa <i>Brasoftware</i>	1
	Certificado de capacidade técnica	2
	Pedido redistribuição de servidor	1
	Apoio financeiro para construção de centro comunitário	1

Manifestações do Tipo Denúncia

A denúncia desempenha um papel fundamental no fortalecimento da democracia, ao possibilitar que qualquer pessoa comunique ao Estado a ocorrência de atos ilícitos. Esse instrumento pode resultar em procedimentos de apuração, correção e eventual responsabilização dos envolvidos, contribuindo para a promoção da transparência, da integridade e da justiça na administração pública.

No âmbito da Ouvidoria, o tratamento das denúncias — dada a sensibilidade da matéria — é realizado com rigor técnico, responsabilidade e observância dos normativos vigentes, assegurando que cada manifestação receba a devida atenção.

Quando a denúncia apresenta informações suficientes, é encaminhada à área competente para adoção das providências cabíveis. Nos casos em que forem identificadas lacunas informacionais, a Ouvidoria poderá solicitar ao denunciante a complementação dos dados necessários à adequada análise. Ressalta-se que, embora a identificação do denunciante seja recomendada para conferir maior robustez à apuração, a decisão de se identificar ou não é de caráter pessoal, sendo garantido tratamento equivalente às denúncias anônimas e às identificadas.

Os prazos para resposta às denúncias observam o disposto no art. 16, da Lei n.º 13.460, de 2017, que estabelece o prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez, de forma devidamente justificada.

Nos termos do Decreto n.º 9.492, de 2018, que regulamenta a Lei n.º 13.460, de 2017, considera-se denúncia a manifestação que comunica a prática de irregularidades ou ilícitos cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Para ser considerada válida, deve conter elementos mínimos que indiquem irregularidades ou indícios suficientes para justificar sua apuração.

As comunicações de irregularidade — demandas anônimas que relatam possíveis irregularidades com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade — são tratadas conforme o § 2º, do art. 23, do Decreto n.º 9.492, de 2018. Por não se enquadrarem como manifestações nos termos da Lei n.º 13.460, de 2017, não possibilitam o acompanhamento pelo autor.

As respostas às denúncias ocorrem em duas etapas:

1. **Resposta inicial**, de caráter conclusivo, que informa o encaminhamento da denúncia aos órgãos apuratórios competentes ou o arquivamento da manifestação.
2. **Resposta final**, que apresenta a conclusão da apuração pela área responsável, indicando a procedência ou improcedência da denúncia, nos termos do art. 6-B do Decreto n.º 10.890, de 2021.

No ano de 2025, a Ouvidoria recebeu 25 manifestações do tipo denúncia. Observa-se que, embora seja uma decisão pessoal registrar a denúncia de forma identificada ou anônima, parcela significativa das manifestações arquivadas poderia ter sido encaminhada para apuração mediante simples complementação das informações apresentadas.



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

Quadro Síntese das Denúncias por Assunto e Situação

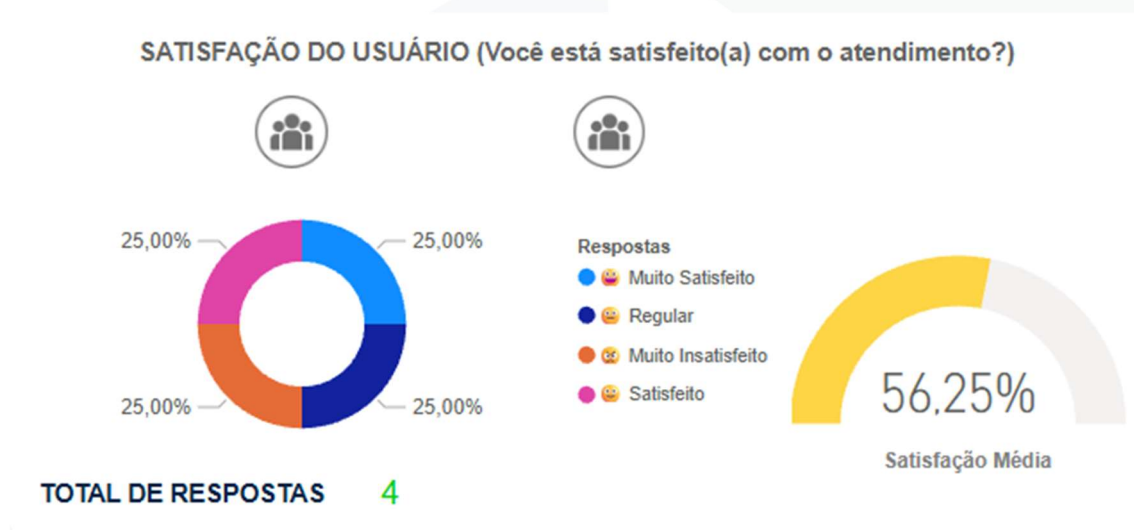
NUP	Situação
59009.000266/2025-81 (Reclamação)	DIPGF - IMPROCEDENTE
59012.000010/2025-15	DA – PROCEDENTE - RESOLVIDA
59012.000012/2025-12	DA – PROCEDENTE - RESOLVIDA
59012.000013/2025-59	DA - PROCEDENTE - RESOLVIDA
59012.000014/2025-01	DA - PROCEDENTE - RESOLVIDA
59012.000015/2025-48	DA – PROCEDENTE - RESOLVIDA
59012.000041/2025-76	DA - PROCEDENTE - RESOLVIDA
59012.000035/2025-19	AUDINT – Em análise.
59012.000042/2025-11	AUDINT – Em análise.
59012.000052/2025-56	DA – IMPROCEDENTE, mas a DA aproveitou a manifestação para fazer alterações nas normas.
59012.000057/2025-89	DA – IMPROCEDENTE AUDINT – PARCIALMENTE IMPROCEDENTE. CORREGEDORIA - Procedimento investigativo em andamento.
59012.000062/2025-91	AUDINT – IMPROCEDENTE CORREGEDORIA – Arquivou por ausência de materialidade.
59012.000065/2025-25	AUDINT – IMPROCEDENTE CORREGEDORIA - Procedimento investigativo em andamento.
59012.000069/2025-11	AUDINT – Em análise. CORREGEDORIA - Procedimento investigativo em andamento.
59012.000073/2025-71	AUDINT – Em análise. CORREGEDORIA - Procedimento investigativo em andamento.
59012.000075/2025-61	CORREGEDORIA - Procedimento investigativo em andamento.
59012.000055/2025-90	AUDINT – IMPROCEDENTE CORREGEDORIA – Arquivou por ausência de materialidade.
59009.002288/2025-86 (Reclamação)	DIPGF - IMPROCEDENTE
59012.000083/2025-15 (Reclamação)	DIPGF - IMPROCEDENTE
59012.000076/2025-13	Arquivada: Ausência de competência.
59009.002246/2025-45	Arquivada: Duplicidade de manifestação NUP 59012.000075/2025-61.
59012.000061/2025-47	Arquivada: Falta de clareza/insuficiência de dados.
59012.000050/2025-67	Arquivada: Ausência de competência.
59012.000038/2025-52	Arquivada: Falta de clareza/insuficiência de dados.
59012.000021/2025-03	Arquivada: Falta de clareza/insuficiência de dados.
59012.000068/2025-69	Encaminhada MCID, pois parte da investigação da manifestação NUP 59012.000065/2025-25 compete ao Ministério.

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 MANIFESTANTE:



PESSOA FÍSICA



PESSOA JURÍDICA

Total de Manifestantes - Pessoa Física: 14

Faixa Etária

Gênero

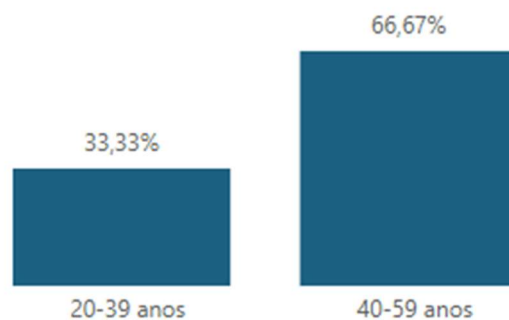
Localização

Raça/Cor

Escolaridade

Profissão

Manifestantes com faixa etária informada: 3



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

PERFIL DO MANIFESTANTE:



PESSOA FÍSICA



PESSOA JURÍDICA

Total de Manifestantes - Pessoa Física: 14

Faixa Etária

Gênero

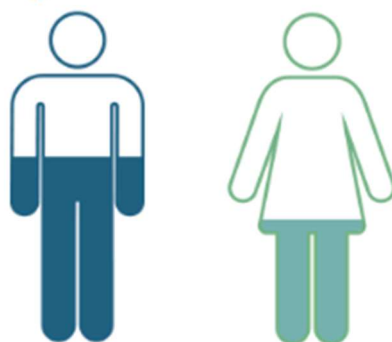
Localização

Raça/Cor

Escolaridade

Profissão

Manifestantes com gênero informado: 5



MASCULINO

3 (60.0%)

FEMININO

2 (40.0%)

OUTRO

0 ()

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

PERFIL DO MANIFESTANTE:



PESSOA FÍSICA



PESSOA JURÍDICA

Total de Manifestantes - Pessoa Física: 14

Faixa Etária

Gênero

Localização

Raça/Cor

Escolaridade

Profissão

Manifestantes com UF informada: 3

DF

66,67%

GO

33,33%



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

PERFIL DO MANIFESTANTE:



PESSOA FÍSICA



PESSOA JURÍDICA

Total de Manifestantes - Pessoa Física: 14

Faixa Etária

Gênero

Localização

Raça/Cor

Escolaridade

Profissão

Manifestantes com raça/cor informada: 2

Branca

50,00%

Parda

50,00%

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

PERFIL DO MANIFESTANTE:



PESSOA FÍSICA



PESSOA JURÍDICA

Total de Manifestantes - Pessoa Física: 14

Faixa Etária

Gênero

Localização

Raça/Cor

Escolaridade

Profissão

Manifestantes com escolaridade informada: 2

Pós-graduação

100,00%

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

PERFIL DO MANIFESTANTE:



PESSOA FÍSICA



PESSOA JURÍDICA

Total de Manifestantes - Pessoa Física: 14

Faixa Etária

Gênero

Localização

Raça/Cor

Escolaridade

Profissão

Manifestantes com profissão informada: 2

Outra

50,00%

Servidor público federal

50,00%

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 2025

Ao longo de 2025, a Ouvidoria apresentou as seguintes sugestões para o aprimoramento das ações da Sudeco:

1 – Ferramenta de Tarjamento – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR)

Processo: SEI n.º 59800.000259/2025-44 - Data: Fevereiro/2025

Situação: **Acatada** - Apresentamos a ferramenta de tarjamento por meio de videoconferência para o público interno da Autarquia.

2 - Plano Diretor de Logística Sustentável (PLS)

Processo: SEI n.º 59800.000820/2025-95 - Data: Maio/2025

Situação: **Em análise**, o GABSUP encaminhou para a DA.

3 - Gestão do Projeto BRA/23/018 – PRODOC em relação à transparência e a segurança da informação.

Processo: SEI n.º 59800.002111/2024-63 - Data: Dezembro/2024

Situação: Resposta em 30-12-2025, **em análise** pela equipe do PRODOC.

4 - Entrega e divulgação da 2ª Edição do Guia Lilás – Orientações para Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação no Governo Federal, elaborado pela Controladoria-Geral da União (CGU), à alta gestão e ao público interno da Sudeco.

Processo: SEI n.º 59800.002245/2024-84 - Data: Dezembro/2024

Situação: **Acatada**.

Fonte: Sistema Eletrônico de Informações (SEI) - Sudeco

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

1. **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.
2. **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.
3. **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.
4. **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.
- **Reduzir 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.



Considerações Finais

Em 2024, a Ouvidoria registrou um total de 44 manifestações, das quais 8 (18,2%) foram classificadas como denúncias/comunicações. Em 2025, observou-se leve redução no quantitativo geral de manifestações, que passou a 43 registros. Em contrapartida, verificou-se aumento expressivo das denúncias/comunicações, que totalizaram 25 manifestações, correspondendo a 58,13% do total.

Esse crescimento percentual demanda atenção, pois pode indicar fragilidades no entendimento, por parte dos usuários, quanto à adequada utilização do canal de denúncias. Nesse contexto, torna-se necessário o planejamento e a implementação de ações educativas e preventivas voltadas ao público interno da Autarquia, com vistas ao fortalecimento do letramento institucional acerca do papel da Ouvidoria e de seus diferentes canais de atendimento.

No que se refere ao monitoramento das demandas e das ações encaminhadas pela Ouvidoria, duas sugestões permanecem em análise pelas áreas competentes. A equipe seguirá acompanhando essas pendências, com previsão de apresentação dos resultados no próximo relatório anual.

Quanto aos temas recorrentes, em 2025 destacou-se o Fundo de Desenvolvimento do Centro-Oeste (FDCO). A partir das manifestações recebidas, torna-se oportuno avaliar a necessidade de atualização da seção de Perguntas Frequentes do sítio eletrônico institucional da Sudeco, de modo a contemplar respostas às dúvidas mais recorrentes dos usuários.

O tempo médio de resposta permanece como indicador relevante para o fortalecimento da imagem da Ouvidoria enquanto canal eficiente e ágil. Para o exercício de 2026, serão intensificados os esforços junto às áreas da Autarquia com vistas à redução contínua desse prazo.

No âmbito do monitoramento das denúncias, destaca-se a significativa melhoria na comunicação com os órgãos apuratórios. Diferentemente do cenário observado em 2024, em 2025 a Ouvidoria obteve retorno de todas as unidades demandadas, conforme demonstrado na planilha constante da página 13 deste Relatório.

Como ação voltada ao aprimoramento da transparência e à orientação dos usuários, a Ouvidoria promoveu a publicação, no sítio eletrônico institucional da Sudeco, do fluxo de acolhimento das manifestações, bem como de um fluxo específico para o tratamento de denúncias, com o objetivo de conferir maior clareza aos procedimentos adotados e às etapas de tratamento de cada tipo de demanda.

Por fim, ressalta-se como **ponto sensível e prioritário** a necessidade de atualização do marco normativo que disciplina o funcionamento da Ouvidoria. A minuta de regulamentação encontra-se finalizada desde setembro de 2025, no âmbito do Processo SEI n.º 59800.001147/2025-19 (SEI n.º 0457808 e n.º 0454976), tendo sido reiteradamente solicitada sua inclusão na pauta da Diretoria Colegiada para deliberação e aprovação. Entretanto, até o momento, não houve êxito nesse encaminhamento. O tema demanda **atenção especial**, tendo em vista que a Portaria Sudeco n.º 243/2018 (SEI n.º 0462449), atualmente vigente, encontra-se desatualizada frente aos normativos e às práticas mais recentes.

Diante dos avanços alcançados e dos desafios identificados, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com o aprimoramento contínuo de sua atuação, consolidando-se como instrumento estratégico de gestão, orientado pela transparência, pela probidade administrativa e pela entrega de valor à sociedade e à Sudeco.

Maria Angélica Aben-Athar

Ouvidora

