



# **OUVIDORIA**

**SUA VOZ É O NOSSO COMPROMISSO**

**Relatório de Gestão - 2020**

**Ouvidoria da Sudeco**

**Brasília/DF**

Ministro de Estado do Desenvolvimento Regional

**Rogério Simonetti Marinho**

Superintendente de Desenvolvimento do Centro-Oeste

**Nelson Vieira Fraga Filho**

Procurador Federal

**Aluízo Silva de Lucena**

Auditor Chefe

**Francisco Robério de Sousa Júnior**

Ouvidora da Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste

**Maria Angélica Aben-Athar**

Diretor de Administração

**Roberto Postiglione Assis Ferreira Junior**

Diretor de Planejamento e Avaliação

**João Balestra do Carmo Filho**

Diretoria de Implementação de Programas e de Gestão de Fundos

**Cesar Lima da Conceição**

# Sumário

<b>Apresentação .....</b>	4
<b>Ouvidoria da SUDECO .....</b>	5
Localização e Horário de Funcionamento .....	5
Canais de Atendimento .....	5
Tipos de Manifestação .....	6
Prazos de Resposta .....	6
Equipe da Ouvidoria .....	6
Capacitação da equipe da Ouvidoria em 2020.....	7
Participação da equipe da Ouvidoria em Eventos.....	7
<b>Demonstrativos Quantitativo .....</b>	8
Histórico – Manifestações .....	8
Manifestações acolhidas por Mês.....	9
Manifestações por Tipo .....	10
Manifestações por Área .....	12
Manifestações por Assunto .....	13
Manifestações por Canal de Entrada.....	14
Avaliação do Usuário .....	15
Perfil do Usuário Atendido .....	17
<b>Providências e Encaminhamentos .....</b>	19
Outras ações realizadas pela Ouvidoria da SUDECO: .....	20
Campanha interna de divulgação do QR Code .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Atualização dos materiais de divulgação da Ouvidoria .....	21
Atualização da Carta de Serviços .....	23
<b>Conclusão</b>	24

# Apresentação

A Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste (Sudeco) autarquia vinculada ao Ministério do Desenvolvimento Regional (MDR), foi instituída na forma do art. 43 da Constituição Federal, por meio da Lei Complementar nº 129, de 8 de janeiro de 2009, e tem por finalidade promover o desenvolvimento regional do Centro-Oeste, de forma includente e sustentável, além da integração competitiva da base produtiva regional na economia nacional e internacional. A sua área de atuação inclui os estados de Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e o Distrito Federal.

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 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 respostas para suas manifestações. Com isso temos o fortalecimento da relação entre o usuário e a Superintendência, promovendo substancial a melhoria dos serviços públicos oferecidos à sociedade.

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

Este Relatório de Gestão - 2020 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.

Destaca-se, ainda, que as atividades exercidas por esta unidade são pautadas nos princípios constitucionais da moralidade, legalidade, imparcialidade, publicidade e eficiência.

# 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.

## Canais de Atendimento

Considerando a diversidade que caracteriza a população do nosso país e buscando facilitar o acesso de todos os usuários, possuímos os seguintes canais para manifestações:

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR	<a href="https://falabr.cgu.gov.br">https://falabr.cgu.gov.br</a>
Correio Eletrônico	<a href="mailto:ouvidoria@sudeco.gov.br">ouvidoria@sudeco.gov.br</a>
Telefones	(61) 3251-8506 / 3251-8511
Presencial	De segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h, exceto feriados.
Carta	Setor Bancário Norte – SBN, Quadra 1, Bloco F, Edifício Palácio da Agricultura, 20º andar - Brasília/DF. CEP: 70.040-908

Todas as manifestações recebidas são cadastradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), em consonância com o disposto na Instrução Normativa CGU nº 5, de 18 de junho de 2018 e na Instrução Normativa CGU nº 7, de 8 de maio de 2019.

## Tipos de Manifestação

As manifestações são classificadas de acordo com as necessidades do usuário, 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 usuários são atendidas no prazo de 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período conforme a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

## 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/Ouvidora-Substituta
- Aniquele Cruz - Assistente Administrativo

## Capacitação da equipe da Ouvidoria em 2020

Tratamento de Denúncias em Ouvidoria – Fevereiro/2020 - CGU
Introdução à Lei de Acesso à Informação – Março/2020 - CGU
Introdução à Gestão de Processos – Junho/2020 - CGU
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias – Junho/2020 - CGU
Assédio Moral e Sexual no Trabalho – Novembro/2020 – ILB
Decreto nº 10.139/2019 Revisão e Consolidação de Atos Normativos Infralegais – Novembro/2020 – ENAP
Primeiros passos para uso de Linguagem Simples – Novembro/2020 – ENAP
Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais – Novembro/2020 – ENAP
Lei de Acesso à Informação – Novembro/2020 – ILB
Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar? – Dezembro/2020 - ENAP
Programa de Certificação em Ouvidoria – 160 horas
Avaliação de Serviços e Conselhos de Usuários – Setembro/2020 - CGU

## Participação da equipe da Ouvidoria em Eventos

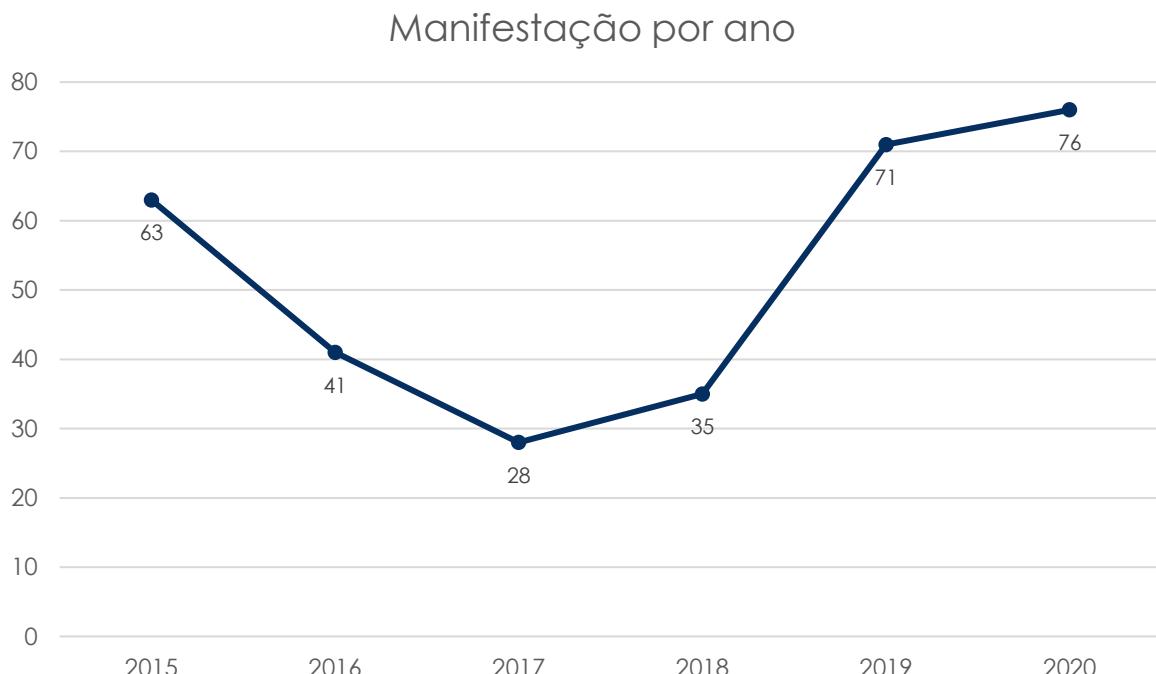
Ao longo de 2020, participamos virtualmente dos seguintes eventos que muito contribuíram para a troca de experiências, aquisição e aprimoramento de conhecimentos:

Seminário: Ouvidoria em Tempos de Pandemia – CGU	Junho/2020
Fórum: O Controle no Combate à Corrupção - CGU	Dezembro/2020

# Demonstrativos Quantitativo

## Histórico – Manifestações

O gráfico abaixo representa o histórico da quantidade de manifestações nos últimos seis anos. Houve um leve aumento de 7% entre 2019 e 2020, sendo a maior quantidade do histórico em 2020.



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

## Manifestações acolhidas por Mês

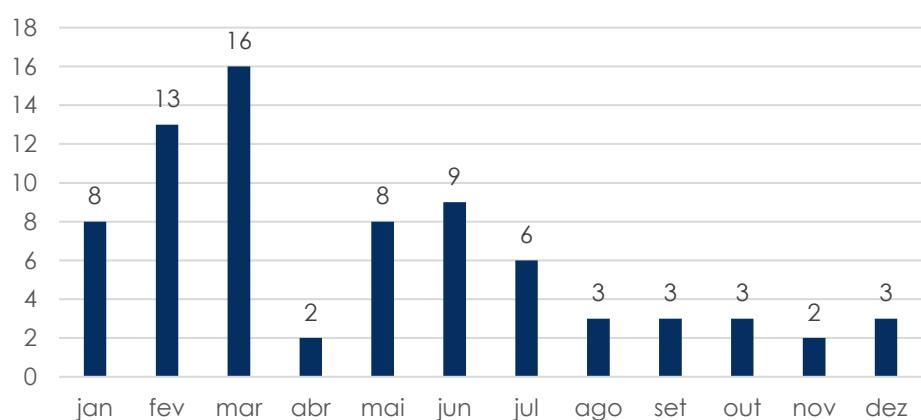
Inicialmente cabe explicar alguns conceitos sobre ouvidoria: manifestações acolhidas são aquelas de competência da Autarquia. As arquivadas não são respondidas pela Ouvidoria, pois possuem uma das seguintes características: duplicidade da manifestação, insuficiência de dados, falta de urbanidade, manifestação imprópria ou inadequada, manifestação encaminhada para conhecimento, falta de complementação e perda de objeto.

Por fim, um registro é encaminhado para outra instituição quando o cidadão realiza uma manifestação que não é de atribuição da Superintendência. Nesses casos, após uma análise prévia, a Ouvidoria faz o encaminhamento à instituição competente por meio do Fala.BR ou sugere ao cidadão que entre em contato com determinado órgão/entidade.

Isto posto, em 2020, a Ouvidoria recebeu **98** manifestações no ano de 2020, sendo **76** acolhidas, **17** encaminhadas para outro órgão/entidade e **5** arquivadas. O arquivamento das demandas em questão ocorreu por duplicidade da manifestação ou por falta de complementação do cidadão.

Os meses de fevereiro e março em conjunto registraram 38% do total de registros acolhidos. Não foi verificado acontecimento relevante que justificasse essa diferença no mês de fevereiro. Já no mês de março, ocorreram alguns questionamentos sobre a pandemia, que auxiliou no aumento da quantidade de manifestações, embora não tenha sido crucial para o número elevado de registros.

Manifestações acolhidas por Mês



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

## Manifestações por Tipo

As manifestações podem ser classificadas em denúncia; elogio; reclamação; solicitação; solicitação de simplificação e sugestão.

No ano de 2020, as solicitações corresponderam a mais de **50%** dos registros realizados. Os assuntos mais recorrentes foram as medidas de proteção contra à Covid-19, e informações sobre convênios, contratos de repasse e emendas parlamentares.

Já as reclamações, tanto anônimas quanto as identificadas, correspondem a um número significativo dos registros acolhidos - **30%**. Parte delas eram reclamações sobre o ambiente físico da Superintendência, como: barulho de obras; mão uso do refeitório; situação dos banheiros; internet lenta; entre outros.

As manifestações anônimas corresponderam a **27,6%**. Ao optar pelo o anonimato, o usuário pode classificar a manifestação em reclamação ou denúncia. Das **21** comunicações acolhidas, **12** foram categorizadas como reclamação e **9** como denúncia.

Esse número expressivo reforça a necessidade de campanhas sobre a importância de identificação do usuário e sobre a proteção das informações pessoais. A identificação do usuário não só permite que o manifestante receba uma resposta adequada sobre as providências tomadas, como também possibilita que seja feito contato caso a Ouvidoria e/ou os órgãos de apuração precisem de informações complementares

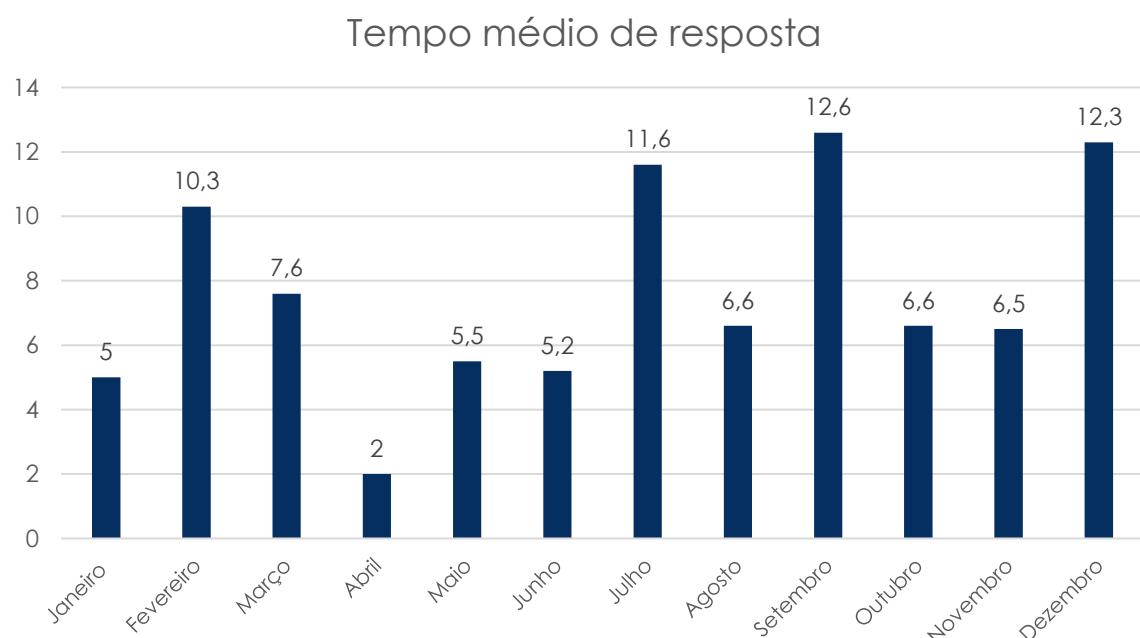


Fonte da Informação: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR)

## Tempo Médio de Resposta

De acordo com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Ouvidoria possui prazo de **30** dias, prorrogável mediante justificativa uma única vez por igual período, para responder uma manifestação.

Verificou-se que o tempo médio de resposta anual foi de **7,6** dias, resultado muito abaixo do determinado pela Lei. Comparado ao ano de 2019, a Ouvidoria demonstrou uma melhoria significativa, representando uma queda de aproximadamente **53%** no tempo médio de resposta. Em 2019, a média foi de 16,2 dias.



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

O tempo médio no mês de abril foi bem abaixo em relação aos demais. Isso ocorreu devido à baixa complexidade das demandas somada a quantidade de manifestações acolhidas no mês.

Os meses de fevereiro e julho, por sua vez, apresentaram um tempo médio superior em relação a maioria dos meses. Isso ocorreu devido à complexidade de determinadas manifestações, as quais necessitaram de um prazo maior para serem respondidas pelas áreas técnicas.

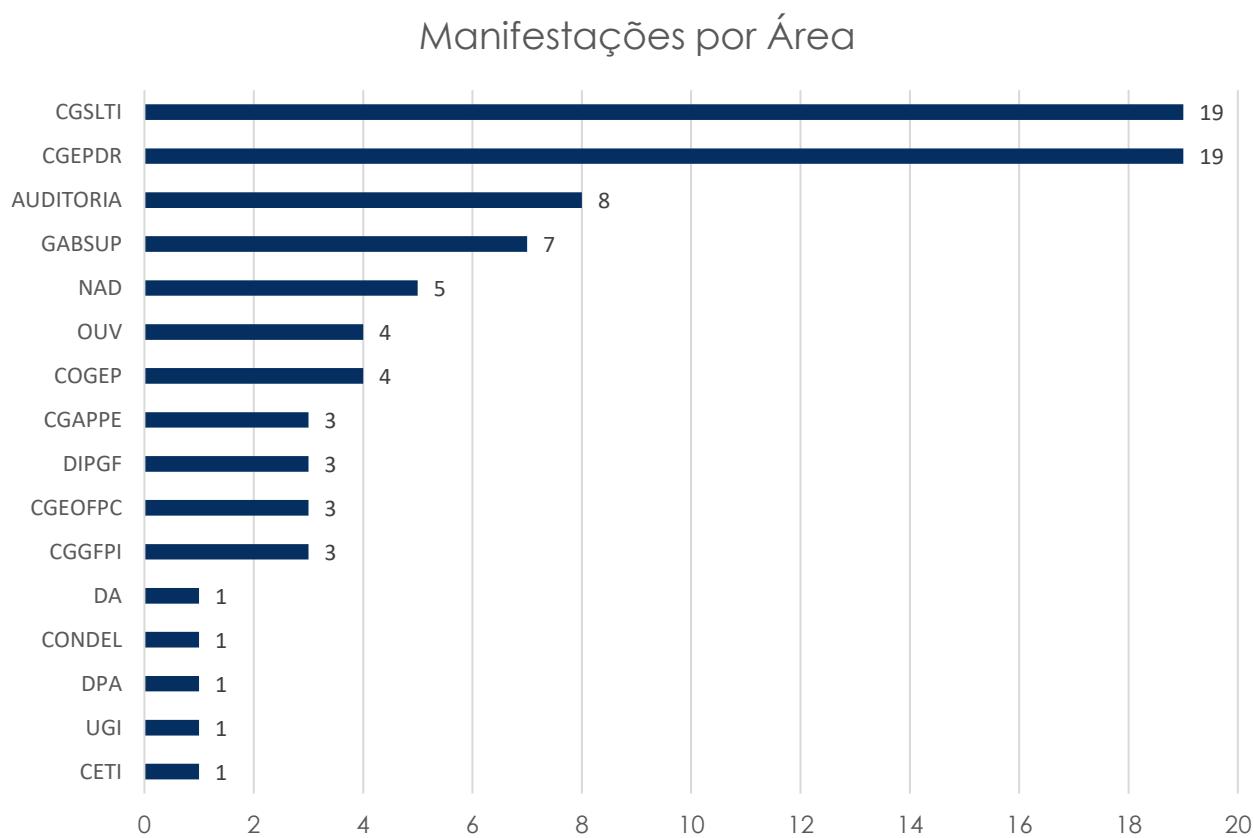
Verificou-se também um tempo médio maior nos meses de setembro e dezembro. Nesses casos, isso ocorreu, pois a Ouvidoria recebeu apenas 3 manifestações em cada mês e uma delas apresentou um tempo de resposta muito superior as outras 2, acarretando o aumento da média destes meses.

## Manifestações por Área

A quantidade manifestações respondidas pela Coordenação-Geral de Suporte Logístico e Tecnologia da Informação (CGSLTI) somadas com as da Coordenação-Geral de Execução de Programas de Desenvolvimento Regional (CGEPDR) corresponderam a **50%** dos registros acolhidos pela Ouvidoria.

Em relação às demandas da CGSLTI, aproximadamente **79%** foram sobre o ambiente interno da Superintendência. Foram recorrentes as reclamações sobre a situação dos vasos sanitários nos banheiros, a lentidão da internet, a sujeira e barulho de obras no 18º andar e o retorno ao trabalho presencial.

Cerca de **47,3%** dos questionamentos para a CGEPDR foram sobre convênios e **21%** sobre contratos de repasse.



Fonte da Informação: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR

## Manifestações por Assunto

O assunto “**ambiente interno**”, que tratava, em especial, sobre aspectos da estrutura física da Autarquia, foi o mais registrado, sendo que **30%** foram reclamações sobre os banheiros (situação precária dos assentos sanitários e horário de limpeza), **20%** reclamaram sobre o mau uso do refeitório, **20%** não estavam satisfeitos com a velocidade da internet, **20%** se incomodaram com o barulho e sujeira provocados por obras no 18º andar e **10%** tinham outras queixas.

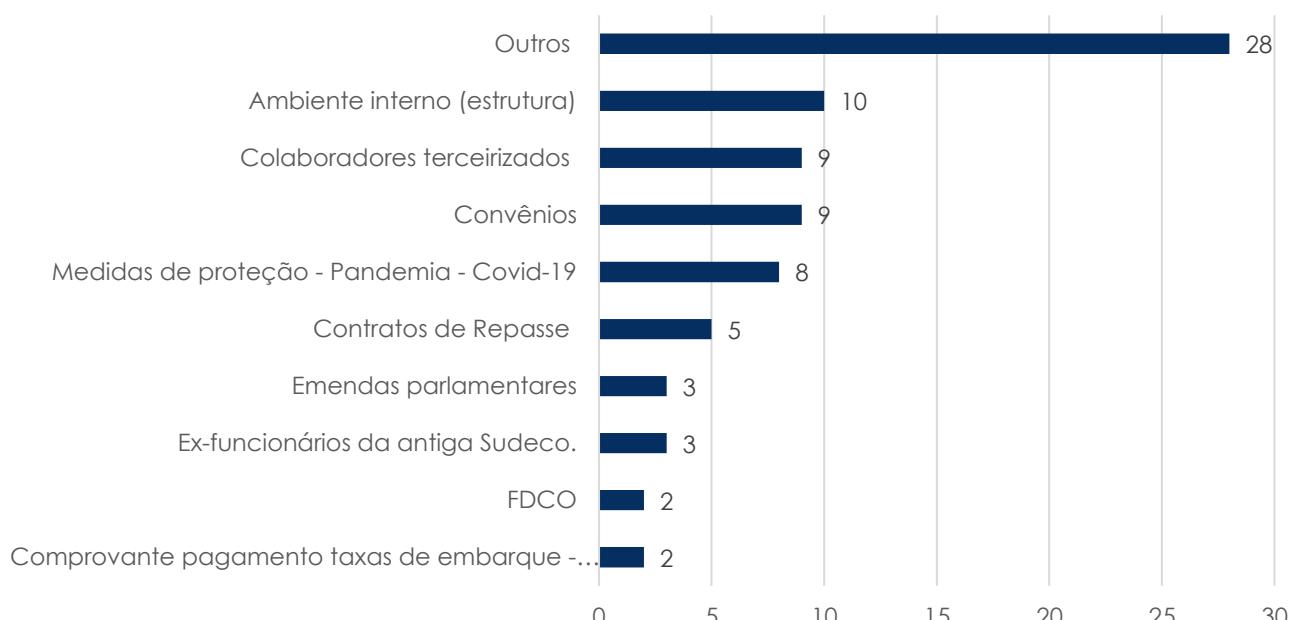
No tocante ao assunto “**convênio**”, verificamos que **33%** das manifestações eram a respeito do Convênio nº 782861 - Dourados/MS. No tocante aos contratos de repasses, **60%** diziam respeito ao Contrato de Repasse nº 842857/2017 - Bairro: Morumbi - Campo Grande/MS.

Outro conteúdo demandado foi o “**colaboradores terceirizados**” e abrangiam questionamentos sobre vale alimentação, recesso natalino, recebimento de 13º e cumprimento de contrato administrativo.

Diante da situação emergencial declarada pelo Ministério da Saúde, o assunto “**Medidas de proteção - Pandemia - Covid-19**” foi bastante demandando, sendo que a maioria das manifestações eram reclamações sobre o retorno gradual ao trabalho presencial ou solicitação de informações sobre o trabalho remoto.

Já o tema “**outros**” comprehende assuntos diversos que foram abordados apenas uma vez, tais como: solicitação de reunião com o Superintendente; informação sobre o Plano Anual de Contratações (PAC); informações sobre licitações e contratos; entre outros.

Manifestação por assunto



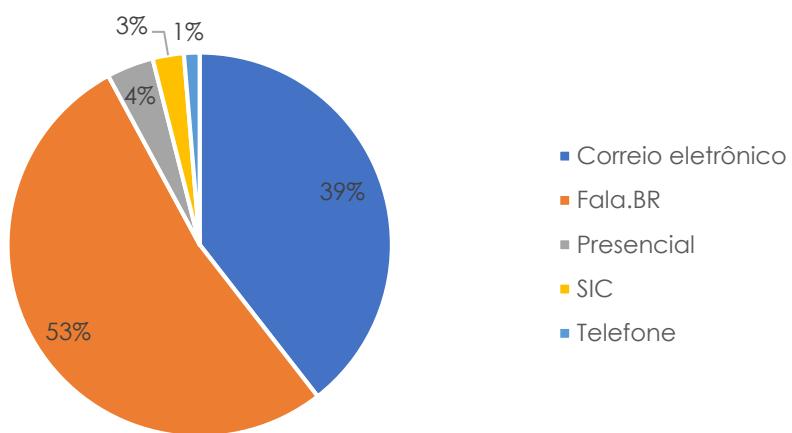
## Manifestações por Canal de Entrada

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) foi o canal mais utilizado para realização das manifestações com **40** dos 76 registros acolhidos. Isso demonstra que o sistema está sendo divulgado de forma eficiente pelo Governo Federal. O correio eletrônico foi o segundo mais utilizado com **30** registros.

Lembrando que os canais de atendimento da Ouvidoria são: Fala.BR, correio eletrônico, telefones, cartas e presencial.

No caso do canal de entrada “SIC”, são os registros que foram cadastrados como pedidos de informação no sistema e-SIC, mas, após avaliação desta área, foram encaminhados para o Fala.BR por serem manifestações de ouvidoria.

Manifestações por Canal de Entrada



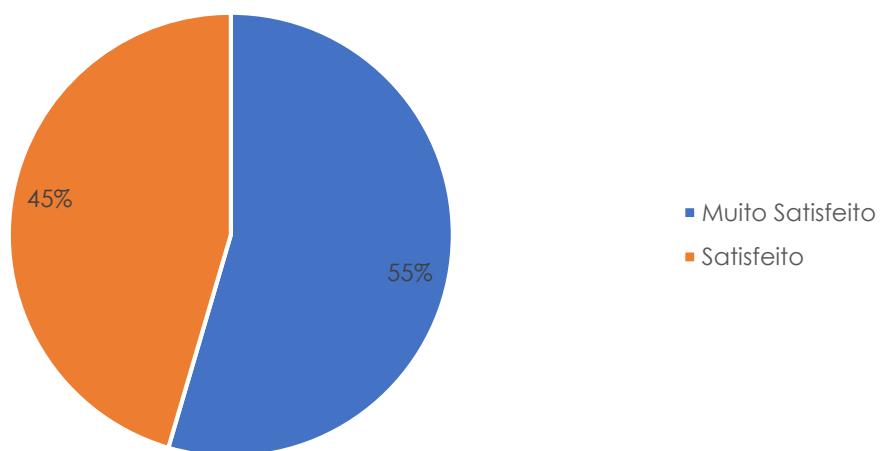
Fonte da Informação: Fala.BR

## Avaliação do Usuário

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) disponibiliza ao usuário um pequeno questionário de avaliação da resposta recebida. Dos **76** registros, apenas **11** foram avaliados na plataforma. De acordo com os usuários, todas as manifestações analisadas foram atendidas.

Todos respondentes ficaram satisfeitos ou muitos satisfeitos com atendimento da Ouvidoria da Sudeco. A qualidade da resposta e o prazo foram aspectos elogiados pelos cidadãos.

Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

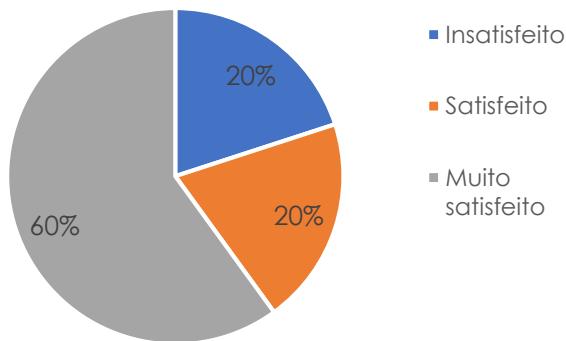


Fonte da Informação: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR)

Devido a quantidade baixa de resposta recebidas por meio do Fala.BR no ano de 2019 (5 respostas), a Ouvidoria da Sudeco criou um questionário próprio de avaliação do atendimento por meio do Microsoft Forms, a fim de facilitar e agilizar o processo, além de incentivar os usuários a realizarem a avaliação. O link para o formulário foi encaminhado no corpo da resposta da manifestação por meio do Fala.BR e por e-mail. Infelizmente, mesmo com o esforço despendido, apenas **5** cidadãos responderam ao questionário no ano de 2020.

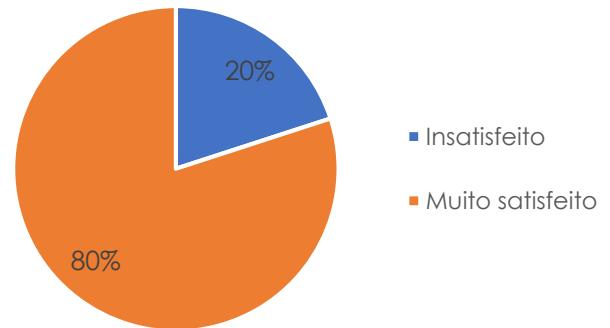
Conforme gráficos abaixo, a maioria dos usuários ficaram satisfeitos com o prazo e a qualidade das respostas encaminhadas pela área. Além disso, foram de formas variadas que os usuários tiveram conhecimento da Ouvidoria da Sudeco.

O que você achou da qualidade da resposta?



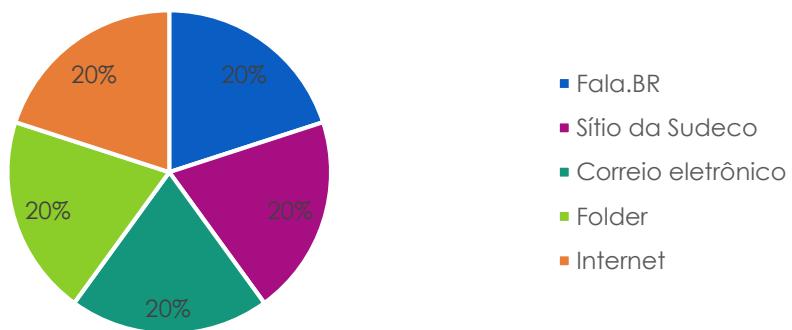
Fonte da Informação: Forms

O que você achou do prazo de resposta?



Fonte da Informação: Forms

Como teve conhecimento da nossa Ouvidoria?



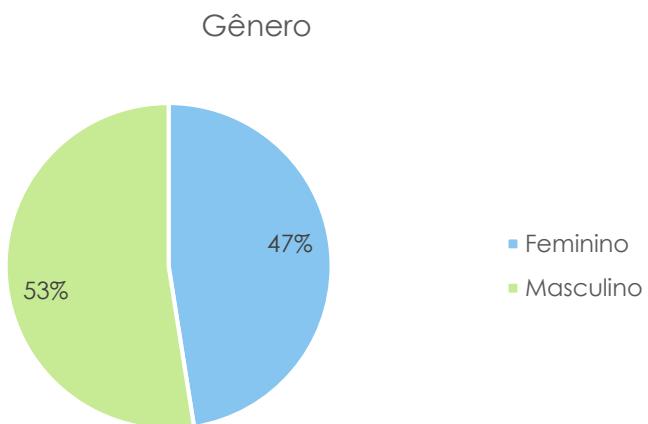
Fonte da Informação: Forms

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

- “Foi bom atendimento. Obrigado.” (Forms)
- “Agradeço a prestatividade e celeridade.” (Forms)
- “Gratidão!” (Fala.BR)
- “Nossos agradecimentos pela atenção.” (Fala.BR)
- “Maior destaque para formas de contato além da ouvidoria para atendimento de demandas de outros órgãos.” (Fala.BR)

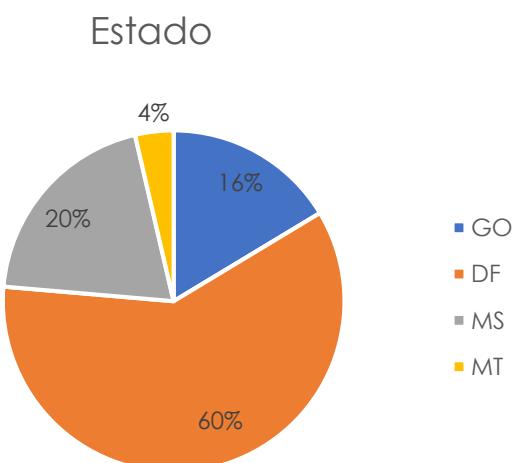
## Perfil do Usuário Atendido

Verificou-se que a maioria do público da Ouvidoria preenche apenas os campos obrigatórios para realizar uma manifestação. Entretanto, a partir dos nomes presentes nos endereços de correio eletrônico e de algumas assinaturas no texto das manifestações, foi possível presumir o gênero de alguns usuários. Dessarte, das **40** manifestações identificadas, supõe-se que **19** foram realizadas pelo gênero feminino e **21** pelo masculino.



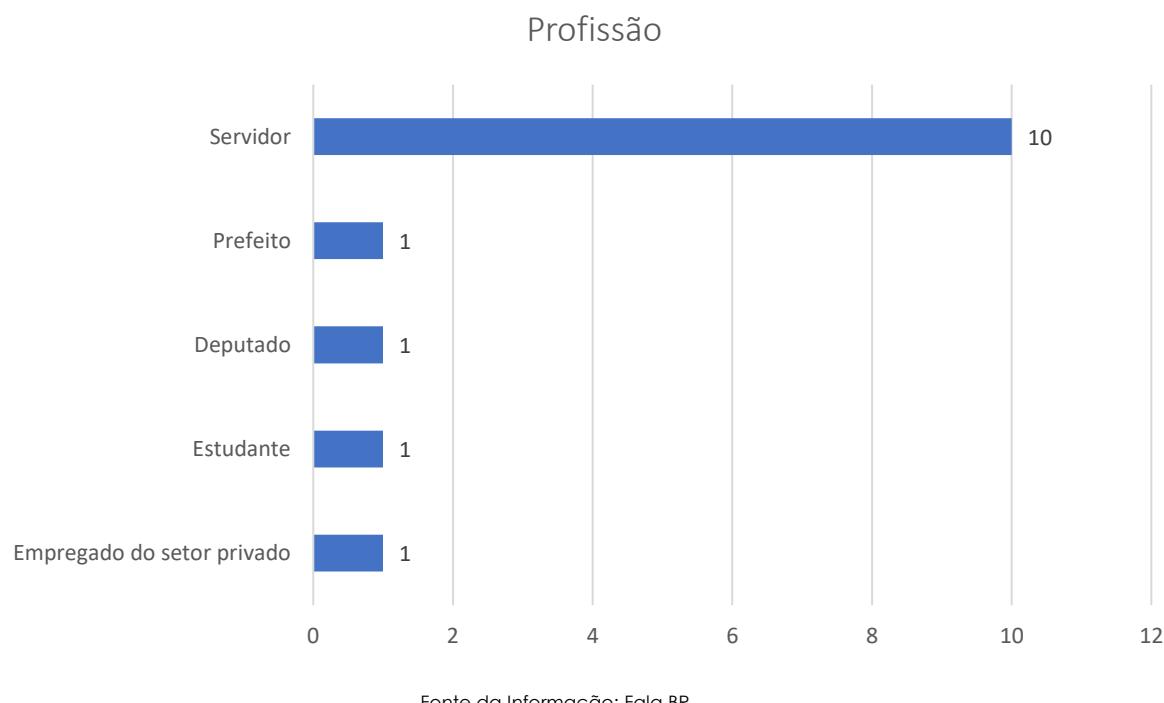
Fonte da Informação: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR)

No tocante ao Estado, quase a totalidade dos usuários não preencheram esse campo. Contudo, determinados usuários inseriram a informação sobre o local do fato. Nesse caso, convém pressupor que na maioria dos casos, o Estado do usuário corresponde ao local em que o fato relatado ocorreu. Posto isso, averiguou-se que **33** usuários citaram o Distrito Federal; **11** o Mato Grosso do Sul; **9** Goiás; e **2** Mato Grosso.

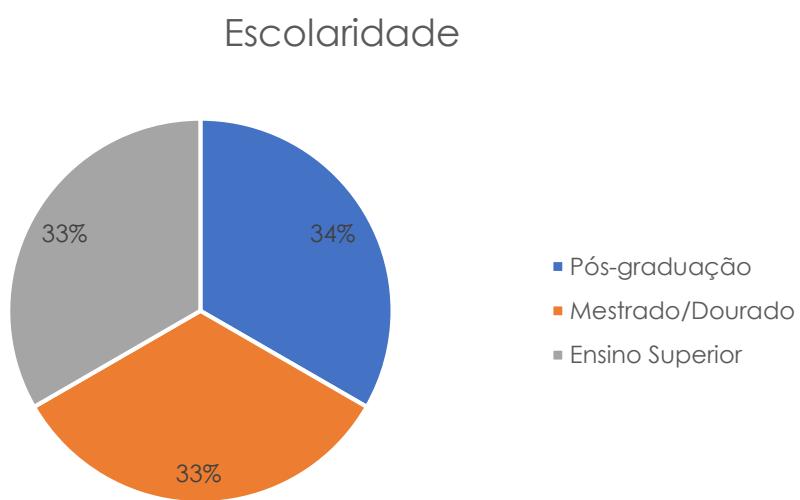


Fonte da Informação: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR)

Em relação à profissão, **13** usuários preencheram a informação. Aproximadamente **71%** dos respondentes são servidores públicos do âmbito federal ou municipal.



No tocante à escolaridade, apenas **3** cidadãos dos 76 responderam à informação, conforme gráfico abaixo.



Fonte da Informação: Fala.BR

# Providências e Encaminhamentos

A Ouvidoria atua no processo de diálogo entre a Administração Pública e o usuário, 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:** Encaminhar comunicado por meio do correio eletrônico quando houver a intenção da mudança física nas áreas, determinando um prazo para acolhimento das sugestões que poderão minimizar os possíveis transtornos decorrentes das alterações (Processo SEI nº 59800.000393/2020-31).
- 
- **Sugestão:** Disseminação sobre as ações de manutenção, limpeza, troca dos filtros do ar-condicionado, certificado de qualidade do ar e as normas vigentes. Além disso, instruir como cada área pode solicitar uma limpeza nos aparelhos. (Processo SEI nº 59800.000479/2020-63).
- 
- **Sugestão:** Comunicado esclarecendo aos servidores e colaboradores terceirizados a motivação da decisão do retorno gradual ao trabalho presencial na Superintendência, e o andamento do projeto para instituir o teletrabalho. Destacando a diferença entre o teletrabalho e o trabalho remoto em função da pandemia. (Processo SEI nº 59800.001310/2020-21).

## Outras ações realizadas pela Ouvidoria da Sudeco:

- Solicitação de criação de um modelo de Comunicado para a Ouvidoria da Sudeco (Processo SEI nº 59800.002596/2020-61).
- Solicitação de confecção de banners da Ouvidoria para divulgação dos canais de atendimento (Processo SEI nº 59800.002264/2020-87).
- Solicitação de campanha interna para divulgação do QR Code. (Processo SEI nº 59800.001515/2020-14).
- Atualização dos materiais de divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria, solicitando a inclusão do QR Code (Processo SEI nº 59800.001790/2020-20).
- Reforço na divulgação da Instrução Normativa CGU nº 7, de 8 de maio de 2019, a qual, dentre outros assuntos, trata dos procedimentos e obrigações para recebimento e registro de manifestação de Ouvidoria (Processo SEI nº 59800.001246/2020-88).
- Solicitação de criação de padrão para assinaturas de correio eletrônico institucional, publicações e/ou apresentações da Sudeco com a inclusão dos contatos da Ouvidoria. (Processo SEI nº 59800.001803/2020-61).
- Divulgação da publicação "Plano de intensificação do teletrabalho nos órgãos e entidades públicas", que traz um compilado de informações com o objetivo de subsidiar os órgãos que buscam estabelecer o teletrabalho e oferecendo alternativas para as dificuldades mais comuns diagnosticadas pelos órgãos que já implantaram esse modelo (Processo SEI nº 59800.001335/2020-24)

## Cartaz



## Fundo de tela



## Banner



## Cartaz



## Plano de tela



## Folder



## Atualização da Carta de Serviços

Com o objetivo de dar maior visibilidade e transparência às suas ações, e atendendo a determinação do art. 7º, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Superintendência atualizou a sua Carta de Serviços ao Usuário, com informações claras e precisas em relação aos principais serviços prestados por esta autarquia.

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



MINISTÉRIO DO  
DESENVOLVIMENTO REGIONAL



## Conclusão

Com base nos dados analisados, verificou-se uma quantidade significativa de registros anônimos (**27,6%**), o que reforça a necessidade de campanhas sobre a importância de identificação do usuário, destacando a obrigação da Ouvidoria na proteção de informações pessoais.

O tempo médio de resposta foi um ponto positivo, uma vez que foi reduzido em **53%** em relação à média do ano anterior. Este é um indicador importante para fortalecer a nossa imagem como um canal eficiente e célere.

Outro ponto importante foi a recorrência de reclamações sobre o “ambiente interno” da Superintendência. Isso demonstra a necessidade de propor ações efetivas em prol da qualidade no ambiente de trabalho. A exemplo disso foi sugestão de criação de comunicado quando houver a intenção de mudança física nas áreas, determinando um prazo para acolhimento das sugestões que poderão minimizar os possíveis transtornos decorrentes das modificações.

Destaca-se também a recorrência de manifestações sobre “convênios” e “contratos de repasse”. A partir desses registros, pretende-se elaborar perguntas para atualizar a aba “Perguntas Frequentes” do sítio eletrônico da Sudeco com as principais dúvidas dos usuários.

Constatamos também que o público da Ouvidoria possui conhecimento da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), uma vez que **53%** dos registros foram realizados por este canal. Entretanto as manifestações realizadas por meio do correio eletrônico continuam elevadas, necessitando de mais campanhas sobre ao Plataforma.

Por fim verificamos que mesmo com a criação de um formulário próprio da Sudeco de pesquisa de satisfação, a fim de tornar mais ágil e prático o processo, os usuários continuam sem o compromisso de responder, demonstrando uma ausência de hábito em avaliar serviços.

Finalizamos este relatório com a constatação de que a Ouvidoria da Sudeco necessita continuar empenhada para consolidar a sua atuação como instrumento de gestão, a fim de contribuir efetivamente para uma atuação eficiente e com entrega de valor aos usuários.

*Maria Angélica Aben-Athar*