



# **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 incluyente 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, impessoalidade, 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)



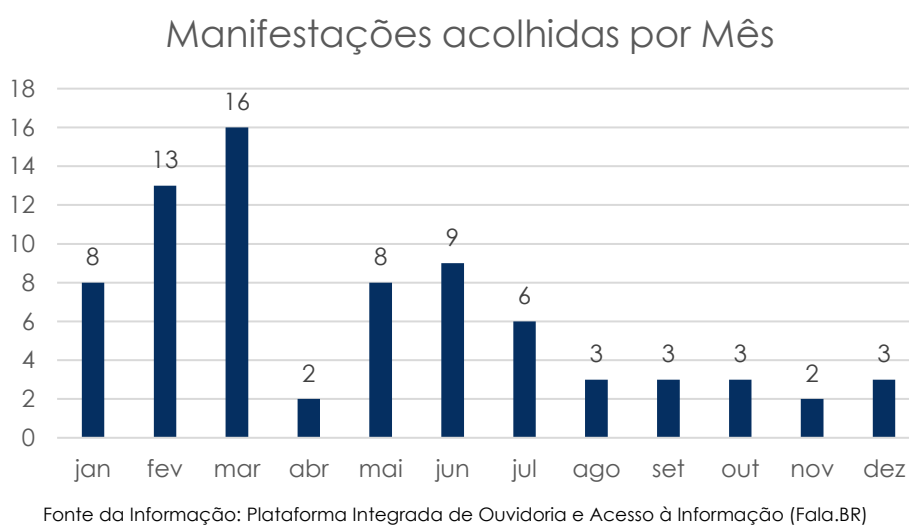
## Manifestações acolhidas por Mês

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 por Tipo

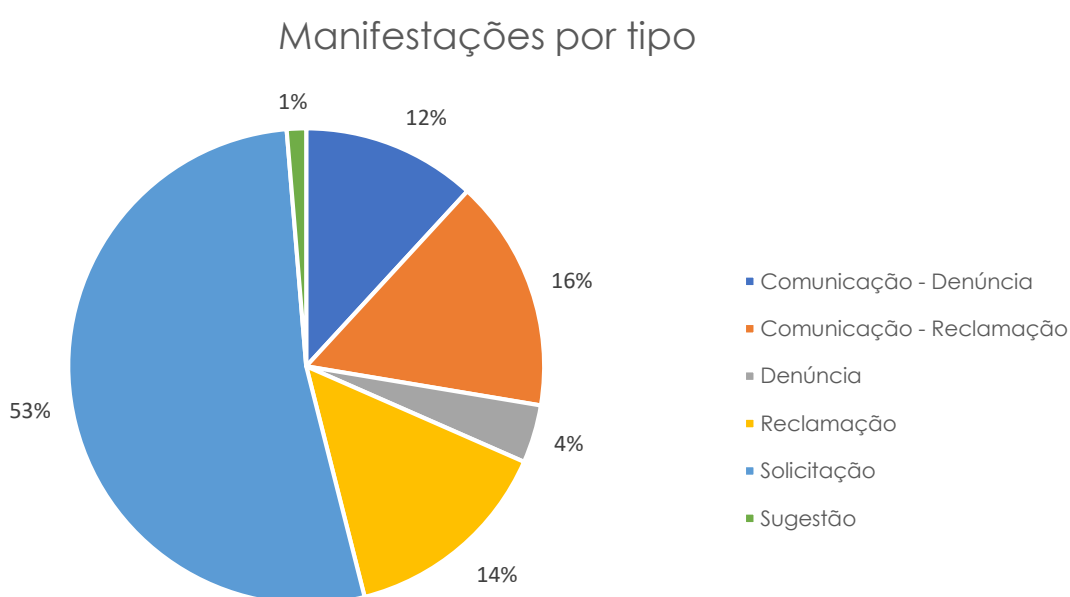
As manifestações podem ser classificadas em denúncia; elogio; reclamação; solicitação; solicitação de simplificação e sugestão.

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; mau 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

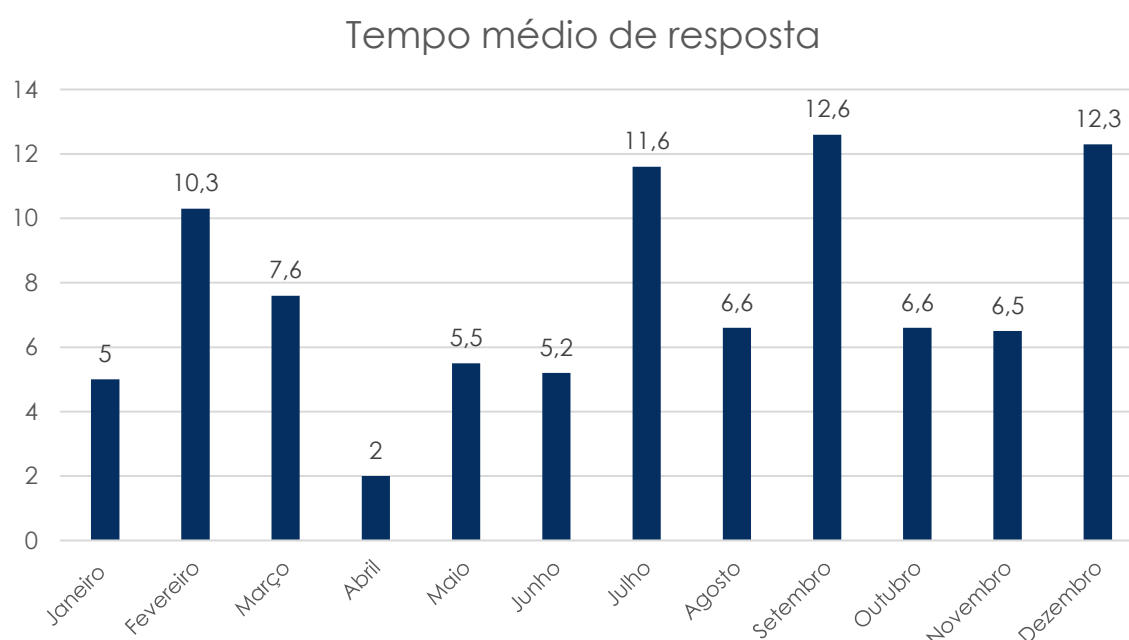


Fonte da Informação: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR)

## 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.

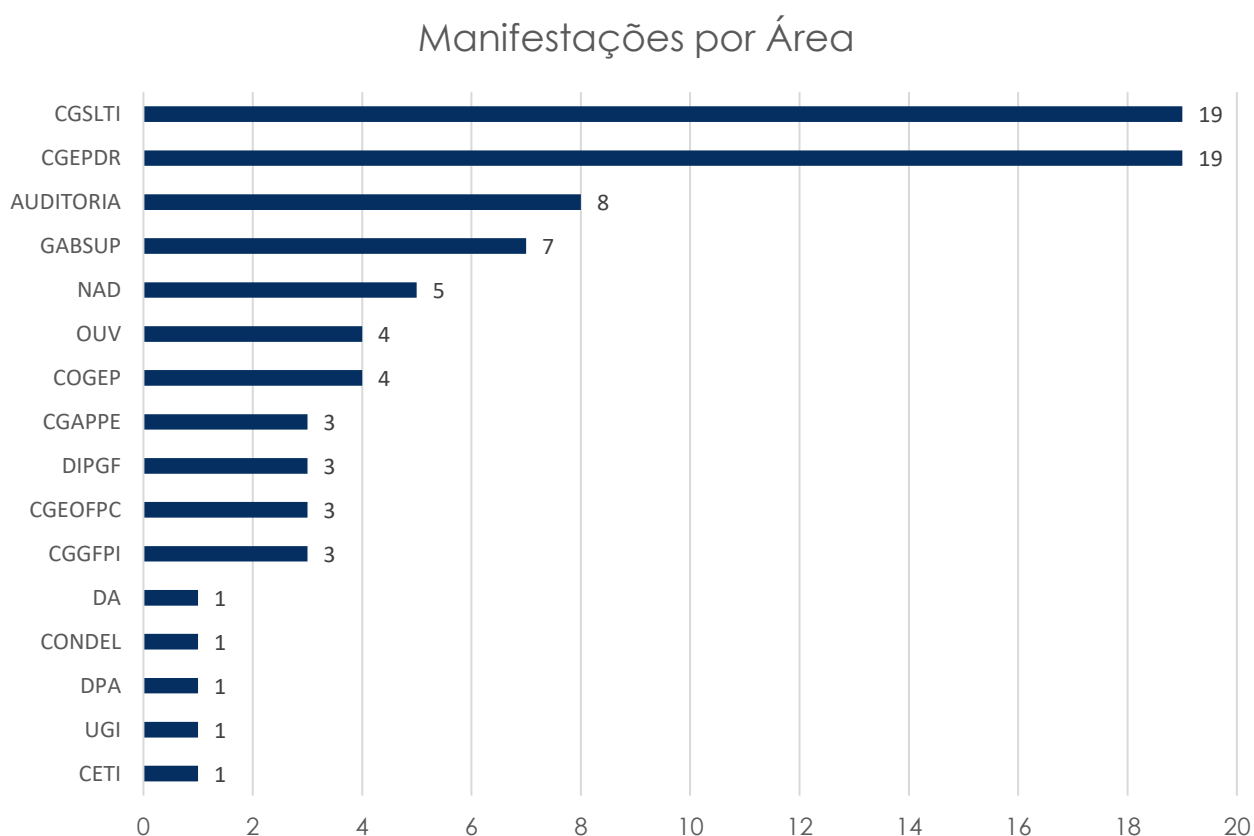
Verificou-se também um tempo médio maior nos meses de setembro e dezembro. Nesses casos, isso ocorreu, pois a Ouvidoria recebeu apenas 3 manifestações em cada mês e uma delas apresentou um tempo de resposta muito superior as outras 2, acarretando o aumento da média destes meses.

## 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.

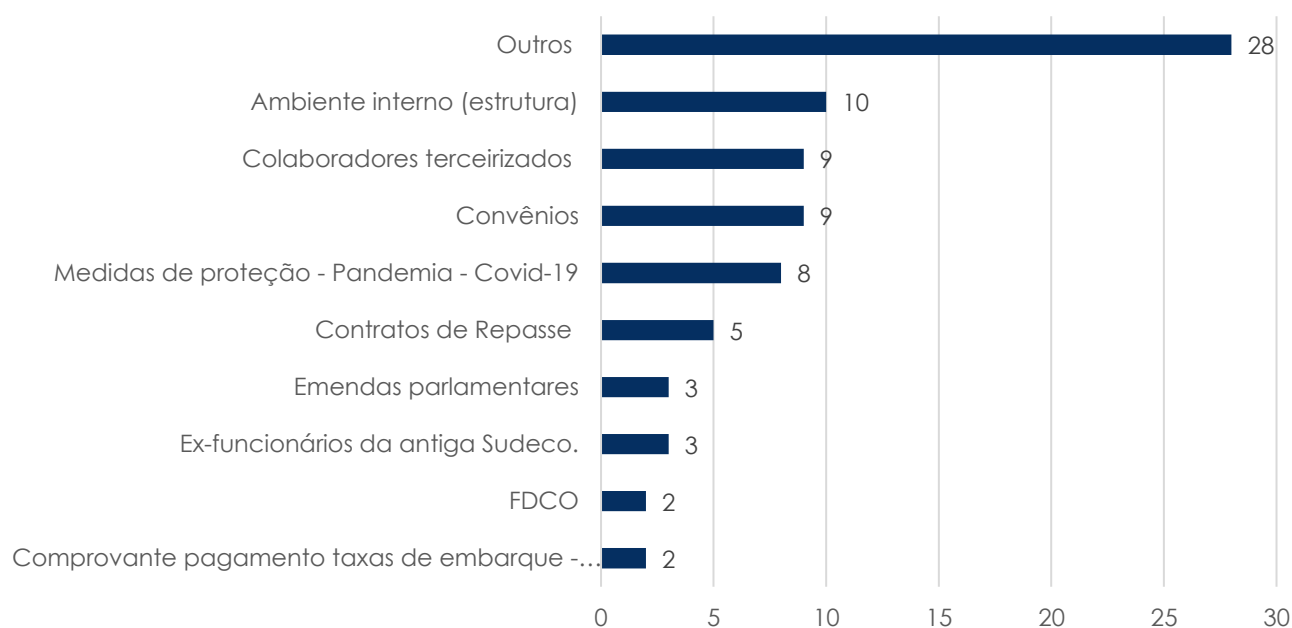
No tocante ao assunto “**convênio**”, verificamos que **33%** das manifestações eram a respeito do Convênio nº 782861 - Dourados/MS. No tocante aos contratos de repasses, **60%** diziam respeito ao Contrato de Repasse nº 842857/2017 - Bairro: Morumbi - Campo Grande/MS.

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 ou eram reclamações sobre o retorno gradual ao trabalho presencial ou solicitação de informações sobre o trabalho remoto.

Já o tema “**outros**” compreende 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



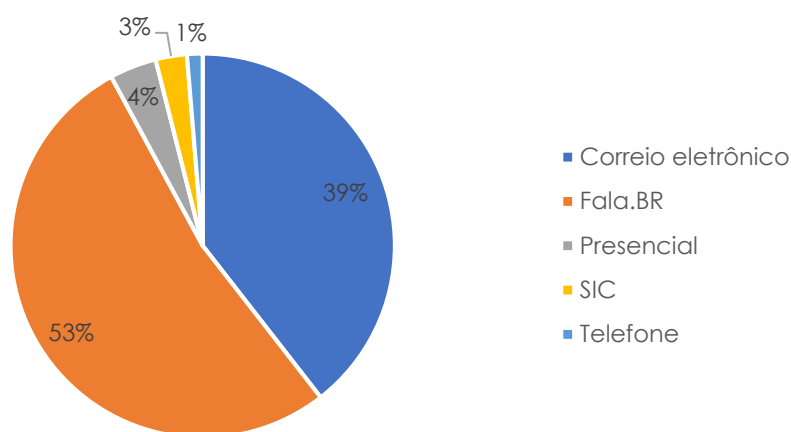
## Manifestações por Canal de Entrada

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



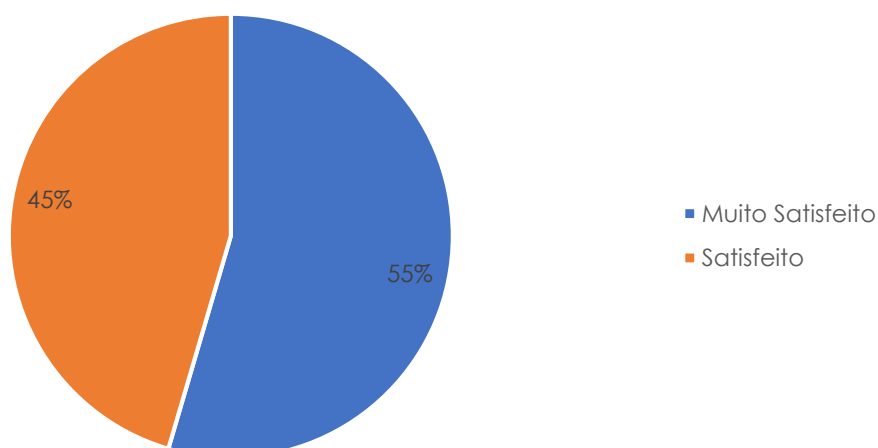
Fonte da Informação: Fala.BR

## 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 muito 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?

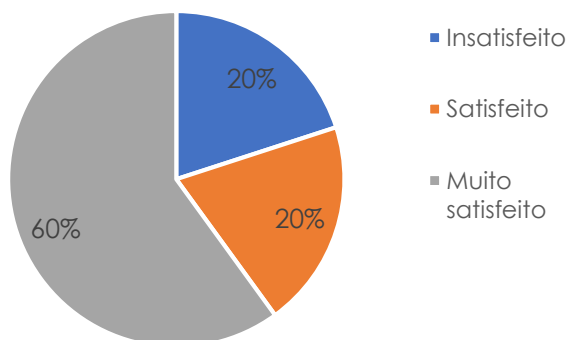


Fonte da Informação: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR)

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.

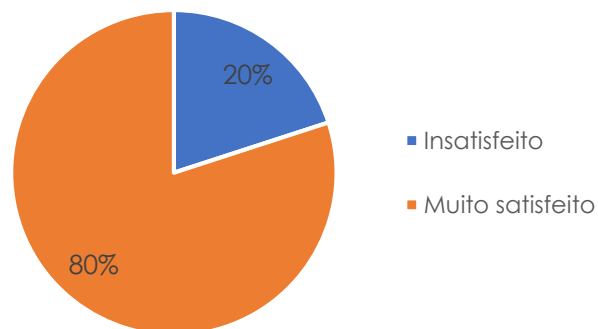
Conforme gráficos abaixo, a maioria dos usuários ficaram satisfeitos com o prazo e a qualidade das respostas encaminhadas pela área. Além disso, foram de formas variadas que os usuários tiveram conhecimento da Ouvidoria da Sudeco.

O que você achou da qualidade da resposta?



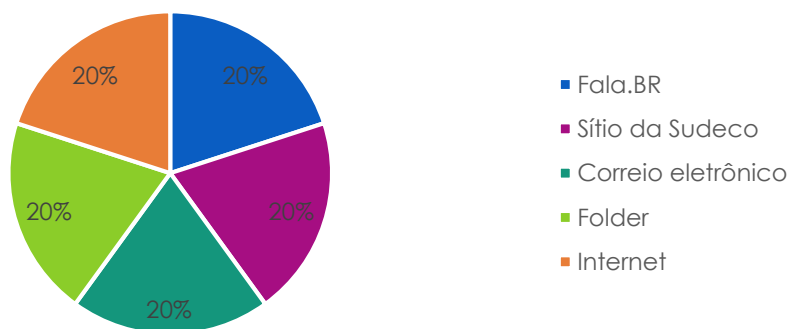
Fonte da Informação: Forms

O que você achou do prazo de resposta?



Fonte da Informação: Forms

Como teve conhecimento da nossa Ouvidoria?



Fonte da Informação: Forms

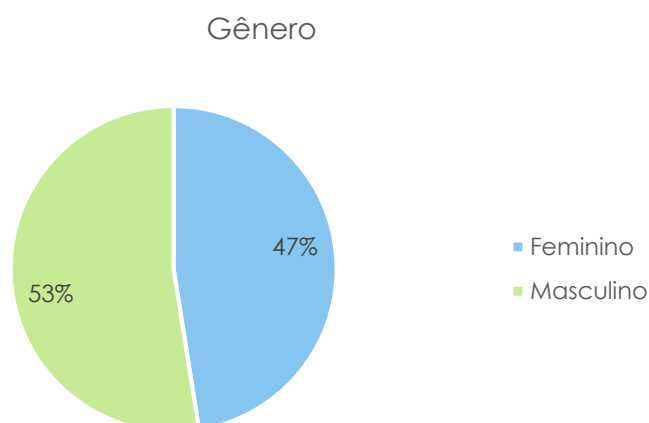
Tanto no formulário do Fala.BR quanto no *Forms*, o usuário pode deixar uma mensagem para a Ouvidoria. Abaixo as mensagens recebidas:

- “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)



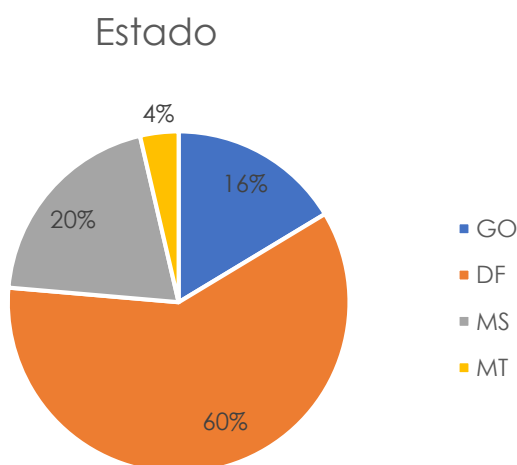
## Perfil do Usuário Atendido

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.



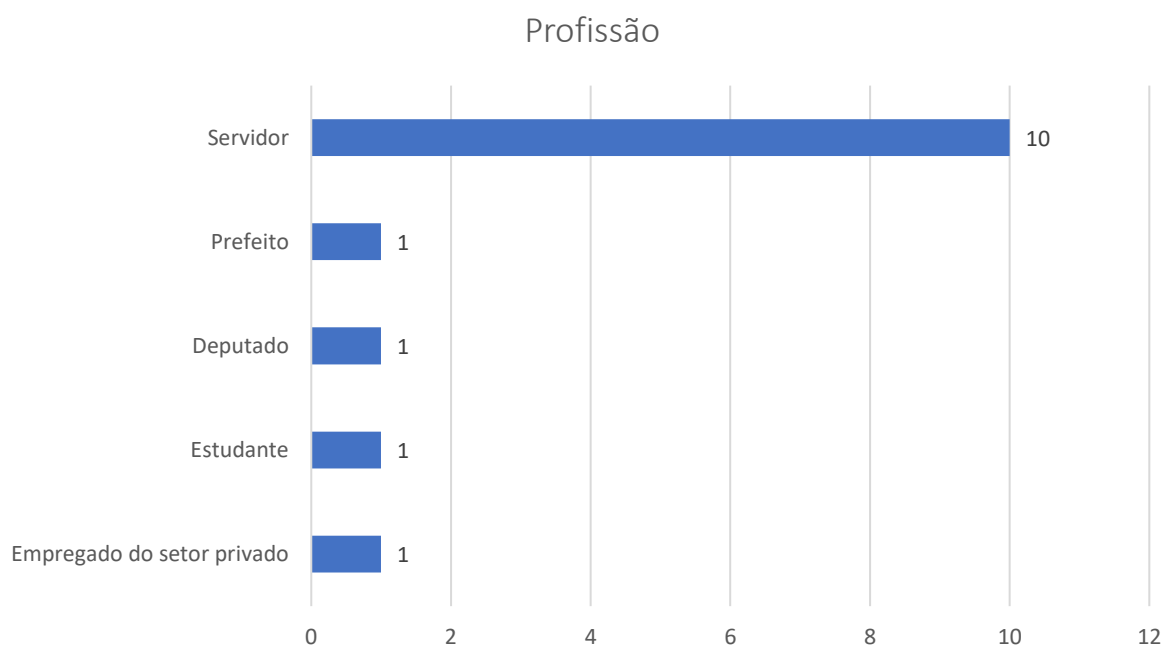
Fonte da Informação: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR)

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.



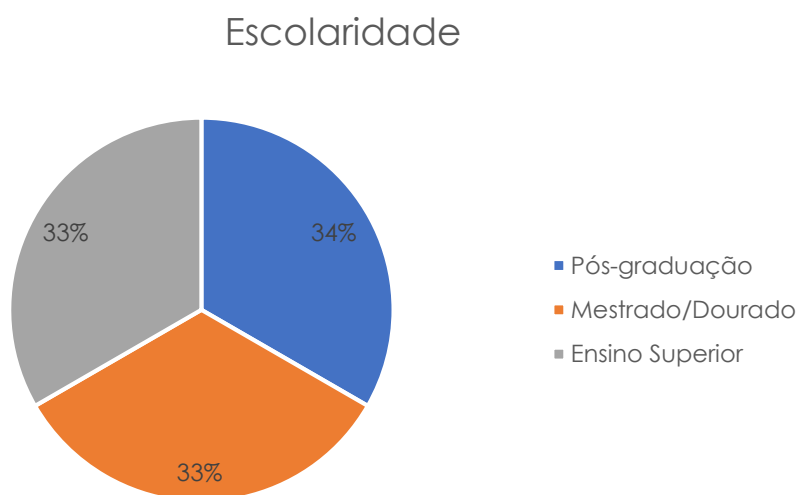
Fonte da Informação: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR)

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



Fonte da Informação: Fala.BR

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 a 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*