



OUVIDORIA

SUA VOZ É O NOSSO COMPROMISSO

Relatório de Gestão - 2019

Ouvidoria da Sudeco

Brasília/DF

Presidente da República

Jair Messias Bolsonaro

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

Raimundo Nonato Araújo Almeida

Diretor de Planejamento e Avaliação

João Balestra do Carmo Filho

Diretoria de Implementação de Programas e de Gestão de Fundos

Renato dos Santos Lima

Lista de Siglas

AUD – Auditoria

CETI – Comissão de Ética

CGAPPE - Coordenação-Geral de Articulação, Planos e Projetos Especiais

CGEOFPC- Coordenação-Geral de Orçamento, Finanças e Prestação de Contas

CGEPDR - Coordenação-Geral de Execução de Programas de Desenvolvimento Regional

CGSLTI - Coordenação-Geral de Suporte Logístico e Tecnologia da Informação

CGP – Coordenação de Gestão de Pessoas

DA – Diretoria de Administração

DIPGF - Diretoria de Implementação de Programas e de Gestão de Fundos

DPA – Diretoria de Planejamento e Avaliação

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

GABSUP – Gabinete da Superintendência

NAD - Núcleo para Assuntos Disciplinares

OUV – Ouvidoria da SUDECO

OFCO – Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste

SUDECO – Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste

Sumário

| | |
|---|----|
| Apresentação | 5 |
| Escopo Normativo | 6 |
| Ouvidoria da SUDECO | 7 |
| Localização e Horário de Funcionamento | 7 |
| Canais de Atendimento | 7 |
| Tipos de Manifestação | 8 |
| Prazos de Resposta | 8 |
| Equipe da Ouvidoria | 9 |
| Capacitação da equipe da Ouvidoria em 2019..... | 9 |
| Participação da equipe da Ouvidoria em Eventos..... | 9 |
| Demonstrativos Quantitativo | 10 |
| Histórico - Manifestações por ano | 10 |
| Manifestações por Mês - 2019..... | 11 |
| Manifestações por Tipo | 12 |
| Manifestações por Área | 15 |
| Manifestações por Assunto | 16 |
| Manifestações por Canal de Entrada..... | 17 |
| Avaliação do Usuário | 18 |
| Perfil do Usuário Atendido | 19 |
| Providências e Encaminhamentos | 21 |
| Outras ações realizadas pela Ouvidoria da SUDECO: | 22 |
| Pesquisa: “A Ouvidoria quer ouvir você” | 23 |
| Carta de Serviços ao Usuário | 24 |
| Produção de material de divulgação | 25 |
| Conclusão | 26 |

Apresentação

A Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste – SUDECO órgão vinculado 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 - OUV 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 - 2019 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.

Escopo Normativo

- Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018.
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.
- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.
- Lei Complementar nº 129, de 8 de janeiro de 2009.

- Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.
- Decreto nº 9.690, de 23 de janeiro de 2019.
- Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.
- Decreto nº 8.890, de 27 de outubro de 2016.
- Decreto nº 8.277, de 27 de junho de 2014.
- Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

- Instrução Normativa CGU nº 11, de 1º de agosto de 2019.
- Instrução Normativa CGU nº 7, de 8 de maio de 2019.
- Instrução Normativa CGU nº 5, de 18 de junho de 2018.
- Instrução Normativa CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018.
- Instrução Normativa CGU nº 1, de 5 de novembro de 2014.
- Instrução Normativa Conjunta CRG/CGU nº 1, de 24 de junho de 2014.

- Resolução CGU nº 3, de 13 de setembro de 2019

- Resolução SUDECO nº 12, de 12 de novembro de 2013.
- Resolução SUDECO nº 4, de 21 de maio de 2012.

- Portaria SUDECO nº 1, de 7 de janeiro de 2020.
- Portaria SUDECO nº 243, de 13 de setembro de 2018.
- Portaria SUDECO nº 190, de 11 de agosto de 2017.

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

Somos o único canal para recebimento e tratamento das manifestações, conforme Instrução Normativa CGU nº 7, de 8 de maio de 2019. Deste modo, todas as demandas dos usuários recebidas pelos setores da SUDECO deverão ser encaminhadas para a Ouvidoria que tomará as devidas providências.

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 | https://sistema.ouvidorias.gov.br |
| Correio Eletrônico | ouvidoria@sudeco.gov.br |
| Telefones (Informações) | (61) 3251-8506 / 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 |
| Urnas | Caixas de Comunicação (urnas), nas recepções do 19º e 20º andar – SUDECO/MDR. |

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 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período conforme a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

De acordo com o Manual de Ouvidoria Pública, da Controladoria-Geral da União, a contagem do prazo exclui o dia de começo e inclui o do vencimento e é feita em dias corridos, em consonância com o art. 66 da Lei nº 9.784/1999, que regula o processo administrativo federal. Destaca-se que essa contagem se inicia no dia útil posterior ao recebimento da manifestação.

Existem situações em que o usuário realiza uma manifestação em outro órgão, entretanto a competência é nossa. Nestas situações, a contagem adotada é a partir da data de recebimento na Ouvidoria da SUDECO.

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 2019

| |
|--|
| Cursos: |
| Gestão em Ouvidoria |
| Acesso à Informação |
| Controle Social |
| Tratamento de Denúncias em Ouvidoria |
| Defesa do Usuário e Simplificação |
| Elaboração de Plano de Dados Abertos |
| Ética e Serviço Público |
| Gestão de Riscos no Setor Público |
| Introdução à Gestão de Processos |
| Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias |
| Lei de Acesso à Informação |

Participação da equipe da Ouvidoria em Eventos

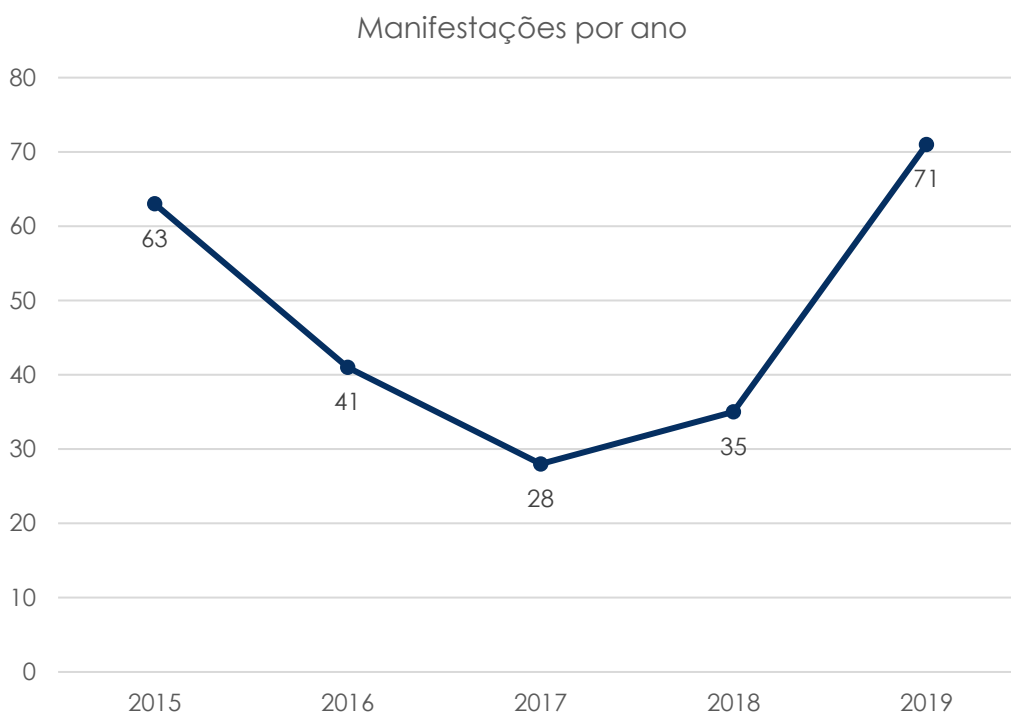
Ao longo de 2019, participamos dos seguintes eventos que muito contribuiram para a troca de experiências, aquisição e aprimoramento de conhecimentos:

| | |
|---|---------------|
| Seminário: Governança, Riscos e Integridade – ANTT | Agosto/2019 |
| 7º Encontro da RedeSIC | Setembro/2019 |
| 4º Encontro Brasileiro de Governo Aberto | Dezembro/2019 |
| Fórum: O Controle no Combate à Corrupção | Dezembro/2019 |
| Oficina: Gestão da Informação para Transparência e Proteção à Privacidade – LAI e LGPD na Administração Pública | Dezembro/2019 |
| 1ª Conferência Internacional de Promoção da Integridade | Dezembro/2019 |

Demonstrativos Quantitativo

Histórico - Manifestações por ano

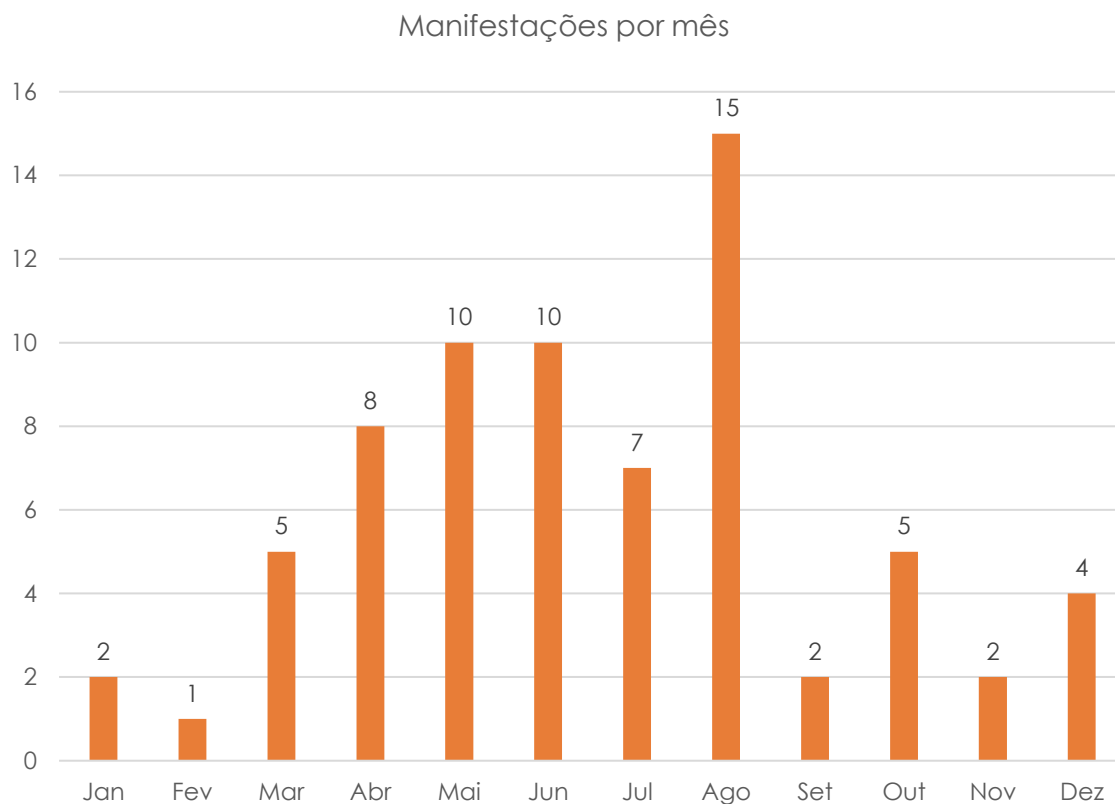
O gráfico abaixo representa o histórico da quantidade de manifestações nos últimos cinco anos. Contata-se que entre 2015 e 2017, a quantidade de demandas diminuiu significativamente. Em 2018, ocorreu uma leve alta e, em 2019, o número de manifestações aumentou 102% em relação ao ano anterior.



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

Manifestações por Mês - 2019

Acolhemos 71 (setenta e uma) manifestações no ano de 2019. Apesar do número elevado de demandas nos meses de maio, junho e, principalmente, agosto (esses três meses correspondem à 49,2% do total de registros), não verificamos nada relevante que justifique essa discrepância.



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

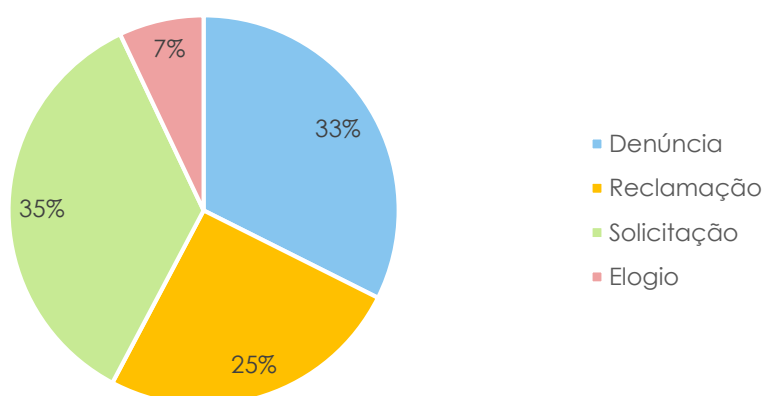
Manifestações por Tipo

Foram verificadas importantes e significativas manifestações anônimas em relação ao total de registros recebidos. Ao optar pelo o anonimato, o usuário pode classificar a manifestação em reclamação ou denúncia. Das 28 (vinte e oito) comunicações recebidas, 10 (dez) foram categorizadas como reclamação e 18 (dezoito) 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.

Os assuntos mais recorrentes nas denúncias/reclamações foram sobre o ambiente interno da autarquia, a conduta de servidores e/ou colaboradores e os contratos da SUDECO.

Manifestações por tipo



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

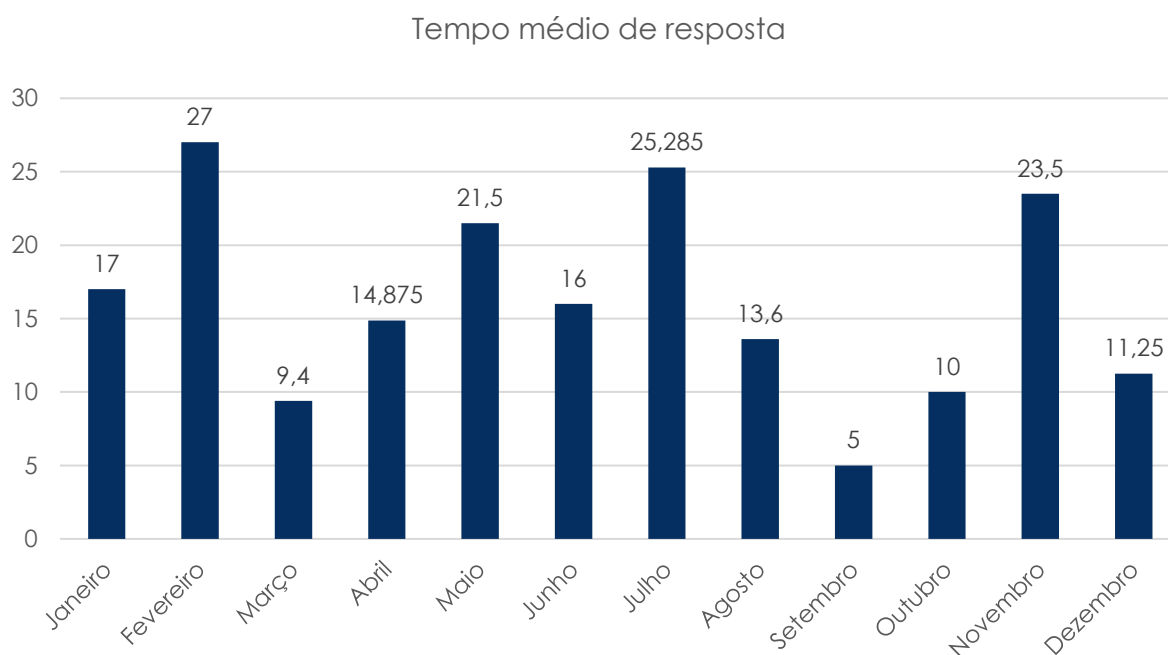
As solicitações tiveram assuntos diversos que variam de temas como convênios até pedidos de marcação de reunião com Diretorias da autarquia.

Tempo Médio de Resposta

A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário no prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogável mediante justificativa uma única vez por igual período, de acordo com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Deste modo, a Administração Pública teria o prazo máximo de 60 dias para responder ao usuário.

Verificamos que o tempo médio de resposta anual foi de 16,2 (dezesesseis vírgula dois) dias em 2019. Não foi possível estabelecer uma comparação com o ano de 2018, uma vez que o relatório anual não separava as manifestações da Ouvidoria da SUDECO, da Ouvidoria do Fundo de Financiamento do Centro-Oeste – OFCO e do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC.

Constatamos que no mês de fevereiro a média de tempo de resposta foi mais elevada, da mesma forma não houve como apurar os motivos, vez que se tratava de gestão anterior à atual.



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

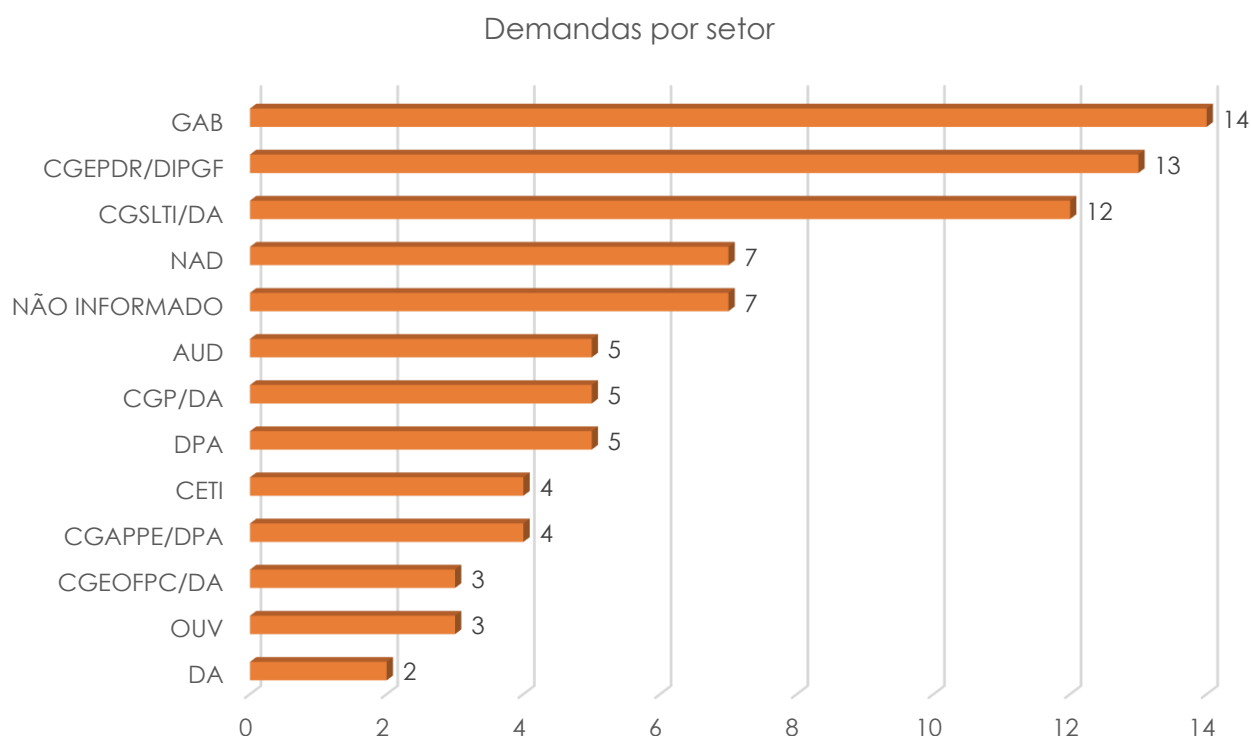
Os meses de maio, julho e novembro também apresentaram um tempo médio mais elevado do que os demais. Isso ocorreu devido à complexidade de determinadas manifestações, as quais necessitaram de um prazo maior para serem respondidas pelas áreas técnicas.

Buscou-se também fazer um comparativo da Ouvidoria com o tempo médio de resposta dos órgãos e entidades da esfera federal. Os dados foram coletados por meio do "Painel Resolveu?", plataforma criada pela Controladoria Geral da União – CGU, a qual reúne informações sobre manifestações das ouvidorias (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pelo Fala.BR. De acordo com o Sistema, na esfera federal, o tempo médio de resposta é de 19,22 dias (dados coletados em 30/3/2020). Desta forma, verificamos que esta Ouvidoria possui uma média inferior à esfera federal.

Manifestações por Área

O Gabinete do Superintendente respondeu 14 (quatorze) das 71 manifestações acolhidas¹. O assunto norteador das demandas para área foi em relação ao ambiente interno da autarquia.

Ademais, a Diretoria de Implementação de Programas e de Gestão de Fundos - DIPGF também respondeu um número significativo de manifestações. Cerca de 92% (noventa e dois) dos questionamentos para o setor foram sobre convênios.



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

Por fim, a Diretoria de Administração - DA foi responsável por fornecer mais de 30% (trinta) das respostas dos registros realizados pelo cidadão. Os conteúdos mais recorrentes foram contratos e conduta de colaboradores.

¹ Uma manifestação pode ser encaminhada para mais de um setor. É por esse motivo que o número de áreas que receberam demandas da Ouvidoria (84) não corresponde ao número de manifestações acolhidas pela Ouvidoria da SUDECO(71).

Manifestações por Assunto

O assunto “**conduta de servidor**” foi o mais registrado e inclui solicitações e denúncias sobre a atuação de gestores e possíveis práticas de assédio moral. Como algumas manifestações foram anônimas, muito provavelmente, a maioria foi registrada pelo público interno da Superintendência.

No tocante ao assunto “**convênio**”, verificamos que as manifestações, em sua maioria, englobam questionamentos sobre vistorias, obras paralisadas, cancelamento de convênios e liberação de recursos.

Outro conteúdo demandado é o “**ambiente da SUDECO**” e abrange aspectos gerais sobre a rotina da autarquia, tais como elogios e reclamações sobre a atuação de determinadas áreas.

Já o tema “**outros**” compreende assuntos diversos que foram abordados apenas uma vez, tais como solicitação de selo da SUDECO, pedido de modelo de apresentação de projetos e reclamações sobre ponto eletrônico.



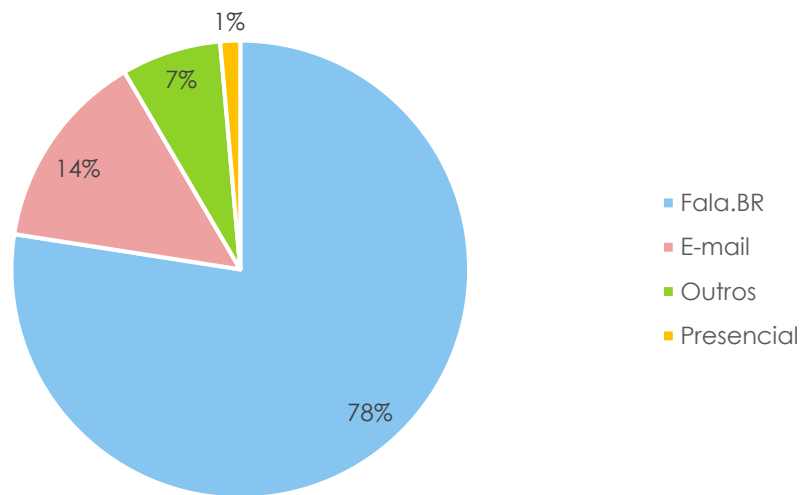
Fonte da Informação: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR

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 55 (cinquenta e cinco) das 71 (setenta e uma) manifestações recebidas. Isso demonstra que o Sistema está sendo divulgado de forma eficiente pelo Governo Federal. O correio eletrônico foi o segundo mais utilizado com 10 (dez) registros.

Lembrando que os canais de atendimento da Ouvidoria são a plataforma Fala.BR, correio eletrônico, urnas e presencial.

Manifestações por Canal de Entrada

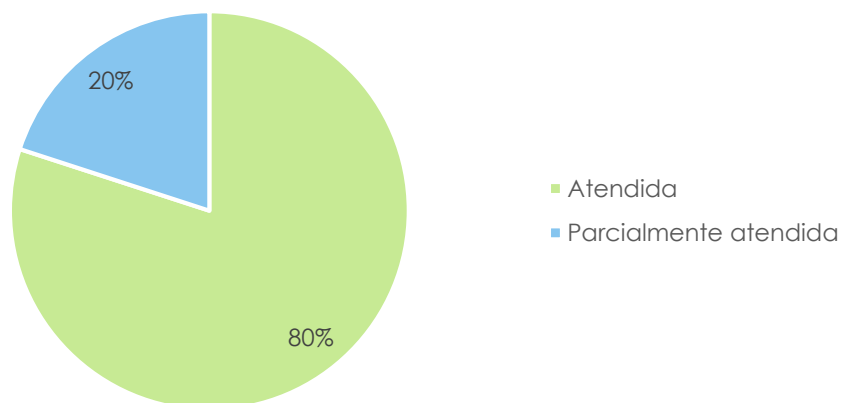


Fonte da Informação: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR

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 71 (setenta e um) registros, apenas 5 (cinco) foram avaliados na plataforma. Todos as manifestações analisadas atenderam totalmente ou parcialmente a demanda.

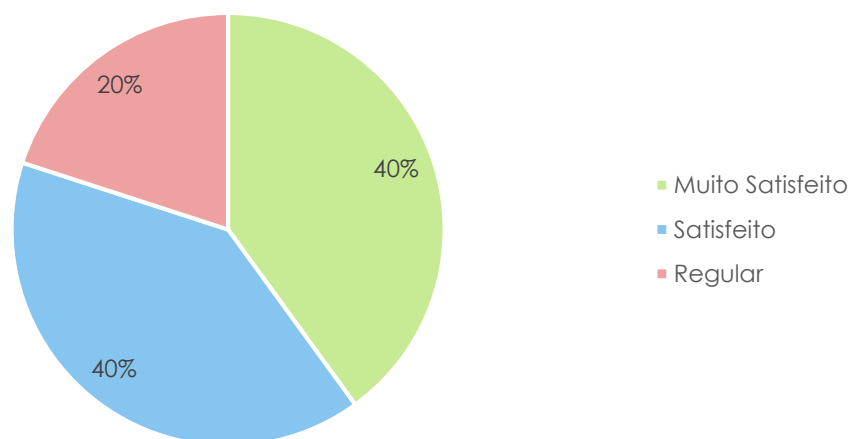
A sua demanda foi atendida?



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

A maioria dos usuários ficaram satisfeitos com atendimento da Ouvidoria da SUDECO devido ao prazo e a qualidade da resposta. A qualidade da plataforma Fala.BR também foi um ponto positivo.

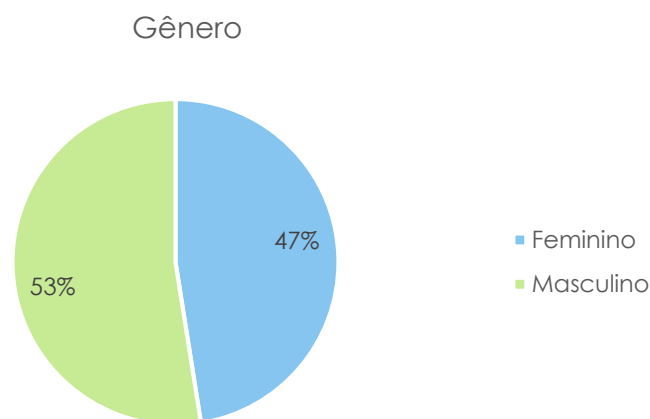
Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado por esta ouvidoria?



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

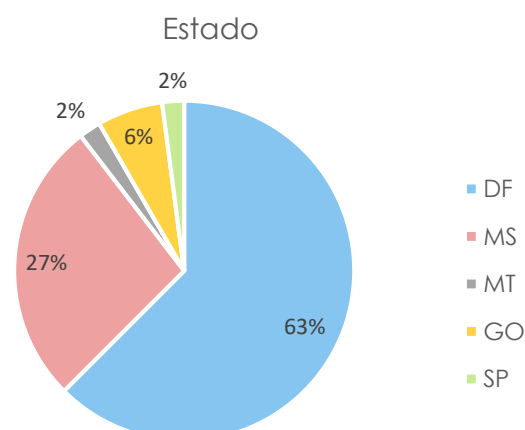
Perfil do Usuário Atendido

Verificou-se que a maioria do público da Ouvidoria SUDECO preenche apenas os campos obrigatórios para realizar uma manifestação. Desse modo, dos 71 (setenta e um) registros, apenas 12 (doze) acrescentaram o gênero. 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 (quarenta) manifestações identificadas, supõe-se que 19 (dezenove) foram realizadas pelo gênero feminino e 21 (vinte e um) pelo masculino.



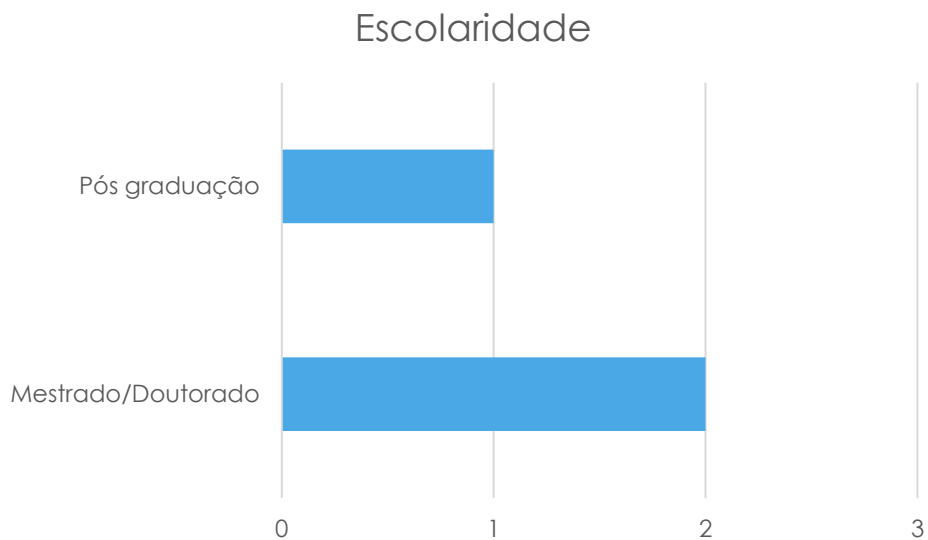
Fonte da Informação: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR

No tocante ao Estado, quase a totalidade dos usuários não preencheram esse campo. Contudo, 48 (quarenta e oito) 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 30 (trinta) usuários citaram o Distrito Federal; 13 (treze) o Mato Grosso do Sul; 3 (três) Goiás; 1 (um) Mato Grosso; e 1 (um) São Paulo. A maioria das manifestações do Distrito Federal eram anônimas.

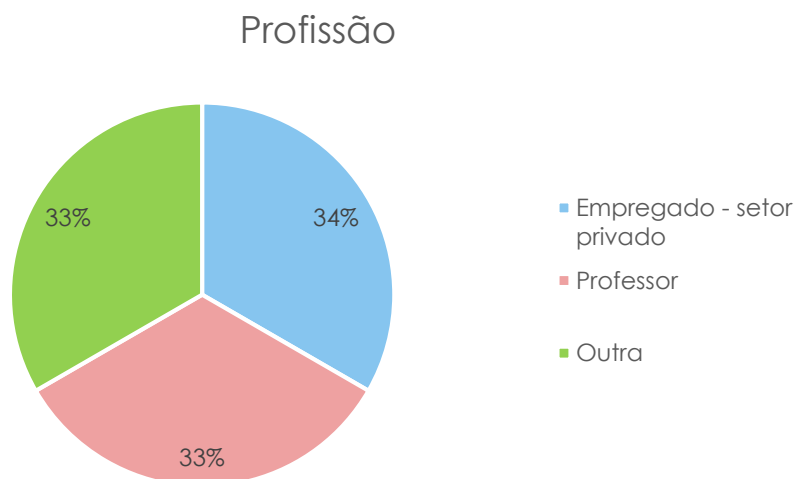


Fonte da Informação: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR

Em relação a escolaridade e a profissão, apenas 3 (três) usuários preencheram a informação. Esse número corresponde apenas a 4% (quatro) do total de manifestações.



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



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

Providências e Encaminhamentos

A Ouvidoria da SUDECO 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 de realização de campanha de conscientização e prevenção ao assédio moral e sexual, de modo a conceituar e orientar sobre a prevenção dessas práticas nesta Superintendência (Processo SEI nº 59800.001980/2019-11, Ofício nº 1.848/2019-OUV/SUDECO/MDR) .
 - ✓ **Sugestão acatada** - palestra realizada em 11 de setembro de 2019, às 14h30, no auditório da SUDECO.
- Sugestão de ações preventivas em relação aos contratos de terceirização da SUDECO (Processo SEI nº 59800.001697/2019-81, Ofício nº 1.554/2019 – OUV/SUDECO/MDR).
- Sugestão de realização de vistoria em determinado convênio (Processo SEI nº 59800.001974/2019-56, Despacho - OUV/SUDECO/MDR).
- Sugestão de alteração da Resolução SUDECO nº 71, de 9 de agosto de 2016, que dispõe sobre regras e procedimentos referentes à gestão de documentos no âmbito da SUDECO, em função de manifestação recebida apontando falhas no processo de tramitação de documentos com informações pessoais, sensíveis e confidenciais (Processo SEI nº 59800.001730/2019-73, Ofício nº 2.072/2019 – OUV/SUDECO/MDR).
 - ✓ **Sugestão acatada** – a área responsável informou que está realizando as devidas alterações do documento normativo.

Outras ações realizadas pela Ouvidoria da SUDECO:

- Solicitação da divulgação dos canais de comunicação da Ouvidoria da SUDECO em todas as publicações da autarquia (Processo SEI nº 59800.001422/2019-48).
- Divulgação da Resolução CGU nº 3, de 13 de setembro de 2019, da Controladoria- Geral da União, a qual trata das medidas gerais de salvaguarda à identidade de denunciante para todas as áreas da SUDECO (Processo SEI nº 59800.002242/2019-83).
- Divulgação da Instrução Normativa CGU nº 7, de 8 de maio de 2019 da Controladoria- Geral da União - CGU, a qual, dentre outros assuntos, trata dos procedimentos e obrigações para recebimento e registro de manifestação de Ouvidoria, para todas as áreas da SUDECO (Processo SEI nº 59800.001370/2019-18).

Pesquisa: “A Ouvidoria quer ouvir você”

Diante da necessidade de compreender o grau de conhecimento dos servidores e colaboradores sobre as atividades gerais realizadas por esta Ouvidoria, realizamos uma pesquisa com o público interno da Superintendência, no período de 19 de junho de 2019 ao dia 15 de julho de 2019. O formulário foi construído na plataforma *Forms* da *Microsoft*, que consiste em um aplicativo de coleta, análise e armazenamento de informações. O questionário foi estruturado em 12 (doze) perguntas com respostas fechadas (múltiplas escolhas e dicotômicas) e abertas.

Dentro da proposta de ouvidoria ativa, alguns questionários foram impressos e entregues aos colaboradores que não possuem acesso a computadores, tais como: limpeza, copeiragem, vigilância, recepção, transporte e manutenção, além de ser disponibilizado um computador na sala da Ouvidoria para preenchimento do referido formulário.

A divulgação da pesquisa foi realizada por meio do correio eletrônico (*e-mail*), plano de fundo nas telas dos computadores e cartazes nos murais informativo. Como reforço realizamos ligações telefônicas aos setores da Superintendência a fim de incentivar a participação dos servidores e colaboradores.

Essa iniciativa merece destaque por ser a primeira pesquisa realizada pela Ouvidoria com o público interno e, portanto, não há parâmetros comparativos.

A pesquisa contou com a participação de 87 (oitenta e sete) colaboradores e com base nos dados analisados, concluímos que é necessário realizar ações para fortalecer o elo entre a Ouvidoria e o público interno da autarquia.

Com os resultados colhidos por meio desta pesquisa, a Ouvidoria espera contribuir com a gestão da Superintendência, aprimorando os processos desta unidade e melhorando o atendimento e a relação com os servidores e colaboradores.

Carta de Serviços ao Usuário

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 (Processo SEI nº 59800.001225/2019-29), a Superintendência apresentou a sua Carta de Serviços ao Usuário, com informações claras e precisas em relação aos principais serviços prestados por esta autarquia.



Capa da Carta de Serviços da SUDECO

Produção de material de divulgação

Em parceria com a equipe da Assessoria de Comunicação Social da SUDECO produzimos materiais de divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria.

Cartaz digital



Banner



Fundo de tela



Folder



Conclusão

A transparência ativa é um instrumento de melhoria contínua dos serviços prestados e um dos papéis da ouvidoria pública. Como canal de participação social, cabe à nossa Ouvidoria buscar, junto as áreas da autarquia, o adequado atendimento ao usuário e, paralelamente, contribuir para o aperfeiçoamento da gestão pública.

Em junho de 2018, entrou em vigor, a Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Assim, destacam-se rol exemplificativo de referida Lei com as atribuições das ouvidorias:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Com base na citada Lei, a nossa Ouvidoria, a fim de melhorar os índices de atendimento e satisfação, está desempenhando um papel mais proativo no sentido de melhorar a transparência, além de acompanhar os prazos e a qualidade das respostas ao usuário.

Como notado, uma quantidade significativa de registros, 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 indicador importante para fortalecer a nossa imagem como um canal eficiente e célere. Para o ano de 2020, haverá esforços junto as áreas da SUDECO com o objetivo de diminuir esse tempo.

Outro ponto importante foi a recorrência de manifestações sobre a “conduta do servidor”, que é um indicativo para a proposição de ações efetivas em parceria com áreas estratégicas da Superintendência. A exemplo disso foi a palestra sobre “assédio moral”, realizada pela Coordenação de Gestão de Pessoas em parceria com a Ouvidoria. Ações conjuntas com setores da SUDECO serão incentivadas no ano de 2020, a fim de proporcionar um clima organizacional favorável na autarquia.

Outro assunto recorrente em 2019 foi o relacionado à execução e acompanhamento de “convênios”. A partir dessas manifestações, pretendemos 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 77% (setenta e sete) dos registros foram realizados por este canal.

Por fim verificamos que o questionário de avaliação da resposta da manifestação, disponibilizado pelo Sistema Fala.BR, tem sido pouco utilizado, demonstrando a necessidade de trabalharmos mais para aplicar um questionário mais eficiente, a fim de melhorar a prestação dos serviços. Esse formulário terá ampla divulgação e será enviado para o correio eletrônico dos usuários internos e externos.

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