

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste

Brasília/DF, 2025



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

SUPERVISÃO

Laura Aparecida Biberg Corraleiro

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Mauricio Pacheco da Rosa

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Superintendência de Desenvolvimento do Centro-Oeste – Sudeco.

Município: Brasília – DF.

Objetivo: verificar se as atividades de Ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas e identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das obrigações legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Período avaliado de manifestações: janeiro de 2023 a dezembro de 2023.

Data de execução: maio a junho de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Superintendência de Desenvolvimento do Centro-Oeste - Sudeco, unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pela entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, da Portaria CGU nº 581/2021, e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, inclusive identificação de boas práticas e relato de alguns achados.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 (e atualizações) e demais normativos relativos ao tema, tendo 2 boas práticas a serem seguidas, como as campanhas sobre temas atuais e o informativo, podendo aprimorar alguns itens como as recomendações a seguir.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações com potencial de aprimorar o despenho de suas atividades de ouvidoria.

A partir da avaliação, foi recomendado à ouvidoria a disponibilizar os fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, em formato de fluxograma, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo; incluir todas as informações obrigatórias no sítio da entidade, bem como corrigir os links indicados; utilizar as unidades cadastradas na Plataforma do Fala.BR, para tramitação de manifestações para áreas internas da Sudeco; incluir todas as informações obrigatórias no relatório de gestão da ouvidoria; adequar o tratamento das manifestações, quanto a reclassificação do assunto, quando cabível, cumprir o prazo de resposta, e adotar rotinas para o acompanhamento sistêmico da conclusão das manifestações, quando tramitadas para outros setores.

Lista de Siglas e Abreviaturas

Sudeco	Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste
Profoco	Programa de Formação Continuada (em Ouvidoria)
CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
RENOUV	Rede Nacional de Ouvidorias
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	7
OBJETIVO E ESCOPO	7
METODOLOGIA.....	8
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADOS DOS EXAMES	9
1. Boas Práticas.....	10
1.1 Campanhas sobre temas atuais	10
1.2 Relatórios Gerenciais	12
1.3 Pesquisa “Percepções sobre Denúncias”	12
2. Oportunidades de Melhoria	15
2.1 Fluxos internos de trabalho da ouvidoria	15
2.2 Transparência insuficiente quanto às informações da seção de ouvidoria do sítio eletrônico da entidade	16
2.3 A tramitação para as áreas interna da Sudeco não é realizada utilizando as unidades cadastradas na Plataforma do Fala.BR.....	17
2.4 Relatório de gestão da ouvidoria com informações incompletas	18
2.5 Tratamento de manifestações insuficiente	19
2.6 Sala de atendimento	21
RECOMENDAÇÕES	22
CONCLUSÃO	22
APÊNDICES	24
Apêndice A.....	25
Apêndice B.....	44
Apêndice C.....	53
Apêndice D.....	55

APRESENTAÇÃO

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que as formas de participação do usuário dos serviços públicos na administração pública direta e indireta seria disciplinada por lei.

Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

- I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 2017;
- II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;
- (...)
- VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socio estatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETIVO E ESCOPO

De modo a delimitar a abrangência dos trabalhos de avaliação das atividades de ouvidoria, o escopo foi dividido em quatro objetos de avaliação: (i) recebimento e tratamento das manifestações de cidadãos; (ii) acompanhamento da prestação de serviços públicos; (iii) atualidade e qualidade da Carta de Serviços ao Cidadão; e (iv) gestão e governança da Unidade de Ouvidoria.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho da ouvidoria perante os pedidos recebidos no contexto da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

Cumpra ainda mencionar que os trabalhos foram realizados com base nos seguintes critérios normativos:

1. Lei nº 13.460/2017 – dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas;

2. Decreto nº 9.492/2018 – institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidora-Geral da União (OGU), a função de órgão central;
3. Decreto nº 10.153/2019 – dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
4. Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 – estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, revoga a Portaria CGU nº 581/2021 e dá outras providências.
5. Portaria nº 581, de 9 de março de 2021 revogada pela Portaria Normativa nº 116/2024 - estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. planejamento;
- II. interlocução e solicitações de informações;
- III. apresentação do relatório preliminar à unidade de ouvidoria;
- IV. reunião de busca conjunta de soluções;
- V. publicação de relatório de avaliação;
- VI. apresentação de plano de ação pela unidade setorial do SisOuv, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver; e
- VII. monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

Os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio eletrônico da Ouvidoria, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR¹, no Painel *Resolveu?*², dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

¹ Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/>

² Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela ouvidoria, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes na Plataforma Fala.BR. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Dessas, retirou-se uma amostra de 44 (quarenta e quatro) manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário, cujas perguntas estavam agrupadas em 5 (cinco) dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, buscou-se nesta etapa obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas, também, interlocuções com a ouvidoria para aprofundamento das análises.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela unidade avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste, é uma autarquia vinculada ao Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional (MIDR), e tem como atuação promover o desenvolvimento econômico da região Centro-Oeste, sendo responsável, portanto, por definir objetivos, metas econômicas e sociais, a elaboração de um plano de desenvolvimento e a formulação de programas e ações com outros órgãos do governo federal, para o crescimento da região Centro-Oeste.

A estrutura atual da Sudeco está definida a partir do art. 3º da Resolução nº 167, de 17 de novembro de 2023.

Esclarece-se que dentre as atribuições da ouvidoria estão o recebimento, análise, encaminhamento de manifestações aos setores competentes, consolidação e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada; bem como o acompanhamento da prestação dos serviços públicos, de modo a propor medidas para aprimorar a prestação desses serviços.

As competências da Ouvidoria da Sudeco se encontram definidas no art. 29, da Resolução nº 167, de 17 de novembro de 2023, Regimento Interno da Sudeco, como explanado na página do sítio eletrônico da Sudeco (<https://www.gov.br/sudeco/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/competencias>).

As informações da unidade avaliada foram coletadas na Plataforma Fala.BR, no *Painel Resolveu?*, no sítio eletrônico da Sudeco, nos normativos referentes ao tema, no questionário de avaliação e no Relatório de Gestão da ouvidoria de 2023. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da Sudeco estão dispostos no Apêndice A, deste Relatório.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Sudeco.

1. Boas Práticas

Algumas práticas adotadas pela ouvidoria configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas consolidando a Ouvidoria como pilar de Integridade.

As boas práticas adotadas pela unidade abrangem ações estratégicas com resultados e ações proativas visando à eficiência das atividades de ouvidoria e representam um importante sinal de maturidade da Ouvidoria da Entidade. A continuidade das boas práticas indicadas a seguir auxilia o fortalecimento da gestão da Ouvidoria, contribuindo para a melhoria de suas atividades e da atuação de outras áreas da entidade, além de auxiliar na promoção da mitigação dos riscos relacionados aos direitos dos usuários, no que se refere à utilização dos serviços públicos oferecidos pela entidade à sociedade. A seguir estão descritas as principais boas práticas implementadas pela Ouvidoria da Sudeco.

1.1 Campanhas sobre temas atuais

No questionário de avaliação foi informada que a partir de sugestões encaminhadas à gestão com base em manifestações e atendimentos presenciais recebidos na Ouvidoria da Sudeco a Unidade de Gestão da Integridade (UGI) executou as seguintes campanhas:

- Campanha sobre prevenção ao assédio moral - (Processo SEI n.º 59800.001619/2022-82) - A campanha foi realizada ao longo do mês de setembro de 2022.



- Campanha sobre prevenção ao assédio sexual e moral no teletrabalho. A campanha foi realizada em novembro de 2022.



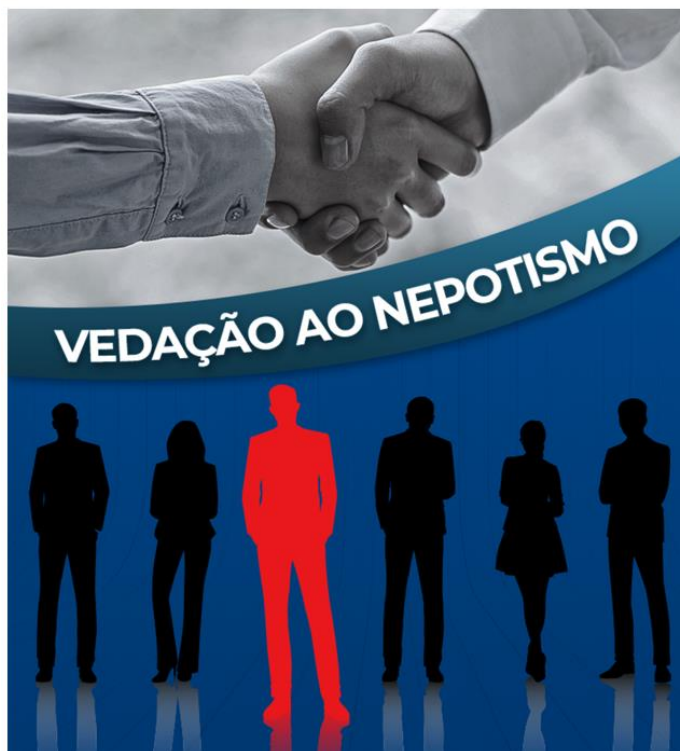
CAMPANHA DE COMBATE AO ASSÉDIO SEXUAL

- Campanha sobre conflito de interesses. A campanha foi realizada em dezembro de 2022.



Conflito de interesses na Administração Pública

- Campanha sobre vedação ao nepotismo. A campanha foi realizada em novembro de 2022.



1.2 Relatórios Gerenciais

No questionário de avaliação, a ouvidora apresentou ofícios de reportes à alta gestão com algumas oportunidades para aprimorar o desempenho da instituição. Esses documentos apresentam, de forma consolidada, sugestões e reclamações que foram encaminhadas para a alta gestão.

1.3 Pesquisa “Percepções sobre Denúncias”

Com o objetivo de identificar o grau de conhecimento do público interno da Sudeco, colher insumos para a produção de material informativo sobre o tema e apoiar na elaboração de um formulário específico para denúncia, foi realizado, entre os dias 6 e 28 de fevereiro de 2023, uma pesquisa quali-quantitativa interna, sem necessidade de identificação pessoal, com o tema “Percepções sobre Denúncias”.

Para tanto, foi utilizado um formulário com 8 perguntas de múltipla escolha, 10 dicotômicas (sim/não) e 1 questionamento aberto. O público-alvo foi composto por servidores (78), colaboradores terceirizados (86) e estagiários (9), totalizando um universo de 173 respondentes.

No intuito de dar ampla publicidade à pesquisa, foi utilizada as seguintes estratégias:

- Mensagens por e-mail uma vez por semana;
- Campanha no fundo de tela de todos os computadores da Autarquia;

- Cartazes nos quadros de avisos da Sudeco, com QR Code para facilitar resposta pelo telefone celular; e
- Disponibilizadas urnas nas recepções do 19º e 20º andar, com formulários impressos.



Legenda: Material de Divulgação – Pesquisa “Percepções sobre Denúncias”

Informativo da Ouvidoria – Denúncias

Com base nas informações obtidas a partir da pesquisa “Percepções sobre Denúncias”, foi elaborado os produtos abaixo:

Informativo da Ouvidoria – Denúncias

INFORMATIVO DA OUVIDORIA

Aqui você pode: **Elogiar, Sugerir, Denunciar, Reclamar e Solicitar**

Denúncia
(Abril/2023)

O que é denúncia?
É ato que indica a prática de irregularidades ou de ilícitos, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Em outras palavras, a denúncia acontece quando alguém toma conhecimento de algo errado e encaminha à Administração Pública, por meio da Ouvidoria.

A denúncia é um importante instrumento da democracia, pois permite que qualquer pessoa relate ao Estado um ato ilícito. A partir daí podem ser iniciados os procedimentos para investigação, correção e punição dos envolvidos.

As unidades de ouvidoria são responsáveis por receber e analisar as denúncias registradas pelos cidadãos. Essa é uma tarefa muito sensível, exercitada com cuidado por equipes capacitadas. Quando a Ouvidoria verifica que, na denúncia, existem informações suficientes, ela é encaminhada para os órgãos apuratórios para as devidas providências. Além disso, em alguns casos, a ouvidoria pode pedir ao cidadão (denunciante) mais informações para complementar a denúncia. Por isso, é importante o denunciante se identificar, mas essa é uma decisão pessoal e o tratamento será o mesmo se a denúncia for anônima.

É seguro denunciar?
Sim, a ouvidoria tem o dever de manter sua identidade em sigilo, e, se preferir, também pode fazer isso de forma anônima.

Como denunciar?
Basta escolher um dos canais de atendimento da nossa Ouvidoria e encaminhar o seu relato, descrevendo o ocorrido com o máximo de detalhes e informações possíveis. Se tiver evidências (provas), você pode anexar ou demonstrar como podem ser encontradas.

O Fala.BR, o WhatsApp e o correio eletrônico estão disponíveis 24 horas, todos os dias da semana.

IMPORTANTE!
Se você optar por não se identificar, não terá como acompanhar o andamento da sua manifestação (denúncia), mas ela será encaminhada da mesma forma.

VOCE SABIA?
Que a Auditoria, a Comissão de Ética e a Corregedoria, são os órgãos apuratórios da Sudeco.

ATENÇÃO!
O servidor público não pode ser penalizado por denunciar a prática de crimes ou irregularidades de que tenha conhecimento, na verdade esse é um dever – (art. 129-A, da Lei n.º 8.112/1990)

RETRALIÇÃO CONTRA DENUNCIANTES
O denunciante não pode sofrer retaliação (perseguição), a Corregedoria Geral de União (CGU) é responsável por receber e apurar as denúncias sobre as práticas de retaliação contra denunciante, instaurando e julgando de processo para a responsabilização administrativa – (Decreto n.º 10.890/2021).

Falar.gov.br | ouvidoria@sudeco.gov.br | (61) 3261-8579 / 8506 | (61) 99643-8825 | Pessoalmente ou por cartas

OUVIDORIA | sudeco

Legenda: Imagem do Informativo Abril/2023 sobre o tema “Denúncia”

Formulário de Denúncia

O formulário foi elaborado para funcionar como uma “trilha” para direcionar o usuário a prestar todas as informações necessárias para permitir que a denúncia possa ser devidamente apurada, evitando assim o seu arquivamento, acessível na página abaixo, no link “Se preferir, temos um formulário específico para denúncia, clique aqui!”.

<https://www.gov.br/sudeco/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/canal-de-denuncias>



Página da Ouvidoria – Canal de Denúncias

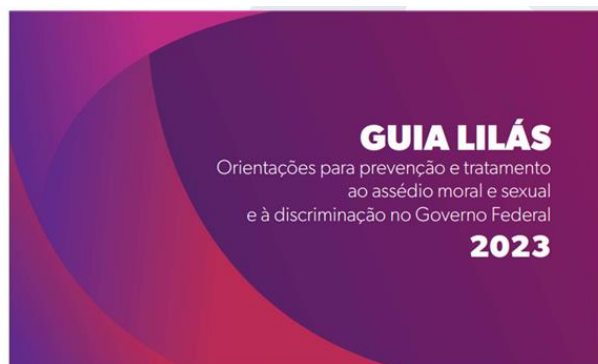
Outra ação foi a criação, na página da Ouvidoria, de uma seção específica para o “Canal de Denúncias”, disponível no link: Canal de Denúncias, como abaixo.

<https://www.gov.br/sudeco/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/canal-de-denuncias>

Divulgação do Guia Lilás

Também foi divulgado, trimestralmente, para o público interno da Sudeco, o "Guia Lilás - Orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no Governo Federal", publicação da Controladoria-Geral da União (CGU), de março de 2023, à qual foi dada ampla publicidade ao público interno da Sudeco por meio do Processo SEI n.º 59800.000449/2023-08, estando também disponível no sítio eletrônico da Sudeco no link a seguir: Guia Lilás.

<https://www.gov.br/sudeco/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/publicacoes/guia-lilas-orientacoes-para-prevencao-e-tratamento-ao-assedio-moral-e-sexual-e-a-discriminacao-no-governo-federal.pdf/view>



Legenda: imagem da capa da publicação Guia Lilás

2. Oportunidades de Melhoria

2.1 Fluxos internos de trabalho da ouvidoria

Em resposta ao questionário de avaliação a ouvidoria sobre a existência de algum normativo que regulamente o recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito da respectiva entidade, foi informado que está em tramitação interna na instituição a minuta de Resolução a esse respeito, pois com a publicação da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, em março de 2024, do Parecer nº 00023/2023/CGPP/DECOR/CGU/AGU - Análise de Impacto Regulatório (AIR), e do Decreto nº 12.002/2024, foi necessário fazer uma revisão no documento e encaminhar para a aprovação da Diretoria Colegiada da Sudeco.

Hoje a ouvidoria segue o que determina os art. 18 a 24 do Decreto nº 9.492/2018, o art. 29 da Portaria CGU nº 581/2021, e o art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Ressalta-se que a implementação do fluxo interno de tratamento guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, em conformidade com o art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021 e o art. 21 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Art. 21. As unidades setoriais do SisOuv deverão definir os fluxos internos para o tratamento de manifestações de ouvidoria e dar-lhes publicidade no sítio institucional do órgão ao qual estão vinculadas.

Além disso, os fluxos internos de tratamento padronizam a atuação da ouvidoria e trazem segurança jurídica para a sua atuação. Ainda, os fluxos de tratamento contribuem para mitigar o risco de solução da continuidade administrativa.

A definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade. Alguns benefícios possíveis são a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades da entidade e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações.

Por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial: detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão; descrever as tratativas para cada tipo de manifestação; estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas interna da ouvidoria durante o processo; e descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna.

A elaboração de um normativo é também uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação. Desta forma, além de permitir padronizar os fluxos de tratamento das demandas, tal normativo pode contribuir para o aperfeiçoamento da estrutura e divisão de tarefas entre os setores.

Portanto, deve-se disponibilizar os fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria em normativos, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, em conformidade com o art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021 e o art. 21 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

2.2 Transparência insuficiente quanto às informações da seção de ouvidoria do sítio eletrônico da entidade

Constatou-se que o sítio eletrônico da unidade avaliada pode aprimorar as informações para atender integralmente às obrigações previstas na Portaria CGU nº 581/2021 e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Apesar de possuir na página da ouvidoria da Sudeco um link para registrar as manifestações e orientações de como registrar, fica mais claro para o cidadão ter banner para acesso direto à Plataforma Fala.BR.

Art.71 (...)

i. banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR e ... (art. 71, II, d);



Fonte: site da ouvidoria da SUDECO <https://www.gov.br/sudeco/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria>, pesquisado em 29/09/2024.

Também, não foi encontrado na página da ouvidoria o currículo do ouvidor e a data de ingresso no cargo (art. 71, II, f), como abaixo, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

Art.71 (...)

ii. Currículo do ouvidor e data de ingresso no cargo (art. 71, II, f);

Esclarece-se que, sobre as obrigações de transparência, o art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 determina:

Art. 71. As unidades setoriais do SisOuv adotarão as providências necessárias para que sejam exibidos no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - possibilidade de acesso direto à Plataforma Fala.BR; e

II - seção "ouvidoria", em que constem informações de fácil compreensão, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

a) as formas de acesso ao atendimento da unidade setorial do SisOuv;

b) o endereço e horários para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;

c) os relatórios de gestão da unidade setorial do SisOuv;

- d) o link de acesso ao painel de Ouvidoria;
- e) o nome, o currículo e a data de ingresso e de fim de mandato do titular da unidade da ouvidoria; e
- f) normas e fluxos vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Sabe-se que a Ouvidoria é um importante canal de comunicação entre a sociedade e a entidade pública. Do exposto, quando a entidade não cumpre as obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria em seu site, prejudica a transparência ativa da entidade como um todo, além de dificultar o exercício e o direito à informação pelos cidadãos.

Sobre o link de acesso à página da ouvidoria, foram encontradas 2 páginas, como a abaixo, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

- <https://www.gov.br/sudeco/pt-br/composicao/gabinete-1/ouvidoria/sobre-a-ouvidoria>
- <https://www.gov.br/sudeco/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria>

No caso do acesso ao Faleconosco, o link abaixo não funcionou, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

- <http://antigo.sudeco.gov.br/contato>

Portanto, deve-se incluir todas as informações obrigatórias no sítio da entidade, em conformidade com art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, bem como corrigir os links indicados.

2.3 A tramitação para as áreas interna da Sudeco não é realizada utilizando as unidades cadastradas na Plataforma do Fala.BR

Foi constatado que, de acordo com a verificação na análise das manifestações, a ouvidoria não utiliza as unidades cadastradas na Plataforma Fala.BR para tramitar as manifestações para as áreas internas da Sudeco.

Apesar de ter informado, nas respostas no questionário de avaliação, que a Plataforma Fala.BR é utilizada para essa tramitação interna, entretanto, verificou-se que em **31 manifestações**, de tipologias diversas, em que houve participação de outras áreas internas da Sudeco, para apoiar a elaboração da resposta, não foram utilizadas as unidades cadastradas na Plataforma Fala.BR para tramitação interna da manifestação, em contrapartida foram direcionadas aos usuários que trabalham nessas áreas internas.

Os detalhes podem ser verificados posteriormente na planilha chamada **Análise Individual das Manifestações**³, em conformidade com o § 1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Art. 44. A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as

³ Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

Sobre o assunto, também o Decreto nº 10.153/2019 em seu art. 6º e § 3º, dispõe que as unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados devem ter controle de acesso, de forma que haja o registro dos nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e suas respectivas datas de acesso.

Art. 6 (...)

§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.

Desse modo, a Sudeco não está, inteiramente, sujeita aos mecanismos de restrição de acesso e conhecimento do conteúdo, tampouco às salvaguardas protetivas existentes na Plataforma Fala.BR e previstas na legislação que rege o tema.

Portanto, deve-se utilizar as unidades cadastradas na Plataforma do Fala.BR para tramitação interna de manifestações, em conformidade com o § 1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

2.4 Relatório de gestão da ouvidoria com informações incompletas

A ouvidoria da Sudeco apresentou um relatório de gestão que inclui informações relevantes, como o número de manifestações recebidas e tratadas, as ações desenvolvidas ao longo do ano, a equipe e as capacitações realizadas. Em 2023, a equipe participou de diversos cursos e eventos para aprimorar suas habilidades, incluindo seminários sobre proteção ao denunciante, tratamento de denúncias e treinamentos sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Além disso, foi realizada uma pesquisa interna sobre percepções de denúncias e um questionário de avaliação do atendimento, com o objetivo de melhorar os serviços prestados pela Ouvidoria. Porém, o relatório de gestão da ouvidoria da Sudeco de 2023 não contemplou todas as informações obrigatórias.

Esclarece-se que o relatório de gestão da ouvidoria deve contemplar alguns requisitos básicos, em conformidade com o art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e o art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, abaixo.

Art. 60. As unidades setoriais do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão, nos termos dos arts. 14, II, e 15 da Lei nº 13.460, de 2017, com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos;

VI - informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver, conforme determinação contida no art. 68 desta Portaria Normativa; e

VII - informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria está vinculada.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.

Dessa forma, o relatório de gestão da ouvidoria de 2023 da Sudeco, apesar de constar uma lista de ações consideradas exitosas em 2023, não contemplou a análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações (III), a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas (V); principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos (VI), cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

Esclarece-se que o Relatório Anual de Gestão constitui instrumento fundamental no diagnóstico do desempenho dos serviços prestados no âmbito das ouvidorias integrantes do SisOuv, de modo a garantir a transparência das ações e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade por tais unidades.

Esse relatório pode trazer informações importantes para subsidiar o processo de tomada de decisão gerencial e de melhoria dos serviços públicos prestados pela unidade avaliada.

Além disso, o referido relatório também tem por público-alvo a própria sociedade, diante do que exige que abordagens específicas sobre o tratamento das manifestações sejam relatadas, além de dificuldades e ações exitosas, dentre outros temas previstos no art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e no art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, devendo este ser publicado no site da instituição. Portanto, deve-se incluir todas as informações obrigatórias no relatório de gestão da ouvidoria.

2.5 Tratamento de manifestações insuficiente

A partir da amostra analisada, verifica-se que o tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada, de um modo geral, não atende integralmente ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021 e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Esse entendimento decorre das situações identificadas, especialmente aquelas relacionadas ao conteúdo das respostas conclusivas, e ao registro da resolutividade.

No período avaliado, compreendido entre 01/01/2023 e 31/12/2023, a unidade avaliada recebeu **44** manifestações que foram respondidas, distribuídas da seguinte forma: 3 elogios, 2 reclamações, 9 solicitações de providências, 19 comunicações de irregularidades, 3 sugestões de melhoria e 8 denúncias. Os detalhes podem ser

consultados posteriormente na planilha chamada **Análise Individual das Manifestações**⁴.

O tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada foi analisado partir de uma amostra de 100% dos elementos, portanto, a amostra analisada representa 100% do total de manifestações recebidas no período avaliado que foram respondidas pela UA.

Os seguintes aspectos do tratamento de manifestações objeto da análise: i) adequação do conteúdo das respostas; ii) cumprimento do prazo de resposta; iii) adequação da classificação (ou reclassificação) da manifestação; e iv) adequação do registro da resolatividade.

Sobre o conteúdo das respostas, constatou-se que 100% das manifestações analisadas atendem aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos no artigo 18 da Portaria CGU nº 581/2021 e no art. 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Art. 28. As unidades setoriais do SisOuv se comunicarão com os manifestantes em linguagem precisa, objetiva, simples e acessível, observando as seguintes orientações:

I - utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e

II - estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

Também foi observado que, do total de 44 manifestações no período escolhido, a unidade avaliada respondeu quase todas 43 manifestações (98%) no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação, assim sendo, apenas **uma manifestação** não cumpriu o prazo, em desacordo com a norma, no § 2º do art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021 e no § 1º do art. 22 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, como a seguir.

Art. 22. O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades do SisOuv compreende:

(...)

§ 1º As unidades setoriais do SisOuv deverão cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos neste artigo no prazo de trinta dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa, registrada na Plataforma Fala.BR, exceto no caso de encaminhamento para outro órgão ou entidade, quando não será admitida a prorrogação.

Adicionalmente, quanto à classificação do assunto das manifestações, observou-se que, 41 manifestações (93%) foram classificadas corretamente, sendo que apenas **3 manifestações** (7%) foram classificadas incorretamente, o que corresponde a minoria do total de 44 manifestações, entretanto, deve ser algo a ser considerado, conforme o resultado da Pergunta 2 do Apêndice B.

⁴ Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

Em relação à resolutividade, apenas como orientação, observou-se que, das 44 manifestações presentes na amostra, 42 manifestações (95%) apresentaram resposta com resolutividade alcançada, sendo que apenas em **2 manifestações** (5%) na resposta foi informado incorretamente que não alcançou a resolutividade, sendo que a qualificação deveria ter sido que “Sim”, que atingiu a resolutividade, pois não dependia mais de qualquer atividade no âmbito da Sudeco, conforme o resultado da Pergunta 6 do Apêndice B, em desacordo com o §4º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e o parágrafo único do art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, como abaixo.

Art. 29 (...)

Parágrafo único. No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade setorial do SisOuv registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

I) a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável; e (redação dada pela Retificação publicada em 25/03/2024)

II) a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável. (redação dada pela Retificação publicada em 25/03/2024)

Apesar de a ouvidoria acompanhar o retorno das áreas internas, em relação a apuração dos assuntos relacionados, esse retorno não é sistêmico, como foi informado no Questionário de Avaliação, “*Caso o órgão apuratório nos responda, reabrimos a manifestação no Fala.BR e incluímos a informação da procedência ou improcedência.*”, não foi identificado um controle sistêmico desse acompanhamento, como apresenta a Lei nº 13.460/2017, como a seguir.

Art. 13 (...)

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; ...

Portanto, deve-se adequar o tratamento das manifestações, quanto a reclassificação do assunto, quando cabível, cumprir o prazo de resposta, em conformidade com o § 2º do art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021 e § 1º do art. 22 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, bem como adotar rotinas para o acompanhamento sistêmico da conclusão das manifestações de ouvidoria, quando tramitadas para outros setores, em conformidade com o inciso VI do art. 13 da Lei nº 13.460/2017.

2.6 Sala de atendimento

Quanto às instalações físicas, atualmente a ouvidoria possui duas salas, uma para a equipe e a outra para a Ouvidora, que também é utilizada para os atendimentos presenciais. As salas dispõem de mobiliários e equipamentos adequados, só não há acústica adequada na sala de atendimento.

Nesse sentido, salienta-se a necessidade de a ouvidoria possuir um espaço adequado para os atendimentos presenciais aos usuários, conforme preceitua o art. 9º da Portaria CGU nº 581/2021, corroborado pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 14, que deve garantir acessibilidade às pessoas com deficiência, e, além disso,

oferecer privacidade e sigilo, no sentido de proteger a identidade dos manifestantes, especialmente àqueles que realizam denúncia.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, tomando como base as oportunidades de melhoria elencadas na seção anterior, o presente relatório consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Sudeco:

- I. Disponibilizar normativos e os fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, no âmbito da Sudeco, em conformidade com o art. 21 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- II. Incluir todas as informações obrigatórias no sítio da entidade, bem como corrigir os links indicados, em conformidade com o art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, bem como corrigir os links indicados;
- III. Utilizar as unidades cadastradas na Plataforma do Fala.BR, para tramitação de manifestações para áreas internas da Sudeco, em conformidade com o art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- IV. Incluir todas as informações obrigatórias no relatório de gestão da ouvidoria, como problemas recorrentes e principais dificuldades enfrentadas, em conformidade com o art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- V. Adequar o tratamento das manifestações, quanto a reclassificação do assunto e da tipologia, quando cabível, cumprir o prazo de resposta, em conformidade com o § 1º do art. 22 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e adotar rotinas para o acompanhamento sistêmico da conclusão das manifestações de ouvidoria, quando tramitadas para outros setores, em conformidade com o inciso VI do art. 13 da Lei nº 13.460/2017.

CONCLUSÃO

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da Sudeco, bem como os fluxos e os procedimentos para atender às demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão e as atividades da Ouvidoria, especialmente o tratamento das manifestações registradas pelo cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pela entidade.

Para subsidiar a avaliação por parte da CGU, foram utilizados o questionário de avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01/01/2023 até

31/12/2023, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

A partir das análises realizadas, conclui-se que a Ouvidoria da Sudeco, de um modo geral, apresenta uma gestão dos processos condizente com as suas competências, como determina a Portaria CGU nº 581/2021 substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Entretanto, existem oportunidades de melhoria na atuação da unidade a fim de aperfeiçoar a divulgação interna sobre a atuação da ouvidoria no âmbito da Sudeco e elevar o nível de satisfação dos usuários. As principais oportunidades de melhorias são referentes à apresentação normativo de procedimentos e fluxos internos de tratamento de manifestações, à transparência das informações da ouvidoria no sítio eletrônico, à tramitação de manifestações para as áreas internas da entidade, à completeza do relatório de gestão da ouvidoria, ao tratamento das manifestações e ao acompanhamento da resolutividade das manifestações.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são, essencialmente: (i) mitigação dos riscos à proteção de dados do denunciante; (ii) aprimoramento da transparência da atuação da ouvidoria (iii) melhoria na qualidade das respostas às manifestações do cidadão; e (iv) promoção do acompanhamento de resolutividade das demandas para o cidadão.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da unidade avaliada a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Levantamento Situacional.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Tabela 01: Informações gerais

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Administração Indireta – Autarquia Federal, vinculada ao Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional (MIDR)
Data de criação	Lei Complementar n.º 129, de 08/01/2009
E-mail	ouvidoria@sudeco.gov.br sic@sudeco.gov.br
Site	https://www.gov.br/sudeco/pt-br/composicao/gabinete-1/ouvidoria/sobre-a-ouvidoria https://www.gov.br/sudeco/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria
Canais de atendimento	Faleconosco: http://antigo.sudeco.gov.br/contato
Endereço	Setor Bancário Norte - SBN, Quadra 1, Bloco F, Edifício Palácio da Agricultura, 20º andar
Telefone	(61) 3251-8500 geral
Ouidora	Maria Angélica Aben-Atha Data de nomeação do ouvidor: 01/04/2019 maria.abenathar@sudeco.gov.br Telefone: (61) 3251-8506

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Superintendência de Desenvolvimento do Centro-Oeste - Sudeco tem como objetivo promover o desenvolvimento econômico da região Centro-Oeste, sendo responsável, portanto, por definir objetivos, metas econômicas e sociais, a elaboração de um plano de desenvolvimento e a formulação de programas e ações com outros órgãos do governo federal, para o crescimento da região Centro-Oeste.

A Ouvidoria da Sudeco foi instituída pela Lei Complementar nº 129/2009, com atribuições definidas pelo Decreto nº 11.057/2022, e pela Resolução Sudeco nº 167/2023. 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 resposta para suas manifestações. Com isso, tem o fortalecimento da relação entre o usuário e a Superintendência, promovendo a melhoria dos serviços públicos oferecidos à sociedade. É responsável por acolher, analisar e encaminhar às autoridades e/ou áreas competentes as manifestações registradas pelos usuários por meio dos canais disponibilizados, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações.

Estrutura organizacional

A estrutura atual da Sudeco está definida a partir do art. 3º do seu Regimento Interno, pela Resolução nº 167, de 17 de novembro de 2023, que também aprovou a estrutural organizacional, como abaixo.

Art. 3º A Sudeco tem a seguinte estrutura organizacional:

I - órgãos colegiados:

- a) Conselho Deliberativo do Desenvolvimento do Centro-Oeste; e
- b) Diretoria Colegiada;

II - órgãos de assistência direta e imediata ao Superintendente da Sudeco:

- a) Gabinete; e
- b) Ouvidoria;

III - órgãos seccionais:

- a) Procuradoria Federal;
- b) Auditoria-Geral; e
- c) Diretoria de Administração; e

IV - órgãos específicos singulares:

- a) Diretoria de Planejamento e Avaliação; e
- b) Diretoria de Implementação de Programas e de Gestão de Fundos.



Competências da Ouvidoria

Esclarece-se que dentre as atribuições da ouvidoria estão o recebimento, análise, encaminhamento de manifestações aos setores competentes, consolidação e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada; bem como o acompanhamento da prestação dos serviços públicos, de modo a propor medidas para aprimorar a prestação desses serviços.

As competências da Ouvidoria da Sudeco se encontram definidas no art. 29, da Resolução nº 167, de 17 de novembro de 2023, como explanado na página do sítio eletrônico da Sudeco⁵, como a seguir.

Art. 29. À Ouvidoria compete:

I - agir com presteza, compromisso e imparcialidade no tratamento das manifestações recebidas, de forma a contribuir na efetividade da participação popular para o aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Superintendência;

II - receber, analisar, dar tratamento e apresentar resposta às manifestações de ouvidoria e aos relatos de informações e irregularidades, inclusive o atendimento presencial e telefônico, dos usuários dos serviços públicos prestados;

III - atuar como canal único para recebimento, tratamento e acompanhamento das manifestações de ouvidoria e relatos de informações e irregularidades;

IV - solicitar, quando couber, informações às unidades administrativas competentes com vistas a subsidiar a resposta ao usuário;

V - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações recebidas;

VI - receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais;

VII - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade dos manifestantes;

VIII - propor medidas de aperfeiçoamento da gestão considerando as manifestações recebidas se/ou os dados coletados;

IX - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços da Sudeco;

⁵ <https://www.gov.br/sudeco/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/competencias>

X - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e a Autarquia, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

XI - exercer, em conjunto com a Autoridade de Monitoramento, as competências relativas à Lei de Acesso à Informação;

XII - coordenar as atividades relacionadas ao Serviço de Informações ao Cidadão;

XIII - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos;

XIV - elaborar e encaminhar o relatório de gestão anual à Diretoria Colegiada para aprovação;

XV - realizar as atividades inerentes às suas atribuições e atuar em regime de cooperação mútua com as unidades administrativas da Sudeco;

XVI - participar, quando convocada, das reuniões deliberativas da Diretoria Colegiada, sem direito a voto; e

XVII - exercer outras atividades delegadas pelo Superintendente que sejam compatíveis com suas competências.

§ 1º O exercício das atribuições previstas neste artigo deverá estar em conformidade com os procedimentos administrativos e as orientações fixadas pela Ouvidoria-Geral da União.

§ 2º A Ouvidoria será representada por seu ouvidor, a quem caberá aprovar as manifestações e relatórios elaborados em sua respectiva unidade.

A ouvidoria é o local responsável por receber, analisar e responder aos elogios, solicitações, denúncias, reclamações ou sugestões sobre os serviços públicos. Ela é um espaço aberto para que a sociedade se manifeste, exigindo os seus direitos e contribuindo para a melhoria dos serviços e das políticas públicas. Por essa razão, ela também serve como um termômetro da satisfação dos cidadãos com as políticas públicas e com os serviços prestados: quando há muitas reclamações sobre um determinado assunto, por exemplo, significa que alguma coisa está errada e deve ser corrigida.

A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a ouvidoria pode identificar possibilidade de melhoria, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares e solicitar a sua correção. Qualquer cidadão pode procurar a ouvidoria e expressar suas ideias, fazer questionamentos, sugerir melhorias. Esta atitude contribui para a qualidade dos serviços públicos prestados pela Sudeco.

Considerando a diversidade que caracteriza a população do nosso país e buscando facilitar o acesso de todos os cidadãos, a Ouvidoria disponibiliza diferentes canais para acolher as manifestações dos cidadãos.

Relatório de Gestão da Ouvidoria

A ouvidoria da Sudeco elaborou o último Relatório de Gestão da Ouvidoria em 2023. Esclarece-se que o relatório de gestão da ouvidoria deve contemplar alguns requisitos básicos, em conformidade com o art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e
- VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.

Portanto, o relatório de gestão da ouvidoria de 2023 da Sudeco, apesar de constar uma lista de ações consideradas exitosas, não contemplou a análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações; a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas; principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

Ações exitosas

No relatório de gestão da Sudeco foram identificadas as seguintes ações exitosas, que podem ser consideradas como boas práticas a serem seguidas, que seria o fomento a:

Pesquisa “Percepções sobre Denúncias”

Com o objetivo de identificar o grau de conhecimento do público interno da Sudeco, colher insumos para a produção de material informativo sobre o tema e apoiar na elaboração de um formulário específico para denúncia, realizamos, entre os dias 6 e 28 de fevereiro de 2023, uma pesquisa quali-quantitativa interna, sem necessidade de identificação pessoal, com o tema “Percepções sobre Denúncias”.

Para tanto, utilizamos um formulário com 8 perguntas de múltipla escolha, 10 dicotômicas (sim/não) e 1 questionamento aberto.

O público-alvo foi composto por servidores (78), colaboradores terceirizados (86) e estagiários (9), totalizando um universo de 173 respondentes.

Afim de darmos ampla publicidade à pesquisa para o nosso público, utilizamos as seguintes estratégias:

- Mensagens por e-mail uma vez por semana;
- Campanha no fundo de tela de todos os computadores da Autarquia;
- Cartazes nos quadros de avisos da Sudeco, com QR Code para facilitar resposta pelo telefone celular; e

- Disponibilizamos urnas nas recepções do 19º e 20º andar, com formulários impressos.



Legenda: Material de Divulgação – Pesquisa “Percepções sobre Denúncias”

Com base nas informações obtidas a partir da pesquisa “Percepções sobre Denúncias”, elaboramos os produtos abaixo:

Informativo da Ouvidoria – Denúncias

O informativo da Ouvidoria sobre Denúncias apresenta o título "INFORMATIVO DA OUVIDORIA" em verde e azul. Abaixo, há uma ilustração de uma mulher em uma camisa verde. O texto principal define o que é uma denúncia, explica como denunciá-la e destaca a importância de não sofrer retaliação. O rodapé contém informações de contato e o logo da Ouvidoria e da Sudeco.

INFORMATIVO DA OUVIDORIA

Aqui você pode: **Elogiar, Sugerir, Denunciar, Reclamar e Solicitar**

Denúncia
(Abril/2023)

O que é denúncia?
É ato que indica a prática de irregularidades ou de ilícitos, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Em outras palavras, a denúncia acontece quando alguém toma conhecimento de algo errado e encaminha à Administração Pública, por meio da Ouvidoria.

A denúncia é um importante instrumento da democracia, pois permite que qualquer pessoa relate ao Estado um ato ilícito. A partir daí podem ser iniciados os procedimentos para investigação, correção e punição dos envolvidos.

As unidades de ouvidoria são responsáveis por receber e analisar as denúncias registradas pelos cidadãos. Essa é uma tarefa muito sensível, executada com cuidado por equipes capacitadas. Quando a Ouvidoria verifica que, na denúncia, existem informações suficientes, ela é encaminhada para os órgãos apuratórios para as devidas providências. Além disso, em alguns casos, a ouvidoria pode pedir ao cidadão (denunciante) mais informações para complementar a denúncia. Por isso, é importante o denunciante se identificar, mas essa é uma decisão pessoal e o tratamento será o mesmo se a denúncia for anônima.

É seguro denunciar?
Sim, a ouvidoria tem o dever de manter sua identidade em sigilo, e, se preferir, também pode fazer isso de forma anônima.

Como denunciar?
Basta escolher um dos canais de atendimento da nossa Ouvidoria e encaminhar o seu relato, descrevendo o ocorrido com o máximo de detalhes e informações possíveis. Se tiver evidências (provas), você pode anexar ou demonstrar como podem ser encontradas.

O Fala.BR, o WhatsApp e o correio eletrônico estão disponíveis 24 horas, todos os dias da semana.

IMPORTANTE!
Se você optar por não se identificar, não terá como acompanhar o andamento da sua manifestação (denúncia), mas ela será encaminhada da mesma forma.

VOCÊ SABIA?
Que a Auditoria, a Comissão de Ética e a Corregedoria, são os órgãos apuratórios da Sudeco.

ATENÇÃO!
O servidor público não pode ser penalizado por denunciar a prática de crimes ou improbidade de que tenha conhecimento, na verdade esse é um dever – (art. 129-A, da Lei n.º 8.112/1990)

RETALIÇÃO CONTRA DENUNCIANTES
O denunciante não pode sofrer retaliação (perseguição), a Corregedoria Geral de União (CGU) é responsável por receber e apurar as denúncias sobre as práticas de retaliação contra denunciante, instaurando e julgando os processos para a responsabilização administrativa – (Decreto n.º 10.890/2021)

Contatos: ouvidoria@sudeco.gov.br, (03) 3261-8571 / 8506, (011) 99663-8825

OUVIDORIA | SUDECO

Legenda: Imagem do Informativo Abril/2023 sobre o tema “Denúncia”

Formulário de Denúncia

O formulário foi elaborado para funcionar como uma “trilha” afim de direcionar o usuário a prestar todas as informações necessárias para permitir que a denúncia possa ser devidamente apurada, evitando assim o seu arquivamento, acessível na página abaixo, no link “Se preferir, temos um formulário específico para denúncia, clique aqui!”.

<https://www.gov.br/sudeco/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/canal-de-denuncias>



Página da Ouvidoria – Canal de Denúncias

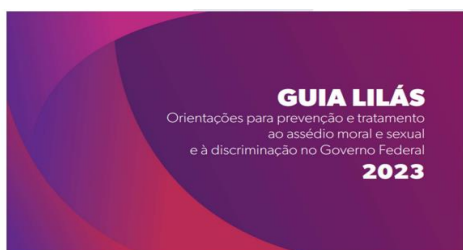
Outra ação foi a criação, na página da Ouvidoria, de uma seção específica para o “Canal de Denúncias”, disponível no link: Canal de Denúncias, “como abaixo.

<https://www.gov.br/sudeco/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/canal-de-denuncias>

Divulgação do Guia Lilás

Também divulgamos, trimestralmente, para o público interno da Sudeco o "Guia Lilás - Orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no Governo Federal", publicação da Controladoria-Geral da União (CGU), de março de 2023, à qual foi dada ampla publicidade ao público interno da Sudeco por meio do Processo SEI n.º 59800.000449/2023-08, estando também disponível no sítio eletrônico da Sudeco no link a seguir: Guia Lilás.

<https://www.gov.br/sudeco/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/publicacoes/guia-lilas-orientacoes-para-prevencao-e-tratamento-ao-assedio-moral-e-sexual-e-a-discriminacao-no-governo-federal.pdf/view>



Legenda: imagem da capa da publicação Guia Lilás

Questionário Próprio de Avaliação

Devido à quantidade baixa de avaliações recebidas pelo Fala.BR, criamos um questionário próprio da Sudeco, a fim de facilitar e incentivar os usuários a avaliar o nosso serviço. O link com o formulário é encaminhado junto com a resposta conclusiva da manifestação.

Infelizmente, mesmo com o esforço despendido, apenas 8 usuários, todos anônimos, responderam ao questionário no ano de 2023.

Os usuários citados ficaram satisfeitos com a qualidade e com o prazo de resposta e a grande maioria teve conhecimento da Ouvidoria por meio do sítio eletrônico da Sudeco. A tabela abaixo reproduz as avaliações encaminhadas:

O que você achou da qualidade da resposta?	E quanto ao prazo de resposta?	Como teve conhecimento da nossa Ouvidoria?	Você tem alguma sugestão para melhorar o nosso atendimento?
Satisfeito	Satisfeito	Sítio eletrônico - www.gov.br/sudeco	Esse é o caminho
Satisfeito	Satisfeito	Sítio eletrônico - www.gov.br/sudeco	Por agora não estou totalmente satisfeito todos estão fazendo o melhor. Só tenho a agradecer a todos pela oportunidade de informa e trabalhar para um mais melhor. As melhores são diárias e um futuro melhor para todos.
Satisfeito	Satisfeito	Pessoalmente, em função do exercício do cargo que ocupo.	Nada a sugerir. O atendimento/serviço vem sendo prestado de forma eficiente.
Satisfeito	Satisfeito	Sítio eletrônico - www.gov.br/sudeco	Melhorar o salário e diminuir o tempo de serviço e melhorar a unidade, deixa bem confortável e mais inovadora.
Satisfeito	Satisfeito	Sítio eletrônico - www.gov.br/sudeco	não respondeu
Satisfeito	Satisfeito	Sítio eletrônico - www.gov.br/sudeco	Obrigado e parabéns a todos estamos fazendo oque podemos com oque temos integração

Tabela 4 – Avaliações recebidas em formulário próprio

Maiores Dificuldades Encontradas

A maior dificuldade reportada pela equipe da ouvidoria, constante no Questionário de Avaliação, é o acúmulo de funções por parte da ouvidora, conforme as designações, por estarem com a responsabilidade de gerir a ouvidoria da Sudeco. Como também a responsabilidade do que segue.

- O monitoramento da Lei nº 12.527/2011 – AMLAI
- As atribuições de encarregado pelo Tratamento dos Dados Pessoais
- A coordenação da Comissão de Privacidade e Proteção de Dados
- A coordenação da Comissão A3P

Além disso, outra grande dificuldade é a situação da equipe da ouvidoria, as frequentes alterações, torna um desafio para estruturar e capacitar a equipe, para que tenha processos e fluxos de trabalho definidos.

É importante destacar o trabalho que está sendo realizado com o público interno da entidade para combater o denunciamento, e o registro de manifestações sem elementos, que dificulta a apuração dos fatos, para isso, foi elaborado o formulário de denúncia, que tem o objetivo de incentivar o usuário a fornecer informações qualificadas para a devida apuração.

A.3 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

Foi verificado que a indicação da atual ouvidora foi devidamente avaliada pela CGU, bem como, a sua prorrogação no cargo por mais 3 anos, como a norma determina, em seu art. 5º da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020, abaixo.

Art. 5º Sem prejuízo da assunção de responsabilidade do indicado pela veracidade das informações prestadas, é de responsabilidade do órgão ou entidade verificar, previamente à submissão à CGU da indicação para nomeação, designação ou recondução, o cumprimento das condições previstas nesta Portaria e na legislação para exercício de cargo ou função, inclusive relacionadas a conflito de interesses e a nepotismo.

Parágrafo único. Não será aprovada a indicação daquele servidor ou empregado público que tenha sido:

I - condenado em procedimento correicional ou ético nos últimos três anos;

II - condenado pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de infração penal; ou

III - condenado pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

Foi observado que a atual ouvidora foi nomeada em 01/04/2019, sendo também prorrogada sua permanência em 13/04/2022, para mais 3 anos, uma única vez, por igual período, atendendo aos requisitos da Portaria CGU nº 1.181/2020. Ainda, após sua recondução, poderá inclusive permanecer no cargo por mais um ano mediante decisão fundamentada consoante com o art. 7º, § 4º do referido normativo.

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre os critérios e os procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv. Em seu art. 7º são dispostos os requisitos para permanência no cargo de Ouvidor da unidade setorial:

Art. 7º A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

§ 1º A proposta de recondução prevista no caput deverá ser submetida à avaliação da OGU pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias, antes do término de seu exercício, acompanhada dos seguintes documentos:

I - Relatório, com balanço do período de gestão, contendo as ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos; e

II - comprovação de conclusão da Certificação em Ouvidoria do PROFOCO.

§ 2º Caso a proposta de recondução não seja aprovada em virtude de descumprimento aos requisitos previstos nesta Portaria, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá submeter nova indicação, no prazo de sessenta dias, contado da ciência da avaliação da OGU.

§ 3º O titular que for exonerado ou dispensado do cargo ou função, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-lo no mesmo órgão ou entidade após o interstício de dois anos.

§ 4º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.”

A.4 Normativos Internos

Resolução nº 167, de 17 de novembro de 2023, definiu o Regimento Interno da Sudeco, bem como também a Portaria Sudeco nº 243/2018.

Foi informada a minuta da Resolução, porém com a publicação da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, do Parecer nº 00023/2023/CGPP/DECOR/CGU/AGU-Análise de Impacto Regulatório (AIR), e do Decreto nº 12.002/2024, foi necessário fazer uma revisão no documento e encaminhar para a aprovação da Diretoria Colegiada da Sudeco.

A.5 Equipe e Estrutura Física

Equipe

Como detalhado pela unidade avaliada no Questionário de Avaliação, a equipe atual possui 3 pessoas, conforme verificado no Fala.BR, existem perfis diferenciados para cada atividade, tais como: gestor, respondente, colaborador. Além disso, é definido os tipos de formulário que cada um pode acessar.

Denúncias

Foi informado no questionário de avaliação que, atualmente só a ouvidora trata manifestações do tipo denúncia.

Capacitação

De acordo com o questionário de avaliação, a ouvidoria acompanhou as capacitações oferecidas pela Profoco, bem como participou dos eventos promovidos pela Ouvidoria-Geral da CGU, onde as capacitações foram realizadas no período de 2022, 2023 e abril/2024.

Estrutura física

Quanto à estrutura física, no questionário de avaliação foi informado que existem duas salas, uma para a equipe e a outra para a Ouvidora, onde também são utilizados para os atendimentos presenciais. As salas dispõem de mobiliários e equipamentos adequados, só não possui acústica adequada na sala de atendimento, o que já foi solicitado.

Gestão da Ouvidoria

Conforme relatado no questionário de avaliação:

[...] a maior dificuldade é o acúmulo de funções por parte desta ouvidora, conforme as designações em anexo, sendo que estão com a responsabilidade de gerir as Ouvidorias da Sudeco e do FCO (SEI n.º 0388699 e n.º 0389257), o monitoramento da Lei nº 12.527/2011 AMLAI (SEI n.º 0390780), as atribuições de encarregado pelo Tratamento dos Dados Pessoais (SEI n.º 0390783), a coordenação da Comissão de Privacidade e Proteção de Dados (SEI n.º 0390781), e a coordenação da Comissão A3P (SEI n.º 0390784). Além disso, outra grande dificuldade é a equipe da Ouvidoria, as frequentes alterações, torna um desafio para estruturar e capacitar a equipe, para que tenhamos processos e fluxos de trabalho definidos. É importante destacar o trabalho que está sendo realizado com o público interno da Autarquia para combater o denunciamento, e o registro de manifestações sem elementos, o que dificulta a apuração dos fatos, para isso, elaboramos o formulário de denúncia, que tem o objetivo de incentivar o usuário a fornecer informações qualificadas para a devida apuração.

A.6 Canais de Atendimento

Supervisão técnica

Foi informado no questionário de avaliação que não há supervisão técnica em relação ao atendimento do usuário dos serviços públicos, a partir de outros canais de atendimento. Porém a ouvidoria orienta as unidades da Autarquia por meio de Ofício.

Canais de Atendimento

De acordo com o questionário de avaliação, os canais de atendimento seguem abaixo.

- Fala.BR SUDECO: falabr.cgu.gov.br
- Correio eletrônico: ouvidoria@sudeco.gov.br
- Pessoalmente ou por carta: no endereço, SBN, Quadra 1, Bloco "F", Edifício Palácio da Agricultura, 20º andar, Brasília-DF, CEP: 70.040-908

Adicionalmente, foi informado também no questionário de avaliação que, sobre recebimento de manifestações por meio de outros canais que não sejam os canais de ouvidoria, todas essas manifestações são registradas no Fala.BR. O telefone apenas é utilizado para orientações e/ou esclarecimento de dúvidas, em cumprimento ao que determina o art. 18, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Foi detectado que existe um formulário específico para denúncias, além da Plataforma do Fala.BR. Esse formulário foi elaborado para funcionar como uma “trilha” afim de direcionar o usuário a prestar todas as informações necessárias para permitir que a denúncia possa ser devidamente apurada, evitando assim o seu arquivamento, acessível na página abaixo, no link “Se preferir, temos um formulário específico para denúncia, clique aqui!”.

<https://www.gov.br/sudeco/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/canal-de-denuncias>

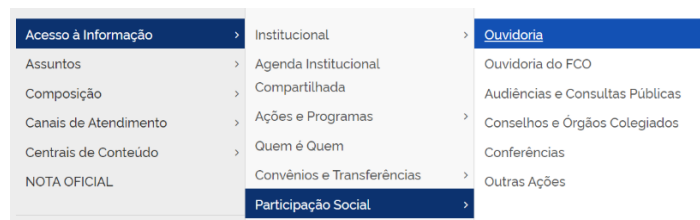
A.7 Sítio da Ouvidoria

A página da ouvidoria possui vários links de acesso, como para acesso ao “Painel Resolveu?”, em conformidade com a norma (art. 71, II, d), possui também o acesso ao Relatório de Gestão da Ouvidoria sobre as manifestações (art. 71, II, e).

Existe um acesso direto para a Plataforma do Fala.BR, na página inicial do sítio eletrônico da Sudeco, como a seguir.



Possui também um acesso pelo menu principal da página, como a seguir.



Também, não foi encontrado na página da ouvidoria o currículo do ouvidor e a data de ingresso no cargo (art. 71, II, f), como abaixo, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

Art.71 (...)

ii. Currículo do ouvidor e data de ingresso no cargo (art. 71, II, f);

Esclarece-se que, sobre as obrigações de transparência, o art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024 determina:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e

II - seção "ouvidoria", em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;

b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;

c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;

d) o link de acesso ao "Painel resolveu?";

e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:

1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e

2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;

f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e

g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria

A.8 Sistemas Informatizados

Como verificado nas respostas no questionário de avaliação, foi informado que a Plataforma Fala.BR é utilizada como único meio para recebimento e registro das manifestações de ouvidoria.

Art. 16. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades de que trata o art. 2º.

Entretanto, existe um formulário específico para denúncias, como registrado anteriormente, no item A.6 Canais de Atendimento, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

Esclarece-se que, a Plataforma Fala.BR atualmente comporta um formulário específico para denúncias, sendo, portanto, desnecessária a utilização desse formulário da ouvidoria da Sudeco.

Sobre o link de acesso à página da ouvidoria, foram encontradas 2 páginas, como a abaixo, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

- <https://www.gov.br/sudeco/pt-br/composicao/gabinete-1/ouvidoria/sobre-a-ouvidoria>
- <https://www.gov.br/sudeco/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria>

A.9 Fluxo Interno de Tratamento

Como descrito no questionário de avaliação, o procedimento utilizado para tratamento de manifestações, enquanto não foi aprovada a Resolução pela Diretoria Colegiada da Sudeco, está sendo seguido o que determina os art. 18 a 24, do Decreto nº 9.492/2018, e o art. 29, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Em relação à sistema, apenas utilizam o Fala.BR.

Normatização

A unidade está com uma minuta da Resolução em fase de aprovação, pois a publicação da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, do Parecer nº 00023/2023/CGPP/DECOR/CGU/AGU - Análise de Impacto Regulatório (AIR), e do Decreto nº 12.002/2024, precisou-se fazer uma revisão no documento e encaminhar para a aprovação da Diretoria Colegiada da Sudeco.

Hoje a ouvidoria segue o que determina os art. 18 a 24 do Decreto nº 9.492/2018, o art. 29 da Portaria CGU nº 581/2021, e o art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Portanto, foi constatada que a ouvidoria está em fase de formalização, por meio de regulamento institucionalizado, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços da Sudeco, em conformidade com os Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, arts. 4º e 5º da Lei nº 13.460/2017.

SIC (LAI)

De acordo com o questionário de avaliação, em conformidade com o inciso XII, do art. 29, da Resolução Sudeco nº 167/2023, a ouvidoria é responsável pelo SIC, e a equipe é a mesma da ouvidoria.

Ouvidoria Interna

Não há tratamento diferenciado para a manifestação dos colaboradores, ou seja, utiliza-se a Portaria Sudeco nº 243/2018, e o fluxo é o mesmo para manifestações do cidadão.

Acompanhamento da Resolução

A ouvidoria não acompanha o retorno das áreas internas, quando encaminham a manifestação para o órgão realizar a apuração, assim apenas incluem o seguinte parágrafo:

"Considerando o art. 6º-B, do Decreto nº 10.890/2021, solicitamos a colaboração dessa xxx, para que sejam informados à Ouvidoria sobre a conclusão de procedimento apuratório instaurado a partir da referida manifestação, quanto a procedência ou improcedência".

Caso o órgão que realiza a apuração responda, é reaberta a manifestação no Fala.BR e incluída a informação da procedência ou improcedência. Na ouvidoria existe um controle (planilha) do que já foi respondido ou não, mas não é feita nenhuma cobrança sobre essa resposta.

Portanto, não foi demonstrado o acompanhamento sistêmico da resolução da demanda, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

Análise Prévia

Foi informado no questionário de avaliação, que a ouvidoria analisa preliminarmente a possível denúncia, coletando a maior quantidade de elementos de convicção para formar juízo quanto à aptidão da denúncia a ser encaminhada aos órgãos apuratórios. Por exemplo, se a manifestação tem como autor do fato um servidor, é verificado se a pessoa é um servidor da Sudeco, entre outros detalhes que podem ser conferidos sem acionar nenhuma unidade da Autarquia.

Também a maioria das manifestações recebidas pela ouvidoria são anônimas, e por isso a análise preliminar fica prejudicada, uma vez que não é possível solicitar pedido de complementação para uma descrição melhor dos fatos. A análise preliminar da

ouvidoria difere de outros procedimentos adotados pelos órgãos que realizam a apuração, tais como juízo de admissibilidade e a investigação preliminar.

A.10 Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços é um documento elaborado pelo órgão ou entidade pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática contribui para a organização de um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social, em conformidade como disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017.

Art. 7º (...)

§ 4º a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

Em consulta ao sítio eletrônico da Sudeco, verificou-se que a publicação da Carta de Serviços da entidade, sendo datada do ano de 2021, foi disponibilizada em um link independente da página da ouvidoria, como a tela a seguir, que pode ser acessada no link que consta no rodapé da mesma página.



The screenshot shows a web page titled 'Carta de Serviços ao Usuário'. The breadcrumb navigation is 'Acesso à Informação > Ações e Programas > Carta de Serviços ao Usuário'. The main heading is 'Carta de Serviços ao Usuário'. Below the heading, there is a paragraph: 'Disponibilizamos abaixo a nossa Carta de Serviços ao Usuário, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pela Sudeco. Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.' Below this, there is a line with 'Publicado em 27/08/2020 20h05' and 'Atualizado em 08/05/2024 12h28'. To the right, there are social media sharing icons for Facebook, X, LinkedIn, and WhatsApp. Below that, there is a paragraph: 'Aqui você pode acessar a carta de serviços ao usuário da Sudeco. A última atualização aconteceu em julho de 2020, e lembre-se, caso tenha alguma dificuldade com qualquer um dos serviços, entre em contato com a Ouvidoria.' At the bottom, there is a link 'Carta de Serviços ao Usuário' and the text 'Responsável: Ouvidoria da Sudeco'.

Fonte: <https://www.gov.br/sudeco/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos-ao-usuario>

A.11 Avaliação de serviços

Como as respostas ao Questionário de Avaliação acerca da avaliação dos serviços prestados pelo Sudeco a unidade avaliada informa que não faz esse tipo de avaliação até o momento.

A.12 Dados do Painel *Resolveu?*

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação⁶ permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do *Painel Resolveu?*, considerando a entidade Sudeco e o período de 01/01/2023 a 31/12/2023⁷.

a) Quantitativo Geral:

Imagem 01: Quantitativo de Manifestações, de 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*.

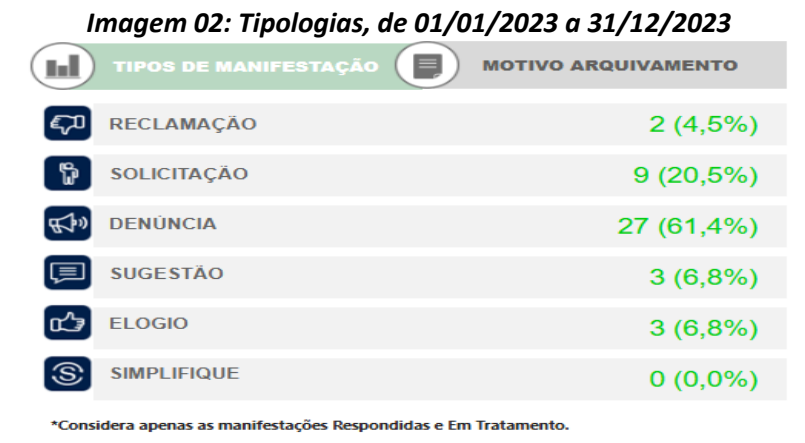
No período em análise, a unidade avaliada recebeu 54 manifestações via Fala.BR, sendo que 44 foram respondidas e 10 arquivadas. Além disso, a unidade encaminhou 23 manifestações para outros órgãos

De todas as manifestações respondidas, 98% foram concluídas dentro do prazo legal, com tempo médio de 11,50 dias, em conformidade com o que está previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, que estabelece o prazo máximo de 30 dias para o atendimento das manifestações registradas na ouvidoria, prorrogáveis por igual período.

⁶ Disponibilizada no sítio <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

⁷ A consulta foi realizada em abril de 2024. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

b) Tipologia das manifestações:



Fonte: Painel *Resolveu?*.

O Painel *Resolveu?* disponibiliza as porcentagens dos tipos de manifestações respondidas pela Ouvidoria. Com esta estatística possível ter uma noção do total de manifestações recebidas pela unidade avaliada.

A denúncia representa a tipologia de manifestação mais respondidas pela unidade avaliada, correspondendo a 61,4% do total, seguida pela solicitação com 20,5%.

c) Resolubilidade da demanda:

Imagem 03: Resolubilidade da demanda, de 01/01/2023 a 31/12/2023

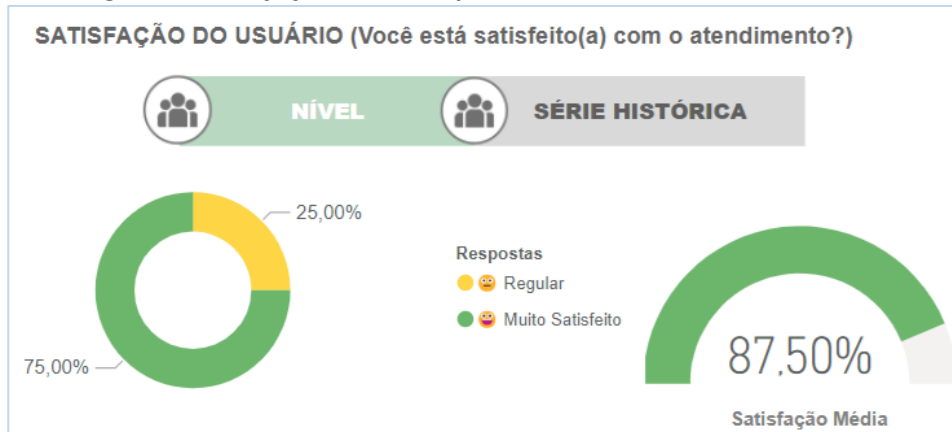


Fonte: Painel *Resolveu?*.

Em relação à resolubilidade da demanda dos usuários na Plataforma Fala.BR, das 44 manifestações respondidas, 67% dessas demandas foram qualificadas como resolvidas, 33% como não resolvidas.

d) Satisfação com a resposta:

Imagem 04: Satisfação com a resposta, de 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*.

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela ouvidoria. Desta forma, verifica-se que 4 manifestações foram qualificadas pelo manifestante quanto a sua satisfação, dessas 4 manifestações, 75% sentiram-se “Muito Satisfeitos” com o atendimento prestado, o que corresponde a mais da metade das manifestações, enquanto 25% qualificaram como “Regular” o atendimento. Dos dados consolidados, obtêm-se que a satisfação média dos manifestantes está em torno de 88%, o que pode ser considerado um índice bastante alto.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parcela da população e identificar características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. É bastante útil em situações nas quais a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em estratos, de forma tal que cada estrato tenha representação na amostra.

B.1 Metodologia para obtenção da amostra

Para compor a população, foram selecionadas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR no período de **01/01/2023 a 31/12/2023**, que totalizaram **44** manifestações. Para tanto, foram consideradas somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período considerado. Essa população pode ser considerada estratificada de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Dessa população, a amostra abrangeu todas as **44** manifestações. Desta forma, verifica-se a seguinte distribuição por tipo de manifestação.

Tabela 02: Dados da amostra

Tipo de Manifestação	Quantidade na Amostra Alvo	Proporção na Amostra Total Única
Denúncias	8	18%
Reclamações	2	5%
Elogios	3	7%
Sugestões	3	7%
Solicitações	9	20%
Comunicações	19	43%
Total geral	44	100%

Fonte: elaboração própria.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, § 2º, da Portaria CGU nº 581/2021 e no art. 22, § 1º, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias

contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

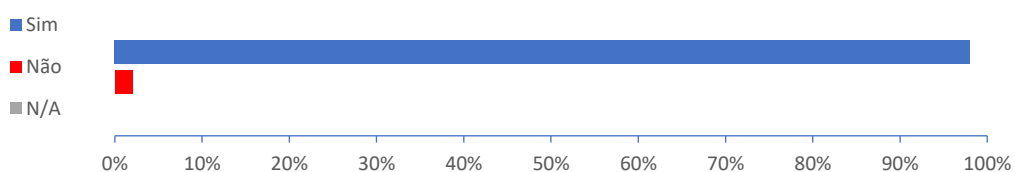
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017, a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus art. 18, e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 em seu art. 28, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto de pelas perguntas detalhadas no item B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1

Pergunta 1 - A unidade avaliada cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?



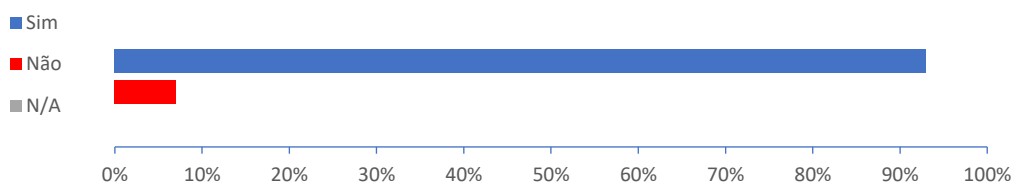
Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, do total de 44 manifestações no período escolhido, a unidade avaliada respondeu 43 manifestações (98%) no prazo estipulado na legislação,

considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação. Entretanto, apenas **uma manifestação** extrapolou o prazo de 30 dias para realizar a resposta conclusiva, o que se configura como algo irrelevante em relação a amostra como um todo.

Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificada corretamente?

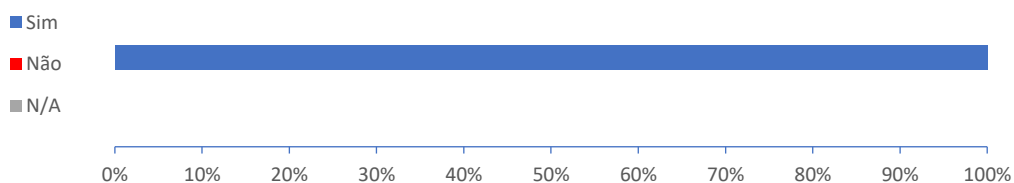


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação do assunto das manifestações, observou-se que, quase todas as 44 manifestações foram classificadas corretamente. Entretanto, apenas em **3 manifestações** o assunto não foi classificado adequadamente, o que demonstra a necessidade de maior atenção nessa classificação.

Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A Tipologia da manifestação está correta?

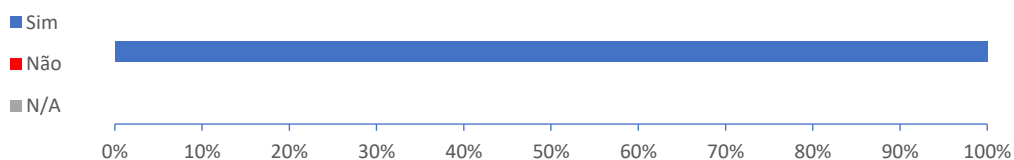


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação da tipologia das manifestações, observa-se que, todas as 44 manifestações foram classificadas corretamente.

Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4

Pergunta 4 - As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

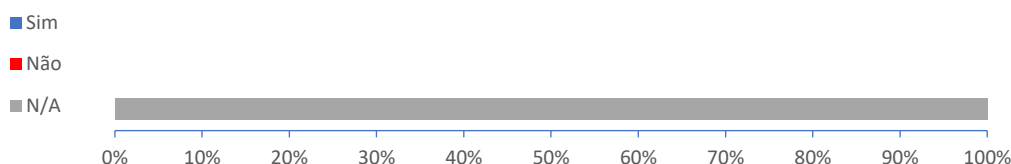


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que, todas as 44 manifestações (100%) foram elaboradas corretamente.

Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5

Pergunta 5 - A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?

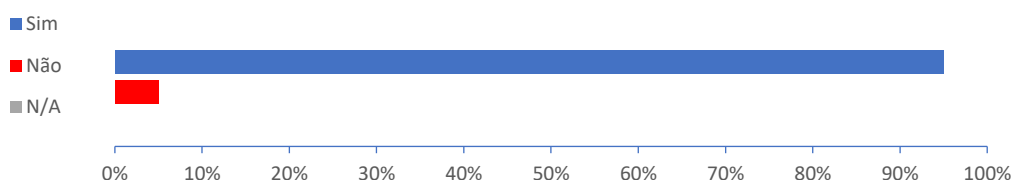


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que não houve manifestação que necessitava ser considerada, onde a unidade avaliada deveria responder que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Portanto, em 100% das manifestações não se aplicava essa pergunta.

Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6

6. Os registros de resolatividade das manifestações foram registrados corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à resolatividade, observa-se que, das 44 manifestações presentes na amostra, 42 manifestações (95%) preencheram o campo "resolatividade" adequadamente, sendo que em apenas **2 manifestações** (5%) esse campo não foi preenchido adequadamente, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

Esclarece-se que, sobre o preenchimento do campo "resolatividade" na Plataforma do Fala.BR, caso não tenha sido resolvida a demanda do manifestante, porém se o órgão internamente não tinha mais nada o que poderia fazer a respeito, assim sendo, deveria então ter sido marcado como "Sim" a resolatividade, em conformidade com o art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 a seguir.

Art. 19 (...)

§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolatividade da manifestação, observando-se que:

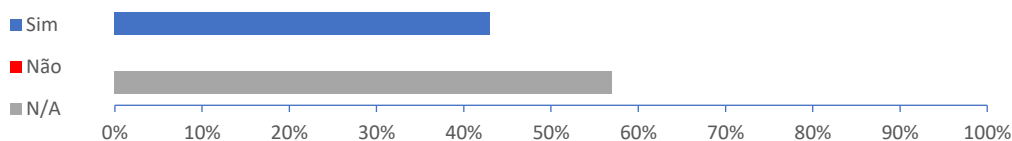
I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

(inserido pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7

Pergunta 7 - A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



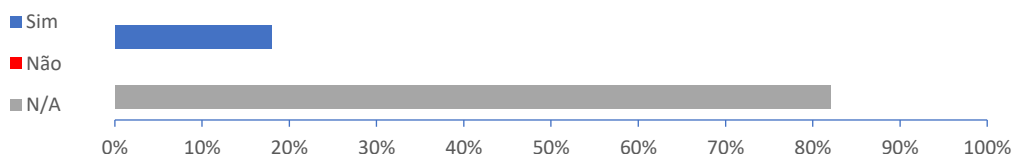
Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 19 comunicações presentes na amostra, todas apresentaram corretamente a resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais manifestações, por sua vez, não se enquadravam na tipologia como comunicação.

Esclarece-se que, sobre o texto a ser elaborado para a resposta no caso de comunicações, é importante que seja entendido que o manifestante, por ser anônimo, não receberá essa resposta, portanto, não convém se dirigir a ele na mensagem, nem tampouco lhe enviar arquivos, porém deve ser registrada a justificativa para o seu arquivamento, e caso seja necessário pode ser anexado algum arquivo para consulta posterior.

Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8

Pergunta 8 - A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

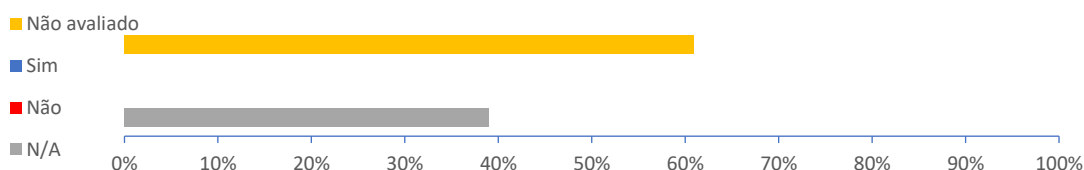


Fonte: elaboração própria.

Das 8 denúncias analisadas, verificou-se que todas informaram corretamente sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 36 manifestações, por sua vez, não se enquadravam como denúncia.

Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9

Pergunta 9 - A Denúncia/ Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?



Fonte: elaboração própria.

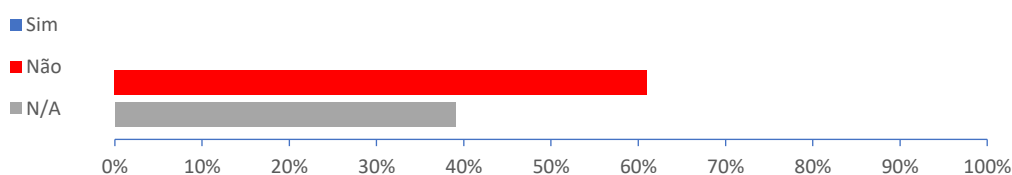
Das 27 denúncias/comunicações analisadas, verificou-se que não foi possível detectar a forma como foi tramitada a manifestação, pois não foi direcionada para uma

unidade cadastrada na Plataforma do Fala.BR, e sim diretamente para usuários das áreas internas. Também a resposta da área interna não foi retornada por meio da Plataforma do Fala.BR, foi apenas citada na resposta conclusiva. Dessa forma, não foi possível saber se a manifestação foi pseudonimizada ou não. As demais manifestações, por sua vez, não se enquadravam como denúncias/comunicações.

Esclarece-se que no gráfico as manifestações foram marcadas como “Não avaliado”, pois ficou uma informação indeterminada.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

Pergunta 10 - Houve Diligência no tratamento da Denúncia / Comunicação?

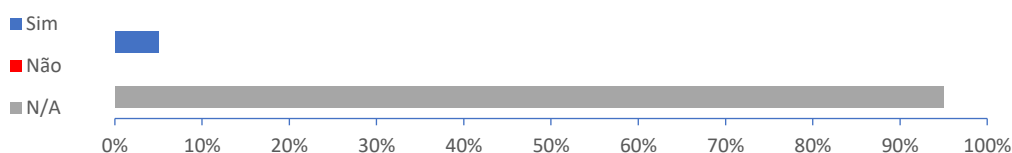


Fonte: elaboração própria.

Das 27 denúncias/comunicações analisadas, foi informado no Questionário de Avaliação que corretamente em todas essas manifestações não houve diligência, que deflagrasse a identidade do manifestante. As demais manifestações, por sua vez, não se enquadravam como denúncias/comunicações.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

Pergunta 11 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

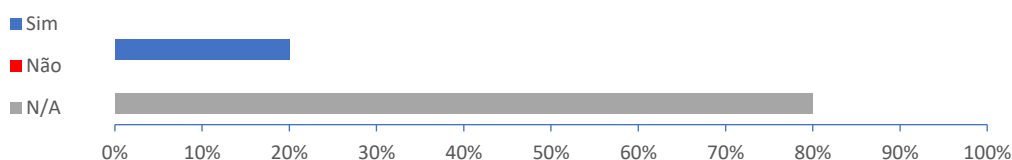


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, em 2 reclamações (5%), todas as respostas conclusivas prestaram esclarecimentos sobre o fato reclamado. As demais manifestações, por seu turno, não se enquadravam como reclamação.

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12

Pergunta 12 - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

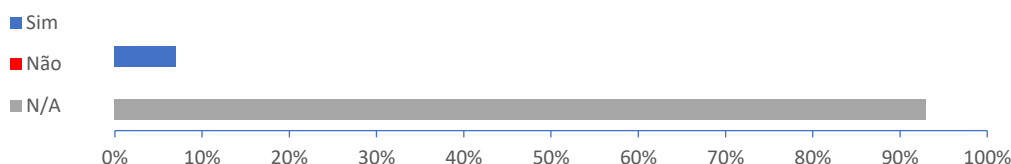


Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que todas as 9 solicitações foram analisadas corretamente. As demais manifestações não se enquadravam como solicitação.

Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

Pergunta 13 - A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

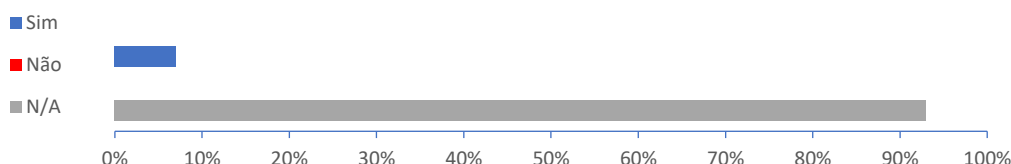


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, todas as 3 sugestões identificadas foram analisadas corretamente. As demais manifestações não se enquadravam como sugestão.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14

Pergunta 14 - A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Fonte: elaboração própria.

Foram encontrados 3 elogios na amostra de manifestações, em que adequadamente foi informada a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata. As demais manifestações, não eram do tipo elogio.

Demais situações

Adicionalmente, verificou-se também que em **31 manifestações**, de tipologias diversas, em que houve participação de outras áreas internas da entidade, para apoiar a elaboração da resposta conclusiva, não foi direcionada para uma unidade cadastrada na Plataforma do Fala.BR, e sim diretamente para usuários das áreas internas. Também a resposta da área interna não foi retornada por meio da Plataforma do Fala.BR, foi apenas citada na resposta conclusiva.

Registra-se que não houve manifestações de tipologias diversas, em que a ouvidoria deveria ter encaminhamento a manifestação pela Plataforma do Fala.BR, por se tratar de órgão pertencente ao SISOUV, ou mesmo que se coube apenas orientar o manifestante a procurar um outro órgão competente para tratar o assunto.

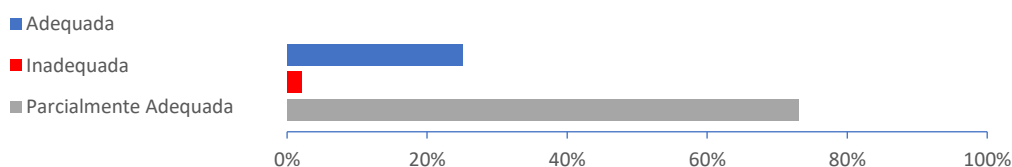
B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 44 manifestações analisadas, verificou-se que 11 manifestações (25%) foram consideradas adequadas, sendo que apenas **uma manifestação** foi considerada inadequada, entretanto, a maioria **32 manifestações**

(73%) foram consideradas parcialmente adequadas, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

Gráfico 15: Análise das Manifestações - Pergunta 15

Pergunta 15 - Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela unidade avaliada para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Onde:

- a) **Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) **Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- c) **Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) **Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho satisfatório, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas quanto ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, proteção dos dados de denunciante, classificação correta da tipologia da manifestação, necessidade de encaminhamento à órgão/área competente e à clareza e objetividade das respostas fornecidas, considerando a amostra examinada.

Entretanto, em relação a marcação da resolutividade ainda é necessário aprimorar o entendimento sobre o tema, também precisa se atentar ao limite de 30 dias para o prazo das respostas, e sobre a classificação dos assuntos também pode ser mais assertiva.

No caso das manifestações que foram classificadas como “Parcialmente Adequada”, existem ainda outras situações que foram levantadas, durante a **Análise**

Individual das Manifestações⁸, e que tiveram as justificativas registradas para tal classificação.

Finalmente, a lista das 44 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**⁹. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e correto.

⁸ Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

⁹ Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Ouvidoria e Análise da Equipe de Avaliação

Por meio de e-mail encaminhado em 09/07/2024, foi solicitado à ouvidoria a elaboração e encaminhamento a CGOUV/OGU, de pronunciamento formal da ouvidora, item a item, sobre os Oportunidades de Melhoria / Recomendações do Relatório Preliminar, quanto à concordância ou discordância com o teor, quanto à sugestão de acréscimos ou supressões de conteúdo com as devidas justificativas e/ ou anexação de posicionamentos interno do órgão.

A esse respeito, vale as seguintes ponderações apresentadas pela unidade avaliada, associada, na sequência, pelos comentários finais por parte da equipe de avaliação da CGOUV/OGU/CGU.

C.1) Solicitação: Uma avaliação para Ouvidoria da Sudeco e outra para Ouvidoria do FCO

Análise da Equipe de Avaliação

Entendeu-se tratar separadamente a avaliação das ouvidorias, por tratar de normativos e públicos diferentes.

C.2) Solicitação: Substituição da palavra “razoável” por outra mais adequada

Análise da Equipe de Avaliação

O texto foi reformulado, para uma abordagem mais genérica.

C.3) Solicitação: Incluir os apontamentos de descumprimento da Portaria CGU nº 581/2021 e não só da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, considerando que esta entrou em vigor em 29/03/2024

Análise da Equipe de Avaliação

No período analisado, as manifestações foram analisadas conforme a Portaria CGU nº 581/2019, porém foi enfatizado em cada item a referência da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, pois apoiará o conhecimento da gestão da ouvidoria na execução dos trabalhos a partir da nova legislação.

C.4) Solicitação: Revisão dos achados a respeito das informações disponibilizadas no site, pois as informações estão na página, como foi demonstrado na nossa reunião em 05/07/2024

Análise da Equipe de Avaliação

O que foi verificado foi a dificuldade de encontrar as informações, que foram estruturadas hierarquicamente. Portanto, para o cidadão comum, precisa haver uma maior transparência, sem a necessidade de entender como o órgão se organiza. Dessa forma, mantém-se a recomendação correspondente.

C.5) Solicitação: Dificuldades apontadas pela ouvidora após a apresentação do Relatório Preliminar

Análise da Equipe de Avaliação

Diante do exposto, informa-se que a CGU não tem como competência interferir na gestão da unidade com a organização do espaço e distribuição de força de trabalho, bem como fazer a verificação dos cursos e aprendizados pelas equipes. Porém, a CGU continuamente proporciona às ouvidorias a oportunidade de capacitação para que o desenvolvimento das atividades de ouvidoria atenda a determinação legal.

C.6) Esclarecimento sobre o item 2.2 Transparência insuficiente quanto às informações da seção de ouvidoria do sítio eletrônico da entidade

Sobre o banner, esclarece-se que, apesar de existir um link logo no início das opções da página da ouvidoria com a mensagem "Registre sua manifestação aqui!", o objetivo seria facilitar ainda mais a identificação mais imediata do acesso à Plataforma do Fala.BR, pois o banner fica logo no início da página de forma destacada das demais opções. O texto foi ajustado para ficar como orientação.

C.7) Esclarecimento sobre o item 2.3 A tramitação para as áreas interna da Sudeco não é realizada utilizando as unidades cadastradas na Plataforma do Fala.BR

Foi constatado que, de acordo com a verificação na análise das manifestações, a ouvidoria não utiliza as unidades cadastradas na Plataforma Fala.BR para tramitar as manifestações para as áreas internas da Sudeco, para apoiar a elaboração da resposta, não foram utilizadas as unidades cadastradas na Plataforma Fala.BR foram direcionadas aos usuários que trabalham nessas áreas internas, não sendo o adequado pois há pessoalidade no tratamento.

C.8) Sobre o comentário, "Acredito que é importante incluir a Portaria CGU nº 581/2021, pois ela estava vigente no período avaliado (2023)."

Acrescentamos a informação da Portaria CGU nº 581/2021 no escopo das avaliações, conforme solicitado.

C.9) Ajustes sobre as informações do Relatório de Gestão

Ajustamos as informações referentes ao Relatório de Gestão.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

Plano de Ação/ Providências para as Melhorias/ Recomendações				
Unidade Avaliada: Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste – SUDECO / MIDR				
Enunciado das Possibilidades de melhorias (numeração de 2.1 a 2.5) / Item de recomendação (caractere em número Romano de I a V)	Providência(s) da UA para cumprimento	Etapa(s)/ Data(s) de implementação da(s) providência(s)	Servidor e/ ou área da UA responsável pela implementação	Benefício(s) esperado(s) com a ação (gestão/usuário)
2.1 Fluxos internos de trabalho da ouvidoria sem normativos suficientes				
I - Disponibilizar normativos e os fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, no âmbito da Sudeco, em conformidade com o art. 21 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024	Elaborar uma resolução que dispõe sobre o funcionamento da Ouvidoria no âmbito da Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste (Sudeco).	<p>Prazo: Fevereiro/2025</p> <p>1) Analisar o Decreto nº 12.002/2024, o Decreto nº 10.411/2002 e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de verificar se precisamos fazer alguma adequação da referida minuta.</p> <p>2) Vamos nos reunir com os órgãos apuratórios para definir os critérios para o encaminhamento das manifestações do tipo denúncia.</p> <p>3) Submeter a análise da Procuradoria Federal.</p> <p>4) Submeter a aprovação da Diretoria Colegiada da Sudeco.</p>	Ouvidoria da Sudeco	<p>1-Regulamentará as atividades de Ouvidoria, estabelecendo fluxos, prazos, responsabilidades e procedimentos com relação ao tratamento das manifestações.</p> <p>2-Dará mais segurança jurídica para a atuação da Ouvidoria, uma vez que descreve os procedimentos pormenorizados;</p> <p>3-Garantirá respostas com mais qualidade aos usuários dos serviços da ouvidoria; e</p> <p>4-Comunicará as responsabilidades e os procedimentos aos atores envolvidos no processo de responder às manifestações de Ouvidoria.</p> <p>5-Definirá o trâmite das manifestações de forma clara, fornecendo proteção aos usuários, especialmente no que tange às denúncias.</p>

2.2 Transparência insuficiente quanto às informações da seção de ouvidoria do sítio eletrônico da entidade				
<p>II - Incluir todas as informações obrigatórias no sítio da entidade, bem como corrigir os links indicados, em conformidade com o art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, bem como corrigir os links indicados</p>	<p>Estamos adequando as informações da página da Ouvidoria no sítio eletrônico da Sudeco, conforme o art. 71, da Portaria Normativa nº 116/2024.</p>	<p>Prazo: Outubro/2024</p>	<p>Ouvidoria da Sudeco</p>	
2.3 A tramitação para as áreas interna da Sudeco não é realizada utilizando as unidades cadastradas na Plataforma do Fala.BR				
<p>III. Utilizar as unidades cadastradas na Plataforma do Fala.BR, para tramitação de manifestações para áreas internas da Sudeco, em conformidade com o art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.</p>	<p>Solicitamos uma atualização do cadastro dos colaboradores por meio do Ofício Circular n.º 229/2024 - OUV/SUDECO - Processo SEI n.º 59800.001523/2024-86, no Fala.BR, cadastramos e organizamos as unidades com os respectivos colaboradores.</p>	<p>Atendida - Setembro/2024</p>	<p>Ouvidoria da Sudeco</p>	<p>1-Utilização de instrumento adequado para a tramitação de manifestações recebidas pelas ouvidorias do Poder Executivo Federal;</p> <p>2-Adoção de ferramentas de gestão de dados em conformidade com a Lei nº 13.709/2018;</p> <p>3-Facilidade na rastreabilidade e auditoria de todo o processo de tratamento das demandas de ouvidoria;</p> <p>4- Preservação de dados pessoais e de informações sobre denunciante, conforme estabelece o Decreto nº 10.153/2019.</p>

2.4 Relatório de gestão da ouvidoria com informações incompletas				
<p>IV. Incluir todas as informações obrigatórias no relatório de gestão da ouvidoria, como problemas recorrentes e principais dificuldades enfrentadas, em conformidade com o art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.</p>	<p>O Relatório de Gestão da Ouvidoria - 2023 contempla as determinações do art. 60, da Portaria Normativa nº 116/2024, e foi apresentado e aprovado na 124ª Reunião Ordinária da Diretoria Colegiada da Sudeco, conforme documento anexo. O referido relatório está publicado no sítio eletrônico da Sudeco conforme link: https://www.gov.br/sudeco/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/relatorios</p>	<p>Atendida - Setembro/2024</p>	<p>Ouvidoria da Sudeco</p>	<p>1-Atender ao estabelecido art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021.</p> <p>2-Fornecer informações gerenciais de forma a contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo Instituto aos usuários.</p>
2.5 Tratamento de manifestações insuficiente				
<p>V. Adequar o tratamento das manifestações, quanto a reclassificação do assunto e da tipologia, quando cabível, cumprir o prazo de resposta, em conformidade com o § 1º do art. 22 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e adotar rotinas para o acompanhamento sistêmico da resolutividade das manifestações de ouvidoria, em conformidade com o Parágrafo único do art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.</p>	<p>Já adotamos essa prática, e iniciamos a reclassificação das manifestações do período de 01-01-2024 até 20-09-2024.</p>	<p>Prazo: Outubro/2024</p>	<p>Ouvidoria da Sudeco</p>	<p>1-Atender aos arts. 12, 18 e 19 da Portaria CGU nº 581/2021.</p> <p>2-Adequar as manifestações quanto ao tipo, assunto, subassunto e Tags, quando for o caso.</p> <p>3-Acompanhar a resolutividade das manifestações conforme estabelece a Minuta de Portaria 1902 (2521255).</p>



MISSÃO

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

VISÃO

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

VALORES

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.