

**2014**

**Superintendência do Desenvolvimento  
do Centro-Oeste**

Aline Araujo Vieira de Castro

# **RELATÓRIO ANUAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO SUDECO**

**Ministério da Integração Nacional**  
**Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste**

**SUPERINTENDENTE DA SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO CENTRO-OESTE**

Cleber Ávila Ferreira

**DIRETOR DE IMPLEMENTAÇÃO DE PROGRAMAS E DE GESTÃO DE FUNDOS**

Everaldo Fernandes Benevides

**DIRETOR DE PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO**

Carlos Gardel Ribeiro

**DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO**

José Augusto Scalea

**PROCURADOR-CHEFE**

Rodrigo Rommel de Melo Matos

**AUDITORA-CHEFE**

Sônia Maria Souto

**OUVIDORA**

Aline Araujo Vieira de Castro

**EQUIPE DA OUVIDORIA**

Aniquele Pereira da Cruz

Suellen e Silva Vidal de Oliveira

<http://www.sudeco.gov.br/fale-com-a-ouvidoria>  
[ouvidoria@sudeco.gov.br](mailto:ouvidoria@sudeco.gov.br)  
0800.610021  
(61) 2034-4288

## SUMÁRIO

---

APRESENTAÇÃO.....	3
MANIFESTAÇÃO ANO A ANO.....	4
MANIFESTAÇÃO MÊS A MÊS.....	5
TIPOS DE MANIFESTAÇÃO.....	6
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....	7
OUVIDORIA DO FCO.....	8
MANIFESTAÇÕES POR ÁREA SOLUCIONADORA.....	9
MANIFESTAÇÕES DO CENTRO-OESTE.....	10
TEMPO MÉDIO DAS MANIFESTAÇÕES.....	10
PESQUISA DE OPINIÃO DO ATENDIMENTO DAS OUVIDORIAS.....	11-12
PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS.....	12
CONCLUSÃO.....	13

## Apresentação

---

O serviço de atendimento da Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste - Sudeco, composto pela Ouvidoria do órgão, Ouvidoria do FCO e Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, é responsável por dispensar o devido tratamento às demandas dos cidadãos relacionadas com os serviços prestados pela instituição.

Assim, o relatório anual de atendimento ao público visa apresentar os principais aspectos referentes ao ano de 2014, no qual foram registradas 169 manifestações nas Ouvidorias, por meio SisOuvidor (Sistema Informatizado da Ouvidoria), e 29 no Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, por meio do e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão), totalizando **198** registros.

As manifestações foram as mais diversas, algumas simples e outras de grande complexidade, mas todas receberam tratamento prioritário dentro da Superintendência e já foram respondidas em sua totalidade.

Cabe ressaltar que nesse período houve um grande marco, que foi a publicação da Instrução Normativa nº 01, de 05 de novembro de 2014, pela Ouvidoria Geral da União – OGU. Essa normativa foi importante, não só para a Sudeco, mas para todas as Ouvidorias do Poder Executivo Federal, pois integra e sistematiza as ações dessas Ouvidorias.

Juntamente com a publicação da legislação supracitada, foi lançado o e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), o qual permite ao usuário registrar suas manifestações, garantindo, assim, a integração da forma de atuação e dos dados das Ouvidorias Federais.

Dessa forma, buscando atender a IN OGU nº 01, em 2014, iniciaram-se algumas modificações na rotina das Ouvidorias como: alteração do regulamento da Ouvidoria do FCO, modificação da proposta do regulamento da Ouvidoria da Sudeco, alteração do regimento interno da Autarquia e adesão ao e-OUV.

Este relatório permitirá uma análise das manifestações registradas, no ano de 2014, quanto à quantidade, ao tipo, ao assunto mais demandado, à área solucionadora, à Unidade de Federação que foram originadas, ao tempo médio de resposta e à opinião do cidadão com relação às repostas recebidas.

*Aline Araujo Vieira de Castro*

Ouvidora da Sudeco

## MANIFESTAÇÕES - ANO A ANO

---

Após o recebimento, o tratamento e a emissão de respostas às consultas que recebem da população, o serviço de atendimento ao cidadão analisa as manifestações solucionadas, gera relatórios, que permitem uma análise mais detalhada da forma de atuação.

O gráfico abaixo mostra o total de manifestações recebidas pelas duas Ouvidorias e pelo SIC, ano a ano, desde o seu funcionamento, sendo importante mencionar que a maior incidência foi no ano de 2013, devido ao concurso público realizado pela instituição.

Gráfico 1 – Distribuição do quantitativo das manifestações por ano

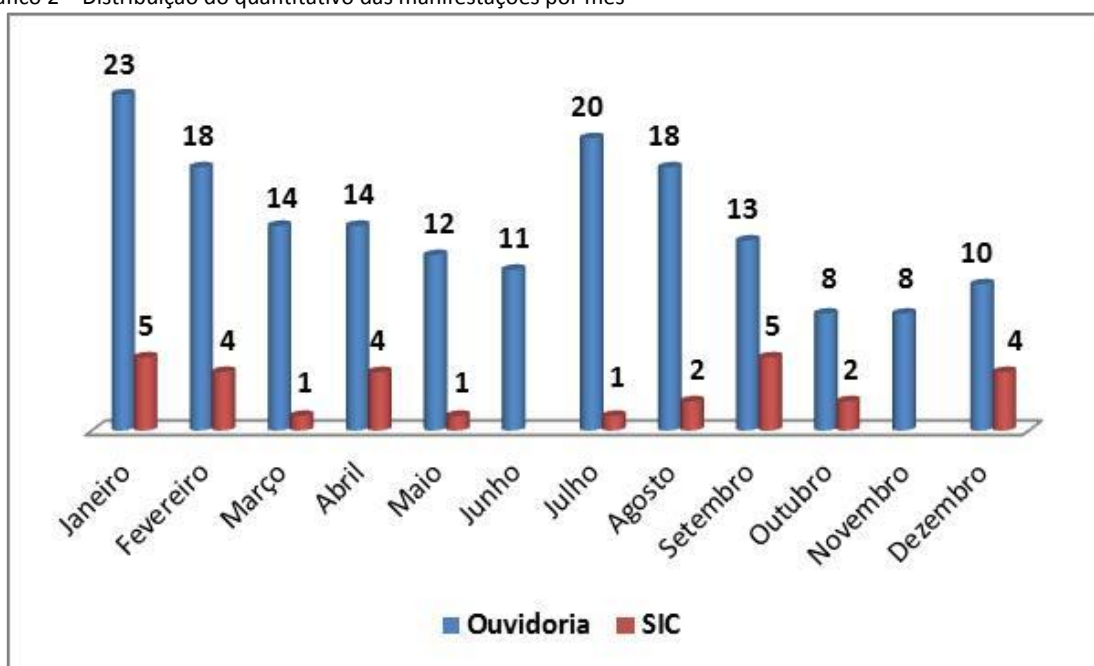


Fonte: SisOuvidor e E-SIC, (06/01/2015); Relatórios Anuais da Ouvidoria (2012/2013)

## MANIFESTAÇÕES – MÊS A MÊS

O gráfico 2 mostra o total de manifestações recebidas pelas Ouvidorias e SIC, mês a mês, no ano de 2014. A maior incidência foi de 14,14% registrada no mês de janeiro. O assunto de maior prevalência, nesse período, foi referente à estrutura de trabalho da Autarquia.

Gráfico 2 – Distribuição do quantitativo das manifestações por mês

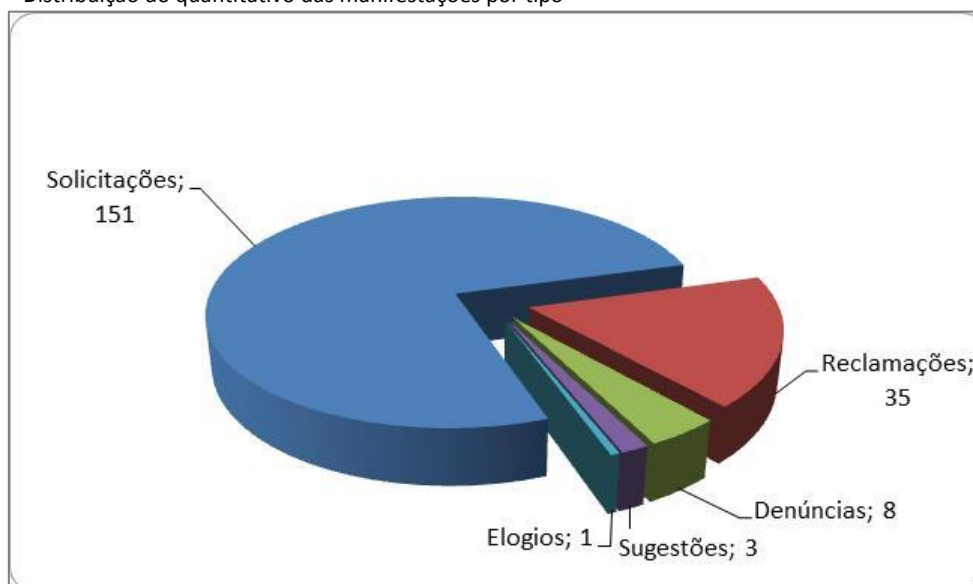


Fonte: SisOuvidor e E-SIC, (06/01/2015)

## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

O gráfico 3 mostra a forma como foram separadas as **198** manifestações registradas nos canais de entrada das duas Ouvidorias e do SIC.

Gráfico 3 – Distribuição do quantitativo das manifestações por tipo



Fonte: SisOuvidor e E-SIC, (06/01/2015)

Cabe ainda ressaltar que foram alterados os conceitos de tipificação, conforme a IN OGU nº 01, a saber:

**SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal.

**ELOGIO:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

**SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

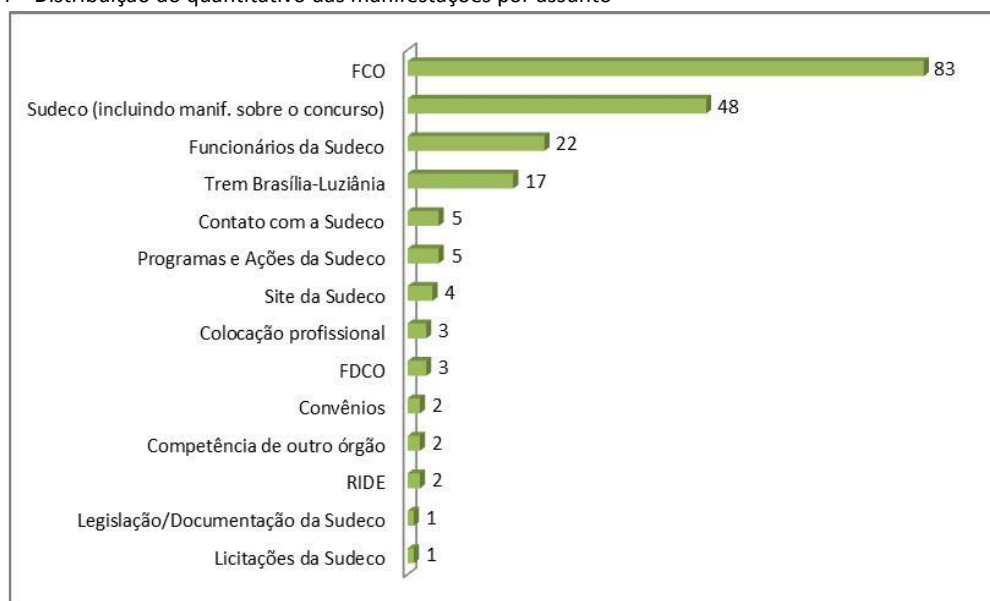
**RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público.

**DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Desde o início do serviço de atendimento da Sudeco, na Ouvidoria e no SIC, o tema mais tratado foi o FCO - Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste. No ano de 2014, em quantidade de demandas registradas, o FCO ainda ficou na frente.

Gráfico 4 – Distribuição do quantitativo das manifestações por assunto



Fonte: SisOuvidor e E-SIC, (06/01/2015)

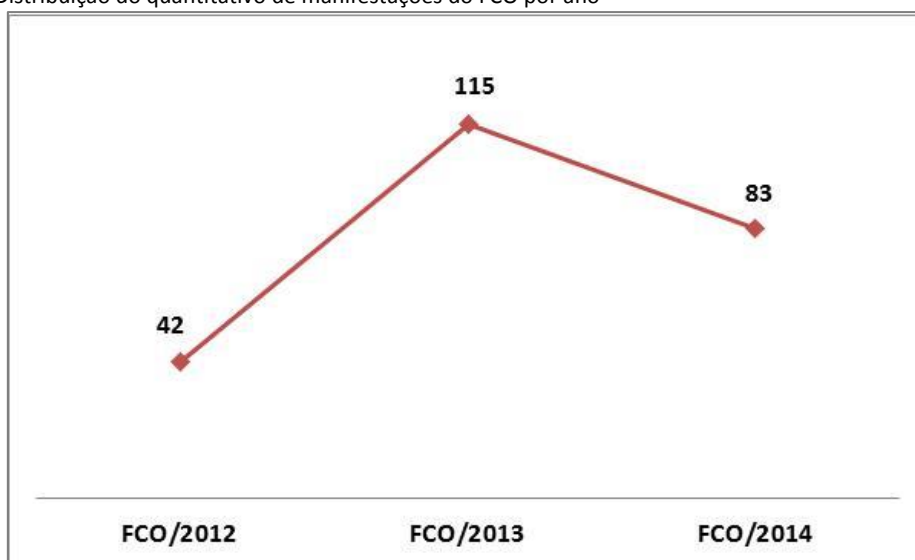


## OUVIDORIA DO FCO

Em 2014, foi aberto mais um importante canal de atendimento à população: a Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste (FCO), instância de controle e participação social sob responsabilidade da Sudeco, instituída pelo art. 18-A da Lei nº 7.827, de 27 de setembro de 1989.

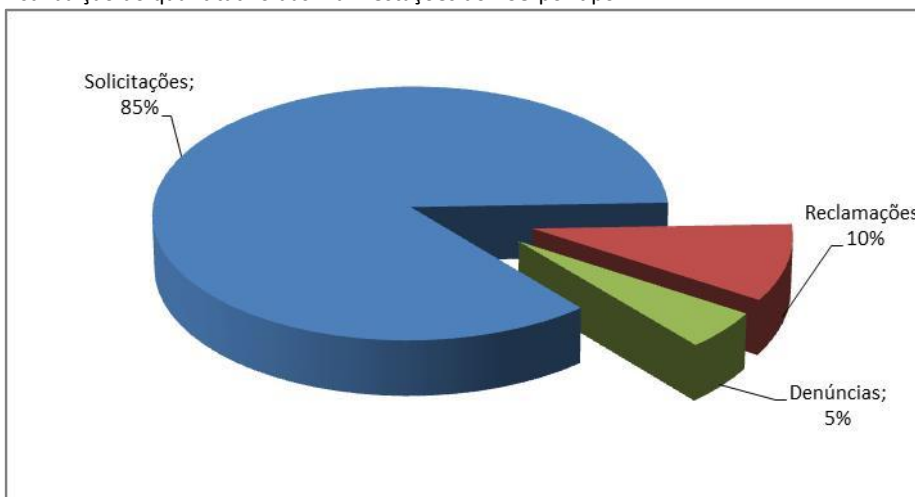
Esse canal foi criado para atender as reclamações, as solicitações, as denúncias, as sugestões e os elogios dos agentes econômicos, tomadores e/ou interessados em obter financiamentos com recursos do Fundo, bem como suas entidades representativas quanto às rotinas e aos procedimentos empregados na aplicação dos recursos do respectivo Fundo. Os gráficos, abaixo, apresentam a distribuição do total de manifestações do FCO por ano e por tipo, respectivamente.

Gráfico 5 – Distribuição do quantitativo de manifestações do FCO por ano



Fonte: SisOuvidor e E-SIC, (06/01/2015); Relatórios Anuais da Ouvidoria (2012/2013)

Gráfico 6 – Distribuição do quantitativo das manifestações do FCO por tipo



Fonte: SisOuvidor e E-SIC, (06/01/2015)

## MANIFESTAÇÕES POR ÁREA SOLUCIONADORA

Nas tabelas abaixo se pode observar a quantidade de manifestações respondidas pelas áreas solucionadoras, bem como a situação em que elas se encontram: todas solucionadas.

Tabela 1 – Distribuições do quantitativo de manifestação por área solucionadora.

Manifestações - Área Solucionadora	Ouvidoria	SIC	Total
Diretoria de Implementação de Programas e de Gestão de Fundos	87	8	95
Diretoria de Administração	53	16	69
Diretoria de Planejamento e Avaliação	13	1	14
Gabinete	10		10
Serviço de Informação ao Cidadão		3	3
Assessoria de Comunicação	2		2
Comissão de Ética	2		2
Auditoria	1		1
Ouvidoria	1		1
Procuradoria		1	1
<b>Total Geral</b>	<b>169</b>	<b>29</b>	<b>198</b>

Fonte: SisOuvidor e E-SIC, (06/01/2015)

Tabela 2 – Distribuição do quantitativo de manifestações por “status”

Situação das Manifestações	Quantidade
Pendentes	0
Solucionadas	198

Fonte: SisOuvidor e E-SIC, (06/01/2015)

## MANIFESTAÇÕES DO CENTRO-OESTE

---

A tabela abaixo indica que do total de manifestações, registradas nas Ouvidorias e no SIC em 2014, quase 88% foram do Centro-Oeste, sendo que o Distrito Federal teve a maior quantidade de demandas, da mesma forma que o ano anterior.

Tabela 3 – Distribuição do quantitativo de manifestações por UF

UF	Qtd. Ouvidoria Sudeco/FCO	Qtd. SIC	Qtd./UF
DF	93	11	104
GO	41	2	43
MT	19	1	20
MS	6	1	7
Outros estados	10	14	24
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>29</b>	<b>198</b>

Fonte: SisOuvidor e E-SIC, (06/01/2015)

## TEMPO MÉDIO DAS MANIFESTAÇÕES

---

Conforme apontado na apresentação deste relatório, não existem mais casos pendentes de resposta do ano de 2014. Além disso, é importante destacar que os setores de atendimento ficaram com o tempo médio de resposta das manifestações bem abaixo do estabelecido pela IN OGU n° 01 e pela Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011. Ambas estabelecem como prazo de resposta 20 dias, prorrogáveis por mais 10.

Tabela 4 – Tempo médio de resposta das manifestações

	Ouvidoria Sudeco/FCO	SIC
Tempo médio de resposta (em dias)	12,14	7,41

Fonte: SisOuvidor e E-SIC, (06/01/2015)

## PESQUISA DE OPINIÃO DO ATENDIMENTO DAS OUVIDORIAS

A pesquisa de opinião referente ao atendimento das Ouvidorias foi realizada na ferramenta *Google Docs*, um serviço da *Google*, que permite a edição colaborativa de documentos. Começou a ser implantada em setembro de 2014, por isso apresentou uma pequena amostragem (12 pessoas opinaram sobre a Ouvidoria da Sudeco e 7 pessoas opinaram sobre a Ouvidoria do FCO). Os gráficos abaixo apresentam as perguntas utilizadas e o quantitativo de respostas da pesquisa.

### Qual o grau de satisfação da resposta enviada pela ouvidoria?

Ouvidoria da Sudeco		Ouvidoria do FCO	
Satisfatória	<b>11</b>	Satisfatória	<b>6</b>
Parcialmente satisfatória	<b>0</b>	Parcialmente satisfatória	<b>0</b>
Insatisfatória	<b>1</b>	Insatisfatória	<b>1</b>

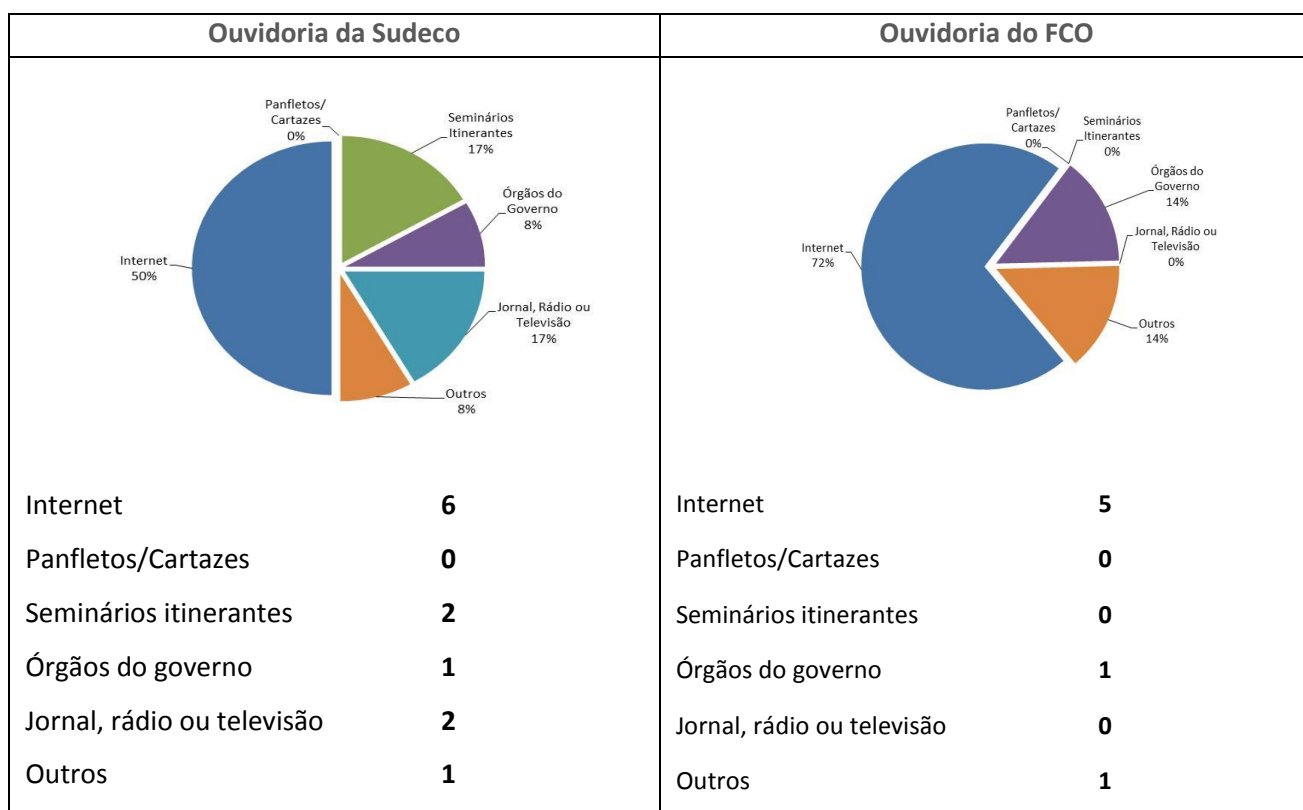
Fonte: *Google Docs*, (06/01/2015)

### Você recebeu a resposta em tempo hábil?

Ouvidoria da Sudeco		Ouvidoria do FCO	
A resposta foi rápida.	<b>10</b>	A resposta foi rápida.	<b>3</b>
O tempo de resposta foi normal.	<b>1</b>	O tempo de resposta foi normal.	<b>2</b>
A resposta foi demorada.	<b>1</b>	A resposta foi demorada.	<b>2</b>

Fonte: *Google Docs*, (06/01/2015)

### Como ficou sabendo da ouvidoria do FCO?



Fonte: Google Docs, (06/01/2015)

### PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS/ 2014

- Fórum de Ouvidorias Públicas e Privadas, realizado no período de 18 a 20 de março, em Brasília-DF;
- Curso Tomada de Conta Especial, realizado no período de 19 a 22 de maio, em Brasília-DF;
- Curso Gestão e Prática em Ouvidoria, realizado no período de 26 a 28 de maio, no Rio de Janeiro/RJ;
- II Seminário Sobre a Lei de Acesso à Informação na ANVISA no período de 22 de agosto em Brasília-DF;
- Curso Gestão de Conflitos em Ouvidoria – Ênfase em Negociação e Mediação, realizado nos dias 09 e 10 de outubro, em Brasília-DF;
- Ciranda Nacional de Ouvidorias, realizada em 6 e 7 de novembro, em Brasília-DF;
- Certificação em Ouvidoria Pública, realizado no período de 17 a 21 de novembro, em Brasília-DF;
- IV Workshop da Rede de Ouvidorias do Ministério da Integração Nacional, realizado de 25 a 27 de novembro, em Belém-PA.

## CONCLUSÃO

---

Os dados estatísticos apresentados mostram que as Ouvidorias e o SIC estão conseguindo atender ao usuário com êxito, pois se encerrou o ano de 2014 com todas as manifestações solucionadas em um prazo consideravelmente inferior ao estabelecido na IN OGU n° 01 e na Lei de acesso à informação.

Isso, também pode ser percebido com as respostas dadas na pesquisa de opinião. Mesmo com uma pequena amostragem, devido ao curto período de aplicação, verificou-se que a maioria dos cidadãos ficou satisfeita com as respostas recebidas e com o tempo de espera.

As Ouvidorias estão se estruturando para atender às recomendações da OGU quanto à forma de tratamento das demandas e quanto ao novo sistema indicado, para garantir a uniformidade no atendimento ao requerente e no encaminhamento de suas solicitações.

É importante salientar que está sendo dada maior ênfase aos meios de divulgação dos setores de atendimento. Desde 2014, todos os materiais físicos e digitais possuem o contato da Ouvidoria, e estamos trabalhando na confecção de “folders” explicativos sobre a importância das atividades do serviço de atendimento da Autarquia, e na estruturação das informações contidas no sítio eletrônico da Sudeco, para deixá-las mais visíveis e mais didáticas, tudo isso visando alcançar sempre um maior número de cidadãos.