

**2015**

Superintendência do Desenvolvimento  
do Centro-Oeste

André Luiz Teixeira

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

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

**SUPERINTENDENTE**

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

**OUVIDOR**

André Luiz Teixeira

**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) 3251-8506

## SUMÁRIO

---

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

## *Apresentação*

---

O serviço de atendimento da Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste - Sudeco, composto pela Ouvidoria do órgão, Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste (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 2015, no qual foram registradas 152 manifestações nas Ouvidorias, por meio SisOuvidor (Sistema Informatizado da Ouvidoria), e 30 no Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, por meio do e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão), totalizando **182** 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.

Este relatório permitirá uma análise das manifestações registradas no ano de 2015, 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.

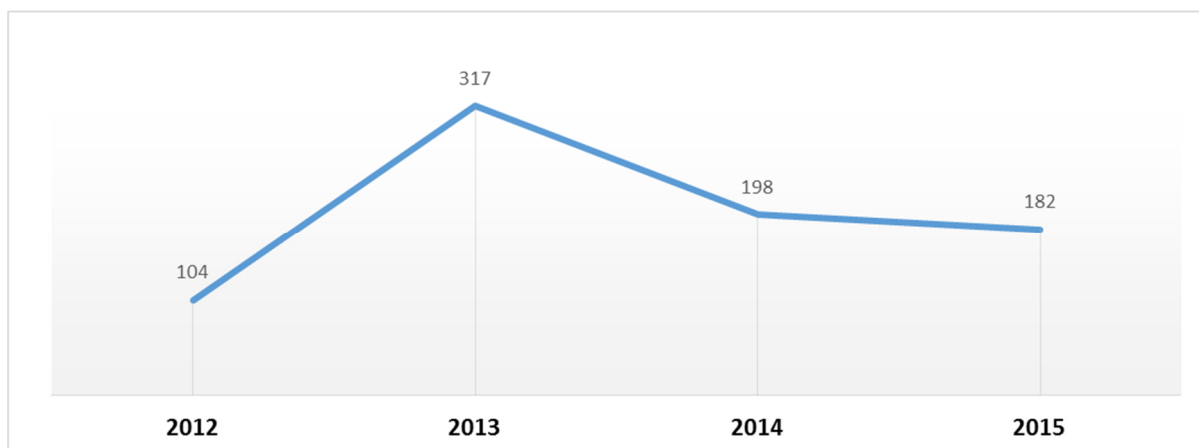
*André Luiz Teixeira*

Ouvidor da Sudeco

## MANIFESTAÇÕES – POR ANO E MENSAL

No gráfico abaixo é possível observar o acumulado das manifestações (das duas Ouvidorias e do SIC), ano a ano, desde o ano de 2012, sendo importante mencionar que a maior incidência foi no ano de 2013, devido ao concurso público realizado pela instituição. Nos anos seguintes, manteve-se uma média próxima de 200 registros/ano.

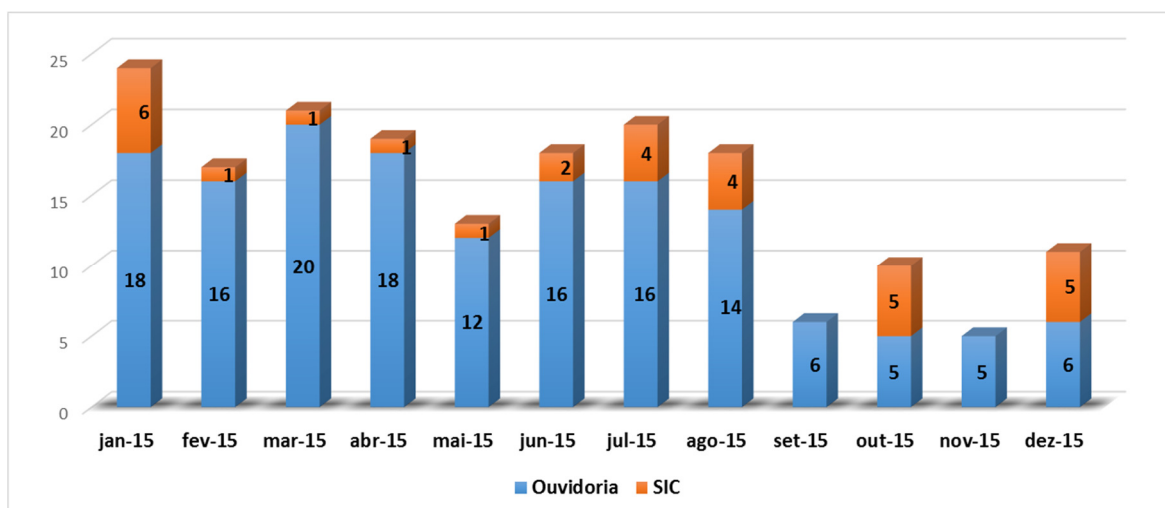
Gráfico 1 – Distribuição do quantitativo das manifestações por ano



Fonte: SisOuvidor e E-SIC.

O gráfico 2 mostra o total de manifestações recebidas pelas Ouvidorias e SIC, mês a mês, no ano de 2015. A maior incidência foi de 13,18% registrada no mês de janeiro. O assunto de maior prevalência, nesse período, foi Solicitação referente ao FCO.

Gráfico 2 – Distribuição do quantitativo das manifestações por mês

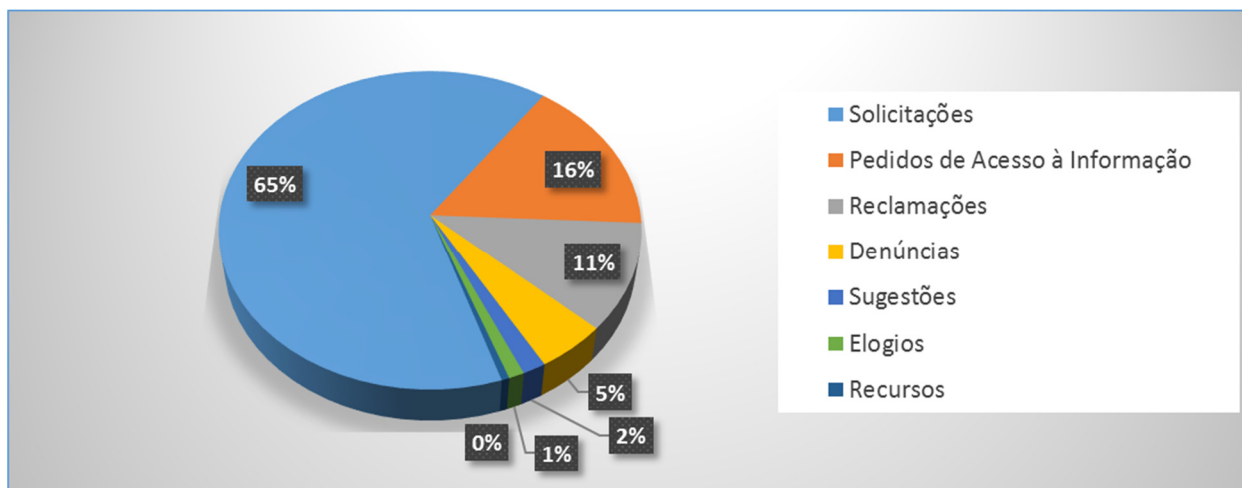


Fonte: SisOuvidor e E-SIC.

## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

O gráfico 3 mostra a forma como foram classificadas as **182** manifestações registradas nos canais de entrada das duas Ouvidorias e do SIC.

Gráfico 3 – Distribuição do quantitativo das manifestações por tipo

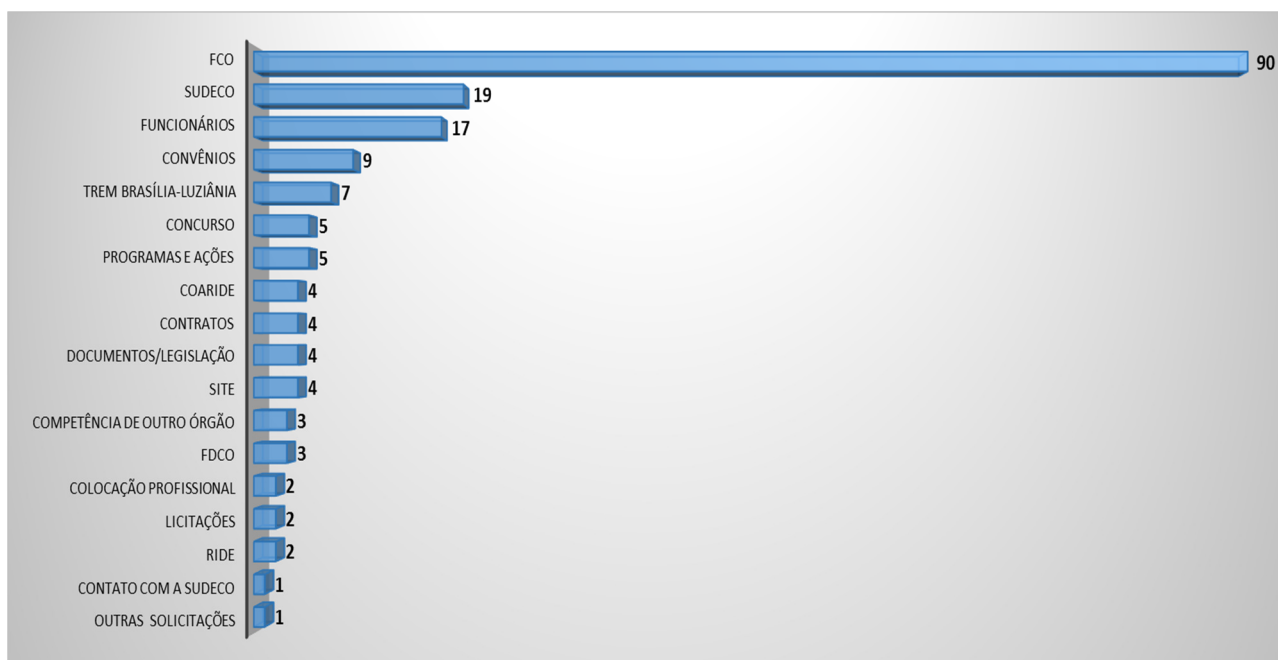


Fonte: SisOuvidor e E-SIC.

## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Desde o início do serviço de atendimento da Sudeco, na Ouvidoria e no SIC, até o último levantamento, o tema mais tratado foi o FCO - Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste.

Gráfico 4 – Distribuição do quantitativo das manifestações por assunto



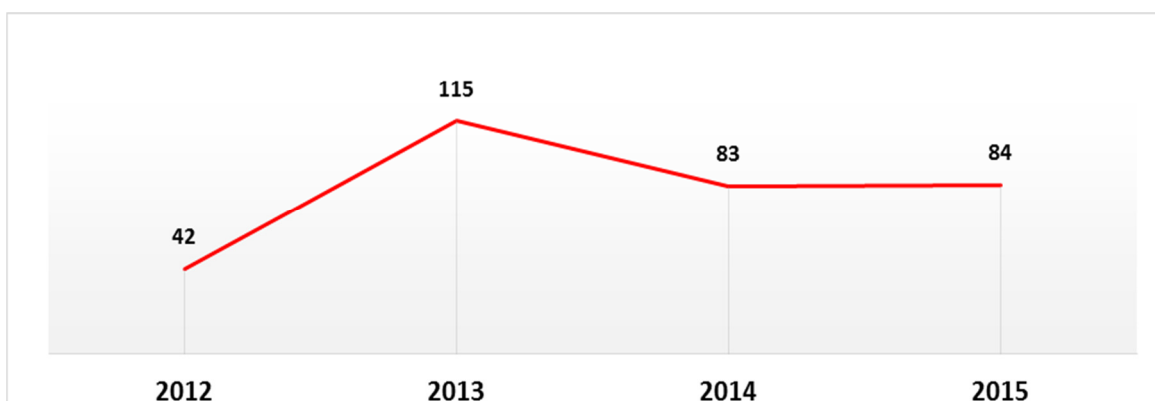
Fonte: SisOuvidor e E-SIC.

## OUVIDORIA DO FCO

A Ouvidoria do FCO tem sido um importante canal para receber reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios dos agentes econômicos, tomadores e/ou interessados em obter financiamentos com recursos do Fundo. Também fazem uso da Ouvidoria, as partes envolvidas em alguma etapa do processo de contratação, tais como: projetistas; empresas que vendem para as pessoas jurídicas tomadoras de empréstimos; etc.

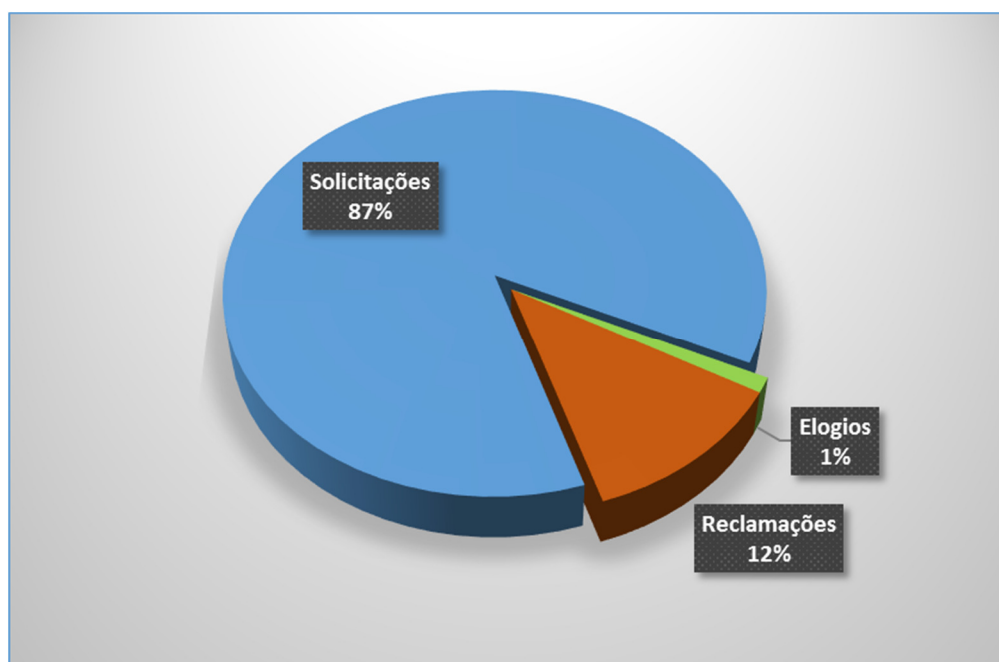
O gráfico a seguir demonstra um crescimento nas demandas referentes a este fundo a partir de 2013 – fase de ascensão da Ouvidoria e posteriormente, um equilíbrio nos últimos dois anos, cujos motivos não são conhecidos ou comprovados cientificamente.

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



Fonte: SisOuvidor e E-SIC.

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



Fonte: SisOuvidor e E-SIC.

## 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.

<b>Manifestações - Área Solucionadora</b>	<b>Ouvidoria</b>	<b>SIC</b>
Diretoria de Implementação de Programas e de Gestão de Fundos	87	8
Diretoria de Administração	27	12
Diretoria de Planejamento e Avaliação	18	3
Comissão de Ética	7	
Ouvidoria	6	
Serviço de Informação ao Cidadão		6
Assessoria de Comunicação	3	
Gabinete	2	1
Auditoria	1	
Corregedoria	1	
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>30</b>

Fonte: SisOuvidor e E-SIC.

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

<b>Situação das Manifestações</b>	<b>Quantidade</b>
Pendentes	0
Solucionadas	182

Fonte: SisOuvidor e E-SIC.



## MANIFESTAÇÕES DO CENTRO-OESTE

A tabela abaixo indica que do total de manifestações, registradas nas Ouvidorias e no SIC em 2015, cerca de 54% foram do Centro-Oeste; já o Distrito Federal manteve a liderança, com 35% das demandas do ano.

Tabela 3 – Distribuição do quantitativo de manifestações por UF

UF	Qtd. Ouvidoria Sudeco/FCO	Qtd.SIC	Qtd./UF
DF	51	12	63
GO	48	5	53
MS	29	2	31
MT	15	2	17
Outros Estados	9	9	18
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>30</b>	<b>182</b>

Fonte: SisOuvidor e E-SIC.

## TEMPO MÉDIO DAS MANIFESTAÇÕES

Em relação a 2014, no acumulado das Ouvidorias, houve melhora no tempo de atendimento, saindo de um tempo médio de 9,78 dias para 8,91. A IN OGU nº 01 e a Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011 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 (dias)	8,66	9,16

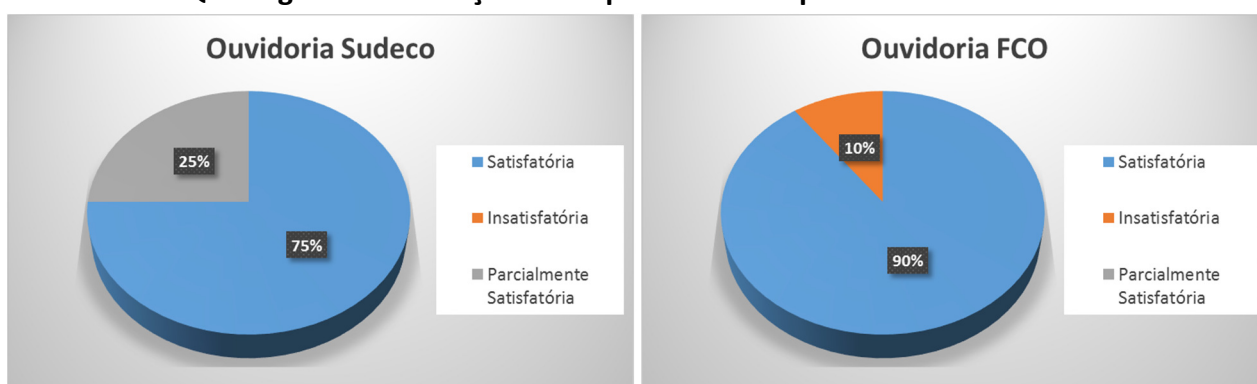
Fonte: SisOuvidor e E-SIC.

## PESQUISA DE OPINIÃO DO ATENDIMENTO DAS OUVIDORIAS

A pesquisa de opinião referente ao atendimento das Ouvidorias foi realizada na ferramenta *Google Docs*, que permite a edição colaborativa de documentos. Começou a ser implantada em setembro de 2014 e, a partir de então, tem sido uma opção segura e sem custo para a Sudeco. Ainda não é a melhor alternativa; o ideal seria que a pesquisa estivesse integrada com o sistema que o cidadão utiliza, para evitar que ele seja direcionado a um site externo, ou que tenha que copiar o *link* para o seu navegador. Isso restringe o universo de participantes da pesquisa, mas estamos empenhados nessa melhoria.

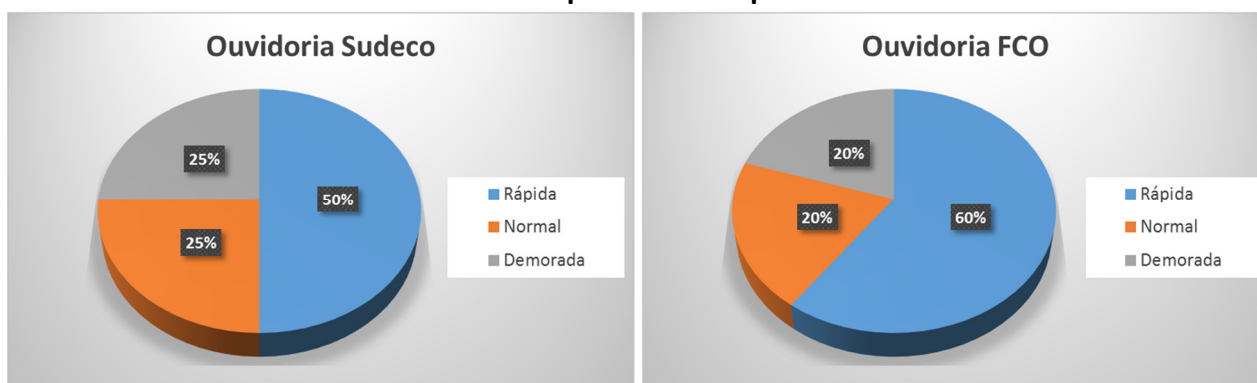
Os gráficos abaixo apresentam as perguntas utilizadas e o quantitativo de respostas da pesquisa.

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



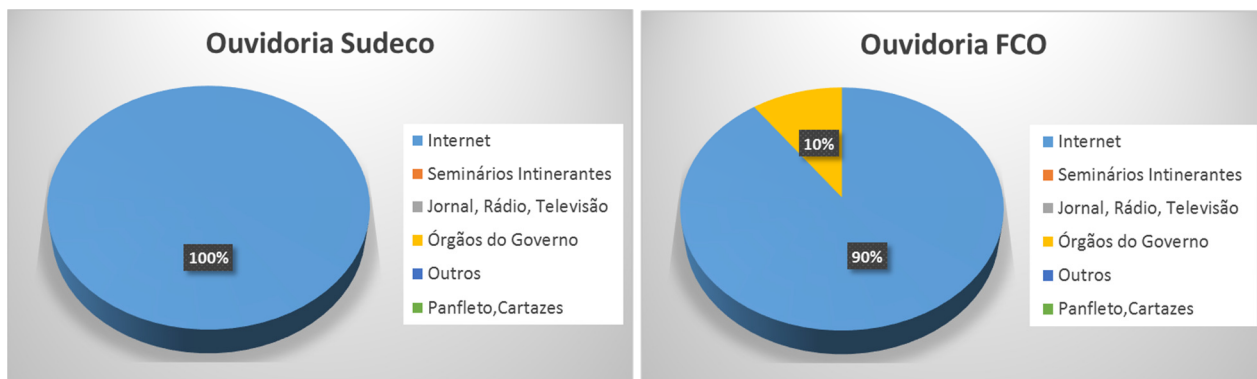
Fonte: *Google Docs*.

### Você recebeu a resposta em tempo hábil?



Fonte: *Google Docs*.

### Como ficou sabendo da ouvidoria do FCO?



Fonte: Google Docs.

### *PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS/ 2015*

- Reuniões periódicas do Fórum de Ouvidorias Públicas e Privadas, em Brasília-DF;
- Curso Gestão e Apuração da Ética Pública, realizado no período de 10 a 12 de junho, em Brasília-DF;
- Curso Acesso à Informação, realizado no período de 11 a 13 de maio, em Brasília-DF;
- 3º Encontro Rede SIC, realizado no período de 24 e 25 de junho, em Brasília-DF;
- 4º Encontro Rede SIC, realizado no período de 14 e 15 de outubro, em Brasília-DF;
- Seminário de Planejamento Estratégico, realizado pela ENAP-Escola Nacional de Administração Pública, em 17 de novembro, em Brasília-DF;

## CONCLUSÃO

---

Os dados estatísticos apresentados mostram que as Ouvidorias e o SIC estão conseguindo atender ao usuário com êxito e, o mais importante, apresentando melhoria contínua, além de encerrar o ano com todas as manifestações solucionadas em um prazo consideravelmente inferior ao estabelecido na IN OGU nº 01 e na Lei de acesso à informação.

A Ouvidoria trabalhou consistentemente na divulgação interna e externa. Foram confeccionados e distribuídos cartazes nos andares do edifício; foi reformulado o Link, no sítio eletrônico da autarquia, que dispõe sobre as formas de acesso aos setores de atendimento; foram distribuídas urnas no décimo nono e vigésimo andar para o recebimento de manifestações; além da participação da Ouvidora no I Seminário Institucional de Conscientização da Sudeco, que permitiu a disseminação das atividades realizadas para os servidores presentes no evento. Desde 2014, todos os materiais físicos e digitais possuem o contato da Ouvidoria.

Fato relevante em 2015 também foi a substituição do Ouvidor Geral, em virtude da exoneração da Ouvidora Aline, que fora contratada pelo SEBRAE. Coincidentemente vindo da mesma instituição, o Ouvidor André vem somar sua visão de Consultor Empresarial, à experiência da Equipe da Ouvidoria, para tornar o atendimento ao cidadão ainda mais próximo de suas expectativas, respeitando os princípios da Administração Pública.