



# **Relatório - 2013**

## **Ouvidoria / SIC**

Brasília - DF



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

**Cleber Ávila Ferreira**  
DIRETOR-SUPERINTENDENTE SUBSTITUTO DA SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO CENTRO-OESTE

**Daniel Pereira de Araújo**  
CHEFE DE GABINETE DA SUDECO

**Aline Araujo Vieira de Castro**  
OUVIDORA DA SUDECO

EQUIPE DA OUVIDORIA DA SUDECO:  
**Aniquele Pereira da Cruz**  
**Suellen e Silva Vidal de Oliveira**

<http://www.sudeco.gov.br/fale-com-a-ouvidoria>  
ouvidoria@sudeco.gov.br  
0800.610021  
(61) 2034-4287

## SUMÁRIO

---

<i>APRESENTAÇÃO</i> .....	3
<i>TIPOS DE MANIFESTAÇÃO</i> .....	4
<i>ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS</i> .....	5
<i>MANIFESTAÇÕES DO CENTRO-OESTE</i> .....	5
<i>MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS</i> .....	6
<i>ÁREAS SOLUCIONADORAS</i> .....	6
<i>CONCLUSÃO</i> .....	7

A Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC da Sudeco, embora ainda estejam em fase de estruturação de suas rotinas e de estabelecimento de interfaces com as áreas solucionadoras, podem se orgulhar de dizer que, paralelamente a todo esse esforço de estruturação, receberam 317 manifestações no ano de 2013, das quais todas já foram respondidas/solucionadas, juntamente com as do ano de 2012.

O presente relatório tem o propósito de oferecer uma leitura dos principais aspectos referentes ao ano de 2013 sobre as operações da Ouvidoria e do SIC no âmbito da Sudeco, no recebimento, tratamento e emissão de respostas às consultas que recebe da população. As manifestações são as mais diversas, algumas simples outras de grande complexidade, mas todas têm recebido tratamento prioritário dentro da Superintendência.

*Aline Araujo Vieira de Castro*

Ouvidora da Sudeco

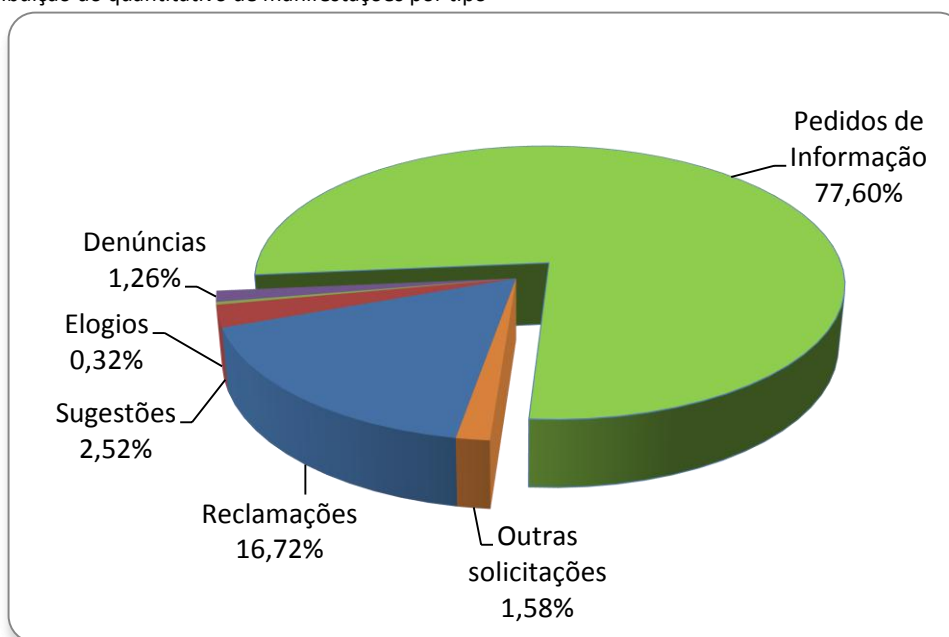
## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

No ano de 2013, foram registradas 260 manifestações na Ouvidoria por meio do SisOuvidor (sistema informatizado de Ouvidoria) e 57 no Serviço de Informação ao Cidadão – SIC por meio do e-SIC, totalizando **317** registros nos dois canais de atendimento.

É importante salientar que durante o concurso da Sudeco, foi elaborado um *script* de atendimento e muitas manifestações não foram cadastradas, mas respondidas de imediato durante as ligações, já que a quantidade de pessoas disponíveis para tal serviço era insuficiente.

O gráfico 1 mostra a quantidade de manifestações registradas por tipo<sup>1</sup>.

Gráfico 1 – Distribuição do quantitativo de manifestações por tipo



Fonte: SisOuvidor e E-SIC  
Data: 10/03/2014

<sup>1</sup> **Reclamação** – tipo de manifestação em que o cidadão reclama de atividade, procedimento ou atendimento referente à Sudeco;

**Sugestão** – tipo de manifestação em que o cidadão sugere alteração, melhoria ou criação de ações em atividades, procedimentos ou atendimento por parte da Sudeco;

**Elogio** – tipo de manifestação que contém pronunciamentos de satisfação do cidadão em relação à atividade, ao procedimento ou atendimento por parte da Sudeco;

**Denúncia** – tipo de manifestação que apresenta um indício de irregularidade, improbidade ou ilegalidade referente à atividade, procedimento ou atendimento por parte da Sudeco;

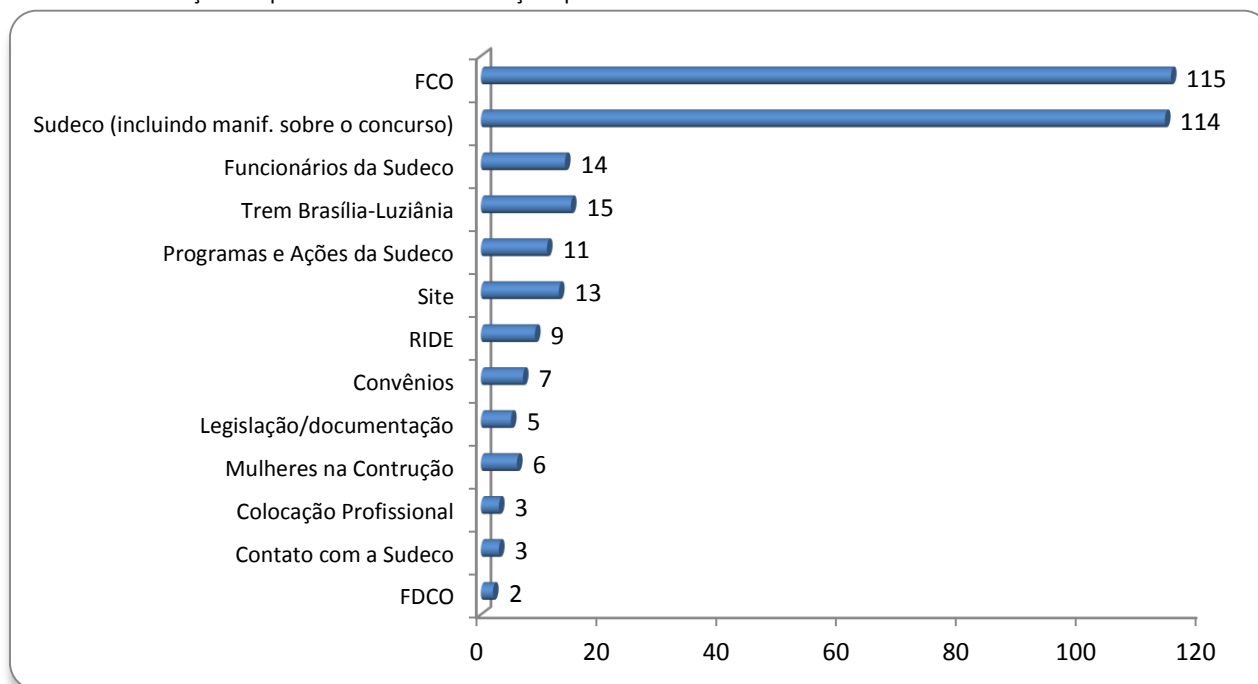
**Pedido de Informação** – tipo de manifestação em que o cidadão solicita informação referente à Sudeco;

**Outra Situação** – tipo de manifestação que não se enquadra nas alternativas anteriores.

## 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 2013, em quantidade de demandas registradas, o FCO ainda ficou na frente, mas conforme citado no início do relatório, as manifestações referentes ao concurso, atendidas por telefone e não contabilizadas, superaram esse número.

Gráfico 2 – Distribuição do quantitativo de manifestações por assunto



Fonte: SisOuvidor e E-SIC  
Data: 10/03/2014

## MANIFESTAÇÕES DO CENTRO-OESTE

A tabela 1 nos mostra que do total de manifestações registradas na Ouvidoria e no SIC em 2013, 87,38% foram do Centro-Oeste, sendo que o Distrito Federal teve a maior quantidade de demandas.

Tabela 1 – Distribuição do quantitativo de manifestações por UF

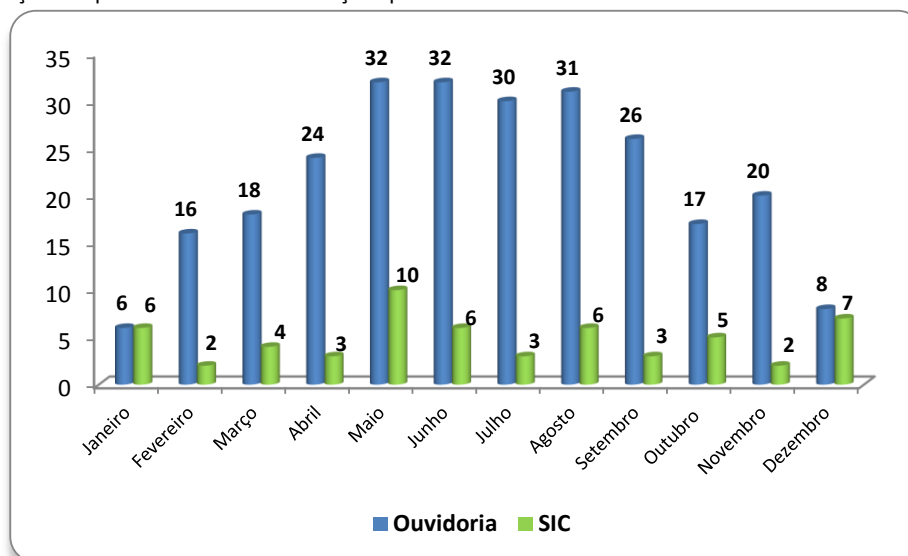
UF	Qtd. Ouvidoria	Qtd. SIC	Total/UF
DF	141	34	175
GO	49	3	52
MT	24	3	27
MS	23	0	23
Outros estados	23	17	40
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>57</b>	<b>317</b>

Fonte: SisOuvidor e E-SIC  
Data: 10/03/2014

## MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS

Apesar de “Pedido de Informação” não ser um tipo de manifestação tratada em ouvidoria, e na grande maioria dos casos, o SIC poderia receber tais demandas, o cidadão ainda prefere o primeiro canal de entrada. Do total de pedidos de informação tratados nos dois canais de atendimento em 2013, a Ouvidoria recebeu 76,86% dos registros, mostrados no gráfico 3, por mês de cadastramento.

Gráfico 3 – Distribuição do quantitativo de manifestações por mês



Fonte: SisOuvidor e E-SIC  
Data: 10/03/2014

## ÁREAS SOLUCIONADORAS

Nas tabelas abaixo podemos verificar a quantidade de demandas tratadas por cada área técnica da Superintendência, bem como a situação em que elas se encontram: todas solucionadas.

Tabela 2 – Distribuição do quantitativo de manifestações por UF

Área Solucionadora	Ouvidoria	SIC	Total
Diretoria de Administração	108	40	148
Diretoria de Implementação Planejamento e Gestão de Fundos	127	13	140
Diretoria de Planejamento e Avaliação	19	3	22
Ouvidoria	2	1	3
Assessoria de Comunicação	2		2
Gabinete da Sudeco	2		2
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>57</b>	<b>317</b>

Fonte: SisOuvidor e E-SIC  
Data: 10/03/2014

Tabela 3 – Distribuição do quantitativo de manifestações por “status”

Situação das manifestações	Quantidade
Pendentes	0
Solucionadas	317

Fonte: SisOuvidor e E-SIC  
Data: 10/03/2014

## CONCLUSÃO

---

Diante dos números apresentados, podemos afirmar que estes 100% de resolutividade só foram possíveis de alcançar graças à ajuda e o comprometimento das áreas técnicas. Claro está, portanto, que este sucesso não é só mérito da Ouvidoria, mas deve ser atribuído também às Diretorias da Sudeco que têm buscado com presteza e cuidado a solução das questões vindas do público e que lhes são por nós encaminhadas.

O resultado dessas ações se reflete na credibilidade que já conquistamos junto ao público. É o que se depreende das muitas manifestações de agradecimento pela atenção dispensada.