

2016

Superintendência do Desenvolvimento
do Centro-Oeste

**RELATÓRIO ANUAL DE
ATENDIMENTO AO PÚBLICO
SUDECO**

Ministério da Integração Nacional
Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste

SUPERINTENDENTE

Antônio Carlos Nantes de Oliveira

DIRETOR DE IMPLEMENTAÇÃO DE PROGRAMAS E DE GESTÃO DE FUNDOS SUBSTITUTO

Agrício Filho de Castro Braga

DIRETOR DE PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO

Vicente Ferreira

DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO

José Augusto Scaléa

PROCURADOR-CHEFE

Rodrigo Rommel de Melo Matos

AUDITORA-CHEFE

Sônia Maria Souto

OUVIDOR-CHEFE

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
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
TEMPO MÉDIO DAS MANIFESTAÇÕES	7
PESQUISA DE OPINIÃO DO ATENDIMENTO DAS OUVIDORIAS	8
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 2016, no qual foram registradas 101 manifestações nas Ouvidorias, por meio SisOuvidor (Sistema Informatizado da Ouvidoria), e 28 no Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, por meio do e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão), totalizando **129** 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 2016, quanto à quantidade, ao tipo, ao assunto mais demandado, à área solucionadora, ao tempo médio de resposta e à opinião do cidadão com relação às repostas recebidas.

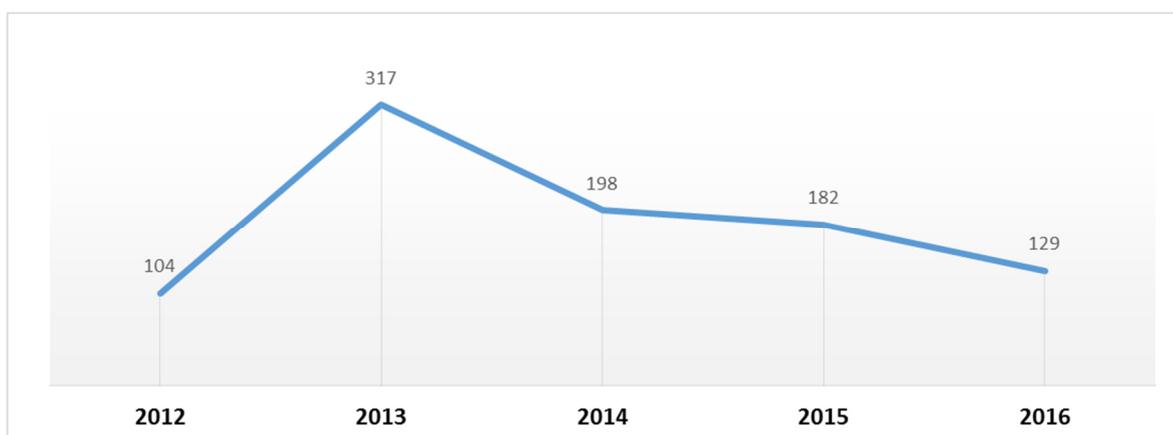
André Luiz Teixeira

Ouvidor da Sudeco

MANIFESTAÇÕES – POR ANO E MENSAL

O gráfico 1 demonstra o acumulado das manifestações (das duas Ouvidorias e do SIC), nos últimos 5 anos; em 2013 houve um pico devido ao concurso público realizado pela Autarquia. Nos anos seguintes esse número se estabilizou, mas em 2016, provavelmente em função do cenário econômico que o país atravessou, as demandas caíram cerca de 29%.

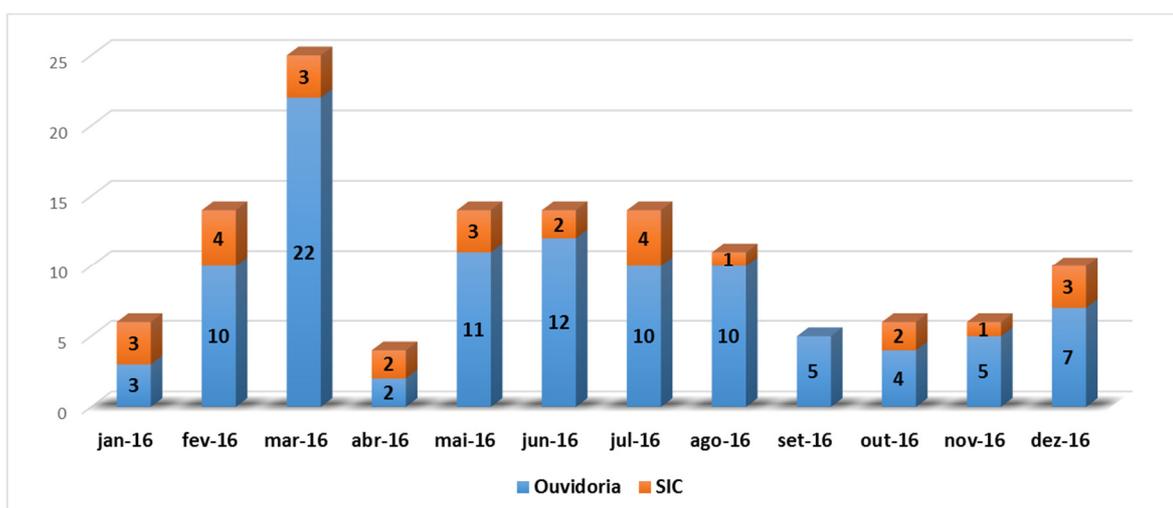
Gráfico 1 – Distribuição do quantitativo das manifestações por ano



Fonte: SisOuvidor e E-SIC.

Já no gráfico 2 pode-se notar a concentração das manifestações no 1º semestre, em função da liberação dos recursos do FCO neste mesmo período. A partir de julho, além da histórica redução nas demandas em função da queda nas contratações do FCO, há que se considerar também o clima de incertezas que assolou o país, em função do processo de impeachment da Presidenta, aprovado pelo Senado em maio daquele ano. No 2º semestre de 2016, as demandas caíram 26% em relação ao mesmo período do ano anterior.

Gráfico 2 – Distribuição do quantitativo das manifestações por mês

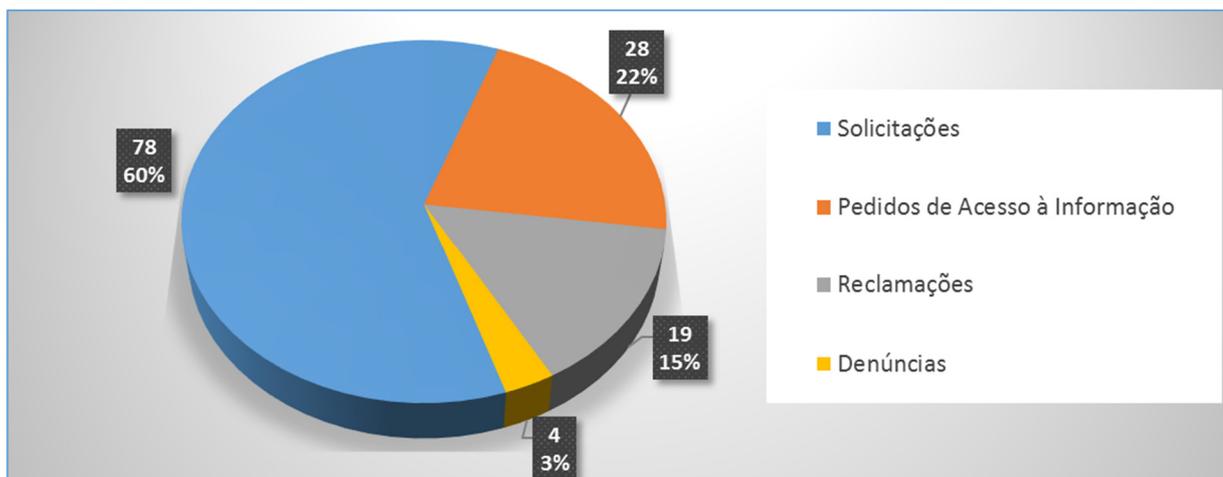


Fonte: SisOuvidor e E-SIC.

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

O gráfico 3 mostra a forma como foram classificadas as **129** manifestações registradas nos canais de entrada das duas Ouvidorias e do SIC.

Gráfico 3 – Distribuição do quantitativo das manifestações por tipo

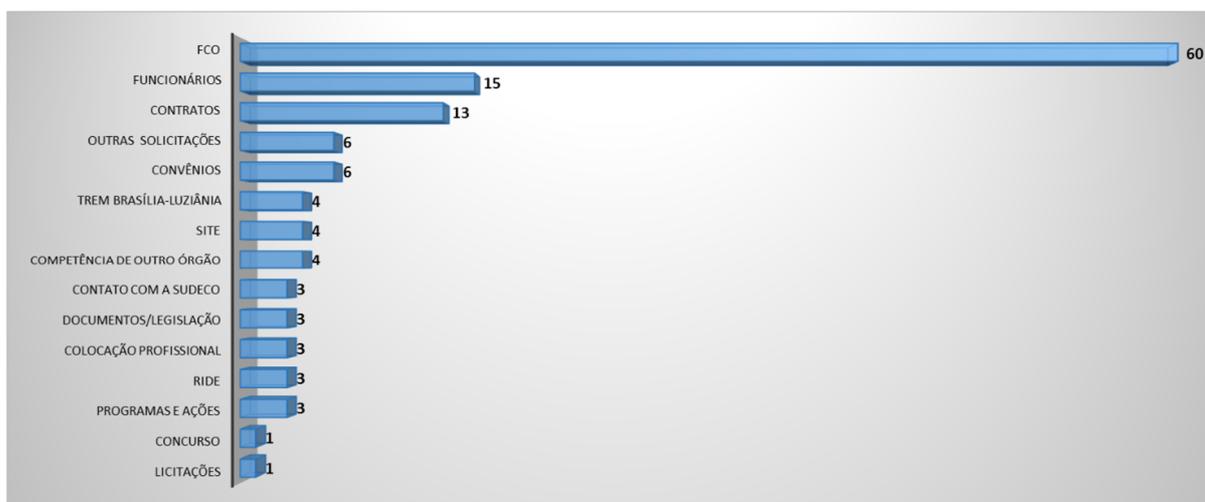


Fonte: SisOuvidor e E-SIC.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Com uma diferença muito grande, o FCO continua sendo o assunto mais demandado na Ouvidoria, com cerca de 47% de participação. Em segundo lugar, ficaram as demandas internas dos funcionários, com 15 manifestações no ano, sendo elas: 8 solicitações de informação, 4 denúncias e 3 reclamações.

Gráfico 4 – Distribuição do quantitativo das manifestações por assunto



Fonte: SisOuvidor e E-SIC.

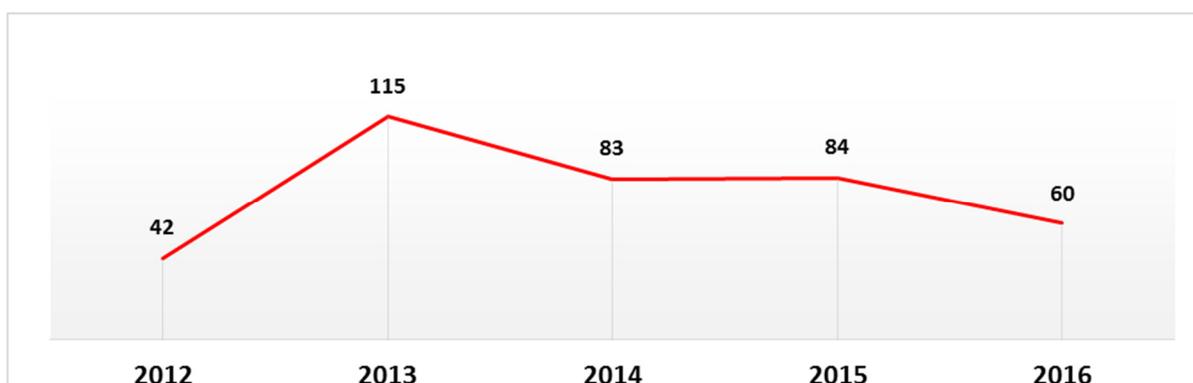
OUVIDORIA DO FCO

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 das demandas do FCO reforça a queda no consolidado das Ouvidorias, de que tratamos no início. Embora não existam estudos que comprovem a correlação, o acompanhamento das demandas e a participação desta Ouvidoria junto ao Condell, nos trazem a percepção de que essa redução de manifestações seja um reflexo do mercado.

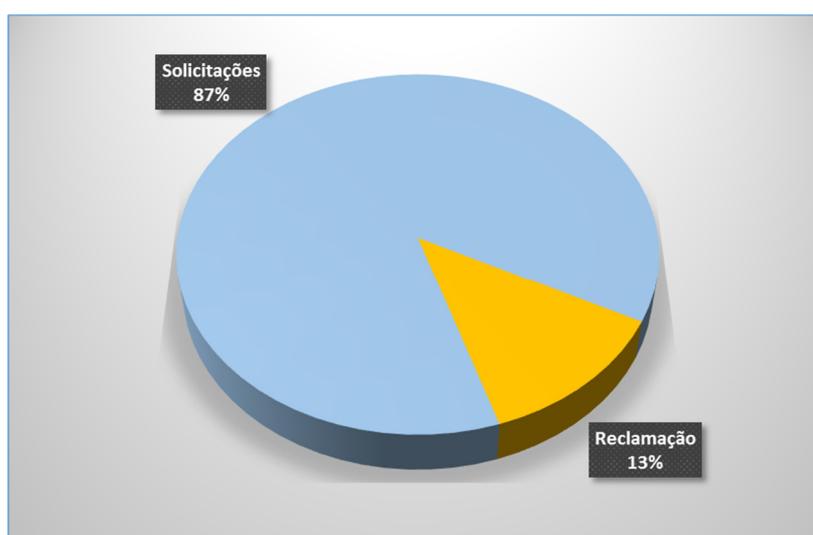
O número de reclamações continua na mesma faixa do ano anterior, em 13% sendo, em sua maior parte, por conta da não provação de projetos de financiamento, cujas explicações são protegidas pelo sigilo bancário dos demandantes.

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.

Manifestações - Área Solucionadora	Ouvidoria	SIC	TOTAL
Diretoria de Implementação de Programas e de Gestão de Fundos	59	5	64
Diretoria de Administração	25	13	38
Diretoria de Planejamento e Avaliação	9	6	15
Ouvidoria	3	0	3
Comissão de Ética Pública	1	0	1
Gabinete	1	0	1
Serviço de Informação ao Cidadão	3	4	7
Total	101	28	129

Fonte: SisOuvidor e E-SIC.

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

Situação das Manifestações	Quantidade
Pendentes	3 (*)
Solucionadas	126

Fonte: SisOuvidor e E-SIC.

* Manifestações que foram respondidas em janeiro do ano seguinte.

TEMPO MÉDIO DAS MANIFESTAÇÕES

Em relação a 2015, o tempo médio de atendimento do SIC melhorou, caindo de 9,16 para 8,89 dias. No entanto, na Ouvidoria houve uma perda, pois gastou-se 10,14 dias contra 8,66 do ano anterior. Na média, atendemos em 9,52 dias frente a 8,91 dias no ano anterior.

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. Nossa meta oficial está balizada no prazo legal e, portanto, para 2017 foi proposto como tempo máximo 18 dias. O que não nos impede de, gerencialmente, buscar um patamar inferior ao que foi atingido em 2015.

Tabela 3 – Tempo médio de resposta das manifestações

	Ouvidoria Sudeco/FCO	SIC
Tempo médio de resposta (dias) 2016	10,14	8,89
Tempo médio de resposta (dias) 2015	8,66	9,16

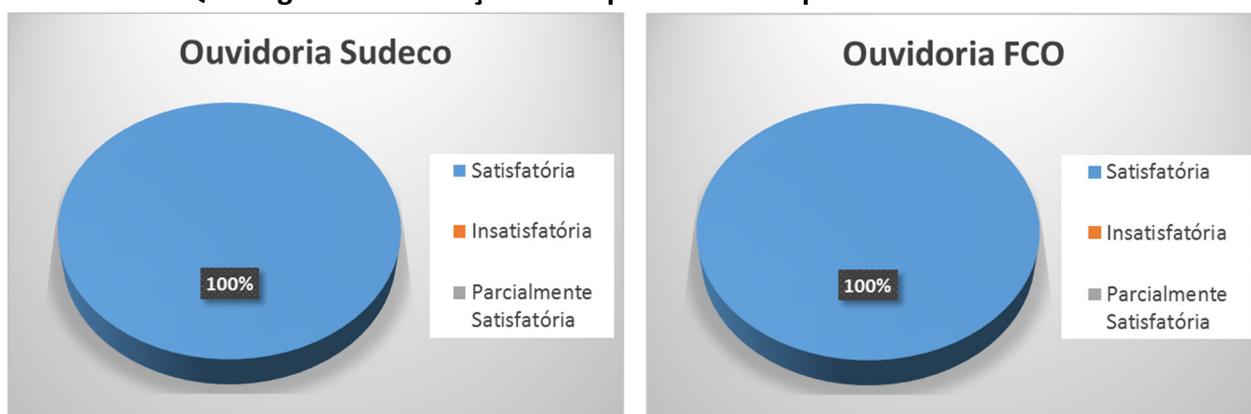
Fonte: SisOuvidor e E-SIC.

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. A do SIC já é própria do Portal, que também disponibiliza os relatórios. Começamos a monitorar em setembro de 2014 e, a partir de então, tem sido uma opção segura e sem custo para a Sudeco. Ainda não seja 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, o que restringe o universo de participantes da pesquisa.

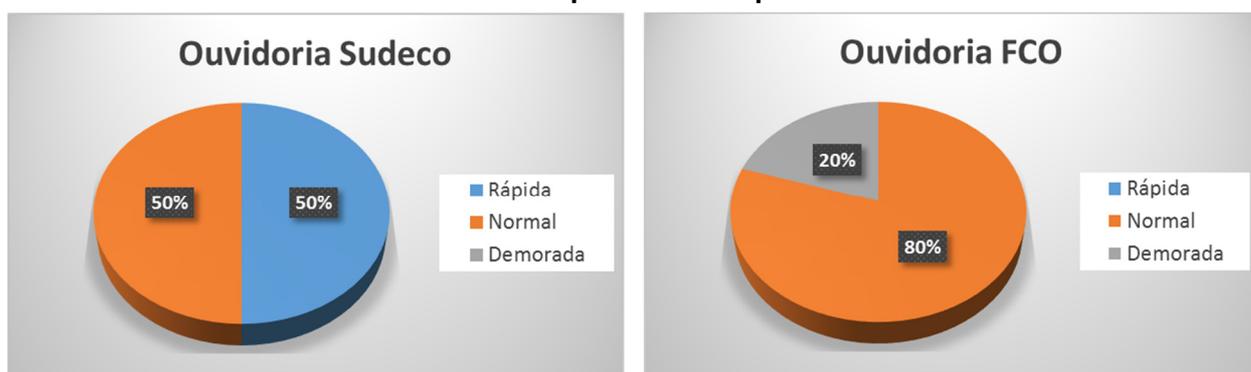
Os gráficos abaixo demonstram a opinião dos usuários. Percebe-se um aumento de insatisfação na Ouvidoria do FCO, com relação ao tempo de atendimento.

Qual o grau de satisfação da resposta enviada pela Ouvidoria?



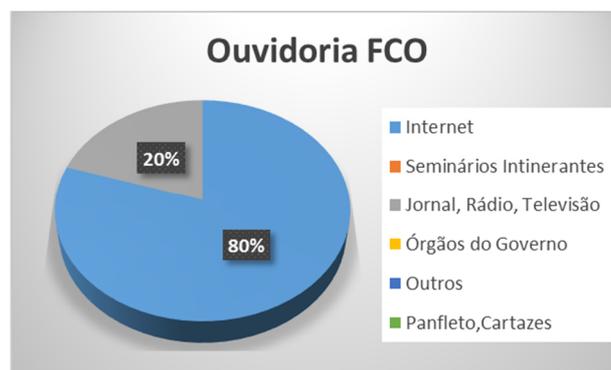
Fonte: *Google Docs*.

Você recebeu a resposta em tempo hábil?



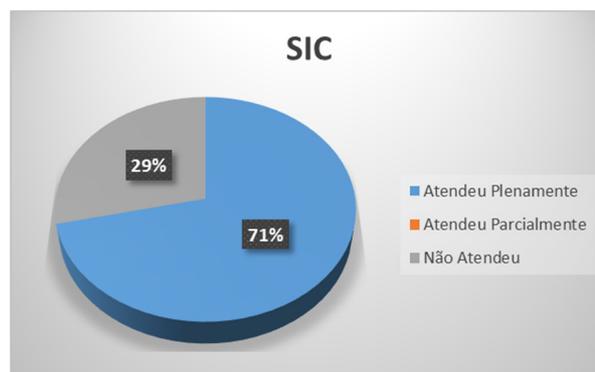
Fonte: *Google Docs*.

Como ficou sabendo da Ouvidoria?

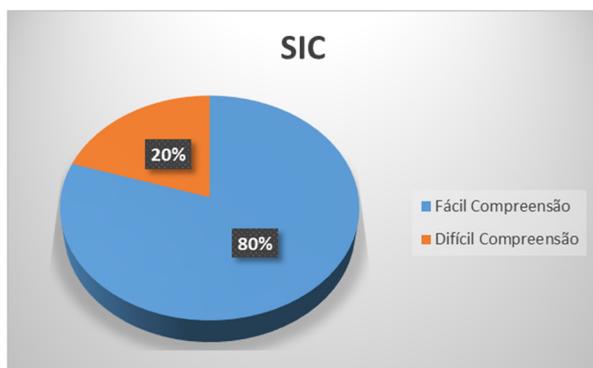


Fonte: Google Docs.

A resposta fornecida pelo SIC atendeu plenamente ao seu pedido?



Fonte: e-SIC.



A resposta fornecida foi de fácil compreensão?

Fonte: e-SIC.

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS/ 2016

- Reuniões periódicas do Fórum de Ouvidorias de Políticas Sociais, em Brasília-DF;
- Curso Acesso à Informação, realizado no período de 08 a 10 de março, em Brasília-DF;
- Reunião Geral de Ouvidorias, em comemoração ao Dia do Ouvidor, promovida pela CGU nos dias 15 a 17 de março, em Brasília-DF;
- Curso Gestão e Prática em Ouvidoria, realizado no período de 10 a 12 de maio, em Maceió-AL;
- Participação na Reunião do Comitê Técnico do CONDEL, realizada em 23 de junho, na Sede da SUDECO, em Brasília-DF, onde foi aprovado o Regulamento da Ouvidoria do FCO;
- Participação das reuniões subsequentes do CONDEL;
- Semana de Ouvidoria da OGU, realizada no período de 13 a 15 de setembro, na Escola Superior de Administração Fazendária, em Brasília-DF;
- Reunião das Ouvidorias Vinculadas, realizada em 16 de setembro, na Ouvidoria Geral do Ministério da Integração Nacional, em Brasília-DF;
- V Encontro Rede-SIC, realizado em 10 de novembro, na Escola Nacional de Administração Pública, em Brasília-DF;
- 2º Seminário Internacional Brasil 100% Digital, realizado em 11 de novembro, no Auditório Armando Sússekind, Tribunal Superior do Trabalho, em Brasília-DF;

CONCLUSÃO

Os dados estatísticos apresentados mostram que as Ouvidorias e o SIC estão cumprindo seu papel junto aos usuários 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 n° 01 e na Lei de acesso à informação. Apesar de ainda haver oportunidades de evoluir, o que nos estimula a continuar empenhados.

Em 2016, devido às restrições orçamentárias, muito pouco se pôde fazer para divulgar a Ouvidoria. Como foram canceladas as reuniões de FCO-Itinerante, as demandas caíram, impulsionadas ainda mais pela grave crise econômica que o país enfrentou.

No fim do ano, a mudança no cargo de Superintendente renovou a expectativa de melhoria, não por características pessoais deste ou daquele gestor, mas pelo ambiente de renovação que gera na comunidade interna e externa. As constantes visitas e exposições já realizadas pela Superintendência têm trazido mais demandas à Ouvidoria; essa não é apenas uma percepção, pois muitos usuários têm informado que participaram de reuniões da Sudeco em seus municípios.

Espera-se que, neste espírito de novas conquistas, possamos nos aproximar cada vez mais dos cidadãos para prestar um melhor serviço. Para isso, dependemos de uma maior responsividade do(s) gestor(es) financeiro(s) do FCO, em suas diversas agências espalhadas pela região Centro-Oeste, pois um melhor atendimento na ponta, resulta em maiores índices de satisfação na Ouvidoria.