

2017

Superintendência do Desenvolvimento
do Centro-Oeste

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO DA SUDECO

Ministério da Integração Nacional
Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste

SUPERINTENDENTE

Marcos Henrique Derzi Wasilewski

DIRETOR DE IMPLEMENTAÇÃO DE PROGRAMAS E DE GESTÃO DE FUNDOS

Edimilson Alves

DIRETOR DE PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO

Roberto Postiglione Assis Ferreira

DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO

João Afrânio Pimente

PROCURADOR-CHEFE

Aluizio Silva de Lucena

AUDITORA-CHEFE

Sônia Maria Souto

OUVIDORA (INTERINA)

Tamyris da Silva Gonçalves

OUVIDOR (SUBSTITUTO)

Carlos Eduardo Carneiro e Sousa

EQUIPE DA OUVIDORIA

Aniquele Pereira da Cruz

<http://www.sudeco.gov.br/fale-com-a-ouvidoria>

ouvidoria@sudeco.gov.br

0800.610021

(61) 3251-8515 (61) 3251-8511

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	3
OUVIDORIA DO FCO.....	4
DADOS ESTATÍSTICOS 1º SEMESTRE DE 2017.....	5
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	5
MANIFESTAÇÃO POR TIPO.....	6
PESQUISA DE OPINIÃO.....	6
PESQUISA DE OPINIÃO.....	7
AÇÕES.....	8
PROJETOS DA SUDECO QUE O OUVIDORO PAZ PARTE.....	8
DADOS ESTATÍSTICOS 2º SEMESTRE DE 2017	9
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	10
MANIFESTAÇÃO POR TIPO.....	10
PESQUISA DE OPINIÃO.....	11
CONCLUSÃO	12

APRESENTAÇÃO

O serviço de atendimento da Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste – SUDECO, composto pela 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, esse relatório de atendimento apresenta os principais aspectos referentes ao 1º e 2º Semestre de 2017, no qual foram registradas 73 manifestações na Ouvidoria do FCO e no Serviço de Acesso ao Cidadão – e-SIC.

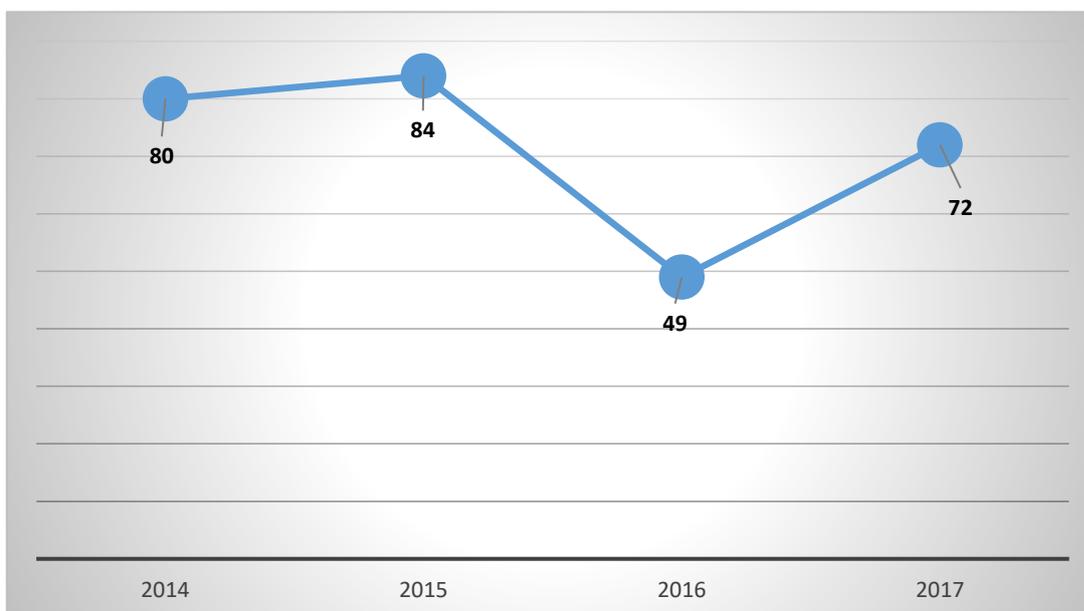
Tamyris da Silva Gonçalves
Ouvidora do FCO

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. Com tudo a melhoria e continua, nos adaptando aos procedimentos que tange a recepção de solicitações sejam elas: por e-mail, pessoalmente ou via Sistema.

O Gráfico das manifestações a baixo mostra que houve um crescimento em 2015, acompanhando muito provavelmente, um aumento nas contratações do fundo. Já a partir de 2016, com a crise política e econômica, houve uma queda de 12,25%, porém no ano de 2017 houve um aumento na quantidade de manifestações. Embora não existam estudos que comprovem a correlação, o acompanhamento das demandas e a participação desta Ouvidoria junto ao CONDEL, nos trazem a percepção de que tanto a redução quanto o aumento de manifestações sejam um reflexo do mercado.

Gráfico - Distribuição do quantitativo de manifestações do FCO por ano.



DADOS ESTATÍSTICOS 1º SEMESTRE DE 2017

No primeiro semestre de 2017, foram registradas 31 manifestações na Ouvidoria do FCO, por meio do SisOuvidor, e 7 no SIC, por meio do e-SIC, totalizando **38** manifestações. Abaixo os gráficos que demonstram como foi o fluxo de manifestação do 1º Semestre.

Gráfico – Quantidade de Manifestação por tipo

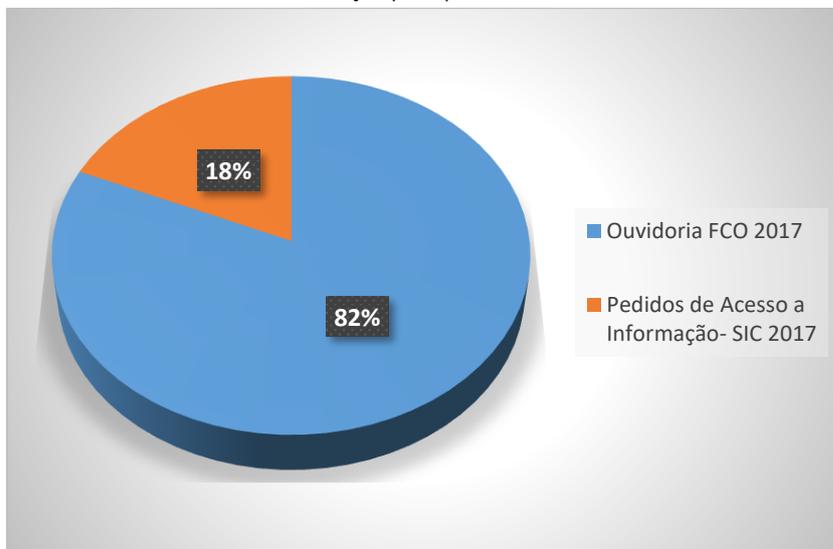
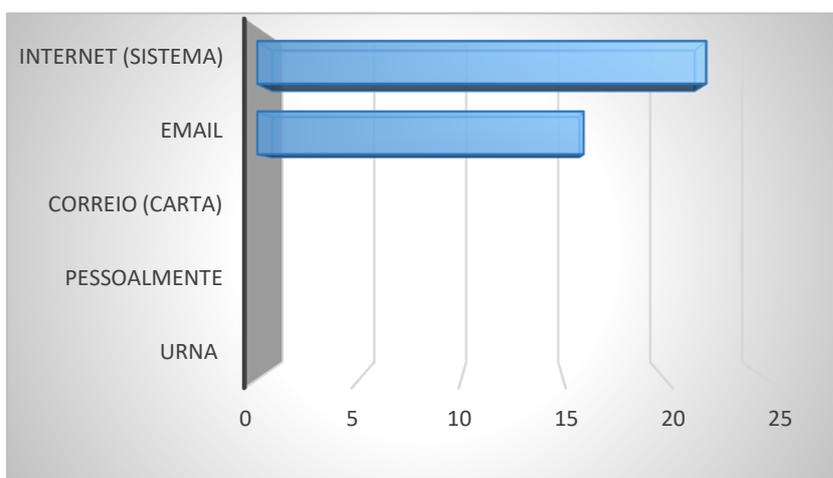


Gráfico – Meios de Entrada



TEMPO MÉDIO DAS MANIFESTAÇÕES

O tempo de atendimento tem histórico a partir do ano de 2014 e na média, é de 10 (dez) dias corridos.

A IN OGU n° 01 e a Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011 estabelecem como prazo de resposta 20 dias, prorrogáveis por mais 10.

Há que se destacar que as respostas que constam claramente na programação anual do FCO, são fornecidas imediatamente, pois não dependem de análise da Coordenação do FCO, tampouco de tramitação para os agentes financeiros, operadores do fundo. Quando há necessidade de encaminhar para os bancos, o prazo se estende um pouco mais, pois muitas vezes, é necessário contatar a agência onde o financiamento está sendo/foi contratado.

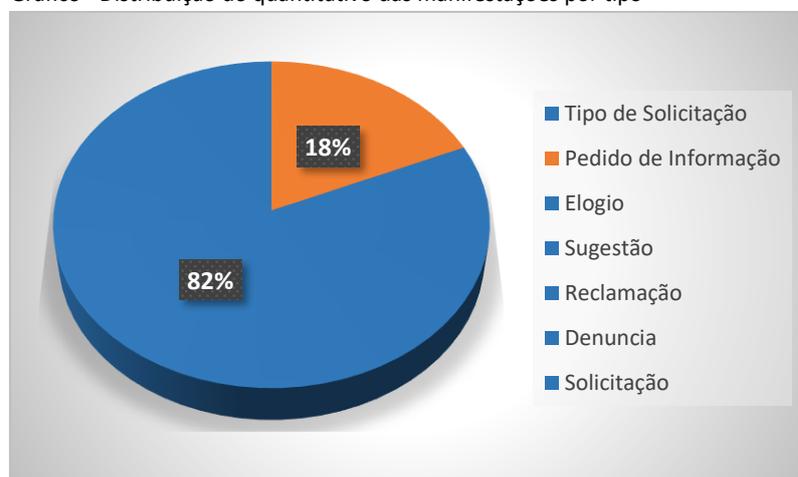
Com relação ao Banco do Brasil não são todas as manifestações que podem ser respondidas com todos os detalhes exigidos, pois o banco trabalha também com o Sigilo bancário até para resguardar o próprio cidadão.

Situação das Manifestações	Quantidade
Pendentes	0
Solucionadas	38

MANIFESTAÇÃO POR TIPO

O gráfico mostra o total de demandas recebidas nas Ouvidorias e no SIC, de 1º de janeiro de 2017 a 30 de junho de 2017, distribuídas por Tipo de Abordagem, com maior incidência registrada em “solicitações” e “pedidos de acesso à informação”.

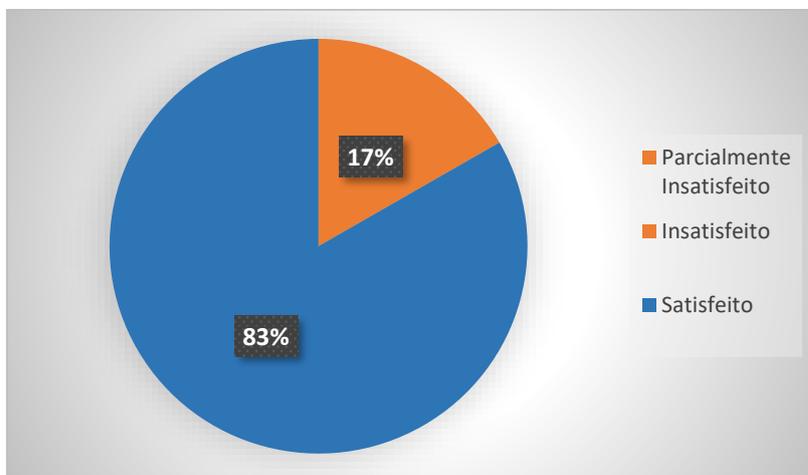
Gráfico - Distribuição do quantitativo das manifestações por tipo



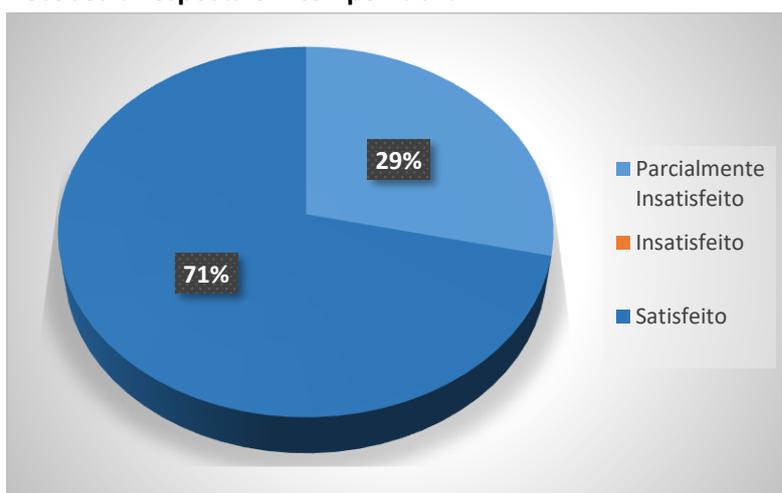
PESQUISA DE OPINIÃO

A pesquisa de opinião referente ao atendimento das Ouvidorias foi realizada na ferramenta Google Docs, que permite a edição colaborativa de documentos. Como mostra o gráfico a baixo 83% por cento estão satisfeitos com a resposta dada pela Ouvidoria.

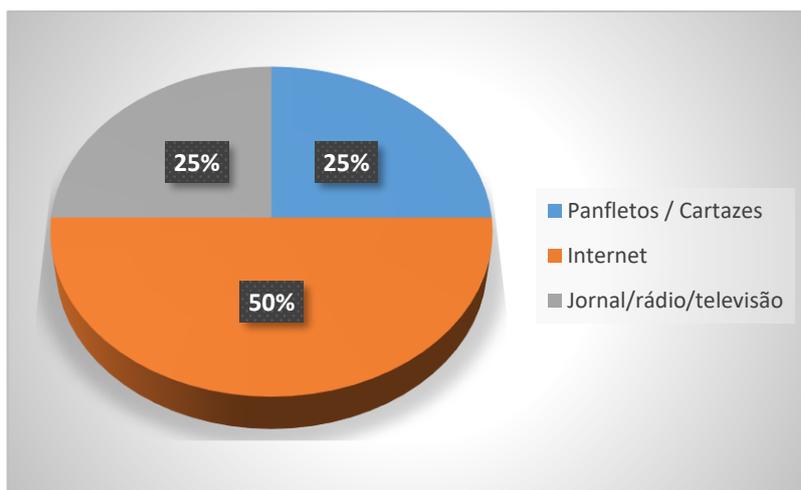
O qual de Satisfação da Resposta enviada pela Ouvidoria?



Recebeu a resposta em tempo hábil?



Como ficou sabendo da Ouvidoria?



AÇÕES

No ano de 2017 a SUDECO não teve nenhuma reclamação ou denúncia em relação ao Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste –FCO, todas as solicitações ou foram pedidos de Informação ou solicitação.

PROJETOS DA SUDECO QUE O OUVIDOR FAZ PARTE

Dados Abertos

Dados acessíveis ao público, representados em meio digital, estruturados em formato aberto, processáveis por máquina, referenciados na Internet e disponibilizados sob licença aberta que permita sua livre utilização, consumo ou cruzamento, limitando-se a creditar a autoria ou a fonte. Aprovado através da Portaria nº 73, de 22 de agosto de 2016.

Algumas das funções dos Dados Abertos são:

- Transparência na gestão pública
- Contribuição da sociedade com serviços inovadores ao cidadão
- Aprimoramento na qualidade dos dados governamentais

Comitê De Governança Digital – CGD/SUDECO

Os trabalhos do Comitê de Governança Digital - CGD da Superintendência do Desenvolvimento do Centro Oeste – CGD/SUDECO, foi instituído pela Portaria Nº 68, de 03 de abril de 2017, transferido ao âmbito do Grupo de Trabalho de Governança Digital – GTGD, conforme Portaria nº 71, de 04 de abril de 2017.

Algumas das funções do CGD são:

- Promover a integração entre as estratégias organizacionais e as estratégias da área de TIC;
- Estabelecer as políticas e diretrizes para a área de TIC da SUDECO, considerando o Planejamento Estratégico do Órgão, as necessidades de suas Diretorias e as políticas e orientações do Governo Federal;
- Estabelecer as políticas e diretrizes de gestão de riscos do ambiente de
- TIC;
- Avaliar e deliberar sobre as políticas de segurança da informação e
- Comunicações;

DADOS ESTATÍSTICOS 2º SEMESTRE DE 2017

No segundo semestre de 2017, foram registradas 32 manifestações na Ouvidoria do FCO, por meio do SisOuvidor, e 1 no SIC, por meio do e-SIC, totalizando **33** manifestações. Abaixo os gráficos que demonstram como foi o fluxo de manifestação do 2º Semestre.

Gráfico – Quadro comparativo primeiro e segundo semestre

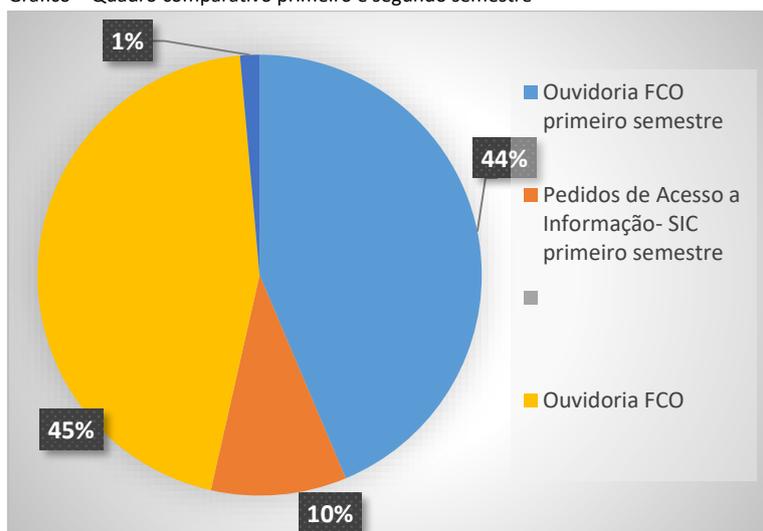
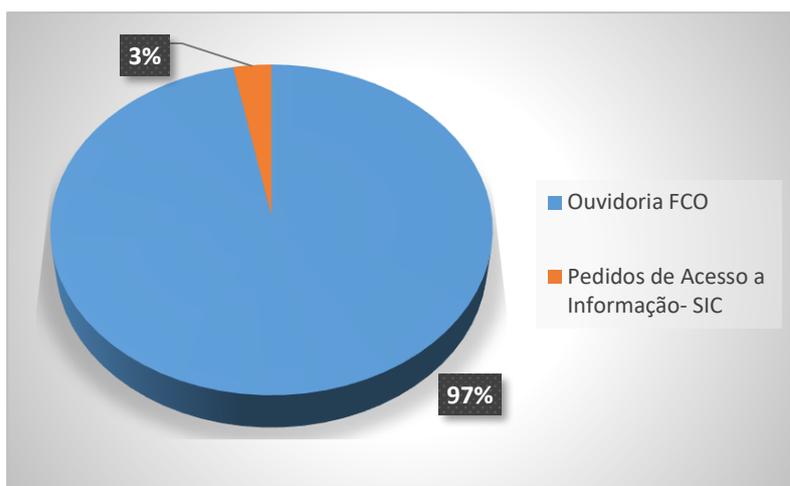


Gráfico – Quantidade de Manifestação por tipo



TEMPO MÉDIO DAS MANIFESTAÇÕES

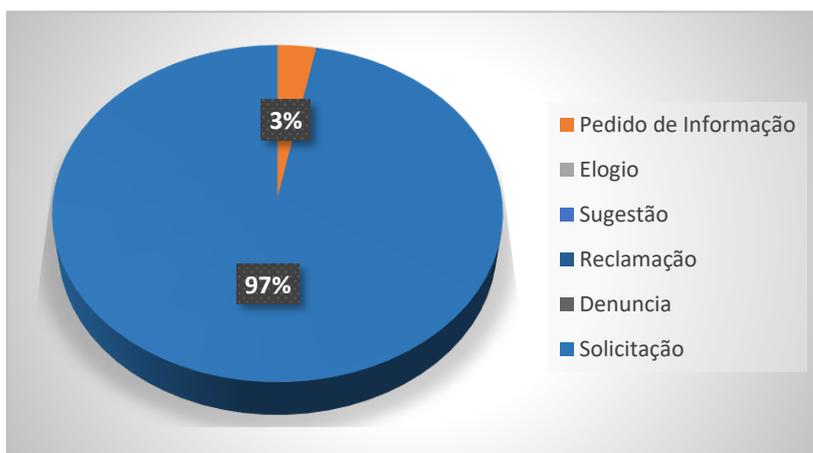
O tempo de atendimento tem em média, 10 (dez) dias corridos. A IN OGU nº 01 e a Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011 estabelecem como prazo de resposta 20 dias, prorrogáveis por mais 10.

Situação das Manifestações	Quantidade
Pendentes	0
Solucionadas	33

MANIFESTAÇÃO POR TIPO

O gráfico mostra o total de demandas recebidas na Ouvidoria e no SIC, de 1º de julho de 2017 a 31 de dezembro de 2017, distribuídas por Tipo de Abordagem, com maior incidência registrada em “solicitações e pedidos de acesso à informação”.

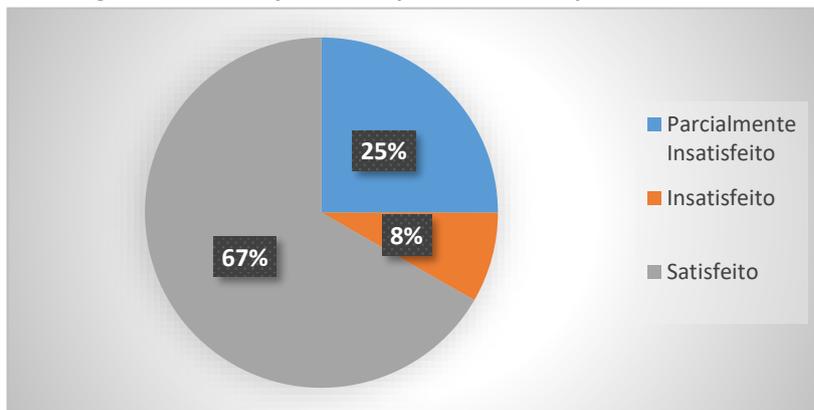
Gráfico – Tipo de Solicitação



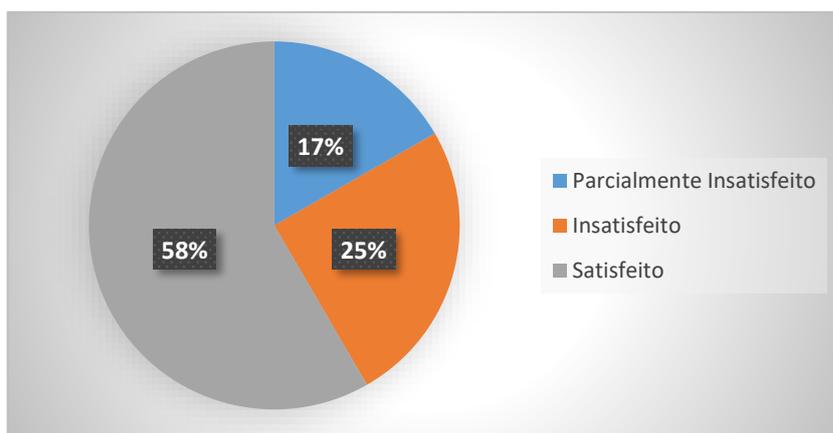
PESQUISA DE OPINIÃO

A pesquisa de opinião referente ao atendimento da Ouvidoria do FCO, foi realizada na ferramenta *Google Docs*, um serviço da *Google*, que permite a edição colaborativa de documentos.

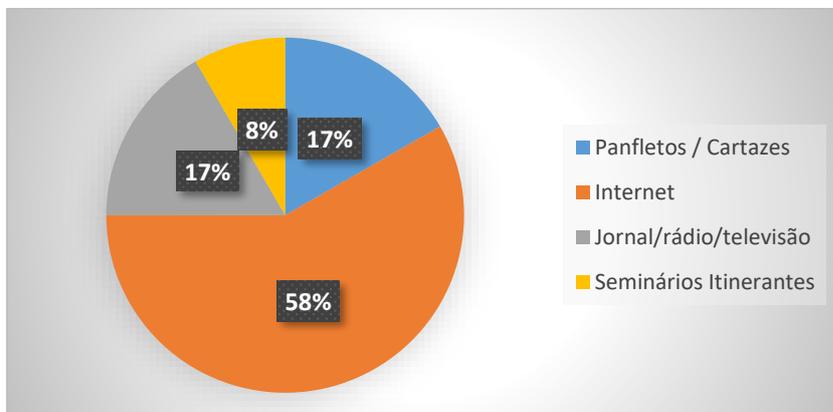
Qual o grau de satisfação da resposta enviada pela ouvidoria?



Recebeu a resposta em tempo hábil?



Como ficou sabendo da Ouvidoria?



CONCLUSÃO

Os dados estatísticos apresentados mostram que a Ouvidorias e o SIC estão conseguindo atender ao usuário com êxito, pois se encerrou o ano de 2017 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, verificou-se que a maioria dos cidadãos ficou satisfeita com as respostas recebidas e com o tempo de espera.