



MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO  
Superintendência de Desenvolvimento do Centro-Oeste

# OUVIDORIA

## *RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE 2018*



# **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**

Raimundo Nonato Araújo Almeida

### **PROCURADOR-CHEFE**

Aluizio Silva de Lucena

### **AUDITORA-CHEFE**

Sônia Maria Souto

### **OUVIDOR**

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](mailto:ouvidoria@sudeco.gov.br)  
0800.610021  
(61) 3251-8515 (61) 3251-8511

## Sumário

I – APRESENTAÇÃO.....	3
II – DEMANDAS POR ANO.....	4
III – TIPOS DE MANIFESTAÇÕES .....	4
IV– ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....	5
V– DEMANDAS POR ÁREA SOLUCIONADORA.....	6
VI – TEMPO MÉDIO DAS RESPOSTAS.....	6
VII – AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS.....	6
VIII- COMPARATIVO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS NA REGIÃO CENTRO-OESTE POR UF – 2017/2018.....	7
IX - ATIVIDADES.....	7
X – CONCLUSÃO .....	8

## I – 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 2018, no qual foram registradas 115 manifestações nas Ouvidorias, por meio e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal) e do Sisouvidor (Sistema Informatizado da Ouvidoria), e 20 no Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, por meio do e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão), totalizando 135 registros.

Este relatório permitirá uma análise das manifestações registradas no ano de 2018, 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.

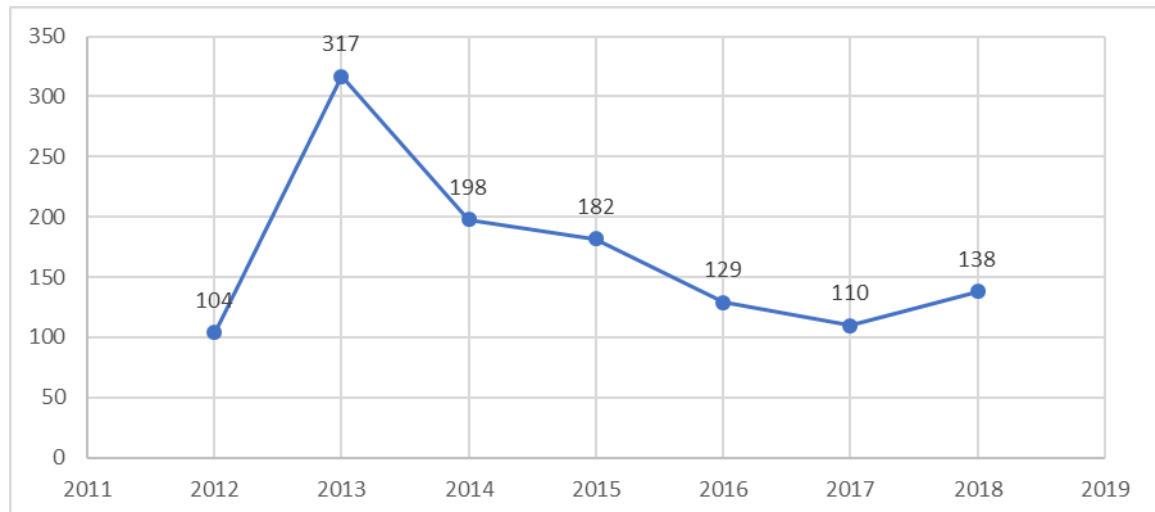
Carlos Eduardo Carneiro e Sousa  
Ouvidor Substituto

## II – DEMANDAS POR ANO

O gráfico 1 demonstra o acumulado das manifestações (das duas Ouvidorias e do SIC), nos últimos 7 anos.

Como pode-se observar no ano de 2013 houve um pico devido ao concurso público realizado pela Autarquia. Nos anos seguintes esse número se estabilizou, mas em 2017, provavelmente em função do cenário econômico que o país atravessou, as demandas caíram cerca de 6%.

Gráfico 1 – Distribuição do quantitativo das manifestações por ano



## III – TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

O gráfico 2 mostra a forma de entrada das manifestações enquanto o gráfico 3 mostra como foram classificadas as 138 manifestações registradas nos canais de entrada das duas Ouvidorias e do SIC.

Gráfico 2 – Distribuição do quantitativo das manifestações por tipo

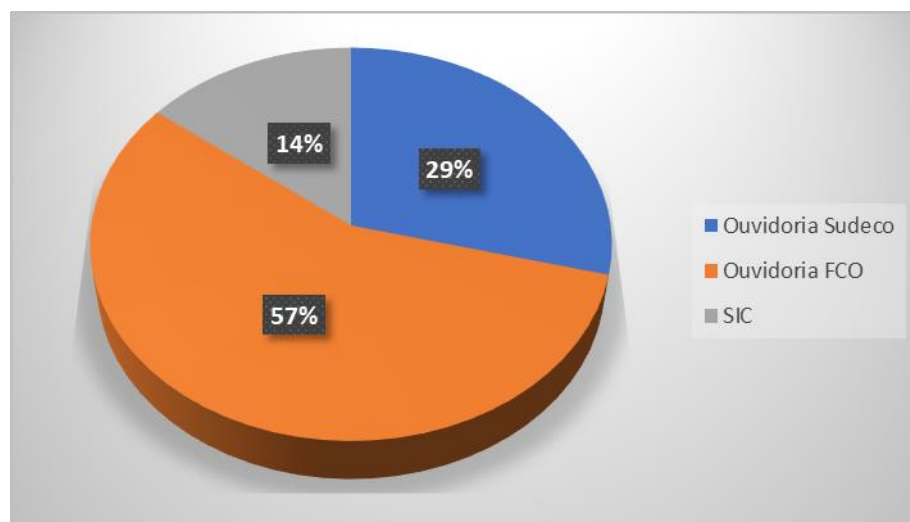
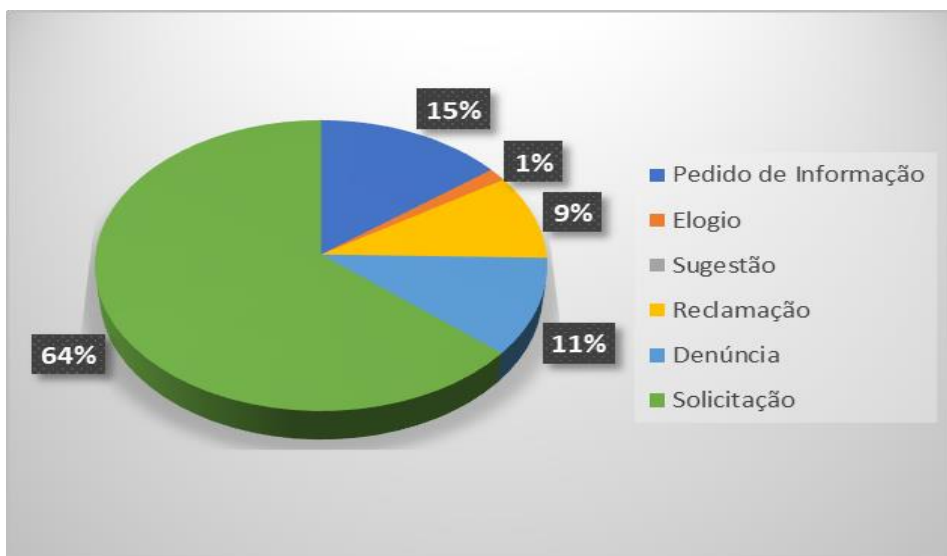


Gráfico 3 – Distribuição do quantitativo das manifestações por tipo



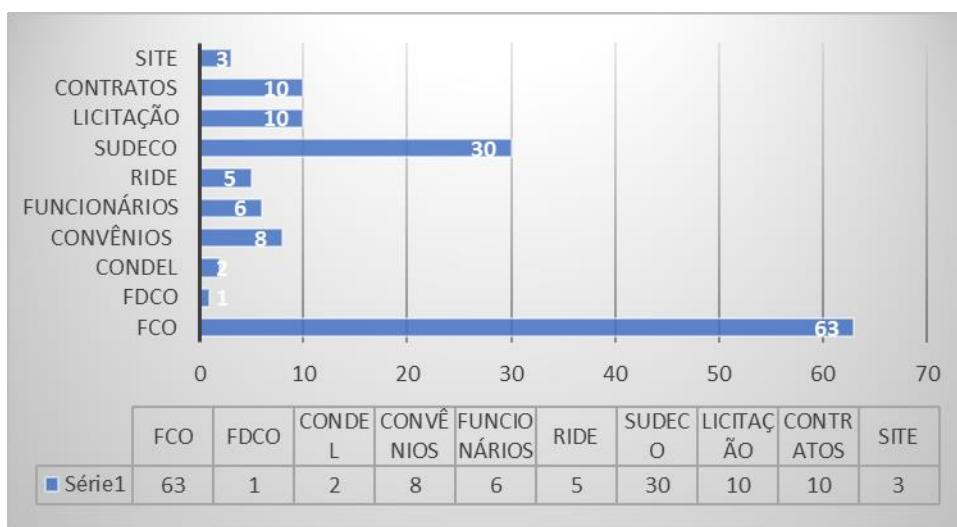
Neste ano houve um aumento significativo no número de denúncias registradas na Ouvidoria, em grande parte e sobre a conduta dos funcionários, mas também teve denúncias referentes a Convênios.

#### IV – ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Com uma diferença muito grande, o FCO continua sendo o assunto mais demandado na Ouvidoria, com 63 registros. Em segundo lugar, fica as demandas internas, no geral são perguntas em relação a Sudeco, com 30 manifestações no ano, seguido por contratos com 10 manifestações e Licitação também com 10 registros.

Vale ressaltar que os registros em relação a contratos e licitação em sua grande maioria foi registrada através do e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão).

Gráfico 4 – Distribuição do quantitativo das manifestações por assunto



## V- DEMANDAS 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.

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

<b>Manifestações - Área Solucionadora</b>	<b>Ouvidoria</b>	<b>SIC</b>
Diretoria de Planejamento e Avaliação	14	3
Diretoria de Administração	25	5
Diretoria de Implementação de Programas e de Gestão de Fundos	71	11
Ouvidoria		
Comissão de Ética Pública	3	
Gabinete	5	1
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>20</b>

Tabela 2 – Situação das manifestações

<b>Situação das Manifestações</b>	<b>Quantidade</b>
Pendentes	4 (*)
Solucionadas	134

Até o momento apenas 4 manifestações ainda não foram respondidas sendo 3 registradas no e-OUV e 1 no e-SIC, todas as manifestações não respondidas ainda estão dentro do prazo de resposta.

## VI - TEMPO MÉDIO DAS RESPOSTAS

Em relação a 2017, o tempo médio de atendimento da Ouvidoria melhorou, de 11,59 dias para caiu para 9,96 dias. Já no e-SIC o tempo médio em 2017 era de 11,80 dias e em 2018 este número foi caiu para 9,79 dias. Na média foi respondido todos os registros dentro do prazo.

Tabela 3 – Tempo médio de resposta

<b>Tempo médio de resposta</b>	
e-SIC	9,79 dias
Ouvidoria	9,96 dias

## VII- AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS

A pesquisa de opinião era inicialmente realizada através da ferramenta Google-Docs,. Mas desde o início do ano utilizamos o e-OUV e o e-SIC que tem o próprio sistema de pesquisa de satisfação tornando o Google-Docs desnecessário.

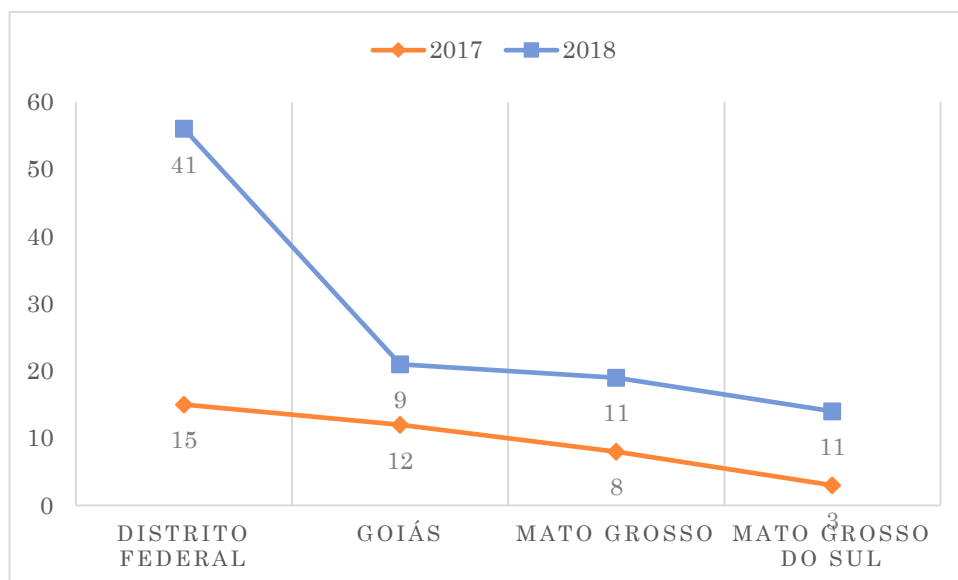
A tabela abaixo mostra como foi a avaliação do cidadão em relação ao atendimento da Ouvidoria.

Tabela 4 – Avaliação do Cidadão

OUVIDORIA SUDECO/FCO		
Satisfatória	Insatisfatória	Muito Insatisfeito
33%	17%	50%
SIC		
Acesso Concedido	Acesso Negado	Órgão não tem competência
86%	14%	

## VIII - COMPARATIVO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS NA REGIÃO CENTRO-OESTE POR UF – 2017/2018

A baixo conta um gráfico no se faz uma análise da quantidade de manifestação por estados do Centro Oeste. Como se pode perceber no ano de 2017 os cidadãos não informavam de onde era. No entanto no ano de 2018 houve um aumento na quantidade de informações.



## IX – ATIVIDADES

- ✓ 2º Congresso Brasileiro de Governança, Controle Público e Gestão de Riscos nas Aquisições
- ✓ Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria
- ✓ Curso Oratória
- ✓ Plano de Dados Abertos
- ✓ 12º Seminário Nacional "Ouvidores & Ouvidorias
- ✓ Comitê de Governança, Riscos e Controles
- ✓ Capacitação sobre conflito de interesses
- ✓ Capacitação Programa de Integridade
- ✓ Capacitação sobre fluxo de Denúncias
- ✓ Curso de Gestão em Ouvidoria.



## **X – CONCLUSÃO**

Os dados estatísticos apresentados neste relatório mostram que a Ouvidoria e o SIC estão cumprindo seu papel junto aos usuários e, o mais importante, tem trabalhado para que possa ter uma melhora contínua quanto ao atendimento.