



# Relatório Anual de Gestão - 2021

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC/SUDECO

---

# SUMÁRIO

<b>Apresentação.....</b>	<b>3</b>
<b>Serviço de Informações ao Cidadão .....</b>	<b>4</b>
<i>Localização e Horário de Funcionamento.....</i>	<i>4</i>
<i>Equipe do SIC - Sudeco.....</i>	<i>4</i>
<i>Capacitação da equipe da Ouvidoria em 2021 .....</i>	<i>4</i>
<i>Canais de Atendimento.....</i>	<i>5</i>
<b>Demonstrativos Quantitativo.....</b>	<b>6</b>
<i>Histórico - Pedidos de Informação por ano .....</i>	<i>6</i>
<i>Pedidos por Mês .....</i>	<i>7</i>
<i>Pedidos Respondidos com Informações do Sítio Eletrônico - Sudeco .....</i>	<i>7</i>
<i>Pedidos por Tipo de Resposta.....</i>	<i>8</i>
<i>Pedidos por Área da Sudeco .....</i>	<i>9</i>
<i>Pedidos por Assunto.....</i>	<i>10</i>
<i>Tempo Médio de Resposta .....</i>	<i>11</i>
<b>Recursos .....</b>	<b>12</b>
<b>Avaliação do(a) Usuário(a).....</b>	<b>13</b>
<b>Providências .....</b>	<b>15</b>
<b>Conclusão.....</b>	<b>16</b>

# APRESENTAÇÃO

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) foi instituído pelo artigo 9º, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e tem como funções:

- ✓ atender e orientar os(a) cidadãos(ãs) quanto ao acesso a informações;
- ✓ informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades; e
- ✓ receber documentos e requerimentos de acesso a informações.

A Ouvidoria da Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste - Sudeco, como responsável pelo SIC, recebeu **29** pedidos de acesso à informação em 2021. Ademais, foram interpostos recursos a **3** pedidos, os quais a instância máxima respondente foi a Diretoria Colegiada da Sudeco.

Destacamos que, em 2021 não houve reclamação apresentada por usuários(as) em razão de omissão de resposta pela Sudeco a pedido de acesso à informação. Portanto, nenhum encaminhamento foi realizado à autoridade de monitoramento de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011.

Apresentamos o Relatório Anual de Gestão do SIC em consonância com o disposto na Lei nº 12.527, de 2011. Esse relatório contempla as atividades desempenhadas por este Serviço, como a capacitação da equipe e os dados estatísticos sobre os pedidos de informação recebidos, além das ações realizadas para o aprimoramento da gestão pública.

Este documento é um compromisso da autarquia com a promoção da transparência. Nossas atividades são pautadas nos princípios constitucionais da moralidade, legalidade, impessoalidade, publicidade e eficiência.

# SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

## Localização e Horário de Funcionamento

Estamos no Setor Bancário Norte - SBN, Quadra 1, Bloco F, Edifício Palácio da Agricultura, 20º andar - Brasília/DF. Nosso horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h, exceto feriados.

## Equipe do SIC - Sudeco

Nossa equipe é composta por uma Ouvidora, uma Analista-Técnico Administrativo e uma Assistente Administrativo, conforme especificado abaixo:

- Maria Angélica Aben-Athar - Ouvidora
- Paloma Figueirôa - Analista-Técnico Administrativo
- Antonietta França - Assistente Administrativo - Nível I

## Capacitação da equipe da Ouvidoria em 2021

Curso: Avaliação de Serviços Públicos - CGU
Curso: Transparência by desing privacidade e transparência na gestão da informação no serviço público - MDR
Curso: Intensivo de sistemas Fala.BR, Módulo de Tratamentos e Conselhos de Usuários de Serviços Públicos - CGU
Curso: Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar? - ENAP
Curso: Pesquisa com usuários. Como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços. - ENAP
Curso: Portal Gov.Br - ENAP
Curso: Proteção de Dados Pessoais no Setor Público. - ENAP
Curso: Engajamento, trabalho colaborativo e confiança criativa - Docente Amanda Menezes

## Canais de Atendimento

Considerando a diversidade que caracteriza a população da região Centro-Oeste e buscando facilitar o acesso de todos os(as) cidadãos(ãs), disponibilizamos os seguintes canais para atendimento:

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - **Fala.BR**  
<https://falabr.cgu.gov.br>

**Correio Eletrônico:**  
[sic@sudeco.gov.br](mailto:sic@sudeco.gov.br)

**Telefones:**  
55 61 3251-8506 / 3251-8511

**Atendimento Presencial e Carta:**  
Setor Bancário Norte - SBN, Quadra 1, Bloco F, Edifício Palácio da Agricultura, 20º andar -  
Brasília/DF. - CEP: 70.040-908

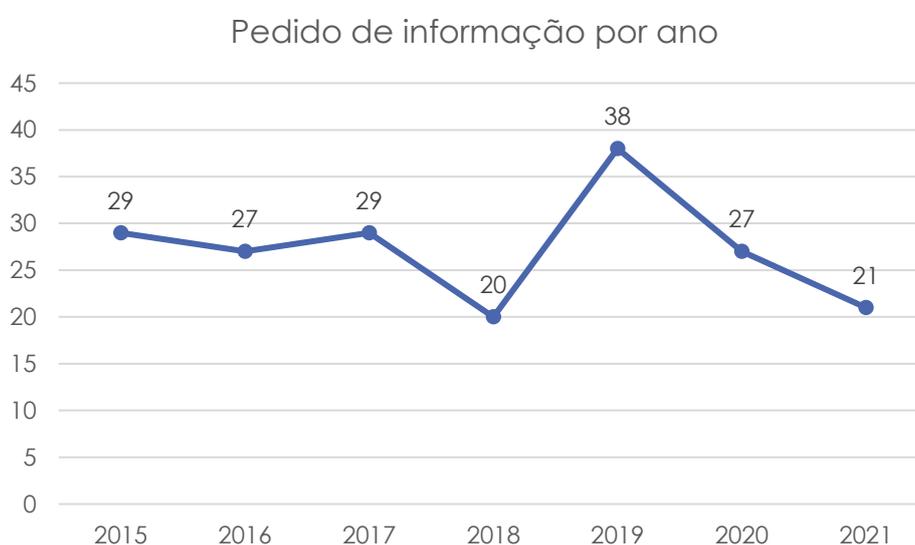


# DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVO

## Histórico - Pedidos de Informação por ano

No ano de 2021, o SIC recebeu **29** pedidos de informação, sendo que **21** foram acolhidos, **6** encaminhados para outro órgão ou entidade e **2** arquivados por falta de complementação e por duplicidade de demanda.

O gráfico abaixo demonstra o acumulado de pedidos acolhidos de 2015 a 2021.



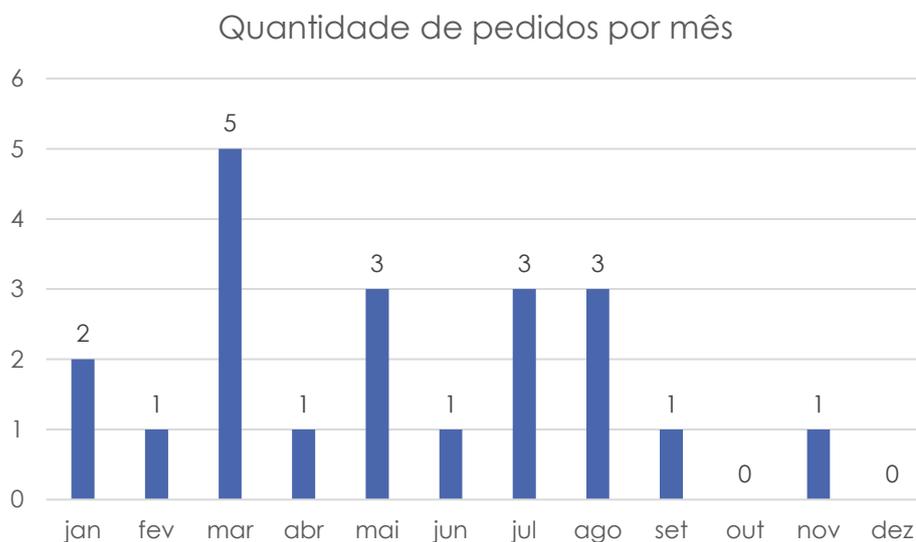
Fonte da Informação: Fala.BR

Podemos constatar que entre 2015 e 2017, a quantidade de pedidos de informação se manteve estável, sofrendo uma queda considerável em 2018. Já em 2019, o número de demandas aumentou 45% comparado a média dos quatro anos anteriores. Em 2020 e 2021, houve uma queda significativa dos pedidos de informação em relação a 2019. Um dos fatores que contribui para essa queda foi o aumento da transparência das informações no sítio eletrônico da Sudeco. Desta forma, os(as) cidadãos(ãs) não necessitam registrar o pedido, pois conseguem encontrar a informação facilmente no portal da autarquia.

## Pedidos por Mês

Dos 21 pedidos acolhidos em 2021, observamos no gráfico abaixo, que março apresentou mais pedidos que os demais meses. Isso aconteceu porque apenas um(a) cidadão(ã) foi responsável pelo registro de 3 pedidos de informação distintos sobre Termos de Descentralização de Crédito realizados pela Sudeco.

Já os meses de setembro a dezembro, o SIC acolheu um ou nenhum pedido. Não é possível saber ao certo o motivo da baixa demanda. Entretanto, como já citado anteriormente, a diminuição pode ter ocorrido por causa do aumento da transparência ativa, ou seja, a Sudeco disponibilizou mais informações e dados em seu sítio eletrônico.



Fonte da Informação: Fala.BR

## Pedidos Respondidos com Informações do Sítio Eletrônico - Sudeco

Com o cumprimento das obrigações previstas na Lei nº 12.527, de 2011, o sítio eletrônico da Sudeco tem disponibilizado um maior número de informações à população da região Centro-Oeste, o que contribui com o trabalho da equipe do SIC e com o(a) cidadão(ã) que recebe rapidamente a informação solicitada.

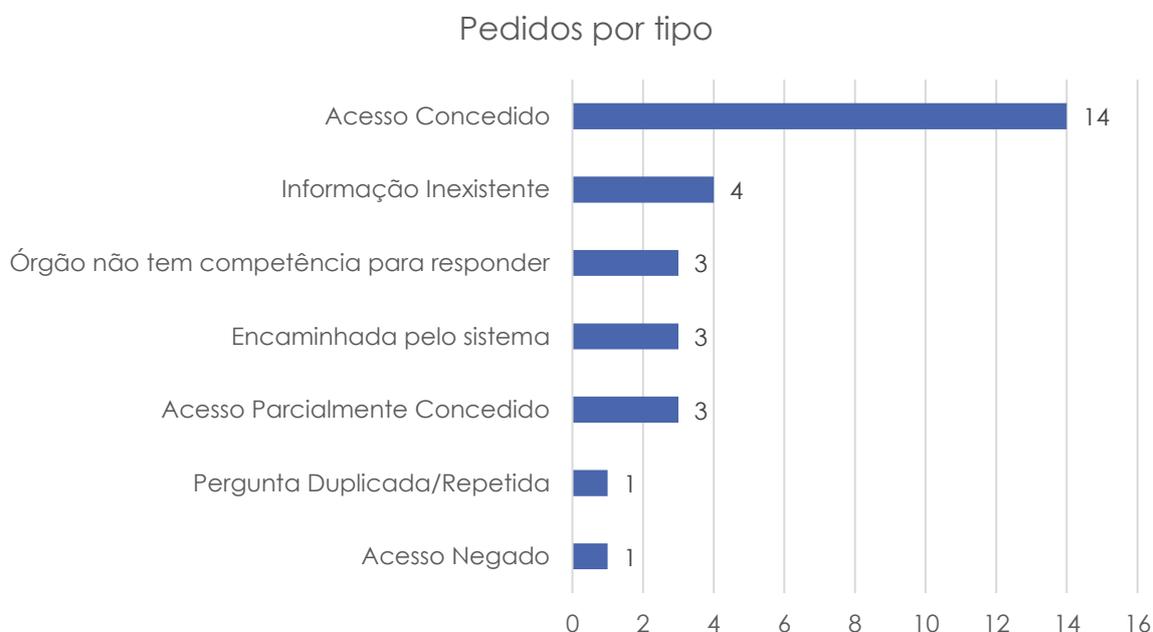
Dos 21 pedidos recebidos 3 foram respondidos com informações do sítio eletrônico.

## Pedidos por Tipo de Resposta

O SIC acolheu **21** pedidos de informação, dos quais **14** tiveram o acesso integralmente concedido. Apenas **3** acessos foram parcialmente concedidos, pois parte da informação solicitada era genérica ou demandaria produção, o que se enquadra no art. 13 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Além disso, **4** pedidos eram de informações que inexistiam na Autarquia após análises minuciosas realizadas pelas áreas técnicas.

Um pedido foi negado, pois era genérico. A equipe do SIC entrou em contato com o(a) cidadão(ã), por meio do correio eletrônico cadastrado, solicitando mais informações para atendimento da demanda. O(a) usuário(a), não respondeu a mensagem, e por isso o pedido foi arquivado por falta de complementação.

Por fim, **6** pedidos recebidos foram encaminhados a outra instituição, sendo que **3** deles foram direcionados por meio do sistema e nos outros **3**, o(a) cidadão(ã) foi orientado, na resposta conclusiva dada pela unidade, a entrar em contato com instituição competente, uma vez que a entidade não integrava o Fala.BR.



## Pedidos por Área da Sudeco

Após a análise da equipe do SIC, os pedidos de informação são encaminhados para as áreas técnicas de acordo com o teor do pedido. Além disso, um mesmo pedido pode ser encaminhado para unidades distintas.



Fonte da Informação: Fala.BR

A Diretoria de Administração (DA) foi responsável por responder **10 (47%)** dos 21 pedidos de informação acolhidos por este Serviço, cujo assunto mais demandado era sobre gestão de pessoas.

Já a Diretoria de Implementação de Programas e de Gestão de Fundos (DIPGF) respondeu **6 (28%)**, que tinham como assuntos recorrentes os Termos de Descentralização de Crédito firmados pela Superintendência.

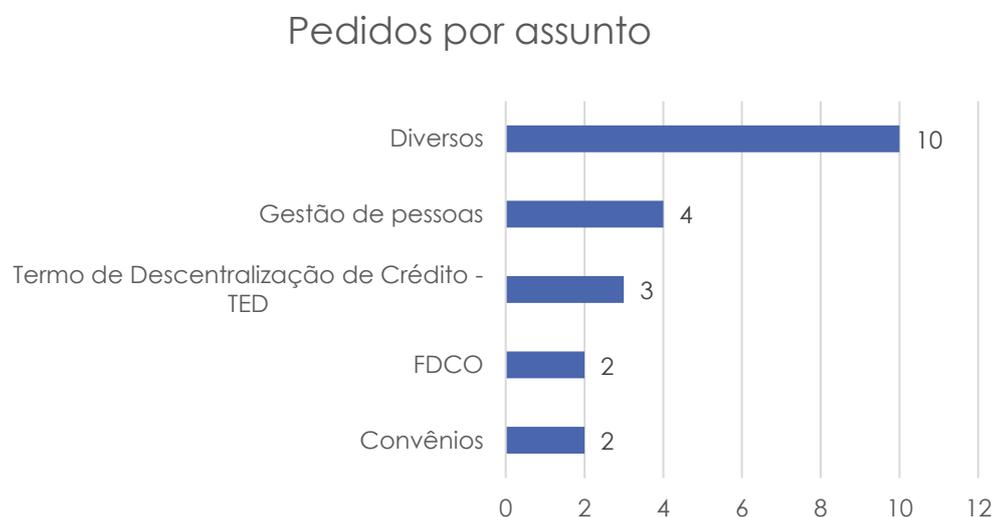
Destacamos que em **3 (14%)** dos pedidos recebidos, as informações estavam disponibilizadas no sítio eletrônico da Sudeco. Isso demonstra a necessidade de campanhas sobre transparência ativa, a qual facilita o acesso dos(as) cidadãos(ãs) diretamente às informações, reduz o custo com a prestação do serviço e evita o acúmulo de pedidos sobre temas semelhantes.

## Pedidos por Assunto

Os pedidos de informação possuem assuntos centrais, os quais foram agrupados de acordo com a recorrência. É importante lembrar que um mesmo pedido pode ter mais de um assunto.

O assunto “**Gestão de pessoas**”, que incluía informações sobre previsão de certame da Sudeco, número de cargos vagos, número de servidores cedidos foi um dos mais registrados. Outro tema a ser destacado foi “**Termo de Descentralização de Crédito**”, que foi demandado pelos(as) cidadãos(ãs) em 3 pedidos de informação. Já o assunto “**FDCO**” e “**Convênios**” foram citados mais de uma vez pelos(as) solicitantes.

Ressaltamos que 10 pedidos de informação foram agrupados em “**Diversos**” visto que compreendem assuntos que foram abordados apenas uma vez, como doação de equipamentos e contratos.

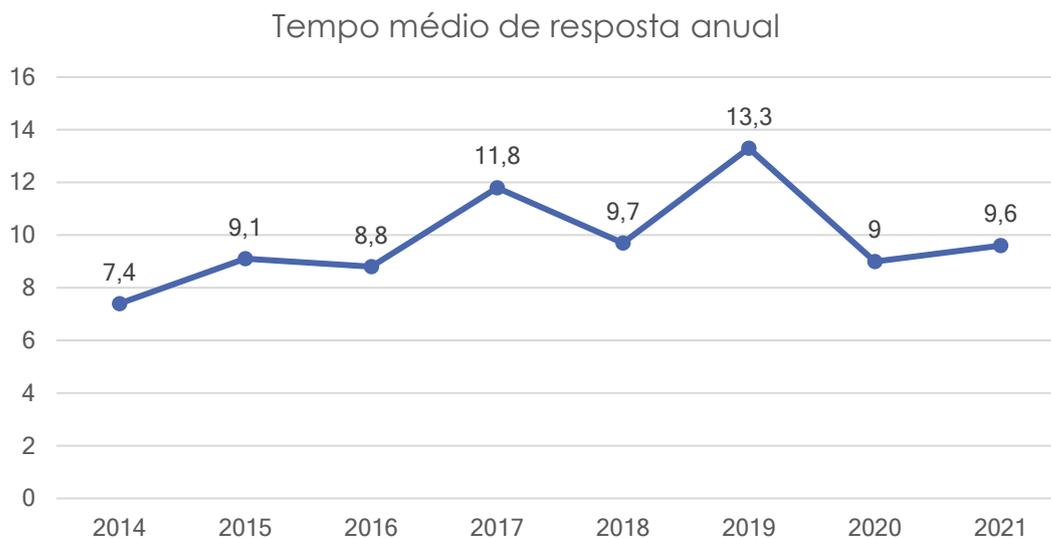


Fonte da Informação: Fala.BR

## Tempo Médio de Resposta

De acordo com a legislação vigente, o SIC deverá conceder acesso imediato à informação disponível. Caso não seja possível, a área responsável pelo assunto deverá disponibilizar a informação em prazo não superior a 20 dias. Esse prazo poderá ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa, conforme a Lei nº 12.527, de 2011.

O tempo médio de resposta anual do Serviço de Informações ao Cidadão foi de **9,6** dias. Este valor está na média dos anos de 2014 a 2020, que foi de 9,8 dias.

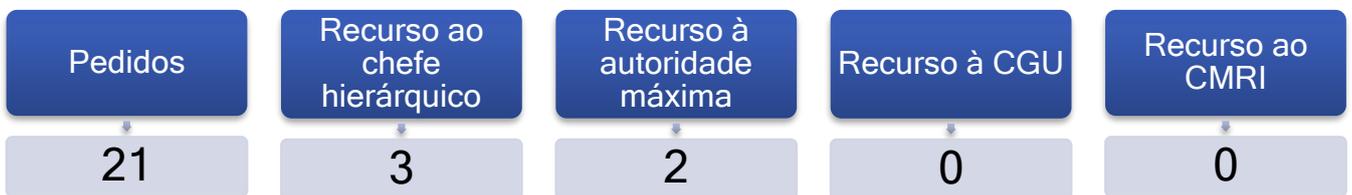


Fonte da Informação: Fala.BR

## RECURSOS

Conforme a Lei nº 12.527, de 2011, o(a) cidadão(a) tem o direito de interpor recurso no caso de indeferimento de acesso a informações, o qual pode ser analisado por até 4 instâncias.

Dos 21 pedidos de informação acolhidos pela Sudeco, em 3 os(as) usuários(as) entraram com recurso de 1ª instância, sendo que 2 interpuseram recurso de 2ª instância. Não houve recurso à Controladoria-Geral da União (CGU) e à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

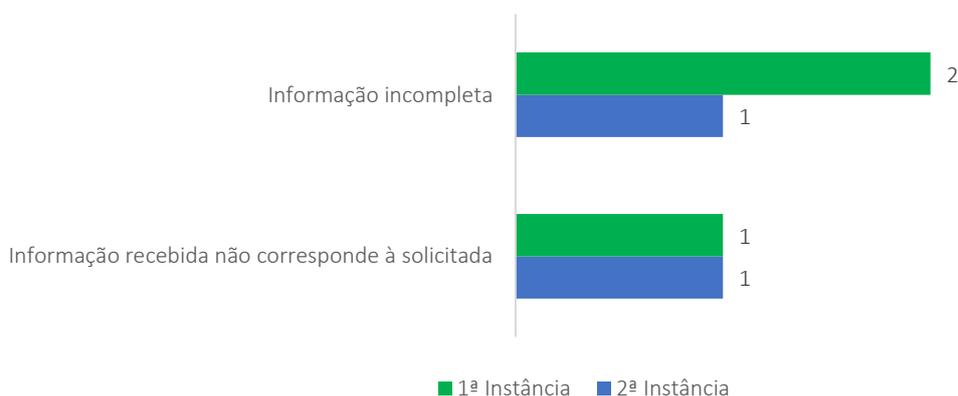


Fonte da Informação: Fala.BR

De acordo com o gráfico abaixo (verde), o motivo pelo qual os(as) cidadãos(as) entraram com recurso foi por considerar a informação incompleta ou que não correspondia ao que foi solicitado. Em uma delas, a partir da decisão proferida em 1ª instância, o(a) usuário(a) aceitou a informação fornecida pela Superintendência e finalizou a demanda.

Em relação à 2ª instância, as justificativas utilizadas pelos(as) usuários(as) para impetrarem o recurso foram os mesmos em relação à primeira, conforme o gráfico abaixo (azul). Ambas as decisões fornecidas pela Diretoria Colegiada da Sudeco foram aceitas pelos(as) cidadãos(ãs).

Motivos para interposição de recursos de 1ª e 2ª instâncias



Fonte da Informação: Fala.BR

# AVALIAÇÃO DO(A) USUÁRIO(A)

No Fala.BR é disponibilizado ao(a) cidadão(ã) um pequeno questionário de avaliação da resposta do pedido de informação, composto por três perguntas:

1. *A justificativa para o não fornecimento da informação foi satisfatória?*
2. *A resposta fornecida foi fácil de compreender?*
3. *Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?*

Apenas um(a) cidadão(ã) respondeu ao questionário e, no caso em questão, a resposta conclusiva dada pelo autarquia foi **“Órgão não tem competência para responder sobre o assunto”** juntamente com orientações sobre a entidade em que poderia encontrar as informações. O(a) usuário(a) citado(a) ficou **“muito satisfeito”** com o atendimento prestado e com a justificativa do não fornecimento da informação. Além disso, respondeu que a resposta foi **“muito fácil de compreender”**.

Devido a baixa quantidade de resposta recebida por meio do Fala.BR, o SIC/Sudeco criou um questionário para avaliação do atendimento a fim de facilitar e incentivar os(as) usuários(as) a avaliar o nosso serviço. O *link* com formulário é encaminhado junto com a resposta do pedido de informação. Infelizmente, mesmo com todo esforço despendido, nenhum(a) cidadão(ã) respondeu a pesquisa.

## Perfil do(a) Usuário(a) Atendido(a)

Os pedidos de informação foram registrados por **18** pessoas físicas, **1** pessoa jurídica e **2** usuários com identidade preservada.

Desde o final de 2018, o(a) cidadão(ã) pode preservar a sua identidade. Nesses casos, a identificação do usuário no Fala.BR será realizada por um número identificador e somente a Controladoria Geral da União (CGU) terá acesso aos dados cadastrais do solicitante.

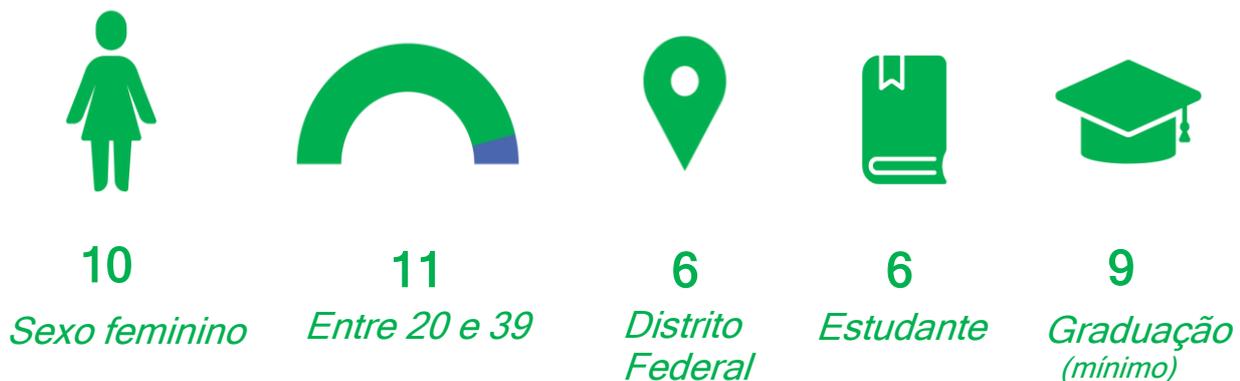
Das 18 pessoas físicas solicitantes, 17 preencheram o gênero no Fala.BR. Entretanto, não é possível afirmar que a maioria dos(as) usuários(as) é do gênero masculino ou feminino, uma vez que 1 cidadão(ã) não inseriu esse dado e 2 possuíam a identidade preservada. No tocante aos que preencheram, a maioria é do gênero feminino (10).

Em relação ao local dos solicitantes, 18 preencheram, dos quais 6 eram do Distrito Federal, 3 de São Paulo, 2 do Mato Grosso, 1 de Goiás, 1 do Maranhão, 1 de Minas Gerais, 1 do Mato Grosso do Sul, 1 do Pará, 1 de Pernambuco e 1 do Paraná. Isso demonstra a diversidade dos(as) usuários(as) que entraram em contato com o SIC.

Ademais, 12 cidadãos(ãs) preencheram a faixa etária, 11 possuem entre 20 e 39 anos e 1 de 40 a 59 anos.

Sobre a escolaridade, 10 solicitantes responderam, os quais 1 concluiu o ensino superior; 2, mestrado/doutorado; 3, pós-graduação; e 4, graduação.

Por fim, 13 usuários(as) responderam profissões o seguinte: 1, outra; 1, professor; 5, jornalista; e 6, estudante.



Quantidade de cidadãos(ãs) em unidades

Fonte da Informação: Fala.BR

# PROVIDÊNCIAS

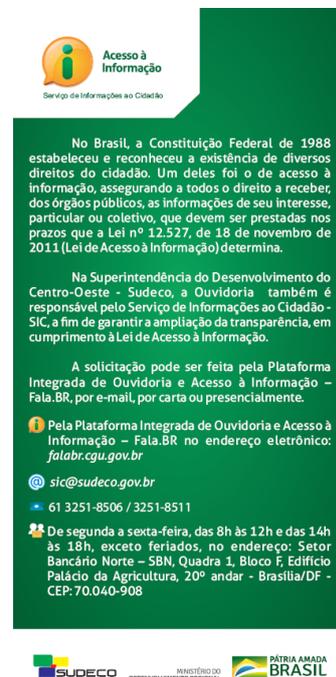
O Serviço de Informações ao Cidadão é um instrumento que contribui para uma gestão mais transparente das ações governamentais e para o fortalecimento da cidadania participativa, auxiliando na legitimidade da atuação da Administração Pública, visto que o(a) cidadão(ã) exerce o controle social das atividades do Estado, obrigando os gestores a pautar-se na legalidade, moralidade, probidade e decoro.

Abaixo as publicações para fortalecer o SIC da Superintendência que foram atualizadas:

## Cartaz digital



## Panfleto



## Fundo de tela



# CONCLUSÃO

Com base nos dados analisados, constatamos que o SIC acolheu 21 pedidos de informação, quantidade inferior à 2020. Essa queda é **positiva**, uma vez que é um indicativo que conseguimos aumentar a transparência das ações da Sudeco. O tempo médio de resposta de 9,6 dias está na média dos anos de 2014 a 2020, que foi de 9,8 dias.

Destacamos que o principal assunto abordado nos pedidos foi “**Gestão de pessoas**”, em especial, informações sobre um possível concurso público da autarquia. Isso reforça a necessidade de atualizar sempre o sítio eletrônico com dados sobre este tema, uma vez que é de interesse da população.

No ano de 2021, ocorreu pela primeira vez a interposição de recurso em relação à resposta dada pela área técnica. No total foram 3 recursos, os quais foram, no máximo, até a 2ª instância.

Com base em tudo que foi apresentado, a equipe do SIC continuará empenhada em fortalecer a cultura da transparência para assegurar aos(a) cidadãos(ãs) o acesso as informações produzidas e/ou custodiadas por esta Superintendência, contribuindo, assim, para uma gestão mais eficiente e pautada na probidade.

Maria Angélica Aben-Athar  
Ouvidora