



# **Relatório de Gestão - 2020**

**Serviço de Informações ao  
Cidadão – SIC**

**Brasília/DF**

Ministro de Estado do Desenvolvimento Regional

**Rogério Simonetti Marinho**

Superintendente de Desenvolvimento do Centro-Oeste

**Nelson Vieira Fraga Filho**

Procurador Federal

**Aluízo Silva de Lucena**

Auditor Chefe

**Francisco Robério de Sousa Júnior**

Ouvidora da Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste

**Maria Angélica Aben-Athar**

Diretor de Administração

**Roberto Postiglione Assis Ferreira Junior**

Diretor de Planejamento e Avaliação

**João Balestra do Carmo Filho**

Diretoria de Implementação de Programas e de Gestão de Fundos

**Renato dos Santos Lima**

# Sumário

<b>Apresentação .....</b>	<b>4</b>
<b>Serviço de Informações ao Cidadão – SIC .....</b>	<b>5</b>
Localização e Horário de Funcionamento .....	5
Canais de Atendimento .....	5
Pedido de Informação .....	6
Prazos de Resposta .....	6
Recursos – Pedidos de Informação .....	7
Equipe do SIC - SUDECO.....	9
Capacitação da equipe da Ouvidoria em 2020.....	9
Participação da Equipe do SIC em Eventos.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
<b>Demonstrativos Quantitativo.....</b>	<b>10</b>
Histórico - Pedidos de Informação por ano.....	10
Pedidos por Mês .....	11
Pedidos por Tipo de Resposta.....	12
Tempo Médio de Resposta .....	13
Pedidos por Área da SUDECO .....	15
Pedidos por Assunto.....	16
Avaliação do Usuário .....	17
Perfil do Usuário Atendido .....	19
Perfil de Pessoas Físicas.....	19
<b>Providências .....</b>	<b>22</b>
<b>Conclusão .....</b>	<b>24</b>

## Apresentação

A Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste (Sudeco) autarquia vinculada ao Ministério do Desenvolvimento Regional (MDR), foi instituída na forma do art. 43 da Constituição Federal, por meio da Lei Complementar nº 129, de 8 de janeiro de 2009, e tem por finalidade promover o desenvolvimento regional do Centro-Oeste, de forma incluyente e sustentável, além da integração competitiva da base produtiva regional na economia nacional e internacional. A sua área de atuação inclui os estados de Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e o Distrito Federal.

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: a) atender e orientar os cidadãos quanto ao acesso a informações; b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades; e c) receber documentos e requerimentos de acesso a informações.

Apresentamos o Relatório de Gestão do SIC em consonância com o disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro 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 por este setor para o aprimoramento da gestão pública.

Este documento é um compromisso da instituição com a promoção da transparência. Destaca-se, ainda, que as atividades exercidas por este Serviço são pautadas nos princípios constitucionais da moralidade, legalidade, impessoalidade, publicidade e eficiência.

# Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

## 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.

## Canais de Atendimento

Somos o único canal para recebimento e tratamento dos pedidos de informação, conforme Instrução Normativa CGU nº 7, de 8 de maio de 2019. Deste modo, todas as demandas dos usuários recebidas pelos setores da Sudeco deverão ser encaminhadas para a Ouvidoria que tomará as devidas providências.

Considerando a diversidade que caracteriza a população do nosso país e buscando facilitar o acesso de todos os usuários, possuímos os seguintes canais para registro:

Até 30/08/2020: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – e-Sic  A partir de 31/08/2020: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR	e-Sic: <a href="https://sistemas.ouvidorias.gov.br">https://sistemas.ouvidorias.gov.br</a>  Fala.BR: <a href="https://falabr.cgu.gov.br">https://falabr.cgu.gov.br</a>
Correio Eletrônico	<a href="mailto:sic@sudeco.gov.br">sic@sudeco.gov.br</a>
Telefones	(61) 3251-8506 / 8511
Presencial	De segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h, exceto feriados.
Carta	Setor Bancário Norte – SBN, Quadra 1, Bloco F, Edifício Palácio da Agricultura, 20º andar - Brasília/DF. CEP: 70.040-908

Todos os pedidos de informação, até 30 de agosto de 2020, eram recebidos pelo SIC e cadastrados no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC). A partir do de 31 de agosto de 2020, todos os pedidos de acesso à informação e as manifestações de ouvidoria passaram a integrar um sistema único, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR. Assim como no e-SIC, todas os pedidos devem ser cadastrados no Fala.BR, em consonância com o disposto na Instrução Normativa CGU nº 5, de 18 de junho de 2018 e na Instrução Normativa CGU nº 7, de 8 de maio de 2019.

## Pedido de Informação

O cidadão pode ter acesso a qualquer informação pública produzida ou sob guarda dos órgãos e entidades da Administração Pública, desde que ela não se enquadre nas exceções previstas na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

É possível solicitar, por exemplo, informações sobre:

- Utilização de recursos públicos, licitação e contratos administrativos.
- Atividades exercidas pelos órgãos e entidade.
- Programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas

Podem ser negados os pedidos de acesso referentes a informações pessoais, sigilosas e que podem colocar em risco a segurança do Estado ou da sociedade.

## Prazos de Resposta

O Serviço de Informações ao Cidadão deverá autorizar o acesso imediato à informação disponível. Caso não seja possível concedê-la imediatamente, o SIC deverá disponibilizar a informação em prazo não superior a 20 dias, conforme o parágrafo 1º, do artigo 11, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Segue abaixo a transcrição do sítio eletrônico do Governo Federal sobre Acesso à Informação (<http://www.acessoainformacao.gov.br>), o qual descreve a contagem de prazo no sistema.

A contagem dos prazos é prevista em dia pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e pelo seu decreto regulamentador (Decreto nº 7.724/2012). Segue as regras da Lei de Processo Administrativo (Lei nº 9.784/1999):

*“Art. 66. Os prazos começam a correr a partir da data da cientificação oficial, excluindo-se da contagem o dia do começo e incluindo-se o do vencimento,*

§ 1º Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte se o vencimento cair em dia em que não houver expediente ou este for encerrado antes da hora normal.

§ 2º Os prazos expressos em dias contam-se de modo contínuo.”

Em que pese os sistemas governamentais de acesso à informação funcionem 24 horas por dia, todos os dias da semana, a “cientificação oficial” se dá apenas durante o horário de expediente padrão dos órgãos e entidades do Governo Federal.

Seguem regras de contagem de prazo:

- A contagem do prazo se inicia no dia útil posterior à “cientificação oficial” e, a partir desse momento, se dá de forma contínua, independentemente de passar por dias úteis ou não úteis e incluirá o dia do vencimento.
- A “cientificação oficial” se dá conforme tabela abaixo:

<b>Registro no e-SIC/Fala.BR</b>	<b>Cientificação oficial</b>
Em dia útil.	Mesmo dia do registro no sistema.
Em dia não útil.	Próximo dia útil.

- Na eventualidade do último dia do prazo cair em dia não útil ou em dia de expediente reduzido, o prazo será estendido até o próximo dia útil de expediente completo.

Destaca-se, ainda, que os feriados e pontos facultativos, considerados neste cenário, são aqueles definidos anualmente em portaria publicada pelo Ministério da Economia.

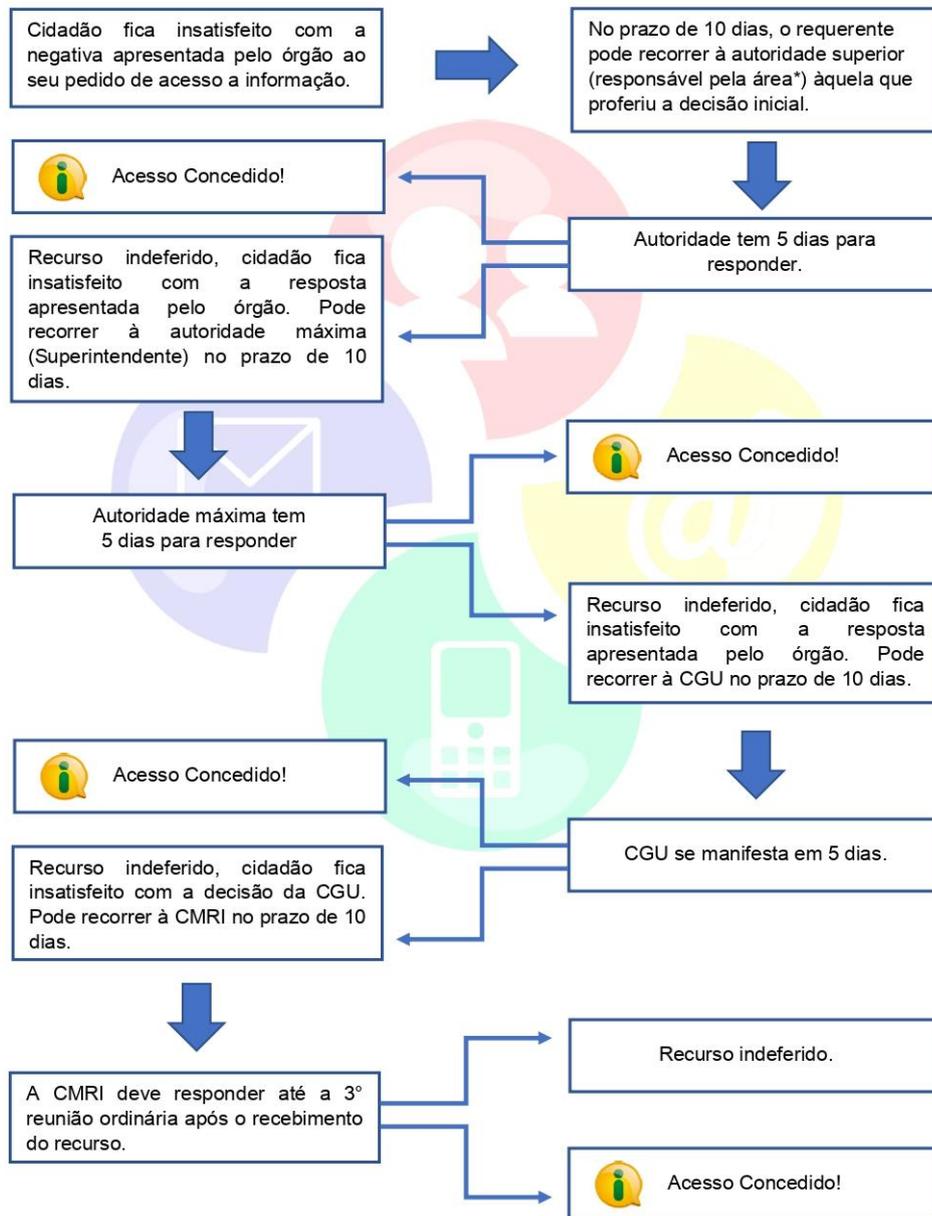
## **Recursos – Pedidos de Informação**

Caso o pedido de acesso à informação seja negado ou o cidadão ficar insatisfeito com a resposta recebida, ele pode recorrer no prazo de 10 dias, a contar da sua ciência. O recurso é dirigido à autoridade hierarquicamente superior ao servidor responsável pela elaboração da resposta inicial. Esse recurso deve ser analisado no prazo de 5 dias.

É facultado ao cidadão, no âmbito do Poder Executivo Federal, apresentar um segundo recurso. Trata-se de mais uma possibilidade de recurso que ocorre no âmbito do próprio órgão ou entidade que recebeu o pedido e/ou negou. Esse recurso é dirigido à autoridade máxima do órgão ou entidade e os prazos são os mesmos: 10 dias para que o cidadão recorra e 5 dias para que a autoridade máxima o decida. Em seguida, caso seja mantida

a negativa de acesso, caberá recurso à Controladoria Geral da União - CGU e, posteriormente, à Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CRMI, como estabelecido pela LAI e pelo Decreto nº 7.724/2015.

Segue abaixo um esquema sobre os procedimentos de recursos para facilitar o entendimento:



\*Diretor, Chefe de Gabinete, Auditor Chefe, Procurador-Chefe, Ouvidor.

Fonte da Informação: Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012

## 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
- Aniquele Cruz - Assistente Administrativo

## Capacitação da equipe da Ouvidoria em 2020

Introdução à Lei de Acesso à Informação – Março/2020 - CGU
Assédio Moral e Sexual no Trabalho – Novembro/2020 – ILB
Primeiros passos para uso de Linguagem Simples – Novembro/2020 – ENAP
Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais – Novembro/2020 – ENAP
Lei de Acesso à Informação – Novembro/2020 – ILB
Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar? – Dezembro/2020 - ENAP

# Demonstrativos Quantitativo

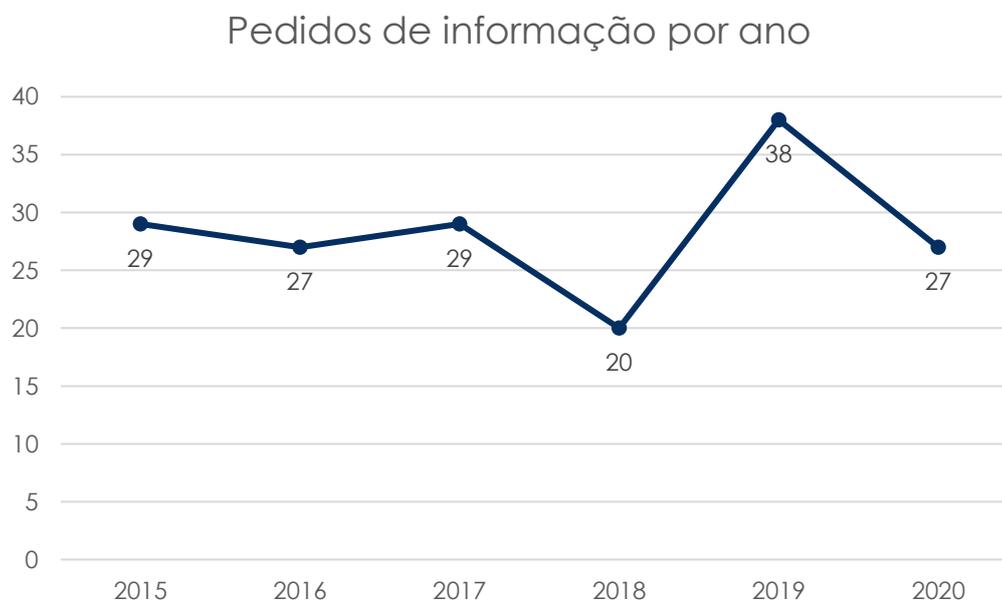
## Histórico - Pedidos de Informação por ano

No ano de 2020, o SIC recebeu 37 pedidos de informação, sendo que 27 foram acolhidos, 8 encaminhados para outro órgão ou entidade e 2 arquivados por serem solicitações duplicados.

O gráfico abaixo demonstra o acumulado de pedidos de informação recebidos pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão da Sudeco de 2015 a 2020.

Verificou-se 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.

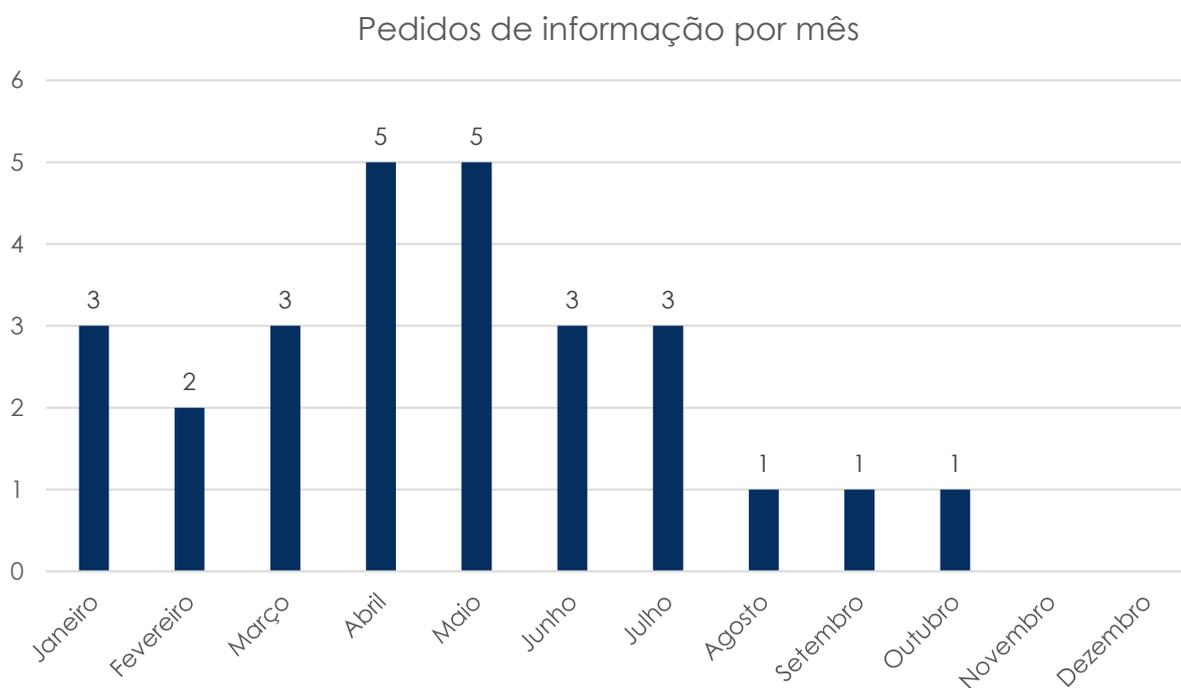
Em 2020, houve uma queda significativa dos pedidos de informação em relação a 2019. Esta queda é positiva, pois como houve um aumento da transparência das informações no sítio eletrônico da Sudeco, os cidadãos não precisam registrar o pedido.



Fonte da Informação: Planilhas do SisOuvidor e Fala.BR

## Pedidos por Mês

O Serviço de Informações ao Cidadão recebeu 27 pedidos de informação no ano de 2020. Observamos, no gráfico abaixo, que de agosto 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.



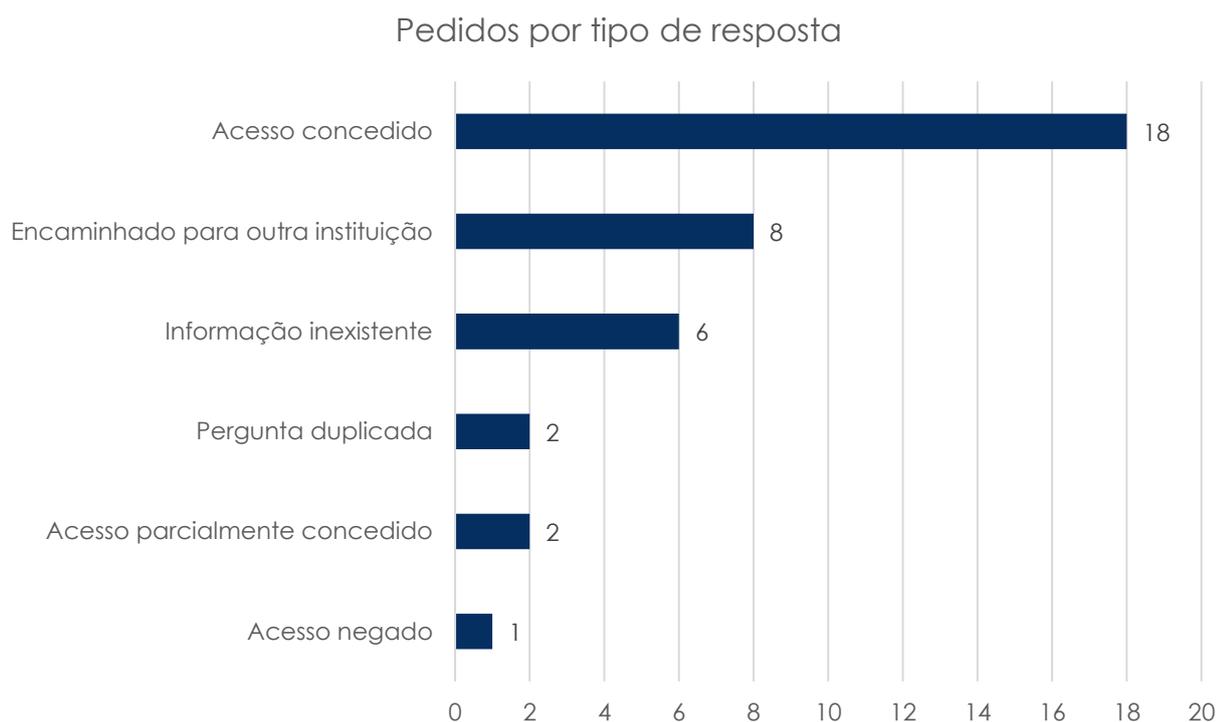
Fonte da Informação: Fala.BR

## Pedidos por Tipo de Resposta

O SIC recebeu 37 pedidos de informação, sendo que 27 deles foram acolhidos. Das solicitações acolhidas, a unidade concedeu acesso a 67% delas. Apenas 2 acessos não foram concedidos integralmente, pois parte da informação solicitada não existia. Um acesso foi negado tendo em vista que o cidadão solicitou acesso a informações pessoais de terceiros.

Ademais, 22% dos pedidos eram de informações que inexistiam na Autarquia após análises realizadas pelas áreas técnicas.

Por fim, cerca de 21% dos pedidos recebidos foram encaminhados a outra instituição, sendo que 5 deles foram direcionados por meio do sistema e nos outros 3, o cidadão foi orientado, na resposta conclusiva dada pela unidade, a entrar em contato com instituição competente, uma vez que a entidade não integrava o sistema.

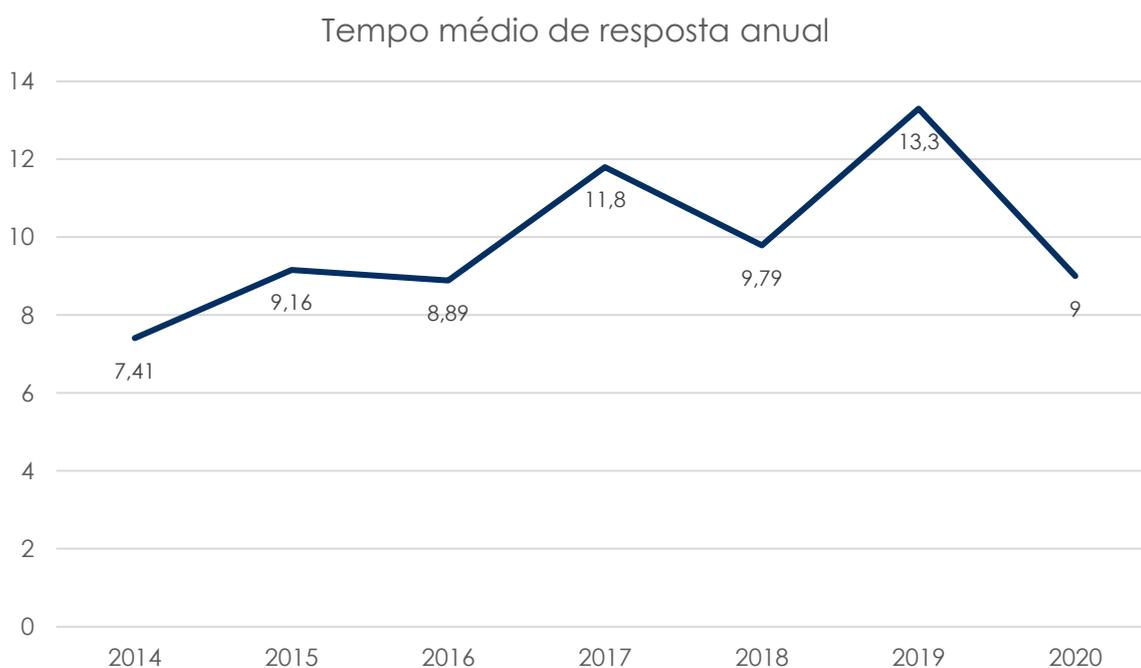


Fonte da Informação: Fala.BR

## 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 18 de novembro de 2011.

Isto posto, o tempo médio de resposta anual do Serviço de Informações ao Cidadão foi de 9 dias. Este valor é um dos menores comparado aos anos anteriores. Isso ocorreu devido à baixa complexidade de determinados pedidos e o engajamento das áreas administrativas da autarquia em responderem a demanda de forma célere.

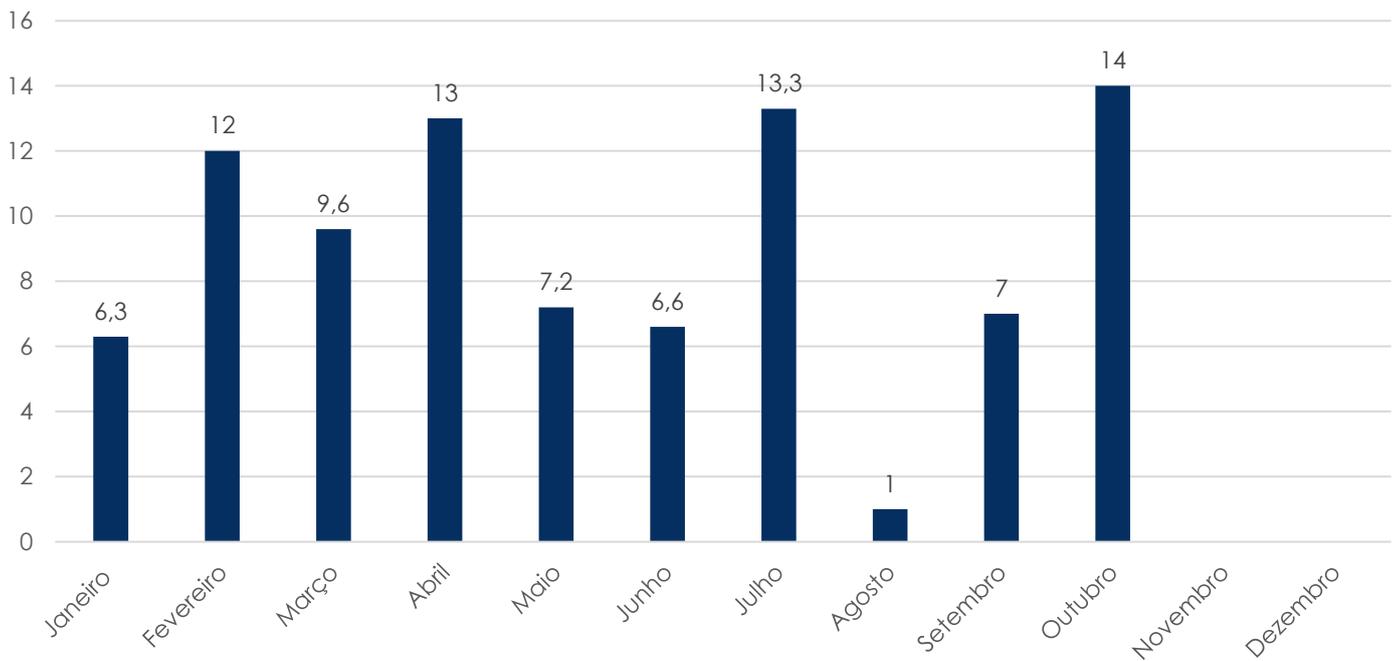


Fonte da Informação: Fala.BR

O tempo médio de resposta ao longo dos meses de 2020 foi variável e permaneceu muito abaixo dos 20 dias estabelecidos na Lei. Podemos constatar no gráfico a seguir que o mês de agosto teve um valor bem menor comparado aos outros períodos do ano. Isso ocorreu porque em agosto foi recebido apenas um pedido de informação que possuía baixa complexidade.

Já os meses de fevereiro, abril, julho e outubro tiveram um valor muito superior à média anual (9 dias). Isso ocorreu porque parte dos pedidos realizados eram mais complexos e exigiam uma maior busca por informações e, por estes motivos, demandaram mais tempo para serem respondidos.

Tempo médio de resposta de 2020



Fonte da Informação: Fala.BR

## Pedidos por Área da Sudeco

Os pedidos de informação são encaminhados para as áreas técnicas após análise preliminar realizada pelo SIC. Dependendo do teor da demanda, um mesmo pedido pode ser encaminhado para unidades distintas.

A Coordenação-Geral de Suporte Logístico e Tecnologia da Informação – CGSLTI/DA foi responsável por responder 9 dos 27 pedidos de informação acolhidos por este Serviço. Mais de 33% dos pedidos recebidos pela unidade foram sobre licitações e contratos.

A Coordenação-Geral de Execução de Programas de Desenvolvimento Regional - CGEPDR/DIPGF foi responsável por 18,5% das respostas, que tinham como um dos assuntos recorrentes as emendas parlamentares.

Destaca-se também que a Coordenação de Gestão de Pessoas respondeu cerca de 18,5% dos pedidos recebidos, parte dos questionamentos (33%) eram sobre a quantidade de cargos vagos na Superintendência.



Fonte da Informação: Fala.BR

## Pedidos por Assunto

Os pedidos de informação possuem assuntos centrais, os quais foram agrupados de acordo com recorrência. Ressalta-se que um mesmo pedido poderá possuir mais de um assunto.

O assunto "**Gestão de pessoas**", que são informações sobre servidores foi o mais registrado (22%). Os pedidos foram variados, como informações sobre os cargos vagos na Autarquia, o plano anual de capacitações, e o regime de pessoal na pandemia.

Outro tema a ser destacado foi "**Colaboradores terceirizados**" e incluía pedidos sobre o regime pessoal na pandemia e informações sobre os cargos.

O assunto "**Contratos e Licitações**" foi solicitado em 11% dos pedidos. Foram realizadas solicitações também sobre "**FCO**", incluindo demandas sobre a taxa média de juros.



Fonte da Informação: Fala.BR

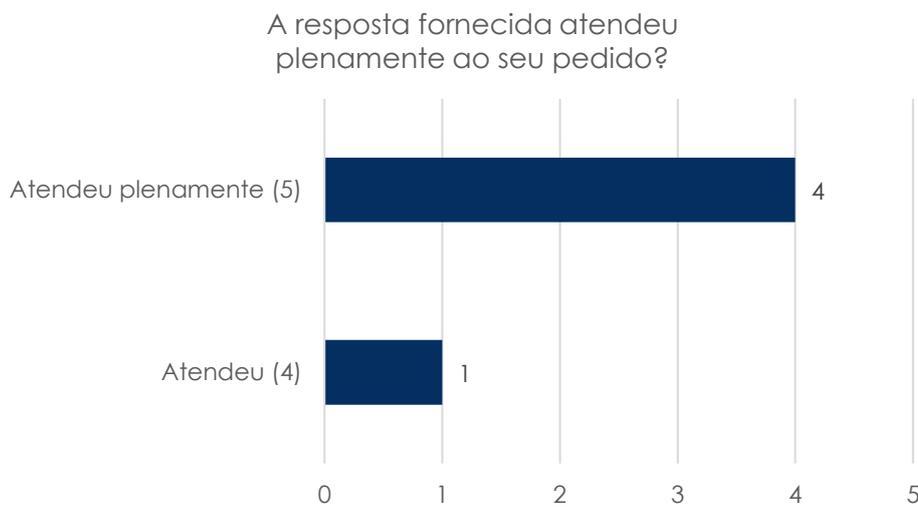
Ressalta-se que 6 pedidos de informação foram agrupados em "**Diversos**" visto que compreendem assuntos que foram abordados apenas uma vez, como gestão de risco e informações sobre o Plano de Integridade.

## Avaliação do Usuário

Todos os pedidos de informação, até 30 de agosto de 2020, eram recebidos pelo SIC e cadastrados no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC). A partir do de 31 de agosto, todos os pedidos de acesso à informação e as manifestações de ouvidoria passaram a integrar um sistema único, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR. No e-SIC, era disponibilizada ao cidadão um pequeno questionário de avaliação da resposta da manifestação. O Fala.BR continuou com a mesma prática. Desta forma, o formulário disponibilizado ao usuário é composto por 2 (duas) perguntas:

1. A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?
2. A resposta fornecida foi de fácil compreensão?

O cidadão atribui uma nota de 1 (um) a 5 (cinco) para as questões. No caso da primeira pergunta a nota 1 (um) equivale a “Não atendeu” e a 5 (cinco) a “Atendeu plenamente”. No tocante ao segundo questionamento, o cidadão pode classificar em “Difícil compreensão” ou em “Fácil compreensão”.



Fonte da Informação:

Dos 27 pedidos acolhidos apenas 5 foram avaliados. Cerca de 80% dos usuários informaram que as respostas foram atendidas plenamente. Todos os usuários avaliaram a resposta como de fácil compreensão.

Devido a quantidade baixa de resposta recebidas por meio do e-SIC no ano de 2019 (sete), o SIC/Sudeco criou um questionário próprio de avaliação do atendimento a fim de facilitar e agilizar o processo e de incentivar os usuários a realizarem a avaliação. O *link* para o formulário foi encaminhado no corpo da resposta do pedido de informação encaminhado por meio do e-SIC

ou Fala.BR e foi enviado por correio eletrônico. Infelizmente, mesmo com o esforço despendido, apenas um cidadão respondeu ao questionário no ano de 2020.

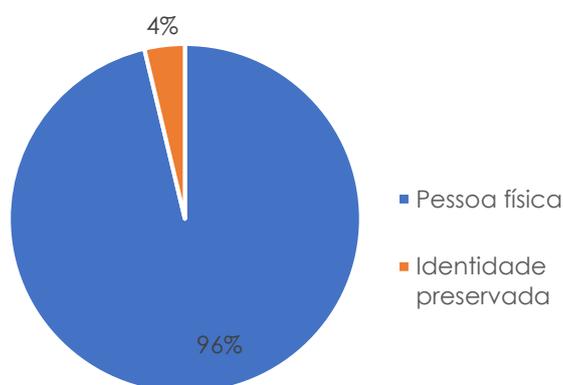
O cidadão citado ficou satisfeito com a qualidade e prazo de resposta e teve conhecimento do SIC/Sudeco por meio de pesquisa no *google*.

## Perfil do Usuário Atendido

Os pedidos de informação foram realizados por 26 pessoas físicas e 1 usuário com identidade preservada.

Desde 5 de novembro de 2018, o cidadão 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.

Tipos de solicitante

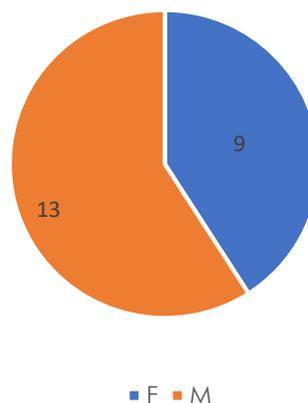


Fonte da Informação:

## Perfil de Pessoas Físicas

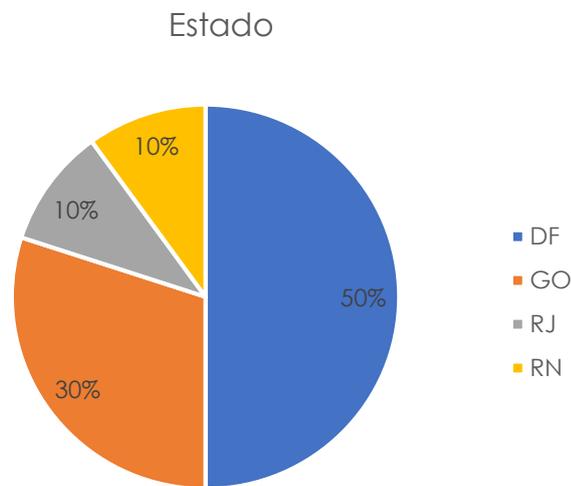
Dos 27 solicitantes, 22 preencheram o gênero no Fala.BR. Entretanto, não é possível afirmar que a maioria dos usuários é do gênero masculino ou feminino, uma vez que 4 cidadãos não inseriram esse dado e 1 possuía a identidade preservada. No tocante aos que preencheram, a maioria é do gênero masculino.

Gênero



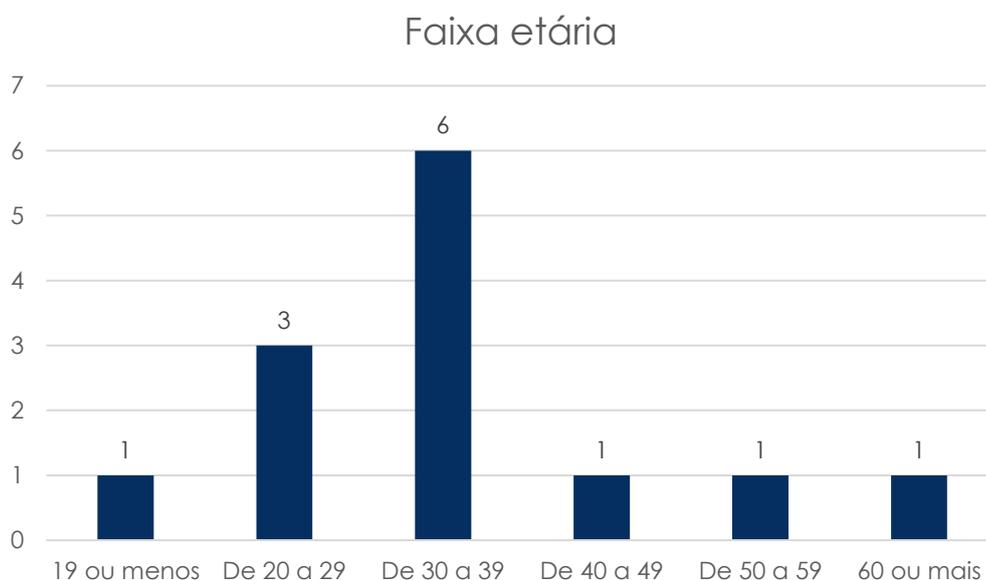
Fonte da Informação: Fala.BR

Apenas 10 solicitantes preencheram o Estado, dos quais 5 eram do Distrito Federal, 3 de Goiás, 1 do Rio de Janeiro e 1 do Rio Grande do Norte.



Fonte da Informação: Fala.BR

Verifica-se por meio do gráfico abaixo que 69% dos solicitantes que preencheram o campo possuem a faixa etária entre 20 e 39 anos. Essa faixa é caracterizada por 55% dos respondentes serem do sexo masculino e 45% do sexo feminino; a maior parte é estudante (33%) e todos possuem, pelo menos, o ensino superior.



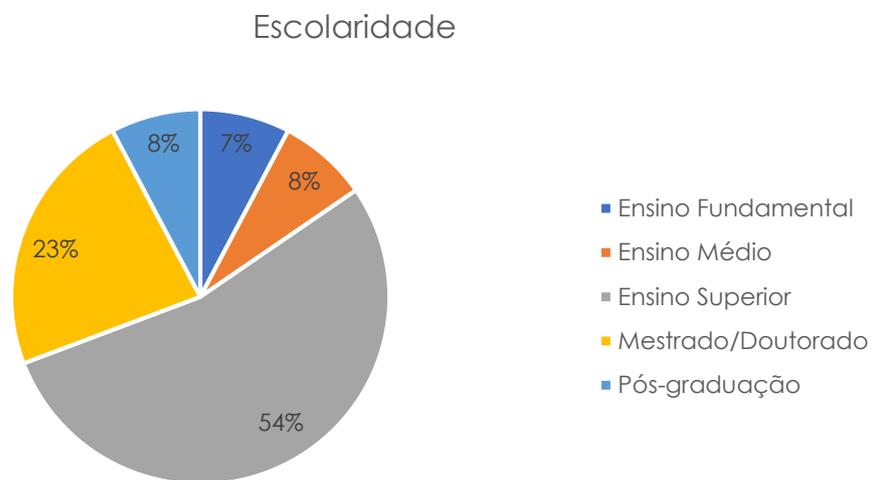
Fonte da Informação: Fala.BR

Nota-se que, a partir do gráfico abaixo, cerca de 30% dos usuários respondentes são estudantes e 15% são professores.



Fonte da Informação: Fala.BR

Em relação à escolaridade, 13 pessoas responderam, das quais quase 85% possuem, pelo menos, o ensino superior.



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. Ele também auxilia na legitimidade da atuação da Administração Pública, visto que o cidadão 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:

Modelo 1 - Fundo de tela



Modelo 2 - Fundo de tela



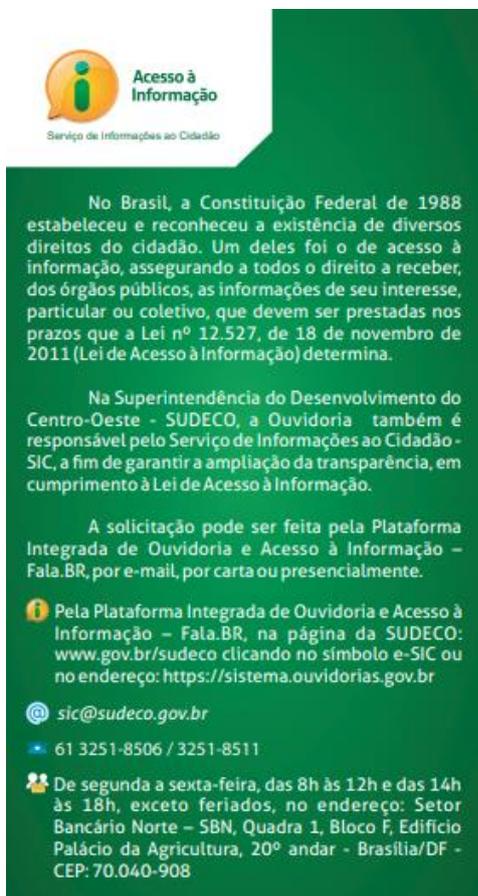
Modelo 1 – Cartaz/ Banner



Modelo 2 – Cartaz/ Banner/ Panfleto



Modelo 1- Panfleto



Modelo 1 - Placa de Porta



Modelo 2 - Placa de Porta



## Conclusão

Com base nos dados analisados, verificamos que o SIC acolheu 27 pedidos de informação, quantidade inferior à 2019. Consideramos essa queda **positiva**, ou seja, é um indicativo que conseguimos aumentar a transparência no sítio eletrônico da Sudeco.

O tempo médio de resposta foi outro ponto positivo, uma vez que reduzimos em **32%** em relação à média do ano anterior. Este é um indicador importante para fortalecer a nossa imagem como um canal eficiente e célere.

Destacamos a recorrência de pedidos sobre o corpo funcional da Superintendência, o que demonstra a necessidade de avaliação da atualização das informações disponibilizadas, principalmente, no tocante aos cargos existentes na Autarquia.

Com base em tudo que foi apresentado, concluímos que a equipe do SIC deve continuar empenhada em fortalecer a cultura da transparência a fim de assegurar aos cidadãos e cidadãs o acesso as informações produzidas e/ou custodiadas pela Sudeco, contribuindo, assim, para uma gestão mais eficiente e pautada na probidade.

*Maria Angélica Aben-Athar*

Ouvidora

Responsável pelo SIC/SUDECO