



Relatório - 2013

Ouvidoria / SIC

Brasília - DF



Ministério da Integração Nacional
Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste

Cleber Ávila Ferreira

DIRETOR-SUPERINTENDENTE SUBSTITUTO DA SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO CENTRO-OESTE

Daniel Pereira de Araújo

CHEFE DE GABINETE DA SUDECO

Aline Araujo Vieira de Castro

OUVIDORA DA SUDECO

EQUIPE DA OUVIDORIA DA SUDECO:

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) 2034-4287

SUMÁRIO

<i>APRESENTAÇÃO</i>	3
<i>TIPOS DE MANIFESTAÇÃO</i>	4
<i>ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS</i>	5
<i>MANIFESTAÇÕES DO CENTRO-OESTE</i>	5
<i>MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS</i>	6
<i>ÁREAS SOLUCIONADORAS</i>	6
<i>CONCLUSÃO</i>	7

A Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC da Sudeco, embora ainda estejam em fase de estruturação de suas rotinas e de estabelecimento de interfaces com as áreas solucionadoras, podem se orgulhar de dizer que, paralelamente a todo esse esforço de estruturação, receberam 317 manifestações no ano de 2013, das quais todas já foram respondidas/solucionadas, juntamente com as do ano de 2012.

O presente relatório tem o propósito de oferecer uma leitura dos principais aspectos referentes ao ano de 2013 sobre as operações da Ouvidoria e do SIC no âmbito da Sudeco, no recebimento, tratamento e emissão de respostas às consultas que recebe da população. As manifestações são as mais diversas, algumas simples outras de grande complexidade, mas todas têm recebido tratamento prioritário dentro da Superintendência.

Aline Araujo Vieira de Castro

Ouvidora da Sudeco

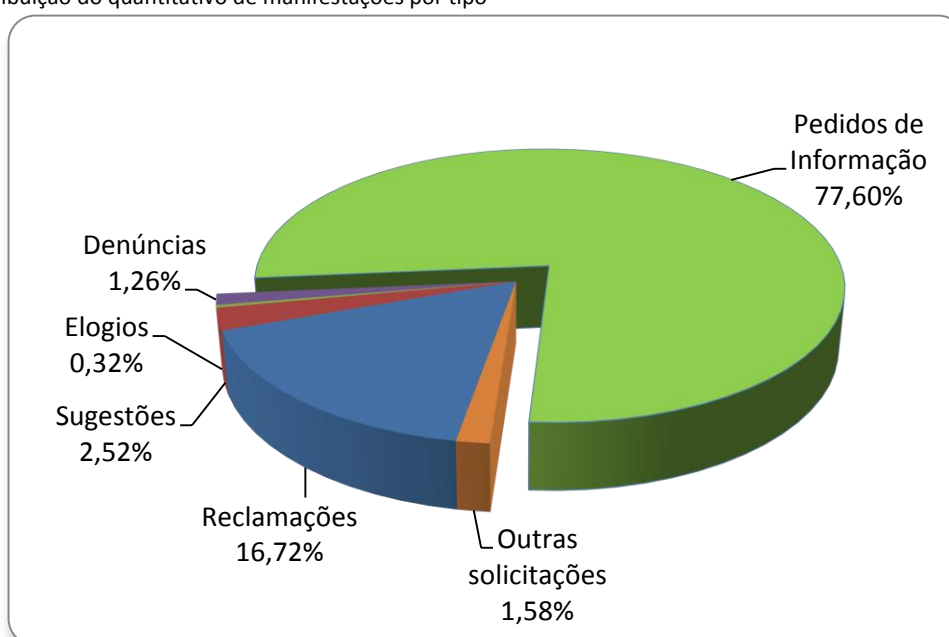
TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

No ano de 2013, foram registradas 260 manifestações na Ouvidoria por meio do SisOuvidor (sistema informatizado de Ouvidoria) e 57 no Serviço de Informação ao Cidadão – SIC por meio do e-SIC, totalizando **317** registros nos dois canais de atendimento.

É importante salientar que durante o concurso da Sudeco, foi elaborado um *script* de atendimento e muitas manifestações não foram cadastradas, mas respondidas de imediato durante as ligações, já que a quantidade de pessoas disponíveis para tal serviço era insuficiente.

O gráfico 1 mostra a quantidade de manifestações registradas por tipo¹.

Gráfico 1 – Distribuição do quantitativo de manifestações por tipo



Fonte: SisOuvidor e E-SIC
Data: 10/03/2014

¹ **Reclamação** – tipo de manifestação em que o cidadão reclama de atividade, procedimento ou atendimento referente à Sudeco;

Sugestão – tipo de manifestação em que o cidadão sugere alteração, melhoria ou criação de ações em atividades, procedimentos ou atendimento por parte da Sudeco;

Elogio – tipo de manifestação que contém pronunciamentos de satisfação do cidadão em relação à atividade, ao procedimento ou atendimento por parte da Sudeco;

Denúncia – tipo de manifestação que apresenta um indício de irregularidade, improbidade ou ilegalidade referente à atividade, procedimento ou atendimento por parte da Sudeco;

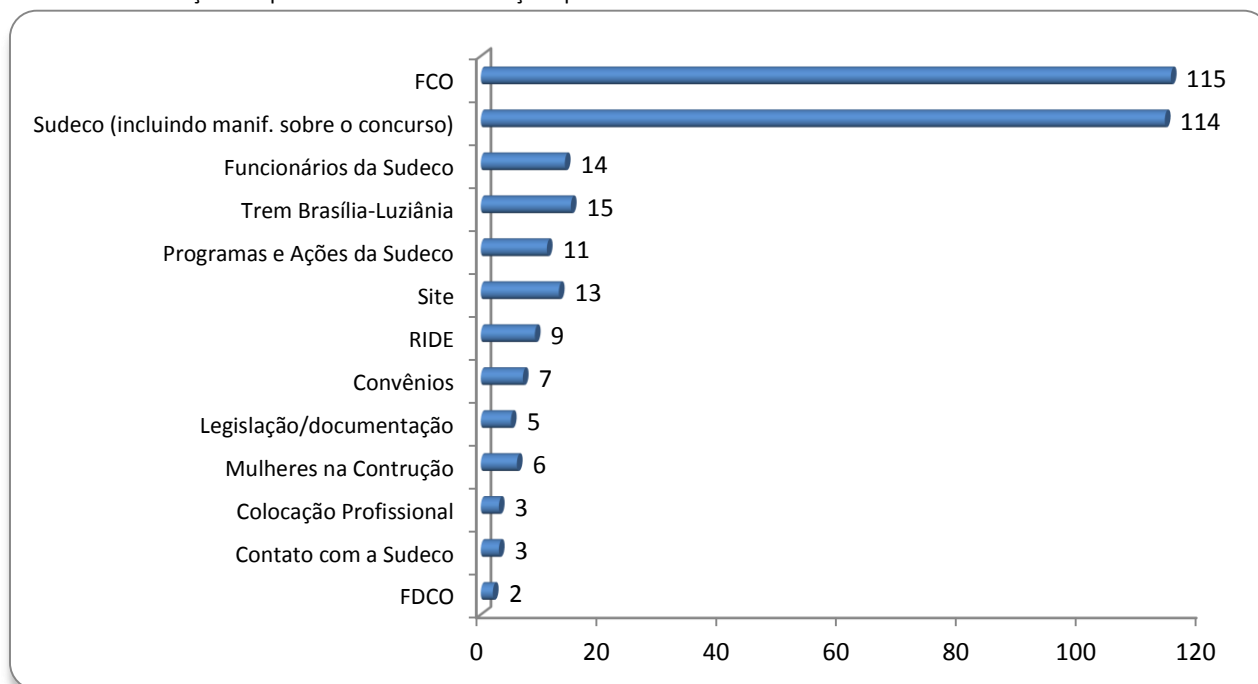
Pedido de Informação – tipo de manifestação em que o cidadão solicita informação referente à Sudeco;

Outra Situação – tipo de manifestação que não se enquadra nas alternativas anteriores.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Desde o início do serviço de atendimento da SUDECO, na Ouvidoria e no SIC, o tema mais tratado foi o FCO - Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste. No ano de 2013, em quantidade de demandas registradas, o FCO ainda ficou na frente, mas conforme citado no início do relatório, as manifestações referentes ao concurso, atendidas por telefone e não contabilizadas, superaram esse número.

Gráfico 2 – Distribuição do quantitativo de manifestações por assunto



Fonte: SisOuvidor e E-SIC
Data: 10/03/2014

MANIFESTAÇÕES DO CENTRO-OESTE

A tabela 1 nos mostra que do total de manifestações registradas na Ouvidoria e no SIC em 2013, 87,38% foram do Centro-Oeste, sendo que o Distrito Federal teve a maior quantidade de demandas.

Tabela 1 – Distribuição do quantitativo de manifestações por UF

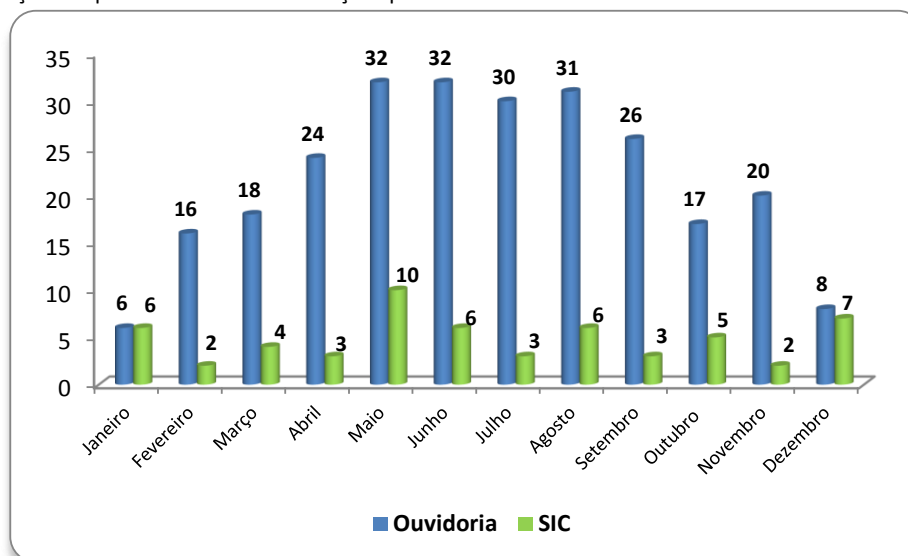
UF	Qtd. Ouvidoria	Qtd. SIC	Total/UF
DF	141	34	175
GO	49	3	52
MT	24	3	27
MS	23	0	23
Outros estados	23	17	40
Total	260	57	317

Fonte: SisOuvidor e E-SIC
Data: 10/03/2014

MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS

Apesar de “Pedido de Informação” não ser um tipo de manifestação tratada em ouvidoria, e na grande maioria dos casos, o SIC poderia receber tais demandas, o cidadão ainda prefere o primeiro canal de entrada. Do total de pedidos de informação tratados nos dois canais de atendimento em 2013, a Ouvidoria recebeu 76,86% dos registros, mostrados no gráfico 3, por mês de cadastramento.

Gráfico 3 – Distribuição do quantitativo de manifestações por mês



Fonte: SisOuvidor e E-SIC
Data: 10/03/2014

ÁREAS SOLUCIONADORAS

Nas tabelas abaixo podemos verificar a quantidade de demandas tratadas por cada área técnica da Superintendência, bem como a situação em que elas se encontram: todas solucionadas.

Tabela 2 – Distribuição do quantitativo de manifestações por UF

Área Solucionadora	Ouvidoria	SIC	Total
Diretoria de Administração	108	40	148
Diretoria de Implementação Planejamento e Gestão de Fundos	127	13	140
Diretoria de Planejamento e Avaliação	19	3	22
Ouvidoria	2	1	3
Assessoria de Comunicação	2		2
Gabinete da Sudeco	2		2
Total	260	57	317

Fonte: SisOuvidor e E-SIC
Data: 10/03/2014

Tabela 3 – Distribuição do quantitativo de manifestações por “status”

Situação das manifestações	Quantidade
Pendentes	0
Solucionadas	317

Fonte: SisOuvidor e E-SIC
Data: 10/03/2014

CONCLUSÃO

Diante dos números apresentados, podemos afirmar que estes 100% de resolutividade só foram possíveis de alcançar graças à ajuda e o comprometimento das áreas técnicas. Claro está, portanto, que este sucesso não é só mérito da Ouvidoria, mas deve ser atribuído também às Diretorias da Sudeco que têm buscado com presteza e cuidado a solução das questões vindas do público e que lhes são por nós encaminhadas.

O resultado dessas ações se reflete na credibilidade que já conquistamos junto ao público. É o que se depreende das muitas manifestações de agradecimento pela atenção dispensada.