



RELATÓRIO
3º TRIMESTRE
2018



1. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

GRÁFICO 1 Mês a mês

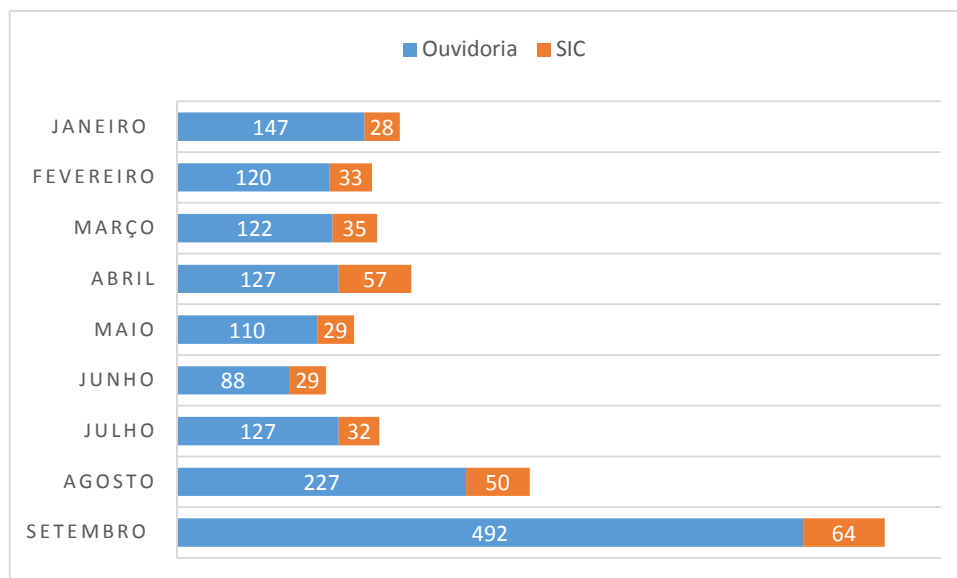


TABELA 1 Evolução mensal*

MÊS	Nº DE MANIFESTAÇÕES	EVOLUÇÃO MENSAL**
Janeiro	175	-
Fevereiro	153	-12,57%
Março	157	+2,61%
Abril	184	+17,20%
Maio	139	-24,46%
Junho	117	-15,83%
Julho	159	+35,90%
Agosto	277	+74,21%
Setembro	556	+100,72%
TOTAL	1.917	-

*Evolução mensal total, somados os números da Ouvidoria e do SIC

**Evolução mensal - comparativo ao mês anterior.



TABELA 2
Comparativo 2017 X 2018

MÊS	Nº DE MANIFESTAÇÕES		%
	2017	2018	
Janeiro	213	175	-17,84%
Fevereiro	264	153	-42,05%
Março	252	157	-37,70%
Abril	209	184	-11,96%
Maiο	227	139	-38,77%
Junho	151	117	-22,52%
Julho	168	159	-5,36%
Agosto	154	277	+79,87%
Setembro	155	556	+258,71%
TOTAL	1793	1917	+6,92%

2. TIPO DE MANIFESTAÇÃO

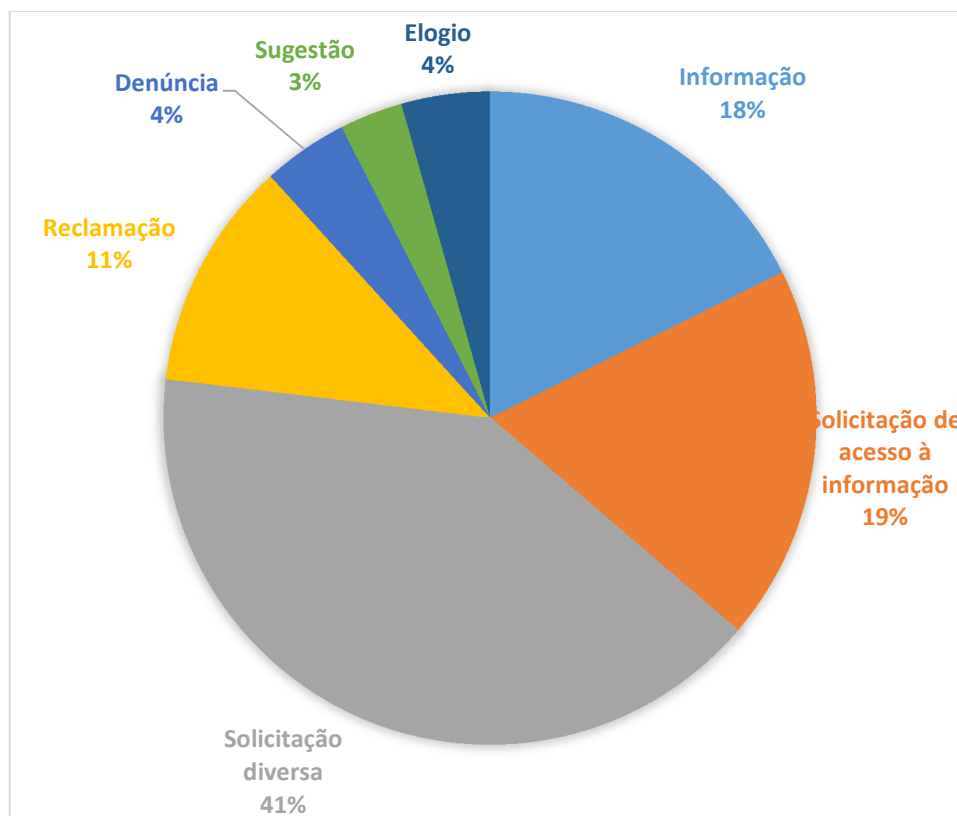
TABELA 3
Manifestações por tipo

ESPÉCIE	QTD
Solicitação diversa	779
Solicitação de acesso à informação*	357
Informação	338
Reclamação	218
Elogio	84
Denúncia	81
Sugestão	60

*Solicitadas com fulcro na Lei de Acesso à Informação e registradas via sistema e-SIC



GRÁFICO 2
Por tipo de manifestação



DENÚNCIAS E RECLAMAÇÕES POR UNIDADE E ASSUNTO

- Reclamações

GRÁFICO 3
Unidades de encaminhamento

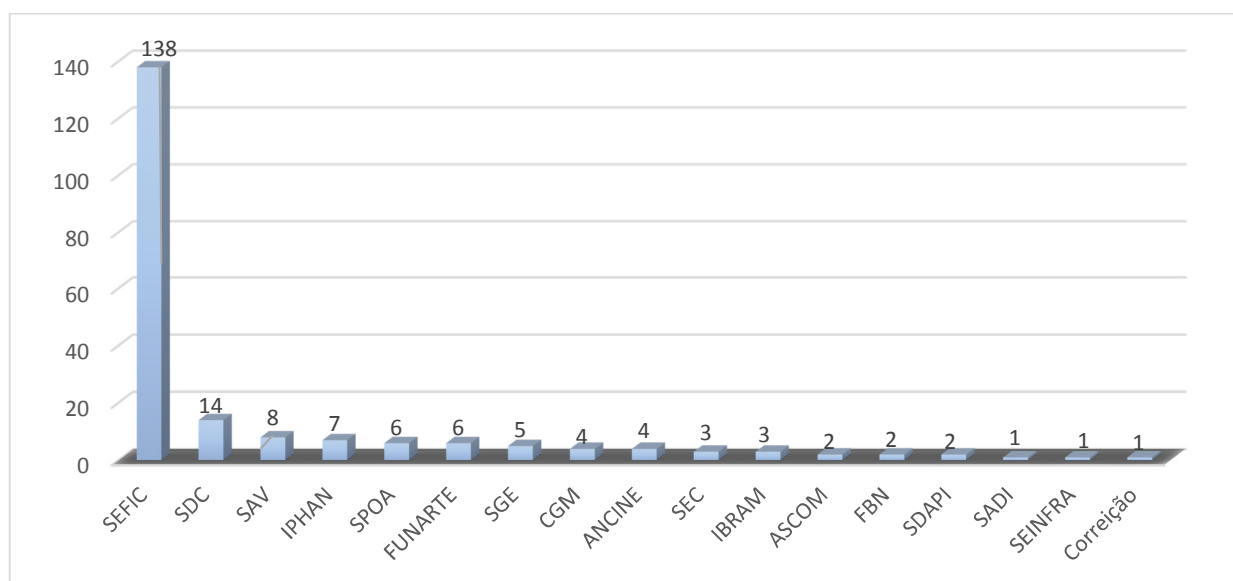


TABELA 4
Principais assuntos das reclamações

ASSUNTO	QTD
Projeto inscrito/ apoiado pela Lei Rouanet	35
Salic	33
Proposta	24
Contas bancárias	11
Atendimento	11

- Denúncias

GRÁFICO 4
Unidades de encaminhamento

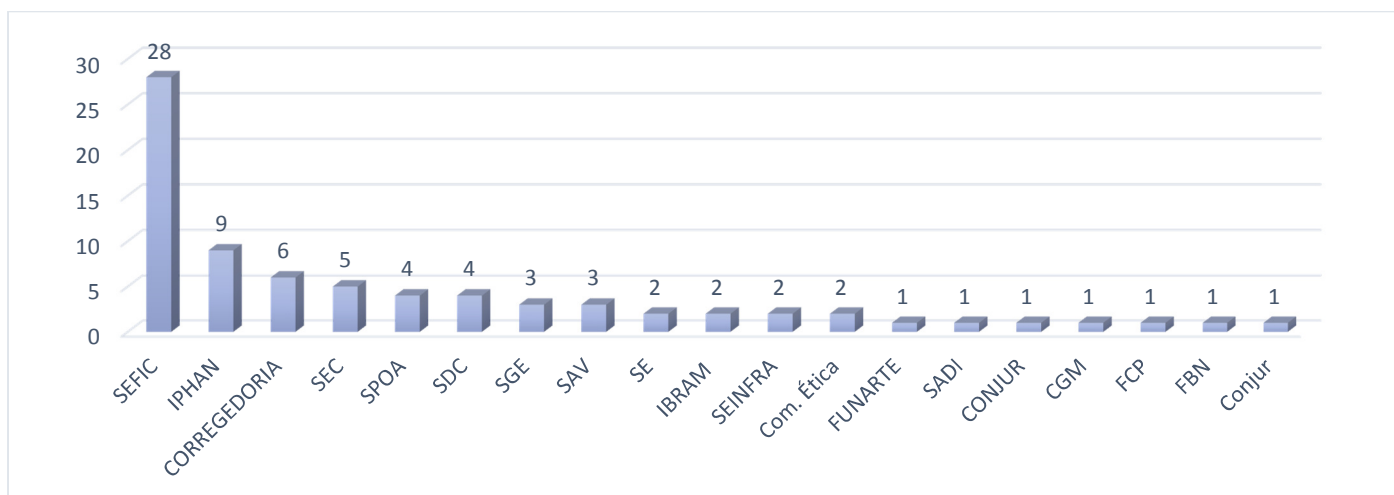


TABELA 5
Principais assuntos das denúncias

ASSUNTO	QTD
Irregularidades em Projeto inscrito/ apoiado pela Lei Rouanet	18
Servidores, pensionistas e aposentados	9
Terceirizados	4
Lei Rouanet	3
Salic	3



3. PRINCIPAIS ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

TABELA 6
5 principais assuntos

ASSUNTO	QTD.
Direitos Autorais	503
Projeto inscrito/ apoiado pela Lei Rouanet	151
Salic	138
Lei Rouanet	105
Proposta	79

4. UNIDADES DESTINATÁRIAS

GRÁFICO 5
Mensagens enviadas às unidades internas

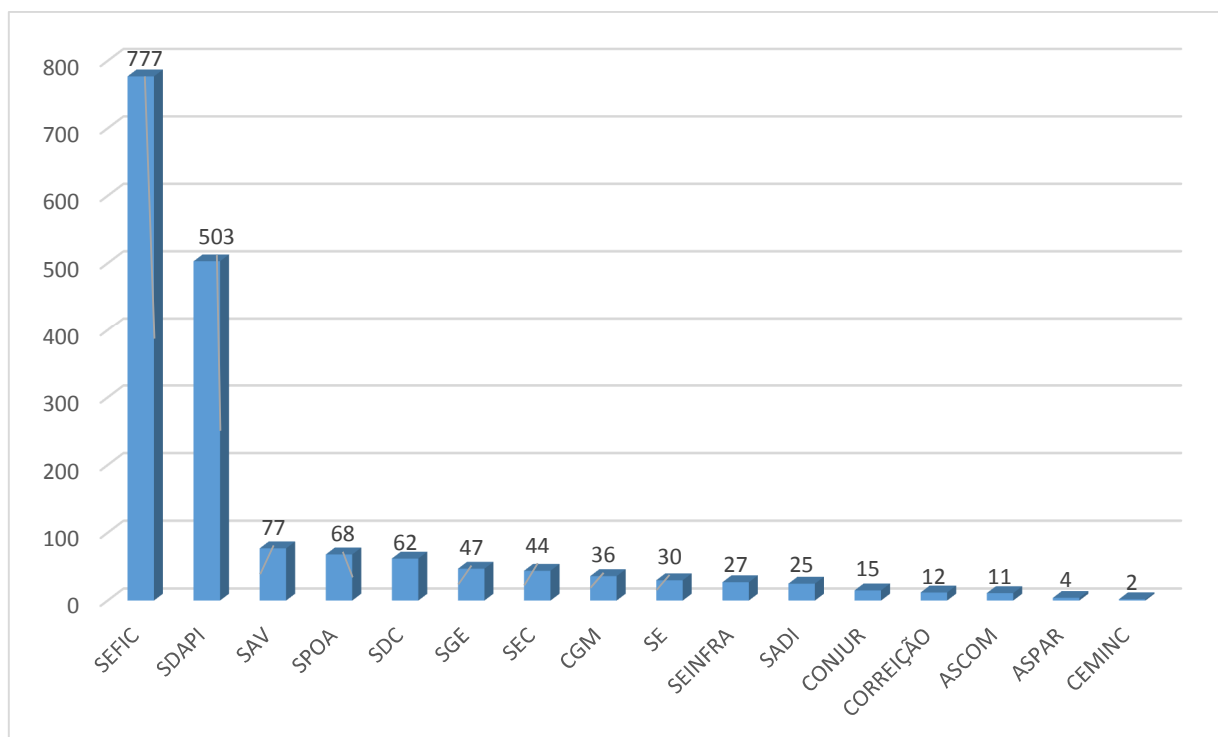


TABELA 7
Manifestações enviadas às unidades internas*

UNIDADE	QUANTIDADE	% internas	% total
SEFIC	777	38,77%	37,12%
SDAPI	503	25,10%	24,03%
SAV	77	3,84%	3,68%
SPOA	68	3,39%	3,25%
SDC	62	3,09%	2,96%
SGE	47	2,35%	2,25%
SEC	44	2,20%	2,10%
CGM	36	1,80%	1,72%
SE	30	1,50%	1,43%
SEINFRA	27	1,35%	1,29%
SADI	25	1,25%	1,19%
CONJUR	15	0,75%	0,72%
CORREIÇÃO	12	0,60%	0,57%
ASCOM	11	0,55%	0,53%
ASPAR	4	0,20%	0,19%
CEMINC	2	0,10%	0,10%

*A Ouvidoria e o SIC solucionaram diretamente 264 manifestações, o que equivale a 13% do total.

GRÁFICO 6
Mensagens enviadas às unidades vinculadas

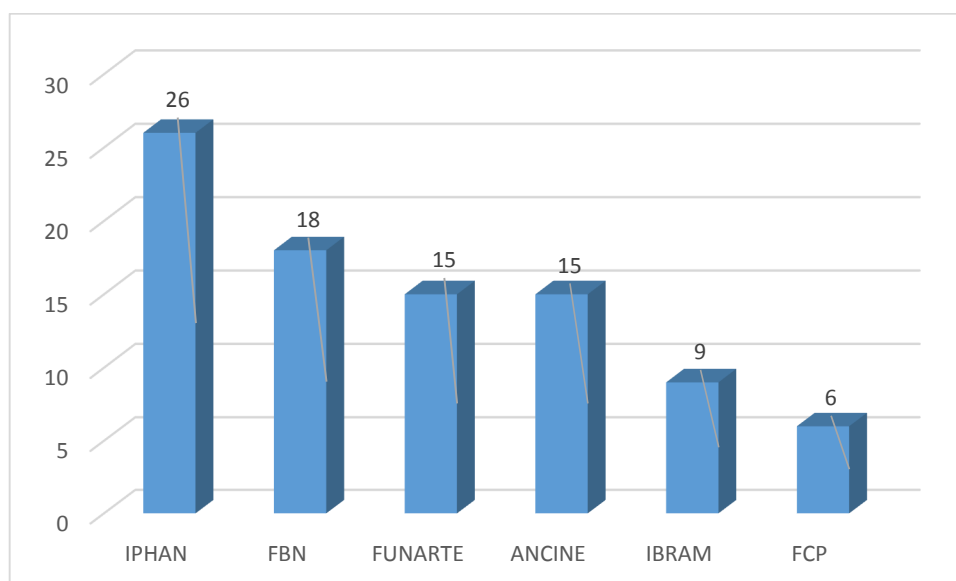


TABELA 8
Mensagens enviadas às unidades vinculadas*

UNIDADE	QUANTIDADE	% vinculadas	% total
IPHAN	26	29,21%	1,24%
FBN	18	20,22%	0,86%
FUNARTE	15	16,85%	0,72%
ANCINE	15	16,85%	0,72%
IBRAM	9	10,11%	0,43%
FCP	6	6,74%	0,29%

*As demandas recepcionadas via e-SIC e que são reencaminhadas às unidades vinculadas não entram no cômputo, tendo em vista que cada vinculada possui SIC autônomo.

5. RESOLUTIVIDADE

TABELA 9 - Mês a mês
Ouvidoria

MÊS	RECEBIDAS	CONCLUÍDAS	ANDAMENTO	RESOLUTIVIDADE
Janeiro	147	147	0	100,00%
Fevereiro	120	119	1	99,17%
Março	122	120	2	100,00%
Abril	127	126	1	100,00%
Maiο	110	110	0	100,00%
Junho	88	70	18	98,86%
Julho	127	125	2	98,43%
Agosto	227	221	6	97,36%
Setembro	492	474	18	96,34%
TOTAL	1560	1532	28	98,21%



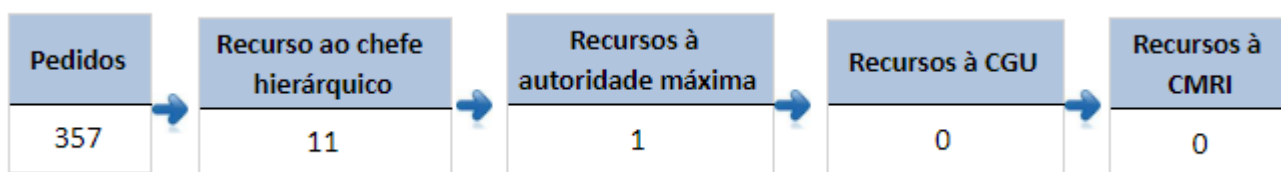
**TABELA 10 - Mês a mês
SIC**

MÊS	RECEBIDAS	CONCLUÍDAS	ANDAMENTO	RESOLUTIVIDADE
Janeiro	28	28	0	100,00%
Fevereiro	33	33	0	100,00%
Março	35	35	0	100,00%
Abril	57	57	0	100,00%
Maiο	29	29	0	100,00%
Junho	29	29	0	100,00%
Julho	32	32	0	100,00%
Agosto	50	50	0	100,00%
Setembro	64	37	19*	70,31%
TOTAL	357	338	19	94,68%

*Demandas ainda dentro do prazo legal estabelecido.

6. RECURSOS

GRÁFICO 7
Quadro geral de recursos



- Simplifique!**

Nos primeiros nove meses de 2018, a Ouvidoria recebeu 9 manifestações via sistema **Simplifique!** (<http://www.simplifique.gov.br/>), sistema que visa receber a solicitação de simplificação de serviços e/ou denúncia a descumprimento das normas de simplificação já existentes e em vigor.

Do total de manifestações recebidas, apenas uma se enquadrou ao escopo do **Simplifique!**, e está em análise pela unidade técnica responsável. Todas as outras foram arquivadas.

