



MINISTÉRIO DA
INTEGRAÇÃO E DO
DESENVOLVIMENTO
REGIONAL



Pesquisa externa de satisfação 2022





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE – SUDENE
OUVIDORIA**

**RELATÓRIO DE RESULTADOS DA PESQUISA DE
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS PELA
SUDENE REFERENTES AO EXERCÍCIO DE 2022**

Pesquisa realizada pela Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste – SUDENE, em cumprimento à Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece em seu Art. 23 que os órgãos públicos deverão avaliar os serviços oferecidos aos cidadãos-usuários.

Recife – 2023

I – INTRODUÇÃO

Realizado, pelo quarto ano consecutivo, a Pesquisa de Satisfação dos Usuários de seus serviços, a Superintendência de Desenvolvimento do Nordeste - SUDENE - vem apresentar o relatório que contempla os resultados, em consonância à Lei Nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto Nº 9.492/2018, em seu art. 23, que versa sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública, assim como o Decreto 6.932/2009, que garante a participação da sociedade na avaliação dos serviços prestados pelos órgãos públicos federais, contemplando ainda o Decreto Nº 9.094, de 17/07/2017, que, além de dispor sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, instituiu a Carta de Serviços ao Cidadão.

A análise dos dados extraídos dos formulários que foram respondidos pelo público-alvo traz a oportunidade de identificar/mapear as áreas onde a instituição tem agido de forma assertiva, assim como aspectos que necessitam e podem ser melhorados, a fim de trazer fluidez a todo o processo.

II – OBJETIVO GERAL

Avaliar o nível de satisfação da sociedade com os serviços prestados pela Sudene.

Objetivos específicos:

- Avaliar a qualidade do atendimento oferecido, sob a ótica dos usuários;
- Compreender o resultado das pesquisas através da análise dos formulários, quantitativas e qualitativamente, sobre as áreas da SUDENE ora em estudo;
- Conhecer pontos positivos identificados pelos usuários;
- Diagnosticar aspectos que necessitam de aprimoramentos;
- Mensurar o atendimento oferecido diante da expectativa do usuário;
- Analisar sugestões e considerar a possibilidade em aproveitá-las;
- Implementar ações concretas de melhorias para problemas específicos, em resposta à demanda dos usuários.

III- SERVIÇOS AVALIADOS

1 - **Incentivos Fiscais** - para as empresas que pleitearam ou usufruíram dos incentivos oferecidos pela SUDENE;

2 - **FDNE** - para as empresas que utilizaram os recursos oferecidos pelo Fundo de Desenvolvimento do Nordeste, em 2022;

3 – **Convênios** - para os municípios ou entidades que celebraram convênios com a Sudene.

IV - METODOLOGIA

Foram elaborados formulários diferentes, voltados ao tipo de serviço oferecido pela instituição à sociedade, contendo perguntas próprias a cada segmento. As questões selecionadas abordam particularidades específicas, com o objetivo de abranger as várias etapas do processo, desde o pleitear dos financiamentos, a avaliação do atendimento dos servidores, a celeridade nos trâmites do processo e as ferramentas existentes para auxiliar o usuário, tudo isso em avaliação do grau de satisfação ou insatisfação, além da abertura de espaço para sugestões, elogios ou reclamações.

Solicitou-se a cada setor responsável o fornecimento de listas dos e-mails dos usuários, assim como o auxílio da ASCOM na edição da capa das referidas pesquisas.

Como passo seguinte, procedeu-se ao envio de e-mails para os usuários, sendo os formulários por tipo áreas, separadamente para: empresas que pleitearam incentivos fiscais perante a Sudene; empresas que utilizaram dos recursos oferecidos pelo Fundo de Desenvolvimento do Nordeste – FDNE, e entidades que celebraram convênios com a Sudene.

LINKS DE ACESSO DOS FORMULÁRIOS PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO GOOGLE FORMS:

Incentivos Fiscais:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeiHdpDXFEBp2HoxbnczVdbCaPUGgJP8KmU3XINgpdM04wOyQ/viewform>

FDNE

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSee_NPbhpnwUhTRys4tMJDN6oQmNxS5ZlogZIF6bPUN4DbUjQ/viewform

Convênios

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdLuS1tcPWUyWfsmz3HXAZaSWZGMGrPfsBlvQjXTRI2MACQkA/viewform>

RESULTADOS

INCENTIVOS FISCAIS

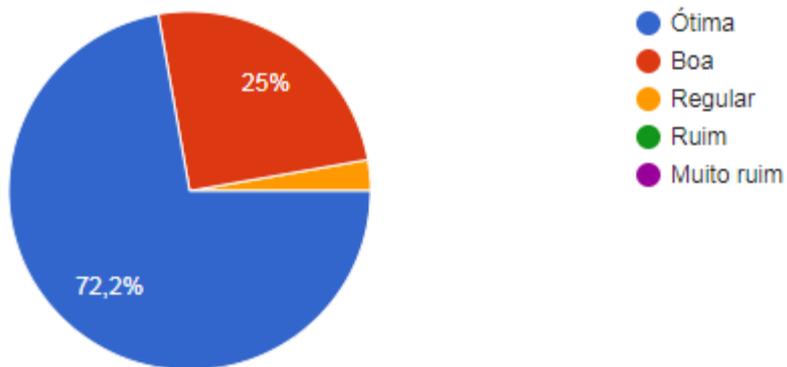
E-mails enviados: 759

Respostas recebidas: 36

DO QUESTIONÁRIO:

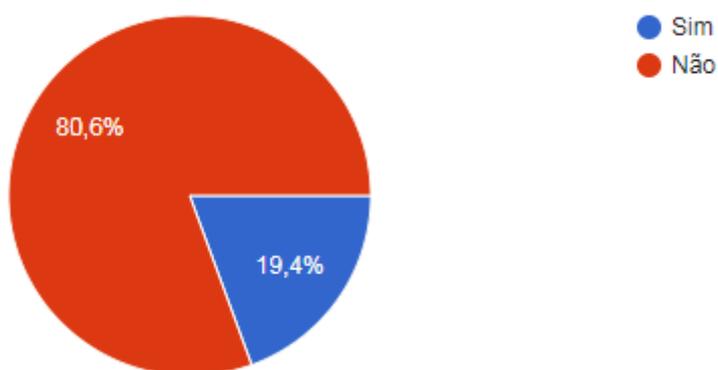
- Como as empresas consideram a funcionalidade do Sistema de Incentivos e Benefícios Fiscais da Sudene (SIBF):

Ótima	72,2%
Boa	25%
Regular	2,8%



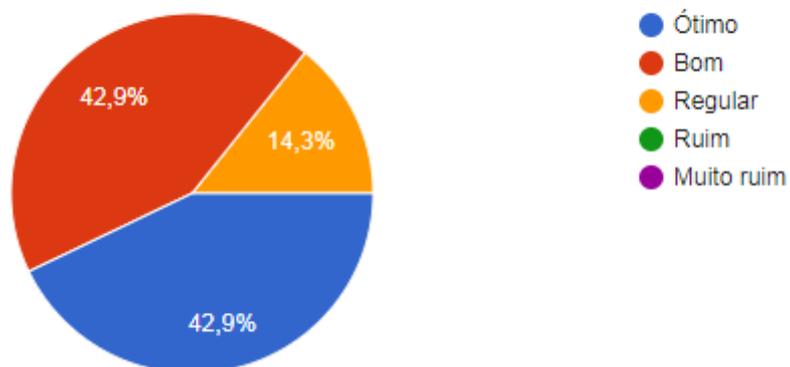
- Houve necessidade de uso do suporte do sistema (HELP DESK):

Não	80,6%
Sim	19,4%



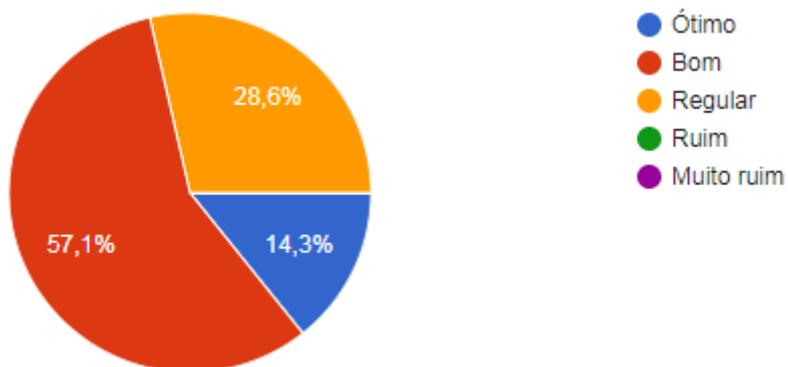
- Avaliação do suporte do sistema de cadastramento dos pleitos (SIBF) com relação à resolução de problemas:

Bom	42,9%
Ótimo	42,9%
Regular	14,2%



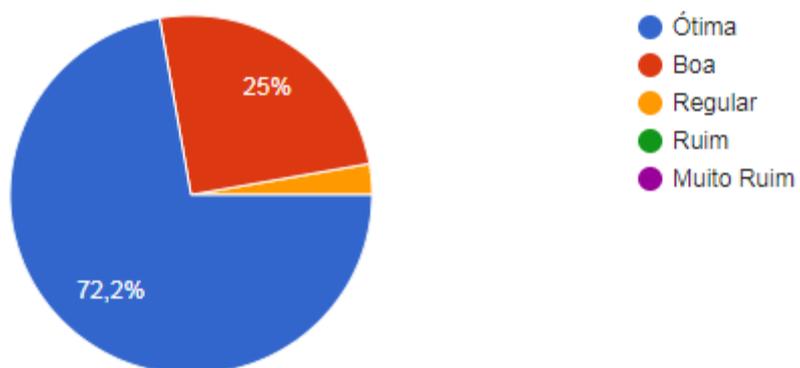
- Consideram o tempo para resolução de problemas do suporte:

Bom	57,1%
Regular	28,6%
Ótimo	14,3%



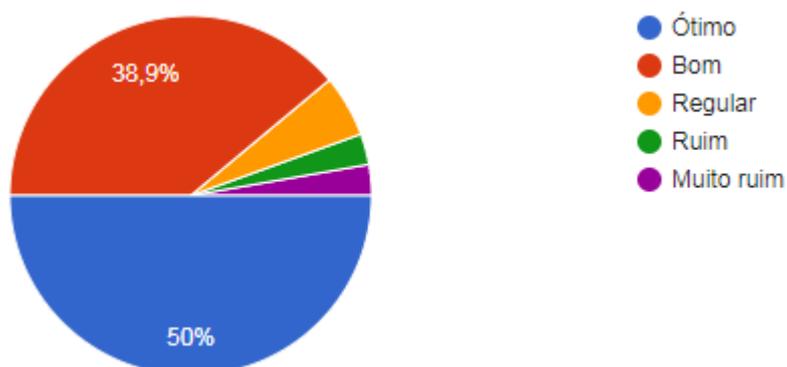
- Qualificam o atendimento recebido pela equipe da Sudene:

Ótimo	72,2%
Bom	25%
Regular.....	2,8%



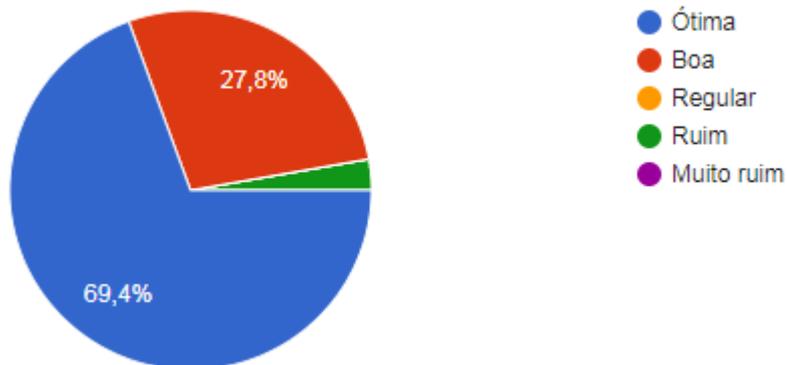
- Avaliam o tempo de resposta da equipe da Sudene:

Ótimo	50%
Bom	38,9%
Regular	5,5%
Ruim	2,8%
Muito Ruim	2,8%



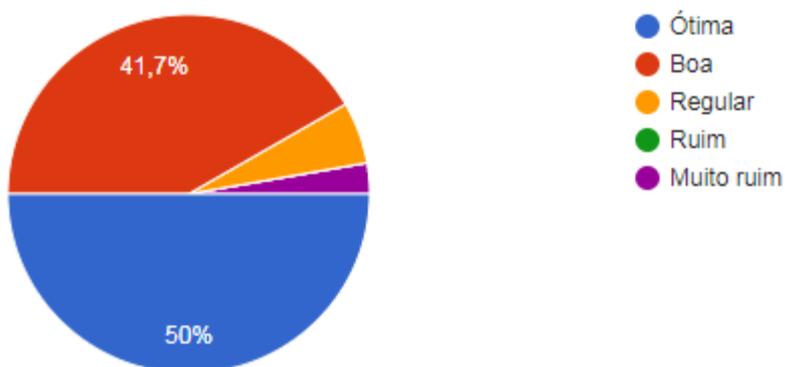
- Em relação às vitorias realizadas pela Sudene, classificam a agilidade da equipe técnica:

Ótima	69,4%
Boa	27,8%
Ruim	2,8%



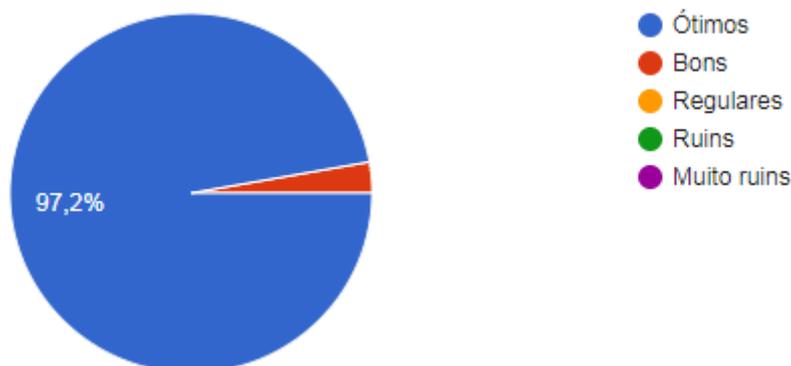
- Análise do tramite para obtenção do pleito de incentivo perante a Sudene:

Ótimo	50%
Bom	41,7%
Regular	5,5%
Muito Ruim	2,8%



- Consideram a relevância dos Incentivos Fiscais da Sudene para a continuidade da unidade incentivada:

Ótima	97,2%
Boa	2,8%



COMENTÁRIOS OBTIDOS

OPINIÕES POSITIVAS:

- *“Incentivos fundamentais para o desenvolvimento do Extremo Sul da Bahia.”*
- *“Todos os servidores os quais tivemos contatos foram sempre muito técnicos e muito solícitos. A equipe está de parabéns!”*
- *“Toda a equipe da Sudene é muito atenciosa, prestativa e sempre solícita ao esclarecer dúvidas sobre a legislação e documentação para os pleitos. A postura da Coordenadora Ilena Villas é exemplar perante às empresas e nos passa muita segurança e transparência em todos os processos da Superintendência. Muito obrigada!”*
- *“Nosso relacionamento com a equipe da SUDENE foi ótimo, pessoal sempre prestativo, portanto, só temos a elogiar.”*
- *“O meu processo foi muito tranquilo e célere.”*

SUGESTÕES:

- *“O incentivo poderia ser por período indeterminado.”*
- *“Algumas solicitações estão demandando tempo muito maior do que o normal, tal como pleitos de Reinvestimento e isso dificulta o acesso aos montantes dos anos seguintes. Poderiam revisar os prazos e colocar tempo máximo para despachar por cada fiscal, senão o contribuinte fica indefinidamente à espera de aprovação.”*

- *“Com relação ao sistema, tenho as seguintes sugestões: 1) Que o analista que estivesse analisando o pleito constasse no sistema para o nosso acompanhamento e este interagisse com a empresa para o esclarecimento de dúvidas. Isso poderia eliminar a necessidade de envio de ofício e otimização do tempo para ambas as partes; 2) Quanto ao sistema, por vezes, necessitamos anexar documentos cuja capacidade é superior a permitida, bem como, a quantidade de arquivos. Isso prejudica bastante a empresa que precisa filtrar e compactar os arquivos por diversas vezes e nem sempre é possível ficar dentro do limite permitido; 3) O sistema passe a notificar por e-mail, todas as movimentações ocorridas em seu processo, sem que o usuário precise verificar diariamente se houve alguma alteração. Exemplo: E-mails para notificar envio de ofício, mudança de fase, indeferimento, dentre outros. 4) Que seja incluído no sistema, a possibilidade de envio de pleito de projetos que entrarão em operação após 2023.”*

- *“Precisamos com Urgência uma unidade do Bco do Nordeste em Nossa Cidade Gov Valadares-MG., atenderia vários municípios em torno que são muitos.”*

CRÍTICAS:

- *“Em algumas situações precisamos entrar em contato com o colaborador da SUDENE e devido a política híbrida de trabalho (home office), encontramos dificuldade em contatar o mesmo. Acreditamos ser importante conseguirmos contato com o funcionário mesmo que ele esteja em home office.*

- *“O sistema de envio de documentos que é um pouco falho e tem a questão de tamanho. poderiam melhorar isso.”*

FUNDO DE DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE - FDNE

E-mails enviados: 43

Obs: Desse total de 43 empresas, 38 foram contempladas no ano de 2021 e 05 no ano de 2022, no entanto apenas 2 aderiram a referida pesquisa.

Respostas recebidas: 2

EMPRESAS

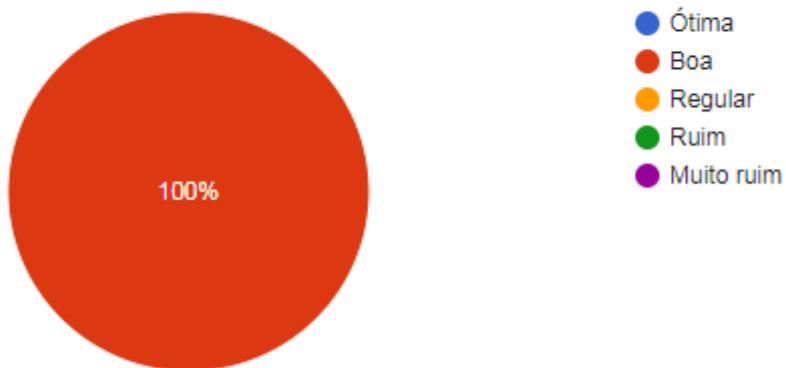
Ventos de São Fernando IV Energia S. A.

DETEN Química S. A.

DO QUESTIONÁRIO:

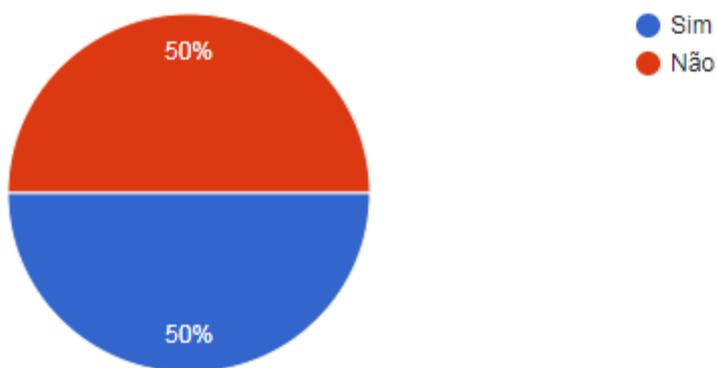
- Consideram o sistema eletrônico de cadastramento de pleitos (SigFDNE):

Bom 100%



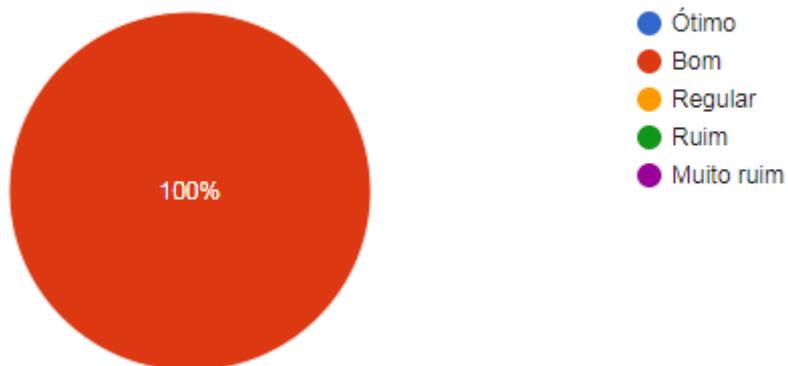
- Houve necessidade de uso do suporte (SigFDNE) diante do surgimento de eventuais problemas:

Não	50%
Sim	50%



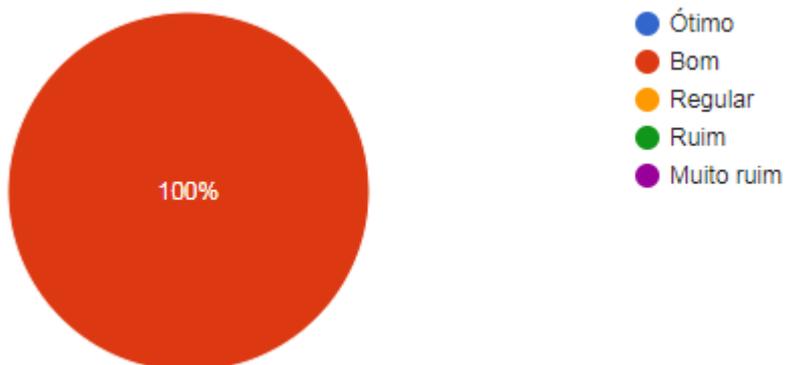
- Avaliação do suporte do sistema de cadastramento de pleitos (SigFDNE) co relação à resolução de problemas:

Bom	100%
-----	------



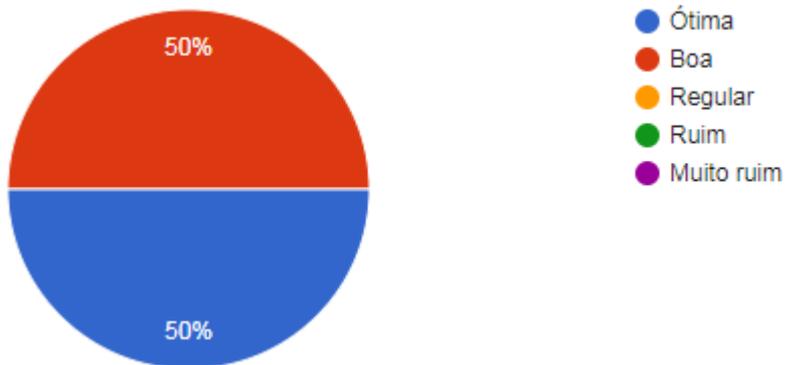
- Tempo para resolução de problemas pelo suporte:

Bom 100%



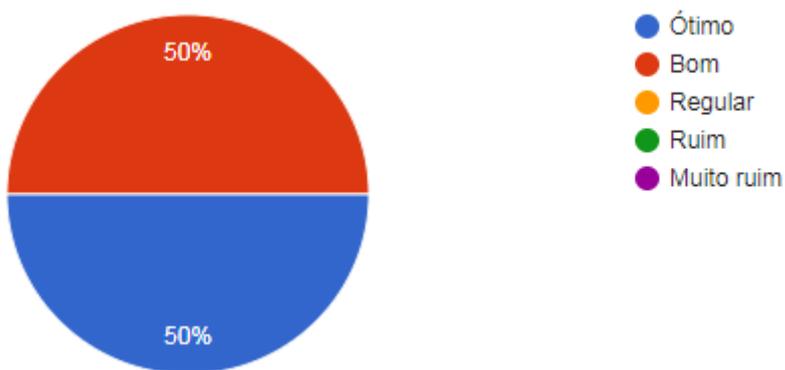
- Como avalia a acessibilidade à equipe da Sudene:

Ótima 50%
Boa 50%



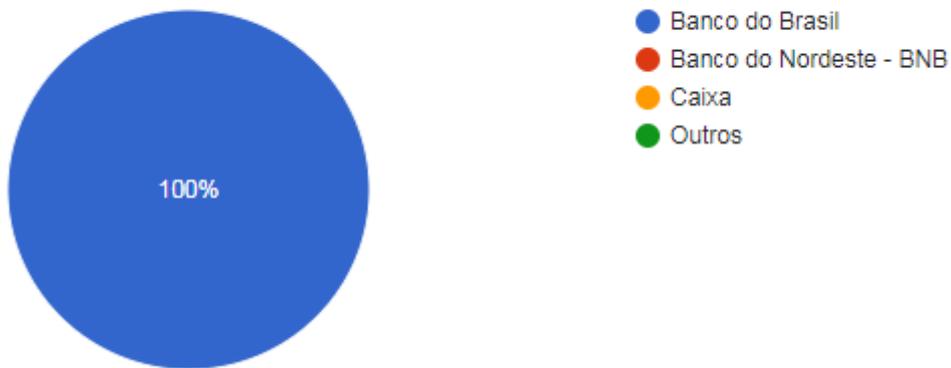
- Avaliação do tempo de resposta da equipe da Sudene:

Ótimo	50%
Bom	50%



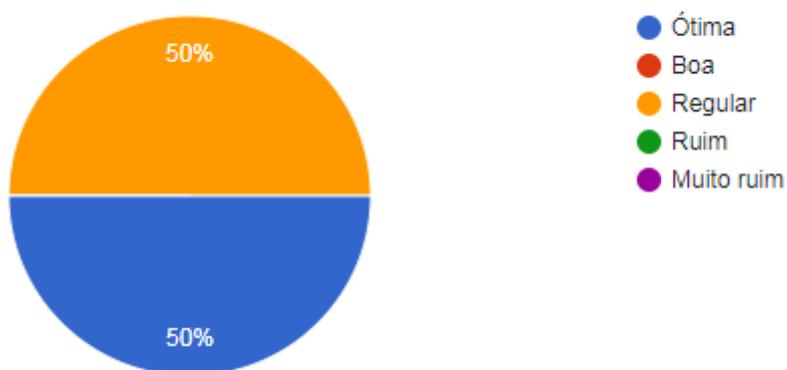
- Instituição financeira escolhida para atuar como agente operador do pleito:

Banco do Brasil	100%
-----------------	------



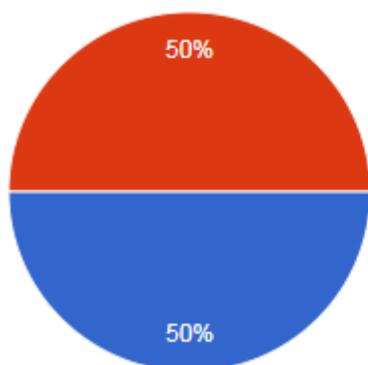
- Atuação e agilidade da instituição financeira na análise do pleito:

Ótimas	50%
Regulares	50%



- Avaliação das informações sobre o FDNE disponibilizadas no site da Sudene:

Ótimas 50%
Boas 50%



● Ótima
● Boa
● Regular
● Ruim
● Muito ruim

COMENTÁRIOS OBTIDOS:

OPINIÕES POSITIVAS:

N/C

SUGESTÕES:

N/C

CONVÊNIOS

E-mails enviados: 124

Respostas recebidas: 11

CONVENIENTES

Prefeitura de São Raimundo Nonato-PI

Charles de Almeida Granger

Prefeitura Municipal de Itapissuma

Município de Santana do Matos/RN

Município de Extremoz-RN

Prefeitura Municipal de Aliança

Universidade de Pernambuco

Município de Serra Negra do Norte
Prefeitura Municipal de São Gonçalo do Amarante
Municipalidade que se identificou através do convênio nº 880965/2018
Itambé – PE

Local onde o projeto foi desenvolvido: (10 respostas)

Piauí

Brumado/BA

RUAS DE ITAPISSUMA

Município de Santana do Matos/RN

Extremoz-RN

Aliança

Região Nordeste

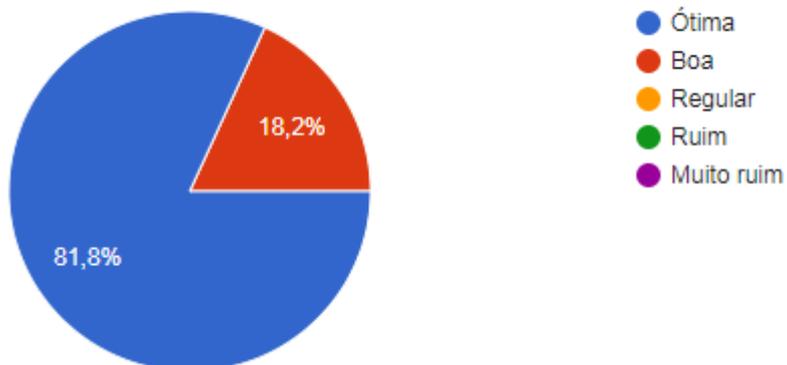
Rua Oswaldo Fernandes - Serra Negra do Norte/RN

Comunidades rurais de SÃO BENTO, BREJO, RIACHO DO CEDRO e a Vila de IBITUNANE

DO QUESTIONÁRIO:

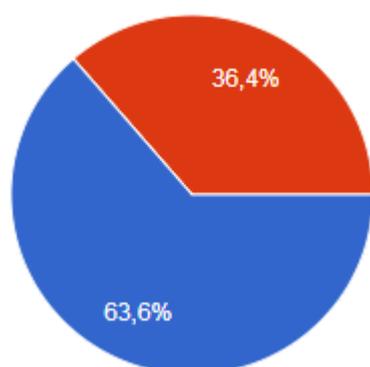
- Avaliação em relação à acessibilidade da equipe da Sudene: (11 respostas)

Ótima	81,8%
Boa	18,2%



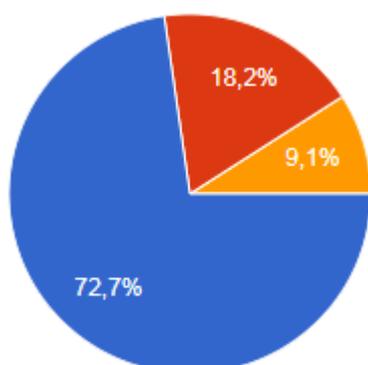
- O tempo de resposta da equipe da Sudene:

Ótimo	63,6%
Bom	36,4%



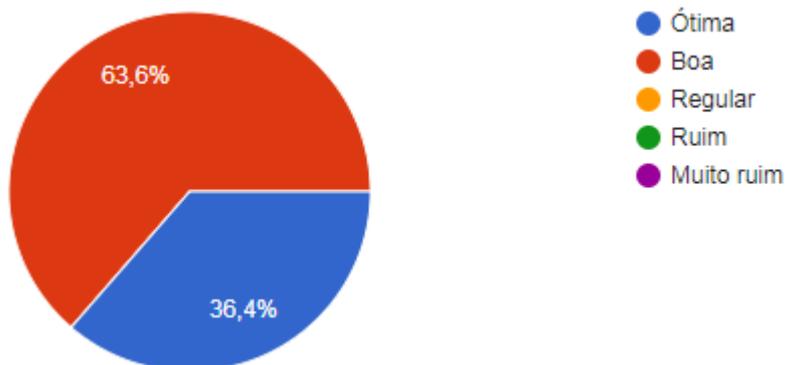
- A comunicação com a equipe da Sudene:

Ótima	72,7%
Boa	18,2%
Regular	9,1%



- A agilidade na atuação da Sudene em relação às visitas de acompanhamento/monitoramento de projetos:

Ótima	63,6%
Boa	36,4%



COMENTÁRIOS OBTIDOS:

OPINIÕES POSITIVAS:

- “A equipe técnica da sudene é sensacional, super atenciosa e resolutive, e nossos aplausos a grande gerência da coordenadora Beatriz, mulher sensacional de uma sensibilidade extraordinária e muito competente.”

- “Os funcionários prontos para nos orientar e analisar nossa solicitação. Sendo assim, atenciosos e resolutivos.”

SUGESTÕES:

- “Criação de e-mail para protocolo de documentos no Portal Transferegov.”

- “Gostaria que a fiscalização por parte da Concedente "SUDENE" não demorasse tanto tempo.”

CONCLUSÃO

Esta Ouvidoria tem como propósito fundamental servir de elo de interlocução entre o cidadão-usuário e a Sudene que, por sua vez, possui como razão existencial “promover o desenvolvimento includente e sustentável de sua área de atuação e a integração competitiva da base produtiva regional nas economias nacional e internacional”.

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários, realizada pela quarta vez, e já incorporada à lista de atividades relevantes, permite a ampliação dos canais de comunicação com a sociedade que tem lugar e vez para expressar suas opiniões, sugestões e quaisquer outros tipos de comunicações, que uma vez analisados, podem diagnosticar como a instituição está sendo vista pelo público-alvo, a eficiência no atendimento e a relevância dos serviços oferecidos.

Os resultados positivos apontados pelos elogios recebidos gratificam os servidores; no entanto, as críticas formuladas são alerta e estímulo à correção. E, assim, ambos constituem desafio em promover o melhoramento que deve ser contínuo, tanto nos serviços públicos que competem à nossa instituição, quanto no modo de apresentar estes serviços, contribuindo desta forma para uma gestão pública democrática, transparente, eficaz, participativa, ética e eficiente.

OUVIDORIA

Avenida Domingos Ferreira, 1967 – Ed. Souza Melo Tower

Boa Viagem – Recife/PE – CEP: 51111-021

Telefones: 55 (81) 2102-2028 e 2102-2108

General Marco César de Moraes

Superintendente substituto

Carlos Pedro dos Santos Neto

Chefe de Gabinete

Manoel Alexandre Costa Leitão

Ouvidor

Equipe Técnica;

Francisco Ferreira Lima Júnior

Maria Magali Costa

“A nobreza de nosso ato profissional está em acolher aquela pessoa por inteiro, em conhecer a sua história, em saber como chegou a esta situação e como é possível construir com ela formas de superação deste quadro.”

Maria Lúcia Martinelli, professora, pesquisadora e doutora em Serviço Social.