



SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE

OUVIDORIA

SUDENE 2015

OUVIDORA
Vera Brandão

TÉCNICOS EM OUVIDORIA
Silvia Maciel
Francisco Ferreira Lima Júnior
Magali Costa

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DA SUDENE EM 2015

- No ano de 2015, a Ouvidoria da SUDENE recebeu 122 manifestações: 55 através do SisOuvidor, 66 por meio do e-SIC e uma presencial.
- A Ouvidoria recebe, com frequência, ligações externas dos Estados e Municípios, diretamente ou via Ministério da Integração – MI, solicitando informações que, na sua maioria, destina-se a outros órgãos Federais ou, até mesmo, de prefeituras situadas no semiárido, cujo assunto, muitas vezes, não é da competência da Sudene.

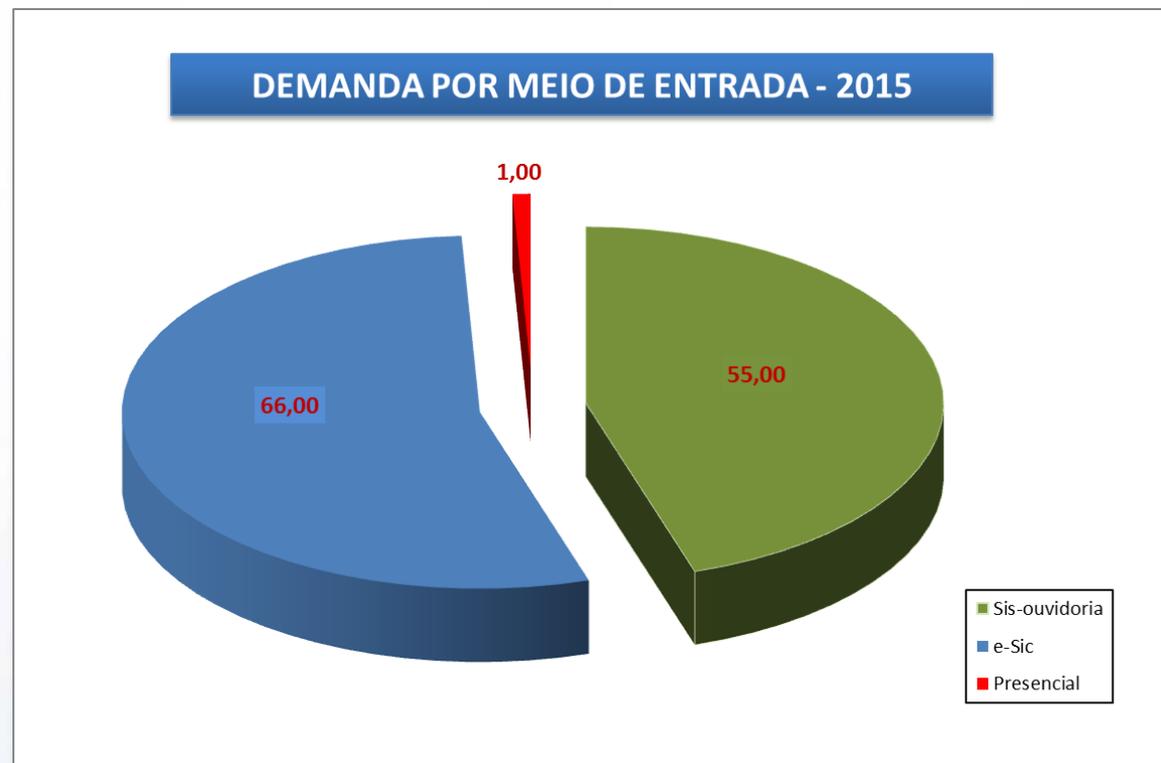
- O Sisouvidor recebe reclamações, sugestões, denúncias, elogios e pedidos de informação, enquanto o e-Sic apenas pedidos de informação.
- O SisOuvidor e o e-Sic seguem os prazos estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011).
- Os mecanismos de mensuração da satisfação dos produtos e serviços existem apenas no e-SIC, que disponibiliza um questionário de satisfação ao final das respostas. Porém, nota-se que muito raramente os cidadãos se dispõem a respondê-lo.
- O questionário é composto de apenas duas perguntas e um espaço para comentários.
- A primeira pergunta questiona se a resposta fornecida atendeu plenamente ao cidadão, variando de 1 (não atendeu) até 5 (atendeu plenamente).
- A segunda pergunta indaga se a resposta foi de fácil compreensão, variando de 1 (difícil compreensão) a 5 (fácil compreensão).
- O preenchimento é voluntário, no entanto, essa lacuna tem gerado tal impacto na análise de satisfação da expectativa do usuário, que a Autarquia poderia fazer uso caso dispusesse de tais dados.
- Também cabe registrar uma curiosidade: após o surgimento do e-SIC, criado a partir do lançamento da Lei de Acesso à Informação, em 18 de novembro de 2011, houve uma significativa queda nas demandas do SISOUVIDOR.

As demandas recebidas pelo SisOuvidor
podem ser classificadas:

- POR MEIO DE ENTRADA
- POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO
- POR MÊS DE RECEBIMENTO
- POR ÁREA SOLUCIONADORA

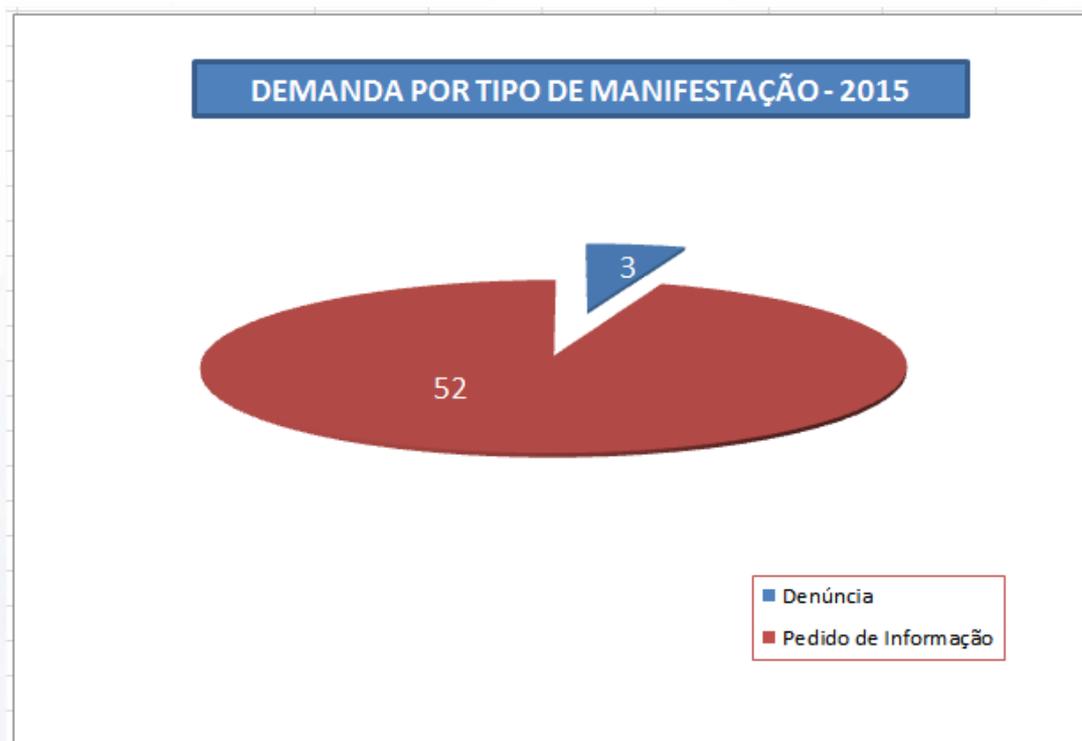
DEMANDAS POR MEIO DE ENTRADA

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE
SisOuidoria	55
e-Sic	66
Presencial	1
Total	122

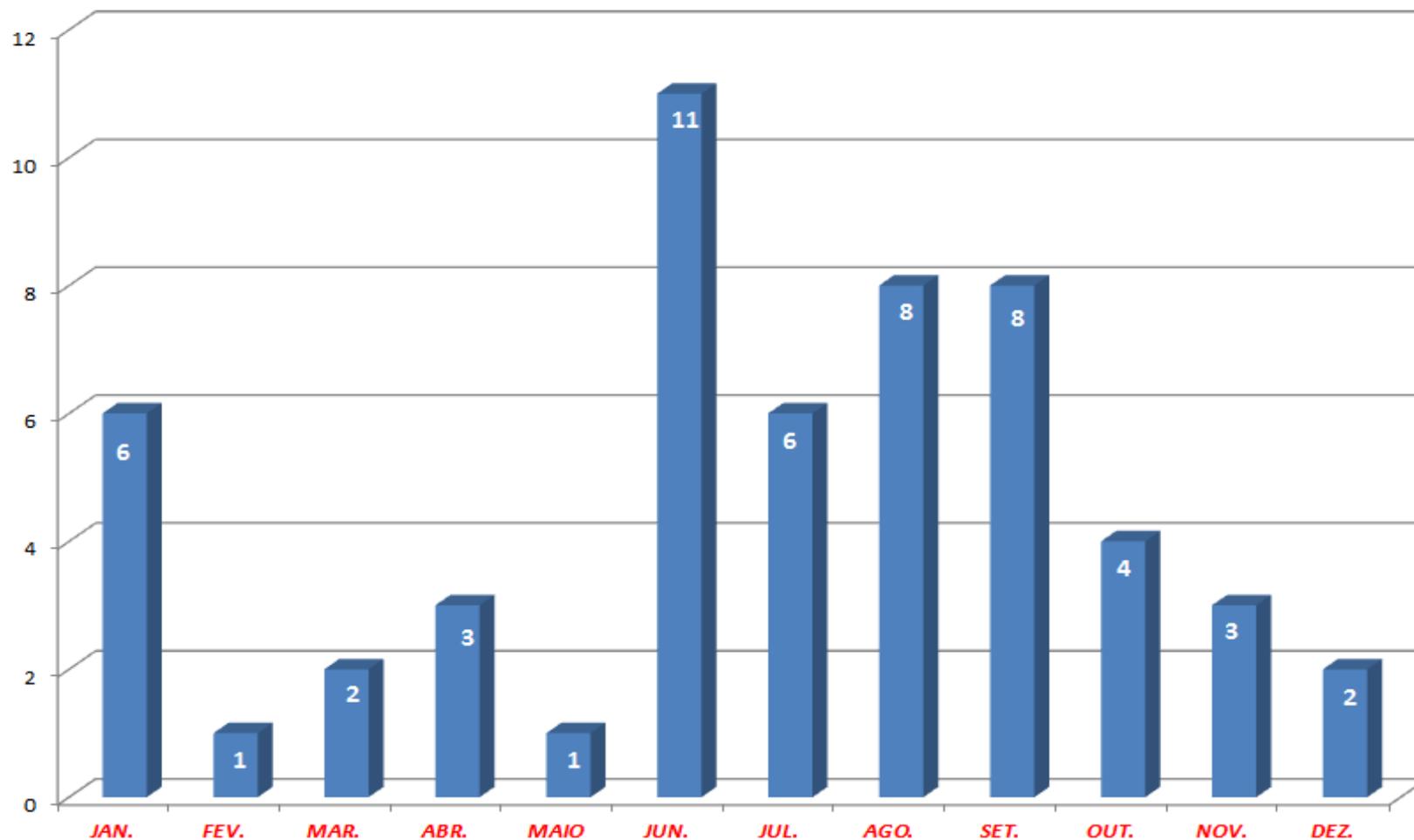


DEMANDAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

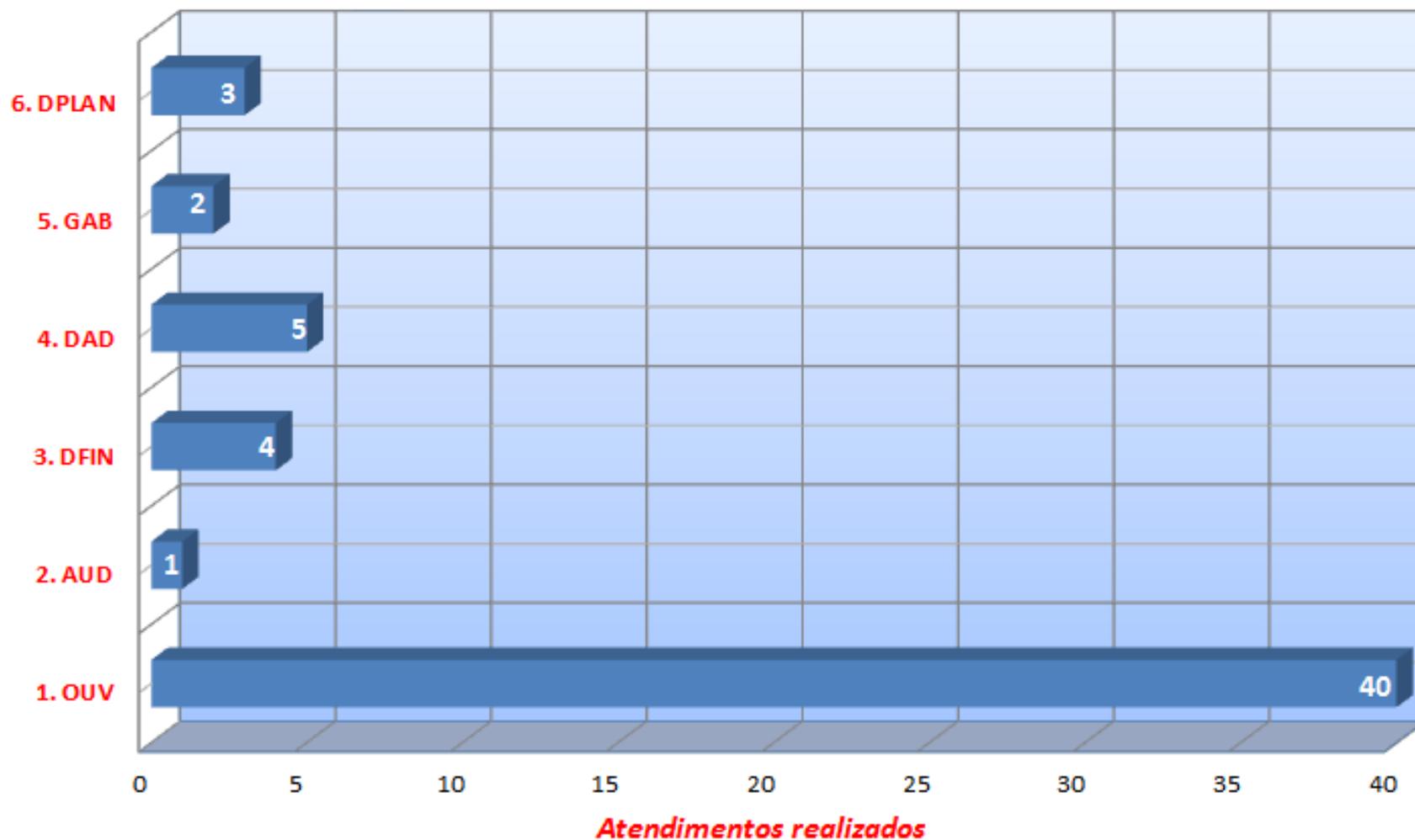
Tipo de Demanda	Qtda.
Denúncia	3
Pedido de Informação	52
Total	55



OUVIDORIA PEDIDOS DE INFORMAÇÃO, POR MÊS DE RECEBIMENTO - 2015

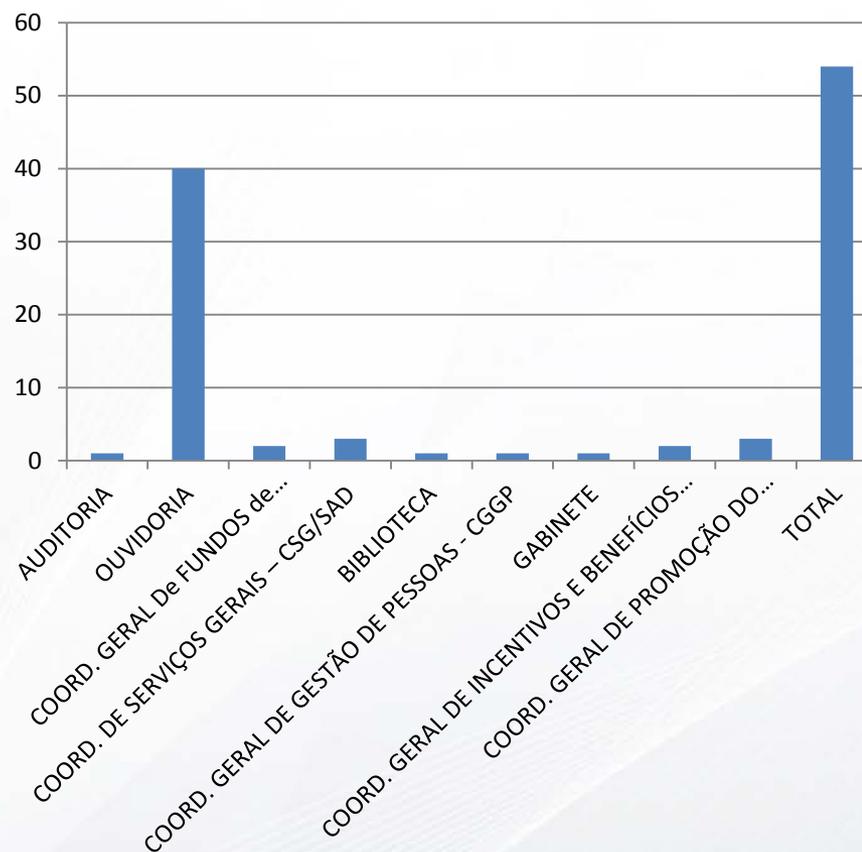


DEMANDAS POR ÁREAS SOLUCIONADORAS - 2015



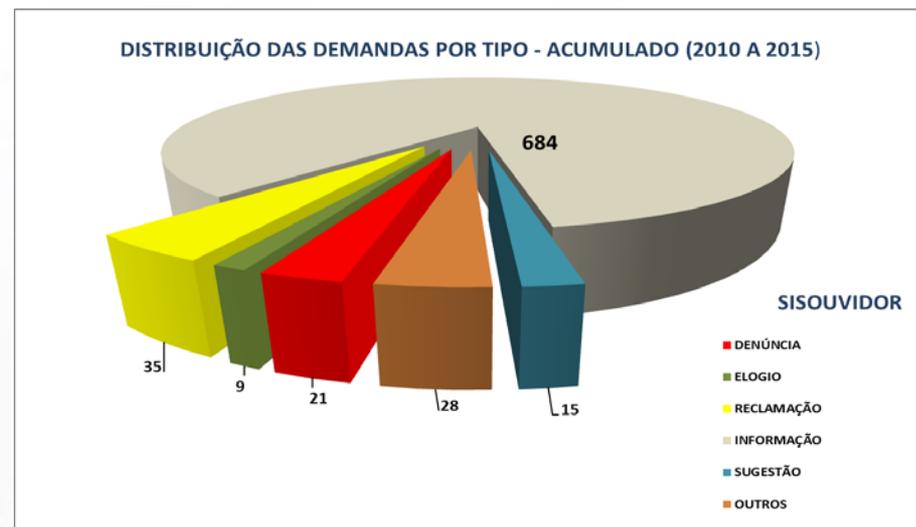
QUADRO DAS DEMANDAS POR ÁREAS SOLUCIONADORAS

UNIDADES SOLUCIONADORAS	TOTAL
OUVIDORIA	40
Coord.Geral de Fundos de Desen.e Finan.DFIN/CGDF/CFD	2
AUDITORIA	1
Coord.de Serviços Gerais CSG/SAD	3
BIBLIOTECA	1
Coord. Geral de Gestão de Pessoas - CGGP	1
Gab.Superintendência	2
Coord. Geral de Benefícios Fiscais e Finan - DFIN/CGIF/CIE	2
Coord. Geral de Promoção ao Desens. Sustent - DPLAN/CGDS	3
TOTAL	55



DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS DO SISOUVIDOR PERÍODO 2010 A 2015

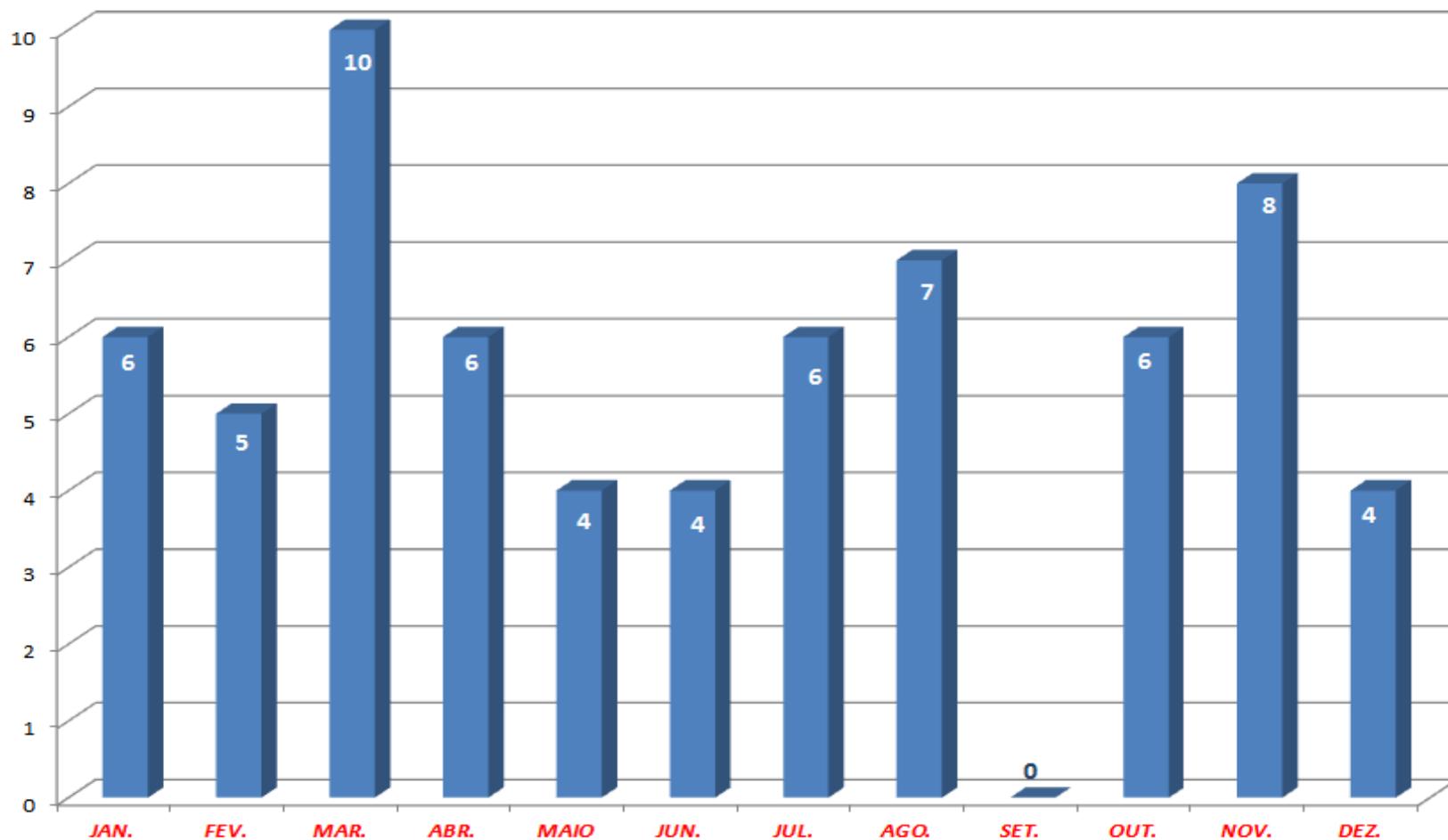
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	2010	2011	2012	2013	2014	2015
DENÚNCIA	6	3	7	1	1	3
ELOGIOS	6	3	0	0	0	0
RECLAMAÇÕES	9	8	10	6	2	0
PEDIDOS DE INFORMAÇÕES	135	201	140	92	64	52
SUGESTÕES	0	5	4	5	1	0
OUTROS	6	4	11	3	4	0
TOTAL	161	224	172	107	72	55



As manifestações recebidas através do e-SIC ocorreram da seguinte forma:

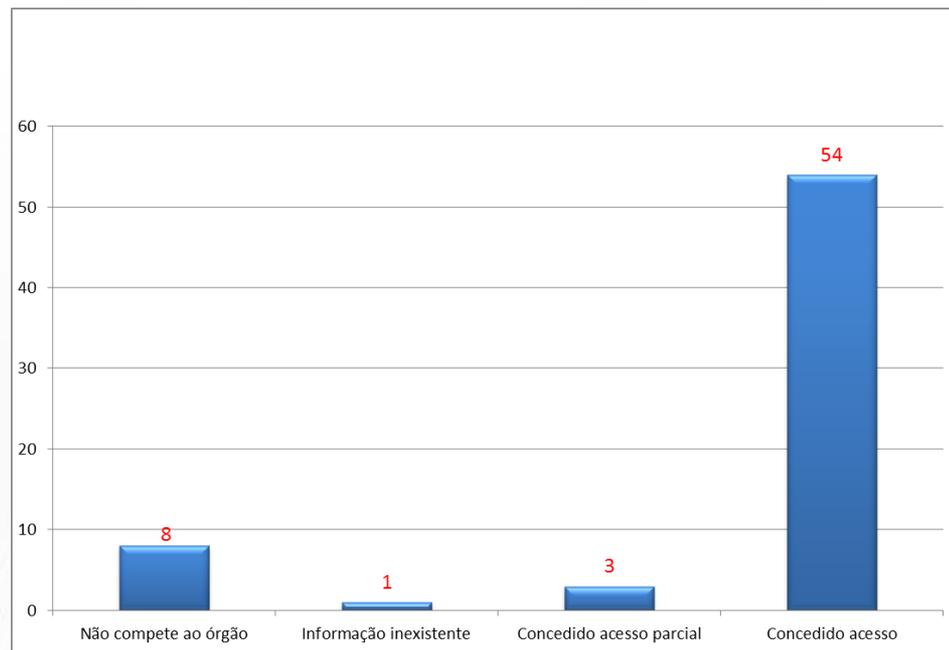
- DEMANDAS POR MÊS DE RECEBIMENTO
- SITUAÇÃO E CARACTERÍSTICAS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO
- DEMANDAS POR TIPO DE RESPOSTAS
- QUANTITATIVOS DOS SOLICITANTES DAS DEMANDAS POR ESTADO
- TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS EM RELAÇÃO ÀS DEMAIS VINCULADAS

SIC PEDIDOS DE INFORMAÇÃO, POR MÊS DE RECEBIMENTO - 2015



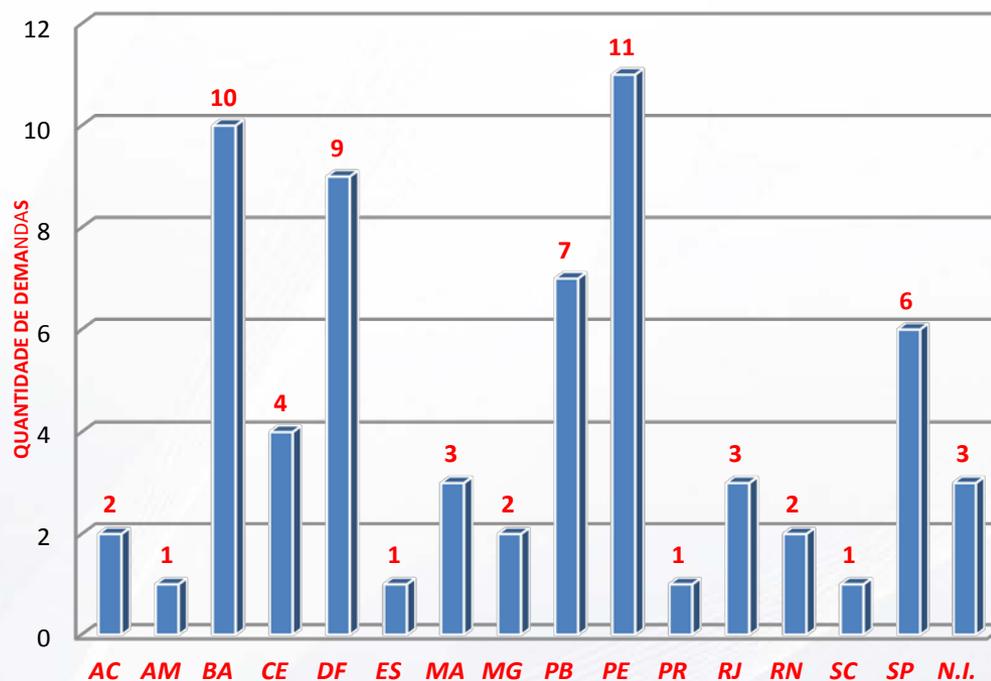
DEMANDAS POR TIPO DE RESPOSTAS

NÃO COMPETE AO ÓRGÃO	8
INFORMAÇÃO INEXISTENTE	1
ACESSO PARCIALMENTE CONCEDIDO	3
ACESSO CONCEDIDO	54
TOTAL	66



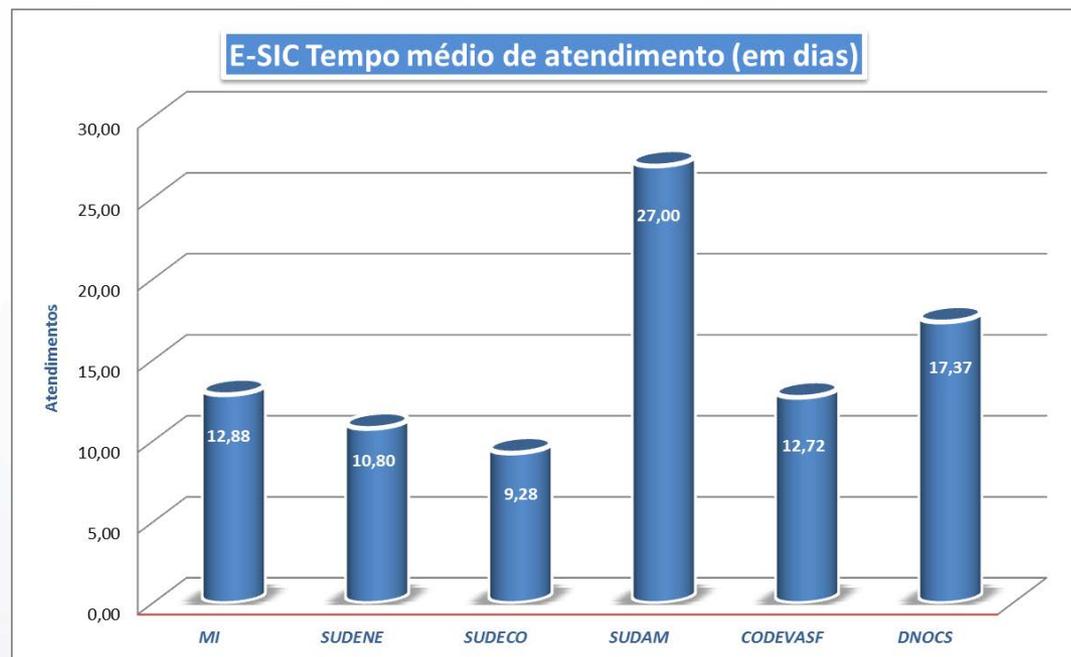
QUANTITATIVOS DE DEMANDAS POR ESTADO

Estados	NS
AC	2
AM	1
BA	10
CE	4
DF	9
ES	1
MA	3
MG	2
PB	7
PE	11
PR	1
RJ	3
RN	2
SC	1
SP	6
N.I.	3
TOTAL	66



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM RELAÇÃO ÀS DEMAIS VINCULADAS

SUDENE	10,80	9,89
SUDECO	9,28	10,5
MI	12,88	7,42
SUDAM	27,00	21,67
CODEVASF	12,72	12,1
DNOCS	17,37	17,44



0800



Contratação de serviço telefônico de Discagem Direta Gratuita – DDG, na modalidade 0800, sistema de tarifação reversa, para chamadas locais, intra e inter-regionais. Dessa forma, o usuário, situado em qualquer parte do território nacional, poderá efetuar chamadas gratuitas, tendo assim a seu dispor um canal direto e ágil, permitindo ao cidadão facilidade em registrar suas demandas na Ouvidoria da Sudene.



OUVIDORIA

ouvidoria@sudene.gov.br

(81) 2102 2925

www.sudene.gov.br

Vera Brandão - Ouvidora

Francisco Júnior

Silvia Maciel

Magali Costa



Ministério da
Integração Nacional

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PÁTRIA EDUCADORA