



PESQUISA DE SATISFAÇÃO SUDENE 2021





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

**RELATÓRIO DE PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS
PÚBLICOS PRESTADOS PELA SUDENE
REFERENTES AO EXERCÍCIO DE 2021**

Pesquisa realizada pela Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste – Sudene, em cumprimento à Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece a obrigatoriedade de órgãos públicos realizarem pesquisa dos serviços oferecidos aos cidadãos-usuários

Recife - 2021

I –INTRODUÇÃO

O presente relatório versa sobre a pesquisa de satisfação, realizada pela Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste - SUDENE, pelo terceiro ano consecutivo, no intuito de, através das respostas dos usuários, avaliar a prestação dos serviços oferecidos, sob a ótica da sociedade, assim como elencar quais aspectos precisam e podem ser melhorados nesta Autarquia.

A pesquisa vem ainda atender à Lei Nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto Nº 9.492/2018, em seu art. 23 ,que contempla 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 Usuário.

Estabelecido o propósito e a estratégia, passou-se à parte prática dos trabalhos, para, posteriormente, vir a traduzir o resultado dos formulários em análises quantitativas e qualitativas, referentes às áreas da Sudene.

II –OBJETIVO GERAL

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

Objetivos específicos:

- Averiguar a qualidade do atendimento oferecido, sob a ótica dos usuários;
- Traduzir o resultado dos formulários em análises quantitativas e qualitativas sobre as áreas da SUDENE ora analisadas;
- Conhecer pontos positivos identificados pelos usuários;
- Diagnosticar aspectos que necessitam de aprimoramentos;
- Mensurar o atendimento oferecido diante da expectativa do usuário;
- Analisar sugestões e a possibilidade em aproveitá-las; e
- Implementar ações concretas de melhorias para problemas específicos, em resposta à avaliação 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 usufruíram dos recursos oferecidos pelo Fundo de Desenvolvimento do Nordeste, em 2021;

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

4 –**Dados Abertos**- para aqueles que usufruíram da Base de Dados Abertos, disponível no site da Sudene.

IV – PERÍODO

A coleta dos dados ocorreu entre os dias 17 de dezembro de 2021 e 29 de janeiro de 2022, num total de aproximadamente 30 dias úteis.

V - METODOLOGIA

Tomando por base as pesquisas realizadas nos anos anteriores, concluiu-se pela necessidade em promover modificações que trouxessem maior especificidade nas perguntas, levando em conta as particularidades de cada serviço prestado.

Assim sendo, com o auxílio da CGGI, CGTI e ASCOM, e consultas realizadas às Coordenações-Gerais competentes, foram elaborados quatro formulários a serem enviados separadamente para: empresas que pleitearam incentivos fiscais perante a Sudene; empresas que utilizaram dos recursos oferecidos pelo Fundo de Desenvolvimento do Nordeste – FDNE; entidades que celebraram convênios com a Sudene; e usuários de dados abertos.

Uma vez que a pesquisa visava garantir adesão por parte dos entrevistados, buscou-se compor formulários sucintos, cujas perguntas abordassem a funcionalidade dos sistemas utilizados para registro dos pleitos de incentivos fiscais (SIBF) e do FDNE (SigFDNE) e seus respectivos suportes; avaliações referentes à equipe da Sudene com quem foi mantido contato e da realização das atribuições desses servidores; ademais, a atuação do banco atuante. As de incentivos ainda acrescentaram quesitos sobre a tramitação para obtenção do pleito de incentivo perante a Sudene e o pedido de análise dos resultados proporcionados pelos incentivos oferecidos pela Sudene. Por fim, foi disponibilizado um espaço destinado a sugestões, críticas, elogios e outros questionamentos.

A divulgação da pesquisa para os usuários foi realizada, com o auxílio da ASCOM, através de disseminação em redes sociais e site da Sudene; envio de e-mail mkt para os usuários; matéria sobre a pesquisa de satisfação.

Alguns dias antes do encerramento do prazo, buscando ampliar o alcance da pesquisa, a Ouvidoria, através de seus servidores, procurou contatar usuários para propor a realização de entrevista e consequente

preenchimento de formulários, através de ligações telefônicas, conseguindo, por essa praticidade, significativas adesões.

LINKS DE ACESSO DOS FORMULÁRIOS NO GOOGLE FORMS:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScKTdljORGCSKqQVIR81dveZT7yellQJqgZ6mYjoFL9upBldw/viewform?usp=pp_url - Dados Abertos

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSesaqXcBpLk9f3aPolcHBxV_ZYdDHaXH0DJ6VBOtBf3Y-Uu9Q/viewform?usp=pp_url - Convênios

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSce8cCfLcEGSzFG4IG5P7a9vD6Gz2UOReYduuLSQzlf7ODdfg/viewform?usp=pp_url – Incentivos Fiscais

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeHPtShDfOpoZwQB-loXNrCxmiyThOCS55HhoF7o38Fv0SQZA/viewform?usp=pp_url - FDNE

RESULTADOS

INCENTIVOS FISCAIS

E-mails enviados: 373

Respostas recebidas: 26 (6,97%)

DO QUESTIONÁRIO:

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

Ótimo	73,1%
Bom	19,2%
Regular/ruim	7,7%

- Houve necessidade de uso do suporte do sistema:

Não	68%
Sim	32%

- Avaliação do suporte do sistema: com relação à resolução de problemas:

Bom	55,6%
Ótimo	22,2%
Regular	22,2%

- Tempo para resolução de problemas do suporte:

Regular	44,4%
Ótimo	33,3%
Bom	22,2%

- Como avalia a acessibilidade à equipe da Sudene:

Ótima 61,5%

Boa 38,5%

- Avaliação do tempo de resposta da equipe da Sudene:

Ótimo 57,7%

Bom 42,3%

- Em relação às vistorias realizadas pela Sudene, como se classifica a agilidade da equipe técnica:

Ótima 73,1%

Boa 23,1%

Regular 3,8%

- Analise a tramitação para obtenção do pleito de incentivo perante a Sudene:

Ótima 61,5%

Boa 34,6%

Regular 3,9%

- Analise os resultados proporcionados pelos incentivos oferecidos pela Sudene:

Ótimos 73,1%

Bons 23,1%

Regulares 3,8%

COMENTÁRIOS OBTIDOS

- *“Desde que a empresa protocoliza projetos na SUDENE, o atendimento e análise dos pleitos não deixa nada a desejar. Os servidores da SUDENE demonstram ser muito capacitados tecnicamente e, além disto, a tratativa é de uma educação impar.”*

- *“Profissionais altamente qualificados e competentes”*

- *“Tivemos uma experiência muito boa. Foi muito válido para avaliar nossa organização e ainda nossa capacidade de expor de forma clara e assertiva a nossa atividade. Sempre achávamos que esse tipo de apoio era só para empresas de grande porte, mas fiquei muito feliz como empreendedora de pequeno porte e como cidadã de utilizar um serviço público de qualidade e eficiente.”*

- *“Agilizar a emissão de certidão de regularidade com o incentivo.”*

- "O sistema está ótimo, necessitando de aprimoramento quanto ao tempo de retorno quando houver devolução, passando para 120 dias."

- "Emissão da certidão de regularidade em tempo mais ágio."

- "Todo pleito apresentado para obtenção dos incentivos fiscais administrados pela Sudene deveria ter um economista responsável técnico."

- "Aumentar a capacidade de armazenamento de arquivos de documentos no sistema."

FUNDO DE DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE - FDNE

E-mails enviados: 34

Respostas recebidas: 16 (47,05%)

DO QUESTIONÁRIO:

- Consideram o sistema eletrônico de cadastramento (SigFDNE):

Bom 53,3%

Ótimo 46,7%

- Houve necessidade de uso do suporte:

Não 60%

Sim 40%

- Avaliação do suporte do sistema:

Regular 50%

Ótimo 33,3%

Bom 16,7%

- Tempo para resolução de problemas do suporte:

Regular 50%

Ótimo 33,3%

Bom 16,7%

- Como avalia a acessibilidade à equipe da Sudene:

Ótima 90%

Boa 10%

- Avaliação do tempo de resposta da equipe da Sudene:

Ótimo 70%

Bom 30%

- Instituição financeira:

Banco do Brasil 93,3%

Outros 6,7%

- Atuação da instituição financeira:

Ótima 80%

Boa 20%

COMENTÁRIOS OBTIDOS:

- *“Satisfação com todo o processo. Tempo de aprovação rápido.*

”

- *“Muito admirados com o atendimento, com a plataforma, equipe Sudene, enfim todo o processo. Extremamente satisfatório.”*

- *“Toda a experiência foi muito positiva.”*

- *“A tratativa inicial foi com a Sudene. Muito satisfação com o atendimento da equipe de servidores.”*

- *“O processo foi rápido. Muito satisfatório.”*

- *“Toda a experiência foi extremamente positiva, em especial o atendimento recebido por parte dos servidores da Sudene.”*

- *“Sugestão: Aprimoramento no sistema eletrônico de cadastramento de pleitos, permitindo anexação de todos os documentos necessários, exigidos pelo próprio cadastro.”*

- *“Falta espaço para a inserção de documentos no sistema. Que seja aperfeiçoado, para acolher mais de um arquivo.”*

- *“O projeto não foi aprovado devido ao perfil da empresa: prestação de serviços.*

Existem empresas dos mais variados portes. O legislador deveria conseguir flexibilizar, criando regras para incluir o setor de transporte rodoviário.”

- *“O sistema, apesar de ser necessário apresentar vários balanços, permite apenas inserir um arquivo, sendo necessário encaminhar por e-mail o restante. Sugestão: que seja aberto mais espaço para que o sistema acolha mais de um arquivo.”*

- *“Que sejam enviados com mais frequência mensagens referentes ao pleito, em forma de e-mails e mensagens de texto, em especial orientações das exigências de documentos.”*

CONVÊNIOS

E-mails enviados: 151
Respostas recebidas: 5 (3,31%)

DO QUESTIONÁRIO:

- Como avalia a acessibilidade da equipe da Sudene:

Ótima 80%
Boa 20%

- Avaliação do tempo de resposta da equipe da Sudene:

Ótimo 60%
Regular 20%
Bom 20%

- Como avalia a comunicação com a equipe da Sudene:

Ótima 80%
Boa 20%

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

Ótima 60%
Boa 40%

COMENTÁRIOS OBTIDOS:

“A SUDENE tem feito um excelente trabalho, sua equipe é bastante cordial e atua sempre buscando as melhores propostas e soluções.”

“O apoio e o fomento da SUDENE em projetos de inclusão tecnológica é estratégico para o desenvolvimento sustentável, competitivo e profissionalização das atividades caprinocultura e ovinocultura do semiárido brasileiro.”

DADOS ABERTOS

E-mails enviados: 71
Respostas recebidas: 5 (7,04%)

DO QUESTIONÁRIO:

- Perfil:

Estudante	40%
Outros	60%

- Como qualifica, de modo geral, a base de Dados Abertos da Sudene:

Ótima	80%
Boa	20%

- Como avalia a base de Dados Abertos da Sudene em relação à utilidade prática para o seu objetivo:

Boa	60%
Ótima	40%

-A tempestividade na disponibilização das informações na base de Dados Abertos é:

Boa	60%
Ótima	40%

Além dos dados já disponíveis, há base de dados diversa que deveria ser aberta? Em caso positivo, qual?

(Não houve respostas)

COMENTÁRIOS OBTIDOS:

“Percebi dados publicados em junho de 2021, não consegui localizar a periodicidade de atualização, talvez fosse bom deixar esta informação de fácil acesso. Parabéns pela ótima apresentação do PDA.”

CONCLUSÃO

Esta Ouvidoria compreende que o papel essencial de interlocução com o usuário tem como cerne a ampliação dos canais de comunicação com os cidadãos, contribuindo desta forma para uma gestão pública democrática, transparente, eficaz, participativa, ética e eficiente.

A Pesquisa de Satisfação, realizada periodicamente, ao ser um ato de controle social pelos cidadãos-usuários, traz a possibilidade de entender, através das respostas recebidas, quais aspectos precisam ser melhorados na instituição.

No entanto, a pesquisa também aponta que devemos melhorar no tempo de resolução de problemas apresentados nos pleitos cadastrados

através do SIBF e SigFDNE, onde respectivamente 44% e 50% dos usuários classificam o serviços como regular. Com intuito de melhorar tais índices definimos os responsáveis de cada área finalística, principais usuários dos respectivos sistemas, para acompanhar, monitorar e responder as ocorrências tempestivamente.

Quando o pleito é encaminhado via SIBF com documentação incompleta, ele é devolvido para regularização, demandando tempo adicional para conclusão do seu exame. A Sudene tem feito todo o possível para que as certidões de regularidade encaminhadas sejam atendidas no mais curto espaço de tempo.

O índice consideravelmente positivo nos resultados obtidos indica que a Sudene vem oferecendo seus serviços com qualidade e de modo assertivo, nas diversas situações apresentadas. Os números permitem depreender o bom conceito, como a instituição está sendo vista pelo público-alvo e a eficiência no atendimento.

Simultaneamente, as sugestões fornecidas nos espaços destinados a mensagens, são considerações a serem examinadas à guisa de fornecerem possibilidades de melhorias, no ato do aperfeiçoamento que deve ser contínuo, tanto nos serviços prestados, quanto no modo de apresentar estes serviços.

Ademais, buscar manter elevado o padrão de qualidade de seu trabalho como um todo, passa pelo contínuo aprimoramento de seu corpo técnico, por meio de capacitações, otimizações e oportunidades de atualizar conhecimentos, tanto individuais como de equipes, nas respectivas áreas, permitindo não somente melhorias nos domínios já existentes, como até mesmo o despertar de aptidões.

A presente avaliação, como as duas anteriores, ao ser publicada no site da Sudene, permanecerá de forma definitiva nos concedendo subsídios para valorar constantemente os serviços fornecidos por esta Superintendência.

SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE

OUVIDORIA

Avenida Domingos Ferreira, 1967 – Ed. Souza Melo Tower

Boa Viagem – Recife/PE – CEP: 51.111-021

Telefones: 55 (81) 2102-2028 (Ouvidor)

(81) 2102-2108

(81) 2102-2208

General Carlos César Araújo Lima

Superintendente

Carlos Pedro dos Santos Neto

Chefe de Gabinete

Marina Cursino de Menezes Amorim de Britto

Ouvidora

Equipe Técnica:

Francisco Ferreira Lima Junior

Maria Magali Costa

“O semeador, depois de realizar a tarefa, concede espaço e deixa a semente germinar.”

Johann Wolfgang Von Goethe, poeta, dramaturgo e escritor alemão.