

Relatório da Pesquisa de Satisfação Externa

Ano 2023





**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 2023**

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, PE

Sumário

I.INTRODUÇÃO	4
II.OBJETIVO GERAL	4
III.SERVIÇOS AVALIADOS (REFERENTE AO ANO DE 2023)	5
IV.PERÍODO.....	5
V.METODOLOGIA.....	5
VI.LINKS DE ACESSO.....	5
VII. RESULTADOS (INCENTIVOS FISCAIS)	6 à 11
VIII.RESULTADOS (FUNDO DE DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE – FDNE)	12 à 16
IX.RESULTADOS (CONVÊNIOS)	17 à 20
X.CONCLUSÃO.....	21

I – INTRODUÇÃO

Realizada, pelo quinto 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 Nº 9.094, de 17/07/2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, instituiu a Carta de Serviços ao Usuário.

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 quantitativos, 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 (Referente ao ano de 2023)

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

IV – PERÍODO

A coleta de dados ocorreu no período de 11/04 a 21/06/2024, sendo que no dia 11/06/2024, em virtude da baixa adesão ao pleito, foi realizado um reenvio da referida pesquisa, ao mesmo tempo em que solicitamos às Coordenações de Fundos e de Financiamentos e à de Convênios e Instrumentos Congêneres para contactarem as Empresas/Prefeituras, alertando da importância da participação de cada um deles nas referidas pesquisas.

V – 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 da publicação para as referidas pesquisas.

Como passo seguinte, procedeu-se ao envio de e-mails para os usuários, sendo os formulários por tipo de áreas e 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.

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

Incentivos Fiscais:

<https://docs.google.com/forms/d/1dwuqFo2bumqo18u6GOFPY69xG7e6GUOGH9imS2-YuIM/edit>

FDNE

<https://docs.google.com/forms/d/1aLQ4YkPRFh82BZsxdPksd5kK86CHjTZ8aOlyJZ6UZjQ/edit>

Convênios

<https://docs.google.com/forms/d/1hGOG2HaW9TzYOPoe5S54doHzJ6BD-Hv6WACxGyg1KCY/edit>

RESULTADOS

VII- INCENTIVOS FISCAIS

E-mails enviados: 653

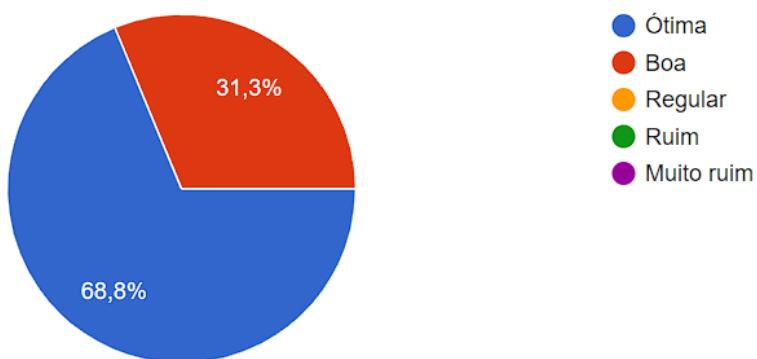
Respostas recebidas: 32

DO QUESTIONÁRIO:

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

	2021	2022	2023
Ótimo	73,1 %	72,2 %	68,8 %
Boa	19,2 %	25 %	31,2 %
Regular	7,7 %	2,8 %	N/C
Ruim	N/C	N/C	N/C
Muito ruim	N/C	N/C	N/C

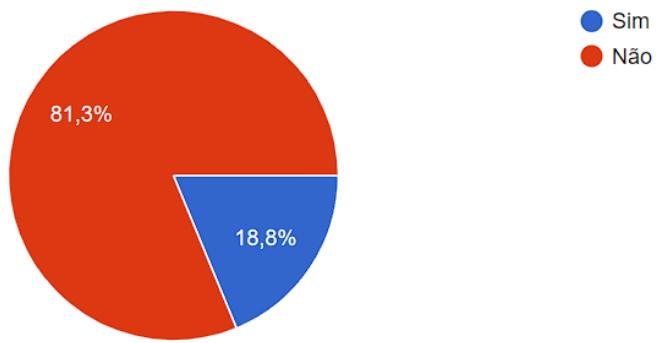
32 respostas



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

	2021	2022	2023
NÃO	68 %	80,6 %	81,3 %
SIM	32 %	19,4 %	18,8 %

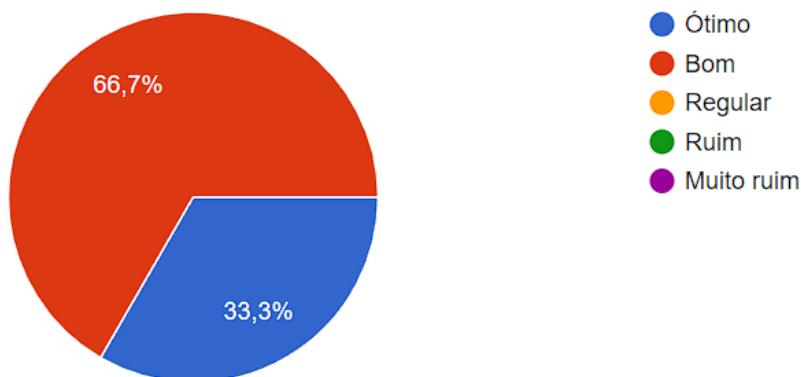
32 respostas



3- Qual a avaliação do suporte do sistema de cadastramento dos pleitos (SIBF) com relação à resolução de problemas:

	2021	2022	2023
Ótimo	22,2 %	42,9 %	33,3 %
Boa	55,6 %	42,9 %	66,7 %
Regular	22,2 %	14,2 %	N/C
Ruim	N/C	N/C	N/C
Muito ruim	N/C	N/C	N/C

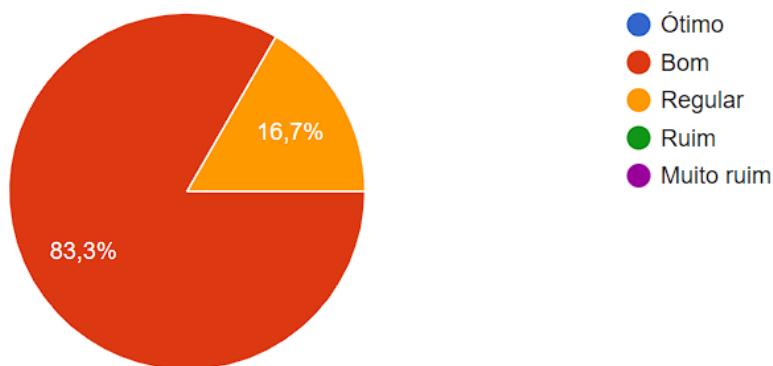
6 respostas



4- Consideram o tempo para resolução de problemas do suporte:

	2021	2022	2023
Ótimo	33,3 %	14,3 %	N/C
Bom	22,2 %	57,1 %	83,3 %
Regular	44,4 %	28,6 %	16,7 %
Ruim	N/C	N/C	N/C
Muito ruim	N/C	N/C	N/C

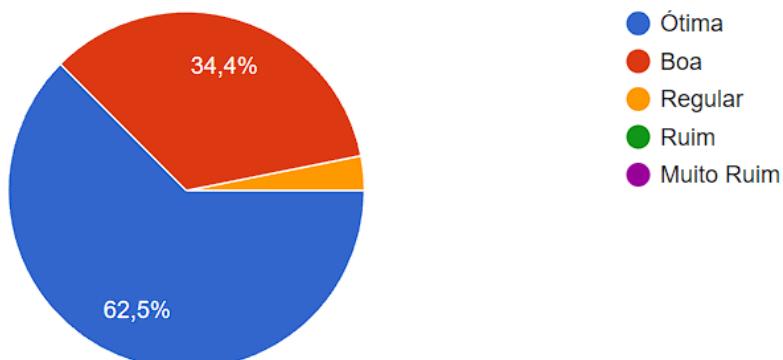
6 respostas



5- Quanto a qualificação do atendimento recebido pela equipe da Sudene:

	2021	2022	2023
Ótimo	61,5 %	72,2%	62,5 %
Boa	38,5 %	25 %	34,4 %
Regular	N/C	2,8 %	3,1 %
Ruim	N/C	N/C	N/C
Muito ruim	N/C	N/C	N/C

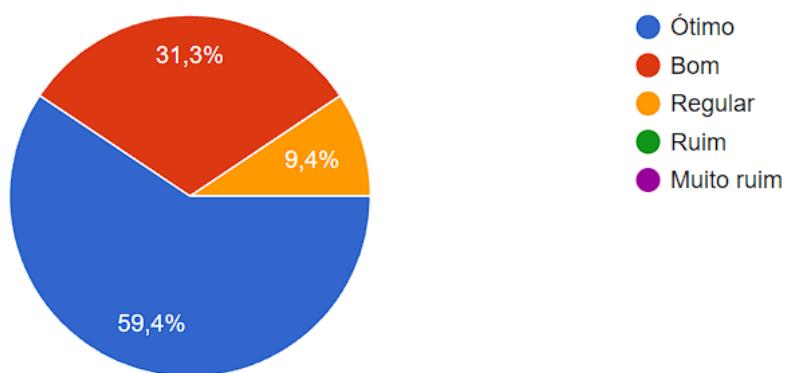
32 respostas



6- Quanto ao tempo de resposta da equipe da Sudene:

	2021	2022	2023
Ótimo	57,7 %	50 %	59,4 %
Bom	42,3 %	38,9 %	31,3 %
Regular	N/C	5,5 %	9,4 %
Ruim	N/C	2,8 %	N/C
Muito ruim	N/C	2,8 %	N/C

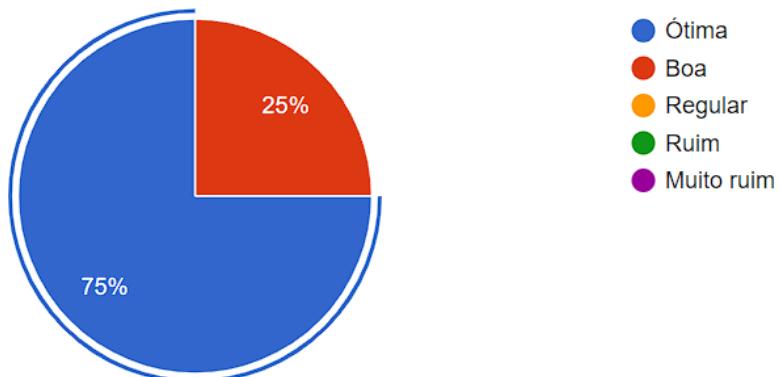
32 respostas



7- Em relação às vistorias realizadas pela Sudene, como você classifica a agilidade da equipe técnica?

	2021	2022	2023
Ótimo	73,1 %	69,4 %	75 %
Boa	23,1 %	27,8 %	25 %
Regular	3,8 %	2,8 %	N/C
Ruim	N/C	N/C	N/C
Muito ruim	N/C	N/C	N/C

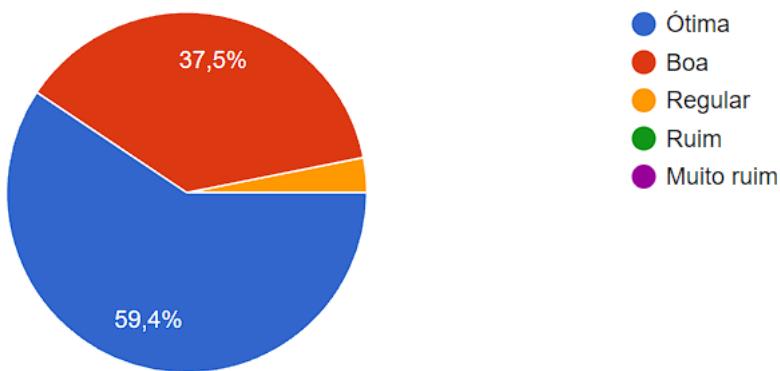
32 respostas



8- Em relação a análise do trâmite para obtenção do pleito de incentivo perante a Sudene:

	2021	2022	2023
Ótimo	61,5 %	50 %	59,4%
Boa	34,6 %	41,7 %	37,5 %
Regular	3,9 %	5,5 %	3,1 %
Ruim	N/C	N/C	N/C
Muito ruim	N/C	2,8 %	N/C

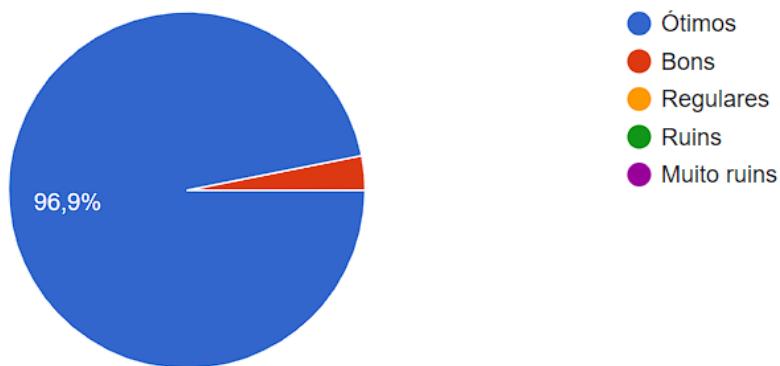
32 respostas



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

	2021	2022	2023
Ótimo	73,1 %	97,2 %	96,9 %
Boa	23,1 %	2,8 %	3,1 %
Regular	3,8 %	N/C	N/C
Ruim	N/C	N/C	N/C
Muito ruim	N/C	N/C	N/C

32 respostas



COMENTÁRIOS OBTIDOS

11 respostas

SUGESTÕES:

- Sugiro maior agilidade na pré-análise dos pleitos, após a devolução.
- Sobre o SIBF, a sugestão é no que se refere à aba Documentação Básica:
 - (i) possibilitar a inserção de mais documentos, especialmente, no item "Outros"; e
 - (ii) ampliar a capacidade para recepção de arquivos maiores de modo a facilitar a inclusão dos relatórios/documentos sem a necessidade de baixar e comprometer a qualidade dos PDFs gerados.
- SUGESTÃO: O Sistema poderia aceitar o protocolo das DAIFS de anos anteriores em um único protocolo.
- Divulgar e realizar treinamentos para as empresas do sistema e serviços da SUDENE.
- Aumentar a capacidade de upload dos arquivos para respostas dos questionários. Exemplo: Não conseguimos fazer upload das Atas.

OPINIÕES POSITIVAS:

- Fomos muito bem atendidos e todas as nossas dúvidas quanto ao processo foram solucionadas.
- O objetivo de fornecer esse benefício para as empresas da nossa região é extremamente importante, pois nos faz competir com um pouco mais de desigualdade com as empresas do eixo Sul-Sudeste. Nesse sentido, entendo que devamos ter uma publicidade maior para que outras unidades consigam ter a mesma oportunidade. Parabéns pela condução e apoio às nossas empresas!
- O tempo de atendimento e a vistoria dos técnicos foi excelente, sendo extremamente educados, solícitos e esclarecedores.
- Um grande incentivo para que às empresas tem uma melhor visão fiscal e estratégica.
- Satisfeito.
- Fomos bem atendidos nas demandas com a SUDENE

RESPOSTA DO COORDENADOR DA CGIF AOS COMENTÁRIOS OBTIDOS:

"Em resposta, manifestamos nossa satisfação com as respostas oferecidas ao questionário dos incentivos fiscais. Com relação às Sugestões, informamos que aquelas que dizem respeito à área de TI serão encaminhadas ao Setor para avaliação e providências. No que diz respeito à sugestão envolvendo as DAIF, nossa resposta é no sentido negativo, uma vez que o sistema foi assim montado para que as empresas se conscientizem da obrigação de encaminhar esses dados anualmente."

ASS. Silvio Carlos

VIII - FUNDO DE DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE - FDNE

E-mails enviados: 119

Respostas recebidas: 3

EMPRESAS:

Assuruá 5 I Energia S.A. (XIQUE-XIQUE BA)

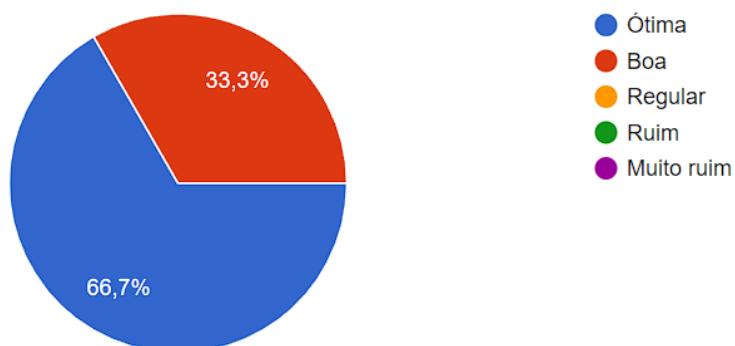
São Miguel Administradora e Gestora Patrimonial LTDA (PIAUÍ)

Ventos de São Fernando IV Energia S. A. (SÃO BENTO)

DO QUESTIONÁRIO:

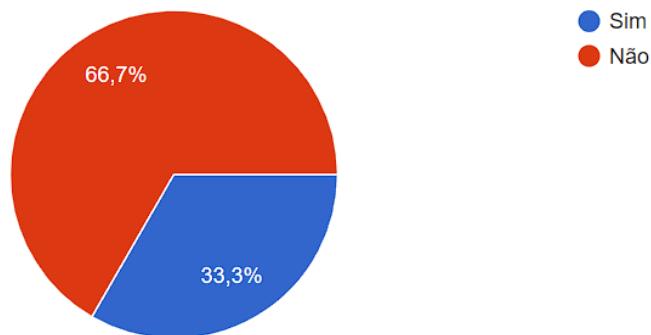
1- Consideram o sistema eletrônico de cadastramento de pleitos (SigFDNE):

	2021	2022	2023
Ótimo	46,7 %	N/C	66,7 %
Boa	53,3 %	100 %	33,3 %
Regular	N/C	N/C	N/C
Ruim	N/C	N/C	N/C
Muito ruim	N/C	N/C	N/C



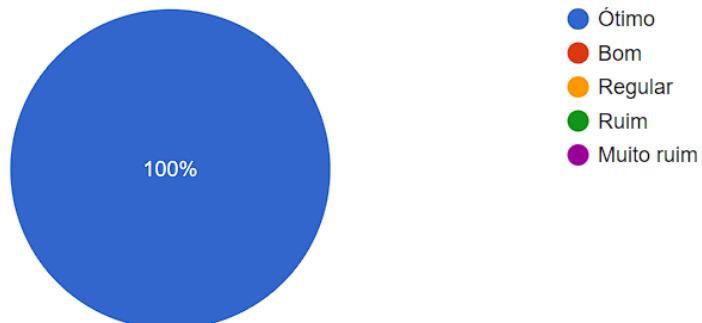
2- Houve necessidade de uso do suporte (SigFDNE) diante do surgimento de eventuais problemas:

	2021	2022	2023
Não	60 %	50 %	66,7 %
Sim	40 %	50 %	33,3 %



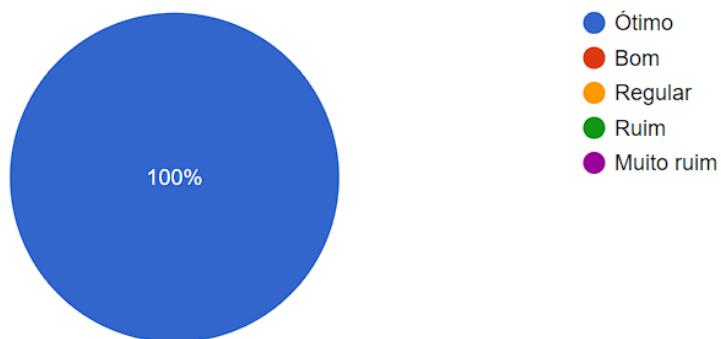
3- Avaliação do suporte do sistema de cadastramento de pleitos (SigFDNE), com relação à resolução de problemas:

	2021	2022	2023
Ótimo	33,3 %	N/C	100 %
Bom	16,7 %	100 %	N/C
Regular	50 %	N/C	N/C
Ruim	N/C	N/C	N/C
Muito ruim	N/C	N/C	N/C



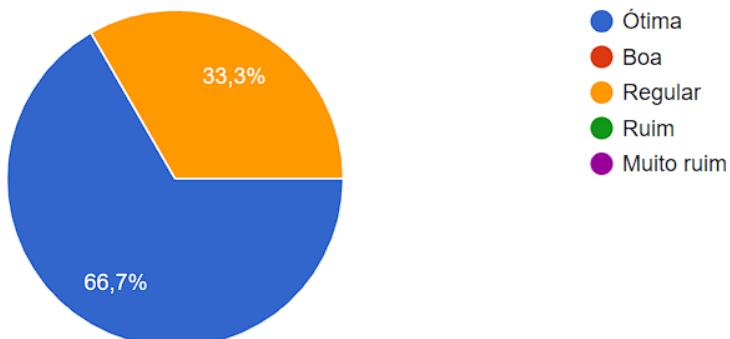
4- Qual avaliação em relação ao tempo para resolução de problemas pelo suporte (SigFDNE)?

	2021	2022	2023
Ótimo	33,3 %	N/C	100 %
Boa	16,7 %	100 %	N/C
Regular	50 %	N/C	N/C
Ruim	N/C	N/C	N/C
Muito ruim	N/C	N/C	N/C



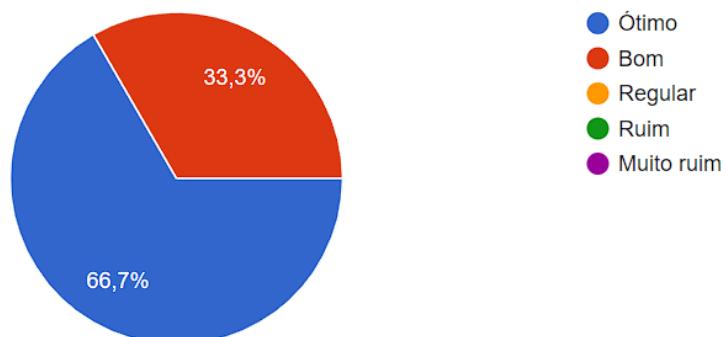
5- Como avalia a acessibilidade à equipe da Sudene?

	2021	2022	2023
Ótimo	90 %	50 %	66,7 %
Boa	10 %	50 %	N/C
Regular	N/C	N/C	33,3 %
Ruim	N/C	N/C	N/C
Muito ruim	N/C	N/C	N/C



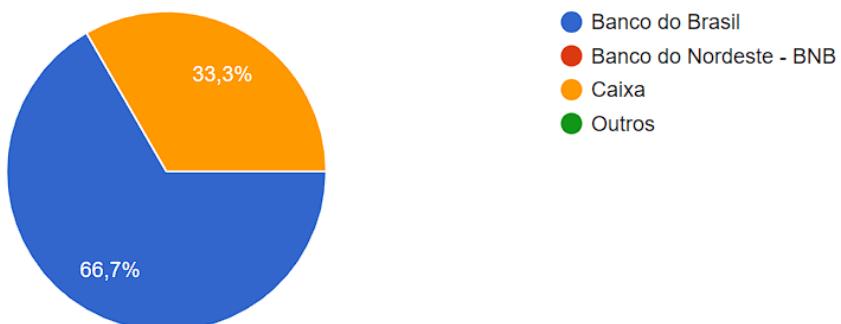
6- Avaliação do tempo de resposta da equipe da Sudene:

	2021	2022	2023
Ótimo	70 %	50 %	66,7 %
Bom	30 %	50 %	33,3 %
Regular	N/C	N/C	N/C
Ruim	N/C	N/C	N/C
Muito ruim	N/C	N/C	N/C



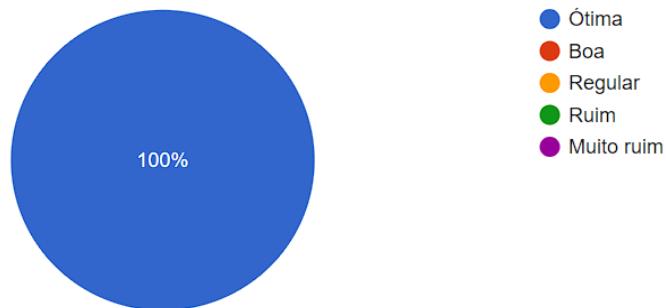
7- Instituição financeira escolhida para atuar como agente operador do pleito:

	2021	2022	2023
Banco do Brasil	93,3 %	100 %	66,7 %
Caixa Econômica Federal	N/C	N/C	33,3 %
Outros	6,7 %	N/C	N/C



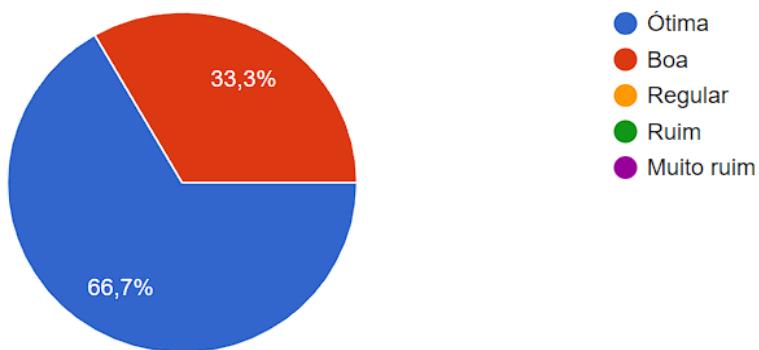
8- Atuação e agilidade da instituição financeira na análise do pleito:

	2021	2022	2023
Ótimo	80 %	50 %	100 %
Boa	20 %	N/C	N/C
Regular	N/C	50 %	N/C
Ruim	N/C	N/C	N/C
Muito ruim	N/C	N/C	N/C



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

	2021	2022	2023
Ótimo	N/C	50 %	66,7 %
Boa	N/C	50 %	33,3 %
Regular	N/C	N/C	N/C
Ruim	N/C	N/C	N/C
Muito ruim	N/C	N/C	N/C



COMENTÁRIOS OBTIDOS:

OPINIÕES POSITIVAS:

Atendimento maravilhoso!

SUGESTÕES:

N/C

RESPOSTA DO COORDENADOR DA CGDF AOS COMENTÁRIOS OBTIDOS:

"Agradecemos as manifestações oferecidas e reiteramos o nosso compromisso em realizar um trabalho de excelência."

Ass. Wandemberg Almeida

IX - CONVÊNIOS

E-mails enviados: 65

Respostas recebidas: 07

CONVENENTES

Prefeitura de Dormentes-PE

Prefeitura de Salgueiro-PE

Prefeitura de Serrita-PE

Prefeitura de Quixaba/PE

Prefeitura de Araçoiaba-PE

Prefeitura de Toritama – PE

Prefeitura de Floresta, PE

Local onde o projeto foi desenvolvido:

Pátio de Eventos, Dormentes.

Salgueiro-PE

Serrita/PE

Quixaba/PE

Araçoiaba-PE

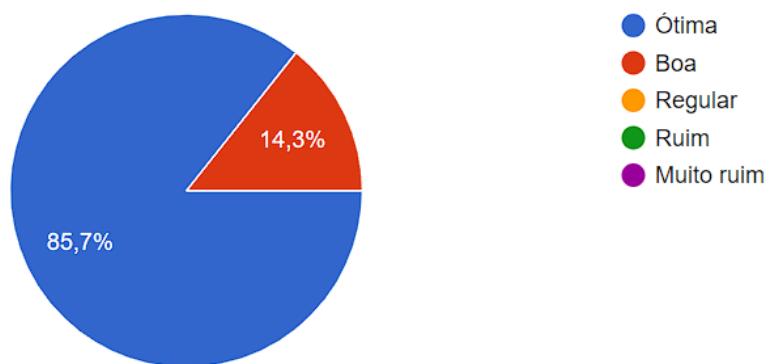
Pavimentação em paralelepípedo

Secretaria de Obras

DO QUESTIONÁRIO:

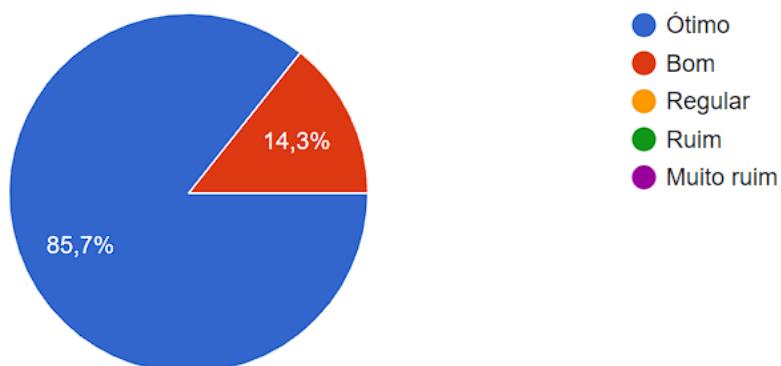
1- Avaliação em relação à acessibilidade da equipe da Sudene:

	2021	2022	2023
Ótimo	80 %	81,8 %	85,7 %
Boa	20 %	18,2 %	14,3 %
Regular	N/C	N/C	N/C
Ruim	N/C	N/C	N/C
Muito ruim	N/C	N/C	N/C



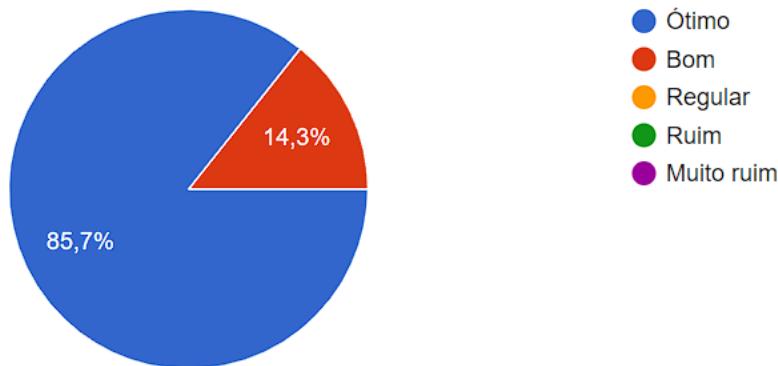
2- Referente ao tempo de resposta da equipe da Sudene:

	2021	2022	2023
Ótimo	60 %	36,4 %	85,7 %
Bom	20 %	63,6 %	14,3 %
Regular	20 %	N/C	N/C
Ruim	N/C	N/C	N/C
Muito ruim	N/C	N/C	N/C



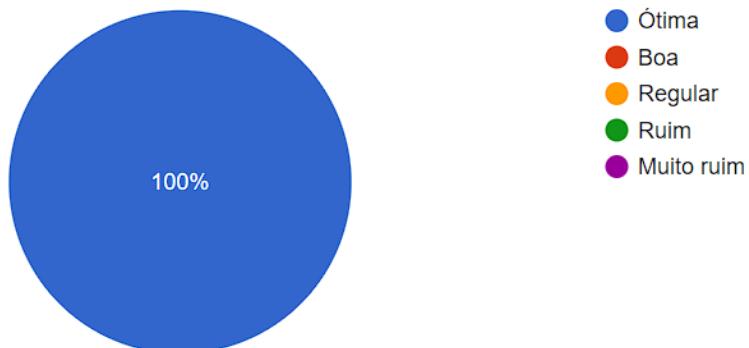
3- A comunicação com a equipe da Sudene:

	2021	2022	2023
Ótimo	80 %	72,7 %	85,7 %
Boa	20 %	18,2 %	14,3 %
Regular	N/C	9,1 %	N/C
Ruim	N/C	N/C	N/C
Muito ruim	N/C	N/C	N/C



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

	2021	2022	2023
Ótimo	60 %	36,4 %	100 %
Boa	40 %	63,6 %	N/C
Regular	N/C	N/C	N/C
Ruim	N/C	N/C	N/C
Muito ruim	N/C	N/C	N/C



COMENTÁRIOS OBTIDOS:

OPINIÕES POSITIVAS:

1- QUE A EQUIPE CONTINUE TENDO ESSE CUIDADO DE ACESSIBILIDADE, ISSO É MUITO IMPORTANTE PARA OS MUNICIPIOS.

2- De parabéns toda equipe técnica. Sempre muito gentis e atenciosos!

3- No momento não tenho nenhum questionamento, pois todas as vezes que necessitamos de contato com a equipe (Sudene) formos atendidos de imediato. Espero que a equipe continue com o mesmo foco e agilidade nas demandas.

4- Agradecimento a equipe competente que nos acompanhou: Dr. Edson, Beatriz, Wiliam e Givanildo.

SUGESTÕES:

N/C

RESPOSTA DA COORDENADORA DOS CONVÊNIOS AOS COMENTÁRIOS OBTIDOS:

“Ficamos muito satisfeitos em ter uma avaliação tão favorável.

Continuaremos a realizar nossas atividades com respeito e atenção a todos os envolvidos.”

ASS. Sandra Mabel

X- CONCLUSÃO

Esta Ouvidoria tem como propósito fundamental servir de elo 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 quinta 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 alertas e estímulos à correção, e assim, ambos constituem desafios 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.

SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE

OUVIDORIA

Avenida Domingos Ferreira, 1967 – Ed. Souza Melo Tower

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

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

DANILO JORGE DE BARROS CABRAL

Superintendente

SAMARA ARCOVERDE CAVALCANTI

Chefe de Gabinete

MANOEL ALEXANDRE COSTA LEITÃO

Ouvidor

Equipe Técnica;

FRANCISCO FERREIRA LIMA JUNIOR

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.