



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE

SUDENE

2013



ASSESSORA DE OUVIDORIA
Silvia Maria Santos do Rego Maciel

TÉCNICOS DE OUVIDORIA
Francisco Ferreira Lima Junior
Magali Costa

OPERAÇÃO DA OUVIDORIA DA SUDENE.



No ano de 2013 a Ouvidoria da SUDENE recebeu 235 manifestações, sendo 107 recebidas através do SisOuvidor, 66 através do nosso 0800 e 62 recebidas através do e-SIC.

Com relação às manifestações recebidas através do SisOuvidor, separamos da seguinte maneira:

- 1-POR MEIO DE ENTRADA
- 2-POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO
- 3-POR REGIÃO DE ORIGEM
- 4-POR ESTADO DE ORIGEM
- 5-POR MÊS DE RECEBIMENTO
- 6-POR STATUS DA MANIFESTAÇÃO



DEMANDAS POR MEIO DE ENTRADA

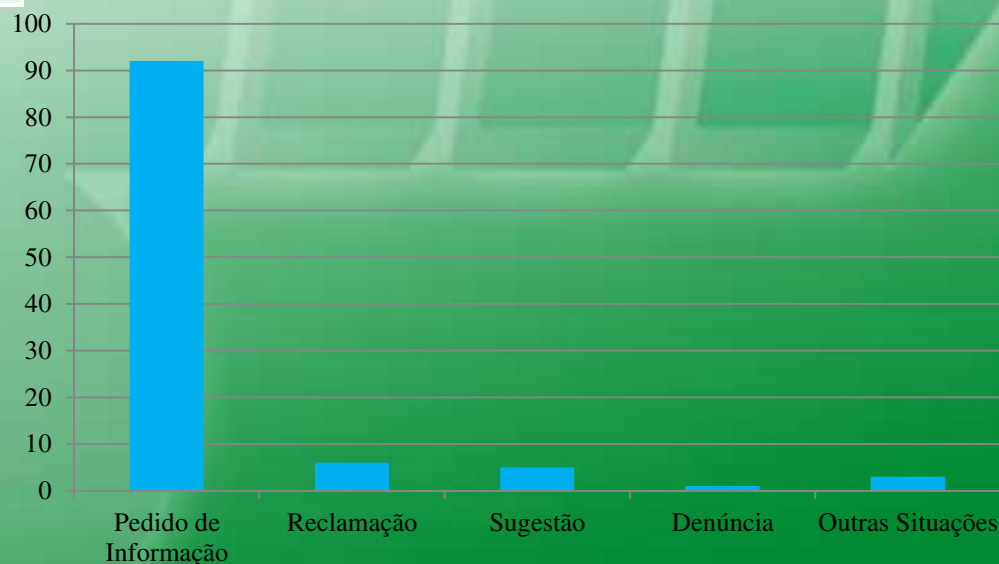
Meio de Entrada	Quantidade
Internet/SUDENE	96
Internet/Ouvidoria	2
Internet/ASCOM	2
Internet/DNOCS	1
Internet/SFRI	2
Internet/Água para Todos	1
Carta	3
Telefone	66
Total Geral	173





DEMANDAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

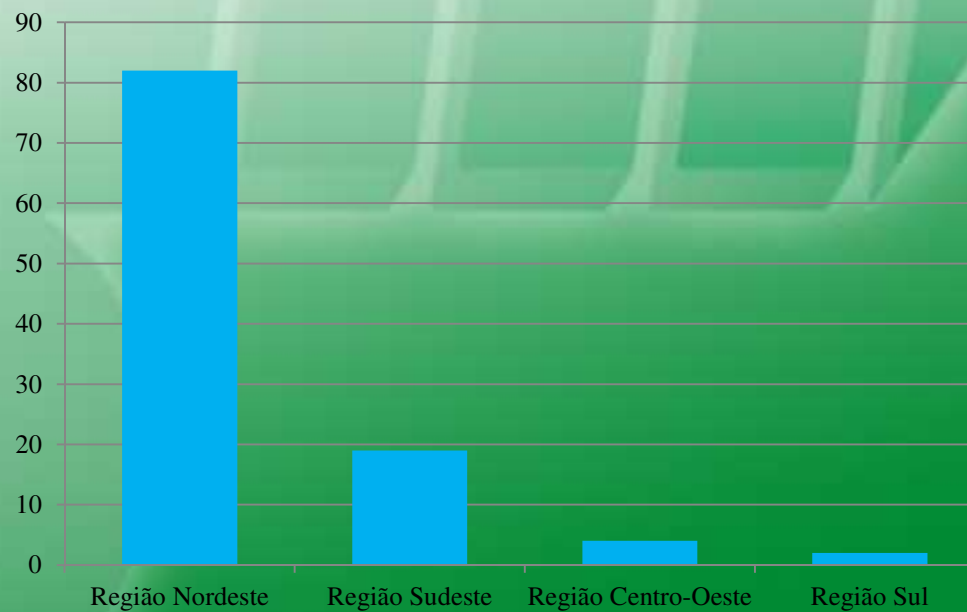
Por Tipo	Quantidade
Pedido de Informação	92
Reclamação	6
Sugestão	5
Denúncia	1
Outras Situações	3
Total Geral	107





DEMANDAS POR REGIÃO DE ORIGEM

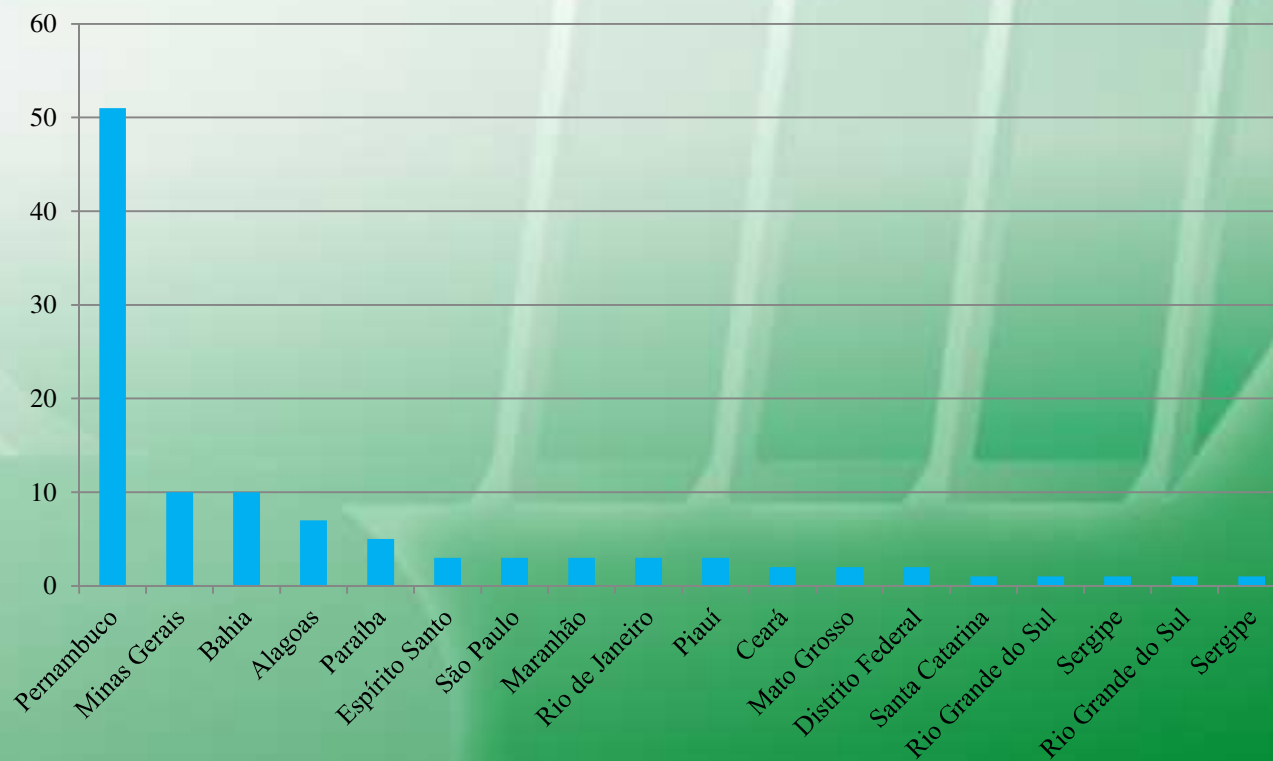
Por Região	Quantidade
Região Nordeste	82
Região Sudeste	19
Região Centro-Oeste	4
Região Sul	2
Total Geral	107





DEMANDAS POR ESTADO

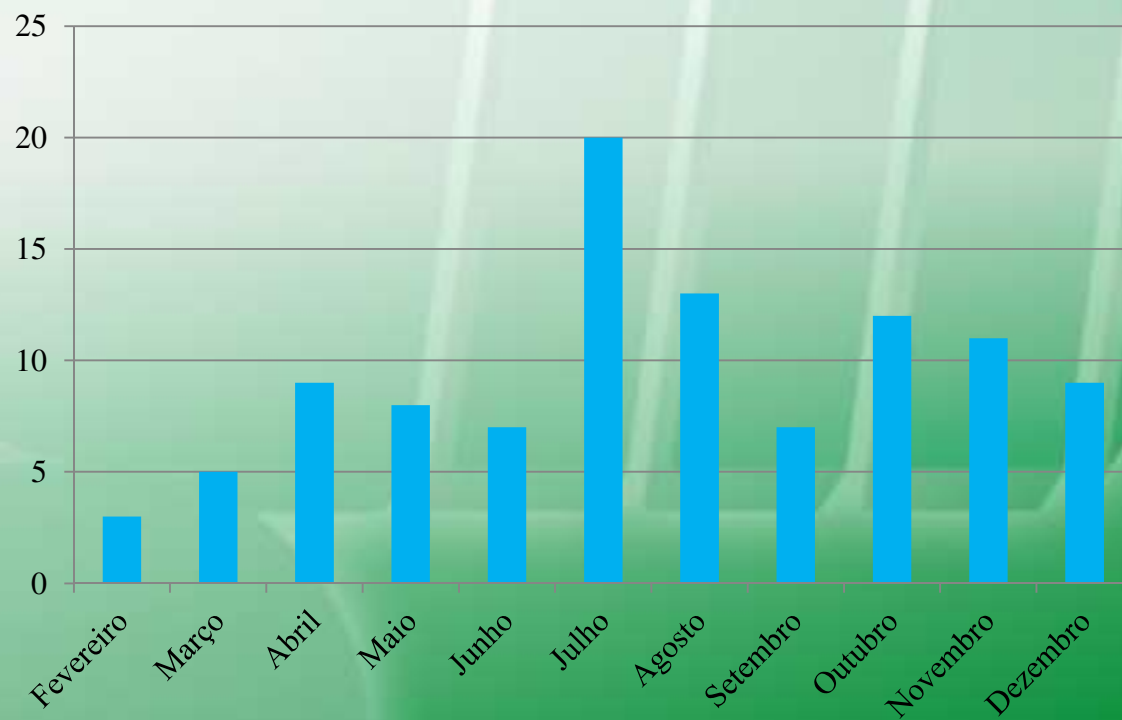
Por Estado	Quantidade
Pernambuco	51
Minas Gerais	10
Bahia	10
Alagoas	7
Paraíba	5
Espírito Santo	3
São Paulo	3
Maranhão	3
Rio de Janeiro	3
Piauí	3
Ceará	2
Mato Grosso	2
Distrito Federal	2
Santa Catarina	1
Rio Grande do Sul	1
Sergipe	1
Rio Grande do Sul	1
Sergipe	1
Total Geral	107





DEMANDAS POR MÊS DE RECEBIMENTO

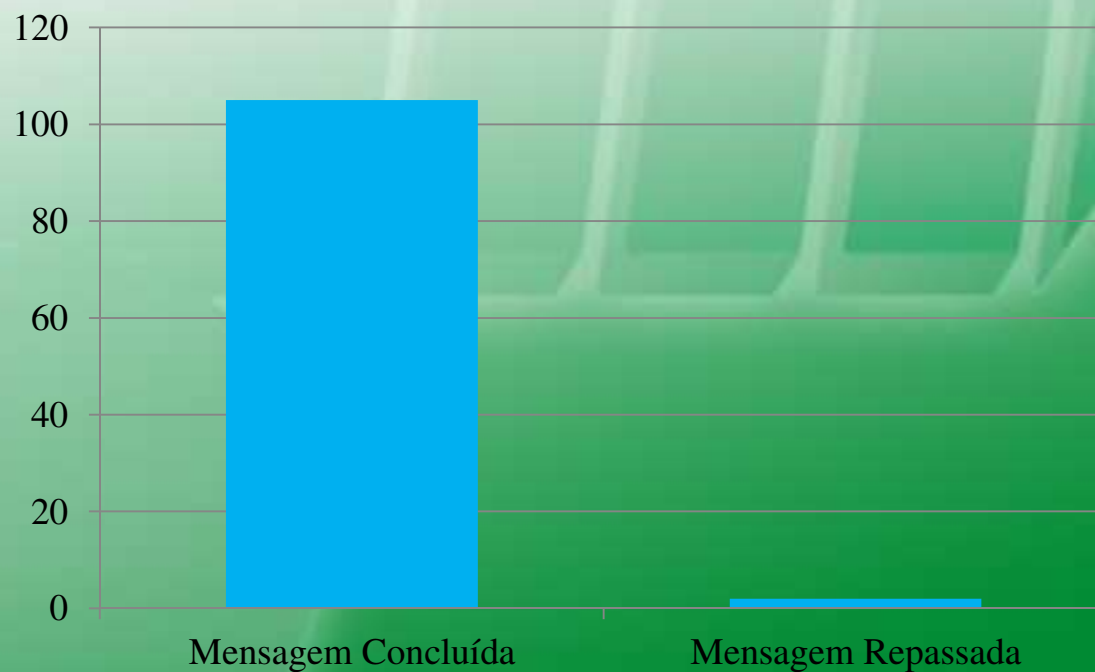
Por Mês	Quantidade
Janeiro	3
Fevereiro	3
Março	5
Abril	9
Maio	8
Junho	7
Julho	20
Agosto	13
Setembro	7
Outubro	12
Novembro	11
Dezembro	9
Total Geral	107





DEMANDAS POR STATUS DA MANIFESTAÇÃO

Por Status	Quantidade
Mensagem Concluída	105
Mensagem Repassada	2
Total Geral	107





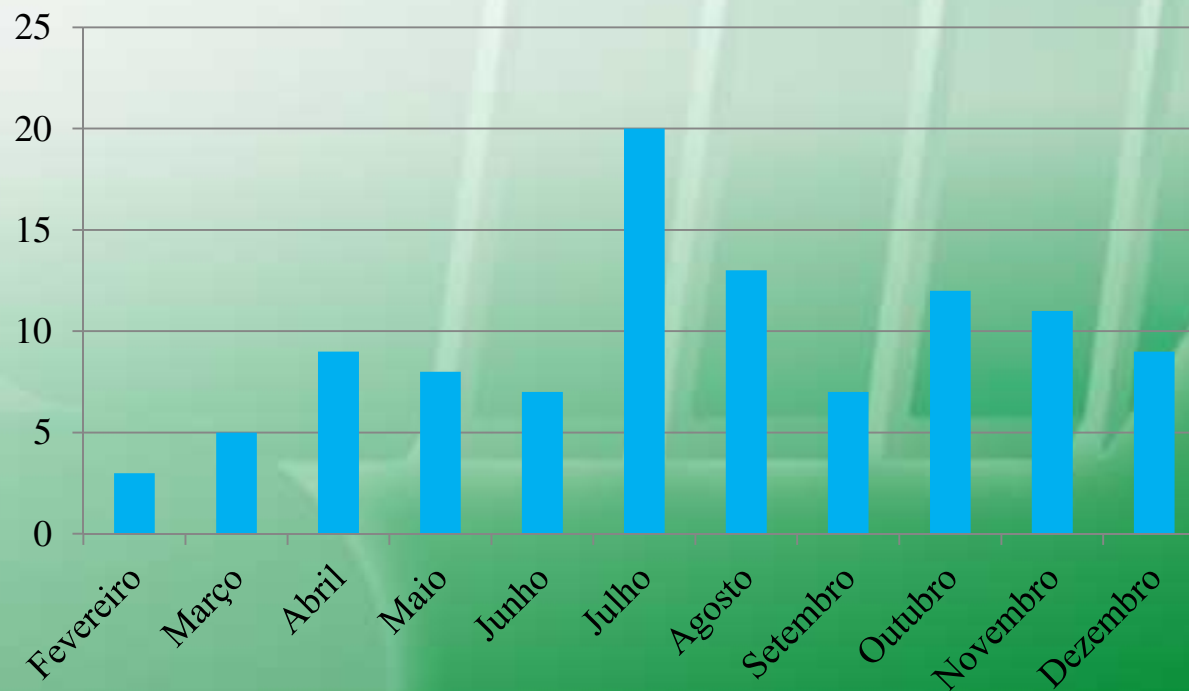
Com relação às manifestações recebidas através do e-SIC elas se deram da seguinte maneira

POR MÊS DE RECEBIMENTO
POR CATEGORIA E ASSUNTO
POR TIPO DE RESPOSTA



QUADRO I-DEMANDAS POR MÊS DE RECEBIMENTO

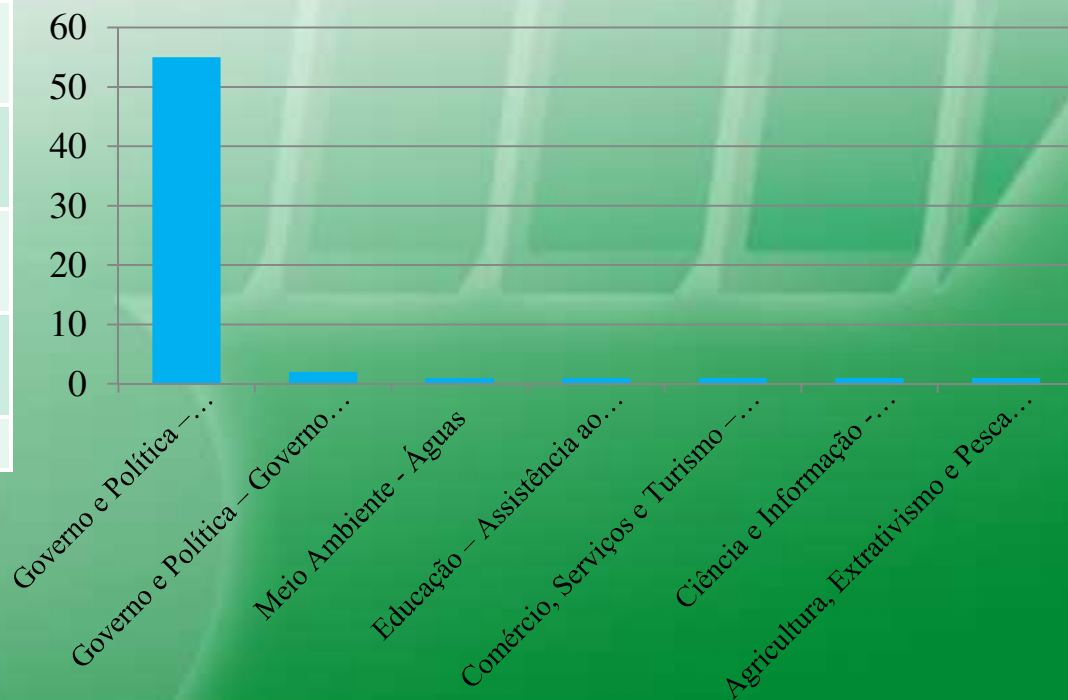
Por Mês	Quantidade
Janeiro	9
Fevereiro	4
Março	7
Abril	5
Mai	8
Junho	4
Julho	6
Agosto	4
Setembro	6
Outubro	2
Novembro	3
Dezembro	4
Total Geral	62





QUADRO II-DEMANDAS POR CATEGORIA E ASSUNTO

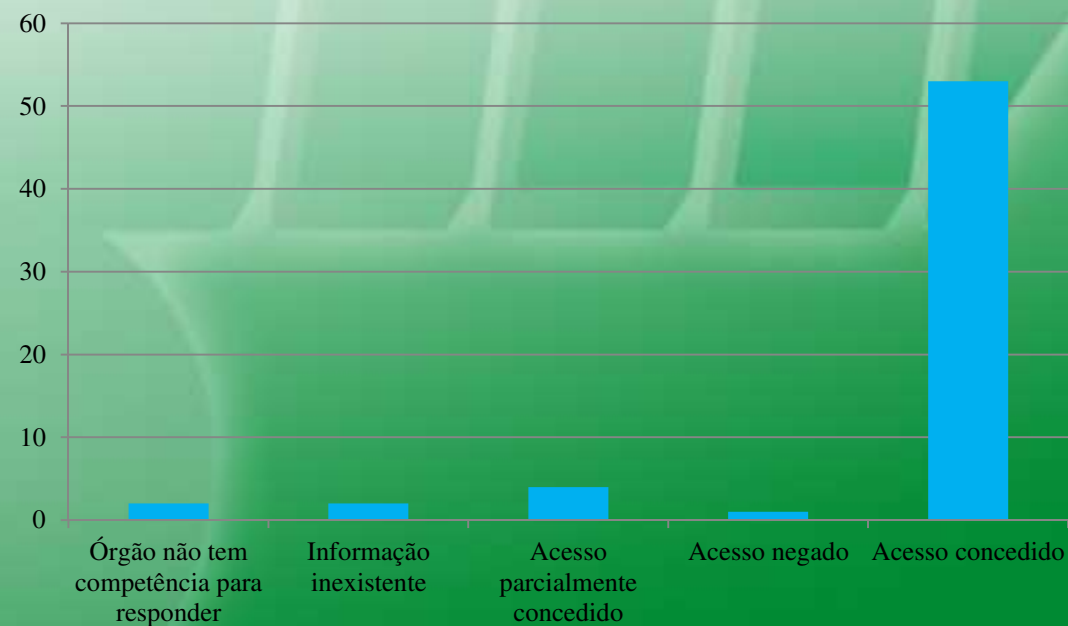
Categoria e Assunto	Quantidade
Governo e Política – Administração Pública	55
Governo e Política – Governo Eletrônico	2
Meio Ambiente - Águas	1
Educação – Assistência ao Estudante	1
Comércio, Serviços e Turismo – Comércio e Serviços	1
Ciência e Informação - Comunicação	1
Agricultura, Extrativismo e Pesca - Extrativismo	1
Total Geral	62





QUADRO III- DEMANDAS POR TIPO DE RESPOSTA

Tipo de Resposta	Quantidade
Órgão não tem competência para responder	2
Informação inexistente	2
Acesso parcialmente concedido	4
Acesso negado	1
Acesso concedido	53
Total Geral	62





A qualidade das ações executadas depende, quase sempre, de três fatores:

HUMILDADE para aprender,
DISPOSIÇÃO para fazer e
CORAGEM para efetuar as
mudanças necessárias.

Autor desconhecido



CONTATOS

0800 610021

Ouvidoria:

(81) 2102.2925

Formulário eletrônico no site da Sudene
ouvidoria@sudene.gov.br

SIC:

(81) 2102.2498

Formulário eletrônico no site da Sudene
sic@sudene.gov.br