



# REALIZAÇÕES E DESAFIOS PARA O EXERCÍCIO DE 2015

OUVIDORIA

Recife, 18 de junho de 2015

# O QUE É OUVIDORIA ?

A Ouvidoria é o agente indutor no processo de participação popular ao representar os interesses dos cidadãos na busca de soluções efetivas no ambiente em que atua. É o elo entre o público e a instituição.

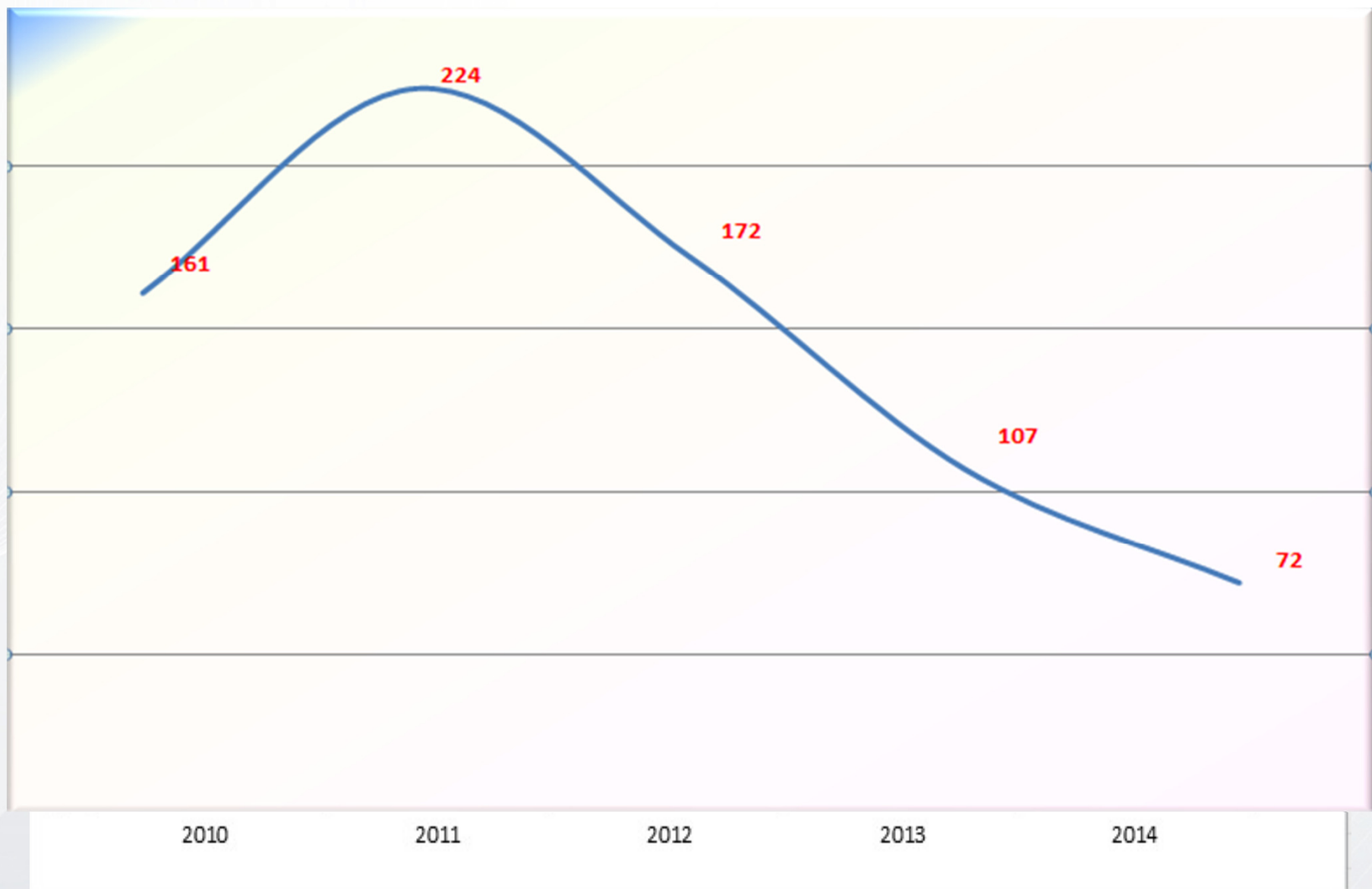
# ATRIBUIÇÕES

Oferecer canais diretos, ágeis e imparciais, através dos quais a sociedade e o público em geral sejam copartícipes em relação à SUDENE.

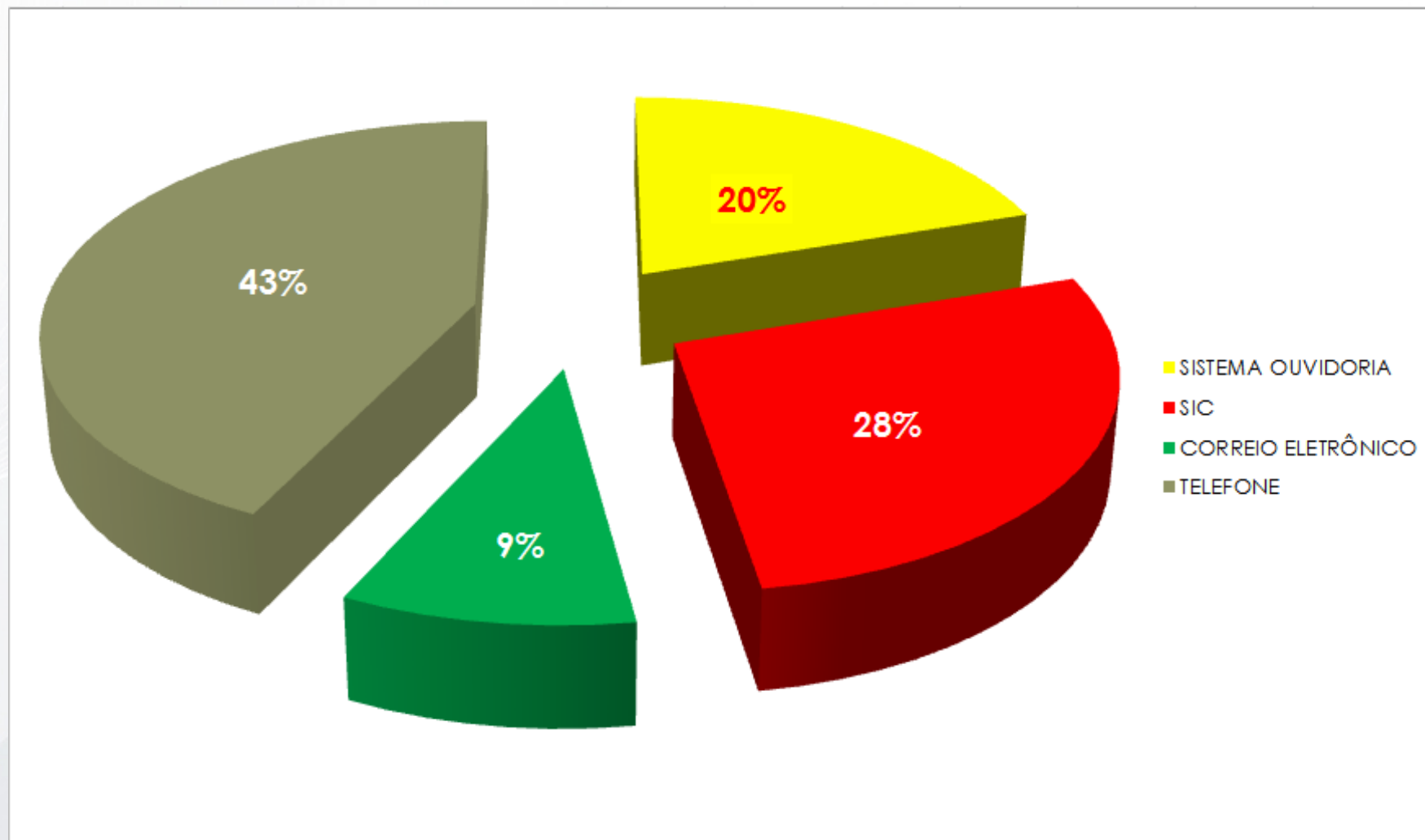
Analisar e encaminhar às unidades as sugestões, elogios, reclamações, denúncias e pedidos de informações

# INFORMAÇÕES SOLICITADAS

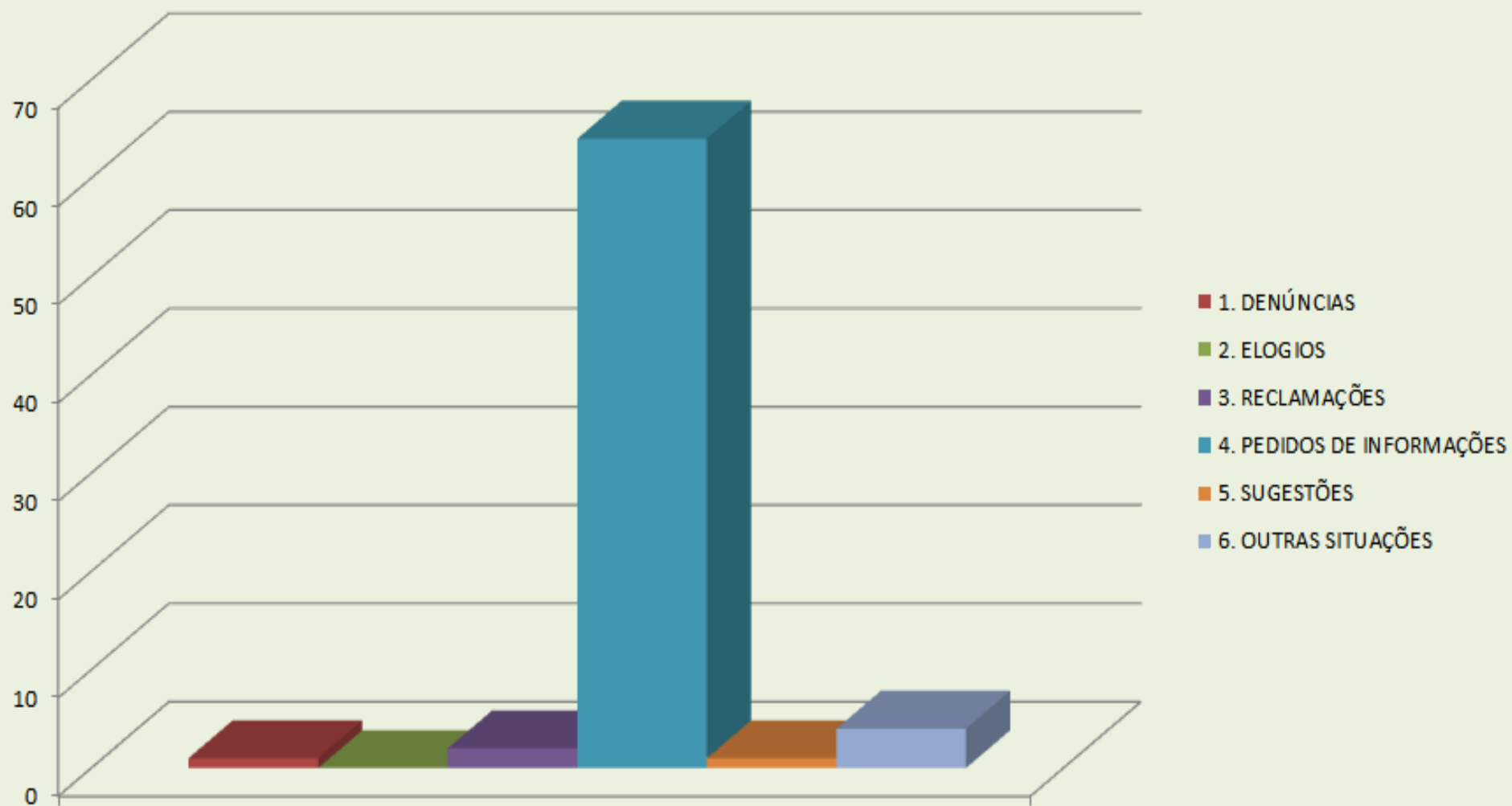
- Atuação da Sudene, competência e missão, área de atuação;
- Incentivos fiscais;
- Desenvolvimento regional;
- Andamento de processos e assuntos de RH;
- Mapas, cartas topográficas, pesquisas, projetos e trabalhos realizados.



# FORMAS DE RECEBIMENTO

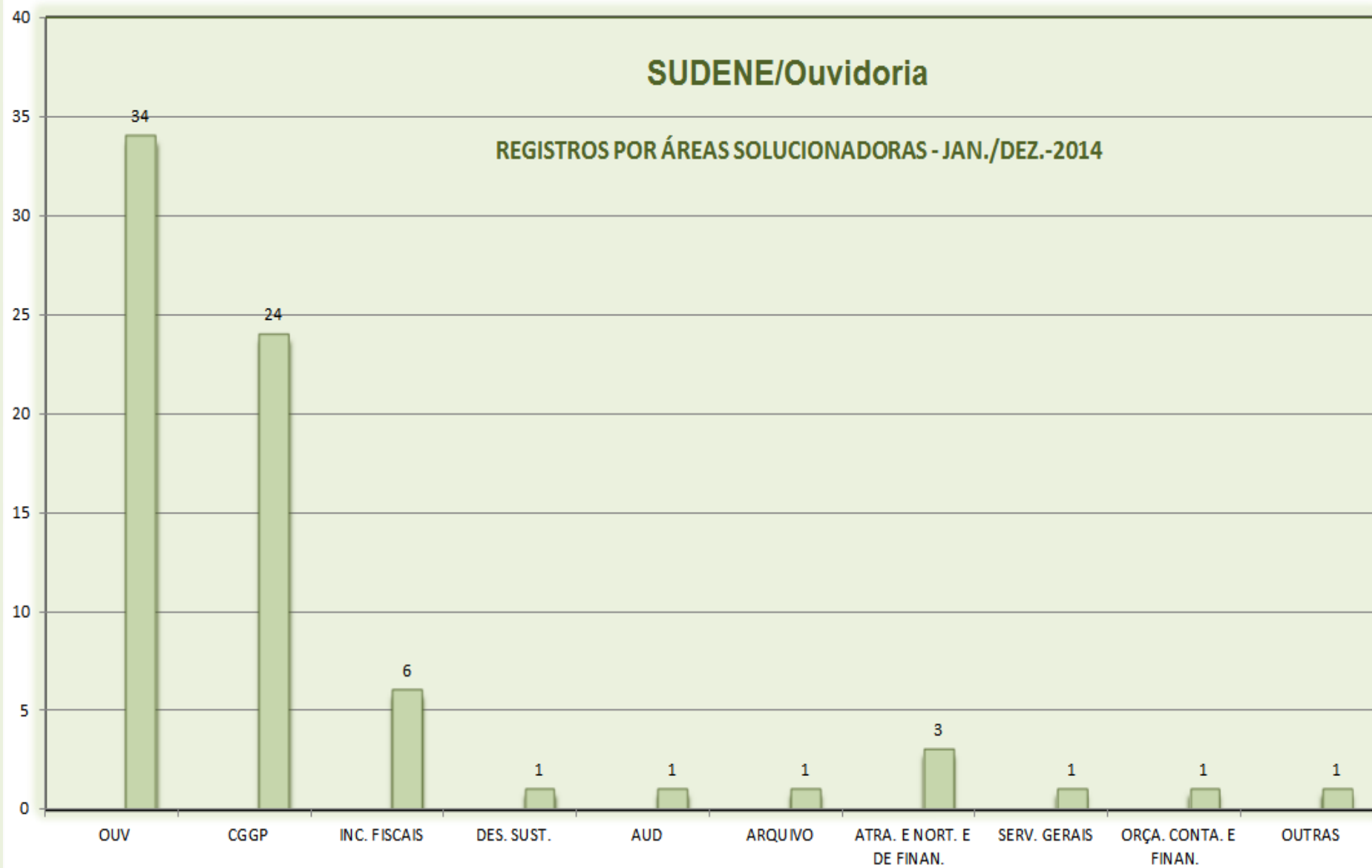


# Tipos de manifestações



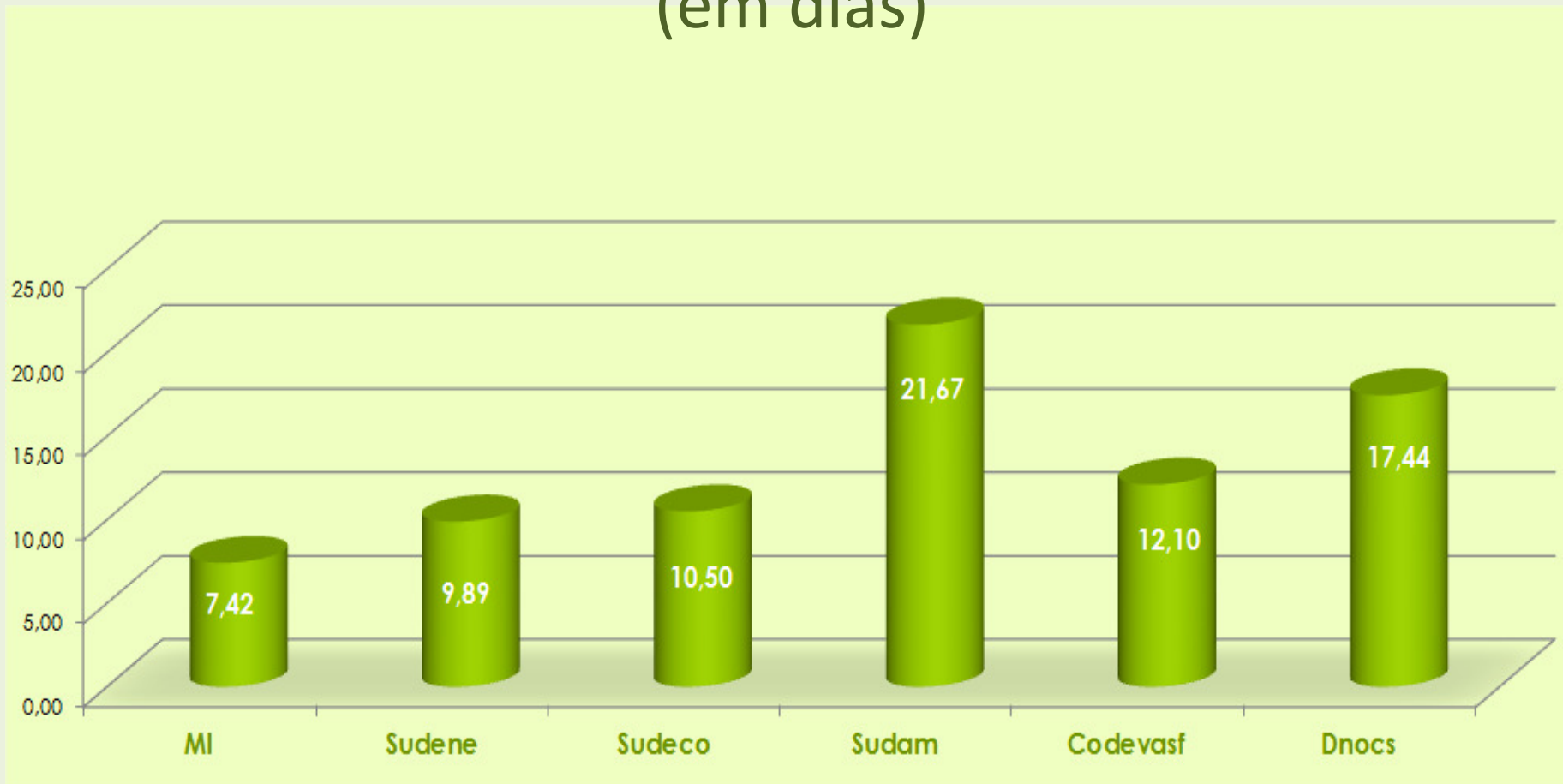
## SUDENE/Ouvidoria

REGISTROS POR ÁREAS SOLUCIONADORAS - JAN./DEZ.-2014





## E-Sic Tempo médio de atendimento (em dias)



# PRINCIPAIS DESAFIOS PARA 2015

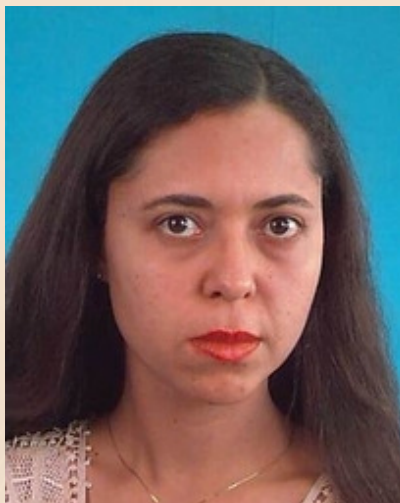
- CARTA DE SERVIÇOS;
- CAPACITAÇÃO (Mediação de conflitos);
- PESQUISA DE SATISFAÇÃO;
- ATUALIZAÇÃO DO e-SIC;
- READEQUAÇÃO DO SisOuvidor;
- IMPLANTAÇÃO DO e-OUV.



Eneida Carvalho



Francisco Junior



Magali Costa



Sílvia Maciel



# OUVIDORIA

[ouvidoria@sudene.gov.br](mailto:ouvidoria@sudene.gov.br)

(81) 2102 2925

[www.sudene.gov.br](http://www.sudene.gov.br)

Eneida Carvalho - Ouvidora

Francisco Júnior

Silvia Maciel

Magali Costa



Ministério da  
**Integração Nacional**

