



# 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.

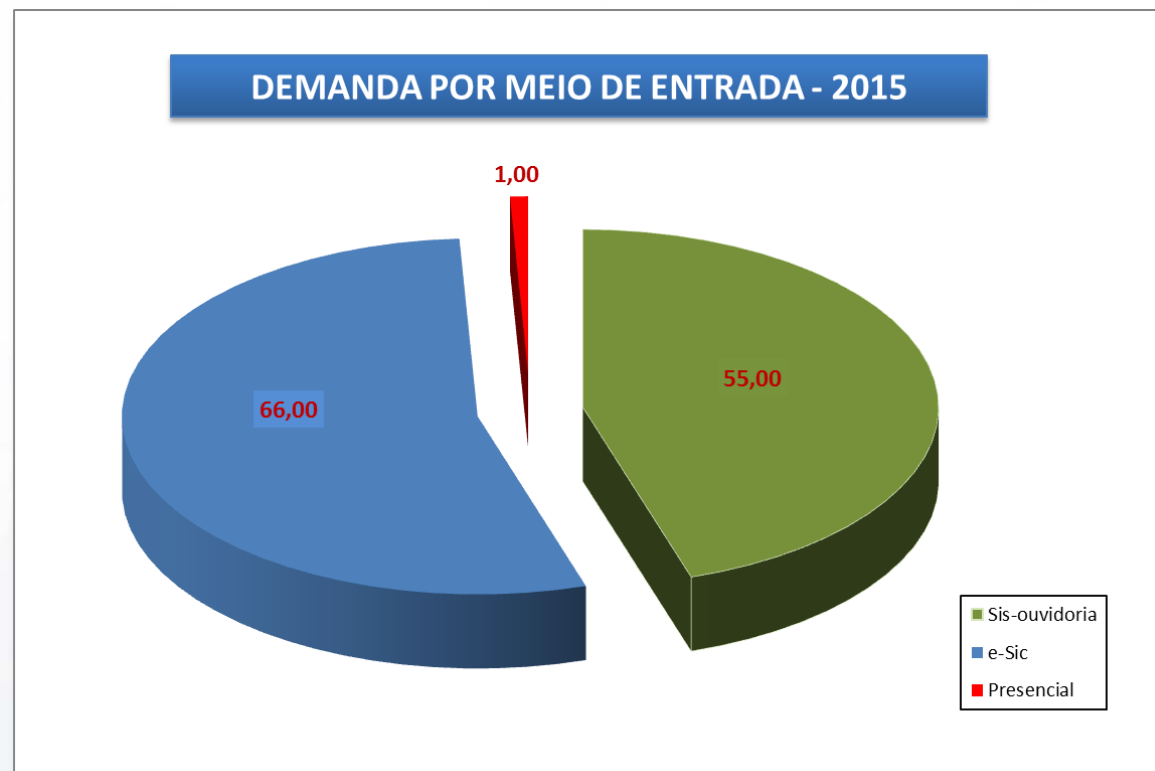
- O Sisouvidor recebe reclamações, sugestões, denúncias, elogios e pedidos de informação, enquanto o e-Sic apenas pedidos de informação.
- O SisOuvidor e o e-Sic seguem os prazos estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011).
- Os mecanismos de mensuração da 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

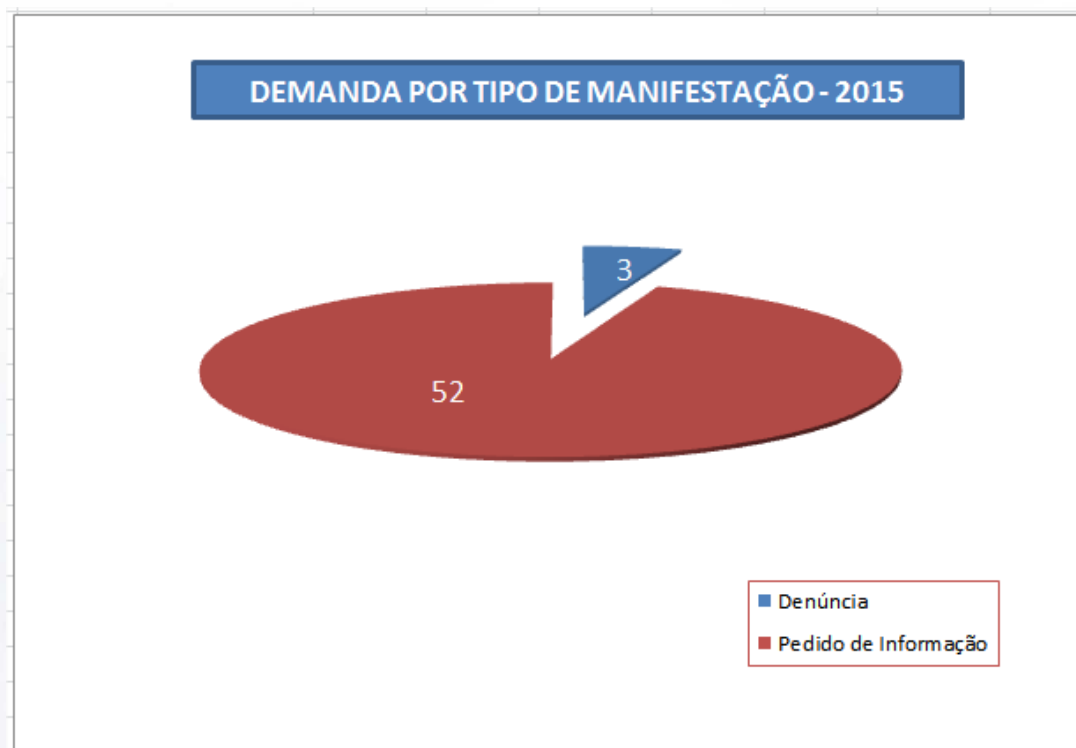
# DEMANDAS POR MEIO DE ENTRADA

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

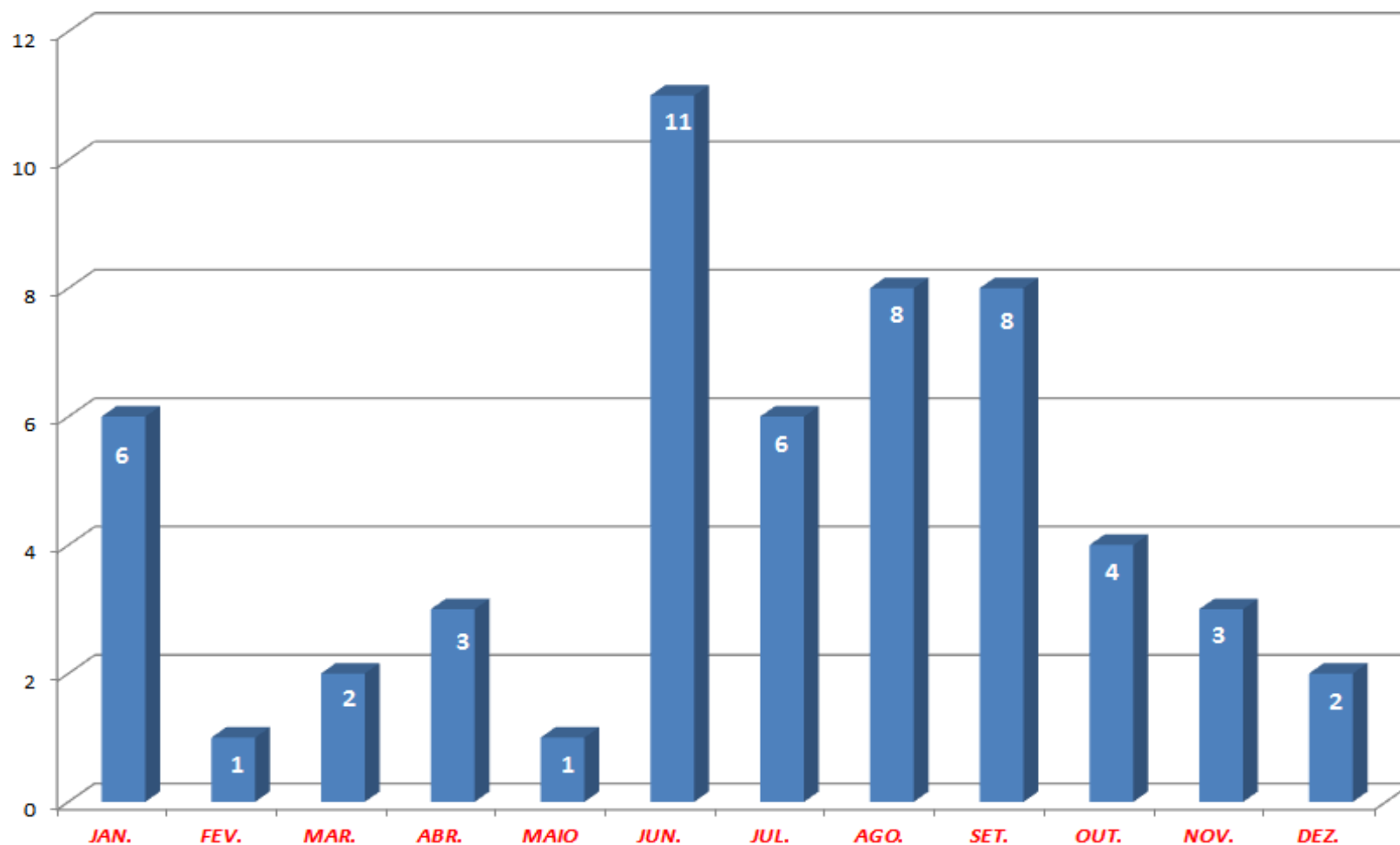


# DEMANDAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Tipo de Demanda	Qtda.
Denúncia	3
Pedido de Informação	52
<b>Total</b>	<b>55</b>

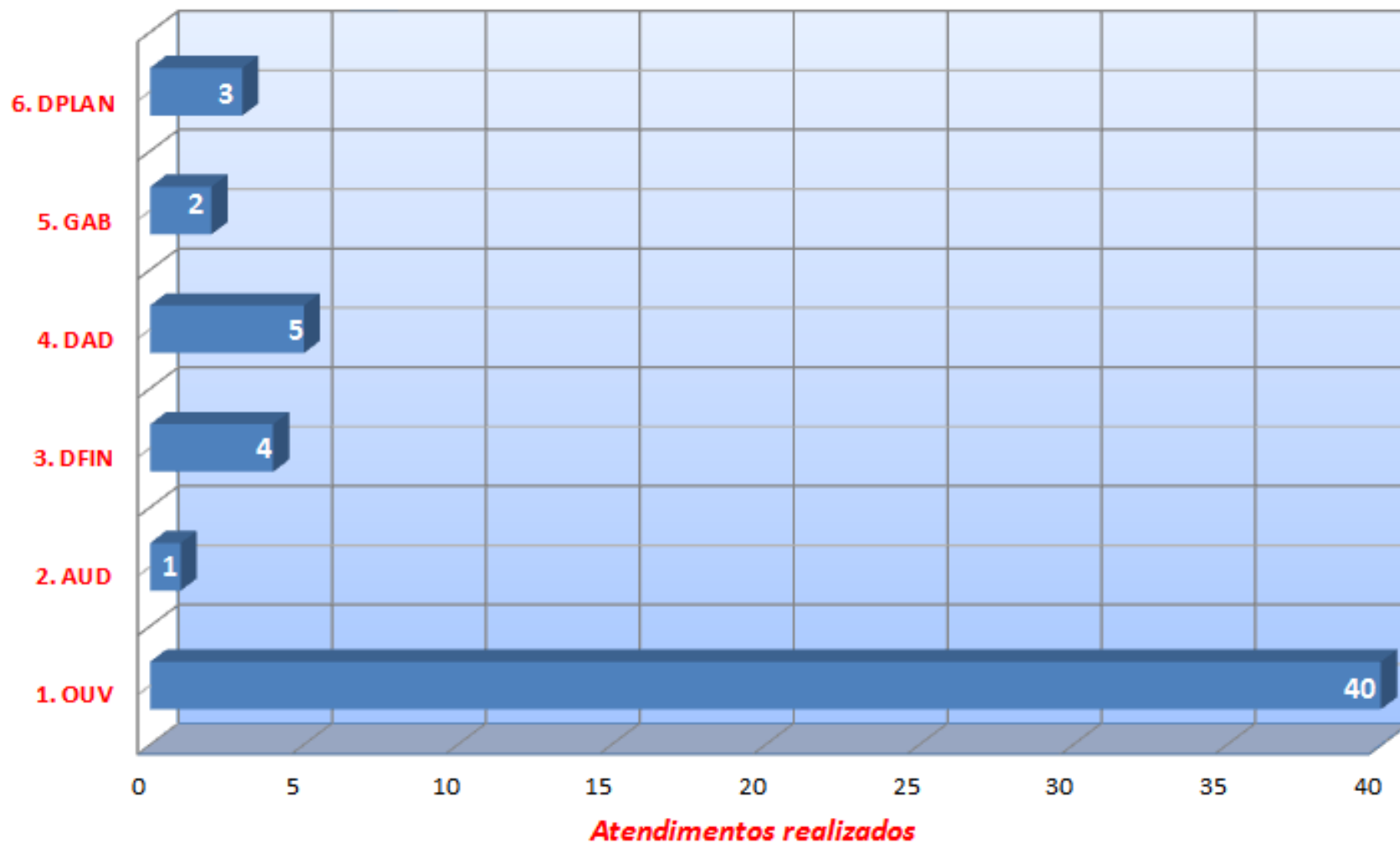


## OUVIDORIA PEDIDOS DE INFORMAÇÃO, POR MÊS DE RECEBIMENTO - 2015



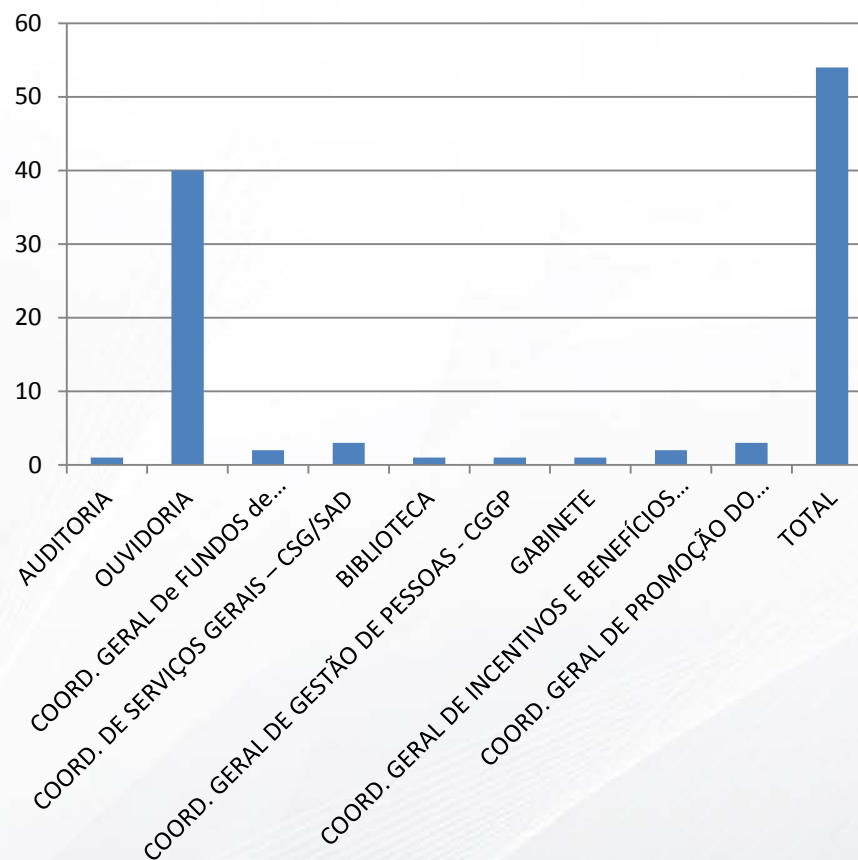


## DEMANDAS POR ÁREAS SOLUCIONADORAS - 2015



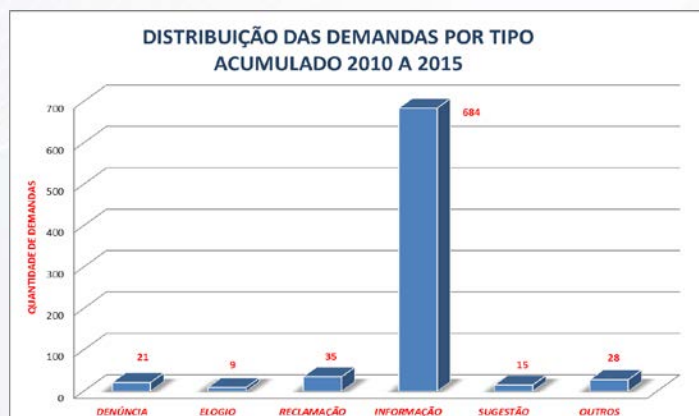
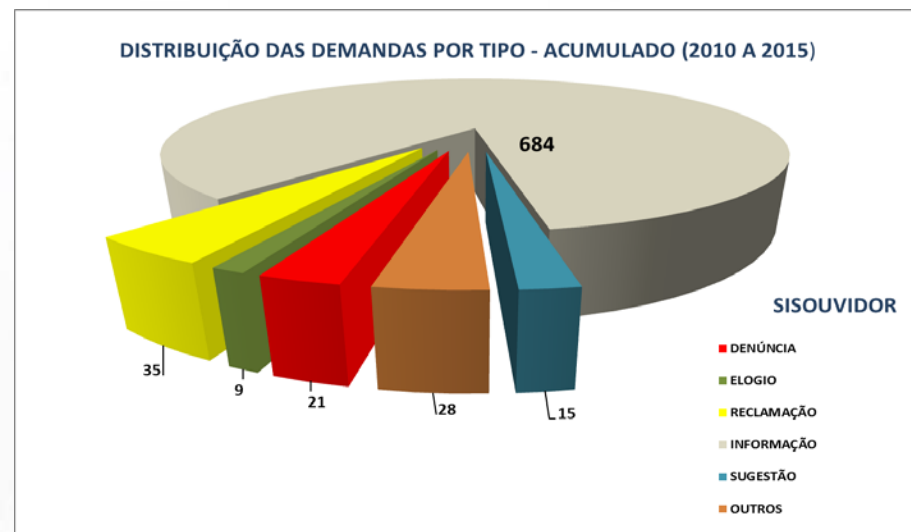
# QUADRO DAS DEMANDAS POR ÁREAS SOLUCIONADORAS

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
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>



## DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS DO SISOUVIDOR PERÍODO 2010 A 2015

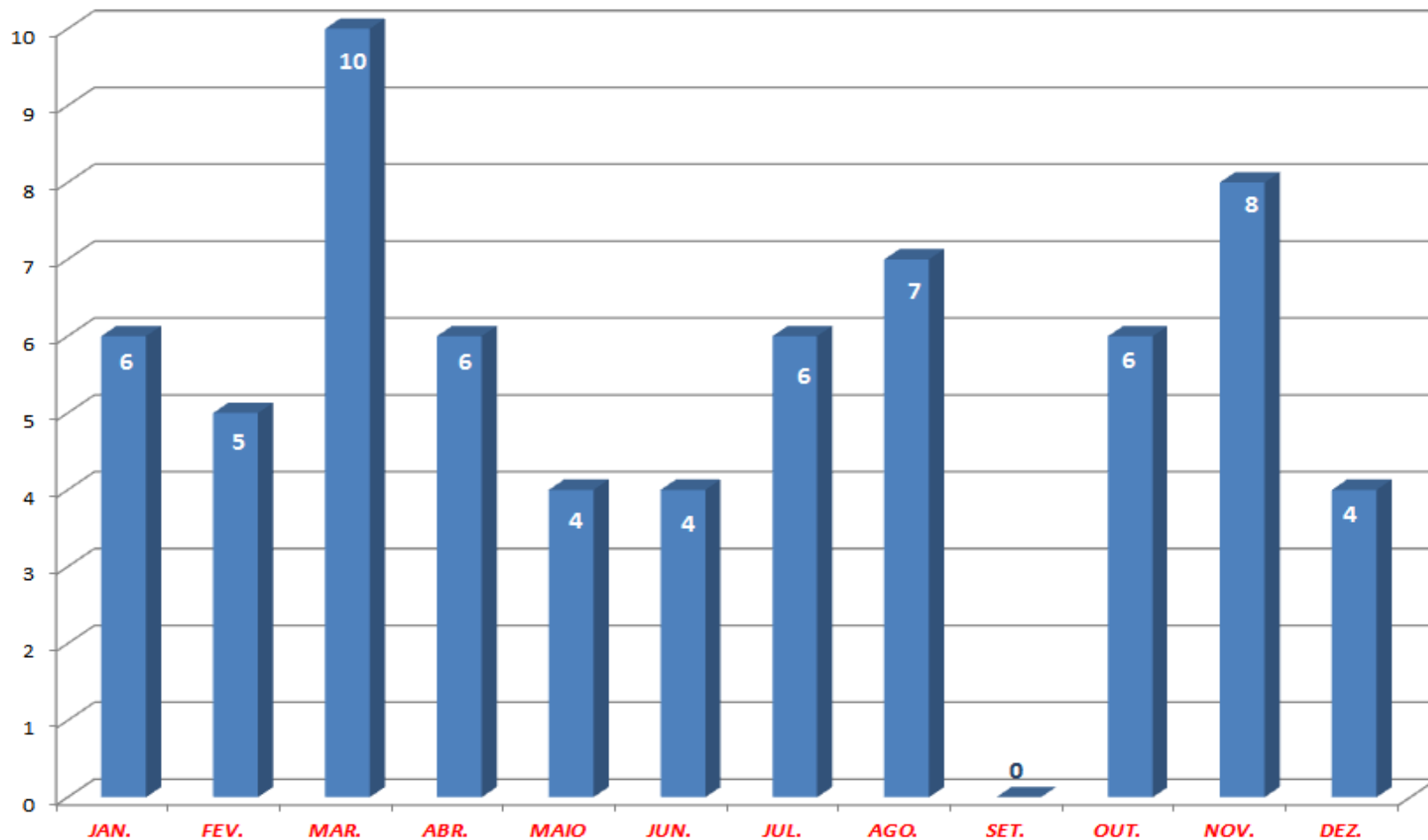
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	2010	2011	2012	2013	2014	2015
DENÚNCIA	6	3	7	1	1	3
ELOGIOS	6	3	0	0	0	0
RECLAMAÇÕES	9	8	10	6	2	0
PEDIDOS DE INFORMAÇÕES	135	201	140	92	64	52
SUGESTÕES	0	5	4	5	1	0
OUTROS	6	4	11	3	4	0
<b>TOTAL</b>	<b>161</b>	<b>224</b>	<b>172</b>	<b>107</b>	<b>72</b>	<b>55</b>



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

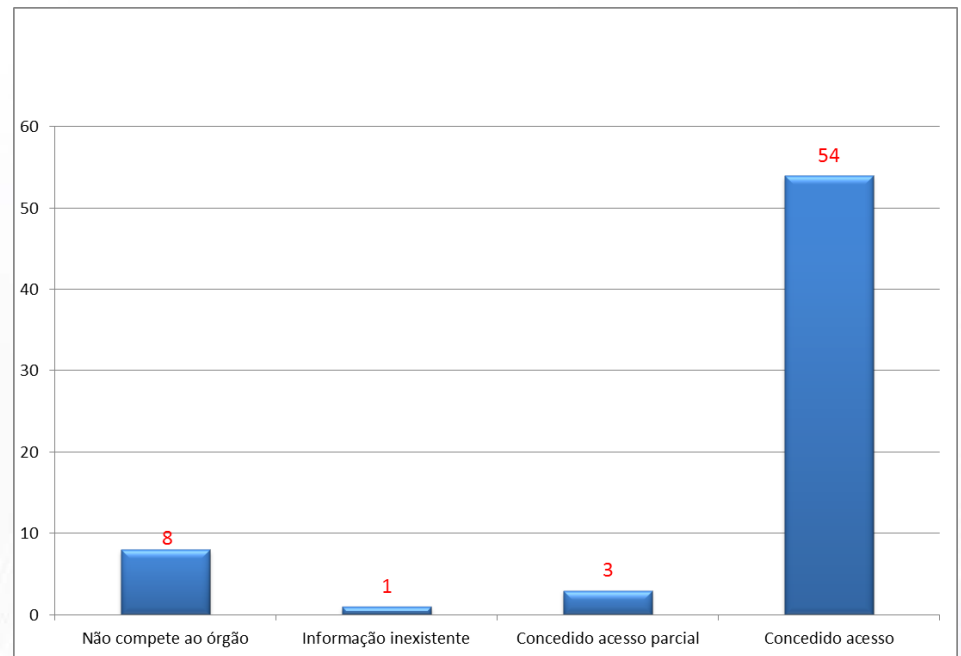
- DEMANDAS POR MÊS DE RECEBIMENTO
- SITUAÇÃO E CARACTERÍSTICAS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO
- DEMANDAS POR TIPO DE RESPOSTAS
- QUANTITATIVOS DOS SOLICITANTES DAS DEMANDAS POR ESTADO
- TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS EM RELAÇÃO ÀS DEMAIS VINCULADAS

## SIC PEDIDOS DE INFORMAÇÃO, POR MÊS DE RECEBIMENTO - 2015



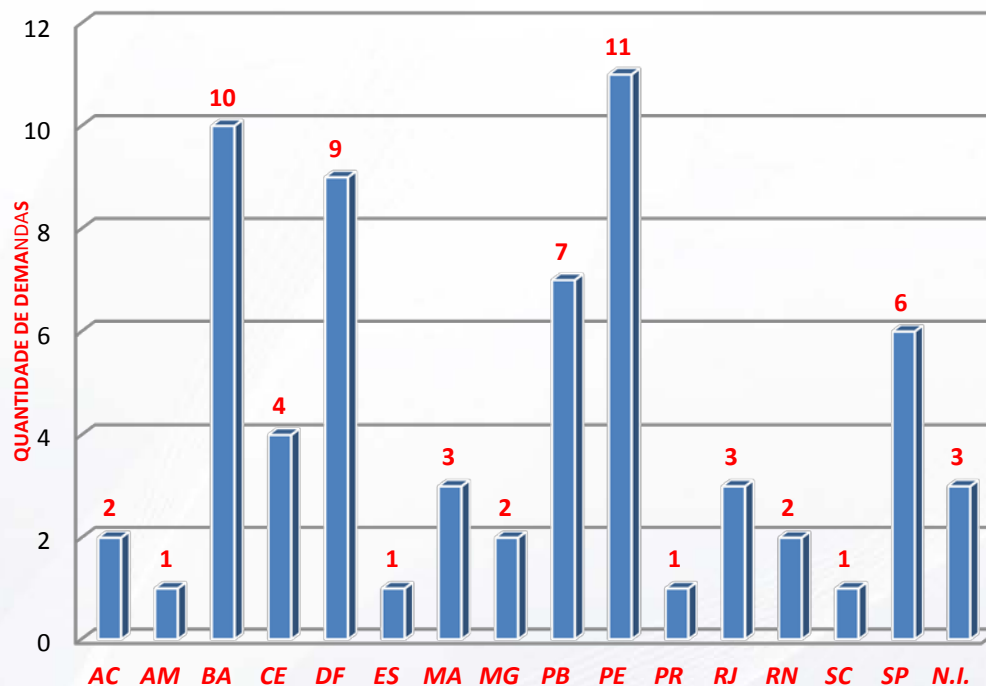
# DEMANDAS POR TIPO DE RESPOSTAS

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



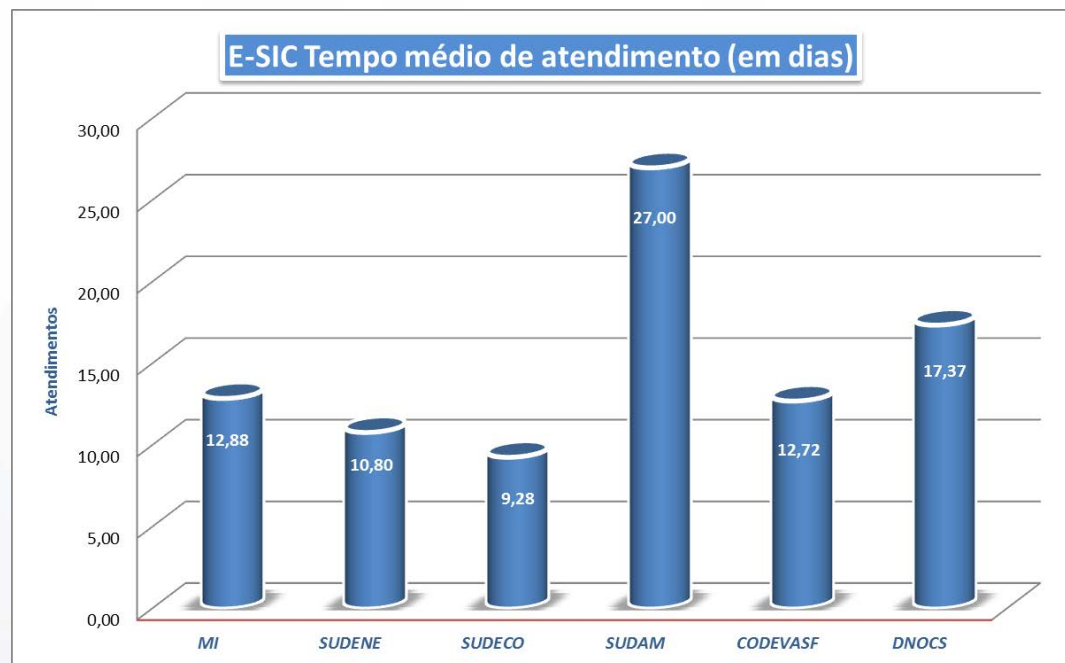
## QUANTITATIVOS DE DEMANDAS POR ESTADO

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

<b>SUDENE</b>	<b>10,80</b>	<b>9,89</b>
<b>SUDECO</b>	9,28	10,5
<b>MI</b>	12,88	7,42
<b>SUDAM</b>	27,00	21,67
<b>CODEVASF</b>	12,72	12,1
<b>DNOCS</b>	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](mailto:ouvidoria@sudene.gov.br)

(81) 2102 2925

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

Vera Brandão - Ouvidora

Francisco Júnior

Silvia Maciel

Magali Costa



Ministério da  
**Integração Nacional**

