

# OUVIDORIA SUDENE | 2019

RELATÓRIO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DOS  
SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUDENE.

## RELATÓRIO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUDENE<sup>1</sup>

### I - ANTECEDENTES:

A Lei Nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, estabelece que os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão a Carta de Serviços ao Usuário, a qual tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público (art. 7º).

Estatui ainda, em seu art. 23, que os órgãos e entidades públicos abrangidos por essa Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários; e
- V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Ademais, estabelece que essa avaliação deverá ser realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados e, bem assim, que estes sejam integralmente publicados na página eletrônica do órgão ou entidade, incluindo o **ranking** das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários, que servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário (§§ 1º e 2º).

O Decreto Nº 9.492/2018, ao regulamentar a lei Nº 13.460/2017, antes referida, determina que compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, entre outras atribuições, processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata a sobredita lei (*grifo nosso*).

### II - SISTEMÁTICA DE TRABALHO:

Inicialmente, e como subsídio preliminar à elaboração e à aplicação de questionário, foi solicitada às Diretorias da SUDENE e às Coordenações-Gerais vinculadas, tendo como referencial a Carta de Serviços ao Usuário, a relação da

---

<sup>1</sup> O presente trabalho contou com a colaboração da Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação – CGTI, notadamente nas etapas de coleta e apuração dos dados.

clientela dos serviços por elas prestados - pessoas física, jurídica e entidades públicas - com os respectivos endereços eletrônicos, preferencialmente trazendo a explicitação da natureza e da caracterização desses serviços. Na oportunidade, foi esclarecido que esse tipo de pesquisa terá, formalmente, no mínimo, periodicidade anual, sendo necessário sistematizar o fornecimento dessas informações, não só com os objetivos de identificação dos óbices aos serviços oferecidos, como também de estabelecer mecanismos que, a partir do tratamento dado às manifestações apresentadas pela sociedade, viabilizem e promovam a melhoria dos serviços públicos prestados por esta Autarquia.

Em posse das informações fornecidas pelas Coordenações-Gerais, com a explicitação de suas atividades e serviços, quais sejam: convênios (Estados e/ou órgãos estaduais, Prefeituras); emissão de laudos constitutivos concernentes à concessão de incentivos fiscais e financeiros; aprovação de consulta prévia e projeto com vistas a financiamento de atividades produtivas (FDNE); e disponibilização de cópias e consultas ao acervo da biblioteca, foram elaborados questionários específicos, abrangendo questões simples e objetivas, vinculadas diretamente à manifestação dos usuários dos serviços prestados pela SUDENE, quanto à sua satisfação.

No que tange a convênios, trata-se de celebração de avenças com as unidades administrativas de Estados e Prefeituras da área de atuação da SUDENE, tendo por finalidade apoiar técnica e financeiramente essas unidades federativas, com vistas a contribuir para a formação e melhoria dos equipamentos sociais/econômicos locais. Os referidos convênios pautaram-se pela execução da programação anual desta Instituição, bem como em decorrência da operacionalização de emendas parlamentares.

O mecanismo de concessão de incentivos fiscais fundamenta-se na competência da SUDENE em emitir laudos constitutivos referentes à redução de 75% do imposto sobre a renda e adicionais, para instalação, ampliação, modernização ou diversificação de projetos enquadrados em setores da economia considerados, em ato do Poder Executivo, prioritários para o desenvolvimento regional, calculados com base no lucro da exploração. Também cabe a esta Autarquia a emissão de portarias concernentes à concessão do incentivo de 30%, com a finalidade de reinvestimentos em projetos prioritários para o desenvolvimento regional.

Com referência ao FDNE – Fundo de Desenvolvimento do Nordeste, cabe a esta Instituição aprovar consulta prévia e projetos, ou, mais precisamente, enquadrar os pedidos de apoio financeiro às prioridades estabelecidas pelo Conselho Deliberativo e decidir quanto ao apoio financeiro desse Fundo para os projetos aprovados pelos agentes operadores (BNB, BB e CAIXA ECONÔMICA).

E, em relação aos serviços prestados pela biblioteca, torna-se pertinente destacar a relevância dessa unidade mediante o significativo acervo de informações, constantes dos mais diversos tipos de publicações que, em particular, versam sobre estudos e pesquisas desenvolvidos direta ou indiretamente pela SUDENE, além de outras obras afins, incorporadas devido aos temas de interesse da Região Nordeste. Esse acervo tem sido objeto de sistemáticas consultas e solicitações de cópias de trabalhos, cuja clientela é constituída por significativa parcela de cidadãos do meio acadêmico - discente e

docente - que buscam subsídios para elaboração de teses e outros trabalhos correlatos.

Tomando como referência a relação dos beneficiários dos serviços prestados pela Sudene no exercício de 2018, procedeu-se a uma amostragem, no caso dos incentivos fiscais e dos usuários da biblioteca, por meio do programa eletrônico Sistema Operador de Pesquisa que, utilizando uma técnica de números aleatórios, selecionou as empresas/instituições/pessoas naturais para as quais encaminhamos questionário, através de meio eletrônico, solicitando ao usuário o preenchimento e encaminhamento de resposta, também por meio eletrônico. Para tal finalidade, foram utilizados formulários criados no ambiente da web e acessíveis por através de links fornecidos aos usuários, conforme elencados abaixo:

Incentivos fiscais:

[http://formsus.datasus.gov.br/site/formulario.php?id\\_aplicacao=48448](http://formsus.datasus.gov.br/site/formulario.php?id_aplicacao=48448)

Convênios :

[http://formsus.datasus.gov.br/site/formulario.php?id\\_aplicacao=49088](http://formsus.datasus.gov.br/site/formulario.php?id_aplicacao=49088)

Biblioteca da Sudene:

[http://formsus.datasus.gov.br/site/formulario.php?id\\_aplicacao=49361](http://formsus.datasus.gov.br/site/formulario.php?id_aplicacao=49361)

### III - RESULTADOS OBTIDOS:

Como ato contínuo no processo da realização da pesquisa de satisfação, através de suas várias etapas, desde a elaboração, preparo e aplicação dos formulários, escolha dos instrumentos de pesquisa e abordagem do público alvo, pensou-se no método mais adequado a ser utilizado para a captação dos dados que viriam a ser recebidos, tendo sido estruturado um sistema, devidamente desenvolvido em ambiente web, visando os procedimentos de coleta, apuração e análise das respostas obtidas. Para essa etapa contribuiu ativamente a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação – CGTI desta Superintendência.

Ainda que tenha havido considerável índice de abstenções, os formulários que retornaram preenchidos trouxeram dados significativos que, uma vez cuidadosamente analisados, mostraram-se detentores de potencial, capaz de fornecer subsídios à aplicabilidade de melhoria das atividades inerentes a esta Autarquia. E esse fator amplia-se quando são consideradas as manifestações complementares, dispostas como comentários adicionais às questões propostas no âmbito do questionário de pesquisa. Ali surgem opiniões variadas, pela oportunidade da livre manifestação de pontos de vista, das necessidades e aspirações do usuário.

### **a) Incentivos fiscais:**

Do total de 603 empresas beneficiadas com os incentivos fiscais, seja por redução de 75% do IRPJ, decorrente de implantação, modernização de empreendimento, ou redução de 30% do IRPJ para reinvestimento ou, ainda, em função de depreciação acelerada, 214 delas, conforme adoção da sistemática já explicitada anteriormente, foram selecionadas para aplicação de questionários, ou seja, 35,5%, o que constitui significativa representatividade em relação ao universo trabalhado. Dessas últimas, 92 responderam o questionário, evidenciando uma representação de 43%, o que também não deixa de ser expressivo.

Das respostas apresentadas, constatou-se que a qualidade dos serviços prestados por parte da Sudene, no que concerne aos incentivos fiscais, foi considerada ótima por 76% dos usuários e 24% como boa; no que tange aos resultados esperados, foi alcançado um índice de 98% de efetivação; o tempo para o atendimento do pleito foi menos que o esperado para 58% dos usuários e o grau de satisfação das empresas que responderam ao questionário em relação à Sudene pontua 89% em “totalmente satisfeito”.

Nos comentários, além de elogios à cortesia e rapidez no atendimento, surgiram sugestões tais como, “em relação ao Certificado de Regularidade, a documentação possa ser enviada por e-mail”; “Os pedidos eletrônicos deixarão a atuação da Sudene ainda mais rápida”; assim como, por duas vezes, houve solicitação de que “a Sudene informe o valor da taxa de administração ao Banco do Nordeste, uma vez que o Banco está cobrando o valor de 3% de todo o valor depositado e não do valor do projeto aprovado”.

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS  
PELA SUDENE**

**INCENTIVOS FISCAIS**

**Questionários Encaminhados: 214**

**Questionários Respostados: 92**

QUESTÕES	Quantidade	%
<b>Como essa Empresa avalia a qualidade do serviço prestado por parte da SUDENE?</b>		
* Ótima	70	76
* Boa	22	24
<b>Foram alcançados os resultados esperados?</b>		
* Sim	91	99
* Não	1	1
<b>O tempo esperado para o atendimento do pleito foi:</b>		
* Muito menos do que o esperado	18	19
* Menos do que o esperado	53	58
* Mais do que o esperado	15	16
* Muito mais do que o esperado	6	7
<b>Qual seria o grau de satisfação dessa Empresa em relação à SUDENE?</b>		
* Totalmente satisfeito	82	89
* Pouco satisfeito	7	7
* Pouco insatisfeito	3	4
<b>Gostaria de apresentar comentário adicional ou sugestão sobre o nosso atendimento?</b>	20	29

Fonte: Ouvidoria da SUDENE

## b) Convênios e Termos de Compromissos:

Em função da formalização de Termos de Compromissos/Água para Todos e dos convênios firmados com as Prefeituras e os Estados, diretamente ou através de seus órgãos vinculados, foram distribuídos questionários a 24 convenientes, ou compromissados, todos com status de projeto concluído.

O retorno de apenas 4 formulários preenchidos faz crer que houve pouca sensibilidade por parte dos gestores dos municípios e dos órgãos estaduais para o entendimento da importância da mensuração da sociedade para com as obras financiadas. Na tratativa desses usuários, 50% consideraram como 'boa' a qualidade dos serviços prestados por parte da Sudene; para 75%, foram alcançados os resultados esperados; o tempo para o atendimento foi menor do que o esperado para 100%; e o grau de satisfação ficou igualmente dividido entre 'totalmente satisfeito' e 'pouco satisfeito' com 50% cada.

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUDENE

#### CONVÊNIOS E TERMOS DE COMPROMISSOS

Questionários Encaminhados: 24  
Respostas: 4

Questionários

QUESTÕES	Quantidade	%
<b>Como essa Empresa avalia a qualidade do serviço prestado por parte da SUDENE?</b>		
* Ótima	1	25
* Boa	2	50
* Regular	1	25
<b>Foram alcançados os resultados esperados?</b>		
* Sim	3	75
* Não	1	25
<b>O tempo esperado para o atendimento do pleito foi:</b>		
* Muito menos do que o esperado		
* Menos do que o esperado	4	100
* Mais do que o esperado		
* Muito mais do que o esperado		
<b>Qual seria o grau de satisfação dessa Empresa em relação à SUDENE?</b>		
* Totalmente satisfeito	2	50
* Pouco satisfeito	2	50
<b>Gostaria de apresentar comentário adicional ou sugestão sobre o nosso atendimento?</b>	3	75

Fonte: Ouvidoria da SUDENE

**c) Biblioteca**

Para a Biblioteca, de um total de 114 usuários, foram selecionados 24, através da sistemática de trabalho adotada. Dos formulários encaminhados, tão somente 5 retornaram respondidos.

Apesar disso, a avaliação quanto ao atendimento dos funcionários foi considerada 100% satisfatória; 80% de aprovação à variedade do acervo; o tempo para o atendimento foi considerado 'muito menos do que o esperado' para 40%, portanto passível de melhorar, assim como o acesso à Biblioteca, através do site da Sudene, em que o maior índice foi para 'pouco satisfeito', com 60%. Um dos comentários sugere sobre a possibilidade de "disposição para receber uma vez ao mês estudantes do ensino médio no intuito de apresentar o seu acervo e a história da Biblioteca e da própria Superintendência".



**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUDENE**

**BIBLIOTECA**

Questionários Encaminhados: 31  
Respondidos: 5

Questionários

QUESTÕES	Quantidade	%
<b>Você conseguiu encontrar o que estava procurando?</b>		
* Sim, totalmente	3	60
* Parcialmente	2	40
<b>Quão satisfeito você está com os seguintes serviços da Biblioteca:</b>		
<b>Variedade de acervo.</b>		
* Totalmente Satisfeito	4	80
* Pouco satisfeito	1	20
<b>Acesso à Biblioteca através do site da Sudene.</b>		
* Totalmente Satisfeito	2	40
* Pouco satisfeito	3	60
<b>Atendimento dos Funcionários.</b>		
* Totalmente satisfeito	5	100
<b>O tempo para o atendimento de sua solicitação foi:</b>		
* Muito menos do que o esperado	2	40
* Menos do que o esperado	1	20
* Mais do que o esperado	1	20
* Muito mais do que o esperado	1	20
<b>Seu Nível de escolaridade:</b>		
* Médio completo/Superior incompleto	1	20
* Superior Completo/Pós-Graduação incompleta	1	20
* Pós-Graduação	3	60
<b>Use o espaço abaixo para opinar a respeito da Biblioteca, destacando pontos que não foram citados no questionário:</b>		
	2	40
<b>Tem algum comentário e/ou sugestão que possa ajudar a melhorar os serviços da Biblioteca?</b>		
	3	60

Fonte: Ouvidoria SUDENE

#### **d) Fundo de Desenvolvimento do Nordeste - FDNE**

**OBS:** No âmbito do Fundo de Desenvolvimento do Nordeste – FNE, foram encaminhados, também via e-mail, questionários a todas aquelas empresas que, no exercício de 2018, tiveram consultas prévias aprovadas ou que foram objeto de liberação de recursos em função de projetos previamente aprovados. No total foram 6 (empresas). No entanto, e apesar de vários contatos, não se logrou retorno por parte de nenhuma delas, mesmo ressaltando suas condições de beneficiárias desse Fundo e a importância de suas contribuições com vistas à possível melhoria dos serviços prestados pela SUDENE nessa área.

Desse modo, não se conseguiu colher as informações desejadas quanto à satisfação dos usuários desse instrumento de financiamento, em face dos serviços que lhes foram prestados pela SUDENE, na condição de um dos agentes gestores desse Fundo.

#### **IV - RESULTADOS:**

O número aquém do esperado de respostas pode ser creditado ao ineditismo da realização de uma pesquisa por parte desta Superintendência, estreante no ofício de aferir o nível de satisfação dos usuários de seus serviços, assim como ao tempo exíguo para a conclusão de todo o processo de análise.

Ainda assim, depreende-se a expressiva aprovação em bons índices pelos usuários dos serviços prestados pela Sudene. A realização de novas pesquisas periodicamente e sem solução de continuidade terá o dom de trazer novas ideias através da colaboração efetiva e da participação do público demandante. Em meio a lenitivos elogios aos acertos do processo ou ressalvas ao que não ocorre de modo tão satisfatório, sugestões são emitidas por quem é impactado diretamente pelos serviços: o cidadão.

SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE  
OUVIDORIA

Avenida Domingos Ferreira, 1967 – Ed. Souza Melo Tower

Boa Viagem – Recife/PE – CEP: 51.11-021

Telefones; 55 (81) 2102.2028/2008/2108/2208

Mário de Paula Guimarães Gordilho	Superintendente
Rafael de Albuquerque Feitosa	Chefe de Gabinete
Martinho Leite de Almeida	Ouvidor

Equipe Técnica;

Francisco Ferreira Lima Júnior

Maria Magali Costa

Sílvia Maria Santos do Rego Maciel