



**Superintendência do
Desenvolvimento
do Nordeste**



I - CONTEXTUALIZAÇÃO

SUDENE: Natureza e Finalidade

- A Superintendência de Desenvolvimento do Nordeste - SUDENE, criada pela Lei Complementar n.º 125 de 3 de janeiro de 2007, é uma Autarquia de Natureza especial, administrativa e financeiramente autônoma, integrante do Sistema de Planejamento e de Orçamento Federal, vinculada ao Ministério da Integração Nacional.
- A SUDENE tem por finalidade ou missão institucional: “Promover o desenvolvimento incluyente e sustentável de sua área de atuação e a integração competitiva da base produtiva regional na economia nacional e internacional”.

OUVIDORIA DA SUDENE: Institucionalidade

- A Ouvidoria da SUDENE, órgão integrante da estrutura organizacional da Autarquia, foi instituída por força da Lei Complementar n.º 125/2007 (art.7º, inciso V) e teve as suas competências estabelecidas no Decreto n.º 6219 de 04-10-2007 (art.15).
- Recentemente vem vivenciando um franco processo de desenvolvimento na direção de constituir-se a médio prazo, em legítima instância institucional de avaliação e controle social das políticas públicas, implementadas no âmbito da Região Nordeste, tendo como referenciais básicos para sua atuação, a missão institucional estabelecida na Lei Complementar n.º 125/07 e os objetivos e diretrizes estratégicas expressos no planejamento regional.
- Força Impulsora decisiva para o empreendimento desse caminhar estratégico vem do valioso apoio recebido da Ouvidoria Geral do Ministério da Integração Nacional, ao abrigo da inserção da SUDENE na Rede de Ouvidorias do MI por ela liderada, assim como do processo em marcha para o estabelecimento do Sistema SUDENE de Ouvidoria, congregando todas as unidades constitutivas da Autarquia no esforço comum de desenvolver e fortalecer a participação da cidadania nos processos de gestão de seus instrumentos de ação.

II - ANÁLISE SITUACIONAL

Aspectos da realidade a serem melhorados

Com base na experiência operacional já adquirida e, sobretudo, na análise do conteúdo informativo analítico do relatório do 2º semestre de 2009, são inferidas algumas conclusões que dizem respeito sobretudo a algumas deficiências detectadas na organização, instrumentalização e operação corrente do Sistema SUDENE, que são sucintamente explicitadas nos itens a seguir.

Organização

Deficiência na organização interna, consubstanciada especialmente na falta de uma definição formal da participação de cada unidade da estrutura organizacional da SUDENE no desenvolvimento das atividades de Ouvidoria e dos correspondentes processos de articulação e fluxos de informação.

Sistema de Comunicação

Deficiência nos sistemas convencionais de comunicação com a cidadania, particularmente do SITE da Ouvidoria, consubstanciadas principalmente na ausência de

instrumentos informacionais que estimulem o cidadão/ entidade postulante, a fazer questionamentos/ sugestões mais abrangentes e objetivas, com características de autentica avaliação dos processos de gestão dos instrumentos de ação da SUDENE.

Proatividade

Ausência de formas proativas de atuação do Sistema SUDENE/OUV, junto a segmentos previamente delimitados da sociedade que configurem parcelas significativas dos públicos-alvo constituídos pelos efetivos ou potenciais beneficiados com a utilização dos instrumentos e programas de ação da SUDENE (inclusive a execução de convênios ou contratos finalísticos) particularmente através da aplicação de questionários de pesquisa de utilização simples por meio dos quais posam ser avaliados em suas etapas operacionais, os respectivos processos de gestão.

Sistemas Informacionais

Respostas ainda insuficientes dos Sistemas informacionais concernentes à gestão dos atuais instrumentos de ação da SUDENE quanto ao atendimento das demandas dos respectivos públicos-alvo, o que vem ocasionando frequentemente a sua substituição pelos canais específicos da Ouvidoria. Possivelmente este é o motivo pelo qual, a grande maioria das demandas recebidas na Ouvidoria, é constituída de pedidos de informação que deveriam ser dirigidos diretamente às unidades responsáveis pela gestão desses instrumentos e que deveriam ser respondidos com o apoio dos respectivos sistemas informacionais.

Natureza diferenciada da Missão e Competências institucionais da SUDENE

A amplitude da missão e das competências institucionais da SUDENE, particularmente no que tange a sua participação no processo de planejamento regional, cujo instrumento fundamental – o PRDNE – abrange, mediante suas propostas estratégicas, os mais variados segmentos das atividades sócio-econômicas e da população nordestina, o que torna difícil o estabelecimento de fluxos permanentes de comunicação direta com os respectivos públicos-alvo, fluxos esses que são necessários à construção de um razoável processo de avaliação e controle social da gestão, desse potencialmente poderoso instrumento de ação. Possivelmente essa deficiência tem sido a principal causa da ínfima quantidade de demandas oriundas da cidadania no que diz respeito a tal instrumento. A superação dessa dificuldade exigirá o desenvolvimento de um profícuo trabalho prévio voltado à identificação dos segmentos sociais organizados, representativos dos públicos-alvo concernentes às várias propostas estratégicas do PRDNE tendo em vista a aplicação posterior de pesquisas simples, cuja evolução permanente, venha a configurar futuramente um sistema de avaliação e controle social da gestão do processo de Planejamento Regional, por meio do qual o referido processo e seu principal instrumento (o PRDNE) possa ser continuamente revisado e aperfeiçoado.

III - PLANO DE AÇÃO 2010

Com respaldo na citada análise situacional foi elaborado o Plano de Ação do sistema SUDENE de Ouvidoria com os componentes especificados a seguir.

Objetivo Estratégico

- Concorrer para o incremento sustentável da eficácia e efetividade da atuação da SUDENE no cumprimento de sua missão institucional, mediante a participação voluntária, devidamente estimulada, dos cidadãos e suas organizações nos processos de normatização e implementação, dos atuais e futuros instrumentos de ação da Superintendência.

Diretrizes de atuação/ atividades prioritárias**PLANO DE AÇÃO 2010 - CRONOGRAMA DAS ATIVIDADES PRIORITÁRIAS**

DIRETRIZES DE ATUAÇÃO/ATIVIDADES PRIORITÁRIAS	Períodos de Realização
DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL: <i>1. Elaboração, encaminhamento e aprovação de Portaria institucionalizando o Sistema SUDENE/OUV</i>	de 15/06 a 31/07
DESENVOLVIMENTO DA AÇÃO GERENCIAL: <i>2. Instalação do Comitê de Ouvidoria e sua operacionalização</i>	de 15/07 a 15/08
<i>3. Elaboração, discussão e aprovação:</i> • do PLANOUV-2010; • do PLANOUV-2011.	de 15/07 a 31/08 de 15/11 a 31/12
<i>4. Elaboração, discussão, aprovação e divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão;</i>	de 15/10 a 15/12
<i>5. Elaboração, discussão e aprovação:</i> • do Relatório de acompanhamento e Avaliação das Atividades de Ouvidoria relativo ao 1º semestre; • do Relatório de acompanhamento e Avaliação das Atividades de Ouvidoria relativo ao 2º semestre;	de 01/07 a 31/08 de 01/12 a 31/12
<i>6. Participação no III Workshop de Ouvidoria do MI</i>	de 01/08 e 15/08
DESENVOLVIMENTO DOS RECURSOS E MEIOS DE COMUNICAÇÃO COM O PÚBLICO: <i>7. Recomposição do SITE da Ouvidoria na internet</i>	de 01/10 a 30/11
<i>8. Desenvolvimento de novos meios de comunicação</i>	de 01/10 a 31/12
DESENVOLVIMENTO OPERACIONAL: <i>9. Agilização e aperfeiçoamento dos procedimentos técnicos</i>	de 01/10 a 31/12

Composição do SISTEMA SUDENE/OUV

- I- Como Órgão Superior de Orientação Estratégica e Operativa, a **Diretoria Colegiada**;
- II- Como Órgão de Coordenação Estratégica e Técnico-Operativa, a **Coordenação de Ouvidoria**;
- III- Como Órgãos Técnicos Solucionadores, as **Diretorias e respectivas Coordenações-Gerais e Coordenações**;
- IV- Como Colegiado Técnico de Orientação Estratégica e Operativa, o **Comitê de Ouvidoria da SUDENE**;

- V- Como parceiros Institucionais Internos, a **Assessoria de Comunicação Social e Marketing Institucional - ASCOM**, a **Assessoria de Gestão Institucional – AGI**, a **Coordenação de segurança da informação e serviços de rede**, a **Coordenação Geral de Gestão de Convênios**, a **Coordenação de Desenvolvimento e Gestão de Recursos Humanos**, a **Comissão de Ética**, a **Auditoria** e a **Procuradoria Federal** junto à **SUDENE**.
- VI- Como Parceiros Institucionais Externos, **todas as unidades pertinentes ao Sistema Nacional de Ouvidorias Públicas e, particularmente as que compõem a Rede de Ouvidorias do MI, criada pela Portaria n.º 94 do Ministro da Integração Nacional**.

Manifestações processadas no primeiro semestre de 2010

- Confirmou-se no primeiro semestre de 2010 a situação ainda bastante incipiente quanto ao volume de manifestações recebidas da cidadania e processadas no Sistema SUDENE de Ouvidoria, e também quanto à tipologia e procedência dessas manifestações.
- Nesse período se reproduziu aproximadamente a mesma situação registrada, no 2º semestre do ano passado, cuja observação possibilitou a identificação de vários aspectos da realidade do sistema SUDENE de Ouvidoria que demandavam melhor planejamento, visando a adoção de um conjunto integrado de ações prioritárias, no contexto de um Plano de Ação bem organizado.
- No que concerne aos tipos de manifestação, observou-se que a esmagadora maioria (91%) consiste em pedidos de informação ressaltando-se apenas um elogio (**Quadro I - Gráfico I**).
- Quanto as unidades solucionadoras no âmbito de Sudene, observa-se que a maior parte das demandas foi respondida pela Coordenação de Incentivos e Benefícios Fiscais (DGFI/ CIF) e pela própria Ouvidoria, aparecendo em seguida a Diretoria de Gestão de Fundos de Investimentos (DGFI/MI), a Biblioteca Celso Furtado, a Coordenação de Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos , a Assessoria de Gestão Institucional (AGI) e também a Coordenação Geral de Administração e Finanças (CGAF/Arquivo) (**Quadro II e Gráfico II**). Todas essas manifestações foram recebidas e respondidas com solução, através do e-mail da Ouvidoria e foram colocadas no Sistema Sudene OUV o qual está em funcionamento desde março de 2010.
- Durante os meses de janeiro a junho foram processadas 38 manifestações na Ouvidoria da SUDENE, sendo 33 (86,8%) do e-mail institucional e apenas 5 mediante a utilização do telefone 0800 (**Quadro III – Gráfico III**).

Recife, 11 de agosto de 2010.

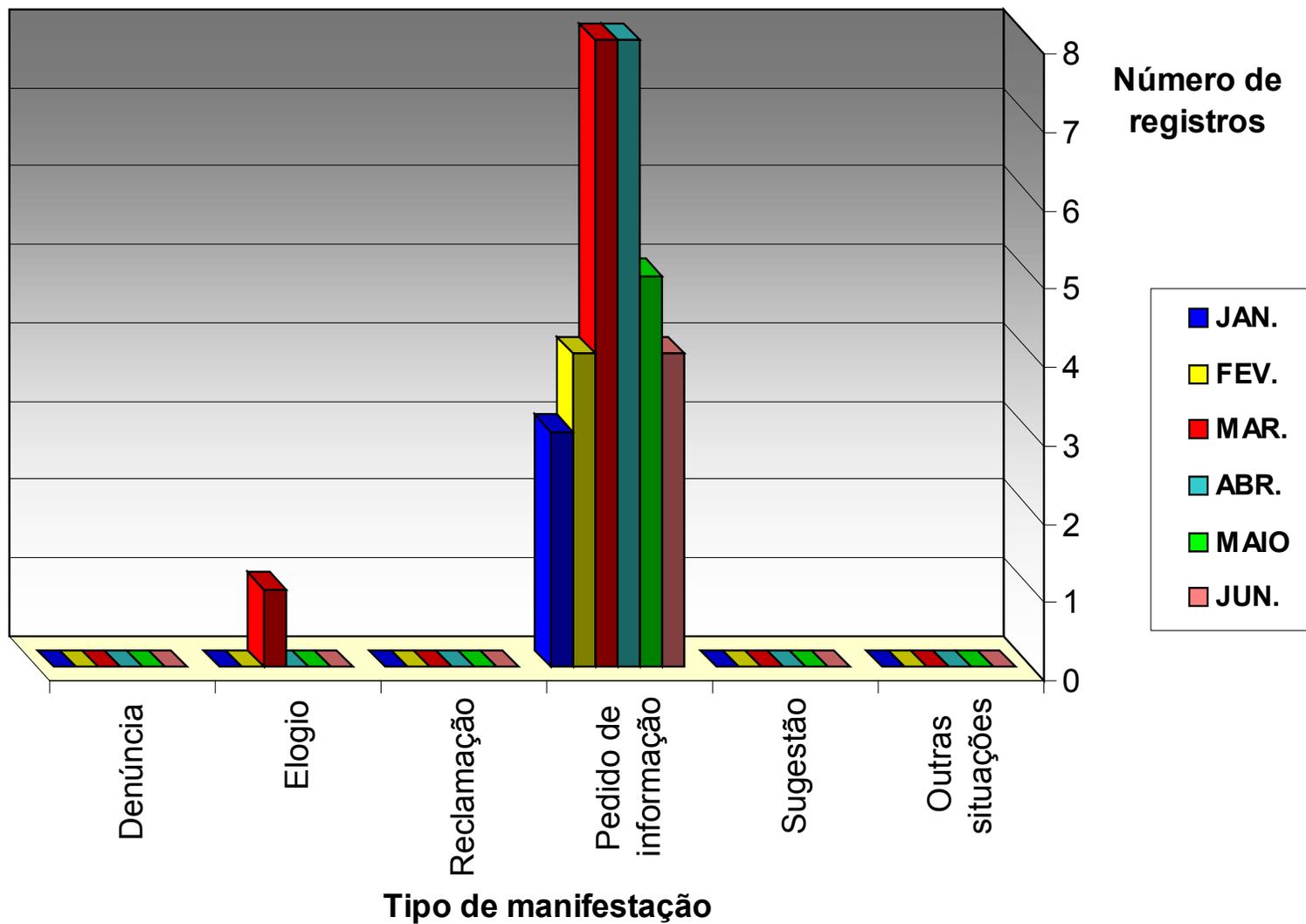
SUDENE - Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste/Ouvidoria

QUADRO I

REGISTRO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO, NO PERÍODO DE JAN. A JUN. DE 2010

MANIFESTAÇÃO	JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAIO	JUN.	SUBTOTAL
<i>Denúncia</i>							0
<i>Elogio</i>			1				1
<i>Reclamação</i>							0
<i>Pedido de informação</i>	3	4	8	8	5	4	32
<i>Sugestão</i>							0
<i>Outras situações</i>							0
SUBTOTAL	3	4	9	8	5	4	33

SUDENE / OUVIDORIA QUADRO I - REGISTRO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



SUDENE - Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste/Ouvidoria**QUADRO II**

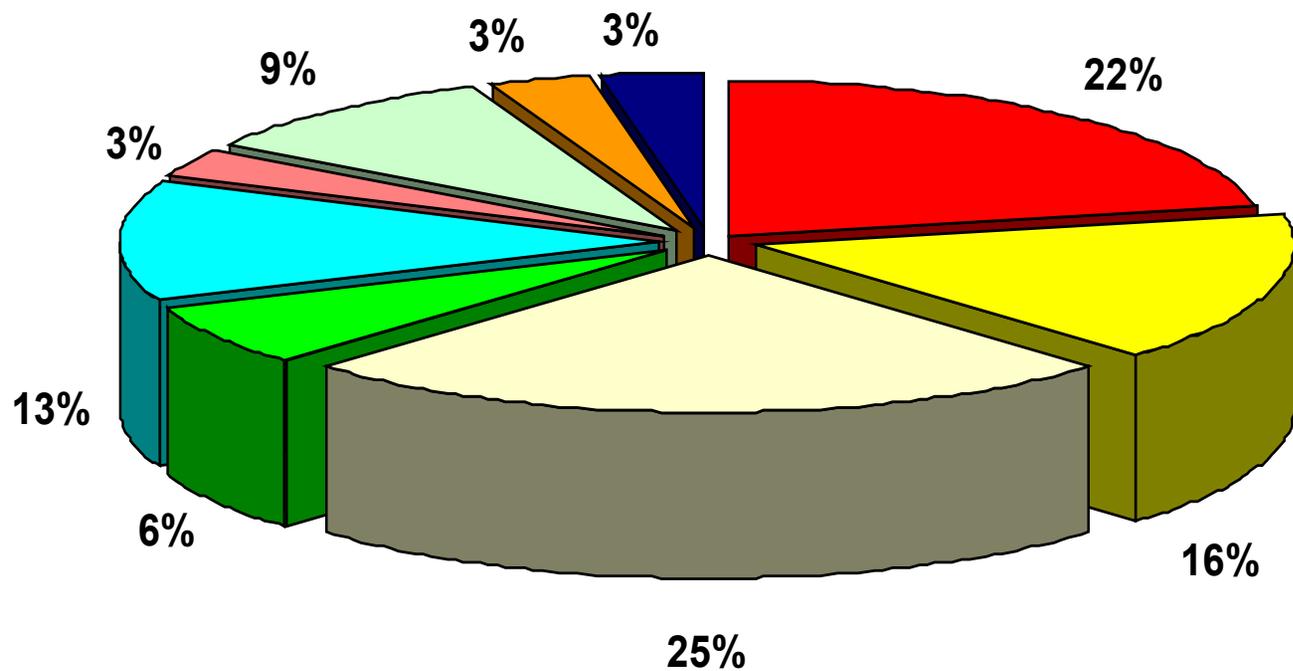
REGISTRO POR UNIDADES ADMINISTRATIVAS NO PERÍODO DE JAN. A JUN. DE 2010

MANIFESTAÇÃO	JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAIO	JUN.	SUBTOTAL
Ouvidoria	1	1	4		1	1	8
DGFIN/MI			1	1		3	5
DGF/CGIF		3	1	3	1		8
DPAP/CGPD	2						2
Biblioteca				3	1		4
Ouvidoria-Geral/PE					1		1
DAD/CGAF/CRH			2	1			3
DAD/CGAF/Arquivo			1				1
AGI					1		1
SUBTOTAL	3	4	6	7	4	4	33

SUDENE / OUVIDORIA

QUADRO II - UNIDADES SOLUCIONADORAS

- Ouvidoria
- DGFIN/MI
- DGF/CGIF
- DPAP/CGPD
- Biblioteca
- Ouvidoria-Geral/PE
- DAD/CGAF/CRH
- DAD/CGAF/Arquivo
- AGI



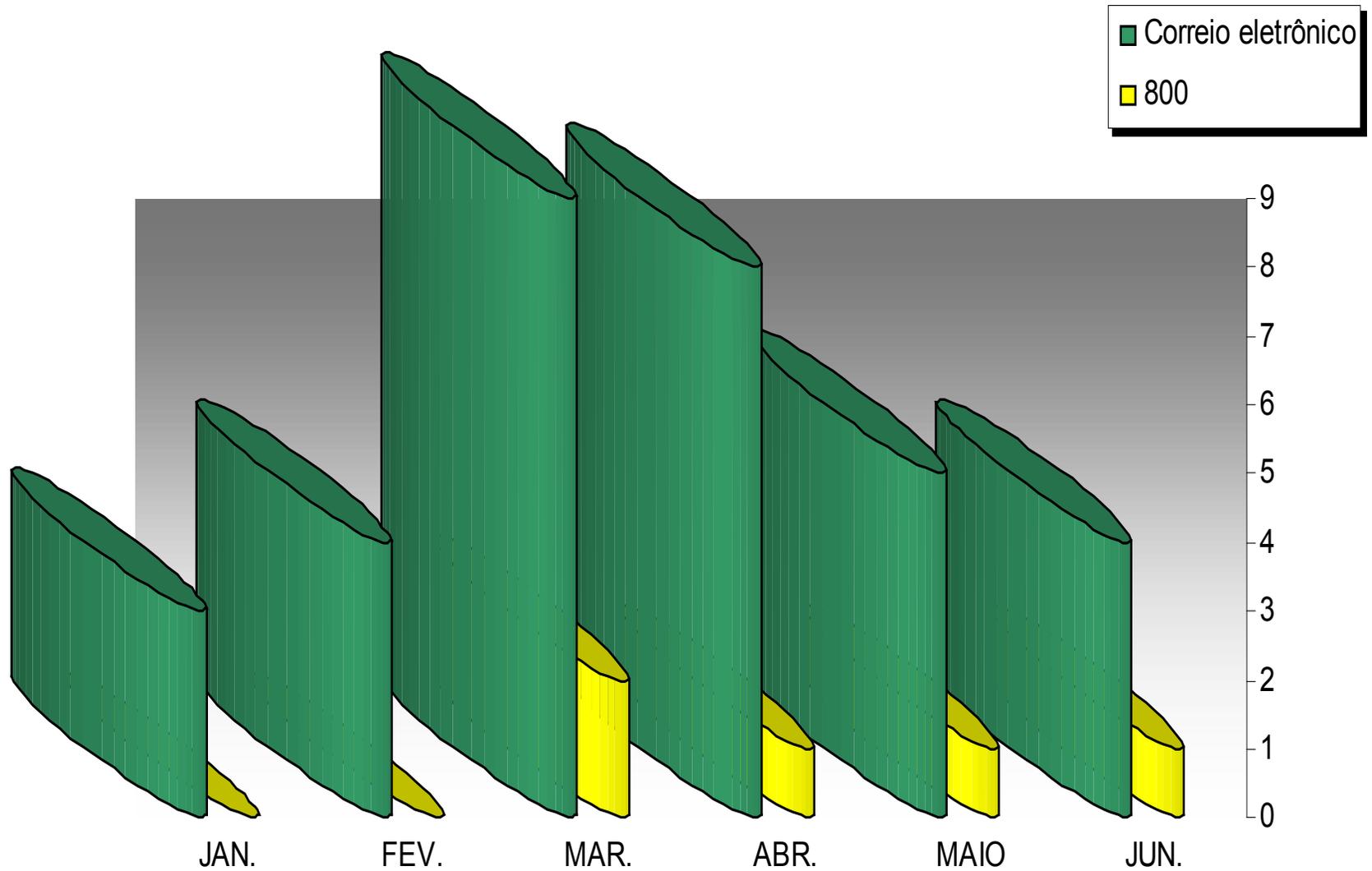
SUDENE - Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste/Ouvidoria**QUADRO III**

DEMANDA POR ÁREA DE ENTRADA, NO PERÍODO DE JAN. A JUN. DE 2010

MANIFESTAÇÃO	JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAIO	JUN.	SUBTOTAL
800	0	0	2	1	1	1	5
Correio eletrônico	3	4	9	8	5	4	33
SUBTOTAL	3	4	11	9	6	5	38

SUDENE / OUVIDORIA

QUADRO III - DEMANDA POR ÁREA DE ENTRADA





**Superintendência do
Desenvolvimento
do Nordeste**

RELATÓRIO DAS REALIZAÇÕES NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2010



SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE - SUDENE

SISTEMA SUDENE DE OUVIDORIA

APRESENTAÇÃO

A Coordenação de Ouvidoria da SUDENE compõe a estrutura organizacional básica da Autarquia, conforme estabelece o Art. 7º, Inciso V da Lei Complementar N.º 125/2007. Como integrante do Sistema Brasileiro de Ouvidorias Públicas desenvolve sua atuação segundo as diretrizes estratégicas definidas pela Ouvidoria Geral da União, participando da rede capitaneada pela Ouvidoria Geral do Ministério da Integração Nacional - MI, com a qual interage recebendo apoio técnico-operativo, nos termos da Portaria N.º 94/2009, do referido Ministério.

No segundo semestre de 2010, respaldada no trabalho realizado pela Coordenação de Ouvidoria, a administração da SUDENE deu mais um passo no caminho delineado para a consolidação de seu sistema específico de Ouvidoria, como um dos fatores válidos para o melhoramento sustentado da gestão de seus instrumentos institucionais de ação e respectivas políticas, orçamentos, programas e projetos operativos, à luz das aspirações, críticas e sugestões emanadas da cidadania, de modo a configura-lo gradualmente como embrião de um autêntico sistema de avaliação e controle social no âmbito da Região Nordeste.

Como ressaltado nos capítulos 1 e 2 deste relatório, essa progressão se expressa especialmente: **a)** na confecção de uma proposta para institucionalização do pretendido desenvolvimento organizacional do Sistema SUDENE/OUV, consubstanciada na minuta de Portaria referenciada no item 3.2 deste relatório, pronta para ser submetida à Diretoria Colegiada, após a competente análise jurídica; **b)** na implantação/customização do módulo operativo pertinente ao Sistema SUDENE de Ouvidoria e capacitação, ministrada pela Ouvidoria Geral do MI, das respectivas unidades competentes para a operação do aludido módulo; **c)** na aprovação pela Diretoria Colegiada do Plano de Trabalho para a elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão concernente à SUDENE, que deverá ser confeccionada e divulgada no atual exercício; **d)** no crescimento da ordem de 147%, do número de manifestações recebidas da cidadania e devidamente atendidas no segundo semestre de 2010, em relação ao mesmo período do ano de 2009.

O potencial de contribuição do Sistema SUDENE/OUV, como embrião de um futuro Sistema de Avaliação e Controle Social da gestão dos instrumentos institucionais de ação da Sudene voltados ao desenvolvimento regional sustentável, é evidenciado com a simples apreciação das propostas modernizantes apresentadas no capítulo 3 deste informe.

1. PLANEJAMENTO, PROGRAMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL

1.1. Desenvolvimento do Sistema SUDENE de Ouvidoria (Sistema SUDENE/OUV)

Foi elaborada proposta técnica para a instituição do Sistema SUDENE/OUV, estabelecendo a responsabilização formal dos diversos órgãos/unidades integrantes da estrutura regimental da Autarquia na realização das atividades típicas de Ouvidoria. Tal proposta está consubstanciada em uma minuta de portaria a ser encaminhada à Deliberação de Diretoria Colegiada, após a devida análise técnico/jurídica.

1.2. Articulações para a integração do Sistema SUDENE/OUV na rede brasileira de Ouvidorias Públicas

Realização do III Workshop de Ouvidorias do Ministério da Integração Nacional nos dias 11 e 12 de agosto de 2010, onde foram apresentados e discutidos temas de interesse de todos os dirigentes e demais servidores desta Autarquia, com ênfase para a elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão.

Participação da **5ª Edição do Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidoria Pública, em Fortaleza-CE**, patrocinado pela Ouvidoria Geral da União, em parceria com o IBAMA. Período 21 a 23 de setembro de 2010.

Participação na Conferência do Desenvolvimento-CODE/IPEA, em Brasília, realizada na Esplanada dos Ministérios durante a qual houve uma oficina sobre **Ouvidorias públicas e democracia no Brasil** ocorrendo um importante **debate sobre o estado da arte das ouvidorias públicas**, com o objetivo de estimular a reflexão sobre a sua efetividade e perspectivas futuras para uma nova sistemática de atuação. Período 24 a 25 de novembro de 2010.

1.3. Instituição do Plano de Trabalho para a elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão

A Diretoria Colegiada da SUDENE aprovou, na 67ª Reunião Ordinária, realizada em 22-12-2010, o Plano de Trabalho para a Elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão pertinente à Autarquia (anexo I), com base em proposta técnica apresentada pela respectiva Ouvidoria a qual foi previamente submetida à apreciação dos Diretores e Dirigentes, da Assessoria de Gestão Institucional (AGI) e da Assessoria de Comunicação Social (ASCOM) para a obtenção de sugestões. A execução do referido Plano de Trabalho deverá ser iniciada em 2011, após a composição e posse do novo corpo dirigente a ser designado. A Carta de Serviços constituirá, à medida em que for amplamente divulgada, um importante complemento para responsabilização social dos dirigentes e servidores, no que tange à gestão dos instrumentos institucionais de ação da SUDENE, também configurando um valioso referencial para o desenvolvimento das atividades de Ouvidoria.

1.4. Acompanhamento e avaliação das atividades do Sistema SUDENE/OUV.

Os relatórios semestrais são os principais instrumentos para o acompanhamento e avaliação das atividades do Sistema SUDENE/OUV. Tais relatórios vem sendo regularmente encaminhados à CGU (por meio da Auditoria interna), à Diretoria Colegiada da SUDENE e à Ouvidoria Geral do MI, de modo a subsidiar as ações de acompanhamento e controle desenvolvidas nessas instâncias institucionais, segundo

suas competências específicas, retornando sob a forma de diretrizes, recomendações e sugestões que são utilizadas no gradual aperfeiçoamento organizacional e operativo do Sistema. Tais relatórios também são utilizados como subsídios para a elaboração dos relatórios de gestão da SUDENE.

Na medida em que seja formal e operacionalmente completada a instituição do Sistema SUDENE/OUV, esses instrumentos deverão ser ainda mais valorizados, especialmente com a implementação de um Comitê Interno de Ouvidoria, como instância técnico/operativa de acompanhamento e avaliação.

2. IMPLEMENTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DO SISTEMA SUDENE/OUV

2.1. Capacitação Operativa

No segundo semestre de 2010 foi dada continuidade ao processo de implantação do módulo operativo informatizado do Sistema SUDENE/OUV, o que viabiliza a obtenção dos primeiros resultados positivos, que se expressam no aumento significativo do volume de manifestações solucionadas por este instrumento, que pode ser acessado no site da SUDENE (www.sudene.gov.br), pelo e-mail ouvidoria@sudene.gov.br.

No mesmo período não foram processadas manifestações com entrada mediante a utilização do telefone **0800 610021**.

2.2. Desenvolvimento das Atividades Operacionais (Anexo II)

No que concerne aos tipos de manifestação, observou-se mais uma vez que a maioria consiste em pedidos de informação (88,8%), ocorrendo apenas dois elogios, cinco reclamações, duas sugestões e uma denúncia (**Quadro I - Gráfico IA**).

Quanto as unidades solucionadoras no âmbito de SUDENE, observou-se que a maior parte das demandas foi respondida pela própria Ouvidoria e pela Coordenação de Incentivos e Benefícios Fiscais (**DFIN/CGIF**), aparecendo em seguida a Coordenação Geral de Promoção do Desenvolvimento Sustentável (**DPLAN/CGDS**), a Biblioteca Celso Furtado, o Departamento de Gestão de Fundos de Investimentos (**DGFI/MI**), a Coordenação de Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos (**DAD/CGAF/CRH**), a Assessoria de Comunicação (**ASCOM**), a Assessoria de Gestão Institucional (**AGI**), a Coordenação Geral de Administração (**CGAF/Arquivo**), a Coordenação de Administração e Serviços Gerais (**DAD/CGAF**), a Procuradoria (**PRD**) e o Departamento de Administração de Pessoal de Órgãos Extintos do MPOG (**DERAP/PE**) (**Quadro II e Gráfico II**). As 89 (oitenta e nove) manifestações recebidas de julho a dezembro, foram solucionadas e respondidas, através do módulo operativo do Sistema SUDENE/OUV o qual está em funcionamento desde março de 2010 podendo ser acessado através do site da SUDENE www.sudene.gov.br.

Durante os meses de julho a dezembro não foram processadas manifestações na Ouvidoria da SUDENE, com entrada mediante a utilização do telefone 0800-610021.

3. SUGESTÕES PARA MODERNIZAÇÃO DOS PARADIGMAS E PROCESSOS DE GESTÃO DA SUDENE

3.1. Contextualização

Neste capítulo são apresentadas algumas sugestões, dirigidas especialmente aos membros da Diretoria Colegiada, como contributo da Ouvidoria para a atualização dos paradigmas norteadores da ação da SUDENE e melhoramento dos correspondentes processos de Gestão, à luz das vivências adquiridas pelos servidores da Ouvidoria na lida com a análise e avaliação dos questionamentos levantados pela cidadania em confronto com as experiências e conhecimentos específicos acumulados pelos funcionários atuantes nas diversas áreas técnicas da Autarquia.

De início, cabe ressaltar que a antiga SUDENE veio a ser uma instituição amplamente atuante e respeitada, até no contexto internacional, especialmente no período que vai de sua criação até meados da década de 1980, em razão de sua grande capacidade de formulação e implementação negociada de políticas públicas inovadoras e eficazes para a solução dos problemas concernentes às desigualdades sócio-econômicas brasileiras, com foco na Região Nordeste, plenamente consistentes com os paradigmas cepalianos que presidiam a formulação das políticas de abrangência nacional implementadas no mesmo período.

No decorrer da década de 1980, à medida que o modelo de desenvolvimento cepaliano era gradualmente desacreditado, sob os impactos das crises do petróleo e da onda neo-liberal globalizante e privatista que começava a ocupar lugar cada vez mais destacado entre os formuladores e implementadores das políticas sócio-econômicas nacionais, exceção feita ao louvável e exitoso esforço modernizador da gestão do FINOR levado adiante na administração do Superintendente Nilton Moreira Rodrigues, a capacidade inovadora e empreendedora da SUDENE declinava gradativamente, cedendo lugar à atuação como mero gestor de políticas e programas já estabelecidos e repassador automático de recursos orçamentários mediante convênios. Durante aquele período o planejamento regional foi progressivamente perdendo substância como orientador da implementação e execução das políticas e programas de desenvolvimento do Nordeste.

Apesar de tudo, é pertinente reconhecer que a SUDENE cumpriu com sucesso as suas funções concernentes ao planejamento e promoção do desenvolvimento do Nordeste, especialmente nos seus primeiros 25 anos de trabalho, atuando intensamente como coordenadora e indutora das então chamadas ações extraordinárias do Governo Federal na Região, superando desse modo as grandes dificuldades operacionais consequentes da ausência, omissão ou ineficiência dos órgãos integrantes das estruturas administrativas daquela instância governamental, assim como dos governos estaduais. Saliente-se que essa bem sucedida atuação foi sempre regida pelos objetivos, metas e programas de investimentos prioritários definidos pelo Sistema de Planejamento Regional operado pela SUDENE, atuando em articulação com a organização do Sistema de Planejamento Federal, e expressos nos Planos Diretores do Desenvolvimento do Nordeste, bem como nas sucessivas edições dos Planos Nacionais de Desenvolvimento (PNDs).

A inquestionável eficácia das políticas/programas concebidos e implementados pela SUDENE no Nordeste, no período em referência, que se inseriam como importantes componentes no elenco das ações de caráter desenvolvimentista realizadas no contexto nacional sob a administração do Governo Federal, foram determinantes para o

estabelecimento, na região à semelhança do que ocorreu em todo o território brasileiro, das bases econômicas, culturais, institucionais e sócio-políticas que viabilizam, entre outros fatores, o novo ciclo de desenvolvimento incluyente e sustentável que ora se inicia. Entretanto, também deve-se reconhecer que, ademais das condições sócio-econômicas favoráveis, o início do novo ciclo de desenvolvimento somente foi efetivamente viabilizado a partir do extraordinário êxito alcançado pelas políticas de estabilização empreendidas a partir do final do século passado.

Fica evidente que no atual estágio do desenvolvimento econômico, sócio-político e administrativo brasileiro, não terá mais cabimento a existência de um órgão regional com viés executivo, à semelhança da extinta Autarquia. Tal realidade é devidamente reconhecida no texto da Lei Complementar N.º 125/2007, quando em seu Artigo 1º define a SUDENE como Autarquia Especial integrante do Sistema de Planejamento e Orçamento Federal. Essa definição é confirmada no contexto do Art. 4º e seus 12 incisos que descrevem, as competências da nova Autarquia, que são, em sua grande maioria, típicas de um órgão de planejamento regional, com ressalva apenas do estabelecido no inciso VIII que trata do apoio, **em caráter complementar** a investimentos públicos e privados em algumas áreas e no inciso IX que se refere à administração de incentivos e benefícios fiscais.

No Art. 5º, que define os principais instrumentos de ação da SUDENE, se esclarece que, além das ressalvas estabelecidas nos incisos VIII e IX, quanto às ações complementares de apoio a investimentos públicos e privados e à administração dos incentivos regionais, as únicas ações extraordinárias atribuídas à nova Autarquia dizem respeito às atividades de gestão do FDNE e co-gestão do FNE (juntamente com o BNB), instrumentos de financiamento cuja agência operadora é o referido banco. Cabe ressaltar que as responsabilidades da SUDENE concernentes a essa atividade de gestão compreendem essencialmente a definição de diretrizes e prioridades de ação, para a elaboração ou aprovação das respectivas programações, assim como ao acompanhamento e avaliação dos respectivos resultados e impactos sobre o desenvolvimento regional, atividades estas que se situam perfeitamente nas competências de um órgão de planejamento, integrante do sistema de planejamento e orçamento federal.

O que realmente importa no exercício das atividades de gestão desses dois importantes instrumentos, assim como na administração dos incentivos regionais é a assunção de uma postura independente e não acomodada, expressa na formulação, ampla discussão social e negociação de propostas inovadoras e modernizadoras, não apenas dos seus procedimentos gerenciais correntes, mas envolvendo, quando necessário, a negociação de mudanças nos respectivos aparatos normativos. Tais propostas deverão ser objeto de ampla discussão nos contextos social político e institucional, no âmbito regional e nacional, passando necessariamente pelo Conselho Deliberativo da SUDENE.

A nova SUDENE, apesar de ter sido legalmente dotada de múltiplas e importantes competências, pouco pode fazer para reverter o lamentável declínio comentado no início deste capítulo, porquanto foi implantada apenas parcialmente, funcionando até hoje com estrutura organizacional provisória, com sérias deficiências de recursos financeiros e materiais e, principalmente, com um quadro de Recursos Humanos absurdamente inadequado, em termos quantitativos e qualitativos, para o cumprimento de suas pesadas atribuições legais.

Contudo, cabe ressaltar que a principal deficiência que afeta de modo negativo a eficácia institucional, particularmente no que tange as ações de planejamento regional, cuja

ocorrência também se manifesta em outras instituições brasileiras que lidam com o planejamento em escala espacial, é a falta de interação técnico-administrativa com os processos de mesma natureza conduzidos na administração pública sob a liderança do MPOG no âmbito do Sistema de Planejamento e orçamento Federal, que está organizado e opera em bases essencialmente setorializadas.

Partimos do pressuposto de que a ruptura da presente situação de encasulamento institucional e administrativo dependerá fundamentalmente da adoção pela SUDENE de uma nova postura técnico-política consubstanciada na realização de um programa básico de formulação, negociação, discussão e implementação de estudos/pesquisas, mediante a formação de parcerias convenientes, focalizando as questões cruciais para a viabilização na Região Nordeste, de padrões de desenvolvimento sustentável com inclusão social, preservação ambiental e redução das desigualdades interpessoais de educação e qualidade de vida, nos moldes preconizados na Lei Complementar N.º 125/2007.

A razão para a explicitação do referido pressuposto vem da convicção de que a superação efetiva, ainda que gradual, da situação crítica ora vivenciada resultará muito mais da adoção a partir da SUDENE, área de planejamento, de novas estratégias de ação melhor alinhadas com os atuais paradigmas, objetivos e modalidades de atuação das instituições da esfera federal que, a exemplo do MPOG, IPEA, IBGE, MEC e MS, lideram os processos de formulação e implementação das políticas e programas prioritários para o desenvolvimento nacional, que das iniciativas reivindicatórias tradicionais, por mais bem conduzidas que venham a ser. Saliencia-se que o alinhamento aqui sugerido terá como finalidade viabilizar a futura formação de parcerias com as aludidas instituições federais, nas quais caberá à SUDENE a atribuição de proporcionar a regionalização das políticas e programas das respectivas alçadas, em termos da sua adaptação, no que couber, às características peculiares à Região Nordeste, fazendo a necessária articulação com as administrações estaduais, desenvolvendo ações para obter o maior engajamento dessas unidades federativas. Tais ações poderão superar gradualmente as atuais e pouco eficazes atividades desenvolvidas mediante a implementação de convênios.

Mesmo na vigência das atuais restrições operativas, acreditamos que será viável e de grande proveito para a superação de tais entraves, possibilitando o alcance de melhores resultados no atingimento dos objetivos institucionais, assim como na recuperação, ainda que parcial, da capacidade inovadora e da credibilidade perdidas, o início imediato de mudanças estratégicas, a partir da área de planejamento, respaldadas na concentração de esforços inteligentes no desenvolvimento de processos de articulação e negociação, visando a formação de parcerias com órgãos com atuação multisetorial, e especialmente abrangente, responsáveis pela formulação e implementação de estudos, pesquisas, políticas e programas de interesse nacional e também da Região Nordeste.

Todavia, cumpre-nos advertir que quaisquer opções estratégicas que impliquem em mudanças qualitativas ou quantitativas nos conteúdos e formas de atuação da SUDENE no futuro, somente poderão ser viabilizadas mediante a configuração de estruturas programáticas compatíveis no âmbito do PPA e do orçamento da Autarquia, cuja concretização dependerá necessariamente do empreendimento pela alta administração de negociações bem fundamentadas junto aos escalões decisórios do Sistema de Planejamento e Orçamento Federal. Vale lembrar que brevemente deverá ser iniciado o processo de elaboração do PPA da União bem como das demais instâncias federativas, quando há melhores chances de introdução de mudanças estratégicas nas formas de atuação das unidades orçamentárias, porém cumpre-nos também observar que, ante as

decisões recentes de contenção de despesas da União, poderão ser viáveis, de início, apenas as mudanças qualitativas.

A pequena quantidade e singeleza das propostas que apresentamos a seguir, são resultantes do ainda incipiente desenvolvimento das atividades de Ouvidoria no âmbito da SUDENE, contudo já dão uma ideia da importante contribuição que será ofertada futuramente para a melhoria do desempenho institucional desta Autarquia, quando estiverem sistematicamente organizadas de modo a integrar, juntamente com as atividades de planejamento, o embrião de um moderno sistema de avaliação e controle social, que deverá contar ainda com o respaldo de uma Carta de Serviços ao Cidadão. Tal documento deverá ser elaborado e devidamente divulgado em conformidade com o Plano de Trabalho aprovado na 57ª Reunião Ordinária da nossa Diretoria Colegiada.

3.2. Algumas Sugestões:

- **Instituição do Sistema SUDENE de Ouvidoria**

Esta proposta tem respaldo em recomendação contida no relatório de Ouvidoria referente ao segundo semestre de 2009, fundamentada na constatação da fragilidade ainda existente na Organização interna da SUDENE, no que tange especificamente à falta de definições formais quanto à responsabilidade de cada órgão/unidade da estrutura regimental da Autarquia no desenvolvimento das atividades típicas de Ouvidoria e dos correspondentes processos de articulação e fluxos informacionais. A solução para o problema detectado está consubstanciada na minuta de Portaria apresentada no anexo III.

- **Estudo propositivo para a modernização e aumento da efetividade do sistema de incentivos fiscais e financeiros** (redução do IRPF e outros) como instrumentos de política voltados à promoção do desenvolvimento regional includente e sustentável, focalizando ao menos:

a) a extensão dos benefícios do referido sistema a toda a área de atuação da SUDENE delimitada na Lei complementar n.º 125/2007, incluindo o vale do Mucuri (veja-se a propósito o anexo IV).

b) a aplicação de percentuais diferenciados de redução do IRPJ (sem implicar necessariamente no crescimento do valor total das renúncias fiscais) de modo a gerar maiores estímulos em todas as sub-regiões, para os setores/ segmentos considerados de maior prioridade em razão das características econômicas, sociais e ecológicas prevalentes em cada um dos subespaços previamente delimitados;

c) a inclusão no rol dos setores/segmentos produtivos de maior prioridade para efeito da concessão de incentivos fiscais e financeiros, dos empreendimentos direcionados à produção de bens ou serviços destinados diretamente à preservação do meio ambiente assim como à redução ou recuperação dos danos ambientais.

Observações:

A realização de estudo com as características aqui sucintamente explicitadas deverá ser concluída com a apresentação de uma proposta para a substituição do sistema de incentivos regionais vigente por uma nova política de incentivos para o desenvolvimento regional sustentável e includente que guarde perfeita coerência com os paradigmas que regem atualmente os processos de formulação e implementação dos programas e

políticas públicas conduzidos pelo Governo federal, o que irá justificar a sua viabilização sócio-política inclusive com o alongamento de seu horizonte temporal.

A implementação do estudo em referência, somente poderá ser viabilizada mediante a inclusão no PPA da SUDENE para o quadriênio 2012/2015 de ação a ser desenvolvida em parceria, envolvendo o IPEA (como responsável técnico pela execução), Receita Federal, MI, MPOG e SUDAM. O passo inicial, a ser dado imediatamente para implementação do estudo deverá ser a negociação direta com o IPEA, com base em uma proposta preliminar a ser desenvolvida no âmbito interno da SUDENE, pelos técnicos da Diretoria de Planejamento com subsídios aportados pela Coordenação competente da Diretoria de Fundos e Incentivos.

- **Estudo para medição dos efeitos do sistema de tributação do ICMS vigente sobre a geração, agravamento e manutenção das desigualdades regionais brasileiras**, especialmente no que tange às diferenças observadas na organização e capacidade operativa dos entes federativos com atuação localizada (Estado e Município), assim como na produtividade do trabalho, na educação e na qualidade de vida das pessoas, focalizando em particular a Região Nordeste.

Observações:

A viabilização desta proposta dependerá em primeira instância da obtenção de sucesso em negociações a serem empreendidas junto ao IPEA para a formação de parceria na qual aquela instituição dará o suporte técnico essencial e a SUDENE dará apoio operacional, beneficiando-se dos respectivos resultados. Paralelamente deverão ser agilizados os procedimentos pertinentes no âmbito da SUDENE para inserção no PPA 2012/2015 e em seu orçamento anual, de ação/atividade com essa finalidade, o que implicará também na necessidade de negociação junto às instâncias decisórias do Sistema de Planejamento e Orçamento Federal.

O estudo deverá apontar em suas conclusões as sugestões ou propostas concernentes às modificações a serem inseridas na Sistemática de tributação do ICMS de modo a possibilitar a correção das distorções que forem evidenciadas.

A SUDENE, juntamente com o IPEA, deverá proporcionar a discussão dos objetivos, da metodologia e das conclusões concernentes à realização do estudo, ante as representações legítimas da sociedade organizada, especialmente no âmbito do CONDEL e seus comitês temáticos, sendo recomendável o seu encaminhamento à Comissão de Desenvolvimento Regional do Congresso Nacional.

- **Composição de parceria institucional duradoura com o IPEA** mediante a formalização de um acordo básico de cooperação técnica e administrativa definindo áreas temáticas para a realização de estudos, pesquisas e estabelecendo as responsabilidades assumidas por cada signatário para o seu desenvolvimento.

Observações:

O acordo em questão deverá estabelecer as áreas temáticas concernentes a estudos/pesquisas sobre as quais o IPEA seja detentor de *expertise*, informações e conhecimentos organizados, cujo aprofundamento, complementação ou desagregação, focalizados na Região Nordeste, seja de interesse das instituições signatárias, tendo em vista o pleno cumprimento de suas competências legais.

Respalhada nesse acordo, a SUDENE deverá envidar esforços junto aos órgãos, decisórios integrantes da hierarquia do Sistema de Planejamento e Orçamento Federal, para a alocação de recursos adequados em seu PPA e orçamento visando à viabilização de estudos/pesquisas específicas naquelas áreas que forem selecionadas.

- **Início da atuação da SUDENE como agente do Sistema de Planejamento e Orçamento Federal**, dando consequência prática ao estabelecido nos Artigos 1º e 4º (Incisos VI e VII) da Lei Complementar N.º 125/2007, mediante a formulação e encaminhamento para discussão com o MPOG, de propostas prioritárias (à luz do PRDNE) concernentes à diferenciação regional das políticas públicas nacionais, tendo em vista à sua incorporação no PPA do Governo Federal para o quadriênio 2012/2015 na LDO e no Orçamento da União para 2012.

Observações:

A Secretaria Executiva da SUDENE deverá desenvolver, em articulação com o MI/SDR, processo de elaboração de uma proposta concernente à diferenciação regional, em termos qualitativos e quantitativos, das políticas públicas nacionais, em relação aos respectivos Programas, Projetos e Atividades previstos para a sua área de atuação, conforme preconizado no Art. 4º, Incisos VI e VII da Lei Complementar N.º 125/2007. A referida Proposta, após referendada no CONDEL, passando antes pelo Comitê Temático competente, deverá ser encaminhada ao MPOG para servir de base às negociações e discussões que serão travadas por ocasião da elaboração do PPA para o período 2012/2015, da LDO e do Orçamento Geral da União para 2012.

- **Desenvolvimento, implantação e operação de um sistema de informações** que reproduza todos as dimensões/facetas relevantes constitutivas da realidade - econômica, social, demográfica, tecnológica, cultural, política, institucional, administrativa e ecológica - pertinente à área de atuação da **SUDENE**, incluindo as ações antrópicas que gerem modificações (desejadas ou indesejadas) nessa realidade.

Observações:

A apresentação desta proposta tem como motivação específica a presunção de que a atuação eficaz, e conseqüentemente a credibilidade social, de um órgão público que tem, como é o caso da SUDENE, a complexa missão de planejar e promover o desenvolvimento sustentável em sua área de atuação, estarão fatalmente comprometidas se não dispuser, sob sua gestão, de um adequado sistema de informações, apto a ser utilizado a qualquer momento para dar respaldo confiável à realização das atividades, ordinárias ou especiais, concernentes ao pleno cumprimento da referida missão institucional. O referido Sistema de Informações deverá ser desenvolvido e implantado com base em parceria institucional envolvendo o IPEA e o IBGE, consubstanciada em convênio a ser firmado pela SUDENE com as duas instituições. Entretanto, cabe salientar que a formalização desse convênio deverá ser previamente viabilizada mediante a inclusão de ação específica no PPA da União para o período 2011/2015 e no OGU 2012.

- **Articulação e Ativação do Desenvolvimento Territorial Endógeno na Área de Atuação da SUDENE**

Implementação e operacionalização de um processo permanente de articulação e formação de parcerias para a integração, expansão e potencialização das experiências relevantes, voltadas ao desenvolvimento territorial endógeno, em andamento nas sub-regiões integrantes da área de atuação da SUDENE. experiências essas capitaneadas

por entidades (públicas, privadas ou do terceiro setor) atuantes nos referidos espaços, com foco na expansão / consolidação de APL's.

Os processos de articulação / integração das experiências de desenvolvimento do empreendedorismo nas sub-regiões integrantes da área de atuação da SUDENE, serão desenvolvidos sob a Coordenação de um Comitê Gestor a ser criado no âmbito do Conselho Deliberativo da SUDENE. Os principais parceiros na implementação dos referidos processos, além da SUDENE e do MI, serão o SEBRAE, o IPEA, os governos estaduais, o BNB, as demais entidades integrantes do chamado Sistema S (SENAR, SENAI, SENAC) e as federações regionais da Indústria, da Agricultura e do Comércio. A Secretaria Executiva da SUDENE, será responsável pelo apoio técnico administrativo à instalação e operacionalização do Comitê Gestor, inclusive pela elaboração e encaminhamento do respectivo projeto para apreciação no Conselho Deliberativo. O MI deverá ser responsável diante do Conselho Deliberativo, pela coordenação política do Comitê. A ação deverá ser implementada segundo as grandes etapas apresentadas a seguir, sem obedecer necessariamente a um sequenciamento cronológico:

- a) Elaboração do projeto básico do Comitê pela SUDENE e aprovação pela Diretoria Colegiada da Autarquia;
- b) Implantação e funcionamento provisional do projeto mediante acordo de cooperação envolvendo os principais parceiros (SUDENE, MI, SEBRAE NACIONAL, IPEA, governos estaduais e BNB);
- c) Encaminhamento do Projeto para aprovação do Conselho Deliberativo;
- d) Operacionalização do Comitê, com apoio técnico-administrativo da SUDENE, compreendendo, entre outras, as atividades concernentes ao desenvolvimento de rede de informações compartilhadas pelos parceiros e de sistema de acompanhamento e avaliação das experiências em desenvolvimento.

Com respaldo nas atividades do comitê caberá à SUDENE:

- a) Diagnosticar as potencialidades e obstáculos ao desenvolvimento endógeno nas sub-regiões inseridas em sua área de atuação;
- b) Realizar o acompanhamento e avaliação dos resultados e impactos, efetivos ou potenciais, das políticas, programas e ações, em andamento ou projetadas, sobre desenvolvimento territorial endógeno na respectiva área de atuação ;
- c) Instituir e implementar uma estratégia de desenvolvimento territorial endógeno aplicável às sub-regiões inseridas em sua área de atuação, isto em articulação com os principais parceiros estratégicos.

Para viabilizar a realização das atividades de elaboração / implementação do projeto do comitê e de apoio técnico-administrativo de sua responsabilidade, a SUDENE deverá contar com a inclusão de Ação específica da PPA 2012/15 e com dotação de recursos suficientes nos Orçamentos Anuais.

Está Ação deverá substituir no PPA e nos orçamentos anuais da SUDENE, o conjunto das atuais atividades ou projetos pontuais executados pela Autarquia em Apoio ao desenvolvimento sustentável em escala sub-regional ou local.

TELÚRIO HOMEM DE SIQUEIRA CAVALCANTI
Ouvidor da SUDENE

SILVIA MARIA SANTOS DO REGO MACIEL
Assessora de Ouvidoria da SUDENE

ANEXO I

PLANO DE TRABALHO PARA A ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

SUDENE: Elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão

PLANO DE TRABALHO

I. DEFINIÇÃO

O Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GesPública, define Carta de Serviços como “documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos”.

II. CONTEXTUALIZAÇÃO

Entre as iniciativas para o aperfeiçoamento e modernização dos processos concernentes a Administração Pública Brasileira, nas quais está empenhado o Governo Federal, sob a liderança técnica da Secretaria de Gestão (SEGES) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), destaca-se por sua relevância e viabilidade imediata, a elaboração da **Carta de Serviços ao Cidadão**, instituída no contexto do Decreto N.º 6.932 de 11-08-2009.

Segundo a orientação geral contida no referido Decreto, todos os órgãos e entidades que desenvolvem ações finalísticas, implicando na prestação de serviços com foco no cidadão, devem elaborar e divulgar as respectivas **Cartas de Serviços ao Cidadão**.

A ampla divulgação das **Cartas de Serviços ao Cidadão** dos órgãos/entidades pertinentes à estrutura governamental, que, tal como a SUDENE, gerenciam ações e políticas finalísticas com foco no **Desenvolvimento Includente e Sustentável**, resultará em considerável avanço na direção do alcance de maior transparência nos processos de gestão das respectivas ações e políticas públicas, abrindo promissoras perspectivas para a participação e controle social, especialmente quanto aos segmentos da população enquadrados ou enquadráveis como seus públicos-alvo.

Sendo a atual SUDENE, à semelhança da extinta Autarquia homônima, uma instituição criada, em consequência de um intenso, cuidadoso e fecundo processo de mobilização popular e técnico-política, cabe-lhe comprometer-se efetivamente com a transparência nos processos internos de planejamento e gestão dos respectivos instrumentos e políticas de ação, com a perspectiva sempre presente de estimular a participação social inovadora nesses processos, fortalecendo-os e orientando-os para o cumprimento de sua missão institucional.

A crescente participação dos cidadãos e suas organizações nos processos internos de planejamento e gestão operativa proporcionada a partir da conquista de transparência cada vez maior nos atos respectivos, viabilizará a configuração gradual de um novo processo. Esse novo processo terá que ser fundamentado na permanente comparação entre as expectativas da cidadania, ou especialmente dos integrantes dos públicos-alvo dos serviços ofertados pela SUDENE, com os compromissos publicamente assumidos na **Carta de Serviços**, e, sobretudo com as reais características qualitativas e quantitativas dos serviços efetivamente prestados. Tal confrontação, quando

sistematicamente realizada, possibilitará aos dirigentes, especialmente aos integrantes do escalão superior, identificar os setores/subsetores operacionais mais deficientes, e dar andamento às providências gerenciais adequadas, no âmbito interno ou externo para a correção das falhas evidenciadas.

O engajamento do Ministério do Controle e da Transparência, através da Ouvidoria Geral da União, nos processos de elaboração/divulgação das **Cartas de Serviços ao Cidadão** concernentes aos órgãos/entidades integrantes da estrutura administrativa do Governo Federal, fica patenteado com a expedição do Ofício Circular n.º 43/2010/OG/CGU-PR, dirigido ao Superintendente **Paulo Fontana** (cópia anexa), onde é recomendada a elaboração e divulgação de tal documento, com a participação da Ouvidoria desta Autarquia.

Importa ressaltar que, em perfeita sintonia com essa recomendação de instância superior, a Ouvidoria Geral do MI tomou a iniciativa de promover o processo de elaboração e divulgação da **Carta de Serviços ao Cidadão** no âmbito do Ministério, envolvendo os órgãos da administração direta e as entidades vinculadas, entre elas a SUDENE. Com esse propósito, o referido processo foi inserido como tema principal, das discussões ocorridas e da palestra proferida pela Dra. Lilia Ramos, no decorrer do III Workshop de Ouvidorias do MI, realizado aqui na sede desta Autarquia nos dias 11 e 12 de agosto, quando foram transmitidas orientações valiosas quanto aos padrões a serem seguidos.

Também procede salientar que os processos de participação dos públicos-alvo concernentes às ações finalísticas da SUDENE desenvolvidas no âmbito dos respectivos instrumentos de atuação, poderão ser realizados mais facilmente com o aproveitamento dos canais de comunicação já estabelecidos e que já vem sendo utilizados nas atividades de Ouvidoria, através dos quais qualquer cidadão ou organização social idônea poderá encaminhar críticas e sugestões para o aperfeiçoamento dos processos de gestão ou das respectivas aparelhagens normativas. Os referidos processos de participação poderão ser ampliados e intensificados em benefício da gestão interna, mediante a realização de pesquisas de satisfação ou de avaliação, a partir dos compromissos assumidos pela Administração Superior desta Autarquia no contexto da divulgação de sua **Carta de Serviços ao Cidadão**.

Uma vez finalizada a elaboração da Carta de Serviços, a SUDENE poderá realizar um evento para lança-la oficialmente. Tal lançamento poderá ocorrer durante uma reunião do Conselho Deliberativo, tendo como convidados especiais os titulares da CGU, Ouvidoria Geral da União e Ouvidora Geral do MI, assim como o Secretário de Gestão do MPOG.

III. COMPOSIÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A Diretoria Colegiada da SUDENE decidiu, em sua 59ª Reunião Ordinária, realizada em 10-09-2010 (ata anexa), aprovar proposta apresentada pela Ouvidoria concernente ao processo de elaboração da **Carta de Serviços ao Cidadão**, condicionando, porém, tal aprovação à deflagração prévia e desenvolvimento concomitante de um processo de Planejamento Estratégico Institucional, consubstanciado especialmente na definição da missão, visão de futuro e valores da Autarquia, mediante a realização de reuniões e oficinas de trabalho sob orientação da AGI, envolvendo a participação de todos os respectivos setores técnicos. Desse modo a Carta da SUDENE compreenderá não apenas a assunção de compromissos quanto aos serviços que serão

prestados com base nos padrões de desempenho possíveis de por em prática na permanência das atuais pesadas restrições impostas ao seu funcionamento. Será integrada sobretudo pelo comprometimento dos dirigentes e demais servidores da Autarquia com os processos de desenvolvimento institucional estratégico e operativo, cuja implementação terá de ser compartilhada com os integrantes dos nossos públicos alvo, especialmente do nosso Conselho Deliberativo. Essas parcerias ajudarão a viabilizar a ampliação de nossa capacidade de atuação e a melhorar nossos padrões de desempenho em proveito da disseminação do Desenvolvimento Regional Incluyente e Sustentável, acoplada à integração competitiva da Região na Economia Moderna.

O desenvolvimento simultâneo dos referidos processos deverá ser conjuntamente agendado de tal modo a compreender momentos interativos de discussão entre as equipes responsáveis, que proporcionem o enriquecimento mútuo dos respectivos trabalhos, mediante o intercâmbio de experiências e a introdução de ajustes consensuais nas concepções e propostas operacionais respectivas. Tal interação será especialmente profícua no que tange a definição da missão e da visão de futuro, bem assim no que se refere ao estabelecimento de valores e padrões de desempenho para o planejamento e operacionalização das políticas e ações finalísticas pertinentes aos instrumentos de atuação da SUDENE. Também será da maior importância para a formulação do conjunto de projetos/ações que serão estabelecidos para produzir as transformações estratégicas e operativas desejadas.

Seguindo essas orientações a SUDENE deverá elaborar e divulgar sua **Carta de Serviços ao Cidadão**, compreendendo dois componentes básicos:

- a) situação atual e compromissos com o Desenvolvimento Institucional Estratégico e Operativo;
- b) compromissos quanto ao atendimento de qualidade aos cidadãos e suas organizações (carta de serviço propriamente dita).

Os compromissos com o atendimento ao cidadão, estabelecidos na respectiva **Carta de Serviços**, deverão ser compatíveis com os padrões possíveis a época da divulgação da sua 1ª versão, considerando o cenário de partida, no que tange à situação atualmente vigente quanto a estrutura organizacional. A Carta terá que ser periodicamente revista e relançada, de modo a incorporar os futuros avanços na referida estrutura organizacional e na capacitação da Autarquia para o cumprimento pleno de sua missão institucional.

IV. PROCESSO DE DISCUSSÃO, ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Constituição da Equipe de Trabalho.

A etapa preliminar do processo de elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão é a constituição da equipe técnica que será responsável pela implementação do respectivo Plano de Trabalho. Ocorre que a referida equipe já foi constituída mediante deliberação da Diretoria Colegiada tomada na sua 59ª Reunião Ordinária realizada no dia 10/09/2010, conforme Ata anexa, compreendendo:

- Grupo de articulação e coordenação geral das atividades, constituído por um representante da AGI e outro da ASCOM, designado pelos respectivos

dirigentes, mais o Ouvidor da SUDENE e a Assistente de Ouvidoria Silvia Maciel;

- Grupo de articulação e mobilização das áreas finalísticas, constituído pelos servidores já designados pelos respectivos dirigentes como interlocutores da Ouvidoria.

A vinculação dos servidores pertinentes à equipe de implementação do Plano de Trabalho às diversas etapas e subetapas do desenvolvimento do processo de elaboração da Carta é explicitada na última coluna do Quadro I, integrante desta proposta, no qual é estabelecida a respectiva programação operativa (agenda de trabalho). Ressalta-se que os servidores integrantes do Grupo de Articulação e Mobilização das áreas finalísticas, designados pelos respectivos dirigentes, terão a importante missão de articular e mobilizar as áreas de procedência para o seu envolvimento nas atividades programadas de elaboração e aprovação das respectivas Cartas de Serviços.

Identificação das atividades que serão objeto do processo e das unidades responsáveis.

Nas primeiras e segunda colunas do mencionado Quadro I, estão indicadas respectivamente as atividades em relação às quais serão elaboradas as Cartas de Serviços e as unidades que estarão sendo responsáveis por tal trabalho. Estas unidades, apoiadas na atuação mediadora dos interlocutores já designadas por seus dirigentes, se encarregarão da elaboração dos trabalhos concernentes a todas as etapas e subetapas do processo de elaboração da Carta de Serviços, cumprindo os prazos estabelecidos conforme se explicita nas quinta/sexta colunas do supramencionado Quadro I.

Posto que já se encontra constituída por decisão da Diretoria Colegiada, a equipe básica responsável pela implementação/coordenação técnica dos trabalhos concernentes ao processo de elaboração, discussão e aprovação da Carta de Serviços, apresenta-se em sucessivo, conforme se configura no Quadro II, também integrante desta proposta, uma alternativa para o estabelecimento das etapas e subetapas do referido processo, a serem desenvolvidas mediante a participação de todas as unidades organizacionais da SUDENE, complementando a agenda de trabalho apresentado com outra configuração no Quadro I.

Com respaldo em cálculos conservadores, pressupondo-se, contudo, a participação efetiva de todas as áreas finalísticas identificadas, chegou-se à estimativa da necessidade de 120 dias úteis de trabalho, conforme é explicado no quadro a seguir:

ETAPAS DE TRABALHO	DIAS ÚTEIS
1. INICIALIZAÇÃO DO PROCESSO DE ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO (CSC) DA SUDENE;	10
2. COMPROMETIMENTO COM O DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL ESTRATÉGICO E OPERATIVO;	15
3. AVALIAÇÃO DOS PROCESSOS E INSTRUMENTOS VIGENTES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS;	40
4. ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS;	30
5. DISCUSSÃO E APROVAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS.	25
TOTAL	120

Assim, admitida como data inicial o dia 21-03-2011, conforme sugerido nos Quadros I e II, integrantes desta proposta, a elaboração da Carta de Serviços da SUDENE deverá estar concluída, mediante aprovação da Diretoria Colegiada, no dia 24-08-2011.

Entretanto, para garantia de sucesso no empreendimento, sugere-se que seja designado um dos membros da Diretoria Colegiada como gestor maior do Programa, responsável por sua implementação e acompanhamento, com base em reuniões mensais com as equipes de Coordenação Técnica e dos interlocutores da Ouvidoria já indicados na 59ª Reunião Colegiada.

**PLANO DE TRABALHO PARA ELABORAÇÃO, DISCUSSÃO E APROVAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO
AGENDA DE TRABALHO – QUADRO I**

ATIVIDADES FINALÍSTICAS	UNIDADES RESPONSÁVEIS	AGENDA DE TRABALHO				EQUIPES DE TRABALHO
		ETAPAS	DIAS ÚTEIS	PERÍODO		
				I	T	
1. GESTÃO INSTITUCIONAL ESTRATÉGICA E OPERATIVA.	AGI-OUV	2. COMPROMETIMENTO COM O DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL ESTRATÉGICO E OPERATIVO.	15	01-04-11	25-04-11	Manoel Barreiros Telúrio Marlene Carmen
2. TODAS AS ATIVIDADES FINALÍSTICAS A SEGUIR RELACIONADAS:						
2.1. COMUNICAÇÃO SOCIAL E MARKETING INSTITUCIONAL.	ASCOM	1. INICIALIZAÇÃO DO PROCESSO DE ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO (CSC) DA SUDENE	10	21-03-11	01-04-11	Anita Rozemblit
		3. AVALIAÇÃO DOS PROCESSOS E INSTRUMENTOS VIGENTES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.	40	26-04-11	03-06-11	
		4. ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS.	30	06-06-11	18-07-11	
		5. DISCUSSÃO E APROVAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS.	25	19-07-11	24-08-11	
2.2. ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS (PEDIDOS DE INFORMAÇÕES, DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES, CRÍTICAS, SUGESTÕES OU ELOGIOS) DOS CIDADÃOS E SUAS ORGANIZAÇÕES QUANTO AOS SERVIÇOS OFERTADOS E EFETIVAMENTE PRESTADOS PELA SUDENE.	OUV	1. IDEM. 3. IDEM. 4. IDEM. 5. IDEM				Telúrio Sílvia Maciel

**PLANO DE TRABALHO PARA ELABORAÇÃO, DISCUSSÃO E APROVAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO
AGENDA DE TRABALHO – QUADRO I**

ATIVIDADES FINALÍSTICAS	UNIDADES RESPONSÁVEIS	AGENDA DE TRABALHO				EQUIPES DE TRABALHO
		ETAPAS	DIAS ÚTEIS	PERÍODO		
				I	T	
2.3. DIFUSÃO E PRESERVAÇÃO DE NORMAS COMPORTAMENTAIS ÉTICAS ENTRE OS SERVIDORES PÚBLICOS DA SUDENE, EM PROVEITO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL SUSTENTÁVEL.	COMISSÃO DE ÉTICA PÚBLICA	1. INICIALIZAÇÃO DO PROCESSO DE ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO (CSC) DA SUDENE.	10			Carmen Lúcia
		3. AVALIAÇÃO DOS PROCESSOS E INSTRUMENTOS VIGENTES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.	40			
		4. ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS.	30			
		5. DISCUSSÃO E APROVAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS.	25			
2. 4. CAPTAÇÃO, ORGANIZAÇÃO, PRESERVAÇÃO E DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES E CONHECIMENTOS BIBLIOGRÁFICOS E DOCUMENTAIS DE INTERESSE PARA O DESENVOLVIMENTO REGIONAL SUSTENTÁVEL.	BIBLIOTECA CELSO FURTADO	1. IDEM	10			Juçara
		3. IDEM.	40			
		4. IDEM.	30			
		5. IDEM.	25			
2.5. PLANEJAMENTO E ARTICULAÇÃO POLÍTICAS.	DPLAN	1. IDEM	10			Vernon
		3. IDEM.	40			
		4. IDEM.	30			
		5. IDEM.	25			
2.6. PLANEJAMENTO: GESTÃO DE INFORMAÇÕES PARA O DESENVOLVIMENTO.	DPLAN	1. IDEM	10			Fernanda Ferrário
		3. IDEM.	40			
		4. IDEM.	30			
		5. IDEM	25			
2.7. PLANEJAMENTO: APOIO À PROJETOS DE C&T.	DPLAN	1. IDEM	10			Vernon
		3. IDEM.	40			
		4. IDEM.	30			
		5. IDEM.	25			

**PLANO DE TRABALHO PARA ELABORAÇÃO, DISCUSSÃO E APROVAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO
AGENDA DE TRABALHO – QUADRO I**

ATIVIDADES FINALÍSTICAS	UNIDADES RESPONSÁVEIS	AGENDA DE TRABALHO				EQUIPES DE TRABALHO
		ETAPAS	DIAS ÚTEIS	PERÍODO		
				I	T	
2.8. PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL EM ESCALA SUB REGIONAL.	CGC	1. INICIALIZAÇÃO DO PROCESSO DE ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO (CSC) DA SUDENE.	10			Maria do Socorro Vila Vera Assunção Maria Tereza
		3. AVALIAÇÃO DOS PROCESSOS E INSTRUMENTOS VIGENTES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.	40			
		4. ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS.	30			
		5. DISCUSSÃO E APROVAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS.	25			
2.9. FINANCIAMENTO E ATRAÇÃO DE INVESTIMENTOS PARA O DESENVOLVIMENTO REGIONAL (FNE, FDNE, ATRAÇÃO DE INVESTIMENTOS)	DFIN	1. IDEM	10			Flávio Lago
		3. IDEM.	40			
		4. IDEM.	30			
		5. IDEM.	25			
2.10. INCENTIVOS ESPECIAIS PARA O DESENVOLVIMENTO REGIONAL.	DFIN/CGIF/ CIE	1. IDEM	10			Flávio Lago
		3. IDEM.	40			
		4. IDEM.	30			
		5. IDEM.	25			
2.11. IMPLEMENTAÇÃO DE PARCERIAS COM ENTIDADES PÚBLICAS OU PRIVADAS MEDIANTE CONVÊNIO, CONTRATOS OU TERMOS DE COOPERAÇÃO COM VISTAS AO DESENVOLVIMENTO REGIONAL SUSTENTÁVEL.	CGC	1. IDEM	10			Mary Almeida
		3. IDEM.	40			
		4. IDEM.	30			
		5. IDEM.	25			

**PLANO DE TRABALHO PARA ELABORAÇÃO, DISCUSSÃO E APROVAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO
AGENDA DE TRABALHO – QUADRO II**

ETAPAS / SUB ETAPAS	UNIDADES RESPONSÁVEIS	CRONOGRAMA		EQUIPES DE TRABALHO	
		DIAS ÚTEIS	PERÍODO		
			I		T
1. INICIALIZAÇÃO DO PROCESSO DE ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO (CSC) DA SUDENE.		10	21-03-11	01-04-11	Equipe de implementação/Coordenação do Plano de Trabalho: Telúrio, Sílvia, Marlene e Carmem Equipe de Interlocutores em cooperação com as equipes das unidades finalísticas
1.1 WORKSHOP PARA APRECIÇÃO, E CONFORMAÇÃO OPERATIVA FINAL DA PROPOSTA DO PLANO DE TRABALHO PARA ELABORAÇÃO DA CSC DA SUDENE À LUZ DO PROCESSO DE ELABORAÇÃO DO PLANO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL(PEI) CONFORME ESTABELECIDO NO RESPECTIVO TERMO DE REFERÊNCIA.		5	21-03-11	25-03-11	
1.2 WORKSHOP PARA INICIALIZAÇÃO DO PROCESSO DE ELABORAÇÃO DA CSC DA SUDENE ❖ WORKSHOP DEVERÁ SER REALIZADO SOB A COORDENAÇÃO TÉCNICA ADMINISTRATIVA DE OUVIDORIA, EM PARCERIA COM A ASCOM, A AGI E A CRH, ENVOLVENDO A PARTICIPAÇÃO DE REPRESENTAÇÃO DE TODAS AS UNIDADES RESPONSÁVEIS PELAS ATIVIDADES FINALÍSTICAS A SEREM FOCALIZADAS NA CARTA DE SERVIÇOS DA SUDENE. ❖ AS ATIVIDADES SUBSEQUENTES RELATIVAS A ESTE PLANO DE TRABALHO, SERÃO DESENVOLVIDAS EM ETAPAS 3.3 E 3.4 E RESPECTIVAS SUB-ETAPAS, CONFORME ESTABELECIDO NOS QUADROS I E II.		5	28-03-11	01-04-11	

**PLANO DE TRABALHO PARA ELABORAÇÃO, DISCUSSÃO E APROVAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO
AGENDA DE TRABALHO – QUADRO II**

<p><u>OBSERVAÇÃO:</u> O PROCESSO DE FORMULAÇÃO DO PEI QUE SERÁ CONDUZIDO SOB A COORDENAÇÃO TÉCNICA DA AGI, DEVERÁ MANTER ESTREITA INTERAÇÃO COM A REALIZAÇÃO DAS TAREFAS CONCERNENTES A EXECUÇÃO DESTES PLANO DE TRABALHO, SOB A COORDENAÇÃO TÉCNICA DA OUVIDORIA E RESPECTIVOS INTERLOCUTORES, MEDIANTE O AGENDAMENTO E REALIZAÇÃO, EM COMUM ACORDO, DE REUNIÕES ESPECÍFICAS, NO ÂMBITO DAS UNIDADES RESPONSÁVEIS PELAS ATIVIDADES FINALÍSTICAS (CONFORME DISCRIMINADAS NO QUADRO I) DURANTE AS ETAPAS 3 E 4 E RESPECTIVAS SUB-ETAPAS. ESSAS REUNIÕES GERARÃO CONHECIMENTOS E POSSÍVEIS ORIENTAÇÕES OBJETIVAS QUE PODERÃO SER APROVEITADAS, TANTO NO PROCESSO DE FORMULAÇÃO DO PEI COMO NA ASSUNÇÃO DE COMPROMISSOS NO CONTEXTO DA ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO, CONFERINDO MAIOR REALISMO E UTILIDADE AOS DOIS INSTRUMENTOS DE GESTÃO.</p>					
<p>2. COMPROMETIMENTO COM O DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL ESTRATÉGICO E OPERATIVO.</p>		15	01-04-11	25-04-11	<p align="center">Equipe de implementação/Coordenação do Plano de Trabalho: Telúrio, Silvia, Marlene e Carmen.</p> <p align="center">Equipe de Interlocutores em cooperação com as equipes das unidades finalísticas.</p>
<p>2.1 DEFINIÇÃO DOS ATRIBUTOS ORGANIZACIONAIS E COMPETÊNCIAS INSTITUCIONAIS DA SUDENE SEGUNDO A LEI COMPLEMENTAR N.º 125/07: NATUREZA, ÁREA DE ATUAÇÃO, FINALIDADE, ESTRUTURA ORGANIZACIONAL, QUADRO DE SERVIDORES (QUANTITATIVO E QUALITATIVO), CARGOS COMISSIONADOS, PLANO DE CARGOS E CARREIRA, INSTRUMENTOS DE AÇÃO.</p>		5	01-04-11	07-04-11	

**PLANO DE TRABALHO PARA ELABORAÇÃO, DISCUSSÃO E APROVAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO
AGENDA DE TRABALHO – QUADRO II**

<p>2.2 DEFINIÇÃO DOS ATUAIS CONDICIONANTES OPERACIONAIS: ESTRUTURA PROVISÓRIA, QUADRO DE SERVIDORES (QUANTITATIVO E QUALITATIVO), CARGOS COMISSIONADOS, PLANO DE CARGOS E SALÁRIOS (SITUAÇÃO), DEFICIÊNCIA DE RECURSOS MATERIAIS, ORGANIZACIONAIS E FINANCEIROS, CARGA NEGATIVA DO PASSIVO DA ANTIGA SUDENE; RESTRIÇÕES QUANTO AOS RECURSOS DERIVADOS DO FDNE.</p>		5	08-04-11	14-04-11	
<p>2.3 COMPROMISSO COM O DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL DA SUDENE, CONSUBSTANCIADO NA IMPLEMENTAÇÃO DO PROCESSO DE ELABORAÇÃO DO PEI, COM PRAZO PARA CONCLUSÃO ESTIMADO EM 8 MESES. A CONCLUSÃO DE TAL ATIVIDADE DEVERÁ PROPORCIONAR A MELHORIA NA EFICIÊNCIA, E EFICÁCIA DOS PROCESSOS DE GESTÃO, RESULTANDO NA MELHORIA DA QUALIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS PRESTADOS, EM BENEFÍCIO DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DA REGIÃO.</p>		5	15-04-11	25-04-11	

**PLANO DE TRABALHO PARA ELABORAÇÃO, DISCUSSÃO E APROVAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO
AGENDA DE TRABALHO – QUADRO II**

3. AVALIAÇÃO DOS PROCESSOS E INSTRUMENTOS VIGENTES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.	TODAS AS UNIDADES FINALÍSTICAS, CONFORME DISCRIMINADO NAS COLUNAS 1 E 2 DO QUADRO I.	40	26-04-11	03-06-11	Equipe de implementação/Coordenação do Plano de Trabalho: Telúrio, Sílvia, Marlene e Carmen. Equipe de Interlocutores em cooperação com as equipes das unidades finalísticas.
3.1 REUNIÃO DA EQUIPE DE IMPLEMENTAÇÃO/COORDENAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO PARA TRANSMISSÃO E NIVELAMENTO DE INFORMAÇÕES E CONHECIMENTOS.		5	26-04-11	02-05-11	
3.2 REUNIÃO COM OS DIRIGENTES DA UNIDADES E RESPECTIVOS INTERLOCUTORES PARA TRANSMISSÃO E NIVELAMENTO DE INFORMAÇÕES E CONHECIMENTOS CONCERNENTES A IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO.		5	03-05-11	09-05-11	
3.3 CLASSIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERTADOS PELAS UNIDADES, ASSIM COMO DOS RESPECTIVOS PROCESSOS DE PRODUÇÃO/UTILIZAÇÃO E DA CARACTERIZAÇÃO DOS USUÁRIOS EFETIVOS E POTENCIAIS.		10	10-05-11	23-05-11	
3.4 CLASSIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DAS INFORMAÇÕES, DOCUMENTOS, MODELOS, FORMULÁRIOS E MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS NO PROCESSO PARA A POSTULAÇÃO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, NO ÂMBITO DAS UNIDADES.		10	24-05-11	03-06-11	

**PLANO DE TRABALHO PARA ELABORAÇÃO, DISCUSSÃO E APROVAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO
AGENDA DE TRABALHO – QUADRO II**

4. ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS.	TODAS AS UNIDADES FINALÍSTICAS, CONFORME DISCRIMINAÇÃO NAS COLUNAS 1 E 2 DO QUADRO I.	30	06-06-11	18-07-11	Equipe de implementação/Coordenação do Plano de Trabalho: Telúrio, Sílvia, Marlene e Carmem Equipe de Interlocutores em cooperação com as equipes das unidades finalísticas.
4.1 ESTABELECIMENTO DOS COMPROMISSOS QUANTO À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS (CLAREZA NAS ORIENTAÇÕES, SIMPLICIDADE, QUALIDADE, AGILIDADE, ETC.) AOS EFETIVOS OU POTENCIAIS USUÁRIOS.		15	06-06-11	27-06-11	
4.2 ELABORAÇÃO DAS PROPOSTAS CONCERNENTES A CADA UNIDADE.		15	28-07-11	18-07-114	
5. DISCUSSÃO E APROVAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS	TODAS AS UNIDADES FINALÍSTICAS, CONFORME DISCRIMINADO NAS COLUNAS 1 E 2 DO QUADRO I	25	19-07-11	24-08-11	Equipe de implementação/Coordenação do Plano de Trabalho: Telúrio, Sílvia, Marlene e Carmem Equipe de Interlocutores em cooperação com as equipes das unidades finalísticas.
5.1 OFICINAS DE TRABALHO PARA AVALIAÇÃO/REVISÃO DAS PROPOSTAS PARCIAIS DAS UNIDADES.		5	19-07-11	27-07-11	
5.2 CONSOLIDAÇÃO DAS PROPOSTAS PARCIAIS EM UM ÚNICO DOCUMENTO, CONSUBSTANCIANDO UMA PROPOSTA PRELIMINAR DA SUDENE PARA APRECIACÃO E DELIBERAÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA (EQUIPE A SER ESTABELECIDO).		10	28-07-11	10-08-11	
5.3 APRECIACÃO/APROVAÇÃO NA DIRETORIA COLEGIADA.		10	11-08-11	24-08-11	

ANEXO II

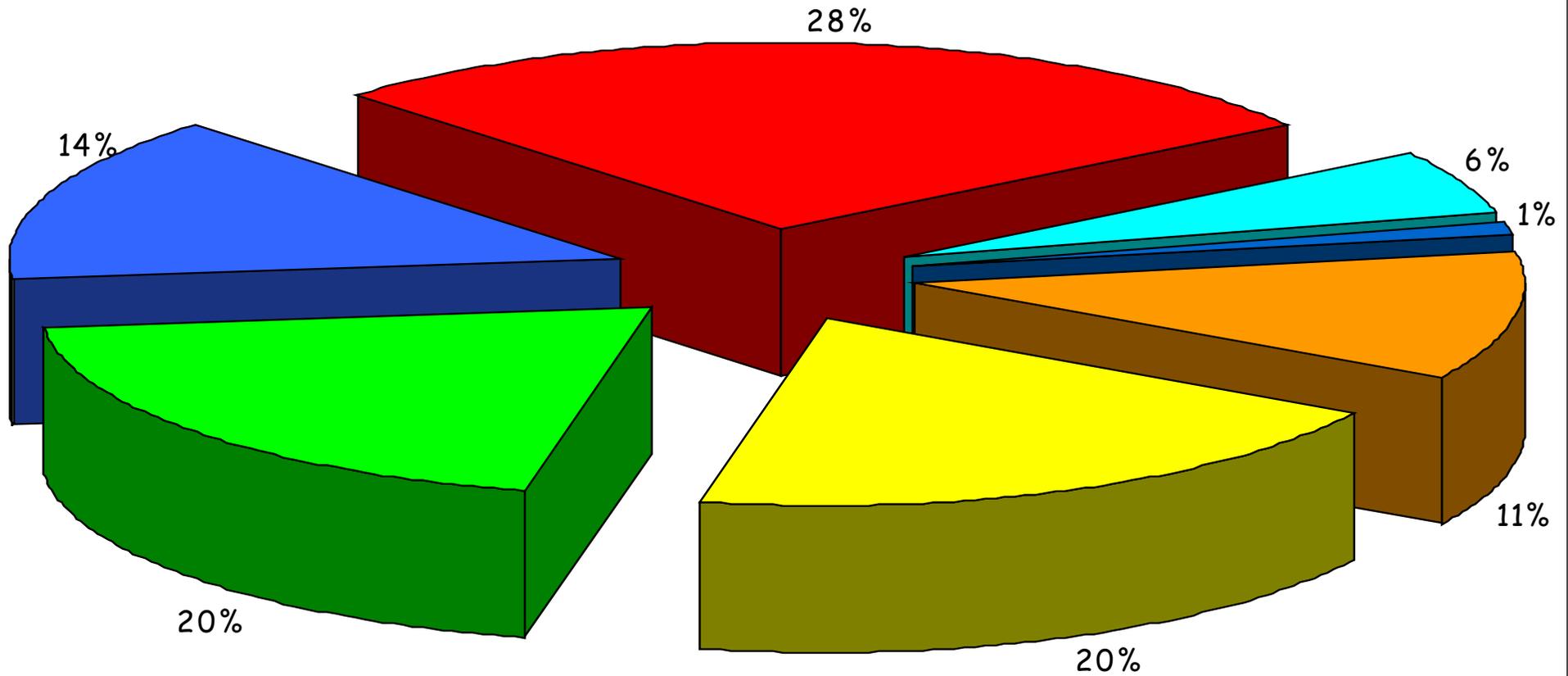
QUADROS DEMONSTRATIVOS DO DESENVOLVIMENTO OPERACIONAL

QUADRO I
Número de Registro Recebidos por Tipo de Manifestação, no período
Julho a dezembro de 2010

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

MÊSES	Denúncia	Elogio	Reclamação	Informação	Sugestão	Subtotal
JUL.	0	0	0	9	1	10
AGO.	0	1	0	16	1	18
SET.	0	0	2	16	0	18
OUT.	0	1	1	11	0	13
NOV.	1	0	2	22	0	25
DEZ.	0	0	0	5	0	5
(%)	1,1%	2,2%	5,6%	88,8%	2,2%	100,0%
TOTAL	1	2	5	79	2	89

GRÁFICO IA
REGISTROS NO MÊS
jul. a dez./2010



JUL.

AGO.

SET.

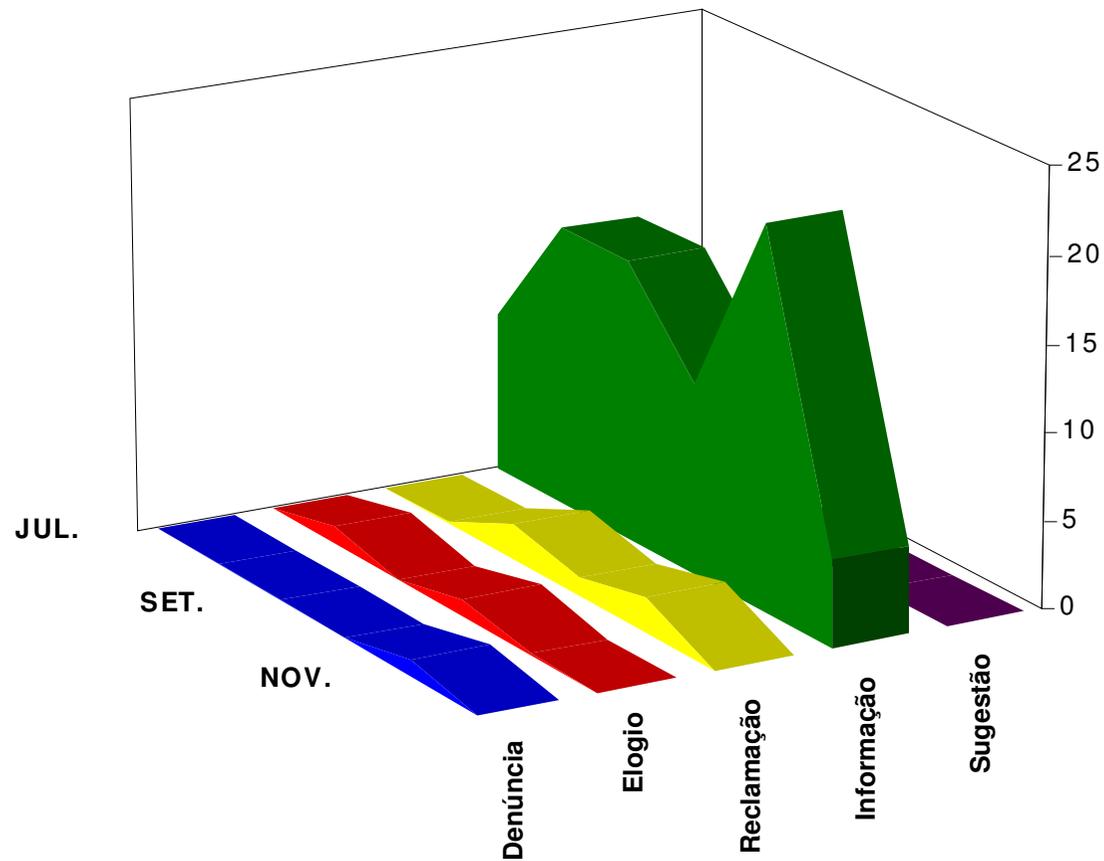
OUT.

NOV.

DEZ.

(%)

GRÁFICO IB REGISTRO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO, NO PERÍODO jul. a dez./2010

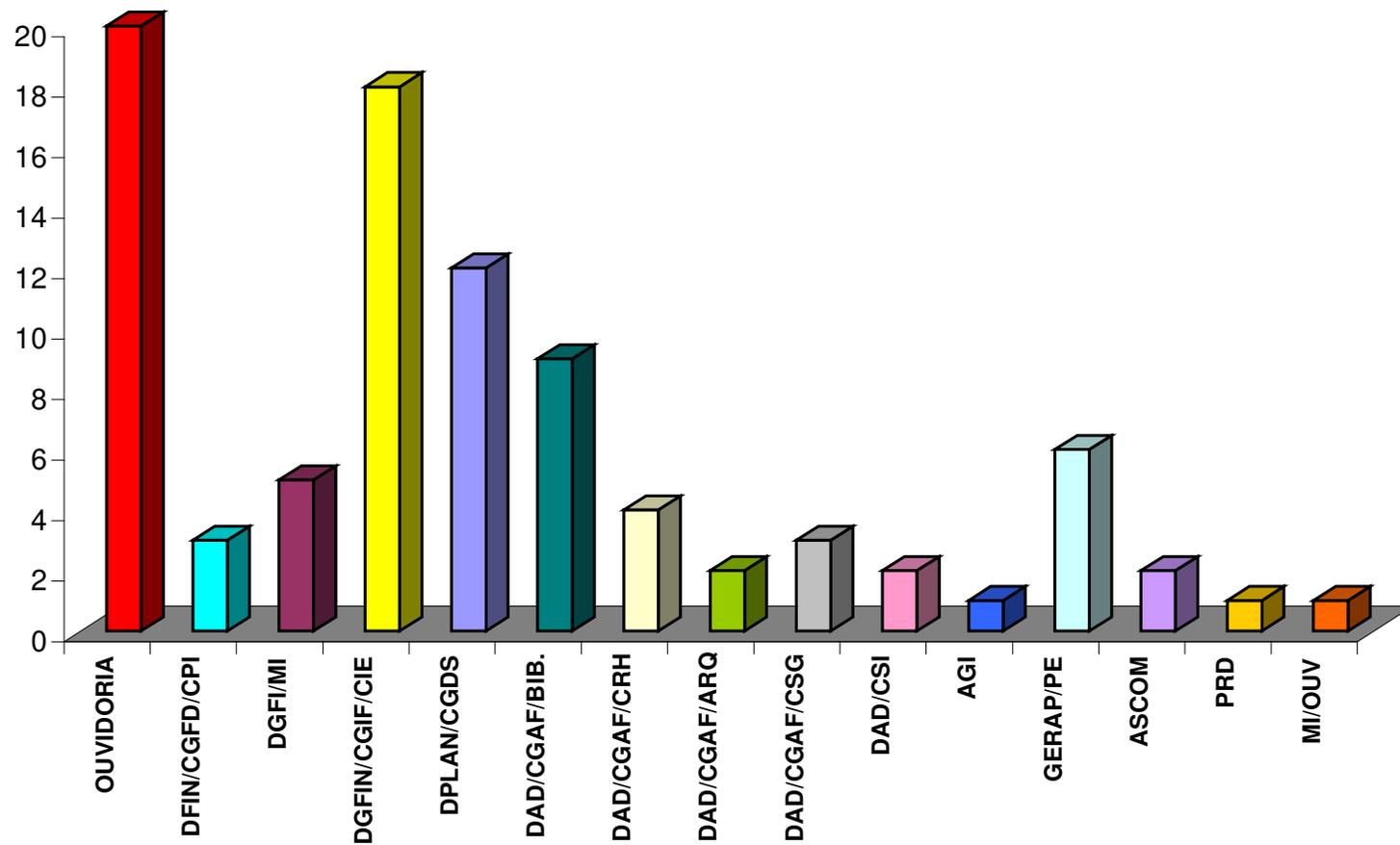


QUADRO II
Distribuição do Número de Registro Recebidos por Unidade Administrativa
Julho a Dezembro de 2010

UNIDADES ADMINISTRATIVAS	M E S E S							
	JUL.	AGO.	SET.	OUT.	NOV.	DEZ.	TOTAL	(%)
OUVIDORIA	2	2	3	6	5	2	20	22,47%
DFIN/CGFD/CPI		1		1	1		3	3,37%
DGFI/MI	3		2				5	5,62%
DGFIN/CGIF/CIE	2	5	5	1	5		18	20,22%
DPLAN/CGDS		4	1	2	4	1	12	13,48%
DAD/CGAF/BIB.	1	1	2	2	3		9	10,11%
DAD/CGAF/CRH	1	1	2				4	4,49%
DAD/CGAF/ARQ		2					2	2,25%
DAD/CGAF/CSG			1		2		3	3,37%
DAD/CSI		1		1			2	2,25%
AGI		1					1	1,12%
GERAP/PE			2		3	1	6	6,74%
ASCOM					1	1	2	2,25%
PRD	1						1	1,12%
MI/OUV					1		1	1,12%
TOTAL	10	18	18	13	25	5	89	100,00%

Fonte: Ouvidoria/Sudene

GRÁFICO II REGISTRO POR UNIDADES ADMINISTRATIVAS jul. a dez./2010



ANEXO III

MINUTA DE PORTARIA PARA INSTITUCIONALIZAÇÃO DO SISTEMA SUDENE DE OUVIDORIA



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE
GABINETE DA SUPERINTENDÊNCIA

MEMORANDO OUV N.º 008 / 2010

Recife, 08 de Julho de 2010.

Ao Superintendente Paulo Fontana

Assunto: Instituição do Sistema SUDENE de Ouvidoria.

1. Submeto à Vossa apreciação minuta de Portaria concernente à instituição do Sistema SUDENE de Ouvidoria, solicitando, caso haja concordância de Vossa Senhoria, o seu encaminhamento às instâncias competentes desta Autarquia, para as providências pertinentes à aprovação e assinatura.
2. Saliento que a presente iniciativa tem respaldo em recomendação contida no Relatório da Ouvidoria referente ao segundo semestre de 2009 fundamentada na constatação da fragilidade ainda existente na organização interna da SUDENE, no que tange à falta de definições formais quanto à participação de cada órgão / unidade da estrutura regimental desta Autarquia no desenvolvimento das atividades típicas de Ouvidoria e dos correspondentes processos de articulação e fluxos informacionais.
3. Por oportuno, venho alertar para a possibilidade da aplicação de soluções similares à aqui proposta a outras áreas de atuação da SUDENE como, por exemplo, à gestão de Convênios.

Atenciosamente,

TELÚRIO HOMEM DE SIQUEIRA CAVALCANTI
Ouvidor



MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE

PORTARIA N.º , de de de 2010

O SUPERINTENDENTE DA SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE – SUDENE, no uso das atribuições que lhe confere o inciso VI do art. 21, do Decreto n.º 6.119, de 4 de outubro de 2007, publicado no Diário Oficial da União n.º 192-A, Edição Extra, Seção 1, em cumprimento ao disposto no Decreto n.º 1.048, de 21 de janeiro de 1994, publicado no D.O.U. de 24 de janeiro de 1994, e em observância à Instrução Normativa n.º 4, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, de 19 de maio de 2008, publicada no D.O.U. n.º 95, de 20 de maio de 2008, Seção 1.

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o sistema SUDENE de Ouvidoria (SISTEMA SUDENE/OUV) tendo como objetivo estratégico: concorrer para o melhoramento sustentado dos padrões e indicadores de desempenho concernentes à organização operativa e à gestão das políticas e programas pertinentes aos instrumentos institucionais de ação da SUDENE, com foco na acessibilidade e qualidade dos serviços prestados, assim como no aperfeiçoamento contínuo dos correspondentes aparatos normativos (legais e infralegais), à luz da participação dos cidadãos e suas legítimas organizações integrantes, efetivas ou potenciais, dos respectivos públicos alvo, consubstanciada na captação e análise de suas necessidades, insatisfações e propostas consistentes de mudanças, expressas em manifestações voluntárias devidamente estimuladas.

§ 1º Poderão participar no desenvolvimento dos processos referenciados no “caput” deste artigo:

- I- Os cidadãos ou respectivas organizações integrantes dos públicos alvo da implementação dos instrumentos de ação da SUDENE;
- II- Os cidadãos brasileiros ou de outros países, em geral e os nordestinos, em especial, individualmente ou através de suas organizações.

§ 2º As participações da cidadania poderão realizar-se mediante o encaminhamento à Ouvidoria da SUDENE de manifestações consistentes em pedidos de informação, denúncias

críticas ou sugestões concernentes ao desenvolvimento dos processos de normatização e implementação dos instrumentos de ação da SUDENE.

Art. 2º Integram o SISTEMA SUDENE/OUV :

- I- Como Órgão Superior de Orientação Estratégica e Operativa, a **Diretoria Colegiada**;
- II- Como Órgão de Coordenação Estratégica e Técnico-Operativa, a **Coordenação de Ouvidoria**;
- III- Como Órgãos Técnicos Solucionadores, as **Diretorias e respectivas Coordenações-Gerais e Coordenações**;
- IV- Como Colegiado Técnico de Orientação Estratégica e Operativa, o **Comitê de Ouvidoria da SUDENE**;
- V- Como parceiros Institucionais Internos, a **Assessoria de Comunicação Social e Marketing Institucional - ASCOM, a Assessoria de Gestão Institucional – AGI, a Coordenação de segurança da informação a serviços de rede, a Coordenação Geral de Gestão de Convênios, a Coordenação de Desenvolvimento e Gestão de Recursos Humanos, a Comissão de Ética, a Auditoria e a Procuradoria Federal junto à SUDENE.**
- VI- Como Parceiros Institucionais Externos, **todas as unidades pertinentes ao Sistema Nacional de Ouvidorias Públicas e, particularmente as que compõem a Rede de Ouvidorias do MI, criada pela Portaria n.º 94 do Ministro da Integração Nacional.**

Art. 3º Todos os órgãos/unidades integrantes da estrutura organizacional da Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste realizarão as respectivas atividades de ouvidoria em consonância com o Plano de Ação do Sistema SUDENE de Ouvidoria – PLANOUV/SUDENE.

§1º - O PLANOUV/SUDENE compreenderá:

- a) objetivo e diretrizes estratégicas de ação;
- b) atividades prioritárias.

§2º - O desenvolvimento executivo do PLANOUV/SUDENE será objeto de um processo sistêmico de acompanhamento e avaliação que será conduzido com a participação de todos os integrantes do Sistema SUDENE/OUV, e se expressará principalmente na elaboração e discussão de relatórios semestrais de acompanhamento e avaliação.

§3º - O PLANOUV/SUDENE terá vigência de 2 anos e, sempre que sejam completados 12 meses de execução, será objeto de um processo de revisão e reformulação, seguindo as conclusões e recomendações do último relatório semestral de acompanhamento e avaliação, de modo a proporcionar, mediante a incorporação de mais um período anual, o restabelecimento de sua vigência bienal.

Art. 4º - Compete à Diretoria Colegiada, como Órgão Superior de Orientação Estratégica e Operativa, apreciar e aprovar o PLANOUV/SUDENE e respectivos relatórios de acompanhamento e avaliação, além de outros documentos correlatos encaminhados pelo Comitê de Ouvidoria.

§1º - A Diretoria Colegiada deverá designar um de seus membros para atuar, em articulação com a Coordenação de Ouvidoria, no acompanhamento permanente das atividades do Sistema SUDENE de Ouvidoria, cabendo-lhe, inclusive, providenciar a inserção na pauta das reuniões, dos assuntos estratégicos ao desenvolvimento das referidas atividades.

Art. 5º - À Coordenação de Ouvidoria, como Órgão de Coordenação estratégica e Técnico-Operativa, além das competências estabelecidas no Regimento Interno da SUDENE, terá como atribuições específicas:

- I- Convocar, coordenar e secretariar as reuniões do Comitê de Ouvidoria, a serem realizadas sempre que detectadas as suas necessidades, estabelecendo as respectivas pautas em articulação com os dirigentes e representantes dos demais Órgãos participantes;
- II- Elaborar e encaminhar a apreciação do Comitê de Ouvidoria e à apreciação e deliberação da Diretoria Colegiada as propostas concernentes ao PLANOUV/SUDENE e aos respectivos Relatórios de Acompanhamento e Avaliação.

Art. 6º - Compete às Diretorias, através das respectivas Coordenações-Gerais e Coordenações, como Órgãos Técnicos Solucionadores, oferecer, atendendo solicitações formais da Ouvidoria, respostas adequadas e sugestões para o encaminhamento de soluções efetivas, aos questionamentos oriundos da cidadania, consistentes em críticas, denúncias, pedidos de informações esclarecedoras e sugestões concernentes aos processos de normatização e implementação pertinentes aos instrumentos de ação da SUDENE.

Art. 7º - Fica instituído o Comitê de Ouvidoria como Órgão Colegiado integrante do Sistema SUDENE/OUV, tendo por objetivos:

- I- apreciar, opinar e introduzir aperfeiçoamentos nas propostas concernentes ao PLANOUV/SUDENE, apresentadas pela Coordenação de Ouvidoria, antes de serem encaminhadas à Diretoria Colegiada para apreciação e deliberação;
- II- apreciar, opinar e introduzir aperfeiçoamentos nas propostas relativas aos Relatórios Semestrais de Acompanhamento e Avaliação apresentadas pela Coordenação de Ouvidoria, antes de serem encaminhadas à Diretoria Colegiada para apreciação e deliberação;
- II- Analisar e avaliar o desempenho do Sistema SUDENE/OUV no desenvolvimento das respectivas atividades e sugerir medidas corretivas ou aperfeiçoadoras, ante possíveis deficiências ou problemas detectados;

- III- Analisar, opinar e introduzir aperfeiçoamentos no que tange a quaisquer outras propostas encaminhadas a sua apreciação.

Art. 8º - O Comitê de Ouvidoria será constituído por:

- I- 1 representante de cada um dos seguintes órgãos: Gabinete do Superintendente, ASCOM , AGI, Coordenação de Desenvolvimento de Recursos Humanos, Comissão de Ética, Auditoria, Procuradoria, Coordenação-Geral de Gestão de Convênios e Coordenação de Segurança da Informação e Serviço de rede;
- II- 2 representantes de cada Diretoria.

§ 1º Os representantes, titulares e suplentes, dos órgãos/unidades integrantes do Comitê serão designados pelos respectivos dirigentes.

§ 2º Assim como os titulares, os representantes suplentes terão direito a voz e voto quando participarem das reuniões do Comitê de Ouvidoria representando oficialmente os respectivos órgãos/unidades de lotação.

§ 3º O Comitê de Ouvidoria será Coordenado pelo titular da Coordenação de Ouvidoria a quem competirá estabelecer a pauta das reuniões, consultando os demais órgãos/unidades integrantes, encaminhando, entre outras, as matérias concernentes ao PLANOUV/SUDENE e respectivos Relatórios de Acompanhamento e Avaliação.

§ 4º Os dirigentes dos órgãos/unidades integrantes do Comitê, assim como os respectivos representantes titulares e, em seus impedimentos legais, os suplentes, poderão encaminhar ao Coordenador de Ouvidoria sugestões quanto à matérias para inclusão na pauta, desde que acompanhadas de justificativas.

Art. 9º- Os órgãos/unidades relacionados como Parceiros Institucionais Internos, no inciso V do Art. 2º desta Portaria, deverão cooperar, em atendimento às demandas postuladas no âmbito do Comitê de Ouvidoria ou quando devidamente solicitados pelo Coordenador de Ouvidoria, no desenvolvimento de atividades pertinentes ao Sistema SUDENE/OUV, prestando assistência técnica ou realizando ações complementares de caráter técnico-operativo condizente com suas respectivas competências regimentais.

Art. 10º- Compete à Coordenação de Ouvidoria realizar as articulações e os intercâmbios de informações/conhecimentos com os Parceiros Institucionais Externos relacionados no Inciso VI Art. 2º desta Portaria, especialmente com os demais integrantes da Rede de Ouvidorias do MI, objetivando o atendimento das necessidades concernentes ao desenvolvimento gradual do Sistema SUDENE/OUV, consubstanciadas na capacitação de recursos humanos e na implementação de soluções organizacionais e técnico-operativos inovadoras e pertinentes.

Art.11º- A Coordenação de Ouvidoria providenciará, em articulação com a Assessoria de Gestão Institucional- AGI, a elaboração do Fluxograma Operacional das atividades do

Sistema SUDENE de Ouvidoria que passará a integrar esta Portaria logo que for aprovado pela Diretoria Colegiada desta Autarquia.

Art. 12º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura, devendo ser publicada no Boletim de Pessoal da SUDENE.

PAULO SÉRGIO DE NORONHA FONTANA
Superintendente

ANEXO IV

QUESTIONAMENTO SOBRE A EXTENSÃO DOS BENEFÍCIOS DOS INCENTIVOS FISCAIS AOS MUNICÍPIOS INTEGRANTES DO VALE DO MUCURI E RESPOSTA DA OUVIDORIA DA SUDENE

Manifestação do Sr. Carlos Souza encaminhada pela Ouvidoria Geral do MI

“Sr. Ouvidor.

O Vale do Mucurí (MG) foi incluso na área da SUDENE.

Só que o Vale do Mucurí não pode fruir dos benefícios fiscais do Imposto de Renda. Minha opinião é que não podemos ter duas Sudenes: uma faz outra não faz. A Sudene da Lei atual tem de ser a mesma Sudene do 4º Plano Diretor - Lei 4.239/63 - abrangendo toda a região sob sua atuação.

Os Incentivos são a mola propulsora do desenvolvimento regional, não concorda? Quero ouvir sua opinião.”

Carlos Souza

Resposta (Nota Técnica) enviada à Ouvidoria Geral do MI pela Ouvidoria da SUDENE

1 – Neste breve texto tecemos alguns comentários e apresentamos algumas informações e sugestões na esperança de que possam subsidiar uma resposta adequada bem como o encaminhamento de possíveis soluções para a importante questão suscitada na manifestação MI 5960855 do senhor Carlos Souza.

2- De início cabe-nos reconhecer a consistência lógica e o sentido de justiça implicados na sugestão em apreço já que adotamos sem restrições a ideia de que a inclusão do Vale do Mucuri (assim como de outros territórios) na área de atuação da SUDENE decorreu de constatações técnicas competentes, respaldando legítimas decisões políticas, expressas na Lei Complementar n.º 125/2007, de que nesse território se manifestam condições socio-econômicas e tecnológicas desfavoráveis, à semelhança das observadas, com raras exceções, nos demais espaços da referida área jurisdicional. Nessas circunstâncias, se configura como discriminação injustificável, dos pontos de vista social, técnico e político, a exclusão das populações da aludida sub-região do Vale do Mucuri do usufruto dos benefícios da aplicação dos incentivos fiscais e financeiros, principalmente quando tomamos em conta o potencial extraordinário desse instrumento de ação para o desenvolvimento, ampliação e consolidação de uma base econômica sustentável. Capacitada para gerar o incremento dos empregos estáveis e de renda naquele território que integra legitimamente a área de atuação da SUDENE.

3- Entretanto, apesar de aceitarmos a justeza da referida proposição, cabe-nos também tomar em conta a existência de importantes obstáculos consubstanciados na Legislação disciplinadora dessa matéria que vigora atualmente (especialmente da MP n.º 2199-14, com a redação dada pela Lei n.º 11.196/2005) que circunscreve a aplicação dos incentivos especiais, exclusivamente à área da antiga SEDENE. Tal instrumento legal vem impedindo os atuais gestores da nova SUDENE de reconhecer a aplicabilidade dos incentivos regionais de redução do Imposto de Renda, bem como de outras modalidades, fora da área legal de jurisdição da antiga autarquia.

4- Informamos que a questão aqui tratada, juntamente com outras pertinentes a aspectos de ilegalidade do Decreto n.º 6539 de 18-08-2009 foi objeto de consulta encaminhada pelo Coordenador de Incentivos desta Autarquia à Procuradoria Federal junto a SUDENE, que foi respondida pelo parecer 323/2008 da referida instância jurídica (cópia anexa), do qual destacamos, por pertinentes, algumas conclusões e recomendações.

5- O referido parecer jurídico alude ao Art. 1º do Decreto n.º 6539 de 18/08/2009 evocando a sua ilegalidade, considerando que a sua redação diverge do disposto na medida provisória n.º 2199-14 (com a redação dada pela Lei n.º 11.196/2005) por que aquele Decreto faz alusão às áreas de atuação das atuais SUDAM e SUDENE, enquanto a citada MP se refere às áreas de jurisdição das antigas Superintendências. Em consequência, o referido Decreto se configura como ilegal por contrariar dispositivo com força de Lei (MP n.º 2199-14), ou seja, com prevalência hierárquica, não podendo, por sua natureza de uma regulamentação, conceder benefícios que a Lei não criou.

6- Mais adiante, na pg. 6, observa o citado parecer jurídico... que “o Decreto n.º 6.539/2008 regulamenta a concessão do benefício fiscal de redução do imposto de renda e adicional não apenas no âmbito da SUDENE, mas, também, no da SUDAM. A aplicação das suas normas, destarte, deve ser feita de maneira uniforme pelas referidas autarquias, evitando-se, assim, tratamentos díspares em situações semelhantes”.

7- Recomenda também... “que as áreas técnica e jurídica da Superintendência da Amazônia se pronunciem sobre o novel ato normativo, a fim de que de seja adotado um posicionamento uniforme na referida entidade e na SUDENE”.

8- Sugere-se, ainda no parecer... “que o Ministério da Integração Nacional também se manifeste acerca do Decreto em tela, uma vez que o mesmo está gerando diversos questionamentos técnicos e jurídicos no âmbito das Autarquias a ele vinculadas”.

9- Inclusive, segundo entendimento da área técnica da SUDENE, as determinações do recente Decreto irão inviabilizar, em determinadas situações, a própria concessão do benefício fiscal em tela, o que demonstra a necessidade de estudos conjuntos sobre a referida norma para que seja, eventualmente, até sugerida a alteração da mesma.

10- Entretanto, chamamos também a atenção para o texto da Lei Complementar n.º 125/2007 (que cria a SUDENE) que estabelece em seu Art 4º, IX: “Compete a SUDENE ... “IX – Estimular, por meio da Administração de Incentivos e Benefícios Fiscais, os investimentos privados prioritários, as atividades produtivas e as iniciativas de desenvolvimento sub-regional **em sua área de atuação**, conforme definição do Conselho Deliberativo, em consonância com o § 2º do Art 43 da Constituição Federal e na forma da Legislação Vigente”.(destaque nosso)

11- Ante o exposto sugerimos que seja encaminhada pelo Ouvidor Geral do MI, ao DGFDF, com a brevidade possível, uma proposta para a realização de um estudo completo sobre a legislação e normas regulamentadoras dos Incentivos Fiscais e Financeiros Regionais, considerando a pertinência da sugestão recebida do Sr. Carlos Souza, assim como as questões suscitadas pela coordenação de Incentivos Especiais e as conclusões e recomendações do anexo parecer n.º 323/2008 da Procuradoria Federal junto a esta Autarquia.

12- Caso sejam julgadas pertinentes essas nossas observações e sugestões, sugerimos por fim, que seja dada ciência ao demandante dos encaminhamentos dados à questão, tendo em vista o aperfeiçoamento do Sistema de Incentivos Fiscais e Financeiro Regional.

TELÚRIO HOMEM DE SIQUEIRA CAVALCANTI
Ouvidor