



MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
EXERCÍCIO 2016



SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE OUVIDORIA

Edifício SUDENE, Praça Ministro João Gonçalves de Souza, S/N, Engenho do Meio,
Recife-PE - CEP: 50.670-500 - Fone: 55 (81) 2102.2109 - 2102.2114
Fax: 55 (81) 2102.2886

Marcelo José Almeida das Neves
Superintendente

Marcus Paulo Fontes Calheira
Chefe de Gabinete

Martinho Leite de Almeida
Ouvidor

Equipe técnica

Francisco Ferreira L. Júnior
Maria Magali Costa
Sílvia M. S. do Rego Maciel

Sumário

I - INTRODUÇÃO.....	3
II - ATIVIDADES.....	5
III - CONCLUSÃO.....	9
IV – TABELAS E GRÁFICOS.....	10
Tabela 1 – Manifestações por Meio de Entrada.....	11
Gráfico 1a e 1b – Manifestações por Meio de Entrada e Tipo	11
Tabela 2 – Manifestações Recebidas por Mês	12
Gráfico 2 – Manifestações Recebidas por Mês	12
Tabela 3– Manifestações por Ano (2012 a 2016)	13
Gráfico 3 – Manifestações por Ano (2012 a 2016)	13
Tabela 4 – Manifestações por Área Solucionadora	14
Gráfico 4 – Manifestações por Área Solucionadora	14
Tabela 5 – Resposta por Área de Competência.....	15
Gráfico 5 – Resposta por Área de Competência.....	15
Tabela 6 – Manifestação Recebida por Estado.....	16
Tabela 7 – Tempo Médio de Resposta.....	17
Gráfico 7 – Tempo Médio de Resposta.....	17

I - INTRODUÇÃO

O Sistema de Ouvidoria da Sudene, instituído pela Portaria nº 88, de 21 de setembro de 2011, integra-se à Rede de Ouvidorias do Ministério da Integração Nacional – MI, criada pela Portaria nº 94, de 29 de abril de 2009, e ao que dispõe a [Lei nº 12.527](#), de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), tendo como foco assegurar o direito fundamental de acesso à informação a pessoas naturais e jurídicas, no âmbito de suas atribuições e área de atuação, ressalvado o respeito ao sigilo, quando for o caso, daquelas informações assim classificadas, observados o grau e as competências formais, as quais devem ser objeto de controle para efeito de divulgação.

Em termos específicos, as ações da Ouvidoria estão relacionadas aos princípios de cidadania, particularmente os voltados para o atendimento de solicitações de informações, de denúncias, críticas, elogios ou sugestões que, devidamente processadas, podem contribuir e/ou subsidiar procedimentos que concorram para a melhoria da elaboração, acompanhamento, controle e avaliação de programas, projetos/atividades e de seus instrumentos de ação, haja vista a desejada acessibilidade e qualidade dos serviços prestados por esta Superintendência, inclusive de identificação de seus mecanismos. Contudo, a Ouvidoria não deve ser entendida como cartório, com a finalidade apenas de ouvir, receber, registrar, tratar e encaminhar informações, mas como um dos meios de participação social e essencial à melhoria da gestão pública.

Como principais canais de interação e articulação com a sociedade e com a Rede de Ouvidorias, dispõe-se do Sistema SisOuvidor, criado no âmbito da Portaria nº 94/2009 do MI, anteriormente citada, e do Serviço de Informações ao Cidadão - e-Sic, instituído pelo [Decreto nº 7.724/12](#), que regulamenta a [Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011](#). O SisOuvidor, de forma mais ampla, acolhe manifestações relacionadas a reclamações, sugestões, denúncias, elogios e pedidos de informações, enquanto o e-Sic prende-se às solicitações de acesso a informações. Esses sistemas permitem a adoção de providências correlacionadas à recepção de demandas oferecidas

pelos cidadãos e/ou suas instituições representativas, as quais, tecnicamente analisadas pelas unidades solucionadoras, resultam na elaboração e no encaminhamento de respostas adequadas aos solicitantes, observados o tempo formal e linguagem de fácil entendimento.

Afora esses sistemas, e de modo complementar, esta Coordenação conta ainda com dois serviços de Discagem Direta Gratuita – DDG, sendo um deles intermediado pelo Ministério da Integração Nacional - MI, 0800 61 0021 e o outro, 0800 201 1001, operado pela Ouvidoria da SUDENE, conforme contrato celebrado com empresa especializada pelo prazo de dois anos.

Concomitantemente, procede-se a atendimento por meio do e-mail institucional ouvidoria@sudene.gov.br e por telefonia fixa, além do tratamento presencial.

II - ATIVIDADES

A fim de cumprir mais eficientemente com suas atribuições, esta Ouvidoria tem se orientado por continuar o aperfeiçoamento e a atualização da sua equipe técnica quanto aos novos procedimentos concernentes às atividades que lhe são intrínsecas, inclusive àquelas acessórias e de apoio.

Nesse sentido, através do seu ouvidor, participou da “Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação”, patrocinada pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) em parceria com a Organização dos Estados Americanos (OEA) e outras instituições, no período de 13 a 15 de setembro de 2016, que teve como foco a troca de informações, experiências e procedimentos adotados por diversos países da América Latina no acesso do cidadão às informações geradas e tratadas por entidades e órgãos governamentais.

Deve ser registrada, também, a participação de técnicos desta Ouvidoria em cursos de informática, de redação oficial e de gestão por competência, com vistas à melhoria dos seus trabalhos, em termos de eficiência e produtividade.

Conforme consta das [Tabelas 1](#) e [3](#) (anexas), esta Ouvidoria recebeu, 196 manifestações no exercício de 2016, sendo 54 através do SisOuvidor, 63 por meio do e-SIC, 76 por telefone, 2 por e-mail e 1 presencial, o que, em relação aos anos anteriores, apresenta pouca diferença, considerando o total das entradas e os principais sistemas.

Nesse âmbito, deve se considerar as manifestações apresentadas via telefone, em particular aquelas transmitidas pelo serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG e operado pelo Ministério da Integração Nacional – MI, canal tem se mostrado falho do ponto de vista funcional, uma vez que, na maioria das vezes, as ligações não se completam satisfatoriamente, prejudicando sensivelmente a interlocução entre o demandante e esta Ouvidoria. Na realidade, apesar dessa Coordenação ter recebido 76 ligações implícitas à apresentação de manifestações por parte do cidadão ou de suas entidades representativas, foram efetivamente processadas, com a devida clareza e o

desejado grau de entendimento, tão-somente 16, deixando explícitas as limitações desse sistema de transferência. Assim sendo, buscou-se superar essa deficiência a partir da instalação de sistema (DDG) de telefonia próprio, operado por esta Ouvidoria/Sudene que, de forma complementar, passar a oferecer mais uma alternativa de interação entre a sociedade e esta Autarquia, sem deixar, contudo, de agregar formal e tecnicamente, à Rede de Ouvidorias do Ministério da Integração Nacional.

O conjunto de manifestações apresentado neste relatório foi sistematicamente analisado e tratado por esta Ouvidoria e, quando tecnicamente necessário e recomendado, em articulação com as unidades solucionadoras, valendo registrar que, ao fim desse ano, não havia nenhuma pendência em termos de atendimento/resposta a quaisquer demandas. Dentre essas manifestações, observa-se que 185 (94,4%) referiam-se à solicitação de informações, com alcance nos mais diversos segmentos/setores e áreas de atuação da Sudene, porém com destaque para aquelas concernentes a melhores esclarecimentos quanto aos procedimentos e condições operacionais implícitas à gestão dos incentivos e benefícios fiscais e, bem assim, a enquadramento e aplicação dos recursos do Fundo de Desenvolvimento do Nordeste – FDNE (47). Deve ser ressaltado, outrossim, que estes instrumentos incluem-se entre as principais ferramentas de ação de que dispõe a SUDENE para promover, assistir e apoiar o processo de desenvolvimento regional, tendo em conta o aproveitamento das oportunidades e da atratividade de investimentos, observado o interesse sócio-econômico-financeiro do setor privado e suas vinculações com as políticas públicas específicas.

Em função desses aspectos é que parte significativa das manifestações formalizadas, como referidas no parágrafo anterior, originou-se naqueles Estados com maior representatividade no PIB regional, como é o caso de Pernambuco, Ceará e Bahia, em termos globais. Nesse contexto, não se deve deixar de observar as demandas oferecidas pelos principais Estados da região Sudeste, como São Paulo e Rio de Janeiro, as quais também se vinculam a informações quanto à sistemática e aos mecanismos de apoio às iniciativas de investimentos produtivos e, bem assim, a construção de infraestrutura que,

neste último caso, reflete a conveniência e as esperadas contribuições à transformação da base econômica do Nordeste ([tabelas 3 e 6](#)).

No que tange às denúncias e reclamações, sendo no total de 10, são em sua maioria de ordem interna, ou seja, do próprio quadro funcional e das relações intrainstitucionais e enfatizam as condições das instalações e manutenção do prédio da SUDENE e de seus equipamentos que, segundo expõem, estão em condições precárias, já que não oferecem os requisitos necessários e exigências desejados para o seu funcionamento, inclusive no que se refere à segurança.

Por esse motivo, a Superintendência tendo, em conta as articulações já em curso junto aos Ministérios da Integração Nacional – MI e do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, intensificou-as, resultando em autorização que permitiu à SUDENE locar um imóvel, viabilizando instalações compatíveis e melhores condições de trabalho.

As manifestações atendidas diretamente pela equipe da Ouvidoria, isto é, sem que tenha sido necessário recorrer às áreas solucionadoras, uma vez que não requeriam tratamento e/ou pronunciamento técnico específico, atingiram (118) demandas, ou seja, 60,2% em relação ao total. As respostas assim providenciadas pela Ouvidoria subordinavam-se à solicitação de informações quanto à legislação implícita à sistemática funcional da SUDENE e a operacionalização de seus instrumentos de ação, sem que se fizesse exigir nenhum questionamento técnico, não mais que informativo.

No período de 2012 a 2016, a apresentação de manifestações através do SisOuvidor por parte de pessoas físicas ou jurídicas, vem decrescendo sistematicamente, passando de 172, no início desse período, para 54 em 2016. Quanto ao Sistema e-Sic, com exceção do primeiro e terceiro anos dessa série, tem se mantido relativamente estável, isto é, em torno 60 manifestações. O serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG, operado pela SUDENE, que se constitui um instrumento complementar e alternativo aos sistemas SisOuvidor e e-SIC, por seu turno, tem se revelado, um significativo meio de entrada de manifestações (76), com capacidade de ampliar sua performance mediante a melhoria de sua divulgação. Faz-se, desta forma, recomendável uma atenção

especial à publicidade de forma maciça desses instrumentos junto à sociedade, com vistas a universalizar os meios de interação entre o cidadão e os órgãos/entidades do poder público, atendendo mais eficientemente aos objetivos elencados pela Lei de Acesso à Informação.

Por fim, vale ressaltar que as manifestações (196) quando catalogadas ou agrupadas por Estado, evidenciam-se que 14,3% delas são oriundas do Distrito Federal ou de Unidades Federativas situadas fora da região Nordeste, como já explicitadas, e centram-se, na sua maioria, em questões relativas aos incentivos fiscais e financeiros e aos recursos proporcionados pelo [Fundo de Desenvolvimento do Nordeste – FDNE](#), o que denota a importância desses instrumentos como promotores do desenvolvimento econômico e social do Nordeste e de alavancagem de recursos de outras fontes e regiões.

III - CONCLUSÃO

No exercício de suas atribuições, esta Ouvidoria, quando tecnicamente recomendado, contou num processo articulado, com a participação das unidades solucionadoras intermediando as relações do cidadão e/ou de suas entidades representativas com esta Autarquia, consoante às diversas manifestações apresentadas pelos mais distintos canais e formas.

A par das análises e do tratamento dados às manifestações, podem estas ultimas, contribuir para a melhoria técnica, operacional e administrativa dos serviços prestados por esta Instituição, haja vista os interesses da sociedade nordestina e a razão de ser desta Superintendência como ente público responsável pela promoção do desenvolvimento sustentável do Nordeste.

Finalmente, deve-se ressaltar que todas as ações levadas a cabo pautaram-se pelo cumprimento das orientações estabelecidas pela Lei de Acesso à Informação, bem como legislação e normas complementares, tendo como principais instrumentos de articulação os sistemas [e-Sic](#) e [SisOuvidor](#), além de ramais telefônicos.

IV – TABELAS E GRÁFICOS

Tabela 1 - TIPO DE MANIFESTAÇÃO
(SisOuvidor/e-Sic/Telefone e Outros)
2016

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	MEIO DE ENTRADA					Em Unidade
	SisOuvidor	e-Sic	Presencial	Telefone	E-mail/SDN	TOTAL
Informação	45	63		75	2	185
Denúncia				1		1
Sugestão	1					1
Reclamação	8		1			9
TOTAL	54	63	1	76	2	196

Fonte: Ouvidoria SUDENE

Gráfico 1a - POR MEIO DE ENTRADA
2016

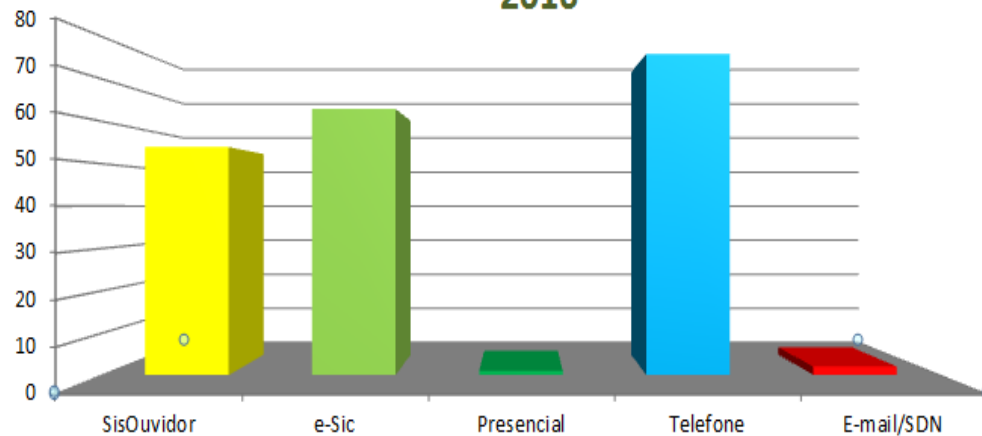


Gráfico 1b - TIPO DE MANIFESTAÇÃO
2016

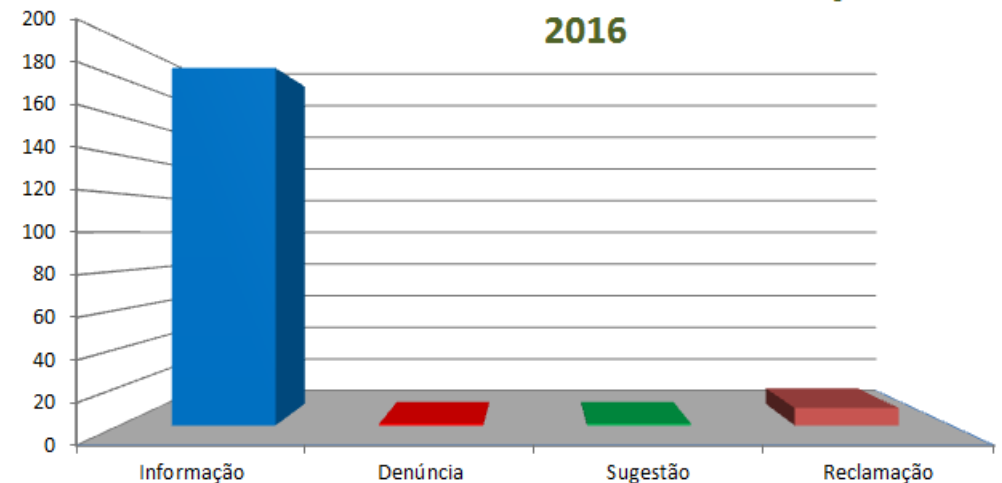


Tabela 2 - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS
(SisOuvidor/e-Sic/Telefone e Outros)
2016

MÊS	Em Unidade				T O T A L
	SisOuvidor	e-Sic	Telefone	Outros (*)	
Janeiro	4	4	5		13
Fevereiro	3	6	6		15
Março	6	7	8	1	22
Abril	3	1	3		7
Maiο	3	3	4		10
Junho	4	2	4		10
Julho	4	5	6		15
Agosto	8	8	10	1	27
Setembro	2	9	7		18
Outubro	6	5	7		18
Novembro	6	4	7	1	18
Dezembro	5	9	9		23
T O T A L	54	63	76	3	196

Fonte: Ouvidoria SUDENE (*) Inclui as manifestações presencial e pelo e-mail da SUDENE.

Gráfico 2 - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS - 2016

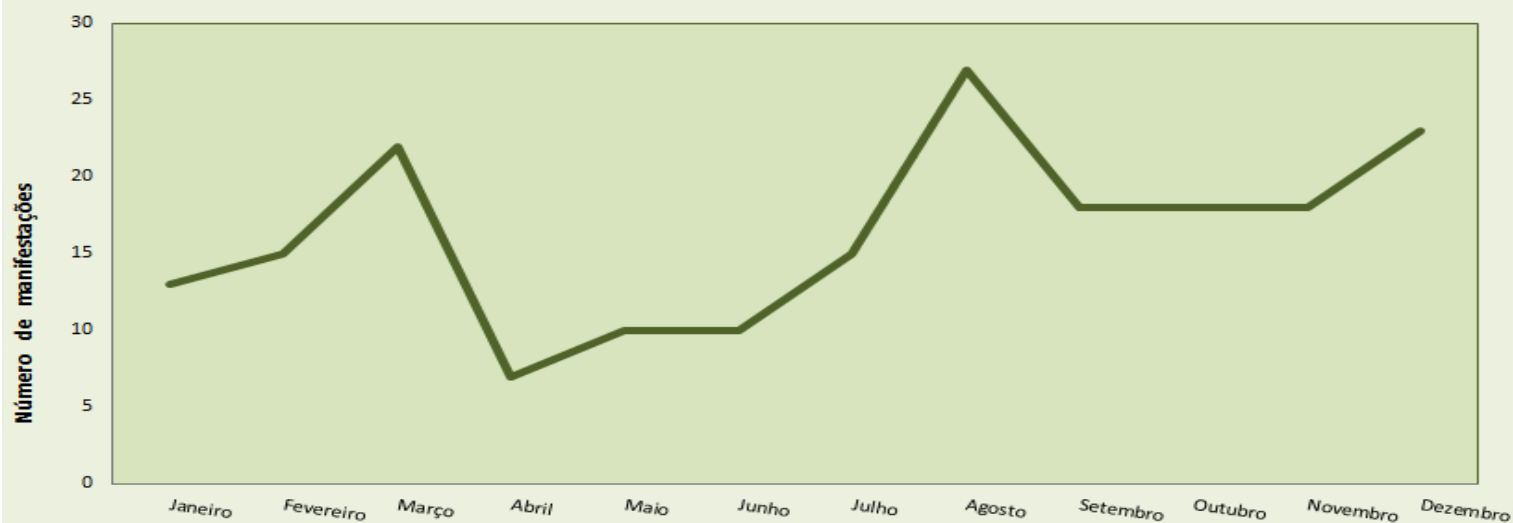


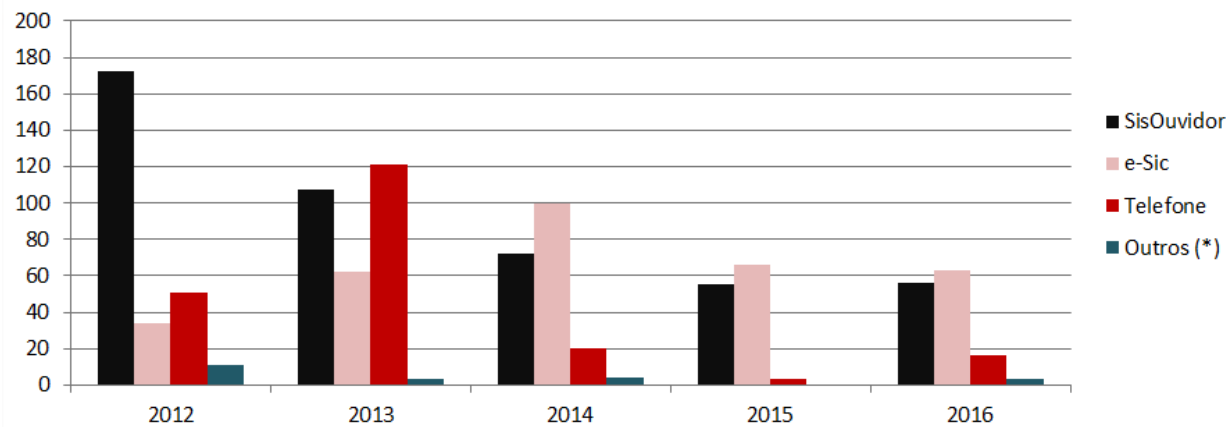
Tabela 3 - TIPO DE MANIFESTAÇÃO RECEBIDA POR ANO
(SisOuvidor / e-Sic/Telefone e Outros)
 Período 2012 - 2016

Em Unidade

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2012	2013	2014	2015	2016
SisOuvidor	172	107	72	55	54
Pedido de Informação	140	92	64	52	45
Denúncia	7	1	1	3	
Sugestões	4	5	1		1
Reclamações	10	6	2		8
Outros	11	3	4		
e-Sic	34	62	100	66	63
Pedido de Informação	34	62	100	66	63
Denúncia					
Sugestões					
Reclamações					
Outros					
Telefone	51	121	20	3	76
Outros (*)	11	3	4	0	3
T O T A L	268	293	196	124	196

Fonte: Ouvidoria SUDEDNE; (*) Inclui as manifestações presencial e pelo e-mail da SUDENE

Gráfico 3 - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR ANO



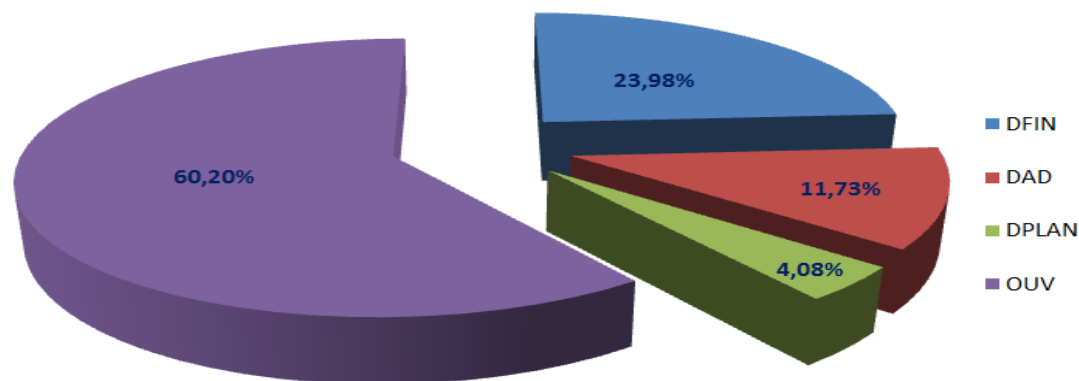
**Tabela 4 - MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR ÁREA SOLUCIONADORA
(SisOuvidor/e-Sic Telefone e Outros)
2016**

Em Unidade

ÁREA SOLUCIONADORA	SisOuvidor	e-Sic	Telefone	Outros (*)	T O T A L
DFIN	18	23	4	2	47
CGIF/CIE	12	19	4	2	37
CGDF/CFD	6	4			10
DAD	7	14	2		23
CGAF/CSG	3	3	1		7
CGGP	3	6	1		10
CGTI		1			1
BIBLIOTECA	1	4			5
DPLAN	2	6			8
CGDS	2	6			8
OUVIDORIA	27	20	70	1	118
T O T A L	54	63	76	3	196

Fonte: Ouvidoria SUDENE. (*) Inclui as manifestações presencial e pelo e-mail da SUDENE.

Gráfico 4 - NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS



Fonte: Ouvidoria/Sudene - Sisouvidor, e-Sic, Telefone, Presencial e Correio Eletrônico

Tabela 5 - TIPO DE RESPOSTA POR COMPETÊNCIA
(SisOuvidor/e-Sic/Telefone e Outros)
2016

Em Unidade

TIPO DE RESPOSTA	Sis Ouvidor	e-Sic	Telefone	Outros(*)	T O T A L
Não Compete ao Órgão	3	8	5		16
Informação Inexistente		3			3
Acesso Concedido	51	51	71	3	176
Não se trata de solicitação de informação		1			1
T O T A L	54	63	76	3	196

Fonte: Ouvidoria SUDENE. (*) Inclui as manifestações presencial e pelo e-mail da SUDENE.

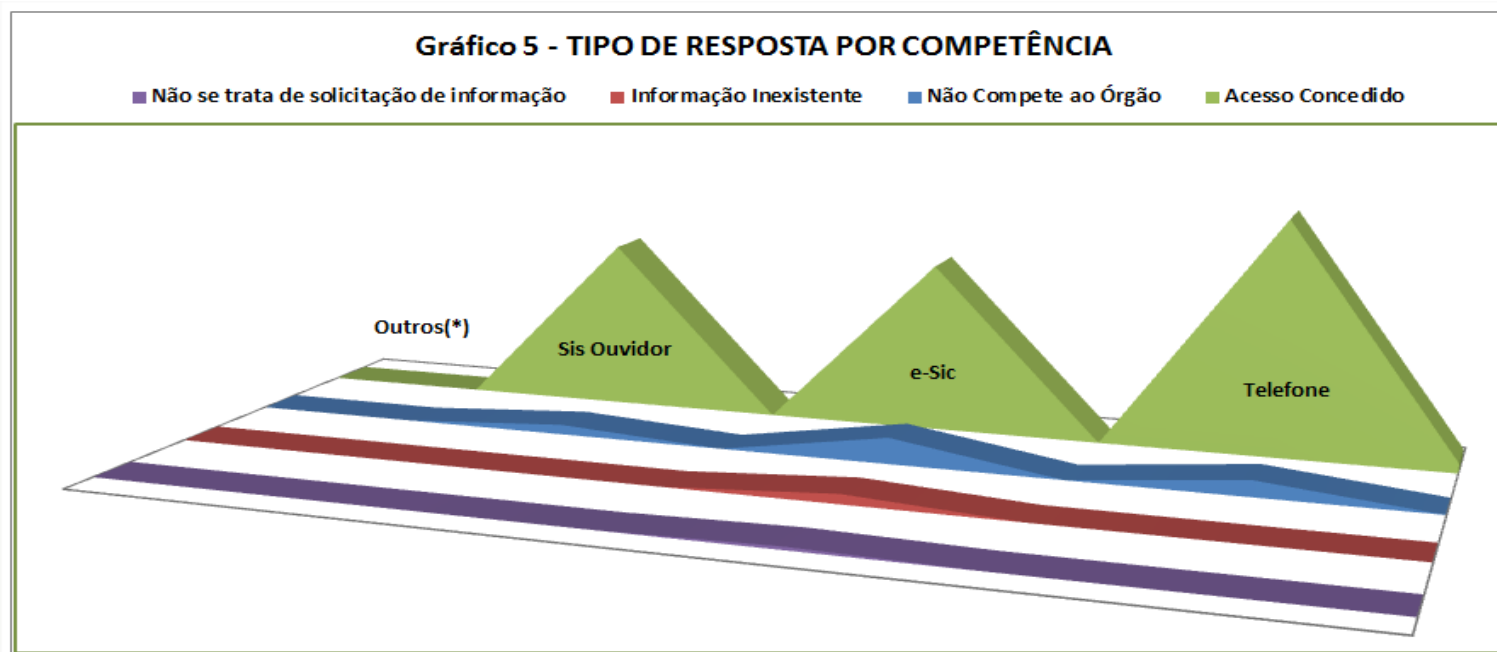


Tabela 6 - MANIFESTAÇÃO RECEBIDA POR ESTADO
(SisOuvidor/e-Sic)
2016

Em Unidade

ESTADO	SisOuvidor	e-Sic	Telefone	Outros (*)	T O T A L
Alagoas	1	1			2
Bahia	11	4			15
Ceará	7	8	2		17
Distrito Federal	2	6			8
Espírito Santo	1		1		2
Minas Gerais	3	3			6
Mato Grosso		2			2
Paraíba	2	3		1	6
Pernambuco	15	11	13	1	40
Piauí	3	1			4
Paraná		1			1
Rio de Janeiro	2	5			7
Rio Grande do Norte	2	3		1	6
Rio Grande do Sul		1			1
Sergipe	4	1			5
São Paulo	1	7			8
Exterior		1			1
Não Informado		5	60		65
T O T A L	54	63	76	3	196

Fonte: SUDENE (*) Inclui as manifestações presencial e pelo e-mail da SUDENE.

**Tabela 7 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA À INFORMAÇÃO
(SisOuvidor/e-Sic)
2012 - 2016**

MEIO DE ENTRADA	Em dia				
	2012	2013	2014	2015	2016
SisOuvidor	10,41	6,46	11,64	7,40	9,32
e-Sic	11,62	8,08	9,79	10,80	8,95
GERAL	10,6	7,05	10,60	9,60	9,12

Fonte: Ouvidoria SUDENE

