



Ministério do Desenvolvimento Regional
Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste



Atividades desenvolvidas no exercício de 2018



Recife, 2018

I – APRESENTAÇÃO

O presente Relatório tem como propósito apresentar os levantamentos das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da SUDENE durante o exercício de 2018, atendendo ao que preceitua a Lei Nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos da sociedade perante a administração pública, assim como o que determina o Decreto Nº 7.724/2012, que regulamenta a Lei Nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI). Elencando as manifestações apresentadas pelo Cidadão, no exercício em referência, enfatiza não somente as informações e os dados estatísticos concernentes às demandas, mas também o tratamento que lhes foi conferido, mediante seus tipos: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos dos usuários, referentes aos serviços e à conduta dos agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Institucionalmente, e no âmbito de suas atribuições, a Ouvidoria da SUDENE disponibiliza canais ágeis e imparciais ao Cidadão, de modo que este possa oferecer contribuições às formulações e às implementações de políticas públicas, para que haja, conseqüentemente, melhoria dos serviços prestados. Com essa premissa, enseja condições para que a sociedade torne-se copartícipe das ações e dos instrumentos geridos por esta autarquia e exerça, através dos mecanismos e sistemas próprios de ouvidoria, papéis de fiscalização, de acompanhamento e de avaliação, e possa postular resultados positivos. Desse modo, a Ouvidoria da SUDENE está inserida no contexto de participação e controle social, ao contribuir para o propósito global de integrar o Cidadão à gestão dos órgãos públicos.

A análise e o tratamento das manifestações orientaram-se pelos objetivos e atribuições inerentes de ouvidoria, sendo enfatizada em função do tipo e do meio de entrada das demandas (em especial através dos sistemas informatizados – “e-SIC” e e-OUV”), unidade solucionadora (área técnica específica, conforme o caso), além do comportamento histórico dessas variáveis nos últimos anos.

Por fim, o presente Relatório, em posse das informações obtidas através das solicitações e manifestações da sociedade, examina se os serviços prestados pela SUDENE, frente às suas atribuições, perseguem os objetivos colimados.

II- A SUDENE

a) Finalidade

A Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste - SUDENE é uma autarquia especial, administrativa e financeiramente autônoma, integrante do Sistema de Planejamento e de Orçamento Federal, criada pela Lei Complementar nº 125, de 03/01/2007, e tem como finalidade promover o desenvolvimento incluyente e sustentável de sua área de atuação e a integração competitiva da base produtiva regional na economia nacional e internacional, vinculada ao Ministério da Integração Nacional.

b) Setor de Atuação

Planejamento do Desenvolvimento Regional;
Promoção Social e Desenvolvimento Sub-regional; e
Fomento do Desenvolvimento Regional.

c) Missão

Articular e fomentar a cooperação das forças sociais representativas para promover o desenvolvimento incluyente e sustentável do Nordeste, a preservação cultural e a integração competitiva da base econômica da Região, nos mercados nacional e internacional.

III – OUVIDORIA DA SUDENE

a) Competências

A Ouvidoria da SUDENE foi instituída pela Portaria Nº 88, de 21 de setembro de 2011, desta Superintendência, e constitui-se em um efetivo canal de diálogo, participação e viabilização do exercício de cidadania e controle social. De outro modo, tem como princípio assegurar o direito fundamental de acesso à informação a pessoas físicas e jurídicas, no âmbito de suas atribuições e área de atuação, ressalvados o controle e a proteção das informações classificadas formalmente como sigilosas, vez que cabe aos órgãos e entidades públicas resguardá-las para efeito de divulgação. Ainda em face de sua função de integrar a SUDENE ao Cidadão, a Ouvidoria tem se constituído em efetivo instrumento de participação da sociedade, de modo geral, na apresentação de contribuições à formulação, à implementação e/ou ao aperfeiçoamento de políticas, programas e projetos/atividades intrínsecos a esta Instituição.

Em face, portanto, de suas atribuições/competências de trabalhar num processo de articulação e interação social, a Ouvidoria procura pautar suas ações em alinhamento com os princípios, dentre outros, de legalidade, impessoalidade, razoabilidade, moralidade, publicidade, contraditório e solução pacífica dos conflitos, com prevalência aos direitos do cidadão, tendo em conta, particularmente, os procedimentos voltados para o atendimento de solicitações de informações, denúncias, críticas, elogios ou sugestões, e, para isso, oferecendo respostas objetivas às questões apresentadas, no menor tempo possível.

Como já observado em relatórios anteriores, essas solicitações/manifestações, quando tecnicamente processadas, podem contribuir e/ou subsidiar procedimentos que venham ao encontro da melhoria da elaboração, controle e avaliação das ações em curso e/ou programadas por esta Superintendência, inclusive os seus instrumentos, tendo em conta a desejada qualidade dos serviços prestados.

b) Canais de Acesso ao Cidadão

Considerando o que dispõe o Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da administração pública federal, direta e indireta, e conforme ainda as orientações estabelecidas pela Instrução Normativa Nº 18/2018 da CGU, os órgãos e entidades da sobredita administração deverão implementar medidas necessárias para adotar o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) como plataforma única de recebimento de manifestações dos sobreditos usuários. Esse Sistema, instituído pela Portaria Nº 50.252/2015, objetiva concretizar condições de monitoramento e tratamento das manifestações concernentes a denúncias, reclamações, solicitação, sugestões e elogios.

A adoção do e-OUV não exclui a possibilidade de utilização de outros sistemas ou meios para o recebimento de manifestações, desde que estas sejam, em ato contínuo, a ele devidamente cadastradas.

Em função dessas orientações, o Sistema Informatizado SisOuvidor, estruturado no âmbito organizacional do Ministério da Integração Nacional e suas agências vinculadas, através da Portaria MI Nº 94/2009, deixou de ser o meio de recebimento de manifestações por parte dos usuários (Ofício-Circular nº 01/2018/GM/OUVIDORIA, de 19.11.2018). No entanto, residualmente, no exercício de 2018, ainda foram registradas oito (8) ocorrências através desse mecanismo. O sistema e-OUV, que tem uma abrangência similar ao SisOuvidor, oferece a conveniência de se associar aos mais diversos órgãos e entidades do Governo Federal, particularmente no que tange ao recebimento e tratamento das manifestações, possibilitando a análise e a geração de relatórios personalizados e a agilização dos procedimentos operacionais, de avaliação e elaboração de respostas conclusivas.

Como medida de combate e minimização das adversidades dos processos burocráticos que obstaculizam a prestação de serviços públicos aos usuários, incorporou-se ao sistema informatizado e-OUV o Módulo Simplifique, que tem como foco materializar um canal de comunicação entre

os usuários de serviços públicos e a administração, de forma menos burocratizada.

Ainda como instrumento de interação e articulação com a sociedade, a Ouvidoria da SUDENE dispõe do Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC, criado no bojo do Decreto Nº 7.724/12, que se prende aos princípios de manifestação de ouvidoria e é, integralmente, voltado para o atendimento às solicitações de acesso a informações.

Assim sendo, a Ouvidoria da SUDENE, conforme consta no seu “sítio eletrônico” e explicitado acima, tem como instrumentos de comunicação, entre o Cidadão e a autarquia, o Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC e o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal - e-OUV, ambos desenvolvidos pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral de União - CGU.

Tais mecanismos têm permitido, satisfatoriamente, 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 os prazos estabelecidos, com objetividade e o emprego de linguagem de fácil entendimento.

No exercício de 2018, contou-se ainda com dois serviços de Discagem Direta Gratuita – DDG como meios de recepção de manifestações, sendo um, 0800 61 0021, intermediado pelo Ministério da Integração Nacional – MI, e o outro, 0800 201 1001, operado pela Ouvidoria da SUDENE. Esses sobreditos serviços têm se mostrado uma das alternativas relativamente bem utilizadas pelos usuários, permitindo rápido atendimento às manifestações que, na maioria das vezes, são voltadas para solicitações de informações (tabela e gráfico 1).

Vale mencionar que essas manifestações apresentadas por meio de telefonia, aqui também incluindo-se as recebidas através das linhas convencionais, foram, como sempre o são, cadastradas nos sistemas informatizados de ouvidoria (e-OUV, e-SIC ou SisOuvidor) e, conforme o caso, submetidas à apreciação, tratamento e pronunciamento técnico pelas

áreas solucionadoras mensuradas como integrantes, exceto quando objeto de respostas imediatas por parte desta Ouvidoria. Desta forma, os registros de demandas por esse meio vêm se apresentando em quadro decrescente, em termos formais, para efeito de contagem e avaliação.

c) Carta de Serviços ao Cidadão

A SUDENE elaborou a sua Carta de Serviços ao Usuário e a divulgou em sua página eletrônica, de acordo com o que orienta e determina o Decreto nº 9.094/2017, tendo a referida Carta por objetivo explicitar os serviços prestados, as formas de acessá-los e de obtê-los, enfatizado os compromissos e os padrões de qualidade no atendimento ao público.

Dentre esses serviços destacam-se:

- análise, elaboração e emissão de Laudos Constitutivos e de Portarias concernentes a pleitos de redução de 75% e de reinvestimento de 30% do Imposto de Renda de Pessoa Jurídica, bem como de depreciação acelerada;
- gestão dos recursos do Fundo de Desenvolvimento do Nordeste – FDNE, para a realização de investimentos de grande relevância para a economia da área de atuação da SUDENE;
- promoção de estudos econômicos, sociais, ambientais e culturais, entre outros, de relevância estratégica para o desenvolvimento da área de atuação da Autarquia;
- produção e publicações/informações estatísticas sobre a área de atuação da SUDENE;
- estudos, pesquisas e avaliações relacionados ao desenvolvimento regional;
- recepção e tratamento de manifestações oferecidas pelo Cidadão, concernentes a sugestões, solicitações, reclamações, denúncias e elogios sobre as políticas e os serviços prestados pela SUDENE;
- produção de indicadores referentes ao nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos, com base na organização e interpretação do conjunto das manifestações recebidas.

O rol de serviços prestados encontra-se pormenorizadamente detalhado no “sítio” da SUDENE: <http://sudene.gov.br/servicos-da-sudene>, onde são evidenciadas as tarefas e atividades intrínsecas às suas atribuições institucionais, indicando a abrangência e a natureza jurídica dos usuários, os requisitos e condições para apresentação de pleitos e manifestações, além de prazos para atendimento ou solução das demandas e providências correlatas.

Como um dos seus principais instrumentos e/ou meio para atender o seu sistêmico compromisso de ofertar serviços e informações, consoante aos padrões desejados de qualidade e eficiência, a SUDENE vem exercendo um processo de estímulo à desburocratização, com vistas a uma interação mais flexível e responsiva com a sociedade. Entre esses instrumentos, a Ouvidoria da SUDENE utiliza o Módulo Simplifique, ferramenta constante do Sistema e-OUV e desenvolvida pela CGU, criada pelo Decreto nº 9.094, de 17/07/2017, visando a melhoria no padrão de atendimento.

d) Aferição do Grau de Satisfação do Cidadão:

Manter e aperfeiçoar o nível da satisfação dos seus usuários tem sido um dos principais propósitos da SUDENE no cumprimento de suas atribuições e compromissos com a sociedade, tanto em termos de formulações programáticas de ações e atividades, como na execução, acompanhamento e avaliação, procedendo-se, quando tecnicamente recomendado, aos ajustes possíveis, vez que se faz necessário cotejá-las com os resultados esperados, sem deixar, contudo, de observar as recentes adversidades e limitações econômicas e financeiras impostas ao processo de desenvolvimento.

No alcance desses valores, a Ouvidoria tem se articulado, inclusive, e quando tecnicamente adequado, com as unidades solucionadoras internas, envidando esforços na agilização das análises de tratamento das manifestações apresentadas pelos usuários, a fim de oferecer respostas conclusivas, obedecidos os prazos definidos formalmente. O tempo médio de atendimento às demandas têm se mantido em torno 7,44 dias para o e-

OUV; 10,84 para o e-SIC e 14,50 para o SisOuvidor (tabela e gráfico 7), o que tem constituído objeto de registro de satisfação pelo Cidadão, vez que as demandas recebidas através do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv) devem, obrigatoriamente, apresentar respostas conclusivas no prazo de trinta (30) dias, contados da data de seu recebimento, prorrogável por igual período (Decreto Nº 4.492/2018), enquanto que para as apresentadas pelo Sistema de Ouvidoria de Informação ao Cidadão (e-SIC), o prazo legal é vinte dias (20), prorrogável por mais dez (10) (Decreto Nº 7.744/2012).

A partir do exercício de 2018, os Sistemas e-SIC e o e-OUV passaram a dispor de questionários integrados às respostas oferecidas pelas Ouvidorias, inquirindo o usuário quanto ao grau de satisfação, sobre a presteza e a qualidade da resposta fornecida e, conseqüentemente, os serviços prestados pela SUDENE. Apesar de a resposta ao questionário ser opcional, esses dados coletados, embora não sejam na representatividade desejada, quando devidamente organizados e tratados, têm a capacidade de espelhar o grau de satisfação da sociedade em relação à SUDENE e a sua capacidade em continuar contribuindo para a promoção do desenvolvimento da região Nordeste.

Das 137 manifestações apresentadas através dos Sistemas “e-SIC” e “e-OUV”, apenas 26 (vinte e seis), ou seja 19%, responderam ao questionário opcional quanto ao grau de satisfação. A par desses dados é possível observar que 77% desses usuários manifestaram pelo muito satisfeito com as respostas oferecidas por esta Ouvidoria, 8% satisfeito/regular e 15% muito insatisfeito.

A Sudene ainda é consideravelmente acionada para fins acadêmicos, detalhe creditado ao dado de significativo número do público solicitante ser portador de nível escolar alto, possuindo ensino superior (63), pós-graduação (13) e mestrado/doutorado (9); fator também detectável no quesito profissão: estudante (28), professor (11) e pesquisador (8). (Tabela 8).

Sobre a natureza das manifestações, é predominante a procura por informações relacionadas a incentivos fiscais e financeiros (40), que

corresponde a 27,6%, seguida por assuntos pertinentes a recursos humanos (32), solicitação de livros, mapas referenciados a condições edafoclimáticas e demais publicações da Sudene (16) e informações sobre o FDNE (13).

Ainda em relação aos incentivos fiscais e financeiros, é oportuno mencionar que recente Lei nº 13.799, de 03 de janeiro de 2019, alterou a Medida Provisória nº 2.199-14, para fixar novo prazo para a aprovação de projetos beneficiados com incentivos fiscais de redução e reinvestimento do imposto sobre a renda e adicionais nas áreas de atuação da Sudene e da Sudam, e a Lei nº 8.167, de 16 de janeiro de 1991, para dispor sobre os depósitos para reinvestimento efetuados pelas empresas em operação nas áreas de atuação das referidas superintendências.

Em termos de origem, a maior parcela de manifestações foi proveniente de estados da região Nordeste, Pernambuco (42), constando em seguida Paraíba (12), Bahia e Piauí (11 ambos). De outras regiões, destacam-se Distrito Federal e São Paulo, com 10 demandas, um e outro. (Tabela 6).

e) Mecanismos de Transparência das Informações Relevantes sobre a Atuação da Unidade

Como parte da observância ao que contempla a Decreto nº 7.724, de 16/05/2012, em seu Capítulo III, Art. 7º, que Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, dispondo sobre a transparência ativa, a Sudene mantém dados diretamente expostos ao público de forma eletrônica em sua página: <http://www.sudene.gov.br>. Constam resumida e objetivamente informações diversas, desde ações, projetos e atividades além convênios, licitações, informações classificadas e links de contato para atendimento ao público.

Quanto à outra modalidade de atendimento, a ativa, fica a cargo da Ouvidoria o contato com o público demandante para o fornecimento das informações, ou até mesmo auxiliar os usuários em as encontrar no site desta superintendência, por meio dos mecanismos de comunicação já

citados: sistemas e-SIC, e-OUV e SisOuvidor, telefones convencionais e os 0800 (DDGs), e-mail institucional, cartas (correio) e atendimento presencial.

f) Atividades

A Ouvidoria da Sudene, no decorrer do ano de 2018, por meio de seus canais de acesso, recebeu, ao todo 169 demandas, sendo 66 pelo e-OUV, 71 pelo e-SIC, 08 pelo SisOuvidor e 24 por telefones (tabela 1 e gráfico 1a). Dessas, 76 demandas foram respondidas diretamente pela própria Ouvidoria, prática usual para as questões cujo conteúdo já seja de seu domínio, através da experiência adquirida ao longo desses 11 anos. Para as áreas solucionadoras mais acionadas foram encaminhadas 41 solicitações à DFIN, 34 à DAD e 18 à DPLAN. (Tabela e gráfico 4).

Um indicador acompanhado sistematicamente pela Ouvidoria é o prazo das respostas aos demandantes, que no último exercício situou-se em torno de 10,92 dias, considerando os diversos sistemas, em particular os prazos concedidos pelo Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC (20 dias, prorrogável por mais 10 dias) e pelo Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – e-OUV (30 dias, prorrogável por igual período).

O alcance dessa meta deve-se ao processo de ágil articulação e interação entre esta Ouvidoria e as áreas solucionadoras e, em alguns casos, com o demandante das informações, a par de apresentação de melhores esclarecimentos, e mesmo, porque o domínio e disponibilidade de informações junto à Ouvidoria, de modo amplo, agiliza as tomadas de providências quanto ao tratamento das demandas e elaboração e encaminhamento das respostas ao interessado, sem necessidade de se proceder pesquisas junto a arquivos eletrônicos ou não.

A quase totalidade das manifestações apresentadas pelo Cidadão é constituída por pedidos de informações (tabela 1 e gráfico 1b) e, muito poucas, prendem-se à formulação de proposições, com exceção de um caso em que é sugerida maior agilidade para os procedimentos de condução e emissão de laudo constitutivo e elaboração de portaria, quando se trata de incentivos fiscais.

Em atendimento ao disposto no art. 18-A da Lei nº 7.827/1989, com a redação dada pela Lei nº 12.716/2012, o Conselho Deliberativo desta Autarquia, através da Resolução nº 120/2018, aprovou a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste – FNE, ratificando inclusive a proposição nº 118/2018 da Secretaria-Executiva que recomenda que o ouvidor do FNE ocupe, cumulativamente, o cargo de ouvidor da SUDENE. É oportuno esclarecer que a Ouvidoria desse Fundo se rege por regulamento próprio, tendo como áreas solucionadoras unidades integrantes da estrutura funcional da SUDENE e/ou da instituição financeira operadora dos recursos do FNE, observadas formalmente suas respectivas competências, na administração desse Fundo.

Outro acontecimento digno de registro é o fato de que esta Ouvidoria tenha sido designada pela Diretoria Colegiada desta Instituição, através da Resolução nº 318/2018, como unidade de gestão de integridade, para a coordenação, estruturação, execução e monitoramento do Programa de Integridade no seu âmbito de ação e de atuação, em cumprimento ao Decreto nº 9.203/2017 e às orientações estabelecidas pela Portaria CGU nº 1.089, de 25 de abril de 2018.

Com vistas ao constante aprimoramento de seu pessoal, além do treinamento para utilização do Sistema SEI, estendido a todo o quadro corporativo desta autarquia, os servidores da Ouvidoria participaram dos seguintes eventos internos e externos:

Presenciais:

- 12º Seminário Nacional de Ouvidores & Ouvidorias, 13 a 15/06, no Instituto Brasileiro Pró-Cidadania. Servidor: Martinho Leite;
- Palestra: Experiência Recente de Pernambuco no Desenvolvimento Econômico, 18/06, na Sudene. Servidora: Sílvia Maciel;
- Monitoramento de Recomendações e Sistema Monitor – Análise T1, 26/07, na Sudene. Servidor: Martinho Leite;
- Curso Tratamento de Denúncias em Ouvidoria, ministrado pela CGU, 07 a 09/08, na sede da CGU/PE. Servidores: Francisco Júnior e Magali Costa;

- Seminário Regional de Participação e Controle Social CFC/CGU, 14/08, sediado no Auditório Denis Bernardes – UFPE/CCSA, Cidade Universitária, Recife – PE. Servidora: Magali Costa;
- PAC - Avaliação de Desempenho por Competências, 29 a 31/08, ministrado pela CENTRESAF na Sudene; Servidores: Martinho Leite e Francisco Júnior;
- Gestão de Riscos, 07 a 09/11, na Sudene. Servidor Martinho Leite;
- PAC – Empreendedorismo, 11/10, ministrado pela CENTRESAF na Sudene; Servidora: Magali Costa;
- Videoconferência promovida pela CGU sobre o tema “A Ouvidoria do Amanhã”, em 04/12, na Sede da CGU/PE. Servidores: Martinho Leite.

Dos Cursos à Distância, oferecidos pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP:

- SEI! USAR! ENAP – Servidores: Martinho Leite, Sílvia Maciel e Francisco Júnior;
- Gestão de Processos; Ética e Serviço Público; Controle Social. – Servidores: Francisco Júnior e Sílvia Maciel;
- Acesso à Informação; Gestão de Pessoas. - Francisco Júnior.

IV – CONCLUSÃO:

Para o atendimento de suas atividades e dos resultados alcançados, esta Ouvidoria, sistematicamente, tem contado com o apoio da alta administração da Sudene e, bem assim, com as imprescindíveis contribuições das áreas solucionadoras, parte integrante da estrutura funcional desta Autarquia, a quem são submetidas as manifestações que necessitem de tratamento e pronunciamentos técnicos específicos, observadas as intrínsecas competências. Por esse prisma, ressaltam-se os esforços em garantir ao cidadão, e/ou às suas entidades representativas, o cumprimento do direito à informação, obedecidos procedimentos ágeis, objetivos e de forma transparente.

A par das análises e do tratamento dados às manifestações, depreende-se que estas permitem oferecer subsídios à melhoria técnica, operacional e administrativa dos serviços oferecidos, haja vista os interesses da sociedade nordestina como um todo e da própria razão de ser desta Superintendência, como ente público responsável pela promoção do desenvolvimento sustentável da Região.

Contudo, observa-se que as manifestações/contribuições específicas e diretas, apresentadas pelo Cidadão no quesito “sugestão”, e até mesmo “crítica”, modalidades bem vindas mediante o aprimoramento a que impulsionam as instituições a elas dirigidas, têm se apresentado, quantitativa e qualitativamente, aquém do pretendido, o que cria espaço para se refletir quanto à atuação participativa e da sociedade nas atribuições da Sudene, particularmente no que tange à desejada melhoria continuada.

As ações promovidas por esta Coordenação, portanto, não tem se limitado somente aos espaços e princípios formais e/ou regimentais, mas interagindo com fatores e segmentos externos que a conduzam à superação de óbices à implementação e ao fortalecimento das políticas públicas voltadas ao desenvolvimento regional, no afã por uma sociedade pautada por democracia, justiça social, cidadania e equidade.

V – TABELAS E GRÁFICOS

- TABELA 1 – Tipo de Manifestação
 - a. Gráfico 1a Por Meio de Entrada
 - b. Gráfico 1b Por Tipo de Manifestação
- TABELA 2 – Manifestações Recebidas por Mês
 - a. Gráfico 2 Manifestações Recebidas por Mês
- TABELA 3 – Tipo de Manifestação Recebida por Ano
 - a. Gráfico 3 Manifestações Recebidas (2013 – 2018)
- TABELA 4 – Manifestações Atendidas por Área Solucionadora
 - a. Gráfico 4 Manifestações Atendidas por Área Solucionadora
- TABELA 5 – Tipo de Resposta por Competência
 - a. Gráfico 5 Tipo de Resposta por Competência
- TABELA 6 – Manifestação Recebida por Estado
- TABELA 7 – Tempo Médio de Resposta à Informação
 - a. Gráfico 7 Tempo Médio de Resposta à Informação
- TABELA 8 – Perfil dos Solicitantes
 - a. Gráfico 8a Escolaridade e Gênero
 - b. Gráfico 8b Profissão e Gênero

Tabela 1 - TIPO DE MANIFESTAÇÃO
(SisOuvidor/e-SIC/e-OUV/Telefone)
2018

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	MEIO DE ENTRADA				TOTAL
	(Quantidade)				
	SisOuvidor	e-SIC	e-OUV	Telefone	
Informação/Solicitação	5	71	54	24	154
Denúncia	2		4		6
Sugestão	1		1		2
Elogio			2		2
Reclamação			5		5
T O T A L	8	71	66	24	169

Fonte: Ouvidoria SUDENE

A Ouvidoria é o setor da Administração Pública que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado, funcionando como uma crítica interna da gestão Pública, sob a ótica do cidadão. Baseada nos princípios da legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, probidade e publicidade, favorece à participação popular no controle dos serviços prestados e, dessa forma, promove a cidadania. A ouvidoria permite à administração pública identificar os pontos de estrangulamento da sua atuação e corrigi-los, estabelecendo prioridades, incentivando a prática da responsabilização.

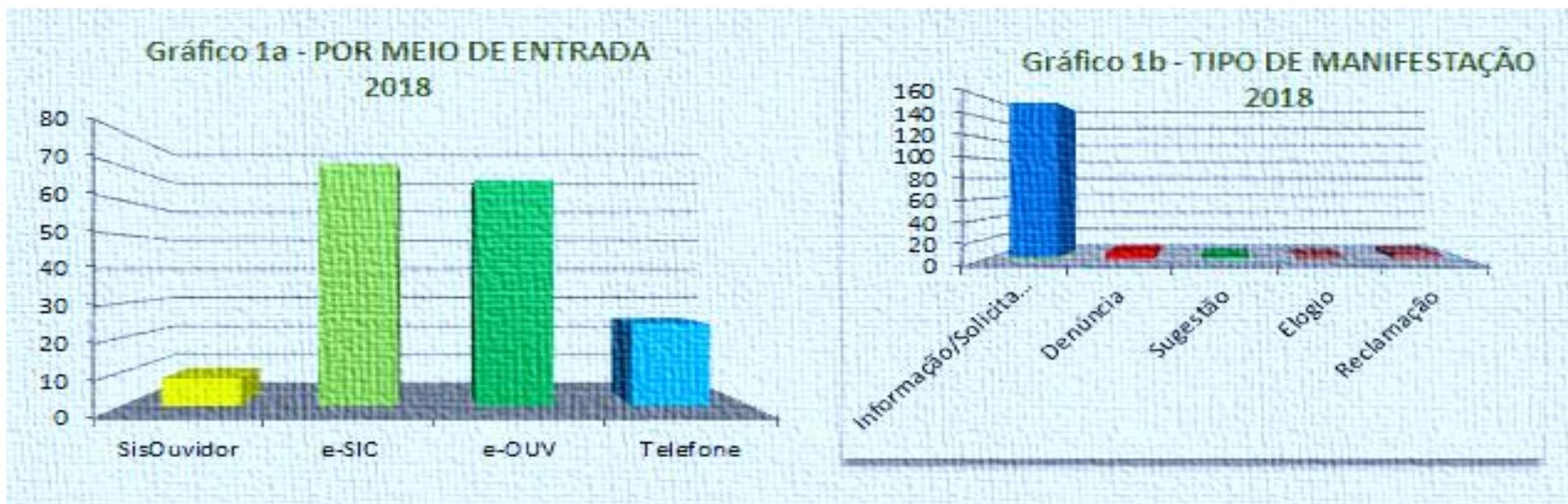
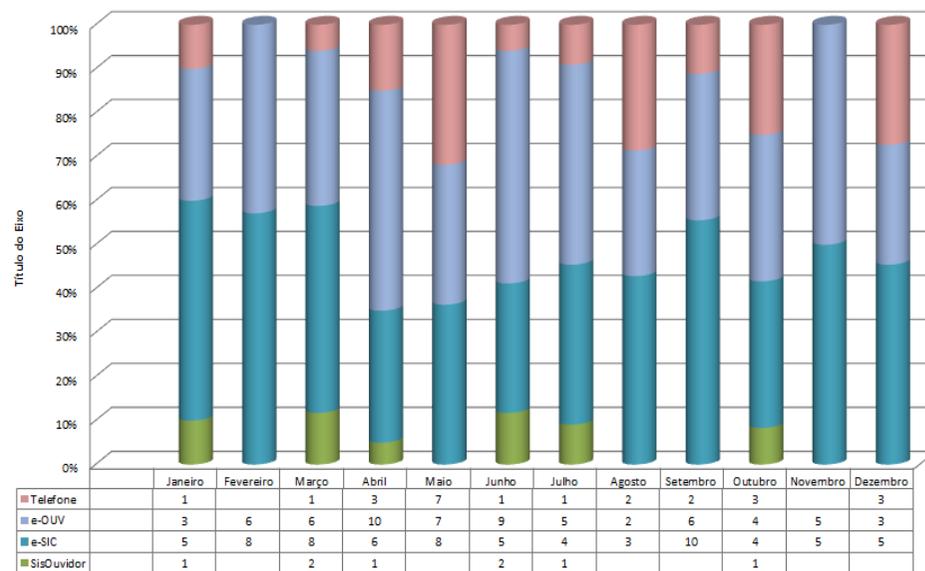


Tabela 2 - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS
(SisOuvidor/e-SIC/e-OUV/Telefone)
2018

MÊS	Em Unidade				
	SisOuvidor	e-SIC	e-OUV	Telefone	T O T A L
Janeiro	1	5	3	1	10
Fevereiro		8	6		14
Março	2	8	6	1	17
Abril	1	6	10	3	20
Maio		8	7	7	22
Junho	2	5	9	1	17
Julho	1	4	5	1	11
Agosto		3	2	2	7
Setembro		10	6	2	18
Outubro	1	4	4	3	12
Novembro		5	5		10
Dezembro		5	3	3	11
T O T A L	8	71	66	24	169

Fonte: Ouvidoria SUDENE

Gráfico 2 - Manifestações recebidas por mês
2018



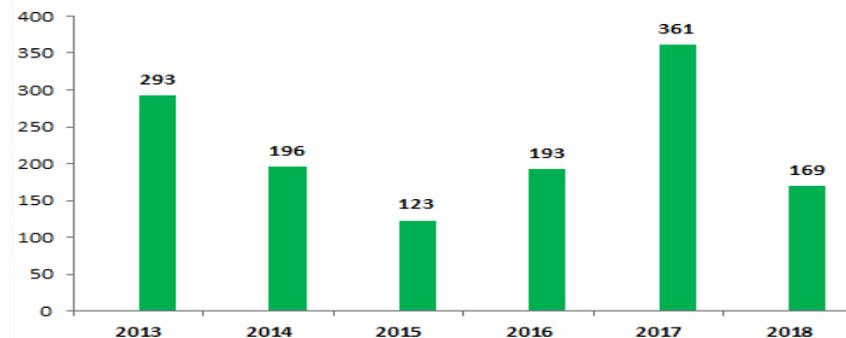
**Tabela 3 - TIPO DE MANIFESTAÇÃO RECEBIDA POR ANO
(SisOuvidor/e-SIC/e-OUV/Telefone)**

Período 2013 - 2018

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2013	2014	2015	2016	2017	2018	TOTAL
Informação	281	192	120	183	353	148	1.277
Denúncia	1	1	3	0	0	9	14
Sugestões	5	1	0	1	1	3	11
Reclamações	6	2	0	8	7	5	28
Elogio	0	0	0	1	0	4	5
T O T A L	293	196	123	193	361	169	1.335

Fonte: Ouvidoria SUDENE

Gráfico 3 - Manifestações Recebidas por ano (2013 - 2018)



**Tabela 4 - MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR ÁREA SOLUCIONADORA
(SisOuvidor/e-SIC/e-OUV/Telefone)**
2018

Em Unidade

ÁREA SOLUCIONADORA	SisOuvidor	e-SIC	e-OUV	Telefone	T O T A L
DFIN					41
CGIF/CIE	2	21	8		31
CGDF/CFD		6	4		10
DAD					34
CGAF		6	2		8
CGGP	1	4	7		12
CGTI		2			2
BIBLIOTECA		4	8		12
DPLAN					18
CGEP		8			8
CGDS	1	3	6		10
OUVIDORIA	4	17	31	24	76
T O T A L	8	71	66	24	169

Fonte: Ouvidoria SUDENE

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

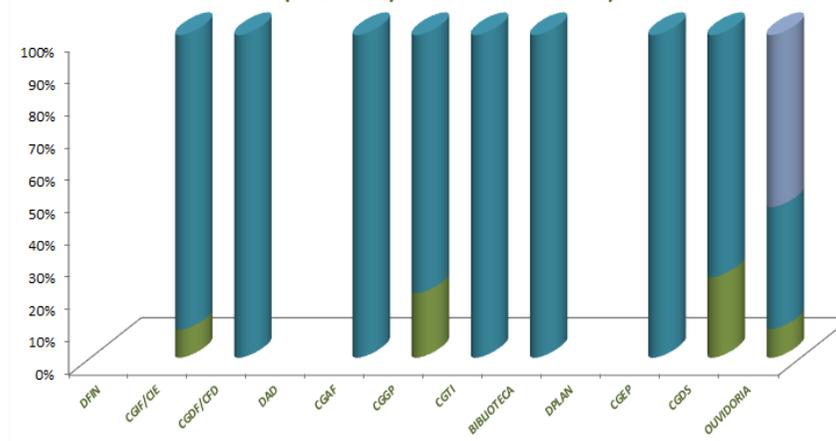


Tabela 5 - TIPO DE RESPOSTA POR COMPETÊNCIA
(SisOuvidor/e-SIC/e-OUV/Telefone)

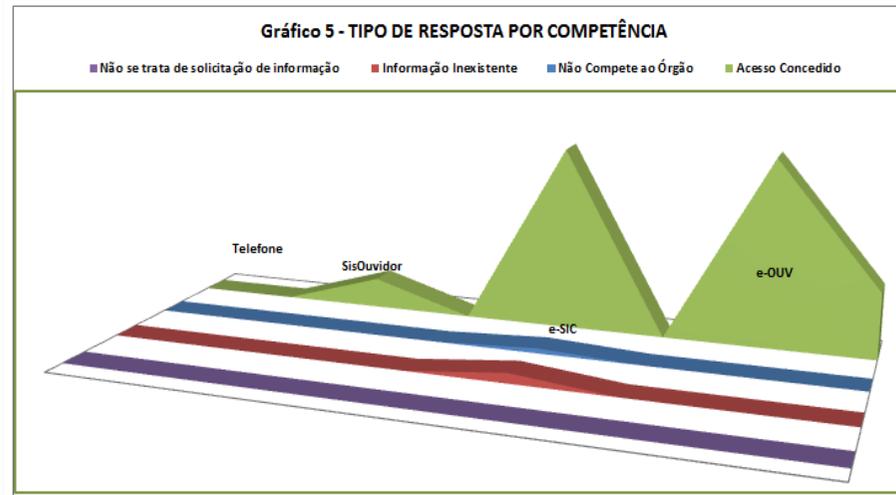
2018*

Em Unidade

TIPO DE RESPOSTA	SisOuvidor	e-SIC	e-OUV	Telefone	T O T A L
Pergunta Duplicada/Repetida		1	4		5
Não Compete ao Órgão		1			1
Informação Inexistente		3			3
Acesso Concedido	8	65	62	24	159
Acesso Negado		1			1
T O T A L	8	71	66	24	169

Fonte: Ouvidoria SUDENE

Gráfico 5 - TIPO DE RESPOSTA POR COMPETÊNCIA



**Tabela 6 - MANIFESTAÇÃO RECEBIDA POR ESTADO
(SisOuvidor/e-SIC/e-OUV/Telefone)
2018**

ESTADO	Em Unidade				T O T A L
	SisOuvidor	e-SIC	e-OUV	Telefone	
Acre				1	1
Alagoas			7		7
Amazonas				2	2
Bahia		8	2	1	11
Ceará	1	5	2	2	10
Distrito Federal	2	8			10
Espírito Santo			1	1	2
Goiás		1	1		2
Minas Gerais		5	3		8
Pará			1		1
Paraná				1	1
Paraíba	1	7	4		12
Pernambuco	3	8	18	13	42
Piauí	1		10		11
Rio de Janeiro		1		1	2
Rio Grande do Norte		4			4
Rio Grande do Sul		1			1
Santa Catarina			1		1
São Paulo		7	1	2	10
Sergipe			2		2
Não Informado		16	13		29
T O T A L	8	71	66	24	169

Fonte: Ouvidoria SUDENE

A Ouvidoria da Sudene tem como objetivo contribuir 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.

**Tabela 7 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA À INFORMAÇÃO
(SisOuvidor/e-SIC/e-OUV)
2013 - 2018**

MEIO DE ENTRADA	Em dia					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
SisOuvidor	6,46	11,64	7,40	9,32	10,23	14,50
e-SIC	8,08	9,79	10,80	8,95	10,7	10,84
e-OUV					7,5	7,44
GERAL	7,05	10,60	9,60	9,12	9,47	10,92

Fonte: Ouvidoria SUDENE

Gráfico 7 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA À INFORMAÇÃO



**TABELA 8A - PERFIL DOS SOLICITANTES
ESCOLARIDADE E GÊNERO
2018**

ESCOLARIDADE	GÊNERO		
	MASCULINO	FEMININO	TOTAL
Ensino Superior	45	18	63
Pós Graduação	9	4	13
Mestrado/Doutorado	4	5	9
Ensino Médio	5	2	7
Ensino Fundamental	1		1
Não Informado	32	20	52
T O T A L	96	49	145

Fonte: Ouvidoria Sudene/Conforme informações constantes nos sistemas e-SIC e e-OUV

e-SIC

(Só Pedidos de Informações)

e-OUV

(Denúncias, Reclamações, Solicitações, Sugestões e Elogios)

Endereço: Av. Eng. Domingos Ferreira, 1967 - Boa Viagem, Recife - PE, 51111-021.

**TABELA 8B - PERFIL DOS SOLICITANTES
PROFISSÃO E GÊNERO
2018**

PROFISSÃO	GÊNERO		
	MASCULINO	FEMININO	TOTAL
Estudante	17	11	28
Empregado do Setor Privado	9	5	14
Profissional Liberal/Autônomo	10	6	16
Servidor Público Federal	8	4	12
Servidor Público Estadual	3	1	4
Professor	11		11
Pesquisador	7	2	9
Empresário/Empreendedor	3		3
Não Informado	28	20	48
T O T A L	96	49	145

Fonte: Ouvidoria Sudene/Conforme informações constantes nos sistemas e-SIC e e-OUV

PARA QUE SERVE?

- Assegurar ao cidadão-usuário, o exame de suas reivindicações;
- Buscar a melhoria da qualidade no serviço público prestado na SUDENE;
- Fortalecer a cidadania ao permitir a participação do cidadão;
- Garantir o direito à informação sobre os serviços prestados pela SUDENE, orientando o cidadão sobre como obtê-la e como proceder na defesa de sua cidadania.

VI – SIGLAS

CGAF: Coordenação-Geral de Logística, Administração e Finanças.

CGDF: Coordenação-Geral de Fundos de Desenvolvimento e de Financiamento.

CGDS: Coordenação Geral de Promoção do Desenvolvimento Sustentável e Meio Ambiente.

CGEP: Coordenação-Geral de Estudos e Pesquisas, Avaliação, Tecnologia e Inovação.

CGIF: Coordenação Geral de Incentivos e Benefícios Fiscais e Financeiros.

CGGI: Coordenação-Geral de Gestão Institucional.

CGGP: Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas.

CGTI: Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação.

DAD: Diretoria de Administração.

DFIN: Diretoria de Gestão de Fundos, Incentivos e de Atração de Investimentos.

DPLAN: Diretoria de Planejamento e Articulação de Políticas.

ENAP: Escola Nacional de Administração Pública.

e-SIC: Serviço de Informação ao Cidadão.

e-OUV: Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal.

FDNE: Fundo de Desenvolvimento do Nordeste.

FNE: Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste.

LAI: Lei de Acesso à Informação.

SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE
OUIDORIA

Avenida Domingos Ferreira, 1967 – Ed. Souza Melo Tower
Boa Viagem - Recife/PE - CEP: 51.111-021
Telefones: 55 (81) 2102.2028/ 2008/ 2108/ 2208

Mário de Paula Guimarães Gordilho

Superintendente

Bruno Valença Guedes

Chefe de Gabinete

Martinho Leite de Almeida

Ouvidor

Equipe técnica

Francisco Ferreira Lima Júnior

Maria Magali Costa

Sílvia Maria Santos do Rego Maciel