



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL
Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste

Atividades desenvolvidas no exercício de 2019



Recife, 2020

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
A SUDENE.....	4
a) FINALIDADE	4
b) SETOR DE ATUAÇÃO.....	4
c) MISSÃO.....	4
OUVIDORIA DA SUDENE.....	5
a) COMPETÊNCIAS	5
b) CANAIS DE ACESSO AO CIDADÃO.....	6
c) CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	8
d) AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO.....	8
e) MECANISMOS DE TRANSPARÊNCIA DAS INFORMAÇÕES RELEVANTES SOBRE A ATUAÇÃO DA UNIDADE.....	9
f) SOBRE A INTEGRIDADE: RISCOS ESPECÍFICOS:	10
g) OUVIDORIA DO FUNDO CONSTITUCIONAL DE FINANCIAMENTO DO NORDESTE – FNE	10
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	12
CAPACITAÇÃO.....	20
CONCLUSÃO	22
SIGLAS.....	23
TABELAS	24

I – APRESENTAÇÃO

Norteando suas ações pelo respeito aos princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público, eficiência, entre outros, a Ouvidoria da Sudene empenha-se em ser o espaço estratégico de fortalecimento da cidadania e da democracia participativa, assistindo a autarquia no cumprimento de sua missão de promover o desenvolvimento de sua área de atuação.

De acordo com a Lei Nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública e, bem assim, o Decreto Nº 7.724/2012, que regulamenta a Lei Nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), esta Ouvidoria apresenta seu relatório de atividades no exercício de 2019, enfatizando as informações estatísticas resultantes da recepção e tratamento das manifestações trazidas pelo Cidadão e concernentes a pedidos de informações, sugestões, denúncias, elogios e reclamações, entre outras. Na oportunidade, reafirma seu compromisso com a transparência e ressalta sua condição de canal aberto à interação e articulação com a sociedade.

Os gráficos e tabelas apresentados têm como escopo possibilitar uma análise detalhada sobre os principais aspectos e características das manifestações que chegam à Ouvidoria, tais como: natureza e quantitativo, canais de atendimento (e-Sic, e-Ouv, e-mail, telefone ou presencial), local de origem e perfil dos demandantes.

II - A SUDENE

a) FINALIDADE

Criada pela Lei Complementar nº 125, de 03/01/2007, a Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste – SUDENE, é uma autarquia especial, administrativa e financeiramente autônoma, vinculada ao Ministério do Desenvolvimento Regional, tendo como objetivo promover o desenvolvimento incluyente e sustentável da área de sua atuação e a integração competitiva da base produtiva regional na economia nacional e internacional.

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, regimentada pela Portaria Nº 88, de 21 de setembro de 2011 desta Superintendência, constitui-se em liame de comunicação entre o Cidadão e a administração pública, dentro do objetivo precípua em zelar, com seriedade e transparência, pela qualidade das atividades e serviços prestados, agindo em prol da universalização do acesso da sociedade à administração pública e pluralização dos resultados e benefícios advindos do controle social exercido pela população.

A tabela 01 apresenta tipologia e quantitativo de demandas ao longo dos últimos sete anos.

**Tabela 1 – Tipo de Manifestação por Tipo e Ano
2013 a 2019**

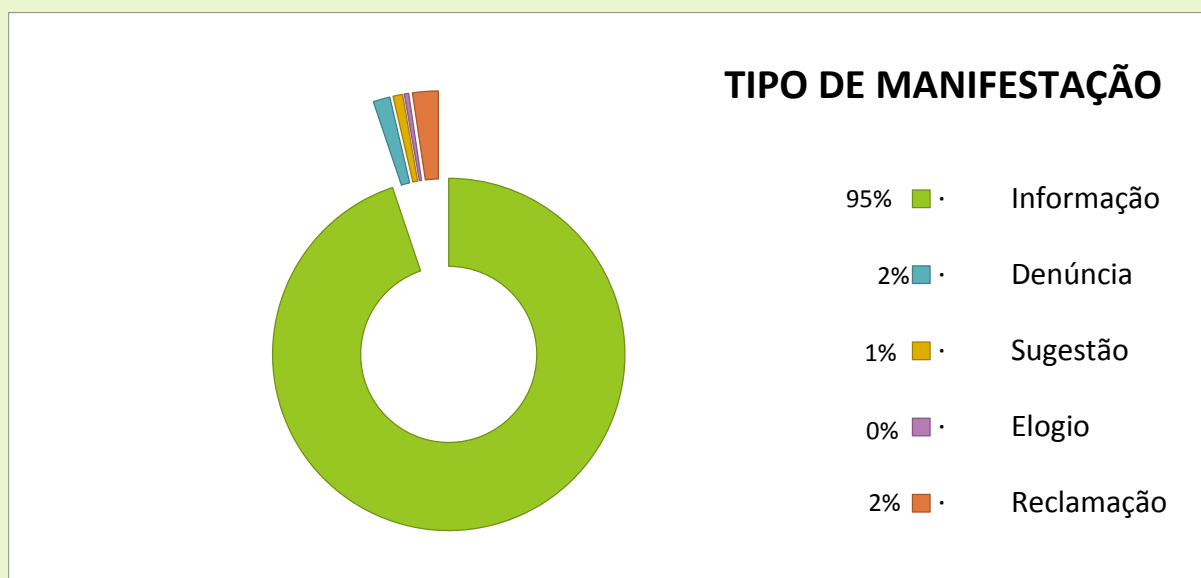
Em unidade

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL
• Informação	281	192	120	183	353	148	134	1.411
• Denúncia	1	1	3	0	0	9	9	23
• Sugestão	5	1	0	1	1	3	2	13
• Elogio	0	0	0	1	0	4	1	6
• Reclamação	6	2	0	8	7	5	7	35
TOTAL	293	196	123	193	361	169	153	1.488

Fonte: Ouvidoria SUDENE

O tratamento de cada manifestação recebida, como a análise, a classificação e a elaboração da resposta é um trabalho conjunto da equipe da Ouvidoria, com a colaboração das áreas técnicas da Autarquia. Comparações a anos anteriores permitem apontar maior participação da sociedade em termos de denúncias, reclamações e sugestões, sendo tudo isso arcabouço à apresentação de contribuições à formulação, à implementação e/ou ao aperfeiçoamento de políticas, programas e projetos/atividades peculiares a esta Instituição, além de permitir, após apuração dos causativos, uma atuação mais firme e precisa dos gestores.

O gráfico, abaixo, apresenta o total de manifestações, no período 2013 – 2019, por tipo de manifestação.



b) CANAIS DE ACESSO AO CIDADÃO

Dois dos principais canais de interação e articulação com a sociedade utilizados pela Ouvidoria da Sudene são o e-Sic e o e-Ouv (tabela 2), adotados em atendimento ao que dispõe a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação). O Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC, criado no bojo do Decreto Nº 7.724/12, é integralmente voltado para o atendimento às solicitações de acesso a informações. Por sua vez, o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal - e-OUV, é regido pelo Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, que regulamentou a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, o qual, de forma mais ampla, acolhe manifestações relacionadas a reclamações, sugestões, denúncias, elogios e pedidos de informações.

Ambos os sistemas oferecem a conveniência de se associar aos mais diversos órgãos e entidades do Governo Federal, permitindo o recebimento e o tratamento das manifestações, a celeridade dos procedimentos de análise, elaboração e o encaminhamento de respostas adequadas aos solicitantes, observados o tempo formal e linguagem cidadã, além de facilitar a geração de relatórios.

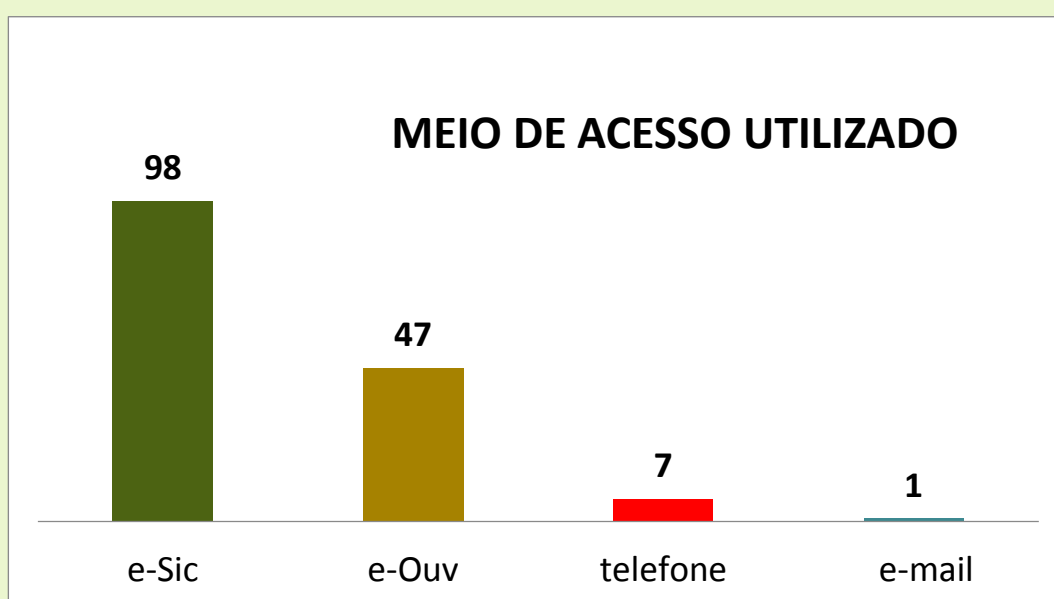
**Tabela 2 – Tipo de manifestação e Meio de Entrada
(e-Sic/e-Ouv/telefone/e-mail)
2019**

Em unidade

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	MEIO DE ENTRADA				TOTAL
	(QUANTIDADE)				
	e-Sic	e-Ouv	telefone	e-mail	
• Informação/Solicitação	98	28	7	1	134
• Denúncia		9			9
• Sugestão		2			2
• Elogio		1			1
• Reclamação		7			7
TOTAL	98	47	7	1	153

Fonte: Ouvidoria SUDENE

A Controladoria-Geral da União (CGU) desenvolveu e disponibilizou, a partir de 01 de agosto de 2019, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.Br), que reúne, num mesmo ambiente, os sistemas “e-Sic”, “e-Ouv” e “Simplifique”, cujas funcionalidade e operacionalização estão embasadas na legislação acima citada e, bem assim, na Lei Nº 13.726/2018, no Decreto Nº 9.094//2017 e na Instrução Normativa IN/OGU nº 05/2018. Esses últimos instrumentos legais dispõem sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, bem como viabiliza a participação e a contribuição do Cidadão na apresentação de propostas, com vistas à simplificação e desburocratização desses serviços.



Além desses, outros meios através dos quais se procede o atendimento desta Ouvidoria são por telefonia fixa, presencial e o e-mail institucional: ouvidoria@sudene.gov.br

c) CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A Carta de Serviços ao Usuário da Sudene, elaborada segundo a orientação do Decreto nº 9.094/2017, encontra-se no “sítio” eletrônico desta Superintendência: <http://sudene.gov.br/servicos-da-sudene>, que, de forma detalhada, explicita as tarefas e atividades pertinentes às atribuições institucionais da SUDENE e os serviços por ela prestados à sociedade, ressaltando os requisitos e condições para apresentação e atendimento de solicitações e/ou manifestações submetidos pelo Cidadão.

d) AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO

Em atendimento ao disposto no Decreto nº 9.492/2018, esta Ouvidoria procedeu a uma pesquisa de satisfação junto aos usuários dos serviços prestados pela Sudene, objetivando especialmente o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, como determina a Lei nº 13.460/2017. Para tanto, utilizou sistema operacional de pesquisa elaborado em ambiente web, por meio de programa eletrônico, acrescentando-se ao processo uma técnica de amostragem por números aleatórios.

A referida pesquisa envolveu as atividades fins, tais como gestão dos incentivos fiscais, consulta às instituições beneficiárias de convênios, acesso à biblioteca e referentes ao Fundo de Desenvolvimento do Nordeste (FDNE), buscando não só avaliar a qualidade dos serviços prestados por parte da Sudene, como também ouvir opiniões e sugestões dos beneficiários, com vistas a incorporá-las como subsídios técnicos aos processos operacionais e funcionais dos programas, projetos e/ou atividades intrínsecas às atividades desta Superintendência.

**Tabela 3 – Avaliação dos Serviços Prestados
Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços
Prestados pela Sudene
2019**

ÁREAS	Empresas Informantes	Avaliação dos Serviços Prestados (%)		
		Ótima	Boa	Regular
Incentivos Fiscais	92	76	24	
Convênios/Termos de Compromissos	4	25	50	25
Biblioteca	5	60*	40*	

Fonte: Ouvidoria SUDENE

Grau de satisfação em relação ao acervo: * Totalmente, ** Parcialmente.

Nota: As empresas beneficiárias do FDNE não ofereceram respostas aos questionamentos.

Embora se tenha observado considerável índice de abstenções, o que pode ser creditado ao ineditismo da realização de uma pesquisa com esse objetivo por parte desta Autarquia, estreante no ofício de aferir o nível de satisfação dos usuários de seus serviços, os formulários que retornaram preenchidos trouxeram dados significativos que, uma vez cuidadosamente analisados, mostraram-se capazes de fornecer subsídios à aplicabilidade de melhorias das atividades inerentes a esta instituição. Os comentários adicionais às questões propostas trouxeram variadas opiniões, proporcionadas pela oportunidade da livre manifestação de pontos de vista e das necessidades e aspirações do Cidadão. Depreende-se a expressiva aprovação em bons índices pelos usuários dos serviços prestados pela Sudene (tabela 3). A realização de novas pesquisas, periodicamente e sem solução de continuidade, terá o dom de trazer novas ideias, através da colaboração efetiva e da participação do público demandante.

Os resultados obtidos podem ser acessados no link:

<http://sudene.gov.br/images/arquivos/acessoainformacao/participacaosocial/ouvidoria/satisfacaousuarios-sudene-2019.pdf>

e) MECANISMOS DE TRANSPARÊNCIA DAS INFORMAÇÕES RELEVANTES SOBRE A ATUAÇÃO DA UNIDADE

No tocante ao acesso determinado pela Lei nº 12.527/2011 (LAI), a Sudene mantém o cumprimento quanto às transparências:

- **Ativa:** através dos dados oferecidos na página eletrônica da instituição, apresentando, além das informações periodicamente atualizadas sobre o quantitativo de programas, ações, projetos e atividades implementados pela Autarquia, dados diversos referentes a convênios, licitações, informações classificadas e links de contato para o atendimento ao público; e

- **passiva:** por meio da atuação da Ouvidoria, tornando possível o acesso à Instituição pelos já mencionados mecanismos de comunicação com o público: sistemas e-Sic e e-Ouv, telefones, correspondências eletrônicas (e-mails) e físicas (cartas), além do contato presencial.

f) SOBRE A INTEGRIDADE: RISCOS ESPECÍFICOS:

Como gestora da Unidade de Integridade da SUDENE, de acordo com a Resolução nº 318/2018 da Diretoria Colegiada, a Ouvidoria tem procedido a sistêmicas consultas e articulações com as Diretorias desta Superintendência e suas Unidades Funcionais Vinculadas, buscando informações quanto a possíveis atos de desvios éticos, morais, legais ou regulamentares que possam ter ido de encontro ao Programa de Integridade e, outrossim, às medidas adotadas com vistas a inibir e/ou coibir tais procedimentos.

As informações prestadas por essas Unidades esclarecem que não houve qualquer registro de fatos ou ocorrências que pudessem representar ameaças aos objetivos do Plano de Integridade, mesmo porque vêm sendo aplicadas medidas de mitigação de risco e outras, envidando alcançar os objetivos colimados.

g) OUVIDORIA DO FUNDO CONSTITUCIONAL DE FINANCIAMENTO DO NORDESTE – FNE

Dado que esta Ouvidoria acumula as atribuições da Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste – FNE, nos termos da Lei nº 12.716/2016 e da Resolução nº 120/2918 do Conselho Deliberativo da SUDENE, tem se mantido constante interação e tratativas com a Ouvidoria do Banco do Nordeste, agente operador desse Fundo, com vistas à disponibilização das estatísticas quanto aos diversos tipos de manifestações, as quais, quando

devidamente tratadas, constituir-se-ão em relevantes subsídios a serem considerados para melhoria dos serviços de crédito prestados e, bem assim, no que se refere à formulação de diretrizes, linhas programáticas e prioridades para aplicação dos recursos desse instrumento constitucional de financiamento.

No 2º semestre de 2019, a Ouvidoria desse Banco, segundo informações prestadas a esta Ouvidoria, recebeu 190 reclamações relativas aos procedimentos de gestão desse Fundo, principalmente no que se refere à análise/contratação de crédito (65) e renegociação/liquidação de dívidas (63). (Fonte: www.bnb.gov.br).

IV – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Ao longo do ano de 2019, a Ouvidoria da Sudene recebeu um total de 153 demandas, observados os diversos meios formais de apresentação.

As manifestações recebidas foram examinadas e encaminhadas às unidades solucionadoras, que elaboraram notas e pareceres técnicos específicos, consoante às áreas e às matérias, como subsídios à formulação de respostas adequadas por parte da Ouvidoria aos solicitantes.

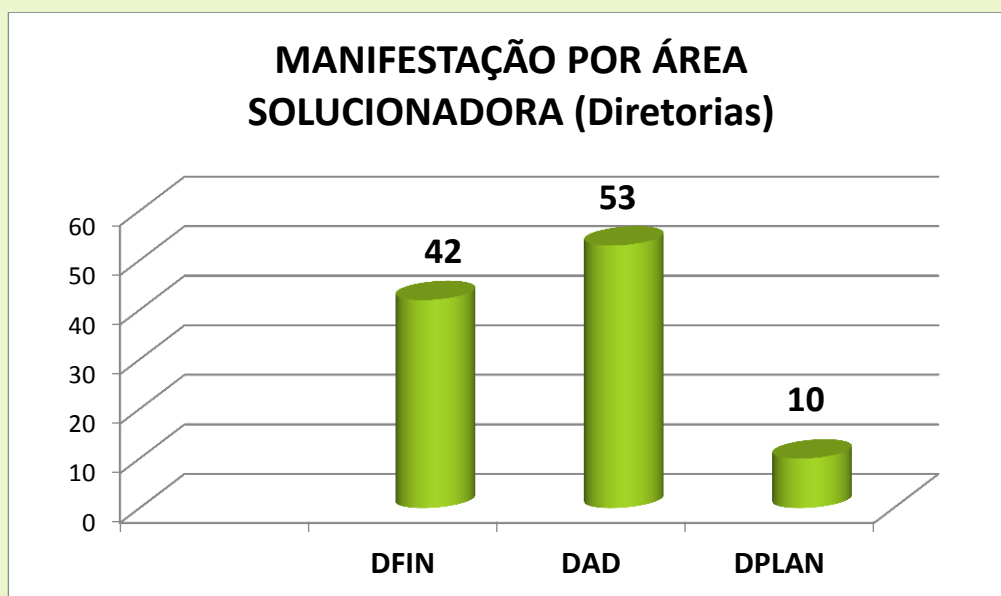
No exercício dessas atribuições, coube a própria Ouvidoria responder diretamente 45 dessas manifestações, mesmo porque tratavam de questionamentos ou solicitações de informações constantes de seu arquivo ou acervo, e que não requeriam análise, consulta ou pronunciamento técnico das unidades solucionadoras.

**Tabela 4 - Manifestações Atendidas por área Solucionadora
2019**

ÁREA SOLUCIONADORA	QUANTIDADE	Em unidade
		%
DFIN	42	27
CGIF	36	24
CGDF	6	4
DAD	53	35
COSIG/CPTCE	4	3
CGTI	11	7
CGGP	15	10
CGAF	15	10
BIBLIOTECA	8	5
DPLAN	10	7
CGEP	5	3
CGCP	1	1
DGDS	4	3
CGGI	1	1
ASCOM	2	1
OUVIDORIA	45	29
T O T A L	153	100

Fonte: Ouvidoria SUDENE

Ainda no que tange à natureza das manifestações, devem ser destacadas aquelas vinculadas aos Incentivos Fiscais, Gestão de Pessoas e Administração Financeira e Logística, com respectivamente, 24%, 10% e 10%, ou seja, 45% do total das demandas apresentadas, devidamente tratadas e respondidas aos requerentes. Também a área de Tecnologia da Informação foi significativamente demandada, o que decorreu, nesse caso, do sistemático processo de consultas de congêneres e de pessoas ou instituições com interesse sobre a matéria.



Quanto aos Incentivos Fiscais, trata-se de um dos principais instrumentos de promoção do desenvolvimento econômico e social da área de atuação da SUDENE que atua na concessão de benefícios de IRPJ, redução de 75% deste para novos investimentos, reinvestimento de 30% do IRPJ e depreciação acelerada, viabilizando, através de benefícios fiscais, apoio ao aproveitamento das oportunidades de novos investimentos e fortalecimento da base econômica preexistente. A importância desse instrumento pode ser observada pelo significativo número de demandas/informações/esclarecimentos apresentados pela classe empresarial, particularmente quanto aos seus aspectos formais e operacionais. (Tabela 4).

Essas articulações e interações, via análise das manifestações, tem permitido o acesso e troca de informações entre esta Instituição e a sociedade, as

quais, quando devidamente tratadas, podem orientar e contribuir na definição das estratégias, diretrizes, prioridades e operacionalização das ações implementadas pela SUDENE, com vistas ao atendimento dos seus objetivos e, bem assim, contribuir efetivamente para a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

A apresentação e o tratamento das manifestações, vistos em termos mensais, comportou-se conforme descrito na Tabela 5, com destaque para abril, maio e agosto, que registraram 20 demandas para cada um desses períodos. O exame dos números constantes dessa tabela conquanto evidencie, estatisticamente, uma “moda” de 20 manifestações, apresenta-se de forma mais equilibrada, ou seja, uma “mediana” de 11,5 manifestações mensais.

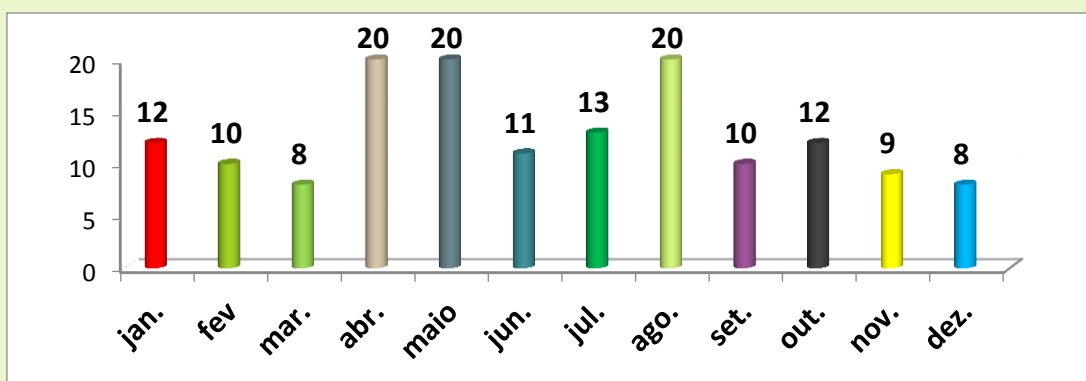
**Tabela 5 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS
2019**

MÊS	Em unidade				
	e-Sic	e-Ouv	e-mail	telefone	TOTAL
Janeiro	5	7			12
Fevereiro	9	1			10
Março	7	1			8
Abril	14	6			20
Maio	6	7		7	20
Junho	6	4	1		11
Julho	8	5			13
Agosto	16	4			20
Setembro	7	3			10
Outubro	9	3			12
Novembro	8	1			9
Dezembro	3	5			8
TOTAL	98	47	1	7	153

Fonte: Ouvidoria SUDENE

Em termos de tempo médio de atendimento às demandas, houve expressiva melhora no desempenho desta Ouvidoria, abreviando de 10,84 para 8,17 dias (e-Sic) e de 7,44 para 7 dias (e-Ouv), convertendo a média de 10,92 em 7,58 dias, desempenho considerável frente ao prazo de 20 e 30 dias, estabelecidos respectivamente, pela Lei de Acesso à Informação e pela Lei Nº 13.460/2017 (tabela 6). Esse resultado decorre do atendimento ágil das unidades solucionadoras em face do domínio dos assuntos questionados, assim como em razão de que 87% das manifestações reportam-se a solicitação de informações, principalmente concernentes aos instrumentos de apoio fiscal e financeiro, gestão de pessoas, recursos hídricos e semiárido.

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDA - 2019



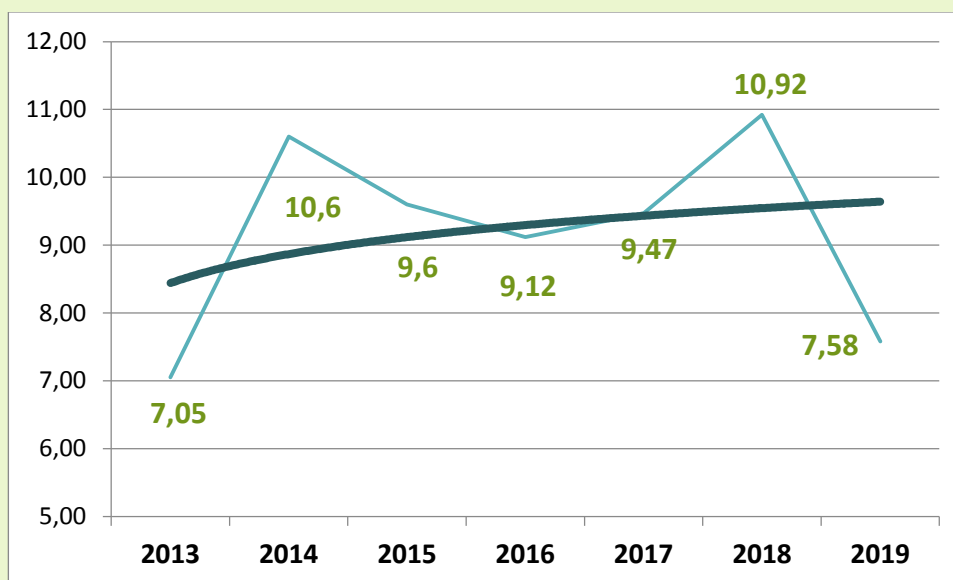
**Tabela 6 – Tempo médio de resposta à manifestação
(e-Sic/e-Ouv)
2019**

MEIO DE ENTRADA	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
SisOuvidor	6,46	11,64	7,4	9,32	10,23	14,5	
e-Sic	8,08	9,79	10,8	8,95	10,7	10,84	8,17
e-Ouv					7,5	7,44	7
T O T A L	7,05	10,6	9,6	9,12	9,47	10,92	7,58

Fonte: Ouvidoria SUDENE

Com relação à origem, a maioria das manifestações é oriunda do estado de Pernambuco (20), seguido de São Paulo (18), Sergipe (14) e do Distrito Federal (Tabela 7), que, no conjunto, mostram-se responsáveis por 42% das manifestações totais apresentadas. O significativo número de demandas encaminhadas pelo primeiro desses estados, particularmente quando de interesse de pessoas jurídicas e vinculadas a incentivos fiscais e/ou financiamento, decorrem que nesse estado localizam-se escritórios de projetos que representam empresas não somente ali situadas, como em outras unidades da Federação.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA TENDÊNCIA



**Tabela 7 – MANIFESTAÇÃO RECEBIDA POR ESTADO
(e-Sic/e-Ouv/telefone/e-mail)
2019**

Em unidade

ESTADO	e-Sic	e-Ouv	telefone	e-mail	TOTAL
Alagoas	4	2	1	0	7
Amazonas	1	0	1	0	2
Bahia	0	5	0	1	6
Ceará	4	1	1	0	6
Distrito Federal	11	1	0	0	12
Espírito Santo	2	1	0	0	3
Goiás	1	0	0	0	1
Maranhão	1	0	0	0	1
Minas Gerais	5	1	1	0	7
Paraíba	4	0	0	0	4
Pernambuco	13	7	0	0	20
Piauí	0	2	0	0	2
Paraná	3	0	0	0	3
Rio de Janeiro	1	0	0	0	1
Rio Grande do Norte	3	0	0	0	3
Rio Grande do Sul	4	0	0	0	4
Sergipe	11	3	0	0	14
São Paulo	18	0	0	0	18
Santa Catarina	0	0	1	0	1
Não Informado	12	24	2	0	38
TOTAL	98	47	7	1	153

Fonte: Ouvidoria SUDENE

Ainda no que tange ao tipo de manifestação, salienta-se a apresentação de 9 (nove) denúncias, sendo 8 (oito) anônimas e que se referiam a questões de administrações locais/municipais sobre as quais a SUDENE não tem ingerência. Algumas dessas informações, quando possível ou viável, foram objetos de exame e ainda produzidas informações/pareceres técnicos, não passíveis porém de encaminhamento de respostas aos denunciantes, devido à ausência de identificação, inclusive dos endereços.

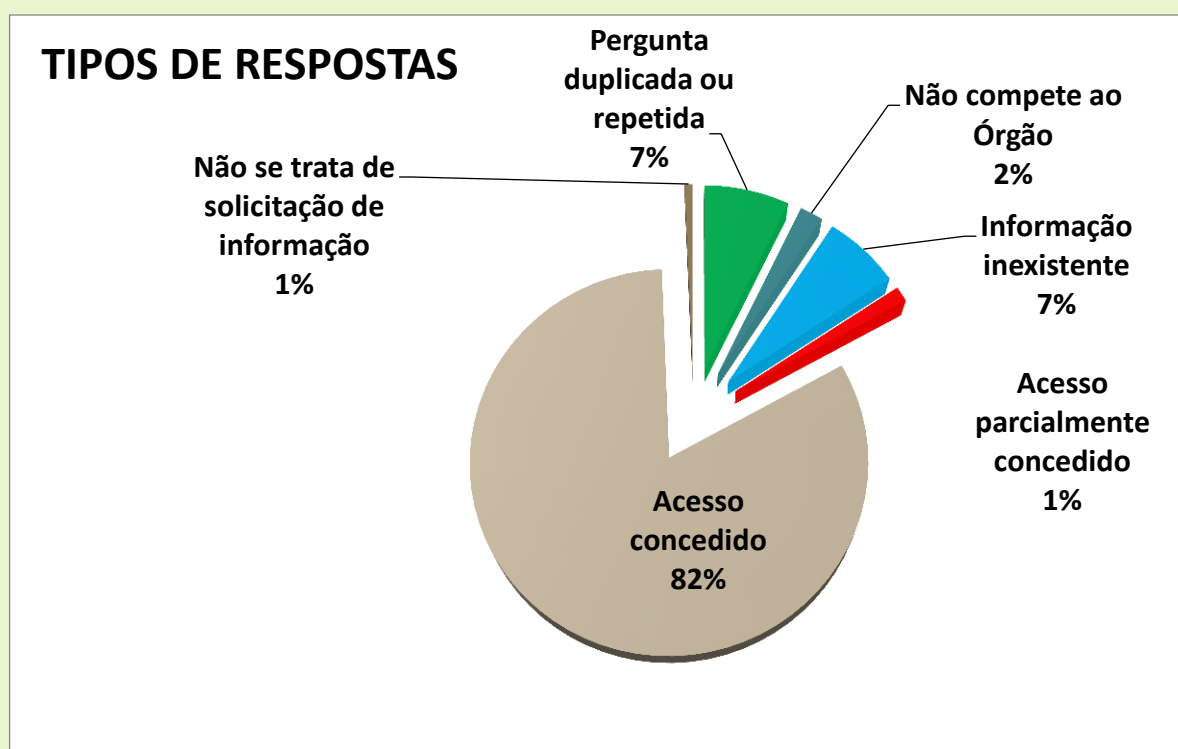
Por último, uma demanda de natureza administrativa interna foi imediatamente solucionada, porquanto reportava-se tão somente ao uso de garagem por pessoa não autorizada.

**Tabela 8 – TIPOS DE RESPOSTAS POR COMPETÊNCIA
(e-Sic/e-Ouv/telefone/e-mail)
2019**

TIPO DE RESPOSTA	Em unidade				
	e-SIC	e-OUV	telefone	e-mail	TOTAL
Pergunta duplicada/repetida	3	8	0	0	11
Não compete ao Órgão	3	0	0	0	3
Informação inexistente	10	0	0	0	10
Acesso parcialmente concedido	2	0	0	0	2
Acesso concedido	79	39	7	1	126
Não se trata de solicitação de informação	1	0	0	0	1
TOTAL	98	47	7	1	153

Fonte: Ouvidoria SUDENE

Uma análise na relação dos tipos de resposta (na **tabela 9**), permite concluir que majoritariamente foram atendidas as demandas encaminhadas a esta Ouvidoria.



**Tabela 9 – Perfil dos Solicitantes
Escolaridade e Gênero
2019**

Em unidade

ESCOLARIDADE	GÊNERO		
	MASCULINO	FEMININO	TOTAL
Ensino Superior	20	14	34
Pós Graduação	11	6	17
Mestrado/Doutorado	7	6	13
Ensino Médio	3	3	6
Não Informado	25	3	36
T O T A L	66	32	98

Fonte: Ouvidoria SUDENE

O perfil dos solicitantes mostra que, em sua maioria, o público demandante possui ensino superior (34), pós graduação (17) e mestrado/doutorado (13) (tabela 10). Quanto à atividade profissional, destacam-se estudantes (24), empregados do setor privado (14) e empresários/empreendedores (tabela 11). Esses números comprovam o quanto a SUDENE é acionada para fins acadêmicos que, em princípios, subsidiam a elaboração de teses e trabalhos técnicos sobre o Nordeste por meio dos seus instrumentos de ação e resultados alcançados.

**Tabela 10 – Perfil dos Solicitantes
Profissão e Gênero
2019**

Em unidade

PROFISSÃO	GÊNERO		
	MASCULINO	FEMININO	TOTAL
Estudante	13	11	24
Jornalista	2	2	4
Empregado do Setor Privado	8	6	14
Profissional Liberal/Autônomo	7	0	7
Servidor Público Federal	3	3	3
Servidor Público Municipal	2	1	3
Professor	2	1	3
Pesquisador	2	1	3
Empresário/Empreendedor	6	2	8
Membro de ONG Nacional	1	0	1
Revisor Contábil	1	0	1
Não Informado	20	4	24
T O T A L	67	31	98

Fonte: Ouvidoria SUDENE

V - CAPACITAÇÃO:

Com o objetivo de assegurar o constante aprimoramento de seu pessoal, os servidores da Ouvidoria, ao longo deste ano, participaram dos seguintes eventos internos e externos:

Presenciais:

- Seminário de Apresentação dos Estudos Setoriais para o PRDNE – Estratégia para a Educação, em 12/08. Local: Sudene. Servidores: Martinho Leite, Magali Costa e Francisco Júnior;
- Seminário de Apresentação dos Estudos Setoriais para o PRDNE – Estratégia Territorial, em 13/08. Local: Sudene. Servidor: Martinho Leite;
- Seminário de Apresentação dos Estudos Setoriais para o PRDNE – Estratégia de Segurança Hídrica, em 13/08. Local: Sudene. Servidor: Martinho Leite;
- Edição Nordeste dos Seminários Regionais de Ouvidoria – Transformando Problemas Individuais em Soluções Coletivas, de 10 a 11/09; evento promovido pela CGU. Local: Centro de Convenções de Pernambuco. Servidora: Magali Costa;
- Segunda Assembleia Geral de Rede Nacional de Ouvidorias, em 12/09; evento promovido pela CGU. Local: Centro de Convenções de Pernambuco. Servidor: Francisco Jr;
- 13º Seminário Nacional Ouvidores & Ouvidorias e 5º Seminário Internacional de Ouvidores, Defensores del Pueblo & Ombudsman. Tema: Integridade, Compliance e Governança no Mundo Contemporâneo, de 25 a 27/09. Local: Instituto Brasileiro Pró-Cidadania, Rio de Janeiro. Servidor: Martinho Leite;
- III Fórum de Integridade e Ética, em 28/10; evento promovido pelo Banco do Nordeste. Local: Sede do Banco do Nordeste, Fortaleza – CE. Servidor: Martinho Leite;

- Gestão de Riscos, 07 a 09/11, na Sudene. Servidores: Martinho Leite, Magali Costa e Francisco Jr;

Dos **Cursos à Distância**, oferecidos pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, concluídos pelo servidor Francisco Jr:

- Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto da Ouvidoria – de 09/01 a 08/02;
- Defesa do Usuário e Simplificação – de 14/01 a 13/02;
- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria – de 10/04 a 10/05.

VI – CONCLUSÃO:

Em sua atuação, pautada pelas normas que regem as ouvidorias públicas, esta Ouvidoria busca não somente garantir o direito de participação dos usuários na administração, como também, simultaneamente, promover a melhoria contínua da autarquia, fortalecendo suas finalidades legais e legítimas.

É oportuno ressaltar que, sem a colaboração e o empenho de todos os setores desta Superintendência, o resultado ora apresentado não seria alcançado, em que todas as demandas, passíveis de resposta, são respondidas com celeridade e análise percuciente do assunto regulado.

Acolher o cidadão com respeito e atenção, reconhecer a diversidade de opiniões, garantir o direito de livre expressão, o direito de manifestação e assegurar o respeito a toda e qualquer pessoa são garantias que propiciam as condições necessárias para a Ouvidoria, que busca atuar com transparência, ética, imparcialidade e compromisso na defesa dos interesses legítimos do cidadão/manifestante e na solução efetiva das manifestações apresentadas.

Uma vez que, na participação do Cidadão, podem ser encontradas as soluções para os problemas pontuais, tanto nos serviços oferecidos quanto sobre a política de uma forma geral, às instituições públicas cabe utilizar dessa imensa contribuição trazida pela população, na busca em aperfeiçoar o planejamento, a implementação e o controle das políticas, oferecendo não apenas uma resposta em particular para o usuário demandante mas, de uma forma geral, demonstrando à sociedade que a sua participação tem o poder de contribuir de forma efetiva para a melhoria da Administração pública.

VII – SIGLAS

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

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

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

CGGP: Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas.

CICIC: Coordenação de Convênios e Instrumentos Congêneres.

DAD: Diretoria de Administração.

DPLAN: Diretoria de Planejamento e Articulação de Políticas.

e-SIC: Serviço de Informação ao Cidadão.

FDNE: Fundo de Desenvolvimento do Nordeste.

LAI: Lei de Acesso à Informação.

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

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

CGGI: Coordenação-Geral de Gestão Institucional.

CPTCE: Comissão Permanente de Tomada de Contas Especiais.

CGTI: Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação.

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

ENAP: Escola Nacional de Administração Pública.

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

FNE: Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste.

ASCOM: Assessoria de Comunicação Social e Marketing Institucional.

VIII – TABELAS

TABELAS

TABELA 1 – Tipo de Manifestação por Tipo e Ano

TABELA 2 – Manifestações Recebidas por Meio de Entrada

TABELA 3 – Avaliação de Serviços Prestados

TABELA 4 – Manifestações Atendidas por Áreas Solucionadoras

TABELA 5 – Manifestações Recebidas por Mês

TABELA 6 – Tempo Médio de Resposta à Manifestação

TABELA 7 – Manifestação Recebida por Estado

TABELA 8 – Tipo de Resposta por Competência

TABELA 9 – Perfil dos Solicitantes – Escolaridade e Gênero

TABELA 10 – Perfil dos Solicitantes – Profissão e Gênero

**SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE
OUVIDORIA**

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

Evaldo Cavalcanti Cruz Neto

Superintendente

Rafael de Albuquerque Feitosa

Chefe de

Gabinete

Martinho Leite de Almeida

Ouvidor

Equipe técnica

Francisco Ferreira Lima Júnior

Maria Magali Costa

Sílvia Maria Santos do Rego Maciel