



**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: 1. <i>Elaboração, encaminhamento e aprovação de Portaria institucionalizando o Sistema SUDENE/OUV</i>	de 15/06 a 31/07
DESENVOLVIMENTO DA AÇÃO GERENCIAL: 2. <i>Instalação do Comitê de Ouvidoria e sua operacionalização</i>	de 15/07 a 15/08
3. <i>Elaboração, discussão e aprovação:</i> <ul style="list-style-type: none"> • do PLANOUV-2010; • do PLANOUV-2011. 	de 15/07 a 31/08 de 15/11 a 31/12
4. <i>Elaboração, discussão, aprovação e divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão;</i>	de 15/10 a 15/12
5. <i>Elaboração, discussão e aprovação:</i> <ul style="list-style-type: none"> • 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
6. <i>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: 7. <i>Recomposição do SITE da Ouvidoria na internet</i>	de 01/10 a 30/11
8. <i>Desenvolvimento de novos meios de comunicação</i>	de 01/10 a 31/12
DESENVOLVIMENTO OPERACIONAL: 9. <i>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

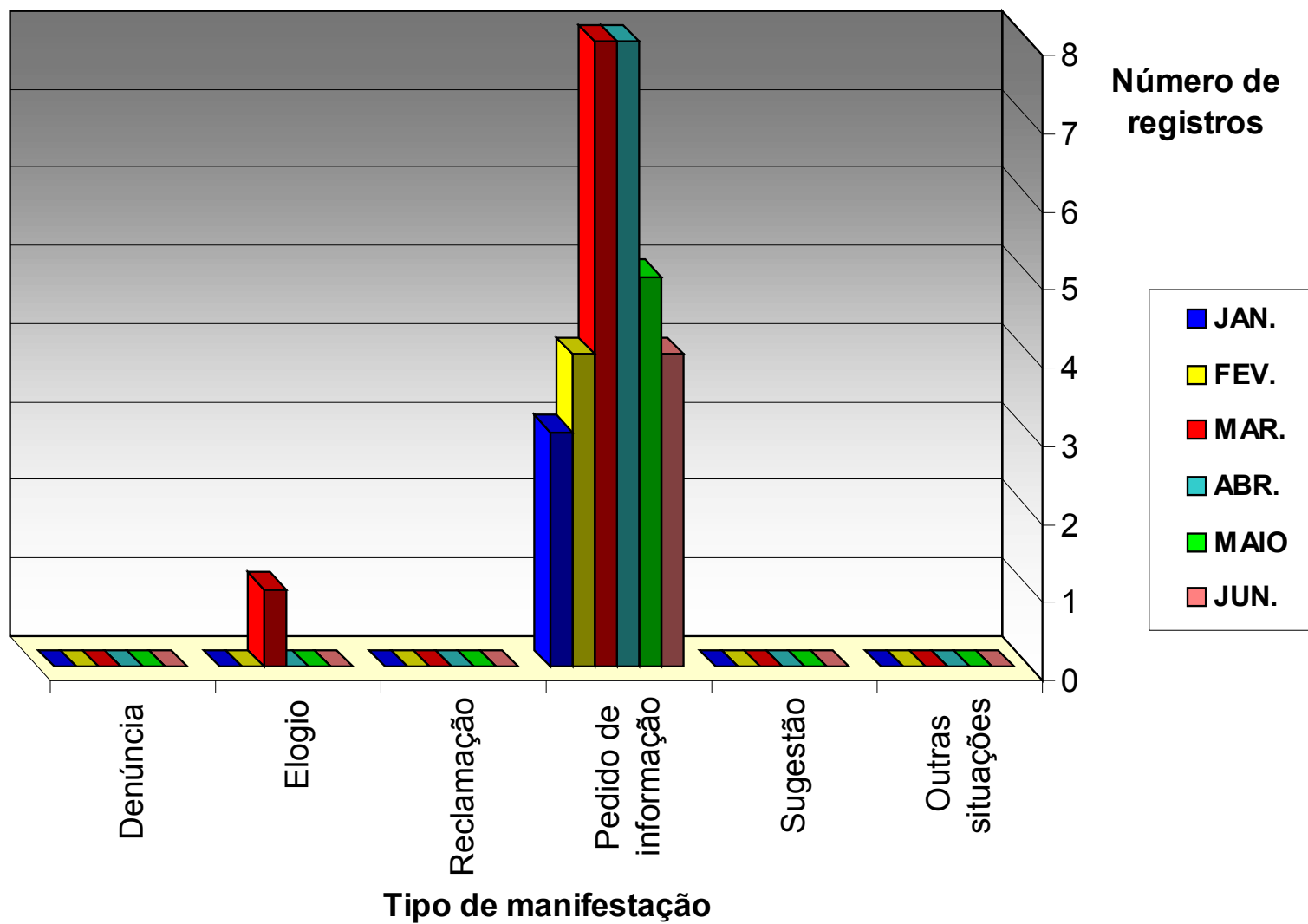
QUADRO I

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**

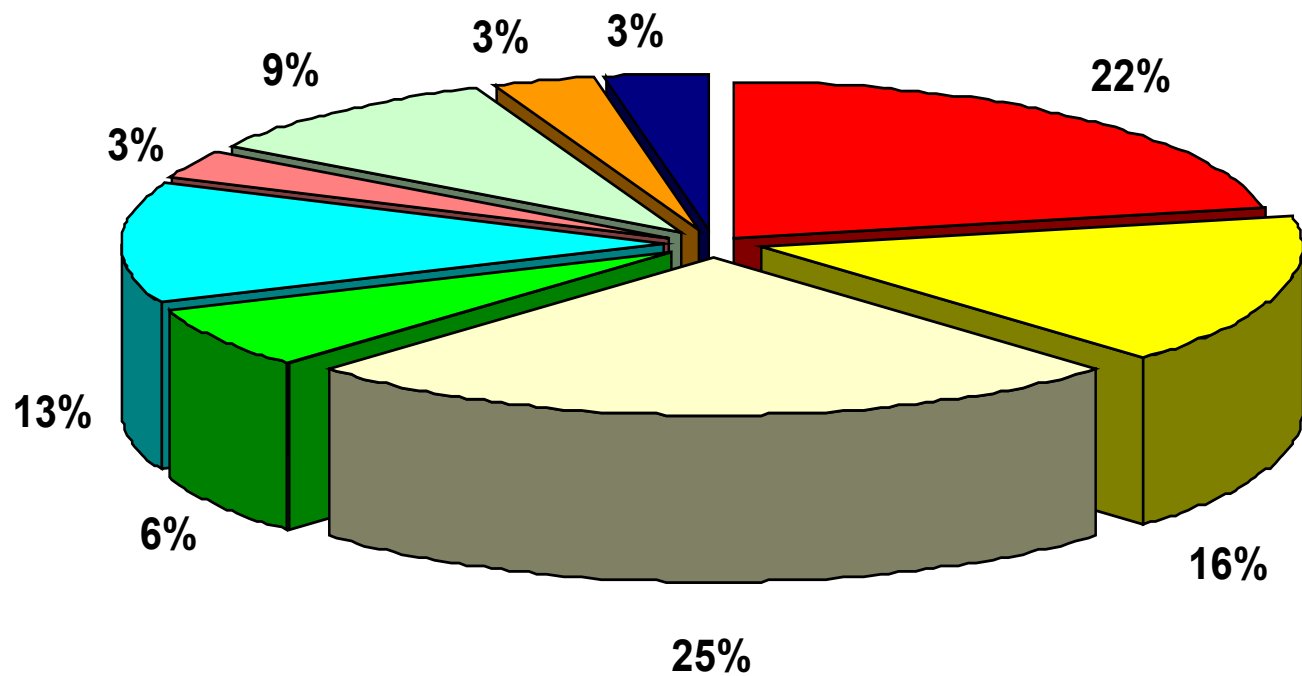
REGISTRO POR UNIDADES ADMINISTRATIVAS NO PERÍODO DE JAN. A JUN. DE 2010

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

