

I ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA

1. No período julho/dezembro de 2009 a Ouvidoria da SUDENE deu prosseguimento aos trabalhos realizados em 2008, orientando as suas ações para a consecução do objetivo estratégico de constituir-se, a médio prazo, em instância institucional de avaliação e controle social, no âmbito da Região Nordeste, atuando como parceira de relevância no processo de planejamento do desenvolvimento dessa Região, conforme é estabelecido no Capítulo IV (Arts. 13 a 16) da Lei Complementar n.º 125/2007.

2. A continuidade da marcha ora empreendida, em direção ao atingimento desse objetivo estratégico, exige a configuração da Ouvidoria SUDENE como efetivo sistema aberto de participação da cidadania, e conseqüentemente de avaliação e controle social, nos processos de gestão dos atuais e futuros instrumentos de ação desta Autarquia, inclusive dos que lhe são atribuídos no Art. 5º da referida Lei Complementar, compreendendo:

- o Plano de Desenvolvimento do Nordeste;
- o Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE);
- o Fundo de Desenvolvimento do Nordeste (FDNE);
- os Incentivos Fiscais e Financeiros Federais para o Desenvolvimento do Nordeste; e,
- a Promoção do Desenvolvimento Sustentável em escala sub-regional, mediante a operacionalização de Convênios / Contratos ou a realização de eventos.

3. A Viabilização de tal configuração se fundamentará:

- na institucionalização e operacionalização, no âmbito da Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste, do **Sistema SUDENE de Ouvidoria**, que proporcionará a definição precisa das competências e atribuições, inclusive das áreas solucionadoras e seus agentes e da Diretoria Colegiada, assim como a instalação de um “Comitê” de Ouvidoria, para tratar de questões concernentes ao planejamento, acompanhamento e avaliação das respectivas atividades;
- no desenvolvimento e incorporação aos processos correntes de gestão e operação do **Sistema SUDENE de Ouvidoria**, de novos instrumentos de acesso/consulta que proporcionem a captação, junto a determinados segmentos da vida social, devidamente identificados e estimulados mediante iniciativa da própria Autarquia, de postulações mais completas, profundas e objetivas que permitam detectar as deficiências, estrangulamentos, desvios, irregularidade/ilegalidades ou inconsistências nos sistemas de Gestão, e até mesmo nos ordenamentos normativos/legais concernentes a seus instrumentos de ação, possibilitando o encaminhamento oportuno de providências nos âmbitos institucionais

interno e externo, em proveito do melhor atendimento das necessidades e demandas da sociedade;

- no comprometimento solidário definitivo dos gestores e equipes técnicas das unidades que são responsáveis, no âmbito da SUDENE, pela administração de seus instrumentos de ação assim com pelas atividades de Administração e Finanças, Recursos Humanos, Convênios, Tecnologia da Informação, Comunicação Social, gestão Institucional, Auditoria, Procuradoria Federal e Ética Pública;
- Na capacitação das unidades integrantes do **Sistema SUDENE de Ouvidoria**, para o atendimento, com as devidas clareza, objetividade e tempestividade, dos questionamentos recebidos, sugerindo os encaminhamentos adequados tendo em vista a correção das deficiências ou irregularidades detectados;
- Na responsabilização administrativa de servidores da SUDENE, em caso de não atendimento injustificado das postulações recebidas;
- Na continuidade e intensificação da participação da Ouvidoria da SUDENE, nos trabalhos sistêmicos realizados no âmbito da Rede de Ouvidorias do Ministério da Integração, sob a orientação metodológica e programática da Ouvidoria Geral do MI, envolvendo, inclusive, o profícuo intercâmbio de experiências.

Com foco no referido objetivo estratégico a Ouvidoria da SUDENE desenvolveu suas atividades no período em referência, conforme é relatado no item II a seguir, demarcando a sua atuação em 4 campos distintos: **Institucionalização, Implementação, Gestão, Operação.**

II ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO E PERSPECTIVAS PARA 2010

1. Institucionalização.

A Ouvidoria da SUDENE foi instituída pela Lei Complementar n.º 125/2007 (Art. 7º, Inciso V) e teve as suas competências estabelecida no Decreto n.º 6.219 de 04-10-2007 (Art. 15).

A atividade de maior relevância realizada neste campo específico, no período em análise, foi a participação da SUDENE nas discussões ocorridas no âmbito do II WORKSHOP DE OUVIDORIAS DO MI para a regulamentação da Portaria n.º 94 de 29 de abril de 2009, mediante a confecção do Regulamento Interno da referida Rede de Ouvidorias do MI.

As perspectivas para 2010 quanto ao avanço do processo de institucionalização, especialmente no âmbito interno da SUDENE, se expressam na edição de uma Portaria para a criação do **Sistema SUDENE de Ouvidoria**, estabelecendo:

- Objetivo do Sistema;
- os instrumentos de gestão (Plano orientador, relatórios de acompanhamento/avaliação, etc);
- os principais instrumentos operativos, inclusive no que concerne às comunicações internas;

- as unidades integrantes e respectivas competências/atribuições, especialmente no que tange à gestão/operação, incluindo áreas solucionadoras e Comitê de Ouvidoria.

2. Implementação: Dotação de Recursos e Instrumentos Operativos.

Inserem-se neste campo de atuação as ações desenvolvidas com o objetivo específico de dotar o **Sistema SUDENE de Ouvidoria** dos recursos e do instrumental básico indispensável ao desempenho das atividades inerentes à gestão/operação correntes do referido Sistema, compreendendo: a incorporação/capacitação dos Recursos Humanos necessários; a disponibilização/ampliação da infra-estrutura física e o acesso à utilização de ferramentas tecnológicas de intercâmbio de informações que assegurem a necessária amplitude, fluidez e objetividade às comunicações com os públicos externo e interno.

No período em foco Vale registrar, por sua importância, o desenvolvimento das ações a seguir relatadas:

- a realização de gestões junto à área administrativa da SUDENE tendo em vista a incorporação, mediante processo de redistribuição, de mais 2 servidores ao quadro atual, de modo a viabilizar o funcionamento da Ouvidoria da SUDENE segundo a orientação contida no item I deste relatório;
- a disponibilização pela área administrativa da SUDENE da infra-estrutura física essencial ao funcionamento da Ouvidoria compreendendo:
 - a sala n.º 4 N 048 no 4º andar do Edifício Sede;
 - um ramal telefônico para contatos internos e externos (81) 2102 2925;
 - um computador e uma impressora;
- Definição dos agentes responsáveis técnicos, no âmbito das áreas solucionadoras, mediante indicação dos respectivos dirigentes;
- Acesso ao Sistema informatizado da rede de Ouvidorias do Ministério da Integração Nacional-MI para recepção, encaminhamento e resposta às demandas/postulações oriundas da cidadania, obtido graças ao inestimável apoio técnico/operacional da Ouvidoria Geral do MI.

Em 2010 prosseguirão as iniciativas empreendidas neste ano, orientadas para a consecução do objetivo estratégico estabelecido, sendo previstas, neste campo, as realizações a seguir relacionadas.

- Mudança para instalações físicas mais adequadas, inclusive no que tange a mobiliário, no contexto do novo “Layout” que está sendo elaborado pelo setor de infra-estrutura da SUDENE;

- dotação de equipamento de informática (computador e impressora) condizentes com as necessidades atuais da Ouvidoria, especialmente para a operação do sistema informatizado já disponibilizado;
- instalação de linha telefônica para atendimento gratuito à cidadania;
- ampliação do quadro de servidores, com a incorporação de mais de 2 servidores (mediante redistribuição) para viabilizar a operação satisfatória do sistema informatizado de atendimento e do sistema telefônico DDG.
- ampliação/aperfeiçoamento do conteúdo informacional do espaço da SUDENE/Ouvidoria, na Internet (Sistema MIOUv) de modo a adequá-lo às necessidades concernentes ao avanço na direção de configurá-la como autêntica instância de avaliação e controle social com foco na gestão dos instrumentos de ação da Autarquia, conforme preconizado no item I, Sub – item 3, deste relatório.

3. Gestão do Sistema SUDENE de Ouvidoria.

A gestão do **Sistema SUDENE de Ouvidoria** compreende o desenvolvimento de ações sistêmicas de análise situacional respaldando permanentemente as atividades correntes de tomada, implementação e operacionalização de decisões, concernentes a todos os demais campos de atuação do referido sistema, consubstanciando, em seu âmbito específico, autêntico processo de planejamento estratégico, nos moldes preconizados pelo Economista Carlos Matos (PES).

O desenvolvimento/consolidação de tal processo, contando com a participação solidária de todas as unidades integrantes do **Sistema SUDENE de Ouvidoria**, depende, entretanto, de 3 fatores fundamentais: a institucionalização do Sistema referido; o avanço na sua implementação e, a capacidade de liderança da equipe de Ouvidoria.

No período sob análise, a metodologia de gestão aqui proposta, apesar de ter sido adotada de modo ainda bastante incipiente e informal, proporcionou a obtenção de resultados promissores, como pode ser confirmado nas narrativas expressas nos itens deste relatório concernentes a todos os campos da atuação do referido Sistema de Ouvidoria.

A utilização em sua plenitude da metodologia de gestão aqui defendida será concretizada no decorrer do segundo semestre do próximo ano, em consequência da institucionalização, mediante Portaria, do **Sistema SUDENE de Ouvidoria** e da ampliação e aperfeiçoamento dos respectivos recursos e instrumentos operativos, conforme explicitado no item I deste relatório.

4. Operação do Sistema SUDENE de Ouvidoria

Entre os meses de Julho e Dezembro de 2009 foram processadas na Ouvidoria da SUDENE, 36 (trinta e seis) manifestações, conforme demonstrações contidas no Quadro I. Parte significativa dessas manifestações concentrou-se nos meses de Setembro (28%) e Outubro (33%) como se observa no gráfico IA. No que tange aos tipos de

manifestações observa-se que a esmagadora maioria (92%) se tratava de pedidos de informação, enquanto as restantes se referiam respectivamente a uma reclamação, uma sugestão, e um elogio(Gráfico IB).

Quanto às unidades solucionadoras no âmbito de SUDENE, observa-se que a maior parte (41%) das demandas foi respondida pela Ouvidoria, aparecendo em seguida a Coordenação de Incentivos Fiscais e Atração de Investimentos com 25% e a Coordenação Geral de Gestão de Fundos com 14% .

O meio de contato mais acionado entre a Ouvidoria da SUDENE e o cidadão foi a internet.

Ressalta-se que de todas as postulações devidamente respondidas , 05 (cinco) foram recebidas da Ouvidoria Geral do Ministério da Integração cujos códigos são: MI 8225905, MI5830889, MI 6423281, MI 9578961, IMP 3522620, das quais 04 (quatro) foram pedido de informação e 01 (uma) sugestão.

QUADRO I
Distribuição do Número de Registro Recebidos por tipo de manifestação
julho a dezembro de 2009

Mês/ Ano	Denúncia	Elogio	Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Outras Situações	Subtotal
jul./2009				4			4
ago./2009				1			1
set./2009		1	1	8			10
out./2009				11	1		12
nov./2009				4			3
dez./2009				5			6
TOTAL	0	1	1	33	1	0	36

GRÁFICO IA

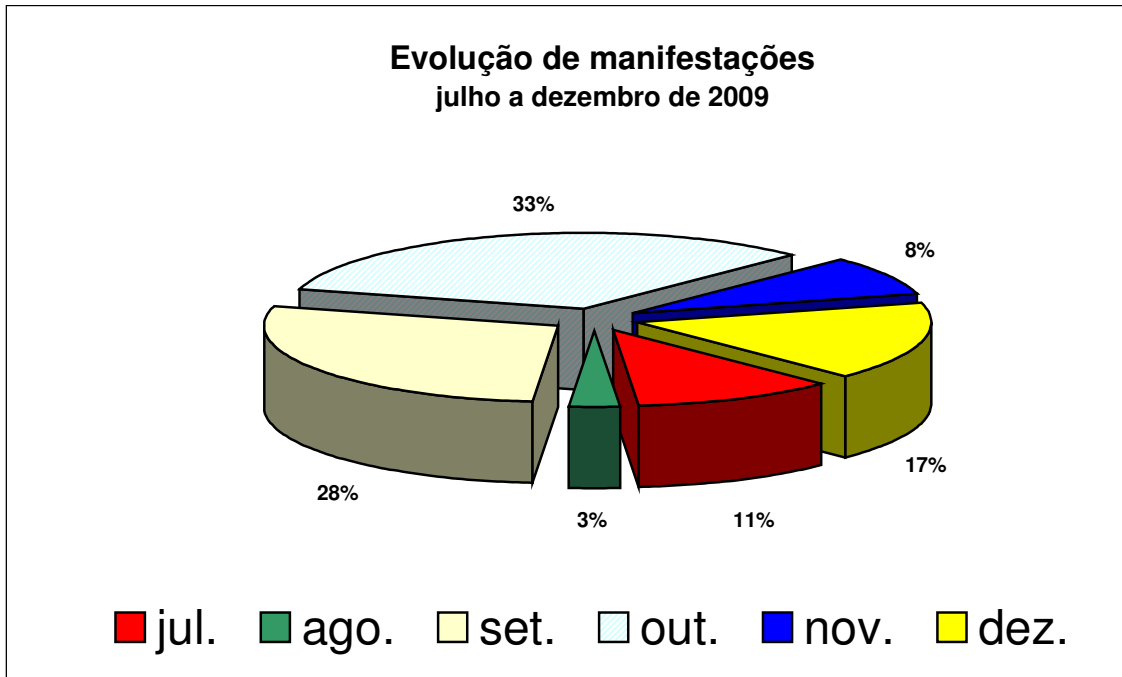
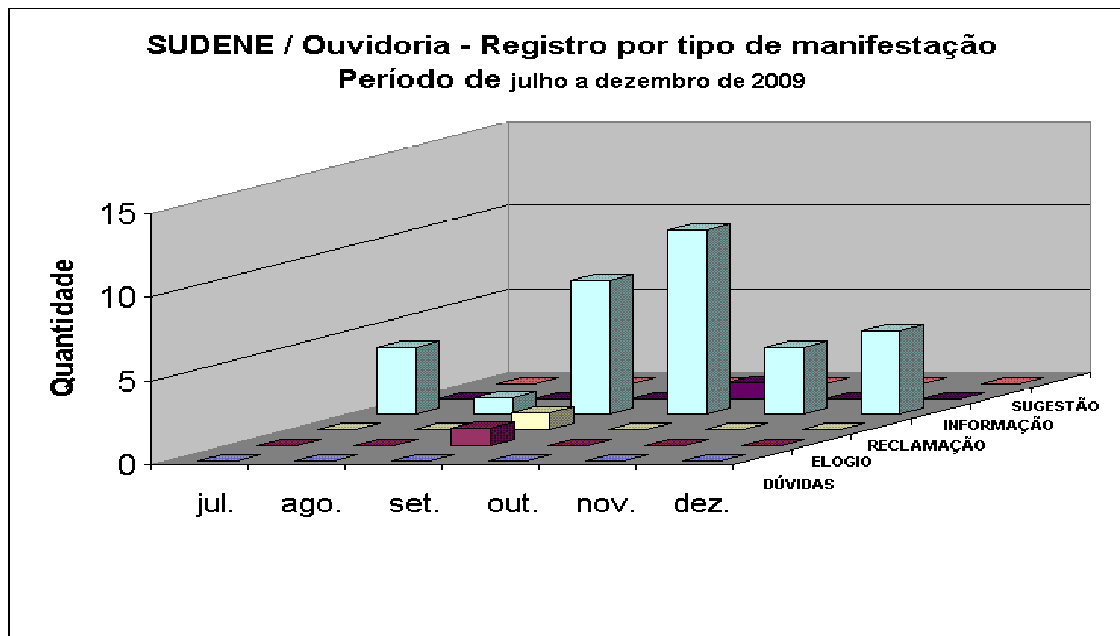


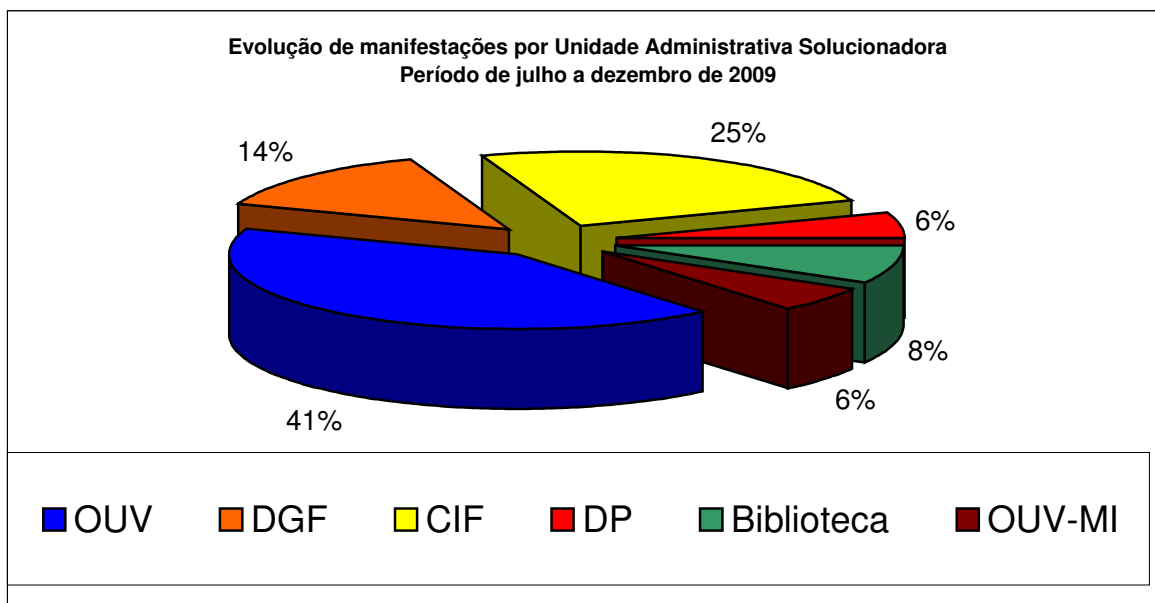
GRÁFICO IB



QUADRO II
Distribuição do Número de Registro Recebidos por Unidade Administrativa
Julho a Dezembro de 2009

Unidade Solucionadora	Ouvidoria	Diretoria de Gestão de Fundos	Coordenação de Incentivos Fiscais	Diretoria de Planejamento	Biblioteca	Ouvidoria MI	Subtotal
jul./2009	2	1	1				4
ago./2009					1		1
set./2009	5		3	2			10
out./2009	4	4	1		1	2	12
nov./2009	2		1				3
dez./2009	2		3		1		6
TOTAL	15	5	9	2	3	2	36

GRÁFICO II



TELÚRIO HOMEM DE SIQUEIRA CAVALCANTI
 Ouvidor SUDENE

SILVIA MARIA SANTOS DO RÊGO MACIEL
 Assessora de Ouvidoria