

MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO  
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE

# Ouvidoria

Relatório de Ouvidoria de  
janeiro a dezembro de 2012

OUVIDOR

Telúrio Homem Siqueira Cavalcanti

ASSESSORA DE OUVIDORIA

Silvia Maria Santos do Rego Maciel

TÉCNICOS EM OUVIDORIA

Francisco Ferreira Lima Júnior

Maria Magali Costa

## RELATÓRIO DE OUVIDORIA

### 1 - MELHORIAS

Desde a instituição do Sistema SUDENE de Ouvidoria através da Portaria nº 88 de 21 de setembro de 2011, que esta coordenação vem se firmando como um componente da vanguarda na formação de um futuro organismo de avaliação e controle social por processos de gestão e operação dos instrumentos de atuação desta Autarquia. Em 2012, objetivando melhorar suas ações, o Ministério da Integração Nacional implantou o **SisOuvidor3**, que é composto pelas ouvidorias da SUDENE, SUDAM, SUDECO, DNOCS e CODEVASF.

### 2 - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2012

2.1 - A Coordenação de Ouvidoria, representada pelo Ouvidor, Telúrio Homem, e pela Ouvidora – Substituta, Silvia Maciel, participou da 2ª Reunião Geral de Ouvidorias Públicas, realizada em Brasília nos dias 14 e 15 de março, sob o patrocínio da OGU. Na referida reunião, foram realizadas importantes exposições, seguidas de debates, visando estabelecer uma rede de aperfeiçoamento e consolidação do Sistema Nacional de Ouvidorias Públicas. No mesmo evento, um dos assuntos em pauta foi a implantação do Sistema de Informação ao Cidadão – SIC.

2.2 - Destaca-se a participação dos servidores Técnicos de Ouvidoria, Francisco Ferreira Lima Junior e Magali Costa, no 14º Curso Oficial de Ouvidoria/Ombudsman da ABO/RJ - Capacitação e Certificação de Organizações Públicas e Privadas, de 19 a 23 de março e da Assessora de Ouvidoria, Sílvia Maciel, no mesmo curso, no período de 17 a 21 de setembro de 2012.

### 3 - IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da SUDENE entrou em funcionamento no dia 15 de maio, quando foi lançada a nova página da instituição na internet, sendo a qualidade de suas informações de dados reconhecida pela Controladoria Geral da União (CGU), especialmente no que se refere à “Transparência Ativa”, uma vez que não se limitou ao mínimo exigido na Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011 sobre o Acesso à Informação. Em visita à SUDENE após a implantação do SIC, a equipe da CGU-PE enfatizou que, dentre as entidades sob sua jurisdição, a SUDENE merecia ser citada como detentora de um estágio avançado, por estar correspondendo às expectativas dos responsáveis pelo acompanhamento da

implementação da referida Lei. Para manter a qualidade de atendimento, foram criados procedimentos normativos, bem como um rol de servidores responsáveis em atender às demandas encaminhadas à SUDENE.

As questões mais frequentes são as ligadas à área de Incentivos Fiscais. O SIC/SUDENE tem conseguido assegurar a eficácia da Lei que determina os prazos de atendimento estabelecidos para responder aos questionamentos, de até 20 dias ordinariamente, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, desde que haja uma justificativa para tal. Ver quadro e gráfico VI.

#### 4 - OPERAÇÃO DO SISTEMA DE OUVIDORIA/SUDENE

De janeiro a dezembro de 2012, foram processadas, na Ouvidoria da SUDENE, 172 (cento e setenta e duas) manifestações, conforme demonstrações contidas no quadro I. Parte significativa dessas demandas concentrou-se nos meses de fevereiro (10,46%), março (10,82%) e abril (9,30%), junho e outubro (9,30%), como se observa no quadro e gráfico I. No que tange aos tipos de manifestações, constata-se que a esmagadora maioria (81,40%) corresponde a pedidos de informação, enquanto que as restantes são respectivamente: dez reclamações (5,82%), sete denúncias (4,06%), onze outros tipos (6,40%) e quatro sugestões (2,32%).

No que se refere às unidades solucionadoras no âmbito de SUDENE, constata-se que a maior parte das demandas (57,80%) foi respondida pela Ouvidoria, surgindo em seguida a Coordenação de Incentivos Fiscais e Atração de Investimentos com (13,87%), a Coordenação Geral de Desenvolvimento Sustentável (7,51%) e a Biblioteca (5,20%) (quadro e gráfico II).

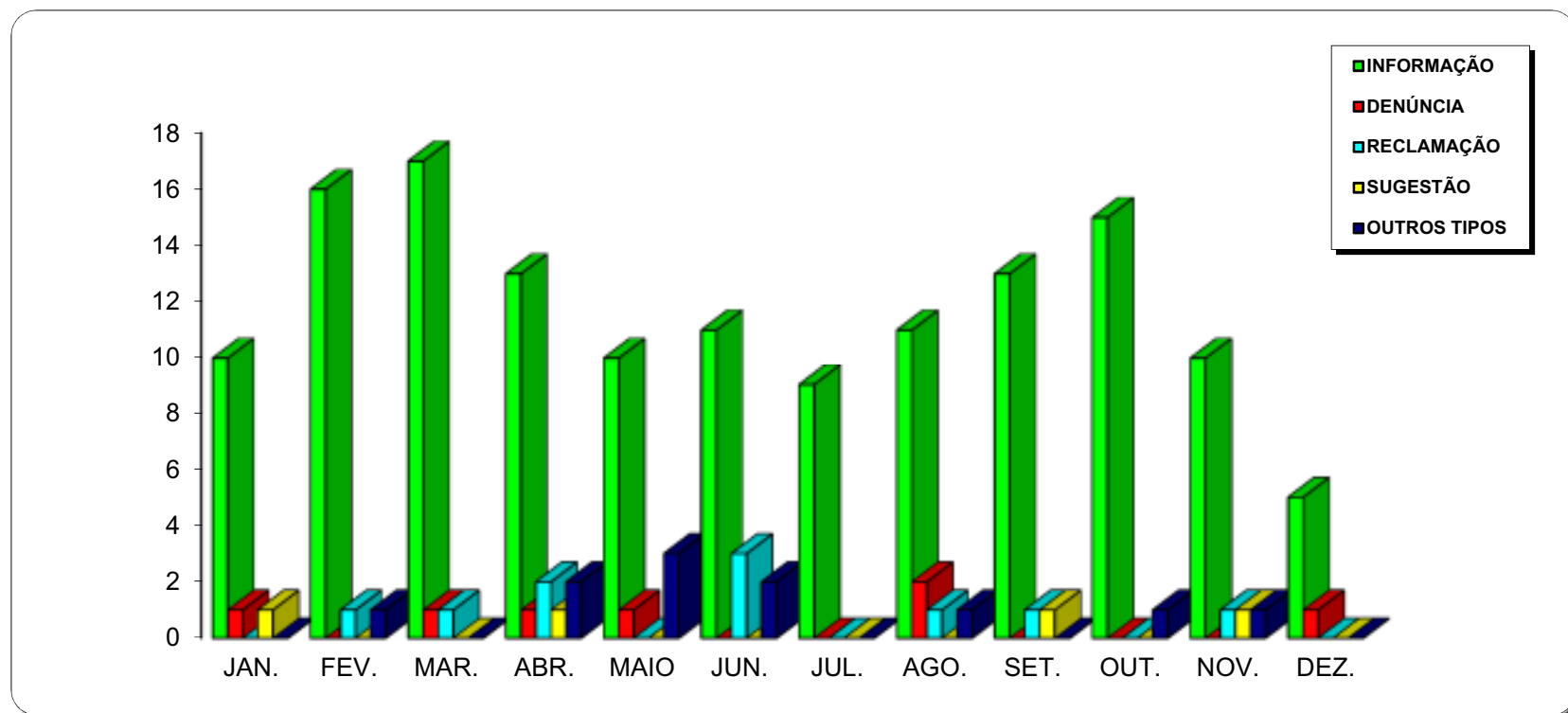
O meio de contato mais utilizado pelo cidadão para acionar a Ouvidoria da SUDENE foi o Sistema SUDENE/OUV, seguido pelo e-mail [ouvidoria@sudene.gov.br](mailto:ouvidoria@sudene.gov.br) e, finalmente, por telefone.

A partir do dia 06/09/2012, foi implantado o novo Sistema de Ouvidoria do Ministério da Integração Nacional, o **SisOuvidor3**, com o objetivo de melhorar o atendimento aos demandantes nas diversas formas de manifestações (quadro e gráfico III).

**SUDENE / OUVIDORIA**  
**QUADRO I - DEMANDAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO**  
janeiro a dezembro de 2012

| TIPOS DE MANIFESTAÇÕES | M E S E S |           |           |           |           |           |          |           |           |           |           |          | TOTAL      |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|------------|
|                        | JAN.      | FEV.      | MAR.      | ABR.      | MAIO      | JUN.      | JUL.     | AGO.      | SET.      | OUT.      | NOV.      | DEZ.     |            |
| INFORMAÇÃO             | 10        | 16        | 17        | 13        | 10        | 11        | 9        | 11        | 13        | 15        | 10        | 5        | 140        |
| DENÚNCIA               | 1         | 0         | 1         | 1         | 1         | 0         | 0        | 2         | 0         | 0         | 0         | 1        | 7          |
| RECLAMAÇÃO             | 0         | 1         | 1         | 2         | 0         | 3         | 0        | 1         | 1         | 0         | 1         | 0        | 10         |
| SUGESTÃO               | 1         | 0         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0        | 0         | 1         | 0         | 1         | 0        | 4          |
| OUTROS                 | 0         | 1         | 0         | 2         | 3         | 2         | 0        | 1         | 0         | 1         | 1         | 0        | 11         |
| <b>TOTAL</b>           | <b>12</b> | <b>18</b> | <b>19</b> | <b>19</b> | <b>14</b> | <b>16</b> | <b>9</b> | <b>15</b> | <b>15</b> | <b>16</b> | <b>13</b> | <b>6</b> | <b>172</b> |

Fonte: Sudene/Ouvidoria



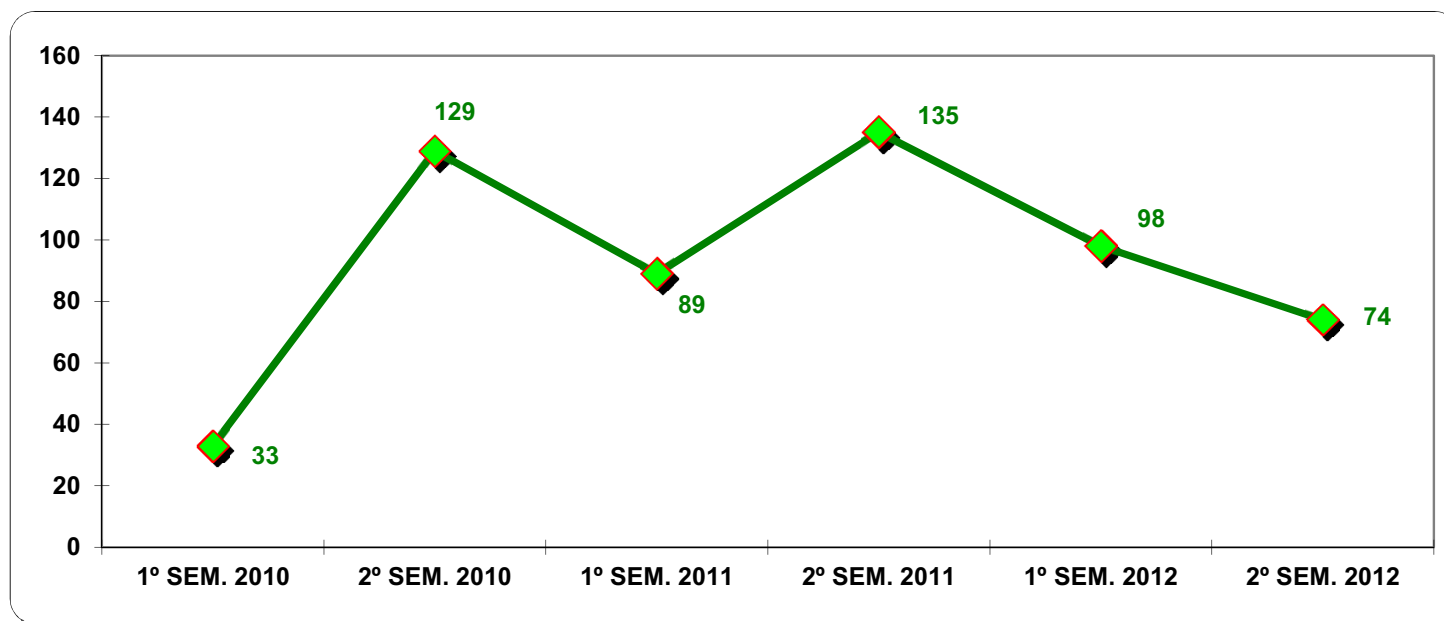
## SUDENE / OUVIDORIA

### QUADRO II - EVOLUÇÃO SEMESTRAL DAS DEMANDAS: 2010 - 2012

| TIPO DE MANIFESTAÇÃO          | 1º SEM. 2010 | 2º SEM. 2010 | 1º SEM. 2011 | 2º SEM. 2011 | 1º SEM. 2012 | 2º SEM. 2012 |
|-------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| DENÚNCIAS                     | 0            | 6            | 1            | 2            | 4            | 3            |
| ELOGIOS                       | 1            | 5            | 2            | 1            | 0            | 0            |
| RECLAMAÇÕES                   | 0            | 9            | 5            | 3            | 7            | 3            |
| <b>PEDIDOS DE INFORMAÇÕES</b> | 32           | 103          | 79           | 122          | 77           | 63           |
| SUGESTÕES                     | 0            | 0            | 2            | 3            | 2            | 2            |
| OUTROS TIPOS                  | 0            | 6            | 0            | 4            | 8            | 3            |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>33</b>    | <b>129</b>   | <b>89</b>    | <b>135</b>   | <b>98</b>    | <b>74</b>    |

Fonte: Ouvidoria/Sudene

Início do SIC: maio/2012

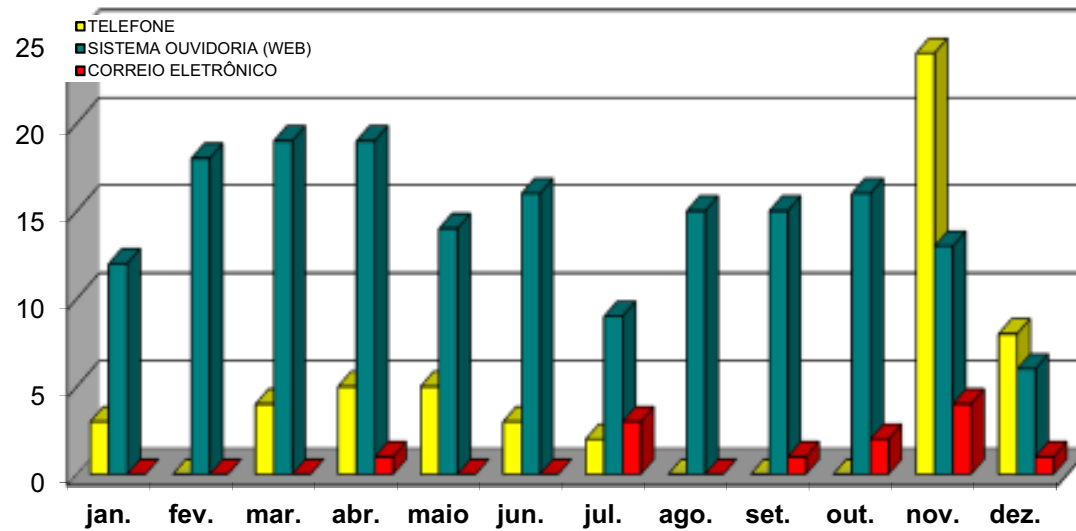


## SUDENE / OUVIDORIA

Quadro III - DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR ÁREA DE ENTRADA  
janeiro a dezembro de 2012

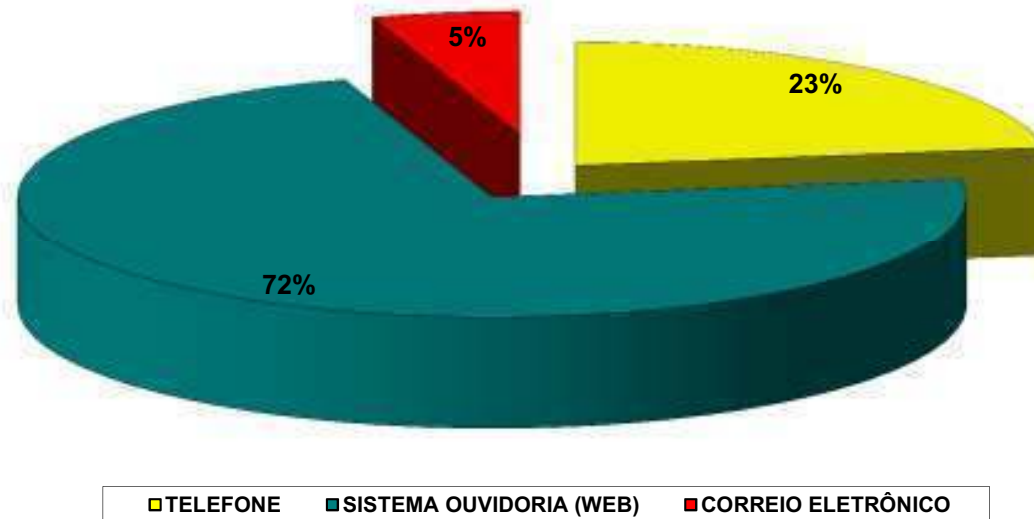
| Área de Entrada                | jan. | fev. | mar. | abr. | maio | jun. | jul. | ago. | set. | out. | nov. | dez. | Total |
|--------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| <b>TELEFONE</b>                | 3    | 0    | 4    | 5    | 5    | 3    | 2    | 0    | 0    | 0    | 24   | 8    | 54    |
| <b>SISTEMA OUVIDORIA (WEB)</b> | 12   | 18   | 19   | 19   | 14   | 16   | 9    | 15   | 15   | 16   | 13   | 6    | 172   |
| <b>CORREIO ELETRÔNICO</b>      | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 3    | 0    | 1    | 2    | 4    | 1    | 12    |
| <b>Subtotal</b>                | 15   | 18   | 23   | 24   | 19   | 19   | 14   | 15   | 16   | 18   | 41   | 15   | 238   |

Fonte: Ouvidoria/Sudene



### SUDENE / OUVIDORIA

Quadro III.a - DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR ÁREA DE ENTRADA  
janeiro a dezembro de 2012

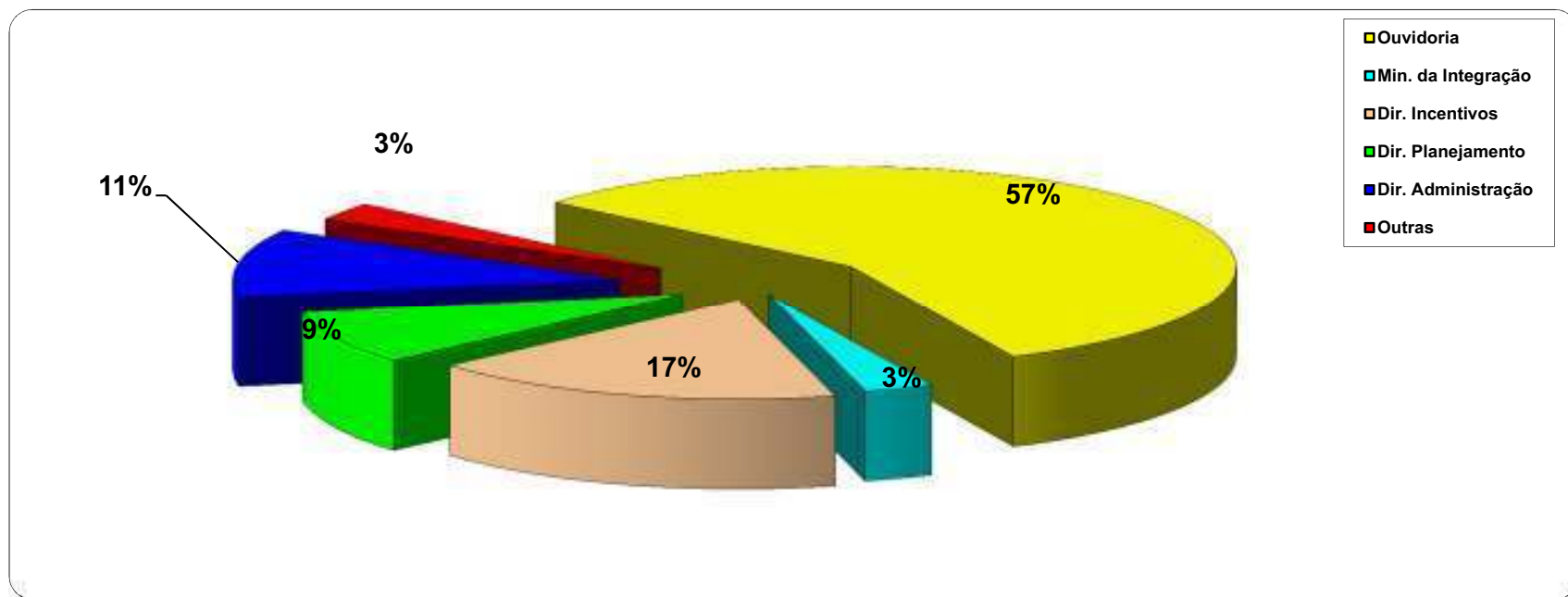




**SUDENE/OUVIDORIA**  
**QUADRO IV - REGISTROS RECEBIDOS POR UNIDADE ADMINISTRATIVA**  
janeiro a dezembro de 2012

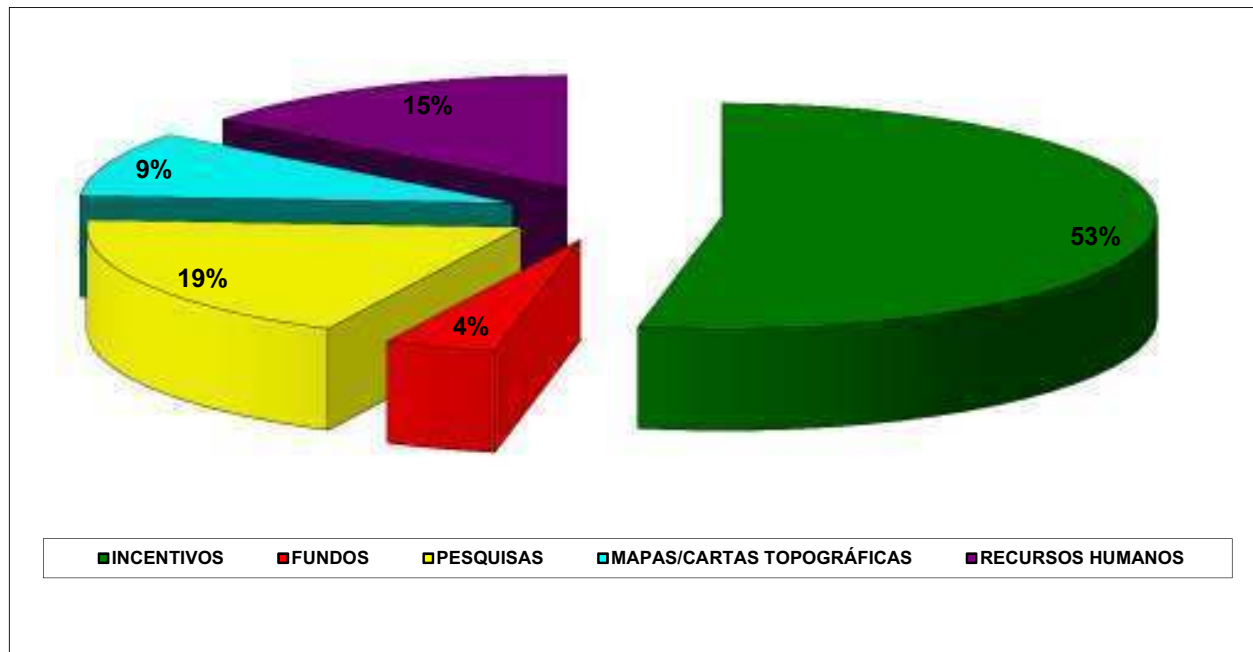
| UNIDADES ADMINISTRATIVAS | M E S E S |           |           |           |           |           |          |           |           |           |           |          | TOTAL      | (%)            |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|------------|----------------|
|                          | JAN.      | FEV.      | MAR.      | ABR.      | MAIO      | JUN.      | JUL.     | AGO.      | SET.      | OUT.      | NOV.      | DEZ.     |            |                |
| Ouvidoria                | 7         | 10        | 15        | 4         | 9         | 2         | 5        | 10        | 9         | 9         | 12        | 6        | 98         | 57,0%          |
| Min. da Integração       | 0         | 0         | 0         | 2         | 0         | 1         | 0        | 1         | 1         | 0         | 0         | 0        | 5          | 2,9%           |
| Dir. Incentivos          | 4         | 4         | 0         | 9         | 2         | 2         | 2        | 1         | 3         | 3         | 0         | 0        | 30         | 17,4%          |
| Dir. Planejamento        | 0         | 2         | 2         | 1         | 1         | 7         | 1        | 1         | 0         | 0         | 0         | 0        | 15         | 8,7%           |
| Dir. Administração       | 0         | 2         | 1         | 3         | 1         | 4         | 1        | 1         | 2         | 3         | 1         | 0        | 19         | 11,0%          |
| Outras                   | 1         | 0         | 1         | 0         | 1         | 1         | 0        | 0         | 0         | 1         | 0         | 0        | 5          | 2,9%           |
| <b>TOTAL</b>             | <b>12</b> | <b>18</b> | <b>19</b> | <b>19</b> | <b>14</b> | <b>17</b> | <b>9</b> | <b>14</b> | <b>15</b> | <b>16</b> | <b>13</b> | <b>6</b> | <b>172</b> | <b>100,00%</b> |

Fonte: Sudene/Ouvidoria



## SUDENE/OUVIDORIA

**GRÁFICO V - CLASSIFICAÇÃO DAS INFORMAÇÕES POR ASSUNTO**  
janeiro a dezembro de 2012



**SUDENE/OUVIDORIA**  
**QUADRO VI - DEMANDAS DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC**  
 maio a dezembro de 2012

| UNIDADES ADMINISTRATIVAS | M E S E S |          |          |          |          |          |          |          |
|--------------------------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
|                          | MAIO      | JUN.     | JUL.     | AGO.     | SET.     | OUT.     | NOV.     | DEZ.     |
| OUVIDORIA                | 0         | 0        | 0        | 3        | 2        | 0        | 0        | 1        |
| INCENTIVOS               | 3         | 5        | 3        | 2        | 2        | 3        | 2        | 0        |
| PLANEJAMENTO             | 0         | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        |
| ADMINISTRAÇÃO            | 0         | 1        | 3        | 1        | 0        | 1        | 0        | 0        |
| <b>TOTAL</b>             | <b>3</b>  | <b>6</b> | <b>6</b> | <b>7</b> | <b>4</b> | <b>4</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |

