



MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
EXERCÍCIO 2017 - 1º Semestre



Sumário

I - INTRODUÇÃO	2
II – CANAIS DE ACESSO AO CIDADÃO	3
III – CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	4
IV – AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS - USUÁRIOS.....	4
V – MECANISMOS DE TRANSPARÊNCIA DAS INFORMAÇÕES RELEVANTES SOBRE A ATUAÇÃO DA UNIDADE.....	5
VI - ATIVIDADES	6
VII – CONCLUSÃO	8
VIII – TABELAS E GRÁFICOS	9
TABELA 1 – Tipo de Manifestação.....	10
TABELA 2 – Manifestações Recebidas.....	11
TABELA 3 – Tipo de Manifestação Recebida por Ano	12
TABELA 4 – Manifestações Atendidas por Área Solucionadora.....	13
TABELA 5 – Tipo de Resposta por Competência	14
TABELA 6 – Manifestação Recebida por Estado.....	15
TABELA 7 – Tempo Médio de Resposta à Informação	16
IX – SIGLAS.....	17

I - INTRODUÇÃO

Integrando-se à Rede de Ouvidorias do Ministério da Integração Nacional – MI, criada pela Portaria nº 94, de 29 de abril de 2009, e ao que dispõe a [Lei nº 12.527](#), de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), o Sistema de Ouvidoria da Sudene, instituído pela Portaria nº 88, de 21 de setembro de 2011, tem como foco assegurar o direito fundamental de acesso à informação a pessoas naturais e jurídicas, no âmbito de suas atribuições e área de atuação, ressalvado, quando for o caso, o respeito ao sigilo das informações que forem classificadas como passíveis de tal tratamento, observados o grau e as competências formais e que devam ser objeto de controle para efeito de divulgação.

Em sua vocação como meio de participação social, a Ouvidoria procura pautar suas ações alinhadas aos princípios de cidadania, particularmente os voltados para o atendimento de solicitações de informações, denúncias, críticas, elogios ou sugestões, oferecendo respostas objetivas às questões apresentadas, no menor tempo possível. As demandas, quando devidamente processadas, carregam em seu bojo elementos capazes de contribuir e/ou subsidiar procedimentos que concorram para a melhoria da elaboração, acompanhamento, controle e avaliação de programas, projetos/atividades e de seus instrumentos de ação, haja vista a desejada acessibilidade e qualidade dos serviços prestados por esta Superintendência, inclusive de identificação de seus mecanismos. Sua atuação, contudo, não se restringe apenas à mecânica de ouvir, receber, registrar, tratar e encaminhar informações, mas como um dos meios de participação social, servindo essencialmente à melhoria da gestão pública.

II – CANAIS DE ACESSO AO CIDADÃO

Como principais canais de interação e articulação com a sociedade e com a Rede de Ouvidorias, dispõe-se do Sistema SisOuvidor, criado no âmbito da Portaria nº 94/2009 do MI, anteriormente citada, e do Serviço de Informações ao Cidadão - e-Sic, instituído pelo [Decreto nº 7.724/12](#), que regulamenta a [Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011](#). O SisOuvidor, de modo mais abrangente, acolhe manifestações relacionadas a reclamações, sugestões, denúncias, elogios e pedidos de informações, enquanto o e-Sic é voltado integralmente às solicitações de acesso a informações. Esses sistemas permitem 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 o tempo formal, com objetividade e a utilização de linguagem de fácil entendimento.

Afora os referidos sistemas, e de modo complementar, esta Coordenação conta ainda com dois serviços de Discagem Direta Gratuita – DDG, sendo um deles intermediado pelo Ministério da Integração Nacional - MI, 0800 61 0021 e o outro, 0800 201 1001, operado pela Ouvidoria da SUDENE, conforme contrato celebrado com empresa especializada pelo prazo de dois anos. Em relação a este último, merece destacar o crescente desempenho em virtude da procura pelo serviço, impactando positivamente nos números trazidos a este relatório, vez que, do registro de 3 manifestações durante todo o ano de 2015, passou-se para 76 no segundo semestre de 2016, quando de sua instalação, chegando à marca de 100 demandas, somente nos primeiros 6 meses do ano em curso (tabela e gráfico 3).

Conjuntamente aos meios de acesso já citados, procede-se a atendimentos através do e-mail institucional ouvidoria@sudene.gov.br, assim como por modo presencial e de telefonia fixa.

III – CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Antecipando-se às necessidades e por ser o meio de contato entre a sociedade e a Autarquia, a Ouvidoria, não somente está habilitada a prestar relevante auxílio, como vem antecipando-se às necessidades, estruturando a parcela de contribuição que lhe cabe no processo de elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão, com vistas ao aperfeiçoamento administrativo da instituição, nos termos da lei vigente.

IV – AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS - USUÁRIOS

Neste primeiro semestre de 2017, a Ouvidoria da Sudene apresentou como tempo médio de atendimento às demandas um índice de 9,12 dias, frente ao prazo de 20 dias estabelecido pela Lei de Acesso à Informação, em seu capítulo III, Art. 11, § 1º. Deve-se isso a uma ligeira diminuição no tempo - médio de resposta ao SisOuvidor que passou de 9,32 para 8,73, assim como para o e-Sic que caiu de 8,95 para 8,15 (tabela e gráfico 7).

Quanto à mensuração, por parte dos usuários, da qualidade dos serviços prestados, somente o e-Sic, pela sua estruturação, permite aquilatá-la. Apesar de a avaliação ser um item opcional, as respostas obtidas junto aos usuários têm proporcionado, através do tratamento destes dados, traçar um quadro que, além de fornecer o perfil do público demandante, de aferir o nível de satisfação dos usuários, o desempenho da própria Ouvidoria em termos de qualidade das respostas e da celeridade do atendimento, também simultaneamente vem revelar como a Sudene está sendo vista pela sociedade, com o potencial de auxiliá-la no cumprimento das expectativas geradas por sua missão e finalidade.

V – MECANISMOS DE TRANSPARÊNCIA DAS INFORMAÇÕES RELEVANTES SOBRE A ATUAÇÃO DA UNIDADE

A Sudene vem cumprindo o que determina a Lei nº 12.527/2011 (LAI) quanto às transparências:

- **ativa**: por meio dos dados oferecidos na página eletrônica da instituição que apresenta, além das informações de modo sucinto e periodicamente atualizadas referentes ao quantitativo de programas, ações, projetos e atividades implementados pela Autarquia, dados diversos tais como convênios, licitações, informações classificadas e links de contato para atendimento ao público; e
- **passiva** – por meio da atuação da Ouvidoria, tornando possível o acesso à Autarquia pelos mecanismos de comunicação com o público já citados: sistemas SisOuvidor e e-Sic, telefones convencionais e DDGs (0800), correspondências eletrônicas (e-mails) e físicas (cartas), além do contato presencial.

Vale salientar que, diante da inexistência, no âmbito desta Autarquia, de informações que exijam a classificação nos graus de sigilo, quais sejam, reservadas, secretas e ultrassecretas, nada há que venha empecer a transparência, estando franqueados ao público os dispositivos que asseguram o direito ao exercício pleno da cidadania, através da participação democrática.

VI - ATIVIDADES

As manifestações recebidas são em sua totalidade alvo de criterioso tratamento e análise por parte desta Ouvidoria, sem exceções e, quando necessário, articuladas e encaminhadas à área solucionadora para tratamento e pronunciamento técnico.

Conforme pode-se constatar nos gráficos e tabelas 1 e 3, esta Ouvidoria recepcionou 158 manifestações no exercício do primeiro semestre de 2017, sendo 22 através do SisOuvidor, 39 por meio do e-Sic e 100 por telefone, considerando o total das entradas e os principais sistemas, o que, em termos percentuais, representa um leve, porém perceptível, aumento em relação aos anos anteriores (tabela 1 e gráfico 1a). Por sua vez, o gráfico 1b permite comprovar que os pedidos de informação prevalecem sobre as outras modalidades, 154 (98,7%), numa coletânea variada de assuntos, podendo, no entanto, ao serem ranqueados por categoria, indicar que o principal interesse permanece voltado por melhores esclarecimentos quanto aos procedimentos e condições operacionais dos Incentivos Fiscais e Financeiros, com 45 solicitações. Deve-se ressaltar que esses incentivos constituem-se num dos principais instrumentos de ação de que dispõe a Sudene para promover, assistir e apoiar o processo de desenvolvimento regional, tendo em conta o aproveitamento das oportunidades e atração de investimentos, no esforço de conciliar o interesse sócio-econômico-financeiro do setor privado e suas vinculações com as políticas públicas específicas. Por oportuno, deve-se registrar que esta Ouvidoria é sistematicamente demandada a intermediar informações sobre os ex-funcionários da extinta Sudene e as suas subsidiárias, particularmente no que tange à disponibilização e localização de documentos de natureza pessoal, que nesses casos somaram 28 demandas.

A análise mês a mês aponta que a maior procura por atendimento ocorreu em maio com 40 demandas, sendo 31 delas por telefone.

O bom desempenho da Ouvidoria é assegurado em especial por efeito de dois fatores: a experiência adquirida por seus membros ao longo dos anos, o que muitas vezes permite que seja possível oferecer de pronto respostas a questionamentos usuais, e o entrosamento com as unidades solucionadoras. Por essa razão, as manifestações atendidas diretamente pela equipe da Ouvidoria, sem que fosse preciso enviá-las às áreas técnicas, uma vez que não requeriam tratamento e/ou pronunciamento técnico específico, somaram 122 demandas, ou seja, 77,2 % em relação ao total. As respostas providenciadas pela Ouvidoria versavam, em sua maioria, na solicitação de informações referentes à legislação implícita à sistemática funcional da Sudene e à operacionalização de seus instrumentos de ação, sem a necessidade de aprofundamento técnico, por se constituírem as mais das vezes de questionamentos anteriormente realizados e que não ultrapassam a esfera de meramente informativos. Para as demandas encaminhadas, as colaborações principais foram provenientes das seguintes áreas solucionadoras: DFIN (16), DAD (12) e DPLAN (8), (tabela e gráfico 4).

Em termos de acessos de informações, 143 foram concedidos; 8 das demandas recebidas não são do campo de atuação da Sudene, ou seja, que não competem ao órgão; em relação às opções de informação inexistente e não se trata de pedido de informação, 3 cada; apenas 1 acesso negado. (tabela e gráfico 5).

A demanda, quando analisada por estados da Federação, mostra que o maior índice é procedente dos estados na área de atuação da Sudene, ou seja, da região Nordeste, acrescido de Minas Gerais e Espírito Santo, sendo 41 ao todo. São Paulo e Rio de Janeiro somaram juntos 8 solicitações no período.

No que tange às reclamações, sendo no total de 3, são em sua maioria de ordem interna, ou seja, do próprio quadro funcional e das relações.

Finalmente, vale registrar que, visando garantir contínuo aperfeiçoamento, maior produtividade e atualização para seu corpo técnico, a

Ouvidoria da Sudene almeja capacitação em áreas que venham enriquecer seus trabalhos, a exemplo de “Tratamento de Denúncias em Ouvidoria”, “Mediação de Conflitos”, entre outros. Este último permitirá o exercício de entendimento conciliatório, promovendo o diálogo e acordos em situações nas quais seja essencial sua atuação. Também há a necessidade de revalidação dos certificados de Ouvidoria para seus servidores.

VII – CONCLUSÃO

No exercício de suas atribuições, esta Ouvidoria, quando tecnicamente recomendado e em processo articulado, contou com a participação das unidades solucionadoras, intermediando as relações do cidadão e/ou de suas entidades representativas com esta Autarquia, consoante às diversas manifestações apresentadas pelos mais distintos canais e formas.

A par das análises e do tratamento dados às manifestações, estas últimas detêm o potencial de contribuir para a melhoria técnica, operacional e administrativa dos serviços prestados por esta Instituição, haja vista os interesses da sociedade nordestina e a razão de ser desta Superintendência, como ente público responsável pela promoção do desenvolvimento sustentável do Nordeste.

Finalmente, deve-se ressaltar que todas as ações levadas a cabo pautaram-se pelo cumprimento das orientações estabelecidas na Lei de Acesso à Informação, bem como o constante na legislação e normas complementares, tendo como principais instrumentos de articulação os sistemas e-Sic e SisOuvidor, os serviços de telefonia, além dos endereços eletrônico e postal da Sudene.

VIII – TABELAS E GRÁFICOS

Tabela 1 - TIPO DE MANIFESTAÇÃO
(SisOuvidor/e-Sic/Telefone)
2017 (1º Semestre)

Em Unidade

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	MEIO DE ENTRADA			TOTAL
	(Quantidade)			
	SisOuvidor	e-Sic	Telefone	
Informação	16	39	99	154
Denúncia				
Elogio			1	1
Reclamação	3			3
T O T A L	19	39	100	158

Fonte: Ouvidoria SUDENE

Gráfico 1a - POR MEIO DE ENTRADA
2017

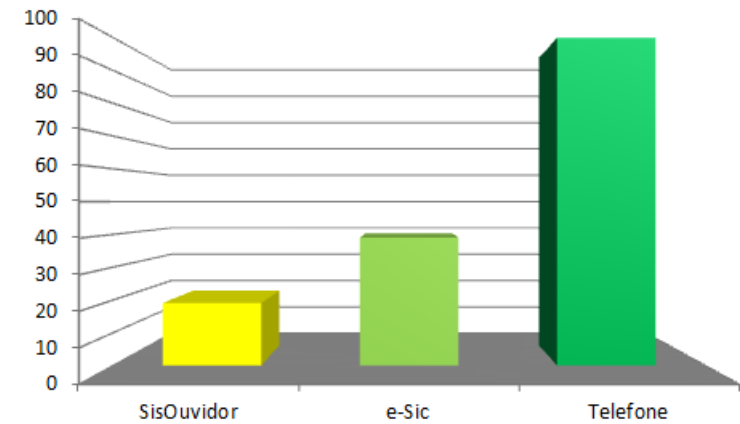


Gráfico 1b - TIPO DE MANIFESTAÇÃO
2017

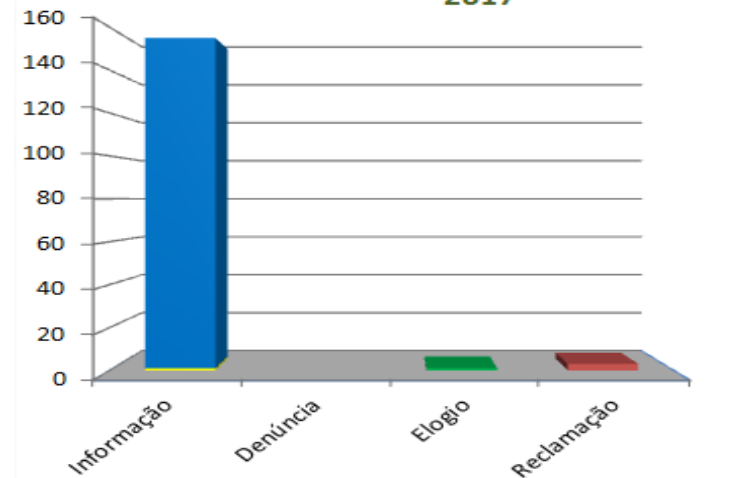
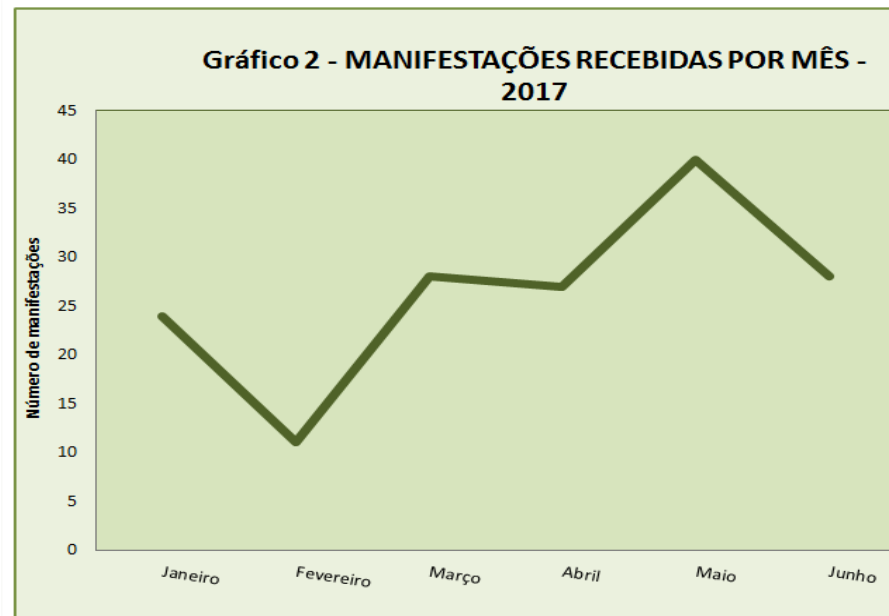


Tabela 2 - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS
(SisOuvidor/e-Sic/Telefone)
2017 (1º Semestre)

MÊS	SisOuvidor	e-Sic	Telefone	T O T A L
Janeiro	5	9	10	24
Fevereiro	1	5	5	11
Março	1	8	19	28
Abril	2	5	20	27
Maio	3	6	31	40
Junho	7	6	15	28
T O T A L	19	39	100	158

Fonte: Ouvidoria SUDENE

Gráfico 2 - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS
(SisOuvidor/e-Sic/Telefone e Outros)
2017



]

**Tabela 3 - TIPO DE MANIFESTAÇÃO RECEBIDA POR ANO
(SisOuvidor / e-Sic/Telefone)
Período 2013 - 2017 (1º semestre)**

Em Unidade

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2013	2014	2015	2016	2017 (*)
SisOuvidor	107	72	55	54	19
Pedido de Informação	92	64	52	45	16
Denúncia	1	1	3		
Sugestões	5	1		1	
Reclamações	6	2		8	3
Outros	3	4			
e-Sic	62	100	66	63	39
Pedido de Informação	62	100	66	63	39
Denúncia					
Sugestões					
Reclamações					
Outros					
Telefone	121	20	3	76	100
Pedido de Informação					99
Elogio					1
Outros (*)	3	4		3	
T O T A L	293	196	124	196	158

Fonte: Ouvidoria SUDEDNE; (*) Primeiro Semestre

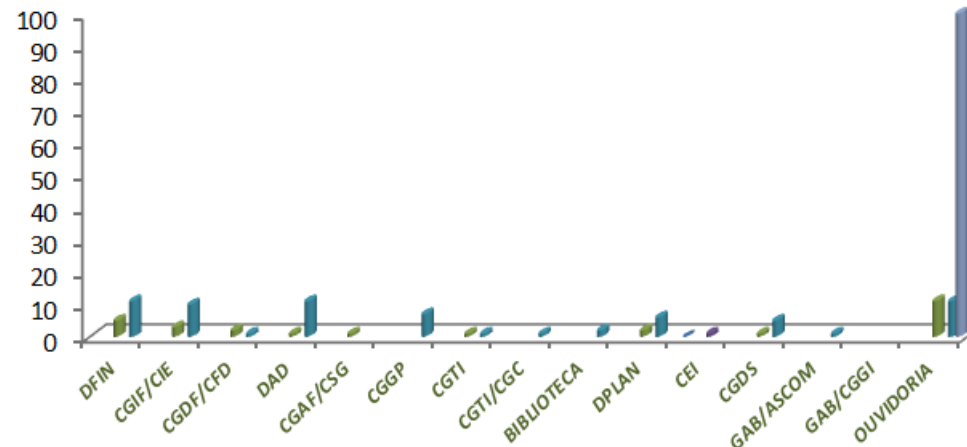
**Tabela 4 - MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR ÁREA SOLUCIONADORA
(SisOuvidor/e-Sic /Telefone)
2017 (1º Semestre)**

Em Unidade

ÁREA SOLUCIONADORA	SisOuvidor	e-Sic	Telefone	T O T A L
DFIN	5	11		16
CGIF/CIE	3	10		13
CGDF/CFD	2	1		3
DAD	1	11		12
CGAF/CSG	1			1
CGGP		7		7
CGTI	1	1		2
CGTI/CGC		1		1
BIBLIOTECA			2	2
DPLAN	2	6		8
CEI	1			1
CGDS	1	5		6
GAB/ASCOM			1	1
GAB/CGGI				
OUVIDORIA	11	11	100	122
T O T A L	19	39	100	158

Fonte: Ouvidoria SUDENE.

Tabela 4 - MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR ÁREA



**Tabela 5 - TIPO DE RESPOSTA POR COMPETÊNCIA
(SisOuvidor/e-Sic/Telefone)**
2017

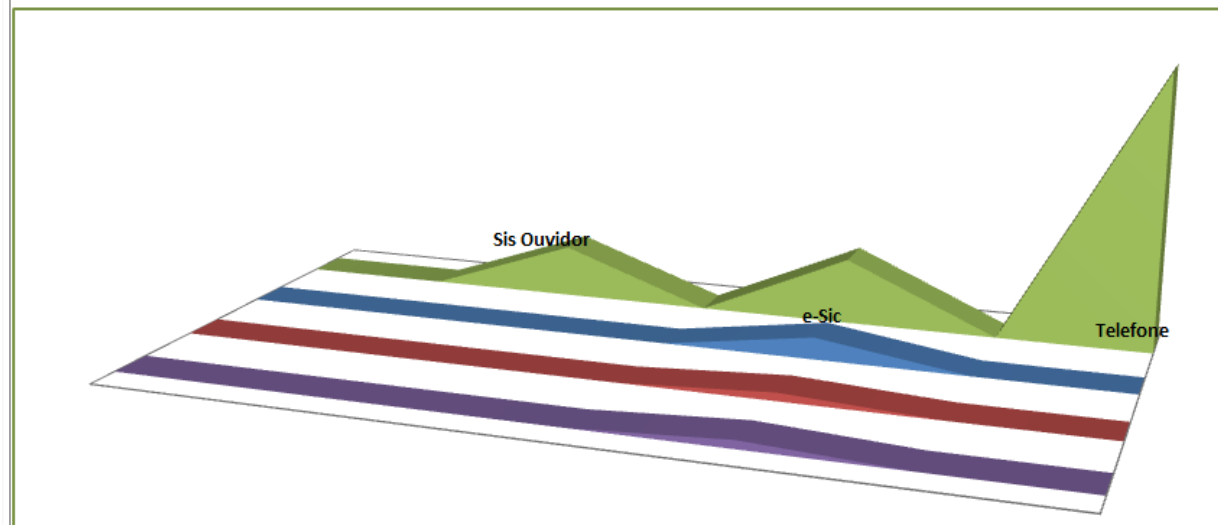
Em Unidade

TIPO DE RESPOSTA	Sis Ouvidor	e-Sic	Telefone	T O T A L
Não Compete ao Órgão		8		8
Informação Inexistente		3		3
Acesso Concedido	19	24	100	143
Acesso Negado		1		1
Não se trata de solicitação de informação		3		3
T O T A L	19	39	100	158

Fonte: Ouvidoria SUDENE. (*)

Gráfico 5 - TIPO DE RESPOSTA POR COMPETÊNCIA

■ Não se trata de solicitação de informação ■ Informação Inexistente ■ Não Compete ao Órgão ■ Acesso Concedido



**Tabela 6 - MANIFESTAÇÃO RECEBIDA POR ESTADO
(SisOuvidor/e-Sic/Telefone)
2017 (1º semestre)**

Em Unidade

ESTADO	SisOuvidor	e-Sic	Telefone	T O T A L
Alagoas				
Bahia	4	2		6
Ceará	1	7		8
Distrito Federal		4		4
Espírito Santo	1	1		2
Minas Gerais	2	1		3
Mato Grosso				
Paraíba		2		2
Pernambuco	9	9		18
Piauí				
Paraná		1		1
Rio de Janeiro		1		1
Rio Grande do Norte		2		2
Rio Grande do Sul		2		2
Sergipe				
São Paulo	2	5		7
Exterior				
Não Informado		2	100	102
T O T A L	19	39	100	158

Fonte: SUDENE (*) Inclui as manifestações presencial e pelo e-mail da SUDENE.

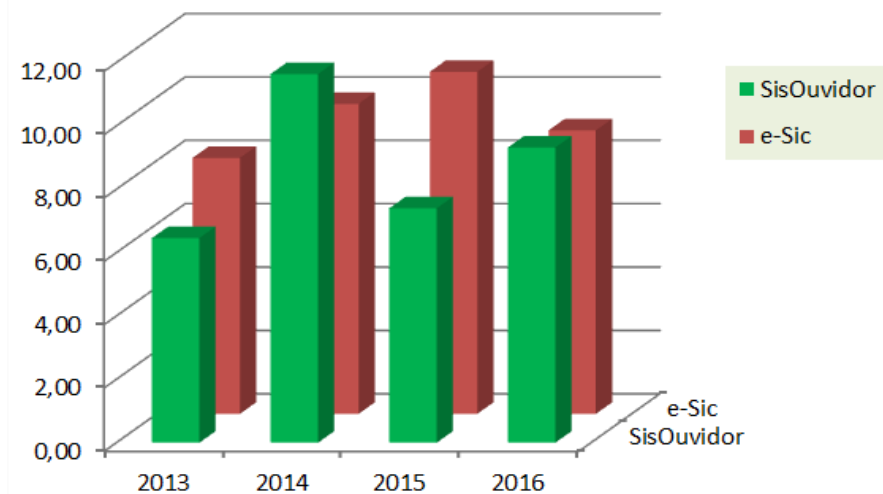
**Tabela 7 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA À INFORMAÇÃO
(SisOuvidor/e-Sic)
2013 - 2017 (1º semestre)**

Em dia

MEIO DE ENTRADA	2013	2014	2015	2016	2017 (*)
SisOuvidor	6,46	11,64	7,40	9,32	8,73
e-Sic	8,08	9,79	10,80	8,95	8,15
GERAL	7,05	10,60	9,60	9,12	8,44

Fonte: Ouvidoria SUDENE; (*) Primeiro Semestre

Gráfico 7



IX – SIGLAS

DEPEX : Departamento de Órgãos Extintos

DAD/DOC: Divisão de Documentação e Gestão da Biblioteca Celso Furtado

CGC : Assessoria Técnica de Gestão de Convênios e Tomada de Contas

CGIF: Coordenação Geral de Incentivos e Benefícios Fiscais e Financeiros

FDNE: Fundo de Desenvolvimento do Nordeste

CSG : Coordenação de Serviços Gerais e Logística

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

CGGI: Coordenação-Geral de Gestão Institucional

SIGAG: Sistema de Gestão de Acesso

CGGP: Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas

CEI: Coordenação de Estudos, Pesquisas, Tecnologia e Inovação

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

DPLAN: Diretoria de Planejamento e Articulação de Políticas.

SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE OUVIDORIA

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

Marcelo José Almeida das Neves
Superintendente

Rafael de Albuquerque Feitosa
Chefe de Gabinete Substituto

Martinho Leite de Almeida
Ouvidor

Equipe técnica

Francisco Ferreira L. Júnior

Maria Magali Costa

Sílvia M. S. do Rego Maciel

