



MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE

OUVIDORIA RELATÓRIO DE ATIVIDADES

1º SEMESTRE 2018



Acesso à Informação

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

Sumário

I - INTRODUÇÃO	2
II – CANAIS DE ACESSO AO CIDADÃO	3
III – CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	5
IV – AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS.....	6
V – MECANISMOS DE TRANSPARÊNCIA DAS INFORMAÇÕES RELEVANTES SOBRE A ATUAÇÃO DA UNIDADE.....	7
VI - ATIVIDADES.....	8
VII – CONCLUSÃO	12
VIII – TABELAS E GRÁFICOS	13
TABELA 1 – Tipo de manifestação	14
TABELA 2 – Manifestações Recebidas – Manifestações Atendidas	15
TABELA 3 – Tipo de Manifestação – Manifestações Atendidas	16
TABELA 4 – Manifestações Atendidas – Manifestações Atendidas	17
TABELA 5 – Manifestações Atendidas – Manifestações Atendidas	18
TABELA 6 – Manifestações Recebidas por Estado – Manifestações Atendidas.....	19
TABELA 7 – Tempo Médio de Resposta – Manifestações Atendidas.....	20
IX – SIGLAS.....	21

I - INTRODUÇÃO

De natureza pública, a Ouvidoria da SUDENE constitui-se em relevante canal de participação e viabilização do exercício de cidadania e controle social, através de abertura de espaços para contribuição, definição, formulação e implementação de políticas públicas e, bem assim, para a melhoria dos serviços prestados, ensejando e concorrendo para o aperfeiçoamento dos procedimentos democráticos. Ou seja, constitui-se em um dos relevantes instrumentos de participação política, permitindo-se, inclusive, por parte do cidadão, a fiscalização e avaliação do exercício do poder e cobrar resultados.

No âmbito dessas abrangências funcionais, integra-se à Rede de Ouvidorias do Ministério da Integração Nacional – MI (SisOuvidor), ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) e ao Serviço de Informação do Cidadão (e-SIC), obedecidos os princípios norteadores da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação). A par desses referenciais, portanto, esta Ouvidoria tem como princípio assegurar o direito fundamental de acesso à informação a pessoas físicas 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 a que devam ser objeto de controle e proteção, para efeito de divulgação. Vale considerar que a SUDENE não detém, no momento, informações classificadas, conforme se poder verificar na sua página na internet.

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, também, de articular meios e ações sinérgicas formais que se engaje ao envolvimento social, tendo em conta, essencialmente o aperfeiçoamento e evolução qualitativa da gestão pública. Procura-se, ademais, fortalecer o uso das ferramentas disponíveis tanto como instrumento relevante na participação política, como de fiscalização e acompanhamento dos projetos e/ou atividades de responsabilidade de Governo.

II – CANAIS DE ACESSO AO CIDADÃO

Como principais canais de interação e articulação com a sociedade, a Ouvidoria da Sudene dispõe 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 e do Sistema SisOuvidor, criado no âmbito da Portaria nº 94/2009 do MI, além do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-OUV. Enquanto o e-SIC se volta integralmente às solicitações de acesso a informações, o SisOuvidor, de modo mais abrangente, acolhe manifestações relacionadas a reclamações, sugestões, denúncias, elogios e pedidos de informações. Por seu turno o e-OUV, instituído no âmbito da Portaria Nº 3.681, de 13 de dezembro de 2016, do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União – CGU, de abrangência similar ao SisOuvidor conta, complementarmente, com Módulo Simplifique, que regulamenta a remessa de dados e informações sobre as manifestações de ouvidoria à essa Controladoria-Geral. Deve-se esclarecer que o Sistema e-OUV, assim como o e-SIC, associam-se aos mais diversos órgãos e entidades do Governo Federal, particularmente no que tange ao recebimento de manifestações, inclusive as suas análises, geração de relatórios automáticos e agilização dos procedimentos intrínsecos.

No que tange ao Módulo Simplifique, ele disponibiliza ao cidadão a relação de todos os órgãos e entidades do Poder Executivo federal, para os

quais poderá direcionar sua solicitação de simplificação, observada a desejada medida de “desburocratização de comunicação entre o cidadão e o Estado”.

Contudo, a parceria entre as ouvidorias vinculadas do MI permanece sistêmica, vez que a criação da Rede foi formulada com a finalidade de amalgamar as ações conjuntas e apoiarem-se mutuamente em suas principais diretrizes e desafios.

Vale salientar que 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, pelo menos nesses dois últimos dois anos, constituindo significativo acréscimo ao impactar 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 ano de 2016, quando de sua instalação, chegando a 189 demandas ao fim de 2017, sendo que destas, 100 foram apresentadas somente nos primeiros 6 meses do ano de 2017 (tabelas e gráficos 1 e 3). Conquanto continue como um dos principais canais de comunicação entre o cidadão e esta Superintendência, a partir deste ano (2018), as manifestações apresentadas, por meio de telefone, de modo geral, são enquadradas nos sistemas (e-SIC, e-OUV e SisOuvidor) e submetidas à apreciação, tratamento e pronunciamento técnico pelas áreas solucionadoras e mensuradas como integrantes desses sistemas. Salvo quando são objeto de respostas imediata e direta por parte desta Ouvidoria. Daí porque os registros das demandas por esse meio apresentam tão somente com 13 manifestações.

III – CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Em atendimento ao que dispõe o Decreto Nº 9.094, de 17 de julho de 2017, a Diretoria Colegiada da SUDENE, em sua 288ª Reunião Ordinária, realizada em 19 de dezembro de 2017, autorizou a inserção no “site” desta autarquia da sua Carta de Serviços, que a par dos seus objetivos, informa aos cidadãos os serviços prestados por e, bem assim, as formas de acessá-los e obtê-los, os quais se orientam pelos compromissos de atendimento às manifestações, obedecidos os princípios e padrões de qualidade e busca de eficiência.

De modo explícito, com o sobredito decreto busca-se, ademais, desburocratizar sua relação com os cidadãos, materializando instrumentos e canais de comunicação diretos entre o usuário do serviço público e a administração. Tem-se a destacar, ainda, no rol deste instrumental, a inserção/criação do Módulo Simplifique, no âmbito do Sistema e-OUV, que converge para de fortalecimento da posição do cidadão como partícipe e objeto da prestação do serviço público.

Os referidos serviços, como listados no “sitio” da Superintendência, evidenciam as tarefas e atividades intrínsecas às atribuições institucionais desse órgão, identificando a sua natureza, a abrangência, bem como seus usuários, orientando-os quanto aos requisitos, condições para apresentação de manifestações e prazos para atendimento.

No exercício dessa interação com o cidadão e/ou suas entidades representativas, a SUDENE assume o compromisso de, inclusive, em articulação com a sociedade, continuar envidando esforços para, sistematicamente, aperfeiçoar os processos de gestão e, administrativamente, garantir um atendimento de qualidade, ou seja, com a desejada efetividade.

Como meio ágil de relação com o cidadão, a SUDENE, em articulação com Controladoria-Geral da União, órgão de coordenação superior como já explicitado, dispõe do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-

OUV, bem como do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, os quais se integram com os diversos órgãos e entidades do Governo Federal. Por esses instrumentos e seus mecanismos, disponibilizam-se ao cidadão meios e condições de promover junto à SUDENE, solicitações de informações, e apresentar denúncias e reclamações quanto aos serviços prestados por esta Instituições, haja vista as suas atribuições e objetivos de promover o processo de desenvolvimento economicossocial do Nordeste.

IV – AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS

No curso do primeiro semestre de 2018, a Ouvidoria da Sudene apresentou como tempo médio de atendimento às demandas um índice de 7,46 dias, frente ao prazo de 20 dias estabelecido pela Lei de Acesso à Informação, em seu capítulo III, art. 11, § 1º (tabela e gráfico 7) e 30 dias quando se tratar do sistema e-OUV.

Quanto à avaliação, por parte dos usuários, do índice de satisfação e, conseqüentemente, da qualidade dos serviços prestados, até o ano passado, somente o e-SIC estava devidamente estruturado para a adoção desse procedimento, embora não seja obrigatório o pronunciamento quanto a esse questionamento. A partir deste ano essa possibilidade passou a ser, também, processada pela o e-OUV. Apesar de a qualificação ser um item opcional, as respostas obtidas junto aos usuários têm possibilitado traçar um quadro que permite vislumbrar, além de fornecer o perfil do público demandante, o desempenho da própria Ouvidoria em termos de qualidade das respostas e da celeridade do atendimento e, simultaneamente, organizar e interpretar o conjunto de manifestações recebidas vem revelando 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

Quanto a transparências vale considerar que a SUDENE vem adotando todas as determinações e recomendações de que trata a Lei nº 12.527/2011 (LAI) e suas normas e instruções complementares, no que tange ao acesso às informações ativas e passivas, conforme se mencionar a seguir:

- **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 canais de comunicação com o público já citados: sistemas SisOuvidor, e-SIC e e-OUV, telefones convencionais e DDGs (0800), correspondências eletrônicas (e-mails) e físicas (cartas), além do contato presencial.

Em termos de acessos de informações, os números vêm falar da transparência que marca os serviços prestados à sociedade por parte desta autarquia onde, do total de 101 manifestações apresentadas, no primeiro semestre do ano em curso, foram proporcionados 92 atendimentos; 1 das demandas recebidas não dizia respeito às ações implícitas às atribuições da Sudene, ou seja, não competiam a esta instituição; em relação às opções de informação inexistente e as apresentadas em duplicidade, corresponderam, respectivamente, a 2 e 5. Para os acessos negados ou parcialmente atendidos registrou-se 1 (tabela e gráfico 5), vale observar que foram situações em que têm lugar comum a razão de a Sudene ser depositária de sigilo fiscal e empresarial de terceiros, constituindo-se em dados invioláveis, os quais competem apenas aos proprietários a autorização ou não em fornecer, caso diretamente acionados.

VI - ATIVIDADES

No exercício de suas atribuições, esta Ouvidoria tem focado suas ações, indubitavelmente, em promover criteriosa análise, tratamento e emissão de respostas conclusivas aos seus usuários/cidadão, de forma direta ou, mais precisamente, através da participação das áreas solucionadoras a quem cabe o desejado pronunciamento técnico específico, quando se mostrar necessário.

Conforme pode-se constatar, através dos gráficos e tabelas 1 e 3, esta Ouvidoria recepcionou 101 manifestações no 1º semestre de 2018 sendo 6 através do SisOuvidor, 41 por meio do e-SIC, também, 41 do e-OUV e 13 por telefone, considerando o total das entradas e os principais sistemas, o que, em termos percentuais, representa uma diminuição relativa de 36% em relação ao mesmo período do ano passado. Por sua vez, o gráfico 1b permite comprovar que os pedidos de informação prevalecem sobre as demais modalidades, 88, 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 15 solicitações. 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.

Como um dos meios de promoção da Política Nacional de Desenvolvimento Regional – PNDR, esses incentivos têm como foco viabilizar e favorecer a formação e ampliação do capital fixo produtivo e social, e centra-se na redução do Imposto de Renda de Pessoa Jurídica, apurado sobre o lucro da exploração, para a implantação de novos empreendimentos e, bem assim, a modernização, ampliação ou diversificação daqueles preexistentes. Integram ainda esse rol de estímulo fiscal os concernentes a Reinvestimentos e à Isenção do Adicional de Frete para Renovação da Marinha Mercante (AFRMM), além da Depreciação Acelerada. Vale ressaltar que esses incentivos alcançam os mais diversos setores e portes de empresas, desde que atendidas as prioridades

estabelecidas pela Medida Provisória nº 2.199-14/2001. Em função dos seus objetivos e contribuições para o desenvolvimento regional, esses instrumentos têm sido objeto de constantes demandas ou manifestações do cidadão/empresário e/ou suas entidades representativas, particularmente quanto as condições operacionais e de concessão.

No âmbito dos pedidos de informação, continuam merecendo relevância aqueles voltados a subsidiar pesquisas e elaboração de teses. Informações levantadas pelo sistema e-SIC referentes ao perfil dos demandantes da Sudene, indicam que há forte presença do público dos meios acadêmico-universitários, uma vez que constam que 17,9 % possui pós-graduação, 53,6% ensino superior e 14,3% mestrado/doutorado. As demandas desses discentes e/ou docentes, as quais tiveram como objetivo subsidiar a elaboração de teses em nível de pós-graduação (mestrados e/ou doutorados), particularmente no que tange a temas/assuntos vinculados à administração de Fundos Constitucionais e de Desenvolvimento e Incentivos Fiscais, além dos relacionados ao meio-ambiente, onde se destacam os questionamentos sobre as ações promovidas pela Sudene na porção semiárida do Nordeste e os resultados alcançados. Vale ponderar que continuam presentes as atenções da sociedade quanto ao Semiárido que se dão em função da necessidade de conhecer e acompanhar, de forma mais explícita, as políticas públicas dispensadas a essa área, porquanto se trata de um espaço geoeconômico de relativa densidade populacional e escassa infraestrutura produtiva. Ademais, e ainda como fator limitante, caracteriza-se pela escassez e irregularidade de precipitações pluviométricas, o que impõe óbice ao uso da água como insumo à produção e fortalecimento à sua base econômica.

Oportuno se faz considerar, outrossim, a sempre presente e sistêmicas manifestações apresentadas por escritórios de consultoria técnica e projetista, portadores de pleitos de incentivos fiscais ou de apoio de financiamento para investimentos, em particular de projetos voltados para as indústrias de base e produtoras de insumos básicos, bem como de infraestrutura produtiva.

Também para prestação de informações técnicas, inclusive de fornecimento ou disponibilização para consulta de mapas resultantes de estudos geológicos para a identificação de reservas aquíferas, em ação prioritária

espacial, com vistas a orientar a localização de água subterrânea e perfuração de poços artesianos e, bem assim, possíveis identificação de reservas naturais com vistas ao seu aproveitamento economicossocial. Essas demandas têm como foco viabilizar e/ou minorar a escassez de água, particularmente no meio rural. Os subsídios prestados pela Sudene têm o poder de contribuir para a definição de estratégias e/ou programas específicos, como é o caso do “Água para Todos” que tem entre seus objetivos não somente viabilizar a disponibilização de água para o consumo humano e animal, mas servir como fator de produção e contribuir assim para a melhoria das condições de renda e minorar o nível de pobreza.

Por oportuno, deve-se registrar que esta Ouvidoria continua sistematicamente sendo 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, registrando 6 demandas neste primeiro semestre/2018. Este fato decorre da desativação do setor de representação do DEPEX em Pernambuco e remoção dos arquivos de aposentados e pensionistas para o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, em Brasília.

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 51 demandas em relação ao total. Como tecnicamente recomendado, as respostas providenciadas pela Ouvidoria versavam, em sua maioria, sobre a 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. Em alguns casos, e em face de sua natureza, as desejadas respostas, quando não cadastradas nos sistemas, são fornecidas via telefone e não entram na contagem por se tratarem de informações de caráter

imediatos, dados de conhecimentos gerais, sem a necessidade de acionar os setores.

Para as demandas encaminhadas, as colaborações principais foram provenientes das seguintes áreas solucionadoras: DFIN (20), DAD (21) e DPLAN (9) (ver tabela e gráfico 4).

Ao serem analisadas através dos dados fornecidos, em relação à origem, por estados da Federação, verifica-se que o maior índice é procedente daqueles situados na área de atuação da Sudene, ou seja, da região Nordeste, além de Minas Gerais, sendo os principais, em sequência, Pernambuco (27), Ceará (7) Bahia (6) e São Paulo e Rio de Janeiro juntos somaram (9) solicitações. Essa distribuição, em face da natureza das manifestações e suas vinculações aos meios e instrumentos de ação da SUDENE ou de subsídios à promoção de investimentos, comporta-se comumente com o perfil econômico dos Estados e de suas representatividades econômica no PIB regional. Podem haver exceções, como ora registrado para os estados da Alagoas e Minas Gerais;

Finalmente, vale registrar que, visando garantir contínuo aperfeiçoamento, maior produtividade e requalificação para seu corpo técnico, a Ouvidoria da Sudene almeja capacitação em temas relacionados a sua área, a fim de que venham enriquecer seus trabalhos, a exemplo de “Controle Social”, “Ética e Serviço Público”, “Defesa do Usuário e Simplificação” e “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, obtidos em 2012, em conformidade ao Art. 10 do Regulamento da ABO NACIONAL, o qual preceitua que a atualização ocorra a cada 60 meses. Finalmente, ressaltamos que esses curso/treinamento/aperfeiçoamentos

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 realizadas pautaram-se pelo cumprimento das orientações estabelecidas na Lei de Acesso à Informação, assim como do constante na legislação e normas complementares, tendo como principais instrumentos de articulação os sistemas e-SIC, e-OUV e SisOuvidor, os serviços de telefonia, além dos endereços eletrônico e postal da Autarquia, com vistas a garantir que a Ouvidoria da Sudene seja sempre instrumento de inclusão e participação social.

VIII – TABELAS E GRÁFICOS

TABELA 1 - Tipo de manifestação

Tabela 1 - TIPO DE MANIFESTAÇÃO
(SisOuvidor/e-SIC/e-OUV/Telefone)
 2018 *

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	MEIO DE ENTRADA				TOTAL
	(Quantidade)				
	SisOuvidor	e-SIC	e-OUV	Telefone	
Informação/Solicitação	4	41	30	13	88
Denúncia	1		3		4
Sugestão	1		2		3
Elogio			2		2
Reclamação			4		4
TOTAL	6	41	41	13	101

Em Unidade

Fonte: Ouvidoria SUDENE; 1º Semestre

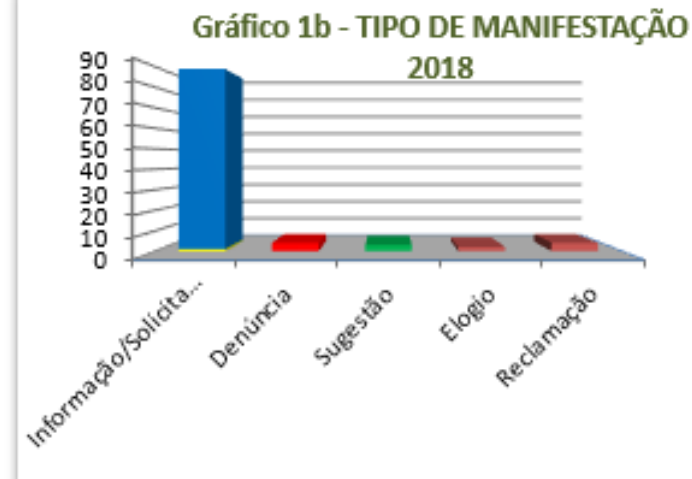
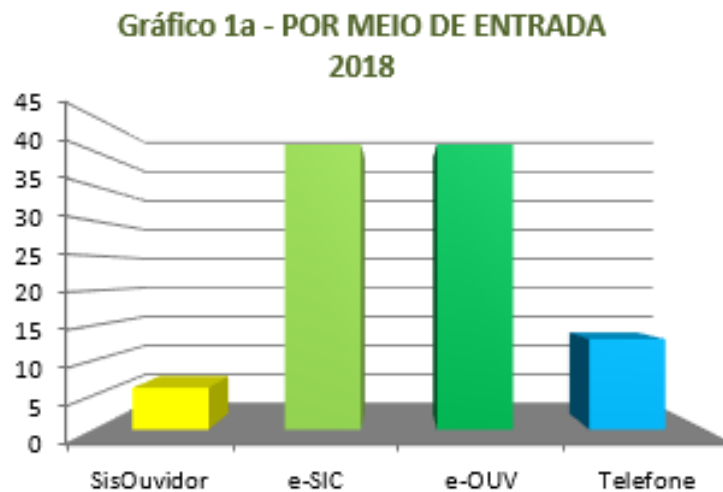


TABELA 2 - Manifestações Recebidas

Tabela 2 - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS					
(SisOuvidor/e-SIC/e-OUV/Telefone)					
2018*					
Em Unidade					
MÊS	SisOuvidor	e-SIC	e-OUV	Telefone	T O T A L
Janeiro	1	5	3	1	10
Fevereiro		8	6		14
Março	3	9	6	1	19
Abril		6	10	3	19
Maio		8	7	7	22
Junho	2	5	9	1	17
T O T A L	6	41	41	13	101

Fonte: Ouvidoria SUDENE; * 1º Semestre



TABELA 3 – Tipo de Manifestação

Tabela 3 - TIPO MANIFESTAÇÃO RECEBIDA POR ANO
Período 2013 – 2018(*)

Em Unidade

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2013	2014	2015	2016	2017	2018
SisOuvidor	107	72	55	54	75	6
Solicitação de Informação	95	68	52	45	68	4
Denúncia	1	1	3			1
Sugestões	5	1		1	1	1
Reclamações	6	2		8	6	
e-Sic	62	100	66	63	91	41
Solicitação de Informação	62	100	66	63	91	41
e-OUV					6	41
Solicitação de Informação					5	30
Denúncia						3
Elogio						2
Sugestão						2
Reclamação					1	4
Telefone	124	24	3	76	189	13
Pedido de Informação	124	24	2	75	189	13
Elogio				1		
T O T A L	293	196	124	193	361	101

Fonte: Ouvidoria da SUDENE; (*) Primeiro semestre

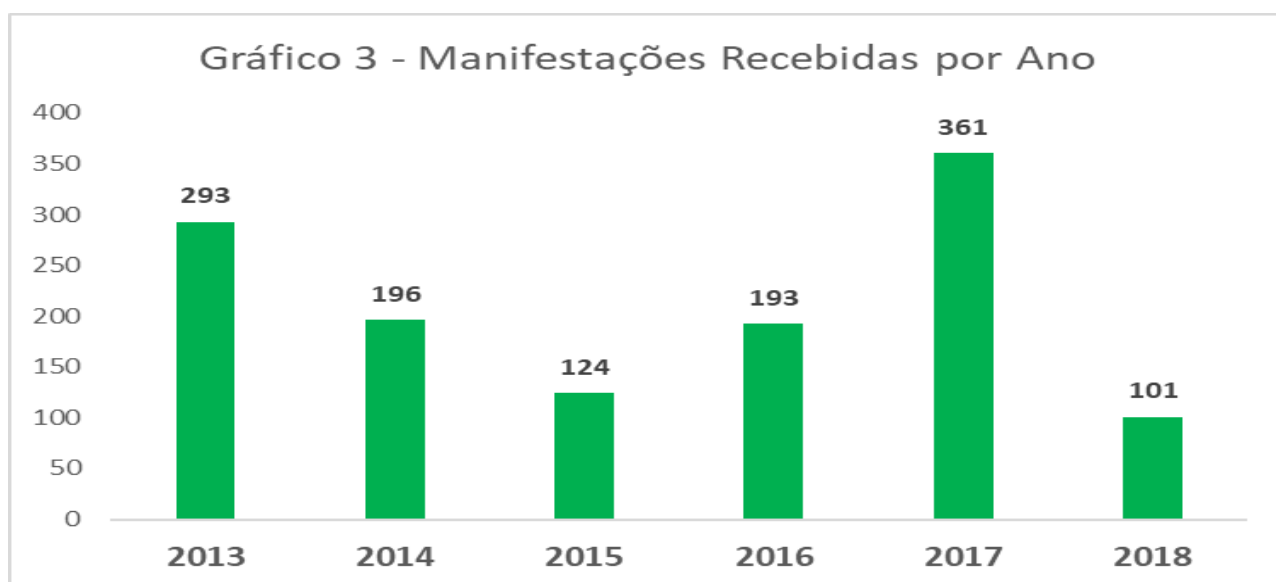


TABELA 4 – Manifestações Atendidas

Tabela 4 - MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR ÁREA SOLUCIONADORA					
(SisOuvidor/e-SIC /e-OUV/Telefone)					
2018*					
Em Unidade					
ÁREA SOLUCIONADORA	SisOuvidor	e-SIC	e-OUV	Telefone	T O T A L
DFIN	2	13	5		20
CGIF/CIE	2	9	4		15
CGDF/CFD		4	1		5
DAD	1	9	11		21
CGAF		3	2		5
CGGP	1	2	5		8
CGTI		1			1
BIBLIOTECA		3	4		7
DPLAN		6	3		9
CGEP		4			4
CGDS		2	3		5
OUVIDORIA	3	13	22	13	51
T O T A L	6	41	41	13	101

Fonte: Ouvidoria SUDENE; * 1º Semestre

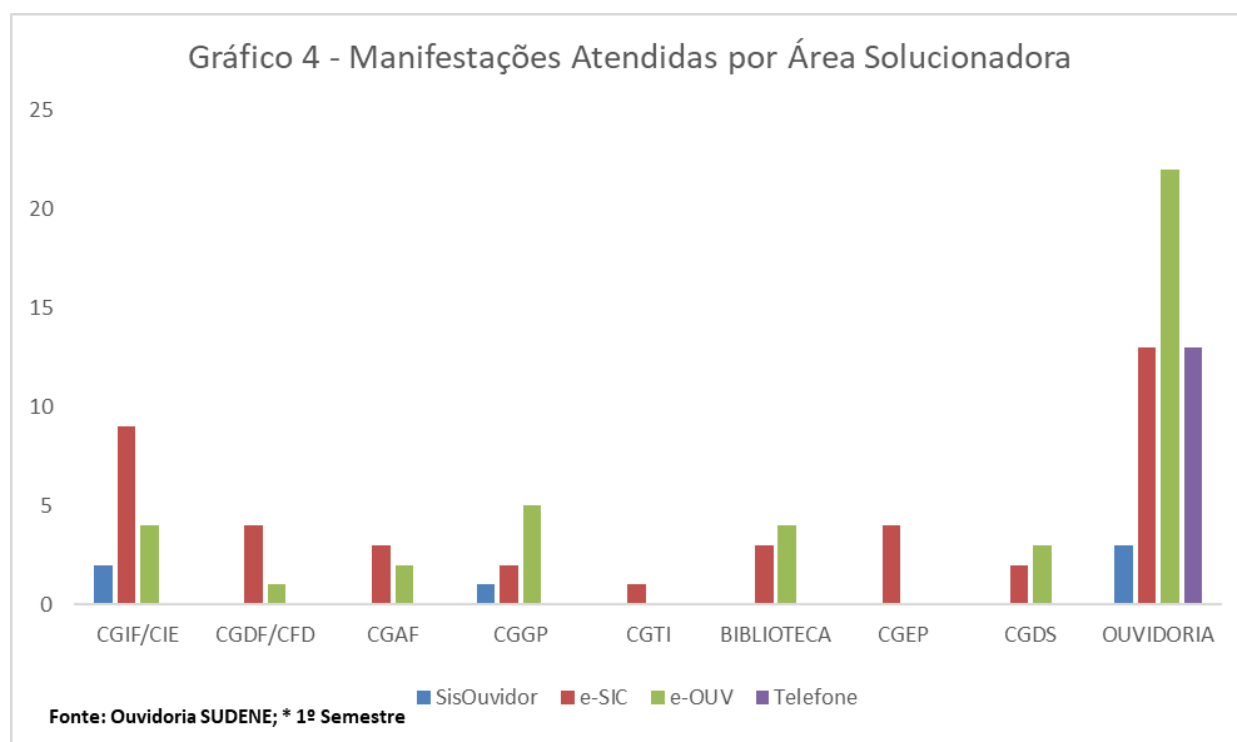


TABELA 5 – Manifestações Atendidas

*-/

**Tabela 5 - TIPO DE RESPOSTA POR COMPETÊNCIA
(SisOuvidor/e-SIC/e-OUV/Telefone)
2018***

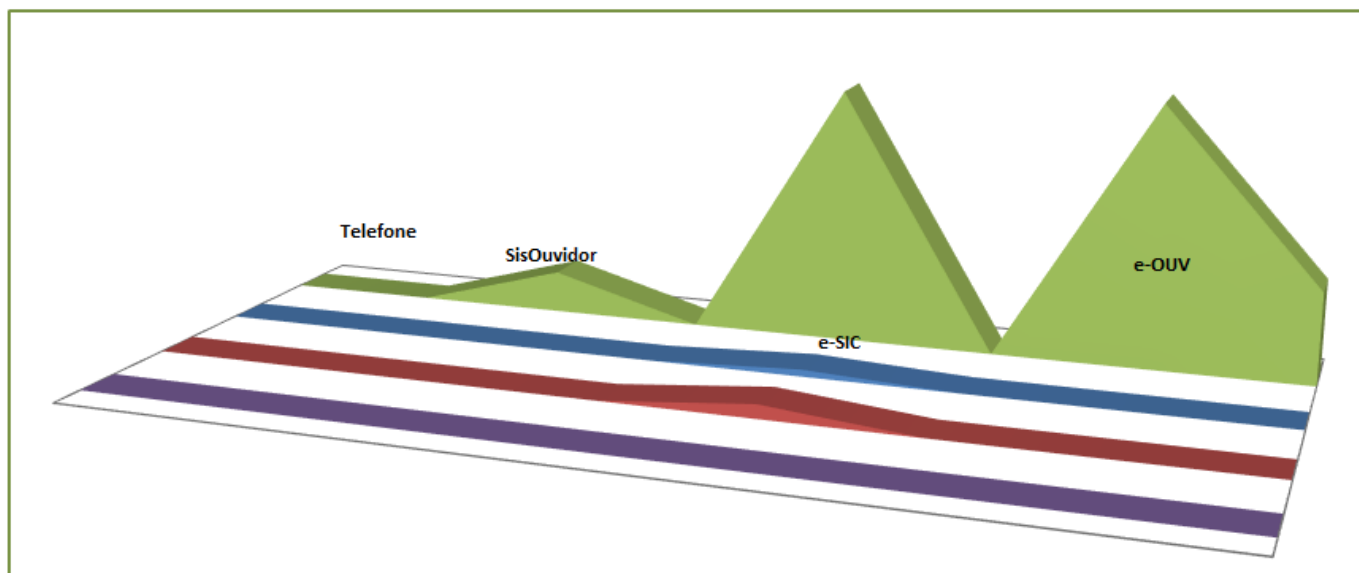
Em Unidade

TIPO DE RESPOSTA	SisOuvidor	e-SIC	e-OUV	Telefone	T O T A L
Pergunta Duplicada/Repetida		1	4		5
Não Compete ao Órgão		1			1
Informação Inexistente		2			2
Acesso Concedido	6	36	37	13	92
Acesso Negado		1			1
Não se trata de solicitação de informação					
T O T A L	6	41	41	13	101

Fonte: Ouvidoria SUDENE; 1º Semestre

Gráfico 5 - TIPO DE RESPOSTA POR COMPETÊNCIA

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



Fonte: Ouvidoria SUDENE; 1º Semestre

TABELA 6 – Manifestações Recebidas por Estado

Tabela 6 - MANIFESTAÇÃO RECEBIDA POR ESTADO					
(SisOuvidor/e-SIC/e-OUV/Telefone)					
2018*					
Em Unidade					
ESTADO	SisOuvidor	e-SIC	e-OUV	Telefone	TOTAL
Alagoas			8		8
Amazonas				1	1
Bahia		4	2		6
Ceará	1	5		1	7
Distrito Federal	1	7			8
Goias			1		1
Minas Gerais		5	3		8
Paraíba			3		3
Pernambuco	3	6	9	9	27
Piauí	1		1		2
Rio de Janeiro		1			1
Rio Grande do Norte		3			3
Santa Catarina			1		1
São Paulo		5	1	2	8
Sergipe			2		2
Não Informado		5	10		15
TOTAL	6	41	41	13	101

Fonte: Ouvidoria SUDENE; * 1º Semestre

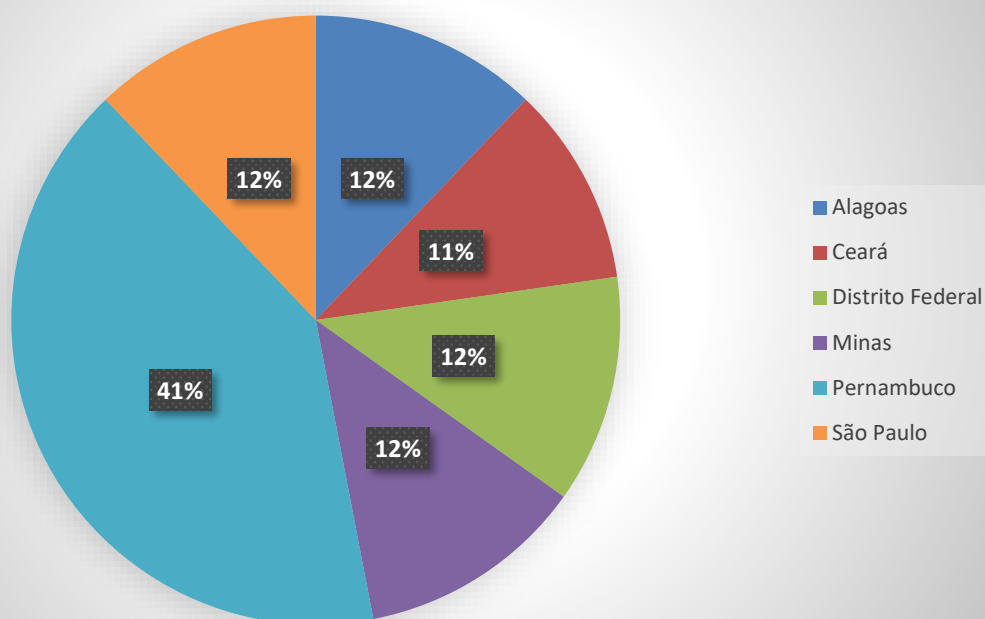
Gráfico 6 - Manifestações Recebidas

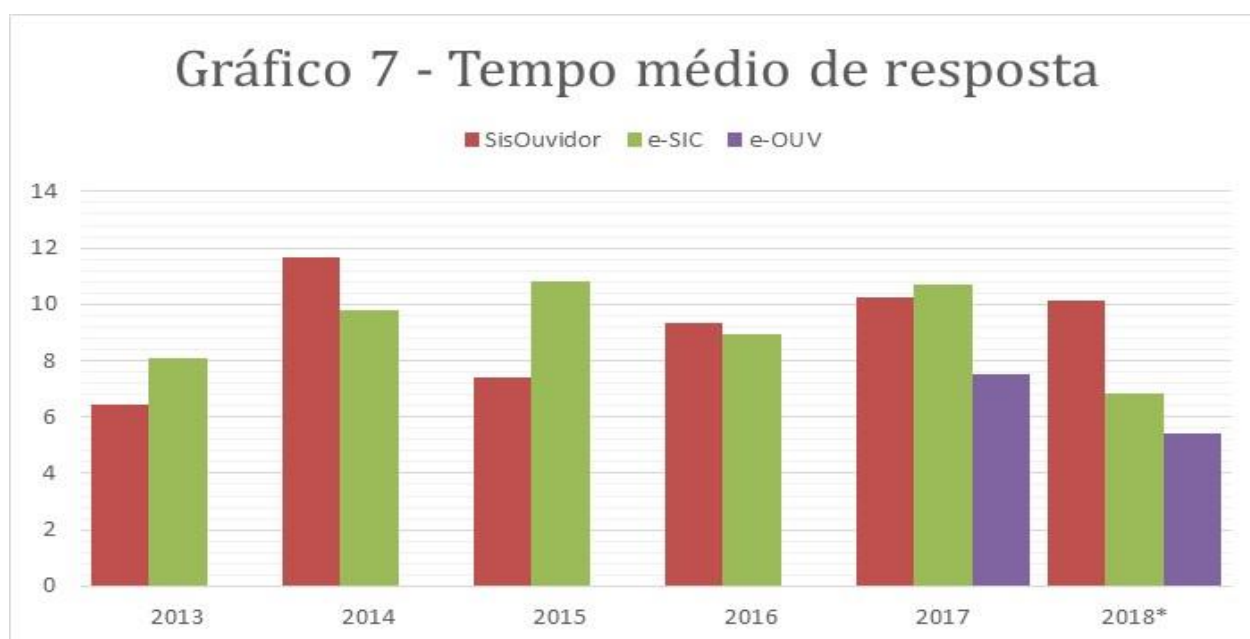
TABELA 7 - Tempo Médio de Resposta

**Tabela 7 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA À INFORMAÇÃO
(SisOuvidor/e-SIC/e-OUV)
2013 - 2018***

Em dia

MEIO DE ENTRADA	2013	2014	2015	2016	2017	2018*
SisOuvidor	6,46	11,64	7,40	9,32	10,23	10,16
e-SIC	8,08	9,79	10,80	8,95	10,7	6,83
e-OUV					7,5	5,41
GERAL	7,05	10,60	9,60	9,12	9,47	7,46

Fonte: Ouvidoria SUDENE; *1º Semestre



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

e-SIC: Serviço de Informação ao Cidadão

SisOuvidor; Rede de Ouvidorias do Ministério da Integração Nacional

e-OUV: Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

**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

Antônio Silva Magalhães Ribeiro

Superintendente Substituto

Bruno Valença Guedes

Chefe de Gabinete

Martinho Leite de Almeida

Ouvidor

Equipe Técnica

Francisco Ferreira Lima Júnior

Maria Magali Costa

Sílvia Maria Santos do Rego Maciel