



MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL  
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE

# OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES EXERCÍCIO 2017



## 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

O Sistema de Ouvidoria da Sudene, instituído pela Portaria nº 88, de 21 de setembro de 2011, integrado à Rede de Ouvidorias do Ministério da Integração Nacional – MI, criada pela Portaria nº 94, de 29 de abril de 2009, e consoante ao que dispõe a [Lei nº 12.527](#), de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), tem como princípio 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 a que devam ser objeto de controle e proteção, 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, a Ouvidoria da Sudene dispunha, até o terceiro trimestre de 2017, 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. Enquanto o e-Sic é voltado 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. No entanto, após entendimentos entre as unidades vinculadas da Rede de Ouvidorias do MI, estabeleceu-se que o SisOuvidor cederá lugar ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-Ouv, em atendimento à Portaria nº 3681, de 13 de dezembro de 2016, do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União – CGU, que regulamenta a remessa de dados e informações sobre as manifestações de ouvidoria à Ouvidoria-Geral da União. O e-Ouv, desenvolvido pela Controladoria-Geral da União, 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.

Desde 13 de fevereiro de 2017, data do início da vigência da Portaria nº 3681, todas as Ouvidorias federais são obrigadas a cumprir tal regulamento.

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, 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 à marca de 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). Algumas destas demandas, quando o tipo de solicitação assim o exige, são inseridas pelos técnicos da Ouvidoria nos sistemas SisOuvidor e, mais recentemente, no e-Ouv. Os maiores picos no volume de ligações telefônicas ocorreram durante os meses pré e pós-mudança de endereço desta Superintendência (junho a agosto), apresentando respectivamente 34, 27 e 35 telefonemas, resultando, junto a outros meios, um total de 48, 46 e 58 solicitações de informação (tabela e gráfico 2).

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

### **III – CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**

O Governo Federal lançou novas regras para favorecer o atendimento aos usuários dos serviços públicos: o “Simplifique!”. O Decreto nº 9.094 de 17 de julho de 2017 busca desburocratizar a relação com os cidadãos, bem como fornece novos instrumentos para que estes proponham medidas de melhoria e aumento da eficiência do Estado. O mesmo Decreto estabeleceu que os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, que prestam atendimento ao público devem dispor e divulgar uma Carta de Serviços, material este, em meio impresso ou eletrônico, contendo explicações sobre: serviços oferecidos, requisitos e documentos para acessá-los, prazos, forma de prestação, locais, tempo de espera, canais de reclamação, condições de acessibilidade, limpeza e conforto, dentre outras informações.

A Sudene já conta com a sua Carta de Serviços ao Cidadão, lançada em dezembro de 2017, para a qual a Ouvidoria, por ser o meio de contato entre a sociedade e a Autarquia, auxiliou na elaboração, estruturando a parcela de contribuição que lhe cabe, com vistas ao aperfeiçoamento administrativo da instituição, nos termos da lei vigente.

#### **IV – AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS**

Durante o ano de 2017, a Ouvidoria da Sudene apresentou como tempo médio de atendimento às demandas um índice de 9,47 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).

Quanto à avaliação, por parte dos usuários, do índice de satisfação e, conseqüentemente, da qualidade dos serviços prestados, somente o e-Sic está devidamente estruturado para a adoção desse procedimento, embora não seja obrigatório o pronunciamento quanto a esse questionamento. 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 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-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 361 manifestações apresentadas, foram proporcionados 334 atendimentos; 14 das demandas recebidas não diziam respeito às ações implícitas às atribuições da Sudene, ou seja, não competiam a esta instituição; em relação às opções de informação inexistente e não se trata de pedido de informação, 4 e 3 simultaneamente. Para os negados (2) e os parcialmente atendidos (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

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

Conforme pode-se constatar, através dos gráficos e tabelas 1 e 3, que esta Ouvidoria recepcionou 361 manifestações no exercício de 2017, sendo 75 através do SisOuvidor, 91 por meio do e-Sic, 6 do e-Ouv e 189 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, 353, 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 38 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.

No âmbito dos pedidos de informação, merecem relevância aqueles voltados a subsidiar pesquisas e elaboração de teses. Informações levantadas pelo sistema e-SIC (cópia de relatório anexo) referentes ao perfil dos demandantes da Sudene indicam que há forte presença do público dos meios acadêmico-universitários, uma vez que constam que 33,3% possui pós-graduação, 25% ensino superior e 22,7% 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 as atenções da sociedade quanto ao Semiárido dá-se 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, as 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 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. 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 tem sido 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, havendo forte procura, 30 no total, após a desativação do setor de

representação do DEPEX em Pernambuco e remoção dos arquivos de aposentados e pensionistas para 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 262 demandas 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. Algumas são fornecidas via telefone e não entram na contagem por se tratarem de informações de caráter imediato, 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 (45), DAD (39) e DPLAN (12) (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 e Espírito Santo, sendo os principais, em sequência, Pernambuco (53), Bahia (23) e Ceará (17). São Paulo e Rio de Janeiro juntos somaram 13 solicitações.

A partir de novembro, a Ouvidoria da Sudene teve o primeiro registro de demanda via e-Ouv, acrescidos de outros 5 em dezembro.

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 “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, obtidos em 2012, em conformidade ao Art. 10 do Regulamento da ABO NACIONAL, o qual preceitua que a atualização ocorra a cada 60 meses.

## **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, SisOuvidor e e-Ouv, 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**

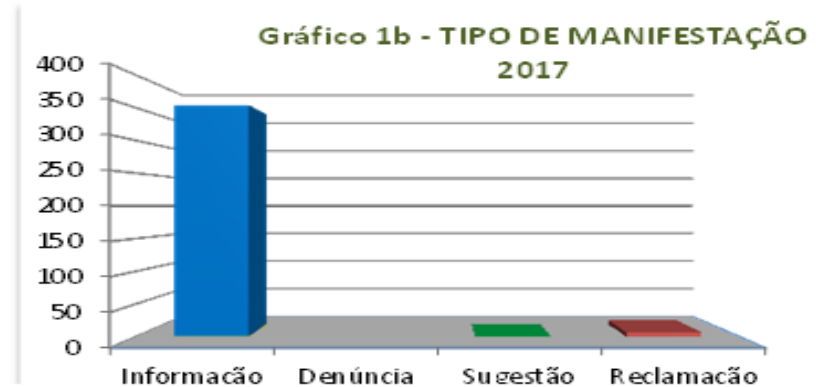
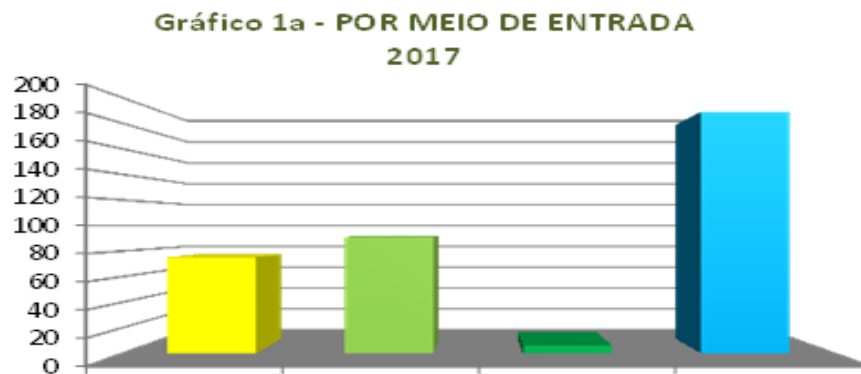
TABELA 1 - Tipo de manifestação

**Tabela 1 - TIPO DE MANIFESTAÇÃO**  
(SisOuvidor/e-SIC/e-OUV/Telefone)  
2017

Em Unidade

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	MEIO DE ENTRADA				TOTAL
	(Quantidade)				
	SisOuvidor	e-SIC	e-OUV	Telefone	
Informação	68	91	5	189	353
Denúncia					
Sugestão	1				1
Reclamação	6		1		7
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>91</b>	<b>6</b>	<b>189</b>	<b>361</b>

Fonte: Ouvidoria SUDENE



**TABELA 2 - Manifestações Recebidas**

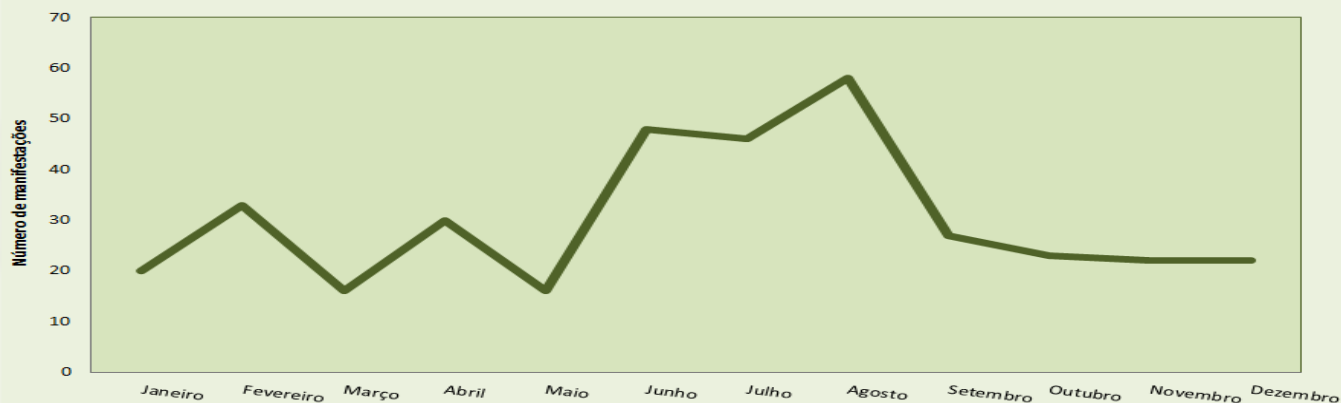
**Tabela 2 - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS**  
(SisOuvidor/e-SIC/e-OUV/Telefone)  
2017

Em Unidade

MÊS	SisOuvidor	e-SIC	e-OUV	Telefone	T O T A L
Janeiro	5	8		7	20
Fevereiro	1	5		27	33
Março	1	8		7	16
Abril	2	6		22	30
Maió	4	6		6	16
Junho	8	6		34	48
Julho	11	8		27	46
Agosto	17	6		35	58
Setembro	6	11		10	27
Outubro	11	8		4	23
Novembro	8	7	1	6	22
Dezembro	1	12	5	4	22
<b>T O T A L</b>	<b>75</b>	<b>91</b>	<b>6</b>	<b>189</b>	<b>361</b>

Fonte: Ouvidoria SUDENE

**Gráfico 2 - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS - 2017**





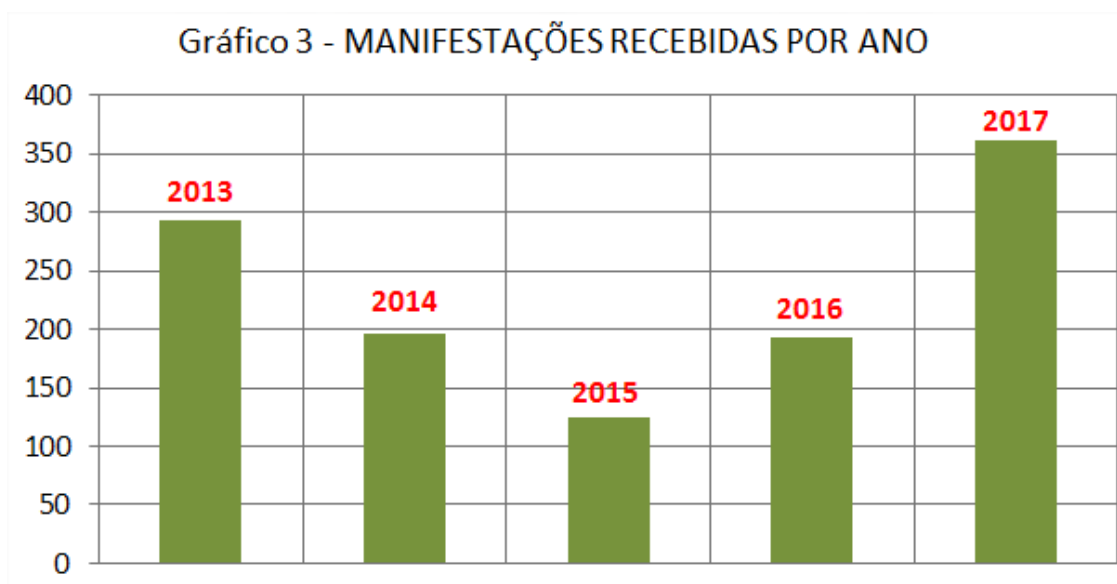
## TABELA 3 – Tipo de Manifestação

**Tabela 3 - TIPO DE MANIFESTAÇÃO RECEBIDA POR ANO**  
(SisOuvidor/e-SIC/e-OUV/Telefone)  
Período 2013 - 2017

Em Unidade

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

Fonte: Ouvidoria SUDEDNE;



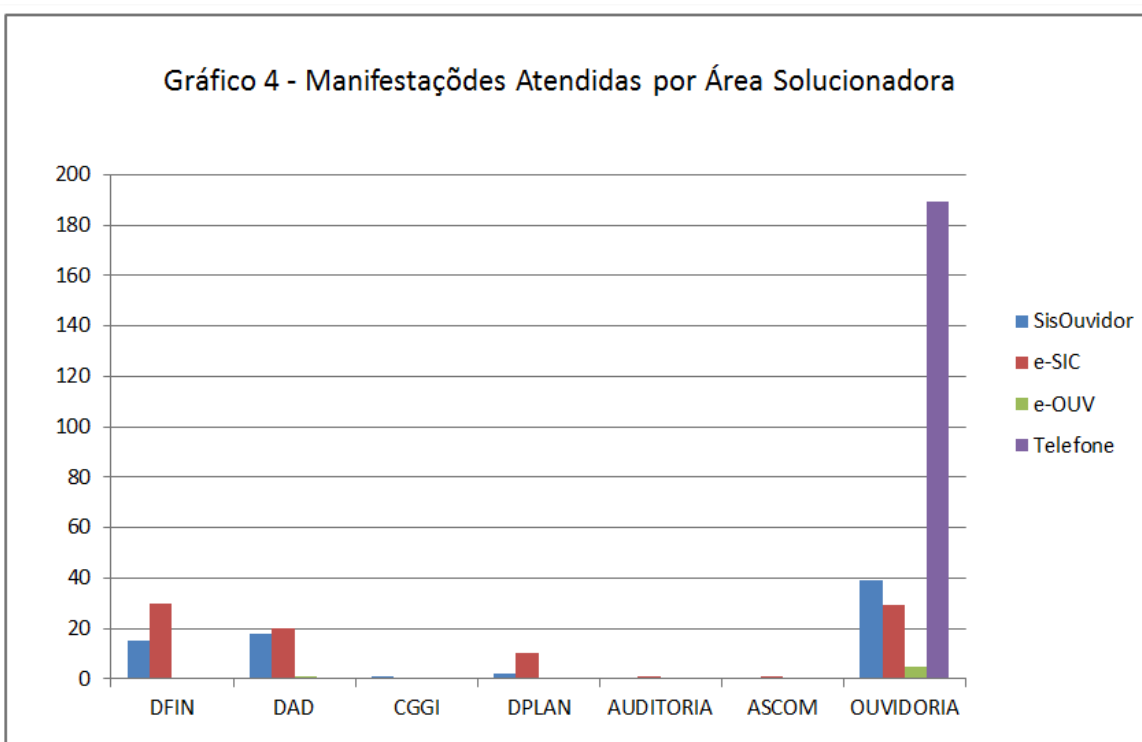
**TABELA 4 – Manifestações Atendidas**

**Tabela 4 - MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR ÁREA SOLUCIONADORA  
(SisOuvidor/e-SIC /e-OUV/Telefone)  
2017**

ÁREA SOLUCIONADORA	Em Unidade				
	SisOuvidor	e-SIC	e-OUV	Telefone <sup>1</sup>	T O T A L
<b>DFIN</b>	<b>15</b>	<b>30</b>			<b>45</b>
CGIF/CIE	11	27			38
CGDF/CFD	4	3			7
<b>DAD</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>1</b>		<b>39</b>
CGC	4	1			5
CSG	1	1			2
CGAF	2	6			8
CGGP	7	9	1		17
CGTI		1			1
BIBLIOTECA	4	2			6
<b>CGGI</b>	<b>1</b>				<b>1</b>
<b>DPLAN</b>	<b>2</b>	<b>10</b>			<b>12</b>
CGCP	2	10			12
<b>AUDITORIA</b>		<b>1</b>			<b>1</b>
<b>ASCOM</b>		<b>1</b>			<b>1</b>
<b>OUVIDORIA</b>	<b>39</b>	<b>29</b>	<b>5</b>	<b>189</b>	<b>262</b>
<b>T O T A L</b>	<b>75</b>	<b>91</b>	<b>6</b>	<b>189</b>	<b>361</b>

Fonte: Ouvidoria SUDENE.

**Gráfico 4 - Manifestações Atendidas por Área Solucionadora**



<sup>1</sup> Atendimento exclusivo da Ouvidoria

**TABELA 5 – Manifestações Atendidas**

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

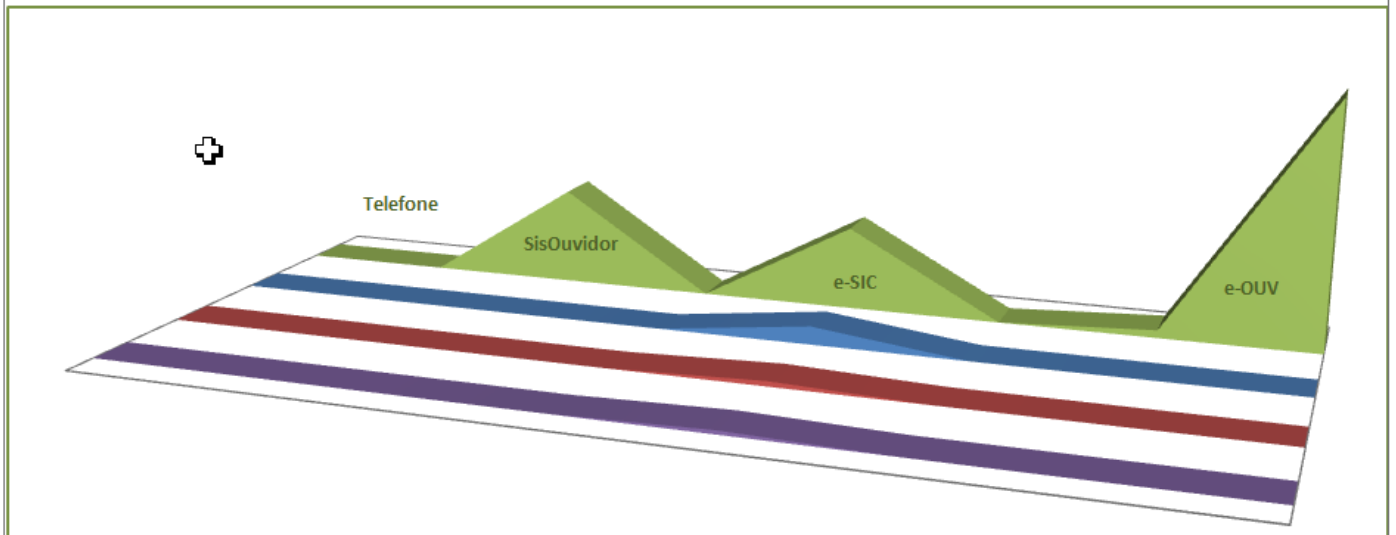
Em Unidade

TIPO DE RESPOSTA	SisOuvidor	e-SIC	e-OUV	Telefone	T O T A L
Acesso Parcialmente Concedido		4			4
Não Compete ao Órgão		14			14
Informação Inexistente		4			4
Acesso Concedido	75	64	6	189	334
Acesso Negado		2			2
Não se trata de solicitação de informação		3			3
<b>T O T A L</b>	<b>75</b>	<b>91</b>	<b>6</b>	<b>189</b>	<b>361</b>

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



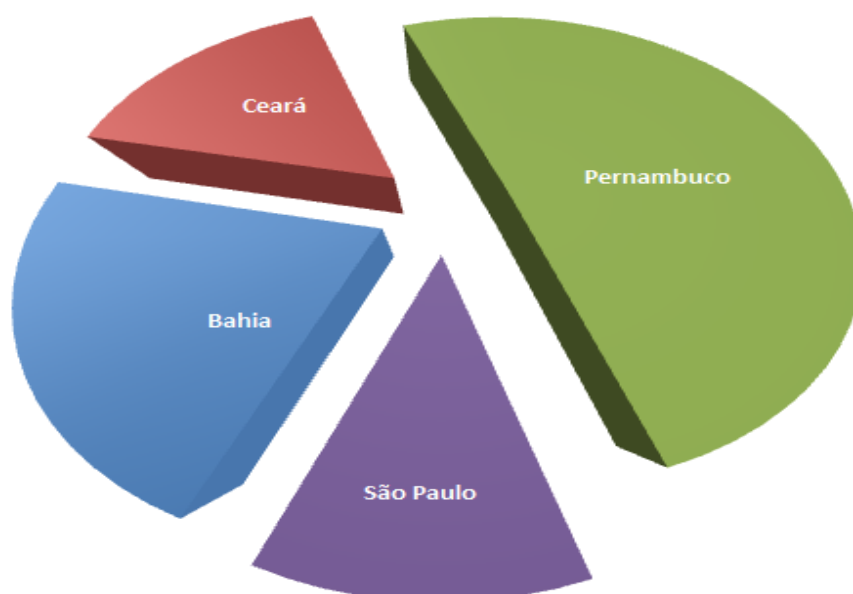
**TABELA 6 – Manifestações Recebidas por Estado**

**Tabela 6 - MANIFESTAÇÃO RECEBIDA POR ESTADO**  
(SisOuvidor/e-SIC/e-OUV/Telefone)  
2017

ESTADO	SisOuvidor	e-SIC	e-OUV	Telefone	Em Unidade
					T O T A L
Alagoas	2	2			4
Amazonas	1				1
Bahia	10	13			23
Ceará	6	11			17
Distrito Federal	2	6			8
Espírito Santo	3	2			5
Minas Gerais	7	2			9
Paraíba	3	5			8
Paraná		3			3
Pernambuco	27	21	5		53
Piauí	2	2	1		5
Rio de Janeiro		1			1
Rio Grande do Norte	1	3			4
Rio Grande do Sul	3	1			4
Santa Catarina	1	2			3
São Paulo	5	7			12
Sergipe	2	4			6
Não Informado		6		189	195
<b>T O T A L</b>	<b>75</b>	<b>91</b>	<b>6</b>	<b>189</b>	<b>361</b>

Fonte: Ouvidoria da SUDENE.

**Manifestações Recebidas**  
**Gráfico 6**



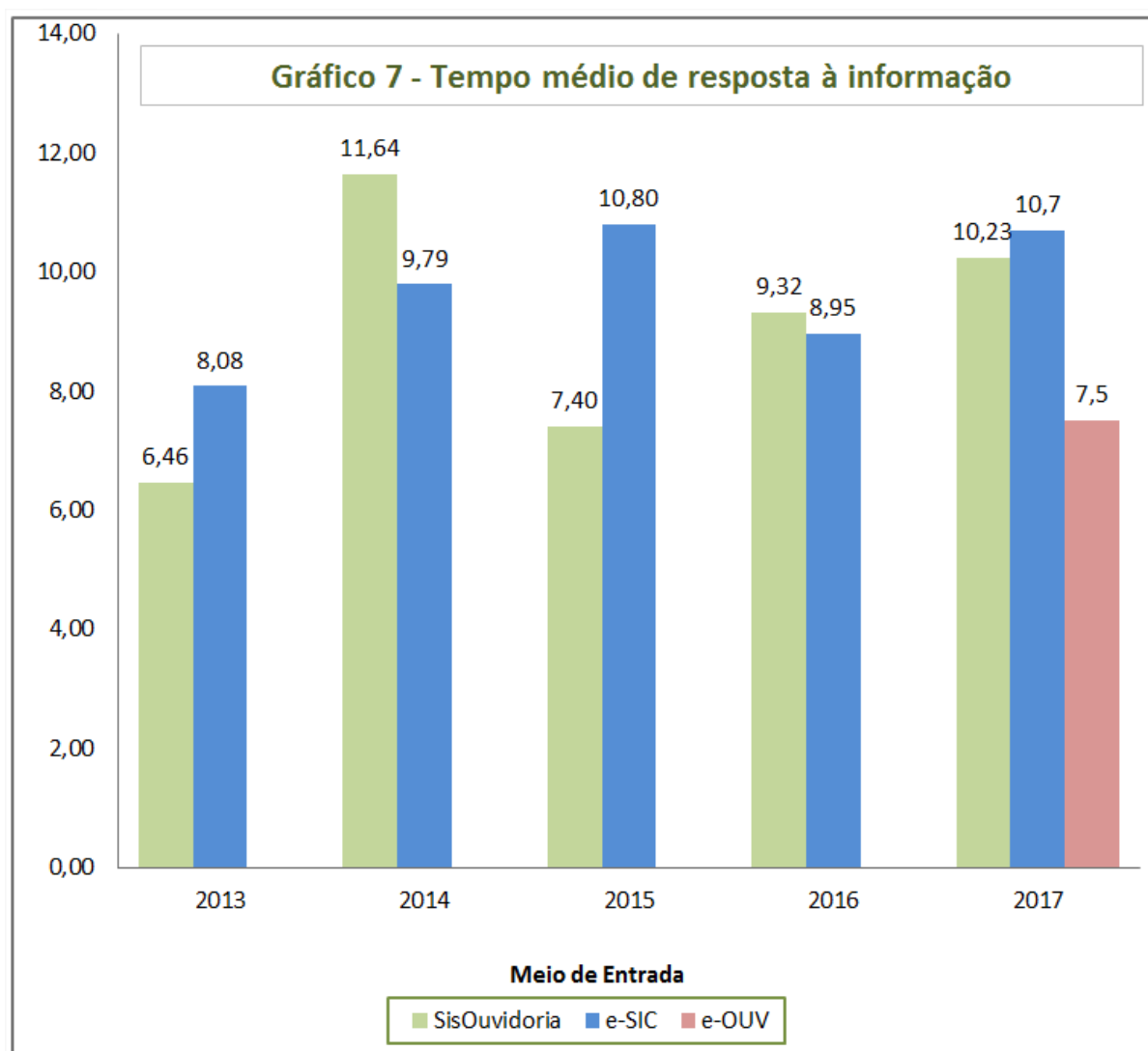
**TABELA 7 – Tempo Médio de Resposta**

Tabela 7 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA À INFORMAÇÃO  
(SisOuvidor/e-SIC/e-OUV)  
2013 - 2017

Em dia

MEIO DE ENTRADA	2013	2014	2015	2016	2017
SisOuvidor	6,46	11,64	7,40	9,32	10,23
e-SIC	8,08	9,79	10,80	8,95	10,7
e-OUV	0,00	0,00	0,00	0,00	7,5
<b>GERAL</b>	<b>7,05</b>	<b>10,60</b>	<b>9,60</b>	<b>9,12</b>	<b>9,47</b>

Fonte: Ouvidoria SUDENE.



## **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

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

Marcelo José Almeida das Neves	Superintendente
Rafael de Albuquerque Feitosa	Chefe de Gabinete
Martinho Leite de Almeida	Ouvidor

Equipe técnica

Francisco Ferreira Lima Júnior  
Maria Magali Costa  
Sílvia Maria Santos do Rego Maciel