

OUVIDORIA DA SUDENE

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
2024





MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO REGIONAL
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
EXERCÍCIO 2024

Souza Melo Tower, Avenida Domingos Ferreira, 1967 – Boa Viagem, Recife-PE - CEP: 51.111-021

Fone: 55 (81) 2102-2028 e 2102-2108

e-mail: ouvidoria@sudene.gov.br

*“Aperfeiçoa-te na arte de escutar,
só quem ouviu o rio pode ouvir o mar.”*

Altino Caixeta de Castro

(Leão de Formosa)

Sumário

I) INTRODUÇÃO.....	- 4
=	
II) SUDENE.....	- 5
=	
a. <i>Finalidade</i>	<i>- 5 -</i>
b. <i>Missão</i>	<i>- 5 -</i>
c. <i>Visão.....</i>	<i>- 5 -</i>
d. <i>Valores</i>	<i>- 5 -</i>
III – OUVIDORIA.....	- 6
=	
a. <i>Competências</i>	<i>- 6 -</i>
b. <i>Canaís de Acesso ao Cidadão</i>	<i>- 6 -</i>
c. <i>Carta de Serviços ao Cidadão</i>	<i>- 7 -</i>
d. <i>Aferição do Grau de Satisfação dos Cidadãos – Usuários</i>	<i>- 8 -</i>
e. <i>Mecanismos de Transparência das Informações Relevantes sobre a Atuação da Unidade.....</i>	<i>- 8 -</i>
f. <i>Plano de Integridade</i>	<i>- 8 -</i>
g. <i>Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste – FNE</i>	<i>- 9 -</i>
IV – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2024.....	- 9 -
V – CAPACITAÇÃO.....	- 13 -
VI - METAS PARA 2025.....	- 14 -
VII – CONCLUSÃO.....	- 15 -
VIII – SIGLAS.....	- 16 -

I) INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste (SUDENE) atua simultaneamente como canal de interlocução para as demandas relacionadas tanto à autarquia quanto ao Fundo Constitucional de Desenvolvimento do Nordeste (FNE). Seu papel é essencial na promoção da transparência, no fortalecimento da participação cidadã e na garantia do bom funcionamento dessa instituição.

Este relatório foi elaborado em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 – que regula o serviço de ouvidorias e os direitos dos usuários de serviços públicos – e com a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI). Ele apresenta dados relevantes sobre os registros de manifestações recebidas por meio dos diversos canais de atendimento disponíveis, incluindo os temas mais recorrentes, a quantidade e classificação das demandas, os índices de resolatividade e satisfação dos usuários, além do cumprimento dos prazos regulamentares, entre outros aspectos.

Este relatório, a exemplo das edições anteriores, será disponibilizado ao público na página oficial da SUDENE, podendo ser acessado pelo link: <https://www.gov.br/sudene/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria-sudene>

Este levantamento evidencia o compromisso da Ouvidoria em tratar com seriedade as manifestações recebidas, assegurando a confidencialidade das informações dos cidadãos, quando necessário, e oferecendo respostas de forma tempestiva e adequada. Dessa maneira, tem contribuído significativamente para fortalecer a confiança e a satisfação dos cidadãos em relação à atuação da SUDENE.

II) SUDENE

a. Finalidade

A Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste – SUDENE, criada pela Lei Complementar nº 125, de 03/01/2007, é uma autarquia especial, administrativa e financeiramente autônoma, vinculada ao Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional - MIDR, tendo como objetivo promover o desenvolvimento incluyente e sustentável da área de sua atuação e a integração competitiva da base produtiva regional na economia nacional e internacional.

b. Missão

Promover o desenvolvimento sustentável por meio do planejamento regional, do fomento do setor produtivo, do estímulo à inovação, da parceria com a sociedade e da integração com diversos atores públicos e privados, visando reduzir as desigualdades regionais e melhorar a qualidade de vida da população da área de atuação da Sudene.

c. Visão

Ser reconhecida como a principal instituição de planejamento, implementação e avaliação de políticas públicas de sua área de atuação, visando a redução das desigualdades regionais e a melhoria da qualidade de vida da população.

d. Valores

Comprometimento com o interesse público; Inovação; Sustentabilidade; Ética e Transparência; Compromisso social; Valorização das pessoas; e Cooperação.

III – OUVIDORIA

a. Competências

Instituída pela Portaria nº 88, de 21 de setembro de 2011, a Ouvidoria da SUDENE conduz suas atividades em alinhamento com as diretrizes estratégicas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral da União (OGU).

Dentre suas principais atribuições, destacam-se:

- Receber e analisar manifestações do público interno e externo, incluindo pedidos de informação, sugestões, denúncias e elogios;
- Avaliar a pertinência das manifestações e promover os encaminhamentos necessários para esclarecimento das questões apresentadas;
- Solicitar respostas das áreas competentes e acompanhar as providências adotadas para garantir o atendimento adequado às demandas, respeitando os prazos regulamentares;
- Interagir com as demais unidades do órgão, assegurando a resolutividade das manifestações;
- Fornecer respostas finais aos solicitantes no menor prazo possível, de forma clara, objetiva e precisa;
- Garantir aos usuários o direito à informação, oferecendo orientações sobre procedimentos, obrigações e direitos;
- Assegurar transparência e respeito no tratamento das informações fornecidas ao público;
- Atuar em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência na administração pública;
- Proteger o sigilo das informações, sempre que necessário.

Outras atribuições da Ouvidoria incluem:

- Atuar no Plano de Integridade da SUDENE, conforme a Resolução nº 318/2018;
- Exercer a função de Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE), em conformidade com a Resolução nº 120/2018, de 11 de dezembro de 2018, do Conselho Deliberativo da SUDENE (CONDEL);
- Representar os interesses dos cidadãos dentro da instituição.

b. Canais de Acesso ao Cidadão

São oferecidos atualmente pela Ouvidoria da SUDENE os seguintes canais de atendimento aos usuários:

- ► **Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR**

(<https://falabr.cgu.gov.br>), desenvolvida e disponibilizada pela Controladoria-Geral da União (CGU).

Essa plataforma reúne, em um único sistema, diversas funcionalidades, tais como:

- ⇒ Acesso à Informação (e-Sic),
- ⇒ Ouvidoria (e-Ouv) e
- ⇒ Simplifique.

► e-mails institucionais:

- ⇒ ouvidoria@sudene.gov.br e
- ⇒ ouvidoria.fne@sudene.gov.br

► telefonia:

- ⇒ (81) 2102-2028 (*Ouvidor*)
- ⇒ (81) 2102-2108 (*Técnicos*)

► correspondência:

- ⇒ Endereço: *Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste – SUDENE*

Edifício Souza Melo Tower, Avenida Domingos Ferreira, 1967, Boa Viagem

Recife-PE – CEP: 51.111-021

► atendimento presencial

- ⇒ A Ouvidoria da SUDENE está disponível nos canais mencionados acima, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h (exceto feriados).

c. *Carta de Serviços ao Cidadão*

Elaborada conforme as diretrizes do Decreto nº 9.094/2017, a **Carta de Serviços ao Usuário da Sudene** está disponível na página oficial da Superintendência, acessível pelo link: <https://www.gov.br/sudene/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos>.

Esse documento apresenta informações sobre as atividades e atribuições da instituição, detalhando os serviços oferecidos, sua abrangência e os tipos de usuários atendidos. Além disso, esclarece os

requisitos e condições para a apresentação de pleitos e manifestações, bem como os prazos para atendimento e solução de demandas.

Principais serviços prestados pela SUDENE:

- Análise, elaboração e emissão de **Laudos Constitutivos** e **Portarias** relacionadas a pedidos de isenção de **redução de 75%** e de **reinvestimento de 30% do Imposto de Renda de Pessoa Jurídica**;
- Gestão dos recursos do **Fundo de Desenvolvimento do Nordeste (FDNE)** para viabilizar investimentos estratégicos na economia da região de atuação da SUDENE;
- Atração de novos empreendimentos que gerem renda e empregos, impulsionando o desenvolvimento regional;
- Promoção de estudos **econômicos, sociais, ambientais e culturais**, entre outros, que tenham relevância estratégica para a área de atuação da Autarquia;
- Produção e publicação de **informações estatísticas** sobre a região atendida pela SUDENE;
- Realização de **estudos, pesquisas e avaliações** voltados para o desenvolvimento regional;
- Recebimento e tratamento de manifestações dos cidadãos, incluindo **sugestões, solicitações, reclamações, denúncias e elogios** relacionados às políticas e serviços prestados pela SUDENE;
- Produção de **indicadores de satisfação dos usuários** dos serviços públicos, com base na análise e interpretação das manifestações recebidas.

d. Aferição do Grau de Satisfação dos Cidadãos – Usuários

Em conformidade com a **Lei nº 13.460/2017**, que regula a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, a SUDENE realizou, pela quinta vez consecutiva, a **Pesquisa de Satisfação Externa dos Usuários dos Serviços da SUDENE**. A primeira edição foi promovida em 2019, consolidando-se como um instrumento essencial para avaliar e aprimorar a qualidade dos serviços prestados.

e. Mecanismos de Transparência das Informações Relevantes sobre a Atuação da Unidade

A SUDENE mantém seu compromisso com a transparência, garantindo o acesso a informações relevantes sobre suas atividades por meio de dois principais mecanismos:

Transparência Ativa: Consiste na divulgação proativa de informações na página oficial da instituição. São disponibilizados dados atualizados periodicamente sobre **programas, ações, projetos e atividades**, além de informações sobre **convênios, licitações, dados classificados** e canais de contato para atendimento ao público.

Transparência Passiva: Viabilizada pela atuação da Ouvidoria, que assegura o acesso à instituição por meio dos canais de comunicação já mencionados, como a Plataforma Fala.BR, telefones, correspondências eletrônicas (e-mails) e físicas (cartas), além do atendimento presencial.

f. Plano de Integridade

Instituído pela Resolução da Diretoria Colegiada nº 318/2018, o Plano de Integridade da SUDENE é baseado nos princípios de transparência, ética, imparcialidade, excelência e idoneidade.

O monitoramento periódico e sistemático desse plano é de responsabilidade da Ouvidoria, com o apoio dos demais setores da instituição. Cabe a ela a manutenção, supervisão e, quando necessário, a readequação das medidas adotadas pelas diversas áreas da SUDENE, garantindo a prevenção e mitigação de riscos institucionais.

g. Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste – FNE

A Ouvidoria do FNE é coordenada pela Ouvidoria da SUDENE, em colaboração com a Ouvidoria do Banco do Nordeste (BNB), instituição financeira coadministradora do Fundo, conforme estabelecido na Resolução nº 120/2018 do Conselho Deliberativo da SUDENE - CONDEL.

De acordo com dados fornecidos pelo Banco do Nordeste do Brasil (BNB), foram registradas 423 manifestações no exercício de 2024.

IV – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2024

a) Manifestações da Ouvidoria

No ano de 2024, os atendimentos ao público foram realizados de forma contínua e tempestiva, por meio da Plataforma Fala.BR, do Webmail Sudene, do atendimento presencial, garantindo amplo acesso aos cidadãos para o registro de suas manifestações.

O prazo regulamentar de 30 dias para a resolução das demandas – com possibilidade de prorrogação por igual período, quando devidamente justificado (Art. 16 da Lei nº 13.460/2017) – foi rigorosamente observado. Além disso, foram adotados os procedimentos necessários para o devido tratamento dos recursos apresentados pelos usuários, respeitando todas as instâncias cabíveis.

A seguir, são apresentadas tabelas que sintetizam as atividades realizadas pela Ouvidoria em 2024:

Tabela 01 - Manifestações da Ouvidoria por meio de entrada/2024

Acesso à Informação	46
Solicitação	27
Reclamação	12
Comunicação	07
Denúncia	05
Sugestão	01
Elogio	01
TOTAL	99
Telefone	247
e-mail	236

Os temas mais recorrentes nos pedidos de informação incluem:

- Incentivos fiscais;
- Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE);
- Atuação da SUDENE;
- Competência e missão da SUDENE;
- Abrangência e jurisdição da SUDENE;
- Desenvolvimento regional;
- Gestão de pessoas (RH);
- Andamento de processos;
- Mapas, cartas topográficas, pesquisas, dados, projetos, publicações e demais trabalhos realizados pela SUDENE;
- Outros.

A Tabela e o Gráfico 02, apresentados a seguir, ilustram as categorias e os quantitativos das demandas registradas ao longo dos últimos nove anos.

Tabela 02 - Tipos de Demandas (2016 – 2024)

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
Informação	183	353	148	134	140	195	42	74	46	1.315
Solicitação	3	5	3	8	11	9	48	42	27	156
Comunicação	1	3	3	2	1	3	4	8	7	32
Denúncia	-	-	9	9	9	6	3	3	5	44
Sugestão	1	1	3	2	4	3	2	2	1	19
Elogio	1	-	4	1	-	-	-	2	1	9
Reclamação	8	7	5	7	8	1	7	12	12	67
TOTAL	197	369	175	163	173	217	106	143	99	1.642

Manifestações Atendidas por Área Solucionadora

ACESSO À INFORMAÇÃO		
SETOR	2023	2024
CGIF	60	41
OUV	16	10
CGGP	15	8
CGCP	9	3
CGEP	8	3
CGGI	5	2
CGDF	5	4
CGDS	4	3
CGLCI	4	5
GAB	3	3
BIB	2	2
CRG	2	5
PF	1	2
ASCOM	3	2
BNB	6	6
TOTAL	143	99

A Ouvidoria da SUDENE recebeu um total de 99 demandas, distribuídas da seguinte forma:

- **46** Pedidos de Acesso à Informação (regulados pela Lei nº 12.527/2011);
- **27** Solicitações;
- **07** Comunicações;
- **05** Denúncias;
- **01** Sugestão;
- **01** Elogio;
- **12** Reclamações.

Além disso, a Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE) recebeu **11**(onze) demandas por meio da Plataforma Fala.BR.

Registro e Procedimentos

Seguindo as diretrizes da Controladoria-Geral da União (CGU), a Ouvidoria da SUDENE adota como procedimento o registro de todas as manifestações recebidas – sejam por e-mails institucionais, telefone ou atendimento presencial – na Plataforma Fala.BR, após análise de conformidade.

Os demandantes são incentivados a registrar diretamente suas manifestações na citada plataforma. No entanto, caso isso não seja possível, a Ouvidoria se encarrega de lançar as demandas na Plataforma Fala.BR, conforme disposto no Art. 13, inciso I, da Portaria CGU nº 581, de 09/03/2021, alterada pela Portaria CGU nº 3.126, de 30/12/2021.

Além das demandas registradas, a Ouvidoria realizou diversos atendimentos telefônicos que não foram contabilizados, pois se tratavam de solicitações de solução imediata, semelhantes aos serviços de atendimento ao cliente (SAC), e foram prontamente resolvidas pelas áreas competentes.

b) Palestra: “ASSÉDIOS NO AMBIENTE DE TRABALHO”

Palestrante: Professora Yumara Vasconcelos

Local: Auditório da SUDENE

Data: 29/05/2024, às 14h.

Realizada com a colaboração da Ouvidoria e da Comissão de Ética da SUDENE, e contando como principais objetivos conscientizar a respeito do tema, informar direitos e tipificações, analisar consequências e desdobramentos administrativos, jurídicos, emocionais e psíquicos, assim como, apresentar alternativas de prevenção e correção, o evento contou com a participação e o comparecimento de servidores e colaboradores.



c) Oficina: **“IMPLANTAÇÃO DO MÓDULO TRIAR E TRATAR ”**

A convite da Ouvidoria da SUDENE, o servidor Ricardo Luís Neves Cardoso, Gerente Geral de Controle Social, da Prefeitura do Recife, conduziu de forma voluntária, uma oficina nesta instituição com o intuito de cadastrar e capacitar os servidores da Auditoria Interna, Corregedoria e Comissão de Ética, a operarem na Plataforma Fala.BR o módulo de “TRIAR E TRATAR”, para as demandas classificadas como “denúncias”, posteriormente foi realizado por esta Ouvidoria alguns testes operacionais com esses setores, tramitando uma demanda de denúncia fictícia, no intuito de verificar o aprendizado da equipe, o resultado foi positivo.

V - CAPACITAÇÃO

NOME DO SERVIDOR	EVENTO DE CAPACITAÇÃO	INSTITUIÇÃO
MANOEL ALEXANDRE COSTA LEITÃO	Introdução ao Excel; Português – Interpretação de Texto e Emprego de Regras Gramaticais; Redação Oficial e Noções de SEI e Suas Aplicações.	ENAP
MARIA MAGALI COSTA	Gestão de Conflitos e Negociação; Introdução ao Excel; Português – Interpretação de Texto e Emprego de Regras Gramaticais; Redação Oficial e Noções de SEI e Suas Aplicações; Formação de Facilitadores de Aprendizagem; Pesquisa com Usuários: Como Ouvir Cidadãos e Empresas Para Melhorar Seus Serviços;	ENAP

	Proteção de Dados Pessoais no Setor Público.	
NOME DO SERVIDOR	EVENTO DE CAPACITAÇÃO	INSTITUIÇÃO
FRANCISCO FERREIRA LIMA JUNIOR	Gestão de Conflitos e Negociação; Introdução ao Excel; Português – Interpretação de Texto e Emprego de Regras Gramaticais; Redação Oficial e Noções de SEI e Suas Aplicações; Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral; Assédio Moral: O Que Saber e Fazer; Proteção de Dados Pessoais no Setor Público; Pesquisa com Usuários: Como Ouvir Cidadãos e Empresas Para Melhorar Seus Serviços.	ENAP

VI - METAS PARA 2025

- **Normativo de funcionamento das Atividades da Ouvidoria:** Com a finalidade principal de atender uma orientação da CGU, constante na página “6”, item 2.1 do relatório final de avaliação da Ouvidoria da SUDENE, Processo SEI nº 59336.003988/2023-14, esta será a meta principal para o ano de 2025.
- **Capacitação e Desenvolvimento:** Realização de cursos e treinamentos para os funcionários do setor, tanto presenciais quanto online, abordando temas como ouvidoria, atendimento ao público, gestão e outros conteúdos estratégicos para a melhoria contínua das atividades.
- **Participação Institucional:** Engajamento ativo em encontros, eventos e workshops relacionados a ouvidorias públicas e temas correlatos, fortalecendo o intercâmbio de boas práticas e a qualificação dos serviços prestados.
- **Aprimoramento da Transparência:** Atualização contínua da página de transparência ativa, em colaboração com as áreas responsáveis, garantindo o acesso público a informações relevantes sobre as atividades da SUDENE.

VII – CONCLUSÃO

A Ouvidoria da SUDENE tem aprimorado continuamente seu papel como canal direto de comunicação entre a população e a autarquia. Ao oferecer um espaço para que os cidadãos expressem suas opiniões sobre as ações, programas e serviços da SUDENE, a Ouvidoria desempenha um papel estratégico em diversas frentes:

1. Participação e Transparência

A Ouvidoria promove a participação ativa da sociedade na definição das políticas e ações da SUDENE. Ao manter um canal de comunicação aberto e acessível, possibilita que os cidadãos expressem suas necessidades e expectativas, contribuindo para um processo decisório mais democrático e transparente.

2. Identificação de Problemas

Por meio das manifestações recebidas, a Ouvidoria identifica problemas, deficiências ou falhas nos programas e ações da SUDENE. Isso permite que a autarquia tenha conhecimento das demandas reais da população e possa ajustar suas estratégias de desenvolvimento de forma mais eficaz.

3. Mediação de Conflitos

A Ouvidoria atua como um intermediário imparcial tanto entre os cidadãos e a SUDENE (atuação externa) quanto entre a Administração e seus servidores (atuação interna). Sua atuação facilita a resolução de conflitos, contribuindo para o fortalecimento do diálogo e para uma relação mais equilibrada entre a instituição e a sociedade.

4. Aprimoramento Contínuo

Com base nas manifestações recebidas, a Ouvidoria fornece feedbacks e recomendações à SUDENE, auxiliando na melhoria contínua de seus programas e serviços. Essa atuação possibilita correções de falhas e aprimoramento das ações, garantindo que a autarquia atenda de forma mais eficiente às necessidades da população nordestina.

5. Prestação de Contas

A Ouvidoria desempenha um papel essencial na promoção da prestação de contas da SUDENE. Ao permitir que os cidadãos avaliem as ações da autarquia e acompanhem seus resultados, ela reforça os princípios de responsabilidade, transparência e controle social sobre as atividades institucionais.

Em suma, a atuação da Ouvidoria fortalece a SUDENE ao garantir maior transparência, participação cidadã e eficiência na gestão pública. Por meio do diálogo aberto com a população, a Ouvidoria contribui para a melhoria contínua dos serviços prestados, possibilitando a identificação de problemas, mediação de conflitos e aprimoramento das políticas públicas. Além disso, ao assegurar a prestação de contas e o respeito aos direitos dos cidadãos, a Ouvidoria reforça a credibilidade e a legitimidade da SUDENE, tornando suas ações mais alinhadas às reais necessidades da região Nordeste.

VIII – SIGLAS

BIB: Biblioteca

CGCP: Coordenação-Geral de Cooperação e Articulação de Políticas

CGDF: Coordenação-Geral do Fundo de Financiamento ao Desenvolvimento

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

CGEP: Coordenação-Geral de Estudos e Pesquisas, Avaliação, Tecnologia e Inovação

CGGI: Coordenação-Geral de Gestão Institucional

CGGP: Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas

CGIF: Coordenação-Geral de Incentivos e Benefícios Fiscais e Financeiros

CGLCI: Coordenação Geral de Licitações, Convênios e Tecnologia da Informação

COSEG: Coordenação de Serviços Gerais e Logística

CRG: Corregedoria

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

DPLAN: Diretoria de Planejamento e Articulação de Políticas

DAD: Diretoria de Administração

FDNE: Fundo de Desenvolvimento do Nordeste

FNE: Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste

GAB: Gabinete da Superintendência

OUV: Ouvidoria

SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE
OUVIDORIA

Avenida Domingos Ferreira, 1967 – Edifício Souza Melo Tower

Boa Viagem - Recife/PE - CEP: 51111-021

Telefones: (81) 2102-2028 e 2102-2108

Danilo Jorge de Barros Cabral

Superintendente

Samara Arcoverde Cavalcanti

Chefe de Gabinete

Manoel Alexandre Costa Leitão

Ouvidor

EQUIPE TÉCNICA:

Francisco Ferreira Lima Junior

Maria Magali Costa

A Ouvidoria da SUDENE expressa seus agradecimentos:

- a Ricardo Luis Neves Cardoso, Coordenador do Serviço de Informação ao Cidadão, pelo treinamento e orientações ministrados sobre a ferramenta Triagem e Tratamento aos servidores da Ouvidoria e das Áreas Solucionadoras;

- à Assessoria de Comunicação Social e Marketing Institucional – ASCOM, pelo profissionalismo e colaboração habitual.