



Ouvidoria da
Sudene:

Relatório de
atividades do
exercício 2022



MINISTÉRIO DA
INTEGRAÇÃO E DO
DESENVOLVIMENTO
REGIONAL





MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO
REGIONAL
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
EXERCÍCIO 2022

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

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

“Quando ouvimos com empatia, nos colocamos no lugar do outro, imaginando como vê, pensa e sente. É esse modo de ouvir e responder que aumenta a confiança e a compreensão. Quando o outro se sente ouvido, fica mais propenso a escutar.”

Livro: O Bom Conflito – Maria Tereza Maldonado

Sumário

I)	INTRODUÇÃO.....	4
II)	SUDENE.....	5
	a. Finalidade	
	b. Missão	
	c. Visão	
	d. Valores	
III)	OUVIDORIA.....	6
	a.Competências	6
	b.Canais de Acesso ao Cidadão	7
	c.Carta de Serviços ao Cidadão	8
	d.Aferição do Grau de Satisfação dos Cidadãos – Usuários	9
	e.Mecanismos de Transparência das Informações Relevantes sobre a Atuação da Unidade.....	9
	f.Plano de Integridade.....	9
	g.Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste – FNE.....	9
IV)	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	10
V)	CAPACITAÇÃO.....	14
VI)	METAS PARA 2023.....	15
VII)	CONCLUSÃO.....	15
VIII)	SIGLAS.....	17

I) INTRODUÇÃO

Responsável simultaneamente pelas Ouvidorias da Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste - Sudene e do Fundo Constitucional de Desenvolvimento do Nordeste – FNE, esta Ouvidoria, através da promoção do canal de interlocução entre o cidadão-usuário e a autarquia e/ou fundo, desempenha papel fundamental na promoção da transparência, no fortalecimento da participação cidadã e na garantia de um bom funcionamento da instituição.

Este relatório, elaborado para cumprimento ao disposto na Lei nº 13.460, de 26/06/2017 - principal lei federal que trata do serviço de ouvidorias e que delibera sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, e em conformidade à Lei nº 12.527, de 18/11/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), traz os principais dados referentes aos registros de demandas, recebidas através dos diferentes meios de acesso disponíveis, os assuntos mais recorrentes, a quantidade em tipos, a resolutividade e o índice de satisfação do usuário, no cumprimento dos prazos regulamentares, entre outros aspectos, e, à semelhança aos predecessores, ao ser publicado na página eletrônica da Sudene, estará disponível através do link: <https://www.gov.br/sudene/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria-sudene>.

O presente levantamento vem comprovar que esta Ouvidoria, ao tratar com seriedade as manifestações recebidas, garantindo, quando necessário, a confidencialidade das informações dos cidadãos, e que as respostas sejam oferecidas de forma tempestiva e adequada, tem notoriamente contribuído para garantir a satisfação e a confiança dos cidadãos na 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 incluyente e sustentável do Nordeste e do norte de Minas Gerais e Espírito Santo, por meio do planejamento, da articulação e do estímulo à inovação, para aumento da cooperatividade regional e melhoria da qualidade de vida.

c. Visão

Ser reconhecida pela sociedade como agente relevante no planejamento, implementação e avaliação das políticas públicas, visando o aumento da competitividade, o incentivo à inovação e a redução das desigualdades sociais.

d. Valores

Comprometimento com o interesse público; Inovação; Ética; Foco em resultados; Cooperação; Pensamento sistêmico e Valorização das pessoas.

III – OUVIDORIA

a. *Competências*

Estabelecida pela Portaria Nº 88, de 21 de setembro de 2011 desta Superintendência, a Ouvidoria da Sudene pauta suas ações segundo as diretrizes estratégicas definidas pela Ouvidoria Geral da União – OGU.

Entre suas funções, podemos destacar:

- Receber as demandas e contribuições enviadas pelo público interno e/ou externo: pedidos de informação, sugestões, denúncias, elogios;
- Analisar e identificar as pertinências das manifestações;
- Promover os necessários encaminhamentos para esclarecimento das questões em análise;
- Solicitar respostas das áreas competentes;
- Interagir com as demais unidades do órgão, acompanhando as providências adotadas para atendimento às manifestações e o cumprimento dos prazos estabelecidos;
- Encaminhar, no âmbito de suas competências, a resposta final ao demandante, no menor prazo possível, de forma clara, com objetividade e precisão;
- Assegurar aos usuários o direito à informação, orientando-os adequadamente sobre procedimentos, obrigações e direitos;
- Garantir a transparência e o respeito no trato das informações produzidas e prestadas ao público;
- Zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência pública;
- Resguardar o sigilo das informações.

Outras atribuições:

- Plano de Integridade da Sudene;
- Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste – FNE, e
- Representar os interesses do cidadão na instituição.

b. Canais de Acesso ao Cidadão

A Ouvidoria da Sudene disponibiliza atualmente os seguintes meios de acesso 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), e que reúne, em um mesmo sistema, as funcionalidades de: 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

Conforme endereço acima, no horário das 8h às 17h.

c. Carta de Serviços ao Cidadão

Elaborada consoante a orientação do Decreto nº 9.094/2017, a Carta de Serviços ao Usuário da Sudene está publicada na página eletrônica desta Superintendência, acessível através do link <https://www.gov.br/sudene/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos>

Nela estão contidas informações referentes às atividades e às atribuições da instituição, aos serviços, à abrangência e à natureza jurídica dos usuários, aos requisitos e condições para apresentação de pleitos e manifestações, além dos prazos para atendimento, solução de demandas e providências semelhantes.

Dentre os serviços prestados por esta autarquia, destacam-se:

- Análise, elaboração e emissão de Laudos Constitutivos e de Portarias concernentes a pleitos 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 a realização de investimentos de grande relevância para a economia da área de atuação da SUDENE;
- Atração de novos empreendimentos capazes de gerar renda e empregos, contribuindo para o desenvolvimento da região.
- Promoção de estudos econômicos, sociais, ambientais e culturais, entre outros, de relevância estratégica para o desenvolvimento da área de atuação da Autarquia;
- produção e publicações/informações estatísticas sobre a área de atuação da SUDENE;
- Estudos, pesquisas e avaliações relacionados ao desenvolvimento regional;
- Recepção e tratamento de manifestações oferecidas pelo Cidadão, concernentes a sugestões, solicitações, reclamações, denúncias e elogios sobre as políticas e os serviços prestados pela SUDENE; e
- produção de indicadores referentes ao nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos, com base na organização e interpretação do conjunto das manifestações recebidas.

d. Aferição do Grau de Satisfação dos Cidadãos – Usuários

Em conformidade à Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, promoveu-se, pela quarta vez consecutiva, sendo a primeira em 2019, a realização da Pesquisa de Satisfação Externa dos Usuários dos Serviços da Sudene.

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

A Sudene vem mantendo o cumprimento quanto à manutenção das transparências:

Ativa: através dos dados oferecidos na página eletrônica da instituição, apresentando, além das informações que são atualizadas periodicamente sobre o quantitativo de programas, ações, projetos e atividades implementadas pela Autarquia, dados referentes a convênios, licitações, informações classificadas e links de contato para o atendimento ao público; e

Passiva: por meio da atuação da Ouvidoria, tornando possível o acesso à Instituição pelos já mencionados mecanismos de comunicação com o público: Plataforma Fala.BR, telefones, correspondências eletrônicas (e-mails) e físicas (cartas), além do contato presencial.

f. Plano de Integridade

Instituído pela Resolução da Diretoria Colegiada, nº 318/2018, o Plano de Integridade da Sudene é fundamentado e orientado nos valores de transparência, ética, imparcialidade, excelência e idoneidade.

O seu monitoramento periódico e sistemático é atribuição da Ouvidoria, com o auxílio dos demais setores, à qual compete a manutenção, a supervisão e, quando necessária, a readequação, das medidas tomadas pelas diversas áreas da Sudene no sentido de prevenção a riscos.

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

A Ouvidoria do FNE, também coordenada pela Ouvidoria da Sudene, em parceria com a Ouvidoria do BNB, instituição financeira coadministradora do Fundo, conforme a Resolução nº 120/2018 do Conselho Deliberativo da Sudene.

De acordo com os dados fornecidos pelo Banco do Nordeste – BNB, ocorreram 270 manifestações no exercício de 2022.

IV – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

No exercício de 2022, os atendimentos ao público foram realizados de forma contínua e tempestiva, através da Plataforma Fala.BR, do Webmail Sudene, de modo presencial e ainda do sistema *Siga-me*, ainda conectado aos celulares pessoais dos servidores desde o período da pandemia de covid-19, o que permite recepção aos usuários, em suas mais diversas manifestações, a qualquer hora e local.

O prazo de trinta dias para resolução das demandas, prorrogável quando justificável uma única vez por igual período (Art. 16, da Lei nº 13.460, de 26/06/2017), foi regamente observado, assim como os procedimentos quanto aos recursos dos usuários, quando ocorrem, e suas instâncias.

Tabela 01 - Manifestações de ouvidoria por meio de entrada/2022

Acesso à Informação	42
Solicitação	48
Comunicação	4
Denúncia	3
Reclamação	7
Sugestão	2
TOTAL	106

Telefone	247
e-mail	272

Os pedidos de informações mais frequentes têm sido:

- - 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.

Na Tabela e Gráfico 02 abaixo, observam-se categorias e quantitativos de demandas ao longo dos últimos 8 (oito) anos.

Tabela 02 - Tipos de Demandas (2015 – 2022)

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	TOTAL
Informação	120	183	353	148	134	140	195	42	1.315
Solicitação	9	3	5	3	8	11	9	48	96
Comunicação	2	1	3	3	2	1	3	4	19
Denúncia	3	-	-	9	9	9	6	3	39
Sugestão	-	1	1	3	2	4	3	2	16
Elogio	-	1	-	4	1	-	-	-	6
Reclamação	-	8	7	5	7	8	1	7	43
TOTAL	134	197	369	175	163	173	217	106	1.534

Manifestações Atendidas por Área Solucionadora

ACESSO À INFORMAÇÃO	
DFIN	01
DFIN/CGIF	30
DFIN/CGDF	09
DPLAN	02
DPLAN/CGEP	07
DPLAN/CGDS	05
DPLAN/CGCP	02
DAD/CGGP	15
DAD/CGAF	04
DAD/CGTI	04
OUV	19
BIB	01
CGGI	01
ASCOM	02
COCIC	2
CPTCE	1
BNB	1
TOTAL	106

A Ouvidoria da Sudene recebeu 106 demandas, dentre as quais, 42 Pedidos de Acesso à Informação (regulados pela Lei 12.527/2011), 48 Solicitações, 3 Denúncias, 2 Sugestões e 7 Reclamações.

Quanto às Áreas Solucionadoras, 19 demandas foram respondidas pela própria Ouvidoria; 30 pela CGIF; 15 foram atendidas pela CGGP; a CGDS atendeu 5 e a CGDF 9. A Biblioteca da Sudene solucionou 1 manifestação. Por fim, 4 para a CGAF, 2 para a ASCOM e 1 para a CGGI.

O total de demandas endereçadas à Ouvidoria do FNE, através do Fala.BR, foram de 12 demandas.

Seguindo instruções da CGU, a Ouvidoria da Sudene adota por procedimento a inserção das manifestações recebidas, sejam através dos e-mails institucionais, telefones ou atendimentos presenciais, no Sistema Eletrônico Fala.BR, após análise de sua conformidade. Os manifestantes são orientados a, sempre que possível, registrarem eles mesmos suas manifestações. Em caso de impossibilidade, são inscritas na Plataforma pela equipe do setor, mediante autorização expressa do demandante.

Ainda assim, muitos atendimentos telefônicos diretos foram prestados pela Ouvidoria, sem serem contabilizados em nossos registros por se tratarem de solicitações de solução imediata, à semelhança de serviços de atendimento ao cliente (SAC), quando em situações que poderiam ser imediatamente resolvidas pela área competente, sem mediação da Ouvidoria, ou ainda, quando os servidores desta última prestaram orientações, funcionando como espaço de escuta e aconselhamento.

V - CAPACITAÇÃO

NOME DO SERVIDOR	EVENTO DE CAPACITAÇÃO	INSTITUIÇÃO
MANOEL ALEXANDRE COSTA LEITÃO	Tratamento de Denúncias em Ouvidoria Avaliação da Qualidade de Serviços como Base para a Gestão de Melhoria de Serviços Públicos Acesso à Informação Introdução à Gestão de Projetos Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias Defesa do Usuário e Simplificação Controle Social Gestão em Ouvidoria	ENAP
MARIA MAGALI COSTA	Fundamentos da LGPD Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais Introdução à Libras	ENAP
FRANCISCO FERREIRA LIMA JUNIOR	Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais	ENAP

VI - METAS PARA 2023

- Capacitação dos servidores do setor, através de cursos e treinamentos presenciais ou da modalidade *on line*, relacionados a ouvidoria, atendimento ao público, gestão, entre outros conteúdos que proporcionem o aprimoramento das atividades;
- Participação ativa em encontros, eventos, workshops com temática referente a ouvidorias públicas e assuntos correlatos;
- Atualização da página da transparência ativa, em trabalho conjunto com as áreas afins;
- Contribuição, juntamente aos demais setores, para a atualização do Plano de Integridade e da Carta de Usuários da Sudene.

VII – CONCLUSÃO

A Ouvidoria da Sudene vem cada vez mais aprimorando sua razão existencial de canal de comunicação direto entre a população e a autarquia, ao proporcionar um espaço para os cidadãos expressarem suas opiniões em relação às ações, programas e serviços prestados pela Sudene, em atuação que pode ser destacada de maneiras diversas:

1. Participação e transparência: A Ouvidoria promove a participação ativa da população na definição das políticas e ações da Sudene, ao fornecer um canal de comunicação aberto e acessível, ela permite que os cidadãos exponham suas necessidades e expectativas, contribuindo para um processo de tomada de decisão mais democrático e transparente;
2. Identificação de problemas: Através das manifestações recebidas, a Ouvidoria pode identificar problemas, deficiências ou falhas nos programas e ações da Sudene. Isso permite que a Instituição tome conhecimento das demandas e necessidades reais da população, ajustando suas estratégias de desenvolvimento aos anseios públicos;
3. Mediação de conflitos: A Ouvidoria atua como um intermediário imparcial entre os cidadãos e a Sudene (atuação externa), assim como entre a Administração e os servidores e afins (atuação interna), auxiliando a resolver conflitos e problemas decorrentes das ações da Autarquia. Essa mediação contribui para o fortalecimento do diálogo e da relação entre a Sudene e a sociedade;

4. Aprimoramento contínuo: Com base nas manifestações recebidas, a Ouvidoria pode fornecer feedbacks e recomendações à Sudene, auxiliando na melhoria contínua dos seus programas e ações. Isso permite que a autarquia corrija falhas, aprimore seus serviços e atenda de forma mais efetiva às necessidades da região;
5. Prestação de contas: A Ouvidoria desempenha um papel fundamental na promoção da prestação de contas por parte da Sudene. Ela permite que a autarquia seja responsabilizada pelos resultados de suas ações e programas, já que os cidadãos têm a oportunidade de expressar suas opiniões e fiscalizar as atividades da instituição.

Em síntese, a atuação da Ouvidoria fortalece a instituição ao promover a participação popular, função essencial para o sucesso das políticas públicas e programas de desenvolvimento implementados pela autarquia, tornando-os mais efetivos e alinhados com as reais necessidades da população do nordeste brasileiro.

VIII – SIGLAS

BIB: Biblioteca

CGAF: Coordenação-Geral de Administração e Finanças

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

CGTI: Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

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

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

Carlos Pedro dos Santos Nóbrega

Manoel Alexandre Costa Leitão

Superintendente

Chefe de Gabinete

Ouvidor

EQUIPE TÉCNICA:

Francisco Ferreira Lima Junior

Maria Magali Costa

Em reconhecimento pela colaboração usual, a Ouvidoria da SUDENE externa seus agradecimentos à Assessoria de Comunicação Social e Marketing Institucional – ASCOM, sempre presente em nossas ações.