



# OUVIDORIA

Relatório de Atividades

- Exercício de 2020 -



MINISTÉRIO DO  
DESENVOLVIMENTO REGIONAL



PÁTRIA AMADA  
BRASIL  
GOVERNO FEDERAL

“O ato de ouvir exige humildade de quem ouve.  
E a humildade está nisso: saber, não com a cabeça, mas com o coração,  
que é possível que o outro veja mundos que nós não vemos.

*Rubem Alves*

## SUMÁRIO

<b>A SUDENE</b> .....	<b>4</b>
a) FINALIDADE .....	4
b) SETOR DE ATUAÇÃO.....	4
c) MISSÃO.....	4
<b>OUVIDORIA</b> .....	<b>5</b>
a) COMPETÊNCIAS .....	5
b) CANAIS DE ACESSO AO CIDADÃO.....	6
c) CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO .....	7
d) AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO.....	8
e) MECANISMOS DE TRANSPARÊNCIA DAS INFORMAÇÕES RELEVANTES SOBRE A ATUAÇÃO DA UNIDADE. ....	9
f) INTEGRIDADE: RISCOS ESPECÍFICOS: .....	10
g) OUVIDORIA DO FUNDO CONSTITUCIONAL DE FINANCIAMENTO DO NORDESTE – FNE .....	11
<b>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</b> .....	<b>12</b>
<b>EVENTOS E TREINAMENTOS</b> .....	<b>14</b>
<b>CAPACITAÇÃO</b> .....	<b>16</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>17</b>
<b>SIGLAS</b> .....	<b>18</b>

## I – APRESENTAÇÃO

---

### APRESENTAÇÃO

O Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria é, nos termos da Lei Nº 13.460/2017, um documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, avaliar procedimentos, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos.

Seguindo esses preceitos, e consoante ao que dispõem os artigos 14 e 15 da Lei supracitada, assim como o Decreto Nº 7.724/2012, que regulamenta a Lei Nº 12.527/2011 (Acesso à Informação - LAI), a Ouvidoria da Sudene vem, por meio do presente relatório, publicizar as ações desenvolvidas, atividades, comunicações e ocorrências registradas ao longo do ano de 2020.

As informações aqui contidas possibilitam a visualização dos dados produzidos em função das relações Cidadão/Autarquia, traçando um panorama geral, não apenas por meio da visão estatística, como através de análises, tendo como principal objetivo reafirmar o compromisso da Ouvidoria da Sudene com a função pública, no cumprimento de suas atribuições institucionais, desde prestar informações a acolher sugestões que concentrem-se para a otimização da qualidade dos serviços constantes na Carta de Serviços ao Usuário desta instituição.

## II- A SUDENE

---

### A SUDENE

#### a) **FINALIDADE**

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

#### b) **SETOR DE ATUAÇÃO**

Planejamento do Desenvolvimento Regional;  
Promoção Social e Desenvolvimento Sub-regional; e  
Fomento do Desenvolvimento Regional.

#### c) **MISSÃO**

Articular e fomentar a cooperação das forças sociais representativas para promover o desenvolvimento includente e sustentável do Nordeste, a preservação cultural e a integração competitiva da base econômica da Região, nos mercados nacional e internacional.

## III – OUVIDORIA

## OUVIDORIA

a) **COMPETÊNCIAS**

Regimentada pela Portaria Nº 88, de 21 de setembro de 2011 desta Superintendência, a Ouvidoria da Sudene possui, entre outras atribuições, o ofício de acolher o cidadão em suas manifestações, garantindo que as avaliações sobre as atividades e serviços prestados por esta autarquia sejam apreciadas com independência e imparcialidade, no desafio de transformar reclamações, solicitações, denúncias, elogios e sugestões em mudanças efetivas de comportamento, tornando a comunicação entre governo e sociedade mais ágil, proativa e efetiva.

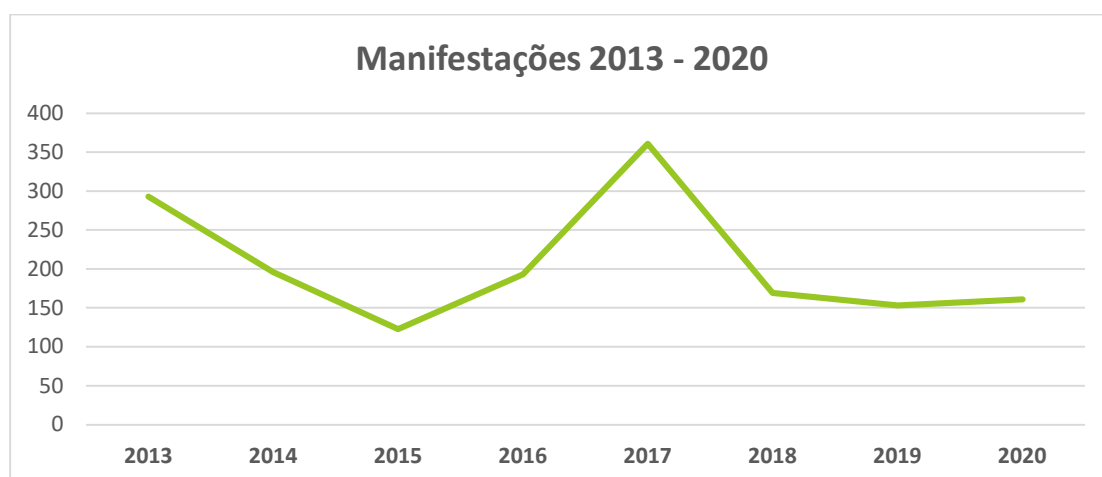
Por meio de tabela e gráfico 01 podem ser observadas categorias e quantitativos de demandas ao longo dos últimos oito anos a tabela 01 apresenta tipologia e quantitativo de demandas ao longo dos últimos sete anos.

**Tabela 01 – Tipo de Manifestação por Ano  
2013 - 2020**

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>TOTAL</b>
Informação	281	192	120	183	353	148	134	140	1.551
Denúncia	1	1	3	0	0	9	9	9	32
Sugestão	5	1	0	1	1	3	2	4	17
Elogio	0	0	0	1	0	4	1	0	6
Reclamação	6	2	0	8	7	5	7	8	43
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>196</b>	<b>123</b>	<b>193</b>	<b>361</b>	<b>169</b>	<b>153</b>	<b>161</b>	<b>1.649</b>

Em unidade

Fonte: Ouvidoria/SUDENE



## b) CANAIS DE ACESSO AO CIDADÃO

A Ouvidoria da Sudene disponibiliza atualmente os seguintes canais 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, num mesmo sistema, funcionalidades de acesso à informação (e-Sic), ouvidoria (e-Ouv) e Simplifique.

- ▶ e-mails institucionais: [ouvidoria@sudene.gov.br](mailto:ouvidoria@sudene.gov.br) e [ouvidoria.fne@sudene.gov.br](mailto:ouvidoria.fne@sudene.gov.br)

- ▶ telefonia: (81) 2102.2028 - Ouvidor

2102.2008  
2102.2108  
2102.2208

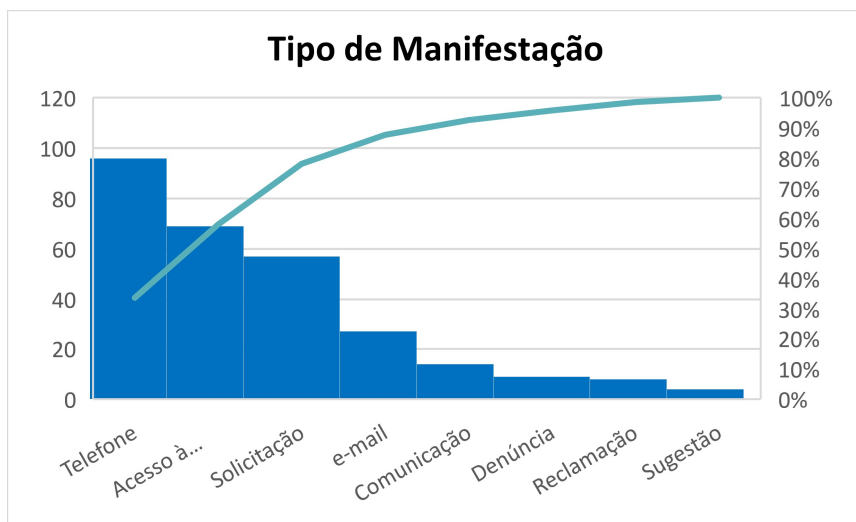
- ▶ correspondência:

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

Esta Ouvidoria tem por norma, e assim regularmente procede, que as manifestações recebidas através dos e-mails institucionais, telefones ou atendimentos presenciais sejam inseridas no Sistema Eletrônico Fala.Br.

**Tabela 02 - MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA POR TIPO DE ENTRADA/2020**



Acesso à Informação	69
Solicitação	57
Comunicação	14
Denúncia	9
Reclamação	8
Sugestão	4
Telefone	96
e-mail	27
<b>TOTAL</b>	<b>284</b>

Fonte: Ouvidoria SUDENE

### c) CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A Carta de Serviços ao Usuário da Sudene, elaborada segundo a orientação do Decreto nº 9.094/2017, encontra-se publicada e acessível aos cidadãos na página eletrônica da Sudene, através do link <https://www.gov.br/sudene/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos>, contendo informações referentes às atividades e às atribuições desta instituição, aos serviços, à abrangência e à natureza jurídica dos usuários, aos requisitos e condições para apresentação de pleitos e manifestações, além de 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 redução de 75% e de reinvestimento de 30% do Imposto de Renda de Pessoa Jurídica, bem como de depreciação acelerada;
- 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;
- 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;
- 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 DO CIDADÃO**

A Sudene, atendendo ao Decreto nº 9.492/2018, realizou, pelo segundo ano consecutivo, a pesquisa de satisfação, com o objetivo de avaliar a percepção dos usuários acerca da qualidade dos serviços prestados em sua área de atuação e identificar as possibilidades de aperfeiçoamento na execução dos trabalhos, além de cumprimento da Carta de Serviços do Usuário, como determina a Lei nº 13.460/2017.

A referida pesquisa, levada a efeito por meio de programa eletrônico, utilizando-se técnica de amostragem com números aleatórios, envolveu as atividades fins, tais como gestão dos incentivos fiscais, consulta aos convênios, acesso à biblioteca e do Fundo de Desenvolvimento do Nordeste (FNE), buscando não somente avaliar a qualidade dos serviços oferecidos por parte da Sudene, mas ouvir opiniões e sugestões do público. Foram elaboradas perguntas referentes à qualidade no atendimento, continuidade do serviço, conclusão das etapas necessárias, tempo de espera, nível geral de contentamento com os serviços prestados, eficiência dos processos operacionais, entre outros. Como última abordagem, esta Ouvidoria formulou a seguinte questão: “Gostaria de apresentar comentário adicional ou sugestão sobre o nosso atendimento?”, enquanto disponibilizou-se um espaço destinado à livre expressão do entrevistado. Dos comentários ali registrados, que podem ser acessados através do link: <http://www.sudene.gov.br/>, significativas colaborações puderam ser obtidas, das quais podemos extrair:

INCENTIVOS FISCAIS - No tocante ao grau de satisfação das empresas, o índice apresentado, majoritariamente, foi de “totalmente satisfeito” (94,44%).

FDNE – Em relação ao índice de satisfação o patamar alcançado foi de ‘totalmente satisfeito’, ou seja, 75% dos respondentes.

#### **PRINCIPAIS SUGESTÕES OBTIDAS ATRAVÉS DAS COLABORAÇÕES APRESENTADAS PELOS USUÁRIOS:**

- Melhora no acesso ao atendimento telefônico a fim de facilitar tirar dúvidas;
- Que haja integração entre a Sudene e a Receita Federal, para que o deferimento do incentivo por parte da Sudene seja automaticamente reconhecido pela Receita;
- Que o espaço de tempo entre a data do protocolo do projeto e a visita técnica ao estabelecimento seja abreviado;

- Criação de portal digital para envio de documentação referente às obrigações anuais da pessoa jurídica;
- Que a certidão de regularidade seja emitida via online.

No que diz respeito à primeira sugestão elencada, referente ao atendimento telefônico da Sudene - momentânea e parcialmente interrompido quando do advento da pandemia, em que a maioria dos órgãos da esfera pública sustaram suas atividades -, é válido esclarecer que foi rapidamente restabelecido, de modo que, apesar de servidores permanecerem em trabalho remoto, passaram a recepcionar o público com a utilização do aplicativo *Siga-me* em seus telefones móveis particulares.

Devido às circunstâncias do período, com a quebra da ordem natural das atividades, desencadeada pela pandemia Covid-19, já era esperada uma baixa adesão ao processo de pesquisas. Ainda assim, após o tratamento dos dados levantados e a partir das respostas obtidas, depreende-se a expressiva aprovação, em bons índices, por parte dos usuários dos serviços prestados pela Sudene.

O resultado é positivo também em face do interesse que pode despertar junto ao quadro técnico desta Instituição, gerando otimização do trabalho, uma vez que espelha ser fruto do cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento à sociedade.

Do mesmo modo, atenta para as informações sobre medidas que, tomadas em consideração, e mesmo levadas a efeito, apresentam potenciais de elevar o coeficiente de satisfação dos usuários, contribuindo para fortalecer ainda mais a imagem institucional da Sudene perante a sociedade.

#### **e) MECANISMOS DE TRANSPARÊNCIA DAS INFORMAÇÕES RELEVANTES SOBRE A ATUAÇÃO DA UNIDADE.**

A Sudene mantém o cumprimento quanto às transparências:

**Ativa:** através dos dados oferecidos na página eletrônica da instituição, apresentando, além das informações periodicamente atualizadas sobre o quantitativo de programas, ações, projetos e atividades implementados pela Autarquia, dados diversos 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.

Embora se tenha observado considerável índice de abstenções, o que pode ser creditado ao ineditismo da realização de uma pesquisa com esse objetivo por parte desta Autarquia, estreante no ofício de aferir o nível de satisfação dos usuários de seus serviços, os formulários que retornaram preenchidos trouxeram dados significativos que, uma vez cuidadosamente analisados, mostraram-se capazes de fornecer subsídios à aplicabilidade de melhorias das atividades inerentes a esta instituição. Os comentários adicionais às questões propostas trouxeram variadas opiniões, proporcionadas pela oportunidade da livre manifestação de pontos de vista e das necessidades e aspirações do Cidadão. Depreende-se a expressiva aprovação em bons índices pelos usuários dos serviços prestados pela Sudene (tabela 3). A realização de novas pesquisas, periodicamente e sem solução de continuidade, terá o dom de trazer novas ideias, através da colaboração efetiva e da participação do público demandante.

Os resultados obtidos podem ser acessados no link:

<http://sudene.gov.br/images/arquivos/acessoainformacao/participacaosocial/ouvidoria/satisfacaousuarios-sudene-2019.pdf>

**f) INTEGRIDADE: RISCOS ESPECÍFICOS:**

Esta Ouvidoria, como gestora da unidade de Integridade, designada pela Diretoria Colegiada desta Superintendência, através da Resolução nº 318/2018, em cumprimento ao Decreto nº 9.203/2017 e às orientações estabelecidas pela Portaria CGU nº 1.089, de 25 de abril de 2018, tem procurado manter articulação com as Diretorias da Sudene e demais unidades funcionalmente vinculadas, em empenho na prevenção de riscos, na disseminação de práticas alinhadas com a integridade (compliance), a blindagem em todas as etapas de seus processos, estimulando-as na busca permanente de eficiência, eficácia e efetividade de seus produtos e serviços, conscientes todos os atores da importância em zelar pela prática de condutas técnicas e profissionais orientadas pelos princípios da ética no serviço público e boa

governança, com vistas a inibir e/ou coibir atos ou omissões que causem danos ou ameaças ao patrimônio público.

**g) OUVIDORIA DO FUNDO CONSTITUCIONAL DE FINANCIAMENTO DO NORDESTE – FNE**

Com vistas ao atendimento de suas atribuições, a Ouvidoria do FNE, gerida pela Ouvidoria da Sudene, tem mantido constantes parceria e interação com a Ouvidoria do Banco do Nordeste, agente operador do fundo. Por conseguinte, a disponibilização das estatísticas quanto aos diversos tipos de manifestações por parte desta última, devidamente tratadas, contêm relevantes informações a serem consideradas para melhoria dos serviços de crédito, assim como no que se refere à formulação de diretrizes, linhas programáticas e prioridades para aplicação de recursos desse instrumento constitucional de financiamento, no objetivo mútuo Sudene/BNB, em promover o desenvolvimento socioeconômico da Região Nordeste.

**Tabela 03 - MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE SEGMENTO DA OUVIDORIA DO FNE/BNB**

Segmento	Reclamações		Total	%
	Procedente	Improcedente		
Micro e Pequena Empresa	27	172	199	51,95
Pequeno e Miniprodutor Rural	8	53	61	15,92
Pessoa Física	4	29	33	8,61
Microempreendedor Rural	7	21	28	7,31
Agricultura Familiar	2	20	22	5,74
Empresarial	3	4	7	1,82
Microempreendedor Urbano	2	26	28	7,31
Agronegócio – Pessoa Física	-	1	1	0,26
Microempreendedora Rural	-	1	1	0,26
Não se aplica	1	2	3	0,78
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>329</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

## IV – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

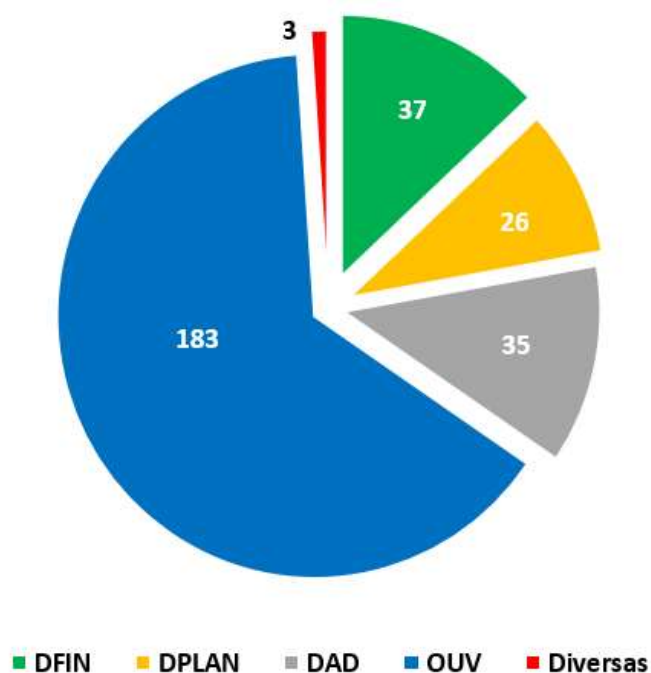
### ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Com base na Instrução Normativa nº 19, de 12/03/2020 para enfrentamento da emergência pandêmica provocada pelo COVID-19, estabeleceu-se uma nova rotina laboral na Sudene e, extensivamente, na Ouvidoria. Apesar do ineditismo da situação, o fluxo de monitoramento e tratamento específico para cada tipo de demanda recebida foi assegurado e a tempestividade garantida, de forma que o atendimento ininterrupto a seus usuários fosse mantido, além das outras atividades inerentes a este setor, em virtude da adoção de atividades em home Office.

Através de seus canais de acesso, no decorrer do exercício de 2020, a Ouvidoria da Sudene recebeu um total de 284 demandas, sendo 161 pela plataforma Fala.BR; 27 pelo e-mail institucional e 96 por telefones (tabela e gráfico 2). Dentre essas, 183 demandas foram respondidas diretamente pela própria Ouvidoria, conduta adotada para questionamentos formulados anteriormente, alguns até frequentes, de modo que o conteúdo já é de seu domínio.

Para as áreas solucionadoras foram encaminhadas demandas específicas, de maior complexidade, sendo as mais acionadas, respectivamente, DFIN com 37 solicitações, DAD com 35 e DPLAN com 26 (Tabela e gráfico 4).

**Tabela 04 - MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR ÁREA SOLUCIONADORA**



Área Solucionadora	Quantidade
DFIN/CGIF	36
DFIN/CGDF	01
DPLAN/CGEP	10
DPLAN/CGDS	14
DPLAN/CGCP	02
DAD/CGGP	18
DAD/CGAF	10
DAD/CGTI	07
OUV	183
BIB	01
CGGI	01
ASCOM	01
<b>TOTAL</b>	<b>284</b>

No somatório para os tipos de demandas (tabela 1) recebidas pela Plataforma Fala. BR prevalecem os pedidos de acesso à informação (69), solicitação (57) e comunicação (14), num total de 140 demandas, cujo assunto principal ainda consiste na procura por esclarecimentos quanto aos procedimentos e condições operacionais dos Incentivos Fiscais e Financeiros.

Dentre os treinamentos ao vivo oferecidos pela Ouvidoria Geral da União - OGU, merece destaque o Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - Profoco em Casa – “Avaliação de Serviços e Conselhos de Usuários de Serviços Públicos”, realizado nos dias 24, 26, 31/08 e 02/09, objetivando ministrar orientações referentes à Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários, com desdobramentos a serem implementados no ano de 2021.

## V – EVENTOS E TREINAMENTOS

---

### EVENTOS E TREINAMENTOS

Apesar do impeditivo da participação presencial, com o auxílio de nova modalidade de capacitação, qual seja, *on line*, foi possível garantir a qualificação dos servidores da Ouvidoria, ao longo deste ano, nos seguintes cursos e eventos:

- 23ª Reunião da Rede GIRC: Liderança para a Integridade em Tempos de Crise – Reunião virtual, em 29/04.(Ministério da Economia/CGU);
- Webinar “Integridade para a Prosperidade” – Lançamento do Manual da OCDE sobre Integridade Pública – STPC/CGU – 07/07, servidora Magali Costa;
- 27ª Reunião da Rede GIRC: – Ética, Conduta e Disciplina: o que aprendemos até agora?, em 26/08;
- Treinamento Fala. BR – Módulo Acesso à Informação
- Assunto: apresentar mudanças e funcionalidades no novo sistema.
- Turma 2 – 16/07 – servidora Magali Costa
- Turma 3 – 21/07 – servidor Francisco Lima Junior;
- Treinamento Profoco em Casa – Avaliação de Serviços e Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:
- Módulo 1 – O Conselho de Usuários e a Avaliação de Serviços Públicos – 24/08;
- Módulo 2 – Preparando o Terreno para a Avaliação de Serviços por Meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários – 26/08;
- Módulo 3 – Da Teoria à Prática: A Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos – 31/08;
- Módulo 4 – Consolidando Dados e Colocando a Mão na Massa – 02/09/2020;
- Evento de capacitação “Implantando a LGPD no Setor Público – 19/08 – Plataforma IBGP on-line;
- OECD – Brazil Launch Event: Open Government and Public Integrity – 02/09;
- 2ª Reunião Técnica com as UGIs – Unidades de Gestão da Integridade – STPC/CGU, 03 a 04/09;
- Webinar (Via Teams) CGU – OCDE: Integridade na Tomada de Decisão: aumentando a confiança nas instituições públicas, 23/09;

- Apresentação do Projeto Valores do Serviço Público Federal – CGU/OCDE – 06/10;
- Live CGU: Transparência Ativa: Diretrizes e Boas Práticas – 25/11;
- Fórum CGU: O Controle no combate à Corrupção 2020 – 09 a 11/12.



## VI- CAPACITAÇÃO

---

### CAPACITAÇÃO

#### **Dos cursos promovidos pela Sudene:**

- Governança na Administração Pública – 23 a 27/11 - servidora Magali Costa;
- Compliance Anticorrupção – 30/11 a 03/12 - servidora Magali Costa;
- Integridade na Administração Pública – 07, 09, 10,11 e 14/12. servidores Francisco Lima Junior e Magali Costa.

#### **Dos cursos oferecidos pela Escola Virtual de Governo–EVG e Escola Nacional de Administração Pública-ENAP:**

- Primeiros Passos para Uso de Linguagem Simples – servidores Francisco Lima Junior e Magali Costa;
- Ética e Serviço Público - servidora Magali Costa;
- Defesa do Usuário e Simplificação – servidor Francisco Lima Junior;
- Controle Social - servidora Magali Costa;
- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria - servidor Francisco Lima Junior
  
- Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias - servidores Francisco Lima Junior e Magali Costa.

## VII – CONCLUSÃO

---

### CONCLUSÃO

Na participação da sociedade podem ser encontradas as soluções para os problemas pontuais referentes às políticas ou aos serviços públicos oferecidos de uma forma geral. Às instituições públicas cabe utilizar-se dessa imensa contribuição trazida pela população, como forma de aperfeiçoar o planejamento, implementação e controle dessas políticas, oferecendo não apenas uma resposta em particular ao cidadão demandante, como oportunidades para que este se reconheça como um dos agentes de mudança nesse processo.

A Ouvidoria da Sudene tem, ao longo de sua trajetória de 14 anos, não apenas mantido um número crescente de atendimentos, como também, de ações alinhadas à OGU/CGU, e por isso mesmo, ampliando cada vez mais sua atuação, através de novos meios: Plataforma Fala.BR, Simplifique, Programa de Integridade, Pesquisa de Satisfação dos Usuários e, em breve, a implantação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Desta forma, abre-se cada vez mais um leque de opções disponíveis, capazes de promover a aproximação entre o público e esta Superintendência.

O apoio da Administração e de todos os segmentos desta Autarquia que, direta ou indiretamente, participam do desenvolvimento dos trabalhos da Ouvidoria, foi, como sempre tem sido, fundamental para a concretização das ações contidas neste levantamento, ao criar um círculo virtuoso que estará sempre impulsionando o aperfeiçoamento dos serviços.

Diante do que está demonstrado neste relatório, percebe-se que o trabalho da Coordenação de Ouvidoria vem atingindo seu objetivo, que é o de ser efetivo, resolutivo e de atuar como agregador, contribuindo para a melhoria técnica, operacional e administrativa dos serviços prestados por esta Instituição, indo de encontro aos interesses da sociedade nordestina e à razão de ser desta Superintendência, como ente público responsável pela promoção do desenvolvimento sustentável do Nordeste.

Recife, Dezembro de 2020.

**José Nunes Júnior**  
Ouvidor da SUDENE

## VIII – SIGLAS

---

### SIGLAS

**ASCOM:** Assessoria de Comunicação Social e Marketing Institucional

**BIB:** Biblioteca

**CGAF:** Coordenação-Geral de Logística, Administração e Finanças

**CGCP:** Coordenação-Geral de Cooperação e Articulação de Políticas

**CGDF:** Coordenação-Geral de Fundos de Desenvolvimento e Financiamento

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

<b><i>Evaldo Cavalcanti da Cruz Neto</i></b>	<i>Superintendente</i>
<b><i>Carlos Pedro dos Santos Neto</i></b>	<i>Chefe de Gabinete</i>
<b><i>Aluízio Pinto Oliveira</i></b>	<i>Diretoria de Administração</i>
<b><i>Sérgio Wanderley Silva</i></b>	<i>Diretoria de Gestão de Fundos, Incentivos e de Atração de Investimentos</i>
<b><i>Raimundo Gomes de Matos</i></b>	<i>Diretoria de Planejamento e Articulação de Políticas</i>
<b><i>José Nunes Junior</i></b>	<i>Ouvidor</i>
<b><i>Equipe Técnica da Ouvidoria</i></b>	<b><i>Francisco Ferreira Lima Junior</i></b> <b><i>Maria Magali Costa</i></b>

A Ouvidoria da SUDENE agradece à Coordenação de Sistemas e Governança de TI/CGTI e à Assessoria de Comunicação Social e Marketing Institucional por seus habituais préstimos.

Nossos melhores votos de felicidades à colega ***Silvia Maria Santos do Rego Maciel***, por ocasião de sua aposentadoria.

De igual modo, aproveitamos o momento para expressar homenagem a ***Martinho Leite de Almeida*** (*in memoriam*), em reconhecimento ao compromisso, dedicação e legado profissional que nos deixa, como inspiração e exemplo a ser seguido na missão desta autarquia em promover o desenvolvimento da Região Nordeste.