

OUVIDORIA DA SUDENE

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2021

Canais de Atendimento >

Ouvidoria (Sua

Confira os canais de atendimento.

Publicado em 27/01/2017 12h40 | Atual

O que é a O



MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO REGIONAL



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
EXERCÍCIO 2021

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

Fone: 55 (81) 2102.2028 e 2102.2108

“Mas quem contempla atentamente a lei perfeita – a lei da liberdade – e nela persevera, sendo não ouvidor esquecido, mas fazedor da obra, este será bem aventurado na sua ação.”

Tiago 1:25

Sumário

I) INTRODUÇÃO.....	5
II) SUDENE.....	6
a. <i>Finalidade</i>	6
b. <i>Setor de Atuação</i>	6
c. <i>Missão</i>	6
III – OUVIDORIA.....	7
a. <i>Competências</i>	7
b. <i>Canais de Acesso ao Cidadão</i>	8
c. <i>Carta de Serviços ao Cidadão</i>	8
d. <i>Aferição do Grau de Satisfação dos Cidadãos – Usuários</i>	9
e. <i>Mecanismos de Transparência das Informações Relevantes sobre a Atuação da Unidade</i>	10
f. <i>Plano de Integridade</i>	10
g. <i>Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste – FNE</i>	11
IV – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	12
V - EVENTOS E TREINAMENTOS	15
VI - CAPACITAÇÃO	16
VII - METAS PARA 2022.....	17
VIII – CONCLUSÃO	18
IX – SIGLAS	19

I) INTRODUÇÃO

O papel primordial da Ouvidoria, no âmbito da Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste – Sudene e do Fundo Constitucional de Desenvolvimento do Nordeste – FNE, é o de viabilizar a participação e o controle social, função exercida, a princípio, através da promoção do canal de interlocução entre o cidadão-usuário e a autarquia e/ou fundo.

Nesse sentido, as manifestações, que consistem em pedidos de informação, reclamações, denúncias, comunicações, solicitações, elogios, sugestões de desburocratização e diversos outros assuntos, e que são acolhidas nas Ouvidorias da SUDENE e do FNE, têm o potencial de contribuir ao norteamento da instituição, de modo que suas ações venham de encontro aos interesses coletivos.

Este relatório, enquanto em cumprimento ao disposto na Lei nº 13.460, de 26/06/2017, principal lei federal que trata do serviço de ouvidoria que se dispõe 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), tem simultaneamente como principais objetivos apresentar os 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 a satisfação do usuário, no cumprimento dos prazos regulamentares, entre outros aspectos.

Em síntese, o presente levantamento vem divulgar as atividades mais relevantes desenvolvidas na Ouvidoria da Sudene, durante o exercício de 2021, e outras ocorrências registradas. Somando-se aos relatórios anteriores, será publicado na página eletrônica da Sudene, estando disponível através do link: <https://www.gov.br/sudene/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria-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 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

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, sendo ainda membro do Comitê das Ouvidorias do Ministério de Desenvolvimento Regional – MDR, instituído pela Portaria nº 1.590, de 3 de agosto de 2021.

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;
- 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

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/aceso-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 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 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 terceira vez consecutiva, sendo a primeira em 2019, a realização da Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços da Sudene.

Diferentemente das pesquisas anteriores, desta vez foram elaborados formulários diferenciados, próprios para cada serviço ofertado, sendo encaminhados aos usuários dos recursos provenientes do FNDE, aos beneficiários dos incentivos fiscais, para as entidades convenentes e, ademais, foi criado um formulário específico para a Base de Dados Abertos da Sudene, sendo este último item constante pela primeira vez nas enquetes.

Os resultados desta pesquisa, assim como das anteriores, encontram-se disponíveis na página eletrônica da Sudene, através do link: <https://www.gov.br/sudene/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria-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 implementados 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.

Considerando a ocorrência da pandemia mundial em função do Covid-19, encontra-se em pendência a atualização periódica do Plano de Integridade, a ser efetuada, juntamente às demais áreas da instituição, sendo um dos compromissos da Ouvidoria para o ano de 2022.

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

A Ouvidoria do FNE, também coordenada pela Ouvidoria da Sudene, tem a responsabilidade de fiscalizar a instituição financeira coadministradora do Fundo. Foi instituída pela Resolução nº 120/2019 do Conselho Deliberativo da Sudene.

De acordo com os dados fornecidos pelo Banco do Nordeste – BNB, 217 manifestações de ouvidoria ocorreram no primeiro semestre de 2021 e, no segundo, 179.

Neste sentido, procedeu-se a análises e, a princípio, foi detectado que a maioria das demandas de ouvidoria relativas ao FNE, as quais são enviadas diretamente ao Banco do Nordeste, têm tramitação interna e unilateral no próprio BNB, de modo que a Ouvidoria do FNE sequer consegue tomar conhecimento delas, a não ser quando da realização do relatório semestral, situação na qual o referido banco envia tais dados, já processados pela própria instituição.

Com o objetivo de trazer as manifestações relativas ao FNE para sua respectiva Ouvidoria, deu-se início a um estudo de modificação do Regulamento da Ouvidoria do Fundo, visando a que a instituição financeira não continue a tratar de maneira isolada as solicitações dos usuários do FNE. Ressalte-se que tais tratativas encontram-se ainda em andamento, visto que o diagnóstico é apenas o primeiro passo para o tratamento e retificação de falhas.

A busca por soluções que venham simplificar a prestação dos serviços, através da convergência de ideias e esforços, permitirá cada vez mais a otimização de procedimentos, no objetivo mútuo Sudene/BNB em promover o desenvolvimento socioeconômico da Região Nordeste.

IV – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Para enfrentamento da emergência pandêmica provocada pelo COVID-19, estabeleceu-se, por meio da Instrução Normativa nº 19, de 12/03/2020, a mudança da rotina laboral na Sudene e, extensivamente, na Ouvidoria, para a modalidade *home office*.

No exercício de 2021, sob a continuidade do período de enfrentamento da crise sanitária e com ocorrências que provocaram mais de um período de vacância no cargo de Ouvidor, mesmo diante de tais desafios, a equipe da Ouvidoria manteve-se adequadamente atuante, adaptada à realização do trabalho remoto. O prazo de trinta dias para resolução das demandas, prorrogável, de forma justificada, uma única vez por igual período (Art. 16, da Lei nº 13.460, de 26/06/2017), foi regamente observado e os atendimentos ao público realizados de forma contínua e tempestiva, através da Plataforma Fala.BR, do Webmail Sudene e ainda do sistema *Siga-me* que foi conectado aos celulares pessoais dos servidores, o que permite recepção aos usuários, em suas mais diversas manifestações, a qualquer hora e local.

Tabela 01 - Manifestações de ouvidoria por meio de entrada/2021

Acesso à Informação	62
Solicitação	49
Comunicação	8
Denúncia	6
Reclamação	1
Sugestão	3
Telefone	76
e-mail	42

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 nove anos.

Tabela 02 - Tipos de demandas (2013 – 2021)

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	TOTAL
Informação	281	192	120	183	353	148	134	140	195	1.746
Denúncia	1	1	3	0	0	9	9	9	6	38
Sugestão	5	1	0	1	1	3	2	4	3	20
Elogio	0	0	0	1	0	4	1	0	0	6
Reclamação	6	2	0	8	7	5	7	8	1	44
T O T A L	293	196	123	193	361	169	153	161	205	1.854

Manifestações atendidas por Área Solucionadora

ACESSO À INFORMAÇÃO	
DFIN/CGIF	41
DFIN/CGDF	07
DPLAN/CGEP	0
DPLAN/CGDS	08
DPLAN/CGCP	06
DAD/CGGP	20
DAD/CGAF	04
DAD/CGTI	0
OUV	30
BIB	06
CGGI	01
ASCOM	02

A Ouvidoria da Sudene recebeu 205 demandas, dentre as quais, 195 pedidos de informação (regulados pela Lei 12.527/2011), 6 denúncias, 3 sugestões e 1 reclamação.

Quanto às Áreas Solucionadoras, 30 demandas foram respondidas pela própria Ouvidoria; 41 pela CGIF; 20 foram atendidas pela CGGP; a CGDS atendeu 8 e a CGDF, 7. A Biblioteca da Sudene solucionou 6 manifestações, assim como a CGGP. Por fim, 4 para a CGAF, 2 para a ASCOM e 1 para a CGGI.

O total de demandas endereçadas à Ouvidoria do FNE foi de 10 solicitações.

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 tratarem-se de solicitações de solução imediata, à semelhança de serviços de atendimento ao cliente (SACs), 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 - EVENTOS E TREINAMENTOS

Promovidos pela CGU:

- 3ª Reunião Técnica com as Unidades de Gestão de Integridade – 29 e 30/04;
- Primeiro Webinar de Conferência Internacional de Comissários de Informação, ICIC 2021:
Webinar Transparency and Trust in Pandemic Times – Transparência e Confiança em Tempos de Pandemia - 26/05;
- 32ª Reunião da Rede GIRC
Tema: Transparência e Tratamento de Manifestações e Denúncias: o papel das Ouvidorias no contexto da Integridade - 26/05.

Promovido pelo Ministério de Desenvolvimento Regional – MDR:

- 1ª Reunião Ordinária do Comitê das Ouvidorias no âmbito do Ministério do Desenvolvimento Regional (MDR)- 24/11.

Outros:

- V Encontro Regional de Ouvidores Universitários e de Centro-Oeste (em comemoração ao Dia do Ouvidor) – 16/03.

VI - CAPACITAÇÃO

Dos cursos promovidos pela Sudene:

- Cadeia de Valor Integrada à Sudene- Servidores: Francisco Ferreira Lima Junior e Magali Costa.

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

- Fundamentos da Integridade Pública: Prevenindo a Corrupção - Servidores Francisco Ferreira Lima Junior e Magali Costa.
- Ética e Serviço Público - Servidora Magali Costa;
- Defesa do Usuário e Simplificação - Servidora Magali Costa;
- Gestão em Ouvidoria - Servidora Magali Costa;
- Acesso à Informação - Servidora Magali Costa;
- Introdução à Gestão de Projetos - Servidora Magali Costa;
- Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar - Servidora Magali Costa;
- Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos - Servidora Magali Costa;
- Sistema Eletrônico de Informações – SEI! USAR - Servidora Magali Costa
- Certificação em Ouvidoria da Escola Nacional de Administração Pública – ENAP – carga horária 160 horas - Servidora Magali Costa.

VII - METAS PARA 2022

- Participação dos servidores da Ouvidoria em cursos, em especial os destinados ao desenvolvimento de atividades de capacitação e formação em ouvidoria, fundamentada em um processo de qualificação contínua do corpo funcional;
- Participação ativa em eventos 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 da Carta de Serviços ao Usuário;
- Revisão do Plano de Integridade da Sudene com a colaboração dos coparticipes na Gestão de Integridade, Riscos e Controles Internos;
- Fortalecimento da Rede de Ouvidorias do Ministério do Desenvolvimento Regional e suas Entidades Vinculadas.

VIII – CONCLUSÃO

A Ouvidoria desempenha o papel para o qual foi originalmente pensada na estrutura organizacional da instituição, ao manter sua atuação focada na solução dos casos apresentados e no aprimoramento dos serviços prestados, buscando a satisfação do usuário e a melhoria da imagem da Sudene perante a sociedade, superando as dificuldades inerentes ao processo de aprimoramento institucional.

Continuamos na busca por excelência em nosso serviço e, nesse transcurso, ressaltamos a importância da aprendizagem constante.

Ao consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, é possível avaliar procedimentos, identificar pontos sensíveis no atendimento do usuário, sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos, trazendo um caráter de alerta a prevenção de eventos futuros ou recorrência.

Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las. Então são averiguadas a fundo para comprovar veracidade ou não dos fatos descritos na manifestação ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos. E assim que identificado a quem ou a quem se referem os elogios, denúncias, reclamações, sugestões ou solicitações, são tomadas as providências visando o tratamento e soluções adequados a cada situação.

Houve muitos desafios em 2021, mas todas as manifestações foram regularmente acolhidas e analisadas pela Ouvidoria da Sudene, mediante gestão integrada e colaborativa com as unidades técnicas responsáveis, assegurando que o cidadão pudesse receber célere e fundamentadamente as respostas acerca das solicitações apresentadas.

IX – 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 – Ed. Souza Melo Tower

Boa Viagem - Recife/PE - CEP: 51.111-021

Telefones: 55 (81) 2102.2028 e 2102.2108

General Carlos César Araújo Lima

Carlos Pedro dos Santos Neto

Manoel Alexandre Costa Leitão

Superintendente

Chefe de Gabinete

Ouvidor

EQUIPE TÉCNICA:

Francisco Ferreira Lima Junior

Maria Magali Costa

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

De igual modo, aproveitamos o momento para expressar homenagem ao ex-Ouvidor **José Nunes Junior** (*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.