

SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DA AMAZÔNIA



OUVIDORIA DA SUDAM

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Jan a Dez/2017



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

Michel Temer - Presidente

MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL - MI

Helder Zahluth Barbalho - Ministro

SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DA AMAZÔNIA - SUDAM

Paulo Roberto Correia da Silva - Superintendente

**DIRETORIA DE GESTÃO DE FUNDOS, INCENTIVOS
E DE ATRAÇÃO DE INVESTIMENTOS - SUDAM**

Carlos Maneschy - Diretor

DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO - SUDAM

Keila Adriana Rodrigues de Jesus - Diretora Substituta

**DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E ARTICULAÇÃO
DE POLÍTICAS - SUDAM**

Keila Adriana Rodrigues de Jesus

OUVIDORIA

Ana Carla Silva de Freitas



APRESENTAÇÃO

Dando continuidade ao novo padrão de apresentação, a Ouvidoria da Sudam disponibiliza, nesta edição, o **Relatório de Atividades 2017**.

Foram apresentadas iniciativas e serviços da ouvidoria, alinhada às diretrizes da **Carta de Serviços ao Cidadão**, além de pesquisa de satisfação, dados estatísticos/analíticos sobre as manifestações recebidas.

Destacam-se neste relatório, ações de relacionamento abrangendo eventos e atividades sociais, em consonância com o planejamento estratégico (2017-2020) estabelecido pelo órgão.

Outro melhoria no atendimento é a nova atribuição assumida pela Ouvidoria, com a incorporação e gestão da **Ouvidoria do FNO** em parceria com o Banco da Amazônia.

Esta publicação é disponibilizada no site do órgão (www.sudam.gov.br) para que a sociedade possa acompanhar as atividades e o desempenho da Ouvidoria em conformidade com a **Lei de Acesso à Informação – LAI**.

SUMÁRIO

Legislação	04
Missão, Visão e Valores	05
Canais de Acesso	06
Relacionamento	07
Atendimento	08
Reuniões & Eventos	09
Publicações	10
Estatística	11
• Mensal	12
• Tipo & Assunto	13
• Setores Demandados	14
• Meio de Entrada	15
• Tempo de Resposta	16
Conclusão	17

LEGISLAÇÃO

A Ouvidoria da Sudam foi criada para compor a estrutura regimental da autarquia, através da lei complementar nº 124, de 03 de Janeiro de 2007, com sua aprovação através do Decreto nº 6.218 de 04 de outubro de 2007.

Dentro da nova estrutura da Sudam, a ouvidoria passa a ser um órgão seccional, com subordinação hierárquica direta ao superintendente e tem a total ligação institucional com a Ouvidoria-Geral do Ministério da Integração Nacional. Além de seguir padrões de excelência das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Federal, através da política desenvolvida pela Ouvidoria-Geral da União - OGU.

A Ouvidoria tem importância estratégica dentro da Sudam, sendo o canal direto com o cidadão e colaboradores internos e externos, pois fomenta a democracia participativa e proporciona a transparência dos serviços prestados à sociedade. Desta forma contribui para o planejamento estratégico institucional e para a excelência dos serviços prestados, porque é um espaço onde circula um grande número de informações, as quais serão

interpretadas e relatadas para os setores a fins, sugerindo e indicando possibilidades de melhorias e/ou de mudanças.

Como principais canais de articulação, em especial com a sociedade e com a Rede de Ouvidoria, dispõe-se do sistema Sisouvidor, criado no âmbito da Portaria nº 94/2009 do MI, anteriormente citada e do Serviço de Informações do Cidadão - E-Sic, instituído pelo Decreto nº 7.724/12, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011.

O primeiro desses sistemas, de forma mais ampla, acolhe demandas relacionadas a solicitações, a reclamações, sugestões, denúncias e elogios, diferentemente do E-Sic que trata somente do encaminhamento de informações.

Além desses canais de acesso, a ouvidoria conta com o atendimento por meio de e-mail institucional (ouvidoria@sudam.gov.br), telefonia fixa, urnas internas, atendimento presencial e serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG (0800), atualmente intermediado pelo MI.



MISSÃO

Ser um canal direto com a sociedade, fomentando a democracia participativa e proporcionando a transparência dos serviços prestados.

VISÃO

Ser uma Unidade solucionadora, eficiente e representativa da sociedade.

VALORES

Ética, transparência, imparcialidade e respeito ao usuário que utiliza os serviços da Ouvidoria

CANAIS DE ACESSO

A novidade, em 2017, foi a implantação da Ouvidoria do FNO, gerida pela Sudam, que disponibiliza também canais de acesso para que as empresas, produtores rurais e/ou beneficiários veiculem sua manifestação.

*As demandas são registradas e encaminhadas às unidades técnicas do órgão ou da instituição financeira (Banco da Amazônia) para que forneçam as informações ao usuário, dentro do prazo legal que é determinada pela **Lei de Acesso à Informação**.*



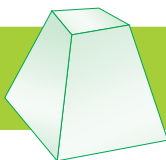
**FALE
CONOSCO**

www.sudam.gov.br



CORREIO

**Tv. Antônio Baena, 1113
Marco - Belém(PA)
CEP 66093-082**



URNA

Interno



WEBMAIL

ouvidoria@sudam.gov.br



TELEFONE

**(91)4008 5689
0800-610021**



**ATENDIMENTO
PESSOAL**

**De Segunda a Sexta
08 às 12h e 13 às 17h**

RELACIONAMENTO

A Ouvidoria da Sudam iniciou o projeto **Ouvidoria Itinerante**, com as primeiras ações de relacionamento em 2017.

O objetivo é divulgar a verdadeira função da Ouvidoria, bem como fortalecer ainda mais a relação instituição/sociedade.

As duas ouvidorias (Sudam e FNO) buscam fortalecer a articulação institucional e a comunicação integrada, adotando estratégias e atendendo ao conceito de Ouvidoria Ativa (Decreto nº 7.508, de 28/06/11).

Ouvidoria **Itinerante**

- aproximar o órgão ao público externo;
- estreitar parcerias com as Ouvidorias locais;
- garantir ao cidadão coautoria nas melhorias da gestão interna;
- aperfeiçoar o atendimento da ouvidoria.



METAS

Ouvidoria **Te Escuta**

- fortalecer a gestão participativa interna;
- estreitar os laços de confiança e colaboração mútua;
- promover um “check list” de inovações e melhorias para a Ouvidoria e para gestão administrativa.



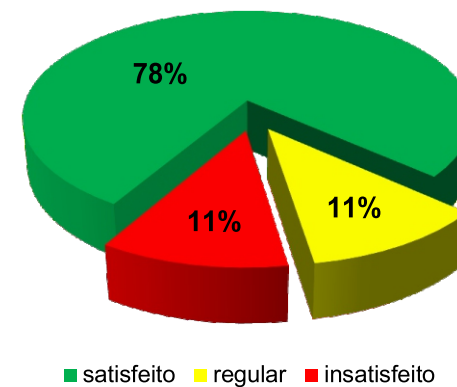
METAS

ATENDIMENTO

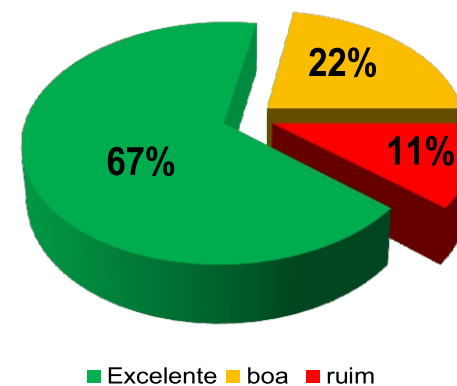
A Ouvidoria realizou pesquisa de satisfação junto ao público externo e interno em 2017. O objetivo é fortalecer o exercício da cidadania, apurando o nível de aceitação e confiança do usuário em relação à administração transparente do órgão.

Na consulta, foram utilizadas Urnas localizadas em ponto estratégicos da sede. Participaram servidores da casa, colaboradores e o público em geral.

Tempo de atendimento



Qualidade no Atendimento



REUNIÕES & EVENTOS

*Em consonância com o planejamento estratégico, a ouvidoria da Sudam promoveu ações de relacionamento em três eventos importantes em 2017: **ODS Brasil e duas edições do Condell**. Em todos, os agentes atuaram, através de atendimento personalizado, ouvindo o público presente e divulgando os serviços oferecidos pela ouvidoria.*

*A ouvidoria também participou da eleição da nova diretoria do **Fórum Estadual de Ouvidorias (Ouvepará)**, biênio 2017/19, que contempla deliberações conjuntas entre as ouvidorias do Estado.*

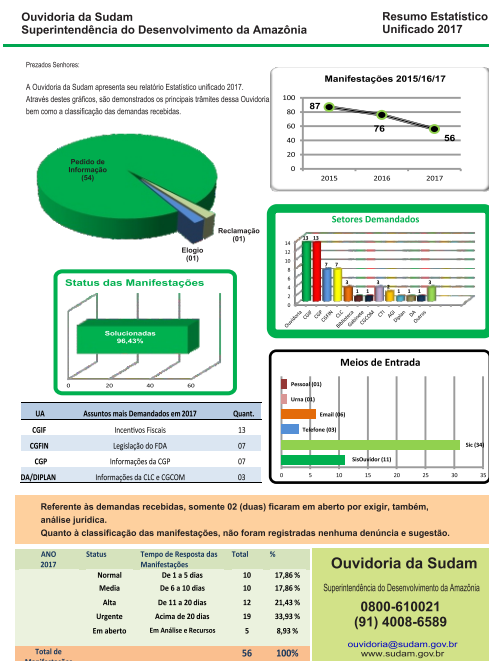
*Buscando melhorias para o atendimento ao usuário, são realizadas reuniões periódicas com a **Rede de Ouvidorias do MI** e suas vinculadas (Sudam, Sudene, Sudeco, Codevasf e Denocs).*



PUBLICAÇÕES

O **Resumo Estatístico unificado** é gerado mensalmente. O trâmite e a classificação das manifestações são representados por meio de gráficos.

Outra publicação é o boletim **FalaOuvidoria** com periodicidade semestral. Nesse caso, a abordagem é mais abrangente, trazendo informações jornalísticas, de legislação e levantamento estatístico das demandas. As publicações estão disponíveis em formato digital.



FALA OUVIDORIA
PUBLICAÇÃO DA OUVIDORIA DA SUDAM - ANO 9 - EDIÇÃO 16 - junho / 2017

CONDEL NOMEA OUVIDORA DO FNO

O ministro Heider Barbalho presidiu a 16ª reunião do Condel em Belém.

A nomeação do Ouvidor do Fundo Constitucional de Financiamento do Norte (FNO) foi um dos principais atos discutidos na 16ª Reunião Ordinária do Condel, realizado no dia 23 de junho em Belém.

A Sudam fica responsável pela elaboração da proposta de regulamento próprio da Ouvidoria do FNO, a ser submetida à apreciação na próxima reunião do Condel.

A ouvidora da Sudam, Ana Carla Freitas, foi empossada na ocasião. O superintendente da Sudam afirmou que o Banco da Amazônia já tem um canal e que agora se cria outro para ampliar o contato entre o público e o FNO, de modo a dar ainda mais visibilidade e transparência aos projetos.

O ministro, Heider Barbalho, e o superintendente, Paulo Roberto Correia, defenderam a regulamentação da ouvidoria para acompanhar a gestão e a aplicação dos recursos e também a proposta do representante da Confederação Nacional da Agricultura,

OUVIDORIA ITINERANTE

Atendendo às metas institucionais de 2017, a Ouvidoria da Sudam deu início às atividades e ações de relacionamento.

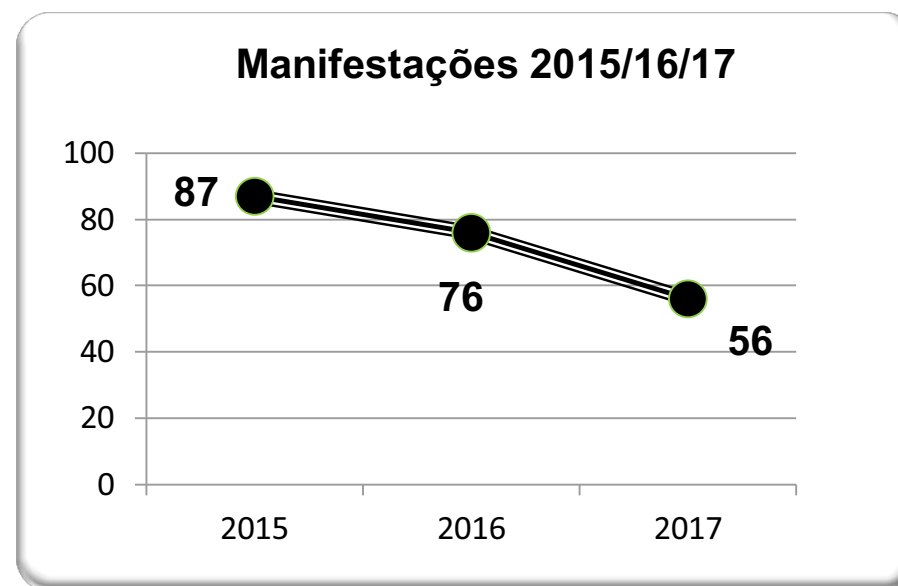
A primeira ação foi durante o Condel realizado em 23 de junho. Agentes da ouvidoria atuaram junto ao público presente divulgando os serviços realizados pela ouvidoria, através de atendimento personalizado e distribuição de material publicitário.

- garantir o acesso ao público externo;
- oferecer parcerias com as Ouvidorias locais;
- garantir ao cidadão acesso à sua melhoria da gestão interna;
- fortalecer o atendimento da ouvidoria.

Equipe da Ouvidoria esteve aberta às manifestações do público

ESTATÍSTICA

As manifestações recebidas, em 2017, registraram redução de 23,32% em relação ao ano passado. Em se tratando de pedido de informação, dois fatores devemos considerar: o primeiro, pela acessibilidade e transparência das informações disponíveis na plataforma digital, que, de certa forma, se configura como pré-atendimento ao cidadão. O segundo fator é associado ao atual cenário político e econômico do país que, de certa maneira, vem afetando a credibilidade das instituições e por consequência o desinteresse do usuário na busca de informações.

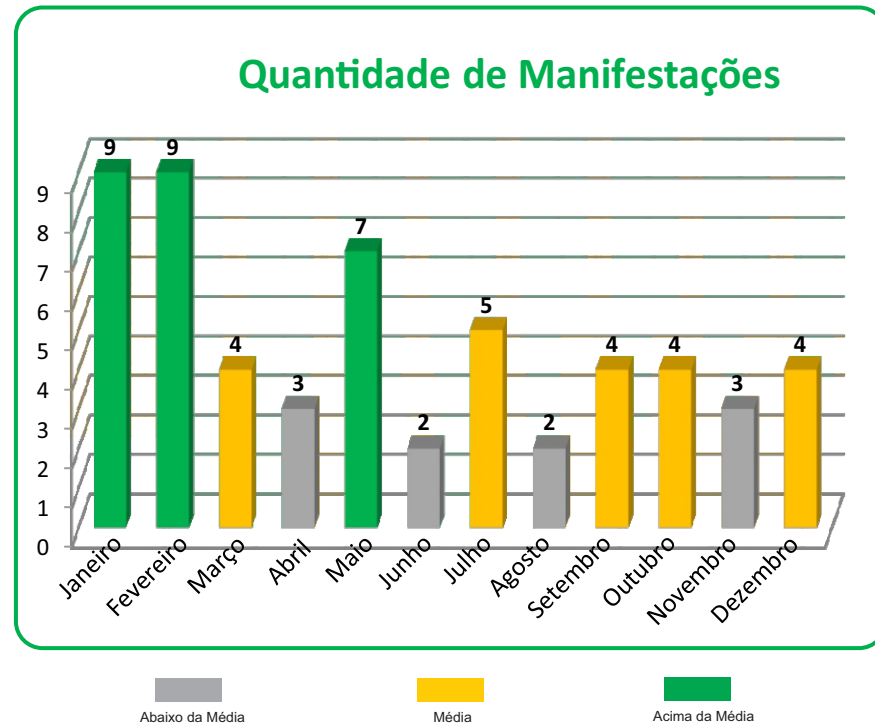


Fonte: Ouvidoria da Sudam

MENSAL

No primeiro semestre, as demandas já acumulavam **60,71%**, do total cadastradas no ano, ou seja, 34 das 56 manifestações recebidas. Já no segundo semestre, obteve-se uma oscilação abaixo da média.

Os meses de **janeiro, fevereiro e maio** registraram demandas acima da média, que é de 6 manifestações por mês. Por outro lado, **junho e agosto** apresentaram números bem abaixo desse patamar.



Mês	%	Mês	%
Janeiro	16,07 %	Julho	8,93 %
Fevereiro	16,07 %	Agosto	3,57 %
Março	7,14 %	Setembro	7,14 %
Abril	5,35 %	Outubro	7,14 %
Maio	12,50 %	Novembro	5,35 %
Junho	3,57 %	Dezembro	7,14 %

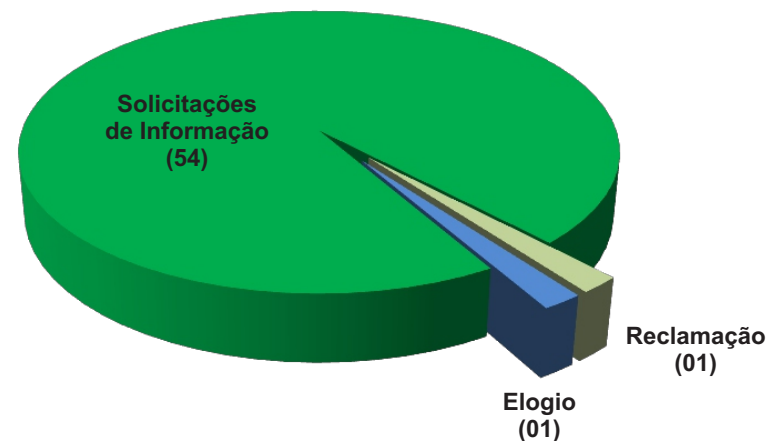
Fonte: Ouvidoria da Sudam

TIPO & ASSUNTO

A cada ano a modalidade **solicitações** vem sendo o tipo de manifestação mais registrado na Ouvidoria, perfazendo **96,43%**. O restante ficou dividido entre **Elogio** e **Reclamação**, com um registro cada. Não foram cadastradas nenhuma **Sugestão** e **Denúncia** em 2017.

Com relação aos assuntos mais solicitados, destacam-se os da área de **Incentivos fiscais** (24,07%), seguidos pelas áreas de **legislação do FDA** e de **recursos humanos**, ambas com 12,96%.

Tipos de Manifestações



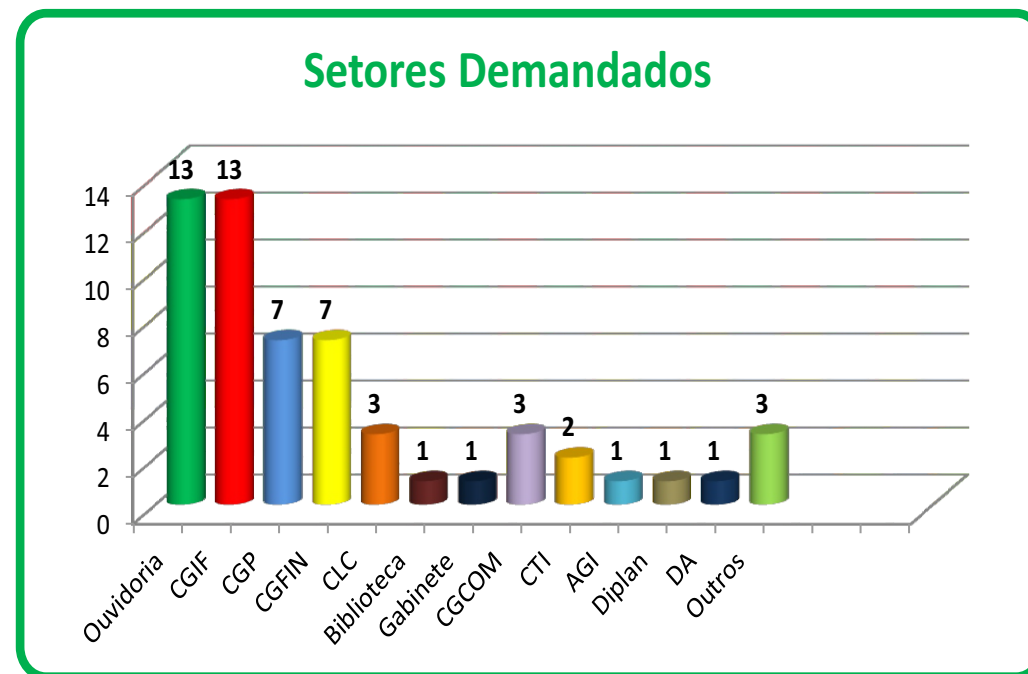
UA	Assuntos mais Demandados em 2017	Quant.
CGIF	Incentivos Fiscais	13
CGFIN	Legislação do FDA	07
CGP	Informações da CGP	07
DA/DIPLAN	Informações da CLC e CGCOM	03

Fonte: Ouvidoria da Sudam

SETORES DEMANDADOS

Em 2017, a maioria das demandas foi direcionada à **Ouvidoria** e à **Coordenação de Incentivos Fiscais**, que juntas totalizaram 42,86%; seguida de **Gestão de Pessoas** e **CGFIN (FDA)** que pontuaram 25%. As manifestações inseridas em “Outros”, contemplaram assuntos direcionados a outros órgãos.

A Ouvidoria possui, no seu banco de dados, respostas pré-definidas de cada setor, as quais agilizam o processo de atendimento. No caso, necessitando de informação mais detalhada, as demandas são repassadas às unidades solucionadoras.

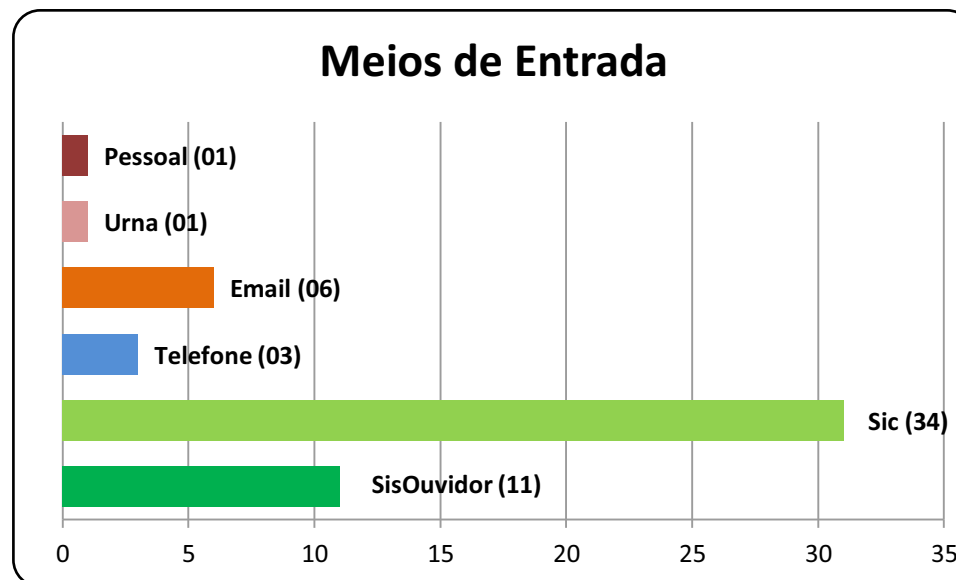


Fonte: Ouvidoria da Sudam

MEIOS DE ENTRADA

O atendimento **digital**, por meio dos sistemas E-Sic e SisOuvidor no site da Sudam, vem confirmando como o canal mais utilizado pelos usuários da ouvidoria a cada ano, perfazendo um total de **80,36%** das demandas recebidas, ou seja, 45 do total de 56.

Esses números são reconhecidos, pela comodidade e facilidade que o requerente encontra ao dar entrada no pedido de informação na plataforma digital via computadores e smartphones.



Fonte: Ouvidoria da Sudam

TEMPO DE RESPOSTA

*Adotando novo procedimento no repasse das informações às Unidades solucionadoras, o trâmite tornou-se menos burocrático e agilizou o tempo de retorno ao cidadão. Obteve-se **57,14%** de demandas atendidas dentro de 19 dias, prazo estipulado pelas metas institucionais. Entretanto, as manifestações acima desse período, o atendimento foi comprometido pela adoção de novos procedimentos internos e, principalmente, pela incorporação da Ouvidoria do FNO.*

Quanto às demandas em aberto (8,93%), parte delas, foi em função do tratamento, as quais exigiam maior tempo para análise técnica e até jurídica.

ANO 2017	Status	Tempo de Resposta das Manifestações	Total	%
	Normal	De 1 a 5 dias	10	17,86%
	Media	De 6 a 10 dias	10	17,86%
	Alta	De 11 a 19 dias	12	21,43%
	Urgente	Acima de 19 dias	19	33,93%
	Em aberto	Em Análise e Recursos	05	8,93%
Total de Manifestações			56	100%

Fonte: Ouvidoria da Sudam

CONCLUSÃO

Alinhado às diretrizes do Plano Estratégico (2017-2020), a Ouvidoria vem implementando ações relevantes para consolidar e fortalecer o relacionamento com a sociedade e melhorar o atendimento ao cidadão.

Todos os anos, a Ouvidoria reitera a necessidade de se investir em ações de publicidade, como forma de dar mais visibilidade à marca Sudam e, conseqüentemente, trazer maior participação e crescimento do público na busca de informações e serviços oferecidos pelo órgão.

Este ano, iniciou-se o projeto **Ouvidoria Itinerante** divulgando a função e serviços disponíveis da ouvidoria ao público em geral, através da participação ativa de seus agentes.

Quanto aos **canais de acesso** ao cidadão, a cada ano vem crescendo o atendimento *on line*. Em 2017 não foi diferente, os sistemas E-Sic e Sisouvidor,

disponíveis em plataforma digital, canalizou **80,36%** das demandas cadastradas.

Com relação à **pesquisa de satisfação**, a ouvidoria direcionou consulta física ao público que se utilizou dos serviços prestados pelo órgão. Já na consulta digital, a aferição ficou disponível no sistema E-Sic, porém, dado o caráter voluntário, nem todos os questionários foram respondidos, o que impacta significativamente na avaliação mais representativa.

Enfim, a Ouvidoria da Sudam vem se empenhando em ampliar o espaço público à participação da sociedade, promovendo ações de relacionamento, seja pela participação de eventos ou pelas ações de divulgação, as quais já vêm atendendo, cada vez mais, as premissas da Transparência Passiva.



OUVIDORIA DA SUDAM

**ESTE É O ESPAÇO ONDE
VOCÊ PARTICIPA!**

MINISTÉRIO DA
INTEGRAÇÃO NACIONAL



Ministério da Integração Nacional - MI
Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia
Tv. Antônio Baena, 1113 - Bloco "C" - Marco
CEP: 66.093-082 - Belém/Pará/Brasil
Fones: (91) 4008-5442 a 5444
Fax: (91) 4008-5543

Ouvidoria
(91) 4008-5689 / 0800 610021
ouvidoria@sudam.gov.br
www.sudam.gov.br (fale conosco)

"Esta unidade de Ouvidoria estará sempre disponível no que puder ser útil, principalmente no que diz respeito à transparência pública, à garantia do exercício da cidadania e à democracia participativa."