

SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DA AMAZÔNIA



OUVIDORIA DA SUDAM

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Jan a Dez/2016

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**

Inocencio Renato Gasparim - Diretor

DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO - SUDAM

Margareth dos Santos Abdon - Diretora

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

Keila Adriana Rodrigues de Jesus

OUVIDORIA

Robson Ferreira da Silva - Substituto



APRESENTAÇÃO

Com o objetivo de facilitar a análise e entendimentos das informações, a Ouvidoria traz uma nova forma de apresentar o **Relatório de Atividades**. As edições, agora, são constituídas de dados gerenciais, analíticos e estatísticos aglutinados de forma clara e sucinta.

Alinhado às diretrizes da *Carta de Serviços ao Cidadão*, foram incorporadas informações sobre como acessar e obter os serviços prestados pela ouvidoria, além de pesquisa de opinião, aferindo o grau de satisfação dos usuários que utilizam diretamente os serviços do órgão.

Os gráficos estatísticos traduzem as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria ao longo de 2016, assim como as considerações necessárias para o melhor entendimento.

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 consonância 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, 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@sudan.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

*As informações contidas neste relatório foram extraídas dos sistemas eletrônicos e demais canais de entrada utilizados durante a rotina de trabalho que, juntos, formam o **banco de dados** da ouvidoria.*

*As manifestações são registradas e respondidas imediatamente ou encaminhadas às unidades técnicas para que forneçam as informações dentro do prazo legal que é determinado pela **Lei de Acesso à Informação**.*

A Sudam disponibiliza vários canais de acesso para que o cidadão veicule sua manifestação.



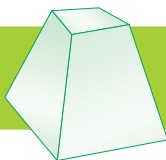
**FALE
CONOSCO**

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

Atendendo ao conceito de Ouvidoria Ativa (Decreto nº 7.508, de 28/06/11), a Ouvidoria da Sudam vem adotando ações de relacionamento junto à sociedade, objetivando fortalecer a articulação institucional e a comunicação integrada.

*Para o **Planejamento Estratégico 2017/2020**, a Ouvidoria estará aperfeiçoando e lançando ações com intuito de dar maior visibilidade à marca Sudam.*

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.



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.



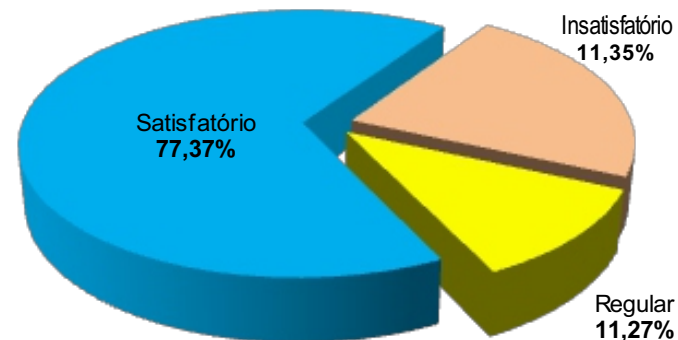
ATENDIMENTO

A ouvidoria vem realizando pesquisa de satisfação junto ao cidadão para mensurar a qualidade e a eficiência do atendimento e dos serviços prestados pela Sudam.

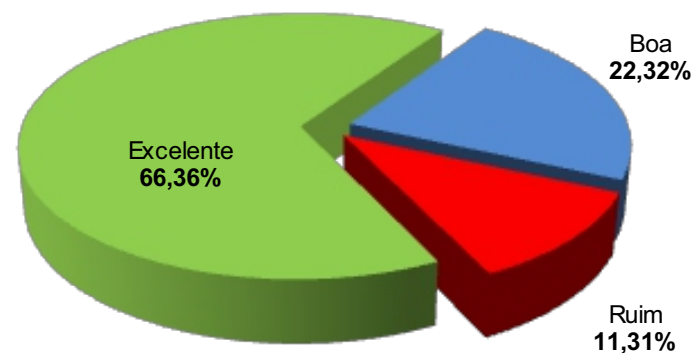
O intuito dessa iniciativa é fortalecer o exercício da cidadania, apurando o nível de aceitação e confiança do usuário em relação à administração transparente do órgão.

Em 2016, a consulta foi direcionada ao atendimento presencial, envolvendo as instalações do órgão desde o acesso principal até as Unidades técnicas. Participaram servidores da casa, colaboradores e o público em geral.

**Tempo
de atendimento**



**Qualidade
no Atendimento**



REUNIÕES & EVENTOS

Periodicamente, são realizadas reuniões técnicas pela Rede de Ouvidorias do MI e suas Entidades Vinculadas (Sudam, Sudene, Sudeco, Codevasf e Denocs). Em 2016, a ouvidoria da Sudam participou colaborando com a troca de ideias e informações para fortalecer essa parceria, bem como acompanhou as mudanças e avanços dos trabalhos desenvolvidos nas outras ouvidorias.

*Quanto aos eventos, destaca-se o expressivo **Fórum Estadual de Ouvidorias** (Ouvepará) que contempla deliberações conjuntas entre as Ouvidorias de diversos órgãos do Estado com vista à manutenção de modelo integrado e unificado dos sistemas de ouvidoria.*



PUBLICAÇÕES

*Os relatórios de **Atividades** e o de **Estatística** eram publicados separadamente. Nesta edição, as informações e os dados foram compilados numa abordagem sucinta e objetiva, aglutinando informações gerenciais e estatísticas.*

*Durante o ano, o boletim **FalaOuvidoria** enfatizou a legislação do acesso à informação e os avanços alcançados com os novos procedimentos de gestão da ouvidoria, além das parcerias com as Unidades da casa, dados estatísticos e fluxo das demandas.*



OUVIDORIA DA SUDAM

RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL
- Exercício de 2015 -

Janeiro de 2015
Belém - PA

Superintendência do Desenvolvimento do Pará
BRASIL

FALA OUVIDORIA
PUBLICAÇÃO DA OUVIDORIA DA SUDAM - ANO 6 - EDIÇÃO 1 - MARÇO / 2016

OUVIDORIA DA SUDAM COMPLETA 8 ANOS!

OUVIDORIA E A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Ouvidoria da Sudam coordenou Grupo de Trabalho responsável pela implementação da Lei Nº 12.527, de 18 de Novembro de 2011, que regula os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios quanto ao acesso a informações públicas. As outras unidades organizacionais que também fazem parte do GT são Auditoria, Ascom e Cpti.

A LAI (Lei de Acesso à Informação) entrou em vigor no dia 16 de maio de 2012 e para isso o GT elaborou um plano de trabalho e um cronograma das atividades que foram realizadas, junto às demais unidades, necessárias para que o órgão estivesse preparado quando a lei entrasse em vigor. Pois, determinações legais seguiram

a principal premissa de que a publicidade seja um preceito geral e o sigilo a exceção.

As atividades necessárias para adequação do órgão à LAI foram divididas em três perspectivas: a primeira, se baseando no monitoramento, com a criação do GT e demais ferramentas de controle; a segunda, foi em cima da transparência ativa, na disponibilização espontânea e de fácil acesso às informações; e a terceira, voltado à transparência passiva, na implementação do SIC (Sistema de Informação ao Cidadão).

Quem estiver interessado no acompanhamento do processo de implementação da LAI ou em tirar qualquer dúvida a respeito, pode entrar em contato diretamente com a Ouvidoria nos canais disponíveis. Informamos que todos os arquivos referentes à LAI, estão disponíveis na pasta [USER/PUBLIC/SIC-Serviço_Informação_Cidadão](#).

A CULTURA DO SEGREDO VERSUS A CULTURA DO ACESSO

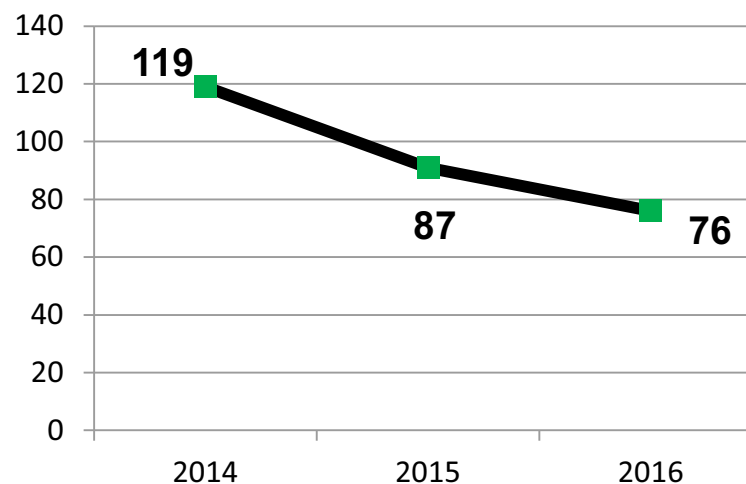
A Administração Pública vem amadurecendo o novo modelo de Gestão pautado na Transparência e no Controle Social com a participação efetiva da sociedade. Pesquisas demonstram que a confiança da população no serviço público aumentou em países nos quais há lei de acesso. Identificamos, abaixo, a nova concepção adotada pelos órgãos na forma de trabalhar.

	Cultura de Segredo	Cultura de Acesso	
ANTIGO	O cidadão só pode solicitar informações que lhe digam respeito direto.	A demanda do cidadão é vista como legítima.	ATUAL
	Os dados podem ser utilizados indevidamente por grupos de interesse.	O cidadão pode solicitar a informação pública sem necessidade de justificativa.	
	Demanda do cidadão é um problema: sobrecarrega os servidores e compromete outras atividades.	São criados canais eficientes de comunicação entre governo e sociedade.	
	Cabe sempre à chefia decidir pela liberação ou não da informação.	São estabelecidas regras claras e procedimentos para a gestão das informações.	
	Os cidadãos não estão preparados para exercer o direito de acesso à informação.	Os servidores são permanentemente capacitados para atuarem na implementação da política de acesso à informação.	

ESTATÍSTICA

O declínio das manifestações em 2016 foi generalizada e abrangeu, também, a maioria das vinculadas do MI. Este decréscimo, grande parte foi atribuído ao reflexo dos fatos socioeconômicos e políticos e de eventos esportivos vivenciados pelo país: crise econômica, impeachment da presidente, Copa América e dos Jogos Olímpicos que, de certa forma, contribuíram para o desinteresse do cidadão na busca de informações.

Manifestações 2014/2015/2016



MENSAL

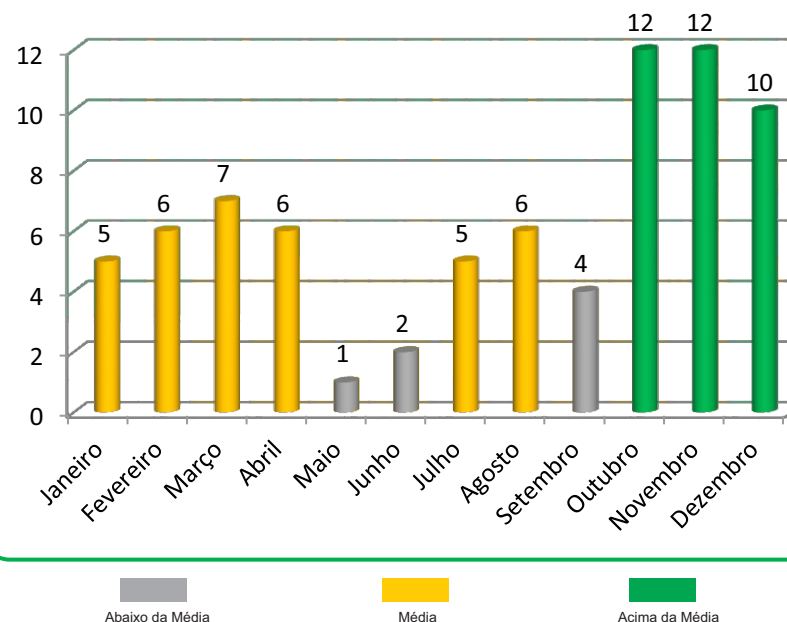
No demonstrativo, as manifestações são representadas mensalmente de acordo com seus respectivos quantitativos.

Os quatro primeiros meses foram responsáveis por **31,58%** do total de registros, mantendo a média dos anos anteriores.

De maio a setembro, obteve-se uma oscilação proveniente dos fatores, anteriormente citados, vivenciados no período.

Nos três últimos meses, o percentual chegou ao seu ápice em 2016, ficando com **44,74%** do total de registros no ano, ou seja, 34 das 76 manifestações recebidas.

Quantidade de manifestações



Mês	%	Mês	%
Janeiro	6,58%	Julho	6,58%
Fevereiro	7,90%	Agosto	7,90%
Março	9,21%	Setembro	5,26%
Abril	7,90%	Outubro	15,79%
Maio	1,31%	Novembro	15,79%
Junho	2,64%	Dezembro	13,15%

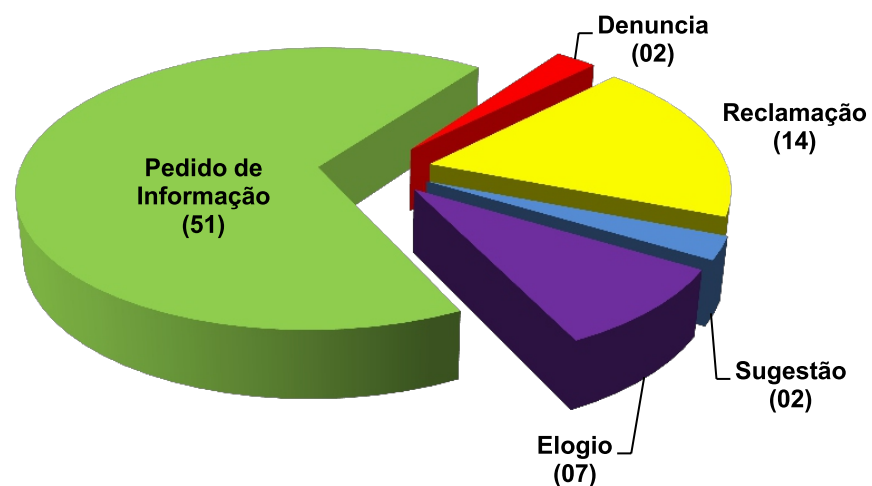
TIPO & ASSUNTO

Confirmando os anos anteriores, o “pedido de informação”, que adotou nova tipologia ‘**Solicitações**’, continua sendo o tipo de manifestação mais registrado na Ouvidoria, desta vez com **67,11 %** do total.

Obteve-se, também, registro de **Reclamação** com 18,46%, **Elogio** 9,21%, **Sugestão** com 2,61% e duas **Denúncias** registradas e apuradas.

No que tange aos assuntos mais solicitados, destacam-se os da área de **Incentivos fiscais** (55%), seguido pela área de **recursos humanos** (25%) e **legislação do FDA** com 20%.

Tipos de Manifestações

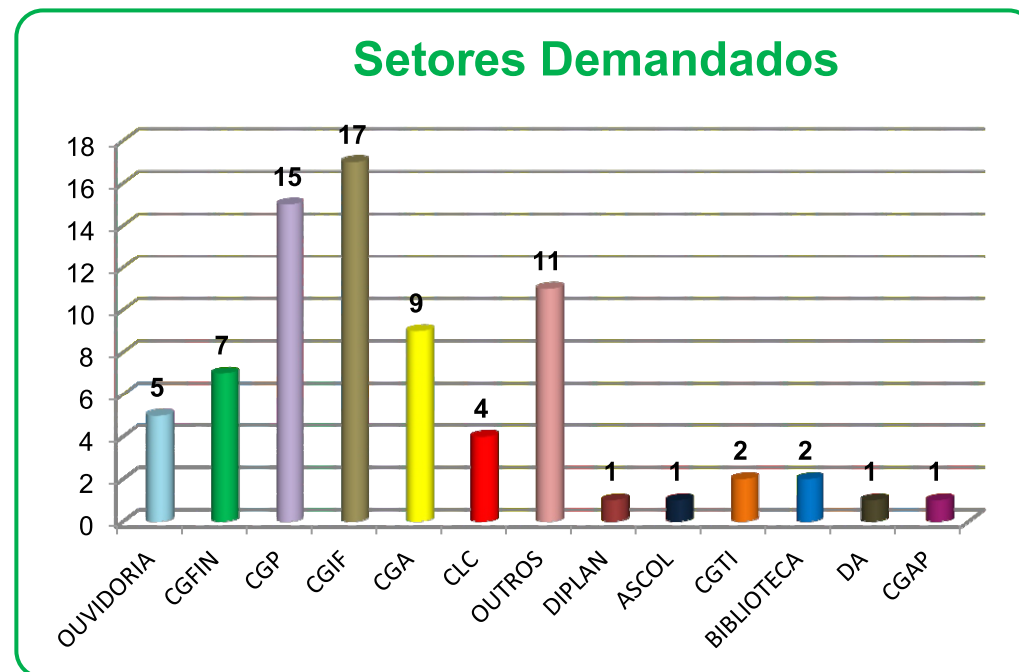


UA	Assuntos mais Demandados	Quant.
CGIF	Redução fixa de 75% do IRPJ	08
CGP	Quadro de servidores	05
CGFIN	Legislação do FDA	04
CGIF	Documentos Necessários IRPJ	03

SETORES DEMANDADOS

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.

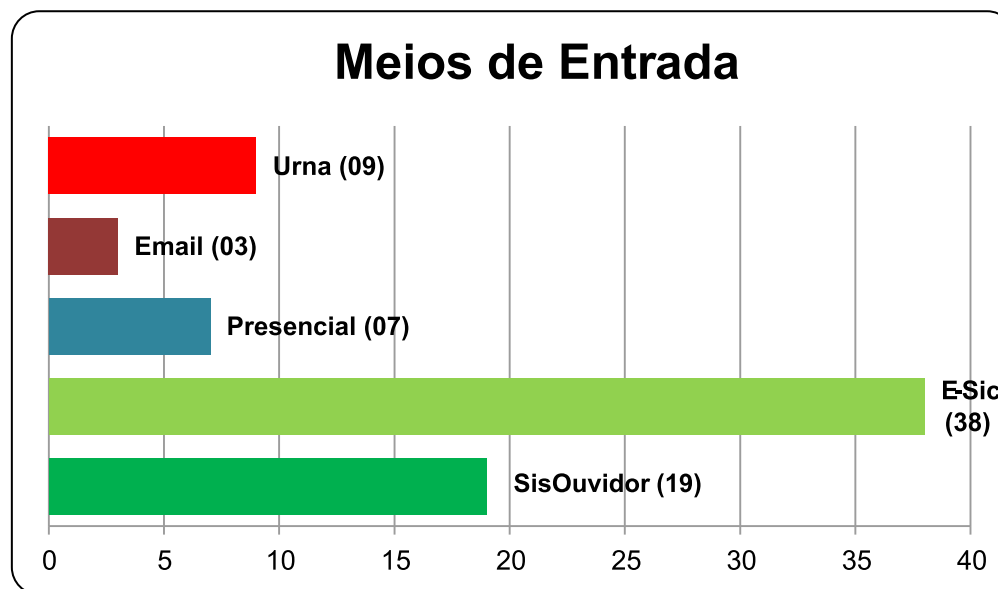
Em 2016, a maioria das “demandas” foi direcionada às **Coordenações de Incentivos Fiscais** e de **Gestão de Pessoas** que juntas somaram 47,36%, seguidas da **CGA** e da **CGFIN** que pontuaram 23,28%. As manifestações inseridas em “Outros”, contemplaram os setores como da Diretoria colegiada, CLC, CPOR, Cordec etc.



MEIOS DE ENTRADA

Mais uma vez o atendimento **On line**, por meio dos sistemas E-Sic e SisOuvidor, vem confirmando como o canal mais utilizado pelos usuários da ouvidoria, perfazendo um total de **75%** das demandas, ou seja, 57 manifestações do total de 76.

Dado significativo, também, foi o crescimento do **atendimento presencial** que passou de 01 em 2015 para 07 em 2016. O que sinaliza maior confiança do público interno (incluindo visitantes) em utilizar a ouvidoria como um instrumento ágil e direto para soluções a diferentes problemas. Essa confiança é reconhecida, também, pelo crédito que se vem conquistando na celeridade do repasse das informações pelas Unidades solucionadoras.



TEMPO DE RESPOSTA

A partir do segundo semestre foi adotado novo padrão no repasse das demandas às Unidades técnicas. Agora é imediato (ou até 24h) e o tempo de solução é, no máximo, 19 dias, em consonância com as metas institucionais previstas para 2017.

O novo procedimento, via e-mail, tornou-se ágil, eficaz e menos burocrático, o que contribuiu para que 64,46% das demandas fossem solucionadas dentro do prazo estipulado pela Lei de Acesso à Informação (LAI).

Entretanto, as manifestações solucionadas acima de 15 dias, parte delas, foram gerados por problemas técnicos apresentados pelo sistema interno (Miouv), ainda, no primeiro semestre.

ANO 2016	Status	Tempo de Resposta	Registro	%
	Normal	De 1 a 5 dias	32	42,10%
	Media	De 6 a 10 dias	9	11,85%
	Alta	De 11 a 15 dias	8	10,53%
	Urgente	Acima de 15 dias	26	34,21%
	Em aberto	Em Análise	1	1,31%
Total			76	100%

CONCLUSÃO

Consolidando cada vez mais o trabalho de **Transparência Passiva** que vem sendo executado desde a sua criação, a Ouvidoria da Sudam vem se empenhando em ampliar o espaço público à participação da sociedade.

Em 2016, apesar de certo declínio no número de manifestações, comparado ao biênio passado, o quantitativo ficou próxima da média, uma vez que, no último trimestre, obteve-se uma reação significativa com o crescimento das demandas solicitadas e do atendimento presencial.

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, consequentemente, trazer maior participação e crescimento na procura dos serviços oferecidos pelo órgão.

A partir de 2017, alinhado às diretrizes do **Plano Estratégico**, a Ouvidoria estará aperfeiçoando e implementando ações importantes

para ampliar essa imagem, atendendo aos objetivos estratégicos de fortalecer o relacionamento com a sociedade e de promover uma comunicação integrada.

Quanto aos canais de entrada, destaca-se o atendimento **on line**, por meio dos sistemas E-Sic e Sisouvidor do “Fale Conosco”, isto é, a maioria das demandas (75%) ainda é originada dentro do site da Sudam, diante da facilidade e celeridade no encaminhamento das manifestações de qualquer lugar do mundo. No sistema E-Sic, por exemplo, é disponibilizado ferramenta para aferição do grau de satisfação dos atendimentos. Porém, dado o caráter voluntário, nem todos os questionários são respondidos, o que impacta negativamente sobre a avaliação.

Por fim, internamente, já se vem percebendo a evolução da cultura da **Transparência Pública** e o fortalecimento da **Democracia Participativa** como procedimento natural e padrão por todos os servidores públicos, demais funcionários e colaboradores.



OUVIDORIA DA SUDAM

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

MINISTÉRIO DA
INTEGRAÇÃO NACIONAL



Ministério da Integração Nacional - MI
Superintendência de 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."*