



SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DA AMAZÔNIA



OUVIDORIA DA SUDAM

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
jan a dez/2019

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Sudam disponibiliza, nesta edição, o Relatório de Atividades desenvolvidas em 2019.

Neste documento são apresentados iniciativas e serviços da Ouvidoria, alinhados às diretrizes da Lei nº 13.460, de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, e à Carta de Serviços ao Usuário, além de pesquisa de satisfação e dados estatísticos 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.

Informa também sobre as ações para prover a Ouvidoria dos instrumentos necessários à atuação dos assuntos que interessam ao usuário, relacionados aos recursos do Fundo Constitucional de Financiamento do Norte – FNO.

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
Periódicos	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 instituída através da Lei Complementar nº 124, de 03/01/2007, com sua aprovação por meio do Decreto nº 6.218 de 4 de outubro de 2007.

A Ouvidoria constitui-se em órgão de assistência direta e imediata ao Superintendente, de acordo com o art. 9º do Anexo I do Decreto nº 8.275, de 27/06/2014, que aprovou a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas da Sudam.

Além das funções naturais, a Ouvidoria é responsável, também, pelo recebimento e resposta das manifestações dos agentes econômicos e suas entidades representativas relacionadas ao Fundo Constitucional de Financiamento do Norte-FNO, conforme Art. 18-A, da Lei nº 7.827, de 27/09/1989, com a redação dada pelo Art. 2º da Lei Nº 12.716, de 21/10/2012. A aprovação da Ouvidoria do FNO ocorreu através da Resolução nº 55, de

03/07/2017, do Conselho Deliberativo da Sudam, cujo Regulamento foi aprovado pela Resolução nº 276, de 29/11/2017, da Diretoria Colegiada da Sudam.

Plataforma de ingresso de manifestações “Fala.BR”

Esta plataforma é o canal integrado de encaminhamento de manifestações pelo cidadão que deseja acesso a informação, formular denúncia, solicitação, reclamação, sugestão, elogios e simplificação de serviço público.

Ouvidoria também conta com o atendimento por meio de e-mails (ouvidoria@sudam.gov.br e ouvidoria@fno.gov.br), telefonia fixa, urnas internas, atendimento presencial e serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG (0800), atualmente intermediado pelo Ministério do Desenvolvimento Regional-MDR.



MISSÃO

Atuar como canal isento e ético na interlocução da Sudam com a sociedade, visando ao aprimoramento institucional, à ampliação da gestão participativa e ao controle social.

VISÃO

Consolidar-se como uma instância de alta confiabilidade e de representatividade do cidadão.

VALORES

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

CANAIS DE ACESSO

Com a implantação da **Ouvidoria do FNO**, gerida pela Sudam, foram disponibilizados para as manifestações, canais de acesso às empresas, aos produtores rurais e/ou beneficiários, tanto no site da Autarquia quanto em aplicativo de smartphones.

As manifestações são registradas e, inicialmente, encaminhadas às unidades técnicas da Sudam ou ao agente operador do FNO (Banco da Amazônia), conforme o caso, para que forneçam à Ouvidoria as informações no prazo legal consoante a **Lei de Acesso à Informação**; em seguida a Ouvidoria apresenta a resposta conclusiva ao cidadão. As manifestações, também conhecidas como demandas, são classificadas como: **acesso à informação, denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio e simplifique.**



**FALE
CONOSCO**

www.sudam.gov.br



APLICATIVO

Ouvidoria do FNO



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

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.

*Em 2019, foram realizadas reuniões conjuntas entre **Sudam e Banco da Amazônia**, com representações das respectivas Ouvidorias, com objetivo de alinhar procedimentos para compartilhar informações de modo a aperfeiçoar o processo de recepção e tratamento de manifestações do cidadão relacionadas à gestão e operacionalização dos recursos provenientes do FNO.*

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.



OBJETIVOS

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.



OBJETIVOS

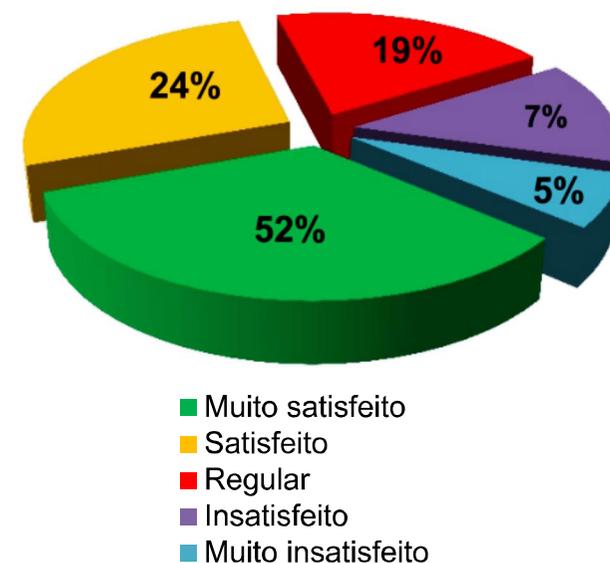
ATENDIMENTO

Com o objetivo de fortalecer o exercício da cidadania, a Ouvidoria vem apresentando **pesquisa de satisfação**, periodicamente, junto ao público externo e interno. Este procedimento apura o nível de aceitação e confiança do usuário em relação à Ouvidoria do órgão.

Em 2019, **76%** dos usuários estão **satisfeitos a muito satisfeitos** com o tratamento e qualidade de atendimento da Ouvidoria. E o esforço continua no sentido de melhorar ainda mais essa variável, bem como na redução do tempo de atendimento e qualidade das respostas ao usuário.

A pesquisa foi realizada por meio da plataforma **Fala.Br**, onde participaram o usuário interessado pelos serviços prestados, público em geral, além de servidores da Sudam e colaboradores.

Satisfação da Ouvidoria



Fonte: Painel Resolveu/CGU

REUNIÕES & EVENTOS

A Ouvidoria da Sudam promoveu, em 2019, ações de relacionamento e de divulgação alinhadas ao planejamento estratégico. Em março, no auditório da Sudam, participou do “Painel de Integridade”, evento organizado pela própria Ouvidoria em parceria com a CGU e TCU. Compareceram aproximadamente 80 servidores e colaboradores vinculados às empresas prestadoras de serviços à Sudam.

Em agosto, participou do evento “Objetivos do Desenvolvimento Sustentável/Painéis sobre Sustentabilidade CTI-ODS 2030 - Ciência, Tecnologia e Inovação para a Sustentabilidade”, cujo público se constituiu de dirigentes e servidores do órgão, além de expressiva presença de servidores do Governo do Estado do Pará e de Prefeituras.

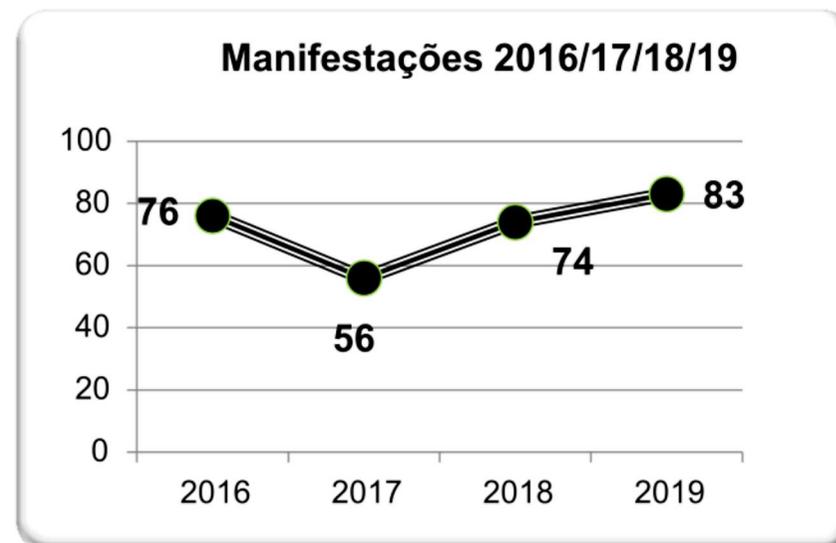
Por fim, em novembro, a Ouvidoria se fez presente no “Fórum Paraense de Mudanças e Adaptação Climática (FPMAC)”, promovido pelo Governo do Estado do Pará/Secretaria de Meio Ambiente e Sustentabilidade (SEMAS), evento que contou com a presença de grande público quase atingindo a totalidade dos assentos do auditório central da Sudam.



ESTATÍSTICA

As manifestações em 2019 registraram considerável **ascendência**, em relação ao **biênio 17/18**. Dado sinalizado pela divulgação das ações, serviços e atividades oferecidas pela Sudam, principalmente no site, e bem como o maior interesse do cidadão, de empresas e de investidores nas informações para obterem recursos.

Quanto às **manifestações do FNO**, de responsabilidade da Sudam, foram contabilizadas em 2019, **cinco** manifestações, das quais duas foram **reclamações e denúncias** e somente uma **solicitação de informação**.

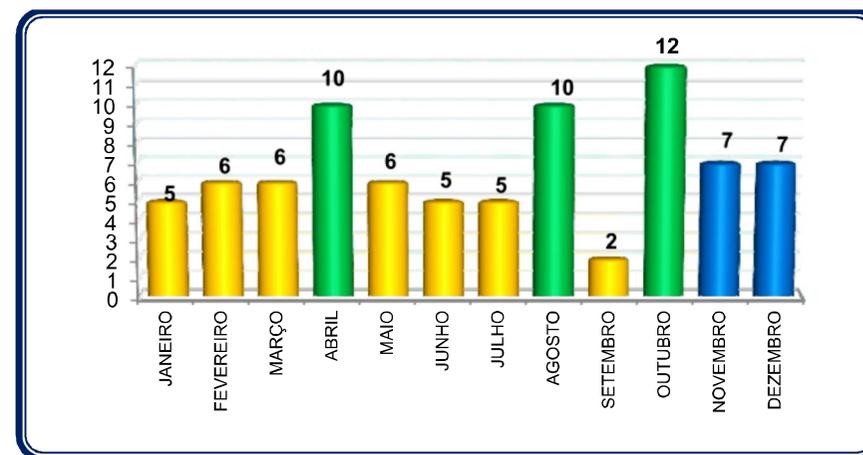


Fonte: Ouvidoria da Sudam

MENSAL

Em 2019, **61,72%** das manifestações oscilaram acima da média que é de **6,8 registros/mês**. Os meses de abril, agosto, outubro foram os de maior atendimento, com destaque para outubro com **12 manifestações**.

No primeiro semestre, foram recebidas quase a metade (38 das 81 anuais), porém **74,35%** delas ficaram abaixo da média. No entanto, o segundo semestre reagiu com **53,09%**, ou seja, 43 das 81 manifestações, com destaque para o **último trimestre** que acumulou cerca de **35,80%** das demandas anuais.



Mês	%	Mês	%
Janeiro	6,17 %	Julho	6,17 %
Fevereiro	7,40 %	Agosto	12,34 %
Março	7,40 %	Setembro	2,46%
Abril	12,34 %	Outubro	14,81 %
Maior	7,40 %	Novembro	8,64 %
Junho	6,17 %	Dezembro	8,64 %

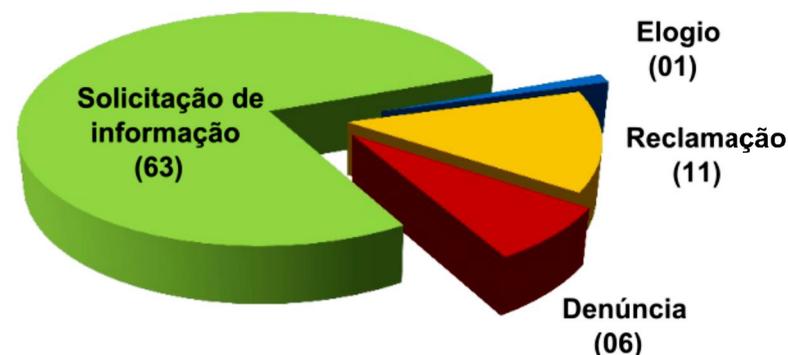
Fonte: Ouvidoria da Sudam

TIPO & ASSUNTO

Em 2019, solicitação de informação vem ratificando a modalidade mais registrada na Ouvidoria, totalizando 77,77%. As demais ficaram divididas em elogio, denúncia e reclamação, esta última com 11 registros. Não foi cadastrada nenhuma **sugestão** durante o ano.

Quanto ao assunto mais solicitado, o referente aos **Incentivos fiscais** lidera com 09 registros, seguido de informações sobre **Recursos Humanos** e de **Convênios**, ambos com 08 cadastros.

Tipos de Manifestações



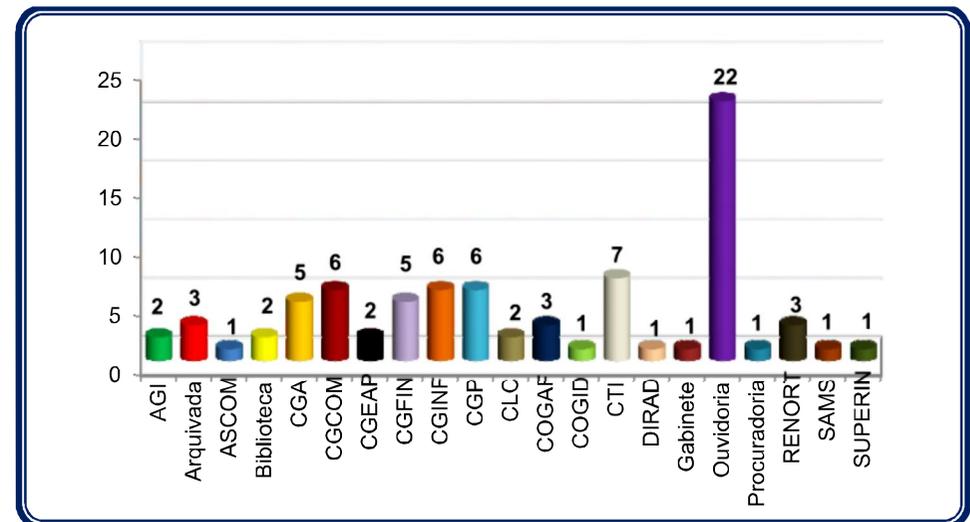
UA	Assuntos mais Demandados em 2019	Quant.
CGIF	Incentivos Fiscais	09
DIRAD	Informações da CGP	08
DPLAN	Informações da CGCOM	08
DIRAD	Informações da CTI	07

Fonte: Fala-BR e e-SIC da Sudam

SETORES DEMANDADOS

A Ouvidoria atendeu **27,16%** do total das demandas registradas em 2019, índice permitido pelo atendimento através de respostas pré-definidas. Por outro lado, em **72,84%**, a Ouvidoria precisou consultar às unidades técnicas para obter informações e/ou orientações ao atendimento dos usuários.

Os setores mais procurados foram os da Coordenação de **Tecnologia da Informação** com **8,64%**; seguidos das **Coordenações de Incentivos Fiscais, Gestão de Pessoas** e de **Convênios** com iguais percentuais de **7,41%**.

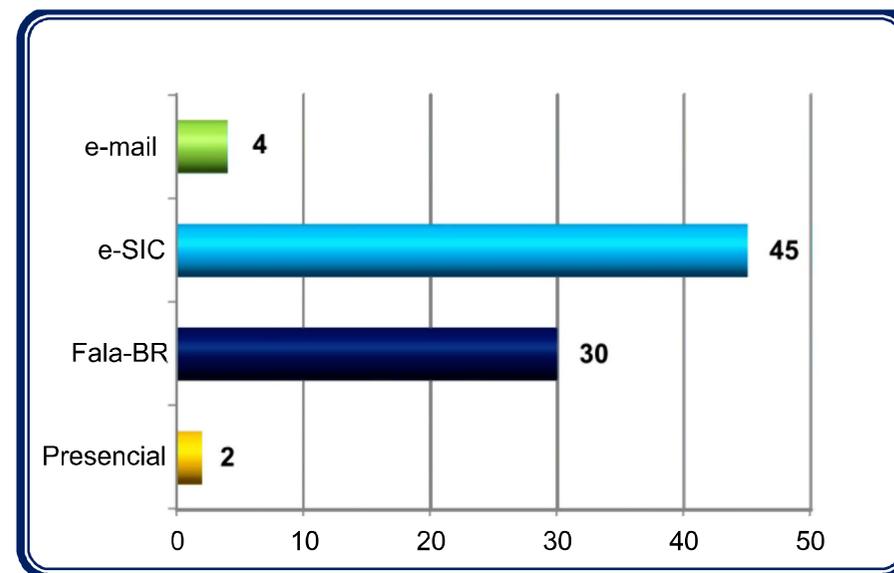


Fonte: Ouvidoria da Sudam

MEIOS DE ENTRADA

As plataformas digitais **Fala-BR** e **e-SIC** da Sudam lideraram em 2019, como os canais mais utilizados pelos usuários, perfazendo um total de **92,59%**, ou seja, 75 do total de 81 demandas. Números significativos traduzidos pela comodidade e facilidade do usuário em se manifestar de qualquer lugar utilizando os computadores ou smartphones.

Os demais atendimentos foram por **e-mail** com **04 registros** e **02 consultas presenciais** na sala da Ouvidoria.



Fonte: Ouvidoria da Sudam

TEMPO DE RESPOSTA

Em 2019, a Ouvidoria obteve média de 17 dias para atendimento ao usuário, perfazendo **61,72%** de manifestações atendidas em até 19 dias, prazo estipulado no Plano de Metas da Ouvidoria. Ressalta-se que as manifestações atendidas acima de 19 dias se deve, em parte, à demora pelo retorno das informações geradas pelas Unidades técnicas, à assunção de trabalhos da **Gestão da Integridade-UGI**, além da execução simultânea de atividades da **Ouvidoria do FNO**.

Quanto à única manifestação em aberto, decorre do tratamento exigir maior tempo para análise técnica e até jurídica, ultrapassando o prazo de resposta dentro do ano em exercício.

ANO 2019	Status	Tempo de Resposta das Manifestações	Total	%
	Normal	De 1 a 5 dias	26	32,10
	Media	De 6 a 10 dias	08	9,87
	Alta	De 11 a 19 dias	16	19,76
	Urgente	Acima de 19 dias	30	37,04
	Em aberto	Em Análise	01	1,23
Total de Manifestações			81	100%

Fonte: Ouvidoria da Sudam

CONCLUSÃO

A Ouvidoria da Sudam continua intensificando esforços no sentido de promover ações que valorizam a participação e o controle social ao receber as manifestações que também contribuem para a melhoria da gestão. Essas ações estão alinhadas às diretrizes do **Plano Estratégico (2017-2020)**.

Durante os eventos realizados na Sudam com expressivo número de participantes, a Ouvidoria sempre se fez presente divulgando seus objetivos e orientando sobre as formas de acesso, tipos de manifestações disponíveis e prazos de atendimento.

A cada ano o atendimento *on line* vem se consolidando como canal mais procurado pelo cidadão. Em 2019 não foi diferente, o então sistema e-OUV, bem como o e-SIC, disponíveis em plataforma digital, canalizaram **92,59%** das demandas cadastradas.

Com relação à pesquisa de satisfação, a Ouvidoria disponibiliza consulta ao público que se utiliza dos serviços prestados pelo órgão. A aferição é realizada por meio eletrônico nos **sistemas Google Formulários e no e-SIC**; porém, devido ao caráter facultativo, a exemplo de anos anteriores, em 2019 nem todos os questionários foram respondidos, fato que repercute na avaliação mais representativa.

Por fim, ainda que com tímido crescimento do público na busca de informações e serviços oferecidos pelo órgão em 2019, parte se deve às ações de publicidade da Ouvidoria que estão sendo aprimoradas, a cada ano, e com isso melhorando a visibilidade da marca Sudam.



OUVIDORIA DA SUDAM

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

MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO REGIONAL



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL - MDR
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 da Sudam e do FNO
(91) 4008-5689 / 0800 610021
ouvidoria@sudam.gov.br
www.sudam.gov.br (fale conosco)

“Esta Ouvidoria está sempre disponível ao usuário, no que diz respeito à transparência pública, à garantia do exercício da cidadania e à democracia participativa.”