



SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DA AMAZÔNIA




OUVIDORIA DA SUDAM

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
jan a dez/2018

MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO REGIONAL





REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
Jair Messias Bolsonaro - Presidente

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL - MDR
Gustavo Henrique Rigodanzo Canuto - Ministro

SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DA AMAZÔNIA - SUDAM
Paulo Roberto Correia da Silva - Superintendente

**DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E ARTICULAÇÃO
DE POLÍTICAS - SUDAM**
Keila Adriana Rodrigues de Jesus - Diretora

**DIRETORIA DE GESTÃO DE FUNDOS, INCENTIVOS
E DE ATRAÇÃO DE INVESTIMENTOS - SUDAM**
Keila Adriana Rodrigues de Jesus - Diretora Substituta

DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO - SUDAM
Keila Adriana Rodrigues de Jesus - Diretora Substituta

OUVIDORIA
Idemar Rodrigues Ferreira - Substituto

□

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Sudam disponibiliza, nesta edição, o Relatório de Atividades desenvolvidas em 2018.

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; 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
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 03/01/2007, com sua aprovação através do Decreto nº 6.218 de 04 de outubro de 2007.

A Ouvidoria da Sudam 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 da Ouvidoria esta instância 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 instalação 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.

Com a Instrução Normativa da CGU nº 18, em 03/12/2018, passou a adotar o sistema e-OUV como plataforma de recebimento das manifestações do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal; reservando ao sistema e-SIC o recebimento de solicitação de informações ao demandante.

Além dos 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 Ministério da Integração Nacional - 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

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 aplicativos de smartphones.

As manifestações são registradas e encaminhadas, conforme o caso, às unidades técnicas da Sudam ou à instituição financeira (Banco da Amazônia) para que forneçam as informações, no prazo legal consoante a Lei de Acesso à Informação. As demandas são classificadas em: Solicitação de Informações, Reclamação, Denúncia, Elogio e Sugestão.



**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

A Ouvidoria da Sudam manteve e intensificou o projeto **Ouvidoria Itinerante** iniciado em 2017, importando ações de relacionamento com outras instituições e público externo.

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.

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

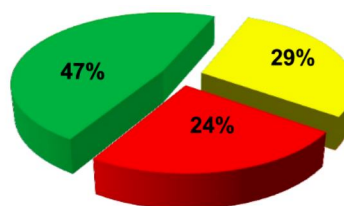
Com o objetivo de fortalecer o exercício da cidadania, a Ouvidoria vem realizando pesquisa de satisfação, periodicamente, junto ao público externo e interno. Este procedimento apura o nível de aceitação e confiança do usuário em relação à administração transparente do órgão.

Em 2018, o resultado sinalizou que a Sudam necessita empreender esforços para reduzir o **tempo de resposta** de modo que o interessado tenha retorno mais tempestivo e, conseqüentemente, melhorar o nível de satisfação. Por outro lado, os resultados apresentados concernentes à **qualidade do atendimento** estão em nível satisfatório, mas incentivam a melhoria que deve ser perseguida em 2019.

A pesquisa foi realizada por meio de formulário on line, onde participaram o público em geral, além de servidores da Sudam e colaboradores.

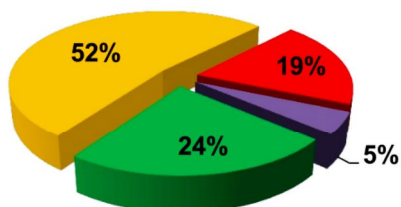
SATISFAÇÃO

- Recepção dos servidores
- Localização da sede
- Tempo e qualidade de resposta



QUALIDADE

- Ótima
- Boa
- Regular
- Ruim



REUNIÕES & EVENTOS

A Ouvidoria da Sudam promoveu, em 2018, ações de relacionamento e de divulgação em atendimento ao planejamento estratégico. Por ocasião, foram realizados dois eventos em auditórios da Sudam: a) Palestra sobre **Objetivos do Desenvolvimento Sustentável – ODS Brasil 2030**; e b) Evento da **Associação dos Magistrados da Justiça da 8ª Região – AMATRA 8**, junto a alunos de escolas públicas, durante os quais os agentes da Ouvidoria atuaram através de atendimento junto aos participantes, e divulgando os serviços oferecidos pela Ouvidoria.

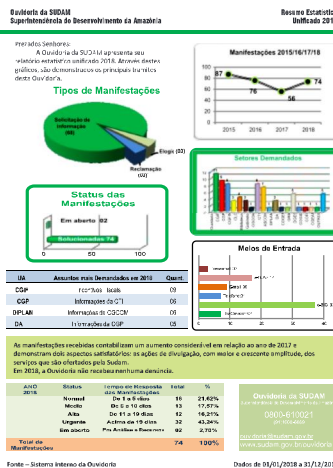
Em 2018, a Ouvidoria manteve intercâmbio de informações com as demais Ouvidorias que integram a **Rede de Ouvidorias** do então Ministério da Integração Nacional, objetivando aprimoramento das práticas.



PUBLICAÇÕES

*Em atenção aos princípios da economicidade, os periódicos da Ouvidoria são publicados digitalmente. O **Resumo Estatístico Unificado-REU** é gerado semestralmente. O trâmite e a classificação das manifestações são representados por meio de gráficos.*

*Outra publicação é o boletim **Fala Ouvidoria**, também, com periodicidade semestral. Nesse caso, a abordagem é mais gerencial, contendo matérias pertinentes às ações e aos procedimentos implementados na Ouvidoria.*



FALA OUVIDORIA
 PUBLICAÇÃO DA OUVIDORIA DA SUDAM - ANO 10 - Nº 108 - 11 - outubro de 2016

SUDAM LANÇA APLICATIVO DA OUVIDORIA DO FNO

O novo aplicativo da Frente Controladora de Recursos Financeiros (FNO) já está disponível para download no Google Play e para quem quiser baixar no sistema iOS, basta acessar o link de Download no aplicativo. A Sudam desenvolveu o aplicativo de forma inovadora e com foco na experiência do usuário, tornando o processo de manifestação mais simples e rápido.

O aplicativo é desenvolvido em parceria com o setor de TI da Sudam e conta com o suporte do setor de Atendimento ao Cidadão. Além disso, o aplicativo possui uma interface intuitiva e fácil de usar, permitindo que o usuário possa realizar suas manifestações em qualquer lugar e a qualquer hora.

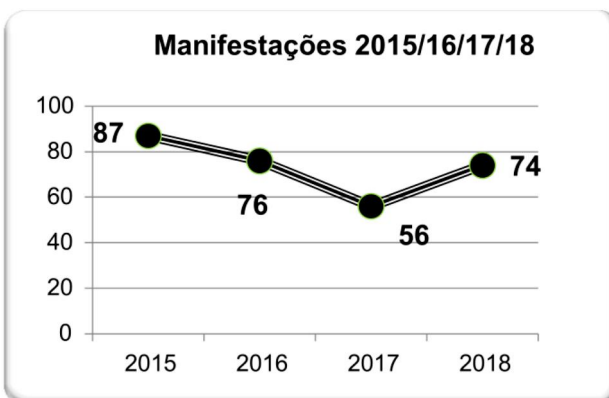
O aplicativo é desenvolvido em parceria com o setor de TI da Sudam e conta com o suporte do setor de Atendimento ao Cidadão. Além disso, o aplicativo possui uma interface intuitiva e fácil de usar, permitindo que o usuário possa realizar suas manifestações em qualquer lugar e a qualquer hora.

Ouvidoria da SUDAM
 Central de Atendimento: 0800-6110021
 e-mail: ouvidoria@sudam.gov.br

ESTATÍSTICA

As manifestações recebidas contabilizam um aumento considerável em relação ao ano de 2017 e demonstram dois aspectos satisfatórios: as ações de divulgação, com maior e crescente amplitude, dos serviços que são ofertados pela Sudam; bem como o maior interesse do cidadão, potenciais investidores e empresas nas informações para as possibilidades de obter recursos com objetivo de alavancar, diversificar ou expandir negócios.

Com relação às manifestações sobre o FNO, que corresponde ao período de responsabilidade da Sudam, foram contabilizadas **15 manifestações**, das quais **11 demandas** por pessoas físicas; uma por pessoa jurídica; e três sem identificação de autoria.



Fonte: Ouvidoria da Sudam

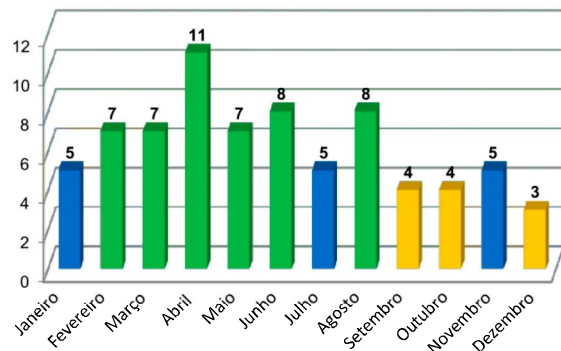
MENSAL

No contexto geral, as manifestações oscilaram acima da média. O percentual referente ao mês de abril contribuiu sobremodo para a elevação da média mensal em relação à anual.

Só no primeiro semestre já acumulavam **60,81%** do total recebidas no ano, ou seja, 45 das 74 manifestações.

No quadriênio de setembro a dezembro foi registrado certa redução nas manifestações comparado aos meses anteriores, período que correspondeu às expectativas e incertezas quanto à prorrogação dos incentivos, que somente veio a ser definida no início de 2019.

Quantidade de Manifestações



Abaixo da Média Média Acima da Média

Mês	%	Mês	%
Janeiro	6,75 %	Julho	6,75 %
Fevereiro	9,46 %	Agosto	10,81 %
Março	9,46 %	Setembro	5,41 %
Abril	14,86 %	Outubro	5,41 %
Maio	9,46 %	Novembro	6,75 %
Junho	10,81 %	Dezembro	4,05 %

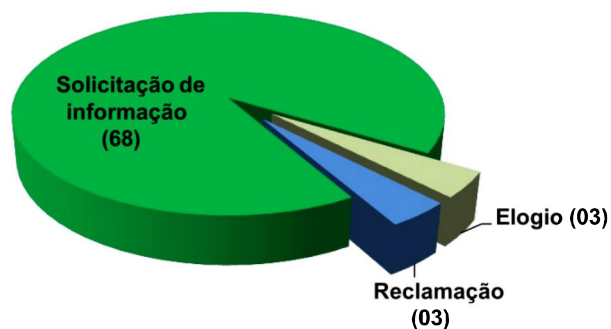
Fonte: Ouvidoria da Sudam

TIPO & ASSUNTO

Assim como nos anos anteriores, em 2018 a modalidade **solicitação de informação** representa o tipo de manifestação mais registrada na Ouvidoria, perfazendo **91,89%**. O restante ficou dividido entre **Elogio** e **Reclamação**, com três registros cada. Não foram cadastradas as tipologias de **Sugestão** e **Denúncia** durante o exercício.

As áreas mais consultadas foram a Coordenação de **Incentivos Fiscais 12,16%**; a Coordenação de **Gestão de Pessoas** e a Coordenação de **Convênios** com iguais percentuais **10,81%**. A área de **Tecnologia da Informação** atendeu a **9,46%** do total de demandas que ingressaram na Sudam em 2018.

Tipos de Manifestações



UA	Assuntos mais Demandados em 2018	Quant.
CGIF	Incentivos Fiscais	09
DIRAD	Informações da CGP	08
DPLAN	Informações da CGCOM	08
DIRAD	Informações da CTI	07

Fonte: Ouvidoria da Sudam

SETORES DEMANDADOS

Em 2018, parte das demandas foi atendida pela Ouvidoria (**14,86%**), uma vez que ela possui, no seu banco de dados, respostas previamente definidas para atendimento às manifestações. Por outro lado, em **85,14%**, a Ouvidoria precisou recorrer às unidades técnicas para obter informações e/ou orientações ao atendimento dos usuários.

As áreas mais consultadas foram a Coordenação de **Incentivos Fiscais 12,16%**; a Coordenação de **Gestão de Pessoas** e a Coordenação de **Convênios** com iguais percentuais **10,81%**. A área de **Tecnologia da Informação** atendeu a **9,46%** do total de demandas que ingressaram na Sudam em 2018.

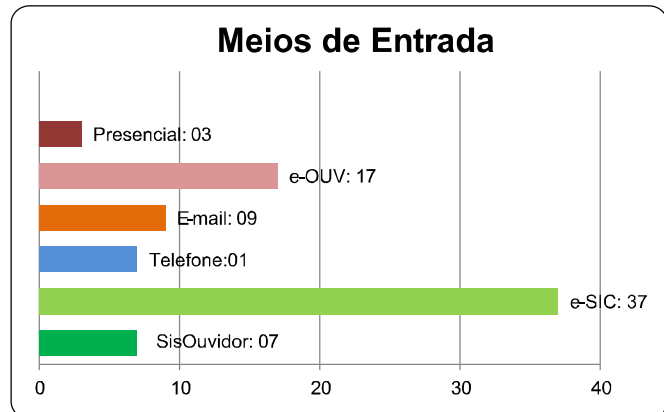


Fonte: Ouvidoria da Sudam

MEIOS DE ENTRADA

O atendimento digital, por meio dos sistemas disponibilizados pela Ouvidoria no site da Sudam, vem mantendo liderança como o canal mais utilizado pelos usuários a cada ano, perfazendo um total de **94,59%**, ou seja 70 do total de 74 demandas.

Esses números majoritários são decorrentes, provavelmente, da comodidade, menor esforço e facilidade que o demandante encontra ao buscar informação que deseja na plataforma digital via computadores e smartphones.



Fonte: Ouvidoria da Sudam

TEMPO DE RESPOSTA

Em continuação à melhoria da qualidade no procedimento do repasse das informações às Unidades técnicas solucionadoras, o trâmite tornou-se menos burocrático e vem agilizando o tempo de retorno ao usuário. Obteve-se 55,40% de demandas atendidas em até 19 dias, prazo que contemplou o plano de metas institucionais da Ouvidoria. Convém ressaltar que as manifestações atendidas acima de 19 dias se deve, em parte, à insuficiente força de trabalho da Ouvidoria, à assunção de trabalhos da Gestão da Integridade-UGI, além da execução simultânea de atividades da Ouvidoria do FNO.

Quanto às demandas em aberto 2,70%, parte delas, decorre da função do tratamento devido exigir maior tempo para análise técnica e até jurídica.

ANO 2018	Status	Tempo de Resposta das Manifestações	Total	%
	Normal	De 1 a 5 dias	16	21,62%
	Media	De 6 a 10 dias	13	17,57%
	Alta	De 11 a 19 dias	12	16,21%
	Urgente	Acima de 19 dias	32	43,24%
	Em aberto	Em Análise e Recursos	02	2,70%
Total de Manifestações			74	100%

Fonte: Ouvidoria da Sudam

CONCLUSÃO

A Ouvidoria da Sudam, a cada ano, vem implementando ações relevantes para consolidar e fortalecer o relacionamento com a sociedade e melhorar o atendimento ao cidadão. Tudo isso, alinhado às diretrizes do **Plano Estratégico (2017-2020)**.

No ano de referência deste Relatório 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 2018 não foi diferente, os sistemas e-OUV, e-SIC e o então Sisouvidor, disponíveis em plataforma digital, canalizaram **82,43%** das demandas cadastradas.

Com relação à **pesquisa de satisfação**, a Ouvidoria vem consultando o 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, este último, dado o caráter facultativo, nem todos os questionários foram respondidos, o que impacta significativamente na avaliação mais representativa.

Por fim, ressalta-se 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.



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.”