



SUDAM
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DA AMAZÔNIA

CARTA DE SERVIÇOS

VERSÃO INTEGRALIZADA

Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia (SUDAM)

Carta de Serviços ao Usuário

Documento atualizado em 01 de agosto de 2022.

A Carta de Serviços ao Usuário visa a informar aos cidadãos quais os serviços prestados por esta autarquia, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos para manter os padrões de qualidade que devem prevalecer no atendimento ao público, assim como garantir o direito do cidadão de receber esses serviços de conformidade com as suas necessidades.

Descrevemos neste documento os serviços prestados, com informações sobre as atividades, setores responsáveis, meios de contato, horários de funcionamento, entre outros dados necessários ao bom atendimento aos interessados.

Estamos disponíveis para receber sugestões de melhorias e correções ou prestar os esclarecimentos a outros assuntos que possam não estar descritos neste documento.

Serviços disponíveis

Consultar acervo digital da Biblioteca Amazônia (Biblioteca Sudam)	05
Declarar dados sobre Incentivos Fiscais da Sudam (SIAV)	07
Obter concessão de Incentivos Fiscais pela Sudam	09
Obter consulta prévia do Fundo de Desenvolvimento da Amazônia (FDA)	11
Obter Transferências Voluntárias/Convênios	13
Projetos contemplados pelo Plano Regional de Desenvolvimento da Amazônia - PRDA 2020-2023	15
Ouvidoria da Sudam	17
Ouvidoria FNO	19

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Declarar dados sobre Incentivos Fiscais da SUDAM (SIAV- Sistema de Avaliação de Incentivos Fiscais)

Avaliação: Sem Avaliação
Quantidade de votos:

O que é?

As empresas com incentivos fiscais da Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia (Sudam) devem enviar anualmente os dados pertinentes ao incentivo de redução do imposto devido, além de registros contábeis, sociais e ambientais para efeito de avaliação dos benefícios. Este serviço consiste no cadastro de informações pela empresa no SIAV, sistema utilizado para o envio das informações.

O período destinado ao preenchimento dessas informações é entre o 1º dia útil do mês de outubro e último dia útil do mês de novembro, conforme definido pela Resolução DICOL nº 47/2019 - Calendário Anual de Envio de Informações (CAEI), que é amplamente divulgado às empresas e à sociedade. A empresa incentivada, com cadastro atualizado na Sudam, receberá previamente ao início do período de declaração, um e-mail com o aviso do calendário.

A caixa postal que enviará o e-mail automático é siav@sudam.gov.br. É importante que ela não esteja na lista de *spam* da caixa postal da empresa.

Quem pode utilizar este serviço?

Empresas que possuem incentivos fiscais junto à Receita Federal do Brasil referentes a projetos com laudo constitutivo expedido pela Sudam. Se a sua empresa deseja solicitar incentivos fiscais, acesse o site www.gov.br/sudam para mais informações.

Etapas para a realização deste serviço:

Etapa 1 - Cadastrar no sistema

Por padrão, todas as empresas beneficiadas com incentivos fiscais junto à Sudam já possuem acesso ao sistema e podem acessar o site utilizando as credenciais do GOV.BR.

Canais de prestação

Web: acessar o site siav.sudam.gov.br

No período estipulado no CAEI, a empresa deverá realizar o login no site siav.sudam.gov.br. Com a opção empresa selecionada, clicar em “entrar com GOV.BR” e realizar o login com as credenciais do estabelecimento incentivado. Caso haja dificuldade, é possível obter informações por meio do manual disponível no site <http://siav.sudam.gov.br/docs/ManualUsuarioSIAV.pdf> ou ainda entrar em contato por meio do e-mail cgav.avaliacao@sudam.gov.br.

Tempo de duração da etapa:

Até 30 minutos.

Etapa 2 - Submeter os dados e receber o comprovante de envio das informações.

Após o login da empresa, são necessárias mais quatro ações:

- Preencher os formulários on-line com as informações obrigatórias (senão preencher tudo, salve para continuar depois);
- Salvar os formulários;
- Realizar as assinaturas dos responsáveis;
- Enviar os dados;
- Receber o comprovante de envio das informações (será emitido pelo sistema).

Canais de prestação:

Web acesse o site: siav.sudam.gov.br

Tempo de duração da etapa:

Até 30 minutos.

Quanto tempo leva?

Atendimento imediato. Este serviço é gratuito para o cidadão. Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato pelo e-mail: cgav.avaliacao@sudam.gov.br

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Obter concessão de Incentivos Fiscais pela SUDAM

Avaliação:

Quantidade de votos:

O que é?

O serviço prestado pela Coordenação-Geral de Incentivos e Benefícios Fiscais e Financeiros consiste na recepção, análise e deliberação de projetos de solicitação de incentivos fiscais protocolados pelas empresas interessadas, com o objetivo de atrair e/ou manter empreendimentos cujas atividades são consideradas prioritárias para o desenvolvimento regional da Amazônia Legal, reduzindo a carga tributária e promovendo a melhoria da competitividade das empresas.

Os incentivos fiscais oferecidos são:

- Redução de 75% do Imposto de Renda Pessoa Jurídica e adicionais não restituíveis;
- Isenção do Imposto de Renda Pessoa Jurídica e adicional não restituível (destinado às atividades voltadas incluídas no programa de inclusão digital do Governo Federal); e
- Reinvestimento de 30% do Imposto de Renda Pessoa Jurídica.

Quem pode utilizar este serviço?

- Empreendimentos situados na Amazônia Legal;
- Atividades consideradas prioritárias para o desenvolvimento regional, conforme o Decreto nº 4.212/2002;
- Produção superior a 20% da capacidade real instalada; e
- Estar adimplente com suas obrigações (trabalhistas, previdenciárias, ambientais etc).

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Requerer benefício fiscal

- Acessar o Sistema de Incentivos Fiscais (SIN), através da URL <http://sin.sudam.gov.br>;
- Caso a empresa ainda não tenha cadastro, seguir os passos descritos nos manuais que se encontram na página inicial;
- Caso já exista cadastro, efetuar login no sistema, preencher todas as informações e anexar os documentos solicitados, de acordo com o roteiro eletrônico do SIN;
- Submeter o pleito para análise;
- Responder às notificações conforme prazos descritos no Regulamento dos Incentivos Fiscais (Resolução Condelsudam nº 93/2021); e
- Aguardar resultado.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos. Todos os documentos necessários são descritos e solicitados dentro do sistema SIN.

Canais de prestação

- Web: <http://sin.sudam.gov.br>;
- E-mail: cginf@sudam.gov.br ; suportesin@sudam.gov.br

Tempo de duração da etapa

O tempo médio de tramitação dos pleitos aprovados é de aproximadamente 200 dias.

Este serviço é gratuito para o cidadão. O acompanhamento do pleito poderá ser feito através da Consulta Pública de Tramitação, disponível na url <http://sin.sudam.gov.br/consulta/>

Validade do Laudo Constitutivo (Redução de 75% e Isenção) é de 10 (dez anos).

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato através do e-mail: cginf@sudam.gov.br

Informações adicionais ao tempo de validade

A solicitação e a tramitação do processo serão feitas através do Sistema de Incentivos Fiscais. Os atendimentos sobre dúvidas e esclarecimentos serão feitos por meio de contato por e-mail da CGINF – cginf@sudam.gov.br.

As análises dos pleitos serão feitas de acordo com a ordem cronológica de protocolização.

O laudo, quando deferido, tem a validade de 10 anos para que a empresas usufruam do benefício fiscal, conforme as regras estabelecidas nos parágrafos 2º, 4º e 5º do artigo 13 do Regulamento dos Incentivos Fiscais.

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança;
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Apresentar Consulta Prévia com vistas a obter direito aos recursos do Fundo de Desenvolvimento da Amazônia – FDA.

Avaliação:
Quantidade de votos:

O que é?

O FDA tem a finalidade de assegurar recursos para a realização de investimentos em infraestrutura, em serviços públicos e em demais empreendimentos produtivos com grande capacidade germinativa de novos negócios na Amazônia Legal. A Consulta Prévia é a manifestação inicial de interesse das empresas em obter financiamento com recursos do FDA para a implantação de empreendimentos produtivos na Amazônia Legal, que deve ser devidamente protocolada na Sudam, de acordo com a Instrução e Modelo de Procedimentos para Apresentação e Análise de Consulta Prévia.

A análise da Consulta Prévia pela Sudam terá a finalidade de verificar o enquadramento do empreendimento pleiteante nas diretrizes e prioridades do Fundo, definidas anualmente pelo Conselho Deliberativo da Sudam, e terá como produto final a emissão de um Termo de Enquadramento. Este Termo habilita a empresa interessada em acessar os recursos do FDA a apresentar o projeto definitivo junto ao agente operador (instituição financeira) de sua preferência.

Quem pode utilizar este serviço?

Empresas privadas.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Protocolo da Consulta Prévia na Sudam

Apresentar pleito conforme Instrução e Modelo de Procedimentos para Apresentação e Análise de Consulta Prévia disponível no site da Sudam: <https://www.gov.br/sudam/pt-br/consulta-previa>.

Canal de prestação

Presencial ou eletrônico (via protocolo@sudam.gov.br)

Tempo de duração da etapa

Até uma hora.

Etapa 2 - Resposta às possíveis notificações da Sudam

É possível que, durante a análise da Consulta Prévia, inconsistências detectadas no pleito necessitem de saneamento por parte da empresa pleiteante. Neste caso, a empresa deverá responder a eventuais notificações no prazo máximo de 20 (vinte) dias.

Canais de prestação

Presencial ou eletrônico (via protocolo@sudam.gov.br)

Tempo de duração da etapa

Máximo de 20 (vinte) dias corridos

Etapa 3 - Análise e decisão da Sudam.

O prazo para análise até a decisão da Sudam pelo deferimento, indeferimento ou arquivamento a pedido da interessada se dará em até 30 dias a contar do protocolo da Consulta Prévia, descontado o prazo para complementação de informações e documentos em resposta à eventual notificação. A Sudam tem prazo de até 5 dias após a tomada de decisão final para comunicar formalmente à empresa.

Canais de prestação

Site da Sudam: www.sudam.gov.br (publicação da decisão)
E-mail (comunicação à empresa interessada)

Tempo de duração da etapa

Máximo de 30 (trinta) dias corridos a contar do protocolo inicial.

Quanto tempo leva?

No máximo 30 dias corridos, descontado o tempo de resposta à notificação para saneamento de inconsistências detectadas no pleito, se ocorrer. Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato gabinete@sudam.gov.br ou dgfai@sudam.gov.br ou cgfin@sudam.gov.br

Legislação aplicável: <http://repositorio.sudam.gov.br/sudam/fda/legislacao>

- Medida Provisória nº 2.157-5, de 24/08/2001;
- Decreto nº 10.053, de 09/10/2019;
- Resolução Condell/Sudam nº 82, de 16/12/2019; e
- Resolução Bacen nº 4.960, de 21/10/2021.

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Transferências Voluntárias/Convênios

Avaliação:
Quantidade de votos:

O que é?

Instrumentos que viabilizam o repasse de recursos financeiros advindos de dotações consignadas no Orçamento da União e que tem como agentes participantes a Sudam e um órgão ou entidade da Administração Pública Federal, Estadual, Municipal (direta ou indireta), consórcios públicos, ou ainda, Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIPs), visando à execução de programa de governo que envolva a realização de projeto ou atividade de interesse recíproco em regime de mútua cooperação.

Quem pode utilizar este serviço?

órgãos ou instituições dos governos estaduais e municipais ou entidades privadas sem fins lucrativos (convenientes) situados na Amazônia Legal.

Etapas para a realização deste serviço

- Proposição;
- Celebração/formalização;
- Execução;
- Prestação de contas.

Canais de prestação

A prestação do serviço é feita pela Plataforma + Brasil (<http://plataformamaisbrasil.gov.br/>) e por vistorias para acompanhamento dos convênios.

Plataforma Mais Brasil, Acesso livre

<https://voluntarias.plataformamaisbrasil.gov.br/voluntarias/Principal/Principale-mail>

Etapas	Contatos	Telefone	E-mail
Proposição	CPO – Coordenação de Planejamento e Programação Orçamentária	4008-5660	cpo@sudam.gov.br
Celebração e execução	CGCOM - Coordenação Geral de Convênios e Monitoramento	4008-5438	cgcom@sudam.gov.br
	AGI – Assessoria de Gestão Institucional	4008-5567	agi@sudam.gov.br
Acompanhamento e Prestação de Contas	CCM - Coordenação de Convênios e Monitoramento	4008-5463	ccm@sudam.gov.br
	CPC – Coordenação de Prestação de Contas Financeira de Convênios	4008-5746	cpc@sudam.gov.br

A Rede Mais Brasil possui um canal de informações onde o cidadão pode consultar os dados de propostas e convênios por meio de filtros de pesquisa. O acesso é livre através do endereço eletrônico: <https://clusterqap2.economia.gov.br/extensions/painel-transferencias-discricionarias-e-legais/painel-transferencias-discricionarias-e-legais.html>

Tempo de duração da etapa

Celebração: Firmatura obrigatória no mesmo ano da proposta.

Execução: será definido de acordo com o objeto.

Celebração	Faixa do valor do Repasse	Vigência
Obra	Iguais ou superiores a R\$250.000,00 e inferiores a R\$1.500.000,00	36 meses
	Iguais ou superiores a R\$1.500.000,00 e inferiores a R\$5.000.000,00	48 meses
	Iguais ou superiores a R\$5.000.000,00	60 meses
Equipamento e Custeio	Iguais ou superiores a R\$100.000,00	36 meses

Prestação de contas final do convenente: até 60 (sessenta) dias após o encerramento da vigência ou a conclusão da execução do objeto, o que ocorrer primeiro.

Análise da prestação de contas final pela concedente (Sudam): prazo de um ano, contado da data do recebimento, para analisar a prestação de contas do instrumento, com fundamento no parecer técnico expedido pelas áreas competentes.

Outras Informações:

<https://portal.plataformamaisbrasil.gov.br/maisbrasil-portal-frontend/>

<https://www.gov.br/sudam/pt-br/convenios/>

Plataforma Mais Brasil, Acesso livre:

<https://voluntarias.plataformamaisbrasil.gov.br/voluntarias/Principal/PrincipalE-mail>

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Projetos contemplados pelo Plano Regional de Desenvolvimento da Amazônia - PRDA 2020-2023

Avaliação:

Quantidade de votos:

O que é?

Instrumento de planejamento norteador das intervenções públicas na Amazônia, cujo objetivo é reduzir as desigualdades regionais. O Plano foi elaborado pela Sudam em parceria com o Ministério do Desenvolvimento Regional, estados da Amazônia Legal, instituições públicas e sociedade civil, mediante Consulta Pública.

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer cidadão com acesso à internet.

Etapas para a realização deste serviço?

Etapa 1 - Acessar a página da Sudam

Acessar o site: www.sudam.gov.br

Canal Digital do Plano Regional de Desenvolvimento da Amazônia

Endereço da página de acesso:

<http://repositorio.sudam.gov.br/sudam/prda/publicacoes-institucionais/prda-2020-2023.pdf/view>

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato.

Outras Informações

O PRDA dispõe de uma carteira com 276 projetos que foram encaminhados pelos estados da Amazônia Legal e por instituições regionais quando da elaboração do Plano. Os projetos podem ser acessados e baixados na íntegra através do portal: prda.sudam.gov.br

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre o Plano Regional, entre em contato: cgeap@sudam.gov.br

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Ouvidoria da Sudam

Avaliação:

Quantidade de votos:

O que é?

A Ouvidoria da Sudam é o canal direto entre o cidadão e esta instituição, de modo que as manifestações recebidas provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados; além de incentivar a democracia participativa ao proporcionar maior transparência dos serviços prestados à sociedade. É responsável por receber, analisar e atender as manifestações: solicitações de informação, pedidos de simplificação, elogios, sugestões, reclamações, denúncias e comunicações, em relação aos serviços prestados pela Sudam.

Quem pode utilizar este serviço?

- Qualquer usuário, cidadão interessado ou não;
- Representante de empresas, associações, organizações da sociedade civil, entre outros;
- Estudantes, pesquisadores; e
- Pessoa física ou jurídica, investidores e público em geral.

Etapas para a realização deste serviço

No link: https://www.gov.br/sudam/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

Canais de prestação

A Ouvidoria disponibiliza canais de atendimento ao público:

Web:

Acessar a página da Ouvidoria no site da Sudam:

https://www.gov.br/sudam/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

Presencial:

Tv. Antônio Baena, nº 1113, Térreo Bloco C, Marco - Belém-PA CEP: 66093-082

Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h, exceto feriados (agendamento por telefone)

Telefone : (91) 4008-5689

E-mail: ouvidoria@sudam.gov.br

Canais de prestação

Etapa 1 – Realizar manifestação digital

Acessar a página da plataforma Fala.BR:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

- Fazer o cadastro com informações básicas do usuário;
- Fazer o login;
- Escolher o tipo de manifestação (acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique);
- Preencher o formulário;
- Anexar, se necessário, documentos, conforme orientações do formulário; e
- Conferir os dados e concluir a manifestação.

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato – 24 horas por dia.

Etapa 2 – Resposta ao usuário

A ouvidoria recebe a manifestação do usuário pelos canais disponíveis dá tratamento e responde ao manifestante.

Tempo de duração da etapa

- Solicitação de informação é de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias mediante justificativa.

- Manifestações como solicitação, elogios, sugestões, reclamações, denúncias, simplifique e comunicações são de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias mediante justificativa.

Quanto tempo leva?

Conforme a natureza e complexidade da manifestação.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Telefone: (91) 4008-5689

E-mail: ouvidoria@sudam.gov.br

É dever do usuário acompanhar as notificações enviadas pela plataforma Fala.BR e por e-mail.

Legislação

- Decreto nº 7.724/2012 (Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18/11/2011 - Lei de Acesso à Informação).
- Decreto nº 9.492/2018 (Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26/06/2017);
- Decreto nº 9.094// 2017;
- Portaria nº 581, de 9/03/2021 alterada pela Portaria nº 3.126/2021;
- Portaria nº 176/2018; e
- Instrução Normativa nº 7, de 8/05/2019 com redação dada pela IN nº 11/2019.

Tratamento a ser dispensado ao usuário

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Ouvidoria do FNO

Avaliação:

Quantidade de votos:

O que é?

A Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Norte (FNO) é competência da Sudam e tem como objetivo receber sugestões e reclamações dos agentes econômicos e de suas entidades representativas quanto às rotinas e aos procedimentos empregados em todas as fases do processo de concessão e de aplicação desses recursos, bem como acolher e dar tratamento adequado às solicitações, denúncias e elogios dos seus mutuários ativos, prospectivos e/ou potenciais, além de suas representações.

As manifestações podem ser apresentadas por meio presencial, telefone, e-mail e plataforma digital, monitorada pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

Quem pode utilizar este serviço?

- Pessoas jurídicas de direito privado que se dediquem à atividade produtiva;
- Produtores rurais;
- Estudantes, pesquisadores; e
- Mutuários e seus representantes.

Etapas para a realização deste serviço

No link: https://www.gov.br/sudam/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

Canais de prestação

A Ouvidoria do FNO disponibiliza canais de atendimento ao público:

Web:

Acessar a página da Ouvidoria do FNO no site da Sudam:

https://www.gov.br/sudam/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/ouvidoria-fno/ouvidoria-fno

Presencial:

Tv. Antônio Baena, nº 1113, Térreo Bloco C, Bairro do Marco - Belém-PA CEP: 66093-082

Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h, exceto feriados (agendamento por telefone)

Telefone : (91) 4008-5689

E-mail: ouvidoria.fno@sudam.gov.br

Canais de prestação

Etapa 1 – Realizar manifestação digital

Acessar a página da plataforma Fala.BR:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

- Fazer o cadastro com informações básicas do mutuário;
- Fazer o login;
- Escolher o tipo de manifestação (acesso a informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique);
- Preencher o formulário;
- Anexar, se necessário, documentos, conforme orientações do formulário; e
- Conferir os dados e concluir a manifestação.

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato – 24 horas por dia.

Etapa 2 – Resposta ao mutuário

Caso a manifestação seja relativa às diretrizes e aos instrumentos de avaliação do Fundo, a Ouvidoria recebe a manifestação dos mutuários e/ou dos agentes econômicos e de suas entidades representativas, trata e responde ao

manifestante. No caso de assuntos relativos à aplicação dos recursos do FNO, a demanda é encaminhada à instituição financeira (Banco da Amazônia), a qual restitui, com resposta conclusiva, à Ouvidoria que de imediato responde ao mutuário.

Tempo de duração da etapa

- Solicitação de informação é de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias mediante justificativa.
- Manifestações como solicitação, elogios, sugestões, reclamações, denúncias, simplifique e comunicações são de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias mediante justificativa.

Quanto tempo leva?

Conforme a natureza e complexidade da manifestação.
Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Telefone: (91) 4008-5689

E-mail: ouvidoria.fno@sudam.gov.br

É dever do usuário acompanhar as notificações enviadas pela plataforma Fala.BR e por e-mail.

Legislação

- Lei nº 12.527/2011 (LAI);
- Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público);
- Lei nº 7.827, de 27.09.89, alterada pela Lei nº 12.716/2012, art. 2º ;
- Resolução Condell nº 55/2017 (Promulga Resolução nº 91/2017 referente à instalação da Ouvidoria do FNO e atribui ao Ouvidor da Sudam as competências de Ouvidor do FNO); e
- Resolução nº 62, de 15/12/2017 (Condell promulga a Proposição nº 96/2017 - Regulamento da Ouvidoria do FNO).

Tratamento a ser dispensado ao usuário

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.