

SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO
DA AMAZÔNIA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO



JAN a DEZ/2023



MINISTÉRIO DA
INTEGRAÇÃO E DO
DESENVOLVIMENTO
REGIONAL





SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	03
2. MANIFESTAÇÕES.....	04
3. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES	05
4. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES.....	06
5. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	07
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	08
7. CARTAS DE SERVIÇOS AO USUÁRIO	09
8. CONCLUSÃO	10

1. APRESENTAÇÃO

O Relatório de Atividades da Ouvidoria, exercício 2023, versa sobre o desempenho qualitativo e quantitativo das manifestações recebidas e, bem como, das atividades e ações desenvolvidas ao longo do ano. Nesta edição, abordaremos o motivo das manifestações, a análise dos assuntos recorrentes, das providências adotadas, além de pesquisa de satisfação e Carta de Serviços ao Usuário.

A Ouvidoria da Sudam é subordinada à Superintendência do órgão, sendo instituída através da Lei Complementar nº 124, de 03/01/2007, e regulamentada pelo Decreto nº 11.230, de 07/10/2022. Tem vinculação técnica à Controladoria-Geral da União, enquanto unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv.

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.

Atualmente, a força de trabalho da Ouvidoria é composta por um Ouvidor (cargo DAS), um agente administrativo (ouvidor-substituto) e um auxiliar administrativo terceirizado.

A produção deste relatório teve como fonte consultiva a plataforma Fala.BR e o Painel “Resolveu?” por meio do link: Central de Painéis (cgu.gov.br).

Para fins de consulta, este relatório está disponível no site do órgão: Relatórios — Repositório SUDAM, em aderência à Lei de Acesso à Informação e à Transparência Pública.

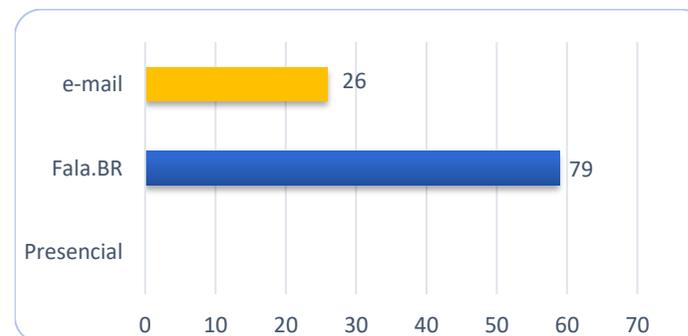
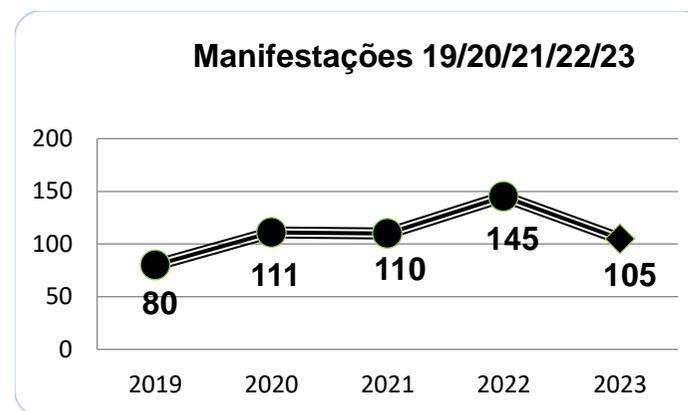
2. MANIFESTAÇÕES

Em 2023, a Ouvidoria da Sudam registrou 105 manifestações, ou seja, 27,59%, a menos em relação a 2022. Do total das 105 manifestações, 97,14% foram atendidas, isto é, 102 concluídas, duas encaminhadas a órgão externo, uma necessitou de complementação de informações e somente três ficaram em tramitação.

Novamente em 2023, as manifestações se concentraram em apenas dois canais de atendimento na Ouvidoria. O principal foi a plataforma Fala.BR que alcançou 75,24% dos registros, enquanto o correio eletrônico (e-mail) deteve 24,76%. Ao longo do ano, não foi registrada nenhuma manifestação presencial.

As manifestações recebidas por protocolo, por e-mail ou presencial são inseridas imediatamente na plataforma Fala.BR, ou seja, do total de 105 manifestações, 26 delas foram inicialmente recebidas por e-mail, que após autorização do usuário foram inseridas na plataforma Fala.BR, em cumprimento ao artigo 13 da Portaria nº 581/CGU, de 9/03/21.

É de se reconhecer que o cidadão encontrou no sistema Fala.BR o canal mais rápido e seguro de atendimento junto ao órgão, acessando o sistema de qualquer dispositivo e/ou lugar.



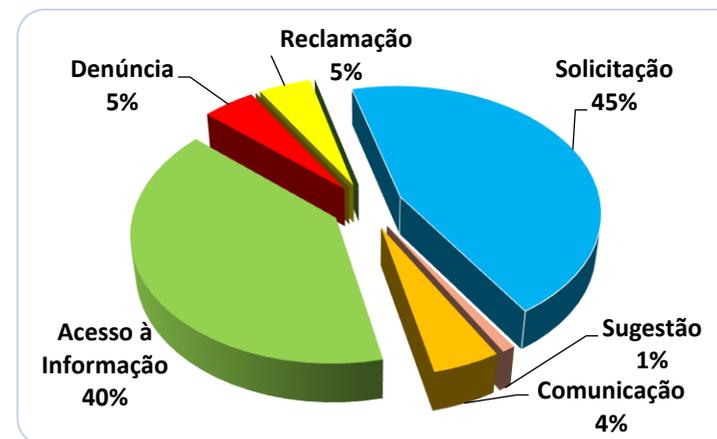
Fonte: Plataforma Fala.BR

3. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria disponibiliza vários canais de acesso como o correio eletrônico (ouvidoria@sudam.gov.br e ouvidoria@fno.gov.br), telefonia fixa, documentos via protocolo, urnas internas e atendimento presencial. Contudo, o principal canal de recepção das manifestações, continua sendo a plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), tanto assuntos relacionados à Sudam, quanto à gestão do Fundo Constitucional de Financiamento do Norte (FNO).

Em se tratando dos tipos de manifestações, novamente em 2023, cerca de 85% das demandas foram registradas para “solicitações” e “acesso à informação”. Esse aumento considerável de 44% em relação ao mesmo índice de 2022, teve parte contribuída pela redução expressiva das “comunicações” que era de 33% (ano passado) para somente 4% este ano.

Constatou-se, também, que 4%, das “reclamações” foram atendidas e resolvidas, em sua maioria, pelas áreas de benefícios fiscais e de gestão de pessoas. Quanto às “denúncias” (anônimas), a maior parte foi referente a supostas irregularidades em convênios.



Fonte: Plataforma Fala.BR

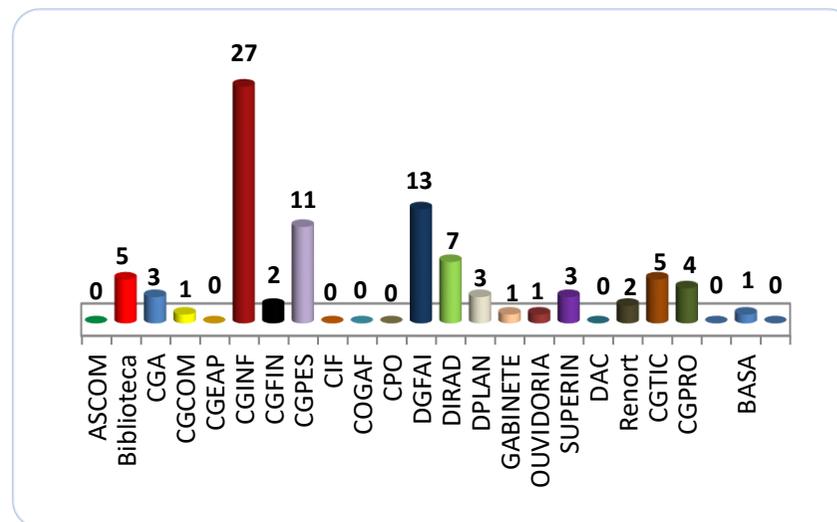
4. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Os principais pontos recorrentes das manifestações tratadas pela Ouvidoria em 2023, tomando como referência os “assuntos” mais demandados, registrou 16 instâncias (áreas técnicas) focais de atendimento interno.

Esses indicadores ajudaram as áreas técnicas a aprimorar, cada vez mais, os mecanismos de divulgação da Transparência Ativa, tomando como base os assuntos e informações mais recorrentes solicitados pelos canais de atendimento. Como todos os anos, a Coordenação-Geral de Incentivos e Benefícios Fiscais e Financeiros (CGINF) deteve 38,09% das demandas recebidas, seguida da Diretoria de Fundos que totalizou 25,71%.

Outra Unidade bastante procurada, foi a Coordenação-Geral de Pessoas (CGPES), que acumulou 10,47% das demandas recebidas durante o ano. A maioria destinada a solicitações de certidões, concurso público e plano de saúde.

Na Ouvidoria da Sudam, foi cadastrada somente uma manifestação para orientação de acesso ao sistema Fala.BR. Enquanto a Ouvidoria do FNO recebeu duas manifestações. Uma tratada e respondida por unidade técnica da Sudam e a outra direcionada ao Banco da Amazônia. Todavia, o Banco da Amazônia prestou contas à Sudam encaminhando relatórios trimestrais, onde constaram seis reclamações sobre o Fundo, das quais cinco foram improcedentes e somente uma procedente e solucionada.



Fonte: Plataforma Fala.BR

5. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

De acordo com o planejamento da Ouvidoria referente às metas institucionais para 2023, definiu-se pela manutenção das ações: “Divulgação dos serviços da Sudam em eventos institucionais” e “Redução do prazo para atendimentos das manifestações”. Neste aspecto, a Ouvidoria vem, regularmente, buscando aperfeiçoar a divulgação dos serviços do órgão, utilizando-se de premissas alinhadas às práticas e aos métodos administrativos da alta gestão para o alcance dos objetivos definidos.

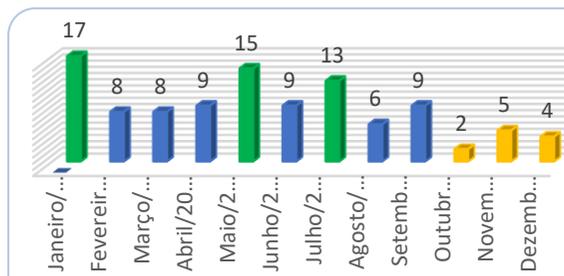
Quanto à divulgação do órgão, em outubro, a equipe da Ouvidoria participou da Expofeira em Macapá, com ações de publicidade dos serviços prestados tanto pela ouvidoria quanto pelo órgão.

Na estratégia de reduzir o prazo de atendimento das manifestações, foi implantado o módulo de tratamento e tramitação interna das manifestações, exclusivamente, pela plataforma Fala.BR. Com isso, gerando maior celeridade no fluxo, segurança das informações prestadas e, bem como, do acesso dos servidores e colaboradores que utilizam do sistema. Todavia, foram computados, no ano, 18 dias contínuos para resposta ao usuário, ou seja, ainda que acima da meta programada (até 14 dias), este período se encontra dentro do prazo limite estipulado pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação). Boa parte dessa demora foi ocasionada pela exigência na acuidade da análise e elaboração das respostas pelas áreas técnicas.

Em relação ao quantitativo das manifestações registradas na Ouvidoria, verificou-se maior concentração nos meses de janeiro, maio e julho. Comparando os dois semestres, o segundo apresentou queda significativa no registro das manifestações, sendo no primeiro semestre 63% e no segundo 37% delas. No último trimestre de 2023, a busca por informações na Ouvidoria ficou na casa dos 10,47%.



QUANTITATIVO E TEMPO DE ATENDIMENTO



Fonte: Plataforma Fala.BR

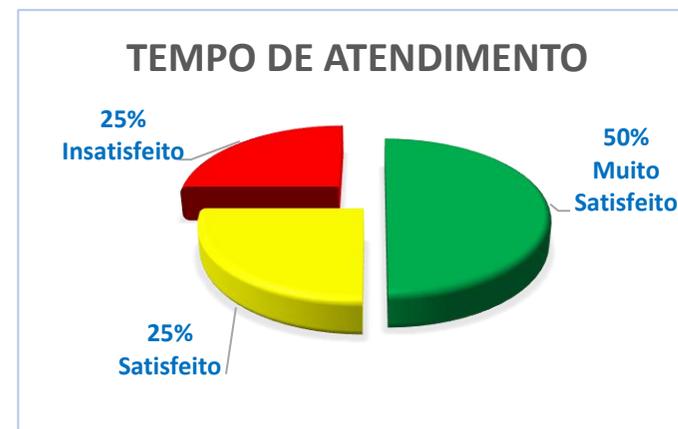
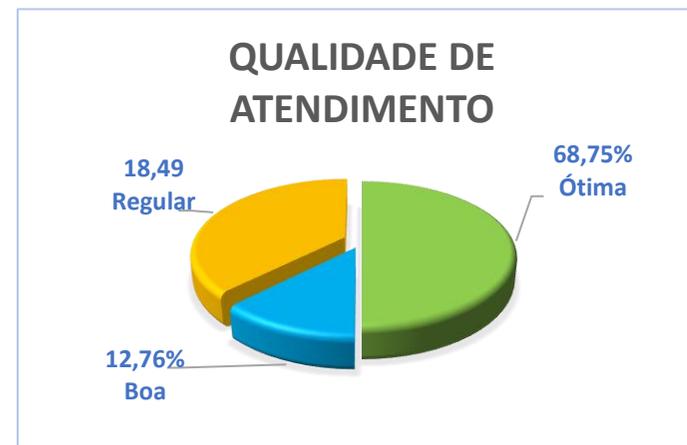
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Anualmente, a Ouvidoria da Sudam vem disponibilizando pesquisa de satisfação com intuito de avaliar a qualidade e o tempo de atendimento das manifestações.

Em 2023, o atendimento agradou boa parte dos usuários. Como exemplo, 68,75% dos consultados consideraram ótima a **qualidade do atendimento** prestado pela Sudam, 12,76% Boa e somente 18,49% opinaram como regular.

Outra variável se refere ao **tempo de atendimento** das respostas ao usuário. Nesta consulta, verificou-se que a maioria (75%) ficou satisfeito a muito satisfeito com o prazo de atendimento, enquanto 25% deles justificaram insatisfeitos.

A consulta foi realizada por meio de formulário digital extraído da plataforma Fala.BR e contou com a participação do público em geral, além de servidores do órgão e colaboradores.



Fonte: Formulário eletrônico Fala.BR

7. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

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

Um dos principais objetivos da Carta é o aprimoramento dos serviços, advindo boa parte das sugestões dos usuários, seja em forma de manifestação no Fala.BR, Pesquisa de Satisfação ou página “Fale Conosco” no site da Sudam.

Esta edição, já elaborada para 2024, incorporou dois novos serviços para consulta: Diagnóstico Georreferência do Pará – PRDA e Banco de Dados da Amazônia (Badam).

Obedecendo ao Decreto nº 9.723/2019, a Sudam vem atualizando, periodicamente, a Carta de Serviços informando os serviços prestados pelo órgão, os setores responsáveis, os meios de contato e horário de funcionamento, além de outros dados necessários ao bom funcionamento do órgão.

No processo de atualização da Carta, as unidades técnicas repassam os dados e informações específicas à Ouvidoria que se incumbem de consolidá-los e publicá-los no site do órgão.

Para acessar a página é só abrir o link: <https://www.gov.br/sudam/pt-br/acesso-a-informacoes/carta-de-servicos>



Fonte: Site da Sudam

8. CONCLUSÃO

A Ouvidoria da Sudam vem se preocupando, continuamente, em fortalecer uma das ferramentas imprescindíveis à transparência ativa (divulgação voluntária do órgão), com a adoção de ações administrativas e de conscientização junto ao corpo funcional do órgão, utilizando-se de iniciativas que resultem em números significativos quanto ao cumprimento das obrigações recomendadas pela Controladoria Geral da União (CGU). Como exemplo, a atualização em 99,99% dos itens exigidos no formulário do Sistema de Transparência Ativa (STA).

Deve-se destacar que a divulgação espontânea das informações é uma das diretrizes da LAI (art. 3º, II), sendo vantajosa para a Administração Pública porque tende a reduzir as demandas nos canais de transparência passiva (informação requerida pelo usuário no Fala.BR), minimizando o trabalho e os custos de processamento, bem como gerenciamento dos requerimentos de acesso. Esta iniciativa foi confirmada pela redução de 27,59% no quantitativo de manifestações cadastradas na Ouvidoria em relação a 2022, ou seja, esse processo de divulgação das informações por meio do site, reduz o interesse do usuário em cadastrar as manifestações, pois além de evitar a burocracia, gera celeridade na busca por informações rápidas, entre outros benefícios, fornecendo uma ferramenta de consulta rápida e de avaliação dos serviços oferecidos pela Sudam.

Outro avanço da Ouvidoria foi a implantação do módulo de tramitação e tratamento interno das manifestações, exclusivamente, pela plataforma Fala.BR (Decreto nº 9.492/18), que garante melhor rastreabilidade, segurança e resolutividade no tratamento das informações e dados, o que resulta na maior eficiência de respostas conclusivas, impactando diretamente na satisfação do usuário/cidadão.

A Ouvidoria disponibilizou Pesquisa de Satisfação ao público que utiliza dos serviços prestados pelo órgão. Esse ano, a aferição foi realizada por meio da plataforma Fala.Br; porém, a participação foi comprometida devido ao caráter facultativo da consulta.

Pertinente à Carta de Serviços ao Usuário (art. 7º da Lei nº 13.460/2017), a Ouvidoria atualizou a edição com informações e dados sobre os serviços prestados à sociedade, como exemplo a inserção recente de dois novos serviços.

Ratificando seu papel de interlocutora na relação cidadão/órgão, a Ouvidoria vem aprimorando seu atendimento ao público, o controle interno das manifestações e aperfeiçoando estratégias de divulgação dos serviços prestados pela Sudam.



OUVIDORIA DA SUDAM

ESTE É O ESPAÇO ONDE VOCÊ PARTICIPA!



MINISTÉRIO DA
INTEGRAÇÃO E DO
DESENVOLVIMENTO
REGIONAL



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

Superintendência do Desenvolvimento
da Amazônia
TV. Antônio Baena, 1113 – Bloco C
CEP: 66093-082 Marco – Belém – Pará
Fones: (91)4008-5689/4008-5610