

SUDAM

Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia

Superintendência

Ouvidoria

SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DA AMAZÔNIA

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA SUDAM
2024**

BELÉM, 2024

SUDAM

Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia

Superintendência

Ouvidoria

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

Luís Inácio Lula da Silva - Presidente

MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL – MIDR

Antônio Waldez Góes da Silva - Ministro

SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DA AMAZÔNIA – SUDAM

Paulo Roberto Galvão da Rocha – Superintendente

DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E ARTICULAÇÃO DE POLÍTICAS

Jorgiene dos Santos Oliveira - Diretora

DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

Aline Dias Rossy - Diretora

DIRETORIA DE GESTÃO DE FUNDOS, DE INCENTIVOS FISCAIS E DE

ATRAÇÃO DE INVESTIMENTOS

Wilson Luiz Alvez Ferreira – Diretor

DIRETORIA DE PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Aharon Alcolumbre - Diretor

OUVIDORIA

Eduardo Reis de Carvalho

Elaboração e revisão:

Eduardo Reis de Carvalho

Robson Ferreira da Silva

SUDAM

Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia

Superintendência

Ouvidoria

CONTEÚDO

1.	APRESENTAÇÃO.....	4
2.	FORÇA DE TRABALHO	5
3.	ATENDIMENTOS	5
4.	MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	7
4.1	PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES	8
4.2	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	9
5.	PERFIL DO SOLICITANTE.....	11
6.	SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	12
7.	SERVIÇO DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	13
7.1	PEDIDOS DE ACESSO	14
7.2	RECURSOS DA LAI	15
8.	TRANSPARÊNCIA ATIVA	16
9.	CARTA DE SERVIÇOS	16
10.	MELHORIAS CONTÍNUAS NA OUVIDORIA	17
11.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	18

SUDAM

Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia

Superintendência

Ouvidoria

1. APRESENTAÇÃO

Em consonância a Lei nº 13.460/17, a Ouvidoria da Sudam apresenta o seu Relatório de Gestão, exercício 2024, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

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.

Nesta edição, abordaremos sobre as seguintes informações:

- I. força de trabalho da Ouvidoria;
- II. análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas em 2024;
- III. análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações, análise dos problemas recorrentes e das providências adotadas;
- IV. análise do perfil de usuário e pesquisa de satisfação;
- V. diagnóstico das manifestações atendidas pela LAI, discriminando as unidades solucionadoras e quadro evolutivo dos atendimentos e dos recursos de acordo com as instâncias;
- VI. informações acerca da Transparência Ativa e da atualização da Carta de Serviços do órgão; e
- VII. melhorias na gestão interna da ouvidoria, abordando ações de divulgação, capacitação e de acolhimento ao usuário/manifestante.

Os dados utilizados para a produção deste relatório foram extraídos da plataforma Fala.BR, bem como dados disponíveis no painel público de ouvidorias (atual “Painel Resolveu?”): <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>.

Para fins de consulta, este relatório está disponível no site do órgão: Relatórios — Repositório SUDAM: <http://repositorio.sudam.gov.br/sudam/ouvidoria/relatorios>, em consonância à Lei de Acesso à Informação e à Transparência Pública.

SUDAM

Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia

Superintendência

Ouvidoria

2. FORÇA DE TRABALHO

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 vínculo da Controladoria-Geral da União (CGU), enquanto unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv.

Atualmente, a força de trabalho da Ouvidoria é composta por apenas dois agentes: um Ouvidor (cargo de confiança) e seu substituto, um agente administrativo efetivo. Todavia, considerando novas atribuições delegadas à ouvidoria, reiteramos a necessidade de ter mais um servidor/colaborador capacitado para ajudar, principalmente, nas atividades habituais da unidade.

3. ATENDIMENTOS

Considerada como interlocutora entre o cidadão e a Sudam, a Ouvidoria atua como coautor nas melhorias dos serviços prestados pelo órgão, mediante as manifestações decorrentes do exercício da cidadania.

As manifestações são recepcionadas pela Ouvidoria, através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), onde recebem tratamento de acordo com o assunto e tipologia (acesso à informação, denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de simplificação) e após analisadas, são encaminhadas às unidades técnicas que dentro de prazo legal, disponibilizam os dados/informações para que a Ouvidoria registre resposta conclusiva na plataforma, acessível como resposta ao usuário de serviços públicos.

Em cumprimento ao artigo 13 da Portaria nº 581/CGU, de 9/03/21, as manifestações recebidas por protocolo, por e-mail ou presenciais são inseridas imediatamente na plataforma Fala.BR, ou seja, o objetivo é centralizar todas as manifestações em repositório único. Quanto aos atendimentos presenciais e telefônicos, considera-se atendimento preliminar, onde o usuário/cidadão recebe orientações sobre os procedimentos de registro na plataforma.

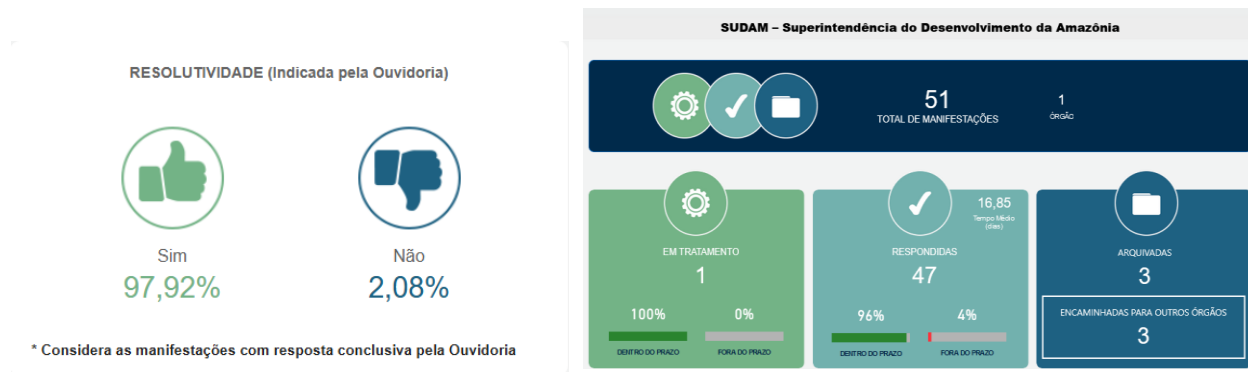
SUDAM

Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia

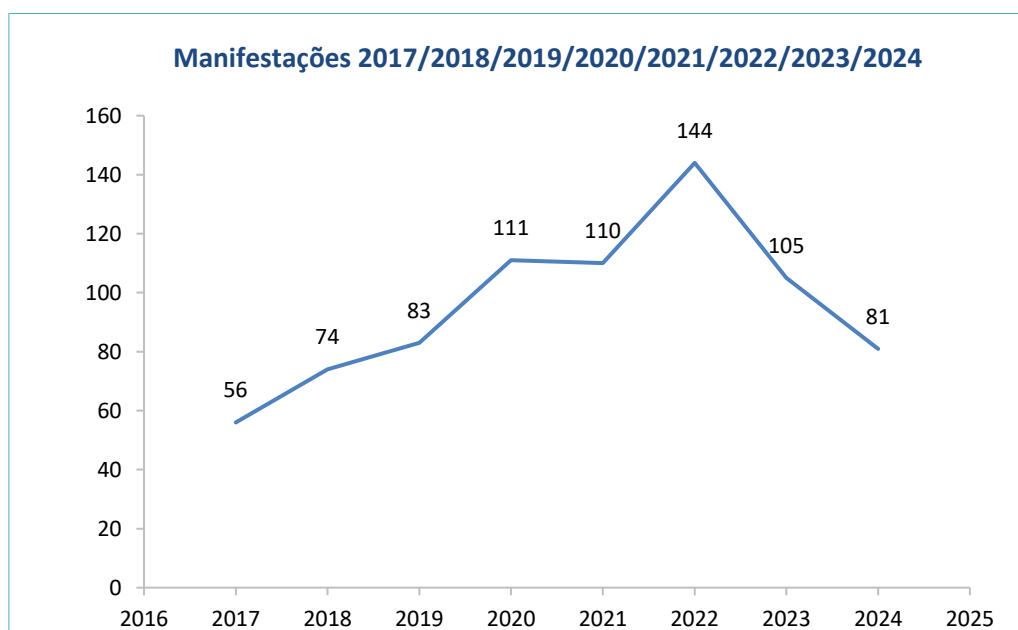
Superintendência

Ouvidoria

A Ouvidoria da Sudam registrou 81 manifestações Em 2024, das quais 96% foram atendidas dentro do prazo, isto é, 47 respondidas, três encaminhadas a órgão externo, três arquivadas e somente uma ficou em tramitação. Em relação ao ano de 2023, obteve-se redução de 22,86% no quantitativo geral das manifestações.



Fonte: Painel Resolve?



Fonte: Controle interno OUV/Sudam

SUDAM

Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia

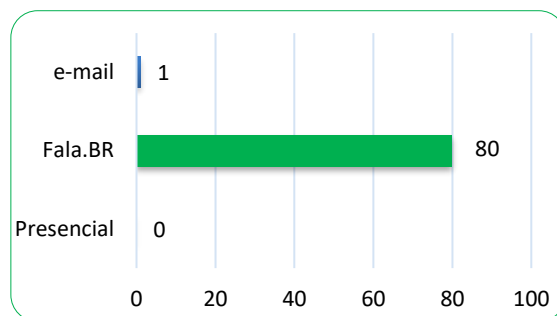
Superintendência

Ouvidoria

4. MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIO

Em 2024, a Ouvidoria teve redução de 22,86% no número de manifestações em relação a 2023. Todavia, parte desse declínio, apresenta viés positivo, uma vez que a Sudam, por meio do Sistema de Transparência Ativa (STA), vem aprimorando os mecanismos e formas de divulgar seus serviços e ações e, assim, obtendo maior visibilidade nas plataformas digitais (sites, redes sociais etc) que são disponibilizadas a todo cidadão.

Como se percebe a cada ano, o principal canal utilizado pelo usuário para registrar as manifestações é a plataforma Fala.BR, que praticamente concentrou todas as manifestações recebidas.



Fonte: Controle interno OUV/Sudam

Segundo o levantamento realizado no painel de ouvidorias (Resolveu) e no controle interno da OUV/Sudam, foram tratadas 81 manifestações ao longo de 2024; sendo que 55% delas foram direcionadas a pedido de informações do órgão, incluindo tanto as registradas via “Acesso à Informação” (LAI), quanto as de tipologia “solicitação”.

Por recomendação da CGU regional, foi identificado que a maioria dos usuários está utilizando equivocadamente a tipologia “solicitação” em vez de “Acesso à Informação” para pedir informações da Sudam, visto que a “solicitação” cabe, especificamente, para pedir melhorias no atendimento e/ou serviço do órgão.

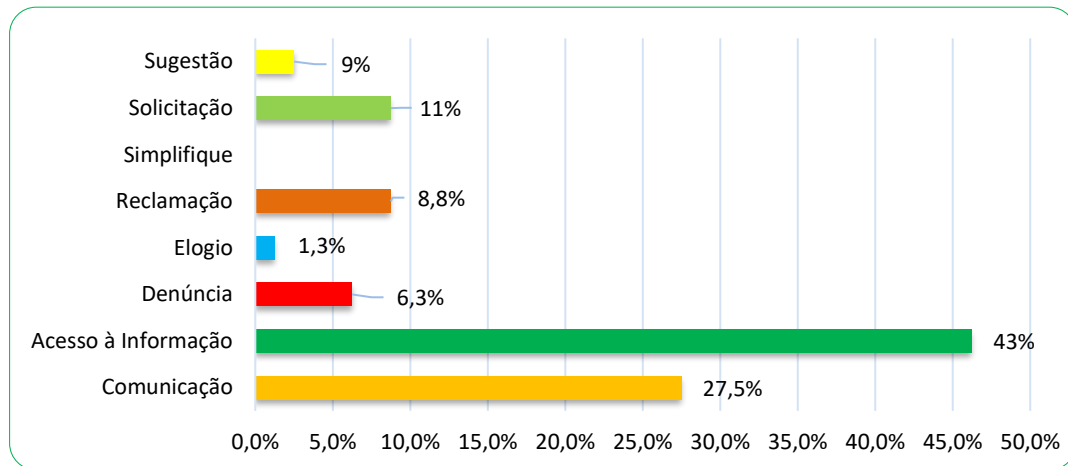
SUDAM

Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia

Superintendência

Ouvidoria

As manifestações tratadas pela ouvidoria apresentaram as seguintes tipologias:



Fonte: Controle interno OUV/Sudam

Em se tratando das Denúncias, demonstrado no painel Resolveu?, a maioria das manifestações são cadastradas sob a nomenclatura “Denúncia” em vez de “Comunicação”. Fato é que das 26 denúncias registradas, somente cinco apresentaram conteúdo de denúncia; as outras 21 são comunicações anônimas, segundo dados aferidos no controle interno da OUV/Sudam.

MOTIVO ARQUIVADO	(Nenhuma ação disponível)	MANIFESTAÇÃO
RECLAMAÇÃO		8 (16.7%)
SOLICITAÇÃO		11 (22.9%)
DENÚNCIA		26 (54.2%)
SUGESTÃO		2 (4.2%)
ELOGIO		1 (2.1%)
SIMPLIFIQUE		()

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: Painel Resolveu?

Quanto ao teor das denúncias e comunicações, boa parte, são de gestão interna e de comportamento de servidores. Nas denúncias, somente dois usuários se identificaram, o restante foram pseudonimizados.

As reclamações representam apenas 16,7%, ou seja, oito registros, a maioria versa sobre controvérsias em relação aos dispositivos legais e instrumentos de incentivos fiscais do órgão.

4.1 PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

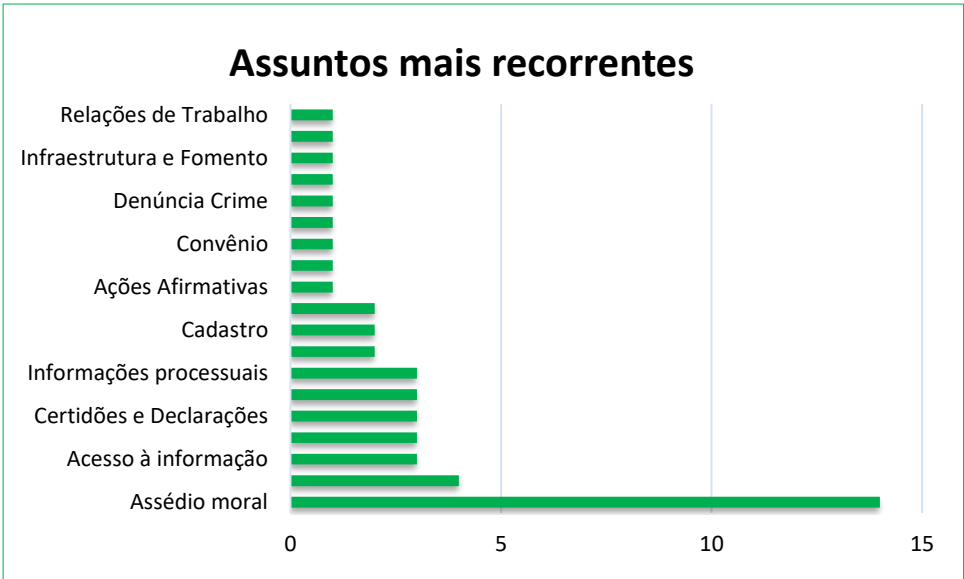
Tomando como pontos recorrentes em 2024, foram consideradas as “instâncias de tratamento” (unidades técnicas solucionadoras) e os “assuntos” mais solicitados pelos usuários na plataforma Fala.BR.

Para fins demonstrativos, destacam-se as unidades solucionadoras com maior número de manifestações respondidas/tratamento com seus respectivos assuntos.

No que tange às unidades solucionadoras mais demandadas, a Ouvidoria acumulou 32% das manifestações recepcionadas, dentre elas, grande parte se referindo à assédio moral; a Coordenação-Geral de Incentivos e Benefícios Fiscais e Financeiros (CGINF) com 15%, responsável pela análise de pleitos e projetos de desenvolvimento regional na Amazônia e; as manifestações direcionadas ao gabinete da superintendência, em sua maioria, de caráter interno-administrativo.

Convém mencionar que os assuntos mais recorrentes servem de indicadores que ajudarão as áreas técnicas a aprimorar, cada vez mais, os mecanismos de divulgação da Transparência Ativa, os quais já vêm dando sinais evolutivos quanto à divulgação pró-ativa das informações do órgão à sociedade como um todo.

Abaixo, os assuntos mais recorrentes da ouvidoria em 2024:



Fonte: Painel Resolveu

Quanto ao prazo de resposta, a Ouvidoria da Sudam, desconsiderando as manifestações arquivadas e aquelas ainda em tratamento, apresentou um tempo médio de resposta de **15 (quinze) dias**, pequena redução em relação a 2023 que assinalou 16 (dezesesseis) dias. Todavia, essa redução foi em decorrência de algumas estratégias utilizadas ao longo do ano, bem como as demandas atípicas de usuários recorrentes.

4.2 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

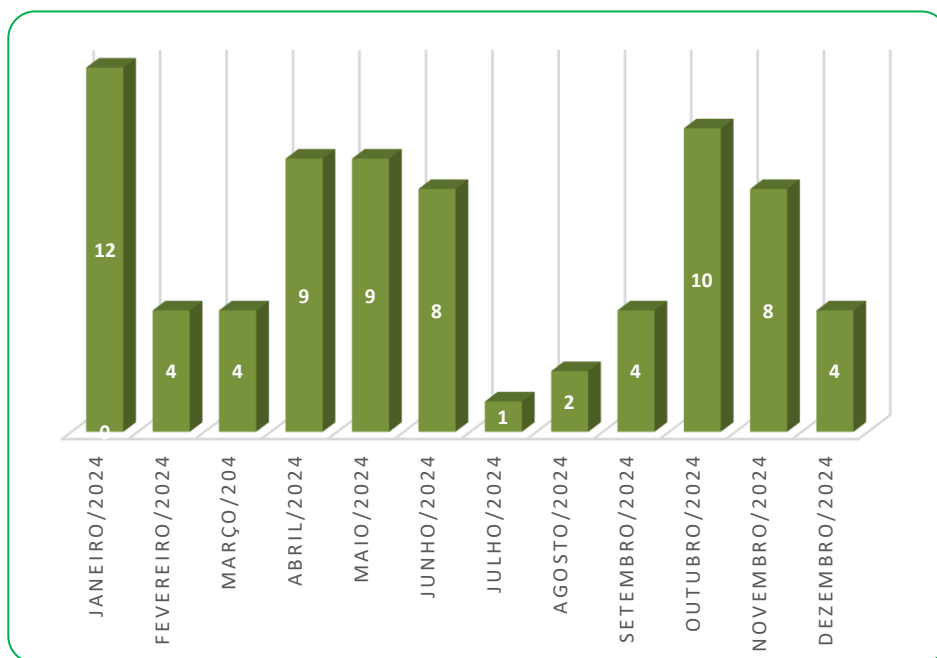
Considerando boa iniciativa, a Ouvidoria vem buscando aperfeiçoar as ações de divulgação dos serviços do órgão, utilizando-se de uma gestão alinhada às práticas e aos métodos administrativos para o alcance dos objetivos definidos.

De acordo com o planejamento das metas institucionais para 2024, a tramitação exclusiva pelo Fala.BR (Decreto nº 9.492/18), facilitou o fluxo interno das manifestações, aumentando a celeridade e segurança no retorno das informações pelas unidades solucionadoras.

Ainda que dentro do prazo limite recomendado pelas Leis nº 13.460/2017 e 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), o tempo médio de resposta das manifestações chegou a 15 dias contínuos, porém 57% desse total foram atendidas em menos de 14 dias (meta programada para 2024). O restante 43%, foi em decorrência, boa parte, dos pedidos que exigiram acuidade na análise e elaboração das respostas pelas áreas envolvidas. Todavia, a Ouvidoria vem, continuamente, empregando estratégias e iniciativas para a redução desse tempo, fazendo gestão junto às unidades solucionadoras para garantir maior celeridade na resolução das demandas.

Quanto à quantidade de manifestações recepcionadas pela Ouvidoria, percebe-se maior concentração nos meses de janeiro e outubro, evidentemente por se tratar do início do ano e pelas consultas internas de caráter administrativos realizadas pelos próprios servidores da casa.

Comparando os dois semestres, verifica-se maior procura pelas informações no primeiro semestre com 64% de registros, enquanto no segundo, somente 36% deles. Em julho, considerando período de férias, obteve-se somente uma manifestação.



Fonte: Controle interno OUV/Sudam

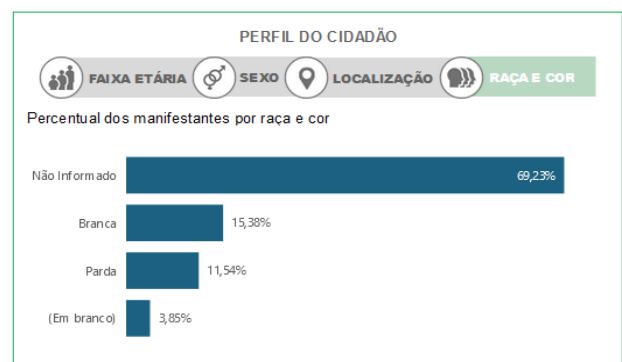
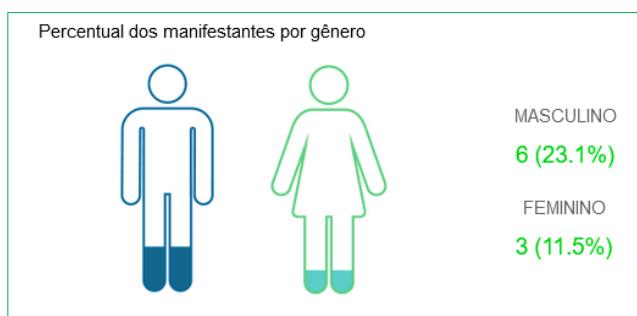
5. PERFIL DO SOLICITANTE

No ato de cadastrar as manifestações no sistema Fala.BR, é disponibilizado formulário para que o usuário preencha seus dados e informações pessoais. Porém, em sua maioria, o cidadão (cidadã) não preenche completamente, o que prejudica na análise dos índices representativos das participações, como exemplo, em relação à Faixa Etária, onde nenhum usuário respondeu.

Quanto ao sexo dos usuários, 23,1% são do sexo masculino e 11,5% do feminino.

No quesito, raça e cor, 69,23% não quiseram informar, sendo 15,38% são brancos, 11,54% pardos e 3,85% deixaram em branco o formulário.

Em se tratando da localização, verificou-se que dentro da Amazônia Legal, somente o Pará (7%) contemplou usuários em busca de informações junto à Autarquia, seguidos de Pernambuco, Rio de Janeiro, Santa Catarina e São Paulo. No âmbito geral, 73% dos registros de manifestações não creditaram informações quanto ao perfil o que prejudicou na análise assertiva dos dados levantados.



Fonte: Painel Resolveu?

6. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Uma das formas de diagnosticar a relação da Sudam/usuário é a pesquisa de satisfação, em que esta ferramenta visa a mensurar a qualidade dos serviços prestados pelo órgão e saber o que dever ser mudado ou melhorado no processo. Com disso, assegurando um retorno da sociedade quanto às ideias e sugestões de melhorias dos serviços prestados e, assim, servindo de instrumento norteador para que o órgão fortaleça seu papel institucional ganhando mais relevância e credibilidade com o público (empresário, pesquisador etc).

Com relação à **pesquisa de satisfação**, a Ouvidoria vem disponibilizando, anualmente, consulta aos usuários dentro da plataforma Fala.BR, com intuito de avaliar a qualidade e o tempo de atendimento das manifestações.

Verifica-se na plataforma “Resolveu?” que no ano de 2024, houve baixa adesão à pesquisa.



Fonte: Painel Resolveu

Conforme painel acima, o quantitativo foi inexpressivo, apenas três usuários participaram dando nota “muito insatisfeito”, isto é, nesse caso, quando a solicitação do usuário não é atendida, ou por demora no atendimento ou pelo conteúdo das respostas, ainda que explicados e justificados os motivos, é gerada insatisfação, que é gerada na pesquisa.

Outro ponto se deve ao fator facultativo na hora de preencher o formulário da pesquisa, onde a maioria dos usuários não se prontifica a apresentar suas contribuições, ainda que positivas.

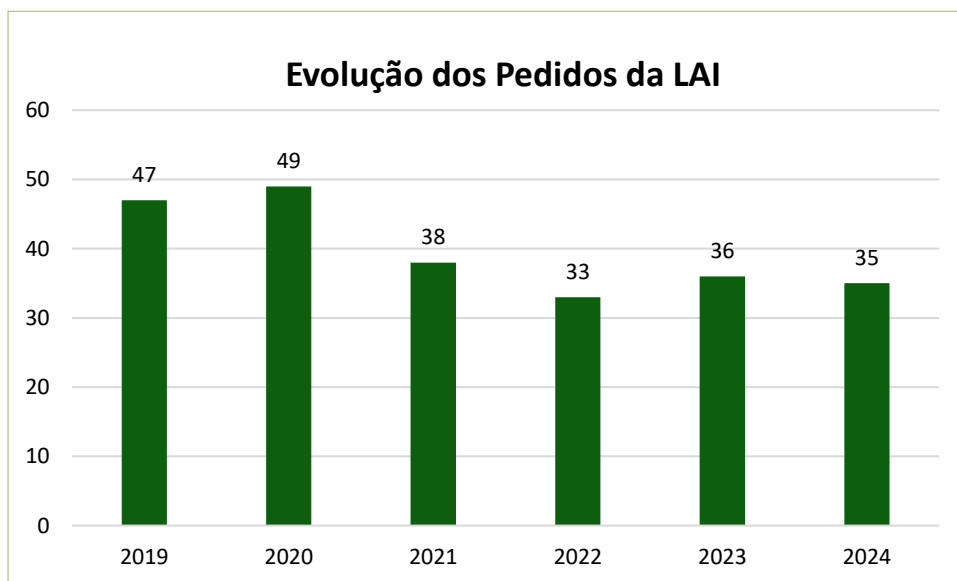
Em suma, pelo pouco engajamento na consulta, essa amostragem não traduz o verdadeiro índice de satisfação por parte do usuário.

7. SERVIÇO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Ao longo de 2024, praticamente os pedidos de “acesso à informação” foi a tipologia mais procurada pelos usuários. Comparado ao ano anterior, passou de 34% para 46% esse ano, ou seja, do total das manifestações registradas (81), 35 foram exclusivamente acesso à informação. Apesar de tímido acréscimo quantitativo em relação a 2023, deve-se levar em consideração a redistribuição dos pedidos para outras tipologias, bem como ao próprio conhecimento da LAI pelos usuários.

A Ouvidoria recebeu e tratou 35 pedidos de acesso à informação. Mas na realidade, foram 44 pedidos, sendo que destes, nove foram registrados como “solicitação”, em vez de, corretamente, como pedidos de “acesso à informação”.

Do total de pedidos à informação, somente três foram encaminhados a outros órgãos.



Fonte: Plataforma Fala.BR em: 12/02/2025

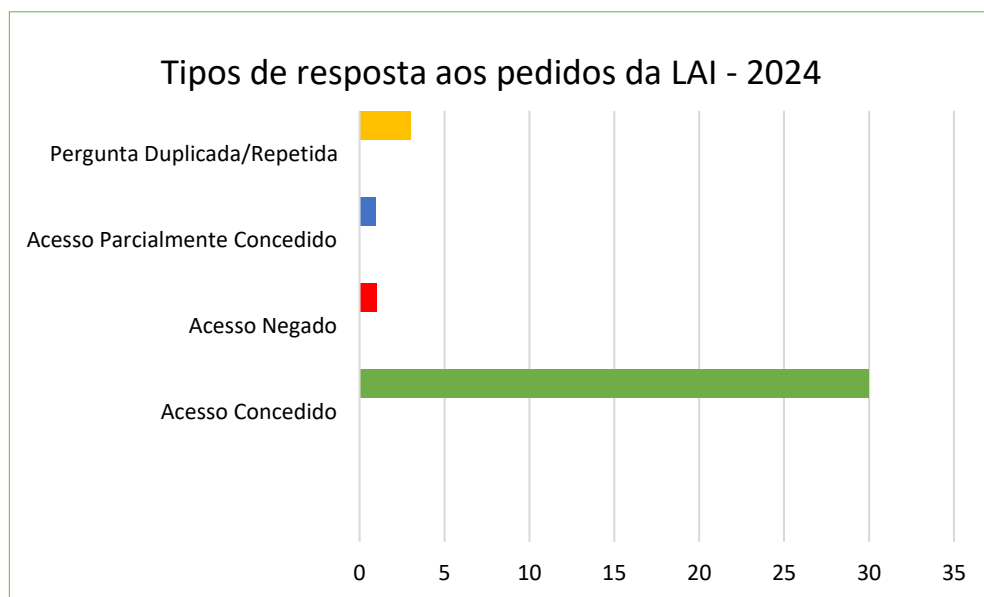
No ano de 2024, os 35 pedidos, que representa 43% do total, mantendo média em relação ao triênio anterior, embora, em números absolutos, representar certa constância, considerando desde 2021, 2022 e 2023, com 38, 33 e 36 pedidos respectivamente.

SUDAM

Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia

Superintendência

Ouvidoria

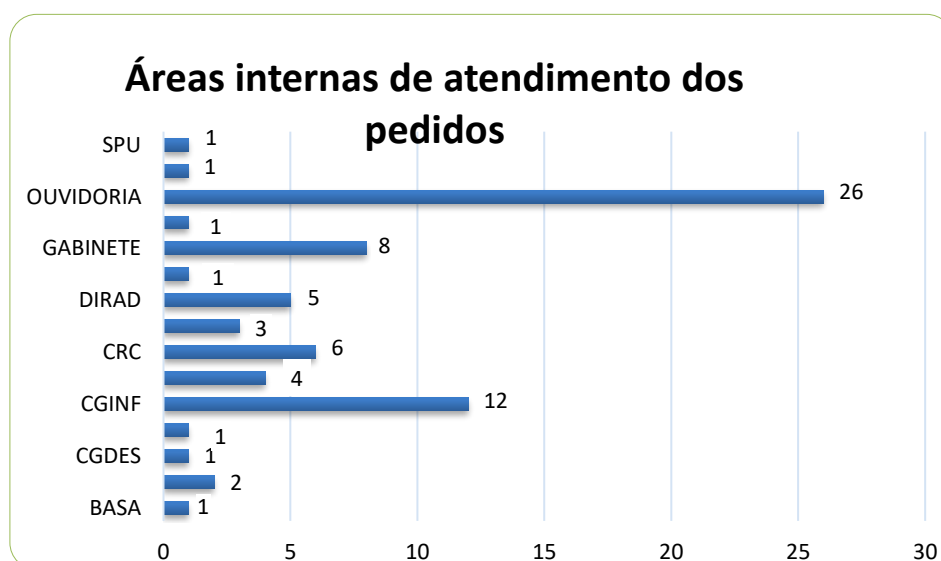


Fonte: Painel da LAI em: 12/02/2025

7.1 PEDIDOS DE ACESSO

Sobre o tratamento interno dos pedidos de acesso à informação recebidos, a Ouvidoria responde de imediato uma parcela considerável das manifestações, conforme recomendado pela Lei 12.527/2011. Não sendo possível, as manifestações são encaminhadas às áreas internas do órgão para que avaliem a possibilidade de disponibilizar a informação requerida.

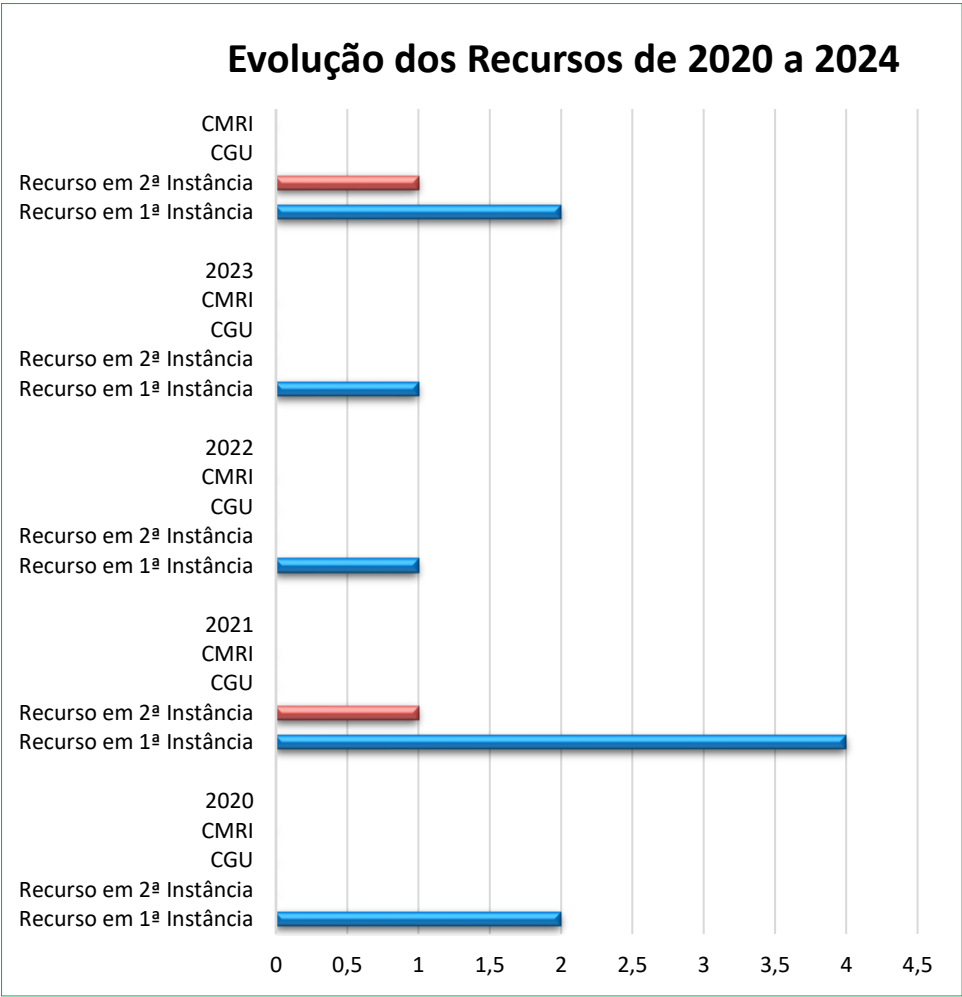
O gráfico, a seguir, apresenta o quantitativo de pedidos de acesso à informação distribuídos pelas Unidades administrativas da Sudam, considerando as direcionadas aos órgãos externos (Basa e SPU):



Fonte: Painel da LAI em: 12/02/2025

7.2 RECURSOS DA LAI

A Ouvidoria da Sudam revisa e encaminha o recurso registrado pelo usuário, frente ao pedido de acesso à informação, no caso de indeferimento ou insatisfação com as razões da negativa de acesso. O gráfico abaixo apresenta as quantidades de respostas a recursos enviadas aos cidadãos.



Fonte: Plataforma Fala.BR em: 12/02/2025

No ano de 2024, a Ouvidoria recebeu e tratou três recursos. Destes, dois foram resolvidos ainda na primeira instância. Somente um usuário recorreu à segunda instância com assunto vinculado a competência da Diretoria de Gestão de Fundos, Incentivos e de Atração de Investimentos.

SUDAM

Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia

Superintendência

Ouvidoria

8. TRANSPARÊNCIA ATIVA

A Sudam alcançou o 281º lugar no ranking em 2024, entre os órgãos que cumprem 100% dos itens de transparência ativa na avaliação da Secretaria Nacional de Acesso à Informação.



Fonte: Painel Portal Transparência Ativa em: 12/02/2025

9. CARTA DE SERVIÇOS

A Ouvidoria vem monitorando a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão, com a consolidação das informações de serviços repassadas pelas unidades técnicas e validando as sugestões com as áreas responsáveis pelo serviço.

O principal objetivo da “Carta de Serviços ao Usuário” é informar ao cidadão os serviços prestados pelo órgão, as formas de acesso e os compromissos da qualidade de atendimento ao público, tendo como retorno as sugestões de melhorias destes serviços.

As informações estão disponíveis no site da instituição: <https://www.gov.br/sudam/pt-br/acesso-a-informacoes/carta-de-servicos>

10. MELHORIAS CONTÍNUAS NA OUVIDORIA

Dentro das expectativa de aperfeiçoamento em 2024, vale considerar as auditagens periódicas realizadas pela CGU regional, utilizando-se de ferramentas de monitoramento, como modelo de Maturidade, que colabora no avanço dos indicadores da transparência ativa (STA), isto é, na divulgação voluntária do órgão.

Quanto à transparência passiva (informação requerida pelo usuário), certificou-se significativa redução de 22,85% no quantitativo de pedidos na Ouvidoria, ou seja, o processo adotado pela Sudam de aprimorar a qualidade das informações e dados antecipados publicados nas plataformas digitais, muita das vezes já contempla as informações ora requeridas pelo cidadão. De certa forma, o STA vem contribuindo nas consultas/pesquisas realizadas no site onde, boa parte delas, o usuário se beneficia pela celeridade no atendimento e pela redução da burocracia em obter informações.

Atuando como membro de comissão, a Ouvidoria assumiu compromisso junto ao Núcleo de Gestão de Integridade, com vista a centralizar e recepcionar preliminarmente as denúncias, especialmente em relação ao combate ao assédio e discriminação no âmbito geral. Esta comissão interna é constituída da Corregedoria, Auditoria, Coordenação-geral de Pessoas e Comissão de Ética.

Em se tratando de gestão interna, é notório ações de divulgação junto aos servidores, com intuito de promover conhecimento em relação ao verdadeiro papel da Ouvidoria, orientando-os de quando e como proceder. Entre as ações, a disposição de peças publicitárias (placas, banners etc) posicionadas em pontos estratégicos do prédio da Sudam.

Outra iniciativa de relevância, foi a realização de treinamentos junto aos servidores e colaboradores, capacitando-os quanto ao tratamento e tramitação interna das manifestações na plataforma Fala.BR. Além de proporcionar ambiente interativo e motivacional na busca de melhorias no atendimento aos cidadãos, facilitou o gerenciamento do fluxo das manifestações dando mais segurança na análise e, por seguinte, maior celeridade nas respostas ao usuário com rastreabilidades das informações.

Ainda em 2024, houve mudança de sala física da ouvidoria, onde foram disponibilizadas duas salas no andar térreo do prédio central: a recepção, para atendimento presencial; outra do ouvidor, para acolhimento restrito às pessoas, com isolamento visual/acústico e estrutura condizente. Apesar de certa distância da portaria de entrada do órgão, estão sendo providenciadas melhorias na comunicação visual interna: placas sinalizadoras de acesso à ouvidoria e construção de rampas de mobilidade aos cidadãos (previsão - início de 2026), considerando o prazo necessário para contratação de empresa capacitada que irá realizar obras de adaptação, como referendado no Relatório de Avaliação da Ouvidoria Sudam, exarado pela Controladoria Geral da União/PA.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sob à Luz do Plano Estratégico Institucional (2021-2024), a Ouvidoria da Sudam priorizou tanto a divulgação de seus serviços ao público externo quanto aprimorou o controle interno das manifestações. Fortaleceu o diálogo entre o cidadão e o governo, promovendo divulgações dos seus serviços e melhorando o atendimento das manifestações, agora de uso exclusivo pela plataforma Fala.BR.

No âmbito da publicidade, recomenda-se que a Sudam promova ações mais incisivas de divulgação dos serviços junto aos estados da Amazônia Legal.

Salienta-se, ainda, a implementação do Portal de Investimentos da Amazônia (<https://investimentos.sudam.gov.br/>), link disponível no site institucional da Sudam, com informações apropriadas sobre serviços e ferramentas disponibilizadas, a fim de garantir transparência e levar informações necessárias aos usuários.

Em suma, a partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças à administração do órgão, apontar situações em indícios de irregularidades, além de atuar também como mediadora de conflitos entre o cidadão e a instituição, fortalecendo cada vez mais sua atividade voltada aos princípios éticos e de transparência nas relações entre o governo federal e a sociedade.