

SUDAM

Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia

Superintendência *Ouvidoria*

SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DA AMAZÔNIA

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA SUDAM
2025**

BELÉM, 2025

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

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

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Sudam disponibiliza, nesta edição, o Relatório de Atividades 2025. 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. Como de praxe, abordaremos sobre as seguintes informações:

- I. força de trabalho da Ouvidoria;
- II. análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas em 2025;
- 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.

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.

Em consonância à Lei de Acesso à Informação e à Transparência Pública, este relatório está disponível no site do órgão: Relatórios — Repositório SUDAM:

<http://repositorio.sudam.gov.br/sudam/ouvidoria/relatorios>.

Como fonte segura no levantamento das informações, os dados utilizados foram extraídos da plataforma Fala.BR e do painel público de ouvidorias “Painel Resolveu?:

<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>.

2. FORÇA DE TRABALHO

Atualmente, a força de trabalho da Ouvidoria da Sudam é composta por apenas dois agentes: um Ouvidor (cargo de confiança) e seu substituto, um agente administrativo efetivo. Devido às novas atribuições delegadas à ouvidoria em 2025, faz-se necessário mais um servidor/colaborador capacitado para ajudar, principalmente, nas atividades de rotina da unidade.

Subordinada à Superintendência do órgão, a Ouvidoria foi instituída através da Lei Complementar nº 124, de 03/01/2007, e regulamentada pelo Decreto nº 11.230, de 07/10/2022, além de ter vínculo da Controladoria-Geral da União (CGU), enquanto unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv.

3. ATENDIMENTOS

Em 2025, praticamente todas as manifestações da ouvidoria da Sudam foram recepcionadas pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>).

Servindo à boa comodidade e facilidade em registrar manifestações, o usuário 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.

Dentro do Fala BR, as manifestações 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.

Buscando melhorar o controle interno, todas as manifestações são centralizadas em um único repositório, ou seja, as demandas recebidas via e-mail, protocolo ou presenciais são inseridas imediatamente na plataforma Fala.BR, em aderência ao artigo 13 da Portaria nº 581/CGU, de 9/03/21. Já os atendimentos presenciais e telefônicos, a ouvidoria as trata como atendimento preliminar, onde o usuário recebe orientações de como registrar sua manifestação na plataforma.

A Ouvidoria da Sudam registrou 89 manifestações em 2025, das quais 59,55% foram atendidas dentro do prazo, isto é, 68 concluídas, nove encaminhadas a órgão externo e 11 arquivadas. Em relação ao ano de 2024, obteve-se um aumento de 9,88% no quantitativo geral das manifestações.

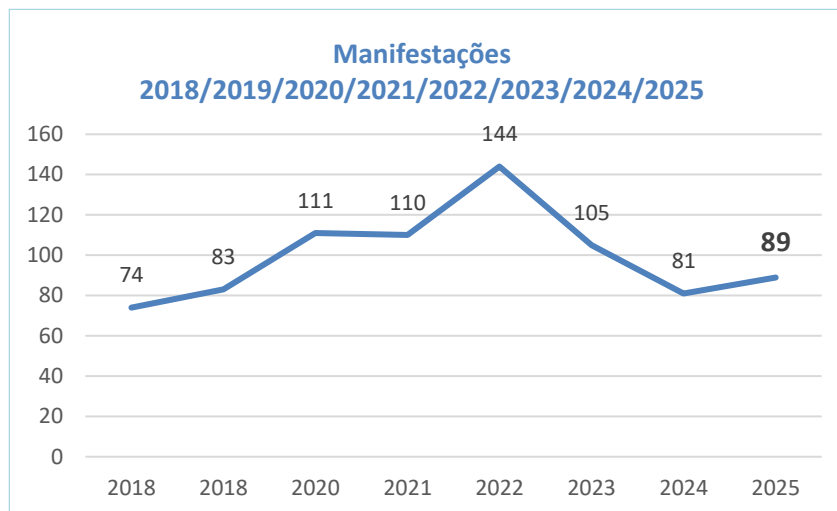
Porém, conforme demonstrado abaixo, temos o demonstrativo somente das manifestações de ouvidoria (solicitação, sugestão, elogio, simplifique, reclamação e denúncia), não computadas as manifestações da LAI, ou seja, as que se refere “Acesso à Informação” não são contabilizadas no painel Resolveu.

SUDAM

Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia

Superintendência Ouvidoria

Portanto, do total de 89 manifestações registradas em 2025, 48 foram de especificamente de ouvidoria, enquanto o restante (41) foram registradas no âmbito da Lei de Acesso à Informação (LAI).



Fonte: Controle interno OUV/Sudam, em 08/01/2026.



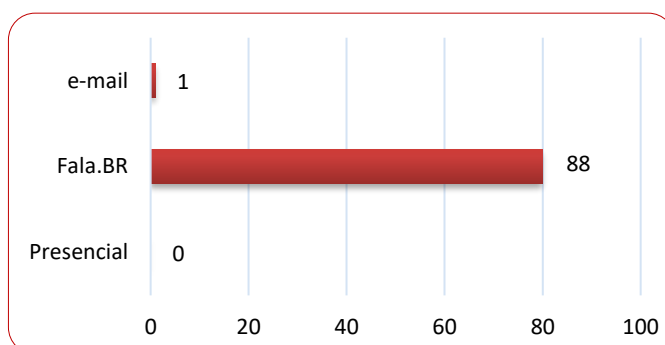
Fonte: Painel Resolveu?, em 09/01/2026.

4. MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIO

Considerando o aumento de 9,88% no total de registro em relação a 2024, pode-se levar em consideração que parte desse acréscimo, se deve ao interesse do usuário em buscar informações mais detalhadas, principalmente, na esfera dos incentivos fiscais que é um dos principais instrumentos legais disponibilizados pela Sudam. Outro ponto positivo, é o aprimoramento dos mecanismos e das formas de divulgar os serviços e ações por meio do Sistema de Transparência Ativa (STA).

Ao longo de 2025 foram tratadas 89 manifestações, sendo que 55% delas foram direcionadas a pedido de informações do órgão, incluindo tanto as registradas na LAI (46%), quanto as de tipologia “solicitação”, com 9% delas, conforme dados do painel de ouvidorias (Resolveu) e do controle interno da OUV/Sudam.

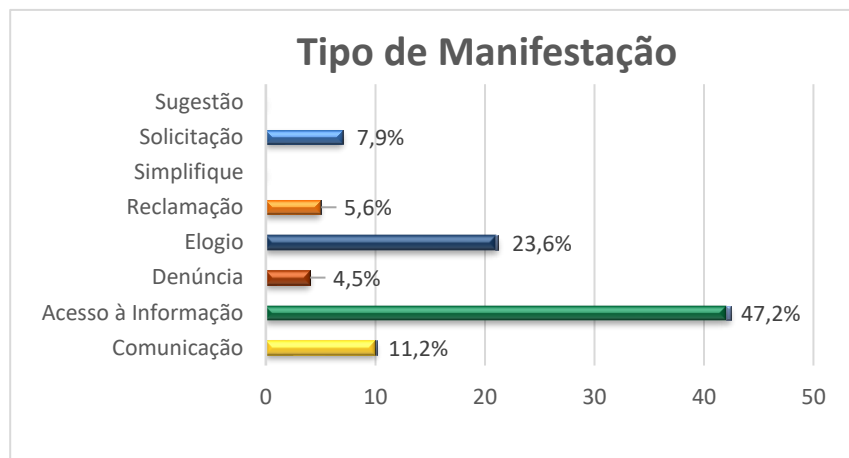
A plataforma Fala.BR vem se consolidando, a cada ano, como o principal canal utilizado pelo usuário para registrar as manifestações.



Fonte: Controle interno OUV/Sudam, em 08/01/2026.

Identificou-se que a maioria dos usuários permanece utilizando, equivocadamente, a tipologia “solicitação” em vez de “Acesso à Informação” para pedir informações à Sudam, visto que a “solicitação” cabe, especificamente, a pedir melhorias no atendimento e/ou serviço do órgão.

As manifestações tratadas pela ouvidoria apresentaram as seguintes tipologias:



Fonte: Controle interno OUV/Sudam, em 08/01/2026.

A maioria das manifestações são cadastradas sob a nomenclatura “Denúncia” em vez de “Comunicação”. Fato é que das 11 manifestações registradas abaixo, somente quatro apresentaram conteúdo de denúncia; as outras 06 são comunicações anônimas. Somando, também, com as manifestações da LAI, totalizaram 10 registros de “comunicação”, ainda que desconsiderando duas duplicadas, obteve-se índice bem abaixo em relação a 2024 (22), segundo dados aferidos no controle interno da OUV/Sudam.



Fonte: Painel Resolveu?, em 09/01/2026.

Quanto ao teor das “denúncias” e “comunicações”, boa parte, são de gestão interna e de relacionamento entre os servidores. Registrou-se, também, uma “denúncia” e uma “comunicação” referente ao FNO. Nenhuma delas, os manifestantes se identificaram.

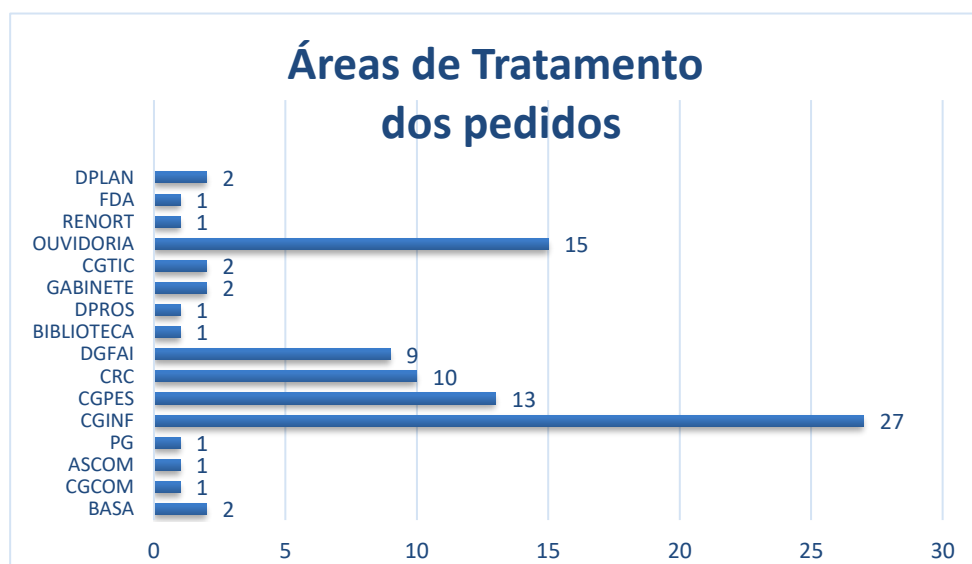
As reclamações representam apenas 6%, ou seja, cinco registros, sendo dois sobre controvérsias em relação aos dispositivos legais e instrumentos de incentivos fiscais do órgão; duas encaminhadas a outro órgão; e somente uma arquivada.

4.1 PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

Em se tratando dos pontos recorrentes, foram consideradas as “áreas de tratamento” (unidades técnicas solucionadoras) seguido dos “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 instâncias de tratamento das manifestações, 30,34% foram direcionadas à Coordenação-Geral de Incentivos e Benefícios Fiscais e Financeiros (CGINF), responsável pela análise de pleitos e projetos de desenvolvimento regional na Amazônia; seguidas da Ouvidoria com 16,85%; e Gestão de Pessoas, em sua maioria, para expedição de certidões e documentos em geral.



Fonte: Controle interno OUV/Sudam

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 se consolidando na divulgação pró-ativa das informações do órgão à sociedade como um todo. Abaixo, os principais assuntos recorrentes em 2025:



Fonte: Painel Resolveu

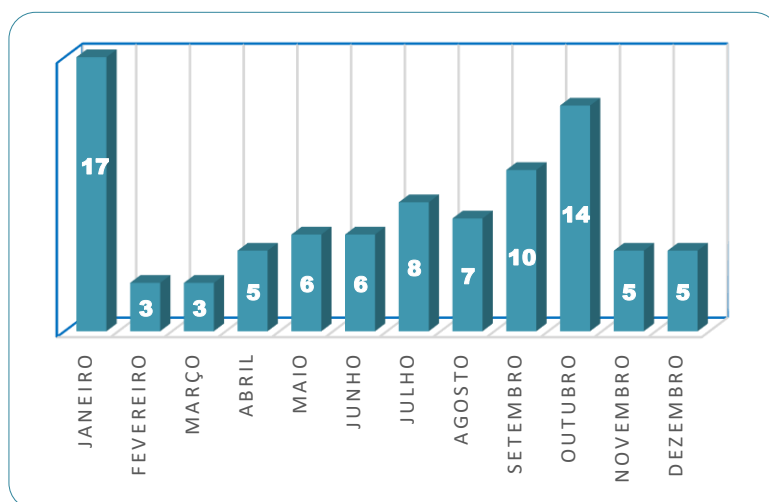
4.2 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

A Ouvidoria vem buscando, a cada ano, aprimorar as ações de divulgação dos serviços da Sudam, utilizando-se de uma gestão alinhada às práticas e aos métodos administrativos para o alcance dos objetivos definidos.

Como meta pré-estabelecida de gestão, a Ouvidoria vem, continuamente, empregando estratégias para a redução do tempo de atendimento. Em 2025, os números já apresentaram índices menores, onde obteve-se significativa redução do prazo de resposta. Desconsiderando as manifestações arquivadas e aquelas ainda em tratamento, a Ouvidoria da Sudam apresentou tempo médio de resposta de **12 (doze) dias**, pequena redução em relação a 2024 que assinalou 15 dias. Boa parte dessa redução, também se deve as estratégias utilizadas ao longo do ano, entre elas gestão presencial da ouvidoria junto às unidades técnicas internas quanto ao repasse das respostas ao usuário/cidadão.

Dentro das metas institucionais programadas para 2025, que incluía o atendimento das manifestações em até 14 dias, o uso exclusivo do sistema Fala.BR (Decreto nº 9.492/18) delegado a um só servidor, sem dúvida proporcionou maior controle, celeridade e segurança no fluxo interno das demanda, desde a consulta aos setores técnicos como da restituição das informações por essas unidades.

No biênio 2024/2025, verificou-se novamente que em janeiro e outubro obteve-se a maior procura por informações pelos os usuários, evidentemente por se tratar de período de planejamento, deliberações e resultados das ações e estratégias realizadas. Em janeiro, especificamente, grande parte foi direcionada à *Accountability*.



Fonte: Controle interno OUV/Sudam

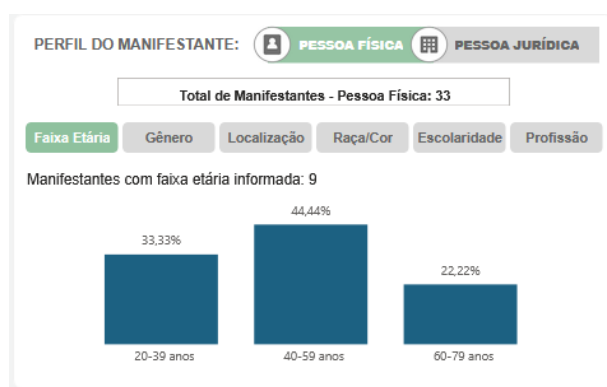
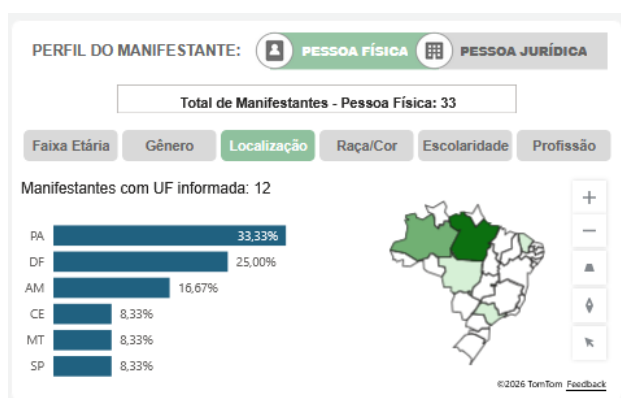
5. PERFIL DO SOLICITANTE

Ao se utilizar do sistema Fala.BR, a maioria dos usuários (pessoa física) não informa o seu perfil completo. Com isso, prejudicando a análise do perfil, como exemplo, em que os 33 usuários participantes, nem todos informaram seus dados em relação à localização, à escolaridade e à Faixa Etária.

No item “localização”, verificou-se que dentro da Amazônia Legal, o Pará detém a maioria dos usuários em busca de informações, seguidos do Distrito Federal e Amazonas. Dados registrados até otimistas comparados aos de 2024, em que 73% dos manifestantes não informaram suas localizações.

Quanto à escolaridade dos usuários, 50% informou ter nível de pós-graduação. A outra metade dividida em 25% cada para nível superior e mestrado, com apenas 8 participantes.

Referente à Faixa Etária, dos 9 participantes, 44,44% estão com idade entre 40 a 59 anos, seguidos dos mais jovens (33,33%) e dos usuários da terceira idade (22,22%).

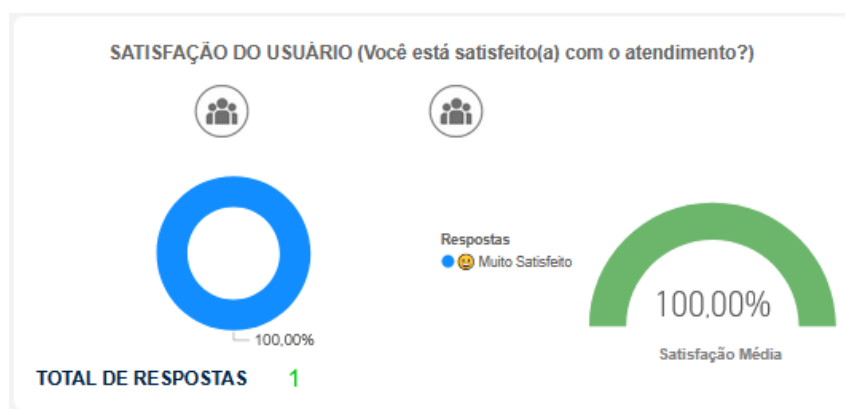


Fonte: Painel Resolveu?, em 09/01/2026.

6. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Para avaliar a qualidade e o tempo de atendimento das manifestações é disponibilizado, no sistema Fala.BR, consulta de “pesquisa de satisfação” aos usuários.

Em 2025, seguindo a plataforma “Resolveu?”, obteve-se somente uma adesão à pesquisa. Quantitativo inexpressível diante ao número de manifestações cadastradas no período.



Fonte: Painel Resolveu

Vale ressaltar que o desinteresse em responder a pesquisa, muito é contribuído pelo fator facultativo na hora de preencher o formulário, visto que a maioria dos usuários não se dispõe a apresentar suas contribuições, ainda que positivas.

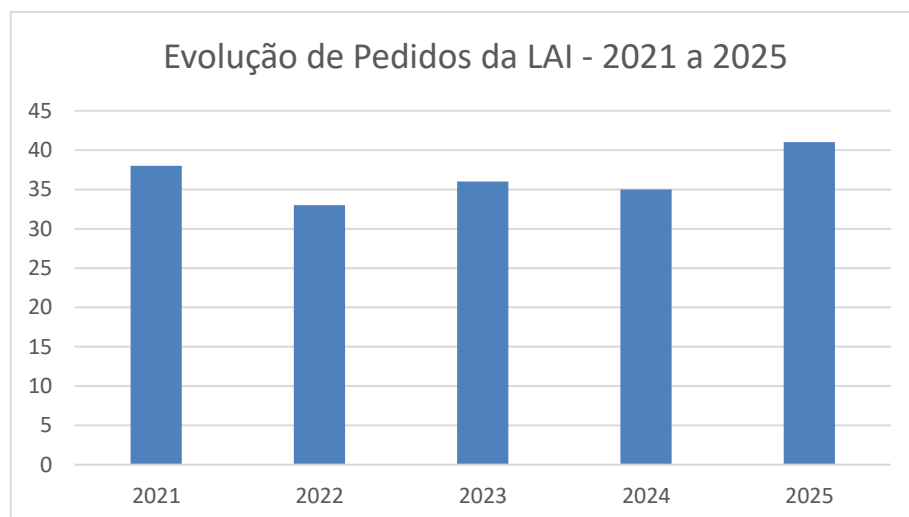
Considerado instrumento de diagnóstico na relação da Sudam com o público externo, o baixo índice de participação dos usuários compromete de modo geral a análise da qualidade e do atendimento dos serviços prestados pelo órgão e, assim, não traduzindo em sua plenitude melhorias nas lacunas administrativas existentes.

7. SERVIÇO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Em 2025, 52% dos pedidos foram “acesso à informação” e “solicitação”, tipologias utilizadas para pedir informações, apresentaram queda de 2% em relação a 2024. Juntas acumularam 49 manifestações do total registradas (89). Apesar do tímido decréscimo em relação a 2024, deve-se levar em consideração a redistribuição dos pedidos para outras tipologias, bem como ao próprio conhecimento da LAI pelos usuários.

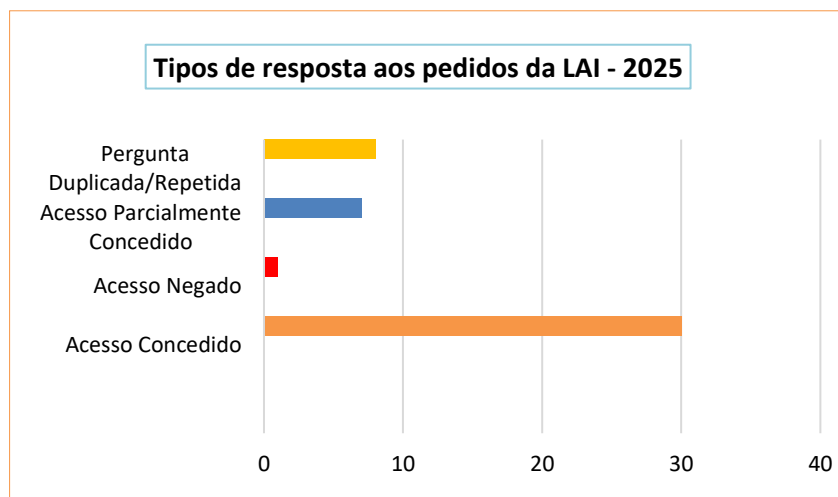
Em se tratando especificamente de acesso à informação, a Ouvidoria recebeu e tratou 41 pedidos, os outros oito foram registrados como “solicitação”.

Do total de pedidos de informação, nenhuma manifestação foi encaminhada a outros órgãos.



Fonte: Plataforma Fala.BR em: 08/01/2026

No ano de 2025, os 41 pedidos, que representa 47% do total, vem mantendo a média em relação ao biênio anterior, embora, em números absolutos, representar certo acréscimo, considerando desde 2023 a 2024, com 36 e 35 pedidos respectivamente.

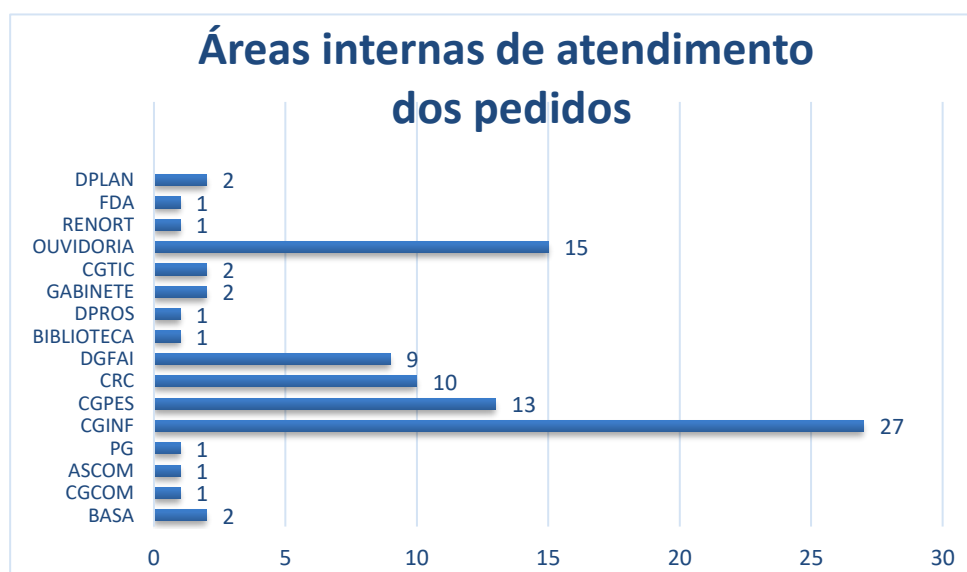


Fonte: Painel da LAI em: 08/01/2026

7.1 PEDIDOS DE ACESSO

A Ouvidoria respondeu de imediato 16,85% das manifestações, isto é, 15 pedidos do total de 89 manifestações cadastradas. A outra parte 86,15% foram direcionadas às áreas técnicas do órgão para atendimento da informação requerida.

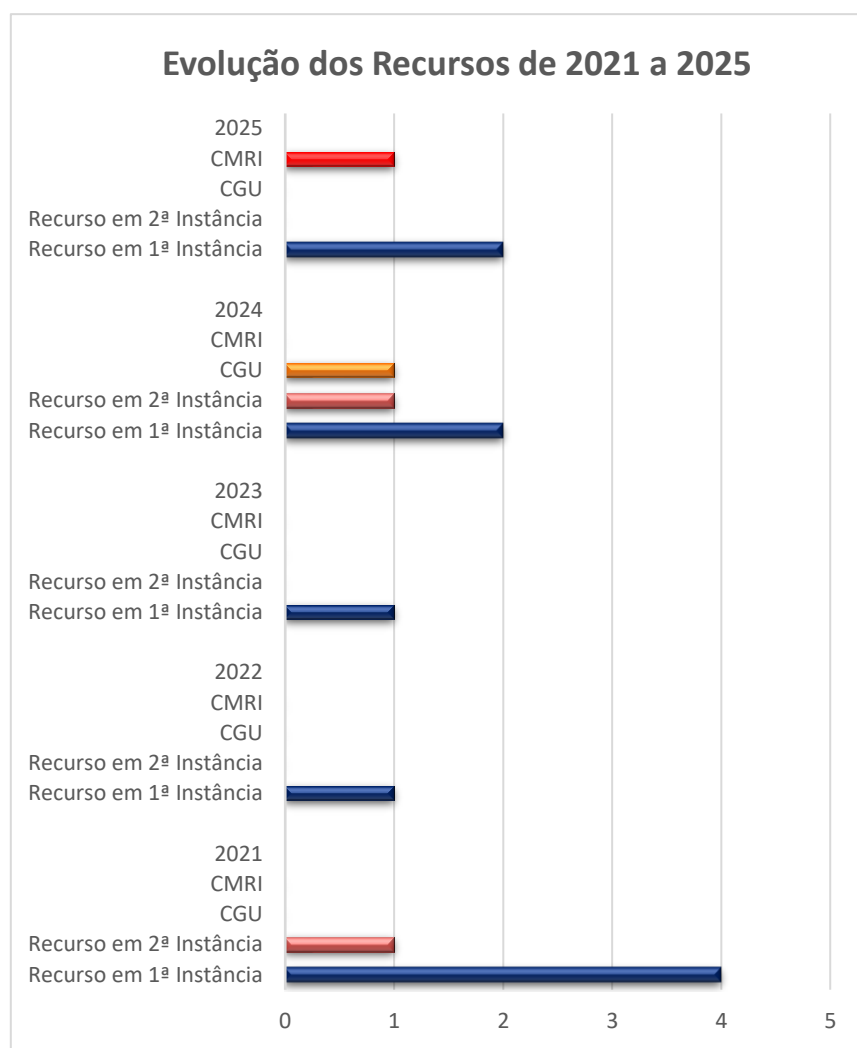
Recorrendo novamente ao gráfico, verifica-se o quantitativo de pedidos distribuídos às unidades administrativas da Sudam e aos órgãos externos, no caso somente ao Banco da Amazônia:



Fonte: Controle interno OUV/Sudam em: 08/01/2026

7.2 RECURSOS DA LAI

No ano de 2025, 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.

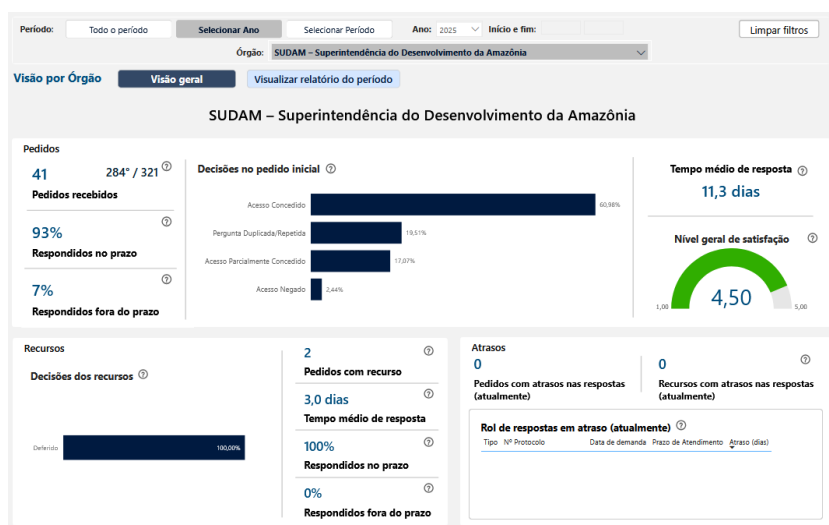


Fonte: Plataforma Fala.BR em: 12/02/2025

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 acima apresenta as quantidades de respostas a recursos enviadas aos cidadãos.

8. TRANSPARÊNCIA ATIVA

Em 2025, a Sudam alcançou o 284º lugar no ranking, entre os órgãos que cumprem 100% dos itens de transparência ativa na avaliação da Secretaria Nacional de Acesso à Informação. Conseguiu atender a todos os 49 itens em sua plenitude, inclusive sendo objeto de elogio junto ao NAOP regional.



Fonte: Painel Portal Transparência Ativa em: 09/01/2026.

9. CARTA DE SERVIÇOS

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.

Anualmente, a Ouvidoria da Sudam vem monitorando a atualização da Carta de Serviços, junto às áreas técnicas, as quais vem fornecendo informações dos seus serviços e validando as sugestões com as subunidades responsáveis pelo serviço.

Em 2025, sob orientação do Comitê de Governança Digital do MIDR, foi discutida a necessidade de um plano de transformação digital que incluía a reavaliação da Carta de Serviços sob o aspecto seletivo das unidades que contribuíram para o repasse das manifestações.

A carta de Serviços da sudam se encontra no site da instituição: <https://www.gov.br/sudam/pt-br/acesso-a-informacoes/carta-de-servicos>

10. MELHORIAS CONTÍNUAS NA OUVIDORIA

Em consonância com o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União, a Ouvidoria da Sudam vem buscando, a cada ano, melhorias tanto na sua estrutura, quanto aos processos de gestão e de atendimento ao usuário.

Estruturalmente, sob nova instalação física e de computadores modernos adquiridos em 2025, além da construção de rampas de mobilidade e de placas sinalizadoras de acesso à ouvidoria, prevista p/ o início de 2026, sem dúvida vem agregar um conjunto de fatores indispensáveis à ouvidoria atuante, traduzida em um ambiente de fácil localização, acessibilidade e, principalmente, acolhedor ao atendimento presencial.

Aos processos de gestão da ouvidoria, boas expectativas com a atualização e reedição do Regulamento da Ouvidoria, com seu ato de deliberação pela Diretoria colegiada em meados de 2026.

Outro avanço, foi o melhor controle dos mecanismos de tratamento das manifestações, desde a gestão junto às unidades solucionadoras até a celeridade das respostas no sistema Fala.BR. Com isso, vindo a reduzir o tempo de atendimento ao usuário em 20% em relação a 2024, que era de 15 dias corridos para 12 dias em 2025.

Em se tratando de relacionamento com a sociedade, obteve-se êxito nos indicadores da transparência ativa (STA), isto é, na divulgação voluntária do órgão, cujos itens recomendados pela CGU foram atendidos em sua totalidade. De certa forma, o STA vem fomentando as consultas dos usuários na internet, visto que, em sua maioria, o usuário se beneficia pela facilidade e rapidez em obter informações, além da redução da burocracia.

Já em relação à transparência passiva (informação requerida pelo usuário), registrou-se maior participação da Ouvidoria quanto aos atendimentos, a qual deteve 16,85% do total de manifestações registradas. Fato esse, contribuído por ser inicialmente a unidade central de triagem da manifestação, além de que, muitas das vezes, já tem em seu banco de dados a resposta ora requerida pelo usuário/cidadão.

Por fim, a Ouvidoria, como membro do Núcleo Gestão de Integridade, centraliza e recebe preliminarmente as denúncias, especialmente em relação ao combate ao assédio e discriminação no âmbito geral.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2025, a Ouvidoria da Sudam vem empregando esforços com intuito de oferecer ferramentas proativas, eficazes e de fácil acesso em seu site oficial, em atendimento às diretrizes de transparência ativa e passiva estabelecidas pela LAI - Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011) e pelo Decreto nº 7.724/2012.

Cenário este, já em evolução da transparência ativa em relação à transparência passiva, ou seja, a divulgação das informações e dados antecipados por meio do site e das redes sociais do órgão (STA), reduz o interesse do usuário em solicitar informações pelo Fala.BR, pois além de evitar a letargia e a burocracia do sistema, na consulta o usuário ganha na celeridade em obter informações pelo site, entre outros benefícios.

Reiterando âmbito da publicidade, ressalta-se a necessidade de ações mais incisivas de divulgação dos serviços da Sudam nos estados da Amazônia Legal, promovendo caravanas e/ou visitas técnicas de representantes da ouvidoria e corpo diretivo aos órgãos afins. Essa iniciativa visa a fortalecer, ainda mais, o relacionamento com o público externo.

Internamente, em se tratando de capacitação, a Ouvidoria promoveu sobre o fluxo das manifestações, principalmente, com o uso exclusivo da plataforma Fala.BR (Decreto nº 9.492/18), o que reduz os riscos e vulnerabilidade no trâmite das demandas.

Outra ação, de acordo com Guia Lilás da CGU e o plano federal de enfrentamento ao assédio, será o fortalecimento de medidas de natureza educativa e preventiva, onde será promovido campanhas para identificação de condutas abusivas e divulgação dos procedimentos de acolhimento e denúncia. Além de boas práticas, por meio de ações em conjunto com as outras unidades de integridade, ações publicitárias por meio da difusão de material impresso (folders, cartilhas, banners etc),

A Ouvidoria da Sudam atua, além das suas atribuições de praxe, como responsável pela gestão do e-Agendas, Sistema de transparência Ativa (STA), Carta de Serviços aos Usuários e participa . Plano de Dados Abertos (PDA),

Enfim, a Ouvidoria atua como coadjuvante no processo de melhorias da gestão do órgão, exercendo seu papel de interlocutora e mediadora entre o cidadão e a instituição, a qual identifica gargalos administrativos, indícios de irregularidade e propõe mudanças à administração.