



SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DA AMAZÔNIA



OUVIDORIA DA SUDAM

RELATÓRIO DE ATIVIDADES JAN a DEZ/2020

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Sudam disponibiliza, nesta edição, o Relatório de Atividades desenvolvidas em 2020.

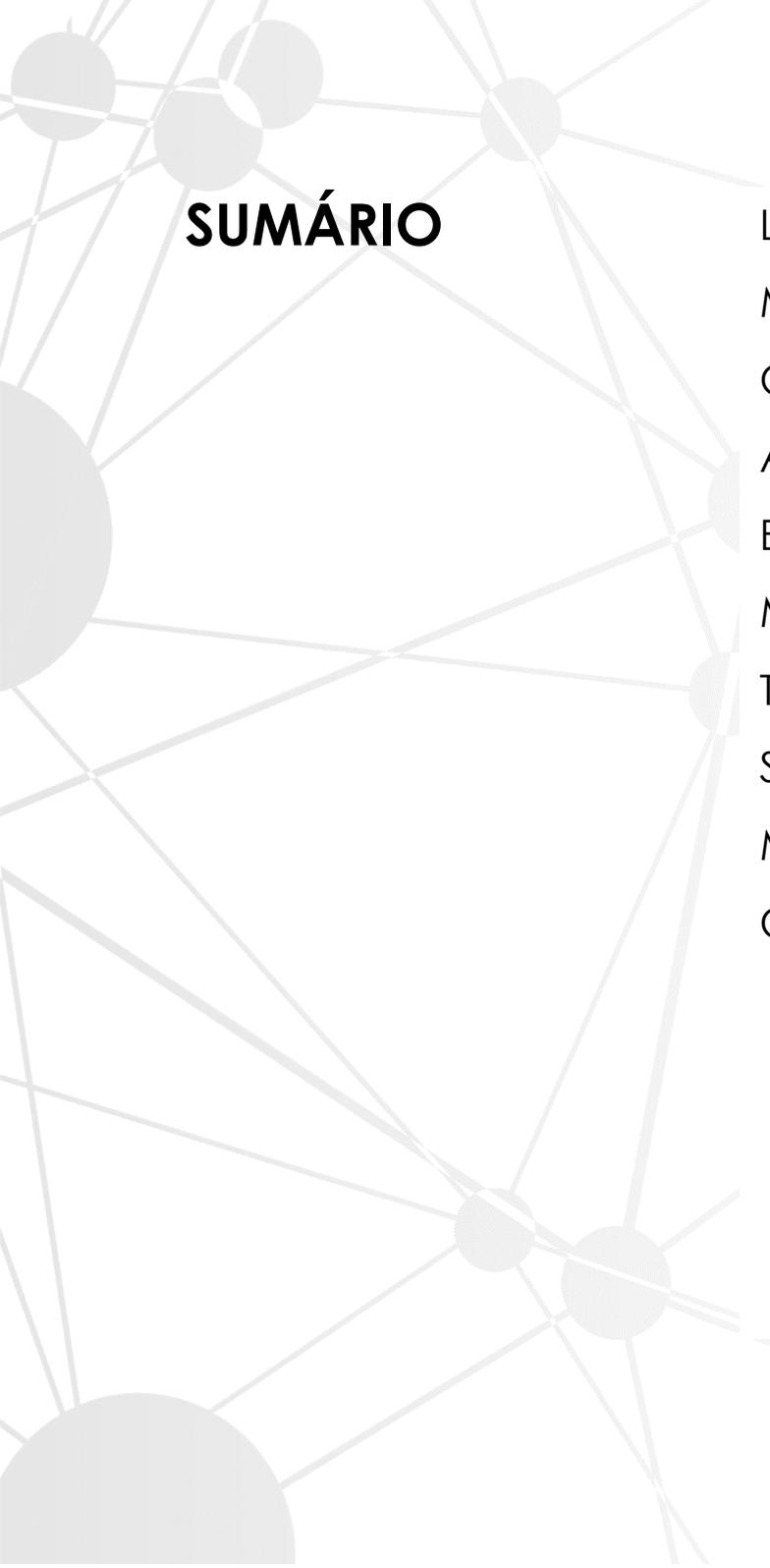
São apresentados iniciativas e serviços da Ouvidoria, alinhados às diretrizes da Lei nº 13.460, de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos e à Carta de Serviços ao Usuário, além de pesquisa de satisfação e dados estatísticos sobre as manifestações recebidas.

Informa também sobre as ações para prover a Ouvidoria dos instrumentos necessários à atuação dos assuntos que interessam ao usuário, relacionados aos recursos do Fundo Constitucional de Financiamento do Norte – FNO.

Esta publicação é disponibilizada no site do órgão (https://www.gov.br/sudam/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria), em consonância com a Lei de Acesso à Informação e a Transparência Pública, para que o cidadão tenha conhecimento das atividades e do desempenho da Ouvidoria.

FORÇA DE TRABALHO

A força de trabalho da Ouvidoria era composta por três profissionais, sendo um contador (Ouvidor interino), um Agente Administrativo e uma terceirizada, cuja equipe além das atividades de Ouvidoria, exercia também trabalhos operacionais e de apoio à Unidade de Gestão da Integridade – UGI e ao Núcleo de Governança, Riscos e Controles – NGRC (vinculado ao Comitê de Governança, Riscos e Controles), sendo que o Ouvidor era responsável pela UGI e pelo



SUMÁRIO

Legislação	04
Missão, Visão e Valores	05
Canais de Acesso	06
Atendimento	07
Estatística.....	08
Mensal	09
Tipo & Assunto	10
Setores Demandados	11
Meios de entrada	12
Conclusão.....	13

LEGISLAÇÃO

A Ouvidoria da Sudam foi instituída através da Lei Complementar nº 124, de 03/01/2007, com sua aprovação por meio do Decreto nº 6.218 de 4 de outubro de 2007.

A Ouvidoria constitui-se em órgão de assistência direta e imediata ao Superintendente, de acordo com o art. 9º do Anexo I do Decreto nº 8.275, de 27/06/2014, que aprovou a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas da Sudam. Tem vinculação técnica à Ouvidoria-Geral Da União, conforme Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, constituindo-se em Unidade Setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

Além das funções naturais, 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, com a redação dada pelo Art. 2º da Lei Nº 12.716, de 21/10/2012.

A aprovação da Ouvidoria do FNO ocorreu através da Resolução nº 55 de 03/07/2017, do Conselho Deliberativo da Sudam, e seu Regulamento aprovado pela Resolução nº 276, de 29/11/2017, da Diretoria Colegiada da Sudam.

Plataforma de ingresso de manifestações “Fala.BR”

Esta plataforma é o canal integrado de recebimento de manifestações do cidadão que desejar obter acesso à informação, formular denúncia, solicitação, reclamação, sugestão, elogios e simplificação de serviço público.

A Ouvidoria também conta com o atendimento por meio de e-mails (ouvidoria@sudam.gov.br e ouvidoria@fno.gov.br), telefonia fixa, urnas

A background graphic consisting of a network of interconnected nodes and lines. The nodes are represented by circles of varying sizes, and the lines are thin, light gray lines connecting these nodes. The overall structure is a complex web, with some nodes being significantly larger than others, suggesting a central or hub-and-spoke structure. The background is white, and the network elements are in shades of gray and light green.

MISSÃO

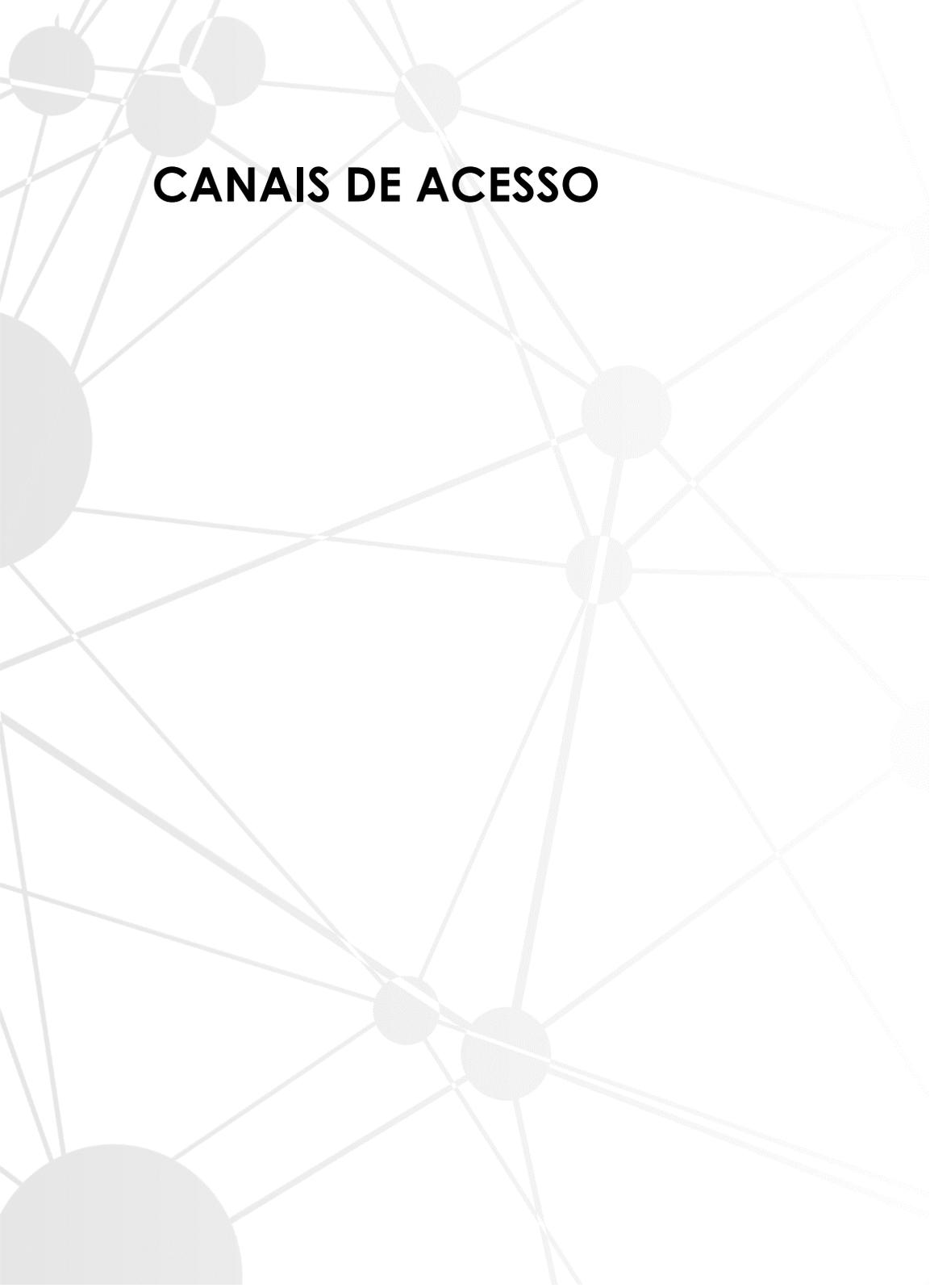
Atuar como canal isento e ético na interlocução da Sudam com a sociedade, visando ao aprimoramento institucional, à ampliação da gestão participativa e ao controle social.

VISÃO

Consolidar-se como uma instância de alta confiabilidade e de representatividade do cidadão.

VALORES

Ética, transparência, imparcialidade e respeito ao usuário que utiliza os serviços da Ouvidoria.

A background graphic consisting of a network of interconnected nodes and lines. The nodes are represented by circles of varying sizes, and the lines are thin, light gray. The network is denser on the left side of the page and fades out towards the right.

CANAIS DE ACESSO

Ouvidoria disponibiliza canais de acesso para receber manifestações tanto de assuntos relacionados à Sudam como também os vinculados à gestão do Fundo Constitucional de Financiamento do Norte - FNO.

Uma vez recebidas as manifestações são registradas e, inicialmente, encaminhadas às unidades técnicas da Sudam ou ao agente operador do FNO (Banco da Amazônia), conforme o caso, para que forneçam à Ouvidoria as informações no prazo legal. Ao receber a informação do setor/agente demandado, a Ouvidoria compõe e apresenta resposta conclusiva ao cidadão. As

manifestações, também conhecidas como demandas, são classificadas como: acesso à informação, denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio e simplifique. Em 2020 a Ouvidoria não recebeu nenhuma manifestação relacionada ao FNO. No entanto o agente operador (Banco da Amazônia) recebeu total de dezesseis manifestações das quais prestou contas à Sudam mediante apresentação de relatórios trimestrais.

Em decorrência de decisão do Acórdão TCU Nº 897/2019-P o Banco está desenvolvendo sistema parametrizado que permitirá à Ouvidoria FNO, a cargo da Sudam, exercer



**Tv. Antônio Baena, 1113
Marco – Belém (PA)
CEP 66093-082**



**Disponível na
Recepção da Sudam**



ouvidoria@sudam.gov.br



**(91) 4008-5689
(91) 4008-5610**



De Segunda a Sexta
08h às 12h e 13h às 17h.

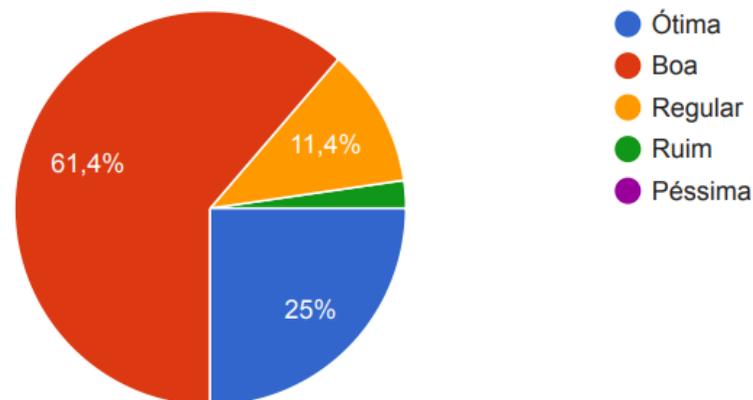
ATENDIMENTO

Com o objetivo de fortalecer o exercício da cidadania, a Ouvidoria vem disponibilizando anualmente ao cidadão pesquisa de satisfação. Esse procedimento apura a qualidade do atendimento, tratamento e confiança do usuário em relação os serviços e produtos da Sudam.

Em 2020, 25% dos respondentes consideram ótima a qualidade do atendimento que receberam da Sudam, enquanto 61,4% reputam como boa. Esses percentuais demonstram níveis majoritariamente satisfatórios. E o esforço continua no sentido de melhorar ainda mais essa variável, bem como na redução do tempo de atendimento e de melhoria da qualidade das entregas ao cidadão.

A pesquisa foi realizada por meio de questionário, onde participaram os usuários interessado pelos serviços, público em geral, além de servidores

OUVIDORIA



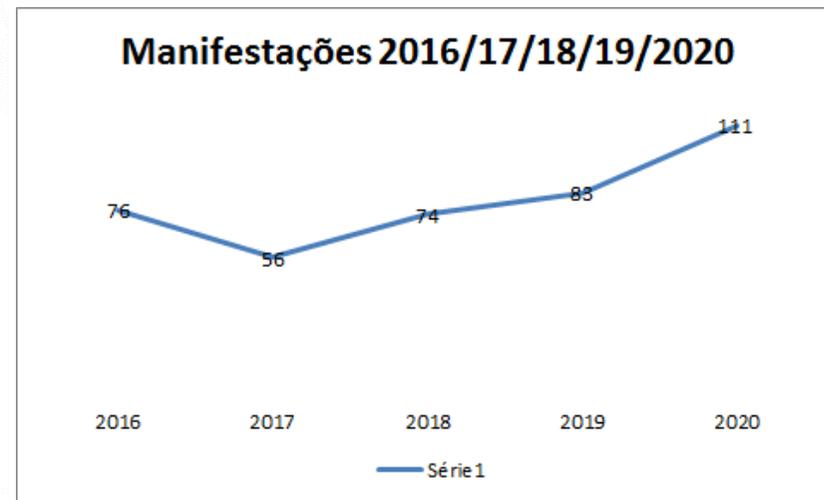
Fonte: Questionário eletrônico

A network diagram background consisting of several grey circular nodes of varying sizes connected by thin grey lines. The nodes are distributed across the left and bottom-left portions of the page, with a larger node on the far left and several smaller ones scattered around. The lines connect these nodes in a complex, web-like pattern.

ESTADÍSTICA

As manifestações em 2020 registraram considerável ascendência, em relação ao biênio 18/19 decorrente, muito provavelmente da divulgação das ações, serviços e atividades oferecidas pela Sudam, durante eventos presenciais e no site, tendo despertado maior interesse do cidadão pelos serviços que a Sudam disponibiliza à sociedade, empresas e investidores.

Quanto às manifestações do FNO, de responsabilidade da Sudam, foram contabilizadas em 2020, dezesseis manifestações, das quais quatro denúncias e doze reclamações e denúncias, cujos tratamentos e conclusão foram processados pelo agente operador, com resposta ao demandante e comunicado à Sudam por meio de relatório.

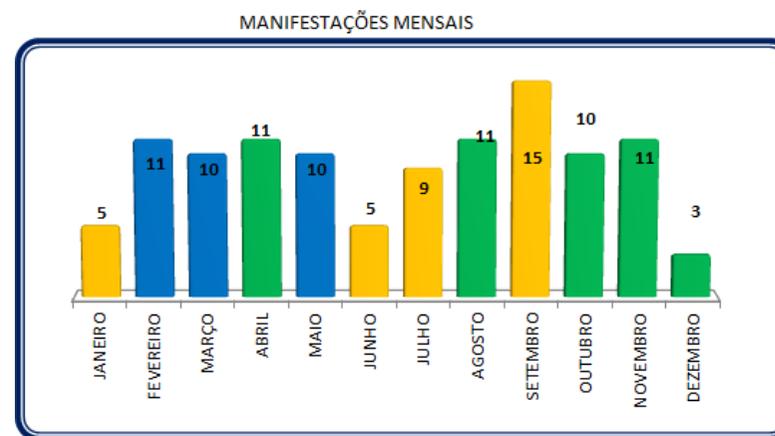


Fonte: Ouvidoria Sudam

MENSAL

Em 2020 houve recebimento de 111 manifestações pela Ouvidoria/ Sudam, média de 9,25 por mês, sendo que em setembro a Ouvidoria recebeu durante o mês de setembro quinze manifestações, maior quantidade. Dezembro registrou apenas três, menor quantidade mensal.

No primeiro semestre, foram recebidas cinquenta e duas manifestações, pouco menos que a quantidade recebida durante o segundo semestre.

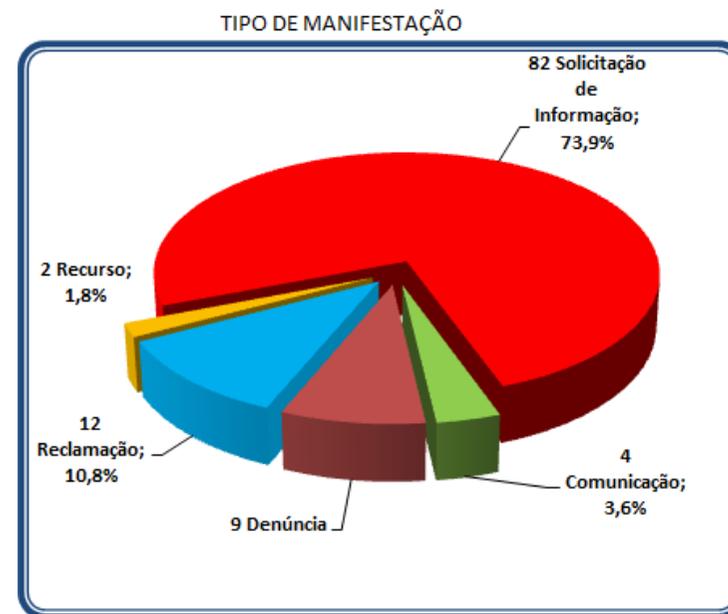


Fonte: Ouvidoria Sudam

TIPO & ASSUNTO

Durante o período abrangido por este Relatório, a Ouvidoria da Sudam recebeu o total de 111 manifestações distribuídas por seis tipologias (comunicação de irregularidade, denúncia, reclamação, sugestão, solicitação de informação, recurso). A expressiva maioria dessas manifestações (73,9%) consistem em solicitação de informações, sugerindo que o órgão necessita investir mais na disponibilização de dados e informações em Transparência Ativa.

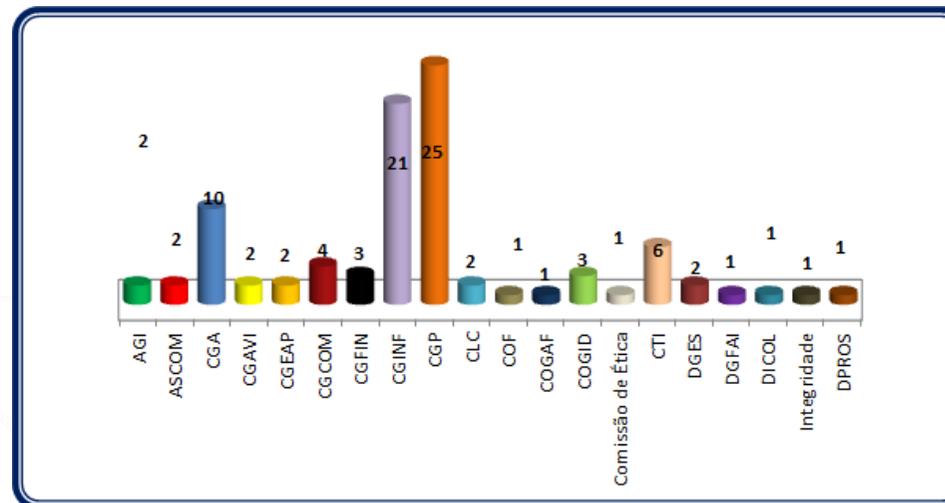
Quando consultada unidade/setor da Sudam vinculado ao assunto, ao receber ao receber resposta, a Ouvidoria



Fonte: Ouvidoria Sudam

SETORES DEMANDADOS

Os três setores da Sudam mais demandados para prestar informações à ouvidoria decorrentes das manifestações do cidadão foram, pela ordem, a Coordenação de Gestão de Pessoas – CGP, a Coordenação-Geral de Incentivos – CGINF e a Coordenação de Gestão Administrativa – CGA. Tal panorâmica sinaliza que as atividades e produtos gerados por essas unidades precisam ser mapeados e disponibilizam na Transparência Ativa para que o cidadão obtenha a informação mais rapidamente, aumento o nível de satisfação.

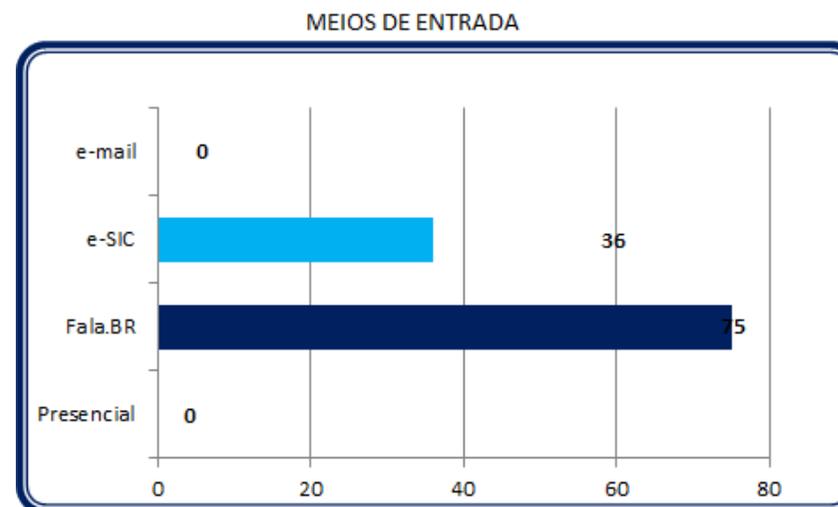


Fonte: Ouvidoria Sudam

MEIOS DE ENTRADA

As plataformas digitais Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC) e o Fala.BR foram as mais utilizadas pelo cidadão. Ressalta-se que em 31 de agosto de 2020 esses dois sistemas foram integrados unicamente no Fala.BR que passou a receber também pedidos de Acesso à Informação. Até a data da operação do sistema e-SIC, houve registro de recebimento de 36% de demanda.

Não há registro de demanda presencial ou por e-mail, muito menos pela caixa coletora disponibilizada na recepção



Fonte: Ouvidoria Sudam

CONCLUSÃO

A Ouvidoria da Sudam continua intensificando esforços no sentido de promover ações que valorizem a participação e o controle social ao receber as manifestações originadas do cidadão, pois contribuem para a melhoria da gestão. Essas ações estão alinhadas às diretrizes do Plano Estratégico (2017-2020).

Ações presenciais programadas para o período foram impactadas e não puderam ser realizadas por força da pandemia que exigiu, dentre outras cautelas, o distanciamento social.

Mas a Ouvidoria buscou compensar participando de eventos remotamente, inclusive reuniões e capacitação.

Em 2020, o então sistema e-OUV, bem como o e-SIC, disponíveis em plataforma digital, receberam 100% das demandas cadastradas.

Com relação à pesquisa de satisfação, a Ouvidoria disponibiliza consulta ao público que se utiliza dos serviços prestados pelo órgão. A aferição é realizada por meio eletrônico nos sistemas Google Formulários; porém, devido ao caráter facultativo, a exemplo dos anos anteriores, em 2020 a adesão e, portanto, o universo de respondentes não foi expressivo.

Em função do cenário nacional que limitou ações presenciais, a Ouvidoria da Sudam dedicou-se a divulgação interna, compartilhamento de campanhas produzidas pela CGU, cujos resultados satisfatórios serão evidenciados no exercício 2021, especialmente na redução expressiva do prazo de atendimento das manifestações e na melhoria do nível de resolutividade.



OUVIDORIA DA SUDAM

ESTE É O ESPAÇO ONDE VOCÊ PARTICIPA!

MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO REGIONAL



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL – MDR
Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia
TV. Antônio Baena, 113 – Bloco
CEP: 66093-082 Marco – Belém – Pará
Fones: (91) 4008-5689/4008-5610

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