



SUPERINTENDÊNCIA DO
DESENVOLVIMENTO DA AMAZÔNIA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO



JAN a DEZ/2021

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	03
2. MANIFESTAÇÕES	04
3. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES	05
4. PERFIS DOS SOLICITANTES.....	06
5. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES	07
6. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	08
7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	09
8. CARTAS DE SERVIÇOS AO USUÁRIO	10
9. CONSELHOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS	11
10. CONCLUSÃO	12

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Sudam apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, exercício 2021, em atendimento ao art. 52 da Portaria Nº 581, de 9/3/2021, da Controladoria-Geral da União e ao art. 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

Esta edição disponibiliza ao cidadão os atendimentos e desempenho da Ouvidoria, informando as manifestações acolhidas, o motivo das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e das providências adotadas pela Sudam. Apresenta, ainda, perfil dos usuários, pesquisa de satisfação e providências quanto à atualização da Carta de Serviços ao Usuário e à implementação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos do órgão.

Ressalta-se que a Ouvidoria da Sudam foi instituída através da Lei Complementar nº 124, de 03/01/2007, e tem assistência direta e imediata do Superintendente, de acordo com o art. 9º do Anexo I do Decreto nº 8.275, de 27/06/2014. Tem vinculação técnica à Controladoria-Geral da União, enquanto unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv. 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.

A Ouvidoria, até junho, era composta por um contador (Ouvidor-interino) um agente administrativo e uma terceirizada. A partir de julho, foi nomeado um advogado para Ouvidor e a equipe ficou formada com quatro profissionais.

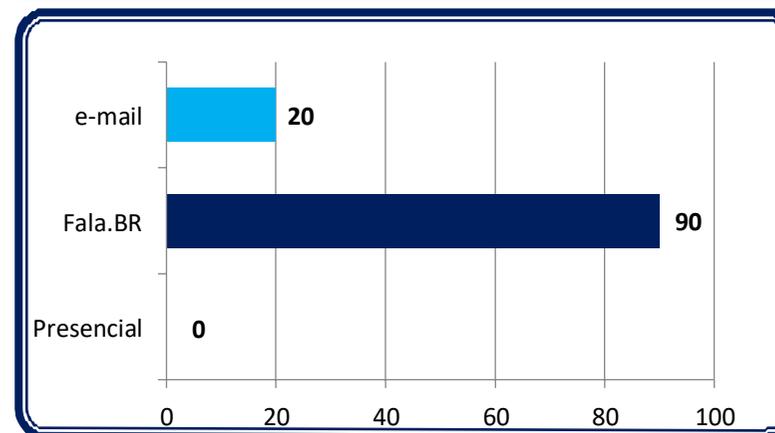
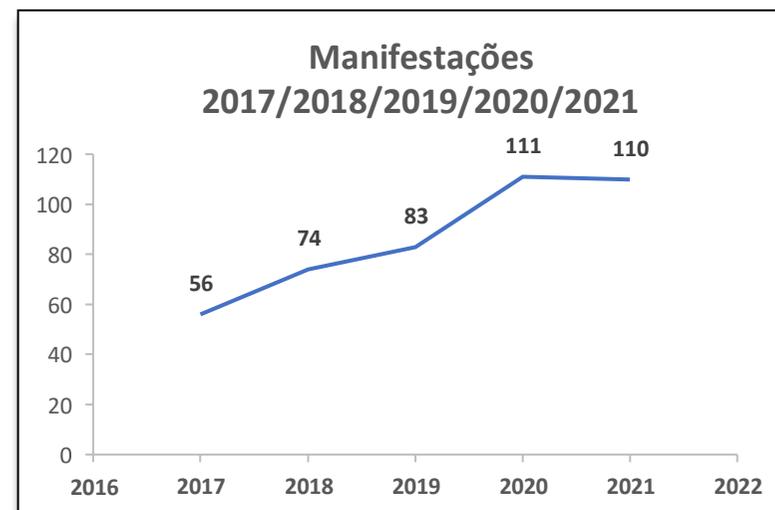
Em consonância com a Lei de Acesso à Informação e a Transparência Pública, este relatório é disponibilizado no site do órgão (https://www.gov.br/sudam/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria).

2. MANIFESTAÇÕES

As manifestações acolhidas em 2021, alcançaram praticamente o mesmo quantitativo comparado ao ano passado, porém com significativo aumento em relação ao biênio 18/19.

Em 2021, somente dois canais acolheram manifestações na Ouvidoria. O sistema Fala.BR que deteve o maior número de atendimentos, ou seja, do total de 110 manifestações durante o ano, 90 delas foram por esse canal, sendo 83 respondidas e 07 arquivadas, o que representa 81,81%.

O segundo meio mais procurado foi o correio eletrônico (e-mail) com 20 registros, cerca de 18,18% das demandas totais. Observa-se que a procura por esses dois canais digitais, teve contribuição, também, pelo cenário de incertezas acarretado pela pandemia Covid-19, bem como à comodidade e à facilidade do cidadão em acessar de qualquer dispositivo e lugar.



Fonte: Ouvidoria Sudam

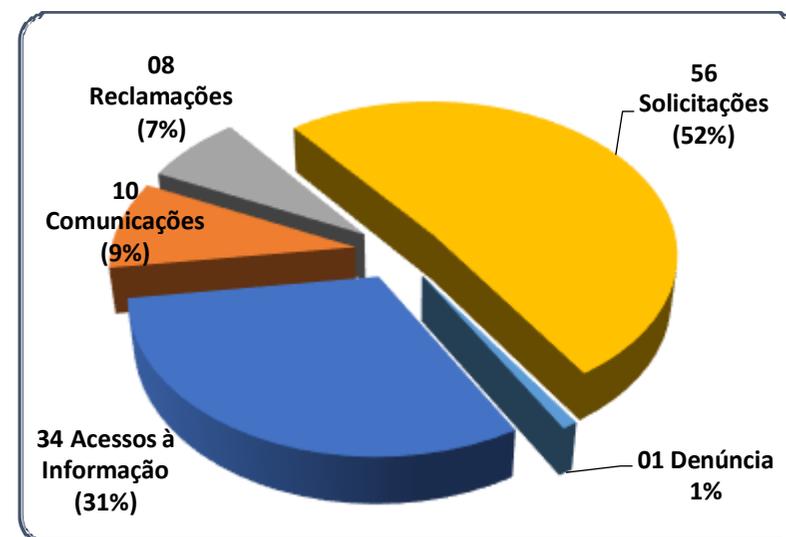
3.MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Embora a Ouvidoria disponibilize vários canais de acesso (plataforma digital Fala-BR, correio eletrônico (ouvidoria@sudam.gov.br e ouvidoria@fno.gov.br), telefonia fixa, documentos via protocolo, urnas internas e atendimento presencial), vem se constatando, a cada ano, que a plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>) é o principal canal de recepção das manifestações, tanto relacionadas à Sudam, quanto à gestão do Fundo Constitucional de Financiamento do Norte (FNO).

Outra ferramenta que motivou a preferência por esse canal foi o uso obrigatório da plataforma (Decreto nº 9.492/18), permitindo assim ao usuário registrar com facilidade e de qualquer lugar a manifestação diretamente ao órgão desejado e/ou competente.

Considerando o contexto, as “Solicitações de Informação” e “Acessos à Informação”, somados, representaram maior parte da participação social, com 52% e 31% respectivamente, ou seja, 86% das demandas acolhidas, o que leva, por outro lado, a necessidade de aprimorar os mecanismos de divulgação de informações recorrentes ao usuário e com isso contribuindo maior participação e controle social. Verificou-se, também, que as “Comunicações”, sendo anônimas, foram a maior parte relacionadas à prestação de serviços terceirizados e, por fim, com 7%, as “Reclamações” resolvidas, em sua maioria, pelas áreas de benefícios fiscais e de gestão de pessoas.

Em 2021, a Ouvidoria não recebeu nenhuma manifestação relacionada ao FNO. No entanto, o Banco da Amazônia recebeu somente seis manifestações, das quais prestou contas à Sudam mediante apresentação de relatórios trimestrais.



Fonte: Ouvidoria Sudam

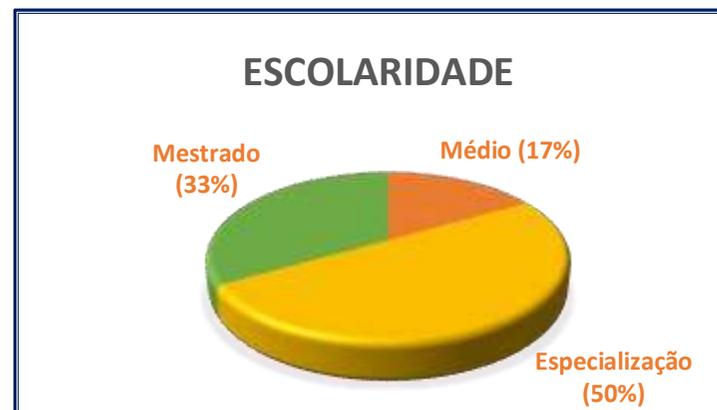
4. PERFIL DO SOLICITANTE

O usuário ao realizar a manifestação no Fala.BR, muitas das vezes, não preenche todos os dados do formulário. Com isso, consolidar o perfil do solicitante conta-se somente com as declarações por ele inseridas na plataforma Fala.BR.

Considerando a escolaridade, 83% possuem nível superior (especialização e mestrado), enquanto que 17% são constituídos, boa parte, pela classe estudantil.

Quanto à Faixa Etária, somente 3,5% dos usuários, entre zero a 39 anos, responderam suas idades.

Em se tratando da localização, verifica-se que dentro da Amazônia Legal, Amazonas e Pará são os estados que mais contemplam usuários (7%) em busca de informações junto à Autarquia, seguidos MT, RO e TO.



Fonte: Ouvidoria Sudam

Percentual dos manifestantes por faixa etária



Percentual dos manifestantes por Estado



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria

5. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

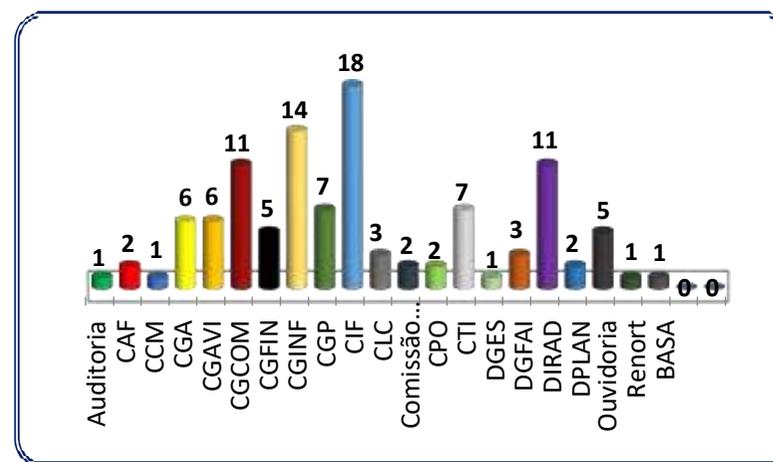
Tomando como principal canal a plataforma Fala.BR, destacam-se os principais pontos recorrentes das manifestações tratadas pela Ouvidoria em 2021.

Considerando o campo “assunto”, a subcoordenação de Incentivos e Benefícios Fiscais e Financeiros (CIF), seguido da sua Coordenação-geral (CGINF) totalizaram 32 registros, ou seja, cerca de 29,09% do total de manifestações registradas na Ouvidoria. A maior parte dessas demandas diz respeito aos incentivos fiscais e redução de imposto de renda. Nesse sentido, elas vêm alimentar as coordenações técnicas de informações recorrentes que irão auxiliar, cada vez mais, no aprimoramento dos mecanismos de divulgação da transparência Ativa.

Outra situação recorrente refere-se ao recebimento de manifestações pertinentes a assuntos administrativos e de convênios. Tanto a diretoria de Administração (DIRAD) quanto à Coordenação de Convênios (CGCOM), juntas acumularam 20% das demandas recebidas durante o ano. A primeira, em sua maioria, sobre assuntos de manutenção predial, de serviços internos e de terceirizados; a segunda, predominantemente, sobre assuntos de infraestrutura e obras nos municípios que compõe a Amazônia Legal.

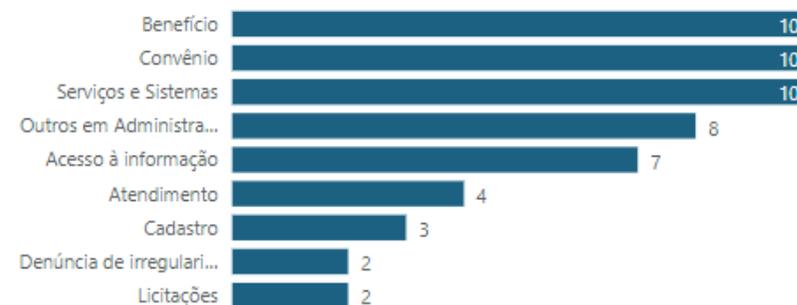
Como de praxe, a Ouvidoria acolheu demandas, maior parte, sobre esclarecimentos quanto aos procedimentos de acesso às plataformas digitais.

De modo geral, as Unidades internas demandadas, responderam dentro do prazo esperado à Ouvidoria.



Fonte: Ouvidoria Sudam

Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria

6. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

As principais providências adotadas ficaram no âmbito da atualização do sistema de controle das manifestações e das ações de divulgação externa dos serviços do órgão.

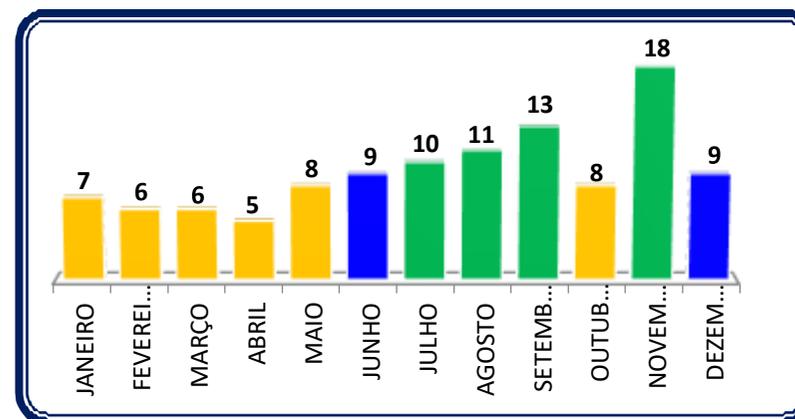
Através do planejamento e acompanhamento de metas entre os integrantes da Ouvidoria e, principalmente, da criação de sistema interno de controle das manifestações, pôde-se verificar um melhor acompanhamento e estatística das demandas, simplificação dos processos e procedimentos de atendimento ao usuário, além de propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações prestadas.

O uso obrigatório do Fala.BR (Decreto nº 9.492/18) e, por conseguinte, ao conhecimento prévio do usuário em acessar rápido a plataforma integrada, facilitou, significativamente, o registro das manifestações diretamente ao órgão competente. Tomando como base as manifestações mensais, média de 9,16 manifestações/mês, depara-se com o nivelamento dos índices em relação ao ano passado. Fato, verificado no gráfico, onde os quatro primeiros meses, houve declínio no quantitativo das manifestações (abaixo da média), embora o quadro da pandemia já apresentava certa estabilidade, só a partir do segundo semestre, os números sinalizavam índices acima da média, com pequena oscilação no último trimestre, ou seja, o segundo semestre acumulou 62,73% das demandas totais.

Outra providência adotada pela Sudam, neste último período, ainda com o cenário instável no país, colaborou para atrair o interesse dos cidadãos, destaca-se, entre elas, a divulgação "in loco" dos serviços e produtos oferecidos pela Superintendência nos estados que compõe a Amazônia Legal (projeto *Sudam nos Estados*), principalmente aos investidores, empresários, instituições e ONG's.



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria – Fala.BR



Fonte: Ouvidoria Sudam

7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

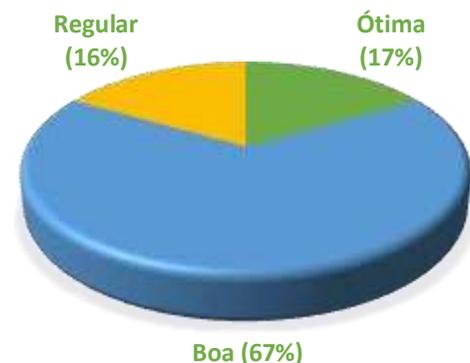
Anualmente, para avaliar a qualidade e o tempo de atendimento, a Ouvidoria da Sudam vem disponibilizando ao cidadão pesquisa de satisfação.

Em 2021, 17% dos consultados consideraram ótima a qualidade do atendimento que receberam da Sudam, enquanto 66,60% reputaram como boa. Percentuais que sinalizam níveis satisfatórios de atendimento e público interessado (stakeholders).

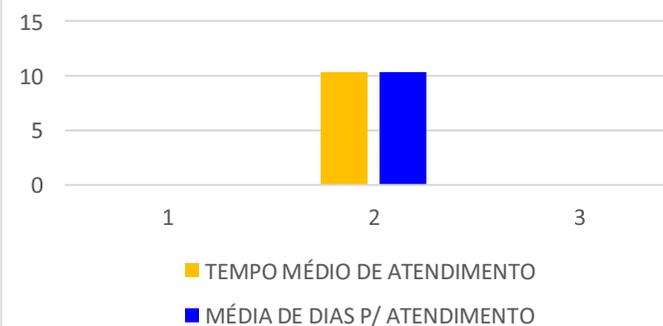
Com relação ao tempo médio, em dias, para resposta conclusiva ao usuário, obteve-se 10 dias contínuos, isto é, as demandas ficaram bem abaixo do tempo estipulado pelo Art. 11, da Lei 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação) e bem como, cumprindo uma das metas institucionais da ouvidoria em 2021, que era de atender até este quantitativo de dias.

A pesquisa foi realizada por meio de formulário digital e contou com a participação do público em geral, além de servidores da Autarquia e colaboradores.

QUALIDADE DO ATENDIMENTO



TEMPO DE ATENDIMENTO



Fonte: Formulário eletrônico

8. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Em atendimento ao disposto no Art. 11, do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, alterado pelo Decreto nº 9.723, de 2019, a Sudam elaborou e vem divulgando a Carta de Serviços ao Usuário.

Anualmente, a Ouvidoria faz gestão junto às Unidades técnicas visando à atualização das informações específicas e dados relevantes.

Os principais objetivos da Carta são informar ao cidadão os serviços prestados pelo órgão, as formas de acesso e os compromissos de qualidade de atendimento ao público. Nela, o usuário conhece os serviços prestados, com informações sobre atividades, setores responsáveis, meios de contato e horários de funcionamento, além de sugerir eventuais melhorias nestes serviços.

Para acessar a página é só abrir o link:
<http://antigo.sudam.gov.br/index.php/carta-de-servicos>



Fonte: Site da Sudam

9. CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

A Ouvidoria já vem elaborando piloto referente ao trabalho que será concluído em 2022 para atendimento às disposições dos Conselhos de Usuários referentes aos serviços da Sudam.

Os Conselhos dos Usuários de Serviços Públicos foram instituído pela Lei nº 13.460, de 2017, cujas atribuições estão contempladas no Art. 18, dentre as principais: acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos; propor melhorias na prestação dos serviços públicos; e acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

O objetivo dessa consulta formal aos conselheiros é identificar eventuais melhorias dos serviços e ações a serem implementadas pela Superintendência, bem como, garantir a efetividade destes.

Os serviços da Sudam a serem avaliados pelo conselho no final de 2022 (Portal Gov.BR), destacam-se: “Registrar manifestação de Ouvidoria na Plataforma Fala.BR” e “O tempo de retorno nas respostas conclusivas no Fala.BR”.



10. CONCLUSÃO

Alinhadas às diretrizes do Plano Estratégico (2021-2024), a Ouvidoria da Sudam vem intensificando, a cada ano, esforços no sentido de promover ações que valorizem a participação e o controle social. Esse empenho é fácil constatar pela redução no prazo de atendimento ao cidadão, onde 70% delas foram respondidas dentro do prazo programado de 10 dias.

Outra iniciativa foi a capacitação da equipe, por meio de cursos “on line” (Profoco) e adoção de medidas de controle interno, objetivando consolidar as manifestações e extrair delas melhorias para a atual gestão do órgão. A Ouvidoria vem aprimorando a sua forma de atuação com revisão e implementação das atividades e avaliações acerca das análises realizadas pela equipe.

Pondera-se, mais uma vez, as ações e eventos presenciais programados que ficaram impossibilitados de se realizar, novamente, devido à pandemia da Covid-19, a qual exigiu o distanciamento social. Em compensação, a Unidade participou remotamente de reuniões, eventos e capacitações ao longo do ano.

Quanto à pesquisa de satisfação de 2021, a Ouvidoria disponibilizou 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, o universo de participantes não foi expressivo.

Em se tratando dos direitos do usuário (Lei nº 12.527/11) para o acesso das informações prestadas pelos órgãos públicos, esta edição abordou sobre o “status”, com relação à atualização da Carta de Serviços ao Usuário, bem como as providências quanto à criação e composição do Conselhos de usuários de Serviços Públicos.

Por fim, considerando a permanência do cenário nacional que limitou ações presenciais, a Ouvidoria dedicou-se, também, a fortalecer a divulgação dos serviços e das atividades internamente, como forma de conscientização institucional e de importância quanto ao papel da Ouvidoria como coautora no processo de melhorias na gestão administrativa da Sudam.



OUVIDORIA DA SUDAM

ESTE É O ESPAÇO ONDE VOCÊ PARTICIPA!

MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO REGIONAL



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL – MDR
Superintendência do Desenvolvimento da AmazôniaTV.
Antônio Baena, 1113 – Bloco C
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.”