

SUPERINTENDÊNCIA DO
DESENVOLVIMENTO DA AMAZÔNIA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO



OUVIDORIA DA SUDAM

JAN a DEZ/2022



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. CONSELHOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS	10
9. CONCLUSÃO	11

1. APRESENTAÇÃO

Em consonância 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, a Ouvidoria da Sudam apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, exercício 2022.

Este relatório disponibiliza ao cidadão o desempenho qualitativo e quantitativo da Ouvidoria, informando o motivo das manifestações registradas no sistema Fala.BR, a análise dos assuntos recorrentes e das providências adotadas pela Sudam. Apresenta, ainda, perfil dos usuários, pesquisa de satisfação, Carta de Serviços ao Usuário e a institucionalização do Conselhos de Usuários de Serviços Públicos do órgão. A produção desta edição tem como fonte consultiva a plataforma Fala.BR e o Painel “Resolveu?” por meio do link: Central de Painéis (cgu.gov.br).

Subordinada à Superintendência do órgão, conforme rege o art. 9º do Anexo I do Decreto nº 8.275, de 27/06/2014, a Ouvidoria da Sudam foi instituída através da Lei Complementar nº 124, de 03/01/2007, e 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), um contador e um auxiliar administrativo terceirizado.

Esta edição é disponibilizada no site do órgão: Relatórios — Repositório SUDAM, em aderência à Lei de Acesso à Informação e a Transparência Pública.

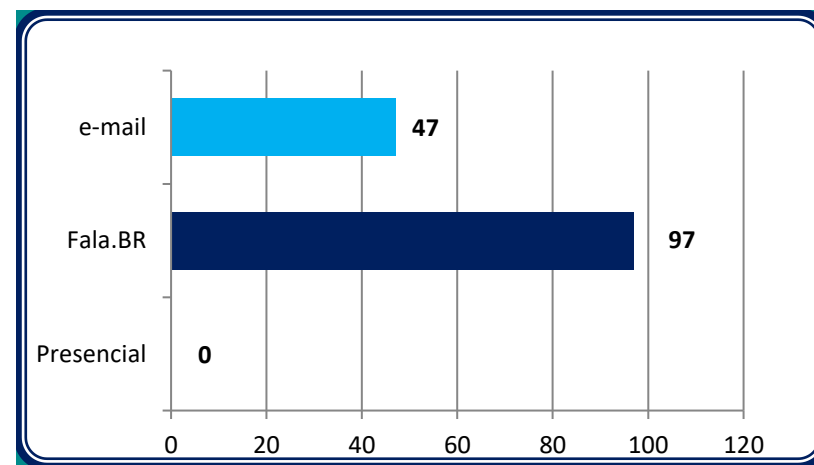
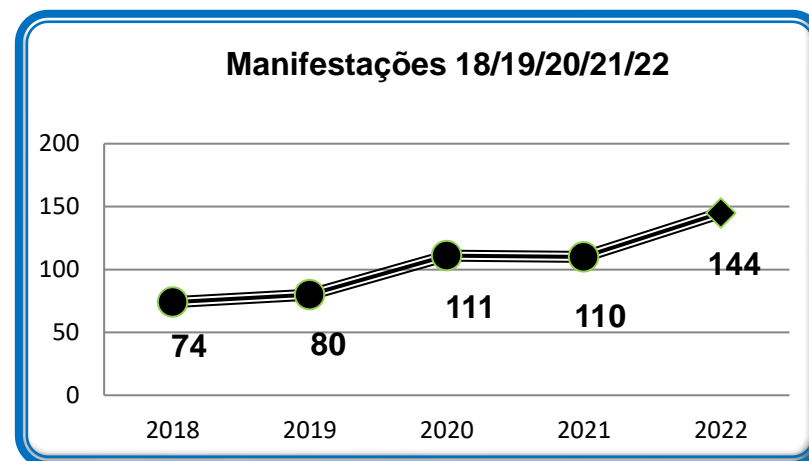
2. MANIFESTAÇÕES

A ouvidoria da Sudam registrou 144 manifestações ao longo de 2022, ou seja, 27% a mais em relação a 2021. Este acréscimo teve grande participação em decorrência das manifestações geradas internamente. Do total das 144 manifestações, 96,43% foram atendidas, isto é, 139 foram respondidas e somente cinco arquivadas.

Em 2022, foram utilizados dois meios de entrada das manifestações na Ouvidoria. O principal foi a plataforma Fala.BR que alcançou 67,36% dos registros, enquanto o correio eletrônico (e-mail) deteve 32,63%.

Em cumprimento ao artigo 13 da Portaria nº 581/CGU, de 9/03/21, as manifestações recebidas por e-mail e via protocolo são inseridas, imediatamente na plataforma Fala.BR, ou seja, do total de 144 manifestações, 47 delas foram inicialmente recebidas por e-mail, que após autorização do usuário foram inseridos na plataforma Fala.BR.

Servindo à boa comodidade e facilidade em registrar as manifestações, 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: Ouvidoria Sudam

3.MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

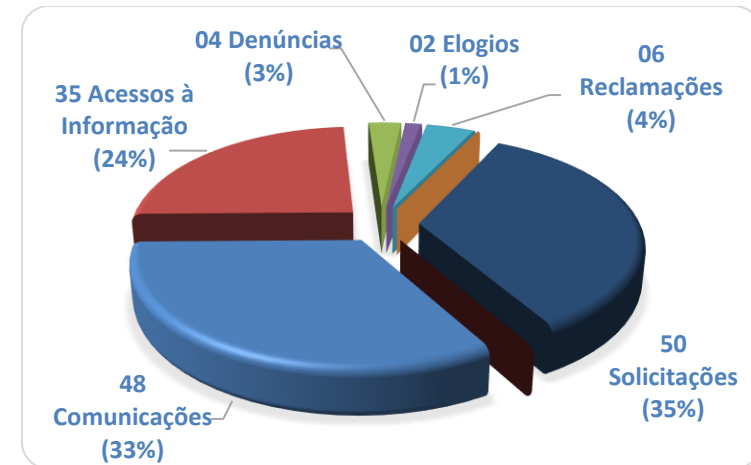
Como mencionado anteriormente, o principal canal de recepção das manifestações, tanto relacionadas à Sudam, quanto à gestão do Fundo Constitucional de Financiamento do Norte (FNO) é a plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>). Entretanto, a Ouvidoria disponibiliza outros canais de acesso: correio eletrônico (ouvidoria@sudam.gov.br e ouvidoria@fno.gov.br), telefonia fixa, documentos via protocolo, urnas internas e atendimento presencial.

Outro motivo que fomentou a preferência pelo Fala.BR foi o uso exclusivo da plataforma (Decreto nº 9.492/18), que permitiu ao usuário registrar a manifestação, de forma rápida e fácil, diretamente ao órgão desejado.

Em 2022, cerca de 92% das demandas cadastradas foram para as tipologias: solicitações, comunicação e acesso à informação. A redução considerável de 29% nos índices das “solicitações” e “acesso à informação”, comparados ao ano passado, já sinaliza certo avanço na transparência ativa da Sudam, isto é, os mecanismos de divulgação dos assuntos recorrentes (solicitados pelos os usuários e atendidos pelo órgão), estão bem mais eficazes e, com isso, vindo a fortalecer o controle e a participação da sociedade.

Constatou-se, também, que a maior parte das “comunicações” (anônimas) foi referente a manifestações internas dos servidores para esclarecimentos administrativos do órgão. Por fim, com 4%, as “reclamações” resolvidas, em sua maioria, pelas áreas de benefícios fiscais, de gestão de pessoas e de avaliação de planos e programas.

A Ouvidoria recebeu somente duas manifestações relacionadas ao FNO em 2022. Todavia, o Banco da Amazônia recebeu 14 manifestações, das quais a instituição prestou contas à Sudam mediante apresentação de relatórios trimestrais.



Fonte: Ouvidoria Sudam

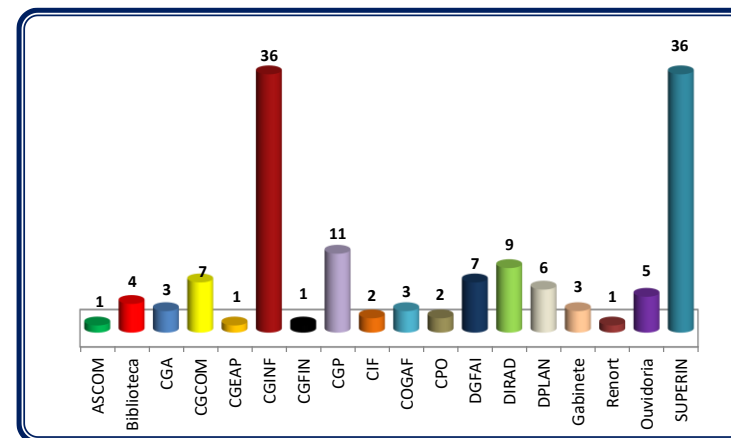
4. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Os principais pontos recorrentes das manifestações tratadas pela Ouvidoria em 2022, tomando como referência os “assuntos” mais demandados, obteve-se 16 instâncias (área técnica) focais de atendimento das manifestações. Destaca-se que a 50% das manifestações ingressadas na Ouvidoria, foram direcionadas à Coordenação-Geral de Incentivos e Benefícios Fiscais e Financeiros (CGINF) e à Superintendência com 36 registros cada.

Vale, ressaltar que os assuntos mais recorrentes serviram de indicadores que ajudarão as áreas técnicas a aprimorar, cada vez mais, os mecanismos de divulgação da Transparência Ativa.

Quanto às manifestações direcionadas à superintendência, boa parte foi de caráter interno-administrativo. Tanto à diretoria de Administração (DIRAD) quanto à Coordenação-Geral de Pessoas (CGPES), juntas acumularam 13,89% das demandas recebidas durante o ano. A primeira, em sua maioria, sobre assuntos de manutenção predial, de serviços internos e de terceirizados; a segunda, pertinentes a assuntos de liberação de certidões e gratificações.

A Ouvidoria atendeu cinco manifestações referentes à orientações e esclarecimentos pertinentes às manifestações do Fala.BR.



Fonte: Ouvidoria Sudam

Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria

5. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

A Ouvidoria vem, regularmente, 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 2022, pôde-se promover ações de divulgação da Ouvidoria em eventos realizados na própria sede da Sudam.

Outra constatação, com a tramitação exclusiva pelo Fala.BR (Decreto nº 9.492/18), foi proporcionar um melhor fluxo no controle interno das manifestações, aumentando a segurança com o registro de log de acesso, bem como, o número de manifestações. Para se ter exemplo, a Ouvidoria registrou média de 12 manifestações/mês – acréscimo de 25% em relação ao biênio 2020/21.

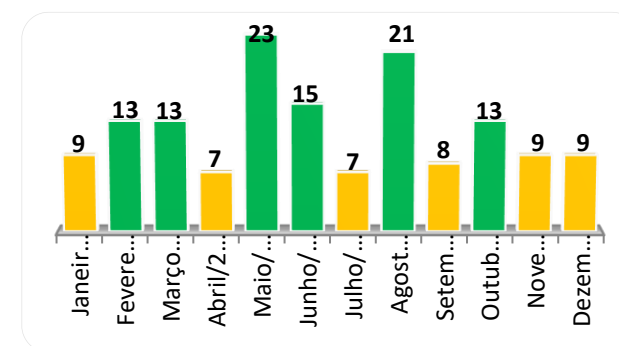
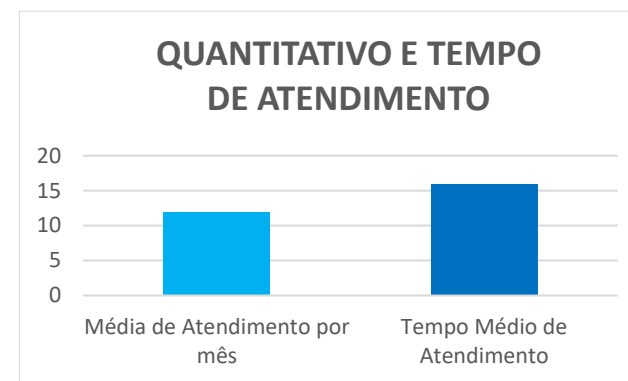
O tempo médio de resposta ao usuário foi de 16 dias contínuos, ou seja, dentro do prazo limite estipulado pelas Leis nº 13.460/2017 e 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), porém acima da meta programada para 2022 que previa 9 dias. Fato, acarretado, boa parte, pelas manifestações que exigiram acuidade na análise e elaboração das respostas pelas áreas envolvidas. Contudo, a Ouvidoria vem, continuamente, empregando estratégias e iniciativas para a redução desse tempo.

Quanto à quantidade de manifestações recepcionadas pela Ouvidoria, percebe-se maior concentração nos meses de maio, junho e agosto, fator contribuído pelas consultas internas de caráter administrativos realizadas pelos próprios servidores da casa.

Comparando os dois semestres, verifica-se certo nivelamento nos índices quantitativos das manifestações, sendo no primeiro semestre 55,55% e no segundo 45% delas. Nos meses de abril e julho diminuiu a procura por informações na Ouvidoria.



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria – Fala.BR



Fonte: Ouvidoria Sudam

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

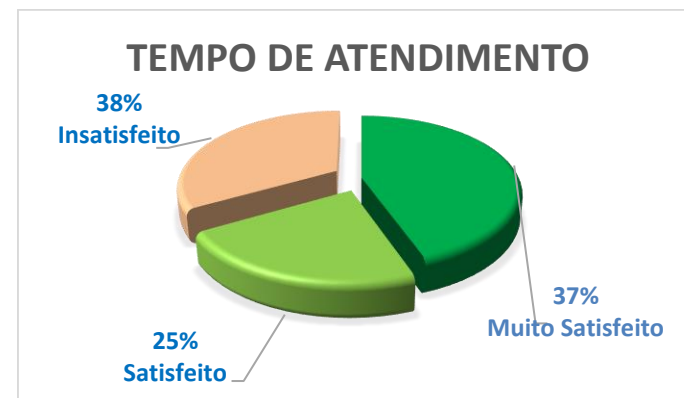
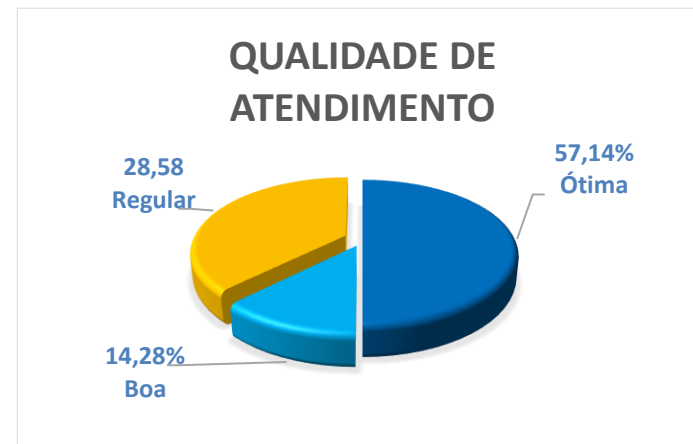
A Ouvidoria da Sudam vem disponibilizando, anualmente, pesquisa de satisfação com intuito de avaliar a qualidade e o tempo de atendimento das manifestações.

O atendimento sinalizou bons níveis de satisfação dos usuários em 2022. Como exemplo, 71,42% dos consultados, consideraram boa à excelente a qualidade do atendimento prestado pela Sudam, enquanto que 28,58% apontaram como regular.

Outra variável se refere ao tempo de atendimento das respostas ao usuário. Nela, verificou-se que a maioria dos manifestantes 62% ficaram satisfeitos a muito satisfeitos com o prazo de atendimento, enquanto 38% justificaram insatisfeitos.

A pesquisa contou com a participação do público em geral, além de servidores do órgão e colaboradores.

A consulta foi realizada por meio de formulário digital.



Fonte: Formulário eletrônico

7. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

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.

Todo ano, a Sudam atualiza a Carta de Serviços ao Usuário, obedecendo ao que rege no Art. 11, do Decreto nº 9.094, de 17/07/2017, alterado pelo Decreto nº 9.723, de 2019. Nela, são informados os serviços prestados, os setores responsáveis, os meios de contato e horários de funcionamento, além de outros dados necessários ao bom atendimento.

Na processo de atualização da Carta, as unidades técnicas repassam os dados e informações específicas à Ouvidoria que se incumbe de consolidá-los e publicá-los no sítio do órgão

Para acessar a página é só abrir o link:
https://www.gov.br/sudam/pt-br/carta_de_servicos_integralizada_.pdf/view



Fonte: Site da Sudam

8. CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

O Conselho de Usuários de Serviços Públicos foi instituído pela Lei nº 13.460, de 2017. Ele representa o conjunto de voluntários que se inscrevem na plataforma virtual do Conselho de Usuários, para a avaliação e contribuição para melhoria de um determinado serviço. Qualquer pessoa pode voluntariar-se para auxiliar na melhoria de quantos serviços julgar conveniente, de um ou mais órgãos.

Desde 2021, a Ouvidoria já vem elaborando piloto referente ao Conselho de Usuários, contudo em 2022, devido à diminuta equipe, com a adoção de novas atribuições e, bem como, do cenário de mudanças internas administrativas, a implementação do Conselho ficou comprometida. A expectativa é que em 2023 seja instituído o Conselho.

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

Os serviços da Sudam a serem avaliados pelo conselho no final de 2023 (Portal Gov.BR), destacam-se: "Registrar manifestação de Ouvidoria na Plataforma Fala.BR" e "O tempo de retorno nas respostas conclusivas no Fala.BR".



9. CONCLUSÃO

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, a Ouvidoria da Sudam vem empregando esforços com intuito de oferecer ferramentas proativas, eficazes e de fácil acesso em seu site oficial.

Considerando a expectativa de fortalecer, ainda mais, a transparência ativa (divulgação voluntária do órgão), pode-se notar, relativo equilíbrio, em relação à transparência passiva (informação requerida pelo usuário), uma vez que houve redução (-29%) no quantitativo de manifestações cadastradas na Ouvidoria, ou seja, esse processo de divulgação das informações e dados antecipados 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 da Sudam.

Outro avanço constatado, foi a automação no tratamento das manifestações pela plataforma Fala.BR (Decreto nº 9.492/18), a qual proporcionou um melhor gerenciamento interno e celeridade na análise e, por conseguinte, permitindo oferecer uma resposta ao usuário com qualidade e menor tempo.

Quanto à pesquisa de satisfação de 2022, 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 de todos os anos, o universo de participantes é diminuto.

Em consonância com o art. 7º da Lei nº 13.460/2017, referente à Carta de Serviços ao Usuário, a Ouvidoria vem atualizando as informações e dados sobre os serviços prestados à sociedade.

Com relação aos direitos do usuário (Lei nº 12.527/11) para o acesso das informações prestadas pelos órgãos públicos, foram abordadas justificativas quanto à impossibilidade de criação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos em 2022.

Finalizando, sob amparo do Plano Estratégico Institucional (2021-2024), a Ouvidoria da Sudam priorizou pela divulgação de seus serviços e aprimoramento no controle interno das manifestações, sem desprezar a divulgação e atendimento externo e, assim, exercer sua atuação como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a instituição.



OUVIDORIA DA SUDAM

ESTE É O ESPAÇO ONDE VOCÊ PARTICIPA!



MINISTÉRIO DA
INTEGRAÇÃO E DO
DESENVOLVIMENTO
REGIONAL



Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia
TV. 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.”