

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia

Belém/PA, 2025



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA
Corregedora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária Nacional de Acesso à Informação

VALDIRENE PAES DE MEDEIROS
Ouvidora-Geral da União

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

LORENA PINHO MORBACH PAREDES
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Pará

SUPERVISÃO

Raquel Geralda Máximo (OGU)

COORDENAÇÃO

Marcelo Morais de Paula (NAOP/PA)

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Joaquim Pedro Salame Serique (NAOP/PA)

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia.

Município: Belém – PA.

Objetivo: verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas e identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das obrigações legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Período avaliado: janeiro a dezembro de 2023.

Data de execução: julho a outubro de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia (Sudam), unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União - OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e demais normativos relativos ao tema.

Entretanto, foram identificadas fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como:

- a) ausência de normativos internos que disciplinem as atividades de Ouvidoria;
- b) inconsistências no tratamento de manifestações;
- c) não realização de ações de avaliação de serviços e ouvidoria ativa;
- d) inadequações do espaço físico para atendimento presencial com acessibilidade; e
- e) ausência de informações obrigatórias no Relatório de Gestão de 2023.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações que podem, se implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão de suas atividades de ouvidoria.

Entre as recomendações acordadas com a unidade avaliada, destacam-se as seguintes:

- I. Publicar um Regimento Interno da Ouvidoria nos termos da Leis nº 10.180/2001 e 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 1.181/2020 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- II. Estabelecer fluxos internos de tratamento de denúncias e comunicações de irregularidade, garantindo encaminhamento apenas para área de apuração competente, conforme Decreto nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021; e
- III. Aprimorar o tratamento das manifestações no que se refere à clareza e objetividade da resposta, à classificação da tipologia, dos assuntos e à marcação de resolutividade; entre outras.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
DICOL	Diretoria Colegiada da Sudam
ENAP	Escola Nacional de Administração Pública
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
MMOUP	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
OGU	Ouvidoria-Geral da União
PROFOCO	Programa de Formação Continuada em Ouvidoria
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SIPAC	Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
Sudam	Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA.....	9
RESULTADOS DOS EXAMES.....	9
1. Ausência de normativos internos que disciplinem as atividades de Ouvidoria	10
2. Inconsistências no tratamento de manifestações	10
3. Não realização de ações de avaliação de serviços e ouvidoria ativa	12
4. Inadequações do espaço físico para atendimento presencial com acessibilidade ..	12
5. Ausência de informações obrigatórias no Relatório de Gestão da Ouvidoria.....	12
RECOMENDAÇÕES.....	13
CONCLUSÃO	13
APÊNDICES.....	15
Apêndice A	16
Apêndice B.....	26
Apêndice C.....	36
Apêndice D	38

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas na Lei nº 14.600, de 19 de junho de 2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socio estatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO

A OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setorial do SisOuv, bem como as informações relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581, de 09 de março de 2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, no decorrer da execução do trabalho. Nesse sentido, a equipe utilizou os dois normativos como parâmetros.

OBJETIVO E ESCOPO

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à Unidade setorial¹, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão da entidade, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da Unidade setorial, bem como na capacidade de subsidiar os gestores da instituição com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. Planejamento, consubstanciado em uma Matriz de Planejamento;
- II. Interloquções, levantamento e solicitações de informações, na forma de questionário e visitas à Unidade;
- III. Apresentação do Relatório Preliminar à unidade avaliada;
- IV. Reunião de busca conjunta de soluções;
- V. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.
- VI. Publicação de Relatório Final de Avaliação.

Na segunda etapa, os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da internet, na Plataforma

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2023 e 31/12/2023 para a análise da amostra de manifestações da UA.

Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR², no Painel *Resolveu?*³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Além disso, para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela Unidade setorial, foram analisadas as 68 manifestações cadastradas e concluídas no período de 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2023, constantes da Plataforma Fala.BR.

De posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a Unidade setorial para aprofundamento das análises.

Este relatório cumpre a última etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria da Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia - SUDAM, unidade vinculada à estrutura organizacional da Superintendência, dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria, com mandato de 3 (três) anos, reconduzido, uma única vez, por igual período. As funções da ouvidoria são realizadas com independência e autonomia, visando a melhoria de processos e serviços da Sudam.

A Ouvidoria-Geral da Sudam está vinculada administrativamente ao Gabinete do Superintendente e não possui Regimento Interno próprio, tendo suas competências regulamentadas pelo art. 10 do Regimento Interno da Sudam, aprovado pela Resolução DICOL nº 9, de 25 de setembro de 2023.

As informações da Unidade setorial foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolveu?*, do sítio eletrônico da Sudam, dos normativos internos, do Questionário de Avaliação, dos Relatórios de Gestão da Unidade, em reunião realizada com os servidores e interlocuções diretamente com a titular da Ouvidoria. Mais detalhes sobre a unidade estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados em ordem de maior relevância sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia.

² <https://falabr.cgu.gov.br>

³ <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

1. Ausência de normativos internos que disciplinem as atividades de Ouvidoria

Na análise realizada sobre os normativos internos da Unidade setorial, verificou-se que ela não possui regimento interno, sendo regida exclusivamente, e de forma superficial, pelo Decreto nº 8.275, de 27 de junho de 2014, que trata da Estrutura Regimental da SUDAM, e pelo Regimento Interno da Sudam, aprovado pela Resolução DICOL nº 9, de 25 de setembro de 2023. Além disso, não há normativo tratando sobre o encaminhamento de manifestações de Ouvidoria eventualmente recebidas por outras unidades da Sudam.

Os normativos tratam apenas da subordinação direta da Unidade ao Gabinete do Superintendente e de suas competências, não havendo, portanto, normativos específicos que tratem de requisitos para nomeação, mandato e destituição do ouvidor, assim como organização, funcionamento, atribuições e procedimentos da Ouvidoria.

Essa situação acarreta uma insegurança normativa e operacional para a Unidade setorial, uma vez que, ainda que siga a legislação vigente, está passível de mudanças bruscas no seu funcionamento com qualquer mudança na titularidade do cargo de Ouvidor ou Superintendente.

2. Inconsistências no tratamento de manifestações

Da avaliação acerca do tratamento dado às manifestações pela Unidade setorial, as quais foram analisadas de acordo com a descrição do item “Métodos de Avaliação”, verificou-se que há a necessidade de melhorias, conforme detalhado nos itens a seguir.

Registre-se que o relato detalhado da amostra, composta por 68 manifestações, encontra-se no Apêndice B, abrangendo a análise dos quesitos avaliados, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações.

2.1. Tratamento inadequado de denúncias e comunicações de irregularidade

O tratamento de denúncias no Poder Executivo Federal é regido por normativos específicos (Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, e Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024), os quais evidenciam que a Ouvidoria deve encaminhar denúncias somente para as áreas de apuração competentes.

Em relação especificamente ao tratamento das denúncias e comunicações de irregularidade da amostra, em 3 das 16 manifestações analisadas, foi observado o encaminhamento para áreas diversas que não as áreas de apuração da Sudam (Corregedoria, Comissão de Ética e Auditoria Interna).

Em dois casos, as manifestações foram encaminhadas para o Gabinete do Superintendente. No caso restante, que tratava de denúncia sobre convênio com município, foi encaminhado para o próprio município.

2.2. Inconsistências na clareza e objetividade da resposta

Segundo o art. 18 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, as unidades setoriais do SisOuv se comunicarão

com os manifestantes em linguagem precisa, objetiva, simples e acessível, ou seja, trazendo todos os elementos necessários para a compreensão pelo cidadão.

Em 7 casos, não foi observada clareza de forma integral na resposta, uma vez que, em todos eles, a UA informou apenas que a manifestação foi encaminhada internamente, sem informar ao cidadão para qual área responsável a manifestação foi encaminhada.

2.3. Classificação inadequada do tipo e do assunto das manifestações

Segundo o art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 24 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, durante o procedimento de triagem da manifestação, as unidades setoriais do SisOuv deverão observar a tipologia, o assunto e o subassunto, ou o serviço indicado pelo manifestante e, se for o caso, reclassificá-los, com o objetivo de qualificar a manifestação.

A classificação equivocada do tipo de manifestação foi observada em 14 casos, porém todos receberam o tratamento correto.

Por sua vez, a classificação equivocada dos assuntos das manifestações foi observada em 13 casos. Destes, em 9 casos foram usados assuntos muito genéricos como “Acesso à Informação” e “Ouvidoria”, que não expressavam de forma clara o assunto tratado. Os demais 4 casos foram de classificações nas quais o assunto não condizia com o que era tratado. Uma denúncia que tratava de conduta ética de servidor, por exemplo, teve o assunto foi classificado como “Ações Afirmativas”.

O assunto da manifestação, apesar de não afetar diretamente o tratamento, é uma importante ferramenta para a gestão da Ouvidoria e para que ela cumpra seu papel de suporte à gestão superior.

2.4. Marcadores de resolutividade assinalados inadequadamente

Conforme o parágrafo único do art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, ao enviar uma resposta conclusiva ao cidadão através da Plataforma, a UA deve assinalar, por meio de marcador específico, se a demanda foi completamente resolvida ou não. Como exemplo, nos casos de denúncias, ao informar que ela foi encaminhada para a área de apuração, a UA está enviando uma resposta conclusiva para o cidadão, apesar de ela ter que ser assinalada como “não resolvida”. Ela será assinalada como “resolvida” apenas quando o cidadão for informado sobre o resultado do trabalho desenvolvido pela respectiva área de apuração.

Nesse sentido, foram encontrados 11 casos em que os marcadores de resolutividade foram assinalados incorretamente. Em 7 casos, a UA assinalou como “resolvida” uma demanda que ainda seria objeto de avaliação da área de apuração. Em outros 3 casos, a UA assinalou como “não resolvida” uma demanda encerrada/arquivada. No caso restante, a UA assinala a resolutividade como “resolvida”, porém informa incorretamente o motivo da resolutividade como “insuficiência de elementos”, motivo este não compatível com o tratamento uma vez que encaminha a denúncia para providências da área de apuração responsável.

3. Não realização de ações de avaliação de serviços e ouvidoria ativa

O art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 7º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, dispõe quais são atividades de ouvidoria além daquelas relacionadas ao tratamento das manifestações. Elas incluem realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social; formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação; coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos, entre outras.

No período analisado, verificou-se que a Unidade setorial não desenvolveu ações de avaliação dos serviços prestados pela Sudam, tampouco ações de ouvidoria ativa.

4. Inadequações do espaço físico para atendimento presencial com acessibilidade

Conforme arts. 8º e 9º da Portaria CGU nº 581/2021, substituídos pelos arts. 14 e 15 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, no atendimento presencial, as Ouvidorias devem contar com instalações físicas adequadas que permitam a acessibilidade, a privacidade e sigilo no registro das manifestações.

A atual sala da Unidade fica distante da entrada do prédio. O caminho possui parte com piso irregular, degraus e portas estreitas, dificultando o acesso de pessoas com limitações de locomoção.

5. Ausência de informações obrigatórias no Relatório de Gestão da Ouvidoria

O conteúdo e a periodicidade do Relatório de Gestão da Ouvidoria de 2023 estão descritos no art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Verificou-se que o Relatório de Gestão de 2023 não contém análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações, análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos (art. 52, inciso III, IV e VI do §1º na Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 60, inciso III, IV e V do §1º na Portaria Normativa CGU nº 116/2024).

Informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes (art. 60, inciso VI do §1º na Portaria Normativa CGU nº 116/2024) também não estão presentes, porém não eram obrigatórios no momento de elaboração do Relatório de Gestão de 2023.

Os demais pontos do citado art. 60 foram cumpridos, porém eles podem ser mais aprofundados. O relatório se limita a tratar dos tipos de manifestações, os setores da Sudam mais demandados e soluções para os processos da própria Ouvidoria. O relatório poderia abranger como as manifestações recebidas pela Ouvidoria poderiam melhorar os serviços e processos da Sudam como um todo, cumprindo a função da Ouvidoria de unidade de auxílio à gestão.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia, em ordem de prioridade:

- I. Publicar um Regimento Interno da Ouvidoria nos termos da Leis nº 10.180/2001 e 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 1.181/2020 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- II. Estabelecer fluxos internos de tratamento de denúncias e comunicações de irregularidade, garantindo encaminhamento apenas para área de apuração competente, conforme Decreto nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021;
- III. Aprimorar o tratamento das manifestações no que se refere à clareza e objetividade da resposta, à classificação da tipologia, dos assuntos e à marcação de resolutividade;
- IV. Adequar a estrutura e o planejamento das atividades da Unidade setorial de modo a atender a todas as competências previstas na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- V. Adequar o espaço físico, provendo-o de acessibilidade aos manifestantes com dificuldades de locomoção; e
- VI. Elaborar o Relatório de Gestão à luz das exigências normativas vigentes.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas e dos achados apresentados, conclui-se que a unidade avaliada vem desempenhando de forma parcialmente adequada as atividades de ouvidoria, tendo em vista que as competências previstas na Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, não estão sendo desenvolvidas na integralidade.

A Ouvidoria é o espaço de escuta e solução dos problemas do usuário dos serviços prestados pela instituição, que reflete na melhoria do serviço público, agregando também valor à gestão. Porém, é necessário que a atuação da Unidade seja para além do espaço físico que ocupa, não se limitando a dar tratamento adequado as manifestações de ouvidoria, sob pena de não atender a sua missão institucional.

É, também, relevante destacar a necessidade da alta administração da autarquia apoiar a Ouvidoria no desempenho de sua missão, bem como que os demais setores dentro da Superintendência colaborem no atendimento de prazos e em soluções adequadas às situações trazidas pelos manifestantes. Do contrário, a Ouvidoria não irá viabilizar, de fato, a ampliação do diálogo entre a Sudam e a sociedade.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são: manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*; a realização das ações de gestão e

divulgação das competências da Ouvidoria dentro da Sudam; o fomento da participação social na avaliação dos serviços prestados pelo órgão e pela UA; a melhoria no fluxo de tratamento e resposta à manifestação, bem como a segurança e integridade do manifestante. Desse modo, acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a segunda etapa da Avaliação.

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica da entidade	Administração Indireta – Autarquia
Data de criação	Lei Complementar nº 124, de 3 de janeiro de 2007
E-mail	ouvidora@sudam.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/sudam/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria
Canais de atendimento	Fala.BR, e-mail, telefone e presencial
Endereço	Tv. Antônio Baena, nº 1113, Térreo Bloco C Bairro: Marco, CEP: 66093-082, Belém/PA
Telefone	(91) 4008-5689
Horário de funcionamento	Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h
Ouvidor	Eduardo Mota e Souza Reis de Carvalho Portaria Sudam nº 100/2021
Ouvidor Substituto	Robson Ferreira da Silva

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Ouvidoria da Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU. A Unidade setorial, criada juntamente com a própria Sudam pela Lei Complementar nº 124, de 3 de janeiro de 2007, está vinculada ao gabinete do Superintendente, nos termos do Decreto nº 8.275, de 27 de junho de 2014.

Segundo o Decreto, o Regimento Interno da Sudam e informação da própria UA, ela possui acesso à alta administração para fins de apresentação de resultados e entende que atua com grau de independência funcional que permite o exercício pleno de suas atividades.

De modo geral, a Unidade exerce o papel de mediadora nas relações envolvendo os cidadãos e os demais setores da Sudam. O Regimento Interno da Sudam, aprovado pela Resolução DICOL nº 9, de 25 de setembro de 2023, traz em seu art. 10º as competências da UA:

Art. 10. À Ouvidoria - OUV compete:

I. receber, apurar e encaminhar pedidos de informações, reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios feitos por cidadãos e servidores;

- II. acompanhar e avaliar as providências adotadas em relação às informações recebidas;
- III. propor medidas com vistas ao aperfeiçoamento institucional;
- IV. exercer, na pessoa de seu titular, as atribuições de autoridade de monitoramento da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito da Sudam;
- V. exercer, quando couber, as demais competências previstas no art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
- VI. adotar estratégias e ações para facilitar o acesso aos canais de atendimento de ouvidoria; e
- VII. adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários dos serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno.

Por fim, cabe destacar que o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC integra a Ouvidoria, fazendo o tratamento dos pedidos de acesso à informação.

A.3 Normativos Internos

Em relação aos normativos, a Unidade setorial é regida apenas pelo Regimento Interno da Sudam, que trata sobre suas competências. Não há normativos que tratem de requisitos para nomeação, mandato e destituição do ouvidor, assim como organização e funcionamento da Ouvidoria.

Foi informado que a Unidade está trabalhando em uma minuta de Regimento Interno próprio.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A equipe é composta pelo Ouvidor, seu substituto, além de um servidor terceirizado. A Unidade considera que a composição atual da sua força de trabalho está insuficiente para o cumprimento da missão institucional da Ouvidoria, uma vez que não conseguem desempenhar todas as competências designadas à Ouvidoria, como ações de Ouvidoria ativa e avaliação de serviços.

Não há um programa regular de treinamento/capacitação instituído para a Unidade. Segundo informado, os servidores da Ouvidoria não são chamados a participar de capacitações organizadas pela Sudam, limitando-se àquelas fornecidas pela CGU e pela Enap/EV.G pertinentes às temáticas de Ouvidoria e SIC.

Em inspeção realizada pela equipe de avaliação, verificou-se que a ouvidoria foi recentemente transferida para novo espaço físico, ainda sem identificação. Ocupa uma sala no andar térreo na sede da Sudam, nos fundos do corredor central, dificultando que o cidadão encontre a sala.

O caminho da entrada do prédio até a sala dura cerca de 3 minutos, com piso irregular e portas estreitas. Existe um degrau sem rampa em uma das portas, dificultando o acesso por pessoas com limitações de locomoção.

O espaço compreende uma única sala, parcialmente dividida por uma divisória. Quando realizam atendimento reservado, é necessário que os servidores saiam da sala.

As janelas possuem películas foscas e a mesa de atendimento é escondida atrás da divisória, garantindo a privacidade desejada para o registro de manifestação presencial.

Foi informado que a Sudam pretende transferir a Ouvidoria novamente de sala, para um andar superior, o qual precisaria ser acessado por um elevador estreito. Reiteramos a recomendação de que a sala da Ouvidoria seja o mais próximo possível da entrada do prédio para facilitar o acesso pelo cidadão e que tenha a menor quantidade de obstáculos para pessoas com limitações de locomoção, como rampas, degraus, portas, elevadores, escadas etc.

A.5 Mandato do Ouvidor

Por ocasião do trabalho de avaliação da ouvidoria, a titularidade da Unidade setorial era exercida por Eduardo Mota e Souza Reis de Carvalho, ocupante de cargo em comissão, nomeado para a função de Ouvidor, por meio da Portaria Sudam nº 100, de 28 de junho de 2021, e reconduzido pela Portaria Sudam nº 52, de 31 de julho de 2024, para um segundo mandato de três anos.

Registre-se que a recondução respeitou o procedimento descrito no art. 2º e 3º da Portaria CGU nº 1.181/2020 e foi aprovada pela CGU em 19 de julho de 2024 (Ofício nº 10421/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU).

A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela Unidade são quatro:

- i. Fala.BR;
- ii. e-mail;
- iii. telefone; e
- iv. atendimento presencial.

O Fala.BR é o único sistema de Ouvidoria utilizado e a Unidade veicula o banner para acesso direto à Plataforma Fala.BR na página da Ouvidoria (Figura 01) e no final da página principal da Sudam (Figura 03). O acesso à página da Ouvidoria é feito pelo menu no início da página principal (Figura 02) ou clicando em “Ouvidoria” no final da página (Figura 03).

Figura 01: Página da Ouvidoria da Sudam Canais de Atendimento

Fala.BR é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (acesso a informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público.

Clique neste link: [FalaBr - Ouvidoria](#)



Localização

Tv. Antônio Baena, nº 1113, Térreo Bloco C
Marco - Belém-PA CEP: 66093-082

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO
de 8h às 12h e das 13h às 17h

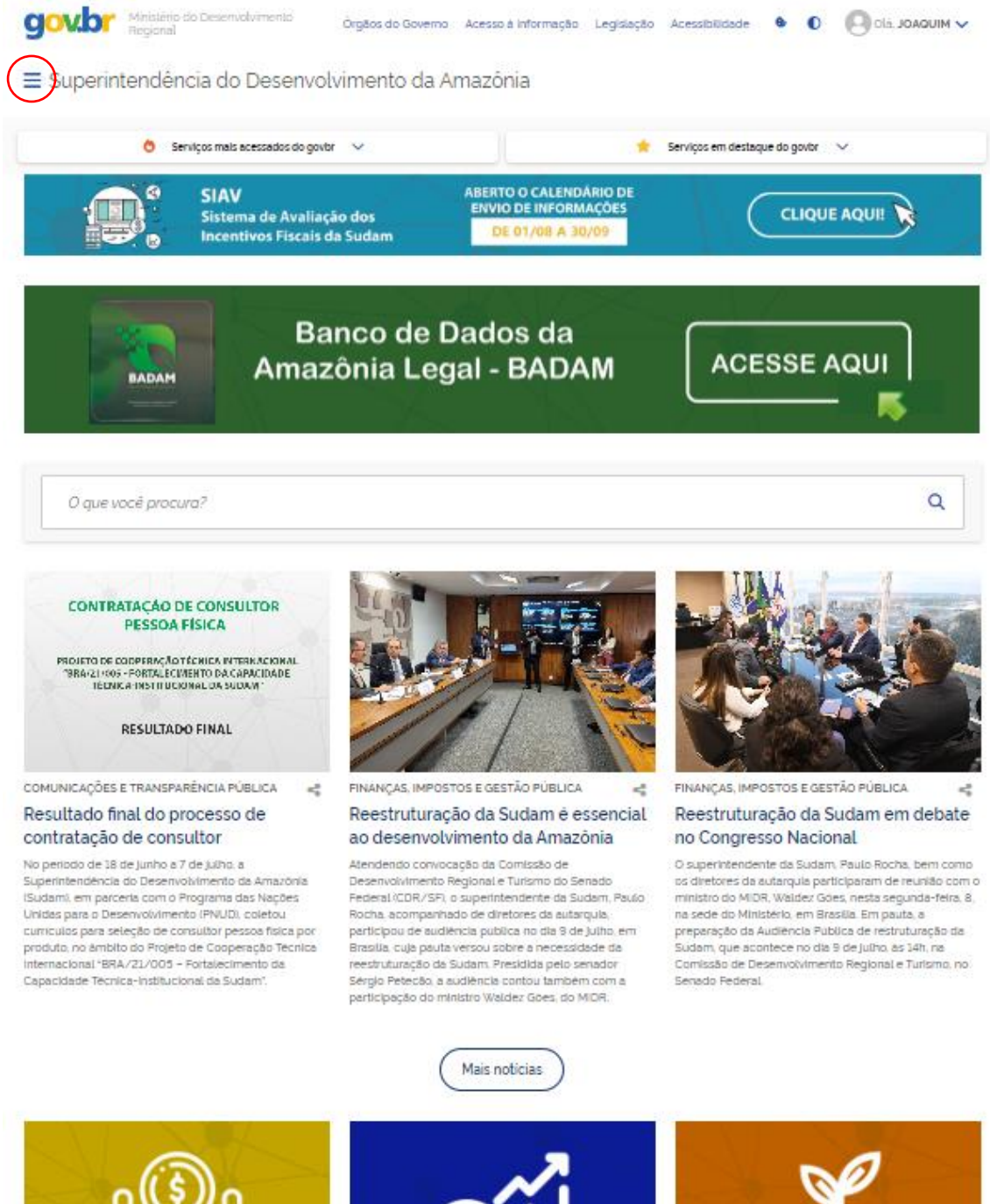
TELEFONE E E-MAIL (DUVIDAS)
(91) 4008-5689

ouvidora@sudam.gov.br
ouvidoria.fno@sudam.gov.br

SERVIDOR RESPONSÁVEL
Eduardo Mota e Souza Reis de Carvalho - Ouvidor (curriculo)

Fonte: https://www.gov.br/sudam/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria; consultado em 05/08/2024.

Figura 02: Página Principal do Sítio Eletrônico da Sudam (início)



Fonte: <https://www.gov.br/sudam/pt-br>; consultado em 05/08/2024.

Figura 03: Página Principal do Sítio Eletrônico da Sudam (final)



Fonte: <https://www.gov.br/sudam/pt-br>; consultado em 05/08/2024.

Quanto ao atendimento presencial, este é realizado pelo Ouvidor no prédio sede da Sudam, onde está localizada a Unidade.

Não há normativo que regulamenta o encaminhamento das manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas da Sudam.

Registre-se ainda que o atendimento aos pedidos de acesso à informação direcionados à Sudam são atendidos pela própria equipe da Ouvidoria, uma vez que o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC integra a estrutura da UA.

A.7 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a Unidade utiliza o próprio Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma.

A partir deste ano, a Unidade começou a utilizar o módulo de triagem e tratamento do Fala.BR, para o encaminhamento/intercâmbio das informações com as demais áreas da Sudam.

Em relação ao uso do Fala.BR, os dois servidores possuem acesso, com perfis “gestor”. O colaborador terceirizado não tem acesso ao Fala.BR. De acordo com registros verificados no próprio Fala.BR, existem outros 55 perfis ativos, em 3 de junho de 2024, todos com perfil “colaborador”.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Acerca do fluxo interno adotado pela Ouvidoria para tratamento de manifestações, não existem fluxogramas de tratamento formalizados, sendo apenas descritos pela Unidade.

Segundo as descrições, para reclamação, solicitação e sugestão o fluxo adotado é o mesmo, composto pelos seguintes procedimentos:

1. Recebimento da demanda;
2. Triagem;
3. Solicitação de complementação, quando necessário;
4. Análise;
5. Tramitação para unidade respondente;
6. Recebimento de resposta; e
7. Resposta conclusiva.

Para elogio é adotado o seguinte fluxo:

1. Recebimento da demanda;
2. Triagem;
3. Solicitação de complementação, quando necessário;
4. Análise;

5. Tramitação para o chefe imediato do elogiado;
6. Encaminhamento do elogio ao servidor elogiado;
7. Recebimento de confirmação do encaminhamento; e
8. Resposta conclusiva.

No que se refere à denúncia, o procedimento adotado é o seguinte:

1. Recebimento da demanda;
2. Triagem;
3. Solicitação de complementação, quando necessário e possível;
4. Análise preliminar;
5. Tramitação para unidade apuradora, com pseudonimização se necessário;
6. Resposta conclusiva;
7. Monitoramento da demanda;
8. Solicitação de atualização na apuração da denúncia; e
9. Registro, se houver resultado conclusivo.

Para as manifestações do tipo “Simplifique”, não há fluxo estabelecido.

Todas as manifestações são tratadas exclusivamente pelos servidores da Ouvidoria.

Em relação às demandas de ouvidoria interna, os procedimentos são iguais àqueles aplicados às demandas externas.

Quanto a proteção de dados pessoais, ela é garantida pela utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

Em consulta ao site da Sudam, a Carta de Serviços contendo os serviços públicos disponíveis pelo órgão foi encontrada no submenu Ações e Programas, do menu Acesso à Informação, localizado na página principal do site. Ela compreende uma página no portal Serviços do Poder Executivo federal, atendendo, portanto, o art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 65 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

O destinatário imediato do Relatório Anual de Gestão, que deve ser elaborado conforme o art. 14, II da Lei nº 13.460/2017, é o Superintendente da Sudam.

Ainda, nos termos do art. 15, § único, inciso II da Lei mencionada, o documento deve ser disponibilizado integralmente na internet. Registre-se que, na página atual da Unidade, apenas os relatórios de 2020, 2021 e 2023 estão disponíveis.

Em resposta ao questionário de avaliação, a Unidade setorial informou que realiza análise quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis,

prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho da Ouvidoria ou de melhoria dos serviços no âmbito da Sudam, ou ainda, para subsidiar a tomada de decisões dos gestores, por meio do Relatório de Gestão Anual.

Apesar disso, a Unidade não avalia os serviços da Sudam de ofício e não apresentou um exemplo de sugestão de melhoria de serviço no questionário.

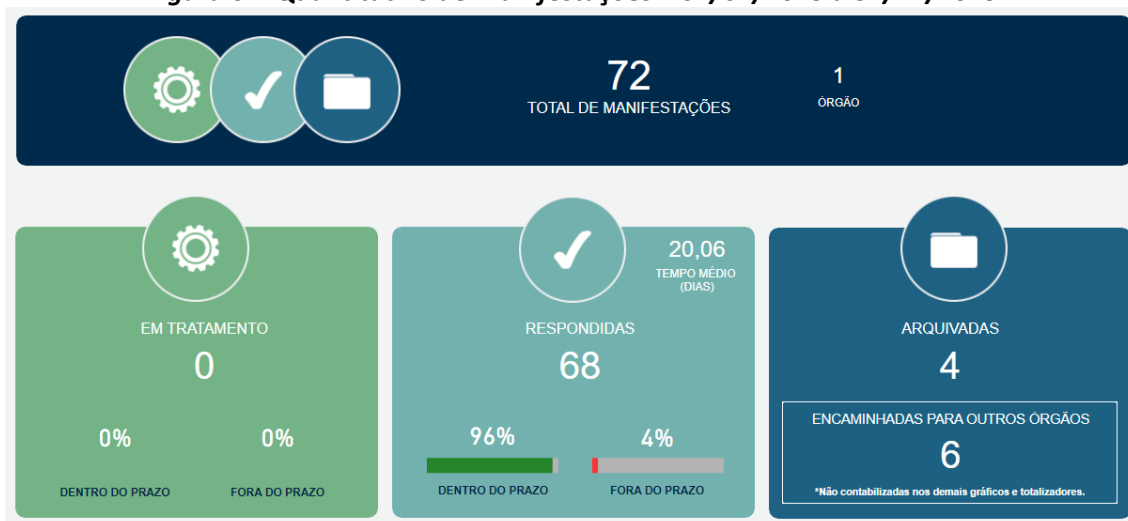
A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

Segundo informações colhidas no questionário de avaliação, a Ouvidoria não realiza ações voltadas para o engajamento do usuário dos serviços prestados pela Sudam e não promove mediação e conciliação entre o usuário e a Sudam. Dentre os servidores da Ouvidoria, o Ouvidor realizou capacitações específicas para utilização dos meios de solução pacífica de conflitos. Nesse sentido, segundo exigência do art. 47, §1º, da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 55 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, apenas o Ouvidor está apto para realizar tal atividade.

A.12 Dados do Painel *Resolveu?* e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

a) Quantitativo Geral:

Figura 04: Quantitativo de Manifestações – 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*, consultado em 05/08/2024.

b) Tipologia das manifestações:

Figura 05: Quantitativo de Manifestações – 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*, consultado em 05/08/2024.

c) Resolutividade da demanda:

Figura 06: Quantitativo de Manifestações - 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*, consultado em 03/06/2024.

d) Satisfação com a resposta:

Figura 07: Quantitativo de Manifestações - 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*, consultado em 05/08/2024.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

Neste item, identificou-se características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. Seguem os resultados encontrados.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi coletada a partir das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/01/2023 e 31/12/2023, compreendendo a totalidade das 68 manifestações recebidas no período.⁴

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação.

Quadro 02: Composição da amostra

Tipo	Quantidade
Comunicação	10
Denúncia	6
Elogio	0
Reclamação	5
Simplifique	0
Solicitação	46
Sugestão	1
Total	68

Fonte: elaboração própria a partir dos dados obtidos do Fala.BR.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas.

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no inciso III do § 2º do art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo §1º do art. 22 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o

⁴ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, o art. 5º da Lei nº 13.460/2017 e o art. 18 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, dispõem que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto pelas perguntas detalhadas no item B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

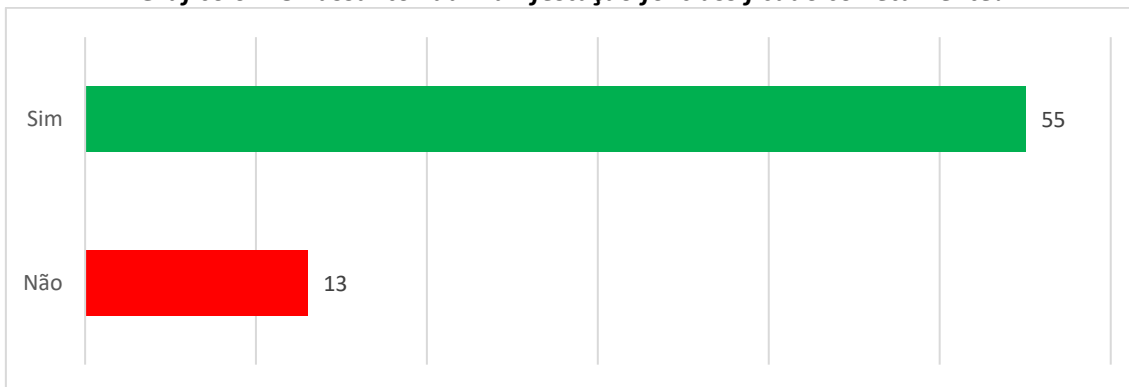
Gráfico 01: A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a Unidade respondeu 2 manifestações fora do prazo estipulado na normativa que rege o assunto, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação. As demais 66 foram respondidas dentro do prazo.

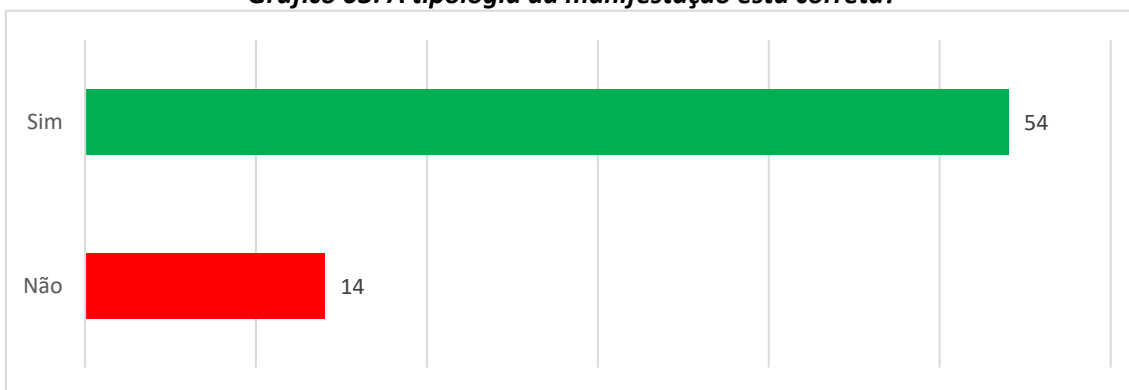
Gráfico 02: O "assunto" da manifestação foi classificado corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Quanto ao “assunto” indicado pela Unidade para as manifestações, observa-se que 55 deles foram considerados adequados, enquanto 13 poderiam ter sido classificados com outros assuntos, para melhor representar a manifestação nas estatísticas.

Gráfico 03: A tipologia da manifestação está correta?

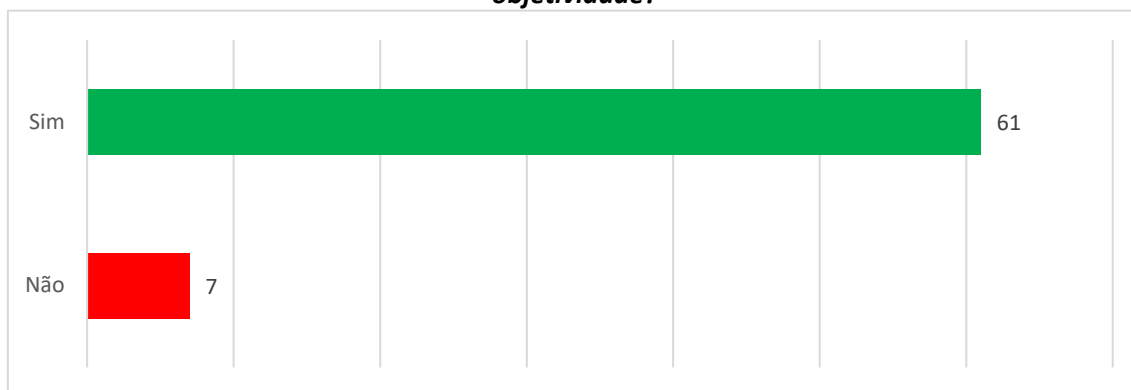


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que 54 foram classificadas corretamente contra 14 manifestações classificadas incorretamente.

Em 7 casos, as solicitações deveriam ter sido reclassificadas como reclamações. Em outros 5 casos, as manifestações de Ouvidorias deveriam ter sido reclassificadas como pedidos de acesso à informação. Os últimos 2 casos eram uma reclamação e uma sugestão que deveriam ter sido reclassificadas como solicitações por se tratarem de consultas à Ouvidoria.

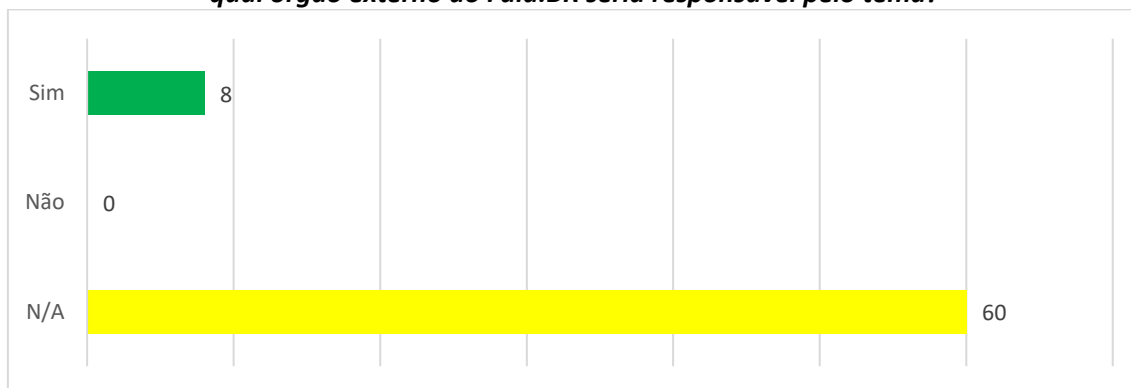
Gráfico 04: As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 61 respostas foram consideradas claras e objetivas. Em um caso, não foi informado corretamente ao cidadão se a denúncia foi encaminhada para a área de apuração. Nos demais 6 casos, foi informado que a manifestação foi encaminhada, porém não foi informado para qual área.

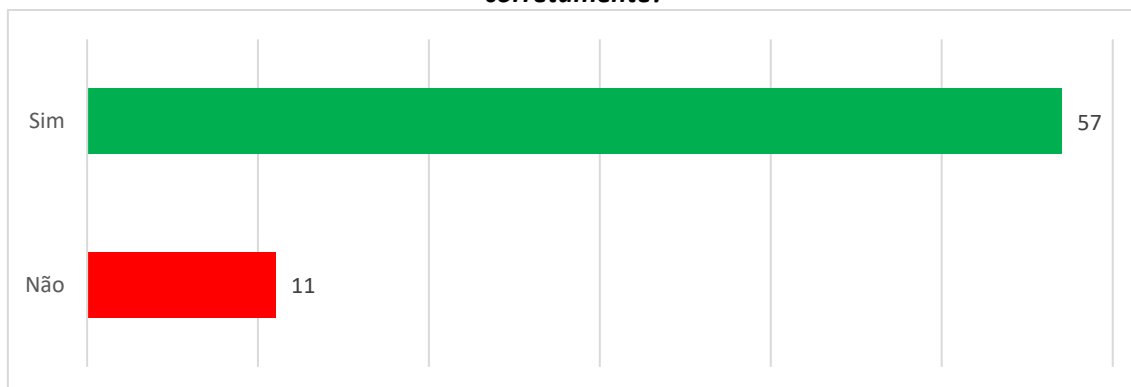
Gráfico 05: A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?



Fonte: elaboração própria.

Nos 8 casos, a UA esclareceu corretamente que o assunto não era de sua competência e indicou o órgão correto a ser contatado. As demais 60 manifestações tratavam de demanda de competência da Unidade.

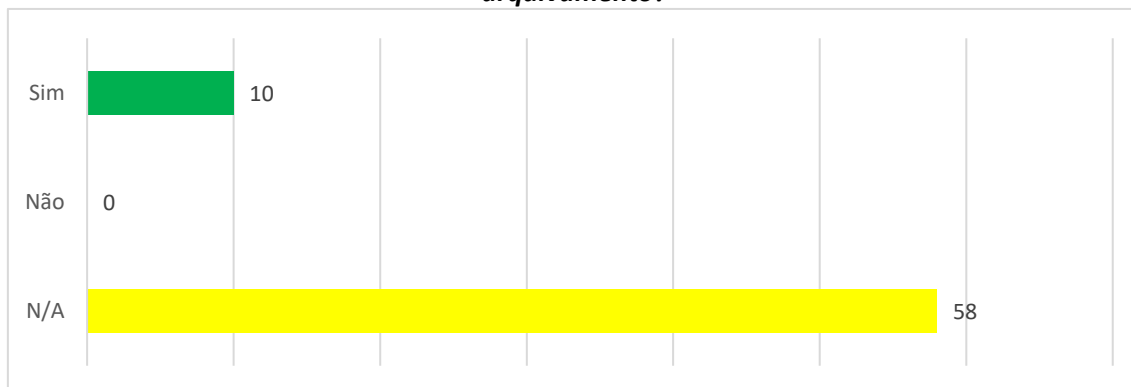
Gráfico 06: Os registros de resolutividade das manifestações foram registrados corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Em 7 casos, a UA assinalou como “resolvida” uma demanda que ainda seria objeto de avaliação da área de apuração, o que é equivocado. Em outros 3 casos, a UA assinalou como “não resolvida” uma demanda encerrada/arquivada, o que também é equivocado. No caso restante, o “motivo” não foi assinalado corretamente. Nos demais 57 casos, a UA assinalou corretamente quando a demanda estava resolvida ou não resolvida.

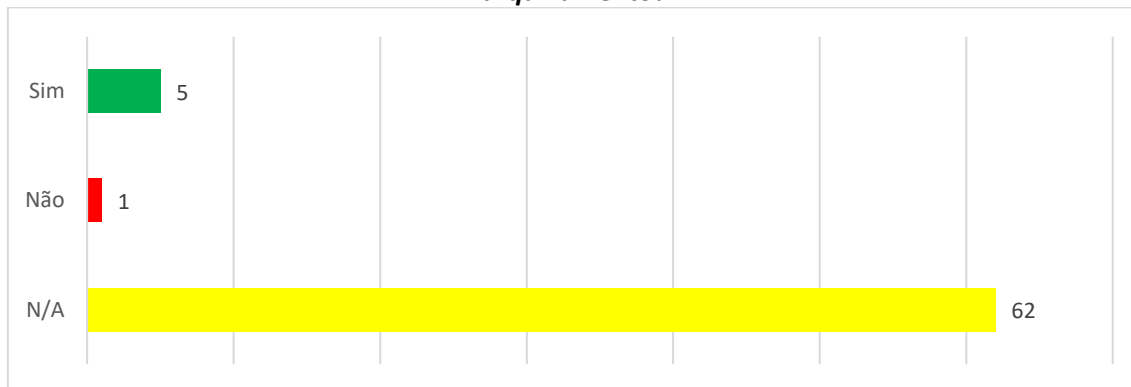
Gráfico 07: A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, as 10 manifestações foram tratadas corretamente. As demais 58 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

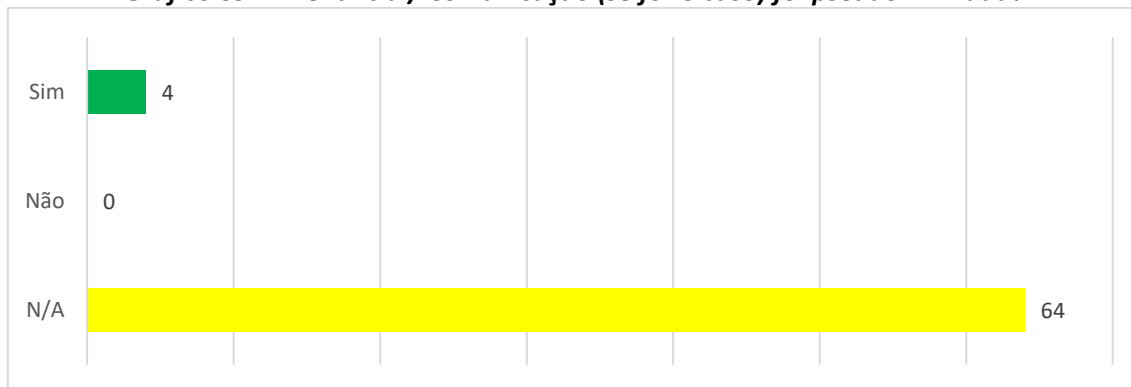
Gráfico 08: A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Das 6 denúncias analisadas, verifica-se que 1 não informou sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento, enquanto as demais 5 informaram. As demais 62 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia identificada.

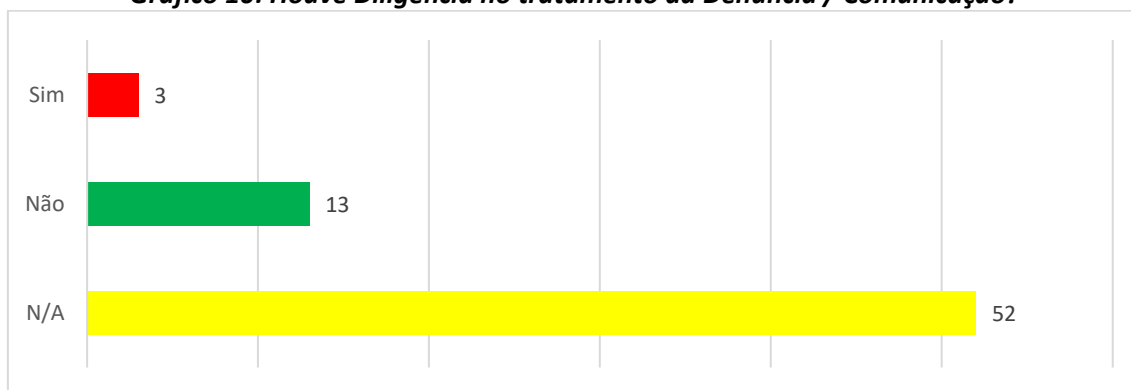
Gráfico 09: A Denúncia / Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?



Fonte: elaboração própria.

Das 4 denúncias e comunicações de irregularidade que continham informações pessoais no texto da manifestação, todas foram pseudonimizadas corretamente. As demais 64 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação ou denúncia identificada ou não continham informações pessoais.

Gráfico 10: Houve Diligência no tratamento da Denúncia / Comunicação?



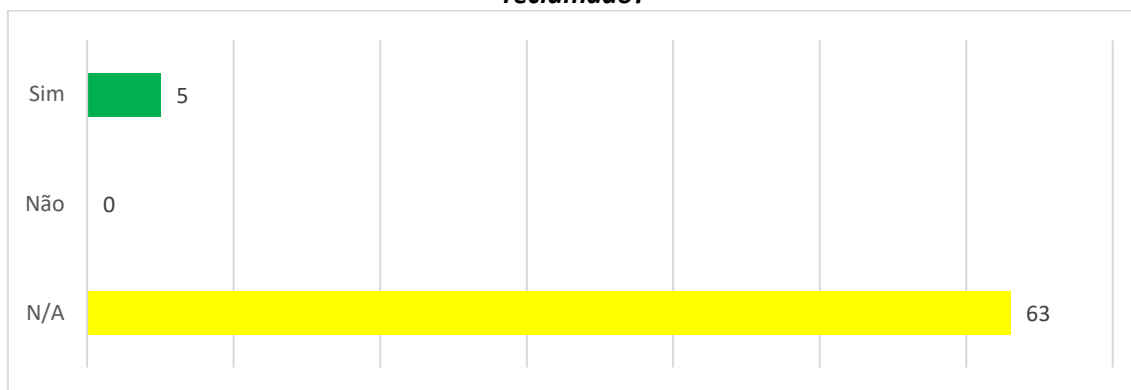
Fonte: elaboração própria.

Das 16 denúncias e comunicações de irregularidade, verifica-se que 13 corretamente não realizaram procedimento de diligência junto aos denunciantes e denunciados. Em 3 casos, porém, foi realizada uma diligência, uma vez que foram encaminhadas para áreas diferentes das três áreas de apuração: Corregedoria, Comissão de Ética e Auditoria Interna. Em 2 casos, a denúncia foi encaminhada para o Superintendente, e no caso restante, para a Prefeitura denunciada.

Nota-se que, segundo o art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, é vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

As demais 52 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação de irregularidade ou denúncia identificada.

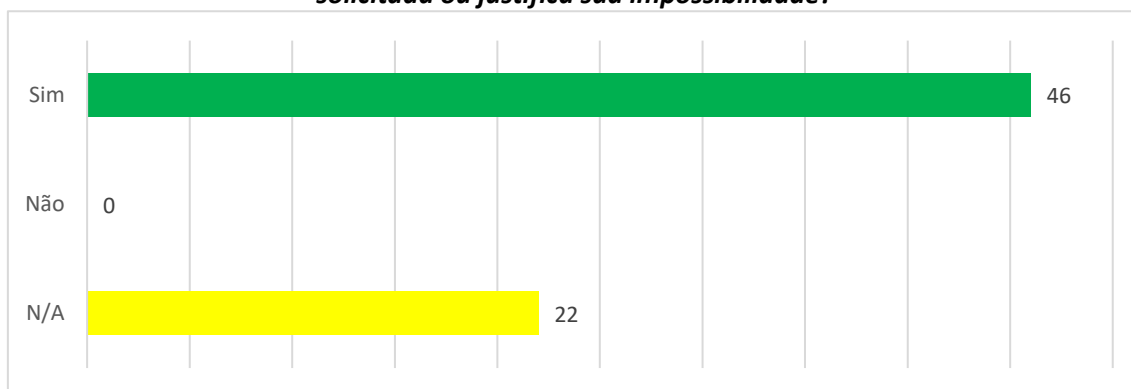
Gráfico 11: A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, nas 5 manifestações, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. As demais 63 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

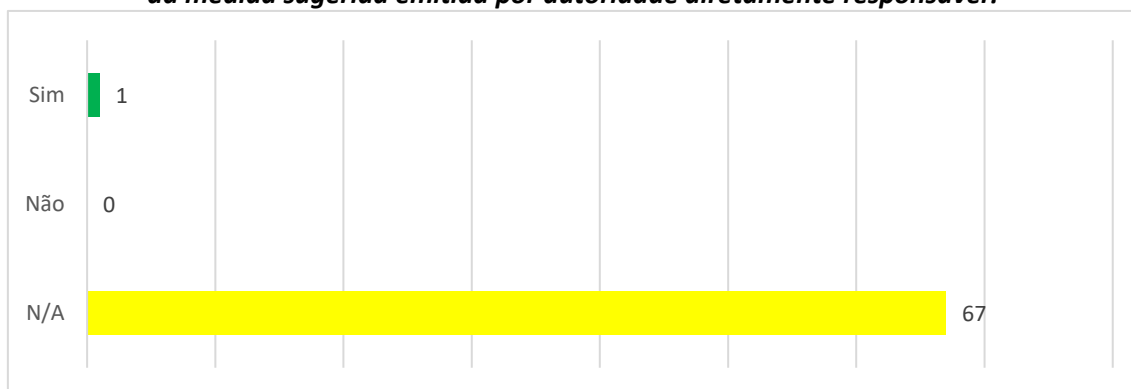
Gráfico 12: A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que todas as 46 manifestações receberam respostas conclusivas contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. As demais 22 manifestações não se enquadram como solicitação.

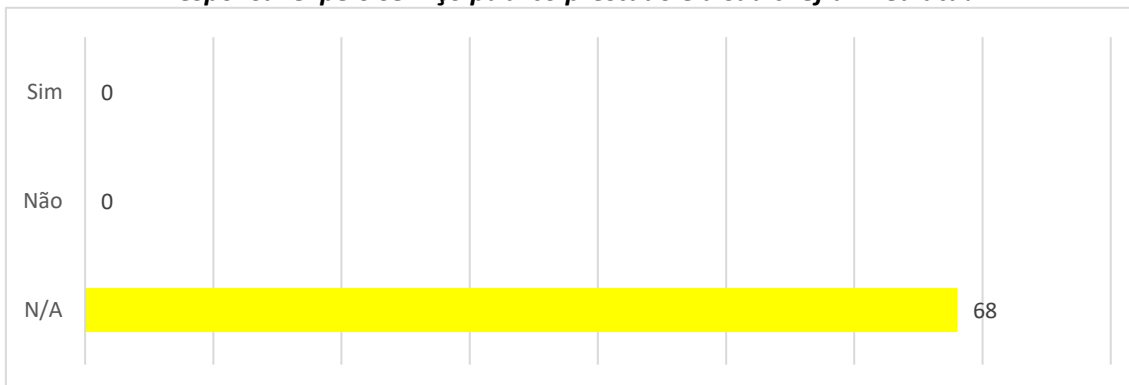
Gráfico 13: A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Fonte: elaboração própria.

A única sugestão analisada continha pronunciamento acerca da sua possibilidade de adoção. As demais 67 manifestações não se enquadram como solicitação.

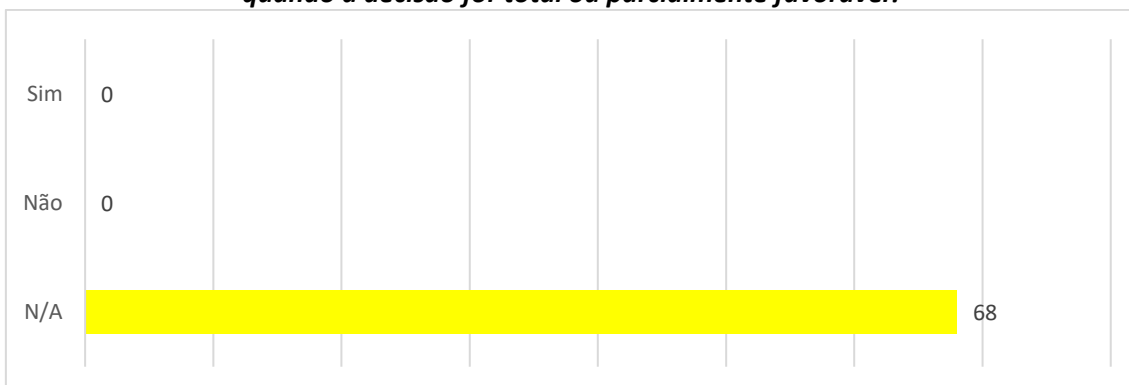
Gráfico 14: A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Fonte: elaboração própria.

Dentre as 68 manifestações analisadas, não havia manifestações tipo Elogio.

Gráfico 15: A resposta do Simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?



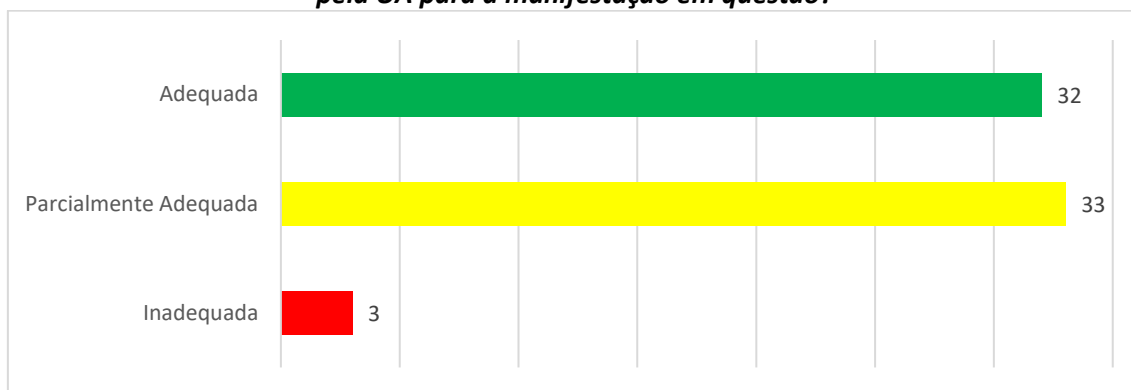
Fonte: elaboração própria.

Dentre as 68 manifestações analisadas, não havia manifestações tipo Simplifique.

B.3 Avaliação Final

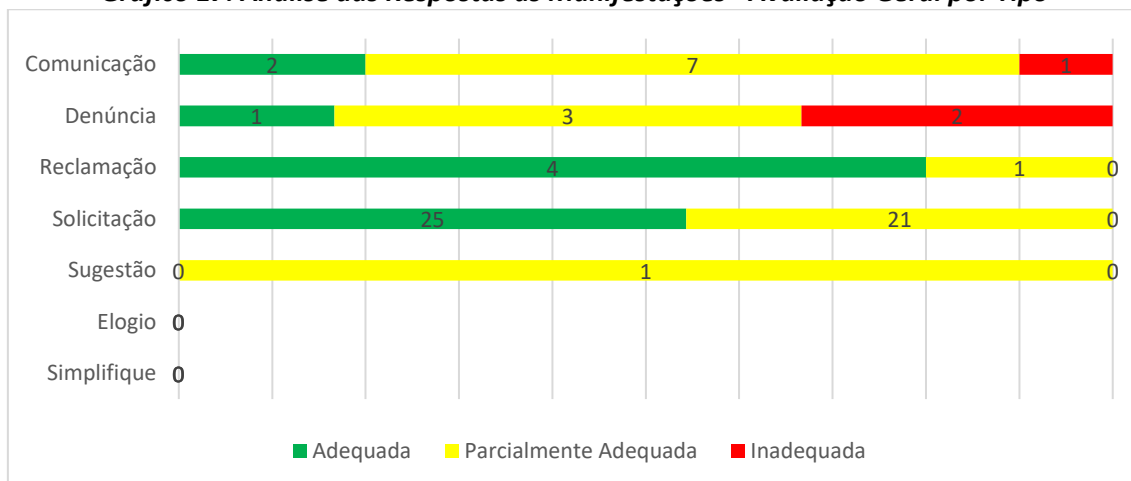
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 68 manifestações analisadas, verifica-se que: 32 foram consideradas adequadas, 33 parcialmente adequadas e 3 inadequadas.

Gráfico 16: Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 17: Análise das Respostas às Manifestações - Avaliação Geral por Tipo



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre essas 33 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 7 comunicações, 3 denúncias, 1 reclamação, 21 solicitações e 1 sugestão.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Dentre essas 3 manifestações inadequadas, observa-se: 1 comunicação e 2 denúncias.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere ao encaminhamento das denúncias e comunicações de irregularidades para as áreas de apuração, clareza da resposta, marcação do registro de resolutividade e classificação do tipo e assunto da manifestação para o seu tratamento adequado.

Finalmente, a lista das 68 manifestações, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁵. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

⁵ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

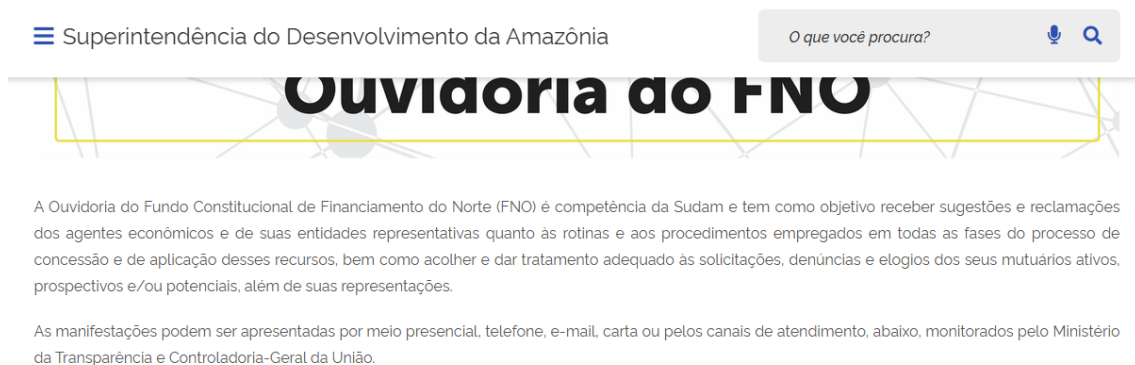
Diante do relatório preliminar entregue à Sudam no dia 19 de dezembro de 2024, a UA enviou sua manifestação por meio do Ofício GAB/SUPERIN nº 35/2025, de 28 de janeiro de 2025 (incluído no Processo SEI nº 00213.100105/2024-48). Como anexo ao ofício, a Superintendência detalha um plano de ação (Apêndice D) para saná-los.

Além disso, um dos achados foi modificado no relatório final em relação ao que estava contido inicialmente no relatório preliminar, após manifestação da unidade encaminhada por e-mail no dia 20 de janeiro de 2025:

- a) **Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico;**

Justificativa: Alterações no sítio eletrônico.

Figura 08: Inclusão do botão de acesso do Painel Resolveu?



[Acesse o Painel Resolveu? CGU](#)

Canais de Atendimento

Fala.BR é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (acesso a informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público.

Clique neste link: [FalaBr - Ouvidoria](#)

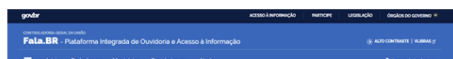


Figura 09: Inclusão da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e portarias de nomeação e recondução do Ouvidor

Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia

O que você procura?



Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019 – Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Resolução nº 3 CGU/OGU, de 13 setembro de 2019 – Aprova a Resolução sobre Medidas Gerais de Salvaguarda à Identidade de Denunciadores.

Portaria nº 1.590, de 3 de agosto de 2021 - Institui o Comitê das Ouvidorias no âmbito do Ministério do Desenvolvimento Regional.

IN nº 5 CGU/OGU, de 18 de junho de 2018 - Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

IN nº 7 CGU/OGU, de 8 de maio de 2019 - Dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e- Ouv e o painel "resolveu?". E estabelece adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.

Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021 – Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 - Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

Portaria nº 100, de 28 de junho de 2021 - Nomeação de Eduardo Mota e Souza Reis de Carvalho para o cargo de Ouvidor da Sudam.

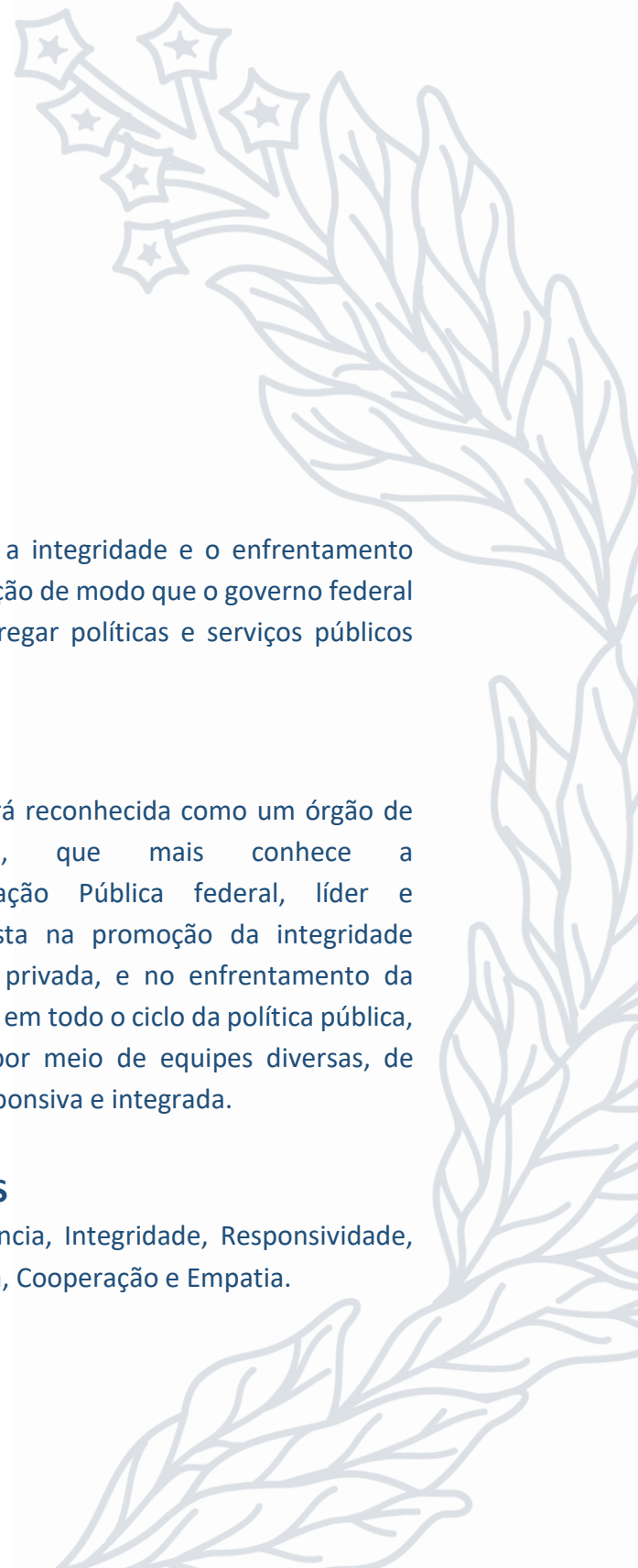
Portaria nº 52, de 31 de julho de 2024 - Recondução do servidor Eduardo Mota e Souza Reis de Carvalho para exercer o cargo de Ouvidor da Sudam.

Análise da equipe: Acessando a página da Ouvidoria no sítio eletrônico da unidade, em comparação ao acesso realizado ao local em 2024, a justificativa da UA foi acatada e um dos pontos do achado foi retirado.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

Plano de Ação 2025				
Item	Recomendação	Atividades	Responsável	Prazo
I	Publicar Regimento Interno da Ouvidoria nos termos da Leis nº 10.180/2001 e 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portarias CGU nº 1.181/2020 e nº 116/2024;	Elaboração do Regimento Interno de Ouvidoria	Ouvidoria	Maio/2025
II	Estabelecer fluxos internos de tratamento de denúncias e comunicações de irregularidade, garantindo encaminhamento apenas para área de apuração competente, conforme Decreto nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 116/2024;	Instituir fluxo interno de tratamento de denúncias e comunicação de irregularidade.	Ouvidoria	Maio/2025
III	Aprimorar o tratamento das manifestações no que se refere à clareza e objetividade da resposta, à classificação da tipologia, dos assuntos e à marcação de resolutividade;	Adequação das tipologias, assuntos, sub assuntos, marcação de resolutividade. Utilização de TAG's para assuntos não disponibilizados no Fala.Br.	Ouvidoria	Permanente
IV	Adequar a estrutura e o planejamento das atividades da Unidade setorial de modo a atender a todas as competências previstas na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 116/2024;	Adequar e instituir plano de ação com inclusão de pesquisa de satisfação conforme competências estabelecidas em normativos.	Ouvidoria	Permanente
V	Adequar o espaço físico, provendo-o de acessibilidade aos manifestantes com dificuldades de locomoção;	Adequação do espaço físico visando acessibilidade dos usuários.	Diretoria de Administração	Janeiro/2026
VI	Elaborar o Relatório de Gestão à luz das exigências normativas vigentes	Elaboração, Adequação e Publicação do Relatório de Gestão.	Ouvidoria	Março/2025



MISSÃO

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

VISÃO

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

VALORES

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.