

# Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia (SUDAM)

---

## Carta de Serviços ao Usuário

Documento atualizado em 20 de outubro de 2023.

A Carta de Serviços ao Usuário visa a informar aos cidadãos quais os serviços prestados por esta autarquia, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos para manter os padrões de qualidade que devem prevalecer no atendimento ao público, assim como garantir o direito do cidadão de receber esses serviços de conformidade com as suas necessidades.

Descrevemos neste documento os serviços prestados, com informações sobre as atividades, setores responsáveis, meios de contato, horários de funcionamento, entre outros dados necessários ao bom atendimento aos interessados.

Estamos disponíveis para receber sugestões de melhorias e correções ou prestar os esclarecimentos a outros assuntos que possam não estar descritos neste documento.

## **Serviços disponíveis**

Consultar acervo digital da Biblioteca Amazônia (Biblioteca Sudam)	03
Declarar dados sobre Incentivos Fiscais da Sudam (SIAV)	05
Obter concessão de Incentivos Fiscais pela Sudam	07
Obter consulta prévia do Fundo de Desenvolvimento da Amazônia (FDA)	09
Obter Transferências Voluntárias/Convênios	11
Projetos contemplados pelo Plano Regional de Desenvolvimento da Amazônia - PRDA 2020-2023	13
Diagnóstico Georreferência do Pará - PRDA	14
Banco de Dados da Amazônia (Badam)	15
Ouvidoria da Sudam	16
Ouvidoria FNO	18



### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Têm direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela Lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Declarar dados sobre Incentivos Fiscais da SUDAM (SIAV- Sistema de Avaliação de Incentivos Fiscais)

Avaliação: Sem Avaliação  
Quantidade de votos:

### O que é?

As empresas com incentivos fiscais da Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia (Sudam) devem enviar anualmente os dados pertinentes ao incentivo de redução do imposto devido, além de registros contábeis, sociais e ambientais para efeito de avaliação dos benefícios. Este serviço consiste no cadastro de informações pela empresa no SIAV Incentivos, sistema utilizado para o envio das informações.

O período destinado ao preenchimento dessas informações é entre o 1º dia útil do mês de agosto e último dia útil do mês de setembro, conforme definido pela Resolução Normativa DICOL nº 7, DE 23 de junho de 2023, publicada no Diário Oficial da União (DOU) de 03 de julho de 2023, sobre o Calendário Anual de Envio de Informações (CAEI), que é amplamente divulgado às empresas e à sociedade. A empresa incentivada, com cadastro atualizado na Sudam, receberá previamente ao início do período de declaração, um e-mail com o aviso do calendário.

A caixa postal que enviará o e-mail automático é [siav@sudam.gov.br](mailto:siav@sudam.gov.br). É importante que ela não esteja na lista de *spam* da caixa postal da empresa.

### Quem pode utilizar este serviço?

Empresas que possuem incentivos fiscais junto à Receita Federal do Brasil referentes a projetos com laudo constitutivo expedido pela Sudam. Se a sua empresa deseja solicitar incentivos fiscais, acesse o site [www.gov.br/sudam](http://www.gov.br/sudam) para mais informações.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Cadastrar no sistema

Por padrão, todas as empresas beneficiadas com incentivos fiscais junto à Sudam já possuem acesso ao sistema e podem acessar o site utilizando as credenciais do GOV.BR.

#### Canais de prestação

Web: acessar o site [siav.sudam.gov.br](http://siav.sudam.gov.br)

No período estipulado no CAEI, a empresa deverá realizar o login no site [siav.sudam.gov.br](http://siav.sudam.gov.br). Com a opção empresa selecionada, clicar em “entrar com GOV.BR” e realizar o login com as credenciais do estabelecimento incentivado. Caso haja dificuldade, é possível obter informações por meio do manual disponível no site <http://siav.sudam.gov.br/manual-empresa>, ou ainda entrar em contato por meio do e-mail [siav@sudam.gov.br](mailto:siav@sudam.gov.br)

#### Tempo de duração da etapa

Em média 30 minutos.

#### Etapa 2 - Submeter os dados e receber o comprovante de envio das informações.

Após o login da empresa, são necessárias mais quatro ações:

- Preencher os formulários on-line com as informações obrigatórias e anexos (senão preencher tudo, salve para continuar depois);
- Salvar os formulários;
- Realizar as assinaturas dos responsáveis;
- Enviar os dados;
- Receber o comprovante de envio das informações (será emitido pelo sistema).

#### Canais de prestação:

Web acesse o site: [siav.sudam.gov.br](http://siav.sudam.gov.br)

#### Tempo de duração da etapa

Em média 60 minutos.

### **Quanto tempo leva?**

Atendimento imediato. Este serviço é gratuito para o cidadão. Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato pelo e-mail: [siav@sudam.gov.br](mailto:siav@sudam.gov.br)

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Têm direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela Lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Obter concessão de Incentivos Fiscais pela SUDAM

Avaliação:

Quantidade de votos:

### O que é?

O Serviço prestado pela Coordenação-Geral de Gestão de Incentivos e Benefícios Fiscais - CGINF consiste na recepção, análise e deliberação sobre projetos de solicitação de incentivos fiscais protocolados pelas empresas interessadas, com o objetivo de atrair e/ou manter empreendimentos, cujas atividades são consideradas prioritárias para o desenvolvimento regional da Amazônia Legal, reduzindo a carga tributária e promovendo a melhoria da competitividade das empresas.

### Os incentivos fiscais oferecidos são:

- Redução de 75% do Imposto de Renda Pessoa Jurídica e adicionais não restituíveis;
- Isenção do Imposto de Renda Pessoa Jurídica e adicionais não restituíveis (destinado às atividades contempladas pelo programa de inclusão digital do Governo Federal); e
- Reinvestimento de 30% do Imposto de Renda Pessoa Jurídica.

### Quem pode utilizar este serviço?

Pessoas jurídicas com empreendimentos situados na Amazônia Legal e que desenvolvam atividades consideradas prioritárias para o desenvolvimento regional elencadas no Decreto nº 4.212/2002.

### Etapas para a realização deste serviço

- Acessar o Sistema de Incentivos Fiscais (SIN), pela URL <http://sin.sudam.gov.br>;
- Realizar cadastro, seguindo os passos descritos nos manuais que se encontram na página inicial;
- Preencher as informações e anexar os documentos instrutórios, obedecendo o roteiro eletrônico do SIN;
- Submeter o pleito para análise;
- Responder às notificações no prazo determinado;
- Recepcionar a equipe da Sudam designada para a realização de vistoria no empreendimento; e
- Aguardar resultado.

### Documentação

Todos os documentos necessários à instrução processual estão descritos e elencados para inserção no próprio sistema SIN.

### Canais de prestação

- Web: <http://sin.sudam.gov.br>;
- E-mail: [cginf@sudam.gov.br](mailto:cginf@sudam.gov.br); [suportesin@sudam.gov.br](mailto:suportesin@sudam.gov.br)

### Tempo de tramitação

O tempo médio de tramitação dos pleitos aprovados é de aproximadamente 200 dias.

O acompanhamento do pleito poderá ser feito por meio da Consulta Pública de Tramitação disponível na url <http://sin.sudam.gov.br/consulta/>

### Informações adicionais ao tempo de tramitação

O período de fruição dos incentivos de Redução de 75% e de Isenção do IRPJ é de 10 anos.

Os atendimentos para esclarecimentos sobre dúvidas podem ser feitos por e-mail ([cginf@sudam.gov.br](mailto:cginf@sudam.gov.br)); pelo telefone (4008-5417) ou, caso necessário, podem ser agendadas reuniões com a CGINF pelo [dgfai@sudam.gov.br](mailto:dgfai@sudam.gov.br) com cópia para [cginf@sudam.gov.br](mailto:cginf@sudam.gov.br).

Este serviço é gratuito para o cidadão.

### Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;

- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança;
- Ética.

**Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

**Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Têm direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela Lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Apresentar Consulta Prévia com vistas à obtenção de recursos do Fundo de Desenvolvimento da Amazônia – FDA.

Avaliação: Sem Avaliação

Quantidade de votos:

### O que é?

O FDA tem a finalidade de assegurar recursos para a realização de investimentos em infraestrutura, em serviços públicos e em demais empreendimentos produtivos com grande capacidade germinativa de novos negócios na Amazônia Legal. A Consulta Prévia é a manifestação inicial de interesse das empresas em obter financiamento com recursos do FDA para a implantação, ampliação, modernização ou diversificação de empreendimentos na Amazônia Legal.

A análise da Consulta Prévia pela Sudam tem a finalidade de verificar o enquadramento do projeto nas Diretrizes e Prioridades do Fundo, definidas anualmente pelo Conselho Deliberativo da Sudam. Após a aprovação da Consulta Prévia, a Diretoria Colegiada da Sudam emite o Termo de Enquadramento que habilita a empresa pleiteante a buscar autorização para elaboração do projeto definitivo junto ao agente operador (instituição financeira) de sua preferência.

### Quem pode utilizar este serviço?

Empresas privadas.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 – Protocolo da Consulta Prévia na Sudam

Apresentar pleito conforme a Instrução e Modelo de Procedimentos para Apresentação e Análise de Consulta Prévia, disponível no site da Sudam em:

<http://repositorio.sudam.gov.br/sudam/fda/consulta-previa/instrucao-e-modelo-de-procedimentos-para-apresentacao-e-analise-de-consulta-previa.pdf/view>

#### Canais de prestação

Presencial ou Eletrônico ([protocolo@sudam.gov.br](mailto:protocolo@sudam.gov.br))

#### Tempo de duração da etapa

Até uma hora.

#### Etapa 2 – Resposta a eventuais notificações da Sudam

É possível que, durante a análise da Consulta Prévia, inconsistências detectadas no pleito necessitem de correção por parte da empresa. Neste caso, a empresa deverá responder a eventuais notificações no prazo máximo de 20 (vinte) dias.

#### Canais de prestação

Presencial ou Eletrônico ([protocolo@sudam.gov.br](mailto:protocolo@sudam.gov.br))

#### Tempo de duração da etapa

Até 20 (vinte) dias corridos.

#### Etapa 3 – Análise e decisão da Sudam

O prazo de análise até a decisão da Sudam, que pode ser pelo deferimento, indeferimento ou arquivamento do pleito a pedido da empresa interessada, é de até 30 (trinta) dias contados da protocolização da Consulta Prévia, descontado o prazo para complementação de informações e documentos em resposta à eventual notificação, de que trata a Etapa 2. A Sudam dispõe do prazo de até 5 (cinco) dias após a decisão final para comunicar formalmente à empresa pleiteante.

#### Canais de Prestação

Site da Sudam: [www.gov.br/sudam](http://www.gov.br/sudam) (publicação da decisão) E-mail: comunicação formal à empresa.

#### Tempo de duração da etapa:

Até 30 (trinta) dias corridos contados da protocolização da Consulta Prévia.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato: [gabinete@sudam.gov.br](mailto:gabinete@sudam.gov.br), [dgfai@sudam.gov.br](mailto:dgfai@sudam.gov.br) e [cgfin@sudam.gov.br](mailto:cgfin@sudam.gov.br)

**Legislação aplicável:** <http://repositorio.sudam.gov.br/sudam/fda/legislacao>

- Medida Provisória nº 2.157-5, de 24/08/2001;
- Decreto nº 10.053, de 09/10/2019;
- Resolução Condel/Sudam nº 82, de 16/12/2019; e
- Resolução CMN nº 4.960, de 21/10/2021.

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Têm direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Transferências Voluntárias/Convênios

Avaliação:

Quantidade de votos:

### O que é?

Instrumentos que viabilizam o repasse de recursos financeiros advindos de dotações consignadas no Orçamento da União e que tem como agentes participantes a Sudam e órgãos ou entidades órgãos e entidades dos Estados, Distrito Federal e Municípios, bem como consórcios públicos e entidades privadas sem fins lucrativos, visando à execução de programa de governo que envolva a realização de projeto ou atividade de interesse recíproco em regime de mútua cooperação.

### Quem pode utilizar este serviço?

Órgãos ou instituições dos governos estaduais e municipais ou entidades privadas sem fins lucrativos (convenientes) situados na Amazônia Legal.

### Etapas para a realização deste serviço

- Proposição;
- Celebração/formalização;
- Execução;
- Prestação de contas.

### A solicitação é feita obedecendo as seguintes etapas:

- Cadastro no Transferegov, conforme exigências do Art. 16 da Portaria Conjunta MGI/MF/CGU nº 33, de 30 de agosto de 2023;
- Apresentação de proposta/plano de trabalho no Transferegov;
- Documentações necessárias, conforme definido nos Arts. 24 e 29 da Portaria Conjunta MGI/MF/CGU nº 33, de 30 de agosto de 2023.

### Canais de prestação de serviços

A prestação do serviço é feita pelo sistema Transferegov: <https://portal.transferegov.sistema.gov.br/portal/home>

Fase	Unidade Técnica	Telefone	E-mail
Proposição	CGPRO - Coordenação-Geral de Gestão e Execução de Projetos	4008-5438	<a href="mailto:cgpro@sudam.gov.br">cgpro@sudam.gov.br</a>
Celebração e execução	CGPRO - Coordenação-Geral de Gestão e Execução de Projetos	4008-5438	<a href="mailto:cgpro@sudam.gov.br">cgpro@sudam.gov.br</a>
	CCON – Coordenação de Análise Financeira e Conformidade	4008-5746	<a href="mailto:ccon@sudam.gov.br">ccon@sudam.gov.br</a>
Acompanhamento e Prestação de Contas	CPDU - Coordenação de Projetos de Desenvolvimento Urbano	4008-5463	<a href="mailto:cpdu@sudam.gov.br">cpdu@sudam.gov.br</a>
	CPDP - Coordenação de Projetos de Desenvolvimento Produtivo	4008-5463	<a href="mailto:cpdp@sudam.gov.br">cpdp@sudam.gov.br</a>
	CCON – Coordenação de Análise Financeira e Conformidade	4008-5746	<a href="mailto:ccon@sudam.gov.br">ccon@sudam.gov.br</a>

A Rede Mais Brasil possui um canal de informações onde o cidadão pode consultar os dados de propostas e convênios por meio de filtros de pesquisa. O acesso é livre através do endereço eletrônico:

<https://clusterqap2.economia.gov.br/extensions/painel-transferencias-discricionarias-e-legais/painel-transferencias-discricionarias-e-legais.html>

### Tempo de duração da etapa

Celebração: Firmatura obrigatória no mesmo ano da proposta.

Execução: Será definido de acordo com o objeto.

<b>Celebração</b>	<b>Faixa do valor do repasse</b>	<b>Vigência</b>
Obra	Até R\$1.500.000,00	36 meses
	Superiores a R\$1.500.000,00 e iguais ou inferiores a R\$5.000.000,00	48 meses
	Superiores a R\$5.000.000,00 e iguais ou inferiores a R\$20.000.000,00	48 meses
	Superiores a R\$20.000.000,00 e iguais ou inferiores a R\$80.000.000,00	60 meses
	Superiores a R\$80.000.000,00	72 meses
Equipamento e Custeio	Iguais ou superiores a R\$200.000,00	36 meses

### **Prestação de contas final do convenente**

Até 60 (sessenta) dias após o encerramento da vigência ou a conclusão da execução do objeto, o que ocorrer primeiro. Análise da prestação de contas final pela concedente (Sudam): prazo de seis meses, contado da data do recebimento, para analisar a prestação de contas do instrumento, com fundamento no parecer técnico expedido pelas áreas competentes.

### **Outras Informações**

A legislação que rege as transferências da União é a Portaria Conjunta MGI/MF/CGU nº 33, de 30 de agosto de 2023. Para consultar as informações de convênios, a rede parcerias dispõe o acesso livre ao público através do link: <https://discrionarias.transferegov.sistema.gov.br/voluntarias/Principal/Principal.do?Usr=guest&Pwd=guest> Para informações gerais a rede parcerias dispõe também dos Painéis Gerenciais do transferegov, através do link <https://clusterqap2.economia.gov.br/extensions/painel-gestao-transferencias/painel-gestao-transferencias.html>

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na Lei nº13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Têm direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela Lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Projetos contemplados pelo Plano Regional de Desenvolvimento da Amazônia - PRDA 2020-2023

Avaliação:

Quantidade de votos:

### O que é?

Instrumento de planejamento norteador das intervenções públicas na Amazônia cujo objetivo é reduzir as desigualdades regionais. O Plano foi elaborado pela Sudam em parceria com o Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional, Ministério do Planejamento e Orçamento, Consórcio Interestadual da Amazônia Legal, os estados da Amazônia Legal, as instituições públicas e a sociedade civil, mediante Consulta Pública.

### Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer cidadão com acesso à internet.

### Etapas para a realização deste serviço?

**Passo 1:** Acessar a página da Sudam; site: [www.sudam.gov.br](http://www.sudam.gov.br)

**Passo 2:** em seguida clicar aba PRDA cujo link é <http://prda.sudam.gov.br/>.

Canal digital do Plano Regional de Desenvolvimento da Amazônia.

### Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato.

### Outras Informações

De forma inédita, houve a articulação com o Plano Plurianual (PPA) Federal, 2024-2027. A carteira de projetos do plano regional está sendo elaborada a partir de projetos estratégicos pactuados com os Ministérios setoriais, projetos validados pela maioria dos estados da Amazônia Legal, além da compatibilização de projetos com o novo Programa de Aceleração (PAC) do governo federal.

Atualmente, o PRDA 2020 a 2023, versão ainda vigente dispõe de uma carteira com 276 projetos que foram encaminhados pelos estados da Amazônia Legal e por instituições regionais. Esses estão em processo de revisão junto aos entes federativos a fim de constatar os que prosseguirão com o novo ciclo do PRDA 2024-2027. Os projetos do PRDA 2020- 2023 podem ser acessados e baixados na íntegra através do link: <http://prda.sudam.gov.br/>

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre o Plano Regional, entre em contato: [cgpla@sudam.gov.br](mailto:cgpla@sudam.gov.br) ou [cpla@sudam.gov.br](mailto:cpla@sudam.gov.br)

### Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Têm direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela Lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Diagnóstico Georreferência do Pará - PRDA

Avaliação:

Quantidade de votos:

### O que é?

Consiste na reunião de insumos que foram relevantes para a elaboração do Plano Regional de Desenvolvimento da Amazônia (PRDA) 2024-2027 e que podem subsidiar a construção de outras políticas públicas, pois oferta informação relevantes para a construção de outros planos, programas e projetos que tenham como foco o território da Amazônia Legal. Para isso foi levantado indicadores diversos e que são capazes de expressar os desafios críticos a serem enfrentados no território amazônico. Pautam-se na identificação dos problemas existentes e assim subsidiam a construção dos elementos que serão alvo de intervenções das políticas públicas a serem propostas.

### Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer cidadão com acesso à internet.

### Etapas para a realização deste serviço?

**Passo 1:** Acessar a página da Sudam; site: [www.sudam.gov.br](http://www.sudam.gov.br).

**Passo 2:** Em seguida clicar na aba Plano do Desenvolvimento da Amazônia (PRDA):  
<https://www.gov.br/sudam/pt-br/assuntos/planos-de-desenvolvimento>.

**Passo 3:** clicar no link Diagnóstico Georreferenciado com insumos para o PRDA  
<https://www.gov.br/sudam/pt-br/assuntos/planos-de-desenvolvimento/DiagnosticoGeorreferenciado.pdf>

### Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre o Plano Regional, entre em contato: [cgpla@sudam.gov.br](mailto:cgpla@sudam.gov.br) ou [cpla@sudam.gov.br](mailto:cpla@sudam.gov.br)

### Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

### Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Têm direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela Lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Banco de Dados da Amazônia Legal- BADAM

**Avaliação:** Sem avaliação

**Quantidade de votos:**

### O que é?

Painel de Indicadores georreferenciados para a Amazônia Legal disponibilizado em uma plataforma de *Business Intelligence*, o Banco de Dados da Amazônia (BADAM), consiste em uma ferramenta on-line que evidencia insumos relevantes para a elaboração do Plano Regional de Desenvolvimento da Amazônia (PRDA) 2024-2027 e demais políticas públicas, planos, programas e projetos que tenham como foco o território da Amazônia Legal.

### Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer cidadão com acesso à internet.

### Etapas para a realização deste serviço?

**Passo 1:** Acessar a página da Sudam; site: [www.sudam.gov.br](http://www.sudam.gov.br)

**Passo 2:** Em seguida clicar na aba BADAM:

<https://www.gov.br/sudam/pt-br/assuntos/planos-de-desenvolvimento/badam>

### Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato.

### Outras Informações

O Painel dispõe de um total de 373 indicadores que foram selecionados, priorizando-se os dados que estavam disponíveis nos níveis municipais e estaduais e, em alguns casos, foram considerados indicadores que já apresentavam dados consolidados para o nível regional, incluindo a Amazônia Legal e a perspectiva nacional. Além disso, apresenta ainda análise dos indicadores em diferentes recortes territoriais, possibilitando análises comparativas, além da evolução histórica dos indicadores. Com o desenvolvimento dessa ferramenta, é apresentada a sociedade mais de 1.500 visualizações dinâmicas e interativas de dados, agrupando diferentes recortes temáticos e territoriais.

Acessar <https://www.gov.br/sudam/pt-br/assuntos/planos-de-desenvolvimento/badam>

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre o Plano Regional, entre em contato: [cgpla@sudam.gov.br](mailto:cgpla@sudam.gov.br) ou [cpla@sudam.gov.br](mailto:cpla@sudam.gov.br)

### Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

### Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Ouvidoria da Sudam

Avaliação:

Quantidade de votos:

### O que é?

A Ouvidoria da Sudam é o canal direto entre o cidadão e esta instituição, de modo que as manifestações recebidas provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados; além de incentivar a democracia participativa ao proporcionar maior transparência dos serviços prestados à sociedade. É responsável por receber, analisar e atender as manifestações: solicitações de informação, pedidos de simplificação, elogios, sugestões, reclamações, denúncias e comunicações, em relação aos serviços prestados pela Sudam.

### Quem pode utilizar este serviço?

- Qualquer usuário, cidadão interessado ou não;
- Representante de empresas, associações, organizações da sociedade civil, entre outros;
- Estudantes, pesquisadores; e
- Pessoa física ou jurídica, investidores e público em geral.

### Etapas para a realização deste serviço

No link: [https://www.gov.br/sudam/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria](https://www.gov.br/sudam/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria)

### Canais de prestação

A Ouvidoria disponibiliza canais de atendimento ao público:

#### Web

Acessar a página da Ouvidoria no site da Sudam:

[https://www.gov.br/sudam/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria](https://www.gov.br/sudam/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria)

#### Presencial

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

Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h, exceto feriados (agendamento por telefone)

Telefone : (91) 4008-5689

E-mail: [ouvidoria@sudam.gov.br](mailto:ouvidoria@sudam.gov.br)

### Canais de prestação

#### Etapa 1 – Realizar manifestação digital

Acessar a página da plataforma Fala.BR:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

- Fazer o cadastro com informações básicas do usuário;
- Fazer o login;
- Escolher o tipo de manifestação (acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique);
- Preencher o formulário;
- Anexar, se necessário, documentos, conforme orientações do formulário; e
- Conferir os dados e concluir a manifestação.

### Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato – 24 horas por dia.

#### Etapa 2 – Resposta ao usuário

A ouvidoria recebe a manifestação do usuário pelos canais disponíveis dá tratamento e responde ao manifestante.

### Tempo de duração da etapa

- Solicitação de informação é de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias mediante justificativa.

- Manifestações como solicitação, elogios, sugestões, reclamações, denúncias, simplifique e comunicações são de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias mediante justificativa.

### **Quanto tempo leva?**

Conforme a natureza e complexidade da manifestação.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Telefone: (91) 4008-5689

E-mail: [ouvidoria@sudam.gov.br](mailto:ouvidoria@sudam.gov.br)

É dever do usuário acompanhar as notificações enviadas pela plataforma Fala.BR e por e-mail.

### **Legislação**

- Decreto nº 7.724/2012 (Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18/11/2011 - Leide Acesso à Informação).
- Decreto nº 9.492/2018 (Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26/06/2017);
- Decreto nº 9.094// 2017;
- Portaria nº 581, de 9/03/2021 alterada pela Portaria nº 3.126/2021;
- Portaria nº 176/2018; e
- Instrução Normativa nº 7, de 8/05/2019 com redação dada pela IN nº 11/2019.

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Têm direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela Lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## Ouvidoria do FNO

Avaliação:

Quantidade de votos:

### O que é?

A Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Norte (FNO) é competência da Sudam e tem como objetivo receber sugestões e reclamações dos agentes econômicos e de suas entidades representativas quanto às rotinas e aos procedimentos empregados em todas as fases do processo de concessão e de aplicação desses recursos, bem como acolher e dar tratamento adequado às solicitações, denúncias e elogios dos seus mutuários ativos, prospectivos e/ou potenciais, além de suas representações.

As manifestações podem ser apresentadas por meio presencial, telefone, e-mail e plataforma digital, monitorada pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

### Quem pode utilizar este serviço?

- Pessoas jurídicas de direito privado que se dediquem à atividade produtiva;
- Produtores rurais;
- Estudantes, pesquisadores; e
- Mutuários e seus representantes.

### Etapas para a realização deste serviço

No link: [https://www.gov.br/sudam/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria](https://www.gov.br/sudam/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria)

### Canais de prestação

A Ouvidoria do FNO disponibiliza canais de atendimento ao público:

#### Web

Acessar a página da Ouvidoria do FNO no site da Sudam:

[https://www.gov.br/sudam/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria/ouvidoria-fno/ouvidoria-fno](https://www.gov.br/sudam/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/ouvidoria-fno/ouvidoria-fno)

#### Presencial

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

Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h, exceto feriados (agendamento por telefone)

Telefone : (91) 4008-5689

E-mail: [ouvidoria.fno@sudam.gov.br](mailto:ouvidoria.fno@sudam.gov.br)

### Canais de prestação

**Etapa 1** – Realizar manifestação digital

Acessar a página da plataforma Fala.BR:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

- Fazer o cadastro com informações básicas do mutuário;
- Fazer o login;
- Escolher o tipo de manifestação (acesso a informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique);
- Preencher o formulário;
- Anexar, se necessário, documentos, conforme orientações do formulário; e
- Conferir os dados e concluir a manifestação.

### Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato – 24 horas por dia.

### Etapa 2 – Resposta ao mutuário

Caso a manifestação seja relativa às diretrizes e aos instrumentos de avaliação do Fundo, a Ouvidoria recebe a manifestação dos mutuários e/ou dos agentes econômicos e de suas entidades representativas, trata e responde ao manifestante. No caso de assuntos relativos à aplicação dos recursos do FNO, a demanda é encaminhada à instituição

financeira (Banco da Amazônia), a qual restitui, com resposta conclusiva, à Ouvidoria que de imediato responde ao mutuário.

### **Tempo de duração da etapa**

- Solicitação de informação é de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias mediante justificativa.
- Manifestações como solicitação, elogios, sugestões, reclamações, denúncias, simplifique e comunicações são de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias mediante justificativa.

### **Quanto tempo leva?**

Conforme a natureza e complexidade da manifestação.  
Este serviço é gratuito para o cidadão.

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Telefone: (91) 4008-5689

E-mail: [ouvidoria.fno@sudam.gov.br](mailto:ouvidoria.fno@sudam.gov.br)

É dever do usuário acompanhar as notificações enviadas pela plataforma Fala.BR e por e-mail.

### **Legislação**

- Lei nº 12.527/2011 (LAI);
- Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público);
- Lei nº 7.827, de 27.09.89, alterada pela Lei nº 12.716/2012, art. 2º ;
- Resolução Condel nº 55/2017 (Promulga Resolução nº 91/2017 referente à instalação da Ouvidoria do FNO e atribui ao Ouvidor da Sudam as competências de Ouvidor do FNO); e
- Resolução nº 62, de 15/12/2017 (Condel promulga a Proposição nº 96/2017 - Regulamento da Ouvidoria do FNO).

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Têm direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela Lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.