

Ouvidoria Seinfra
**RELATÓRIO
ESTATÍSTICO ANUAL**

*Atendimento a pedidos de informação e
outras demandas*

Exercício 2020

Secretaria de
Infraestrutura



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Ouvidoria da Secretaria de Estado de Infraestrutura e Região Metropolitana de Manaus

Relatório Estatístico Anual

Atendimento a Pedidos de Acesso à
Informação e Outras Demandas
Exercício 2020

Sumário

Apresentação	_____	4
Missão & Visão	_____	5
Relatório Estatístico	_____	6
Canais de Atendimento	_____	7
Demandas	_____	8
KPI Meio de Comunicação	_____	9
KPI Tipos de Solicitação	_____	10
KPI Solicitação por Município	_____	11
KPI Tempo de Resposta	_____	12

Apresentação

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Infraestrutura e Região Metropolitana de Manaus foi criada com o objetivo de auxiliar a comunicação entre esta Seinfra e a população em geral. Sua função é contribuir para um acesso mais simples e rápido aos serviços prestados, informando os prazos, canais, formas de atendimento e visando a transparência e eficiência das ações desta Secretaria.

Missão

Aprimorar continuamente o atendimento de ouvidoria de forma satisfatória e eficaz para todos os cidadãos que utilizam esse serviços.

Visão

Ser uma ouvidoria de referência em todo o estado do Amazonas.

Relatório Estatístico

Esta ouvidoria busca mediar as relações entre os cidadãos e a Seinfra e o esforço dessa atuação se encontra no relatório estatístico de suas atividades a seguir apresentado. O documento contém informações sobre o recebimento de demandas e seu atendimento, com destaque para os pedidos de acesso à informação relativos ao ano de 2020. Também foram incluídos dados sobre o tempo médio de resposta e resultado da pesquisa de satisfação do usuário com o serviço.

Canais de Atendimento

A ouvidoria da Seinfra disponibiliza cinco canais de atendimento:

- Telefone e WhatsApp: (092) 99263-0198;
- E-mail institucional: ouvidoria@seinfra.am.gov.br;
- Presencial: Av. Arquiteto José Henriques Bento Rodrigues, 3760 Monte das Oliveiras - Shopping Via Norte, Piso L2, Manaus/AM CEP 69093-149;
- e-Sic: acessoainformacao.am.gov.br/;
- e-Ouv: sistema.ouvidorias.gov.br/.

Os dados apresentados neste relatório foram extraídos dos sistemas e-Sic e e-Ouv, assim como cadastro de manifestações via WhatsApp, e-mail e presencial concluídas no ano de 2020.

Demandas

Em 2020, foram cadastradas na ouvidoria 37 demandas. Desse total, todas foram concluídas. Por outro lado, algumas foram respondidas fora do prazo devido ao nível de complexidade das solicitações, como em pedidos envolvendo grande número de pessoas e diferentes departamentos como fiscalização, projetos, financeiro e arquivo.

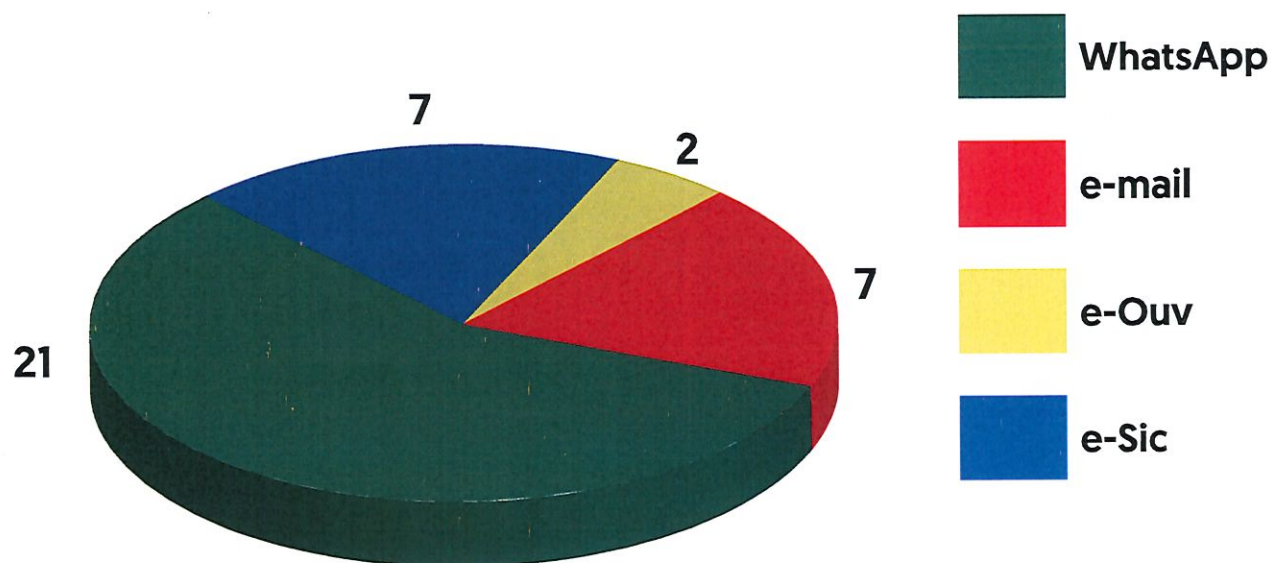
Uma vez resolvida, a demanda é classificada em um dos quadros grandes agregadores.

- **Demandas relativas a fatores externos:** relatos de irregularidades, solicitações de orientação técnica ou providências, encaminhamento de críticas e sugestões acerca dos trabalhos desta Seinfra, entre outras;
- **Pedidos de acesso à informação:** solicitações de cópias de processos e certidões, bem como informações sobre questões relativas a contratos, planilhas orçamentárias e serviços oferecidos por esta Seinfra;
- **Demandas relativas a fatores internos:** críticas, sugestões e eventuais denúncias acerca de questões internas;
- **Demandas fora da competência da Seinfra:** denúncias, reclamações e críticas acerca de fatos não inseridos nas atribuições constitucionais desta Seinfra.

KPI Meio de Comunicação

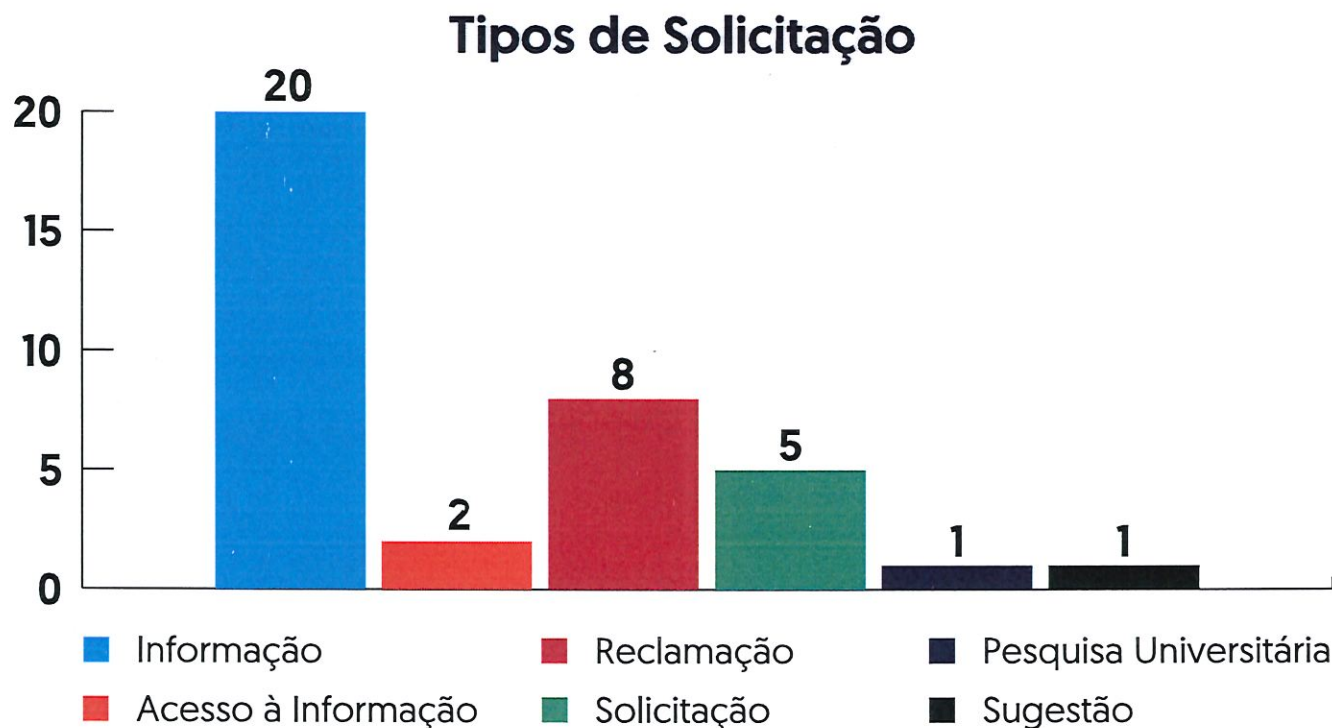
O indicador abaixo apresenta a quantidade de demandas recebidas nos portais de comunicação disponíveis na Ouvidoria desta Seinfra no ano de 2020.

Meio de Comunicação das Solicitações Recebidas



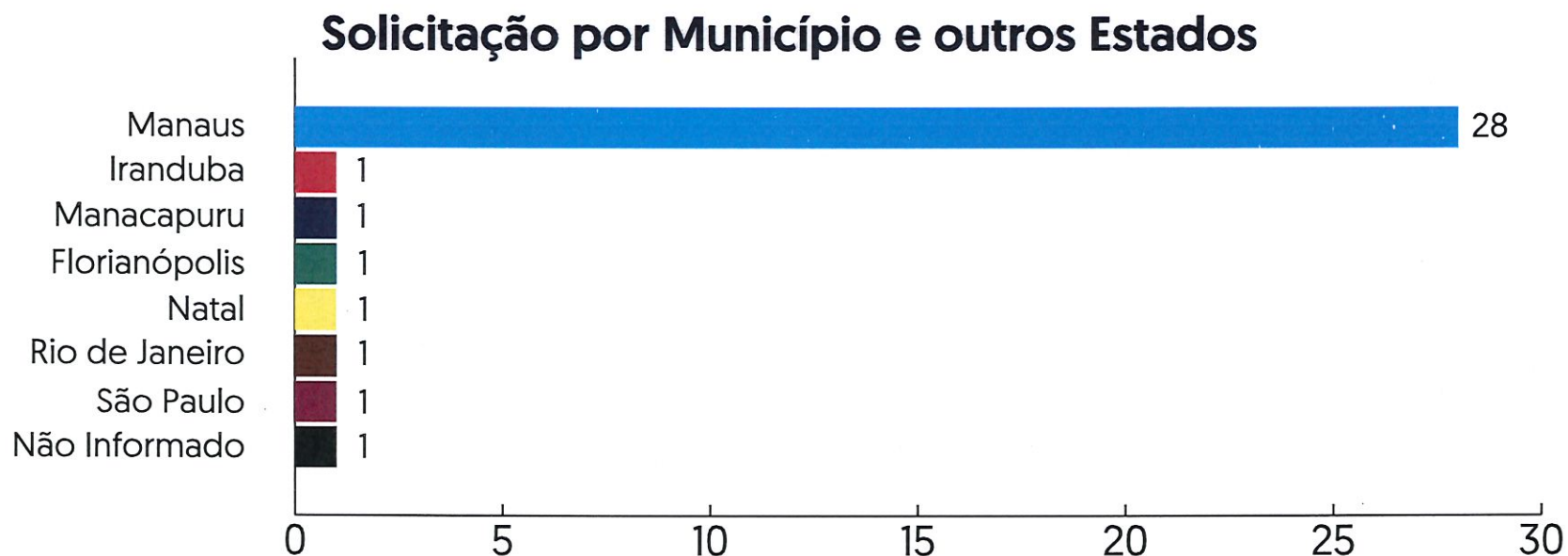
KPI Tipos de Solicitações

O indicador abaixo apresenta um ranking dos diferentes tipos de solicitações.



KPI Solicitação por Município

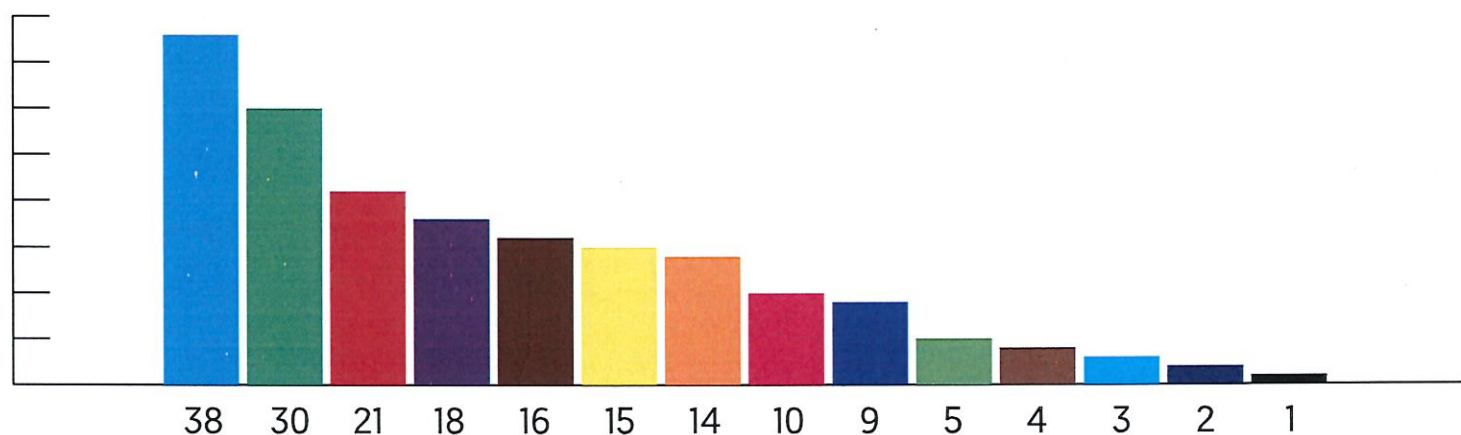
O indicador abaixo apresenta as demandas por municípios.



KPI Tempo de Resposta

O indicador abaixo apresenta o tempo de resposta em dias da Ouvidoria.

Tempo de Resposta em Dias



Secretaria de Estado de Infraestrutura e Região Metropolitana de Manaus

Av. Arquiteto José Henriques Bento Rodrigues, 3760 Monte das Oliveiras -
Shopping Via Norte, Piso L2, Manaus/AM
CEP 69093-149

Carlos Henrique dos Reis Lima

Secretário de Estado de Infraestrutura

Janette Bouez Abraham

Secretária Executiva de Estado de Infraestrutura

Antônia Clice Mendes Fialho

Autoridade de Monitoramento

Priscila de Souza Silva

Ouvidora