



Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria

2021



Institucional

Secretário de Estado de Infraestrutura

Eng. Carlos Henrique dos Reis Lima

Secretária Executiva de Estado de Infraestrutura

Janette Bouez Abraham

Autoridade de Monitoramento

Antônia Clíce Mendes Fialho

Ouvidora

Priscila de Souza Silva



Sumário

- 01.** Introdução
- 02.** Organização
- 03.** Objetivo
- 04.** Funções da Ouvidoria
- 05.** Atribuições
- 06.** Manifestações do período de 2021
- 07.** Solicitação por Município e outros Estados
- 08.** Considerações Finais
- 09.** Mensagens de satisfação do cidadão
- 10.** Reconhecimentos



01. Introdução

O Relatório Anual da Ouvidoria é um meio de divulgação das principais atividades realizadas pelo setor, e visa dar transparência aos seus resultados. Os dados informados foram coletados a partir do sistema utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o ano. Portanto, o objetivo do relatório é prestar contas do desempenho da Ouvidoria, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram devidamente tratadas, providenciando respostas satisfatórias e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pelo Governo do Estado.

Dessa forma, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria da Secretaria de Infraestrutura e Região Metropolitana de Manaus-SEINFRA, desenvolvido por esta Ouvidoria, referente ao ano de 2021.



02. Organização

A Ouvidoria SEINFRA foi criada pelo Decreto nº 40.636, de 7 de maio de 2019, cujas competências estão previstas conforme estabelecido em seus artigos.

Os dados apresentados neste relatório são orientados quanto a forma e conteúdo pela Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, denominada, Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

O setor está localizado na entrada da secretaria, próximo a recepção e o setor de protocolo, com sinalização adequada e espaço reservado para atendimento presencial em local próprio, cuja a responsabilidade pela gestão da área fiscalizada neste exercício está demonstrada no quadro abaixo:

Portaria	Responsável
PORTARIA/SEINFRA/GS/N.00605/2020	Antônia Clíce Mendes Fialho
PORTARIA/SEINFRA/GS/N.00596/2020	Priscila de Souza Silva



03. **Objetivo**

A Ouvidoria SEINFRA tem como missão de auxiliar a comunicação entre esta Secretaria 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.

04. **Funções da Ouvidoria**

- Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos;
- Reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos;
- Qualificar suas expectativas de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que a administração pública possa utilizá-la como oportunidades de melhoria na gestão;
- Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos;
- Demonstrar os resultados produzindo relatórios gerenciais capazes de subsidiar a melhoria da gestão pública.



05. Atribuições

- Receber as manifestações com presteza e imparcialidade, encaminhando, caso necessário aos setores responsáveis para os esclarecimentos;
- Realizar o recebimento, registro e tratamento preliminar das manifestações e envio de respostas parciais aos manifestantes;
- Acompanhar a execução da demanda;
- Intermediar os interesses e necessidades dos usuários dos serviços públicos junto aos gestores das instituições;
- Identificar, por meio das manifestações recebidas, oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos e sugerir ações de melhorias, por meio de relatórios ou outro documento;
- Realizar pesquisa de satisfação do cidadão quanto aos serviços prestados
- Divulgar, de forma ampla e transparente, as ações desenvolvidas, inclusive internamente, para os servidores, para uma melhor compreensão quanto o papel da ouvidoria na instituição;
- Monitorar o prazo de resposta das manifestações, encaminhando comunicações aos gestores, em busca de atender ao prazo estabelecido na Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei n. 12.527/2011) e no Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – CDU (Lei n. 13.460/2017).



06. Manifestações do período de 2021

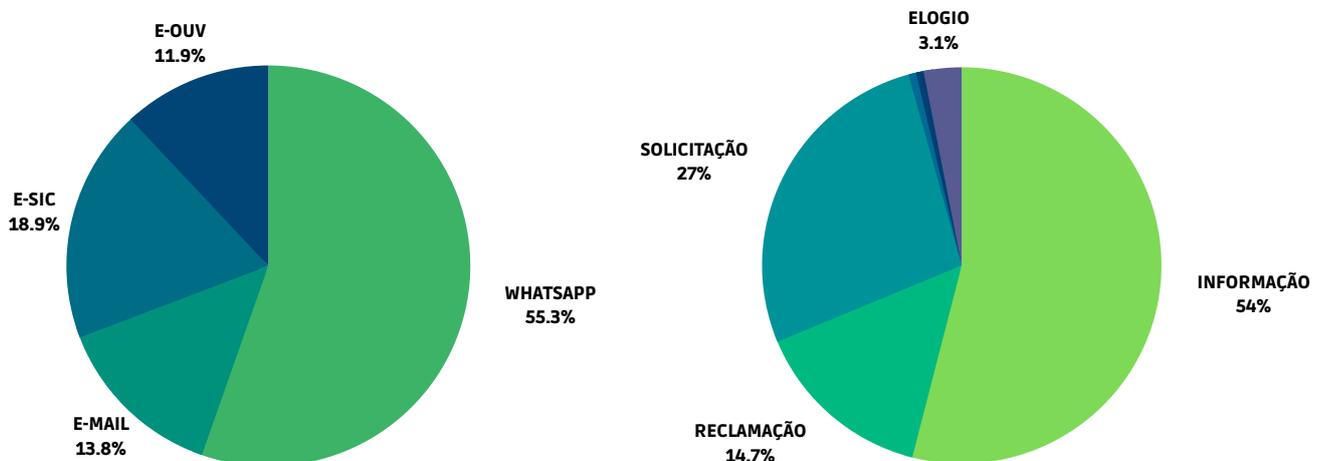
Na tabela abaixo constatamos a demanda decorrente do ano de 2021 e os meios utilizados pelos cidadãos através da Ouvidoria, onde recebemos 168 manifestações, sendo que foram 88 informações, 24 reclamações, 44 solicitações, 1 sugestão, 5 elogios, 5 pesquisas de satisfação e 1 denúncia. Como podemos ver, ilustrado na tabela abaixo, que o meio de comunicação em 2021 de maior demanda é o WhatsApp e o e-Sic (Acesso à informação) como mostra na tabela

ATENDIMENTO POR CLASSIFICAÇÃO DE DEMANDAS NO PERÍODO DE 2021

CLASSIFICAÇÃO	WHATSAPP	E-MAIL	E-SIC	E-OUV	TOTAL
INFORMAÇÃO	66	5	13	4	88
RECLAMAÇÃO	8	11	1	4	24
DENÚNCIA	-	-	-	1	1
SOLICITAÇÃO	13	5	16	10	44
SUGESTÃO	-	-	1	-	1
ELOGIO	4	1	-	-	5
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	-	-	5	-	5
TOTAL	91	22	36	19	168

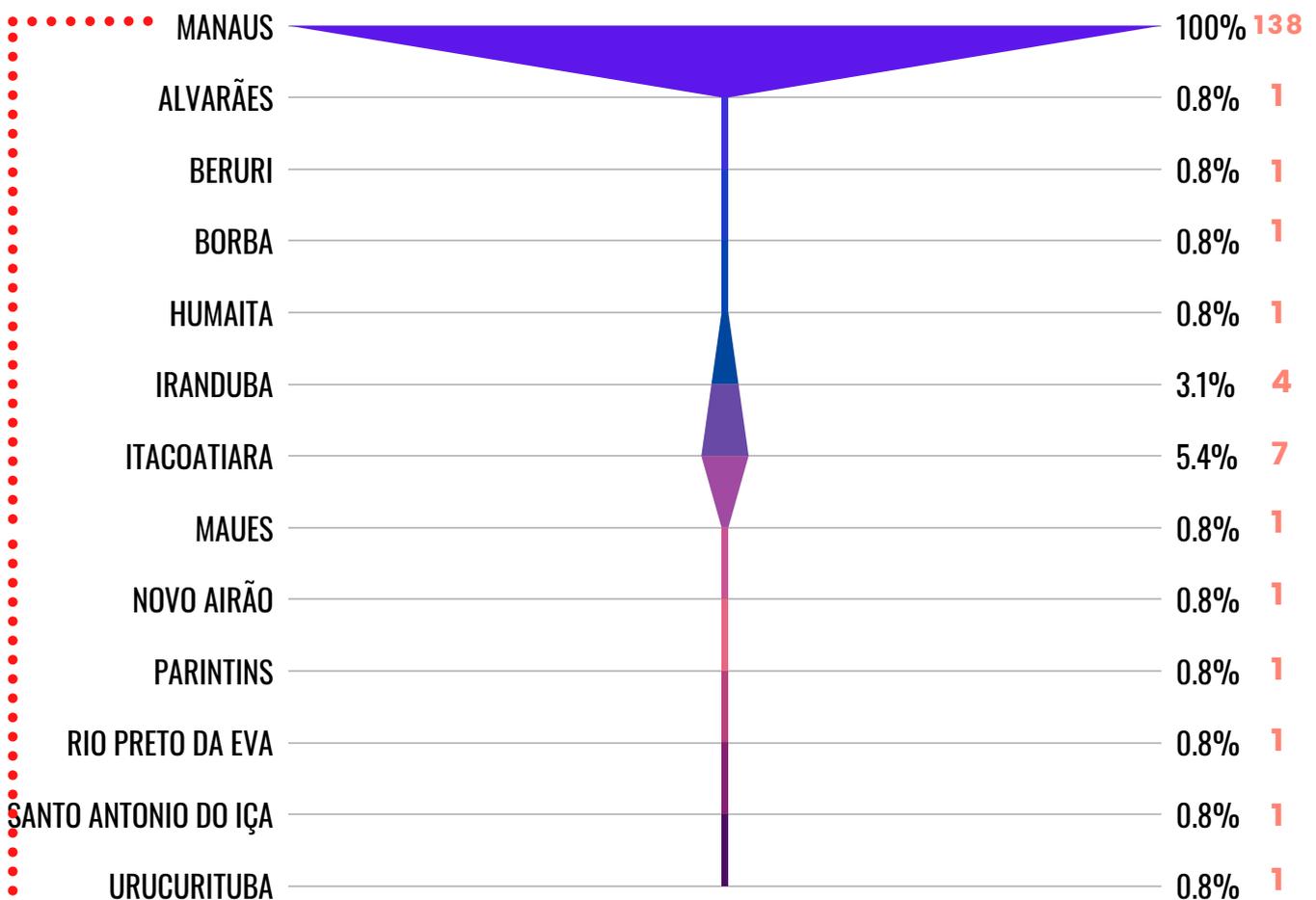


O indicador abaixo apresenta um ranking dos diferentes tipos de solicitações e classificação de demandas de 2021.



07. Solicitação por Município e outros Estados

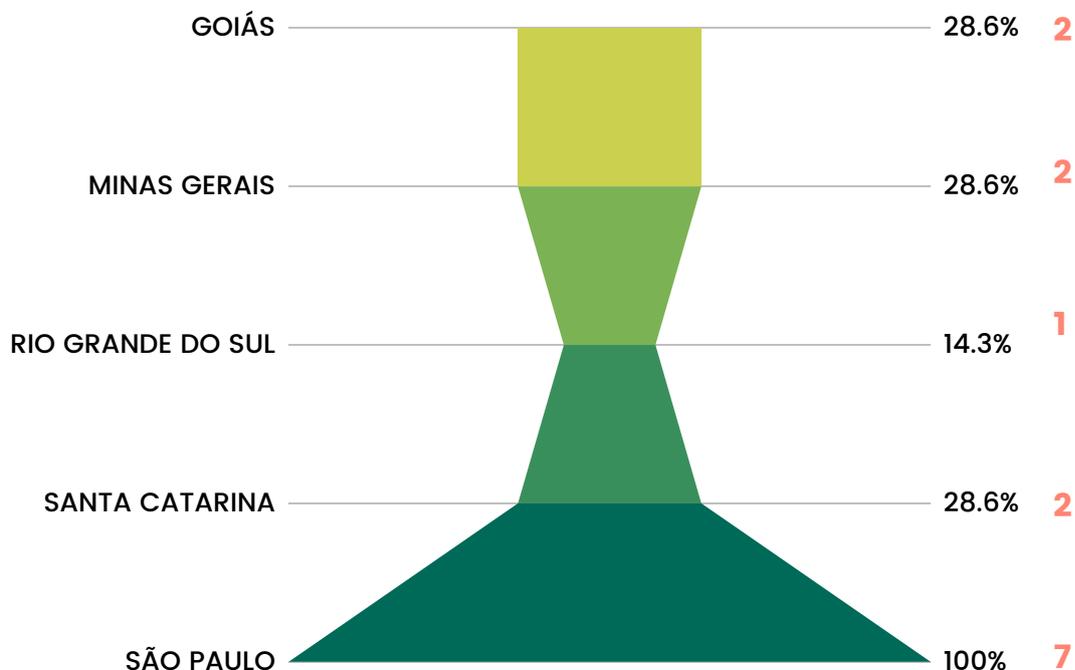
O indicador abaixo apresenta as demandas por municípios no período de 2021.



O município mais demandado, conforme o gráfico, é o de Manaus, grande parte das solicitações não competem a SEINFRA, como limpeza de vias públicas e desentupimento de bueiros.



O indicador abaixo apresenta as demandas por outros Estados no período de 2021.



08. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria é interlocutora do Cidadão e da Gestão Estadual, fazendo a ponte entre os dois lados e mediando os conflitos em busca de uma solução que atenda a todos os envolvidos. Entendemos que a partir das demandas se torna possível pensar nas melhorias dos serviços públicos prestados à sociedade. A divulgação da Ouvidoria atualmente é feita pelo site Oficial da Seinfra Manaus/AM e redes sociais.



A divulgação da Ouvidoria atualmente é feita pelo site Oficial da Seinfra Manaus/AM e redes sociais.



Atendimento ao Público

EMAIL: ouvidoria@seinfra.am.gov.br

SITE: www.seinfra.am.gov.br/ouvidoria

TELEFONE/WHATSAPP: (92) 99263-0198

Secretaria de Infraestrutura  **AMAZONAS**
GOVERNO DO ESTADO

				
DENÚNCIA	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO

 Suas manifestações melhoram nosso atendimento e os serviços oferecidos a população.



09. Mensagens de satisfação do cidadão

O cidadão quando atenciosamente ouvido e devidamente tratado, se satisfaz com a certeza de que seus direitos estão sendo preservados e respeitados, pois exerceu sua cidadania e sua liberdade de expressão.

Abaixo demonstramos isso com mensagens de satisfação de alguns manifestantes atendidos por essa ouvidoria:

Somente para agradecer pelo excelente atendimento da Seinfra.

Anônimo

Muito obrigada mesmo pela atenção, você está de parabéns!

Val

Liguei para vocês e imediatamente entraram em contato para realizar o atendimento que a FUAM – Fundação Alfredo da Matta, tinha solicitado.

Anônimo

Muito obrigado por sua atenção e consideração! Sua orientação foi realmente de grande valia!

Moacir



10. Reconhecimentos

Imagine uma Secretaria de excelência, agora multiplique essa qualidade por 100! Obrigada a todos os setores pela parceria e contribuição com esta Ouvidoria.

**Agradecemos seu apoio
contínuo aos nossos esforços
para contribuirmos com
a resolutividade dos processos
e manifestações do cidadão.**

Priscila de Souza Silva
Ouvidora - Matrícula 249.189-3
Port. n. 00596/2020-SEINFRA

