



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## RELATÓRIO CONCLUSIVO DE FISCALIZAÇÃO

**Setor Fiscalizador:** Coordenadoria de Controle Interno - CCI.

**Área de gestão:** Ouvidoria.

**Período de execução da fiscalização:** 26 a 30/04/2021

**Exercício:** Maio-Dezembro/2021

Nos dias 26 a 30/04/2021, em cumprimento ao art. 6º, II, da Portaria GS/SEINFRA N.º 00461/2019, a servidora Dóris Fernandes Souza Stefanés, assessora desta Secretaria, lotada na Coordenadoria de Controle Interno - CCI, efetuou a fiscalização dos atos administrativos relativos à área de gestão de Ouvidoria, com a finalidade de averiguar o cumprimento das determinações contidas na Lei Federal n. 12.527/2011, no Decreto Estadual n. 36.819/2016, no Decreto Estadual n.º 40.636/2019 e na Lei Federal n.º 13.460/2017.

### I. Caracterização da área de gestão fiscalizada e suas respectivas atividades.

As Ouvidorias setoriais possuem como finalidade primordial o atendimento às demandas dos cidadãos, e, de forma específica, as previstas nos incisos do art. 8º do Decreto Estadual n.º 40.636/2019, *in verbis*:

Art. 8º Compete às unidades setoriais do Sistema Estadual de Ouvidorias (Se- OUV):

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017;

II – receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;

III – receber, analisar e responder denúncias e comunicações recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços públicos;

IV – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação, realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o artigo 7º da Lei Federal n.º 13/460, de 26 de junho de 2017;

V – monitorar e avaliar, periodicamente, a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou Entidade a que esteja vinculada;

VI – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

1



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

VII – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidorias realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VIII – atuar, em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos; e

IX – exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e Órgãos e Entidades referidas no art.2º deste Decreto, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

À vista disto, as ações preconizadas no regramento acima devem ser efetivas para que a ouvidoria possa atender adequadamente ao cidadão, oferecendo respostas satisfatórias aos seus pedidos e manifestações, e, por conseguinte, produzir para o Estado informações qualificadas, elaboradas a partir de demandas advindas da sociedade.

A Ouvidoria da SEINFRA possui espaço físico próprio, identificado, em atendimento ao art. 10 do Decreto Estadual n. 36.819/2016 e ao art. 9º, I, da Lei Federal n. 12.527/2011, encontrando-se integrada ao Sistema Estadual de Ouvidoria – Se-OUV, gerenciado pela Controladoria Geral do Estado – CGE, e realiza os atendimentos presencial e eletrônico.

A responsabilidade pela gestão da área fiscalizada pertence à servidora Priscila de Souza Silva, Ouvidora, de acordo com a PORTARIA/SEINFRA/GS/N. 00596/2020 e à servidora Antônia Clíce Mendes Fialho, Autoridade de Monitoramento, consoante a PORTARIA/SEINFRA/GS/N.º 000605/2020.

## II – Da fiscalização.

A presente fiscalização foi realizada com o objetivo de aferir a regularidade dos atos administrativos realizados na Ouvidoria, tendo por base a Lei Federal n. 12.527/2011, o Decreto Estadual n. 36.819/2016, o Decreto Estadual n.º 40.636/2019 e a Lei Federal n.º 13.460/2017, assim como as demandas realizadas no período de maio a dezembro de 2021 registradas no Relatório Gerencial, encaminhado a esta Coordenadoria em 02/05/2022, atinente às solicitações efetuadas por meio dos Sistemas e-SIC e e-OUV, e as recebidas por intermédio do e-mail e do aplicativo WhatsApp.

A seguir, serão explanadas as situações evidenciadas no decorrer da fiscalização.



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

### **III - Situações evidenciadas durante a fiscalização.**

#### **1. Espaço físico reservado à Ouvidoria.**

**Critério: Art. 9º, I da Lei Federal n. 12.527/2011, art. 10 do Decreto Estadual n. 36.819/2016, e art. 7º, II, do Decreto Estadual n.º 40.636/2019.**

Durante a fiscalização constatou-se que a Ouvidoria da SEINFRA está instalada em espaço físico próprio, de fácil acesso ao público, apropriado, identificado, com infraestrutura e servidora capacitada, em atendimento ao disposto na legislação em epígrafe, motivo pelo qual a situação é considerada regular.

#### **2. Integração da Ouvidoria/SEINFRA ao Sistema Se-OUV, subordinação das atividades à supervisão técnica da CGE, e subordinação administrativa à SEAAF/SEINFRA.**

**Critério: Art. 7º, II, §1º e §3º, do Decreto Estadual n.º 40.363/2019.**

No decorrer da fiscalização observou-se que a Ouvidoria da SEINFRA é integrada ao Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV), sendo suas atividades sujeitas à supervisão técnica da Controladoria Geral do Estado – CGE, por meio da Subcontroladoria-Geral de Ouvidoria, que é o Órgão Central.

Administrativamente, a Ouvidoria da SEINFRA está subordinada à Secretaria Executiva Adjunta de Administração e Finanças - SEAAF. Deste modo, tendo em vista haver o atendimento ao art. 7º, II, §1º e §3º, do Decreto Estadual n.º 40.363/2019, considera-se a presente situação como regular.

#### **3. Desenvolvimento das atribuições da Ouvidoria.**

**Critério: Art. 8º, I, II, III, IV, V, VI, VII e VIII, do Decreto Estadual N.º 40.636/2019 e art. 13, I, II, III, IV, V e VI, do Decreto Estadual n.º 13.460/2017.**

Quanto a este item, notou-se o cumprimento, por parte da Ouvidora, de todas as atribuições preconizadas nas normas em epígrafe.

#### **4. Carta de Serviços, nos termos da legislação pertinente ao tema.**

**Critério: Art. 7º da Lei Federal n.º 13.460/2017, art. 11 do Decreto Estadual n.º 9.094/2017 e art. 10 do Decreto Estadual n.º 40.636/2019.**

Em pesquisa no sítio da SEINFRA, no Menu “Acesso à Informação” no link “Carta de Serviços”, constatou-se a existência do documento, estando a situação regular.



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

**5. Solicitações de providências, pedidos de informações e reclamações realizadas pelos canais de acesso e-OUVE/e-SIC, por meio de e-mail institucional e pelo aplicativo WhatsApp.**

**Critério: Art. 11, I, II e III, §1º e §2º, da Lei Federal n.º 12.527/2011, art. 16 da Lei Federal n.º 13.460/2017 e no art. 13 do Decreto Estadual n.º 40.636/2019.**

Da detida análise dos Relatórios Gerenciais encaminhados a esta Coordenadoria pela Ouvidora, constatou-se que de modo geral todas as demandas foram analisadas e atendidas dentro do prazo de 30 (trinta) dias, em cumprimento à legislação pertinente ao tema, a saber, o art. 11, I, II e III, §1º e §2º, da Lei Federal n.º 12.527/2011 relativo ao Sistema e-SIC [20 (vinte) dias, prorrogáveis por 10 (dez) dias, mediante justificativa], o art. 16 da Lei Federal n.º 13.460/2017, atinente ao Sistema e-OUVE [30 (trinta) dias prorrogável por igual período, mediante justificativa], e o art. 13 do Decreto Estadual n.º 40.636/2019, referente a pedidos em geral [30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, mediante justificativa]. As manifestações que foram respondidas fora do prazo tiveram como causa a complexidade da matéria.

Deste modo, a situação se encontra regular.

## **6. Relatório Anual Estatístico da Ouvidoria.**

**Critério: Art. 30, I, II e III, da Lei Federal n. 12.527/2011.**

4

Na fiscalização observou-se a existência do Relatório Anual Estatístico da Ouvidoria, inserido no *site* da SEINFRA, exercício 2021, dando-se por cumprida a exigência do normativo em epígrafe.

## **7. Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria.**

**Critério: Art. 14, I e II da Lei Federal n.º 13.640/2017.**

O Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria está inserido no *site* da SEINFRA, em cumprimento ao art. 14, I e II da Lei Federal n.º 13.640/2017.

## **IV - Conclusão**

Diante do exposto, conclui-se o presente Relatório Conclusivo de Fiscalização, ressaltando-se que não houve recomendações a serem realizadas, uma vez que as atividades desempenhadas na Ouvidoria estão em acordo com os normativos legais.



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

É importante assinalar que, as auditorias internas realizadas por esta Coordenadoria possuem o objetivo de auxiliar esta Secretaria a atingir suas metas no tocante à melhoria substancial de cada área de gestão, evitando a cobrança de forma desfavorável dos órgãos de Controle Externo.

Por último, informa-se que será concedida ciência deste Relatório ao Secretário de Estado de Infraestrutura e Região Metropolitana de Manaus, ao Secretário Executivo Adjunto de Administração e Finanças, e às servidoras Priscila de Souza Silva e Antônia Clice Mendes Fialho, Ouvidora e Autoridade de Monitoramento, respectivamente.

Manaus, 17 de maio de 2022

**Claudio José Silva de Albuquerque**  
Coordenador de Controle Interno  
SEINFRA

**Dóris Fernandes Souza Stefanés**  
Assessora da Coordenadoria de Controle Interno  
SEINFRA