

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

Setor Fiscalizador: Coordenadoria de Controle Interno - CCI.

Área de gestão: Ouvidoria.

Período de execução da fiscalização: 26 a 30/04/2023.

Exercício: Janeiro - Maio/2023.

1- INTRODUÇÃO

Nos dias 26 a 30 de abril de 2023, em observância ao art. 6º, II da Portaria GS/SEINFRA n.º 00461/2019 e ao Plano Anual das Atividades de Controle Interno, a Coordenadoria de Controle Interno desta Secretaria, por intermédio da servidora Gisele Simone Lima Cerf Levy, promoveu 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.º 12.527/2011 – a qual regulamenta o acesso à informação; no Decreto Estadual n.º 36.819/2016 – que regulamenta o acesso à informação no âmbito estadual; no Decreto Estadual n.º 40.636/2019 – que dispõe sobre o Sistema Estadual de Ouvidoria e na Lei Federal n.º 13.460/2017 - Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – CDU.

2- APRESENTAÇÃO

A partir do memorando n.º 005/2023/CCI/SEINFRA foram abertos os trabalhos de fiscalização realizados na Ouvidoria da Secretaria de Estado de Infraestrutura - SEINFRA, no período de 24/04/2023 a 03/05/2023, em estrita observância às normas de auditoria aplicáveis ao Serviço Público Estadual.

Cumprir mencionar, utilizou-se metodologia de levantamento e avaliação de riscos para realização da fiscalização, conforme estabelece a Lei Complementar n.º 224/2021.

2.1 - Visão geral do objeto

A necessidade de manutenção de serviços de atendimento ao usuário no âmbito da Administração Pública é estabelecida no art. 37, § 3º, inciso I da Constituição Federal:



Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

[...]

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual é instituído pelo Decreto Estadual n.º 40.636/2019 e possui a finalidade precípua de coordenar as atividades de Ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Estadual. O órgão central desse sistema tem como competência realizar orientação normativa e supervisão técnica das unidades setoriais.

Nesse contexto, há que se mencionar o Manual da CGU e o Manual de Procedimentos da Ouvidoria da CGE, os quais contêm orientações para implantação de uma Unidade de Ouvidoria, no seguinte sentido “A ouvidoria tem por propósito buscar soluções para as demandas dos cidadãos; oferecer informações gerenciais e sugestões ao órgão em que atua, visando o aprimoramento da prestação do serviço, além de contribuir para a formulação de políticas públicas”.

A qualidade dos serviços prestados pela Administração se aperfeiçoa com a atuação da Ouvidoria, uma vez que, ela auxilia na identificação de pontos a serem aprimorados e contribui, dessa forma, para a melhoria dos procedimentos e dos processos administrativos.

As Ouvidorias setoriais possuem como finalidade primordial o atendimento às demandas dos cidadãos, e, de forma específica, as previstas no 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;

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.

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

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

Conforme solicitação, foi apresentado no prazo exarado o Relatório Estatístico Anual – Exercício de 2022 –, o qual aduz terem sido cadastradas na **Ouvidoria-SEINFRA** 174 (cento e setenta e quatro) demandas, todas devidamente concluídas.

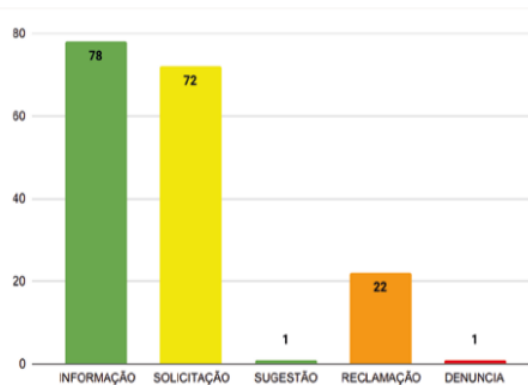
Além do Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria (exercício de 2022), em cumprimento a Lei 13.460/2017, foram também enviados os relatórios de solicitações extraídos dos sistemas e-SIC e e-OUV, através de acesso aos *links* inseridos na resposta ao Memorando n.º 005/2023/CCI/SEINFRA.

Os referidos relatórios informam que as manifestações recebidas pela **Ouvidoria** desta Secretaria são classificadas em cinco categorias: Pedido de Informação, Reclamação, Denúncia, Solicitação e Sugestão.

Ainda de acordo com os dados fornecidos, as demandas com maior recorrência de registro no retromencionado período de **janeiro a dezembro de 2022** foram os Pedidos de Informação, que totalizaram 78 (setenta e oito). Ademais, registraram-se 22 (vinte e duas) Reclamações, 1 (uma) Denúncia, 72 (setenta e duas) Solicitações e 1 (uma) Sugestão, conforme demonstra o gráfico 01, abaixo inserto e transladado do relatório estatístico do exercício 2022.

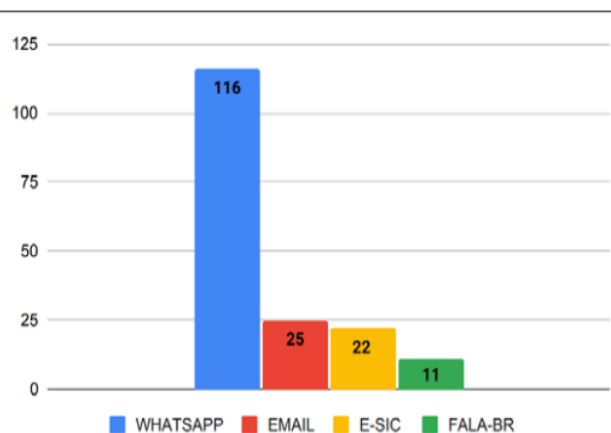
Destaca-se ainda, o meio de acesso mais utilizado pelos cidadãos para entrar em contato com a **Ouvidoria-SEINFRA** no ano de 2022, foi através de *WhatsApp* – 116 (cento e dezesseis) contatos; seguido por e-mail institucional – 25 (vinte e cinco); Sistema de Ouvidorias, Fala.Br – 11 (onze), e por fim, o Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão – e-SIC – 22 (vinte e dois), conforme demonstra o Gráfico 02.

Gráfico 01 - Quantidade dos diferentes tipos de solicitações:



Fonte: Ouvidoria Seinfra

Gráfico 02 - Número de demandas registradas no período, conforme tipo de acesso:



2.2 - Objetivos, escopos e riscos

A ação de fiscalização do Controle Interno teve por objetivo verificar a adequação da **Ouvidoria - SEINFRA** aos normativos vigentes, bem como, avaliar seus processos e controles implementados sob a perspectiva da gestão de riscos.

O escopo do trabalho contempla a análise dos processos de trabalho da **Ouvidoria - SEINFRA** e as manifestações recebidas pelo setor no exercício de 2022.

Os riscos preliminarmente identificados foram as possíveis fragilidades relativas aos procedimentos executados pela **Ouvidoria** desta Secretaria e a não observância da legislação vigente.

Portanto, visando atingir os objetivos desta ação, as principais questões a serem respondidas são:

- 1 - A **Ouvidoria - SEINFRA** está atuando em observância à legislação e aos normativos vigentes?
- 2 - A atuação da **Ouvidoria - SEINFRA** visa colaborar com o aprimoramento dos serviços prestados pela SEINFRA?

Com base nesses questionamentos, as ações preconizadas no regramento acima devem ser efetivas para que a **Ouvidoria - SEINFRA** possa atender adequadamente ao cidadão, oferecendo respostas satisfatórias aos seus pedidos e manifestações, por conseguinte, produzir para o Estado informações qualificadas, elaboradas a partir de demandas advindas da sociedade.

2.3 - Legislação e normativos aplicáveis

- ✓ **Constituição Federal 1988;**
- ✓ **Lei Complementar 131/2009** – Lei da Transparência;
- ✓ **Lei 12.527/2011** – Lei de Acesso à Informação;
- ✓ **Lei 13.460/2017** - Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – CDU;
- ✓ **Lei 13.709/2018** – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD;
- ✓ **Decreto Estadual n.º 36.819/2016** – Regulamenta o acesso à informação no âmbito do Poder Executivo Estadual;
- ✓ **Decreto n.º 40.636/2019** - Regulamenta as atividades de Ouvidoria desenvolvidas pelos Órgãos e Entidades do Poder Executivo do Amazonas;

✓ **Resolução CGU n.º 3, de 13 de setembro de 2019** - Aprova Medidas Gerais de Salvaguarda à Identidade de Denunciantes;

✓ **Instrução Normativa 05/2018** – CGU – Estabelece orientações para atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal;

✓ **Manual de Ouvidoria Pública** – CGE/AM.

3- RESULTADO DOS EXAMES

Neste tópico são apresentados os resultados dos trabalhos de avaliação, bem como as constatações e recomendações emitidas no sentido de fortalecer e minimizar os riscos institucionais inerentes ao processo.

Impende destacar que a presente fiscalização foi realizada com o objetivo de aferir a regularidade dos atos administrativos realizados na **Ouvidoria - SEINFRA**, tendo por base os normativos acima mencionados e as demandas realizadas no exercício de 2022, registradas no Relatório Estatístico Anual e no Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria, devidamente encaminhados a esta Coordenadoria em 19 de abril de 2023.

Posto isso, passaremos à elucidação dos seguintes itens:

1. Espaço físico reservado à Ouvidoria.

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

Como disposto, constatou-se que a **Ouvidoria - SEINFRA** está instalada em espaço físico próprio e de fácil acesso ao público, devidamente identificada, com infraestrutura e servidora capacitada, logo em consonância com o disposto na legislação em epígrafe, motivo pelo qual, a situação é considerada **regular**.

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

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

A **Ouvidoria - SEINFRA** é integrada ao Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUVE), 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 - SEINFRA** está subordinada à Secretaria Executiva Adjunta de Administração e Finanças – SEAAF, razão pela qual, encontra-se em situação **regular**.

3. Desenvolvimento das atribuições da Ouvidoria.

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

No que tange a este item, a **Ouvidoria – SEINFRA** cumpre todas as atribuições preconizadas nas normas em epígrafe.

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

Critério: Artigo 7º da Lei Federal n.º 13.460/2017; artigo 11 do Decreto Estadual n.º 9.094/2017 e artigo 10 do Decreto Estadual n.º 40.636/2019.

Em pesquisa no sítio eletrônico da SEINFRA, no Menu “**Ouvidoria**” é possível acessar a “**Carta de Serviços**”, clicando no link “aqui”. Constatou-se a existência do documento. Situação **regular**.

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

Critério: Artigo 11, I, II e III, §1º e §2º da Lei Federal n.º 12.527/2011; artigo 16 da Lei Federal n.º 13.460/2017 e artigo 13 do Decreto Estadual n.º 40.636/2019.

Da detida análise dos relatórios encaminhados a esta Coordenadoria pela **Ouvidoria-SEINFRA**, 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 artigo 11, I, II e III, §1º e 2º da Lei Federal n.º 12.527/2011, relativo ao Sistema e-SIC que estabelece 20 (vinte) dias prorrogáveis por mais 10 (dez), mediante justificativa; o artigo 16 da Lei Federal n.º 13.460/2017, referente ao Sistema e-OUV que determina o prazo de 30 (trinta) dias prorrogável por igual período, mediante justificativa e o artigo 13 do Decreto Estadual n.º 40.636/2019, concernente aos pedidos em geral que prevê 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa.

As manifestações respondidas fora do prazo, conforme aduz os relatórios, tiveram como causa a complexidade da matéria, a exemplo de pedidos que envolviam grande número de pessoas e diferentes departamentos como fiscalização, projetos, desapropriação, jurídico, financeiro e arquivo. Quesito encontra-se **regular**.

6. Relatório Anual Estatístico da Ouvidoria.

Critério: Artigo 30, I, II e III da Lei n.º 12.527/2011.

No decorrer da fiscalização observou-se a existência do Relatório Anual Estatístico da Ouvidoria, inserido no *site* da SEINFRA, exercício 2022, 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.

Da mesma forma, o Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria, exercício 2022, está inserido no *site* da SEINFRA, portanto é regular o quesito.

4- CONCLUSÃO

Esta ação de avaliação, prevista no Plano Anual de Atividades de Controle Interno – 2023, teve por objetivo verificar a adequação da **Ouvidoria - SEINFRA** aos normativos vigentes, bem como, avaliar os seus processos de trabalhos.

A presente avaliação está alinhada aos objetivos estratégicos de: ampliar a divulgação e comunicação interna e externa dando transparência a suas ações; intensificar às relações entre SEINFRA e sociedade, e por fim, buscar a qualidade e eficiência administrativa.

Observou-se que a **Ouvidoria - SEINFRA** desempenha um importante canal de comunicação entre a **SEINFRA** e a comunidade e vem cumprindo toda legislação pertinente.

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

Outrossim, em conformidade com artigo 11, Decreto n.º 45.117/2022, dar-se-á ciência de todo o teor ao Secretário de Estado de Infraestrutura, bem como, as servidoras

Priscila de Souza Silva e Antônia Clice Mendes Fialho, Ouvidora e Autoridade de Monitoramento, respectivamente.

Manaus, 16 de maio de 2023

Gisele Simone Lima Cerf Levy
Analista da Coordenadoria de Controle Interno

Thais Campos de Oliveira Sampaio
Coordenadora de Controle Interno