



Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria

Conforme Lei 13.460/2017

Período 01/01/2022 à 31/12/2022

Secretaria de
Infraestrutura



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO



INSTITUCIONAL

Carlos Henrique dos Reis Lima

Secretário de Estado de Infraestrutura e Região Metropolitana de Manaus

Gustavo Brugnara da Silveira

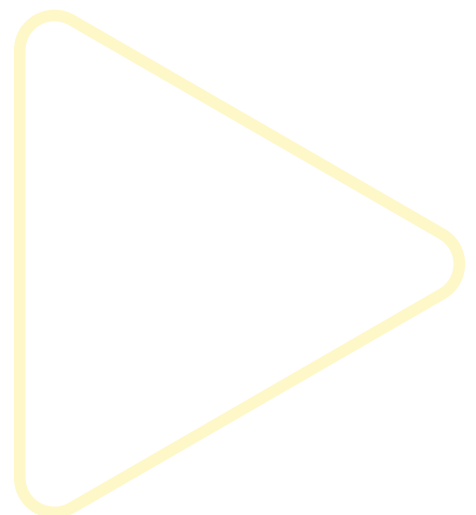
Secretário Executivo de Estado de Infraestrutura

Antônia Clice Mendes Fialho

Autoridade de Monitoramento

Priscila de Souza Silva

Ouidora



APRESENTAÇÃO

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 2022.

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.

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 e formas de atendimento e visando a transparência e eficiência das ações. Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem tanto o público interno da Seinfra (servidores, contratados terceirizados e estagiários), quanto o público externo (população em geral). Ao receber cada manifestação, a Ouvidoria busca as respostas, informações, orientações, e esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão.

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.

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 a solicitação 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).

Lei de Acesso à Informação	Código de Defesa do Usuário
20 [vinte] dias + 10 [dez] dias, mediante justificativa	30 [trinta] dias + 30 [trinta] dias, mediante justificativa

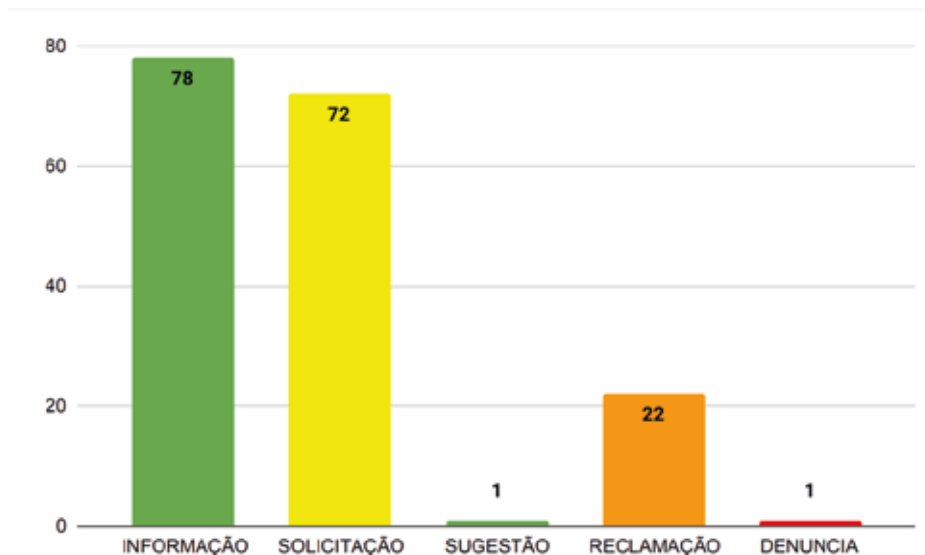
ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO DE 2022

Em 2022 foram cadastradas na Ouvidoria 174 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, desapropriação, jurídico, financeiro e arquivo.

As manifestações recebidas na Ouvidoria são classificadas em cinco categorias: Pedido de Informação, Reclamação, Denúncia, Solicitação, Sugestão.

Observa-se no Gráfico 01 que as manifestações mais recorrentes registradas de janeiro a dezembro de 2022 foram os pedidos de informação com 78, reclamação 22, denúncias 1, solicitações 72 e em seguida 1 sugestão.

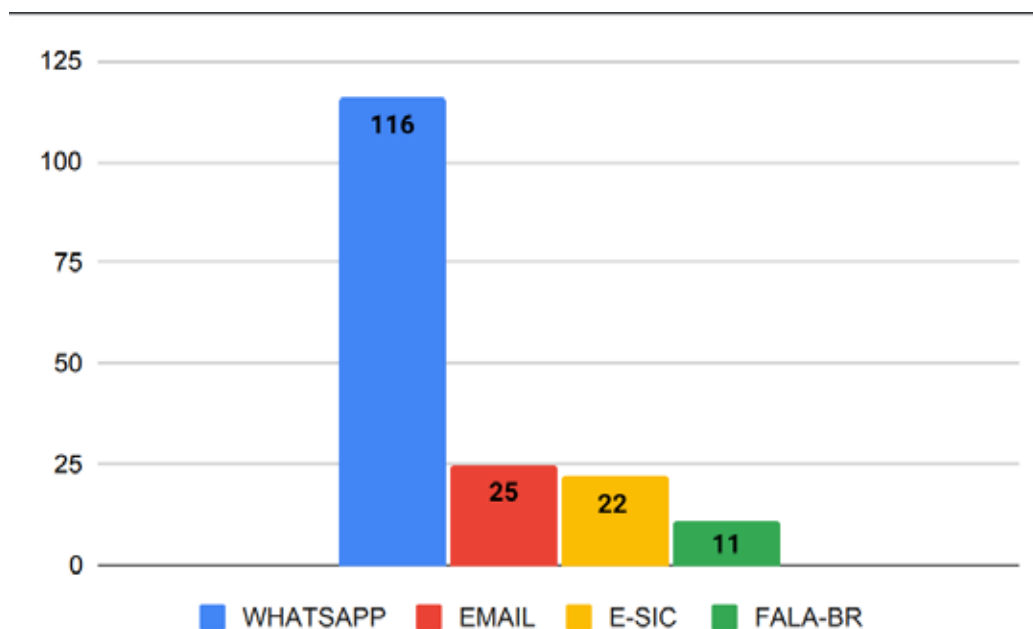
Gráfico 01 - Quantidade dos diferentes tipos de solicitações:



Fonte: Ouvidoria Seinfra

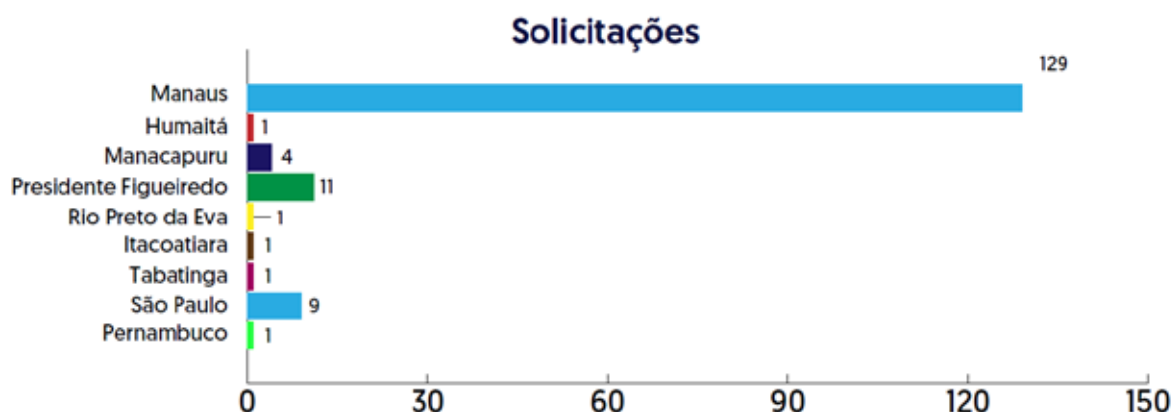
Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria no ano de 2022, a forma utilizada pelos cidadãos foi o WhatsApp (116) E-mail institucional (25), sistema de Ouvidorias, Fala.Br (11), e o E-sic (22) conforme demonstra o Gráfico 02.

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



Solicitação por Município

Gráfico 03 - O indicador abaixo apresenta as demandas por municípios e estados.



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

CANAIS INTERATIVOS, PROCESSO DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES

CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Fala.Br – permite o diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que a abertura ao exercício da cidadania provoque continua melhoria dos serviços públicos prestados. O sistema Fala.BR está acessível na rede mundial de computadores para o registro e o acompanhamento de manifestações; o usuário escolhe o órgão requerido e o tipo da manifestação; Denúncia (que sendo anônima se transforma em comunicação), Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão.

SIC – O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) foi criado para atender a Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei n. 2.527\2011), entre as suas atribuições está o atendimento físico e sistêmico, ao cidadão que procura a própria CGE para solicitação de acesso à informação da mesma.

E-mail – correio eletrônico, por meio do qual o cidadão pode redigir e enviar sua manifestação. Este canal deve estar disponibilizado no sítio da instituição.

Redes sociais – WhatsApp, Facebook, Instagram. Canais de acesso à ouvidoria.

Atendimento presencial – em geral, ocorre nas dependências da Secretaria, um espaço físico para essa finalidade, de forma que assegura a privacidade ao cidadão, com acessibilidade necessária.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria é interlocutora do Cidadão entre os dois lados e mediando os conflitos em busca de uma solução que atenda a todos os envolvidos. Entendendo 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.

CANAIS DE ACESSO

Para Acesso à Informação:

acessoainformacao.am.gov.br

Acesse para Ouvidoria: sistema.ouvidorias.gov.br/

E-mail: ouvidoria@seinfra.am.gov.br

Site: seinfra.am.gov.br/ouvidoria

Telefone: (92) 9 9263 – 0198

WhatsApp: (92) 9 9263 – 0198

Instagram: [@seinfra.am](https://www.instagram.com/seinfra.am)

Facebook: [seinfraam](https://www.facebook.com/seinfraam)

Endereço: Av. Arquiteto José Henriques Bento,
nº 3760–Shopping Via Norte, Piso L2, Manaus – AM.

Trabalho que transforma

Secretaria de
Infraestrutura



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO
