



Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria

1

Conforme Lei 13.460/2017

Período 01/01/2020 à 31/12/2020





Manaus - AM

INSTITUCIONAL

Secretário de Estado de Infraestrutura

Eng. Carlos Henrique Lima

Secretária Executiva de Estado de Infraestrutura

Janette Bouez Abraham

Autoridade de Monitoramento

Antônia Clíce Mendes Fialho

2

Ouvidora

Priscila de Souza Silva



1. INTRODUÇÃO

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 (CDU), que expressa em seu artigo 14, considerando a realização de seus objetivos, que as ouvidorias deverão:

I – Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e II – elaborar, anualmente, relatório de gestão, deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos. O artigo 15 menciona que este relatório deverá indicar, ao menos:

I – o número de manifestações recebidas no ano anterior; II – os motivos das manifestações; III – a análise dos pontos recorrentes; e IV – as providencias adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas. Em seguida à sua conclusão o relatório de gestão será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

O Governador do Estado do Amazonas, Wilson Miranda Lima, instituiu o Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-Ouv), por meio do **Decreto n. 40.636, de 07 de maio de 2019**, o qual tem por finalidade regulamentar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual, para garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação social, assim como uma interlocução efetiva do cidadão com a Administração Pública.

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 do Amazonas.

APRESENTAÇÃO

2. OUVIDORIA

A ouvidoria é uma ferramenta institucional que auxilia o cidadão em suas relações com a administração pública, de modo que as manifestações provoquem a melhoria dos serviços públicos e uma maior satisfação, além de trazer maior conhecimento aos cidadãos sobre seus direitos e responsabilidades, incrementando, assim, a sua capacidade crítica e colaborativa.

2.1 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.



3. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA SEINFRA

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

Portaria	Servidora
PORTARIA/SEINFRA/GS/N.00053/2020	Antônia Clíce Mendes Fialho
PORTARIA/SEINFRA/GS/N.000596/2020	Priscila de Souza Silva

3.1 OBJETIVO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Infraestrutura e Região Metropolitana de Manaus tem como missão 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.

5

3.2 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).

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

4. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO DE 2019

6

Em **2019** foram cadastradas na Ouvidoria **46 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. Apresentação dos atendimentos da Ouvidoria no ano de 2019 de forma quantitativa e qualitativa a partir de relatórios disponibilizados no Whatsapp, e-mail, e-Sic e e-Ouv com demonstrativos gráficos

4.1 TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NOS PORTAIS DO PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2019.

Gráfico 1. Como podemos ver, ilustrado no gráfico abaixo, que o portal de comunicação de maior demanda é o e-Sic (Acesso à Informação) com 21,46% e o e-Ouv (Sistema de ouvidoria) com 13,28%.





Gráfico 2. DIFERENTES TIPOS DE SOLICITAÇÕES DE MAIOR DEMANDA É O ACESSO À INFORMAÇÃO.



3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO DE 2020

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. Apresentação dos atendimentos da Ouvidoria no ano de 2020 de forma quantitativa e qualitativa a partir de relatórios disponibilizados no Whatsapp, e-mail, e-Sic e e-Ouv com demonstrativos gráficos.

Com base nos dados analisados, infere-se que as principais motivações para o registro de manifestações na Ouvidoria da Secretaria de Estado de Infraestrutura e Região Metropolitana de Manaus, no ano de 2020, foram reclamações cujos assuntos mais demandados foram manutenção de pistas, tapa buracos, recuperação de ramais respectivamente.

Vale ressaltar que no período de janeiro a maio/2020, conforme demonstrado na tabela 1, percebemos que os índices de solicitações foram pequenos, em virtude da pandemia da COVID-19.

Tabela 1. QUANTIDADE MENSAL DE MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO.

Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Qtd	0	1	1	0	0	3	1	8	7	5	6	5	37

Gráfico 3. Como podemos ver, ilustrado no gráfico abaixo, que o portal de comunicação de maior demanda de 2020 é o Whatsapp com 21 demandas.

Relatório Estatístico Anual

KPI Tipos de Solicitações

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



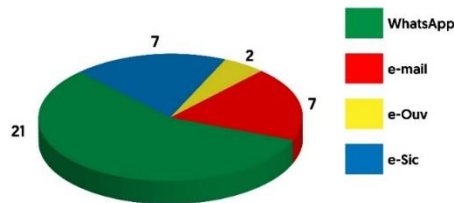
Gráfico 4. DIFERENTES TIPOS DE SOLICITAÇÕES DE MAIOR DEMANDA É O ACESSO A INFORMAÇÃO.



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



4. CANAIS INTERATIVOS, PROCESSO DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES

4.1 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 contínua 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.

OUVIDORIA SEINFRA – O serviço é um pronto atendimento criado para receber denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações não protocoladas. E está disponível nas seguintes ferramentas:



4.2 CANAIS DE ACESSO



**Sistema
Eletrônico**



e-mail



Carta



Telefone



Redes sociais



**Atendimento
Presencial**

Para Acesso à Informação: <https://acessoainformacao.am.gov.br/>

Acesse para Ouvidoria: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/>

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

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

Telefone – (92) 9 9263 – 0198

WhatsApp – (92) 9 9263 – 0198

Instagram@seinfra.am

Facebook: seinfraam

Presencial – SEINFRA: Av. Arquiteto José Henriques Bento,

n. 3760-Shopping Via Norte, Piso L2, Manaus - AM



