

**SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO – SEAD**

**OUVIDORIA**

**Relatório Anual de Gestão 2023**

Com base na Lei nº 13.460/2017

**Fabício Rogério Cyrino Barbosa**

Secretário de Estado de Administração e Gestão

**Rosângela Martinez Alves**

Ouvidora

## Introdução

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Administração e Gestão (SEAD), em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos ao longo do ano de 2023.

Este relatório não apenas resume as atividades realizadas pela Ouvidoria, mas também destaca sua contribuição para a instituição, enfatizando valores como eficiência, transparência e resolução pacífica de conflitos. Além disso, apresenta de forma quantitativa os principais dados referentes às demandas recebidas e registradas pela Ouvidoria, bem como sugestões para aprimorar os serviços oferecidos pela Secretaria.

## Canais de atendimento ao usuário

A principal competência da Ouvidoria/SEAD é atuar como interlocutora e mediadora entre o servidor/cidadão e a **Secretaria de Estado de Administração e Gestão**, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados pela Instituição.

Em 2023, foram disponibilizadas os seguintes canais de atendimento:

**Presencial:** Av. Constelação, 30 – Conj. Morada do Sol - Aleixo

**Telefone:** 3182-2877 / 99176-7760

**\*WhatsApp:** 99176-7760 (disponibilizado o atendimento a partir de **abril de 2023**)

**e-mail:** [ouvidoriasead@sead.am.gov.br](mailto:ouvidoriasead@sead.am.gov.br)

**Fale Conosco:** <https://www.sead.am.gov.br/fale-conosco/>

**Fala-Br:** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação: [falabr.cgu.gov.br/web/AM](http://falabr.cgu.gov.br/web/AM)

**e-SIC** - Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão\*

*\*Até o dia 07 de dezembro, as Ouvidorias Estaduais utilizavam a plataforma e-SIC para recebimento de pedidos de acesso à informação. Após essa data, o acesso à informação passou a ser solicitado via Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala-Br.*

Por intermédio desses canais, foram registrados um total de **2.241** atendimentos.

A distribuição quantitativa dessas manifestações recebidas pelos canais de comunicação ao longo do ano está apresentada no Gráfico 01.

Tipo de Manifestação	Quantidade
Presencial	36
Atendimento telefônico	835
WhatsApp	642
E-mail institucional	199
Fale Conosco	63
Sistema Fala-BR	381
Sistema e-SIC	85

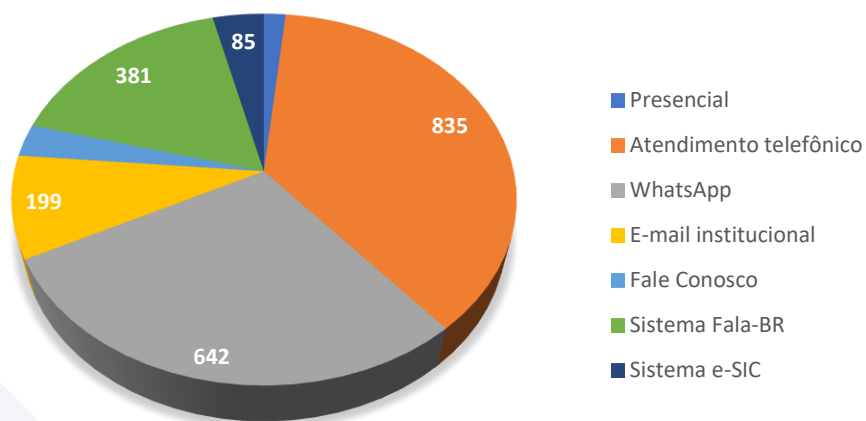
Fonte: relatório mensal da Ouvidoria



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## Gráfico 01



A maioria das demandas recebidas pela Ouvidoria chega por meio do telefone, tanto por chamadas, quanto por mensagens de WhatsApp. Em 2023, foram registradas um total de 835 chamadas e 642 mensagens pelo WhatsApp. Destaca-se uma ampla diversidade de conteúdos, como solicitações de contato telefônico, informações gerais sobre recadastramento e consignados, orientações sobre serviços e agendamentos, além de verificação e acompanhamento de processos, entre outros assuntos. Essas demandas são geralmente resolvidas, senão imediatamente, durante o atendimento telefônico ou por mensagem, no mesmo dia, quando é necessário obter orientação adicional com os setores responsáveis pelas informações. No entanto, em casos específicos que envolvem respostas mais complexas ou denúncias, orienta-se o solicitante a registrar suas demandas por meio da Plataforma de Ouvidoria Fala-BR.

As manifestações registradas na Plataforma Fala-BR de Ouvidoria totalizaram 381 registros de atendimento. No entanto, dessas, 275 originaram-se de manifestações de Comunicação (denúncia anônima), e a maioria delas foi redigida em uma linguagem imprópria e inadequada, incluindo palavras de baixo calão em relação a ações pontuais do Sistema de Segurança Pública (SSP). Estas foram arquivadas sob o motivo 'Falta de Urbanidade', seguindo a orientação da Controladoria Geral do Estado (CGE).

Quanto às manifestações recebidas pelo canal de comunicação e-mail, que engloba o e-mail institucional e o "Fale Conosco", totalizaram 262 manifestações, sendo que 199 foram recebidas pelo e-mail institucional e 63 pelo Fale Conosco.

Foram registrados 85 pedidos de acesso à informação, sendo as principais demandas relacionadas a dados sobre a gestão de pessoas e de gastos públicos do Estado do Amazonas.

Os atendimentos presenciais ao longo de todo o ano resumiram-se em 36. Grande parte foram para registrar denúncias e reclamações, realizados por usuários com dificuldades em formalizar o registro nas plataformas oficiais.

## **Análise das Manifestações**

As demandas recebidas pelos canais de comunicação da Ouvidoria são encaminhadas de forma imediata aos setores competentes para análise, providências e resposta obedecendo o prazo estipulado em cumprimento à legislação.

Quanto às demandas mais simples recebidas por meio de ligações e WhatsApp, conforme antes relatado, estas são resolvidas ou imediato, no momento do atendimento telefônico, ou no mesmo dia, quando se tem a necessidade de obter alguma orientação com os setores responsáveis pela informação.

Já as demandas mais complexas, essas são encaminhadas via **memorando** aos setores competentes. No caso, foram expedidos 122 memorandos pela Ouvidoria, referentes às manifestações complexas recebidas, cujo teor exigia uma resposta mais elaborada e com dados específicos. Destes, os setores mais demandados para resposta foram a Consultoria Técnico-Administrativa (CTA), Secretaria Executiva Adjunta de Gestão de Recursos Humanos (SGRH), Junta Médico-Pericial do Estado do Amazonas (JMEPAM), Arquivo Público (APEAM) e Secretaria Executiva de Gestão de Bens Patrimoniais e Gastos Públicos (SEPAGAP).

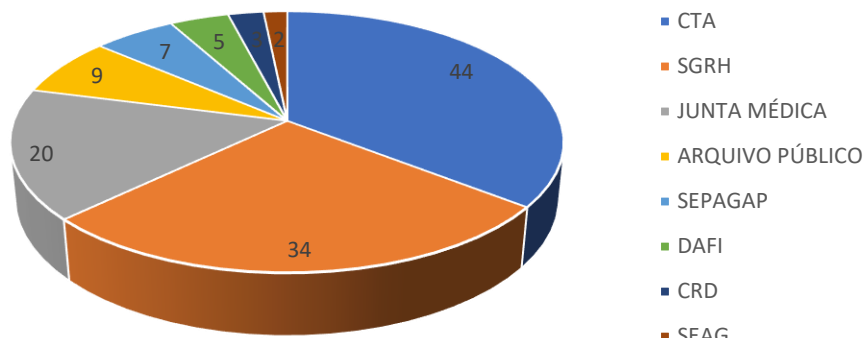
O setor com maior número de demandas para o tratamento foi a Consultoria Técnico-Administrativa (CTA), com cerca de 36% do total das manifestações, seguida pela Secretaria Executiva Adjunta de Gestão de Recursos Humanos (SGRH) com 27,9% e a Junta Médica com aproximadamente 16,4%, correspondendo a somatória de 80,03%.

A distribuição do quantitativo de manifestações recebidas pelos canais de comunicação ao longo do ano e encaminhadas aos setores encontra-se disposta no Gráfico 02.

SETOR	QUANTIDADE
CTA	44
SGRH	34
JUNTA MÉDICA	20
ARQUIVO PÚBLICO	9
SEPAGAP	7
DAFI	5
CRD	3
SEAG	2



### GRÁFICO 02



## Análise por Classificação

Quando analisamos as manifestações apresentadas por meio da plataforma Fala.BR, conforme registrado no "Painel Resolveu?", podemos observar que a maioria delas são reclamações e solicitações sobre serviços, como demonstrado no Gráfico 03:

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO		
	RECLAMAÇÃO	51 (48,1%)
	SOLICITAÇÃO	45 (42,5%)
	DENÚNCIA	4 (3,8%)
	SUGESTÃO	0 (0,0%)
	ELOGIO	5 (4,7%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	1 (0,9%)

\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

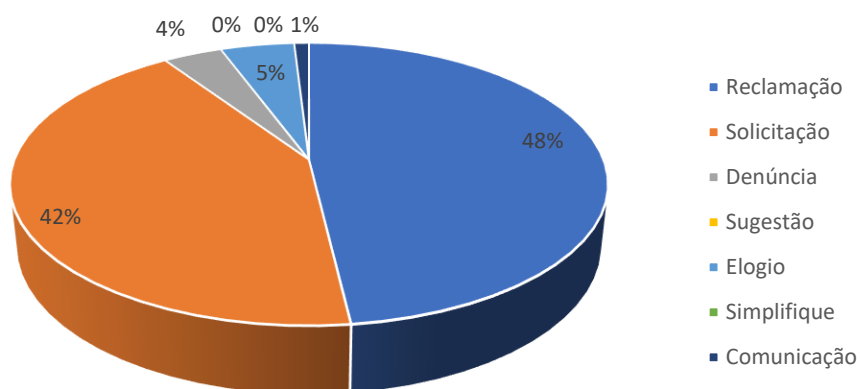


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Reclamação	51	48,1%
Solicitação	45	42,5%
Denúncia	4	3,8%
Sugestão	0	0,0%
Elogio	5	4,7%
Simplifique	0	0,0%
Comunicação	1	0,9%

GRÁFICO 03



## Pontos Recorrentes das Manifestações

Os pontos mais recorrentes durante o ano de 2023, em ordem decrescente de frequência demandada pelo servidor/cidadão, foram os seguintes:

1. Informação e orientação sobre o Recadastramento Anual Obrigatório dos servidores públicos estaduais;
2. Consulta e registro sobre o andamento de processos;





# AMAZONAS

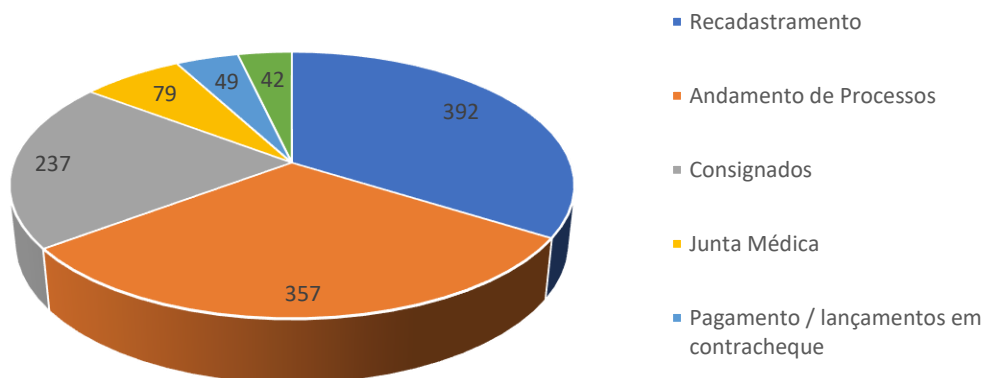
GOVERNO DO ESTADO

3. Informação e orientação sobre consignados, assim como procedimentos para desbloqueio de acesso e atualização de cadastro no sistema da Empresa terceirizada de consignados, Consiglog;
4. Orientação sobre agendamento e registro de reclamação no atendimento da Junta Médico-Pericial;
5. Dúvidas sobre pagamento e lançamentos no contracheque;
6. Informações sobre os procedimentos e andamento de processo de auxílio funeral.

TEMA	QUANTIDADE
Recadastramento	392
Andamento de Processos	357
Consignados	237
Junta Médica	79
Pagamento / lançamentos em contracheque	49
Auxílio funeral	42



GRÁFICO 04



## Satisfação do Usuário

A Ouvidoria busca perceber a satisfação do usuário em relação às manifestações apresentadas por meio da plataforma Fala.BR. Por isso, sempre que uma resposta conclusiva é enviada pela SEAD, o usuário é convidado a responder à pesquisa de satisfação, cujos resultados obtidos no ano de 2023 são apresentados a seguir. De acordo com o “Painel Resolveu?”, em 2023, foram respondidas apenas 10 (dez) pesquisas de satisfação referentes às respostas da SEAD, conforme dados extraídos da referida Plataforma, vejamos:





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO



Fonte: Painel Resolveu (FalaBR)

A Pesquisa de Satisfação é um importante mecanismo para perceber como o usuário do serviço público se sente em relação ao órgão ou entidade na prestação de um serviço, de modo que o atendimento seja melhorado continuamente. Entretanto, tal ferramenta é utilizada pela minoria dos usuários, perfazendo um total de 9,5% dos casos analisados e concluídos.

## Sugestões à Gestão

Conforme a Lei de Proteção e Defesa dos Usuários do Serviço Público (Lei nº 13.460/17), em seu art. 13, “As Ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Dessa forma, visando o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos por esta Secretaria queremos propor as seguintes sugestões, em relação aos pontos mais recorrentes das manifestações:

- Atualização recorrente da Carta de Serviços e do site da Secretaria, especialmente diante de mudanças de gestores, endereços, telefones, e demais dados que compõem os canais de informação do órgão;
- Atualização e/ou revogação do Decreto nº 3.2835/2012, que dispõe sobre consignações em folha de pagamento de servidores, a fim de garantir maior segurança no processo de consignações entre os envolvidos: servidor, consignatário, consignante e empresa gestora. Dessa forma, é essencial observar pontos como credenciamento e recadastramento das consignatárias, bem como a conformidade com a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e a Lei nº 14.181/2021 - Lei do Superindivíduo;
- Atualização recorrente do e-mail dos servidores no sistema integrado de folha de pagamento, para que as informações possam ser integradas e disponibilizadas na carga de arquivo pela empresa processadora de dados à empresa gestora da

carteira de consignados, atualizando assim, o cadastro dos servidores com a empresa Consiglog;

- Mapeamento dos Processos da SEAD, com o objetivo de padronizar, aprimorar e otimizar os processos críticos;
- Divulgar nas redes sociais da Instituição, maiores informações sobre o escopo da Ouvidoria, os serviços oferecidos e a sua importância como ferramenta de comunicação do cidadão e do servidor e, principalmente, como meio de melhorias do serviço público.

### **Considerações finais**

Os dados e análises apresentados neste Relatório de Gestão destacam o papel crucial da Ouvidoria da SEAD na promoção da transparência e no fortalecimento da relação entre a instituição e os usuários dos serviços oferecidos por esta Secretaria. As demandas recebidas abordaram uma variedade de temas, refletindo as preocupações e expectativas dos servidores e cidadãos em relação aos serviços.

Como parte do Programa de Capacitação e Acompanhamento da CGE-AM junto às unidades gestoras, recebemos em 2023 o chefe do departamento de Ouvidoria e Controle Social da CGE – DOCS. Na oportunidade, esclarecemos dúvidas e recebemos sugestões de melhoria nos processos internos relacionados ao atendimento da Ouvidoria e às normas. Esta parceria é essencial para garantir melhores práticas no atendimento às demandas dos cidadãos.

Além disso, ampliamos essa parceria, contando com a presença dos chefes dos Departamentos de Ouvidoria e de Transparência, juntamente com o titular desta pasta e todos os gestores, em uma reunião focada no alinhamento para o pronto atendimento das demandas da Ouvidoria e na destacada importância deste instrumento estratégico para a gestão.

Neste contexto, a Ouvidoria não apenas tratou e respondeu as manifestações recebidas, mas também promoveu melhorias significativas em seus processos, reduzindo o tempo de resposta conclusiva às manifestações dos usuários.

Nesse cenário, por exemplo, a Lei nº 13.460/17 estabelece um prazo de 30 dias para resposta, prorrogáveis por mais 30 dias, mas o tempo de resposta no sistema foi reduzido de 198,94 dias em 2022 para 17,53 dias em 2023.

Assim, para 2024, a perspectiva é que a Ouvidoria da SEAD continue avançando na melhoria dos trabalhos desenvolvidos, atuando com agilidade e eficiência, contribuindo assim, no aprimoramento dos serviços ofertados.

**Manaus, 26 de abril de 2024**