

SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO – SEAD

OUVIDORIA

Relatório Anual de Gestão 2024

Com base na Lei 13.460/2017

Andreza Helena da Silva

Secretária de Estado de Administração e Gestão, em exercício

Cíntia Albuquerque Brito

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 2024.

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 2024, a continuidade dos serviços com as seguintes formas de atendimento:

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

Telefone: 3182-2877 / 99176-7760

WhatsApp: 99176-7760

e-mail: 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

Caixinha de Sugestões – Canal visando a melhoria nos serviços ofertados.

Através desses canais, foram registrados um até o mês de dezembro de 2024, total de **2.652** atendimentos.

A distribuição quantitativa dessas manifestações recebidas pelos canais de comunicação ao longo do ano está apresentada neste quadro, abaixo:

Tipo de Manifestação	Quantidade
Presencial	82
Atendimento telefônico	990
WhatsApp	850
E-mail institucional	210
Fale Conosco	0
Sistema Fala-BR Geral	219
Sistema Fala-BR Denúncias	301

Fonte: relatório mensal da Ouvidoria

A maioria das demandas recebidas pela Ouvidoria chega por meio do telefone, tanto por chamadas quanto por mensagens de WhatsApp. **Em 2024, foram registradas um total de 990 chamadas e 850 mensagens pelo WhatsApp.** Destacamos uma ampla diversidade de conteúdos, como solicitações de contato telefônico, informações gerais

sobre agendamento à Junta Médica e informações processuais, orientações sobre serviços e consignados, entre outros assuntos. Essas demandas são geralmente resolvidas imediatamente, seja durante o atendimento telefônico ou por mensagem, ou ainda 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, como denúncias, agendamentos, orientamos os solicitantes a registrarem suas demandas na Plataforma de Ouvidoria Fala-BR.

As manifestações registradas na Plataforma Fala-BR Geral de Ouvidoria, totalizam até dezembro 219. Nas 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), totalizaram até dezembro 301. Estas foram arquivadas sob o motivo 'Falta de Urbanidade', seguindo a orientação da Controladoria Geral do Estado (CGE).

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.

As demandas mais simples recebidas por ligação e WhatsApp são resolvidas de imediato, em geral, no momento do atendimento telefônico ou no mesmo dia quando se tem a necessidade de obter alguma orientação com os setores responsáveis pela informação. Em relação às demandas mais complexas, essas são encaminhadas via memorando aos setores competentes.

A título de exemplo, é importante destacar que foram expedidos 301 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 Médica e Pericial do Estado do Amazonas (JMEPAM), Arquivo Público (APEAM) e Secretaria Executiva de Gestão de Bens Patrimoniais e Gastos Públicos (SEPAGAP).

A distribuição do quantitativo de manifestações recebidas pelos canais de comunicação ao longo do ano e encaminhadas aos setores encontra-se conforme a ordem a seguir: JUNTA MÉDICA, CTA, SGRH, ARQUIVO PÚBLICO, DAFI, CRD, SEAG, SEPAGAP.

Pontos Recorrentes das Manifestações.

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

1. Orientação sobre agendamento e registro de falhas no atendimento na Junta Médica e Pericial.
2. Informação e orientação sobre consignados, assim como procedimentos para desbloqueio de acesso e atualização de cadastro no sistema da Empresa terceirizada de consignados, Consiglog.
3. Consulta e registro de demora na análise dos processos.
5. Dúvidas sobre pagamento e lançamentos no contracheque.
6. Informações sobre os procedimentos e andamento de processo de auxílio funeral.

Sugestões a 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, queremos propor sugestões que visam o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos por esta Secretaria em relação aos pontos mais recorrentes da Manifestações.

- Atualização integral do Decreto nº 3.2835, que dispõe sobre consignações em folha de pagamento de servidores, com o objetivo de fornecer respaldo e aumentar a segurança para todos os envolvidos: servidor, consignatário, consignante e empresa gestora. É essencial observar pontos como credenciamento e recadastramento das consignatárias, bem como a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados e a Lei do Superendividamento.
- Atualização 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.

Considerações finais.

Os dados e análises apresentados neste Relatório de Gestão, destacam o papel crucial da Ouvidoria da SEAD, obtidos ao longo do processo na promoção da

transparência e no fortalecimento da relação entre a instituição e aos usuários dos serviços oferecidos por esta Secretaria. As demandas recebidas abordaram uma variedade de temas, refletindo as preocupações e expectativas dos cidadãos em relação aos serviços públicos, garantindo que as vozes sejam ouvidas, as demandas sejam analisadas e as soluções sejam propostas de maneira transparente e eficiente.

Durante o período analisado, foi possível identificar os principais pontos de atenção, as reclamações mais recorrentes e as sugestões apresentadas pelos cidadãos/servidores públicos. Esses dados não apenas refletem as expectativas e necessidades daqueles que interagem com a organização, mas também servem como base para a implementação de melhorias contínuas nos processos e serviços oferecidos.

Neste contexto, a Ouvidoria não apenas tratou e respondeu às manifestações recebidas, mas também promoveu melhorias significativas em seus processos, reduzindo o tempo de resposta conclusiva às manifestações dos usuários. Com base na Lei nº 13.460/17, que estabelece um prazo de 30 dias para resposta, prorrogáveis por mais 30 dias, o tempo de resposta no sistema foi reduzido de 17,53 dias, para 13 dias em 2024.

Ressalta-se que a atuação da Ouvidoria vai além da resolução de conflitos e do atendimento às demandas. Ela contribui para o fortalecimento da confiança e da credibilidade da instituição, promovendo um diálogo aberto e construtivo. Além disso, as informações coletadas e analisadas fornecem subsídios valiosos para a tomada de decisões estratégicas, alinhadas aos princípios da transparência, ética e responsabilidade social.

Por fim, reitera-se o compromisso da Ouvidoria em continuar aprimorando seus processos, buscando sempre a excelência no atendimento e a satisfação dos usuários. Acredita-se que, por meio de um trabalho colaborativo e dedicado, é possível construir relações mais sólidas e promover um ambiente de melhoria contínua, beneficiando todos os envolvidos.

Até final do mês de dezembro, a Ouvidoria recebeu **14** elogios, encaminhados ao Secretário de Estado, para ciência.