

Secretaria de Estado do Meio Ambiente

Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria

2019

Manaus - Amazonas

Secretaria de Estado do Meio Ambiente – Sema/AM
Av. Mário Ypiranga Monteiro, 3280 – Parque 10 de Novembro
Fone: (92) 3659-1820 / 3659-1822
Manaus-AM CEP 69050-030
sic@sema.am.gov.br

WILSON MIRANDA LIMA

Governador do Estado do Amazonas

EDUARDO COSTA TAVEIRA

Secretário de Estado do Meio Ambiente

LUIZ HENRIQUE PIVA

Secretário Executivo de Gestão

CHRISTINA FISCHER

Secretária Executiva Adjunta de Gestão Ambiental

TADEU ROCHA DA SILVA

Ouvidor

BEATRIZ PINHEIRO DE SOUZA

Revisão

Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria

2019

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	4
2. ATENDIMENTOS.....	7
3. MANIFESTAÇÕES	8
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	10

I. APRESENTAÇÃO

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

Tem como funções:

- 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-las 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.

São atribuições do ouvidor:

- Receber as manifestações com presteza e imparcialidade, encaminhando, caso necessário, aos setores responsáveis para os esclarecimentos;
 - 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;
 - Analisar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão quanto aos serviços prestados;
 - Divulgar, de forma ampla e transparente, as ações desenvolvidas, inclusive internamente, para servidores do órgão/entidade, para uma melhor compreensão quanto o papel da ouvidoria na instituição;
 - Integrar grupos de trabalhos para a realização de projetos especiais sob a coordenação da Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria (SGTO);
 - 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).

São requisitos para compor a estrutura da ouvidoria:

- Ter conhecimento das normas e legislação relativas à atuação da ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Estadual;
 - Participar de ações de capacitação relativas a ouvidoria;
 - Resguardar a todos os manifestantes quanto ao sigilo de seus dados pessoais, o conteúdo da manifestação e as providências adotadas, mantendo a devida discrição.

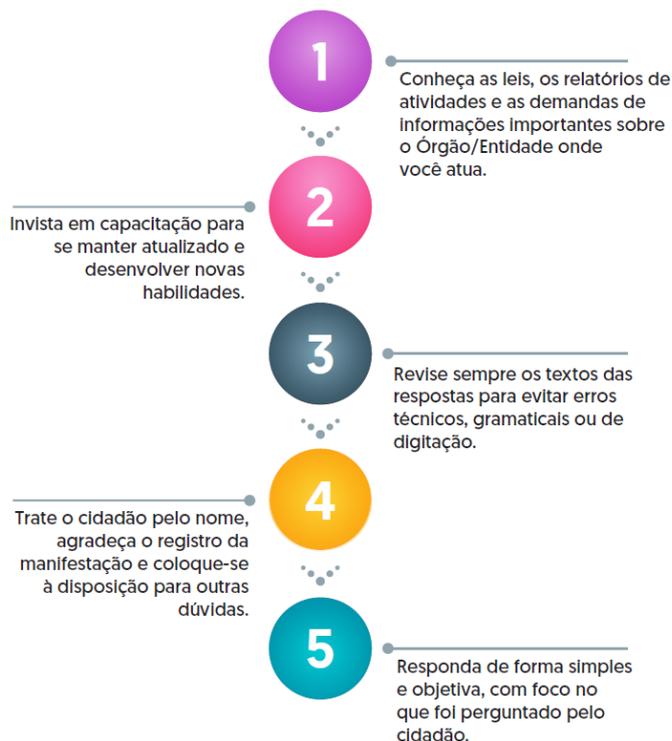


Figura 1 - Orientações para um bom atendimento.

Atualmente, a ouvidoria da Secretaria de Estado do Meio Ambiente – Sema/AM possui 04 (quatro) canais de comunicações e todos estão ativos. São eles:

- E-mail institucional: sic@sema.am.gov.br;
- Forma presencial;
- E-Sic: <https://acessoainformacao.am.gov.br/index/>;
- Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/Login/Identificacao.aspx>.

O E-Sic é um Sistema eletrônico *web* disponibilizado aos gestores e aos cidadãos pela Controladoria-Geral do Estado – CGE para gerenciar as solicitações realizadas ao Poder Executivo Estadual no âmbito da Lei de Acesso à Informação que funciona como porta de entrada única para os pedidos de dados. Seu objetivo é organizar e facilitar o procedimento de acesso à informação tanto para o cidadão quanto para a Administração Pública.

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, desenvolvida pela Controladoria-Geral da União - CGU, é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público. O canal reúne funcionalidades do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (E-Ouv) e do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (E-Sic).

A Ouvidoria da Sema/AM, 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 de 2019.

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria é, nos termos da Lei nº 13.460/17, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços prestados pela Sema/AM.

Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá, ainda, nos termos do artigo 15 da Lei nº 13.460/17, ser o documento que deve consolidar as informações referente às manifestações, indicando 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 providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Além disso, o relatório deverá, ainda nos termos do artigo 15 da Lei nº 13.460/17, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

2. ATENDIMENTOS

A respeito do protocolo de atendimento, existem dois procedimentos:

- Quanto ao registro pelo E-Sic:

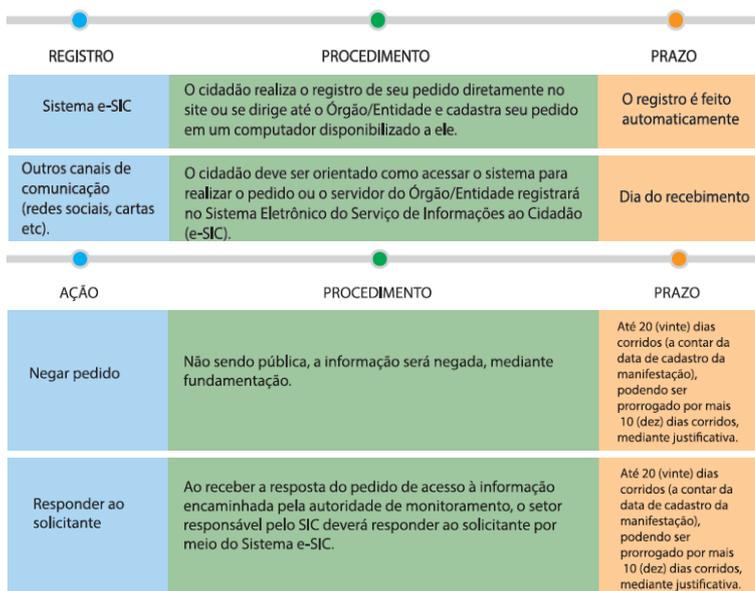


Figura 2- Registro e encaminhamento - E-SIC

- Quanto ao registro pelo FalaBr:

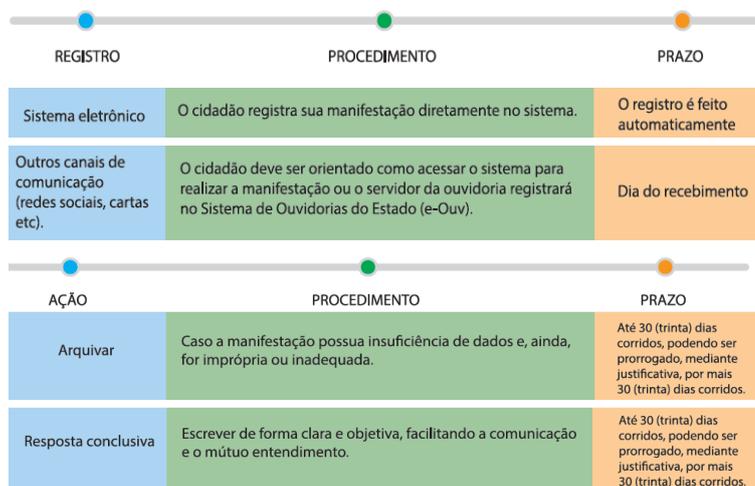


Figura 3-Registro e encaminhamento - FalaBr

De acordo com a legislação, as manifestações possuem prazos pré-definidos pela legislação, de acordo o tipo de informação:

	Lei de Acesso à Informação (E-Sic) 20 dias + 10 dias (mediante justificativa)		Código de Defesa do Usuário (Fala.Br) 30 dias + 30 dias (mediante justificativa)
--	--	--	---

3. MANIFESTAÇÕES

As demandas recebidas pelos canais de comunicação da ouvidoria são encaminhadas de forma imediata aos setores competentes para análise e respostas, quando não são imediatamente, por não se tratarem de demandas mais complexas.

No ano de 2019, foram recepcionadas 35 manifestações por meios dos seus canais de comunicação, contudo desse total, 08 manifestações registradas via sistema Fala.BR e 27 pelo E-Sic.

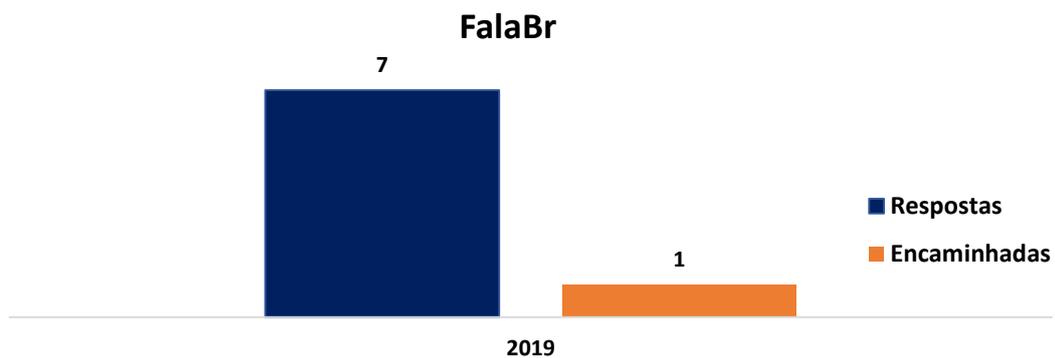


Figura 4 - Manifestações FalaBr -2019

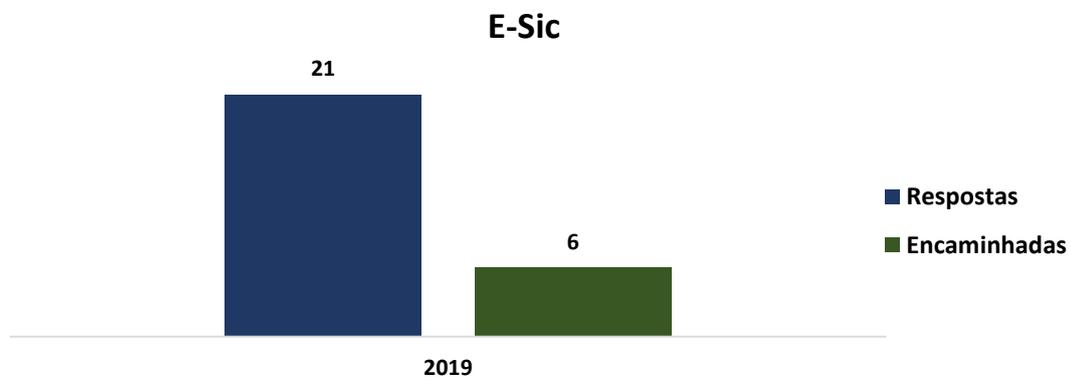


Figura 5 - Manifestações E-Sic - 2019

Em 2019, das 28 manifestações respondidas, 19 foram manifestações efetivas e 9 que não eram de competência da Sema. Apenas 01 das 35 manifestações foi respondida com atraso e o tempo médio de resposta da ouvidoria foi de 19 dias.

Tabela 1 - Quantidade de manifestações efetivas à Sema por assunto recepcionadas pelo E-Sic.

ORIGEM	TIPO	ASSUNTO	QUANTIDADE
E-Sic	Solicitação de informação	CAR	3
		Crédito de Carbono	1
		Fundos Ambientais	2
		Gado	3
		Resíduos Sólidos	1
		Unidades de Conservação	6

Tabela 2 – Quantidade de manifestações efetivas à Sema por assunto recepcionadas pelo FalaBr.

ORIGEM	TIPO	ASSUNTO	QUANTIDADE
FalaBr	Comunicação	Denúncia contra Servidor	2
	Denúncia	-	0
	Elogio	-	0
	Reclamação	-	0
	Solicitação	Solicitação de agenda	1
	Sugestão	-	0

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Sema/AM tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a própria Secretaria.

Tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania na defesa de seus direitos com a devida prestação de contas, para que se proporcione contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Assim, a perspectiva é que esta ouvidoria continue avançando seus trabalhos procurando a excelência na prestação de serviços, promovendo a qualidade da comunicação entre os cidadãos e a Secretaria.