

Secretaria de Estado do Meio Ambiente

# Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria

# 2021

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

**LUZIA RAQUEL QUEIROZ RODRIGUES SAID**

Secretária Executiva de Gestão

**FABRICIA ARRUDA MOREIRA**

Secretária Executiva Adjunta de Gestão Ambiental

**TADEU ROCHA DA SILVA**

Ouvidor

**BEATRIZ PINHEIRO DE SOUZA**

Revisão

# Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria 2021

## 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.

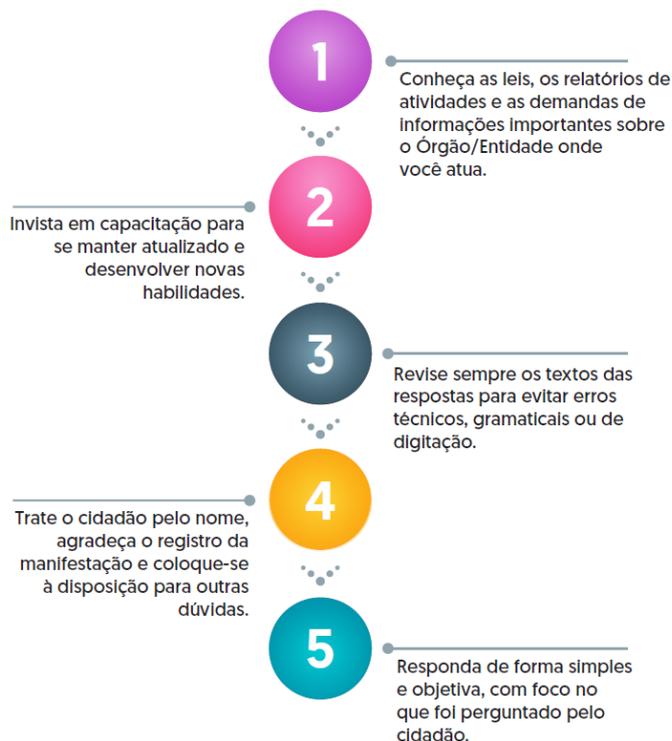


Figura 1 - Orientações para um bom atendimento.

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](mailto: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 2021.

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:

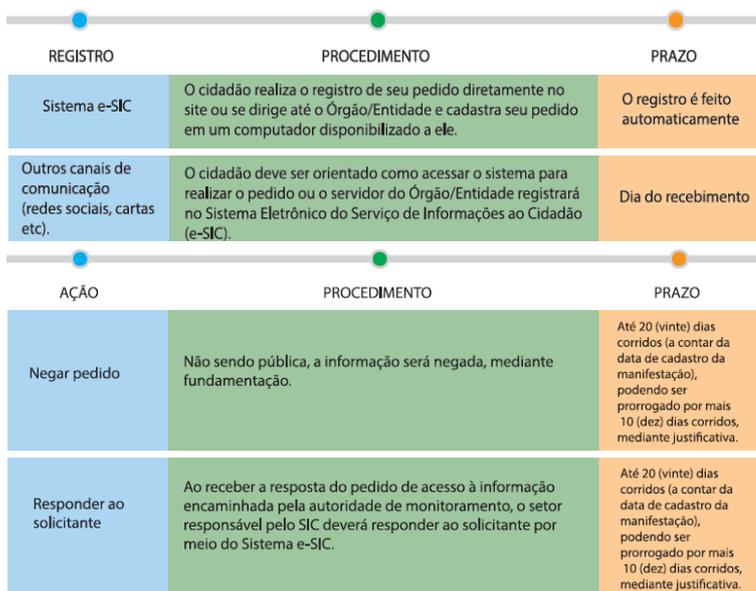


Figura 2- Registro e encaminhamento - E-SIC

- Quanto ao registro pelo FalaBr:

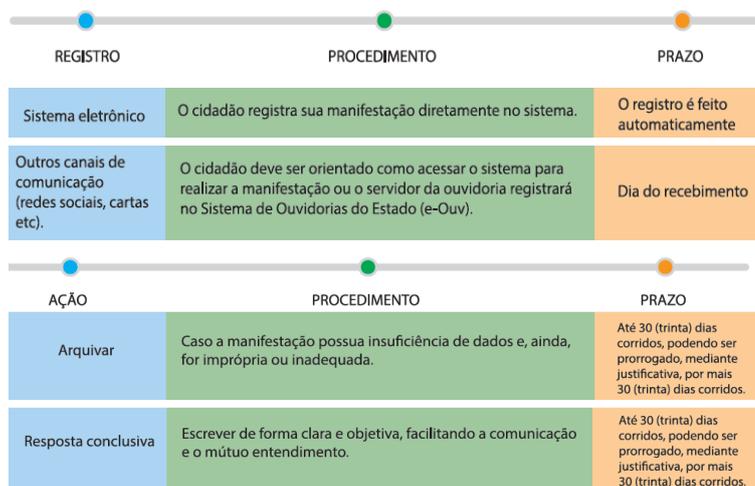


Figura 3-Registro e encaminhamento - FalaBr

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

	<b>Lei de Acesso à Informação (E-Sic)</b> 20 dias + 10 dias (mediante justificativa)		<b>Código de Defesa do Usuário (Fala.Br)</b> 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 2021, foram recepcionadas 44 manifestações por meios dos seus canais de comunicação, contudo desse total, 13 manifestações registradas via sistema Fala.BR e 31 pelo E-Sic.

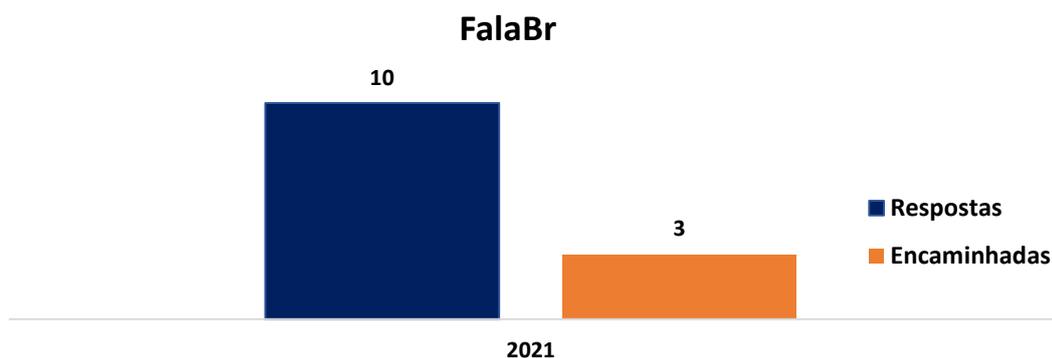


Figura 4 - Manifestações FalaBr -2021

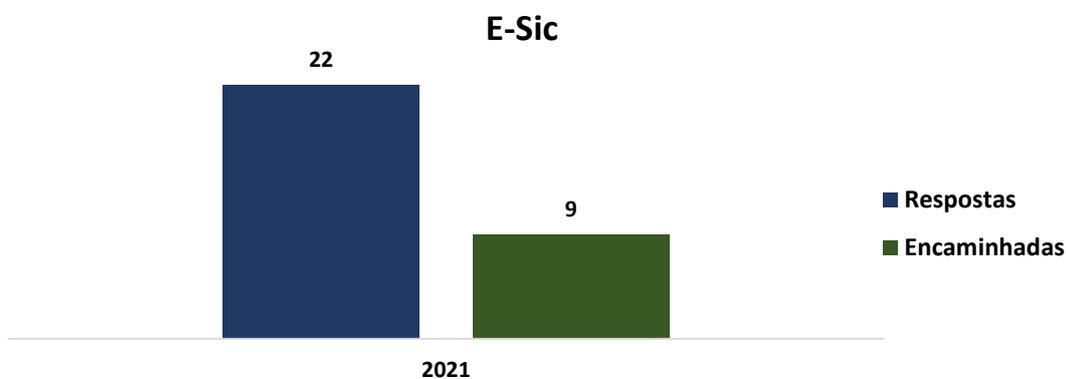


Figura 5 - Manifestações E-Sic - 2021

Em 2021, das 32 manifestações respondidas, 25 foram manifestações efetivas à Sema e 7 que não eram de competência da Sema. Apenas 03 das 44 manifestações foi respondida com atraso e o tempo médio de resposta da ouvidoria foi de 17 dias.

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

<b>ORIGEM</b>	<b>TIPO</b>	<b>ASSUNTO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
E-Sic	Solicitação de informação	Compensação Ambiental	1
		Denúncias Ambientais	1
		Desmatamento e Queimadas	5
		Documentação/Legislação específica	1
		Fundos Ambientais	1
		Microchipagem de Animais	1
		Mudanças Climáticas	1
		Projetos	2
		Recuperação Ambiental	1
		Recursos Hídricos	1
		Unidades de Conservação	4
		Verbas de Comunicação	2

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

<b>ORIGEM</b>	<b>TIPO</b>	<b>ASSUNTO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
FalaBr	Comunicação	-	0
	Denúncia	-	0
	Elogio	-	0
	Reclamação	Desmatamento e Queimadas	1
	Solicitação	Solicitação de agenda	2
	Solicitação	Concessão Florestal	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.