



2022

RELATÓRIO DE GESTÃO DA **OUVIDORIA**

DA IMPRENSA OFICIAL
DO ESTADO DO AMAZONAS

Wilson Miranda Lima

Governador do Estado do Amazonas

João Ribeiro Guimarães Júnior

Diretor-Presidente da Imprensa Oficial
do Estado do Amazonas

Flacy Cauper Antony

Chefe de Gabinete

Núbia Maciel Barreto

Diretora de Gestão-Financeira

Antônio Dias da Cunha Neto

Diretor de Operações

Patrícia Freitas de Magalhães Câmara

Ouvidora

Alcione da Silva Lima

Patrícia Freitas de Magalhães Câmara

Elaboração e revisão geral

Elvira Geralda Andrade Moura

Colaboração e revisão

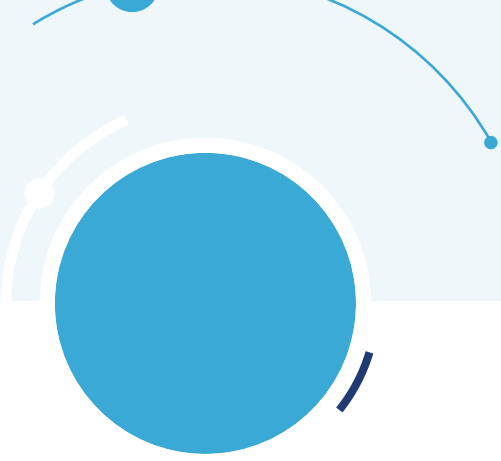
Daniela Cavalcante da Silva

Gerente de Serviços Editoriais

Revisão geral

Ana Luiza de Almeida Parente

Design e diagramação



SUMÁRIO

1 Introdução	02
2 Estrutura Organizacional da Ouvidoria	03
3 Ouvidoria: Visão Geral e Destaques de 2022	04
3.1 Criação da Missão, Visão e Valores da Ouvidoria	04
3.2 Atualização da Cartilha da Ouvidoria	05
3.3 Ação em Alusão ao Outubro Rosa	05
3.4 Atualização do Manual de Prevenção ao Assédio Moral e Sexual	06
3.5 Cursos e Seminários	06
3.6 Registros e Fotos	07
4 Canais interativos, processos de trabalho e atribuições	08
4.1 Canais de Atendimento aos usuários	08
4.1.1 Fala-BR	08
4.1.2 Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC)	08
4.1.3 Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)	08
4.1.4 Ouvidoria	08
5 Processo de Tratamento de Demandas	09
6 Dados e Estatísticas das Manifestações	10
6.1 Perfil dos Usuários Públicos nos Canais de Comunicação	12
6.2 Análise de Pontos Recorrentes das Manifestações	12
6.3 Resolutividade com base nas respostas fornecidas pelos usuários	12
6.4 Prazo Médio de Atendimento das demandas	12
6.5 Providências adotadas pela Administração Pública	13
7 Considerações finais	13

1 INTRODUÇÃO

A origem do que hoje chamamos de Ouvidoria Pública remete à Suécia, onde, em 1809, foi criada a figura do *Ombudsman*, com o objetivo de receber e encaminhar as queixas dos cidadãos relacionadas a serviços públicos. Nessa época, criou-se a palavra *ombudsman* que, em sueco, significa “representante do povo”.

A Ouvidoria no Brasil fortaleceu-se com a Constituição de 1988, que estabeleceu níveis democráticos com a participação do cidadão, após a promulgação da Carta Magna e a consequente ampliação da participação popular nas decisões políticas, o Brasil vem experimentando um grande crescimento no número de ouvidorias.

Em atendimento a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública. Este Relatório foi elaborado com base nos artigos 14 e 15 da referida lei.

A Ouvidoria da Imprensa Oficial do Estado do Amazonas tem o objetivo de prestar contas do seu desempenho e dispõe de total sigilo e segurança para oferecer à população um serviço de qualidade e excelência quanto ao recebimento, tratamento das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, sugestões de melhorias, elogios, reivindicações e denúncias sobre os serviços oferecidos. Além disso, a Ouvidoria da IOA também disponibiliza ao público o canal “Fala.BR”, uma plataforma do Governo Federal que integra todas as Ouvidorias no Brasil e que permite ao cidadão fazer a sua manifestação sobre os serviços públicos prestados no Estado do Amazonas.

2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA:

Órgãos de assistência e assessoramento

A Ouvidoria da Imprensa Oficial do Estado do Amazonas (OUV), é responsável por organizar, controlar e acompanhar as manifestações por meio dos canais de comunicação: Ouvidoria/Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC e Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, além de atender às exigências da Controladoria Geral do Estado – CGE pela Plataforma Integrada de Ouvidorias (Fala.Br), garantindo a ética, confidencialidade e agilidade das demandas recebidas.

DIRETOR-PRESIDENTE

João Ribeiro Guimarães Júnior

Matrícula: 245.258-8C



OUVIDORIA/FALA-BR

Patrícia Freitas de Magalhães Câmara

Matrícula: 140.767-8B

SAC/e-SIC

Elvira Geralda Andrade Moura

Matrícula: 149.546-1C

3 OUVIDORIA:

Visão geral e destaques de 2022

O Decreto nº 40.636, de 07/05/2019 regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito do Poder Executivo Estadual e institui o Sistema Estadual de Ouvidorias (se-Ouv), o qual funciona como uma forma de garantir a efetiva interlocução entre o usuário de serviços públicos, os órgãos e entidades da Administração Pública.

A servidora **Patrícia Freitas de Magalhães Câmara** passou a exercer as atribuições da Ouvidoria da IOA conforme Portaria nº 0115/2019-GDP/IOA, bem como, acessar e responder as manifestações no Sistema Fala.BR.

A servidora **Elvira Geralda de Andrade Moura** passou exercer as atribuições do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e do Sistema Eletrônico de Acesso à Informação (e-SIC) conforme a Portaria nº 0073/2020-GDP/IOA.

No exercício de 2022 a Ouvidoria realizou ações internas, participação em cursos, simpósios, seminários e palestras.

3.1 Criação da Missão, Visão e Valores da Ouvidoria

3.1.1 Tabela dos Pilares dos Canais de Comunicação

PILARES DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO



Possibilitar ao cidadão o direito de manifestar-se sobre os serviços públicos prestados pela Imprensa Oficial do Estado do Amazonas;

Ouvir, acompanhar e responder as manifestações dos cidadãos, propondo ações que visem a melhoria e aprimoramento dos serviços públicos, contribuindo para a transparência e qualidade da gestão;

Defender os princípios básicos da Administração Pública Estadual.



Consolidar-se pela excelência nos serviços prestados pela autarquia, sermos reconhecidos pelo cidadão amazonense como instrumento de gestão e referência como modelo de melhores práticas.



Legalidade: Garantir que a lei seja cumprida em todas as ocasiões;

Impessoalidade: Tratar todos os cidadãos com igualdade, sem distinção;

Moralidade: Atender com respeito; manter sob sigilo todas as informações confiadas à ouvidoria;

Publicidade: Divulgar no portal da Ouvidoria todos os resultados obtidos pela ouvidoria;

Eficiência: Atender e concluir todo o tramite da manifestação conforme as Leis em vigor;

Sigilo: Garantir a proteção da identidade do denunciante, assim como, o teor da sua manifestação.

3.2 Atualização da Cartilha da Ouvidoria

3.2.1 Figura ilustrativa da Cartilha da Ouvidoria



Foi realizada atualização e divulgação da cartilha da Ouvidoria aos gestores e servidores da Imprensa Oficial.

Fonte: Ouvidoria, IOA/2022.

3.3 Ação em Alusão ao Outubro Rosa

No intuito de conscientizar e alertar as servidoras e colaboradoras sobre a importância da prevenção e diagnóstico precoce do câncer de mama, a Ouvidoria participou diretamente das ações promovidas por esta Imprensa Oficial através de palestras, orientações e entrega de laçinhos confeccionados em miçangas alusivos à campanha “Outubro Rosa”.

3.3.1 Entrega dos Brindes da Ação



Fonte: Ouvidoria, IOA/2022.

3.4 Atualização do Manual de Prevenção ao Assédio Moral e Sexual

3.4.1 Figura Ilustrativa do Manual de Prevenção ao Assédio Moral e Sexual



Também em 2022, foi executada uma iniciativa de atualização do manual, disseminado junto aos gestores e colaboradores.

3.5 Cursos e Seminários

3.5.1 Tabela de participação em Cursos e Seminários



Seminário Nacional de Ouvidoria

Controladoria Geral da União, Controladoria Geral do Estado e Tribunal de Contas.

Período: 06 e 07 de abril de 2022.



Secretaria de
**Administração
e Gestão**

Curso: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no âmbito das Ouvidorias

Escola de Gestão e Aperfeiçoamento do Servidor Público - ESASP

Período: 26 a 28 de abril de 2022.

CISET-PR | CGE-AM | CGM

1º Encontro para troca de experiências e boas práticas

CISET-PR/CGE-AM/CGM.

Período: 06 e 07 de outubro de 2022.



Associação Brasileira de
Ouvidores / Ombudsman

XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores

Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman.
Fortaleza/CE.

Período: 09 a 11 de novembro de 2022.

3.6 Registros e Fotos

3.6.1 Fotos do XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores



Fonte: Ouvidoria, IOA/2022.

3.6.2 Fotos do Seminário Nacional de Ouvidoria



Fonte: Ouvidoria, IOA/2022.

3.6.3 Encontro de experiências



Fonte: Ouvidoria, IOA/2022.

4 Canais interativos, processos de trabalho e atribuições

4.1 Canais de Atendimento aos usuários



4.1.1 Fala-BR é uma plataforma do Governo Federal que integra todas as Ouvidorias do Brasil e que permite ao cidadão fazer reclamação, sugestão, denúncia, elogio ou solicitação de informação sobre os serviços públicos no Estado do Amazonas.

🌐 <https://falabr.cgu.gov.br/publico/AM/manifestacao/>



4.1.2 e-SIC é o serviço de informações ao cidadão que permite que qualquer pessoa física ou jurídica encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal.

🌐 <https://acessoainformacao.am.gov.br/index/>

@ sic@imprensaoficial.am.gov.br



4.1.3 SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor, que tem por objetivo oferecer ao consumidor/cidadão: atendimento, sanar dúvidas, oferecer informações e registrar reclamações acerca dos serviços ofertados pela Imprensa Oficial do Estado do Amazonas.

🌐 <http://imprensaoficial.am.gov.br/sac>

@ sac@imprensaoficial.am.gov.br



4.1.4 Ouvidoria da Imprensa Oficial do Estado do Amazonas (IOA) é um serviço seguro e confiável, disponível para atender com responsabilidade e sigilo todo cidadão que desejar enviar sugestões de melhorias, elogios, reivindicações e denúncias sobre os serviços da IOA oferecidos à população.

🌐 <http://imprensaoficial.am.gov.br/ouvidoria>

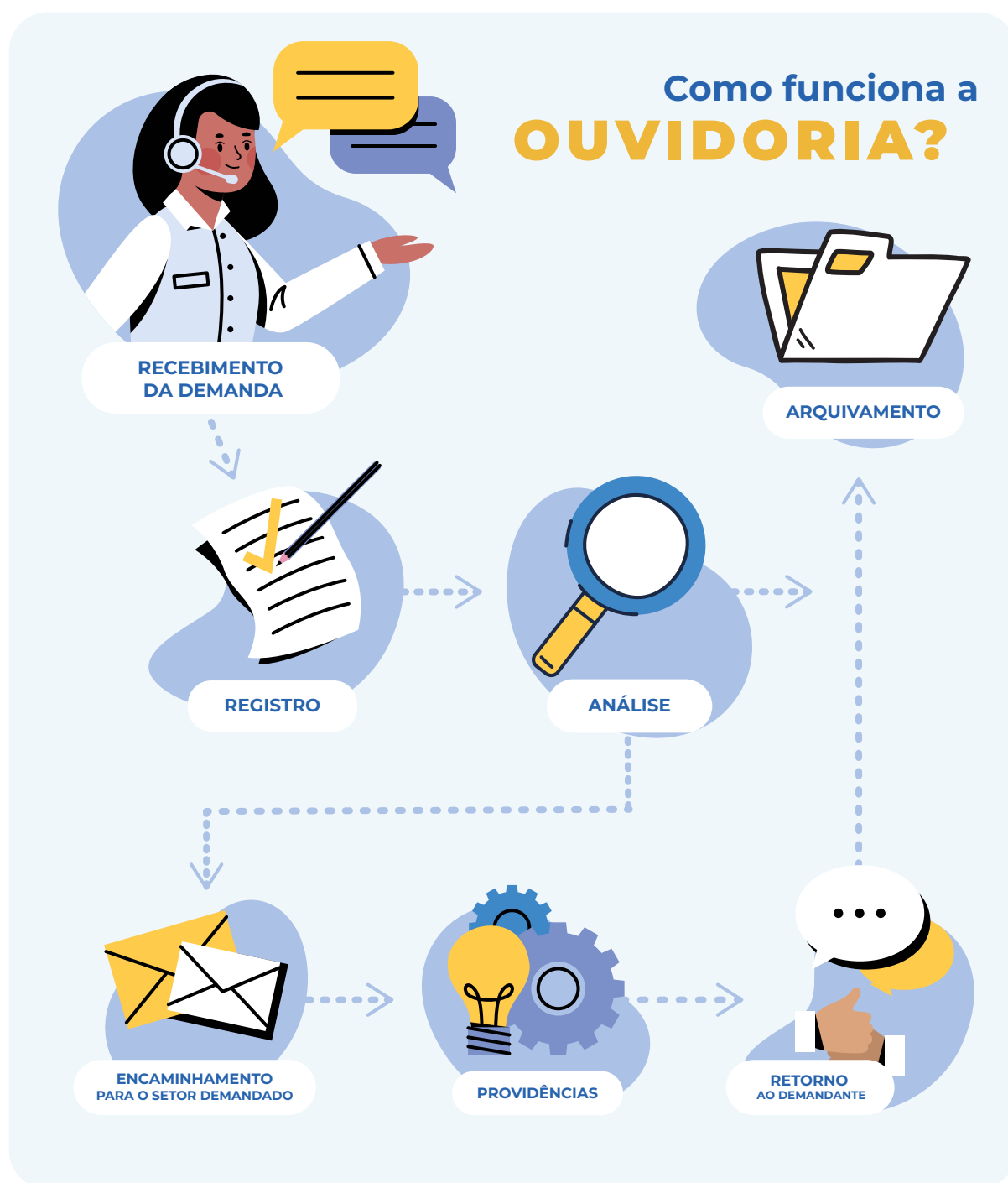
@ ouvidoria@imprensaoficial.am.gov.br

5 Processo de tratamento de demandas

Todas as manifestações (Fala.Br, e- SIC, SAC e Ouvidoria (OUV)) são recepcionadas, sem exceção, são devidamente tratadas e respondidas pela Ouvidoria. Incluem-se nessa competência as demandas eventualmente encerradas ou arquivadas, com base nas hipóteses legalmente previstas, resultado de análise prévia e sob justificativa.

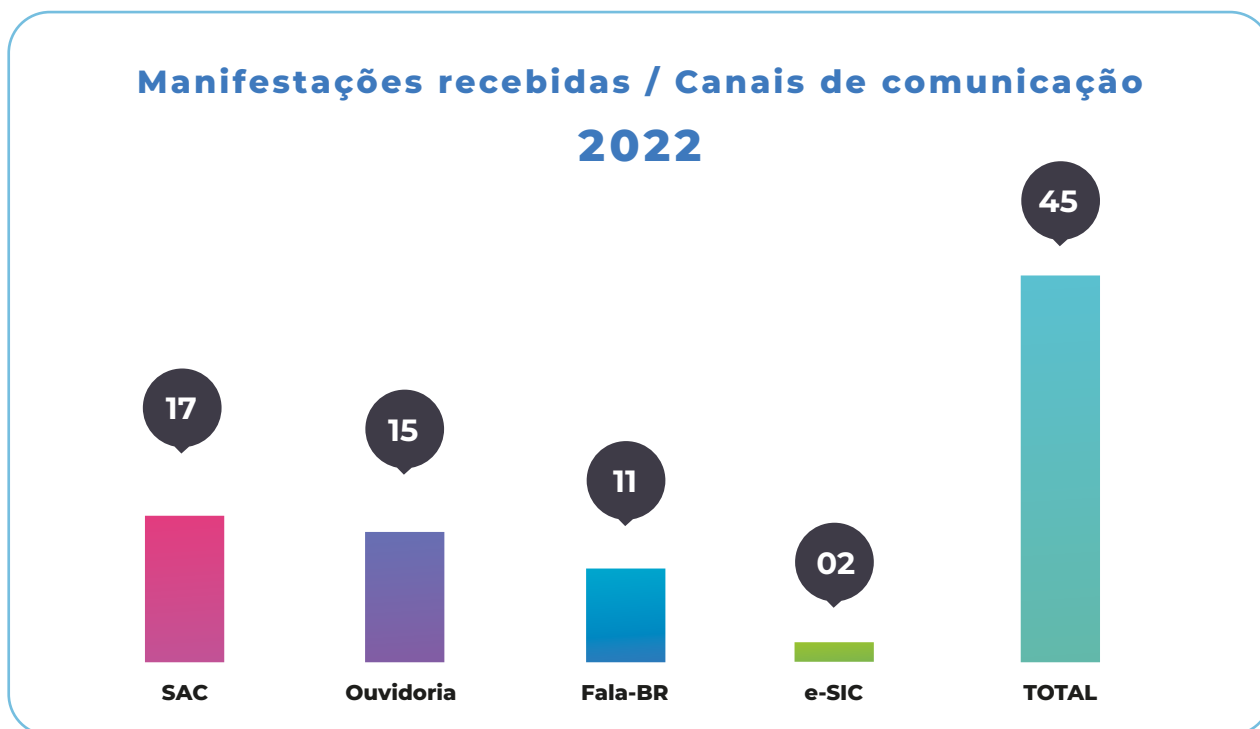
As principais etapas do processo estão demonstradas via fluxograma abaixo:

5.1 Figura Ilustrativa do funcionamento da Ouvidoria.



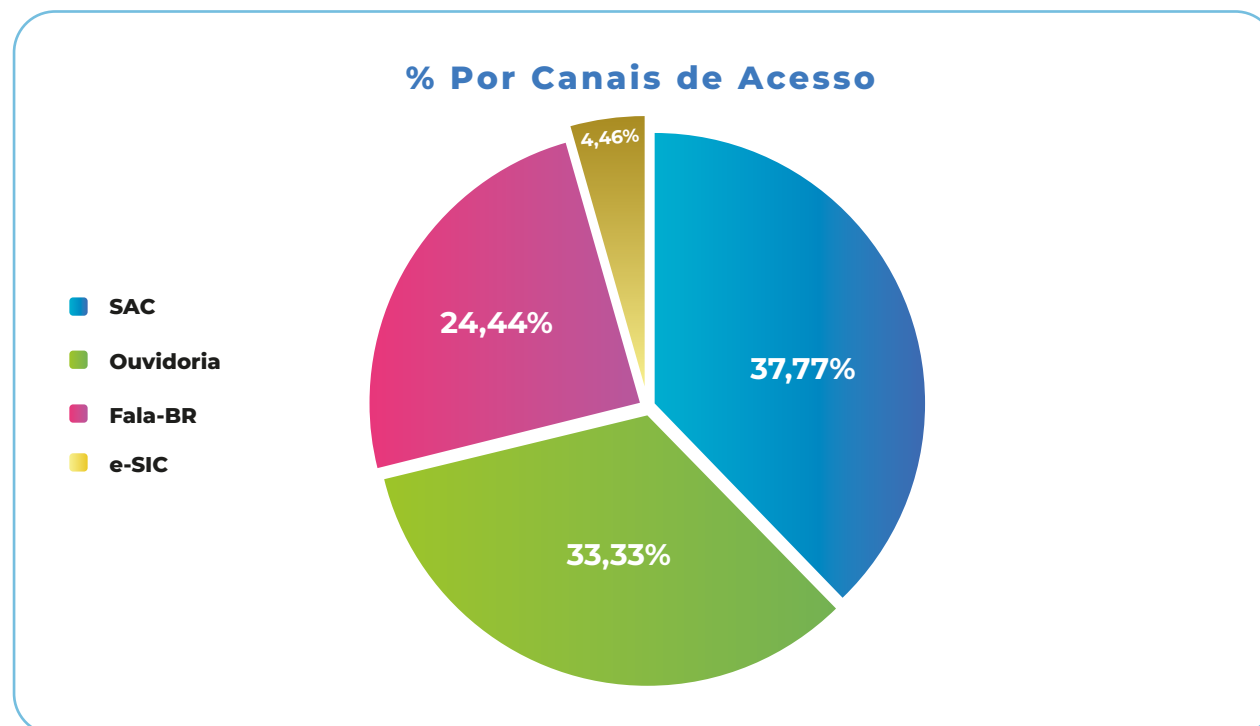
6 Dados e estatísticas das manifestações e pedidos de acesso à informação para Imprensa Oficial do Estado do Amazonas:

Gráfico 1 – Total de Demandas por Canais de Acesso.



Fonte: Dados fornecidos pelo Setor da Ouvidoria/SAC/e-SIC, IOA/2022.

Gráfico 2 – % de Demandas por Canais de Acesso.



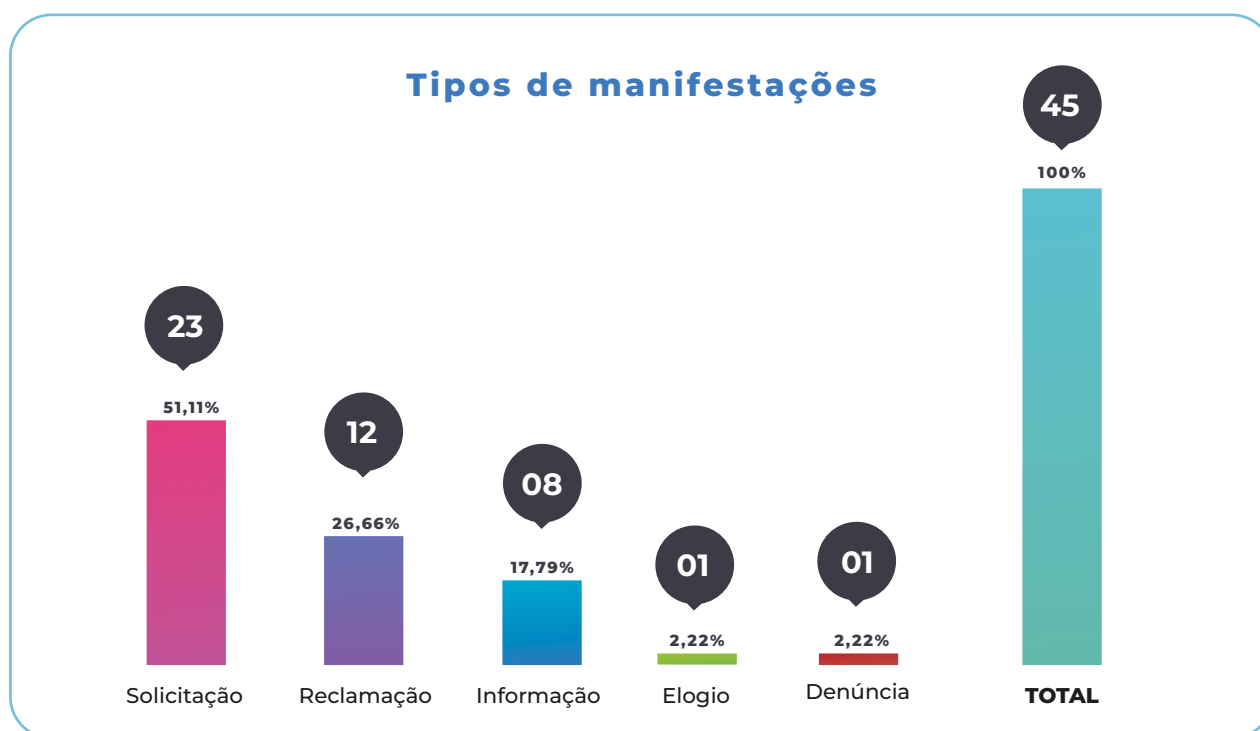
Fonte: Dados fornecidos pelo Setor da Ouvidoria/SAC/e-SIC, IOA/2022.

Gráfico 3 – Demandas Respondidas por Canais de Comunicação.

CANAL DE COMUNICAÇÃO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	RESPOSTAS NO PRAZO	RESPOSTAS FORA DO PRAZO	ARQUIVADAS	RESPOSTAS EM ABERTO	% DE RESPOSTAS DENTRO DO PRAZO
SAC	17	17	0	0	0	100%
Ouvidoria	15	15	0	0	0	100%
Fala-Br	11	11	0	0	0	100%
e-Sic	02	0	02	0	0	0%

Fonte: Dados fornecidos pelo Setor da Ouvidoria/SAC/e-SIC, IOA/2022.

Gráfico 4 – Tipos de Manifestações.



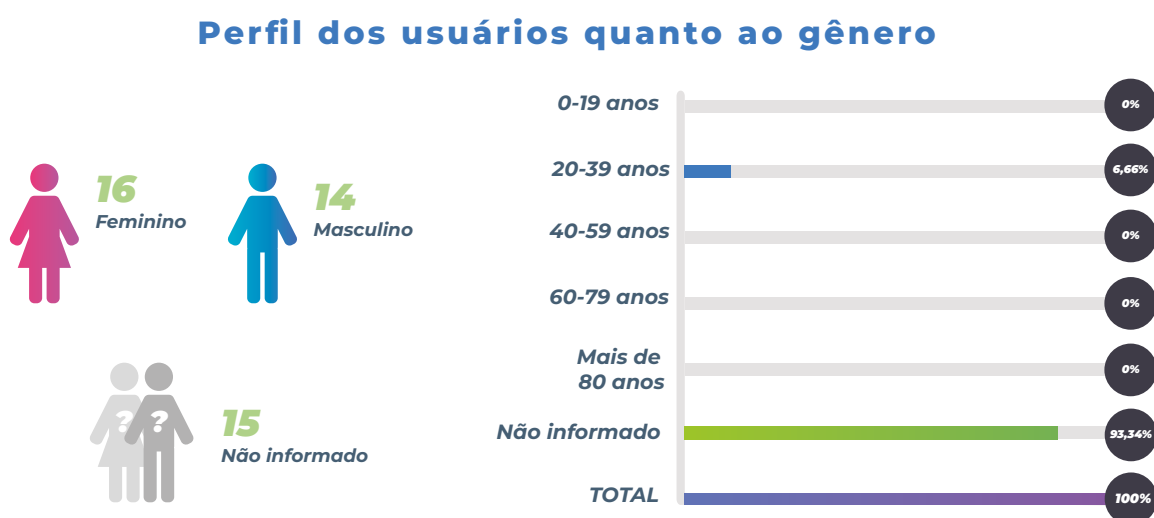
Fonte: Dados fornecidos pelo Setor da Ouvidoria/SAC/e-SIC, IOA/2022.

Evidenciou-se que a maior quantidade de manifestações se refere a Solicitação, que representa 51,11% do total.

6.1 Perfil dos Usuários Públicos nos Canais de Comunicação

Para registrar uma manifestação nos canais de comunicação é solicitado ao usuário informações de cadastro para compreender o público que efetua a demanda. Ressalta-se que esses dados não são de preenchimento obrigatório.

Do universo das 45 (quarenta e cinco) manifestações registradas para a Imprensa Oficial, identificou-se que sobre o gênero não houve registro de informação de 15 perfis e, ainda, não foram informados 93,34% referente a faixa etária.



Fonte: Dados fornecidos pelo Setor da Ouvidoria/SAC/e-SIC, IOA/2022.

6.2 Análise de Pontos Recorrentes das Manifestações

Importa informar que no exercício de 2022 os pontos recorrentes foram as solicitações que representam 51,11% referente as pesquisas no Diário Oficial e publicações.

6.3 Resolutividade com base nas respostas fornecidas pelos usuários dos canais de comunicação

É importante ressaltar que a Imprensa Oficial ainda não dispõe de uma pesquisa de satisfação dos serviços prestados por esta Ouvidoria, todavia já está inserido no plano de ação para execução no exercício de 2023.

Nas plataformas Fala-BR e e-SIC, constatou-se que não foram preenchidas pesquisas de satisfação para esta Autarquia.

6.4 Prazo médio de atendimento das Demandas

No exercício de 2022 o prazo médio de respostas nos canais de comunicação foi de 05 dias.

6.5 Providências adotadas pela Administração Pública nas Soluções apresentadas

Para garantir resolutividade nas soluções apresentadas houve participação direta dos servidores responsáveis pelos canais de comunicação em cursos e seminários, e ainda, tiveram visitas técnicas a sede da Controladoria Geral do Estado (CGE) para suporte técnico.

7 Considerações finais

A Ouvidoria da Imprensa Oficial do Estado do Amazonas (IOA) disponibiliza o Relatório de Gestão referente ao exercício de 2022. O documento apresenta um balanço das ações realizadas ao longo do ano, além das estatísticas de atendimento das manifestações, que é um canal direto de diálogo entre a Administração e o cidadão e materializa a garantia constitucional prevista no Art. 5º, inciso XXXIV, da Constituição Federal.

A Ouvidoria é o setor que tem o foco específico na solução dos problemas que não foram resolvidos pelos meios mais tradicionais, bem como atender sugestões, reivindicações ou até mesmo elogios dos clientes.

Depois de avaliados todos os dados, considerando o ponto de vista de expectativas internas e externas, com o objetivo de reflexão institucional e possíveis melhorias da gestão dos serviços e da comunicação com a sociedade, observou-se que, de modo geral a maior demanda está relacionada as solicitações que representam 51,11%.

Ressaltamos que no exercício de 2023 esta Ouvidoria realizará ações em consonância com as determinações de novas atribuições, como por exemplo à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), dentre outras.

Desta forma reiteramos nosso compromisso de continuar exercendo nossas atribuições com os esforços de dedicação necessários, sempre amparados nos valores da ética, da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade e da eficiência, visando a melhoria e aprimoramento dos serviços públicos do Estado do Amazonas.

Manaus, 15 de fevereiro de 2023.

2022

RELATÓRIO DE GESTÃO DA
OUVIDORIA

DA IMPRENSA OFICIAL
DO ESTADO DO AMAZONAS