



2023

RELATÓRIO DE GESTÃO DA
OUVIDORIA
DA IMPRENSA OFICIAL
DO ESTADO DO AMAZONAS

RELATÓRIO DE GESTÃO DA
OUVIDORIA

DA IMPRENSA OFICIAL
DO ESTADO DO AMAZONAS

2023

Wilson Miranda Lima

Governador do Estado do Amazonas

Tadeu de Souza Silva

Vice-governador do Estado do Amazonas

Flávio Cordeiro Antony Filho

Secretário de Estado Chefe da Casa Civil

João Ribeiro Guimarães Júnior

Diretor-Presidente da Imprensa Oficial
do Estado do Amazonas

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

Imprensa Oficial do Estado do Amazonas

Impressão e acabamento

SUMÁRIO

1 Introdução	02
2 Estrutura Organizacional da Ouvidoria	03
3 Ouvidoria: Visão Geral e Destaques de 2023	04
3.1 Missão, Visão e Valores da Ouvidoria	04
3.2 Atualização: 2ª edição da Cartilha da Ouvidoria	05
3.3 Atualização: 2ª edição do Manual de Assédio e Moral e Sexual	05
3.4 Dia Internacional da Mulher	05
3.5 Dia das Mães	06
3.6 Palestra de Conscientização sobre Assédio Sexual e Moral no ambiente de Trabalho	07
3.7 Programa de Integridade	08
3.8 Solenidade de Entrega da Reestruturação da Sala da Ouvidoria e-SIC e SAC	08
3.9 Cursos e Seminários	09
3.10 Registros e Fotos	09
4 Canais interativos, processos de trabalho e atribuições	11
4.1 Canais de Atendimento aos usuários	11
4.1.1 Fala-BR	11
4.1.2 Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC)	11
4.1.3 Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)	11
4.1.4 Ouvidoria	11
5 Processo de Tratamento de Demandas	12
6 Dados e Estatísticas das Manifestações	13
6.1 Perfil dos Usuários Públicos nos Canais de Comunicação	15
6.2 Análise de Pontos Recorrentes das Manifestações	15
6.3 Resolutividade com base nas respostas fornecidas pelos usuários	15
6.4 Prazo Médio de Atendimento das demandas	15
6.5 Providências adotadas pela Administração Pública	16
7 Considerações finais	16

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 – IOA, 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 2023

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**, exerce as atribuições da Ouvidoria da IOA conforme Portaria nº 0115/2019-GDP/IOA, substituída pela Portaria nº 0070/2023-GDP/IOA.

A servidora **Elvira Geralda de Andrade Moura**, exerce 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 2023, a Ouvidoria realizou ações internas, participação em cursos, simpósios, seminários e palestras.

3.1 Missão, Visão e Valores da Ouvidoria

3.1.1 Tabela dos Pilares dos Canais de Comunicação

PILARES DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO



MISSÃO

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.



VISÃO

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.



VALORES

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: 2ª Edição da Cartilha da Ouvidoria

3.2.1 Figura ilustrativa da 2ª Edição da Cartilha da Ouvidoria



Foi realizada a inclusão na 2ª edição da Cartilha da Ouvidoria:

1. Missão, Visão e Valores;
2. Aspectos Históricos;
3. Marco Histórico;
4. Funções da Ouvidoria;
5. Fluxo de Atendimento das manifestações;
6. Pesquisa de Satisfação;
7. Lei Geral de proteção de Dados – LGPD;
8. Link de Acesso a Carta de Serviços;
9. Lei de Acesso à Informação – LAI.

Fonte: Ouvidoria, IOA/2023.

3.3 Atualização: 2ª edição do Manual de Assédio Moral e Sexual

3.3.1 Entrega dos Brindes da Ação



Foi realizada a inclusão das Leis na 2ª edição do Manual de Prevenção ao Assédio Moral e Sexual:

1. Lei nº 5.378/2021;
2. Lei nº 6.022/2022;
3. Lei nº 14.540/2023.

Fonte: Ouvidoria, IOA/2023.

3.4 Dia Internacional da Mulher

Em alusão ao Dia Internacional da Mulher a Ouvidoria realizou a entrega de brinde em homenagem a dedicação de todas as mulheres da Autarquia.





Fonte: Ouvidoria, IOA/2023.

3.5 Dia das Mães

Em alusão ao Dia das Mães a Ouvidoria realizou a entrega de um brinde “es-calda pés” em homenagem a todas as Mães da Imprensa Oficial.





Fonte: Ouvidoria, IOA/2023.

3.6 Palestra de Conscientização sobre Assédio Sexual e Moral no ambiente de Trabalho

No dia 05 de maio foi realizada a palestra de conscientização sobre Assédio Sexual e Moral no ambiente de trabalho e contou com a participação da delegada titular da Delegacia Especializada em Crimes Contra a Mulher (DECCM), Débora Mafra.



Fonte: Ouvidoria, IOA/2023.

3.7 Programa de Integridade

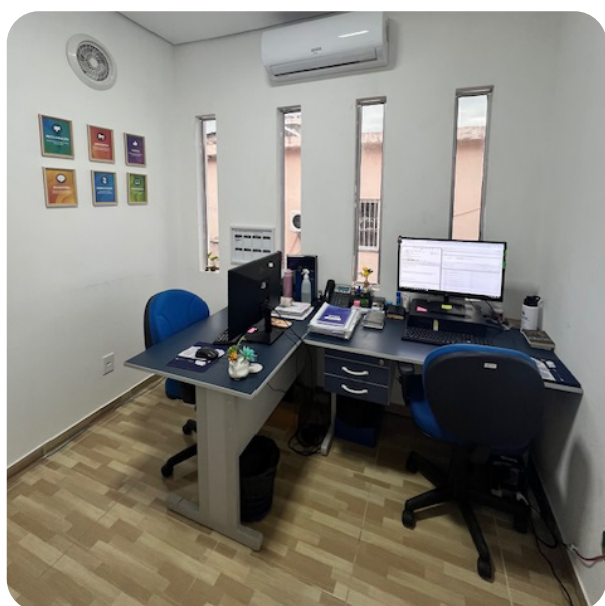
A Ouvidoria da Imprensa Oficial participou da Comissão para Implementação do Programa de Integridade e elaboração do Código de conduta e integridade instituída pela Portaria nº 0008/2023-GDP/IOA, para dar cumprimento ao disposto na Instruções Normativas nº 002 e 003/2022 - CGE/AM, e ao Decreto nº 40.849, de 25 de junho de 2019.



Fonte: Ouvidoria, IOA/2023.

3.8 Solenidade de Entrega da Reestruturação da Sala da Ouvidoria e-SIC e SAC

No dia 11 de setembro, ocorreu a cerimônia de inauguração da sala da Ouvidoria, e-Sic e SAC. A sala da Ouvidoria dispõe de um ambiente exclusivo para atendimentos presenciais, visando garantir um serviço mais eficiente e confortável para os nossos usuários.



Fonte: Ouvidoria, IOA/2023.

3.9 Cursos e Seminários

3.9.1 Tabela de participação em Cursos e Seminários



Tribunal de Contas do
Estado do Amazonas

I Encontro Estadual de Controle Interno

Período: 10 a 11/05/ 2023.

Apresentação dos Resultados do Programa de Integridade

Período: 15/06/2023.

Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública

Período: 20/04 a 10/05/2023.

Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias

Período: 19/05 a 08/06/2023.

Tratamento de Denúncias em Ouvidoria

Período: 05/06 a 25/06/2023.



Escola Nacional de Administração Pública

Gestão em Ouvidoria

Período: 22/06/2023.

Assédio Moral: O que saber e Fazer

Período: 22/08 a 11/09/2023.

Tratamento de Denúncias em Ouvidoria Pública

Período: 29/09/2023 a 19/10/2023.



Controladoria-Geral
do Estado

Reunião Técnica de Diagnóstico: Compliance, LGPD, e Transparência – Controladoria Geral do Estado - CGE

Período: 20/09/2023.



Ministério Público do Estado do Amazonas
Procuradoria-Geral de Justiça

Ciclo de Palestra em Alusão ao Dia Internacional pela Eliminação da Violência contra as Mulheres

Período: 27/11/2023.

Fonte: Ouvidoria, IOA/2023.

3.10 Registros e Fotos

3.10.1 Fotos do I Encontro Estadual de Controle Interno



Fonte: Ouvidoria, IOA/2023.

3.10.2 Fotos da Apresentação dos Resultados do Programa de Integridade



Fonte: Ouvidoria, IOA/2023.

3.10.3 Fotos da Reunião Técnica de Diagnóstico: Compliance, LGPD, e Transparência – Controladoria Geral do Estado - CGE



Fonte: Ouvidoria, IOA/2023.

3.10.4 Foto do Ciclo de Palestra em Alusão ao Dia Internacional pela Eliminação da Violência contra as Mulheres - Ministério Público do Estado do Amazonas - MP-AM



Fonte: Ouvidoria, IOA/2023.

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

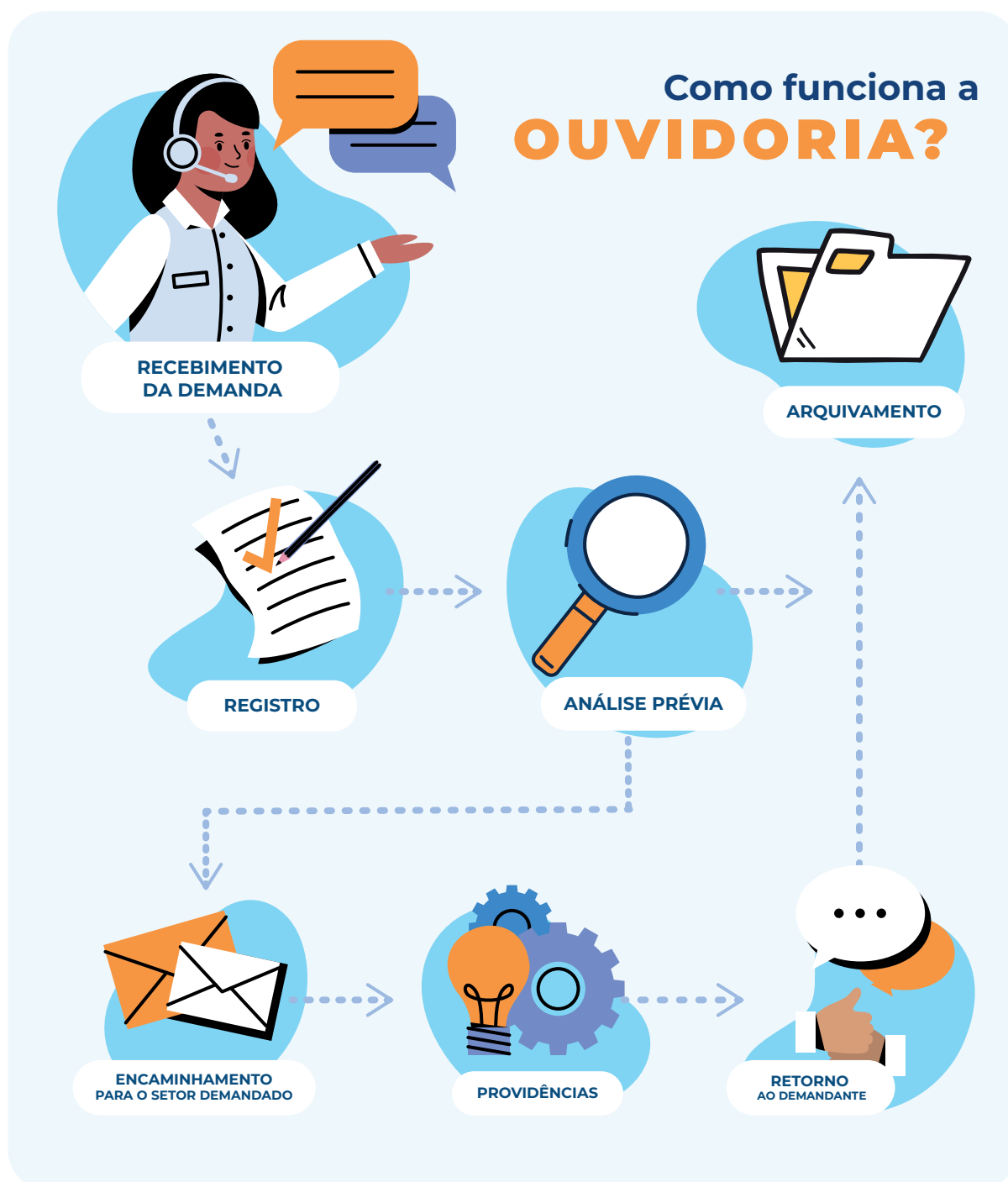
Fonte: Ouvidoria, IOA/2023.

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.

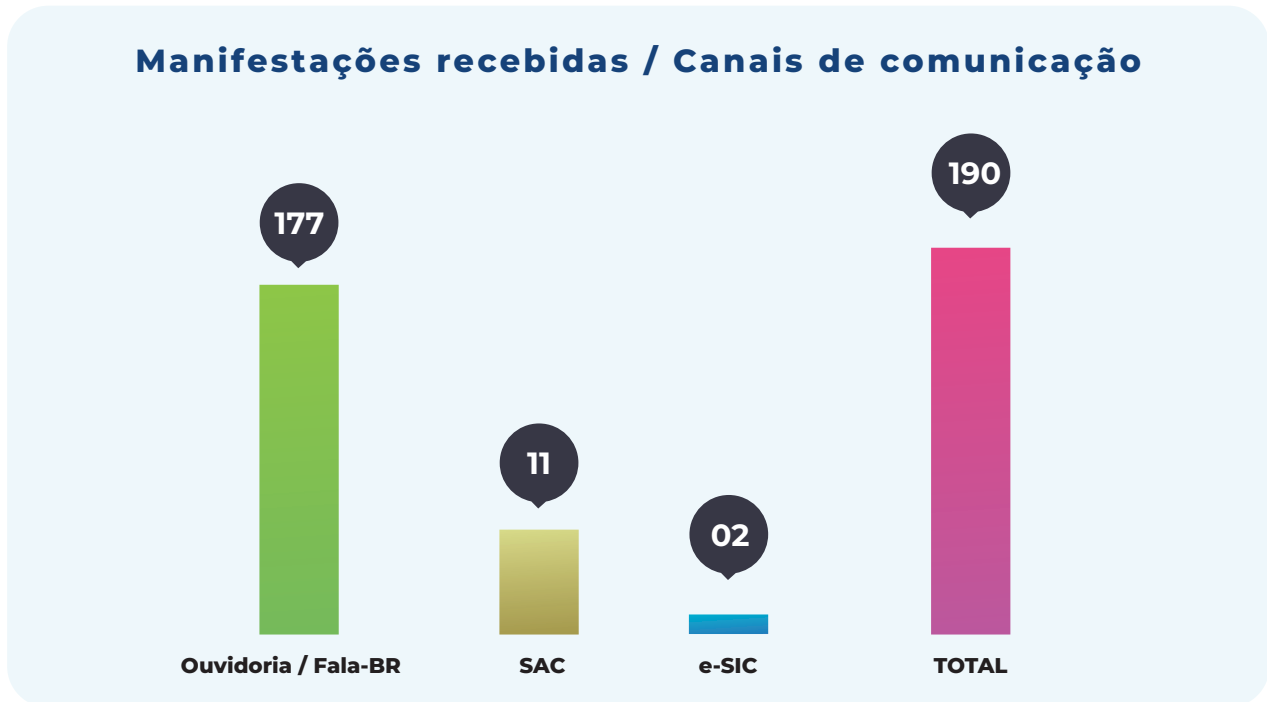
As principais etapas do processo estão demonstradas via fluxograma abaixo:

5.1 Figura Ilustrativa do funcionamento da Ouvidoria



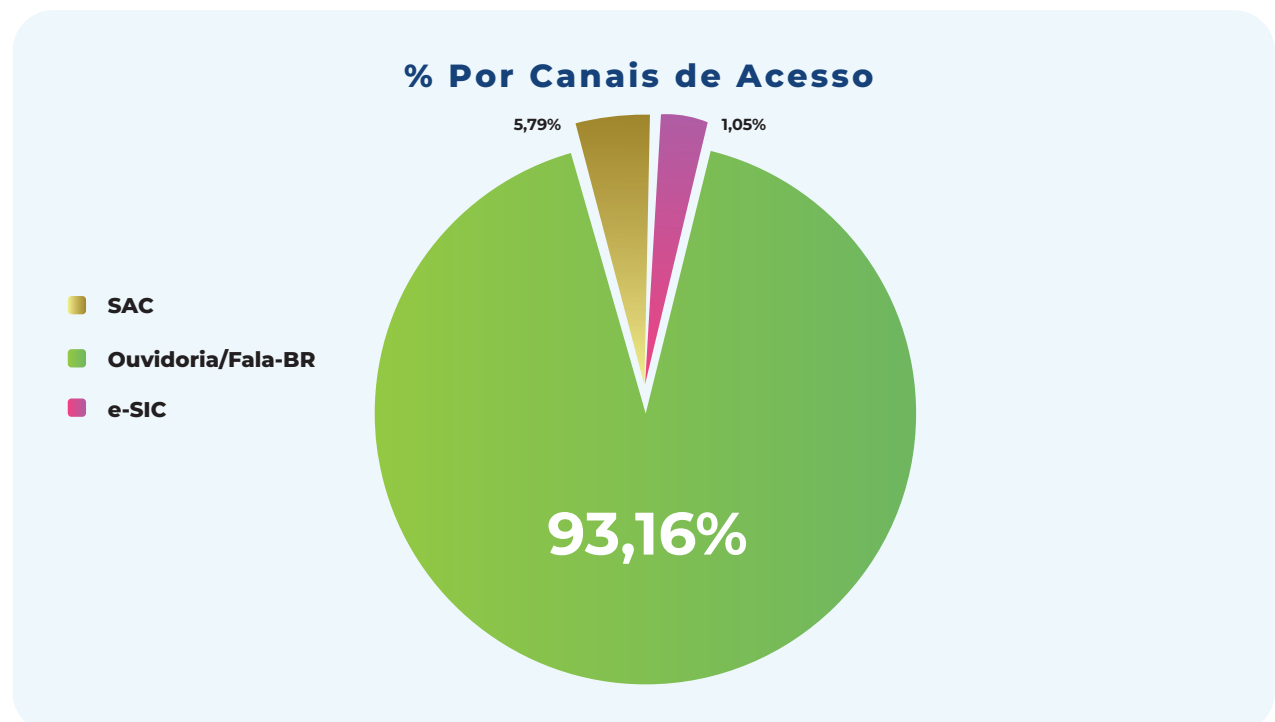
6 Dados e estatísticas das manifestações e pedidos de acesso à informação para Imprensa Oficial do Estado do Amazonas:

Gráfico 1 – Total de Demandas por Canais de Acesso



Fonte: Dados fornecidos pelo Setor da Ouvidoria/SAC/e-SIC, IOA/2023.

Gráfico 2 – % de Demandas por Canais de Acesso



Fonte: Dados fornecidos pelo Setor da Ouvidoria/SAC/e-SIC, IOA/2023.

Gráfico 3 – Demandas Respondidas por Canais de Comunicação

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	RESPOSTAS NO PRAZO	RESPOSTAS FORA DO PRAZO	ARQUIVADAS	RESPOSTAS EM ABERTO	% DE RESPOSTAS DENTRO DO PRAZO
Ouvidoria/Fala.BR	177	177	0	168	0	100%
SAC	11	11	0	0	0	100%
e-Sic	02	02	0	0	0	100%

Fonte: Dados fornecidos pelo Setor da Ouvidoria/SAC/e-SIC, IOA/2023.

Gráfico 4 – Tipos de Manifestações



Fonte: Dados fornecidos pelo Setor da Ouvidoria/SAC/e-SIC, IOA/2023.

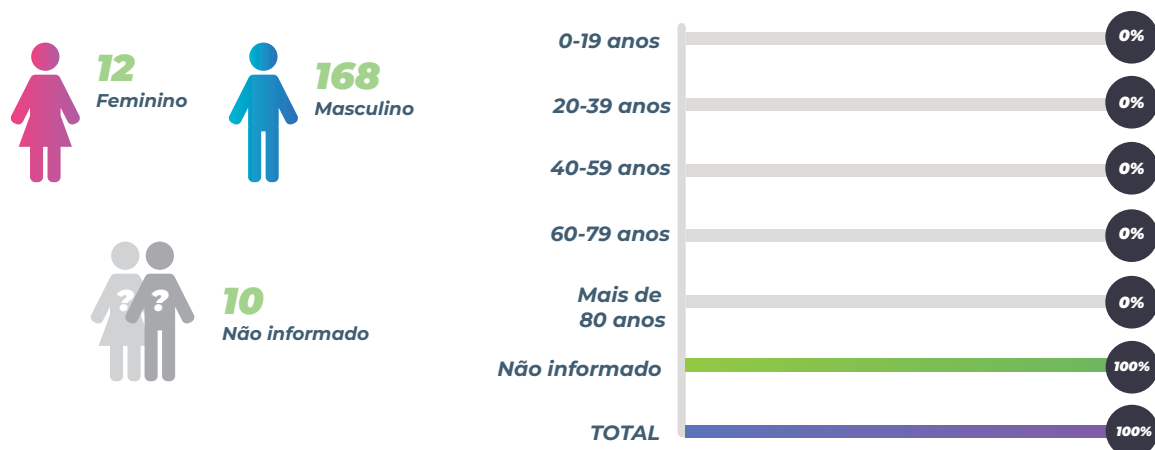
Evidenciou-se que a maior quantidade de manifestações recebidas se refere a **Denúncias** contendo texto de baixo calão e falta de urbanidade representando 88,42% do total.

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.

Entre as 190 (cento e noventa) manifestações registradas para a Imprensa Oficial, constatou-se que em 10 perfis não houve registro de informação sobre o gênero e, além disso, não foram fornecidas informações completas sobre a faixa etária, totalizando 100%.

Perfil dos usuários quanto ao gênero



Fonte: Dados fornecidos pelo Setor da Ouvidoria/SAC/e-SIC, IOA/2023.

6.2 Análise de Pontos Recorrentes das Manifestações

Importa informar que no exercício de 2023, os pontos recorrentes foram as denúncias que representaram 88,42% referente a conteúdo com texto de baixo calão e falta de urbanidade.

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

É importante ressaltar que a Imprensa Oficial no exercício de 2023, realizou a implantação da Pesquisa de Satisfação disponível no portal eletrônico da Imprensa Oficial.

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 2023, o prazo médio de respostas nos canais de comunicação foi de 03 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 para aprimoramento das atividades.

7 Considerações finais

A Ouvidoria da Imprensa Oficial do Estado do Amazonas (IOA) disponibiliza o Relatório de Gestão referente ao exercício de 2023. 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, materializando a garantia constitucional prevista no Art. 5º, inciso XXXIV, da Constituição Federal.

A missão da Ouvidoria é possibilitar ao cidadão o direito de manifestar-se sobre os serviços públicos prestados pela IOA, 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.

No exercício de 2023, houve aumento no número de manifestações de denúncias que representou 88,42% referente a conteúdo com texto de baixo calão e falta de urbanidade.

Ressaltamos que no exercício de 2024, esta Ouvidoria realizará ações em consonância com as determinações do Decreto nº 48.999, de 09 de fevereiro de 2024, dentre outras.

Desta forma, reiteramos nosso compromisso de continuar exercendo nossas atribuições com os esforços e 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, 17 de abril de 2024.

2023

RELATÓRIO DE GESTÃO DA
OUVIDORIA

DA IMPRENSA OFICIAL
DO ESTADO DO AMAZONAS