

## **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO**

### **1. Apresentação**

A Ouvidoria da Secretaria de Assistência Social do Estado do Amazonas, faz parte do Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV), instituída pelo Decreto nº 40.636, de 07 de maio de 2019, apresenta Relatório de Gestão referente ao exercício de 2020. O Relatório de Gestão da Ouvidoria é regido pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

A Ouvidoria tem o dever de agir com presteza, compromisso e imparcialidade no atendimento das demandas recebidas, de forma a contribuir na efetividade da participação popular para o aprimoramento dos serviços públicos prestados. Portanto, é responsável por receber, analisar, dar tratamento e apresentar resposta às manifestações de ouvidoria relativas às políticas e aos serviços públicos prestados pela Secretaria de Assistência Social do Estado do Amazonas.

A fim de garantir a qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria-SEAS, temos que compreender a diferença entre atendimento e tratamento. Atendimento diz respeito a satisfazer as demandas de informação ou serviços apresentados pelo cidadão. Tratamento diz respeito à forma como o usuário é recebido e atendido. Um atendimento de qualidade inclui dar um bom tratamento ao cidadão e satisfazer, com tempestividade e suficiência, as demandas por ele apresentadas.

O ano de 2020 foi desafiador para todos os países, e o nosso Amazonas sofreu e está sofrendo, por conta da pandemia da Covid-19, tendo sido implementadas inúmeras mudanças. Trouxemos para este relatório as ações desenvolvidas pela Ouvidoria-SEAS ao longo do ano de 2020, além dos números relacionados às manifestações recebidas e registradas pela ouvidoria, com o trabalho variando entre totalmente remoto e de forma híbrida (presencial e home office).

Vale ressaltar que a Ouvidoria também é responsável pelo sistema Serviço de Informação ao Cidadão, o e-SIC (Lei No. 12.527, de 18 de novembro de 2011- Lei de Acesso à Informação) e pela inserção de conteúdos na aba Acesso à Informação no Portal eletrônico desta Secretaria.

## 2. Atendimentos Prestados:

É por meio da Ouvidoria-SEAS que são recebidas, examinadas e encaminhadas denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências ou de informação, além de pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações desta Secretaria.

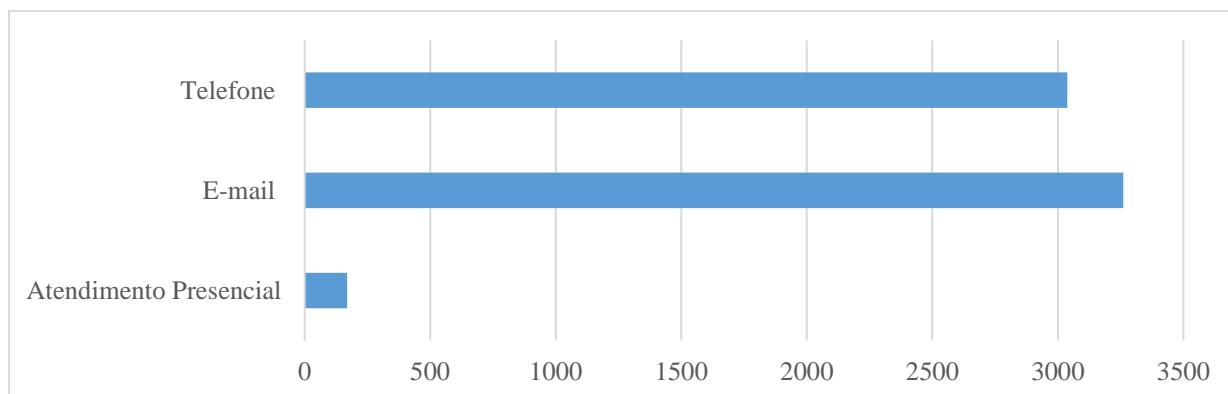
O contato entre os usuários de serviços públicos e a Ouvidoria-SEAS ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas a Plataforma Fala.BR. Essa plataforma é o resultado da combinação entre o e-Ouv e o e-SIC, permitindo o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação. Esta ferramenta funciona de forma integrada, pois permite o cidadão escolher para qual órgão direcionar uma manifestação.

Além do recebimento de manifestações, diretamente por meio da Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria-SEAS recebe ainda e-mails, com registros inseridos posteriormente na plataforma, a fim de manter um repositório único de manifestações e realiza atendimentos presenciais e telefônicos no intuito de orientar adequadamente os usuários.

Durante o ano de 2020, foram realizados 169 atendimentos presenciais, 3.037 telefônicos e respondidos 3.261 e-mails, sendo a maior concentração destes números elevados no período de abril a junho, devido aos 03 meses de duração do Programa Apoio Cidadão.

Esses atendimentos não foram todos registrados no Sistema Fala.Br, tendo em vista que, em quase sua totalidade, foram respondidos de maneira imediata, pois o número elevado de demandas deve-se ao fato de terem sido de solicitações de informações (via e-mail, telefone e presencial). Esta Ouvidoria também ficou com a tarefa de entregar as segundas vias dos cartões, referentes ao Programa Cartão Apoio Cidadão, com objetivo de prestar um serviço relevante ao usuário do serviço público desta Secretaria.

**FIGURA 1: DISTRIBUIÇÃO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS**



### 3. Manifestações:

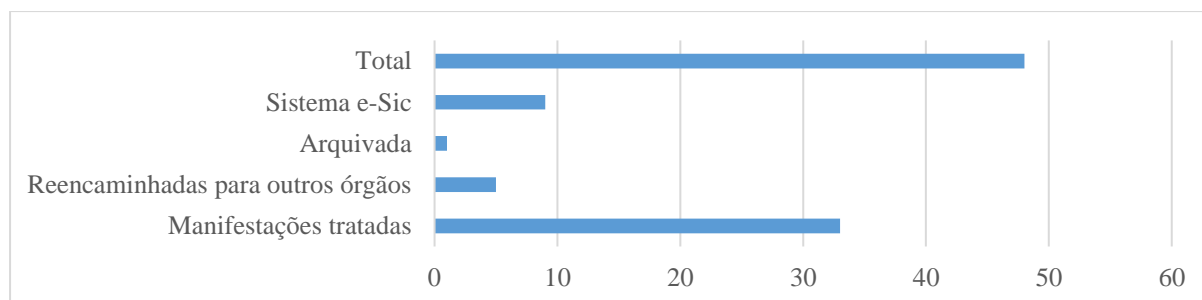
Primeiramente, é importante destacar que as manifestações eventualmente recebidas pela Ouvidoria-SEAS, sendo por e-mail, telefone ou presencial são prontamente inseridas no sistema e-OUV, integrante da Plataforma Fala.BR. Por esta razão, as manifestações serão contabilizadas separadamente, para evitar duplicidade na contagem.

Ao longo do ano, foram registradas 48 (quarenta e oito) manifestações, nas duas plataformas (Fala.Br e e-Sic), assim distribuídas:

- Manifestações tratadas: 33 (trinta e três).
- 05 (cinco) foram reencaminhadas.
- 01 (uma) foi arquivada.
- 09 (nove) Solicitações de Informação, via sistema e-Sic.

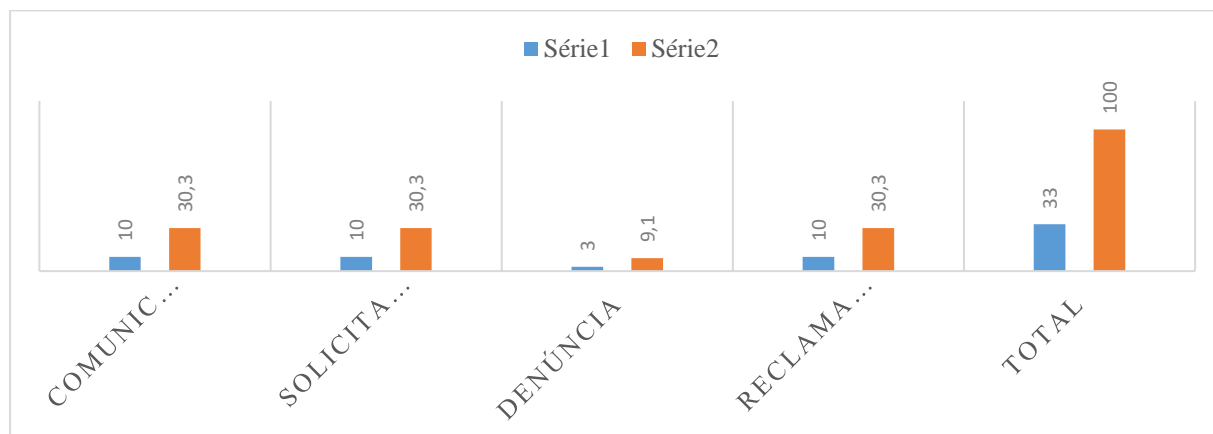
As manifestações “tratadas” são aquelas em que houve desdobramento interno na Secretaria, as “reencaminhadas” referem-se àquelas em que os assuntos abordados não são de competência da SEAS, cabendo à Ouvidoria a identificação do órgão competente e o redirecionamento da manifestação. Já a manifestação arquivada, ocorreu por duplicidade.

**FIGURA 2: QUANTITATIVO GERAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO FALA.BR/ e-SIC**



Ainda em relação às manifestações efetivamente tratadas pela Ouvidoria-SEAS, observou-se as seguintes proporções por tipologia, em 2020:

**FIGURA 3: DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA**



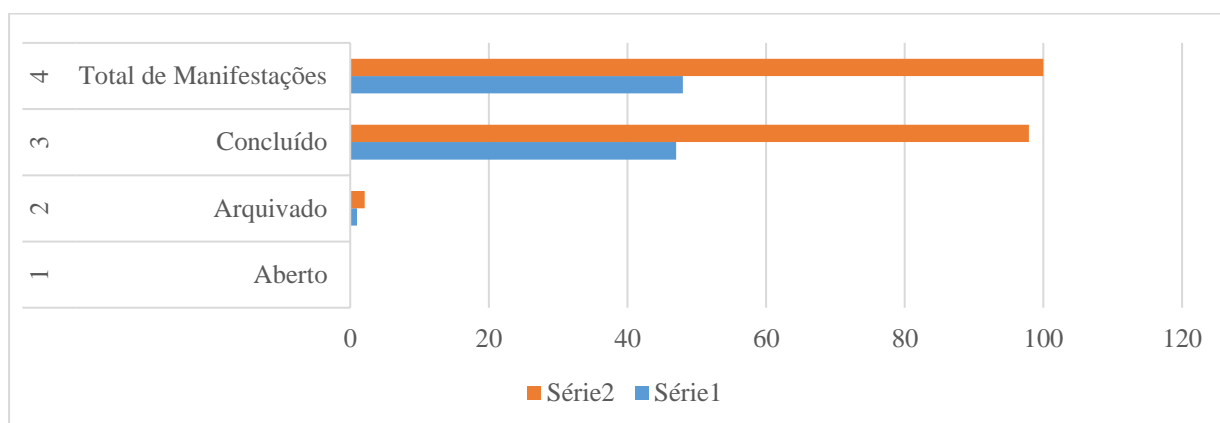
Observa-se, que os tipos de registros mais utilizados pelo usuário são a comunicação, a solicitação e a reclamação. Observamos que a comunicação de irregularidade, que tem como característica principal o anonimato e trata de irregularidades ou ilegalidades, indica que uma quantidade significativa dos usuários de serviços públicos prefere não se identificar ao denunciar ou reclamar sobre determinada situação. Observamos, também, que a grande maioria das manifestações realizadas como denúncia anônima, que no sistema se transforma em comunicação de irregularidades, são na verdade comunicação de uma insatisfação, pois verificamos que muitos usuários fazem esta confusão na hora do registro.

Em relação ao tempo de resposta, a Lei n 13.460/17 estabelece em 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, o prazo para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos. Durante o ano de 2020, o desempenho da Ouvidoria-SEAS, no que tange ao prazo de resposta ocorreu de forma que todas as manifestações foram respondidas antes do prazo máximo.

### 3.1. Situação das Manifestações

Ordem	Situação	Quantidade	%
1	Aberto	0	0
2	Arquivado	1	2,1
3	Concluído	47	97,9
4	Total de Manifestações	48	100

**FIGURA 4: SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES**



### 3.2. Análise dos pontos recorrentes:

As manifestações com maior recorrência estão relacionadas ao Auxílio Emergencial Eventual (Cartão Apoio Cidadão), em decorrência da pandemia do novo coronavírus, as quais foram averiguadas e buscadas soluções para sanar, esclarecer ou aprimorar os questionamentos sobre a situação.

### 3.3. Providências adotadas:

Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las. Então são averiguadas a fundo para comprovar veracidade, ou não, dos fatos descritos na manifestação ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos. E, assim que identificado, o que ou a quem se referem os elogios,

denúncias, reclamações, sugestões ou solicitações, são tomadas as providências visando a busca de uma solução para o caso.

#### **4. Carta de Serviços**

A Carta de Serviços da Secretaria de Assistência Social foi elaborada em 2019 e está postada em nosso *site* (<http://www.seas.am.gov.br/carta-de-servicos-seas-2020/>), em atendimento à Lei n. 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos).

O objetivo do documento é informar e orientar os usuários sobre os serviços públicos prestados: como, quando, onde e em que situação podem ser utilizados.

#### **5. Ações e atividades da Ouvidoria**

- Participação no Curso: Tratamento de Denúncias em Ouvidoria, modalidade à distância, organizado pela ENAP (Escola Nacional de Administração Pública), Janeiro/20.
- Aplicação de questionários no Centro de Convivência do Idoso – CECI, Fevereiro/20.
- Participação no Curso: Gestão de Conflitos, promovido pela Secretaria de Administração e Gestão – SEAD, por meio da ESASP, no período de 03 a 05 de Março/20, na modalidade presencial.
- A partir do dia 17 de abril, esta Ouvidoria realizou, diariamente, atendimentos aos usuários, prestando esclarecimentos e informações sobre o Auxílio Emergencial Eventual (Cartão Apoio Cidadão).
- Atendimento aos contemplados, entregando segundas vias dos Cartões apoio Cidadão, em Junho e Julho/20.
- Participação no Encontro Ouvidoria Day, promovido pela Escola de Contas do TCE, modalidade à distância, em Julho/20.
- Participação no Curso: Práticas em Ouvidoria: Descomplicando o tratamento de denúncias, promovido pela OGU, modalidade à distância, Julho/20.
- Participação no curso: Avaliação de Serviços e conselho de Usuários, promovido pela OGU, em agosto/20.

- Participação em reunião junto à CGE em 09 de setembro sobre o Ranking de Transparência no combate à COVID-19.
- Participação no Curso: Avaliação de Serviços e Conselho de Usuário, em Setembro/20.
- Participação no Curso: Proteção de Dados Pessoais no Setor Público, promovido pela Escola Virtual do Governo Federal (E.V.G./ENAP), em Novembro/20.
- Participação no IV Simpósio Nacional de Ouvidorias, promovido pelo Tribunal de Contas do Estado do Amazonas – TCE AM, em Novembro/20.

## **6. Considerações finais**

A Ouvidoria SEAS, sob a coordenação do Controle Interno, cumpre seu papel de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a SEAS, tendo como foco possibilitar que as manifestações, decorrentes do exercício da cidadania, proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados por esta Secretaria.

As dificuldades desse ano incomum, provocaram adequações aos nossos serviços e ações, fazendo com que o plano elaborado não pudesse ser cumprido em sua totalidade, mas com empenho e dedicação de todos, em meio ao tele trabalho, jornadas encurtadas, as demandas foram recebidas, registradas e atendidas.

Entretanto, deixamos aqui nosso reconhecimento e, principalmente, nosso agradecimento aos colaboradores da área de assistência social, que buscam minorar as carências sociais num momento tão difícil para todos.