

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2021

SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - SEAS

Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Secretária Titular

Alessandra Campêlo da Silva

Secretária Executiva

Kely Patrícia Paixão Silva

Secretária Executiva Adjunta da Política de Assistência Social

Laudenise Batista de Oliveira

Chefia de Gabinete

Auricélia Conserva

Coordenação do Controle Interno

Daniela Matos Ortiz

Responsável pela Ouvidoria

Iraildes Muniz de Lima

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 2021. 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. O objetivo deste relatório é informar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria nos meses de janeiro a dezembro de 2021: manifestações, denúncias, elogios, informações, reclamações, simplifique, sugestões e críticas dos cidadãos referentes aos serviços prestados pela Secretaria e seus equipamentos.

O ano de 2021, como o ano anterior, foi desafiador, pois sofremos e ainda estamos neste processo desafiador por conta da Pandemia da Covid-19 e variantes, bem como as outras viroses típicas do inverno amazônico e foi necessário, mais uma vez, a adaptação desta Ouvidoria, suspendendo as atividades externas, como as visitas técnicas, e permanecendo com o atendimento híbrido (presencial e home office, em boa parte do ano) obedecendo as orientações desta Secretaria e dos órgãos sanitários e de saúde.

Este relatório apresenta os resultados das atividades desempenhadas por esta Ouvidoria na busca por agregar valor à instituição, eficiência, transparência e resolução pacífica dos conflitos, além dos números relacionados às manifestações recebidas e registradas pela ouvidoria.

A Ouvidoria Seas gerencia dois sistemas de ouvidoria e acesso à informação: **Plataforma Integrada de Ouvidoria Fala.BR**, para as manifestações de denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão, e o **Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)**, para registro de pedidos de informação. Além dos sistemas, está disponível para atendimento presencial em dias úteis na sede desta Secretaria, bem como recebe manifestações por telefone e e-mail, realiza visitas, aplicando questionários, com escuta direta junto aos usuários dos serviços ofertados nos equipamentos gerenciados por este órgão. Observe-se, que em 2021, por conta da necessidade de distanciamento e isolamento em face da pandemia, houve, apenas uma visita efetivada no Prato Cidadão do Centro. Ouvidoria é responsável, também, pela inserção de conteúdos na Aba Acesso à comunicação no Portal eletrônico (<http://www.seas.am.gov.br/acesso-a-informacao/seas>).

2. Canais de comunicação:

A Ouvidoria-Seas possui os seguintes canais de atendimento:

E-mail: ouvidoria@seas.am.gov.br

Telefones: (92) 2121-7831/ 9 9498-7874

Sistema Fala.BR: Esta é uma plataforma de ouvidorias federal adotado e indicado pela Controladoria Geral do Estado do Amazonas para adoção por parte de todas as Ouvidorias Estaduais. O sistema Fala.BR está acessível na rede mundial de computadores para o registro e o acompanhamento de manifestações.

O usuário escolhe o órgão requerido e o tipo da manifestação: Denúncia (que sendo anônima se transforma em comunicação), Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão.
<https://falabr.cgu.gov.br/publico/AM/manifestacao/RegistrarManifestacao>

Sistema e-Sic (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão): permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual. Por meio do sistema, além de fazer o pedido, será possível: acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a notificação da resposta da solicitação por e-mail, realizar reclamação, recurso e consultar as respostas recebidas. O objetivo do sistema é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas. <https://acessoainformacao.am.gov.br/index/>

Presencial: Av. Darcy Vargas, No.77 – Chapada

Av. Darcy Vargas, 77 - Chapada
Fone: (92) 2121-7821
Manaus-AM - CEP 69050-020

**Secretaria de
Assistência Social**



3. Atendimentos Prestados:

Todas os atendimentos e as manifestações (Fala.Br, Presencial, E-mail, Telefone) e pedidos de informação (e-SIC), recepcionados, sem exceção, são tratados e respondidos por esta Ouvidoria. Como demonstrado na tabela e gráfico abaixo, durante o ano de 2021, foram realizados 1.796 atendimentos, sendo: 15 de forma presencial, 1.592 telefônicos e respondidos 129 e-mails, 09 solicitações de informações via sistema E-sic e 51 manifestações via plataforma Fala.br.

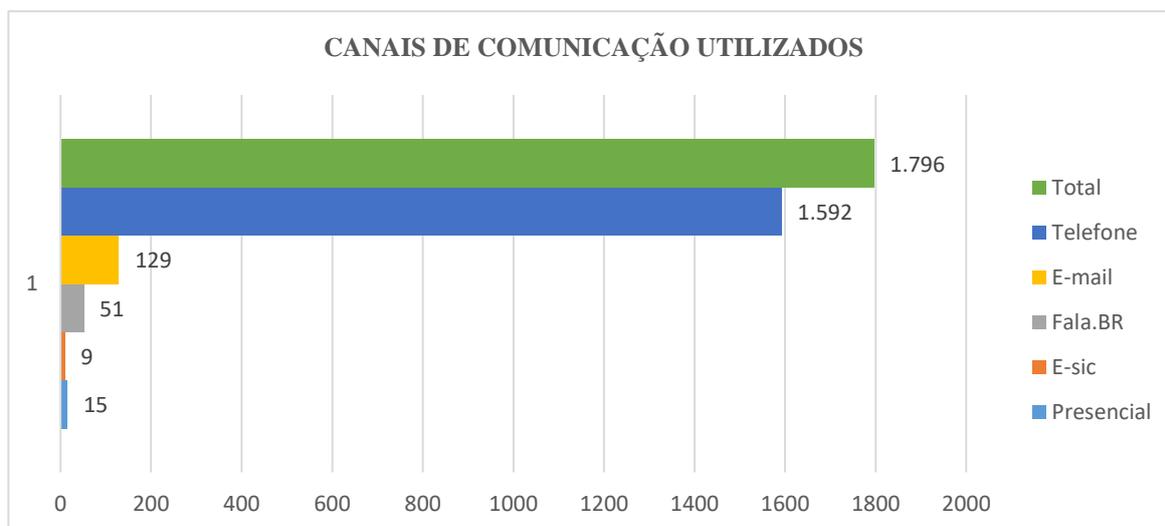
Diversos atendimentos nas modalidades presenciais, telefônicos e e-mail, não foram registrados no Sistema Fala.Br, tendo em vista que, em sua totalidade, foram respondidos de maneira imediata, pois versaram sobre solicitações de informações, sendo grande maioria sobre o Programa Auxílio Emergencial Estadual, lançado em janeiro e o Auxílio Estadual Permanente, lançado em novembro e foram prontamente respondidas.

A seguir a tabela e o gráfico demonstrando as quantidades e percentuais dos canais de comunicação utilizados durante o ano:

TABELA 1: CANAIS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS

MODALIDADE	FREQUÊNCIA	%
Presencial	15	0,84
E-sic	9	0,50
Fala.BR	51	2,84
E-mail	129	7,18
Telefone	1.592	88,64
Total	1.796	100,0

FIGURA 1: CANAIS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS



4. Dados e estatística das Manifestações e Pedidos de Informação recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SEAS:

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

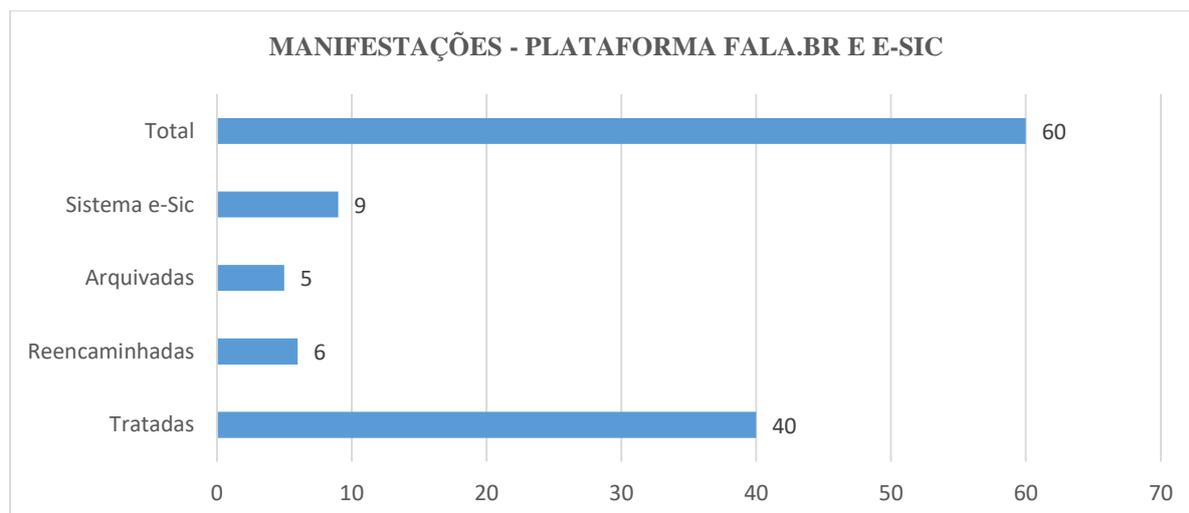
TABELA 2: MANIFESTAÇÕES - PLATAFORMA FALA.BR E E-SIC

Tratadas	Reencaminhadas	Arquivadas	Pedidos de Informação (e-Sic)	Total
40	6	5	9	60

Fonte: Plataforma Fala.BR e e-Sic

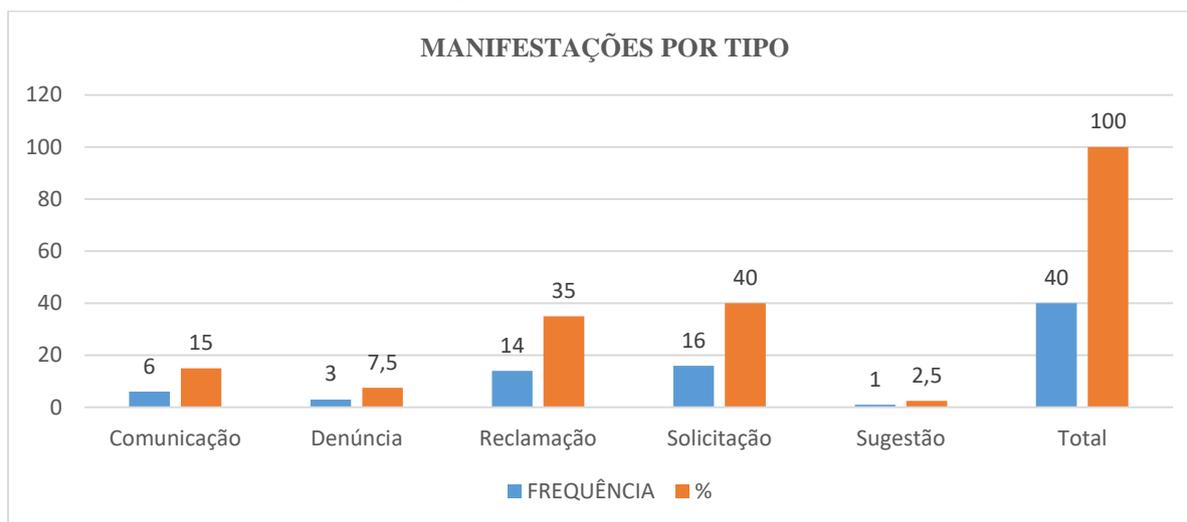
As manifestações “tratadas” são aquelas em que houve desdobramento interno na Secretaria, as “reencaminhadas” referem-se àquelas em que os assuntos abordados não são de competência da SEAS, cabendo à Ouvidoria a identificação do órgão competente e o redirecionamento da manifestação. Já a manifestação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

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



Ainda em relação às manifestações efetivamente tratadas pela Ouvidoria, observou-se as seguintes proporções por tipo, em 2021:

FIGURA 3: DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



Fonte: Plataforma Fala.Br

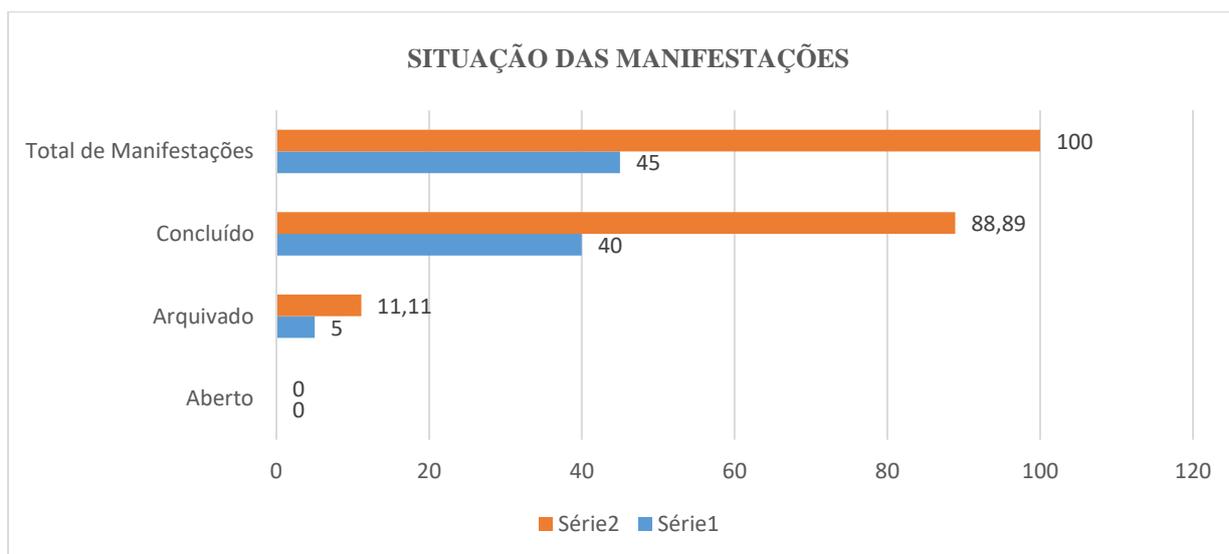
Observa-se, que os tipos de registros mais utilizados pelo usuário são a solicitação, a reclamação e a comunicação. Observamos que a solicitação, na maioria das manifestações, versaram sobre solicitação de informação acerca dos programas sociais lançados no ano (Programa Auxílio Emergencial Estadual e Auxílio Estadual Permanente), a reclamação, versava sobre a dificuldade em realizar e/ou atualizar o cadastro no CadÚnico, missão dos CRAS (Centro de Referência de Assistência Social), cuja administração é realizada pelas secretarias municipais de assistência social. 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 2021, 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.

4.1. Situação das Manifestações

Ordem	Situação	Quantidade	%
1	Aberto	0	0
2	Arquivado	5	11,11
3	Concluído	40	88,89
4	Total de Manifestações	45	100

FIGURA 4: SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: Plataforma Fala.Br

5. Análise dos pontos recorrentes:

Os pontos mais recorrentes das manifestações tratadas pela Ouvidoria Seas em 2021, com base no campo “assunto” da Plataforma Fala.BR, foram as manifestações com Auxílio e Benefícios sociais, as quais foram averiguadas e buscadas soluções para sanar, esclarecer ou aprimorar os questionamentos sobre a situação.



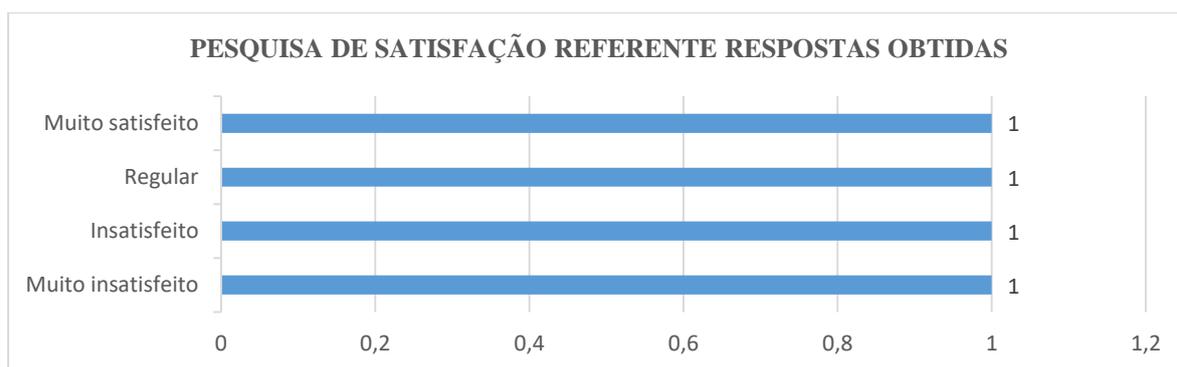
5.1. Providências adotadas:

As providências adotadas pela Ouvidoria Seas nas soluções das demandas apresentadas:

- Enviar as demandas diretamente aos departamentos competentes;
- Acompanhar diariamente o andamento dos processos;
- Enviar memorando de cobrança ao setorial responsável pela formulação da resposta, caso haja atraso dentro do prazo legal estipulado;
- Avaliação da resposta;
- Fornecer ao cidadão uma resposta, dentro do prazo legal e estipulado;
- Providenciar a interlocução com os setores internos com o objetivo de otimizar e facilitar as respostas aos cidadãos;
- “Traduzir” as respostas dos setores técnicos para uma linguagem mais simples (“linguagem cidadão”), para um perfeito entendimento da população.

5.2 Pesquisas de Satisfação:

Em cumprimento ao Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, a Ouvidoria da Seas traz o resultado da pesquisa de satisfação feita diretamente na Plataforma Fala.Br. Ao todo, 04 pessoas responderam à pesquisa.



6. 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) e atualizada anualmente.

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.

7. Ações e atividades da Ouvidoria

- Participação da transmissão online Webinário: Ouvidoria Day, com carga horária de 03 horas, no dia 16 de março de 2021, das 09h às 12h. O evento foi promovido pela Escola de Contas Públicas do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo.
- Participação na reunião dia 16 de abril de 2021, às 10 horas, por videoconferência realizada pela Subcontroladoria Geral de Transparência e Ouvidoria (STGO).
- Participação na reunião dia 26 de maio de 2021, às 15 horas, por videoconferência realizada pela Rede de Ouvidorias do Amazonas.
- Participação no Encontro Virtual: PROGRAMA RODAS DE CIDADANIA, com o tema: SAÚDE EM TEMPOS DE PANDEMIA, organizado pelo TCE, 25/06/2021.
- Realização do curso: ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS DE GESTÃO no período de 30 de agosto a 03 de setembro de 2021, realizada pela Escola de Gestão de Aperfeiçoamento do Servidor Público – ESASP.
- Realizada uma visita ao Restaurante Popular, unidade Centro e aplicado um questionário sobre a qualidade no atendimento ao usuário.
- Participação no IV Simpósio Nacional de Ouvidorias, promovido pelo Tribunal de Contas do Estado do Amazonas – TCE AM, nos dias 25 e 26 de Novembro.
- Participação na Reunião do Sistema Estadual de Ouvidorias (Se – OUV), em 09 de dezembro.
- Participação na última Reunião da Rede de Ouvidorias do Amazonas em 20 de dezembro.

8. Considerações finais

A pandemia da Covid-19 continua sendo um desafio para todos, dificultando as atuações práticas, impactando na execução do cumprimento total do plano elaborado, mesmo que em alguns momentos, tenhamos exercido nossas funções em regime de homeoffice, jornadas encurtadas e escalas, mas com dedicação, empenho e a colaboração da Coordenação do Controle Interno, as demandas foram recebidas, registradas e atendidas. Cumprindo, assim, seu papel como órgão de controle social, sendo um espaço de comunicação entre os cidadãos e a gestão pública, estabelecendo a resolução ágil das questões apresentadas, promovendo à cidadania e a melhoria dos serviços desta Secretaria. No ano de 2022, esperamos retomar as visitas técnicas aos Centros e Convivência e aos Restaurantes Populares, divulgando os serviços desta Ouvidoria, fornecendo sugestões de melhorias dos serviços, promovendo ações de mediação e conciliação de conflitos entre a Secretaria e os usuários dos serviços.

IRAILDES MUNIZ DE LIMA

OUVIDORA – SEAS AM