



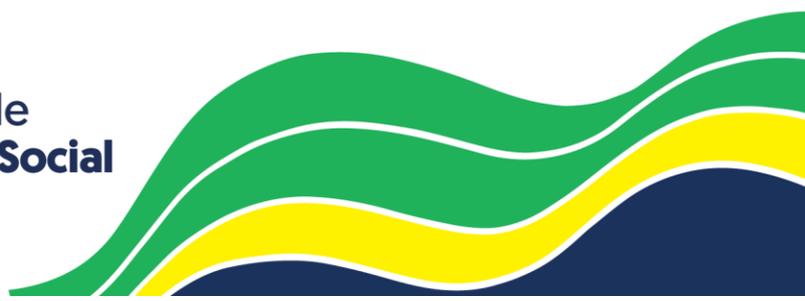
Apresentação

A Ouvidoria da Secretaria de Assistência Social do Estado do Amazonas, teve suas atividades iniciadas em meados do mês de março, quando nomeou, através da Portaria nº 50/2019-GSEAS de 15/03/2019, publicada no DOE de 15/03/2019, a servidora Iraildes Muniz de Lima para exercer a função de Ouvidora.

As atividades da Ouvidoria, por meio da servidora designada, tiveram início em meados do mês de março, instalado em caráter provisório na sala da Assessoria de Comunicação, em abril/2019 transferido para uma sala próximo ao auditório e em julho, para uma sala onde antes funcionava o SAPF (Serviço de Assistência Psicossocial às Famílias).

No primeiro momento as atividades foram de aprendizado (estudo das leis), cursos e a estruturação do setor que foi se consolidando com as instalações telefônicas e mobiliário. Desde julho temos uma sala maior com equipamento de informática, também.

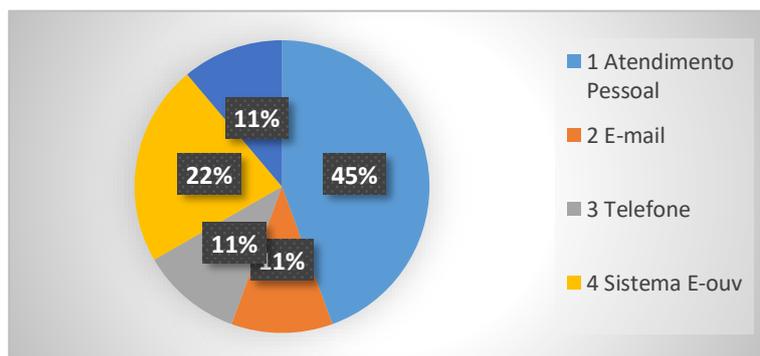
A Ouvidoria, também é responsável pelo monitoramento e alimentação do Sistema e-sic e de Acesso à Informação no Portal eletrônico da SEAS.



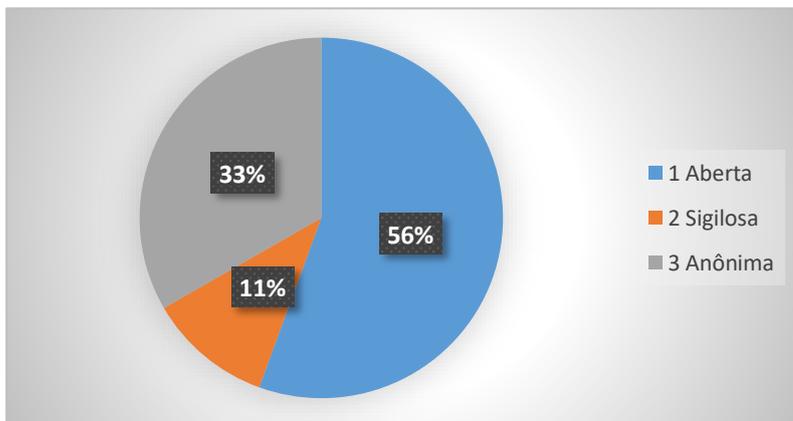
Manifestações de Ouvidoria

Formas de Entrada das Manifestações

Ordem	Forma de entrada	Quantidade	%
1	Atendimento Pessoal	4	44
2	E-mail	1	11
3	Telefone	1	11
4	Sistema E-ouv	2	22
5	Carta	1	11
	Total de Manifestações	9	100

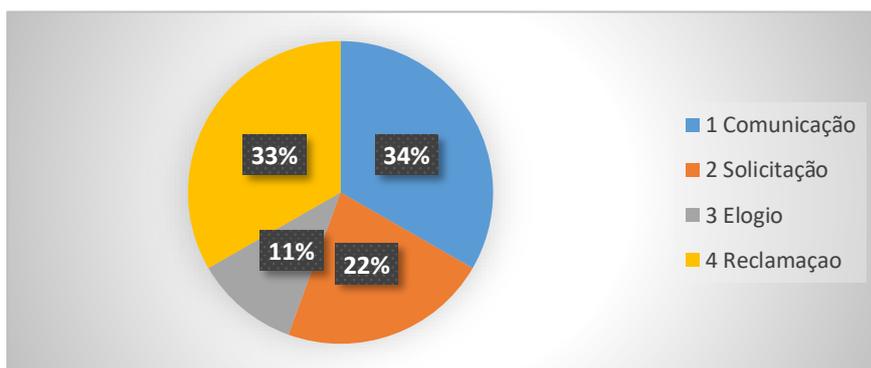


Ordem	Tipos de Identificação	Quantidade	%
1	Aberta	5	56
2	Sigilosa	1	11
3	Anônima	3	33
	Total de Manifestações	9	100

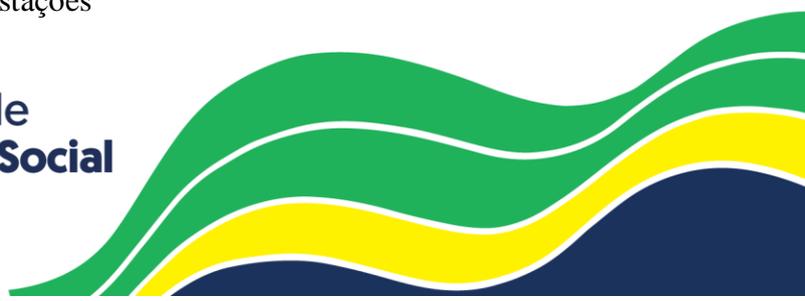


Classificação das Manifestações

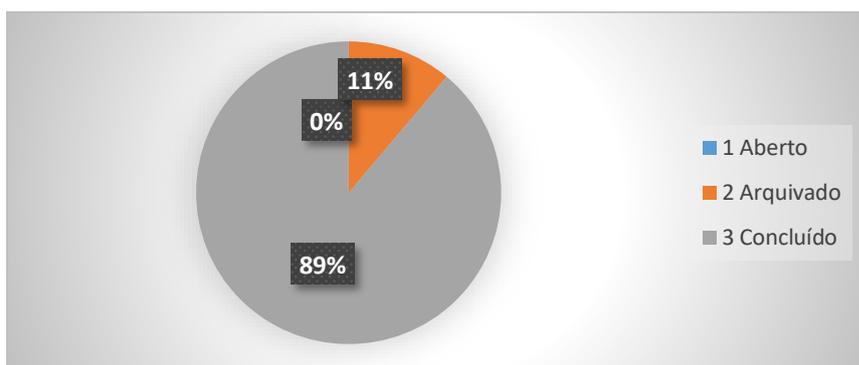
Ordem	Forma de entrada	Quantidade	%
1	Comunicação de Irregularidade	3	33
2	Solicitação de Informação	2	22
3	Elogio	1	11
4	Reclamação	3	33
	Total de Manifestações	9	100



Situação das Manifestações

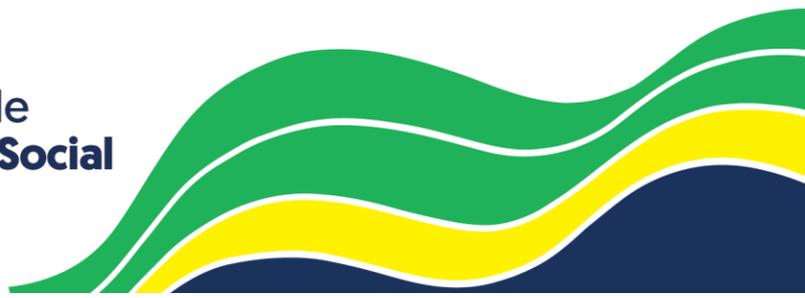


Ordem	Tipos de Identificação	Quantidade	%
1	Aberto	0	0
2	Arquivado	1	11
3	Concluído	8	89
	Total de Manifestações	9	100



Do total das 09 (nove) manifestações registradas na Ouvidoria da Secretaria de Estado de assistência Social, todas foram dadas tratamento. Além disso, a manifestação arquivada, foi por duplicidade, a original foi encaminhada para outro órgão, pois não era de competência deste.

Apresentação da Ouvidoria aos demais departamentos e setores da Seas.





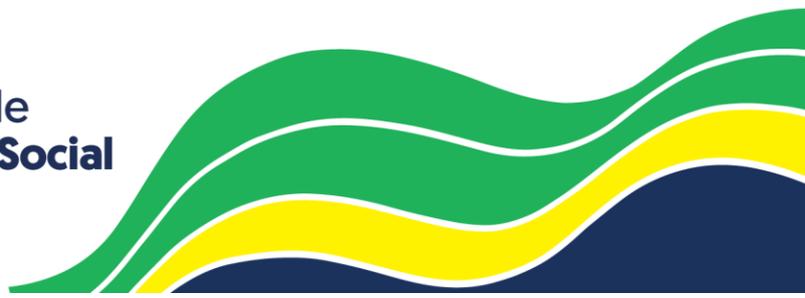
Com o objetivo de apresentar a equipe do Controle Interno e Ouvidoria, bem como promover uma interação entre as diversas áreas desta Secretaria, foi realizada, a apresentação, primeiramente na reunião de Gestão Semanal, junto as Secretárias da Pasta e Chefes de Departamento da SEAS, em 17/06/2019 e aos demais servidores dos Departamentos, Assessorias, Gerências e demais servidores da SEAS, em 19/06/2019, no auditório. Nestas reuniões, a Ouvidora esclareceu sobre a definição de ouvidoria, tipos de manifestações, objetivos e funções, o papel das ouvidorias, os prazos e padrão de atendimento desejáveis à luz do Decreto Estadual No.40.636 de 07 de maio de 2019, que regulamenta a Lei Federal No. 13.460/2017(Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos), buscando, assim, otimizar as rotinas de tramitação das manifestações e, por consequência, alcançar maior celeridade na análise e resolução das demandas, bem como melhorar a qualidade das respostas aos demandantes.

Carta de Serviços

Em atendimento à Lei n. 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos), a Secretaria de Assistência social, lançou, em 26 de abril de 2019, a sua Carta de Serviços, para atender com eficiência e eficácia à sociedade e dar visibilidade as suas ações. O objetivo do documento é que o usuário encontre uma orientação sobre os serviços públicos: como, quando, onde e em que situação podem ser utilizados.



Ações e atividades da Ouvidoria





Participação no 1º Encontro Técnico das Controladorias e Ouvidorias do Amazonas, organizado pelo Tribunal de Contas do Estado do Amazonas em 15/03/2019.

Participação no curso de Transparência Pública, Acesso À Informação e Ouvidoria, organizado pela Controladoria Geral do Estado do Amazonas em 20/03/2019.

Participação na homenagem pelo dia do Ouvidor na ALEAM (propositura da Dep. Est. Profa. Terezinha Ruiz).

Reunião para elaboração da 1ª Edição da Carta de Serviços da SEAS, com a liderança do Controle Interno junto ao Departamento de Planejamento e Gestão, Departamento de Proteção Social Básica, Departamento de Proteção Social Especial e Departamento de Gestão do Sistema Único de Assistência Social;

Participação no curso de Orientação na Elaboração da Carta de Serviços, organizado pela Controladoria Geral do Estado do Amazonas em 03/04/2019;

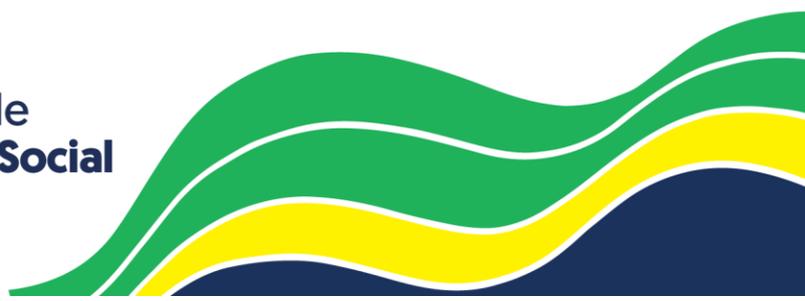
Elaboração da minuta da Carta de Serviços;

Acompanhamento da elaboração do layout, junto à Assessoria de Comunicação e publicação no site da SEAS, da 1ª Carta de Serviços ao Usuário, no prazo estabelecido pela Controladoria Geral do Estado, em 26/04/2019 (Elaboração conjunta aos Departamentos DEPG, DPSB, DPSE, DGSUAS, Controle Interno e Ouvidoria);

Fechamento dos Questionários de pesquisa da Ouvidoria a serem realizados nos Centros de Convivência, bem como no âmbito da SEAS, em 11/07/2019;

Participação em reunião junto com os membros do Controle Interno e o Gerente de Informática, Sr. Anderson Marques Rampaso para a elaboração e definição da programação do Demonstrativo do Portal Integra Amazonas com o objetivo de se obter um canal de comunicação entre os servidores mais célere, tendo assim um desafogamento do servidor com uso dos arquivos desnecessários e uma redução de custo no gasto de papel e impressora, em 11/07/2019;

Participação no I Encontro de ouvidores e gestores do Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV) ocorrido no dia 09/07/2019, no auditório da Sede do Governo;





Participação na capacitação da Carta de Serviços ocorrida no dia 13/08/2019, na sala de aula da Escola Governar, promovida pela Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidora;

Participação no Curso de Formação e Capacitação de Ouvidores, nos dias 20 e 21 e III Simpósio Nacional de Ouvidorias, nos dias 22 e 23 do mês de agosto;

Visita e aplicação de questionários nos Prato Cidadão do Novo Israel e Centro, nos dias 29 e 30, respectivamente.

Participação na Reunião de Elaboração do PEAS juntamente com o Controle Interno promovida pelos Departamento de Gestão e Planejamento, Departamento de Proteção Básica, Departamento de Proteção Especial e Departamento de Gestão do Sistema Único de Assistência Social.

Participação no Curso Defesa do Usuário e Simplificação, ocorrido no período de 10 a 12/09/2019, no auditório da Escola Governar, promovido pelo Ouvidoria do Tribunal de Contas da União;

Participação na Reunião com o Dr. Ivo Garcez, colaborador da Secretaria de Administração (SEAD) no gabinete da Seas, no dia 13, troca de experiências dos setores de Controle Interno e Ouvidoria.

Monitoramento dos sistemas e-ouv e e-sic (registro de 01 demanda e resposta a 02 demandas do sistema E-ouv); acompanhamento das publicações nos diversos canais de comunicação;

Visita e aplicação de questionários nos Prato Cidadão da Compensa e Jorge Teixeira, nos dias 20 e 25.09 respectivamente;

Participação na reunião convocada pela Controladoria Geral do Estado (CGE) para a apresentação dos Manuais de Controle Interno e Ouvidoria, no dia 24.09.19;

Elaboração de análise e relatório final dos questionários aplicados nos 04(quatro) Prato Cidadão;

Participação na Oficina de Gestão do Suas: apresentação da Ouvidoria, no dia 09 de outubro;

Término da elaboração dos Relatórios de pesquisa nas unidades dos Prato Cidadão.





Visita e aplicação dos questionários de satisfação no Centro de Convivência da Família 31 de março em 28 de novembro;

Elaboração de análise e relatório final dos questionários aplicados CECF 31 de março;

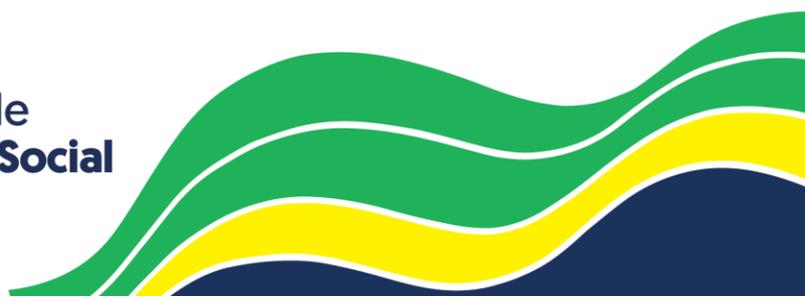
Participação na reunião sobre procedimentos de Transparência e Ouvidoria ocorrida dia 11/12/2019, no auditório da Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ.

Portal eletrônico da SEAS e Acesso à Informação

Ao longo deste ano de 2019, o E-sic recebeu 04 pedidos de informação, através do seu Portal eletrônico (www.seas.am.gov.br/acesso-a-informacao), as quais foram todos respondidos.

A parti de fevereiro, foram organizadas as informações na aba Acesso à informação no Portal eletrônico da SEAS, bem como a solicitação e acompanhamento da mudança da plataforma 2.0 para 3.0, que hospeda o portal, junto à PRODAM. Em abril foi feita a publicação da plataforma 3.0, um trabalho iniciado em fevereiro, deixando o portal mais leve, moderno e com mais eficiência.

Conclusão





No exercício de 2019, em suma, a Ouvidoria da Seas, sob a coordenação do Controle Interno, conseguiu iniciar um trabalho para organizar e posicionar a Ouvidoria como setor de controle social e aproximá-la do cidadão. Além disso, também garantiu maior celeridade e qualidade na análise das manifestações recebidas, bem como nas diligências pertinentes, registrando-se como um dos fatores positivos de sua atuação o fato de que nenhum cidadão ficou sem resposta de sua manifestação, respeitando-se os prazos legais.

A Ouvidoria otimizou os serviços prestados à luz da Lei n. 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos), por exemplo, por meio da elaboração da Carta de Serviços desta Secretaria, que estabeleceu regras e padrões de atendimento, assim como esclareceu à sociedade quais são os canais e formas de acesso aos seus serviços.