

**RELATÓRIO ANUAL DE  
OUVIDORIA 2023**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL –  
SEAS**

Governador do Estado

**Wilson Miranda Lima**

Secretária Titular

**Kely Patrícia Paixão Silva**

Secretária Executiva

**Anderson Oliveira de Souza**

Secretária Executiva Adjunta da Política de Assistência Social

**Selma Deane de Lima Melo**

Chefia de Gabinete

**Luís Fonseca de Araújo Filho**

Coordenação do Controle Interno

**João Eduardo Rodrigues do Nascimento**

Responsável pela Ouvidoria

**Iago Gazel de Freitas**

**SECRETARIA DE ESTADO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL - SEAS**  
**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**OUVIDORIA**

**RELATÓRIO Nº 001/2023 - OUVIDORIA/SEAS**

**EMENTA:** RELATÓRIO DE GESTÃO DE ATIVIDADES EXECUTAS PELA OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL.

**1. Apresentação**

A Ouvidoria da Secretaria de Assistência Social do Estado do Amazonas, apresenta Relatório de Gestão referente ao exercício de 2023. 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.

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.

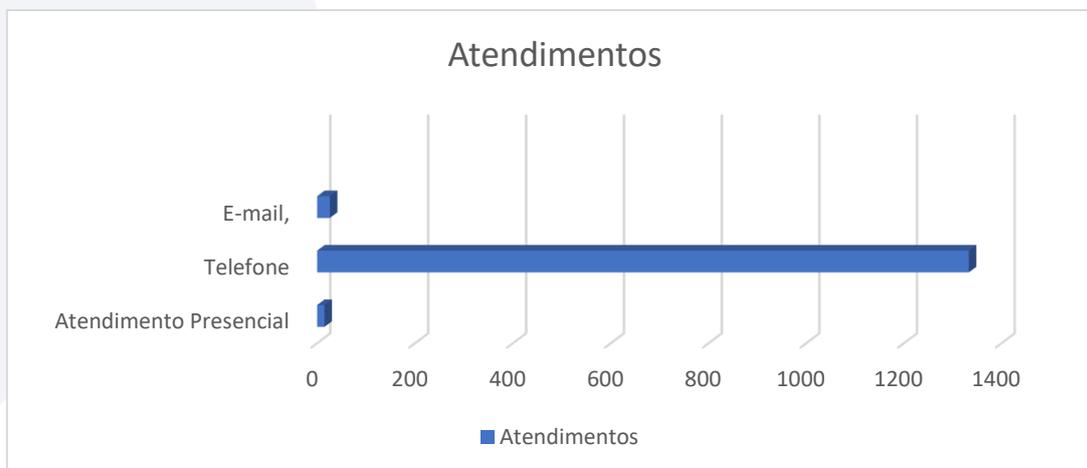
O contato entre os usuários de serviços públicos e a Ouvidoria-SEAS ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas a Plataforma Fala.BR. Essa plataforma é o resultado da combinação entre o e-Ouv e o e-SIC, permitindo o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação. Esta 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 2023, foram realizados 15 atendimentos presenciais, 1333 telefônicos e respondidos 26 e-mails.

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).

**FIGURA 1: DISTRIBUIÇÃO DE ATENDIMENTOS REALIZADO**



### 3. Manifestações:

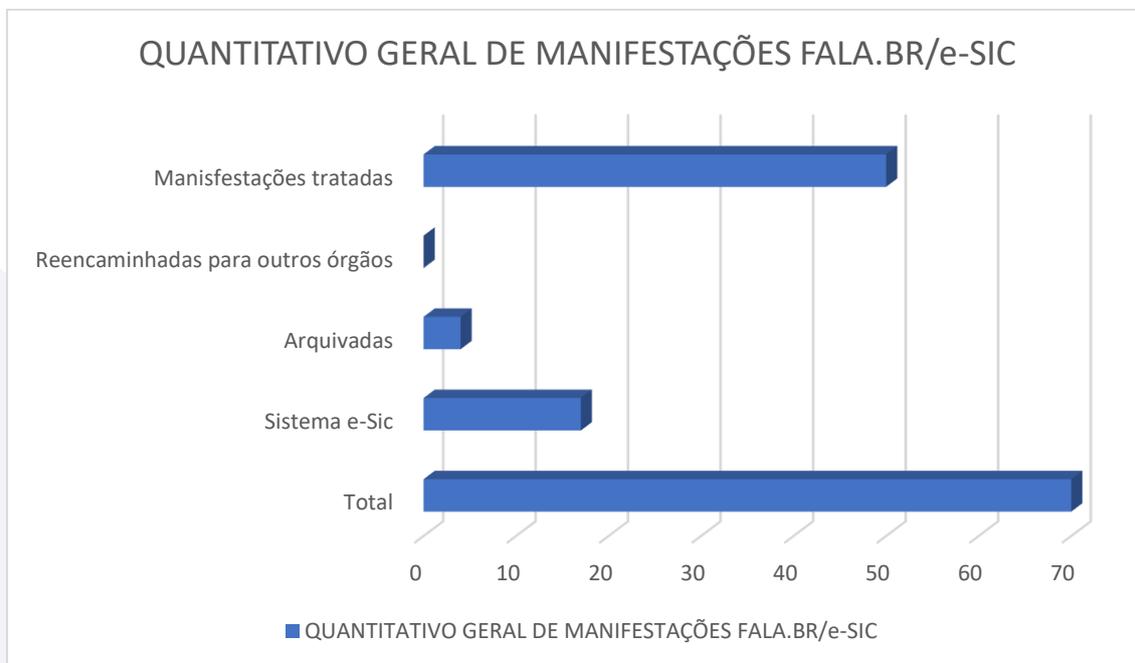
Primeiramente, é importante destacar que as manifestações eventualmente recebidas pela Ouvidoria-SEAS, sendo por e-mail, telefone ou presencial são prontamente inseridas no sistema da Plataforma Fala.BR. Por esta razão, as manifestações serão contabilizadas separadamente, para evitar duplicidade na contagem.

Ao longo do ano, foram registradas 70 (Setenta) manifestações, nas duas plataformas (Fala.Br e e-Sic), assim distribuídas:

- Manifestações tratadas: 50 (cinquenta);
- 0 (zero) foram reencaminhadas;
- 04 (quatro) foram arquivadas e
- 17( dezessete) 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**



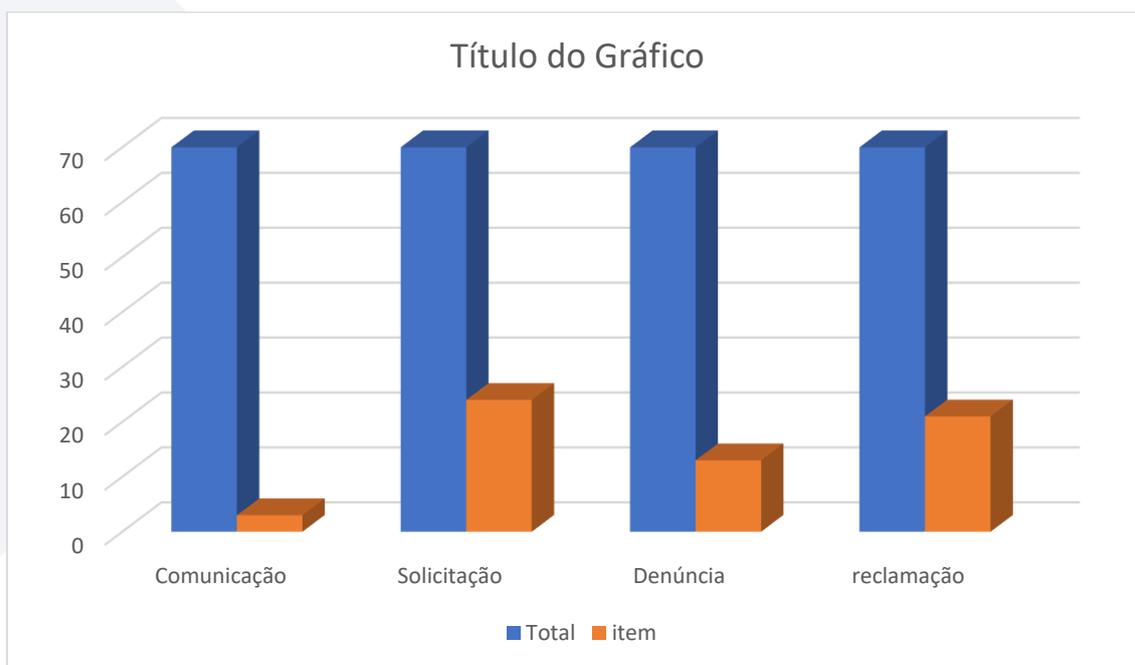
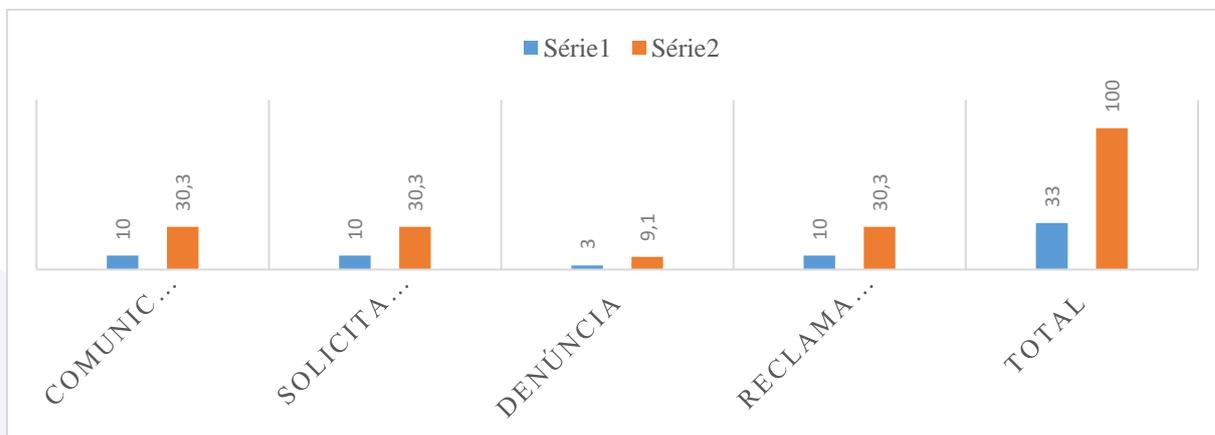
Ainda em relação às manifestações efetivamente tratadas pela Ouvidoria-SEAS, observou-se as seguintes proporções por tipologia, em 2023:

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



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO



Observa-se que os tipos de registros mais utilizados pelo usuário são a denúncia, 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

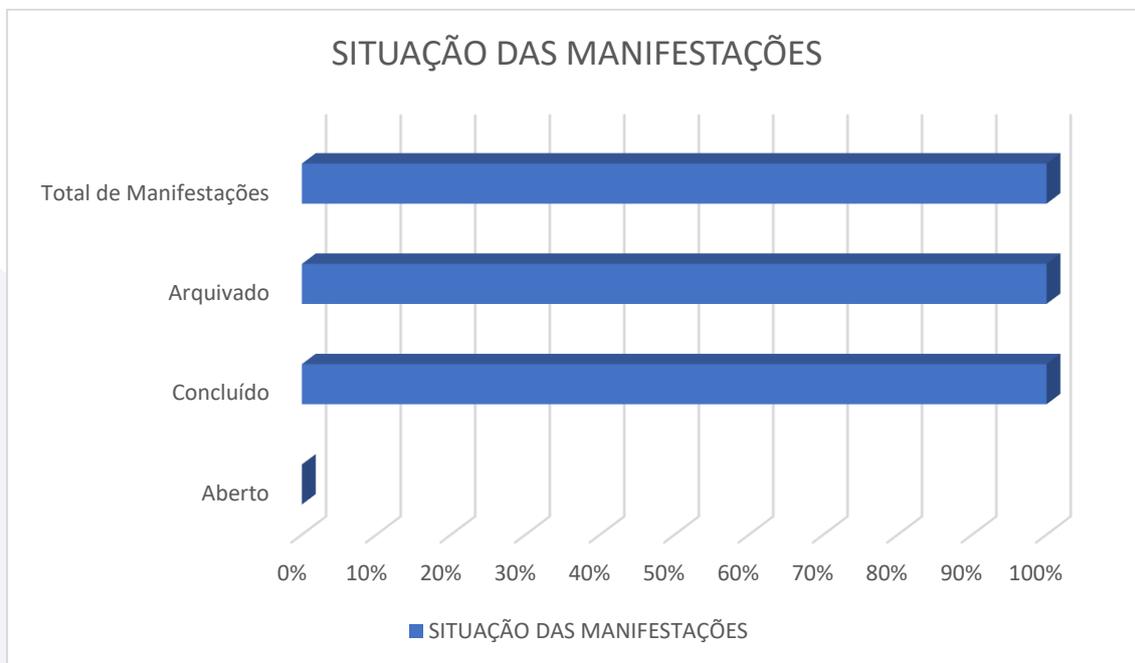
prefere não se identificar ao denunciar ou reclamar sobre determinada situação. Observamos, também, que a grande maioria das manifestações realizadas como denúncia anônima, que no sistema se transforma em comunicação de irregularidades, são na verdade comunicação de uma insatisfação, pois verificamos 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	4	5,72
3	Concluído	66	94,28
4	Total de Manifestações	70	100

**FIGURA 4: SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES**



### 3.2. Da análise dos pontos recorrentes:

As manifestações com maior recorrência estão relacionadas ao Auxílio Emergencial.

### 3.3. Das 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 2023 e está postada em nosso site eletrônico (<https://www.seas.am.gov.br/carta-de-servicos/>), 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. 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.