AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2024

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

Diretor da unidade de Controle Interno

João Eduardo Rodrigues do Nascimento

Ouvidor

Iago Gazel de Freitas

Documento assinado por: IAGO GAZEL DE FREITAS:042******* em 28/05/2025 às 15:07 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/F9BA.5B66.6262.2AE9/B644802E
Código verificador: **F9BA.5B66.6262.2AE9** CRC: **B644802E**

SECRETARIA DE ESTADO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL - SEAS

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA

RELATÓRIO Nº 001/2024 - OUVIDORIA/SEAS

EMENTA: RELATÓRIO DE GESTÃO DE ATIVIDADES EXECUTAS PELA OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DA ASSITÊNCIA 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

Documento assinado por: IAGO GAZEL DE FREITAS:042******* em 28/05/2025 às 15:07 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/F9BA.5B66.6262.2AE9/B644802E
Código verificador: **F9BA.5B66.6262.2AE9** CRC: **B644802E**

de qualidade inclui dar um bom tratamento ao cidadão e satisfazer, com tempestividade e suficiência, as demandas por ele apresentadas.

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 2024, foram realizados 153 atendimentos presenciais, 1535 telefônicos e respondidos 2333 e-mails, sendo a maior concentração destes números elevados.

Documento assinado por: IAGO GAZEL DE FREITAS:042******* em 28/05/2025 às 15:07 utilizando assinatura por login/senha.

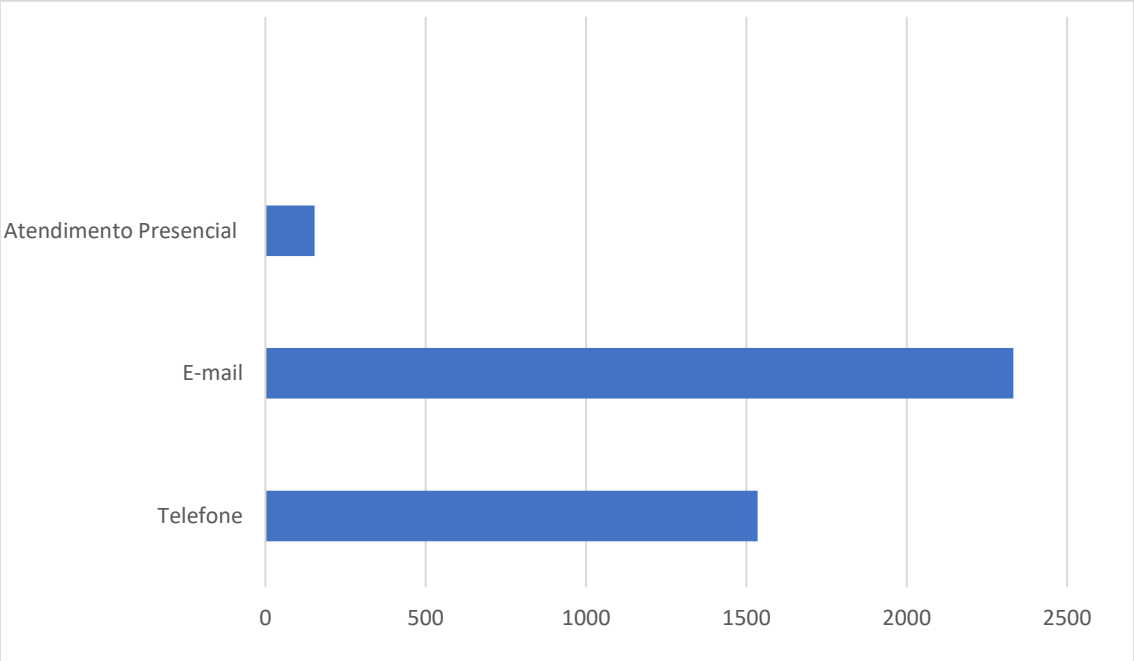
A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/F9BA.5B66.6262.2AE9/B644802E
Código verificador: **F9BA.5B66.6262.2AE9** CRC: **B644802E**

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

Documento assinado por: IAGO GAZEL DE FREITAS:042******* em 28/05/2025 às 15:07 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/F9BA.5B66.6262.2AE9/B644802E
Código verificador: **F9BA.5B66.6262.2AE9** CRC: **B644802E**



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 Fala.BR. Por esta razão, as manifestações serão contabilizadas separadamente, para evitar duplicidade na contagem.

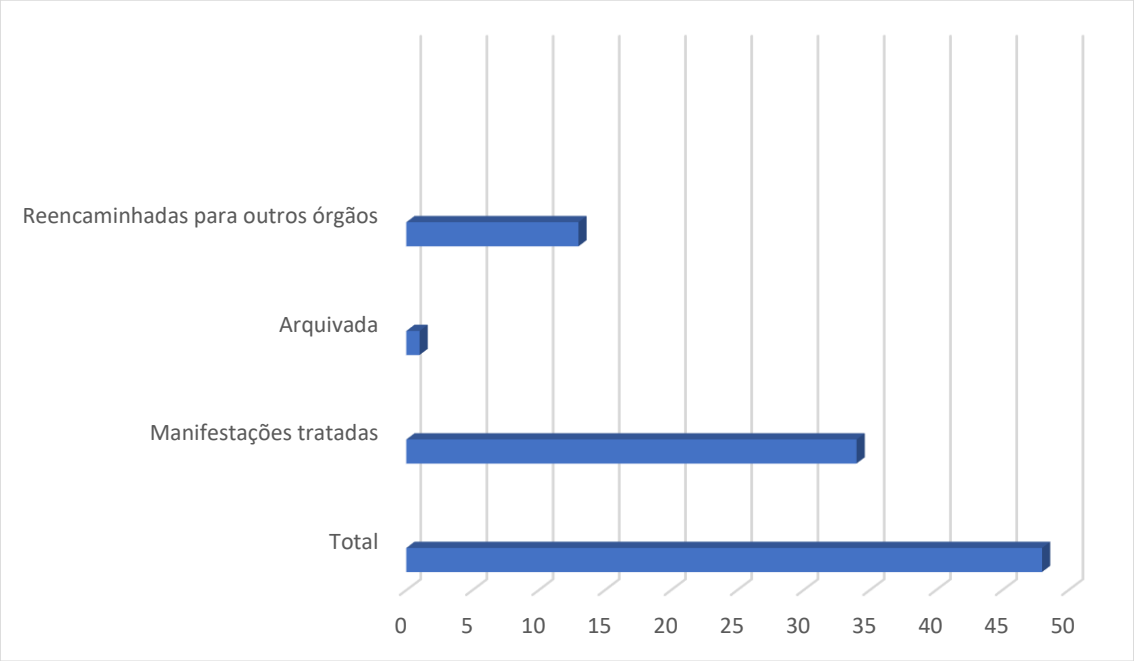
Ao longo do ano, foram registradas 48 (quarenta e oito) manifestações, nas duas plataformas (Fala.Br), assim distribuídas:

- Manifestações tratadas: 34 (trinta e quatro);
- 13 (treze) foram reencaminhadas;
- 01 (uma) foi arquivada e
- 05 (nove)acesso a informação, via sistema Fala.Br.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/F9BA.5B66.6262.2AE9/B644802E
Código verificador: **F9BA.5B66.6262.2AE9** CRC: **B644802E**
Documento assinado por: IAGO GAZEL DE FREITAS:042******* em 28/05/2025 às 15:07 utilizando assinatura por login/senha.

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

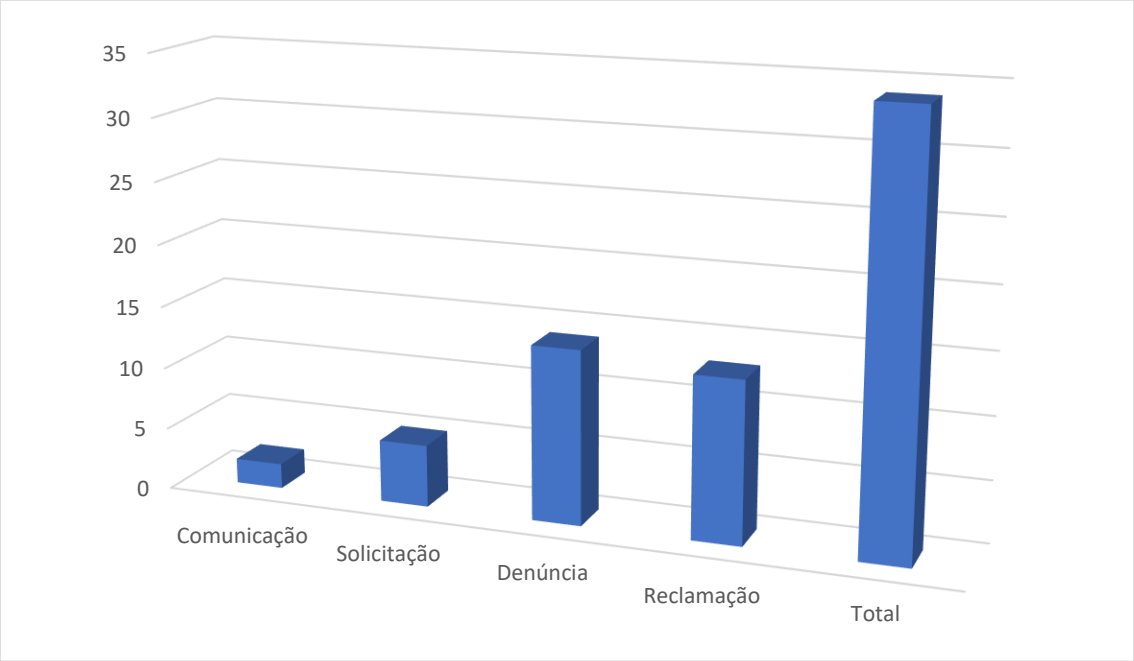


Ainda em relação às manifestações efetivamente tratadas pela Ouvidoria-SEAS, observou-se as seguintes proporções por tipologia, em 2024:

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/F9BA.5B66.6262.2AE9/B644802E
Código verificador: **F9BA.5B66.6262.2AE9** CRC: **B644802E**

Documento assinado por: IAGO GAZEL DE FREITAS:042******* em 28/05/2025 às 15:07 utilizando assinatura por login/senha.

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.

Documento assinado por: IAGO GAZEL DE FREITAS:042******* em 28/05/2025 às 15:07 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/F9BA.5B66.6262.2AE9/B644802E
Código verificador: **F9BA.5B66.6262.2AE9** CRC: **B644802E**

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.

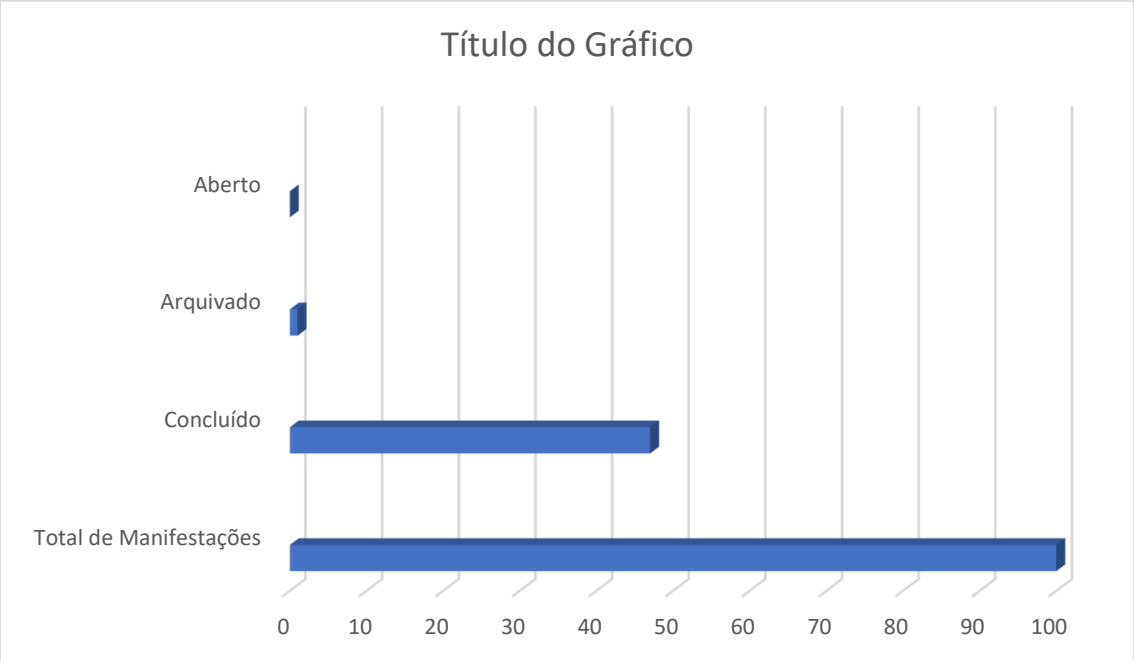
3.1. Situação das Manifestações

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

Documento assinado por: IAGO GAZEL DE FREITAS:042******* em 28/05/2025 às 15:07 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/F9BA.5B66.6262.2AE9/B644802E
Código verificador: **F9BA.5B66.6262.2AE9** CRC: **B644802E**



3.2. Da análise dos pontos recorrentes:

As manifestações com maior recorrência estão relacionadas ao Auxílio Emergencial Permanente as quais foram averiguadas e buscadas soluções para sanar, esclarecer ou aprimorar os questionamentos sobreo auxílio.

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

Documento assinado por: IAGO GAZEL DE FREITAS:042******* em 28/05/2025 às 15:07 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/F9BA.5B66.6262.2AE9/B644802E
Código verificador: **F9BA.5B66.6262.2AE9** CRC: **B644802E**

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 sítio eletrônico (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. Considerações finais

A Ouvidoria da SEAS, sob a forma cooperativa do Controle Interno, reafirma seu compromisso de atuar como fundamental entre o cidadão e a Secretaria, fortalecendo a transparência, a participação social e a busca contínua pela excelência na prestação dos serviços públicos. A partir do acolhimento, análise e encaminhamento das manifestações, a Ouvidoria possibilita que as demandas e sugestões da sociedade sejam devidamente registradas, tratadas e consideradas na formulação e aprimoramento das políticas públicas no âmbito da SEAS. Ao longo do período analisado, a Ouvidoria manteve seu foco na escuta ativa e na mediação entre a população e a administração pública, garantindo que cada manifestação recebida fosse tratada com atenção, imparcialidade e compromisso com a resolução das questões apresentadas. O fortalecimento desse canal de comunicação reflete a preocupação da Secretaria em oferecer um serviço cada vez mais acessível, eficiente e alinhado às necessidades da sociedade.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/F9BA.5B66.6262.2AE9/B644802E
Código verificador: **F9BA.5B66.6262.2AE9** CRC: **B644802E**

Documento assinado por: IAGO GAZEL DE FREITAS:042******* em 28/05/2025 às 15:07 utilizando assinatura por login/senha.

Desta forma, reafirma-se a importância da Ouvidoria como um instrumento essencial para o aperfeiçoamento da gestão pública, permitindo que os cidadãos exerçam o seu direito de participação e contribuam para a melhoria dos serviços prestados. A SEAS permanece empenhada em aprimorar suas ações com base nas manifestações recebidas, reforçando seu compromisso com a ética, a transparência e a qualidade no atendimento à população.

Documento assinado por: IAGO GAZEL DE FREITAS:042******* em 28/05/2025 às 15:07 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/F9BA.5B66.6262.2AE9/B644802E
Código verificador: **F9BA.5B66.6262.2AE9** CRC: **B644802E**