



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA SECOM

2024

▶ www.amazonas.am.gov.br
▶ twitter.com/GovernodoAM
▶ youtube.com/governodoamazonas
▶ facebook.com/governodoamazonas

gabinete@secom.am.gov.br
redacao@secom.am.gov.br
Fone: (92) 3303-8454 / 8368
Avenida Brasil, 3925, Santo Agostinho
CEP: 69036-595 - Manaus - AM

▶ Secretaria de Estado de
Comunicação Social

I. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Comunicação Social - SECOM, em atenção ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2023 e 2024.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria é, nos termos da Lei nº 13.460/17, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas.

De acordo com o artigo 52 da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar, ao menos:

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;*
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;*
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;*
- V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e*
- VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.*

Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá, ainda nos termos do artigo 15 da Lei nº 13.460/17, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Este relatório, portanto, não se propõe a apresentar todas as ações realizadas pela Secretaria de Estado de Comunicação Social durante o ano de 2023 e 2024, pois encontra-se focado no disposto na Lei nº 13.460/17, ou seja, em informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pela SECOM, por meio dos canais de comunicação, durante o ano de 2023 e 2024.

A esse respeito, cumpre registrar que a Portaria nº 2.348, de 2 de outubro de 2020, prevê a produção de relatório gerencial anualmente pelo SIC, com as informações relativas aos pedidos de acesso à informação recebidos na SECOM, o que está sendo contemplado através deste documento.

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Comunicação Social – SECOM - apresenta o Relatório Anual de Ouvidoria de 2023 e 2024, que tem a finalidade de apresentar um compilado analítico dos dados referentes às manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação registrados em um período de um ano.

Este Relatório Anual inclui comparações com as análises produzidas em anos anteriores para melhor compreensão e visualização do trabalho realizado, assim como análises no contexto prático do trabalho realizado pela Ouvidoria Seccional da SECOM.

Primeiramente, foram analisados os resultados das manifestações de reclamação, sugestão, solicitação, elogio e denúncia, seguidos pelos resultados dos pedidos de acesso à informação no período.

II. FORÇA DE TRABALHO

Ao final do ano de 2023 e 2024, a força de trabalho da ouvidoria era composta por (1) uma servidor designada para exercer as atribuições de ouvidoria, por meio da Portaria nº 039/2019-GAB/SECOM, publicada no Diário Oficial do Estado do Amazonas Edição nº 34.087, Publicações Diversas, Pág. 4/5, datado de 18 de setembro de 2019.

III. OUVIDORIA - SECOM

A OUVIDORIA atua como interlocutora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

A Ouvidoria da SECOM é um espaço de diálogo entre a instituição e seus servidores, seus fornecedores e entre a sociedade em geral. Por meio de variados canais de atendimento, as manifestações das partes interessadas são colhidas e respondidas, prezando-se sempre pela qualidade das informações. Além disso, a Ouvidoria auxilia na melhoria da prestação de serviços, ao demonstrar as necessidades de quem utiliza os serviços da instituição. Ademais, os pedidos de acesso à informação também são gerenciados pela Ouvidoria.

É por meio da OUVIDORIA que são recebidos, examinados e encaminhados pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Amazonas.

O contato entre os usuários de serviços públicos ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas através do e-mail: ouvidoria@secom.am.gov.br e a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>). Essa plataforma possibilita o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, permitindo ao cidadão escolher para qual órgão direcionar sua manifestação.

Além do recebimento de manifestações diretamente por meio da Plataforma Fala.BR, a SECOM recebe ainda Ofícios, e-mails e documentos via protocolo e ligações a fim de manter um repositório único de manifestações, e realiza atendimentos presenciais e telefônicos no intuito de orientar adequadamente os usuários que a procuram.

Considerando as manifestações classificadas como "acesso à informação", "comunicação", "solicitação" e "reclamação", nos anos de 2020 a 2024, foram realizados um total de: **01** (uma) manifestação registrada no ano de 2020; **05** (cinco) manifestações registradas no ano de 2021; 02 (duas) manifestações registradas no ano de 2022; 47 (quarenta e sete) reclamações no ano de 2023; e, **141** (cento e quarenta e uma) manifestações no ano de 2024. Os indicadores referentes a essas manifestações encontram-se na Tabela 1, que segue abaixo:

INDICADORES E AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS					
Indicador	2020	2021	2022	2023	2024
Acesso à Informação	0	0	0	0	04
Comunicação	0	01	0	46	136
Solicitação	0	02	02	01	01
Reclamação	01	02	0	0	0
Respostas no prazo		05	02	47	138
Respostas fora prazo	01				03
Resolutividade		100%	100%	100%	97,87%
Prazo médio de resposta		17 dias	6 dias	6 dias	6 dias

IV. ENTENDENDO OS INDICADORES E AVALIAÇÕES DA SECOM

Os dados acima apresentados permitem algumas reflexões importantes:

Primeiramente, é possível observar um aumento considerável no número de manifestações registradas (+ 200%) no ano de 2024, em comparação ao de 2023.

O aumento observado pode indicar uma melhora no controle social dos atos de gestão e de governo. Também é possível que fatores como a facilidade de uso da Fala.Br e Ouvidoria SECOM em relação à antiga plataforma, o aumento na divulgação do serviço de Ouvidoria, e a tomada de consciência e preocupação com questões políticas referentes ao Estado do Amazonas e sua condução tenham impactado esse resultado.

➤ **Entendendo ainda mais os indicadores e avaliações da SECOM**

Mais avaliações geram mais confiabilidade nos indicadores analisados, e os números obtidos no ano de 2024 superaram todas as metas, tanto do Fala.BR quanto da Ouvidoria da SECOM para o ano de 2023 e 2024.

Destacamos que o prazo de resposta apresentou uma diminuição, ficando em uma média de 06 (seis) dias. Isso se deu em virtude do tempo despendido pelas áreas técnicas para prestarem as respostas às demandas dos cidadãos.

Das respostas concedidas, 97,87% foram prestadas dentro do prazo, igualmente em virtude do tempo para resposta demandado pelas áreas técnicas.

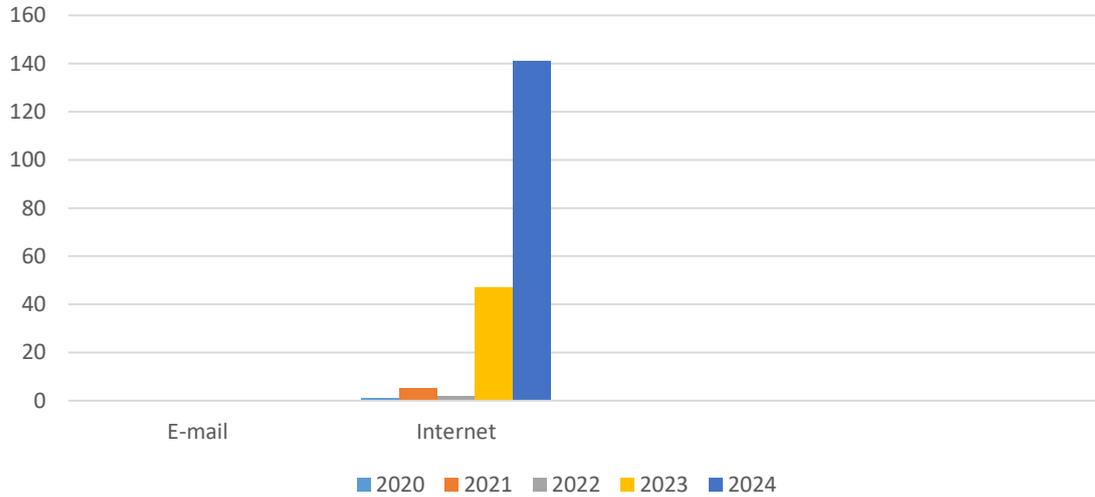
Ressalta-se que esta Ouvidoria sempre faz menção, em todos os processos, à Portaria nº 9, de 11 de março de 2020, que estabelece medidas para a garantia da efetividade da participação popular e da prioridade no atendimento das demandas de Ouvidoria registradas pelo Cidadão na SECOM, como prazo preferencial de até 15 dias para resposta definitiva.

➤ **Outros indicadores da SECOM**

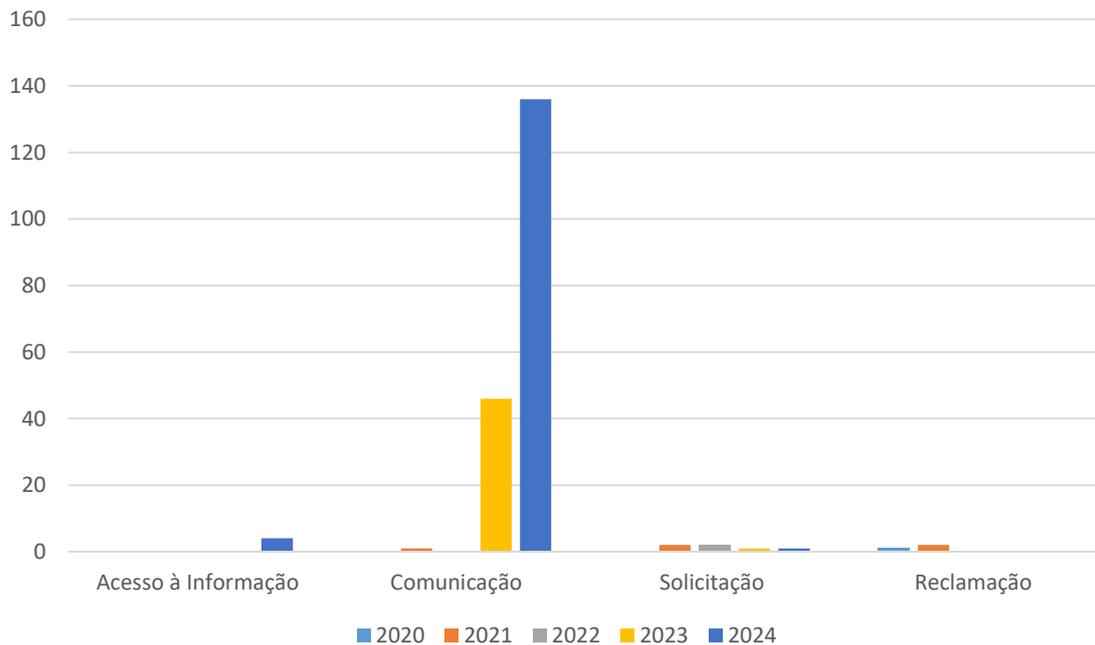
Olhando para os indicadores "Manifestações por entrada" e "Manifestações por classificação", a Ouvidoria da SECOM, apresentou os seguintes resultados:



Manifestação por Entrada



Manifestação por Classificação



Os gráficos acima mostram que: as manifestações têm sido registradas preferencialmente via internet (Gráfico 1) e que as Comunicação ocupam espaço de destaque entre os registros (Gráfico 2).

Considerando os principais assuntos registrados, observamos:



O assunto “denúncia crime” apresentou maior número de registros em 2023 e 2024. Em seguida, o assunto “Informação” e “Benefícios sociais” foram os mais solicitados.

V. (E-SIC) ACESSO À INFORMAÇÃO

O e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão), desenvolvido pela CGU – Controladoria-Geral da União, permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso a informação à SECOM.

Por meio do sistema, além de fazer o pedido, será possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a resposta da solicitação por e-mail; entrar com recursos, apresentar reclamações e consultar as respostas recebidas. O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas.

Um importante papel no registro e atendimento das manifestações é o aprimoramento da administração pública, o que é promovido pelo protagonismo dos cidadãos no controle social.

Mas quais melhorias essas manifestações geraram? Podemos destacar algumas:

- Esclarecimento sobre as campanhas publicitárias realizadas pela SECOM; Atualização de informações e de tecnologia dos sítios eletrônicos <https://www.agenciaamazonas.am.gov.br/> e <https://www.amazonas.am.gov.br/>;
- Esclarecimento acerca de pontos específicos da cobertura jornalística das obras realizadas pelo Governo do Amazonas;
- Melhoria de aspectos de controle interno da SECOM, relacionados à gestão de pessoas e ao poder hierárquico da Administração Pública em sua aplicação aos servidores públicos;
- Inclusão de sugestão cidadã de tema de campanha publicitária governamental no plano de trabalho da SECOM;
- Revisão nos critérios de seleção dos veículos alternativos para participação nas campanhas publicitárias do Governo do Amazonas;
- Esclarecimento quanto ao uso da forma simplificada de apresentar o conteúdo do site da SECOM.

Identificamos, portanto, o relevante papel que as ouvidorias seccionais têm na gestão da coisa pública, assim como da participação popular nesse processo.

Os pedidos de acesso à informação contribuíram para:

- Ampliação no diálogo com os cidadãos, por meio do esclarecimento sobre os termos de funcionamento dos sítios eletrônicos e redes sociais oficiais do Governo do Estado do Amazonas;
- Maior conhecimento dos conteúdos publicados no sítio institucional da SECOM pelos cidadãos;
- Fortalecimento da cultura de transparência no que diz respeito a gastos com campanhas publicitárias, licitações e contratos;

- Prestação de informações sobre os servidores públicos e os cargos que ocupam na SECOM;
- Prestação de informações sobre integridade no âmbito da SECOM; Esclarecimento sobre as atribuições da SECOM, incluindo seus programas e ações.

Esses pedidos possibilitaram não somente o cumprimento da transparência passiva, mas indicaram a ampliação de possibilidades no que diz respeito à transparência ativa para um melhor controle social por parte dos cidadãos.

VI. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2024 pode ser avaliado como positivo, pois observou-se um aumento considerável no número de registros tanto de ouvidoria quanto de pedidos de acesso à informação; e em virtude das avaliações positivas recebidas pelo serviço prestado por esta SECOM.

A análise subjetiva desta Ouvidoria é de que as demandas foram satisfatoriamente atendidas.

Esta Ouvidoria ratifica seu compromisso em continuar desempenhando sua missão de manter abertos os canais de relacionamento entre SECOM e cidadãos, incentivando o exercício da cidadania, do controle e da participação sociais, todos orientados ao aperfeiçoamento constante da Administração Pública.

Manaus, 05 de janeiro de 2025.

CARLA FERREIRA MENDES
Ouvidora da SECOM