



Prefeitura de

**Manaus**



## **OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

### **RELATÓRIO DE GESTÃO**

Com base na Lei 13.460/2017

**2023**

Manaus – AM



**Prefeito de Manaus**

David Antônio Abisai Pereira de Almeida

**Controlador-Geral do Município**

Arnaldo Gomes Flores

**Controladora-Geral Adjunta**

Lucilene Florêncio Viana

**Ouvidor-Geral do Município**

Raimundo Nonato Marreiros de Oliveira

**Chefe do Departamento de Ouvidoria**

Fernanda do Espírito Santo Mota

**Elaboração**

Fernanda do Espírito Santo Mota

Tatiana de Oliveira Lima



## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	4
<b>2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO</b> .....	5
<b>3 OUVIDORIA: VISÃO GERAL E DESTAQUES DE 2023</b> .....	6
<b>4 CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES</b> .....	8
<b>4.1 Canais de Atendimento aos Usuários</b> .....	8
<b>4.2. Processo de Tratamento de Demandas</b> .....	8
<b>5 DADOS E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA</b> .....	9
<b>5.1 Demandas Respondidas - Plataforma Fala.BR</b> .....	10
<b>5.2 Manifestações Recebidas por Tipo na Plataforma Fala.BR</b> .....	10
<b>5.2.1 Perfil dos Usuários dos Serviços Públicos da Plataforma Fala.BR</b> .....	11
<b>5.2.2 Análise de Pontos Recorrentes das Manifestações</b> .....	12
<b>5.2.3 Resolutividade com Base nas Respostas fornecidas Pelos Usuários do Fala.BR</b> .....	13
<b>6 MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES ACUMULADAS ATÉ DEZEMBRO DE 2023</b> .....	14
<b>7 ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES</b> .....	17
<b>7.1 Providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas</b> .....	17
<b>8 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	17

## 1 INTRODUÇÃO

Este Relatório foi elaborado em atenção aos artigos 14 e 15 da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, denominada Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (CDU). O Artigo 14, em seu inciso II, dispõe que as ouvidorias deverão elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações acima mencionadas, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos. O artigo 15 institui que este documento deverá indicar, ao menos, o número de manifestações recebidas no ano anterior; os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas; e que após sua conclusão o documento será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Assim, o presente documento tem o intuito de prestar contas da atuação da Ouvidoria-Geral do Município (OGM), Órgão Central do Sistema Municipal de Ouvidorias (SISMOUV), quanto à operacionalização de procedimentos de tratamento de manifestações de ouvidoria. O documento faz recomendações para o aperfeiçoamento da integridade pública, sinalizando o seu comprometimento com o fortalecimento da participação popular no controle social e na construção de políticas públicas que estimulem a entrega de serviços de elevada qualidade.

## 2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Com a reorganização administrativa efetivada pela Prefeitura de Manaus, a Ouvidoria-Geral do Município passou a integrar a estrutura organizacional da Controladoria-Geral do Município, com sua competência fixada no art. 2º, inciso VII da Lei Municipal n. 2.944, de 01 de setembro de 2022 com as seguintes atribuições: receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias, reclamações, sugestões, elogios e dúvidas feitas por pessoas físicas, entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado, relativos ao Poder Executivo Municipal. Assim, a Ouvidoria-Geral da Prefeitura de Manaus visa promover a intermediação e interlocução entre a Prefeitura de Manaus e os usuários dos serviços públicos, dirimindo suas dúvidas e respondendo suas demandas.

Em 13 de abril de 2023, foi publicado o Decreto Nº 5.537, que regulamenta no âmbito do Poder Executivo Municipal, a aplicação da Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017 e que dispõe sobre a proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. O referido Decreto, também instituiu o Sistema Municipal de Ouvidorias (SISMOUV), sendo gerido e monitorado pela Ouvidoria-Geral do Município, tendo com objetivos: coordenar e articular as atividades das ouvidorias públicas; garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de controle social, participação na gestão e defesa dos direitos; garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal.

Integram o SISMOUV: como órgão central, a Controladoria-Geral do Município – CGM, por meio da Ouvidoria-Geral do Município – OGM; como órgãos descentralizados, as unidades gestoras da Administração Pública Direta (setorial) e Indireta (seccional), denominados simplesmente de ouvidorias setoriais ou unidades setoriais, e as ouvidorias já existentes no âmbito da Administração Direta e Indireta da Administração Pública Municipal; e os ouvidores setoriais, agentes interlocutores de

cada órgão do Poder Executivo Municipal, serão designados por meio de Portaria específica dos respectivos Gestores Públicos Municipais de cada pasta.

### 3 OUVIDORIA: VISÃO GERAL E DESTAQUES DE 2023

As competências da Ouvidoria-Geral do Município foram descritas no Art. 12, I a VII do Decreto Nº 5.537, de 13 de abril de 2023, compete ao órgão central do SISMOUV:

Formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições na elaboração da Carta de Serviços; monitorar a atuação das unidades setoriais do SISMOUV, no tratamento das manifestações recebidas; promover a capacitação e treinamento relacionados às atividades de ouvidoria, de proteção e defesa do usuário de serviços públicos; manter sistema informatizado próprio ou de terceiros, por meio de convenio ou autorização para adesão a plataforma disponibilizada, de uso linear, uniforme e obrigatório pelos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para as unidades setoriais do SISMOUV; definir metodologia padrão para medição do nível de satisfação dos usuários de serviços públicos; manter base de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades setoriais do SISMOUV; e sistematizar e uniformizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais do SISMOUV, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação desses serviços.

**Em 2023 mereceram destaque:**

- Realização de treinamento de preparação dos Ouvidores Setoriais de todas as pastas da Prefeitura de Manaus que formam o Sistema Municipal de Ouvidorias - SISMOUV para habilitação à plataforma FALA.BR, realizado nos dias 26/02/2023 a 27/02/2023, no Casarão da inovação Cassina;
- Realização de evento em Homenagem ao Dia Nacional do Ouvidor e apresentação do novo formato de Ouvidoria no dia 16/03/2023, no Auditório da Prefeitura Municipal de Manaus, com a presença do Vice-Prefeito Marcos Rotta e Controlador Geral do Município Arnaldo Flores;
- Realização de treinamento de adesão à plataforma Fala.BR com todos os Ouvidores Setoriais, ministrado pelo representante da CGU Waldemar Neto, na ESPI, do dia 04/05/2023;
- Realização de reuniões de alinhamento no modo operacional do Sistema Municipal de Ouvidorias-SISMOUV em todas as Secretarias, Fundações e Autarquias Municipais no período de 09/05/2023 a 02/08/2023;
- Realização de visitas técnicas às ouvidorias setoriais, visando dirimir dúvidas e qualificar o tratamento das manifestações presenciais e na Plataforma de Ouvidoria Fala.BR;
- Realização de reunião de análise de resultados das Ouvidorias Setoriais com as Pastas mais demandadas da Prefeitura de Manaus, na ESPI, no dia 21/08/2023;
- Realização de Palestra interativa de alavancagem pessoal para resultados extraordinários, para todos os Ouvidores Setoriais e Ouvidoria Geral no Casarão da Inovação Cassina, ministrado pelo palestrante Raphael Cortezão, no dia 30/08/2023;
- Participação no Lançamento do Programa de Integridade e Compliance da Prefeitura de Manaus, com a presença do Controlador Geral do Município Arnaldo Flores, o Presidente do TCE, Érico Desterro, o Vice-prefeito Marcos

Rotta, representando o Sr. Prefeito, os representantes dos órgãos de Controle Interno, os secretários da Administração Municipal e os servidores da Prefeitura de Manaus, no dia 19/10/2023.

## 4 CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES

### 4.1 Canais de Atendimento aos Usuários

- 1) **FALA.BR:** é a **Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal**. Desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), o Sistema permite a qualquer cidadão encaminhar - de forma ágil e com interface amigável - **pedidos de acesso à informação e manifestações de Ouvidoria** (denúncias, elogios, reclamações, sugestões e solicitações) aos órgãos e entidades.
- 2) **E-MAIL:** [ouvidoriageral@manaus.am.gov.br](mailto:ouvidoriageral@manaus.am.gov.br)
- 3) **PRESENCIAL:** Av. Brasil, 2971 – Compensa I Manaus – CEP: 69036-110
  - **HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** Segunda a Sexta-feira, das 8h às 17h (exceto feriados).
  - **OBS:** O serviço eletrônico funciona 24h.
  - **INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS:** Nome, e-mail, telefone e descrição da demanda de forma clara e objetiva.
  - **PRAZO DE RESPOSTA:** disponível, o prazo será de 30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa.

### 4.2. Processo de Tratamento de Demandas



Todas as manifestações recebidas na Ouvidoria, sem restrições, são tratadas e respondidas adequadamente pelos órgãos pertencentes ao SISMOUV. Englobam-se nessa competência as demandas ocasionalmente encerradas ou arquivadas, com base nas hipóteses legalmente previstas, decorrente de análise prévia e sob justificativa. As principais etapas do processo de tratamento de demandas estão descritas no Decreto Nº 5.537, de 13 de abril de 2023:

Recebida a manifestação, as unidades setoriais deverão realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades setoriais deverão solicitar, ao usuário, pedido de complementação de informações, que deverá ser atendido no prazo de 30 (trinta) dias, contado da data de seu recebimento, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva. A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário. As unidades setoriais poderão solicitar informações às áreas dos órgãos ou entidades da Administração Pública Municipal responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder, no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa. As unidades setoriais que compõem o SISMOUV assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos, ou do autor da manifestação, nos termos do artigo 31 da Lei Federal nº 12.527, de 2011 e Decreto Municipal nº 4.157, de 2018, sujeitando o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

## 5 DADOS E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



## 5.1 Demandas Respondidas - Plataforma Fala.BR

Manifestações	No Prazo	Fora do Prazo	Arquivadas	Concluídas	% Concluídas
1.765	85	04	138	1.503	87,14

Fonte: Plataforma Fala.BR

## 5.2 Manifestações Recebidas por Tipo na Plataforma Fala.BR

TIPO	FREQUÊNCIA	PORCENTAGEM
Comunicação	306	17%
Denúncia	212	12%
Elogio	28	2%
Reclamação	647	37%
Solicitação	555	31%
Sugestão	17	1%
<b>TOTAL</b>	<b>1.765</b>	<b>100%</b>

Fonte: Plataforma Fala.BR

Registra-se que a maior quantidade de manifestações se refere a Reclamação, que representa a insatisfação com o serviço público. Este tipo de manifestação registrou 647 (seiscentos e quarenta e sete), 37% do total.

## 5.2.1 Perfil dos Usuários dos Serviços Públicos da Plataforma Fala.BR

Para registrar uma manifestação na Plataforma Fala.BR são requisitadas aos usuários alguns dados de cadastro para entender o público que realiza a demanda. Ressalta-se que essas informações não são de preenchimento obrigatório. Do total das 270 (duzentas e setenta) manifestações registradas para o SISMOUV, se identificaram os seguintes dados:

- **PERCENTUAL DOS MANIFESTANTES QUANTO AO GÊNERO**



Fonte: Plataforma Fala.BR

- **PERCENTUAL DE MANIFESTANTES POR FAIXA ETÁRIA**



Fonte: Plataforma Fala.BR

## 5.2.2 Análise de Pontos Recorrentes das Manifestações

ASSUNTO	FREQUÊNCIA	PORCENTAGEM
Infraestrutura urbana	222	79,5%

Fonte: Plataforma Fala.BR

O ponto mais recorrente nas manifestações tratadas pela Ouvidoria, com base no campo “assunto” da Plataforma Fala.BR, foi Infraestrutura urbana. Dentre os serviços mais solicitados estão o recapeamento asfáltico e/ou recuperação do sistema de drenagem.

Nesse sentido, no que diz respeito à recapeamento asfáltico, o número de manifestações aumentou consideravelmente por conta do acesso à informação e pelos projetos desenvolvidos na Secretaria de Infraestrutura - SEMINF, alguns deles incluem Convênios de parcerias com o Governo do Estado e Emendas Parlamentares junto ao Legislativo Municipal, Estadual e Federal.

Antigamente, pouco se tinha conhecimento sobre recapeamento asfáltico, o serviço mais solicitado era a manutenção asfáltica, conhecido popularmente como “tapa-buraco”, serviço este que não atende as necessidades e exigências dos moradores da cidade de Manaus, fazendo com que o serviço de Recapeamento Asfáltico seja o mais requisitado.

O trâmite processual, quando solicitado, é de verificar junto à Subsecretaria de Obras Públicas, se a referida Rua está incluída nos contratos firmados com a Administração para execução do serviço. Em caso negativo, a solicitação é encaminhada à Subsecretaria de Serviços Básicos, a fim de que analise a viabilidade de incluir nas programações de recapeamento de projetos futuros vinculados a convênios e emendas, e caso a rua solicitada não atenda aos requisitos, é repassado para programação de manutenção asfáltica.

Em se tratando de recuperação de drenagem profunda, costuma ser atendido com prioridade principalmente aqueles que apresentam risco iminente (desabamento de casa, risco de vida) pelos Distritos de Obras da zona onde está localizado o incidente.

### 5.2.3 Resolutividade com Base nas Respostas fornecidas Pelos Usuários do Fala.BR

O nível de resolutividade apontada foi extraído da pesquisa de satisfação dos usuários com base nas perguntas:

1. Sua demanda foi resolvida?
2. Você está satisfeito com o atendimento prestado?
3. Do total das 124 (cento e vinte e quatro) pesquisas de satisfação respondidas,

se identificaram os seguintes dados:

#### RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



Sim

18%



Parcialmente

26%



Não

56%

TOTAL DE RESPOSTAS

124



### SATISFAÇÃO (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)



NÍVEL



SÉRIE HISTÓRICA



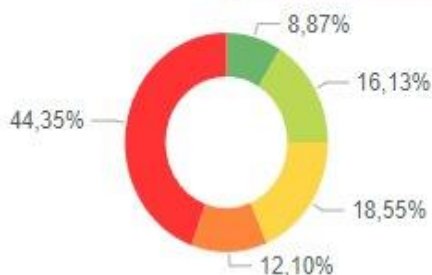
### SATISFAÇÃO (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)



NÍVEL



SÉRIE HISTÓRICA



Resposta :

5 😄 Muito Satisfeito

4 😊 Satisfeito

3 😐 Regular

2 😞 Insatisfeito

1 😡 Muito Insatisfeito



TOTAL DE RESPOSTAS **124**

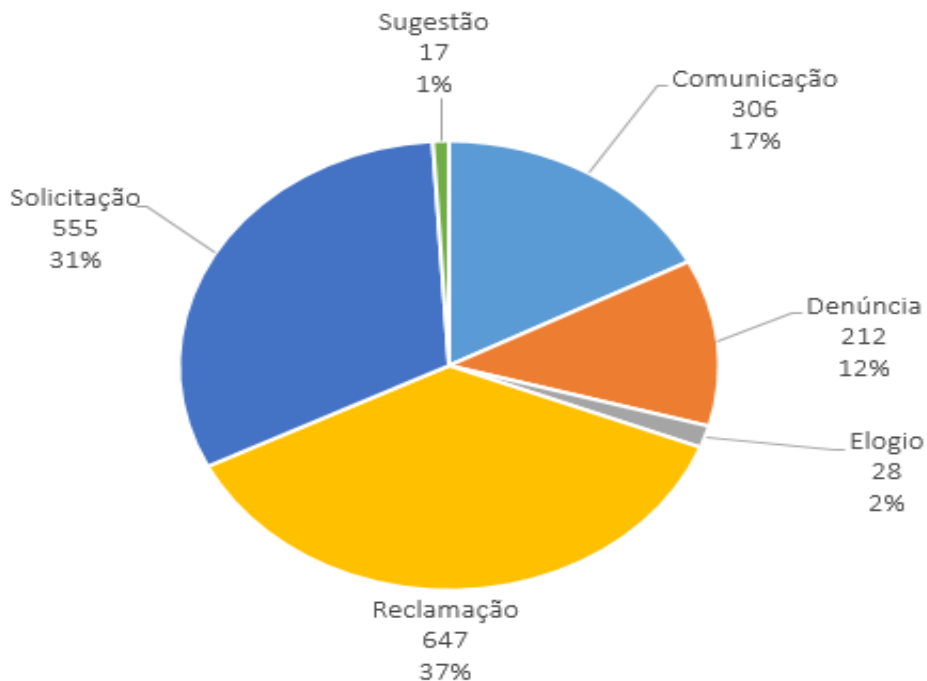
Fonte: Plataforma Fala.Br

## 6 MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES ACUMULADAS ATÉ DEZEMBRO DE 2023

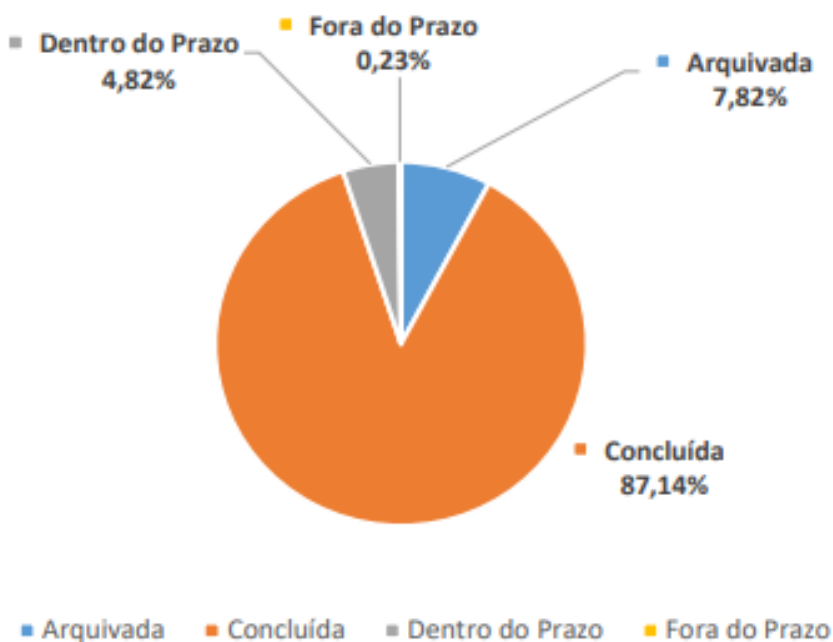
Houve 212 (duzentos e doze) denúncias, 647 (seiscentos e quarenta e sete) reclamações, 555 (quinhentos e cinquenta e cinco) solicitações, 17 (dezessete) sugestões, 28 (vinte e oito) elogios e 306 (trezentos e seis) comunicações, totalizando

1.765 (mil setecentos e sessenta e cinco) manifestações para 26 (vinte e seis) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Município.

DESCRIÇÃO	Arquivada	Concluída	Dentro do Prazo	Fora do Prazo	Total Geral
AGEMAN		26			26
CGM	2	4			6
IMMU	5	71	11		87
SEMACC	1	31	1		33
SEMAD	2	30	2		34
FDT		5			5
CASA CIVIL	2	14	1		17
SEMULSP	6	116	10		132
FMS		2	1	1	4
IMPLURB	5	43	3		51
SEMED	2	107	4		113
PGM	1	2			3
MANAUSCULT	2	8			10
FME	2	26			28
SEMCOM	3	2			5
SEMASC	4	96	4		104
SEMMAS	15	41	13	2	71
SEMSA	5	106	13		124
SEMSEG	3	48			51
SEMINF	40	236	14		290
SEMTEPI	2	43	1	1	47
CASA MILITAR	1	5			6
MANAUSPREV	1	4	1		6
SEMhaf		3	3		6
OGM	30	442			472
SEMEF	4	27	3		34
<b>Total Geral</b>	<b>138</b>	<b>1538</b>	<b>85</b>	<b>4</b>	<b>1765</b>



Segundo dados extraídos do sistema em 02/01/2024, foram registradas 1.765 (mil setecentos e sessenta e cinco) manifestações, 1.538 (mil, quinhentos e trinta e oito) foram concluídas, 89 (oitenta e nove) estavam em andamento, sendo 85 (oitenta e cinco) dentro do prazo e 4 (quatro) fora do prazo, 138 (cento e trinta e oito) foram arquivadas, para 26 (vinte e seis) Órgãos/Entidades do Poder Executivo Municipal.





## 7 ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

As manifestações mais recorrentes na Plataforma Fala.BR, foram as reclamações. Esse tipo de manifestação acontece quando o usuário sente a necessidade de demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

O aumento no número de reclamações indica necessidade de melhoria no processo e na qualidade do atendimento dos serviços públicos prestados, conforme evidenciado pelos próprios usuários. Para aumentar a taxa de resolução é importante reforçar medidas que permitam aumentar a sensibilização dos gestores e técnicos sobre a resposta e o tratamento das reclamações apresentadas pelos usuários dos serviços públicos.

### 7.1 Providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas

As visitas técnicas ocasionais às sedes setoriais de ouvidoria, assim como a organização de treinamentos e sessões de diálogo com o objetivo de aprimorar a qualidade dos procedimentos nas rotinas de atendimento às demandas, permaneceram guiando as atividades realizadas em 2023. O enfoque principal dessas ações é alcançar a resolução desejada pelo usuário na prestação dos serviços públicos.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cumprindo a legislação aplicável, a Controladoria-Geral do Município (CGM) tem trabalhado ativamente, por meio da Ouvidoria-Geral do Município (OGM), com o

objetivo de atender à sua missão estratégica de promover a participação popular, o controle social e aumentar a transparência das ações da Prefeitura Municipal de Manaus. É importante destacar que as unidades setoriais de ouvidoria do Poder Executivo Municipal, que são parte integrante do SISMOUV, têm contribuído para melhorar a qualidade dos serviços públicos ao utilizar de forma mais eficiente as ferramentas remotas e presenciais disponíveis, seguindo as orientações e os treinamentos constantes promovidos pela CGM por meio da OGM.

Considerando o exposto, sugere-se para o ano de 2024 a implementação de atividades que promovam o fortalecimento do controle social, da mediação, da prevenção e resolução de conflitos, do acolhimento, da capacitação no uso da Plataforma Fala.BR, além da atualização das cartas de serviços, a elaboração do relatório anual de gestão com base em treinamentos oferecidos pela CGM, o aumento das visitas técnicas e das rodas de conversa entre a OGM e as unidades setoriais de ouvidorias, levando em consideração também a necessidade de aprimoramento da escuta direta por meio das ações da Ouvidoria Itinerante.

Manaus, 31 de janeiro de 2024