



OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO DE GESTÃO

Com base na Lei 13.460/2017

2024

Manaus – AM





Prefeito de Manaus

David Antônio Abisai Pereira de Almeida

Vice-Prefeito de Manaus

Renato Frota Magalhães

Controlador-Geral do Município

Alessandro Moreira Silva

Controladora-Geral Adjunta

Lucilene Florêncio Viana

Ouvidor-Geral do Município

Wallace Fernandes Oliveira

Chefe do Departamento de Ouvidoria

Fernanda do Espírito Santo Mota

Elaboração

Tatiana de Oliveira Lima

Revisão

Fernanda do Espírito Santo Mota





SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	4
2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO	5
3 OUVIDORIA: VISÃO GERAL E DESTAQUES DE 2024	6
4 CANAIS INTERATIVOS E PROCESSOS DE TRABALHO	8
4.1 Canais de Atendimento aos Usuários	8
4.2. Processo de Tratamento de Demandas	9
5 DADOS E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	10
5.1 Demandas Respondidas - Plataforma Fala.BR	10
5.2 Manifestações Recebidas por Tipo na Plataforma Fala.BR.....	12
5.2.1 Perfil dos Usuários dos Serviços Públicos da Plataforma Fala.BR	13
5.2.2 Análise de Pontos Recorrentes das Manifestações	15
5.2.3 Resolutividade com Base nas Respostas fornecidas Pelos Usuários do Fala.BR.....	16
6 MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES ACUMULADAS ATÉ DEZEMBRO DE 2024	18
7 ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES	19
7.1 Providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas.....	19
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	20





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 2024

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 convênio 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 2024 mereceram destaque:

- Realização de reuniões com membros do Sistema Municipal de Ouvidorias para analisar e discutir, conteúdo e forma de operacionalização das ações que compõem o Plano de Ação de 2024, visando ampliar o grau de esclarecimento e os meios de interação do cidadão com a atual gestão municipal, nos dias 11/01/2024 e 18/01/2024;
- Acompanhamento dos trabalhos dos Ouvidores Setoriais que representam o Sistema Municipal de Ouvidorias, nas ações do “Manaus Mais Cidadã”, realizadas nos dias 20/01/2024, 24/02/2024 e 23/03/2024;
- Realização de palestra para os alunos do curso Pro-Jovem sobre o funcionamento da Ouvidoria-Geral do Município, sua importância para a população, e os conceitos de cidadania, no dia 01/02/2024;
- Publicação do Manual de Procedimentos da Ouvidoria-Geral no Diário Oficial do Município, edição número 5778 de 05/03/2024;
- Realização da 1ª Reunião Trimestral do Sistema Municipal de Ouvidorias – SISMOUV e comemoração ao Dia Nacional do Ouvidor, com a presença do Controlador-Geral Arnaldo Flores e a Controladora-Geral Adjunta Lucilene Florêncio, na ESPI no dia 18/03/2024;
- Participação da equipe da Ouvidoria-Geral no treinamento sobre “Sistema de Privacidade e Proteção de Dados”, ação que integra o processo de implementação da Lei de Proteção de dados (LGPD) no município, dia 09/05/2024;
- Divulgação do Plano de Capacitação para os Ouvidores Setoriais e Seccionais, no dia 24/06/2024;
- Realização de visitas técnicas às ouvidorias setoriais e seccionais, visando dirimir dúvidas e qualificar o tratamento das manifestações presenciais e na Plataforma de Ouvidoria Fala.BR;





- Realização de reuniões de alinhamento operacional referente às Ouvidorias Setoriais e Seccionais dos órgãos mais demandados; e
- Realização de treinamento de adesão à plataforma Fala.BR com todos os Ouvidores Setoriais e Seccionais, ministrado pelo representante da CGU Waldemar Neto, no Casarão da Inovação Cassina, no dia 13/08/2024.

4 CANAIS INTERATIVOS E PROCESSOS DE TRABALHO

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
 - 3) **WHATSAPP:** (92) 98842-1215
 - 4) **PRESENCIAL:** Av. Brasil, 2971 – Compensa I Manaus – CEP: 69036-110
- **HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** Segunda a Sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h (exceto feriados e pontos facultativos).
 - **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

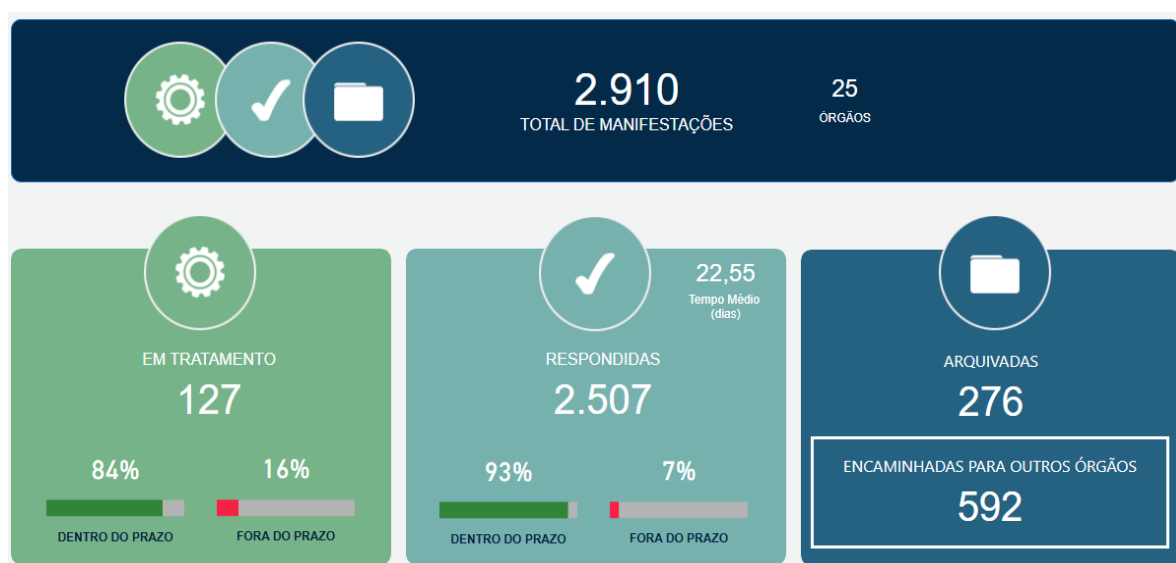
Todas as manifestações recebidas na Ouvidoria, sem restrições, são tratadas e respondidas adequadamente pelos órgãos pertencentes ao SISMOUV. Englobam-se nessa competência as demandas ocasionalmente encerradas ou arquivadas, com base nas hipóteses legalmente previstas, decorrente de análise prévia e 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



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Segundo dados extraídos do sistema em 09/01/2025, referente ao período de 01/01/2024 a 31/12/2024, foram registradas 2.910 (duas mil novecentos e dez) manifestações, 2.507 (duas mil, quinhentos e sete) foram respondidas, sendo 93% dentro do prazo e 7% fora do prazo, 127 (cento e vinte e sete) estavam em tratamento, sendo 84% dentro do prazo e 16% fora do prazo, 276 (duzentos e setenta e seis) foram arquivadas e 592 (quinhentos e noventa e duas) foram encaminhadas para outros órgãos.

Esses dados representam um total de 25 (vinte e cinco) Órgãos/Entidades do Poder Executivo Municipal. No entanto, a Prefeitura de Manaus possui 26 (vinte e seis) órgãos, todavia, no Fundo Manaus Solidária – FMS, não houve tratamento de manifestações. Na tabela a seguir, há o demonstrativo de quantidades de manifestações recebidas, onde identificou-se que o Instituto Municipal de Mobilidade Urbana – IMMU,





que recebeu o maior número de manifestações durante o ano de 2024, totalizando 486 (quatrocentos e oitenta e seis).

Nome Ouvidoria	Ranking Quantidade
Instituto Municipal de Mobilidade Urbana-IMMU - Manaus/AM	486
Secretaria Municipal de Finanças e Tecnologia da Informação-SEMEF - Manaus/AM	381
Secretaria Municipal de Infraestrutura-SEMINF - Manaus/AM	340
Secretaria Municipal de Limpeza Urbana - SEMULSP - Manaus/AM	266
Secretaria Municipal de Saúde - SEMSA - Manaus/AM	226
Secretaria Municipal de Educação-SEMED - Manaus/AM	222
Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania - SEMASC - Manaus/AM	145
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Sustentabilidade-Semmas - Manaus/AM	117
Controladoria-Geral do Município-CGM - Manaus/AM	71
Instituto Municipal de Planejamento Urbano - IMPLURB - Manaus/AM	69
Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus-AGEMAN - Manaus/AM	58
Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Gestão - SEMAD - Manaus/AM	49
Secretaria Municipal do Trabalho, Empreendedorismo e Inovação-SEMTEPI - Manaus/AM	48
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social-SEMSEG - Manaus/AM	31
Secretaria Municipal de Habitação e Assuntos Fundiários-SEMhaf - Manaus/AM	29
Secretaria Municipal de Agricultura, Abastecimento, Centro e Comércio Informal-SEMACC - Manaus/AM	21
Procuradoria Geral do Município de Manaus-PGM - Manaus/AM	17
Casa Civil - Manaus/AM	14
Fundação de Apoio ao Idoso Dr. Thomas-FDT - Manaus/AM	11
Fundação Manaus Esporte - FME - Manaus/AM	10
Casa Militar - Manaus/AM	8
Fundação Municipal de Cultura, Turismo e Eventos - MANAUSCULT - Manaus/AM	7
Manaus Previdência-MANAUSPREV - Manaus/AM	5
Ouvidoria-Geral do Município-OGM - Manaus/AM	2
Secretaria Municipal de Comunicação - SEMCOM - Manaus/AM	1

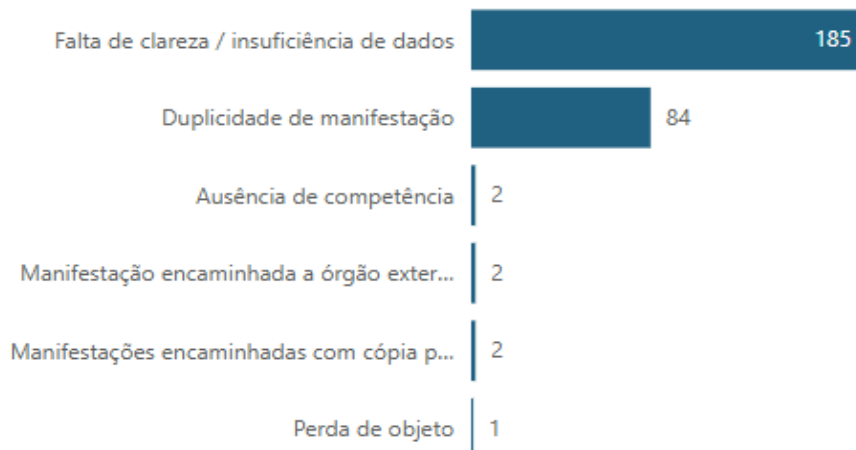
*** Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.**

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>





ARQUIVADAS **TIPO DE MANIFESTAÇÃO**



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

O motivo mais recorrente foi a falta de clareza/insuficiência de dados, totalizando 185 (cento e oitenta e cinco). Ocorre quando não há informações suficientes para apurar o ocorrido, nem é possível realizar pedido de complementação.

5.2 Manifestações Recebidas por Tipo na Plataforma Fala.BR



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>





Houve 928 (novecentos e vinte e oito) reclamações, 1.106 (mil, cento e seis) solicitações, 551 (quinhentos e cinquenta e uma) denúncias, 24 (vinte e quatro) sugestões e 25 (vinte e cinco) elogios, totalizando 2.634 (dois mil seiscentos e trinta e quatro) manifestações para 25 (vinte e cinco) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Município.

Registra-se que a maior quantidade de manifestações se refere a Solicitação, que representa a adoção de providências por parte da Ouvidoria. Este tipo de manifestação registrou 1.106 (mil cento e seis), 42% 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, por isso, quando os cidadãos não realizam o cadastro completo, os dados são classificados como não informados. Do total das 485 (quatrocentos e oitenta e cinco) manifestações registradas para o SISMOUV, se identificaram os seguintes dados:

- PERCENTUAL DOS MANIFESTANTES QUANTO AO GÊNERO**



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>





- PERCENTUAL DE MANIFESTANTES POR FAIXA ETÁRIA**



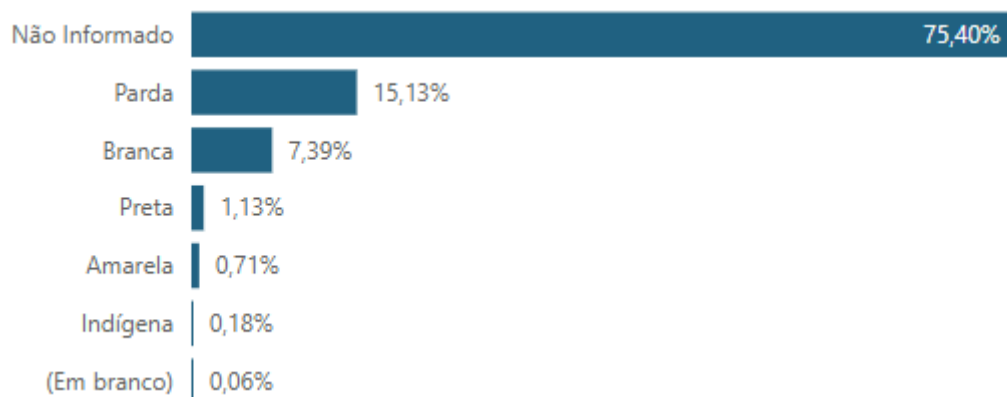
Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

- PERCENTUAL DOS MANIFESTANTES QUANTO A LOCALIZAÇÃO**



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

- PERCENTUAL DOS MANIFESTANTES QUANTO A RAÇA E COR**



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

5.2.2 Análise de Pontos Recorrentes das Manifestações



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

O ponto mais recorrente nas manifestações tratadas pela Ouvidoria, com base no campo “assunto” da Plataforma Fala.BR, foi Infraestrutura urbana, totalizando 321 manifestações respondidas e em tratamento. 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 atendida?
2. A resposta fornecida foi fácil de compreender?
3. Você está satisfeito (a) com o atendimento prestado?

Do total das 262 (duzentos e sessenta e duas) pesquisas de satisfação respondidas, se identificaram os seguintes dados:

- Das respostas conclusivas indicadas pelas Ouvidorias Setoriais e Seccionais, 82,41% foram atendidas e 17,59% não foram atendidas;
- Do universo de 262 (duzentos e sessenta e dois) usuários que responderam à pesquisa de satisfação, 38,17% ficaram muito satisfeitos; 20,61% consideraram regular; 15,27% ficaram insatisfeitos, 12,98% ficaram satisfeitos e 12,98% ficaram muito satisfeitos com o atendimento prestado pela Ouvidoria.





- O nível de satisfação média ficou em 36,83%, concluindo-se que apesar do alto percentual de resolutividade, os usuários não ficam realmente satisfeitos.

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

82,41%



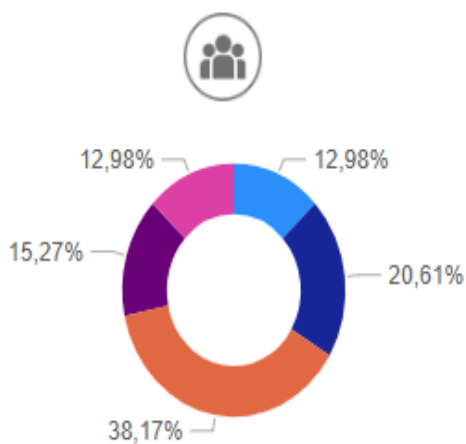
Não

17,59%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

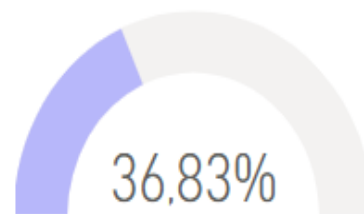
Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)



Respostas

- 😊 Muito Satisfeito
- 😐 Regular
- 😞 Muito Insatisfeito
- 😡 Insatisfeito
- 😄 Satisfeito



Satisfação Média

TOTAL DE RESPOSTAS 262

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

6 MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES ACUMULADAS ATÉ DEZEMBRO DE 2024

Um indicador importante do Painel Resolveu é a Série Histórica, pois apresenta panorama do recebimento de manifestações durante o ano de 2024. Por meio dessa série é possível verificar o aumento expressivo de registro de manifestações a partir de março/2024 e de julho/2024. No gráfico a seguir, foi possível perceber essa evolução e na tabela, verificou-se a quantidade de manifestações mês a mês.

Serie Histórica



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Mês	Ano	Qtd. Manifestações
Janeiro	2024	197
Fevereiro	2024	189
Março	2024	273
Abril	2024	279
Mai	2024	255
Junho	2024	232
Julho	2024	301
Agosto	2024	273
Setembro	2024	191
Outubro	2024	243
Novembro	2024	264
Dezembro	2024	213

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>





7 ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

As manifestações mais recorrentes na Plataforma Fala.BR, foram as solicitações. Esse tipo de manifestação ocorre quando o usuário do serviço público sente a necessidade de solicitar a adoção de providências por parte da administração quanto aos serviços públicos.

O aumento no número de solicitações indica a necessidade de melhoria no atendimento aos serviços públicos prestados, pois se deduz que as manifestações dos usuários não estão sendo atendidas pelos órgãos, por isso recorrem à Ouvidoria. Outra situação, é o fato de os manifestantes confundirem o tipo de manifestação com a solicitação do serviço em si. Desta forma, não se dirigem ao órgão responsável pelo atendimento da sua demanda, indo diretamente na Ouvidoria.

A solução para estas questões seria investir na divulgação das funções da Ouvidoria, a fim de que haja conscientização dos usuários do serviço público a respeito da necessidade de se dirigirem primeiramente ao órgão que irá atender às suas solicitações, e acionar a Ouvidoria somente quando estas não sejam atendidas.

7.1 Providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas

As visitas técnicas ocasionais às sedes Setoriais e Seccionais 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 2024. 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 e Seccionais 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 2025 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 constante das cartas de serviços e o aumento das visitas técnicas e das rodas de conversa entre a OGM e as unidades Setoriais e Seccionais de Ouvidoria, levando em consideração também a necessidade de aprimoramento da escuta direta por meio das ações da Ouvidoria Itinerante.

Manaus, 23 de janeiro de 2025

