

# **OUVIDORIA – SECRETARIA DE ESTADO DA PRODUÇÃO RURAL(SEPROR)**

## **RELATÓRIO DE GESTÃO**

Conforme Lei 13.460/2017

**2022**

Manaus – AM

1



**Governador do Estado**

WILSON MIRANDA LIMA

**Secretário de Estado da Produção Rural**

PETRUCIO PEREIRA DE MAGALHÃES JÚNIOR

**Secretário Executivo da Produção Rural**

GEORGE NASCIMENTO CODÁ DOS SANTOS

**Secretário Executivo Adjunto de Política Agrícola, Pecuária e Florestal**

AIRTON JOSÉ SCHNEIDER

**Secretário Executivo Adjunto de Pesca e Aquicultura**

MÁRCIO PINHEIRO SILVA (RESPONDENTE)

**Ouvidora**

GILMARA ELEOTÉRIO DA SILVA

**Elaboração**

DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA

## 1. INTRODUÇÃO

Este Relatório é orientado pela Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, denominada Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (CDU), mais precisamente a partir dos artigos 14 e 15. O artigo 14 observa que as ouvidorias deverão receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e 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 observa 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 este documento será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

O objetivo do Relatório de Gestão é prestar contas do desempenho da Secretaria de Estado de Produção Rural (SEPROR), relativamente ao aspecto quantitativo e qualitativo da recepção de manifestações de ouvidoria e pedido de acesso à informação, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando que as demandas recebidas dos usuários mereceram o cuidado adequado em seu tratamento a partir de respostas tempestivas, bem como recomenda ações voltadas a contribuir para a integridade em todas as etapas dos procedimentos, além do fortalecimento do controle social e melhor qualidade na entrega de serviços do Governo do Estado do Amazonas.

O **Órgão de Assistência e Assessoramento: Ouvidoria** promove a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário, acompanha a prestação de serviços, visando garantir a sua efetividade, propor aperfeiçoamento na prestação de serviços, auxilia na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei, propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei, receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula, promove a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes, recebe analisa e responde, por meios de mecanismos proativos e reativos as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, encaminha a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, elaborar anualmente relatório de gestão, que será encaminhado à autoridade máxima da SEPROR e disponibilizado integralmente na internet, onde serão consolidadas as informações mencionadas na alínea anterior e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

## **2. TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA: VISÃO GERAL E DESTAQUES DE 2022**

A **Ouvidoria SEPROR**, exerce a função de facilitar o atendimento da população com a administração pública por meio do acolhimento de demandas, disponível para atendimento presencial em dias úteis na sede da Secretaria, bem como recebe manifestações por telefone, *WhatsApp*, *e-mail*, sistema eletrônico E-Sic e FalaBR.

**Em 2022 mereceram destaque:**

- (i) A continuação dos cuidados da pandemia da Covid-19, impondo mais desafios e mudanças nas relações interpessoais e formas de trabalho;
- (ii) O retorno das Atividades nos órgãos e entidades do Governo do Estado do Amazonas;
- (iii) A atuação em parceria com os departamentos de assessoramento desta Secretaria e Ouvidoria;
- (iv) A Revitalização do Centro de Capacitação Rural - CETRUR;
- (v) A retomada dos atendimentos presenciais nesta Ouvidoria;

**3. CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES**

**3.1. CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS**

**Fala.Br** (Plataforma Integrada de Ouvidoria) – permite o diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que a abertura ao exercício da cidadania provoque contínua melhoria dos serviços públicos prestados. O sistema Fala.BR está acessível na rede mundial de computadores para o registro e o acompanhamento de manifestações; o usuário escolhe o órgão requerido e o tipo da manifestação: Denúncia (que sendo anônima se transforma em comunicação), Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão.

**e-SIC** (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão) – permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual. Por meio do sistema, além de fazer o pedido, será possível: acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a notificação da resposta da solicitação por e-mail, realizar reclamação, recurso e consultar as respostas recebidas. O objetivo do sistema é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas.

**Fale Conosco** - O serviço Fale Conosco é uma ferramenta de atendimento ao usuário dos serviços públicos para esclarecimento de dúvidas acerca das atividades da Ouvidoria/SEPROR do Governo do Estado. E está disponível nas seguintes ferramentas:

**Telefone /WhatsApp** - (92) 99140-5479 / (92) 99267-8794 (de segunda à sexta-feira, das 08h às 17h)

**Site** – <http://www.sepror.am.gov.br/fale-conosco/> (todos os dias e horários)

**e-mails** – [ouvidoria@sepror.am.gov.br](mailto:ouvidoria@sepror.am.gov.br) ou [sepror@sepror.am.gov.br](mailto:sepror@sepror.am.gov.br) (todos os dias)

**Presencial** - (de segunda à sexta-feira, das 08h às 17h, Avenida Carlos Drummond de Andrade, nº 1.460, Bloco “G”, 3º Andar ULBRA Conj. Atílio Andreazza Bairro: Japiim CEP: 69.077-730 Japiim, AM, 730 - Japiim, Manaus - AM, 69077-730 Manaus – AM)



**ATENDIMENTO ON-LINE**  
HORÁRIO DE ATENDIMENTO: DAS 08:00 AS 17:00 (DE SEGUNDA-FEIRA A SEXTA-FEIRA (EXCETO FERIADOS))  
Telefone Celular e WhatsApp  
**92 99267-8794**  
PRÉDIO DE SERVIÇOS, VÍDEO-RELAZÓ E ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS DO USUÁRIO  
O CANAL 92 99267-8794 É ÚNICO PARA CONSULTAS, PEDIDOS DE ATENDIMENTO POR SEU ÓRGÃO REGULADOR COMPETENTE.

**ATENDIMENTO PRESENCIAL**  
HORÁRIO DE ATENDIMENTO: DAS 08:00 AS 17:00 (DE SEGUNDA-FEIRA A SEXTA-FEIRA (EXCETO FERIADOS))  
Sede da Sepror – Av. Carlos Drummond de Andrade, 1460  
Bloco G, Conjunto Atílio Andreazza, Bairro Japilim,  
Manaus – Amazonas – CEP: 69077-730

**FALE CONOSCO!**  
TIRE SUAS DÚVIDAS E DÊ SUGESTÕES!  
SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE PARA NÓS  
<http://www.sepror.am.gov.br/>

OUVIDORIA SEPROR | Secretaria de Produção Rural | AMAZONAS



**ATENDIMENTO ELETRÔNICO**  
HORÁRIO DE ATENDIMENTO: DAS 08:00 AS 17:00 (DE SEGUNDA-FEIRA A SEXTA-FEIRA (EXCETO FERIADOS))  
Envie sua mensagem para  
**ouvidoria@sepror.am.gov.br**  
(COLOCAR NOME COMPLETO, DESCRIÇÃO DA DEMANDA DE FORMA CLARA E OBJETIVA)

**OUVIDORIA SEPROR**  
SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE PARA NÓS  
MANEJAMENTO DE QUALIDADE PARA MELHORES SERVIÇOS

Secretaria de Produção Rural | AMAZONAS

### 3.2. PROCESSO DE TRATAMENTO DE DEMANDAS

Todas as manifestações (Fala.Br, Fale Conosco, e Pedidos de Acesso à Informação (e-SIC) recepcionados, sem exceção, são tratadas e respondidas pela Ouvidoria Sepror. Incluem-se nessa competência as demandas eventualmente encerradas ou arquivadas, com base nas hipóteses legalmente previstas, resultado de análise prévia e sob justificativa. As principais etapas do processo são:

- i) Recepção da manifestação no canal de atendimento adequado (manifestação ou Pedido de Acesso à Informação);
- ii) Emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- iii) Análise e obtenção de informações complementares, quando necessário;

- iv) Encaminhamento para os departamentos administrativos da SEPROR, para que sejam tomadas as providências necessárias e prestarem esclarecimentos indispensáveis, e posterior retorno à Ouvidoria, para elaboração da Resposta Conclusiva;
- v) A Ouvidoria Sepror promove ação de acompanhamento do cumprimento dos prazos legais pelos departamentos;
- vi) A Ouvidoria Sepror analisa de forma secundária as repostas recebidas das Unidades, com eventuais interlocuções e contribuições; e
- vii) A Ouvidoria Sepror envia resposta conclusiva ao manifestante/solicitante por meios de canais eletrônicos, telefônicos.

#### **4. DADOS E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO PARA A OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DE PRODUÇÃO RURAL:**

##### **4.1. TOTAL DE DEMANDAS**

SISTEMA	QUANTIDADE
Fala.Br	7
e-SIC	6
Fale conosco	83
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>

**Fonte:** Relatórios mensais dos departamentos da SGTO



#### 4.2. DEMANDAS RESPONDIDAS

##### - Plataforma Fala.BR

Manifestações	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	Arquivadas	Respostas em Aberto	% de Respostas Dentro do Prazo
7	7	00	00	00	100%

Em relação ao tempo de resposta, a Ouvidoria/SEPROR utilizou, em média, 20(vinte) dias para registrar a resposta conclusiva (Fala.Br).

##### - Sistema e-Sic

Pedidos de acesso – Inicial	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	% de Respostas Dentro do Prazo
6	6	0	100%

Pedidos de acesso - Reclamação	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	Pedidos em Aberto	% de Respostas Dentro do Prazo
01	07	01	0	100%

Em relação ao tempo de resposta, a Ouvidoria/SEPROR utilizou em média 20 (vinte) dias para registrar a resposta conclusiva aos pedidos registrados (e-Sic).

Observa-se que demandas recebidas pelo **Fale Conosco** foram concluídas com a tempestividade equivalente às manifestações de ouvidoria objeto do Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos (CDU), mas por não estarem inseridas dentro de um sistema automatizado, gerando um número de protocolo, não possuem prazo para resposta fixado em lei.

#### 4.3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO NA PLATAFORMA FALA.BR

TIPO	FREQUÊNCIA	%
Comunicação	1	1
Denúncia	1	1
Reclamação	1	1
Solicitação	4	4
Elogio	0	0
<b>TOTAL</b>		

Fonte: Plataforma Fala.Br

Registra-se que a maior quantidade de manifestações se refere à Comunicação, que se constitui em denúncias e reclamações anônimas, as quais são convertidas em Comunicação pela Plataforma Integrada de Ouvidoria Fala.BR. Este tipo de manifestação representou 0% do total.

#### 4.4. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS SOBRE COVID-19 NA PLATAFORMA FALA.BR

TIPO	FREQUÊNCIA	%
Comunicação	0	0
Denúncia	0	0
Reclamação	0	0
Solicitação	0	0

Sugestão	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fonte: Plataforma Fala.Br

Ressaltamos que no ano de 2022, não houve manifestações sobre a COVID-19 na Plataforma FALA.BR nesta Ouvidoria/SEPROR.

#### 4.4.1. PERFIL DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NA PLATAFORMA FALA.BR

Para registrar uma manifestação na Plataforma Fala.BR é solicitado ao usuário algumas informações de cadastro para compreender o público que nos demanda. Ressalta-se que esses dados não são de preenchimento obrigatório. Do universo das 5 (cinco), não se identificou esta informação.

PERFIL DOS USUÁRIOS QUANTO AO GÊNERO	
Feminino	Masculino
1	6

Fonte: Plataforma Fala.Br

FAIXA ETÁRIA				
0-19 anos	20-39 anos	40-59 anos	60-79 anos	Mais de 80 anos
0%	4%	3%	0%	0%

Fonte: Plataforma Fala.Br

#### 4.4.2. ANÁLISE DE PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

Assunto	Frequência	%
Denúncia crime		0%

Denúncia de Irregularidades de Serviços	1	1%
Fraude em auxílio emergencial – Coronavírus	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

**Fonte:** Plataforma Fala.Br

O ponto mais recorrente nas manifestações tratadas por esta Ouvidoria/SEPROR, com base no campo “assunto” da Plataforma Fala.BR, foi Denúncia- Irregularidades de Serviços. Este assunto, em sua totalidade, decorreu das manifestações de Comunicação (anônima) e, em grande maioria, se utilizando de falta de urbanidade, linguagem imprópria e inadequada, sendo este problema reportado à Controladoria-Geral da União (CGU) para procedimentos de bloqueio na Plataforma Fala.BR e também à Secretaria de Estado de Segurança Pública (SSP) para investigação pelo Departamento de Inteligência.

#### **4.4.3. 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. Você está satisfeito com o atendimento prestado por esta ouvidoria?
3. O que o levou a classificar dessa maneira?

Considerando o universo de 3 (três) respondentes, a satisfação dos usuários foi considerada:

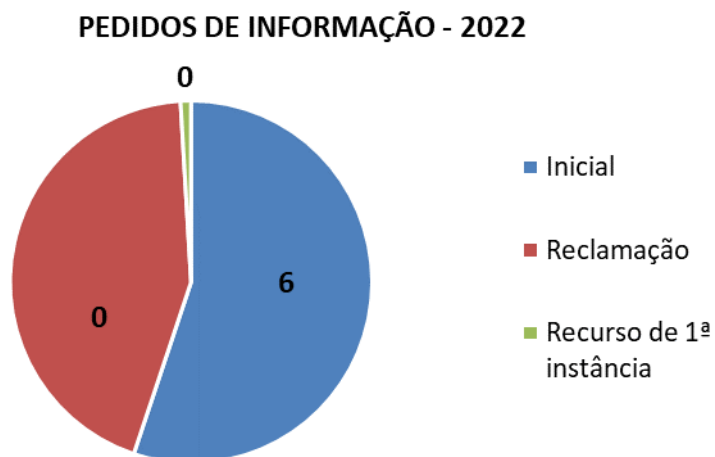
Muito insatisfeito	Regular	Satisfeitos	Muito satisfeito	TOTAL
2	2	0	0	4
0,5	0,5	0	0	100%

Fonte: Plataforma Fala.Br

#### 4.5. CARACTERÍSTICAS DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO (E-SIC)

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO 2022	
Inicial/Reclamação/Recurso	Frequência
Inicial	6
Reclamações	0
Recursos de 1ª Instância	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

Fonte: Sistema e-Sic.



**Fonte:** Sistema e-Sic.

A Ouvidoria da Secretaria de Produção Rural – SEPROR tem por finalidade Atender às Manifestações dos Cidadãos. Facilitando o atendimento da população com a administração pública por meio do acolhimento de demandas no sistema eletrônico de Ouvidoria sendo o canal de comunicação direta com o gestor, gerando credibilidade e sendo voz do usuário.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Após o avanço alcançado a partir da promulgação da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o Acesso à Informação, regulamentada no âmbito do Poder Executivo Estadual pelo Decreto n. 36.819/2016, Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública, com sua regulamentação no âmbito estadual por meio do Decreto 40.636, de 7 de maio de 2019, que criou o Sistema Estadual de Ouvidorias do Governo do Amazonas (Se-OUV).

Esta Ouvidoria/SEPROR não resolve ela própria os problemas encontrados. A sua função é identificar os gestores responsáveis pelas demandas recebidas/apresentadas e cobrar soluções definitivas para que os problemas não se repitam, monitorando o grau de resolutividade da instituição, se disponibilizando a atender os solicitantes e manifestantes da forma que julgar necessário e na maior brevidade possível, visando atender as demandas que chegam por meios de nossos canais interativos de comunicação e Sistemas E-Sic e FALA.BR. Em 2022, esta Ouvidoria esteve à disposição dos usuários para atender suas manifestações, prestando esclarecimentos, tirando dúvidas sobre os serviços oferecidos por esta Secretaria, oferecendo serviços de orientação, esclarecimentos e dúvidas e como usar as plataformas digitais: e-Sic e Fala.Br, e como os usuários podem acessá-las, esteve presente aos encontros de Ouvidoria e Controle Interno promovidos pela

CGU/CGE. Buscando aperfeiçoamento nos atendimentos ao Cidadão que busca este tipo de serviço e transparência do poder público do Estado.

Tudo isto posto, recomenda-se para 2023 providências nas melhorias de serviços prestados por esta Ouvidoria/SEPROR, visando ao fortalecimento da cultura da transparência, do controle social, da mediação e prevenção de conflitos, da qualificação do uso da Plataforma Fala.BR, bem como no aperfeiçoamento da escuta direta por meio das ações de atendimentos desta Ouvidoria/SEPROR, com um ambiente acolhedor e estrutural para garantir a satisfação do usuário na participação da administração pública.

Manaus, 31 de janeiro de 2023.