



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Secretaria de Estado de Produção Rural - SEPROR

Departamento Ouvidoria

Relatório de Gestão Exercício 2023

EXPEDIENTE

SECRETARIA DE ESTADO DE PRODUÇÃO RURAL – SEPROR

WILSON MIRANDA LIMA
Governador do Estado do Amazonas

DANIEL PINTO BORGES
Secretário de Estado de Produção Rural

LARISSA AROUCK MONTEIRO FRANÇA
Secretária Executiva da Secretaria de Estado de Produção Rural

AIRTON JOSÉ SCHNEIDER
Secretário Executivo Adjunto de Política Agrícola, Pecuária e Florestal

ALESSANDRO COHEN MELO
Secretário Executivo Adjunto de Pesca e Aquicultura

GILMARA ELEOTERIO DA SILVA
Ouvidora

DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA
Elaboração

APRESENTAÇÃO

Relatório de Gestão do exercício de 2023 visa 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 às informações, 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 presente documento apresenta informações sobre dados administrativos, tendo como referência o sistema de acesso à informação ao cidadão – e-SIC Am e Fala.BR, de acordo com as disposições nos termos do parágrafo único do art. 70 da Constituição Federal elaborado de acordo com as disposições, da Instrução Normativa TCU 84/2020 e Decisão Normativa TCU 187/2020.

Este relatório apresenta os resultados das atividades desempenhadas por esta Ouvidoria na busca por agregar valor à instituição, eficiência, transparência e resolução pacífica dos conflitos. Além das atividades desenvolvidas, apresentaremos de forma quantitativa os principais dados relacionados as demandas apresentadas e registradas por esta Ouvidoria, assim como sugestões para melhoria dos serviços prestados por esta Secretaria.

Janeiro, 2024.



DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA

CHEFIA DEPARTAMENTAL

GILMARA ELEOTERIO
Ouvidora

CONTATOS DO DEPARTAMENTO

Telefone/WhatsApp: (92) 99267-8794

E-mail: ouvidoria@sepror.am.gov.br

Site: sepror.am.gov.br

Rede Social: [@seproramazonas](https://www.instagram.com/seproramazonas)

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.

2. 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.

3. TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA: VISÃO GERAL E DESTAQUES DE 2023

A Ouvidoria SEPROR, trabalha em busca de facilitar o atendimento

da população com a administração pública por meio do acolhimento de demandas, disponível para atendimento Home-Office, em dias úteis na sede da Secretaria de Estado de Produção Rural - Sepror, bem como recebe manifestações por telefone, *e-mail*, sistema eletrônico E-Sic e FalaBR.

Em 2023 mereceram destaque:

- Visitas de Vereadores dos Municípios do Estado do Amazonas em busca de apoio aos pequenos produtores rurais de seus respectivos municípios do nosso Estado;
- Entrega 1,5 toneladas de alimentos coletadas em feiras da capital a famílias em vulnerabilidade;
- Incentivo à Piscicultura – Mais de um milhão de alevinos, 821 piscicultores beneficiados em 21 municípios do Estado do Amazonas;
- Mais de 11 mil capacitações de produtores rurais em 29 municípios do Estado do Amazonas;
- Garantiu safra para os agricultores familiares;
- Incentivou a produção de agricultura familiar;
- Movimentou o negócio local com a Expoagro.

Tivemos o apoio da Secretaria de Justiça e Cidadania e Direitos Humanos – SEJUSC, na 45ª EXPOAGRO, com equipes especializadas que realizaram mais de 300 atendimentos durante o evento, além de apoio no espaço para pessoa com deficiência à noite, com equipes levando água e banheiros disponíveis durante todos os shows, e ações de orientações e abordagem aos direitos humanos.

4. CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES

4.1. 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.

- 4.2. 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.

5. 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:



5.1 Telefone/Whatsapp/Ouvidoria/Sepror: (92) 99267-8794 (de segunda à sexta-feira, das 08h às 17h);

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

5.3 E-Mail Ouvidoria Sepror: ouvidoria@sepror.am.gov.br ou sepror@sepror.am.gov.br.



5.4 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.



6. RESULTADOS

No ano de 2023 foram realizados 286 atendimentos, sendo eles manifestações registradas no FalaBr, Pedidos de Acesso à Informação na Plataforma E-SIC, e demandas via e-mail, telefone, processos e presencialmente. Houveram poucos registros de atendimentos presenciais.

Grande parte das demandas que chegam à Ouvidoria Sepror, são por meio do e-mail e telefone (ligações e WhatsApp), no entanto, são demandas de informações diversas, orientações sobre serviços, contatos telefônicos, etc, que normalmente não são registradas na Plataforma de Ouvidoria.

Até o final do mês de novembro, as Ouvidorias Estaduais utilizavam a Plataforma E-SIC para recebimento de pedidos de acesso à informação. No mês de dezembro, conforme orientação da Controladoria Geral do Estado (CGE) – órgão central do Sistema Estadual de Ouvidorias – o acesso à informação passou a ser solicitado via Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FalaBr. Foram registrados pedidos de acesso à informação, sendo as principais demandas relacionadas ao sistema socioeducativo, programas de direitos humanos e ações desenvolvidas por esta Secretaria.

Relatório detalhado de manifestações (todos os tipos)

Dados atualizados até o dia 14/01/2024

Órgãos	Situação	NUP	Tipo	Registrado Por	Possui Denúncia de Descumprim.	Assunto	Subassunto	Tag	Canal de Entrada	Data de Abertura	Prazo de Resposta	
Órgãos <input type="checkbox"/> Pesquisar <input type="checkbox"/> Selecionar tudo <input type="checkbox"/> Secretaria de Estado de Produção Rural – S...	Arquivada	00734202100000908	Solicitação	Claudio	Sim				Internet	14/10/2021		
	Cadastrada	0073420200000105	Acesso à Informação	Claudio	Sim				Internet	12/01/2024	05/02/2024	
	Concluída	00734201900001070	Comunicação	Claudio	Sim				Internet	10/07/2019		
	Concluída	0073420200000140	Denúncia	Claudio	Sim				Internet	15/10/2020	17/11/2020	
	Concluída	0073420200000200	Solicitação	Claudio	Sim				Internet	03/11/2020	03/12/2020	
	Concluída	0073420210000176	Solicitação	Claudio	Sim				Internet	20/05/2021	23/04/2021	
	Concluída	0073420210000297	Reclamação	Claudio	Sim				Internet	31/05/2021	30/06/2021	
	Concluída	0073420210000338	Comunicação	Claudio	Sim				Internet	10/06/2021		
	Concluída	0073420210000419	Solicitação	Claudio	Sim				Internet	25/08/2021	24/09/2021	
	Concluída	0073420220000100	Solicitação	Claudio	Sim				WhatsApp	13/01/2022	14/03/2022	
Situações <input type="checkbox"/> Selecionar tudo <input type="checkbox"/> Arquivada <input type="checkbox"/> Cadastrada <input type="checkbox"/> Complementação Solicitada <input type="checkbox"/> Complementada <input type="checkbox"/> Concluída <input type="checkbox"/> Encaminhada para Órgão Externo - Encerra...	Concluída	0073420220000283	Denúncia	Claudio	Sim				Internet	24/02/2022	28/03/2022	
	Concluída	0073420220000364	Comunicação	Claudio	Sim				Internet	06/04/2022		
	Concluída	0073420220000445	Solicitação	Claudio	Sim				Internet	23/06/2022	25/07/2022	
	Concluída	0073420220000526	Reclamação	Claudio	Sim				Internet	29/09/2022	01/10/2022	
	Concluída	0073420230000129	Comunicação	Claudio	Sim				Internet	14/02/2023	16/03/2023	
	Concluída	0073420230000200	Solicitação	Claudio	Sim				Internet	19/04/2023	19/05/2023	
	Concluída	0073420230000390	Denúncia	Claudio	Sim				Internet	25/04/2023	25/05/2023	
	Concluída	0073420230000471	Comunicação	Claudio	Sim				Internet	26/06/2023	25/07/2023	
	Concluída	0073420230000592	Solicitação	Claudio	Sim				Internet	15/10/2023	16/11/2023	
	Concluída	0073420230000693	Comunicação	Claudio	Sim				Internet	30/10/2023	29/11/2023	
Tipos <input type="checkbox"/> Selecionar tudo <input type="checkbox"/> Acesso à Informação <input type="checkbox"/> Comunicação <input type="checkbox"/> Denúncia <input type="checkbox"/> Reclamação	Concluída	0087320230001146	Comunicação	Claudio	Sim				Internet	26/06/2023	25/08/2023	
	Concluída	01150201900001337	Comunicação	Claudio	Sim				Internet	18/03/2019		
	Concluída	01150201900007963	Solicitação	Claudio	Sim				WhatsApp	05/12/2019	06/01/2020	
	Concluída	01150202300019848	Denúncia	Claudio	Sim				Internet	25/07/2023	25/08/2023	
	Concluída	02052202100000170	Solicitação	Claudio	Sim				Internet	20/03/2021	05/05/2021	
	Assuntos <input type="checkbox"/> Selecionar tudo <input type="checkbox"/> (Em branco) <input type="checkbox"/> Abastecimento <input type="checkbox"/> Abastecimento de Água	Concluída	0073420200000105	Acesso à Informação	Claudio	Sim				Internet	12/01/2024	05/02/2024
		Concluída	00734201900001070	Comunicação	Claudio	Sim				Internet	10/07/2019	
		Concluída	0073420200000140	Denúncia	Claudio	Sim				Internet	15/10/2020	17/11/2020
		Concluída	0073420200000200	Solicitação	Claudio	Sim				Internet	03/11/2020	03/12/2020
		Concluída	0073420210000176	Solicitação	Claudio	Sim				Internet	20/05/2021	23/04/2021
Concluída		0073420210000297	Reclamação	Claudio	Sim				Internet	31/05/2021	30/06/2021	
Concluída		0073420210000338	Comunicação	Claudio	Sim				Internet	10/06/2021		
Concluída		0073420210000419	Solicitação	Claudio	Sim				Internet	25/08/2021	24/09/2021	
Concluída		0073420220000100	Solicitação	Claudio	Sim				WhatsApp	13/01/2022	14/03/2022	
Concluída		0073420220000283	Denúncia	Claudio	Sim				Internet	24/02/2022	28/03/2022	

As manifestações de Ouvidoria registradas na Plataforma FalaBr foram 8, tendo como algumas demandas manifestações fora de nossa competência, como por exemplo, a emissão de carteira de produtor rural dos municípios (visto que o órgão responsável por este serviço são as unidades de Local do IDAM nos municípios).

Solicitações de busca de dados para pesquisas acadêmicas acadêmicos. No entanto, também foram registradas duas reclamações sobre diárias e passagens de servidores.

A maioria são solicitações de informações diversas e de orientações sobre serviços.

É importante informar que a Sepror é uma Secretaria que desenvolve ações para o setor primário, apoio ao fomento e desenvolvimento das atividades agrícolas e agropecuárias do pequeno ao médio produtor rural e familiar.

Chegamos ao final de dezembro de 2023 com 100% das manifestações respondidas/encerradas.

7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

7.1 Formulário de pesquisa de satisfação

Em cumprimento ao Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Produção Rural – SEPROR, informa que não houve nenhum resultado da pesquisa de satisfação feita na Plataforma Fala.Br. Porém foi criada junto ao setor de comunicação – ASCOM/SEPROR, um formulário de pesquisa de satisfação dos usuários e anexado no endereço eletrônico desta Sepror, para avaliação dos usuários quanto aos serviços oferecidos.

8. DESAFIOS E AÇÕES FUTURAS PARA O ANO DE 2024

Conforme a Lei de Proteção e Defesa dos Usuários do Serviço Público (Lei nº 13.460/17), em seu Art. 13, “As Ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I. Promover a participação do usuário na administração pública, em



- cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II. Acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
 - III. Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
 - IV. Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

E o Art. 14 [...] as Ouvidorias deverão:

- II. Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos.

E o Decreto nº 40.636, de 07 de maio de 2019, Art. 8,

“Compete às unidades setoriais do Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV):

- VII. Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;” (grifo nosso).

Dessa forma, queremos propor sugestões que visam o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos por esta Secretaria de Estado de Produção Rural com os usuários que buscam este tipo de serviço.

9. ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Usuário atende a Lei Nº 13.460/2017, também chamada de Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público, e que tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Constitui instrumento obrigatório e objeto de avaliação de transparência pública dos órgãos de controle, dada a sua importância.

A sua prática implica para a Secretaria de Estado de Produção Rural, um processo de transformação sustentada em Princípios Fundamentais – Participação e Comprometimento, Informação e Transparência, Aprendizagem e Eficiência.

Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão, estimulando o controle social e a melhoria dos serviços públicos.

10. ATUALIZAÇÃO DOS CONTATOS TELEFÔNICOS DAS SECRETARIAS EXECUTIVAS E SETORES SUBORDINADOS

Uma das maiores demandas que chegam à Ouvidoria, são solicitações de contatos do departamento financeiro ou gabinete do Titular da Pasta desta Secretaria. Conforme, as demandas vão chegando, disponibilizamos o endereço de e-mail: sepror@sepror.am.gov.br para mais informações e esclarecimentos de dúvidas.

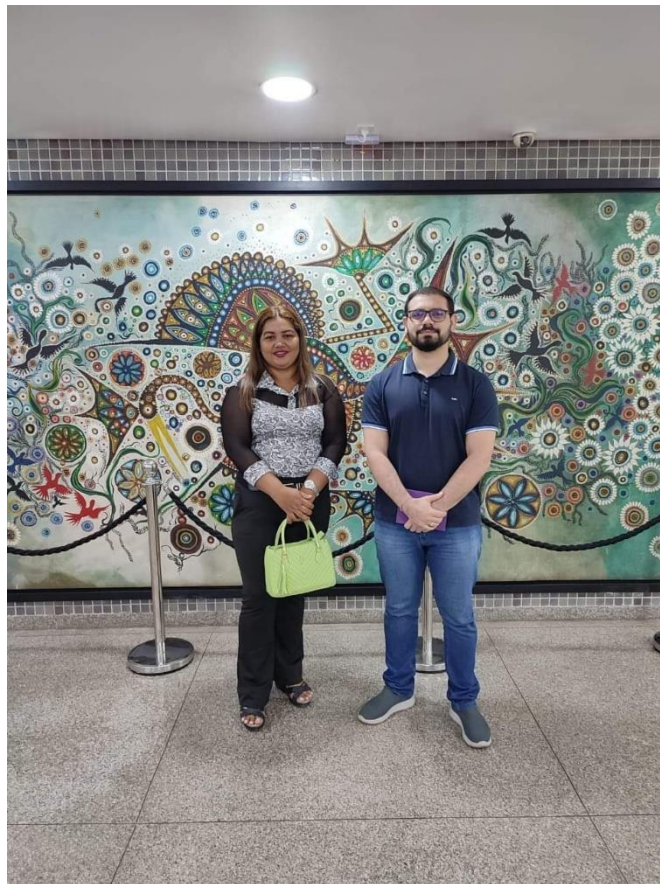


11. TREINAMENTOS E FORMAÇÕES ACERCA DO MONITORAMENTO DAS OUVIDORIAS, PROTEÇÃO DE DADOS E LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LGPD:

Encontros de Ouvidorias e Unidades de Controle Interno oferecidos pela Controladoria Geral do Estado do Amazonas ao longo do ano de 2023.

Eventos







AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO



**Participação na Reunião Técnica de Diagnóstico:
Compliance, LGPD e Transparência Pública promovido pela CGE-AM.**

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2023 foi desafiador diante da existência de uma cultura de Ouvidoria ativa e propositiva, e para modificar essa realidade, se buscou estar mais próximo dos setores, orientando e divulgando as atribuições deste setor tão importante para o controle social. Mesmo com uma equipe pequena, os esforços foram concentrados para que todos aqueles que buscassem o auxílio da Ouvidoria não ficassem sem uma resposta efetiva acerca das demandas apresentadas. Foram realizadas orientações sobre o Assédio Moral no ambiente de Trabalho, quais os procedimentos tomados, o que é o assédio moral e como evita-lo. Assim como outras formas de discriminação social, racial, gênero, espiritual e etc, e gostaríamos de no ano de 2024 buscar apoio junto ao nosso Titular da Pasta e demais setores desta Secretaria, para a realização de uma conscientização sobre Assédio Moral, Assédio sexual, para que não haja eventuais constrangimentos. Esperamos ter melhorias no setor da Ouvidoria, tornar o espaço mais acolhedor e menos intimidador e proporcionar conforto aos usuários que buscam este serviço.