

# **RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2022**

**Período: 1/1/2022 a 31/12/2022**



## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA DA AMAZONASTUR .....</b>	<b>3</b>
<b>3. CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1. Canais de atendimento aos usuários .....</b>	<b>5</b>
<b>3.2. Processo de tratamento de demandas .....</b>	<b>6</b>
<b>4. DADOS E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO PARA A CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO .....</b>	<b>6</b>
<b>5. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES .....</b>	<b>8</b>
<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>8</b>



## 1 INTRODUÇÃO

O Decreto Estadual n. 40.636, de 07 de maio de 2019, instituiu o Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV).

Este Relatório de Gestão é orientado quanto a forma e conteúdo pela Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, denominada Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (CDU), que expressa em seu artigo 14, considerando a realização de seus objetivos, que as ouvidorias deverão:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- 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 de serviços públicos.

O artigo 15 menciona que este relatório deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Após sua conclusão, este documento será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Portanto, o objetivo do Relatório de Gestão é prestar contas do desempenho da Ouvidoria, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram devidamente tratadas, providenciando-se respostas satisfatórias e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e melhoria dos serviços prestados pelo Governo do Estado do Amazonas.

## 2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA DA AMAZONASTUR

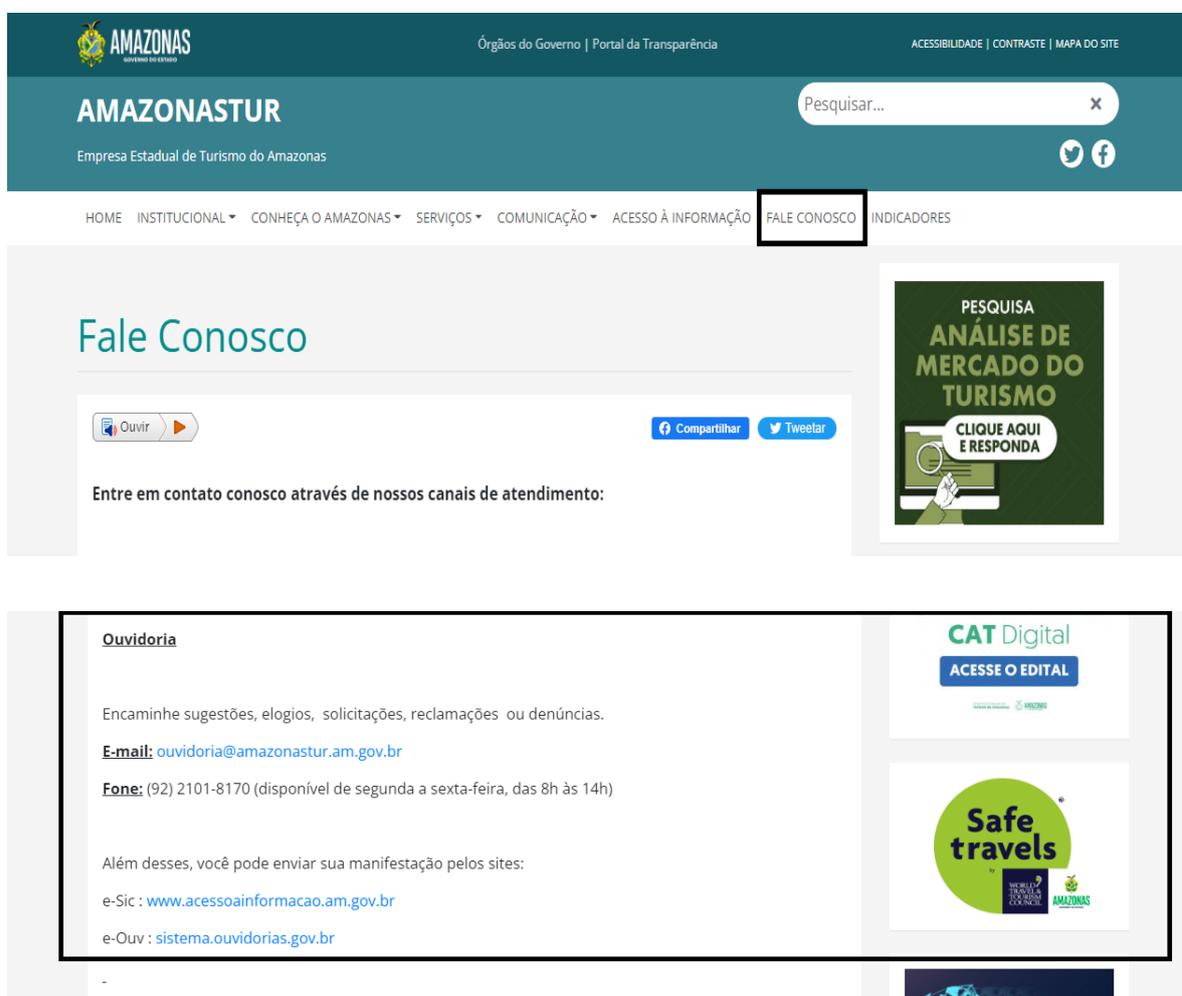
A Ouvidoria da Amazonastur é uma unidade com autonomia que integra a Comissão de Controle Interno – CCI, da Empresa Estadual de Turismo – Amazonastur, conta com uma ouvidora que é membro da Comissão de Controle Interno, cujo



Regulamento foi aprovado pela Portaria nº 007/2019 – AMAZONASTUR/GP, publicado no Diário Oficial do Estado do Amazonas, na data de 16 de janeiro de 2019.

A ouvidora é a senhora Jéssica Dayane Figueiredo Santiago, devidamente certificada pelo Tribunal de Contas do Estado do Amazonas – TCE/AM.

A Ouvidoria da Amazonastur possui como canais de atendimento remoto a plataforma digital constante no endereço eletrônico: [www.amazonastur.am.gov.br](http://www.amazonastur.am.gov.br) – em que o usuário poderá acessar o site institucional e clicar no campo “FALE CONOSCO” deslizar a barra de rolagem até as informações da Ouvidoria em que constam o e-mail, o telefone e os links de acesso aos sistemas E-SIC e E-OUV.



The screenshot shows the website interface for Amazonastur. At the top, there is a header with the Amazonastur logo, the text 'Órgãos do Governo | Portal da Transparência', and links for 'ACCESSIBILIDADE | CONTRASTE | MAPA DO SITE'. Below the header is a search bar and social media icons. The main navigation menu includes 'HOME', 'INSTITUCIONAL', 'CONHEÇA O AMAZONAS', 'SERVIÇOS', 'COMUNICAÇÃO', 'ACESSO À INFORMAÇÃO', 'FALE CONOSCO', and 'INDICADORES'. The 'Fale Conosco' page features a 'Pesquisa ANÁLISE DE MERCADO DO TURISMO' banner with a 'CLIQUE AQUI E RESPONDA' button. Below the banner, there are social media sharing buttons for 'Ouvidoria', 'Compartilhar', and 'Tweeter'. The main content area is titled 'Entre em contato conosco através de nossos canais de atendimento:' and contains the following information:

**Ouvidoria**

Encaminhe sugestões, elogios, solicitações, reclamações ou denúncias.

**E-mail:** [ouvidoria@amazonastur.am.gov.br](mailto:ouvidoria@amazonastur.am.gov.br)

**Fone:** (92) 2101-8170 (disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 14h)

Além desses, você pode enviar sua manifestação pelos sites:

e-Sic : [www.acessoinformacao.am.gov.br](http://www.acessoinformacao.am.gov.br)

e-Ouv : [sistema.ouvidorias.gov.br](http://sistema.ouvidorias.gov.br)

On the right side of the page, there are two promotional banners: 'CAT Digital ACESSE O EDITAL' and 'Safe travels'.

Possui ainda um acesso para contato direto através do telefone fixo da Ouvidoria: **2101-8170** e um e-mail institucional: [ouvidoria@amazonastur.am.gov.br](mailto:ouvidoria@amazonastur.am.gov.br).

Para atendimento presencial os usuários podem se dirigir ao endereço da Empresa Estadual de Turismo – Amazonastur, localizada na Avenida Santos Dumont, s/nº, bairro Tarumã, CEP. 69041-000.

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

#### **3.1. Canais de atendimento aos usuários**

**Fala.Br** – 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 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 Empresa Estadual de Turismo – AMAZONASTUR. E está disponível nas seguintes ferramentas:

Telefone - (92) 2101-8170

Site - [www.amazonastur.am.gov.br](http://www.amazonastur.am.gov.br)

e-mail – [ouvidoria@amazonastur.am.gov.br](mailto:ouvidoria@amazonastur.am.gov.br)

Presencial – Avenida Santos Dumont, s/nº, bairro Tarumã, CEP: 69041-000

### **3.2. Processo de tratamento de demandas**

Todas as manifestações (Fala.Br, Fale Conosco, e-mail) e pedidos de informação (e-SIC), recepcionados, sem exceção, são tratados e respondidos pela Ouvidoria.

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 informação);
- ii) emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- iii) análise e obtenção de informações complementares, quando necessário;
- iv) encaminhamento para as unidades administrativas da CGE tomarem providências e prestarem esclarecimentos indispensáveis à elaboração da Resposta Conclusiva;
- v) ação de acompanhamento do cumprimento dos prazos legais pelas Unidades;
- vi) análise secundária das repostas recebidas das Unidades, com eventuais interlocuções e contribuições; e
- vii) envio de Resposta Conclusiva ao usuário.

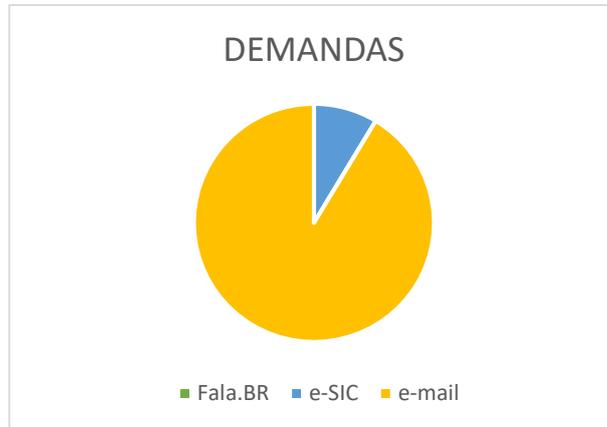
## **4. DADOS E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO PARA A CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**

<b>TABELA 1 – TOTAL DE DEMANDAS</b>	
<b>SISTEMA</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Fala.Br	0
e-SIC	5
e-mail	48





<b>TOTAL</b>	53
--------------	----



<b>TABELA 2 – DEMANDAS RESPONDIDAS</b>				
<b>Plataforma Fala.BR</b>				
<b>Manifestações</b>	<b>Respostas no prazo</b>	<b>Respostas fora do Prazo</b>	<b>Respostas em aberto</b>	<b>% de Respostas dentro do prazo</b>
0	0	0	0	0

<b>TABELA 3 – MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO NA PLATAFORMA FALA.BR</b>		
<b>Tipo</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
Comunicação	0	0
Denúncia	0	0
Reclamação	0	0
Solicitação	0	0
Sugestão	0	0
<b>TOTAL</b>	0	0%



**TABELA 4 – DEMANDAS RESPONDIDAS**

<b>Sistema e-Sic</b>				
<b>Pedidos de acesso inicial</b>	<b>Respostas no prazo</b>	<b>Respostas fora do Prazo</b>	<b>Respostas em aberto</b>	<b>% de Respostas dentro do prazo</b>
5	1	4	0	20%

**TABELA 5 – MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO NO SISTEMA E-SIC.**

<b>Tipo</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
Comunicação	0	0
Denúncia	0	0
Reclamação	0	0
Solicitação	5	0
Sugestão	0	0
<b>TOTAL</b>	5	100%

## 5. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Ao analisar os registros demandados, observa-se recorrência de altos índices de pedido de informação desta empresa, pedido de documentos, informações a respeito dos serviços que são prestados, tais como meios de hospedagem, prestadores de serviços turísticos, informações sobre o funcionamento desta empresa e quadro de pessoal.

## 6. 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, foi instituído um outro grande marco: a 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.

Dessa forma, os meios de acesso à informação ao cidadão estão cada vez mais simples e próximos à sua realidade, tornando sua participação como usuário de serviço público cada vez mais efetiva, em contrapartida, através das manifestações recebidas a administração pública pode melhorar cada vez mais a prestação do serviço.

Manaus, 9 de janeiro de 2023.

**Jéssica Dayane Figueiredo Santiago**  
Ouvidora