



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

SUBCOMANDO DE AÇÕES E DEFESA CIVIL - SUBCOMADEC

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Com base na Lei 13.460/2017

2023

Manaus-AM

www.defesacivil.am.gov.br/
www.amazonas.am.gov.br
twitter.com/defesacivilam
www.instagram.com/defesacivil.amazonas

Rua Urucará, 183, Cachoeirinha.
Manaus – AM
CEP 69065-180 -

**Defesa Civil do
Amazonas**

Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Secretário Executivo de Defesa Civil

CEL QOBM Francisco Ferreira Máximo Filho

Secretário Adjunto de Defesa Civil

CEL QOBM Clóvis Araújo Pinto Júnior

Coordenador Técnico-Administrativo

CEL QOBM Erick de Melo Barbosa

Coordenador de Operações

TC QOBM Adson de Souza Ferreira

AGENTES DE OUVIDORIA

Ouidora da Defesa Civil do Amazonas

Fábia Sant 'Ana dos Santos – 1º TEN QCOBM

Respondente do Sistema OUV/DC

Gisely Souza Pereira – 1º SGT QPBM

Atendente do sistema Fale Conosco /E-mail institucional

Gal Mônica Marinheiro – FC

Assessoria Jurídica da DC/AM

Juarez Nascimento de Oliveira Filho

SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO.....	4
2- CANAIS INTERATIVOS MONITORADOS PELA OUVIDORIA E ATRIBUIÇÕES	5
3- ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES NOS CANAIS DE ATENDIMENTO.....	7
3.1- CANAIS DE ACESSO.....	7
3.2- MANIFESTAÇÕES (TIPOLOGIA).....	8
3.3- INSTITUIÇÕES E SETORES QUE SUBSIDIARAM AS RESPOSTAS DA OUVIDORIA DA DEFESA CIVIL DO AMAZONAS.....	8
4- CAPACITAÇÕES E VISITAS TÉCNICAS.....	9
5- RECOMENDAÇÕES PARA 2024.....	10
6- CONSIDERAÇÕES FINAIS	11
7- ANEXOS	12

I- INTRODUÇÃO:

A Ouvidoria é uma ferramenta institucional que auxilia o cidadão em suas relações com a administração pública, através dos canais de acesso às informações, de modo que as manifestações provoquem uma maior satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados, além de trazer um maior conhecimento sobre às responsabilidades da Defesa Civil do Estado do Amazonas.

O presente relatório foi elaborado em conformidade 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). Os resultados apresentados expressam o empenho da ouvidoria, em parceria técnica com a assessoria jurídica da defesa civil do Amazonas, em otimizar e oferecer respostas esclarecedoras aos cidadãos e usuários dos serviços da defesa civil do Estado do Amazonas, ao mesmo tempo em que refleti o compromisso com a transparência na administração do nosso órgão.

2 - CANAIS INTERATIVOS MONITORADOS PELA OUVIDORIA E ATRIBUIÇÕES:

2.1- Fala BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação): 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.

Durante o ano corrente em análise, verificou-se um aumento das solicitações de providências e denúncias anônimas na plataforma fala BR. em relação aos anos anteriores, conforme tabela abaixo:

Ano	Sugestão	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Elogio	total
2020	—	01	03	01	—	05
2021	—	03	05	03	—	11
2022	02	05	03	—	01	11
2023	01	06	06	01	01	15
TOTAL	03	15	17	05	02	42

Tabela 1: Série histórica de registros das manifestações no fala BR.

Em 2023 foram registradas manifestações advindas dos municípios de **Manaus, Iranduba, Alvarães, Nhamundá e Novo Aripuanã**. Como também, citamos manifestações de outros estados (São Paulo, Maranhão, Ceará e Goiás), as quais foram respondidas no prazo e encaminhadas para seus cidadãos, orientando-os a procurar os órgãos competentes dos referidos estados.

No anexo nº 01 apresentamos os assuntos e tipologia das manifestações solicitadas na plataforma fala BR.

2.2 - e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão):

No ano de 2023, foram registradas 04 (quatro) solicitações pelo o sistema e-sic, sendo 03 (três) sobre informações de serviços e estudos na área da defesa civil e 01 (uma) sem conteúdo correlatado na manifestação.

A partir da data de 01/12/2023 os pedidos de acesso à Informação passaram a ser registrados por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR, desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), a plataforma permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria em um único local. Sendo atualizado no site da defesa civil: <https://www.defesacivil.am.gov.br/ouvidoria-2/>. (Segue as informações no anexo nº 02).

2.3- E-mails Institucionais: através dos e-mails institucionais: ouvidoria@defesacivil.am.gov.br; ouvidoriadefesacivil@gmail.com; gabinete@defesacivil.am.gov.br e aju@defesacivil.am.gov.br são permitido dirimir dúvidas e solicitações dos cidadãos que se utilizam para esclarecimento e registro de ações da Defesa Civil.

Foram encaminhados para os e-mails da Assessoria Jurídica e da Ouvidoria da DC/AM no período de janeiro a dezembro de 2023 um total de 97 (noventa e sete) e-mails respondidos no prazo, apresentando manifestações que após analisadas são encaminhadas para seus respectivos solicitantes e órgãos quando necessários. Segue o anexo nº 03 com os assuntos relevantes e solicitados. Ressalto que essas manifestações não foram incluídas na plataforma fala br. e no sistema de acesso à informação.

2.4 - Serviço Fale Conosco

O Fale Conosco é um canal de atendimento ao usuário para esclarecimento de dúvidas acerca das atividades e solicitações à Defesa Civil, foi inserido no site da defesa civil do Amazonas a partir de outubro/2023, visando dirimir dúvidas e também receber manifestações não protocoladas. Desde

o período implantado, verificou-se um total de 19 (dezenove) solicitações de informações para o atendimento, todos respondidos no prazo. (anexo nº 03).

3 - ESTATISTICAS DAS MANIFESTAÇÕES NOS CANAIS DE ATENDIMENTO:

3.1- CANAIS DE ACESSO:

Os atendimentos das manifestações que chegam à Ouvidoria podem ter diversas formas de entrada. Os principais canais que os usuários utilizaram para registrar manifestações foram:

- E-OUV (FALA BR): 15 (11%);
- E-MAIL'S: **Portal Integra / Gmail: FALE CONOSCO**: 116 (85%);
- E-SIC (Acesso à Informação): 04 (3%);
- PRESENCIAL: 02 (1%).

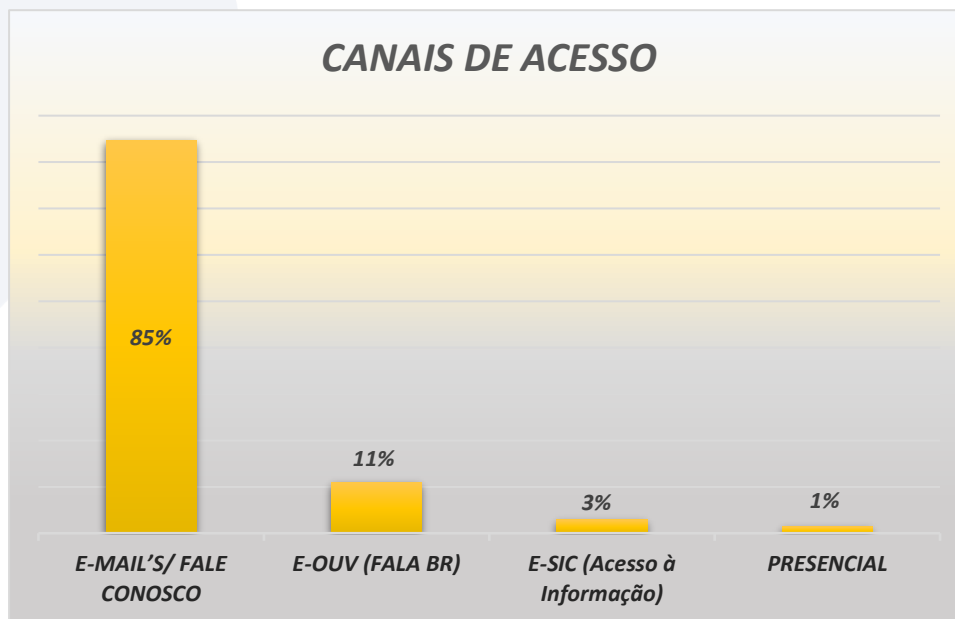


Gráfico 01 – Canais de Atendimentos.

3.2 - MANIFESTAÇÕES (TIPOLOGIA):

Manifestação é toda demanda encaminhada pelo cidadão à Ouvidoria. No gráfico 02, apresentamos os principais atendimentos por tipologia de manifestações recebidas:

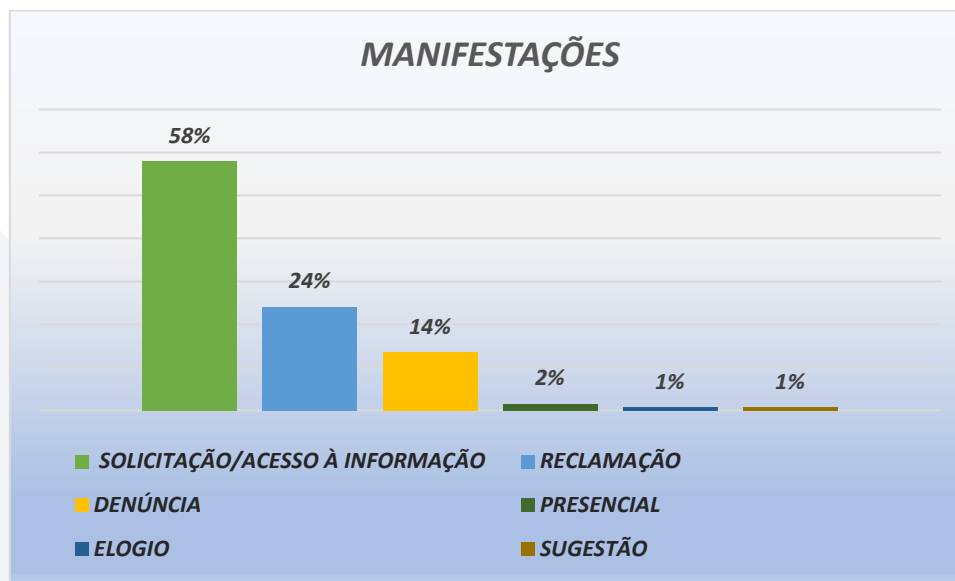


Gráfico 02 – Tipologia das manifestações nos canais de atendimento.

3.3 - INSTITUIÇÕES E SETORES QUE SUBSIDIARAM AS RESPOSTAS DA OUVIDORIA /ASSESORIA JURÍDICA DA DEFESA CIVIL DO AMAZONAS:

i)- Na Defesa Civil do Amazonas:

- DEPARTAMENTO DAS REGIONAIS;
- CEMOA;
- DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.

ii) – Nos órgãos e instituições públicas:

- Municipal: DEFESA CIVIL DOS MUNICÍPIOS, SEMASC, SEMMAS, IMPLURB, IMM, SEMINF, OUVIDORIAS MUNICIPAIS;
- Estadual: CBMAM, SEAS, SEMA, IPAAM, BATALHÃO AMBIENTAL.

4 – CAPACITAÇÕES E VISITAS TÉCNICAS:

Os agentes de ouvidoria da Defesa Civil do Amazonas, participaram de capacitações promovidas pela equipe do Departamento de Ouvidoria e Controle Social (DOCS) da CGE/AM, nos dias: 17 e 24 de maio; 22 e 29 de novembro, qualificando a equipe para atuação e fortalecimento dos canais de acesso dos cidadãos. Em setembro concluímos o curso sobre a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) na ESASP Amazonas, bem como, realizamos o curso sobre Gestão da Ouvidoria pela plataforma da ENAP. EVG., na modalidade Ead.

Foi realizado 03(três) rodas de conversas com os agentes estaduais de defesa civil dos Departamentos das Regionais, CEMOA e FEPDEC

Vale ressaltar, que foi elaborado o plano de trabalho da ouvidoria e publicado no boletim interno de nº 163 de 01/09/2023, o qual estão previstas ações de instruções internas para os setores da defesa civil do Amazonas com objetivo de publicizar a importância dos canais de participação social para acesso dos usuários na política de proteção e defesa civil.

A ouvidoria realizou duas visitas técnicas: no primeiro semestre a equipe da DOCS/CGE/AM e no segundo à ouvidoria da defesa civil de Manaus na SEMSEG. Com objetivos de esclarecer dúvidas sobre o acesso aos sistemas: Fala BR e e-SIC, bem como, o cadastro de servidores para operacionalizar o sistema e alinhar com a equipe da Ouvidoria de Manaus encaminhamentos sobre as demandas aos cidadãos.

- 04 Capacitações externas (CGE/AM: Fala BR, e-SIC);
- 02 Visitas técnicas (CGE/SEMSEG);
- 02 Cursos (01 Presencial: LGPD na ESASP/AM/ 01 EAD: Gestão de Ouvidoria ENAP-EVG);
- 02 Encontros Estadual sobre a Política de Integridade do Governo Estadual ;
- 03 Rodas de Conversas (setores internos da Defesa civil Amazonas)

5 – RECOMENDAÇÕES PARA 2024:

Em 2024 objetivamos realizar atividades que fortaleçam a transparência, o controle social e a participação do cidadão de maneira que acolhidos, sintam-se satisfeitos com a resolutividade da Defesa Civil do Estado do Amazonas, oportunizando as seguintes recomendações:

- Disponibilizar o número telefônico exclusivo para o acesso da população;
- Implementar o serviço de atendimento ao público, inserindo todas as manifestações presenciais e telefônicas no sistema e-OUV, em razão da necessidade de protocolar o adequado acompanhamento por parte do cidadão solicitante;
- Dar continuidade as rodas de conversa sobre a importância dos serviços prestados pela Ouvidoria aos agentes de defesa civil estadual e municipal, fortalecendo o acesso à informação da população usuária;
- Monitorar a atualização da Carta de Serviços da defesa Civil do Amazonas;
- Divulgar o relatório de gestão conforme observa a Lei 13.460/2017;

- Implantar o serviço de satisfação dos usuários dos serviços da Defesa Civil do Amazonas, no site institucional.

6- CONSIDERAÇÕES GERAIS

A análise das ações desenvolvidas pela Ouvidoria da Defesa Civil no ano de 2023, ponderam aspectos positivos, visto o alcance de respostas dadas aos cidadãos num ano de grande estiagem no estado, o qual tivemos a capacidade de minimizar entraves detectados, ensejando aprimorar a entrega de serviços aos solicitantes.

Percebeu-se que no ano de 2023, foram identificados e analisados diversos tipos de manifestações, observando uma procura constante dos cidadãos, e a necessidade de aperfeiçoar as respostas mediante a missão da defesa civil em prevenir, mitigar, preparar, responder e recuperar, disseminando de maneira clara a visão que a população procura através dos canais de informação ao cidadão

Manaus, 31 de janeiro de 2023.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ANEXO nº 01 - MANIFESTAÇÕES FALA BR

Ord.	MÊS/ANO	ASSUNTOS	MANIFESTAÇÕES – FALA BR					
			Denúncia Manifestação Inicial	Reclamação MI	Solicitação	Sugestão	Elogio	Comunicação Manifestação Final (Denúncias)
1.	02/2023	Turismo	—	—	—	X	—	—
2.	02/2023	Defesa Civil	—	—	X	—	—	—
3.	02/2023	Acesso à informação	—	—	X	—	—	—
4.	03/2023	Defesa Civil	-	—	X	—	—	—
5.	03/2023	Outros em Administração	—	—	—	—	X	—
6.	04/2023	Defesa Civil	—	—	X	—	—	—
7.	05/2023	Atendimento	—	X	—	—	—	—
8.	06/2023	Denúncia Crime	*X	—	—	—	—	X
9.	08/2023	Denúncia Crime	*X	—	—	—	—	X
10.	08/2023	Corrupção	**X	—	—	—	—	X
11.	09/2023	Denúncia Crime	*X	—	—	—	—	X
12.	09/2023	Denúncia Crime	*X	-	-	-	-	X
13.	10/2023	Corrupção	**X	-	-	-	-	X
14.	10/2023	Água	-	-	X	-	-	-
15.	12/2023	Acesso à informação	-	-	X	-	-	-
Total por Manifestações		15	06	01	06	01	01	06

- Os dados apresentados foram extraídos da planilha do painel resolveu da plataforma fala br. acompanhados pela Controladoria Geral do Estado do Amazonas -CGE/AM.
- Algumas manifestações sofrem alterações durante a análise das respostas, registramos que 04 (quatro) *denúncias e **02 (duas) sobre algum tipo de corrupção foram finalizadas como comunicação concluída ao cidadão.

ANEXO nº 02 - Sistema eletrônico de serviço de informação e-SIC - LAI

Ord.	Tipo	Órgão	Data inicial	Data final	Situação do Prazo	Assunto
01	Solicitação	Defesa Civil	06/01/2023	09/01/2023	No prazo	Informações sobre os dados de furto e roubo de celulares ao longo de 2020 a 2022. (Não compete a Defesa Civil responder)
02	Solicitação	Defesa Civil	08/02/2023	24/07/2023	Fora do Prazo	Informações sobre mapeamento de áreas de risco na cidade de Manaus. (Estudo)
03	Solicitação	Defesa Civil	21/09/2023	22/09/2023	No prazo	Denúncia de maquinário em obra particular fechada.
04	Solicitação	Defesa civil	01/11/2023	01/12/2023	No prazo	Pedido de informação incompleto e sem assunto específico.

ANEXO nº 03 – Assuntos relevantes com maior frequência enviados para os e-mails: do Gabinete da Defesa Civil do Amazonas, Assessoria Jurídica da Defesa civil do Amazonas, através do portal integra e gmail pelo FALE CONOSCO – 2023 monitorados pela Ouvidoria DC/AM.

Ord.	ASSUNTOS	MANIFESTAÇÕES – Portal Integra /Gmail					STATUS DAS RESPOSTAS %
		Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	
1.	INFORMAÇÕES SOBRE DESABAMENTO, ALAGAMENTO, RACHADURA, DESBARRACAMENTO, ÁRVORE EM ÁREA DE RISCO E	-	-	34	-	-	29%



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Ord.	ASSUNTOS	MANIFESTAÇÕES – Portal Integra /Gmail					STATUS DAS RESPOSTAS %
		Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	
	DESLIZAMENTO EM RAZÃO DE UMA SITUAÇÃO DE RISCO IMINENTE.						
2.	VISTORIA E VISITA TÉCNICAS EM LOCAIS DE SITUAÇÃO DE RISCO. INFORMAÇÃO DE PROCEDIMENTO PARA EMISSION DE LAUDO.	-	-	28	-	-	24%
3.	CORTE E PODA DE ÁRVORE.	-	-	11			9,50%
4.	DENÚNCIAS: de vazamento de gás, esgoto e moradia irregular, despejo irregular de água e; de risco de incêndio. Crime ambiental; árvore em área de risco	12	-	-	-	-	10,50%
5.	DIVERSOS: reparo de asfalto; ações em muro comprometido por vazamento; esgoto e reparação de fossa, moradia e prédio irregular; fiscalização e embargo; madeira para reconstrução; apoio à uma idosa com casa em situação de risco; rip rap ; cota rio e pedido pessoais, e de ações de conscientização.	-	31	-	-	-	27%
TOTAL		12	31	73	-	-	116 (100%)

OBS: Todos os e-mails foram respondidos e encaminhados para seus respectivos interessados no prazo determinado.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Anexo nº 04: Quantidade Geral das Manifestações Acompanhadas:

SISTEMA	QUANTIDADE
Fala br	15
E-sic	04
*Fale conosco (GMAIL)	19
E-mails (PORTAL INTEGRA)	97
Presencial	02
total	137

*O E- mail do Fale Conosco: ouvidoriadefesacivil@gmail.com

Anexo nº 06 - Divulgação

OUVIDORIA
DEFESA CIVIL AMAZONAS

A Ouvidoria é o canal de comunicação entre a população e a Defesa Civil do Amazonas.
A sua participação é fundamental para a melhoria contínua dos nossos serviços, a eficácia das nossas ações de proteção e defesa civil.

CANAIS DA OUVIDORIA

E-MAIL OUVIDORIA DEFESA CIVIL AMAZONAS
ouvidoria@defesacivil.am.gov.br

CORRESPONDÊNCIA DA DEFESA CIVIL AM
Rua Urucará, 183 - Cachoeirinha
CEP 69065-180 - Manaus - Amazonas

ATENDIMENTO PRESENCIAL DEFESA CIVIL AM
9h às 12h - 13h30 às 16h

ACESSO PELO SITE DA DEFESA CIVIL AM
www.defesacivil.am.gov.br

Para falar com a ouvidoria, você deve fazer uma manifestação.

acesse: falabr.cgu.gov.br/publico/AM/manifestacao/RegistrarManifestacao

Solicitação
Peça um atendimento ou uma prestação de serviço.

Denúncia
Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública.

Elogio
Expresse se você está satisfeito com um atendimento público.

Sugestão
Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

Reclamação
Manifeste sua insatisfação com um serviço público.

DEFESA CIVIL DO AMAZONAS
SOMOS TODOS NÓS



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

www.defesacivil.am.gov.br/
www.amazonas.am.gov.br
twitter.com/defesacivilam
www.instagram.com/defesacivil.amazonas

Rua Urucará, 183, Cachoeirinha.
Manaus – AM
CEP 69065-180 -

**Defesa Civil do
Amazonas**