



Centro de Serviços Compartilhados do Amazonas – CSC/AM

OUVIDORIA

Relatório Anual de Gestão 2023

Com base na Lei nº
13.460/2017

Walter Siqueira Brito

Presidente do Centro de Serviços Compartilhados

Orlen Silva de Castro

Ouvidor

Introdução

A Ouvidoria do Centro de Serviços Compartilhados (CSC), em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos ao longo do ano de 2023.

Este relatório não apenas resume as atividades realizadas pela Ouvidoria, mas também destaca sua contribuição para a instituição, enfatizando valores como eficiência, transparência e resolução pacífica de conflitos. Além disso, apresenta de forma quantitativa os principais dados referentes às demandas recebidas e registradas pela Ouvidoria, bem como sugestões para aprimorar os serviços oferecidos pelo CSC.

Canais de atendimento ao usuário

A principal competência da Ouvidoria/CSC é atuar como interlocutora e mediadora entre o servidor/cidadão e o Centro de Serviços Compartilhados, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados pela Instituição.

Em 2023, foram disponibilizados os seguintes canais de atendimento:

Presencial: Rua Belo Horizonte, 1.420 - Adrianópolis

Telefones: 3214-5622 / 5640

***WhatsApp:** (92) 2129-2550 – Suporte ao e-Compras.AM

(92) 2101-1749 – Gerência do Sistema de Registro de Preços

- GSRP

(Disponibilizado atendimento a partir de outubro de 2023)

E-mail: faleconosco@csc.am.gov.br

Fale conosco: http://www.csc.am.gov.br/portal/?page_id=7088

Fala-Br: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação: falabr.cgu.gov.br/web/AM

**Até o dia 07 de dezembro, as Ouvidorias Estaduais utilizavam a plataforma e-SIC para recebimento de pedidos de acesso à informação. Após essa data, o acesso à informação passou a ser solicitado via Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala-Br.*

Por intermédio desses canais, foram registrados um total de atendimentos.

A distribuição quantitativa dessas manifestações recebidas pelos canais de comunicação ao longo do ano está apresentada no Gráfico 01.

Tipo de Manifestação	Quantidade
Presencial	0
Atendimento telefônico	0
WhatsApp – Suporte e-Compras	98
WhatsApp – GSRP	45
Fale Conosco	192
Sistema Fala-BR	104
Sistema e-SIC	0

Fonte: relatório mensal da Ouvidoria

A maioria das demandas recebidas pela Ouvidoria chega por meio do Fale Conosco. Destaca-se uma ampla diversidade de conteúdo, como informações e orientações sobre cadastros para participação em licitações, verificação e acompanhamento de processos, entre outros assuntos. Essas demandas são geralmente resolvidas, senão imediatamente, durante o atendimento por e-mail, no mesmo dia, quando é necessário obter orientação adicional com os setores responsáveis pelas informações. No entanto, em casos específicos que envolvem respostas mais complexas ou denúncias, orienta-se o solicitante a registrar suas demandas por meio da Plataforma de Ouvidoria Fala-BR.

As manifestações registradas na Plataforma Fala-BR de Ouvidoria totalizaram 104 registros de atendimento. No entanto, dessas, 102 originaram-se de manifestações de Comunicação (denúncia anônima), e a maioria delas foi redigida em uma linguagem imprópria e inadequada, incluindo palavras de baixo calão em relação a ações pontuais do Sistema de Segurança Pública (SSP). Estas foram arquivadas sob o motivo 'Falta de Urbanidade', seguindo a orientação da Controladoria Geral do Estado (CGE).

Quanto às manifestações recebidas pelo canal de comunicação e-mail, que engloba o e-mail institucional e o “Fale Conosco”, totalizaram 192 manifestações, sendo que foram todas recebidas pelo e-mail pelo Fale Conosco.

Não houve atendimentos presenciais ao longo de todo o ano.

Análise das Manifestações

As demandas recebidas pelos canais de comunicação da Ouvidoria são encaminhadas de forma imediata aos setores competentes para análise, providências e resposta obedecendo o prazo estipulado em cumprimento à legislação.

Quanto às demandas mais simples recebidas por meio do Fale Conosco e e-mail institucional, conforme antes relatado, estas são resolvidas ou imediato, no momento do recebimento, ou no mesmo dia, quando se tem a necessidade de obter alguma orientação com os setores responsáveis pela informação.

Já as demandas mais complexas, essas são encaminhadas via e-mail ou através de processos internos para os setores competentes.

Sugestões à Gestão

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 a 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;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - 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; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Dessa forma, visando o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos por este Centro de Serviços queremos propor as seguintes sugestões, em relação aos pontos mais recorrentes das manifestações:

- Atualização recorrente da Carta de Serviços e do site da Secretaria, especialmente diante de mudanças de gestores, endereços, telefones, e demais dados que compõem os canais de informação do órgão;

Considerações finais

Os dados e análises apresentados neste Relatório de Gestão destacam o papel crucial da Ouvidoria do CSC na promoção da transparência e no fortalecimento da relação entre a instituição e os usuários dos serviços oferecidos por este órgão. As demandas recebidas abordaram uma variedade de temas, refletindo as preocupações e expectativas dos servidores e cidadãos em relação aos serviços.

Como parte do Programa de Capacitação e Acompanhamento da CGE-AM junto às unidades gestoras, recebemos em 2023 o chefe do departamento de Ouvidoria e Controle Social da CGE – DOCS. Na oportunidade, esclarecemos dúvidas e recebemos sugestões de melhoria nos processos internos relacionados ao atendimento da Ouvidoria e às normas. Esta parceria é essencial para garantir melhores práticas no atendimento às demandas dos cidadãos.

Além disso, ampliamos essa parceria, contando com a presença dos chefes dos Departamentos de Ouvidoria e de Transparência, juntamente com o titular desta pasta e todos os gestores, em uma reunião focada no alinhamento para o pronto atendimento das demandas da Ouvidoria e na destacada importância deste instrumento estratégico para a gestão.

Neste contexto, a Ouvidoria não apenas tratou e respondeu as manifestações recebidas, mas também promoveu melhorias significativas em seus processos, reduzindo o tempo de resposta conclusiva às manifestações dos usuários.

Nesse cenário, por exemplo, a Lei nº 13.460/17 estabelece um prazo de 30 dias para resposta, prorrogáveis por mais 30 dias, mas o tempo de resposta no sistema foi reduzido de 198,94 dias em 2022 para 17,53 dias em 2023.

Assim, para 2024, a perspectiva é que a Ouvidoria do CSC continue avançando na melhoria dos trabalhos desenvolvidos, atuando com agilidade e eficiência, contribuindo assim, no aprimoramento dos serviços ofertados.