

SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO, CIÊNCIA TECNOLOGIA E INOVAÇÃO – SEDECTI

RELATÓRIO DE GESTÃO

Com base na Lei 13.460/2017

2023

Manaus – AM

**Secretário de Estado de Desenvolvimento,
Ciência Tecnologia e Inovação**

Serafim Fernandes Corrêa

Controladora Interna e Autoridade de Monitoramento

Aldira Maria Pontes Barbosa

Ouvidora

Tânia Regina Sá Ribeiro

Elaboração

Unidade de Controle Interno – UCI

Ouvidoria



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	4
2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	5
3 OUVIDORIA E ACESSO A INFORMAÇÃO.....	6
4 NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES.....	8
5 CANAIS INTERATIVOS	9
6 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	10
7 CONCLUSÃO.....	11

1. INTRODUÇÃO

Este Relatório foi elaborado em atenção 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). O Artigo 14, em seu inciso II, determina que as ouvidorias deverão 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 determina 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 o documento será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Assim, o presente documento tem o escopo de prestar contas do desempenho da Secretaria de Estado de Desenvolvimento, Ciência Tecnologia e Inovação – SEDECTI, que é um órgão integrante da administração direta do Poder Executivo do Governo do Estado do Amazonas.

Este Relatório Anual consolida as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, aponta falhas e sugere melhorias na prestação de serviços públicos.

Por oportuno, registra-se agradecimento ao senhor Serafim Fernandes Corrêa, Secretário de Estado da SEDECTI, respectivamente, no período a que se refere o presente Relatório de Gestão de Ouvidoria.

2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA SEDECTI

A **Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência Tecnologia e Inovação - SEDECTI**, integrante da Administração Direta do Poder Executivo do Governo do Estado do Amazonas, reformulada em 2019 mediante Lei delegada nº 122, de 15 de outubro de 2019.

À SEDECTI compete: Coordenar as ações de desenvolvimento econômico, planejamento, ciência tecnologia e inovação, promovendo as boas práticas de gestão, com vista à formulação de políticas públicas voltadas para o desenvolvimento socioeconômico, com incremento da atividade industrial e buscando novas matrizes de interiorização da economia, apoiando e estimulando iniciativas de desenvolvimento sustentável, dos recursos de natureza de origem florestal, mineral, pesqueira e agropecuária com ênfase na agregação de valores e geração de emprego e renda.

Sua estrutura é composta por:

Secretaria do Conselho de Desenvolvimento do Estado do Amazonas – SECODAM;

Secretaria das Câmaras Setoriais - SCS;

Secretaria Executiva Adjunta de Relações Institucionais – SEARI;

Secretaria Executiva de Desenvolvimento Econômico – SEDEC;

Secretaria Executiva de Ciência Tecnologia e Inovação – SECTI;

Secretaria Executiva de Planejamento – SEPLAN;

Secretaria Executiva do Trabalho e Empreendedorismo – SETEMP;

Secretaria Executiva de Administração e Finanças – SEAF.

3. OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

3.1 OUVIDORIA

O Decreto nº 40.636, de 07 de maio de 2019, Regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito do Poder Executivo Estadual e Institui o Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-Ouv) e o Conselho Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

A Ouvidoria é um Canal direto e permanente de diálogo entre a Administração e o Cidadão que materializa a garantia Constitucional prevista no Art. 5º, inciso XXXIV da CF.

A Ouvidoria é a responsável pelo recebimento das manifestações, sejam elas provenientes de servidores, ou de usuários do serviço público, sob forma de reclamações, denúncias, elogios e sugestões, e direciona para a área responsável pelo tratamento da demanda, monitora e acompanha todos os processos para que as respostas sejam dadas no prazo determinado e com eficiência.

A Ouvidoria tem um papel importante dentro dos órgãos estaduais, é por meio dela que podemos aproximar o cidadão, promovendo sua participação e cooperação na administração pública, assim como, é uma importante ferramenta de gestão, a qual pode proporcionar dados e informações relevantes aos gestores.

A Ouvidoria tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Os cidadãos em geral, servidores ou usuários do serviço público podem recorrer a Ouvidoria por meio do e-mail institucional ou pela plataforma Fala.br, para fazer reclamações, denúncias, elogios, sugestões ou tirar dúvidas sobre os serviços prestados pela Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação – SEDECTI e suas Secretarias Executivas. Assim o cidadão e o servidor participam ativamente das políticas públicas desta Secretaria.

Por se tratar de um instrumento de participação e controle social, a Ouvidoria torna-se uma importante ferramenta de gestão pública.

3.2 ACESSO À INFORMAÇÃO

O Acesso à Informação é um direito fundamental previsto na Constituição da República no art. 5º, inciso XXXIII, bem como no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216. Nesse sentido, surge a Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), com a finalidade de dar segurança e integridade a esse direito, sendo dividido em duas modalidades de transparência no fornecimento de informações: a transparência ativa e a transparência passiva. 2011.

A LAI (Lei n. 12.527/2011) é uma lei nacional, ou seja, deve ser observada por TODOS os entes da federação brasileira - União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Ela normatiza o direito de acesso dos cidadãos às informações públicas, previsto na Constituição, que foi regulamentado no Estado do Amazonas, no âmbito do Poder Executivo, por meio do Decreto n. 36.819, de 31 de março de 2016. Esta Lei criou um instrumento de relacionamento entre a sociedade e o Estado, o chamado Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), o qual tem por objetivo facilitar o acesso às informações públicas, de forma presencial e/ou eletrônica (Sistema e-SIC), de atividades relacionadas ao Governo do Estado. O Sistema e-SIC permite que os solicitantes acompanhem o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual de forma eletrônica.

3.2.1 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

A transparência passiva, depende de uma solicitação do cidadão, no qual o Órgão ou Entidade solicitado deve oferecer uma resposta à demanda.

3.2.2 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO E-SIC 2022/2023

	ANO	
	2022	2023
Quantidade de Pedidos	16	07
Média Mensal de Pedidos	1,33	0,58

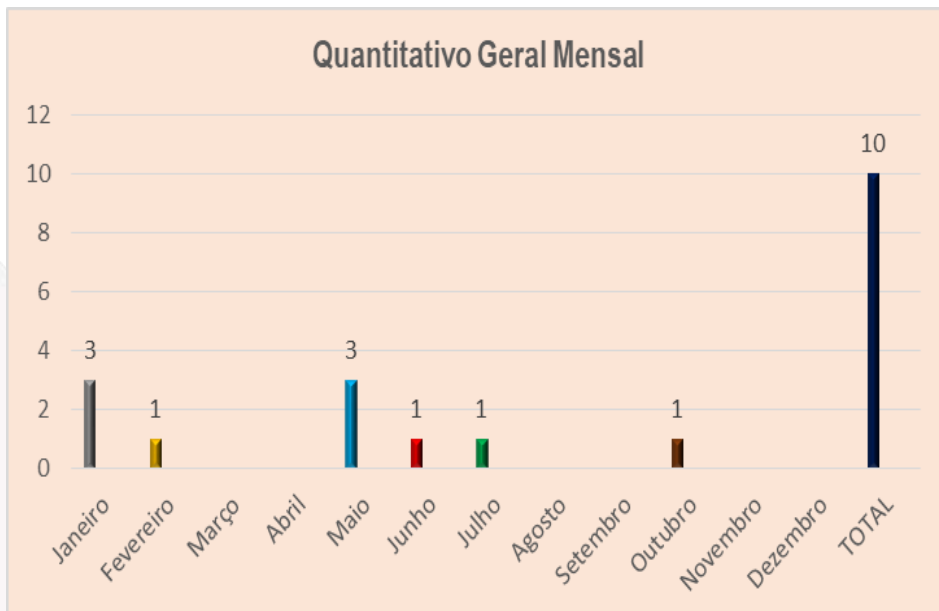
3.2.3 TRANSPARÊNCIA ATIVA

A transparência ativa é entendida como aquela em que há disponibilização da informação de modo que qualquer cidadão possa acessá-las diretamente, como por exemplo, a divulgação de informações na internet (Portal da Transparência).

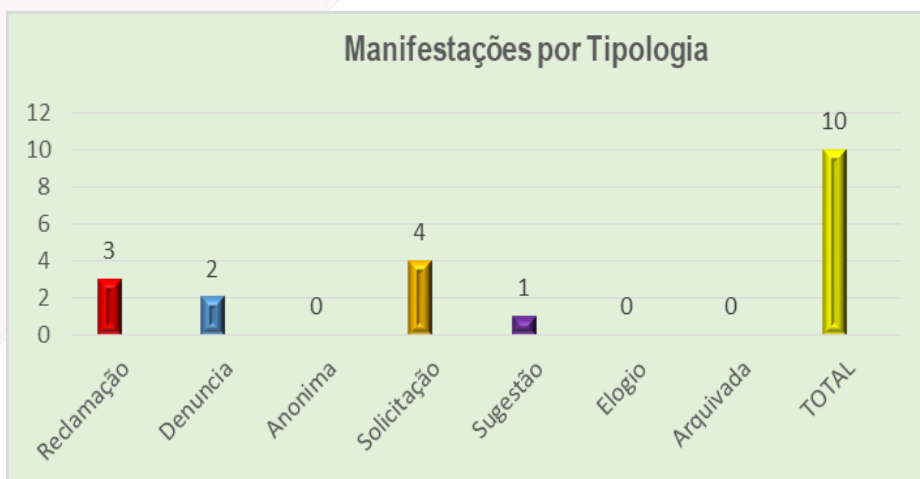
É a divulgação proativa de toda e qualquer informação que seja de interesse público. Neste tópico, o e-SIC realizou a importação de relatório anual, com a finalidade de mensurar as visualizações de páginas da seção de Acesso à Informação no Portal da SEDECTI.

]

4. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES – MENSAL 2023



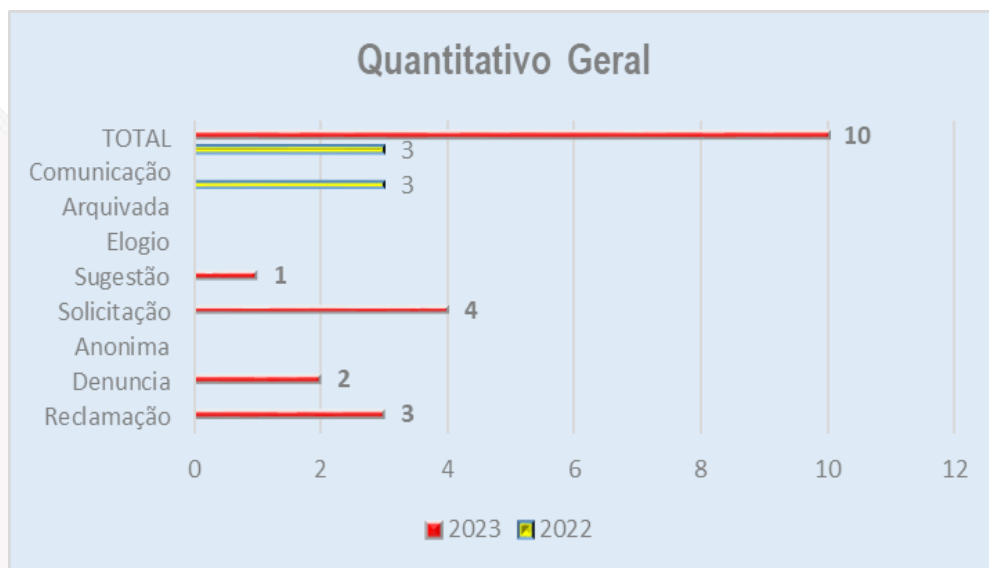
4.1 MANIFESTAÇÃO POR TIPOLOGIA – 2023



Das 10 (dez) manifestações recebidas em 2023, todas foram atendidas no prazo.

4.2 QUANTITATIVO GERAL – 2022/2023

A quantidade total de manifestações recebidas pela Ouvidoria, em 2023 teve um aumento significativo em relação a 2022.



4.3 RESULTADOS QUALITATIVOS

No ano de 2023, todas as 10 (dez) demandas recepcionadas pela Ouvidoria foram 100% concluídas dentro do prazo regulamentar, com tempo médio de resposta de 29,6 dias. As manifestações de ouvidoria devem ser respondidas no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, excepcionalmente.

Com boas práticas, a Ouvidoria emitiu LEMBRETES às áreas internas e unidades apuratórias, quanto ao prazo de atendimento, trazendo um resultado dentro do prazo previsto de 30 dias, sem prorrogação

5. CANAIS INTERATIVOS

5.1 CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

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. Esta plataforma 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 do Governo do Estado. E está disponível nas seguintes ferramentas:

e-mails – uci@sedecti.am.gov.br; ouvidoria@sedecti.am.gov.br; faleconosco@sedecti.am.gov.br (todos os dias);

Presencial (de segunda à sexta-feira, das 8 às 15h, na Sede da SEDECTI): Av. Urucará 595, Bairro cachoeirinha, Manaus – AM.

5.2. PROCESSO DE TRATAMENTO DE DEMANDAS

(Fala.Br, Fale Conosco,) e Pedidos de Acesso à Informação (e-SIC) recepcionados, sem exceção, são devidamente tratados e respondidos pela UCI. 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: a) recepção da manifestação no canal de atendimento adequado (manifestação ou Pedido de Acesso à Informação); b) emissão de comprovante de recebimento da manifestação e pedido de acesso; c) análise e obtenção de informações complementares, quando necessário; d) encaminhamento para as unidades administrativas da SEDECTI tomarem providências e prestarem esclarecimentos indispensáveis à elaboração da Resposta Conclusiva; e) ação de acompanhamento do cumprimento dos prazos legais pelas Unidades; f) análise secundária das repostas recebidas das Unidades, com eventuais interlocuções e contribuições; e g) envio de Resposta Conclusiva ao manifestante/solicitante.

6. DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO:

6.1 TOTAL DE DEMANDAS

SISTEMA	QUANTIDADE
Fala.Br	10
e-Sic (Acesso a Informação)	07
Fale Conosco	≅ 500

7. CONCLUSÃO

A Ouvidoria da SEDECTI tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a própria SEDECTI, assim como entre o cidadão e as demais unidades de ouvidoria do Poder Executivo Estadual. Observa-se, contudo, a possibilidade de melhorias na sua atuação, de modo que o reporte à alta administração da SEDECTI acerca das principais manifestações recebidas seja feito de forma mais célere, ao longo do ano. Para tanto, a unidade conta com a perspectiva de desenvolvimento em 2024, na Plataforma Fala.BR, de ferramenta que permita o envio das manifestações a outras áreas e unidades de ouvidoria, assim como o gerenciamento desses envios, com controle de prazos e informações estruturadas relativas aos assuntos e áreas mais demandadas, possibilitando, inclusive, a informação posterior de conclusão de apuração de denúncias.

No decorrer do presente Relatório procuramos evidenciar, com base em gráficos e tabelas, um panorama abrangendo todo o universo de demandas dos cidadãos que procuraram este setor durante o exercício de 2023. Apesar dos avanços obtidos no exercício, certo é que há melhorias a ser perseguidas, tornando cada vez mais eficientes e eficazes os procedimentos adotados, sempre com o objetivo maior de solidificar a atuação desta Ouvidoria, como um canal único de interação no âmbito da SEDECTI e com a sociedade.

Assim, para 2024, a perspectiva é que a Ouvidoria e o Acesso à Informação continuem avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários de serviço público e a Administração Pública Estadual.

Manaus, 19 de julho de 2024