



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO



Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria

SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO - SUHAB

2023





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Institucional

Jivago Afonso Domingues de Castro

Diretor Presidente

Dóris Fernandes Souza Stefanis

Coordenadora da Unidade de Controle Interno

Iracema de Paula Maia Araújo de Freitas

Ouvidora





SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO..... | 3 |
| 2. APRESENTAÇÃO..... | 3 |
| 3. OBJETIVO..... | 4 |
| 4. DAS FUNÇÕES E COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA..... | 4 |
| 5. DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS..... | 6 |
| 6. DOS ATENDIMENTOS NO PERÍODO DE 2022..... | 7 |
| 7. DAS RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES..... | 9 |
| 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 9 |
| 9. MENSAGENS DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO..... | 11 |
| 10. RECONHECIMENTO..... | 11 |



1. INTRODUÇÃO

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. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Superintendência Estadual de Habitação – SUHAB, cujas competências e atribuições foram estabelecidas mediante o Decreto nº 36.819 de 31/03/2016 foi criada com o objetivo de auxiliar a comunicação com a população em geral. Sua função é contribuir para um acesso mais simples e rápido de modo a contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados pela SUHAB, visando a transparência e eficiência das ações desta Autarquia e, no que couber, pela Administração Pública em geral.

A Ouvidoria da SUHAB tem como responsável a Servidora IRACEMA DE PAULA MAIA ARAÚJO DE FREITAS, designada por meio das portarias, Portaria nº 031/2021-GAB/SUHAB e Portaria nº 001/2023-GAB/SUHAB.



O trâmite das demandas apresentadas à Ouvidoria, desde o seu cadastramento inicial, até a resposta encaminhada ao cidadão, é integralmente gerenciado por intermédio dos sistemas Fala Br, e-Sic, Email e whatsapp.

O presente relatório de gestão, tem por finalidade subsidiar aos gestores da Superintendência Estadual de Habitação-SUHAB, junto a Controladoria Geral do Estado – CGE, órgão responsável pela supervisão e controle dos padrões de ética e transparência no serviço público, acerca dos atendimentos desenvolvidos por meio da Ouvidoria, atendendo aos princípios da legalidade, economicidade, moralidade, impessoalidade, publicidade e eficiência dos atos e fatos praticados.

Feitas as considerações iniciais sobre o tema abordado no presente Relatório de Gestão, passa-se à exposição do escopo, em seguida dos resultados aplicados, bem como sua conclusão.

3. OBJETIVO

A Ouvidoria da SUHAB foi criada com o objetivo de acolher e auxiliar a comunicação com a população, promovendo e garantindo os direitos de cidadania, por meio do diálogo e da prestação de contras, e tem seu embasamento na Lei 13.640/2017. Sua função e missão é auxiliar a comunicação entre esta Autarquia e a população em geral. Sua função é contribuir para um acesso mais simples e rápido aos serviços prestados, informando os prazos, canais, e formas de atendimento, visando sempre a transparência e eficiência das ações prestadas.

4. DAS FUNÇÕES E COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria tem por função, ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos; reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos; qualificar suas expectativas de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que a administração pública possa utilizá-la como oportunidades de melhoria na gestão; dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos; e demonstrar os resultados produzindo relatórios gerenciais capazes de subsidiar a melhoria da gestão pública.



Concernente a Competência das Ouvidorias a mesma está descrita no Art. 5º da Regulamentação da Lei 13.460 de 26 de junho de 2017, aprovada pela Rede de Ouvidorias em sua Reunião Extraordinária, ao dia 24 de novembro de 2017, *in verbis*:

Art. 5º: Compete às Ouvidorias:

- I – Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;
- II – Receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;
- III – Exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações a que se refere o §2º do art. 14 deste Decreto, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;
- IV – Processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017;
- V – Monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;
- VI – Exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;
- 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;
- VIII - Atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos; e
- IX – Exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidos no §1º do art. 1º desta norma, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

Esclareça-se ainda que a Ouvidoria recebe a denúncia, faz uma análise prévia e encaminha aos setores responsáveis, que ao final do procedimento de apuração, encaminharão às ouvidorias o resultado, para dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação, conforme artigo 7º, artigo 8º, § 4º, artigo 9, § 2º e art. 15 § 2º da Regulamentação da Lei 13.460 de 26 de junho de 2017, aprovada pela Rede de Ouvidorias em sua Reunião Extraordinária, ao dia 24 de novembro de 2017, *in verbis*:

Art. 7º, “ As Ouvidorias deverão receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva;



Art. 8º - “As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso IV do Art. 9º desta norma.” **§ 4º**: “As ouvidorias que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente”;

Art.9º § 2º “Recebida a manifestação, as ouvidorias deverão realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências”.

Art.15º § 2º “Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão às ouvidorias o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca do desdobramento de sua manifestação”.

5. DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS

Os canais de atendimentos disponíveis aos usuários estão subdivididos em Fala.Br, e-Sic, e Fale conosco por meio do e-mail, ligação e whatsapp e Presencial na sede da SUHAB.

O 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.

O 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.

O Fale conosco por meio do e-mail, ligação e whatsapp são ferramentas disponibilizadas aos usuários dos serviços públicos, para facilitar o atendimento de um modo geral e ainda prestar esclarecimentos de dúvidas acerca das atividades desenvolvidas pelo órgão.

Os canais de atendimentos disponibilizados pela SUHAB por meio do fale conosco são: Telefone e Whatsapp 3647-1065, (092) 99229-3492; e-mail ouvidoria@suhab.am.gov.br; presencial Avenida Efigênio Sales, nº 1570, Aleixo, Manaus/AM, Cep 69060-020.



6. DOS ATENDIMENTOS NO PERÍODO DE 2023

Os dados estatísticos apresentados neste relatório foram extraídos dos Sistemas da Ouvidoria da SUHAB (Fala Br, e-Sic, e-mail, ligação e whatsapp), e referem-se às demandas concluídas no ano de 2023.

Informamos que no ano de 2023 os atendimentos realizados por esta Ouvidoria perfazem o valor total de 2.662 demandas.

Os temas tratados são os mais diversos, onde em sua maioria estão relacionados a solicitação de Inscrições de Moradia e Minha Casa Minha Vida e Atualização de cadastro, perfazendo um total de 643 (seiscentos e quarenta e três).

No que tange a informações sobre Renovação, Atualização e Pagamento do Auxílio Aluguel do Monte Horebe, verificou-se que foram executados 226 (duzentos e vinte e seis) atendimentos a esses beneficiários.

Identificamos ainda uma grande demanda de atendimento relacionado ao setor da Gerência de Arrecadação - GEAR no que se refere a emissão de boletos, parcelamento de débitos e quitação, perfazendo um total de 649 (seiscentos e quarenta e nove) atendimentos.

Verificamos ainda uma grande demanda de atendimentos relacionados à Andamento de processo (total 417); Emissão de títulos definitivos de imóveis do acervo fundiário da Secretaria de Estado das Cidades e Territórios – SECT e IMPLURB (total 96); Informações sobre documentação para solicitação do Termo de Quitação e Carta de Encaminhamento ao Cartório e demais informações (total 588); Denúncias e Reclamações (total 43).

A seguir é apresentado o número de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação recebidos.





| TIPOS DE DEMANDAS | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO | ABRIL | MAIO | JUNHO | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO | TOTAL |
|---|---------|-----------|-------|-------|------|-------|-------|--------|----------|---------|----------|----------|--------------|
| INFORMAÇÕES SOBRE INSCRIÇÕES NA SUHAB E INSCRIÇÃO MINHA CASA MINHA VIDA OU CASA VERDE E AMARELA | 230 | 164 | 25 | 44 | 19 | 26 | 40 | 26 | 30 | 15 | 12 | 12 | 643 |
| INFORMAÇÕES SOBRE RENOVAÇÃO, ATUALIZAÇÃO E PAGAMENTO DO AUXÍLIO ALUGUEL DO MONTE HOREBE | 93 | 20 | 5 | 16 | 6 | 12 | 23 | 4 | 9 | 13 | 8 | 17 | 226 |
| INFORMAÇÕES SOBRE ANDAMENTO DE PROCESSO | 63 | 40 | 30 | 16 | 26 | 27 | 43 | 34 | 44 | 47 | 21 | 26 | 417 |
| DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES E ELOGIOS | 6 | 1 | 3 | 14 | 9 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 43 |
| INFORMAÇÕES E SOLICITAÇÕES DE DÉBITOS/BOLETOS/NEGOCIAÇÕES | 112 | 75 | 25 | 9 | 12 | 32 | 230 | 61 | 31 | 22 | 14 | 26 | 649 |
| INFORMAÇÕES SOBRE DOCUMENTOS PARA SOLICITAÇÃO DE TERMO DE QUITAÇÃO, ENCAMINHAMENTO AO CARTÓRIO, TRANSFERÊNCIA E 2ª VIA DE CONTRATO – INFORMAÇÕES GERAIS | 125 | 48 | 94 | 118 | 10 | 23 | 22 | 29 | 25 | 22 | 34 | 38 | 588 |
| INFORMAÇÕES SOBRE TÍTULO DEFINITIVO SECT E IMPLURB | 29 | 20 | 6 | 2 | 3 | 2 | 5 | 8 | 4 | 6 | 6 | 5 | 96 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS | | | | | | | | | | | | | 2.662 |



7. DAS RECOMENDAÇÕES OU SUGESTÕES

RECOMENDAÇÃO Nº 01: Disponibilizar um servidor para realizar os atendimentos da Gerência de Arrecadação no que diz respeito a emissão de boletos, parcelamento de débitos e quitação, evitando assim as reclamações proferidas ao setor;

RECOMENDAÇÃO Nº 02: Disponibilizar servidores para realizar os atendimentos direcionados ao público em geral, no que tange à Solicitação de inscrição de moradia; Atualização de cadastro e pagamento do Auxílio Aluguel do dos beneficiários do Monte Horebe; Andamento de processo; Emissão de títulos definitivos de imóveis do acervo fundiário da Secretaria de Estado das Cidades e Territórios – SECT; Informações sobre documentação para solicitação do Termo de Quitação, Carta de Encaminhamento ao Cartório; e Informações sobre endereço e horário de funcionamento e linha de ônibus; Solicitação de telefone dos setores; Informações em geral;

RECOMENDAÇÃO Nº 03: Buscar junto aos setores competentes adotar medidas necessárias visando o atendimento ao público em geral, bem como captação de recursos financeiros para construção de novas unidades habitacionais, tais como recursos oriundos de emendas parlamentares são opções para que essa Superintendência Estadual de Habitação - SUHAB, possa construir empreendimentos e assim aumentar sua arrecadação.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria é interlocutora do Cidadão e da Gestão Estadual, fazendo a ponte entre os dois lados e mediando conflitos em busca de uma solução que atenda a todos os envolvidos. Entendemos que a partir das demandas se torna possível pensar nas melhorias dos serviços públicos prestados à sociedade.

Evidenciou-se no presente relatório, as demandas de atendimentos, bem como adoções de medidas e melhorias implantadas, por esta Superintendência Estadual de Habitação – SUHAB, no qual, procurou-se de forma congruente administrar com eficiência e zelo o patrimônio público, agregou-se esforços em um sentido único, visando o alcance da visão institucional e ainda apresentar resultados que reflitam o aumento da produtividade, eficiência e qualidade na atuação desta Superintendência.





A divulgação da Ouvidoria atualmente é feita pelo site oficial da SUHAB e suas mídias sociais.



Suas manifestações melhoram nosso atendimento e os serviços oferecidos a população.



9. MENSAGENS DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO

O cidadão quando atenciosamente ouvido e devidamente tratado, se satisfaz com a certeza de que seus direitos estão sendo preservados e respeitados, pois exerceu sua cidadania e sua liberdade de expressão.

10. RECONHECIMENTOS

A Ouvidoria atua como uma unidade de controle de qualidade, onde procura realizar reuniões e feedback de modo a compartilhar boas práticas e sugerir ajustes nos setores desta Autarquia, visando sempre o interesse maior da satisfação e resolutividade dos usuários.

A Ouvidoria da SUHAB agradece ao apoio, parceria e contribuição dos setores que compõem esta instituição.



Iracema de Paula Maia Araújo de Freitas
Ouvidora – Matrícula 248.086-7 B
Portaria nº 001/2023-GAB/SUHAB

**Agradecemos seu apoio
contínuo aos nossos esforços
para contribuirmos com
a resolutividade dos processos
e manifestações dos cidadãos.**

