

Ouvidoria Suhab

RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL

*Atendimento a pedidos de informação e
outras demandas*

Exercício 2023

Superintendência
Estadual de Habitação



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Ouvidoria da Superintendência Estadual de Habitação - SUHAB/AM

Relatório Estatístico Anual

Atendimento a Pedidos de Acesso à Informação e Outras Demandas Exercício 2023

Sumário

Apresentação	3
Missão & Visão	4
Relatório Estatístico	5
Canais de Atendimento	6
Demandas	7
Meio de Comunicação	8
Tipos de Solicitação	9
Conclusão	11
Quadro Institucional	12

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.

A Ouvidoria se encontra localizada no térreo da Sede, próximo a Diretoria de Habitação. A localização foi escolhida estrategicamente para facilitar o acesso do cidadão.

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.

Missão

Aprimorar continuamente o atendimento de ouvidoria de forma satisfatória e eficaz para todos os cidadãos que utilizam esses serviços.

Visão

Ser uma ouvidoria de referência na promoção de uma Administração Pública efetiva, ética, ágil e responsável em todo o estado do Amazonas.

Relatório Estatístico

Esta ouvidoria busca mediar as relações entre os cidadãos e a Suhab e o esforço dessa atuação se encontra no relatório estatístico de suas atividades a seguir apresentado. O documento contém informações sobre o recebimento de demandas e seus atendimentos, relativos ao ano de 2023.

Os dados apresentados neste relatório foram extraídos dos sistemas e-Sic, e-Ouv, telefone, assim como cadastro de manifestações via WhatsApp, e-mail e presencial, concluídas no ano de 2023.

Canais de Atendimento

A Ouvidoria da Suhab disponibiliza cinco canais de atendimento:

- Telefone e WhatsApp: (092) 99229-3492;
- E-mail institucional: ouvidoria@suhab.am.gov.br;
- Presencial: Av. Efigênio Sales, nº 1570, Aleixo, Manaus/AM, CEP 69060-020;
- e-Sic:
- acessoainformacao.am.gov.br/; e-
Ouv: sistema.ouvidorias.gov.br/.

Demandas

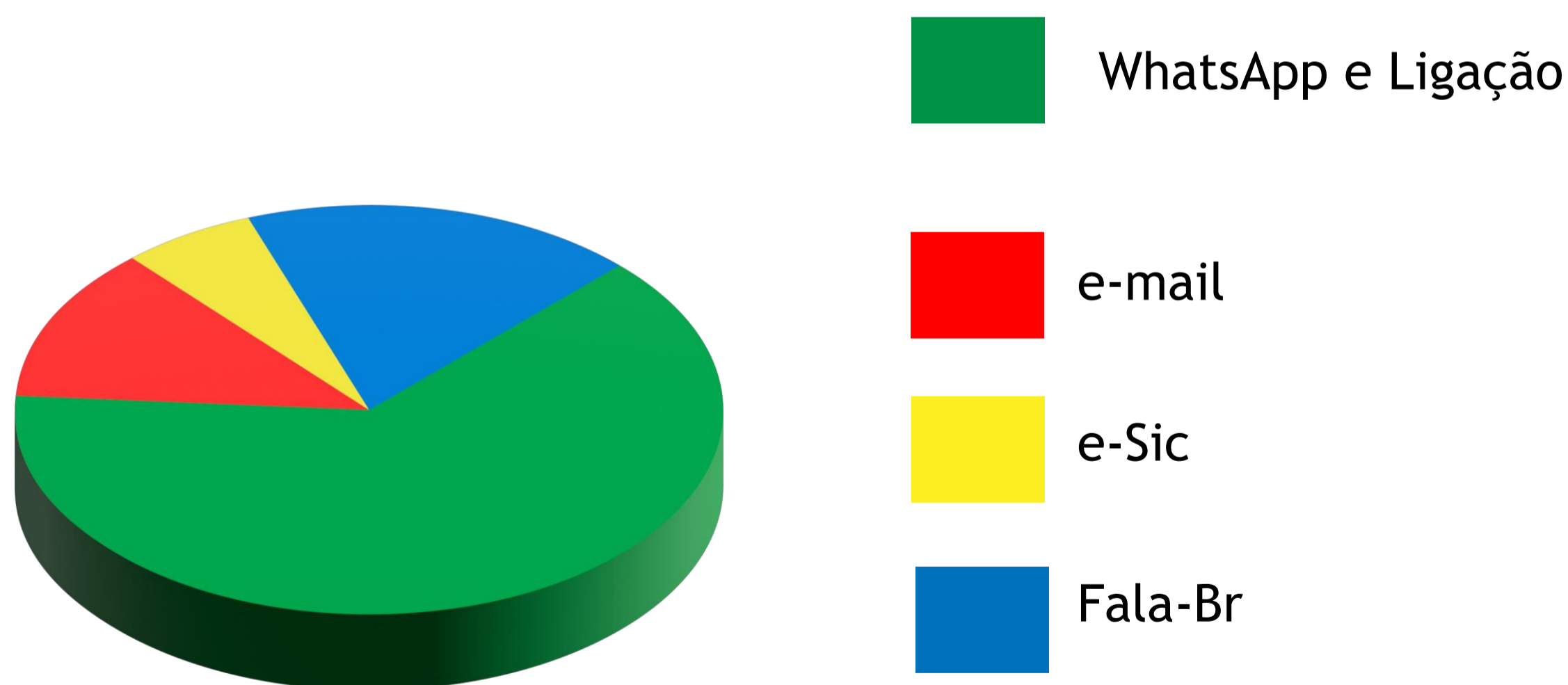
Os dados estatísticos apresentados neste relatório foram extraídos dos **Sistemas da Ouvidoria** (Fala Br, e-Sic, e-mail, ligação e whatsapp), e referem-se às demandas concluídas no ano de 2023.

Em 2023, os atendimentos realizados pela 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. As outras demandas estão divididas em: Informações sobre Renovação, Atualização e Pagamento do Auxílio Aluguel do Monte Horebe; Informações sobre emissão de boletos, parcelamento de débitos e quitação; Consulta e Andamento de Processo; Emissão de títulos definitivos de imóveis do acervo fundiário da Secretaria de Estado das Cidades e Territórios - SECT e IMPLURB; Informações sobre documentação para solicitação do Termo de Quitação e Carta de Encaminhamento ao Cartório; Outros assuntos ou informações diversas; Informação de documentação para formalização de Processo; Denúncias e Reclamações; Solicitação de telefone dos setores; Informação sobre endereço e horário de funcionamento; Informação sobre imóveis abandonados; Solicitação através do email; Solicitação através do Fala-Br e Solicitação através do E-sic.

Meio de Comunicação

O indicador abaixo apresenta a quantidade de demandas recebidas nos portais de comunicação disponíveis na Ouvidoria desta Suhab no ano de 2023.

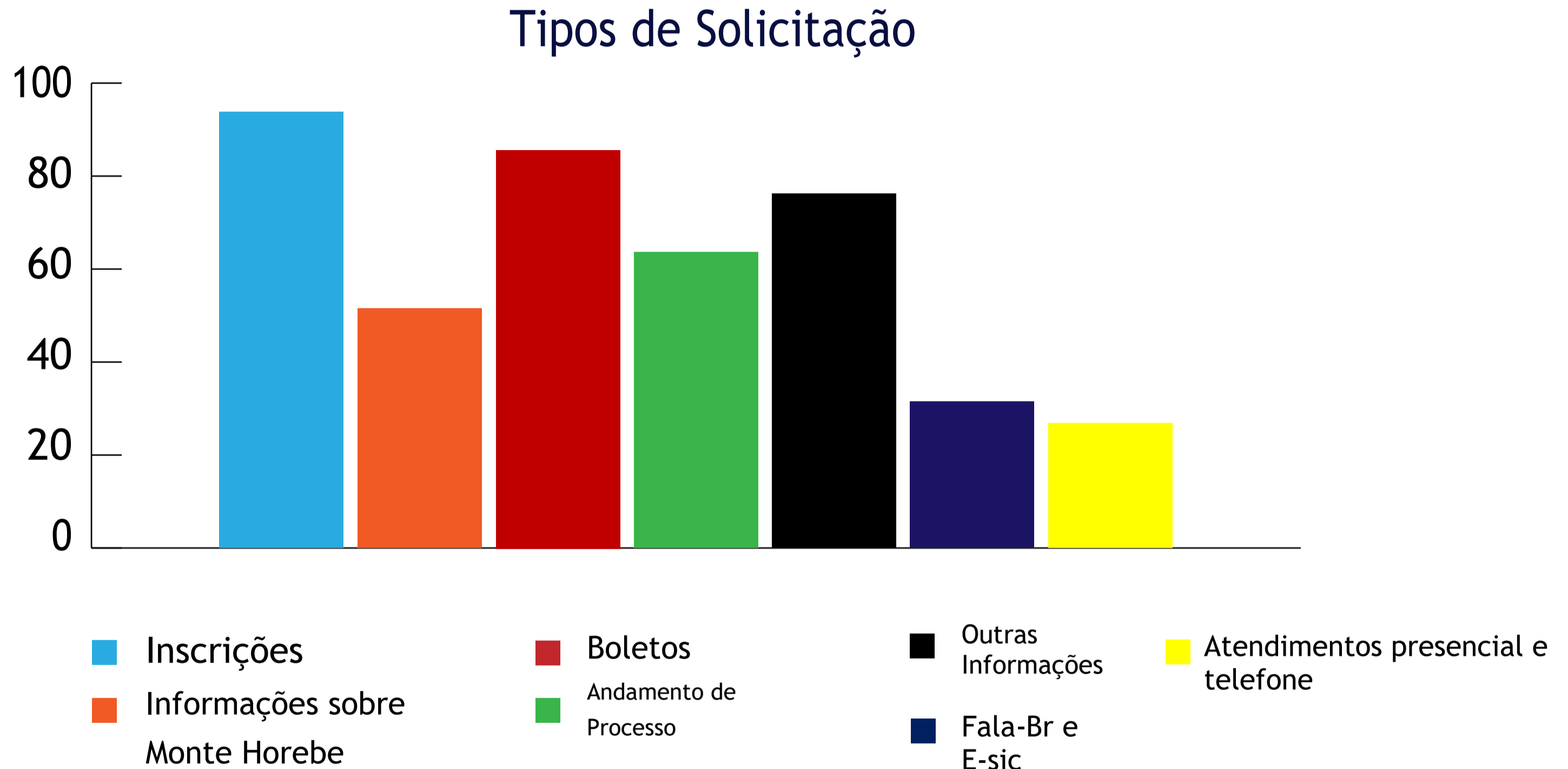
Meios de Comunicação das Solicitações Recebidas



Tipos de Solicitações

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

O indicador abaixo apresenta um ranking dos diferentes tipos de solicitações.



Conclusão

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, mantendo o compromisso de qualidade dos serviços prestados aos cidadãos.

Superintendência Estadual de Habitação - SUHAB/AM

Av. Efigênio Sales, nº 1570, Aleixo, Manaus/AM, CEP 69060-020

Jivago Afonso Domingues de Castro

Diretor Presidente

Dóris Fernandes Souza Stefanés

Coordenadora da Unidade de Controle Interno

Iracema de Paula Maia Araújo de Freitas

Ouvidora