

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](mailto:ouvidoria@suhab.am.gov.br);
- Presencial: Av. Efigênio Sales, nº 1570, Aleixo, Manaus/AM, CEP 69060-020;
- e-Sic:
- [acessoainformacao.am.gov.br/](http://acessoainformacao.am.gov.br/); e-  
Ouv: [sistema.ouvidorias.gov.br/](http://sistema.ouvidorias.gov.br/).

# Demandas

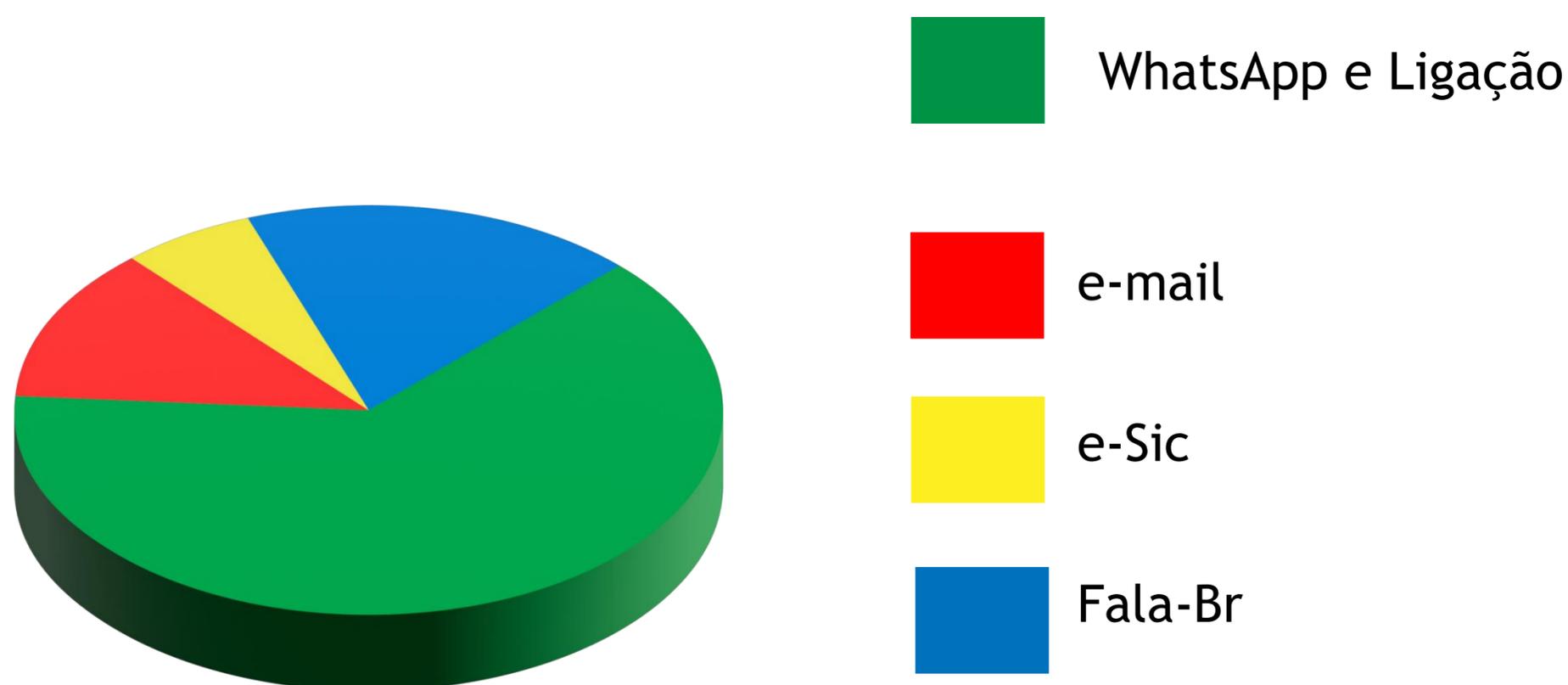
Os dados estatísticos apresentados neste relatório foram extraídos dos **Sistemas da Ouvidoria** (Fala Br, e-Sic, e-mail, ligação e whatsapp), e referem-se às demandas concluídas no ano de 2023.

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.

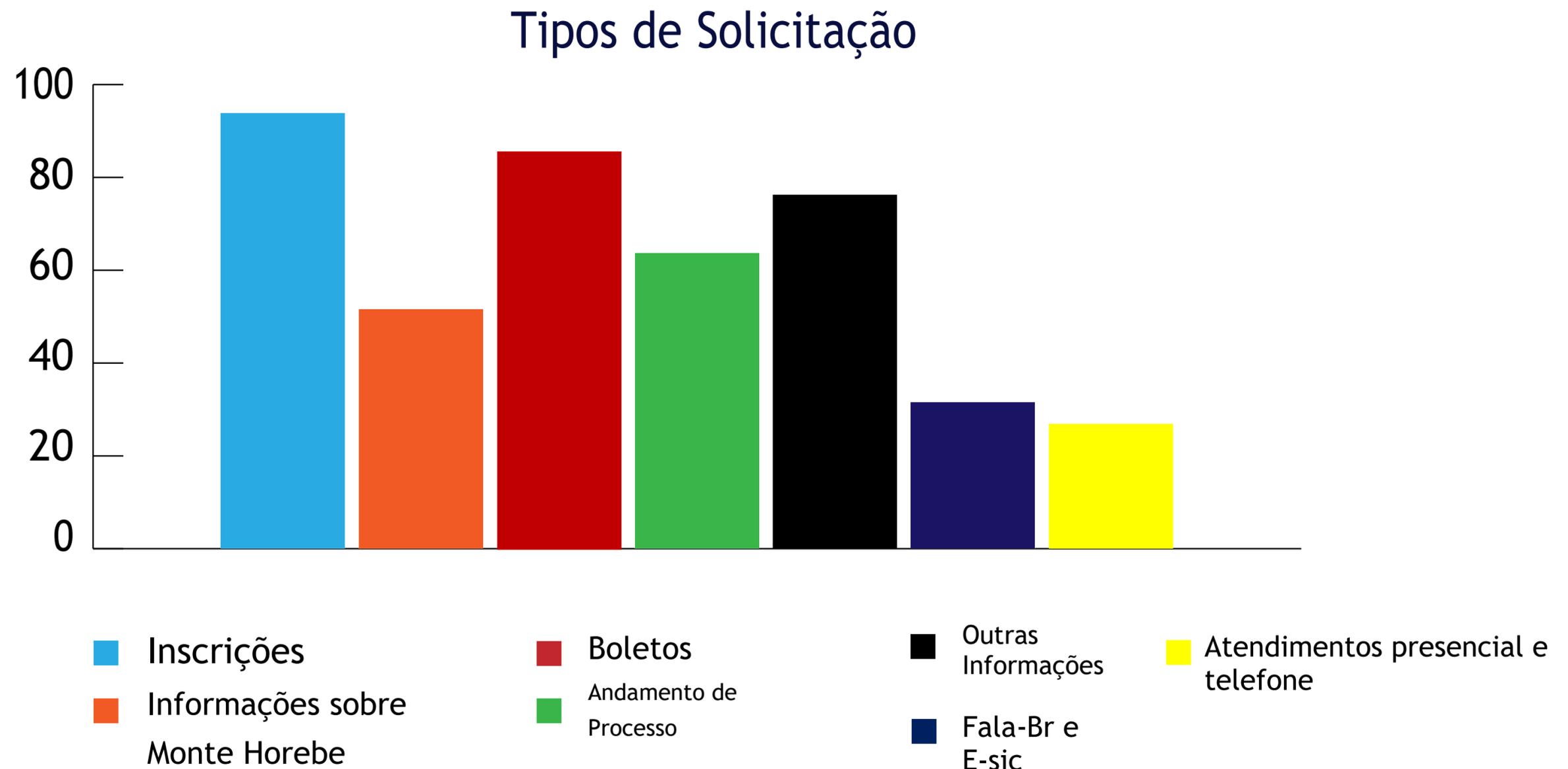
## Meios de Comunicação das Solicitações Recebidas



# 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	<b>643</b>
INFORMAÇÕES SOBRE RENOVAÇÃO, ATUALIZAÇÃO E PAGAMENTO DO AUXÍLIO ALUGUEL DO MONTE HOREBE	93	20	5	16	6	12	23	4	9	13	8	17	<b>226</b>
INFORMAÇÕES SOBRE ANDAMENTO DE PROCESSO	63	40	30	16	26	27	43	34	44	47	21	26	<b>417</b>
DENÚNCIAS , RECLAMAÇÕES E ELOGIOS	6	1	3	14	9	2	3	0	0	0	4	1	<b>43</b>
INFORMAÇÕES E SOLICITAÇÕES DE DÉBITOS/BOLETOS/NEGOCIAÇÕES	112	75	25	9	12	32	230	61	31	22	14	26	<b>649</b>
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	<b>588</b>
INFORMAÇÕES SOBRE TÍTULO DEFINITIVO SECT E IMPLURB	29	20	6	2	3	2	5	8	4	6	6	5	<b>96</b>
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS</b>													<b>2.662</b>

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