



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DE ESTADO DO DESPORTO E LAZER
SEDEL

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA

2024

MANAUS/AM

www.sedel.am.gov.br
x.com/sedelam
youtube.com/sedeloficial
facebook.com/sedel.am
instagram.com/sedel.am

Avenida Pedro Teixeira, 400, Dom
Pedro
CEP: 69040-000 – Manaus/AM

**Secretaria do
Desporto e Lazer**



INSTITUCIONAL

GOVERNADOR DO ESTADO

Wilson Miranda de Lima

VICE-GOVERNADOR DO ESTADO

Tadeu de Souza Silva

SECRETÁRIO DE ESTADO DO ESPORTO E LAZER

Jorge Elias Costa de Oliveira

SECRETÁRIO EXECUTIVO

Adson Soares Garcia

SECRETÁRIA EXECUTIVA

Lourena Cristina Lima Afonso

ELABORAÇÃO

Fernanda Inês Campos Cruz
Ouvidoria/UNOUV

REVISÃO

Jéssica Laís Rondon Pirangy Coronel
Controle Interno/UNCI

www.sedel.am.gov.br
x.com/sedelam
youtube.com/sedeloficial
facebook.com/sedel.am
instagram.com/sedel.am

Avenida Pedro Teixeira, 400, Dom
Pedro
CEP: 69040-000 – Manaus/AM

**Secretaria do
Desporto e Lazer**

SUMÁRIO

1. VISÃO GERAL – OUVIDORIA	4
2. CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES	5
3. PROCESSO DE TRATAMENTO DAS DEMANDAS	6
4. DADOS E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO PARA A SECRETARIA DE ESTADO DO ESPORTO E LAZER NO ANO DE 2023	7
4.1. Total de Demandas – Exercício 2023:	7
4.2. Motivos das Manifestações – Exercício 2023:	7
5. DEMANDAS RESPONDIDAS	8
5.1. Plataforma Fala-BR:	8
5.2. Sistema e-Sic:	9
6. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – CLASSIFICADAS POR TIPO NO FALA.BR	9
7. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES	10
8. SUGESTÕES DE MELHORIA	10
9. MEDIDAS DE MELHORIA ADOTADAS	11
10. CONCLUSÃO	11

1. VISÃO GERAL – OUVIDORIA

A **Ouvidoria/UNOUV** é a unidade pertencente a Secretaria de Estado do Desporto e Lazer - SEDEL, criada pela Lei nº. 6.225, 27 de abril de 2023 e, nos termos do artigo 4º, inciso VI, do Regimento Interno, aprovado pelo Decreto nº 48.455, de 7 de novembro de 2023.

Possui competências para: **a)** instruir procedimentos relativos às comunicações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios, desde o recebimento até a fase de envio da resposta ao cidadão demandante; **b)** monitorar a satisfação dos usuários dos serviços públicos fornecidos pela Secretaria de Estado do Desporto e Lazer – SEDEL, quanto à eficiência, eficácia, moralidade e credibilidade; **c)** atuar como instrumento de transparência na administração pública e ampliar a participação social na gestão da Secretaria de Estado do Desporto e Lazer – SEDEL; **d)** elaborar, anualmente, a carta de serviços ao usuário da Secretaria de Estado do Desporto e Lazer – SEDEL; **e)** elaborar o relatório de gestão de ouvidoria; **f)** orientar quanto aos procedimentos de acesso à informação; **g)** elaborar relatórios e prestar informações sobre as atividades desenvolvidas pela unidade; **h)** executar demais tarefas correlatas.

A Ouvidoria da SEDEL tem como Autoridade de Monitoramento e Gestora a servidora FERNANDA INÊS CAMPOS CRUZ, designada por meio da PORTARIA Nº. 127/2023-GAB/FAAR, publicada em 23 de novembro de 2023.

Deste modo, este relatório se propõe a realizar análise quanto a capacidade do atual modelo adotado para subsidiar a gestão da Ouvidoria, considerando o disposto na Lei nº 13.460/17, ou seja, apresentar o balanço das informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pela Ouvidoria, objetivo o registro das informações relativas aos trimestres do ano de 2023, em cumprimento ao estabelecido no artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

Portanto, após sua conclusão, este relatório será disponibilizado no site desta Secretaria para consulta de seus usuários.

2. CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES

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.

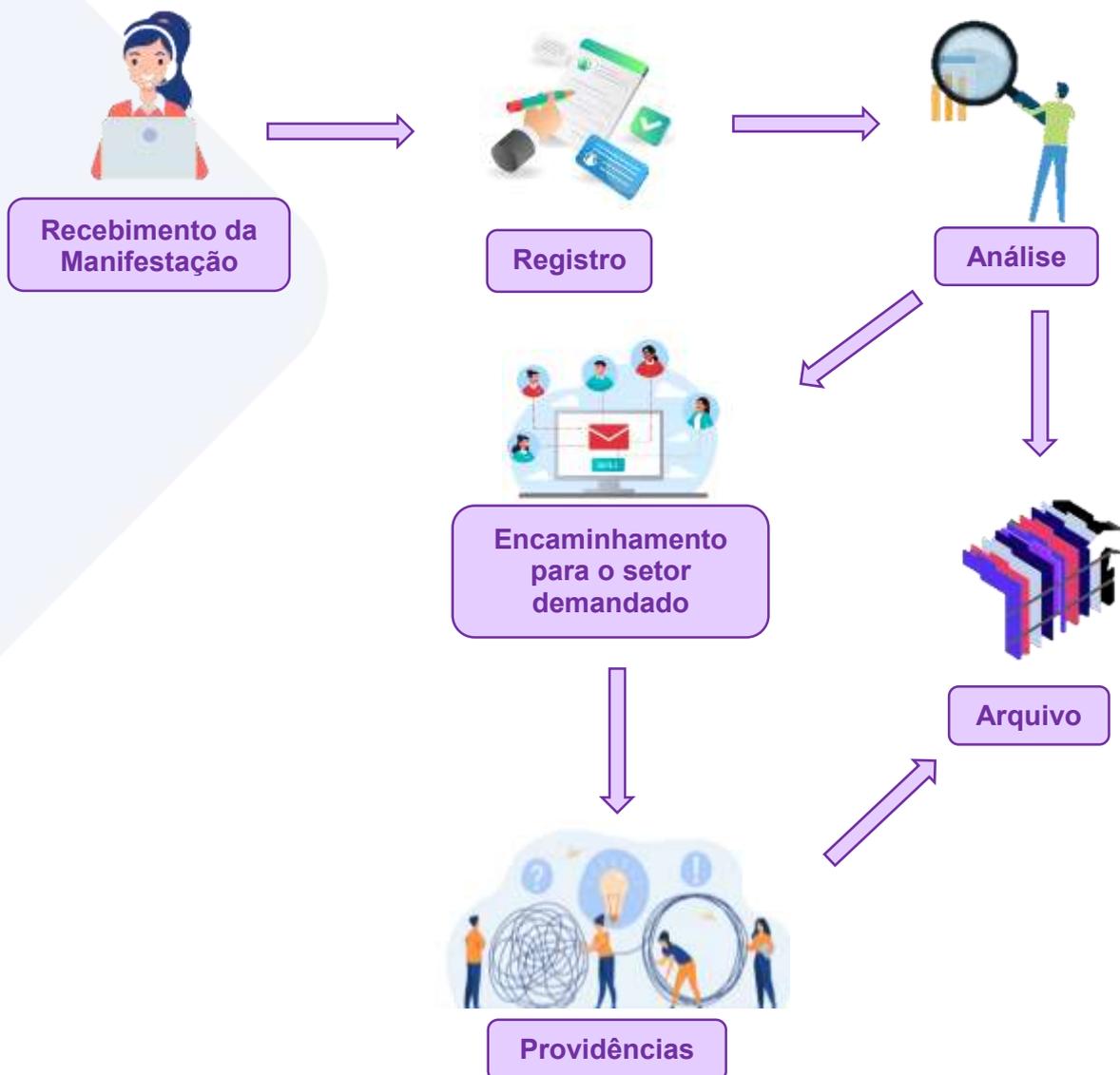
▶ **Fale Conosco**: O serviço Fale Conosco é uma ferramenta de atendimento ao usuário dos serviços públicos para esclarecimento de dúvidas acerca das atividades da Secretaria de Estado do Desporto e Lazer- **Site** - <https://www.sedel.am.gov.br> / fale-conosco/faleconosco@sedel.am.gov.br (todos os dias e horários).

▶ **Telefone**: (92) 8532-4177 (de segunda à quinta-feira, das 8 às 17h e nas sexta-feira de 8 às 14h). **WhatsApp** - (92) 8532-4177 (de segunda à quinta-feira, das 8 às 17h e nas sexta-feira de 8 às 14h).

▶ **E-mails:** ouvidoria@sedel.am.gov.br / e-sic@sedel.am.gov.br
(todos os dias).

▶ **Presencial:** (de segunda à quinta-feira, das 8 às 17h e nas sexta-feira de 8 às 14h, na Sede da FAAR): Avenida Pedro Teixeira, 400, Dom Pedro, CEP: 69040-000 – Manaus/AM.

3. PROCESSO DE TRATAMENTO DAS DEMANDAS



4. DADOS E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO PARA A SECRETARIA DE ESTADO DO DESPORTO E LAZER NO ANO DE 2023

4.1. Total de Demandas – Exercício 2023:

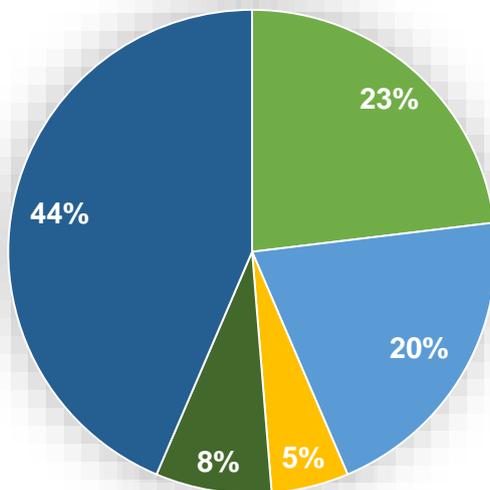
CANAIS DE COMUNICAÇÃO	QUANTIDADE
Sistema e-Sic	9
Sistema FalaBR	8
Atendimento Telefônico	2
E-mail	3
Fale Conosco	17
TOTAL	39

Fonte: Relatório Trimestral da Ouvidoria. Plataforma Integralizada de Ouvidoria. Acesso a Informação.

4.2. Motivos das Manifestações – Exercício 2023:

MOTIVOS
Comunicação
Acesso à Informação
Sugestão
Endereçada a outro órgão
Denúncia

MANIFESTAÇÕES



■ e-Sic ■ FalaBR ■ Atendimento Telefônico ■ E-mail ■ Fale Conosco

5. DEMANDAS RESPONDIDAS

5.1. Plataforma Fala-BR:

Manifestações	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	Arquivadas	Respostas em aberto	Média do Tempo de Espera
8	7	1	-	-	18 dias

5.2. Sistema e-Sic:

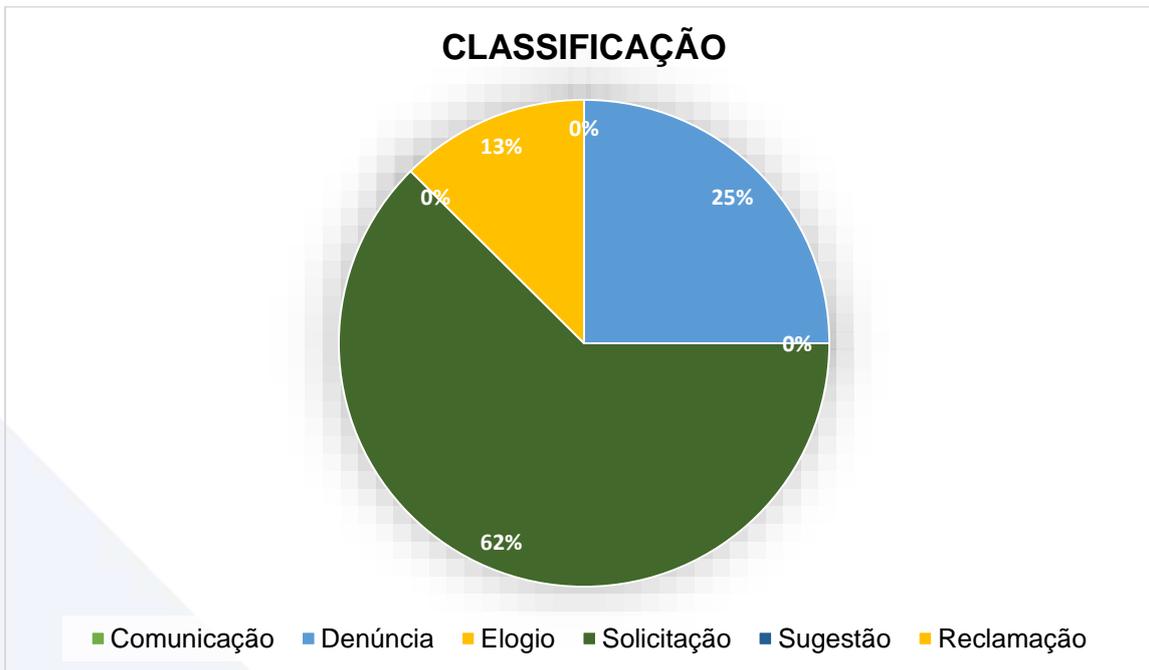
Manifestações	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	Média do Tempo de Espera
8	6	2	10 dias

Recurso de 1ª instância	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	Média do Tempo de Espera
1	1	0	4 dias

6. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – CLASSIFICADAS POR TIPO NO FALA.BR

TIPO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Comunicação	0	0%
Denúncia	2	25%
Elogio	0	0%
Solicitação	5	63%
Sugestão	0	0%
Reclamação	1	13%
TOTAL		

Fonte: Relatório Trimestral da Ouvidoria. FalaBR.



7. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Endereçamento a outros órgãos público.

8. SUGESTÕES DE MELHORIA

Diante do exposto, o presente relatório tomando como base a análise geral da UNOUV, consigna as seguintes recomendações:

Melhoria do Portfólio de Serviço/Carta de Serviço pelas áreas com demandas recorrentes;

Disponibilizar o relatório de gestão para leitura de todos os setores da SEDEL;

Disponibilidade da Caixa Coletora de Elogios e Sugestões na Recepção/Protocolo.

9. MEDIDAS DE MELHORIA ADOTADAS

Durante o exercício de 2023 esta Secretaria de Estado do Desporto e Lazer adotou as seguintes melhorias:

Elaboração e disponibilização da carta de serviço para que os usuários tenham conhecimento de quais áreas são de competência da SEDEL e quais os serviços ofertados.

Realização de capacitação de Ouvidoria junto a Controladoria Geral do Estado - CGE da plataforma Fala-BR e Sistema e-SIC nas datas de 07/12/2023 e 13/12/2023.

Melhoria no atendimento e tratamento das manifestações recebidas.

Elaboração e disponibilidade da Pesquisa de Satisfação no site, e-mail e demais painéis físicos da Secretaria.

10. CONCLUSÃO

A Ouvidoria da SEDEL disponibiliza o relatório de gestão referente ao ano de 2023. O documento apresenta um balanço de todas as manifestações e melhorias adotadas ao longo do ano, sendo está um canal direto de diálogo entre a Administração e o cidadão e materializando a garantia constitucional prevista no Art. 5º, inciso XXXIV, da Constituição Federal.

Após avaliados todos os dados, considerando o ponto de vista de expectativas internas e externas, com o objetivo de reflexão institucional e possíveis melhorias da gestão dos serviços e da comunicação com a sociedade, observou-se que, de modo geral a maior demanda está relacionada as solicitações de informação, que representam 62%.

Ressaltamos que para o ano de 2024 está UNOUV continuará trabalhando e não medirá esforços para que as demandas dos cidadãos e servidores sejam atendidas com eficiência e zelo, visando o alcance da visão institucional e apresentando resultados que reflitam o aumento da produtividade e qualidade na atuação desta Secretaria.

Os benefícios esperados a partir dos encaminhamentos propostos em decorrência deste trabalho de avaliação são: manutenção da tempestividade das respostas aos usuários; aprimoramento do tratamento das manifestações; e desenvolvimento das capacidades de assessoramento à alta administração e aos demais gestores da Secretaria de Estado do Desporto e Lazer.

Desse modo, acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da Unidade de Ouvidoria como um todo.

Exercício

2023

RELATÓRIO DE GESTÃO DA

OUVIDORIA

DA SECRETARIA DE ESTADO DO DESPORTO E LAZER
SEDEL