

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO AGROPECUÁRIO E FLORESTAL SUSTENTÁVEL DO ESTADO
DO AMAZONAS - IDAM

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2023

Manaus – Amazonas

www.idam.am.gov.br
twitter.com/idam_govam
youtube.com/idam_govam
facebook.com/idam_govam
Instagram.com/@idam_govam

presidencia@idam.am.gov.br
Fone: (92) 98452-9911
Avenida Carlos Drummond de
Andrade, 1460, Bloco G - 2º Andar
Conj. Atilio Andreazza - Japiim
Manaus – AM – CEP: 69077-730

**Instituto de Desenvolvimento
Agropecuário e Florestal
Sustentável do Estado do
Amazonas - IDAM**



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Vanderlei Alvino
Diretor-Presidente

Nadiele Pereira Pacheco
Diretora de Assistência Técnica e Extensão Rural – DITER

Eliene Cardoso
Diretora Administrativo-Financeiro - DAF

Victor Medeiros Dantas de Góes
Diretor de Planejamento Institucional – DIPLAN

Samira Jorge de Araújo Barbosa – Ouvidora
Autoridade de Monitoramento da LAI

www.idam.am.gov.br
twitter.com/idam_govam
youtube.com/idam_govam
facebook.com/idam_govam
Instagram.com/@idam_govam

presidencia@idam.am.gov.br
Fone: (92) 98452-9911
Avenida Carlos Drummond de
Andrade, 1460, Bloco G - 2º Andar
Conj. Atílio Andreazza - Japiim
Manaus – AM – CEP: 69077-730

**Instituto de Desenvolvimento
Agropecuário e Florestal
Sustentável do Estado do
Amazonas - IDAM**



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	4
1.1. Recepção de demandas.....	4
1.2. Análise e encaminhamento.....	4
1.3. Resolução de problemas.....	4
1.4. Garantia de transparência.....	4
1.5. Monitoramento e avaliação.....	5
1.6. Promoção de melhorias.....	5
1.7. Educação e conscientização.....	5
1.8. Proteção ao cidadão.....	5
2. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	5
3. REGISTROS DE ATENDIMENTOS.....	6
3.1. Registro pelo E-SIC.....	7
3.2. Registro pelo FALABR.....	7
4. MANIFESTAÇÕES	7
4.1. Respostas pelo FALABR.....	8
4.2. Respostas pelo E-SIC.....	8
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	10

1. APRESENTAÇÃO

A ouvidoria no governo desempenha um papel fundamental na administração pública, funcionando como um canal de comunicação entre os cidadãos e as instituições governamentais. Sua principal função é ouvir, registrar, analisar e encaminhar as demandas e reclamações da população, buscando garantir a transparência, a justiça e a eficiência na gestão pública.

As principais funções de uma ouvidoria:

1.1. Recepção de Demandas

- Reclamações: Receber e registrar reclamações dos cidadãos sobre serviços públicos ou condutas de servidores.
- Sugestões: Coletar sugestões para melhorar a qualidade dos serviços ou políticas públicas.
- Elogios: Receber e reconhecer elogios e feedback positivo sobre o atendimento e serviços prestados.

1.2. Análise e Encaminhamento

- Avaliação das Demandas: Analisar as reclamações, sugestões e elogios recebidos para determinar a relevância e a necessidade de ação.
- Encaminhamento: Encaminhar as demandas para os setores ou áreas responsáveis dentro da administração pública para que sejam tratadas adequadamente.

1.3. Resolução de Problemas

- Mediação: Atuar como mediador entre o cidadão e a administração pública para resolver conflitos e encontrar soluções para as questões levantadas.
- Intervenção: Tomar medidas corretivas ou sugerir melhorias com base nas demandas recebidas para solucionar problemas recorrentes.

1.4. Garantia de Transparência

- Prestação de Contas: Garantir que a administração pública seja transparente em relação às suas ações e decisões, e que as respostas às demandas sejam fornecidas de forma clara e tempestiva.
- Relatórios: Produzir relatórios periódicos sobre as atividades da ouvidoria, destacando principais questões, ações tomadas e resultados alcançados.

1.5. Monitoramento e Avaliação

- Acompanhamento: Monitorar a implementação das ações corretivas e as respostas fornecidas aos cidadãos, garantindo que as soluções sejam efetivas.
- Avaliação: Avaliar a eficácia das respostas e ações tomadas, identificando áreas de melhoria e ajustando processos conforme necessário.

1.6. Promoção de Melhorias

- Identificação de Padrões: Analisar tendências e padrões nas demandas recebidas para identificar áreas que necessitam de melhorias ou reformas.
- Recomendações: Propor mudanças ou melhorias nos processos e serviços públicos com base no feedback dos cidadãos e nas análises realizadas.

1.7. Educação e Conscientização

- Informação ao Público: Informar os cidadãos sobre seus direitos e como utilizar a ouvidoria para fazer valer esses direitos.
- Capacitação: Treinar servidores e gestores públicos sobre a importância da ouvidoria e como responder adequadamente às demandas recebidas.

1.8. Proteção ao Cidadão

- Garantia de Direitos: Proteger os direitos dos cidadãos, assegurando que suas queixas e preocupações sejam tratadas com seriedade e que medidas sejam tomadas para resolver problemas.
- Confidencialidade: Garantir que as informações fornecidas pelos cidadãos sejam tratadas com confidencialidade e respeito.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO:

- E-mail institucional: **ouvidoria@idam.am.gov.br**
- E-Sic: **acessoainformacao.am.gov.br**
- Fala.BR: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (IDAM)
- Forma presencial; Sede do Instituto de Desenvolvimento Agropecuário e Florestal Sustentável do Estado do Amazonas (Idam).

Avenida Carlos Drummond de Andrade, 1460

Bloco G - 2º Andar

Conj. Atílio Andreazza - Japiim

Manaus - AM - CEP: 69077-730

Horário de atendimento: 08h às 17h (de segunda a sexta)

www.idam.am.gov.br
twitter.com/idam_govam
youtube.com/idam_govam
facebook.com/idam_govam
[Instagram.com/@idam_govam](https://instagram.com/@idam_govam)

presidencia@idam.am.gov.br
Fone: (92) 98452-9911
Avenida Carlos Drummond de
Andrade, 1460, Bloco G - 2º Andar
Conj. Atílio Andreazza - Japiim
Manaus – AM – CEP: 69077-730

**Instituto de Desenvolvimento
Agropecuário e Florestal
Sustentável do Estado do
Amazonas - IDAM**

O E-Sic é um Sistema eletrônico web disponibilizado aos gestores e aos cidadãos pela Controladoria-Geral do Estado – CGE para gerenciar as solicitações realizadas ao Poder Executivo Estadual no âmbito da Lei de Acesso à Informação que funciona como porta de entrada única para os pedidos de dados. Seu objetivo é organizar e facilitar o procedimento de acesso à informação tanto para o cidadão quanto para a Administração Pública. Ao fim de 2023, este sistema foi descontinuado tendo sua migração para o FalaBr. A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, desenvolvida pela Controladoria-Geral da União - CGU, é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público. O canal reúne funcionalidades do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (E-Ouv) e do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (E-Sic).

A Ouvidoria do IDAM/AM, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão de 2023.

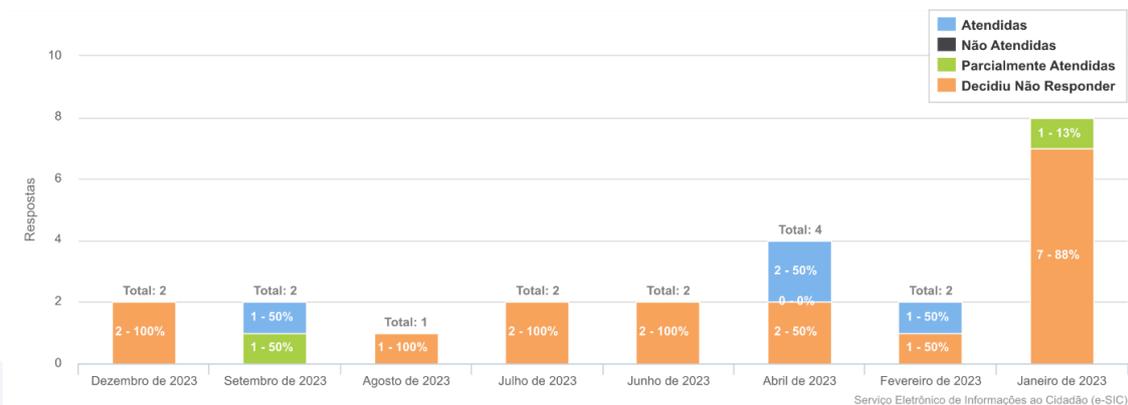
O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria é, nos termos da Lei nº 13.460/17, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços prestados pelo IDAM/AM, porém o Relatório Anual de Gestão deverá, ainda, nos termos do artigo 15 da Lei nº 13.460/17, ser o documento que deve consolidar as informações referente às manifestações, indicando ao menos:

- O número de manifestações recebidas do ano anterior;
- Os motivos das manifestações;
- As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

3. REGISTROS DE ATENDIMENTOS

Existem dois tipos de atendimentos.

3.1. Registro pelo E-SIC



3.2. Registro pelo FALABR

TIPO	FREQUÊNCIA	%
Comunicação	16	91,06%
Denúncia	4	2,65%
Reclamação	7	3,64%
Solicitação	6	2,32%
Elogio	1	0,33%
Total	34	100%

As manifestações possuem prazos pré-definidos pela legislação, de acordo o tipo de informação:

Lei de Acesso à Informação (E-Sic) - 20 dias + 10 dias (mediante justificativa)

Código de Defesa do Usuário (Fala.Br) - 30 dias +30 dias (mediante justificativa)

4. MANIFESTAÇÕES

As manifestações recebidas pelos canais de comunicação da ouvidoria são encaminhadas de forma imediata aos setores competentes para análise e respostas, quando não são imediatamente, por não se tratarem de demandas mais complexas.

No ano de 2023, foram recepcionadas 90 manifestações por meios dos seus canais de comunicação, contudo desse total, de manifestações registradas via sistema Fala.BR 34 e 56 pelo E-Sic.

4.1. Respostas pelo FALABR

Manifestação	Respostas no prazo	Respostas fora do prazo	Arquivadas	Encaminhadas
34	9	25	0	0

Em relação ao tempo de resposta das manifestações pelo FalaBr, a ouvidoria do IDAM estava em fase de estruturação.

Tabela 1 – Quantidade de manifestações efetivas ao IDAM por assunto recepcionadas pelo FalaBr.

Tipo	Tema	Quantidade	Frequência	%
Comunicação	Denúncias de irregularidades de servidores	11	16	
	Outros em administração	1		
	Conduta ética	1		
	Assédio moral	2		
	Corrupção	1		
	Assistência à Pessoa com Deficiência	1		
	Denúncia Crime	1		
Denúncia	Concurso	3	4	
	Denúncia de irregularidades de servidores	1		
Reclamação	Educação superior	1	7	
	Agricultor familiar	2		
	Atendimento	3		
	Correição	1		
Solicitação	Atendimento	2	6	
	Concurso	2		
Elogio	Site do órgão	1	1	
Total:			34	100%

4.2. Respostas pelo E-SIC

Pedido de acesso à informação	Respostas no prazo	Respostas fora do prazo	Encaminhadas
56	46	10	0

As respostas atendidas fora dos prazos foram em razão da estruturação da Ouvidoria e pela plataforma estadual do E-Sic que resultou na indisponibilidade deste na rede mundial de computadores e a migração definitiva do sistema E-Sic do Governo do Estado do Amazonas para o Módulo de Acesso à Informação da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (FalaBR).

Em relação ao tempo de resposta das manifestações pelo E-Sic, a ouvidoria está em fase de estruturação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da IDAM/AM tem cumprido com a sua missão de atuar como mediadora entre o cidadão e a própria instituição. Tendo como foco possibilitar a melhoria dos serviços públicos prestados.

Assim, a perspectiva é que esta ouvidoria continue avançando seus trabalhos procurando a excelência na prestação de serviços, promovendo a qualidade da comunicação entre os cidadãos e a Instituição.