

SECRETARIA DE ESTADO DE ENERGIA, MINERAÇÃO E GÁS – SEMIG

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA

2024

MANAUS/AM

GOVERNADOR DO ESTADO

Wilson Miranda de Lima

VICE-GOVERNADOR DO ESTADO

Tadeu de Souza Silva

SECRETÁRIO DE ESTADO DE ENERGIA, MINERAÇÃO E GÁS

Ronney César Campos Peixoto

ELABORAÇÃO

Francisco Sérgio Costa de Souza

Ouvidoria

SUMÁRIO

VISÃO GERAL – OUVIDORIA.....	04
CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES.....	05
PROCESSO DE TRATAMENTO DAS DEMANDAS	06
DADOS ESTATÍSTICOS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO	06
Total de Demandas – Exercício 2024	06
Motivo das Manifestações – Exercício de 2024.....	07
DEMANDAS RESPONDIDAS	07
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – CLASSIFICADAS POR TIPO NO FALA.BR.	07
ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES	08
SUGESTÕES DE MELHORIAS	08
MEDIDAS DE MELHORIAS ADOTADAS	08
CONCLUSÃO	09

1. VISÃO GERAL – OUVIDORIA

A **Ouvidoria** é a unidade pertencente a Secretaria de Estado de Energia, Mineração e Gás-SEMIG, Instituída em 27 de abril de 2023 por meio da [lei estadual N.º 6.225](#), pelo governador Wilson Lima.

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 de Energia, Mineração e Gás-SEMIG, 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 de Energia, Mineração e Gás-SEMIG;
- d) elaborar, anualmente, a carta de serviços ao usuário da Secretaria de Estado de Energia, Mineração e Gás-SEMIG;
- 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 SEMIG tem como Ouvidor o servidor FRANCISCO SÉRGIO COSTA DE SOUZA, designado por meio da PORTARIA Nº. 028/2024-GAB/SEMIG, publicada em 12 de abril de 2024.

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.

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 de Energia, Mineração e Gás-SEMIG - Site - <https://www.semig.am.gov.br>, acessando o email: semig@semig.am.gov.br.

Telefone: (92) 8143-1057 (de segunda à sexta-feira, das 8 às 14h.
WhatsApp - (92) 99226-1353 (de segunda à sexta, das 8 às 14h.

E-mail: ouvidoria@semig.am.gov.br (todos os dias).

Presencial: (de segunda à sexta-feira, das 8 às 14h, na Sede da SEMIG): Rua Joaquim Nabuco, 1193, Centro, CEP: 69020-030 – Manaus/AM.

3. PROCESSO DE TRATAMENTO DAS DEMANDAS

- Recebimento da manifestação
- Registro
- Análise – Podendo ser arquivado ou encaminhado para o setor demandado
- Se encaminhamento para o setor demandado, o próximo passo é:
- Providências

4. DADOS ESTATÍSTICOS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO PARA A SECRETARIA DE ESTADO DE ENERGIA, MINERAÇÃO E GÁS-SEMIG, NO ANO DE 2024.

4.1 Total de Demandas – Exercício 2024.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	QUANTIDADE
Sistema FalaBR	4
Atendimento Telefônico	0
E-mail	0
Fale Conosco	0
TOTAL	4

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

4.2 Motivo das Manifestações – Exercício de 2024

MOTIVOS
Comunicação
Acesso à Informação
Sugestão
Endereçada a outro órgão
Denúncia

5. DEMANDAS RESPONDIDAS.

Manifestações	Respostas no prazo	Respostas fora do prazo	Arquivadas	Média do tempo de espera
4	3	1	0	18 Dias

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

Tipo	Quantidade	Porcentagem
Comunicação	0	
Denúncia	0	
Elogio	0	
Solicitação	4	100%
Sugestão	0	
Reclamação	0	
TOTAL		100%

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

7. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Trata-se sempre de solicitações de informações.

8. SUGESTÃO DE MELHORIAS

Diante do exposto, o presente relatório tomando como base a análise geral da ouvidoria, 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 SEMIG; Disponibilidade da Caixa Coletora de Elogios e Sugestões na Recepção/Protocolo.

9. MEDIDAS DE MELHORIAS ADOTADAS

Durante o exercício de 2024 a Secretaria de Estado DE Energia, Mineração e Gás-SEMIG adotou as seguintes melhorias:

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

Realização de capacitação de Ouvidoria junto a Controladoria Geral do Estado - CGE da plataforma Fala-BR.

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 SEMIG disponibiliza o relatório de gestão referente ao ano de 2024. O documento apresenta um balanço de todas as manifestações e melhorias adotadas ao longo do ano, sendo este 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 às solicitações de informação, que representam 100%.

Ressaltamos que para o ano de 2024 a ouvidoria 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 de Energia, Mineração e Gás.

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

Exercício

2024

Relatório de Gestão da Ouvidoria

Da Secretaria de Estado de Energia, Mineração e Gás- SEMIG