



RELATÓRIO
DE GESTÃO
OUVIDORIA / CETAM
2022



Governador do Estado do Amazonas

Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado do Amazonas

Tadeu de Souza Silva

Diretora-Presidente

Hellen Cristina Silva Matute

Diretor Acadêmico

Tiago Lima e Silva

Diretora de Relações Empresariais e Institucionais

Laura Jane Rodrigues Águila

Diretor Administrativo-Financeiro e de Interiorização

Helaiton Josias Azevedo Borba



Edição/Redação

Paulo Cesar Moreira de Souza

Colaboradores

Adriana Belarmino

Diamantino Oliveira de Araújo Júnior

Projeto Gráfico e Diagramação

Marcelo Gusmão

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	04
1. DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA/CETAM	05
1.1 Força de Trabalho.....	06
1.2 Formas e Canais de Atendimento Disponibilizados aos Usuários dos Serviços Públicos.....	06
2. QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS - CONSOLIDADO GERAL	07
2.1 Manifestações.....	09
2.2 Principais Motivos das Manifestações.....	10
2.3 Problemas Recorrentes e Soluções Adotadas.....	11
2.3.1 Certificado e Diploma.....	12
2.3.2 Cadastro.....	13
2.3.3 Processo Seletivo.....	14
2.3.4 Conduta Docente, Conduta Ética, Assédio Moral.....	15
3. UNIDADES/SETORES MAIS DEMANDADOS QUANTO A RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS	17
4. AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS, PROPOSTAS DE AÇÕES	19
4.1 Atendimento.....	19
4.2 Tratamento das Manifestações.....	20
4.3 Respostas às Manifestações.....	20
4.4 Atividades de Gestão e Providências Adotadas.....	21
5. AGRADECIMENTOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS	22

APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem o objetivo de apresentar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do Cetam no ano de 2022, baseado nos registros de controle e participação social por meio dos diferentes canais disponibilizados pela autarquia.

A Ouvidoria tem como finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional, oferecendo à sociedade em geral um canal de comunicação com a autarquia, recomendando e intermediando ações corretivas, de aprimoramento e/ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes.

Trata-se de uma unidade de controle interno, por meio da participação e controle social, responsável pelo acolhimento, tratamento e direcionamento para resposta às reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios à gestão e prestação de serviços, dessa forma desempenhando papel fundamental com vistas ao aprimoramento da gestão da instituição.

1. DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA/CETAM

Enquanto ponte entre o cidadão e a instituição, cabe a Ouvidoria receber, gerenciar os pedidos de informação, monitorar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) no âmbito da autarquia, bem como prover respostas conclusivas eficazes e completas às manifestações dos usuários.

Outrossim, além do citado acima, está atribuída à unidade de Ouvidoria ações que visam garantir os Direitos dos Usuários do Serviço Público pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Incluem-se, nesse sentido, o desenvolvimento e monitoramento da Carta de Serviços ao Cidadão. Abaixo segue um breve resumo das atribuições e atividades desenvolvidas pela equipe da Ouvidoria/Cetam.

TABELA 1: Resumo das atribuições e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

Resumo das atribuições e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria	
Atribuição	Atividade
Atendimento de Ouvidoria	Atendimento presencial, telefônico, <i>e-mail</i> e <i>whatsapp</i>
	Orientação e registro de manifestações e pedidos de informação na Plataforma Fala.Br
Gestão de manifestações	Analisar as manifestações registradas nas Plataformas Fala.Br, verificando tipo, assunto e setor responsável pela resposta.
	Direcionar a manifestação ao setor responsável pela resposta.
	Registrar a resposta do setor na Plataforma Fala.Br.
	Avaliar e monitorar o tratamento e resposta às manifestações, quanto a encaminhamentos necessários, melhorias necessárias e satisfação.
Gestão de pedidos de informação	Analisar as manifestações registradas na Plataforma Fala.Br, verificando tipo, assunto e setor responsável pela resposta.
	Direcionar a manifestação ao setor responsável pela resposta.
	Registrar a resposta do setor na Plataforma Fala.Br.
Avaliação e Monitoramento da Lei de Acesso à Informação	Avaliar e monitorar o atendimento aos pedidos de informação no portal e-SIC, quanto à média de prazo de resposta, recursos e satisfação.
	Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação.
	Avaliar e monitorar a implementação da LAI.
	Recomendar medidas para aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à implementação da LAI.
	Implementação da transparência ativa, incluindo acionamento de setores de informações necessárias.
	Monitorar e implementar os itens de transparência ativa dispostos no menu "Acesso à informação" do site institucional.
Assegurar a atualização e implementação do Plano de Dados Abertos.	

Gestão da Informação	Subsidiar, por meio de levantamento de dados de gestão, as ações de monitoramento da gestão de manifestações, pedidos de informação, transparência ativa.
	Desenvolvimento de relatórios de gestão de manifestações e pedidos de informação.
	Fazer publicações, sempre que necessário, no site oficial da autarquia, bem como nas abas do sítio eletrônico sob a responsabilidade da Ouvidoria: www.cetam.am.gov.br
Carta de Serviços	Coordenar o desenvolvimento da Carta de Serviços da instituição.
	Coordenar a necessidade de atualização e sugerir melhorias dos serviços disponíveis na Carta de Serviços da instituição.

Fonte(s): Ouvidoria/Cetam | Manual de Procedimentos de Ouvidoria/CGE-AM.

1.1 Força de Trabalho

TABELA 2: Servidor(es) atuante(s) na Ouvidoria/Cetam no ano de 2022

Nome	Cargo	Função
Paulo Cesar Moreira de Souza	Analista Técnico Educacional	Técnico responsável pela Ouvidoria/Cetam

Fonte: Ouvidoria/Cetam

1.2 Formas e Canais de Atendimento Disponibilizados aos Usuários dos Serviços Públicos

A ouvidoria realiza atendimento presencial, na sede da autarquia, bem como atendimento virtual, por meio do site do Cetam (www.cetam.am.gov.br), que disponibiliza três canais de acesso com finalidades diferentes: *Fala.Br* (reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e o simplique para sugestão de ideias que desburocratizem o serviço público); e-SIC (solicitações de acesso à informação); Fale conosco (esclarecimento de dúvidas e devido encaminhamento de casos mais complexos).

Além desses, há o e-mail direto da ouvidoria (ouvidoria@cetam.am.gov.br) e o já tradicional atendimento telefônico (92 2126-7444) que, desde o segundo semestre de 2020, também é utilizado pela Ouvidoria/Ascom para o atendimento virtual (*whatsapp*). Todas essas formas e canais de atendimento supracitados estão descritos de forma mais detalha na Carta de Serviços, disponível no sítio eletrônico da instituição (https://www.cetam.am.gov.br/wp-content/uploads/2021/09/carta_servicos_cetam_2021-3.pdf).







As diversas demandas recepcionadas têm pelo menos dois prazos distintos de resposta. Aquelas fundamentadas na Lei nº 12.527//2011 são encaminhadas para os respectivos setores responsáveis pela análise, providências e resposta, os quais têm prazo de 10 dias úteis para retorno, uma vez que a autarquia deve prover resposta conclusiva em até 20 dias corridos. Para as manifestações com base na Lei nº 13.460, de 26/06/2017, e decreto Estadual nº 40.636/2019, que dispõem sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, o prazo de resposta é de 30 dias corridos.

2. QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS - CONSOLIDADO GERAL

Ao longo do ano de 2022, a Ouvidoria/Cetam realizou um total de 2.986 atendimentos por meio dos diferentes canais de atendimento disponibilizados. Nesse total figuram 797 (setecentas e noventa e sete) demandas encaminhadas diretamente para o e-mail da Ouvidoria, 395 (trezentas e noventa e cinco) foram enviadas para o Fale Conosco, 620 (seiscentos e vinte) atendimentos telefônicos, 485 (quatrocentas e oitenta e cinco) demandas apresentadas à Ouvidoria foram registradas como manifestações no Sistema Fala.Br (Canal Preferencial), 09 (nove) solicitações chegaram pelo Sistema e-SIC estadual, além de outros 683 (seiscentos e oitenta e três) atendimentos realizados pelo *Whatsapp*, sobre pequenas informações e dúvidas gerais mais simples.

Esse panorama pode ser visualizado no gráfico 1, abaixo:

GRÁFICO 1: Consolidado - Atendimentos no Ano de 2022

	Ordem	Canais de Atendimento	Total	Percentual (%)
	1	Sistema Fala.Br	485	16,23%
	2	Sistema e-Sic	9	0,30%
	3	Fale Conosco	397	13,29%
	4	E-mail	794	26,57%
	5	Telefone	620	20,75%
	6	WhatsApp	683	22,86%
	TOTAL		2988	100%

Fontes: Ouvidoria/Cetam | Plataforma Fala.Br | Plataforma e-SIC







No comparativo dos resultados nos anos de 2021 e 2022, chega-se ao número de 2.988 (dois mil novecentos e oitenta e oito) atendimentos realizados por meio dos diferentes canais, o que representa um aumento geral de 77% em 2022 na comparação com 2021.

Desse universo, de maneira individualizada, as manifestações tiveram um aumento de 74% em relação ao ano anterior no **sistema Fala.Br**; de 136% no **e-mail** da Ouvidoria; os atendimentos telefônicos aumentaram em 5% e no *whatsapp* houve um acréscimo de 43% a mais de ligações. As solicitações recepcionadas por meio do **sistema e-SIC** diminuíram em 10%, tendo em vista que em 2021 foram registradas 10 solicitações de acesso à informação e 09 dessas demandas no ano de 2022.

Cumprir destacar ainda a reestruturação do canal **Fale Conosco**, que já existia dentro do antigo site da autarquia como opção para manifestação dos usuários, mas cujas funcionalidades estavam sendo pouco ou nada demandadas. Essa situação foi alterada a partir de sugestão da Ouvidoria e, de adoção pela Instituição, da versão 5.7.2 (*word press*) customizada e implementada para oferecer uma experiência de navegação mais satisfatória e construtiva aos diversos públicos da autarquia.

A reeducação dos usuários sobre a existência do **Fale Conosco** dentro do novo sítio eletrônico resignificou a utilidade desse canal e permitiu o resultado de 397 atendimentos em 2022 contra nenhum do ano anterior.

GRÁFICO 2: Quadro Comparativo - Atendimentos dos Anos de 2021 e 2022

	Ordem	Canais de Atendimento	2021	2022	Percentual de Aumento
	1	Sistema Fala.Br	278	485	74%
	2	Sistema e-Sic	10	9	-10%
	3	Fale Conosco	0	397	-
	4	E-mail	337	794	136%
	5	Telefone	588	620	5%
	6	WhatsApp	476	683	43%
	TOTAL		1689	2988	77%

Fontes: Ouvidoria/Cetam | Plataforma Fala.Br | Plataforma e-SIC

2.1 Manifestações

Durante os doze meses de 2022, a Ouvidoria/Cetam recebeu, analisou e tratou 485 (quatrocentas e oitenta e cinco) manifestações por meio do sistema Fala.Br e outros 09 (nove) pedidos de informação que foram enviados pelo canal existente no sistema e-SIC, conforme demonstrado no Gráfico 3.

GRÁFICO 3: Participação e Controle Social no Cetam - Ano: 2022

Consolidado Anual - 2022

Ordem	Canais de Atendimento	Total
1	Sistema Fala.Br	485
2	Sistema e-Sic	9
TOTAL		494

Fontes: Ouvidoria/Cetam | Plataforma Fala.Br | Plataforma e-SIC

O tratamento das manifestações recebidas por meio da Plataforma Fala.Br envolve ações como: verificação de aspectos como a modalidade de manifestação, o tipo de assunto e o o(s) setor(es) responsável(eis) pela demanda apresentada, além da análise sobre se o relato possui elementos mínimos necessários a atuação do(s) setor(es).



2.2 Principais Motivos das Manifestações

No processo de recepção das manifestações, o analista da Ouvidoria faz uma análise prévia da demanda apresentada pelo manifestante e procede com a aferição do tipo de manifestação mais adequado ao objetivo apresentado pelo cidadão. No gráfico 4, observam-se os principais tipos de manifestações recebidas e respondidas pelos vários setores da autarquia em 2022.

Nessa contabilização, são excluídas as manifestações arquivadas, não complementadas e encaminhadas para outros órgãos. Cumpre dizer que no período específico de 2022 não ocorreram encaminhamentos de demandas para órgãos externos; bem como houve 05 (cinco) arquivamentos de manifestações em virtude de não atendimento aos pedidos de complementação.

GRÁFICO 4: Quadro Comparativo - Participação e Controle Social por Tipo - Anos: 2021 e 2022

Primeiro Trimestre de 2022				
Ordem	Tipos	2021	2022	Total
1	Solicitação	237	420	657
2	Reclamação	12	21	33
3	Denúncia	5	10	15
4	Sugestão	3	0	3
5	Acesso à Informação	0	9	9
6	Elogio	4	0	4
7	Comunicação	15	29	44
8	Simplifique	0	0	0
TOTAL		276	489	765

Fonte(s): Plataforma Fala.Br | Plataforma e-SIC

As manifestações do tipo solicitação podem estar relacionadas a pedido de atendimento e/ou adoção de providências por parte da Administração na prestação de serviço público.

Já o pedido de informação, refere-se ao direito fundamental previsto no ordenamento jurídico brasileiro no art. 5º inciso XXXIII, bem como no inciso II, do § 3º, do art. 37 e no § 2º, do art. 216 da Constituição Federal de 1988. Todos os cidadãos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, de interesse coletivo ou geral, conforme Lei nº 12.527/2011.

As reclamações, denúncias e comunicações se referem à demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público.

2.3 Problemas Recorrentes e Soluções Adotadas

Além do tipo da manifestação, é feito o mapeamento por assunto (ANEXO II) e setor responsável pela demanda apresentada. Isto permite maior efetividade na obtenção de informação de forma categorizada, mapeando os principais motivos e setores demandados em determinado período.

O Gráfico 5 apresenta a participação e controle social por assunto, tendo como principais temáticas demandadas: Certificado/Diploma; Cadastro e Processo Seletivo.

No decorrer da prestação dos serviços em meio às medidas de controle da pandemia de COVID-19, dentre elas a adoção do Ensino-Aprendizagem Remoto, baseado no Guia de Ensino Remoto (https://www.cetam.am.gov.br/wp-content/uploads/2021/06/GUIA-DO-ENSINO-REMOTO_EDICAO-2.pdf), bem como o trabalho remoto das unidades administrativas, culminaram em situações que se traduziram em registros de manifestação relacionados à Conduta Docente e ao Atendimento. Os três principais assuntos mais pleiteados serão analisados nos itens a seguir.

GRÁFICO 5: Participação e Controle social por assunto - Ano: 2022/1º Trimestre

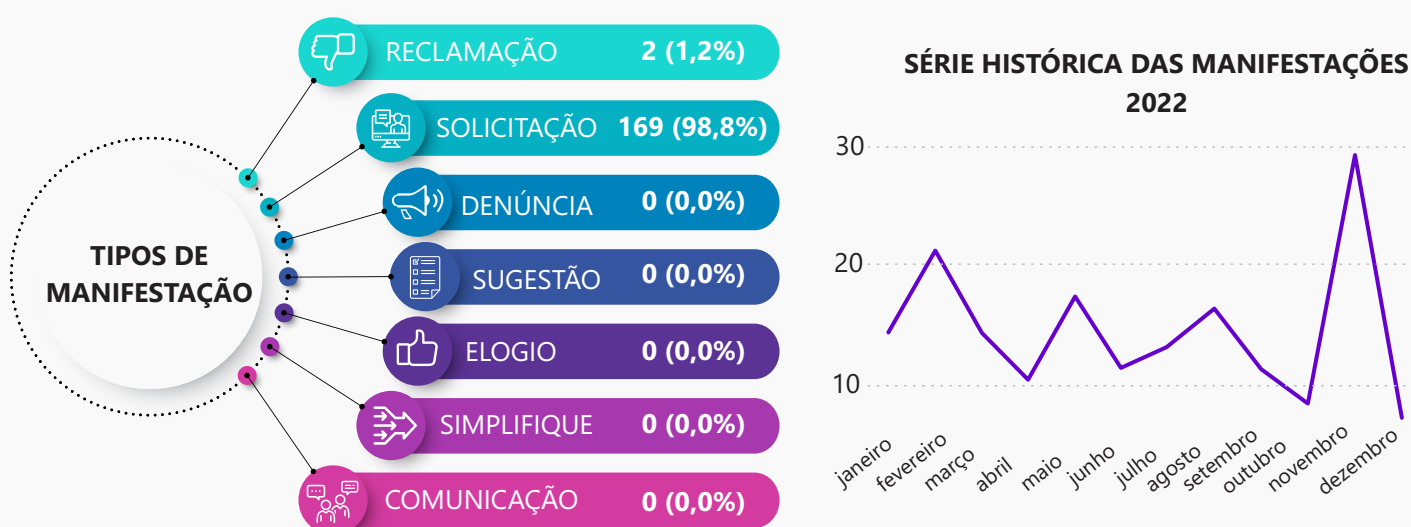
Primeiro Trimestre de 2022		
Ordem	Tipos	Quant.
1	Certificado / Diploma	171
2	Cadastro	115
3	Processo Seletivo	64
4	Outros em Educação	25
5	Certidões e Declarações	16
6	Matrículas	19
7	Curso Técnico	8
8	Acesso à Informação	9
9	Denúncia Crime	3
10	Denúncia de Irregularidades de Servidores	5
11	Educação Profissionalizante	9
12	Assédio Moral	11
13	Concurso	1
14	Conduta Docente	2
15	Conduta Ética	7
16	Dados Pessoais - LGPD	2
17	Atendimento	7
18	Agente Público	1
19	Ouvidoria	2
20	Auditoria	1
21	Atendimento Básico	2
22	Serviços e Sistemas	1
23	Abastecimento	3
24	Transparência	1
TOTAL		485

Fonte(s): Plataforma Fala.Br | Plataforma e-SIC

2.3.1. Assunto: Certificado e Diploma

As manifestações agrupadas neste assunto foram aquelas cujo teor e objetivos envolviam dúvidas relacionadas aos procedimentos e documentação necessária para o requerimento de expedição de 1ª e 2ª via de certificados, nos casos de cursos de qualificação e requalificação, bem como de 1ª e 2ª via de diplomas, quando se tratam de cursos técnicos e especializações técnicas de nível médio.

**GRÁFICO 6: Participação e Controle Social Relacionado ao Assunto:
Certificado e Diploma - Ano: 2022**



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

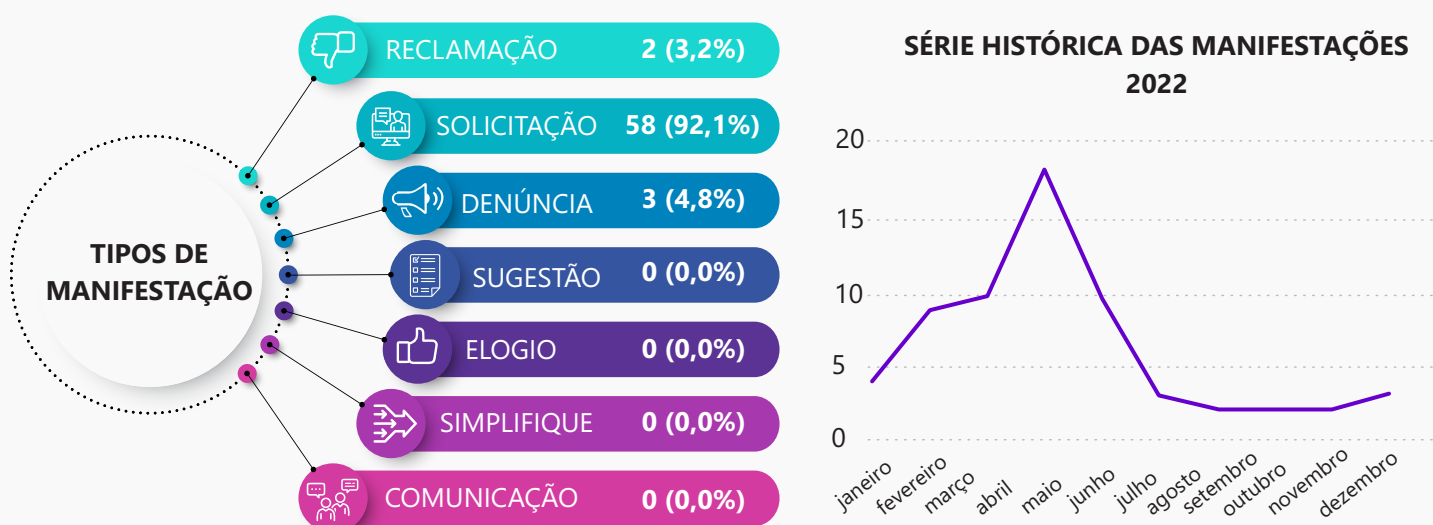
Fonte(s): Plataforma Fala.Br | Painel Resolveu?

Por se tratar de assunto recorrente dentro das manifestações recepcionadas na Ouvidoria, fora sugerida, ainda no final de 2021, a implantação de sistema eletrônico de emissão de certificados em versão digital (PDF), diretamente no sítio eletrônico da autarquia, por meio do qual o próprio egresso poderia obter o documento a partir da inserção e confirmação de seu CPF e/ou outros dados pessoais. O supracitado sistema encontra-se em pleno funcionamento atualmente. No Gráfico 6 acima, pode-se visualizar as 171 (cento e setenta e uma) ocorrências do assunto "Certificado e Diploma", cruzado com os tipos de manifestação.

2.3.2. Assunto: Cadastro

As 115 (cento e quinze) manifestações desse grupo tinham a ver com situações relacionadas ao Portal do Candidato (<https://inscricao.cetam.am.gov.br/>), que é o sítio eletrônico destinado ao cadastrado das informações pessoais dos interessados nas ofertas de cursos de Educação Profissional realizados pelo Cetam.

GRÁFICO 7: Participação e Controle Social Relacionado ao Assunto: Processo Seletivo - Ano: 2022



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte(s): Plataforma Fala.Br | Painel Resolveu?

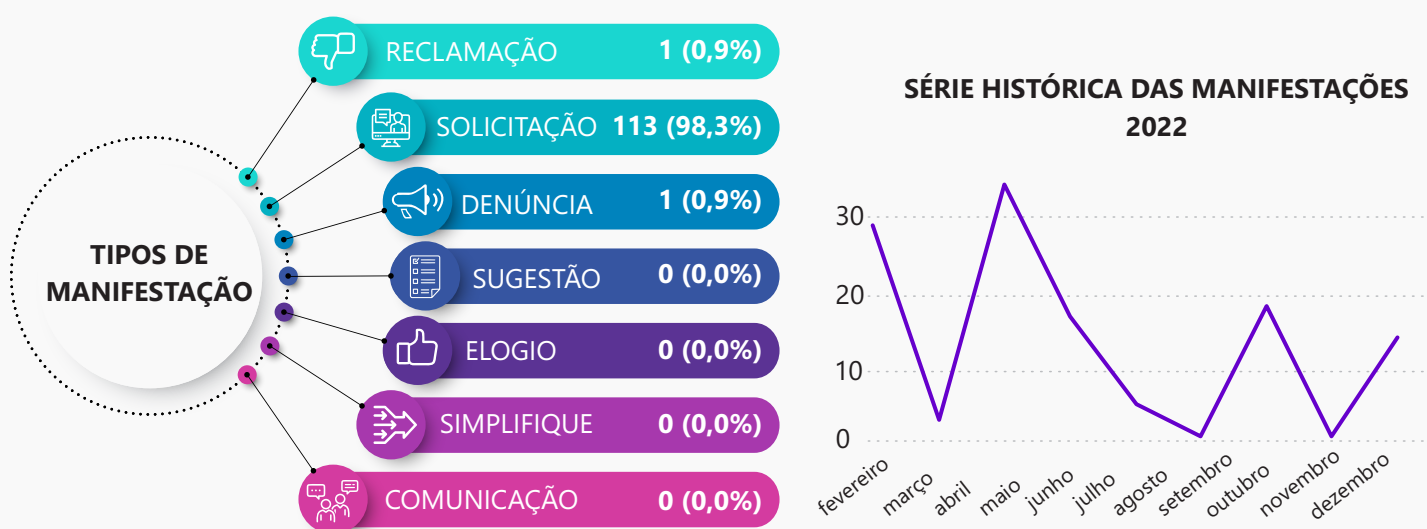
Nesse sentido, os conteúdos dos requerimentos eram sobre dúvidas de como gerar login/senha na plataforma, sobre como anexar os documentos pessoais e/ou comprovantes acadêmicos relacionados aos pré-requisitos exigidos em cada curso específico, além de pedidos de retificação de dados cadastrais, de *reset* de senha de acesso ou de e-mail de recuperação de conta.

Com exceção dos dois primeiros assuntos, que se tratavam de rotinas mais simples, todas as outras demandas foram respondidas conjuntamente com a Assessoria de Planejamento Acadêmico, resultando inclusive em manutenções evolutivas na plataforma que permitiram ao usuário ter ainda mais independência e controle dos seus perfis a partir da inserção da possibilidade de mais de uma modalidade de recuperação de senha e/ou de alteração de e-mail.

2.3.3. Assunto: Processo Seletivo

De acordo com o Gráfico 8 abaixo, o assunto 'Processo Seletivo' foi o segundo mais demandado no ano de 2022. As manifestações agrupadas neste assunto foram aquelas cujo teor e objetivos continham demandas relacionadas a duas situações específicas: processos seletivos organizados por meio da Comissão Permanente de concursos (Copec/Cetam) e cadastro/retificação de dados no Portal do Aluno Cetam.

GRÁFICO 8: Participação e Controle Social Relacionado ao Assunto: Processo Seletivo - Ano: 2022



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte(s): Plataforma Fala.Br | Painel Resolveu?

No primeiro caso, as requisições têm a ver com os editais dos processos seletivos com ofertas para os cursos técnicos e especializações técnicas de nível médio para a capital e interior; bem como se referem aos certames de processos seletivos de órgãos da administração estadual direta e indireta e/ou de órgãos do Poder Executivo dos municípios do interior do Amazonas.

Todos foram triados e respondidos a partir dos subsídios de informação repassados pela Copec/Cetam, observando-se a situação concreta individual de cada candidato, alinhada à devida fundamentação e itens previstos no edital que rege os certames.

2.3.4 Assuntos: Conduta Docente, Conduta Ética, Assédio Moral

As manifestações agrupadas nestes assuntos, referem-se às condutas dos(as) servidores(as) docentes e/ou administrativos em meio a prestação do serviço.

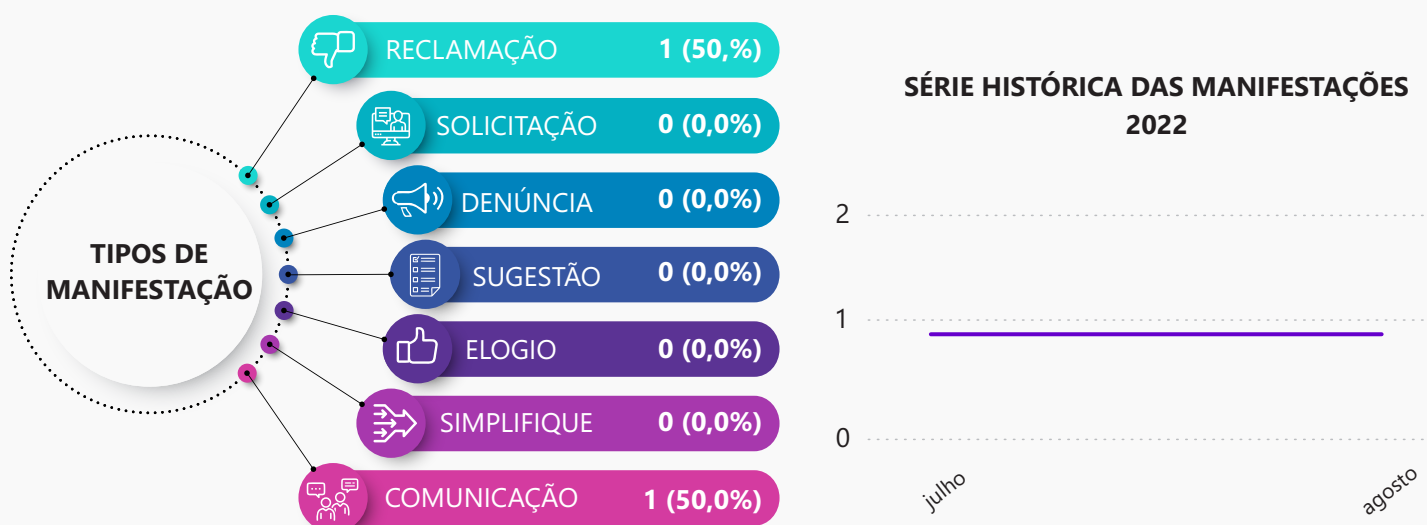
Os fatos motivadores das manifestações registradas relacionadas a este assunto foram principalmente no contexto de mudanças administrativas das gestões de unidades na capital e no interior, da discordância sobre regras e procedimentos adotados, bem como a insatisfações relacionadas à processos avaliativos adotados pelos docentes.

Todas as manifestações foram encaminhadas e respondidas pelos gestores competentes pelas análises, apurações e tomadas de decisão. O setor mais acionado para resposta às manifestações deste assunto foi a Diretoria Acadêmica, sob cuja responsabilidade estão todos os projetos e as unidades da autarquia no interior e na capital.

A ocorrência de manifestações dessa natureza registradas no setor, algo ainda não registrado antes, foi um dos motivos que levou a criação da Comissão de Acompanhamento Pedagógico nas Unidades Descentralizadas de Ensino do Cetam, a partir da Portaria nº 053/2022, cuja finalidade é acompanhar de forma perene e pró-ativa a gestão pedagógica das unidades, inclusive verificando e propondo a regulação, adequação, revisão e atualização dos procedimentos acadêmicos e pedagógicos.

Ademais, há de se considerar que esses números igualmente podem apontar: grau de confiança em relação ao trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, conhecimento da unidade de Ouvidoria, acessibilidade dos canais de atendimentos da ouvidoria, atuação do gestor do setor sobre a orientação e conscientização do papel do canal de Ouvidoria.

GRÁFICO 9: Participação e Controle Social Relacionado ao Assunto: Conduta Docente - Ano 2020



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte(s): Plataforma Fala.Br | Painel Resolveu?

GRÁFICO 10: Participação e Controle Social Relacionado ao Assunto: Conduta Ética - Ano 2020



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.



Fonte(s): Plataforma Fala.Br | Painel Resolheu?

GRÁFICO 11: Participação e Controle Social Relacionado ao Assunto: Assédio Moral - Ano 2020



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.



Fonte(s): Plataforma Fala.Br | Painel Resolheu?

3.UNIDADES/SETORES MAIS DEMANDADOS QUANTO A RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Unidade de Setor Demandado	Assuntos Demandados	Total de Manifestações Recebidas
Diretoria Acadêmica (DAC)	Questionamentos sobre decisões administrativas; Condutas de Docentes e/ou outros Servidores.	63
Diretoria de Interiorização	Questionamentos Decisões Administrativas; Condutas de Docentes e/ou outros serviços.	16
Assessoria de Planejamento Acadêmico	Informações sobre Processos Seletivos de Instrutores; Convocações Credenciamentos; Alterações nas bases de dados do Portal do candidato.	10
Cetam Digital	1ª e 2ª Via de Certificados de cursos de qualificação; Matrículas; Declarações diversas; Confirmação Liberação de Cadastro no Sinetram.	70
Escola de Educação Profissional à Distância	1ª e 2ª Via de Certificados de cursos de qualificação; Matrículas; Declarações diversas; Confirmação Liberação de Cadastro no Sinetram.	98
Secretaria Acadêmica	2ª Via de Diplomas de cursos técnico/especializações técnicas; Declarações de veracidade de diplomas; Declarações de conclusão de cursos.	26
Escola de Educação Profissional Galileia	1ª e 2ª Via de Certificados de cursos de qualificação; Matrículas; Declarações diversas; conduta docente; conduta de servidores administrativos.	12
Setor de Pessoal/Sede	Cédula-C para declaração de IRPF; Declaração de Serviços Prestados na condição de instrutor de cursos.	14
Comissão Permanente de Concurso/COPEC	Processos Seletivos; Esclarecimento de dúvidas sobre respostas aos recursos; Acesso aos editais de concursos e processos seletivos já homologados/encerrados.	37

Fonte(s): Plataforma Fala.Br | Plataforma e-SIC

A tabela acima aponta os nove setores/unidades mais demandados em 2022. A diretoria acadêmica com 63 ocorrências figura como a terceira mais demandada. Essa condição é facilmente explicada por se tratar do órgão da estrutura organizacional voltado para a gestão de atividades-fim, constituindo-se no guarda-chuva que abriga todas as dinâmicas de planejamento, coordenação, controle e supervisão das atividades acadêmicas relacionadas à execução da Educação Profissional e Tecnológica das unidades e projetos nos 62 municípios do Estado.

Os dois primeiros mais demandados (Cetam EaD com 98 ocorrências e Cetam Digital com 70 casos) tem como principal assunto a emissão de certificados. No caso da Escola de Educação Profissional à Distância (Cetam EaD), tendo em vista que os certificados em arquivo digital são encaminhados diretamente para o e-mail dos discentes, as dúvidas em geral estão relacionadas aos prazos de entrega ou reclamações de não-recebimento dos documentos.

Ambos motivos, por vezes, estão ligados a mudanças e/ou desatualização das bases cadastrais dos discentes ou, mesmo, problemas simples nas configurações de segurança dos correios eletrônicos dos discentes que acabam encaminhando os arquivos para outras pastas dos repositórios eletrônicos como a caixa de *spam* e/ou lixeira.

No Cetam Digital, responsável pela expedição dos certificados dos cursos de informática e de inclusão digital em todo o Estado do Amazonas, os requerimentos se referem, sobretudo, a expedição de 2ª via de certificados de cursos de Projetos que estão em curso, de egressos cujo domicílio já é em outra unidade da federação, como também de ações e parcerias ocorridas em anos progressos ou ainda de projetos antigos já descontinuados pela autarquia.



4. AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS, PROPOSTAS DE AÇÕES

4.1. Atendimento

As medidas de controle da pandemia de COVID-19 trouxeram para o trabalho desenvolvido pela unidade de Ouvidoria uma nova realidade em termos de presença digital dos usuários e de aumento dos números de manifestações. Apesar dessas novas dinâmicas e desafios a Ouvidoria/Cetam atuou plenamente na atenção, participação e controle social durante todo o ano.

O que possibilitou a adaptação ágil, eficiente e eficaz do trabalho remoto desenvolvido pela Ouvidoria, durante a atuação exclusivamente remota e posteriormente ao auge pandêmico, foi à antecipada disponibilização de canais digitais e divulgação destes canais em períodos anteriores. Sendo os canais digitais disponibilizados: e-mail direto da unidade; *Whatsapp* e a própria Plataforma Fala.Br.

Além destes, a Ouvidoria promove considerável apoio presencial em relação à orientação sobre locais e serviços prestados pela autarquia, especialmente em períodos de acolhimento de novos alunos, finais de período acadêmico, eventos e ações ocorridos nas unidades descentralizadas e visitantes que frequentemente recorrem à ouvidoria.





4.2. Tratamento das Manifestações

O processo de tratamento e análise prévia efetuado pelo(a) analista da Ouvidoria, incluindo o cuidado com a adequação do tipo da manifestação ao objetivo almejado pelo manifestante, a triagem de assunto e o mapeamento de setores colaborou para continuidade de obtenção de informações estratégicas à instituição, com importante apoio à tomada de decisão pelos gestores.

Cabe avaliar possíveis adequações dos assuntos categorizados para mapeamento das demandas, inclusive cadastrar novos assuntos com a finalidade de atender novas legislações e de atuação na resolução de problemas recorrentes.



4.3. Respostas às Manifestações

Em 2022, as demandas de controle e participação social estão sendo plenamente respondidas. Os prazos de resposta têm revelado resultados positivos com diminuição progressiva do tempo médio de resposta em comparação com ano de 2021, conforme dados extraídos do *Painel Resolveu?*

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)		
2021		4,74
2022		2,33

Fonte(s): Plataforma Fala.Br | Plataforma e-SIC

Em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria, os manifestantes avaliaram como muito satisfeito ou satisfeito, o que resultou em melhora dos índices de satisfação média no percentual de:

SATISFAÇÃO MÉDIA DOS USUÁRIOS		
2021		85,29%
2022		86,36%

Fonte(s): Plataforma Fala.Br | Plataforma e-SIC

4.4. Atividades de Gestão e Providências Adotadas

A Ouvidoria esteve atuante em diversas demandas além da gestão de manifestações e pedidos de informação, trazendo resultados positivos à instituição.

- Em conjunto com a Assessoria de Comunicação, atuamos na atualização da Carta de Serviços ao Usuário dos Serviços Públicos do Cetam;
- Atuamos no acionamento de setores detentores de informações necessárias ao rol de transparência ativa, procurando sempre manter bons índices quanto aos itens avaliados pela Controladoria Geral da União e Tribunal de Contas do Estado (TCE-AM).
- Em atendimento a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, art. 15, seguem os principais problemas identificados pela Coordenação de Ouvidoria e as providências.

Problemas Identificados	Providências Adotadas
Transparência ativa desatualizada (análise dos pedidos de maior frequência)	Transparência ativa atualizada
Respostas das áreas técnicas encaminhadas à Ouvidoria fora do prazo legal	Conscientização dos interlocutores e pontos focais em cumprir o prazo de resposta estipulado pela Lei Nº 12.527/2011 e 13.460/2017.
Carta de Serviço ao Usuário desatualizada	Carta de Serviço ao Usuário em processo final de atualização anual
Manifestações com respostas não adequadas para o cidadão	Aperfeiçoamento das respostas
Fortalecimento interno da Ouvidoria do Cetam	Sensibilização dos servidores sobre a importância da Ouvidoria

Fonte(s): Ouvidoria/Cetam

5. Agradecimentos e Considerações Finais

A missão da Ouvidoria vai muito além de intermediar a ligação entre o usuário e o órgão responsável pela prestação do serviço. Sua atribuição fundamental é a de atuar em conjunto com os gestores, de forma a melhorar os serviços disponibilizados.

Dessa maneira, os trabalhos e projetos realizados não seriam possíveis sem a valorosa contribuição das diretorias, gerências e setores da autarquia, bem como de seus respectivos gestores e profissionais que atuando na ponta dedicam atenção e tratamento célere às diversas manifestações dos usuários dos serviços públicos.

Agradecemos à equipe da Assessoria de Comunicação por dividir o espaço colaborativo de trabalho, contribuindo com ponderações, dados, informações e facilitação de encaminhamentos indispensáveis à atuação da Ouvidoria.

Dados externos e os nossos próprios dados internos, contidos neste relatório, evidenciam a ampliação sistemática das atividades da Ouvidoria como Instrumento de participação social, com a disponibilização de diversos canais de atendimento e ações mais concretas para o cumprimento dos prazos, além da busca efetiva na melhoria dos serviços públicos.

Essa condição favorece e estimula a participação dos usuários que, cada dia, estão mais apropriados dos serviços da Administração e da Ouvidoria, assim atuando ativamente como esfera de controle social e contribuindo para a melhoria na prestação dos serviços públicos.





AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO



CETAM
CENTRO DE EDUCAÇÃO
TECNOLOGICA DO AMAZONAS