



RELATÓRIO
DE GESTÃO
OUVIDORIA / CETAM
2023



Governador do Estado do Amazonas

Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado do Amazonas

Tadeu de Souza Silva

Diretor-Presidente

Fábio Henrique dos Santos Albuquerque

Diretora Acadêmica

Luana Silva de Souza

Diretor de Relações Empresariais e Institucionais

Amilton Bezerra Gadelha

Diretor Administrativo-Financeiro

Orlando Muniz da Silva



Edição/Redação

Paulo Cesar Moreira de Souza

Colaborador

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 Assunto: Certificado e Diploma.....	12
2.3.2 Assunto: Cadastro.....	13
2.3.3 Assunto: Processo Seletivo.....	14
2.3.4 Assuntos: Conduta Docente, Conduta Ética, Assédio Moral.....	15
2.3.5 Assuntos: Outros em Administração; Outros em Educação; Matrículas.....	17
3. UNIDADES/SETORES MAIS DEMANDADOS QUANTO A RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS	19
4. AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS, PROPOSTAS DE AÇÕES	21
4.1 Atendimento.....	21
4.2 Tratamento das Manifestações.....	22
4.3 Respostas às Manifestações.....	22
4.4 Atividades de Gestão e Providências Adotadas.....	24
5. RECOMENDAÇÕES	26
5.1 À Administração Central.....	26
5.2 Às unidades Organizacionais.....	27
6. AGRADECIMENTOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS	28

APRESENTAÇÃO

Este documento apresenta o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do Cetam no ano de 2023, baseado nos registros de controle e participação social por meio dos diferentes canais disponibilizados pela autarquia.

A Ouvidoria tem a finalidade de 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.

Além de receber e encaminhar manifestações, a Ouvidoria também se empenha em fornecer informações claras e precisas, orientando os usuários sobre seus direitos, deveres e os procedimentos adotados pelo Cetam. Dessa forma buscamos promover a cultura do diálogo e da escuta ativa, sempre valorizando a diversidade de opiniões e promovendo um ambiente de respeito e inclusão.

Por último, acreditamos firmemente que a melhoria contínua da Ouvidoria é impulsionada pelo comprometimento da gestão da autarquia. Esta, portanto, constitui fator fundamental para promover a excelência em todas as nossas atividades e atender plenamente às necessidades e expectativas dos usuários dos serviços prestados pelo órgão. O apoio e os recursos fornecidos são fundamentais para impulsionar o sucesso da Ouvidoria, fortalecendo sua importância como um canal essencial de participação, de controle social e de melhoria contínua do Cetam.

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 2023

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 dois 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).

*O e-SIC foi descontinuado no último trimestre de 2023 e os serviços foram integrados ao já existente Módulo Acesso à Informação da Plataforma Fala.BR.

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 2023, a Ouvidoria/Cetam realizou um total de 3.205 atendimentos por meio dos diferentes canais de atendimento disponibilizados. Nesse total figuram 840 (oitocentas e quarenta) demandas encaminhadas diretamente para o e-mail da Ouvidoria, 362 (trezentas e sessenta e duas) foram enviadas para o Fale Conosco, 518 (quinhentos e dezoito) atendimentos telefônicos, 507 (quinhentas e sete) demandas apresentadas à Ouvidoria foram registradas como manifestações no Sistema Fala.Br (Canal Preferencial), 13 (treze) solicitações chegaram pelo Sistema e-SIC estadual, além de outros 965 (novecentos e sessenta e cinco) 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 2023

	Ordem	Canais de Atendimento	Total	Percentual (%)
	1	Sistema Fala.Br	507	15,82%
	2	Sistema e-Sic	13	0,41%
	3	Fale Conosco	362	11,29%
	4	E-mail	840	26,21%
	5	Telefone	518	16,16%
	6	WhatsApp	965	30,11%
	TOTAL		3205	100%

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

No comparativo dos resultados nos anos de 2022 e 2023, chega-se ao número de 3.205 (três mil duzentos e cinco) atendimentos realizados por meio dos diferentes canais, o que representa um aumento geral de 7,26% em 2023 na comparação com 2022.

Desse universo, de maneira individualizada, as manifestações tiveram um aumento de 5% em relação ao ano anterior no **sistema Fala.Br** de 6% no **e-mail** da Ouvidoria, bem como no **whatsapp** houve um acréscimo de 41% a mais de mensagens instantâneas de texto e/ou áudios.







Os **atendimentos telefônicos**, por sua vez, reduziram em 16%. Essa redução tem pelo menos dois motivadores: o primeiro tem a ver com o quadro reduzido de técnicos da Ouvidoria/Cetam, cujos efeitos são sentidos sazonalmente frente a eventuais grandes demandas de tempos em tempos, resultando na consequente perda de um ou outro registro.

Por outro lado, os períodos de ocorrência desses encolhimentos também estão estreitamente relacionados às necessidades de ajustes por que a infraestrutura física do setor passou, quando da mudança da Ouvidoria em 2023 para espaço físico no térreo da instituição, próximo da recepção, conforme recomendado/instruído nos diversos manuais e registros da Controladoria Geral da União (CGU) e da Controladoria Geral do Estado (CGE). Nesses períodos não houve atendimento por telefone, o que impacta na redução de registros por este canal.

As solicitações recepcionadas por meio do **sistema e-SIC** aumentaram em 44%, tendo em vista que em 2022 foram registradas 09 solicitações de acesso à informação e 13 dessas demandas no ano de 2023.

No canal **Fale Conosco** houve 362 ocorrências em 2023 contra 397 atendimentos do ano anterior, indicando um encolhimento de 9%. Necessidades de manutenções evolutivas e corretivas no último quadrimestre do exercício de 2023, cujos trabalhos ficaram a cargo da empresa Processamento de Dados do Amazonas (ProdAm), obrigaram a direcionar as demandas para os outros canais existentes (e-mail da Ouvidoria/Cetam; Fala.Br; antigo E-sic) e terminaram por descontinuar momentaneamente a utilização do canal **Fale Conosco** no aludido intervalo.

GRÁFICO 2: Quadro Comparativo - Atendimentos dos Anos de 2022 e 2023

	Ordem	Canais de Atendimento	2022	2023	Percentual de Aumento
	1	Sistema Fala.Br	485	507	5%
	2	Sistema e-Sic	9	13	44%
	3	Fale Conosco	397	362	-9%
	4	E-mail	794	840	6%
	5	Telefone	620	518	-16%
	6	WhatsApp	683	965	41%
	TOTAL		2988	3205	7%

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

2.1 Manifestações

Durante os doze meses de 2023, a Ouvidoria/Cetam recebeu, analisou e tratou 507 (quinhentas e sete) manifestações por meio do sistema Fala.Br e outros 13 (treze) pedidos de acesso à 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: 2023

Consolidado Anual - 2023

Ordem	Canais de Atendimento	Total
1	Sistema Fala.Br	507
2	Sistema e-Sic	13
TOTAL		520

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 2023.

Nessa contabilização, são excluídas as manifestações arquivadas, não complementadas e encaminhadas para outros órgãos. Cumpre dizer que no período específico de 2023 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: 2022 e 2023

Comparativo - Tipos de Manifestações/Pedidos 2022-2023				
Ordem	Tipos	2022	2023	Total
1	Solicitação	420	420	840
2	Reclamação	21	53	74
3	Denúncia	10	10	20
4	Sugestão	0	0	0
5	Acesso à Informação	9	13	22
6	Elogio	0	3	3
7	Comunicação	29	19	48
8	Simplifique	0	0	0
TOTAL		489	505	994

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.

GRÁFICO 5: Participação e Controle social por assunto - Ano: 2023

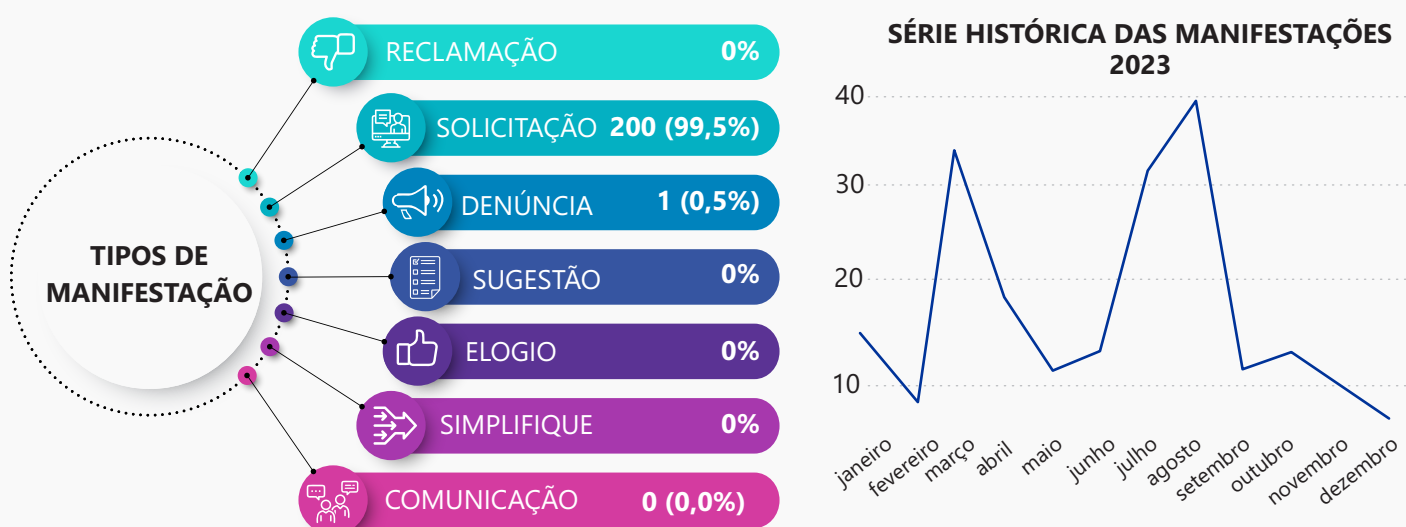
Ano 2023		
Ordem	Tipos	Quant.
1	Certificado / Diploma	201
2	Cadastro	36
3	Processo Seletivo	85
4	Outros em Educação	34
5	Certidões e Declarações	15
6	Matrículas	28
7	Curso Técnico	8
8	Acesso à Informação	2
9	Denúncia Crime	1
10	Denúncia de Irregularidades de Servidores	6
11	Educação Profissionalizante	2
12	Assédio Moral	5
13	Conduta Docente	2
14	Conduta Ética	2
15	Atendimento	8
16	Ouvidoria	2
17	Serviços e Sistemas	18
18	Outros em Administração	28
19	Sistema Financeiro	2
20	Recursos Humanos	2
TOTAL		487

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: 2023



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

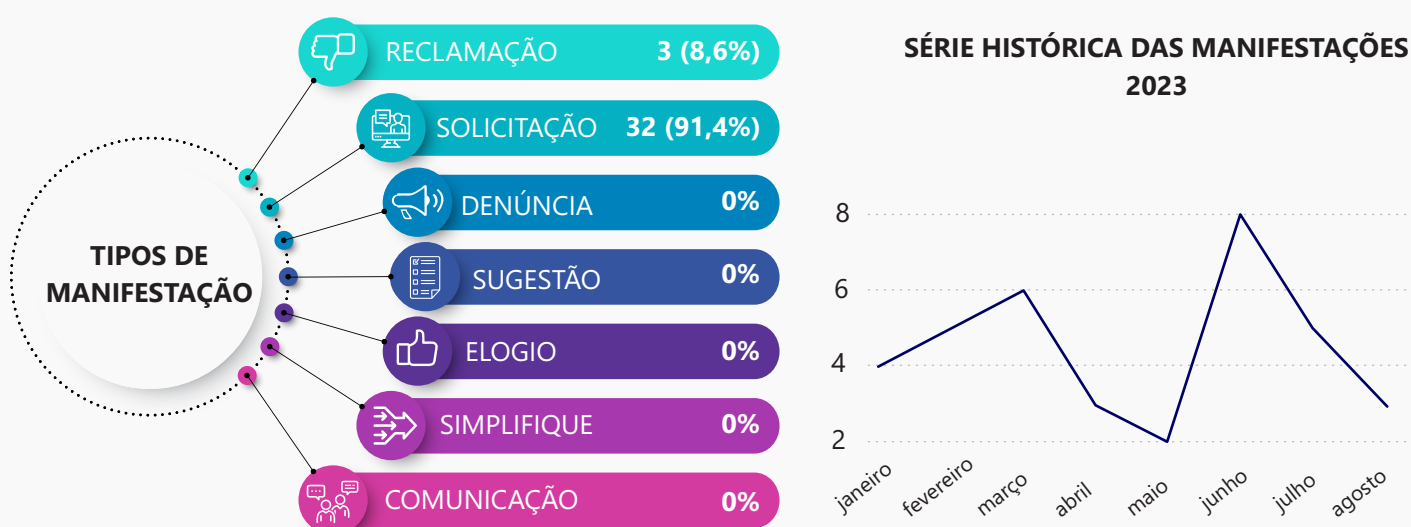
Fonte(s): Plataforma Fala.Br | Painel Resolveu?

Este é o assunto mais recorrente dentro das manifestações recebidas na Ouvidoria. Dessa forma foi sugerida, ainda no final de 2022, 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 e expandindo-se gradualmente para todos os 61 municípios do interior. O grande número de manifestações nesse tema está relacionado com a emissão de 2ª vias de certificado que guardam relação com perda e extravio por parte dos interessados. Alia-se a isso o fato de que os cursos do Cetam são marcados pela alta rotatividade dos discentes, o que faz com que alguns sempre tenham dúvidas a esse respeito, apesar das divulgações permanentes por parte da Assessoria de Comunicação da autarquia e os lembretes por parte das coordenações nas unidades nos inícios e términos de ciclos de cursos. No Gráfico 6 acima, pode-se visualizar as 201 (duzentas e uma) ocorrências do assunto "Certificado e Diploma", cruzadas com os tipos de manifestação.

2.3.2. Assunto: Cadastro

As 36 (trinta e seis) 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: Cadastro - Ano: 2023



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

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

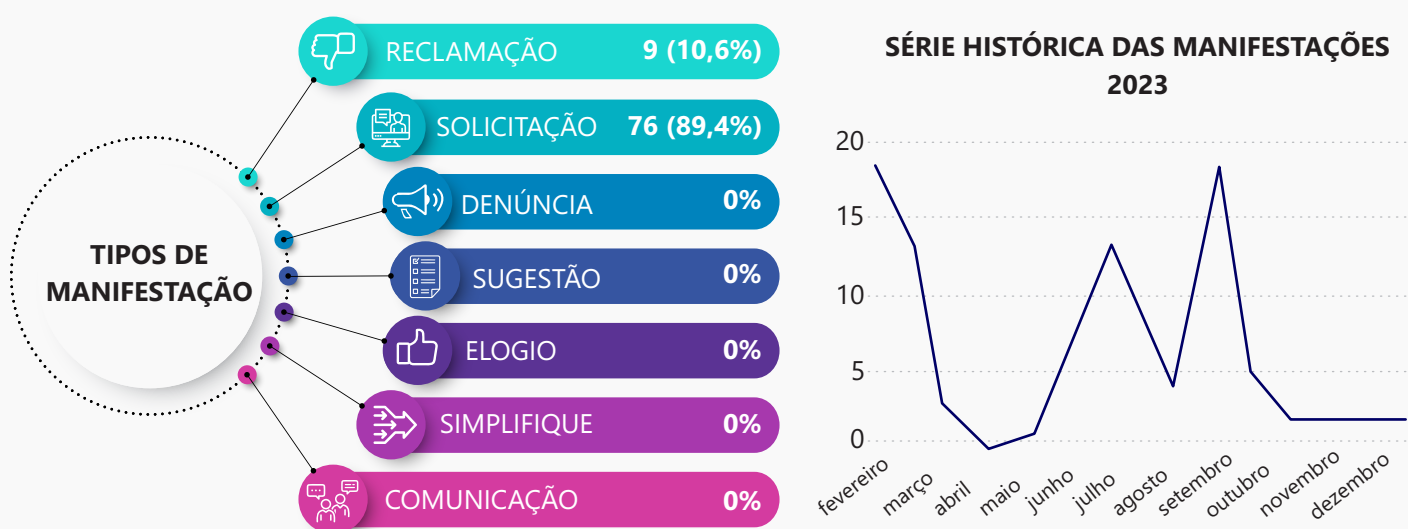
Nesse sentido, os conteúdos das manifestações eram sobre dúvidas básicas de como gerar *login*/senha na plataforma do aluno, sobre como anexar os documentos pessoais e/ou comprovantes acadêmicos relacionados aos pré-requisitos exigidos em cada curso específico, além de pedidos de retificação de dados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

Desde as 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, a Ouvidoria/Cetam conseguiu ajudar na solução das demandas dos usuários a partir de uma passo-a-passo que o próprio setor desenvolveu para suprir dúvidas corriqueiras dos usuários sobre recuperação de senha e alteração de e-mail de recuperação.

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 2023. 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: 2023



*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.

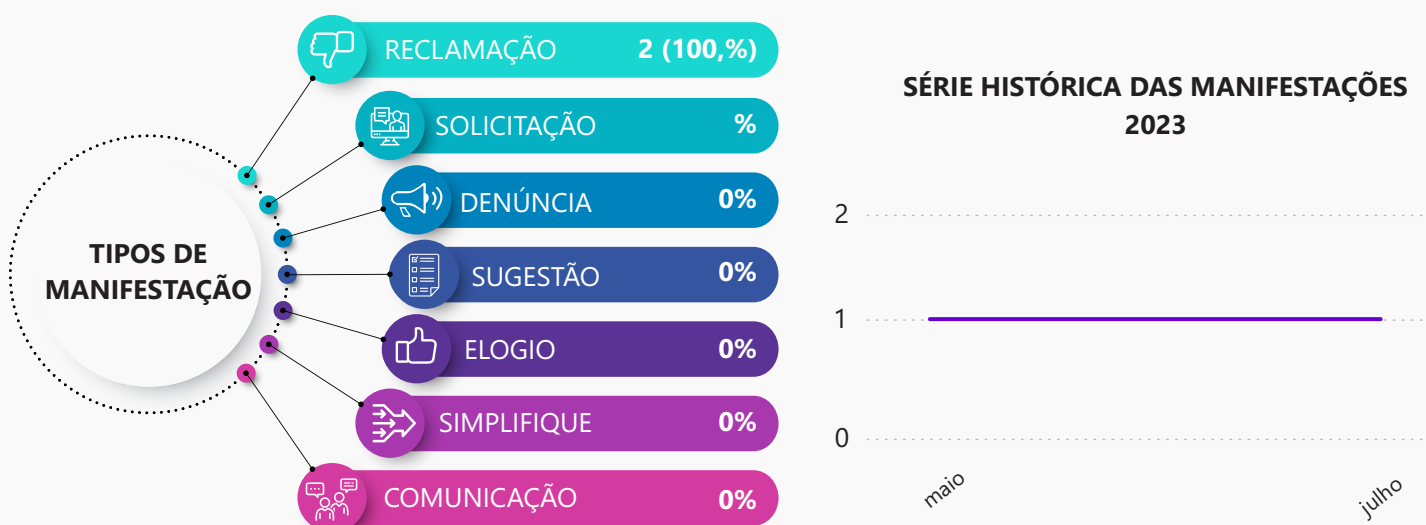
Os fatos motivadores das manifestações registradas relacionadas a este assunto foram principalmente no contexto de mudanças administrativas das gestões de unidades na capital e no interior, da discordância sobre regras e procedimentos adotados, bem como a insatisfações relacionadas à processos avaliativos 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 053/2023, 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 2023



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

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

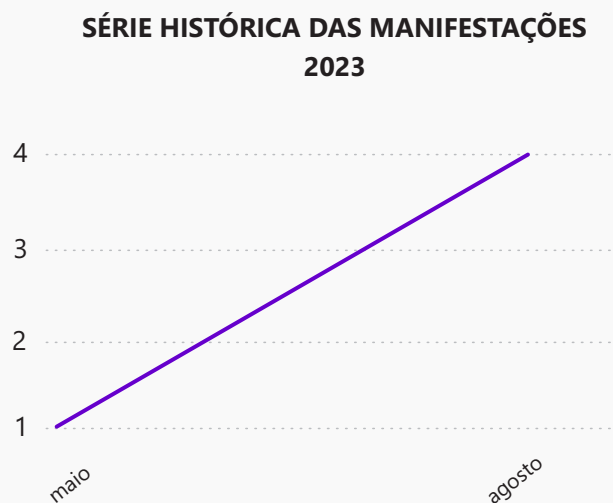
GRÁFICO 10: Participação e Controle Social Relacionado ao Assunto: Conduta Ética - Ano 2023



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

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

GRÁFICO 11: Participação e Controle Social Relacionado ao Assunto: Assédio Moral - Ano 2023



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

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

2.3.5 Assuntos: Outros em Administração; Outros em Educação; Matrículas

As manifestações agrupadas nestes assuntos se referem a questões variadas e diversas nas áreas administrativas, de recursos humanos, de funcionamento das unidades e outras dúvidas gerais sobre matrículas nos processos seletivos e/ou inscrições de cursos livres e de cursos de educação profissional técnica.

GRÁFICO 12: Participação e Controle Social Relacionado ao Assunto: Outros em Administração - Ano 2023



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.



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

GRÁFICO 13: Participação e Controle Social Relacionado ao Assunto: Outros em Educação - Ano 2023



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

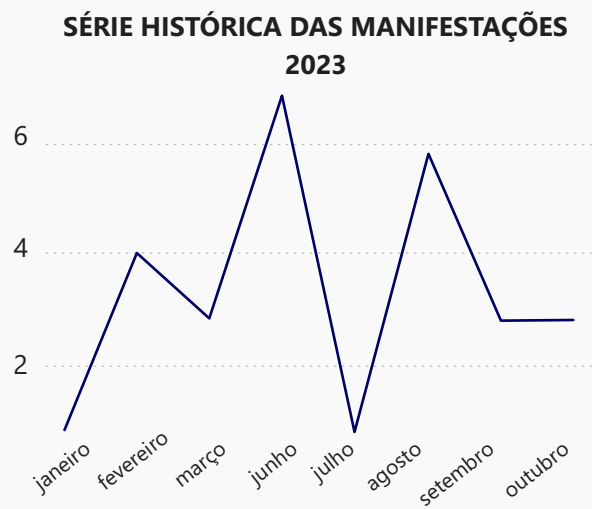


Fonte(s): Plataforma Fala.Br | Painel Resolveu?

GRÁFICO 14: Participação e Controle Social Relacionado ao Assunto: Matrícula - Ano 2023



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.



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

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.	83
Assessoria de Planejamento Acadêmico	Informações sobre Processos Seletivos de Instrutores; Convocações Credenciamentos; Alterações nas bases de dados do Portal do candidato.	09
Cetam Digital	1ª e 2ª Via de Certificados de cursos de qualificação; Matrículas; Declarações diversas; Confirmação Liberação de Cadastro no Sinetram.	66
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.	78
Secretaria Acadêmica	2ª Via de Diplomas de cursos técnico/especializações técnicas; Declarações de veracidade de diplomas; Declarações de conclusão de cursos.	27
Escola de Educação Profissional Galileia	1ª e 2ª Via de Certificados de cursos de qualificação; Matrículas; Declarações diversas; conduta docente; conduta de servidores administrativos.	10
Setor de Pessoal/Sede	Cédula-C para declaração de IRPF; Declaração de Serviços Prestados na condição de instrutor de cursos.	17
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.	34

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

A tabela acima aponta os nove setores/unidades mais demandados em 2023. A diretoria acadêmica com 83 ocorrências figura como a primeira 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 outros mais demandados (Cetam EaD com 78 ocorrências e Cetam Digital com 66 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 em geral 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

A Ouvidoria da Cetam é uma unidade integrante do SISOuv, e sua função prioritária é atender às demandas dos cidadãos usuários, apresentadas na forma de Manifestações de Ouvidoria ou Pedidos de Acesso à Informação, em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria.

Atuando como órgão interno de controle e de relacionamento com a sociedade, a Ouvidoria tem o compromisso de prestar contas sobre a efetividade de seus serviços. Por isso, durante o exercício de 2023, a equipe dedicou-se a estudar e desenvolver um modelo de aferição de resolutividade para avaliar a agilidade e qualidade das respostas apresentadas ao usuário no processo de atendimento às demandas.



4.2. Tratamento das Manifestações

O processo de tratamento e análise prévia efetuado pelo 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.

De forma sintética, apresentamos o resumo do processo de trabalho:

A. Atendimento e recebimento das demandas - o primeiro passo na atuação da Ouvidoria é o atendimento, que atualmente ocorre principalmente por meios telemáticos e presenciais. Os principais canais de atendimento utilizados são a Plataforma Fala.Br, o e-mail do setor e o *WhatsApp*;

B. Registro da manifestação - o segundo passo é o registro da demanda, que deve ser realizado na Plataforma Fala.BR, preferencialmente pelo usuário;

C. Análise e encaminhamento da demanda - o terceiro passo é a análise do conteúdo da demanda; da completude das informações mínimas iniciais; sua classificação em relação à tipologia da manifestação, assunto e subassunto; e, o devido encaminhamento à unidade responsável pelo tratamento e resposta;

D. Acompanhamento e monitoramento - no passo seguinte, a Ouvidoria acompanha e monitora o andamento da tramitação das manifestações junto à unidade responsável pela resposta ao demandante;



E. Resposta ao cidadão usuário - neste passo, a unidade organizacional responsável pela demanda encaminha a resposta à Ouvidoria, que irá analisar o conteúdo e a linguagem utilizada. Se necessário, a Ouvidoria pede completação à unidade respondente;

F. Registro da resposta - se a resposta estiver adequada, a Ouvidoria registra na Plataforma Fala.BR, tornando-a disponível para visualização pelo usuário demandante;

G. Avaliação da resolutividade pelo usuário demandante.

4.3. Respostas às Manifestações

Em 2023, as demandas de controle e participação social foram todas plenamente respondidas. Os prazos de resposta têm revelado resultados positivos com diminuição progressiva do tempo médio de resposta em comparação com anos anteriores, conforme dados extraídos do *Painel Resolveu?*

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)		
2022		2,33
2023		2,20



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

O tempo médio das manifestações de Ouvidoria é um indicador que se refere à quantidade média de tempo que leva para uma Ouvidoria responder uma manifestação recebida. Esse indicador é utilizado para avaliar a eficiência da Ouvidoria em atender as demandas dos usuários, bem como para identificar possíveis obstáculos que possam estar afetando o desempenho da Ouvidoria.

Esse indicador é diretamente afetado pelo tempo de resposta das unidades. Se as unidades levam mais tempo para responder às manifestações, o tempo médio de resolução aumenta, o que pode gerar insatisfação por parte dos solicitantes e até mesmo impactar negativamente a reputação da autarquia. Além disso, um tempo de resposta lento pode levar a uma sobrecarga de manifestações nas unidades, o que pode prejudicar ainda mais o tempo médio de resolução.

Por outro lado, se as unidades respondem de forma célere às manifestações, o tempo médio de resolução tende a ser menor, o que pode contribuir para uma imagem positiva da organização e para a satisfação dos manifestantes. Portanto, é importante destacar que a Ouvidoria disponibiliza um prazo máximo para que as unidades possam responder às manifestações recebidas. No entanto, sempre que possível, recomenda-se que esse prazo seja antecipado. Além disso, é fundamental que as unidades trabalhem em conjunto com a Ouvidoria para garantir que as manifestações sejam respondidas dentro desse prazo e que os solicitantes recebam um retorno satisfatório.

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

SATISFAÇÃO MÉDIA DOS USUÁRIOS		
2022		86,36%
2023		96,88%

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): Memorandos OUVIDORIA/CETAM de nº 032/2023, nº 039/2023, nº 041/2023, nº 042/2023, nº 045/2023, nº 046/2023, nº 049/2023, nº 057/2023, nº 075/2023, nº 077/2023, nº 078/2023, nº 079/2023;
- Juntamente com a Assessoria de Comunicação atuamos na confecção e atualização das abas de Transparência e Acesso à Informação no site da autarquia, bem como a Ouvidoria cuida da constante atualização dos dados/informações que lá devem constar;
- Sugerimos à Comissão de Controle Interno e Avaliação de Resultados (CCIAR/CETAM), bem como à gestão da autarquia, que fosse avaliada a possibilidade de tratativas com a empresa Processamento de Dados Amazonas (Prodam), que é a responsável pela criação e pela manutenção evolutiva do sítio eletrônico da autarquia, para melhoria da interface principal/Home da aba destinada à Transparência e Acesso à Informação, de forma a concentrar todas as possibilidades de acesso à informação em uma única aba principal/de entrada, bem como oferecer ferramentas de filtro dos dados e/ou das informações de modo mais específico, detalhado e customizado às necessidades do usuário;
- Produção de resposta, solicitada pelo Gabinete da Presidência do Cetam, de forma a atender o Ofício nº 128/2023-ACC/CASA CIVIL e Ofício nº 4969/2022-PGJ - Processo nº 01.01.011101.009711/2022-02-SIGED);
- Produção de justificativa e plano de providências a auditoria nº 118/2023-SGCI/AM da CGE/AM, solicitada pela Comissão de Controle Interno e Avaliação de Resultados por meio do Memorando nº 007/203-UCI/CETAM;
- Ajustes no sítio eletrônico da autarquia para adequação a adesão ao Módulo de Acesso à Informação da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), conforme solicitações da Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado (CGE-AM), bem como dos Decretos nº. 36.819/2016 e nº. 40.824/2019, com vistas ao objetivo de promover a melhoria na acessibilidade dos usuários dos serviços públicos para registro, em ambiente único, de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação para o Poder Executivo Estadual;
- 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
Ausência de abas específicas destinadas a itens obrigatórios da Transparência Ativa.	Criação das abas ausentes e desagrupamento de abas já existentes que causavam ou poderiam gerar confusão na busca realizada pelos usuários.
Transparência ativa desatualizada (análise dos pedidos de maior frequência).	Transparência ativa atualizada em grande parte.
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.
Descumprimento de prazos para envio das respostas pelos setores internos.	Criação de rotinas de aviso de vencimento de prazos, por meio do próprio sistema de gestão de documentos utilizado pela instituição.
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.	Adequação e aperfeiçoamento das respostas conclusivas encaminhadas aos usuários.
Fortalecimento interno da Ouvidoria do Cetam.	Sensibilização dos servidores sobre a importância da Ouvidoria.

Fonte(s): Ouvidoria/Cetam

5. RECOMENDAÇÕES

5.1 À Administração Central:

Permanência do atual espaço físico para a Ouvidoria.

Recomenda-se a manutenção do atual espaço físico da Ouvidoria no mesmo local, localizado no térreo da sede administrativa, próximo à recepção e ao protocolo, conforme recomendações da própria Controladoria Geral da União (CGU) e da Controladoria Geral do Estado. Essa medida visa atender ao item “1.5 Infraestrutura e Acessibilidade” do Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas, instituído pela Portaria 581/2021-CGU, que objetiva proporcionar um acolhimento adequado aos usuários, bem como ao item 2 e subitens do Manual de Procedimentos de Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado (CGE-AM).

Alocação de servidor com as competências necessárias para a implementação da Câmara de Resolução Pacífica de Conflitos.

Recomenda-se a alocação de um servidor para integrar a equipe da Ouvidoria com as competências necessárias à implantação da Câmara de Resolução Pacífica de Conflitos, conforme Portaria 581/2021-CGU.

Viabilização de curso de formação de mediadores para composição da Câmara de Resolução Pacífica de Conflitos.

Recomenda-se promover a realização de um curso de formação de mediadores de resolução pacífica de conflitos no âmbito da autarquia, com o objetivo de possibilitar a composição da Câmara que será proposta pela Ouvidoria.

Sinalização e identificação da Ouvidoria.

Recomenda-se que a Ouvidoria seja incluída/contemplada nos próximos encaminhamentos/providências relacionadas ao assunto supracitado dentro da sede administrativa da autarquia, como forma não somente de identificar e indicar salas/direções que facilitarão o acesso e o fluxo de pessoas, mas também como maneira de educar e conscientizar os públicos interno e externo da autarquia sobre a presença da Ouvidoria/Cetam.

Também que seja avaliada a possibilidade de implementação de identificação da Ouvidoria/Cetam em todas as Unidades Descentralizadas de Ensino (UDE) e Núcleo das Classes Descentralizadas (NCD) do Cetam (capital e interior), considerando para isso os parâmetros sugeridos pela CGE-AM na página 07 do Manual de Ouvidoria, o princípio da economicidade, bem como as indicações e customizações apontadas como necessárias pela equipe de designers da Assessoria de Comunicação (Asscom/Cetam).

5.2 Às Unidades Organizacionais:

Implementação de programas de reconhecimento e valorização dos servidores na Administração Pública Estadual.

Implementar programas de reconhecimento e valorização dos servidores na Administração Pública Estadual, com base na constatação da ausência e/ou baixo número de elogios recebidos durante os exercícios de 2022 e 2023. Esses programas devem promover uma cultura de reconhecimento dos bons desempenhos e podem incluir incentivos não financeiros, cerimônias de reconhecimento e outras iniciativas que fortaleçam a motivação e o engajamento dos servidores.

Incentivo e valorização da apresentação de sugestões pelos servidores, colaboradores e pela comunidade acadêmica.

Recomenda-se incentivar e valorizar ativamente a apresentação de sugestões pelos servidores, colaboradores e pela comunidade acadêmica. É importante garantir uma avaliação adequada dessas sugestões e a implementação daquelas viáveis.

Agilidade e eficiência na resposta das manifestações de Ouvidoria no Cetam.

Reforçamos a importância do cumprimento dos prazos estabelecidos para resposta às manifestações de Ouvidoria, processando imediatamente a análise e buscando fornecer respostas no menor tempo possível, sem comprometer a fundamentação e a qualidade.

Implementação de Rotinas Internas de Envio de Dados relacionados à Transparência e Acesso à Informação ([Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#)).

Criação e implementação de rotinas internas, de maneira perene, para envio de dados/informações sob a responsabilidade dos setores internos da autarquia, a fim de manter/alimentar os bancos de dados/informações disponíveis no sítio eletrônico da instituição.

6. 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