

EXERCÍCIO  
**2019**



**CETAM**  
CENTRO DE EDUCAÇÃO  
TECNOLOGICA DO AMAZONAS



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

# **RELATÓRIO DE GESTÃO**

## **OUVIDORIA/CETAM**



**CETAM**  
CENTRO DE EDUCAÇÃO  
TECNOLOGICA DO AMAZONAS



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

**Governador do Estado do Amazonas**  
Wilson Miranda Lima

**Vice-governador do Estado**  
Carlos Alberto Souza de Almeida Filho

**Diretora-Presidente**  
Joésia Moreira Julião Pacheco

**Diretora Acadêmica**  
Rita Mara Miranda Garcia

**Diretora Administrativo-Financeira**  
Joyce Vivianne Veloso de Lima Aquino

**Diretor de Relações Empresariais e Institucionais**  
Leonardo Bruno Barbosa Monteiro

**Edição/Redação**  
Paulo Cesar Moreira de Souza

**Diagramação e Editoração**  
Marcelo Gusmão

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	4
1. DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA/CETAM.....	5
1.1 Força de Trabalho.....	6
1.2 Formas e Canais de Atendimento Disponibilizados aos Usuários dos Serviços Públicos.....	6
2. QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS - CONSOLIDADO GERAL.....	7
2.1 Manifestações.....	8
2.2 Principais Motivos das Manifestações.....	9
2.3 Assuntos/Temas mais Recorrentes em 2019.....	10
2.4 Setores mais Demandados em 2019.....	11
2.5 Respostas às Manifestações.....	11
2.6 Perfil dos Usuários dos Serviços Públicos do Cetam.....	12

## APRESENTAÇÃO

Este relatório tem o objetivo de apresentar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do Centro de Educação Tecnológica do Amazonas/Cetam no exercício de 2019. O documento tem como base os registros de controle e de participação social oriundos dos diferentes canais disponibilizados pela autarquia aos usuários dos serviços públicos.

Cumprir dizer que a Ouvidoria/Cetam, da mesma forma que a entrada de outras Ouvidorias no organograma das instituições públicas pelo país, materializa o desejo da Administração Pública de se modernizar e de satisfazer a sociedade em constante evolução, muito mais exigente, participativa, e que reivindica melhor qualidade de vida, ciente de seus direitos e mais consciente quanto a sua influência nas decisões do Estado.

Ao instituir uma Ouvidoria, organismos públicos demonstram a sua vontade de agir com eficiência contra ações da má administração, comportamentos abusivos, estimulando a transparência e a qualidade no atendimento e demonstrando respeito ao cidadão.



# 1. DAS ATRIBUIÇÕES 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, e-mail e whatsapp
	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.
	Acompanhar as manifestações tramitadas para os setores, além de orientá-los e alertá-los quanto ao cumprimento e iminente expiração de prazos para 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.
	Implementar, monitorar, atualizar e alimentar com os itens/dados/informações de transparência ativa a seção do menu “Acesso à informação”, localizado no 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, nos sites da Ouvidoria: <a href="http://www.cetam.am.gov.br">www.cetam.am.gov.br</a>
Carta de Serviços	Coordenar o desenvolvimento da Carta de Serviços da instituição.
	Coordenar a necessidade de atualização e melhoria dos serviços disponíveis na Carta de Serviços da instituição.

## 1.1 Força de Trabalho

TABELA 2: Servidore(s) atuante(s) na Ouvidoria/Cetam no ano de 2019

Nome	Cargo	Função
Paulo Cesar Moreira de Souza	Analista Técnico Educacional	Técnico responsável pela 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](http://www.cetam.am.gov.br)), que disponibiliza três canais de acesso com finalidades diferentes: Fala.Br (reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e o simplifique 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).

As diversas demandas recepcionadas têm pelo menos dois prazos distintos de resposta. Aquelas fundamentadas na Lei nº 12.527, de 18/11/2011, 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 de 2019, a Ouvidoria/Cetam realizou um total de 283 atendimentos por meio dos canais disponibilizados. Nele figuram 50 [cinquenta] demandas para o e-mail da Ouvidoria, 198 [cento e noventa e oito] atendimentos telefônicos, 28 [vinte e oito] demandas apresentadas à Ouvidoria foram registradas como manifestações no Sistema Fala.Br e outras 07 [sete] solicitações pelo Sistema e-SIC. Esse panorama pode ser visualizado no gráfico 1, abaixo:

GRÁFICO 1: Consolidado - Atendimentos do Ano de 2019

2019			
Ordem	Canais de Atendimento	Total	Percentual
1	Sistema Fala.Br	28	9,89%
2	Sistema e-Sic	7	2,47%
3	E-mail	50	17,67%
4	Telefone	198	69,96%
Total		283	100%

Fontes: Ouvidoria/Cetam | Plataforma Fala.BR | Plataforma e-Sic

GRÁFICO 2: Quadro Comparativo - Atendimentos dos Anos de 2018 e 2019

Comparativo Anual - 2018/2019				
Ordem	Canais de Atendimento	2018	2019	Percentual de Aumento
1	Sistema Fala.Br	31	28	-10%
2	Sistema e-Sic	6	7	17%
3	Fale Conosco	0	0	-
4	E-mail	0	50	-
5	Telefone	0	198	-
Total		37	283	665%

Fontes: Ouvidoria/Cetam | Plataforma Fala.BR | Plataforma e-Sic



## 2.1 Manifestações

Durante o exercício de 2019 a Ouvidoria/Cetam recepcionou, analisou e tratou 28 [vinte e oito] manifestações e 07 [sete] pedidos de acesso à informação recebidos pelos sistemas Fala.Br e e-Sic, respectivamente, conforme demonstrado no Gráfico 3:

**GRÁFICO 3: Participação e Controle Social no Cetam - Ano: 2019**

<b>Consolidado Anual - 2019</b>		
<b>Ordem</b>	<b>Canais de Atendimento</b>	<b>Total</b>
1	Sistema Fala.Br	28
2	Sistema e-Sic	7
<b>Total</b>		<b>35</b>

Fontes: Ouvidoria/Cetam | Plataforma Fala.BR | Plataforma e-Sic

O tratamento das manifestações recebidas por meio de ambas plataformas aludidas envolve: aferição do tipo da manifestação, do assunto e do setor responsável pela demanda apresentada, além da análise sobre se o relato possui elementos mínimos necessários a atuação do setor.

Do total de registros de demandas direcionadas ao Cetam por meio destes canais, cumpre ainda registrar que não houve manifestações arquivadas por não terem sido complementadas pelos manifestantes, nem casos de encaminhamentos para órgãos externos por não serem de competência do Cetam.

## 2.2 Principais Motivos das Manifestações

No gráfico 4, observam-se os tipos mais recorrentes de manifestações recebidas e respondidas pelos vários setores da autarquia. Em destaque, as solicitações com maioria expressiva de 237 (duzentas e trinta e sete) manifestações, seguidos por comunicação e reclamações com 15 e 12 manifestações respectivamente.

Ressalta-se que na análise deste item são consideradas somente as manifestações que estavam aptas para resposta dos setores da instituição, ou seja, são excluídas as manifestações arquivadas, não complementadas e aquelas que foram encaminhadas a outros órgãos por ausência de competência.

**GRÁFICO 4: Quadro Comparativo - Participação e Controle Social por Tipo - Anos: 2018 e 2019**

Ordem	Tipos	2018	2019	Percentual de Aumento
1	Solicitação	14	4	- 71,42%
2	Reclamação	9	11	22,22%
3	Denúncia	4	4	-
4	Sugestão	1	1	-
5	Acesso à Informação	-	7	-
6	Elogio	0	0	-
7	Comunicação	3	8	166,66%
8	Simplifique	0	0	-
<b>Total</b>		<b>31</b>	<b>35</b>	<b>12,90%</b>

Fontes: Ouvidoria/Cetam | Plataforma Fala.BR | Plataforma e-Sic

Cumpre esclarecer que 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.

**GRÁFICO 5: Série Histórica das Manifestações - Anos: 2019**



### 2.3 Assuntos/Temas mais Recorrentes em 2019

O Gráfico 5 apresenta a participação e controle social por assunto e tipo. Tendo os principais assuntos demandados: Processo Seletivo, Conduta Docente e Atendimento.

**GRÁFICO 6: Participação e Controle Social por Assunto/Tema - Ano 2019**

Ano 2019		
Ordem	Tipos	Quantidade
1	Concurso	1
2	Processo Seletivo	1
3	Outros em Educação	3
4	Curso Técnico	5
5	Outros em Economia e Finanças	2
6	Educação Profissionalizante	2
7	Infraestrutura Urbana	1
8	Outros em Cultura	1
9	Atendimento	1
10	Transparência	1
11	Educação Superior	1
12	Outros em Administração	9
Total		28

Fontes: Ouvidoria/Cetam | Plataforma Fala.BR | Plataforma e-Sic

## 2.4 Setores mais Demandados em 2019

ANO CALENDÁRIO 2019		
UNIDADE/SETOR DEMANDADO	ASSUNTOS DEMANDADOS	Total de Manifestações Recebidas
Secretaria Acadêmica Geral (Sac/Sede)	2ª via de diplomas de cursos técnicos/especializações técnicas; Declaração de veracidade de diplomas; Declarações de conclusão de curso.	98
Diretoria Acadêmica (Dac)	Questionamentos sobre decisões administrativas; Condutas de Docentes e/ou outros Servidores.	43
Comissão Permanente de Concursos (Copec)	Processos Seletivos; Esclarecimento de dúvidas sobre respostas aos recursos; Acesso aos editais de concursos e processos seletivos já homologados/encerrados.	77
Gerência de Pessoal (Gepes)	Cédula-C para declaração de IRPF; Declaração de Serviços Prestados na condição de Instrutor de cursos.	35
Diretoria Administrativo-financeira (Daf)	Pagamentos de prestadores de serviço e de fornecedores; Acesso à Informação via Plataforma Fala.Br.	20

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

A tabela acima aponta os cinco setores/unidades mais demandados em 2019. A Diretoria Administrativo-financeira, localizada na sede administrativa da autarquia figura como a primeira mais demandada no exercício de 2019, seguida da Diretoria Acadêmica e da Gerência de Pessoal com oito demandas cada um dos setores.

## 2.5. Respostas às Manifestações

Em 2019, as demandas de controle e participação social foram respondidas. Abaixo os prazos e o tempo médio de resposta em comparação com ano de 2018, conforme dados extraídos do Painel Resolveu? da Controladoria Geral da União [CGU].

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)		
2018	→	28,87
2019	→	134,11

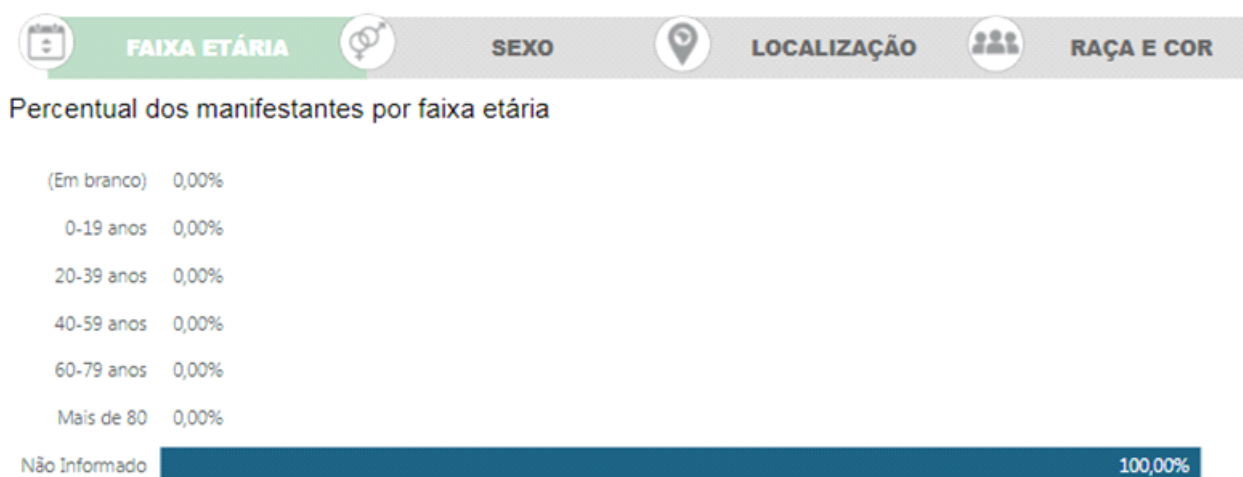
Fonte(s): Plataforma Fala.Br | Painel Resolveu?

Em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria, os manifestantes avaliaram uma única vez a pesquisa como muito satisfeito ou satisfeito, o que resultou na seguinte média no percentual de:

SATISFAÇÃO MÉDIA DOS USUÁRIOS		
2018	→	75%
2019	→	100%

## 2.6. Perfil dos Usuários dos Serviços Públicos do Cetam

### GRÁFICO 07: Perfil do Cidadão: Faixa Etária - Ano: 2019



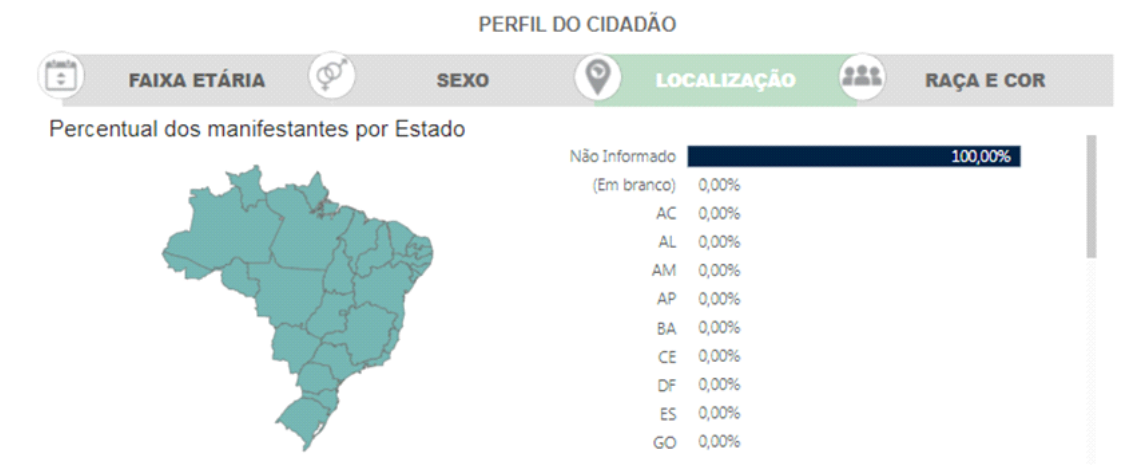
Fonte(s): Plataforma Fala.Br | Painel Resolveu?

### GRÁFICO 08: Perfil do Cidadão: Sexo - Ano: 2019



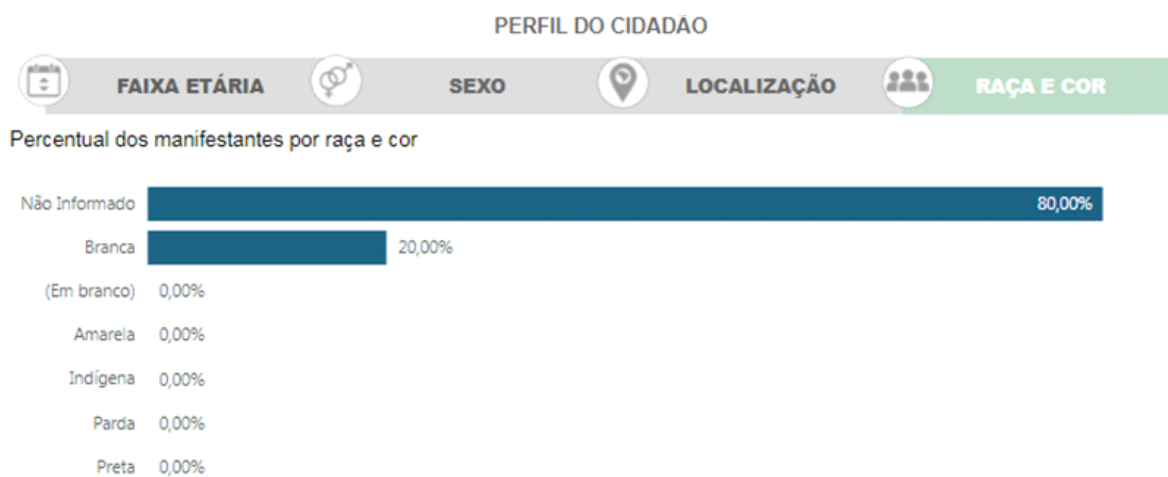
Fonte(s): Plataforma Fala.Br | Painel Resolveu?

### GRÁFICO 09: Perfil do Cidadão: Localização - Ano: 2019



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

## GRÁFICO 10: Perfil do Cidadão: Raça e Cor - Ano: 2019







**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO



**CETAM**  
CENTRO DE EDUCAÇÃO  
TECNOLOGICA DO AMAZONAS