

EXERCÍCIO  
**2020**



**CETAM**  
CENTRO DE EDUCAÇÃO  
TECNOLOGICA DO AMAZONAS



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

# RELATÓRIO DE GESTÃO

## OUVIDORIA/CETAM



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

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

**Diretora-Presidente**  
José Augusto de Melo Neto

**Diretora Acadêmica**  
Rita Mara Miranda Garcia

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

**Diretor de Relações Empresariais e Institucionais**  
Guilherme José Sette Júnior

**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 Problemas Recorrentes e Soluções Adotadas.....	10
3. PAINEL GERAL DE ATENDIMENTO.....	11
Gráfico 8.....	12
Gráfico 9.....	12
Gráfico 10.....	13
Gráfico 11.....	13
Gráfico 12.....	13
Gráfico 13.....	14

## **APRESENTAÇÃO**

Este relatório tem o objetivo de apresentar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do Centro de Educação Tecnológica do Amazonas/Cetam no exercício de 2020. 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.

Sobre a Ouvidoria do Cetam cumpre dizer que 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.

# 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

GRÁFICO 1: Consolidado - Atendimentos do Ano de 2020

<b>Atendimentos do Ano de 2020</b>			
<b>Ordem</b>	<b>Canais de Atendimento</b>	<b>Total</b>	<b>Percentual</b>
1	Sistema Fala.Br	31	11%
2	Sistema e-Sic	9	29%
3	E-mail	433	766%
4	Telefone	879	344%
<b>Total</b>		<b>1352</b>	<b>1150%</b>

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

GRÁFICO 2: Quadro Comparativo - Atendimentos dos Anos de 2019 e 2020

<b>Comparativo Anual - 2019/2020</b>				
<b>Ordem</b>	<b>Canais de Atendimento</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Percentual de Aumento</b>
1	Sistema Fala.Br	28	31	11%
2	Sistema e-Sic	7	9	29%
3	E-mail	50	433	766%
4	Telefone	198	879	344%
<b>Total</b>		<b>283</b>	<b>1352</b>	<b>1150%</b>

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



## 2.1 Manifestações

Durante o exercício de 2020 a Ouvidoria/Cetam recepcionou, analisou e tratou 31 manifestações e 09 pedidos de informação recebidos pelos sistemas Fala.Br e e-Sic, respectivamente, conforme demonstrado no Gráfico 3:

GRÁFICO 3: Participação e Controle Social no Cetam - Ano: 2020

20 Consolidado Anual - 2020		
Ordem	Canais de Atendimento	Total
1	Sistema Fala.Br	31
2	Sistema e-Sic	9
<b>Total</b>		<b>40</b>

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

## 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: 2019 e 2020**

<b>Comparativo Anual - 2019/2020</b>				
<b>Ordem</b>	<b>Canais de Atendimento</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Percentual de Aumento</b>
1	Sistema Fala.Br	28	31	11%
2	Sistema e-Sic	7	9	29%
3	E-mail	50	433	766%
4	Telefone	198	879	344%
<b>Total</b>		<b>283</b>	<b>1352</b>	<b>1150%</b>

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

Cumprе 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.

## 2.3 Problemas Recorrentes e Soluções Adotadas

A pandemia da Covid-19 eclodiu quando o Cetam tinha apenas começado a executar seu orçamento anual, fato que fez o planejamento divergir consideravelmente do curso projetado em meio a incertezas elevadas.

No decorrer da prestação dos serviços em meio às medidas de controle da pandemia de COVID-19, mesmo durante a suspensão das atividades acadêmicas, de março a julho, fato que representou impacto nas ações em curso, a autarquia procurou, de início, formular e implementar respostas imediatas à crise, dentre elas a adoção do Ensino-Aprendizagem Remoto Temporário e Emergencial e o trabalho remoto das unidades.

O Gráfico 5 apresenta a participação e controle social por assunto e tipo, elencando os principais assuntos demandados.

**GRÁFICO 5: Participação e Controle Social por Assunto/Tema - Ano 2020**

<b>Ano 2019</b>		
<b>Ordem</b>	<b>Tipos</b>	<b>Quantidade</b>
1	Concurso	2
2	Processo Seletivo	2
3	Outros em Educação	8
4	Certidões e Declarações	1
5	Matrículas	2
6	Curso Técnico	4
7	Atendimento	2
8	Normas e Fiscalização	1
9	Outros em Economia e Finanças	1
10	Concurso	2
11	Assistência Jurídica	1
12	Atendimento	2
13	Ouvidoria	1
14	Outros em Administração	4
<b>Total</b>		<b>31</b>

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

### 3. PAINEL GERAL DE ATENDIMENTO

GRÁFICO 6: Quadro Geral: tempo médio de resposta - Ano: 2020



GRÁFICO 7: Quadro Geral: Resolutividade - Ano: 2020



GRÁFICO 8: Quadro Geral: Resolutividade/Série Histórica - Ano: 2020



GRÁFICO 9: Quadro Geral: Tipos de Manifestação - Ano: 2020



GRÁFICO 10: Quadro Geral: Perfil do Cidadão - Faixa Etária - Ano: 2020

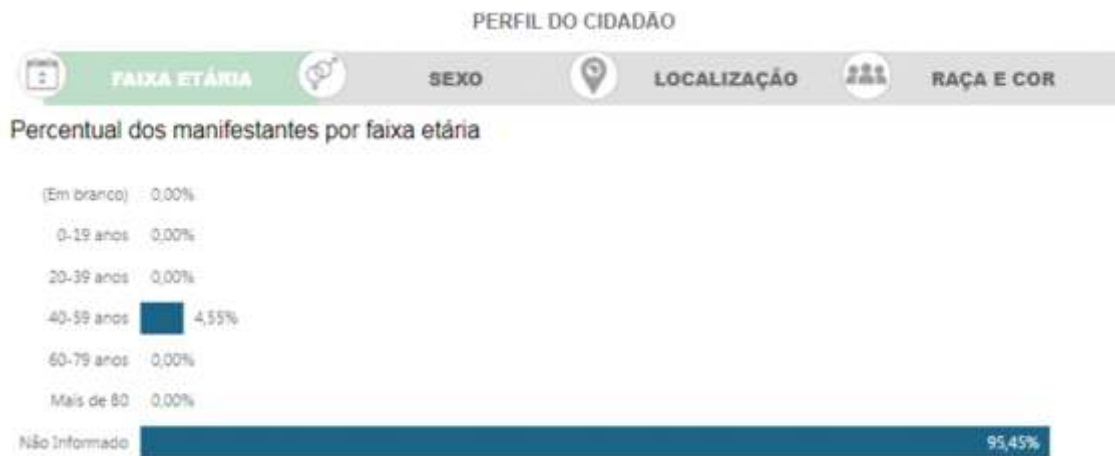


GRÁFICO 11: Quadro Geral: Perfil do Cidadão - Sexo - Ano: 2020



GRÁFICO 12: Quadro Geral: Perfil do Cidadão - Localização - Ano: 2020



# GRÁFICO 13: Quadro Geral: Perfil do Cidadão - Raça e Cor - Ano: 2020





**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO



**CETAM**  
CENTRO DE EDUCAÇÃO  
TECNOLOGICA DO AMAZONAS

