



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

**SUBCOMANDO DE AÇÃO E PROTEÇÃO EM
DEFESA CIVIL DO AMAZONAS- SUBCOMADEC**

**RELATÓRIO DOS ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA DA DEFESA
CIVIL DO AMAZONAS
(JAN A MARÇO/2024)**

Manaus-AM

www.defesacivil.am.gov.br/
www.amazonas.am.gov.br
twitter.com/defesacivilam
www.instagram.com/defesacivil.amazonas

Rua Urucará, 183, Cachoeirinha.
Manaus – AM
CEP 69065-180 -

**Defesa Civil do
Amazonas**

I – APRESENTAÇÃO:

O presente relatório se propõe a apresentar todas as manifestações tratadas pela Ouvidoria da Defesa Civil do Amazonas durante os meses de janeiro, fevereiro e março/2024 e gerar informações relativas aos atendimentos realizados pela ouvidoria com o objetivo de deixar registrado o acompanhamento no sistema integrado de acesso à informação. As ações desempenhadas no primeiro trimestre irão subsidiar a elaboração do relatório anual de gestão da ouvidoria em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/11.

II – ATENDIMENTOS:

MANIFESTAÇÕES NO CANAL FALA BR

Ord	MÊS/ANO	ASSUNTOS	MANIFESTAÇÕES – FALA BR						
			DENÚNCIA MANIFESTAÇÃO INICIAL	COMUNICAÇÃO MANIFESTAÇÃO FINAL (DENÚNCIAS)	RECLA MAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUG ES TÃO	ELOGIO	TOTAL
1.	01/2024	Defesa Civil	-	—	—	01	-	-	01
2.	02/2024	*Denúncia corrupção	03	03	—	-	—	-	03
3.	02/2024	Defesa Civil	-	-	-	-	-	01	01
4.	02/2024	Outros em Administração	—	—	-	01	—	-	01
Total por Manifestações			03	-	-	02	-	01	06

Quadro nº 1: Registros das manifestações no Fala BR.

SISTEMA INTEGRADO À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI

Ord.	Tipo	Órgão	Data inicial	Data final	Situação do Prazo	Assuntos
01	Solicitação	Defesa Civil	16/02/2024	21/02/2024	No prazo	Aluno de Engenharia Civil da UFAM, solicitou informações geradas pela Defesa Civil a respeito de movimentação de massa
02	Solicitação	Defesa Civil	06/03/2024	17/03/2024	No prazo	Informações sobre o Plano Estadual de Proteção e Defesa Civil (referente anos anteriores) Para Projeto de Pesquisa de Mestrado - UFAM
03	Solicitação	Defesa Civil	12/03/2024	21/03/2024	No prazo	Relatório de registro de vistoria realizada em 2023 em domicílio particular. Solicitação Encaminhada para Semseg

Quadro nº 2: Assuntos solicitados no sistema integrado à LAI.

E-MAILS INSTITUCIONAL E SERVIÇO FALE CONOSCO:

No quadro nº 3 encontra-se os assuntos com maior frequência e encaminhados para outros órgãos, sejam municipais ou estadual das áreas de defesa civil, meio ambiente, planejamento urbano, limpeza pública e outras, todos respondidos no prazo.

Ord.	ASSUNTOS	MANIFESTAÇÕES – POR E-MAIL					
		Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	TOTAL
01	<p>INFORMAÇÕES SOBRE DESABAMENTO, ALAGAMENTO, RACHADURA, DESBARRACAMENTO, ÁRVORE EM ÁREA DE RISCO E DESLIZAMENTO EM RAZÃO DE UMA SITUAÇÃO DE RISCO IMINENTE.</p> <p>DIVERSOS ASSUNTOS SOLICITADOS: -Reparo por abertura de bueiro e cratera;</p>	-	-	43	-	-	43



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Ord.	ASSUNTOS	MANIFESTAÇÕES – POR E-MAIL					
		Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	TOTAL
	- ações em um muro comprometido por vazamento e infiltração; - Lona e Barraca; - madeira para reconstrução; - vaga no Ensino Regular em Escola municipal; aluguel social; - queimadas irregulares em área urbana, - Cadastro de voluntários; - IPAM-pesquisa sobre incêndios; - terras caídas; - se o Estado ainda se encontra em situação de calamidade pública por conta da estiagem e - Solicitação de conteúdo para palestra sobre a estiagem/2023						
	VISTORIA E VISITA TÉCNICAS EM LOCAIS DE SITUAÇÃO DE RISCO. INFORMAÇÃO DE PROCEDIMENTO PARA EMISSÃO DE LAUDO.	-	-	09	-	-	09
02	CORTE E PODA DE ÁRVORE.	-	-	18	-	-	18
03	DENÚNCIA	-	01	-	-	-	01
TOTAL			01		-	-	71

Quadro nº 3: Assuntos enviados por e-mails interessados no prazo determinado.

Durante o período foram registradas manifestações advindas dos municípios de **Manaus, Iranduba, São Paulo de Olivença e Coari**, as quais foram respondidas, encaminhadas e esclarecidas para seus cidadãos, dentro dos prazos estabelecidos.

Os bairros de Manaus com maior incidência de registros são: Monte das Oliveiras, Jorge Teixeira 1 e 2, Zumbi do Palmares, São Raimundo, Cachoeirinha; Grande Vitória, Cidade Nova (Riacho doce), Gilberto Mestrinho (Nova Vitoria), Cidade de Deus, Compensa 3.



III- ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES NOS CANAIS DE ATENDIMENTO:

3.1- CANAIS DE ACESSO:

Os principais canais que os usuários utilizaram para registrar suas manifestações foram:

- E-MAIL'S/ FALE CONOSCO: **71 (85,54%)**;
- FALA BR: **06 (7,23%)**;
- ACESSO À INFORMAÇÃO: **03 (3,61%)**;
- PRESENCIAL: **03 (3,61 %)**;
- REDE SOCIAL: Não registrada;
- CORRESPONDÊNCIA: Não recebida.

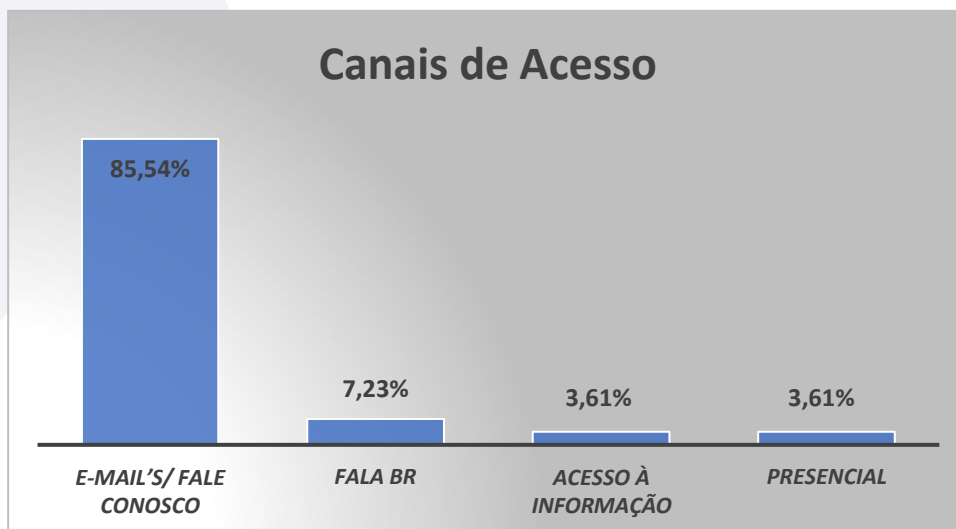


Gráfico 01 – Canais de Atendimentoos.

No gráfico 02, encontram-se os principais atendimentos por tipologia de manifestações atendidas, orientadas e encaminhadas:

- SOLICITAÇÕES/ACESSO À INFORMAÇÃO: **73 (87,95%)**;
- DENÚNCIAS: **04 (4,82%)**;
- ENCAMINHADAS: **04 (4,82%)**
- RECLAMAÇÃO: **01 (1,20%)**;
- ELOGIO: **01 (1,20%)**;

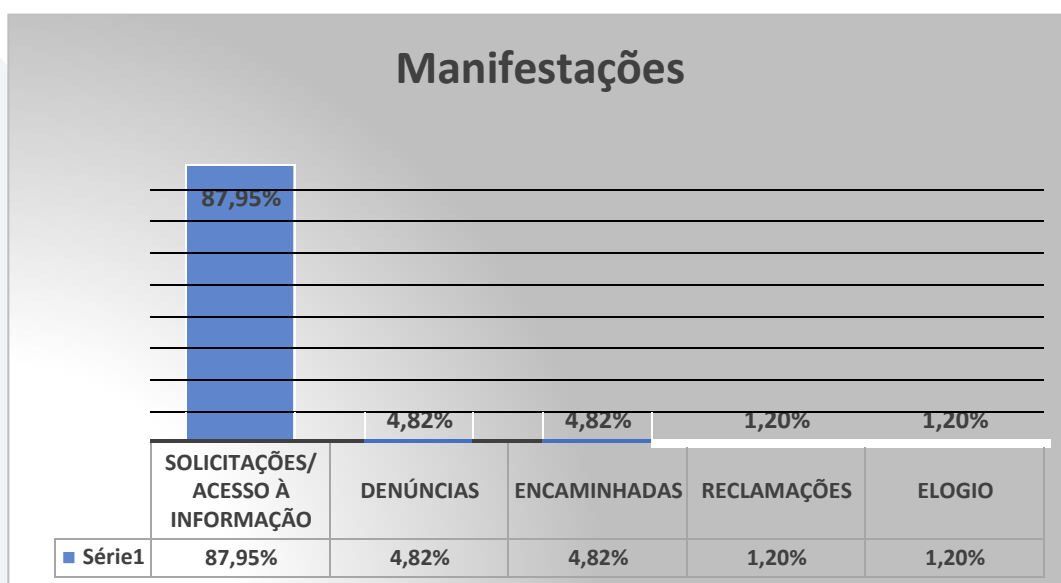


Gráfico 2 – Tipologia das manifestações nos canais de atendimento.

3.2 – INSTITUIÇÕES E SETORES QUE SUBSIDIARAM AS RESPOSTAS DA OUVIDORIA:

D)- Na Defesa Civil do Amazonas:

- AJUR
- DEPARTAMENTO DAS REGIONAIS;

- CEMOA;
- DEPARTAMENTO DE RESPOSTA.

II) – Para os órgãos e instituições públicas:

- **Municipal:** DEFESA CIVIL DOS MUNICÍPIOS, SEMSEG, SEMMAS, IMPLURB, OUVIDORIA MUNICIPAL;
- **Estadual:** SEJUSC

3.2- PERFIL DOS USUÁRIOS QUE ACESSAM AOS SISTEMAS E PEDIDO DE INFORMAÇÃO:

MESES	PESSOA NATURAL			PESSOA JURÍDICA		TOTAL
	MASC	FEM	NÃO IDENTIFICADO	EMPRESA	ONG	
Janeiro	07	08	-	-	-	15
Fevereiro	13	22	03	-	-	38
Março	09	19	-	01	01	30
TOTAL	29	49	03	01	01	83

Quadro 4: status de participação por gênero e organizações públicas e privadas.

IV- PARTICIPAÇÃO DOS AGENTES DA OUVIDORIA EM EVENTOS /CURSOS/PALESTRAS:

Durante o primeiro trimestre participamos dos seguintes momentos de formação e orientações individual e em equipe:

- Reunião interna dos agentes de Ouvidoria para planejamento das ações/2024;
- Estudo interno sobre o decreto estadual n. °48.999, de 09/02/2024;
- Conclusão de 06 Cursos na modalidade EAD pela Enap/EV. G;

- Acolhimento da turma de estudantes do curso de Serviço Social da Fametro;
- Encontro Estadual em alusão ao Dia do Ouvidor- Sede do Governo do Estado;
- 03 Atividades socioeducativa para público infanto juvenil do PROEBOM;
- Palestra: “A busca pela excelência no atendimento ao cidadão” - ESASP/AM;
- Atendimento e orientações presenciais a dois usuários e à assistente social do CRAS Cachoeirinha;
- Seminário “Os Igarapés de Manaus, desafios da governança e preservação”, promovido pela Escola de Contas pública do TCE/AM, em alusão ao Dia Mundial da Água.

V- AVALIAÇÃO DO TRIMESTRE/2024

Em seguida, demonstraremos o resultado da pesquisa de satisfação dos usuários aos serviços utilizados, meios de comunicação, grau de satisfação e as demandas respondidas dos cidadãos que acessaram os canais de informação, em cumprimento ao artigo 23 da Lei 13.460/17:

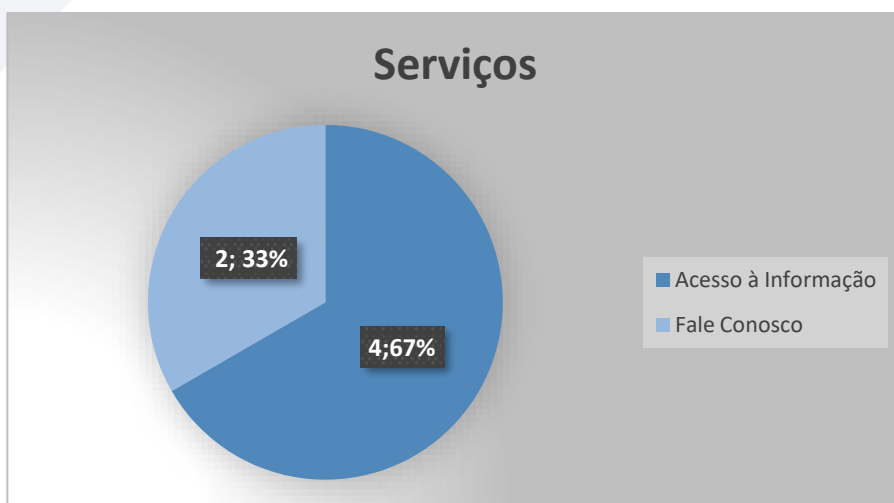


Gráfico 3 – Serviços Utilizados.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO



Gráfico 4 – Meios de Comunicação.

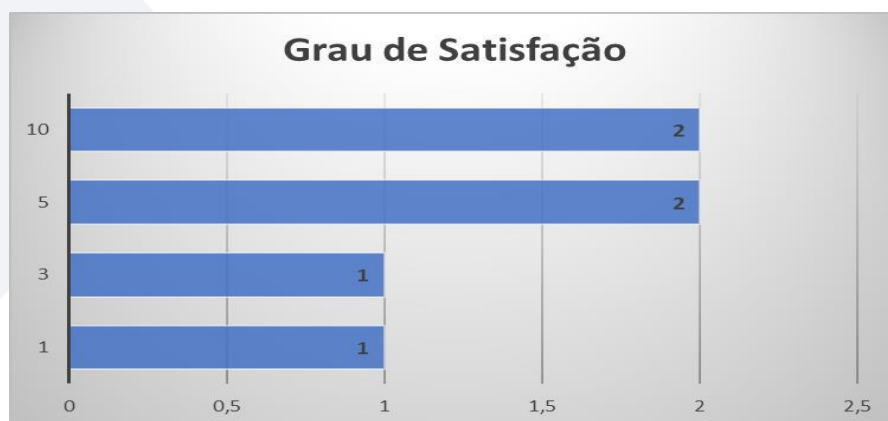


Gráfico 5 – Grau de Satisfação (1 a 10).



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

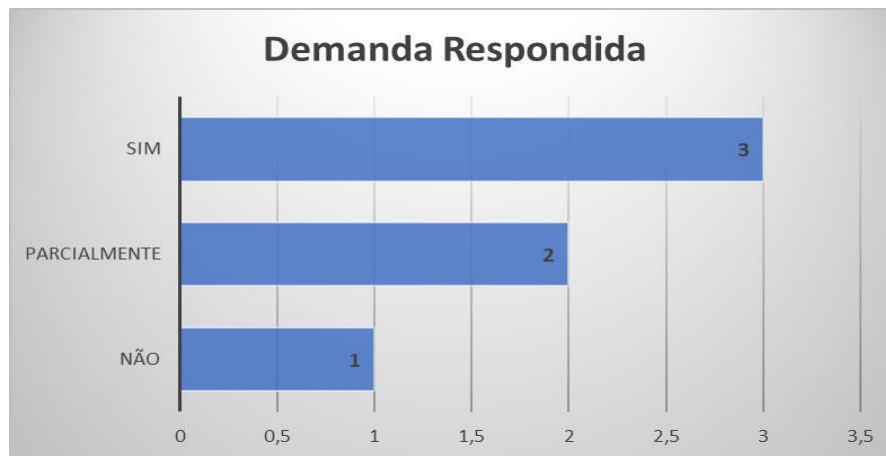


Gráfico 6 – Retorno sobre a suposição de demanda respondida.

No trimestre do ano em curso, avaliamos de maneira construtiva a condução das atividades executadas pela ouvidoria da defesa civil estadual no intuito de qualificar as repostas aos cidadãos amazonenses, bem como, a intervenção positiva da gestão do Subcomadec, disponibilizando o número telefônico, bem como, a inclusão da pesquisa de satisfação dos usuários nos canais de acesso à informação e no site institucional.

Manaus, 29 de abril de 2024.

