



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

SUBCOMANDO DE AÇÕES E PROTEÇÃO EM DEFESA

CIVIL DO AMAZONAS - SUBCOMADEC

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DA DEFESA CIVIL DO AMAZONAS

(3º trimestre/2024)

<https://www.defesacivil.am.gov.br/ouvidoria-2>

Outubro/2024

[www.defesacivil.am.gov.br/](http://www.defesacivil.am.gov.br/)  
[www.amazonas.am.gov.br](http://www.amazonas.am.gov.br)  
[twitter.com/GovernodoAM](https://twitter.com/GovernodoAM)  
[youtube.com/governodoamazonas](https://youtube.com/governodoamazonas)  
[facebook.com/governodoamazonas](https://facebook.com/governodoamazonas)

[ouvidoria@defesacivil.am.gov.br](mailto:ouvidoria@defesacivil.am.gov.br)  
**Rua Urucará, 183 -**  
**Cachoeirinha. CEP 69065-180**  
**Manaus - Amazonas**

**Defesa Civil do**  
**Amazonas**

## I – APRESENTAÇÃO:

O presente relatório apresenta as solicitações registradas pela Ouvidoria da Secretaria de Defesa Civil do Amazonas, durante os meses de julho, agosto e setembro/2024, que irão subsidiar o relatório anual de gestão da ouvidoria em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

## II – ATENDIMENTOS:

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

- FALA BR: **05 (4,16%);**
- ACESSO À INFORMAÇÃO -LAI: **02 (1,66%);**
- E-MAIL'S/ FALE CONOSCO: **93 (77,5%);**
- PRESENCIAL: - (%);
- TELEFONE: **20 (16,66%);**
- REDE SOCIAL: **Não registrada;**
- CORRESPONDÊNCIA: **Não recebida.**

Em conformidade com o quantitativo de manifestações no trimestre, vale ressaltar que:

1. No trimestre foram registradas 07(sete) manifestações advindas da plataforma Fala BR, sendo 05 (cinco) pedidos entre solicitações, reclamações, sugestão e denúncia, de temas

referentes aos eventos naturais de deslizamentos e outros, sendo quatro encaminhadas para órgãos e uma para o solicitante. No Sistema integrado de Acesso à informação - LAI, foram registradas apenas 02 (duas) manifestações;

2. No e-mail do portal integra, registramos 03 (três) solicitações de informação;
3. No canal Fale Conosco, registramos 90 (noventa) manifestações por e-mail durante o período, pelo celular da Ouvidoria acusamos 20 (vinte) atendimentos de pedidos de informações;
4. Não houve atendimento presencial.

**Quadro 01 -Total de Atendimentos por canais de Comunicação:**

Canais de Comunicação	Julho	Agosto	Setembro	TOTAL
Sistema LAI	02	-	-	02
Sistema fala BR	03	-	02	05
Atendimento Telefônico	06	05	09	20
E-mail (portal integra)	02	01	-	03
Fale conosco	28	21	41	90
Presencial	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>				<b>120</b>

**Quadro 02 – Perfil dos usuários que acessam aos sistemas e pedido de informação:**

MESES	PESSOA NATURAL			PESSOA JURÍDICA		TOTAL
	MASC	FEM	NÃO IDENTIFICADO	EMPRESA	ONG	
<b>Julho</b>	14	20	01	0	0	<b>35</b>
<b>Agosto</b>	10	11	01	0	0	<b>22</b>
<b>Setembro</b>	16	27	0	0	0	<b>43</b>
<b>TOTAL</b>	40	58	02	0	0	<b>100</b>

(No status de perfil dos usuários não constam os atendimentos por telefone).



**Quadro 03 - Assuntos solicitados no sistema integrado Fala BR.:**

Ord.	ASSUNTOS	MANIFESTAÇÕES – POR E- MAIL					
		Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	TOTAL
01	Sugestão para gestão atuar em projetos estruturantes de prevenção em áreas de risco e combate ao desmatamento e queimadas	01	02	01	01	-	05
02	Danos por tubulação						
03	Pessoal - direito do consumidor						
04	Risco iminente de Desabamento						
0	Denúncia de queimadas						
<b>TOTAL</b>	<b>05</b>	<b>01</b>	<b>02</b>	<b>01</b>	<b>01</b>	<b>-</b>	<b>05</b>

**Quadro 04 - Assuntos solicitados no sistema integrado à LAI (Lei de Acesso à informação):**

Ord.	Tipo	Órgão	Data inicial	Data final	status	Assunto
01	Solicitação	Semseg Defesa Civil- MAO	04/07/2024	04/07/2024	No Prazo	DESLIZAMENTO DE TERRA EM BAIRRO DE CIDADE DE DEUS - MANAUS -2017
02	Solicitação	Defesa Civil AM (CEMOA)	26/07/2024	18/08/2024	No Prazo	Dados de alagamentos, inundações, enchentes, deslizamentos, etc no município de Lábrea por bairro, p/pesquisa de campo com o tema “A INFLUÊNCIA DO FENÔMENO ENOS NOS EXTREMOS DE PRECIPITAÇÃO PLUVIAL EM LÁBREA-AM

**Quadro 05 - Assuntos Com Maior Frequência:**

Ord.	ASSUNTOS	MANIFESTAÇÕES – POR E- MAIL					
		Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	TOTAL
01	Desabamento, alagamento, rachadura e deslizamento	-	-	30	-	-	30
02	Vistoria e visita técnica em locais de situação de risco. Informação de procedimento para emissão de laudo	-	-	02	-	-	02
03	Corte e poda de árvore	-	-	20	-	-	20
04	Cadastro de voluntários	-	-	02	-	-	02
<b>TOTAL</b>		-	-	54	-	-	54

Durante o período foram registradas manifestações advindas do município **de Manaus**, as quais foram respondidas, encaminhadas e esclarecidas para seus cidadãos dentro dos prazos estabelecidos.

Os bairros com incidência de registros são: São Jorge, Nossa senhora das Graças, Novo Aleixo, Praça 14, Vila da Prata, Compensa II, Dom Pedro I, Avenida Joaquim Nabuco, Petrópolis, João Bosco, Coroadó 3, Cidade Nova, Cidade de Deus, Aleixo Jardim, Conjunto Manoa, Santa Etelvina e Redenção.

No gráfico 01 encontram-se os principais atendimentos por tipologia das manifestações de pedidos de solicitações, por e-mail e plataforma integrada, as encaminhadas e reclamações de serviços prestados por outros órgãos.

- SOLICITAÇÕES/ACESSO À INFORMAÇÃO: **66 = 55%**;
- ENCAMINHADAS: **06 = 5 %**;
- RECLAMAÇÕES: **26 = 21,66 %**;

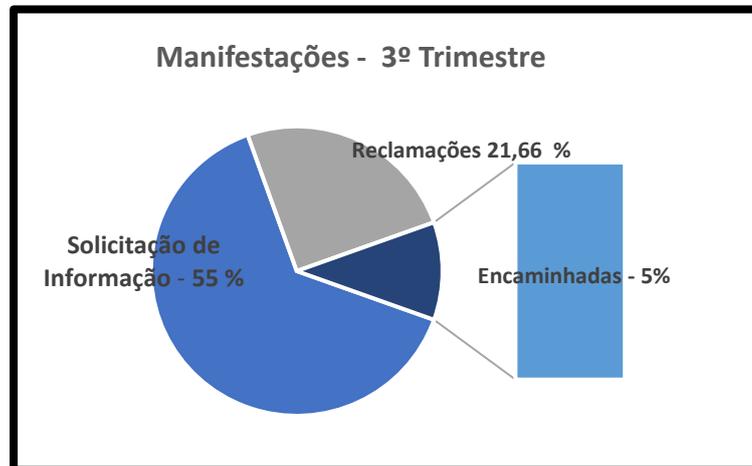


Gráfico 1 – Tipologia das manifestações nos canais de atendimento.

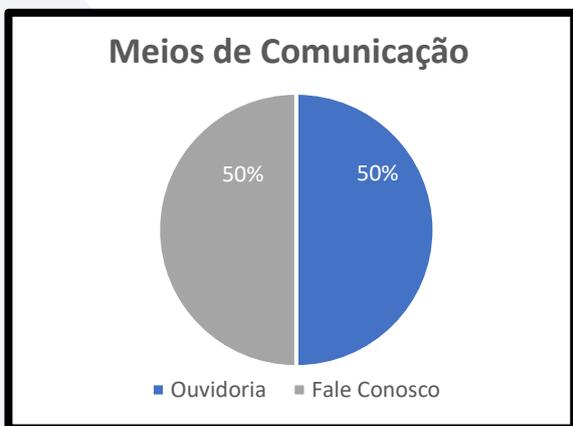
#### IV- PARTICIPAÇÃO DOS AGENTES DA OUVIDORIA EM EVENTOS/CURSOS/PALESTRAS:

No terceiro trimestre participamos das seguintes atividades:

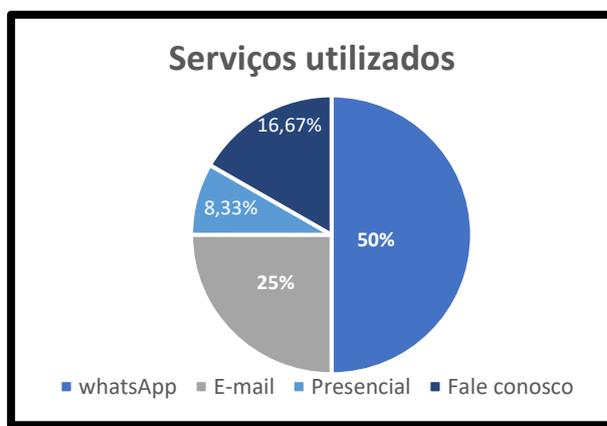
- Treinamento para elaboração e atualização da Carta de Serviços, no auditório da Sead/AM, de 29 a 31/07/2024;
- 1º ENOE - Encontro Nacional Ouvir e Enfrentar, Centro de Convenções Vasco Vasques e auditório do TCE/AM, de 21 a 23/08/2024;
- Encontro Estadual de Controle Interno – Auditório da Escola da ALEAM, em 13/09/2024;
- Tratamento das Manifestações de Ouvidoria e pedidos de Acesso à Informação – LGPD, Escola de Contas do TCE/AM de 27 a 29/08/24;
- Curso Gestão em Ouvidoria Pública, realizado no auditório da Ciama, de 23 a 26/9/24;
- Participação nas ações do Governo Presente;
- Participação nas atividades internas da Defesa Civil em alusão ao setembro Amarelo.

**V- AVALIAÇÃO DO TRIMESTRE – PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

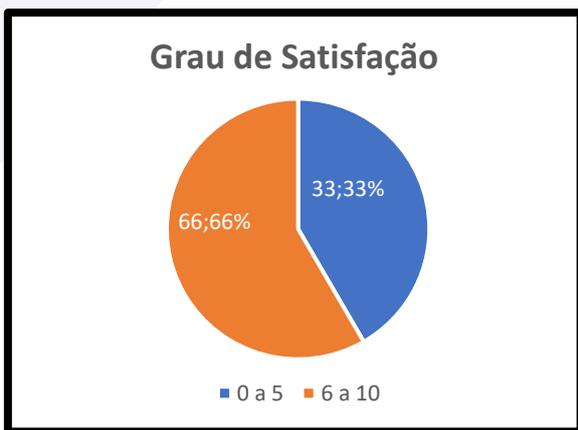
No trimestre apresentado, houve um aumento na avaliação da pesquisa de satisfação, disponibilizada aos usuários através dos e-mails e site institucional. Foram avaliados os meios e serviços de comunicação; grau de satisfação e demandas respondidas pela Ouvidoria da Defesa Civil do Amazonas.



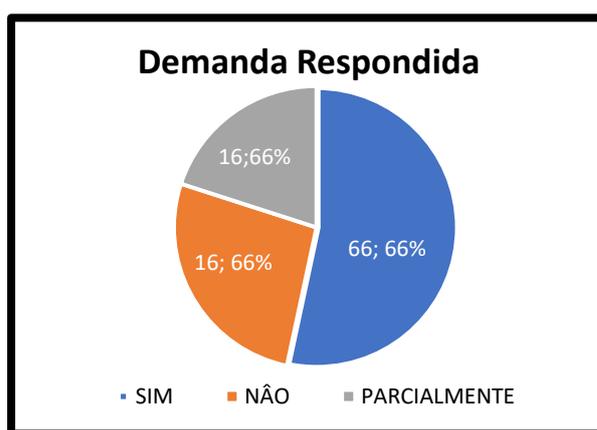
**Gráfico 1 - Avaliação dos serviços**



**Gráfico 2- Meios de Comunicação**



**Gráfico 3 – Grau de Satisfação (0 a 05) e (06 A 10)**



**Gráfico 4 - Retorno sobre a suposição de demanda respondida**

Percebe-se que os cidadãos estão procurando os canais de acesso da defesa civil, construindo um elo através das manifestações esclarecidas. Identificamos que existem dúvidas em relação à missão da Defesa Civil do Estado e a de outros órgãos institucionais público e privado, que executam e atendem ocorrências ocasionadas por eventos adversos.

Ressaltamos que no trimestre foi atualizada a carta de serviços da secretaria de Estado da defesa civil do Amazonas, tendo em vista a instituição da Lei nº 7.056, de 19 de setembro de 2024 que substituiu o Subcomando de Ações de Defesa Civil - SUBCOMADEC em DEFESA CIVIL DO AMAZONAS, mediante a transferência das finalidades, competências, atividades, funções gratificadas e cargos de provimento em comissão, e outras providências, ampliando as conduções das atividades executadas pela ouvidoria da defesa civil do Amazonas.

Manaus, outubro de 2024.

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DA DEFESA CIVIL DO  
AMAZONAS - (3º Trimestre/2024)**

**Fábia Sant'Ana dos Santos – 1º Ten QCOBM**  
**Chefe da Ouvidoria**

**Equipe:**

**Gisely Pereira de Souza – 1º Sgt QPBM**  
**Gal Mônica Marinheiro Pereira – FC**  
**Marcos Vistor – Estagiário de Direito**

**Informações:**

**92-9.8885-0307**

**E-mails:**

[ouvidoria@defesacivil.am.gov.br](mailto:ouvidoria@defesacivil.am.gov.br)

[ouvidoriadefesacivil@gmail.com](mailto:ouvidoriadefesacivil@gmail.com)