

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2022



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

PROCON
AMAZONAS

Sumário

I. APRESENTAÇÃO.....	3
II. OBJETIVO	4
1. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	5
2. ATENDIMENTOS DIVERSOS	6
3. MOTIVAÇÃO PARA REGISTROS DAS MANIFESTAÇÕES ...	7
4. PRAZO DE RESPOSTA	8
5. MELHORIAS	8
6. CANAIS DE ATENDIMENTO	9
III. CONSIDERAÇÕES FINAIS	10

I. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Instituto de Defesa do Consumidor é um canal de comunicação que permite a participação direta do cidadão. Por meio dela, os usuários dos serviços prestados pelo Procon/AM podem reclamar, denunciar, comunicar e elogiar. Além de contribuir para um acesso mais simples e rápido aos serviços prestados, informando os prazos, canais, formas de atendimento e visando a transparência e eficiência das ações deste Instituto.

II. OBJETIVO

Este Relatório segue as diretrizes da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a qual dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, em especial o art. 14, inciso II, e o art. 15.

O objetivo deste relatório é prestar contas do desempenho da Ouvidoria, demonstrando o quantitativo e qualitativo das manifestações recebidas, bem como os pedidos de Acesso à Informação, comprovando que todas as demandas recebidas foram devidamente tratadas, respondidas ou encaminhadas a outros órgãos considerando a natureza da matéria, bem como, evidenciar com maior transparência, as informações tornando-as públicas e disponibilizando-as de maneira acessível à população.

1. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

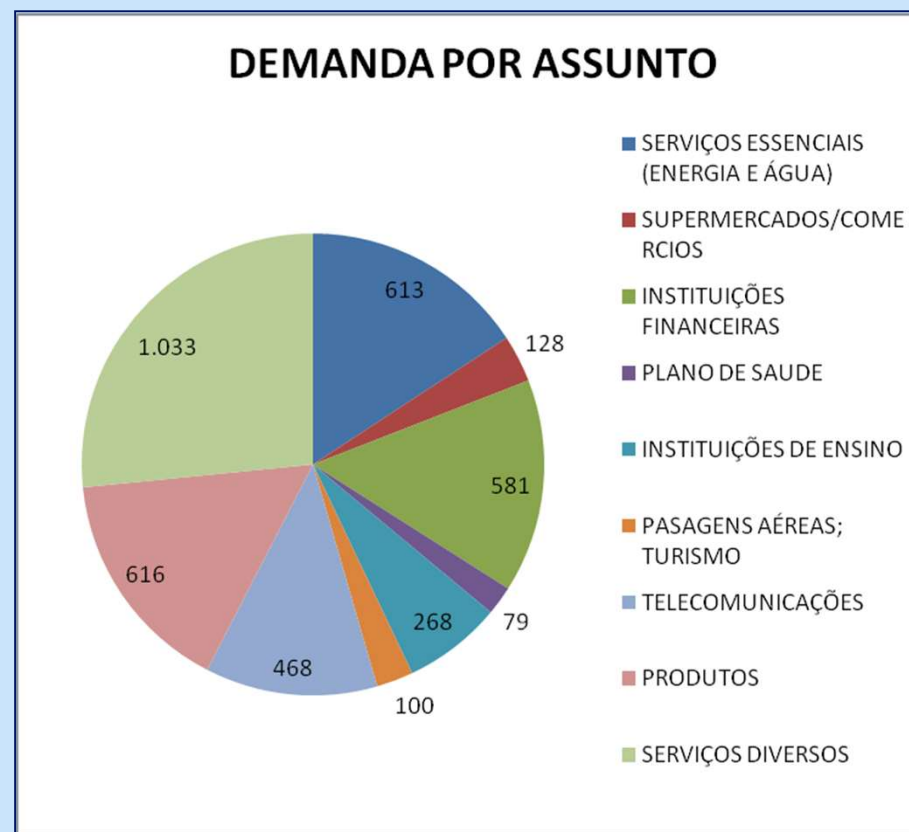
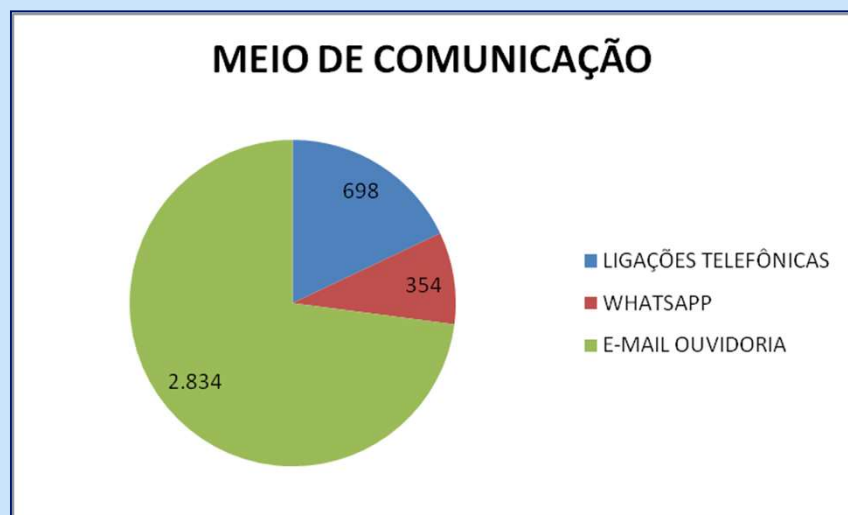
O PROCON-AM recebeu um total de 4.098 manifestações, das quais 202 manifestações de Ouvidoria - FalaBR, 10 pedidos de Acesso à Informação - e-SIC e 3.886 atendimentos diversos registrados no exercício de 2022, todos foram analisados e devidamente respondidos ou encaminhados.

ITEM	DISCRIMINAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
1	Manifestações Abertas FalaBr	6	7	4	2	26	17	15	29	20	31	28	17
2	Manifestações Respondidas FalaBR	6	7	4	2	26	17	15	29	20	31	28	17
3	Solicitações Abertas e-Sic	1	0	1	0	0	2	2	1	3	0	0	0
4	Solicitações Respondidas e-Sic	1	0	1	0	0	2	2	1	3	0	0	0
5	Atendimentos Diversos	306	338	447	354	399	401	322	317	297	240	232	233
6	Audiências Públicas												
7	TOTAL DA OUVIDORIA	320	352	457	354	451	439	356	377	343	302	288	267



2. ATENDIMENTO DIVERSOS

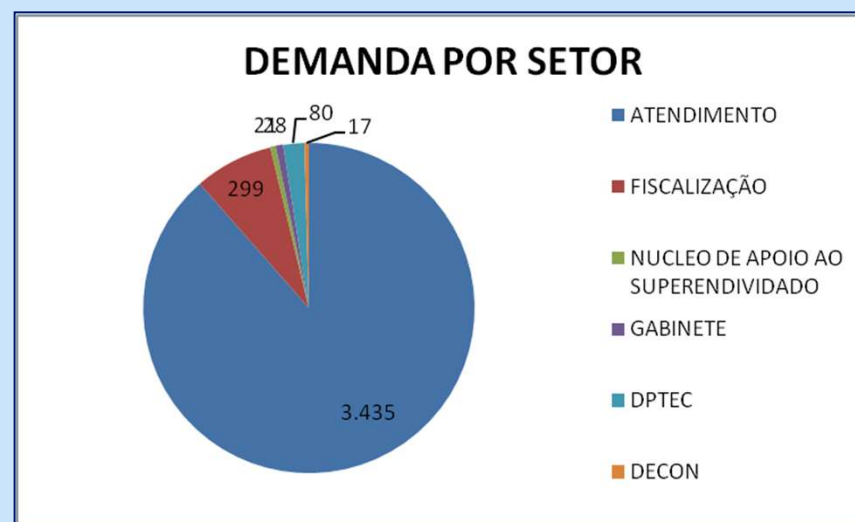
Objetivando atender a maior quantidade possível de consumidores em 2022, a Ouvidoria recebeu, por telefone, e-mail e whatsapp demandas específicas da Ouvidoria como também demandas destinadas a outros departamentos e órgãos tendo em vista a matéria do assunto.



3. MOTIVAÇÃO PARA REGISTROS DAS MANIFESTAÇÕES

Dentro das manifestações recebidas por esta Ouvidoria, o Departamento de Atendimento e Fiscalização figuram entre os responsáveis pela maior quantidade de manifestações recebidas durante o ano de 2022;

Paralelamente, há de ser registrado que pela plataforma Fala-BR várias das reclamações são advindas de outros estados da federação fugindo à competência deste PROCON, cuja atuação está adstrita ao Estado do Amazonas. Possivelmente, as nomenclaturas adotadas pela plataforma geram muitas vezes confusão entre os usuários fazendo-o crer que o espaço é voltado ao relato de problemas de ordem consumeristas e não ao relato de fatos ocorridos no âmbito da utilização do serviço público em si.



4. PRAZO DE RESPOSTA

De acordo com a Lei Federal Nº 13.460/2017, o prazo de resposta conclusiva as manifestações recebidas é de 30 (trinta) dias, contados do seu recebimento, podendo ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias mediante justificativa. No ano de 2022, o desempenho da Ouvidoria do Instituto de Defesa do Consumidor, no que tange ao prazo de resposta, ocorreu de forma em que as 212 manifestações respondidas, obedeceram ao prazo estipulado na Lei.

5. MELHORIAS

Visando o aperfeiçoamento e melhoria no atendimento por parte da equipe, está previsto, para o exercício de 2023, a participação nas diversas capacitações oferecidas pela Escola de Gestão e Aperfeiçoamento do Servidor Público — ESASP, Escola de Contas do TCE/AM, e da Controladoria Geral da União – CGU. Previsto ainda, a implantação da “Pesquisa de Satisfação” nas áreas de atendimento ao público. O objetivo da pesquisa é gerar informações qualitativas sobre o atendimento (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios).

6. CANAIS DE ATENDIMENTO

- PRESENCIAL

PROCON (Av. André Araújo, 1.500 - Aleixo)

- ATENDIMENTO ELETRÔNICO

Por e-mail: ouvidoria@procon.am.gov.br

ou pelo site: www.ouvidorias.gov.br

O Serviço eletrônico funciona 24h.

- CONTATOS DA OUVIDORIA:

(92) 3215-4015

(92)99271-5519 (apenas WhatsApp)

III. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Lei Nº 12.527/2011 — Lei de Acesso a Informação, regulamentada no âmbito estadual pelo Decreto Estadual Nº 36.819/2016, bem como, a Lei Nº 13.460/2017 — Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, regulamentada por meio do Decreto Estadual Nº 40.636/2019 o qual criou o Sistema Estadual de Ouvidorias do Governo do Amazonas, visam o acesso claro e transparente a informações públicas e estabelecem normas básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos dos cidadãos, respectivamente.

O Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria, ora apresentado, tem o objetivo de divulgar os procedimentos adotados pela Ouvidoria do Instituto de Defesa do consumidor, no sentido de agir com a maior transparência possível, conforme a legislação pertinente.

ANA BEATRIZ DUQUE JOHNSON CAETANO
Ouvidora do PROCON/AM