



ESTADO DO ACRE
SECRETARIA DE ESTADO DE HABITAÇÃO E URBANISMO

Avenida das Acácias, Zona – A, Lote 01 , Rio Branco/AC, CEP

RELATÓRIO DE ATIVIDADE Nº 1/2024/SEHURB - OUVIR

Processo nº 4004.017465.00042/2023-47

SEHURB
SECRETARIA DE ESTADO DE
HABITAÇÃO E URBANISMO



GOVERNO DO
ACRE
Estado do Acre - Rio Branco, 15 de Novembro de 2000

SECRETARIA DE ESTADO DE HABITAÇÃO E URBANISMO
RELATÓRIO DE GESTÃO - OUVIDORIA/2023

Rio Branco - Acre de 2024

www.sehurb.ac.gov.br

1. APRESENTAÇÃO

1.1. A Ouvidoria - OUVIR, integrante da área de assessoramento administrativo, no que concerne à interlocução e mediação entre o cidadão e a própria SEHURB, visando o aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos prestados e melhoria da gestão institucional, foi criada por meio da Lei Complementar nº 419, de 15 de dezembro de 2022 e atualizações, bem como, Portaria nº 01/2023/SEHURB publicada no DOE Nº 13.456, no dia 18 de janeiro de 2023, sendo posterior ratificada pelo Decreto nº 11.270 de julho de 2023, publicado no DOE Nº 13.565, no dia 04 de julho de 2023, que estabelece a Estrutura Organizacional Básica da SEHURB.

1.2. Importa destacar que esta Ouvidoria encontra-se vinculada ao gabinete do secretário deste órgão, e tem como finalidade exercer as competências definidas nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, bem como, Resolução Nº 7, de 30 de novembro de 2021 da Ouvidoria-Geral da União.

1.3. Em cumprimento a Lei Federal Nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e ACÓRDÃO Nº 13.127/2021 do Tribunal de Contas do Estado do Acre - TCE, segue o Relatório de Gestão da unidade Ouvidoria, contendo informações consolidadas e pertinente ao artigo 15 da referida lei que deverá indicar, ao menos:

I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - Os motivos das manifestações;

III - A análise dos pontos recorrentes;

IV - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

2. ATENDIMENTO

2.1. É através da Ouvidoria que são recebidas, analisadas, encaminhadas aos setores competentes e elaborada as resposta conclusivas das denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências ou de informações manifestadas por cidadãos/usuários referentes aos procedimentos e ações de agentes públicos e serviços prestados pela SEHURB.

2.2. O contato entre os usuários de serviços públicos e a Ouvidoria/SEHURB acontece de diversas

maneiras:

I - Presencialmente: de segunda a sexta-feira, das 07h30min às 12h e de 13h às 16h30min, no endereço Avenida das Acácias, Zona - A, Lote 01, Rio Branco/AC;

II - Por meio do acesso ao site: <https://sehurb.ac.gov.br/ouvidoria>;

III - Por meio da plataforma fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br>;

IV - Por meio de envio de e-mail: ouvidoria.sehurb.ac.gov.br;

V - Por meio do envio de carta: à Ouvidoria da SEHURB, situada na sede da instituição.

2.3. Importa frisar que o contato com a Ouvidoria via telefone encontra-se indisponível no momento, contudo a secretaria está providenciando a aquisição de aparelho e linha telefônica, para desta forma, acrescentar mais um canal fundamental de comunicação à unidade.

2.4. Ao receber a manifestação por um dos canais supramencionados, a Ouvidoria entrega ao cidadão/usuário o número de protocolo de atendimento e o prazo previsto para resposta, conforme disposto na Lei nº 13.460/17, contados a partir da data de registro da ocorrência, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período.

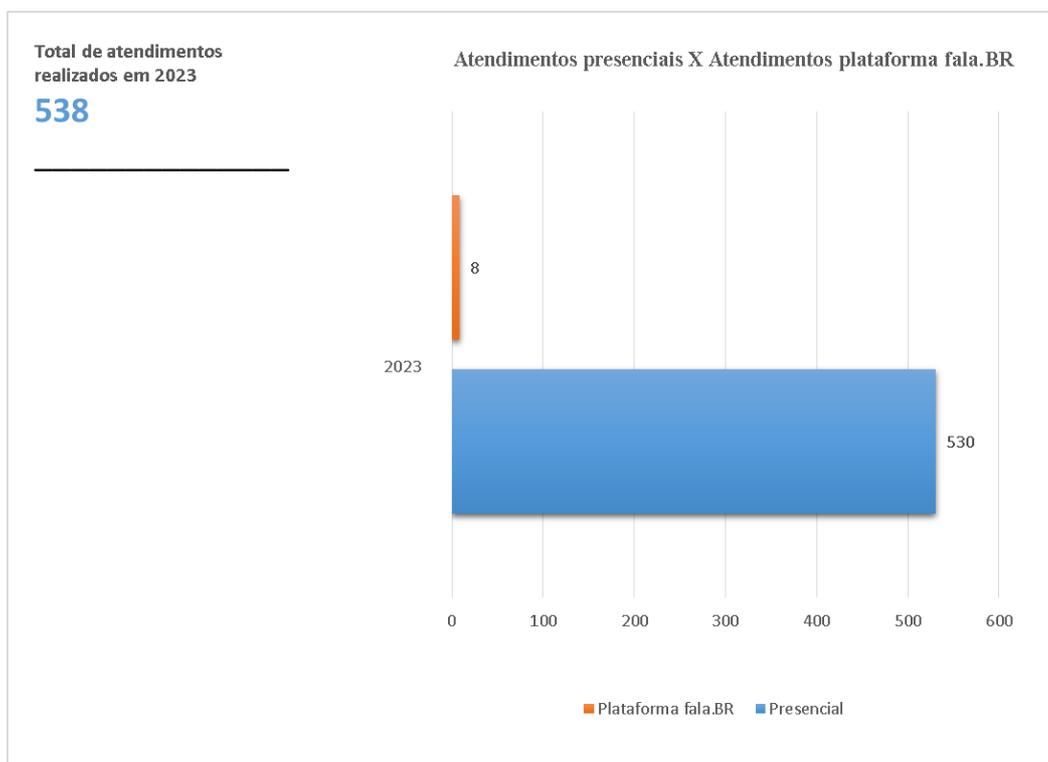
2.5. Após realizar análise prévia da manifestação, a Ouvidoria solicita, caso necessário, esclarecimentos às unidades diretamente envolvidas na demanda que, ao receberem a solicitação, devem priorizar os procedimentos de esclarecimentos e/ou correição necessários e retornarem à Ouvidoria.

2.6. Caso seja identificado a necessidade de propor e/ou implantar medidas corretivas ou aprimorar procedimentos e rotinas internas, a Ouvidoria, em conjunto com a unidade gestora, demandam as alterações necessárias.

2.7. A resposta conclusiva ao cidadão/usuário é elaborada pela Ouvidoria, contendo os devidos esclarecimentos necessários, com base nas informações das unidades gestoras, quando houver, e o cidadão/usuário é notificado acerca das demandas e providências internas adotadas.

2.8. No ano de 2023, foram realizados 538 atendimentos, sendo 530 presenciais e 08 pelo sistema fala.BR, conforme representado no gráfico abaixo:

FIGURA I: DISTRIBUIÇÃO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS



2.9. Os atendimentos realizados presencialmente aos cidadão/usuários dos serviços prestados pela SEHURB iniciaram-se a partir do dia 09 de agosto de 2023, devido à necessidade de estruturação e organização da unidade da Ouvidoria após sua implantação.

2.10. Na plataforma fala.BR o tempo médio de atendimento das 08 manifestações recebidas foram de

17,13 dias, e todas respondidas dentro do prazo, conforme gráfico abaixo:

FIGURA II: ATENDIMENTO NO FALA.BR

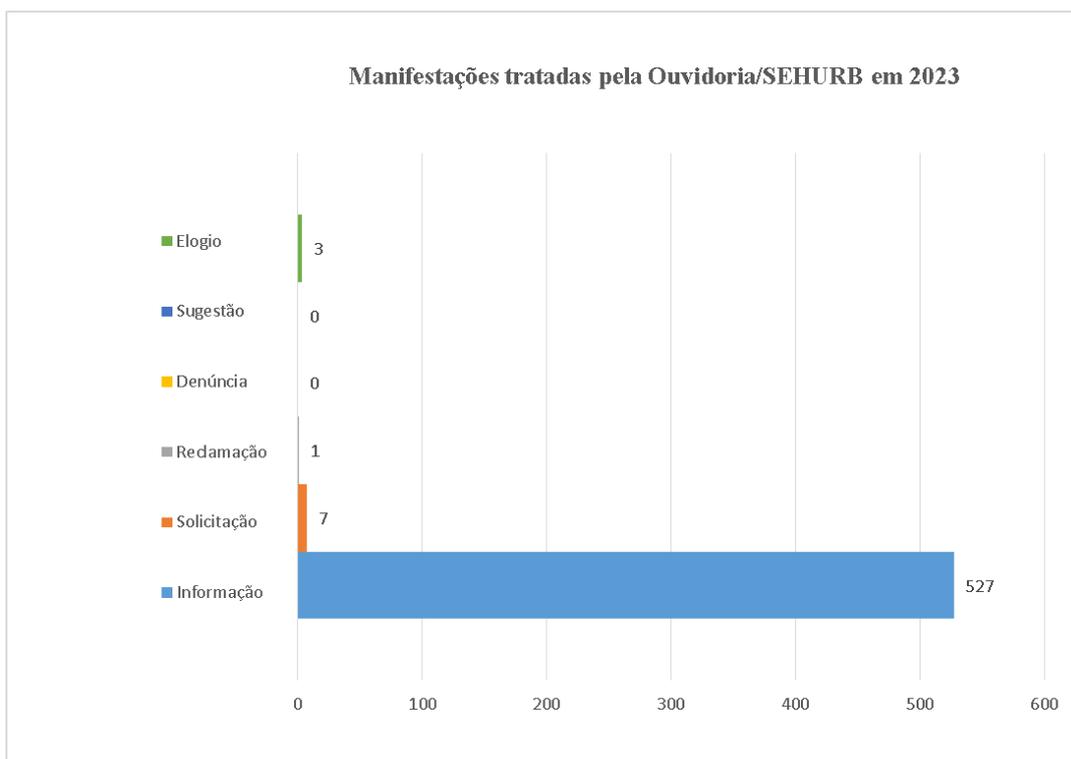


3. MANIFESTAÇÕES

3.1. Primordialmente, é importante salientar que as manifestações eventualmente recebidas pela SEHURB seja por carta, e-mail, site, via protocolo, pela plataforma fala.BR ou verbalmente são inseridas no Sistema Eletrônico de Informação - SEI, em observação ao § 4º do artigo 10 da Lei 13.460/2017.

3.2. O tipo de manifestação mais frequente tratadas pela SEHURB é a informação, que tem como característica principal informar e orientar aos cidadãos/usuários acerca do cadastro habitacional e sobre a regularização fundiária.

FIGURA III: DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

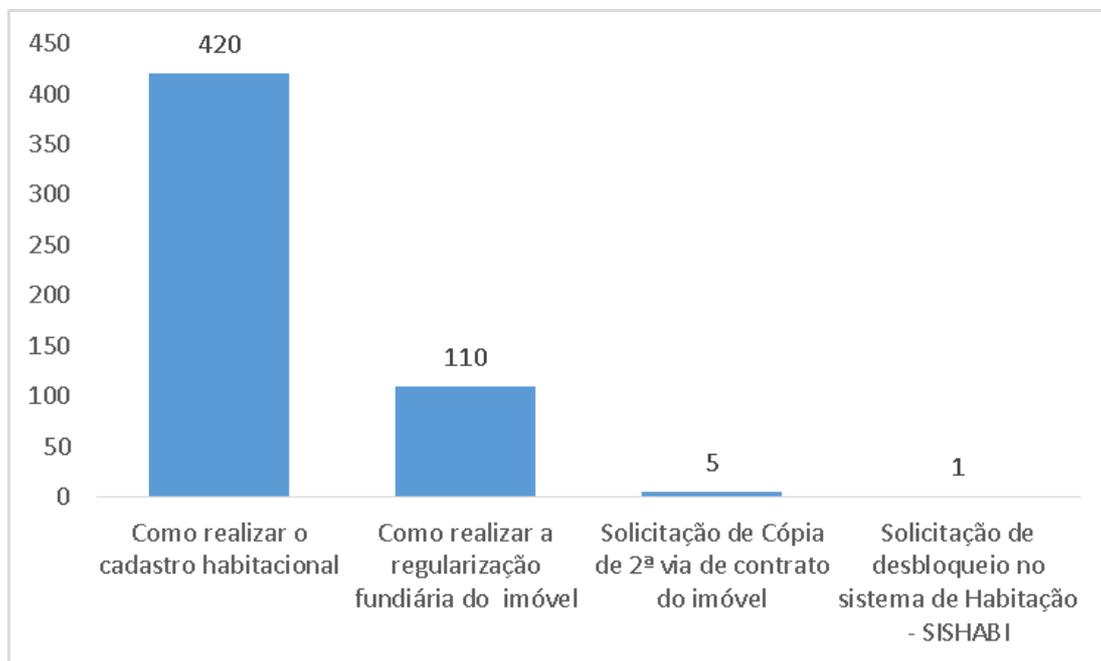


3.3. No tocante às demandas recebidas não consoantes às atribuições e competências específicas da SEHURB, os cidadãos/usuários foram orientados quanto aos canais apropriados para esclarecerem suas dúvidas.

4. PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

4.1. Em virtude da abertura do cadastro habitacional para seleção de futuros beneficiários dos projetos habitacionais e de entrega de títulos definitivos aos beneficiários que foram contemplados com unidades habitacional do governo, os pontos recorrentes das manifestações foram pedidos de informações sobre como realizar o cadastro habitacional e quais documentos necessários para realização da regularização fundiária dos imóveis recebidos pelo governo estadual.

FIGURA IV: PONTOS RECORRENTES



5. MELHORIA CONTÍNUA DO ATENDIMENTO E TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

5.1. Com intuito de fomentar de modo contínuo o aperfeiçoamento do atendimento e tratamento das manifestações, a Ouvidoria no decurso do ano de 2023 apresentou para gestão da SEHURB algumas propostas de melhorias:

I - PROPOSTA DE MELHORIA Nº 1/2023/SEHURB - OUVIR - SEHURB (SEI Nº 6391140), trata-se da organização e estrutura da unidade da Ouvidoria-SEHURB (mobiliário, pessoal, físico, equipamentos, redes e capacitação da equipe), com o fito de proporcionar um funcionamento e ambiente adequado, acessível, objetivo e ágil a instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos.

II - PROPOSTA DE MELHORIA Nº 2/2023/SEHURB - OUVIR - SEHURB (SEI Nº 6571418), na qual aborda a necessidade de aquisição de telefones IP com o fito de munir a instituição com equipamento de tecnologia moderna, em especial à Ouvidoria, de modo a integrar a comunicação interna e externa entre os colaboradores e usuários dos serviços públicos, assim como aos órgãos que compõem a estrutura administrativa do Poder Executivo.

III - PROPOSTA DE MELHORIA Nº 3/2023/SEHURB - OUVIR - SEHURB (SEI Nº 6573038), na qual aborda a necessidade de melhoria no atendimento aos usuários dos serviços que são oferecidos pela SEHURB, e propôs os cursos gratuitos e online para aperfeiçoamento contínuo dos servidores que atuam no Protocolo/Recepção.

IV - PROPOSTA DE MELHORIA Nº 4/2023/SEHURB - OUVIR - SEHURB (SEI Nº 6897234), na qual propõe melhorias no layout da aba Ouvidoria que encontra-se no portal da SEHURB, implementando com informações essenciais ao cidadão que busca acesso à secretaria.

5.2. Ainda com foco na melhoria do tratamento dado às manifestações, a Ouvidoria - SEHURB realizou adesão à Rede Nacional de Ouvidorias - RENOUV através de termo (SEI Nº 6840336) e foi incluída ao Programa de Fortalecimento de Ouvidorias, da qual obteve o uso gratuito de sistema informatizado e integrado para recebimento, análise e resposta de manifestações por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - [fala.BR](https://fala.br). Com essa parceria, resultou diversos benefícios, dentre eles: agilidade, eficiência, transparência no tratamento de demandas, segurança, integração e gestão dos processos de trabalho e participação

e controle social, assim como, a salvaguarda de proteção de dados e à identidade dos manifestantes.

5.3. Para além das propostas de melhorias, a Ouvidoria/SEHURB conta com uma equipe, devidamente certificada, por meio de cursos online e treinamentos do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO e da Escola Nacional de Administração Pública - ENAP, estando apta para exercer as atividades correspondentes à Ouvidora, dentre elas, o atendimento e tratamento das manifestações.

5.4. E por fim, com o objetivo de promover a melhoria contínua no atendimento dos usuários dos serviços públicos, a SEHURB lançou o Sistema de Gestão Habitacional - SISHABI, plataforma informatizada, uma ferramenta transparente e segura que tem como objetivo registrar de forma simples e rápida os dados para seleção de futuros beneficiários de Projetos Habitacionais. A plataforma é mais um recurso do Governo do Acre, que visa facilitar o acesso à moradia adequada, promovendo qualidade de vida à população acreana. A nova solução permite ao usuário realizar ou atualizar seu cadastro.

6. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

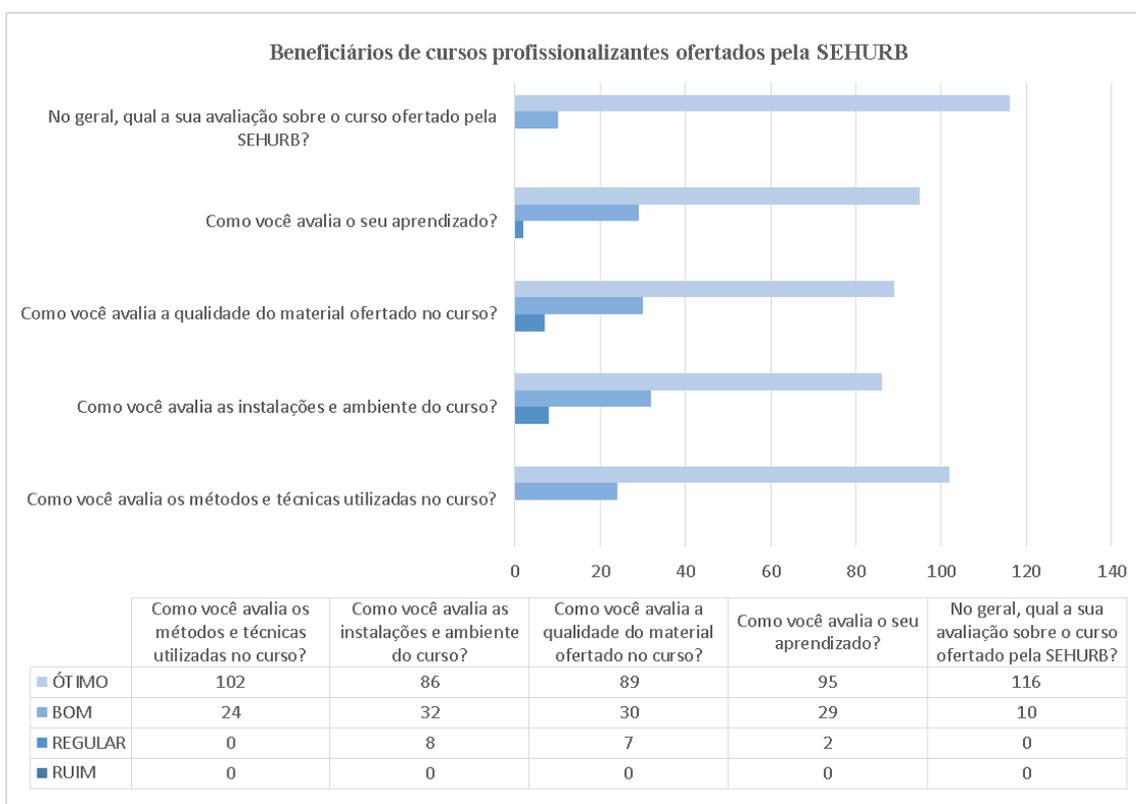
6.1. Em consonância com o art. 23 da Lei Federal Nº 13.460/2017, a Ouvidoria realizou no mês de março de 2023 a avaliação por meio de pesquisa de satisfação referente ao trabalho técnico social de habitação que tem como objetivo oferecer ações de caráter informativo, educativo, profissionalizante e de promoção social, visando à melhoria do desenvolvimento comunitário, a gestão participativa e a sustentabilidade das famílias beneficiadas.

6.2. As atividades desenvolvidas proporcionam aos beneficiários, capacitação e aperfeiçoamento profissional, possibilitando a inserção no mercado de trabalho, visando ampliar e complementar de forma considerável a oportunidade de autonomia financeira e o desenvolvimento comunitário, promovendo ações de geração de trabalho e renda. Considerando que o objetivo geral da intervenção é promover a participação social e a efetivação dos direitos dos beneficiários, contribuindo assim para a melhoria da qualidade de vida.

6.3. Os cursos ofertados foram: Aperfeiçoamento Salgadeiro, Doces, Pizzaiolo, Aperfeiçoamento em Instalações Elétricas e Corte de Cabelo Feminino e Masculino.

6.4. Os resultados das informações consolidadas quanto aos cursos ofertados pela SEHURB aos 126 beneficiários são apresentados no gráfico abaixo:

FIGURA V: AVALIAÇÃO - PESQUISA DE SATISFAÇÃO



6.5. Já os resultados das informações consolidadas quanto ao perfil dos beneficiários dos cursos são apresentados no gráfico abaixo:

FIGURA VI: PERFIL DOS BENEFICIÁRIOS QUANTO AO GÊNERO

Total de respondente à pesquisa

126

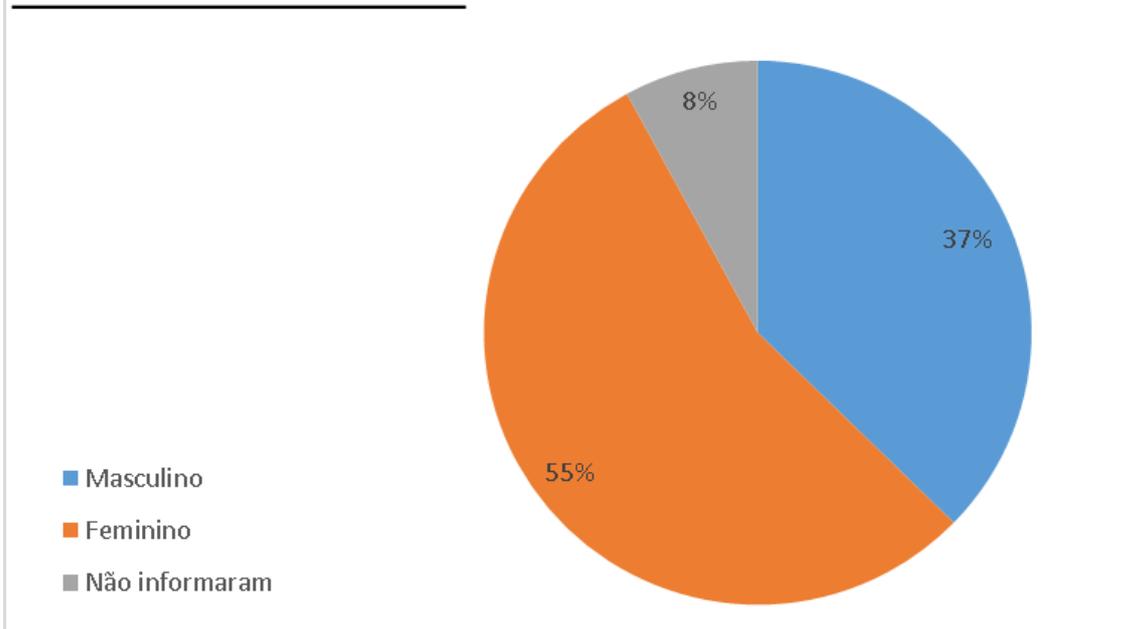
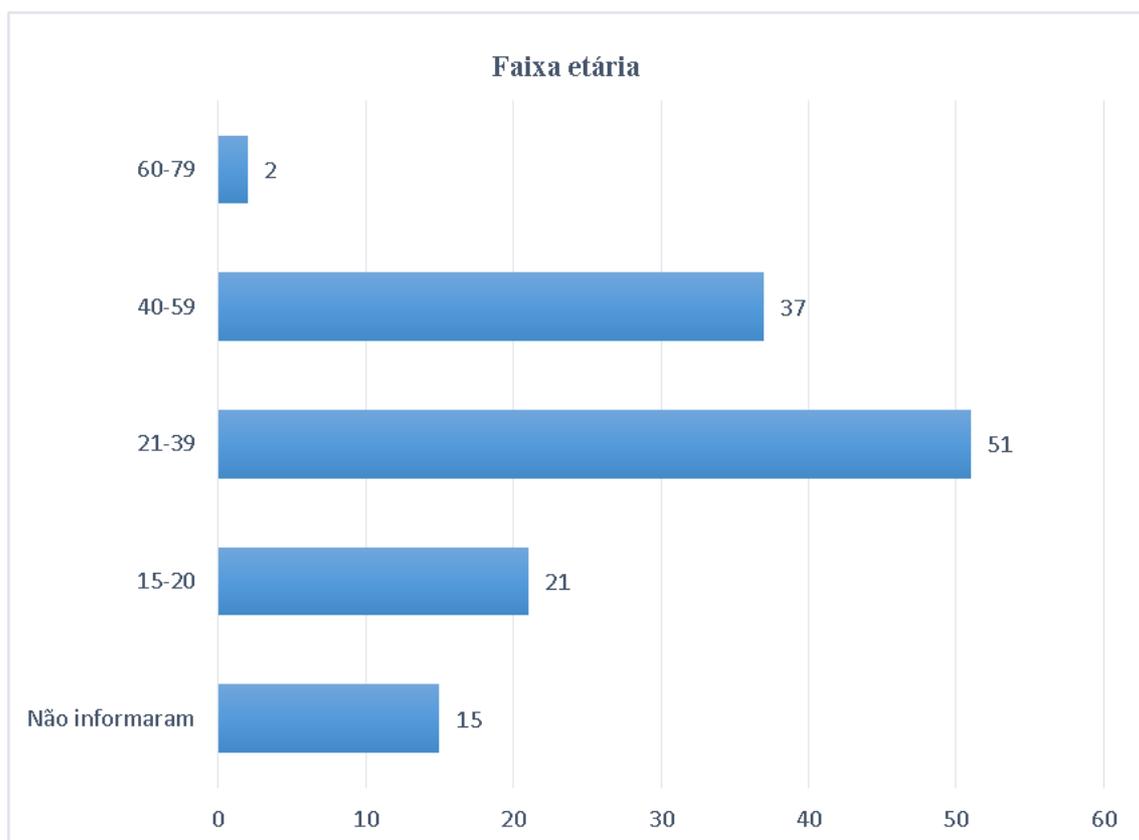


FIGURA VII: PERFIL DOS BENEFICIÁRIOS QUANTO Á IDADE



6.6. Os dados acima permitem realizar algumas inferências sobre o perfil dos beneficiários dos cursos profissionalizantes ofertados pela SEHURB.

6.7. Em relação ao perfil de gênero, no período que foi realizado a pesquisa de satisfação, o maior número de público foi feminino e a maior faixa etária que realizou os cursos foi de 21 a 39 anos de idade.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

7.1. A Ouvidoria busca continuamente o aprimoramento na forma de atuação, com revisão e

implementação de novos fluxos de trabalho, proceduralização das atividades e avaliações acerca das análises realizadas.

7.2. Mantendo-se alinhada frente aos novos desafios do Governo do Estado do Acre no quadriênio 2023 - 2026, acolhendo e realizando análise prévia das manifestações dos usuários do serviços públicos, mediando a resolução de conflitos e propondo melhorias na gestão pública.

7.3. Deste modo, para 2024, a projeção é que a Ouvidoria da SEHURB continue expandindo no aprimoramento do trabalho realizado e atuando com equanimidade e agilidade, de forma a aproximar cada vez mais os usuários de serviço público e a Administração Pública Estadual.

Rio Branco/AC, 24 de janeiro de 2024.

ALAF T. N. BARROS

Chefe da Ouvidoria SEHURB

PORTARIA SEHURB Nº 118, DE 12 DE MAIO DE 2023



Documento assinado eletronicamente por **ALAF TIAGO DO NASCIMENTO BARROS, Ouvidor(a)**, em 24/01/2024, às 15:26, conforme horário oficial do Acre, com fundamento no art. 11, § 3º, da [Instrução Normativa Conjunta SGA/CGE nº 001, de 22 de fevereiro de 2018](#)



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://www.sei.ac.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **9721970** e o código CRC **1CA84E35**.