

Ouvidoria Suhab

RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL

*Atendimento a pedidos de informação e
outras demandas*

Exercício 2024

Superintendência
Estadual de Habitação



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Ouvidoria da Superintendência Estadual de Habitação - SUHAB/AM

Relatório Estatístico Anual

Atendimento a Pedidos de Acesso à Informação e Outras Demandas Exercício 2024

Sumário

Apresentação	3
Missão & Visão	4
Relatório Estatístico	5
Canais de Atendimento	6
Demandas	7
Meio de Comunicação	8
Tipos de Solicitação	9
Conclusão	12
Quadro Institucional	13

Apresentação

A Ouvidoria da Superintendência Estadual de Habitação – SUHAB, cujas competências e atribuições foram estabelecidas mediante o Decreto nº 36.819 de 31/03/2016, foi criada com o objetivo de auxiliar a comunicação com a população em geral. Sua função é contribuir para um acesso mais simples e rápido de modo a contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados pela SUHAB, visando a transparência e eficiência das ações desta Autarquia e, no que couber, pela Administração Pública em geral.

A Ouvidoria da SUHAB tem como responsável a Servidora IRACEMA DE PAULA MAIA ARAÚJO DE FREITAS, designada por meio das portarias, Portaria nº 031/2021-GAB/SUHAB e Portaria nº 001/2023-GAB/SUHAB.

A Ouvidoria se encontra localizada no térreo da Sede, próximo a Diretoria de Habitação. A localização foi escolhida estrategicamente para facilitar o acesso do cidadão.

O trâmite das demandas apresentadas à Ouvidoria, desde o seu cadastramento inicial, até a resposta encaminhada ao cidadão, é integralmente gerenciado por intermédio dos sistemas Fala Br, e-Sic, Email e whatsapp.

Missão

Aprimorar continuamente o atendimento de ouvidoria de forma satisfatória e eficaz para todos os cidadãos que utilizam esses serviços.

Visão

Ser uma ouvidoria de referência na promoção de uma Administração Pública efetiva, ética, ágil e responsável em todo o estado do Amazonas.

Relatório Estatístico

Esta ouvidoria busca mediar as relações entre os cidadãos e a Suhab e o esforço dessa atuação se encontra no relatório estatístico de suas atividades a seguir apresentado. O documento contém informações sobre o recebimento de demandas e seus atendimentos, relativos ao ano de 2024.

Os dados apresentados neste relatório foram extraídos dos sistemas e-Sic, e-Ouv, telefone, assim como cadastro de manifestações via WhatsApp, e-mail e presencial, concluídas no ano de 2024.

Canais de Atendimento

A Ouvidoria da Suhab disponibiliza cinco canais de atendimento:

- Telefone e WhatsApp: (092) 99229-3492;
- E-mail institucional: ouvidoria@suhab.am.gov.br;
- Presencial: Av. Efigênio Sales, nº 1570, Aleixo, Manaus/AM, CEP 69060-020;
- e-Sic:
- acessoainformacao.am.gov.br/; e
Ouv: sistema.ouvidorias.gov.br/.

Demandas

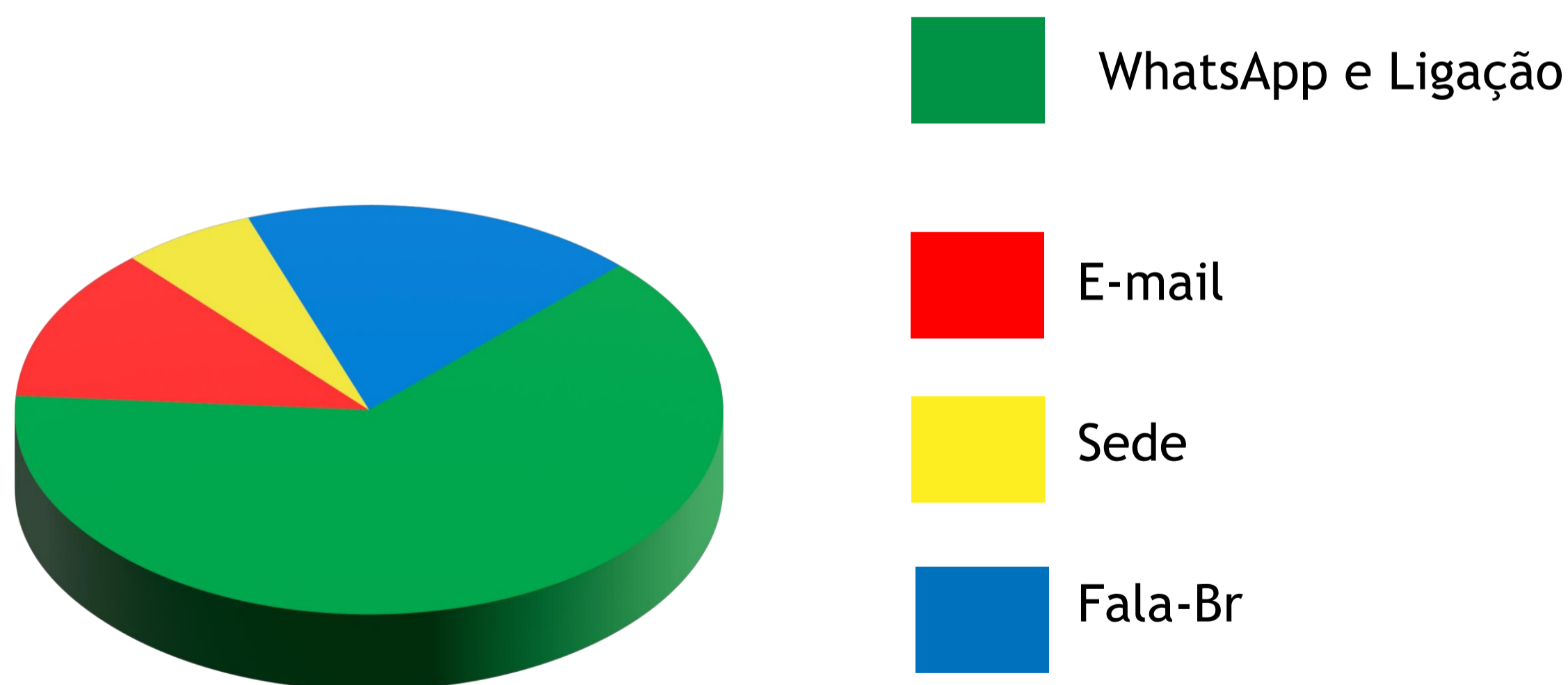
Os dados estatísticos apresentados neste relatório foram extraídos dos **Sistemas da Ouvidoria** (Fala Br, e-Sic, e-mail, ligação e whatsapp), e referem-se às demandas concluídas no ano de 2024.

Em 2024, os atendimentos realizados pela Ouvidoria perfazem o valor total de **1.611 (um mil, seiscentos e onze) demandas**. Os temas tratados são os mais diversos, onde em sua maioria estão relacionados a solicitação de Inscrições de Moradia, Minha Casa Minha Vida, Inscrição Amazonas Meu Lar e Atualização de cadastro. As outras demandas estão divididas em: Informações sobre Renovação, Atualização e Pagamento do Auxílio Aluguel do Monte Horebe; Informações sobre emissão de boletos, parcelamento de débitos e quitação; Consulta e Andamento de Processo; Emissão de títulos definitivos de imóveis do acervo fundiário da Secretaria de Estado das Cidades e Territórios - SECT e IMPLURB; Informações sobre documentação para solicitação do Termo de Quitação e Carta de Encaminhamento ao Cartório, 2ª Via Contratual; Outros assuntos ou informações diversas; Informação de documentação para formalização de Processo; Denúncias e Reclamações; Solicitação de telefone dos setores; Informação sobre endereço e horário de funcionamento; Informação sobre imóveis abandonados; Solicitação através do email; Solicitação através do Fala-Br e Solicitação através do E-sic, e atendimento presencial na sede da SUHAB.

Meio de Comunicação

O indicador abaixo apresenta a quantidade de demandas recebidas nos portais de comunicação disponíveis na Ouvidoria desta Suhab no ano de 2024.

Meios de Comunicação das Solicitações Recebidas

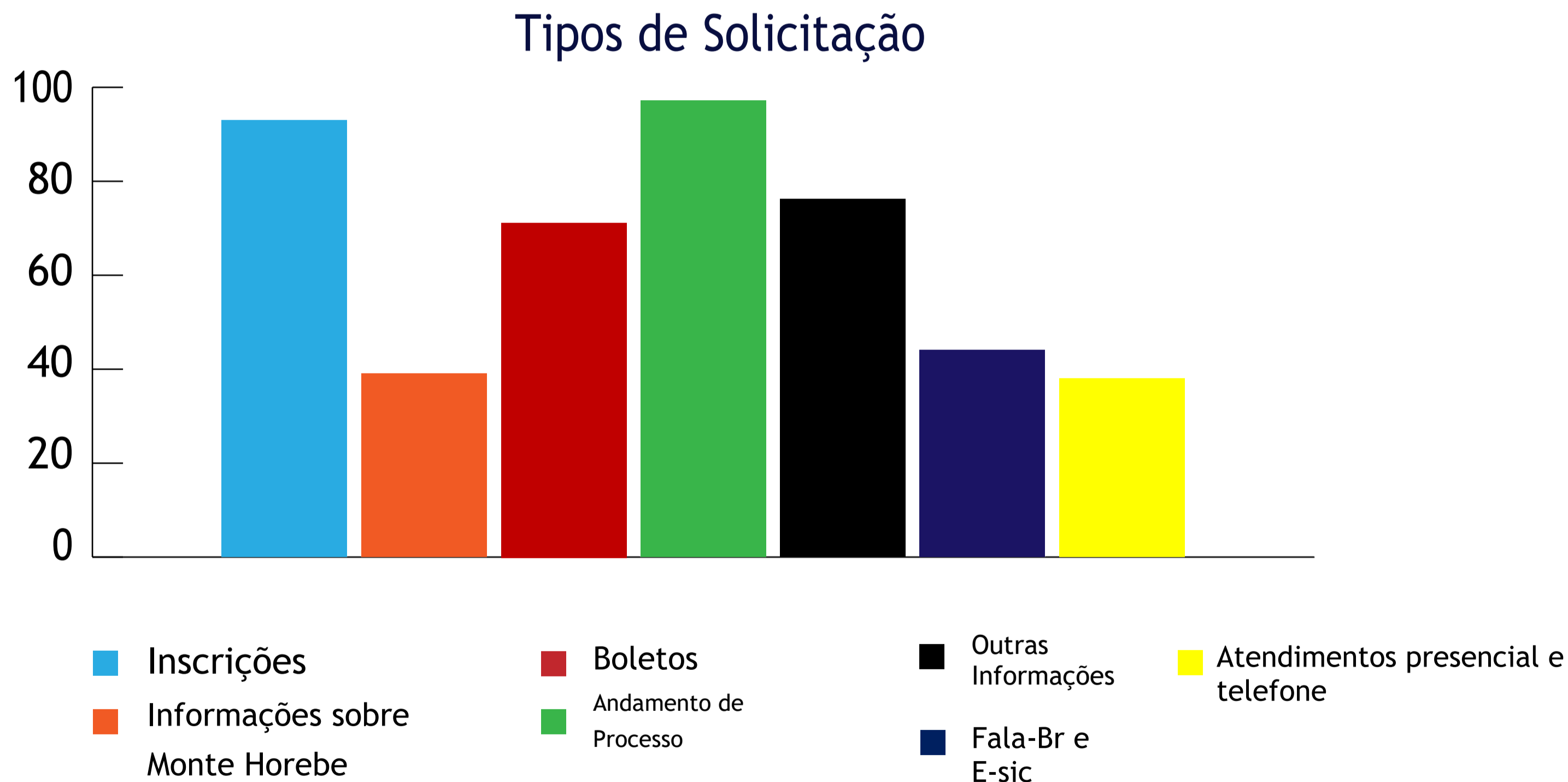


Tipos de Solicitações

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO OUVIDORIA PERÍODO 02/01/2024 À 26/06/2024	
ASSUNTO	TOTAL DE ATENDIMENTOS
DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES E ELOGIOS:	41
INFORMAÇÕES SOBRE ANDAMENTO DE PROCESSOS:	189
INFORMAÇÕES E SOLICITAÇÕES DE DÉBITOS/BOLETOS/NEGOCIAÇÕES:	50
INFORMAÇÕES SOBRE TÍTULO DEFINITIVO SECT E IMPLURB:	17
INFORMAÇÕES SOBRE INSCRIÇÕES PARA MORADIA NA SUHAB, INSCRIÇÃO AMAZONAS MEU LAR, MINHA CASA MINHA VIDA E CASA VERDE E AMARELA:	159
INFORMAÇÃO SOBRE RENOVAÇÃO, ATUALIZAÇÃO E PAGAMENTO DO AUXÍLIO ALUGUEL DO MONTE HOREBE:	39
INFORMAÇÕES SOBRE DOCUMENTOS PARA EMISSÃO DE TERMO DE QUITAÇÃO, ENCAMINHAMENTO AO CARTÓRIO, TRANSFERÊNCIA E 2ª VIA DO CONTRATO:	33
SOLICITAÇÃO DE TELEFONE DOS SETORES (DIRHA/DETEC/GECO HAB/PROJUR/GABINETE/PROSAMIM/GEAR):	15
INFORMAÇÕES SOBRE HORÁRIO DE ATENDIMENTO, ENDEREÇO E LINHA DE ÔNIBUS:	15
INFORMAÇÕES PARA FORMALIZAÇÃO DE PROCESSO, OUTROS ASSUNTOS OU INFORMAÇÕES DIVERSAS:	50
INFORMAÇÕES REFERENTE A PAGAMENTO DE INDENIZAÇÕES:	14
SOLICITAÇÕES ATRAVÉS DO EMAIL, FIXO E ATENDIMENTO NA SEDE:	214
SOLICITAÇÕES ATRAVÉS DO FALA-BR:	57
TOTAL DE ATENDIMENTOS	893

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO OUVIDORIA PERÍODO 26/06/2024 À 30/12/2024	
ASSUNTO	TOTAL DE ATENDIMENTOS
DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES E ELOGIOS:	14
INFORMAÇÕES SOBRE ANDAMENTO DE PROCESSOS:	186
INFORMAÇÕES E SOLICITAÇÕES DE DÉBITOS/BOLETOS/NEGOCIAÇÕES:	100
INFORMAÇÕES SOBRE TITULO DEFINITIVO SECT E IMPLURB:	20
INFORMAÇÕES SOBRE INSCRIÇÕES PARA MORADIA NA SUHAB, INSCRIÇÕES AMAZONAS MEU LAR E MINHA CASA MINHA VIDA E ATUALIZAÇÃO DE INSCRIÇÃO:	93
INFORMAÇÃO SOBRE RENOVAÇÃO, ATUALIZAÇÃO E PAGAMENTO DO AUXILIO ALUGUEL DO MONTE HOREBE:	19
INFORMAÇÕES SOBRE DOCUMENTOS PARA EMISSÃO DE TERMO DE QUITAÇÃO, ENCAMINHAMENTO AO CARTÓRIO, TRANSFERÊNCIA E 2ª VIA DO CONTRATO:	23
SOLICITAÇÃO DE TELEFONE DOS SETORES (DIRHA/DETEC/GECO HAB/PROJUR/GABINETE/PROSAMIM/GEAR):	7
INFORMAÇÕES SOBRE HORÁRIO DE ATENDIMENTO, ENDEREÇO E LINHA DE ÔNIBUS:	6
INFORMAÇÕES PARA FORMALIZAÇÃO DE PROCESSO, INFORMAÇÕES EM GERAIS:	40
INFORMAÇÕES A LISTA DE CONTEMPLADOS AMAZONAS MEU LAR E OZIAS MONTEIRO 2:	4
INFORMAÇÕES SOBRE IMÓVEIS ABANDONADOS:	4
SOLICITAÇÕES ATRAVÉS DO EMAIL, FIXO E ATENDIMENTO NA SEDE:	169
SOLICITAÇÕES ATRAVÉS DO FALA-BR:	33
TOTAL DE ATENDIMENTOS	718
TOTAL DE ATENDIMENTOS REFERENTE AO ANO DE 2024	1.611

O indicador abaixo apresenta um ranking dos diferentes tipos de solicitações.



Conclusão

Evidenciou-se no presente relatório, as demandas de atendimentos, bem como adoções de medidas e melhorias implantadas, por esta Superintendência Estadual de Habitação - SUHAB, no qual, procurou-se de forma congruente administrar com eficiência e zelo o patrimônio público, agregou-se esforços em um sentido único, visando o alcance da visão institucional e ainda apresentar resultados que reflitam o aumento da produtividade, eficiência e qualidade na atuação desta Superintendência, mantendo o compromisso de qualidade dos serviços prestados aos cidadãos.

Superintendência Estadual de Habitação - SUHAB/AM

Av. Efigênio Sales, nº 1570, Aleixo, Manaus/AM, CEP 69060-020

Jivago Afonso Domingues de Castro

Diretor Presidente

Dóris Fernandes Souza Stefanés

Coordenadora da Unidade de Controle Interno

Iracema de Paula Maia Araújo de Freitas

Ouvidora