



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação
Nível 1 - Público

Grupo de acesso
PRODAM

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2023

WWW.PRODAM.AM.GOV.BR
Instagram: @prodam_am
Facebook: ProdAmAmazonas

Fone: (92) 2121-6500
Whatsapp: (92) 99115-9496
sacp@prodam.am.gov.br
Rua Jonathas Pedrosa, nº1937.
Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.
CEP 69020-110

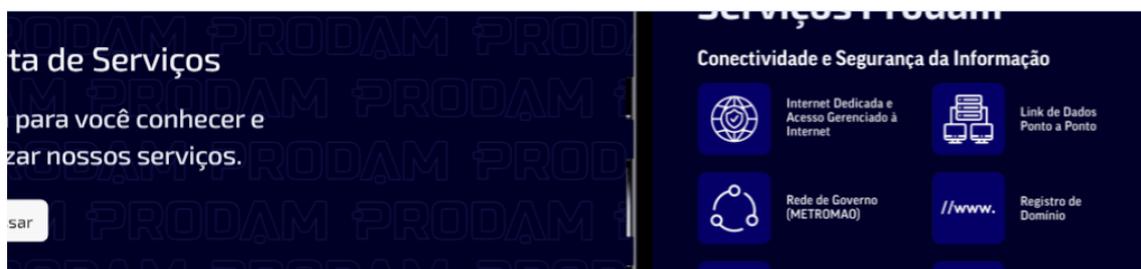
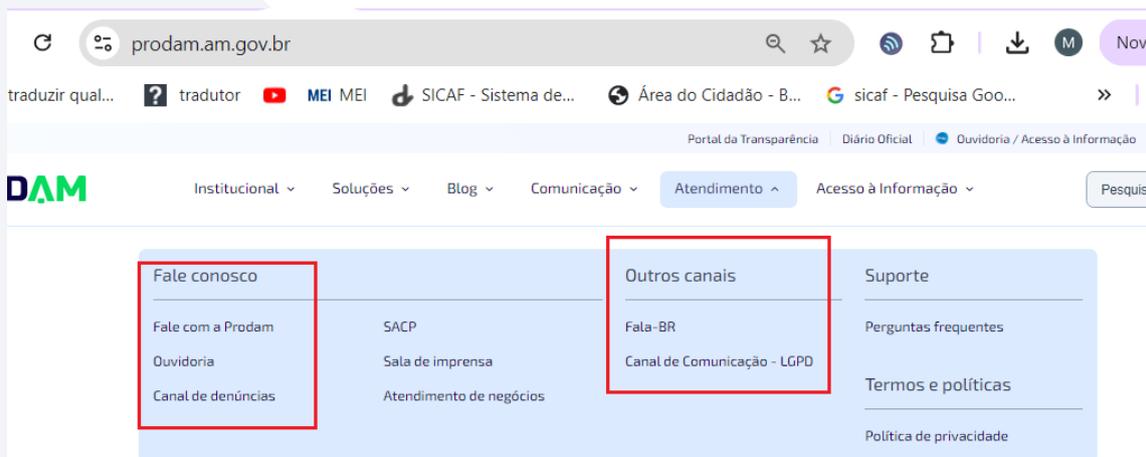
PRODAM



APRESENTAÇÃO:

A Ouvidoria da PRODAM tem como objetivo servir como ponto de contato entre a Empresa, seus colaboradores, clientes e usuários dos produtos e serviços, sendo encarregado de fornecer orientações, receber e gerenciar suas manifestações de maneira transparente, independente e imparcial, incluindo a mediação de conflitos relacionados a reclamações e denúncias sobre irregularidades, desvios de conduta e falhas na prestação de serviços, além de receber sugestões e elogios.

A PRODAM possui canais de denúncias, em seu Portal Oficial. Estes canais são divulgados internamente por meio do Código de Conduta e Integridade e anúncios em murais de avisos. Os canais de denúncia estão disponíveis no site www.prodam.am.gov.br em sua área principal:





As atividades de Ouvidoria são distribuídas entre a GEINC (Gerência de Integridade, Conformidade e Gestão de Riscos) e ao CAUES (Comitê de Auditoria Estatutário), possuindo os seguintes canais de atendimento, com os respectivos setores de atuação, demonstrados a seguir:

ORIGEM	RECEPÇÃO E INVESTIGAÇÃO
Fale Conosco /Canais de Denúncias – PORTAL PRODAM	SAC-P e Ouvidoria - GEINC
Denúncia contra a Diretoria – PORTAL PRODAM	CAUES – Comitê de Auditoria Estatutário,
Denúncias contra colaborador PORTAL PRODAM	Ouvidoria – GEINC
Presencialmente/ Sala da Ouvidoria	Ouvidoria – GEINC
E-mail Institucional (ouvidoria@prodam.am.gov.br)	Ouvidoria – GEINC
Fala.BR	Ouvidoria .- GEINC

O “SACP” da PRODAM monitora os chamados recebidos em regime de 24*7, recebendo as manifestações de reclamações e atendimentos a clientes. A OUIDORIA pode ser acionada quando não resolvida a reclamação do cliente no tempo estabelecido.

Nos canais de atendimento de nosso portal o cliente, ou cidadão, pode acionar a ouvidoria por meio dos tipos de “reclamação”, “dúvidas” ou “sugestões”.

Ouvidoria

A ouvidoria da PRODAM pode ser utilizada por qualquer pessoa para enviar sugestões, dúvidas, reclamações e denúncias.

Envie sua mensagem

Estamos disponíveis para receber suas sugestões, dúvidas, reclamações e denúncias.

Ouvidoria
ouvidoria@prodam.am.gov.br

A ouvidoria da PRODAM possui uma página exclusiva para denúncias, que garante o sigilo absoluto e anonimato do denunciante.

Canal de denúncias

Para outros assuntos consulte nossos canais de atendimento:
Outros canais de atendimento →

Tipo
 Reclamação Dúvidas Sugestões

Seu nome
Digite seu nome

Seu e-mail
Digite seu e-mail

Número do chamado

Assunto

Mensagem
Escreva sua mensagem

Enviar



Para as “denúncias”, a PRODAM disponibiliza o link <https://prodam.am.gov.br/ouvidoria/denuncias/> onde o cidadão ou cliente, pode acionar a Ouvidoria ou o Comitê de Auditoria Estatutário da Prodram:

Canal de denúncias

O Canal de Denúncias da PRODAM pode ser utilizado por qualquer pessoa, dentro ou fora da empresa, que queira reportar um caso de suspeita ou violação ao nosso Código de Conduta.

Envie sua denúncia

As denúncias referentes aos diretores da empresa serão tratadas pelo Comitê de Auditoria Estatutário e as dirigidas aos demais colaboradores serão tratadas pela Ouvidoria da PRODAM.

Ouvidoria
ouvidoria@prodam.am.gov.br

Telefone
(92) 2121-6571

Para sugestões, dúvidas e reclamações, entre na página da Ouvidoria:

Ouvidoria

Para outros assuntos consulte nossos canais de atendimento:

Outros canais de atendimento →

Tipo de denúncia

- Ao Comitê de Auditoria Estatutária
- Sobre violação no Código de conduta

A denúncia é sigilosa?

- Sim
- Não

Assunto

Digite o assunto

Mensagem

Escreva sua mensagem

Enviar denúncia

O Ouvidor e Autoridade de monitoramento da PRODAM é definido em portaria com sua publicação feita também ao diário oficial do Estado, e informado aos órgãos externos competentes (TCE – Tribunal de Contas do Estado do Amazonas e CGE – Controladoria Geral do Estado do Amazonas).

Na PRODAM as funções de ouvidoria e autoridade de monitoramento são desempenhadas pela **Gerência de Integridade, Conformidade e Gestão de Riscos**, uma das duas unidades internas de governança previstas em nosso estatuto.

O **Comitê de Auditoria Estatutário** é o órgão auxiliar do Conselho de Administração, ao qual se reporta diretamente, nos termos do Artigo 24 da Lei 13.303/2018 (Lei das estatais), competindo a este órgão, conforme Estatuto Social da PRODAM, a admissibilidade e condução de processo administrativo para averiguar denúncia quando o provável autor for membro da Diretoria Executiva.



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Em cumprimento ao Artigo 14 da Lei 13.460/2017 é divulgado por meio deste relatório os dados a seguir:

• Número de manifestações recebidas em 2023

Houve o total de 81 manifestações em 2023 recebidas pela Ouvidoria da PRODAM. 63 foram realizadas via canal de atendimento do portal da PRODAM. Destas 63 apenas 1 foi redirecionada ao Comitê de Auditoria Estatutária. 18 manifestações foram realizadas por meio do sistema e-SIC. Não houve manifestações em 2023 por meio do canal Fala. BR, igualmente não houve manifestações presenciais:

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS em 2023			
RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIAS	OUTROS
32	46	3	0

• Motivos das manifestações

DESCRIÇÃO
<ul style="list-style-type: none">• Contracheques de servidores• Margens consignáveis• Acesso a sistemas• Concurso• Estágio• Solicitação de Documentos• Denúncias de Condutas

- **Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas**

Os pontos mais recorrentes dizem respeito ao acesso a contracheques, margens consignáveis, e reclamações de acessos a sistemas desenvolvidos pela PRODAM.

Com relação a contracheques e margens de consignação, a ouvidoria esclarece ao servidor reclamante que conforme a Lei Geral de Proteção de Dados, a PRODAM tem ação de “operadora dos dados” tendo como “controlador dos dados” o seu órgão, e orientamos ao servidor a procurar o RH do seu órgão para sanar as dúvidas sobre seus direitos trabalhistas. Na necessidade de correção em nossos sistemas o RH do órgão ou departamento similar, deve abrir um chamado ao SACP da PRODAM solicitando as alterações necessárias. Esta medida é para proteger inclusive o próprio servidor de eventuais danos pois muita das vezes a manifestação não possui registros pessoais como cpf, matrícula, e-mail institucional, ou outras informações que o possam identifica-lo como servidor.

Com relação a acessos a sistemas, os sistemas são desenvolvidos pela PRODAM em atendimento a demanda de órgãos públicos diversos, que são os detentores reais dos sistemas.

As manifestações habituais são reclamações sobre “acessos não reconhecidos”, ou “dados não reconhecidos” ou mesmo “dificuldades de acesso”.

Em todos os sistemas desenvolvidos existem informações da ouvidoria e telefones de contato do órgão, porém é comum e compreensível que o cidadão foque a reclamação para a PRODAM pois ela é a desenvolvedora de alguns sistemas do Estado. Na ocasião de falha em hospedagens, códigos do sistema, ou solicitações de melhoria, o órgão aciona a PRODAM por meio de chamado ao SACP solicitando as correções necessárias conforme contrato averbado.

O cidadão é orientado a procurar o órgão detentor do sistema para que resolva sua manifestação, ou algumas vezes, a ouvidoria repassa a manifestação para o órgão.

É importante destacar que alguns dos sistemas desenvolvidos também possuem registros de dados pessoais do cidadão, o que impossibilita a PRODAM de tomar ações como “operadora de dados”.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

Nível 1 - Público

Grupo de acesso

PRODAM

CONCLUSÃO

Considerando as funções de ouvidoria e suas atribuições legais o resultado deste relatório orientará a Diretoria para tomada de ações e melhoria de serviços para clientes e usuários.

ROBSON DE SOUZA CORREIA

Gerência de Integridade, Conformidade e Gestão de Riscos

WWW.PRODAM.AM.GOV.BR
Instagram: @prodam_am
Facebook: ProdAmAmazonas

Fone: (92) 2121-6500
Whatsapp: (92) 99115-9496
sacp@prodam.am.gov.br
Rua Jonathas Pedrosa, n°1937.
Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.
CEP 69020-110

PRODAM