



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE NAVEGAÇÃO DE PORTOS E HIDROVIAS

### RELATÓRIO DE GESTÃO Com base na Lei 13.460/2017

**2024**  
Manaus – AM

<http://transparencia.snph.am.gov.br/>  
[twitter.com/GovernodoAM](https://twitter.com/GovernodoAM)  
[youtube.com/governodoamazonas](https://youtube.com/governodoamazonas)  
[facebook.com/governodoamazonas](https://facebook.com/governodoamazonas)

snph@snph.am.gov.br  
Fone: (92) 0000-0000  
Avenida Padre Agostinho  
Caballero Martin, São Raimundo  
Manaus - AM  
CEP: 69027-020

Superintendência Estadual  
de **Navegação, Portos e  
Hidrovias**

## Sumário

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	2
<b>2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA SNPH</b> .....	3
<b>3 CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES</b> .....	5
<b>3.1 Canais de Atendimento aos Usuários</b> .....	5
<b>3.2 Processo de Tratamento de Demandas</b> .....	5
<b>4 DADOS E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO PARA A SNPH:</b> .....	6
<b>4.1 Total de Demandas</b> .....	6
<b>4.2 Demandas Respondidas</b> .....	6
<b>4.3 Manifestações Recebidas por Tipo na Plataforma Fala.BR</b> .....	7
<b>5 Monitoramento de Manifestações acumuladas de janeiro a dezembro de 2024, com base na Plataforma Fala.BR</b> .....	7
<b>5.1 Prazo Médio de Atendimento das Manifestações</b> .....	7
<b>6 Análise dos Pontos Recorrentes</b> .....	7
<b>7 Providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas</b> .....	8
<b>8 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	8

## 1 INTRODUÇÃO

Este Relatório foi elaborado em atenção aos artigos 14 e 15 da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, denominada Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (CDU). O Artigo 14, em seu inciso II, determina que as ouvidorias deverão elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações acima mencionadas, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos. O artigo 15 determina que este documento deverá indicar, ao menos, o número de manifestações recebidas no ano anterior; os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas; e que após sua conclusão o documento será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Assim, o presente documento tem o escopo de prestar contas do desempenho da Superintendência Estadual de Navegação Portos e Hidrovias (SNPH), quanto à operacionalização de mecanismos de tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação. O documento faz recomendações para o aprimoramento da integridade pública, pontuando o seu compromisso com o fortalecimento da participação popular no controle social e na construção de políticas públicas que estimulem a entrega de serviços de elevada qualidade.

## 2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA SNPH

A Superintendência Estadual de Navegação, Portos e Hidrovias – SNPH é uma autarquia do Governo do Amazonas, criada pela Lei nº 3.127, de 10 de maio de 2007, compondo a Administração Indireta do Poder Executivo, vinculada à Secretaria de Estado de Infraestrutura, tendo como finalidade o desenvolvimento das vias navegáveis interiores e da navegação no Estado do Amazonas. À SNPH compete: “Assegurar a execução da política referente à rede hidroviária interior, à infraestrutura e à navegação no Estado, de forma a propiciar qualidade e segurança ao transporte aquaviário, concorrendo para o desenvolvimento econômico-sustentável do Estado.

### 3 CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES

#### 3.1 Canais de Atendimento aos Usuários

**Fala.BR** (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação): permite o diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que a abertura ao exercício da cidadania provoque contínua melhoria dos serviços públicos prestados. Esta plataforma está acessível na rede mundial de computadores para o registro e o acompanhamento de manifestações; o usuário escolhe o órgão requerido e o tipo da manifestação: Denúncia (que sendo anônima se transforma em Comunicação), Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão.

**e-SIC** (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão): permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual. Por meio do sistema, além de fazer o pedido, será possível: acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a notificação da resposta da solicitação por e-mail, realizar reclamação, recurso e consultar as respostas recebidas. O objetivo do sistema é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas.

**Fale Conosco**: O serviço Fale Conosco é uma ferramenta de atendimento ao usuário dos serviços públicos para esclarecimento de dúvidas acerca das atividades do Governo do Estado. E está disponível nas seguintes ferramentas:

**Telefone** – Não possui

**WhatsApp** – Não possui

**Site** - <http://transparencia.snph.am.gov.br/transparencia/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic/> (todos os dias e horários)

**e-mail** - [snph@snph.am.gov.br](mailto:snph@snph.am.gov.br)

**Presencial** (de segunda à sexta-feira, das 8 às 14h, na Sede da SNPH).

#### 3.2 Processo de Tratamento de Demandas

Todas as manifestações (Fala.Br, Fale Conosco, Ouvidoria Itinerante) e Pedidos de Acesso à Informação (e-SIC) recepcionados, sem exceção, são devidamente tratados e respondidos pela SGTO. Incluem-se nessa competência as demandas eventualmente encerradas ou arquivadas, com base nas hipóteses legalmente previstas, resultado de análise prévia e sob justificativa. As principais etapas do processo são:

- a) recepção da manifestação no canal de atendimento adequado (manifestação ou Pedido de Acesso à Informação);
- b) emissão de comprovante de recebimento da manifestação e pedido de acesso;
- c) análise e obtenção de informações complementares, quando necessário;



- d) encaminhamento para os setores administrativos da SNPH tomarem providências e prestarem esclarecimentos indispensáveis à elaboração da Resposta Conclusiva;
- e) ação de acompanhamento do cumprimento dos prazos legais;
- f) análise secundária das repostas recebidas das Unidades, com eventuais interlocuções e contribuições;
- g) envio de Resposta Conclusiva ao manifestante/solicitante

## 4 DADOS E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO PARA A SNPH:

### 4.1 Total de Demandas

SISTEMA	QUANTIDADE
Fala.Br	4
e-SIC	0
Fale Conosco	0
Ouvidoria Itinerante	0
<b>TOTAL</b>	<b>04</b>

### 4.2 Demandas Respondidas

#### Plataforma Fala.BR

Manifestações	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	Arquivadas	Respostas em Aberto	% de Respostas Dentro do Prazo
4	2	0	0	0	50%

Fonte: Plataforma Fala.BR

#### Sistema e-Sic

Pedidos de acesso – Inicial	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	% de Respostas Dentro do Prazo
0	0	0	0%

Fonte: Plataforma e-Sic

Pedidos de acesso - Reclamação	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	Pedidos em Aberto	% de Respostas Dentro do Prazo
0	0	0	0	0

Fonte: Plataforma e-Sic

#### 4.3 Manifestações Recebidas por Tipo na Plataforma Fala.BR

TIPO	FREQUÊNCIA	%
Comunicação	0	0,00%
Denúncia	2	50,00%
Reclamação	1	25,00%
Solicitação	1	25,00%
Elogio	0	0,00%
Sugestão	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Plataforma Fala.BR

Registra-se que a uma quantidade de manifestações se refere à denúncia, reclamação e solicitação que representam pela plataforma Integrada de Ouvidoria Fala.BR.

#### 5 Monitoramento de Manifestações acumuladas de janeiro a dezembro de 2024, com base na Plataforma Fala.BR

	ÓRGÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
1	Superintendência Estadual de Navegação, Portos e Hidrovias – SNPH	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	4

Fonte: Plataforma Fala.BR

Segundo dados extraídos em 19/02/2025, foram registradas 4 (seis) manifestações, 4 (seis) foram concluídas

#### 5.1 Prazo Médio de Atendimento das Manifestações.

	ÓRGÃO	Tempo Médio em Atendimento/Dia
1	Superintendência Estadual de Navegação, Portos e Hidrovias – SNPH	70,5

#### 6 Análise dos Pontos Recorrentes

As denúncias anônimas, reclamação e solicitação, registradas pelos sistemas, pontuam como as manifestações mais recorrentes na Plataforma

Fala.BR e e-Sic, na grande maioria das vezes, as denúncias deste tipo de manifestação ocorre em função do receio do manifestante sofrer perseguição ao registrar seus dados ainda que fossem de forma anônima.

## **7 Providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas**

Quanto aos pedidos de Informação, recomenda-se que as Unidades verifiquem quais são os assuntos recorrentes nas manifestações direcionadas a estas e que disponibilizem tais informações em transparência ativa, a fim de reduzir o quantitativo de demandas via SIC e Fala-BR.

## **8 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Em atendimento à legislação, a Superintendência Estadual de Navegação, Portos e Hidrovias – SNPH, tem perseguido o cumprimento de sua missão, bem como no aumento substancial da transparência das ações.

Recomenda-se para 2025 atividades visando ao fortalecimento da cultura da transparência, do controle social, da mediação, prevenção e resolução de conflitos, do acolhimento, da qualificação no uso da Plataforma Fala.BR e no Sistema e-SIC, da atualização das cartas de serviços, elaboração do relatório anual de gestão.

Manaus, 19 de fevereiro de 2025.