



**SUBCONTROLADORIA-GERAL DE TRANSPARÊNCIA E
OUVIDORIA (SGTO)**

RELATÓRIO DE GESTÃO
Conforme Lei 13.460/2017

2020

Manaus – AM



Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Controlador-Geral do Estado

Otávio de Souza Gomes

Subcontrolador-Geral de Transparência e Ouvidoria

Rogério Siqueira de Sá Nogueira

Chefe do Departamento de Ouvidoria e Controle Social

Miguel Antonio Brandt Cruz

Chefe do Departamento de Transparência Pública

Larissa Monteiro Pinto de Andrade

Elaboração

Departamento de Ouvidoria e Controle Social (DOCS)

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA CGE.....	4
3. TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA: Visão Geral e Destaques de 2020.....	6
4. CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES....	7
4.1. CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS.....	7
4.2. PROCESSO DE TRATAMENTO DE DEMANDAS	9
5. DADOS E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO PARA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO.....	9
5.1. TOTAL DE DEMANDAS.....	9
5.2. DEMANDAS RESPONDIDAS.....	10
5.3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO NA PLATAFORMA FALA.BR ...	11
5.4. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS SOBRE COVID19 NA PLATAFORMA FALA.BR.....	12
5.4.1. PERFIL DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NA PLATAFORMA FALA.BR	13
5.4.2. ANÁLISE DE PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES.....	13
5.4.3. RESOLUTIVIDADE COM BASE NAS RESPOSTAS DADAS PELOS USUÁRIOS DO FALA.BR.....	14
5.5. CARACTERÍSTICAS DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO (E-SIC)	15
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	16

1. INTRODUÇÃO

Este Relatório de Gestão é orientado quanto a forma e conteúdo pela Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, denominada Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (CDU), que expressa em seu artigo 14, considerando a realização de seus objetivos, que as ouvidorias deverão: I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos. O artigo 15 menciona que este relatório deverá indicar, ao menos: I - o número de manifestações recebidas no ano anterior; II - os motivos das manifestações; III - a análise dos pontos recorrentes; e IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas. Após sua conclusão, este documento será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Portanto, o objetivo do Relatório de Gestão é prestar contas do desempenho da Ouvidoria, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram devidamente tratadas, providenciando-se respostas satisfatórias e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e melhoria dos serviços prestados pelo Governo do Estado do Amazonas.

2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA CGE

A **Controladoria-Geral do Estado (CGE)**, integrante da Administração Direta do Poder Executivo Estadual, atua como Órgão Central do Sistema de Controle Interno, em apoio ao Controle Externo, a cargo do Tribunal de Contas do Estado, e supervisiona a

gestão das unidades de Ouvidoria do Governo do Estado. Sua estrutura é composta por 2 (duas) subcontroladorias:

A **Subcontroladoria-Geral de Controle Interno**, que realiza auditorias nos sistemas contábil, financeiro, orçamentário, de pessoal, de recursos externos e demais sistemas administrativos e operacionais dos Órgãos e Entidades Estaduais, auxiliando o Controlador-Geral na emissão dos Certificados de Auditoria e no Parecer da Prestação de Contas Anual do Governador do Estado. Promove, também, a apuração de atos ilegais ou irregulares praticados por agentes públicos ou privados na utilização de recursos públicos estaduais.

E a **Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria – SGTO**, que apoia e orienta o Controlador-Geral do Estado na implementação de políticas e programas de escuta da sociedade a partir do recebimento de demandas, qualificando a prevenção à corrupção, promoção da transparência, acesso à informação, conduta ética, integridade e controle social. Para o desenvolvimento deste trabalho a SGTO conta com dois departamentos:

O **Departamento de Ouvidoria e Controle Social – DOCS** é responsável pela formulação, coordenação e apoio à implementação de planos, programas, projetos e normas voltadas à conduta ética da integridade e controle social, competindo-lhe ainda receber e analisar manifestações referentes a serviços públicos prestados pelo Governo do Estado, propondo e monitorando a adoção de medidas para correção e prevenção de falhas, entre outros.

O **Departamento de Transparência Pública – DTP** tem por finalidade a formulação, coordenação e apoio à implementação de planos e programas, projetos e normas voltados à prevenção da corrupção e à promoção da transparência e do acesso

à informação, conforme disposto no Regimento Interno da Controladoria-Geral do Estado – CGE (Decreto n. 40.824/2019, art. 17).

3. TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA: VISÃO GERAL E DESTAQUES DE 2020

A **Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria – SGTO** foi criada pelo Decreto nº 40.824, de 17 de junho de 2019, cujas competências estão previstas nos artigos 15, 16 e 17. Anteriormente, sob a denominação de **Subcontroladoria-Geral Ouvidoria**, no âmbito da Controladoria-Geral do Estado - CGE, suas competências estavam previstas no Decreto nº 38.385/2017, de 29 de novembro de 2017.

A SGTO tem por finalidade a supervisão e execução das atividades do Departamento de Ouvidoria e Controle Social – DOCS e do Departamento de Transparência Pública – DTP, competindo-lhe ainda coordenar, como Órgão Central do Sistema Estadual de Ouvidorias, as atividades de ouvidorias e controle social, promoção da transparência e acesso à informação, entre outros.

A SGTO gerencia dois sistemas de ouvidoria e acesso à informação: **Plataforma Integrada de Ouvidoria Fala.BR**, para as manifestações de denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão, e o **Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)**, para registro de pedidos de informação. Além dos sistemas, está disponível para atendimento presencial em dias úteis na sede da CGE, bem como recebe manifestações por telefone, WhatsApp e e-mail e promove ações de Ouvidoria Itinerante, com escuta direta junto à sociedade civil organizada.

Em 2020 mereceram destaque:

- (i) o impacto da pandemia da Covid-19, impondo desafios e mudanças nas relações interpessoais e formas de trabalho;

- (ii) o funcionamento de órgãos e entidades do Governo do Estado do Amazonas a partir do regime de home-office e escala de servidores para os serviços essenciais;
- (iii) a atuação em parceria com Organizações da Sociedade Civil, como a Transparência Internacional Brasil e Open Knowledge Brasil, visando promover o máximo de transparência na divulgação de dados e informações acerca de investimentos com o combate à Covid-19;
- (iv) a celebração de parceria com o Governo Estadual de Rondônia para troca de experiências visando à qualificação dos serviços de ouvidoria e transparência;
- (v) as visitas técnicas às ouvidorias setoriais visando dirimir dúvidas e qualificar o tratamento das manifestações em janeiro e fevereiro; e
- (vi) a reunião com inúmeras lideranças da sociedade civil, em janeiro, visando à qualificação sobre os canais de acesso da CGE.

4. CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES

4.1. CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Fala.Br – 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. O sistema Fala.BR 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 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 - (92) 3612 - 4001

WhatsApp - (92) 99173-4001

Site - www.cge.am.gov.br/fale-conosco/

e-mails - subcontroladoria-ouvidoria@cge.am.gov.br ou sic@cge.am.gov.br

Presencial - Sede da CGE: Rua Franco de Sá, n. 270, Edifício Amazon Trade Center, 10º andar, Bairro São Francisco, Manaus – AM

Ouvidoria Itinerante – Consiste na realização de reuniões com lideranças da sociedade civil organizada e cidadãos para a escuta direta acerca das demandas por serviços públicos. Essas ações são levadas a efeito segundo o estabelecimento de cronograma de atividades para a região Metropolitana de Manaus e interior do Estado, a partir de solicitação das organizações ou segundo avaliação da SGTO.

Observe-se, que em 2020, por conta da necessidade de distanciamento e isolamento em face da pandemia, não houve ações de Ouvidoria Itinerante.

4.2. PROCESSO DE TRATAMENTO DE DEMANDAS

Todas as manifestações (Fala.Br, Fale Conosco, Ouvidoria Itinerante) e pedidos de informação (e-SIC), recepcionados, sem exceção, são 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:

- i) recepção da manifestação no canal de atendimento adequado (manifestação ou pedido de informação);
- ii) emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- iii) análise e obtenção de informações complementares, quando necessário;
- iv) encaminhamento para as unidades administrativas da CGE tomarem providências e prestarem esclarecimentos indispensáveis à elaboração da Resposta Conclusiva;
- v) ação de acompanhamento do cumprimento dos prazos legais pelas Unidades;
- vi) análise secundária das repostas recebidas das Unidades, com eventuais interlocuções e contribuições; e
- vii) envio de Resposta Conclusiva ao usuário.

5. DADOS E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO PARA A CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO

5.1. TOTAL DE DEMANDAS

SISTEMA	QUANTIDADE
<i>Fala.Br</i>	63
<i>e-SIC</i>	70

Fale Conosco

992

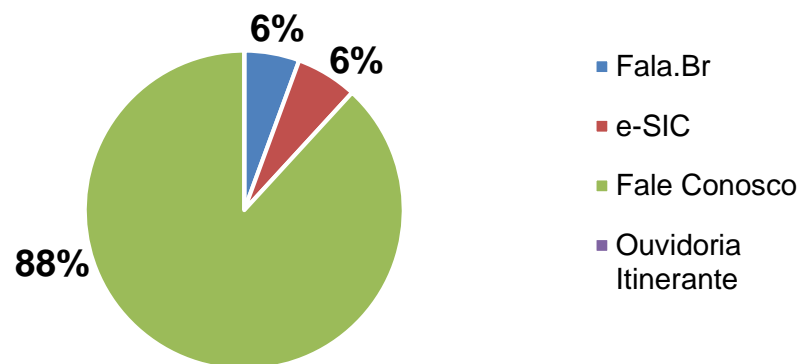
Ouvidoria Itinerante

00

TOTAL

1.125

Fonte: Relatórios mensais dos departamentos da SGTO



5.2. DEMANDAS RESPONDIDAS

- Plataforma Fala.BR

Manifestações	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	Respostas em Aberto	% de Respostas Dentro do Prazo
63	62	00	01	98,4%

Em relação ao tempo de resposta, a SGTO utilizou, em média, 7 (sete) dias para registrar a resposta conclusiva (Fala.Br).

- Sistema e-Sic

Pedidos de acesso - Inicial	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	% de Respostas Dentro do Prazo
44	41	03	93,2%

Pedidos de acesso - Reclamação	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	Pedidos em Aberto	% de Respostas Dentro do Prazo
26	16	10	00	61,5%

Em relação ao tempo de resposta, a SGTO utilizou em média 8 (oito) dias para registrar a resposta conclusiva dos pedidos registrados (e-Sic).

Observação: As demandas recebidas pelo **Fale Conosco** foram concluídas dentro do tempo necessário e por não estarem inseridas dentro de um sistema **automatizado**, gerando um número de protocolo, não possuem prazo **para resposta** fixado em lei.

5.3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO NA PLATAFORMA FALA.BR

Tipo	Frequência	%
Comunicação	23	37,7
Denúncia	17	27,8
Reclamação	10	16,3
Solicitação	10	16,3
Sugestão	1	1,9
TOTAL	61	100

Observa-se que o tipo de manifestação mais recorrente é a de comunicação, dos tipos denúncia (acerca de irregularidades ou ilegalidade) e reclamação (por insatisfação na oferta do serviço) anônimas, transformadas pelo sistema em manifestação de comunicação e que tem como característica principal o anonimato. A manifestação tipo comunicação representou 37,7% do total das manifestações, apresentando, assim, a manifestação que os usuários dos serviços públicos preferem não se identificar quando registram para a CGE a prática de alguma irregularidade, ilegalidade ou insatisfação.

5.4. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS SOBRE COVID-19 NA PLATAFORMA FALA.BR

Tipo	Frequência	%
Comunicação	13	61,9
Denúncia	6	28,5
Solicitação	2	9,6
TOTAL	21	100

Fonte: Plataforma Fala.Br

O destaque ficou por conta das manifestações de comunicação versando acerca de fraude e recebimento indevido do benefício do auxílio emergencial, que é destinado aos trabalhadores informais, microempreendedores individuais (MEI), autônomos e desempregados, tendo por objetivo a proteção emergencial no período de crise da pandemia do novo Coronavírus (Covid-19).

Ressaltamos que, no decorrer da crise da Covid-19, a Controladoria-Geral da União (CGU) adequou os tipos de assuntos disponíveis na Plataforma Integrada de Ouvidoria Fala.BR, inserido as tipologias: “Coronavírus (COVID-19)” e “Fraude em auxílio emergencial – Coronavírus”, facilitando ao usuário dos serviços públicos o registro

da manifestação sobre o tema. Após esta atualização no Fala.BR, registou-se um aumento na quantidade de manifestações para este tipo de demanda.

5.4.1. PERFIL DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NA PLATAFORMA FALA.BR

Para registrar uma manifestação na Plataforma Fala.BR é solicitado ao usuário algumas informações de cadastro para compreender o público que nos demanda. Ressalta-se que esses dados não são de preenchimento obrigatórios. Do universo das 63 (sessenta e três) manifestações registradas para a CGE, 11 (onze) usuários registraram as informações a seguir.

PERFIL DOS USUÁRIOS QUANTO AO GÊNERO	
Feminino	Masculino
6	5
54,5	45,5

Fonte: Plataforma Fala.Br

FAIXA ETÁRIA				
0-19 anos	20-39 anos	40-59 anos	60-79 anos	Mais de 80 anos
0%	0%	100%	0%	0%

Fonte: Plataforma Fala.Br

5.4.2. ANÁLISE DE PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

Os pontos mais recorrentes das manifestações tratadas pela CGE em 2020, com base no campo “assunto” da Plataforma Fala.BR, foram os seguintes:

Assunto	Frequência	%
Atendimento	10	32,2
Coronavírus (Covid-19)	10	32,2
Fraude em auxílio emergencial – Coronavírus	11	35,6
TOTAL	31	100

Fonte: Plataforma Fala.Br

5.4.3. RESOLUTIVIDADE COM BASE NAS RESPOSTAS **DADAS** PELOS USUÁRIOS DO FALA.BR

O nível de resolutividade apontada foi extraído da pesquisa de satisfação dos usuários com base nas perguntas:

1. Sua demanda foi atendida?
2. Você está satisfeito com o atendimento prestado por esta ouvidoria?
3. O que o levou a classificar dessa maneira?

Considerando o universo de 3 (três) respondentes, a satisfação dos usuários foi considerada:

Muito Insatisfeito	Regular	Satisfeitos	Muito Satisfeitos	TOTAL
1	0	0	2	3
33,3	0	0	66,7	100%

Fonte: Plataforma Fala.Br

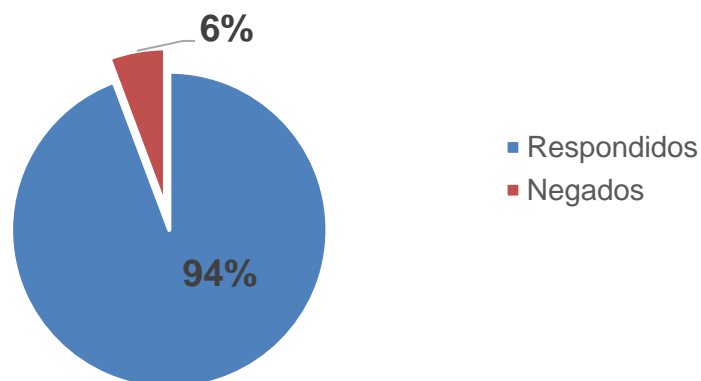
Portanto, o desempenho de Resolutividade da SGTO em 2020 foi de 66,7%.

5.5. CARACTERÍSTICAS DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO (E-SIC)

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO, RECLAMAÇÕES E RECURSOS RECEBIDOS - 2020	
Pedido/Reclamação/Recurso	Frequência
Pedidos de Acesso à Informação	44
Reclamações	26
Recursos de 1ª Instância	0
TOTAL	70

Fonte: Sistema e-SIC

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RESPONDIDOS E NEGADOS - 2020



Fonte: Sistema e-SIC

Os pontos mais recorrentes dos pedidos de acesso à Informação tratados pela CGE em 2020, com base na “solicitação” do Sistema e-SIC, foram os seguintes:

Tipo	Frequência	%
Administração pública	20	28,7
Contratos e Convênios	5	7,1
Descumprimento de prazo de resposta da LAI	28	40
Coronavírus-COVID-19	5	7,1
Outros	12	17,1
TOTAL	70	100

Fonte: Sistema e-SIC

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após o avanço alcançado a partir da promulgação da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o Acesso à Informação, regulamentada no âmbito do Poder Executivo Estadual pelo Decreto n. 36.819/2016, foi instituído um outro grande marco: a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública, com sua regulamentação no âmbito estadual por meio do Decreto 40.636, de 7 de maio de 2019.

No escopo destes normativos, a Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria (SGTO) tem cumprido sua missão de atuar como interlocutor e mediador entre o cidadão e a própria CGE e as demais unidades de ouvidoria do Poder Executivo Estadual.

Observa-se ainda que as ouvidorias setoriais do Poder Executivo Estadual, mesmo diante das adversidades impostas pela pandemia da Covid-19, experimentaram nos últimos dois anos um salto de qualidade na relação com o usuário dos serviços públicos ao aprimorar a utilização das ferramentas remotas disponíveis, a partir das orientações promovidas pela CGE, através da SGTO.

Ressalta-se, por último, que fortalecer a cultura da transparência, do controle social, da mediação e prevenção de conflitos a partir da capacitação da equipe da SGTO e das ouvidorias setoriais, bem como ampliar e qualificar os processos de escuta direta com o usuário dos serviços públicos estaduais, além de priorizar a qualificação no tratamento das manifestações e pedidos de informação através dos diversos canais de atendimento, estão no escopo da CGE para 2021.

Manaus, 18 de fevereiro de 2021.