

SUBCONTROLADORIA-GERAL DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA (SGTO)

RELATÓRIO DE GESTÃO

Conforme Lei 13.460/2017

2021

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)

Departamento de Transparência Pública (DPS)

1. INTRODUÇÃO

Este Relatório é orientado pela Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, denominada Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (CDU), mais precisamente a partir dos artigos 14 e 15. O artigo 14 observa que as ouvidorias deverão receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e 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 observa 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 este documento será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

O objetivo do Relatório de Gestão é prestar contas do desempenho da Controladoria-Geral do Estado do Amazonas (CGE), enquanto Órgão Central do Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV), relativamente ao aspecto quantitativo e qualitativo da recepção de manifestações de ouvidoria e pedido de acesso à informação, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando que as demandas recebidas dos usuários mereceram o cuidado adequado em seu tratamento a partir de respostas tempestivas, bem como recomenda ações voltadas a contribuir para a integridade em todas as etapas dos procedimentos, além do fortalecimento do controle social e melhor qualidade na entrega de serviços do 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 da Administração Pública Estadual, em apoio ao Controle Externo, a cargo do Tribunal de Contas do Estado, e também como Órgão Central do Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV), supervisionando as atividades das unidades setoriais 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 esta **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. E para o cumprimento de suas tarefas a SGTO conta com dois departamentos:

O **Departamento de Ouvidoria e Controle Social – DOCS**, 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**, cuja finalidade está na 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.

3. TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA: VISÃO GERAL E DESTAQUES DE 2021

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 de Ouvidoria**, no âmbito da Controladoria-Geral do Estado (CGE), suas competências estavam previstas no Decreto n. 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 as atividades da CGE enquanto Órgão Central do Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV), supervisionando as unidades setoriais de ouvidoria quanto às manifestações de ouvidoria, controle social, promoção da transparência e acesso à informação, entre outras atividades.

A SGTO gerencia dois sistemas de ouvidoria e acesso à informação no âmbito estadual: **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 acesso à informação. Além dos sistemas, está disponível para atendimento presencial em dias úteis na sede da CGE, bem como recebe manifestações por telefone, *WhatsApp*, *e-mail* e promove ações de Ouvidoria Itinerante, com escuta direta junto à sociedade civil organizada, movimentos populares e cidadãos comuns.

Em 2021 mereceram destaque:

- (i) A continuação da pandemia da Covid-19, impondo mais 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 em parte do ano;
- (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) o retorno sistemático, a partir de setembro, das visitas técnicas às ouvidorias setoriais visando dirimir dúvidas e qualificar o tratamento das manifestações na Plataforma de Ouvidoria Fala.BR e no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão e Acesso à Informação (e-Sic);
- (v) a retomada das ações de Ouvidoria itinerante, com a realização da 12ª edição no Município de Presidente Figueiredo, no mês de dezembro; e
- (vi) a realização da entrega de certificados às unidades setoriais de ouvidoria que se destacaram em 2021.

4. CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES

4.1. CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Fala.Br (Plataforma Integrada de Ouvidoria) – 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 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 - (92) 3612 – 4001 (de segunda à sexta-feira, das 8 às 14h)

WhatsApp - (92) 99173-4001 (de segunda à sexta-feira, das 8 às 18h)

Site - www.cge.am.gov.br/fale-conosco/ (todos os dias e horários)

e-mails - subcontroladoria-ouvidoria@cge.am.gov.br ou sic@cge.am.gov.br (todos os dias)

Presencial - (de segunda à sexta-feira, das 8 às 14h, na 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, movimentos populares e cidadãos comuns para a escuta direta acerca das demandas por serviços públicos estaduais. Essas ações são levadas a efeito segundo o estabelecimento de cronograma de atividades para a Capital e interior do Estado, a partir de solicitação das organizações e/ou segundo avaliação da SGTO, mediante determinação do Controlador-Geral do Estado.

4.2. 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 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 Acesso à 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;

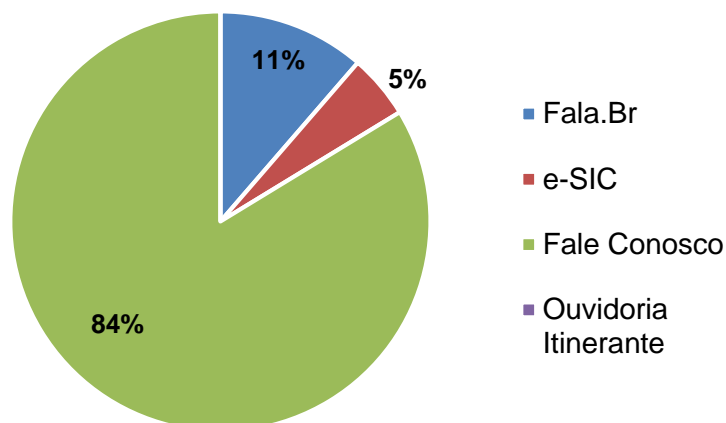
- vi) análise secundária das repostas recebidas das Unidades, com eventuais interlocuções e contribuições; e
- vii) envio de Resposta Conclusiva ao manifestante/solicitante.

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

5.1. TOTAL DE DEMANDAS

SISTEMA	QUANTIDADE
Fala.Br	161
e-SIC	70
Fale Conosco	1.187
Ouvidoria Itinerante	1
TOTAL	1.419

Fonte: Relatórios mensais dos departamentos da SGTO



5.2. DEMANDAS RESPONDIDAS

- Plataforma Fala.BR

Manifestações	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	Arquivadas	Respostas em Aberto	% de Respostas Dentro do Prazo
161	46	01	112	02	28,5%

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
59	59	0	100%

Pedidos de acesso - Reclamação	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	Pedidos em Aberto	% de Respostas Dentro do Prazo
47	47	0	0	100%

Pedidos de acesso – Recurso de 1ª instância	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	Pedidos em Aberto	% de Respostas Dentro do Prazo
01	01	0	0	100%

Vale ressaltar que, por problemas técnicos – já solucionados – no Sistema e-SIC, 45 (quarenta e cinco) Reclamações e 01 (um) Recurso de 1ª instância de pedidos de acesso à informação foram recebidos por meio do e-mail sic@cge.am.gov.br.

Em relação ao tempo de resposta, a SGTO utilizou em média 7 (sete) dias para registrar a resposta conclusiva aos pedidos registrados (e-Sic).

Observa-se que demandas recebidas pelo **Fale Conosco** foram concluídas com a tempestividade equivalente às manifestações de ouvidoria objeto do Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos (CDU), mas 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	125	77,7
Denúncia	16	9,9
Reclamação	7	4,4
Solicitação	12	7,4
Elogio	1	0,6
TOTAL	161	100

Fonte: Plataforma Fala.Br

Registra-se que a maior quantidade de manifestações se refere à Comunicação, que se constitui em denúncias e reclamações anônimas, as quais são convertidas em Comunicação pela Plataforma Integrada de Ouvidoria Fala.BR. Este tipo de manifestação representou 77,6% do total.

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

TIPO	FREQUÊNCIA	%
Comunicação	36	24,41
Denúncia	31	21,00
Reclamação	48	32,41
Solicitação	32	22,00
Sugestão	2	0,18
TOTAL	149	100

Fonte: Plataforma Fala.Br

O destaque ficou por conta das manifestações de comunicação versando sobre fraude no 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).

Ressalta-se 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, registrou-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 obrigatório. Do universo das 161 (cento e sessenta e uma) manifestações registradas para a CGE, não se identificou esta informação.

PERFIL DOS USUÁRIOS QUANTO AO GÊNERO	
Feminino	Masculino
0	0
0	0

Fonte: Plataforma Fala.Br

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

Fonte: Plataforma Fala.Br

5.4.2. ANÁLISE DE PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

Assunto	Frequência	%
Denúncia crime	110	89%
Denúncia de Irregularidades de Servidores	7	6%
Fraude em auxílio emergencial – Coronavírus	6	5%
TOTAL	123	100

Fonte: Plataforma Fala.Br

O ponto mais recorrente nas manifestações tratadas pela CGE, com base no campo “assunto” da Plataforma Fala.BR, foi Denúncia-crime. Este assunto, em sua totalidade, decorreu das manifestações de Comunicação (anônima) e, em grande maioria, se utilizando

de falta de urbanidade, linguagem imprópria e inadequada, sendo este problema reportado à Controladoria-Geral da União (CGU) para procedimentos de bloqueio na Plataforma Fala.BR e também à Secretaria de Estado de Segurança Pública (SSP) para investigação pelo Departamento de Inteligência.

5.4.3. RESOLUTIVIDADE COM BASE NAS RESPOSTAS FORNECIDAS 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:

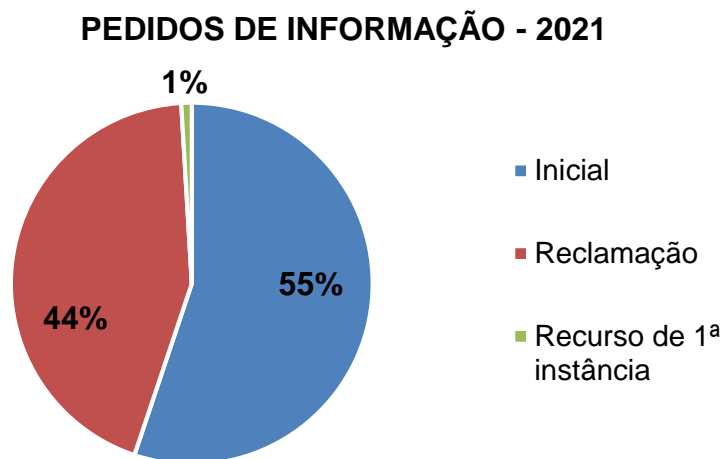
Muito Insatisfeito	Regular	Satisfeitos	Muito Satisfeito	TOTAL
2	2	0	0	4
0,5	0,5	0	0	100%

Fonte: Plataforma Fala.Br

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

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO 2021	
Inicial/Reclamação/Recurso	Frequência
Inicial	59
Reclamações	47
Recursos de 1ª Instância	01
TOTAL	107

Fonte: Sistema e-SIC



Fonte: Sistema e-SIC

A Controladoria-Geral do Estado (CGE), considerando o estado de emergência pública decretado em razão do novo Coronavírus (Covid-19), passou a divulgar mensalmente o balanço dos Pedidos de Acesso à Informação no âmbito do Poder Executivo Estadual, procedidos no Sistema e-SIC para a CGE, destacando os relacionados à Covid-19. A iniciativa tem por objetivo dar transparência sobre os números específicos destes Pedidos de Acesso à Informação.

Dito isto, a partir de julho de 2020, foi disponibilizado no Sistema e-SIC a opção para o solicitante indicar se o pedido é relacionado à Covid-19.

No ano de 2021, a CGE respondeu a 04 (quatro) Pedidos de Acesso à Informação, procedidos no Sistema e-SIC, relacionados à Covid-19.

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, que criou o Sistema Estadual de Ouvidorias do Governo do Amazonas (Se-OUV).

Em observância à legislação pátria e estadual, a Controladoria-Geral do Estado (CGE), por meio da Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria (SGTO), tem perseguido e alcançado o cumprimento de sua missão estratégica em atuar com foco na participação popular e no controle social, no aumento substancial da transparência das ações governamentais, materializando a efetividade da dinâmica entre Poder Executivo e Usuário dos Serviços Públicos.

Observa-se ainda que as unidades setoriais de ouvidoria do Poder Executivo Estadual, integrantes do Se-OUV, mesmo diante das adversidades impostas pela pandemia da Covid-19, têm promovido nos últimos três anos um salto de qualidade na relação com o usuário dos serviços públicos ao aprimorar a utilização das ferramentas remotas e presenciais disponíveis, a partir das orientações promovidas pela CGE, por meio da SGTO.

Tudo isto posto, recomenda-se para 2022 providências visando ao fortalecimento da cultura da transparência, do controle social, da mediação e prevenção de conflitos, da qualificação do uso da Plataforma Fala.BR, a partir da capacitação da equipe da SGTO e das



unidades setoriais de ouvidorias, bem como no aperfeiçoamento da escuta direta por meio das ações de Ouvidoria Itinerante.

Manaus, 10 de janeiro de 2022.