

RELATÓRIO DE AÇÃO GOVERNAMENTAL 2019

CGE

Controladoria-Geral do Estado



O Governo do Estado do Amazonas, por meio da Controladoria-Geral do Estado (CGE), conforme Decreto N. 40.824 de 17 de junho de 2019 que regulamenta suas competências, como integrante da Administração Direta do Poder Executivo e componente da Governadoria, com finalidades como Órgão Central de ações de Controle Interno e supervisão da gestão das unidades de ouvidoria do Poder Executivo, possui o auxílio de duas Subcontroladorias-Gerais de Transparência e Ouvidoria e Controle Interno como atividades fim para supervisão, monitoramento e fomentação das atividades.

A SUBCONTROLADORIA-GERAL DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA

Responsável por atender ao cidadão e receber suas denúncias, críticas, elogios, sugestões e pedidos de informações presencial ou através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e pelo Sistema de Ouvidoria do Estado (e-OUV). Com a criação do Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-Ouv) regulamentado pelo Decreto n. 40.636/2019, o Governo do Estado já conta com 63 unidades de ouvidorias, sendo 25 em Sistema Estadual de Saúde.

Em março foi divulgada à sociedade **A Carta de Serviços da CGE**, disponível para consulta no endereço eletrônico: <http://www.cge.am.gov.br>, informando aos cidadãos quais os serviços prestados, como acessá-los e obtê-los, além de apresentar os compromissos e padrões de atendimento.

Por meio da **Ouvidoria Itinerante** foram realizadas 11 ações, com 342 participantes, recebendo 321 demandas relacionadas às áreas de saúde, educação, segurança pública, entre outras.

Após análise das demandas, 158 foram encaminhadas aos Órgãos/Entidades do Governo do Estado e 36 demandas passíveis de inclusão no Plano Plurianual (PPA 2020/2023), além do encaminhamento de 42 demandas para a Secretaria Municipal de Defesa do Consumidor e Ouvidoria (SEMDEC), para providências pertinentes às competências municipais.

Em maio, foi realizada a 1ª Conferência Acadêmica de Políticas Públicas (CAPP) resultando na apresentação de 20 propostas para inclusão no Plano Plurianual



– PPA 2020-2023, que foram encaminhadas à então Secretaria de Estado de Planejamento, Desenvolvimento, Ciência, Tecnologia e Inovação - SEPLANCTI.

A CGE firmou Acordo de Cooperação Técnica com a Ouvidoria da Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas (Aleam), que prevê a integração das atividades e a troca de informações e o atendimento ao cidadão por meio do Sistema de Ouvidorias do Estado (e-OUV).

Também foi firmado o Acordo de Cooperação Técnica com a Secretaria Municipal de Defesa do Consumidor e Ouvidoria (SEMDEC) em maio, com o objetivo de promover a integração institucional, mediante o intercâmbio de dados, informações e sistemas informatizados para o uso comum, capacitação dos profissionais em metodologias e procedimentos de trabalhos relativos às atividades de ouvidoria. A próxima parceria que a CGE busca, está em tratativas, com o Ministério Público do Estado.

Como Órgão Central do Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-Ouv), uma série de reuniões foram realizadas fortalecendo a parceria com a Secretaria de Estado de Saúde (SUSAM). Entre as medidas, que visam à aproximação do cidadão com o Governo do Estado, está a criação do Fórum Permanente de Ouvidorias da Saúde e a elaboração da Carta de Serviços das unidades de saúde, que ficarão a cargo da SUSAM, com o auxílio da CGE.

Em reunião, no mês de outubro, na sede da Processamento de Dados do Amazonas S/A (PRODAM), a Secretaria Executiva de Desburocratização, apresentou a proposta para implantação do Portal de Serviços do Governo do Amazonas, a ser implementado por meio das Cartas de Serviço coordenadas pela CGE, ficando firmada a parceria para o desenvolvimento desse projeto.

A CGE e a CGU firmaram parceria que resultou na oferta do curso Defesa do Usuário e Desburocratização, que integra o Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (PROFOCO).

Foi realizada a Roda de Cidadania com o tema Transparência Pública e Acesso à Informação. O encontro, idealizado pela Escola de Contas Públicas (ECP) e a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado (TCE-AM), reuniu participantes do Programa de Formação de Agentes de Controle Social (PROFAC), que puderam expor dúvidas e obter informações sobre consulta ao Portal da Transparência e o acesso à informação.



Durante o ano, 04 reuniões foram realizadas com todas as unidades de ouvidoria do Governo do Estado e participativa presença nas reuniões na **Rede Nacional de Ouvidorias**, coordenada pela Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU), onde o Amazonas foi eleito para sediar a próxima “Assembleia Geral da Rede Nacional de Ouvidorias”, prevista para o primeiro semestre de 2020.

A CGE preside o Comitê Estadual de Transparência Pública, Órgão colegiado e consultivo criado pela Lei n. 4.510, de 14 de setembro de 2017, estando em tramitação na Casa Civil o processo para designação dos conselheiros titulares e suplentes, por isso vem orientando os Órgãos/Entidades sobre a designação das Autoridades de Monitoramento, previstas na LAI, realizando capacitações de aproximadamente 70 servidores para operacionalização do então Sistema de Ouvidorias do Estado: Amazonas (e-OUV) e do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), contemplando 6 órgãos/entidades do Poder Executivo Estadual.

Durante o ano foram recebidos reclamações e recursos, conforme números abaixo:

Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	TOTAL
3	4	5	4	3	4	5	7	7	9	51

A CGE também é responsável pela manutenção do Portal da Transparência do Estado do Amazonas (<http://www.transparencia.am.gov.br/>). No Ranking da Transparência, divulgado no dia 2 de julho, pelo Ministério Público de Contas (MPC) junto ao TCE-AM, o Governo do Estado foi avaliado com Nível Elevado em relação à transparência do Amazonas, com percentual de 80,4%.

Visando modernizar o Portal da Transparência do Estado, desde fevereiro, a CGE, por meio da contratação da PRODAM, vem trabalhando no desenvolvimento de um novo Portal da Transparência, voltado para a avaliação dos Órgãos de Controle como Controladoria-Geral da União (CGU), Ministério Público Federal (MPF) e Ministério Público de Contas (MPC) junto ao Tribunal de Contas do Estado (TCE-AM), nos conceitos de acessibilidade e dados abertos.



1. SISTEMA DE OUVIDORIAS DO ESTADO: AMAZONAS-AM (e-OUV)

Com base nas análises diárias do funcionamento do sistema e monitoramento das manifestações de denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões referentes a serviços públicos, segue abaixo a tabela referente ao quantitativo recebido no período de janeiro a outubro do ano de 2019, em comparação ao mesmo período de 2018:

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Total
2018	71	117	145	135	141	169	201	229	194	17	1419
2019	182	220	224	361	279	326	565	366	259	255	3037
	156%	88%	54%	167%	98%	93%	181%	60%	34%	1400%	114%

2. SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (e-SIC)

O e-SIC permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para Órgãos/Entidades do Poder Executivo Estadual. Foram realizadas melhorias no sistema, como: implementação da pesquisa de satisfação, aumento da capacidade para anexar arquivos nas respostas, atualização do brasão do Governo do Estado, alteração do nome de solicitações para pedidos, conforme modelo federal e legislação vigente e implantação da notificação por e-mail à CGE, sobre tramitação de pedidos entre Órgãos/Entidades, para ciência e acompanhamento.

Com base nas análises diárias do funcionamento do sistema e monitoramento dos pedidos de acesso à informação, segue abaixo tabela referente ao quantitativo recebido no período de janeiro a outubro do ano de 2019 em comparação ao mesmo período de 2018:

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Total
2018	76	66	63	85	105	87	75	72	47	20	696
2019	82	92	73	106	102	52	80	106	111	118	922
	7%	28%	14%	20%	-3%	-67%	6%	32%	58%	83%	25%

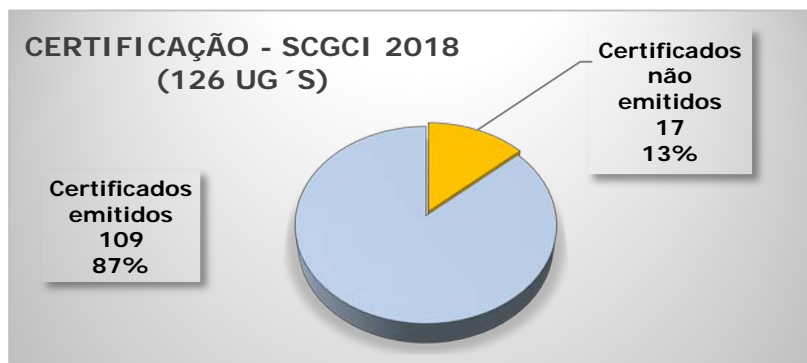


Idealizando a expansão das atividades e melhor atendimento aos usuários do serviço público através da **Ouvidoria Itinerante Móvel**, está em tramitação na Aleam, a solicitação da aquisição de um veículo Van, ao deputado estadual Felipe Souza, com o indicativo de emenda parlamentar.

A CGE participará do Dia Internacional de Combate à Corrupção, juntamente com as demais instituições de Controle Interno, com a **Rede de Controle de Gestão Pública**, em atividade no Mercado Adolpho Lisboa, com divulgação das atividades desenvolvidas, no próximo dia 9 de dezembro.

A SUBCONTROLADORIA-GERAL DE CONTROLE INTERNO

A Subcontroladoria-Geral de Controle Interno é responsável pela coordenação do funcionamento do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo, mediante acompanhamento da gestão contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial dos Órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta.



Foram emitidos Certificados de auditorias das Unidades Gestoras (UG), referentes ao exercício de 2018. Sendo 40 do tipo **Regular**, 6 **Irregular** e 63 **Regular com Ressalva**.

Com a publicação do Plano Anual de Auditorias foram distribuídas:

Quantidade de Órgãos/Entidades	Auditoria Especial (Tema específico)	Auditoria de Ciclo Único (Fiscalização/ano)	Auditoria em Dois Ciclos (Duas fiscalizações/ano)
	02	80	16

A Controladoria-Geral do Estado, convocou 177 Unidades Gestoras para Reunião de Orientação sobre a implantação do Controle Interno na Administração Direta e Indireta do Poder Executivo.



Conforme previsto na Portaria 011/2019-GCG/CGE, no período de abril a julho/2019, foram realizadas 17 auditorias, com prioridade para as áreas de saúde e educação.

No percurso dessas auditorias, foram identificadas algumas falhas que ensejaram a expedição de recomendações aos órgãos, as quais, se implementadas, poderão aperfeiçoar os controles internos das unidades, contribuindo para a melhoria da aplicação dos recursos públicos estaduais.

As auditorias de avaliação das gestões com vistas a subsidiar a emissão dos certificados de contas serão realizadas no período de agosto a dezembro. Estão sendo realizados 119 trabalhos de auditorias, sendo 28 (23,53%), *in loco* e 91, via sistemas. As auditorias via sistemas serão desenvolvidas a partir do cruzamento de dados das informações constantes dos diversos sistemas à disposição das unidades gestoras

Foi apresentado no auditório da sede do Governo, o **Manual de Procedimentos de Ouvidoria, Manual de Orientação para Implantação do Sistema de Controle Interno e Manual de Auditoria Interna Governamental**, visando padronizar os procedimentos de atendimento ao cidadão em todos os Órgãos/Entidades do Governo do Amazonas.

A CGE convocou mais de 200 representantes de empresas que celebram contrato com o Governo do Estado para reunião de apresentação do **Manual de Orientação para Implantação do Programa de Integridade para Empresas Privadas**, que define as diretrizes, normas e procedimentos dos contratados.

A partir de novembro foi celebrado o Termo de Comodato com o Banco Bradesco S.A, sendo o objeto em comento a nova sede CGE, sem ônus para o Estado.

GABINETE DO CONTROLADOR-GERAL DO ESTADO, em Manaus, 2 de dezembro de 2019.



OTÁVIO DE SOUZA GOMES
Controlador-Geral do Estado

