



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

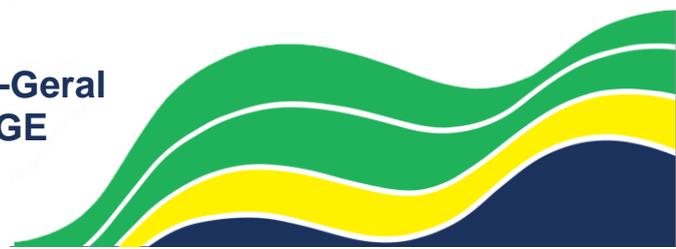
RELATÓRIO DE GESTÃO

Conforme Lei 13.460/2017

Período: 01/01/2019 a 31/12/2019

Dados extraídos em 18/02/2020

Manaus – AM





Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado

Carlos Alberto Souza de Almeida Filho

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

OUVIDORIAS SETORIAIS

Agência Amazonense de Desenvolvimento Cultural – AADC

Ouvidores: Herbert Dimas Vasconcelos e Roberta Catanhede de Oliveira Freitas

Agência de Defesa Agropecuária e Florestal do Estado do Amazonas - ADAF

Ouvidor: José Augusto Correa Lima Omena

Agência de Desenvolvimento Econômico e Social – AADES

Ouvidor: Erick Hudson da Silva Alves

Agência de Desenvolvimento Sustentável do Amazonas – ADS

Ouvidora: Caroline Skrobot Grosso Lindenberg



Agência Reguladora dos Serviços Públicos concedidos do Estado do Amazonas – ARSAM
Ouvidoras: Iuçanara Soares Freitas de Oliveira e Giselle Castanhola de Menezes

Centro de Educação Tecnológica do Amazonas – CETAM
Ouvidor: Paulo Cezar Moreira de Souza

Comissão Geral de Licitação – CGL
Ouvidor: Orleandeson Silva de Castro

Companhia de Desenvolvimento do Estado do Amazonas – CIAMA
Ouvidora: Elizabeth Duarte Cavalcante

Companhia de Gás do Estado do Amazonas – CIGÁS
Ouvidora: Elma Simões de Oliveira

Companhia de Saneamento do Amazonas – COSAMA
Ouvidor: Edilson de Souza Macedo

Conselho Estadual de Educação do Amazonas – CEE
Ouvidoras: Anízia Santos e Rosimar Sini

Corpo de Bombeiro Militar do Amazonas – CBMAM
Ouvidor: Alexandre Gama de Freitas

Defesa Civil
Ouvidor: Juarez Nascimento de Oliveira Filho

Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN
Ouvidora: Bruna Paes Barreto

Empresa Estadual de Turismo – AMAZONASTUR
Ouvidor: Rosedilson Lopes de Assis Júnior

Escritório de Representação do Governo do Amazonas em São Paulo – ERGSP
Ouvidor: Sem servidor designado

Fundação de Amparo À Pesquisa do Estado do Amazonas – FAPEAM
Ouvidora: Silvava Suelly Noberto Silva Bezerra

Fundação de Dermatologia Tropical e Venereologia – FUAM
Ouvidora: Heloisa Helena Santana Xaud dos Reis

Fundação de Medicina Tropical Heitor Vieira Dourado - FMT-HVD
Ouvidora: Neiva Silva de Carvalho



Fundação de Vigilância em Saúde do Estado do Amazonas – FVS
Ouvidora: Jakqueline Dantas Coelho

Fundação Estadual do Índio – FEI
Ouvidor: Sem servidor designado

Fundação Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas – AMAZONPREV
Ouvidores: Alan Nascimento Teixeira e Daniela Lobo Froes Deschoolmeester

Fundação Hospital Adriano Jorge – FHAJ
Ouvidora: Regina Coeli Egas Weil

Fundação Hospitalar e Hematologia e Hemoterapia do Amazonas – FHEMOAM
Ouvidora: Rubenita da Silva Costa

Fundação Televisão e Rádio Cultura do Amazonas – FUNTEC
Ouvidores: Joel José Godinho Rodrigues e Rodrigo Cintrão Nascimento

Fundo de Promoção Social e Erradicação da Pobreza – FPS
Ouvidora: Eriane Rodrigues da Silva

Governo do Estado do Amazonas
Ouvidora: Thelcyanne de Carvalho Nunes Dias

Hospital e Pronto Socorro 28 de Agosto
Ouvidora: Valesca Ferreira Martins Barbosa

Hospital e Pronto Socorro Delphina Rinaldi Abdel Aziz
Ouvidoras: Cristiane Chaves Vieira e Raissa Dias Lima

Hospital e Pronto Socorro da Criança da Zona Oeste – HPSCZO
Ouvidora: Thályta Luanna Duarte da Silva Freitas

Hospital e Pronto Socorro Dr. Aristóteles Platão Bezerra de Araújo
Ouvidora: Mônica Freira dos Santos

Hospital e Pronto Socorro Dr. João Lúcio Pereira Machado
Ouvidora: Maria do Socorro Santos da Costa

Hospital e Pronto Socorro Dr. Platão Araújo
Ouvidora: Jociley Guimarães Pantoja

Hospital Universitário Francisca Mendes – HUFM
Ouvidora: Laina de Souza Oliveira



Imprensa Oficial do Estado do Amazonas – IOA
Ouvidora: Flacy Cauper Antony

Instituto da Mulher Dona Lindú
Ouvidores: Albert Luis Miranda Pinto e Ana Helena Catunda Loureiro e
Thiago Andrade de Souza

Instituto de Desenvolvimento Agropecuário e Florestal Sustentável do Estado do Amazonas –
IDAM
Ouvidora: Renata Magnenti Luciano Santos

Instituto de Pesos e Medidas – IPEM
Ouvidores: Maria Lelia Santos de Oliveira e Oswaldo Wanderley da Silva Neto

Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas – IPAAM
Ouvidor: José Soares Narbaes Júnior

Instituto de Saúde da Criança do Amazonas – ICAM
Ouvidora: Patrícia Francisca Cunha Queiroz

Junta Comercial do Estado do Amazonas – JUCEA
Ouvidora: Farides Machado de Oliveira

Maternidade Ana Braga
Ouvidor: Cristiany Monserra Barata da Costa Freitas

Maternidade Azilda da Silva Marreiro
Ouvidor: Ronaldo de Freitas Damasceno

Maternidade Dona Nazira Daou
Ouvidores: Marcos de Oliveira Nunes e Ricardo Alexandre Batista Neves

Maternidade Estadual Balbina Mestrinho
Ouvidora: Marly Façanha Costa

Polícia Civil do Estado – PC
Ouvidora: Regiane de Oliveira Lacerda

Polícia Militar do Estado do Amazonas – PM
Ouvidor: Rubem Tadeu de Castro Alves

Policlínica Codajás
Ouvidora: Vera Lúcia Pereira

Policlínica Governador Gilberto Mestrinho



Ouvidora: Neirianny Castro de Oliveira

Processamento de Dados do Amazonas – PRODAM

Ouvidor: Afonso Fonseca Fernandes

Procuradoria Geral do Estado – PGE

Ouvidor: Anwar Assi

Programa Estadual de Proteção e Orientação do Consumidor do Estado do Amazonas –
PROCON

Ouvidor: Sem servidor designado

Pronto Socorro da Criança da Zona Sul – PSCZS

Ouvidores: Odecineide Gomes da Silva e Ronaldo Braga Dantas Filho

Secretaria da Juventude, Esporte e Lazer – SEJEL

Ouvidor: Ferdevaldo de Moura Costa

Secretaria de Estado da Assistência Social – SEAS

Ouvidora: Iraildes Muniz de Lima

Secretaria de Estado da Casa Militar

Ouvidor: Jonathas Geraldo de Sousa

Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ

Ouvidores: Elane Moura Belota e Elvys da Silva Benayon

Secretaria de Estado de Administração e Gestão – SEAD

Ouvidor: Agostinho Maia Junior

Secretaria de Estado de Administração Penitenciária – SEAP

Ouvidora: Ana Sarah Teles Monteiro

Secretaria de Estado de Comunicação Social – SECOM

Ouvidora: Carla Ferreira Mendes

Secretaria de Estado de Cultura – SEC

Ouvidoras: Caetaninha Cunha Cavalcanti e Suelen Cristina de Freitas Reis Lima

Secretaria de Estado de Desenvolvimento da Região Metropolitana de Manaus – SRMM

Ouvidora: Francly Melry Oliveira Carvalho

Secretaria de Estado de Educação e Qualidade do Ensino – SEDUC

Ouvidor: Erick Diego Nogueira de Souza

Secretaria de Estado de Infraestrutura – SEINFRA



Ouvidora: Mikaelen Sarina Batista Valente

Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania – SEJUSC

Ouvidora: Carla Márcia Silva Brandão

Secretaria de Estado de Produção Rural – SEPROR

Ouvidora: Lucilene dos Santos Nunes

Secretaria de Estado de Relações Institucionais – SERINS

Ouvidor: Sem servidor designado

Secretaria de Estado de Saúde – SUSAM

Ouvidora: Rozana Castro de Souza Rodrigues

Secretaria de Estado do Meio Ambiente – SEMA

Ouvidor: Tadeu Rocha da Silva

Secretaria de Estado do Trabalho – SETRAB

Ouvidor: Sem servidor designado

Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência – SEPED

Ouvidor: Dibson Flores Bastos

Secretaria de Política Fundiária – SPF

Ouvidor: Leandro Ribeiro Paixão

Secretaria Executiva da Vice-Governadoria – SEVG

Ouvidora: Ivanete Gomes de Almeida

Sistema de Segurança Pública – SSP

Ouvidor: João Cezar Ferreira Maciel

SPA e Policlínica Dr. Danilo Correa -SPAPDC

Ouvidora: Daniela da Souza Negreiros

Superintendência Estadual de Habitação – SUHAB

Ouvidor: Fábio Gomes Mendes

Superintendência Estadual de Navegação, Portos e Hidrovias – SNPH

Ouvidor: Juscelino da Costa Silva

Universidade do Estado do Amazonas – UEA

Ouvidora: Isabella Farias dos Santos



Elaboração

Adriana Dias de Almeida
Aldine de Aguiar Castro Gomes
Miguel Antonio Brandt Cruz

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA CGE.....	10
3. TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA: Visão Geral e Destaques de 2019.....	11
4. CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES	14
4.1. CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS.....	14
4.2. PROCESSO DE TRATAMENTO DE DEMANDAS	15
4.2.1 DADOS E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO PARA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO.....	16
4.3. TOTAL DE DEMANDAS.....	16
4.4. DEMANDAS RESPONDIDAS.....	17
4.5. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO NA PLATAFORMA FALA.BR.....	18
4.5.1. PERFIL DOS USUÁRIOS NA PLATAFORMA FALA.BR	18
4.5.2. ANÁLISE DE PONTOS RECORRENTES NO SE-OUV.....	19
4.5.3. RESOLUTIVIDADE COM BASE NAS RESPOSTAS DADAS PELOS USUÁRIOS DO FALA.BR.....	20



4.6. CARACTERÍSTICAS DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO (E-SIC)	21
5. CULTURA DA TRANSPARÊNCIA NA SGTO: CONTROLE SOCIAL, MEDIAÇÃO E PREVENÇÃO DE CONFLITOS	22

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. Em seguida à sua conclusão o relatório 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.



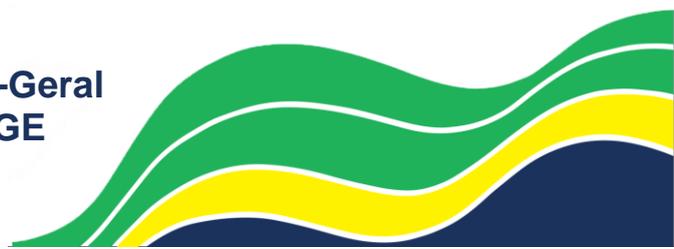
2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA CGE

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 no recebimento de demandas, 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 2019

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.

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 e 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, sendo eles: o Fala.BR, para as manifestações de denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão, e o e-SIC, para registro de pedidos de informação. Além dos sistemas, é realizado atendimento presencial diário na sede da CGE, bem como recebe-se manifestações por telefone, WhatsApp e e-mail e promove ações de Ouvidoria Itinerante, com escuta direta junto à sociedade civil organizada.

Em 2019, merece destaque:



- (i) a regulamentação da Lei 13.460 (de participação e direitos dos usuários dos serviços públicos), através do Decreto 40.636, de 07 de maio de 2019, que instituiu o Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-Ouv), incluindo a Carta de Serviços ao Usuário;
- (ii) a criação do Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-Ouv), regulamentada pelo Decreto n. 40.636/2019, que definiu a CGE como Órgão Central;
- (iii) a implantação de Ouvidorias em 64 Órgãos/Entidades, inclusive da Saúde;
- (iv) a criação da ação Ouvidoria Itinerante, que em 2019 foi realizada em bairros das Zonas Norte e Leste da Capital, como Jorge Teixeira, Zumbi dos Palmares, Monte das Oliveiras; em municípios da Região Metropolitana, entre eles, Iranduba, Manacapuru, Rio Preto da Eva e Itacoatiara; e do Alto Solimões, atendendo à população dos municípios de Tabatinga, São Paulo de Olivença, Atalaia do Norte e Benjamin Constant, estabelecendo uma dinâmica de escuta presencial direta com o usuário das políticas públicas estaduais a partir de plenárias com lideranças da sociedade civil organizada;
- (v) capacitações com servidores de todos Órgãos/Entidades sobre temas de transparência e ouvidoria, como orientações para elaboração da Carta de Serviços que resultou em mais de 50% do documento elaborado;
- (vi) os treinamentos sobre a operacionalização da Plataforma Fala.Br e Sistema e-Sic em 7 Órgãos/Entidades, totalizando mais de 70 servidores participantes;
- (vii) a execução de ações de divulgação dos canais de atendimento que resultaram num aumento de 92% no número de manifestações recebidas pela Plataforma Integrada de Ouvidorias (Fala.Br) e de 37% no Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-Sic);



- (viii) as visitas técnicas às unidades de ouvidorias setoriais, que ensejaram maior agilização nas devolutivas ao usuário e na finalização de procedimentos relativos a manifestações diversas;
- (ix) a assinatura de Acordo de Cooperação Técnica com a Ouvidoria da Assembleia Legislativa do Amazonas e Secretaria Municipal de Defesa do Consumidor e Ouvidoria;
- (x) a parceria com a Universidade Paulista (UNIP), Campi Manaus que resultou na realização da 1ª Conferência Acadêmica de Políticas Públicas (CAPP);
- (xi) a parceria com a Controladoria-Geral da União (CGU) que resultou na oferta do curso Defesa do Usuário e Desburocratização, que integra o Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (PROFOCO);
- (xii) a parceria com o Tribunal de Contas do Estado (TCE) que resultou na participação na Roda de Cidadania, com o tema Transparência Pública e Acesso à Informação e no do III Simpósio Nacional de Ouvidorias “Ouvidoria Contemporânea: governança, cidadania e inovação”, no qual 02 (duas) servidoras foram certificadas para atuarem como ouvidoras.
- (xiii) a participação na Rede Nacional de Ouvidorias, compondo uma das 6 (seis) vagas do Conselho Diretivo, com atuação nos Grupos de Trabalho (GT) de Acompanhamento Legislativo, onde vem contribuindo para atualização da legislação pertinente; no GT de Privacidade e Dados, que tem como escopos principais o estudo acerca das possíveis interações entre as atividades de ouvidoria e de proteção de dados, a fim de apoiar o processo de regulamentação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), dentro das limitações existentes; e o manual sobre Política de Privacidade para sistemas de ouvidoria pública e meios de implementação. Além disso, houve articulação exitosa para a eleição do Amazonas como sede da



próxima Assembleia Geral da Rede Nacional de Ouvidorias, prevista para o período de 06 a 08 de maio; e

- (xiv) o Portal da Transparência do Governo do Amazonas foi avaliado com nível elevado pelo Ministério Público de Contas junto ao Tribunal de Contas do Estado (TCE/AM).

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.

SIC – O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) foi criado para atender a Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei n. 12.527/2011), entre as suas atribuições está o atendimento físico e sistêmico, ao cidadão que procura a própria CGE para solicitação de acesso à informação da mesma.

Fale Conosco - O serviço Fale Conosco é um pronto atendimento criado para receber denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações não protocoladas. E está disponível nas seguintes ferramentas:

Telefone - (92) 3612 - 4001

WhatsApp - (92) 9917 - 34001

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

e-mail - subcontroladoria-ouvidoria@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 para a escuta direta acerca das demandas por serviços públicos. Essas ações são levadas a efeito segundo o estabelecimento cronograma de atividades para a região Metropolitana de Manaus e interior do Estado, a partir de solicitação das organizações ou segundo avaliação da SGTO.

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.

4.2.1. DADOS E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO PARA O SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIAS (SE-OUV)

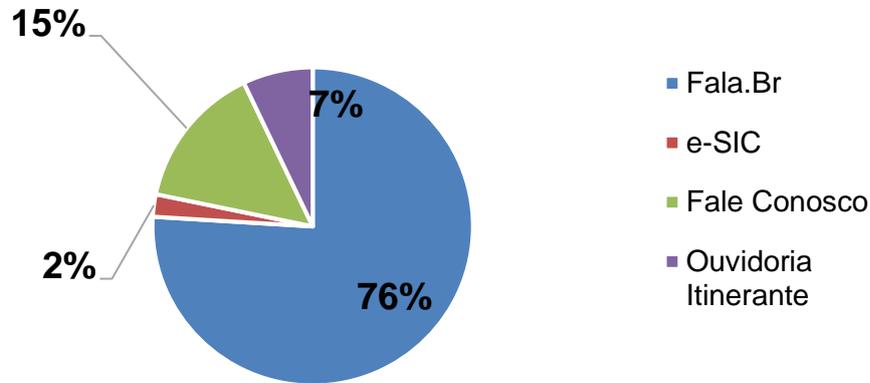
4.3. TOTAL DE DEMANDAS

SISTEMA	QUANTIDADE
<i>Fala.Br</i>	3.472
<i>e-SIC</i>	104
<i>Fale Conosco</i>	671
<i>Ouvidoria Itinerante</i>	323
TOTAL	4.570

Fonte: Relatórios mensais dos departamentos da SGTO



DEMANDAS RECEBIDAS PELA SGTO -2019



4.4. DEMANDAS RESPONDIDAS

- Plataforma Fala.BR

Manifestações	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	Respostas em Aberto	% de Respostas Dentro do Prazo
3.472	2.263	538	671	65,17

Em relação ao tempo de resposta, o Se-Ouv utilizou, em média, 20 (vinte) 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
49	46	3	93,87



Pedidos de acesso - Reclamação	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	Pedidos em Aberto	% de Respostas Dentro do Prazo
55	41	12	2	74,54

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** e **Ouvidoria Itinerante** foram todas concluídas dentro do tempo necessário e por não estar inseridas dentro de um sistema, gerando um número de protocolo, não possui prazo fixado em lei.

4.5. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO NA PLATAFORMA FALA.BR

Tipo	Frequência	%
Comunicação	1.068	30
Denúncia	570	16
Elogio	157	4
Reclamação	870	27
Solicitação	771	22
Sugestão	36	1
TOTAL	3.472	100

4.5.1. PERFIL DOS USUÁRIOS NA PLATAFORMA FALA.BR

GÊNERO		
Feminino	Masculino	Não Identificado
84	81	3.307

Fonte: Plataforma Fala.Br



FAIXA ETÁRIA FEMINO				
0-19 anos	20-39 anos	40-59 anos	60-79 anos	Mais de 80 anos
7	39	35	3	0

Fonte: Plataforma Fala.Br

FAIXA ETÁRIA MASCULINO				
0-19 anos	20-39 anos	40-59 anos	60-79 anos	Mais de 80 anos
7	43	23	7	1

Fonte: Plataforma Fala.Br

4.5.2. ANÁLISE DE PONTOS RECORRENTES NO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIAS (SE-OUV)

I - a falta de compreensão do gestor do órgão ou entidade para o papel fundamental da ouvidoria na busca da melhoria da qualidade dos serviços prestados ao usuário é muito comum e se constitui em um dos grandes empecilhos à otimização dos serviços;

II - o espírito de corpo de profissionais envolvidos em denúncias - e que muitas vezes atuam nas áreas intermediárias ou mesmo as áreas finalísticas do órgão ou entidade dificulta em muito a resposta em tempo hábil ao usuário. Muitas vezes não há sequer respostas;

III - a falta de indicação formal, via portaria, para o servidor do órgão ou entidade atuar na condição de ouvidor setorial promove um forte estado de insegurança;



IV - um ambiente fisicamente incompatível, com a carência de equipamentos imprescindíveis ao trabalho e ao conforto mínimo da equipe de ouvidoria, é outro ponto recorrente e prejudicial à execução das tarefas com melhor qualidade;

V – a emissão de relatórios paralelos ao Fala.BR, ressaltando neste aspecto os relatórios mensais da SSP, ou mesmo a não inclusão de manifestações através do Fale Conosco nessa plataforma, dificultam em muito a geração de dados estatísticos mais exatos; e

VI - o fato de a imensa maioria de ouvidores nomeados não ser concursada produz uma sensação de insegurança considerável entre os que atuam na condição de ouvidor.

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

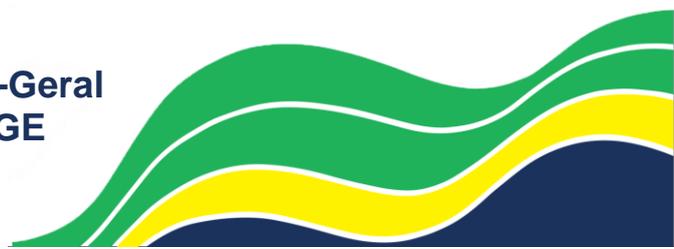
O nível de resolutividade apontada foi extraído da pesquisa de satisfação dos usuários com base nas perguntas:

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 8 (oito) respondentes, a satisfação dos usuários foi considerada:

Muito Insatisfeito	Regular	Satisfeitos	Muito Satisfeitos	TOTAL
1	2	3	2	8
12,5%	25%	37,5%	25%	100%

Portanto, o desempenho de Resolutividade da SGTO em 2019 foi de 87,5%.

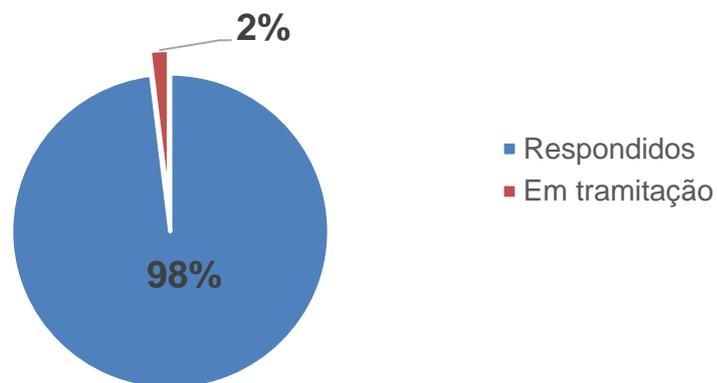


4.6. CARACTERÍSTICAS DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO (E-SIC)

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E RECURSOS RECEBIDOS - 2019	
Pedido/Recurso	Frequência
Pedidos de Acesso à Informação	49
Reclamações	55
Recursos de 1ª Instância	0
TOTAL	104

Fonte: Sistema e-SIC

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RESPONDIDOS E EM TRAMITAÇÃO - 2019



Fonte: Sistema e-SIC



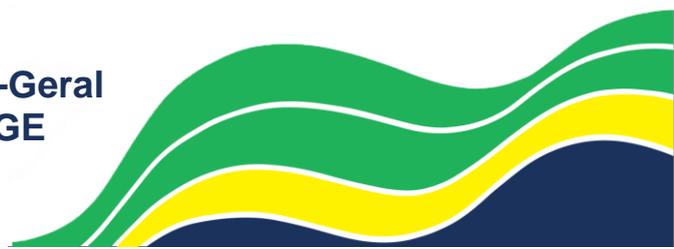
ASSUNTOS DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO – 2019	Frequência	%
Emissão de documento pessoal	9	8,65
Administração pública	4	3,85
Servidor Público	4	3,85
Contratos e Convênios	4	3,85
Concurso Público	8	7,69
Descumprimento de prazo de resposta da LAI	57	54,80
Achados e Perdidos	4	3,85
Outros	14	13,46
TOTAL	104	100

Fonte: Sistema e-SIC

5. CULTURA DA TRANSPARÊNCIA NA SGTO: CONTROLE SOCIAL, MEDIAÇÃO E PREVENÇÃO DE CONFLITOS

Ao avançar na tarefa iniciada com promulgação da Lei de Acesso à Informação, em 2011, 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 e a sua regulamentação pelo Decreto 40.636, de 7 de maio de 2019, no âmbito estadual.

A referida Lei estabelece as atribuições das ouvidorias públicas e o tratamento das manifestações dos usuários. Dois anos depois, em 2019, o decreto de regulamentação instituiu o Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV), tendo como Órgão Central a Controladoria-Geral do Estado – CGE, por meio da Subcontroladoria-



Geral de Transparência e Ouvidoria - SGTO, e como unidades setoriais as Ouvidorias dos Órgãos e Entidades da Administração Pública Estadual.

É possível afirmar, com muita segurança, que as ouvidorias setoriais do Poder Executivo Estadual experimentaram, em 2019, um salto de qualidade na relação com o usuário dos serviços, no entendimento da necessidade de se avançar no controle social e ampliar a transparência nas suas ações.

A SGTO realizou diversos treinamentos para capacitação técnica dos ouvidores integrantes do Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV), além de inúmeras visitas técnicas para elucidar situações controversas de caráter pontual e com isso promover maior qualidade no tratamento das manifestações.

O ano de 2019 se configurou profícuo. Muitos foram os ganhos, quer no campo da regulamentação e normas para o aperfeiçoamento do trabalho do ouvidor, quer na inauguração de uma prática de escuta direta com o usuário dos serviços públicos cujo ganho maior é a mediação de conflitos e a construção de soluções conjuntas.

Fortalecer as ouvidorias setoriais através da capacitação das equipes, ampliar os processos de escuta direta com o usuário dos serviços públicos estaduais e priorizar a qualificação no tratamento das manifestações estão no escopo da SGTO para 2020.

Manaus, 18 de fevereiro de 2020.

