

SUBCONTROLADORIA-GERAL DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA (SGTO)

RELATÓRIO DE GESTÃO

Com base na Lei 13.460/2017

2022

Manaus – AM

Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

1

Controlador-Geral do Estado

Otávio de Souza Gomes

Subcontrolador-Geral de Transparência e Ouvidoria

José Luís Cantuária dos Reis

Chefe do Departamento de Ouvidoria e Controle Social

Miguel Antonio Brandt Cruz

Chefe do Departamento de Transparência Pública

Larissa Monteiro Pinto de Andrade

Assessor Técnico

Robson Carvalho da Silva

Elaboração

Departamento de Ouvidoria e Controle Social (DOCS)

Departamento de Transparência Pública (DTP)

Assessoria Técnica (ATEC)

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	4
2	ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA CGE – ÓRGÃOS DE ATIVIDADE-FIM.....	5
3	TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA: VISÃO GERAL E DESTAQUES DE 2022.....	6
4	CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES.....	9
4.1	CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS	9
4.2.	PROCESSO DE TRATAMENTO DE DEMANDAS.....	10
5	DADOS E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO PARA A CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO:	11
5.1	TOTAL DE DEMANDAS	11
5.2	DEMANDAS RESPONDIDAS	12
5.3	MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO NA PLATAFORMA FALA.BR.....	13
5.4	MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS SOBRE COVID-19 NA PLATAFORMA FALA.BR.....	13
5.4.1	<i>Perfil dos Usuários dos Serviços Públicos da Plataforma Fala.BR.....</i>	14
5.4.2	<i>Análise de Pontos Recorrentes das Manifestações</i>	14
5.4.3	<i>Resolutividade com Base nas Respostas fornecidas Pelos Usuários do Fala.BR</i>	15
5.4.4	<i>Características dos Pedidos de Acesso à Informação (e-SIC).....</i>	15
5.4.5	<i>Análise de Pontos Recorrentes de Pedidos de Acesso À Informação</i>	16
6	SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIAS (SE-OUV)	17
6.1	MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES ACUMULADAS DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2022, EM ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL, COM BASE NA PLATAFORMA FALA.BR.....	17
6.2	MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES PELO SISTEMA OMD V2-AFEAM	23
6.3	PRAZO MÉDIO DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	25
7	SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (E-SIC).....	27
7.1	MONITORAMENTO DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO ACUMULADOS DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2022, EM ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL, COM BASE NO SISTEMA E-SIC.....	27
7.2	PRAZO MÉDIO DE ATENDIMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	32
7.3	ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES	35
7.4	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS	35
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS	35

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 Controladoria-Geral do Estado do Amazonas (CGE), Órgão Central do Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV), 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.

Por oportuno, registra-se agradecimento aos senhores Otávio de Souza Gomes e José Luís Cantuária dos Reis, Controlador-Geral do Estado do Amazonas e Subcontrolador-Geral de Transparência e Ouvidoria, respectivamente, no período a que se refere o presente Relatório de Gestão de Ouvidoria.

2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA CGE – ÓRGÃOS DE ATIVIDADE-FIM

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, coordena a Política de Transparência do Poder Executivo Estadual, bem como é o Órgão Central do Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV). À CGE compete: o acompanhamento da gestão contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial dos órgãos da Administração Direta e entidades da Administração Indireta; a supervisão dos padrões de ética, prevenção e combate à corrupção; o fomento ao controle social, por meio das ações de ouvidoria e transparência, entre outros. Sua estrutura, considerando os órgãos finalísticos, 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, buscando consolidar a integridade pública por meio da promoção da transparência, do acesso à informação, da conduta ética e da participação e controle social. 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 integridade pública e a participação e o 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 2022

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, fomentando o controle social, a 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 e Acesso à Informação (Fala.BR)**, para as manifestações de comunicação, 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, há o atendimento presencial em dias úteis na sede da CGE, por telefone, *WhatsApp*, *e-mail* e promove ações de Ouvidoria Itinerante, com escuta direta junto à sociedade civil organizada, movimentos populares e cidadãos comuns. Essas ferramentas contribuem para avaliar a qualidade da entrega dos serviços públicos aos usuários das políticas públicas no âmbito do Poder Executivo Estadual.

Em 2022 mereceram destaque:

- (i) a minimização do quadro de pandemia da Covid-19, impondo, ainda, desafios e mudanças relevantes nas relações interpessoais e formas de trabalho;
- (ii) a atuação em parceria com a Organização da Sociedade Civil Transparência Internacional Brasil (TIBrasil), que avaliou o Portal da Transparência do Estado do Amazonas no Índice de Transparência e Governança Pública (ITGP). Este índice foi inovador, pois utilizou critérios que não eram avaliados anteriormente, como marcos legais, plataformas, administração e governança, transformação financeira e orçamentária, transformação digital, comunicação, participação e dados abertos, considerando inclusive boas práticas e não somente o cumprimento da legalidade. O resultado do ITGP está disponível para consulta pública em <https://indice.transparenciainternacional.org.br/>;
- (iii) a participação no lançamento da Segunda Etapa do Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC), no decorrer de 2022 a CGE participou das capacitações disponibilizadas de modo virtual;
- (iv) a participação no lançamento e treinamento do Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP), promovido pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon) em comemoração aos 10 anos de vigência da Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011 – LAI). O PNTP objetivou a avaliação da transparência ativa dos Poderes, estando disponível para consulta pública em <https://radar.tce.mt.gov.br/extensions/atricon/atricon.html>;
- (v) a modernização do sítio eletrônico oficial da Controladoria-Geral do Estado (CGE), disponível em <https://www.cge.am.gov.br/>;
- (vi) a assinatura do Termo de Adesão ao Módulo de Acesso à Informação do Governo Federal, disponível na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), que permitirá ao usuário dos serviços públicos acessar um único sistema para registro de pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria, assim como reduzirá os custos com a descontinuidade do sistema vigente. Para

adequação ao novo Módulo de Acesso à Informação do Sistema Federal, a CGE está atualizando os normativos de transparência pública do Poder Executivo Estadual;

- (vii) a assinatura do Protocolo de Intenções entre a União Federal, por meio da Secretaria de Controle Interno da Secretaria-Geral da Presidência da República (CISSET-PR) e o Governo do Estado do Amazonas, por meio da Controladoria-Geral do Estado (CGE), que tem a finalidade de promover ações integradas, apoio mútuo e intercâmbio de experiências, informações e tecnologias, com vista à capacitação técnica de recursos humanos, ao desenvolvimento institucional e à melhoria da gestão no âmbito das atribuições inerentes ao Controle Interno relacionadas às atividades de Auditoria, Corregedoria e Ouvidoria. O evento foi realizado o 1º Encontro para a Troca de Experiências e Boas Práticas entre os Entes;
- (viii) o retorno sistemático das visitas técnicas às ouvidorias setoriais e aos SICs visando dirimir dúvidas e qualificar o tratamento das manifestações presenciais e na Plataforma de Ouvidoria Fala.BR e dos pedidos de acesso à informação procedidos no Sistema e-SIC e Acesso à Informação;
- (ix) A realização de ações de Ouvidoria itinerante nos Municípios de Santo Antônio do Itá, São Paulo de Olivença e Tonantins no mês de setembro;
- (x) a realização do Seminário Nacional da Rede Nacional de Ouvidorias – Região Norte; e
- (xi) a realização do evento “Ouvindo o Ouvidor” – Roda de Conversa entre os Ouvidores e Autoridades de Monitoramento da Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) do Sistema Estadual de Ouvidorias (Se – OUV) objetivando troca de experiências, boas práticas e orientações qualificadas.

4 CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES

4.1 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 - (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 autorização 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 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:

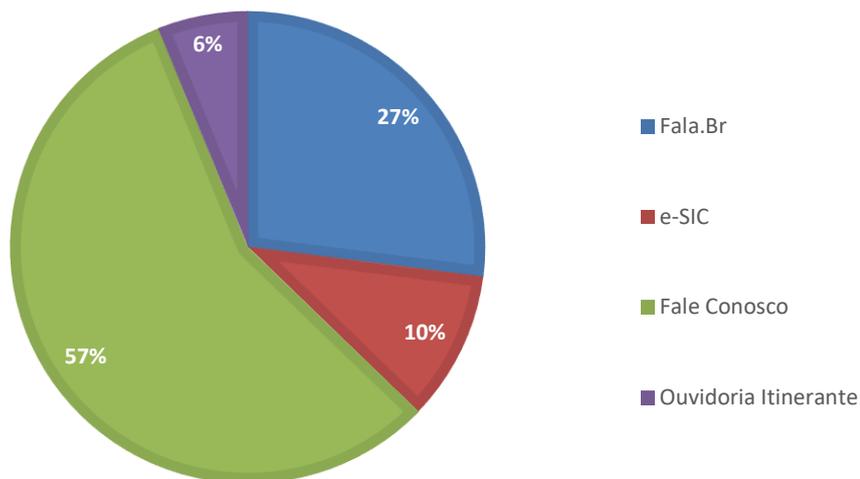
- i)** recepção da manifestação no canal de atendimento adequado (manifestação ou Pedido de Acesso à Informação);
- ii)** emissão de comprovante de recebimento da manifestação e pedido de acesso;
- iii)** análise e obtenção de informações complementares, quando necessário;
- iv)** encaminhamento para 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	248
e-SIC	94
Fale Conosco	790
Ouvidoria Itinerante	56
TOTAL	1.188

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
248	25	0	223	0	100%

Em relação ao tempo de resposta, a SGTO utilizou, em média, 5 (cinco) 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
56	56	0	100%

Pedidos de acesso - Reclamação	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	Pedidos em Aberto	% de Respostas Dentro do Prazo
35	31	4	0	89%

Pedidos de acesso – Recurso de 1ª instância	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	Pedidos em Aberto	% de Respostas Dentro do Prazo
03	03	0	0	100%



Em relação ao tempo de resposta, a SGTO utilizou em média 11 (onze) dias para registrar a resposta conclusiva aos pedidos de acesso à informação (e-SIC).

Observa-se que demandas recebidas pelo **Fale Conosco** (quadro 5.1) foram concluídas com a tempestividade próxima das manifestações de ouvidoria objeto do Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos (CDU), mas por não estarem inseridas num 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	224	90,32%
Denúncia	4	1,61%
Reclamação	10	4,03 %
Solicitação	8	3,23%
Elogio	1	0,40%
Sugestão	1	0,40%
TOTAL	248	100%

Fonte: Plataforma Fala.BR

Registra-se que a maior quantidade de manifestações se refere à Comunicação, que representam denúncias anônimas convertidas pela Plataforma Integrada de Ouvidoria Fala.BR. Este tipo de manifestação representou 90,3% do total.

5.4 Manifestações Recebidas sobre Covid-19 na Plataforma Fala.BR

TIPO	FREQUÊNCIA	%
Comunicação	0	0
Denúncia	0	0
Reclamação	0	0
Solicitação	0	0
Sugestão	0	0
TOTAL	0	0

Fonte: Plataforma Fala.BR



5.4.1 Perfil dos Usuários dos Serviços Públicos da Plataforma Fala.BR

Para registrar uma manifestação na Plataforma Fala.BR é solicitado ao usuário algumas informações de cadastro para compreender o público que efetua a demanda. Ressalta-se que esses dados não são de preenchimento obrigatório. Do universo das 248 (duzentas e quarenta e oito) manifestações registradas para a CGE, se identificou os seguintes dados.

PERFIL DOS USUÁRIOS QUANTO AO GÊNERO	
Feminino	Masculino
3	2

Fonte: Plataforma Fala.Br

FAIXA ETÁRIA				
0-19 anos	20-39 anos	40-59 anos	60-79 anos	Mais de 80 anos
0%	0,40%	1,61%	0%	0%

Fonte: Plataforma Fala.Br

5.4.2 Análise de Pontos Recorrentes das Manifestações

ASSUNTO	FREQUÊNCIA	%
Denúncia-crime	210	85%

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 grande maioria, decorreu das manifestações de Comunicação (denúncia anônima) e em sua quase totalidade utilizando palavras de baixo calão em relação a ações pontuais do Sistema de Segurança Pública (SSP), classificados pela plataforma Fala.BR. como falta de urbanidade. E importa registrar que em algumas oportunidades essas manifestações foram reportadas à Controladoria-Geral da União (CGU), com a solicitação de procedimentos de bloqueio no sistema da plataforma, bem como à



Secretaria de Estado de Segurança Pública (SSP) para investigação pelo Departamento de Inteligência. No entanto, essas manifestações persistiram ao longo do período analisado.

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
0	1	1	2	4
0	0,25	0,25	0,50	100%

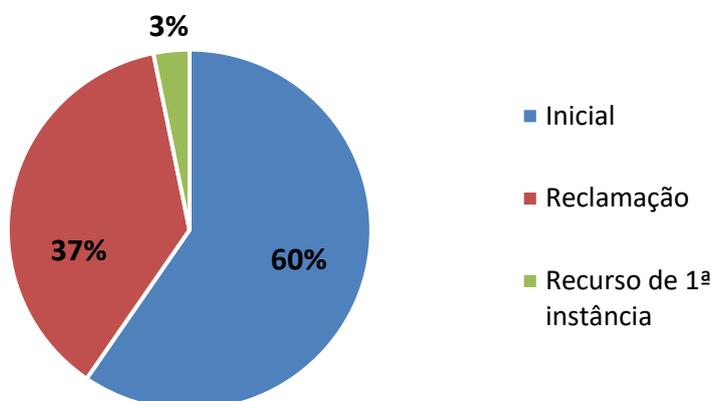
Fonte: Plataforma Fala.Br

5.4.4 Características dos Pedidos de Acesso à Informação (e-SIC)

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO 2022	
Inicial/Reclamação/Recurso	Frequência
Inicial	56
Reclamações	35
Recursos de 1ª Instância	03
TOTAL	94

Fonte: Sistema e-SIC





Fonte: Sistema e-SIC

A Controladoria-Geral do Estado (CGE), considerando o estado de emergência pública decretado em razão da pandemia do novo Coronavírus (Covid-19), passou a monitorar 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 como objetivo dar transparência sobre os números específicos destes Pedidos de Acesso à Informação.

No ano de 2022, a CGE respondeu a 1 (um) Pedido de Acesso à Informação, procedido no Sistema e-SIC, relacionado à Covid-19.

5.4.5 Análise de Pontos Recorrentes de Pedidos de Acesso À Informação

Assunto	Frequência
Concurso CGE	8
Informações sobre o quadro de servidores da CGE	6

Fonte: Sistema e-SIC

Os pontos mais recorrentes nos pedidos de acesso à informação tratados pela CGE foram acerca do seu concurso público e sobre as informações do quadro de servidores do órgão, como mostrado no quadro acima.

6 SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIAS (Se-OUV)

6.1 Monitoramento de Manifestações acumuladas de janeiro a dezembro de 2022, em Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual, com base na Plataforma Fala.BR

Houve 636 (seiscentas e trinta e seis) **denúncias**, 1.055 (mil e cinquenta e cinco) **reclamações**, 1.805 (mil oitocentas e cinco) **solicitações**, 45 (quarenta e cinco) **sugestões**, 60 (sessenta) **elogios** e 2.470 (duas mil e quatrocentas e setenta) **comunicações**, totalizando **6.071 (seis mil e setenta e uma)** manifestações para 67 (sessenta e sete) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Estado. No período foram registradas 13 (treze) manifestações sobre Covid 19.

MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES ACUMULADAS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – JANEIRO A DEZEMBRO-2022														
#	ÓRGÃO/ENTIDADE	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
1	Agência Amazonense de Desenvolvimento Cultural - AADC	1				1		2	1	2		1	3	11
2	Agência Amazonense de Desenvolvimento Econômico e Social - AADESAM	1	1		2		1			1	1	1		8
3	Agência de Defesa Agropecuária e Florestal do Amazonas - ADAF		1	4	1	1				3	1	4	2	17
4	Agência de Desenvolvimento Sustentável do Amazonas - ADS		2			2		1			2			7
5	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados e Contratados do Estado do Amazonas - ARSEPAM – AM	34	38	12	12	19	20	15	26	15	18	17	26	252
6	Centro de Educação Tecnológica do Amazonas - CETAM - AM	26	68	35	75	51	27	40	49	26	14	43	31	485
7	Centro de Serviços Compartilhados – CSC			1			1	1						3



MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES ACUMULADAS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – JANEIRO A DEZEMBRO-2022

#	ÓRGÃO/ENTIDADE	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
8	Companhia Amazonense de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos-CADA - AM							1						1
9	Companhia de Desenvolvimento do Estado do Amazonas – CIAMA	1				1						1		3
10	Companhia de Gás do Estado do Amazonas - CIGÁS		1	2		1	3	1	4		4	2		18
11	Companhia de Saneamento do Amazonas – COSAMA					1	1				1			3
12	Controladoria-Geral do Estado do Amazonas – CGE	30	32	12	10	21	21	16	29	17	20	18	22	248
13	Corpo de Bombeiros Militar do Amazonas – CBMAM	5	4	8	7	4	8	3	13	3	5	1	5	66
14	Defesa Civil do Amazonas - AM				2	3	1	2	1		1		1	11
15	Departamento Estadual de Trânsito do Amazonas – Detran/AM	9	14	14	6	10	11	12	8	9	21	18	16	148
16	Escritório de Representação do Governo do Estado de São Paulo – ERGSP	1		3	2		4	1	1		3		5	20
17	Fundação Alfredo da Matta-FUHAM									1				1
18	Fundação Amazonas de Alto Rendimento - FAAR - AM			1			3		1	2			1	8
19	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas - FAPEAM	1	5	2	1	4		5	1				1	20
20	Fundação de Medicina Tropical Heitor Vieira Dourado – FMT-HVD				1			1						2
21	Fundação de Vigilância em Saúde do Amazonas Dr ^a Rosemary Costa Pinto - AM - FVS	3	3	1	1	2		2		1	2	4	1	20



MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES ACUMULADAS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – JANEIRO A DEZEMBRO-2022

#	ÓRGÃO/ENTIDADE	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
22	Fundação Hospital Adriano Jorge – FHAJ					1		1	1		1	3	2	9
23	Fundação Hospitalar e Hematologia e Hemoterapia do Amazonas – FHMOAM				1		2		16	10	10	15	1	55
24	Fundo de Promoção Social e Erradicação da Pobreza do Governo do Amazonas – FPS					1			1					2
25	Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas - AMAZONPREV	1		1	1	2	1							6
26	Governo do Estado de Amazonas	1	2			2	1	1		28		2	1	38
27	Hospital e Pronto Socorro 28 de Agosto							2			1		1	4
28	Hospital e Pronto Socorro da Criança Zona Oeste - AM								1	4	3	2		10
29	Hospital e Pronto Socorro Dr. João Lúcio Pereira Machado			1									3	4
30	Hospital Universitário Francisca Mendes – HUFM	1		1							1			3
31	Imprensa Oficial do Estado do Amazonas – IOA				1	1	1	5		1	1	1		11
32	Instituto da Mulher Dona Lindú	10	3	9	7	9	8	14	19	7	7	1		94
33	Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON/AM - AM	9	14	4	3	27	17	19	27	18	20	28	17	203
34	Instituto de Desenvolvimento Agropecuário e Florestal Sustentável de Estado do Amazonas – IDAM			1		2		1	1	2	1		1	9



MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES ACUMULADAS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – JANEIRO A DEZEMBRO-2022

#	ÓRGÃO/ENTIDADE	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
35	Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Amazonas - IPEM/AM	21	152	206	39	19	13	13	10	13	5	4	3	498
36	Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas – IPAAM	4	1	2	2	2	3	5	6	2	3	2	2	34
37	Instituto de Saúde da Criança – ICAM	1							1			1		3
38	Junta Comercial do Estado do Amazonas - JUCEA - AM				1	1		1		3	1	3	3	13
39	Maternidade Estadual Balbina Mestrinho - AM							1		1	2			4
40	Polícia Civil do Estado do Amazonas – AM	33	36	17	17	14	21	8	8	5	6	12	30	207
41	Polícia Militar do Estado – PM	5	5	6	5	4	6	4	1	4	3	7	7	57
42	Policlínica Codajás							1	1	1	1	1		5
43	Policlínica Gov. Gilberto Mestrinho			2	1					1				4
44	Processamento de Dados do Amazonas S/A – PRODAM	1	1	1				1	2					6
45	Procuradoria Geral do Estado – PGE	2	4	6	2	20	20	16	25	18	13	19	22	167
46	Pronto Socorro da Criança Zona Sul - AM						1							1
47	Secretaria de Administração e Gestão do Estado do Amazonas – SEAD	30	33	19	16	21	25	22	28	17	16	20	23	270
48	Secretaria de Estado da Casa Militar do Amazonas	1		2				1		1		1	2	8
49	Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ	31	33	17	21	26	33	28	41	25	37	31	39	362
50	Secretaria de Estado das Cidades e Territórios – SECT		8	9	4	4	2	4	4	1	6	6	6	54
51	Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Estado do Amazonas – SEAP		1		2	1	1	1	1		1		1	9



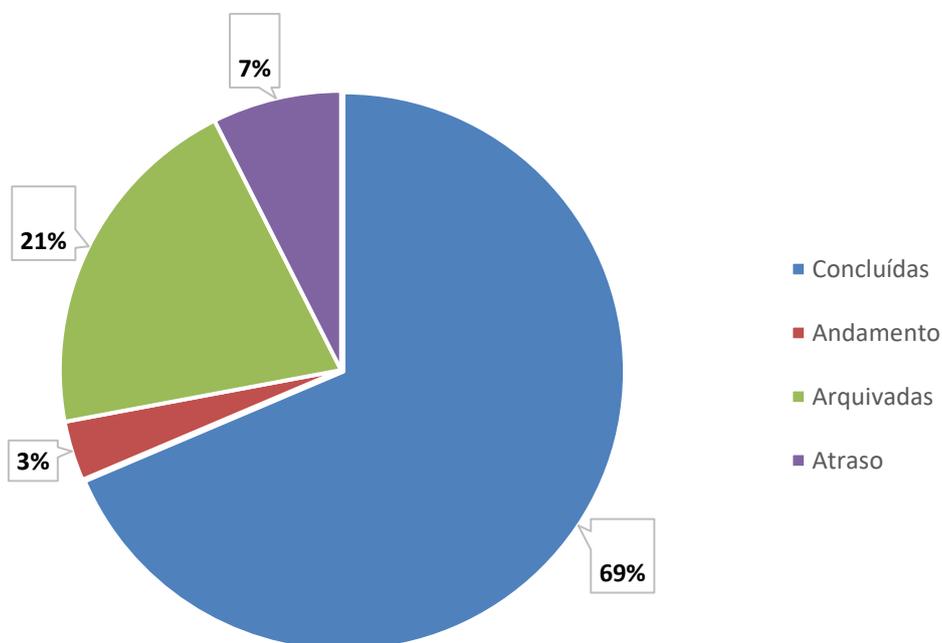
MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES ACUMULADAS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – JANEIRO A DEZEMBRO-2022

#	ÓRGÃO/ENTIDADE	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
52	Secretaria de Estado de Assistência Social do Amazonas – SEAS	3	6	8	6	9	4	6	13	8	6	5	4	78
53	Secretaria de Estado de Comunicação Social – SECOM										1	1		2
54	Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa–SEC – AM			1	1		1					1	1	5
55	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação – SEDECTI					2	2					2		6
56	Secretaria de Estado de Educação e Qualidade do Ensino – SEDUC	85	138	206	126	191	135	175	189	152	109	121	109	1.736
57	Secretaria de Estado de Infraestrutura e Região Metropolitana de Manaus – SEINFRA	1			1	3	2	1	1		1		1	11
58	Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania - SEJUSC – AM	4	17	8	9	17	15	14	23	8	18	25	15	173
59	Secretaria de Estado de Produção Rural - SEPROR	1	1		1		1			1				5
60	Secretaria de Estado de Relações Federativas e Internacionais – SERFI			2							1	2		5
61	Secretaria de Estado de Saúde - SUSAM	3	8	5	7	9	9	9	8	2	8	12	7	87
62	Secretaria de Estado do Meio Ambiente – SEMA	1	3	1				3	1	1		2		12
63	Sistema de Segurança Pública do Amazonas – SSP	30	25	14	9	12	8	16	41	30	16	21	27	249
64	Superintendência Estadual de Habitação do Estado do Amazonas – SUHAB	2		3		3	3	4	2	3	9	4	5	38



MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES ACUMULADAS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – JANEIRO A DEZEMBRO-2022														
#	ÓRGÃO/ENTIDADE	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
65	Superintendência Estadual de Navegação, Portos e Hidrovias – SNPH				1		1			1		1		4
66	Unidade Gestora de Projetos Especiais - UGPE - AM				1							1	1	3
67	Universidade do Estado do Amazonas – UEA	8	9	17	12	13	9	15	28	16	4	17	7	155
TOTAL		401	669	664	417	537	446	495	634	464	405	484	455	6.071

Segundo dados extraídos em 03/01/2023, foram registradas 6.071 (seis mil e setenta e uma) manifestações, 4.163 (quatro mil, cento e sessenta e três) foram concluídas, 210 (duzentas e dez) estavam em andamento, 1.247 (mil duzentas e quarenta e sete) foram arquivadas e 451 (quatrocentas e cinquenta e uma) estavam em atraso, para 67 (sessenta e sete) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Estado.



6.2 MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES PELO SISTEMA OMD V2

Em atendimento ao disposto no Ofício Circular nº 004/2018-GCG/CGE, de 08/03/2018, abaixo temos o registro das manifestações da Ouvidoria da Agência de Fomento do Estado do Amazonas (AFEAM) referente de janeiro a dezembro de 2022.

Ressaltamos que o envio das manifestações da Ouvidoria da AFEAM atende ao previsto na Carta nº 47/2018-PRESI, de 15/02/2018, protocolada nessa CGE em 20/02/2018, por meio da qual a AFEAM informa que utiliza um sistema (Sistema 'OMD v2) específico para registrar e controlar a tramitação das demandas de Ouvidoria, sistema este formatado para atender a íntegra da Resolução do Banco Central do Brasil nº 4.433/2015, uma vez que a Plataforma Fala.BR, utilizada pelos demais entes do Poder Executivo Estadual, não atende a íntegra desta Resolução. E, ainda, que o Banco Central do Brasil impõe a todas as Instituições Financeiras o cumprimento da citada Resolução, dentre as quais se enquadra a Agência de Fomento.

MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES ACUMULADAS PELO SISTEMA OMD V2-AFEAM – JANEIRO A DEZEMBRO-2022							
Quant.	Manifestação	Tipo	Órgão	Data inicial	Data final	Prazo (dias)	Assunto
1	223.013.447.987	Informação	GECAT	20/01/22	25/01/22	5	Financiamento
2	229.033.652.049	Informação	Ouvidoria	01/02/22	01/02/22	0	Financiamento
3	226.093.157.049	Reclamação	GECAT	22/02/22	23/02/22	1	Financiamento
4	222.013.852-152	Reclamação	GECAT	23/03/22	24/03/22	1	Financiamento
5	227.053.857-157	Reclamação	GECAT	28/03/22	08/04/22	11	Financiamento
6	227.053.857-157	Reclamação	GERAD	28/03/22	08/04/22	11	Financiamento
7	222.013.957.276	Reclamação	GECAT	01/04/22	07/04/22	6	Financiamento
8	227.043.552.372	Sugestão	GECAT	07/04/22	08/04/22	1	Financiamento
9	224.083.957.393	Reclamação	GECAT	08/04/22	11/04/22	3	Financiamento
10	221.003.752.471	Reclamação	GECAT	12/04/22	19/04/22	7	Financiamento
11	229.003.957.413	Reclamação	GECAT	13/04/22	18/04/22	5	Financiamento
12	221.083.852.545	Informação	GECAT	15/04/22	19/04/22	4	Financiamento
13	226.043.757.546	Reclamação	GECAT	19/04/22	19/04/22	0	Financiamento
14	226.083.652.617	Reclamação	GECAT	25/04/22	26/04/22	1	Financiamento
15	227.003.053.663	Reclamação	GECAT	25/04/22	29/04/22	4	Financiamento
16	223.093.454.658	Informação	GECAT	25/04/22	27/04/22	2	Financiamento
17	223.023.257.607	Informação	GECAT	29/04/22	29/04/22	0	Financiamento
18	227.093.852.798	Reclamação	GECAT	29/04/22	02/05/22	3	Financiamento
19	222.083.057.732	Reclamação	GECAT	02/05/22	03/05/22	1	Financiamento
20	228.033.452.806	Reclamação	GECAT	03/05/22	10/05/22	7	Financiamento
21	229.053.257.863	Informação	GECOB	10/05/22	10/05/22	0	Financiamento

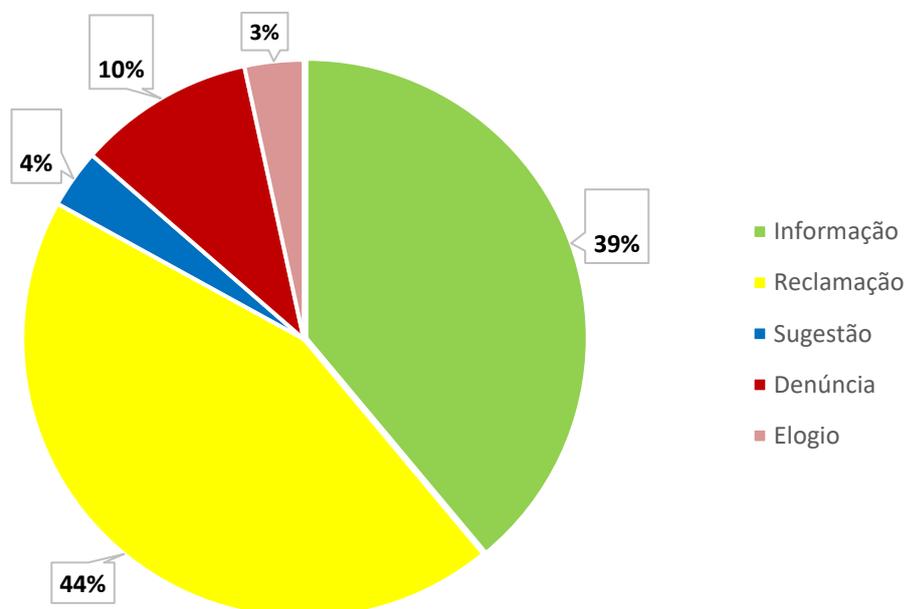


MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES ACUMULADAS PELO SISTEMA OMD V2-AFEAM – JANEIRO A DEZEMBRO-2022

Quant.	Manifestação	Tipo	Órgão	Data inicial	Data final	Prazo (dias)	Assunto
22	227.003.652.957	Informação	OUVIDORIA	12/05/22	13/05/22	1	Financiamento
23	223.013.157.981	Informação	GECAT	16/05/22	16/05/22	0	Financiamento
24	227.063.862.032	Reclamação	GECAT	23/05/22	27/05/22	4	Financiamento
25	223.083.067.078	Reclamação	GECAT	25/05/22	27/05/22	2	Financiamento
26	228.093.568.019	Informação	GECAT	25/05/22	27/05/22	2	Financiamento
27	227.053.663.139	Reclamação	GECAT	01/06/22	02/06/22	1	Financiamento
28	228.003.062.187	Informação	GECAT	01/06/22	02/06/22	1	Financiamento
29	221.063.967.111	Informação	OUVIDORIA	07/06/22	08/06/22	1	Financiamento
30	220.033.862.287	sugestão	GERAD	09/06/22	20/06/22	11	Atendimento
31	224.033.567.222	Informação	GECAT	11/06/22	20/06/22	9	Financiamento
32	222.063.862.306	Reclamação	GECAT	15/06/22	29/06/22	14	Financiamento
33	220.063.367.398	Reclamação	GECAT	17/06/22	20/06/22	3	Financiamento
34	225.013.762.493	Reclamação	GECAT	19/06/22	20/06/22	1	Financiamento
35	229.013.963.406	Reclamação	GECAT	19/06/22	20/06/22	1	Financiamento
36	227.033.367.404	Informação	GECAT	23/06/22	29/06/22	6	Financiamento
37	222.013.062.580	Reclamação	GECAT	27/06/22	aguardando		Financiamento
38	222.053.867.533	Informação	GECAT	28/06/22	29/06/22	1	Financiamento
39	223.033.762.642	Denúncia	GECAT	27/06/22	11/07/22	14	Financiamento
40	223.033.762.642	Informação	GECAT	04/07/22	06/07/22	2	Financiamento
41	229.023.767.615	Informação	GECAT	07/07/22	13/07/22	6	Financiamento
42	229.013.062.774	Informação	GECAT	20/07/22	21/07/22	1	Financiamento
43	222.013.062.580	Informação	GECAT	21/07/22	21/07/22	0	Financiamento
44	223.003.762.877	Denúncia	GECAT	10/08/22	15/08/22	5	Financiamento
45	223.023.963.848	Denúncia	GECAT	10/08/22	15/08/22	5	Financiamento
46	222.063.568.877	Elogio	GECOB	19/09/22	19/09/22	0	Financiamento
47	226.023.369.835	Elogio	GERAD	19/09/22	19/09/22	0	Financiamento
48	220.023.762.922	Informação	GECAT	11/10/22	13/10/22	2	Financiamento
49	228.003.267.978	Informação	GECAT	01/11/22	03/11/22	2	Financiamento
50	224.023.777.032	Informação	GECAT	07/11/22	07/11/22	0	Financiamento
51	225.053.872.155	Informação	GECOB	08/11/22	10/11/22	2	Boleto
52	221.073.477.193	Denúncia	GECAT	09/11/22	10/11/22	1	Financiamento
53	223.083.679.127	Denúncia	GECAT	09/11/22	10/11/22	1	Financiamento
54	227.093.078.177	Denúncia	GECAT	09/11/22	10/11/22	1	Financiamento
55	224.093.572.297	Informação	OUVIDORIA	13/11/22	16/11/22	3	Financiamento
56	227.073.977.223	Reclamação	GECOB	25/11/22	29/11/22	4	Boleto
57	220.073.072.382	Reclamação	GECAT	08/12/22	12/12/22	4	Financiamento
58	227.043.777.326	Reclamação	GECAT	10/12/22	12/12/22	2	Financiamento
59	224.053.272.492	Reclamação	GECAT	16/12/22	16/12/22	0	Financiamento



Foram registradas 06 (seis) denúncias, 26 (vinte e seis) reclamações, 23 (vinte e três) informações, 02 (duas) sugestões e 02 (dois) elogios, totalizando 59 (cinquenta e nove) novas manifestações.



6.3 Prazo Médio de Atendimento das Manifestações

#	ÓRGÃO/ENTIDADE	Tempo Médio em Atendimento/Dia
1	Companhia Amazonense de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos – CADA/AM	1,00
2	Centro de Educação Tecnológica do Amazonas – CETAM/AM	2,63
3	Imprensa Oficial do Estado do Amazonas – IOA/AM	2,82
4	Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/AM	4,12
5	Governo do Estado de Amazonas – AM	4,34
6	Fundação de Vigilância em Saúde do Amazonas Dr. ^a Rosemary Costa Pinto – FVS/AM	4,47
7	Secretaria de Estado de Comunicação Social do Amazonas – SECO/MAM	4,50
8	Secretaria de Estado de Produção Rural – SEPROR/AM	4,80
9	CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DO AMAZONAS – CGE/AM	5,16
10	Junta Comercial do Estado do Amazonas – JUCEA/AM	5,55
11	Policlínica Governador Gilberto Mestrinho – AM	6,00
12	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas – FAPEAM/AM	7,70
13	Superintendência Estadual de Habitação do Estado do Amazonas – SUHAB/AM	8,03



#	ÓRGÃO/ENTIDADE	Tempo Médio em Atendimento/Dia
14	Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Estado do Amazonas – SEAP/AM	9,22
15	Agência de Desenvolvimento Sustentável do Amazonas – ADS/AM	9,50
16	Secretaria de Estado do Meio Ambiente do Amazonas – SEMA/AM	9,67
17	Secretaria de Estado de Assistência Social do Amazonas – SEAS/AM	9,81
18	Polícia Civil do Estado do Amazonas – AM	10,22
19	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados e Contratados do Estado do Amazonas – ARSEPAM/AM	12,04
20	Defesa Civil do Amazonas – AM	13,55
21	Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania – SEJUSC/AM	13,67
22	Companhia de Gás do Amazonas - CIGÁS – AM	15,44
23	Sistema de Segurança Pública do Amazonas – SSPAM/AM	16,97
24	Fundação Hospital Adriano Jorge – AM	17,29
25	Secretaria de Estado da Casa Militar do Amazonas – AM	20,00
26	Polícia Militar do Amazonas – PM/AM	21,43
27	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação – SEDECTI/AM	24,67
28	Secretaria de Estado de Relações Federativas e Internacionais – SERFI/AM	25,50
29	Agência de Defesa Agropecuária e Florestal do Amazonas – ADAF/AM	26,00
30	Secretaria de Estado de Educação e Desporto – SEDUC/AM	26,26
31	Maternidade Estadual Balbina Mestrinho – AM	31,00
32	Secretaria de Estado de Infraestrutura e Região Metropolitana de Manaus – SEINFRA/AM	31,00
33	Fundação Hospitalar de Hematologia e Hemoterapia do Amazonas – HEMOAM/AM	31,04
34	Procuradoria Geral do Estado – PGE/AM	31,35
35	Hospital e Pronto Socorro da Criança Zona Oeste – AM	32,60
36	Fundação Hospitalar de Dermatologia Tropical e Venereologia Alfredo da Matta – FUHAM/ AM	33,00
37	Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ/AM	34,50
38	Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas – SUSAM/AM	38,31
39	Companhia de Saneamento do Amazonas – COSAMA/AM	42,00
40	Superintendência Estadual de Navegação Portos e Hidrovias – SNPH/AM	42,75
41	Departamento Estadual de Trânsito do Amazonas – Detran/AM	45,42
42	Universidade do Estado do Amazonas – UEA/AM	45,51
43	Policlínica Codajás – AM	45,75
44	Processamento de Dados do Amazonas S/A – PRODAM/AM	53,83
45	Corpo de Bombeiros Militar do Amazonas – CBMAM	56,44
46	Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas – AMAZONPREV/AM	57,50
47	Secretaria de Estado das Cidades e Territórios – SECT/AM	58,67
48	Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas – IPAAM/AM	60,12
49	Companhia de Desenvolvimento do Estado do Amazonas – CIAMA/AM	75,00



#	ÓRGÃO/ENTIDADE	Tempo Médio em Atendimento/Dia
50	Hospital e Pronto Socorro Dr. João Lúcio Pereira Machado – AM	77,50
51	Centro de Serviços Compartilhados – CSC/AM	78,67
52	Fundo de Promoção Social e Erradicação da Pobreza do Governo do Amazonas – FPS/AM	85,00
53	Agência Amazonense de Desenvolvimento Cultural – AADC/AM	86,00
54	Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Amazonas - IPEM/AM/AM	91,10
55	Fundação de Medicina Tropical - Dr. Heitor Vieira Dourado – FHT/HVD/AM	104,00
56	Unidade Gestora de Projetos Especiais – UGPE/AM	104,67
57	Fundação Amazonas de Alto Rendimento – FAAR/AM	109,67
58	Instituto da Mulher Dona Lindú – AM	109,92
59	Hospital e Pronto Socorro 28 de Agosto – AM	114,25
60	Hospital Universitário Francisca Mendes – HUFM/AM	116,33
61	Instituto de Desenvolvimento Agropecuário e Florestal Sustentável do Estado do Amazonas – IDAM/AM	119,67
62	Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa – SEC/AM	161,60
63	Escritório de Representação do Governo do Amazonas em São Paulo – ERGSP/AM	162,60
64	Agência Amazonense de Desenvolvimento Econômico, Social e Ambiental – AADESAM/AM	168,71
65	Instituto de Saúde da Criança do Amazonas – ICAM/AM	187,00
66	Pronto Socorro da Criança Zona Sul – AM	197,00
67	Secretaria de Administração e Gestão do Estado do Amazonas – SEAD/AM	198,94
TOTAL		42,95

7 SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (E-SIC)

7.1 Monitoramento de Pedido de Acesso à Informação acumulados de janeiro a dezembro de 2022, em Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual, com base no Sistema e-SIC.

Houve 1.874 (um mil, oitocentos e setenta e quatro) **pedidos de acesso à informação**, onde 1.834 (um mil, oitocentos e trinta e quatro) são **pedidos iniciais**, 35 (trinta e cinco) são **reclamações** e 5 (cinco) são **recursos de primeira instância**, sendo dentre estes pedidos 109 (cento e nove) sobre **covid-19**.



MONITORAMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO ACUMULADOS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – JANEIRO A DEZEMBRO-2022														
#	ÓRGÃOS/ENTIDADES	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
1	Agência Amazonense de Desenvolvimento Cultural - AADC	0	1	0	1	0	1	2	1	0	1	2	0	9
2	Agência Amazonense de Desenvolvimento Econômico e Social e Ambiental- AADESAM	0	0	3	3	4	0	1	2	0	0	0	1	14
3	Agência de Defesa Agropecuária e Florestal do Amazonas - ADAF	0	3	6	0	2	1	2	1	2	1	1	0	19
4	Agência de Desenvolvimento Sustentável do Amazonas - ADS	0	0	2	0	1	1	1	1	0	0	0	0	6
5	Agência de Fomento do Estado do Amazonas S.A. - AFEAM	0	0	2	1	0	0	1	3	0	1	0	0	8
6	Empresa Estadual de Turismo - AMAZONASTUR	0	0	1	0	2	0	0	0	1	0	1	0	5
7	Fundação Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas - AMAZONPREV	0	1	3	6	9	1	1	2	1	1	1	0	26
8	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados e Contratados do Estado do Amazonas-ARSEPAM – AM	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4
9	Companhia Amazonense de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos – CADA	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3
10	Secretaria de Estado da Casa Civil	0	0	2	2	4	0	1	1	0	0	2	0	12
11	Secretaria de Estado da Casa Militar	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
12	Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Amazonas - CBMAM	1	0	1	1	1	4	2	2	1	2	0	1	16
13	Centro de Educação Tecnológica do Amazonas - CETAM - AM	0	0	2	1	0	1	0	1	2	0	1	1	9
14	Controladoria-Geral do Estado do Amazonas – CGE	5	7	11	7	10	9	8	12	8	5	8	4	94
15	Companhia de Desenvolvimento do Estado do Amazonas – CIAMA	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
16	Companhia de Gás do Estado do Amazonas - CIGÁS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1



MONITORAMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO ACUMULADOS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – JANEIRO A DEZEMBRO-2022														
#	ÓRGÃOS/ENTIDADES	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
17	Companhia de Saneamento do Amazonas – COSAMA	0	0	2	0	2	1	1	2	0	0	0	1	9
18	Centro de Serviços Compartilhados – CSC	1	0	2	0	1	1	0	3	1	1	1	0	11
19	Defesa Civil do Amazonas - AM	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4
20	Departamento Estadual de Trânsito do Amazonas – Detran/AM	2	4	7	3	6	2	8	7	5	3	7	3	57
21	Escritório de Representação do Governo do Estado de São Paulo – ERGSP	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22	Fundação Amazonas de Alto Rendimento - FAAR - AM	0	0	2	0	1	0	3	0	0	0	0	0	6
23	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas - FAPEAM	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	5
24	Fundação Centro de Controle de Oncologia do Estado do Amazonas - FCECON	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	4
25	Fundação Estadual do Índio - FEI	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	3
26	Fundação Hospital Adriano Jorge – FHAJ	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4
27	Fundação Hospital do Coração Francisca Mendes - FHCFM	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	Fundação Hospitalar e Hematologia e Hemoterapia do Amazonas – FHMOAM	6	4	2	3	4	0	1	5	5	1	1	2	34
29	Fundação de Medicina Tropical Heitor Vieira Dourado – FMT-HVD	0	0	1	0	2	2	1	0	1	0	0	1	8
30	Fundo de Promoção Social e Erradicação da Pobreza do Governo do Amazonas – FPS	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	4
31	Fundação Alfredo da Matta-FUHAM	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	Fundação Televisão e Rádio Cultura do Amazonas - FUNTEC	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	Fundação de Vigilância em Saúde do Amazonas Dr ^º Rosemary Costa Pinto - AM - FVS	0	1	4	1	0	1	0	1	1	2	0	0	11



MONITORAMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO ACUMULADOS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – JANEIRO A DEZEMBRO-2022														
#	ÓRGÃOS/ENTIDADES	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
34	Hospital e Pronto Socorro da Criança Zona Oeste - HPSCZO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	4
35	Instituto de Desenvolvimento Agropecuário e Florestal Sustentável de Estado do Amazonas – IDAM	2	5	3	0	3	2	4	1	2	0	2	1	25
36	Imprensa Oficial do Estado do Amazonas – IOA	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
37	Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas – IPAAM	6	3	12	10	7	6	20	8	9	8	8	2	99
38	Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Amazonas - IPEM/AM	0	0	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	5
39	Junta Comercial do Estado do Amazonas - JUCEA - AM	0	0	2	0	3	0	1	0	1	0	0	3	10
40	Polícia Civil do Estado do Amazonas – PC/AM	3	6	11	7	24	10	6	9	13	20	19	10	138
41	Procuradoria Geral do Estado – PGE	2	1	6	4	6	3	3	2	36	4	2	4	73
42	Polícia Militar do Estado – PM	5	6	6	6	3	10	9	6	6	14	11	16	98
43	Policlínica Gov. Gilberto Mestrinho	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON/AM - AM	2	0	1	0	0	2	2	1	3	0	0	0	11
45	Processamento de Dados do Amazonas S/A – PRODAM	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	4
46	Secretaria de Administração e Gestão do Estado do Amazonas – SEAD	6	3	6	4	3	8	5	6	8	6	8	2	65
47	Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Estado do Amazonas – SEAP	0	4	4	4	4	3	3	2	1	9	1	4	39
48	Secretaria de Estado de Assistência Social do Amazonas – SEAS	0	0	2	1	1	4	4	1	4	5	2	0	24
49	Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa–SEC – AM	0	0	4	0	0	1	2	3	0	0	0	0	10
50	Secretaria de Estado de Comunicação Social – SECOM	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	4
51	Secretaria de Estado das Cidades e Territórios – SECT	1	1	1	15	6	14	25	13	12	14	3	7	112

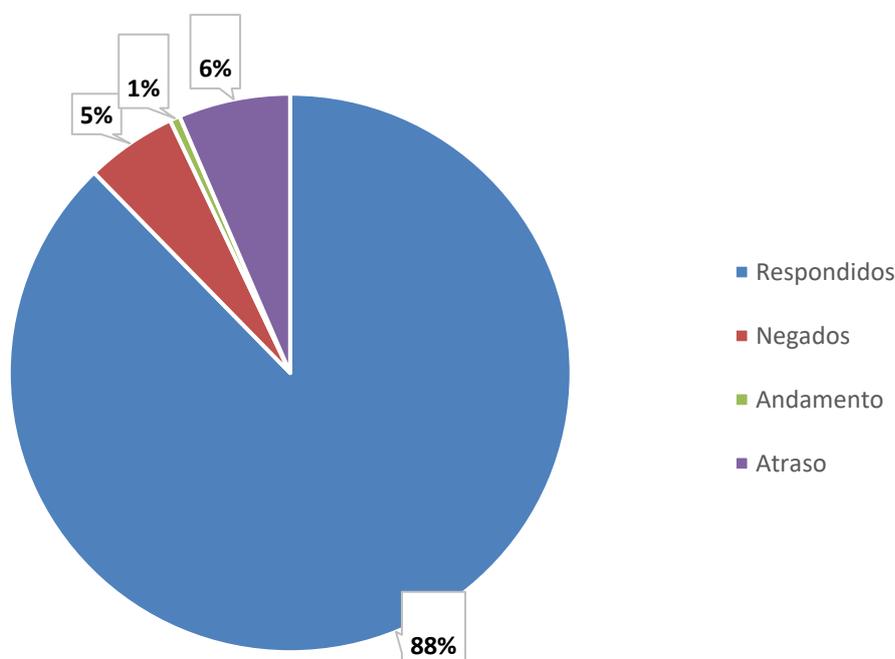


MONITORAMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO ACUMULADOS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – JANEIRO A DEZEMBRO-2022														
#	ÓRGÃOS/ENTIDADES	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
52	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação – SEDECTI	1	0	3	2	4	2	2	0	0	1	1	0	16
53	Secretaria de Estado de Educação e Qualidade do Ensino – SEDUC	7	5	7	6	7	8	11	8	6	3	5	2	75
54	Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ	4	10	13	14	24	14	14	14	17	15	19	9	167
55	Secretaria de Estado de Infraestrutura e Região Metropolitana de Manaus – SEINFRA	4	3	3	1	7	3	0	3	1	1	0	0	26
56	Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania - SEJUSC – AM	5	5	6	6	6	2	7	4	3	2	3	4	53
57	Secretaria de Estado do Meio Ambiente – SEMA	2	2	4	2	4	0	4	0	1	0	8	0	27
58	Secretaria de Estado de Produção Rural - SEPROR	2	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	7
59	Secretaria de Estado de Relações Federativas e Internacionais – SERFI	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
60	Secretaria de Estado de Saúde - SES	7	9	8	5	6	8	13	14	5	9	6	7	97
61	Secretaria Geral da Vice-Governadoria - SGVG	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	1	4
62	SPA e Policlínica Dr. Danilo Correa	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
63	Sistema de Segurança Pública do Amazonas – SSP	11	18	12	13	53	29	26	15	5	16	13	8	219
64	Superintendência Estadual de Habitação do Estado do Amazonas – SUHAB	3	2	4	4	3	3	7	1	1	0	2	2	32
65	Universidade do Estado do Amazonas – UEA	0	1	3	3	5	1	2	1	0	1	0	1	18
66	Unidade Gestora de Projetos Especiais - UGPE - AM	1	0	1	2	0	1	2	1	0	1	0	0	9
TOTAL		96	110	205	139	236	163	210	159	163	152	142	99	1.874

Segundo dados extraídos na planilha e-SIC, em 03/01/2023, foram registrados 1.874 (um mil oitocentos e setenta e quatro) pedidos de acesso à informação, 1.638 (um mil seiscentos e trinta e oito) foram respondidos, 98 (noventa e oito) foram negados, 11 (onze) estavam em andamento,



e 120 (cento e vinte) estavam em atraso, para 66 (sessenta e seis) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Estado.



7.2 Prazo Médio de Atendimento dos Pedidos de Acesso À Informação

#	ÓRGÃO/ENTIDADE	Tempo Médio em Atendimento/Dia
1	Secretaria de Estado de Relações Federativas e Internacionais – SERFI	1,00
2	Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON/AM - AM	4,64
3	Superintendência Estadual de Habitação do Estado do Amazonas – SUHAB	5,63
4	Processamento de Dados do Amazonas S/A – PRODAM	6,75
5	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação – SEDECTI	7,31
6	Centro de Educação Tecnológica do Amazonas - CETAM - AM	8,00
7	Secretaria de Estado de Produção Rural - SEPROR	9,14
8	SPA e Policlínica Dr. Danilo Correa	9,50
9	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados e Contratados do Estado do Amazonas-ARSEPAM – AM	10,50
10	Secretaria de Estado do Meio Ambiente – SEMA	10,81



#	ÓRGÃO/ENTIDADE	Tempo Médio em Atendimento/Dia
11	Controladoria-Geral do Estado do Amazonas – CGE	11,46
12	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas - FAPEAM	12,00
13	Polícia Civil do Estado do Amazonas – PC/AM	13,77
14	Companhia de Desenvolvimento do Estado do Amazonas – CIAMA	14,25
15	Companhia de Saneamento do Amazonas – COSAMA	14,33
16	Centro de Serviços Compartilhados – CSC	14,73
17	Secretaria de Estado da Casa Militar	15,00
18	Companhia de Gás do Estado do Amazonas - CIGÁS	15,00
19	Agência de Fomento do Estado do Amazonas S.A. - AFEAM	15,38
20	Secretaria de Estado de Infraestrutura e Região Metropolitana de Manaus – SEINFRA	16,54
21	Polícia Militar do Estado – PM	17,02
22	Unidade Gestora de Projetos Especiais - UGPE - AM	17,89
23	Fundação Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas - AMAZONPREV	19,23
24	Fundação de Medicina Tropical Heitor Vieira Dourado – FMT-HVD	19,50
25	Fundação Hospitalar e Hematologia e Hemoterapia do Amazonas – FHMOAM	20,59
26	Departamento Estadual de Trânsito do Amazonas – Detran/AM	21,75
27	Fundação Alfredo da Matta-FUHAM	22,00
28	Junta Comercial do Estado do Amazonas - JUCEA - AM	22,30
29	Agência Amazonense de Desenvolvimento Cultural - AADC	23,78
30	Secretaria de Estado de Educação e Qualidade do Ensino – SEDUC	24,07
31	Secretaria de Estado de Comunicação Social – SECOM	24,50
32	Policlínica Governador Gilberto Mestrinho	25,00
33	Secretaria de Estado de Assistência Social do Amazonas – SEAS	25,71
34	Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania - SEJUSC – AM	25,89
35	Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Estado do Amazonas – SEAP	26,05
36	Agência de Defesa Agropecuária e Florestal do Amazonas - ADAF	27,47
37	Secretaria Geral da Vice-Governadoria - SGVG	27,75
38	Secretaria de Estado das Cidades e Territórios – SECT	28,09
39	Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ	31,40
40	Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas – IPAAM	34,01



#	ÓRGÃO/ENTIDADE	Tempo Médio em Atendimento/Dia
41	Procuradoria Geral do Estado – PGE	36,99
42	Companhia Amazonense de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos – CADA	46,00
43	Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Amazonas - IPEM/AM	46,00
44	Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Amazonas - CBMAM	46,81
45	Sistema de Segurança Pública do Amazonas – SSP	47,72
46	Secretaria de Estado de Saúde - SES	51,12
47	Defesa Civil do Amazonas - AM	53,00
48	Fundação Hospital do Coração Francisca Mendes - FHCFM	53,00
49	Secretaria de Estado da Casa Civil	63,33
50	Instituto de Desenvolvimento Agropecuário e Florestal Sustentável de Estado do Amazonas – IDAM	64,76
51	Fundo de Promoção Social e Erradicação da Pobreza do Governo do Amazonas – FPS	66,00
52	Universidade do Estado do Amazonas – UEA	97,39
53	Empresa Estadual de Turismo - AMAZONASTUR	123,20
54	Fundação de Vigilância em Saúde do Amazonas Dr ^a Rosemary Costa Pinto - AM - FVS	127,45
55	Secretaria de Administração e Gestão do Estado do Amazonas – SEAD	142,98
56	Hospital e Pronto Socorro da Criança Zona Oeste - HPSCZO	151,75
57	Agência de Desenvolvimento Sustentável do Amazonas - ADS	165,17
58	Fundação Centro de Controle de Oncologia do Estado do Amazonas - FCECON	186,50
59	Imprensa Oficial do Estado do Amazonas – IOA	191,00
60	Fundação Estadual do Índio - FEI	217,33
61	Agência Amazonense de Desenvolvimento Econômico e Social e Ambiental- AADESAM	220,29
62	Fundação Amazonas de Alto Rendimento - FAAR	237,33
63	Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa – SEC	241,30
64	Fundação Hospital Adriano Jorge – FHAJ	301,50
65	Fundação Televisão e Rádio Cultura do Amazonas - FUNTEC	325,00
66	Escritório de Representação do Governo do Estado de São Paulo – ERGSP	346,00
TOTAL		39,92



7.3 Análise dos Pontos Recorrentes

As denúncias anônimas, transformadas pelo sistema em Comunicação, com o assunto denúncia-crime, pontuam como as manifestações mais recorrentes na Plataforma Fala.BR. Na grande maioria das vezes, este tipo de manifestação ocorre em função do receio do manifestante sofrer perseguição ao registrar seus dados ainda que fossem pseudonimizados.

Ressalte-se que há uma quantidade expressiva dessas manifestações de Comunicação utilizando palavras de baixo calão, sendo devidamente arquivadas em conformidade com o item *Falta de Urbanidade*.

7.4 Providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas

As visitas técnicas pontuais às unidades setoriais de ouvidoria e SIC, bem como a realização de treinamentos e rodas de conversa visando dar maior qualidade às rotinas de procedimentos no atendimento das demandas continuaram pautando as ações de 2022 cujo foco é a obtenção da resolutividade desejada pelo usuário na entrega dos serviços públicos.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em atendimento à legislação, a Controladoria-Geral do Estado (CGE), por meio da Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria (SGTO), tem perseguido o cumprimento de sua missão estratégica em atuar com foco na participação popular e no controle social, bem como no aumento substancial da transparência das ações do Governo do Estado do Amazonas.

Observa-se ainda que as unidades setoriais de ouvidoria e SIC do Poder Executivo Estadual, integrantes do Se-OUV, têm elevado a qualidade da prestação dos serviços públicos ao aprimorar a utilização das ferramentas remotas e presenciais disponíveis com base nas orientações e treinamentos permanentes levados a efeito pela CGE por meio da SGTO.

Isto posto, recomenda-se para 2023 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, a partir de treinamentos de

capacitação ofertados pela CGE, intensificação das visitas técnicas e das rodas de conversa entre SGTO e as unidades setoriais de ouvidorias e SIC, observando, ainda, a necessidade do aperfeiçoamento da escuta direta por meio das ações de Ouvidoria Itinerante.

Manaus, 31 de janeiro de 2023.