

## **CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO (CGE)**

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

## **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2023**

**2024**

Manaus – AM

**Governador do Estado**

Wilson Miranda Lima

**Controlador-Geral do Estado**

Jeibson dos Santos Justiniano

**Subcontrolador-Geral de Transparência e Ouvidoria**

Albfredo Melo de Souza Júnior

**Chefe do Departamento de Ouvidoria e Controle Social**

Larissa Monteiro Pinto de Andrade

**Chefe do Departamento de Transparência Pública**

Elisângela Nogueira Rodrigues

**Assessor Técnico**

Robson Carvalho da Silva

**Elaboração**

Departamento de Ouvidoria e Controle Social (DOCS)

Departamento de Transparência Pública (DTP)

Assessoria Técnica (ATEC)



## SUMÁRIO

<b>2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA CGE – ÓRGÃOS DE ATIVIDADE-FIM</b> .....	5
<b>3. TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA: VISÃO GERAL E DESTAQUES DE 2023</b> .....	6
<b>4. CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES</b> .....	9
4.1 CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS.....	9
4.2 PROCESSO DE TRATAMENTO DE DEMANDAS.....	10
4.3 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS NA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO (CGE) - PLATAFORMA FALA.BR.....	11
4.3.1 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA TRATADAS - PLATAFORMA FALA.BR.....	11
4.3.2 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO NA PLATAFORMA FALA.BR .....	12
4.3.3 DADOS E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO PARA A CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO: .....	13
4.3.4 QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES TRATADAS POR CANAL DE COMUNICAÇÃO: .....	13
4.3.5 ANÁLISE DE PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES.....	14
4.3.6 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	15
4.4 SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO (CGE) .....	16
4.4.2 CARACTERÍSTICAS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO SISTEMA E-SIC.....	18
4.4.3 CARACTERÍSTICAS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO NA PLATAFORMA FALA.BR.....	19
4.4.4 ANÁLISE DE PONTOS RECORRENTES DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	20
<b>5. SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIAS (SE-OUV)</b> .....	20
5.1 MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2023, EM ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL, COM BASE NA PLATAFORMA FALA.BR. ....	20
5.2 PRAZO MÉDIO DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES .....	26
<b>6. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS PELA AFEAM</b> .....	31
<b>7. SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (E-SIC)</b> .....	33
7.1 MONITORAMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO ACUMULADOS DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2023, EM ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL, COM BASE NO SISTEMA E-SIC. ....	34
7.2 PRAZO MÉDIO DE ATENDIMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....	39
<b>8. PLATAFORMA INTEGRADA DE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO (FALA.BR) – MÓDULO DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b> .....	40
8.1 MONITORAMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DO MÊS DE DEZEMBRO DE 2023, EM ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL, COM BASE PLATAFORMA FALA.BR. ....	40
<b>9. PROGRAMA NACIONAL DE TRANSPARÊNCIA PÚBLICA (PNTP)</b> .....	42
<b>10. CAPACITAÇÕES INTERNAS</b> .....	43
10.1 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.....	44
<b>11. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	44

## 1. APRESENTAÇÃO

O Departamento de Ouvidoria e Controle Social (DOCS), da Controladoria-Geral do Estado (CGE), em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei n. 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (CDU), apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2023, no qual estão consolidadas as informações recebidas, analisadas e respondidas, por meio de mecanismos proativos e reativos, acerca das manifestações encaminhadas por usuários (art. 14, inciso I), apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos.

De acordo com o artigo 15 e parágrafo único do CDU, o Relatório de Gestão 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.*

Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá, ainda nos termos do artigo 15 da Lei n. 13.460/2017, ser 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), na atuação de sua Ouvidoria e seu Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), bem como na qualidade de Órgão Central do Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV), conforme Decreto Estadual n. 40.636/219, quanto à operacionalização de mecanismos de tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação. Este documento faz ainda 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.

Destaca-se que as atividades de ouvidoria e de acesso à informação da CGE são realizadas pela Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria (SGTO).

## **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 e de coordenação da Política de Transparência do Poder Executivo Estadual, figurando também como Órgão Central do Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV), conforme Decretos n. 40.824/2019 e n. 40.636/2019.

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, sendo a sua estrutura composta por 2 (duas) Subcontroladorias de atividades finalísticas:

A **Subcontroladoria-Geral de Controle Interno (SGCI)**, 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.

A **Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria (SGTO)**, que apoia e orienta o Controlador-Geral do Estado na implementação de políticas e programas de escuta da sociedade a partir do recebimento de demandas, 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 em sua estrutura com dois departamentos distintos:

1) **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 aos serviços públicos prestados pelo Governo do Estado, propondo e monitorando a adoção de medidas para correção e prevenção de falhas, entre outros;

2) **Departamento de Transparência Pública (DTP)**, responsável pela 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, no âmbito do Poder Executivo Estadual.

### **3. TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA: VISÃO GERAL E DESTAQUES DE 2023**

A **Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria (SGTO)** foi criada pelo Decreto n. 40.824, de 17 de junho de 2019, cujas competências estão previstas nos artigos 15, 16 e 17.

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 de ouvidoria e transparência da CGE, assim como Órgão Central do Sistema Estadual de

Ouvidorias supervisionar a gestão das atividades de ouvidorias e controle social, promoção da transparência e acesso à informação do Poder Executivo Estadual.

Até 2023, a SGTO gerenciava dois sistemas, um para os registros de manifestações de ouvidoria do tipo reclamação, solicitação, denúncia, elogio ou sugestão, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) e o de pedidos de acesso à informação pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), o qual foi descontinuado em dezembro de 2023, ficando somente para consultas dos pedidos de acesso à informação procedidos até 11/12/2023.

Sendo assim, a partir de 01 de dezembro de 2023, visando a melhoria na prestação dos serviços públicos e o fomento ao controle social, o Governo do Estado do Amazonas aderiu ao módulo de Acesso à Informação, da Plataforma Fala.BR, a qual passou a ser o canal oficial do Poder Executivo Estadual para registro de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, possibilitando ao usuário dos serviços públicos realizar solicitações e manifestações em um único canal, o qual possui em suas ferramentas mecanismos de salvaguarda da identidade dos usuários, controles de prazos, e outros, todos em conformidade com as distintas legislações de ouvidoria, Lei n. 13.460/2017, regulamentada no âmbito estadual pelo Decreto n. 40.636/2019, e de acesso à informação, Lei n. 12.527/2011, regulamentada no Estado do Amazonas pelo Decreto n. 36.819/2016.

Por oportuno, ressalta-se que a Plataforma Fala.BR é um sistema do Governo Federal, desenvolvido pela Diretoria de Tecnologia de Informação (DTI) da Controladoria-Geral da União (CGU) e disponibilizado, gratuitamente, aos Estados e Municípios membros da Rede Nacional de Ouvidoria (Renouv).

Além dos sistemas acima mencionados, são disponibilizados o atendimento presencial, em dias úteis, na sede da CGE, bem como por meio de números de telefone e *WhatsApp*, *e-mail* e *o Fale conosco*, ferramentas estas que

contribuem para melhor avaliar a qualidade da entrega dos serviços públicos aos usuários das políticas públicas no âmbito do Poder Executivo Estadual.

Pontuamos que, em 2023, mereceram destaque as seguintes ações da SGTO:

1. Realização de reunião para apresentação das competências da Controladoria-Geral do Estado (CGE) e suas formas de acesso para a Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) “Instituto Social Amigos do Amazonas (ISAAMA)”, na sede da CGE;

2. Reunião para estreitar o diálogo sobre o desenvolvimento de sistemas de inteligência artificial e soluções tecnológicas para sistemas de Controle e de Ouvidoria, com base em Projetos de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação amparados na Lei n. 8.248/1991 (Lei de Informática) a serem desenvolvidos em parceria com a Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a CGE, o Núcleo de Direito, Tecnologia e Inovação (LAWin) da Universidade do Estado do Amazonas (UEA) e a Secretaria de Estado de Administração e Gestão (SEAD);

3. Visita da Ouvidora-Geral da União, Sra. Ariana Frances, à sede da Controladoria-Geral do Estado (CGE) para troca de experiências em ouvidoria, na sede da CGE;

4. Disponibilização da pesquisa de satisfação dos serviços públicos ofertados pela CGE, estando disponível no seu sitio eletrônico em: <https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=mDIHhYEfEUC8l4euBOYSBLd1I7sx8ShJudIDRVEuwNpURjBFUFIgmjJNR0lZVFpMNjhUWkZGTFUzRC4u&origIn=lprLink>;

5. Participação no Programa Nacional de Transparência Pública (PNTTP/2023) que qualificou o Governo do Estado com o Selo Diamante em Transparência Pública;



6. Adesão ao Módulo de Acesso à Informação da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR);

7. Promoção de reuniões de sensibilização de transparência e ouvidoria para alta gestão do poder executivo estadual;

#### **4. CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES**

##### **4.1 Canais de Atendimento aos Usuários**

A **Plataforma Fala.BR** é um canal que estabelece o diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo a possibilitar, por meio do exercício da cidadania, a contínua melhoria dos serviços públicos prestados. Esta plataforma está acessível por meio da rede mundial de computadores (*internet*) para o registro e o acompanhamento de manifestações, onde o usuário escolhe o órgão requerido e o tipo da manifestação, sendo estas: **Solicitação, Reclamação, Sugestão, Elogio, Denúncia** (que, acaso sendo anônima, se transforma em **Comunicação**) e **Pedidos de Acesso à Informação**.

Destaca-se que o **Sistema e-SIC** foi descontinuado para registro de pedidos de acesso à informação a partir de dezembro de 2023, estando disponível apenas para consulta de pedidos de informações registrados até 11/12/2023, sendo substituído pela Plataforma Fala.BR que passou a ser o canal oficial do Governo do Amazonas para registro dos novos pedidos de acesso à informação. Assim, como o sistema permaneceu ativo até o final de 2023, seus dados estão inseridos no escopo deste Relatório.

**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 pelos seguintes canais: **site da CGE:** [www.cge.am.gov.br/fale-conosco/](http://www.cge.am.gov.br/fale-conosco/) e **site do Governo do Amazonas:** <https://www.amazonas.am.gov.br/fale-conosco/> (todos os dias e horários):

**Telefone** (92) 3612-4001 (de segunda à sexta-feira, das 8 às 14h)

**WhatsApp** (92) 99158-9101 (de segunda à sexta-feira, das 8 às 14h)

**E-mails** [ouvidoria@cge.am.gov.br](mailto:ouvidoria@cge.am.gov.br) e [transparencia@cge.am.gov.br](mailto:transparencia@cge.am.gov.br)

(todos os dias)

**Presencial**, na sede da CGE situada na Rua Franco de Sá, n. 270, Edifício Amazon Trade Center, 10º andar, Bairro São Francisco, Manaus/AM (de segunda à sexta-feira, das 8 às 14h).

#### 4.2 Processo de Tratamento de Demandas

Todas as demandas registradas nos canais de atendimentos acima, sem exceção, são devidamente tratadas e respondidas pela SGTO. Incluem-se nessa competência as demandas eventualmente encerradas ou arquivadas, com base nas hipóteses legalmente previstas, resultado de análise prévia e sob a devida justificativa.

As principais etapas do processo são:

- I.** recepção da demanda no canal de atendimento adequado (manifestação de ouvidoria ou Pedido de Acesso à Informação);
- II.** emissão de comprovante de recebimento da manifestação de ouvidoria e pedido de acesso;
- III.** análise e obtenção de informações complementares, quando necessário;
- IV.** encaminhamento para setores da CGE tomarem providências e prestarem esclarecimentos indispensáveis à elaboração da Resposta Conclusiva;
- V.** ação de acompanhamento do cumprimento dos prazos legais pelos setores;

- VI. análise secundária das repostas recebidas dos setores, com eventuais interlocuções e contribuições; e
- VII. envio de Resposta Conclusiva ao manifestante/solicitante.

#### 4.3 Manifestações de Ouvidoria Recebidas na Controladoria-Geral do Estado (CGE) - Plataforma Fala.BR

<b>Manifestações Recebidas</b>	<b>Encaminhadas para outros órgãos/Entidades do Poder Executivo</b>	<b>Encaminhadas para órgãos do Poder Executivo Federal</b>
342	35	5

Fonte: Plataforma Fala.Br.

Das 342 (trezentas e quarenta e duas) manifestações de ouvidoria recebidas em 2023, 40 (quarenta) foram analisadas e encaminhadas a outros órgãos ou entidades, em função da competência para a adoção de providências, conforme previsão do inciso II, do artigo 8, do decreto 40.636/2019.

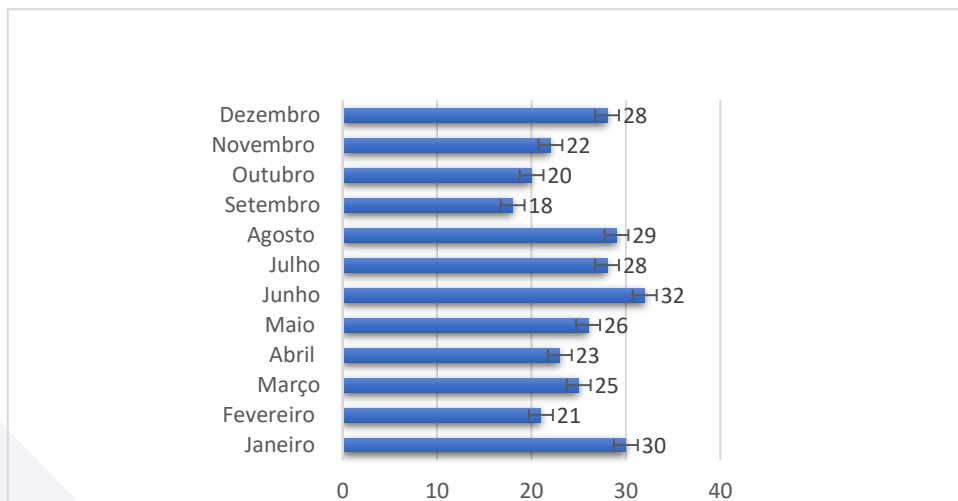
##### 4.3.1 Manifestações de Ouvidoria Tratadas - Plataforma Fala.BR

<b>Manifestações Tratadas</b>	<b>Respostas no Prazo</b>	<b>Respostas fora do Prazo</b>	<b>Arquivadas</b>	<b>% de Respostas Dentro do Prazo</b>
302	30	0	272	99,33%

Fonte: Plataforma Fala.Br.

Em relação ao tempo de resposta, a Ouvidoria utilizou, em média, **24,77** dias para registrar a resposta conclusiva (Fala.Br).

### Manifestações de ouvidoria recebidas por mês na CGE:



**Fonte:** Destaca-se que os dados utilizados para a produção deste relatório utilizam como fonte extrações diretamente realizadas na plataforma Fala.BR assim como dados disponíveis no “Painel Resolveu?”, através do link <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

#### 4.3.2 Manifestações Recebidas por Tipo na Plataforma Fala.BR

TIPO	FREQUÊNCIA	%
Comunicação	275	91,06 %
Denúncia	8	2,65 %
Reclamação	11	3,64 %
Solicitação	7	2,32%
Sugestão	1	0,33 %
<b>TOTAL</b>	<b>302</b>	<b>100%</b>

**Fonte:** Plataforma Fala.BR.

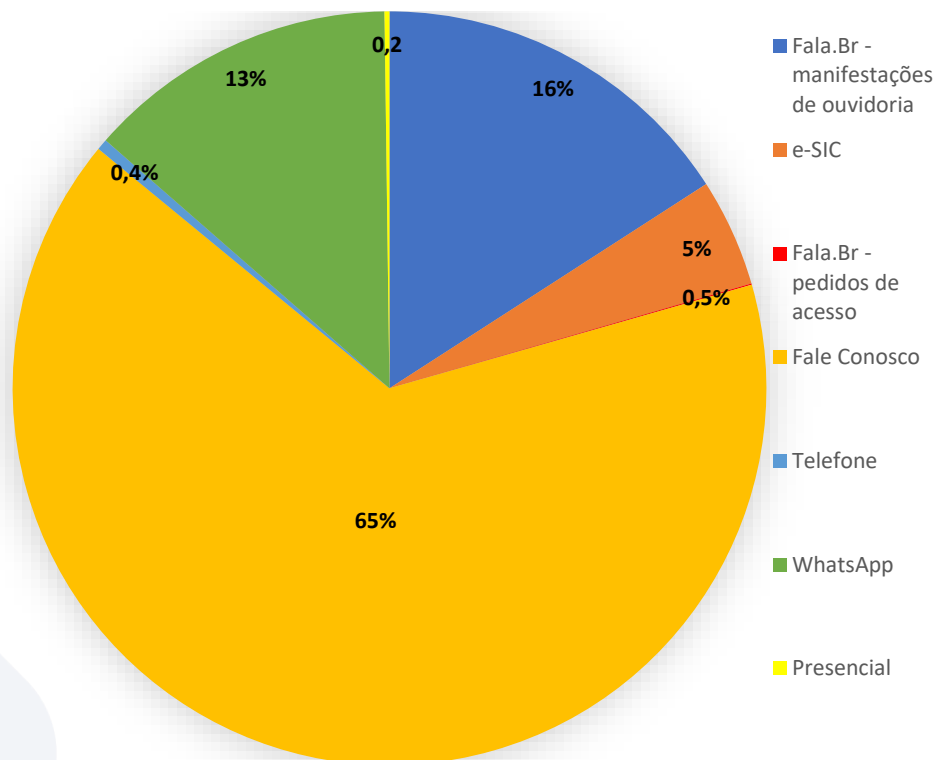
Registra-se que a maior quantidade de manifestações se refere à **Comunicação**, que representam **denúncias anônimas** convertidas pela Plataforma Integrada de Ouvidoria Fala.BR, este tipo de manifestação representou **91,06 %** do total.

4.3.3 Dados e estatísticas das manifestações e pedidos de acesso à informação para a Controladoria-Geral do Estado:

4.3.4 Quantitativo das manifestações tratadas por canal de comunicação:

SISTEMA	QUANTIDADE
<b>Fala.BR Manifestação de Ouvidoria</b>	302
<b>e-SIC</b>	88
<b>Fala.BR Pedidos de Acesso à Informação</b>	01
<b>Fale Conosco</b>	1.243
<b>Telefone</b>	09
<b>WhatsApp</b>	254
<b>Presencial</b>	04
<b>TOTAL</b>	<b>1.902</b>

**Fonte:** Relatórios mensais dos departamentos da SGTO, Sistema e-SIC e Plataforma Fala.BR.



Fonte: Relatórios mensais dos departamentos da SGTO, Sistema e-SIC e Plataforma Fala.BR.

#### 4.3.5 Análise de Pontos Recorrentes das Manifestações

ASSUNTO	FREQUÊNCIA	%
Denúncia-crime	254	84%
Denúncia de Irregularidade de Servidores	10	0,33%

Fonte: Plataforma Fala.Br.

Os pontos mais recorrentes nas manifestações tratadas pela Controladoria-Geral do Estado (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)** que tem como característica

principal o anonimato. Em 2023, em sua quase totalidade, por utilizarem palavras ofensivas ou conterem insultos, foram arquivadas como falta de urbanidade. As comunicações representam, portanto, cerca de 84% do total de manifestações recebidas, já a **Denúncia de Irregularidades de Servidores** representa 0,33% e indica uma parcela menor de usuários de serviços públicos.

Importa registrar que no mês de outubro essa situação foi reportada à Controladoria-Geral da União (CGU) novamente, solicitando orientação quanto aos procedimentos a serem adotados na Plataforma Fala.BR com o objetivo de inibir demandas com linguagem inadequada.

#### 4.3.6 Satisfação do usuário

A Pesquisa de Satisfação é um importante mecanismo para perceber como o usuário do serviço público se sente em relação ao órgão ou entidade na prestação de um serviço, de modo que o atendimento seja melhorado continuamente.

Em cumprimento ao Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei n. 13.460/2017), o Departamento de Ouvidoria e Controle Social da CGE apresenta o resultado da pesquisa de satisfação implementada em 30 de novembro de 2023 e disponibilizado no sítio eletrônico. Ao todo 15 (quinze) usuários responderam à pesquisa, contando os seguintes itens:

- 1. Qual destes serviços você utilizou?*
- 2. Qual meio você utilizou?*
- 3. Sua demanda foi respondida?*
- 4. Em uma escala de 1 a 10, qual o seu grau de satisfação em relação aos serviços prestados pela Controladoria-Geral do Estado do Amazonas?*

Id	Qual destes serviços você utilizou?	Qual meio você utilizou?	Sua demanda foi respondida?	Em uma escala de 1 a 10, qual o seu grau de satisfação em relação aos serviços prestados pela Controladoria-Geral do Estado do Amazonas?
1	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
2	Ouvidoria	Fala.Br	Sim	10
3	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
4	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
5	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
6	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	9
7	Acesso à Informação	WhatsApp	Não	10
8	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
9	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	8
10	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	9
11	Fale Conosco	Fale conosco	Sim	8
12	Fale Conosco	Telefone	Sim	9
13	Acesso à Informação	Fala.Br	Sim	10
14	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	1
15	Acesso à Informação	WhatsApp	Parcialmente	8

Fonte: Pesquisa de Satisfação - Sítio Eletrônico

Sua demanda foi respondida?			
SIM	NÃO	PARCIALMENTE	TOTAL
13	1	1	15
87%	6,6%	6,6%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação - Sítio Eletrônico

#### 4.4 Serviço de Informações ao Cidadão da Controladoria-Geral do Estado (CGE)

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) da CGE está vinculado ao DTP, conforme Decreto Estadual n. 36.819/2016, competindo-lhe:

**I** - o atendimento presencial e/ou eletrônico, prestando orientação quanto ao acesso à informação;



**II** - a protocolização presencial ou eletrônica de documentos e requerimentos de acesso à informação, bem como o encaminhamento destes aos setores produtores ou detentores de documentos, dados e informações;

**III** - o serviço de busca e fornecimento de documentos, dados e informações sob custódia do respectivo órgão ou entidade, bem como a orientação sobre o local onde encontrá-los; e

**IV** - o acompanhamento da tramitação de requerimentos de acesso à informação nas suas respectivas unidades, bem como o controle do cumprimento de prazos por parte dos setores produtores ou detentores de documentos, dados e informações.

4.4.1 Dados e estatísticas dos Pedidos de Acesso à Informação da Controladoria-Geral do Estado (CGE):

<b>Pedidos de acesso - Inicial</b>	<b>Respostas no Prazo</b>	<b>Respostas fora do Prazo</b>	<b>% de Respostas Dentro do Prazo</b>
51	50	01	98,1%

Fonte: Sistema e-SIC

<b>Pedidos de acesso - Reclamação</b>	<b>Respostas no Prazo</b>	<b>Respostas fora do Prazo</b>	<b>Pedidos em Aberto</b>	<b>% de Respostas Dentro do Prazo</b>
27	24	03	00	88,9%

Fonte: Sistema e-SIC

<b>Pedidos de acesso - Recurso de 1ª instância</b>	<b>Respostas no Prazo</b>	<b>Respostas fora do Prazo</b>	<b>Pedidos em Aberto</b>	<b>% de Respostas Dentro do Prazo</b>

10	07	03	00	70%
----	----	----	----	-----

Fonte: Sistema e-SIC

Pedidos de acesso – Inicial	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	% de Respostas Dentro do Prazo
1	1	0	100%

Fonte: Plataforma Fala.BR – módulo de acesso à informação

Em relação ao tempo de resposta, SIC da CGE levou em média 11 (onze) dias para registrar a resposta conclusiva aos pedidos de acesso à informação no Sistema e-SIC.

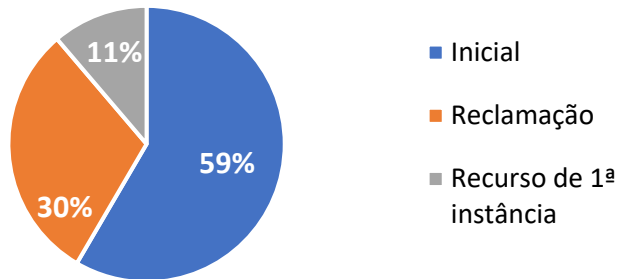
Ressalta-se que no ano de 2023 não houve registro de recursos de 1ª e 2ª instância de pedidos de acesso à informação procedidos na Plataforma Fala.BR para a CGE.

Observa-se que demandas recebidas por meio do **Fale Conosco** (quadro 4.3.4) foram concluídas com a tempestividade próxima às manifestações de ouvidoria, objeto do Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos (CDU) mas, por não estarem inseridas dentro de um sistema automatizado e por não gerar número de protocolo, não possuem prazo para resposta fixado em lei.

#### 4.4.2 Características dos Pedidos de Acesso à Informação no Sistema e-SIC

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO 2023	
Inicial/Reclamação/Recurso	Frequência
Inicial	51
Reclamações	27
Recursos de 1ª Instância	10
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>

Fonte: Sistema e-SIC.



Fonte: Sistema e-SIC.

#### 4.4.3 Características dos Pedidos de Acesso à Informação na Plataforma Fala.BR

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO 2023	
Inicial/Reclamação/Recurso	Frequência
Inicial	1
Reclamações	0
Recursos de 1ª Instância	0
Recursos de 2ª Instância	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

Fonte: Plataforma Fala.BR – módulo de acesso à informação

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

No ano de 2023, a Controladoria-Geral do Estado (CGE) não recebeu nenhum Pedido de Acesso à Informação relacionado à Covid-19, por meio do Sistema e-SIC.

#### 4.4.4 Análise de Pontos Recorrentes de Pedidos de Acesso À Informação

Os pontos mais recorrentes nos pedidos de acesso à informação tratados pela CGE foram acerca de 08 (oito) pedidos de acesso à informação sobre a realização de seu concurso público.

### 5. SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIAS (SE-OUV)

O Sistema Estadual de ouvidorias (Se-Ouv) foi instituído por meio do Decreto 40.636/2019, tendo como finalidade, de acordo com o art. 5º, coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e Entidades da Administração Pública Estadual. Conforme o art. 7º, integram o Se-OUV: como Órgão Central, a Controladoria-Geral do Estado (CGE) e como unidades setoriais, as ouvidorias dos Órgãos e das Entidades do poder Executivo Estadual.

5.1 Monitoramento de Manifestações de ouvidoria recebidas de janeiro a dezembro de 2023, em Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual, com base na Plataforma Fala.BR.

Durante o ano de 2023 houve 871 (oitocentas e setenta e uma) **denúncias**, 1.368 (mil trezentas e sessenta e oito) **reclamações**, 1.539 (mil quinhentas e trinta e nove) **solicitações**, 40 (quarenta) **sugestões**, 97 (noventa e sete) **elogios** e 4.049 (quatro mil e quarenta e nove) **comunicações**, totalizando

**7.964 (sete mil novecentas e sessenta e quatro)** manifestações para 78 (setenta e oito) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Estado.

MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES ACUMULADAS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL JANEIRO A DEZEMBRO -2023														
#	ÓRGÃO/ENTIDADE	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
1	Agência Amazonense de Desenvolvimento Cultural - AADC - AM	0	0	1	0	1	0	5	3	0	0	0	1	11
2	Agência Amazonense de Desenvolvimento Econômico, Social e Ambiental - AADESAM - AM	1	3	1	2	2	4	7	6	13	5	5	0	49
3	Agência de Defesa Agropecuária e Florestal do Amazonas - ADAF - AM	1	9	11	7	12	0	4	4	3	1	0	3	55
4	Agência de Desenvolvimento Sustentável do Amazonas - ADS - AM	0	1	1	11	27	27	29	27	4	0	9	26	162
5	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados e Contratados do Estado do Amazonas - ARSEPAM - AM	32	19	24	24	28	31	30	25	19	15	19	22	288
6	Centro de Atendimento Integral a Melhor Idade - CAIMI Dr. André Araújo - AM	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	4
7	Centro de Educação Tecnológica do Amazonas - CETAM - AM	44	34	63	30	39	54	62	90	34	26	20	11	507
8	Centro de Serviços Compartilhados - CSC - AM	0	0	0	1	0	6	26	18	8	7	13	23	102
9	Companhia Amazonense de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos - CADA - AM	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
10	Companhia de Desenvolvimento do Estado do Amazonas - CIAMA - AM	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
11	Companhia de Gás do Amazonas - CIGÁS - AM	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	4	8
12	Companhia de Saneamento do Amazonas - COSAMA - AM	2	1	2	0	0	0	0	0	2	1	0	0	8
13	<b>CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DO AMAZONAS - CGE - AM</b>	30	21	25	23	26	32	28	29	18	20	22	28	302
14	Corpo de Bombeiros Militar do Amazonas - CBMAM - AM	5	6	6	7	8	4	11	8	5	6	6	7	79
15	Defesa Civil do Amazonas - AM	0	3	2	1	1	1	0	2	2	2	0	1	15



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES ACUMULADAS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL JANEIRO A DEZEMBRO - 2023

#	ÓRGÃO/ENTIDADE	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
16	Departamento Estadual de Trânsito do Amazonas - Detran/AM - AM	9	12	3	12	5	8	13	12	7	13	4	7	105
17	Empresa Estadual de Turismo do Amazonas - AMAZONASTUR - AM	0	1	0	0	0	1	2	0	3	0	0	0	7
18	Escritório de Representação do Governo do Amazonas em São Paulo - ERGSP - AM	4	19	18	26	30	31	30	29	21	18	2	1	229
19	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas - FAPEAM - AM	1	2	9	3	7	2	1	5	3	2	0	2	37
20	Fundação de Medicina Tropical - Dr. Heitor Vieira Dourado - AM	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	5
21	Fundação de Vigilância em Saúde do Amazonas Dr <sup>a</sup> Rosemary Costa Pinto - AM	1	1	1	6	0	3	0	2	2	1	1	2	20
22	Fundação Estadual dos Povos Indígenas do Amazonas - FEPIAM - AM	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2	0	0	6
23	Fundação Hospital Adriano Jorge - AM	0	1	3	2	1	0	1	1	0	3	2	3	17
24	Fundação Hospital do Coração Francisca Mendes - FHCFM - AM	0	1	1	0	2	1	1	1	0	2	2	0	11
25	Fundação Hospitalar de Dermatologia Tropical e Venereologia Alfredo da Matta-FUHAM - AM	0	0	0	0	1	4	2	4	3	1	1	1	17
26	Fundação Hospitalar de Hematologia e Hemoterapia do Amazonas - HEMOAM - AM	0	2	5	5	1	4	1	2	0	1	1	1	23
27	Fundação Televisão e Rádio Cultura do Amazonas - FUNTEC - Rádio e TV Encontro das Águas - AM	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3
28	Fundo de Promoção Social e Erradicação da Pobreza do Governo do Amazonas - FPS - AM	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	3
29	Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas - AMAZONPREV - AM	2	0	2	0	2	0	3	1	0	2	0	1	13
30	Governo do Estado de Amazonas - AM	2	4	12	0	6	10	4	16	10	14	6	2	86
31	Hospital e Pronto Socorro 28 de Agosto - AM	2	2	0	1	0	0	1	0	3	1	1	1	12
32	Hospital e Pronto Socorro da Criança Zona Oeste - AM	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
33	Hospital e Pronto Socorro Delphina Rinaldi Abdel Aziz - AM	0	1	0	0	0	3	0	1	2	3	0	1	11



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES ACUMULADAS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL JANEIRO A DEZEMBRO -2023

#	ÓRGÃO/ENTIDADE	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
34	Hospital e Pronto Socorro Dr. Aristóteles Platão Bezerra de Araújo - AM	0	0	3	0	1	0	2	0	0	4	3	3	16
35	Hospital e Pronto Socorro Dr. João Lúcio Pereira Machado - AM	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	4
36	Imprensa Oficial do Estado do Amazonas - IOA - AM	6	10	18	22	28	27	28	19	11	1	1	3	174
37	Instituto da Mulher Dona Lindú - AM	0	0	1	1	0	1	0	3	1	0	3	1	11
38	Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON/AM - AM	17	18	30	18	36	28	32	36	32	29	17	19	312
39	Instituto de Desenvolvimento Agropecuário e Florestal Sustentável do Estado do Amazonas - IDAM - AM	1	3	1	2	2	3	2	7	5	4	0	4	34
40	Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Amazonas - IPEM/AM - AM	2	5	8	5	9	3	5	11	5	4	1	2	60
41	Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas - IPAAM - AM	4	3	5	4	8	7	16	8	6	24	18	6	109
42	Instituto de Saúde da Criança do Amazonas - ICAM - AM	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
43	Junta Comercial do Estado do Amazonas - JUCEA - AM	1	6	3	0	5	4	0	1	4	1	0	0	25
44	Maternidade Ana Braga - AM	0	0	0	0	1	4	0	0	0	2	3	0	10
45	Maternidade Azilda da Silva Marreiro - AM	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
46	Maternidade Dona Nazira Daou - AM	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	5
47	Maternidade Estadual Balbina Mestrinho - AM	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	4
48	Polícia Civil do Estado do Amazonas - AM	12	16	39	13	10	25	25	29	39	29	26	16	279
49	Polícia Militar do Amazonas - PMAM - AM	4	7	13	7	7	5	10	18	15	13	8	4	111
50	Policlínica Codajás - AM	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
51	Policlínica Governador Gilberto Mestrinho - AM	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
52	Processamento de Dados do Amazonas S/A - PRODAM - AM	3	1	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	8
53	Procuradoria Geral do Estado - PGE - AM	27	23	24	25	29	27	31	22	14	14	21	25	282
54	Pronto Socorro da Criança Zona Sul - AM	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
55	Secretaria de Administração e Gestão do Estado do Amazonas - SEAD - AM	29	24	25	33	44	36	46	33	24	17	38	32	381



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES ACUMULADAS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL JANEIRO A DEZEMBRO -2023

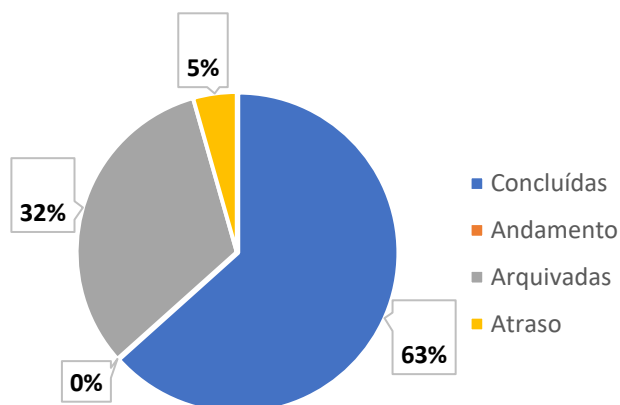
#	ÓRGÃO/ENTIDADE	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
56	Secretaria de Estado da Casa Militar do Amazonas - AM	0	0	3	1	0	19	23	11	8	6	16	21	108
57	Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ - AM	50	42	54	37	44	49	62	42	23	34	22	33	492
58	Secretaria de Estado das Cidades e Territórios - SECT - AM	4	0	1	4	2	0	2	3	2	5	2	1	26
59	Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Estado do Amazonas - SEAP - AM	0	0	2	1	0	2	3	3	1	4	5	0	21
60	Secretaria de Estado de Assistência Social do Amazonas - SEAS - AM	6	7	4	4	8	4	6	6	4	1	5	5	60
61	Secretaria de Estado de Comunicação Social do Amazonas - SECOM - AM	0	0	0	0	0	0	0	3	1	8	13	23	48
62	Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa - SEC - AM	0	0	1	9	4	1	1	2	0	1	0	3	22
63	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação - SEDECTI - AM	3	1	0	0	3	1	1	0	0	1	0	0	10
64	Secretaria de Estado de Desporto e Lazer - SEDEL - AM	0	3	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	8
65	Secretaria de Estado de Educação e Desporto Escolar - SEDUC - AM	93	135	219	192	214	166	193	229	169	168	99	66	1943
66	Secretaria de Estado de Infraestrutura - SEINFRA - AM	3	4	0	1	2	0	0	1	0	1	4	1	17
67	Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania - SEJUSC - AM	10	11	20	20	18	22	48	34	41	29	24	26	303
68	Secretaria de Estado de Produção Rural - SEPROR - AM	0	1	0	2	0	2	1	0	0	2	0	0	8
69	Secretaria de Estado de Relações Federativas e Internacionais - SERFI - AM	0	2	0	1	1	3	0	1	0	2	0	0	10
70	Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas - SES - AM	8	20	28	28	23	28	14	19	14	40	19	17	258
71	Secretaria de Estado do Meio Ambiente do Amazonas - SEMA - AM	3	3	3	0	3	1	5	2	3	7	3	1	34
72	Secretaria de Segurança Pública do Estado do Amazonas - SSP - AM	28	24	29	14	15	9	33	9	14	12	12	3	202
73	Secretaria Geral da Vice-Governadoria - AM	0	0	2	0	0	1	24	17	8	11	15	23	101



## MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES ACUMULADAS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL JANEIRO A DEZEMBRO -2023

#	ÓRGÃO/ENTIDADE	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
74	SPA e Policlínica Dr. Danilo Correa - AM	0	2	3	0	0	2	3	7	3	0	0	0	20
75	Superintendência Estadual de Habitação do Estado do Amazonas - SUHAB - AM	4	5	3	4	2	7	10	13	0	4	2	2	56
76	Superintendência Estadual de Navegação Portos e Hidrovias - SNPH - AM	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	2	0	6
77	Unidade Gestora de Projetos Especiais - UGPE - AM	1	0	0	1	0	2	5	1	2	0	1	1	14
78	Universidade do Estado do Amazonas - UEA - AM	19	14	19	8	23	8	11	13	14	11	12	10	162
<b>TOTAL</b>		<b>482</b>	<b>534</b>	<b>755</b>	<b>626</b>	<b>746</b>	<b>728</b>	<b>908</b>	<b>891</b>	<b>633</b>	<b>643</b>	<b>516</b>	<b>502</b>	<b>7964</b>

Segundo dados extraídos em 02/01/2024, foram registradas 7.964 (sete mil novecentas e sessenta e quatro) **manifestações de ouvidoria**, sendo que, 5.047 (cinco mil e quarenta e sete) foram concluídas, 01 (uma) estava em andamento, 2.565 (duas mil quinhentas e sessenta e cinco) foram arquivadas e 351 (trezentas e cinquenta e uma) estavam em atraso, para os 78 (setenta e oito) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Estado.



## 5.2 Prazo Médio de Atendimento das Manifestações

#	ÓRGÃO/ENTIDADE	Tempo Médio em Atendimento/Dia
1	Agência Amazonense de Desenvolvimento Cultural – AADC	28,27
2	Agência Amazonense de Desenvolvimento Econômico, Social e Ambiental - AADESAM	44,28
3	Agência de Defesa Agropecuária e Florestal do Amazonas - ADAF	9,98
4	Agência de Desenvolvimento Sustentável do Amazonas - ADS	12,6
5	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados e Contratados do Estado do Amazonas-ARSEPAM	33,43
6	Centro de Atendimento Integral a Melhor Idade – CAIMI Dr. André Araújo	64,67
7	Centro de Educação Tecnológica do Amazonas - CETAM	2,43
8	Centro de Serviços Compartilhados – CSC	57,22
9	Companhia Amazonense de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos-CADA	28
10	Companhia de Desenvolvimento do Estado do Amazonas – CIAMA	21
11	Companhia de Gás do Amazonas - CIGÁS	63,71
12	Companhia de Saneamento do Amazonas – COSAMA	19,25
13	Controladoria-Geral do Estado do Amazonas - CGE	24,77
14	Corpo de Bombeiros Militar do Amazonas – CBMAM	26,61
15	Defesa Civil do Amazonas	11,21
16	Departamento Estadual de Trânsito do Amazonas – Detran/AM	19,01
17	Empresa Estadual de Turismo do Amazonas - AMAZONASTUR	113,57
18	Escritório de Representação do Governo do Amazonas em São Paulo - ERGSP	78,33



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

#	ÓRGÃO/ENTIDADE	Tempo Médio em Atendimento/Dia
19	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas - FAPEAM	17,03
20	Fundação de Medicina Tropical - Dr. Heitor Vieira Dourado	17
21	Fundação de Vigilância em Saúde do Amazonas Dr <sup>a</sup> Rosemary Costa Pinto	6,6
22	Fundação Estadual dos Povos Indígenas do Amazonas - FEPIAM	29,75
23	Fundação Hospital Adriano Jorge	30,56
24	Fundação Hospital do Coração Francisca Mendes - FHCFM	10,4
25	Fundação Hospitalar de Dermatologia Tropical e Venereologia Alfredo da Matta-FUHAM	4,88
26	Fundação Hospitalar de Hematologia e Hemoterapia do Amazonas - HEMOAM	36,09
27	Fundação Televisão e Rádio Cultura do Amazonas - FUNTEC - Rádio e TV Encontro das Águas	2
28	Fundo de Promoção Social e Erradicação da Pobreza do Governo do Amazonas - FPS	47,5
29	Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas - AMAZONPREV	6,33
30	Governo do Estado de Amazonas	10,29
31	Hospital e Pronto Socorro 28 de agosto	247,58
32	Hospital e Pronto Socorro da Criança Zona Oeste	285
33	Hospital e Pronto Socorro Delphina Rinaldi Abdel Aziz	201,45
34	Hospital e Pronto Socorro Dr. Aristóteles Platão Bezerra de Araújo	58,94
35	Hospital e Pronto Socorro Dr. João Lúcio Pereira Machado	252,5
36	Imprensa Oficial do Estado do Amazonas - IOA	0,4
37	Instituto da Mulher Dona Lindú	76,3



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

#	ÓRGÃO/ENTIDADE	Tempo Médio em Atendimento/Dia
38	Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON/AM	4,18
39	Instituto de Desenvolvimento Agropecuário e Florestal Sustentável do Estado do Amazonas - IDAM	98,41
40	Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Amazonas - IPEM/AM	60,57
41	Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas - IPAAM	39,8
42	Instituto de Saúde da Criança do Amazonas - ICAM	64
43	Junta Comercial do Estado do Amazonas - JUCEA	7,76
44	Maternidade Ana Braga	68,3
45	Maternidade Azilda da Silva Marreiro	101,5
46	Maternidade Dona Nazira Daou	301,4
47	Maternidade Estadual Balbina Mestrinho	44,67
48	Polícia Civil do Estado do Amazonas	10,44
49	Polícia Militar do Amazonas - PMAM	19,6
50	Policlínica Codajás	7,5
51	Policlínica Governador Gilberto Mestrinho	20
52	Processamento de Dados do Amazonas S/A - PRODAM	15,2
53	Procuradoria Geral do Estado - PGE	47,24
54	Pronto Socorro da Criança Zona Sul	71,5
55	Secretaria de Administração e Gestão do Estado do Amazonas - SEAD	18,68
56	Secretaria de Estado da Casa Militar do Amazonas	64,91



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

#	ÓRGÃO/ENTIDADE	Tempo Médio em Atendimento/Dia
57	Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ	21,35
58	Secretaria de Estado das Cidades e Territórios – SECT	55,76
59	Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Estado do Amazonas - SEAP	21,63
60	Secretaria de Estado de Assistência Social do Amazonas – SEAS	24,8
61	Secretaria de Estado de Comunicação Social do Amazonas-SECOM	12,48
62	Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa-SEC	39,27
63	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação - SEDECTI	16,2
64	Secretaria de Estado de Desporto e Lazer-SEDEL	41,38
65	Secretaria de Estado de Educação e Desporto Escolar-SEDUC	32,18
66	Secretaria de Estado de Infraestrutura-SEINFRA	26,12
67	Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania - SEJUSC	8,58
68	Secretaria de Estado de Produção Rural – SEPROR	19,88
69	Secretaria de Estado de Relações Federativas e Internacionais – SERFI	31,67
70	Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas-SES	60,09
71	Secretaria de Estado do Meio Ambiente do Amazonas – SEMA	24,96
72	Secretaria de Segurança Pública do Estado do Amazonas - SSP	13,36
73	Secretaria Geral da Vice-Governadoria	82,58
74	SPA e Policlínica Dr. Danilo Correa	154,44
75	Superintendência Estadual de Habitação do Estado do Amazonas – SUHAB	3,85

#	ÓRGÃO/ENTIDADE	Tempo Médio em Atendimento/Dia
76	Superintendência Estadual de Navegação Portos e Hidrovias - SNPH	8,5
77	Unidade Gestora de Projetos Especiais - UGPE	224,64
78	Universidade do Estado do Amazonas - UEA	14,6
<b>TOTAL</b>		<b>28,49</b>

### Destaca-se os Órgãos/Entidades mais demandados no ano de 2023

#	ÓRGÃO/ENTIDADES	MANIFESTAÇÕES
1	Secretaria de Estado de Educação e Desporto Escolar (SEDUC)	1.943
2	Centro de Educação Tecnológica do Amazonas (CETAM)	507
3	Secretaria de Estado da Fazenda (SEFAZ)	492
4	Secretaria de Administração e Gestão do Estado do Amazonas (SEAD)	381
5	Instituto de Defesa do Consumidor (Procon-AM)	312
6	Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania (SEJUSC)	303
7	Controladoria-Geral do Estado do Amazonas (CGE)	302

#	ÓRGÃO/ENTIDADES	MANIFESTAÇÕES
8	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados e Contratados do Estado do Amazonas (ARSEPAM)	288
9	Procuradoria Geral do Estado (PGE-AM)	282
10	Polícia Civil do Estado do Amazonas (PC-AM)	279
11	Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas (SES-AM)	258
12	Escritório de Representação do Governo do Amazonas em São Paulo (ERGSP)	229
13	Secretaria de Segurança Pública do Estado do Amazonas (SSP-AM)	202

Fonte: Plataforma Fala.Br

## 6. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS PELA AFEAM

A Agência de Fomento do Estado do Amazonas (AFEAM) utiliza sistema específico para recebimento e tratativas de suas manifestações de ouvidoria, conforme Resolução CMN nº 4.860/2020 e Resolução BCB nº 28/2020 do Banco Central, enviando mensalmente à CGE os dados estatísticos de manifestações de ouvidoria recebidas na Agência, em cumprimento ao Decreto **40.636/2019**, conforme quadro a seguir:

MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SISTEMA OMD V2-AFEAM – JANEIRO A DEZEMBRO-2023							
Quant.	Manifestação	Tipo	Órgão	Data inicial	Data final	Prazo (dias)	Assunto
1	233.093.677.468	Reclamação	Comissão de Licitação	16/01/23	17/01/23	1	Outros
2	232.023.972.599	Denúncia	GERAD	01/02/23	09/02/23	8	Outros
3	234.023.577.513	Reclamação	GECOB	01/02/23	24/02/23	7	Outros
4	230.033.372.603	Reclamação		22/02/23	23/02/23	1	Outros



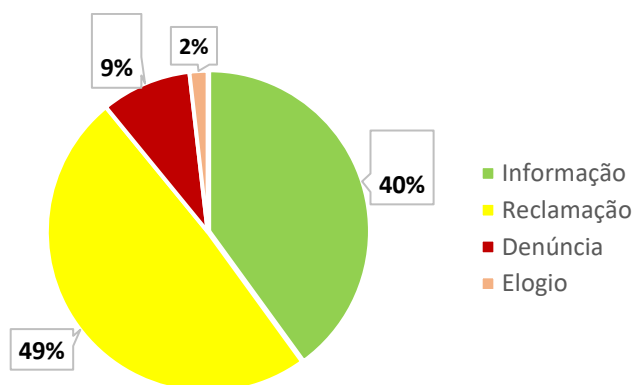
## MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SISTEMA OMD V2-AFEAM - JANEIRO A DEZEMBRO-2023

Quant.	Manifestação	Tipo	Órgão	Data inicial	Data final	Prazo (dias)	Assunto
5	239.013.577.655	Elogio	GECAT	14/3/2023	16/3/2023	2	Financiamento
6	235.073.272.761	Reclamação	GECAT	30/3/2023	31/3/2023	1	Financiamento
7	232.093.077.732	Reclamação	GECAT	31/3/2023	04/4/2023	4	Financiamento
8	231.033.472.867	Reclamação	GECAT	16/04/23	19/04/23	3	Outros
9	234.073.177.813	Informação	GECAT	27/04/23	02/05/23	5	Outros
10	237.043.672.921	Informação	OUVIDORIA	02/05/23	04/05/23	2	Financiamento
11	236.043.973.997	Informação	GECAT	02/05/23	04/05/23	2	Financiamento
12	239.013.377.918	Informação	GECAT	03/05/23	08/05/23	5	Financiamento
13	231.033.182.016	Informação	GECAT	13/05/23	15/05/23	2	Outros
14	236.073.987.037	Reclamação	GECAT	15/05/23	15/05/23	0	Financiamento
15	233.033.882.196	Reclamação	GECAT	16/05/23	17/05/23	1	Financiamento
16	237.093.787.183	Reclamação	GECAT	17/05/23	19/05/23	2	Financiamento
17	237.073.682.215	Reclamação	GECAT	18/05/23	19/05/23	1	Financiamento
18	232.013.987.241	Reclamação	GECAT	19/05/23	19/05/23	0	Financiamento
19	238.033.182.381	Denúncia	OUVIDORIA	19/05/23	24/05/23	5	Outros
20	232.053.287.327	Denúncia	GECAT	23/05/23	24/05/23	1	Financiamento
21	231.013.282.485	Reclamação	GECOB	13/06/23	14/06/23	1	Cobrança
22	237.093.987.449	Informação	GECAT	14/06/23	20/06/23	6	Financiamento
23	232.083.582.571	Reclamação	GECAT	19/06/23	20/06/23	1	Financiamento
24	235.093.587.581	Reclamação	GECAT	22/06/23	28/06/23	6	Financiamento
25	233.003.787.625	Informação	GECOB	27/06/23	28/06/23	1	Cobrança
26	238.073.582.778	Reclamação	GECOB	03/07/23	04/07/23	1	Financiamento
27	230.043.488.720	Informação	GECAT	07/07/23	10/07/23	3	Outros
28	239.073.587.780	Informação	GECAT	07/07/23	10/07/23	3	Financiamento
29	237.043.587.876	Informação	GECAT	11/07/23	12/07/23	1	Financiamento
30	230.013.184.937	Informação	GECAT	12/07/23	13/07/23	1	Financiamento
31	237.093.787.967	Reclamação	GECAT	14/07/23	18/07/23	4	Financiamento
32	238.023.998.131	Reclamação	GECAT	08/08/23	10/08/23	2	Outros
33	230.073.992.257	Reclamação	GECAT	22/08/23	28/08/23	6	Financiamento
34	232.013.397.242	Reclamação	GECAT	30/08/23	31/08/23	1	Financiamento
35	239.003.792.360	Informação	GECAT	13/09/23	14/09/23	1	Financiamento
36	231.083.693.397	Reclamação	GECOB	13/09/23	14/09/23	1	Boletos
37	230.083.797.306	Denuncia	ASSFIN	14/09/23	18/09/23	4	Financiamento
38	232.033.292.411	Informação	GECOB	18/09/23	21/09/23	3	Financiamento
39	233.053.897.462	Informação	GECAT	21/09/23	22/09/23	1	Financiamento
40	232.073.092.510	Informação	GECAT	25/09/23	02/10/23	7	Financiamento
41	239.023.697.562	Reclamação	GECAT	25/09/23	26/09/23	1	Financiamento



MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SISTEMA OMD V2-AFEAM - JANEIRO A DEZEMBRO-2023							
Quant.	Manifestação	Tipo	Órgão	Data inicial	Data final	Prazo (dias)	Assunto
42	235.023.192.615	Informação	OUIDORIA	30/09/23	02/10/23	2	Financiamento
43	235.033897.635	Reclamação	GECAT	03/10/23	03/10/23	0	Outros
44	235.023.792.747	Reclamação	GECAT	05/10/23	11/10/23	6	Financiamento
45	234.063.397.784	Informação	GECAT	10/10/23	16/10/23	6	Financiamento
46	232.063.392.803	Informação	ASSFIN	13/10/23	16/10/23	3	Outros
47	235.043.297.815	Reclamação	GECAT	17/10/23	26/10/23	9	Outros
48	230.043.092.963	Reclamação	GECAT	17/10/23	18/10/23	1	Financiamento
49	235.093.897.942	Reclamação	GECAT	19/10/23	26/10/23	7	Financiamento
50	238.034.602.050	Informação	GECAT	20/10/23	25/10/23	5	Financiamento
51	233.034.907.068	Informação	GECAT	24/10/23	25/10/23	1	Financiamento
52	235.064.102.141	Informação	GECAT	07/11/23	08/11/23	1	Financiamento
53	231.004.507.109	Denúncia	GECAT	28/11/23	29/11/23	1	Outros
54	234.034.302.234	Reclamação	GECAT	29/11/23	05/12/23	6	Financiamento
55	233.084.407.253	Informação	GECOB	05/12/23	07/12/23	2	Boleto

Foram registradas 05 (cinco) **denúncias**, 27 (vinte e sete) **reclamações**, 22 (vinte e duas) **informações** e 01 (um) **elogio**, totalizando 55 (cinquenta e cinco) **manifestações**.



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

7.1 Monitoramento de Pedidos de Acesso à Informação acumulados de janeiro a dezembro de 2023, em Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual, com base no Sistema e-SIC.

Houve 1.971 (mil novecentos e setenta e um) pedidos de acesso à informação, sendo 1.929 (mil novecentos e vinte e nove) pedidos iniciais, 27 (vinte e sete) reclamações e 15 (quinze) recursos de primeira instância.

MONITORAMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO ACUMULADOS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL JANEIRO A DEZEMBRO-2023														
#	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	0	0	0	0	0	0	1	7	0	9
2	Agência Amazonense de Desenvolvimento Econômico e Social e Ambiental- AADESAM	3	2	0	0	0	1	0	2	4	8	2	0	22
3	Agência de Defesa Agropecuária e Florestal do Amazonas - ADAF	1	1	1	3	2	2	1	3	2	0	4	0	19
4	Agência de Desenvolvimento Sustentável do Amazonas - ADS	0	1	1	2	0	0	3	0	1	2	1	0	11
5	Agência de Fomento do Estado do Amazonas S.A. - AFEAM	2	1	1	0	1	0	0	0	2	2	1	0	10
6	Empresa Estadual de Turismo - AMAZONASTUR	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	0	0	4
7	Fundação Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas - AMAZONPREV	0	1	0	4	3	0	3	1	4	1	0	3	20
8	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados e Contratados do Estado do Amazonas-ARSEPAM - AM	2	4	0	0	0	0	2	1	2	1	5	0	17
9	Companhia Amazonense de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos - CADA	1	2	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	9



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## MONITORAMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO ACUMULADOS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL JANEIRO A DEZEMBRO-2023

#	ÓRGÃOS/ENTIDADES	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
10	Secretaria de Estado da Casa Civil	0	0	3	0	1	0	2	1	2	0	1	0	9
11	Secretaria de Estado da Casa Militar	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
12	Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Amazonas - CBMAM	1	1	3	0	1	3	2	0	1	4	5	0	21
13	Centro de Educação Tecnológica do Amazonas - CETAM - AM	1	1	0	0	1	1	0	4	1	0	4	0	13
14	Controladoria-Geral do Estado do Amazonas - CGE	7	6	9	8	8	5	5	4	10	12	13	5	88
15	Companhia de Desenvolvimento do Estado do Amazonas - CIAMA	0	1	2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	5
16	Companhia de Gás do Estado do Amazonas - CIGÁS	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
17	Companhia de Saneamento do Amazonas - COSAMA	0	3	2	0	1	0	1	5	6	2	0	0	20
18	Centro de Serviços Compartilhados - CSC	1	1	1	0	3	1	2	0	1	1	1	0	13
19	Defesa Civil do Amazonas - AM	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	4
20	Departamento Estadual de Trânsito do Amazonas - Detran/AM	10	5	2	1	4	2	3	2	6	11	5	0	52
21	Escritório de Representação do Governo do Estado de São Paulo - ERGSP	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
22	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas - FAPEAM	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	1	0	5
23	Fundação Centro de Controle de Oncologia do Estado do Amazonas - FCECON	1	2	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	7
24	Fundação Estadual dos Povos Indígenas do Amazonas - FEPIAM	2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	5
25	Fundação Hospital Adriano Jorge - FHAJ	1	0	0	1	0	1	0	0	1	2	1	1	8
26	Fundação Hospital do Coração Francisca Mendes - FHC FM	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3	1	0	6
27	Fundação Hospitalar e Hematologia e Hemoterapia do Amazonas - FHEMOAM	3	4	1	1	2	1	2	0	1	4	1	0	20



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## MONITORAMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO ACUMULADOS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL JANEIRO A DEZEMBRO-2023

#	ÓRGÃOS/ENTIDADES	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
28	Fundação de Medicina Tropical Heitor Vieira Dourado - FMT-HVD	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	4
29	Fundo de Promoção Social e Erradicação da Pobreza do Governo do Amazonas - FPS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	Fundação Alfredo da Matta-FUHAM	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
31	Fundação Universidade Aberta da Terceira Idade - FUNATI	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
32	Fundação Televisão e Rádio Cultura do Amazonas - FUNTEC	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
33	Fundação de Vigilância em Saúde do Amazonas Dr <sup>a</sup> Rosemary Costa Pinto - AM - FVS	1	1	1	0	1	0	2	1	2	3	1	0	14
34	Hospital e Pronto Socorro da Criança Zona Oeste - HPSCZO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
35	Hospital e Pronto Socorro da Criança Zona Sul - HPSCZS	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	4
36	Instituto de Desenvolvimento Agropecuário e Florestal Sustentável de Estado do Amazonas - IDAM	22	2	4	3	2	2	8	3	7	1	0	1	56
37	Imprensa Oficial do Estado do Amazonas - IOA	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	4
38	Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas - IPAAM	14	13	8	9	4	4	17	4	13	16	4	2	108
39	Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Amazonas - IPEM/AM	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	4
40	Junta Comercial do Estado do Amazonas - JUCEA - AM	1	2	1	2	0	0	0	0	2	7	1	0	10
41	Polícia Civil do Estado do Amazonas - PC/AM	11	7	11	7	6	6	7	10	9	2	4	2	86
42	Procuradoria Geral do Estado - PGE	3	3	4	5	2	2	4	3	4	8	1	2	34
43	Polícia Militar do Estado - PM	15	13	15	9	5	3	7	5	5	0	5	0	91



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

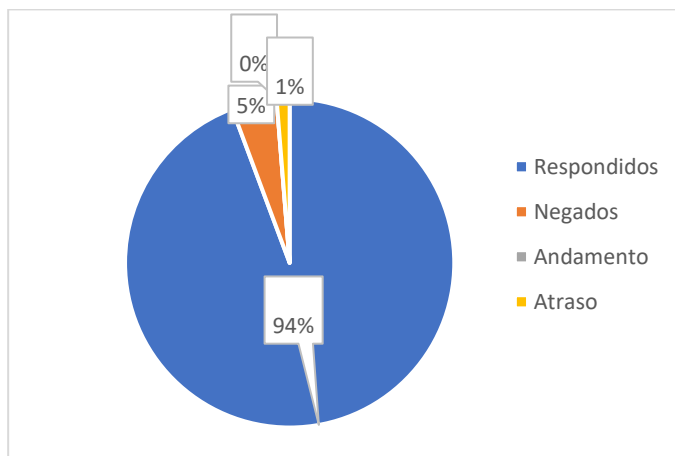
## MONITORAMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO ACUMULADOS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL JANEIRO A DEZEMBRO-2023

#	ÓRGÃOS/ENTIDADES	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
44	Policlínica Gov. Gilberto Mestrinho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
45	Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON/AM - AM	0	1	2	0	2	1	0	1	2	2	0	0	11
46	Processamento de Dados do Amazonas S/A - PRODAM	0	5	1	0	2	1	2	3	2	5	0	0	18
47	Secretaria de Administração e Gestão do Estado do Amazonas - SEAD	8	1	8	10	12	7	7	12	7	3	4	3	85
48	Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Estado do Amazonas - SEAP	4	3	1	6	5	1	6	5	7	2	3	0	45
49	Secretaria de Estado de Assistência Social do Amazonas - SEAS	3	4	3	2	0	1	1	1	2	0	3	0	20
50	Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa - SEC - AM	0	1	1	1	0	0	1	1	2	2	0	0	7
51	Secretaria de Estado de Comunicação Social - SECOM	0	2	0	0	0	1	0	4	2	3	1	0	10
52	Secretaria de Estado das Cidades e Territórios - SECT	6	3	7	10	2	1	4	3	33	1	2	0	74
53	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação - SEDECTI	2	2	2	1	0	0	2	0	1	2	1	0	13
54	Secretaria de Estado do Desporto e Lazer - SEDEL	1	0	0	2	2	0	1	0	1	11	0	0	9
55	Secretaria de Estado de Educação e Qualidade do Ensino - SEDUC	5	7	8	7	10	11	6	11	2	9	9	10	98
56	Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ	9	14	12	12	13	12	16	22	10	4	2	2	128
57	Secretaria de Governo - SEGOV	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	1	1	7
58	Secretaria de Estado de Infraestrutura e Região Metropolitana de Manaus - SEINFRA	3	1	0	0	6	5	4	1	2	0	1	1	24

**MONITORAMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO ACUMULADOS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL  
JANEIRO A DEZEMBRO-2023**

#	ÓRGÃOS/ENTIDADES	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
59	Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania - SEJUSC - AM	1	8	6	1	1	0	3	2	2	3	4	3	45
60	Secretaria de Estado do Meio Ambiente - SEMA	0	2	2	3	4	3	1	1	12	3	8	2	31
61	Secretaria de Estado de Produção Rural - SEPROR	1	2	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	6
62	Secretaria de Estado de Relações Federativas e Internacionais - SERFI	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
63	Secretaria de Estado de Saúde - SES	8	7	16	12	12	11	27	12	1	23	18	9	178
64	Secretaria Geral da Vice-Governadoria - SGVG	0	0	0	0	0	1	0	0	22	0	0	0	1
65	Superintendência Estadual de Navegação, Portos e Hidrovias -SPNH	0	2	1	0	0	0	0	1	4	0	0	0	8
66	SPA e Policlínica Dr. Danilo Correa	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
67	Sistema de Segurança Pública do Amazonas - SSP	13	15	24	21	19	21	24	17	16	24	11	2	209
68	Superintendência Estadual de Habitação do Estado do Amazonas - SUHAB	4	2	3	2	6	3	7	8	3	5	5	6	55
69	Universidade do Estado do Amazonas - UEA	3	1	5	0	0	1	3	6	3	0	3	2	27
70	Unidade Gestora de Projetos Especiais - UGPE - AM	2	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	6
<b>TOTAL</b>		<b>182</b>	<b>167</b>	<b>176</b>	<b>147</b>	<b>144</b>	<b>115</b>	<b>189</b>	<b>165</b>	<b>245</b>	<b>204</b>	<b>154</b>	<b>83</b>	<b>1.971</b>

Segundo dados extraídos da planilha e-SIC, em 22/02/2024, foram registrados 1.971 (mil novecentos e setenta e seis) **pedidos de acesso à informação**, sendo 1.859 (mil oitocentos e cinquenta e nove) respondidos, 87 (oitenta e sete) negados, 25 (vinte e cinco) em atraso para 70 (setenta) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Estado.



## 7.2 Prazo Médio de Atendimento dos Pedidos de Acesso à Informação

Em **11/11/2023**, o e-SIC estadual disponibilizada pela Processamento de Dados Amazonas S/A (PRODAM), então utilizada pelo Governo do Estado, apresentou instabilidade, tendo ficado indisponível para tratamento dos pedidos de acesso nos sítios eletrônicos (*internet*) de todos os órgãos e entidades do Poder Executivo, comprometendo, desta feita, o prazo de atendimento daqueles, fato este que se repetiu em **11/12/2023**, quando então foi retirado da rede mundial de computadores, de forma definitiva, e resultou na premente necessidade de adequação daquele sistema obsoleto frente às inovações legislativas e tecnológicas ocorridas. Por esta razão, em **01/12/2023**, foi implementada a utilização do **Módulo de Acesso à Informação da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Governo Federal – Fala.BR.**, no âmbito do Poder Executivo do Estado do Amazonas.

Desta feita, em razão das sobreditas inconsistências, os pedidos que, até a data de 11/12/2023, haviam sido registrados naquela plataforma estadual, que fora descontinuada, foram respondidos pelas unidades destinatárias, obrigatoriamente, mediante o envio de e-mails diretamente aos solicitantes, fato

que somente foi possível após a extração e disponibilidade à CGE pela PRODAM do relatório de pedidos em aberto, que foi então repassado àquelas unidades. Contudo, o ocorrido impactou diretamente e impossibilitou a apuração final do tempo médio de respostas aos pedidos de acesso à informação.

## 8. PLATAFORMA INTEGRADA DE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO (FALA.BR) – MÓDULO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

8.1 Monitoramento de Pedidos de Acesso à Informação do mês de dezembro de 2023, em Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual, com base Plataforma Fala.BR.

Houve 47 (quarenta e sete) pedidos de acesso à informação iniciais procedidos da Plataforma Fala.BR para órgãos e entidades do Poder Executivo, sendo todos concluídos tempestivamente, sem gerar abertura de reclamação ou recursos de 1ª ou 2ª instância, conforme tabela a seguir:

MONITORAMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DEZEMBRO-2023		
#	ÓRGÃO/ENTIDADE	TOTAL
1	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados e Contratados do Estado do Amazonas (ARSEPAM)	1
2	Controladoria-Geral do Estado do Amazonas (CGE)	1
3	Departamento Estadual de Trânsito do Amazonas (Detran)	2
4	Escritório de Representação do Governo do Amazonas em São Paulo (ERGSP)	2





## MONITORAMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DEZEMBRO-2023

#	ÓRGÃO/ENTIDADE	TOTAL
5	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas (FAPEAM)	2
6	Fundação Hospitalar de Hematologia e Hemoterapia do Amazonas (FHMOAM)	1
7	Instituto de Defesa do Consumidor (PROCON/AM)	3
8	Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas (IPAAM)	2
9	Polícia Civil do Estado do Amazonas (PC-AM)	1
10	Processamento de Dados Amazonas S/A (PRODAM)	1
11	Procuradoria Geral do Estado (PGE-AM)	1
12	Secretaria de Administração e Gestão do Estado do Amazonas (SEAD)	2
13	Secretaria de Estado da Fazenda (SEFAZ)	2
14	Secretaria de Estado das Cidades e Territórios (SECT)	1
15	Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Estado do Amazonas (SEAP)	1
16	Secretaria de Estado de Assistência Social do Amazonas (SEAS)	1
17	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação (SEDECTI)	1
18	Secretaria de Estado de Educação e Desporto Escolar (SEDUC)	10
19	Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania (SEJUSC)	3
20	Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas (SES-AM)	4
21	Secretaria de Estado de Segurança Pública (SSP-AM)	1
22	Secretaria de Governo (SEGOV)	1

MONITORAMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DEZEMBRO-2023		
#	ÓRGÃO/ENTIDADE	TOTAL
23	Superintendência Estadual de Habitação do Estado do Amazonas (SUHAB)	1
24	Universidade do Estado do Amazonas (UEA)	2
<b>TOTAL</b>		<b>47</b>

## 9. PROGRAMA NACIONAL DE TRANSPARÊNCIA PÚBLICA (PNTP)

É um programa nacional de iniciativa conjunta da Associação do Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (ATRICON), Tribunal de Contas da União (TCU) e Tribunal de Contas do Mato Grosso (TCE/MT), que se destina a avaliação dos portais de transparência ativa dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, dos próprios Tribunais de Contas, do Ministério Público e das Defensorias Públicas, das esferas federal, estadual e municipal de governo, e da Administração Indireta federal.

O objetivo do PNTTP é a promoção da transparência, o acesso à informação e à prestação de contas no setor público baseado nas regras de transparência estabelecidas pela Lei Complementar n. 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal - LRF) e pela Lei n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), por meio da análise dos dados disponibilizados nos Portais de Transparência. A análise é feita anualmente por meio do preenchimento de um questionário de avaliação da transparência dos portais públicos disponibilizado pelos Tribunais de Contas.

Assim, espera-se facilitar o acesso a tais dados à toda sociedade: cidadãos, imprensa, academia e Órgãos de Controle.

O mapeamento também se destina a servir de subsídio para os Poderes e Órgãos avaliados e para as instituições de controle a fim de que adotem as providências eventualmente necessárias, no sentido de ampliar a oferta de dados e aprimorar a forma pela qual tais informações são disponibilizadas. Do mesmo modo, a divulgação dos resultados e a premiação daqueles Poderes e órgãos cujos portais se destacarem no quesito transparência têm por objetivo fomentar a transparência, estimulando o aprimoramento dos portais.

O **Governo do Estado do Amazonas** durante a realização, em 2023, do 2º. Ciclo de Avaliação do PNTP, por meio de ações coordenadas pela Controladoria-Geral do Estado (CGE), **obteve o Selo Diamante**, subindo quatro posições em relação ao 1º. Ciclo, em 2022, onde obteve o Selo Ouro.

E, em razão do alcance de 95,92% dos requisitos avaliados, conquistou o 5º. lugar no ranking nacional dos Poderes Executivos, figurando no 2º. lugar da Região Norte.

## 10. CAPACITAÇÕES INTERNAS

Foram conduzidas em 2023, além das reuniões de alinhamento mensais internas da Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria (SGTO), capacitações no intuito de manter as equipes atualizadas e alinhadas em relação ao tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação, em conformidades aos respectivos normativos. Nesse sentido, as equipes do DOCS e DTP participaram das diversas capacitações do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (PROFOCO) oferecidas pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) visando ao aperfeiçoamento e melhoria no atendimento por parte da equipe, está previsto, para o exercício de 2024, a participação nas diversas capacitações oferecidas pela Escola de Gestão e Aperfeiçoamento do Servidor Público (ESASP) da Secretaria de Estado de Administração e Gestão (SEAD), pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO),

como a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e demais entidades que ofertam treinamentos nas áreas de transparência e ouvidoria.

#### **10.1** Providências adotadas pela Administração Pública nas Soluções apresentadas.

As visitas técnicas pontuais às unidades setoriais de ouvidoria e aos SICs, bem como a realização de capacitação e de rodas de conversa, visando dar maior qualidade às rotinas de procedimentos no atendimento das demandas, continuaram pautando as ações de 2023, cujo foco é a obtenção da resolutividade desejada pelo usuário na entrega dos serviços públicos. Segundo dados extraídos da planilha de registro de 2023, foram realizadas 72 (setenta e duas) capacitações para servidores de órgãos e entidades do Poder Executivo, 07 (sete) visitas técnicas e 01 (uma) roda de conversa realizada na Maternidade Ana Braga.

### **11. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

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

Observa-se, ainda, que as unidades setoriais de ouvidoria e do 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 SGTO/CGE.

Posto isso, recomenda-se para 2024:

- ❖ a continuação de realização de atividades visando aprimorar o fortalecimento da cultura da transparência, do controle social, da mediação, prevenção e resolução de conflitos, do acolhimento e da qualificação no uso da Plataforma Fala.BR;
- ❖ continuar promovendo capacitações das equipes quanto ao atendimento e tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação;
- ❖ ampliar a sensibilização nos Órgãos/Entidades sobre o Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos e Lei de Acesso à Informação;
- ❖ aperfeiçoar a avaliação dos serviços públicos no Poder Executivo Estadual.

Manaus, 31 de julho de 2024.