



OUVIDORIA CIAMA

RELATÓRIO SEMESTRAL

JANEIRO A JUNHO – 2021

1. PLATAFORMA INTEGRADA DE OUVIDORIAS – FALA.BR

A Plataforma Integrada de Ouvidorias Fala.BR (antigo e-Ouv) foi criada para recepcionar e analisar *denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões* referentes a serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades vinculadas ao Poder Executivo Estadual. Portanto, cabe à Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria (SGTO), através do Departamento de Ouvidoria e Controle Social (DOCS), gerir os sistemas eletrônicos de ouvidoria do Poder Executivo Estadual, conforme Decreto Estadual nº 40.824, de 17 de junho de 2019, em seu artigo 15, II.

A Unidade de Ouvidoria da Ciama trata as manifestações demandadas para a Ciama; acompanha, para fins estatísticos, o tratamento de manifestações a outros departamentos da Companhia, responde ao cidadão e propõe a adoção de medidas de melhoria visando a satisfação dos usuários do Sistema Estadual de Ouvidoria. A Unidade de Ouvidoria também procura se fazer presente nas capacitações permanentes promovidas pela Controladoria Geral do Estado.

1.1. MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

No período de 01/01/2021 a 30/06/2021 verificou-se que o sistema Fala.BR registrou 5 [cinco] manifestações dirigidas à Unidade de Ouvidoria da Ciama e nenhuma no Sistema de Informações ao Cidadão (e-SIC).

1.2. MONITORAMENTO MÊS A MÊS

A Ouvidoria da Ciama registrou 05 [cinco] manifestações, sendo 01 [uma] reclamação, 2 [duas] solicitações sobre licitações e 02 [duas] denúncias.

MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DA COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DO AMAZONAS JANEIRO A JUNHO / 2021 / QUADRO MÊS A MÊS								
	ÓRGÃO/ENTIDADE	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Comunicação	Total
1.	JANEIRO	0	0	0	0	0	0	0
2.	FEVEREIRO	0	0	0	0	0	0	0
3.	MARÇO	0	0	0	0	0	0	0
4.	ABRIL	0	0	0	0	0	0	0
5.	MAIO	0	1	1	0	0	0	2
6.	JUNHO	2	0	1	0	0	0	3
TOTAL		2	1	2	0	0	0	5

Dessas 5 [cinco] novas manifestações efetuadas para a Ciama, todas se encontram concluídas, nenhuma em aberto.

Pela análise imediata das mesmas verificou-se o que se segue:

- ✓ A Reclamação era sobre fraude em auxílio emergencial do Governo Federal. Não era aplicável encaminhamento por ausência de fundamentação.
- ✓ As duas Solicitações dirigiam-se efetivamente a processo de licitação aberto pela Ciama.
- ✓ As duas Denúncias na verdade eram Reclamações dirigidas à Polícia Civil e Delegacia de Roubos e Furtos, feitas com palavras grosseiras e por pessoa

anônima. Também não era aplicável encaminhamento por ausência de fundamentação documental.

2. SERVIÇO FALE CONOSCO – CIAMA

O serviço Fale Conosco é um pronto atendimento criado para dirimir dúvidas e também receber denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações não protocoladas, na página da Ciama. Não tivemos manifestações pelo Fale Conosco no período.

3. VISITA TÉCNICA

Realizamos uma Visita Técnica à sede da Controladoria Geral do Estado (CGE). Tivemos um treinamento presencial no Fala.BR e atualizamos senhas da Ouvidoria.

4. CONSIDERAÇÕES GERAIS

A maior parte das manifestações recebidas, na verdade, não são dirigidas à Ciama e entram no Sistema Fala.BR como uma reclamação geral..

7. RECOMENDAÇÕES

Diante do acompanhamento e contato junto ao Setor de Licitação e Contratos, recomendamos ao mesmo redobrar os cuidados referentes aos prazos divulgados nas licitações, a fim de não gerar apreensão às empresas que se candidatam, que podem levar à registro de reclamação na Ouvidoria.

Manaus, 27 de julho de 2021.

Elizabeth Duarte Cavalcante
Ouvidoria - CIAMA