

**OUVIDORIA DA COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DO AMAZONAS**  
**[CIAMA]**

**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
Conforme Lei 13.460/2017

**2020**

Manaus – AM



**Governador do Estado**  
Wilson Miranda Lima

**Diretor-Presidente da Companhia de Desenvolvimento**  
Antonio Aluizio Barbosa Ferreira

**Diretor Administrativo**  
José Bentes Coutinho Neto

**Diretor Técnico**  
Nelson Azevedo de Souza Filho

**Controladora Interna**  
Diana Patrícia Costa Viana

**Ouvidora da CIAMA**  
Elizabeth Duarte Cavalcante

**Elaboração**  
Elizabeth Duarte Cavalcante



## 1. INTRODUÇÃO

Este Relatório de Gestão é orientado quanto a forma e conteúdo pela Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, denominada Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (CDU), que expressa em seu artigo 14, considerando a realização de seus objetivos, que as ouvidorias deverão: I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos. O artigo 15 menciona que este relatório deverá indicar, ao menos: I - o número de manifestações recebidas no ano anterior; II - os motivos das manifestações; III - a análise dos pontos recorrentes; e IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Após sua conclusão este documento será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence esta unidade de Ouvidoria e disponibilizado integralmente na Internet.

O objetivo deste Relatório de Gestão é prestar contas do desempenho da Ouvidoria da Ciama, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram devidamente tratadas, providenciando-se respostas satisfatórias e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e melhoria dos serviços prestados pela Companhia de Desenvolvimento do Amazonas.

## 2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA CIAMA

A Companhia de Desenvolvimento do Amazonas (Ciama), integrante da Administração Indireta do Poder Executivo Estadual, atua como empresa de economia mista, ligada à Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação (Sedecti). Tem como órgão superior de deliberação, em sua estrutura, a Assembleia Geral de Acionistas que se reúne anualmente ou sempre que



convocada pelo Conselho Administrativo, com a finalidade de tomar as contas dos administradores, examinar, discutir e votar as demonstrações financeiras e deliberar sobre a destinação do lucro líquido do exercício e a destinação de dividendos. Logo abaixo da Assembleia de Acionistas está o Conselho de Administração, composto por cinco membros efetivos, sendo um deles o diretor-presidente, para um exercício de dois anos, com permissão de reeleição. Um Conselho Fiscal formado por membros eleitos pela Assembleia de Acionistas funciona de modo permanente realizando a fiscalização da administração. O Conselho Fiscal examina e emite parecer sobre balanços e demonstrações financeiras, bem como acompanha a execução patrimonial, financeira, orçamentária e as reuniões do Conselho de Administração. A Diretoria Executiva, responsável pelo planejamento, organização, coordenação e execução do controle de atividades da Companhia, possui uma composição tripartite com Diretor-Presidente, Diretor Técnico e Diretor Administrativo-Financeiro. Respondendo diretamente ao Diretor-Presidente tem-se a Controladoria Interna.

A Controladoria Interna no âmbito da Ciama foi implementada após modificações no regimento interno, em atendimento ao que dispõe o art. 45 da Constituição do Estado do Amazonas e art. 43 da Lei Orgânica do TCE-AM e art. 70 e 74 da CF/88 que dispõem acerca da necessidade de criação e manutenção de um sistema de controle interno integrado pelos poderes executivo, legislativo e judiciário, com a estruturação e funcionamento da Controladoria em todos os órgãos da administração direta e indireta. Subordinada ao diretor-presidente, que é o ordenador de despesas, responde suas ações à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração e tem a função de fiscalização financeira, operacional e patrimonial e apoio ao Controle Externo no exercício de sua missão institucional.

Como as competências de supervisão e gestão das unidades de Ouvidoria, e ainda a Política de Transparência do Poder Executivo Estadual sendo executadas no âmbito da Controlaria-Geral do Estado (CGE), conforme o Decreto n. 40.824/2019, é natural que, das atividades de auditoria da Controladoria Interna dos órgãos, emanem

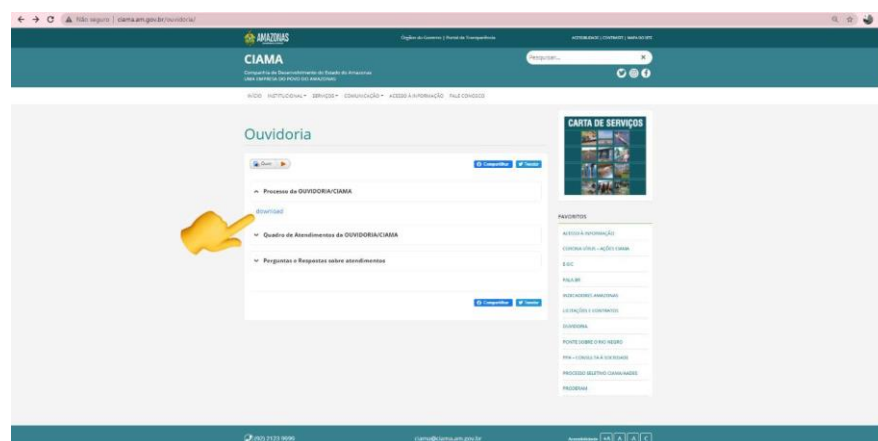


diretrizes de execução da LAI (Lei 12.527), de Acesso à Informação, por meio da unidade de Ouvidoria de cada órgão.

Para os órgãos em que as duas frentes de controle de atendimento externo e interno estejam funcionando de forma integrada, a Ouvidoria acaba contribuindo com o acompanhamento da aplicação da LAI, sempre respondendo não só às demandas da Plataforma Integrada de Ouvidorias (Fala.br), mas também ao Acesso à Informação da Unidade Gestora, incluindo a forma de dar publicidade aos atos da Companhia.

### 3. TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA: VISÃO GERAL E DESTAQUES DE 2020

As atividades desempenhadas pela Ouvidoria da Ciama têm por objetivo estabelecer uma sistemática de atendimentos a manifestações como denúncias, solicitações, reclamações, sugestões ou quaisquer outros tipos de comunicação do cidadão com a Companhia, sempre visando o acesso, a correção e a celeridade na resposta, como se observa na Folha de Processo 007 da Ouvidoria, publicada no sítio da Ciama e constante do Sistema de Gestão Integrada da Companhia:



Pretende-se que o atendimento pleno desse objetivo leve, de forma efetiva, à melhoria dos serviços prestados pela Companhia.

A Ouvidoria da Ciama gerencia dois sistemas de ouvidoria e acesso à informação: o **Fala.BR**, para as manifestações de denúncia, elogio, reclamação,

solicitação e sugestão, e o e-SIC, para registro de pedidos de informação. Além dos sistemas, disponibiliza atendimento presencial, bem como recebe manifestações por telefone, WhatsApp, e-mail e redes sociais.

Em 2020 mereceram destaque:

- o impacto da pandemia da Covid19, impondo desafios e mudanças nas formas de trabalho, estabelecendo, não só na Ciama, mas em todos órgãos do serviço público, o *home-office* e escala de servidores;
- a transparência na divulgação de dados e informações acerca de investimentos com o combate à Covid19;
- a ausência de manifestações no Fala.BR;
- três consultas no e-SIC;
- nenhuma consulta pelo Fale Conosco.

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

##### 4.1. CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

###### Fala.Br

Permite o diálogo entre o cidadão e a Ciama, de modo que a abertura ao exercício da cidadania provoque contínua melhoria nos serviços prestados pela Companhia. O sistema Fala.BR está acessível na rede mundial de computadores para o registro e o acompanhamento de manifestações; o usuário escolhe o órgão requerido e o tipo da manifestação: Denúncia (que sendo anônima se transforma em comunicação), Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão.

###### SIC

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



## Fale Conosco

O serviço Fale Conosco é uma ferramenta de atendimento ao usuário do site da Ciama para esclarecimento de dúvidas acerca das atividades da Companhia.

### 4.2. PROCESSO DE TRATAMENTO DE DEMANDAS

Todas as manifestações (Fala.Br, Fale Conosco) e pedidos de informação (e-SIC), recepcionados, sem exceção, são tratados e respondidos pela Ouvidoria. 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. aviso de recebimento de manifestação por e-mail, no Fala.br;
- II. recepção da manifestação no canal de atendimento adequado (manifestação ou pedido de informação);
- III. análise e obtenção de informações;
- IV. encaminhamento para as unidades administrativas da Ciama tomarem providências e prestarem esclarecimentos indispensáveis à elaboração da Resposta Conclusiva;
- V. acompanhamento do cumprimento dos prazos legais;
- VI. envio de Resposta Conclusiva ao usuário.

## 5. DADOS E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO PARA A OUVIDORIA

### 5.1. TOTAL DE DEMANDAS

SISTEMA	QUANTIDADE
Fala.Br	0
e-SIC	3
Fale Conosco	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

Fonte: Fala.br



## 5.2. DEMANDAS RESPONDIDAS

### - Plataforma Fala.BR

Manifestações	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	Respostas em Aberto	% de Respostas Dentro do Prazo
0	0	0	0	0%

Em relação ao tempo de resposta, a Ouvidoria não mensurou a média de dias para registro de respostas conclusivas pela falta de demanda, mas adotou a pesquisa semanal, com a finalidade de acompanhamento do sistema (Fala.Br), independente dos avisos por e-mail.

### - Sistema e-Sic

Pedidos de acesso - Inicial	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	% de Respostas Dentro do Prazo
3	2	1	66,66%

Outros Pedidos de acesso	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	Pedidos em Aberto	% de Respostas Dentro do Prazo
0	0	0	0	0%

Em relação ao tempo de resposta, a Ouvidoria utilizou em média 18,5 (dezoito) dias e meio para registrar a resposta conclusiva dos pedidos registrados (e-Sic).

A resposta conclusiva fora do prazo se deveu à conjuntura período de pandemia e problemas com renovação de senha para acesso ao sistema. A resposta negada se deveu à falta de clareza do pedido, e foi devidamente justificada para a cidadã.

### - Fale Conosco

Não houve demandas recebidas pelo Fale Conosco.





### 5.3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO NA PLATAFORMA FALA.BR

Tipo	Frequência	%
Comunicação	0	0
Denúncia	0	0
Elogio	0	0
Reclamação	0	0
Solicitação	0	0
Sugestão	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 5.4. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS SOBRE COVID-19 NO FALA BR

Tipo	Frequência	%
Comunicação	0	0
Denúncia	0	0
Reclamação	0	0
Solicitação	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Ressalte-se que no decorrer da crise do Covid-19 a Controladoria-Geral da União-CGU adequou os tipos de assuntos disponíveis na Plataforma Integrada de Ouvidoria Fala.BR, inserido as tipologias: “Coronavírus [COVID-19]” e “Fraude em auxílio emergencial – Coronavírus”, facilitando ao usuário dos serviços públicos o registro da manifestação sobre o tema. Após esta atualização no Fala.BR registou-se um aumento na quantidade de manifestações para este tipo de demanda, entretanto, a Ciama não teve demandas, nesse ano, no sistema.

### 5.5. PERFIL DOS USUÁRIOS NA PLATAFORMA FALA.BR

#### GÊNERO\*

Feminino	Masculino
?	?

Fonte: Plataforma Fala.Br

\*Ainda não tivemos a possibilidade de traçar os perfis de gênero e de faixa etária, em função da ausência de demandas.

#### FAIXA ETÁRIA\*\*

0-19 anos	20-39 anos	40-59 anos	60-79 anos	Mais de 80 anos
0%	0%	0%	0%	0%

Fonte: Plataforma Fala.Br



## 5.6. ANÁLISE DE PONTOS DE MELHORIAS

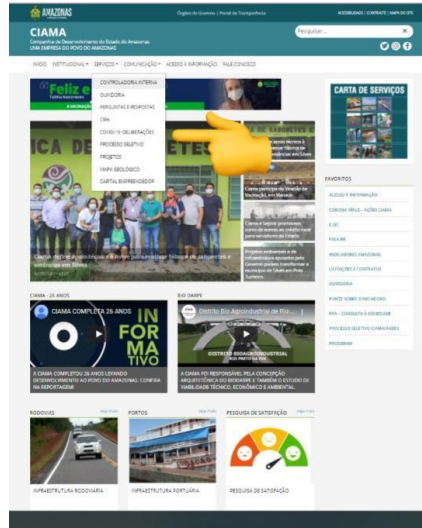
I – no ano de 2020, devido à troca de plataforma do site da Companhia, que teve de migrar informações por meio da Prodam (Processamento de Dados do Amazonas S.A.), houve um atraso na atualização de algumas informações no site.

Ainda assim, merecem destaque algumas importantes melhorias no sentido de atendimento à LAI que, precipuamente recomenda procedimentos a serem observados pelos Estados com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

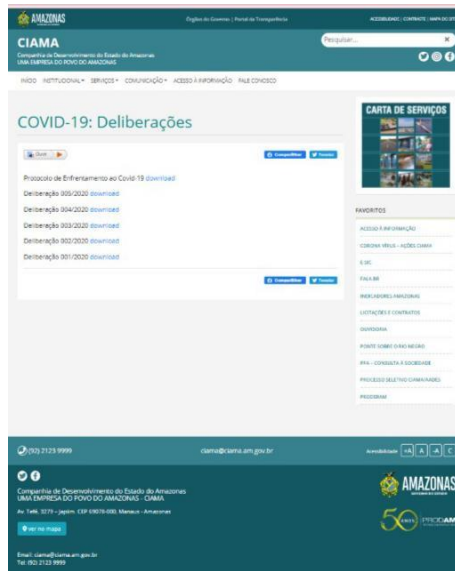
- *Layout mais atrativo e de fácil atualização:*



- Disponibilização de menus específicos para atendimento ao cidadão como Ouvidoria e Controladoria Interna:



- Deliberações relacionadas à COVID-19:



- Disponibilizações de links para as redes sociais da Companhia (Facebook, Instagram e Twitter):



## 5.6. RESOLUTIVIDADE COM BASE NAS RESPOSTAS DADAS

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) solicitações iniciais, via e-Sic, e nenhuma no Fala.BR, aplicamos a pesquisa de satisfação via e-mail com os três atendidos do e-Sic, copiando o Print de cada resposta conclusiva, todavia, não obtivemos retorno sobre a satisfação dos usuários.

Tendo entrado em contato com os mesmos por telefone, apenas um deles atendeu a chamada pelo número fornecido ao sistema. A demandada, contudo, disse



não ter recebido a resposta, o que é indício claro de que não retornou ao sistema após cadastrar o pedido de informação, a fim de checar o recebimento da resposta.

Muito Insatisfeito	Regular	Satisfeitos	Muito Satisfeitos	TOTAL
0	0	0	0	0
0%	0%	0%	0%	0%

### 5.7.CARACTERÍSTICAS DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO (E-SIC)

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E RECURSOS RECEBIDOS - 2020	
Pedido/Recurso	Frequência
Pedidos de Acesso à Informação	3
Reclamações	0
Recursos de 1ª Instância	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

Fonte: Sistema e-SIC

ASSUNTOS DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO – 2020	Frequência	%
Administração pública	3	100%
Contratos e Convênios	0	0
Descumprimento de prazo de resposta da LAI	0	0
Coronavírus-COVID-19	0	0
Outros	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fonte: Sistema e-SIC

## 6. CONCLUSÃO

Após o avanço alcançado a partir da promulgação da Lei nº 12.527, de 18 e novembro de 2011, que regula o Acesso à Informação, foi instituído um outro grande marco: a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública e a sua regulamentação pelo Decreto 40.636, de 7 de maio de 2019, no âmbito estadual.



A Lei 13.460/2017 estabelece, entre outros, as atribuições das ouvidorias públicas e o tratamento das manifestações dos usuários. E dois anos depois, em 2019, o Decreto Estadual nº 40.636, de 07 de maio de 2019, que regulamentou a lei, instituiu o Sistema Estadual de Ouvidorias [Se-OUV], tendo como Órgão Central a Controladoria-Geral do Estado – CGE, por meio da Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria - SGTO, e como unidades setoriais as Ouvidorias dos Órgãos e Entidades da Administração Pública Estadual.

No ano de 2020, entretanto, a SGTO não conseguiu realizar a programação relativa a treinamentos e outras ações presenciais para a capacitação técnica dos ouvidores integrantes do Sistema Estadual de Ouvidorias [Se-OUV] em virtude da necessidade de isolamento e distanciamento físico determinados por decretos estaduais para o combate à Covid19. A Ouvidoria da Ciama, portanto, segue aguardando o treinamento do Profoco a ser realizado ainda esse ano ou em 2022.

A despeito das adversidades impostas pela pandemia da Covid19, a Ouvidoria da Ciama vem conseguindo fortalecer a cultura da transparência e está atenta a um salto de qualidade na relação com o usuário dos serviços públicos, pensando, inclusive, em aprimorar o contato com o cidadão do interior durante as viagens em que a Assessoria de Comunicação [Ascom/Ciama] se faça presente para cobertura jornalística, abrindo espaço para ensinar o cidadão a usar os sistemas e-SIC e fala.BR.

Ressaltamos, por último, que continuamos no trabalho integrado com a Controladoria Interna no sentido de atender a todos os itens demonstrados durante as auditorias da mesma, ampliando cada vez mais os canais de atendimento aos usuários dos serviços da Ciama e diversificando ao máximo a publicação documental da Companhia, de modo a facilitar o acesso ao usuário. Em 2021 nosso foco estará voltado à modernização do site e a ampliação dos canais informativos.

Manaus, 23 de julho de 2021.

