

RELATÓRIO OUVIDORIA - CIAMA
SETEMBRO A DEZEMBRO– 2022



Companhia de
Desenvolvimento do
Estado do Amazonas
**UMA EMPRESA DO
POVO DO AMZONAS**

Sumário

APRESENTAÇÃO	3
CANAIS DE ATENDIMENTO – CIAMA.....	4
1. PLATAFORMA INTEGRADA DE OUVIDORIAS – FALA.BR.....	6
1.1 MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES.....	6
1.2. MONITORAMENTO MÊS A MÊS – FALA BR.....	7
2. SERVIÇO FALE CONOSCO – CIAMA.....	8
3. CONSIDERAÇÕES GERAIS	8
4. RECOMENDAÇÕES.....	8

APRESENTAÇÃO

A Companhia de Desenvolvimento do Estado do Amazonas – CIAMA, apresenta anualmente o Relatório Anual de Gestão, conforme determina o art. 14, II, da Lei nº 13.460/17, com o objetivo de dar transparência aos seus resultados, bem como dar cumprimento ao que determina a legislação, a Ouvidoria da Ciama elabora a cada trimestre um relatório de gestão, detalhando as informações consolidadas naquele período, e, com base nelas, os respectivos apontamentos de falhas, se houver, e sugestões de melhorias na prestação de serviços público.

Os dados informados nos relatórios, são coletados a partir de sistema (FALA BR; E-SIC; OUVIDORIA CIAMA; FALE CONOSCO – SITE), utilizado no tratamento das demandas, com a observação da política de sigilo e de confidencialidade das demandas.

CANAIS DE ATENDIMENTO – CIAMA

A Companhia de Desenvolvimento do Estado do Amazonas – CIAMA, recebe as demandas da Ouvidoria através das seguintes plataformas: FALA BR; E-SIC; FALE CONOSCO – SITE; OUVIDORIA CIAMA.

Link de Acesso:

FALA BR:

<https://falabr.cgu.gov.br/Login/Identificacao/Identificacao.aspx?ReturnUrl=%2fManifestacao%2fGerenciarManifestacaoServidor.aspx%3foe%3d1%26oe%3d1%26oe%3d1>

E-SIC: <https://acessoainformacao.am.gov.br/index/>

SITE CIAMA: <http://www.ciama.am.gov.br/institucional/fale-conosco/>

OUVIDORIA CIAMA: ouvidoria@ciama.am.gov.br

Horário: De segunda a sexta 8h às 12h e das 13h às 17h.



COMPROMISSO DE ATENDIMENTO DA CIAMA

- Atender ao Público beneficiário dos serviços prestados pela Ciama com respeito, urbanidade e cortesia;
- Prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes, as pessoas com crianças de colo, aos obesos, e as pessoas com Transtorno do Aspecto Autista – TEA;
- Receber, registrar e dar tratamento às manifestações do público interno e externo referentes aos serviços prestados pela Ciama;
- Informar o interessado das providências adotadas em relação à manifestação apresentada, com respeito, agilidade e transparência;
- Organizar e manter arquivo físico e/ou eletrônico relativo às manifestações, resguardando o sigilo das informações;
- Proceder análise das manifestações registradas de forma sistêmica, para identificar oportunidades de melhoria, e sugerir medidas de aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Ciama;
- Zelar pela aplicação dos princípios definidos em lei, no Código de Conduta e Integridade, no Regimento Interno e nos objetivos e valores da Ciama no âmbito da sociedade.

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, 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 01/09/2022 a 30/12/2022 não houve manifestações registradas no sistema Fala.BR, na Unidade de Ouvidoria da Ciama, e no Sistema de Informações ao Cidadão (e-SIC).

1.2. MONITORAMENTO MÊS A MÊS – FALA BR

A Ouvidoria da Ciama não registrou manifestações nos meses de setembro a dezembro de 2022 na plataforma Fala BR.

Nº	Mês	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Comunicação
1	Janeiro	0	0	1	0	0	0
2	Fevereiro	0	0	1	0	0	0
3	Março	0	0	2	0	0	0
4	Abril	0	0	0	0	0	0
5	Maio	0	0	0	0	0	0
6	Junho	0	0	1	0	0	0
7	Julho	0	0	0	0	0	0
8	Agosto	0	0	0	0	0	0
9	Setembro	0	0	0	0	0	0
10	Outubro	0	0	0	0	0	0
11	Novembro	0	0	0	0	0	0
12	Dezembro	0	0	0	0	0	0
Total		0	0	5	0	0	0

No período de janeiro a agosto de 2022, foram registradas 5 (cinco) manifestações na plataforma Fala BR, dirigidas a Ciama, todas se encontram concluídas, nenhuma em aberto.

Pela análise imediata verificou-se o que se segue:

- ✓ Duas solicitações foi sobre como proceder para inscrição estadual de uma empresa (solicitação que não é de competência da Ciama);
- ✓ Uma Solicitação foi pedindo o preenchimento de uma pesquisa sobre o COVID – 19 na CIAMA, realizada pelo grupo de estudo de arquivologia. dirigiam-se efetivamente a processo de licitação aberto pela Ciama.

- ✓ Uma solicitação, pedindo um documento de termo de posse de ex-diretor da Companhia.
- ✓ E a última, registrada no mês de Junho, tivemos uma solitação de informações de empresas beneficiadas pela Zona Franca de Manaus, a qual foi tratada e por não se tratar da competência da Ciama, foi encaminhada a SUFRAMA.
- ✓ Setembro a Dezembro não houve registros nas plataformas da ouvidoria.

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 durante todo o ano de 2022.

3. CONSIDERAÇÕES GERAIS

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

4. RECOMENDAÇÕES

Não há recomendações específicas, não registramos nesse período nenhuma reclamação, denúncia, elogios ou sugestões. A Companhia vem adotando medidas para manter a satisfação dos seus clientes e colaboradores.

Manaus, 30 de dezembro de 2022.

DANIELLY CRISTINNA MACEDO BRASIL DE SÁ
Ouvidoria - CIAMA