



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

RELATÓRIO OUVIDORIA - CIAMA

2023

www.ciama.am.gov.br
facebook.com/ciamaamazonas
instagram.com/ciama_amazonas/

ciama@ciama.am.gov.br
Fone: (92) 2123-9999
Avenida Tefé, 3279, Japiim
Manaus - AM
CEP: 69078-000

 **Companhia de
Desenvolvimento do
Estado do Amazonas**

Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Vice – Governador do Estado

Tadeu de Souza Silva

Diretor - Presidente da Ciama

Antonio Aluizio Barbosa Ferreira

Diretor Administrativo-Financeiro

José Coutinho Neto

Diretor Técnico

Nelson de Souza Azevedo Filho

Controladoria Interna

Diana Patrícia Costa Vianna

Ouvidora

Danielly Cristinna Macedo Brasil de Sá

Elaboração

Danielly Cristinna Macedo Brasil de Sá



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
CANAIS DE ATENDIMENTO – CIAMA.....	5
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA CIAMA.....	6
COMPROMISSO DE ATENDIMENTO DA CIAMA.....	7
1. DEMANDAS DA OUVIDORIA	8
1.1 PLATAFORMA INTEGRADA DE OUVIDORIAS – FALA.BR.....	8
1.1.1 MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES	9
1.2. SISTEMA E-SIC.....	10
3. SERVIÇO FALE CONOSCO – CIAMA.....	11
4. CONSIDERAÇÕES GERAIS	11
5. RECOMENDAÇÕES.....	12

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, e com o objetivo de dar transparência aos seus resultados, bem como dar cumprimento ao que determina a lei nº. 12.527/2011, de Acesso à Informação – LAI.

A Ouvidoria da Ciama, elabora a cada semestre 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.

Portanto, o objetivo do Relatório de Gestão é prestar contas do desempenho da Ouvidoria, 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 pelo Governo do Estado do Amazonas.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

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 (em dezembro de 2023 foi descontinuado); FALE CONOSCO – SITE; OUVIDORIA CIAMA.

Link de Acesso:

➤ **FALABR:**

<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 – 2123-9950

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



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.

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. DEMANDAS DA OUVIDORIA

1.1 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, e outras capacitações.

1.1.1 MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

No sistema FALA BR, tivemos 1 (uma) manifestação registrada no período de 02/01/2023 a 30/12/2023, na Unidade de Ouvidoria da Companhia.

Nº	Mês	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Comunicação
1	Janeiro	0	0	0	0	0	0
2	Fevereiro	0	0	0	0	0	0
3	Março	0	0	0	0	0	0
4	Abril	0	0	0	0	0	0
5	Maio	0	0	0	0	0	0
6	Junho	0	0	0	0	0	0
7	Julho	0	0	0	0	0	0
8	Agosto	0	0	0	0	0	1
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	0	0	0	1

Dados do Sistema FalaBR.

Esta única comunicação trata-se de informações sobre uma obra literária, denominada “Revolução Silenciosa do Brasil”, encaminhado em forma de dica em um breve comunicado.

1.2. SISTEMA E-SIC

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - E-SIC, permite que qualquer pessoa física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para 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.

No período de janeiro a dezembro de 2023, tivemos 3 (três) manifestações na plataforma E-SIC, dirigidas a Ciama, todas se encontram concluídas no sistema.

Pela análise imediata verificou-se o que se segue:

- ✓ Uma solicitação, que tratava sobre um pedido de lista dos servidores da Companhia, contendo cargo e salário, o qual foi respondido e informado que a Companhia é uma sociedade de economia mista, constituída sob a forma de sociedade anônima, de capital fechado, criada pela Lei Estadual nº 2.326/95, e que por esse motivo a divulgação de informações estratégicas da Companhia é limitada pela legislação de regência e tendo por base o disposto no art. 173 da CRFB;
- ✓ Uma Solicitação, tratava do Plano anual de contratação da Companhia, que foi respondido, e encaminhado as informações solicitadas;
- ✓ E, uma solicitação, solicitando nome e telefone do responsável do setor de Tecnologia da Informação, que foi respondido e encaminhado os dados solicitados.

Em novembro de 2023 o Sistema E-sic ficou fora do ar devido a falha no sistema operacional, após avaliação a Controladoria Geral do Estado, determinou suspensão definitiva do E-sic. O Fala.BR se tornou a única Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal e Estadual.

3. 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, nos sistemas disponíveis. Não tivemos manifestações pelo Fale Conosco durante todo o ano de 2023.

4. CONSIDERAÇÕES GERAIS

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.

A despeito das quatro manifestações dirigidas a Companhia, no sistema E-sic e no Fala BR, três no sistema E-sic, tratavam de solicitações de informações, que foram respondidas dentro do prazo estabelecido, com as devidas informações pertinentes a cada situação. E uma no sistema Fala Br, tratava-se de uma comunicação informativa

de uma obra literária “Revolução Silenciosa do Brasil”, encaminhado em forma de dica em um breve comunicado.

5. 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 2023

DANIELLY CRISTINNA MACEDO BRASIL DE SÁ
Ouvidoria - CIAMA