



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

RELATÓRIO OUVIDORIA – CIAMA 2024

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

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	4
1 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA CIAMA.....	5
2 COMPROMISSO DE ATENDIMENTO DA CIAMA	7
3 CANAIS DE ATENDIMENTO – CIAMA.....	8
3.1. DEMANDAS DA OUVIDORIA.....	8
3.1.1 PLATAFORMA INTEGRADA DE OUVIDORIAS – FALA.BR	8
3.1.2. ATENDIMENTO PRESENCIAL	9
3.1.3 TELEFONE E EMAIL	10
3.1.4 FALE CONOSCO – SITE CIAMA.....	10
4. MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS PELA OUVIDORIA.....	10
5. RECOMENDAÇÕES.....	11

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; 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.

1 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.

2 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.

3 CANAIS DE ATENDIMENTO – CIAMA

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

Link de Acesso:

- ❖ **FALABR:** <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>
- ❖ **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.

3.1. DEMANDAS DA OUVIDORIA

3.1.1 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, 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.

No sistema FALA BR, tivemos duas manifestações registradas no período de 01/01/2024 a 30/12/2024, uma manifestação ocorreu no mês de agosto e outra no mês de dezembro, ambas as solicitações foram encaminhadas à Ciama, recebidas e tratadas, a solicitação do mês de agosto se tratava de uma solicitação dirigida ao Exército Brasileiro, recebemos, respondemos e encaminhamos via FalaBr ao órgão competente, a segunda solicitação se tratava de uma solicitação para responder a uma pesquisa sobre a Lei de Inovação, a qual foi recebida, tratada e respondida ao usuário.

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	1	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	1	0	0	0

Dados do Sistema FalaBR.]

3.1.2. ATENDIMENTO PRESENCIAL

A Ouvidoria da Ciama está localizada na Avenida Tefé, nº. 3279, Japiim, com atendimento de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h.

Não tivemos nenhuma manifestação presencial no ano de 2024.

3.1.3 TELEFONE E EMAIL

O Atendimento é de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h, por meio do telefone 2123-9950, Email: ouvidoria@ciama.am.gov.br.

Não tivemos nenhuma manifestação nestes canais.

3.1.4 FALE CONOSCO – SITE 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 o ano de 2024.

4. MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS PELA OUVIDORIA

Em 2024 não tivemos o aumento do quantitativo das demandas em relação ao ano anterior. As demandas recebidas foram tratadas, respondidas e encaminhadas aos usuários solicitantes.

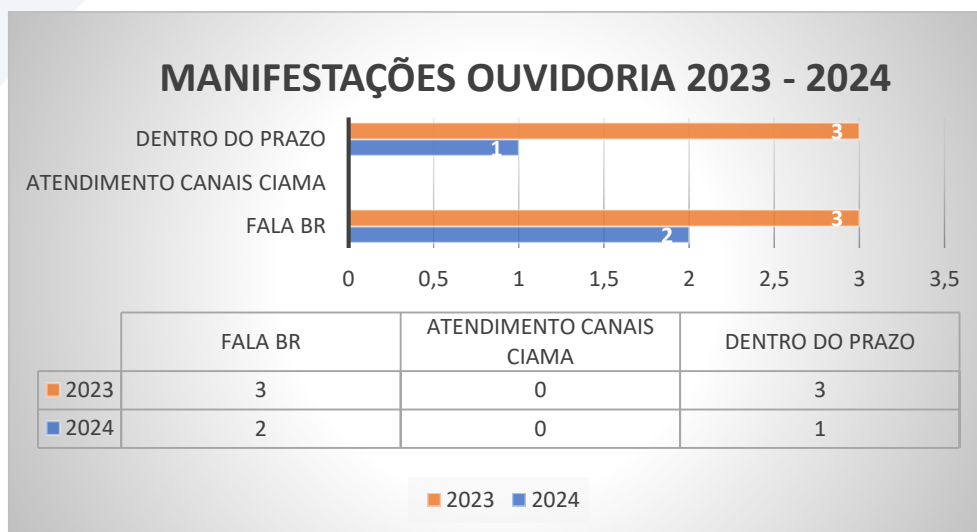


Figura: Demandas Ouvidoria 2023 e 2024



Em 2023 tivemos 3 manifestações e em 2024 tivemos somente 2 manifestações, conforme pode se observar no quadro comparativo acima (figura 1).

As manifestações recebidas, são tratadas dentro do prazo de resposta, excepcionamente, uma das demandas em 2024 foi respondida fora do prazo, devido uma falha no sistema do FalaBr, que nos deixou sem acesso por quase 1 mês, após solicitarmos a correção à CGE, o problema foi solucionado e a demanda foi respondida logo em seguida.

5. RECOMENDAÇÕES

Não há recomendações específicas, uma vez que não registramos nenhuma reclamação ou denúncia. A Companhia vem adotando medidas para manter a satisfação dos seus clientes e colaboradores, e monitorando os sistemas diariamente para cumprir os prazos.

Manaus, 03 de janeiro de 2025

DANIELLY CRISTINNA MACEDO BRASIL DE SÁ
Ouvidoria - CIAMA