

RELATÓRIO OUVIDORIA – CIAMA

1 SEMESTRE DE 2026



Governador do Estado

Roberto Cidade

Vice – Governador do Estado

Serafim Corrêa

Diretor - Presidente da Ciama

Antonio Aluizio Barbosa Ferreira

Diretor Administrativo-Financeiro

José Bentes 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.....	9
3.1.1 PLATAFORMA INTEGRADA DE OUVIDORIAS – FALA.BR	9
3.1.2. ATENDIMENTO PRESENCIAL	10
3.1.3 TELEFONE E EMAIL	10
3.1.4 FALE CONOSCO – SITE CIAMA.....	10
4. MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS PELA OUVIDORIA.....	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; 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, além de solicitações de Acesso à Informação**, 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.

A Companhia, no sistema FALA BR, recebeu 1 (uma) manifestação registrada no período de 01/01/2026 a 30/06/2026, classificada como pedido de Acesso à Informação. A solicitação consistiu no fornecimento do e-mail do responsável pela área de Tecnologia da Informação – TI da Companhia. A demanda foi prontamente atendida e respondida dentro do prazo estabelecido pelo sistema Fala.BR.

A Ouvidoria também mantém participação nas capacitações e ações promovidas pela Controladoria-Geral do Estado, buscando acompanhar as diretrizes e boas práticas aplicáveis às atividades de Ouvidoria, Transparência e Integridade.

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	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

Dados das manifestações registradas no 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 decorrer deste ano.

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.

No primeiro semestre de 2026, foi recebida 1 (uma) denúncia por meio do formulário disponível no site institucional da CIAMA, relacionada a possível assédio moral.

Após o recebimento, a manifestação foi submetida à análise e tratamento pela Ouvidoria, observando-se o caráter reservado e a necessidade de preservação das informações relacionadas à denúncia. A pessoa denunciante foi ouvida pela Ouvidora

e, considerando a natureza dos fatos relatados e a competência para apuração, a manifestação foi encaminhada à Comissão de Ética da CIAMA, que recebeu a denúncia e deu início às tratativas cabíveis.

A matéria permanece sob acompanhamento da unidade competente, resguardando-se o sigilo das informações e a identidade dos envolvidos.

4. MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS PELA OUVIDORIA

No primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria da CIAMA recebeu 2 (duas) manifestações, sendo 1 (um) pedido de Acesso à Informação registrado na plataforma Fala.BR e 1 (uma) denúncia relacionada a possível assédio moral, recebida por meio do formulário de denúncia do site institucional.

A manifestação registrada no Fala.BR foi tratada e respondida dentro do prazo estabelecido pelo sistema, tendo sido atendida a solicitação de informação referente ao e-mail do responsável pela área de Tecnologia da Informação – TI da Companhia.

Quanto à denúncia relacionada a possível assédio moral, a Ouvidoria realizou o acolhimento e tratamento inicial da manifestação, inclusive com a oitiva da pessoa denunciante, e encaminhou a matéria à Comissão de Ética da CIAMA, unidade competente para a adoção das providências cabíveis. A Comissão de Ética recebeu a denúncia e iniciou as tratativas pertinentes.

No período analisado, não há manifestação pendente de resposta pela Ouvidoria. Ressalta-se que o procedimento em análise pela Comissão de Ética não configura pendência de resposta da Ouvidoria, uma vez que a manifestação foi devidamente recebida, analisada e encaminhada à unidade interna competente para apuração.

Canal	Quantidade	Natureza	Situação	Prazo
Fala.BR	1	Acesso à Informação	Atendida e concluída	Dentro do prazo
Fale Conosco – Site	1	Denúncia – possível assédio moral	Encaminhada à Comissão de Ética	Tratamento pela Ouvidoria realizado
Presencial	0	—	Sem manifestações	—
Telefone/E-mail	0	—	Sem manifestações	—

Total de manifestações no 1º semestre de 2026: 2 (duas).

5. RECOMENDAÇÕES

Considerando o baixo número de manifestações registradas no período, não foram identificadas falhas recorrentes na prestação dos serviços que demandassem recomendações específicas de caráter corretivo.

Como medida de aprimoramento, recomenda-se a manutenção do monitoramento diário dos canais de Ouvidoria e denúncia, do controle dos prazos de resposta, da adequada classificação e registro das manifestações e da preservação do sigilo e da confidencialidade das demandas, especialmente aquelas relacionadas a denúncias.

A Ouvidoria se compromete a dar continuidade na participação nas ações de capacitação, orientação e integração promovidas pela Controladoria-Geral do Estado do Amazonas – CGE/AM, bem como a manutenção da articulação com a Comissão de Ética e demais unidades competentes para o tratamento das manifestações que demandem providências internas.

A atuação da Ouvidoria no período demonstra a manutenção dos mecanismos institucionais de recebimento, tratamento, encaminhamento e acompanhamento das manifestações, com resposta tempestiva às demandas que exigiram retorno ao manifestante.

Manaus, 20 de agosto de 2026

DANIELLY CRISTINNA MACEDO BRASIL DE SÁ
Ouvidoria - CIAMA