RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA CASA CIVIL

2022

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

GOVERNADOR DO ESTADO DO AMAZONAS

WILSON MIRANDA LIMA

VICE-GOVERNADOR DO AMAZONAS

CARLOS ALBERTO SOUZA DE ALMEIDA FILHO

SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CASA CIVIL

FLÁVIO CORDEIRO ANTONY FILHO

SECRETÁRIA EXECUTIVA DE CONTROLE INTERNO DA CASA CIVIL

MARIA GORETH DOS SANTOS VIEIRA

SUMÁRIO

I – APRESENTAÇÃO 4
II – OBJETIVO 4
1. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS 5
2. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA 6
3. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO 8
4. SUGESTÃO DE MELHORIAS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS 9
III - CONSIDERAÇÕES FINAIS 9

I – APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um canal de comunicação que permite a participação direta do cidadão. Por meio dela, os Usuários de Serviços Públicos podem reclamar, denunciar, comunicar e elogiar os serviços prestados pelas entidades do Estado.

Nesse sentido, a Casa Civil designou a Secretária Executiva de Controle Interno para exercer as atribuições de Ouvidoria e para monitorar e orientar no cumprimento da Lei Federal Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conforme Portarias Nº 055/2020-CASA CIVIL e Nº 054/2020 – CASA CIVIL, respectivamente, publicadas no Diário Oficial do Estado, em 23 de julho de 2020.

Os canais de Ouvidoria disponibilizados pela Casa Civil são o e-mail: **controleinterno@casacivil.am.gov.br**, Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, e para acesso a informação é o Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão/e- SIC por meio do link **https://acessoainformacao.am.gov.br** , conforme descrição na Carta de Serviços constante no site da Casa Civil.

II – OBJETIVO

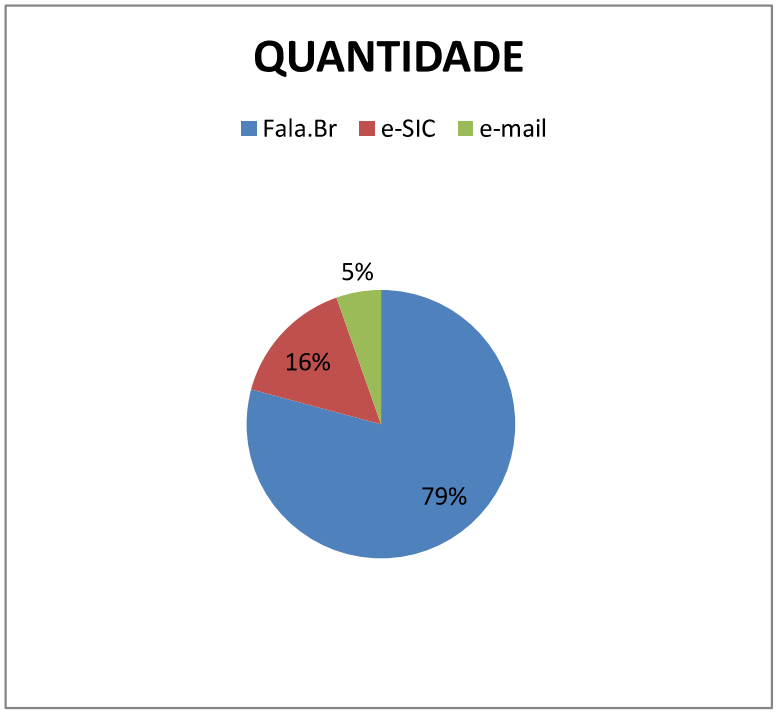
Este Relatório segue as diretrizes da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a qual dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, em especial o art. 14, inciso II, e o art. 15.

O objetivo deste documento é demonstrar o quantitativo e qualitativo das manifestações recebidas, bem como os pedidos de Acesso à Informação, comprovando que todas as demandas foram devidamente tratadas, respondidas ou encaminhadas a outros Órgãos considerando a natureza da matéria, bem como, evidenciar com maior transparência, as informações tornando-as públicas e disponibilizando-as de maneira acessível à população.

1. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS.

A Casa Civil recebeu um total de 26 (vinte e seis) pedidos de Acesso à Informação, bem como, 133 (cento e trinta e três) manifestações de Ouvidoria, e 09 (nove) manifestações por meio do e-mail **controleinterno@casacivil.am.gov**, no exercício de 2022, os quais foram analisados e devidamente respondidos ou encaminhados.

RECEBIMENTOS	QUANTIDADE
Fala.Br	133
e-SIC	26
e-mail	09
TOTAL	**168**

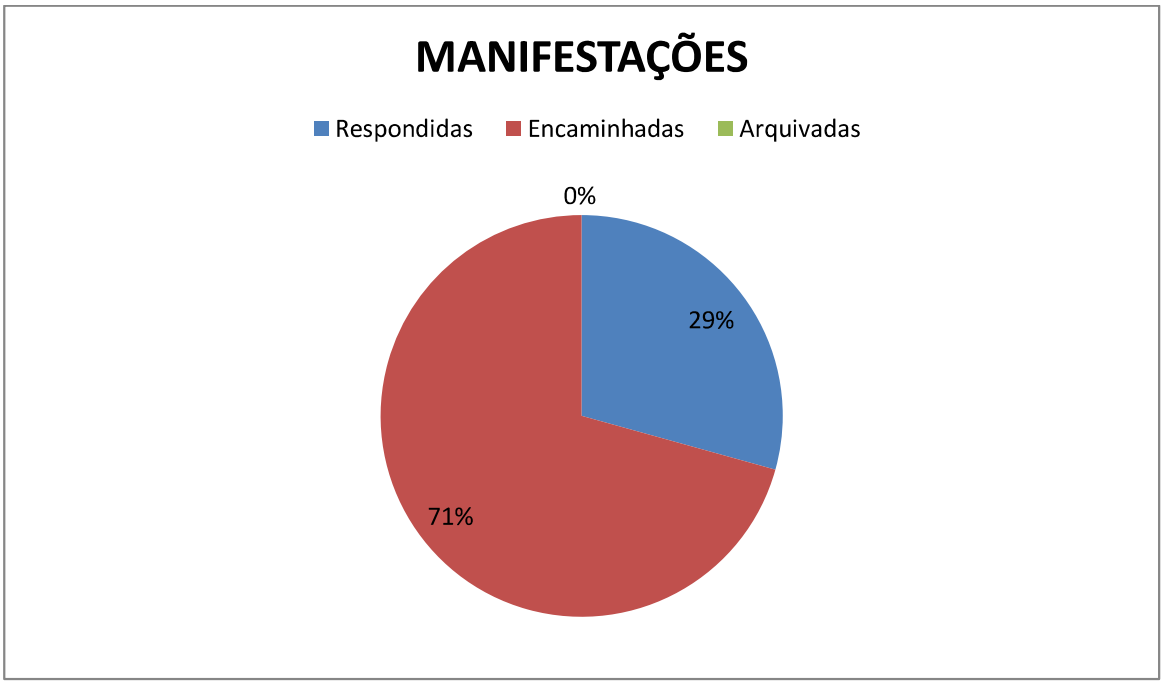


2. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.Br foi desenvolvida pela Controladoria Geral da União – CGU, e foi adotada pelos órgãos do Poder Executivo Estadual como uma das ferramentas que permite aos cidadãos fazer suas manifestações de Ouvidoria.

Quanto às manifestações registradas, no exercício de 2022, foram respondidas ao cidadão e efetivamente concluídas 39 (trinta e nove) manifestações, que correspondem a 29% do total, foram encaminhadas a outras Secretarias um total de 94 (noventa e quatro) manifestações, que correspondem a 71% do total e nenhuma arquivada por conter informações incompletas ou serem anônimas, correspondendo a 0% do total de manifestações recebidas.

Destaca-se que a maior parte das demandas registradas é da competência de outros Órgãos, tendo em vista os assuntos abordados. Cabe à Ouvidoria da Casa Civil a identificação do órgão e o encaminhamento das manifestações, por meio da Plataforma, às entidades responsáveis pelo requerimento.



2.1. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Quanto aos tipos de manifestações tratadas pela Ouvidoria da Casa Civil, identificaram-se as seguintes quantidades, no exercício de 2022:

TIPO	QUANTIDADE
Denúncia	11
Solicitação	67
Reclamação	34
Comunicação	19
Sugestão	01
Elogio	01

2.2. PRAZO DE RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES

De acordo com a Lei Federal Nº 13.460/2017, o prazo de resposta conclusiva às manifestações recebidas é de 30 (trinta) dias, contados do seu recebimento, podendo ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias mediante justificativa. No ano de 2022, o desempenho da Ouvidoria da Casa Civil, no que tange ao prazo de resposta, ocorreu de forma em que as 39 (trinta e nove) manifestações respondidas, obedeceram ao prazo estipulado na Lei.

2.3. MOTIVAÇÃO PARA O REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES

Quanto às motivações para o registro das manifestações de ouvidoria, podemos citar solicitações concernentes aos auxílios: emergencial, Estadual e Brasil, sobre informações acerca da tramitação de processos e solicitações referentes à Conta Gov e Cadastro Único.

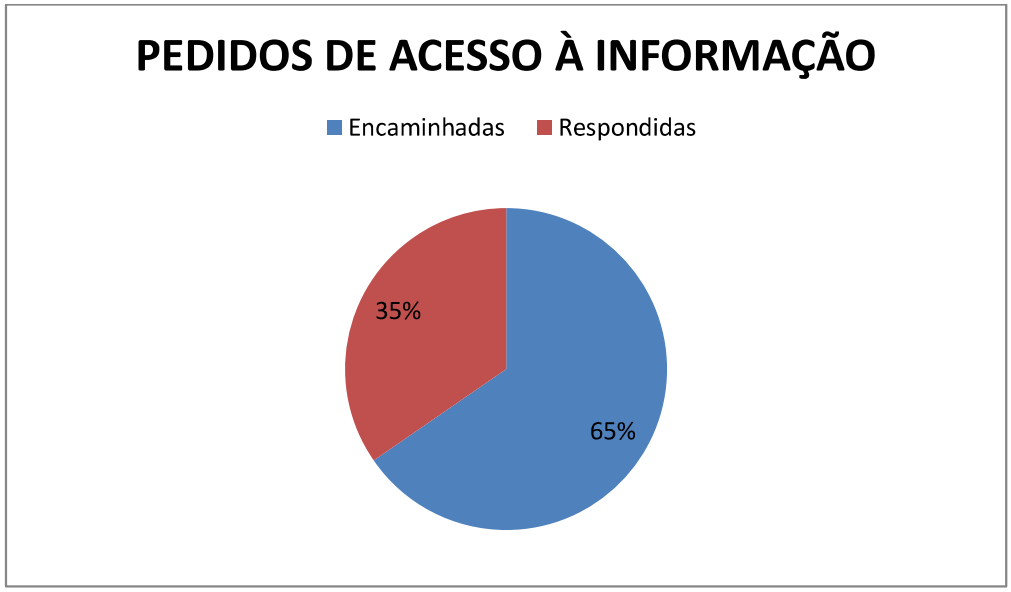
Ressalta-se que, tendo em vista os reflexos da Pandemia vivida em 2020 e 2021, um dos assuntos com maior recorrência de registros de manifestações, ainda no ano de 2022, foram os auxílios oferecidos por conta da Covid-19.

3. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba resposta da solicitação realizada aos órgãos do Poder Executivo Estadual.

No exercício de 2022 foram recebidos um total de 26 (vinte e seis) pedidos de acesso à informação, os quais 17 (dezessete) foram encaminhados a outros órgãos, correspondendo a 65% do total e 09 (nove) foram respondidos, correspondendo a 35% do total de solicitações recebidas.

Salienta-se que a maior parte dos pedidos de acesso à informação registrados no e-SIC, foram devidamente encaminhados a outros órgãos, tendo em vista a natureza da matéria.



3.1. MOTIVAÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Observou-se que os principais pedidos de acesso à informação encaminhados à Casa Civil, no período de 2022, foram relacionados à tramitação processual.

3.2. PRAZO DE RESPOSTA

De acordo com a Lei Federal Nº 12.527/2011, o prazo de resposta aos pedidos de acesso à informação é de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias mediante justificativa. No ano de 2022, no que tange ao prazo de resposta, das 09 (nove) demandas respondidas, a Casa Civil utilizou em média 20 dias para registrar a resposta conclusiva dos pedidos cadastrados.

4. SUGESTÃO DE MELHORIAS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

A equipe de Ouvidoria realizou capacitação contínua durante o exercício de 2022, participando em cursos, do Seminário Nacional de Ouvidorias e do Primeiro Seminário Nacional de Ouvidorias da Região Norte – CGE.

Visando o aperfeiçoamento e melhoria no atendimento por parte da equipe, está previsto, para o exercício de 2023, a participação nas diversas capacitações oferecidas pela Escola de Gestão e Aperfeiçoamento do Servidor Público – ESASP, Escola de Contas do TCE/AM, e da Controladoria Geral da União - CGU.

III - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Lei Nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação, regulamentada no âmbito estadual pelo Decreto Estadual Nº 36.819/2016, bem como, a Lei Nº 13.460/2017 – Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, regulamentada por meio do Decreto Estadual Nº 40.636/2019 o qual criou o Sistema Estadual de Ouvidorias do Governo do Amazonas, visam o acesso claro e transparente a informações públicas e estabelecem normas básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos dos cidadãos, respectivamente.

O Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria, ora apresentado, tem o objetivo de divulgar os procedimentos adotados pela Ouvidoria da Casa Civil, no sentido de agir com a maior transparência possível, conforme a legislação pertinente.

Por fim, a Ouvidoria da Casa Civil, sob a coordenação e orientação da Secretária Executiva de Controle Interno, vem desenvolvendo a função de interlocução entre o cidadão e a Casa Civil, a fim de colaborar com o fortalecimento da cidadania, bem como, com a melhoria dos serviços públicos.

Giovanna Campbell da Fonseca Alves
Assessora - Controle Interno

Maria Goreth dos Santos Vieira
SECRETÁRIA EXECUTIVA DE CONTROLE INTERNO

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO