

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Solicitante: Unidade de Controle Interno da CADA

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 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 art. 15, II.

A Unidade de Ouvidoria da CADA trata as manifestações demandadas para a Companhia; acompanha, para fins estatísticos, o tratamento de manifestações a outros departamentos da Companhia, responde ao cidadão e propõe a adoção de medidas de melhorias, 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.

MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

No período de 01/01/2023 a 31/12/2023, verificou-se que o sistema Fala.BR registrou 1 (uma) manifestação, e o Sistema de Informações ao Cidadão (e-SIC) registrou 2 (duas) manifestações dirigidas à Unidade de Ouvidoria da CADA.

MONITORAMENTO MÊS A MÊS

A Ouvidoria da CADA registrou 3 (três manifestações), sendo todas solicitações de informações.

MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DA CADA JANEIRO A NOVEMBRO / 2022 / QUADRO MÊS A MÊS								
	Mês	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Comunicação	Total
1	JANEIRO	-	-	-	-	-	-	-
2	FEVEREIRO	-	-	-	-	-	-	-
3	MARÇO	-	-	-	-	-	-	-
4	ABRIL	-	-	-	-	-	-	-
5	MAIO	-	-	-	-	-	-	-
6	JUNHO	-	-	-	-	-	-	-
7	JULHO	-	-	1	-	-	-	1
8	AGOSTO	-	-	-	-	-	-	-
9	SETEMBRO	-	-	-	-	-	-	-
10	OUTUBRO	-	-	1	-	-	-	1
11	NOVEMBRO	-	-	1	-	-	-	1
12	DEZEMBRO	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL		0	0	3	0	0	0	3

Dessas 3 (três) manifestações efetuadas para a CADA, todas se encontram concluídas, nenhuma em aberto ou sem resposta.

Pela análise, verificou o que se segue:

- As manifestações oriundas do e-SIC (respondidas por e-mail ao solicitante, devido a descontinuação da referida plataforma) são, ambas, do solicitante Radar PPP, que solicita informações periódicas quanto a celebrações de Parcerias Público-Privadas, ou afins;
- A manifestação oriunda do Fala.BR tem relação com solicitação de cidadão ao acesso à informação, sendo devidamente respondida.

SERVIÇO FALE CONOSCO – CADA

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 CADA. Não tivemos manifestações pelo Fale Conosco no período.

CONSIDERAÇÕES GERAIS

No mais, essa Unidade de Ouvidoria segue à disposição para quaisquer informações complementares.

Manaus, 25 de janeiro de 2024.

JULIANA ALVES GOMES
Ouvidora