

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 01/01/2024 a 31/12/2024, verificou-se que o sistema Fala.BR registrou 5 (cinco) manifestações dirigidas à Unidade de Ouvidoria da CADA.

MONITORAMENTO MÊS A MÊS

MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DA CADA JANEIRO A DEZEMBRO / 2023 / QUADRO MÊS A MÊS									
	Mês	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Acesso à Informação	Comunicação	Total
1	JANEIRO	-	-	1	-	-	-	-	1
2	FEVEREIRO	-	-	-	-	-	-	-	-
3	MARÇO	-	-	-	-	-	-	-	-
4	ABRIL	-	-	-	-	-	1	-	1
5	MAIO	-	-	-	-	-	-	-	-
6	JUNHO	-	-	-	-	-	1	-	1
7	JULHO	-	-	-	-	-	-	-	-
8	AGOSTO	-	-	-	-	-	-	-	-
9	SETEMBRO	-	-	-	-	-	-	-	-
10	OUTUBRO	-	-	-	-	-	-	1	1
11	NOVEMBRO	-	-	-	-	-	-	-	-
12	DEZEMBRO	-	-	-	-	-	1	-	1
TOTAL		0	0	1	0	0	3	1	5

A Ouvidoria da CADA registrou 5 (cinco) manifestações. Dentre eles, 1 (uma) solicitação, 3 (três) acesso à informação e 1 (uma) comunicação.

Desses 5 (cinco) registros efetuados para a CADA, todos se encontram concluídos, nenhum em aberto ou sem resposta.

Pela análise, verificou o que se segue:

- Os registros oriundos do Fala.BR têm relação com a demanda do cidadão ao acesso à informação, comunicação ou solicitação sendo devidamente respondidos.

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, 03 de janeiro de 2025.

HELLEN PRADO
Ouvidora