Relatório Anual de Atividades

2023

Ouvidoria-Geral - OGE

Mayara Cristine Bandeira de Lima
Controladora-Geral do Estado

Márcia Cristina Portela de Mesquita Souza
Ouvidora-Geral

Ana Rute da Silva Araújo
Auxiliar em Ouvidoria

Jhullya Gabrielle de Souza
Estagiária

Lucas Amorim de Freitas Zanforlin Barbosa
Auxiliar em Ouvidoria

Ouvidorias Setoriais:

1. Secretaria de Estado da Casa Civil
Clemilda Viana Barbosa Nepomuceno

2. **Secretaria de Estado de Governo**
Antônio Aurimar Gomes de França

3. Secretaria de Estado da Fazenda
Jhonatan Borges de Souza

4. Secretaria de Estado de Planejamento
Ney Ricardo da Silva

5. Secretaria de Estado de Administração
Jade de Oliveira Maia

6. Secretaria de Estado de Saúde
Thamirys Ribeiro Andrade

7. Secretaria de Estado de Educação, Cultura e Esportes
Maria José Freitas de Souza Nascimento

8. Secretaria de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos
Anne Thaianna Rocha de Souza

9. Secretaria de Estado de Agricultura
Maria Socorro de Oliveira Alencar

10. Secretaria de Estado de Meio Ambiente
Socorro Maria Conde de Lima

11. Secretaria de Estado de Obras Públicas
Valdesson de Souza Martins

12. Secretaria de Estado de Habitação e Hurbanismo
Alaf Tiago do Nascimento Barros

13. Secretaria de Estado de Comunicação
Renata Cristiana Ribeiro Amaral dos Santos

14. Secretaria de Estado de Indústria, Ciência e Tecnologia
Agda Cavalcante de Souza

15. Instituto de Meio Ambiente do Acre - IMAC
Francisco de Assis de Oliveira

16. Instituto de Terras do Acre - ITERACRE
Evelli Alves Arantes

17. Instituto de Defesa Agropecuária e Florestal do Estado do Acre - IDAF
Luana da Cruz Araújo dos Santos

18. Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN
Eduardo Gomes Feitosa

19. Instituto de Administração Penitenciária - IAPEN
Macleine Paula de Melo

20. Instituto Socioeducativo do Estado do Acre - ISE
Gabriela da Silva Jovino

21. Instituto Estadual de Educação Profissional e Tecnológica - IEPTEC
Silvia de Andrade Tojal

22. Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Acre - AGEAC
Cícero Rodrigues de Souza

23. Instituto de Mudanças Climáticas e Regulação dos Serviços Ambientais - IMC
Whelington Souza da Silva

24. Fundação Hospital Estadual do Acre - FUNDHACRE
Maria Socorro Bezerra de Lima

Apresentação

Elaboramos este relatório para compartilhar tudo que realizamos em 2023. Tivemos a preocupação de apresentar as informações de forma simples e de fácil entendimento. Aqui você encontrará um resumo do trabalho da Ouvidoria-Geral do Estado do Acre.

Este relatório foi elaborado pela equipe da Ouvidoria-Geral - OGE, composta pelos servidores: Márcia Cristina Portela de Mesquita Souza, Ouvidora-Geral, Ana Rute da Silva Araújo e Lucas Amorin de Freitas Zanforlin Barbosa, Auxiliares de Ouvidoria e Jhullya Gabrielle de Souza, estagiária, e constitui importante instrumento para o acompanhamento das ações e serviços prestados por esta Ouvidoria durante o ano de 2023, especificamente o período de outubro a dezembro do ano de 2023. Todas as informações aqui apresentadas são oriundas do banco de dados desta Ouvidoria, tendo sido coletadas através dos diversos canais de comunicação tais como: os e-mails ouvidoriageral.cge@ac.gov.br e ouvidoriageral.cge@agmail.com, pelo telefone (68) 3215-4121 e presencialmente no endereço rua Benjamim Constant n° 907, 1º andar, Centro.

O Relatório de Atividades da Ouvidoria é um importante instrumento para o acompanhamento e gestão das ações e serviços prestados pelo Governo do Estado do Acre e tem como base de referência a análise estatística de todas as manifestações recebidas nesta Ouvidoria: denúncias, reclamações, informações, sugestões e elogios. A disponibilização de informações quantitativas e qualitativas, por meio de relatórios de atividades, possibilita à OGE dar visibilidade ao atendimento realizado, bem como das medidas e sugestões de soluções necessárias à melhoria da prestação de serviços públicos.

Essa ação favorece as mudanças e os ajustes necessários nas atividades e nos processos desenvolvidos no setor público em sintonia com as demandas da sociedade, ou seja, fortalecendo a busca da qualidade, da transparência e da cidadania, através do controle social.

A Ouvidoria-Geral foi instituída pela Lei Complementar nº 419 de 15 de dezembro de 2022, na estrutura administrativa da Controladoria-Geral do Estado. Logo, o ano de 2023 foi o primeiro ano de funcionamento, contudo algumas Ouvidorias Setoriais já funcionavam no Estado, em atendimento à Lei Federal 13.460/2017.

No dia 03/01/2023 a CGE fez adesão à plataforma Fala.BR, mais uma ferramenta para ser usada no recebimento de manifestações e pedido de informação dos servidores e comunidade de modo geral.

No dia 12 setembro de 2023, através da portaria nº 105, aprovou o Regimento Interno CGE com atribuições bem estabelecidas de todas as áreas, inclusive da Ouvidoria-Geral.

No dia 17/10/2023 realizamos o Primeiro Encontro de Ouvidorias Setoriais do Estado, com o tema “Avanços e Desafios”, com a participação de 63 pessoas, representando um total de 35 instituições.

Com a nova estrutura administrativa, teve início no ano de 2023 a implantação das Ouvidorias Setoriais dos órgãos do Poder Executivo. Em um universo composto por 54 (cinquenta e quatro) órgãos, concluímos o ano com 24 (vinte e quatro) instituições com Ouvidorias Setoriais implantadas, são elas: Secretaria de Estado da Casa Civil, Secretaria de Estado de Governo, Secretaria de Estado da Fazenda, Secretaria de Estado de Planejamento, Secretaria de Estado de Administração, Secretaria de Estado de Saúde, Secretaria de Estado de Educação, Cultura e Esportes, Secretaria de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos, Secretaria de Estado de Agricultura, Secretaria de Estado de Meio Ambiente, Secretaria de Estado de Obras Públicas, Secretaria de Estado de Habitação e Urbanismo,

Secretaria de Estado de Comunicação, Secretaria de Estado de Indústria, Ciência e Tecnologia, Instituto de Meio Ambiente do Acre - IMAC, Instituto de Terras do Acre - ITERACRE, Instituto de Defesa Agropecuária e Florestal do Estado do Acre - IDAF, Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN, Instituto de Administração Penitenciária - IAPEN, Instituto Socioeducativo do Estado do Acre - ISE, Instituto Estadual de Educação Profissional e Tecnológica - IEPTEC, Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Acre - AGEAC, Instituto de Mudanças Climáticas e Regulação dos Serviços Ambientais - IMC e a Fundação Hospital Estadual do Acre - FUNDHACRE.

No que se refere ao Serviço de Informação ao Cidadão, foi realizado a atualização cadastral dos respondentes dos órgãos do Poder Executivo Estadual e finalizamos 2023 com 35 (trinta e cinco) órgãos com respondentes cadastrados e atualizados e as demais instituições encontram-se em tramitação da atualização cadastral.

Quanto aos atendimentos realizados pela Ouvidoria-Geral, que funciona também como Ouvidoria Setorial da Controladoria-Geral do Estado, no período de outubro a dezembro, no que se refere ao serviço de acesso à informação, recebemos 51 (cinquenta e um) pedidos de informações através do e-SIC.

Das manifestações da Ouvidoria, recebemos 45 (quarenta e cinco) demandas, sendo 21 solicitações de providências, 03 denúncias, 04 sugestões, além de 17 atendimentos realizados às Setoriais.

Paralelo as manifestações, tivemos como ações de melhorias:

1. Revisão e aprimoramento de procedimentos para garantir maior eficiência e eficácia;
2. Melhoria na comunicação interna e externa para garantir transparência;
3. Desenvolvimento de canais de comunicação mais eficazes, acessíveis e abrangentes;
4. Abordagem e resolução de problemas específicos levantados por meio do feedback da Ouvidoria;
5. Implementação de medidas proativas para evitar recorrências de problemas, relacionadas aos atendimentos com as Setoriais;
6. Criação de relatórios periódicos sobre as atividades da Ouvidoria, destacando as necessidades e áreas de melhoria; e
7. Compartilhamento desses relatórios com as partes interessadas relevantes.

Para aprimorar os processos internos a Ouvidoria-Geral elaborou documentos normativos como:

1. Elaboração do Manual da Ouvidoria-Geral, que estabelece diretrizes e procedimentos em consonância com as leis de acesso à informação e o código de defesa dos usuários dos serviços públicos, para o pleno funcionamento das Ouvidorias;
2. Elaboração da Carta de Serviços nas Setoriais e na CGE: Um processo participativo com todos os setores dos órgãos com Ouvidorias implantadas;
3. Elaboração do Plano de Comunicação da Ouvidoria: Um plano estratégico que visa aumentar a visibilidade da Ouvidoria e incentivar a participação do público;
4. Elaboração de Formulários: Desenvolvimento de formulários específicos para facilitar o registro e tratamento das demandas recebidas pelas Ouvidorias;
5. Elaboração da Pesquisa de Satisfação: Uma pesquisa realizada para avaliar a satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelas instituição, visando melhorias contínuas;
6. Elaboração do Plano de Ação para os anos de 2023 e 2024; e
7. Elaboração da minuta do Decreto de regulamentação da lei 13.460/2017.

Nesse contexto, a Ouvidoria-Geral buscou aprimorar seus processos, incluindo:

1. Criação de e-mail institucional e comercial como canal de atendimento;

2.Atualização do site institucional com card da Ouvidoria direcionando para o registro de manifestações na plataforma Fala.Br;
3. Realização de capacitação interna para uso da plataforma Fala.Br; e
4. Realização do I Encontro de Ouvidorias Setoriais com o intuito de conhecer e fomentar a participação de outras Ouvidorias.

O atendimento das Ouvidorias são repletos de compensações e desafios, começando pela própria compreensão do papel da ouvidoria, que muitas vezes se torna um obstáculo, podendo resultar em baixa participação e comunicação inadequada entre a ouvidoria e os interessados.

A resistência a críticas pode prejudicar o desempenho da Ouvidoria, tendo em vista que a cultura organizacional, influencia criticamente esse processo. Além disso, fluxos internos morosos e burocráticos podem dificultar a resolução eficiente de problemas, impactando diretamente na satisfação do usuário ou cidadão.

A consolidação das informações é outro obstáculo na integração de dados e consolidação de relatórios, pois tais dificuldades em consolidar informações de diversas fontes, pode delimitar a capacidade da Ouvidoria de realizar análises eficazes. A segurança da informação é uma preocupação constante, pois enquanto instituição, temos o dever de garantir a proteção dos dados recebidos pela Ouvidoria para evitar riscos de violação de privacidade.

Contudo, em um cenário de inúmeros desafios, temos um universo de oportunidades a nossa disposição. A Ouvidoria é uma ferramenta essencial para identificar processos de melhorias para a instituição e promover uma cultura de aprimoramento contínuo e acelerar os processos. A transparência gera credibilidade e pode ser fortalecida por meio da atuação da Ouvidoria, construindo uma relação de confiança com o público usuário.

Outro ponto fundamental da Ouvidoria consiste no atendimento como uma via de mão dupla, que ao mesmo tempo que recebe as demandas da população, serve de ferramenta de gestão valiosa para a melhoria dos serviços ofertados. Sua atuação imparcial desempenha papel fundamental na resolução de conflitos, contribuindo para a construção de uma cultura de paz institucional interna e externamente pacificando as relações.

Na consolidação das informações é possível a identificação de padrões operacionais que permitem a identificação antecipada de problemas, bem como a implementação de soluções antecipadas. A conscientização por meio de atividades educativas, é uma oportunidade fundamental para capacitar as pessoas a compreenderem melhor os processos e meios de comunicação disponíveis.

Atualmente, a Ouvidoria-Geral e as Setoriais implantadas, enfrentam diariamente desafios de toda a natureza, mas também encontram oportunidades fundamentais para melhorar a qualidade dos serviços ofertados, promover a transparência e fortalecer os laços com os usuários, nessa relação de constante troca de habilidades, através da escuta.

O êxito do trabalho das Ouvidorias dependerá da habilidade para superar desafios e aproveitar todas as oportunidades disponíveis em um cenário praticamente desconhecido da garantia de direitos do cidadão.

A Controladoria-Geral é o Órgão Central do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual, tendo como Missão: “Contribuir com a melhoria da gestão estadual, prestando auxilio e suporte aos órgãos estaduais visando a eficiência e a efetividade da gestão pública”. Suas competências e atribuições são determinadas pela Lei complementar nº 419/2021 e pelo Decreto Estadual nº 3.847/2009, o qual regulamenta o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual. Considerando esses normativos, bem como, o disposto na CF/1988 e na LC nº 101/2000 – LRF, destacam-se as seguintes competências e atribuições da CGE:

- A fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial do

Estado;
- Fiscalizar o atingimento das metas estabelecidas na Lei de Diretrizes Orçamentárias;
- Fiscalizar a situação fiscal do Estado;
- Avalia o cumprimento das metas do PPA, da execução LOA;
- Planejar, coordenar e executar as funções de controle e correição administrativa.

2. ESTRUTURA ADMINISTRATIVA DA CGE

2.1 Composição

CARGO	QUANTIDADE
Controladora-Geral	01
Diretores	03
Cargos de Assessoramento-CAS	22
Servidores Efetivos	20
Servidores Terceirizados	11
Ouvidora-Geral do Estado	01
Estagiário	01
TOTAL	**59**

Observação: A área finalística de Auditoria e Controle dispõe de 11(onze) servidores.

2.2 – Estrutura Organizacional

A CGE buscando o cumprimento legal de suas competências, alterou sua estrutura organizacional, considerando as macrofunções de: Auditoria Interna, Controle Interno, Ouvidoria-Geral e Transparência Pública, conforme o decreto nº 11.315, de 29 de agosto de 2023, publicado no DOE nº 13.607, de 31/08/2023, disposto a seguir:

I – Direção Superior:
1. Controladora-Geral do Estado.
II – Unidades de Assessoramento:
1. Gabinete da Controladora-Geral do Estado - GABIN;
1.1. Assessoramento de Cerimonial - ASCER;
1.2. Assessoramento de Comunicação - ASCOM;
1.3. Secretaria Executiva - SECEX;
1.4. Assessoramento Especial - ASSES;
2. Consultoria Jurídica - CONJUR;
3. Unidade Central de Controle Interno - UNICI;
3.1. Divisão de Controle Interno - DICINT;
3.2. Divisão Setorial e Governamental de Controle Interno - DISGCI;
4. Divisão de Planejamento - DIPLAN;
5. Divisão da Gestão Fiscal do Governo - DIGESFI.

III - Unidades de Execução Instrumental:
1. Diretoria de Administração e Finanças - DIRAF
1.1. Departamento de Administração e Finanças - DEAFI;
1.1.1. Divisão Administrativa - DIVAD;

a) Núcleo de Protocolo e Recepção - NPRO;
b) Núcleo de Patrimônio e Almoxarifado e Serviços Gerais - NPAS;
c) Núcleo de Licitações, Compras e Contratos - NLICON;
d) Núcleo de Transporte - NTRAN;
e) Núcleo de Recursos Humanos - NRH;
f)) Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI;

1.2 Divisão de Finanças - DIFIN;
a) Núcleo de Orçamentos e Finanças - NORF;
b) Núcleo de Contabilidade - NCONT;
c) Núcleo de Convênios e Operações de Crédito - NCOC.

2. Diretoria de Transparência e Integridade - DIRTI
2.1. Departamento de Transparência e Integridade - DETIN;
2.1.1. Divisão de Procedimentos Correcionais e Disciplinares - DIPROC;
a) Núcleo de Apuração e Responsabilização Disciplinar - NARESP;
b) Núcleo de Prevenção e Combate à Corrupção - NPREV;
2.1.2 Divisão de Políticas de Gestão de Risco, Integridade e *Compliance* - DICOMP;
a) Núcleo de Gestão de Risco - NGEST;
b) Núcleo do Portal de Transparência - NPORTAL;
c) Núcleo Estratégico à Gestão Pública - NEGESP;

3. Diretoria de Auditoria e Controle - DIRACON
3.1 Departamento de Auditoria, Controle e Monitoramento - DEACOM;
3.1.1 Divisão de Auditoria e Controle - DIAC;
a) Núcleo de Auditorias Programadas - NAP;
b) Núcleo de Auditorias Especiais - NAES;
c) Núcleo de Auditorias em Convênios - NAC;
3.1.2 Divisão de Monitoramento e Governança - DIMGOV;
a) Núcleo de Monitoramento das Auditorias - NUMA;
b) Núcleo de Monitoramento dos Programas de Governo - NUPROG;

4. Ouvidoria-Geral do Estado - OGE
4.1 Departamento de Gestão da Ouvidoria - DEGES;
4.1.1 Divisão de Atendimento e Acompanhamento - DIACOM;
a) Núcleo de Atendimento ao Cidadão - NUAC;
b) Núcleo de Acompanhamento dos Sistemas e Setoriais - NASS;
4.1.2 Divisão de Normatização e Informação - DINOR;
a) Núcleo de Pesquisa Periódica da Satisfação do Usuários- NPPS;
b) Núcleo de Trabalho de Participação e Controle Social - NTPC;