OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES 2024

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
Auxiliar em Ouvidoria

Lucas Amorim de Freitas Zanforlin Barbosa
Auxiliar em Ouvidoria

Isabel Gomes Lopes da Rocha
Estagiária

Ouvidorias Setoriais:

1. Gabinete da Vice-Governadora
Linda Gleeicy Pereira dos Anjos

2. Representação do Governo em Brasília
Samuel Lisboa

3. Casa Militar
Cintia Cristina Oliveira da Silva Monteiro

4. Controladoria-Geral do Estado
Márcia Cristina Portela de Mesquita Souza

5. Polícia Militar do Acre
Rogerio da Silva Fonseca

6. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Acre
Otoni Miranda

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

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

9. Secretaria de Estado da Fazenda
Jhonatan Borges de Souza

10. Secretaria de Estado de Planejamento
Ney Ricardo da Silva

11. Secretaria de Estado de Administração
Jade de Oliveira Maia

12. Secretaria de Estado de Saúde
Thamirys Ribeiro Andrade

13. Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública
Rodrigo Roque

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

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

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

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

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

19. Secretaria de Estado de Habitação e Hurbanismo
Janea Pascoa Feitosa do Nascimento

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

21. Secretaria de Estado de Turismo e Empreendedorismo
Luiz Meireles Maia Neto

22. Secretaria de Estado de Indústria, Ciência e Tecnologia
Diana de Almeida

23. Secretaria de Estado da Mulher
Lanna Chely Bezerra Dias da Rocha

24. Acreprevidência
Ágda Cavalcante de Souza

25. Junta Comercial do Estado do Acre
Elisregina Aquino Eluan

26. Serviço de Água e Esgoto do Estado do Acre
Carina França Tavares

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

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

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

30. Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN
Eduardo Gomes Feitosa

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

32. Instituto Socioeducativo do Estado do Acre - ISE
Nawany Moraes Firmino Cesário Rosa

33. Instituto Estadual de Educação Profissional e Tecnológica - IEPTEC
Maria do Socorro do Nascimento Freitas

34. Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Acre - AGEAC
Ana Lúcia Ferreira Pinto

35. Instituto de Mudanças Climáticas e Regulação dos Serviços Ambientais - IMC
Manoela de Oliveira Rocha

36. Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor do Acre
Sâmila Maria Oliveira de Araujo

37. Fundação de Tecnologia do Estado do Acre
Sabrina Carvalho Lima

38. Fundação de Cultura Elias Mansour
Catarina Valente de Freitas

39. Fundação Hospital Estadual do Acre - FUNDHACRE
Thaiana Lima da Silva

40. Fundação de Desenvolvimento de Recursos Humanos, da Cultura e do Desporto do Estado do Acre
Catarina Valente

41. Fundação de Apoio ao Desenvolvimento Econômico e Social
Anne Thaianna Rocha de Souza

42. Fundação do Bem-Estar Social do Acre
Anne Thaianna Rocha de Souza

43. Companhia de Desenvolvimento Industrial do Estado do Acre
Katia de Souza Azevedo

44. Companhia de Armazéns Gerais e Entrepostos do Acre
Leopoldina Wanderlei de Oliveira Coelho

45. Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Estado do Acre
Euricélia Alves de Oliveira

46. Empresa de Processamento de Dados do Acre
Katia de Souza Azevedo

47. Agência de Negócios do Estado do Acre
Rayane da Silva Gomes

48. Companhia de Saneamento do Acre
Katia de Souza Azevedo

49. Companhia de Desenvolvimento de Serviços Ambientais
Ari Palu Junior

50. Defensoria Pública do Estado do Acre
Soleane de Souza Brasil Manchineri

51. Procuradoria-Geral do Estado do Acre
Gerson Ney Ribeiro Vilela Junior

52. Instituto de Traumatologia e Ortopedia do Acre
Jose Aurismar Braga da Silva

53. Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Acre
Alysson Cáceres

Apresentação

Este relatório objetiva compartilhar tudo que foi realizado em 2024. na oportunidade, fomos norteados pela preocupação de apresentar as informações de forma simples e fácil entendimento, considerando e respeitando a utilização da linguagem cidadã.

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, Divisão de atendimento e acompanhamento, Lucas Amorin de Freitas Zanforlin Barbosa, Divisão de Normatização e Informação, Jhullya Gabrielle de Souza, Divisão de Normatização e Informação, Isabel Gomes Lopes da Rocha, Divisão de Atendimento e Acompanhamento, e constitui importante instrumento para o acompanhamento das ações e serviços prestados por esta Ouvidoria durante o ano de 2024. Todas as informações aqui apresentadas são oriundas do banco de dados desta Ouvidoria, tendo sido coletadas através dos diversos canais de comunicação tais como: através do whatsapp (68) 99206-4600, os e-mails ouvidoriageral.cge@ac.gov.br e ouvidoriageral.cge@agmail.com, pelo telefone (68) 3215-4121, ramal 208 e presencialmente no endereço rua Benjamim Constant n° 907, 1º andar, Centro.

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.

Em 2024 a Controladoria-Geral do Estado apresentou quadro funcional com a seguinte composição:

CARGO	QUANTIDADE
Controladora-Geral	01
Diretores	03
Cargos de Assessoramento - CAS	23
Servidores Efetivos	21
Servidores Terceirizados	12
Ouvidora-Geral do Estado	01
Estagiário	03
TOTAL	**64**

A Ouvidoria-Geral foi instituída pela Lei Complementar nº 419 de 15 de dezembro de 2022, na estrutura administrativa da Controladoria-Geral do Estado. 2024 foi um ano marcado por metas ousadas visando garantir a efetividade do cumprimento da lei 13.460/2017, destacando-se a visita a todos os órgãos do poder executivo sensibilizando para implantação das Ouvidorias Setoriais e disponibilizando qualificação em nível de pós-graduação para todos órgãos que prestam serviços serviços públicos.

O Relatório de Atividades da Ouvidoria, ora descrito, é uma importante ferramenta de gestão para o acompanhamento das ações e serviços prestados pelo Governo do Estado de acordo com a oferta de serviços específicos de cada órgão/entidade e tem como base de referência a análise qualitativa e quantitativa de todas as manifestações recebidas nesta Ouvidoria, sejam elas: denúncias, reclamações, informações, sugestões e elogios. A disponibilização de informações estatísticas, por meio de relatórios de atividades, possibilita à OGE demonstrar o

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.

Iniciamos 2024 com 24 instituições com Ouvidoria e com o trabalho das visitas aos órgãos, finalizamos o ano com 52 ouvidorias implantadas.

No que se refere ao Serviço de Informação ao Cidadão, realizamos a atualização cadastral dos respondentes dos órgãos do Poder Executivo Estadual, sendo esta uma ação contínua, tendo em vista a rotatividade de servidores nos órgãos e finalizamos 2024 com 60 (Sessenta) órgãos com respondentes cadastrados e atualizados.

Quanto aos atendimentos realizados pela Ouvidoria-Geral, que funciona também como Ouvidoria Setorial da Controladoria-Geral do Estado, no período de janeiro a dezembro realizamos 43 atendimentos setorial presencial e 1274 por whatsapp com total de 1.317 atendimentos.

No que se refere aos nossos canais de atendimento, por meio do serviço de acesso à informação, recebemos e respondemos 28 pedidos de informações através do e-SIC, 76 atendimentos presencial, 54 por e-mail, 66 da plataforma Fala.Br e pelo 74 Whatsapp.

Das manifestações da Ouvidoria, recebemos 159 (cento e cinquenta e nove) demandas, sendo 25 solicitações de providências, 28 denúncias, 31 reclamações, 03 elogios, 72 pedido de informações ,além de 17 atendimentos realizados às Setoriais.

Paralelo ao atendimento as manifestações, para aprimorar os processos internos a Ouvidoria-Geral desenvolveu as seguintes ações:

1. Plano de ação para 2024
2. Adquirimos mais um canal de atendimento através de Whatsapp Institucional;
3. Elaboração da minuta do Decreto de regulamentação da lei 13.460/2017.
4. Elaboração da Carta de Serviços nas Setoriais e na CGE: Um processo participativo com todos os setores dos órgãos com Ouvidorias implantadas;
5. 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;
6. Elaboração da Pesquisa de Satisfação: Uma pesquisa realizada para avaliar a satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelas instituição, visando melhorias contínuas;
7. Minutamos o Plano de Comunicação da Ouvidoria: Um plano estratégico que visa aumentar a visibilidade da Ouvidoria e incentivar a participação do público;
8. Elaboração de formulários específicos para facilitar o registro e tratamento das demandas recebidas pelas Ouvidorias;
9. Realização do Dia do Ouvidor, visando capacitar os servidores da área de Ouvidoria;
10. Realização de Oficina sobre a Lei 13.460/2017 e sobre a LAI e LGPD, norteado pela necessidade de capacitação sobre o assunto;
11. Visita técnica ao TCE, TJAC e MPE/AC, visando a criação da Rede de Atendimento em Ouvidoria para 2025;
12. Visita técnica a CGM e OGE de Belo Horizonte, buscando a socialização e cooperação técnicas para capacitações;
13. Realizamos 56 visitas aos órgãos do Poder Executivo objetivando a implantação de Ouvidorias em todos os órgãos do Estado e divulgação da oferta de pós-graduação em Ouvidoria Pública para os servidores da área;
14. Atingimos 80% dos órgãos em Ouvidorias Setoriais;
15. Solicitamos à CGU que a adesão ao Fala.BR fosse realizada pelos gestor de cada órgão, procedimento aceito e necessário para agilizar a adesão à plataforma de atendimentos;
16. Participação no XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores;

17. Realização do II Encontro Anual de Ouvidorias, buscando a socialização de experiências entre as Ouvidorias Implantadas; e

18. Oferta de pós-graduação para 54 servidores.

Nesse contexto de atuação, percebe-se que Ouvidoria é uma ferramenta essencial para identificar processos de melhorias para a instituição e promover uma cultura de aprimoramento contínuo, além de acelerar os processos de trabalho. Mediante essa atuação, oferecemos transparência em nossas ações, o que gera credibilidade e pode ser fortalecida por meio da atuação da Ouvidoria, construindo uma relação de confiança com o público usuário.

Nesse cenário, é fundamental fortalecer o atendimento da Ouvidoria, pois este consiste em uma via de mão dupla, que ao mesmo tempo que recebe as demandas da população, serve de ferramenta de gestão para a melhoria dos serviços ofertados.

Na consolidação das informações é possível a identificação de padrões operacionais que permitam 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. Nesse parte, temos a necessidade de um sistema de atendimento capaz de consolidar todas as informações em um único canal, pois a fragmentação da entrada das demandas em Ouvidoria, aumenta de forma considerável a consolidação das manifestação além de tornar vulnerável a fidedignidade dos dados.

Atualmente, a Ouvidoria-Geral juntamente com as Setoriais implantadas, se deparam diariamente com desafios de todas as naturezas, mas também encontram oportunidades fundamentais para melhorar a qualidade dos serviços ofertados, promovendo a transparência e fortalecendo os laços com os usuários, nessa relação de constante troca de habilidades, através da escuta.

A mediação e a conciliação de conflitos entre o cidadão usuários dos serviços públicos e o Estado é o foco principal para termos êxito nas demandas diárias, e serão importantes aliados para superar desafios e aproveitar todas as oportunidades disponíveis em um cenário relativamente novo no que se refere a garantia de direitos do cidadão.