OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES 2025.1

JANEIRO A JUNHO

Mayara Cristine Bandeira de Lima
Controladora-Geral do Estado

Márcia Cristina Portela de Mesquita Souza
Ouvidora-Geral

Ana Rute da Silva Araújo
Departamento de Gestão da Ouvidoria

Jhullya Gabrielle de Souza
Divisão de Normatização e Informação

Lucas Amorim de Freitas Zanforlin Barbosa
Divisão de Normatização e Informação

Isabel Gomes Lopes da Rocha
Estagiária na Divisão de Atendimento e Acompanhamento

Ouvidorias Setoriais:

1. Representação do Governo em Brasília - REPAC
Priscila Maria de Freitas Ribeiro

2. Casa Militar - CASMIL
Cintia Cristina Oliveira da Silva Monteiro

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

4. Polícia Militar do Acre - PMAC
Rogerio da Silva Fonseca

5. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Acre- CBMAC
Otoni dos Santos Miranda

6. Secretaria de Estado da Casa Civil - SECC
Clemilda Viana Barbosa Nepomuceno

7. Secretaria de Estado de Governo - SEGOV
Antônio Aurimar Gomes de França

8. Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ
Jhonatan Borges de Souza

9. Secretaria de Estado de Planejamento - SEPLAN
Ney Ricardo da Silva

10. Secretaria de Estado de Administração - SEAD
Jade de Oliveira Maia

11. Secretaria de Estado de Saúde - SESACRE
Salun Saad Gomes de Matos

12. Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública - SEJUSP
José Adsânio Monte e Silva

13. Secretaria de Estado de Educação e Cultura - SEE
Maria José Freitas de Souza Nascimento

14. Núcleo Estadual de Educação de Cruzeiro do Sul
Adriana Tavares de Almeida

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

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

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

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

19. Secretaria de Estado de Habitação e Urbanismo - SEHURB
Janea Pascoa Feitosa do Nascimento

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

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

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

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

24. Instituto de Previdência do Estado do Acre - ACREPREVIDÊNCIA
Darnyclay Leite da Costa

25. Junta Comercial do Estado do Acre - JUCEAC
Elisregina Aquino Eluan

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

27. Instituto de Meio Ambiente do Acre - IMAC
Lucineide Ferreira Albuquerque Lima

28. Instituto de Terras do Acre - ITERACRE
Pedro Silva Siqueira

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- PROCON
Lurdes Maria Assis dos Santos

37. Fundação de Tecnologia do Estado do Acre- FUNTAC
Luan dos Santos Ferreira

38. Fundação de Cultura Elias Mansour - FEM
Gracilene Braga de Almeida

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

40. Fundação de Desenvolvimento de Recursos Humanos, da Cultura e do Desporto do Estado do Acre- FDRHCD
Gracilene Braga de Almeida

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

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

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

44. Companhia de Colonização do Acre - COLONACRE
Katia Dantas de Souza Azevedo

45. Companhia Industrial de Laticínios do Acre - CILA
Katia Dantas de Souza Azevedo

46. Companhia de Armazéns Gerais e Entrepostos do Acre - CAGEACRE
Leopoldina Wanderlei de Oliveira Coelho

47. Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Estado do Acre - EMATER
Euricélia Alves de Oliveira

48. Empresa de Processamento de Dados do Acre - ACREDATA
Katia Dantas de Souza Azevedo

49. Agência de Negócios do Estado do Acre - ANAC
Rayne da Silva Gomes

50. Companhia de Saneamento do Acre - SANACRE
Katia Dantas de Souza Azevedo

51. Companhia de Desenvolvimento de Serviços Ambientais - CDSA
Ari Palu Junior

52. Instituto de Traumatologia e Ortopedia do Acre - INTO
José Aurismar Braga da Silva

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

54. Organização em Centros de Atendimento - OCA
Sâmia de Oliveira Nogueira

Apresentação

A elaboração deste relatório foi conduzida pela equipe da Ouvidoria-Geral, composta por Márcia Cristina Portela de Mesquita Souza, Ouvidora-Geral; Ana Rute da Silva Araújo, do Departamento de Gestão da Ouvidoria; Lucas Amorim de Freitas Zanforlin Barbosa e Jhullya Gabrielle de Souza, ambos da Divisão de Normatização e Informação; e Isabel Gomes Lopes da Rocha, estagiária na Divisão de Atendimento e Acompanhamento.

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 auxílio 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.

Este relatório tem como objetivo apresentar as ações desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral do Estado do Acre (OGE) durante o primeiro semestre de 2025, período marcado pelo fortalecimento das atividades de escuta ativa, pela consolidação das Ouvidorias Setoriais e pelo compromisso contínuo com a transparência, o acesso à informação e o aprimoramento dos serviços públicos. Todas as informações foram organizadas com base nos princípios da linguagem cidadã, visando garantir clareza e objetividade na comunicação com os usuários.

Os dados apresentados são oriundos do banco de registros da OGE, com base nas manifestações recebidas por meio dos seguintes canais de atendimento: WhatsApp institucional (68) 99206-4600; e-mails ouvidoriageral.cge@ac.gov.br e ouvidoriageral.cge@gmail.com; telefone (68) 3215-4121, ramal 209; além do atendimento presencial realizado na Controladoria-Geral do Estado, localizada na Rua Benjamin Constant, nº 907, 1º andar, Centro.

Durante o período de janeiro a junho de 2025, a Ouvidoria-Geral registrou 43 manifestações, distribuídas da seguinte forma: 24 oriundas da plataforma Fala.BR, 7 por meio do e-SIC, 8 presenciais e 4 de servidores internos. Quanto à natureza das manifestações, foram 22 denúncias, 8 pedidos de acesso à informação, 6 solicitações, 6 reclamações e 1 manifestação que não se enquadrava na competência da OGE.

Além dos atendimentos diretos ao cidadão, a Ouvidoria-Geral também prestou apoio técnico às Ouvidorias Setoriais, atuando na articulação institucional e na orientação quanto aos fluxos de trabalho e procedimentos de atendimento. Foram também realizados atendimentos internos voltados ao suporte técnico e acompanhamento das demandas setoriais, reforçando a importância da atuação em rede para garantir eficiência, uniformidade e efetividade nos processos.

A seguir, apresentamos um panorama dos atendimentos realizados no semestre:

Canal de Atendimento	Quantidade
Plataforma Fala.BR	24
e-SIC	7
Atendimento presencial	8
Atendimento de servidor interno	4
TOTAL	**43**

Tipo de manifestação	Quantidade
Denúncia	22
Acesso à Informação	8
Solicitação	6
Reclamação	6
Sem competência da OGE	1
TOTAL	**43**

Conforme as diretrizes estabelecidas pelo Sistema de Ouvidorias, a Controladoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidoria-Geral, atua como instância recursal, ou seja, como segunda instância, nos casos em que o órgão responsável pela manifestação não responde dentro do prazo legal ou quando a resposta fornecida é considerada insatisfatória pelo manifestante. Essa atuação assegura ao cidadão uma nova análise de sua demanda, reforçando o direito à resposta, a transparência e a efetividade do controle social.

Este panorama reforça o papel da Ouvidoria-Geral como elo entre o cidadão e o Estado, promovendo a mediação, a escuta ativa e a busca por soluções que contribuam para o aperfeiçoamento da gestão pública. A atuação da OGE neste semestre demonstra o avanço no fortalecimento institucional das Ouvidorias como ferramenta estratégica de controle social e gestão democrática.

Além das manifestações formalmente registradas pelas plataformas Fala.BR, e-SIC, atendimentos presenciais e demandas internas, a Ouvidoria-Geral também atua por meio de canais complementares, que fortalecem o diálogo institucional e o atendimento à população.

Durante o primeiro semestre de 2025, o e-mail institucional foi um canal expressivo de contato, com 28 manifestações recebidas, sendo 19 pelo Zimbra (e-mail oficial do governo) e 9 pelo Gmail. Esses e-mails foram utilizados tanto por cidadãos quanto por órgãos públicos para envio de dúvidas, solicitações de apoio técnico e demandas relacionadas à gestão de ouvidorias.

No WhatsApp institucional, a OGE contabilizou 243 interações, classificadas da seguinte forma: 164 atendimentos voltados às Ouvidorias Setoriais, com orientações e suporte técnico; 47 atendimentos à comunidade com registros de manifestações e orientações gerais. Foram também contabilizado 32 atendimentos relacionados a demandas administrativas internas, como articulações intersetoriais e apoio à gestão interna.

O trabalho presencial junto às Ouvidorias Setoriais também foi mantido de forma ativa. Foram realizados 39 atendimentos técnicos presenciais aos órgãos, além de 5 reuniões presenciais, totalizando 44 presenciais com as setoriais ao longo do semestre. Essas ações visaram reforçar a padronização dos atendimentos, o fortalecimento das rotinas de ouvidoria e o alinhamento institucional com a CGE.

Canal Complementar de Atendimento	Quantidade
E-mail institucional (Zimbra)	19
E-mail institucional (Gmail)	9
Total de e-mails	**28**
WhatsApp - atendimento às setoriais	164
WhatsApp - atendimento à comunidade	47
WhatsApp - atendimento para demandas administrativas	32
Total de interações via WhatsApp	**243**
Atendimentos presenciais às setoriais	39
Reuniões presenciais com setoriais	5
Total de interações presenciais setoriais	**44**
TOTAL	**315**

Ressalta-se ainda que, no momento da elaboração deste relatório, encontram-se em tramitação junto à Ouvidoria-Geral 4 demandas recebidas por e-mail institucional e 1 manifestação registrada na plataforma Fala.BR. Esses registros seguem em análise e tratamento conforme os fluxos estabelecidos, garantindo a continuidade do atendimento e a resposta ao cidadão.

Esses dados refletem a amplitude da atuação da Ouvidoria-Geral não apenas no atendimento direto à população, mas também na proposição de consolidação da

rede de ouvidorias como instrumento estratégico de escuta, articulação e melhoria dos serviços públicos em todo o Estado.

Além dos registros elencados acima, a Ouvidoria-Geral promoveu, no dia 12 de março de 2025, o evento Ouvidor Day, com o tema "Ouvidoria em Foco: Inovação e Reconhecimento". Realizado no auditório do SEBRAE, o encontro reuniu representantes das Ouvidorias Setoriais, gestores e convidados, com o objetivo de compartilhar experiências, apresentar boas práticas e reconhecer o trabalho desenvolvido pelas Ouvidorias Setoriais.

A Ouvidoria-Geral do Estado reafirma, com este relatório, o compromisso com a construção de uma gestão pública mais eficiente, transparente e próxima da população. Seguiremos fortalecendo as Ouvidorias Setoriais, investindo em escuta qualificada e promovendo o direito à informação como pilar de cidadania e controle social.