



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

**RELATÓRIO ANUAL DE
GESTÃO DE OUVIDORIA
DA CASA CIVIL
2025**



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

GOVERNADOR DO ESTADO DO AMAZONAS

WILSON MIRANDA LIMA

VICE-GOVERNADOR DO AMAZONAS

TADEU DE SOUZA SILVA

SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CASA CIVIL

FLÁVIO CORDEIRO ANTONY FILHO

SECRETÁRIA EXECUTIVA DE CONTROLE INTERNO DA CASA CIVIL

MARIA GORETH DOS SANTOS VIEIRA



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

SUMÁRIO

I – APRESENTAÇÃO.....	4
II – OBJETIVO	4
1. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS.	5
2. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	6
3. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	8
4. SUGESTÃO DE MELHORIAS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS.....	9
III - CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	9

I – APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um canal de comunicação que permite a participação direta do cidadão. Por meio dela, os Usuários de Serviços Públicos podem reclamar, denunciar, comunicar e elogiar os serviços prestados pelas entidades do Estado.

Nesse sentido, a Casa Civil designou a Secretária Executiva de Controle Interno para exercer as atribuições de Ouvidoria e para monitorar e orientar no cumprimento da Lei Federal Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conforme Portarias Nº 055/2020-CASA CIVIL e Nº 054/2020 – CASA CIVIL, respectivamente, publicadas no Diário Oficial do Estado, em 23 de julho de 2020.

Os canais de Ouvidoria disponibilizados pela Casa Civil são o e-mail: ouvidoria_seci@casacivil.am.gov.br e a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, conforme descrição na Carta de Serviços constante no site da Casa Civil.

II – OBJETIVO

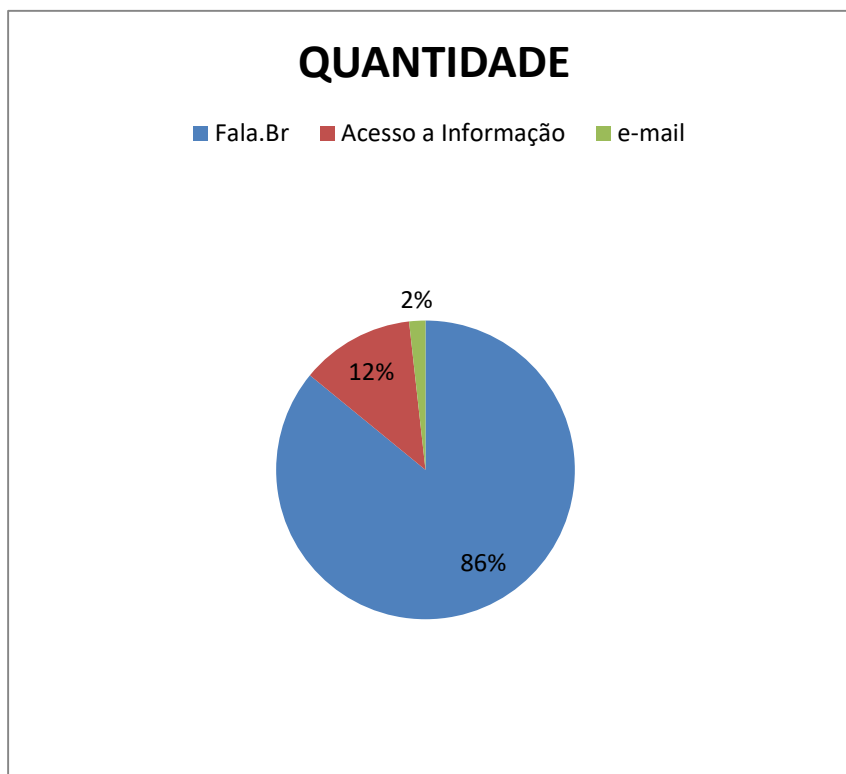
Este Relatório segue as diretrizes da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a qual dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, em especial o art. 14, inciso II, e o art. 15.

O objetivo deste documento é demonstrar o quantitativo e qualitativo das manifestações recebidas, bem como os pedidos de Acesso à Informação, comprovando que todas as demandas foram devidamente tratadas, respondidas ou encaminhadas a outros Órgãos considerando a natureza da matéria, bem como, evidenciar com maior transparência, as informações tornando-as públicas e disponibilizando-as de maneira acessível à população.

1. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS.

A Casa Civil recebeu um total de 35 (trinta e cinco) pedidos de Acesso à Informação, bem como, 244 (duzentas e quarenta e quatro) manifestações de Ouvidoria, e 05 (cinco) manifestações por meio do e-mail ouvidoria_seci@casacivil.am.gov.br, no exercício de 2025, os quais foram analisados e devidamente respondidos ou encaminhados.

RECEBIMENTOS	QUANTIDADE
Fala.Br	244
Acesso a Informação	35
e-mail	05
TOTAL	284



2. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.Br foi desenvolvida pela Controladoria Geral da União – CGU, e foi adotada pelos órgãos do Poder Executivo Estadual como uma das ferramentas que permite aos cidadãos fazer suas manifestações de Ouvidoria.

Quanto às manifestações registradas, no exercício de 2025, foram respondidas ao cidadão e efetivamente concluídas 14 (quatorze) manifestações, que correspondem a 6% do total, foram encaminhadas a outras Secretarias um total de 229 (duzentas e vinte e nove) manifestações, que correspondem a 94% do total e 01 (uma) arquivada por conter informações incompletas ou serem anônimas, correspondendo a 0% do total de manifestações recebidas.

Destaca-se que a maior parte das demandas registradas é da competência de outros Órgãos, tendo em vista os assuntos abordados. Cabe à Ouvidoria da Casa Civil a identificação do órgão e o encaminhamento das manifestações, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, às entidades responsáveis pelo atendimento das demandas requisitadas.



2.1. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Quanto aos tipos de manifestações tratadas pela Ouvidoria da Casa Civil, identificaram-se as seguintes quantidades, no exercício de 2025:

TIPO	QUANTIDADE
Denúncia	16
Solicitação	11
Reclamação	20
Comunicação	195
Sugestão	02

2.2. PRAZO DE RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES

Conforme estabelece a Lei Federal nº 13.460/2017, o prazo para apresentação de resposta conclusiva às manifestações recebidas é de até 30 (trinta) dias, contados a partir do seu recebimento, podendo ser prorrogado por igual período mediante justificativa.

No ano de 2025, o desempenho da Ouvidoria da Casa Civil, no que se refere ao cumprimento desse prazo, ocorreu de forma satisfatória, uma vez que as 14 (quatorze) manifestações foram respondidas dentro do prazo estabelecido pela referida Lei, bem como as 229 (duzentas e vinte e nove) manifestações foram encaminhadas tempestivamente.

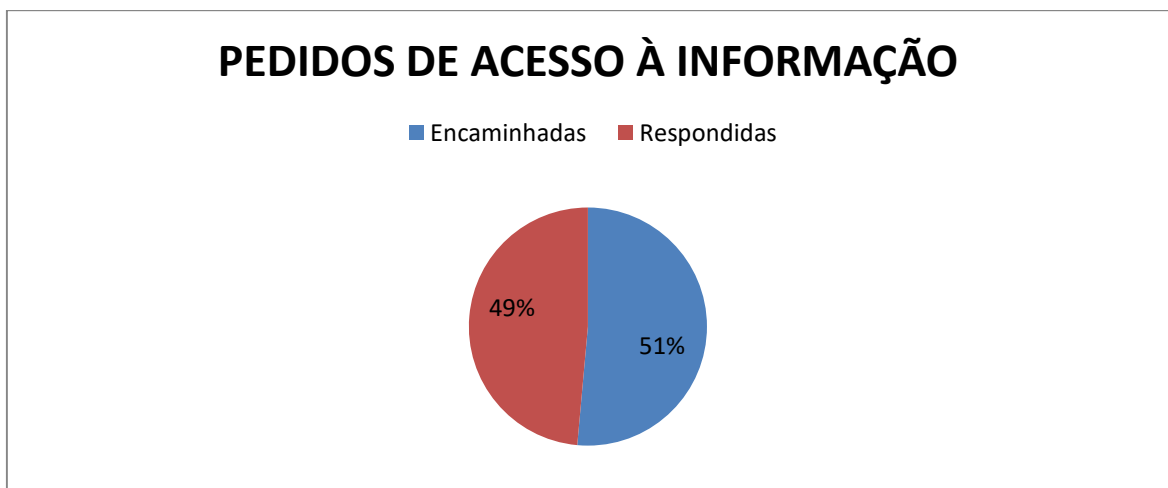
2.3. MOTIVAÇÃO PARA O REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES

Quanto às motivações para o registro das manifestações de ouvidoria, foram diversos os motivos que levaram os cidadãos a se manifestar, entre eles assuntos como reclamações acerca dos projetos desenvolvidos pelo Governo, informações sobre Leis e Decretos, denúncias sobre irregularidades, informações sobre processos e entre outros.

3. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR constitui instrumento oficial que possibilita a qualquer pessoa, física ou jurídica, o encaminhamento de pedidos de acesso à informação aos órgãos do Poder Executivo Estadual. Por meio do sistema, é assegurado ao solicitante o acompanhamento dos prazos legais e o recebimento das respectivas respostas às demandas registradas.

No exercício de 2025, foram recebidos 35 (trinta e cinco) pedidos de acesso à informação, na referida plataforma, dos quais 18 (dezoito), equivalentes a 51% do total, foram encaminhados a outros órgãos, e 17 (dezessete), correspondentes a 49%, foram respondidos diretamente. Ressalta-se que a maioria das solicitações registradas na plataforma Fala.BR foi direcionada a outros órgãos, em razão da natureza específica das matérias tratadas.



3.1. MOTIVAÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Os registros efetuados na plataforma Fala.BR, no exercício 2025, refletem diversas demandas da sociedade, sendo as principais motivadas por solicitações relacionadas à tramitação processual, informações acerca de viagens do Governador do Estado e assuntos pertinentes a outras secretarias. Essas categorias destacam-se por concentrar a maior parte das demandas, evidenciando o interesse público em acompanhar processos administrativos, deslocamentos oficiais e temas sob a responsabilidade de diferentes órgãos da administração estadual.

3.2. PRAZO DE RESPOSTA

Conforme dispõe a Lei Federal nº 12.527/2011, o prazo para resposta aos pedidos de acesso à informação é de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, desde que haja justificativa. No exercício de 2025, todas as 17 (dezesete) demandas respondidas foram integralmente atendidas dentro do prazo legal.

4. SUGESTÃO DE MELHORIAS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Ao longo do exercício de 2025, a equipe de Ouvidoria desenvolveu capacitação contínua, com ênfase no aprimoramento dos serviços de atendimento ao cidadão.

Visando o aperfeiçoamento e melhoria no atendimento por parte da equipe, está previsto, para o exercício de 2026, a participação nas diversas capacitações oferecidas pela Escola de Gestão e Aperfeiçoamento do Servidor Público – ESASP, Escola de Contas do TCE/AM, e da Controladoria Geral da União - CGU.

III - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação, regulamentada no âmbito estadual pelo Decreto Estadual nº 36.819/2016, bem como a Lei nº 13.460/2017 – Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 40.636/2019, que instituiu o Sistema Estadual de Ouvidorias do Governo do Amazonas, têm como finalidade assegurar o acesso claro e transparente às informações públicas, além de estabelecer normas básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos dos cidadãos.

Nesse contexto, o presente Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria tem por objetivo apresentar e dar publicidade aos procedimentos adotados pela Ouvidoria da Casa Civil, evidenciando o compromisso institucional com a transparência, a eficiência administrativa e o cumprimento da legislação vigente.

Por fim, destaca-se que a Ouvidoria da Casa Civil, sob a coordenação e orientação da Secretaria Executiva de Controle Interno, tem desempenhado relevante papel como canal de interlocução entre o cidadão e a Casa Civil, contribuindo para o fortalecimento da participação social, para o exercício da cidadania e para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos prestados.

Giovanna Campbell da Fonseca Alves
Assessora - Controle Interno

Maria Goreth dos Santos Vieira
SECRETÁRIA EXECUTIVA DE CONTROLE INTERNO