



GOVERNO DO
AMAZONAS
A FORÇA DA NOSSA GENTE

CGE | CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO
DO AMAZONAS

RELATÓRIO DE GESTÃO

2025

OUVIDORIA
CGE/AM



OUVIR PARA
TRANSFORMAR.
TRANSPARÊNCIA QUE
FORTALECE O SERVIÇO
PÚBLICO.



CONTATO:
(92) 3612-4000



ENDEREÇO:
Rua Franco de Sá, 270
São Francisco
Manaus - AM
69079-210



E-MAIL:
ouvidoria@cge.am.gov.br



SITE:
www.cge.am.gov.br



INSTAGRAM:
instagram.com/cge.am/



A CGE se encontra no
Amazon Trade Center.





GOVERNO DO
AMAZONAS
A FORÇA DA NOSSA GENTE

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO (CGE)

SUBCONTROLADORIA-GERAL DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA (SGTO)

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2025

2026
Manaus – AM



GOVERNO DO
AMAZONAS
A FORÇA DA NOSSA GENTE

Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Controlador-Geral do Estado

Jeibson dos Santos Justiniano

Subcontrolador-Geral de Transparência e Ouvidoria

Albfredo Melo de Souza Júnior

Chefe do Departamento de Ouvidoria e Controle Social

Larissa Monteiro Pinto de Andrade

Chefe do Departamento de Transparência Pública

Jamil Ribeiro da Silva

Assessora Técnica

Elisângela Nogueira Rodrigues

Elaboração

Departamento de Ouvidoria e Controle Social (DOCS)

Departamento de Transparência Pública (DTP)

Assessoria Técnica (ATEC)



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	5
2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA CGE – ÓRGÃOS DE ATIVIDADE-FIM	6
3. TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA: VISÃO GERAL E DESTAQUES DE 2025	7
4. CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES	20
4.1 PROCESSO DE TRATAMENTO DE DEMANDAS	21
4.2 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA REGISTRADAS NA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO (CGE) NA PLATAFORMA FALA.BR	22
4.3.1 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA TRATADAS - PLATAFORMA FALA.BR	23
4.3.2 MANIFESTAÇÕES POR TIPO REGISTRADAS NA PLATAFORMA FALA.BR PARA A CGE:	24
4.3.3 DADOS E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO PARA A CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO:	25
4.3.4 QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES TRATADAS POR CANAL DE COMUNICAÇÃO	25
4.3.4 ANÁLISE DE PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES	26
5. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	26
6. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO (CGE)	34
6.1 DADOS E ESTATÍSTICAS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO (CGE):	36
6.2 CARACTERÍSTICAS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO NA PLATAFORMA FALA.BR	38
6.3 ANÁLISE DE PONTOS RECORRENTES DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	39
7. SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIAS (SE-OUV)	39
7.1 MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA REGISTRADAS DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2025.	39
7.2 PRAZO MÉDIO DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	48
8. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS PELA AFEAM	54
9. SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (E-SIC)	58
9.1 MONITORAMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO ACUMULADOS DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2025, EM ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL, COM BASE NA PLATAFORMA FALA.BR.	58
10.2 PRAZO MÉDIO DE ATENDIMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	63
10. PROGRAMA NACIONAL DE TRANSPARÊNCIA PÚBLICA (PNTP)	66
11. CAPACITAÇÕES INTERNAS	67
11.1. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS. .	67
12. CONSIDERAÇÕES FINAIS	68

1. APRESENTAÇÃO

O Departamento de Ouvidoria e Controle Social (DOCS), da Controladoria-Geral do Estado (CGE), em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei n. 13.460/2017 (Dispõe sobre Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos) apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2025, no qual estão consolidadas as informações recebidas, analisadas e respondidas, por meio de mecanismos proativos e reativos, acerca das manifestações encaminhadas por usuários (art. 14, inciso I), apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos.

De acordo com o art. 15 e parágrafo único da Lei n. 13.460/2017, o Relatório de Gestão deverá indicar, ao menos:

- I. o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II. os motivos das manifestações;
- III. a análise dos pontos recorrentes; e
- IV. as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá, ainda nos termos do artigo 15 da Lei n. 13.460/2017, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

O presente documento tem por finalidade prestar contas do desempenho da Controladoria-Geral do Estado do Amazonas (CGE), no âmbito de sua Ouvidoria e do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), bem como na condição de Órgão Central do Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV), instituído pelo Decreto Estadual nº 40.636/2019, no qual a CGE exerce papel central, e a Lei n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), regulamentada pelo Decreto n. 48.999/2024, que conferiu à CGE a responsabilidade pela coordenação da política de transparência pública no âmbito do Poder Executivo Estadual, quanto à operacionalização de mecanismos de tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação. Este documento faz ainda recomendações para o aprimoramento da integridade pública, pontuando o seu compromisso com o fortalecimento da participação popular no controle social, no combate à corrupção, e na construção de políticas públicas que estimulem a entrega de serviços de elevada qualidade.

Destaca-se que as atividades de ouvidoria e de acesso à informação da CGE são realizadas pela Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria (SGTO).

2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA CGE – ÓRGÃOS DE ATIVIDADE-FIM

A Controladoria-Geral do Estado (CGE), integrante da Administração Direta do Poder Executivo Estadual, atua como Órgão Central do Sistema de Controle Interno da Administração Pública Estadual e na coordenação da Política de Transparência do Poder Executivo Estadual, figurando também como Órgão Central do Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV), conforme Decretos Estaduais n. 40.824/2019, n. 40.636/2019 e n. 48.999/2024.

À CGE compete o acompanhamento da gestão contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial dos órgãos da Administração Direta e entidades da Administração Indireta; a supervisão dos padrões de ética, prevenção e combate à corrupção; o fomento ao controle social, por meio das ações de ouvidoria e transparência, entre outros, sendo a sua estrutura composta por 2 (duas) Subcontroladorias de atividades finalísticas, a seguir descritas.

A **Subcontroladoria-Geral de Controle Interno (SGCI)**, que realiza auditorias nos sistemas contábil, financeiro, orçamentário, de pessoal, de recursos externos e demais sistemas administrativos e operacionais dos Órgãos e Entidades Estaduais, auxiliando o Controlador-Geral do Estado na emissão dos Certificados de Auditoria e no Parecer da Prestação de Contas Anual do Governador do Estado. Promove, também, a apuração de atos ilegais ou irregulares praticados por agentes públicos ou privados na utilização de recursos públicos estaduais.

A **Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria (SGTO)**, que apoia e orienta o Controlador-Geral do Estado na implementação de políticas e programas de escuta da sociedade a partir do recebimento de demandas, buscando consolidar a integridade pública por meio da promoção da transparência, do acesso à informação, da conduta ética e da participação e do controle social. Para o cumprimento de suas competências a SGTO conta em sua estrutura com dois departamentos distintos:

1) **Departamento de Ouvidoria e Controle Social (DOCS)**, responsável pela formulação, coordenação e apoio à implementação de planos, programas, projetos e normas voltadas à integridade pública, a participação e o controle social, competindo-lhe ainda receber e analisar manifestações referentes aos serviços públicos prestados pelo Governo do Estado, propondo e monitorando a adoção de medidas para correção e prevenção de falhas, entre outros;

2) **Departamento de Transparência Pública (DTP)**, responsável pela formulação, coordenação e apoio à implementação de planos e programas, projetos e normas voltados à prevenção da corrupção e à promoção da transparência e do acesso à informação, no âmbito do Poder Executivo Estadual.



3. TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA: VISÃO GERAL E DESTAQUES DE 2025

A **Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria (SGTO)** foi instituída pelo Decreto n. 40.824, de 17 de junho de 2019, e suas competências previstas nos artigos 15, 16 e 17.

A SGTO tem por finalidade a supervisão e execução das atividades do Departamento de Ouvidoria e Controle Social (DOCS) e do Departamento de Transparência Pública (DTP). Além disso, compete à SGTO coordenar as ações de ouvidoria e transparência, no âmbito da CGE, e atuar como Órgão Central do Sistema Estadual de Ouvidorias, e coordenação da Política de Transparência Pública, bem como de supervisão e gestão das atividades de ouvidorias, controle social, promoção da transparência e acesso à informação no Poder Executivo Estadual.

Entre as principais atribuições da SGTO, destacam-se a coordenação das atividades das ouvidorias setoriais e dos Serviços de Informações ao Cidadão (SICs), a gestão do Portal da Transparência do Governo do Amazonas e o monitoramento da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), que funciona como o canal oficial do Poder Executivo Estadual para o registro de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, e do antigo Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) estadual, que fora descontinuado em dezembro de 2023, permanecendo acessível exclusivamente para consultas de dados.

A **Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR** é um sistema do Governo Federal, desenvolvido pela Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) da Controladoria-Geral da União (CGU), por esta gerenciado, que é disponibilizado, gratuitamente, aos Estados e Municípios, membros da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv). No âmbito do Estado do Amazonas, a plataforma funciona como o canal oficial do Poder Executivo Estadual para registro de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.

Além do sistema, acima mencionado, são disponibilizados o atendimento presencial, em dias úteis, **na sede da CGE**, bem como por meio de números de telefone, *WhatsApp*, *e-mail* e *o do Fale Conosco*. Ferramentas estas que contribuem para melhor avaliar a qualidade da entrega dos serviços públicos aos usuários das políticas públicas, no âmbito do Poder Executivo Estadual.

No ano de 2025, merecem destaque as seguintes ações da SGTO:

OUVIDORIA E CONTROLE SOCIAL:

Legislação: Lei Federal n. 13.460/2017 (Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos) e Decreto Estadual n. 40.636/2019.

1. Disponibilização de novo espaço destinado ao atendimento presencial da Ouvidoria, denominado **“Fala Amazonas”**, localizado no andar térreo do prédio da Controladoria-Geral do

Estado (CGE), assegurando acessibilidade e inclusão a todos os usuários dos serviços públicos de modo a ampliar o acesso, a qualidade e a efetividade do atendimento ao cidadão;

2. Monitoramento das Cartas de Serviços dos órgãos e entidades do Poder Executivo, que já totalizam 114 (cento e quatorze) divulgadas no Portal da Transparência do Governo do Amazonas (<https://www.transparencia.am.gov.br/outras-informacoes/>), sendo 29 (vinte e nove) dos Órgãos da Administração Direta, 36 (trinta e seis) de Entidades da Administração Indireta e 49 (quarenta e nove) de Unidades de Saúde, que contribuirão para o desenvolvimento do Portal de Serviços Digitais do Poder Executivo;
3. Acompanhamento do cumprimento dos normativos de ouvidoria quanto a avaliação dos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual. Atualmente, o Governo do Amazonas possui 58 (cinquenta e oito) unidades gestoras que disponibilizam, em seus sítios eletrônicos oficiais, a pesquisa de satisfação para medir a qualidade dos serviços públicos prestados, sendo 23 (vinte e três) da Administração Direta, 24 (vinte e quatro) da Administração Indireta e 2 (duas) de Unidade de Saúde;
4. Participação na capacitação “Serviços públicos e defesa do usuário”, realizada pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), por meio da Plataforma da Escola Virtual.Gov-ENAP (EV.Gov);
5. Presença na abertura do Ano Letivo da Escola de Contas Públicas (ECP) do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE-AM),

na ocasião foi realizado o evento “Ouvidoria Day” em alusão ao Dia Nacional do Ouvidor;

6. Participação no *Webinário* “A LGPD aplicada ao Tratamento de Manifestações de Ouvidoria”, promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU) por meio da Câmara Técnica (CT) de Aplicação da Lei n. 13.709/2018, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no âmbito das Ouvidorias Públicas, da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv);
7. Participação na *Live* "Ouvidoria Cidadã: Análise de Pedidos e Respostas", promovida pela CGU e transmitida virtualmente pelo canal oficial da CGU no *YouTube*. O evento apresentou os resultados da pesquisa realizada pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), que teve como objetivo compreender como as manifestações são organizadas e respondidas pelas ouvidorias públicas, com vistas a propor melhorias no processo de coleta de dados e destacar a importância de fortalecer a comunicação entre a sociedade e as ouvidorias;
8. Participação do Subcontrolador-Geral de Transparência e Ouvidoria, **Dr. Albefredo Melo de Souza Júnior**, como palestrante na apresentação “Ouvidoria e Controle Social”. A ação foi promovida pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação (SEDECTI), por meio da Gerência de Capacitação do Departamento de Desenvolvimento Organizacional e Finanças (GCAP/DDOF), com o objetivo de **capacitar e sensibilizar os servidores sobre o papel da ouvidoria e dos mecanismos de**



- controle social**, fortalecendo a compreensão institucional sobre a importância desses instrumentos para a gestão pública;
9. Participação na capacitação “Gestão de Ouvidoria Pública”, promovida pela Escola de Gestão e Aperfeiçoamento do Servidor Público (ESASP) da Secretaria de Estado de Administração e Gestão (SEAD). A atividade foi ministrada pela chefe do Departamento de Ouvidoria e Controle Social (DOCS) da CGE, Larissa Monteiro Pinto de Andrade;
 10. Realização de visita técnica ao Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas (IPAAM) para prestar orientações sobre os procedimentos de ouvidoria pública, direcionada às novas chefias do Instituto;
 11. Realização de reunião com a Secretaria Executiva Adjunta de Controle Interno (SEACI) da Secretaria de Estado de Saúde (SES-AM), para tratar das seguintes pautas: **a)** estrutura das ouvidorias setoriais das unidades de saúde gerenciadas por Organizações Sociais de Saúde (OSS), **b)** sistema OuvidorSUS, **c)** definição do fluxo de tratamento das manifestações do tipo denúncia envolvendo casos de violência obstétrica nas maternidades da rede pública estadual;
 12. **Realização de reunião com o Núcleo de Ação de Ouvidoria e Prevenção da Corrupção (NAOP) da Controladoria Regional da União no Estado do Amazonas (CGU-R/AM), ocorrido na sede da instituição.** O encontro teve como objetivo **verificar o tratamento adotado em âmbito nacional quanto às ouvidorias das unidades de saúde gerenciadas por Organizações Sociais de Saúde (OSS)**, especialmente no que se refere ao



cadastro na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), a fim de subsidiar recomendações a serem aplicadas no âmbito do Poder Executivo Estadual;

- 13. Realização da palestra** intitulada “*A Importância da Ouvidoria no Setor Público Estadual*”, como parte do *Ciclo de Palestras sobre Integridade e Código de Ética*, promovido pela Secretaria de Estado de Infraestrutura (SEINFRA), destinada aos servidores da Pasta. A palestra foi conduzida pela chefia do Departamento de Ouvidoria e Controle Social (DOCS);
- 14. Participação no Webinar** “**Governança de Dados e Inventário da Informação: Fortalecendo a Inteligência nas Ouvidorias Públicas**”, promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Câmara Técnica (CT) de Aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no âmbito das ouvidorias públicas, vinculada à Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv). O evento foi transmitido pelo canal oficial da CGU no *YouTube*, teve como foco o **debate sobre a proteção das informações recebidas pelas unidades de ouvidoria no exercício de suas atividades**, bem como o **uso estratégico dos dados para o aprimoramento da gestão pública**, em conformidade com a legislação referente à proteção de dados pessoais;
- 15. Participação no I Seminário Nacional de Ouvidorias 2025**, promovido virtualmente pela Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), com transmissão pelo canal oficial da CGU no *YouTube*. O evento teve como foco o fortalecimento da atuação das ouvidorias públicas e

contou com a apresentação de temas relevantes, tais como: **a)** Comunicação Estratégica das Ouvidorias: Como Ouvir e Ser Ouvido, **b)** Ouvidoria sob Proteção: Riscos, Denúncias e Garantias em Rede, **c)** Ouvidorias e Diversidade: Gênero, Raça, Acessibilidade e Inclusão, **d)** A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e a atuação das Ouvidorias, **e)** Ouvidoria e Educação Cidadã: Promovendo Direitos e Fortalecendo a Participação Social, **f)** Ouvidoria e as Intersecções entre a LAI e a LGPD, **g)** Desafios da atuação em Rede: Integração entre Ouvidorias e Outros Órgãos, **h)** A Atuação das Ouvidorias na Proteção aos Denunciantes, **i)** Atendimento e Resolução de Conflitos na Prática da Ouvidoria, entre outros temas de interesse para o aprimoramento da área;

16. Realização de reunião com a Secretaria Executiva Adjunta de Controle Interno (SEACI) da Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas (SES-AM), conduzida pelo Subcontrolador-Geral de Transparência e Ouvidoria, **Dr. Albefredo Melo de Souza Júnior, na sede da CGE.** O encontro tratou da padronização da utilização da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) pelas ouvidorias setoriais das unidades de saúde e da estruturação das ouvidorias setoriais dos complexos hospitalares sob gestão das Organizações Sociais de Saúde (OSS);

17. Participação no II Seminário Nacional de Ouvidorias 2025, realizado em Manaus/AM, com o tema “Ouvidoria Contemporânea – Inovação, Sustentabilidade e Gestão Pública com Escuta Cidadã”. O evento foi promovido pela CGU, por meio

da OGU e da Renouv, em parceria com a SEFAZ-AM. As atividades ocorreram no auditório do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE-AM). O Subcontrolador-Geral de Transparência e Ouvidoria, **Dr. Albefredo Melo de Souza Júnior**, participou como mediador do painel “Participação cidadã e a Lei n. 13.460/2017: A Ouvidoria útil como agente transformador de serviços e políticas públicas”. A equipe da Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria (SGTO) esteve presente em diversas atividades do evento, dentre as quais: 1) Painel “Ouvidoria, Controle e Correição: o percurso da denúncia e seus impactos na gestão pública”; 2) Painel “Ouvidorias no Combate ao Assédio e à Discriminação: Escutar, Acolher e Agir”; 3) Palestra “A Amazônia como Protagonista da Agenda Climática: o que as Ouvidorias têm a ver com isso?”; e no Painel mediado pelo Subcontrolador-Geral. Além disso, os servidores participaram das oficinas: a) A Lei de Acesso à Informação frente à LGPD: Transparência e sigilo em jogo; b) Fala.BR - Jornada da Manifestação; c) Tratamento de denúncias e elaboração do Termo de Análise Prévia, e d) Gestão de Ouvidorias;

18. Participação no Webinar “Carta de Serviços: caminhos e boas práticas para elaboração e atualização”, promovido pela CGU e transmitido pelo canal oficial da instituição no YouTube. O evento abordou os fundamentos normativos e as boas práticas relacionadas à elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, instrumento essencial para a promoção da



transparência, do controle social e da melhoria contínua dos serviços públicos;

- 19.** Participação no *Webinar* “Diálogos sobre Controle – A Importância da Ouvidoria como Forma de Aproximar o Cidadão da Gestão”. O evento, organizado pelo Instituto de Defesa da Cidadania e da Transparência (IDCT), em parceria com o Conselho Nacional de Controle Interno (Conaci), foi realizado por meio da plataforma EAD do IDCT. A atividade abordou o papel da ouvidoria como canal essencial para o fortalecimento da relação entre o poder público e a sociedade. Durante o *webinar*, destacou-se que, por meio de manifestações, denúncias, sugestões e elogios, o cidadão contribui diretamente para o aprimoramento da administração pública, promovendo maior eficiência, transparência e participação social. Foram discutidos, entre outros, os seguintes temas: **a)** a importância da Ouvidoria para a sociedade; **b)** boas práticas de Ouvidoria; **c)** estratégias para fortalecer a confiança do cidadão por meio da transparência e do diálogo;
- 20.** Presença na “Oficina Regional Norte 2: Implantação e Implementação de Ouvidorias do SUS”. O evento foi promovido pela Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde do Ministério da Saúde (OuvSUS/MS), em parceria com a Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca (ENSP/Fiocruz-RJ). O encontro teve o objetivo de promover o diálogo, a construção coletiva e o fortalecimento das Ouvidorias como espaço de gestão participativa e de escuta qualificada no Sistema Único de Saúde (SUS);



21. Realização de treinamentos sobre os procedimentos de ouvidoria para os servidores das ouvidorias setoriais do Poder Executivo Estadual;
22. Participação, de modo virtual, nas capacitações de ouvidoria e nas *lives* “De Olho no Fala.BR”, promovidas pela Controladoria-Geral da União (CGU) em parceria com a Ouvidoria-Geral da União (OGU).

TRANSPARÊNCIA PÚBLICA Legislação: Lei Federal n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e Decreto Estadual n. 48.999/2024.

1. Execução de melhorias no Portal de Transparência do Governo do Amazonas, conforme discriminado: **a)** disponibilização de APIs para dados abertos quanto as informações públicas de diárias e passagens, contratos, licitações, remuneração de servidores (<https://www.transparencia.am.gov.br/dados-abertos-2/>), e transparência fiscal (<https://www.transparenciafiscal.am.gov.br/transpprd/mnt/dadosAbertos.do>); **b)** publicização de informações sobre concursos e seleções públicas (<https://www.transparencia.am.gov.br/pessoal/>); **c)** atualização das informações do menu “Outras Informações” (<https://www.transparencia.am.gov.br/outras-informacoes/>), com a divulgação dos links: serviços públicos digitais, consulta da fila de espera da saúde; **d)** criação de ícones “Emendas Parlamentares” (<https://www.transparencia.am.gov.br/emendas-parlamentares/>) e “Nota Fiscal Eletrônica” (<https://www.transparencia.am.gov.br/nota-fiscal-eletronica-2/>), ampliando as divulgações dos respectivos dados públicos, entre outros avanços;

2. Realização de reunião com a equipe do Departamento de Transparência Pública (DTP) para orientações sobre as diretrizes do *checklist* de transparência ativa dos entes da administração indireta, incluindo, autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista e serviços sociais autônomos;
3. Participação no *Workshop* “O Modelo de OSS no Brasil”, organizado pela Secretaria de Estado de Saúde (SES-AM) em parceria com o Instituto Brasileiro das Organizações Sociais de Saúde (IBROSS), sendo realizado no Auditório Belarmino Lins, na sede da Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas (ALEAM);
4. Atuação para a instituição do Decreto Estadual n. 51.201/2025, publicado em 14 de fevereiro de 2025, que estabelece os procedimentos de transparência ativa e de rastreabilidade na aplicação e na prestação de contas das emendas parlamentares federais destinadas às instituições estaduais de ensino superior, às fundações de apoio e às Organizações Não Governamentais, no âmbito do Estado do Amazonas. O normativo foi editado em atendimento à determinação do Supremo Tribunal Federal (STF), decorrente da decisão proferida na Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental (ADPF) n. 854/DF;
5. Participação virtual no Seminário Nacional de Acesso à Informação “Traçando os caminhos da democratização do acesso à informação”. O evento marcou a comemoração dos 13 anos da Lei n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação-LAI). Promovido



pela Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Secretaria Nacional de Transparência e Acesso à Informação (SNAI);

6. Realização de capacitação sobre “Governança e Transparência Pública”, tendo como público alvo os integrantes do Grupo de Trabalho Interinstitucional de Aprimoramento da Transparência e Governança Pública, instituído pelo Decreto n. 51.526/2025. A capacitação foi realizada na sede da CGE e conduzida pela Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria (SGTO). Com o objetivo de otimizar a atuação dos integrantes do GT, os membros foram organizados em equipes. Ao longo do exercício, à medida que as avaliações eram realizadas, as equipes participaram de reuniões para receber orientações sobre os materiais de apoio e os procedimentos para preenchimento das planilhas, contendo as dimensões e os critérios das avaliações;
7. Realização de reunião com as empresas estatais Processamento de Dados Amazonas S/A (PRODAM), Companhia de Saneamento do Amazonas (COSAMA) e Companhia de Gás do Amazonas (CIGÁS), com a finalidade de apresentar orientações sobre a matriz de avaliação do Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP), que, no Ciclo 2025, também contemplou a análise dos sítios eletrônicos oficiais das referidas entidades;
8. Realização de visita técnica ao Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas (IPAAM) para prestar orientações sobre os procedimentos de transparência pública (ativa e passiva), direcionada às novas chefias do Instituto;

9. Participação em reunião virtual promovida pela Transparência Internacional – Brasil (TI-BR), com foco no diálogo sobre a avaliação do Índice de Transparência e Governança Pública (ITGP) – Estadual e Distrital 2025;
10. Realização de reunião técnica na sede da Secretaria de Estado da Casa Civil, com foco nas avaliações de governança e transparência pública, tanto ativa quanto passiva. O encontro foi conduzido pelo Controlador-Geral do Estado, Dr. Jeibson Justiniano, e teve como público-alvo os secretários de Estado e dirigentes de entidades do Poder Executivo Estadual, visando o alinhamento institucional e o fortalecimento das práticas de transparência e governança na administração pública;
11. Participação na *live* de lançamento da campanha “Conheça a Administração Pública: Pergunte!” promovida pela Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Secretaria Nacional de Transparência e Acesso à Informação (SNAI) e a Rede Nacional de Transparência e Acesso à Informação (RedeLAI). Durante o encontro, a Lei de Acesso à Informação (LAI) foi apresentada de forma clara e prática, com destaque para seus fundamentos, direitos garantidos e exemplos de como sua aplicação contribui para fortalecer a relação entre cidadãos e gestão pública;
12. Realização de reunião com representantes da organização da sociedade civil Transparência Internacional – Brasil (TI-BR) para debater a linha de atuação da instituição em relação à transparência e obras de infraestrutura, com destaque para o “*Guia de Transparência Ativa: Obras de Infraestrutura*”, lançado em 2022 em parceria com o Conselho Nacional de Controle

Interno (Conaci). O Guia tem como objetivo orientar os órgãos de controle interno do país na promoção da transparência e do acesso à informação sobre o planejamento, gestão, execução e monitoramento de obras de infraestrutura. A reunião ocorreu na sede da CGE e, em função da temática, contou também com a participação da Secretaria de Estado de Infraestrutura (SEINFRA);

- 13. Participação no “10º Encontro da Rede de Serviços de Informações ao Cidadão (RedeSIC)”**, promovido pela CGU, em parceria com a SNAI. O evento foi realizado de forma virtual, transmitido pelo canal oficial da CGU no *YouTube*, com o propósito de promover um espaço de troca de experiências e de construção coletiva acerca da transparência e do acesso à informação. A programação abordou os seguintes temas: **a)** Transparência e proteção de dados pessoais, **b)** Benefícios do acesso à informação para a sociedade, **c)** Boas práticas e ferramentas de transparência, **d)** Melhorias no Portal da Transparência, **e)** Qualificação das respostas ao cidadão;
- 14. Participação no *Webinar* “Diálogos ITGP: Transparência e Controle de Emendas Parlamentares”**. O evento foi promovido pela Transparência Internacional – Brasil (TI-BR). O encontro abordou o contexto marcado pela decisão do Supremo Tribunal Federal (STF), que determina a adoção de medidas para garantir transparência e rastreabilidade dos recursos de emendas parlamentares. Destaca-se que no Amazonas, essa determinação resultou na edição do Decreto n. 51.201/2025, que regulamenta procedimentos de transparência ativa,

rastreabilidade e prestação de contas das emendas parlamentares federais destinadas a instituições estaduais de ensino superior, fundações de apoio e ONGs;

15. Realização de reuniões para orientações sobre a classificação da informação em grau de sigilo e prazos aplicáveis, conforme Lei n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e Decreto Estadual n. 48.999/2024 com as equipes dos Serviços de Informações ao Cidadão (SICs) do Poder Executivo Estadual;
16. Participação, de modo virtual, nas capacitações de transparência pública e nas *lives* “De Olho no Fala.BR”, promovidas pela Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Secretaria Nacional de Transparência e Acesso à Informação (SNAI);
17. Realização de treinamentos sobre Transparência Pública (Acesso à Informação) para os servidores dos SICs do Poder Executivo Estadual.

4. CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, canal oficial do Governo do Estado do Amazonas, estabelece o diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo a possibilitar, por meio do exercício da cidadania, a contínua melhoria dos serviços públicos prestados. Esta plataforma está acessível por meio da rede mundial de computadores (*internet*) para o registro e acompanhamento de manifestações, onde o usuário escolhe o órgão requerido e o tipo da manifestação, sendo estas: **Solicitação, Reclamação, Sugestão, Elogio, Denúncia** (que, acaso sendo anônima, se transforma em **Comunicação**) e **Pedidos de Acesso à Informação**.

Além da Plataforma Fala.BR, a CGE também disponibiliza os seguintes canais de atendimento:

- **Fale Conosco** é uma ferramenta de atendimento ao usuário dos serviços públicos para esclarecimento de dúvidas acerca das atividades do Governo do Estado e está disponível pelos seguintes canais: **site da CGE:** www.cge.am.gov.br/fale-



conosco/ e **site do Governo do Amazonas:**
<https://www.amazonas.am.gov.br/fale-conosco/> (todos os dias e horários):

- **Telefone:** (92) 3612-4001 (de segunda à sexta-feira, das 8h às 14h);
- **WhatsApp:** (92) 99158-9101 (de segunda à sexta-feira, das 8h às 14h);
- **E-mails:** ouvidoria@cge.am.gov.br e transparencia@cge.am.gov.br (todos os dias);
- **Presencial,** na sede da CGE situada na Rua Franco de Sá, n. 270, Edifício Amazon Trade Center, térreo, Bairro São Francisco, Manaus/AM (de segunda à sexta-feira, das 8h às 14h).

4.1 Processo de Tratamento de Demandas

Todas as demandas registradas nos canais de atendimentos, acima, sem exceção, são devidamente tratadas e respondidas pela SGTO. Incluem-se, nessa competência, os tratamentos das demandas que, eventualmente, resultem encerradas ou arquivadas, com base nas hipóteses legalmente previstas, em decorrência de análises prévias e sob as devidas justificativas.

As principais etapas do processo são:

- I. recepção da demanda por meio do canal de atendimento adequado (manifestação de ouvidoria ou pedido de acesso à informação);
- II. emissão de comprovante de recebimento da manifestação de ouvidoria ou do pedido de acesso;
- III. análise e obtenção de informações complementares, quando necessárias;

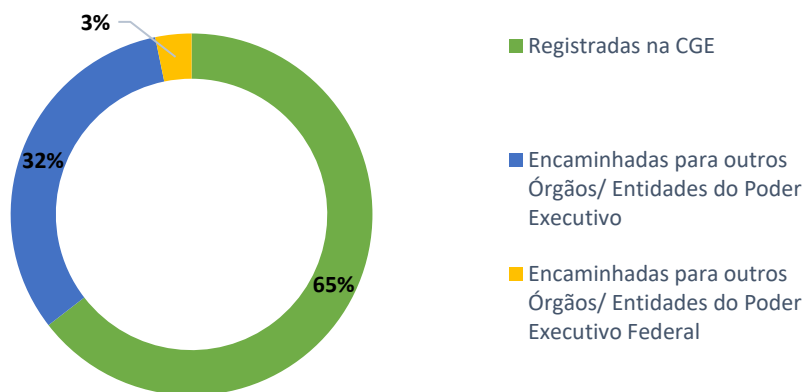


- IV. encaminhamento para setores da CGE para adoção das providências cabíveis e/ou coleta de esclarecimentos indispensáveis à elaboração da “Resposta Conclusiva”;
- V. monitoramento do cumprimento dos prazos legais pelos setores;
- VI. análise secundária das respostas recebidas dos setores, com eventuais interlocuções e contribuições; e
- VII. envio de “Resposta Conclusiva” ao manifestante/solicitante.

4.2 Manifestações de Ouvidoria Registradas na Controladoria-Geral do Estado (CGE) na Plataforma Fala.BR

Manifestações Registradas	Encaminhadas para outros órgãos/Entidades do Poder Executivo	Encaminhadas para órgãos do Poder Executivo Federal
93	30	3

Manifestações Respondidas

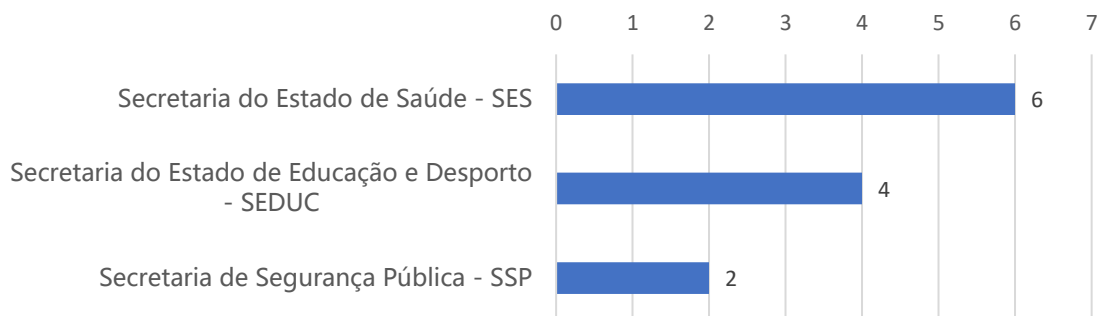


Fonte: Plataforma Fala.BR.

Das 93 (noventa e três) manifestações de ouvidoria registradas em 2025, foram analisadas 93 (noventa e três) e 33 (trinta e três) encaminhadas a outros órgãos ou entidades, em função das competências para adoção de providências, conforme previsão do artigo 8, inciso II, do Decreto Estadual n. 40.636/2019.



Órgãos do Executivo Estadual para onde a CGE mais encaminhou manifestações:



Manifestações encaminhadas a outros entes:



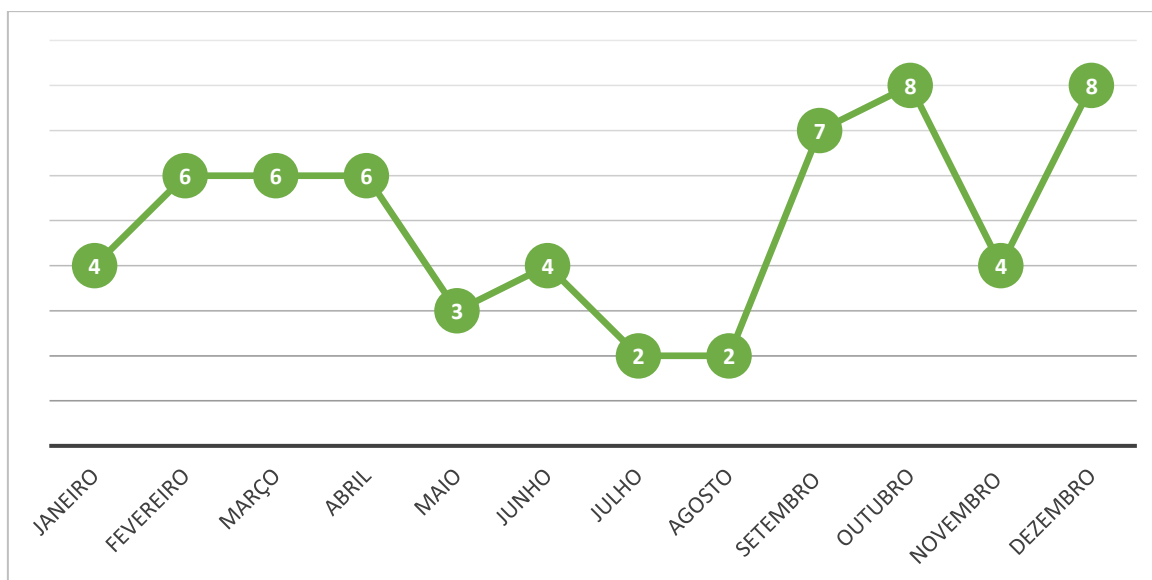
4.3.1 Manifestações de Ouvidoria Tratadas - Plataforma Fala.BR

Manifestações Tratadas	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	Arquivadas	% de Respostas Dentro do Prazo
60	45	0	15	100%

Fonte: Plataforma Fala.BR.

Em relação ao tempo de resposta, a Ouvidoria utilizou, em média, **42,5** dias para registrar a resposta conclusiva nas manifestações recebidas.

Manifestações de ouvidoria registradas por mês na CGE:



Fonte: Destaca-se que os dados utilizados para a produção deste relatório utilizam como fonte extrações diretamente realizadas na plataforma Fala.BR assim como dados disponíveis no "Painel Resolveu?", através do link <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

4.3.2 Manifestações por Tipo registradas na Plataforma Fala.BR para a CGE:

TIPO	FREQUÊNCIA	%
Comunicação	28	47 %
Denúncia	13	22 %
Reclamação	15	25 %
Solicitação	3	5 %
Sugestão	1	1 %
TOTAL	60	100%

Fonte: Plataforma Fala.BR.



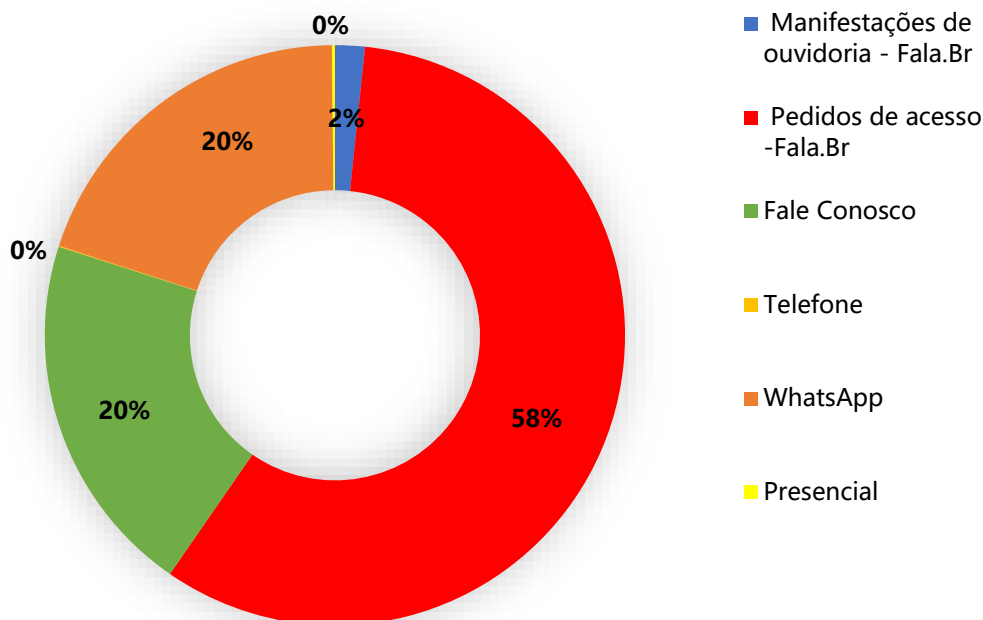
Registra-se que a maior quantidade de manifestações se refere à **Comunicação**, do tipo **denúncias anônimas** convertidas pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, representando **47 %** do total.

4.3.3 Dados e estatísticas das manifestações e pedidos de acesso à informação para a Controladoria-Geral do Estado:

Quantitativo das manifestações tratadas por canal de comunicação

SISTEMA	QUANTIDADE
Manifestação de Ouvidoria Fala.BR	60
Pedidos de Acesso à Informação Fala.BR	2.095
Fale Conosco	734
Telefone	2
WhatsApp	717
Presencial	6
TOTAL	3.614

Fonte: Plataforma Fala.BR/ Relatórios Mensais



Fonte: Relatórios mensais dos departamentos da SGTO

4.3.4 Análise de Pontos Recorrentes das Manifestações

ASSUNTO	FREQUÊNCIA	%
Denúncia-crime	04	7%

Fonte: Plataforma Fala.BR.

Os pontos mais recorrentes nas manifestações tratadas pela Controladoria-Geral do Estado (CGE), com base no campo “**assunto**” da **Plataforma Fala.BR**, foi **Denúncia-crime**. Este assunto, em sua grande maioria, decorreu das manifestações de **Comunicação (denúncia anônima)** que tem como característica principal o anonimato. Em 2025, em sua quase totalidade, por utilizarem palavras ofensivas ou conterem insultos, foram arquivadas como falta de urbanidade. As comunicações representam, portanto, cerca de 8,3% do total de manifestações recebidas.

5. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A Pesquisa de Satisfação é um importante mecanismo para perceber como o usuário do serviço público se sente em relação ao órgão ou entidade na prestação de um serviço, de modo que o atendimento seja melhorado continuamente.

Em cumprimento ao Lei n. 13.460/2017, o Departamento de Ouvidoria e Controle Social (DOCS) da Controladoria-Geral do Estado (CGE) apresenta o resultado



da pesquisa de satisfação, implementada em 30 de novembro de 2023, e, disponibilizado no sitio eletrônico da CGE. Ao todo **164** (cento e sessenta e quatro) usuários responderam à pesquisa, contando os seguintes itens:

1. Qual destes serviços você utilizou?
2. Qual meio você utilizou?
3. Sua demanda foi respondida?
4. Em uma escala de 1 a 10, qual o seu grau de satisfação em relação aos serviços prestados pela Controladoria-Geral do Estado do Amazonas?

Id	Qual destes serviços você utilizou?	Qual meio você utilizou?	Sua demanda foi respondida ?	Em uma escala de 1 a 10, qual o seu grau de satisfação em relação aos serviços prestados pela Controladoria-Geral do Estado do Amazonas?
1	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
2	Ouvidoria	Fala.Br	Sim	10
3	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
4	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
5	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
6	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	9
7	Acesso à Informação	WhatsApp	Não	10
8	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
9	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	8
10	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	9
11	Fale Conosco	Fale conosco	Sim	8
12	Fale Conosco	Telefone	Sim	9
13	Acesso à Informação	Fala.Br	Sim	10
14	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	1
15	Acesso à Informação	WhatsApp	Parcialmente	8



Id	Qual destes serviços você utilizou?	Qual meio você utilizou?	Sua demanda foi respondida ?	Em uma escala de 1 a 10, qual o seu grau de satisfação em relação aos serviços prestados pela Controladoria-Geral do Estado do Amazonas?
50	Acesso à Informação	WhatsApp	Parcialmente	8
82	Ouvidoria	WhatsApp	Parcialmente	6
65	Acesso à Informação	WhatsApp	Parcialmente	8
19	Ouvidoria	E-mail	Não	5
60	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
73	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	8
17	Fale Conosco	WhatsApp	Sim	10
35	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
38	Ouvidoria	WhatsApp	Não	1
28	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
20	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
47	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
63	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	8
29	Acesso à Informação	Telefone	Não	1
36	Acesso à Informação	WhatsApp	Parcialmente	8
27	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	9
83	Ouvidoria	E-mail	Sim	10
33	Acesso à Informação	Fala.Br	Sim	10
34	Acesso à Informação	E-mail	Parcialmente	10
77	Acesso à Informação	E-mail	Sim	10
79	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	8
41	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
24	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	7
45	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	8
16	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
18	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	9
21	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10



Id	Qual destes serviços você utilizou?	Qual meio você utilizou?	Sua demanda foi respondida ?	Em uma escala de 1 a 10, qual o seu grau de satisfação em relação aos serviços prestados pela Controladoria-Geral do Estado do Amazonas?
43	Fale Conosco	Telefone	Não	3
22	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
23	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
46	Ouvidoria	E-mail	Sim	7
25	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
26	Ouvidoria	WhatsApp	Não	9
49	Acesso à Informação	E-mail	Não	1
30	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
51	Acesso à Informação	Fala.Br	Sim	10
31	Ouvidoria	WhatsApp	Parcialmente	6
32	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
37	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
55	Ouvidoria	Fala.Br	Parcialmente	5
39	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
57	Acesso à Informação	Fala.Br	Não	4
58	Ouvidoria	E-mail	Sim	10
59	Fale Conosco	E-mail	Não	10
40	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
61	Acesso à Informação	Fala.Br	Não	2
62	Acesso à Informação	Telefone	Não	1
42	Ouvidoria	WhatsApp	Parcialmente	7
44	Ouvidoria	WhatsApp	Parcialmente	9
48	Ouvidoria	WhatsApp	Parcialmente	6
52	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
67	Acesso à Informação	Fala.Br	Não	2
53	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
69	Ouvidoria	E-mail	Sim	10



Id	Qual destes serviços você utilizou?	Qual meio você utilizou?	Sua demanda foi respondida ?	Em uma escala de 1 a 10, qual o seu grau de satisfação em relação aos serviços prestados pela Controladoria-Geral do Estado do Amazonas?
70	Acesso à Informação	Telefone	Não	3
54	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
56	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
64	Fale Conosco	WhatsApp	Sim	10
66	Fale Conosco	WhatsApp	Parcialmente	10
75	Ouvidoria	Telefone	Sim	1
68	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
71	Fale Conosco	WhatsApp	Não	6
72	Ouvidoria	WhatsApp	Não	9
74	Fale Conosco	WhatsApp	Sim	10
76	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
78	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	7
80	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
81	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	8
84	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	9
85	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	9
86	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	8
87	Acesso à Informação	Fala.Br	Sim	9
88	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
89	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
90	Ouvidoria	WhatsApp	Não	1
91	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
92	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
93	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
94	Fale Conosco	WhatsApp	Sim	10
95	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
96	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	9



Id	Qual destes serviços você utilizou?	Qual meio você utilizou?	Sua demanda foi respondida ?	Em uma escala de 1 a 10, qual o seu grau de satisfação em relação aos serviços prestados pela Controladoria-Geral do Estado do Amazonas?
97	Acesso à Informação	Fala.Br	Sim	9
98	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
99	Fale Conosco	WhatsApp	Sim	10
100	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	8
101	Ouvidoria	WhatsApp	Não	5
102	Fale Conosco	WhatsApp	Parcialmente	9
103	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
104	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
105	Fale Conosco	E-mail	Não	1
106	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
107	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
108	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
109	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
110	Ouvidoria	WhatsApp	Parcialmente	9
111	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
112	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
113	Ouvidoria	WhatsApp	Parcialmente	10
114	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	5
115	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
116	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
117	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
118	Fale Conosco	WhatsApp	Não	6
119	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	8
120	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
121	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
122	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
123	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10

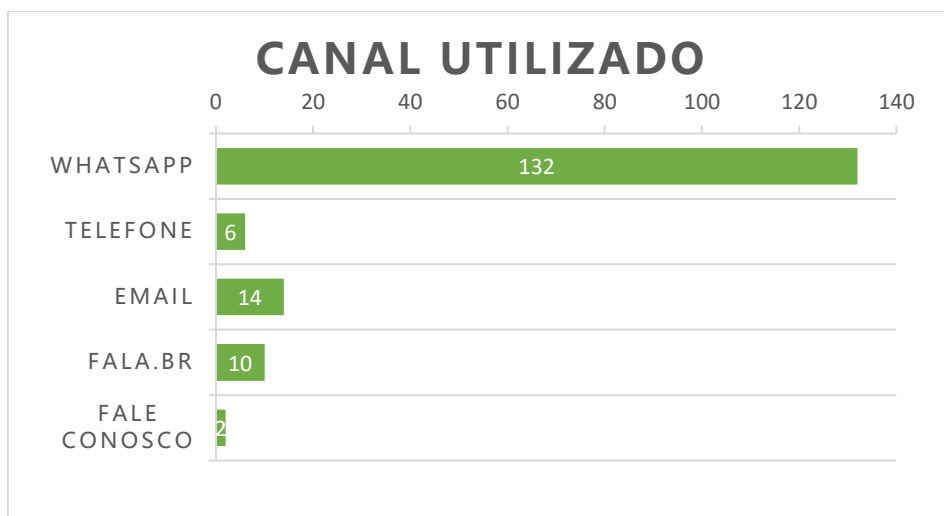


Id	Qual destes serviços você utilizou?	Qual meio você utilizou?	Sua demanda foi respondida ?	Em uma escala de 1 a 10, qual o seu grau de satisfação em relação aos serviços prestados pela Controladoria-Geral do Estado do Amazonas?
124	Ouvidoria	E-mail	Parcialmente	9
125	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
126	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
127	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
128	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	8
129	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
130	Fale Conosco	WhatsApp	Sim	10
131	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
132	Fale Conosco	WhatsApp	Sim	10
133	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
134	Acesso à Informação	E-mail	Sim	10
135	Acesso à Informação	E-mail	Parcialmente	5
136	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
137	Fale Conosco	E-mail	Sim	9
138	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
139	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
140	Fale Conosco	Fale conosco	Sim	5
141	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
142	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
143	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
144	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
145	Fale Conosco	WhatsApp	Sim	10
146	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
147	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	7
148	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	9
149	Fale Conosco	WhatsApp	Sim	6



Id	Qual destes serviços você utilizou?	Qual meio você utilizou?	Sua demanda foi respondida ?	Em uma escala de 1 a 10, qual o seu grau de satisfação em relação aos serviços prestados pela Controladoria-Geral do Estado do Amazonas?
150	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
151	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
152	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
153	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
154	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
155	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
156	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
157	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10
158	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
159	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
160	Ouvidoria	WhatsApp	Parcialmente	9
161	Acesso à Informação	WhatsApp	Parcialmente	8
162	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
163	Ouvidoria	WhatsApp	Sim	10
164	Acesso à Informação	WhatsApp	Sim	10

Fonte: <https://www.cge.am.gov.br/pesquisa-de-satisfacao/>



Sua demanda foi respondida?			
SIM	NÃO	PARCIALMENTE	TOTAL
126	19	19	164
76,8%	11,5%	11,5%	100%

Fonte: <https://www.cge.am.gov.br/pesquisa-de-satisfacao/>

6. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO (CGE)

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) da Controladoria-Geral do Estado (CGE) está subordinado ao Departamento de Transparência Pública (DTP) da Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria (SGTO), conforme o artigo 17, inciso I, do Decreto Estadual n. 40.824/2019, sendo responsável por:

- I. administrar os canais de acesso à informação e de transparência do Poder Executivo Estadual;
- II. receber e analisar as solicitações de acesso à informação;



- III. promover a articulação com Órgãos e Entidades Estaduais com vistas à elaboração e à implementação de políticas de transparência e governo aberto;
- IV. atualizar os dados e informações da CGE disponibilizados por meio do endereço eletrônico www.cge.am.gov.br
- V. orientar para que o layout dos sites institucionais dos Órgãos do Poder Executivo Estadual contenha ferramentas de pesquisa de conteúdo que permitam fácil acesso à informação, de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;
- VI. monitorar a aplicação da Lei de Acesso à Informação no âmbito da Administração Pública Estadual, efetuando verificações temporárias e recomendações necessárias às autoridades superiores;
- VII. orientar os Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual a respeito da criação do Serviço de Informação ao Cidadão;
- VIII. orientar os servidores responsáveis pelo cadastramento de solicitações de informação;
- IX. orientar os Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual sobre a divulgação de dados por iniciativa do próprio setor público e a efetivação de respostas ao cidadão, nos casos de perguntas frequentes;
- X. julgar todos os recursos interpostos contra decisão exarada por autoridade máxima de Órgão ou Entidade baseada na [Lei de Acesso à Informação](#);
- XI. orientar os Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual sobre a implementação e o aperfeiçoamento das normas e



dos procedimentos necessários à garantia do acesso à informação, ouvida a Procuradoria-Geral do Estado nos aspectos jurídicos;

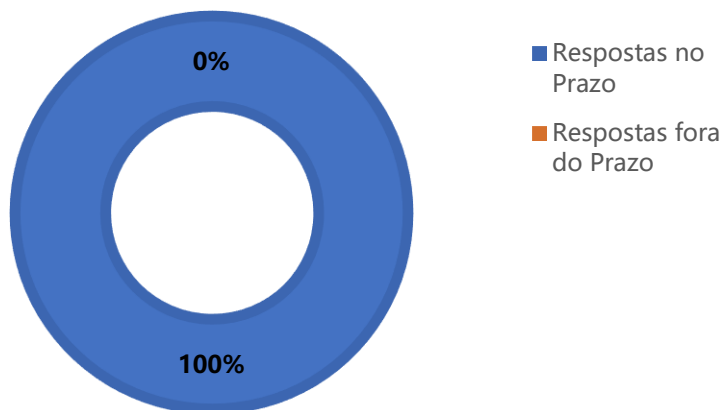
- XII.** estabelecer procedimentos, regras e padrões de divulgação para a implementação de ações de transparência ativa pelos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual;
- XIII.** realizar outras atividades correlatas.

6.1 Dados e estatísticas dos pedidos de acesso à informação da Controladoria-Geral do Estado (CGE):

Pedidos de acesso – Inicial	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	Pedidos em Aberto	% de Respostas Dentro do Prazo
34	34	0	0	100%

Fonte: Plataforma Fala.BR – módulo de acesso à informação

PEDIDOS DE ACESSO – INICIAL



Fonte: Plataforma Fala.BR/ Relatórios Mensais

Pedidos de acesso - Reclamação	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	Pedidos em Aberto	% de Respostas Dentro do Prazo
--------------------------------	--------------------	-------------------------	-------------------	--------------------------------



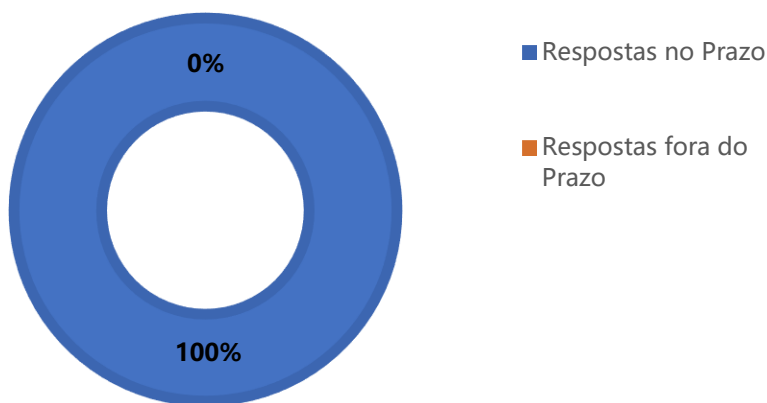
0	0	0	0	100%
---	---	---	---	------

Fonte: Plataforma Fala.BR – módulo de acesso à informação

Pedidos de acesso – Recurso de 1ª instância	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	Pedidos em Aberto	% de Respostas Dentro do Prazo
1	1	0	0	100%

Fonte: Plataforma Fala.BR – módulo de acesso à informação

PEDIDOS DE ACESSO – RECURSO DE 1ª INSTÂNCIA



Pedidos de acesso – Recurso de 2ª instância	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	% de Respostas Dentro do Prazo
43	37	6	86%

Fonte: Plataforma Fala.BR – módulo de acesso à informação



Fonte: Plataforma Fala.BR/ Relatórios Mensais

PEDIDOS DE ACESSO – RECURSO DE 2ª INSTÂNCIA



Em relação ao tempo de resposta, a CGE levou em média 9 (nove) dias para registrar a resposta conclusiva aos pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR.

Observa-se que demandas recebidas por meio do **Fale Conosco** (quadro 4.3.3) foram concluídas com a tempestividade próxima às manifestações de ouvidoria, objeto da Lei n. 13.460/2017 mas, por não estarem inseridas dentro de um sistema automatizado e por não gerar número de protocolo, não possuem prazo para resposta fixado em lei.

6.2 Características dos Pedidos de Acesso à Informação na Plataforma Fala.BR

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO 2025				
Inicial/Reclamação/Recurso	Frequência	No Prazo	Fora do Prazo	% do Prazo
Inicial	34	34	0	100%
Reclamações	0	0	0	-
Recursos de 1ª Instância	1	1	0	100%
Recursos de 2ª Instância	43	37	6	86%
TOTAL	78			

Fonte: Plataforma Fala.BR – módulo de acesso à informação

Pedidos de Acesso à Informação 2025



6.3 3 Análise de Pontos Recorrentes de Pedidos de Acesso à Informação

Os pontos mais recorrentes nos pedidos de acesso à informação tratados pela CGE no ano de 2025 foram acerca de 17 (dezessete) pedidos sobre: Transparência e Acesso à Informação.

7. SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIAS (SE-OUV)

O Sistema Estadual de ouvidorias (SE-OUV) foi instituído por meio do Decreto Estadual n. 40.636/2019, tendo como finalidade, de acordo com o art. 5º, coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e Entidades da Administração Pública Estadual.

Conforme o art. 7º, integram o Se-OUV, como Órgão Central, a Controladoria-Geral do Estado (CGE) e, como unidades setoriais, as ouvidorias dos Órgãos e das Entidades do Poder Executivo Estadual.

7.1 Monitoramento de Manifestações de ouvidoria registradas de janeiro a dezembro de 2025.

Durante o ano de 2025, **com base na Plataforma Fala.BR**, houve 1.152 (mil cento e cinquenta e duas) **denúncias**, 2.433 (duas mil quatrocentas e trinta e três) **reclamações**, 2.051 (duas mil e cinquenta e uma) **solicitações**, 61 (sessenta e uma) **sugestões**, 202 (duzentos e dois) **elogios** e 3.215 (três mil duzentas e quinze) **comunicações**, totalizando **9.114 (nove mil cento e catorze)** manifestações direcionadas a 90 (noventa) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Estado.



MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA ACUMULADAS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL														
JANEIRO A DEZEMBRO – 2025														
#	ÓRGÃO/ENTIDADE	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
1	Agência Amazonense de Desenvolvimento Cultural – AADC - AM	1	0	0	1	0	1	0	0	5	0	1	1	10
2	Agência Amazonense de Desenvolvimento Econômico, Social e Ambiental - AADESAM - AM	1	2	2	2	3	0	2	1	0	3	2	0	18
3	Agência de Defesa Agropecuária e Florestal do Amazonas - ADAF - AM	3	1	0	0	1	0	1	2	1	1	2	2	14
4	Agência de Desenvolvimento Sustentável do Amazonas - ADS - AM	0	0	1	0	1	0	0	0	2	1	0	0	5
5	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados e Contratados do Estado do Amazonas- ARSEPAM - AM	2	4	2	1	0	4	6	2	4	1	0	2	28
6	Centro de Atendimento Integral a Melhor Idade – CAIMI Dr. André Araújo - AM	0	0	0	0	1	3	9	0	0	1	2	1	17
7	Centro de Educação Tecnológica do Amazonas - CETAM - AM	1	1	0	2	2	6	1	4	2	0	3	3	25
8	Centro de Serviços Compartilhados – CSC - AM	25	25	28	23	19	20	25	15	4	3	0	3	190
9	Companhia Amazonense de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos-CADA - AM	0	0	0	0	1	2	1	1	0	1	0	0	6
10	Companhia de Desenvolvimento do	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1



MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA ACUMULADAS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL														
JANEIRO A DEZEMBRO – 2025														
#	ÓRGÃO/ENTIDADE	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
	Estado do Amazonas – CIAMA - AM													
11	Companhia de Gás do Amazonas - CIGÁS - AM	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
12	Companhia de Saneamento do Amazonas – COSAMA - AM	0	1	2	7	1	2	2	1	1	0	1	2	20
13	CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DO AMAZONAS - CGE - AM	4	6	6	6	3	4	2	2	7	8	4	8	60
14	Corpo de Bombeiros Militar do Amazonas – CBMAM - AM	6	3	16	6	1	10	12	9	6	15	6	5	95
15	Defesa Civil do Amazonas - AM	1	1	0	4	1	1	0	1	0	1	0	1	11
16	Departamento Estadual de Trânsito do Amazonas – Detran/AM - AM	25	27	28	22	27	23	27	26	27	15	18	36	301
17	Empresa Estadual de Turismo do Amazonas - AMAZONASTUR - AM	2	1	2	0	1	1	1	0	1	1	0	0	10
18	Escritório de Representação do Governo do Amazonas em São Paulo - ERGSP - AM	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1	0	0	14
19	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas - FAPEAM - AM	1	2	7	2	0	3	2	0	0	1	1	1	20
20	Fundação de Medicina Tropical - Dr. Heitor Vieira Dourado - FMT-HVD - AM	0	1	0	4	5	1	2	2	1	0	4	6	26
21	Fundação de Vigilância em Saúde do Amazonas Dr ^a Rosemary Costa	4	3	7	4	10	2	3	4	2	1	3	5	48



MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA ACUMULADAS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL														
JANEIRO A DEZEMBRO – 2025														
#	ÓRGÃO/ENTIDADE	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
	Pinto - FVS-RCP - AM													
22	Fundação Estadual dos Povos Indígenas do Amazonas - FEPIAM - AM	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23	Fundação Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas – AMAZONPREV - AM	2	0	2	5	1	8	4	5	0	3	1	1	32
24	Fundação Hospital Adriano Jorge - FHAJ - AM	2	2	8	3	23	14	3	7	16	4	7	3	92
25	Fundação Hospital do Coração Francisca Mendes - FHC FM - AM	0	0	0	0	0	0	0	2	0	4	0	0	6
26	Fundação Hospitalar de Dermatologia Tropical e Venereologia Alfredo da Matta-FUHAM - AM	3	3	2	2	3	2	2	1	0	2	5	2	27
27	Fundação Hospitalar de Hematologia e Hemoterapia do Amazonas - FHEMOAM - AM	5	3	9	4	2	3	4	3	2	4	1	2	42
28	Fundação Televisão e Rádio Cultura do Amazonas – FUNTEC - Rádio e TV Encontro das Águas - AM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
29	Fundação Universidade Aberta da Terceira Idade- FUNATI - AM	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
30	Fundo de Promoção Social e Erradicação da Pobreza do Governo do Amazonas - FPS - AM	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	4
31	Hospital e Pronto Socorro 28 de Agosto - AM	1	0	3	1	0	1	3	2	0	3	0	0	14



MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA ACUMULADAS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL														
JANEIRO A DEZEMBRO – 2025														
#	ÓRGÃO/ENTIDADE	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
32	Hospital e Pronto Socorro da Criança Zona Oeste - HPSCZO - AM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
33	Hospital e Pronto Socorro da Criança Zona Sul – HPSCZS - AM	1	0	0	1	0	1	0	1	3	0	0	0	7
34	Hospital e Pronto Socorro Delphina Rinaldi Abdel Aziz - AM	1	2	3	0	1	6	2	3	1	1	2	1	23
35	Hospital e Pronto Socorro Dr. Aristóteles Platão Bezerra de Araújo - AM	19	16	19	23	40	39	12	4	3	0	3	2	180
36	Hospital e Pronto Socorro Dr. João Lúcio Pereira Machado - AM	4	1	11	16	20	14	17	9	15	5	1	0	113
37	Hospital Geral Dr. Geraldo da Rocha - HGGR - AM	0	0	0	0	2	3	3	0	0	0	0	0	8
38	Imprensa Oficial do Estado do Amazonas – IOA - AM	0	0	0	0	2	0	0	0	3	1	1	0	7
39	Instituto da Mulher Dona Lindú - AM	2	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	7
40	Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON/AM - AM	27	24	40	30	13	20	17	16	21	16	17	16	257
41	Instituto de Desenvolvimento Agropecuário e Florestal Sustentável do Estado do Amazonas - IDAM - AM	1	2	0	0	2	2	0	2	0	2	3	3	17
42	Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Amazonas - IPEM/AM - AM	2	2	0	5	2	1	3	3	6	4	0	3	31
43	Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas - IPAAM - AM	18	9	13	19	17	10	8	16	20	16	11	12	169



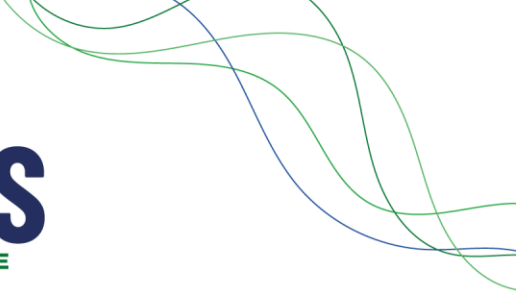
MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA ACUMULADAS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL														
JANEIRO A DEZEMBRO – 2025														
#	ÓRGÃO/ENTIDADE	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
44	Instituto de Saúde da Criança do Amazonas – ICAM - AM	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
45	Junta Comercial do Estado do Amazonas - JUCEA - AM	1	0	0	0	0	1	0	3	6	2	3	0	16
46	Maternidade Ana Braga - AM	3	1	0	1	3	0	5	1	1	2	5	1	23
47	Maternidade Dona Nazira Daou - AM	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	2	5
48	Maternidade Dr. Antenor Barbosa - AM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
49	Maternidade Estadual Balbina Mestrinho - AM	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	5
50	Polícia Civil do Estado do Amazonas – PCAM - AM	62	67	63	53	47	42	67	42	17	9	11	10	490
51	Polícia Militar do Amazonas – PMAM - AM	12	10	9	9	11	7	11	4	9	0	4	3	89
52	Policlínica Codajás - AM	0	0	0	1	2	2	7	1	4	3	1	0	21
53	Policlínica Governador Gilberto Mestrinho - AM	3	0	0	1	8	7	6	8	11	12	10	9	75
54	Policlínica João dos Santos Braga - AM	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
55	Processamento de Dados Amazonas S/A – PRODAM - AM	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
56	Procuradoria Geral do Estado - PGE - AM	30	29	29	25	25	18	31	21	12	8	14	9	251
57	Secretaria de Administração e Gestão do Estado do Amazonas – SEAD - AM	34	41	41	42	40	43	53	36	36	24	28	20	438
58	Secretaria de Estado da Assistência Social e Combate à Fome – SEAS - AM	3	4	4	26	48	9	11	7	7	5	6	15	145
59	Secretaria de Estado da Casa Civil - AM	0	2	0	0	0	5	2	3	0	0	1	3	16



MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA ACUMULADAS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL														
JANEIRO A DEZEMBRO – 2025														
#	ÓRGÃO/ENTIDADE	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
60	Secretaria de Estado da Casa Militar do Amazonas - AM	26	26	29	21	19	20	25	17	7	1	1	4	196
61	Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM	43	46	43	42	39	37	58	24	12	15	24	24	407
62	Secretaria de Estado da Proteção Animal - SEPET - AM	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	4	7
63	Secretaria de Estado das Cidades e Territórios – SECT - AM	2	2	0	2	4	4	1	1	0	2	7	0	25
64	Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Estado do Amazonas - SEAP - AM	13	1	0	3	4	2	2	3	1	7	0	3	39
65	Secretaria de Estado de Comunicação Social do Amazonas-SECOM - AM	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4
66	Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa– SEC - AM	0	0	8	2	2	5	1	0	0	6	1	0	25
67	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação - SEDECTI - AM	9	0	0	1	1	2	0	1	4	0	1	1	20
68	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Metropolitano-SEDURB - AM	0	0	0	0	0	0	4	1	1	2	0	0	8
69	Secretaria de Estado de Desporto e Lazer-SEDEL - AM	1	1	0	0	3	2	2	0	1	1	1	1	13
70	Secretaria de Estado de Educação e Desporto Escolar-SEDUC - AM	118	192	204	239	211	184	176	174	192	123	116	94	2023
71	Secretaria de Estado de Infraestrutura-SEINFRA - AM	3	1	0	0	3	2	2	2	2	1	0	2	18



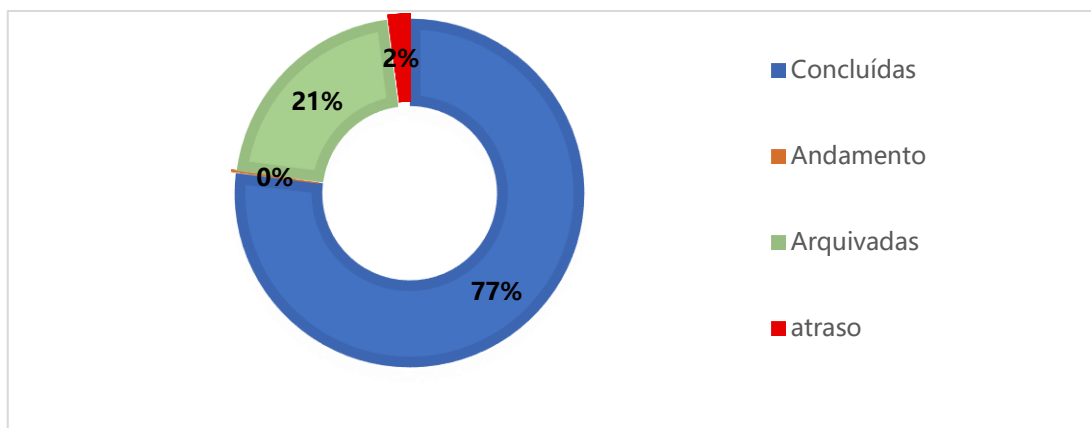
MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA ACUMULADAS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL														
JANEIRO A DEZEMBRO – 2025														
#	ÓRGÃO/ENTIDADE	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
72	Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania - SEJUSC - AM	35	31	36	31	27	27	32	23	10	8	5	5	270
73	Secretaria de Estado de Mineração e Gás – SEMIG. - AM	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
74	Secretaria de Estado de Produção Rural – SEPROR - AM	0	0	1	2	0	0	0	0	1	0	3	2	9
75	Secretaria de Estado de Relações Federativas e Internacionais – SERFI - AM	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	5
76	Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas-SES - AM	129	74	73	73	129	124	101	76	75	83	126	97	1160
77	Secretaria de Estado de Segurança Pública – SSP/AM - AM	97	93	68	50	64	68	66	46	73	44	37	44	750
78	Secretaria de Estado do Meio Ambiente do Amazonas – SEMA - AM	2	1	1	3	3	2	5	0	1	5	4	2	29
79	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência -SEPCD - AM	0	0	0	0	0	0	0	3	1	3	6	3	16
80	Secretaria de Governo - SEGOV - AM	5	4	4	2	5	3	4	2	1	3	3	3	39
81	Secretaria Geral da Vice-Governadoria – SGVG - AM	23	26	26	22	19	20	26	15	4	1	1	2	185
82	Serviço de Pronto Atendimento - SPA São Raimundo - AM	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4	2	0	9
83	Serviço de Pronto Atendimento - SPA Eliameme Rodrigues Mady - AM	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
84	SPA e Policlínica Dr. Danilo Correa - AM	1	3	0	3	2	3	2	2	3	0	1	2	22



MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA ACUMULADAS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL														
JANEIRO A DEZEMBRO – 2025														
#	ÓRGÃO/ENTIDADE	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
85	Superintendência Estadual de Habitação do Estado do Amazonas – SUHAB - AM	13	9	4	4	7	6	4	4	4	3	3	3	64
86	Superintendência Estadual de Navegação Portos e Hidrovias - SNPH - AM	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
87	Unidade de Gerenciamento do Programa de Aceleração do Desenvolvimento da Educação do Amazonas - AM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
88	Unidade de Pronto Atendimento - UPA José Rodrigues - AM	2	0	0	1	2	2	4	0	1	3	4	7	26
89	Unidade Gestora de Projetos Especiais - UGPE - AM	0	2	0	2	1	3	1	0	1	1	1	0	12
90	Universidade do Estado do Amazonas - UEA - AM	17	46	8	7	8	8	16	11	8	22	11	20	182
TOTAL		860	861	872	870	945	874	902	678	667	525	542	518	9114

Fonte: Planilha anual Fala.BR

Segundo dados extraídos da planilha anual Fala.BR, foram registradas **9.114** (nove mil cento e catorze) **manifestações de ouvidoria**, sendo que, 7.006 (sete mil e seis) foram **concluídas**, 21 (vinte e uma) estava em **andamento**, 1.899 (mil oitocentas e noventa e nove) foram **arquivadas** e 188 (cento e oitenta e oito) estavam em atraso, para os 90 (noventa) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Estado.





7.2 Prazo Médio de Atendimento das Manifestações de Ouvidoria

N.	ÓRGÃO/ENTIDADE	Tempo Médio em Atendimento/Dia
1	Agência Amazonense de Desenvolvimento Cultural – AADC - AM	16
2	Agência Amazonense de Desenvolvimento Econômico, Social e Ambiental - AADESAM - AM	27
3	Agência de Defesa Agropecuária e Florestal do Amazonas - ADAF - AM	20
4	Agência de Desenvolvimento Sustentável do Amazonas - ADS - AM	1
5	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados e Contratados do Estado do Amazonas-ARSEPAM - AM	27
6	Centro de Atendimento Integral a Melhor Idade – CAIMI Dr. André Araújo - AM	10
7	Centro de Educação Tecnológica do Amazonas - CETAM - AM	27
8	Centro de Serviços Compartilhados – CSC - AM	20
9	Companhia Amazonense de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos-CADA - AM	12
10	Companhia de Desenvolvimento do Estado do Amazonas – CIAMA - AM	0
11	Companhia de Gás do Amazonas - CIGÁS - AM	34
12	Companhia de Saneamento do Amazonas – COSAMA - AM	23
13	CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DO AMAZONAS - CGE - AM	42
14	Corpo de Bombeiros Militar do Amazonas – CBMAM - AM	12
15	Defesa Civil do Amazonas - AM	17
16	Departamento Estadual de Trânsito do Amazonas – Detran/AM - AM	15
17	Empresa Estadual de Turismo do Amazonas - AMAZONASTUR - AM	28
18	Escritório de Representação do Governo do Amazonas em São Paulo - ERGSP - AM	26
19	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas - FAPEAM - AM	27



N.	ÓRGÃO/ENTIDADE	Tempo Médio em Atendimento/Dia
20	Fundação de Medicina Tropical - Dr. Heitor Vieira Dourado - FMT-HVD - AM	24
21	Fundação de Vigilância em Saúde do Amazonas Drª Rosemary Costa Pinto - FVS-RCP - AM	12
22	Fundação Estadual dos Povos Indígenas do Amazonas - FEPIAM - AM	23
23	Fundação Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas – AMAZONPREV - AM	33
24	Fundação Hospital Adriano Jorge - FHAJ - AM	30
25	Fundação Hospital do Coração Francisca Mendes - FHC FM - AM	20
26	Fundação Hospitalar de Dermatologia Tropical e Venereologia Alfredo da Matta-FUHAM - AM	10
27	Fundação Hospitalar de Hematologia e Hemoterapia do Amazonas - FHMOAM - AM	89
28	Fundação Televisão e Rádio Cultura do Amazonas – FUNTEC - Rádio e TV Encontro das Águas - AM	0
29	Fundação Universidade Aberta da Terceira Idade-FUNATI - AM	20
30	Fundo de Promoção Social e Erradicação da Pobreza do Governo do Amazonas - FPS - AM	7
31	Hospital e Pronto Socorro 28 de Agosto - AM	0
32	Hospital e Pronto Socorro da Criança Zona Oeste - HPSCZO - AM	16
33	Hospital e Pronto Socorro da Criança Zona Sul – HPSCZS - AM	128
34	Hospital e Pronto Socorro Delphina Rinaldi Abdel Aziz - AM	14
35	Hospital e Pronto Socorro Dr. Aristóteles Platão Bezerra de Araújo - AM	9
36	Hospital e Pronto Socorro Dr. João Lúcio Pereira Machado - AM	76
37	Hospital Geral Dr. Geraldo da Rocha -HGGR - AM	53
38	Imprensa Oficial do Estado do Amazonas – IOA - AM	1
39	Instituto da Mulher Dona Lindú - AM	0



N.	ÓRGÃO/ENTIDADE	Tempo Médio em Atendimento/Dia
40	Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON/AM - AM	23
41	Instituto de Desenvolvimento Agropecuário e Florestal Sustentável do Estado do Amazonas - IDAM - AM	8
42	Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Amazonas - IPEM/AM - AM	24
43	Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas - IPAAM - AM	12
44	Instituto de Saúde da Criança do Amazonas – ICAM - AM	36
45	Junta Comercial do Estado do Amazonas - JUCEA - AM	9
46	Maternidade Ana Braga - AM	41
47	Maternidade Dona Nazira Daou - AM	89
48	Maternidade Dr. Antenor Barbosa - AM	48
49	Maternidade Estadual Balbina Mestrinho - AM	38
50	Polícia Civil do Estado do Amazonas – PCAM - AM	3
51	Polícia Militar do Amazonas – PMAM - AM	20
52	Policlínica Codajás - AM	23
53	Policlínica Governador Gilberto Mestrinho - AM	10
54	Policlínica João dos Santos Braga - AM	0
55	Processamento de Dados Amazonas S/A – PRODAM - AM	26
56	Procuradoria Geral do Estado - PGE - AM	42
57	Secretaria de Administração e Gestão do Estado do Amazonas – SEAD - AM	7
58	Secretaria de Estado da Assistência Social e Combate à Fome – SEAS - AM	17
59	Secretaria de Estado da Casa Civil - AM	22



N.	ÓRGÃO/ENTIDADE	Tempo Médio em Atendimento/Dia
60	Secretaria de Estado da Casa Militar do Amazonas - AM	1
61	Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM	5
62	Secretaria de Estado da Proteção Animal - SEPET - AM	8
63	Secretaria de Estado das Cidades e Territórios – SECT - AM	24
64	Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Estado do Amazonas - SEAP - AM	21
65	Secretaria de Estado de Comunicação Social do Amazonas-SECOM - AM	6
66	Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa– SEC - AM	42
67	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação - SEDECTI - AM	9
68	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Metropolitano-SEDURB - AM	40
69	Secretaria de Estado de Desporto e Lazer-SEDEL - AM	48
70	Secretaria de Estado de Educação e Desporto Escolar-SEDUC - AM	17
71	Secretaria de Estado de Infraestrutura-SEINFRA - AM	33
72	Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania - SEJUSC - AM	6
73	Secretaria de Estado de Mineração e Gás – SEMIG. - AM	65
74	Secretaria de Estado de Produção Rural – SEPROR - AM	20
75	Secretaria de Estado de Relações Federativas e Internacionais – SERFI - AM	1
76	Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas-SES - AM	22
77	Secretaria de Estado de Segurança Pública – SSP/AM - AM	7
78	Secretaria de Estado do Meio Ambiente do Amazonas – SEMA - AM	25
79	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência -SEPCD - AM	21



N.	ÓRGÃO/ENTIDADE	Tempo Médio em Atendimento/Dia
80	Secretaria de Governo - SEGOV - AM	4
81	Secretaria Geral da Vice-Governadoria – SGVG - AM	0
82	Serviço de Pronto Atendimento - SPA São Raimundo - AM	16
83	Serviço de Pronto Atendimento - SPA Eliameme Rodrigues Mady - AM	10
84	SPA e Policlínica Dr. Danilo Correa - AM	50
85	Superintendência Estadual de Habitação do Estado do Amazonas – SUHAB - AM	3
86	Superintendência Estadual de Navegação Portos e Hidrovias - SNPH - AM	1
87	Unidade de Gerenciamento do Programa de Aceleração do Desenvolvimento da Educação do Amazonas - AM	19
88	Unidade de Pronto Atendimento - UPA José Rodrigues - AM	27
89	Unidade Gestora de Projetos Especiais - UGPE - AM	19
90	Universidade do Estado do Amazonas - UEA - AM	10

Fonte: Painel Resolveu?

Destaca-se os Órgãos/Entidades mais demandados no ano de 2025

#	ÓRGÃO/ENTIDADES	MANIFESTAÇÕES
1	Secretaria de Estado de Educação e Desporto Escolar-SEDUC - AM	2.029
2	Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas-SES - AM	1.131
3	Secretaria de Estado de Segurança Pública – SSP/AM - AM	750
4	Polícia Civil do Estado do Amazonas – PCAM - AM	498
5	Secretaria de Administração e Gestão do Estado do Amazonas – SEAD - AM	440
6	Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM	409

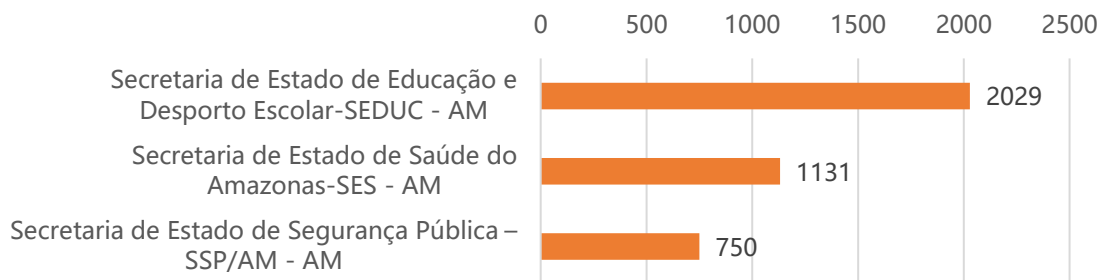


#	ÓRGÃO/ENTIDADES	MANIFESTAÇÕES
7	Departamento Estadual de Trânsito do Amazonas – Detran/AM - AM	301
8	Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania - SEJUSC - AM	270
9	Procuradoria Geral do Estado - PGE - AM	253
10	Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON/AM - AM	252
11	Secretaria de Estado da Casa Militar do Amazonas - AM	196
12	Centro de Serviços Compartilhados – CSC - AM	190
13	Secretaria Geral da Vice-Governadoria – SGVG - AM	185
14	Universidade do Estado do Amazonas - UEA - AM	182
15	Hospital e Pronto Socorro Dr. Aristóteles Platão Bezerra de Araújo - AM	181
16	Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas - IPAAM - AM	173
17	Secretaria de Estado da Assistência Social e Combate à Fome – SEAS - AM	144
18	Hospital e Pronto Socorro Dr. João Lúcio Pereira Machado - AM	113

Fonte: Plataforma Fala.Br

No gráfico abaixo, destacam-se as unidades gestoras mais demandadas, evidenciando que os três pilares da sociedade — educação, segurança e saúde — representam as políticas públicas mais solicitadas.

Órgãos mais demandados



Fonte: Plataforma Fala.Br

8. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS PELA AFEAM

A Agência de Fomento do Estado do Amazonas (AFEAM) utiliza sistema específico para recebimento e tratativas de suas manifestações de ouvidoria, conforme Resolução CMN n. 4.860/2020 e Resolução BCB n. 28/2020 do Banco Central, enviando mensalmente à CGE os dados estatísticos de manifestações de ouvidoria recebidas na Agência, em cumprimento ao Decreto **40.636/2019**, conforme quadro a seguir:

MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SISTEMA OMD V2-AFEAM JANEIRO A DEZEMBRO-2025							
#	Manifestação	Tipo	Órgão	Data inicial	Data final	Prazo (dias)	Assunto
1	250.004.647.52 4	Informação	GECOB	20/01/25	28/01/25	8	Boleto
2	255.034.942.64 1	Informação	OUVIDORI A	27/01/25	27/01/25	3	Financiament o
3	252.054.342.74 5	Reclamaçã o	GECAT	20/02/25	24/02/25	4	Financiament o
4	252.004.247.70 7	Reclamaçã o	GECAT	26/02/25	26/02/25	0	Financiament o
5	252.064.042.82 4	Reclamaçã o	GECAT	27/02/25	07/03/25	8	Financiament o
6	255.024.747.63 4	Informação	GECAT	11/02/25	12/02/25	1	Outros
7	252.034.247.89 0	Informação	OUVIDORI A	13/03/25	14/03/25	1	Outros
8	256.034.242.93 3	Informação	GECOB	23/03/25	25/03/25	2	Boletos
9	253.034.247.97 3	Informação	GECOB	26/03/25	31/03/25	5	Boletos
10	259.094.852.09 2	Informação	GECAT	27/03/25	03/03/25	4	Financiament o
11	259.074.457.05 5	Denúncia	OUVIDORI A	03/04/25	10/04/25	7	Financiament o
12	256.014.152.19 5	Reclamaçã o	GECAT	09/04/25	10/04/25	1	Financiament o
13	255.094.557.17 5	Informação	OUVIDORI A	23/04/25	25/04/25	2	Outros
14	258.044.852.23 3	Informação	GECAT	05/05/25	07/05/25	2	Financiament o



**MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SISTEMA OMD V2-AFEAM
JANEIRO A DEZEMBRO-2025**

#	Manifestação	Tipo	Órgão	Data inicial	Data final	Prazo (dias)	Assunto
15	255.064.657.378	Informação	GECAT	28/05/25	28/05/25	0	Financiament o
16	252.034.757.280	Elogio	GERAD	14/05/25	19/05/25	5	Outros
17	253.094.652.379	Reclamaçã o	GECOB	26/05/25	26/05/25	0	Boletos
18	259.084.452.472	Reclamaçã o	GECOB	14/06/25	23/06/25	9	Financiament o
19	256.004.257468	Reclamaçã o	GECAT	16/06/25	23/06/25	7	Financiament o
20	254.044.358.494	Reclamaçã o	GECAT	16/06/25	23/06/25	7	Financiament o
21	251.094.658.595	Reclamaçã o	GECAT	23/06/25	23/06/25	0	Financiament o
22	250.034.757.601	Reclamaçã o	GECAT	24/06/25	26/06/25	2	Financiament o
23	253.064.552.529	Informação	GECAT	21/06/25	23/06/25	2	Financiament o
24	258.034.157.506	Informação	GECAT	23/06/25	23/06/25	0	Financiament o
25	252.074.152.628	Informação	GECAT	23/06/25	23/06/25	0	Financiament o
26	255.044.253.638	Informação	GECAT	23/06/25	24/06/25	1	Financiament o
27	258.074.552.702	Informação	GECAT	25/06/25	26/06/25	1	Financiament o
28	259.014.157.706	Reclamaçã o	GECAT	03/07/25	07/07/25	4	Financiament o
29	258.064.052.804	Informação	GECAT	24/07/25	28/07/25	4	Financiament o
30	253.024.757.894	Informação	GECAT	28/07/25	29/07/25	1	Financiament o
31	251.094.852.932	Denúncia	OUVIDORI A	30/07/25	01/08/25	2	Sem assunto
32	259.034.957.969	Informação	GECAT	18/08/25	18/08/25	0	Financiament o



**MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SISTEMA OMD V2-AFEAM
JANEIRO A DEZEMBRO-2025**

#	Manifestação	Tipo	Órgão	Data inicial	Data final	Prazo (dias)	Assunto
33	258.004.758.906	Reclamação	GECAT	18/08/25	01/09/25	14	Financiamento
34	251.014.962.018	Reclamação	GECAT	04/09/25	08/09/25	4	Outros
35	254.054.667.085	Reclamação	GECAT	09/09/25	09/09/25	1	Financiamento
36	251.084.162.155	Reclamação	GECAT	11/09/25	19/09/25	7	Financiamento
37	255.014.267.136	Reclamação	GECOB	12/09/25	16/09/25	4	Boletos
38	258.094.362.282	Reclamação	GECAT	12/09/25	16/09/25	4	Financiamento
39	250.094.867.274	Reclamação	GECOB	14/09/25	16/09/25	2	Boletos
40	259.024.267.314	Reclamação	GECAT	17/09/25	22/09/25	5	Financiamento
41	258.064.962.416	Reclamação	GECAT	19/09/25	26/09/25	7	Financiamento
42	252.004.067.431	Reclamação	GECAT	19/09/25	22/09/25	3	Outros
43	256.084.867.581	Reclamação	OUVIDORIA	23/09/25	23/09/25	0	Financiamento
44	258.064.862.672	Reclamação	OUVIDORIA	26/09/25	29/09/25	3	Financiamento
45	251.084.368.130	Informação	GECAT	12/09/25	16/09/25	4	Financiamento
46	259.024.162.370	Informação	OUVIDORIA	15/09/25	16/09/25	1	Financiamento
47	253.014.462.544	Informação	OUVIDORIA	20/09/25	22/09/25	2	Financiamento
48	250.044.167.685	Informação	GECOB	30/09/25	03/10/25	3	Boletos
49	252.064.567.738	Informação	Gecat	10/10/25	13/10/25	3	Outros
50	259.024.662.894	Informação	Gecat	16/10/25	17/10/25	1	Financiamento
51	254.064.967.865	Informação	Gecob	27/10/25	29/10/25	2	Boletos
52	258.064.662.934	Informação	Gecob	29/10/25	30/10/25	1	Boletos

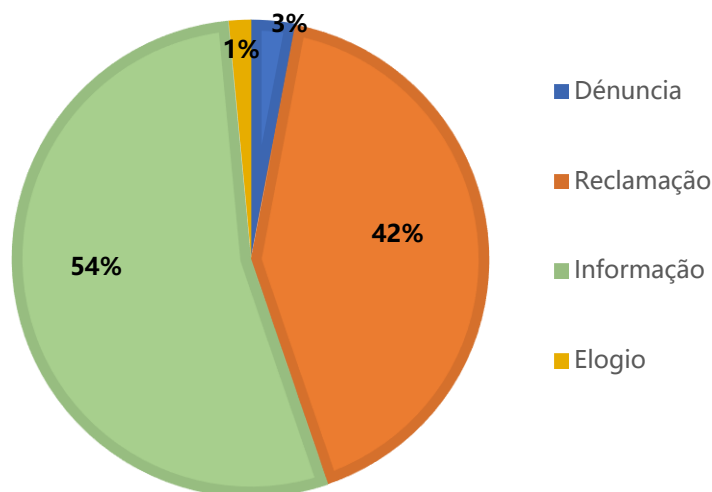


**MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SISTEMA OMD V2-AFEAM
JANEIRO A DEZEMBRO-2025**

#	Manifestação	Tipo	Órgão	Data inicial	Data final	Prazo (dias)	Assunto
53	256.084.462.79 2	Reclamação	Gecat	09/10/25	14/10/25	5	Financiament o
54	250.064.167.99 4	Informação	GECAT	04/11/25	04/11/25	0	Financiament o
55	259.054.677.05 8	Informação	GECOB	19/11/25	24/11/25	5	Boletos
56	256.094.078.00 8	Informação	GECOB	19/11/25	25/11/25	6	Boletos
57	254.054.372.13 0	Informação	GECOB	20/11/25	24/11/25	4	Boletos
58	256.064.077.16 2	Informação	GECOB	25/11/25	25/11/25	0	Boletos
59	257.074.378.17 2	Informação	GECOB	25/11/25	26/11/25	1	Financiament o
60	252.024.272.24 3	Informação	GECAT	26/11/25	28/11/25	2	Financiament o
61	250.024.672.08 3	Reclamação	GECAT	14/11/25	28/11/25	14	Financiament o
62	258.084.077.28 0	Informação	GECAT	01/12/25	01/12/25	0	Financiament o
63	253.054.472.33 1	Informação	GECAT	02/12/25	09/12/25	7	Financiament o
64	254.054.677.33 5	Reclamação	GECOB	10/12/25	11/12/25	1	Boletos
65	254.044.072.46 9	Reclamação	GEPEC	19/12/25	30/12/25	11	Outros
66	253.084.373.49 3	Reclamação	GERAD	19/12/25	31/12/25	11	Outros

Fonte: Relatório mensal da AFEAM.

Foram registradas 02 (duas) **denúncias**, 28 (vinte e oito) **reclamações**, 36 (trinta e seis) **informações**, 01 (um) **elogio**, totalizando 66 (sessenta e seis) **manifestações**.



9. SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (E-SIC)

9.1 Monitoramento de Pedidos de Acesso à Informação acumulados de janeiro a dezembro de 2025, em Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual, com base na Plataforma Fala.BR.

MONITORAMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO ACUMULADOS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL - JANEIRO A DEZEMBRO-2025														
#	ÓRGÃOS/ENTIDADES	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total Geral
1	Agência Amazonense de Desenvolvimento Cultural – AADC - AM	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	Agência Amazonense de Desenvolvimento Econômico, Social e Ambiental - AADESAM - AM	0	0	0	1	2	0	2	0	0	1	0	0	6
3	Agência de Defesa Agropecuária e Florestal do Amazonas - ADAF - AM	1	1	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	6
4	Agência de Desenvolvimento Sustentável do Amazonas - ADS - AM	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	6



MONITORAMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO ACUMULADOS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL - JANEIRO A DEZEMBRO-2025														
#	ÓRGÃOS/ENTIDADES	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total Geral
5	Agência de Fomento do Estado do Amazonas - AFEAM - AM	0	3	1	2	1	3	2	2	2	2	0	0	18
6	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados e Contratados do Estado do Amazonas-ARSEPAM - AM	1	0	0	2	0	0	1	2	1	0	0	0	7
7	Centro de Educação Tecnológica do Amazonas - CETAM - AM	1	1	0	2	0	0	0	2	0	1	0	0	7
8	Centro de Serviços Compartilhados - CSC	0	2	2	3	0	1	0	0	0	1	1	0	10
9	Companhia Amazonense de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos-CADA - AM	0	0	1	2	1	0	1	1	1	1	1	0	9
10	Companhia de Desenvolvimento do Estado do Amazonas - CIAMA	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
11	Companhia de Gás do Amazonas - CIGÁS - AM	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	6
12	Companhia de Saneamento do Amazonas – COSAMA - AM	1	3	0	1	0	0	1	00	1	0	0	0	7
13	CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DO AMAZONAS - CGE - AM	5	2	2	2	4	2	1	3	8	2	1	2	34
14	Corpo de Bombeiros Militar do Amazonas – CBMAM - AM	1	2	1	2	4	0	3	1	2	4	1	1	22
15	Defesa Civil do Amazonas - AM	0	1	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	4
16	Departamento Estadual de Trânsito do Amazonas – Detran/AM - AM	9	13	7	12	13	3	10	7	8	8	6	14	110
17	Empresa Estadual de Turismo do Amazonas - AMAZONASTUR - AM	0	0	1	2	0	1	1	4	0	0	0	0	9
18	Escritório de Representação do Governo do Amazonas em São Paulo - ERGSP	0	0	1	2	2	3	4	2	2	0	1	2	19
19	Fundação Centro de Controle de Oncologia do Estado do Amazonas - FCECON - AM	0	0	0	1	0	0	2	0	0	1	0	2	6
20	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas - FAPEAM	2	0	2	2	3	0	1	2	0	0	1	0	13
21	Fundação de Medicina Tropical - Dr. Heitor Vieira Dourado - FMT-HVD	0	0	0	1	4	3	0	0	0	0	0	0	8
22	Fundação de Medicina Tropical - Dr. Heitor Vieira Dourado - FMT-HVD	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1



MONITORAMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO ACUMULADOS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL - JANEIRO A DEZEMBRO-2025														
#	ÓRGÃOS/ENTIDADES	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total Geral
23	Fundação de Vigilância em Saúde do Amazonas Drª Rosemary Costa Pinto - FVS-RCP - AM	0	0	6	5	1	0	1	2	4	1	3	1	24
24	Fundação Estadual dos Povos Indígenas do Amazonas - FEPIAM	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
25	Fundação Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas - AMAZONPREV	1	6	1	5	3	1	0	1	1	2	5	2	28
26	Fundação Hospital Adriano Jorge - FHAJ	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	Fundação Hospital do Coração Francisca Mendes - FHCFM	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	1	0	4
28	Fundação Hospitalar de Dermatologia Tropical e Venereologia Alfredo da Matta - FUHAM	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
29	Fundação Hospitalar de Hematologia e Hemoterapia do Amazonas - FHEMOAM - AM	3	0	5	1	1	3	5	1	0	2	4	0	25
30	Fundação Televisão e Rádio Cultura do Amazonas – FUNTEC	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	3
31	Fundação Universidade Aberta da Terceira Idade - FUNATI	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
32	Fundo de Promoção Social e Erradicação da Pobreza do Governo do Amazonas - FPS	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	3
33	Hospital e Pronto Socorro da Criança Zona Sul - HPSCZS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	Imprensa Oficial do Estado do Amazonas - IOA	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
35	Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON/AM - AM	3	2	2	3	1	1	5	0	1	0	2	0	20
36	Instituto de Desenvolvimento Agropecuário e Florestal Sustentável do Estado do Amazonas - IDAM - AM	1	0	3	2	2	2	1	2	1	3	0	0	17
37	Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Amazonas - IPEM/AM - AM	1	1	0	2	0	0	1	0	0	1	0	0	6
38	Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas - IPAAM - AM	5	3	5	14	10	14	18	6	6	10	4	1	96
39	Junta Comercial do Estado do Amazonas - JUCEA - AM	1	2	0	2	2	0	0	0	3	0	1	0	11



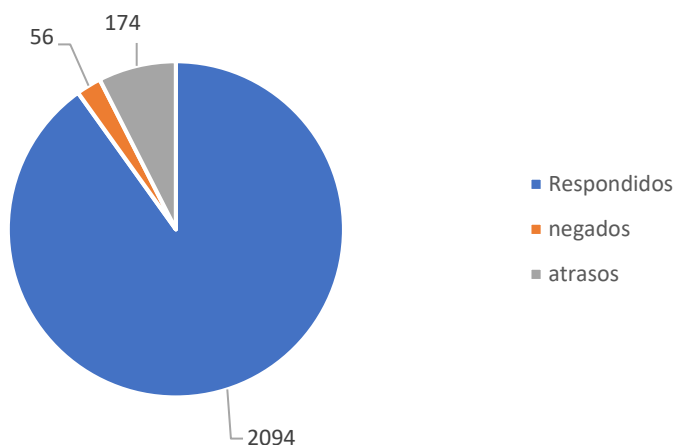
MONITORAMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO ACUMULADOS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL - JANEIRO A DEZEMBRO-2025														
#	ÓRGÃOS/ENTIDADES	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total Geral
40	Polícia Civil do Estado do Amazonas – PCAM - AM	9	9	2	7	8	1	9	5	8	4	2	1	65
41	Polícia Militar do Amazonas – PMAM - AM	7	7	5	6	7	11	6	5	14	4	3	5	80
42	Policlínica Governador Gilberto Mestrinho - POLIMESTRINHO	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	3
43	Processamento de Dados Amazonas S/A – PRODAM - AM	0	3	0	3	0	1	2	0	0	0	0	2	11
44	Procuradoria Geral do Estado - PGE	3	6	1	1	2	2	2	4	4	7	4	2	38
45	Secretaria de Administração e Gestão do Estado do Amazonas – SEAD - AM	4	3	3	4	2	4	4	5	6	7	5	4	51
46	Secretaria de Estado da Assistência Social e Combate à Fome - SEAS	2	1	4	6	2	0	0	4	0	1	2	2	24
47	Secretaria de Estado da Casa Civil - AM	2	2	3	2	2	0	3	1	2	0		1	18
48	Secretaria de Estado da Casa Militar do Amazonas - CASA MILITAR	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
49	Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ	8	5	8	4	1	9	3	6	5	5	5	1	60
50	Secretaria de Estado da Proteção Animal - SEPET - AM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
51	Secretaria de Estado das Cidades e Territórios - SECT	2	3	2	4	1	3	0	1	2	5	4	3	30
52	Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Estado do Amazonas -SEAP	2	3	9	6	5	1	5	5	7	4	3	2	52
53	Secretaria de Estado de Comunicação Social do Amazonas - SECOM	0	5	0	7	1	0	0	0	0	0	1	0	14
54	Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa - SEC	0	1	2	3	0	0	2	0	0	0	1	0	9
55	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação - SEDECTI	0	0	0	5	2	1	1	0	1	1	1	1	13
56	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Metropolitano-SEDURB - AM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
57	Secretaria de Estado de Desporto e Lazer - SEDEL	1	1	2	3	1	4	0	3	0	3	1	0	19



MONITORAMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO ACUMULADOS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL - JANEIRO A DEZEMBRO-2025														
#	ÓRGÃOS/ENTIDADES	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total Geral
58	Secretaria de Estado de Educação e Desporto Escolar-SEDUC - AM	10	3	10	11	9	5	8	9	7	5	2	6	85
59	Secretaria de Estado de Infraestrutura-SEINFRA - AM	3	2	1	2	1	0	4	2	1	0	1	0	17
60	Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania - SEJUSC - AM	5	5	8	7	5	3	3	1	0	7	1	3	48
61	Secretaria de Estado de Mineração e Gás – SEMIG. - AM	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	3
62	Secretaria de Estado de Produção Rural – SEPROR - AM	0	0	0	3	0	0	0	1	0	1	1	0	6
63	Secretaria de Estado de Relações Federativas e Internacionais - SERFI	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
64	Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas-SES - AM	10	13	24	20	16	20	18	10	12	20	120	6	289
65	Secretaria de Estado de Segurança Pública – SSP/AM - AM	38	43	20	38	39	23	15	23	15	33	12	10	309
66	Secretaria de Estado do Meio Ambiente do Amazonas – SEMA - AM	7	4	3	8	8	8	5	4	7	4	5	1	64
67	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência - SEPCD - AM	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	4
68	Secretaria de Governo - SEGOV - AM	0	4	3	5	0	1	2	1	1	0	2	1	20
69	Secretaria Geral da Vice-Governadoria – SGVG - AM	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
70	SPA e Policlínica Dr. Danilo Correa - AM	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
71	Superintendência Estadual de Habitação do Estado do Amazonas – SUHAB - AM	3	2	5	8	3	2	5	2	0	3	3	0	36
72	Superintendência Estadual de Navegação Portos e Hidrovias - SNPH - AM	0	0	0	0	2	1	1	0	1	0	0	0	5
73	Unidade de Gerenciamento do Programa de Aceleração do Desenvolvimento da Educação do Amazonas - UGP-PADEAM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
74	Unidade Gestora de Projetos Especiais - UGPE - AM	2	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	5
75	Universidade do Estado do Amazonas - UEA - AM	17	25	9	8	12	5	18	7	6	10	7	19	143
	Total Geral	174	195	168	271	187	143	183	139	144	169	224	97	2094



Segundo dados extraídos da planilha SIC, foram registrados 2.094 (dois mil e noventa e quatro) **pedidos de acesso à informação**, sendo 1.920 (mil novecentos e vinte) respondidos, 56 (cinquenta e seis) negados, 174 (cento e setenta e quatro) em atraso para 75 (setenta e cinco) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Estado.



9.2 Prazo Médio de Atendimento dos Pedidos de Acesso à Informação

#	ÓRGÃO/ENTIDADE	Tempo Médio em Atendimento/Dia
1	Agência Amazonense de Desenvolvimento Cultural – AADC	1
2	Agência Amazonense de Desenvolvimento Econômico e Social e Ambiental- AADESAM	22
3	Agência de Defesa Agropecuária e Florestal do Amazonas - ADAF	29
4	Agência de Desenvolvimento Sustentável do Amazonas – ADS	2
5	Agência de Fomento do Estado do Amazonas S.A. - AFEAM	7
6	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados e Contratados do Estado do Amazonas-ARSEPAM – AM	16
7	Centro de Educação Tecnológica do Amazonas - CETAM - AM	11



8	Centro de Serviços Compartilhados – CSC	8
9	Companhia Amazonense de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos – CADA	18
10	Companhia de Desenvolvimento do Estado do Amazonas – CIAMA	10
11	Companhia de Gás do Estado do Amazonas - CIGÁS	17
12	Companhia de Saneamento do Amazonas – COSAMA	12
13	Controladoria-Geral do Estado do Amazonas – CGE	9
14	Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Amazonas - CBMAM	10
15	Defesa Civil do Amazonas – AM	30
16	Departamento Estadual de Trânsito do Amazonas – Detran/AM	11
17	Empresa Estadual de Turismo – AMAZONASTUR	17
18	Escritório de Representação do Governo do Estado de São Paulo – ERGSP	20
19	Fundação Alfredo da Matta-FUHAM	23
20	Fundação Centro de Controle de Oncologia do Estado do Amazonas - FCECON	6
21	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas - FAPEAM	11
22	Fundação de Medicina Tropical Heitor Vieira Dourado – FMT-HVD	43,5
23	Fundação de Vigilância em Saúde do Amazonas Dr ^a Rosemary Costa Pinto - AM - FVS	10
24	Fundação Estadual dos Povos Indígenas do Amazonas - FEPIAM	19
25	Fundação Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas - AMAZONPREV	17
26	Fundação Hospital Adriano Jorge – FHAJ	16
27	Fundação Hospital do Coração Francisca Mendes - FHCFM	12
28	Fundação Hospitalar e Hematologia e Hemoterapia do Amazonas – FHMOAM	42
29	Fundação Televisão e Rádio Cultura do Amazonas – FUNTEC	12
30	Fundação Universidade Aberta da Terceira Idade - FUNATI	24
31	Fundo de Promoção Social e Erradicação da Pobreza do Governo do Amazonas – FPS	12
32	Hospital e Pronto Socorro da Criança Zona Oeste - HPSCZO	39
33	Hospital e Pronto Socorro da Criança Zona Sul - HPSCZS	178



34	Imprensa Oficial do Estado do Amazonas – IOA	13
35	Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON/AM - AM	15
36	Instituto de Desenvolvimento Agropecuário e Florestal Sustentável de Estado do Amazonas – IDAM	8
37	Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Amazonas - IPEM/AM	13
38	Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas – IPAAM	28
39	Junta Comercial do Estado do Amazonas - JUCEA - AM	12
40	Polícia Civil do Estado do Amazonas – PC/AM	10
41	Polícia Militar do Estado – PM	17
42	Policlínica Gov. Gilberto Mestrinho	6
43	Processamento de Dados do Amazonas S/A – PRODAM	19
44	Procuradoria Geral do Estado – PGE	45
45	Secretaria de Administração e Gestão do Estado do Amazonas – SEAD	12
46	Secretaria de Estado da Casa Civil	20
47	Secretaria de Estado da Casa Militar	10
48	Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ	11
49	Secretaria de Estado da Proteção Animal – SEPET	6
50	Secretaria de Estado das Cidades e Territórios – SECT	18
51	Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Estado do Amazonas – SEAP	30
52	Secretaria de Estado de Assistência Social do Amazonas – SEAS	20
53	Secretaria de Estado de Comunicação Social – SECOM	18
54	Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa–SEC – AM	23
55	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação – SEDECTI	18
56	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Metropolitano-SEDURB	9
57	Secretaria de Estado de Desporto e Lazer – SEDEL	66
58	Secretaria de Estado de Educação e Qualidade do Ensino – SEDUC	16
59	Secretaria de Estado de Energia, Mineração e Gás - SEMIG	20
60	Secretaria de Estado de Infraestrutura e Região Metropolitana de Manaus – SEINFRA	24



61	Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania - SEJUSC – AM	10
62	Secretaria de Estado de Produção Rural – SEPROR	16
63	Secretaria de Estado de Relações Federativas e Internacionais – SERFI	21
64	Secretaria de Estado de Saúde – SES	55
65	Secretaria de Estado do Desporto e Lazer – SEDEL	28,6
66	Secretaria de Estado do Meio Ambiente – SEMA	17
67	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência - SEPCD	7
68	Secretaria de Governo – SEGOV	22
69	Secretaria Geral da Vice-Governadoria – SGVG	19
70	Sistema de Segurança Pública do Amazonas – SSP	11
71	SPA e Policlínica Dr. Danilo Correa	12
72	Superintendência Estadual de Habitação do Estado do Amazonas – SUHAB	18
73	Superintendência Estadual de Navegação, Portos e Hidrovias - SPNH	25
74	Unidade de Gerenciamento do Programa de Aceleração do Desenvolvimento da Educação do Amazonas - UGP-PADEAM	13
75	Unidade Gestora de Projetos Especiais - UGPE – AM	26
76	Universidade do Estado do Amazonas – UEA	13

10. PROGRAMA NACIONAL DE TRANSPARÊNCIA PÚBLICA (PNTP)

É um programa nacional de iniciativa conjunta da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (ATRICON), Tribunal de Contas da União (TCU) e Tribunal de Contas do Mato Grosso (TCE/MT), que se destina a avaliação dos portais de transparência ativa dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, dos próprios Tribunais de Contas, do Ministério Público e das Defensorias Públicas, das esferas federal, estadual e municipal de governo, e da Administração Indireta federal.

O objetivo do PNTF é a promoção da transparência, o acesso à informação e à prestação de contas no setor público baseado nas regras de transparência estabelecidas pela Lei Complementar n. 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal - LRF) e pela Lei n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), por meio da análise dos dados disponibilizados nos Portais de Transparência. A análise é feita anualmente por meio do preenchimento de um questionário de avaliação da transparência dos portais públicos disponibilizado pelos Tribunais de Contas.

Assim, espera-se facilitar o acesso a tais dados à toda sociedade: cidadãos, imprensa, academia e Órgãos de Controle.

O mapeamento também se destina a servir de subsídio para os Poderes e Órgãos avaliados e para as instituições de controle a fim de que adotem as providências eventualmente necessárias, no sentido de ampliar a oferta de dados e aprimorar a forma pela qual tais informações são disponibilizadas. Do mesmo modo, a divulgação dos resultados e a premiação daqueles Poderes e órgãos cujos portais se destacarem no quesito transparência têm por objetivo fomentar a transparência, estimulando o aprimoramento dos portais.

Durante a realização do PNTP 2025, o Governo do Estado do Amazonas, por meio de ações coordenadas pela Controladoria-Geral do Estado (CGE), conquistou o **Selo Diamante em Transparência Pública**, mantendo o reconhecimento já obtido em 2023 e 2024.

11. CAPACITAÇÕES INTERNAS

As equipes do Departamento de Ouvidoria e Controle Social (DOCS) e do Departamento de Transparência Pública (DTP) participaram, de forma virtual, das capacitações em ouvidoria e acesso à informação “De Olho no Fala.BR”, promovidas pela Controladoria-Geral da União (CGU), em parceria com a Ouvidoria-Geral da União (OGU) e a Secretaria Nacional de Transparência e Acesso à Informação (SNAI). Os treinamentos abordaram as novas funcionalidades da Plataforma Fala.BR e tiveram como objetivo orientar e capacitar cidadãos, servidores públicos e gestores para o uso adequado da ferramenta. Além disso, as equipes também participaram de diversas ações formativas promovidas pela Escola de Gestão e Aperfeiçoamento do Servidor Público (ESASP) da Secretaria de Estado de Administração e Gestão (SEAD), pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e por outras instituições voltadas à capacitação nas áreas de transparência e ouvidoria.

11.1. Providências adotadas pela Administração Pública nas Soluções apresentadas.

As visitas técnicas pontuais às unidades setoriais de ouvidoria, assim como as ações de capacitação, permaneceram como pilares das iniciativas de 2025. O objetivo foi aprimorar as rotinas de atendimento, garantindo maior eficiência na resposta às demandas e assegurando a resolutividade esperada pelos usuários dos serviços públicos.

Conforme registros de 2025, a Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria, realizou **33 (trinta e três)** ações voltadas às áreas de **ouvidoria e transparência pública**, incluindo capacitações, reuniões e visitas técnicas. As atividades contaram com a participação de mais de **150 (cento e cinquenta)** servidores do Poder Executivo Estadual.



12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em atendimento a Lei 13.460/2017 e a Lei n. 12.527/2011, a Controladoria-Geral do Estado (CGE), por meio da Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria (SGTO), tem trabalhado pelo cumprimento de sua missão estratégica de atuar com foco na participação popular e no controle social, bem como no aumento substancial da transparência nas ações do Governo do Estado do Amazonas.

Observa-se, ainda, que as unidades setoriais de Ouvidoria e do SIC do Poder Executivo Estadual, integrantes do Se-OUV, têm contribuído para a elevação da qualidade da prestação dos serviços públicos, mediante o aprimoramento da utilização das ferramentas remotas e presenciais disponíveis, com base em orientações técnicas e capacitações contínuas promovidas pela SGTO/CGE.

Destaca-se, nesse contexto, a adoção de práticas alinhadas a referenciais de excelência e boas práticas em nível nacional, evidenciando o fortalecimento da governança, da transparência e da qualidade no atendimento ao cidadão.

Posto isso, recomenda-se para 2026:

1. a continuação de realização de atividades visando aprimorar o fortalecimento da cultura da transparência, do controle social, da mediação, prevenção e resolução de conflitos, do acolhimento e da qualificação no uso da Plataforma Fala.BR;
2. continuar promovendo capacitações das equipes quanto ao atendimento e tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação;
3. ampliar a sensibilização nos Órgãos/Entidades sobre o cumprimento dos normativos de ouvidoria e transparência pública – Lei n. 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto n. 40.636/2019, e n. 12.527/2011, regulamentada pelo Decreto n. 48.999/2024;
4. Conceder o selo “**Ouvidoria Cidadã**” para reconhecer gestores públicos estaduais que apoiam e contribuem para



o fortalecimento do Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV).

5. Conceder o selo “**Transparência Legal**” para reconhecer gestores públicos estaduais que apoiam e contribuem para o fortalecimento da Transparência Pública.
6. Manter o Selo Diamante durante a realização do 5º Ciclo de Avaliação do PNTP.

Manaus, 27 de abril de 2026.



13. REGISTROS FOTOGRÁFICOS

Visitas técnicas



IPAAM

Palestra na SEDECTI



Oficina Região Norte - Ouvidoria SUS



Capacitações ESASP



▶ Relatório Anual de **Ouvidoria**

Controladoria Geral
do Estado

CGE AM

ANO: **2025**



TELEFONE
(92) 3612-4005



E-MAIL
ouvidoria@cge.am.gov.br



ENDEREÇO
Edifício Amazon Trade Center,
rua Franco de Sá, 270
Bairro São Francisco
CEP: 69079-210



CGE

CONTROLADORIA
GERAL DO
ESTADO



GOVERNO DO
AMAZONAS
A FORÇA DA NOSSA GENTE