



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

**SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO – SEAD**

**OUVIDORIA**

**Relatório Anual de Gestão 2025**

Com base na Lei 13.460/2017

**Andreza Helena da Silva**

Secretária de Estado de Administração e Gestão, em exercício

**Guilherme Saraiva**

Ouvidor

[www.sead.am.gov.br](http://www.sead.am.gov.br)  
[instagram.com/SeadAmazonas](https://www.instagram.com/SeadAmazonas)  
[youtube.com/@SeadAmazonas](https://www.youtube.com/@SeadAmazonas)  
[facebook.com/SeadAmazonas](https://www.facebook.com/SeadAmazonas)

[sead@sead.am.gov.br](mailto:sead@sead.am.gov.br)  
Fone: (92) 3182-2808 / 3182-2869  
Av. Constelação, 30 – Conj. Morada  
do Sol, Aleixo. Manaus - AM  
CEP: 69060-081

**Secretaria de  
Administração  
e Gestão**

## Introdução.

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Administração e Gestão (SEAD), em atendimento ao artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17 que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos apresenta seu Relatório Anual de Gestão com os resultados alcançados em 2025

Este documento vai além de um simples registro de atividades. Ele mostra como a Ouvidoria contribuiu para o fortalecimento da instituição, atuando com foco na eficiência, na transparência e na solução adequada das demandas. O relatório também apresenta, de forma clara e objetiva, os dados quantitativos das manifestações recebidas ao longo do ano, além de apontar sugestões de melhorias para qualificar ainda mais os serviços prestados pela Secretaria.

## Canais de atendimento ao usuário.

A principal atribuição da Ouvidoria/SEAD é desempenhar o papel de intermediária e facilitadora do diálogo entre o servidor ou cidadão e a Secretaria de Estado de Administração e Gestão, assegurando que as manifestações oriundas do exercício da cidadania contribuam para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos oferecidos pela Instituição.

Em 2025, a continuidade dos serviços com as seguintes formas de atendimento:

**Presencial:** Av. Constelação, 30 – Conj. Morada do Sol - Aleixo

**Telefone:** 3182-2877 / 99176-7760

**WhatsApp:** 99176-7760

**e-mail:** [ouvidoriasead@sead.am.gov.br](mailto:ouvidoriasead@sead.am.gov.br)

**Fale Conosco:** <https://www.sead.am.gov.br/fale-conosco/>

**Fala-Br:** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação:  
falabr.cgu.gov.br/web/AM

**Caixinha de Sugestões** – Canal visando a melhoria nos serviços ofertados.

Através desses canais, foram registrados um até o mês de dezembro de 2025, total de **2.652** atendimentos.

A distribuição quantitativa dessas manifestações recebidas pelos canais de comunicação ao longo do ano está apresentada neste quadro, abaixo:

Tipo de Manifestação	Quantidade
Presencial	46
Atendimento telefônico	67
WhatsApp	234
E-mail institucional	122
Sistema Fala-BR Geral	464
Sistema. Fala-BR Denúncias	14

*Fonte: relatório mensal da Ouvidoria*

A maioria das demandas recebidas pela Ouvidoria chega por meio do telefone, tanto por chamadas quanto por mensagens de WhatsApp. Em 2025, foram registradas um total de 67 chamadas e 250 mensagens pelo WhatsApp. Destacamos uma diversidade de conteúdos, dentre elas, solicitações de contato telefônico, informações gerais sobre agendamento à

Junta Médica e informações de andamentos processuais, orientações sobre serviços e consignados, entre outros assuntos. Essas solicitações costumam ser atendidas rapidamente, seja durante a própria ligação, por mensagem ou ainda no mesmo dia, quando precisamos buscar orientações adicionais junto aos setores responsáveis pelas informações.

Porém, em situações mais específicas que exigem uma análise mais detalhada como denúncias ou pedidos de agendamento, orientamos que o cidadão registre sua demanda na Plataforma de Ouvidoria Fala-BR, para que ela seja tratada de forma adequada e acompanhada pelos canais oficiais.

Nas manifestações de Comunicação (denúncia anônima), e a maioria delas foi redigida em uma linguagem imprópria e inadequada, incluindo palavras de baixo calão em relação a ações pontuais do Sistema de Segurança Pública (SSP), totalizaram até dezembro 191. Estas foram arquivadas sob o motivo 'Falta de Urbanidade', seguindo a orientação da Controladoria Geral do Estado (CGE).

### **Análise das Manifestações.**

As recebidas pelos canais de comunicação da Ouvidoria são encaminhadas de forma imediata aos setores competentes para análise, providências e resposta obedecendo o prazo estipulado em cumprimento à legislação.

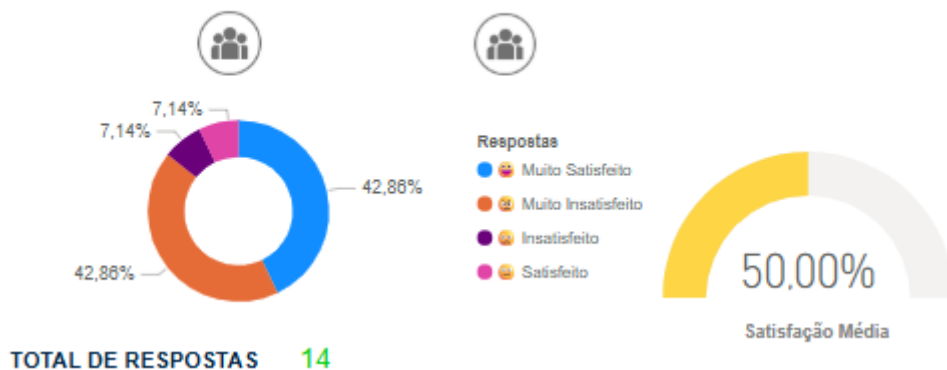
As demandas mais simples recebidas por ligação e WhatsApp são resolvidas de imediato, em geral, no momento do atendimento telefônico ou no mesmo dia quando se tem a necessidade de obter alguma orientação com os setores responsáveis pela informação. Em relação às demandas mais complexas, essas são encaminhadas via memorando aos setores competentes.



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)



A título de exemplo é importante destacar que foram expedidos 245 memorandos pela Ouvidoria, referentes às manifestações complexas recebidas, cujo teor exigia uma resposta mais elaborada e com dados específicos. Destes, os setores mais demandados para a Consultoria: Técnico-Administrativa (CTA), Secretaria Executiva Adjunta de Gestão de Recursos Humanos (SGRH), Junta Médica e Pericial do Estado do Amazonas (JMEPAM), Arquivo Público (APEAM) e Secretaria Executiva de Gestão de Bens Patrimoniais e Gastos Públicos (SEPAGAP).

A distribuição do quantitativo de manifestações recebidas pelos canais de comunicação ao longo do ano e encaminhadas aos setores encontra-se conforme a ordem a seguir: JUNTA MÉDICA, CTA, SGRH, ARQUIVO PÚBLICO, DAFI, CRD, SEAG, SEPAGAP.

### Pontos Recorrentes das Manifestações.

As ocorrências recorrentes durante este ano, em ordem crescente de frequência demandada pelo servidor/cidadão, foram os seguintes:

[www.sead.am.gov.br](http://www.sead.am.gov.br)  
[instagram.com/SeadAmazonas](https://www.instagram.com/SeadAmazonas)  
[youtube.com/@SeadAmazonas](https://www.youtube.com/@SeadAmazonas)  
[facebook.com/SeadAmazonas](https://www.facebook.com/SeadAmazonas)

[sead@sead.am.gov.br](mailto:sead@sead.am.gov.br)  
Fone: (92) 3182-2808 / 3182-2869  
Av. Constelação, 30 – Conj. Morada do Sol, Aleixo. Manaus - AM  
CEP: 69060-081

Secretaria de  
**Administração  
e Gestão**

1. Orientação sobre agendamento e registro de falhas no atendimento na Junta Médica e Pericial.
2. Informação e orientação sobre consignados, assim como procedimentos para desbloqueio de acesso e atualização de cadastro no sistema da Empresa terceirizada de consignados, ConsigFacil.
3. Consulta e registro de demora na análise dos processos.
5. Dúvidas sobre pagamento e lançamentos no contracheque.
6. Informações sobre os procedimentos e andamento de processos de auxílio funeral.

### **Sugestões a Gestão.**

Conforme a Lei de Proteção e Defesa dos Usuários do Serviço Público (Lei nº 13.460/17), em seu Art. 13, “As Ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o

tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Dessa forma, propõe-se sugestões que visam o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos por esta Secretaria em relação aos pontos mais recorrentes da Manifestações.

- **Reformular integralmente o Decreto nº 3.2835**, que regulamenta as consignações em folha de pagamento dos servidores, a fim de fortalecer a segurança a segurança e dar maior respaldo legal a todos os envolvidos: servidor, consignatárias, órgão público e empresa e gestora. Essa revisão deve estabelecer critérios claros para credenciamento e recadastramento das consignatárias, além de assegurar conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e com a Lei do Superendividamento.
- **Atualizar o endereço de e-mail dos servidores no sistema de folha**, garantindo que esses dados sejam incluídos no arquivo encaminhado pela empresa de processamento à gestora da carteira de consignados. Dessa forma, o cadastro dos servidores junto à ConsigFacil permanecerá correto e atualizado.
- Mapear os Processos da SEAD, com o objetivo de padronizar, aprimorar e otimizar os processos críticos.

## Considerações finais

Este relatório de Gestão mostra, de forma clara, como a Ouvidoria da SEAD tem sido fundamental para aproximar a Secretaria dos cidadãos e servidores. Ao longo do período analisado, as manifestações recebidas revelaram dúvidas, sugestões, reclamações e também reconhecimentos, refletindo o que as pessoas realmente pensam e esperam dos serviços públicos. Cada demanda foi acolhida, analisada e respondida com responsabilidade e transparência.

A análise dessas manifestações permitiu identificar os principais pontos que precisam de atenção, além de oportunidades de melhoria. Essas informações são essenciais para aperfeiçoar processos, corrigir falhas e tornar os serviços cada vez mais eficientes e otimizadas.

Mais do que resolver demandas, a Ouvidoria cumpre o papel importante, de forma ética e moral, na construção de confiança, fortalecendo o diálogo e contribuindo para decisões mais assertivas e alinhadas aos princípios da transparência e da ética.

A partir de mim, reafirma-se o compromisso de continuar aprimorando o atendimento e buscando a excelência nos serviços prestados. Até o final de dezembro, a Ouvidoria recebeu 04 elogios, que foram encaminhados ao Secretário de Estado para reconhecimento pelo trabalho realizado.



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO



[www.sead.am.gov.br](http://www.sead.am.gov.br)  
[instagram.com/SeadAmazonas](https://www.instagram.com/SeadAmazonas)  
[youtube.com/@SeadAmazonas](https://www.youtube.com/@SeadAmazonas)  
[facebook.com/SeadAmazonas](https://www.facebook.com/SeadAmazonas)

[sead@sead.am.gov.br](mailto:sead@sead.am.gov.br)  
Fone: (92) 3182-2808 / 3182-2869  
Av. Constelação, 30 – Conj. Morada  
do Sol, Aleixo. Manaus - AM  
CEP: 69060-081

▶ **Secretaria de  
Administração  
e Gestão**