imprensa oficial
GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

Relatório da OUVIDORIA 2025



Imprensa Oficial do Estado do Amazonas
Manaus - 2025

imprensa oficial
GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

Relatório da OUVIDORIA 2025

Wilson Miranda Lima
Governador do Estado

Tadeu de Souza Silva
Vice-Governador do Estado

Flávio Cordeiro Antony Filho
Secretário de Estado Chefe da Casa Civil

imprensa oficial
GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

Diretor-Presidente	**João Ribeiro Guimarães Júnior**
Chefe de Gabinete	**Lucas dos Santos Rocha**
Diretora de Gestão Financeira	**Núbia Maciel Barreto**
Diretor de Operações	**Antônio Dias da Cunha Neto**
Elaboração e Revisão	**Alcione da Silva Lima** **Patrícia Freitas de Magalhães Câmara**
Colaboração e Revisão	**Elvira Geralda de Andrade Moura**
Diagramação	**Geovana Andrade Pinhais dos Santos** **Letícia Victoria Praia Pereira**
Capa	**Davis Silva Cavalcante**
Editoração e Revisão Geral	**Daniela Cavalcante da Silva**

SUMÁRIO

Pilares dos canais de comunicação 04

1 Introdução 05

2 Quem somos 06

3 Visão Geral e Destaques de 2025 07

3.1 Ações Internas 07

3.1.1 Prestação de Contas da Ouvidoria – Relatório de Gestão 2024 07

3.1.2 Ação em alusão ao Outubro Rosa 08

3.1.3 Ação em alusão ao Novembro Azul 09

3.2 Integrações 10

3.3 Cursos, Seminários e Palestra 11

3.3.1 Serviços Públicos e Defesa do Usuário 11

3.3.2 Sistema de Gestão de Entregas Públicas – Sigep 12

3.3.3 1º Encontro da Rede Amazonense de Proteção de Dados 13

3.3.4 Ouvidorias da Mulher como Instrumento de Equidade 14

3.3.5 Roda de Conversa “Conversar Pode Mudar Vidas” 15

3.3.6 II Seminário Nacional de Ouvidorias de 2025 16

3.3.7 Solenidade de outorga da Medalha do Mérito Acadêmico 17

4 Ações de Monitoramento do Portal Eletrônico 18

5 Participação e engajamento no Projeto Institucional 23

6 Canais interativos, processos de trabalho e atribuições 24

7 Processo de Tratamento de Demandas 25

8 Dados e Estatísticas das Manifestações 26

8.1 Perfil dos Usuários Públicos nos Canais de Comunicação 28

8.2 Análise de Pontos Recorrentes das Manifestações 28

8.3 Resolutividade com base nas respostas fornecidas pelos usuários 28

8.4 Prazo Médio de Atendimento das demandas 29

8.5 Providências adotadas pela Administração Pública nas Soluções 29

9 Considerações Finais 30

PILARES DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO



Missão

Possibilitar ao cidadão o direito de manifestar-se sobre os serviços públicos prestados pela Imprensa Oficial do Estado do Amazonas;

Ouvir, acompanhar e responder as manifestações dos cidadãos, propondo ações que visem a melhoria e aprimoramento dos serviços públicos, contribuindo para a transparência e qualidade da gestão;

Defender os princípios básicos da Administração Pública Estadual.



Visão

Consolidar-se pela excelência nos serviços prestados pela autarquia, sermos reconhecidos pelo cidadão amazonense como instrumento de gestão e referência como modelo de melhores práticas.



Valores

Legalidade: Garantir que a lei seja cumprida em todas as ocasiões;
Impessoalidade: Tratar todos os cidadãos com igualdade, sem distinção;
Moralidade: Atender com respeito; manter sob sigilo todas as informações confiadas à ouvidoria;
Publicidade: Divulgar no portal da Ouvidoria todos os resultados obtidos pela ouvidoria;
Eficiência: Atender e concluir todo o trâmite da manifestação conforme as Leis em vigor;
Sigilo: Garantir a proteção da identidade do denunciante, assim como, o teor da sua manifestação.

01 INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Imprensa Oficial do Estado do Amazonas (IOA) atua como canal estratégico de transparência e cidadania, assegurando sigilo e segurança no tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação. Alinhada ao fortalecimento democrático iniciado pela Constituição de 1988, a unidade recebe sugestões, elogios, denúncias e reivindicações, promovendo a melhoria contínua dos serviços públicos.

Para ampliar o acesso, a IOA integra a plataforma Fala.BR do Governo Federal, facilitando a participação popular em âmbito nacional. Este relatório cumpre os artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que regulamenta a proteção e defesa dos direitos do usuário da Administração Pública. Com foco na excelência, a Ouvidoria consolida-se como um elo vital entre o Estado e a sociedade, transformando a voz do cidadão em ferramenta de gestão e controle social.



02 QUEM SOMOS?

A Ouvidoria da Imprensa Oficial do Estado do Amazonas (OUV) atua como órgão de assistência e assessoramento, responsável pela gestão das manifestações cidadãs. Sua estrutura operacional inclui o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e o Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC). Alinhada às diretrizes da Controladoria Geral do Estado do Amazonas (CGE-AM), utiliza a plataforma Fala.BR para assegurar tratamento ético, sigiloso e ágil às demandas, com controle e monitoramento eficaz dos registros. É regulamentada pelo Decreto nº 40.636/2019, que instituiu o Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-Ouv), fortalecendo a interlocução entre cidadãos e Administração Pública Estadual.



Diretor-Presidente

João Ribeiro Guimarães Júnior

E-mail: gabinete@imprensaoficial.am.gov.br
Telefone: (92) 2101-7503

Considerando o Decreto de 02 de fevereiro de 2021, do Poder Executivo, que me nomeou diretor-presidente da IOA a partir de 1º de fevereiro de 2021, nos termos do artigo 7º, II, da Lei nº 1.762 de 14 de novembro de 1986, e conforme especificado no Anexo Único, Parte 32, da Lei Delegada nº 123 de 31 de outubro de 2019.



Ouvidora e autoridade de monitoramento

Patrícia Freitas de Magalhães Câmara

E-mail: ouvidoria@imprensaoficial.am.gov.br
Telefone: (92) 2101-7519

Portaria nº 0115/2019 GDP/IOA do dia 10.10.2019, revogada pela Portaria nº 070/2023 - GDP/IOA, publicada no Diário Oficial Eletrônico, Poder Executivo – Seção II, página 15, no dia 14/12/2023.

03 VISÃO GERAL E DESTAQUES DE 2025

No exercício de 2025 a Ouvidoria realizou ações internas, participação em cursos, simpósios, seminários e palestras.

3.1 Ações Internas

3.1.1 Prestação de Contas da Ouvidoria Relatório de Gestão 2024



Em março de 2025, foi realizada a prestação de contas, com a entrega do Relatório de Gestão da Ouvidoria 2024 ao diretor-presidente, João Ribeiro Júnior.

A entrega do relatório constitui um marco importante, pois transforma manifestações isoladas em informações estratégicas, orientando melhorias nos serviços, fortalecendo a transparência e promovendo um relacionamento mais próximo e confiável com o público.



3.1.2 Ação em alusão ao Outubro Rosa

A Ouvidoria, por meio da Imprensa Oficial, realizou ação especial em alusão ao Outubro Rosa, com palestra da Dra. Verediana Marreira sobre alimentação saudável, prevenção do câncer de mama, promoção do bem-estar e distribuição de pompons de cabelo, pipoca e chocolate.









3.1.3 Ação em alusão ao Novembro Azul

Em alusão ao Novembro Azul, foi realizada ação de conscientização sobre saúde masculina, com enquete para escolha do mote da campanha e distribuição de chocolates aos homens, reforçando prevenção, diagnóstico precoce e cuidados com o bem-estar.













3.2 Integrações

As integrações realizadas pela Ouvidoria fortaleceram a gestão institucional e contribuíram para decisões mais estratégicas. O trabalho articulado entre setores promoveu transparência, alinhamento interno, eficiência no atendimento e melhorias contínuas nos serviços oferecidos à sociedade.









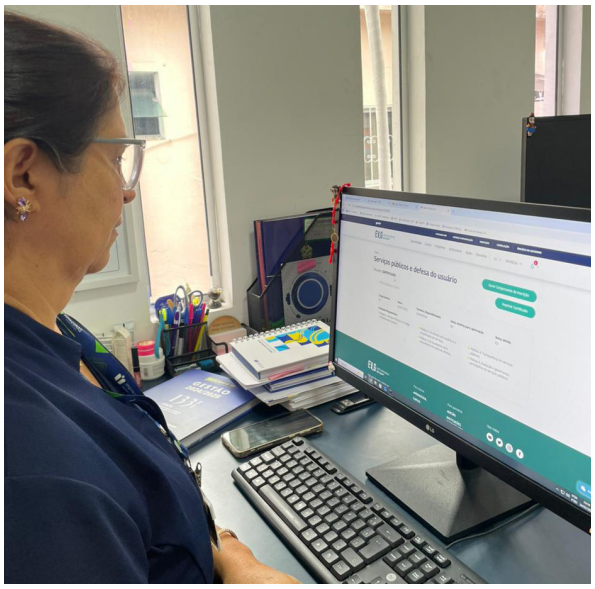


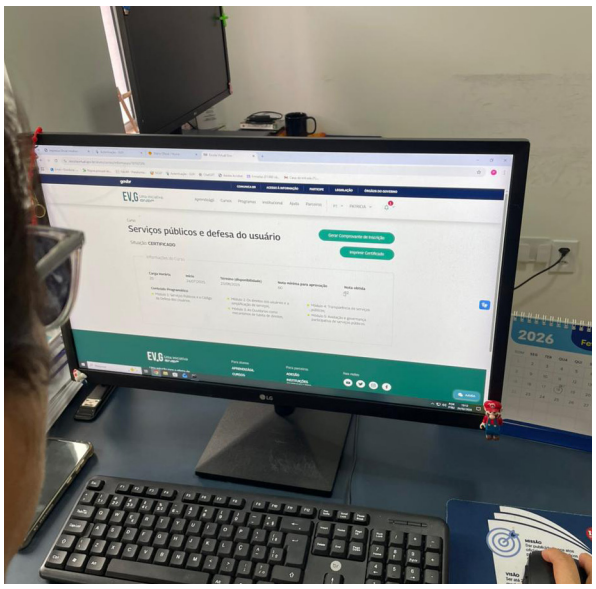


3.3 Cursos, Seminários e Palestra

3.3.1 Serviços Públicos e Defesa do Usuário

Participação no dia 23 de agosto, no curso **“Serviços Públicos e Defesa do Usuário”**, que abordou serviços públicos e o Código de Defesa dos Usuários, direitos e simplificação de serviços, o papel das ouvidorias na tutela de direitos, transparência, avaliação e governança participativa, fortalecendo a qualidade, a participação cidadã e o controle social.

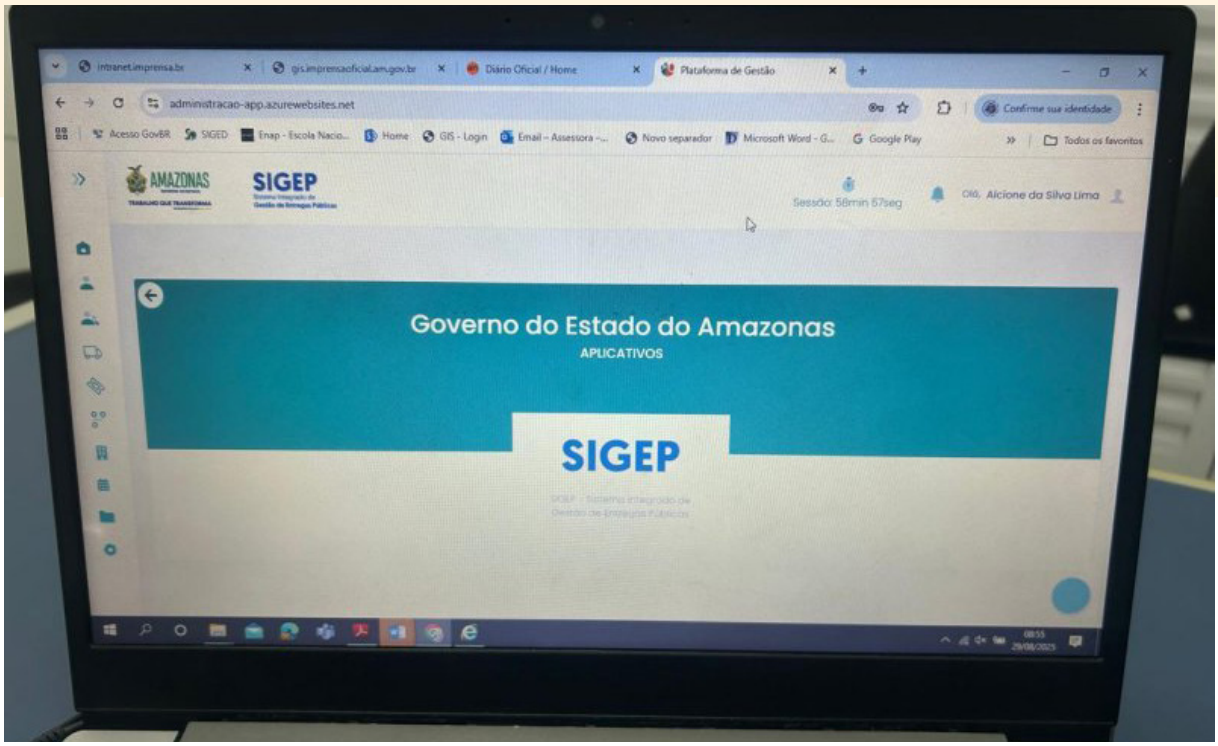


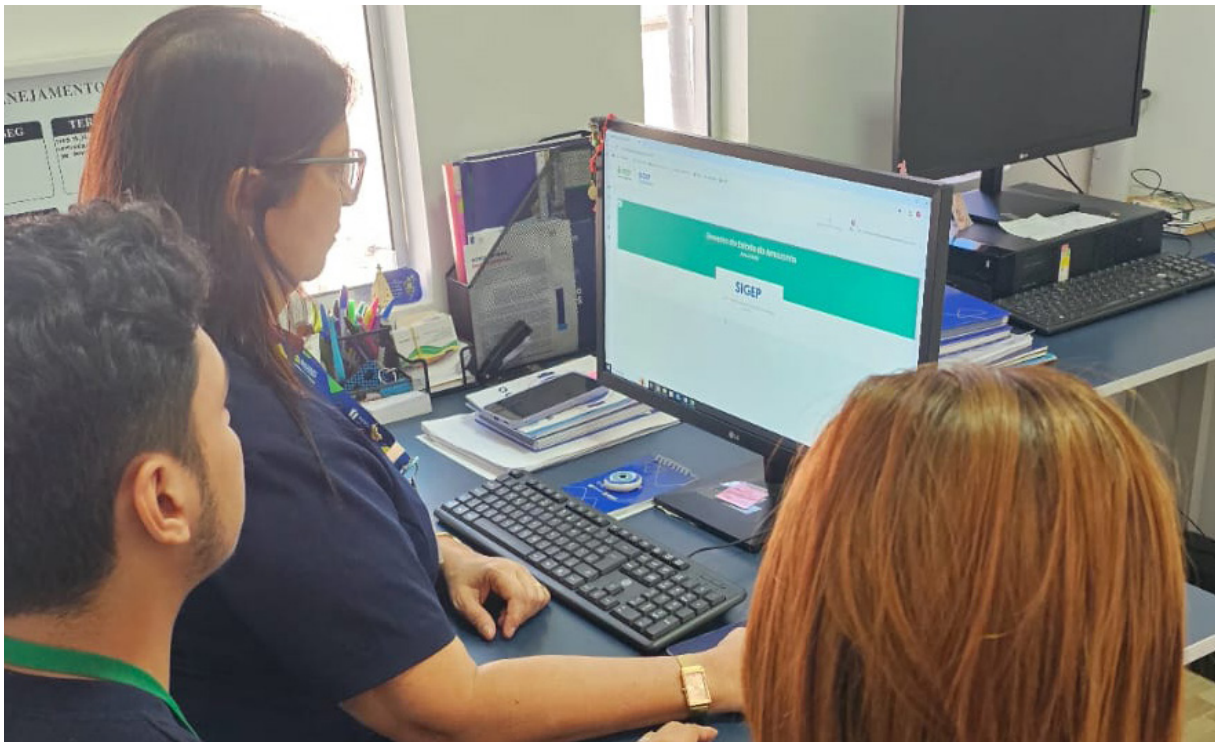




3.3.2 Sistema de Gestão de Entregas Públicas – Sigep

Participação, em 29 de agosto, no treinamento do Sistema Integrado de Gestão de Entregas Públicas (Sigep), aprimorando competências relacionadas ao planejamento, acompanhamento e registro das entregas institucionais. A iniciativa reforçou o compromisso com a qualificação técnica, a eficiência administrativa e a melhoria contínua dos processos internos.





3.3.3 1º Encontro da Rede Amazonense de Proteção de Dados

Participação no 1º Encontro da Rede Amazonense de Proteção de Dados, realizado em 21 de agosto de 2025, no auditório do TJAM, com o tema “Conectando Pessoas, Protegendo Vidas”.









3.3.4 Ouvidorias da Mulher como Instrumento de Equidade: Celebrando Vozes e Conquistas

O evento “Ouvidorias da Mulher como Instrumento de Equidade: Celebrando Vozes e Conquistas” foi realizado no dia 29 de agosto de 2025, na cidade de Manaus, no Auditório do TRT-11 (Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região).







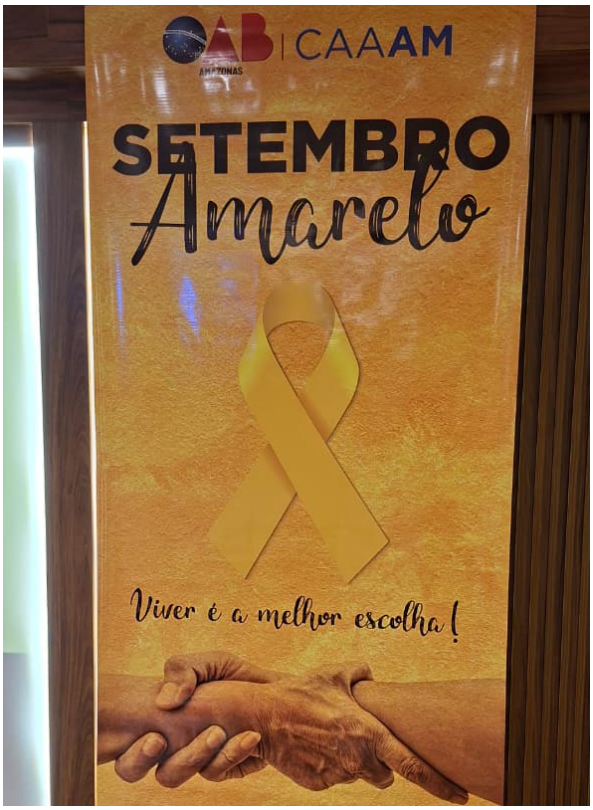




3.3.5 Roda de Conversa “Conversar Pode Mudar Vidas”

Participou da Roda de Conversa ‘Conversar Pode Mudar Vidas’, realizada em 30 de setembro no Auditório da OAB/AM. O evento promoveu o diálogo e a conscientização, visando o fortalecimento de ações de apoio à saúde mental.







3.3.6 II Seminário Nacional de Ouvidorias de 2025

Participação no II Seminário Nacional de Ouvidorias, realizado entre 15 e 17 de outubro de 2025. O evento debateu o papel estratégico das ouvidorias como pilares da transparência, do controle social e da efetiva participação cidadã na gestão pública.











3.3.7 Solenidade de outorga da Medalha do Mérito Acadêmico e do Mérito Funcional

A IOA foi honrada pela Escola Superior da Magistratura do Amazonas (Esmam) com a placa de mérito acadêmico em cerimônia realizada no dia 16 de dezembro de 2025. Sob a condução do desembargador Flávio Pascarelly, que enfatizou a importância das atividades desenvolvidas pela Imprensa Oficial, a entrega da honraria foi prestigiada pela ouvidora da autarquia, reforçando o compromisso da gestão com a transparência e o diálogo institucional.





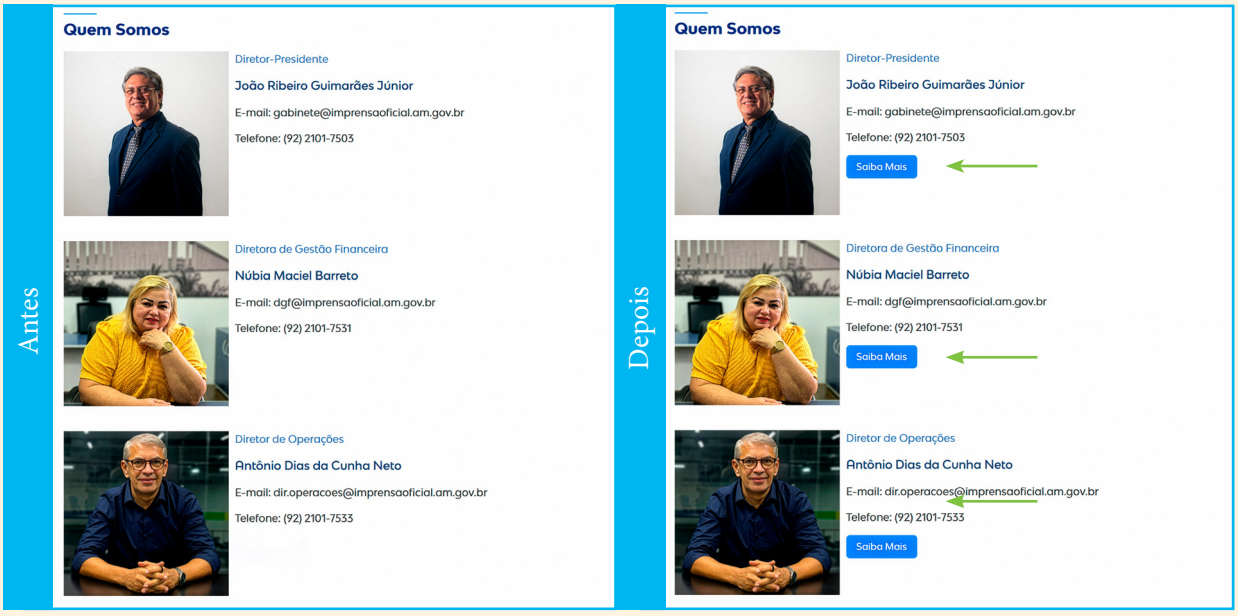


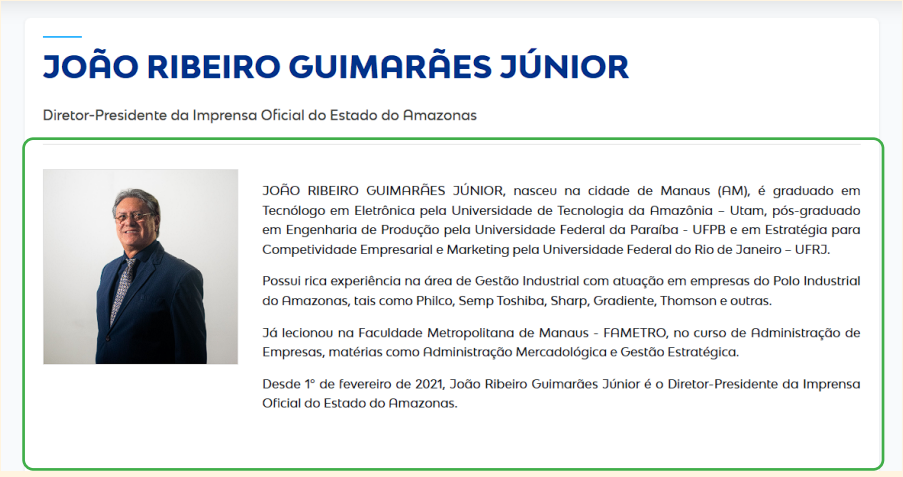
04 AÇÕES DE MONITORAMENTO NO PORTAL ELETRÔNICO 2025

Atendimento ao Ofício Circular nº 008/2025-SEC/SECOM

Em atendimento às recomendações exaradas no Ofício Circular nº 008/2025-SEC/SECOM, datado de 22 de julho de 2025, solicitando que fosse enviada à Secretaria de Estado de Comunicação Social (Secom), impreterivelmente até o dia 25/07/2025 o currículo e foto dos dirigentes máximos dos órgãos, incluindo também os secretários executivos e secretários adjuntos, seguindo o modelo (CGE-AM), posteriormente encaminhado o Ofício Circular nº 009/2025-SEC/SECOM, informando que não é necessário o envio à Secom do currículo e da foto dos dirigentes máximos do órgão. Os dados devem ser utilizados exclusivamente para atualização da divulgação institucional no site oficial do respectivo órgão.

Figura 1: Evidências do Atendimento ao Ofício Circular nº 008/2025-SEC/SECOM





Fonte: Autoridade de Monitoramento

Atendimento ao Ofício Circular nº 010/2025-SEC/SECOM



No dia 6 de agosto de 2025, a Imprensa Oficial recebeu o Ofício Circular nº 010/2025-SEC/SECOM, que determina que a Secom, por meio da Prodam, será responsável pela criação da página de agenda das autoridades. Essa página deverá ser publicada no Portal do Governo do Amazonas e nos sites institucionais de todos os órgãos da Administração Direta e Indireta.

Como parte dessa iniciativa, a Secom realizou, em 14 de agosto de 2025, um treinamento virtual para apresentar o modelo padrão da agenda governamental que será adotado.

No dia 27 de agosto de 2025, foi apresentada a implementação da página da agenda do diretor-presidente no site da IOA. A atualização dessa página deverá ser realizada no primeiro dia útil subsequente à realização dos compromissos oficiais.

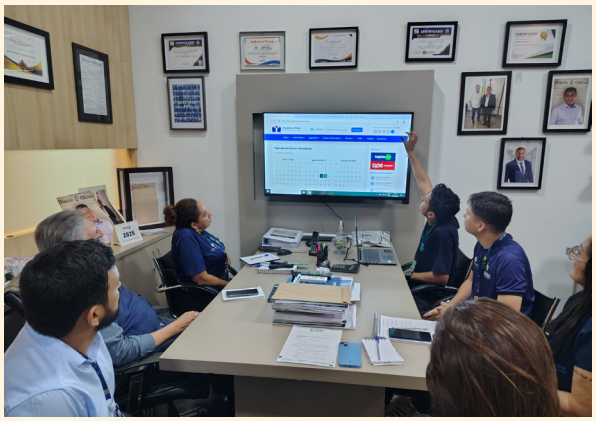


Figura 2: Evidências do Atendimento ao Ofício Circular nº 0010/2025-SEC/SECOM

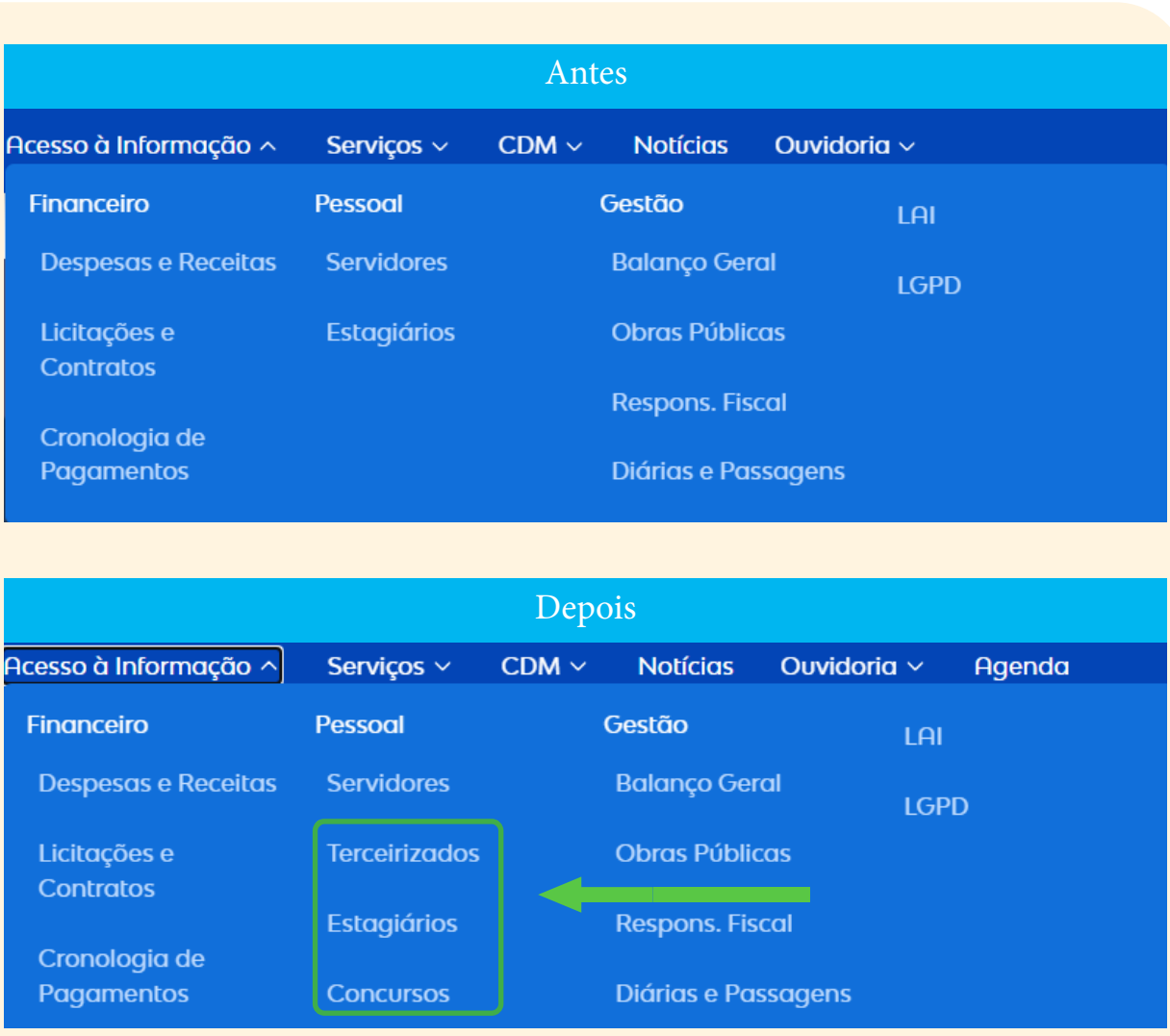


Fonte: Autoridade de Monitoramento

Atendimento ao Ofício Circular nº 012/2025-GAB/SEAD

Em estrita observância às recomendações exaradas no Ofício Circular nº 012/2025-GAB/SEAD, emitido em 21 de maio de 2025, esta instituição promoveu a regularização integral das informações relativas aos concursos e seleções públicas no Portal da Transparência do Governo do Estado do Amazonas. Adicionalmente, em resposta ao Ofício nº 140/2025-GDP/IOA, consolidamos a organização e a disponibilização da listagem atualizada de empregados terceirizados no portal eletrônico. Tais medidas visaram assegurar o cumprimento dos prazos estabelecidos e fortalecer os pilares da transparência passiva e ativa, garantindo ao cidadão o acesso simplificado aos dados de gestão de pessoal e aos atos administrativos vigentes.

Figura 3: Evidências do Atendimento ao Ofício Circular nº 012/2025-GAB/SEAD



Fonte: Autoridade de Monitoramento

Resultado da Pesquisa de Satisfação

Com o objetivo de otimizar a navegação no portal eletrônico da Imprensa Oficial, o formulário de satisfação e os resultados detalhados de 2024 foram organizados em abas fixas, permitindo que o cidadão encontre de forma rápida e intuitiva as informações necessárias para avaliar a qualidade dos serviços públicos prestados pela autarquia.

Figura 4: Evidências da disponibilização do formulário e resultado da pesquisa de satisfação



Fonte: Autoridade de Monitoramento

Reunião de Apresentação das Inconsistências no Portal Eletrônico

No dia 8 de setembro, foi realizada a primeira reunião com a autoridade de monitoramento, Patrícia Magalhães. O encontro teve caráter estratégico e de planejamento e contou com a participação da equipe técnica, ocasião em que foram identificadas as oportunidades de melhoria e definidas as alterações a serem implementadas.



No dia 12 de setembro, foi realizada uma reunião onde a equipe técnica apresentou aos setores responsáveis o planejamento e execução das alterações definidas, consolidando as ações voltadas à melhoria do portal eletrônico. Essas iniciativas tiveram como objetivo assegurar a plena adequação à Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e o fortalecimento da transparência pública.





05 PARTICIPAÇÃO E ENGAJAMENTO NO PROJETO INSTITUCIONAL

Reunião de criação e alinhamento do Projeto Imprensa Oficial de Portas Abertas

No dia 24 de junho de 2025, foi realizada uma reunião para a criação do projeto **“Imprensa Oficial de Portas Abertas: sua família também faz parte”**. Durante o encontro, foram discutidos os objetivos da iniciativa, o público-alvo, a programação das visitas guiadas e os recursos necessários. O projeto busca apresentar às famílias o ambiente de trabalho, as atividades desenvolvidas e o papel dos colaboradores, fortalecendo a aproximação entre a IOA e seus familiares.

A inscrição dos familiares é realizada por meio da Ouvidoria ou do QR Code disponibilizado no grupo institucional do WhatsApp. Posteriormente, são entregues os convites do projeto, contendo as informações sobre o dia da visita, bem como orientações de segurança e vestimenta.

IMPRENSA OFICIAL
DE PORTAS ABERTAS
Sua família também faz parte.











24

06 CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES

6.1 Canais de Atendimento aos usuários

Fala.BR é uma plataforma do Governo Federal que integra todas as Ouvidorias do Brasil e que permite ao cidadão fazer reclamação, sugestão, denúncia, elogio ou solicitação de informação sobre os serviços públicos no Estado do Amazonas.

https://falabr.cgu.gov.br/publico/AM/manifestacao/

e-SIC é o serviço de informações ao cidadão que permite que qualquer pessoa física ou jurídica encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal.

https://falabr.cgu.gov.br/publico/AM/manifestacao/
sic@imprensaoficial.am.gov.br

SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor que tem por objetivo oferecer ao consumidor/cidadão atendimento, sanar dúvidas, oferecer informações e registrar reclamações acerca dos serviços ofertados pela Imprensa Oficial do Estado do Amazonas.

http://imprensaoficial.am.gov.br/sac
sac@imprensaoficial.am.gov.br

Ouvidoria da Imprensa Oficial do Estado do Amazonas (IOA) é um serviço seguro e confiável, disponível para atender com responsabilidade e sigilo todo cidadão que desejar enviar sugestões de melhorias, elogios, reivindicações e denúncias sobre os serviços da IOA oferecidos à população.

http://imprensaoficial.am.gov.br/ouvidoria
ouvidoria@imprensaoficial.am.gov.br

Fonte: Ouvidoria, IOA/2025

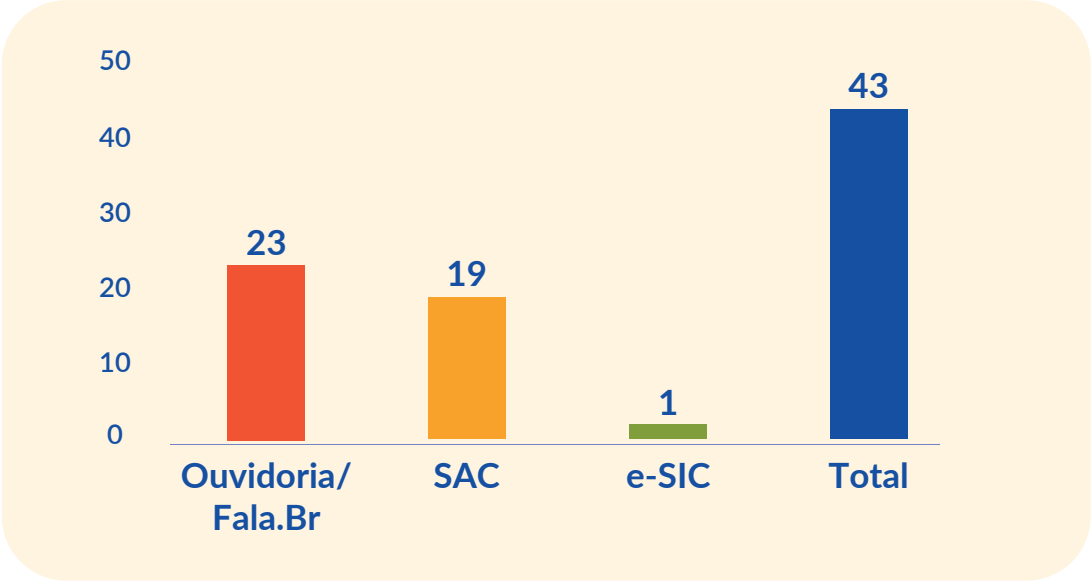
07 PROCESSOS DE TRATAMENTO DE DEMANDAS

Todas as manifestações enviadas via Fala.BR, e-SIC, SAC e Ouvidoria (OUV) são recepcionadas, tratadas e respondidas pela Ouvidoria, sem exceção. Essa competência abrange, inclusive, as demandas encerradas ou arquivadas mediante análise prévia e justificativa fundamentada nas hipóteses legais.



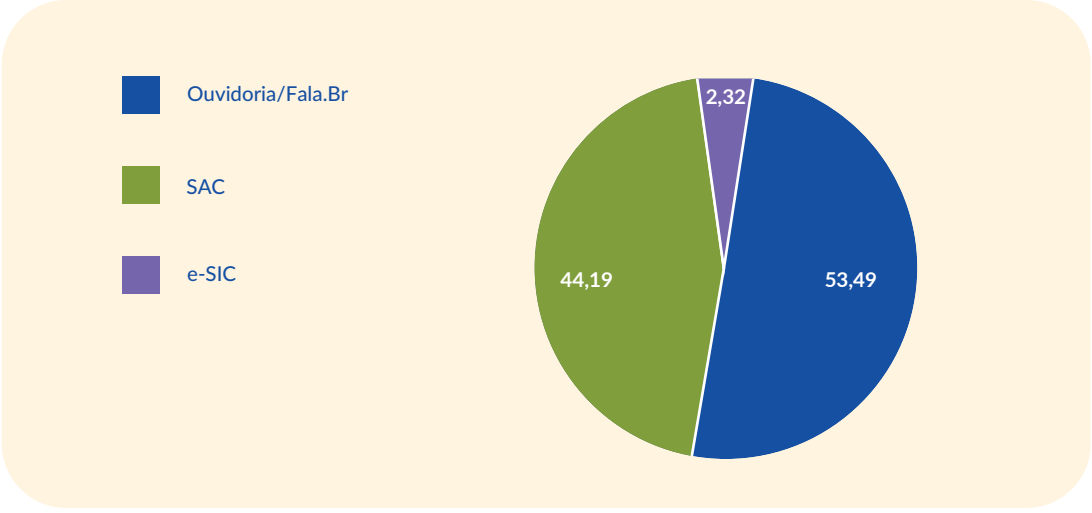
08 DADOS E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO PARA IMPRENSA OFICIAL DO ESTADO DO AMAZONAS

Gráfico 1: Manifestações recebidas por Canais de Comunicação



Fonte: Dados fornecidos pelo Setor da Ouvidoria/SAC/e-SIC, 2025

Gráfico 2: % de Demandas por Canais de Comunicação



Fonte: Dados fornecidos pelo Setor da Ouvidoria/SAC/e-SIC, 2025

Gráfico 3: Demandas respondidas por canais de comunicação

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	RESPOSTAS NO PRAZO	RESPOSTAS FORA DO PRAZO	ARQUIVADAS	RESPOSTAS EM ABERTO	% DE RESPOSTAS DENTRO DO PRAZO
Ouvidoria/Fala.Br	23	23	00	00	00	100%
SAC	19	19	00	00	00	100%
e-SIC	01	01	00	00	00	100%

Fonte: Dados fornecidos pelo Setor da Ouvidoria/SAC/e-SIC, 2025

Gráfico 4: Tipos de manifestações



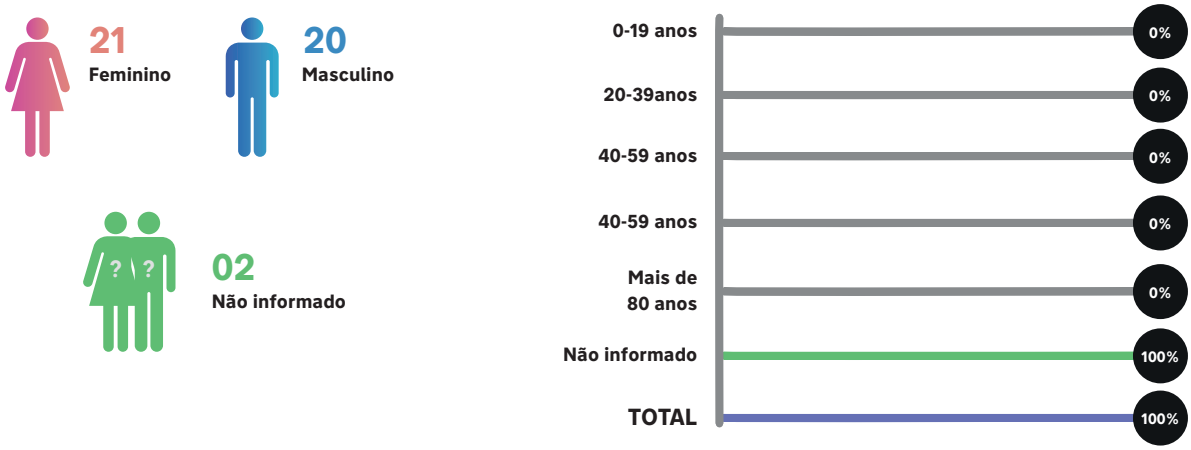
Fonte: Dados fornecidos pelo Setor da Ouvidoria/SAC/e-SIC, 2025

Observou-se que 67,44% são referentes as solicitações de como ter acesso a publicações no Diário Oficial Eletrônico do Estado do Amazonas. Além disso, cabe destacar que as 04 denúncias mencionadas derivam do canal de denúncia do Programa de Integridade da IOA.

8.1 Perfil dos Usuários Públicos nos Canais de Comunicação

Para registrar manifestações, solicitam-se dados cadastrais que auxiliam na identificação do perfil do público. Embora o preenchimento não seja obrigatório, das 43 (quarenta e três) manifestações recebidas pela Imprensa Oficial, constatou-se que 02 (dois) perfis não houve registro de informação sobre o gênero e, além disso, não foram fornecidas informações completas sobre a faixa etária, totalizando 100%.

Gráfico 5: Perfil dos usuários quanto ao gênero e Faixa Etária



Fonte: Dados fornecidos pelo Setor da Ouvidoria/SAC/e-SIC, 2025

8.2 Análise de Pontos Recorrentes das Manifestações

No exercício de 2025, observou-se recorrência de demandas relacionadas à pesquisa e recuperação de publicações pretéritas no Diário Oficial Eletrônico do Estado do Amazonas, especialmente acerca de atos vinculados a processos de aposentadoria. As solicitações envolvem localização, validação e extração de informações.

8.3 Resolutividade com base nas respostas fornecidas pelos usuários dos canais de comunicação

A Imprensa Oficial adotou melhorias ao estabelecer prazos padronizados para atendimento das solicitações de pesquisa ao Centro de Documentação e Memória. As demandas passam a ser classificadas por nível de complexidade, com prazos de até 24 horas (fácil acesso), 7 dias (complexidade moderada) ou 20 dias (alta complexidade), garantindo mais transparência, organização e previsibilidade aos solicitantes.

29

Para maiores informações:

https://imprensaoficial.am.gov.br/noticias/imprensa-oficial-estabelece-prazos-para-atendimento-de-solicitacoes-de-pesquisa-documental

8.4 Prazo médio de atendimento das demandas

No exercício de 2025, o prazo médio de respostas nos canais de comunicação foi de até 03 (três) dias úteis, evidenciando o compromisso institucional com a eficiência e a transparência.

8.5 Providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas

As soluções implementadas pela Administração Pública resultam da reestruturação e padronização dos fluxos internos, do monitoramento contínuo das demandas e da definição de prazos e responsabilidades. Tais providências fortaleceram os mecanismos de controle e acompanhamento, assegurando respostas mais claras, completas e tempestivas, além de maior eficiência, transparência e qualidade na prestação dos serviços aos públicos atendidos.



09 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Imprensa Oficial do Estado do Amazonas (IOA) apresenta o Relatório de Gestão referente ao exercício de 2025, documento que consolida de forma detalhada as principais ações desenvolvidas ao longo do ano, bem como as estatísticas relacionadas ao atendimento das manifestações recebidas. Este relatório reforça o papel da Ouvidoria como um canal direto e transparente de diálogo entre a Administração Pública e o cidadão, assegurando o direito constitucional de petição e de acesso à informação, conforme previsto no Art. 5º, inciso XXXIV, da Constituição Federal, materializando, assim, a participação efetiva da sociedade no controle e na avaliação dos serviços públicos.

A missão da Ouvidoria é possibilitar ao cidadão o direito de se manifestar sobre os serviços públicos prestados pela IOA, acolhendo, acompanhando e respondendo às manifestações recebidas de forma ágil e eficiente. Além disso, a Ouvidoria atua de forma propositiva, oferecendo recomendações e sugestões para aprimorar continuamente os serviços públicos, fortalecer a transparência, promover a ética na gestão e garantir a qualidade e eficiência na prestação dos serviços à população, respeitando sempre os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Em 2025, a Ouvidoria desempenhou suas atividades em plena conformidade com as determinações do Decreto nº 48.999, de 09 de fevereiro de 2024, bem como com demais normativas institucionais e legais, assegurando a regularidade dos processos, a precisão das informações e a efetividade do atendimento.

Para 2026, recomenda-se implementar um plano de visitas aos órgãos estaduais e desenvolver conteúdos educativos sobre direitos, deveres e formas de registrar, acompanhar e obter respostas por meio da ouvidoria da autarquia. O objetivo é fortalecer a transparência e assegurar maior efetividade na prestação de serviços ao cidadão.

Reiteramos nosso compromisso de continuar exercendo nossas atribuições com dedicação, responsabilidade e transparência, sempre visando o aprimoramento contínuo dos serviços públicos do Estado do Amazonas.

Patrícia Câmara

OUVIDORA

imprensa oficial
GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS