



## **OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

### **RELATÓRIO DE GESTÃO**

Com base na Lei 13.460/2017

**2025**

Manaus – AM





**Prefeito de Manaus**

David Antônio Abisai Pereira de Almeida

**Vice-Prefeito de Manaus**

Renato Frota Magalhães

**Controlador-Geral do Município**

Alessandro Moreira Silva

**Controladora-Geral Adjunta**

Lucilene Florêncio Viana

**Ouvidor-Geral do Município**

Ebenezer Albuquerque Bezerra

**Chefe do Departamento de Ouvidoria**

Fernanda do Espírito Santo Mota

**Elaboração**

Tatiana de Oliveira Lima

**Revisão**

Fernanda do Espírito Santo Mota





## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO .....</b>	<b>5</b>
<b>3 OUVIDORIA: VISÃO GERAL E DESTAQUES DE 2025 .....</b>	<b>6</b>
<b>4 CANAIS INTERATIVOS E PROCESSOS DE TRABALHO .....</b>	<b>38</b>
<b>4.1 Canais de Atendimento aos Usuários .....</b>	<b>38</b>
<b>4.2. Processo de Tratamento de Demandas .....</b>	<b>38</b>
<b>5 DADOS E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....</b>	<b>40</b>
<b>5.1 Demandas Respondidas - Plataforma Fala.BR .....</b>	<b>40</b>
<b>5.2 Manifestações Recebidas por Tipo na Plataforma Fala.BR.....</b>	<b>42</b>
<b>5.2.1 Perfil dos Usuários dos Serviços Públicos da Plataforma Fala.BR .....</b>	<b>43</b>
<b>5.2.2 Análise de Pontos Recorrentes das Manifestações .....</b>	<b>45</b>
<b>5.2.3 Resolutividade com Base nas Respostas fornecidas Pelos Usuários do Fala.BR.....</b>	<b>46</b>
<b>6 MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES ACUMULADAS ATÉ DEZEMBRO DE 2025 .....</b>	<b>48</b>
<b>7 ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES .....</b>	<b>49</b>
<b>7.1 Providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas.....</b>	<b>49</b>
<b>8 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>50</b>





## 1 INTRODUÇÃO

Este Relatório foi elaborado em atenção aos artigos 14 e 15 da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, denominada Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (CDU). O Artigo 14, em seu inciso II, dispõe que as ouvidorias deverão elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações acima mencionadas, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos. O artigo 15 institui que este documento deverá indicar, ao menos, o número de manifestações recebidas no ano anterior; os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas; e que após sua conclusão o documento será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Assim, o presente documento tem o intuito de prestar contas da atuação da Ouvidoria-Geral do Município (OGM), Órgão Central do Sistema Municipal de Ouvidorias (SISMOUV), quanto à operacionalização de procedimentos de tratamento de manifestações de ouvidoria. O documento faz recomendações para o aperfeiçoamento da integridade pública, sinalizando o seu comprometimento com o fortalecimento da participação popular no controle social e na construção de políticas públicas que estimulem a entrega de serviços de elevada qualidade.







## 2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Com a reorganização administrativa efetivada pela Prefeitura de Manaus, a Ouvidoria-Geral do Município (OGM) passou a integrar a estrutura organizacional da Controladoria-Geral do Município (CGM), com sua competência fixada no art. 2º, inciso VII da Lei Municipal n. 2.944, de 01 de setembro de 2022 com as seguintes atribuições: receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias, reclamações, sugestões, elogios e dúvidas feitas por pessoas físicas, entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado, relativos ao Poder Executivo Municipal. Assim, a Ouvidoria-Geral da Prefeitura de Manaus visa promover a intermediação e interlocução entre a Prefeitura de Manaus e os usuários dos serviços públicos, dirimindo suas dúvidas e respondendo suas demandas.

Em 13 de abril de 2023, foi publicado o Decreto Nº 5.537, que regulamenta no âmbito do Poder Executivo Municipal, a aplicação da Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017 e que dispõe sobre a proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. O referido Decreto, também instituiu o Sistema Municipal de Ouvidorias (SISMOUV), sendo gerido e monitorado pela Ouvidoria-Geral do Município, tendo com objetivos: coordenar e articular as atividades das ouvidorias públicas; garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de controle social, participação na gestão e defesa dos direitos; garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal.

Integram o SISMOUV: como órgão central, a Controladoria-Geral do Município – CGM, por meio da Ouvidoria-Geral do Município – OGM; como órgãos descentralizados, as unidades gestoras da Administração Pública Direta (setorial) e Indireta (seccional), denominados simplesmente de ouvidorias setoriais ou unidades setoriais, e as ouvidorias já existentes no âmbito da Administração Direta e Indireta da Administração





Pública Municipal; e os ouvidores setoriais, agentes interlocutores de cada órgão do Poder Executivo Municipal, serão designados por meio de Portaria específica dos respectivos Gestores Públicos Municipais de cada pasta.

### 3 OUVIDORIA: VISÃO GERAL E DESTAQUES DE 2025

As competências da Ouvidoria-Geral do Município foram descritas no Art. 12, I a VII do Decreto Nº 5.537, de 13 de abril de 2023, compete ao órgão central do SISMOUV:

Formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições na elaboração da Carta de Serviços; monitorar a atuação das unidades setoriais do SISMOUV, no tratamento das manifestações recebidas; promover a capacitação e treinamento relacionados às atividades de ouvidoria, de proteção e defesa do usuário de serviços públicos; manter sistema informatizado próprio ou de terceiros, por meio de convênio ou autorização para adesão a plataforma disponibilizada, de uso linear, uniforme e obrigatório pelos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para as unidades setoriais do SISMOUV; definir metodologia padrão para medição do nível de satisfação dos usuários de serviços públicos; manter base de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades setoriais do SISMOUV; e sistematizar e uniformizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais do SISMOUV, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação desses serviços.





No exercício de 2025, mereceram destaque as seguintes atividades:

09/01/2025 – Reunião com a equipe da Ouvidoria-Geral para apresentação e alinhamento do trabalho.

28/01/2025 – Reunião com a Chefe do Departamento da Ouvidoria-Geral.



29/01/2025 – Reunião com o Secretário da SEMULSP Sabá Reis para alinhar os procedimentos a fim de otimizar as resoluções de demandas nos prazos estabelecidos.







03/02/2025 – Visita institucional à Presidente do TCE Conselheira Yara Lins juntamente com o Controlador-Geral do Município.



19/02/2025 – 1ª Reunião Trimestral do Sistema Municipal de Ouvidorias – SISMOUV e apresentação do novo Ouvidor-Geral Wallace Oliveira, no Casarão da Inovação Cassina.





21/02/2025 – Reunião sobre o Plano Plurianual Participativo 2026-2029 com a equipe da Subsecretaria de Orçamentos e Projetos - SUBORP.



26/02/2025 – Reunião de alinhamento e resolução de demandas na SEMHAF com os Secretário Jesus Alves, as Ouvidoras Setoriais Valdete Rodrigues e Blenda Souto e a Chefe do Departamento de Ouvidoria Fernanda Mota.



27/02/2025 – Reunião de alinhamento e resolução de demandas na SEMACC com os Secretário Wanderson Costa, os Ouvidores Setoriais Dorinilce Pantoja e Maurício Sabóia e a Chefe do Departamento de Ouvidoria Fernanda Mota.







28/02/2025 – Participação junto à SUBORP, na apresentação do Plano Plurianual Participativo aos comunitários do bairro Colônia Santo Antônio.







10/02/2025 – Reunião com os representantes do escritor e professor Dr. Awapó Cléber Melo, docente do curso de Direitos Indígenas da Faculdade Einstein Salvador- BA que buscaram a Ouvidoria para intermediar a entrega ao Prefeito, da obra, intitulada “OS DIREITOS CONSTITUCIONAIS, FEDERAIS, HUMANOS E INVOLÁVEIS DO PATRIMÔNIO INDÍGENA BRASILEIRO”.





11/02/2025 – Reunião de alinhamento e resolução de demandas na SEMINF com o Subsecretário de apoio às comunidades Moisés Cunha, as Ouvidoras Setoriais Fabíola Oliveira e Victória Arueira e a Chefe do Departamento de Ouvidoria Fernanda Mota.



20/03/2025 – Homenagem ao Dia Nacional do Ouvidor pela Câmara Municipal de Manaus, na pessoa do vereador Rosivaldo Cordovil.







20/03/2025 – Participação do Ouvidor-Geral do Município, representando o Prefeito e a Ouvidoria-Geral, na Abertura da Escola da Contas e Ouvidoria Day 2025, no TCE-AM.



21/03/2025 – Reunião de alinhamento e resolução de demandas na SEMSEG com o Secretário Alberto Neto, os Ouvidores Setoriais Luís Guilherme e Jean Carlos e a Chefe do Departamento de Ouvidoria Fernanda Mota.





26/03/2025 – Reunião de alinhamento de estratégias referentes às pautas de competência do Conselho Municipal de Cultura – CONCULTURA, com o Presidente Tony Medeiros, a Chefe de Gabinete Janayna e a Chefe do Departamento de Ouvidoria Fernanda Mota.







29/03/2025 – Participação da Ouvidoria-Geral na 1ª Edição do Manaus Mais Cidadã, realizada na Escola Municipal Gilberto Rodrigues dos Santos, localizada no Residencial Viver Melhor.







03/04/2025 – Participação junto à SUBORP, na apresentação do Plano Plurianual Participativo aos comunitários do bairro Colônia Terra Nova.



03/04/2025 – Participação junto à SUBORP, na apresentação do Plano Plurianual Participativo aos alunos da Faculdade Boas Novas.







14/04/2025 – Participação do Ouvidor-Geral no Lançamento do PPA participativo 2025, consulta pública realizada pela prefeitura de Manaus, através da SEMEF.







15/04/2025 - Participação junto à SUBORP, na apresentação do Plano Plurianual Participativo aos alunos da Faculdade La Salle.





15/04/2025 - Reunião de alinhamento e resolução de demandas na SEMEF com a Ouvidora Setorial Ana Valéria Neves dos Santos e a Chefe do Departamento de Ouvidoria Fernanda Mota.







23/04/2025 – Participação da reunião do Conselho Municipal de Desenvolvimento Rural Sustentável, no Mirante Lúcia Almeida, apresentando plataformas de trabalho da Ouvidoria para uma melhor interação com as comunidades rurais.



24/04/2025 – Reunião de alinhamento e resolução de demandas na SEMED com o Subsecretário de Gestão Educacional Arones Bentes, as Ouvidoras Setoriais Tatiana Martins e Magnólia Reis e a Chefe do Departamento de Ouvidoria Fernanda Mota.







29/04/2025 – Reunião com o Secretário Chefe da Casa Civil, Marcos Rotta, quando foram alinhadas demandas referentes à Gestão Municipal enviadas à Ouvidoria-Geral do Município para o seu devido encaminhamento.







10/05/2025 – Participação da Ouvidoria-Geral na 2ª Edição do Manaus Mais Cidadã, realizada na Escola Municipal Dalvina Silva de Oliveira, localizada no Parque Riachuelo II, Tarumã.







08/06/2025 – Participação da Ouvidoria-Geral na 3ª Edição do Manaus Mais Cidadã, realizada simultaneamente nas Escolas Municipais Ivomar de Lima Vieira e Aribaldina de Lima Brito, localizadas na comunidade Val paraíso, Jorge Teixeira.







18/06/2025 – Participação no Lançamento do Plano de Integridade e o 1º Código de ética da Prefeitura de Manaus no Tribunal de Contas do Estado – TCE/AM.







26/06/2025 – 2ª Reunião Trimestral do Sistema Municipal de Ouvidorias – SISMOUV e apresentação do novo Ouvidor-Geral Ebenézer Bezerra, no Casarão da Inovação Cassina.



03/07/2025 – Visita institucional ao Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas - TJ/AM, Jomar Ricardo Saunders Fernandes.







25/07/2025 – Participação da Ouvidoria-Geral na 1ª Ação do Projeto SEMTEPI Itinerante, com a presença ilustre do Prefeito David Almeida, ocorrido no Micro Distrito Industrial de Manaus – DIMICRO.





20/08/2025 – Participação no evento: Assinatura de Acordo de Cooperação Técnica ente o PROCON Manaus e a FEBRABAN e o lançamento do Núcleo de Apoio ao Superendividado, com a presença ilustre do Prefeito, realizado no Auditório da Prefeitura de Manaus.







21/08/2025 – Participação no evento: Treinamento da Estrutura Organizacional de Proteção de Dados – LGPD e Boas Práticas de Privacidade e Proteção de Dados na Prefeitura de Manaus, realizado no Auditório da Prefeitura de Manaus.







15/10/2025 – Participação na abertura Cultural do II Seminário Nacional de Ouvidorias 2025, realizado no Teatro Amazonas.







16/10/2025 – Participação nas Palestras do II Seminário Nacional de Ouvidorias 2025, realizado no Tribunal de Contas do Estado do Amazonas – TCE/AM.





17/10/2025 – Participação nas Palestras do II Seminário Nacional de Ouvidorias 2025, realizado no Tribunal de Contas do Estado do Amazonas – TCE/AM.







28/10/2025 – Reunião de alinhamento e resolução de demandas na sede da SEMMAS, com o Secretário Françaís Vieira da Silva Matos, o Ouvidor Setorial Lucas Castro, o Ouvidor-Geral Ebenézer Bezerra e a Chefe do Departamento de Ouvidoria Fernanda Mota.







30/10/2025 – Participação no evento “TCE 75+: Transformação Digital e Inteligência Artificial no Controle Público”, realizado no Tribunal de Contas do Estado do Amazonas – TCE/AM.







05/11/2025 - Participação no evento “Lançamento do Primeiro Volume da Revista Científica do TCE-AM 2025”, realizado no Tribunal de Contas do Estado do Amazonas – TCE/AM.







10/11/2025 – Reunião com os representantes do Instituto Vida Abundante, os quais trouxeram questões a respeito da marcha das mães de crianças autistas do Amazonas, realizada na frente da sede da Prefeitura.





13/11/2025 – Reunião de alinhamento e resolução de demandas na SEMED com os Ouvidores Setoriais Sílvia Mota e Leandro Cavalcante e a Chefe do Departamento de Ouvidoria Fernanda Mota e o Diretor de Ouvidoria Gilson Holanda.







25/11/2025 – Última Reunião Trimestral do SISMOUV, no Auditório do Mirante Lúcia Almeida.





## 4 CANAIS INTERATIVOS E PROCESSOS DE TRABALHO

### 4.1 Canais de Atendimento aos Usuários

- 1) **FALA.BR:** é a **Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal**. Desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), o Sistema permite a qualquer cidadão encaminhar - de forma ágil e com interface amigável - **pedidos de acesso à informação e manifestações de Ouvidoria** (denúncias, elogios, reclamações, sugestões e solicitações) aos órgãos e entidades. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/web>
- 2) **PRESENCIAL:** Av. Brasil, 2971 – Compensa I Manaus – CEP: 69036-110
  - **HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** Segunda a Sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h (exceto feriados e pontos facultativos).
  - **OBS:** O serviço eletrônico funciona 24h.
  - **INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS:** Nome, e-mail, telefone e descrição da demanda de forma clara e objetiva.
  - **PRAZO DE RESPOSTA:** Disponível, o prazo será de 30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa.

### 4.2. Processo de Tratamento de Demandas

Todas as manifestações recebidas na Ouvidoria, sem restrições, são tratadas e respondidas adequadamente pelos órgãos pertencentes ao SISMOUV. Englobam-se nessa competência as demandas ocasionalmente encerradas ou arquivadas, com base nas hipóteses legalmente previstas, decorrente de análise prévia e sob justificativa. As principais etapas do processo de tratamento de demandas estão descritas no Decreto Nº 5.537, de 13 de abril de 2023:







Recebida a manifestação, as unidades setoriais deverão realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades setoriais deverão solicitar, ao usuário, pedido de complementação de informações, que deverá ser atendido no prazo de 30 (trinta) dias, contado da data de seu recebimento, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva. A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário. As unidades setoriais poderão solicitar informações às áreas dos órgãos ou entidades da Administração Pública Municipal responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder, no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa. As unidades setoriais que compõem o SISMOUV assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos, ou do autor da manifestação, nos termos do artigo 31 da Lei Federal nº 12.527, de 2011 e Decreto Municipal nº 4.157, de 2018, sujeitando o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do seu nome, endereço e demais dados de qualificação, que serão documentados, separadamente, com o intuito de garantir direitos aos indivíduos diante de atividades de tratamento de dados pessoais, especialmente a liberdade de dispor sobre quando, como e por quem seus dados pessoais serão tratados em observância ao disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.





## 5 DADOS E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

### 5.1 Demandas Respondidas - Plataforma Fala.BR



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Segundo dados extraídos do sistema em 05/01/2026, referente ao período de 01/01/2025 a 31/01/2025, foram registradas 3.911 (três mil novecentos e onze) manifestações, 3.323 (três mil trezentos e vinte e três) foram respondidas, sendo 94,4% dentro do prazo e 5,6% fora do prazo, 270 (duzentos e setenta) estavam em tratamento, sendo 85,2% dentro do prazo e 14,8% fora do prazo, 318 (trezentos e dezoito) foram arquivadas e 722 (setecentos e vinte e duas) foram encaminhadas para outros órgãos.

Esses dados representam um total de 25 (vinte e cinco) Órgãos/Entidades do Poder Executivo Municipal. No entanto, a Prefeitura de Manaus possui 26 (vinte e seis) órgãos, todavia, no Fundo Manaus Solidária – FMS, não houve tratamento de manifestações. Na tabela a seguir, há o demonstrativo de quantidades de manifestações recebidas, onde identificou-se que o Instituto Municipal de Mobilidade Urbana – IMMU, que recebeu o maior número de manifestações durante o ano de 2025, totalizando 733 (setecentos e trinta e três).





• **QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR ÓRGÃO**

Nome/Ouvidoria	Ranking/Quantidade
Instituto Municipal de Mobilidade Urbana-IMMU - Manaus/AM	733
Secretaria Municipal de Infraestrutura-SEMINF - Manaus/AM	489
Secretaria Municipal de Finanças, Planejamento e Tecnologia da Informação-SEMEF - Manaus/AM	464
Secretaria Municipal de Saúde - SEMSA - Manaus/AM	373
Secretaria Municipal de Educação-SEMED - Manaus/AM	334
Secretaria Municipal de Limpeza Urbana - SEMULSP - Manaus/AM	314
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Sustentabilidade-SEMMAS - Manaus/AM	173
Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania - SEMASC - Manaus/AM	134
Secretaria Municipal do Trabalho, Empreendedorismo e Inovação-SEMTEPI - Manaus/AM	106
Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus-AGEMAN - Manaus/AM	92
Instituto Municipal de Planejamento Urbano - IMPLURB - Manaus/AM	85
Secretaria Municipal de Administração e Gestão - SEMAD - Manaus/AM	51
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social-SEMSEG - Manaus/AM	51
Secretaria Municipal de Habitação e Assuntos Fundiários-SEMHAF - Manaus/AM	36
Procuradoria Geral do Município de Manaus-PGM - Manaus/AM	34
Secretaria Municipal de Agricultura, Abastecimento, Centro e Comércio Informal-SEMACC - Manaus/AM	30
Casa Civil - Manaus/AM	18
Controladoria-Geral do Município-CGM - Manaus/AM	17
Secretaria Municipal de Juventude, Esporte e Lazer – SEMJEL – Manaus/AM	16
Fundação Municipal de Cultura, Turismo e Eventos - MANAUSCULT	13
Ouvidoria-Geral do Município – OGM – Manaus/AM	9
Manaus Previdência – MANAUSPREV – Manaus/AM	7
Fundação Municipal dos Direitos da Pessoa Idosa – FMDPI– Manaus/AM	6
Casa Militar – Manaus/AM	4
Secretaria Municipal de Comunicação – SEMCOM – Manaus/AM	4
<b>Total</b>	<b>3.593</b>

*\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.*

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>





Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

O motivo mais recorrente foi a falta de clareza/insuficiência de dados, totalizando 207 (duzentos e sete). Ocorre quando não há informações suficientes para apurar o ocorrido, nem é possível realizar pedido de complementação.

## 5.2 Manifestações Recebidas por Tipo na Plataforma Fala.BR



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>







Houve 1.304 (mil trezentos e quatro) reclamações, 1.267 (mil duzentos e sessenta e sete) solicitações, 951 (novecentos e cinquenta e uma) denúncias, 54 (cinquenta e quatro) sugestões e 17 (dezessete) elogios, totalizando 3.593 (três mil quinhentos e noventa e três) manifestações para 25 (vinte e cinco) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Município.

Registra-se que a maior quantidade de manifestações se refere a Solicitação, que representa a adoção de providências por parte da Ouvidoria. Este tipo de manifestação registrou 1.267 (mil duzentos e sessenta e sete), 39,5% do total.

### 5.2.1 Perfil dos Usuários dos Serviços Públicos da Plataforma Fala.BR

Para registrar uma manifestação na Plataforma Fala.BR são requisitadas aos usuários alguns dados de cadastro para entender o público que realiza a demanda. Ressalta-se que essas informações não são de preenchimento obrigatório, por isso, quando os cidadãos não realizam o cadastro completo, os dados são classificados como não informados. Do total das 2.384 (duas mil trezentos e oitenta e quatro) manifestações registradas para o SISMOUV, se identificaram os principais dados:

- PERCENTUAL DOS MANIFESTANTES QUANTO AO GÊNERO**

Manifestantes com gênero informado: 397

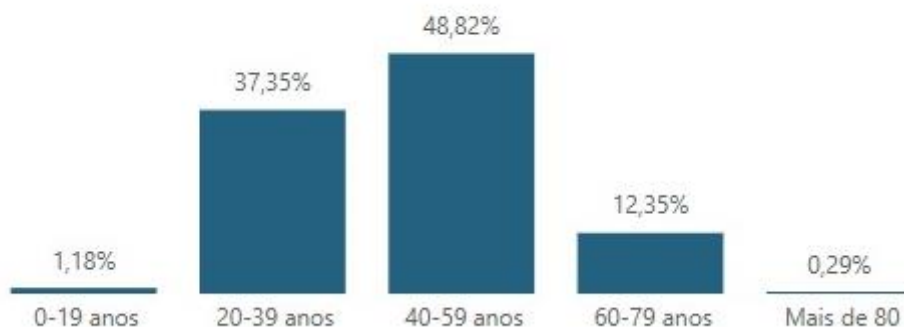


Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>



- PERCENTUAL DE MANIFESTANTES POR FAIXA ETÁRIA**

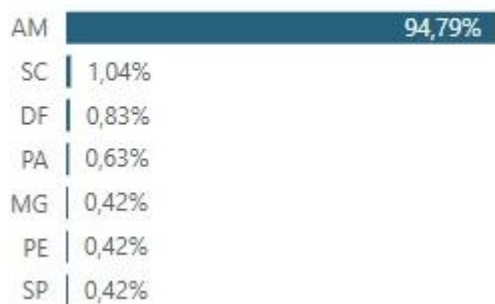
Manifestantes com faixa etária informada: 340



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

- PERCENTUAL DOS MANIFESTANTES QUANTO A LOCALIZAÇÃO**

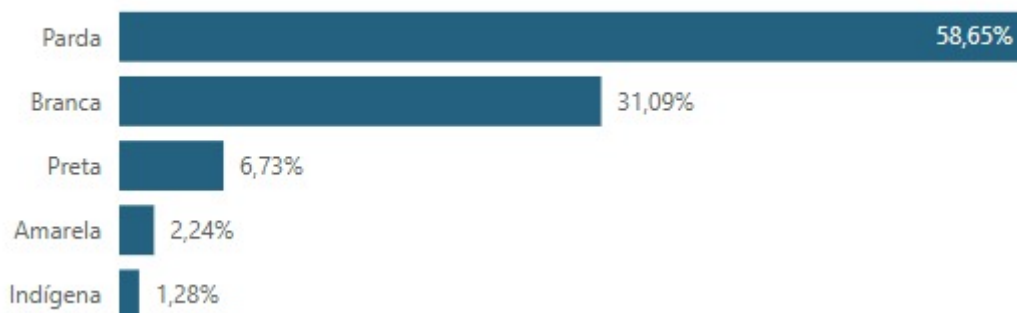
Manifestantes com UF informada: 480



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

- PERCENTUAL DOS MANIFESTANTES QUANTO A RAÇA E COR**

Manifestantes com raça/cor informada: 312



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

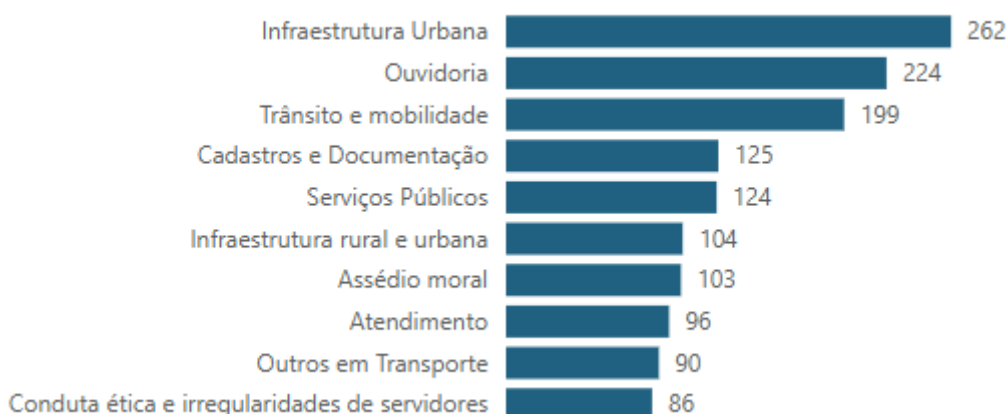






## 5.2.2 Análise de Pontos Recorrentes das Manifestações

Quantidade de manifestações por assunto



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

O ponto mais recorrente nas manifestações tratadas pela Ouvidoria, com base no campo “assunto” da Plataforma Fala.BR, foi Infraestrutura Urbana, totalizando 262 manifestações respondidas e em tratamento. Conforme informações da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Infraestrutura-SEMINF, dentre os serviços mais solicitados estão o recapeamento asfáltico e/ou recuperação do sistema de drenagem.

Nesse sentido, no que diz respeito à recapeamento asfáltico, o número de manifestações aumentou consideravelmente por conta do acesso à informação e pelos projetos desenvolvidos na Secretaria de Infraestrutura - SEMINF, alguns deles incluem Convênios de parcerias com o Governo do Estado e Emendas Parlamentares junto ao Legislativo Municipal, Estadual e Federal.

Antigamente, pouco se tinha conhecimento sobre recapeamento asfáltico, o serviço mais solicitado era a manutenção asfáltica, conhecido popularmente como “tapa-buraco”, serviço este que não atende as necessidades e exigências dos moradores da cidade de Manaus, fazendo com que o serviço de Recapeamento Asfáltico seja o mais requisitado.





O trâmite processual, quando solicitado, é de verificar junto à Subsecretaria de Obras Públicas, se a referida rua está incluída nos contratos firmados com a Administração para execução do serviço. Em caso negativo, a solicitação é encaminhada à Subsecretaria de Serviços Básicos, a fim de que analise a viabilidade de incluir nas programações de recapeamento de projetos futuros vinculados a convênios e emendas, e caso a rua solicitada não atenda aos requisitos, é repassado para programação de manutenção asfáltica.

Em se tratando de recuperação de drenagem profunda, costuma ser atendido com prioridade principalmente aqueles que apresentam risco iminente (desabamento de casa, risco de vida) pelos Distritos de Obras da zona onde está localizado o incidente.

### 5.2.3 Resolutividade com Base nas Respostas fornecidas Pelos Usuários do Fala.BR

O nível de resolutividade apontada foi extraído da pesquisa de satisfação dos usuários com base nas perguntas:

1. A sua demanda foi atendida?
2. A resposta fornecida foi fácil de compreender?
3. Você está satisfeito (a) com o atendimento prestado?

Do total das 334 (trezentos e trinta e quatro) pesquisas de satisfação respondidas, se identificaram os seguintes dados:

- Das respostas conclusivas indicadas pelas Ouvidorias Setoriais e Seccionais, 81,69% foram atendidas e 18,31% não foram atendidas;
- Do universo de 334 (trezentos e trinta e quatro) usuários que responderam à pesquisa de satisfação, 17,66% ficaram muito satisfeitos; 14,07% consideraram regular; 37,72% ficaram muito insatisfeitos, 12,87% ficaram insatisfeitos e 17,66% ficaram satisfeitos com o atendimento prestado pela Ouvidoria.







- O nível de satisfação média ficou em 41,17%, concluindo-se que apesar do alto percentual de resolutividade, os usuários não ficam realmente satisfeitos.

### RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

81,69%



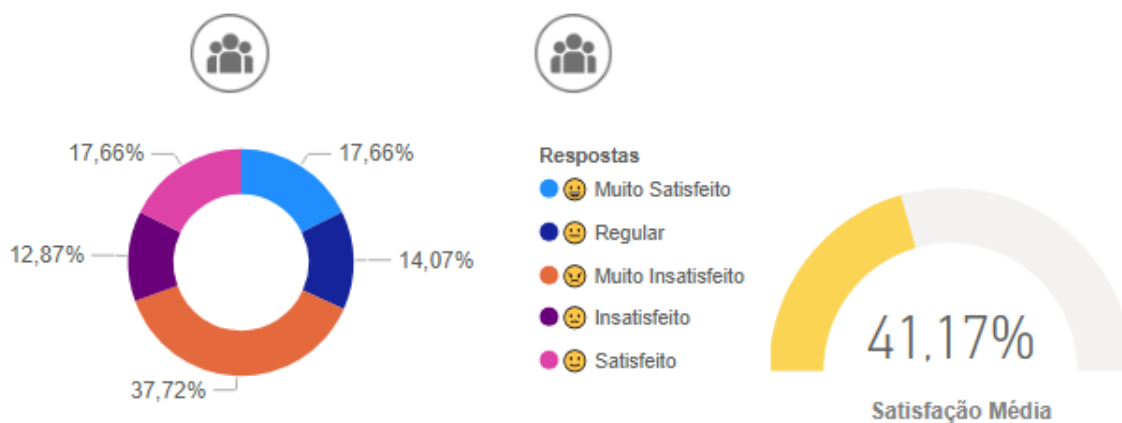
Não

18,31%

\* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

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



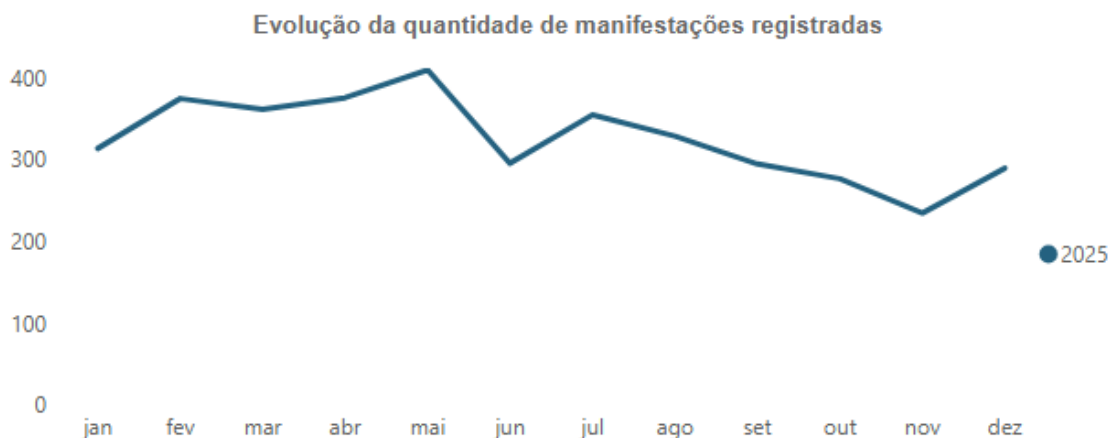
TOTAL DE RESPOSTAS 334

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>



## 6 MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES ACUMULADAS ATÉ DEZEMBRO DE 2025

Um indicador importante do Painel Resolveu é a Série Histórica, pois apresenta panorama do recebimento de manifestações durante o ano de 2025. Por meio dessa série é possível verificar o aumento expressivo de registro de manifestações no mês de maio/2025, decaindo em junho/2025, se mantendo estável nos demais meses, mas com uma leve queda em novembro/2025. No gráfico a seguir, foi possível perceber essa evolução e, na tabela, verificou-se a quantidade de manifestações mês a mês.



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Mês	Ano	Qtd. Manifestações
Janeiro	2025	314
Fevereiro	2025	375
Março	2025	362
Abril	2025	376
Maio	2025	410
Junho	2025	296
Julho	2025	355
Agosto	2025	329
Setembro	2025	295
Outubro	2025	277
Novembro	2025	235
Dezembro	2025	287

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>





## 7 ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

As manifestações mais recorrentes na Plataforma Fala.BR, foram as solicitações. Esse tipo de manifestação ocorre quando o usuário do serviço público sente a necessidade de solicitar a adoção de providências por parte da administração quanto aos serviços públicos.

O aumento no número de solicitações indica a necessidade de melhoria no atendimento aos serviços públicos prestados, pois se deduz que as manifestações dos usuários não estão sendo atendidas pelos órgãos, por isso recorrem à Ouvidoria. Outra situação, é o fato de os manifestantes confundirem o tipo de manifestação com a solicitação do serviço em si. Desta forma, não se dirigem ao órgão responsável pelo atendimento da sua demanda, indo diretamente na Ouvidoria.

A solução para estas questões seria investir na divulgação das funções da Ouvidoria, a fim de que haja conscientização dos usuários do serviço público a respeito da necessidade de se dirigirem primeiramente ao órgão que irá atender às suas solicitações, e acionar a Ouvidoria somente quando estas não sejam atendidas.

### 7.1 Providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas

As visitas técnicas ocasionais às sedes Setoriais e Seccionais de Ouvidoria, assim como a organização de treinamentos e sessões de diálogo com o objetivo de aprimorar a qualidade dos procedimentos nas rotinas de atendimento às demandas, permaneceram guiando as atividades realizadas em 2025. O enfoque principal dessas ações é alcançar a resolução desejada pelo usuário na prestação dos serviços públicos.





## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cumprindo a legislação aplicável, a Controladoria-Geral do Município (CGM) tem trabalhado ativamente, por meio da Ouvidoria-Geral do Município (OGM), com o objetivo de atender à sua missão estratégica de promover a participação popular, o controle social e aumentar a transparência das ações da Prefeitura Municipal de Manaus. É importante destacar que as unidades Setoriais e Seccionais de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, que são parte integrante do SISMOUV, têm contribuído para melhorar a qualidade dos serviços públicos ao utilizar de forma mais eficiente as ferramentas remotas e presenciais disponíveis, seguindo as orientações e os treinamentos constantes promovidos pela CGM por meio da OGM.

Considerando o exposto, sugere-se para o ano de 2026 a implementação de atividades que promovam o fortalecimento do controle social, da mediação, da prevenção e resolução de conflitos, do acolhimento, da capacitação no uso da Plataforma Fala.BR, além da atualização constante das cartas de serviços e o aumento das visitas técnicas e das rodas de conversa entre a OGM e as Unidades Setoriais e Seccionais de Ouvidoria, levando em consideração também a necessidade de aprimoramento da escuta direta por meio das ações da Ouvidoria Itinerante.

Manaus, 19 de janeiro de 2026

