



**SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E COMBATE À
FOME – SEAS**

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2025

Manaus/AM

2026



**SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E COMBATE À
FOME – SEAS**

Governador do Estado

Roberto Maia Cidade Filho

Secretária Titular da Secretaria de Estado da Assistência Social e Combate à
Fome

Ana Beatriz Lobo Moutinho Breval

Secretária Executiva de Políticas Públicas da Secretaria de Estado da
Assistência Social e Combate à Fome

Selma Deane de Lima Melo

Secretário Executivo de Administração e Finanças da Assistência Social e
Combate à Fome

Marcos Carvalho Sarquis

Secretária Executiva Adjunta da Políticas Públicas da Assistência Social e
Combate à Fome

Ana Célia Oliveira de Souza dos Santos

Secretária Executiva Adjunta de Segurança Alimentar e Nutricional da
Assistência Social e Combate à Fome

Erika Bernardes Dias

Diretor da unidade de Controle Interno

João Eduardo Rodrigues do Nascimento

RELATÓRIO Nº 001/2026 - OUVIDORIA/SEAS

EMENTA: RELATÓRIO DE GESTÃO DE ATIVIDADES EXECUTAS PELA OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL E COMBATE À FOME.

1. Apresentação

A Ouvidoria da Secretaria de Assistência Social e Combate à Fome do Estado do Amazonas, apresenta Relatório de Gestão referente ao exercício de 2025. O Relatório de Gestão da Ouvidoria é regido pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

A Ouvidoria tem o dever de agir com presteza, compromisso e imparcialidade no atendimento das demandas recebidas, de forma a contribuir na efetividade da participação popular para o aprimoramento dos serviços públicos prestados. Portanto, é responsável por receber, analisar, dar tratamento e apresentar resposta às manifestações de ouvidoria relativas às políticas e aos serviços públicos prestados pela Secretaria de Assistência Social do Estado do Amazonas.

O presente Relatório de Gestão tem por finalidade apresentar os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período de referência, evidenciando dados quantitativos e qualitativos das manifestações recebidas, os principais temas demandados pelos cidadãos, as providências adotadas e os indicadores de desempenho relacionados ao atendimento das demandas.

Mais do que consolidar informações estatísticas, este relatório representa um importante instrumento de gestão, subsidiando a tomada de decisões, a identificação de oportunidades de melhoria e o aperfeiçoamento contínuo das políticas públicas de assistência social executadas pela Secretaria de Estado da Assistência Social do Amazonas.

Nesse contexto, reafirma-se o compromisso institucional com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e transparência, fortalecendo a cultura de escuta ativa, participação cidadã e melhoria contínua da prestação dos serviços públicos.

Assim, este documento evidencia a atuação da Ouvidoria como ferramenta de governança, contribuindo para o aperfeiçoamento da gestão pública, a promoção da cidadania e a consolidação de uma administração cada vez mais eficiente, acessível e comprometida com as necessidades da população amazonense.

2. Atendimentos Prestados:

É por meio da Ouvidoria - SEAS que são recebidas, examinadas e encaminhadas denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências ou de informação, além de pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações desta Secretaria.

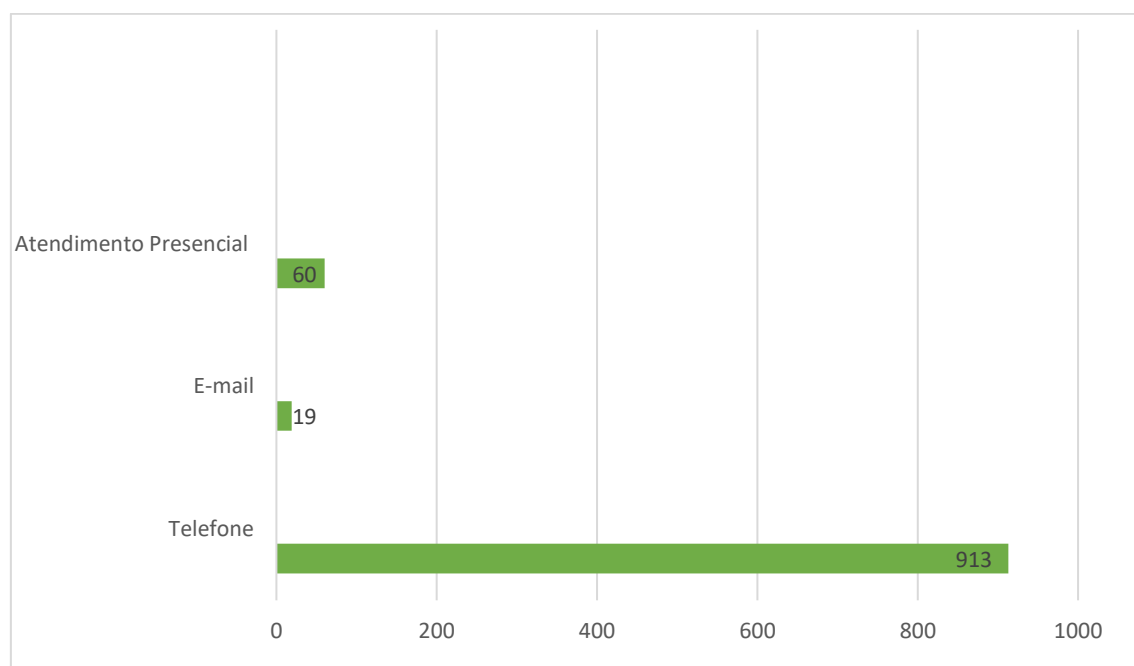
O contato entre os usuários de serviços públicos e a Ouvidoria - SEAS ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas a Plataforma Fala.BR. Essa plataforma é o resultado da combinação entre o e-Ouv e o e-SIC, permitindo o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação. Esta ferramenta funciona de forma integrada, pois permite o cidadão escolher para qual órgão direcionar uma manifestação.

Além do recebimento de manifestações, diretamente por meio da Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria-SEAS recebe ainda e-mails, whatsapp, com registros inseridos posteriormente na plataforma, a fim de manter um repositório único de manifestações e realiza atendimentos presenciais e telefônicos no intuito de orientar adequadamente os usuários.

Durante o ano de 2025, foram realizados 60 atendimentos presenciais, 913 telefônicos e respondidos 19 e-mails.

Esses atendimentos não foram todos registrados no Sistema Fala.Br, tendo em vista que, em quase sua totalidade, foram respondidos de maneira imediata, pois o número elevado de demandas deve-se ao fato de terem sido de solicitações de informações (via e-mail, telefone e presencial).

FIGURA 1: DISTRIBUIÇÃO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS



3. Manifestações:

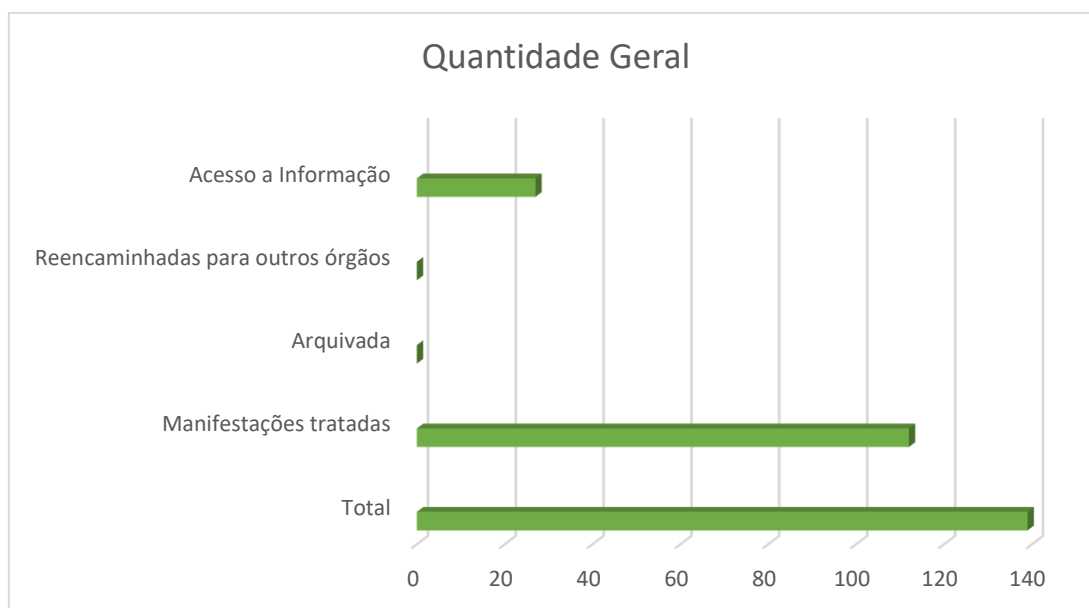
Primeiramente, é importante destacar que as manifestações eventualmente recebidas pela Ouvidoria-SEAS, sendo por e-mail, telefone ou presencial são prontamente inseridas no sistema Fala.BR. Por esta razão, as manifestações serão contabilizadas separadamente, para evitar duplicidade na contagem.

Ao longo do ano, foram registradas 139 (cento e trinta e nove) manifestações, nas duas plataformas (Fala.Br), assim distribuídas:

- Manifestações tratadas: 112 (cento e doze);
- 00 (zero) foram reencaminhadas;
- 00 (zero) foi arquivada e
- 27 (vinte e sete) acesso a informação, via sistema Fala.Br.

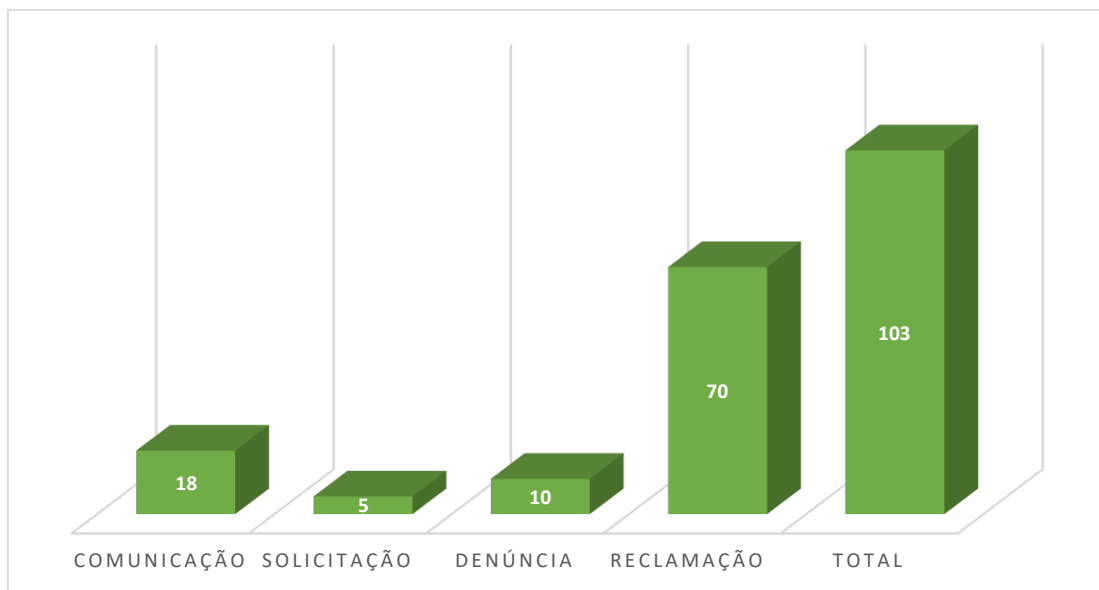
As manifestações “tratadas” são aquelas em que houve desdobramento interno na Secretaria, as “reencaminhadas” referem-se àquelas em que os assuntos abordados não são de competência da SEAS, cabendo à Ouvidoria a identificação do órgão competente e o redirecionamento da manifestação. Já a manifestação arquivada, ocorreu por duplicidade.

FIGURA 2: QUANTITATIVO GERAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO FALA.BR/e-SIC



Ainda em relação às manifestações efetivamente tratadas pela Ouvidoria-SEAS, observou-se as seguintes proporções por tipologia, em 2025:

FIGURA 3: DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA



No período analisado, a Ouvidoria da Secretaria de Estado da Assistência Social do Amazonas (SEAS) registrou um total de **103 manifestações**, distribuídas em **70 reclamações**, **18 comunicações**, **10 denúncias** e **5 solicitações**.

Observa-se que as **reclamações** representaram a maior parcela das manifestações recebidas. Esse resultado está diretamente relacionado à realização das **Pesquisas de Satisfação** promovidas nos equipamentos da Secretaria durante o período analisado. A aplicação dessas pesquisas ampliou a participação dos usuários e proporcionou um canal adicional para que apontassem insatisfações, dificuldades e oportunidades de melhoria na prestação dos serviços socioassistenciais.

As **comunicações**, com 18 registros, evidenciam a utilização da Ouvidoria como canal de compartilhamento de informações relevantes à Administração, enquanto as **denúncias**, totalizando 10 ocorrências, demonstram o exercício do controle social pelos cidadãos, possibilitando a apuração de eventuais irregularidades. Já as **solicitações**, com 5 registros, refletem demandas por informações, providências ou serviços de competência da Secretaria.

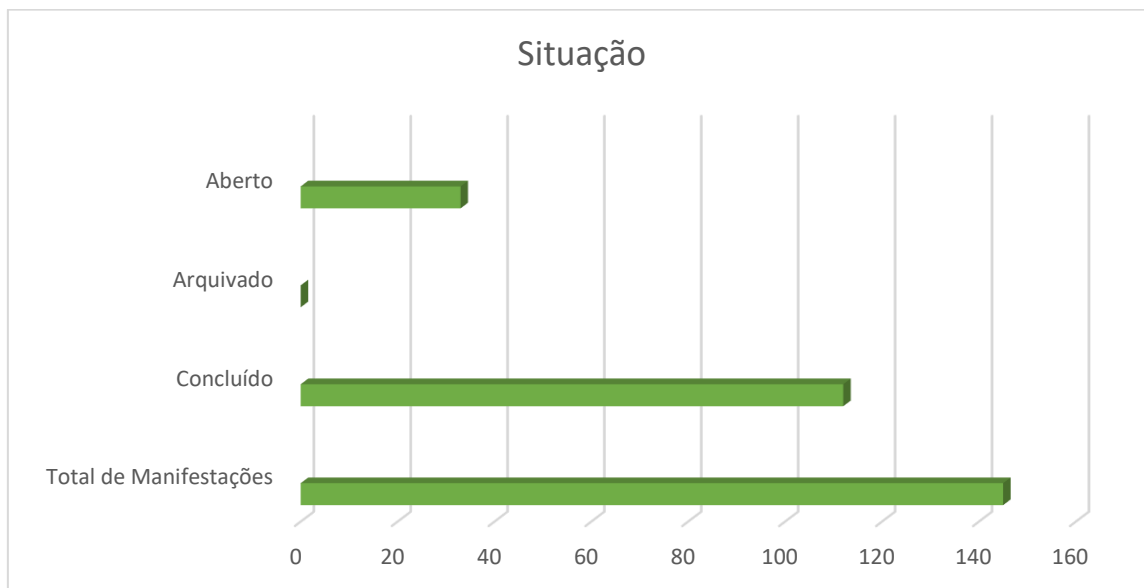
Dessa forma, a predominância de reclamações não deve ser interpretada, isoladamente, como um indicador de aumento de problemas na prestação dos serviços, mas também como reflexo do fortalecimento dos mecanismos de escuta ativa e da ampliação dos canais de participação social proporcionados pelas pesquisas de satisfação. Esse cenário demonstra o compromisso da SEAS em incentivar a manifestação dos usuários, utilizando as informações coletadas como subsídio para o aprimoramento contínuo da gestão e da qualidade dos serviços ofertados.

Em relação ao tempo de resposta, a Lei n 13.460/17 estabelece em 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, o prazo para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos. Durante o ano de 2025, o desempenho da Ouvidoria-SEAS, no que tange ao prazo de resposta ocorreu de forma que todas as manifestações foram respondidas antes do prazo máximo.

3.1. Situação das Manifestações

Ordem	Situação	Quantidade	%
1	Aberto	33	22,75
2	Arquivado	0	0
3	Concluído	112	77,25
4	Total de Manifestações	145	100,00

FIGURA 4: SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



3.2. Da análise dos pontos recorrentes:

As manifestações com maior recorrência estão relacionadas ao Auxílio Estadual Permanente as quais foram averiguadas e buscadas soluções para sanar, esclarecer ou aprimorar os questionamentos sobre o auxílio.

3.3 Das providências adotadas:

Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las. Então são averiguadas a fundo para comprovar veracidade, ou não, dos fatos descritos na manifestação ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos. E, assim que identificado, o que ou a quem se referem os elogios, denúncias, reclamações, sugestões ou solicitações, são tomadas as providências visando a busca de uma solução para o caso.

4. Carta de Serviços

A Carta de Serviços da Secretaria de Assistência Social foi elaborada em 2024 e está postada em nosso sítio eletrônico (<https://www.seas.am.gov.br/wp-content/uploads/2025/01/CARTA-DE->

[SERVICOS-2025.pdf](#)), em atendimento à Lei n. 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos).

O objetivo do documento é informar e orientar os usuários sobre os serviços públicos prestados: como, quando, onde e em que situação podem ser utilizados.

5. Considerações finais

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Assistência Social do Amazonas (SEAS), integrante da estrutura de Controle Interno, reafirma seu compromisso institucional de atuar como elo permanente entre a sociedade e a Administração Pública, promovendo a transparência, a participação social e o aperfeiçoamento contínuo da gestão pública.

Por meio do recebimento, análise, tratamento e encaminhamento das manifestações dos cidadãos, a Ouvidoria assegura que reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios sejam tratados de forma técnica, imparcial e tempestiva, contribuindo para a identificação de oportunidades de melhoria e para o fortalecimento das políticas públicas de assistência social.

No período abrangido por este relatório, a atuação da Ouvidoria esteve pautada na escuta qualificada, na mediação entre o cidadão e as unidades administrativas da SEAS e na busca por soluções efetivas às demandas apresentadas. Esse trabalho evidencia o compromisso da Secretaria com a melhoria contínua dos serviços prestados, o fortalecimento da confiança da sociedade nas instituições públicas e a consolidação de uma gestão orientada pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e transparência.

As informações consolidadas neste Relatório de Gestão demonstram que as manifestações dos usuários constituem importante instrumento de avaliação da qualidade dos serviços públicos, fornecendo subsídios para o planejamento, a tomada de decisões e o aperfeiçoamento dos processos

administrativos. Dessa forma, a Ouvidoria desempenha papel estratégico na promoção da governança pública, do controle social e da melhoria da prestação dos serviços ofertados à população.

Por fim, a SEAS renova seu compromisso com o fortalecimento da Ouvidoria como instrumento de cidadania, diálogo e gestão, permanecendo empenhada em aprimorar seus mecanismos de atendimento, ampliar a transparência institucional e desenvolver ações que assegurem maior efetividade, qualidade e resolutividade às demandas da sociedade amazonense.