

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

**OUVIDORIA E SERVIÇO DE  
INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)**  
**SEPCD**

Relatório Anual de Gestão 2025

Lei 13.460/2017

[www.sepcd.am.gov.br](http://www.sepcd.am.gov.br)  
Instagram: @sepcdam

[gabinete@sepcd.am.gov.br](mailto:gabinete@sepcd.am.gov.br)  
Fone: (92) 98276-0064  
Rua Marquês de Quixeramobim,  
210 - Flores  
CEP: 69058-050

Secretaria da  
**Pessoa com Deficiência**



**EXPEDIENTE**

**2025 Secretaria de Estado da Pessoa com Deficiência**

Governador do Estado do Amazonas

**Wilson Miranda Lima**

Secretaria de Estado da Pessoa com Deficiência

**Maria Jane Selma Banes Trindade Nunes**

Ouvidor

**Caio César da Silva Taveira**





## INTRODUÇÃO

A criação da Secretaria da Pessoa com Deficiência (SEPCD), instituída pela Lei nº 7.404, de 11 de março de 2025, marcou um importante avanço na reorganização administrativa do Governo do Estado do Amazonas, ao conferir autonomia institucional a uma área que, até então, encontrava-se integrada à estrutura da Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania (SEJUSC). A recriação da SEPCD representou não apenas um reforço do compromisso estatal com as políticas voltadas às pessoas com deficiência, mas também permitiu o aprimoramento da governança pública, possibilitando maior clareza de atribuições, melhor direcionamento dos recursos e fortalecimento dos mecanismos de participação social. Nesse contexto de reestruturação, consolidou-se a necessidade de instrumentos de gestão que assegurem a transparência, o diálogo com a população e o monitoramento contínuo das ações desempenhadas pela Secretaria.

Dentro dessa perspectiva, destaca-se o papel essencial da Ouvidoria, unidade estratégica da administração pública responsável por promover a comunicação direta entre o cidadão e o Estado. A Ouvidoria tem como missão fundamental receber, analisar e encaminhar manifestações relativas aos serviços públicos, atuando como canal legítimo de escuta, orientação, resolução de conflitos e aperfeiçoamento da gestão. Seu objetivo vai além da simples recepção de demandas, mas consiste em transformar relatos individuais em elementos valiosos para a tomada de decisões, contribuindo para o controle social, para a humanização do atendimento e para o aprimoramento da qualidade das políticas públicas.

O presente Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da SEPCD/2025, tem como finalidade apresentar um panorama consolidado das manifestações recebidas ao longo do ano, com ênfase especial no período compreendido entre julho e dezembro, intervalo em que houve a designação da autoridade de monitoramento (Portaria nº 004/2025 – GABSEC/SEPCD). O documento reúne e analisa as informações provenientes dos dois canais de atendimento sob responsabilidade da Ouvidoria, quais sejam o canal de ouvidoria, destinado ao recebimento de sugestões, reclamações, elogios e denúncias, e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que trata das solicitações de acesso à informação, com fundamento na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011). A consolidação desses dados permite identificar padrões, desafios e oportunidades de melhoria, fornecendo subsídios para





a gestão estratégica da Secretaria e orientando a implementação de medidas que ampliem a efetividade das ações institucionais.

Além de cumprir sua função gerencial e informativa, o presente Relatório está pautado na Lei Geral de Proteção e Defesa do Usuário dos Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017), destacando que em atendimento ao artigo 15, o Relatório deve ser formalmente encaminhado à autoridade máxima da Secretaria e disponibilizado integralmente na internet, garantindo a transparência ativa e o acesso público às informações sobre a atuação da Ouvidoria.

Assim, esta publicação reafirma o compromisso da SEPCD com a governança pública, a integridade institucional e a melhoria contínua dos serviços prestados, fortalecendo o diálogo com a sociedade e contribuindo para a construção de uma administração mais inclusiva, responsável e orientada ao cidadão.





## SOBRE A OUVIDORIA DA SEPcD

A Ouvidoria e Transparência da SEPcD foi instituída no ano de 2025, ano em que a Secretaria da Pessoa com Deficiência foi criada, através da Lei nº 7.404/2025, e possui dever institucional de assegurar o adequado tratamento das manifestações de Ouvidoria recebidas, em consonância com a Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 40.636/2019, que dispõe sobre a participação, a proteção, e a defesa dos direitos dos(as) usuários(as) dos serviços públicos da administração pública.

Assim, esta unidade é responsável por recepcionar, analisar e dar encaminhamento às manifestações de ouvidoria (sugestões, denúncias, comunicações, reclamações, elogios, solicitações de providências e demandas de simplificação de serviços públicos), que tenham como tema questões referentes à SEPcD, bem como acompanhar o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuários(as), realizar a fiscalização da qualidade do atendimento. Além de manter a articulação e a aproximação com as áreas técnicas.

No âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), a Ouvidoria e Transparência atua em conformidade com a Lei 12.527/2011 e Decreto 48.999/2024, que regulamentam o acesso à informação, cujo papel é garantir o direito fundamental do cidadão de acessar dados e documentos públicos, além de fomentar cultura da transparência ativa e passiva pautada pelo princípio da publicidade, permitindo que a sociedade civil exerça o controle social.





## TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações recebidas na Ouvidoria e SIC da SEPCD são segmentadas em:

- ✓ **Acesso à Informação:** direito constitucional garantido que permite o cidadão ou qualquer pessoa, independente da idade, nacionalidade, além de empresas e organização, solicitar e obter informações dos órgãos e entidades públicas.
- ✓ **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- ✓ **Solicitação de providências:** pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública;
- ✓ **Denúncia:** ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- ✓ **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública;
- ✓ **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- ✓ **Simplifique:** permite aos cidadãos sugerirem melhorias, identificar falhas e propor a desburocratização de serviços públicos, tornando-os mais fáceis e rápidos.





## CANAIS DE ATENDIMENTO

A disponibilização de canais de atendimento acessíveis e eficientes é fundamental para o fortalecimento da transparência, da participação social e do controle cidadão sobre a administração pública. Por meio da Ouvidoria e SIC, a população pode registrar manifestações, apresentar demandas, esclarecer dúvidas, solicitar informações e acompanhar a atuação dos órgãos públicos, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços e para o aprimoramento da gestão pública.

Esses canais representam instrumentos essenciais de diálogo entre o Estado e a sociedade, assegurando o direito constitucional de acesso à informação, promovendo a escuta qualificada do cidadão e reforçando os princípios da legalidade, imparcialidade, moralidade, publicidade e eficiência.

A Ouvidoria e SIC da SEPCD atualmente disponibiliza aos usuários a seguintes formas de atendimento, sendo:



**Presencialmente:** Rua Marquês de Quixeramobim, 210 - Parque das laranjeiras, Manaus - AM, 69058-050, de Segunda à Sexta, das 08h às 17h;



**Correspondência:** Rua Marquês de Quixeramobim, 210 - Parque das laranjeiras, Manaus - AM, 69058-050;



**E-mail:** [ouvidoria@sepcd.am.gov.br](mailto:ouvidoria@sepcd.am.gov.br);



**Telefone:** (92) 98454-8684 (ligações, whatsapp, sms);



**Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (FalaBr):**

<https://falabr.cgu.gov.br/>

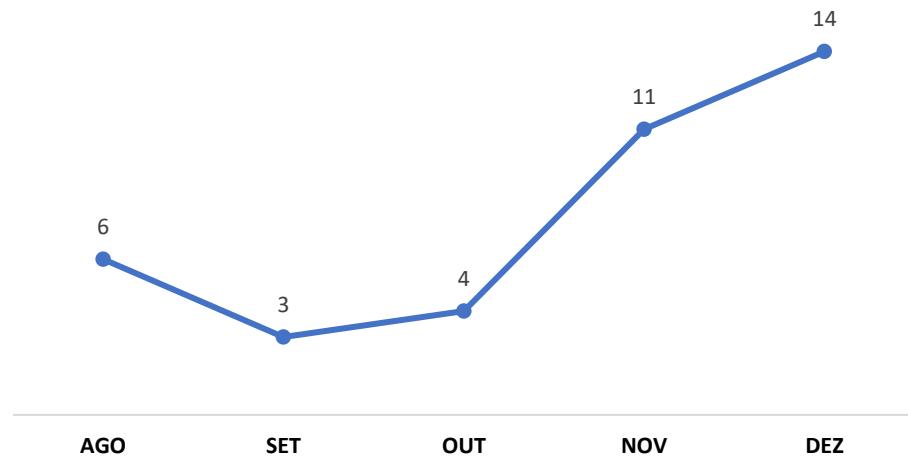


## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2025

O atendimento às manifestações e pedido de acesso à informação dos(as) usuários(as) de serviços públicos e público geral é a atividade primária da Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão. Na qualidade de unidade setorial do Sistema Estadual de Ouvidorias do Amazonas (Se-OUV/AM), compete à Ouvidoria e Transparência receber, dar o devido tratamento e responder às manifestações e pedido de acesso à informação de toda a sociedade, nos termos do que dispõe à Lei nº 13.460/2017 e Lei 12.527/2011.

No exercício dessa atribuição, no ano de 2025, foram recepcionados 38 atendimentos realizados por esta Ouvidoria e SIC pertinentes aos assuntos do SEPcD. Cumpre-se esclarecer que as atividades desta unidade iniciaram no mês de agosto, após designação da autoridade de monitoramento que igualmente exerce as atribuições de ouvidor.

### Evolução das Demandas por Mês

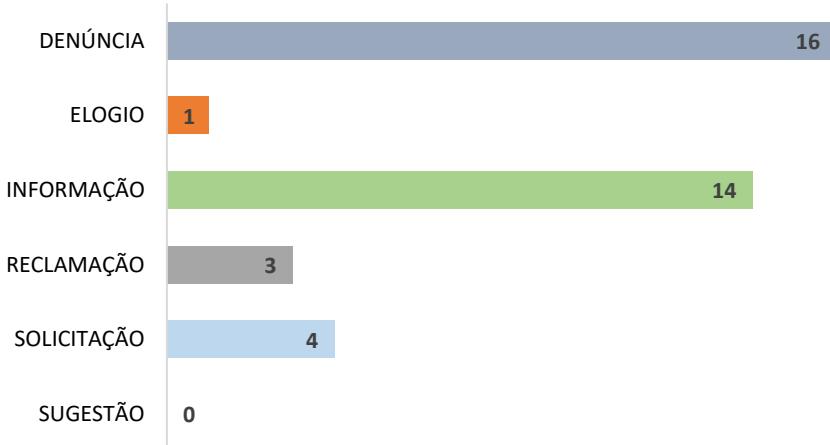


Assim, ao analisarmos os registros do ano de 2025, considerando o recorte de seis meses, a maioria das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria foram dos tipos “denúncia” e “informação”, conforme apresentado no gráfico a seguir:



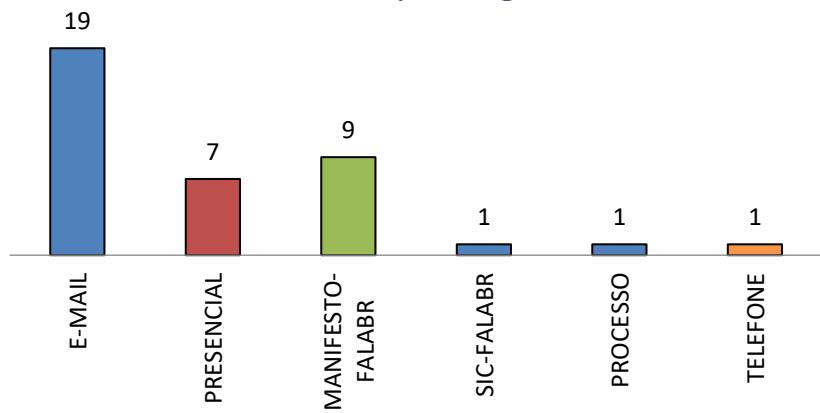


## Tipos de Manifestações recebidas em 2025



Quanto à origem, é possível observar no gráfico a seguir, que as entradas de manifestações tiveram predominância pelo canal “Fale Conosco” do site da SEPCD, cujas manifestações são direcionadas para o e-mail da Ouvidoria e Sic, responsável por 50% das manifestações.

## Demandas por origem



Em seguida, destacam-se os atendimentos realizados por meio de manifestações registradas no sistema Fala.BR, que, somados (Manifesto-Fala.BR e SIC-Fala.BR), representam parcela significativa das interações, reforçando o papel das plataformas oficiais de participação social e acesso à informação.

Os atendimentos presenciais correspondem a 18% do total, revelando que, embora os canais digitais sejam majoritários, o atendimento direto ao cidadão ainda se mostra relevante, especialmente para públicos que demandam acolhimento individualizado ou enfrentam dificuldades de acesso aos meios eletrônicos. Já os registros oriundos de processos administrativos e contato telefônico aparecem de forma residual, indicando utilização pontual desses canais.

## DOS ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

Considerando os atendimentos registrados pela Ouvidoria e SIC da SEPCD ao longo de 2025, a análise do conteúdo das manifestações permite identificar os principais assuntos demandados pelos usuários(as), os quais refletem tanto situações de vulnerabilidade social quanto desafios operacionais na prestação dos serviços, dentre os quais destacam-se temas recorrentes, as manifestações relacionadas à negligência e à violência contra a pessoa com deficiência, que revelam a importância da atuação da Ouvidoria como canal de acolhimento inicial, encaminhamento ao setor Psicossocial da Secretaria e, quando necessário, encaminhamento ao órgãos da rede de proteção e defesa.

Outro assunto com incidência refere-se à demora na emissão da Carteiras da Pessoa com Deficiência (CIPCD). As manifestações evidenciam a expectativa dos usuários quanto à celeridade na conclusão desses procedimentos, uma vez que tais documentos são essenciais para o acesso a direitos. Ainda nesse contexto, também foram registradas reclamações relativas à negativa de emissão da CIPCD.

Por fim, merece destaque o período de espera no atendimento telefônico do setor responsável pelas Carteiras, apontada por parte dos usuários como um fator que dificulta o esclarecimento de dúvidas e o acompanhamento das solicitações em andamento, reforçando a relevância de aprimorar os canais de comunicação e atendimento ao público.



## SUGESTÕES À GESTÃO

Considerando as manifestações registradas em 2025 e em consonância com o art. 13 da Lei nº 13.460/2017, que atribui às Ouvidorias o dever de propor medidas para a melhoria da prestação dos serviços públicos, apresenta-se, de forma colaborativa, um conjunto de sugestões de aperfeiçoamento à gestão, com vistas ao fortalecimento institucional, à qualificação do atendimento ao cidadão e à promoção da eficiência administrativa. Senão vejamos:

*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. (grifo nosso)*

- 1) Inicialmente, recomenda-se a disponibilização de local adequado, como depósito ou espaço equivalente, destinado à correta organização do acervo arquivístico da Secretaria, bem como à alocação apropriada de materiais, mobiliários e equipamentos. A inexistência ou inadequação desses espaços compromete a preservação documental, dificulta o acesso à informação, impacta o fluxo administrativo e pode acarretar riscos à integridade dos bens públicos, razão pela qual a estruturação física adequada se mostra medida essencial para a boa governança;
- 2) Ainda sobre gestão documental, sugere-se a contratação de estagiários da área de Arquivologia, cuja atuação contribuirá significativamente para a organização, classificação, avaliação e destinação correta dos documentos, em conformidade com a legislação arquivística e as boas práticas administrativas, o que certamente irá otimizar o tempo, reduzir retrabalhos, assegurar a rastreabilidade das informações e fortalecer a transparência institucional, refletindo diretamente na qualidade das respostas das demandas da Ouvidoria e SIC;
- 3) Considerando a natureza sensível das manifestações recebidas pela Ouvidoria, especialmente aquelas relacionadas à negligência e violência contra a pessoa com deficiência, propõe-se, ainda, a contratação de estagiários das áreas de Psicologia e Serviço Social, para atuação em caráter de apoio técnico aos profissionais da secretaria, que podem auxiliar no acolhimento humanizado, na escuta qualificada e no correto encaminhamento das demandas;
- 4) Incentivo à capacitação contínua dos servidores, especialmente nas áreas com maior volume de demandas, como atendimento ao público, gestão de processos, gestão e fiscalização de contratos; elaboração de contratos e convênios; compras públicas, entre outros, o que certamente fortalecerá as competências técnicas e comportamentais das equipes;
- 5) necessidade de cumprimento dos prazos legais para resposta às demandas encaminhadas pela Ouvidoria e pelo SIC, como elemento fundamental para a





efetividade do controle social, da transparência e da confiança do cidadão na Administração Pública.

Dessa forma, as sugestões apresentadas visam subsidiar a tomada de decisão da gestão da SEPCD, alinhando-se aos princípios da eficiência, da transparência, da participação social e da dignidade da pessoa humana, contribuindo para o fortalecimento da política pública voltada às pessoas com deficiência no âmbito estadual.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS E DESAFIOS FUTUROS

O exercício de 2025 representou um período marcado por desafios institucionais significativos para a SEPCD, sobretudo ao se considerar que o início efetivo de suas atividades funcionais ocorreu apenas ao final do primeiro semestre. Ainda assim, ao longo desse período, foi possível estutar fluxos iniciais de atendimento, consolidar canais de escuta e assegurar o funcionamento da Ouvidoria como instrumento legítimo de participação social e de diálogo entre a administração pública e os usuários dos serviços prestados pela Secretaria.

Os registros analisados neste relatório evidenciam a necessidade de aperfeiçoamento contínuo dos serviços, ao mesmo tempo em que fornecem subsídios relevantes para a definição de metas de gestão para o exercício de 2026, orientadas à superação dos desafios identificados e à melhoria progressiva da qualidade do atendimento ao cidadão/usuário(a). Nesse sentido, o constante aprimoramento das práticas administrativas e dos canais de comunicação deve permanecer como diretriz estratégica da Secretaria.

Ademais, os dados produzidos são relevantes para o levantamento de informações estratégicas, pois se mostra como ferramenta de apoio à tomada de decisão por parte dos(as) gestores(as), ao permitir a identificação de fragilidades, demandas recorrentes e oportunidades de aprimoramento dos programas, políticas, ações e serviços ofertados pela SEPCD.

Para o ano de 2026, a Ouvidoria e Transparência deverá manter e fortalecer a rota de aperfeiçoamento do atendimento, pautada no compromisso com a transparência, o controle social e a eficiência administrativa, buscando simplificar, qualificar e estruturar os processos internos, bem como aprimorar a utilização de instrumentos gerenciais, novos e já existentes.





Dessa forma, a atuação da Ouvidoria em 2025, mesmo em um contexto de implantação institucional, cumpriu papel relevante no fortalecimento da gestão pública, reafirmando-se como espaço estratégico de escuta, avaliação e melhorias contínuas, em consonância com os princípios da administração pública e com a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, no estrito cumprimento da legislação pertinente.

## **OUVIDORIA SEPCD**

Rua Marquês de Quixeramobim, 210 – Flores

Telefone: 92 98276-0042

E-mail: [ouvidoria@sepcd.am.gov.br](mailto:ouvidoria@sepcd.am.gov.br)

## **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2025**

Manaus, janeiro de 2026.

[www.sepcd.am.gov.br](http://www.sepcd.am.gov.br)  
Instagram: @sepcdam

[gabinete@sepcd.am.gov.br](mailto:gabinete@sepcd.am.gov.br)  
Fone:(92) 98276-0064  
Rua Marquês de Quixeramobim,  
210 - Flores  
CEP: 69058-050

Secretaria da  
**Pessoa com Deficiência**

