

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - 2025

Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa - SEC

Manaus - Amazonas

1. Introdução

O presente relatório apresenta um panorama das manifestações registradas na Plataforma Fala.BR durante o exercício de 2025, demonstrando os principais tipos de demandas recebidas pela Ouvidoria, os assuntos recorrentes identificados e as ações adotadas para aprimorar a prestação dos serviços públicos. As informações foram consolidadas a partir dos registros visualizados no relatório detalhado de manifestações, considerando as ocorrências de 2025 disponibilizadas para análise.

2. Dados Gerais das Manifestações

No período analisado, foram identificadas 18 manifestações, todas registradas por cidadãos e encaminhadas por meio da internet. A distribuição por categoria demonstra maior concentração de denúncias e pedidos de acesso à informação.

Categoria	Quantidade	Percentual
Denúncias	6	33,3%
Acesso à Informação	5	27,8%
Reclamações	3	16,7%
Solicitações	3	16,7%
Comunicações	1	5,6%

Gráfico 1 - Distribuição das Manifestações por Categoria (2025)

Distribuição das Manifestações por Categoria - 2025

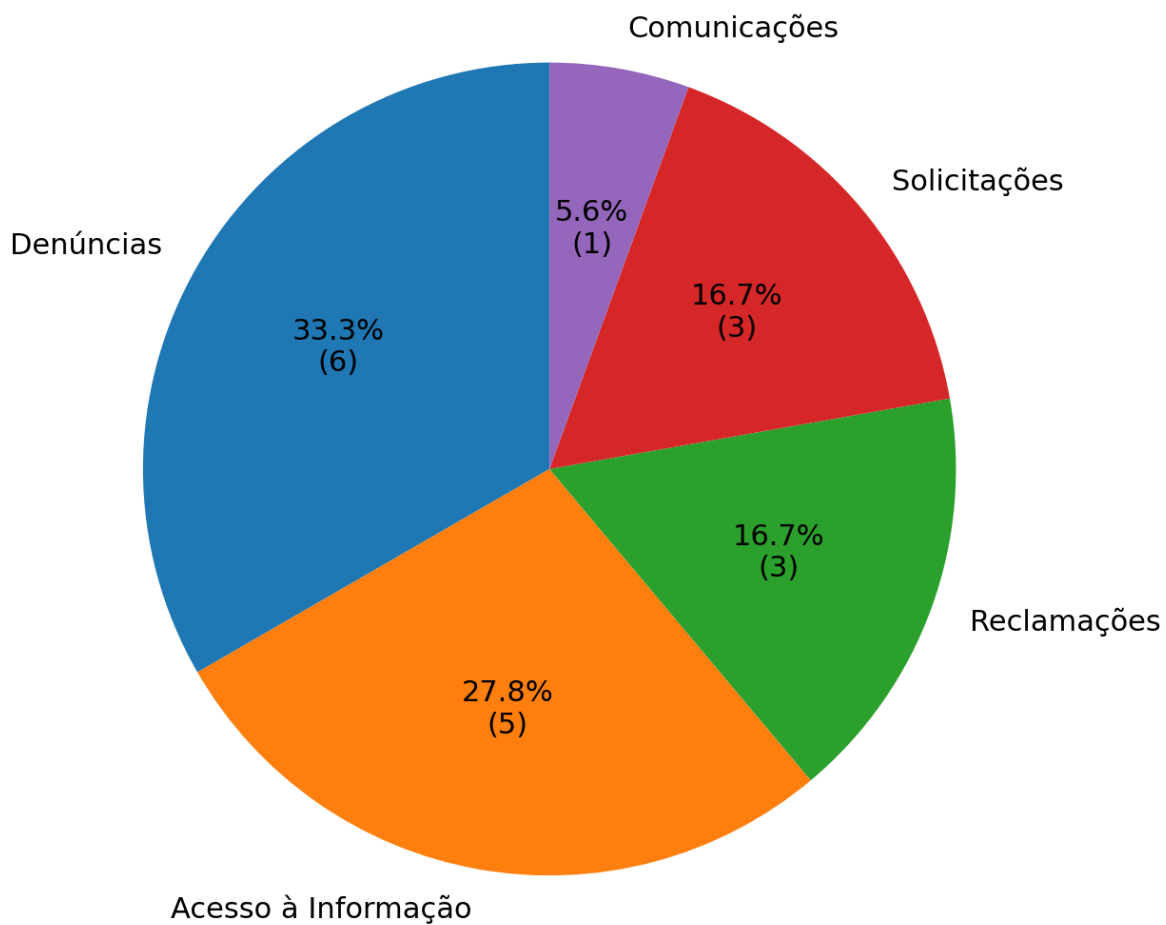
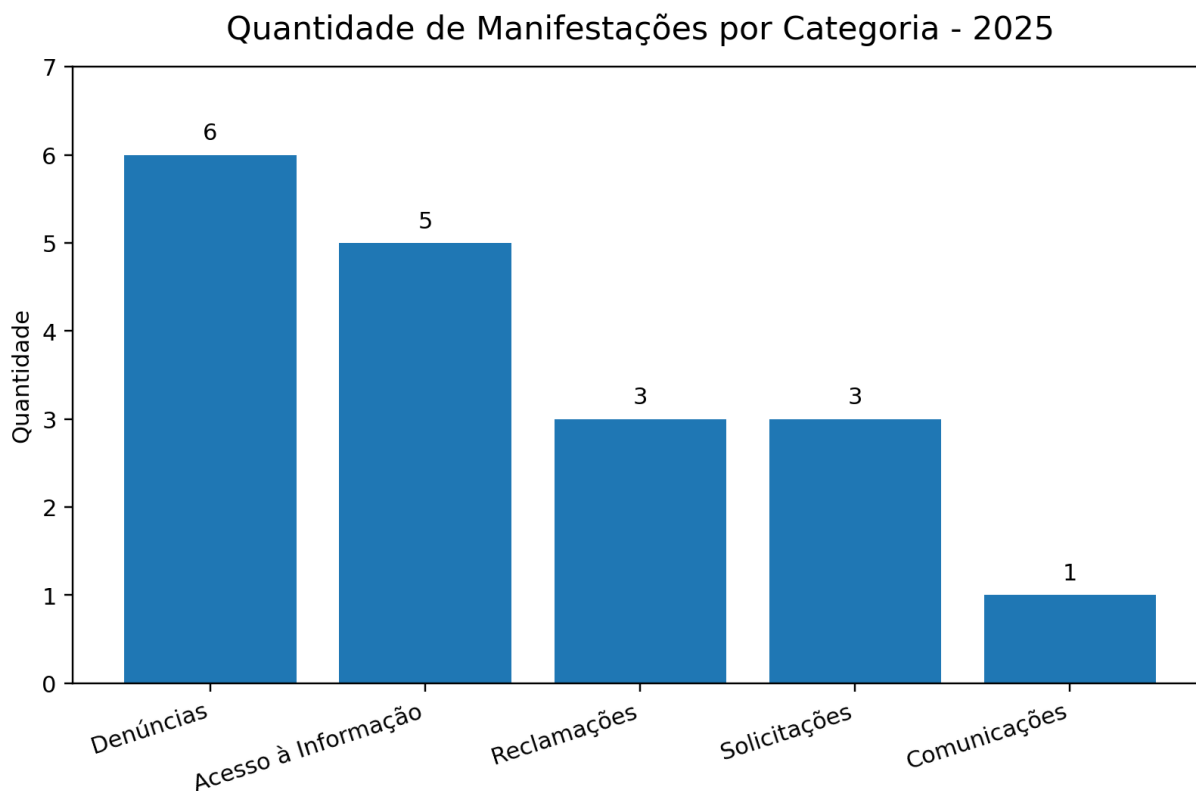


Gráfico 2 - Quantidade de Manifestações por Categoria (2025)



3. Principais Assuntos Demandados

A análise dos registros permitiu identificar demandas relacionadas aos seguintes assuntos:

- Acesso à Informação
- Assédio Moral
- Concursos e Processos Seletivos
- Patrimônio Histórico, Artístico e Cultural
- Processo Seletivo
- Agente Público
- Conduta Ética
- Atendimento
- Atendimento ao Público
- Ações Afirmativas
- Canais de Atendimento
- Cultura
- Conduta Ética e Irregularidades de Servidores
- Bibliotecas e Acervos Públicos
- Transparência e Acesso à Informação

Entre os assuntos identificados, destacaram-se os pedidos de acesso à informação e as manifestações relacionadas a assédio moral. Também foram observadas demandas sobre

concursos e processos seletivos, patrimônio cultural, conduta ética, atendimento ao público, ações afirmativas, bibliotecas, acervos públicos e transparência administrativa.

4. Análise dos Resultados

A distribuição das manifestações evidencia a predominância das denúncias, que representam 33,3% do total analisado. Esse resultado demonstra a relevância da Ouvidoria como canal de acolhimento de relatos que demandam apuração, encaminhamento às unidades competentes e acompanhamento institucional.

Os pedidos de acesso à informação correspondem a 27,8% das manifestações, revelando procura significativa por dados, documentos e esclarecimentos relativos à atuação administrativa e às políticas públicas da Secretaria. Esse percentual reforça a importância da transparência ativa e do correto tratamento das solicitações apresentadas por meio do Serviço de Informação ao Cidadão.

As reclamações e solicitações representam, individualmente, 16,7% dos registros. Essas categorias refletem demandas por melhoria no atendimento, revisão de procedimentos, resolução de situações administrativas e aperfeiçoamento dos serviços públicos. As comunicações correspondem a 5,6% do total.

Os registros relacionados a assédio moral e conduta imprópria nas relações de trabalho demonstram a necessidade de manutenção de mecanismos seguros de denúncia, preservação da identidade dos envolvidos, análise responsável dos relatos e fortalecimento das políticas de integridade e valorização dos servidores.

5. Providências e Ações Institucionais

- Encaminhamento das manifestações às unidades administrativas competentes para adoção de providências e prestação dos esclarecimentos necessários;
- Monitoramento dos prazos legais para a emissão de respostas conclusivas;
- Análise das respostas encaminhadas pelos setores responsáveis, com eventuais interlocuções e complementações;
- Acompanhamento das manifestações relacionadas à ética, às relações de trabalho e à conduta de agentes públicos;
- Fortalecimento dos mecanismos de transparência ativa e de acesso à informação;
- Aperfeiçoamento dos canais de atendimento ao cidadão e das rotinas internas da Ouvidoria;
- Incentivo às boas práticas de governança, integridade, prevenção de conflitos e melhoria contínua da gestão pública.

6. Considerações Finais

Os dados analisados demonstram a importância da Ouvidoria como instrumento de participação social, controle, transparência e aprimoramento da Administração Pública. A diversidade dos assuntos apresentados revela que o canal é utilizado tanto para a apresentação de denúncias e reclamações quanto para a solicitação de informações e providências administrativas.

A análise sistemática das manifestações permite identificar pontos sensíveis, orientar medidas preventivas e corretivas e subsidiar decisões voltadas à melhoria dos serviços públicos.

Recomenda-se a continuidade do acompanhamento dos indicadores, o fortalecimento da transparência e a realização de ações de orientação junto às unidades administrativas responsáveis pelas respostas.

Assim, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a escuta qualificada, o tratamento adequado das demandas, o respeito aos prazos legais e a promoção de uma gestão pública mais eficiente, transparente e acolhedora.

Observação: os quantitativos deste relatório foram consolidados com base nos registros de 2025 visíveis nas imagens fornecidas para análise.