

SECRETARIA DE DEFESA CIVIL DO ESTADO DO AMAZONAS

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA DEFESA CIVIL
DO AMAZONAS - 2025**

Com base na Lei 13.460/2017

(<https://www.defesacivil.am.gov.br/ouvidoria-2/>)

Manaus - Amazonas

Relatório de Gestão da Ouvidoria das Defesa Civil do Amazonas- 2025

Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Secretário de Estado de Defesa Civil

CEL QOBM Francisco Ferreira Máximo Filho

Secretário Executivo de Defesa Civil

CEL QOBM Clóvis Araújo Pinto Júnior

Secretário Executivo Adjunto Técnico

MAJ. RR QCOBM José Guilherme de Almeida SAMPAIO

Secretário Executivo Adjunto Operacional

CEL QOBM Erick de Melo Barbosa

Secretário Executivo Adjunto Administrativo

André Santos de Souza – TEN QOABM.

AGENTES DE OUVIDORIA

Chefe da Ouvidoria da Defesa Civil do Amazonas

Fábia Sant' Ana dos Santos – 1º TEN QCOBM

Respondente do Sistema OUV/DCAM

Gisely Souza Pereira – SGT QOBM

Atendente do Sis Ouv e Fale Conosco /E-mail institucional

Gal Mônica Marinheiro Pereira – FC

Observador do Sis-Ouv Estagiário de Direito (jan/abril)

Marcos Vitor Costa Ferraz

Estagiária de Direito (agosto/dezembro)

Pietra Sofia Printes Alves

I – APRESENTAÇÃO:

O presente relatório da Ouvidoria da Defesa Civil do Amazonas, encontra-se em conformidade 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), demonstrando os dados e resultados apresentados no ano de 2025.

Expressa o empenho da Ouvidoria em otimizar e oferecer respostas esclarecedoras aos cidadãos e usuários dos serviços da Defesa Civil do Estado do Amazonas, ao mesmo tempo em que reflete o compromisso com a transparência na administração do órgão.

II – ATENDIMENTOS:

Os principais canais utilizados pelos cidadãos para registrar manifestações neste semestre foram:

- **Fala BR:** 22 manifestações respondidas
- **Acesso à Informação (LAI):** 4 pedidos de informações registrados e respondidos
- **E-mails / Fale Conosco:** 417 registros respondidos
- **Atendimento presencial:** 4 registros atendidos
- **Telefone:** 101 registros atendidos
- **Rede social:** Nenhum registro
- **Correspondência:** Nenhuma recebida.

Em conformidade com o quantitativo de manifestações durante o ano de 2025, vale ressaltar que:

As manifestações advindas da plataforma integrada Fala BR e LAI, apresentaram um aumento comparando ao do ano anterior;

1. Os e-mails, do portal integra e o canal fale conosco, são respondidos com maior frequência para esclarecer e atender dúvidas da população da capital;
2. Por telefone, os usuários reforçam as solicitações que enviam por e-mail;

3. Presencialmente, os usuários têm reportado à Defesa Civil do Estado, para solicitar orientações quanto a missão dos órgãos municipais em relação aos eventos adversos na área urbana de Manaus;
4. Respondemos duas pesquisas para levantamentos de demandas; uma solicitada pela Ouvidoria Geral da União-OGU (RENOUV), solicitando temas pra eventos e capacitações em ouvidoria, e a outra para o mapeamento do grau de maturidade das ouvidorias públicas em relação à LGPD (**Maturidade em LGPD**);
5. Respondemos o formulário solicitado pela Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria do Amazonas (SGTO/CGE-AM), com temáticas nas áreas de transparência e ouvidoria;
6. Escrevemos o **Projeto ‘Amigos da Ouvidoria’** no VIII Concurso de Boas Práticas em Ouvidoria, com o Tema: Ouvidoria Estratégicas, sendo selecionado para as fases posteriores da premiação, em março/2026;
7. Realizamos capacitação para o atendimento básico em libras.

Foram registradas manifestações e atendimentos presenciais de usuários residentes nos municípios de **Manaus, Pauini, Jutai, Autazes, Humaitá, Rio Preto da Eva, Iranduba e Tefé**, as quais foram respondidas, encaminhadas e esclarecidas para seus cidadãos dentro dos prazos estabelecidos.

Os bairros da cidade de Manaus com incidência de registros foram: Colônia Terra Nova, Glória, Centro, Novo Israel, Planalto, Novo Aleixo, Alvorada, Condomínio Praia dos Passarinhos, Redenção, Petrópolis, Lírio do Valle, Japiim, Nossa Senhora das Graças, Lago Azul, Jorge Teixeira, São Jorge, Nova Vitória, São José, Gilberto Mestrinho, Jardim, Petrópolis, Cidade Nova, Japiim, Santa Luzia, Dom Pedro, Santo Antônio, Colônia Oliveira Machado, Grande Vitória, Adrianópolis, Planalto, Bairro da Paz, Nova Cidade, Ponta Negra, Monte das Oliveiras, Zumbi dos Palmares I, Lírio do Vale II, Cachoeirinha e Comunidade da Sharp, Cidade de Deus, Tancredo Neves, Autaz Mirim, São Francisco, Santa Etelvina, Educandos, Santa Inês, e Coroado.

Nos quadros 01 e 02, verifica-se a sistematização do quantitativo de manifestações advindas dos canais de acesso dos cidadãos e o perfil dos usuários que recorrem à ouvidoria

da Defesa Civil do Amazonas. Percebe-se que em sua maioria são residentes na cidade de Manaus e utilizam o canal fale conosco, através dos e-mails institucional e pertencente ao gênero feminino.

Quadro 01 -Total de Atendimentos por canais de Comunicação (Janeiro - Dezembro/2025):

Canais de Comunicação	TOTAL
Sistema LAI/Fala Br	04
Sistema Manifestações do Fala BR	22
Atendimento Telefônico	101
E-mails (portal integra e Fale conosco)	417
Presencial	04
TOTAL	548

Quadro 02 – Perfil dos usuários que acessam os sistemas, pessoa natural e jurídica:

ANUAL	PESSOA NATURAL			PESSOA JURÍDICA		TOTAL
	MASC	FEM	NÃO IDENTIFICADO	EMPRESA	ONG	
JANEIRO	26	55	-	-	-	81
FEVEREIRO	12	31	01	-	-	44
MARÇO	17	59	-	-	-	76
ABRIL	10	28	-	01	-	39
MAIO	11	20	-	-	-	31
JUNHO	08	16	-	02	-	26
JULHO	01	14	-	02	-	17
AGOSTO	09	11	-	-	-	20
SETEMBRO	10	14	-	-	-	24
OUTUBRO	06	16	-	01	-	23
NOVEMBRO	09	16	-	-	-	25
DEZEMBRO	13	21	-	-	-	34
TOTAL	132	301	01	06	-	440

(No status de perfil dos usuários atendidos por telefone/presencial, a classificação de gênero não foi quantificada).

No quadro 03, informamos os assuntos mais recorrentes e solicitados para atender e esclarecer as dúvidas em relação as demandas e órgãos responsáveis para o atendimento. Durante o ano, registramos uma quantidade de 548 (quinhentos e quarenta e oito) cidadãos atendidos,

destes 431(quatrocentos e trinta e uma) manifestações para os e-mails institucional.

Quadro 03 - Assuntos com maior frequência registrados nos e-mails:

ORD.	ASSUNTOS	MANIFESTAÇÕES – POR E- MAIL					
		Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	TOTAL
01	Desabamento, alagamento; rachaduras; Vistoria e visita técnica; <u>emissão de laudo</u> ; bueiros; resgate de animais, Auxílio aluguel,	-	-	353	-	-	353
02	Corte e poda de árvore	-	-	69	-	-	69
03	Resgate de animais (capivara e cachorro)	-	-	02	-	-	02
04	Esclarecimentos para sanar conflitos entre vizinhos sobre infiltração, baldrame e outros assuntos	-	07	-	-	-	07
TOTAL		-	07	424	-	-	431

(Identificamos que as solicitações por emissão de laudo técnico em áreas de risco, ocorreram devido as inscrições nos projetos habitacionais do Programa Amazonas Meu Lar)

III - PARTICIPAÇÃO DOS AGENTES DA OUVIDORIA EM EVENTOS/CURSOS/PALESTRAS:

Durante o ano de 2025, os agentes de ouvidoria participaram de atividades para o aperfeiçoamento e atendimento aos usuários da Defesa Civil do Amazonas, bem como, do dia em alusão ao ouvidor, promovido pelo TCE/AM (Ouvidoria DAY), e participação ativa na agenda de elaboração do Plano de Integridade, Conduta Ética e gestão de riscos da Defesa Civil do Amazonas, assim como, a participação nos Seminários Nacional de Ouvidorias, Belo Horizonte (junho), na modalidade de transmissão on-line,

e na cidade de Manaus nos dias 15 a 17/10/2025, presencialmente. No quadro 04, identificamos a presença em 26 (vinte e seis) atividades extra rotina de trabalho:

Quadro 04 – Quantidade de participações em eventos técnicos e coletivos:

MESES	REUNIÕES	PALESTRAS	CURSOS/ SEMINÁRIOS	VISITAS TÉCNICAS (SE-Ouv e SISMOUV)	TOTAL
JANEIRO	-	01	01	-	02
FEVEREIRO	01	-	01	01	03
MARÇO	01	-	02	-	03
ABRIL	01	-	02	-	03
MAIO	-	-	01	-	01
JUNHO	-	01	01	01	03
JULHO	01	-	-	-	01
AGOSTO	-	02	05	-	07
SETEMBRO	-	-	-	--	-
OUTUBRO	-	-	01	-	01
NOVEMBRO	-	-	01	-	01
DEZEMBRO	01	-	-	-	01
TOTAL	05	04	15	02	26

IV – DIFICULDADES E SUGESTÕES DA OUVIDORIA DA DEFESA CIVIL DO AMAZONAS :

Dificuldades:

- Responder as demandas referentes à Defesa Civil Municipal, devido os órgãos integrantes do SISMOUV- sistema municipal de ouvidoria de Manaus, não ampliarem os canais de atendimento as demandas da capital, os cidadãos ficam restritos aos chamados pelo disque 199;
- Problemas com o celular da Ouvidoria: no primeiro semestre, tivemos problemas técnicos com o celular usado para atendimento via WhatsApp;
- Mudança de sala: A Ouvidoria precisou funcionar, por um período, compartilhada na sala da Assessoria Jurídica da Defesa Civil, alterando a rotina de trabalho, o acesso a documentos e

o atendimento presencial. No segundo semestre, mudamos para uma sala pequena para o atendimento à população.

Melhorias Identificadas:

- Retorno à sala original no final do primeiro semestre, após a reforma do espaço, porém, em agosto, por adaptação das secretarias, fomos transferidas para uma sala menor;
- Identificação de canal direto com as Defesas Cíveis Municipais para fortalecer as respostas ao cidadão, através do levantamento das ouvidorias existentes nos municípios, criando um banco de dados com os nomes e contatos dos Ouvidores municipais do Amazonas;
- Contratação de estagiária em Direito

Sugestão para melhorar:

- Oferecer capacitação contínua para a equipe da Ouvidoria;
- Trocar o celular da Ouvidoria para garantir o atendimento por WhatsApp;
- Utilizar os relatórios de gestão de Ouvidoria para o planejamento das áreas fins ao atendimento à população;
- Ajustar e manter o espaço da Ouvidoria em boas condições de trabalho e acolhimento.

V – AVALIAÇÃO – PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de Satisfação apresentou uma avaliação positiva para os serviços prestados pela Ouvidoria da Defesa Civil do Estado do Amazonas.

Registramos no sistema, até a data de 23/12/2025, um total de 41 (quarenta e um) cidadãos que responderam à pesquisa, em conformidade com Art. 23 da Lei nº. 13.460/2017. Deste universo, 50% avaliaram com a nota máxima as respostas e encaminhamentos orientados pela Ouvidoria.

Os dados foram coletados por meio de formulário eletrônico e analisados para identificar os serviços mais utilizados; os canais de atendimento preferidos; a taxa de resposta às demandas e o nível de satisfação dos participantes. Essa coleta ainda é muito desproporcional às manifestações recebidas e atendidas, visto que, a pesquisa não constituir caráter obrigatório aos usuários.

Endereço eletrônico da pesquisa: PESQUISA DE SATISFAÇÃO.

VII- PRINCIPAIS TEMAS DOS COMENTÁRIOS/SUGESTÕES:

A nuvem de palavras abaixo foi gerada a partir dos comentários e sugestões coletados na pesquisa de satisfação. Ela destaca os termos mais frequentes mencionados pelos participantes, como ' **desabamento, alagamento, vistoria, poda e corte de árvores, visita técnica, resgate de animais e emissão de laudos** e outros'. Esses termos refletem as principais preocupações e expectativas dos cidadãos em relação as solicitação e pedidos de atendimentos.





AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

www.defesacivil.am.gov.br/
www.amazonas.am.gov.br
twitter.com/GovernodoAM
youtube.com/governodoamazonas
facebook.com/governodoamazonas

ouvidoria@defesacivil.am.gov.br
Rua Urucará, 183 -
Cachoeirinha. CEP 69065-180
Manaus - Amazonas

Defesa Civil do
Amazonas