



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2025

amazonastur.am.gov.br
[instagram.com/amazonastur](https://www.instagram.com/amazonastur)
presidencia@amazonastur.am.gov.br

Fone:(92) 2101-8181
Avenida Santos Dumont, 1350,
Tarumã - Manaus - AM
CEP: 69055-038

 Empresa Estadual de
Turismo do Amazonas



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO
2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA DA AMAZONASTUR.
3. CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES
 - 3.1. Canais de atendimento aos usuários.
 - 3.2. Processo de tratamento de demandas.
4. DADOS E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO PARA A CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO.
5. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES.
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.

1. INTRODUÇÃO

O Decreto Estadual n. 40.636, de 07 de maio de 2019, instituiu o Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV).

Este Relatório de Gestão é orientado quanto a forma e conteúdo pela Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, denominada Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (CDU), que expressa em seu artigo 14, considerando a realização de seus objetivos, que as ouvidorias deverão:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

O artigo 15 menciona que este relatório deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior; II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Após sua conclusão, este documento será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Portanto, o objetivo do Relatório de Gestão é prestar contas do desempenho da Ouvidoria, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram devidamente tratadas, providenciando-se respostas satisfatórias e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e melhoria dos serviços prestados pelo Governo do Estado do Amazonas.

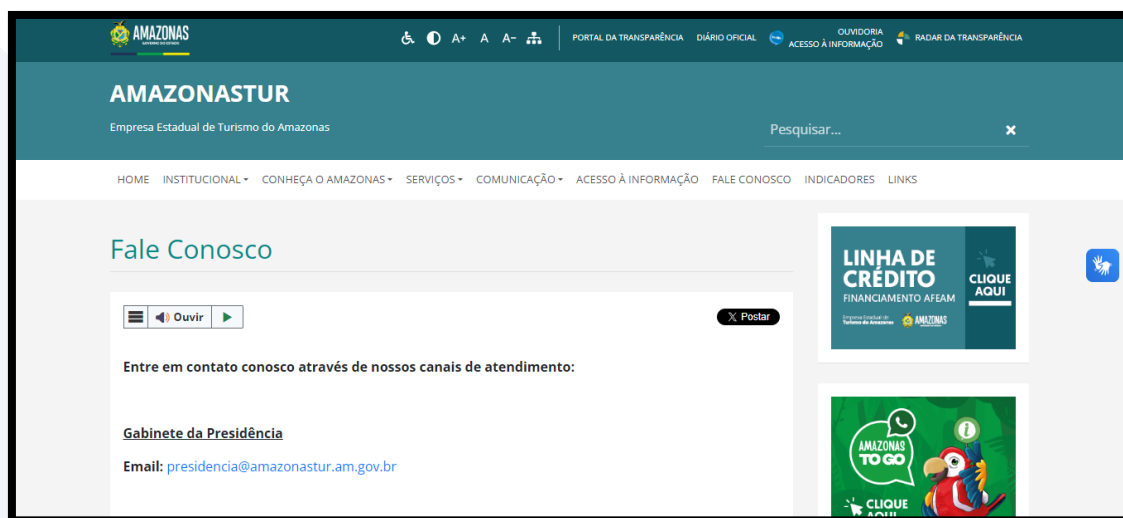
2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA DA AMAZONASTUR

A Ouvidoria da Amazonastur é uma unidade com autonomia própria designada pela Portaria nº 05/2026 – AMAZONASTUR/GP.



A ouvidora é a senhora Gabriela Barreto Lima de Carvalho Freitas, devidamente certificada pelo Tribunal de Contas do Estado do Amazonas – TCE/AM.

A Ouvidoria da Amazonastur possui como canais de atendimento remoto a plataforma digital constante no endereço eletrônico: www.amazonastur.am.gov.br – em que o usuário poderá acessar o site institucional e clicar no campo “FALE CONOSCO” deslizar a barra de rolagem até as informações da Ouvidoria em que constam o e-mail, o telefone e os links de acesso ao FALABR.



Possui ainda um acesso para contato direto através do e-mail institucional da Ouvidoria: ouvidoria@amazonastur.am.gov.br.

Para atendimento presencial os usuários podem se dirigir ao endereço da Empresa Estadual de Turismo – Amazonastur, localizada na Avenida Santos Dumont, s/nº, bairro Tarumã, CEP. 69041-000.

3. CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES

3.1. Canais de atendimento aos usuários

Fala.Br – permite o diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que a abertura ao exercício da cidadania provoque contínua melhoria dos serviços públicos prestados. O sistema Fala.BR está acessível na rede mundial de computadores para o registro e o

acompanhamento de manifestações; o usuário escolhe o órgão requerido e o tipo da manifestação: Denúncia (que sendo anônima se transforma em comunicação), Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão.

Fale Conosco - O serviço Fale Conosco é uma ferramenta de atendimento ao usuário dos serviços públicos para esclarecimento de dúvidas acerca das atividades da Empresa Estadual de Turismo – AMAZONASTUR. E está disponível nas seguintes ferramentas:

- Site - www.amazonastur.am.gov.br
- E-mail – ouvidoria@amazonastur.am.gov.br
- Presencial – Avenida Santos Dumont, s/nº, bairro Tarumã, CEP: 69041-000 – De 08:00hrs às 17:00hrs de segunda a sexta-feira

3.2. Processo de tratamento de demandas

Todas as manifestações (Fala.Br, Fale Conosco, e-mail), recepcionados, sem exceção, são tratados e respondidos pela Ouvidoria.

Incluem-se nessa competência as demandas eventualmente encerradas ou arquivadas, com base nas hipóteses legalmente previstas, resultado de análise prévia e sob justificativa. As principais etapas do processo são:

- I. Recepção da manifestação no canal de atendimento adequado (manifestação ou pedido de informação);
- II. Emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III. Análise e obtenção de informações complementares, quando necessário;
- IV. Encaminhamento para as unidades administrativas da CGE tomarem providências e prestarem esclarecimentos indispensáveis à elaboração da Resposta Conclusiva;
- V. Ação de acompanhamento do cumprimento dos prazos legais pelas Unidades;
- VI. Análise secundária das repostas recebidas das Unidades, com eventuais interlocuções e contribuições; e
- VII. Envio de Resposta Conclusiva ao usuário.

4. DADOS E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO PARA A CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO

TABELA 1 – TOTAL DE DEMANDAS	
SISTEMA	QUANTIDADE



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Fala.Br	15
e-mail	14
TOTAL	29

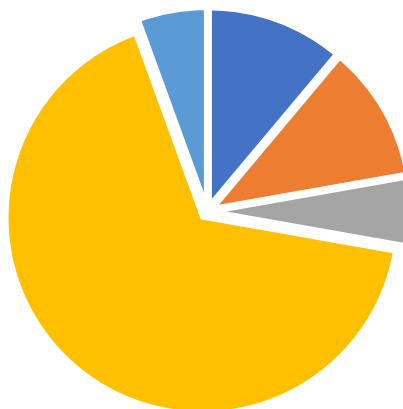
TABELA 2 – DEMANDAS RESPONDIDAS

Plataforma Fala.BR				
Manifestações	Respostas no prazo	Respostas fora do Prazo	Respostas em aberto	% de Respostas dentro do prazo
15	13	2	2	86

TABELA 3 – TIPOLOGIA DO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Tipo	Frequência
Comunicação	2
Denúncia	2
Reclamação	1
Solicitação	12
Acesso à Informação	12

Demandas Fala BR



■ Comunicação ■ Denúncia ■ Reclamação ■ Solicitação ■ acesso a informação

5. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Ao analisar os registros demandados, observa-se recorrência de altos índices de pedido de informação desta empresa, pedido de documentos, informações a respeito dos serviços que são prestados, tais como meios de hospedagem, prestadores de serviços turísticos, informações sobre o funcionamento desta empresa e quadro de pessoal.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após o avanço alcançado a partir da promulgação da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o Acesso à Informação, regulamentada no âmbito do Poder Executivo Estadual pelo Decreto n. 36.819/2016, foi instituído um outro grande marco: a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública, com sua regulamentação no âmbito estadual por meio do Decreto 40.636, de 7 de maio de 2019.

Dessa forma, os meios de acesso à informação ao cidadão estão cada vez mais simples e próximos à sua realidade, tornado sua participação como usuário de serviço público cada vez mais efetiva, em contrapartida, através das manifestações recebidas a administração pública pode melhorar cada vez mais a prestação do serviço.