

Relatório da **OUVIDORIA**

2023

Wilson Miranda Lima
Governador do
Estado

Tadeu de Souza Silva
Vice-Governador do
Estado

Giordano Bruno da Costa Cruz
Procurador-Geral do Estado

Mateus Severiano da Costa
Subprocurador-Geral do Estado

Eugenio Nunes Silva
Subprocurador-Geral Adjunto

Isaltino José Barbosa Neto
Subprocurador-Geral Adjunto

Élida de Lima Reis Corrêa
Subprocuradora-Geral Adjunto

Clara Maria Lindoso e Lima
Corregedora

Eduardo Brito de Lima
Elaboração e Revisão

01 INTRODUÇÃO

A **Ouvidoria da Procuradoria Geral do Estado do Amazonas (PGE)** atua como canal estratégico de transparência e cidadania, assegurando sigilo e segurança no tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação. Alinhada ao fortalecimento democrático iniciado pela Constituição de 1988, a unidade recebe sugestões, elogios, denúncias e reivindicações, promovendo a melhoria contínua dos serviços públicos.

Para ampliar o acesso, a PGE integra a plataforma Fala.BR do Governo Federal, facilitando a participação popular em âmbito nacional. Este relatório cumpre os artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que regulamenta a proteção e defesa dos direitos do usuário da Administração Pública. Com foco na excelência, a Ouvidoria consolida-se como um elo vital entre o Estado e a sociedade, transformando a voz do cidadão em ferramenta de gestão e controle social.

02 ATENDIMENTOS

No que concerne ao volume de demandas recebidas e respondidas, a plataforma eletrônica registrou o ingresso de **(283) duzentas e oitenta e três manifestações no período**. A totalidade desses registros foi efetivada por cidadãos mediante o uso da internet, refletindo a utilização predominante dos canais digitais de atendimento. Do montante global, **(256) duzentas e cinquenta e seis demandas foram sumariamente arquivadas** pela triagem primária, sem o cômputo de uma data de resposta conclusiva. Outras **(27) vinte e sete** manifestações completaram o ciclo de atendimento e foram formalmente concluídas. Identificou-se, de forma favorável ao encerramento do exercício, a inexistência de demandas remanescentes em estado de pendência.

Em atendimento à necessidade de apontar os temas mais recorrentes, a análise qualitativa demonstra que a tipologia de manifestação mais acionada foi a **Comunicação**, correspondendo a **(253) duzentas e cinquenta e três ocorrências**. As solicitações diversas e as Reclamações figuraram de forma secundária na base de dados. O escrutínio dos assuntos revelou uma concentração expressiva na categoria Denúncia Crime, que abrangeu **(249) duzentas e quarenta e nove ocorrências** do universo total, indicando a frequente utilização do canal para o reporte de ilícitos, o que requer o adequado direcionamento preliminar dessas informações aos órgãos de persecução competentes.

A tempestividade na prestação das informações, pilar do direito do usuário e do Direito Administrativo sancionador, demandou atenção no exercício. Dentre as **(27) vinte e sete** manifestações concluídas, verificou-se que sete foram respondidas fora do prazo legal estipulado. O atraso médio na devolutiva aos cidadãos, nesses casos de intempestividade, alcançou a marca de **(93) noventa e três dias**, culminando em um caso extremo cujo tempo de espera superou o limite regulamentar em (287) duzentos e oitenta e cinco dias.

03 MELHORIAS

Diante do exposto e em cumprimento ao mandamento legal de propor providências para a melhoria dos serviços, sugere-se a manutenção e o aprimoramento de rotinas para a mitigação de atrasos extremos nas devolutivas. É imperiosa a revisão sistemática do fluxo de triagem, especialmente no tratamento automatizado das manifestações classificadas como Denúncia Crime, promovendo o seu encaminhamento célere às esferas adequadas. Recomenda-se, outrossim, o fortalecimento dos mecanismos de alerta sistêmico de vencimento de prazos, alinhando a prática administrativa aos preceitos da eficiência e da razoável duração do processo no âmbito da gestão pública.

Para maiores informações:



<https://www.pge.am.gov.br/>

