

Relatório da **OUVIDORIA**

2025

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, respondidas e pendentes, a plataforma eletrônica registrou o ingresso de **(291) duzentas e noventa e uma** manifestações no período. A totalidade desses registros foi efetivada por cidadãos mediante o uso da internet, refletindo a consolidação dos canais digitais de atendimento. Do montante global, cento e noventa demandas foram sumariamente arquivadas pela triagem primária, sem o cômputo de uma data de resposta conclusiva. Outras **(95) noventa e cinco** manifestações completaram o ciclo de atendimento e foram formalmente concluídas. Identificou-se, ainda, a existência de quatro demandas remanescentes em estado de pendência, sob as classificações de cadastradas ou prorrogadas, as quais já superaram os prazos normativos de resposta estabelecidos pela legislação de regência.

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 **(193) cento e noventa e três registros**. As solicitações de Acesso à Informação 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 **(179) cento e setenta e nove** ocorrências do universo total, indicando a utilização do canal para o reporte de ilícitos, o que exige atenção sistemática quanto ao 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, apresentou fragilidades significativas no exercício. Dentre as **(95) noventa e cinco manifestações concluídas**, verificou-se que sessenta foram respondidas fora do prazo legal legalmente estipulado. O atraso médio na devolutiva aos cidadãos, nesses casos de intempestividade, alcançou a marca de setenta e um dias, culminando em um caso extremo cujo tempo de espera superou o limite regulamentar em trezentos e três dias. Os dados apontam, de igual modo, para a paralisação severa de um grupo de demandas, as quais acumularam uma média de trezentos e noventa e dois dias sem resolução.

03 MELHORIAS

Diante do exposto e em cumprimento ao mandamento legal de propor providências para a melhoria dos serviços, sugere-se a implementação de um plano de contingência imediato para a regularização do passivo de demandas pendentes. É imperiosa a revisão 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/>

