

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE PRODUÇÃO RURAL SEPROR

2025



SECRETARIA DE ESTADO DE PRODUÇÃO RURAL – SEPROR

WILSON MIRANDA LIMA

Governador do Estado do Amazonas

DANIEL PINTO BORGES

Secretário de Estado de Produção Rural

LARISSA AROUCK MONTEIRO FRANÇA

Secretária Executiva da Secretaria de Estado de Produção Rural

RICELLI VIANA PONTES

Secretário Executivo Adjunto de Política Agrícola, Pecuária e Florestal

GILMARA ELEOTERIO DA SILVA

Ouvidora



1. APRESENTAÇÃO

O presente Relatório de Gestão da Ouvidoria da Secretaria de Produção Rural (Sepror), referente ao exercício de 2025, foi elaborado em atendimento às disposições do Decreto nº 41.958, de 19 de fevereiro de 2020, especialmente ao Capítulo III, Art. 4º, inciso IX, que estabelece as competências das unidades desta Secretaria.

O documento atende às exigências do parágrafo único do art. 70 da Constituição Federal, bem como às diretrizes estabelecidas pela Instrução Normativa TCU nº 84/2020 e pela Decisão Normativa TCU nº 187/2020, apresentando informações relevantes para fins de transparência, controle e prestação de contas.

2. OBJETIVO DO RELATÓRIO

O relatório tem como finalidade demonstrar os resultados da atuação da Ouvidoria no exercício de 2025, evidenciando o desempenho institucional, o cumprimento das atribuições legais e a contribuição para o aprimoramento da gestão pública, por meio do fortalecimento do controle social, da transparência e da melhoria contínua dos serviços prestados.

3. METODOLOGIA E BASE DE DADOS

As informações apresentadas foram consolidadas a partir dos registros administrativos constantes nos sistemas Fale Conosco e Fala.BR, os quais subsidiam a análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas, tratadas e respondidas no período de referência.

4. RESULTADOS E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Ao longo de 2025, a Ouvidoria atuou no recebimento, tratamento e encaminhamento das manifestações dos usuários, assegurando respostas tempestivas, adequadas e fundamentadas. As ações desenvolvidas contribuíram para a integridade dos processos administrativos, a mediação de conflitos e o aprimoramento da qualidade dos serviços públicos ofertados.

Os resultados demonstram o comprometimento da unidade com a eficiência administrativa, a transparência institucional e a resolução pacífica das demandas apresentadas pela sociedade.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório apresenta, de forma objetiva, os principais indicadores de desempenho da Ouvidoria, bem como sugestões voltadas à melhoria dos serviços prestados por esta Secretaria, reforçando o papel estratégico da Ouvidoria como instrumento de governança, participação social e apoio à tomada de decisão administrativa.



GILMARA ELEOTERIO DA SILVA

Ouvidora

CONTATOS DA OUVIDORIA:

Telefone/WhatsApp: (92) 99267-8794

E-mail: ouvidoria@sepror.am.gov.br

Site: sepror.am.gov.br

Rede Social: @seproramazonas



Em 2025, a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Produção Rural – SEPROR, recebeu 14 (quatorze) manifestações por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.Br, todas devidamente respondidas manifestações e pedidos de acesso à informação recebidos.

As manifestações e atendimentos de pedidos de acesso à informação distribuídos em:

Tabela 1 – Meios de Comunicação Ouvidoria Sepror 2025.

FALA.BR	TELEFONE/ WHATSZAPP	E-MAIL	PRESENCIAL	FALE CONOSCO
14	0	22	3	51

Tabela 2 – Distribuição das Manifestações por Canal de Atendimento (Indicador de Desempenho)

Canal de Atendimento	Quantidade de Manifestações	Percentual (%)
Plataforma Fala.BR	14	15,56%
Telefone / WhatsApp	0	0,00%
E-mail da Ouvidoria	22	24,44%
Atendimento Presencial	3	3,33%
Fale Conosco	51	56,67%
Total Geral	90	100,00%

Indicador de Desempenho: Percentual de manifestações registradas por canal de atendimento.

Fonte: Sistemas Fala.BR, Fale Conosco e registros administrativos da Ouvidoria.

Período de referência: Exercício de 2025.



Análise Interpretativa

A análise dos dados evidencia que o canal Fale Conosco concentrou a maior parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria, correspondendo a 56,67% do total registrado no exercício de 2025. Esse resultado indica maior adesão dos usuários aos canais digitais institucionais, refletindo facilidade de acesso e maior divulgação desse meio de atendimento.

O e-mail da Ouvidoria, com 24,44% das manifestações, mantém-se como canal relevante, especialmente para demandas que exigem maior detalhamento ou envio de documentos. A Plataforma Fala.BR representou 15,56% dos registros, demonstrando sua utilização como instrumento formal de participação social, em conformidade com a política de acesso à informação e transparência ativa.

O atendimento presencial, com 3,33%, apresentou baixa demanda, o que pode estar associado à ampliação dos canais digitais e à otimização do atendimento remoto. Já o canal Telefone/WhatsApp não registrou manifestações no período analisado, indicando a necessidade de reavaliação de sua divulgação, funcionalidade ou efetividade como meio de contato com os usuários.

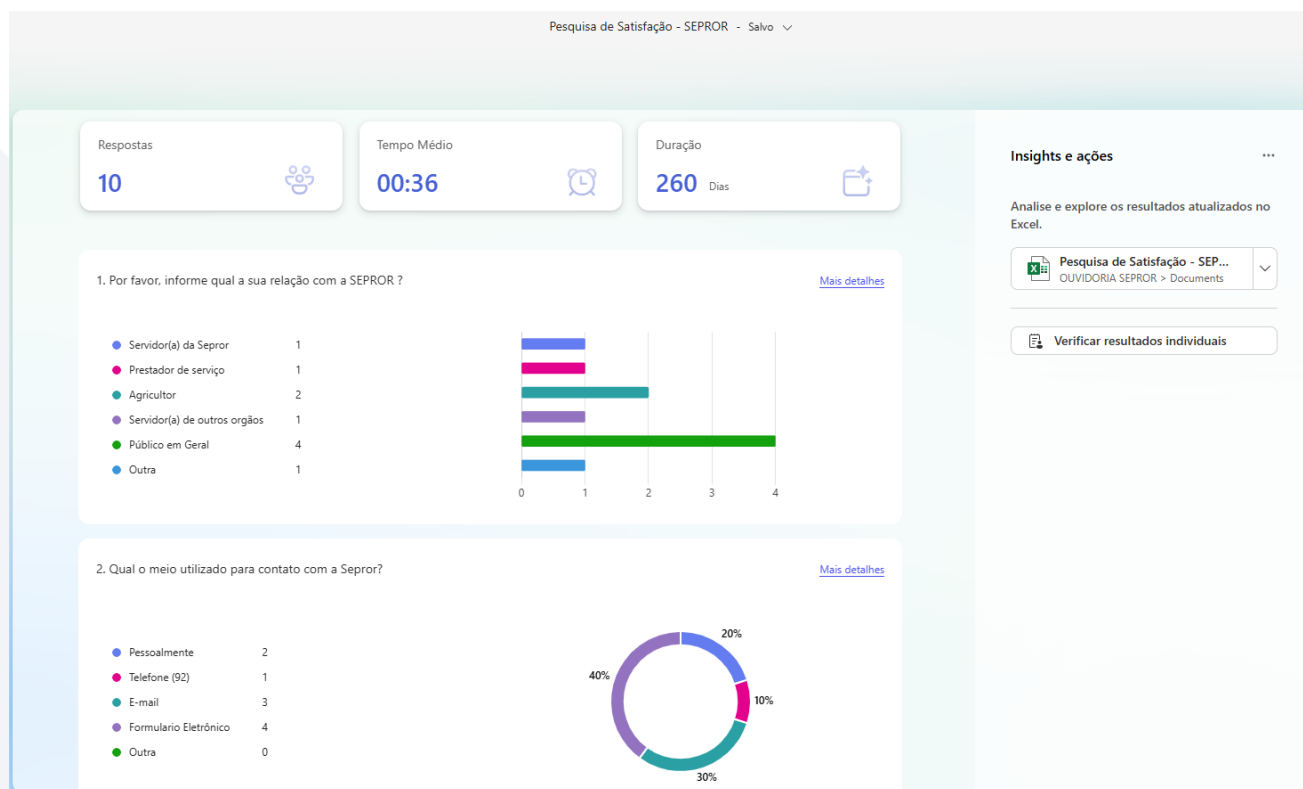
De modo geral, os resultados demonstram a predominância dos canais eletrônicos no relacionamento entre a Ouvidoria e a sociedade, reforçando a importância do investimento contínuo em soluções digitais, bem como da análise estratégica dos canais com menor utilização, visando o aprimoramento da eficiência, da acessibilidade e da qualidade do atendimento prestado.

Os dados permitem, também, detectar a maneira como o cidadão escolheu para registrar as manifestações abertamente por via contato pelo nosso site: sepror.am.gov.br pelo canal Fale Conosco.



Pesquisa de satisfação

Em cumprimento ao Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Produção Rural - SEPROR, apresenta o resultado da pesquisa de satisfação feita através do site.



Balanco Geral da Pesquisa de Satisfação – SEPROR

1. Panorama Geral da Pesquisa

- Total de respondentes: 10
- Tempo médio de resposta: 36 segundos
- Período de coleta: 260 dias



O número de respostas indica uma **amostra reduzida**, porém suficiente para identificar **tendências iniciais** sobre o perfil dos usuários e os canais mais utilizados para contato com a Secretaria.

2. Perfil dos Respondentes

A pesquisa demonstra diversidade no público atendido, com destaque para:

- Público em Geral: 4 respondentes (40%)
- Agricultores: 2 respondentes (20%)
- Servidor(a) da SEPROR: 1 respondente (10%)
- Prestador de serviço: 1 respondente (10%)
- Servidor(a) de outros órgãos: 1 respondente (10%)
- Outros: 1 respondente (10%)

Análise:

Observa-se que a maior parte dos respondentes é composta pelo **público externo**, especialmente cidadãos em geral e agricultores, o que reforça o papel da SEPROR como órgão de atendimento direto à sociedade. A participação de servidores internos e de outros órgãos indica também interação institucional.

3. Meios Utilizados para Contato

Os canais de comunicação mais utilizados foram:

- Formulário Eletrônico: 4 respostas (40%)
- E-mail: 3 respostas (30%)
- Atendimento Presencial: 2 respostas (20%)
- Telefone/WhatsApp: 1 resposta (10%)
- Outros: 0 respostas

Análise:

Os dados evidenciam a **predominância dos canais digitais**, especialmente o formulário eletrônico e o e-mail, que juntos somam **70% dos contatos**. Isso indica uma preferência dos usuários por meios mais rápidos e acessíveis, além de demonstrar a importância da manutenção e aprimoramento desses canais. O atendimento presencial ainda possui relevância, sobretudo para públicos que podem ter limitações no acesso digital.



De forma geral, os resultados apontam que:

- A SEPROR atende um público **majoritariamente externo**, com foco no cidadão comum e no produtor rural.
- Os **canais digitais** são os meios preferenciais de contato, reforçando a necessidade de investimentos contínuos em usabilidade, clareza e agilidade no retorno das demandas.

JUSTIFICATIVA PARA BAIXA UTILIZAÇÃO DO CANAL WHATSAPP/TELEFONE

O baixo índice de manifestações registradas por meio do canal **Telefone/WhatsApp (10%)** decorre de **problemas técnicos apresentados no telefone corporativo da Ouvidoria da SEPROR**, que permaneceu **temporariamente inoperante** durante parte do período de coleta da pesquisa.

Tal indisponibilidade impactou diretamente a utilização do canal, levando os usuários a optarem prioritariamente pelos canais digitais alternativos, especialmente o formulário eletrônico e o e-mail institucional.

Ressalta-se que a situação foi identificada e comunicada internamente, estando sujeita a medidas corretivas para restabelecimento pleno da funcionalidade do canal telefônico.

Os resultados da Pesquisa de Satisfação evidenciam que a Ouvidoria da SEPROR desempenha papel relevante como canal de interlocução entre a administração pública e a sociedade, com destaque para o uso crescente dos canais digitais.

A baixa utilização do canal telefônico/WhatsApp não reflete desinteresse dos usuários, mas sim uma **limitação operacional temporária**, já identificada pela gestão. Recomenda-se a manutenção e o fortalecimento dos canais digitais, bem como a normalização e ampla divulgação do canal telefônico, visando ampliar o acesso e a diversidade de meios de atendimento.

A ampliação da participação dos usuários em futuras pesquisas permitirá análises mais robustas e o aperfeiçoamento contínuo dos serviços ofertados.



INDICADORES DE DESEMPENHO DA OUVIDORIA

Com base nos dados obtidos, foram definidos os seguintes indicadores de desempenho, em conformidade com as orientações do TCU:

Indicador	Descrição	Resultado Apurado	Análise
Distribuição do público atendido	Percentual de usuários externos em relação ao total de respondentes	80%	Demonstra forte interação da Ouvidoria com a sociedade
Taxa de utilização de canais digitais	Percentual de manifestações via formulário eletrônico e e-mail	70%	Indica efetividade e preferência pelos canais digitais
Taxa de utilização do atendimento presencial	Percentual de registros presenciais	20%	Mantém relevância para públicos específicos
Taxa de utilização do canal telefônico/WhatsApp	Percentual de registros via telefone/WhatsApp	10%	Impactada por indisponibilidade técnica temporária
Tempo médio de resposta da pesquisa	Tempo médio de preenchimento do formulário	36 segundos	Demonstra simplicidade e acessibilidade do instrumento



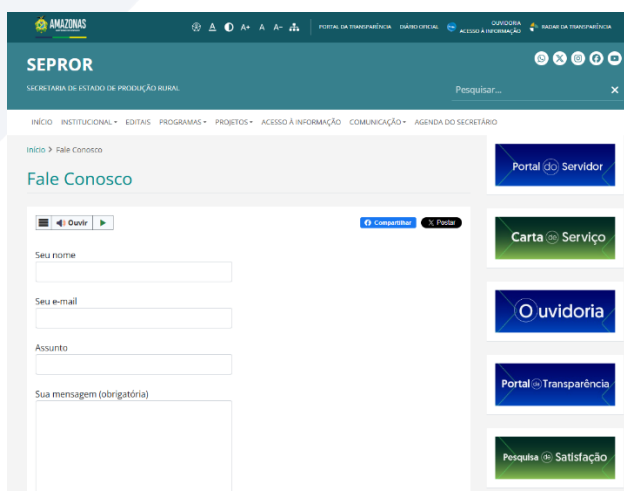
CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES

A Ouvidoria da SEPROR disponibiliza aos cidadãos diversos canais de atendimento, com o objetivo de assegurar o exercício da cidadania, promover a transparência e contribuir para a melhoria contínua dos serviços públicos prestados.

A **Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR** permite o diálogo direto entre o cidadão e a Administração Pública. Por meio do sistema, acessível na rede mundial de computadores, é possível registrar e acompanhar manifestações, escolhendo o órgão demandado e o tipo de manifestação, a saber: Denúncia (que, quando anônima, se caracteriza como 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 Ouvidoria/SEPROR do Governo do Estado.





AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Telefone /WhatsApp - (92) 99267-8794 (de segunda à sexta-feira, das 08h às 17h)

E-mails: ouvidoria@sepror.am.gov.br ou sepror@sepror.am.gov.br



Presencial - de segunda à sexta-feira, das 08h às 17h, Avenida Carlos Drummond de Andrade, nº 1.460, Bloco "G", 4º Andar ULBRA Conj. Atilio Andreazza Bairro: Japiim CEP: 69.077-730 Japiim, AM, 730 Japiim, Manaus Am.



<http://www.sepror.am.gov.br>
[instagram.com/seproramazonas](https://www.instagram.com/seproramazonas)
[youtube.com/@sistemasepror1966](https://www.youtube.com/@sistemasepror1966)
[facebook.com/seproramazonas](https://www.facebook.com/seproramazonas)



sepror@sepror.am.gov.br
Fone: (92) 99140-5479
Av. Carlos Drummond de Andrade,
1460 – 3º andar, Bloco G – Coni.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/B2F0.5C54.6012.2513/980547A>
Código verificador: **B2F0.5C54.6012.2513** CRC: **980547A**

 **Secretaria de
Produção**

OUVIDORIA EM AÇÃO

No ano de 2025, foram realizados diversos esta Ouvidoria Sepror participou de eventos, seminários, capacitações promovidas pela Rede Nacional de Ouvidorias – Renouv, pelo Tribunal de Contas do Estado do Amazonas – TCE, pela Escola de Gestão e Aperfeiçoamento do Servidor Público – Esasp. E palestras Internas de Capacitação Institucional Sepror.

II Seminário Nacional de Ouvidorias – CGU.



Palestra sobre Compliance, Ética e Transparência no Setor Público – Sepror.



Capacitação ESASP e CGE-AM.



Abertura da Escola de Contas e Ouvidoria Day.



Seminário Internacional.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em **2025**, a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Produção Rural – **SEPROR** desempenhou suas atividades com foco no atendimento humanizado às manifestações dos cidadãos e produtores rurais do Estado do Amazonas. As ações executadas estiveram alinhadas à missão estratégica da Ouvidoria, priorizando o fortalecimento da participação social, o incentivo ao controle social e a ampliação da transparência das ações e políticas públicas agropecuárias desenvolvidas no âmbito estadual.

A atuação da Ouvidoria contribuiu para o aprimoramento do diálogo entre a Administração Pública e a sociedade, promovendo maior confiança institucional e assegurando o adequado tratamento das demandas recebidas por meio dos canais oficiais.

As atividades desenvolvidas pela Ouvidoria em 2025 reforçaram a importância do controle social como instrumento de melhoria da gestão pública, favorecendo a identificação de fragilidades, a mediação de conflitos e o aperfeiçoamento dos serviços prestados à população rural e urbana do Estado do Amazonas.

Para o exercício de **2026**, recomenda-se a continuidade e o fortalecimento das ações de integração entre a Ouvidoria, os servidores e os cidadãos, por meio da realização de capacitações periódicas. Destaca-se a necessidade de ampliar a cultura de transparência pública e do controle social, como mecanismos de prevenção e resolução de conflitos.

Recomenda-se, ainda, o aprimoramento contínuo dos canais de comunicação institucional, visando à melhoria da qualidade do atendimento ao cidadão, bem como o adequado acolhimento dos usuários da Plataforma Fala.BR. Por fim, é essencial manter e ampliar as capacitações dos servidores quanto aos procedimentos de atendimento, ao tratamento das manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação, em consonância com as diretrizes estabelecidas pela **CGE-AM**.

