



CETAM
CENTRO DE EDUCAÇÃO
TECNOLOGICA DO AMAZONAS



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO



RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA/CETAM

2024



CETAM
CENTRO DE EDUCAÇÃO
TECNOLOGICA DO AMAZONAS



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Governador do Estado do Amazonas
Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado do Amazonas
Tadeu de Souza Silva

Diretor-Presidente
Fábio Henrique dos Santos Albuquerque

Diretora Acadêmica
Luana Silva de Souza

Diretor de Relações Empresariais e Institucionais
Sidilande Picanço Ferreira

Diretor Administrativo-Financeiro
Eduardo José Silva dos Santos



Expediente

Eduardo José Silva dos Santos

Coordenador do projeto

Valéria Dantas Assunção

Revisão Técnica

Klyssianne Canto Atem

Redação

Marcelo Gusmão

Projeto Gráfico e Diagramação



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	04
1. DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA/CETAM	05
1.1 Canais de Atendimento ao Usuário	06
2. RESULTADOS OBTIDOS	07
2.1 Principais Motivos das Manifestações	09
2.2 Problemas Recorrentes e Soluções Adotadas	10
2.2.1 Certificado e Diploma	11
2.2.2 Cadastro	12
2.2.3 Processo Seletivo	12
2.2.4 Conduta Docente, Conduta Ética, Assédio Moral	13
3. UNIDADES/SETORES MAIS DEMANDADOS QUANTO A RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS	14
4. AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS, PROPOSTAS DE AÇÕES	15
4.1 Atendimento	15
4.2 Tratamento das Manifestações	15
4.3 Respostas às Manifestações	16
4.4 Atividades de Gestão e Providências Adotadas	17
5. AGRADECIMENTOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS	18



APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta as ações realizadas pela Ouvidoria do Cetam durante o ano de 2024, com base nos registros de manifestações e interações recebidas por meio dos diferentes canais disponibilizados pela instituição.

A Ouvidoria tem como missão colaborar com o fortalecimento institucional, atuando como um elo de comunicação entre a sociedade e o Cetam. Sua função é propor melhorias, mediar soluções e aproveitar sugestões pertinentes que contribuam para o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos.

Como órgão de controle interno e instrumento de participação cidadã, a Ouvidoria é responsável por acolher, analisar e encaminhar manifestações como reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios. Dessa forma, exerce um papel relevante na melhoria contínua da gestão da autarquia.

Além de tratar as manifestações recebidas, a Ouvidoria também se dedica a prestar orientações claras e acessíveis aos usuários, esclarecendo seus direitos, deveres e os procedimentos adotados pela instituição. Com isso, promove-se uma cultura baseada no diálogo aberto e na escuta ativa, valorizando a pluralidade de ideias e incentivando um ambiente de respeito e inclusão.

Por fim, acreditamos que o aprimoramento constante da Ouvidoria depende diretamente do compromisso da gestão institucional. Esse envolvimento é essencial para garantir a qualidade dos serviços prestados e atender de forma eficaz às demandas dos cidadãos. O suporte e os recursos fornecidos pela administração são fundamentais para fortalecer o papel da Ouvidoria como canal estratégico de participação social, controle institucional e evolução contínua no âmbito do Cetam.



1. DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA/CETAM

Na condição de ponte entre o cidadão e o Cetam, cabe à Ouvidoria receber, organizar e acompanhar os pedidos de acesso à informação, além de garantir a observância à Lei de Acesso à Informação [Lei nº 12.527/2011] no âmbito da autarquia. Também é sua atribuição oferecer respostas claras, completas e eficientes às manifestações dos usuários.

Adicionalmente, a Ouvidoria é responsável por assegurar os direitos previstos na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos. Entre suas funções, destaca-se o desenvolvimento e a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão.

A seguir, é apresentado um resumo das responsabilidades e atividades realizadas pela equipe da Ouvidoria/Cetam:

Atendimento da Ouvidoria: Atendimento ao público de forma presencial, por telefone, e-mail e WhatsApp. Registro e orientação sobre manifestações e solicitações por meio da Plataforma Fala.Br.

Gestão de Manifestações: Análise das manifestações cadastradas na Plataforma Fala.Br, identificação do tipo, tema e setor competente. Encaminhamento ao setor responsável, registro da resposta no sistema e acompanhamento da resolução, considerando necessidade de ajustes ou melhorias e o grau de satisfação do usuário.

Gestão dos Pedidos de Informação: Avaliação e encaminhamento das solicitações recebidas via Fala.Br, identificação do setor responsável e registro das respostas.

Fiscalização da Lei de Acesso à Informação (LAI): Monitoramento dos pedidos de informação via e-SIC [Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão], análise de prazos de resposta, recursos apresentados e níveis de satisfação. Verificação da aplicação das normas da LAI, proposição de melhorias e práticas de transparência ativa, com atualização constante da seção “Acesso à Informação” no site institucional.

Gestão da Informação: Coleta de dados para subsidiar o monitoramento da atuação da Ouvidoria, elaboração de relatórios de gestão e divulgação de informações nos canais oficiais da autarquia.

Carta de Serviços: Coordenação e atualização da Carta de Serviços do Cetam, com proposição de melhorias nos serviços oferecidos aos cidadãos.



1.1 Canais de Atendimento ao Usuário

A Ouvidoria oferece atendimento presencial na sede do Cetam, além de canais virtuais disponíveis por meio do site institucional [www.cetam.am.gov.br]. Entre os principais canais, destacam-se:

Plataforma Fala.Br: Utilizada para envio de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações, além do “Simplifique”, voltado à apresentação de propostas para desburocratização do serviço público;

Fale Conosco: Canal para esclarecimento de dúvidas gerais e encaminhamento de casos complexos;

E-mail: ouvidoria@cetam.am.gov.br;

Telefone/WhatsApp: (92) 99427-4577, utilizado também para atendimento virtual desde 2020.

Todos os canais de atendimento estão detalhados na Carta de Serviços do Cetam, acessível pelo link: [carta_servicos_cetam_2020.pdf](#).

Prazos para Resposta às Manifestações

As manifestações recebidas possuem prazos distintos para resposta, conforme a legislação aplicável:

Lei nº 12.527/2011 (Acesso à Informação): O prazo para resposta é de até 20 dias corridos, com possibilidade de prorrogação por mais 10 dias úteis. As solicitações são encaminhadas aos setores responsáveis para análise e retorno dentro do prazo regulamentar.

Lei nº 13.460/2017 e Decreto Estadual nº 40.636/2019: Para manifestações relacionadas à defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, o prazo máximo de resposta é de 30 dias corridos.








2. RESULTADOS OBTIDOS

Ao longo do ano de 2024, a Ouvidoria realizou uma série de atendimentos, totalizando **986 (novecentos e oitenta e seis)** manifestações registradas por meio da Plataforma **Fala.Br**, canal oficial para registros online. Além disso, foram realizados atendimentos por outros meios, como e-mail, WhatsApp e presencialmente.

Foram recebidos, ainda, **265 (duzentos e sessenta e cinco)** pedidos de acesso à informação através do sistema estadual de Acesso à Informação - ESIC, conforme demonstrado no gráfico anexo, que detalha os tipos de atendimento prestados.

ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS

	Ordem	Canais de Atendimento	Total
	1	Manifestações na plataforma fala.br	986
	2	E-mails recebidos	525
	3	Atendimentos via whatsapp	985
	4	Pedidos de acesso à informação [esic]	265
	5	Orientações presenciais	243
TOTAL GERAL			3.004

Ressaltamos que os cidadãos podem registrar suas manifestações diretamente na Plataforma Fala.Br, disponível no site do CETAM/AM, por meio do link: [\[www.cetam.am.gov.br\]](http://www.cetam.am.gov.br).

Ou, se preferirem, o atendimento pode ser feito presencialmente no seguinte endereço: CETAM Av. Pedro Teixeira, 2354, Dom Pedro I, Manaus, Amazonas.



PLATAFORMA FALA.BR

A Plataforma Fala.Br é um sistema federal de ouvidorias, recomendado pela Controladoria Geral do Estado do Amazonas para utilização por todas as Ouvidorias do Estado. Por meio dela, são registradas manifestações referentes à área da educação, abrangendo **sugestões, reclamações, elogios, solicitações de informação e denúncias**.



Para garantir a proteção de dados e a privacidade dos cidadãos, o CETAM possibilita diferentes formas de identificação nos registros, permitindo o envio de manifestações de forma **anônima, identificada, pseudonimizada ou sigilosa**, conforme a preferência do manifestante.



A diferença entre os totais se refere a manifestações desconsideradas por arquivamento ou redirecionamento a outros órgãos.



2.1 Principais Motivos das Manifestações

Durante o recebimento das manifestações, a equipe da Ouvidoria realiza uma análise inicial da solicitação apresentada pelo cidadão, a fim de identificar o tipo mais adequado conforme o conteúdo e objetivo da demanda.

É importante destacar que, para essa análise, foram desconsideradas as manifestações arquivadas, incompletas ou redirecionadas a outros órgãos.

Comparativo - Tipos de Manifestações (2023-2024)

Ordem	Tipo de Manifestação	Total 2023	Total 2024
1	Solicitação	420	320
2	Reclamação	53	40
3	Denúncia	10	10
4	Sugestão	0	0
5	Acesso à Informação	13	15
6	Elogio	3	9
7	Comunicação	29	19
8	Simplifique	0	0
	Total Geral	528	413

As manifestações classificadas como **solicitação** referem-se, em grande parte, a pedidos de atendimento ou providências por parte da Administração Pública, no âmbito da oferta de serviços educacionais.

Por sua vez, os **pedidos de acesso à informação** estão amparados por dispositivos constitucionais e legais, como o artigo 5º, inciso XXXIII; o artigo 37, § 3º, inciso II; e o artigo 216, § 2º da Constituição Federal, regulamentados pela Lei nº 12.527/2011. Essa legislação garante a todos os cidadãos o direito de obter informações de interesse particular, coletivo ou geral junto à Administração Pública.



As manifestações como reclamações, denúncias e comunicações geralmente expressam descontentamento com os serviços públicos oferecidos. Elas são essenciais para detectar deficiências e identificar possíveis melhorias na atuação do governo. Em 2024, por exemplo, mais de **320** registros desse tipo foram feitos, contribuindo diretamente para a avaliação e o aprimoramento das políticas públicas.

2.2 Problemas Recorrentes e Soluções Adotadas

Além da classificação por tipo de manifestação, realiza-se também a organização das informações por tema e por setor responsável pela resolução da solicitação. Esse procedimento contribui para uma análise mais precisa e segmentada, permitindo identificar com mais clareza os principais assuntos e áreas envolvidas ao longo de um determinado período.

Entre os assuntos mais demandados, destacam-se: emissão de Certificados/Diplomas, questões de Cadastro e Processos Seletivos.

Participação e Controle Social por Tema - Ano de 2024 (Registro)		
Ordem	Tipos	Quant.
1	Certificado/Diploma	263
2	Cadastro	43
3	Processo Seletivo	86
4	Outros assuntos relacionados à Educação	28
5	Certidões e Declarações	13
6	Matrículas	20
7	Cursos Técnicos	6
8	Acesso à Informação	5
9	Denúncias de Crime	2
10	Educação Profissionalizante	5
11	Assédio Moral	9
12	Atendimento	10
13	Irregularidades cometidas por servidores	9
14	Conduta de Docentes	5
15	Serviços e Sistemas	10
16	Outros temas administrativos	18
17	Assuntos de Recursos Humanos	5
Total Geral de Registros		537



2.2.1 Certificado e Diploma

As manifestações reunidas neste tema dizem respeito a questionamentos sobre os procedimentos e a documentação exigida para solicitar a emissão da 1ª ou 2ª via de certificados, tanto para cursos de qualificação quanto de requalificação. Também incluem dúvidas relacionadas à solicitação de 1ª ou 2ª via de diplomas referentes a cursos técnicos e especializações técnicas de nível médio. Esse assunto permanece como o mais recorrente entre as manifestações recebidas pela Ouvidoria.

Visando resolver essa demanda, foi proposta, ainda no final de 2023, a criação de um sistema eletrônico para emissão digital de certificados (em formato PDF), diretamente no site da autarquia. Por meio dessa plataforma, o próprio aluno egresso pode acessar o documento, bastando informar e confirmar seu CPF e/ou outros dados pessoais. Atualmente, o referido sistema está em pleno funcionamento e em processo de expansão para atender progressivamente os 61 municípios do interior.

O alto número de manifestações sobre esse tema está diretamente relacionado à solicitação de 2ª via de certificados, geralmente devido à perda ou extravio por parte dos solicitantes. Soma-se a isso o fato de que os cursos oferecidos pelo Cetam possuem grande rotatividade de alunos, o que contribui para a persistência de dúvidas, mesmo com os esforços contínuos da Assessoria de Comunicação da autarquia e os lembretes feitos pelas coordenações nas unidades, especialmente no início e no encerramento dos ciclos formativos.





2.2.2 Cadastro

O Portal do Candidato (<https://inscricao.cetam.am.gov.br/>), é a plataforma digital destinada ao registro das informações pessoais dos interessados nas ofertas de cursos de Educação Profissional promovidos pelo Cetam.

Nesse contexto, as manifestações abordavam dúvidas frequentes sobre como criar login e senha na plataforma do aluno, como anexar documentos pessoais e/ou comprovações acadêmicas referentes aos pré-requisitos exigidos para cada curso específico, além de solicitações para correção de dados cadastrais, redefinição de senha ou alteração do e-mail utilizado para recuperação de conta.

Com as recentes atualizações evolutivas da plataforma, que proporcionaram maior autonomia e controle aos usuários, incluindo a possibilidade de múltiplas opções para recuperação de senha e modificação do e-mail de recuperação, a Ouvidoria do Cetam passou a orientar a resolução dessas demandas por meio de um guia detalhado, desenvolvido internamente, para esclarecer as dúvidas mais comuns relacionadas à recuperação de acesso e alteração dos dados de contato.

2.2.3 Processo Seletivo

As manifestações reunidas neste tema referem-se a solicitações cujos conteúdos e objetivos estavam relacionados a duas situações específicas: os processos seletivos conduzidos pela Comissão Permanente de Concursos [Copec/Cetam] e o cadastro ou atualização de dados no Portal do Aluno Cetam.

Essas demandas envolvem questionamentos sobre os editais dos processos seletivos voltados para cursos técnicos e especializações técnicas de nível médio, com oferta tanto para a capital quanto para o interior do estado. Além disso, incluem dúvidas e solicitações relacionadas a concursos públicos de órgãos da administração estadual, direta e indireta, bem como de instituições do Poder Executivo municipal no interior do Amazonas.

Todas as manifestações foram analisadas e respondidas com base nas informações fornecidas pela Copec/Cetam, levando em consideração a situação específica de cada candidato e os critérios estabelecidos nos editais que regulamentam os respectivos processos seletivos.



2.2.4 Conduta Docente, Conduta Ética, Assédio Moral

As manifestações agrupadas neste tema estão relacionadas ao comportamento de servidores(as), tanto da área docente quanto administrativa, no desempenho de suas atribuições durante a oferta dos serviços educacionais.

A maioria desses registros foi provocada por mudanças na gestão das unidades educacionais, tanto na capital quanto no interior do estado. Também foram observadas reclamações sobre desacordos em relação a normas e procedimentos adotados, além de descontentamentos com os critérios avaliativos utilizados pelos(as) professores(as).

Todas as demandas foram encaminhadas aos gestores competentes, que ficaram responsáveis por realizar as devidas análises, investigações e tomar as providências necessárias. A Diretoria Acadêmica foi o setor mais acionado nesse tipo de situação, por ser a área responsável pela coordenação das unidades e dos projetos educacionais da instituição em todo o estado.

A ocorrência desse tipo de manifestação contribuiu para a criação da Comissão de Acompanhamento Pedagógico das Unidades Descentralizadas do Cetam, com a finalidade de acompanhar de forma contínua a gestão pedagógica das unidades, além de propor melhorias, revisar e atualizar os procedimentos acadêmico-pedagógicos adotados. Esse cenário também pode indicar um aumento da confiança da comunidade no trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, maior conhecimento sobre sua atuação, facilidade de acesso aos canais de atendimento e o engajamento dos gestores locais na promoção do uso consciente e efetivo desse espaço de escuta e mediação.





3. UNIDADES/SETORES MAIS DEMANDADOS QUANTO A RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Unidade de Setor Demandado	Assuntos Demandados
Diretoria Acadêmica (DAC)	Dúvidas sobre decisões administrativas; Comportamento de docentes e/ou demais servidores. Total de manifestações recebidas: 88
Assessoria de Planejamento Acadêmico	Solicitações sobre processos seletivos para instrutores; Chamadas e credenciamentos; Atualizações cadastrais no Portal do Candidato. Total de manifestações recebidas: 11
Cetam Digital	Emissão de 1ª e 2ª via de certificados de cursos de qualificação; Matrículas; Declarações diversas; Liberação e confirmação de cadastro no Sinetram. Total de manifestações recebidas: 70
Escola de Educação Profissional a Distância	Mesmas demandas do Cetam Digital (certificados, matrícula, declarações); Atendimento a dúvidas específicas do ensino remoto. Total de manifestações recebidas: 29
Secretaria Acadêmica	Segunda via de diplomas de cursos técnicos e especializações; Declarações de autenticidade de diplomas; Declarações de conclusão de cursos. Total de manifestações recebidas: 19
Escola de Educação Profissional Galileia	Solicitação de certificados; Matrículas; Declarações em geral; Questões relacionadas à conduta de professores e técnicos administrativos. Total de manifestações recebidas: 18
Setor de Gestão de Pessoas (Sede)	Emissão de Cédula-C para Imposto de Renda; Declarações de serviços prestados por instrutores. Total de manifestações recebidas: 21
Comissão Permanente de Concursos (COPEC)	Informações sobre concursos e seletivos; Dúvidas sobre respostas a recursos; Acesso a editais de processos seletivos finalizados. Total de manifestações recebidas: 53



4. AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS, PROPOSTAS DE AÇÕES

4.1 Atendimento

A Ouvidoria do Cetam integra o Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV) do Amazonas, sendo responsável principalmente por receber, analisar e responder manifestações dos cidadãos - sejam elas reclamações, sugestões, elogios ou pedidos de acesso à informação - relacionadas aos serviços oferecidos pela instituição.

Como unidade de controle interno e canal de diálogo com a sociedade, a Ouvidoria tem o compromisso de garantir transparência e avaliar a qualidade de sua atuação. Em 2024, a equipe continuou investindo no aprimoramento do atendimento, com foco no desenvolvimento de um modelo de avaliação da resolutividade, com o objetivo de medir a eficiência e a clareza das respostas fornecidas ao público.

4.2 Tratamento das Manifestações

Em 2024, o trabalho da Ouvidoria do Cetam continuou gerando informações estratégicas por meio da análise inicial das manifestações, com atenção à correta classificação, tema e encaminhamento ao setor competente. Esse processo tem apoiado a gestão na tomada de decisões.

Recomenda-se a revisão periódica da categorização dos assuntos, com a inclusão de novas temáticas conforme mudanças legais e demandas recorrentes.

Resumo do fluxo de trabalho da Ouvidoria:

1. Recebimento - Demandas chegam por canais como Fala.Br, e-mail e WhatsApp.
2. Registro - Preferencialmente feito pelo cidadão na Plataforma Fala.Br.
3. Análise e Encaminhamento - Verificação das informações, classificação e envio à unidade responsável.
4. Acompanhamento - Monitoramento do andamento da manifestação até a resposta.
5. Resposta ao Usuário - A resposta é analisada pela Ouvidoria antes de ser finalizada.
6. Finalização - Registro da resposta na plataforma.
7. Avaliação - O usuário pode avaliar o atendimento recebido.



4.3 Respostas às Manifestações

Em 2024, todas as manifestações referentes à participação social e ao controle institucional foram integralmente respondidas pela Ouvidoria do Cetam. Houve uma melhora no tempo médio de resposta, que caiu de 2,20 dias em 2023 para 1,95 dias em 2024, conforme dados do Painel Resolveu, indicando mais agilidade no atendimento.

Esse indicador é essencial para medir a eficiência da Ouvidoria e depende diretamente da colaboração das unidades responsáveis pelas respostas. Atrasos podem elevar o tempo médio e gerar insatisfação, enquanto respostas rápidas contribuem para a credibilidade institucional e a satisfação do usuário.

A Ouvidoria estabelece prazos máximos para resposta, mas incentiva a antecipação sempre que possível. O trabalho conjunto entre os setores é fundamental para garantir que o cidadão receba um retorno adequado e no tempo esperado.

Quanto à percepção do atendimento, 97,25% dos manifestantes avaliaram como “satisfeito” ou “muito satisfeito”, superando os 96,88% de 2023, demonstrando a consolidação de um serviço bem avaliado e em constante aprimoramento.





4.4 Atividades de Gestão e Providências Adotadas

Em 2024, além da gestão de manifestações e dos pedidos de acesso à informação, a Ouvidoria do Cetam esteve envolvida em diversas ações institucionais, contribuindo de forma significativa para o aprimoramento dos serviços prestados.

- Em parceria com a Assessoria de Comunicação, colaboramos na revisão e atualização da Carta de Serviços ao Usuário do Cetam, garantindo maior clareza e acesso às informações sobre os serviços públicos oferecidos pela autarquia.
- Também em conjunto com a Assessoria de Comunicação, participamos da reformulação das seções de Transparência e Acesso à Informação no site institucional, com a Ouvidoria responsável por manter atualizados os conteúdos e dados disponíveis ao público.

Foi sugerido à Comissão de Controle Interno e Avaliação de Resultados [CCIAR/Cetam] e à gestão da autarquia que se avalie, junto à Prodam, empresa responsável pela manutenção do site institucional, melhorias na interface da área de Transparência. A proposta visa organizar todas as informações de acesso público em um único local, facilitando a navegação, além de incluir ferramentas de busca que permitam ao usuário localizar os dados de forma mais simples, objetiva e personalizada.

- Também foram realizados ajustes no site do Cetam para permitir a adesão ao Módulo de Acesso à Informação da Plataforma Fala.BR, atendendo às orientações da Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria da CGE-AM, e aos Decretos Estaduais nº 36.819/2016 e nº 40.824/2019. O objetivo foi facilitar o acesso dos usuários a um canal unificado para registrar manifestações e pedidos de informação no âmbito do Poder Executivo Estadual.
- Em conformidade com o artigo 15 da Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria também identificou os principais problemas recorrentes no atendimento aos cidadãos e encaminhou as respectivas providências corretivas.



• 5. AGRADECIMENTOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria exerce um papel que vai além da simples mediação entre os usuários e os setores responsáveis pelos serviços. Sua função central é atuar em parceria com a gestão institucional, com foco na melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos prestados.

As ações e projetos desenvolvidos ao longo do período só foram possíveis graças ao engajamento das diretorias, gerências e setores da autarquia, além da dedicação dos gestores e servidores que lidam diretamente com o atendimento ao público, garantindo atenção e agilidade no tratamento das manifestações recebidas. Agradecemos especialmente à Assessoria de Comunicação, pela colaboração constante no ambiente compartilhado de trabalho, contribuindo com dados, análises e apoio fundamental nos encaminhamentos necessários ao bom funcionamento da Ouvidoria.

Os dados internos e externos apresentados neste relatório reforçam o crescimento consistente da Ouvidoria como um instrumento de participação social. A ampliação dos canais de atendimento, o compromisso com o cumprimento dos prazos e o fortalecimento das ações voltadas à escuta ativa do cidadão refletem esse avanço.

Esse fortalecimento tem estimulado a participação cada vez maior dos usuários, que demonstram crescente familiaridade com os serviços da administração pública e com o papel da Ouvidoria, atuando de forma ativa como agentes de controle social e colaborando para o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos à população.



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO



CETAM
CENTRO DE EDUCAÇÃO
TECNOLOGICA DO AMAZONAS