

SECRETARIA DE ESTADO DE ENERGIA, MINERAÇÃO E GÁS- SEMIG

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2025

Com base na Lei 13.460/2017

2025

MANAUS – AMAZONAS

SECRETÁRIO DE ESTADO DE ENERGIA, MINERAÇÃO E GÁS
Ronney César Campos Peixoto

Controlador Interno
Francisco Sérgio Costa de Souza

Ouvidora
Giselle Fernandes Blank Bueno

Elaboração
Unidade de Controle Interno – UCI/SEMIG
Ouvidoria - SEMIG

SUMÁRIO

VISÃO GERAL – OUVIDORIA.....	04
CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES.....	05
PROCESSO DE TRATAMENTO DAS DEMANDAS	06
DADOS ESTATÍSTICOS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO	06
Total de Demandas – Exercício 2025	06
Motivo das Manifestações – Exercício de 2025.....	07
DEMANDAS RESPONDIDAS.....	07
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – CLASSIFICADAS POR TIPO NO FALA.BR	07
ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES.....	08
SUGESTÕES DE MELHORIAS.....	08
MEDIDAS DE MELHORIAS ADOTADAS.....	08
CONCLUSÃO	09

1. VISÃO GERAL – OUVIDORIA

A Ouvidoria é a unidade pertencente a Secretaria de Estado de Energia, Mineração e Gás-SEMIG, Instituída em 27 de abril de 2023 por meio da lei estadual N.º 6.225, pelo governador Wilson Lima.

Possui competências para:

- a) instruir procedimentos relativos às comunicações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios, desde o recebimento até a fase de envio da resposta ao cidadão demandante;
- b) monitorar a satisfação dos usuários dos serviços públicos fornecidos pela Secretaria de Estado de Energia, Mineração e Gás-SEMIG, quanto à eficiência, eficácia, moralidade e credibilidade;
- c) atuar como instrumento de transparência na administração pública e ampliar a participação social na gestão da Secretaria de Estado de Energia, Mineração e Gás-SEMIG;
- d) elaborar anualmente, a carta de serviços ao usuário da Secretaria de Estado de Energia, Mineração e Gás-SEMIG;
- e) elaborar o relatório de gestão de ouvidoria;
- f) orientar quanto aos procedimentos de acesso à informação;
- g) elaborar relatórios e prestar informações sobre as atividades desenvolvidas pela unidade;
- h) executar demais tarefas correlatas.

No exercício de 2025, a Ouvidoria da SEMIG contou com dois Ouvidores em períodos distintos:

De 12 de abril de 2024 até 01 de dezembro de 2025, exerceu a função de Ouvidor o servidor Francisco Sérgio Costa de Souza, designado por meio da Portaria nº 028/2024-GAB/SEMIG.

A partir de 02 de dezembro de 2025, passou a exercer a função de Ouvidora a servidora Giselle Fernandes Blank Bueno, designada pela Portaria nº 056/2025-GAB/SEMIG.

Desde modo, este relatório tem como objetivo analisar a capacidade do modelo atualmente adotado para subsidiar a gestão da Ouvidoria, em conformidade com o disposto na Lei nº 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

Em atendimento ao artigo 14, inciso II, da referida Lei, apresenta-se o balanço das informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pela Ouvidoria, com o devido registro das informações referente ano de 2025.

2. CANAIS INTERATIVOS

Canais de Atendimento aos Usuários;

Fala.BR: (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação): 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. Esta plataforma 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 Secretaria de Estado de Energia, Mineração e Gás-SEMIG - Site <https://www.semig.am.gov.br>, acessando o e-mail: semig@semig.am.gov.br.

Telefone: (92) 99226-1353 (de segunda à sexta-feira, das 08h às 14h).

WhatsApp (92) 99226-1353 (de segunda à sexta, das 08h às 14h).

E-mail: ouvidoria@semig.am.gov.br (todos os dias).

Presencial: (de segunda à sexta-feira, das 08h às 14h, na Sede da SEMIG, localizada na Rua Joaquim Nabuco, 1193, Centro, CEP: 69020-030 – Manaus/AM).

3. PROCESSOS DE TRATAMENTO DAS DEMANDAS

O fluxo de atendimento das manifestações recebidas pela Ouvidoria da SEMIG segue etapas estruturadas, garantindo transparência, rastreabilidade e eficiência na resolução das demandas:

- a) Recebimento das demandas – As manifestações dos cidadãos e servidores são recebidas por meio dos canais oficiais disponibilizados pela Ouvidoria.

- b) Registro – Cada demanda é formalmente registrada em sistema próprio, assegurando o acompanhamento e a integridade das informações.
- c) Análise – As manifestações são analisadas quanto ao conteúdo e pertinência, podendo ser arquivadas quando não houver necessidade de encaminhamento ou direcionadas ao setor competente.
- d) Encaminhamento – Quando necessário, a demanda é encaminhada ao setor responsável para adoção das medidas cabíveis.
- e) Providências – O setor demandado realiza as providências necessárias e retorna à Ouvidoria, que acompanha a execução e comunica o resultado ao demandante.

4. DADOS ESTATÍSTICOS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO ANO DE 2025.

4.1 Total de Demandas – Exercício 2025

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	QUANTIDADE
Sistema Fala.BR	01
Atendimento Telefônico	01
Email	0
Fale Conosco	0
Fale Conosco	0
TOTAL	01

Fonte: Relatório Trimestral da Ouvidoria. Plataforma Integralizada de Ouvidoria. Acesso à Informação.

4.2 Motivo das Manifestações – Exercício de 2025.

MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES
Comunicação
Acesso à Informação
Sugestão
Endereçada a Outro Órgão
Denúncia

5. DEMANDAS RESPONDIDAS

Manifestações	Respostas no prazo	Respostas fora do prazo	Arquivadas	Média do Tempo de Espera
01	01	01	0	30 dias

6. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – Classificadas por tipo no Fala.BR

TIPO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Comunicação	1	100%
Denúncia	0	0,00%
Elogio	0	0,00%
Solicitação	0	0,00%
Sugestão	0	0,00%
Reclamação	0	0,00%
TOTAL	0	100%

Fonte: Relatório Trimestral da Ouvidoria. Plataforma Integralizada de Ouvidoria. Acesso à Informação.

7. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Se houver quantidade, analisar os números, caso contrário
NÃO SE APLICA

8. SUGESTÃO DE MELHORIAS

A Ouvidoria da SEMIG pode ser fortalecida com melhorias em acessibilidade digital e integração com comunidades locais, garantindo maior participação cidadã e eficiência no tratamento das demandas.

9. MEDIDAS DE MELHORIAS ADOTADAS

Transformar os dados da Ouvidoria em relatórios estratégicos para orientar decisões sobre energia, mineração e gás;

Pesquisa de Satisfação: Implementação de um formulário de avaliação enviado ao cidadão imediatamente após a finalização do atendimento.

10. CONCLUSÃO

A Ouvidoria da SEMIG disponibiliza o relatório de gestão referente ao ano de 2025. O documento apresenta um balanço de todas as manifestações e melhorias adotadas ao longo do ano, sendo esta, um canal direto de diálogo entre a Administração e o cidadão e materializando a garantia constitucional prevista no Art. 5º, inciso XXXIV, da Constituição Federal.

Ressaltamos que para o ano de 2026 a ouvidoria continuará trabalhando e não medirá esforços para que as demandas dos cidadãos e servidores sejam atendidas com eficiência e zelo, visando o alcance da visão

institucional e apresentando resultados que reflitam o aumento da produtividade e qualidade na atuação desta Secretaria.

Os benefícios esperados a partir dos encaminhamentos propostos em decorrência deste trabalho de avaliação são: manutenção da tempestividade das respostas aos usuários; aprimoramento do tratamento das manifestações; e desenvolvimento das capacidades de assessoramento à alta administração e aos demais gestores da Secretaria de Estado de Energia, Mineração e Gás.

Desse modo, acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da Unidade de Ouvidoria como um todo.