



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

**SECRETARIA DE ESTADO DAS CIDADES E TERRITÓRIO – SECT**

**RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA – ANO 2024**

**Conforme Lei 13.460/2017**

**2025**

**Manaus – AM**

Site: [www.sect.am.gov.br](http://www.sect.am.gov.br)

Email: [faleconosco@sect.am.gov.br](mailto:faleconosco@sect.am.gov.br)

Instagram: @sect\_am

Facebook: /secretariadascidadeseterritorios

Fone: (92) 98639-8058

Rua Emílio Moreira, N° 470 –

Praça 14 Manaus - AM

CEP: 69020-245

Secretaria das

**Cidades e  
Territórios**





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## Secretária de Estado das Cidades e Territórios - SECT

Renata Queiroz Pinto

## Responsável pela Ouvidoria - SECT

Jocimar Alves Gamal

Elaboração

Ouvidoria

Site: [www.sect.am.gov.br](http://www.sect.am.gov.br)

Email: [faleconosco@sect.am.gov.br](mailto:faleconosco@sect.am.gov.br)

Instagram: @sect\_am

Facebook: /secretariadascidadeseterritorios

Fone: (92) 98639-8058

Rua Emílio Moreira, N° 470 –

Praça 14 Manaus - AM

CEP: 69020-245

Secretaria das

**Cidades e  
Territórios**



## INTRODUÇÃO

O Relatório de Gestão está direcionado de acordo com a Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, nominado Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (CDU) exatamente a partir dos artigos 14 e 15 descreve que as ouvidorias deverão receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações acima mencionadas, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos. O artigo 15 dispõe que este documento deverá indicar, ao menos, o número de manifestações recebidas no ano anterior; os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas; e que após sua conclusão este documento será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

O objetivo do Relatório de Gestão é prestar contas do desempenho da Secretária de Estado das Cidades E Território (SECT), Órgão responsável para realizar as Regularizações Fundiárias do Estado do Amazonas, que através do **Sistema FALA.BR**, possui a competência regimental de monitorar e melhorar o desempenho funcional desta Secretária e de seus servidores, mediante atividades de transparência na gestão pública, recebendo comunicações, denúncias, elogios e sugestões com relação à prestação de serviços públicos, visando à eficiência, à eficácia, à moralidade e à credibilidade da administração pública mais precisamente ao aspecto quantitativo e qualitativo da recepção de manifestações de ouvidoria e pedido de acesso à informação, evidenciando as



ações desenvolvidas e demonstrando que as demandas recebidas dos usuários mereceram o cuidado adequado em seu tratamento a partir de respostas pertinente, bem como orienta as ações voltadas a contribuir para haja plenitude em todas as etapas dos procedimentos, além do fortalecimento do controle social e melhor qualidade na entrega de serviços ao Estado.

### **ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA SECT**

A Secretaria de Estado das Cidades e Território – SECT, em seu Regimento Interno, Decreto N.º 44.325, de 06 de agosto de 2021 descreve a necessidade de regulamentar a estrutura organizacional, a composição, as competências e as formas de funcionamento da SECT.

**SECRETARIA EXECUTIVA:** substituição da Secretária de Estado, em seus impedimentos e afastamentos legais; auxílio direto a Secretária de Estado, no desempenho de suas atribuições, através da supervisão geral das atividades da Secretaria de Estado das Cidades e Territórios – SECT, e da coordenação e controle das ações e atividades-fim e meio; ação programática da Secretaria Executiva, dentre outras atribuições requeridas ou determinadas pelo Secretário de Estado; prestar assistência ao Secretária de Estado na supervisão geral das atividades da Secretaria, incluídas as ações dos Secretários Executivos Adjuntos.

**UNIDADE DE CONTROLADORIA INTERNA:** assistência direta a Secretária, atuação nas áreas de controle, risco, transparência, integridade da gestão,

Site: [www.sect.am.gov.br](http://www.sect.am.gov.br)

Email: [faleconosco@sect.am.gov.br](mailto:faleconosco@sect.am.gov.br)

Instagram: @sect\_am

Facebook: /secretariadascidadeseterritorios

Fone: (92) 98639-8058  
Rua Emílio Moreira, N° 470 –  
Praça 14 Manaus - AM  
CEP: 69020-245

Secretaria das

**Cidades e  
Territórios**



auxílio na interlocução de assuntos relacionados à ética, auditoria e correição, entre os diversos setores que compõem a estrutura da Secretaria de Estado das Cidades e Territórios – SECT; avaliação da atuação, do impacto e dos resultados dos serviços, aquisições, objetos de contratos, convênios e congêneres; auditoria de processos de despesas da Secretaria, em todas as fases; contribuição para o planejamento institucional, na elaboração de prestação de contas anual do ordenador de despesas e na elaboração do relatório da Gestão em determinadas ou delegadas pela Secretária de Estado.

**OUVIDORIA:** assistência aos Secretários da Pasta na intermediação da relação da Secretaria de Estado das Cidades e Territórios – SECT, com o cidadão, como um controle social da qualidade do serviço público, com vistas ao aprimoramento da gestão; recebimento, exame e tratamento de denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedido de informação referente a procedimentos e ações do Órgão.

## **CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES**

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

Site: [www.sect.am.gov.br](http://www.sect.am.gov.br)

Email: [faleconosco@sect.am.gov.br](mailto:faleconosco@sect.am.gov.br)

Instagram: @sect\_am

Facebook: /secretariadascidadeseterritorios

Fone: (92) 98639-8058  
Rua Emílio Moreira, Nº 470 –  
Praça 14 Manaus - AM  
CEP: 69020-245

Secretaria das

**Cidades e  
Territórios**



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 do Governo do Estado.

E está disponível nas seguintes ferramentas:

**Telefone /WhatsApp** - (92) 98639-8058 – atendimento/ (92) 98639-9303 - ouvidoria (de segunda à sexta-feira, das 08h às 16h)

**Site** – <https://www.sect.am.gov.br/> (todos os dias e horários)

**E-mail** – [ouvidoria@sect.am.gov.br](mailto:ouvidoria@sect.am.gov.br)

**Presencial** - Rua: Emilio Moreira, nº 470 – Praça 14 de Janeiro, CEP: 69020-040 Horário de Funcionamento: 08:00 às 12:00 / 13:00 às 16:00 horas de Segunda à Sexta-Feira

## PROCESSO DE TRATAMENTO DE DEMANDAS

Todas as manifestações (Fala.Br, Fale Conosco, e-mails, whatsapp) são recepcionados, sem exceção, são tratadas e respondidas pela Ouvidoria SECT. Incluem-se nessa competência as demandas eventualmente encerradas ou arquivadas, com base nas hipóteses legalmente previstas, resultado de análise prévia e sob justificativa. As principais etapas do processo são:

Site: [www.sect.am.gov.br](http://www.sect.am.gov.br)

Email: [faleconosco@sect.am.gov.br](mailto:faleconosco@sect.am.gov.br)

Instagram: @sect\_am

Facebook: /secretariadascidadeseterritorios

Fone: (92) 98639-8058  
Rua Emilio Moreira, Nº 470 –  
Praça 14 Manaus - AM  
CEP: 69020-245

Secretaria das

**Cidades e  
Territórios**



- i) Recepção da manifestação no canal de atendimento adequado (manifestação ou Pedido de Acesso à Informação);
- ii) Emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- iii) Análise e obtenção de informações complementares, quando necessário;
- iv) Encaminhamento para os departamentos Administrativo ou Técnico da SECT, para que sejam tomadas as providências necessárias e prestarem esclarecimentos indispensáveis à elaboração da Resposta Conclusiva;
- v) Ação de acompanhamento do cumprimento dos prazos legais pelos departamentos;
- vi) Análise secundária das repostas recebidas das Unidades;
- vii) Envio de Resposta Conclusiva ao manifestante/solicitante com soluções e contribuições.

## **DADOS E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO PARA A SECRETARIA DE ESTADO DAS CIDADES E TERRITÓRIOS – SECT**

Total de demandas do ANO/2024

**SISTEMAS**

**QUANTIDADES**

Site: [www.sect.am.gov.br](http://www.sect.am.gov.br)  
Email: [faleconosco@sect.am.gov.br](mailto:faleconosco@sect.am.gov.br)  
Instagram: @sect\_am  
Facebook: /secretariadascidadeseterritorios

Fone: (92) 98639-8058  
Rua Emílio Moreira, N° 470 –  
Praça 14 Manaus - AM  
CEP: 69020-245

Secretaria das  
**Cidades e  
Territórios**





<b>FALA.BR</b>	56
<b>WHATSAPP</b>	102
<b>E-MAIL</b>	44
<b>TOTAL:</b>	202

Fonte: Relatórios mensais do departamento Ouvidoria

## DESTAQUES DOS PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Durante o período de 2024, a Ouvidoria identificou **pontos recorrentes de manifestação dos usuários**, especialmente relacionados a etapas dos processos de **regularização fundiária** sob responsabilidade de diferentes setores técnicos. As demandas mais frequentes estão associadas a **atrasos em análises e vistorias**, que impactam diretamente o andamento e a conclusão dos processos administrativos.

O primeiro destaque refere-se à **demora na realização das vistorias técnicas pelo setor GEVISC - GERÊNCIA DE VISTORIA E CADASTRO**, que são essenciais para a instrução processual e dependem de deslocamentos até áreas remotas do interior do Estado do Amazonas. Tal fator é agravado pelas **condições logísticas complexas**, incluindo longas distâncias, dificuldades de acesso e limitações de transporte. Como providência, foi sugerida a **organização de cronogramas regionais de vistoria**, priorizando

Site: [www.sect.am.gov.br](http://www.sect.am.gov.br)

Email: [faleconosco@sect.am.gov.br](mailto:faleconosco@sect.am.gov.br)

Instagram: @sect\_am

Facebook: /secretariadascidadeseterritorios

Fone: (92) 98639-8058  
Rua Emílio Moreira, N° 470 –  
Praça 14 Manaus - AM  
CEP: 69020-245

Secretaria das

**Cidades e  
Territórios**



agrupamentos de áreas próximas, e a **busca de apoio institucional de prefeituras e outros órgãos** para otimizar o deslocamento das equipes.

O segundo ponto recorrente diz respeito à **demora na realização das vistorias socioeconômicas pelo setor GPAE - GERÊNCIA DE PESQUISA ANÁLISE E EXTENSÃO**, necessárias para caracterização das famílias beneficiárias. Diante dessa situação, recomendou-se o **reforço de equipe técnica**, além da **capacitação de servidores locais** para apoiar a coleta de informações socioeconômicas, a fim de tornar o processo mais célere e abrangente.

O terceiro destaque refere-se à **demora na inclusão de processos físicos em procedimentos de baixa de cláusulas resolutivas pelo setor GTDF - GERÊNCIA DE TITULAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO FUNDIÁRIA**, o que tem gerado insatisfação entre os usuários que aguardam a regularização definitiva de seus títulos. Como medida, foi sugerida a **digitalização gradual dos processos físicos** e a **desburocratização** de processos que estão há mais de 6 meses aguardando, dispensando a digitalização total do processo e sim **apenas a verificação da validade do título apresentado**, visando maior transparência e agilidade na tramitação interna.

Por fim, o quarto ponto de destaque envolve a **demora na emissão de Parecer Técnico Fundiário pelo setor GECAGEF - GERÊNCIA DE CARTOGRAFIA, GEOPROCESSAMENTO E FISCALIZAÇÃO TOPOGRÁFICA**, etapa essencial para o prosseguimento dos processos de regularização. Em resposta, foi proposta a **revisão dos fluxos internos**, com redistribuição de tarefas e **priorização de processos mais antigos**, além da

Site: [www.sect.am.gov.br](http://www.sect.am.gov.br)

Email: [faleconosco@sect.am.gov.br](mailto:faleconosco@sect.am.gov.br)

Instagram: @sect\_am

Facebook: /secretariadascidadeseterritorios

Fone: (92) 98639-8058  
Rua Emílio Moreira, Nº 470 –  
Praça 14 Manaus - AM  
CEP: 69020-245

Secretaria das

**Cidades e  
Territórios**



avaliação sobre a possibilidade de **ampliação da equipe técnica especializada**.

As manifestações analisadas demonstram a importância de ações coordenadas entre os setores mencionados, visando **reduzir o tempo de resposta, aprimorar a comunicação com os usuários e garantir maior eficiência na execução das políticas de regularização fundiária**, especialmente em localidades de difícil acesso do interior do Estado do Amazonas.

## SUGESTÕES DE MELHORIAS

No que tange as sugestões de melhorias, trazemos exemplos de possíveis ações que reduziriam as manifestações recebidas:

### **Planejamento logístico das vistorias e Cooperação interinstitucional**

- Implantar um **planejamento logístico integrado**, com **roteirização por microrregiões** e **agrupamento de áreas próximas** para reduzir custos e otimizar o deslocamento das equipes;
- Avaliar a possibilidade de **parcerias com prefeituras locais através de termos de cooperação**, para apoio logístico das equipes de campo.

### **Fortalecimento de equipes regionais**

Site: [www.sect.am.gov.br](http://www.sect.am.gov.br)

Email: [faleconosco@sect.am.gov.br](mailto:faleconosco@sect.am.gov.br)

Instagram: @sect\_am

Facebook: /secretariadascidadeseterritorios

Fone: (92) 98639-8058  
Rua Emílio Moreira, N° 470 –  
Praça 14 Manaus - AM  
CEP: 69020-245

Secretaria das

**Cidades e  
Territórios**



- Criar **núcleos regionais de apoio técnico** em polos estratégicos (como Tefé, Tabatinga, Parintins e Humaitá), para diminuir o tempo de resposta e facilitar o deslocamento a comunidades próximas;
- Promover **capacitações periódicas** de servidores locais e agentes comunitários sobre coleta de dados e documentação fundiária.

#### **Priorização e gestão de demandas**

- Criar um **cronograma público de vistorias**, priorizando áreas com maior número de solicitações e maior tempo de espera;
- Implementar **indicadores de desempenho** para monitorar o tempo médio de atendimento e dar transparência ao andamento das ações.

#### **Incentivo à simplificação processual**

- Revisar fluxos internos para **reduzir etapas burocráticas** e permitir a **instrução digital dos processos** de regularização;
- Estudar a viabilidade de incentivo a **protocolos eletrônicos e assinaturas digitais**, especialmente para requerentes residentes em áreas de difícil acesso.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente relatório reforça o papel estratégico da Ouvidoria da Secretaria de Estado das Cidades e Territórios na promoção da cidadania, no

Site: [www.sect.am.gov.br](http://www.sect.am.gov.br)

Email: [faleconosco@sect.am.gov.br](mailto:faleconosco@sect.am.gov.br)

Instagram: @sect\_am

Facebook: /secretariadascidadeseterritorios

Fone: (92) 98639-8058  
Rua Emílio Moreira, N° 470 –  
Praça 14 Manaus - AM  
CEP: 69020-245

Secretaria das

**Cidades e  
Territórios**





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

fortalecimento do controle social e na melhoria contínua dos serviços públicos, reafirmando o compromisso desta instituição com ética, transparência e a regularização fundiária.

**Jocimar Alves Gamal**

Ouvidor

**Renata Queiroz Pinto**

Secretária de Estado das Cidades e Territórios

Site: [www.sect.am.gov.br](http://www.sect.am.gov.br)

Email: [faleconosco@sect.am.gov.br](mailto:faleconosco@sect.am.gov.br)

Instagram: @sect\_am

Facebook: /secretariadascidadeseterritorios

Fone: (92) 98639-8058

Rua Emílio Moreira, N° 470 –

Praça 14 Manaus - AM

CEP: 69020-245

Secretaria das

**Cidades e  
Territórios**

