

**COMPANHIA AMAZONENSE DE DESENVOLVIMENTO
E MOBILIZAÇÃO DE ATIVOS – CADA**

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL - 2025
Conforme Lei 13.460/2017

Período: 01/01/2025 a 31/12/2025
Dados extraídos em 15/01/2026

Manaus – AM



Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado

Carlos Alberto Souza de Almeida Filho

Diretora-Presidente

Mércia Nogueira Monteiro
(em exercício)

Elaboração

Hellen Priscila Bentes do Prado Baldino



SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	4
2.	ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E ADMINISTRAÇÃO DA CADA	5
2.1.	DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA	5
3.	CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES	6
3.1.	CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS	6
3.2.	PROCESSO DE TRATAMENTO DE DEMANDAS	6
3.3.	DADOS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO PARA O SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIAS (SE- OUV)	7
4.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	8



1. INTRODUÇÃO

Este Relatório de Gestão é orientado quanto a forma e conteúdo pela Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, denominada Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (CDU), que expressa em seu artigo 14, considerando a realização de seus objetivos, que as ouvidorias deverão: I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos. O artigo 15 menciona que este relatório deverá indicar, ao menos: I - o número de manifestações recebidas no ano anterior; II - os motivos das manifestações; III - a análise dos pontos recorrentes; e IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas. Em seguida à sua conclusão o relatório será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Portanto, o objetivo do Relatório de Gestão é prestar contas do desempenho da Ouvidoria, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram devidamente tratadas, providenciando-se respostas satisfatórias e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e melhoria dos serviços prestados pelo Governo do Estado do Amazonas.



2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E ADMINISTRAÇÃO DA CADA

De acordo com o Estatuto Social, Art. 6.º, a Companhia é administrada por um Conselho de Administração, um Diretor-Presidente, uma Diretoria Administrativa e uma Diretoria Operacional, que foram reconduzidos aos cargos por meio da 18ª Assembleia Geral Extraordinária com mandatos até o dia 02 de dezembro de 2026, obedecendo as disposições da Lei Federal n.º 6.404, de 15 de dezembro de 1976.

O Conselho de Administração, composto por 07 (sete) membros é o órgão de deliberação colegiada, responsável pela orientação superior da Companhia.

Em conformidade com o Art. 4º. & 2º. da Lei 5.219, de 31 de agosto de 2020, a Diretoria Executiva da CADA está constituída, inicialmente pelos seguintes membros: 01 (um) *Diretor-Presidente*; 01 (um) *Diretor Administrativo*; 01 (um) *Diretor Operacional*; 10 (dez) *Assessores*.

2.1. DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA

O Departamento de Ouvidoria é a unidade responsável por receber, registrar, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações dos cidadãos, servidores e demais partes interessadas, atuando como instrumento de participação social, fortalecimento da transparência e aprimoramento da gestão institucional.

Seu papel é promover o diálogo entre a instituição e a sociedade, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos, a correção de falhas administrativas e o fortalecimento da confiança da população na atuação da CADA.



3. CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES

3.1. CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Fala.Br – 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. O sistema Fala.BR 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 um pronto atendimento criado para receber denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações não protocoladas. E está disponível nas seguintes ferramentas:

Site - www.cada.am.gov.br/fale-conosco/

E-mail - ouvidoria@cada.am.gov.br

3.2. PROCESSO DE TRATAMENTO DE DEMANDAS

Todas as manifestações (Fala.Br, Fale Conosco) e pedidos de informação, recepcionados, sem exceção, são tratados e respondidos pela Ouvidoria. 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:

- i. recepção da manifestação no canal de atendimento adequado (manifestação ou pedido de informação);
- ii. emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- iii. análise e obtenção de informações complementares, quando necessário;
- iv. encaminhamento para as unidades administrativas da CADA tomarem providências e prestarem esclarecimentos indispensáveis à elaboração da Resposta Conclusiva;
- v. ação de acompanhamento do cumprimento dos prazos legais pelas Unidades;
- vi. análise secundária das repostas recebidas das Unidades, com eventuais interlocuções e contribuições; e envio de Resposta Conclusiva ao usuário.



3.3. DADOS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO PARA O SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIAS (SE- OUV)

A Ouvidoria da CADA registrou 15 (cinco) manifestações. Dentre eles, 3 (três) solicitações, 9 (nove) acesso à informação, 1 (uma) comunicação, 1 (uma) denúncia e 1 (uma) reclamação.

Desses 15 (cinco) registros efetuados para a CADA, todos se encontram concluídos, nenhum em aberto ou sem resposta.

Pela análise, verificou o que se segue:

Os registros oriundos do Fala.BR têm relação com a demanda do cidadão ao acesso à informação, comunicação ou solicitação sendo devidamente respondidos.

- TOTAL DE DEMANDAS**

SISTEMA	QUANTIDADE
<i>Fala.Br</i>	15
<i>Fale Conosco</i>	0
TOTAL	15

Fonte: Relatórios Ouvidoria CADA

- DEMANDAS RESPONDIDAS**

Plataforma Fala.BR

Manifestações	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	Respostas em Aberto
15	14	1	0

Em relação ao tempo de resposta, a ouvidoria levou, em média, 20 (vinte) dias para registrar a resposta conclusiva (Fala.Br).



- **MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO NA PLATAFORMA FALA.BR**

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E RECURSOS RECEBIDOS - 2025	
Pedido/Recurso	Frequência
Pedidos de Acesso à Informação	9
Reclamação	1
Denúncia	1
Comunicação	1
Solicitação	3
TOTAL	15

Fonte: Ouvidoria

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Relatório de Gestão da Ouvidoria da Companhia Amazonense de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos - CADA, referente ao exercício de 2025, evidencia o compromisso da instituição com os princípios da transparência, do controle social, da eficiência administrativa e da melhoria contínua dos serviços públicos, em consonância com o disposto na Lei nº 13.460/2017.

Ao longo do período analisado, a Ouvidoria atuou de forma diligente no recebimento, tratamento, acompanhamento e resposta às manifestações e pedidos de acesso à informação encaminhados pelos cidadãos, assegurando o cumprimento dos prazos legais e a qualidade das respostas prestadas. Todas as demandas registradas foram devidamente analisadas e concluídas, o que demonstra a efetividade dos fluxos internos e a integração entre as unidades administrativas da Companhia.

Mesmo com uma estrutura administrativa enxuta, a Ouvidoria da CADA consolidou-se como um importante canal de interlocução entre a sociedade e a instituição, contribuindo para o fortalecimento da confiança do cidadão na gestão pública, bem como para o aprimoramento dos processos internos e da prestação de informações institucionais.



As manifestações recebidas em 2025, em sua maioria relacionadas a pedidos de acesso à informação, refletem o interesse da sociedade na atuação da CADA e reforçam a importância da manutenção de práticas transparentes, acessíveis e alinhadas aos princípios da administração pública. A análise dos dados permitiu identificar padrões, avaliar o desempenho institucional e subsidiar ações voltadas à prevenção de falhas e ao aprimoramento da gestão.

Diante disso, a Ouvidoria reafirma seu papel estratégico como instrumento de participação social e governança, colocando-se à disposição da Administração e da sociedade para continuar promovendo o diálogo, a mediação de demandas e o fortalecimento da cultura da transparência no âmbito da CADA.

Por fim, a Ouvidoria da Companhia Amazonense de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos reafirma seu compromisso em evoluir continuamente, contribuindo para uma gestão cada vez mais eficiente, ética e orientada ao interesse público.

Manaus, 15 de janeiro de 2026.

