



**OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO**

RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES 2025.2

JULHO A DEZEMBRO

Mayara Cristine Bandeira de Lima
Controladora-Geral do Estado

Luciano Dias Fonseca
Ouvidor-Geral

Saluana Bonfim do Nascimento Souza
Departamento de Gestão da Ouvidoria

Ana Rute da Silva Araújo
Divisão de Atendimento e Acompanhamento

Jhullya Gabrielle de Souza
Divisão de Normatização e Informação

Lucas Amorim de Freitas Zanforlin Barbosa
Divisão de Normatização e Informação

APRESENTAÇÃO

Este relatório foi elaborado pela equipe da Ouvidoria Geral do Estado, vinculado à Controladoria Geral do Estado, como órgão Central do sistema de controle interno do Poder Público Estadual, tendo como missão: “coordenar as atividades de controle interno, zelando pela qualidade e regularidade da aplicação dos recursos públicos, para satisfação do interesse social”. Suas competências e atribuições são determinadas pela Lei Complementar n.º 419/2021 e pelo Decreto Estadual n.º 4.847/2009, os quais regulamentam a funcionalidade de todo o sistema de Controle Interno do Estado do Acre.

O objetivo deste relatório é apresentar os resultados das ações e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral do Estado, no segundo semestre do ano de 2025, período de continuidade do plano de ação que teve como esforço principal o fortalecimento das atividades de escuta ativa, pela consolidação das Ouvidorias Setoriais e pelo compromisso contínuo transparência, acesso à informação e o aprimoramento dos serviços públicos. As informações foram organizadas pela Divisão de Normatização e Informação da Ouvidoria, primando pela clareza e objetividade na comunicação clara e precisa que devemos conduzir com os usuários dos serviços públicos.

Os resultados apresentados foram oriundos do banco de dados da Ouvidoria Geral, colhidos, armazenados e analisados pelos técnicos da Divisão de Normatização (DINOR), tem como fonte as manifestações recebidas dos cidadãos, por meio dos diversos canais de atendimentos colocados à disposição, como: plataforma FalaBR, disponível do site oficial da Controladoria Geral, WhatsApp institucional (68) 99206-4600; e-mails ouvidoriageral.cge@ac.gov.br e ouvidoriageral.cge@gmail.com, telefone (68) 3215-4121, ramal 209, além do atendimento presencial realizado na sede da Controladoria Geral, situado na Rua Benjamin Constant, n.º 907, 1º andar, centro de Rio Branco.

RESULTADOS ALCANÇADOS NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2026

Durante o período de julho a dezembro de 2025, a Ouvidoria Geral registrou o total de 181 atendimentos, incluindo os atendimentos específicos de ouvidora às manifestações dos usuários dos serviços público como atendimentos diversos realizados à ouvidorias setoriais e servidores públicos diversos, conforme a tabela 1, logo a seguir, foram 151 atendimentos diversos, 4 denúncias, 2 reclamações, 6 solicitações e 18 pedidos de acessos às informações.

Tabela 1. Atividades da Ouvidoria Geral no segundo semestre de 2026.

Atividades	Quantidade
Denúncia	4
Atendimentos diversos	151
Reclamação	2
Solicitação	6
Acesso à informação	18
Total	181

Como se pode observar, na tabela 2, a Ouvidoria Geral além do atendimento direto ao cidadão, prestou diversos atendimentos às Ouvidorias Setoriais, atuando no fortalecimento da rede de ouvidorias do Estado, com o objetivo de democratização do atendimento ao público. Observa-se que houve maior intensidade dos atendimentos nos meses de julho (63), agosto (53) e setembro (28).

Atividades	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Denúncia	2	2					4
Atendimentos diversos	53	40	23	22	7	6	151
Reclamação		1	1				2
Solicitação	3	2				1	6
Acesso à informação	5	8	4			1	18
Total Geral	63	53	28	22	7	8	181

A Ouvidoria Geral do Estado do Acre possibilitou, no segundo semestre de 2025, a participação social direta dos cidadãos na Administração pública direta e indireta, cumprindo, integralmente, os preceitos legais, sobretudo do § 3º do art. 37 da Constituição, atuando na mediação de conflitos

entre estes e a instituição, fundamentando a sua atividade nos princípios da ética, eficiência, sigilo, boa-fé, isenção, contraditório e transparência nas relações entre o Estado e a sociedade.

Como parte integrante da Controladoria Geral do Estado disponibilizou diversos canais de atendimentos para facilitar o acesso do cidadão aos seus direitos perante a prestação de serviços públicos realizado pelo Poder Executivo Estadual, realizou atendimentos presenciais na sede da Controladoria (6), como também pelos e-mails institucionais (27), pelo aplicativo WhatsApp foram 138 atendimentos e pela plataforma FalaBR foram 10 atendimentos realizados.

Canal de Atendimento	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	SEMESTRE
Presecial	5	1					6
E-mails	7	8	7	1	2	2	27
whatsApp	49	39	20	21	5	4	138
FalaBR	2	5	1			2	10
Total Geral	63	53	28	22	7	8	181

CONCLUSÃO

Concluindo as atividades do ano de 2025, a Ouvidoria Geral demonstra um trabalho com foco na missão institucional da Controladoria Geral do Estado e na visão estratégica de atuar como órgão de excelência na função de ouvidoria central do Poder Público Estadual, seguindo os seus valores indispensáveis para aprimoramento da eficiência da gestão pública, sendo eles a Credibilidade, Eficiência, Ética, Impessoalidade, Legalidade e Transparência.

Com a apresentação dos resultados do segundo semestre de 2025 reafirma-se, mais uma vez, o compromisso com a construção de uma gestão pública transparente e próxima da população, seguindo para o plano de ação do ano de 2026 com o mesmo afinho e determinação.