



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação  
**Nível 1 - Público**

Grupo de acesso  
**PRODAM**

## RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2024

[WWW.PRODAM.AM.GOV.BR](http://WWW.PRODAM.AM.GOV.BR)  
Instagram: @prodam\_am  
Facebook: ProdAmAmazonas

Fone: (92) 2121-6500  
Whatsapp: (92) 99115-9496  
[sacp@prodam.am.gov.br](mailto:sacp@prodam.am.gov.br)  
Rua Jonathas Pedrosa, nº1937.  
Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.  
CEP 69020-110

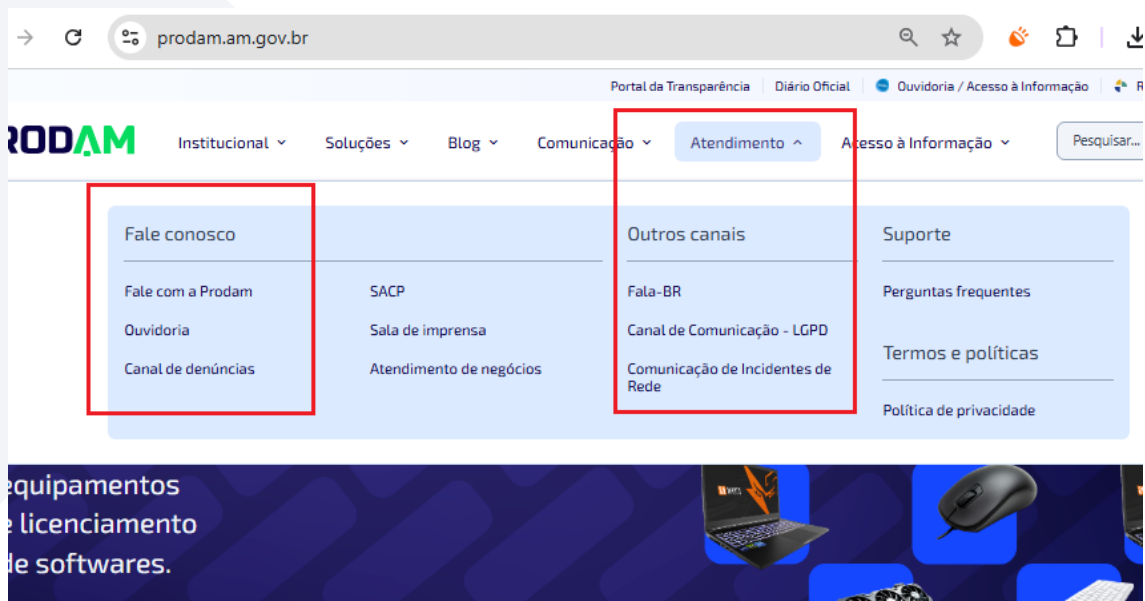
# PRODAM



## APRESENTAÇÃO:

A Ouvidoria da PRODAM tem como objetivo servir como ponto de contato entre a Empresa, seus colaboradores, clientes e usuários dos produtos e serviços, sendo encarregado de fornecer orientações, receber e gerenciar suas manifestações de maneira transparente, independente e imparcial, incluindo a mediação de conflitos relacionados a reclamações e denúncias sobre irregularidades, desvios de conduta e falhas na prestação de serviços, além de receber sugestões e elogios.

A PRODAM possui canais de denúncias, em seu Portal Oficial. Estes canais são divulgados internamente e disponíveis no site [www.prodam.am.gov.br](http://www.prodam.am.gov.br) em sua área principal:





## CANAIS DE ATENDIMENTO

São definidos e divulgados os seguintes canais de atendimento:

ORIGEM	RECEPÇÃO E INVESTIGAÇÃO
Fale Conosco /Canais de Denúncias – PORTAL PRODAM	SAC-P e Ouvidoria - GEINC
Denúncia contra a Diretoria – PORTAL PRODAM	CAUES – Comitê de Auditoria Estatutário,
Denúncias contra colaborador PORTAL PRODAM	Ouvidoria – GEINC
Presencialmente/ Sala da Ouvidoria	Ouvidoria – GEINC
E-mail Institucional (ouvidoria@prodam.am.gov.br)	Ouvidoria – GEINC
Fala.BR	Ouvidoria .- GEINC

O “**SACP**” da PRODAM monitora os chamados recebidos em regime de 24\*7, recebendo as manifestações de reclamações e atendimentos a clientes.

A **OUIDORIA** pode ser acionada quando não resolvida a reclamação do cliente no tempo estabelecido.

O Ouvidor e Autoridade de monitoramento da PRODAM é definido em portaria com sua publicação feita também ao diário oficial do Estado, e informado aos órgãos externos competentes (TCE – Tribunal de Contas do Estado do Amazonas e CGE – Controladoria Geral do Estado do Amazonas).

Na PRODAM as funções de ouvidoria e autoridade de monitoramento são desempenhadas pela **Gerência de Integridade, Conformidade e Gestão de Riscos**, uma das duas unidades internas de governança previstas em nosso estatuto.

O **Comitê de Auditoria Estatutário** é o órgão auxiliar do Conselho de Administração, ao qual se reporta diretamente, nos termos do Artigo 24 da Lei 13.303/2018 (Lei das estatais), competindo a este órgão, conforme Estatuto Social da PRODAM, a admissibilidade e condução de processo administrativo para averiguar **denúncia** quando o provável autor for membro da Diretoria Executiva.



Nos canais de atendimento de nosso portal, o cliente ou cidadão, pode acionar a ouvidoria por meio dos tipos de “reclamação”, “dúvidas” ou “sugestões”.

A ouvidoria da PRODAM pode ser utilizada por qualquer pessoa para enviar sugestões, dúvidas, reclamações e denúncias.

[Relatório de Gestão da Ouvidoria](#)

### Envie sua mensagem

Estamos disponíveis para receber suas sugestões, dúvidas, reclamações e denúncias.

**Ouvidoria**  
ouvidoria@prodam.am.gov.br

**Horário de atendimento presencial:** de 08:00 as 17:00

**Endereço:** Rua Jonathas Pedrosa, nº1937. Praça 14 de Janeiro;

**E-mail:** ouvidoria@prodam.am.gov.br

**Contato:** 2121-6571

A ouvidoria da PRODAM possui uma página exclusiva para denúncias, que garante o sigilo absoluto e anonimato do denunciante.

[Canal de denúncias](#)

Para outros assuntos consulte nossos canais de atendimento:  
[Outros canais de atendimento](#)

**Tipo**

Reclamação  Dúvidas  Sugestões

**Seu nome**

Digite seu nome

**Seu e-mail**

Digite seu e-mail

**Assunto**

Escreva sua mensagem

**Mensagem**

Escreva sua mensagem

**Enviar**

Para as “denúncias”, a PRODAM disponibiliza o link <https://prodam.am.gov.br/ouvidoria/denuncias/> para acionar a **Ouvidoria** ou o **Comitê de Auditoria Estatutário da Prodram**:

### Canal de denúncias

O Canal de Denúncias da PRODAM pode ser utilizado por qualquer pessoa, dentro ou fora da empresa, que queira reportar um caso de suspeita ou violação ao nosso Código de Conduta.

### Envie sua denúncia

As denúncias referentes aos diretores da empresa serão tratados pelo Comitê de Auditoria Estatutário e as dirigidas aos demais colaboradores serão tratadas pela Ouvidoria da PRODAM

**Ouvidoria**  
ouvidoria@prodam.am.gov.br

**Telefone**  
(92) 2121-6571

Para sugestões, dúvidas e reclamações, entre na página da Ouvidoria:  
[Ouvidoria](#)

Para outros assuntos consulte nossos canais de atendimento:  
[Outros canais de atendimento](#)

**Tipo de denúncia**

Ao Comitê de Auditoria Estatutária  
 Sobre violação no Código de conduta

**A denúncia é sigilosa?**

Sim  Não

**Assunto**

Digite o assunto

**Mensagem**

Escreva sua mensagem

**Enviar denúncia**

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Em cumprimento ao Artigo 14 da Lei 13.460/2017 é divulgado por meio deste relatório os dados a seguir:

### • Número de manifestações recebidas em 2024

Houve o total de 94 manifestações em 2024 recebidas pela Ouvidoria da PRODAM. 83 foram realizadas via canal de atendimento do portal da PRODAM. Destas 83 apenas 1 foi referente a uma denúncia ao qual foi apurada em um processo administrativo disciplinar mediante comissão designada. As demais foram referentes a reclamações ou solicitações de informações. Do total das 94 manifestações, 11 foram realizadas por meio do sistema Fala.Br.

As manifestações foram referentes a “reclamações” ou “solicitações de informações”. Não houve manifestações presenciais.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS em 2024			
RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIAS	OUTROS
61	32	1	0

### • Motivos das manifestações

DESCRIÇÃO
<ul style="list-style-type: none"><li>• Acesso a Contracheques de servidores;</li><li>• Solicitações de Recuperações de senhas;</li><li>• Solicitação de Informações de acessos a sistemas;</li><li>• Concurso</li><li>• Estágio</li><li>• Denúncias de Condutas</li></ul>

- **Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas**

Os pontos mais recorrentes dizem respeito ao acesso a contracheques, e reclamações de acessos a sistemas desenvolvidos pela PRODAM.

Com relação a contracheques a ouvidoria esclarece aos manifestantes que conforme a Lei Geral de Proteção de Dados, a PRODAM tem ação de “operadora de dados” tendo como “controlador dos dados” o órgão de origem do manifestante, e orientamos ao servidor a procurar o RH do seu órgão para sanar as dúvidas sobre seus direitos trabalhistas. Na necessidade de correção em nossos sistemas o RH do órgão ou departamento similar, deve abrir um chamado ao SACP da PRODAM solicitando as alterações necessárias. Esta medida é para proteger inclusive o próprio reclamante de eventuais danos, pois muita das vezes o manifestante não encaminha dados identificáveis como cpf, matrícula, e-mail institucional, ou outras informações que o possam identifica-lo como servidor.

Com relação a acessos a sistemas, os sistemas são desenvolvidos pela PRODAM em atendimento a demanda de órgãos públicos diversos, que são os detentores reais dos sistemas.

As manifestações habituais são reclamações sobre “acessos não reconhecidos”, ou “dados não reconhecidos” ou mesmo “dificuldades de acesso”.

Em todos os sistemas desenvolvidos existem informações da ouvidoria e telefones de contato do órgão, porém é comum e compreensível que o servidor foque a reclamação para a PRODAM pois ela é a desenvolvedora de alguns sistemas do Estado. Na ocasião de falha em hospedagens, códigos do sistema, ou solicitações de melhoria, o órgão aciona a PRODAM por meio de chamado ao SACP solicitando as correções necessárias conforme contrato averbado.

O cidadão é orientado a procurar o órgão detentor do sistema para que resolva sua manifestação, ou algumas vezes, a ouvidoria repassa a manifestação para o órgão.

É importante destacar que alguns dos sistemas desenvolvidos também possuem registros de dados pessoais, o que impossibilita a PRODAM de tomar ações como “operadora de dados”.



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

**Nível 1 - Público**

Grupo de acesso

**PRODAM**

## CONCLUSÃO

Considerando as funções de ouvidoria e suas atribuições legais o resultado deste relatório orientará a Diretoria para tomada de ações e melhoria de serviços para clientes e usuários.

**ROBSON DE SOUZA CORREIA**

**Gerência de Integridade, Conformidade e Gestão de Riscos**

[WWW.PRODAM.AM.GOV.BR](http://WWW.PRODAM.AM.GOV.BR)  
Instagram: @prodam\_am  
Facebook: ProdAmAmazonas

Fone: (92) 2121-6500  
Whatsapp: (92) 99115-9496  
sacp@prodam.am.gov.br  
Rua Jonathas Pedrosa, n°1937.  
Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.  
CEP 69020-110

**PRODAM**