



Nível de Classificação

Nível 1 - Público

Grupo de acesso

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 por meio do Código de Conduta e Integridade e anúncios em murais de avisos. Os canais de denúncia estão disponíveis no site [www.prodram.am.gov.br](http://www.prodram.am.gov.br) em sua área principal:

The screenshot shows the PRODAM website interface. The 'Atendimento' menu is expanded, showing options like 'Fale conosco', 'Fale com a Prodram', 'Ouvidoria', and 'Canal de denúncias'. The 'Outros canais' menu is also highlighted, showing 'Fala-BR' and 'Canal de Comunicação - LGPD'. Other visible options include 'Suporte', 'Perguntas frequentes', 'Termos e políticas', and 'Política de privacidade'.

The screenshot shows the 'Serviços PRODAM' section of the website. It features a dark blue background with white text and icons. The text includes 'Conectividade e Segurança da Informação' and lists services such as 'Internet Dedicada e Acesso Gerenciado à Internet', 'Link de Dados Ponto a Ponto', 'Rede de Governo (METROMAD)', and 'Registro de Domínio'.



Nível de Classificação

Nível 1 - Público

Grupo de acesso

PRODAM

As atividades de Ouvidoria são distribuídas entre a **GEINC (Gerência de Integridade, Conformidade e Gestão de Riscos)** e ao **CAUES (Comitê de Auditoria Estatutário)**, possuindo os seguintes canais de atendimento, com os respectivos setores de atuação, demonstrados a seguir:

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.

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

**Ouvidoria**

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

**Envie sua mensagem**

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

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

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

**Número do chamado**

**Assunto**

**Mensagem**

Escreva sua mensagem

**Enviar**



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

O Ouvidor e Autoridade de monitoramento da PRODAM é definido em Portaria Interna, 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.



## 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:

### 1. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2025

Houve o total de 92 manifestações em 2025 recebidas pela Ouvidoria da PRODAM. 77 foram realizadas via canal de atendimento do portal da PRODAM. Destas 77 apenas 2 foram referentes a denúncias. As demais foram referentes a reclamações ou solicitações de informações.

Do total das 92 manifestações, 15 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 2025			
RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIAS	OUTROS
76	14	2	0

### 2. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

DESCRIÇÃO
<ul style="list-style-type: none"><li>• Acesso a Contracheques de servidores;</li><li>• Recuperação de senha do Portal do Servidor;</li><li>• Denúncias de Condutas;</li><li>• Acesso a outros sistemas;</li></ul>



### 3. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

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

Quanto aos contracheques e às margens consignáveis, a Ouvidoria esclarece ao servidor reclamante que, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a PRODAM atua como “operadora dos dados”, enquanto o órgão de lotação do servidor é o “controlador dos dados”. Dessa forma, orientamos que quaisquer dúvidas relacionadas a direitos trabalhistas sejam tratadas diretamente junto ao setor de Recursos Humanos do respectivo órgão.

Nos casos em que houver necessidade de ajustes ou correções nos sistemas administrados pela PRODAM, o RH do órgão — ou setor equivalente — deverá registrar solicitação junto ao SACP da PRODAM, informando as alterações necessárias.

Tal procedimento também visa resguardar o próprio servidor de possíveis prejuízos, considerando que muitas manifestações são encaminhadas sem informações suficientes para identificação segura do solicitante, como CPF, matrícula, e-mail institucional ou outros dados funcionais.

Com relação a acessos a sistemas, estes 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 “recuperação de senha”, ou “dados não reconhecidos” ou “dificuldades de acesso”. Estas manifestações devem ser sanadas junto ao preposto da contratante, mediante chamado em nosso SACP, afim de resguardar a seguridade dos dados dos usuários.

Nos sistemas desenvolvidos é comum a existência de informações da ouvidoria e telefones de contato do órgão, porém é compreensível que o cidadão 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.



Nível de Classificação

**Nível 1 - Público**

Grupo de acesso

**PRODAM**

É importante destacar que alguns dos sistemas desenvolvidos também possuem registros de dados pessoais do cidadão, o que impossibilita a PRODAM de tomar ações como “operadora de dados”, em atendimento a Lei Geral de Proteção de Dados.

## 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**