

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - 2025 SECRETARIA DE ESTADO DE PROTEÇÃO ANIMAL - SEPET

www.sepet.am.gov.br

instagram: @sepet.am.gov.br
E-mail: ouvidoria@sepet.am.gov.br

Fone: (92) 99207-1671

Av: Umberto Calderaro 934 - Bairro:
Adrianópolis.
Manaus – Am – CEP 69057-015

SEPET
Secretaria de Estado de
Proteção Animal



EXPEDIENTE

Secretaria de Estado de Proteção Animal – SEPET

Governador do Estado do Amazonas

Wilson Miranda Lima

Secretária de Estado de Proteção Animal

Joana Darc Cordeiro de Lima

Secretário Executivo de Proteção e Bem-Estar Animal

Edgar Nogueira

Secretária Executiva

Leda Maria Maia Xavier

Ouvidora

Ivanete Nogueira de Matos

www.sepet.am.gov.br

instagram: @sepet.am.gov.br
E-mail: ouvidoria@sepet.am.gov.br

Fone: (92) 99207-1671

Av: Umberto Calderaro 934 - Bairro:
Adrianópolis.
Manaus – Am – CEP 69057-015

SEPET
Secretaria de Estado de
Proteção Animal



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Proteção Animal – SEPET apresenta o Relatório Anual referente ao ano-base de 2025, em conformidade com o disposto no art. 15 da Lei nº 13.460/2017, o qual determina o encaminhamento do referido documento à autoridade máxima do órgão ao qual a unidade de Ouvidoria está vinculada, bem como sua disponibilização integral na internet, em observância aos princípios da transparência e do controle social.

Com essa finalidade, a SEPET estruturou sua Ouvidoria de modo a assegurar a escuta qualificada da população, promover a mediação eficiente entre os usuários dos serviços públicos e a Administração Pública, bem como induzir melhorias contínuas e permanentes na prestação dos serviços oferecidos.

Nos termos do art. 1º, combinado com o inciso III do art. 2º da Lei Delegada nº 122, de 15 de outubro de 2019, foi criada, em 11 de março de 2025, por meio da Lei nº 7.406, a Secretaria de Estado de Proteção Animal – SEPET, órgão integrante da Administração Direta do Poder Executivo Estadual. Sua finalidade institucional consiste no planejamento, gestão, proposição, acompanhamento, avaliação e implementação de políticas públicas, programas e projetos voltados à saúde, à defesa, ao bem-estar e à garantia dos direitos dos animais no âmbito do Estado do Amazonas.

A SEPET é o órgão responsável pela proteção e efetivação do Código de Bem-Estar Animal, instituído pela Lei nº 6.670, de 22 de dezembro de 2023. Nesse contexto, compete à Secretaria assegurar o acesso célere e eficiente aos serviços públicos relacionados à causa animal, bem como garantir a transparência das ações desenvolvidas e a adequada forma de atendimento à população.

A Ouvidoria, por sua vez, atua como canal oficial de diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, assegurando a transparência ativa, o acesso à informação, a mediação de conflitos e a indução ao aprimoramento da gestão pública.

www.sepet.am.gov.br

instagram: @sepet.am.gov.br
E-mail: ouvidoria@sepet.am.gov.br

Fone: (92) 99207-1671

Av: Umberto Calderaro 934 - Bairro:
Adrianópolis.
Manaus – Am – CEP 69057-015

SEPET
Secretaria de Estado de
Proteção Animal



Suas atividades são orientadas pelos princípios da ética, imparcialidade, eficiência, transparência e compromisso social.

Diante disso, o presente relatório consolida os dados registrados em sistema digital, análises internas, indicadores de desempenho, estudos temáticos e os resultados das ações implementadas ao longo do exercício de 2025, com o objetivo de agregar valor institucional à Secretaria de Estado de Proteção Animal, bem como aprimorar a resolutividade dos atendimentos encaminhados à Ouvidoria e das demandas apresentadas pela sociedade.

CANAIS DE ATENDIMENTO

A ouvidoria da SEPET disponibiliza ao cidadão as seguintes formas de atendimento:

Presencialmente: Avenida Umberto Calderaro, 934 - Bairro Adrianópolis, de **segunda a sexta-feira**, no horário **das 8h às 17h**.

E-mail: ouvidoria@sepet.am.gov.br

protocolo@sepet.am.gov.br

Telefones: (92) 98127-0034 (WhatsApp).

Plataforma integrada à SEPET: Fala.BR - falabr.cgu.gov.br

Por meio desses canais, os usuários dos serviços públicos podem registrar solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios, bem como solicitar informações acerca dos serviços e das ações desenvolvidas pela Secretaria de Estado de Proteção Animal – SEPET.

A Ouvidoria é composta por uma ouvidora e um assessor, responsáveis pela realização dos atendimentos por meio dos canais de comunicação disponibilizados, bem como de forma presencial, assegurando acolhimento adequado, eficiência no tratamento das demandas e qualidade no retorno ao cidadão.

www.sepet.am.gov.br

instagram: [@sepet.am.gov.br](https://www.instagram.com/sepet.am.gov.br)

E-mail: ouvidoria@sepet.am.gov.br

Fone:(92) 99207-1671

Av: Umberto Calderaro 934 - Bairro: Adrianópolis.
Manaus – Am – CEP 69057-015

SEPET

**Secretaria de Estado de
Proteção Animal**

RESULTADOS

No exercício de 2025, a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Proteção Animal – SEPET registrou, por meio de seus canais oficiais de comunicação, o total de 317 (trezentos e dezessete) atendimentos, conforme distribuição apresentada na Tabela 1.

Tabela 1 - Atendimentos registrados por origem

FalaBR Manifesto Ouvidoria	06
WhatsApp	184
Atendimento via E-mail	68
Atendimento via telefone	42
Atendimento presencial	17

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

As manifestações registradas pela Ouvidoria da Secretaria de Estado de Proteção Animal – SEPET são classificadas, nos termos da Lei nº 13.460/2017, em reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de informação.

No exercício de 2025, a Ouvidoria contabilizou 317 (trezentos e dezessete) atendimentos, recebidos por meio dos seguintes canais: plataforma Fala.BR, WhatsApp, e-mail, atendimento telefônico e atendimento presencial. A maior parte das demandas foi registrada via WhatsApp, o que demonstra a preferência da população por canais digitais de comunicação direta e acessível.

A análise qualitativa das manifestações evidencia que a maioria das demandas esteve relacionada a solicitações de serviços e pedidos de informações diversas, tais como: horários de funcionamento da Secretaria, ações de resgate animal, funcionamento do Castramóvel e orientações gerais sobre os serviços prestados pela SEPET. Também se destacou o volume expressivo de denúncias envolvendo maus-tratos a animais, além de solicitações de resgate, os quais figuram entre os principais temas tratados pela Ouvidoria ao longo do ano.

Entre os assuntos mais recorrentes nas manifestações, destacam-se:

- Reclamações referentes à demora no agendamento para castração de animais;
- Solicitações para ampliação e envio do Castramóvel aos bairros de Manaus e aos municípios do interior do Estado;
- Denúncias de maus-tratos contra animais;
- Solicitações de resgate de animais em situação de risco.

No que se refere especificamente à política de castração, a Ouvidoria identificou elevado número de reclamações relacionadas ao tempo de espera para o agendamento do procedimento. Como resposta a essa demanda, a SEPET encontra-se em fase de implementação e adaptação de uma plataforma digital de agendamento on-line, por meio da qual o próprio cidadão poderá realizar o cadastro e o agendamento do serviço. Atualmente, o sistema encontra-se em fase de treinamento e ajustes operacionais, com expectativa de melhoria significativa na organização e no acesso ao serviço de castração.

Ademais, após a inauguração do Hospital Público Veterinário, houve ampliação das ações de castração por meio do projeto Castramóvel, que passou a atuar de forma itinerante, realizando atendimentos semanais em diferentes bairros de Manaus, bem como em municípios do interior do Amazonas. Ressalta-se que tal iniciativa, executada no âmbito da SEPET, representa um avanço relevante na descentralização e ampliação do acesso aos serviços de saúde animal. Ao longo de 2025, os Castramóveis atenderam presencialmente em 22 (vinte e dois) bairros de Manaus e em 15 municípios do interior do estado.

No tocante às denúncias de maus-tratos, a Ouvidoria registrou avanços significativos no fluxo interno de tratamento dessas demandas. Observa-se a otimização dos procedimentos administrativos, com maior celeridade na formalização, encaminhamento e retorno das informações. Atualmente, as denúncias recebidas passam por análise e encaminhamento mais ágil, permitindo que, em muitos casos, o setor responsável forneça retorno no mesmo dia quanto

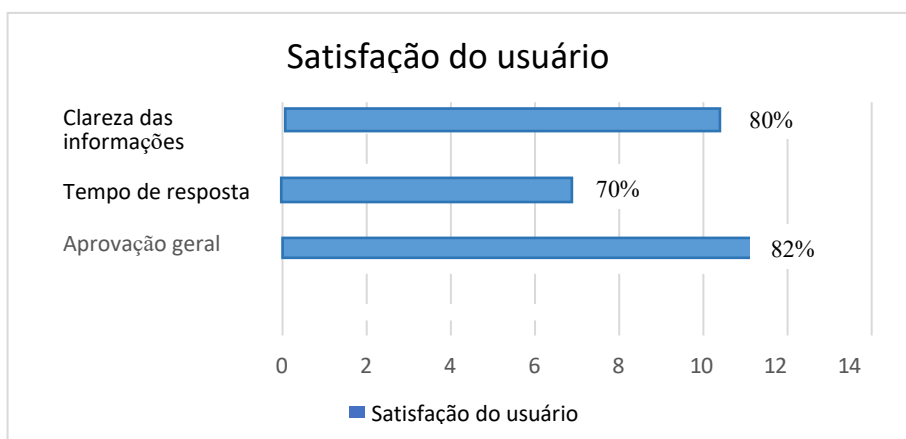
à realização de resgates e à situação constatada, o que evidencia o aprimoramento da resposta institucional e da efetividade das ações. No decorrer de 2025, foram realizadas mais de 1.000 (hum mil) averiguações de denúncias de maus-tratos pela equipe da Secretaria.

Os temas recorrentes identificados nas manifestações de Ouvidoria têm servido como subsídio fundamental para o planejamento de ações corretivas, preventivas e de aprimoramento dos serviços prestados pela SEPET, reforçando o papel estratégico da Ouvidoria como instrumento de escuta ativa, participação social e melhoria contínua da gestão pública.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Análise das demandas

Gráfico 1 - Pesquisa de satisfação do usuário



Com base nos dados apresentados no Gráfico 1, e em observância ao Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, instituído pela Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Proteção Animal – SEPET apresenta os resultados da pesquisa de satisfação realizada por meio da Plataforma Fala.BR.

Os indicadores apurados refletem os resultados consolidados conforme demonstrado na Tabela 3, abrangendo o período de março a dezembro de 2025. Ressalta-se que a pesquisa não se limita à avaliação do atendimento prestado ao usuário, mas contempla, de forma mais ampla, o grau de satisfação quanto às respostas e às providências adotadas pelos setores competentes, a partir das manifestações encaminhadas pela Ouvidoria.

Os dados coletados ao longo do período analisado, e consolidados no Gráfico 1, evidenciam a percepção dos usuários quanto à efetividade do atendimento, à qualidade das respostas fornecidas e à resolutividade das demandas apresentadas, constituindo importante instrumento de avaliação e aprimoramento contínuo dos serviços públicos prestados pela SEPET.

AÇÕES DE MELHORIA

Entre as ações adotadas ao longo do período analisado, destacam-se:

- Reorganização do fluxo de atendimento relacionado aos procedimentos de castração, visando maior eficiência e redução do tempo de espera;
- Simplificação e redução de etapas internas nos processos de tratamento das manifestações, com foco na celeridade e na resolutividade;
- Atualização e padronização dos modelos de resposta encaminhados aos usuários, garantindo maior clareza, objetividade e uniformidade das informações prestadas;
- Fortalecimento da comunicação com o usuário, por meio de orientações mais precisas, linguagem acessível e melhoria no acompanhamento das demandas.

CAPACITAÇÕES

Ao longo do exercício de 2025, a equipe da Ouvidoria participou de seis formações institucionais voltadas ao aprimoramento da escuta ativa, à qualificação da análise de dados e ao fortalecimento das práticas de mediação e gestão de conflitos, contribuindo para a melhoria contínua da qualidade dos atendimentos e da resolutividade das demandas recebidas.

PROJETOS RELEVANTES

Ações concluídas ou em andamento:

- Padronização dos modelos de resposta da Ouvidoria, visando maior clareza, uniformidade e qualidade nas comunicações com os usuários;
- Reestruturação do fluxo de agendamento para procedimentos de castração, com redução de gargalos operacionais e melhoria na organização dos atendimentos.

Ações em destaque

Está em desenvolvimento o Sistema de Agendamento Inteligente, com previsão de implantação em 2026. O sistema irá facilitar o agendamento de castrações, informar a disponibilidade de vagas e integrar o atendimento com o Castramóvel.

Também foi implementado o Projeto de Castração de Animais de Rua, que tem como objetivo o controle populacional de forma ética, contribuindo para o bem-estar animal, a saúde pública e o fortalecimento das políticas de proteção animal no Estado do Amazonas.

AVALIAÇÕES INTERNAS

As avaliações internas realizadas ao longo do exercício de 2025 evidenciaram avanços significativos na organização dos fluxos de trabalho, na qualidade do atendimento ao usuário e na estruturação dos processos administrativos, refletindo a melhoria contínua da atuação da Ouvidoria e dos serviços prestados pela Secretaria de Estado de Proteção Animal – SEPET.

FERRAMENTAS E METODOLOGIAS ADOTADAS

No desenvolvimento das atividades da Ouvidoria, foram adotadas as seguintes ferramentas e metodologias, com vistas à melhoria contínua da gestão, da eficiência operacional e da qualidade do atendimento ao usuário:

- Utilização de sistema digital para registro, acompanhamento e tratamento das manifestações;
- Implementação de fluxos padronizados para análise, encaminhamento e resposta das demandas;
- Aplicação da metodologia de análise de causa raiz, visando identificar fatores estruturais recorrentes e subsidiar ações corretivas;
- Implantação de novo sistema de agendamento de castração, atualmente em fase de adaptação e ajustes operacionais.

METAS PARA 2026

Atendimento

- Reduzir o tempo médio de resposta das manifestações para até 10 (dez) dias;
- Alcançar índice mínimo de 90% de resolutividade das demandas recebidas.

Gestão

- Implantar painel de indicadores para monitoramento contínuo do desempenho da Ouvidoria;
- Fortalecer a transparência ativa, com divulgação trimestral de informações e resultados.

- Promover a integração dos sistemas internos, visando maior eficiência e interoperabilidade;
- Implementar inteligência automatizada para classificação e triagem das manifestações;
- Implantar o novo Sistema de Agendamento de Castração, com foco em acessibilidade e otimização dos serviços.

Capacitação

- Realizar três novas formações voltadas ao aprimoramento técnico da equipe;
- Estabelecer duas novas parcerias institucionais para fortalecimento das ações de capacitação e troca de boas práticas.

SUGESTÕES À OUVIDORIA E À SECRETARIA DA SEPET

Com fundamento na Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, especialmente em seu art. 13, as Ouvidorias possuem atribuições essenciais, sem prejuízo de outras previstas em regulamentos específicos, dentre as quais se destacam:

I - Acompanhar a prestação dos serviços

II - Propor maior compromisso na prestação dos serviços aos usuários

III - Auxiliar na prevenção e correção dos atos em seu procedimento que não correspondam aos princípios estabelecidos nessa Lei.

Nos termos do art. 14 da Lei nº 13.460/2017, compete às Ouvidorias elaborar, anualmente, relatório que consolide as informações relativas às ações desenvolvidas, devendo, a partir da análise das manifestações recebidas e das atividades realizadas, identificar eventuais fragilidades nos processos de atendimento às demandas, bem como sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos.

www.sepet.am.gov.br

instagram: @sepet.am.gov.br
E-mail: ouvidoria@sepet.am.gov.br

Fone: (92) 99207-1671

Av: Umberto Calderaro 934 - Bairro:
Adrianópolis.
Manaus – Am – CEP 69057-015

SEPET
Secretaria de Estado de
Proteção Animal



Nesse contexto, as sugestões apresentadas pela Ouvidoria da Secretaria de Estado de Proteção Animal – SEPET têm por objetivo subsidiar a gestão administrativa, promover o aprimoramento contínuo dos serviços ofertados à população e fortalecer os princípios da eficiência, transparência e participação social no âmbito da política pública de proteção animal.

MOÇÃO DE APLAUSOS

A Moção de Aplauso é um instrumento de reconhecimento e estímulo a pessoas ou instituições que contribuem, de forma profissional ou voluntária, como maneira de valorizar e homenagear o trabalho desenvolvido.

A Ouvidoria da SEPET reconhece e parabeniza os setores desta Secretaria que, ao longo de 2025, se destacaram pela clareza, objetividade e efetividade nas respostas ao cidadão, pelo cumprimento dos prazos e pela eficácia no atendimento às demandas encaminhadas e às informações solicitadas.

Destaca-se a **Secretária de Estado, Joana Darc**, bem como os **Secretários Executivos Edgar Nogueira e Leda Maia**, e o **Chefe de Gabinete, Vitor Hugo Vercosa**, que sempre atenderam prontamente às solicitações da Ouvidoria, demonstrando compromisso, responsabilidade e colaboração institucional.

Destaca-se o servidor **Pablo Daniel Mendes de Carvalho**, lotado na Assessoria da ASSJUR/SEPET, que sempre atendeu a Ouvidoria com presteza e compromisso, buscando a resolução das demandas apresentadas.

Destaca-se também o servidor **Emerson Gomes Batista**, lotado no Departamento de Bem-Estar Animal, pela prontidão e eficácia no atendimento às demandas, com respostas imediatas.

Por fim, destacam-se os servidores que atuam no **Projeto CastraMóvel**, pelo empenho, dedicação e relevante contribuição no desenvolvimento de suas atividades.

www.sepet.am.gov.br

instagram: @sepet.am.gov.br
E-mail: ouvidoria@sepet.am.gov.br

Fone: (92) 99207-1671

Av: Umberto Calderaro 934 - Bairro:
Adrianópolis.
Manaus – Am – CEP 69057-015

SEPET
Secretaria de Estado de
Proteção Animal

PARTICIPAÇÕES DA OUVIDORIA NAS AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA SEPET



Reunião de alinhamento com a
Secretária Joana Darc



Participação da Ouvidoria nas ações no Shopping Ponta Negra para
conscientização de doações de animais



Participação da
Ouvidoria nas ações do
Governo presente

www.sepet.am.gov.br

instagram: @sepet.am.gov.br

E-mail: ouvidoria@sepet.am.gov.br

Fone: (92) 99207-1671

Av: Umberto Calderaro 934 - Bairro:
Adrianópolis.
Manaus – Am – CEP 69057-015

SEPET

Secretaria de Estado de
Proteção Animal



Ação da SEPET da qual a Ouvidoria participou no município de Tapauá



Ação da SEPET da qual a Ouvidoria participou no município de Novo Airão.



Realização de cursos com a equipe da SEPET



Participação em ações do Projeto
Castramóvel



Participação em eventos e ações sociais
com a então Dep. Joana Darc e
Vereador Aldenor Lima



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2025 consolidou a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Proteção Animal – SEPET como um canal essencial de interlocução entre a sociedade e a Administração Pública. Partindo desse pressuposto, a Ouvidoria tem buscado ampliar sua proximidade com os usuários dos serviços da SEPET, fortalecendo a escuta ativa e a mediação qualificada das demandas apresentadas.

Embora a equipe disponha de estrutura reduzida frente ao volume de manifestações recebidas, os esforços foram concentrados para assegurar que nenhum usuário ficasse sem resposta efetiva quanto às solicitações apresentadas, priorizando a qualidade do atendimento, o cumprimento dos prazos e a resolutividade das demandas.

Para o exercício de 2026, a Ouvidoria planeja intensificar ainda mais sua atuação junto aos usuários e aos setores internos da Secretaria, por meio da elaboração e implementação de novos projetos, com o objetivo de ampliar a difusão de informações, captar as necessidades da sociedade e contribuir para o contínuo aprimoramento das políticas públicas voltadas ao bem-estar animal.

Dessa forma, a Ouvidoria da SEPET vem cumprindo seu compromisso institucional com a população, assegurando o acesso aos serviços públicos relacionados à proteção e ao bem-estar animal, fortalecendo o diálogo entre o usuário e a Secretaria. A ampliação do atendimento por meio do Castramóvel, bem como o desenvolvimento do novo Sistema de Agendamento, representam avanços estruturantes para a ampliação do acesso aos serviços de bem-estar animal no Estado do Amazonas.

Por fim, a SEPET reafirma seu compromisso com a transparência, a entrega de serviços públicos qualificados e o fortalecimento da participação social, pilares fundamentais para a consolidação de uma gestão pública eficiente, responsável e voltada às demandas da sociedade.

www.sepet.am.gov.br

instagram: @sepet.am.gov.br
E-mail: ouvidoria@sepet.am.gov.br

Fone: (92) 99207-1671

Av: Umberto Calderaro 934 - Bairro:
Adrianópolis.
Manaus – Am – CEP 69057-015

SEPET
Secretaria de Estado de
Proteção Animal