



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE NAVEGAÇÃO DE PORTOS E HIDROVIAS

RELATÓRIO DE GESTÃO Com base na Lei 13.460/2017

2025
Manaus – AM

<http://transparencia.snph.am.gov.br/>
twitter.com/GovernodoAM
youtube.com/governodoamazonas
facebook.com/governodoamazonas

snph@snph.am.gov.br
Fone: (92) 0000-0000
Avenida Padre Agostinho
Caballero Martin, São Raimundo
Manaus - AM
CEP: 69027-020

**Superintendência Estadual
de Navegação, Portos e
Hidrovias**

Sumário

1 INTRODUÇÃO	3
2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA SNPH	4
3 CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES	5
3.1 Canais de Atendimento aos Usuários	5
3.2 Processo de Tratamento de Demandas	5
4 DADOS E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO PARA A SNPH:	6
4.1 Total de Demandas	6
4.2 Demandas Respondidas	6
4.3 Manifestações Recebidas por Tipo na Plataforma Fala.BR	7
5 Monitoramento de Manifestações acumuladas de janeiro a dezembro de 2024, com base na Plataforma Fala.BR	7
5.1 Prazo Médio de Atendimento das Manifestações	7
6 Análise dos Pontos Recorrentes	8
7 Providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas	8
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	8

1 INTRODUÇÃO

Este Relatório foi elaborado em atenção aos artigos 14 e 15 da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, denominada Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (CDU). O Artigo 14, em seu inciso II, determina que as ouvidorias deverão elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações acima mencionadas, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos. O artigo 15 determina que este documento deverá indicar, ao menos, o número de manifestações recebidas no ano anterior; os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas; e que após sua conclusão o documento será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Assim, o presente documento tem o escopo de prestar contas do desempenho da Superintendência Estadual de Navegação Portos e Hidrovias (SNPH), quanto à operacionalização de mecanismos de tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação. O documento faz recomendações para o aprimoramento da integridade pública, pontuando o seu compromisso com o fortalecimento da participação popular no controle social e na construção de políticas públicas que estimulem a entrega de serviços de elevada qualidade.

2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA SNPH

A Superintendência Estadual de Navegação, Portos e Hidrovias – SNPH é uma autarquia do Governo do Amazonas, criada pela Lei nº 3.127, de 10 de maio de 2007, , vinculada à Secretaria de Estado de Infraestrutura, tendo como finalidade compoendo a Administração Indireta do Poder Executivo o desenvolvimento das vias navegáveis interiores e da navegação no Estado do Amazonas. À SNPH compete: “Assegurar a execução da política referente à rede hidroviária interior, à infraestrutura e à navegação no Estado, de forma a propiciar qualidade e segurança ao transporte aquaviário, concorrendo para o desenvolvimento econômico-sustentável do Estado.

3 CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES

3.1 Canais de Atendimento aos Usuários

Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação): 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. Esta plataforma 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.

e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão): permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual. Por meio do sistema, além de fazer o pedido, será possível: acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a notificação da resposta da solicitação por e-mail, realizar reclamação, recurso e consultar as respostas recebidas. O objetivo do sistema é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas.

Fale Conosco: O serviço Fale Conosco é uma ferramenta de atendimento ao usuário dos serviços públicos para esclarecimento de dúvidas acerca das atividades do Governo do Estado. E está disponível nas seguintes ferramentas:

Telefone – Não possui

WhatsApp – Não possui

Site - <https://www.snph.am.gov.br/aceso-a-informacao/e-sic/> (todos os dias e horários)

e-mail - snph@snph.am.gov.br

Presencial (de segunda à sexta-feira, das 8 às 14h, na Sede da SNPH).

3.2 Processo de Tratamento de Demandas

Todas as manifestações (Fala.Br, Fale Conosco, Ouvidoria Itinerante) e Pedidos de Acesso à Informação (e-SIC) recebidos, sem exceção, são devidamente tratados e respondidos pela SGTO. 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:

a) recepção da manifestação no canal de atendimento adequado (manifestação ou Pedido de Acesso à Informação);

- b) emissão de comprovante de recebimento da manifestação e pedido de acesso;
- c) análise e obtenção de informações complementares, quando necessário;
- d) encaminhamento para os setores administrativos da SNPH tomarem providências e prestarem esclarecimentos indispensáveis à elaboração da Resposta Conclusiva;
- e) ação de acompanhamento do cumprimento dos prazos legais;
- f) análise secundária das repostas recebidas das Unidades, com eventuais interlocuções e contribuições;
- g) envio de Resposta Conclusiva ao manifestante/solicitante

4 DADOS E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO PARA A SNPH:

4.1 Total de Demandas

SISTEMA	QUANTIDADE
Fala.Br	2
e-SIC	0
Fale Conosco	0
Ouvidoria Itinerante	0
TOTAL	2

4.2 Demandas Respondidas

Plataforma Fala.BR

Manifestações	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	Arquivadas	Respostas em Aberto	% de Respostas Dentro do Prazo
2	2	0	0	0	100%

Fonte: Plataforma Fala.BR

Sistema e-Sic

Pedidos de acesso – Inicial	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	% de Respostas Dentro do Prazo
0	0	0	0%

Fonte: Plataforma e-Sic

Pedidos de acesso - Reclamação	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	Pedidos em Aberto	% de Respostas Dentro do Prazo
0	0	0	0	0

Fonte: Plataforma e-Sic

4.3 Manifestações Recebidas por Tipo na Plataforma Fala.BR

TIPO	FREQUÊNCIA	%
Comunicação	0	0,00%
Denúncia	0	0,00%
Reclamação	0	0,00%
Solicitação	2	100,00%
Elogio	0	0,00%
Sugestão	0	0,00%
TOTAL	2	100,00%

Fonte: Plataforma Fala.BR

Registra-se que a uma quantidade de manifestações se refere à solicitação que representam pela plataforma Integrada de Ouvidoria Fala.BR.

5 Monitoramento de Manifestações acumuladas de janeiro a dezembro de 2025, com base na Plataforma Fala.BR

	ÓRGÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
1	Superintendência Estadual de Navegação, Portos e Hidrovias – SNPH	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2

Fonte: Plataforma Fala.BR

Segundo dados extraídos em 28/04/2026, foram registradas 2 (dois) manifestações, 2 (dois) foram concluídas

5.1 Prazo Médio de Atendimento das Manifestações.

ÓRGÃO	Tempo Médio em Atendimento/Dia
Superintendência Estadual de Navegação, Portos e Hidrovias – SNPH	1

6 Análise dos Pontos Recorrentes

As solicitações, registradas pelos sistemas, pontuam como as manifestações mais recorrentes na Plataforma Fala.BR, na grande maioria das vezes, não houve denúncias deste tipo de manifestação, ocorre em função do receio do manifestante sofrer perseguição ao registrar seus dados ainda que fossem de forma anônima.

7 Providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas

Quanto aos pedidos de Informação, recomenda-se que as Unidades verifiquem quais são os assuntos recorrentes nas manifestações direcionadas a estas e que disponibilizem tais informações em transparência ativa, a fim de reduzir o quantitativo de demandas via Fala-BR.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em atendimento à legislação, a Superintendência Estadual de Navegação, Portos e Hidrovias – SNPH, tem perseguido o cumprimento de sua missão, bem como no aumento substancial da transparência das ações.

Recomenda-se para 2026 atividades visando ao fortalecimento da cultura da transparência, do controle social, da mediação, prevenção e resolução de conflitos, do acolhimento, da qualificação no uso da Plataforma Fala.BR e no Sistema e-SIC, da atualização das cartas de serviços, elaboração do relatório anual de gestão.

Manaus, 28 de abril de 2026.