



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

# **RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA**

## **SECRETARIA DE RELAÇÕES FEDERATIVAS E INTERNACIONAIS – SERFI**

**2021/2022**



## INTRODUÇÃO

Com o objetivo de regulamentar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual, o Governador do Estado do Amazonas, Wilson Miranda Lima, instituiu o Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV), por meio do Decreto n. 40.636, de 07 de maio de 2019, para garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação social, assim como uma interlocução efetiva do cidadão com a Administração Pública.

A Ouvidoria Pública é uma ferramenta institucional que auxilia o cidadão em suas relações com a administração pública, de modo que as manifestações provoquem a melhoria dos serviços públicos e uma maior satisfação, além de trazer maior conhecimento aos cidadãos sobre seus direitos e responsabilidades, incrementando, assim, a sua capacidade crítica e colaborativa.

Nesse sentido, a Ouvidoria Pública funciona como um agente promotor de mudanças, necessário para a expansão e fortalecimento da democracia. A Constituição Federal de 1988 instituiu um Estado Democrático de Direito, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores fundamentais de uma sociedade comprometida, interna e internacionalmente, com a solução pacífica das controvérsias.

Diz o § 3º do artigo 37 da Constituição Federal de 1988:

*Art. 37 (...)*

*§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*

*I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*



*II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*

*III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998).*

Estabelecem, ainda, o inciso XXXIII do artigo 5º e o § 2º do artigo 216 da Carta Magna:

*Art. 5º (...)*

*XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;*

*Art. 216 (...)*

*§ 2º - Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem.*

A Missão das Ouvidorias Públicas é promover a realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos.

A Função, por sua vez, diz respeito às atividades, às atribuições ou aos instrumentos necessários para se cumprir uma finalidade. A função tem uma qualidade prática, uma vez que concretiza uma determinada missão na realidade cotidiana.

A Ouvidoria não é apenas um canal de diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, ela também é uma instituição de participação social. Nesse



sentido a Ouvidoria Pública funciona como um agente promotor de mudanças, favorecendo uma gestão flexível, comprometida com a satisfação das necessidades do cidadão; e de outro, estimula a prestação de serviços públicos de qualidade, capazes de garantir direitos, logo um instrumento a serviço da democracia.

## DA ATUAÇÃO DA SERFI

A SERFI além das atividades administrativas, e com objetivo de melhor exercer suas atribuições institucionais desenvolve diversas ações que se concentram principalmente no(a):

- (1) assessoramento técnico e operacional ao Governador do Estado;
- (2) apoio logístico aos Secretários de Estado e técnicos da administração estadual, em agenda em Brasília;
- (3) interlocução institucional com o governo federal, entes federativos, organismos públicos e privados, nacionais e internacionais, representando o Estado;
- (4) assessoramento técnico e/ou interlocução com os diversos órgãos e entidades estaduais para definição de prioridades do governo na alocação de recursos;
- (5) interlocução com os autores de emendas parlamentares (individuais e de bancada) para obtenção de recursos financeiros;
- (6) ações de captação, gestão e desembolso de recursos financeiros;
- (7) No âmbito das Transferências Voluntárias da União, em relação aos instrumentos pactuado: suporte técnico para cadastramento de propostas, orientação, supervisão da execução físico-financeira e prestação de contas dos instrumentos operacionalizados na Plataforma+Brasil.

## DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DA SERFI

A Ouvidoria da Secretaria de Relações Federativas e Internacionais – SERFI atua no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de



modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços prestados.

O presente relatório de Gestão em Ouvidoria, se propõe a apresentar todas as manifestações tratadas pela Ouvidoria da SERFI durante o período, focado no disposto na Lei nº 13.460/17, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

A SERFI tem sua sede em Brasília/DF, e durante todo o período de funcionamento grande parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria da SERFI foram por meio do Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, ligado a Controladoria-Geral da União. Ressaltamos que as manifestações cuja competência para análise e providência é de órgão da esfera federal, e foram encaminhadas a esfera federal em decorrência da especificidade do assunto.

## DO PÚBLICO-ALVO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da SERFI trabalha com dois tipos de público-alvo: interno e externo.

O público interno são os servidores da entidade que utilizam, de forma democrática, a Ouvidoria como canal para manifestar seus anseios, apresentando denúncias, reclamações, sugestões, elogios, entre outros. Nesse sentido, a Ouvidoria permite uma administração participativa.

O público externo são as pessoas ou grupos que demandam os serviços oferecidos pelo órgão, que no caso da SERFI, por estar localizada em Brasília, atende não só as demandas do Chefe do Executivo e sua comitiva, bem como as diversas autoridades e servidores que se deslocam a Brasília para tratar de assuntos de interesses do Governo do Amazonas. Vale ressaltar que quanto ao público externo estão também os diversos órgãos e organismos com os quais a SERFI se relaciona em função das atribuições e atividades que desempenha.



## DOS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

**Denúncia:** Comunicação de ato ilícito/irregular cuja solução dependa da atuação de órgão de controle.

**Elogio:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

**Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público. Nesta categoria se enquadram também as críticas e as opiniões desfavoráveis.

**Solicitação:** Requerimento para adoção de providências por parte da Administração. Pode ser utilizada inclusive para comunicar problemas e requer sua solução.

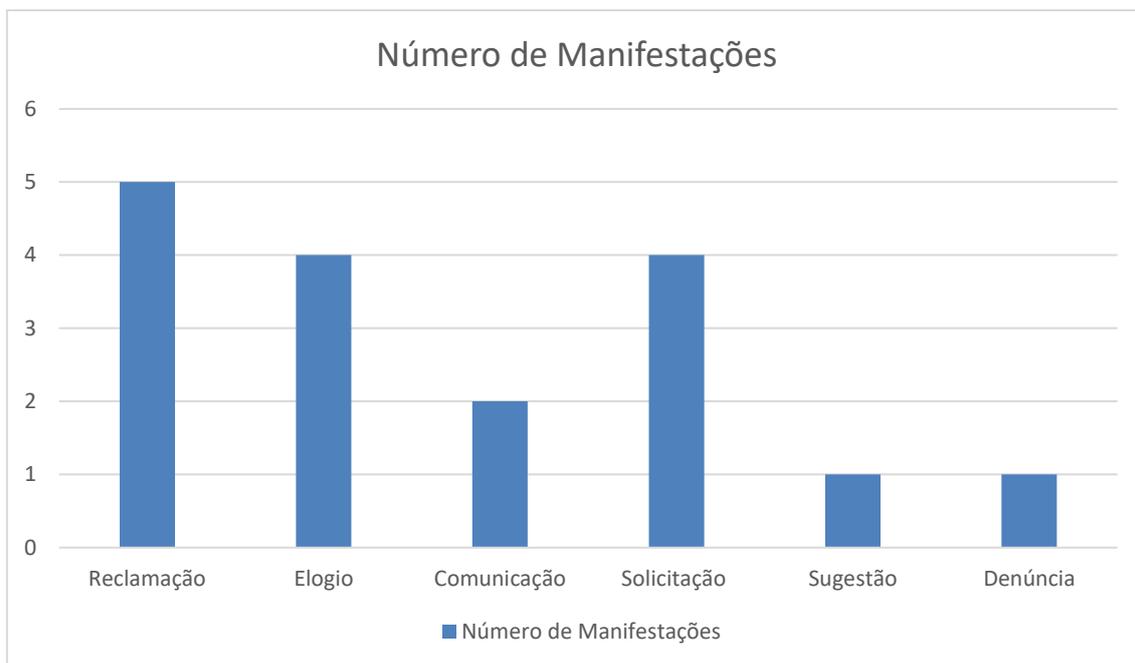
**Sugestão:** Apresentação de proposta de melhoria de políticas ou serviços prestados pela Administração Pública.

**Comunicação:** Denúncia ou Reclamação feita de forma anônima

## DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

A Ouvidoria da SERFI recebeu um total de 17 manifestações distribuídas nos seguintes tipos:

- ✓ **Reclamação: 5**
- ✓ **Elogio: 4**
- ✓ **Comunicação: 2**
- ✓ **Solicitação: 4**
- ✓ **Sugestão: 1**
- ✓ **Denúncia: 1**



## DAS MANIFESTAÇÕES E DESTINAÇÃO

### Das Reclamações

Por tratarem de assunto pertinente a esfera federal, procedemos com o encaminhamento das manifestações que foram direcionadas aos seguintes órgãos:

- 2 (duas) para o Ministério da Economia, sendo uma cujo assunto era sobre aduana e uma de acesso à informação daquele órgão;
- 1 (uma) para o Ministério das Relações Exteriores uma vez que o assunto era referente a permanência de estrangeiro em solo brasileiro;
- 1 (uma) para a ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, cujo assunto referente a Plano de Saúde;
- 1 (uma) para ECT – Empresa de Correios e Telégrafos cujo assunto era referente a encomenda despachada;



## Dos Elogios

Quanto a manifestação tipo Elogio, foram realizadas da seguinte forma: 1 (um) de forma presencial feito por autoridade que utilizou os serviços prestados pela equipe da secretaria no tocante a liberação de visto junto a Embaixada; 1 (um) por telefone em agradecimento aos serviços prestados para a viabilização de emissão de passaporte oficial junto ao Itamaraty; e 2 (dois) de autoridades que receberam o atendimento presencial da equipe de logística, quando em cumprimento de agenda em Brasília/DF.

## Das Comunicações

Por tratarem de assunto pertinente a esfera federal, procedemos com o encaminhamento das manifestações que foram direcionadas aos seguintes órgãos:

- 1 (uma) ao Departamento de Polícia Federal – DPF;
- 1 (uma) ao Ministério da Justiça e Segurança Pública – MPSP;

## Das Solicitações

Por tratarem de assunto pertinente a esfera federal, procedemos com o encaminhamento das manifestações que foram direcionadas aos seguintes órgãos:

- 3 (três) para o MCIDADANIA – Ministério da Cidadania (Desenvolvimento Social e Esporte) cujo assunto era auxílio Brasil;
- 1 (uma) ao Departamento de Polícia Federal – DPF cujo assunto era sobre passaporte;



## Das Denúncias

Por tratarem de assunto pertinente a esfera federal, procedemos com o encaminhamento das manifestações que foram direcionadas aos seguintes órgãos:

- 1 (uma) ao MEC – Ministério da Educação cujo assunto era sobre aposentadoria de servidor do órgão.

## Das Sugestões

Por tratarem de assunto pertinente a esfera federal, procedemos com o encaminhamento das manifestações que foram direcionadas aos seguintes órgãos:

- 1 (uma) ao MMA- Ministério do Meio Ambiente solicitando informações quanto "Restauração do ambiente poluído e criação de riqueza a partir do lixo".

## CONCLUSÃO

A Secretaria de Relações Federativas e Internacionais – SERFI e sua Ouvidoria, estão localizadas em Brasília/DF, e as atividades e competências são desenvolvidas principalmente na Capital Federal.

A adesão à Plataforma Fala BR da Controladoria Geral da União – CGU foi um divisor de águas em relação à gestão da Ouvidoria. O Fala BR facilitou o andamento dos trabalhos da Ouvidoria, bem como permitiu agilidade no atendimento ao cidadão mesmo quanto ao atendimento de manifestações que necessariamente. Para 2023, o objetivo da Ouvidoria é buscar a contínua melhoria do atendimento às demandas, e



consequentemente os serviços prestados aos usuários dos serviços da Administração Pública não só estadual com federal, uma vez que boa parte das demandas apresentadas são encaminhadas a esfera federal. E desta forma cumprindo assim o papel, que não é outro senão o de servir como um instrumento fundamental para a consolidação da cultura de transparência, garantindo a fidelização dos cidadãos, trazendo fortalecimento da imagem e distinção às Instituições Públicas, com o reconhecimento de suas ações pela transparência e responsabilidade social.

**Myrtes Mourão de Oliveira**

Ouvidora da Secretaria de Relações Federativas e Internacionais