



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

**RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA
EXERCÍCIO 2023**

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

2024

Brasília – DF

www.amazonas.am.gov.br
twitter.com/GovernodoAM
youtube.com/governodoamazonas
facebook.com/governodoamazonas

SCS, Quadra 2, Bloco B, Edifício
Palácio do Comércio, 6º andar.
Brasília- DF CEP 70318-900
Fone: (61) 3031-6001/6003/6004

**Secretaria de Estado de
Relações Federativas e
Internacionais**



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Governador do Estado do Amazonas
Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado do Amazonas
Tadeu de Souza Silva

Secretária de Estado de Relações Federativas e Internacionais
Inês Carolina Barbosa Ferreira Simonetti Cabral

Secretário Executivo de Relações Federativas e Internacionais
Claudio Muniz Pagano de Mello

Secretária Executiva Adjunta de Relações Federativas e Internacionais
Myrtes Mourão de Oliveira

Elaboração
Ouvidoria – SERFI



I. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um canal de comunicação que permite a participação direta do cidadão, usuário dos serviços públicos. Por meio dela, o usuário pode apresentar manifestações do tipo – reclamação, denúncia, comunicação, solicitação e elogio aos serviços prestados pelas demais entidades do Estado.

A Secretaria de Estado de Relações Federativas e Internacionais – SERFI, em cumprimento a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 que regula o acesso a informações, disponibiliza o canal de ouvidoria através do e-mail: ouvidoria.serfi@serfi.am.gov.br, Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, e para acesso à informação é o Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão/e- SIC por meio do link <https://acessoainformacao.am.gov.br>, conforme descrição na Carta de Serviços constante no site da SERFI.

II. OBJETIVO

O presente relatório segue as diretrizes da Lei 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos – CDU, onde dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Administração Pública, em especial o art. 14, inciso II, e o artigo 15.

O objetivo deste documento é demonstrar o quantitativo e qualitativo das manifestações recebidas, analisadas, respondidas e encaminhadas, por meio de mecanismos proativos e reativos, acerca das manifestações apresentadas por usuários.

A Ouvidoria Pública é uma ferramenta institucional que auxilia o cidadão em suas relações com a administração pública, de modo que as



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

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.

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.

III. DOS CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

A Plataforma Fala.BR é um canal que estabelece o diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo a possibilitar, por meio do exercício da cidadania, a contínua melhoria dos serviços públicos prestados. Esta plataforma está acessível por meio da rede mundial de computadores



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

(internet) para o registro e o acompanhamento de manifestações, onde o usuário seleciona o órgão a que se dirige a manifestação, que podem ser: Reclamação, Sugestão, Elogio, Denúncia e Pedidos de Acesso a Informação.

O Sistema e-Sic foi descontinuado para registro de pedidos de acesso à informação a partir de dezembro de 2023, estando disponível apenas para consulta de pedidos de informações registrados até 11/12/2023, ocasião que substituído pela Plataforma Fala.BR que passou a ser o canal oficial do Governo do Amazonas para registro dos novos pedidos de acesso à informação. Assim, como o sistema permaneceu ativo até o final de 2023, seus dados estão inseridos no escopo deste relatório.

O e-mail da ouvidoria também é um canal de atendimento, bem como os telefones e até mesmo de forma presencial o atendimento é realizado. Todas estas informações estão disponibilizadas no endereço eletrônico: <https://www.serfi.am.gov.br/acesso-a-informacao/ouvidoria/>

IV. DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria da SERFI trabalha com dois tipos de público-alvo, o interno identificado pelos servidores da entidade que utilizam, a Ouvidoria como canal para manifestar seus anseios, apresentando denúncias, reclamações, sugestões, elogios, entre outros. Nesse sentido, a Ouvidoria permite uma administração participativa.

E o público externo, que abrange pessoas ou grupos que demandam os serviços oferecidos pelo órgão, bem como os diversos órgãos e organismos com os quais a SERFI se relaciona em função das atribuições e atividades que desempenha, por estar localizada em Brasília.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Ressalta-se que algumas demandas são apresentadas fora da competência do órgão, o que resulta em diversos encaminhamentos à esfera federal.

1. DOS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

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.

2. DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

A Secretaria de Relações Federativas e Internacionais – SERFI, por meio de sua Ouvidoria recebeu durante o exercício de 2023 um total de 15

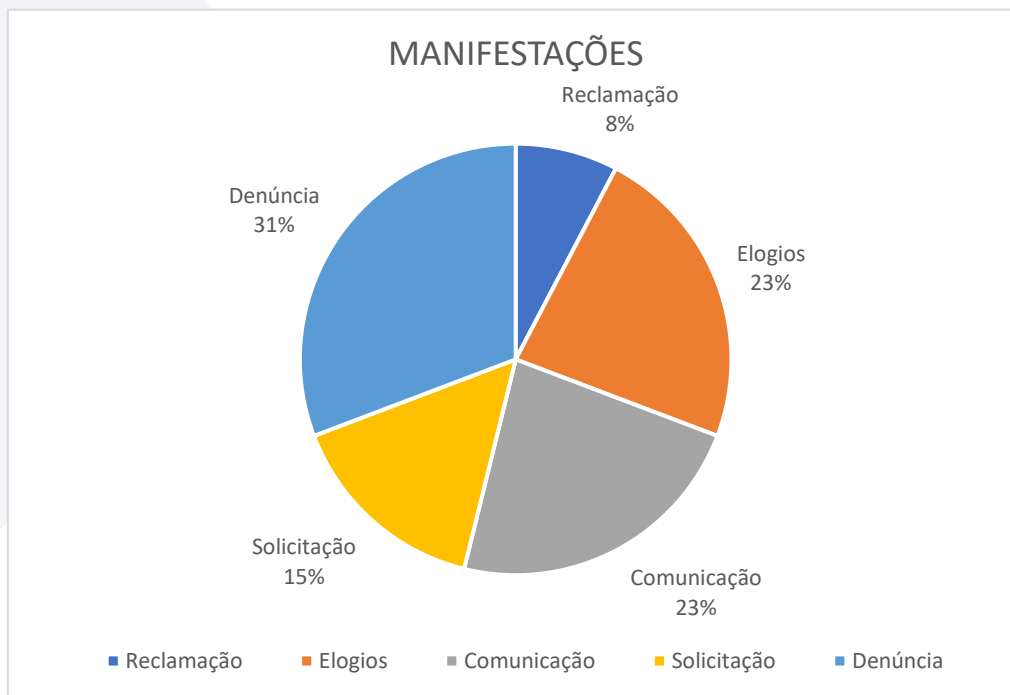


AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

manifestações, recebidas por meio de seus canais de atendimento. Desse total 10 (dez) manifestações por meio da Plataforma Fala.BR, 2 (duas) pelo Sistema e-SIC e 3 (três) por e-mail e 1 (um) por ofício, estando distribuídas nos seguintes tipos:

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



Fonte: Plataformas: e-SIC, FalaBr e e-mail



3. DAS MANIFESTAÇÕES E DESTINAÇÃO

3.1 Reclamação

Por tratar de assunto pertinente a esfera federal, procedemos com o encaminhamento da manifestação que foi direcionada ao Ministério da Economia – Receita Federal. A manifestação recebida quando do encaminhamento a esfera federal, recebeu nova numeração.

3.2 Elogios

Quanto as manifestações tipo Elogio, foram realizadas da seguinte forma:

- 3 (três) por meio de e-mail da ouvidoria, onde servidores de outros órgãos do Estado, apresentaram manifestação de elogio e agradecimento à Gerência de RH pelo pronto auxílio e disponibilidade para resolução de assuntos pertinentes ao setor.
- 1 (um) por meio de ofício de autoridade que recebeu o atendimento presencial da equipe de logística e apoio, quando em cumprimento de agenda em Brasília/DF.

3.3 Comunicação

As manifestações do tipo Comunicação por tratarem de assunto pertinente a esfera federal, procedemos com o encaminhamento das manifestações que foram direcionadas aos seguintes órgãos:

- 2 (duas) ao Ministério da Justiça e Segurança Pública - Departamento de Polícia Federal – DPF;
- 2 (duas) ao Ministério da Cidadania;

3.4 Solicitações

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

- 1 (uma) para o MRE - Ministério das Relações Exteriores;
- 1 (uma) ao Ministério da Justiça e Segurança Pública - Departamento de Polícia Federal – DPF;

3.5 Denúncias

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

- 1 (uma) ao MDS – Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome;
- 2 (duas) ao Ministério da Justiça e Segurança Pública – Polícia Federal do Brasil;
- 1 (uma) ao Ministério da Fazenda;

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em atendimento a legislação vigente, a Secretaria de Relações Federativas e Internacionais – SERFI, por meio de sua Ouvidoria, tem trabalhado pelo cumprimento de sua missão, e no pleno desempenho de suas atividades e competências, objetivando maior transparência nas ações desenvolvidas.

A adesão à Plataforma Fala.BR da Controladoria Geral da União – CGU foi um divisor de águas em relação à gestão da Ouvidoria. A nova



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

plataforma facilitou o andamento dos trabalhos da Ouvidoria, bem como permitiu agilidade no atendimento das manifestações apresentadas pelo cidadão.

Para 2024, o objetivo da Ouvidoria é a busca contínua para a melhoria do atendimento às demandas, e conseqüentemente dos serviços prestados aos usuários dos serviços da Administração Pública, não só estadual, mas federal, uma vez que boa parte das demandas apresentadas a SERFI são encaminhadas a esfera federal.

A SERFI por meio de sua Ouvidoria cumpre 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