



Carta de Serviços **SERFI**

Guia para você conhecer e utilizar nossos serviços

Roberto Cidade Filho

Governador

Serafim Corrêa

Vice-Governador

Inês Carolina Simonetti Cabral

Secretária de Relações Federativas e Internacionais

Tayz Helena Guimarães

Secretária Executivo de Relações Federativas e Internacionais

Claúdio Muniz Pagano

Secretário Executivo Adjunto de Relações Federativas e Internacionais

Ouvidoria Serfi

Paulo Roberto da Silva

Sumário

Sobre a Serfi	4
Principais Atividades Realizadas	7
»Dados Gerais	9
»Endereços e Canais de Comunicação	10
Captação de Recursos	
»Núcleo de Captação de Recursos	12
LOGÍSTICA - Assistência direta e assessoramento superior ao Governador do Estado e Servidores do Estado em viagens oficiais à Brasília – DF	
»Procedimento de solicitação logística	13
Serviços da Ouvidoria	
»Registro de Manifestação a Ouvidoria	14
»Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	15
Proteção de Dados Pessoais	
»Lei Geral de Proteção de Dados	16

Apresentação da Serfi

A SERFI, órgão da administração direta do poder Executivo, integrante da Governadoria, consoante Lei Delegada Nº 122 de 15/10/2019, com sede em Brasília – DF, como o próprio nome indica, tem como missão institucional assessorar e assistir o Governador em sua representação funcional e política, realizar a interlocução institucional com o governo federal, governos subnacionais, poderes Legislativo, Executivo e Judiciário, Organismos Público e Privado, Nacional e Internacional e a sociedade em geral, representando os interesses do Governo do Amazonas.

Assim, compete a SERFI o fornecimento de apoio material e logístico a servidores estaduais em missão para tratar de interesses dos órgãos da Administração Direta e entidades da Administração Indireta do Poder Executivo; o assessoramento a investidores nacionais e estrangeiros; o suporte técnico e operacional necessário à garantia da integridade pessoal e institucional do Chefe do Poder Executivo, quando de sua presença em Brasília; a execução de outras ações e atividades concernentes à sua natureza ou determinadas pelo Chefe do Poder Executivo.



**SECRETARIA DE ESTADO DE RELAÇÕES
FEDERATIVAS E INTERNACIONAIS**

CNPJ: 19.462.211/0001-74

Endereço: Edifício Palácio do
Comércio, SCS, quadra 2, bloco B, 6º
andar.

Classificação: Órgão da Administração
Direta do Poder Executivo

Telefones: (61) 3031-6001

Email: gabinete@serfi.am.gov.br

Site: www.serfi.am.gov.br

Posicionamento estratégico da SERFI

MISSÃO

A SERFI tem como missão, realizar a interlocução entre os Entes Federativos, Órgãos do Governo e Organismos Públicos e Privados, Nacionais e Internacionais, visando à captação de recursos para custear as ações do Estado com vistas ao desenvolvimento econômico e social do Amazonas.

VISÃO

“Ser o espaço da gestão pública competente e comprometida com fomento e fortalecimento das ações governamentais, visando o crescimento econômico e social do Estado do Amazonas.”

VALORES

- ✓ Ética
- ✓ Inovação
- ✓ Transparência
- ✓ Moralidade
- ✓ Respeito
- ✓ Responsabilidade
- ✓ Comprometimento

Posicionamento estratégico da Serfi

OBJETIVOS

- ▶ Realizar a interlocução e a consequente representatividade do Estado com o Governo Federal e organismos públicos e privados, nacionais e internacionais, com vistas à captação de recursos e à realização de acordos de cooperação de interesse do Estado do Amazonas;
- ▶ Prestar assistência direta e assessoramento ao Chefe do Poder Executivo Estadual;
- ▶ Encaminhar e acompanhar os projetos dos integrantes da Administração Direta e Indireta dos diversos órgãos, até sua efetiva prestação de contas;
- ▶ Encaminhar e acompanhar as prestações de contas dos órgãos estaduais resultantes de parcerias e ajustes, até seu arquivamento;
- ▶ Manter o Gabinete do Governador permanentemente inteirado da tramitação dos pleitos junto aos órgãos, através de relatórios gerenciais ou quando solicitado;
- ▶ Estabelecer a interação permanente com as Secretarias de Estado e demais órgãos do Poder Executivo, voltada para a orientação na elaboração de projetos e a informação de fontes potenciais de captação de recursos;
- ▶ Gerir as áreas operacionais sob suas responsabilidades;
- ▶ Assegurar padrões satisfatórios de desempenho em suas áreas de atuação.

Principais Atividades Realizadas pela SERFI

Para além das atividades administrativas, a fim de melhor exercer suas atribuições institucionais são desenvolvidas diversas atividades que concentram-se principalmente:

- (1) no assessoramento técnico e institucional ao Governador e aos dirigentes de órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual;
- (2) no apoio logístico aos Secretários de Estado e técnicos da administração estadual, em agenda em Brasília;
- (3) na interlocução institucional com o governo federal, entes federativos, organismos públicos e privados, nacionais e internacionais, representando o Estado;
- (4) acompanhar a elaboração do Orçamento Geral da União e sua execução, no que diz respeito às transferências voluntárias, nestas contidas as emendas parlamentares e os fundos públicos;
- (5) monitorar a situação de adimplência e regularidade fiscal dos órgãos e entidades do governo estadual, desenvolvendo ações, quando necessário, para a regularização das situações de inadimplência;
- (6) interlocução com os autores de emendas parlamentares federais (individuais e de bancada) para a definição de prioridades de indicação do governo na alocação de recursos do Orçamento Geral da União – OGU;
- (7) apoiar com suporte técnico os órgãos e entidades do Poder Executivo em todas as etapas do processo de conveniamento desde o momento da elaboração da Proposta, passando pela celebração, execução física, execução financeira e prestação de contas de convênios e instrumentos congêneres pactuados para o recebimento de recursos federais;

Principais Atividades Realizadas pela SERFI

- ➡ mapear e realizar o acompanhamento dos instrumentos celebrados de forma a garantir a execução física e o desembolso financeiro para garantir a realização dos objetos pactuados;
- ➡ realizar ações de capacitação voltadas para os órgãos e entidades da Administração Pública em temas afetos à captação de recursos, atos preparatórios, procedimentos, regras e orientações relativas à celebração, execução e prestação de contas de convênios e instrumentos congêneres
- ➡ promoção e realização de ações de capacitação para a melhoria da gestão nos processos de transferências da União, no âmbito dos eixos de atuação da Rede de Parceiras;
- ➡ apoiar com suporte técnico os órgãos e entidades do Poder Executivo na contratação de operações de crédito junto a agentes financeiros nacionais e/ou estrangeiros.

Dados gerais

SECRETARIA DE ESTADO DE RELAÇÕES FEDERATIVAS E INTERNACIONAIS

CNPJ: 19.462.211/0001-74

Endereço: 6º andar. Edifício Palácio do Comércio, SCS, quadra 2

Classificação: Órgão da Administração Direta do Poder Executivo

Telefones: (61) 3031-6001

Email: gabinete@serfi.am.gov.br

Site: www.serfi.am.gov.br

Endereços e Canais de comunicação

Secretaria de relações Federativas e Internacionais – Sede Brasília

Edifício Palácio do Comércio, SCS, quadra 2, bloco B, 6º andar.

CEP: 70.318-900 – Brasília-DF

Fone: (61) 3031-6001/6013 - Captação

Atendimento: Segunda a sexta-feira, das 08h às 18h.

Email: gabinete@serfi.am.gov.br

Email: logistica@serfi.am.gov.br

Email: captacao@serfi.am.gov.br

Instagram: @serfibrasília

Site: www.serfi.am.gov.br

Secretaria de Relações Federativas e Internacionais – Núcleo Manaus/AM

Av. Constelação, 30 – Conj. Morada do Sol, Aleixo. CEP – 69055-010 – Manaus, sede SEAD.

Segunda a sexta-feira, das 08h às 17h.

Email: serfimanaus@serfi.am.gov

Serviços Serfi



Núcleo de Captação de Recursos - NCAP

SETOR RESPONSÁVEL: Núcleo de Captação de Recursos - SERFI

O QUE É? O setor de captação de recursos é responsável por monitorar, auxiliar e facilitar a interação entre os entes do Estado do Amazonas e as fontes de recursos disponíveis, nacional e internacional.

FINALIDADE

Auxiliar os diversos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual no processo de identificação de oportunidades de captação e de desembolso de recursos financeiros, alternativos as suas fontes próprias de recursos, visando ampliar a capacidade de investimentos do Governo do Amazonas, através da obtenção e desembolso de recursos financeiros com o objetivo de garantir o financiamento e a implantação de Políticas Públicas.

FORMAS DE ATENDIMENTO

ATENDIMENTO ELETRÔNICO

captacao@serfi.am.gov.br

PRESENCIAL

Edifício Palácio do Comércio, SCS, quadra 2, bloco B, 6º andar.
CEP: 70.318-900 – Brasília-DF.

REQUISITO PARA ATENDIMENTO

Nome, e-mail e descrição da demanda, de forma clara e objetiva.

QUEM PODE SOLICITAR

Qualquer funcionário do governo do Amazonas relacionado a uma transferência de recursos.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a sexta-feira
8h às 18h

GESTÃO DE TRANSFERÊNCIAS DO ORÇAMENTO GERAL DA UNIÃO (SISTEMA DE TRANSFERÊNCIA)

As ações de melhoria da gestão de recursos oriundos de transferências da União, operacionalizadas por meio da Plataforma Transferegov.br, e capacitação, no âmbito da Coordenação Estadual da Rede de Parcerias no Amazonas, estão sob a competência do NCAP/SERFI. Rede de Parcerias: Coordenação da Unidade Gestora Estadual no Amazonas.

CONTATOS

ATENDIMENTO ELETRÔNICO:

captacao@serfi.am.gov.br
uge-am.rededeparcerias@serfi.am.gov.br

Atendimento telefônico:

(61) 3031-6016/6026



LOGÍSTICA - Assistência direta e assessoramento superior ao Governador do Estado, autoridades e servidores do Estados em viagens oficiais à Brasília – DF

QUEM PODE SOLICITAR

Qualquer servidor estadual ativo do Amazonas.

REQUISITO PARA ATENDIMENTO

Nome, e-mail e descrição da demanda de forma clara e objetiva.

DEFERIMENTO DA SOLICITAÇÃO

A demanda será analisada pelo gabinete da SERFI, de acordo com a disponibilidade dos servidores e dos veículos.

FORMAS DE ATENDIMENTO

ATENDIMENTO ELETRÔNICO

gabinete@serfi.am.gov.br /
serfi@serfi.am.gov.br

Telefones:
(61) 3031-6001

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a sexta-feira
8h às 18h

Ouvidoria Serfi

Agora os **servidores públicos e qualquer cidadão** podem fazer sugestões, elogios, solicitações, reclamações ou denúncias.

Nossos canais oficiais

Fale conosco e tire suas dúvidas pelo contato de nossa Autoridade de Monitoramento o ouvidor Paulo Roberto Lopes da Silva.

 Ligue: **(61) 3031-6010**

 Celular e WhatsApp: **(61) 9 8174-0753**.

 Envie sua mensagem para: ouvidoria.serfi@serfi.am.gov.br

 Site da SERFI – Acesse: serfi.am.gov.br

 **Atendimento presencial** – Sede da SERFI: Setor Comercial Sul, Quadra 02, Edifício Palácio do Comércio – 6º andar – Brasília – DF

 e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão –
Acesse: acessoainformacao.am.gov.br

[Formulário pedido de Acesso à Informação no Sistema E-SIC](#)

 Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Acesse: [Fala.BR](#)

[Formulário para cadastramento de manifestações no Sistema E-Ouv](#)

Ajude a melhorar o serviço público.



Registro de Manifestações em Ouvidoria

SETOR RESPONSÁVEL: ASSESSORIA TÉCNICA E JURÍDICA / SERFI

O QUE É: A unidade de ouvidoria é o canal de intermediação entre o cidadão e órgão, este setor é responsável pelo recebimento de denúncias, críticas, sugestões de aprimoramento ou ainda, elogios sobre o desempenho da gestão pública do Estado.

QUEM PODE SOLICITAR

Qualquer pessoa física e jurídica.

REQUISITOS

Nome, e-mail e descrição da demanda de forma clara e objetiva.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Nome completo, RG, CPF, telefone, e-mail e endereço.

PLATAFORMA E-OUV

Sistema de Ouvidoria responsável pelo registro de denúncias, elogios, reclamação, solicitação e sugestão. Acesse: www.ouvidorias.gov.br

PRAZO DE ENTREGA

O prazo de resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogado por mais 30 (trinta) dias mediante justificativa, a partir do cadastramento da manifestação.

PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

Os atendimentos presenciais serão nos termos da Lei nº 10.048/00, terão atendimento prioritário, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais.

FORMAS DE ATENDIMENTO

ATENDIMENTO ELETRÔNICO

Por e-mail:
ouvidoria.serfi@serfi.am.gov.br
ou pelo site: www.ouvidorias.gov.br
O Serviço eletrônico funciona 24h.

PRESENCIAL

Edifício Palácio do Comércio, SCS, quadra 2, bloco B, 6º andar.
CEP: 70.318-900 – Brasília-DF.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a sexta-feira
8h às 17h

COMO ACOMPANHAR SEU PROCESSO

Por meio eletrônico ou por telefone, através do número de protocolo do registro de manifestação.

CONTATOS

Atendimento eletrônico:
ouvidoria.serfi@serfi.am.gov.br

Atendimento telefônico:
(61) 3031-6001/6010



Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

SETOR RESPONSÁVEL: OUVIDORIA / SERFI

O QUE É: O SIC tem por objetivo facilitar o acesso às informações públicas, de forma presencial e/ou eletrônica (sistema e-sic), de atividades relacionadas ao Governo do Estado.

QUEM PODE SOLICITAR

Qualquer pessoa física e jurídica.

REQUISITOS

Nome, e-mail e descrição da demanda de forma clara e objetiva.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Nome completo, RG, CPF, telefone, e-mail e endereço.

FORMAS DE ATENDIMENTO

ATENDIMENTO ELETRÔNICO

Acesse:
<https://acessoainformacao.am.gov.br> O Serviço eletrônico funciona 24h.

PRESENCIAL

SEAD (Av. Constelação, 30 - Morada do Sol - Aleixo).

PRAZO DE ENTREGA

O prazo de resposta é de 20 (vinte) dias, prorrogado por 10 (dez) dias mediante justificativa, a partir do cadastramento da manifestação.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a sexta-feira
8h às 12h / 14h às 17h

COMO ACOMPANHAR SEU PROCESSO

Por meio eletrônico ou por telefone, através do número de protocolo do registro de manifestação. Nome completo, RG, CPF, telefone, e-mail e endereço.

CONTATOS

ATENDIMENTO ELETRÔNICO:

acessoainformacao.am.gov.br
ouvidoriasead@sead.am.gov.br

Atendimento telefônico:

(92) 3182-2877/ 99176-7760



Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

SETOR RESPONSÁVEL: GRUPO TÉCNICO/ENCARREGADO – SERFI

O QUE É: A LGPD é uma legislação brasileira que tem como objetivo proteger a privacidade e garantir o controle dos dados pessoais dos cidadãos.

QUEM PODE SOLICITAR

Qualquer pessoa física ou jurídica (titular dos dados), que tenha ou teve seus dados compartilhados ao órgão.

REQUISITOS

Preenchimento do formulário de requerimento e descrição da demanda de forma clara e objetiva.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Nome completo, CPF, telefone e e-mail.

FORMAS DE ATENDIMENTO

ATENDIMENTO ELETRÔNICO

Acesse:

<https://www.serfi.am.gov.br/acesso-a-informacao/lei-geral-de-protecao-de-dados-serfi/>

PRESENCIAL

ENCARREGADO - SERFI
Edifício Palácio do Comércio, SCS,
quadra 2, bloco B, 6º andar.
CEP: 70.318-900 – Brasília-DF.

PRAZO DE ENTREGA

O prazo de resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogado por 10 (dez) dias mediante justificativa, a partir do cadastramento da manifestação.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a sexta-feira
8h às 12h / 14h às 17h

COMO ACOMPANHAR SEU PROCESSO

Por meio eletrônico ou por telefone, através do protocolo gerado pelo Formulário de Requerimento.

CONTATOS

ATENDIMENTO ELETRÔNICO:

[acessoinformacao.am.gov.br](https://www.acessoinformacao.am.gov.br)
lgpd.serfi@serfi.am.gov.br

Atendimento telefônico:

(61) 3031-6022



SERFI - Edifício Palácio do Comércio, SCS, quadra 2, bloco B, 6º andar.

CEP:70.318-900 – Brasília – DF. Fone: (61) 3031-6001; Email:
gabinete@serfi.am.gov.br

www.serfi.am.gov.br