

Secretaria de Estado do Meio Ambiente

Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria 2024

Manaus - Amazonas

Secretaria do
Meio Ambiente



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Secretaria de Estado do Meio Ambiente – Sema/AM
Av. Mário Ypiranga Monteiro, 3280 – Parque 10 de Novembro
Fone: (92) 3659-1821 (recepção)
Manaus-AM CEP 69050-030
sic@sema.am.gov.br

WILSON MIRANDA LIMA

Governador do Estado do Amazonas

EDUARDO COSTA TAVEIRA

Secretário de Estado do Meio Ambiente

LUZIA RAQUEL QUEIROZ RODRIGUES SAID

Secretária Executiva de Gestão

FABRICIA ARRUDA MOREIRA

Secretária Executiva Adjunta de Gestão Ambiental

TADEU ROCHA DA SILVA

Ouvidor/Autoridade de Monitoramento da LAI

Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria

2024

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	4
2. MANIFESTAÇÕES/PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	9
3. RESPOSTAS DA OUVIDORIA.....	12
4. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES	14
5. RECOMENDAÇÕES À GESTÃO	15
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	15

1. APRESENTAÇÃO

A ouvidoria é uma ferramenta institucional que auxilia a intermediação do contato do cidadão com a administração pública, de modo que as manifestações provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados e uma maior satisfação, além de trazer maior conhecimento aos cidadãos sobre seus direitos e responsabilidades, incrementando, assim, a sua capacidade crítica e colaborativa.

Tem como funções:

- **Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos:** isso implica que as ouvidorias desempenham um papel crucial como facilitadoras, tradutoras e mediadoras entre o Estado e os cidadãos. Elas funcionam como pontes, conectando a Administração Pública às pessoas. Assim, as ouvidorias não devem simplesmente repassar ou encaminhar demandas, mas devem agregar valor tanto às manifestações dos usuários quanto às respostas do Estado;

- **Reconhecer os usuários, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos:** o princípio da impessoalidade, que orienta as atividades da Administração Pública, se reflete nas ouvidorias por meio da obrigação de reconhecer todos os usuários como sujeitos de direitos, sem fazer qualquer tipo de distinção entre eles. Mesmo diante de demandas excessivas, tom agressivo ou manifestações aparentemente sem fundamento, a ouvidoria tem o dever de buscar compreendê-las e oferecer o melhor tratamento possível. Qualquer diferenciação no tratamento só é permitida quando houver disposição normativa expressa;

- **Qualificar as expectativas dos usuários de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que o Estado possa utilizá-las como oportunidades de melhoria na gestão:** as ouvidorias desempenham um papel crucial na promoção da comunicação efetiva. Seu papel é esclarecer claramente aos usuários quais são seus direitos, como podem acessá-los corretamente e quais expectativas podem ter em relação a um caso específico. Embora essa missão possa parecer simples, na prática é bastante complexa. É comum haver falhas na comunicação entre os agentes da Administração, muitas vezes devido à linguagem burocrática, e os usuários, que podem não ter os recursos necessários para compreender essa linguagem. Portanto, a função da ouvidoria em facilitar o entendimento mútuo entre as partes é crucial e, ao mesmo tempo, desafiadora;

- **Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos usuários:** isso implica receber e responder às manifestações de acordo com um procedimento previamente estabelecido, que deve incluir prazos e fluxos bem definidos. A importância de ter um procedimento formalizado em um ato normativo, como uma portaria ou regimento interno,

reside no fato de que as ouvidorias não podem depender exclusivamente da boa vontade dos gestores, ouvidores ou servidores para funcionarem efetivamente. É essencial que as manifestações sigam um fluxo rotineiro que se desenvolva de forma praticamente independente das pessoas que compõem a equipe da ouvidoria. Além disso, proporcionar um tratamento adequado às demandas significa buscar resolver os problemas levantados pelos usuários, identificando falhas que possam ser corrigidas para aprimorar a prestação dos serviços públicos à sociedade;

- **Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social, produzindo informações capazes de subsidiar a gestão pública:** a participação social, que se refere à influência direta da população nos processos de tomada de decisão do Estado, só se concretiza quando as manifestações apresentadas pela população efetivamente influenciam as decisões dos agentes públicos. Isso implica que a participação social não é genuína se as ouvidorias apenas recebem e respondem às manifestações sem utilizar esses feedbacks para promover mudanças nos processos da Administração Pública;

- **Acompanhar a prestação dos serviços públicos, com o objetivo de garantir sua efetividade:** cabe às ouvidorias desenvolver mecanismos para avaliar os serviços fornecidos pelo órgão ou entidade ao qual estão ligadas, visando aprimorar a qualidade da prestação. Isso engloba a realização de pesquisas de satisfação e a avaliação constante dos serviços públicos;

- **Promover a mediação e a conciliação:** sempre que viável, é importante que as ouvidorias atuem como facilitadoras do diálogo entre o usuário e o órgão ou entidade, buscando uma resolução colaborativa para as manifestações apresentadas até sua conclusão efetiva.

São atribuições do ouvidor:

- Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal N. 13.460/2017 e o Decreto Estadual N. 40.636/2019;
- Promover participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário, no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços públicos;
- Receber, analisar e responder às manifestações, denúncias e comunicações encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;
- Solicitar às autoridades competentes a decisão administrativa final referente manifestações, prezando pela efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;
- Processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação, realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços

prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário;

- Monitorar e avaliar, periodicamente, a Carta de Serviços ao Usuário do Órgão;
- Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;
- Atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos;
- Exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.
- Propor o aperfeiçoamento na prestação dos serviços;
- Monitorar, inclusive para fins estatísticos, o tratamento das manifestações recebidas;
- Elaborar e encaminhar ao dirigente da Secretaria relatório contendo a síntese das manifestações do cidadão, destacando os encaminhamentos e, se possível, os resultados decorrentes das providências adotadas;
- Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações das manifestações dos usuários de serviços públicos, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos;
- Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;
- Manter a devida discrição e sigilo do que lhe for transmitido pelo cidadão;
- Observar as diretrizes, normas e técnicas estabelecidas pela Controladoria-Geral do Estado (CGE).

Vinculação da Ouvidoria

O Decreto Estadual N. 40.636/2016 determina que a ouvidoria será, preferencialmente, subordinada de forma direta à autoridade máxima da organização.

Tal posicionamento se justifica diante da necessidade de a ouvidoria receber o suporte necessário para exercer suas funções com autonomia, imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da instituição.

São requisitos para compor a estrutura da ouvidoria:

O ouvidor deve ser alguém aberto ao diálogo, capaz de ouvir diferentes pontos de vista e disposto a se colocar na posição do outro;

É necessário que o ouvidor tenha um profundo conhecimento dos procedimentos, fluxos e áreas de atuação do órgão ou entidade em que trabalha. Somente assim ele poderá orientar o usuário, informar sobre seus direitos e deveres e definir até onde vai sua expectativa. Esse domínio interno da organização também permite ao ouvidor buscar respostas nas áreas adequadas, garantindo uma resposta rápida;

É fundamental que o ouvidor tenha familiaridade com as normas e legislações relacionadas à atuação da ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Estadual;

Participar de atividades de capacitação relacionadas à ouvidoria é uma responsabilidade do ouvidor para aprimorar suas habilidades e conhecimentos;

O ouvidor deve proteger a privacidade dos manifestantes, garantindo o sigilo de seus dados pessoais, o conteúdo da manifestação e as medidas adotadas, mantendo discrição adequada.

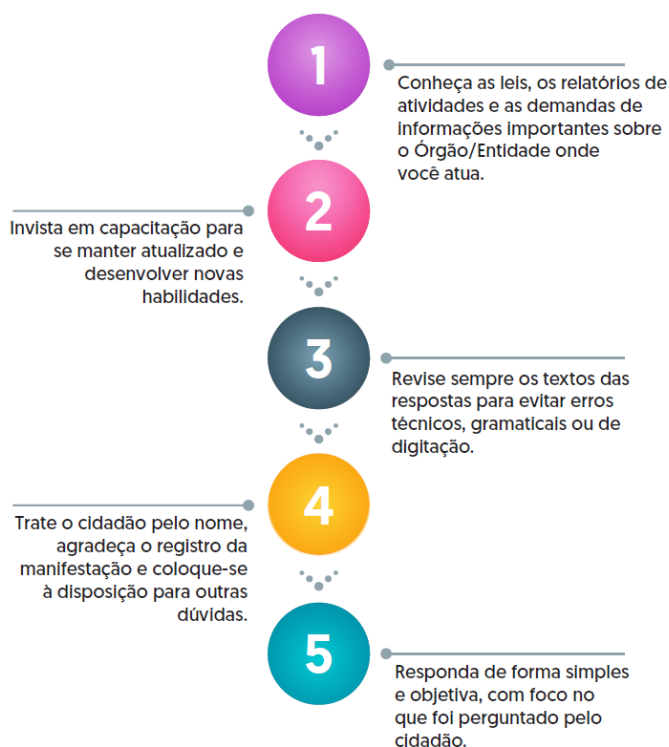


Figura 1 - Orientações para um bom atendimento.

Atualmente, a ouvidoria da Secretaria de Estado do Meio Ambiente – Sema/AM possui 03 canais de comunicações e todos estão ativos. São eles:

- E-mail institucional: sic@sema.am.gov.br;
- Forma presencial;
- Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/web/AM>.

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, desenvolvida pela Controladoria-Geral da União - CGU, é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público.

A Ouvidoria da Sema/AM, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão de 2024.

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria é, nos termos da Lei nº 13.460/17, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços prestados pela Sema/AM.

Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá, ainda, nos termos do artigo 15 da Lei nº 13.460/17, ser o documento que deve consolidar as informações referente às manifestações, indicando ao menos:

- I. O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II. Os motivos das manifestações;
- III. A análise dos pontos recorrentes; e
- IV. As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Além disso, o relatório deverá, ainda nos termos do artigo 15 da Lei nº 13.460/17, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

2. MANIFESTAÇÕES/PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Tipo de Manifestações

A Lei Federal N. 13.460/2017 definiu as manifestações dos usuários como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

O Decreto Estadual N. 40.636/2019, por sua vez, define cinco tipos de manifestação: reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação.

MANIFESTAÇÃO	DEFINIÇÃO NORMATIVA	CONCEITUAÇÃO	EXEMPLO
ELOGIO	Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público prestado ou o atendimento recebido.	Transmite uma opinião favorável, é uma forma de demonstrar satisfação sobre um atendimento ou com a prestação de um serviço público. Uma manifestação de agradecimento é considerada um elogio.	Usuário utiliza os serviços da Secretaria e sente-se satisfeito com o atendimento prestado. Depois disso, registra um elogio à servidora no e-Ouv.
RECLAMAÇÃO	Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.	O usuário expressa descontentamento com um serviço prestado, na forma de críticas ou opinião desfavorável.	O usuário tenta acessar o site da Secretaria para dar entrada em algum requerimento e não consegue.
SUGESTÃO	Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública.	Apresenta-se como tentativa de contribuição individual ou coletiva para o aperfeiçoamento de política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato de órgão ou entidade ou serviço	Usuária sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público

		público prestado.	
DENÚNCIA	Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes	Envolve a comunicação de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização dos recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos. A investigação e repressão a esses atos ilícitos ou irregulares depende da atuação dos órgãos de apuração.	Usuária denuncia irregularidades em convênio cujos repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída; usuário denuncia violência contra idoso em sua vizinhança; usuário denuncia prática de crime ambiental.
SOLICITAÇÃO	Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública.	Deve conter um requerimento de atendimento ou serviço. Pode ser utilizada para comunicar problemas.	O usuário comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema, ou seja, a reposição imediata do mesmo.

Fluxo contendo pedido de complementação - Ouvidoria

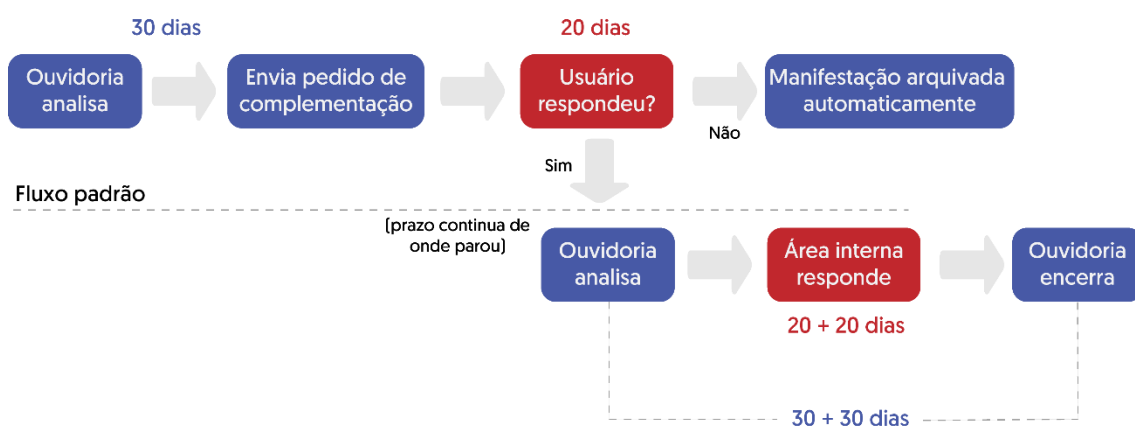


Figura 2 – Fluxo de ouvidoria

Acesso à Informação

O Acesso à Informação é um direito fundamental previsto na Constituição da República no art. 5º, XXXIII, bem como no inciso II do §3º do art. 37º e no §2º do art. 216º. Nesse sentido, surge a Lei Federal N. 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), que deve ser observada por TODOS os entes da federação - União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com a finalidade de dar segurança e integridade a esse direito, que foi regulamentado no Estado do Amazonas, por meio do Decreto Estadual N. 48.999, de 09 de fevereiro de 2024.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é a unidade responsável por atender os pedidos de acesso à informação feitos. Qualquer interessado, pessoa física ou jurídica, pode fazer um pedido de informação. Não é necessário justificar. Para que a solicitação seja atendida é necessário que o pedido seja claro e específico.

O Poder Executivo Estadual deverá criar e manter Serviço de Informações ao Cidadão SIC, em unidade física identificada, de fácil acesso e aberta ao público, com o objetivo de:

- Atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;
- Informar sobre a tramitação de documentos nas unidades;
- Receber e registrar pedidos de acesso à informação.

Fluxo - Pedido de Acesso à Informação



Figura 3 – Fluxo de pedido de acesso à informação

As demandas recebidas pelos canais de comunicação da ouvidoria são encaminhadas de forma imediata aos setores competentes para análise e respostas, quando não são imediatamente, por não se tratarem de demandas mais complexas.

3. RESPOSTAS DA OUVIDORIA

No ano de 2024, foram recepcionadas **132** manifestações por meios dos seus canais de comunicação.

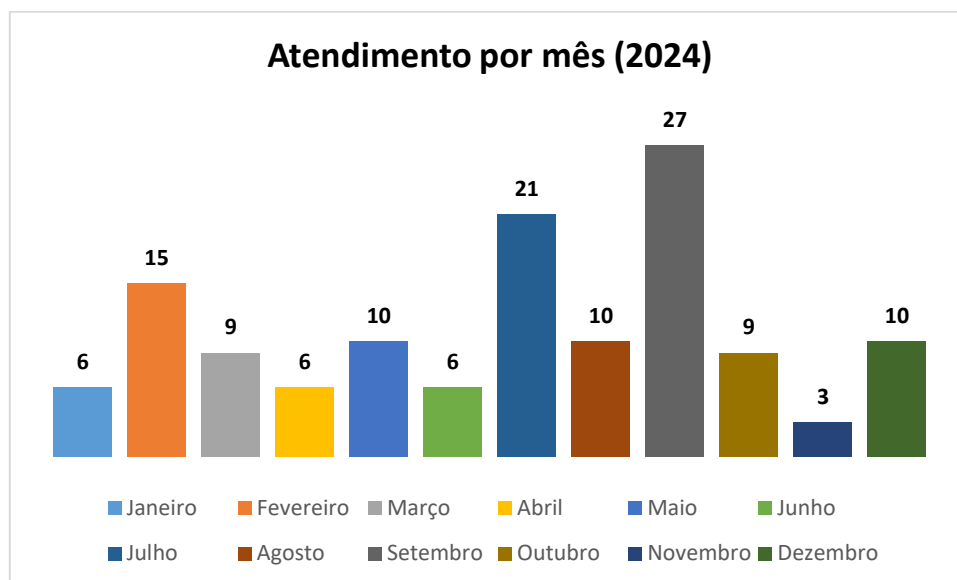


Figura 4 – Atendimentos realizados por mês no ano de 2024

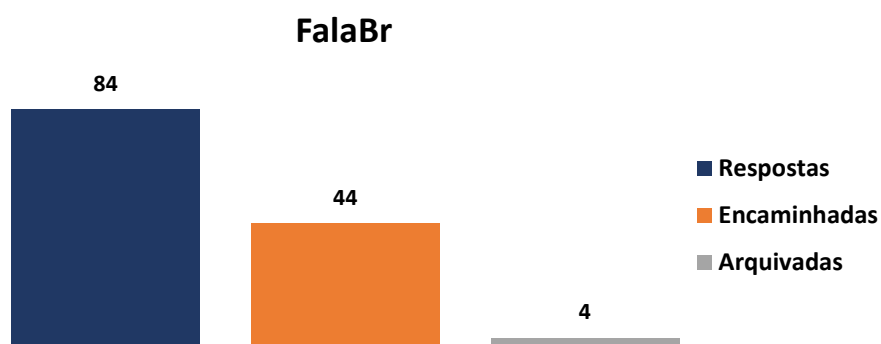


Figura 5 – Atendimentos realizados no ano de 2024

Manifestações	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	Arquivadas	Encaminhadas
54	21	0	4	29
Pedido de Acesso à Informação	Respostas no Prazo	Respostas fora do Prazo	Arquivadas	Encaminhadas
78	63	0	0	15

Tabela 1 – Quantidade de manifestações efetivas à Sema por assunto recepcionadas pelo FalaBr.

TIPO	TEMA	QUANTIDADE	FREQUÊNCIA	%
Acesso à Informação	Acessibilidade	1	59	2%
	Acesso à Informação	2		3%
	Ações Judiciais	1		2%
	Acordo de Pesca	2		3%
	Agente Ambiental Voluntário	1		2%
	Bem-estar Animal/Animais Silvestres	1		2%
	CAR	1		2%
	Colegiados	2		3%
	Contratos	1		2%
	Desmatamento e Queimadas	3		5%
	Documentação/Legislação específica	5		8%
	Educação Ambiental	1		2%
	Investimentos/Orçamento	1		2%
	Mercado de Carbono/REDD+	4		7%
	Mudanças Climáticas	5		8%
	Recursos Hídricos	1		2%
	Recursos Humanos	10		17%
	Resíduos Sólidos	1		2%
	Unidade de Conservação	16		27%
Comunicação	Conduta imprópria nas relações de trabalho	1	10	10%
	Envolvimento de Servidor	8		80%
	Infraestrutura	1		10%
Denúncia	Bem-estar Animal/Animais Silvestres	2	3	67%
	Envolvimento de Servidor	1		33%
Reclamação	Unidade de Conservação	1	1	100%
Solicitação	Bem-estar Animal/Animais Silvestres	1	4	25%
	Condições de Trabalho	1		25%
	Documentação/Legislação específica	2		50%
Sugestão	Desmatamento e Queimadas	1	2	50%
	Evento	1		50%
TOTAL		79		100%

Em relação ao tempo de resposta das manifestações pelo FalaBr, a ouvidoria utilizou, em média, **9 (nove) dias**.

4. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

A Sema tem como finalidades:

- Formulação, coordenação e implementação da política estadual de meio ambiente, recursos hídricos, recursos pesqueiros, resíduos sólidos, de proteção à fauna, florestal e combate ao desmatamento ilegal;
- Coordenação das políticas estaduais de proteção e conservação ambiental para a gestão de áreas protegidas; e
- Formulação, coordenação e implementação das políticas estaduais de ordenamento territorial e ambiental;
- Formulação, coordenação e a implementação das políticas estaduais de bem-estar animal e da fauna doméstica.

Com isso, percebe-se que os pontos mais recorrentes foram em relação às temáticas *Desmatamento e Queimadas, Documentação/Legislação específica, Mercado de Carbono/REDD+, Mudanças Climáticas, Recursos Humanos e Unidades de Conservação*.

Cabe destacar, que foram identificados, **12 pedidos de acesso à informação que não cumpriram os prazos** estabelecidos pelo decreto estadual e nem tiveram a solicitação de prorrogação realizada.

5. RECOMENDAÇÕES À GESTÃO

Visando o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos pela Secretaria de Estado do Meio Ambiente, esta ouvidoria sugere:

- Incentivo para treinamentos e formações ofertados pelas escolas de governo;
- Orientações aos servidores e alta direção quanto à importância do tratamento das manifestações e os pedidos de acesso à informação, em especial, ao atendimento dos prazos estipulados nos normativos legais;
- Melhorar a transparência ativa, por meio do site da Secretaria e redes sociais, facilitando o acesso à informação por parte do cidadão.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Sema/AM tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a própria Secretaria.

Tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania na defesa de seus direitos com a devida prestação de contas, para que se proporcione contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Assim, a perspectiva é que esta ouvidoria continue avançando seus trabalhos procurando a excelência na prestação de serviços, promovendo a qualidade da comunicação entre os cidadãos e a Secretaria.