



RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DA OUVIDORIA

2025



SEMA





Secretaria de Estado do Meio Ambiente – Sema/AM
471, Alameda Rio Negro, 35 –
Parque 10 de Novembro, Manaus - AM, 69050-560
Fone: (92) 3659-1842 (Ouvidoria)
ouvidoria@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

ARLETE PIRES DE OLIVEIRA ANDRADE

Ouvidor/Autoridade de Monitoramento da LAI



Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria

2025

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	4
2. MANIFESTAÇÕES/PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	9
3. INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIEMENTO	13
4. PROCESSO DE TRATAMENTO DE DEMANDAS	14
5. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES.....	19
6. RECOMENDAÇÕES	21
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	21





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.



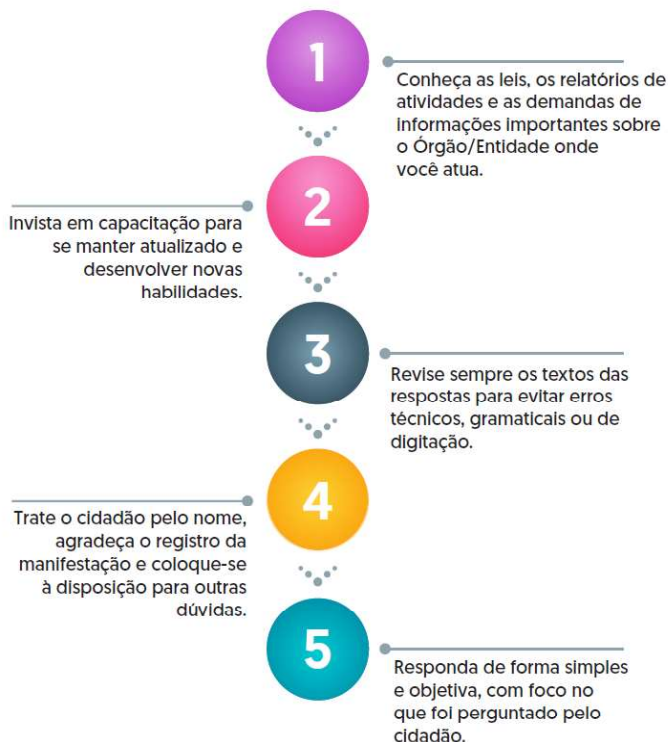


Figura 1 - Orientações para um bom atendimento.

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	Apresenta-se como tentativa de contribuição individual ou coletiva para o aperfeiçoamento de política, norma, padrão, procedimento, decisão,	Usuária sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público





	administração pública.	ato de órgão ou entidade ou serviço 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

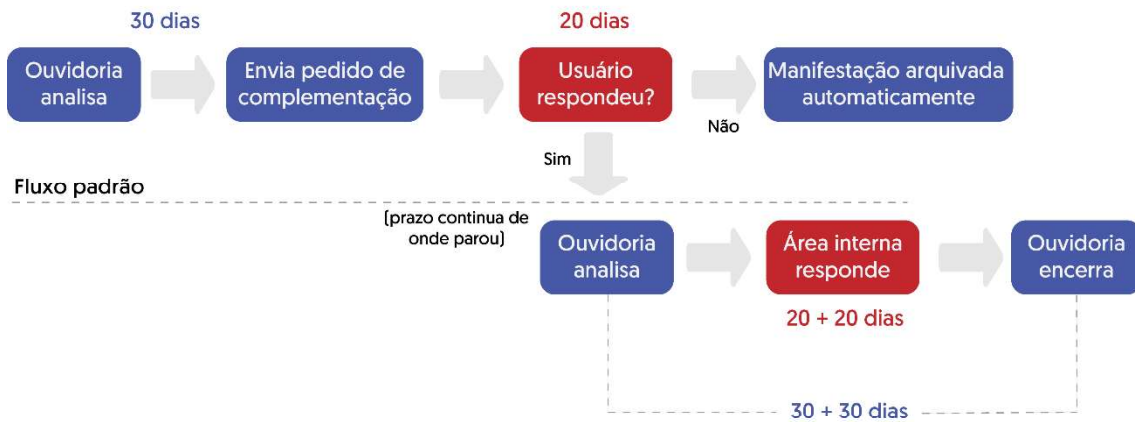


Figura 2 – Fluxo de ouvidoria

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. Instalação e Canais de Atendimentos

• A Ouvidoria tem sua instalação física na Secretaria de Estado do Meio Ambiente – Sema/AM, no endereço 471, Alameda Rio Negro, 35 - Parque 10 de Novembro, Manaus - AM, 69050-560, possui 05 canais de comunicações e todos estão ativos, sendo:

- E-mail institucional: ouvidoria@sema.am.gov.br;
- Forma presencial;
- Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/web/AM>.
- Contato telefônico: 3659-1842
- Pesquisa de Satisfação (site e presencial)

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 2025.





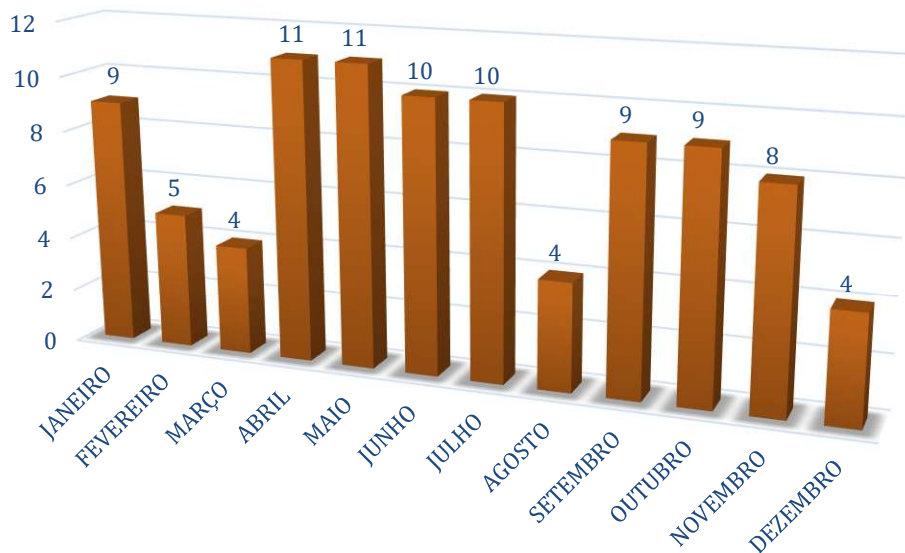
4. PROCESSO DE TRATAMENTO DE DEMANDAS

Todas as manifestações enviadas pelos canais de comunicação são recebidas, tratadas e respondidas pela Ouvidoria, sem exceção. Essa competência abrange inclusive as demandas encerradas ou arquivadas mediante análise prévia e justificativa fundamentada nas hipóteses legais.





MANIFESTAÇÕES MENSAIS 2025



FALABR

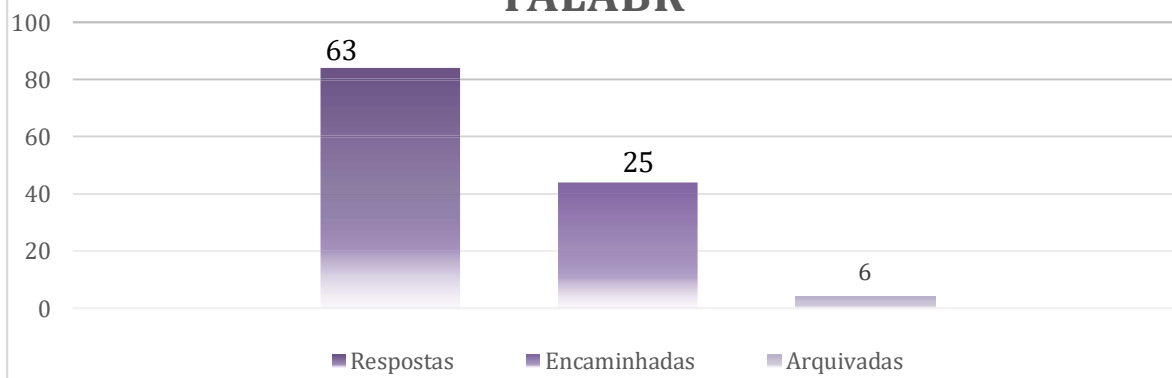




Tabela 1 – Quantidade de manifestações efetivas à Sema por assunto recepcionadas pelo FalaBr.

TIPO	TEMA	QUANTIDADE
Acesso à Informação	Acesso à Informação	28
	Biodiversidade	4
	Normas e Fiscalização	2
	Outros em Meio Ambiente	5
	Preservação e Conservação Ambiental	3
	Outros em Administração	1
	Outros em Pesquisa e desenvolvimento	1
	Legislação	3
	Informações Processuais	3
	Saneamento Básico Rural	1
	Concurso e Processo Seletivo	2
	Meio Ambiente	7
	Transparência e acesso a informação	3
	Atendimento ao público	1
	Água	1
Gestão Pública	1	





	Infraestrutura rural e urbana	1
	Autorização, Regulação e Fiscalização	1
	Biblioteca e Acervos públicos	1
	Conduta ética e irregularidades de servidores	1
Denúncia	Denúncia crime	1
	Infraestrutura Urbana	1
	Trânsito e mobilidade	1
Comunicação	Racismo e Discriminação	1
	Preservação e Conservação Ambiental	1
	Tecnologia da Informação e Sistemas	1
	Biodiversidade	2
	Assédio moral	1
	Meio ambiente	2
	Corrupção	1
Assédio sexual	1	
Reclamação	Animais	1
	Informações processuais	1
	Atendimento Básico	1
	Ouvidoria Interna	1
	Acesso à informação	1
	Atendimento	1





	Concursos e processos seletivos	2
	Atendimento ao público	1
Sugestão	Outros em Meio Ambiente	1
Solicitação	Certidões e Declarações	1
	Outros em Meio Ambiente	2
	Acesso à informação	1
	Concursos e processos seletivos	1
	Transparência e acesso à informação	1



5. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

O Sistema de Meio Ambiente do Amazonas, composto pela Secretaria de Estado do Meio Ambiente (Sema) além de prever a manutenção da floresta e garantir a conservação dos recursos naturais, por meio de políticas públicas, gestão, projetos, fiscalização e áreas protegidas, também atua para a melhoria da qualidade de vida da população, que tem no patrimônio florestal e hidrográfico os seus maiores bens.

Visando aperfeiçoar essa realidade, o Governo do Estado do Amazonas promoveu uma reforma administrativa e ajustou o Sistema. Com a mudança, a Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (SDS) passou a ser denominada Secretaria de Estado do Meio Ambiente (Sema), órgão integrante da Administração Direta do Poder Executivo, cuja criação foi realizada por meio da Lei Complementar nº 4.163, de 09 de março de 2015, alterada pela Lei nº 4.193, de 16 de julho de 2015.

Para executar as políticas e diretrizes, a Sema está estruturada em diferentes áreas, com atuação em diferentes eixos ambientais. São eles:

- **Serviços ambientais e mudanças climáticas**
- **Monitoramento ambiental e de recursos hídricos**
- **Governança, ordenamento ambiental e bioeconomia**
- **Gestão de Unidades de Conservação**
- **Educação ambiental**
- **Transparências e integridade**

Os eixos permitem elencar prioridades de atuação com abordagem na gestão territorial, apoio à regularização ambiental e fundiária, desenvolvimento de capacidades das populações residentes e usuárias de unidades de conservação, assegurando o desenvolvimento equilibrado aliando conservação e manejo dos recursos naturais, sem deixar de lado os instrumentos de comando e controle e a articulação com os demais órgãos de governo e sociedade civil para a geração de benefícios sociais.

A Sema tem como finalidades a:

I – Formulação, coordenação e implementação da política estadual de meio ambiente, recursos hídricos, recursos pesqueiros, resíduos sólidos, de proteção à fauna, florestal, combate ao desmatamento ilegal e as queimadas.

II – Coordenação das políticas estaduais de proteção e conservação ambiental para a gestão de áreas protegidas.



III – Formulação, coordenação e implementação das políticas estaduais de ordenamento territorial e ambiental.

IV – Formulação, coordenação e a implementação das políticas estaduais de bem-estar animal e da fauna doméstica.

Tem como Diretriz Superior de Governo, garantir a implementação de políticas na área ambiental que possibilitem a conservação e manutenção dos recursos naturais, contribuindo para a qualidade de vida da população e o desenvolvimento sustentável.

A temática ambiental é primordial para o desenvolvimento do Amazonas, permitindo a gestão equilibrada das atividades social e econômica, com apropriação dos benefícios gerados à sociedade. A Sema busca o fortalecimento da gestão e uso dos recursos necessários, o aprimoramento dos sistemas tecnológicos atrelados aos processos de gestão, ordenamento territorial e ambiental, monitoramento e investimentos em infraestrutura básica de acesso a recursos com qualidade ambiental saudável.



6. RECOMENDAÇÕES

Visando ao 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;

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Secretaria de Estado do Meio Ambiente - SEMA apresenta o Relatório de Gestão referente ao exercício de 2025, documento que consolida de forma detalhada as principais ações desenvolvidas ao longo do ano, bem como as estatísticas relacionadas ao atendimento das manifestações recebidas. Este relatório reforça o papel da Ouvidoria como um canal direto e transparente de diálogo entre a Administração Pública e o cidadão, assegurando o direito constitucional de petição e de acesso à informação, conforme previsto no Art. 5º, inciso XXXIV, da Constituição Federal, materializando, assim, a participação efetiva da sociedade no controle e na avaliação dos serviços públicos.

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.

