Governador do Estado do Amazonas
Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado
Tadeu de Souza Silva

Secretário de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação do Amazonas
Serafim Fernandes Corrêa

Controladora Interna e Autoridade de Monitoramento - Sedecti
Aldira Maria Pontes Barbosa

Ouvidora - Sedecti
Tânia Regina de Sá Ribeiro

Projeto Grafico

Tânia Regina de Sá Ribeiro
Elaboração

Aldira Maria Pontes Barbosa
Revisora

Anselmo dos Santos Pereira
Designer Gráfico

Secretaria de
Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO
TRABALHO QUE TRANSFORMA

Cartilha da Ouvidoria SEDECTI

Secretaria de
Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO
TRABALHO QUE TRANSFORMA

Como entrar em contato com a **Ouvidoria** da **SEDECTI?**

Os canais de Ouvidoria encontram-se disponíveis no Portal da **SEDECTI** na Aba Acesso à Informação/Ouvidoria.

As demandas poderão ser realizadas pelos cidadãos e servidores por meio do e-mail institucional: **ouvidoria@sedecti.am.gov.br**

Pela plataforma **Fala.br** (Canal de integração do usuário dos serviços com o Governo para realizar sugestões, elogios, denúncias, reclamações, solicitações e acompanhar manifestações).

Índice

O que é Ouvidoria? 05
Quem é o Ouvidor? 07
Princípios 09
Quando e quem pode recorrer a Ouvidoria? 10
Há necessidade de se identificar? 11
Demandas da Ouvidoria 12
Qual a sua importância para a SEDECTI 13
Como o servidor poderá auxiliar a Ouvidoria? 14
Como entrar em contato com a Ouvidoria da SEDECTI? 15

TODO CIDADÃO PODE AJUDAR NA MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, INCLUSIVE VOCÊ!

DUVIDAS, SUGESTÕES, ELOGIOS, RECLAMAÇÕES OU DENUNCIAS SÃO IMPORTANTES FERRAMENTAS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL.

Ouvidoria

e-mail: **ouvidoria@sedecti.am.gov.br**

Secretaria de
Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA

Como o servidor poderá auxiliar a **Ouvidoria?**

Contamos com o seu apoio para que as demandas encaminhadas pelos cidadão ou por servidores sejam respondidas com eficiência e de forma ágil. Sabemos que as demandas da Secretaria são intensas e muitas áreas encontram-se com quadro reduzido, todavia é importante termos o senso da colaboração e procurarmos auxiliar da melhor forma possível, de modo a aproximar cada vez mais os cidadãos, os servidores e os Gestores da SEDECTI.

Qual a sua Importância para a **SEDECTI?**

Por se tratar de um instrumento de participação e controle social, a Ouvidoria torna-se uma importante ferramenta de gestão pública.

Por meio das manifestações encaminhadas a Ouvidoria é possível que os gestores identifiquem os problemas e as deficiências de suas áreas, promovendo mudanças necessárias para ajustar os serviços à qualidade desejada e pleiteada pelos servidores e cidadãos, além de atender às crescentes necessidades de transparência exigida pela sociedade.

O que é **Ouvidoria?**

É um Canal direto e permanente de diálogo entre a Administração e o Cidadão que materializa a garantia Constitucional prevista no Art. 5º, inciso XXXIV da CF.

A Ouvidoria é a responsável pelo recebimento das manifestações, sejam elas provenientes de servidores, ou de usuários do serviço público, sob forma de reclamações, denúncias, elogios e sugestões, direciona para a área responsável pelo tratamento da demanda, monitora e acompanha todos os processos para que as respostas sejam dadas no prazo determinado e com eficiência. Atua também como um elo entre o cidadão que busca orientação na área técnica que pode auxiliar com as informações necessárias.

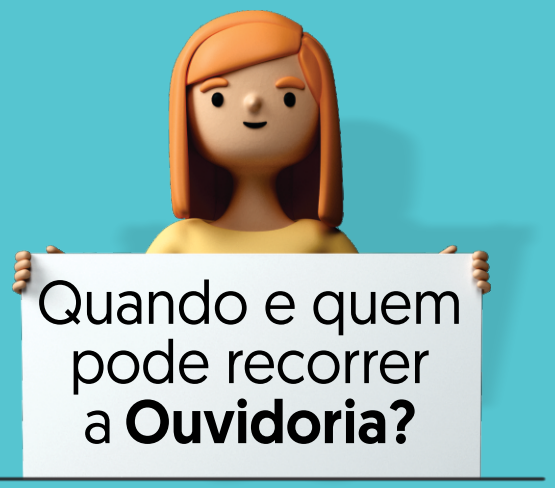
A Ouvidoria, além de ouvir os cidadãos, quanto às suas manifestações, passa a ser um eficiente termômetro para o gestor público conhecer quais os serviços vêm funcionando satisfatoriamente e quais ainda precisam de ajustes.

Trata-se de uma ação permanente e estratégica, bem como uma oportunidade de desenvolver um trabalho educativo, dirigido ao cidadão, sobre a estrutura e funcionamento da gestão pública principalmente, como o cidadão deve agir para resolver, de forma mais ágil, suas necessidades, reforçando e contribuindo para uma administração eficiente e transparente.

Demandas da **Ouvidoria**

São cinco os tipos de demandas que chegam à Ouvidoria:

- **Reclamação:** manifestação de desagrado ou protesto sobre ação ou omissão da Administração Pública
- **Denúncia:** fato que compromete a qualidade de prestação dos serviços na Secretaria;
- **Sugestão:** apresentação de ideias para o aprimoramento dos processos de serviços prestados pela SEDECTI;
- **Elogio:** manifestação de reconhecimento ou satisfação perante os serviços prestados pela SEDECTI;
- **Solicitação:** manifestação com o objetivo de solicitar algum serviço da Secretaria.



Quando e quem pode recorrer a **Ouvidoria?**

Cidadãos em geral, servidores ou usuários do serviço público podem recorrer a Ouvidoria por meio do e-mail institucional ou pela plataforma do Fala Br. para fazer reclamações, apresentar sugestões, elogios, denúncias ou tirar dúvidas sobre os serviços prestados pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e inovação - SEDECTI e suas Secretarias Executivas. Assim, o cidadão e o servidor participam ativamente das políticas púbicas desta Secretaria.

Há necessidade de se **identificar?**

Não há obrigatoriedade de identificação, mas é ela que assegura a resposta do manifestante. Entretanto, não serão registradas manifestações com cunho calunioso, injurioso ou difamatório.

Quem é o **Ouvidor?**

Para o cidadão, o Ouvidor é a pessoa que atua com rapidez, imparcialidade, senso de justiça e que pode resolver o seu problema. É um aliado na defesa dos direitos do cidadão.

Para a Administração Pública, ele é um mediador de conflitos, defensor das relações éticas e transparentes e que busca soluções junto aos setores demandados. Além disso, influencia e sensibiliza os gestores para que suas decisões sejam as mais corretas possíveis e de acordo com os direitos dos cidadãos e preceitos legais.

Portanto, é necessário que o ouvidor detenha alguns atributos básicos, entre os quais:

- Discrição
- Bom Senso
- Senso de Urgência
- Bom ouvinte
- Conhecimento
- Imparcialidade
- Liderança
- Autonomia

Princípios

A Ouvidoria é um espaço democrático de participação popular e de controle social, capaz de garantir direitos, promover a equidade social e oferecer um canal mais ágil, autônomo e transparente de gestão pública ética e de qualidade, na prestação de serviços aos cidadãos, tendo como princípios norteadores:

- A Gestão com responsabilidade, transparência, disponibilidade e imparcialidade;
- A eficiência do serviço público;
- A defesa do direito do cidadão;
- O diálogo, a comunicação e a mediação entre os cidadãos e o poder público;
- A autonomia na atuação do Controle da qualidade dos serviços e no exercício da cidadania.