



**Assembleia  
Legislativa**  
do Estado do Amapá



**OUVIDORIA GERAL**

**RELATÓRIO ANUAL 2023**

Presidente da Assembleia Legislativa do Amapá  
**DEPUTADA ALLINY SERRÃO**

Ouvidor Geral da Assembleia Legislativa do Amapá  
**DEPUTADO RODOLFO VALE**

Chefe de Departamento de Ouvidoria  
**ANA CLÁUDIA CONCEIÇÃO OLIVEIRA**

Assessores da Ouvidoria  
**ANA MARIA PINHEIRO SANCHES**  
**DILENE SILVA DOS SANTOS**  
**DIONE DE SOUSA BRITO**  
**ELILDE PEREIRA DIAS**  
**JIAN CARLOS SABOIA DE SOUZA**  
**JOVANIA FAJARDO CAPIBERIBE**

Colaboradores:  
**GIOVANNA FARJADO CAPIBERIBE**  
**JÚLIA CRISTINE LIMA DE ARAÚJO**

**OUVIDORIA GERAL - ALAP**  
**Relatório 2023**

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	3
2. CANAIS DE ATENDIMENTO .....	4
3. FLUXO DAS DEMANDAS .....	4
4. OUVIDORIA EM AÇÃO.....	5
5. MANIFESTAÇÕES .....	6
6. TRATAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES .....	10
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	13
8. ANEXOS.....	15

## 1. INTRODUÇÃO (APRESENTAÇÃO)

A Ouvidoria é um órgão de comunicação estabelecido na Lei nº13.460/2017 e no inciso I, § 3º, do art. 37 da Constituição Federal de 1988. No poder Legislativo do Amapá, esse importante instrumento está contemplado na Lei Ordinária nº 2382, de 21 de novembro de 2018. No artigo 7º desta lei, assume o papel de agir em defesa dos direitos de pessoas físicas e jurídicas perante o Poder Legislativo, tendo como responsabilidade receber as manifestações dos usuários dos serviços públicos prestados diretamente ou indiretamente pelo setor público, tornando-se, assim, uma ferramenta essencial da democracia participativa.

As responsabilidades da Ouvidoria Parlamentar estão direcionadas para auxiliar os cidadãos no monitoramento, na análise e no acompanhamento das ações do parlamento, bem como os demais serviços públicos, incluindo o atendimento às solicitações de informações, congruente com o estabelecido na Lei de Acesso à Informação (LAI) nº 12.527/2011. Além disso, a Ouvidoria também é encarregada de receber sugestões, solicitações, elogios, denúncias e reclamações dos indivíduos, isto é, desempenhando o papel de porta voz do cidadão.

A Assembleia Legislativa do Estado do Amapá, no ano de 2023, teve como primeiro Ouvidor Geral o Deputado Paulo Nogueira – PT/AP, o qual atuou na função entre os meses de março a julho do corrente ano. Atualmente, exerce a função de Ouvidor Geral o Deputado Rodolfo Vale – PCdoB/AP, nomeado através do Ato da presidência nº 3440, em agosto de 2023. Ambos apresentaram uma atuação comprometida e assertiva em todas as ações itinerantes do poder legislativo no referido ano.

Os dados estatísticos apresentados neste relatório foram obtidos por meio de banco de dados correlacionado ao formulário físico, disponibilizados nas itinerantes realizadas pela ouvidoria e sessões itinerantes da ALAP, através: de relatos dos participantes nas ouvidorias itinerantes; dos atendimentos presenciais, realizados na sala da Ouvidoria; e recebimento de e-mails mediante o correio eletrônico [ouvidoria@al.ap.leg.br](mailto:ouvidoria@al.ap.leg.br). Nessa perspectiva é que se elaborou o presente relatório, com a Ouvidoria da Assembleia Legislativa do Amapá evoluindo na sua missão institucional de ouvir o cidadão, a serviço da sociedade.

## 2. CANAIS DE ATENDIMENTO

Em adequação ao dispositivo, a Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais de atendimento:

### 2.1 Atendimento presencial

A Ouvidoria Parlamentar está localizada no prédio da Assembleia Legislativa do Amapá, com atendimento de segunda a sexta-feira, das 07h30 às 18h. Endereço: Av.: FAB, s/nº, Centro – 68900-073, Macapá/AP.

### 2.2 E-mail

A ouvidoria dispõe do e-mail [ouvidoria@al.ap.leg.br](mailto:ouvidoria@al.ap.leg.br)

### 2.3 Formulário físico

Documento disponibilizado nas ações que a ouvidoria realiza ou participa.

## 3. FLUXO DE TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Todas as manifestações, incluindo pedidos de acesso à informação recepcionados, são tratadas e respondidas por esta Ouvidoria. Este processo está segmentado em três fases:

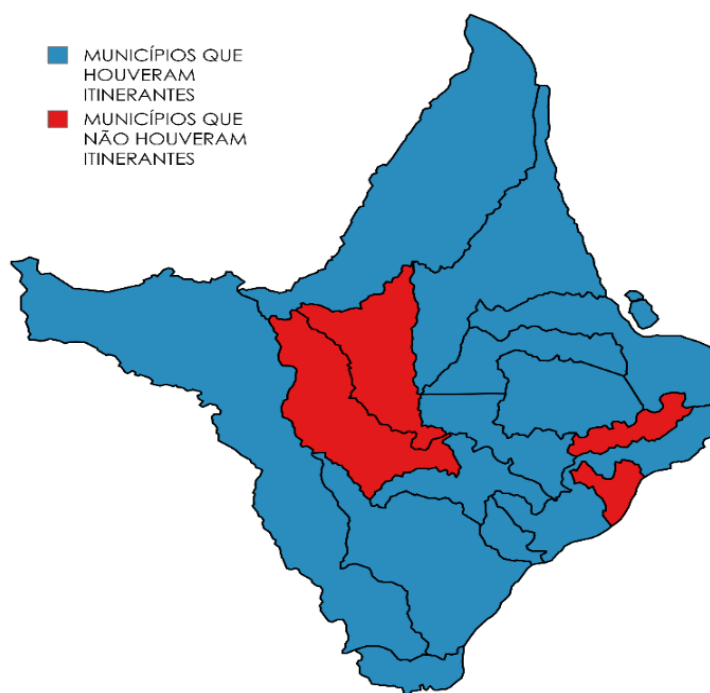
- a) recebimento da manifestação, com informações e instruções adequadas;
- b) leitura e análise de admissibilidade pela Ouvidoria, resultando no encaminhamento da demanda para a área responsável pela resolução ou, em casos justificados, na recusa com fundamentação e arquivamento do registro;
- c) notificação ao usuário do serviço público, informando sobre o encaminhamento dado à sua manifestação. O envio de resposta ao cidadão, sempre que esta ouvidoria tem retorno dos setores/órgãos aos quais foram encaminhados, é a etapa conclusiva de atendimento ao cidadão.

#### 4. OUVIDORIA EM AÇÃO

O projeto de Ouvidoria Itinerante foi instituído através da Resolução Nº 0204, em 25 de dezembro de 2019, tendo como finalidade precípua promover uma maior participação do cidadão junto à administração pública. Durante o ano de 2023, dos 11 municípios em que marcou presença, a Ouvidoria efetivou o projeto em cinco deles: Mazagão, Laranjal do Jari, Vitória do Jari, Ferreira Gomes e Porto Grande.

Adicionalmente, a Ouvidoria participou ativamente das Sessões Itinerantes da ALAP em seis cidades: Santana, Oiapoque, Calçoene, Tartarugalzinho, Pracuúba e Amapá. Nestes eventos, a equipe disponibilizou *flyer* contendo informações sobre o papel da Ouvidoria Parlamentar e o que cada manifestação representa. Além disso, a Ouvidoria facilitou a manifestação dos cidadãos através da fala, bem como auxiliou quanto ao uso de formulário disponibilizado *in loco*. Priorizando os municípios mais distantes e, considerando as dificuldades de acesso ao parlamento estadual, localizado na capital, essa abordagem levou em conta as peculiaridades geográficas que demandam maior esforço para participação ativa dos amapaenses, conforme representação na Figura 1.

**Figura 1-** Mapa da Ouvidoria Itinerante da ALAP.



Fonte: Elaborado pelos autores

Levando em consideração as questões geográficas espaciais amapaenses, com municípios longínquos e de acesso desafiador, incluindo sua vasta extensão de floresta amazônica e a diversidade de sua população, destaca-se a necessidade de fortalecer a Ouvidoria Legislativa como um instrumento ágil e eficiente junto ao cidadão. Certifica-se que a Ouvidoria Geral da ALAP desempenha um papel considerável, permitindo que a população participe ativamente, prospectando serviços públicos de qualidade.

No município de Macapá, onde a sede desta Casa de Lei está situada, a equipe da Ouvidoria fica diariamente à disposição da população, seja para atendimento presencial ou através dos canais disponíveis. Em 2023, a ouvidoria também participou do evento realizado pela Secretaria da Juventude do Estado do Amapá, ocasião em que a equipe disponibilizou panfleto informativo, formulários impressos e por QRcode, bem como prestou informações relacionadas ao papel que a Ouvidoria desenvolve, propiciando à juventude e a todos os presentes a possibilidade de realizarem suas manifestações.

Diante disso, entende-se que a Ouvidoria Legislativa do Amapá pode contribuir no aprimoramento da administração pública, no combate à corrupção e na promoção da inclusão social, sobretudo pela agilidade de suas ações. Ao receber as demandas, estas são imediatamente analisadas e encaminhadas às autoridades competentes. Os registros fotográficos da participação da Ouvidoria em diversas ações nos municípios constam no item 9 (anexos) deste Relatório.

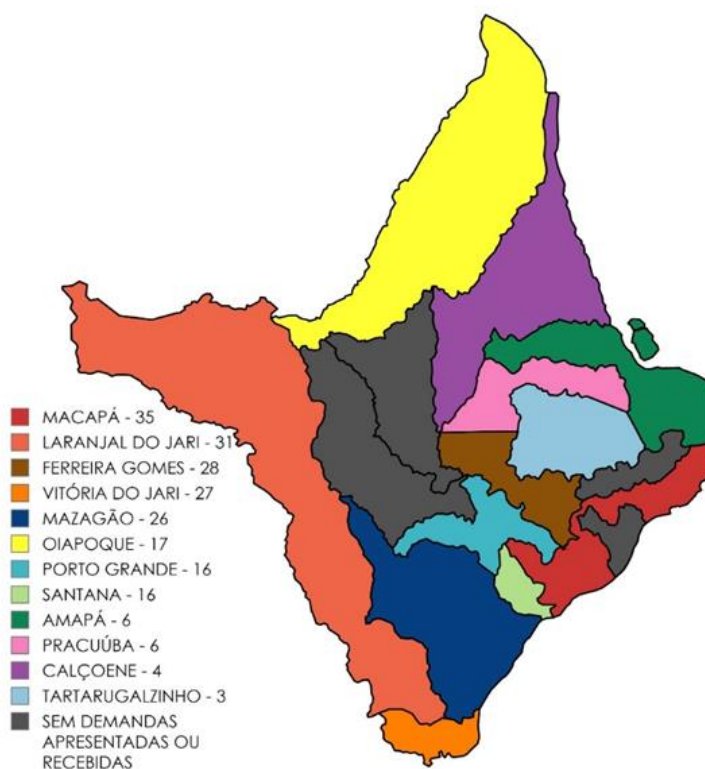
## **5. MANIFESTAÇÕES**

A seguir, serão apresentados os resultados e análises referentes aos atendimentos realizados pela Ouvidoria ao longo do ano de 2023, cujas ações foram implementadas em 12 municípios no Estado do Amapá. Os municípios abrangidos foram: Amapá, Calçoene, Ferreira Gomes, Laranjal do Jari, Macapá, Mazagão, Oiapoque, Porto Grande, Pracuúba, Santana, Tartarugalzinho e Vitória do Jari.

O mapa abaixo apresenta uma análise abrangente das manifestações de Ouvidoria recebidas ao longo do ano de 2023, distribuídas entre os diferentes municípios. Essa representação visual permite compreender como as interações com a Ouvidoria estão

distribuídas geograficamente, destacando a participação e engajamento dos cidadãos em diferentes regiões.

**Figura 2 – Demandas de Ouvidoria por Município**



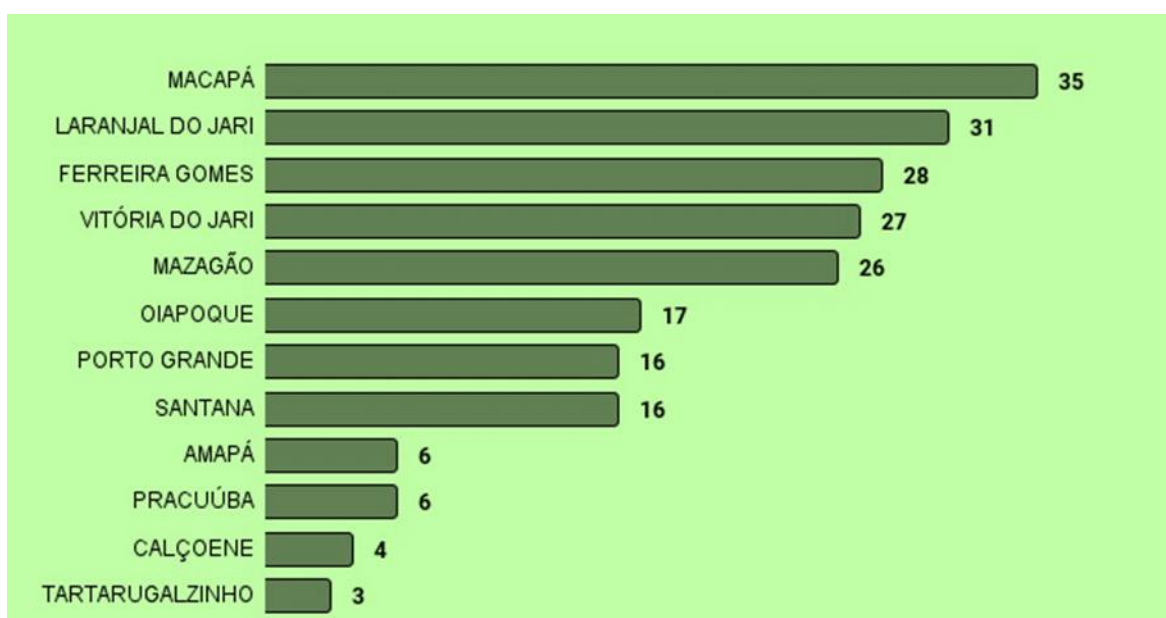
Fonte: Elaborado pelos autores

A figura 2 proporciona uma visão geográfica da participação dos cidadãos ao longo do ano. Essa análise é determinante para identificar áreas de maior envolvimento e aquelas que podem exigir esforços adicionais para incentivar a participação cidadã. Esses *insights*

contribuem nas estratégias futuras da Ouvidoria para melhor atender às necessidades específicas de cada comunidade.

Por seu turno, a figura 3, mostra a variação de altura das barras, representando a intensidade das participações em cada localidade. Alguns municípios se destacam indicando maior quantidade de manifestações. Por outro lado, municípios com percentual mais baixo indicam uma participação mais limitada, o que indica uma área de oportunidade para a Ouvidoria direcionar esforços de divulgação e conscientização nessas regiões.

**Figura 3-** Manifestações de ouvidoria.



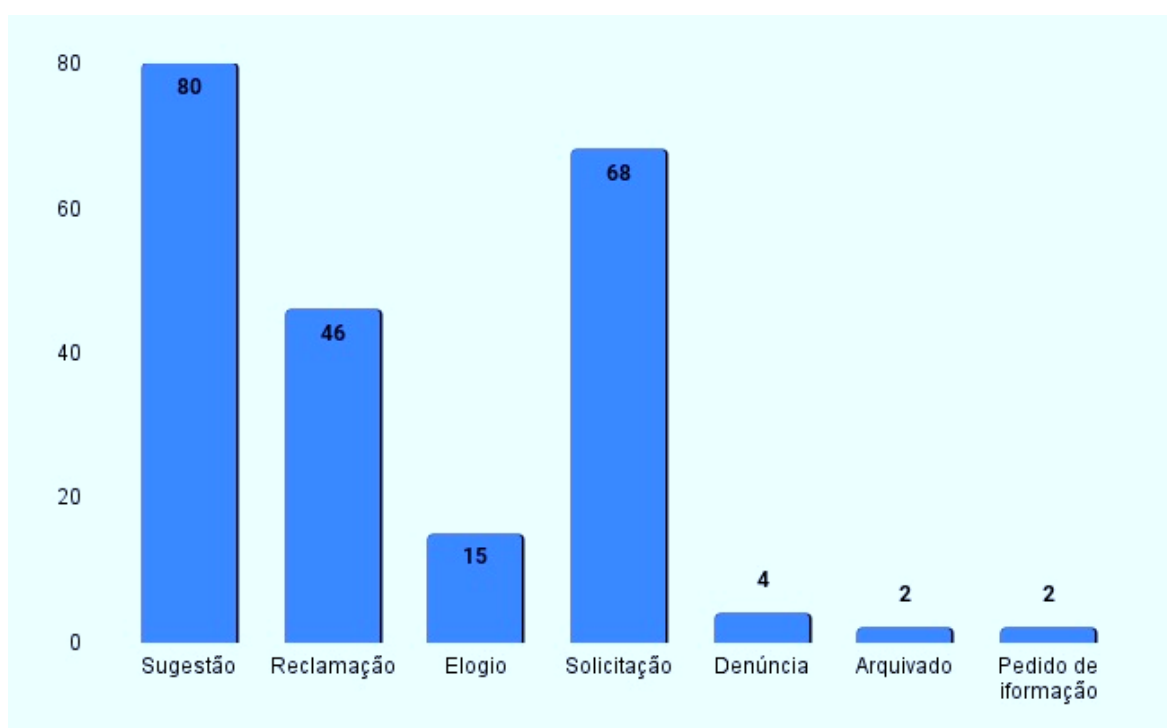
Fonte: Elaborado pelos autores

Ao receber cada manifestação, a Ouvidoria se empenha em obter as respostas, informações, orientações e esclarecimentos necessários para o adequado atendimento ao cidadão. As informações apresentadas neste relatório visam proporcionar uma visualização das demandas atendidas pela Ouvidoria, buscando oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas.

As manifestações encaminhadas à Ouvidoria são classificadas em cinco tipos distintos: Denúncia, Reclamação, Sugestão, solicitação e Elogio, bem como Pedido de

Informação. Diante disso, a Figura 4 apresenta a análise da distribuição das 217 demandas recebidas pela Ouvidoria ao longo do ano, caracterizando-as conforme a natureza das manifestações.

**Figura 4 – Demandas por Categoria**



Fonte: Elaborado pelos autores

As categorias *Solicitação* e *Sugestão* emergem como as mais recorrentes, contabilizando, juntas, 148 registros, seguidas por *Reclamação*, com o quantitativo de 46 demandas. Essa informação é valiosa para direcionar os esforços da Ouvidoria na identificação de áreas de melhoria e no estímulo à participação cidadã.

A categoria *Elogio*, com 15 registros, demonstra o reconhecimento positivo das ações ou serviços prestados. A categoria *Denúncia*, com 04 registros, destaca a confiança dos cidadãos na Ouvidoria como um canal para relatar irregularidades. Por fim, com 2 registros, os *Pedidos de Informação* mostram o importante papel da ouvidoria ao frisar o

direito do cidadão de receber informação dos órgãos públicos. Apenas duas manifestações foram arquivadas, por não haver informações necessárias à classificação e encaminhamento.

## 6. TRATAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria, após minuciosa análise das demandas recebidas, direciona as manifestações aos setores e instituições pertinentes mediante o envio de memorandos e ofícios, acompanhadas da cópia do formulário preenchido pelo cidadão que expressou suas manifestações, garantindo o direito ao anonimato, quando necessário, dando ciência ao demandante quanto ao encaminhamento. Em caso de manifestação através do uso da palavra (recebidas nas itinerantes), é citado no documento a forma que recebemos tal demanda.

Ao encaminhar os documentos para manifestação das unidades administrativas, a Ouvidoria ressalta a necessidade de obter as respostas das demandas dentro do prazo que a lei determina. Essa distribuição estratégica visa direcionar os temas específicos para as instâncias competentes, garantindo a atenção especializada necessária. Dentre os órgãos frequentemente envolvidos encontram-se setores administrativos, áreas responsáveis por normativas e *compliance*, bem como departamentos operacionais diretamente relacionados ao objeto da demanda, sendo estes interno e externos. Esse processo, contribui para uma resposta eficiente e alinhada às competências de cada setor, promovendo transparência e efetividade nas ações de atendimento resolutivo.

Entretanto, foi observado que as respostas a algumas manifestações não foram fornecidas em tempo considerado razoável. Assim, com o objetivo de agilizar o processo de resposta às demandas, este setor busca oferecer respostas imediatas sempre que possível.

Abaixo, na Tabela 1, listamos os setores e órgãos para os quais foram encaminhadas as demandas recebidas pela Ouvidoria:

SETORES E ÓRGÃOS DEMANDADOS	
1.Cea-Equatorial	2.Defesa Civil
3.Secretaria de Estado de Pesca e Aquicultura - SEPAQ	4.Instituto de Terras do Estado do Amapá - AMAPÁ TERRAS

5. Departamento de Trânsito - DETRAN	6. Fundação Nacional de Saúde - FUNASA
7. Ministério Público	8. Prefeitura de Ferreira Gomes
9. Prefeitura de Laranjal Do Jari	10. Prefeitura de Mazagão
11. Prefeitura de Oiapoque	12. Prefeitura de Pracuúba
13. Prefeitura de Tartarugalzinho	14. Prefeitura Vitoria do Jari
15. Prefeitura de Macapá	16. Presidência da Assembleia Legislativa do Amapá
17. Instituto de Extensão, Assistência e Desenvolvimento Rural do Amapá - RURAP	18. Secretaria de Desenvolvimento Rural - SDR
19. Secretaria de Administração - SEAD	20. Secretaria de Cultura - SECULT
21. Secretaria de Estado do Desporto e Lazer - SEDEL	22. Secretaria de Estadual da Educação - SEED
23. Secretaria Estadual de Infraestrutura - SEINF	24. Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública - SEJUSP
25. Secretaria Extraordinária da Juventude - SEJUV	26. Secretaria de Estado de Meio Ambiente - SEMA
27. Secretaria Municipal de Obras Públicas – SEMOP Santana	28. Secretaria de Saúde - SESA
29. Secretaria de Estado de Transporte do Amapá - SETRAP	30. Secretaria de Inclusão e Mobilização Social - SIMS
31. Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão - SIAC	32. Universidade Estadual do Amapá - UEAP
33. Super Fácil	34. Universidade Federal do Amapá - UNIFAP
35. CSA-Equatorial	36. Instituto Nacional do Seguro Social - INSS
37. Secretaria de Estado do Turismo - SETUR	38. Comissão de Segurança Pública - CSP
39. Comissão de Transporte e Obras Públicas - CTO	40. Comissão da Criança, do Adolescente e da Assistência Social - CCA
41. Comissão de Saúde - CSA	42. Comissão de Administração Pública - CAP
43. Comissão de Indústria, Comércio e Minas e Energia - CIC	44. Comissão de Meio Ambiente - CMA

Fonte: Elaborado pelos autores

A Ouvidoria da ALAP recebeu e tratou um total de 217 demandas ao longo do ano de 2023, sendo 215 manifestações de ouvidoria e 2 pedidos de acesso à informação. Vale frisar que com exceção de 2 arquivamentos, as demais demandas foram devidamente encaminhadas aos setores e órgãos competentes, e foram classificadas em três categorias distintas: Resposta Parcial, Resposta Definitiva e Sem Resposta. Essa análise é essencial para avaliar a eficácia da Ouvidoria em fornecer feedback aos cidadãos e identificar áreas que podem exigir aprimoramento.

A categoria "Resposta Parcial", com 69 demandas, representa solicitações que receberam apenas uma parte da resposta necessária. Nestes casos, o cidadão é informado pela ouvidoria acerca do encaminhamento da sua demanda, bem como do número de

protocolo (quando gerado) do órgão interno ou externo, para que o mesmo possa acompanhar a tramitação. Este grupo pode indicar a complexidade de algumas manifestações ou a necessidade de melhor comunicação entre a Ouvidoria e os setores responsáveis. Já as manifestações que obtiveram uma resposta completa e satisfatória estão categorizadas como "Resposta Definitiva", sendo 35 demandas. Essa categoria reflete o compromisso da Ouvidoria em dar respostas efetivas às preocupações dos cidadãos. Na categoria "Sem Resposta", com 111 manifestações, enquadram-se aquelas situações cujas informações ou resposta não foi encaminhada ao cidadão solicitante devido à ausência ou inconsistência de informações de contato no formulário preenchido por este ou ainda pelo fato do setor ou órgão receptor não ter respondido a demandas. Tal realidade reforça a necessidade de instituir novos canais de atendimento, que visem oferecer mais opções de comunicação entre o cidadão e a ouvidoria, uma vez que este órgão oferece apenas atendimento presencial, via e-mail e o formulário impresso.

A análise da situação das solicitações revela *insights* valiosos sobre o desempenho da Ouvidoria em 2023. Ao observar a distribuição entre Resposta Parcial, Resposta Definitiva e Sem Resposta, pode-se identificar áreas específicas para aprimoramento, promovendo um atendimento mais eficiente e abrangente às necessidades dos cidadãos.

Logo, aderir diversos canais de atendimento na Ouvidoria é extremamente necessário para desempenhar um papel fundamental na construção de uma relação eficiente e acessível entre as instituições e seus usuários, promovendo assim um sistema integrado entre os setores, proporcionando celeridade nas resolutivas.

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório Anual tem como objetivo consolidar os dados referentes ao período de abril a dezembro de 2023. Esse processo visa a continuidade das atividades, buscando equilibrar as competências e requisitos inerentes ao atendimento ao público, à promoção de uma convivência social de qualidade e ao estabelecimento da credibilidade e respeito que são essenciais para a Ouvidoria Geral da Assembleia Legislativa do Amapá na perspectiva do cidadão-usuário de seus serviços. A missão da Ouvidoria parlamentar da ALAP é representar todos os cidadãos, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela Administração Pública sejam apreciadas de forma independente e imparcial.

Em retrospectiva ao ano de 2023, a Ouvidoria destaca-se como um elo essencial entre a instituição e seus usuários, promovendo a transparência, a confiança e a melhoria contínua. Ao longo do ano, dedicou-se a atender e resolver uma ampla gama de demandas, enfatizando a importância de canais diversos para uma comunicação eficaz.

A ouvidoria da ALAP, para o exercício de 2024, objetiva ampliar seus canais de comunicação. Ao oferecer opções variadas, como sistemas especializado em gerenciamento de demandas, formulários online, e-mails, telefone, WhatsApp e presencial, a Ouvidoria atenderia às diferentes preferências e necessidades de comunicação da diversificada base de usuários. Essa abordagem inclusiva não apenas facilita o processo de reportar problemas ou fornecer *feedback*, mas também demonstra um compromisso genuíno com a transparência e a abertura de diálogo. A presença de canais diversos, além de fortalecer a eficácia do serviço prestado, também reforça a confiança e a satisfação dos usuários ao proporcionar-lhes meios flexíveis para expressar suas preocupações. Ao levar em conta a localização geográfica dos municípios amapaenses, constatou-se a necessidade de oferecer mais oportunidades ao usuário de realizar suas manifestações. Outra importante ação é a necessidade de realizar cursos de capacitação à equipe de Ouvidoria, no intuito de mantê-la atualizada e alinhada em relação ao tratamento de manifestações.

Outro fator importante que se verificou foi a ausência de normativo institucionalizado estabelecendo um fluxo padronizado de tratamento para todos os tipos

de manifestações na Ouvidoria da ALAP. Dessa forma, é necessário um Ato que contemple, detalhadamente, as etapas, prazos, competências e o papel de cada ator no processo da atividade de ouvidoria, para que este importante órgão possa desempenhar melhor sua função junto e em defesa da sociedade. Destaca-se, ainda, nesse contexto, a elaboração da Carta de Serviços ao Usuário.

É pertinente agradecer a colaboração de todos os setores envolvidos e reiterar o compromisso contínuo com a excelência no atendimento, assegurando que as vozes dos usuários sejam ouvidas e atendidas de maneira eficiente. Com base nas lições aprendidas e nos sucessos alcançados, encaramos o futuro com a determinação de aprimorar ainda mais nossos serviços, fortalecendo a parceria entre a Ouvidoria e a comunidade que servimos.

**Deputado Rodolfo Vale**  
Ouvidor Geral  
Portaria n.º 3440/2023-AL

## 8. ANEXOS

## Sessão Itinerante Parlamentar em Santana 25/04/2023



## Ouvidoria Itinerante em Mazagão 13/05/2023



### Ouvidoria Itinerante em Vitória do Jari 02/06/2023



### Ouvidoria Itinerante em Laranjal do Jari 03/06/2023





**Sessão Itinerante em Vitória do Jari 27/06/2023**



**Sessão Itinerante em Laranjal do Jari 28/06/23**



### Jornada da Juventude em Macapá 17/08/23



### Ouvidoria Itinerante em Ferreira Gomes 18/08/23



**Ouidoria Itinerante em Porto Grande 19/08/23**



**Sessão Itinerante em Porto Grande 30/08/23**



Sessão Itinerante Município Ferreira Gomes 31/08/23



Sessão Itinerante em Oiapoque 26/09/2023



### Sessão Itinerante em Calçoene 28/09/23



### Sessão Itinerante em Tartarugalzinho 17/10/23



### Sessão Itinerante em Pracuúba 18/10/23



Sessão Itinerante em Amapá 19/10/23

