



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

RELATÓRIO DE GESTÃO DA

OUVIDORIA

DA IMPRENSA OFICIAL DO ESTADO DO AMAZONAS

2024

imprensaoficial.am.gov.br
diario.imprensaoficial.am.gov.br
instagram: [@imprensaoficialamazonas](https://www.instagram.com/imprensaoficialamazonas)
[youtube.com/imprensaoficialamazonas](https://www.youtube.com/imprensaoficialamazonas)
[facebook.com/imprensaoficialamazonas](https://www.facebook.com/imprensaoficialamazonas)

ouvidoria@imprensaoficial.am.gov.br
Fone: (92) 2101-7500 / 7507 / 7508 / 7519
Rua Doutor Machado, 86 - Centro
Manaus - AM
CEP: 69020-015

Imprensa
Oficial

Wilson Miranda Lima
Governador do Estado do Amazonas

Tadeu de Souza Silva
Vice-Governador do Estado do Amazonas

Flávio Cordeiro Antony Filho
Secretário de Estado Chefe da Casa Civil

João Ribeiro Guimarães Júnior
Diretor-Presidente da Imprensa Oficial do Estado do Amazonas

Núbia Maciel Barreto
Diretora de Gestão-Financeira

Antônio Dias da Cunha Neto
Diretor de Operações

Alcione da Silva Lima
Patrícia Freitas de Magalhães Câmara
Elaboração e Revisão Geral

Elvira Geralda de Andrade Moura
Colaboração e Revisão

SUMÁRIO

1 Missão/Visão/Valores.....	04
2 Introdução.....	04
3 Estrutura Organizacional da Ouvidoria.....	05
4 Ouvidoria: Visão Geral e Destaques de 2022.....	06
4.1.1 Palestra em alusão ao Dia do Ouvidor.....	07
4.1.2 Entrega do Relatório de Gestão da Ouvidoria 2023.....	09
4.1.3 Criação da Matriz de Acompanhamento do Portal Eletrônico.....	10
4.1.4 Criação do Formulário Carta Convite.....	10
4.1.5 Criação do Termo de Recusa.....	11
4.1.6 Criação do Relatório de Análise Prévia de Manifestação.....	11
4.1.7 Campanha de Conscientização em Alusão ao Outubro Rosa.....	12
4.1.8 Lançamento do Guia Prático de Prevenção à Discriminação, ao Assédio Moral e Sexual.....	13
4.2 Palestras e Seminários.....	14
5 Canais interativos, processos de trabalho e atribuições.....	24
6 Processo de Tratamento de Demandas.....	24
7 Dados e Estatísticas das Manifestações.....	26
7.1 Perfil dos Usuários Públicos nos Canais de Comunicação.....	28
7.2 Análise de Pontos Recorrentes das Manifestações.....	28
7.3 Resolutividade com base nas respostas fornecidas pelos usuários.....	29
7.4 Prazo Médio de Atendimento das demandas.....	29
7.5 Providências adotadas pela Administração Pública nas Soluções.....	29
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	30

1 Missão, Visão e Valores

PILARES DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO



MISSÃO

Possibilitar ao cidadão o direito de manifestar-se sobre os serviços públicos prestados pela Imprensa Oficial do Estado do Amazonas;

Ouvir, acompanhar e responder as manifestações dos cidadãos, propondo ações que visem a melhoria e aprimoramento dos serviços públicos, contribuindo para a transparência e qualidade da gestão;

Defender os princípios básicos da Administração Pública Estadual.



VISÃO

Consolidar-se pela excelência nos serviços prestados pela autarquia, sermos reconhecidos pelo cidadão amazonense como instrumento de gestão e referência como modelo de melhores práticas.



VALORES

Legalidade: Garantir que a lei seja cumprida em todas as ocasiões;

Impessoalidade: Tratar todos os cidadãos com igualdade, sem distinção;

Moralidade: Atender com respeito; manter sob sigilo todas as informações confiadas à ouvidoria;

Publicidade: Divulgar no portal da Ouvidoria todos os resultados obtidos pela ouvidoria;

Eficiência: Atender e concluir todo o tramite da manifestação conforme as Leis em vigor;

Sigilo: Garantir a proteção da identidade do denunciante, assim como, o teor da sua manifestação.

Fonte: Ouvidoria, IOA/2023.

2 INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Imprensa Oficial do Estado do Amazonas tem o objetivo de prestar contas do seu desempenho e dispõe de total sigilo e segurança para oferecer à população um serviço de qualidade e excelência quanto ao recebimento, tratamento das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, sugestões de melhorias, elogios, reivindicações e denúncias sobre

os serviços oferecidos. Além disso, a Ouvidoria da IOA também disponibiliza ao público o canal “Fala.BR”, uma plataforma do Governo Federal que integra todas as Ouvidorias no Brasil e que permite ao cidadão fazer a sua manifestação sobre os serviços públicos prestados no Estado do Amazonas.

Ao longo do século XX, a ideia de ouvidoria se espalhou por todo o mundo, adaptando-se às necessidades específicas de cada país e instituição. No Brasil fortaleceu-se com a Constituição de 1988, que estabeleceu níveis democráticos com a participação do cidadão, após a promulgação da Carta Magna e a consequente ampliação da participação popular nas decisões políticas, o Brasil vem experimentando um grande crescimento no número de ouvidorias.

Em atendimento a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública. Este Relatório foi elaborado com base nos artigos 14 e 15 da referida lei.

3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA:

Órgãos de assistência e assessoramento

A Ouvidoria da Imprensa Oficial do Estado do Amazonas (OUV), é responsável por organizar, controlar e acompanhar as manifestações por meio dos canais de comunicação: Ouvidoria/Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC e Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, além de atender às exigências da Controladoria Geral do Estado – CGE pela Plataforma Integrada de Ouvidorias (Fala.Br), garantindo a ética, confidencialidade e agilidade das demandas recebidas.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

DIRETOR-PRESIDENTE

João Ribeiro Guimarães Júnior

Matrícula: 245.258-8C



Fonte: Gerência de Gestão de Pessoas, IOA/2022.

4 OUVIDORIA:

4.1 Visão geral e destaques de 2024

O Decreto nº 40.636, de 07/05/2019 regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito do Poder Executivo Estadual e institui o Sistema Estadual de Ouvidorias (se-Ouv), o qual funciona como uma forma de garantir a efetiva interlocução entre o usuário de serviços públicos, os órgãos e entidades da Administração Pública. A servidora **Patrícia Freitas de Magalhães Câmara** exerce as atribuições da Ouvidoria da

IOA conforme **Portaria nº 070/2023 - GDP/IOA**, publicada no Diário Oficial Eletrônico, Poder Executivo – Seção II, página 15, no dia 14/12/2023.

. A servidora **Elvira Geralda de Andrade Moura** exerce as atribuições do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e do Sistema Eletrônico de Acesso à Informação (e-SIC) conforme a **Portaria nº 027/2024-GDP/IOA**, publicada no Diário Oficial Eletrônico, Poder Executivo – Seção II, página 20, no dia 09/05/2024.

No exercício de 2024 a Ouvidoria realizou ações internas, participação em cursos, simpósios, seminários e palestras.

4.1.1 No dia 15 de março foi realizada a Palestra em alusão ao Dia do Ouvidor “Comunicação não violenta” com o Assistente Social do CRESS AM, Lucas Lins.





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO



Fonte: Assessoria de Comunicação

imprensaoficial.am.gov.br
diario.imprensaoficial.am.gov.br
instagram: @imprensaoficialamazonas
youtube.com/imprensaoficialamazonas
facebook.com/imprensaoficialamazonas

ouvidoria@imprensaoficial.am.gov.br
Fone: (92) 2101-7500 / 7507 / 7508 / 7519
Rua Doutor Machado, 86 - Centro
Manaus - AM
CEP: 69020-015


**Imprensa
Oficial**

4.1.2 Em março foi realizada a prestação de contas com a entrega do Relatório de Gestão da Ouvidoria – 2023, ao diretor-presidente, João Ribeiro Júnior.



Fonte: Assessoria de Comunicação

4.1.3 Criação da Matriz de Acompanhamento do Portal Eletrônico para realização de Auditoria pela Autoridade de Monitoramento.

		MATRIZ DE CONTROLE DO PORTAL ELETRÔNICO		Responsável: Elvira Moura
				Data de Atualização: 02/05/2024
ITEM	CONFORME	NÃO CONFORME	OBSERVAÇÕES	
Imprensa Oficial		X	Alterar o texto, conforme o texto do Programa de Integridade	
História		X	Texto desatualizado	
Orientação Técnica Nº 28/2012, da SEFAZ - GINS		X	Link desatualizado	
Lei Nº 899, de 24 de novembro de 1969. – Transformação da Imprensa Oficial em Autarquia				
Lei Nº 2.962, de 29 de julho de 2005. – Lei orçamentária do Estado do Amazonas				
Lei Delegada Nº 67, de 18 de maio de 2007. – Funcionamento e estrutura do Poder Executivo		X	Link desatualizado	
Auditoria - Certificados		X	Certificado de 2018 faltando	
Memorial		X	Esta não esta disponível	
RELATÓRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO		X	Acrescentar a palavra da Pesquisa de Satisfação	
Plataforma Legisla.AM		X	Modificar o nome NPS para Pesquisa de Satisfação	



Fonte: Autoridade de Monitoramento

4.1.4 Criação do Formulário de Carta Convite para comparecimento na Ouvidoria.

	CARTA CONVITE	IOA_FO.OUV_004/00
<p>Esta Ouvidora, designada pela Portaria nº 0070/2023-GDP/IOA, publicada no dia 14 de dezembro de 2023, no Diário Oficial do Estado do Amazonas, Edição nº 35.123, Ano CXXXI, Poder Executivo – Seção II, página 15 e 16, CONVIDA Vossa Senhoria para comparecer no dia xxxx, às xxxx, na Ouvidoria da Imprensa Oficial do Estado do Amazonas – IOA, localizada na rua Doutor Machado, nº 86 - Centro, na cidade de Manaus/AM, a fim de prestar depoimento acerca da manifestação recebida.</p> <p>_____, ____ de 2024</p> <p>Recebido em: ____/____/2024 às ____ horas.</p> <p>Nome do Recebedor Matrícula nº xxx</p>		


Fonte: Ouvidoria

4.1.5 Criação do Termo de Recusa, caso o colaborador se recuse prestar esclarecimentos, quando o mesmo for convocado pela Ouvidoria.

		TERMO DE RECUSA	IOA_FO.OUV_003/00
<p>Nós, abaixo assinados, declaramos ter testemunhado a recusa da resposta à manifestação:</p> <p>Dados do Usuário</p> <p>Sr(a) _____</p> <p>Matrícula: _____</p> <p>Data da Manifestação: ____/____/____</p> <p>Sigilo: <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO</p> <p>Meios de Contato: _____</p> <p>Tipos de Manifestação: _____</p> <p>POR SER A EXPRESSÃO DE RECUSA, NÃO SE PODE APLICAR A FÉ OU COAÇÃO DE QUALQUER ESPÉCIE, O PRESENTE TERMO DE RECUSA.</p>			

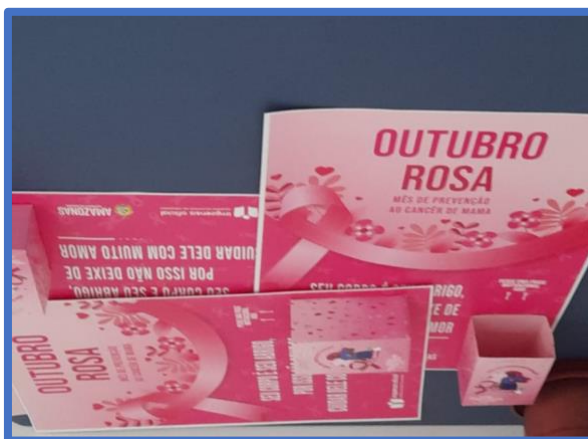
Fonte: Ouvidoria

4.1.6 Criação do Relatório de Análise Prévia da Ouvidoria, a ser encaminhado para o Comitê de Ética juntamente com a manifestação recebida.


<p align="center">RELATÓRIO DE ANÁLISE PRÉVIA</p> <p>1. Autoria</p> <p>A Servidora xxxx, matrícula nº xxx foi denunciada nesta Ouvidoria pela colaboradora xxxx matrícula nº xxx.</p> <p>2. Materialidade</p> <p>A denúncia refere-se ao ato de falta de urbanidade que trouxe constrangimento a denunciante.</p> <p>3. Considerações Finais</p> <p>Diante do exposto, face da análise prévia de ouvidoria, que consiste na verificação da presença de requisitos mínimos para o devido encaminhamento aos órgãos apuratórios, conforme § 1º, art. 18, Decreto Estadual nº 40.636/2019.</p>

Fonte: Ouvidoria

4.1.7 Campanha de conscientização em alusão ao Outubro Rosa, sobre a importância do autocuidado e a prevenção ao câncer de mama.



Fonte: Assessoria de Comunicação

4.1.8 No dia 06 de dezembro foi realizado o “Lançamento do Guia Prático de Prevenção a Discriminação, ao Assédio Moral e Sexual”.

O Guia foi elaborado pela Ouvidora da autarquia, Patrícia Magalhães e pela assessora de Gestão da Qualidade, Alcione Lima, a diagramação foi realizada pela Gerência de Serviços Editoriais, palestrante, Patrícia Leão, Delegada da Polícia Civil do Amazonas (PC-AM).



Fonte: Assessoria de Comunicação



Fonte: Assessoria de Comunicação

4.2. Palestras e Seminários

4.2.1 Dia Nacional do Ouvidor

A Controladoria Geral do Estado (CGE-AM), reuniu no dia 12 de março de 2024, ouvidores e ouvidoras estaduais para enfatizar a importância do constante aprimoramento do sistema de ouvidorias como um canal efetivo de participação ativa do cidadão. O encontro aconteceu na sede do Governo e contou com a participação da Ouvidora da Imprensa Oficial do Estado do Amazonas, Patrícia Magalhães.



Fonte: Assessoria de Comunicação

4.2.2 II Encontro Estadual de Controle Interno

No dia 13 de setembro de 2024, a Ouvidora, Patrícia Magalhães, participou da solenidade de entrega do Selo de Ouro ao diretor-presidente, João Ribeiro Júnior, em homenagem e reconhecimento pelo total apoio e suporte que o mesmo tem dado à Unidade de Controle Interno – UCI da Autarquia.

O evento foi realizado no Auditório Belarmino Lins, na Assembleia Legislativa do Amazonas.



Fonte: Assessoria de Comunicação

4.2.3 II Expo Mulher OAB-AM “Mulher na Amazônia: Protagonismo e Superação”

No dia 01 de março de 2024, foi realizada a II Expo Mulher OAB-AM “Mulher na Amazônia: Protagonismo e Superação” no Centro de Convenções Vasco Vasques.



Fonte: Assessoria de Comunicação

4.2.4 69ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores no Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP)

Nos dias 7 e 8 de março de 2024, foi realizada a 69ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores no Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), na sede do Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM).



Fonte: Assessoria de Comunicação

4.2.5 1º ENOE – Encontro Nacional “Ouvir e Enfrentar – Não se cale, fale!”

No dia 21 de agosto de 2024, foi realizado o 1º ENOE – Encontro Nacional “Ouvir e Enfrentar” no Centro de Convenções Vasco Vasques. O evento teve continuidade nos dias 22 e 23 no Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE/AM).





Fonte: Assessoria de Comunicação

4.2.6 Ciclo de Palestras “Mulheres em Foco”

No dia 29 de outubro de 2024, o Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE/AM), promoveu em comemoração ao Outubro Rosa o Ciclo de Palestras “Mulheres em Foco”, com o objetivo de reforçar a importância do autocuidado e da liderança feminina.



4.2.7 Ciclo de palestras sobre “Atuação com Perspectiva de Gênero pelo Sistema de Justiça Brasileiro”, em alusão ao Dia Internacional da Não Violência Contra a Mulher.

No dia 29 de novembro, a Ouvidoria das Mulheres do Ministério Público do Amazonas (OM-MPAM) realizou um ciclo de palestras com a temática “Atuação com Perspectiva de Gênero pelo Sistema de Justiça Brasileiro”, em alusão ao Dia Internacional da Não Violência Contra a Mulher. O evento ocorreu no Auditório Carlos Alberto Bandeira de Araújo, na sede da Procuradoria-Geral de Justiça (PGJ).



Fonte: Assessoria de Comunicação

4.2.8 Seminário Internacional “A Importância da Ouvidoria na proteção do Meio Ambiente”

No dia 13 de dezembro de 2024, foi realizado o Seminário Internacional “A Importância da Ouvidoria na Proteção do Meio Ambiente: Diálogos Ibero-Americanos”, no Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE/AM).



Fonte: Assessoria de Comunicação

4.3 Cursos Realizados

Tabela 1: Cursos realizados

QTD.	CURSOS	LOCAL	DATA
1	Atendimento ao Cidadão	ESASP	15 a 19 de janeiro de 2024
2	Transparência e Ouvidoria para gabinetes	ESASP	20 a 22 de maio de 2024
3	Ouvidoria e Transparência Pública	ESASP	25 de junho de 2024
4	Gestão de Conflitos no Serviço Público	ESASP	25 de junho de 2024
5	Elaboração e Atualização da Carta de Serviços em cumprimento à Lei nº 13.460/2017 - CDU	ESASP	16 de julho de 2024
6	Noções de Acentuação, vírgula, pontuação e crase em documentos oficiais	ESASP	29 a 31 de julho de 2024
7	Tratamento das Manifestações em Ouvidorias e Pedido a Acesso a Informação em conformidade com a LGPD	ESASP	27 a 29 de agosto de 2024
8	Terapeuta de Resultados	ENAP	07 a 13 de outubro de 2024
9	Liderança Transformadora: Gestão de Pessoas no Serviço Público	ESASP	11 A 13 de novembro de 2024

Fonte: Gerência de Gestão de Pessoas

5 Canais interativos, processos de trabalho e atribuições

5.1 Canais de Atendimento aos usuários



5.1.1 Fala-BR é uma plataforma do Governo Federal que integra todas as Ouvidorias do Brasil e que permite ao cidadão fazer reclamação, sugestão, denúncia, elogio ou solicitação de informação sobre os serviços públicos no Estado do Amazonas.

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/AM/manifestacao/>



5.1.2 e-SIC é o serviço de informações ao cidadão que permite que qualquer pessoa física ou jurídica encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal.

<https://acessoainformacao.am.gov.br/index/>
sic@imprensaoficial.am.gov.br



5.1.3 SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor, que tem por objetivo oferecer ao consumidor/cidadão: atendimento, sanar dúvidas, oferecer informações e registrar reclamações acerca dos serviços ofertados pela Imprensa Oficial do Estado do Amazonas.

<http://imprensaoficial.am.gov.br/sac>
sac@imprensaoficial.am.gov.br



5.1.4 Ouvidoria da Imprensa Oficial do Estado do Amazonas (IOA) é um serviço seguro e confiável, disponível para atender com responsabilidade e sigilo todo cidadão que desejar enviar sugestões de melhorias, elogios, reivindicações e denúncias sobre os serviços da IOA oferecidos à população.

<http://imprensaoficial.am.gov.br/ouvidoria>
ouvidoria@imprensaoficial.am.gov.br

Fonte: Ouvidoria, IOA/2024

6 Processo de tratamento de demandas

Todas as manifestações (Fala.Br, e-SIC, SAC e Ouvidoria (OUV) são recepcionadas, sem exceção, são devidamente tratadas e respondidas pela Ouvidoria. Incluem-se nessa competência as demandas eventualmente encerradas ou arquivadas, com base nas hipóteses legalmente previstas,

resultado de análise prévia e sob justificativa. As principais etapas do processo estão demonstradas via fluxograma abaixo:

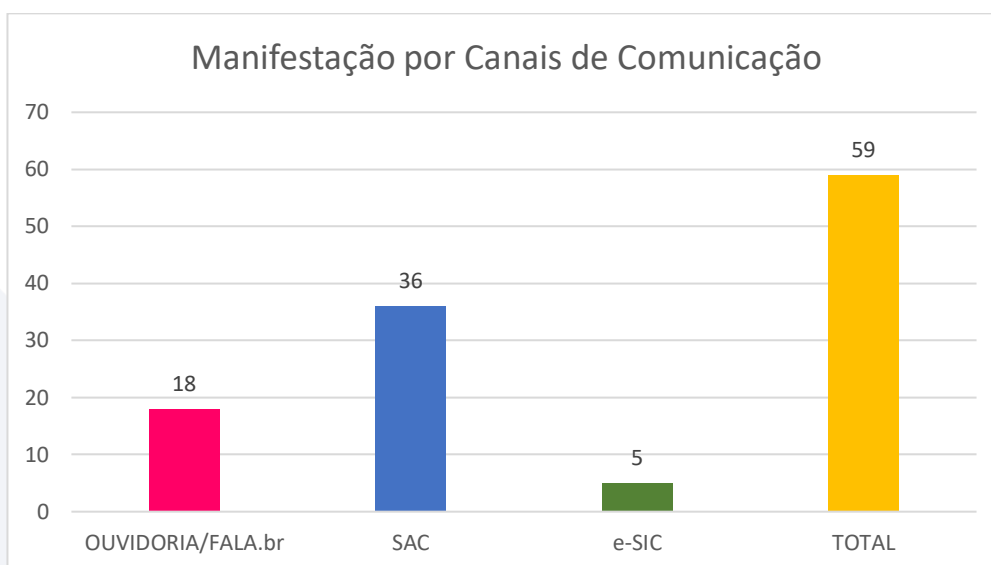
6.1 Figura Ilustrativa do funcionamento da Ouvidoria



Fonte: Ouvidoria, IOA/2024

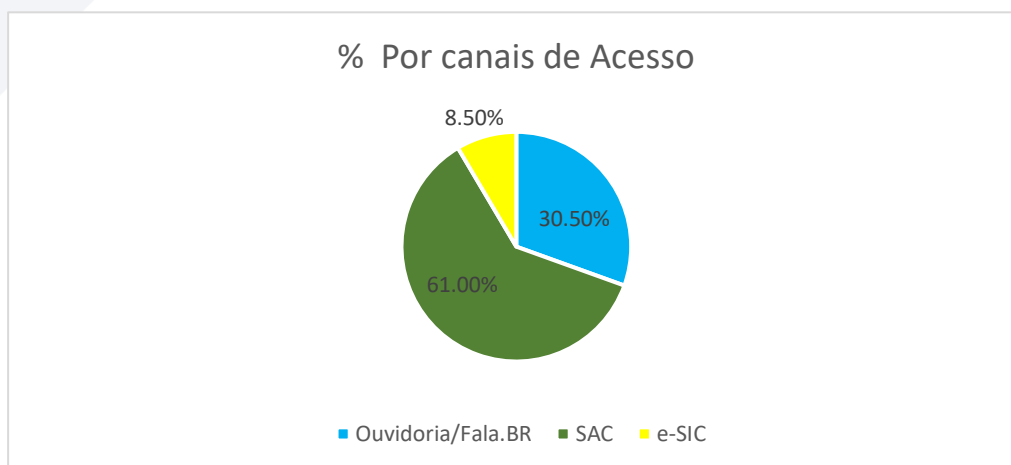
7 Dados e estatísticas das manifestações e pedidos de acesso à informação para Imprensa Oficial do Estado do Amazonas:

Gráfico 1 – Manifestação por Canais de Comunicação



Fonte: Dados fornecidos pelo Setor da Ouvidoria/SAC/e-SIC, 2024.

Gráfico 2 – Manifestação por Canais de Comunicação

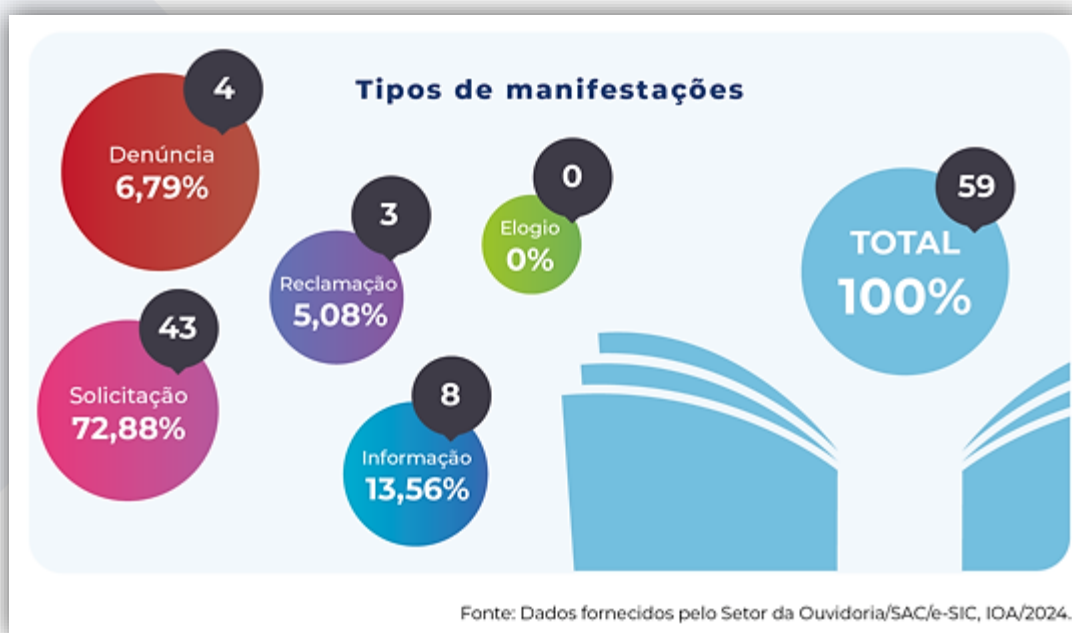


Fonte: Dados fornecidos pelo Setor da Ouvidoria/SAC/e-SIC, 2024.

Gráfico 3 – Demandas respondidas por canais de comunicação

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	RESPOSTAS NO PRAZO	RESPOSTAS FORA DO PRAZO	ARQUIVADAS	RESPOSTAS EM ABERTO	% DE RESPOSTAS DENTRO DO PRAZO
Ouvidoria/Fala.BR	18	18	0	2	0	100%
SAC	36	36	0	0	0	100%
e-Sic	5	5	0	0	0	100%

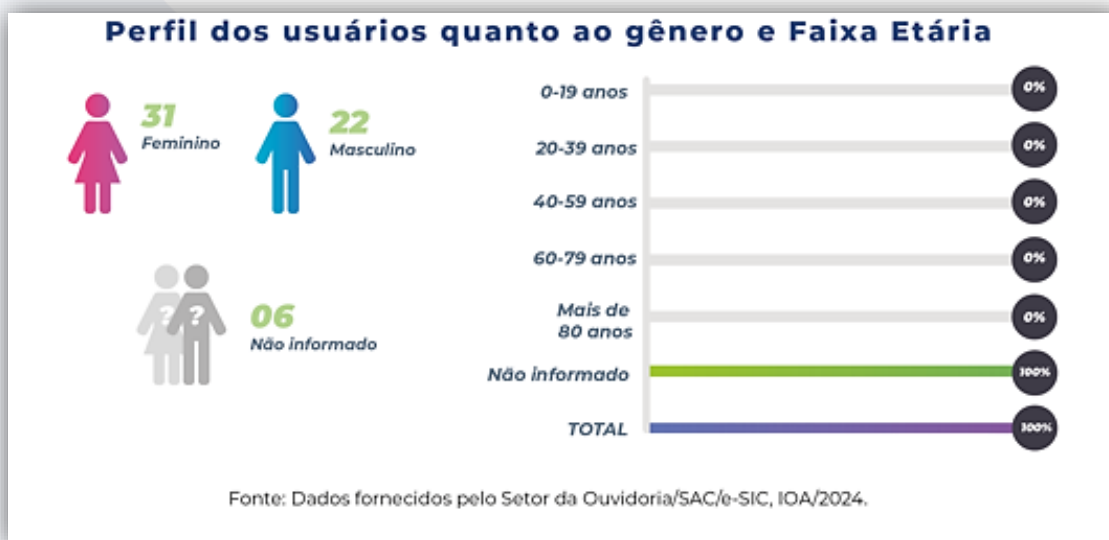
Fonte: Dados fornecidos pelo Setor da Ouvidoria/SAC/e-SIC, 2024.



Evidenciou-se que a maior quantidade de manifestações recebidas se refere as solicitações referente acesso a publicações no Diário Oficial Eletrônico do Estado do Amazonas representando 72,88% do total.

7.1 Perfil dos Usuários Públicos nos Canais de Comunicação

Para registrar uma manifestação nos canais de comunicação é solicitado ao usuário informações de cadastro para compreender o público que efetua a demanda. Ressalta-se que esses dados não são de preenchimento obrigatório. Entre as 59 (cinquenta e nove) manifestações registradas para a Imprensa Oficial, constatou-se que 06 (seis) perfis não houve registro de informação sobre o gênero e, além disso, não foram fornecidas informações completas sobre a faixa etária, totalizando 100%.



Fonte: Dados fornecidos pelo Setor da Ouvidoria/SAC/e-SIC, 2024.

7.2 Análise de Pontos Recorrentes das Manifestações

Os pontos recorrentes no exercício de 2024, estão relacionadas as solicitações de acesso a publicações no Diário Oficial Eletrônico do Estado do Amazonas.

7.3 Resolutividade com base nas respostas fornecidas pelos usuários dos canais de comunicação

É importante ressaltar que a Imprensa Oficial elaborou o Guia para Pesquisa no Diário Oficial Eletrônico do Estado do Amazonas e disponibilizou aos seus usuários, por meio do link:

https://diario.imprensaoficial.am.gov.br/theme/a_m/manuais/guia_para_pesquisa_doe_v1.pdf

7.4 Prazo médio de atendimento das demandas

No exercício de 2024, o prazo médio de respostas nos canais de comunicação foi de 02 dias.

7.5 Providências adotadas pela Administração Pública nas Soluções apresentadas

Para garantir resolutividade nas soluções apresentadas houve participação direta dos servidores responsáveis pelos canais de comunicação em cursos e seminários para aprimoramento das atividades, conforme evidenciados na tabela 1.

8 Considerações Finais

A Ouvidoria da Imprensa Oficial do Estado do Amazonas (IOA) disponibiliza o Relatório de Gestão referente ao exercício de 2024. O documento apresenta um balanço das ações realizadas ao longo do ano, além das estatísticas de atendimento das manifestações, que é um canal direto de diálogo entre a Administração e o cidadão, materializando a garantia constitucional prevista no Art. 5º, inciso XXXIV, da Constituição Federal.

A missão da Ouvidoria é possibilitar ao cidadão o direito de manifestar-se sobre os serviços públicos prestados pela IOA, ouvir, acompanhar e responder as manifestações dos cidadãos, propondo ações que visem a melhoria e aprimoramento dos serviços públicos, contribuindo para a transparência e qualidade da gestão, defender os princípios básicos da administração pública estadual.

Ressaltamos que no exercício de 2024, esta Ouvidoria realizou ações em consonância com as determinações do Decreto nº 48.999, de 09 de fevereiro de 2024, dentre outras.

Recomenda-se no exercício de 2025 a implementação de um Plano de Comunicação, para divulgação das ações e os resultados implementados pela Ouvidoria, e ainda, realizar divulgação nas redes sociais da instituição para maior interação com os cidadãos.

Desta forma, reiteramos nosso compromisso de continuar exercendo nossas atribuições com os esforços e dedicação necessários, sempre amparados nos valores da ética, da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade e da eficiência, visando a melhoria e aprimoramento dos serviços públicos do Estado do Amazonas.