



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

Ouvidoria Sejusc

# RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL

Atendimento a pedidos de informação e  
outras demandas.

Exercício 2022





**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

# **Ouvidoria da Secretaria de Estado de Justiça Direitos Humanos e Cidadania**

## **Relatório Anual**

### **Atendimentos a Pedidos de Acesso á Informação e Outras Demandas**

**Exercício 2022**





**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

## Apresentação

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Justiça Direitos Humanos e Cidadania - **SEJUSC** foi criada com o objetivo de auxiliar a comunicação entre esta SEJUSC e os Usuários do Serviço Público. Sua função é contribuir para o acesso mais simples e rápido aos Serviços Públicos prestados, informando os prazos , canais , formas de atendimento e visando a transparência e eficiência das ações desta Secretaria.





**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

## Missão

Aprimorar continuamente o atendimento de Ouvidoria de forma satisfatória e eficaz para todos os Cidadãos que utilizam os serviços prestados por esta SEJUSC.





**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

## Visão

Ser uma Ouvidoria de Referência sempre dentro dos preceitos conforme Decreto N°.40.636, 07 de maio de 2019 que Regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.





## Relatório Estatístico

Esta ouvidoria busca mediar as relações entre os cidadãos e a Sejusc e o esforço dessa atuação se encontra no relatório estatístico de suas atividades a seguir apresentado. O documento contém informações sobre o recebimento de demandas e seu atendimento, com destaque para os pedidos de acesso à informação relativos ao ano de 2022.



## Canais de Atendimento

A ouvidoria da Sejusc disponibiliza cinco canais de atendimento:

- E-mail institucional: [sic@sejusc.am.gov.br](mailto:sic@sejusc.am.gov.br);
- Telefone e WhatsApp: (092) 98454-8684;
- Presencial: Rua Bento Maciel, 02 Cj. Celetramazon- Adrianópolis CEP 69057-300;
- E-SIC: [sistema.ouvidorias.gov.br/](http://sistema.ouvidorias.gov.br/).
- FALA.BR :Plataforma de Ouvidoria

Os dados apresentados neste relatório foram extraídos dos sistemas e-Sic e e-Ouv, assim como cadastro de manifestações via WhatsApp, e-mail e presencial concluídas no ano de 2022.



## **Demandas**

Em 2022, foram cadastradas na ouvidoria 1.401 demandas. Desse total, todas foram concluídas, por outro lado, algumas foram respondidas fora do prazo devido ao nível de complexidade das solicitações, como em pedidos envolvendo grande número de pessoas e diferentes departamentos, como Projetos, Financeiro, Socioeducativo, PCD, Mulheres em situação de vulnerabilidade e Idosos.

**Demandas relativas a fatores externos:** relatos de irregularidades, solicitações de orientação técnica ou providências, encaminhamento de urgências para RG e sugestões acerca dos trabalhos desta Sejusc, entre outras;

**Pedidos de acesso à informação:** solicitações de processos e certidões, bem como informações sobre questões relativas a Documentos e Contratos, planilhas orçamentárias e serviços oferecidos por esta Sejusc;

**Demandas relativas a fatores internos:** críticas, sugestões e eventuais denúncias acerca de questões internas;







**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

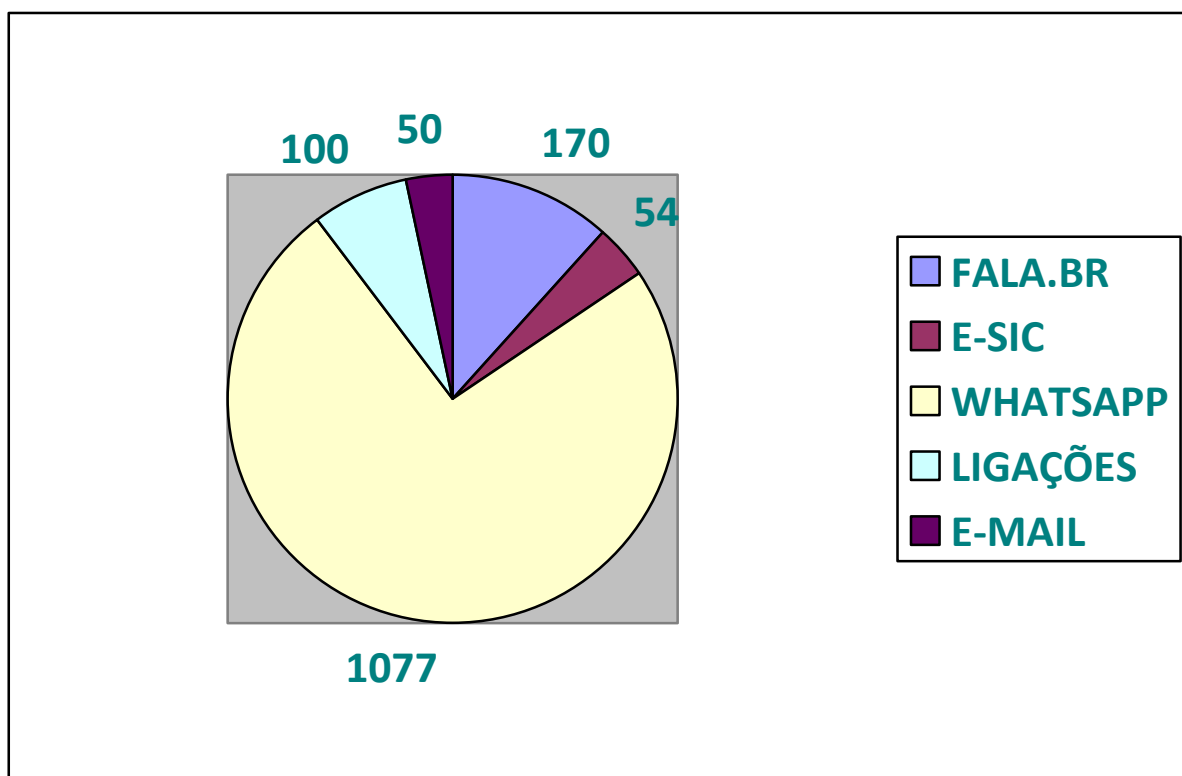
## Meios de Comunicação

O indicador abaixo apresenta a quantidade de demandas recebidas nos portais de comunicação disponíveis na Ouvidoria desta Sejusc no ano de 2022.





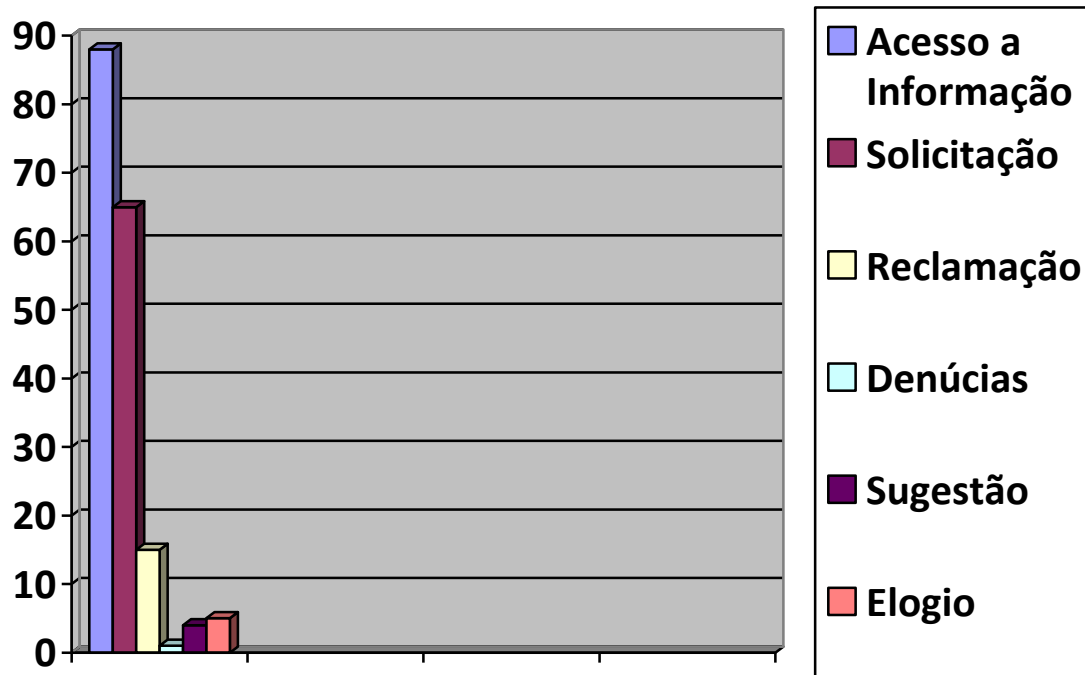
## Meio de Comunicação das Solicitações Recebidas





## Tipos de Solicitações

O indicador abaixo apresenta os diferentes tipos de solicitações:





**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

**Jussara Pedrosa Celestino da Costa**

Secretária Titular da Secretaria de Estado Justiça, Direitos Humanos e Cidadania

**Luiza de Almeida Afonso**

Secretária Executiva da Sejusc

**Rosy Seixas**

Secretária Executiva da Sejusc

**Carla Márcia Silva Brandão**

Ouvidora

**Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania**

Rua Bento Maciel, 02 Cj. Celetamazon- Adrianópolis,  
Manaus/AM  
CEP 69057-300

