



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Relatório Anual de Gestão 2023 Ouvidoria – SEJUSC

www.sejusc.am.gov.br
instagram: @SejuscAm
twitter.com/SejuscAm
facebook.com/SejuscAM

Fone:(92) 3632-0654
Rua Bento Maciel, 02,
Conjunto Celetramazon -
Adrianópolis.
Manaus – Am – CEP 69057-300

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

EXPEDIENTE

2023 Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania

Governador do Estado do Amazonas

Wilson Miranda Lima

Secretária de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania

Jussara Pedrosa Celestino da Costa

Chefe de Gabinete

Augusto de Souza Fonseca Neto

Ouvidor

Erick Diego Nogueira de Souza

Assessoria de Ouvidoria

Alice Luzia Borges Martins

Carla Márcia Silva Brandão

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, informando os prazos, canais, formas de atendimento, visando a transparência e eficiência das ações desta Secretaria. Tem como objetivo atuar como um espaço de comunicação entre os cidadãos e a gestão pública, estabelecendo a resolução ágil das questões apresentadas, promovendo à cidadania e a melhoria dos serviços prestados.

Em obediência a Lei Geral de Proteção e Defesa do Usuário dos Serviços Públicos (13.460/2017), a Ouvidoria da SEJUSC anualmente elabora um relatório de atividades, a fim de subsidiar as tomadas de decisão da gestão desta Secretaria, produzindo e analisando dados e informações sobre as atividades desenvolvidas, bem como propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos (Art. 14, parágrafo II; Decreto nº 40.636/19, Art.8, parágrafo VII).

Este relatório apresenta os resultados das atividades desempenhadas por esta Ouvidoria na busca por agregar valor à instituição, eficiência, transparência e resolução pacífica dos conflitos. Além das atividades desenvolvidas, apresentaremos de forma quantitativa os principais dados relacionados as demandas apresentadas e registradas por esta Ouvidoria, assim como sugestões para melhoria dos serviços prestados por esta Secretaria.

CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria da SEJUSC atualmente disponibiliza ao usuário quatro formas de atendimento, sendo eles:

- Presencialmente: Rua Bento Maciel, 02 Conj. CELETRAMAZON, Adrianópolis, de Segunda à Sexta, de 08h às 17h.
- E-mail: sic@sejusc.am.gov.br
- Telefone (ligações, whatsapp, sms): (92) 98454-8684
- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (FalaBr): falabr.cgu.gov.br/web/AM

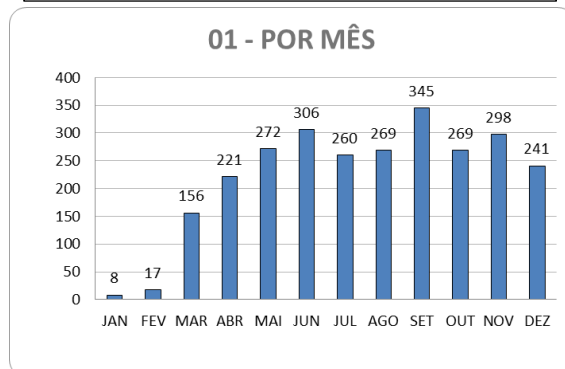
Através desses canais, o usuário do serviço público pode registrar sugestões, solicitações, reclamações, denúncias, elogios e pedidos de acesso à informação.

RESULTADOS

No ano de 2023 foram realizados 2662 atendimentos, sendo eles manifestações registradas no FalaBr, Pedidos de Acesso à Informação na Plataforma E-SIC, e demandas via e-mail, telefone, processos e presencialmente.

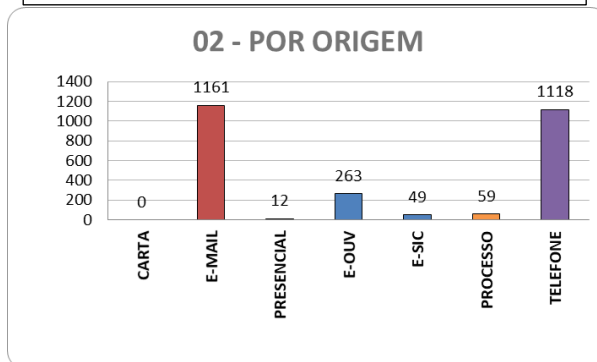
É possível perceber no Quadro 1, que nos meses de janeiro e fevereiro houveram poucos registros de atendimentos e manifestações devido a um problema no telefone e e-mail da Ouvidoria, o que impossibilitou o levantamento de dados nesses meses.

Quadro 1 – Atendimentos registrados por mês



Grande parte das demandas que chegam à Ouvidoria são através do e-mail e telefone (ligação e whatsapp), no entanto, são demandas de informações diversas, orientações sobre serviços, contatos telefônicos, etc, que normalmente não são registradas na Plataforma de Ouvidoria.

Quadro 2 – Atendimentos registrados por origem

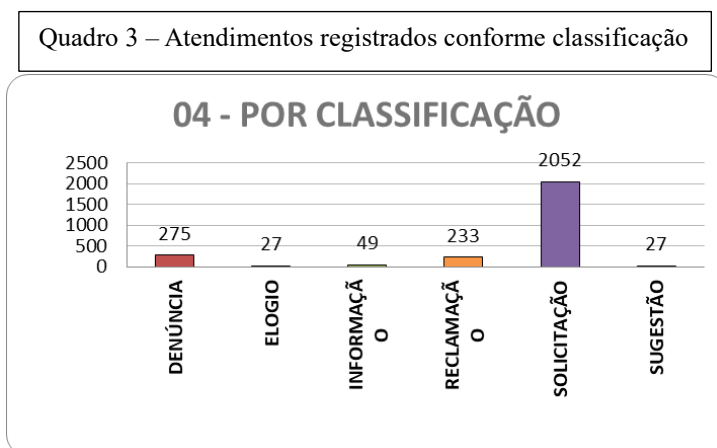


Até o final do mês de novembro, as Ouvidorias Estaduais utilizavam a Plataforma E-SIC para recebimento de pedidos de acesso à informação. No mês de dezembro,

conforme orientação da Controladoria Geral do Estado (CGE) – órgão central do Sistema Estadual de Ouvidorias – o acesso à informação passou a ser solicitado via Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FalaBr. Foram registrados 49 pedidos de acesso à informação, sendo as principais demandas relacionadas ao sistema socioeducativo, programas de direitos humanos e ações desenvolvidas pela Secretaria.

As manifestações de Ouvidoria registradas na Plataforma FalaBr foram 263, tendo como principais demandas manifestações fora de nossa competência, como por exemplo, a emissão e entrega da nova carteira de identidade nacional e funcionamento da Plataforma Gov.Br. No entanto, também foram registradas uma demanda considerável de reclamações sobre missão e entrega de carteiras PcD e CIPTEA, passe legal, denúncias de negligência contra idosos, pcDs e crianças e reclamações sobre atendimento público.

Quando analisamos as manifestações atendidas de acordo com sua classificação, podemos observar que a grande maioria são solicitações de informações diversas e de orientações sobre serviços, conforme Quadro 3:

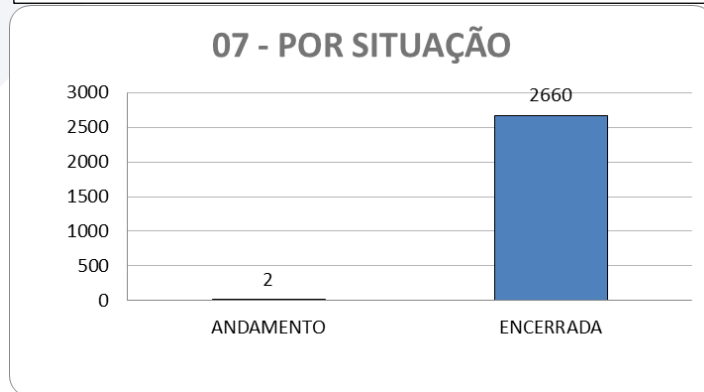


O desconhecimento sobre as atribuições da SEJUSC ainda são razão de um número considerável de denúncias sobre violências, irregularidades administrativas, condutas de servidores de outros Estados e de outras Secretarias de Estado.

Neste sentido é importante informar que a SEJUSC/AM é uma Secretaria que desenvolve ações para criança e adolescente, mulheres, cidadania, idosos, população em situação de rua, diversidade e gênero, migração e refúgio, políticas sobre álcool e outras drogas, promoção da igualdade racial, trabalho escravo, tráfico de pessoas, diversidade religiosa e Pessoa com Deficiência (PcD), no Estado do Amazonas.

Chegamos ao final de dezembro de 2023 com quase 100% das manifestações respondidas/encerradas, restando apenas duas que ainda cumprem o prazo para resposta.

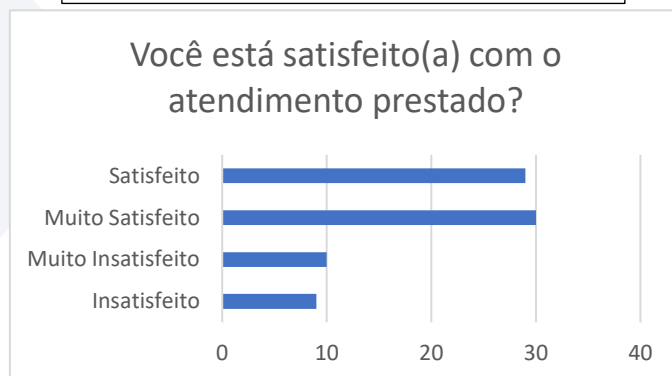
Quadro 4 – Atendimentos registrados conforme situação



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Em cumprimento ao Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, a Ouvidoria da Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania apresenta o resultado da pesquisa de satisfação feita na Plataforma Fala.Br e no atendimento do setor de Ouvidoria. Ao todo, 78 pessoas responderam à pesquisa.

Quadro 5 – Resultado da pesquisa de satisfação



Este resultado avalia não apenas o atendimento público, mas também a satisfação com a resposta obtida do setor competente através da Ouvidoria.

SUGESTÕES À GESTÃO

Conforme a Lei de Proteção e Defesa dos Usuários do Serviço Público (Lei nº 13.460/17), em seu Art. 13, “ As Ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I. Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II. Acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
- III. *Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;*
- IV. *Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;*

E o Art. 14 [...] as Ouvidorias deverão:

II. Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos.

E o Decreto nº 40.636, de 07 de maio de 2019, Art. 8, “Compete às unidades setoriais do Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV):

VII. 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; (grifo nosso).

Dessa forma, queremos propor sugestões que visam o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos por esta Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania.

- **Atualização da Carta de Serviços** - (em processo de finalização). A Carta de Serviços ao Usuário atende a Lei Nº 13.460/2017, também chamada de Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público, e que tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Constitui instrumento obrigatório e objeto de avaliação de transparência pública dos órgãos de controle, dada a sua importância. A sua prática implica para a Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania, um processo de transformação sustentada em Princípios Fundamentais – Participação e Comprometimento, Informação e Transparência, Aprendizagem e Eficiência. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão, estimulando o controle social e a melhoria dos serviços públicos.
- **Atualização dos contatos telefônicos das Secretarias Executivas e setores subordinados** - Uma das maiores demandas que chegam à Ouvidoria, são solicitações de contatos da Secretaria. Precisamos atualizar e disponibilizar no site da SEJUSC.
- **Treinamentos e Formações** – acerca do Direito Administrativo, Lei de Acesso à Informação, LGPD, Atendimento Público com especificidades para idosos, pcds, mulheres, crianças, LGBTQIAPN+, etc.
- **Reuniões periódicas com os setores competentes para tratar das questões recorrentes de manifestação.**

- **Cumprimento dos prazos de respostas para as demandas encaminhadas pela Ouvidoria.**

MOÇÃO DE APLAUSO

A Moção de Aplauso é um instrumento de reconhecimento e estímulo a pessoas ou instituições que contribuem, seja de forma profissional ou voluntária, como forma de reconhecer e homenagear este trabalho.

A Ouvidoria da SEJUSC reconhece e parabeniza setores desta SEJUSC que ao longo de 2023 se destacaram pela clareza, objetividade e efetividade das respostas ao cidadão, o cumprimento dos prazos e a eficácia no atendimento as demandas encaminhadas ou informações solicitadas.

- Destaque para a servidora Gabrielle Ferreira (Gaby) – lotada na Secretaria Executiva de Cidadania, que sempre atendeu a Ouvidoria com presteza e compromisso, buscando a resolução das demandas apresentadas.
- Destaque para os servidores Agostinho e José Gabriel – lotados na Secretaria Executiva de Direitos Humanos, sempre muito solícitos e propositivos.
- Destaque para os servidores que atuam no CIPDI, da Secretaria Executiva da Pessoa Idosa.



PARTICIPAÇÃO E AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

1. Visitas técnicas as Secretarias Executivas



14/03 - Visita à SECID, Secretária France e a Chefe de Depto Luciana.



20/03 - Visita à SEPM, Secretária Maricília.



22/03 - Visita à SEPCD, Secretária Leda e Secretário Adriano.



23/03 - Visita à SEADPI, Secretária Anny.



24/03 - Visita à SEDCA, Secretária Rosalina.



27/03 - Visita à SEDH, Secretária Gabriella.



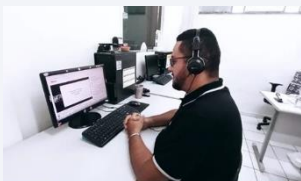
28/03 - Visita à SECEX, Secretária Luiza.

2. Visita de cortesia – Ouvidoria da SSP

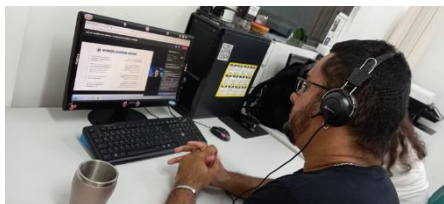


24/03 - Visita do Ouvidor Geral da Secretaria de Segurança Pública (SSP).

3. Cursos e Treinamentos



26/04 - A equipe de Ouvidoria participou durante 2 dias de Treinamento sobre Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias realizado pela CGU.



09/05 - Formação sobre a Lei de Acesso à Informação, promovido pela CGU.



11/05 - Participamos do 1º Encontro Estadual de Controle Interno do Amazonas, uma realização da CGE/AM.



13/07 - Treinamento sobre Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD no auditório do PAC Compensa.



11 a 14/09 - Curso de Aperfeiçoamento sobre a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, promovido pela Escola de Gestão e Aperfeiçoamento do Servidor Público - ESASP.



20/09 - Ouvidoria e Controle Interno participaram da Reunião Técnica de Diagnóstico sobre Compliance, LGPD e Transparência - CGE/AM



11/09 - Capacitação de servidores que atuam com pessoas em vulnerabilidade, em alusão ao Setembro Amarelo - SEDH



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

4. Eventos



16/03 - Dia do Ouvidor - Lançamento do novo formato de Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Manaus e Homenagem aos Ouvidores da Rede de Ouvidorias do Amazonas.



24/03 - Estivemos participando da Iluminação do Teatro Amazonas em alusão ao Dia do Orgulho Gay, promovido pela SEDH.



02/05 - Estivemos participando da Abertura do mês de Conscientização e Luta contra o Abuso e Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes.



18/05 - Dia Nacional de Combate ao Abuso e Violência Sexual contra Crianças e Adolescentes.



29/05 - Seminário de Atualização do Plano Estadual de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas e Atenção aos Migrantes, Refugiados e Apátridas do Estado do Amazonas - SEDH.

www.sejusc.am.gov.br
instagram: @SejuscAm
twitter.com/SejuscAm
facebook.com/SejuscAM

Fone:(92) 3632-0654
Rua Bento Maciel, 02,
Conjunto Celetramazon -
Adrianópolis.
Manaus – Am – CEP 69057-300

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



29/09 - Ação de Cidadania no Parque das Tribos a convite da SEPM.



10/06 - Marcha pra Jesus - A Ouvidoria realizou uma Pesquisa de Satisfação com o objetivo de levantar informações acerca da percepção da população em relação à SEJUSC e seus serviços.



24/11 - Curso de noções básicas de primeiros socorros.



30/11 - Inauguração do CIPDI no PAC São José.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

5. Redes Sociais – publicações de matérias sobre a Ouvidoria



www.sejusc.am.gov.br
instagram: @SejuscAm
twitter.com/SejuscAm
facebook.com/SejuscAM

Fone:(92) 3632-0654
Rua Bento Maciel, 02,
Conjunto Celetramazon -
Adrianópolis.
Manaus – Am – CEP 69057-300

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

CONSIDERAÇÕES

O ano de 2023 foi desafiador diante da inexistência de uma cultura de Ouvidoria ativa e propositiva, e para modificar essa realidade se buscou estar mais próximo dos setores, orientando e divulgando as atribuições deste setor tão importante para o controle social. Mesmo com uma equipe pequena, os esforços foram concentrados para que todos aqueles que buscassem o auxílio da Ouvidoria não ficassem sem uma resposta efetiva acerca das demandas apresentadas. Assim, a Ouvidoria da SEJUSC tem cumprido seu papel como mediadora e interlocutora entre o usuário e a gestão desta Secretaria.

Para o próximo ano, planejamos estar cada vez mais próximo dos usuários e dos setores da Secretaria, através dos projetos “Ouvidoria nos PACs” e “Ouvidoria Itinerante e Cidadã”, visitando os espaços gerenciados, dialogando com servidores e usuários dos serviços, levando informação e captando as necessidades para que a cada dia possamos aperfeiçoar nossos serviços.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

OUVIDORIA SEJUSC

Rua Bento Maciel, nº 2, Conjunto Celetramazon, Adrianópolis

Tel: (92) 98454-8684

E-mail: sic@sejusc.am.gov.br

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2023

Manaus, janeiro de 2024.

www.sejusc.am.gov.br
instagram: @SejuscAm
twitter.com/SejuscAm
facebook.com/SejuscAM

Fone:(92) 3632-0654
Rua Bento Maciel, 02,
Conjunto Celetramazon -
Adrianópolis.
Manaus – Am – CEP 69057-300

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