

Relatório Anual de Gestão 2024

Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

SEJUSC

EXPEDIENTE

2024 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

Lilia Maria Felix Frota

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).

De acordo com o artigo 15 e parágrafo único do CDU, o Relatório de Gestão deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV- as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá, ainda nos termos do artigo 15 da Lei n. 13.460/2017, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

A Lei nº 12.527/2011 regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas. Essa norma entrou em vigor em 16 de maio de 2012 e criou o SIC – Serviço de Informação ao Cidadão (Art. 9), mecanismo que possibilita a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades.

A Lei vale para os três Poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, inclusive os Tribunais de Contas e o Ministério Público. Entidades privadas sem fins lucrativos também são obrigadas a dar publicidade a informações referentes ao recebimento e à destinação dos recursos públicos por elas recebidos. O Decreto Estadual nº 48.999/2024 reforça a necessidade de manter o Serviço de Informação ao Cidadão em uma unidade física identificada, de fácil acesso e aberta ao público (Art. 11). Dessa forma, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) tem seu funcionamento junto ao Setor de Ouvidoria.

Este relatório apresenta os resultados das atividades desempenhadas por esta Ouvidoria e seu Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) 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 e SIC, assim como sugestões para melhoria dos serviços prestados por esta Secretaria.

CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria e SIC 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.

Atualmente, além do Ouvidor, o Setor de Ouvidoria dispõe de duas assessoras que realizam tanto o atendimento presencial quanto pelos demais canais de comunicação.

RESULTADOS

Em 2024 os atendimentos realizados por esta Ouvidoria e SIC quase que dobraram em relação ao ano de 2023. Foram efetuados 4.348 (quatro mil, trezentos e quarenta e oito) atendimentos, enquanto que no ano anterior foram registrados 2.662 (dois mil seiscentos e sessenta e dois) atendimentos, um aumento de 63,33%. Sendo eles:

Tabela 1: Atendimentos registrados por origem

Atendimentos via Telefone	2.503
Atendimentos via E-mail	1.248
Processos	124
Presencial	17
Manifestos de Ouvidoria - FalaBR	407
Pedidos de Acesso à Informação - FalaBr	49

Grande parte das demandas atendidas via telefone (ligação e whatsapp) e e-mail não são formalizadas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - FalaBR, sendo demandas de informações diversas sobre o funcionamento da Secretaria, serviços, endereços e contatos. Quando trata-se de manifestos de Ouvidoria ou do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, sejam eles, denúncias, elogios, solicitações, sugestões, reclamações e pedidos de acesso à informação, direcionamos a formalização via FalaBR, a fim de garantir a proteção de dados pessoais, a possibilidade de acompanhar a manifestação ou pedido por meio de um número de protocolo, permitir o controle do

cumprimento dos prazos legalmente previstos e a elaboração de estatísticas com o objetivo de aprimoramento dos serviços públicos de forma sistemática.

As manifestações de Ouvidoria são classificadas em: Denúncias, Elogios, Reclamações, Solicitações e Sugestões e conforme a tabela abaixo a maioria das demandas apresentadas são de solicitações de serviços e informações diversas, como: horários de funcionamentos dos PACS, serviços de acolhimento de migrantes e refugiados, endereços de atendimento das Secretarias Executivas, emissão da declaração de hipossuficiência (2ª via da certidão de nascimento), passe legal, requisição de cadeira de rodas, telefones de contato, procedimentos para utilização de serviços e informações sobre serviços de outras secretarias e instituições.

Tabela 2: Atendimentos registrados de acordo com a classificação

Denúncias	374
Elogios	11
Reclamações	218
Solicitações	3.685
Sugestões	10

Em relação as denúncias registradas, destacam-se as referentes à negligência e violência contra pessoa idosa, violência contra mulher, violação de direitos humanos (população LGBTQIAPN+), violação de direitos PCDs, etc. As reclamações ocorrem em decorrência da demora na emissão das Carteiras PCD e CIPTEA, negativas de emissão das Carteiras PCD, demora para agendamento de perícia médica, demora na entrega de cadeiras de roda, atendimento público (falta de orientação), demora para o atendimento

telefônico no setor Carteiras, problemas no aplicativo SASI, atendimento nos postos de acolhimento para migrantes e refugiados, etc.

Ainda são recorrentes reclamações e solicitações de agendamento para emissão da nova CIN, denúncias relacionadas a ações da Polícia Civil e solicitações de serviços da defensoria pública, da justiça e de cartórios, irregularidades administrativas e condutas de servidores de outras Secretarias e esferas que são classificadas como “OUTROS”, ou seja, são manifestações fora das atribuições da SEJUSC. Esse tipo de demanda corresponde a cerca de 41% dos atendimentos, conforme tabela abaixo.

Tabela 3: Atendimentos por área/setor

SEPM	58	1%
SEDH	250	6%
SEADPI	108	2%
SECID	258	6%
SEDCA	67	2%
SEPCD	1.307	30%
SECEX	153	4%
GABINETE	353	8%
OUTROS	1.790	41%

Foram formalizados 49 (quarenta e nove) pedidos de acesso à informação via FalaBR, sendo 3 (três) encaminhados para outros órgãos. Os principais requerimentos foram informações sobre: o Sistema Socioeducativo, o Programa Estadual de Proteção a

Defensores de Direitos Humanos, Políticas Públicas para PCDs, Políticas Públicas para Mulheres, Políticas Públicas para Juventude Negra, Políticas Públicas para Migrantes e Refugiados, Contratos e etc. Todos os pedidos de acesso à informação foram respondidos, sendo 80% deles respondidos dentro do prazo estabelecido pela legislação.

Estamos trabalhando junto as Executivas e setores subordinados a conscientização para cumprimento dos prazos estabelecidos pela legislação de Ouvidoria e de Acesso à Informação. No mês de maio de 2024 realizamos um treinamento com todas as Executivas, Departamentos e Gerências sobre a Lei de Acesso à Informação e o novo Decreto Estadual nº 48.999/2024 nesse sentido.

Chegamos ao final de dezembro de 2024 com quase 100% das manifestações respondidas/encerradas, restando apenas seis que ainda cumprem o prazo para resposta.

Tabela 4: Status de situação

Manifestos Encerrados	4.342
Manifestos em Andamento (dentro do prazo)	6
Manifestos fora do prazo	-

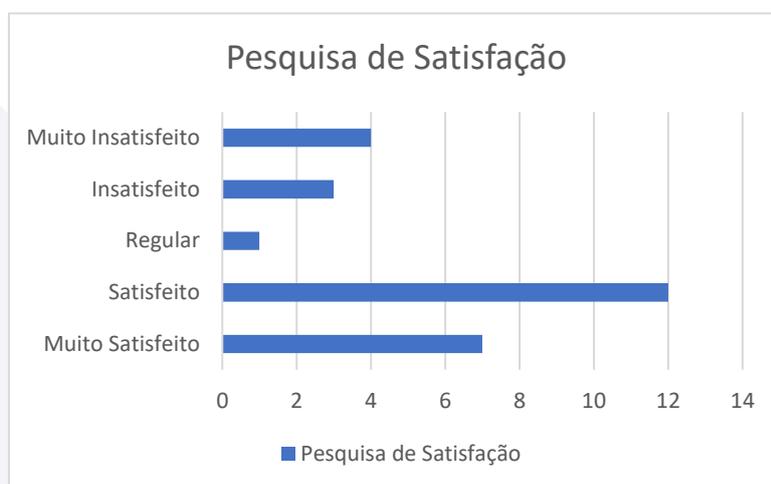
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Em cumprimento ao Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos (Lei nº 13.460/17), a Ouvidoria da Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania apresenta

o resultado da pesquisa de satisfação feita na Plataforma Fala.Br (10) e no atendimento do setor de Ouvidoria (17). Ao todo, 27 pessoas responderam à pesquisa.

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

Gráfico 1: Pesquisa de Satisfação



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, cumprindo a determinação da legislação, queremos propor sugestões que visam o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos por esta Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania.

- Contratação de Estagiários da área de Arquivologia para iniciar o tratamento e higienização da massa documental presente no depósito da SEJUSC e parceira com o Arquivo Público do Estado do Amazonas -

APEAM: destacamos que foi realizado um trabalho de excelência na adequação e organização do depósito, e hoje é necessário que tenham profissionais da Arquivologia para melhor higienizar, tratar e organizar o acervo documental desta SEJUSC para que não haja o descarte/eliminação equivocada de documentos que comprometam a memória e os atos administrativos desta Secretaria;

- Manutenção do letramento racial e de gênero e abordagem humanizada para servidores internos e de outras Secretarias;
- Incentivo para treinamentos e formações ofertados pela ESASP;
- Reuniões periódicas com os setores competentes para tratar das questões recorrentes de manifestação.
- Cumprimento dos prazos de respostas para as demandas encaminhadas pela Ouvidoria e SIC.

Destacamos que algumas sugestões feitas no relatório de 2023 e ao longo do ano foram acatadas, o que trouxe maior eficiência e transparência sobre os serviços e atos administrativos desta SEJUSC, como a atualização da carta de serviços, adequação do sítio eletrônico as exigências do Decreto nº 48.999/2024, atualização dos contatos telefônicos e treinamentos sugeridos por essa Ouvidoria.

Iniciativas do Governo do Estado em parceria com a SEJUSC de mutirões para retirada de carteirinhas PCD e CIPTEA, cadeiras de rodas, CIPTEA DIGITAL, além das participações nas ações do Governo Presente colaboram para que os serviços sejam conhecidos, efetivados e aperfeiçoados.

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 as Executivas e setores desta SEJUSC e o esforço de todos para o cumprimento da legislação e o retorno necessário aos usuários que acessam e solicitam os serviços da Ouvidoria e do SIC e que ao longo de 2024 se destacaram pela clareza, objetividade e efetividade das respostas, o cumprimento dos prazos e a eficácia no atendimento as demandas encaminhadas ou informações solicitadas.

PARTICIPAÇÃO E AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA



Alinhamento junto à Gerência de Políticas sobre Álcool e outras drogas - SEDH



Reinauguração do Centro Integrado de Proteção e Defesa da Pessoa Idosa – CIPDI - SEADPI



Posse do Conselho Estadual da Igualdade Racial – CEPIR - SEDH



Treinamento sobre Transparência e Acesso à Informação na Controladoria Geral do Estado.



Visita técnica aos Serviços de Apoio Emergencial à Mulher – SAPEM SUL, CENTRO-SUL, NORTE, LESTE, OESTE E CENTRO-OESTE e ao Centro Estadual de Referência e Apoio à Mulher – CREAM - SEPM



Visita técnica aos Centros Socioeducativos e ao DASE geridos pela SEDCA.



Parceria com a Ouvidoria da ALEAM – Dep. Sinésio



Homenagem ao Dia do Ouvidor pela Controladoria Geral do Estado.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO



Reunião técnica com a Controladoria Geral do Estado acerca da Transparência e Acesso à Informação.



Participação nas ações do 18 de Maio – Faca Bonito - SEDCA



Participação no Bloco Maria vem com as outras - SEPM



Reunião de alinhamento com a Secretaria Executiva para ajustes acerca da Transparência e Acesso à Informação da 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**



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO



Treinamento sobre Lei de Acesso à Informação e Transparência Pública para todas as Executivas, Diretorias e Gerências.



Reuniões da Comissão de Integridade da SEJUSC.



Curso de Transparência e Ouvidoria para Gabinetes - ESASP



Participação online do 2º Seminário Nacional de Ouvidorias - CGU

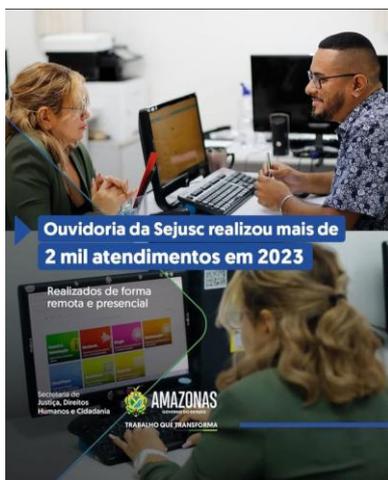
www.sejusc.am.gov.br
instagram: @SejuscAm
twitter.com/SejuscAm
facebook.com/SejuscAM

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

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



Redes Sociais – publicações sobre a Ouvidoria no Site e Instagram da SEJUSC



Novo material de divulgação produzido em parceria com a ASCOM/SEJUSC



CONSIDERAÇÕES

A Ouvidoria tem buscado estar mais próximo das Executivas, Departamentos e Gerências, orientando e divulgando as atribuições deste setor tão importante para o controle social. Mesmo com uma equipe pequena, os esforços são concentrados para que todos aqueles que busquem o auxílio da Ouvidoria não fiquem 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 Celetamazon, Adrianópolis

Tel: (92) 98454-8684

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

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2024

Manaus, janeiro de 2025.

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

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

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