

Relatório Anual de Gestão 2025

Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

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

2025 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 o 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 e SIC dispõe de duas assessoras que realizam tanto o atendimento presencial quanto pelos demais canais de comunicação.



RESULTADOS

Em 2025 os atendimentos realizados por esta Ouvidoria e SIC tiveram uma redução significativa em relação ao ano de 2024 sendo a principal razão a criação da Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência, através da Lei nº 7.404, de 11 de março de 2025. Cabe destacar que os serviços ofertados pela antiga Secretaria Executiva da Pessoa com Deficiência eram a grande maioria das demandas apresentadas a esta Ouvidoria. Apesar disso, os dados apresentados em 2025 mostram que a SEJUSC intensificou a oferta de serviços de outras Executivas, ampliando suas ações e consequentemente, possibilitando que novos usuários dos serviços públicos pudessem colaborar com o controle social.

Foram registrados **3.574 atendimentos** por diversas vias, conforme tabela abaixo:

Tabela 1: Atendimentos registrados por origem

Atendimentos via Telefone	2.335
Atendimentos via E-mail	814
Processos	66
Presencial	11
Manifestos de Ouvidoria - FalaBR	301
Pedidos de Acesso à Informação - FalaBr	47

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 ofertados, 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), requisição de kit bebê, passe legal, requisição de cadeira de rodas, telefones de contato, requisição de cestas básicas, procedimentos para utilização de serviços e informações sobre serviços de outras secretarias e instituições.

Tabela 2: Atendimentos registrados de acordo com a classificação

Denúncias	239
Elogios	7
Reclamações	168
Solicitações	3.085
Sugestões	12



Em relação as denúncias registradas, destacam-se as referentes à violação de direitos da pessoa idosa, violência contra mulher, violação de direitos da população LGBTQIA+ evidenciando casos de homofobia e transfobia, violação de direitos PCDs e indígenas, além de casos de racismo e intolerância religiosa. As reclamações ocorrem em decorrência do atendimento público em geral (falta de orientação ou orientação incorreta), atendimento nos PACs, atendimento nos postos de acolhimento para migrantes e refugiados e problemas estruturais como o mal funcionamento de ar condicionado, além de serviços que a partir do mês de abril não faziam mais parte das atribuições da SEJUSC, como, a 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, demora para o atendimento telefônico no setor Carteiras, problemas no aplicativo SASI, e 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 42% dos atendimentos, conforme tabela abaixo.

Tabela 3: Atendimentos por área/setor

SEPM – Secretaria Executiva de Política para Mulheres	37	1%
SEDH – Secretaria Executiva de Direitos Humanos	136	4%
SEADPI – Secretaria Adjunta de Direitos da Pessoa Idosa	65	2%



SECID – Secretaria Executiva de Cidadania	175	5%
SEDCA – Secretaria Executiva de Direitos da Criança e do Adolescente	46	1%
SEPCD – Secretaria Executiva de Direitos da Pessoa com Deficiência	942	26%
SECEX – Secretaria Executiva	257	7%
GABINETE	392	11%
CONSELHOS	14	0%
OUTROS	1510	42%

SIC – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Foram formalizados 47 (quarenta e sete) pedidos de acesso à informação via FalaBR (transparência passiva). 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 população negra, políticas públicas para migrantes e refugiados, contratos e etc. Todos os pedidos de acesso à informação foram respondidos dentro do prazo estabelecido pela legislação.

Tabela 4: Serviço de Informação ao cidadão - SIC

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - FALABR	47	Todos respondidos dentro do prazo estabelecido na legislação.
---	----	---



Em relação a transparência ativa, 2025 foi um ano de grandes desafios para a adequação do sítio eletrônico da SEJUSC as exigências da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/11) e do Decreto Estadual nº 48.999/24. Foram realizadas diversas reuniões técnicas com a Secretaria Executiva, a Gerência de Tecnologia da Informação e Assessoria de Comunicação para que juntos pudéssemos cumprir com as exigências da legislação e possibilitar maior transparência aos usuários dos serviços públicos. Ao final de 2025, conseguimos alcançar cerca de 95% das exigências legais, restando apenas algumas atualizações a serem finalizadas.

Chegamos ao final de 2025 com 100% das manifestações respondidas/encerradas, restando apenas 1 que ainda cumpre o prazo para resposta. O tempo médio de respostas concluídas foi de 5,5 dias em 2025 sendo 99,3% das respostas respondidas dentro do prazo legal.

Tabela 5: Status de situação

Manifestos Encerrados	3573
Manifestos em Andamento (dentro do prazo)	1
Manifestos fora do prazo	-

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

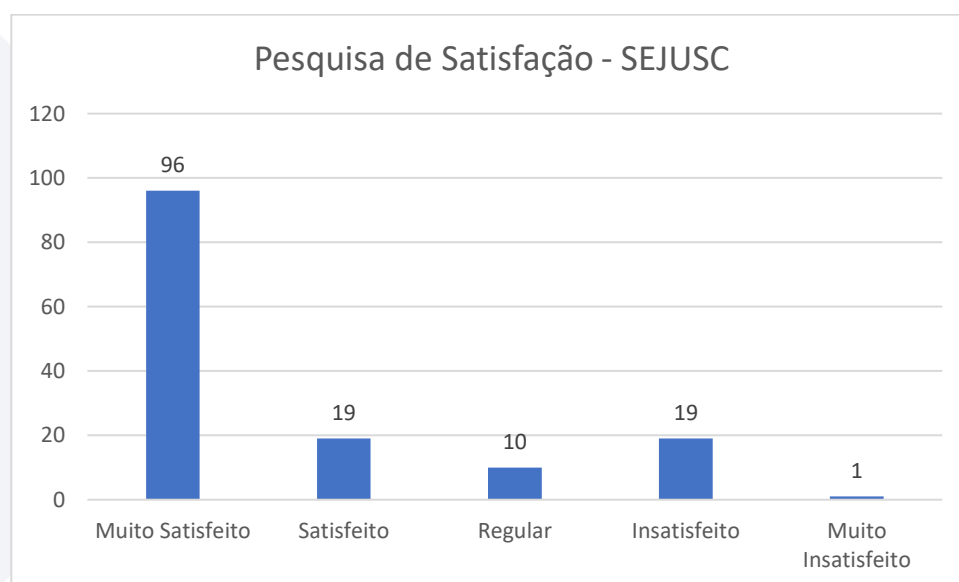
Em cumprimento ao Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos (Lei nº 13.460/17), a Ouvidoria da Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania apresenta o resultado da pesquisa de satisfação feita na Plataforma Fala.Br (08), na pesquisa de



satisfação no site da SEJUSC (46), no atendimento do setor de Ouvidoria (11) e presencialmente na SEJUSC (91). Ao todo, 156 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 precípuas, 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.

- Atualização da Carta de Serviços, retirando do site os serviços relacionados à SEPCD, como Inclusão sobre Rodas, CIPTEA, CIPTEA Digital e Valida CIPTEA. Reforçar em publicações no site e nas redes



sociais da SEJUSC que esses serviços agora são atribuições da Secretaria de Estado de Direitos da Pessoa com Deficiência - SEPCD, Secretaria criada em março de 2025;

- Reforçar publicações no site e nas redes sociais da SEJUSC que o serviço de agendamento, emissão e entrega da nova CIN são de competência da Secretaria de Estado de Segurança Pública – SSP, desde 2023;
- Dar mais publicidade ao nosso canal de denúncias de violações de direitos humanos local que é a Ouvidoria da SEJUSC. Estamos preparados para receber, orientar e encaminhar qualquer tipo de denúncia sobre violações de direitos humanos; destacar datas como o 16 de março (Dia Nacional do Ouvidor), a participação em Seminários e Encontros Nacionais e as ações desenvolvidas ao longo do ano. Quando um usuário se manifesta através da Ouvidoria, temos a oportunidade de corrigir falhas nos serviços prestados e nos aperfeiçoar para que possamos cada vez mais proporcionar um serviço efetivo e que muda a vida das pessoas.
- Aprovar e publicar de forma tempestiva o regimento interno da SEJUSC;
- Implementar o Programa de Integridade, realizando o lançamento e a publicidade do programa;
- Nomear o Encarregado de Dados da SEJUSC para cumprimento das exigências da LGPD;
- 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.

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 2025 se destacaram pela clareza, objetividade e efetividade das respostas, o cumprimento dos prazos e a eficácia no atendimento as demandas encaminhadas ou informações solicitadas. Em 2025 alcançamos o excelente índice de 99,3% de manifestações respondidas dentro do prazo e o tempo médio de 5,5 dias para respostas, o reflete toda essa dedicação.

PARTICIPAÇÃO E AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA



Palestra sobre saúde mental para os servidores da SEJUSC alusiva ao Janeiro Branco. Jan, 2025.



Lançamento da Exposição Raízes do Sagrado, SEDH. Jan, 2025.





AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO



Visita ao PAC Leste. Mar, 2025.



Visita ao PAC Via Norte. Mar, 2025.



Visita ao PAC Sumaúma. Mar, 2025.



Visita ao PAC São José. Mar, 2025.



Visita ao PAC Stúdio 5. Mar, 2025.

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**





Reunião com representantes do Ministério da Igualdade Racial. Abr, 2025.



Curso sobre aplicação da LGPD, ESASP. Abr, 2025.



Ação alusiva ao 18 de maio. Mai, 2025.



Visita ao PAC Parque 10 e a SECID. Jul, 2025.



Visita ao PAC Compensa. Jul, 2025.





Visita ao PAC Alvorada. Jul, 2025.



Reunião técnica sobre o Programa de Integridade, CGE. Jul, 2025.



Reunião técnica de parceria com as Ouvidorias da SEPCD e SEPET. Jul, 2025.



Reunião técnica com as gerências da SEDH. Ago, 2025.



Reunião técnica Ouvidoria, ASCIN, GTI, ASJUR e SEDH. Ago, 2025.



Inauguração do Centro Integrado de Atendimento e Proteção à Criança e ao Adolescente. Out, 2025.





Participação do 2º Seminário Nacional de Ouvidorias. Out, 2025.



Encontro Nacional de Ouvidorias de Direitos Humanos em Brasília. Dez, 2025.



Participação na Premiação do Programa Nacional de Transparência Pública. Dez, 2025.



REDES SOCIAIS – PUBLICAÇÕES SOBRE A OUVIDORIA NO SITE E INSTAGRAM DA 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.



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 2025

Manaus, janeiro de 2026.

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**



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/6F89.F3F5.8314.85F1/7FFE87BA>
Código verificador: **6F89.F3F5.8314.85F1** CRC: **7FFE87BA**