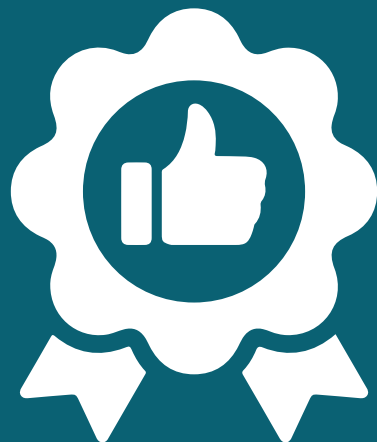




MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DA SEJUSC

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



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/313F.3285.44ED.9830/2CBC2D89>
Código verificador: **313F.3285.44ED.9830** CRC: **2CBC2D89**

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO.....	6
1.1 Finalidade do Manual	7
1.2 Público-Alvo.....	8
1.3 Aplicabilidade e Abrangência	9
1.4 Fundamentação Legal e Normativa.....	10
1.5 Estrutura do Manual.....	11
1.6 Atualização Contínua.....	12
2 PRINCÍPIOS E DIRETRIZES GERAIS	13
2.1 Princípios Constitucionais da Administração Pública	14
2.2 Princípios Institucionais da SEJUSC/AM	15
2.3 Diretrizes de Conduta e Postura Profissional	16
2.4 Diretrizes de Transparência e Prestação de Contas	17
2.5 Diretrizes de Sustentabilidade e Responsabilidade Social.....	18
2.6 Diretrizes de Integridade e Prevenção a Irregularidades.....	19
2.7 Cultura de Serviço Público.....	20
3 ESTRUTURA DE GOVERNANÇA E RESPONSABILIDADES INTERNAS.....	21
3.1 O que é Governança Pública	22
3.2 Estrutura Organizacional Básica da SEJUSC	23
3.2 Estrutura Organizacional Básica da SEJUSC	24
3.3 Interação entre Setores	25
3.4 Atribuições de Gestores e Servidores.....	26
3.5 Boas Práticas de Gestão Interna	27
3.6 Governança e Integridade	28
3.7 Fluxos Recomendados	29
4 BOAS PRÁTICAS DE GESTÃO ADMINISTRATIVA.....	30
4.1 Formalização de Processos Administrativos.....	31
4.2 Elaboração de Documentos Oficiais	32
4.3 Estrutura Sugerida de um Despacho Simples.....	33



4.4 Comunicação Institucional e Linguagem Oficial	34
4.5 Gestão Documental e Arquivamento	35
4.6 Fluxo de Comunicação Interna.....	36
4.7 Atendimento ao Cidadão e Registro de Demandas	37
4.8 Controle de Prazos e Responsabilidades	38
4.9 Erros Comuns e Como Evitá-los.....	39
4.10 Cultura de Melhoria Contínua.....	40

5 BOAS PRÁTICAS EM CONTRATAÇÕES PÚBLICAS.....41

5.1 Objetivo das Contratações	42
5.2 Princípios Aplicados à Contratação Pública.....	43
5.3 Etapas da Contratação Pública	44
5.4 Planejamento: A Base de Tudo	45
5.5 Pesquisa de Preços	46
5.6 Dispensa e Inexigibilidade	47
5.7 Execução e Fiscalização Contratual	48
5.8 Pagamento e Liquidação	49
5.9 Encerramento do Contrato.....	50
5.10 Erros Comuns e Como Evitá-los	51
5.11 Transparência e Publicidade.....	52
5.12 Papel do Controle Interno nas Contratações.....	53

6 BOAS PRÁTICAS NA GESTÃO DE PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL (OSCs) 54

6.1 Fundamentação Legal e Normativa	55
6.2 Etapas da Parceria – Visão Geral	56
6.3 Planejamento da Parceria	57
6.4 Celebração da Parceria.....	58
6.5 Execução do Objeto	59
6.6 Monitoramento e Fiscalização	60
6.7 Prestação de Contas	61
6.8 Análise Técnica e de Conformidade	62
6.9 Encerramento ou Irregularidades	63
6.10 Prorrogações, Repactuações e Encerramentos Antecipados.....	64
6.11 Erros Comuns e Como Evitá-los	65
6.12 Integração com o Controle Interno e Órgãos de Controle.....	66
6.13 Boas Práticas de Capacitação e Transparência.....	67
6.14 Síntese – Fluxo da Parceria SEJUSC.....	68



7 BOAS PRÁTICAS DE CONTROLE INTERNO E INTEGRIDADE 69

7.1 O que é Controle Interno?.....	70
7.2 Princípios do Controle Interno.....	71
7.3 Papel da Unidade de Controle Interno (UCI)	72
7.4 O Controle Interno como Parceiro da Gestão.....	73
7.5 Gestão de Riscos	74
7.6 Matriz de Riscos – Modelo Simplificado.....	75
7.7 Mecanismos de Controle Preventivo	76
7.8 Programa de Integridade	77
7.9 Conflito de Interesses	78
7.10 Prevenção à Fraude e à Corrupção	79
7.11 Boas Práticas nas Auditorias	80
7.12 Monitoramento das Recomendações	81
7.13 Indicadores de Controle Interno.....	82
7.14 Cultura de Integridade	83
7.15 Mensagem Final	84

8 BOAS PRÁTICAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO, DIREITOS HUMANOS, CIDADANIA E OUVIDORIA 85

8.1 O Cidadão no Centro do Serviço Público	86
8.2 Princípios do Atendimento Humanizado	87
8.3 Atendimento a Públicos Prioritários.....	88
8.4 Atendimento a Pessoas em Situação de Vulnerabilidade.....	89
8.5 Comunicação Inclusiva	90
8.6 Acessibilidade	91
8.7 Proteção de Dados Pessoais (LGPD)	92
8.8 Ouvidoria como Instrumento de Melhoria	93
8.9 Fluxo de Tratamento das Manifestações	94
8.10 Condutas Vedadas no Atendimento	95
8.11 Gestão de Conflitos.....	96
8.12 Indicadores de Qualidade do Atendimento	97
8.13 Boas Práticas que Devem ser Incentivadas	98
8.14 Mensagem Final.....	99

9 BOAS PRÁTICAS DE TRANSPARÊNCIA, COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL E GESTÃO DA INFORMAÇÃO 100

9.1 Fundamentos da Transparência Pública	101
9.2 Lei de Acesso à Informação (LAI).....	102



9.3 Transparência Ativa	103
9.4 Transparência Passiva	104
9.5 Comunicação Institucional	105
9.6 Uso Adequado do E-mail Institucional.....	106
9.7 Comunicação Oficial	107
9.8 Boas Práticas no SIGED	108
9.9 Gestão da Informação.....	109
9.10 Segurança da Informação	110
9.11 Redes Sociais Institucionais	111
9.12 Produção de Relatórios Gerenciais.....	112
9.13 Indicadores de Transparência e Comunicação	113
9.14 Erros Mais Comuns e Como Evitá-los	114
9.15 Mensagem Final.....	115

10 GESTÃO DE PESSOAS E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL 116

10.1 Desenvolvimento Profissional	117
10.2 Gestão do Conhecimento	118
10.3 Integração entre Unidades Administrativas	119
10.4 Planejamento das Atividades.....	120
10.5 Melhoria Contínua dos Processos.....	121
10.6 Continuidade Administrativa.....	122
10.7 Saúde e Bem-Estar no Ambiente de Trabalho	123
10.8 Inovação na Administração Pública.....	124
10.9 Boas Práticas de Liderança Institucional	125
10.10 Mensagem Final	126



01

APRESENTAÇÃO

O presente Manual de Boas Práticas da SEJUSC/AM foi elaborado com o objetivo de orientar e padronizar as principais rotinas administrativas, operacionais e éticas que envolvem o trabalho diário dos servidores da Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania.

Mais do que um conjunto de regras, este manual é um guia de apoio ao servidor público, oferecendo referências práticas para a tomada de decisões, o registro correto de informações, a comunicação interna, o atendimento ao público e o cumprimento das normas legais e institucionais.

A SEJUSC/AM desempenha papel essencial na promoção da justiça social, defesa dos direitos humanos e cidadania ativa, atuando em áreas sensíveis e de grande impacto para a população. Por isso, a adoção de boas práticas de gestão e conduta é indispensável para garantir a credibilidade, a transparência e a confiança da sociedade nos serviços prestados.



1.1 FINALIDADE DO MANUAL

Este manual busca:



Padronizar procedimentos internos de trabalho, fortalecendo a unidade institucional;



Prevenir falhas administrativas, reduzindo riscos e retrabalho;



Oferecer segurança jurídica às decisões e processos administrativos;



Promover a transparência e a integridade nas ações públicas;

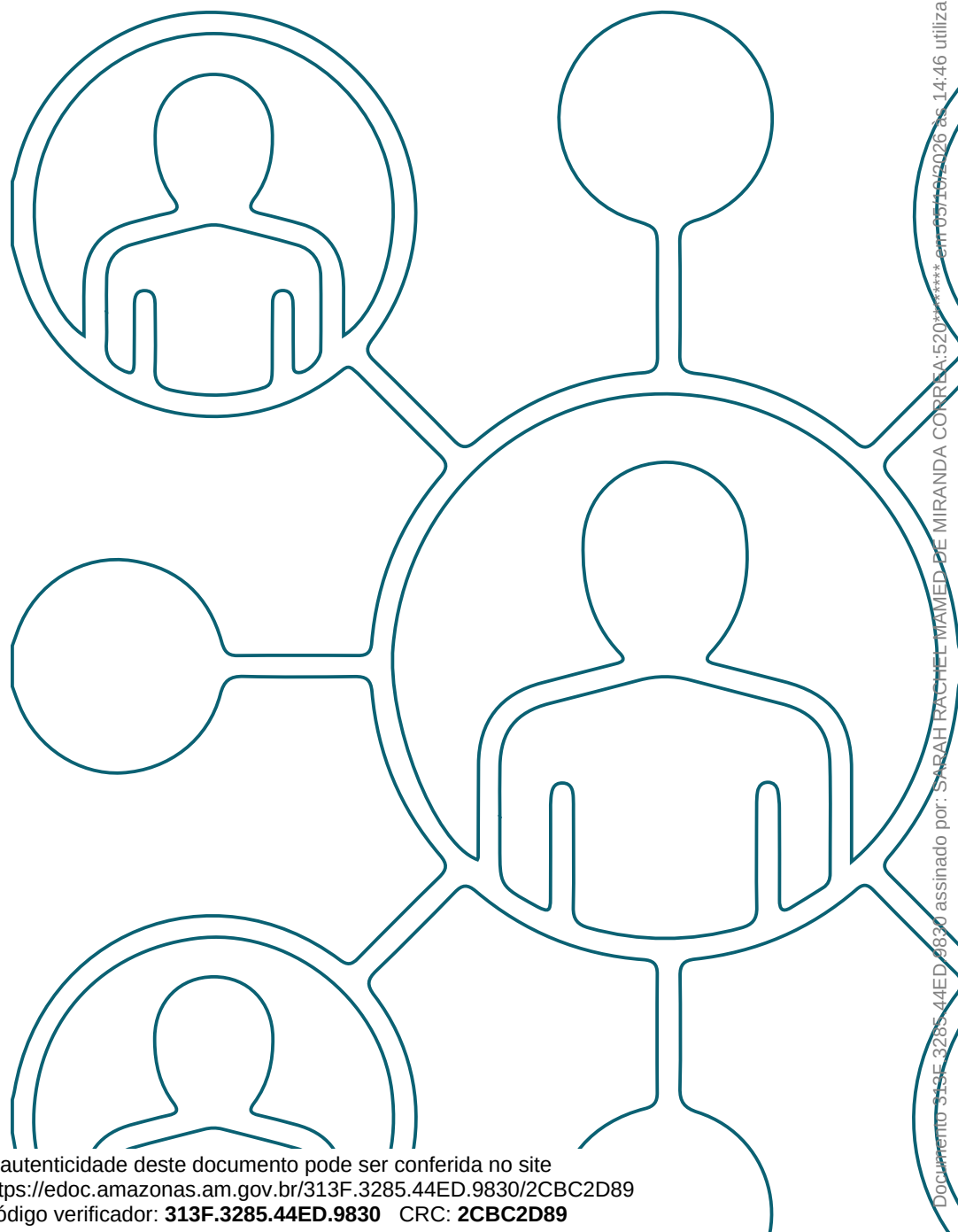


Orientar a conduta ética e o atendimento humanizado aos cidadãos e parceiros.



1.2 PÚBLICO-ALVO

Este documento se destina a todos os servidores, gestores, colaboradores, estagiários e prestadores de serviço da SEJUSC/AM, independentemente de cargo ou função, incluindo aqueles que atuam em unidades descentralizadas, programas e projetos vinculados à Secretaria.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/313F.3285.44ED.9830/2CBC2D89>
Código verificador: **313F.3285.44ED.9830** CRC: **2CBC2D89**

1.3 APLICABILIDADE E ABRANGÊNCIA

As orientações deste manual devem ser observadas em todas as atividades relacionadas:

à gestão administrativa e financeira;

à formalização e acompanhamento de processos (contratos, parcerias, aquisições, convênios e termos de fomento);

à comunicação institucional;

ao atendimento ao público e aos grupos em situação de vulnerabilidade;

à execução de políticas públicas e programas de cidadania e direitos humanos.



1.4 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E NORMATIVA

O presente Manual de Boas Práticas Administrativas da SEJUSC/AM fundamenta-se na Constituição Federal de 1988, na legislação federal e estadual aplicável à Administração Pública, bem como em normas de governança, transparência, controle interno, integridade, proteção de dados e direitos humanos, destacando-se:

- Constituição da República Federativa do Brasil de 1988;
- Constituição do Estado do Amazonas;
- Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos);
- Lei Federal nº 13.019, de 31 de julho de 2014 (Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil – MROSC);
- Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI);
- Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), especialmente o art. 7º, inciso III, que autoriza o tratamento de dados pessoais pela Administração Pública quando necessário à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres;
- Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos);
- Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015 (Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência – Estatuto da Pessoa com Deficiência), que estabelece normas gerais para promoção da acessibilidade, inclusão e igualdade de oportunidades;
- Lei Federal nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto da Pessoa Idosa), que assegura direitos e atendimento prioritário às pessoas idosas;
- Lei Federal nº 12.764, de 27 de dezembro de 2012, que institui a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista (TEA);
- Lei Federal nº 12.288, de 20 de julho de 2010 (Estatuto da Igualdade Racial), quando aplicável às ações institucionais de promoção da igualdade e enfrentamento à discriminação;
- Lei Complementar Federal nº 101, de 4 de maio de 2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal);
- Demais normas federais, estaduais e atos normativos internos que disciplinem as atividades desenvolvidas pela SEJUSC/AM.

Considerando o encerramento do período de opção previsto no art. 191 da Lei nº 14.133/2021 e a revogação definitiva da Lei nº 8.666/1993 para fins de novas contratações, as referências ao regime anterior neste Manual possuem caráter meramente orientativo, voltado à gestão e fiscalização de contratos que permanecem submetidos ao regime jurídico vigente à época de sua celebração.



1.5 ESTRUTURA DO MANUAL

O manual está organizado em módulos temáticos, que podem ser consultados separadamente conforme a necessidade do servidor:

- 1 Princípios e Diretrizes Gerais
- 2 Estrutura de Governança
- 3 Boas Práticas de Gestão Administrativa
- 4 Boas Práticas em Contratações Públicas
- 5 Boas Práticas na Gestão de Parcerias
- 6 Boas Práticas de Controle Interno e Integridade
- 7 Atendimento ao Público e Direitos Humanos
- 8 Comunicação e Transparência
- 9 Responsabilidades e Reconhecimento
- 10 Modelos e Ferramentas de Apoio



1.6 ATUALIZAÇÃO CONTÍNUA

O presente manual é um instrumento dinâmico, sujeito a revisões periódicas conforme novas normas, recomendações dos órgãos de controle ou aperfeiçoamentos identificados pela própria Secretaria.

As sugestões de melhoria poderão ser encaminhadas à Unidade de Controle Interno (UCI), que será responsável por propor atualizações à Secretaria Executiva.



02

PRINCÍPIOS E DIRETRIZES GERAIS

Os princípios que regem a Administração Pública não são apenas mandamentos legais — são valores que orientam a conduta e o trabalho diário dos servidores. Na SEJUSC/AM, aplicar esses princípios significa agir com ética, empatia e responsabilidade, buscando sempre o interesse público e o respeito à dignidade humana.



2.1. PRINCÍPIOS CONSTITUCIONAIS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

O artigo 37 da Constituição Federal estabelece cinco princípios básicos que devem nortear toda a atuação dos agentes públicos:

Princípio	Significado Prático na SEJUSC
Legalidade	Agir sempre conforme a lei e os regulamentos internos. Nenhuma decisão deve ser tomada sem amparo normativo
Impessoalidade	Tratar todos os cidadãos com igualdade e respeito, sem favorecimentos pessoais, políticos ou institucionais.
Moralidade	Agir com ética, honestidade e boa-fé. Evitar qualquer prática que gere conflito de interesses ou pareça irregular.
Publicidade	Dar transparência aos atos e decisões, garantindo o direito à informação e à prestação de contas.
Eficiência	Utilizar os recursos públicos de forma responsável, evitando desperdícios e buscando sempre os melhores resultados.



2.2. PRINCÍPIOS INSTITUCIONAIS DA SEJUSC/AM

Além dos princípios constitucionais, a SEJUSC adota diretrizes próprias alinhadas à sua missão institucional:



Humanização do atendimento: tratar cada cidadão com respeito, empatia e escuta ativa;



Inclusão e acessibilidade: garantir atendimento adequado a pessoas com deficiência, idosos, mulheres, crianças e minorias;



Transparência e controle social: divulgar informações de forma clara e acessível;



Participação social: incentivar o diálogo e o envolvimento da comunidade nas ações e políticas públicas;



Responsabilidade e compromisso público: cumprir prazos, normas e metas com comprometimento e zelo;



Inovação e aprendizado contínuo: estimular o aperfeiçoamento técnico e o uso de ferramentas digitais (como SIGED, AFI, e-Contas SISCONV e sistemas integrados)



2.3. DIRETRIZES DE CONDUTA E POSTURA PROFISSIONAL

O servidor da SEJUSC/AM representa o Estado do Amazonas e, portanto, deve adotar condutas que reflitam integridade, respeito e espírito de serviço público.

Algumas práticas essenciais incluem:

Conduta Pessoal e Ética

- Manter comportamento cortês, respeitoso e profissional, tanto presencialmente quanto em comunicações digitais;
- Evitar comentários, postagens ou atitudes que comprometam a imagem institucional;
- Preservar o sigilo de informações internas e dados pessoais (em observância à LGPD);
- Cumprir horários e prazos com pontualidade e responsabilidade;
- Evitar o uso de bens públicos para fins pessoais (veículos, impressoras, materiais de expediente etc.).

Postura do Atendimento ao Público

- Receber todo cidadão com respeito e empatia, independentemente de condição social, origem, credo, gênero ou deficiência;
- Utilizar linguagem simples e acolhedora, explicando os procedimentos administrativos com clareza;
- Evitar longas esperas e orientar o cidadão sobre o andamento de sua demanda;
- Garantir a acessibilidade física, comunicacional e atitudinal no atendimento;
- Encaminhar casos sensíveis de direitos humanos aos setores competentes, registrando adequadamente no sistema.

Comunicação e Trabalho em Equipe

- Respeitar a hierarquia funcional, mas agir com espírito colaborativo e propositivo;
- Valorizar o diálogo entre setores, buscando soluções conjuntas em vez de apontar culpados;
- Compartilhar informações com transparência e registrar comunicações oficiais no SIGED;
- Evitar boatos, conflitos interpessoais e atitudes desagregadoras.



2.4. DIRETRIZES DETRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

A SEJUSC atua em consonância com a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e com as orientações da Controladoria-Geral do Estado (CGE-AM) e do Tribunal de Contas do Estado (TCE-AM).

Por isso, o servidor deve:



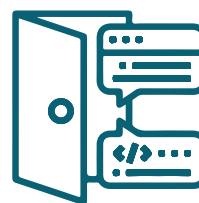
Manter documentos e registros sempre atualizados e disponíveis;



Garantir a rastreabilidade das decisões e atos administrativos;



Inserir corretamente informações nos sistemas oficiais (SIGED, e-Contas, Portal da Transparência);



Apoiar os setores de controle interno e auditoria, sempre que solicitado.



2.5. DIRETRIZES DE SUSTENTABILIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIAL

A atuação da SEJUSC/AM deverá observar, sempre que compatível com a natureza de suas atividades, princípios e práticas voltados à sustentabilidade ambiental, responsabilidade social e uso eficiente dos recursos públicos, promovendo uma gestão comprometida com o desenvolvimento sustentável e com a geração de valor público.

No âmbito das contratações públicas, deverão ser considerados, sempre que técnica e juridicamente viáveis, critérios que favoreçam a sustentabilidade ambiental, social e econômica, em consonância com os objetivos previstos na Lei Federal nº 14.133/2021, especialmente aqueles relacionados à promoção do desenvolvimento nacional sustentável.

Como referência para a implementação dessas boas práticas, poderão ser observadas as diretrizes estabelecidas no Decreto Federal nº 7.746, de 5 de junho de 2012, com a redação conferida pelo Decreto Federal nº 9.178, de 23 de outubro de 2017, que dispõe sobre critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela Administração Pública Federal.

Além disso, deverão ser observadas as normas estaduais eventualmente aplicáveis à Administração Pública do Estado do Amazonas relacionadas à sustentabilidade, responsabilidade socioambiental, eficiência administrativa, gestão ambiental e compras públicas sustentáveis.

A adoção dessas práticas contribui para a redução de impactos ambientais, o uso racional dos recursos públicos, a promoção da inclusão social e o fortalecimento da governança pública, observadas as peculiaridades e competências institucionais da SEJUSC/AM.



2.6. DIRETRIZES DE INTEGRIDADE E PREVENÇÃO A IRREGULARIDADES

A conduta íntegra é base da confiança pública.

Assim, é dever do servidor:



Cumprir as orientações do Programa de Integridade da SEJUSC, instituído conforme o Decreto Estadual nº 50.868/2024;



Comunicar imediatamente à chefia ou à Unidade de Controle Interno qualquer situação de risco, irregularidade ou conflito de interesse;



Evitar aceitar presentes, vantagens ou benefícios de fornecedores, parceiros ou cidadãos;



Colaborar com ações de auditoria, fiscalização e monitoramento.

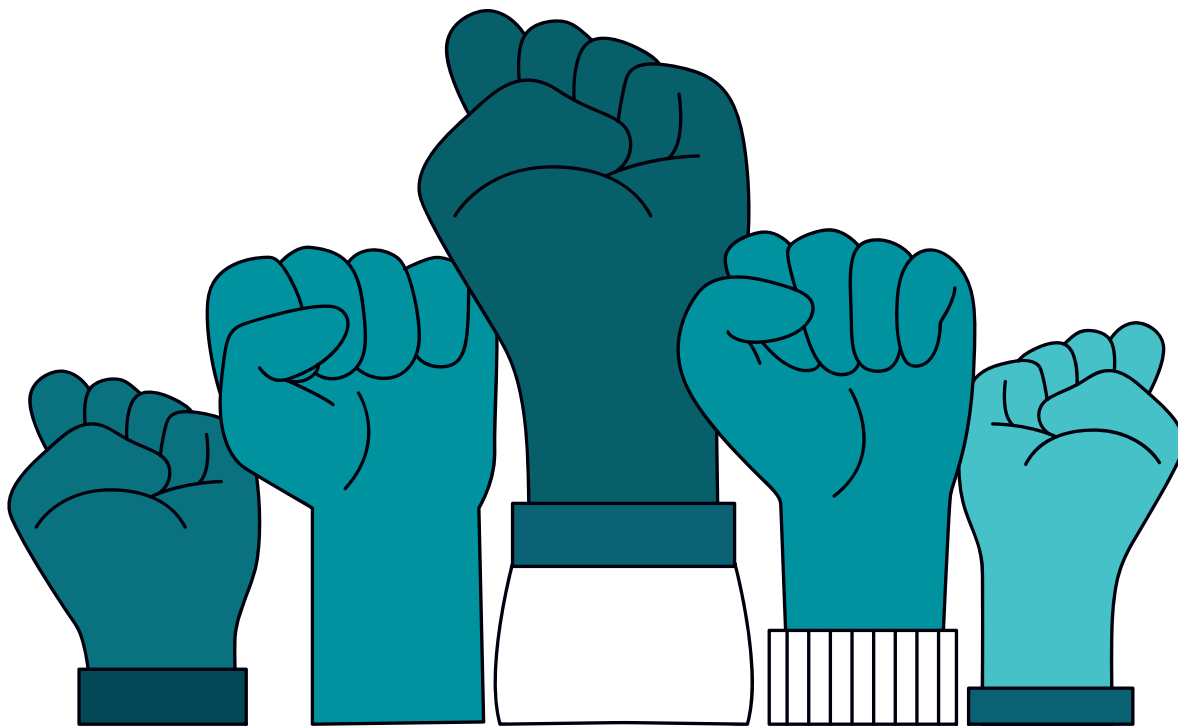


2.7. CULTURA DE SERVIÇO PÚBLICO

A boa prática administrativa nasce de uma cultura organizacional ética e colaborativa.

O servidor da SEJUSC é antes de tudo um agente de transformação social, que deve agir com empatia, equilíbrio e compromisso.

Trabalhar na SEJUSC é servir à cidadania com respeito e humanidade. Cada ato, cada atendimento e cada decisão refletem o compromisso do Estado com os direitos e a dignidade de todos.



03

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA E RESPONSABILIDADES INTERNAS

A boa gestão pública depende de uma estrutura organizacional clara, colaborativa e transparente.

Na SEJUSC/AM, a governança institucional é o conjunto de processos, práticas e responsabilidades que garantem que as políticas públicas sejam executadas com eficiência, integridade e controle social.



3.1 O QUE É GOVERNANÇA PÚBLICA

Governança é o modo como a Secretaria organiza suas decisões, coordena suas ações e monitora seus resultados.

Ela envolve três dimensões principais:



Liderança

a atuação ética e estratégica da alta gestão;



Estratégia

o planejamento e a priorização de recursos;



Controle

o acompanhamento, a avaliação e a prestação de contas.

Na prática, significa que cada servidor sabe quem decide, quem executa e quem fiscaliza, evitando sobreposições e lacunas de responsabilidade.



3.2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL BÁSICA DA SEJUSC

A SEJUSC é composta por unidades que se complementam, cada uma com funções específicas.

Abaixo, um resumo dos principais setores e suas atribuições práticas:

Unidade/Setor	Função Principal	Boas Práticas Recomendadas
Secretaria Executiva	Coordena as atividades administrativas e técnicas da SEJUSC, zelando pelo cumprimento das metas e diretrizes institucionais.	- Definir prioridades e metas mensais. - Estimular a integração entre setores. - Aprovar relatórios e decisões relevantes antes do envio à titular da pasta.
Gabinete da Secretária	Formula, orienta e supervisiona as políticas públicas de direitos humanos e cidadania.	- Promover reuniões de alinhamento intersetorial. - Garantir a coerência entre as ações e o Plano de Governo.
Assessoria Jurídica (ASJUR)	Emite pareceres e orientações jurídicas, garantindo a legalidade dos atos administrativos.	- Utilizar linguagem clara e objetiva nos pareceres. - Evitar atrasos por falta de documentos – devolver processos com checklists. - Consultar legislações e jurisprudências atualizadas.
Unidade de Controle Interno (UCI)	Atua na prevenção e correção de falhas, avaliando a conformidade de processos e gastos.	- Utilizar modelos padronizados de parecer e relatório. - Fazer registros formais de análises e recomendações. - Comunicar achados relevantes à Secretaria Executiva.



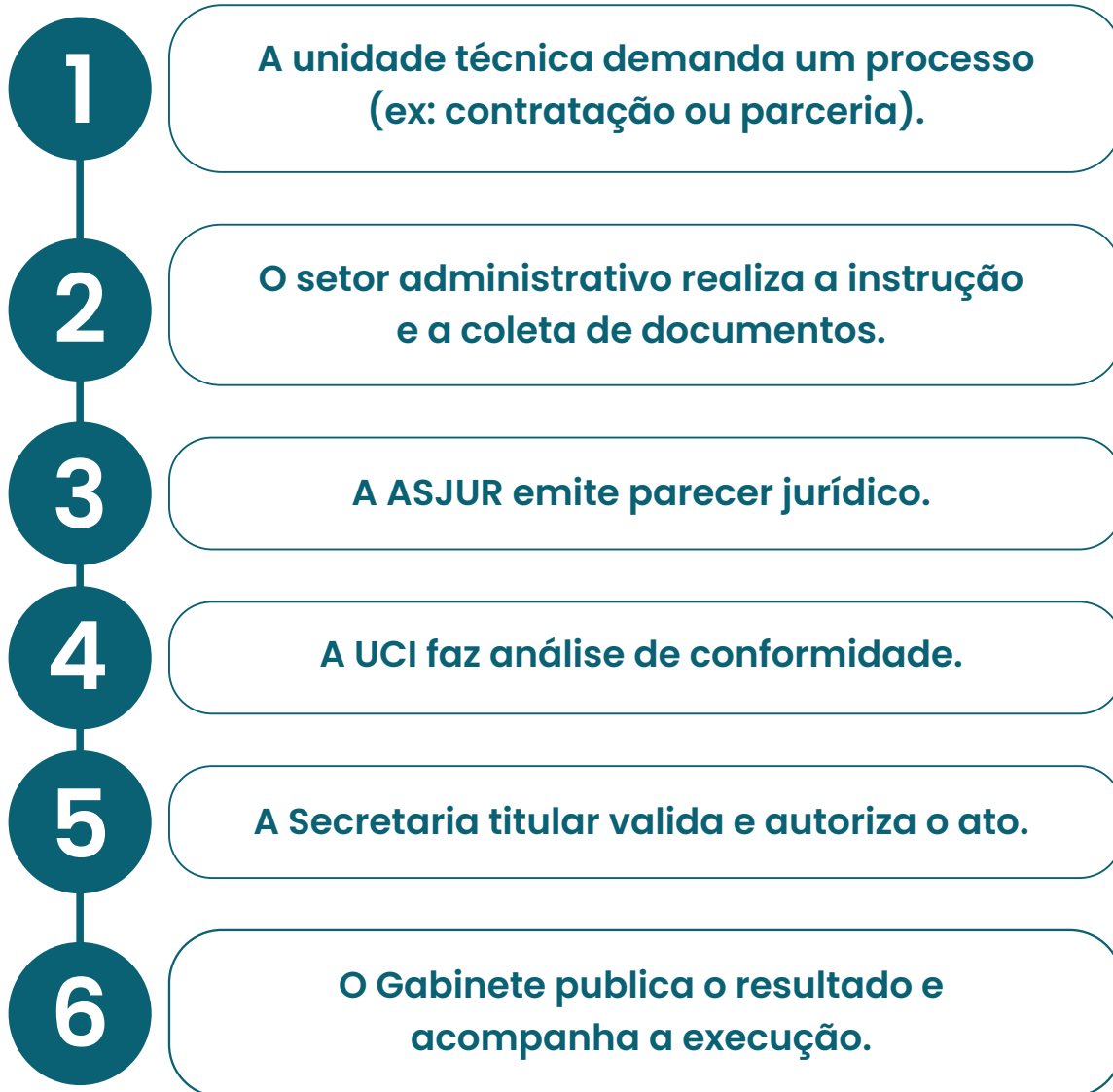
Unidade/Setor	Função Principal	Boas Práticas Recomendadas
Ouvidoria	Recebe, analisa e encaminha manifestações de cidadãos (elogios, denúncias, reclamações, sugestões).	• Manter postura acolhedora e imparcial. • Garantir retorno dentro do prazo legal. • Produzir relatórios estatísticos trimestrais.
Gerência de Tecnologia da Informação (GTI)	Mantém os sistemas digitais, garantindo segurança e disponibilidade da informação.	• Assegurar o sigilo dos dados pessoais (LGPD). • Monitorar o uso responsável de e-mails e sistemas.
Departamento de Orçamento e Finanças (DEOFI)	Gerencia contratos, licitações, suprimentos e pagamentos.	• Manter controles atualizados (planilhas, SIGED, E-contas, AFI). • Acompanhar vigência de contratos e prazos de entrega. • Solicitar pareceres prévios à UCI e ASJUR antes de autorizações.
Departamento de Transferências Voluntárias e Prestação de Contas Convênios (DTVPC)	Responsável pela gestão das parcerias com Organizações da Sociedade Civil (OSCs).	• Aplicar integralmente a Lei 13.01/2014 e a Resolução 12/2012-TCE/AM. • Monitorar prazos de execução e prestações de contas. • Adotar matriz de acompanhamento físico-financeiro.
Secretarias Executivas Criança e adolescente / Idoso/ Mulheres / Direitos Humanos/ Cidadania	Implementa ações voltadas à promoção da Cidadania, igualdade e garantia de direitos.	• Integrar projetos com outras secretarias. • Elaborar relatórios de resultados com indicadores sociais.
Comissões Temporárias e Permanentes	Atuam em áreas específicas, como licitações, sindicâncias e transições administrativas.	• Registrar atas de reuniões. • Guardar documentação comprobatória das decisões.



3.3. INTERAÇÃO ENTRE SETORES

Para que a gestão funcione, é fundamental que os setores atuem de forma integrada, respeitando os fluxos institucionais.

Exemplo prático de fluxo comum:



Boas práticas:

- Manter comunicação formal pelo SIGED, evitando decisões verbais;
- Registrar pareceres e despachos com clareza e assinatura digital;
- Cumprir prazos previstos no cronograma de cada processo;
- Consultar previamente a UCI e a ASJUR em casos de dúvida normativa.



3.4. ATRIBUIÇÕES DE GESTORES E SERVIDORES

Gestores

(Secretária, Secretário Executivo, Coordenadores)

- Liderar com exemplo e transparência;
- Definir metas e acompanhar resultados das equipes;
- Garantir que todos os atos administrativos sejam formalizados e documentados;
- Estimular a cultura de integridade e o cumprimento das normas.

Servidores e Colaboradores

- Cumprir suas atribuições com zelo e ética;
- Registrar corretamente suas atividades nos sistemas oficiais;
- Comunicar situações de risco, conflito ou irregularidade;
- Buscar capacitação contínua.

Lembre-se: “O controle interno não é punição, é uma ferramenta de apoio à boa gestão.”



3.5. BOAS PRÁTICAS DE GESTÃO INTERNA

1

Padronize procedimentos: use sempre modelos oficiais (ofício, despacho, relatório).

2

Mantenha registros: cada decisão deve ter base documental.

3

Acompanhe prazos: utilize planilhas de controle ou alertas no SIGED.

4

Comunique-se com clareza: registros verbais podem gerar falhas.

5

Colabore entre setores: o trabalho da SEJUSC é coletivo.

6

Zeie pela imagem institucional: o comportamento de cada servidor reflete o compromisso do Estado.



3.6. GOVERNANÇA E INTEGRIDADE

A governança pública na SEJUSC está alinhada ao Programa de Integridade do Poder Executivo Estadual, instituído pelo Decreto nº 50.868/2024.

Isso significa que a Secretaria deve manter:

- Mapeamento de riscos institucionais (Portaria nº 54/2023-GCG/CGE);
- Planos de ação para mitigação de riscos;
- Rotinas de monitoramento e auditoria interna;
- Ambiente ético, seguro e transparente.

“Integridade é fazer o certo mesmo quando ninguém está olhando.”



3.7. FLUXOS RECOMENDADOS

**Fluxo de formalização de
contratos e licitações;**

**Fluxo de celebração e prestação
de contas de parcerias
(Lei 13.019/2014);**

**Fluxo de tramitação de
demandas da Ouvidoria;**

**Fluxo de aprovação
de documentos**

(ASJUR → UCI → Secretaria Executiva → Gabinete)



04

BOAS PRÁTICAS DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

A boa gestão administrativa é aquela que alia organização, clareza e rastreabilidade. Na SEJUSC, todos os atos e comunicações devem ser registrados formalmente, de modo a garantir transparência, controle e memória institucional.

“O que não está documentado, não existe administrativamente.”



4.1. FORMALIZAÇÃO DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

Todo procedimento interno (contratação, parceria, solicitação, relatório, parecer, etc.) deve ser formalizado em processo eletrônico no SIGED (Sistema de Gestão de Documentos do Governo do Amazonas).

Boas Práticas no SIGED



Inicie corretamente o processo: escolha o tipo adequado (ex: “Contratação de Serviços”, “Parceria com OSC”, “Aquisição de Materiais”, etc.);



Inclua capa e descrição detalhada: identifique o assunto, setor de origem, interessado e objetivo;



Anexe documentos padronizados: ofício de solicitação, termo de referência, justificativa, pareceres, etc.;



Evite documentos avulsos: sempre insira anexos de forma organizada e nomeada (Ex: “Anexo I – Plano de Trabalho”);



Registre todos os despachos: decisões verbais devem ser formalizadas em texto e inseridas no processo;



Acompanhe o andamento: utilize o histórico do SIGED para verificar tramitação e prazos.

Dica: finalize sempre com um despacho conclusivo, mesmo em casos simples, indicando o resultado e o próximo passo.



4.2. ELABORAÇÃO DE DOCUMENTOS OFICIAIS

A redação de documentos administrativos deve ser clara, objetiva e impessoal, seguindo os padrões de comunicação oficial do Estado.

Abaixo, um resumo dos principais tipos usados na SEJUSC:

TIPO DE DOCUMENTO	FINALIDADE	BOAS PRÁTICAS
Ofício	Comunicação externa entre órgãos e entidades.	• Use timbre oficial. • Seja direto e cordial. • Termine com pedido ou encaminhamento objetivo.
Despacho	Decisão ou orientação interna sobre determinado assunto.	• Cite o número do processo e o assunto. • Use verbos no imperativo administrativo (Determino, Autorizo, Encaminho).
Memorando	Comunicação interna entre setores.	• Evite jargões. • Seja sucinto e claro.
Relatório	Apresentar fatos, análises e resultados.	• Estruture em tópicos (introdução, dados, conclusão). • Use dados concretos e evite opiniões pessoais.
Parecer Técnico ou Jurídico	Manifestação fundamentada de análise.	• Cite a legislação aplicável. • Apresente conclusão clara ("Conclusão favorável à aprovação do processo...").
Ata de Reunião	Registro formal das deliberações e presenças.	• Liste os participantes, data e horário. • Transcreva decisões de forma objetiva.



4.3. ESTRUTURA SUGERIDA DE UM DESPACHO SIMPLES

Processo nº 01.01.021101.000000/2025-00 – SEJUSC

Assunto: Solicitação de prorrogação de prazo de parceria.

Despacho:

Considerando a justificativa apresentada pela Coordenação de Parcerias e a manifestação favorável da ASJUR, autorizo a prorrogação do prazo da parceria em referência, até 30/11/2025, devendo ser formalizado o respectivo termo aditivo.

Encaminhe-se à UCI para ciência e controle.

Manaus, 06 de outubro de 2025.

[Nome do servidor]

Unidade de Controle Interno – SEJUSC/AM



4.4. COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL E LINGUAGEM OFICIAL

Boas práticas de redação:



Evite frases longas e termos rebuscados;



Escreva de forma impessoal: “encaminha-se o processo” em vez de “encaminho o processo”;



Utilize padrões de numeração e datas por extenso;



Não use siglas sem antes apresentá-las por extenso;



Revise ortografia e formatação antes de enviar;



Sempre mantenha cortesia e respeito — mesmo em negativas ou correções.

A clareza é uma forma de respeito com quem lê o documento.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/313F.3285.44ED.9830/2CBC2D89>
Código verificador: **313F.3285.44ED.9830** CRC: **2CBC2D89**

4.5. GESTÃO DOCUMENTAL E ARQUIVAMENTO

Os documentos produzidos pela SEJUSC devem respeitar regras de classificação, guarda e eliminação, conforme o Decreto Estadual nº 27.816/2008 e normas do Arquivo Público do Amazonas.

Boas práticas



Utilize sempre o formato PDF para documentos assinados digitalmente;



Nomeie arquivos com padrão:
“Ano_Mês_Tipo_Assunto_Setor”
(ex: 2025_03_Relatório_Parcerias_DTVPC);



Evite duplicidade de arquivos — uma versão válida por documento;

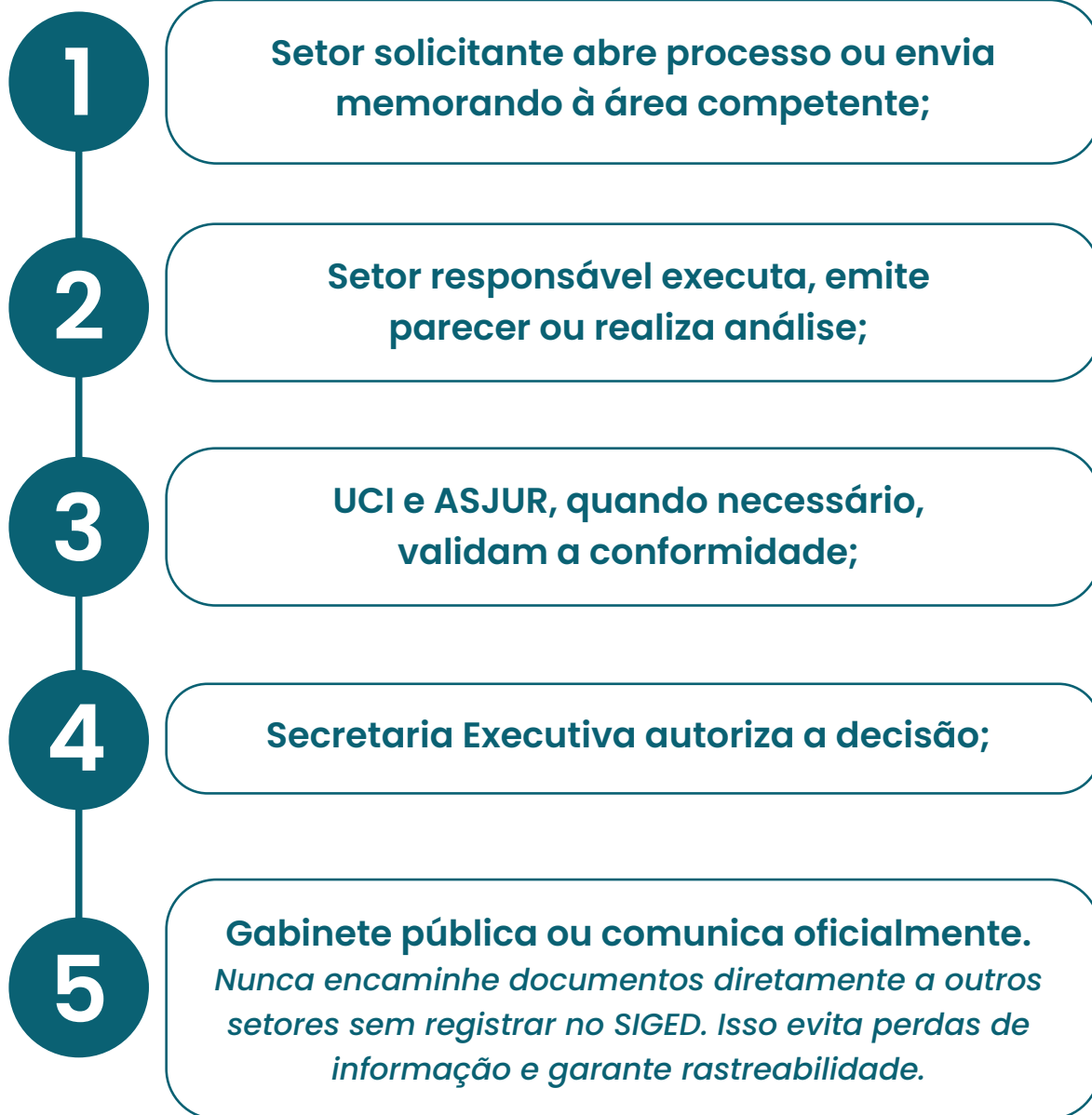


Documentos físicos devem ser digitalizados e inseridos no SIGED antes do arquivamento.



4.6. FLUXO DE COMUNICAÇÃO INTERNA

Para garantir a fluidez das demandas internas, recomenda-se:



4.7. ATENDIMENTO AO CIDADÃO E REGISTRO DE DEMANDAS

O atendimento prestado pela SEJUSC reflete sua missão institucional. Cada interação deve ser respeitosa, empática e devidamente registrada.

Boas práticas



Registre o atendimento presencial, telefônico ou eletrônico (protocolo ou formulário);



Evite prometer resultados sem análise técnica;



Encaminhe demandas fora da sua competência ao setor correto, informando ao cidadão;



Em casos sensíveis, acione o setor de Direitos Humanos ou Ouvidoria.

A escuta é o primeiro passo da cidadania.



4.8. CONTROLE DE PRAZOS E RESPONSABILIDADES

A SEJUSC deve adotar planilhas de controle ou alertas eletrônicos para prazos de:

Contratos e termos de fomento;

Vigência de licitações;

Respostas a órgãos de controle (TCE, CGE, MP, etc.);

Prestação de contas;

Relatórios periódicos.

Sugestão prática: A UCI pode manter um Painel de Prazos mensal no Excel ou Power BI, compartilhado com todos os setores.



4.9. ERROS COMUNS E COMO EVITÁ-LOS

ERRO	RISCO GERADO	BOA PRÁTICA CORRETIVA
Falta de despacho conclusivo	Incerteza sobre o encerramento do processo	Sempre finalize com decisão clara e data.
Documentos fora de ordem	Dificuldade na análise e auditoria	Numere e nomeie os anexos corretamente.
Falta de parecer jurídico	Risco de nulidade do ato	Consultar a ASJUR antes da decisão final.
Ausência de registro no SIGED	Perda de rastreabilidade	Inserir todos os atos formais no sistema.
Comunicação verbal sem registro	Fragilidade administrativa	Formalizar decisões por escrito.



4.10. CULTURA DE MELHORIA CONTÍNUA

A boa prática administrativa é construída coletivamente.

Cada servidor pode contribuir com sugestões de melhoria, identificando falhas e propondo soluções.

A UCI e a Secretaria Executiva devem manter reuniões periódicas de alinhamento, compartilhando boas experiências e orientações entre as equipes.

Servir bem é aprimorar sempre.



05

BOAS PRÁTICAS EM CONTRATAÇÕES PÚBLICAS

Guia Prático para Servidores da SEJUSC/AM

As contratações públicas devem atender ao interesse público, respeitando os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Cada processo de contratação representa uma decisão institucional que deve estar documentada, justificada e acompanhada, desde o planejamento até a execução.



5.1. OBJETIVO DAS CONTRATAÇÕES

Garantir que bens e serviços sejam adquiridos de forma regular, transparente e vantajosa para a Administração, observando a legislação vigente – especialmente:



Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos);



Lei nº 8.666/1993 (ainda aplicável a contratos firmados sob sua vigência);



Decreto Federal nº 10.024/2019 (pregão eletrônico);



Instruções Normativas e Decretos Estaduais do Governo do Amazonas;



Manuais e orientações do TCE-AM e CGE-AM.



5.2. PRINCÍPIOS APLICADOS À CONTRATAÇÃO PÚBLICA

PRINCÍPIO	APLICAÇÃO PRÁTICA NA SEJUSC
Planejamento	Nenhuma contratação deve iniciar sem justificativa e estudo técnico preliminar.
Transparência	Todos os documentos devem ser publicados no SIGED e, quando aplicável, no Portal da Transparência.
Vantajosidade	Buscar o melhor resultado para o Estado, considerando preço, qualidade e prazo.
Segregação e Funções	Quem planeja não executa, quem executa não fiscaliza. Cada etapa deve ter responsáveis distintos.
Controle e Responsabilidade	Todos os atos devem ser registrados, com nome do servidor responsável.



5.3. ETAPAS DA CONTRATAÇÃO PÚBLICA

A seguir, um resumo prático das etapas essenciais que devem ser observadas em qualquer processo de contratação na SEJUSC:

ETAPA	RESPONSÁVEL PRINCIPAL	BOAS PRÁTICAS E ORIENTAÇÕES
1. Planejamento da Contratação	Sector demandante + SECEX	• Elaborar Estudo Técnico Preliminar (ETP) e Termo de Referência (TR). • Definir objeto de forma clara e específica. • Consultar contratações similares anteriores.
2. Pesquisa de Preços	GCCO	• Obter, no mínimo, 3 cotações válidas. • Usar fontes oficiais (painel de preços, atas vigentes, cotações eletrônicas). • Registrar metodologia adotada.
3. Análise Jurídica	ASJUR	• Conferir legalidade, coerência e conformidade dos documentos. • Apontar eventuais correções ou ajustes.
4. Controle Interno Prévio	UCI	• Verificar documentação completa e coerência do processo. • Emitir parecer preventivo de conformidade.
5. Autorização da Contratação	Secretaria Executiva/Gabinete	• Aprovar formalmente o processo antes da publicação.
6. Procedimento Licitatório ou Dispensa	Comissão de Licitação / DEOFI	• Seguir rito definido pela Lei nº 14.133/2021. • Registrar atas, julgamentos e decisões.
7. Adjudicação e Homologação	Autoridade competente	• Confirmar o resultado e adjudicar ao vencedor. • Emitir despacho formal e publicar no Diário Oficial.
8. Assinatura do Contrato	Gabinete + ASJUR	• Conferir minuta e documentos obrigatórios. • Registrar vigência, valor e obrigações.
9. Execução Contratual	Fiscal do Contrato + DEOFI	• Acompanhar entregas e pagamentos. • Emitir relatórios e atestados de conformidade.
10. Prestação de Contas e Arquivamento	UCI	• Consolidar documentos, relatórios e comprovantes. • Emitir parecer conclusivo e registrar encerramento.



5.4. PLANEJAMENTO: A BASE DE TUDO

Antes de qualquer contratação, é indispensável que a unidade técnica justifique a real necessidade do objeto.

Essa etapa deve responder a três perguntas:

1. O que precisa ser contratado? (especificação técnica)
2. Por que é necessário? (justificativa e impacto)
3. Quanto vai custar? (estimativa com base na pesquisa de preços)

Boas práticas



Evite termos genéricos (“serviços diversos”, “materiais em geral”);



Descreva o objeto de forma precisa, incluindo quantidade, unidade e finalidade;



Utilize referências oficiais de mercado (Painel de Preços do Governo Federal, CATMAT, atas de registros de preço estaduais);



Justifique a opção de fornecedor ou modalidade de contratação.



5.5. PESQUISA DE PREÇOS

A pesquisa de preços é obrigatória para comprovar que o valor estimado é compatível com o mercado.

As cotações podem vir de:

- Painéis oficiais (Compras.gov.br, Painel de Preços);
- Fornecedores locais com CNPJ ativo;
- Atas de registro de preços vigentes;
- Contratações similares anteriores da SEJUSC.

Recomendações práticas:

- Use modelos padronizados de planilha de cotação;
- Evite valores isolados ou incompatíveis;
- Guarde print das fontes consultadas e assinaturas das cotações;
- Calcule a média aritmética ou ponderada, justificando exclusões.



5.6. DISPENSA E INEXIGIBILIDADE

Quando a licitação não for necessária, a SEJUSC deve seguir rigorosamente os artigos 74 e 75 da Lei nº 14.133/2021.

Mesmo nessas hipóteses, o processo deve ser instruído com a mesma formalidade.



Documentos obrigatórios:

- Termo de Referência ou Projeto Básico;
- Justificativa da dispensa ou inexigibilidade;
- Cotação de preços (quando cabível);
- Parecer Jurídico e de Controle Interno;
- Despacho autorizativo da autoridade competente.

Nunca utilize dispensa para fracionar despesas ou evitar licitação. Isso é vedado e pode gerar responsabilização pessoal.



5.7. EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL

Cada contrato deve ter um fiscal designado por portaria, responsável por acompanhar o cumprimento das obrigações.

Boas práticas



Mantenha controle das entregas e prazos;



Elabore relatórios mensais ou por evento;



Registre comunicações e ocorrências (ex: atrasos, falhas, substituições);



Solicite parecer da ASJUR antes de aplicar penalidades ou rescindir contratos;



Encaminhe relatório final à UCI para registro e controle.

O fiscal é o guardião da execução contratual.



5.8. PAGAMENTO E LIQUIDAÇÃO

Antes de qualquer pagamento, devem ser observados três requisitos básicos:

1

Entrega do bem ou serviço conforme contrato;

2

Atesto do fiscal do contrato;

3

Regularidade fiscal e trabalhista do fornecedor.

Cuidados essenciais:

1

Conferir CND, FGTS, INSS, e certidões negativas atualizadas;

2

Exigir nota fiscal correta e compatível com o contrato;

3

Registrar o pagamento no SGC e anexar comprovante ao processo.



5.9. ENCERRAMENTO DO CONTRATO

O encerramento contratual deve ocorrer com relatório final, atestados de execução e parecer da UCI.

No caso de rescisão antecipada, a decisão deve ser fundamentada e formalizada por despacho ou termo aditivo.

Checklist de encerramento:

- ✓ **Relatório final do fiscal;**
- ✓ **Termo de recebimento definitivo;**
- ✓ **Parecer da UCI;**
- ✓ **Comprovante de pagamentos;**
- ✓ **Certidões do fornecedor válidas até o último pagamento;**
- ✓ **Registro no SIGED e arquivamento digital.**



5.10. ERROS COMUNS E COMO EVITÁ-LOS

ERRO	CONSEQUÊNCIA	COMO EVITAR
Ausência de parecer jurídico	Nulidade do ato	Encaminhar sempre à ASJUR antes da decisão final.
Falta de cotação formal	Valor superfaturado	Documentar todas as pesquisas de preço.
Pagamento sem atesto	Risco de danos ao erário	Exigir relatório do fiscal antes da liquidação.
Contrato sem vigência registrada	Dificuldade de controle	Registrar prazos e alertas automáticos.
Comunicação informal	Falhas de rastreabilidade	Usar sempre o SIGED e despachos escritos.



5.11. TRANSPARÊNCIA E PUBLICIDADE

Conforme os princípios constitucionais e a Lei de Acesso à Informação, todas as contratações da SEJUSC devem ser publicadas no site oficial da SEJUSC, Portal da Transparência e Diário Oficial do Estado.



A publicidade é a melhor aliada da boa gestão.



5.12. PAPEL DO CONTROLE INTERNO NAS CONTRATAÇÕES

A Unidade de Controle Interno (UCI) atua como orientadora e preventiva, verificando se o processo foi devidamente instruído e se atende aos requisitos legais.

Boas práticas da UCI



Analisar integralidade documental;



Emitir pareceres de conformidade preventiva;



Acompanhar a execução contratual;



Recomendar correções e aprimoramentos;



Elaborar relatórios de auditoria anual.



06

BOAS PRÁTICAS NA GESTÃO DE PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL (OSCs)

Guia Prático SEJUSC/AM

As parcerias com OSCs são instrumentos que aproximam o Estado da sociedade, permitindo que organizações sem fins lucrativos executem projetos de interesse público com apoio financeiro do governo.

Por sua natureza social e comunitária, exigem cuidado técnico, transparência e controle rigoroso em todas as fases.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/313F.3285.44ED.9830/2CBC2D89>
Código verificador: **313F.3285.44ED.9830** CRC: **2CBC2D89**

6.1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E NORMATIVA

As parcerias da SEJUSC com OSCs devem observar:



Lei Federal nº 13.019/2014 (Marco Regulatório das OSCs);



Decreto Estadual nº 38.257/2017 (regulamenta a Lei 13.019/2014 no âmbito estadual);



Resolução nº 12/2012 – TCE/AM (critérios de análise e prestação de contas);



IN CGE/AM nº 03/2020 (controle interno e responsabilização);



Decreto nº 50.868/2024 (Programa de Integridade do Poder Executivo);



Orientações do MDS, CGE-AM e TCE-AM sobre transferências voluntárias e fundos.



6.2. ETAPAS DA PARCERIA – VISÃO GERAL

ETAPA	RESPONSÁVEL	OBJETIVO	PRINCIPAIS DOCUMENTOS
1. Planejamento	Unidade demandante / DTVPC	Definir o objeto e o público-alvo do projeto.	Diagnóstico, justificativa, minuta de edital ou chamamento público.
2. Seleção da OSC	Comissão de Chamamento Público	Garantir igualdade de oportunidades e escolha técnica.	Edital, atas, listas de habilitação e seleção.
3. Celebração	Gabinete / ASJUR / UCI	Formalizar o Termo de Fomento/Colaboração.	Plano de Trabalho, pareceres técnico, jurídico e de controle interno.
4. Execução	OSC + DTVPC	Realizar as atividades e cumprir metas.	Relatórios de execução, registros, fotos, listas de presença.
5. Monitoramento e Fiscalização	UCI + Unidade Técnica	Acompanhar resultados e conformidade financeira.	Relatórios de acompanhamento, visitas in loco, planilhas físico-financeiras.
6. Prestação de Contas	OSC + DTVPC + UCI	Avaliar a regularidade da aplicação dos recursos.	Relatório de execução do objeto e financeira, pareceres técnicos.
7. Encerramento	Secretaria Executiva	Formalizar a aprovação, rejeição ou glosa.	Parecer final, despacho e arquivamento no SIGED.



6.3. PLANEJAMENTO DA PARCERIA

O sucesso da parceria começa na fase de planejamento, que deve responder às perguntas:

1

Qual é o problema social que o projeto pretende resolver?

2

A OSC tem capacidade técnica e operacional para executá-lo?

3

O valor proposto é compatível com o objeto?

Boas práticas



Elaborar estudo técnico preliminar antes da publicação do edital;



Realizar consulta pública (quando cabível) para definir prioridades;



Observar o Plano Plurianual (PPA) e o Plano de Governo Estadual;



Evitar parcerias redundantes ou sobrepostas;



Definir metas mensuráveis e prazos realistas



6.4. CELEBRAÇÃO DA PARCERIA

A formalização de um Termo de Fomento ou Colaboração exige análise e aprovação prévia dos seguintes setores:

SETOR	ANÁLISE REALIZADA
ASJUR	Legalidade do instrumento, cláusulas e anexos.
UCI	Conformidade documental e orçamentária.
DTVPC	Verificação técnica, plano de trabalho e indicadores.
Secretaria Executiva / Gabinete	Aprovação final e assinatura do Termo.

Documento Obrigatórios:

- Plano de Trabalho detalhado;
- Declarações da OSC (regularidade fiscal, sem fins lucrativos, idoneidade);
- Documentos do dirigente legal;
- Parecer técnico, jurídico e de controle interno;
- Portaria de designação do gestor da parceria.

Todos os documentos devem ser inseridos no SIGED antes da assinatura.



6.5. EXECUÇÃO DO OBJETO

Durante a execução, o foco deve ser o cumprimento do Plano de Trabalho.

A OSC é responsável pela execução direta das atividades, enquanto a SEJUSC atua no acompanhamento e supervisão.

Boas práticas durante a execução



Registrar todas as atividades com fotos, listas de presença e relatórios simples;



Cumprir o cronograma físico-financeiro aprovado;



Solicitar autorização formal para ajustes, remanejamentos ou prorrogações;



Manter comunicação frequente com o gestor da parceria;



Encaminhar relatórios trimestrais (ou conforme definido no Termo).

Registros fotográficos com data e local são evidências válidas em auditorias.



6.6. MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO

A Comissão de Monitoramento e Avaliação, em conjunto com o gestor da parceria, deve realizar visitas técnicas, análises de relatórios e conferência de documentos.

Ferramentas úteis:

- Matriz de acompanhamento físico-financeiro (exemplo abaixo);
- Planilha de controle de prazos e metas;
- Checklists de conformidade (documental e de execução);
- Relatórios de visita técnica in loco.

Exemplo de Matriz de Acompanhamento Físico-Financeiro

Meta / Atividade	Indicador de Resultado	Unidade de Medida	Meta Prevista
Oficina de artesanato inclusivo	Número de participantes	Pessoas	50
Distribuição de cestas básicas	Famílias atendidas	Unidades	200
Curso de corte e costura	Horas de aula	h/a	120
Encontro comunitário	Evento realizado	Unid.	3

	Meta Executada	Percentual (%)	Situação
Oficina de artesanato inclusivo	48	96%	Concluída
Distribuição de cestas básicas	210	105%	Superada
Curso de corte e costura	110	91%	Parcial
Encontro comunitário	3	100%	Concluída



6.7. PRESTAÇÃO DE CONTAS

A OSC deve apresentar Relatório de Execução do Objeto e Relatório Financeiro, conforme o art. 59 da Lei 13.019/2014.

Relatório de Execução do Objeto

- Descrição das atividades realizadas;
- Resultados alcançados;
- Público atendido;
- Dificuldades e soluções encontradas;
- Evidências (fotos, listas, materiais).

Relatório de Execução Financeira

- Demonstrativo de receitas e despesas;
- Extratos bancários e conciliação;
- Notas fiscais e comprovantes;
- Relação de pagamentos e fornecedores;
- Declaração de não geração de rendimentos (quando aplicável).



6.8. ANÁLISE TÉCNICA E DE CONFORMIDADE

Após o recebimento da prestação de contas:

SETOR	RESPONSABILIDADE
DTVPC	Análise técnica do cumprimento das metas e resultados.
UCI	Verificação financeira, documental e de conformidade.
ASJUR	Parecer final sobre responsabilidade e regularidade.
Secretaria Executiva	Aprovação ou rejeição formal da prestação de contas.

Checklist de Conformidade Interna (modelo SEJUSC):

ITEM VERIFICADO	CONFORME	NÃO CONFORME	OBSERVAÇÕES
Plano de Trabalho assinado	✓		_____
Relatórios de execução (objeto e financeiro)	✓		_____
Extratos bancário e notas fiscais	✓		_____
Cumprimento das metas	✓		96% concluído
Parecer técnico da unidade responsável	✓		_____
Parecer jurídico e controle interno	✓		_____



7.7. MECANISMOS DE CONTROLE PREVENTIVO

Para reduzir riscos, recomenda-se:

Checklists obrigatórios

Antes de encaminhar processos:

- ✓ Verificar assinaturas
- ✓ Conferir documentos obrigatórios
- ✓ Conferir pareceres necessários

Segregação de funções

Evitar que uma única pessoa:

Solicite;

Execute;

Aprove.

Autorize;

Fiscalize;

A divisão de responsabilidades fortalece a segurança institucional.

Controle de Prazos

Utilizar:

Planilhas de acompanhamento;

Alertas eletrônicos;

Painéis de monitoramento;

Calendários institucionais.



6.10. PRORROGAÇÕES, REPACTUAÇÕES E ENCERRAMENTOS ANTECIPADOS

Boas práticas



Toda prorrogação deve ser justificada, aprovada e formalizada antes do término da vigência;



Mudanças de objeto, metas ou valores devem ser tratadas via termo aditivo;



Em casos de encerramento antecipado, deve haver relatório circunstanciado e parecer técnico atestando o interesse público do encerramento (ex: conclusão antecipada com resultados atingidos).



6.11. ERROS COMUNS E COMO EVITÁ-LOS

ERRO	CONSEQUÊNCIA	BOA PRÁTICA
Ausência de relatório de execução	Reprovação da prestação de contas	Exigir relatório trimestral da OSC.
Despesa sem nota fiscal	Glosa e devolução de valores	Reforçar capacitação da OSC sobre prestação de contas.
Pagamento em espécie	Falta de rastreabilidade	Usar apenas transferências bancárias.
Alteração de metas sem autorização	Execução irregular	Exigir termo aditivo antes de qualquer mudança.
Prestação de contas fora do prazo	Irregularidade formal	Manter controle de prazos pela DTVPC.



6.12. INTEGRAÇÃO COM O CONTROLE INTERNO E ÓRGÃOS DE CONTROLE

A UCI atua como órgão de orientação, prevenção e acompanhamento. Deve manter comunicação com:

TCE-AM – para atender diligências e auditorias;

CGE-AM – sobre gestão de riscos e integridade;

PGE-AM – em casos de devoluções, glosas e responsabilizações;

Secretaria Executiva e Gabinete – para deliberação final.

A integração entre setores garante segurança jurídica e eficiência na gestão das parcerias.



6.13. BOAS PRÁTICAS DE CAPACITAÇÃO E TRANSPARÊNCIA



Realizar oficinas e treinamentos periódicos com OSCs parceiras sobre a Lei 13.019/2014;



Disponibilizar modelos padronizados de planilhas, relatórios e prestações de contas;



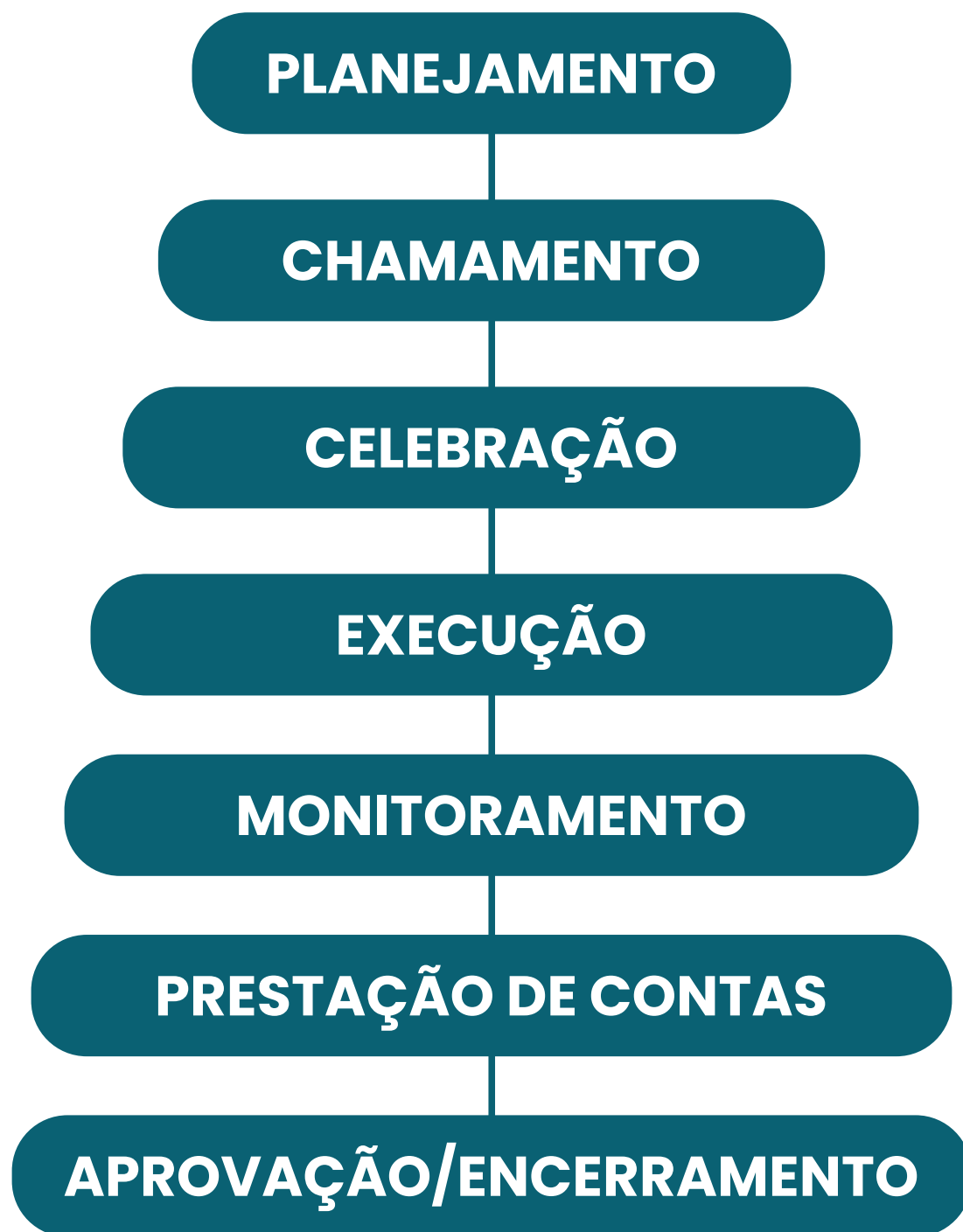
Publicar no Portal da Transparência os termos, relatórios e resultados dos projetos;



Promover a participação social dos conselhos e comitês da SEJUSC no acompanhamento das ações.



6.14. SÍNTESE – FLUXO DA PARCERIA SEJUSC



07

BOAS PRÁTICAS DE CONTROLE INTERNO E INTEGRIDADE

(Fortalecendo a Boa Gestão na SEJUSC/AM)

O Controle Interno não deve ser visto apenas como uma atividade de fiscalização ou verificação documental. Sua principal finalidade é auxiliar a gestão na prevenção de erros, redução de riscos e melhoria dos resultados institucionais.

Na SEJUSC/AM, o Controle Interno atua como instrumento de apoio à tomada de decisão, promovendo a conformidade dos processos, a proteção do patrimônio público e a melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade.

“Controle Interno eficiente não é aquele que encontra falhas; é aquele que ajuda a evitá-las”.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/313F.3285.44ED.9830/2CBC2D89>
Código verificador: **313F.3285.44ED.9830** CRC: **2CBC2D89**

7.1. O QUE É CONTROLE INTERNO?

O Controle Interno é o conjunto de procedimentos, mecanismos e práticas adotados pela Administração Pública para garantir que:

Os recursos públicos sejam utilizados corretamente;

As normas legais sejam cumpridas;

Os riscos sejam identificados e tratados;

As decisões sejam tomadas com segurança;

Os objetivos institucionais sejam alcançados.



7.2. PRINCÍPIOS DO CONTROLE INTERNO

Toda atuação do Controle Interno deve observar:

LEGALIDADE

Garantir que os atos administrativos estejam em conformidade com a legislação.

PREVENTIVIDADE

Atuar antes que o problema aconteça.

TRANSPARÊNCIA

Promover clareza nas decisões e rastreabilidade dos processos.

INDEPÊNDENCIA TÉCNICA

Emitir manifestações fundamentadas e imparciais.

ORIENTAÇÃO À GESTÃO

Apoiar os gestores na busca de soluções e melhorias.



7.3. PAPEL DA UNIDADE DE CONTROLE INTERNO (UCI)

A Unidade de Controle Interno possui papel estratégico na governança institucional.

Compete à UCI:

Avaliar

- Contratações;
- Convênios;
- Termos de Fomento;
- Processos de pagamento;
- Prestação de contas;
- Atos administrativos relevantes.

Orientar

- Gestores;
- Fiscais de contratos;
- Comissões;
- Unidades técnicas.

Monitorar

- Recomendações emitidas;
- Planos de ação;
- Prazos institucionais;
- Indicadores de risco.

Comunicar

- Achados relevantes;
- Fragilidades de controle;
- Necessidade de correções



7.4. O CONTROLE INTERNO COMO PARCEIRO DA GESTÃO

Uma cultura moderna de governança exige que o Controle Interno seja percebido como parceiro institucional.

O que a UCI faz:

- ✓ Orienta
- ✓ Previne
- ✓ Recomenda melhorias
- ✓ Identifica riscos
- ✓ Auxilia na conformidade

O que a UCI não faz:

- ✗ Executa atividades dos setores
- ✗ Assume responsabilidade do gestor
- ✗ Substitui parecer jurídico
- ✗ Autoriza despesas
- ✗ Toma decisões administrativas



7.5. GESTÃO DE RISCOS

A gestão de riscos permite identificar situações que podem comprometer os objetivos da SEJUSC.

Conforme a Portaria nº 54/2023-GCG/CGE, todos os setores devem contribuir para a identificação e tratamento dos riscos institucionais.

O que é um risco?

É qualquer evento que possa impactar negativamente:

- O cumprimento das metas;
- A execução de projetos;
- A imagem institucional;
- A aplicação dos recursos públicos.

Exemplos de riscos

PROCESSO	RISCO
Contratações	Sobrepço ou contratação inadequada
Parcerias com OSCs	Prestação de contas intempestiva
Pagamentos	Liquidação sem documentação suficiente
Patrimônio	Extravio de bens
Tecnologia	Vazamento de dados pessoais
Atendimento ao Público	Falha no registro de demandas



7.6. MATRIZ DE RISCOS – MODELO SIMPLIFICADO

RISCO	PROBABILIDADE	IMPACTO
Prestação de contas fora do prazo	Alta	Média
Falta de parecer obrigatório	Média	Alta
Falha no arquivamento documental	Média	Média
Perda de dados digitais	Baixa	Alta

RISCO	IMPACTO	IMPACTO	NÍVEL DE RISCO
Prestação de contas fora do prazo	✓		_____
Falta de parecer obrigatório	✓		_____
Falha no arquivamento documental	✓		_____
Perda de dados digitais	✓		96% concluído



6.9. ENCERRAMENTO OU IRREGULARIDADES

Quando a execução for considerada satisfatória, a parceria é encerrada com aprovação da prestação de contas.

Caso haja irregularidades, podem ocorrer:

- Glosas (despesas não aceitas);
- Devolução voluntária de valores;
- Encaminhamento ao TCE-AM ou à PGE para apuração de responsabilidade;
- Registro no SIGED com despacho conclusivo.

A devolução de valores é preferível à instauração de Tomada de Contas Especial.



7.8. PROGRAMA DE INTEGRIDADE

A integridade representa o compromisso da instituição com:

Ética

Transparência

Responsabilidade

Boa Governança

A SEJUSC deve manter seu Programa de Integridade alinhado ao Decreto Estadual nº 50.868/2024.

Pilares da Integridade

**Comprometimento da
Alta Administração**

**Fortalecer
procedimentos e rotinas.**

**Gestores devem
dar exemplo.**

Transparência

Gestão de Riscos

**Garantir acesso às
informações públicas.**

**Identificar e tratar
vulnerabilidades.**

Capacitação

Controles Internos

**Promover treinamentos
periódicos.**



7.9. CONFLITO DE INTERESSES

Ocorre quando interesses particulares podem influenciar decisões institucionais.

Exemplos:

- ✗ Favorecer fornecedor conhecido;
- ✗ Participar de decisão envolvendo familiar;
- ✗ Utilizar informação privilegiada para benefício próprio

Como agir?

Quando houver dúvida:

- ✓ Informar imediatamente à chefia;
- ✓ Formalizar a situação;
- ✓ Solicitar substituição da análise ou decisão.



7.10. PREVENÇÃO À FRAUDE E À CORRUPÇÃO

Todos os servidores são responsáveis pela proteção do patrimônio público.

! Sinais de Alerta

Documentos incompletos;

Notas fiscais incompatíveis;

Pesquisa de preços direcionada;

Alterações frequentes sem justificativa;

Pagamentos sem comprovação da execução.

O servidor deve:

1. Registrar formalmente a ocorrência;
2. Comunicar à chefia imediata;
3. Informar à Unidade de Controle Interno;
4. Preservar documentos e evidências.



7.11. BOAS PRÁTICAS NAS AUDITORIAS

Durante auditorias da UCI, CGE-AM ou TCE-AM:

✓ Faça

Disponibilize documentos organizados;

Responda objetivamente;

Apresente evidências comprobatórias;

Colabore com os trabalhos.

✗ Evite

Omitir informações;

Alterar documentos;

Fornecer respostas sem comprovação.



7.12. MONITORAMENTO DAS RECOMENDAÇÕES

Toda recomendação emitida pelo Controle Interno deve ser:

- 1. Registrada;
- 2. Encaminhada ao setor responsável;
- 3. Acompanhada periodicamente;
- 4. Formalmente concluída.

Modo Simplificado

CONSEQUÊNCIA	RESPONSÁVEL	PRAZO	SITUAÇÃO
Atualizar checklist de pagamentos	ASCIN	30 dias	Em andamento
Implantar controle de contratos	DEOFI	60 dias	Concluído
Revisar fluxo de parcerias	DTVPC	45 dias	Em andamento



7.13. INDICADORES DE CONTROLE INTERNO

A SEJUSC deve acompanhar indicadores para medir a maturidade dos controles.

Exemplos:

- Percentual de processos sem ressalvas;
- Percentual de recomendações atendidas;
- Tempo médio de análise processual;
- Quantidade de prestações de contas aprovadas;
- Quantidade de auditorias concluídas;
- Percentual de cumprimento dos planos de ação.



7.14. CULTURA DE INTEGRIDADE

A integridade não depende apenas da UCI.

Ela deve estar presente em cada:

- Processo;
- Atendimento;
- Contratação;
- Parceria;
- Decisão administrativa.

“Integridade é agir corretamente mesmo quando não há fiscalização”.



7.15. MENSAGEM FINAL

O fortalecimento do Controle Interno e da Integridade é responsabilidade de todos.

Quando cada servidor compreende seu papel e atua de forma ética, transparente e comprometida, a SEJUSC fortalece sua capacidade de entregar políticas públicas de qualidade e ampliar a confiança da sociedade na Administração Pública.



Controle, governança e integridade não são barreiras à gestão. São instrumentos para uma gestão pública mais segura, eficiente e transparente.



08

BOAS PRÁTICAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO, DIREITOS HUMANOS, CIDADANIA E OUVIDORIA

A SEJUSC/AM possui uma missão institucional que vai além da execução de procedimentos administrativos. Sua atuação está diretamente relacionada à promoção da cidadania, à proteção dos direitos humanos e ao atendimento de pessoas em situação de vulnerabilidade social.

Por essa razão, cada atendimento realizado pelos servidores deve refletir os valores da instituição: respeito, dignidade, inclusão, empatia e compromisso com o interesse público.

“Cada cidadão atendido deve ser tratado com respeito, independentemente de sua condição social, econômica, cultural ou pessoal”.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/313F.3285.44ED.9830/2CBC2D89>
Código verificador: **313F.3285.44ED.9830** CRC: **2CBC2D89**

8.1. O CIDADÃO NO CENTRO DO SERVIÇO PÚBLICO

Toda atuação da SEJUSC deve considerar que o cidadão é a razão da existência do serviço público.

O atendimento deve buscar:

- ✓ Resolver demandas de forma eficiente;
- ✓ Garantir acesso à informação;
- ✓ Promover acolhimento humanizado;
- ✓ Respeitar direitos fundamentais;
- ✓ Reduzir barreiras de acesso aos serviços públicos.



8.2. PRINCÍPIOS DO ATENDIMENTO HUMANIZADO

Respeito

Tratar todas as pessoas com urbanidade, educação e cordialidade.

Empatia

Buscar compreender a situação apresentada antes de emitir qualquer orientação.

Lembre-se: Muitas pessoas procuram a SEJUSC em momentos de fragilidade emocional, vulnerabilidade social ou violação de direitos.

Equidade

Atender todos de forma justa, considerando suas necessidades específicas. Nem sempre tratar todos igualmente significa promover justiça. Alguns cidadãos precisarão de apoio diferenciado para alcançar o mesmo acesso aos serviços.

✓ Faça

Cumprimente o cidadão;

Escute atentamente;

Utilize linguagem clara;

Demonstre interesse em ajudar.

✗ Evite

Interromper a fala do cidadão;

Utilizar linguagem agressiva;

Fazer julgamentos pessoais.



8.3. ATENDIMENTO A PÚBLICOS PRIORITÁRIOS

A legislação brasileira assegura prioridade de atendimento a determinados grupos.

Entre eles:

- Pessoas com deficiência;
- Pessoas idosas;
- Gestantes;
- Lactantes;
- Pessoas com crianças de colo;
- Pessoas com mobilidade reduzida;
- Pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA).

Boas Práticas



Pessoas com deficiência

- Pergunte como pode auxiliar;
- Respeite a autonomia da pessoa;
- Não tome decisões por ela.



Pessoas idosas

- Fale com clareza;
- Evite excesso de informações simultâneas;
- Confirme o entendimento das orientações.



Pessoas com TEA

- Utilize comunicação objetiva;
- Evite ambientes excessivamente ruidosos;
- Demonstre paciência e acolhimento.



8.4. ATENDIMENTO A PESSOAS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE

Grande parte dos usuários da SEJUSC encontra-se em situação de vulnerabilidade social.

Exemplos:

- Violação de direitos;

- Violência doméstica;

- Discriminação;

- Insegurança alimentar;

- Pessoas em situação de rua;

- Migrantes e refugiados;

- Povos indígenas;

- Comunidades tradicionais;

- Crianças e adolescentes em situação de risco.

Boas Práticas

- Escuta qualificada

- Permitir que a pessoa relate sua situação sem interrupções desnecessárias.

- Sigilo

- Preservar informações pessoais e sensíveis.

- Encaminhamento adequado

- Direcionar cada caso ao setor competente.

- Registro adequado

- Formalizar o atendimento nos sistemas institucionais.



8.5. COMUNICAÇÃO INCLUSIVA

A comunicação institucional deve ser acessível a todos.

Linguagem Simples

Substituir termos excessivamente técnicos por expressões de fácil compreensão.

Exemplo

✗ "A demanda encontra-se pendente de análise instrutória."

✓ "Seu pedido ainda está sendo analisado."

Linguagem respeitosa

Evitar termos pejorativos ou discriminatórios.

Linguagem cidadã

Priorizar:

Clareza;

Respeito;

Objetividade;

Transparência.



8.6. ACESSIBILIDADE

A acessibilidade deve ser observada em todos os serviços da SEJUSC.

Acessibilidade Física

Garantir:

- Rampas;
- Corrimãos;
- Banheiros adaptados;
- Sinalização adequada.

Acessibilidade comunicacional

Disponibilizar:

- Informações em formatos acessíveis;
- Recursos visuais;
- Atendimento adequado às necessidades do usuário.

Acessibilidade atitudinal

Combater preconceitos e barreiras comportamentais.

A maior barreira nem sempre é física. Muitas vezes ela está na forma como tratamos as pessoas.



8.7. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

Os servidores da SEJUSC lidam frequentemente com informações sensíveis.

Por isso, devem observar rigorosamente a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

Informações que exigem cuidado especial

- CPF;
- RG;
- Endereço;
- Telefone;
- Dados bancários;
- Informações médicas;
- Dados de crianças e adolescentes;
- Relatórios sociais;
- Informações sobre violência ou discriminação.

✓ Boas Práticas

Compartilhar dados apenas quando necessário;

Utilizar sistemas institucionais;

Restringir acesso a servidores autorizados;

Evitar envio de documentos por meios não oficiais.

✗ É Proibido

Compartilhar documentos em grupos informais;

Fotografar documentos para uso pessoal;

Divulgar informações de usuários sem autorização legal.



8.8. OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE MELHORIA

A Ouvidoria é um canal de diálogo entre o cidadão e a Administração Pública.

Sua função não é apenas receber reclamações.

Também deve:

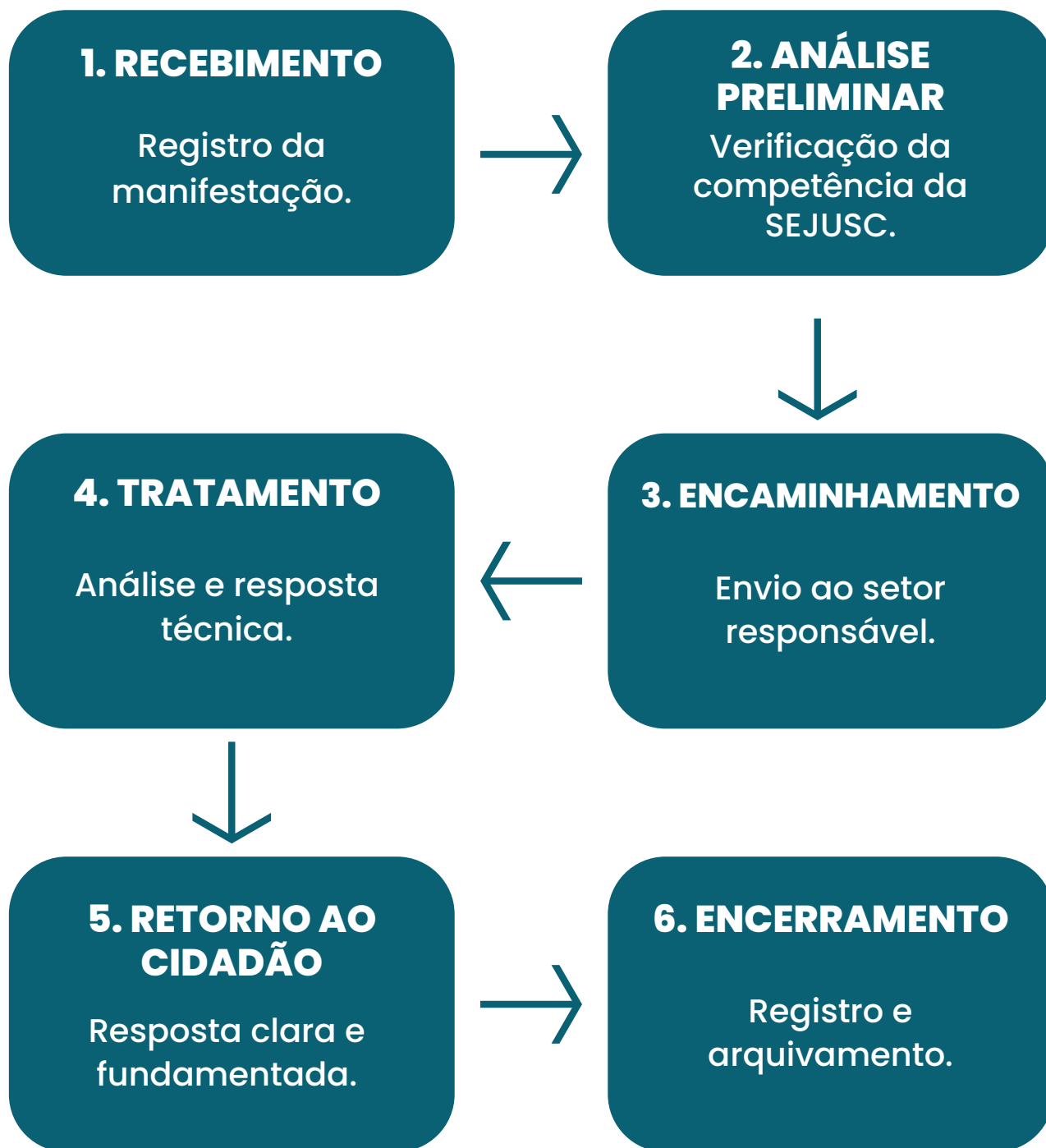
- Identificar oportunidades de melhoria;
- Produzir informações para a gestão;
- Fortalecer a participação social;
- Promover transparência.

Tipos de Manifestação

TIPO	CONCEITO
Reclamação	Insatisfação com serviço prestado
Denúncia	Comunicação de irregularidade
Elogio	Reconhecimento de boa prática
Sugestão	Proposta de melhoria
Solicitação	Pedido de providência ou informação



8.9. FLUXO DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES



8.10. CONDUTAS VEDADAS NO ATENDIMENTO

É vedado ao servidor:

✗ Fazer discriminação de qualquer natureza;

✗ Utilizar informações obtidas no atendimento para benefício próprio;

✗ Tratar o cidadão com desrespeito;

✗ Negar atendimento sem justificativa;

✗ Expor situações pessoais dos usuários.



8.11. GESTÃO DE CONFLITOS

Situações de tensão podem ocorrer durante o atendimento.

Recomendações

Mantenha a calma

O comportamento do servidor influencia diretamente o ambiente.

Escute Primeiro

Muitas situações são resolvidas com acolhimento.

Não personalize o conflito

A reclamação geralmente é direcionada ao serviço, não à pessoa do servidor.

Acione apoio quando necessário

Em situações de risco ou agressividade, comunicar imediatamente a chefia.



8.12. INDICADORES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO

A SEJUSC pode acompanhar indicadores como:

INDICADOR	OBJETIVO
Tempo médio de atendimento	Avaliar eficiência
Tempo médio de resposta da Ouvidoria	Avaliar resolutividade
Índice de satisfação do usuário	Avaliar qualidade
Número de elogios recebidos	Identificar boas práticas
Número de reclamações solucionadas	Avaliar efetividade



8.13. BOAS PRÁTICAS QUE DEVEM SER INCENTIVADAS



Atendimento acolhedor



Escuta ativa



Linguagem simples



Respeito às diferenças



Transparência



Resolução de problemas



Proteção de dados pessoais



Melhoria contínua



8.14. MENSAGEM FINAL

O atendimento ao cidadão é uma das atividades mais importantes da SEJUSC. É nesse momento que a população percebe, na prática, a presença do Estado e a efetividade das políticas públicas.

Cada servidor tem a oportunidade de transformar uma experiência burocrática em uma experiência de acolhimento, orientação e cidadania.



Atender bem é reconhecer a dignidade de cada pessoa e fortalecer a confiança da sociedade na Administração Pública.



09

BOAS PRÁTICAS DE TRANSPARÊNCIA, COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL E GESTÃO DA INFORMAÇÃO

- Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Transparência ativa e passiva;
- Uso adequado de e-mail institucional;
- Comunicação oficial;
- Redes sociais institucionais;
- Gestão documental;
- Segurança da informação;
- Boas práticas no SIGED;
- Produção de relatórios gerenciais e indicadores.



9.1. FUNDAMENTOS DA TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

A atuação da SEJUSC deve observar os seguintes princípios:

Publicidade

Os atos administrativos devem ser divulgados de forma clara e acessível.

Transparência

As informações devem ser disponibilizadas de maneira compreensível ao cidadão.

Prestação de Contas (Accountability)

Os gestores devem demonstrar como os recursos públicos estão sendo utilizados.

Controle Social

A sociedade deve ter condições de acompanhar e fiscalizar as ações governamentais.

Integridade

As informações divulgadas devem ser completas, corretas e confiáveis.



9.2. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

A Lei nº 12.527/2011 garante ao cidadão o direito de acessar informações produzidas ou custodiadas pela Administração Pública.

Na SEJUSC, todos os servidores possuem responsabilidade no cumprimento da LAI.

✓ O cidadão pode solicitar:

- Contratos;
- Convênios;
- Termos de Fomento;
- Relatórios;
- Dados estatísticos;
- Informações institucionais;
- Programas e projetos.

✗ O cidadão não pode acessar:

Informações protegidas por lei, como:

- Dados pessoais;
- Informações médicas;
- Dados de crianças e adolescentes;
- Processos protegidos por sigilo legal;
- Informações estratégicas classificadas.



9.3. TRANSPARÊNCIA ATIVA

É a divulgação espontânea das informações pela própria Administração Pública, sem necessidade de solicitação do cidadão.

Exemplos na SEJUSC

- Organograma institucional;
- Contratos vigentes;
- Termos de Fomento;
- Relatórios de gestão;
- Prestação de contas;
- Programas e projetos;
- Execução orçamentária.

Boas Práticas

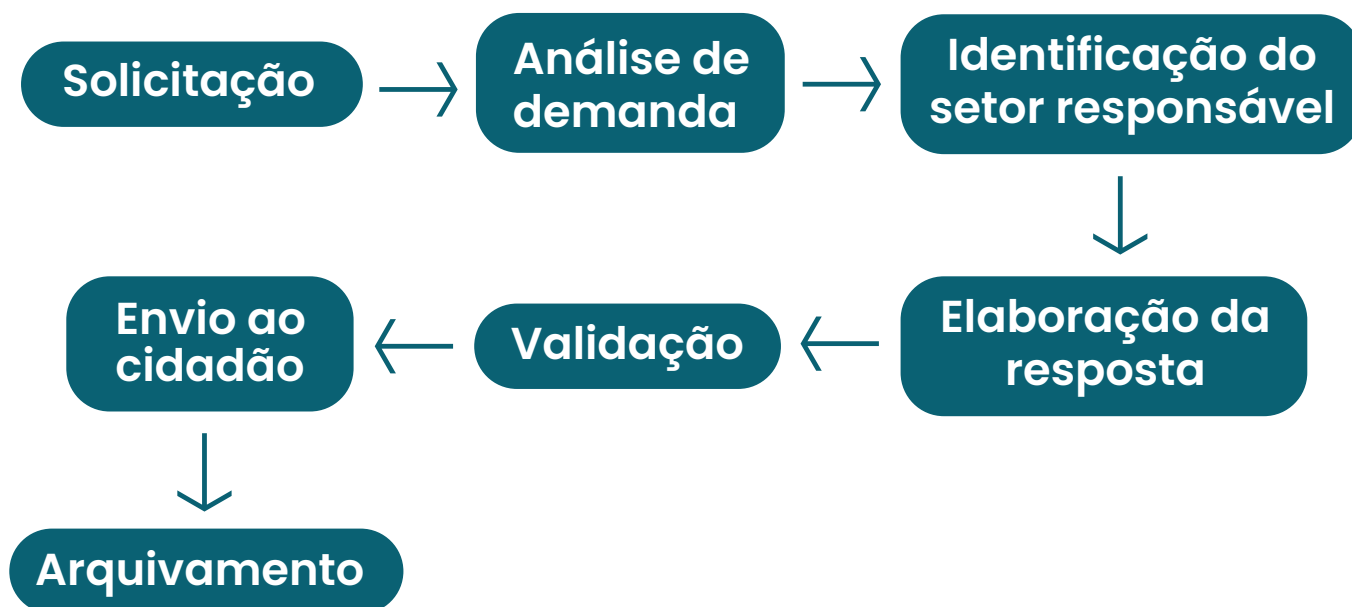
- Atualizar informações periodicamente;
- Utilizar linguagem simples;
- Disponibilizar documentos em formato acessível;
- Facilitar a localização das informações.



9.4. TRANSPARÊNCIA PASSIVA

Ocorre quando o cidadão apresenta um pedido formal de informação.

Fluxo recomendado



Recomendações

- Responder dentro do prazo legal;
- Utilizar linguagem objetiva;
- Evitar respostas genéricas;
- Fundamentar negativas quando necessárias.



9.5. COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

Toda comunicação produzida pela SEJUSC representa oficialmente o Governo do Estado do Amazonas.

Por isso, deve observar critérios de:

- Clareza;
- Objetividade;
- Impessoalidade;
- Urbanidade;
- Profissionalismo.



9.6. USO ADEQUADO DO E-MAIL INSTITUCIONAL

O e-mail institucional é ferramenta oficial de trabalho.

Utilize para:

- Comunicações funcionais;
- Encaminhamento de documentos;
- Solicitações administrativas;
- Registros formais.

Evite

- ✗ Conteúdos pessoais;
- ✗ Correntes;
- ✗ Material político-partidário;
- ✗ Informações sem relação com o trabalho.

Boa prática

Mensagens importantes devem ser registradas posteriormente no processo administrativo correspondente.

E-mail não substitui processo administrativo.



9.7. COMUNICAÇÃO OFICIAL

Os documentos oficiais devem seguir padrões institucionais.

Características fundamentais

Clareza

Escreva para ser compreendido.

Objetividade

Evite textos excessivamente longos.

Formalidade

Utilize linguagem respeitosa e adequada.

Fundamentação

Toda manifestação deve possuir base legal ou técnica.

Exemplo



"Acho que seria interessante..."



"Considerando os elementos constantes nos autos, recomenda-se..."



9.8. BOAS PRÁTICAS NO SIGED

O SIGED é o principal instrumento de formalização documental da SEJUSC.

Todo processo deve possuir

✓ Assunto definido;

✓ Documentação organizada;

✓ Despachos claros;

✓ Histórico de tramitação;

✓ Identificação dos responsáveis.

Recomendações

Nomeação de documentos

Utilizar padrão:

ANO_MÊS_TIPO_ASSUNTO

Exemplo:

2026_06_RELATORIO_TERMOS_FOMENTO

Organização dos anexos

Exemplo:

- Anexo I – Plano de Trabalho
- Anexo II – Parecer Técnico
- Anexo III – Relatório de Execução
- Anexo IV – Prestação de Contas



9.9. GESTÃO DA INFORMAÇÃO

A informação é um ativo institucional.

Sua gestão adequada contribui para:

Tomada de decisão;

Transparência;

Continuidade administrativa;

Memória institucional.

Cada servidor deve:

- ✓ Produzir registros adequados;
- ✓ Organizar documentos;
- ✓ Compartilhar informações necessárias;
- ✓ Preservar a integridade dos dados.



9.10. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A proteção das informações institucionais é responsabilidade de todos.

Cuidados Essenciais

Senhas

- ✓ Utilizar senhas fortes;
- ✓ Não compartilhar credenciais;
- ✓ Atualizar periodicamente.

Equipamentos

- ✓ Bloquear computadores ao se ausentar;
- ✓ Não instalar programas sem autorização da GTI;
- ✓ Utilizar apenas sistemas oficiais.

Documentos

- ✓ Armazenar corretamente;
- ✓ Evitar impressão desnecessária;
- ✓ Restringir acesso quando necessário.



9.11. REDES SOCIAIS INSTITUCIONAIS

As redes sociais são importantes ferramentas de comunicação com a sociedade.

Devem ser utilizadas para:

✓ Divulgação de ações institucionais;

✓ Prestação de contas;

✓ Campanhas educativas;

✓ Serviços públicos.

Não devem ser utilizadas para:

✗ Promoção pessoal;

✗ Manifestação político-partidária;

✗ Divulgação de informações não autorizadas;

✗ Exposição indevida de usuários.



9.12. PRODUÇÃO DE RELATÓRIOS GERENCIAIS

Relatórios são instrumentos fundamentais para avaliação de resultados.

Estrutura recomendada

● 1. Introdução

Objetivo do relatório.

● 2. Atividades realizadas

Descrição das ações executadas.

● 3. Indicadores

Dados quantitativos e qualitativos.

● 4. Resultados alcançados

Comparação entre metas e execução.

● 5. Dificuldades encontradas

Propostas de melhoria.

● 6. Recomendações

Propostas de melhoria.



9.13. INDICADORES DE TRANSPARÊNCIA E COMUNICAÇÃO

A SEJUSC pode monitorar:

INDICADOR	FINALIDADE
Pedidos LAI respondidos no prazo	Eficiência
Atualização do Portal da Transparência	Conformidade
Relatórios publicados	Prestação de contas
Demandas de Ouvidoria respondidas	Transparência
Processos eletrônicos concluídos	Gestão documental



9.14. ERROS MAIS COMUNS E COMO EVITÁ-LOS

A SEJUSC pode monitorar:

ERRO	CONSEQUÊNCIA	BOA PRÁTICA
Documento sem assinatura	Invalidade do ato	Conferência prévia
Arquivo sem identificação	Dificuldade de localização	Padronização
Informação desatualizada	Perda de credibilidade	Atualização periódica
Uso inadequado do e-mail	Risco institucional	Utilização profissional
Compartilhamento indevido de dados	Violação da LGPD	Restrição de acesso



9.15. MENSAGEM FINAL

A transparência e a boa comunicação fortalecem a relação entre Estado e sociedade.

Cada documento produzido, cada processo instruído e cada informação divulgada contribuem para a construção de uma administração pública mais eficiente, íntegra e confiável.



A transparência não é apenas divulgar informações; é permitir que a sociedade compreenda, acompanhe e confie na atuação da Administração Pública.



10

GESTÃO DE PESSOAS E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

O desempenho institucional da SEJUSC está diretamente relacionado ao desenvolvimento contínuo de seus servidores, à valorização das equipes e ao fortalecimento da cultura organizacional.

Este módulo apresenta orientações práticas voltadas ao desenvolvimento profissional, à gestão do conhecimento, à integração entre unidades administrativas e à melhoria contínua dos processos de trabalho, complementando as diretrizes estabelecidas no Manual de Ética e Conduta do Servidor da SEJUSC, que permanece como o instrumento institucional específico para disciplinar os princípios éticos, deveres, vedações e padrões de comportamento funcional.



10.1. DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

A Administração Pública exige constante atualização de conhecimentos, especialmente diante das frequentes alterações legislativas, tecnológicas e procedimentais.

Cada servidor deve buscar o aperfeiçoamento permanente de suas competências técnicas e comportamentais, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços prestados à sociedade.

Boas práticas



Participar de cursos, treinamentos e capacitações;



Compartilhar conhecimentos adquiridos com a equipe;



Acompanhar alterações legislativas relacionadas à sua área;



Manter-se atualizado quanto às normas internas da SEJUSC.

Na prática: Após participar de um curso sobre a Lei nº 14.133/2021, o servidor pode elaborar um breve material ou realizar uma reunião de compartilhamento com sua unidade, disseminando o conhecimento adquirido.



10.2. GESTÃO DO CONHECIMENTO

O conhecimento produzido pelos servidores constitui patrimônio institucional.

A documentação adequada de procedimentos, experiências e soluções reduz riscos decorrentes de mudanças de equipes e assegura maior continuidade administrativa.

Recomenda-se

- ✓ elaborar manuais e procedimentos operacionais;
- ✓ manter arquivos organizados;
- ✓ registrar decisões relevantes nos processos administrativos;
- ✓ padronizar documentos e modelos institucionais;
- ✓ evitar que informações importantes permaneçam apenas na memória dos servidores



10.3 INTEGRAÇÃO ENTRE UNIDADES ADMINISTRATIVAS

As atividades desenvolvidas pela SEJUSC possuem caráter interdisciplinar, exigindo atuação integrada entre suas unidades.

A cooperação institucional favorece a eficiência administrativa e reduz retrabalho.

Boas práticas



comunicação tempestiva entre setores;



definição clara de responsabilidades;



realização de reuniões de alinhamento quando necessário;



compartilhamento de informações relevantes;



respeito às competências de cada unidade administrativa.



10.4. PLANEJAMENTO DAS ATIVIDADES

O planejamento adequado permite melhor utilização dos recursos públicos e maior previsibilidade das ações institucionais.

Sempre que possível, as atividades devem ser planejadas considerando:

Prioridades Institucionais;

Prazos Legais;

Disponibilidade Orçamentária;

Capacidade Operacional Da Unidade.

Ferramentas recomendadas

✓ Prioridades Institucionais;

✓ Prazos Legais;

✓ Disponibilidade Orçamentária;

✓ Capacidade Operacional Da Unidade.



10.5. MELHORIA CONTÍNUA DOS PROCESSOS

A melhoria contínua consiste na avaliação permanente dos procedimentos administrativos, buscando eliminar falhas, simplificar rotinas e aumentar a eficiência.

O servidor deve

identificar oportunidades de melhoria;

sugerir simplificação de procedimentos;

registrar dificuldades recorrentes;

propor soluções fundamentadas.

Boa prática

Antes de criar uma nova etapa em um procedimento, avaliar se ela é realmente necessária ou se apenas aumenta a burocracia sem agregar valor ao processo.



10.7 SAÚDE E BEM-ESTAR NO AMBIENTE DE TRABALHO

A qualidade dos serviços públicos está diretamente relacionada às condições de trabalho oferecidas aos servidores.

A SEJUSC incentiva práticas que promovam:

ambiente organizacional respeitoso;

cooperação entre equipes;

prevenção de conflitos;

qualidade de vida no trabalho;

equilíbrio entre produtividade e bem-estar.

As questões relacionadas à ética, respeito mútuo, prevenção ao assédio moral ou sexual, conflitos de interesse e padrões de conduta funcional são disciplinadas pelo Manual de Ética e Conduta do Servidor da SEJUSC, cuja observância é obrigatória por todos os agentes públicos.



10.6. CONTINUIDADE ADMINISTRATIVA

Mudanças de gestão ou substituições de servidores não devem comprometer a continuidade das atividades institucionais.

Para isso, recomenda-se:

manter processos atualizados;

elaborar relatórios de transição quando houver substituição de responsáveis;

organizar arquivos físicos e digitais;

registrar pendências relevantes.



10.8 INOVAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A inovação deve ser incentivada como instrumento de modernização da gestão pública.

São exemplos de iniciativas inovadoras:

digitalização de processos;

automação de rotinas;

simplificação administrativa;

utilização de indicadores gerenciais;

compartilhamento de boas práticas;

uso de soluções tecnológicas autorizadas pela Administração.

Toda proposta de inovação deverá observar os princípios da legalidade, segurança da informação, proteção de dados pessoais, eficiência administrativa e interesse público.



10.9 BOAS PRÁTICAS DE LIDERANÇA INSTITUCIONAL

Os gestores possuem papel estratégico na condução das equipes e na implementação das diretrizes institucionais.

Recomenda-se aos ocupantes de funções de liderança:

promover ambiente de diálogo e cooperação;

distribuir atividades de forma equitativa;

acompanhar resultados e fornecer feedback construtivo;

incentivar o desenvolvimento profissional da equipe;

atuar como exemplo de compromisso com a missão institucional e com os princípios da Administração Pública.



10.10. MENSAGEM FINAL

O desenvolvimento institucional depende do compromisso permanente de cada servidor com a melhoria dos processos, a cooperação entre as equipes e a busca por soluções que agreguem valor aos serviços prestados à sociedade.

Ao investir na capacitação, na gestão do conhecimento e na inovação, a SEJUSC fortalece sua capacidade de cumprir sua missão institucional com eficiência, transparência e foco no interesse público, em complemento às diretrizes de conduta estabelecidas em seu Manual de Ética e Conduta.



A stylized, handwritten signature in black ink, reading "Jussara".

JUSSARA PEDROSA CELESTINO DA COSTA
SECRETÁRIA TITULAR DA SEJUSC

