



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

RELATÓRIO DE GESTÃO Com base na Lei nº 13.460/2017

2023

www.amazonas.am.gov.br
twitter.com/GovernodoAM
youtube.com/governodoamazonas
facebook.com/governodoamazonas

www.cultura.am.gov.br
Av. 7 de Setembro, 1546 - Centro
69020-125 Manaus - AM - Brasil
Fone: +55 (92) 3131-2450

Secretaria de Estado
**de Cultura e
Economia Criativa**

INTRODUÇÃO

Este Relatório foi elaborado em atenção aos artigos 14 e 15 da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, denominada Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (CDU). O Artigo 14, em seu inciso II, determina que as ouvidorias deverão elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações acima mencionadas, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos. O artigo 15 determina que este documento deverá indicar, ao menos, o número de manifestações recebidas no ano anterior; os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas; e que após sua conclusão o documento será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Assim, o presente documento tem o escopo de prestar contas do desempenho da Ouvidoria da Secretaria de Cultura e Economia Criativa, quanto à operacionalização de mecanismos de tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.

CANAIS INTERATIVOS, PROCESSOS DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES

Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação): permite o diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que a abertura ao exercício da cidadania provoque contínua melhoria dos serviços públicos prestados. Esta plataforma está acessível na rede mundial de computadores para o registro e o acompanhamento de manifestações; o usuário escolhe o órgão requerido e o tipo da manifestação: Denúncia (que sendo anônima se transforma em Comunicação), Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão.

Fale Conosco: O serviço Fale Conosco é uma ferramenta de atendimento ao usuário dos serviços públicos para esclarecimento de dúvidas acerca das atividades do Governo do Estado. E está disponível nas seguintes ferramentas:

Presencial

Na sede da secretaria: Avenida Sete de Setembro, 1546, Centro – Anexo ao Centro Cultural Palácio Rio Negro. CEP: 69020-125, Manaus(AM) De segunda a sexta-feira, das 9h às 15h.

Por telefone

(92) 3131-2450/2455

Virtual

Pelo e-mail ouvidoria@cultura.am.gov.br e nas redes sociais da Secretaria: @culturadoam(Instagram, Facebook, Twitter).

PROCESSO DE TRATAMENTO DE DEMANDA

Todas as manifestações (Fala.Br, Fale Conosco, Ouvidoria) e Pedidos de Acesso à Informação (e-SIC) recepcionados, sem exceção, são devidamente tratados e respondidos pela SGTO. Incluem-se nessa competência as demandas eventualmente encerradas ou arquivadas, com base nas hipóteses legalmente previstas, resultado de análise prévia e sob justificativa. As principais etapas do processo são:

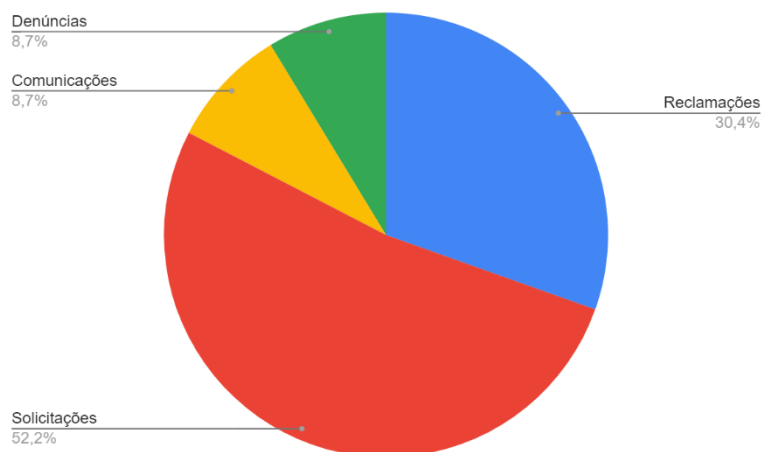
- i) Recepção da manifestação no canal de atendimento adequado (manifestação ou Pedido de Acesso à Informação);
- ii) Análise e obtenção de informações complementares, quando necessário;
- iii) Encaminhamento para as unidades administrativas desta Secretaria tomarem providências e prestarem esclarecimentos indispensáveis à elaboração da Resposta Conclusiva;
- iv) Ação de acompanhamento do cumprimento dos prazos legais pelas Unidades;
- v) Análise secundária das repostas recebidas das Unidades, com eventuais interlocuções e contribuições; e
- vi) Envio de Resposta Conclusiva ao manifestante/solicitante.



DADOS E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE OUVIDORIA

Concluída	00781202300001569	Reclamação	Cidadão		Cidadania		Internet	18/12/2023
Concluída	00781202300001488	Reclamação	Cidadão		Agendamento		Internet	15/12/2023
Concluída	00997202300001452	Reclamação	Cidadão		Outros em Cultura		Internet	06/12/2023
Concluída	00781202300001305	Reclamação	Cidadão		Outros em Cultura		Internet	05/12/2023
Concluída	00781202300001216	Solicitação	Cidadão		Acesso à informação		Internet	15/10/2023
Concluída	00781202300001054	Comunicação	Cidadão		Denúncia Crime		Internet	29/08/2023
Concluída	00781202300000830	Comunicação	Cidadão		Denúncia de irregularidades de servidores		Internet	12/08/2023
Concluída	00781202300000759	Denúncia	Cidadão		Convênio		Internet	01/07/2023
Concluída	00781202300000678	Solicitação	Cidadão		Outros em Cultura		Internet	03/06/2023
Concluída	00781202300000597	Reclamação	Cidadão		Abono salarial		Internet	30/05/2023
Concluída	00781202300000406	Reclamação	Cidadão		Seguro		Internet	29/05/2023
Concluída	00781202300000325	Reclamação	Cidadão		MEI - Microempreendedor Individual		Internet	21/05/2023
Concluída	00781202300000244	Solicitação	Cidadão		Agendamento		Internet	11/05/2023
Concluída	00608202300007004	Solicitação	Cidadão		Auxílio		Internet	25/04/2023
Concluída	00608202300006962	Solicitação	Cidadão		Auxílio		Internet	23/04/2023
Concluída	00608202300006709	Solicitação	Cidadão		Auxílio		Internet	22/04/2023
Concluída	00608202300006610	Solicitação	Cidadão		Auxílio		Internet	22/04/2023
Concluída	00608202300006539	Solicitação	Cidadão		Auxílio		Internet	22/04/2023
Concluída	00608202300006377	Solicitação	Cidadão		Avaliação da Conformidade		Internet	22/04/2023
Concluída	00608202300006296	Solicitação	Cidadão		Auxílio		Internet	22/04/2023
Concluída	00997202300000219	Solicitação	Cidadão		Auxílio		Internet	22/04/2023
Concluída	00781202300000163	Denúncia	Cidadão		Assédio moral		Internet	21/04/2023
Concluída	00608202300003947	Solicitação	Cidadão		Certidões e Declarações		Internet	08/03/2023

Considerando a tabela acima, concluiu-se um total de 23 manifestações, distribuídas em diferentes categorias. Dentre essas, 7 foram relacionadas a reclamações, destacando insatisfações dos usuários em relação a serviços ou atendimento. Além disso, 12 solicitações de auxílio foram registradas, envolvendo pedidos de suporte ou informações específicas. Foram também contabilizadas 2 comunicações contendo supostas denúncias, nas quais os relatos ainda precisavam de verificação, e 2 denúncias propriamente ditas, que apresentavam fatos concretos e necessitavam de apuração imediata, os quais restaram improcedentes. Essas categorias refletem a diversidade das demandas propostas, cada uma exigindo um tratamento adequado e diferenciado.



PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

A Ouvidoria da Secretaria de Cultura desempenha um papel crucial na administração pública ao receber, registrar e encaminhar as manifestações dos cidadãos. Essas manifestações podem incluir reclamações, sugestões, denúncias e elogios, e são essenciais para garantir a transparência, a eficiência e a responsabilidade das atividades culturais promovidas por este órgão.

Recepção e Registro das Manifestações

Toda manifestação recebida pela Ouvidoria é primeiramente registrada em um sistema de acompanhamento. Este sistema documenta a natureza da manifestação, o setor responsável e o status da resolução.

Encaminhamento para os Setores Competentes

Após o registro, as manifestações são encaminhadas aos setores competentes da Secretaria de Cultura. Cada setor é responsável por uma área específica e, portanto, tem a expertise necessária para lidar com questões relacionadas à sua competência.

Averiguação do Teor e Veracidade das Manifestações

Cada setor competente é responsável por averiguar o teor e a veracidade das manifestações encaminhando a respectiva à análise documental, entrevistas e consultas e para inspeções e auditorias.

Ações e Providências Tomadas pelos Setores

Dependendo da natureza da manifestação e dos resultados da averiguação, os setores podem adotar diversas ações, tais como abertura de investigação, providências materiais, implementação de medidas corretivas e ajustes de procedimentos e políticas.

Comunicação com o Manifestante

Durante e após o processo de averiguação e ação, a Ouvidoria mantém o manifestante informado sobre o andamento de sua manifestação e as medidas tomadas.

Em resumo, a abordagem da Ouvidoria da Secretaria de Cultura para lidar com as manifestações recebidas é estruturada e abrangente, garantindo que cada manifestação seja tratada com a devida seriedade e eficiência. O processo inclui desde o registro e encaminhamento até a averiguação e tomada de ações comprometidas, sempre com foco na transparência, justiça e melhoria contínua.

LISTA DE SETORES CONTATADOS PARA A RESOLUÇÃO

Para a adequada resolução das manifestações recebidas, foram contatados diversos setores especializados, cada um com um papel fundamental na gestão e processamento das demandas. Os setores contatados incluem:

- Departamento de Gestão de Bibliotecas
 - Supervisiona a operação das bibliotecas estaduais, garantindo que elas funcionem de acordo com as diretrizes e políticas estabelecidas, desenvolve e implementa políticas e estratégias para melhorar os serviços e a gestão das bibliotecas, promovendo o acesso à informação e à cultura e oferece suporte e formação para os profissionais de bibliotecas, incluindo bibliotecários e outros funcionários, assegurando que eles estejam atualizados com as melhores práticas e tecnologias.
- Departamento de Parques Culturais:
 - Responsável pela administração e desenvolvimento de áreas culturais ao ar livre, como parques e praças, que frequentemente abrigam eventos e atividades culturais. Sua atuação inclui a manutenção desses espaços e a organização de eventos culturais que visam a integração e a promoção da cultura na comunidade.
- Departamento de Centros Culturais Teatros de Difusão
 - Este departamento é responsável pela administração e coordenação dos centros culturais e teatros vinculados à Secretaria. Isso inclui a gestão das instalações, a organização de eventos e atividades culturais, e a supervisão do uso dos espaços.
- Gerência de Pessoal,
 - Desempenha um papel crucial na gestão e administração do pessoal, garantindo que os recursos humanos sejam utilizados de maneira eficiente e eficaz.
- Assessoria de políticas culturais
 - É um setor que atua na formulação, implementação e monitoramento de políticas culturais. Seu papel é fundamental para o desenvolvimento e a gestão estratégica das iniciativas culturais
- Departamento de Controle e Fiscalização
 - Exerce papel crucial na administração pública, oferecendo suporte legal e garantindo que todas as atividades da Secretaria estejam em conformidade com as leis e regulamentos, fornecendo orientação e aconselhamento jurídico para a Secretaria e seus departamentos, ajudando a interpretar e aplicar a legislação e as disposições pertinentes. Isso inclui uma análise de questões

legais e uma recomendação de ações para garantir a conformidade e minimizar riscos legais.

- Departamento de Patrimônio Histórico
 - Tem a função de preservar, proteger e promover o patrimônio cultural e histórico de uma região, trabalhando na preservação e conservação de bens culturais e históricos, como edifícios, monumentos, envolvendo a implementação de medidas para proteger esses itens de danos e danos, e a realização de restaurações quando necessário.

A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD) E A OUVIDORIA

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) impõe uma série de cuidados que devem ser observados pelas ouvidorias no tratamento de dados pessoais, garantindo a privacidade e a segurança das informações dos cidadãos. Aqui alguns dos principais cuidados que esta ouvidoria toma ao lidar com os dados dos cidadãos:

- **Uso Adequado dos Dados:**
 - Refere-se ao tratamento de dados pessoais de maneira ética, legal e transparente, garantindo que as informações coletadas sejam usadas somente para aquela finalidade específica, respeitando a privacidade e os direitos dos cidadãos. Na prática, isso significa que seguimos uma série de princípios ao lidar com os dados pessoais, garantindo que o tratamento esteja em conformidade com a legislação.
- **Consentimento Informado:**
 - O Consentimento Informado é o processo pelo qual uma pessoa dá permissão clara e consciente para que seus dados pessoais sejam coletados, processados e utilizados. No contexto desta ouvidoria, esse consentimento é essencial para garantir que o tratamento dos dados esteja em conformidade com a LGPD
- **Proteção e Segurança**
 - Refere-se às medidas e práticas que devem ser adotadas para garantir a segurança e a privacidade dos dados pessoais que são coletados, armazenados e processados nesta organização. Nesse sentido, é garantido que os dados pessoais recebidos e gerenciados pela ouvidoria são protegidos contra acesso não autorizado, uso indevido, vazamentos e outras formas de violação. Isso inclui a adoção de práticas de segurança para garantir a

integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados, como, por exemplo, a anonimização das manifestações.

- **Garantia de Direitos:**
 - É o compromisso de garantir que os direitos dos titulares dos dados pessoais sejam protegidos, implicando em garantir que os direitos dos cidadãos em relação aos seus dados pessoais sejam devidamente respeitados, como garantir que os cidadãos tenham o direito de acessar seus dados pessoais que estão sendo processados pela ouvidoria. Nesse sentido, fornecemos informações claras sobre quais dados estão sendo encontrados, por que estão sendo encontrados, e como estão sendo utilizados.
- **Compartilhamento Controlado:**
 - É Processo de compartilhamento de dados pessoais com terceiros de forma segura e regulamentada, garantindo que o compartilhamento seja feito em conformidade com a lei e que os direitos dos titulares dos os dados sejam respeitados.

CONCLUSÃO

Em resumo, a análise das manifestações registradas revela um panorama diversificado das preocupações e necessidades dos usuários. O total das manifestações, distribuídas entre reclamações, solicitações de ajuda, comunicações e denúncias, destaca a amplitude dos temas envolvidos. As reclamações refletiam as insatisfações específicas com serviços ou atendimentos, exigindo ações corretivas, o que foram devidamente sanadas.

As orientações de ajuda indicam a necessidade contínua de suporte e esclarecimento, sugerindo a importância de um atendimento eficiente e informativo.

As comunicações com supostas denúncias, que ainda foram deliberadas de verificação, e as denúncias confirmadas, que foram consideradas improcedentes, ilustram a necessidade de uma análise criteriosa e de procedimentos claros para a gestão de situações delicadas.

A diversidade das manifestações reforça a importância de um tratamento personalizado e eficaz para cada tipo de demanda, garantindo que todas as questões sejam abordadas de maneira adequada e oportuna.

Em conclusão, a variedade de manifestações evidencia a necessidade de um sistema de atendimento que seja ágil e adaptável às diferentes formas de interação dos usuários. A gestão eficaz dessas questões não apenas melhora a satisfação do usuário, mas também fortalece a confiança na instituição ou serviço em questão.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Portanto, estamos em constante processo de implementação de melhorias contínuas baseadas nas análises dessas manifestações, assegurando que cada demanda receba a atenção, a resposta apropriada e o respectivo aperfeiçoamento no serviço prestado.

www.amazonas.am.gov.br
twitter.com/GovernodoAM
youtube.com/governodoamazonas
facebook.com/governodoamazonas

www.cultura.am.gov.br
Av. 7 de Setembro, 1546 - Centro
69020-125 Manaus - AM - Brasil
Fone: +55 (92) 3131-2450

 Secretaria de Estado
**de Cultura e
Economia Criativa**