



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO



## RELATÓRIO DE GESTÃO

Com base na Lei nº 13.460/2017

2024

[www.amazonas.am.gov.br](http://www.amazonas.am.gov.br)  
[twitter.com/GovernodoAM](https://twitter.com/GovernodoAM)  
[youtube.com/governodoamazonas](https://youtube.com/governodoamazonas)  
[facebook.com/governodoamazonas](https://facebook.com/governodoamazonas)

[www.cultura.am.gov.br](http://www.cultura.am.gov.br)  
Av. Sete de Setembro, 1546 - Centro  
69005-141 Manaus - AM - Brasil  
Tel.: 55 (92) 3131-2450

Secretaria de  
**Cultura e Economia  
Criativa**

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](mailto: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 Ouvidoria e Autoridade de Monitoramento da SEC. 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.

## RELATÓRIO OUVIDORIA 2024

### INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta as atividades realizadas pela Ouvidoria da Secretaria de Cultura e Economia Criativa ao longo de 2024. Foram analisadas diversas manifestações, realizadas reuniões significativas e implementadas melhorias com base nas demandas recebidas. As informações foram compiladas a partir de registros, escutas e interações com cidadãos, servidores e gestores, garantindo a confidencialidade e o sigilo dos envolvidos, conforme os princípios da Lei nº 13.460/2017.

### DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES (Plataforma Fala.Br)

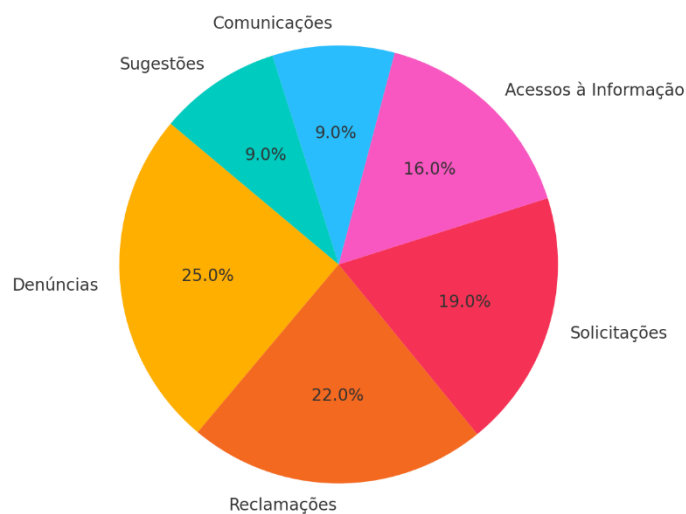
Em 2024, foram registradas 32 manifestações categorizadas em:

- **Denúncias:** 8 (25%) – *todas vinculadas aos animais comunitários.*
- **Reclamações:** 7 (22%)
- **Solicitações:** 6 (19%)
- **Acessos à informação:** 5 (16%)

- **Comunicações:** 3 (9%)
- **Sugestões:** 3 (9%)

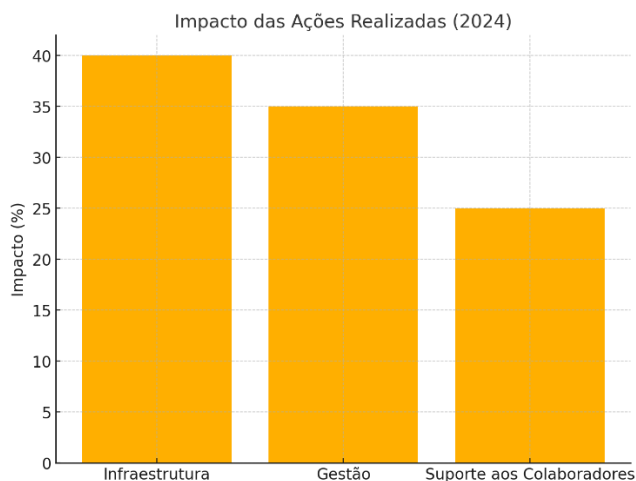
### Gráfico 1: Distribuição das Manifestações por Categoria

Distribuição das Manifestações por Categoria (2024)

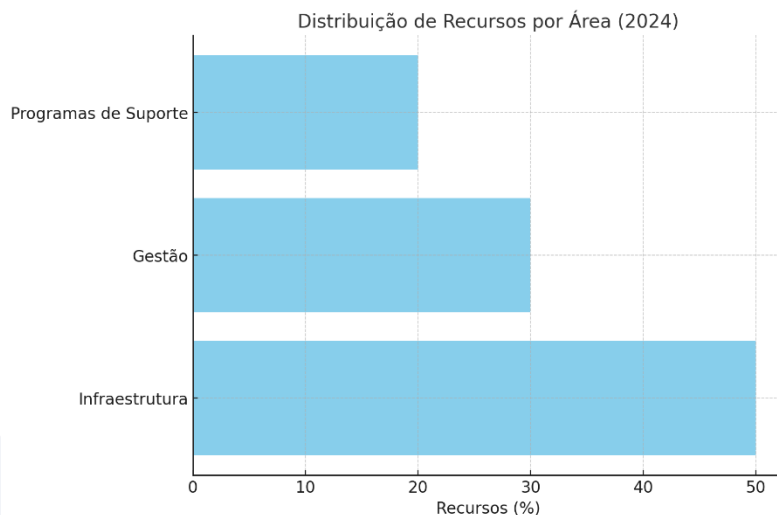


As manifestações incluíram questões como infraestrutura, organização de eventos, segurança em parques públicos e condições de trabalho.

### Gráfico 2: Impacto das Ações Realizadas



### Gráfico 3: Distribuição de Recursos Por Área (2024)



#### Principais Assuntos:

- **Parques Públicos:** Reclamações e sugestões referentes à gestão e uso adequado do Parque Rio Negro, incluindo demandas por segurança e infraestrutura.
- **Condições de Trabalho:** Relatos de falta de equipamentos, suporte psicológico e sobrecarga de trabalho em diversas unidades.
- **Acessos à Informação:** Solicitações de dados relacionados a programas e eventos culturais, além de consultas sobre legislações aplicáveis.

#### Resultados de Reuniões e Escutas

##### 1. Discussão sobre o Programa de Integridade (30/12/2024)

- **Propostas apresentadas:**
  - Reestruturação do programa com nova equipe especializada.
  - Capacitação regular para servidores sobre ética e transparência.
  - Implantação de novos controles para prevenir conflitos de interesse.

## Providências Adotadas

- **Infraestrutura:**

- Instalação de placas informativas nos Parques Rio Negro e Senador Jefferson Péres.
- Melhorias na infraestrutura dos núcleos pedagógicos e artísticos do Liceu Claudio Santoro.

- **Gestão:**

- Revisão de contratos com parceiros externos para maior alinhamento aos princípios do Programa de Integridade.
- Rodízio regular na gerência de unidades estratégicas.

- **Apoio aos Colaboradores:**

- Criação de uma política estruturada de suporte à saúde mental, incluindo atendimento psicológico para casos críticos.
- Desenvolvimento de canais de comunicação internos e externos para denúncias seguras e anônimas.

2. Reunião com a Ouvidoria, a Diretora do Departamento de Gestão de Museus da Secretaria de Cultura, junto com o Presidente da Cooperativa dos Profissionais de Transporte Fluvial da Marina do Davi e a Chefe de Departamento De Registro e Sensibilização - Amazonastur (19/12/2024)

- **Tema:** Manifestação gerada pela plataforma Fala.Br questionando os valores de transporte até o Museu do Seringal,
- **Resultados:** Conforme resolvido em reunião, à título de melhorar o atendimento ao público, a Acamdaf disponibiliza horários específicos, às quintas e sextas-feiras, às 8h30 e às 14h, para a cobrança de passagens no valor de R\$ 18,00. No entanto, este valor é aplicado apenas quando a lotação do transporte atinge, no mínimo, 10 pessoas.

3. **Escutas no Liceu Claudio Santoro – Parintins/AM (25-27/11/2024)**

Durante os dias 25, 26 e 27 de novembro de 2024, a Ouvidoria, em parceria com o setor psicossocial, esteve no Liceu Claudio Santoro, em Parintins/AM, para ouvir os colaboradores da instituição. O objetivo foi mapear as condições de trabalho, identificar desafios enfrentados pelos servidores e, posteriormente, propor soluções viáveis.

As escutas foram realizadas presencialmente, divididas por núcleos de atuação, com o intuito de entender as demandas específicas de cada área. Foram adotadas abordagens que

garantiram a privacidade dos relatos, com observância a possíveis sinais de coação ou insegurança por parte dos manifestantes.

Os dados foram organizados de forma sistemática para facilitar a identificação das principais questões e pontos de soluções viáveis. Este relatório também inclui observações sigilosas que refletem a análise da Ouvidoria sobre determinadas situações.

○ **Pontos destacados:**

- Necessidade de aprimoramento nos equipamentos e na infraestrutura dos núcleos artísticos
- Importância ampliar o suporte à saúde mental dos servidores,

○ **Ações implementadas:**

- Reforço na gestão transparente, com auditorias e revisão de contratos.
- Criação de espaços seguros para manifestações anônimas e ampliação do suporte psicológico.

**4. Reunião com cidadã (13/12/2024)**

- **Tema:** Gestão do Parque Rio Negro.

○ **Resultados:**

- Implementação de rodízio na gerência para evitar sentimento de posse e melhorar a eficiência administrativa.
- Reforço no policiamento durante eventos de maior porte, em parceria com a segurança pública.
- Solicitação para revisão das atividades realizadas no parque para garantir o alinhamento aos objetivos originais.

**5. Reunião com cidadã e o Secretário de Estado (14/10/2024)**

- **Tema:** Foi realizada uma reunião com a cidade responsável por alimentar os cachorros comunitários e os pombos no Parque Jefferson Peres. A pauta abordou os seguintes pontos:

- **Ataques de cachorros a visitantes:** Foi discutida a preocupação com a presença de cães comunitários, que avançam com alguma frequência alguns visitantes do parque. Como resolução, ficou decidido que serão instaladas placas informativas no local, com mensagens esclarecendo que os cães

residentes estão devidamente vacinados e castrados, não representando risco à saúde humana.

- **Alimentação dos pombos e impacto urbano:** Considerando que os dejetos dos pombos podem causar pragas urbanas, foi acordado que o ponto de alimentação será transferido para uma área mais isolada do parque, longe do convívio direto com os visitantes.
- As medidas visam promover um ambiente seguro e harmonioso para frequentadores, animais e o ecossistema do parque.

#### 6. Reunião no Parque Rio Negro, (12/06/2024)

- **Tema:** Requerimento para instalação de placas sinalizadoras.
- **Resultados:**
  - Decidiu-se pela confecção de quatro placas informativas a respeito dos animais comunitários que criaram residência nos parques, promovendo a segurança dos frequentadores e cumprimento da legislação.

### Conclusão

O ano de 2024 foi marcado por avanços significativos na gestão das demandas registradas na Ouvidoria. As ações implementadas demonstraram compromisso com a escuta ativa e com a promoção de soluções eficazes, refletindo o empenho da Secretaria em atender às necessidades dos cidadãos e servidores.

Os esforços para fortalecer o Programa de Integridade e aprimorar a infraestrutura e a gestão reforçam a confiança na Ouvidoria como um canal essencial de transparência e resolutividade. As melhorias implementadas não apenas atenderam às demandas específicas, mas também criaram bases sólidas para ações futuras.

Agradecemos a todos os envolvidos pelo compromisso e pela colaboração ao longo deste ano. Estamos confiantes de que o trabalho contínuo resultará em um ambiente mais eficiente, transparente e acolhedor para todos.

**Candido Jeremias Cumarú Neto**

Secretário em exercício de Estado de Cultura e Economia Criativa.

**Caio Tasso Gama Sampaio Callado**

Ouvidor e Autoridade de Monitoramento