

Sim sim, esse do Outubro Rosa pode divulgar já hoje. 18/14

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

## SUMÁRIO

<b>SECRETÁRIA DE ESTADO DE JUSTIÇA SEJU.....</b>	<b>.3</b>
<b>APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>.4</b>
<b>DADOS GERAIS DO SISTEMA E-SIC.PA.....</b>	<b>.5</b>
<b>MONITORAMENTO DA LAI.....</b>	<b>.7</b>
<b>DADOS OBRIGATÓRIOS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA.....</b>	<b>.9</b>
<b>RECURSOS.....</b>	<b>.10</b>
<b>DISPOSIÇÕES FINAIS.....</b>	<b>.12</b>

**SECRETÁRIA DE ESTADO DE JUSTIÇA  
SEJU**

Evandro Garla Pereira da Silva  
Secretário de Estado do Pará

Raimundo Guimarães Feliz  
Secretário Adjunto

Cimara Vidal Libório da Fonseca  
Autoridade de Gerenciamento Lei de Acesso à Informação

Yara Taina Lisboa da Silva Santos  
Apoio de Autoridade de Monitoramento – e-SIC

Zuleide Boulhosa da Silva  
Gerenciamento/Monitoramento – e-SIC

## APRESENTAÇÃO

A Secretaria de Estado de Justiça (SEJU), anteriormente denominada Secretaria de Estado de Justiça e Direitos Humanos, é uma instituição histórica que tem sua trajetória intimamente ligada ao desenvolvimento do Estado do Pará. Criada pelo Decreto nº 996, de 16 de abril de 1902, com a denominação de Secretaria de Estado de Justiça, Interior e Instrução Pública, a SEJU desempenha um papel essencial na construção e consolidação das bases legais e dos direitos fundamentais da sociedade paraense.

Ao longo dos anos, a evolução legislativa tem sido fundamental para o fortalecimento de sua identidade. Em 1951, a Lei nº 400 promoveu a transição para a Secretaria de Estado de Interior e Justiça, reconhecendo a relevância da integração entre essas áreas para o progresso harmonioso do Estado.

Em 1982, o Decreto nº 2231 consolidou a identidade da Secretaria de Estado de Justiça, reafirmando seu compromisso com a busca incessante pela justiça e a efetivação dos direitos dos cidadãos.

A década de 1990 foi um marco de transformações significativas. Em 1994, a Lei nº 5.827 estabeleceu a criação da Secretaria de Estado de Justiça e Direitos Humanos (SEJUDH), refletindo o entendimento de que a justiça e os direitos humanos são indissociáveis para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária.

Em 1998, a Lei nº 6.178 redefiniu sua nomenclatura, passando a ser denominada Secretaria Executiva de Justiça. Porém, em 2007, a Lei nº 7.029 restabeleceu sua função primordial, atribuindo à Secretaria Executiva de Justiça a responsabilidade de promover, proteger e reparar os direitos humanos, retornando à sua denominação original: Secretaria de Estado de Justiça e Direitos Humanos (SEJUDH).

Nas décadas seguintes, a SEJUDH passou por importantes transformações estruturais e legislativas, destacando-se a criação do Conselho de Proteção aos Defensores dos Direitos Humanos, em 2016, e do Conselho Estadual de Políticas Indígenas, em 2018.

Em 2023, o Decreto nº 9.927 restabeleceu a identidade da SEJUDH como Secretaria de Estado de Justiça (SEJU), com a missão de planejar, coordenar e

implementar a política estadual de defesa do consumidor, promover o respeito à ordem jurídica e garantir o acesso à justiça, sendo essencial na proteção dos direitos da sociedade paraense. Segundo o art. 5º da mesma lei, a SEJU é um órgão da administração direta, vinculado ao Governo do Estado.

A SEJU, ao longo de sua história, tornou-se um pilar essencial na construção de uma sociedade justa, equitativa e comprometida com a Justiça e os direitos fundamentais. Seu papel abrange não apenas a administração da justiça, mas também a defesa dos direitos humanos, um compromisso vital para o progresso e bem-estar da população paraense.

## **DADOS GERAIS DO SISTEMA E-SIC.PA**

A pesquisa realizada revelou informações relevantes sobre a situação das solicitações, o perfil deste público e a avaliação do atendimento recebido.

A ouvidoria registrou um total de 17 atendimentos. Desses, 15 foram respondidos, representando uma taxa de resposta de 88,2%.

A totalidade dos solicitantes (100%) foi composta por pessoas físicas, sendo a maioria mulheres, com 61,5% e homens representando 23,1% dos solicitantes. Isso demonstra que a ouvidoria tem um maior apelo entre o público feminino que buscaram os serviços.

A faixa etária predominante foi de pessoas com até 29 anos (30,8%), seguida por solicitantes nas faixas de 30-39 anos, 40-49 anos e 50-59 anos (15,4% cada). Apenas uma solicitação veio de um solicitante com 60 anos ou mais (7,7%), indicando que o público atendido pela ouvidoria tem uma predominância de pessoas jovens e de meia-idade.

Diante disso, o perfil do(a) solicitante mostra um público predominantemente jovem e feminino, com alto nível de escolaridade, o que pode sugerir que a ouvidoria está atendendo bem um segmento específico e sugere-se que haja a inclusão de outros perfis de solicitantes de forma que seja ampliada a acessibilidade e a efetividade do serviço desenvolvido por este setor.

A maioria dos solicitantes possui ensino superior (84,6%), o que pode indicar que o público atendido pela ouvidoria tem um nível de instrução elevado, possivelmente

com maior facilidade para acessar canais de atendimento. Em termos profissionais, 30,8% são servidores públicos estaduais e 30,8% pesquisadores ou professores, sugerindo que a ouvidoria está sendo bastante procurada por profissionais do setor público e acadêmico.

Das solicitações que foram atendidas, 66,7% foram dentro do prazo estabelecido, o que demonstra um desempenho razoável no cumprimento período estabelecido. No entanto, 33,3% das solicitações foram respondidas fora do prazo, o que pode indicar necessidade de melhorias nos processos de resposta, especialmente para garantir maior agilidade.

Dentro das solicitações respondidas fora do prazo, a maioria fora solicitações diversas com 4 (quatro) casos, e 1 (uma) foi reclamação.

É importante destacar que, apesar do atraso nas respostas, não houve nenhum recurso em 1ª instância, sugerindo que, quando houve atraso, os solicitantes não buscaram reverter a decisão.

Das solicitações, 2 (duas) não foram respondidas no prazo, o qual é estabelecido por decreto, que são em torno de 15 dias, podendo se estender por mais 15 dias. Essas solicitações ficaram pendentes por longos períodos (228 e 194 dias), o que pode refletir a complexidade dos casos ou a necessidade de um ajuste na priorização para garantir uma gestão de tempo mais eficiente, especialmente em situações que demandam maior atenção.

Ainda assim, podemos pontuar que algumas dessas demandas com maior período de espera, dependem de outros setores como o RH, no quesito de solicitação de documentação necessária para aposentadoria, uma vez que a maioria deste público é de servidores. Fato este que não implica, necessariamente, em uma avaliação negativa, visto que a amostragem do quantitativo foi baixa.

Ainda quanto ao tempo de resposta, foi positiva para 66,7% dos solicitantes, que classificaram o atendimento como ótimo. No entanto, 33,3% dos avaliadores consideraram o tempo de atendimento insatisfatório. Essa diferença sugere que há oportunidades de melhoria, especialmente em relação às solicitações que ultrapassaram o prazo estabelecido. Desta forma, a Ouvidoria implementou uma estratégia para evitar prolongamentos nos períodos de espera, oferecendo um canal direto de atendimento

para servidores e cidadãos, independentemente do órgão ou localidade dentro do Estado do Pará. Essa iniciativa tem como objetivo melhorar a agilidade e estabelecer um estreitamento com outros setores que são demandados pelo usuário. Outro ponto de melhoria é a abordagem durante o atendimento (mesmo online) sobre a necessidade de avaliação do serviço mostrando a importância e necessidade, para que haja um aprimoramento do serviço prestado.

Pontuamos que a revisão desses aspectos pode melhorar ainda mais a experiência dos solicitantes e aumentar a eficiência dos processos da Ouvidoria.

### Resumo Geral

Solicitações	Solicitantes	Média de Solicitações por Solicitante
17	13	1,3

### Situação das Solicitações por Instância

Instância	Respondidas						Não Respondidas						Total						
	No prazo			Após prazo			Total respondidas			Em andamento				Atrasadas			Total não respondidas		
	Qtd	%	Tempo Médio (dias)	Qtd	%	Tempo Médio (dias)	Qtd	%	Tempo Médio (dias)	Qtd	%	Tempo Médio (dias)	Qtd	%	Tempo Médio (dias)	Qtd	%	Tempo Médio (dias)	
Solicitação	10	66,7%	19,8	4	26,7%	42,2	14	93,3%	26,2	0	0%		1	6,7%		228	1	6,7%	228
Reclamação	0	0%		1	100%	9	1	100%	9	0	0%		0	0%		0	0%		1
Recurso 1ª Instância	0	0%		0	0%		0	0%		0	0%		1	100%	194	1	100%	194	1
Total	10			5			15			0			2			2			17

Situação das Solicitações



- Respondidas no prazo
- Respondidas após prazo
- Não respondidas atrasadas

Situação das Reclamações



- Respondidas após prazo

Situação dos Recursos



- Não respondidos atrasadas

## MONITORAMENTO DA LAI

A criação e implementação das iniciativas da SEJU têm sido conduzidas de maneira gradual, visando o constante aprimoramento do acesso à informação e a

adaptação às mudanças ocorridas desde a implementação da Lei. Todas as ações têm sido norteadas pelo compromisso de atender de forma eficiente às demandas da sociedade, em conformidade com os requisitos estabelecidos no Decreto Estadual nº 1359/2015, especialmente nos artigos 39 e 43.

A seguir, são detalhadas as principais ações desenvolvidas pela SEJU para o cumprimento da LAI:

#### **1. Renovação e Atualização do Portal da Transparência:**

- A SEJU realizou uma renovação significativa do portal da transparência, implementando melhorias para garantir maior acessibilidade e clareza nas informações disponibilizadas ao público. As modificações foram realizadas com base nos preceitos da LAI, visando facilitar o acesso dos cidadãos.
- Todas as informações exigidas pela LAI foram organizadas e atualizadas regularmente, assegurando a conformidade com a legislação e o acesso contínuo aos dados públicos.

#### **2. Criação de Comissões para Apoio e Gerenciamento:**

- Por meio da Portaria nº 19/2025-GGP, foi criada uma comissão com a finalidade de apoiar e gerenciar o sistema de informações da Ouvidoria e da Secretaria, garantindo a integridade e a transparência na divulgação das informações.
- A comissão tem a responsabilidade de monitorar o cumprimento das disposições da LAI, assegurando que as informações fornecidas ao público estejam em conformidade com os padrões legais estabelecidos.

#### **3. Cumprimento dos Procedimentos e Monitoramento:**

- Todos os procedimentos relativos à LAI e ao Decreto Estadual nº 1359/2015 estão sendo seguidos rigorosamente. A SEJU realiza a avaliação contínua do sistema de transparência e o monitoramento das respostas fornecidas aos cidadãos, garantindo que as informações sejam disponibilizadas de forma correta e tempestiva.

- A Ouvidoria implementou auditorias internas periódicas para verificar a conformidade com as disposições legais, assegurando que os dados fornecidos atendam aos requisitos legais e sejam entregues com precisão.

#### 4. Pesquisa de Satisfação com Usuários:

- A fim de avaliar a qualidade do atendimento prestado e o grau de satisfação dos cidadãos, a SEJU conduziu uma pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços da Ouvidoria.
- Os resultados da pesquisa foram analisados para identificar áreas de melhoria nos processos e na comunicação com o público, com o objetivo de aprimorar continuamente os serviços oferecidos.

Essas ações demonstram o compromisso da SEJU em promover a transparência e o acesso à informação, garantindo que as demandas da sociedade sejam atendidas de forma eficaz e em conformidade com a legislação vigente. A Secretaria seguirá monitorando e ajustando suas práticas conforme necessário, com foco no aperfeiçoamento contínuo do processo de transparência e no atendimento às exigências da LAI.

##### Avaliação - Número de Avaliadores

Total de Solicitantes	Avaliadores	%
13	3	23,1%

##### Avaliação - Tempo de Atendimento

Avaliação quanto ao tempo de atendimento	Quantidade	%
Ótimo	2	66,7%
Insatisfatório	1	33,3%
Total	3	100%

Avaliação - Tempo de Atendimento



##### Avaliação - Qualidade da Informação

Avaliação quanto à qualidade da informação	Quantidade	%
Parcialmente Atendida	1	33,3%
Não Atendida	2	66,7%
Total	3	100%

Avaliação - Qualidade da Informação



## DADOS OBRIGATÓRIOS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA

A transparência ativa refere-se à divulgação proativa de informações pelos órgãos públicos, sem a necessidade de solicitação prévia por parte dos cidadãos. Desde a sua criação, por meio da Lei nº 9.927, de 18 de maio de 2023, a Secretaria de Estado de Justiça do Pará (SEJU) tem se dedicado a realizar suas atividades com o compromisso de promover a máxima transparência, garantindo o direito fundamental de acesso à informação, conforme estabelecido na Lei nº 12.527/2011.

No portal da SEJU ([www.seju.pa.gov.br](http://www.seju.pa.gov.br)), as informações são acessíveis por meio das seções "Transparência Pública", "Portal da Transparência" e "Ouvidoria". Essas abas disponibilizam dados detalhados sobre as ações e iniciativas da gestão da SEJU, reforçando o compromisso com a transparência, a responsabilidade pública e a credibilidade das informações fornecidas à sociedade.

### a) Itens da aba Transparência Pública:

- <https://www.seju.pa.gov.br/>
- **Institucional:** Histórico; Missão; Estrutura Organizacional e Diretorias.
- **Conselhos:** Conselhor Estadual sobre Drogas – CONED; Conselho Estadual de Defesa dos Direitos Difusos – CEDDD e Conselhor Deliberativo do PROVITA.
- **Projetos:** Prevenção 360º Contra as Drogas e Justiça no Campos e nas águas.
- **Serviços:** Emissão de RG; CMDV, CENPREN e PROCON.
- **Contatos:** Sede e Unidades.

### b) Itens do Portal da Transparência:

- <http://portaldatransparencia.seju.pa.gov.br/>
- Contratos
- Termos e Convênios
- Relatórios

**c) Itens da Ouvidoria:**

- <https://www.seju.pa.gov.br/node/235/>

- Pesquisa de satisfação;
- e-SIC (Sistema de Informação ao Cidadão)
- SIGO (Sistema Integrado de Ouvidorias do Estado do Pará)

## **RECURSOS**

O Sistema de Informação ao Cidadão (plataforma e-SIC) oferece ao usuário a possibilidade de recorrer de uma resposta recebida, solicitando a revisão ou complementação da decisão em 1ª e 2ª instâncias. Além disso, o requerente pode pedir a revisão da decisão de 2ª instância à Autoridade Máxima do órgão, desde que apresente uma justificativa para o pedido, dentro do prazo de 10 (dez) dias, contados a partir da ciência da decisão. Caso o recurso seja indeferido, o usuário pode recorrer à Auditoria Geral do Estado (AGE) no mesmo prazo de 10 (dez) dias, e a AGE deverá se manifestar dentro desse período. Também é possível recorrer à Comissão de Reavaliação de Documentos e Informações (CRDI), conforme o inciso III do art. 50, dentro do prazo de 10 (dez) dias.

Em 2024, dos 17 pedidos de acesso à informação recebidos por meio do e-SIC, todos os recursos à 1ª instância foram feitos por um único requerente. As respostas foram fornecidas pela Ouvidoria, responsável pelas respostas em 1ª instância. Observou-se que os recursos às instâncias superiores não ocorreram devido à negativa ou inadequação das solicitações, mas sim porque o requerente acreditava que estava em comunicação com o responsável pela solicitação anterior, o que gerou confusão no processo.

Para corrigir esse equívoco, a Ouvidoria passou a incluir a seguinte mensagem no rodapé das respostas enviadas aos usuários:

*"Estamos à disposição para quaisquer outros esclarecimentos sobre a demanda já atendida, pelo e-mail: [ouvidoria@seju.pa.gov.br](mailto:ouvidoria@seju.pa.gov.br) ou telefone (91) 3198-3916. Para novas solicitações, por favor, acesse novamente o canal de Informação ao Cidadão – e-SIC."*

Essa ação contribuiu significativamente para a redução do número de recursos às instâncias superiores, aprimorando a clareza na comunicação e evitando mal-entendidos no processo de solicitação de informações.

#### Classificação dos Recursos

Classificação dos Recursos	Quantidade	%
Não informada	1	100%
Total	1	100%

Classificação dos Recursos



### **RECURSO À COMISSÃO DE REAVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES (CRDI)**

Dos pedidos recebidos pelo Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) em 2024, nenhum usuário interpôs recurso à Comissão de Reavaliação de Documentos e Informações (CRDI), conforme estabelecido no art. 24 do Decreto Estadual nº 1.359/2015. A CRDI, vinculada à Controladoria Geral do Estado (CGE), tem a responsabilidade de revisar e avaliar os casos em que o acesso à informação é negado ou não atendido de acordo com os parâmetros legais e normativos. Esse canal é essencial para garantir que as decisões sobre o acesso à informação sejam revisadas de forma transparente, justa e em conformidade com a legislação vigente.

A ausência de recursos à CRDI em 2024 pode ser interpretada como um reflexo da eficácia nas respostas prestadas pelos órgãos públicos, evitando, assim, a necessidade de revisão por parte da comissão. Contudo, a utilização desse canal é fundamental para assegurar a plena transparência e o direito do cidadão à informação, especialmente em

situações em que o solicitante considera que sua demanda não foi atendida de maneira adequada.

É importante destacar que a CRDI deve ser utilizada sempre que o cidadão discordar da decisão tomada em 2ª instância, seja por entender que a negativa de acesso à informação não foi devidamente justificada, ou por identificar que o procedimento seguido não está em conformidade com os preceitos legais. A utilização desse canal permite a revisão de decisões e contribui para a melhoria dos processos administrativos relacionados ao acesso à informação.

A Secretaria de Estado de Justiça (SEJU) e os demais órgãos estaduais estão comprometidos em orientar os cidadãos sobre a importância e o uso adequado da CRDI, destacando que, em casos de negativa, o cidadão tem o direito de recorrer a este órgão para uma reavaliação imparcial da decisão. Esse procedimento visa assegurar que todos os cidadãos tenham acesso às informações públicas de maneira plena e transparente, conforme garantido pela Lei nº 12.527/2011 e pelo Decreto Estadual nº 1.359/2015.

Portanto, a SEJU reitera a importância de utilizar este canal de recursos quando houver necessidade de revisão das decisões relacionadas ao acesso à informação, contribuindo para a continuidade do processo de fortalecimento da transparência pública e da confiança na gestão pública.

## **DISPOSIÇÕES FINAIS**

Os dados gerais tratados nesta Ouvidoria de Justiça estão em conformidade com as exigências da transparência ativa, embora ainda em processo de aprimoramento contínuo. A SEJU tem se empenhado em fortalecer constantemente os procedimentos e práticas relacionadas ao cumprimento dos requisitos estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação (LAI), com o objetivo de proporcionar maior clareza e facilidade no acesso às informações públicas.

A taxa de resolutividade das manifestações respondidas dentro do prazo foi de 66,7%. Esse percentual indica um desempenho razoável no cumprimento dos prazos. Um reflexo direto do esforço constante em atualizar as informações tanto na plataforma

de acesso à informação quanto no site institucional da Secretaria. Esse indicador demonstra a eficiência da equipe da Ouvidoria em atender às demandas da sociedade de maneira tempestiva, em conformidade com os princípios da LAI.

Além disso, a SEJU tem investido em novas ferramentas e práticas para aprimorar o tratamento de dados, visando não apenas a melhoria da transparência das ações e serviços prestados, mas também a otimização do acesso à informação. Tais esforços incluem a implementação de tecnologias mais avançadas e a capacitação contínua dos servidores, com o intuito de garantir que todos os cidadãos possam obter as informações de forma mais eficiente e eficaz.

A busca pela transparência é um compromisso contínuo da Secretaria, que tem trabalhado para que as solicitações sejam atendidas de maneira ágil e com a maior precisão possível. A evolução das plataformas digitais, a revisão de processos internos e a ampliação das ferramentas de comunicação com os cidadãos são exemplos de ações que reforçam a missão da SEJU em tornar a gestão pública mais acessível, responsável e comprometida com os princípios da democracia.

Em suma, esta Secretaria segue comprometida com o aprimoramento contínuo de suas práticas de transparência, visando garantir que todas as informações estejam disponíveis de forma clara e acessível à sociedade, e que as demandas dos cidadãos sejam atendidas com celeridade, eficiência e conformidade com a legislação vigente.

Belém / Pará, 28 de janeiro de 2025.

Cimara Vidal Libório da Fonseca

Assinatura da Autoridade de Gerenciamento da Lei de Acesso à Informação