



Ouvidoria Geral do  
Sistema de  
Segurança Pública do  
Amazonas

# RELATORIO TRIMESTRAL

## OUVIDORIA SSP/AM

## RELATORIO TRIMESTRAL DE GESTÃO (JUL - SET 2024)

### 1 - A OUVIDORIA

A Ouvidoria-Geral do Sistema de Segurança Pública do Estado do Amazonas, prevista na Lei Delegada nº 79/2007 e regulamentada através do Decreto Estadual nº 34.667/2014, é um órgão de apoio, que tem a missão de contribuir com o desenvolvimento da democracia participativa e o aprimoramento contínuo dos serviços públicos oferecidos pelo Sistema de Segurança Pública do Estado do Amazonas.

No entanto, o Decreto Estadual nº 40.636/2019, instituiu o Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV) possibilitando que os órgãos vinculados ao Sistema de Segurança Pública, a saber, Polícia Civil, Polícia Militar e Bombeiro Militar, criassem em sua estrutura organizacional, suas próprias Ouvidorias, acarretando uma descentralização das manifestações, podendo os usuários optarem por enviar suas demandas diretamente as ouvidorias das unidades setoriais.

Contudo, a Ouvidoria-Geral do SSP/AM, pautada na promoção, controle social e fiscalização da legalidade, eficiência e eficácia das atividades dos órgãos e servidores que compõem todo o Sistema de Segurança Pública do Amazonas, exerce papel fundamental de conexão entre os agentes que realizam as atividades de segurança pública (SSP/AM e sociedade), busca assim, a excelência e o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados à população através da Secretária de Segurança.

Desta forma, disponibilizamos ao usuário uma Carta de Serviços, onde apresentamos as ferramentas onde poderão manifestar-se sobre os serviços públicos. **Insta salientar que cada contato feito com a Ouvidoria-Geral é registrado, para tanto, nem todo contato gera uma RMU (Registro de Manifestação do Usuário). Só é gerada RMU quando a demanda não é respondida de forma direta pela Ouvidoria-Geral e a demanda necessita que seja enviada a algum órgão, de modo que se obtenha uma resposta satisfatória ao cidadão.**

## 2 - ESTATÍSTICAS

Os dados apresentados nas tabelas abaixo refletem a quantidade de contatos estabelecidos com a Ouvidoria-Geral através de diferentes canais de comunicação. Esses números são importantes para entender a interação entre os cidadãos e a Ouvidoria, permitindo uma análise mais aprofundada das preferências e tendências dos indivíduos ao buscar informações, fazer perguntas ou apresentar feedback.

- **ATENDIMENTOS FEITOS NO 3º TRIMESTRE DE 2024**

| CANAL DE COMUNICAÇÃO | QUANTIDADE DE CONTATOS | PERCENTUAL DO TOTAL DE ATENDIMENTOS |
|----------------------|------------------------|-------------------------------------|
| WHATSAPP             | 6.952                  | 91,08%                              |
| G-MAIL               | 141                    | 1,85%                               |
| PORTAL INTEGRA       | 109                    | 1,43%                               |
| PRESENCIAL           | 34                     | 0,45%                               |
| FALABR               | 397                    | 5,20%                               |
| <b>TOTAL</b>         | <b>7.633</b>           | <b>100%</b>                         |

**Total de Atendimentos:** Foram registrados **7.699** atendimentos no total.

### WhatsApp

O WhatsApp é o canal mais utilizado, representando **91,08%** do total de contatos. Com **6.952** atendimentos registrados, ele é a principal plataforma para solicitações à Ouvidoria. Essas solicitações frequentemente envolvem pedidos de informações ou instruções, que são respondidas imediatamente e não requerem formalização adicional. A grande maioria dos atendimentos recebidos diz respeito à Carteira de Identidade Nacional (CIN). Isso indica uma forte preferência dos cidadãos por esse meio de comunicação para entrar em contato com a Ouvidoria-Geral. É

importante considerar que o WhatsApp é uma plataforma amplamente utilizada e acessível, o que pode explicar sua popularidade.

| 3º Trimestre                                | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO |
|---|-------|--------|----------|
| 1 Informação sobre o agendamento            | 1011  | 892    | 2011     |
| 2 Solicitação de imagem de câmera           | 32    | 36     | 34       |
| 3 Informação dos PAC'S                      | 47    | 8      | 20       |
| 4 Verificação de protocolo                  | 7     | 13     | 29       |
| 5 Informação sobre a CIN                    | 444   | 227    | 227      |
| 6 Questões de urgência                      | 77    | 61     | 84       |
| 7 Prazo de entrega da CIN                   | 231   | 91     | 131      |
| 8 Horário de abertura de vagas              | 293   | 100    | 85       |
| 9 Reclamação a respeito do site             | 247   | 83     | 4        |
| 10 Orientação de CIN para menores de 5 anos | 19    | 5      | 1        |
| 11 Agendamento de Prioridade                | 33    | 17     | 51       |
| 12 Denúncia                                 | 38    | 20     | 61       |
| 13 Agendamento para Interior                | 78    | 46     | 58       |
| Sub Total                                   | 2557  | 1599   | 2796     |
| TOTAL                                       | 6952  |        |          |

## G-Mail

Os contatos via e-mail (G-Mail) somam **141**, o que representa cerca de **1,85%** do total de atendimentos. Este canal ainda é uma opção significativa para os usuários, embora menos utilizada em comparação com o WhatsApp.

## Portal Integra

O Portal Integra representa **109** contatos, o que corresponde a aproximadamente **1,43%** do total. Em sua maioria solicitações de acesso a informação, sendo as principais sendo solicitações de imagens das câmeras de segurança. Apesar de ser uma opção disponível, não é amplamente utilizada pelos cidadãos em comparação com o WhatsApp e G-mail.

## Atendimento Presencial

A opção de atendimento presencial teve o menor número de contatos, com apenas **34**, representando aproximadamente **0,45%** do total. Este canal inclui, em sua maioria, pedidos de

informação. Isso sugere que os cidadãos preferem interagir com a Ouvidoria-Geral de forma remota, possivelmente devido à conveniência e acessibilidade dos outros canais de comunicação.

| <b>CONTATOS REALIZADOS</b> |              |               |                 |              |
|----------------------------|--------------|---------------|-----------------|--------------|
| <b>3º Trimestre</b>        | <b>JULHO</b> | <b>AGOSTO</b> | <b>SETEMBRO</b> | <b>Total</b> |
| <b>PORTAL INTEGRRA</b>     | 50           | 36            | 23              | <b>109</b>   |
| <b>G-MAIL</b>              | 78           | 48            | 15              | <b>141</b>   |
| <b>PRESENCIAL</b>          | 15           | 14            | 5               | <b>34</b>    |

## **Fala.BR**

Com **5,20%** dos contatos, o Fala.BR fica em segundo lugar, apenas atrás do Whatsapp na preferência para se comunicar com a Ouvidoria. Dentro desse percentual, **397** contatos referem-se principalmente a **denúncias e pedidos de acesso à informação**. Entre as denúncias, as mais frequentes foram relacionadas às de **perturbação do sossego e tráfico de drogas**. Já no que diz respeito ao acesso à informação, destacam-se as **Solicitações de dados, Pedidos de Imagens das Câmeras de Segurança e Agendamentos (CIN)**.

- **Registro de Manifestação do Usuário (RMU)**

Das diversas formas de comunicação e interação entre os cidadãos e a Ouvidoria-Geral, algumas demandas resultaram na formalização de um Registro de Manifestação do Usuário (RMUs). Esses RMUs representam casos em que as **solicitações, denúncias, reclamações** ou feedbacks dos cidadãos, esses foram documentados de forma mais detalhada para análise e resolução.

- **DEMANDAS FORMALIZADAS EM RMU'S**

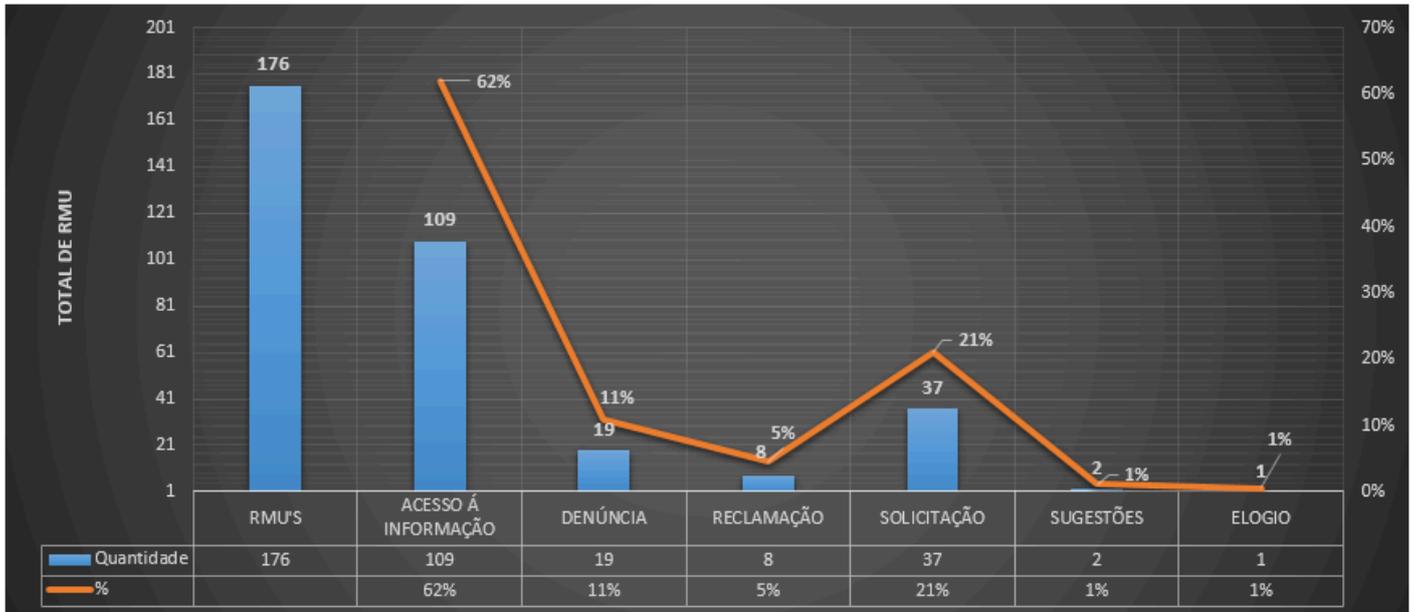
| <b>SISTEMA</b> | <b>QUANTIDADE</b> |             |
|----------------|-------------------|-------------|
| <b>CANAIS</b>  | <b>RMU'S</b>      | <b>%</b>    |
| FALABR         | 97                | 55,11%      |
| GMAIL          | 46                | 26,14%      |
| PORTAL INTEGRA | 33                | 18,75%      |
| <b>TOTAL</b>   | <b>176</b>        | <b>100%</b> |

- **QUANTIDADE MENSAL DE RMU**

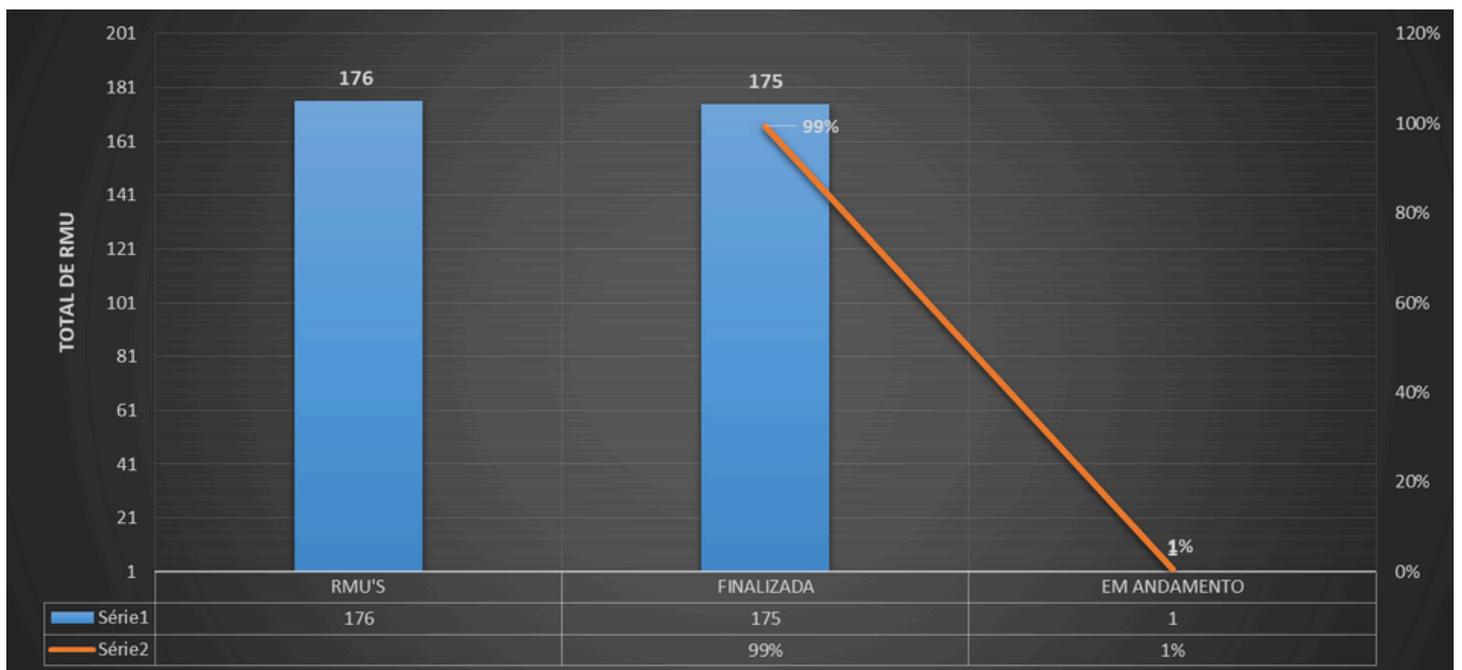
| <b>MÊS</b>   | <b>QUANTIDADE</b> |             |
|--------------|-------------------|-------------|
|              | <b>RMU'S</b>      | <b>%</b>    |
| JULHO        | 73                | 41,48%      |
| AGOSTO       | 51                | 28,98%      |
| SETEMBRO     | 52                | 29,55%      |
| <b>TOTAL</b> | <b>176</b>        | <b>100%</b> |

**Fonte:** Controle Geral da Ouvidora-geral

- **QUANTIDADE DE RMU (REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO) POR NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES**



### ● REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO DO USUARIO (RMU) Resolubilidade



### ● Acesso à Informação

Esta seção tem como objetivo fornecer uma visão geral sobre o acesso à informação no âmbito da Ouvidoria da SSP/AM. Conforme estabelecido pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), o cidadão tem o direito de solicitar e obter informações mantidas por órgãos públicos, promovendo a transparência e a prestação de contas.

Das diversas formas de comunicação e interação entre os cidadãos e a Ouvidoria-Geral, alguns pedidos resultaram na formalização de um Pedido de Acesso à Informação (PAI). Esses PAIs representam casos em que as solicitações de informações públicas feitas pelos cidadãos foram documentadas e tratadas de forma detalhada para garantir a transparência e o atendimento adequado.

Os PAIs refletem o interesse dos cidadãos em obter informações sobre as atividades da SSP/AM e são um meio fundamental para assegurar que a administração pública atenda aos princípios de transparência e prestação de contas estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011). Cada pedido é analisado e processado com o objetivo de fornecer a informação solicitada, respeitando os limites legais para a divulgação de dados restritos.

A seguir, apresentamos os pedidos de acesso à informação registrados no segundo trimestre de 2024.

| <b>SISTEMA</b> | <b>QUANTIDADE</b>                     |             |
|----------------|---------------------------------------|-------------|
| <b>CANAIS</b>  | <b>PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b> | <b>%</b>    |
| FALABR         | 104                                   | 75,91%      |
| GMAIL          | 17                                    | 12,51%      |
| PORTAL INTEGRA | 16                                    | 11,68%      |
| <b>TOTAL</b>   | <b>137</b>                            | <b>100%</b> |

#### **PRODUTIVIDADE TRIMESTRAL (RMU)**

A comparação entre os trimestres de 2023 e 2024 fornece uma visão sobre a evolução da eficiência e eficácia da Ouvidoria-Geral. Esta análise foca nas mudanças no volume de manifestações, na taxa de resolubilidade e na agilidade nas respostas, destacando o progresso ou áreas que podem precisar de melhorias.

| ANO DE 2024 (3º Trimestre) |                   |
|----------------------------|-------------------|
| <u>JUL - SET</u>           | <u>QUANTIDADE</u> |
| TOTAL DE MANIFESTAÇÕES     | 176               |
| RESPOSTA AO USUÁRIO        | 175               |
| EM ANDAMENTO               | 1                 |

| ANO DE 2023 (3º Trimestre) |                   |
|----------------------------|-------------------|
| <u>JUL - SET</u>           | <u>QUANTIDADE</u> |
| TOTAL DE MANIFESTAÇÕES     | 126               |
| RESPOSTA AO USUÁRIO        | 111               |
| EM ANDAMENTO               | 15                |

A análise comparativa entre os trimestres de Julho a Setembro de 2023 e 2024 demonstra melhoria na produtividade e eficiência.

- Em vez de uma diminuição, houve um crescimento de **39,68%** no número de manifestações recebidas em 2024 (**176 contra 126 em 2023**). Esse aumento pode estar relacionado a uma maior visibilidade dos serviços oferecidos ou uma ampliação no escopo de atendimento da SPP AM.

- Com **99,43%** das manifestações respondidas em 2024 comparado a **88,10%** em 2023, a ouvidoria mostrou um notável aumento de **11,33%** na eficiência de respostas. Isso indica um progresso substancial na capacidade de resolver questões de maneira mais rápida e eficaz.

Esses dados refletem melhorias nos processos internos, na gestão de casos e na qualidade dos serviços oferecidos pela SPP AM. A significativa redução no número de manifestações em andamento e o aumento na taxa de respostas indicam tempo de resposta mais ágil e eficiente aos usuários, contribuindo para uma melhor percepção do serviço de ouvidoria. Assim, a SPP AM está claramente avançando em direção a um atendimento mais eficaz e resolutivo, demonstrando um compromisso contínuo com a melhoria da experiência do usuário.

## TEMPO DE RESPOSTA

Tempo Médio de Respostas

**7 dias**

A legislação define prazos específicos para respostas às demandas dos cidadãos. A Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) estabelece um prazo de até 20 dias para pedidos de informação, prorrogáveis por mais 10 dias com justificativa. A Lei nº 13.460/2017, que regula as manifestações de ouvidoria, determina um prazo de até 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias. A ouvidoria da SPP AM destaca-se por sua eficiência, com um tempo médio de resposta de 9 dias, demonstrando seu compromisso com a prontidão e a qualidade no atendimento aos cidadãos.

## 3 - CONCLUSÃO

Analisando os dados comparativos entre os trimestres de julho a setembro de 2023 e 2024 da Ouvidoria-Geral do Sistema de Segurança Pública do Estado do Amazonas, evidencia-se uma significativa melhoria na produtividade e eficiência do atendimento. O crescimento de **39,68%** no número de atendimentos reflete um avanço na capacidade de resposta às demandas da população, bem como uma maior agilidade na resolução de ocorrências. Além disso, esse aumento pode estar associado a melhorias nos processos internos, como o uso de novas tecnologias, capacitação de servidores, e maior integração entre as unidades de segurança pública. O crescimento também sugere que a população está mais consciente e confiante no uso dos canais de comunicação com a ouvidoria, o que fortalece a relação entre os cidadãos e o sistema de segurança do estado.

A média de resposta de **7 dias**, muito abaixo dos prazos estabelecidos pelas leis de ouvidoria, demonstra o compromisso da Ouvidoria-Geral do Sistema de Segurança Pública do Amazonas com a prontidão e a qualidade no atendimento aos cidadãos. Esses avanços contribuem para uma melhor percepção do serviço de ouvidoria, reforçando a confiança dos cidadãos na instituição e promovendo a transparência e a eficiência no serviço público.

Com a continuidade dessas melhorias, a Ouvidoria-Geral do Sistema de Segurança Pública do Estado do Amazonas está claramente avançando em direção a um atendimento cada vez mais eficaz e resolutivo, beneficiando a população e fortalecendo o sistema de segurança pública no estado.

**Sérgio Augusto Costa da Silva**

Ouvidor Geral do Sistema de Segurança Pública do Estado do Amazonas

# TERCEIRO TRIMESTRE 2024 - OUVIDORIA-GERAL (SSP)

---

08/10/2024



Secretaria de  
**Segurança Pública**



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

