

# Manual de Procedimentos da Ouvidoria Geral

da Secretaria de Segurança Pública  
do Estado do Amazonas - SSP/AM



Secretaria de  
**Segurança Pública**



**SECRETÁRIO DE SEGURANÇA PÚBLICA – SSP/AM**  
CEL. QOPM MARCUS VINÍCIUS ALMEIDA DE OLIVEIRA

**SECRETÁRIO EXECUTIVO DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
CEL. QOPM ANÉZIO BRITO DE PAIVA

**SECRETÁRIO EXECUTIVO ADJUNTO DE OPERAÇÃO – SEAOP**  
CEL. QOPM ALGENOR MARIA DA COSTA TEIXEIRA FILHO

**SECRETÁRIO EXECUTIVO ADJUNTO DE PLANEJAMENTO E  
GESTÃO INTEGRADA DE SEGURANÇA – SEAGI**  
CEL. QOPM JOSÉ ALMIR CAVALCANTE RODRIGUES

**SECRETÁRIO EXECUTIVO ADJUNTO DE INTELIGÊNCIA – SEAI**  
JOSÉ DIVANILSON CAVALCANTI JÚNIOR

**CORREGEDOR-GERAL DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
CEL. QOPM FRANCINEY MACHADO BÓ

**DIRETORA DO DEPARTAMENTO DE POLÍCIA TÉCNICO  
CIENTÍFICA-DPTC**  
SANMYA BEATRIZ TIRADENTES LEITE

**OUVIDOR-GERAL DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
SÉRGIO AUGUSTO COSTA DA SILVA

# Sumário

1. Funções da Ouvidoria .....	05
2. Estrutura Física .....	06
2.1. Identidade Visual .....	06
3. Profissionais envolvidos na atividade de Ouvidoria .....	07
3.1 Requisitos .....	07
3.2 Atribuições .....	08
3.2.1 Ouvidoria Geral .....	08
3.2.2 Acessor Técnico .....	09
3.2.3 Gerência Administrativa .....	11
3.2.4 Departamento de atendimento ...	11
3.2.5 Coordenação dos estagiários .....	12
3.2.6 Departamento de patrimônio .....	12
3.2.7 Departamento de veracidade .....	13
3.2.8 Departamento de comunicação .....	14
4. Orientação para um bom atendimento .....	15
5. Tipos de manifestações .....	16
6. Canais de manifestações .....	17
7. Lei de Acesso à Informação [LAI] .....	19
8. Estrutura de Funcionamento do Serviço de Informações ao Cidadão [SIC] .....	20
9. Recursos .....	21
10. Pesquisa de satisfação .....	22
11. Cartas de serviço .....	24
12. Referências .....	26

# Apresentação

A Ouvidoria-Geral SSP/AM é uma ferramenta institucional de participação e controle social, responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Este manual contém orientações sobre os procedimentos de acesso à informação e manifestações do usuário realizados pela Ouvidoria Geral SSP/AM, como forma de contribuir para o fortalecimento da transparência, cidadania e a melhoria da qualidade dos serviços prestados Secretaria de Segurança Pública do Amazonas.





# 1. Funções da Ouvidoria

- Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

## 2. Estrutura Física



### 2.1 Identidade Visual



# 3. Profissionais envolvidos na atividade de Ouvidoria

## 3.1 Requisitos

- Ter conhecimento das normas e legislação relativas à atuação da ouvidoria no âmbito da SSP/AM;
- Participar de ações de capacitação relativas à ouvidoria;
- Resguardar a todos os manifestantes quanto ao sigilo de seus dados pessoais, o conteúdo da manifestação e as providências adotadas, mantendo a devida discrição.



## 3.2 Atribuições

### 3.2.1 Ouvidoria Geral

- Receber e encaminhar petições, reclamações, denúncias, elogios e queixas sobre as ações ou omissões das autoridades e entidades públicas do Sistema de Segurança Pública.
- Garantir um atendimento adequado a todas as pessoas que procuram os órgãos do sistema.
- Elaborar relatórios trimestrais detalhados sobre as demandas recebidas e as ações tomadas.
- Realizar pesquisas sobre as atividades dos órgãos de segurança.
- Solicitar informações e documentos necessários ao desempenho das atividades da Ouvidoria, conforme previsto em lei.
- Receber e agir sobre denúncias e reclamações sobre atos ilegais, desonestos ou que violem direitos humanos.
- Verificar a procedência das denúncias e propor medidas para apuração das responsabilidades.
- Propor melhorias nos serviços prestados pelas instituições de segurança.
- Comunicar ao Secretário de Estado de Segurança Pública e ao Ministério Público sobre as denúncias recebidas.
- Exercer outras atividades correlatas.
- Além disso, ao Ouvidor-Geral são atribuídas responsabilidades de divulgação, coordenação, planejamento e supervisão das atividades da Ouvidoria, inclusive para eventos de grande porte.

## 3.2.2 Acessor Técnico

- Representar e acompanhar o Ouvidor Geral nos locais e eventos que o mesmo designar para representá-lo, eventos oficiais ao órgão ou reuniões de caráter geral.
- Cuidar da agenda diária, semanal e mensal do Ouvidor e mantê-la atualizada e lembrá-lo dos compromissos e locais de eventos necessários ao seu comparecimento.
- Auxiliar o Gestor, quanto aos despachos de documentos oficiais, prazos e encaminhamentos de respostas aos solicitantes.
- Fiscalizar e acompanhar os trabalhos dos setores, ouvindo, analisando e solucionando as possíveis demandas junto à equipe e os setores, reportando diretamente ao Ouvidor.
- Ser um suporte direto ao Ouvidor no que se referem a planejamentos, ações, atividades e decisões pertinentes ao órgão ou questões relacionadas a pessoal.
- Agir com postura e educação nos compromissos e reunião nas quais estará representando o Ouvidor.
- Nas ações externas coordenar os trabalhos, acompanhar a equipe, providenciar os meios necessários para o bem-estar e o cumprimento das atividades externas;



- Ser responsável por toda e qualquer demanda da Ouvidoria junto ao DGP/SSP-AM, relacionado a pessoal.
- Controlar mensalmente a folha de frequência dos servidores, encaminhando até o dia 02 de cada mês de todos os servidores ao DGP.
- Receber a folha de frequência DGP, preencher e distribuir a toda equipe de servidores todo início de mês.
- Arquivar físico e virtual nas pastas de documentos com as informações pessoais e profissionais de cada servidor.
- Elaborar a escala de férias de todo quadro de servidores de acordo com as perspectivas e solicitações de cada um, sempre alinhado com o Ouvidor Geral, para alternância da presença do quadro de servidores.
- Elaborar e difundir regras e procedimentos internos relacionados aos processos de trabalhos e alinhados as diretrizes do DGP e seguindo sempre as orientações do Ouvidor Geral.
- Criar, coordenar e gerir treinamentos, cursos e palestras para capacitação dos servidores.



## 3.2.3 Gerência Administrativa

- Responsável por organizar os processos e documentações da Ouvidoria, seja virtualmente ou fisicamente.
- Atentar para o cuidado e atenção quanto aos prazos e respostas para todos os setores da administração direta e indireta.
- Cuidar para que todas as etapas do fluxograma de atendimento e tratamento de manifestação e documentação do órgão esteja sendo cumpridos corretamente.
- Arquivar e organizar os arquivos mantendo-os de maneira catalogada e organizada de tal forma que permita acessá-los intempestivamente para consultas ou pesquisas.
- Solicitar material de expediente para a Ouvidoria Geral e demais materiais necessários ao bom funcionamento da Instituição.

---

## 3.2.4 Departamento de atendimento

- Receber o cidadão com cordialidade;
- Ouvir sua demanda para avaliar se é de competência nossa;
- Entender qual necessidade do cidadão;
- Fazer o atendimento do cidadão formalizando a manifestação se assim for a sua vontade;
- Após produzir a manifestação, seguir o fluxo do atendimento para o despacho do Ouvidor Geral;
- Criar a pasta com a documentação relacionada à manifestação;
- Monitorar e acompanhar o prazo para resposta ou encaminhamento da solução ao cidadão demandante.
- Responder ao cidadão ou aos cidadãos, nos canais de atendimento (Whatsapp; Instagram, sobre as dúvidas e serviços que são prestados e oferecidos pelos órgãos e instituições ligadas direta ou indiretamente a SSP/AM;

## 3.2.5 Coordenação dos estagiários

- Coordenar os trabalhos, dos estagiários, oferecendo apoio, treinamento e suporte para que os mesmos possam desempenhar as atividades e suas rotinas dentro da instituição.
- Monitorar e acompanhar a equipe dos estagiários, no que se refere a questões de cumprimento de horários, assiduidade, desenvolvimento de atividades e entrega das demandas dentro dos prazos solicitados/determinados.
- Instruir a rotina de trabalho de todos, garantindo que os serviços, atividades e ações estejam realizados e cumpridos a contento.
- Realizar reuniões periódicas e instrução sobre os procedimentos e metodologias da rotina de trabalho diária.

---

## 3.2.6 Departamento de patrimônio

- Será o responsável por realizar o inventário do patrimônio da ouvidoria bem como localizar e conferir os bens móveis e inservíveis e seus tombos. Tendo que informar diretamente ao Ouvidor caso identifique qualquer tipo de irregularidade e constate alguma alteração entre o físico e listado em relação.
- Será responsável por cuidar da estrutura física do prédio (pintura, elétrica e hidráulica, telhados); solicitar manutenção, solicitar serviços, reparos e pequenos concertos mantendo e informado ao Ouvidor sobre as condições do andamento da execução dos serviços e seu cumprimento.

- Será o responsável por receber, fornecer e passar informações aos demais setores da SSP, que atuam diretamente com a parte patrimonial da Secretaria, tais como: Almoxarifado e Departamento Administrativo.
  - Será o responsável, por zelar, manter e deixar as VTR's, em condições de pronto emprego, levar para as manutenções periódicas, lavagem e garantir o abastecimento.
  - Será o responsável por providenciar estrutura de trabalho tais como: mesa, cadeira e computador para os servidores designados para trabalhar na Ouvidoria.
- 

## **3.2.7 Departamento de veracidade**

- Será exercida única e exclusivamente por policiais das forças de segurança (PM, PC e CBMAM);
- Será responsável por checar, verificar e constatar, as denúncias e informações relacionados há possíveis ilícitos relatados nas manifestações de cidadãos à Ouvidoria.
- Será responsável, por produzir relatório de constatação in loco, visando auxiliar ao Ouvidor e Setor Administrativo a terem subsídios para responder ao manifestante ou órgãos demandante.
- Será responsável em atividades externas, como em grandes eventos, promover a segurança da equipe de serviço enquanto permanecerá em trabalho de campo realizando coleta de opiniões e avaliações dos cidadãos atuantes direta ou indiretamente.

## 3.2.8 Departamento de comunicação

- Será responsável por gerir, alimentar, divulgar, produzir e captar conteúdos e, informações das ações e atividades realizadas pela Ouvidoria/Ouvidor e que a mesma esteja integrando.
- Será responsável por organizar, instruir e posicionar a equipe no melhor local e ângulo, com a finalidade de poder registrar e monitorar o trabalho realizado em campo pelos servidores.
- Acompanhará o Ouvidor em suas visitas, reuniões, entrevistas e ações conseguindo as melhores imagens auxiliar nas entrevistas seja com autoridades ou convidados que direta ou indiretamente estejam presidindo há um evento.
- Criar conteúdo diariamente e semanalmente de matérias relacionadas as ações, trabalhos, atividades e trabalhos externos da Ouvidoria.
- Produzir e repassar conteúdos aos canais de mídias sociais oficiais da Secretaria de Segurança, alinhados com a Ascom/ SSP-AM.
- Consultar e compartilhar sempre que necessário o conteúdo para ter o aval e crivo antes da publicação.



## 4. Orientações para um bom atendimento

01

Conheça as leis, os relatórios de atividades e as demandas de informações importantes sobre o Órgão/Entidade onde você atua.

02

Invista em capacitação para se manter atualizado e desenvolver novas habilidades.

03

Revise sempre os textos das respostas para evitar erros técnicos, gramaticais ou de digitação.

04

Trate o cidadão como manifestante, agradeça o registro da manifestação e coloque-se à disposição para outras dúvidas.

05

Responda de forma simples e objetiva, com foco no que foi perguntado pelo cidadão.

# 5. Tipos de manifestações



## Sugestão

Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal.



## Elogio

Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.



## Solicitação

Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.



## Reclamação

Demonstração de insatisfação relativa a serviço público.



## Denúncia

Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.



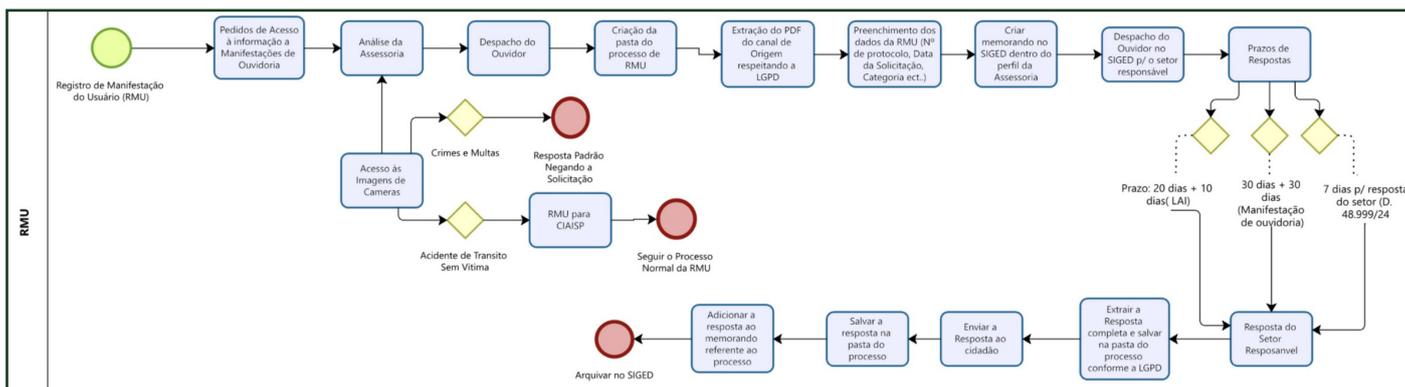
## Acesso à informação

Se você quer ter acesso à informação pública.



# 6. Canais de manifestações

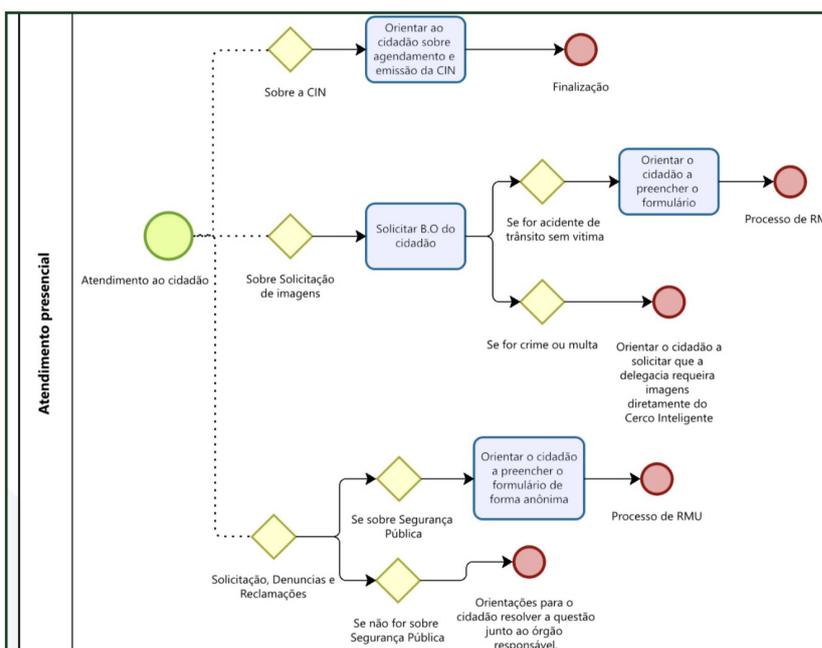
Cada contato realizado por meio destes canais são registrados, e gera Registro de Manifestação do Usuário, que será respondido diretamente pela Ouvidoria ou encaminhado ao órgão responsável pela informação para que se obtenha uma resposta satisfatória ao cidadão.



[Fluxograma]



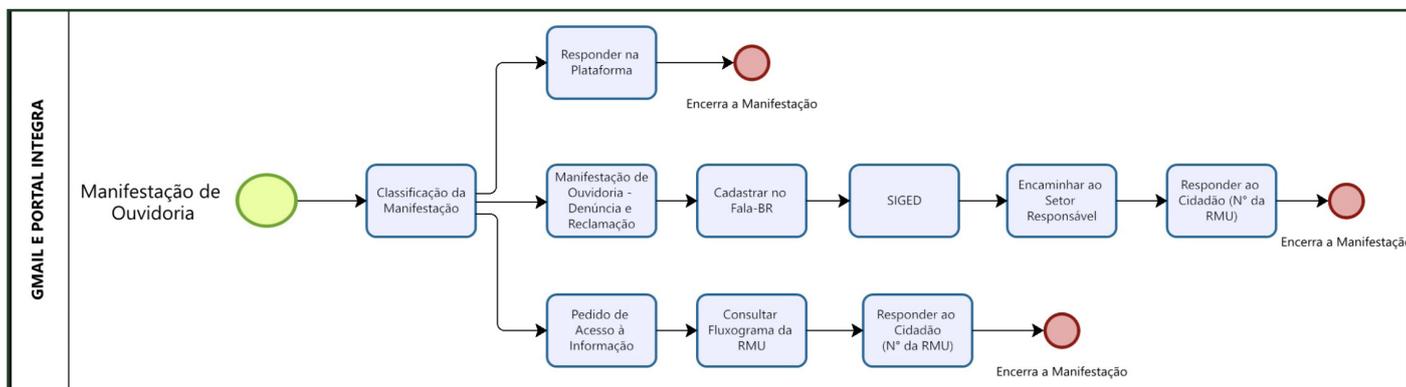
**Atendimento presencial:** em geral, ocorre nas dependências da Ouvidoria, preferencialmente, em espaço específico para essa finalidade, de forma a assegurar privacidade ao cidadão, com acessibilidade necessária. Nessa modalidade, a ouvidoria disponibiliza um computador com acesso à internet para que o cidadão possa registrar sua demanda.



[Fluxograma]



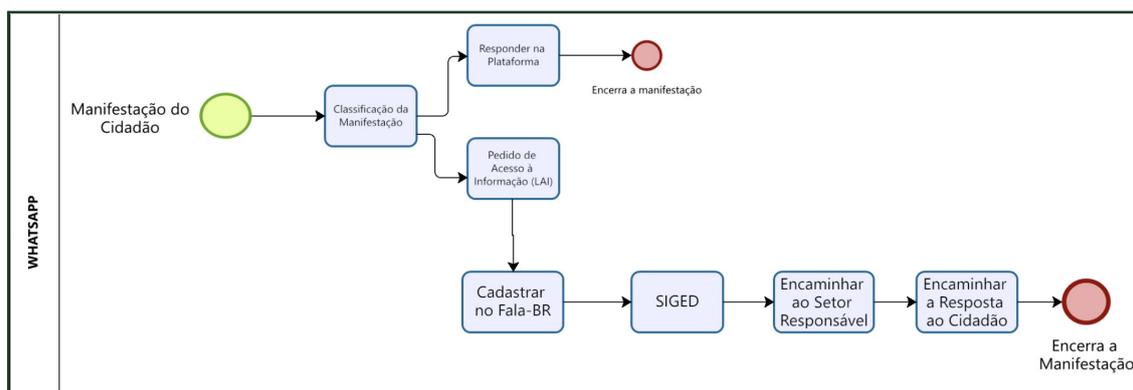
**E-mail: [ouvidoriadeseguranca.sspam@gmail.com](mailto:ouvidoriadeseguranca.sspam@gmail.com) e [ouvidoriadeseguranca@ssp.am.gov.br](mailto:ouvidoriadeseguranca@ssp.am.gov.br)**, são e-mails aonde o cidadão pode entrar em contato diretamente com a Ouvidoria-Geral SSP/AM para fazer suas demandas.



(Fluxograma)



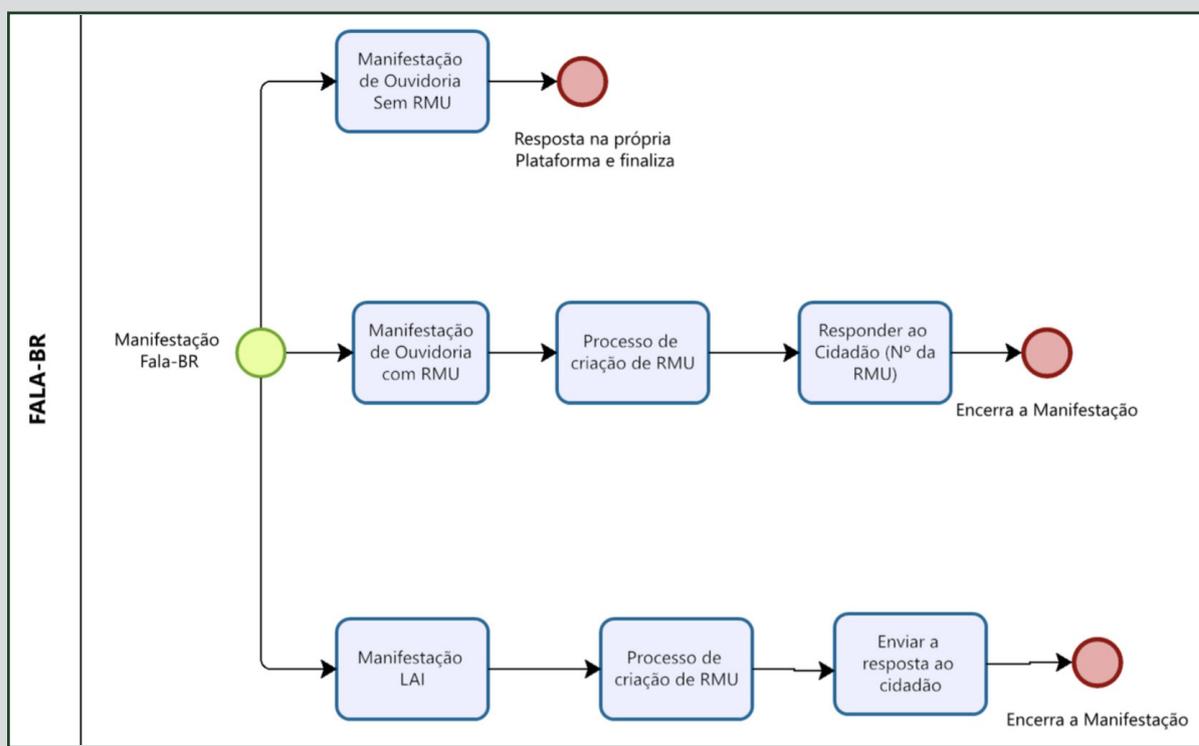
**WhatsApp: (92) 99186-4344**, número de contato da Ouvidoria-Geral SSP/AM para fazer suas demandas.



(Fluxograma)



**Fala BR:** A plataforma é uma canal de comunicação que permite que os cidadãos apresentem sugestões, ideias, críticas, denúncias e reclamações sobre os serviços públicos.



[Fluxograma]

## 7. Lei de Acesso à Informação (LAI)

A Lei Nº 12.527/11 [Lei de Acesso à Informação – LAI] é uma lei nacional, ou seja, deve ser observada por todos os entes da federação brasileira - União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Ela normatiza o direito de acesso dos cidadãos às informações públicas, previsto na Constituição, que foi regulamentada no Estado do Amazonas, no âmbito do Poder Executivo, por meio do Decreto nº. 48.999/2024.

Esta Lei criou um instrumento de relacionamento entre a sociedade e o Estado, o chamado Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), o qual tem por objetivo facilitar o acesso às informações públicas, de forma presencial e/ou eletrônica (Fala Br), de atividades relacionadas a SSP/AM. O Fala Br permite que os solicitantes acompanhem o prazo e receba a resposta da solicitação realizada de forma eletrônica.

## 8. Estrutura de funcionamento do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

A Lei Nº 12.527/11 [Lei de Acesso à Informação – LAI] regula o acesso à informação, devendo os órgãos/entidades divulgarem, no âmbito de suas competências, dados de interesse coletivo ou geral por eles produzidos ou custodiados, sendo assegurado ainda a qualquer interessado apresentar pedido de acesso à informações.

Neste espaço, o interessado pode acessar informações sobre a SSP/AM, tais como: despesas, remuneração de servidores, diárias e passagens, dentre outras. Contudo caso o interessado queira uma informação que não esteja disponível no portal, poderá requerê-la por meio do Serviço de Informações ao Cidadão.

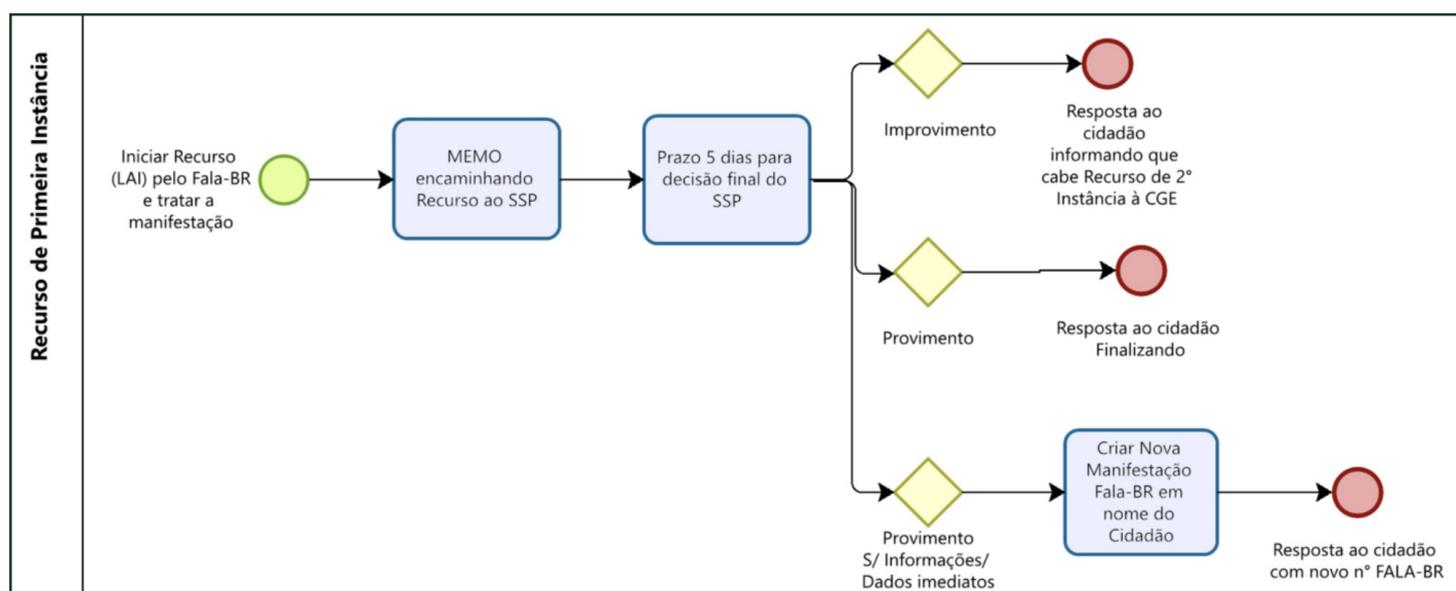
O Decreto Nº 48.999, de 09 de fevereiro de 2024 regulamenta o Acesso à Informação no âmbito do Poder Executivo Estadual, aponta Autoridade de Monitoramento: designado pela Secretaria de Segurança Pública do Estado do Amazonas conforme disponibilizado em <https://www.ssp.am.gov.br/aceso-a-informacao/sobre-a-lei-de-aceso-a-informacao/>.

# 9. Recursos

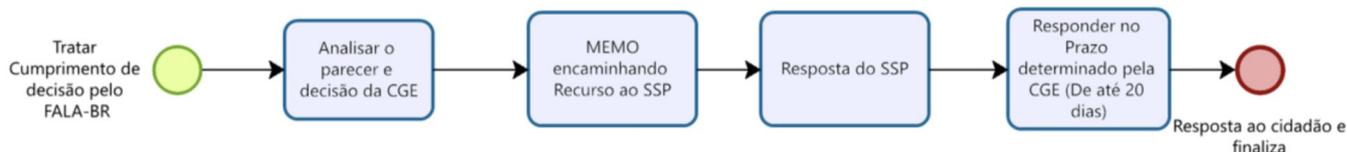
No caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, acesso parcial ou insatisfação com a resposta recebida, o requerente poderá interpor recurso no prazo de 10 [dez] dias, contado da ciência da decisão, ao dirigente máximo do órgão ou entidade responsável pela informação, primeira instância recursal, que deverá apreciá-lo no prazo de 5 [cinco] dias, contado do recebimento.

Desprovido o recurso, poderá o requerente apresentar recurso, no prazo de 10 [dez] dias, contado da ciência da decisão, à Controladoria Geral do Estado, segunda instância recursal, que deverá se manifestar no prazo de 5 [cinco] dias, contado do recebimento do recurso

Desprovido o recurso pela Controladoria Geral do Estado, o requerente poderá apresentar, no prazo de 10 [dez] dias, contado da ciência da decisão, recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações, última instância recursal.



[Fluxograma - 01]



[Fluxograma - 02]

## 10. Pesquisa de Satisfação

As pesquisas de satisfação dos serviços públicos estão relacionadas com o nível de sentimento da coletividade, resultante do desempenho de um serviço público em relação às suas expectativas.

A concepção de uma pesquisa de satisfação, seu processo de implementação e a análise subsequente de resultados coletados podem ser vistas a partir de uma ótica processual. Tal processo resulta numa série de decisões que o administrador público deve tomar, desde o primeiro momento - de concepção da pesquisa - até uso potencial dos seus resultados para processos de melhoria organizacional.

Em outras palavras, as principais etapas são:

1. O que e por quê mensurar? [Objetivos];
2. Como coletar e analisar os dados? Quais são as vantagens e desvantagens de usar métodos quantitativos, qualitativos ou mistos? [Instrumentos de coleta de dados e sua análise];
3. Uso dos resultados da pesquisa para subsidiar decisões acerca de melhorias organizacionais.

Conforme o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos [Lei n. 13.460/2017], os Órgãos e Entidades deverão avaliar os serviços prestados quanto à satisfação do usuário, a qualidade do atendimento, o cumprimento dos compromissos e prazos definidos, a quantidade de manifestações e, por fim, as medidas adotadas pela administração pública para melhoria na prestação do serviço.

A avaliação deverá ser realizada, no mínimo, a cada um ano, por meio de pesquisa de satisfação ou qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados, sendo publicado integralmente em sítio oficial do Órgão ou Entidade.



[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfogbzbpWF9lug94I2LrxK1ZFFTINVzwR-8L\\_dMyzroWtu7APw/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfogbzbpWF9lug94I2LrxK1ZFFTINVzwR-8L_dMyzroWtu7APw/viewform?usp=sf_link)



# 11. Cartas de Serviço

A Carta de Serviços ao Cidadão, conforme o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos [Art. 7º, Lei n. 13.460/2017], é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos usuários quais os serviços prestados por ela, como acessá-los e quais são os compromissos e padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática permite aos cidadãos, ao mercado e aos demais agentes do Setor Público acompanhar e aferir o real desempenho institucional no cumprimento dos compromissos que o Órgão ou Entidade assumiu. Nesse sentido, ela contribui para a ampliação dos níveis de legitimidade e de credibilidade que a sociedade deposita na instituição.

Assim, a Carta de Serviços deve possibilitar à sociedade apropriar-se das informações básicas sobre os Órgãos/Entidades e deve orientar o público-alvo em suas decisões sobre como, quando, onde e para quem utilizar os serviços públicos disponibilizados.



## Consiste em:

- Divulgar amplamente os serviços prestados pelos Órgãos/ Entidades, com os seus compromissos de atendimento para que sejam conhecidos pela sociedade;
- Estabelecer compromissos públicos com padrões de qualidade na realização de atividades públicas;
- Estimular o controle social mediante a adoção de mecanismos que possibilitem a manifestação e a participação efetiva dos usuários na definição e avaliação de padrões de atendimento dos serviços públicos;
- Garantir o direito do cidadão de receber serviços em conformidade com padrões de qualidade estabelecidos na Carta, a partir de métodos de aferição direta das expectativas sociais;
- Propiciar a avaliação contínua da gestão e o monitoramento interno e externo do desempenho institucional mediante a utilização de indicadores.



<https://www.ssp.am.gov.br/wp-content/uploads/2024/02/CARTA-DE-SERVICOS-ATUALIZADA-OUVIDORIA.pdf>

## 12. Referências

- CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO - CGU manual de Ouvidoria Pública.
- CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO - CGE Manual de Procedimentos de Ouvidoria.



# AMAZONAS

**GOVERNO DO ESTADO**