



Ouvidoria Geral do
Sistema de
Segurança Pública do
Amazonas

RELATORIO TRIMESTRAL OUVIDORIA SSP/AM

RELATORIO TRIMESTRAL DE GESTÃO (ABR-JUN 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.

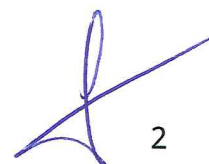
● ATENDIMENTOS FEITOS NO 2º TRIMESTRE DE 2024

| CANAL DE COMUNICAÇÃO | QUANTIDADE DE CONTATOS | PERCENTUAL DO TOTAL DE ATENDIMENTOS |
|----------------------|------------------------|-------------------------------------|
| WHATSAPP | 6.419 | 89,45% |
| G-MAIL | 433 | 6,03% |
| PORTAL INTEGRA | 149 | 2,08% |
| PRESENCIAL | 81 | 1,13% |
| FALABR | 94 | 1,31% |
| TOTAL | 7.176 | 100% |

Total de Atendimentos: Foram registrados **7.176** atendimentos no total.

WhatsApp

O WhatsApp é o canal mais utilizado, representando **89,45%** do total de contatos. Com **6.419** 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.



2

| 2° Trimestre | ABRIL | MAIO | JUNHO |
|---|-------------|-------------|-------------|
| 1 Informação sobre o agendamento | 1300 | 912 | 887 |
| 2 Solicitação de imagem de câmera | 43 | 47 | 33 |
| 3 Informação dos PAC'S | 24 | 39 | 15 |
| 4 Verificação de protocolo | 51 | 4 | 5 |
| 5 Informação sobre a CIN | 360 | 358 | 265 |
| 6 Questões de urgência | 82 | 38 | 62 |
| 7 Prazo de entrega da CIN | 265 | 93 | 132 |
| 8 Horário de abertura de vagas | 178 | 104 | 160 |
| 9 Reclamação a respeito do site | 350 | 147 | 123 |
| 10 Orientação de CIN para menores de 5 anos | 25 | 16 | 10 |
| 11 Agendamento de Prioridade | 21 | 25 | 9 |
| 12 Denúncia | 20 | 36 | 13 |
| 13 Agendamento para Interior | 65 | 79 | 23 |
| Sub Total | 2784 | 1898 | 1737 |
| Total | 6419 | | |

G-Mail

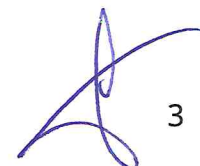
Os contatos via e-mail (G-Mail) somam **433**, o que representa cerca de **6,03%** do total de atendimentos. Este canal ainda é uma opção significativa para os usuários, embora menos utilizada em comparação com o WhatsApp.

Portal Integra

O Portal Integra representa **149** contatos, o que corresponde a aproximadamente **2,08%** do total. A maioria das denúncias chegaram por este canal, sendo as principais denúncias: Abuso de Autoridade, Assaltos e venda ilegal de vagas para obtenção da Carteira de Identidade Nacional (CIN). 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 **81**, representando aproximadamente **1,13%** do total. Este canal inclui, em sua maioria, solicitações de imagens. 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.



| CONTATOS REALIZADOS | | | | |
|---------------------|-------|------|-------|------------|
| 2º Trimestre | ABRIL | MAIO | JUNHO | Total Lig. |
| PORTAL INTEGRÁ | 53 | 54 | 42 | 149 |
| G-MAIL | 169 | 149 | 115 | 433 |
| PRESENCIAL | 43 | 11 | 27 | 81 |

Falabr

Com 1,31% dos contatos, também indica uma baixa preferência, possivelmente devido à popularidade e facilidade de uso das outras opções., já que o Falabr se trata de pedidos mais formais, dentro desses 1.31% (94) são em sua maioria pedidos de **Acesso à informação**, como Solicitação de Dados, Solicitação 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

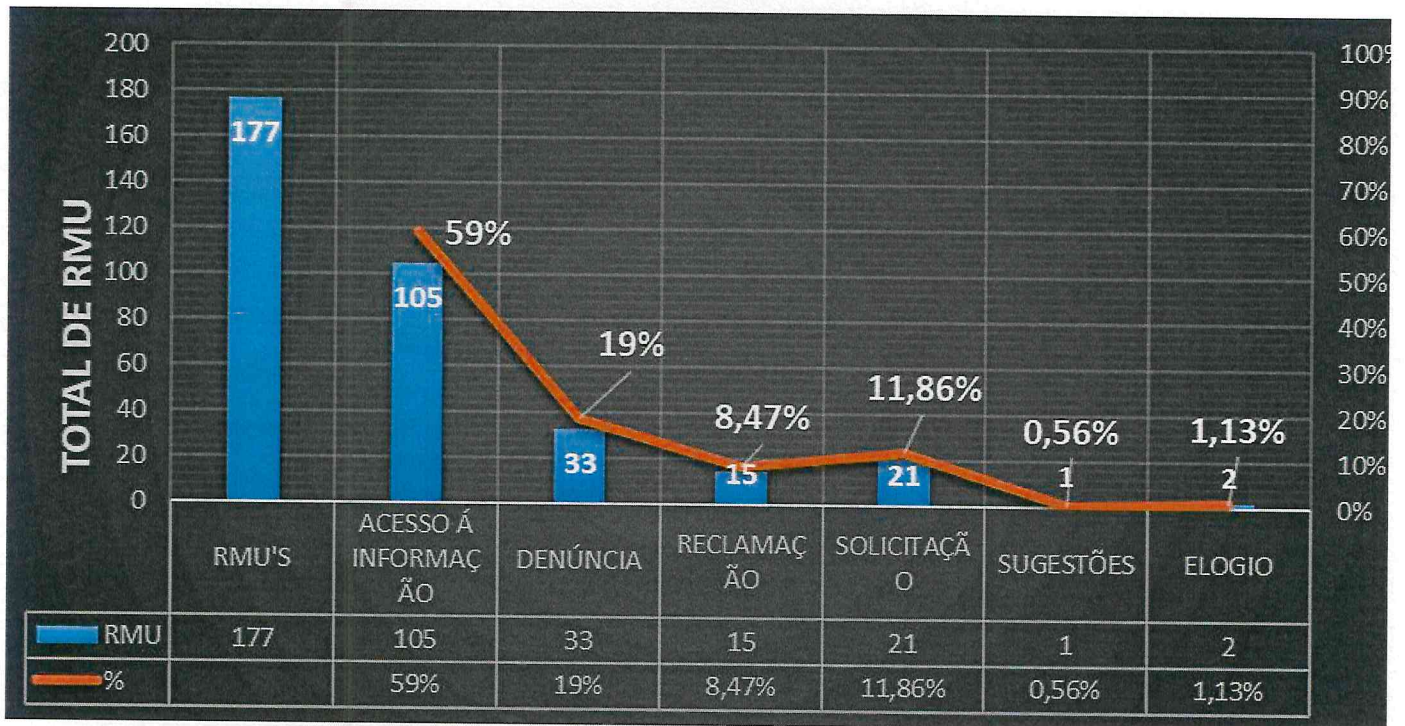
| SISTEMA | QUANTIDADE | |
|----------------|------------|-------------|
| CANAIS | RMU'S | % |
| FALABR | 61 | 34,46% |
| GMAIL | 77 | 43,50% |
| PORTAL INTEGRÁ | 29 | 16,38% |
| PRESENCIAL | 7 | 3,95% |
| WHATSAPP | 3 | 1,69% |
| TOTAL | 177 | 100% |

● QUANTIDADE MENSAL DE RMU

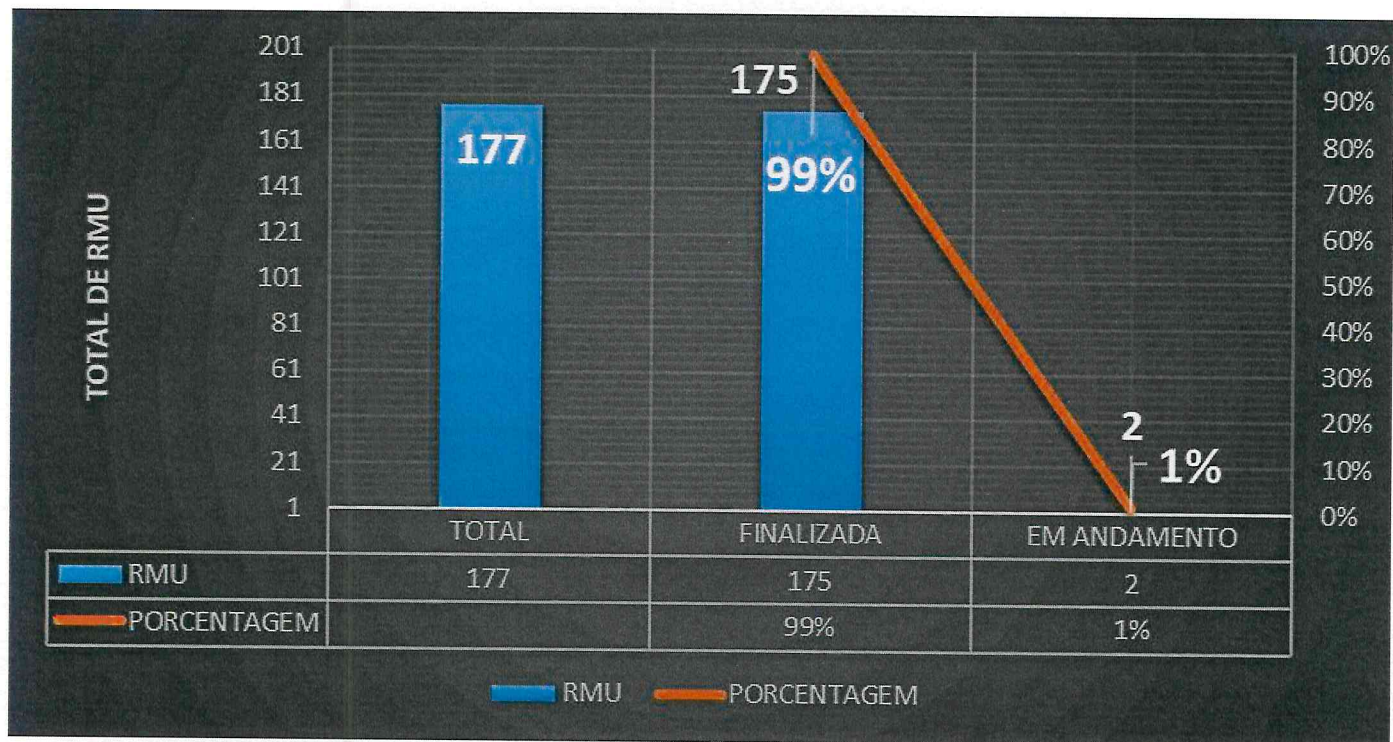
| MÊS | QUANTIDADE | |
|--------------|------------|-------------|
| | RMU'S | % |
| ABRIL | 62 | 35,03% |
| MAIO | 65 | 36,72% |
| JUNHO | 50 | 28,25% |
| TOTAL | 177 | 100% |

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.

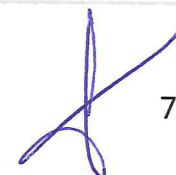
A seguir, apresentamos os pedidos de acesso à informação registrados no segundo trimestre de 2024.

| SISTEMA | QUANTIDADE | |
|----------------|---------------------------------------|-------------|
| CANAIS | PEDIDOS DE ACESSO Á INFORMAÇÃO | % |
| FALABR | 47 | 34,46% |
| GMAIL | 43 | 43,50% |
| PORTAL INTEGRA | 10 | 16,38% |
| PRESENCIAL | 5 | 3,95% |
| TOTAL | 105 | 100% |

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 | |
|-------------------------------|--------------------------|
| <u>ABR - JUN</u> | <u>QUANTIDADE</u> |
| TOTAL DE MANIFESTAÇÕES | 177 |
| RESPOSTA AO USUÁRIO | 175 |
| EM ANDAMENTO | 2 |



| ANO DE 2023 | |
|-------------------------------|-------------------|
| <u>ABR - JUN</u> | <u>QUANTIDADE</u> |
| TOTAL DE MANIFESTAÇÕES | 205 |
| RESPOSTA AO USUÁRIO | 165 |
| EM ANDAMENTO | 40 |

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

· A diminuição de 13,66% no número de manifestações pode sugerir uma melhoria na satisfação do usuário ou uma menor incidência de problemas que requerem intervenção da ouvidoria. É importante salientar que essa redução se deve ao início dos atendimentos para a emissão da CIN em abril. Muitas demandas foram formalizadas naquela época e, atualmente, estão sendo atendidas sem a necessidade de novas formalizações, justificando a diminuição no volume de demandas.

· Com 98,87% das manifestações respondidas em 2024 comparado a 80,49% em 2023, a ouvidoria mostrou um notável aumento de 18,38% 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 | 9 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.

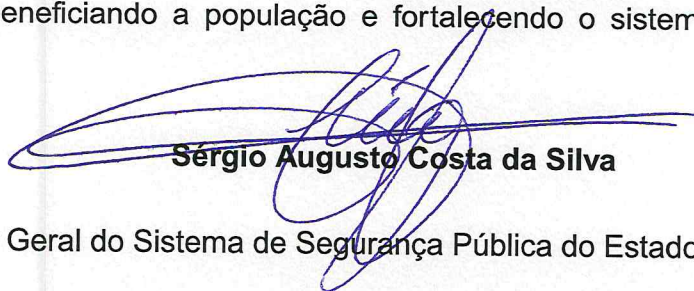
3 - CONCLUSÃO

Analisando os dados comparativos entre os trimestres de abril a junho de 2023 e 2024 da Ouvidoria-Geral do Sistema de Segurança Pública do Estado do Amazonas evidencia uma significativa melhoria na produtividade e eficiência do atendimento. A redução de 13,66% no número total de manifestações sugere uma melhora na satisfação dos usuários ou uma diminuição na ocorrência de problemas que necessitam de intervenção da ouvidoria.

Além disso, o aumento de 18,38% na eficiência das respostas, com uma taxa de resolubilidade de 98,87% em 2024 comparado a 80,49% em 2023, destaca o aprimoramento na capacidade da ouvidoria de resolver questões de maneira mais rápida e eficaz. Este progresso reflete melhorias nos processos internos, na gestão de casos e na qualidade dos serviços oferecidos.

A média de resposta de 9 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

SEGUNDO TRIMESTRE 2024 - OUVIDORIA-GERAL (SSP)

29/07/2024



Secretaria de
Segurança Pública



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO