

Ouvidoria Geral SSP/AM

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE GESTÃO *OUT-NOV-DEZ (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 realizado por meio destes canais de atendimento, são registrados, e gera um RMU (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.

As manifestações do usuário estão divididas em **ACESSO À INFORMAÇÃO** e **REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO**.

- O que é a RMU e pedido de acesso a informações?

O Registro de Manifestação do Usuário (RMU) é o documento que formaliza o registro da manifestação do usuário na Ouvidoria. O RMU é um documento que deve conter as informações sobre a manifestação, tais como o nome do usuário, o tipo e motivo da manifestação, o número de protocolo, a data de registro, entre outras informações relevantes.

O pedido de acesso à informação é uma solicitação de esclarecimento feita para o usuário pela Ouvidoria. Este pedido pode ser sobre diversos assuntos relacionados à organização, tais como informações sobre serviços, procedimentos, políticas e regulamentos. O objetivo é oferecer esclarecimentos sobre questões que ainda não foram compreendidas ou que não foram suficientemente esclarecidas.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

Atualmente a Ouvidoria-Geral possui os seguintes canais de atendimento:

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

✓ **E-mails institucionais:** ouvidoriadeseguranca.sspam@gmail.com e 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.

✓ **WhatsApp:** (92) 99186-4344, número de contato da Ouvidoria-Geral SSP/AM, aonde o cidadão pode ligar ou mandar mensagens para fazer suas demandas.

✓ **Atendimento presencial:** na Rua Olegário Mariano, 02, Compensa; local destinado para receber demandas presencialmente.

3. QUANTIDADE DE CONTATOS FEITOS COM A OUVIDORIA-GERAL

CANAL DE COMUNICAÇÃO	QUANTIDADE DE CONTATOS	PERCENTUAL DO TATAL DE ATENDIMENTO
WHATSAPP	7.487	93,5%
G-MAIL	128	1,60%
PORTAL INTEGRA	52	0,65%
PRESENCIAL	0	0,00%
FALABR	342	4,27%
TOTAL	8.009	100,0%

Obs: Destaca-se que neste período não houve atendimento presencial devido ao fato da equipe da ouvidoria-geral estar de home office, em razão da reforma realizada na sede.

QUANTIDADE MENSAL

MÊS	QUANTIDADE	
	RMU'S	%
OUTUBRO	46	47,9%
NOVEMBRO	29	30,2%

DEZEMBRO	21	21,8%
TOTAL	96	100%

Fonte: Controle Geral da Ouvidora-geral

SISTEMA	QUANTIDADE	
	RMU'S	%
FALABR	58	61,05%
G-MAIL	24	25,26%
PRESENCIAL	0	0,00%
PORTAL INTEGRA	13	13,68%
TOTAL	95	100%

Fonte: Controle Geral da Ouvidora-geral

No 4º trimestre de 2024, a Ouvidoria-Geral recebeu manifestações dos cidadãos, gerando 95 **REGISTROS DE MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (RMU's)**.

Entre as fontes de contato mencionadas, o FALA-BR é a mais utilizada, representando 61,05% (58) do total de contatos. Em seguida, temos o GMAIL com 25,26% (24) e o PORTAL INTEGRA com 13,68% (13).

No geral, os dados sugerem que a Ouvidoria-geral está ativa e acessível aos cidadãos, com um foco considerável nas manifestações por fala-br e email. Garantir respostas eficazes e rápidas, independentemente da fonte de contato, é essencial para atender às necessidades e expectativas do público.

4. PEDIDOS DE INFORMAÇÕES

- PEDIDOS DE INFORMAÇÕES NO QUARTO TRIMESTRE

4º TRIMESTRE	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
1 Informação sobre o agendamento	2015	2141	831
2 Solicitação de imagem de câmera	56	50	36
3 Informação dos PAC'S	27	13	7
4 Verificação de protocolo	64	229	168
5 Informação sobre a CIN	138	212	119



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

6 Questões de urgência	68	53	41
7 Prazo de entrega da CIN	89	13	12
8 Horário de abertura de vagas	81	49	42
9 Reclamação a respeito do site	26	20	37
10 Orientação de CIN para menores de 5 anos	74	105	65
11 Agendamento de Prioridade	59	66	36
12 Denúncia	77	114	50
13 Agendamento para Interior	52	101	51
Sub Total	2826	3166	1495
TOTAL	7487		

O conjunto de dados apresentado oferece uma visão detalhada dos pedidos de informação submetidos à Ouvidoria da SSP durante o último trimestre de 2024. Ao quantificar e analisar esses dados, podemos obter insights cruciais sobre as tendências e demandas da comunidade em relação aos serviços prestados pela Secretaria de Segurança Pública. Esta análise contribui para uma compreensão mais profunda das necessidades da sociedade, permitindo melhorias contínuas nos processos de comunicação e transparência institucional.

Análise:

1. Pedido de Informação sobre o Agendamento:

- Representa 66,60% do total trimestral, sendo a categoria mais solicitada. A queda em dezembro pode indicar uma diminuição nas atividades agendadas ou uma possível otimização do processo.

2. Solicitação de Imagem de Câmera:

- Corresponde a apenas 1,89% do total trimestral, indicando uma demanda relativamente baixa. Pode ser importante avaliar se essa baixa procura está alinhada com as expectativas de segurança pública.

3. **Informação dos PAC'S:**

- Responde por 0,62% do total trimestral. A estabilidade nesses pedidos sugere uma demanda constante por informações relacionadas aos Programas de Aceleração do Crescimento.

4. **Verificação de Protocolo:**

- Representa 6,15% do total trimestral, indicando uma demanda mais baixa. Essas solicitações podem exigir esclarecimentos adicionais sobre os processos internos.

5. **Informação sobre a CIN:**

- Corresponde a 6,26% do total trimestral, com um aumento notável em novembro. Isso pode refletir mudanças ou eventos específicos relacionados à Central de Informações Nacionais.

6. **Questões de Urgência:**

- Responde por 2,16% do total trimestral. Embora relativamente baixo, é crucial atender prontamente a essas questões, dada a natureza de urgência associada.

7. **Prazo de Entrega da CIN:**

- Contribui com 1,53% do total trimestral. A variação pode indicar preocupações sazonais ou mudanças operacionais específicas.

8. **Horário de Abertura de Vagas:**

- Representa 2,29% do total trimestral, havendo uma diminuição de solicitações depois de outubro.

9. **Reclamação a Respeito do Site do Agendamento:**

- Corresponde a 1,10% do total trimestral, refletindo a importância de manter a usabilidade do site para garantir uma interação eficiente com o público.

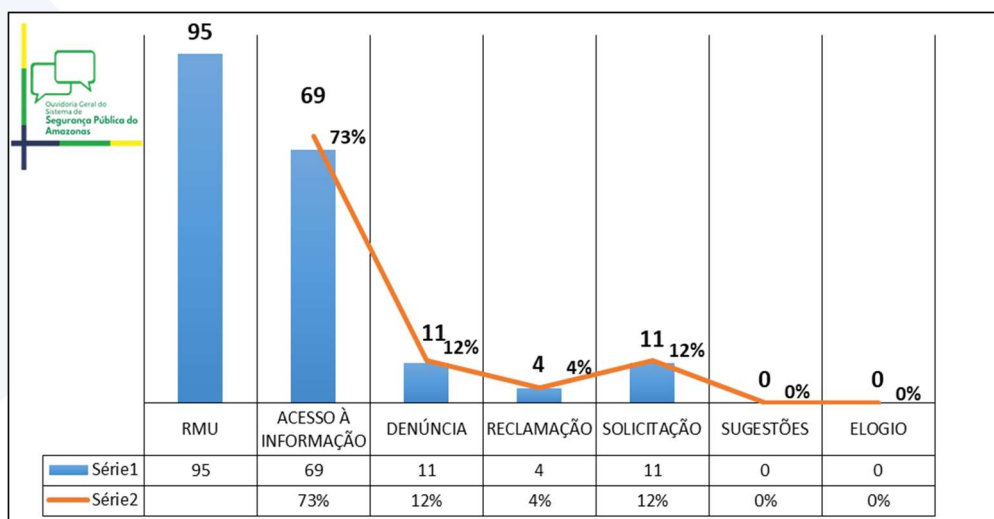
10. **Orientação de CIN para Menores de 5 Anos:**

- Contribui com 3,25% do total trimestral. Embora seja uma porcentagem menor, a sensibilidade dessas solicitações exige atenção especial.

Conclusão:

A análise percentual destaca áreas de foco e destaca a necessidade de uma abordagem personalizada para atender às diversas demandas da comunidade. O aumento expressivo em "Informação sobre a CIN" e "Reclamação a Respeito do Site do Agendamento" ressalta a importância de uma comunicação online eficaz e da manutenção das plataformas digitais.

5. QUANTIDADE DE REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO POR NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES



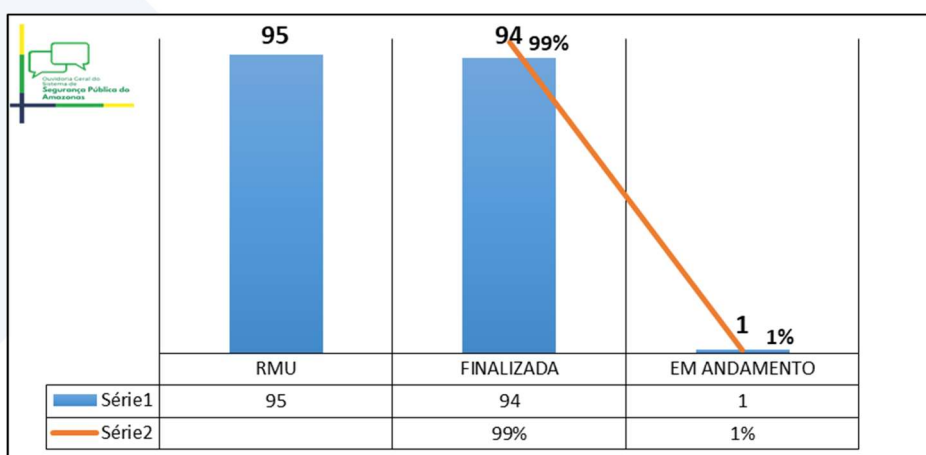
Fonte: Controle Geral da Ouvidoria- Geral

No 4º trimestre de 2024 foram gerados 96 Registros de Manifestação do Usuário, tendo como maior demanda a Categoria: **SOLICITAÇÃO**, em sua maioria pela plataforma FALA-BR e em seguida pela plataforma G-MAIL. Essas solicitações são amparadas pela Lei 12.527/11 (Lei de Acesso a Informação). A maior parte dessas SOLICITAÇÕES é feita por acadêmicos, para desenvolvimento de pesquisas de Mestrado e Doutorado ou esclarecimentos de órgãos da segurança.

Em meio às manifestações, as mais acionadas foram ACESSO À INFORMAÇÃO, sendo 69 das 95 RMU's, e SOLICITAÇÕES DE PROVIDÊNCIA, juntamente com DENÚNCIAS, cada uma com 11 RMU'S.

6. REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO DO USUARIO (RMU): Resolubilidade

Durante o trimestre de 2024, o Setor Administrativo recebeu um total de 95 demandas, das quais foram geradas RMU's (Registros de Manifestação do Usuário). A partir dos dados apresentados, é possível verificar que a produtividade da Ouvidoria no geral em relação às RMU's está em 99% de conclusão nesse Quarto trimestre, conforme ilustrado no gráfico e tabela abaixo.



Fonte: Controle Geral da Ouvidoria- Geral

ANO DE 2024 (4° Trimestre)	
OUT - DEZ	QUANTIDADE
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	95
RESPOSTA AO USUÁRIO	94
EM ANDAMENTO	1

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria- Geral

O restante das demandas “EM ANDAMENTO” 1 (1%) está dentro do prazo. No entanto, é crucial destacar que a Ouvidoria diminuiu o número de demandas em andamento se comparado ao ano de 2023, o que mostra o comprometimento em fazer um trabalho cada vez mais eficaz.

7. PROJEÇÃO DE PRODUTIVIDADE

Comparação

ANO DE 2023	
<u>4º TRIMESTRE</u>	<u>2023</u>
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	78
RESPOSTA AO USUÁRIO	69
EM ANDAMENTO	9

ANO DE 2024	
<u>4º TRIMESTRE</u>	<u>2024</u>
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	95
RESPOSTA AO USUÁRIO	94
EM ANDAMENTO	1

No 4º trimestre de 2024, foi registrado um aumento de **9,45%** na quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria Geral em comparação com o mesmo período do ano anterior (2023). No entanto, a proporção de respostas ao usuário em relação ao total de manifestações aumentou significativamente de 88,46% para 97,91%, indicando uma melhoria na eficiência das respostas em comparação com o mesmo período de 2023.

1. Redução nas Manifestações em Andamento:

- A porcentagem de manifestações em andamento em relação ao total de manifestações reduziu consideravelmente de 11,54% para 1,04%. Isso sugere uma possível melhoria na gestão e resolução das manifestações.

2. Melhorias no Atendimento:

- Os dados indicam uma tendência positiva com uma maior porcentagem de respostas ao usuário e uma diminuição nas manifestações em andamento, sugerindo melhorias no atendimento ao usuário.

Em resumo, a quantidade de manifestações aumentou em 2024, mas o número de manifestações em andamento diminuiu significativamente, e respostas aos usuários aumentaram.

7. TEMPO DE RESPOSTA

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 SSP/AM destaca-se por sua eficiência, com um tempo médio de resposta de 7 (sete) dias, demonstrando seu compromisso com a prontidão e a qualidade no atendimento aos cidadãos.

8. CONCLUSÃO

Ao analisar os dados referentes ao quarto trimestre de 2024, é possível identificar uma série de melhorias e tendências positivas na atuação da Ouvidoria-Geral.

O aumento na quantidade de demandas em relação ao mesmo período de 2023 resulta no fato de que as pessoas passaram a conhecer melhor o papel da ouvidoria, podendo assim se sentir mais motivadas a utilizar esse canal para expressar suas dúvidas ou problemas.

Destaca-se a eficácia nas respostas ao usuário, evidenciada pelo aumento significativo na proporção de respostas em relação ao total de manifestações, passando

de 88,46% para 97,91%. Essa melhoria reflete um esforço notável em garantir um atendimento mais rápido e eficiente, atendendo às expectativas dos cidadãos.

A redução expressiva nas manifestações em andamento, de 11,54% para 1,04% sugere uma eficácia aprimorada na gestão e resolução das manifestações. Isso indica uma maior agilidade na conclusão dos processos, demonstrando um compromisso com a resolução satisfatória das demandas.

A análise das fontes de contato revela que o WHATSAPP é o canal mais utilizado, representando 93,5% do total de contatos, seguido pelo FALA-BR e Gmail. Esse entendimento das preferências dos usuários pode ser utilizado para aprimorar ainda mais os canais de comunicação mais utilizados.

A abordagem específica das manifestações, destacando a categoria de solicitações relacionadas à Lei de Acesso à Informação, oferece insights valiosos sobre as necessidades específicas dos cidadãos, permitindo uma personalização mais eficaz do atendimento.

No que diz respeito à resolubilidade das manifestações, a Ouvidoria-Geral demonstra um alto índice de conclusão, com 99% das demandas sendo resolvidas no prazo. As medidas tomadas para abordar as demandas fora do prazo também refletem o compromisso em melhorar continuamente os serviços.

Finalmente, a projeção de produtividade, ao comparar os trimestres de 2024 e 2023, revela uma evolução positiva.

Em síntese, os dados apontam para uma Ouvidoria-Geral ativa, acessível e comprometida em melhorar constantemente a qualidade do atendimento ao cidadão. A combinação de redução de demandas, aumento na eficiência e foco na resolução satisfatória das manifestações destaca a eficácia das estratégias utilizadas durante o período analisado. Esses indicadores positivos sugerem um caminho promissor para aprimorar ainda mais a Ouvidoria-Geral e fortalecer o elo entre a instituição e a comunidade.

Manaus/AM, 22 de janeiro de 2024.

Sérgio Augusto Costa da Silva

Ouvidor Geral do Sistema de Segurança Pública do Estado do Amazonas

Dara Almeida Carneiro Gomes

Analista de Dados da Ouvidoria-Geral do Sistema de Segurança Pública