



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2023

OUVIDORIA DA SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA DO AMAZONAS



Ouvidoria Geral do
Sistema de
**Segurança Pública do
Amazonas**

<https://www.ssp.am.gov.br/>
instagram: @seguranca_am
youtube.com/SegurancaAM
facebook.com/segurancaAM

Rua Olegário Mariano, 02, Compensa
CEP: 69036735
Manaus-AM
Fone: (92) 3652-2041

**Secretaria de
Segurança Pública**

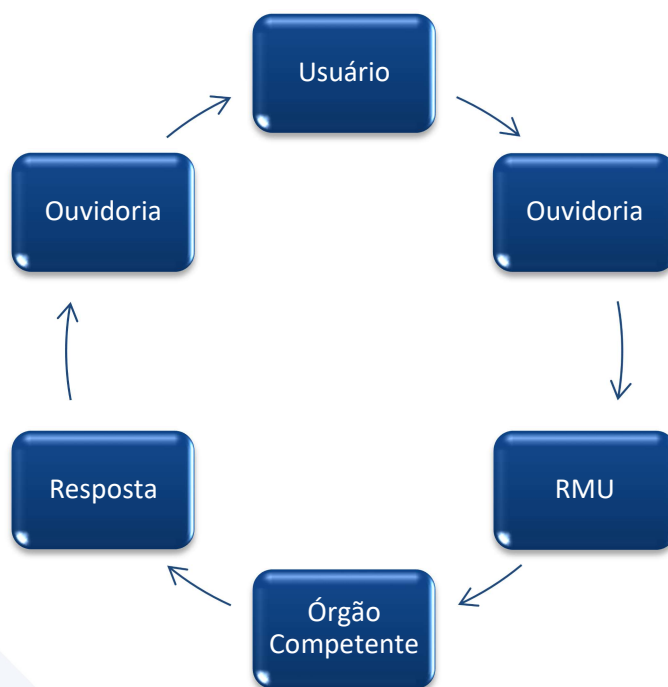
1. APRESENTAÇÃO

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, de 04 de abril de 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.

Assim, Ouvidoria-Geral da Secretaria de Segurança Pública do Estado do Amazonas é o canal de comunicação principal entre os cidadãos e os órgãos da Segurança Pública. Esta ferramenta permite um diálogo aberto do cidadão com poder público. Permite também o controle de qualidade dos serviços, através das sugestões, solicitações, reclamações e denúncias recebidas da população, e com isto, identificar melhorias e propor mudanças aos órgãos de segurança pública.

Desta forma, disponibilizamos ao usuário uma Carta de Serviços, onde apresentamos as ferramentas onde poderão manifesta-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 Usuários), que será respondido diretamente pela ouvidoria ou encaminhado ao órgão responsável pela informação para que se obtenha uma resposta satisfatória ao cidadão.

A metodologia utilizada pela Ouvidoria-Geral é, no momento que o usuário faz uma manifestação, podendo ser uma sugestão, reclamação, denúncia, pedido de dados ou acesso a informação, sendo encaminhada ao órgão competente para a elaboração da resposta, que devolve a demanda, respondida, para o usuário novamente, conforme organograma abaixo:



As manifestações do usuário estão divididas em PEDIDO DE INFORMAÇÕES e REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO.

O Pedido de Informação é uma solicitação de esclarecimento feito pelo usuário através da Ouvidoria-Geral. O objetivo do Pedido de Informações é oferecer esclarecimentos sobre questões que ainda não foram compreendidas ou que não foram suficientemente esclarecidas.

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

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

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

- ✓ Fala BR: A plataforma é uma ferramenta de âmbito nacional, 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: número de contato da Ouvidoria-Geral SSP/AM aonde o cidadão pode ligar ou mandar mensagens para fazer suas demandas.
- ✓ Instagram: é um meio de divulgação dos trabalhos e ações da ouvidoria com o propósito de divulgar e interagir com os cidadãos.
- ✓ Atendimento presencial: na Rua Olegário Mariano, 02, Compensa, aonde recebemos demandas presencialmente.
- ✓ Portal Integra: possui o objetivo de facilitar o acesso a serviços públicos e informações para os cidadãos.

3. QUANTIDADE DE CONTATOS FEITOS COM A OUVIDORIA-GERAL

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

No ano de 2023, a Ouvidoria-Geral recebeu, no total, 41.468 contatos. Estes contatos foram recebidos por meio de diversos canais, cada um representando uma proporção específica do total. Os canais incluídos são:

CANAL DE COMUNICAÇÃO	QUANTIDADE DE CONTATOS	PERCENTUAL DO TOTAL DE ATENDIMENTO
POLICIA MILITAR	15.078	36,0%
POLICIA CIVIL	8.000	19,1%
WHATSAPP	16.359	39,0%
INSTAGRAM	300	0,7%
E-SIC	458	1,1%
G-MAIL	989	2,4%
PORTAL INTEGRA	334	0,8%
PRESENCIAL	203	0,5%
FALABR	205	0,5%
TOTAL	41926	100,00%

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

Destes 41.926 contatos, 491 geraram **REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (RMU)**.

SISTEMA	QUANTIDADE	
	RMU'S	%
FALABR	23	4,68%
E-SIC	158	32,18%
G-MAIL	157	31,98%
WHATSAPP	29	5,91%
PRESENCIAL	27	5,50%
PORTAL INTEGRA	97	19,76%
TOTAL	491	100%

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

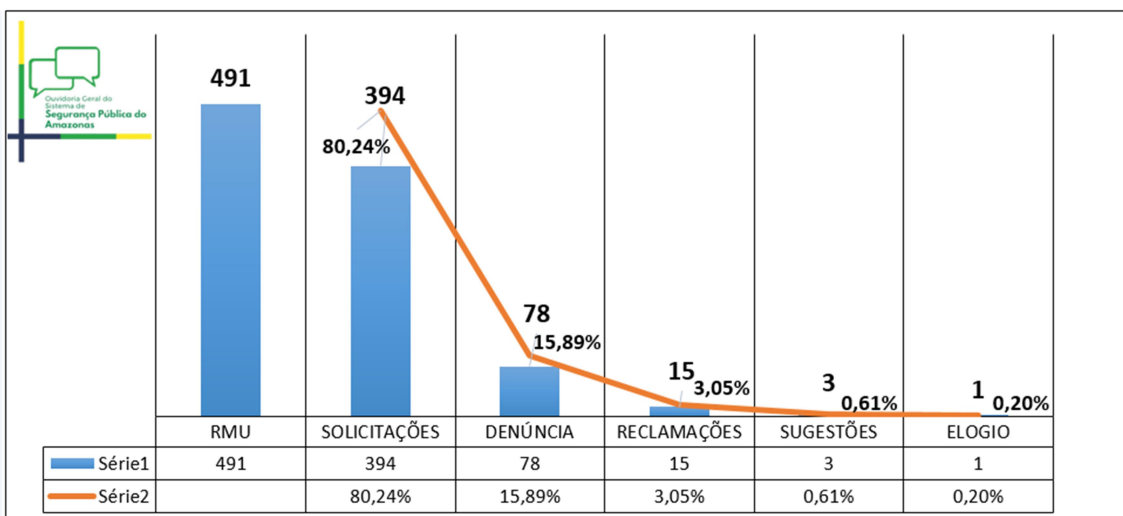
A Plataforma mais acessada, tanto para Registro de Manifestações do Usuário (RMU), foi o E-SIC, que representa 158 (32,18%) das manifestações, conforme mostra acima.

O Gmail e o Portal Integra também se destacaram, onde o Gmail possui 157 (31,98%) manifestações realizadas e o Portal Integra com 97 (19,76%) manifestações realizadas. O atendimento presencial representado por 27 (5,50%) dos contatos demonstra que uma parcela pouco significativa da população ainda prefere o contato face a face para expressar suas demandas a Ouvidoria-Geral.

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

No ano de 2023 foram gerados 491 Registros de Manifestação do Usuário (RMU), sendo a categoria predominante SOLICITAÇÃO, a maioria dessa solicitação foram realizadas por meio das plataformas E-SIC e G-MAIL.

Essas solicitações são amparadas pela Lei 12.527/11 (Lei de Acesso a Informação).



Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

Com relação às manifestações mais frequentes, as SOLICITAÇÕES DE DADOS lideraram, totalizando 207 registros, o que representa 42,16% do total de RMUs em 2023. Em segundo lugar, as SOLICITAÇÕES DE IMAGENS DE CÂMERA DE SEGURANÇA somaram 88 chamados, correspondendo a 17,92%. Em terceiro lugar, as demandas relacionadas à Nova Carteira de Identidade Nacional (CIN) alcançaram 79 chamados, representando 16,09% e SOLITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA na quarta posição com 7,94% (939), nota-se que essas quatro categorias juntas compreendem 84,11% do total de demandas da Ouvidoria-Geral ao longo do ano de 2023.

MANIFESTAÇÕES MAIS ACIONADAS	QUANTIDADE	
	Nº	%
SOLICITAÇÃO DE DADOS	207	42,16%
SOLICITAÇÃO DE IMAGENS DE CÂMERA DE SEGURANÇA	88	17,92%
SOLICITAÇÕES SOBRE A NOVA CARTEIRA DE IDENTIDADE NACIONAL (CIN)	79	16,09%
DENÚNCIAS SOLICITANDO DE PROVIDÊNCIAS	39	7,94%
TOTAL	413 de 491	84,11% de 100%

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

No âmbito das denúncias registradas, observa-se que as principais são relacionadas aos PAC's e à nova Carteira de Identidade Nacional CIN, totalizando 15 casos reportados. O tráfico de armas e drogas figura como a segunda denúncia mais frequente, com 9 relatos. Além disso, a Solicitação de Providência também está presente nas denúncias, contabilizando cinco casos.

No cenário das reclamações, as temáticas de PAC's e Nova CIN voltam a se destacar, totalizando nove casos. A falta de atendimento, especificamente relacionada ao número de emergência 190, configura-se como segunda reclamação mais comum, com 2 ocorrências. A Solicitação de Providência ocupa a terceira posição, com 1 reclamação registrada.

Quanto aos feedbacks positivos, nota-se que os elogios se concentram principalmente na disponibilização de dados, indicando uma satisfação por parte dos usuários nesse aspecto.

No que diz respeito às sugestões, estas concentram-se na Nova CIN e na melhoria de comunicação entre os órgãos. Os usuários expressam suas ideias para aprimorar o processo envolvendo a nova Carteira de Identidade Nacional, bem como propõem medidas para fortalecer a interação e a comunicação eficiente entre os diferentes setores envolvidos, demonstrando o engajamento dos usuários por melhorias.

Em resumo, est dados ilustram como os cidadãos escolherem interagir com a Ouvidoria-Geral por meio de uma variedade de canais de atendimento. A análise destas informações pode contribuir para melhorar os serviços prestados, identificar áreas de foco e adaptar as estratégias de comunicação de acordo com as preferências dos cidadãos.

5. ATENDIMENTO – WHATSAPP

O conjunto de dados apresentado oferece uma visão detalhada dos pedidos de informação submetidos à Ouvidoria da Secretaria de Segurança Pública (SSP) ao longo do ano de 2024. A partir da quantificação e análise desses dados, é possível obter insights significativos sobre as tendências e demandas da comunidade em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria Geral. Tais informações são fundamentais para uma compreensão mais aprofundada das necessidades da sociedade, permitindo que a Ouvidoria promova melhorias contínuas nos processos de comunicação e na transparência institucional.

A análise desses dados possibilita a identificação de padrões e áreas de maior relevância ou preocupação por parte da população, permitindo que a Ouvidoria ajuste suas políticas, ações e estratégias de comunicação de maneira mais direcionada e eficaz. Com base nesse entendimento, a Ouvidoria pode atuar de forma mais proativa, antecipando-se às necessidades dos cidadãos e oferecendo respostas mais ágeis e adequadas.

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
1 Informação sobre o agendamento	7666	47%
2 Solicitação de imagem de câmera	258	2%
3 Informação dos PAC'S	215	1%
4 Verificação de protocolo	103	1%
5 Informação sobre a CIN	3106	19%
6 Questões de urgência	247	2%
7 Prazo de entrega da CIN	822	5%
8 Horário de abertura de vagas	2218	14%
9 Reclamação a respeito do site	1603	10%
10 Orientação de CIN para menores de 5 anos	121	1%
TOTAL	16359	100%

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

A análise percentual dos dados evidencia áreas que demandam maior atenção e ressaltam a necessidade de uma abordagem personalizada para atender às diversas demandas da comunidade. As áreas de maiores solicitações são: "Informações sobre o agendamento" que define 47% das demandas recebidas; "Informações sobre a CIN" com 19% das demandas recebidas e "Horário de abertura de vaga", com 14% das demandas solicitadas, isso demonstra que existe uma lacuna significativa na comunicação entre os órgãos responsáveis e os cidadãos a respeito desses serviços, o que aponta para a necessidade de uma comunicação mais eficaz e transparente.

Considerações Finais: O relatório destaca a necessidade de atenção especial às solicitações relacionadas a agendamentos, informações sobre CIN, horários de abertura de vagas e reclamações sobre o site. Além disso, o volume de manifestações em diversas categorias sugere a importância de uma comunicação clara e eficaz por parte da SSP-AM (Instituto de Identificação) para atender às demandas da população de forma mais abrangente no quesito a nova carteira de identidade.

6. RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL ATENDIMENTO DISK – 190 E SOLICITAÇÃO DE VIATURA – PM/AM

O programa de Avaliação Institucional consiste na realização de entrevistas telefônicas, com os cidadãos que entraram em contato com a central do Disk Emergência – 190, solicitando apoio da Polícia Militar do Estado do Amazonas no envio de viatura até o local da ocorrência. Os números telefônicos foram adquiridos pelo sistema SADE – Sistema de Atendimento e Despacho de Emergência.

7. OBJETIVO

A pesquisa tem por objetivo medir o grau de satisfação da população da capital em relação ao atendimento das viaturas e do disk emergência 190.

Por meio dessa pesquisa de satisfação, espera-se fornecer informações relevantes para as instituições, permitindo a identificação de onde há deficiência na prestação de serviço ao cidadão, concentrando esforço na solução em atender de uma forma mais eficiente a população que necessita da segurança pública.

7.1 DETALHAMENTO DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A Ouvidoria Geral do Sistema de Segurança Pública fez contato por meio de ligações telefônicas, para a realização de pesquisa de satisfação quanto ao serviço de segurança pública desenvolvido pela Polícia Militar do Estado do Amazonas, a partir da solicitação de atendimento, através do disk emergência – 190.

O questionário de pesquisa da PM possui 4 perguntas, sendo elas:

1. Qual conceito você atribui ao atendimento do disk 190?
2. A Viatura foi ao Local Solicitado?
3. Qual conceito você atribui ao tempo de chegada da viatura?
4. O problema foi resolvido?

7.2 DADOS

Os resultados obtidos serão demonstrados conforme abaixo:

PROGRAMA DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL PM

LIGAÇÕES	NÃO ATENDERAM	NÃO PARTICIPOU	PARTICIPARAM	NÚMERO DE TERCEIRO	NÚMERO INDISPONÍVEL
15078	6654	1452	3287	589	3096
	44%	10%	22%	4%	21%

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

Podemos analisar que, inicialmente, foram realizadas 15.078 ligações, das quais 3.287 pessoas participaram da avaliação institucional.

QUAL CONCEITO VOCÊ ATRIBUI AO ATENDIMENTO DO DISK 190?

USUÁRIO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
3287	1016	983	708	311	269
	30,9%	29,9%	21,5%	9,5%	8,2%

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

Podemos analisar que o serviço do Disk 190 possuiu (60,8%) de aprovação no atendimento, (21,5%) apontam como regular e (17,6%) votaram negativamente.

A VIATURA FOI AO LOCAL SOLICITADO?

USUÁRIO	SIM	NÃO
3287	2140	1147
	65,1%	34,9%

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

Dos 3.287 usuários entrevistados, (65,1%) informaram que a viatura compareceu ao local solicitado, e (34,9%) informaram que a viatura não compareceu até o local solicitado.

QUAL CONCEITO VOCÊ ATRIBUI AO TEMPO DE CHEGADA DA VIATURA?

USUÁRIO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
2140	479	607	590	282	182
	22,4%	28,4%	27,6%	13,2%	8,5%

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

Podemos analisar que (50,7%) de aprovação no tempo de chegada viatura, (27,6%) apontam como regular e (21,7%) votaram negativamente.

O PROBLEMA FOI RESOLVIDO?

USUÁRIO	SIM	NÃO
2140	1495	645
	69,9%	30,1%

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

Ao analisar se o seu problema foi resolvido (69,9%) votaram que sim e (30,1%) apontam que sua demanda não foi resolvida.

CONCLUSÃO:

Dos 3.2878 cidadãos que responderam a pesquisa sobre a solicitação de viatura militar (65,1%) afirmam que a viatura compareceu ao local solicitado, e (34,9%) disseram que a viatura não compareceu, mesmo o cidadão ligando várias vezes.

Dos 3.287 atendimentos à solicitação de viaturas, (50,7%) apontam que o tempo de chegada foi de ótimo e bom, e (21,7%) afirmam que a viatura demorou muito a chegar. E 1.495 usuários tiveram êxito na solução do problema informado.

Por fim destacamos que o serviço do Disk 190 possuiu (60,8%) de aprovação no atendimento, (21,5%) apontam como regular e (17,6%) votaram negativamente.

8. RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL DO ATENDIMENTO PRESENCIAL NAS DEPENDÊNCIAS DA PC/AM

O objetivo do presente questionário é verificar o grau de satisfação da população da capital quanto ao serviço oferecido ao cidadão, que comparece, presencialmente, em uma das delegacias de polícia civil para a realização de boletim de ocorrência. Os números telefônicos são fornecidos pelo CIESP - Centro Integrado de Estatística de Segurança Pública.

O questionário da PC/AM possui três perguntas, sendo elas:

1. Conceito atribuído ao atendimento da unidade?
2. Conceito atribuído ao tempo de atendimento da unidade?
3. O problema foi resolvido?

PROGRAMA DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL PC

USSUÁRIO	NÃO ATENDERAM	NÃO PARTICIPOU	PARTICIPARAM	NÚMERO DE TERCEIRO	NÚMERO INDISPONÍVEL
8000	3518	797	1799	221	1665
	44,0%	10,0%	22,5%	2,8%	20,8%

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

Neste ponto, podemos ver que inicialmente foram contatados 8.000 usuários, dos quais 1.799 participaram da avaliação institucional realizada.

CONCEITO ATRIBUÍDO AO ATENDIMENTO DA UNIDADE

USUÁRIO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
1799	706	698	265	65	65
	39,2%	38,8%	14,7%	3,6%	3,6%

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

CONCEITO ATRIBUÍDO AO TEMPO DE ATENDIMENTO

USUÁRIO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
1799	681	695	310	71	44
	37,9%	38,6%	17,2%	3,9%	2,4%

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

Nesta parte, podemos analisar dois pontos:

1. Dos 1.799 usuários entrevistados, (78%) avaliaram positivamente ao atendimento da unidade, (17,2%) avaliaram como “REGULAR” e (7,2%) avaliaram negativamente.

2. Sobre o tempo de atendimento, 76,5% avaliaram positivamente, (17,2%) avaliaram como “REGULAR” e (6,4%) avaliaram negativamente.

O PROBLEMA FOI RESOLVIDO?

USUÁRIO	SIM	NÃO
1799	716	1083
	39,8%	60,2%

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

Por fim, concluímos que 39,8% dos usuários obtiveram êxito na demanda solicitada, enquanto 60,2% não tiveram seu problema resolvido.

CONCLUSÃO:

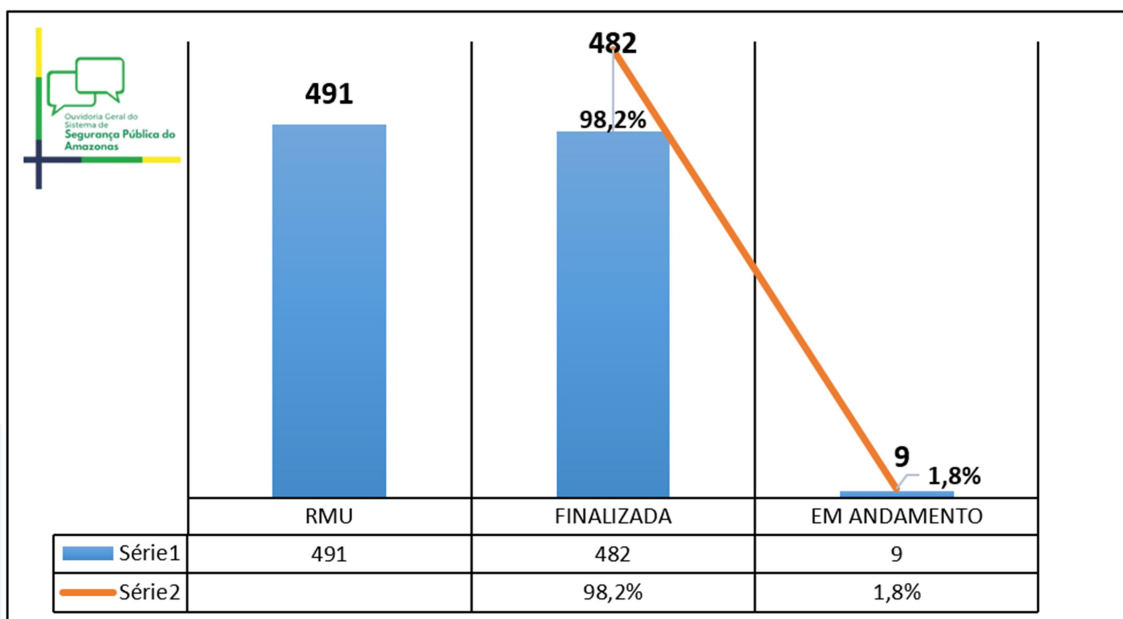
Foram contatados 8.000 cidadãos, dos quais 1.799 (22,5%) usuários participaram da avaliação que foi realizada.

Dos 1.799 usuários, (78%) avaliaram positivamente o atendimento atribuído, (14,7%) como “REGULAR” e (7,2%) avaliaram o atendimento atribuído negativamente.

Destes 8.000 usuários, 716 (39,8%) tiveram êxito no problema informado.

9. RESOLUBILIDADE

Durante o ano de 2023, a Ouvidoria-Geral SSP/AM recebeu um total de 491 manifestações que geraram RMU’S (Registro de manifestação do usuário). A partir dos dados apresentados, é possível verificar que a produtividade da Ouvidoria no geral em relação às RMU’S foi de 98,2% de conclusão nesse final de ano, conforme ilustrado no gráfico abaixo:



Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

A resolubilidade também está diretamente relacionada à transparência e à credibilidade da Ouvidoria, já que quanto mais eficiente for a resposta aos usuários, maior será a confiança do público nos serviços prestados pela instituição.

Os registros não finalizados “EM ANDAMENTO” são apenas 09 RMU’s, das quais 06 (1,225) estão dentro do prazo legal para resposta e 03 (0,61%) manifestações estão fora do prazo. Porém, pelo fato das respostas ao cidadão dependerem de informações constantes nas bases de dados de outros órgãos, ressaltando que a Ouvidoria-Geral reitera regulamente estas demandas aos órgãos responsáveis, sendo de competência deste, a formulação da resposta, onde, apenas cabe a Ouvidoria, o controle de prazo, uma vez que, conforme legislação, a solicitação realizada por um cidadão deverá ser respondida em 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogada por mais 10 (dez) dias.

O tempo médio de resposta é de 07 dias, sendo o prazo legal até 30 dias, o que demonstra agilidade no tratamento das manifestações recebidas.

Uma alta taxa de resolubilidade é um sinal de que a Ouvidoria está cumprindo seu papel de forma eficiente, sendo capaz de atender, de maneira ágil e eficaz, às necessidades e expectativas do público. Isso implica que as manifestações estão sendo

tratadas com seriedade, com respostas claras, adequadas e, sempre que necessário, com as devidas providências para solucionar os problemas apresentados.

10. COMPARATIVO DE PRODUTIVIDADE COM O ANO ANTERIOR

ANO DE 2023	
JAN - DEZ	QUANTIDADE
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	491
RESPOSTA AO USUÁRIO	482
EM ANDAMENTO	9

ANO DE 2022	
JAN - DEZ	QUANTIDADE
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	499
RESPOSTA AO USUÁRIO	456
EM ANDAMENTO	43

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

Com base nos dados fornecidos, é possível realizar uma análise da produtividade da Ouvidoria-Geral, comparando os anos de 2023 e 2024, a fim de identificar tendências e melhorias no desempenho da instituição. Vamos observar os principais pontos:

1. Total de manifestações: Houve uma leve redução no total de manifestações em 2023 em 2022, passando de 499 para 491. Esta diminuição é relativamente pequena, representando uma variação de 1,6%. É importante observar que a quantidade de manifestações permanece próxima entre os dois anos, bem como o canal de atendimento via WhatsApp recebeu mais de 16.359 atendimentos aos usuários, o que não existia no ano de 2022.

2. Resposta ao Usuário: A resposta ao usuário apresentou aumento significativo em 2023, passando de 456 em 2022 para 482 em 2023. Isso representa um crescimento de 5,7%. A melhoria na capacidade de resposta indica uma eficiência operacional aprimorada e um maior comprometimento com atendimento ao usuário.

3. Manifestações em andamento: O número de manifestações em andamento

reduziu-se substancialmente de 43 em 2022 para 9 em 2023. Esta queda de 79,1% sugere maior eficácia na conclusão das manifestações, indicando melhorias nos internos de atendimento ao usuário e tratamento das manifestações.

Conclusão: Os dados indicam um desempenho positivo da Ouvidoria ao longo do ano de 2023, com uma gestão mais eficaz no tratamento das manifestações, refletida na redução das demandas em andamento. O aumento nas respostas ao usuário sugere um comprometimento em melhorar a qualidade do atendimento e a resolutividade das manifestações. A análise detalhada desses dados proporciona uma base sólida para identificar áreas de sucesso e oportunidade de aprimoramento contínuo.

11. CONCLUSÃO

ÍNDICE - 2023	%
RESOLUTIVIDADE	98%
SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DA OUVIDORIA SSP/AM	Excelente e Ótimo (Total: 80,7%)
TEMPO DE RESPOSTAS AOS USUÁRIOS	12 DIAS (Dentro do prazo legal de 30 dias)

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

O relatório anual da Ouvidoria-Geral do Sistema de Segurança Pública do Estado do Amazonas (SSP/AM) fornece uma visão abrangente das atividades ao longo do ano de 2023, destacando diversas dimensões, incluindo a estrutura organizacional, canais de atendimento, quantidade e natureza das manifestações do usuário, resolubilidade e projeção de produtividade. A seguir podemos analisar alguns pontos:

1. Estrutura Organizacional e Missão: A Ouvidoria-Geral, regida pela Lei Delegada nº 79/2007 e regulamentada pelo Decreto Estadual nº 34.667/2014, é um órgão fundamental para a promoção da democracia participativa e aprimoramento contínuo dos serviços públicos de segurança no Amazonas. A descentralização das manifestações, conforme prevista no Decreto Estadual nº 40.636/2019, não diminui a importância da Ouvidoria-Geral na conexão entre os órgãos de segurança e a sociedade.

2. Canais de Atendimento: A diversidade de canais, como E-sic, Fala BR, e-mails institucionais, WhatsApp e atendimento presencial, reflete a abertura da Ouvidoria para diferentes formas de interação. O destaque para o E-sic como o canal mais utilizado indica o crescente interesse por transparência e informações específicas relacionadas à segurança pública.

3. Quantidade de Contatos e Preferências dos Usuários: Os dados mensais revelam variações ao longo do ano, sugerindo possíveis sazonalidades ou eventos específicos que influenciam a procura pelos serviços da Ouvidoria. O aumento significativo em junho pode ser explorado para entender as causas dessa variação.

4. Natureza das Manifestações: As solicitações de dados lideram as manifestações, seguidas por solicitações de imagens de câmera de segurança e demandas relacionadas à nova Carteira de Identidade Nacional (CIN). O destaque para a participação da comunidade acadêmica indica a relevância das manifestações para o desenvolvimento de pesquisas e esclarecimentos.

5. Denúncias, Reclamações e Feedbacks: As denúncias e reclamações, especialmente relacionadas a PAC'S e Nova CIN, apontam áreas críticas de interesse do público. Feedbacks positivos destacam a disponibilização de dados como ponto forte.

6. Resolubilidade e Projeção de Produtividade: A resolubilidade de 98% destaca a eficácia da Ouvidoria em solucionar a grande maioria das manifestações recebidas. Esse alto índice é crucial para construir credibilidade e demonstra uma abordagem proativa na resolução dos problemas apresentados pelos usuários.

Tempo Médio de Resposta de 12 Dias:

- O tempo médio de resposta de 12 dias é uma marca positiva, indicando agilidade na comunicação e resolução. Manter esse tempo em um intervalo razoável é

essencial para atender às expectativas dos usuários e proporcionar uma experiência satisfatória.

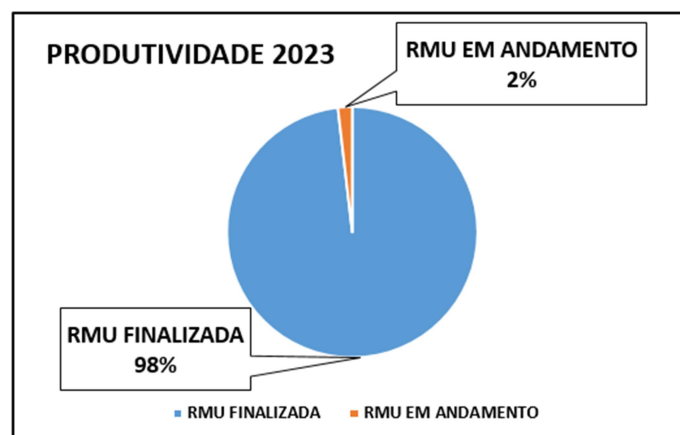
7. Satisfação Geral:

- Excelente e Ótimo (Total: 80,7%): A maioria dos usuários (80,7%) classificou o atendimento como "Excelente" ou "Ótimo", indicando uma satisfação geral positiva.
- Regular (8,9%): Uma parcela menor, mas significativa, avaliou o atendimento como "Regular". Isso pode indicar áreas de melhoria ou aspectos que podem ser aprimorados para oferecer uma experiência mais consistente e investimentos em sistemas e avanços nas novas tecnologias.

Avaliações Negativas:

- Ruim e Péssimo (10,5%): Cerca de 10,5% dos usuários deram classificações negativas, com 4,3% considerando o atendimento como "Ruim" e 6,2% como "Péssimo". Essas avaliações negativas merecem uma atenção especial para entender as razões por trás da insatisfação e implementar melhorias. Muito desta insatisfação é reflexo da Ouvidoria receber e filtrar as demandas oriundas dos agendamentos e emissão da CIN.

No geral, considerando o desempenho da Ouvidoria ao longo do ano, foi possível responder satisfatoriamente a 98% das demandas recebidas.



Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

O relatório reflete um compromisso contínuo com a transparência, participação cidadã e aprimoramento dos serviços de segurança pública. A Ouvidoria-Geral SSP/AM demonstra estar atenta às demandas da sociedade, respondendo eficazmente às manifestações, mesmo diante de desafios identificados.

A análise crítica dos dados fornecidos permitirá ajustes estratégicos para garantir uma prestação de serviço público ainda mais eficiente, transparente e alinhado às necessidades da sociedade.

Manaus, 29 de dezembro de 2023.

Sérgio Augusto Costa da Silva

Ouvidor Geral do Sistema de Segurança Pública do Estado do Amazonas