



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2024

OUVIDORIA DA SECRETARIA 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

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

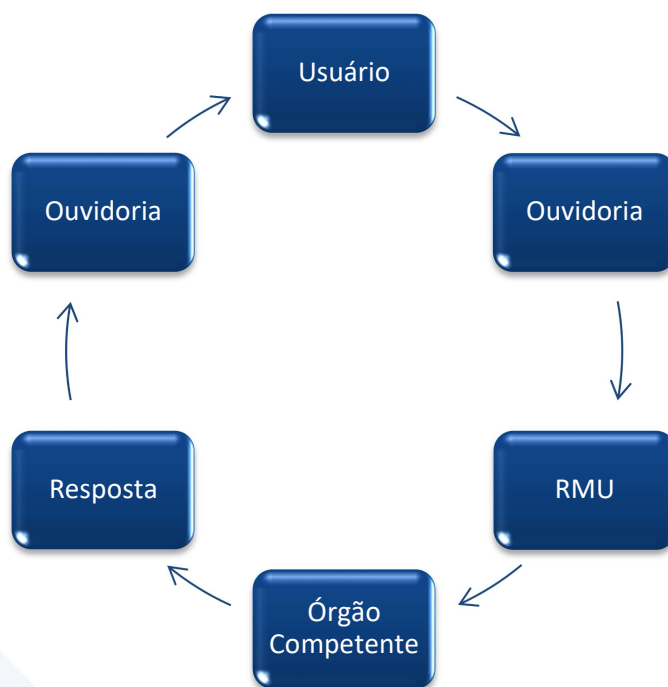
1. APRESENTAÇÃO

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 2024, a Ouvidoria-Geral recebeu, no total, 62.443 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	24.935	40%
POLICIA CIVIL	6.675	11%
WHATSAPP	28.245	45,2%
G-MAIL	1.132	1,81%
PORTAL INTEGRA	409	0,65%
PRESENCIAL	174	0,28%
FALABR	873	1,40%
TOTAL	62.443	100,0%

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

Destes 62.443 contatos, 571 geraram **REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (RMU)**.

SISTEMA	QUANTIDADE	
	RMU'S	%
CANAIS		
FALABR	256	44,83%
G-MAIL	209	36,60%
PRESENCIAL	14	2,45%
PORTAL INTEGRA	92	16,11%
TOTAL	571	100%

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

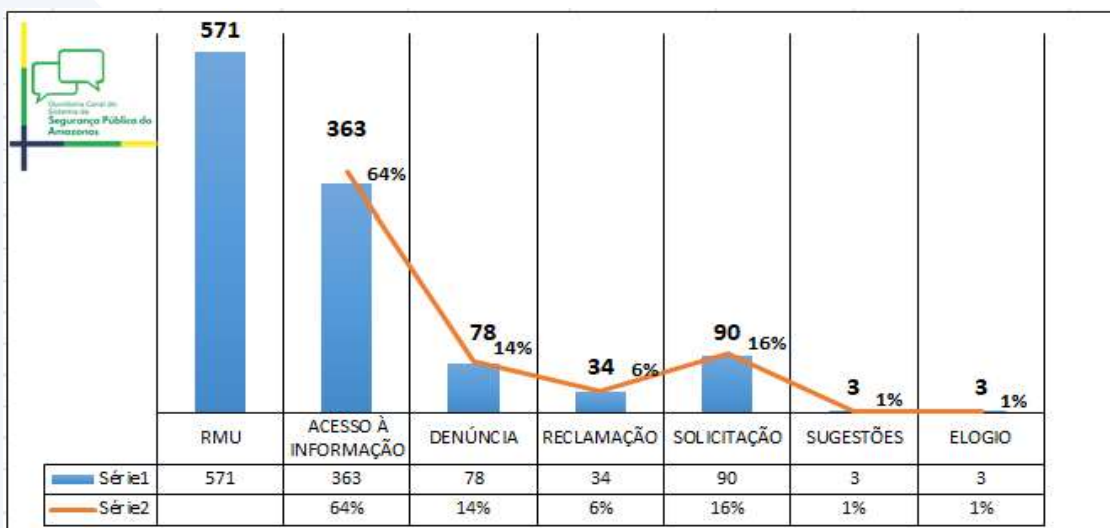
A Plataforma mais acessada, tanto para Registro de Manifestações do Usuário (RMU), foi o FALA BR, que representa 44,83% das manifestações, conforme mostra acima.

O Gmail e o Portal Integra também se destacaram, onde o Gmail possui 209 (36,60%) manifestações realizadas e o Portal Integra com 92 (16,11%) manifestações realizadas. Destaca-se que a quantidade de atendimentos presenciais (14) diminuiu se comparado com o ano de 2023, onde o número foi de 27 manifestações. Isso resulta do fato de que a ouvidoria ficou aproximadamente 04 meses trabalhando em home-office devido á mudança de sede.

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

No ano de 2024 foram gerados 571 Registros de Manifestação do Usuário, tendo como maior demanda a Categoria: **ACESSO À INFORMAÇÃO**, onde a plataforma de maior acesso foi o FALA-BR.

Essas solicitações são amparadas pela Lei 12.527/11 (Lei de Acesso a Informação). Na parte de acesso á informação, destaca-se três categorias mais solicitadas: solicitação de dados, com 175 pedidos; solicitação de imagens, com 154 pedidos e solicitação de informações a respeito da CIN, com 34 pedidos.



Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

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.

ANO DE 2024	JAN-DEZ	%
1 Informação sobre o agendamento	15787	55,9%
2 Solicitação de imagem de câmera	483	1,71%
3 Informação dos PAC'S	272	1,0%
4 Informações sobre o NIRC	635	2,25%
5 Informação sobre a CIN	3617	12,81%
6 Questões de urgência	817	2,89%
7 Prazo de entrega da CIN	1837	6,50%
8 Horário de abertura de vagas	1703	6,03%
9 Reclamação a respeito so site	1430	5,06%
10 Orientação de CIN para menores de 5 anos	365	1,29%
11 Agendamento de Prioridade	317	1,12%
12 Denúncia	429	1,52%
13 Agendamento para Interior	553	1,96%
TOTAL	28245	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 55,9% das demandas recebidas; "Informações sobre a CIN" com 12,81% das demandas recebidas e "Prazo de entrega da CIN", com 6,50% 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.

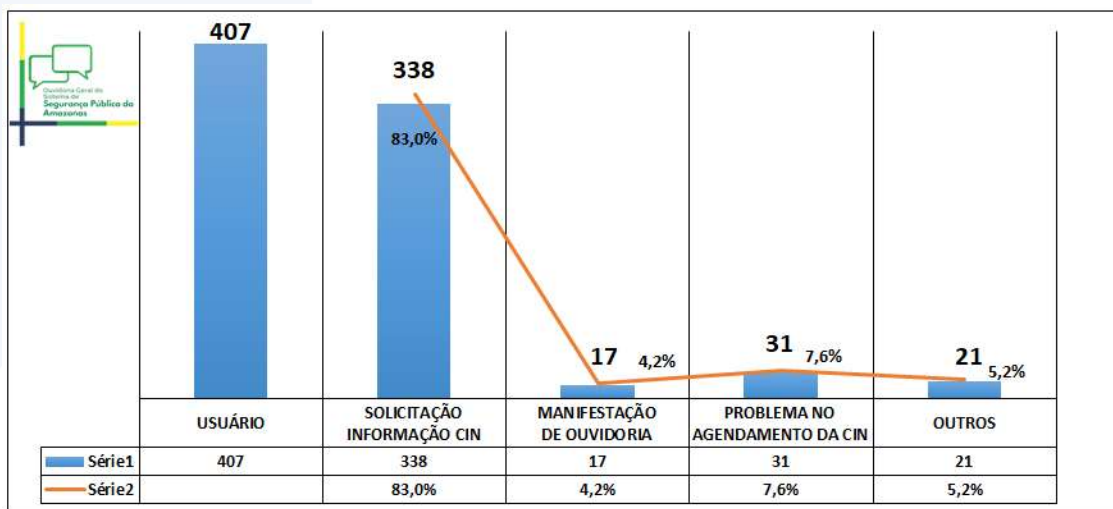
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO DA OUIDORIA ATRAVÉS DO WHATSAPP.

A pesquisa de satisfação de WhatsApp é uma ferramenta utilizada para avaliar a experiência dos cidadãos com o serviço realizado pela Ouvidoria-geral. O objetivo é entender como os cidadãos avaliam o atendimento, identificando pontos de melhorias e aperfeiçoando os processos de atendimento.

No geral, a pesquisa de satisfação realizada por WhatsApp é uma maneira eficaz de manter o contato constante com os usuários, ajustando os serviços conforme suas necessidades e preferências.

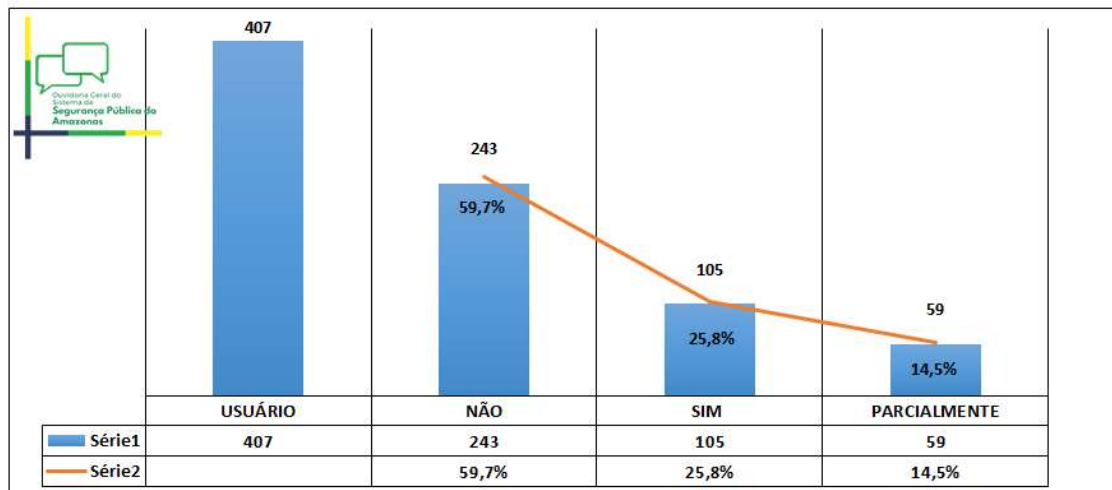
Dos 28.245 usuários que fizeram contato com a ouvidoria-geral, 407 responderam a pesquisa de satisfação realizada pelo Whatsapp, conforme dados abaixo:

6.1. Qual foi o tipo de problema que você enfrentou?



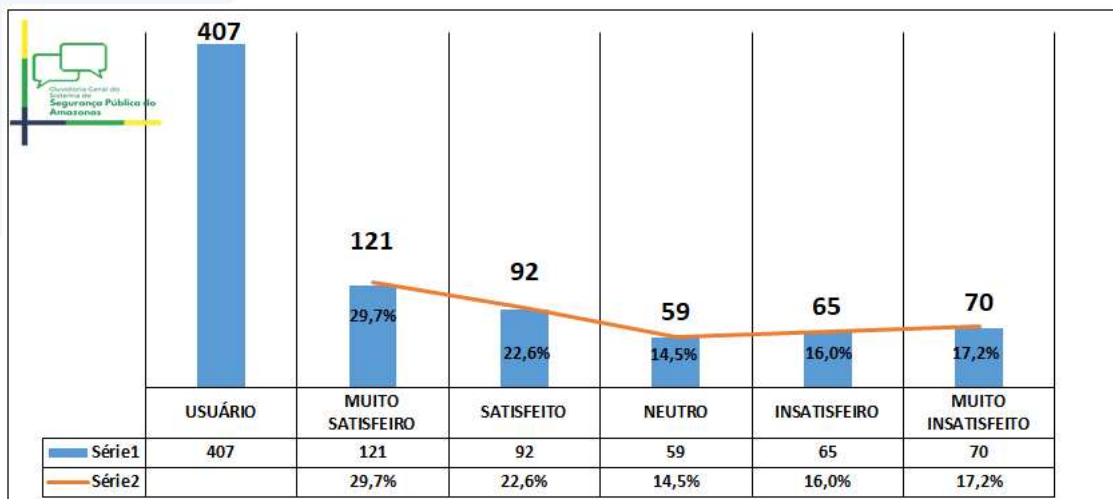
Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

6.2. Seu problema foi resolvido?



Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

6.3. Como você avalia o atendimento prestado pela Ouvidoria SSP/AM através do Whatsapp?



Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

No gráfico acima podemos mensurar como o cidadão avalia o atendimento prestado pela equipe da Ouvidoria Geral. Nesse contexto observar-se que de 407 avaliações feitas, 121 avaliaram como “MUITO SATISFEITO” e 92 como

“SATISFEITO”, gerando 52,3% de avaliações positivas referentes ao atendimento prestado e 33,2% classificou o atendimento como Insatisfeito ou muito insatisfeito.

Reforçando que essa insatisfação sinalizada teve entre outros fatores elencados:

1. O acesso para o agendamento que se encerrava muito rapidamente
2. Não havia um horário prévio de abertura pré-determinado atribuídos ao sistema da empresa prestadora do serviço de emissão da CIN para o cadastramento.

7. 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.

7.1 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.

7.1.2 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
24935	11428	1561	7723	1111	3112
	46%	6%	31%	4%	12%

Podemos analisar que, inicialmente, foram realizadas 24.935 ligações, das quais 7.723 pessoas participaram da avaliação institucional realizada.

QUAL CONCEITO VOCÊ ATRIBUI AO ATENDIMENTO DO DISK 190?

USUÁRIO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
7723	2539	2263	1307	570	1044
	32,9%	29,3%	16,9%	7,4%	13,5%

Podemos analisar que o serviço do Disk 190 possuiu (62,2%) de aprovação no atendimento, (16,9%) apontam como regular e (20,9%) votaram negativamente.

A VIATURA FOI AO LOCAL SOLICITADO?

USUÁRIO	SIM	NÃO
7723	4431	3292
	57,4%	42,6%

Dos 7.723 usuários entrevistados, (57,4%) informaram que a viatura compareceu ao local solicitado, e (42,6%) 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
4431	1130	1157	694	615	835
	25,5%	26,1%	15,7%	13,9%	18,8%

O PROBLEMA FOI RESOLVIDO?

USUÁRIO	SIM	NÃO
4431	2510	1921
	56,6%	43,4%

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

Nesta última parte, podemos analisar dois pontos:

1. Dos 4.431 usuários entrevistados, (51,6%) dos usuários avaliaram positivamente o tempo de chegada da viatura; (15,7%) avaliaram como “regular” e (32,7%) avaliaram negativamente.
2. Desses 4.431 usuários, (56,6%) obtiveram êxito na demanda solicitada, enquanto 43,4% não obtiveram.

CONCLUSÃO:

Dos 7.723 cidadãos que responderam a pesquisa sobre a solicitação de viatura militar (57,4%) afirmam que a viatura compareceu ao local solicitado, e (42,6%) disseram que a viatura não compareceu, mesmo o cidadão ligando várias vezes.

Das 4.431 atendimentos à solicitação de viaturas, (51,6%) apontam que o tempo de chegada foi de ótimo e bom, e (32,7%) afirmam que a viatura demorou muito a chegar. Destes 4.431 usuários, 2.510 (56,6%) tiveram êxito na solução do problema informado.

Por fim destacamos que o serviço do Disk 190 possuiu (62,2%) de aprovação no atendimento, (16,9%) apontam como regular e (20,9%) votaram negativamente.

8. RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL ATENDIMENTO PRESENCIAL 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

USUÁRIO	NÃO ATENDERAM	NÃO PARTICIPOU	PARTICIPARAM	NÚMERO DE TERCEIRO	NÚMERO INDISPONÍVEL
6675	2541	576	2129	238	1191
	38%	9%	32%	4%	18%

Neste ponto, podemos ver que inicialmente foram contatados 6.675 usuários, dos quais 2.129 participaram da avaliação institucional realizada.

CONCEITO ATRIBUÍDO AO ATENDIMENTO DA UNIDADE

USUÁRIO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
2129	899	619	227	184	200
	42,2%	29,1%	10,7%	8,6%	9,4%

CONCEITO ATRIBUÍDO AO TEMPO DE ATENDIMENTO

USUÁRIO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
2129	1076	609	231	115	98
	50,5%	28,6%	10,9%	5,4%	4,6%

Nesta parte, podemos analisar dois pontos:

1. Dos 2.129 usuários entrevistados, (71,3%) avaliaram positivamente ao atendimento da unidade, 10,7% avaliaram como “REGULAR” e (18%) avaliaram negativamente.

2. Desses 2.129 usuários, (79,1%) avaliaram positivamente o tempo de atendimento da unidade, (10,9%) avaliaram como “REGULAR” e (10%) avaliaram negativamente.

O PROBLEMA FOI RESOLVIDO?

USUÁRIO	SIM	NÃO
2129	951	1178
	44,7%	55,3%

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

Por fim, concluímos que 44,7% dos usuários obtiveram êxito na demanda solicitada, enquanto 55,3% não tiveram seu problema resolvido.

CONCLUSÃO:

Foram contatados 6.675 cidadãos, dos quais 2.129 (32%) usuários participaram da avaliação que foi realizada.

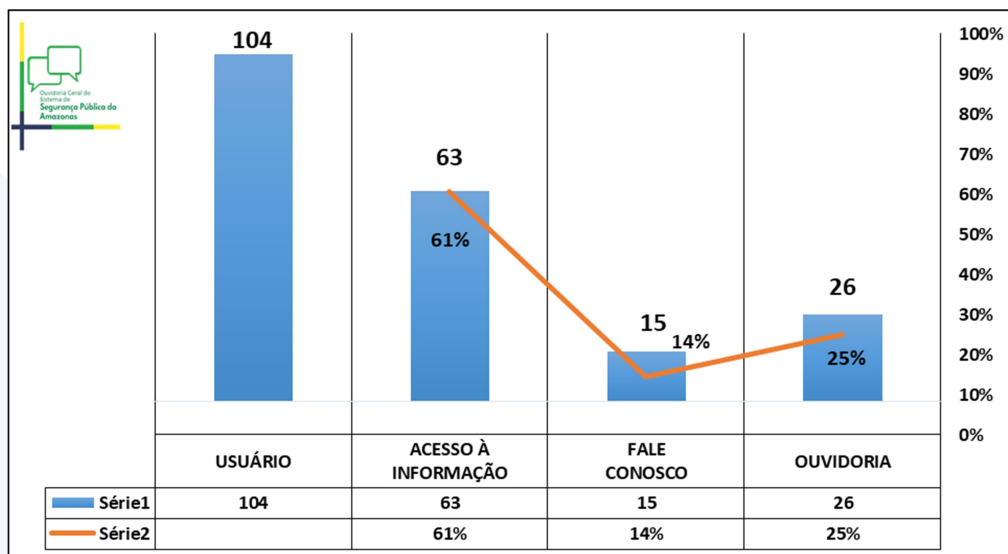
Destes 2.129 usuários, (71,3%) avaliaram positivamente o atendimento atribuído, 227 (10,7%) como “REGULAR” e (18%) avaliaram o atendimento atribuído negativamente.

Destes 2.129 usuários, 951 (44,7%) tiveram êxito no problema informado.

8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO – SITE OFICIAL DA SSP

Nesta parte podemos analisar a pesquisa de satisfação realizada com os cidadãos através do site institucional da SSP, onde 104 usuários participaram, conforme dados abaixo:

8.1 Qual serviço foi utilizado?

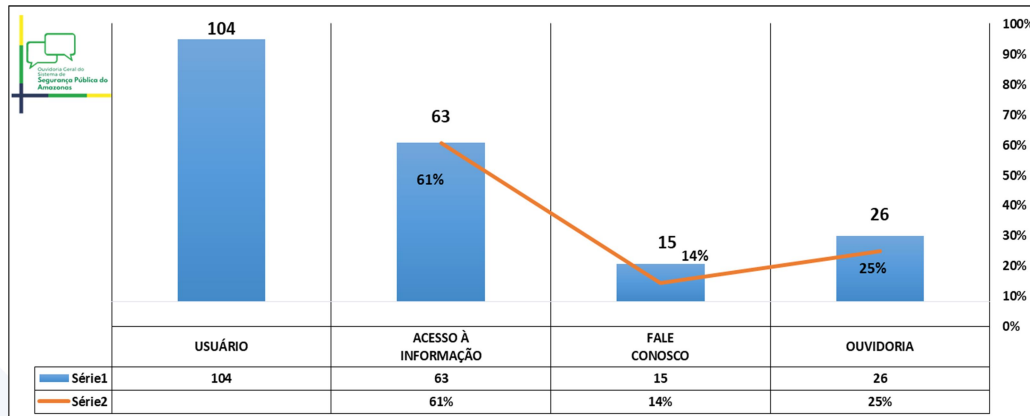


Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

O gráfico acima demonstra quais foram os principais serviços que a população acessou e solicitou da Ouvidoria Geral com 104 pesquisas no total das avaliações sobre esse quesito. Destaca-se:

1. Acesso a informação, que corresponde a (61%) das demandas; seguidas por 2. Ouvidoria (25%); 3. Fale conosco que corresponde a (14%). Podemos destacar que o Acesso à informação teve o maior percentual com cerca de 50 acessos, devido há muitas dúvidas e esclarecimentos que a população ainda necessita sobre o processo de solicitação da Nova Carteira de identidade Digital (CIN).

8.2 Qual meio/plataforma você utilizou?



Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

USUÁRIO	WHATSAPP	E-MAIL	FALABR	PRESENCIAL	SITE
104	25	18	8	10	43
	24%	17%	8%	10%	41%

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

No quadro acima temos a demonstração de quais meios eletrônicos a população utilizou para acessar a Ouvidoria com suas demandas. Destacamos que o site liderou com (41%), seguidos do Whatsapp com (24%). Nesse contexto o site da Ouvidoria aponta como o principal meio de comunicação entre a população e sistema de segurança pública, seja para se manifestar, esclarecer, sanar dúvidas e denunciar.

8.3 Sua demanda foi respondida?

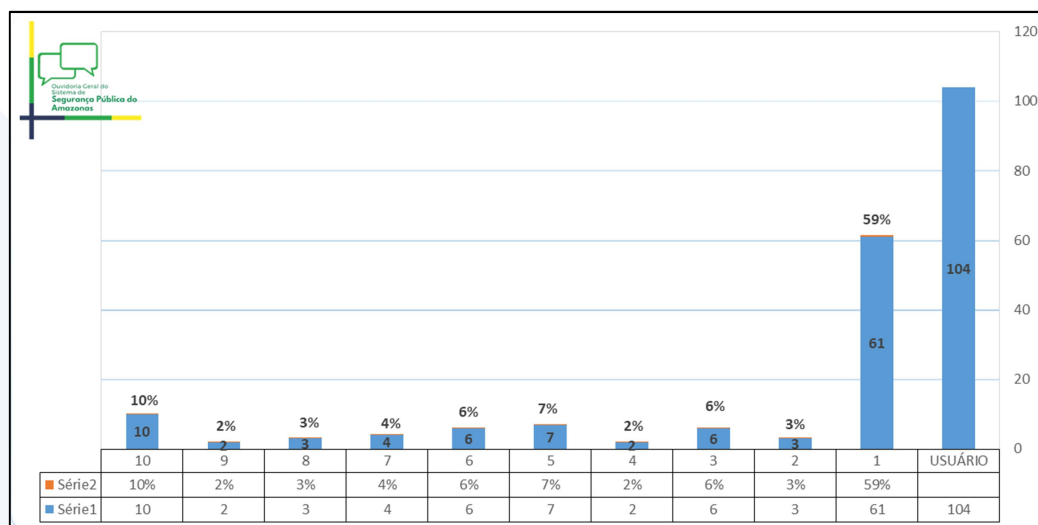
USUÁRIO	NÃO	SIM	PARCIALMENTE
104	81	14	9
	78%	13%	9%

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

No quadro acima temos a avaliação quanto aos questionamentos dos usuários com relação às dúvidas e esclarecimentos demandados quanto ao sistema de segurança. O Índice de (78%), demonstra que das 104 avaliações feitas sobre esse item, 81 dessas foram classificadas como NÃO respondida. Essa avaliação deve-se ao fato de

que a dificuldade sobre em conseguir realizar o agendamento via site e também a limitação de tempo de acesso às vagas, devido a esse fator, os cidadãos entendiam que a Ouvidoria era que deveria ser a responsável pelo seu agendamento. Impactando na satisfação e avaliação do serviço.

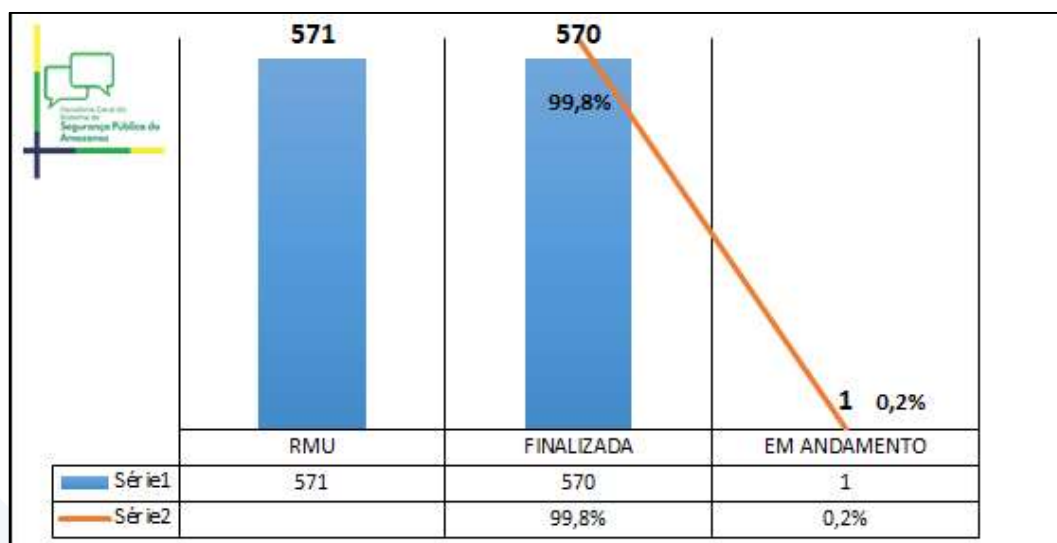
8.4 Em uma escala de 1 a 10, qual o seu grau de satisfação em relação aos serviços prestados pela SSP-AM?



Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

9. RESOLUBILIDADE

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria-Geral SSP/AM recebeu um total de 571 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 99% 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.

Em números reais, dos 571 Registros de Manifestação do Usuário no ano de 2024, apenas 01 encontra-se pendente, onde a Ouvidoria-Geral continua aguardando a resposta oficial demandada, 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 prorrogado 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 2024	
JAN - DEZ	QUANTIDADE
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	571
RESPOSTA AO USUÁRIO	570
EM ANDAMENTO	1

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

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. Aumento no número de manifestações: O incremento no número de manifestações, que passou de 491 em 2023 para 571 em 2024, indica um aumento na demanda pelos serviços da Ouvidoria. Esse crescimento pode refletir uma maior conscientização dos usuários sobre o canal de ouvidoria ou, alternativamente, um aumento no número de questões e solicitações por parte da população. Tal aumento pode ser interpretado positivamente, dado que sinaliza maior confiança da população no serviço de ouvidoria.

2. Diminuição nas manifestações em andamento: A redução no número de manifestações em andamento, observada entre os dois períodos, sugere uma melhoria na eficiência no tratamento das demandas. Isso implica que a Ouvidoria está

conseguindo resolver as questões de maneira mais célere e eficaz, o que é um indicativo de aprimoramento nos processos internos e na capacidade de resposta. Tal melhoria é relevante, pois demonstra um avanço na agilidade e na qualidade do atendimento prestado aos usuários.

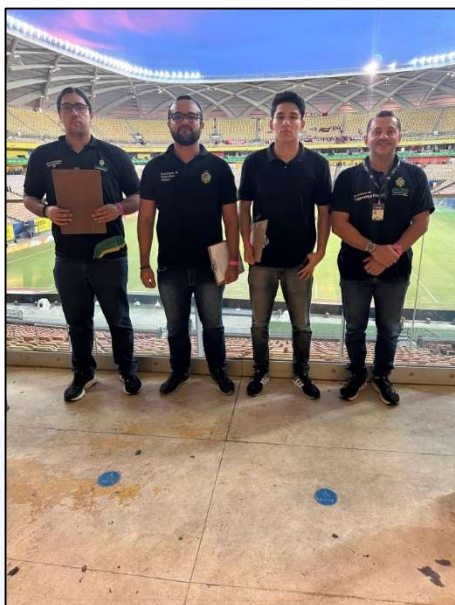
Conclusão: Quando comparados os dados de 2023 com os de 2024, observa-se que, apesar do aumento no número de manifestações, a diminuição nas manifestações em andamento é um indicador positivo, pois sinaliza que a Ouvidoria-Geral está respondendo de maneira mais eficiente e eficaz, o que pode resultar em uma melhoria na satisfação dos usuários e um aprimoramento da produtividade do serviço prestado. Em síntese, o aumento no número de manifestações, aliado à redução nas manifestações em andamento, reflete uma evolução no trabalho da Ouvidoria-Geral, evidenciando um aprimoramento na gestão e na eficiência do serviço em 2024 em comparação com 2023.

11. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA-GERAL

11.1 Marcha para Jesus



11.2 Operação em grandes eventos – Jogos de Futebol



11.3 Vestibular – SIS UEA



11.4 Grandes Eventos – Encontro no Ministério da Justiça do Fórum Nacional de Ouvidores da Segurança Pública – FNOSP.



11.5 Operações nas ruas



12. CONCLUSÃO

Com base nos dados apresentados, é possível concluir que a Ouvidoria-Geral da Secretaria de Segurança Pública (SSP) tem demonstrado um elevado nível de produtividade no atendimento às manifestações dos usuários. A maior parte das demandas foi registrada por meio das plataformas digitais Fala-BR e Gmail, facilitando o acesso e o acompanhamento das solicitações.

Observa-se que a maioria das manifestações registradas foi de natureza de solicitação, com destaque para as solicitações de dados, indicando um interesse significativo da população por informações e esclarecimentos.

A taxa de resolubilidade das demandas atingiu 99%, com 570 manifestações respondidas e apenas uma manifestação (0,18%) ainda em andamento, o que evidencia a alta eficiência no tratamento das demandas.

A resolubilidade geral das demandas registradas ao longo de 2024 foi satisfatória, com todas as manifestações respondidas dentro dos prazos estipulados. As demandas restantes estão sendo atendidas de acordo com os processos necessários, com a devida atenção para assegurar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas.

Em síntese, a Ouvidoria-Geral tem se destacado pela eficácia e eficiência no atendimento às manifestações dos usuários, mantendo o compromisso com a transparência, a responsabilidade e o cumprimento de suas atribuições legais, garantindo a adequada gestão das demandas e promovendo a confiança no processo de ouvidoria.

Manaus, 03 de fevereiro de 2025.

Sérgio Augusto Costa da Silva

Ouvidor Geral do Sistema de Segurança Pública do Estado do Amazonas