



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

OUVIDORIA-GERAL SSP/AM

RELATÓRIO ANUAL (2023)

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.

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 o poder público. Permite também o controle de qualidade dos serviços públicos, através das sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias recebidas da população, e com isto, identificar melhorias e propor mudanças aos órgãos da segurança pública.

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 PEDIDOS DE INFORMAÇÕES e REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO.

O Pedido de 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 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 a 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, o número de protocolo, a data de registro, entre outras informações relevantes.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

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

- ✓ **E-sic:** é uma ferramenta que permite ao cidadão solicitar informações sobre ações, programas, projetos, orçamentos e outros assuntos relacionados aos órgãos e entidades do poder público.
- ✓ **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 7, Conjunto Celetramazon n.º 11, Adrianópolis, aonde recebemos demandas presencialmente.



3. QUANTIDADE DE ACESSOS AOS CANAIS DE ATENDIMENTO

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 decorrer do ano de 2023, foram registrados um total de 491 acessos aos canais de atendimento da Ouvidoria-Geral. Estes contatos foram recebidos por meio de diversos canais, cada um representando uma proporção específica do total. Os canais incluídos são:

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

Fonte: Controle Geral da Ouvidora-geral



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Os dados mensais abaixo destacam as variações nas quantidades de acessos ao longo do ano.

3.1. QUANTIDADE MENSAL

MÊS	QUANTIDADE	
	RMU'S	%
JANEIRO	23	4,68%
FEVEREIRO	28	5,70%
MARÇO	31	6,31%
ABRIL	34	6,92%
MAIO	57	11,61%
JUNHO	114	23,22%
JULHO	78	15,89%
AGOSTO	25	5,09%
SETEMBRO	23	4,68%
OUTUBRO	36	7,33%
NOVEMBRO	24	4,89%
DEZEMBRO	18	3,67%
TOTAL	491	100%

Fonte: Controle Geral da Ouvidora-geral

Entre as fontes de contato mencionadas, o E-SIC é a mais utilizada, representando 32,18% (158) do total de contatos. Em seguida, temos o G-MAIL com 31,98% (157) e o Portal Integra com 20% (97).

Principais Observações

Destaque para o E-sic:

- O canal E-sic se destaca como o mais utilizado, representando 32,18% do total de contatos. Indica que os cidadãos vêm tendo um interesse cada vez maior por transparência, solicitando informações específicas sobre ações, programas e orçamentos relacionados aos órgãos de segurança pública.

Importância dos E-mails e Portal Integra:

- Os e-mails institucionais GMAIL e o Portal Integra são canais significativos, totalizando 31,98% e 19,76%, respectivamente sendo um total de 51,74%, mais da metade das demandas chegam por eles. Isso indica a relevância da comunicação digital e da plataforma online para receber manifestações da população.

Participação Atendimento Presencial:

- O atendimento presencial, representado por 5,50% dos contatos, demonstra que uma parcela pouco significativa da população ainda prefere o contato face a face para expressar suas demandas à Ouvidoria-Geral.

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



No ano de 2023, foram registradas 491 Manifestações do Usuário (RMU), sendo a categoria predominante SOLICITAÇÃO. A maioria dessas solicitações foram realizadas por meio das plataformas E-SIC e G-MAIL. Importante ressaltar que tais solicitações encontram respaldo na Lei 12.527/11, conhecida como Lei de Acesso à Informação. Notavelmente, a comunidade acadêmica se destaca como um dos principais grupos de usuários, utilizando essas manifestações para o desenvolvimento de pesquisas de Mestrado e Doutorado, bem como para obter esclarecimentos de órgãos da segurança.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE	
	Nº	%
DENÚNCIAS	78	16,00%
RECLAMAÇÕES	15	3,04%
SOLICITAÇÕES	394	80,24%
SUGESTÕES	3	0,61%
ELOGIO	1	0,20%
TOTAL	491	100%

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 **SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA** na quarta



posição com 7,94% (39). Nota-se que essas quatro categorias juntas compreendem 84,11% do total de demandas da Ouvidoria ao longo do ano de 2023.

MANIFESTAÇÕES MAIS ACIONADAS	QUANTIDADE	
	Nº	%
SOLICITAÇÃO DE DADOS	207	42,16%
SOLICITAÇÕES 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%

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 Providências também está presente nas denúncias, contabilizando 5 casos.

No cenário das reclamações, as temáticas de PAC'S e Nova CIN voltam a se destacar, totalizando 9 casos. A falta de atendimento, especificamente relacionada ao



número de emergência 190, configura-se como a segunda reclamação mais comum, com 2 ocorrências. A Solicitação de Providências 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 da 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. Essas sugestões contribuem para o contínuo aperfeiçoamento dos serviços e processos, demonstrando o engajamento dos usuários na busca por melhorias.

Em resumo, estes dados ilustram como os cidadãos escolhem 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. WHATSAPP E INSTAGRAM COMO CANAIS DE PEDIDOS DE INFORMAÇÕES

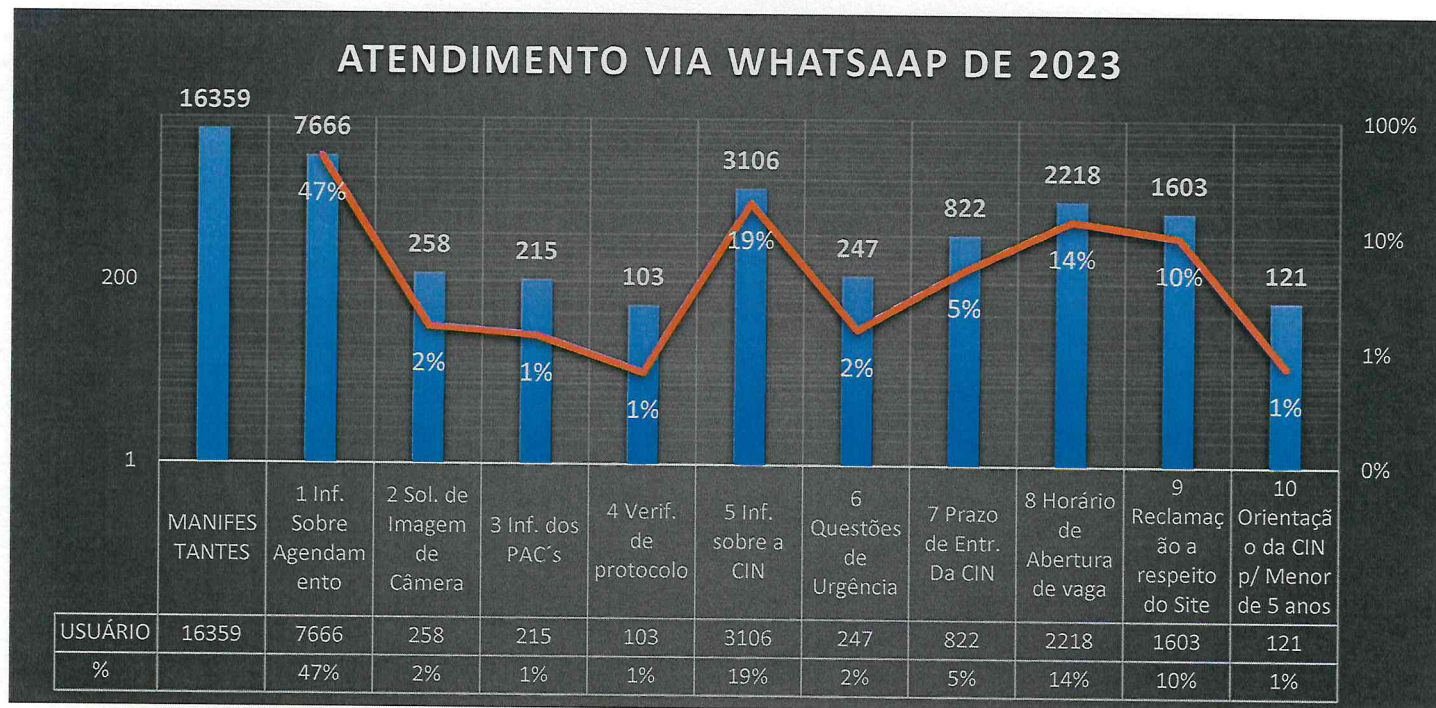
Foram registrados apenas 29 RMU'S nos canais de WHATSAPP, no entanto, por este mesmo canal quando se trata de pedidos de informações, **foram solicitados mais de 16.659 (whatsapp e Instagram) pedidos de informações no decorrer do ano de 2023**

A Ouvidoria de Segurança desempenha um papel crucial na interação entre os cidadãos e as entidades de segurança, proporcionando um canal efetivo para

manifestações, questionamentos e solicitações, atendendo mais de **16.659** usuários que buscaram esclarecimentos e assistência através do nosso número de Whatsapp, refletindo uma dinâmica diversificada de demandas.

Essa análise permitirá uma compreensão mais profunda das necessidades e preocupações dos usuários, possibilitando melhorias nos serviços oferecidos pela Ouvidoria-Geral de Segurança Pública do Amazonas, bem como ênfase à identificação de áreas prioritárias para aprimoramento, destacando a importância de uma resposta ágil e eficaz para garantir a satisfação e confiança da sociedade.

Distribuição dos Pedidos de Informação:



Fonte: Controle Geral da Ouvidoria- Geral



CANAL DE MANIFESTAÇÃO (INFORMAÇÕES)	QUANTIDADE	
WHATSAPP	16.359	98,73%
INSTAGRAM	300	1,81%
TOTAL	16.659	100%

Fonte: Controle Geral da Ouvidora-geral

Principais Categorias Whatsapp:

1. **Informação Sobre Agendamento (CIN) (47%):** A categoria com maior volume de manifestações foi relacionada a informações sobre agendamentos, totalizando 7.666 atendimentos. Isso indica uma demanda significativa por esclarecimentos e orientações sobre procedimentos de agendamento da nova CIN.
2. **Solicitação de Imagem de Câmera (2%):** Houve 258 solicitações de imagens de câmeras, evidenciando um interesse da população na utilização de recursos de vigilância e segurança.
3. **Informação dos PAC's (1%):** Com 215 manifestações, as solicitações de informações relacionadas aos Postos de Atendimento ao Cidadão (PACs)



representam uma porcentagem relativamente baixa, indicando um interesse mais pontual nesse tópico.

4. **Verificação de Protocolo (1%):** A verificação de protocolo teve 103 manifestações, indicando uma necessidade relativamente baixa de esclarecimentos sobre o andamento de processos ou procedimentos.
5. **Informação sobre a CIN (19%):** A categoria "Informação sobre a CIN" teve 3.106 manifestações, representando um interesse considerável por parte dos cidadãos em obter informações sobre Carteira de Identificação Nacional (CIN).
6. **Questões de Urgência (2%):** Com 247 manifestações, as questões de urgência indicam uma parcela da população buscando assistência imediata por meio da Ouvidoria.
7. **Prazo de Entrega Da CIN (5%):** Houve 822 manifestações relacionadas ao prazo de entrega do Certificado de Identificação Nacional, indicando uma preocupação significativa nesse aspecto.
8. **Horário de Abertura de Vaga (14%):** Com 2.218 manifestações, as solicitações relacionadas ao horário de abertura de vaga demonstram uma demanda considerável por informações sobre esse tema.
9. **Reclamação a respeito do Site do Agendamento (10%):** Com 1.603 manifestações, as reclamações sobre o site indicam problemas e insatisfações relacionadas à plataforma online para o Agendamento e consulta da nova CIN.
10. **Orientação da CIN sobre Menores de 5 anos (1%):** Com 121 manifestações, a orientação sobre menores de 5 anos é uma categoria menos demandada, mas ainda relevante.

Considerações Finais: O relatório destaca a necessidade de atenção especial às solicitações relacionadas a agendamentos, informações sobre CIN, horários de abertura

de vaga 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. PROGRAMA DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Este relatório apresenta os desfechos de duas pesquisas de satisfação conduzidas para avaliar o desempenho no atendimento das viaturas da Polícia Militar (PM) e do atendimento presencial realizado pela Polícia Civil (PC) no Estado do Amazonas no ano de 2023. O escopo das pesquisas abrange a avaliação da percepção dos usuários quanto à presença das viaturas, a qualidade do atendimento oferecido, o tempo de resposta e a eficácia na solução dos problemas comunicados.

Portanto, ressaltamos que foram realizadas 23.078 entrevistas telefônicas aos cidadãos relativas a avaliação do usuário dos serviços de segurança pública que buscaram os serviços da PM e PC.

POLÍCIA MILITAR

LIGAÇÕES	NÃO ATENDEU	ATENDEU MAIS NÃO PARTICIPOU	ATENDEU E PARTICIPOU	TROCOU DE NÚMERO	NÚMERO INDISPONÍVEL
15.078	6.654	1.452	3.287	589	3.096
	44,1%	9,6%	21,8%	3,9%	20,5%

A próxima etapa consistirá na análise dos dados das chamadas da Polícia Militar provenientes dos usuários que optaram por participar da pesquisa de satisfação.

1. Viatura no Local Solicitado:

- **Sim: 65,1%**
- **Não: 34,9%**

A maioria dos respondentes (65,1%) indicou que a viatura da PM compareceu ao local solicitado, sugerindo um nível significativo de presença e atuação nos chamados. No entanto, a proporção de 34,9% dos entrevistados respondeu negativamente, que a viatura não compareceu ao local solicitado, este índice merece atenção e deve demandar uma análise mais aprofundada para identificar os motivos por trás dessa porcentagem.

2. Qual conceito você atribui ao tempo de chegada da viatura:

- **Ótimo: 22,4%**
- **Bom: 28,4%**
- **Regular: 27,6%**
- **Ruim: 13,2%**
- **Péssimo: 8,4%**

A avaliação da qualidade do tempo de chegada da viatura revela o quadro geral positivo, com a maioria dos participantes atribuindo conceitos de “ótimo” (22,4%) e “bom” (28,4%) totalizando 50,8% dos participantes. No entanto, é crucial atentar para as respostas de “ruim” e “péssimo” que somadas representam 21,6%, que demonstram a necessidade de aprimorar procedimentos que agilizem a chegada da viatura no local solicitado pelo cidadão.



3. Qual conceito você atribuiu ao atendimento do DISK 190:

- **Ótimo: 30,9%**
- **Bom: 29,9%**
- **Regular: 21,7%**
- **Ruim: 9,8%**
- **Péssimo: 8,2%**

A avaliação do tempo de atendimento do DISK 190 reflete uma distribuição mais equilibrada entre as opções avaliadas. No entanto, a soma de respostas positivas entre “ótimo” e “bom” são 60,8%, este percentual demonstra que mais da metade dos usuários estão satisfeitos com o tempo de atendimento dos servidores do DISK 190. Por outro lado, é importante analisar os conceitos avaliados como negativos entre “ruim” e “péssimo”, que perfazem 18%, indicando que aspectos relacionados ao tempo de resposta ainda podem ser foco de otimização para aprimorar a satisfação do usuário.

4. Problema resolvido com a chegada da viatura:

- **Sim: 69,9%**
- **Não: 30,1%**

Os usuários (69,9%) informam que maioria dos problemas relatados ao acionarem o DISK 190 são resolvidos quando a viatura comparece ao local solicitado, o que demonstra nestes casos, eficácia na atuação da Polícia Militar. Ainda assim, os 30,1% de problemas não resolvidos merecem análise adicional para identificar padrões e áreas de melhoria aos serviços prestados pela segurança pública.



POÍCIA CIVIL

LIGAÇÕES	NÃO ATENDEU	ATENDEU MAIS NÃO PARTICIPOU	ATENDEU E PARTICIPOU	TROCOU DE NÚMERO	NÚMERO INDISPONÍVEL
8.000	3518	797	1799	221	1665
	44%	10%	22,5%	2,8%	20,8%

A próxima etapa consistirá na análise dos dados das chamadas da Polícia Civil provenientes dos usuários que optaram por participar da pesquisa de satisfação.

1. Conceito Atribuído ao Atendimento da Unidade:

- **Ótimo: 39,2%**
- **Bom: 39%**
- **Regular: 14,7%**
- **Ruim: 3,6%**
- **Péssimo: 3,6%**

A avaliação da qualidade do atendimento pela Polícia Civil revela uma tendência positiva, com a maioria dos entrevistados atribuindo conceitos "ótimo" (39,2%) e "bom" (39%). No entanto, é necessário observar as respostas desfavoráveis, indicando que aproximadamente 7,2% dos participantes classificaram o atendimento como "ruim" ou "péssimo". Estas respostas merecem uma investigação aprofundada para entender os

motivos subjacentes e implementar melhorias nos serviços de atendimento a público da PC/AM.

2. Conceito Atribuído ao Tempo de Atendimento:

- **Ótimo: 37,9%**
- **Bom: 38,6%**
- **Regular: 17,2%**
- **Ruim: 3,9%**
- **Péssimo: 2,4%**

A avaliação do tempo de atendimento apresenta um resultado positivo, com a maioria dos entrevistados considerando o tempo de atendimento como "ótimo" (37,9%) ou "bom" (38,6%). No entanto, é essencial observar os índices "ruim" e "péssimo", que somam aproximadamente 6,3%, indicando áreas que podem ser aprimoradas para otimizar a experiência dos usuários.

3. Problema Resolvido:

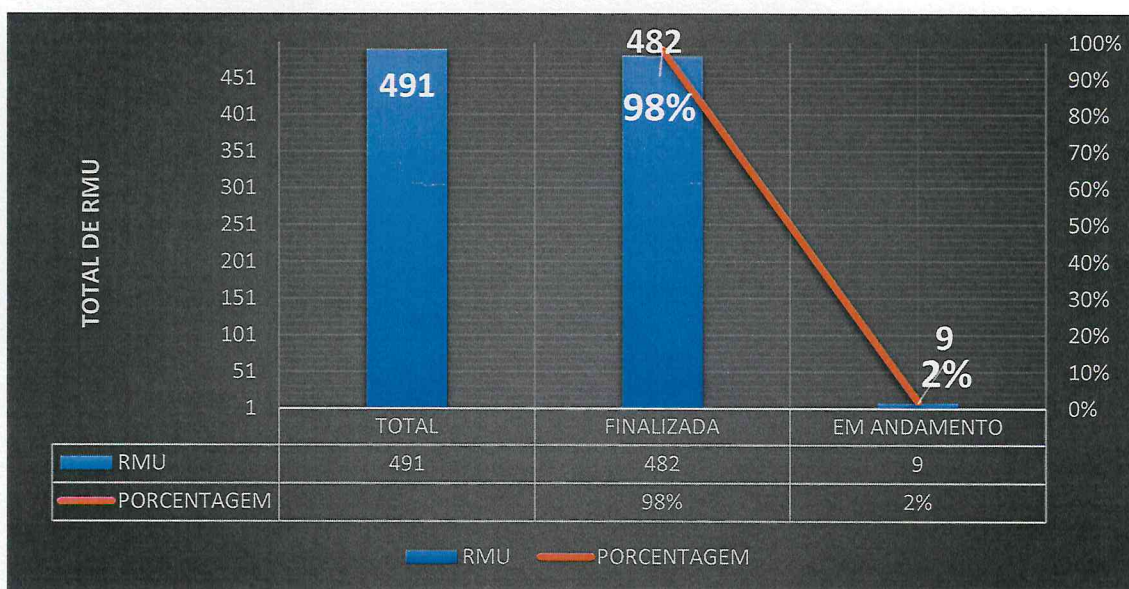
- **Sim: 39,8%**
- **Não: 60,2%**

Os resultados indicam um desafio significativo na resolução de problemas pela Polícia Civil, já que apenas 39,5% dos problemas relatados foram resolvidos. A proporção de 60,2% de problemas não resolvidos destaca uma área crítica que requer atenção imediata. A identificação das razões por trás destas avaliações negativas é crucial para implementar estratégias eficazes de resolução de problemas.

Embora a Polícia Civil tenha recebido avaliações muito positivas em termos de qualidade de atendimento e tempo de resposta, o índice é relativamente alto de problemas não resolvidos, sendo um ponto de preocupação. Recomenda-se uma análise detalhada das causas subjacentes a essas respostas negativas, visando implementar medidas corretivas para aprimorar a eficácia na resolução de problemas e, consequentemente, elevar a satisfação dos usuários.

7. RESOLUBILIDADE DA OUVIDORIA

Durante o ano de 2023, a Ouvidoria-Geral SSP/AM recebeu um total de 491 manifestações, 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 98% de conclusão nesse final de ano, conforme ilustrado no gráfico abaixo.



Fonte: Controle Geral da Ouvidoria- Geral

Os registros não finalizados “EM ANDAMENTO” são apenas 09 RMU’S, das quais 06 (1,22%) 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 regularmente estas demandas aos órgãos responsáveis.

8. COMPARATIVO DE PRODUTIVIDADE COM O ANO ANTERIOR

Comparação

ANO DE 2023	
JAN- DEZ	Nº
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	491
RESPOSTA AO USUÁRIO	482
EM ANDAMENTO	9

ANO DE 2022	
JAN-DEZ	Nº
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	499
RESPOSTA AO USUÁRIO	456
EM ANDAMENTO	43

A análise dos dados referentes às manifestações do usuário nos anos de 2022 e 2023 sugere algumas tendências e variações na produtividade. Vamos observar os principais pontos:

1. Total de Manifestações:

- Houve uma leve redução no total de manifestações em 2023 em comparação com 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.**



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

2. Resposta ao Usuário:

- A resposta ao usuário apresentou um 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 o 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 processos internos de atendimento ao usuário e tratamento das manifestações.

Considerações Adicionais:

- A redução no número de manifestações em andamento é um indicativo positivo, pois reflete uma maior agilidade na resolução das manifestações.
- O aumento na resposta ao usuário, mesmo com uma ligeira redução no total de manifestações, sugere uma abordagem mais proativa na interação com os usuários.

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 na resposta 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 oportunidades de aprimoramento contínuo.

9. CONCLUSÃO

ÍNDICES - 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.

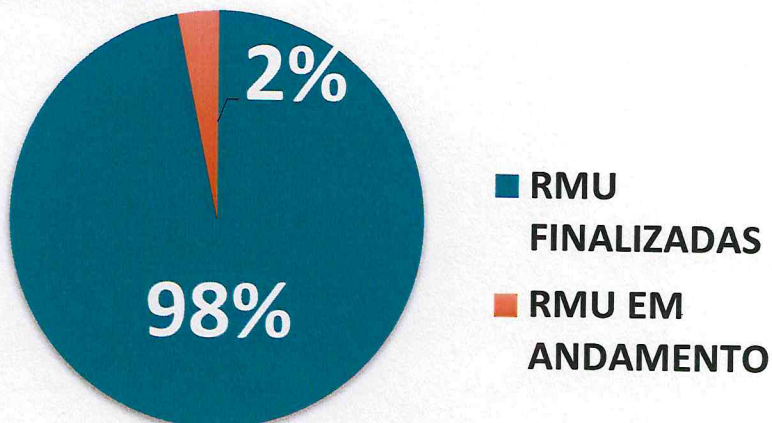
No geral, considerando o desempenho da Ouvidoria ao longo do ano, foi possível responder satisfatoriamente a **98%** das demandas recebidas.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

PRODUTIVIDADE 2023



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/AM, 29 de dezembro de 2023.

Sérgio Augusto Costa da Silva

Ouvidor Geral do Sistema de Segurança Pública do Estado do Amazonas