

# RELATORIO TRIMESTRAL

## OUVIDORIA SSP/AM



Ouvidoria Geral do  
Sistema de  
**Segurança Pública**

## RELATORIO TRIMESTRAL DE GESTÃO (JAN-MAR 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.

## 2 - ESTATÍSTICAS

Os dados apresentados nas tabelas abaixo refletem a quantidade de contatos estabelecidos com a Ouvidoria-Geral através de diferentes canais de comunicação. Esses números são importantes para entender

a interação entre os cidadãos e a Ouvidoria, permitindo uma análise mais aprofundada das preferências e tendências dos indivíduos ao buscar informações, fazer perguntas ou apresentar feedback.

● **ATENDIMENTOS FEITOS NO 1º TRIMESTRE DE 2024**

CANAL DE COMUNICAÇÃO	QUANTIDADE DE CONTATOS	PERCENTUAL DO TOTAL DE ATENDIMENTOS
WHATSAPP	7.387	92,13%
G-MAIL	430	5,36%
PORTAL INTEGRA	99	1,23%
PRESENCIAL	62	0,77%
FALABR	40	0,50%
<b>TOTAL</b>	<b>8.018</b>	<b>100%</b>

**Total de Atendimentos:** Foram registrados **8.018** atendimentos no total.

**Whatsapp:** O canal Whatsapp é o mais utilizado, representando **92,13%** do total de contatos (Sendo grande maioria dos atendimentos recebidos dizem respeito aos atendimentos à **Carteira de Identidade Nacional (CIN)**). Isso indica uma forte preferência dos cidadãos por esse meio de comunicação para entrar em contato com a Ouvidoria-Geral. É importante considerar que o Whatsapp é uma plataforma amplamente utilizada e acessível, o que pode explicar sua popularidade.

**G-Mail:** Os contatos via e-mail (G-Mail) somam 430, o que representa cerca de **5,36%** do total de atendimentos. A maioria das denúncias chegam por este canal (sendo as principais: **Trafico de Drogas e venda ilegal de vagas para obtenção da Carteira de Identidade Nacional (CIN)**). Embora seja uma opção mais tradicional de comunicação, ainda atrai uma parcela significativa de usuários.

**Portal Integra:** O Portal Integra representa apenas 99 contatos, o que corresponde a aproximadamente **1,23%** do total (**Sendo em sua maioria Solicitações de Dados**). Isso sugere que, apesar de ser uma opção disponível, não é amplamente utilizada pelos cidadãos em comparação com o Whatsapp e G-mail.

**Atendimento Presencial:** A opção de atendimento presencial teve o menor número de contatos, com apenas 62, representando aproximadamente **0,77%** do total (**Sendo em sua maioria Solicitações de**

**Imagens).** Isso sugere que os cidadãos preferem interagir com a Ouvidoria-Geral de forma remota, possivelmente devido à conveniência e acessibilidade dos outros canais de comunicação.

**Registro de Manifestação:** Das diversas formas de comunicação e interação entre os cidadãos e a Ouvidoria-Geral, algumas demandas resultaram na formalização de um Registro de Manifestação do Usuário (RMUs). Esses RMUs representam casos em que as solicitações, denúncias, reclamações ou feedbacks dos cidadãos foram documentados de forma mais detalhada para análise e resolução.

● **DEMANDAS FORMALIZADAS EM RMU'S**

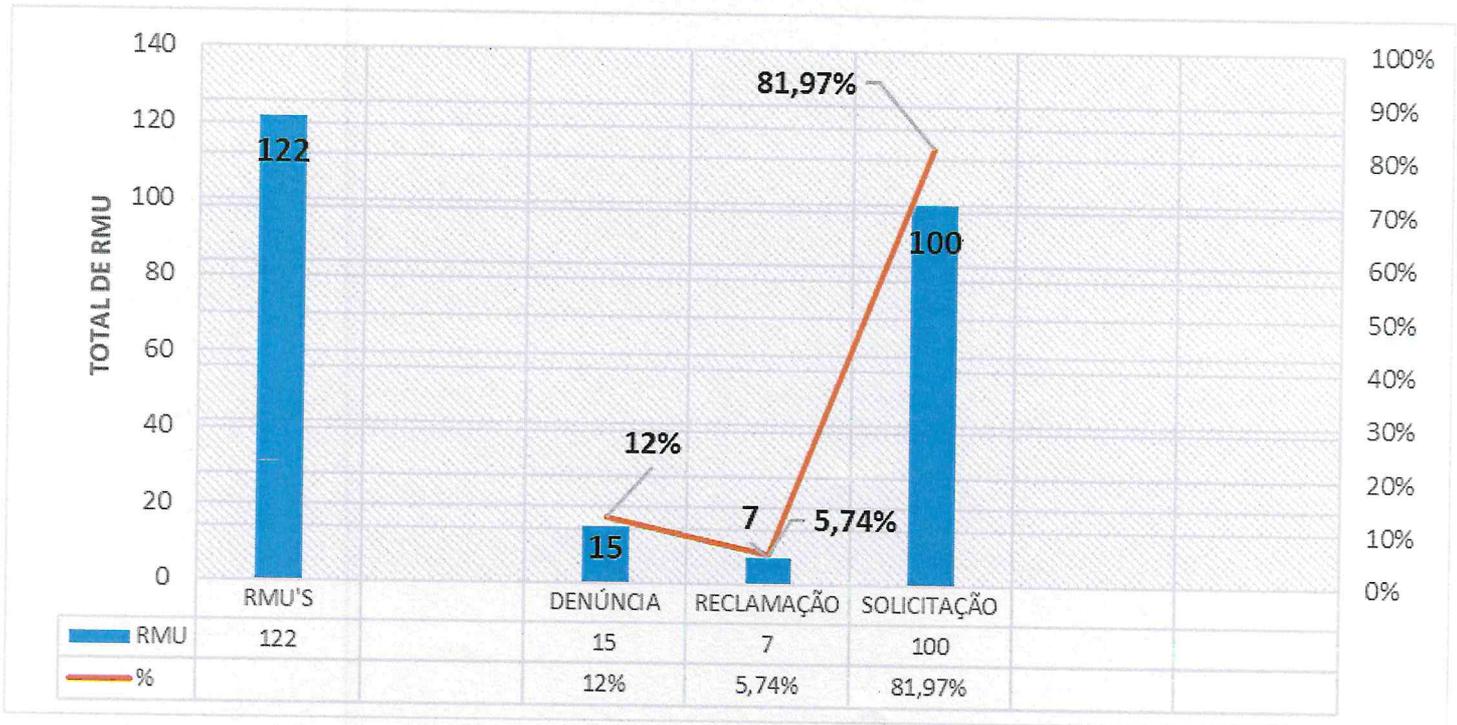
SISTEMA	QUANTIDADE	
	RMU'S	%
CANAIS		
FALABR	40	32,79%
GMAIL	59	48,36%
PORTAL INTEGRA	16	13,11%
PRESENCIAL	7	5,74%
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>100%</b>

● **QUANTIDADE MENSAL**

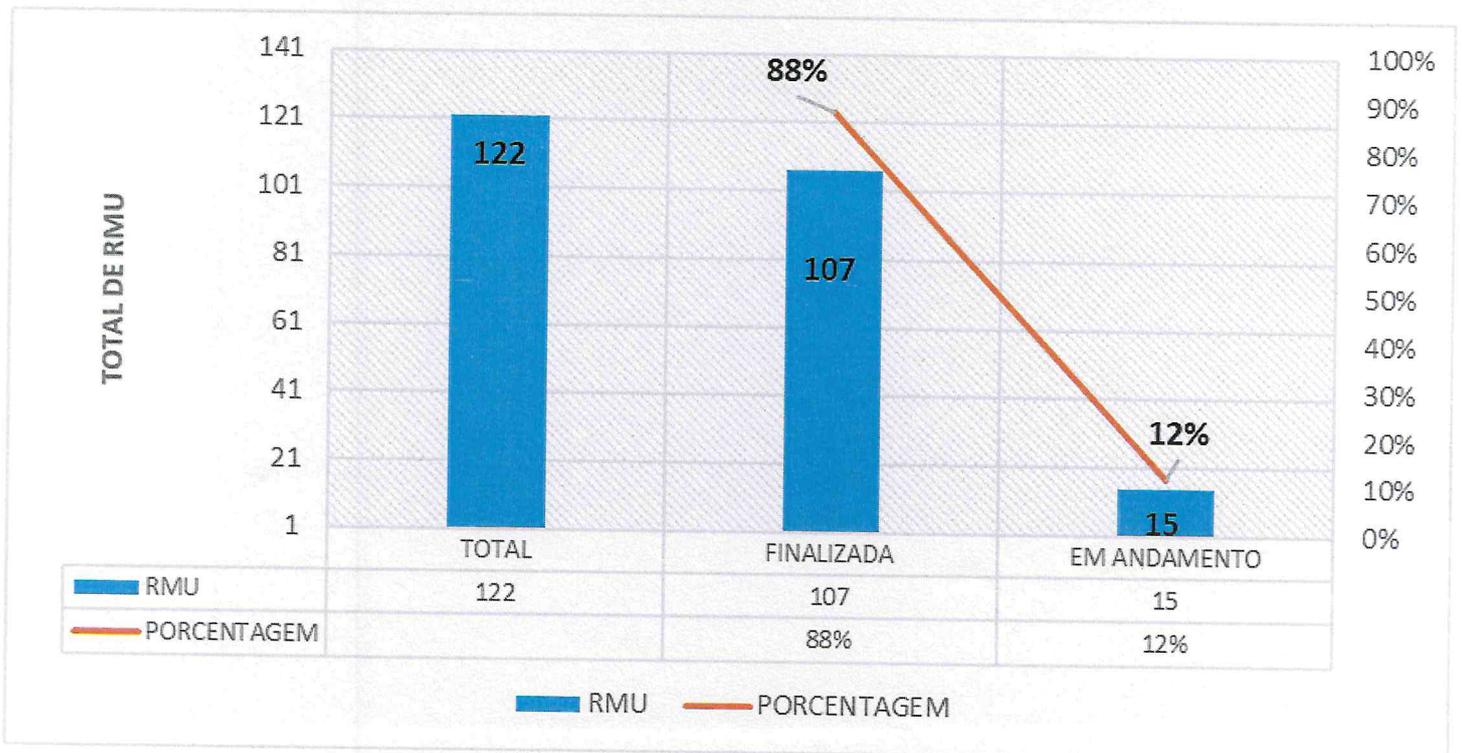
MÊS	QUANTIDADE	
	RMU'S	%
JANEIRO	30	24,59%
FEVEREIRO	48	39,34%
MARÇO	44	36,07%
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>100%</b>

**Fonte:** Controle Geral da Ouvidoria-geral

● **QUANTIDADE DE REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO POR NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES**



● **REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO DO USUARIO (RMU) Resolubilidade**



● PRODUTIVIDADE TRIMESTRAL

ANO DE 2024	
<u>JAN - MAR</u>	<u>QUANTIDADE</u>
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	122
RESPOSTA AO USUÁRIO	107
EM ANDAMENTO	15

ANO DE 2023	
<u>JAN - MAR</u>	<u>QUANTIDADE</u>
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	152
RESPOSTA AO USUÁRIO	76
EM ANDAMENTO	76

### 3 - CONCLUSÃO

Ao analisar os dados fornecidos sobre as manifestações dos usuários, algumas conclusões importantes emergem. Primeiramente, destaca-se o predomínio do canal Whatsapp como o meio preferido pelos usuários para expressar suas preocupações, totalizando 92,13% do volume total.

Importante destacar a natureza das manifestações, sendo a grande maioria delas solicitações. Por outro lado denúncias e reclamações representam uma parcela menor do total, sugerindo que os usuários estão principalmente buscando assistência ou serviços adicionais.

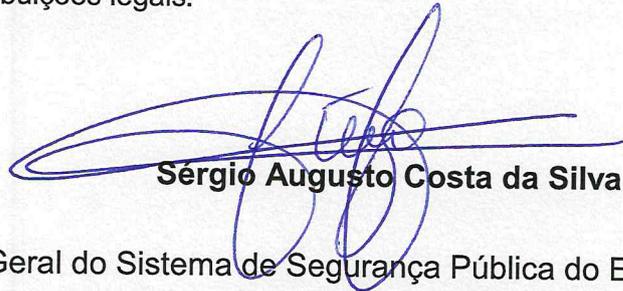
No entanto, é importante não subestimar a importância das denúncias e reclamações, pois essas manifestações muitas vezes fornecem insights valiosos sobre áreas de melhoria ou problemas que precisam ser abordados pela organização.

Uma das descobertas é a melhoria na taxa de resolubilidade das manifestações em 2024 em comparação com o ano anterior. No primeiro trimestre de 2024, uma parcela de **87,70%** das manifestações foi finalizada, enquanto no mesmo período de 2023, apenas **50%** das manifestações haviam sido resolvidas. Isso sugere um avanço substancial na eficácia e na capacidade de resposta da organização às demandas dos usuários ao longo do período analisado.

Em suma, os dados refletem não apenas os padrões de interação dos usuários com a organização, mas também destacam os esforços e melhorias significativas na eficiência do atendimento ao cliente. Essas conclusões são fundamentais para orientar futuras estratégias e aprimoramentos no serviço prestado aos usuários.

A resolubilidade geral das demandas registradas no primeiro trimestre de 2024 alcançou um patamar satisfatório de 88% e após análise das demandas registradas, constatou-se que 96% das demandas foram respondidas dentro do prazo estabelecido.

Em resumo, a Ouvidoria-geral tem atuado de forma eficiente e eficaz em atender às manifestações dos usuários, mantendo-se comprometida com a transparência e responsabilidade, bem como com o cumprimento de suas atribuições legais.



**Sérgio Augusto Costa da Silva**

Ouvidor Geral do Sistema de Segurança Pública do Estado do Amazonas

## PRIMEIRO TRIMESTRE 2024 – OUVIDORIA-GERAL (SSP)

---

04/04/2024



Secretaria de  
**Segurança Pública**



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO