

Ouvidoria-Geral SSP/AM

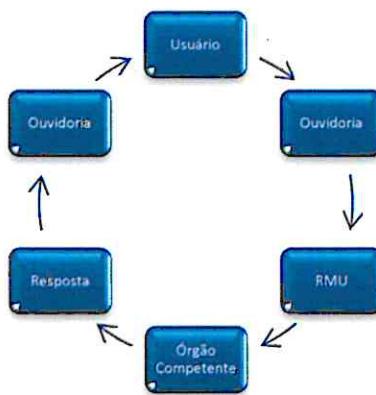
RELATÓRIO TRIMESTRAL DE GESTÃO *OUTUBRO – NOVEMBRO – DEZEMBRO (2025)*

1. A OUVIDORIA

A Ouvidoria-Geral do Sistema de Segurança Pública do Estado do Amazonas, 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.

Sendo um órgão pautado 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), buscando a excelência e o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados à população.

Desta forma, disponibilizamos aos usuários diversos canais para apresentar suas manifestações, e não sendo o caso de uma resposta imediata pelos servidores da ouvidoria, gera-se um Registro de Manifestação do Usuário - RMU, o qual é encaminhado ao órgão detentor da informação para que se obtenha uma resposta satisfatória ao cidadão, conforme organograma abaixo:



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 pedido do usuário na Ouvidoria. A RMU é um documento interno 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.

Estas manifestações reguladas pela Lei 12527/2011, versam sobre diversos assuntos relacionados à Segurança Pública, tais como informações, serviços, procedimentos, políticas públicas e regulamentos. O objetivo é oferecer esclarecimentos sobre questões que ainda não foram compreendidas ou 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.
- ✓ **Fale conosco:** é um canal que está disponível no site oficial da Secretaria de Segurança Pública, 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) 99264-8882, 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, nº 99, Santo Agostinho, Manaus-AM CEP 69036-735, local destinado para receber demandas presencialmente.



3. QUANTIDADE DE CONTATOS FEITOS COM A OUVIDORIA-GERAL

| CANAL DE COMUNICAÇÃO | QUANTIDADE DE CONTATOS | PERCENTUAL DO TOTAL DE ATENDIMENTO |
|----------------------|------------------------|------------------------------------|
| FALA BR | 181 | 2,88% |
| FALE CONOSCO | 414 | 6,59% |
| PORTAL INTEGRA | 199 | 3,17% |
| G-MAIL | 190 | 3,03% |
| WHATSAPP | 5218 | 83,10% |
| PRESENCIAL | 77 | 1,23% |
| TOTAL | 6.279 | 100,00% |

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

A ouvidoria SSP recebeu um total de 6.279 manifestações, das quais geraram 154 RMU's (Registros de Manifestação do Usuário). Destacamos que dos 6.279 contatos, 5.218 foram contatos realizados pelo cidadão através do nosso portal WhatsApp da Ouvidoria-Geral.

4. REGISTROS DE MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (RMU's).

| MÊS | QUANTIDADE | |
|--------------|------------|-------------|
| | RMU'S | % |
| OUTUBRO | 62 | 40,3% |
| NOVEMBRO | 46 | 29,9% |
| DEZEMBRO | 46 | 29,9% |
| TOTAL | 154 | 100% |

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

4.1 RMU's DIVIDIDO POR CANAL DE MANIFESTAÇÃO.

| SISTEMA | QUANTIDADE | |
|----------------|------------|---------------|
| CANAIS | RMU'S | % |
| FALA BR | 56 | 36,4% |
| G-MAIL | 35 | 22,7% |
| PORTAL INTEGRA | 26 | 16,9% |
| PRESENCIAL | 37 | 24,0% |
| TOTAL | 154 | 100,0% |

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral



Entre os canais de atendimento mencionados destacamos, a plataforma FALA-BR é a mais que gerou RMU, representando 36,4% com 56 RMU's. Em seguida, temos PRESENCIAL representando 24% total de 37 RMU's.

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 atendimento Presencial. Garantir respostas eficazes e rápidas, independentemente da fonte de contato, é essencial para atender às necessidades e expectativas do público.

5. AS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA ATRAVÉS DO WHATSAPP

- No 4º trimestre de 2025, as manifestações através do canal de WhatsApp.

| DESCRÍÇÃO | QUANTIDADE | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------------|----------------|
| | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO | TOTAL DE DEMANDAS | % |
| 1 Informação sobre o agendamento da CIN | 671 | 720 | 462 | 1853 | 35,51% |
| 2 Solicitação de imagem de câmera | 37 | 25 | 16 | 78 | 1,49% |
| 3 Mensagens spam | 319 | 222 | 335 | 876 | 16,79% |
| 4 Informações do NIRC | 33 | 57 | 23 | 113 | 2,17% |
| 5 Informação sobre a CIN | 288 | 270 | 212 | 770 | 14,76% |
| 6 Questões de urgência | 18 | 9 | 29 | 56 | 1,07% |
| 7 Prazo de entrega da CIN | 152 | 92 | 122 | 366 | 7,01% |
| 8 Horário de abertura de vagas | 5 | 3 | 0 | 8 | 0,15% |
| 9 Reclamação a respeito do site | 31 | 55 | 98 | 184 | 3,53% |
| 10 Orientação de CIN para menores de 5 anos | 1 | 4 | 2 | 7 | 0,13% |
| 11 Agendamento de prioridade | 28 | 34 | 26 | 88 | 1,69% |
| 12 Dentíncia | 111 | 103 | 84 | 298 | 5,71% |
| 13 Agendamento para interior | 22 | 37 | 18 | 77 | 1,48% |
| 14 Outras informações | 154 | 156 | 134 | 444 | 8,51% |
| SUB TOTAL POR MÊS | 1870 | 1787 | 1561 | | - |
| TOTAL GERAL | | 5218 | | | 100,00% |

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

Os conjuntos de dados apresentados oferecem uma visão detalhada das manifestações de ouvidoria submetida à Ouvidoria da SSP durante o quarto trimestre de 2025. Ao quantificar e analisar estes dados, podemos obter insights cruciais sobre as tendências e demandas da sociedade em relação aos serviços prestados pela Secretaria de Segurança Pública, permitindo melhorias contínuas nos processos de comunicação e transparéncia institucional.



Análise:

1. Solicitação sobre o Agendamento da nova CIN:

- Representa 35,51% do total do quarto trimestre, sendo a categoria mais solicitada, o cidadão tem dúvida como realizar o agendamento eletrônico.

2. Solicitação de Imagem de Câmera:

- Corresponde a apenas 1,49% do total do quarto trimestre, indicando uma demanda relativamente baixa. Pode ser importante avaliar se essa baixa procura está alinhada com as expectativas de segurança pública.

3. Mensagens Spam:

- Responde por 16,79% do total do quarto trimestre, a mensagem spam significa que o cidadão não completou a sua demanda ou solicitação.

4. Informação sobre o NIRC:

- Representa 2,17% do total do quarto trimestre, o NIRC Núcleo de Investigação e Recuperação de Celulares cidadão, o cidadão solicita informação do endereço, horário de funcionamento e confirmação de intimação.

5. Informação sobre a CIN:

- Corresponde a 14,76% do total do quarto trimestre, cidadão tem dúvida sobre as documentações e procedimento na emissão da CIN.

6. Questões de Urgência:

- Responde por 1,07% do total do quarto trimestre, embora relativamente baixo, é crucial atender prontamente a essas questões, dada a natureza de urgência associada.

7. Prazo de Entrega da CIN:

- Contribui com 7,01% do total do quarto trimestre, a variação pode indicar preocupações sazonais ou mudanças operacionais específicas.

8. Horário de Abertura de Vagas:

- Representa 0,75% do total do quarto trimestre, havendo uma diminuição de solicitações depois de março tendo em vista que é diário a partir das 18h em dias comerciais.

9. Reclamação a Respeito do Site do Agendamento:

- Corresponde a 3,53% do total do quarto trimestre, 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 0,13% do total do quarto trimestre. Embora seja uma porcentagem menor, a sensibilidade dessas solicitações exige atenção especial.

11. Agendamento de Prioridade:

- Representa 1,48% do total do quarto trimestre, havendo uma diminuição gradativa.

12. Denúncia:

- Contribui com 5,71% do total do quarto trimestre, este ano teve um crescimento nas denúncias devido a acessibilidade da nova sede e no meio digital.

13. Orientação para manifestação via E-mail:

- Corresponde a 1,48% do total do quarto trimestre, esta parcela diminuiu devido serem encaminhado as suas demandas para o portal FALA.BR.

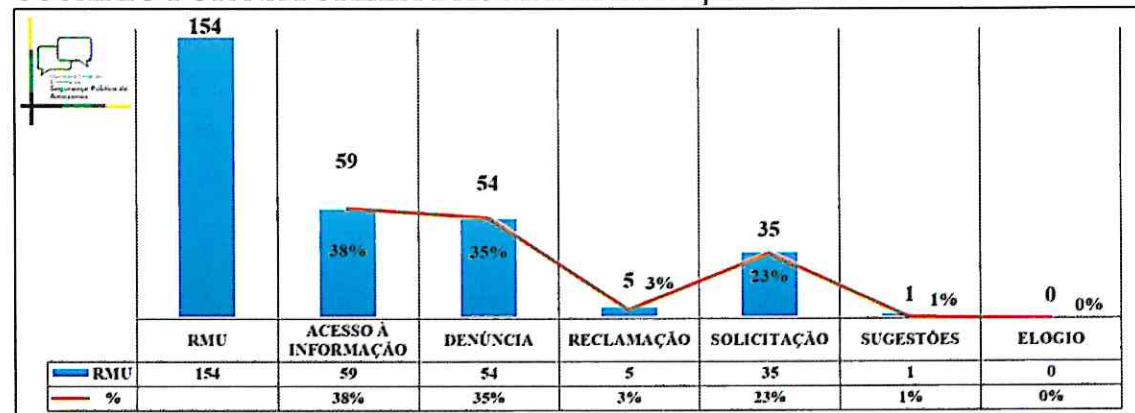
14. Outras Informações:

- Representa 8,51% do total do quarto trimestre, neste índice representa solicitações diversas do cidadão, tal como endereço de instituições e serviços.

Conclusão:

A análise percentual destaca a necessidade de uma abordagem personalizada para atender às diversas demandas da sociedade. O aumento expressivo em "Solicitações 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.

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



Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

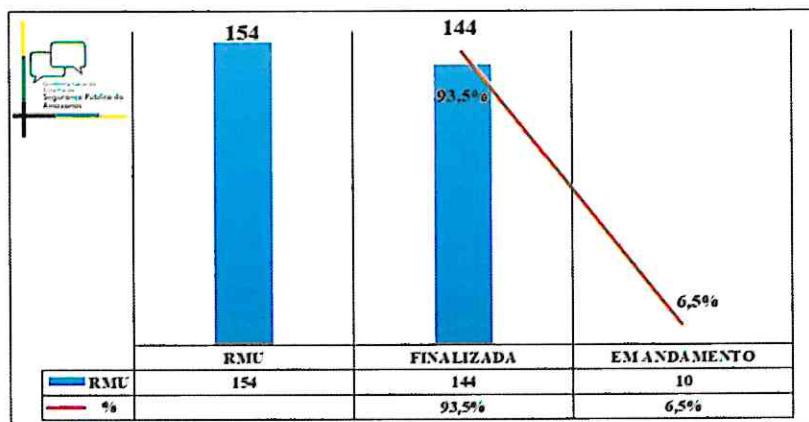


No 4º trimestre de 2025 foram gerados 154 Registros de Manifestação do Usuário, tendo como maior demanda o pedido: **Acesso à Informação**, em sua maioria pelo canal FALA-BR, e em seguida a **Denúncia**, mas a maioria é sobre procedimentos inadequadas de policias militares ou policias civil.

Estes pedidos são amparados pela Lei 12.527/11 (Lei de Acesso a Informação). Em sua maioria é feita por acadêmicos, para desenvolvimento de pesquisas de Mestrado e Doutorado ou esclarecimentos de órgãos privados.

7. REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (RMU): RESOLUBILIDADE

A ouvidoria SSP recebeu um total de 6.279 manifestações, das quais geraram 154 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 92,2% de conclusão nesse quarto trimestre, conforme ilustrado no gráfico e tabela abaixo.



Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

As demandas “EM ANDAMENTO” 10 (6,5%) estão dentro do prazo, aguardando resposta do setor responsável pela informação para repassá-la ao usuário. A partir dos dados apresentados, é possível verificar que a produtividade da Ouvidoria no geral em relação às RMU's está em 93,5% de conclusão nesse quarto trimestre, conforme ilustrado no gráfico.



8. PROJEÇÃO DE PRODUTIVIDADE

Comparação

| ANO DE 2024 | | ANO DE 2025 | |
|------------------------|-------------|------------------------|-------------|
| 4º TRIMESTRE | OUT/NOV/DEZ | 4º TRIMESTRE | OUT/NOV/DEZ |
| TOTAL DE MANIFESTAÇÕES | 176 | TOTAL DE MANIFESTAÇÕES | 154 |
| RESPOSTA AO USUÁRIO | 175 | RESPOSTA AO USUÁRIO | 144 |
| EM ANDAMENTO | 1 | EM ANDAMENTO | 10 |

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

No 4º trimestre de 2025, foi registrada uma diminuição de 12,5% na quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral em comparação com o mesmo período do ano anterior (2024).

Em resumo, a quantidade de manifestações diminuiu em 2025, mas, as 10 RMU em andamento estão dentro do prazo para resposta, tendo em vista que todas são do mês de dezembro e a mais antiga RMU solicitada foi no dia 15 de dezembro.

9. TEMPO DE RESPOSTA

A legislação define prazos específicos para respostas as 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, apresentando tempo médio de resposta de 7 (sete) dias, o que demonstra seu compromisso com a agilidade e a qualidade no atendimento aos cidadãos. Nos casos em que a resposta ao cidadão depende de outros setores ou instituições, a Ouvidoria permanece acompanhando e cobrando as devidas providências até a conclusão do atendimento.

10. CONCLUSÃO

Ao analisar os dados do quarto trimestre de 2025, observa-se um cenário de avanços significativos e tendências positivas no desempenho da Ouvidoria-Geral. O aumento no volume de demandas, em comparação com o mesmo período de 2024,



indica que a população tem adquirido maior conhecimento sobre o papel e a relevância da Ouvidoria, resultando em maior confiança e incentivo para a utilização desse canal para o registro de dúvidas, reclamações e sugestões.

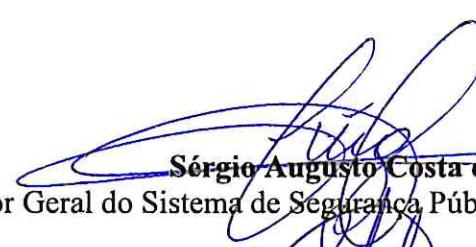
Destaca-se, ainda, a elevação na eficácia do retorno ao cidadão, evidenciada pelo expressivo crescimento na proporção de respostas fornecidas em relação ao total de manifestações recebidas. Essa evolução reflete o compromisso da Ouvidoria-Geral em promover um atendimento mais ágil, eficiente e alinhado às expectativas da sociedade.

Entre os canais de acesso, o WhatsApp destacou-se como o mais utilizado para esclarecimento de dúvidas e solicitações de informações sobre os serviços do Sistema de Segurança Pública (SSP), demonstrando a preferência da população por meios de comunicação rápidos e acessíveis. Entretanto, o canal que registrou o maior número de Registros de Manifestação do Usuário (RMU) foi o atendimento presencial, seguido pela plataforma Fala.BR, uma das principais ferramentas oficiais para o recebimento de manifestações.

No que se refere à resolutividade, a Ouvidoria-Geral alcançou um elevado índice de conclusão, com 93,5% das demandas solucionadas dentro do prazo regulamentar. As manifestações ainda em aberto permanecem dentro dos prazos estabelecidos, reforçando o compromisso contínuo da instituição com a resposta eficaz às necessidades do cidadão.

Em síntese, os dados demonstram uma Ouvidoria-Geral ativa, acessível e comprometida com a excelência no atendimento. O foco na resolução satisfatória das manifestações consolida a efetividade do trabalho realizado no período analisado e indica potencial para avanços ainda maiores, fortalecendo o vínculo entre a instituição e a sociedade.

Manaus, 05 de janeiro de 2026.



Sérgio Augusto Costa da Silva

Ouvidor Geral do Sistema de Segurança Pública do Estado do Amazonas



Francisley Rabelo Pinheiro

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

