

OUVIDORIA-GERAL SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA DO AMAZONAS

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 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	1.049	2,25%
FALE CONOSCO	1.103	2,37%
PORTAL INTEGRA	732	1,57%
G-MAIL	1.131	2,43%
WHATSAPP	33.982	72,97%
PM	4.647	9,98%
PC	3.349	7,19%
PRESENCIAL	579	1,24%
TOTAL	46.572	100,00%

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

A ouvidoria SSP recebeu um total de 46.572 manifestações, das quais geraram 750 RMU's (Registros de Manifestação do Usuário). Destacamos que dos 46.572 contatos, 33.982 foram contatos realizados pelo cidadão através do nosso portal WhatsApp da Ouvidoria-Geral.

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

JANEIRO À DEZEMBRO	QUANTIDADE	
	RMU'S	%
TOTAL	750	100%

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

4.1 RMU's DIVIDIDO POR CANAL DE MANIFESTAÇÃO.

SISTEMA	QUANTIDADE	
CANAIS	RMU'S	%
FALA BR	341	45,5%
G-MAIL	120	16,0%
PORTAL INTEGRA	127	16,9%
PRESENCIAL	162	21,6%
TOTAL	750	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 45,5% com 341 RMU. Em seguida, temos PRESENCIAL representando 21,6% total de 162 RMU. 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

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	
	OUTUBRO	%
1 Informação sobre o agendamento da CIN	15538	45,72%
2 Solicitação de imagem de câmera	355	1,04%
3 Mensagens spam	5435	15,99%
4 Informações do NIRC	981	2,89%
5 Informação sobre a CIN	2925	8,61%
6 Questões de urgência	261	0,77%
7 Prazo de entrega da CIN	997	2,93%
8 Horário de abertura de vagas	443	1,30%
9 Reclamação a respeito do site	2420	7,12%
10 Orientação de CIN para menores de 5 anos	220	0,65%
11 Agendamento de prioridade	483	1,42%
12 Denúncia	1321	3,89%
13 Agendamento para interior	735	2,16%
14 Outras informações	1868	5,50%
TOTAL	33982	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 ano 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 transparência institucional.

Análise:

A análise das manifestações registradas em 2025 evidencia que as demandas relacionadas à Carteira de Identidade Nacional (CIN) concentram a maior parte dos atendimentos. As solicitações sobre o agendamento da nova CIN representam 45,7% do total, configurando-se como a principal demanda, motivada sobretudo por dúvidas quanto ao procedimento eletrônico. Em seguida, destacam-se as mensagens classificadas como spam (15,9%), que indicam demandas não concluídas pelos cidadãos, e as informações sobre a CIN (8,6%), relacionadas à documentação e aos procedimentos de emissão.

As reclamações sobre o site de agendamento correspondem a 7,12% das manifestações, evidenciando a relevância da usabilidade e da estabilidade das plataformas digitais. Outras demandas relevantes incluem outras informações gerais (5,5%), denúncias (3,8%), prazo de entrega da CIN (2,9%) e informações sobre o NIRC (2,8%), estas últimas voltadas principalmente a endereço, horário de funcionamento e confirmação de intimações.

Demandas com menor incidência percentual, como solicitação de imagens de câmeras (1,04%), horário de abertura de vagas (1,30%), agendamento prioritário (1,4%), orientação para manifestações via e-mail (2,1%), questões de urgência (0,7%) e orientação de CIN para menores de 5 anos (0,6%), embora menos frequentes, exigem atenção específica em razão de sua natureza sensível ou operacional.

Conclui-se que o perfil das manifestações aponta para a necessidade de aperfeiçoamento contínuo da comunicação digital, especialmente no que se refere ao agendamento e às informações sobre a CIN, bem como à manutenção e melhoria das plataformas eletrônicas, a fim de garantir maior eficiência no atendimento e melhor

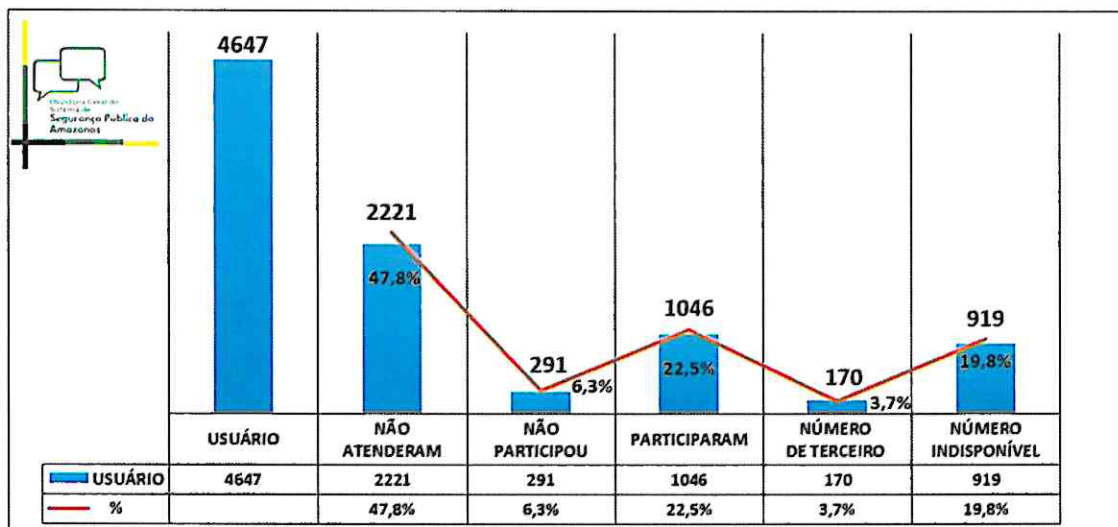
interação com a sociedade.

6. PESQUISA DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL DA POLÍCIA MILITAR

A pesquisa foi realizada por meio de entrevistas telefônicas com cidadãos que contataram o Disk Emergência – 190. O objetivo foi medir o grau de satisfação da população da capital em relação ao atendimento prestado pelas viaturas da Polícia Militar e pela central do 190.

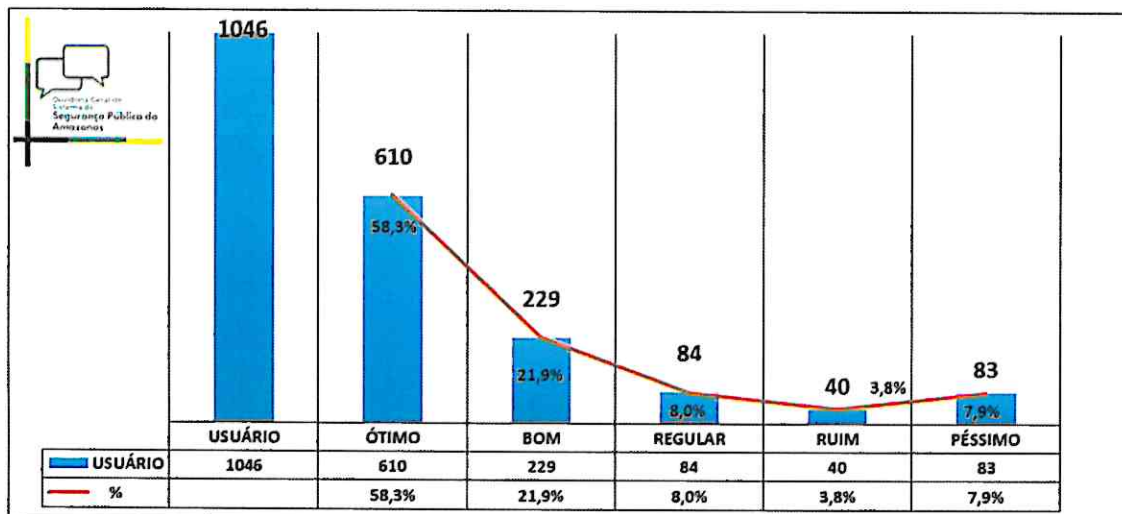
Entre janeiro e outubro, foram efetuadas 4.647 ligações telefônicas, e os resultados obtidos são apresentados a seguir por meio de gráficos.

Resultado das ligações telefônicas.

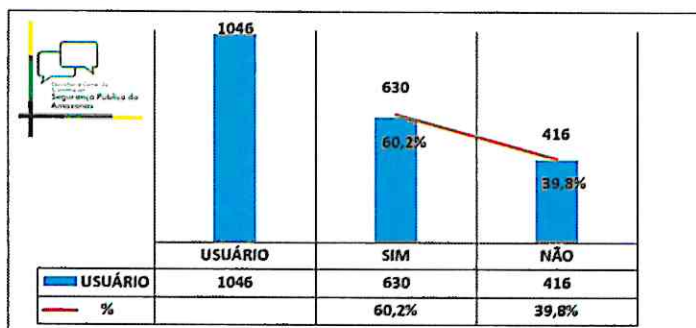




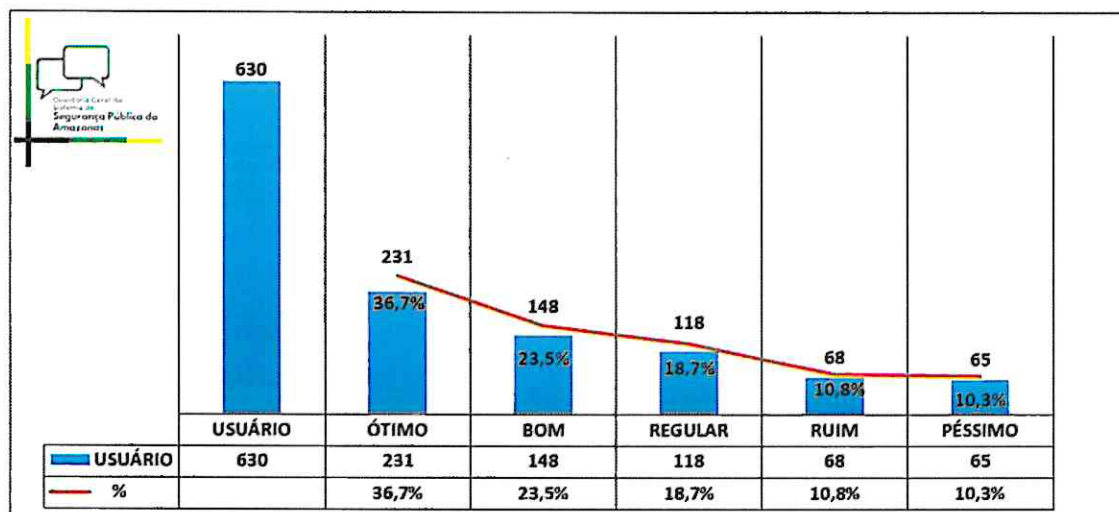
Qual conceito você atribui ao atendimento do disk 190?



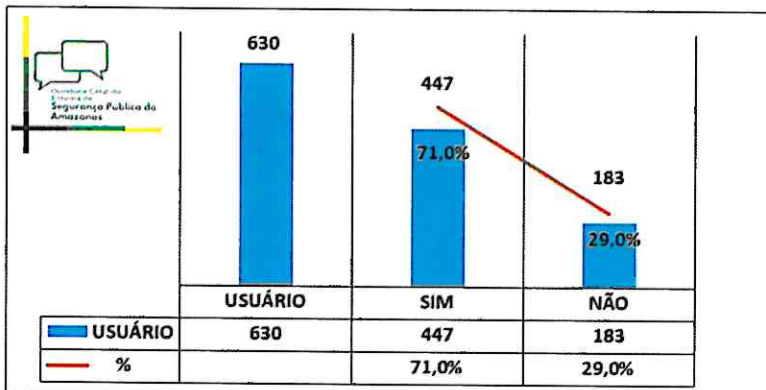
A viatura foi ao local solicitado?



Qual conceito você atribui ao tempo de chegada da viatura?



O problema foi resolvido?



CONCLUSÃO

Os resultados evidenciam que, em relação ao tempo de chegada da viatura ao local da ocorrência, a maioria dos participantes (60,2%) demonstrou satisfação, atribuindo os conceitos **Ótimo** e **Bom**. Entretanto, observa-se que 39,8% dos respondentes avaliaram o tempo de resposta como **Regular**, **Ruim** ou **Péssimo**, indicando uma parcela expressiva de insatisfação e apontando para a necessidade de aprimoramentos na logística e na gestão do deslocamento das viaturas, com vistas ao aumento da eficiência operacional e da satisfação dos cidadãos.

No que se refere à resolução do problema no local da ocorrência, 71% dos entrevistados afirmaram que a situação foi solucionada com a presença da viatura, enquanto 29% relataram que não houve resolução imediata. Esse cenário reforça a importância de não apenas assegurar o envio da viatura, mas também de fortalecer a efetividade da atuação policial, considerando que determinadas ocorrências demandam encaminhamento à delegacia para a devida solução.

Quanto à avaliação do atendimento do **Disk 190**, 80,2% dos cidadãos atribuíram conceitos **Ótimo** ou **Bom**, demonstrando elevado nível de aprovação do serviço. Por outro lado, 19,7% dos respondentes avaliaram o atendimento como **Regular**, **Ruim** ou **Péssimo**, o que indica a necessidade de ações contínuas de qualificação do atendimento e padronização dos procedimentos.

Conclui-se que, apesar da predominância de avaliações positivas, os dados revelam oportunidades de melhoria, especialmente na redução dos índices de

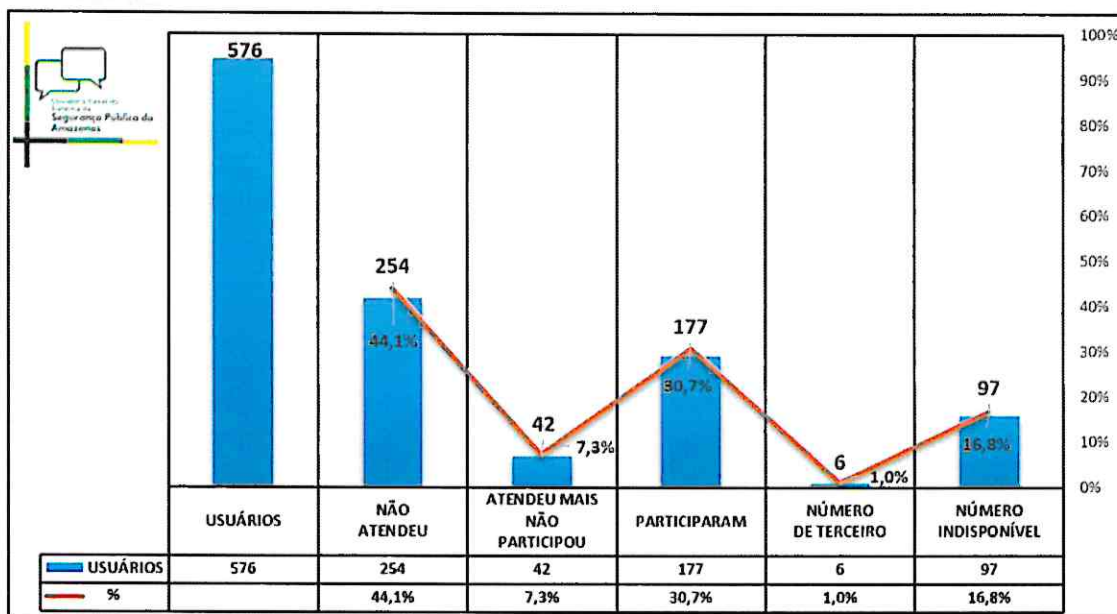


insatisfação relacionados ao tempo de resposta, à resolutividade das ocorrências e à qualidade do atendimento prestado, visando ao aprimoramento contínuo do serviço e ao fortalecimento da confiança da população.

7. PESQUISA DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL DA POLICIA CIVIL

A pesquisa de avaliação institucional consiste no monitoramento do atendimento presencial das Delegacias da Polícia Civil da capital amazonense, e abrangeu as seguintes zonas e seus respectivos Distritos Integrados de Polícia (DIP's):

Resultados gerais das ligações telefônicas:

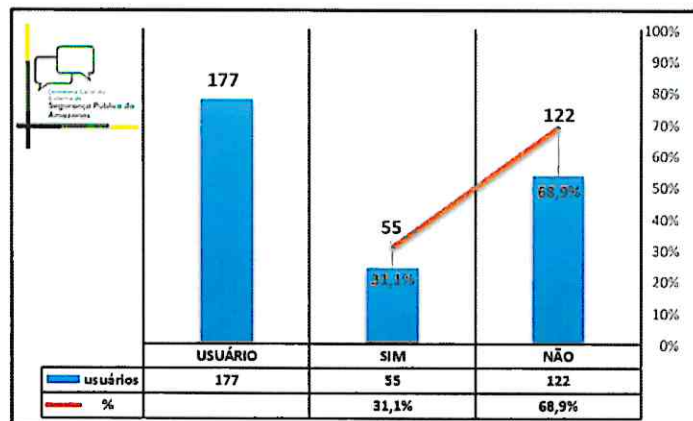


Dos 576 cidadãos, apenas 177 participaram da pesquisa.

No índice (Número de Terceiro), este percentual refere-se principalmente a terceira pessoa que no momento do registro do B.O cedeu o número do celular para receber ligações referente a sua ocorrência. No índice (Número Indisponível), corresponde celular fora de área de cobertura, número cancelado ou bloqueado pela operadora, ou o cidadão tem (APP) que direciona ligações desconhecidas para caixa postal.

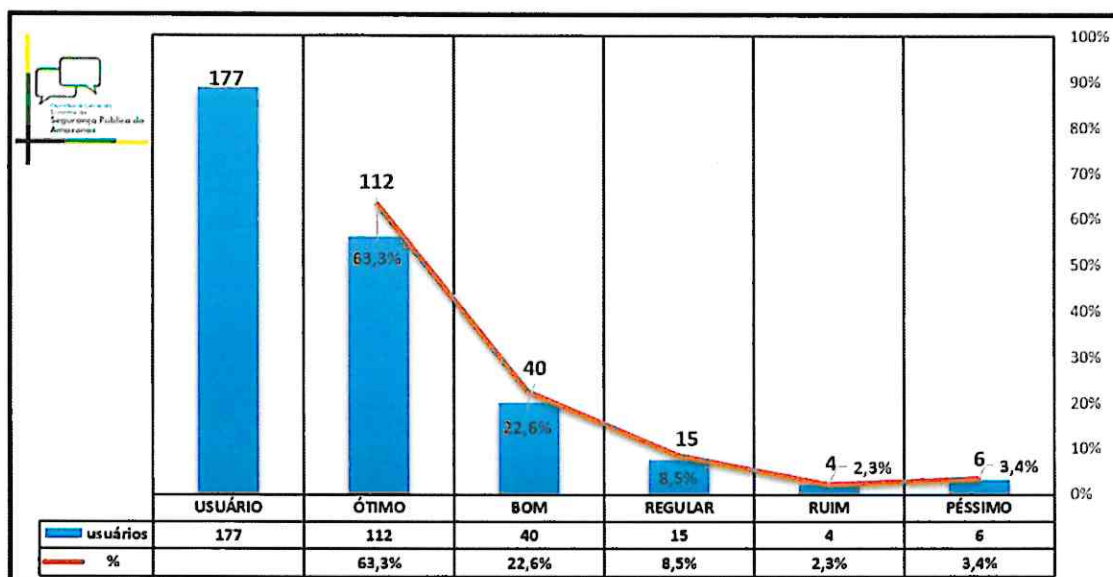


O problema foi resolvido?



Dos 177 cidadãos, 68,9% não tiveram seu problema resolvido, enquanto apenas 31,1% conseguiram resolver sua demanda.

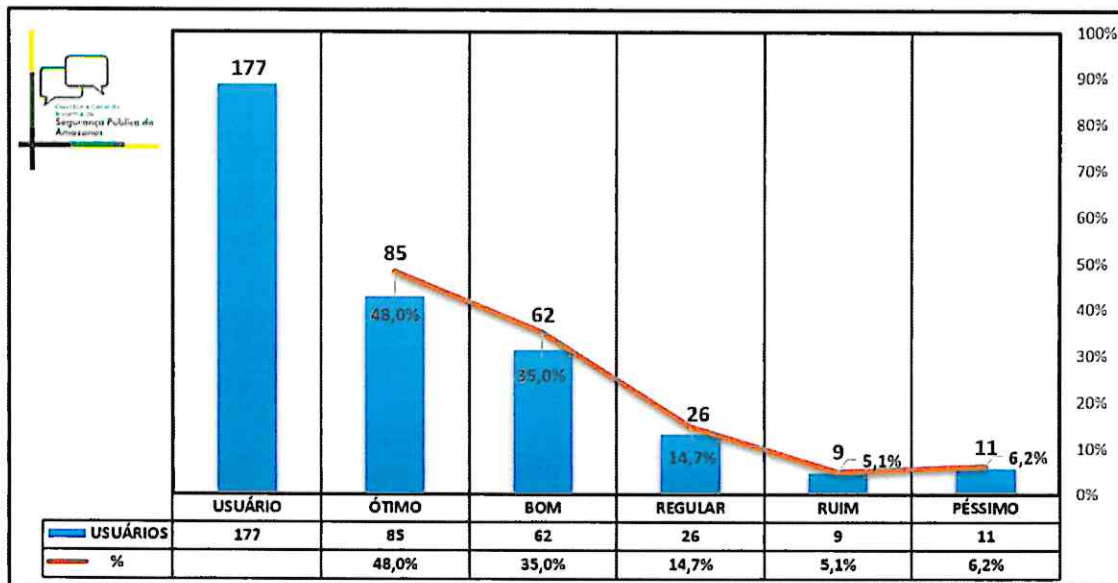
Qual conceito você atribui ao atendimento da unidade?



Somando os conceitos Ótimo e Bom temos (85,9%) dos cidadãos de todas as Zonas que votaram positivamente o atendimento presencial nos DIP's, (8,5%) responderam regular e somando os conceitos Ruim e Péssimo temos (5,6%) que votaram negativamente.



Qual conceito você atribui ao tempo de atendimento?



Somando os conceitos Ótimo e Bom temos (83,1%) dos cidadãos de todas as Zonas votaram positivamente ao tempo do atendimento presencial nos DIP's, (14,7%) responderam regular, somando os conceitos Ruim e Péssimo temos (11,3%) que votaram negativamente.

8. RESULTADOS POR ZONAS

8.1 ZONA NORTE

Resultados das ligações telefônicas:

USUÁRIO	NÃO ATENDERAM	NÃO PARTICIPARAM	PARTICIPARAM	NÚMERO DE TERCEIRO	NÚMERO INDISPONÍVEL
160	68	13	51	0	28
	42,5%	8,1%	31,9%	0,0%	17,5%

Dos 160 cidadãos da Zona Norte, apenas 51 participaram da pesquisa.

O problema foi resolvido:

USUÁRIO	SIM	NÃO
51	10	41
	19,6%	80,4%



Qual conceito você atribui ao atendimento da unidade?

USUÁRIO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
51	26	15	6	2	2
	51,0%	29,4%	11,8%	3,9%	3,9%

Somando os conceitos Ótimo e Bom temos (80,4%) dos cidadãos da Zona Norte que votaram positivamente o atendimento presencial no DIP, (11,8%) responderam regular e (7,8%) votaram negativamente.

Qual conceito você atribui ao tempo de atendimento?

USUÁRIO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
51	21	15	8	6	1
	41,2%	29,4%	15,7%	11,8%	2,0%

Somando os conceitos Ótimo e Bom temos (70,6%) dos cidadãos na Zona Norte que votaram positivamente sobre o tempo de atendimento no DIP, (15,7%) responderam regular e somando os conceitos Ruim e Péssimo temos (13,7%) que votaram negativamente.

8.2 ZONA LESTE

Resultados das ligações telefônicas:

USUÁRIO	NÃO ATENDERAM	NÃO PARTICIPARAM	PARTICIPARAM	NÚMERO DE TERCEIRO	NÚMERO INDISPONÍVEL
128	53	16	35	2	22
	41,4%	12,5%	27,3%	1,6%	17,2%

Dos 128 cidadãos da Zona Leste, apenas 35 participaram da pesquisa.

O problema foi resolvido?

USUÁRIO	SIM	NÃO
35	6	29
	17,1%	82,9%

Qual conceito você atribui ao atendimento da unidade?

USUÁRIO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
35	23	7	1	1	3
	65,7%	20,0%	2,9%	2,9%	8,6%

Somando os conceitos Ótimo e Bom temos (85,7%) dos cidadãos da Zona Leste que votaram positivamente o atendimento presencial no DIP, (2,9%) responderam

regular e somando os conceitos Ruim e Péssimo temos (11,4%) que votaram negativamente.

Qual conceito você atribui ao tempo de atendimento?

USUÁRIO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
35	26	6	3	0	0
	74,3%	17,1%	8,6%	0,0%	0,0%

Somando os conceitos Ótimo e Bom temos (91,4%) dos cidadãos na Zona Leste que votaram positivamente sobre o tempo de atendimento no DIP, (8,6%) responderam regular e não tivemos votos negativos.

8.3 Zona Sul

Resultados das ligações telefônicas:

USUÁRIO	NÃO ATENDERAM	NÃO PARTICIPARAM	PARTICIPARAM	NÚMERO DE TERCEIRO	NÚMERO INDISPONÍVEL
112	52	7	34	1	18
	46,4%	6,3%	30,4%	0,9%	16,1%

Dos 112 cidadãos da Zona Sul, apenas 34 participaram da pesquisa.

O problema foi resolvido?

USUÁRIO	SIM	NÃO
34	4	30
	11,8%	88,2%

Qual conceito você atribui ao atendimento da unidade?

USUÁRIO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
34	25	4	4	1	0
	73,5%	11,8%	11,8%	2,9%	0,0%

Somando os conceitos Ótimo e Bom, (85,3%) dos cidadãos da Zona Sul que votaram positivamente o atendimento presencial no DIP, (11,8%) responderam Regular e somando os conceitos Ruim e Péssimo temos (2,9%) que votaram negativamente.

Qual conceito você atribui ao tempo de atendimento?

USUÁRIO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
34	19	7	3	2	3
	55,9%	20,6%	8,8%	5,9%	8,8%

Somando os conceitos Ótimo e Bom temos (76,5%) dos cidadãos na Zona Sul que votaram positivamente sobre o tempo de atendimento no DIP, (8,8%) responderam Regular e somando os conceitos Ruim e Péssimo (14,7%) votaram negativamente.

8.4 Zona Oeste

Resultados das ligações telefônicas:

USUÁRIO	NÃO ATENDERAM	NÃO PARTICIPARAM	PARTICIPARAM	NÚMERO DE TERCEIRO	NÚMERO INDISPONÍVEL
96	48	1	31	0	16
	50,0%	1,0%	32,3%	0,0%	16,7%

Dos 96 cidadãos da Zona Oeste, apenas 31 participaram da pesquisa.

O problema foi resolvido?

USUÁRIO	SIM	NÃO
31	5	26
	16,1%	83,9%

Qual conceito você atribui ao atendimento da unidade?

USUÁRIO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
31	23	7	0	0	1
	74,2%	22,6%	0,0%	0,0%	3,2%

Somando os conceitos Ótimo e Bom, temos (96,8%) dos cidadãos da Zona Oeste que votaram positivamente o atendimento presencial no DIP, não tivemos votos Regular e somando os conceitos Ruim e Péssimo temos (3,2%) votaram negativamente.

Qual conceito você atribui ao tempo de atendimento?

USUÁRIO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
31	19	9	0	0	3
	61,3%	29,0%	0,0%	0,0%	9,7%

Somando os conceitos Ótimo e Bom (90,3%) dos cidadãos na Zona Oeste que votaram positivamente sobre o tempo de atendimento no DIP, não tivemos votos Regular e somando os conceitos Ruim e Péssimo temos (9,7%) votaram negativamente.

8.5 Zona Centro Oeste/Sul

Resultados das ligações telefônicas:

USUÁRIO	NÃO ATENDERAM	NÃO PARTICIPARAM	PARTICIPARAM	NÚMERO DE TERCEIRO	NÚMERO INDISPONÍVEL
80	33	5	26	3	13
	41,3%	6,3%	32,5%	3,8%	16,3%

Dos 80 cidadãos da Zona Centro Oeste/Sul, **apenas 26 participaram da pesquisa.**

O problema foi resolvido?

USUÁRIO	SIM	NÃO
26	4	22
	15,4%	84,6%

Qual conceito você atribui ao atendimento da unidade?

USUÁRIO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
26	15	7	4	0	0
	57,7%	26,9%	15,4%	0,0%	0,0%

Somando os conceitos Ótimo e Bom temos (84,6%) dos cidadãos da Zona Centro Oeste e Sul que votaram positivamente ao atendimento presencial no DIP, (15,4%) responderam Regular e não tivemos votos negativos.

Qual conceito você atribui ao tempo de atendimento?

USUÁRIO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
26	17	6	2	1	0
	65,4%	23,1%	7,7%	3,8%	0,0%

Somando os conceitos Ótimo e Bom temos (88,5%) dos cidadãos na Zona Centro Oeste e Sul que votaram positivamente sobre o tempo de atendimento no DIP, (7,7%) responderam Regular e somando os conceitos Ruim e Péssimo temos (3,8%) votaram negativamente.

CONCLUSÃO

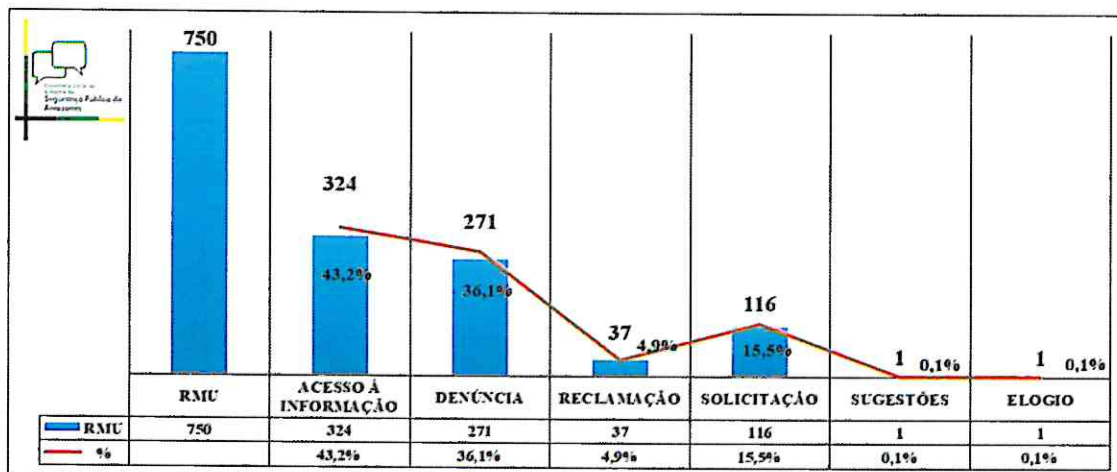
De forma geral, dos 177 cidadãos participantes da pesquisa, 68,9% informaram que suas demandas não foram resolvidas. Em contrapartida, os indicadores de atendimento presencial apresentaram avaliação positiva, com 85,9% de aprovação quanto à qualidade do atendimento nas dependências das delegacias e 81,9% de satisfação em relação ao tempo de atendimento.

As zonas com maiores índices de demandas não solucionadas foram a **Zona Sul** (88,2%), a **Zona Centro-Sul/Oeste** (84,6%) e a **Zona Oeste** (83,9%), sendo que os boletins de ocorrência analisados referem-se, majoritariamente, a casos de roubo.

No âmbito dos Distritos Integrados de Polícia (DIP), observa-se um cenário contrastante na **Zona Leste**, que, embora tenha registrado elevado percentual de demandas não resolvidas (82,9%), apresentou os melhores índices de avaliação do atendimento, com 91,4% de aprovação quanto à qualidade e 85,7% de avaliações positivas em relação ao tempo de atendimento.

Por fim, destaca-se como sugestão recorrente dos cidadãos a implementação de um sistema de acompanhamento online dos boletins de ocorrência, uma vez que, atualmente, o acesso a informações depende do comparecimento presencial aos DIPs, o que impacta a percepção de resolutividade e transparência do serviço.

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



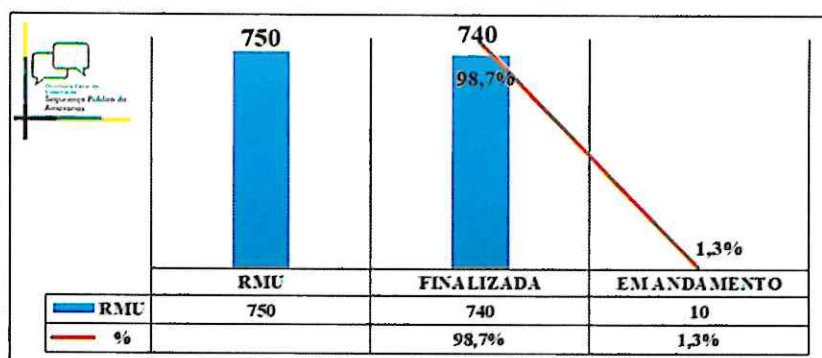
Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

No ano de 2025 foram gerados 750 Registros de Manifestação do Usuário, tendo como maior demanda o pedido: **ACesso à INFORMAÇÃO**, em sua maioria pelo canal FALA-BR. 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, e em

seguida **DENÚNCIA**, com diversas situações, mas a maioria é sobre procedimentos inadequadas de policias militares ou civis.

10. REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO DO USUARIO (RMU): RESOLUBILIDADE

A ouvidoria SSP recebeu um total de 46.572 manifestações, das quais geraram 750 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 98,7% de conclusão nesse ano, conforme ilustrado no gráfico e tabela abaixo.



Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

As demandas “EM ANDAMENTO” 10 (1,3%) está dentro do prazo, aguardando resposta do setor responsável pela informação para repassa-la ao usuário.

11. PROJEÇÃO DE PRODUTIVIDADE

Comparação

ANO DE 2024		ANO DE 2025	
ANUAL	JAN À DEZ	ANUAL	JAN À DEZ
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	571	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	750
RESPOSTA AO USUÁRIO	570	RESPOSTA AO USUÁRIO	740
EM ANDAMENTO	1	EM ANDAMENTO	10

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

No ano de 2025, foi registrado um aumento de 31,35% na quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral, em comparação com o mesmo período do ano anterior (2024).

Em síntese, em razão do aumento no número de RMUs, há atualmente 10 RMUs em andamento, todas dentro do prazo para resposta, considerando que foram registradas no mês de dezembro, sendo a mais antiga solicitada em 15 de dezembro.

12. TEMPO DE RESPOSTA

A legislação define prazos específicos para respostas às 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, com um tempo médio de resposta de 7 (sete) dias, demonstrando seu compromisso com a prontidão e a qualidade no atendimento aos cidadãos.

13 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA-GERAL

13.1 Operação Festival de Parintins



13.2 EXPOSEG AMAZÔNIA – Semana de Segurança Pública



13.3 Macha para Jesus



13.4 Palestra sobre proteção de dados



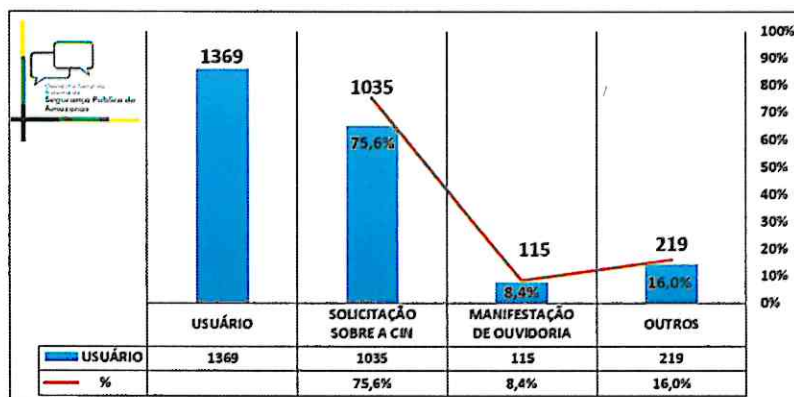
13.5 1º Encontro de Rede Amazonense de Proteção de Dados



14. PESQUISA DE AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA-GERAL

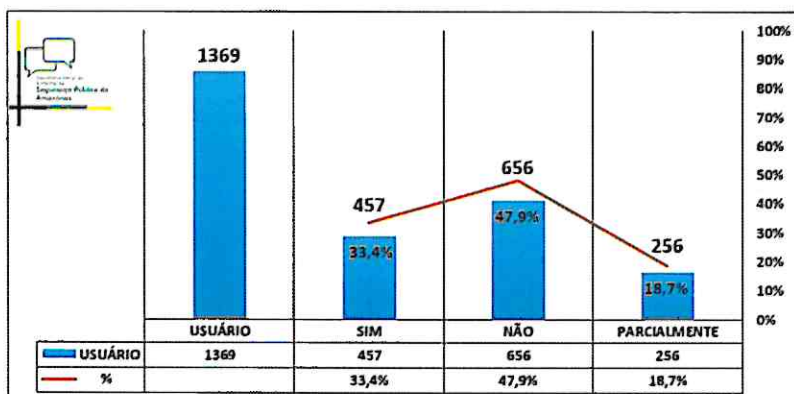
O Programa de Avaliação Institucional consiste na aplicação de uma pesquisa de satisfação realizada após o encerramento do atendimento prestado por esta Ouvidoria ao cidadão. A pesquisa é disponibilizada por meio de link na página oficial do site da SSP/AM. No período de 1º de janeiro a 30 de setembro de 2025, 1.369 (mil trezentos e sessenta e nove) cidadãos responderam ao instrumento de avaliação.

14.1 Qual foi o tipo de serviço você solicitou?;



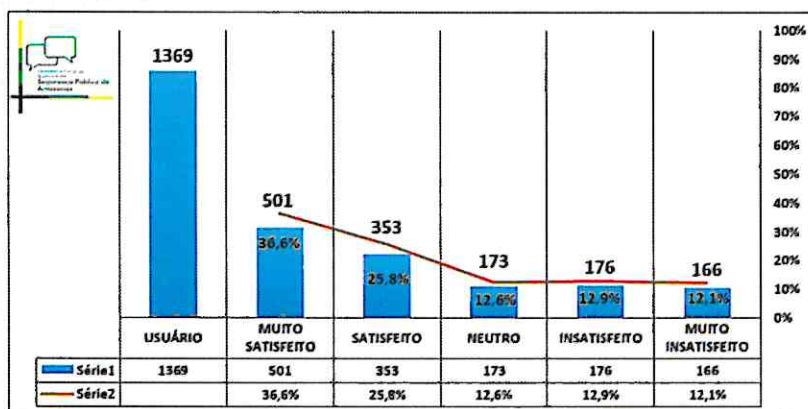
Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-geral

14.2 Seu problema foi resolvido?



Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

14.3 Como você avalia o atendimento prestado pela Ouvidoria-Geral SSP/AM através do WhatsApp?



Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

Na análise dos dados, foram registrados 1.369 contatos de cidadãos, dos quais 75,6% estiveram relacionados a dúvidas sobre a nova Carteira de Identidade Nacional (CIN), documentação necessária e procedimentos de agendamento; 8,4% corresponderam a solicitações de manifestações junto à Ouvidoria; e 16% referiram-se a outros serviços do Sistema de Segurança Pública.

Verificou-se um volume significativo de reclamações acerca do modelo atual de agendamento, fator que tem gerado insatisfação entre os cidadãos e impactado negativamente a percepção institucional da Secretaria de Segurança Pública.

No que se refere ao atendimento prestado pela Ouvidoria-Geral por meio do WhatsApp, a avaliação indicou que 62,4% dos cidadãos declararam-se muito satisfeitos ou satisfeitos, 12,6% manifestaram avaliação neutra e 25% avaliaram o serviço de forma negativa, evidenciando a necessidade de ações de aprimoramento para elevação do nível de satisfação dos usuários.

15. CONCLUSÃO

A análise dos dados referentes ao ano de 2025 evidencia um cenário de avanços consistentes e tendências positivas no desempenho da Ouvidoria-Geral. O aumento no volume de demandas, em comparação ao mesmo período de 2024, indica que a população tem ampliado o conhecimento acerca do papel e da relevância da Ouvidoria, refletindo maior confiança e estímulo ao uso desse canal para o registro de dúvidas, reclamações e sugestões.

Observa-se, ainda, um aprimoramento significativo na efetividade do retorno ao cidadão, evidenciado pelo crescimento expressivo na proporção de respostas fornecidas em relação ao total de manifestações recebidas. Tal resultado demonstra o comprometimento da Ouvidoria-Geral com a prestação de um atendimento mais ágil, eficiente e alinhado às expectativas da sociedade.

No que tange aos canais de atendimento, o WhatsApp destacou-se como o meio mais utilizado para esclarecimento de dúvidas e obtenção de informações sobre os serviços do Sistema de Segurança Pública (SSP), evidenciando a preferência dos cidadãos por ferramentas de comunicação rápidas e acessíveis. Contudo, o canal presencial concentrou o maior número de Registros de Manifestação do Usuário (RMU), seguido pela plataforma Fala.BR, uma das principais ferramentas oficiais de recebimento de manifestações.

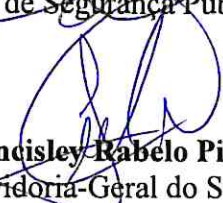
Quanto à resolutividade, a Ouvidoria-Geral apresentou elevado índice de conclusão das demandas, com 95,5% solucionadas dentro do prazo estabelecido. As manifestações ainda em andamento encontram-se dentro do prazo legal, o que reforça o compromisso institucional com a adequada e tempestiva solução das demandas dos cidadãos.

Em síntese, os indicadores analisados demonstram que a Ouvidoria-Geral se mantém ativa, acessível e comprometida com a excelência no atendimento ao cidadão. O foco na resolutividade e na qualidade do serviço prestado consolida a efetividade das ações desenvolvidas ao longo do período analisado e sinaliza oportunidades para o fortalecimento contínuo do vínculo entre a instituição e a sociedade.

Manaus, 08 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