

Carta de SERVIÇOS



Ouvidoria Geral do
Sistema de
Segurança Pública



Governador do Estado
Roberto Maia Cidade Filho

Vice-Governador do Estado
Serafim Fernandes Corrêa

Secretário de Segurança Pública
Cel. QOPM Anézio Brito de Paiva

Corregedor-Geral do Sistema de Segurança Pública
Cel PM Franciney Machado Bó

Ouvidor-Geral do Sistema de Segurança Pública - Interino
Cristiano Holanda Mendes



Sumário

Introdução	04	Etapas para o processamento dos serviços	11
Apresentação	05	Pesquisa de Satisfação	12
Atuação da Ouvidoria	06	Compromissos da Ouvidoria	13
Missão, Visão, Valores	07	CONSEG	14
Sistema de Segurança Pública	08	Canais de Atendimento aos Usuários	15
Manifestações	09		
Direitos Básicos do Usuário	10		



Introdução

Afinal, o que é a **Ouvidoria-Geral**
do Sistema de Segurança Pública
do Estado do Amazonas?



Apresentação

A Ouvidoria-Geral/SSP é um órgão de fiscalização e controle vinculado ao Sistema de Segurança Pública do Estado do Amazonas, tem a missão de interpretar as demandas de forma sistêmica, para delas inferir eventuais oportunidades de melhoria dos serviços e, em nome desses, sugerir mudanças, reconhecendo o cidadão como sujeito pleno de direito, servindo de canal de comunicação direta entre o cidadão e a Secretaria de Segurança deste Estado, com vistas a orientar e transmitir informações, promovendo ações que visem à melhoria contínua do atendimento às demandas, colaborando na tomada de decisão destinada a simplificar e a modernizar os processos de entrega da Secretaria de Segurança Pública do Estado do Amazonas, bem como elevar os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas pelo Poder Público.

Serviço Público:

Atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens e serviços à população, exercida por órgão ou entidade da Administração Pública.

Usuário:

Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.
[Incisos I e II do Art. 2º da Lei nº 13.460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.]

Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria configura-se na principal ferramenta para a valorização da cidadania e melhoria dos serviços do Sistema de Segurança Pública, prestando o atendimento aos usuários de duas formas: direta e indireta. A primeira pelo fornecimento de informações, respondendo às consultas simples efetuadas através dos canais disponibilizados. E a segunda consiste no tratamento pormenorizado das questões apresentadas, o que envolve trabalho de pesquisa e informações obtidas com os demais órgãos ou unidades integradas da SSP/AM.

A sua principal função é a de receber solicitações, denúncias, reclamações, elogios ou sugestões da sociedade sobre a prestação dos serviços na área de Segurança Pública, mais especificamente as manifestações que dizem respeito ao Sistema de Segurança Pública, Polícia Civil (PC), Militar (PM) e ao Corpo de Bombeiros (CBM).



Nossos Princípios Institucionais

• Missão

Contribuir com o desenvolvimento da democracia participativa e promover o aprimoramento contínuo dos serviços públicos oferecidos pelo Sistema de Segurança Pública. Incentivar o controle social, a transparência da gestão, a prevenção, o combate à corrupção e a efetividade das políticas públicas.

• Visão

Contribuir para o alcance da excelência da gestão na Administração Pública por meio da interlocução com os usuários dos serviços públicos do Sistema de Segurança Pública.

• Valores

Observância aos princípios constitucionais e legais: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência, cortesia e economicidade.



Sistema de Segurança Pública

A Ouvidoria é um canal democrático, acessível e transparente de diálogo entre a sociedade e a Administração Pública, responsável por receber, analisar e encaminhar manifestações dos cidadãos, como denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações.

Atua propondo melhorias ao Secretário de Segurança Pública, contribuindo para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelas Polícias Civil e Militar, Corpo de Bombeiros Militar e demais instituições do sistema.

Além disso, promove a transparência, o controle social e a humanização do atendimento, fortalecendo a cidadania e garantindo a melhoria contínua da segurança pública no Estado do Amazonas.



Manifestações



Elogio

Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.



Sugestão

Registro de ideia ou proposta de melhoria do atendimento dos serviços públicos prestados.



Solicitação

São solicitações que regulamentam o direito previsto na Constituição, de qualquer pessoa solicitar e receber dos órgãos e entidades públicas, informações por eles produzidas ou custodiadas.



Reclamação

Demonstração de insatisfação relativa à prestação do serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.



Denúncia

Comunicação de prática de ato ilícito ou a prática de irregularidade por agentes públicos, cuja solução dependa dos órgãos de apuração competentes.

Entendi, são as manifestações dos usuários!





Direitos Básicos dos Usuários de Serviços Públicos



Acesso à informação [Art. 5º Inciso XXXIII da CRFB/88 §1º e §2º do art. 11 da Lei nº 12.527/2011].
Proteção de suas informações pessoais e prazo para o atendimento, conforme Lei nº 13.460/2017.



Obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet.



Participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços.



Obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação.

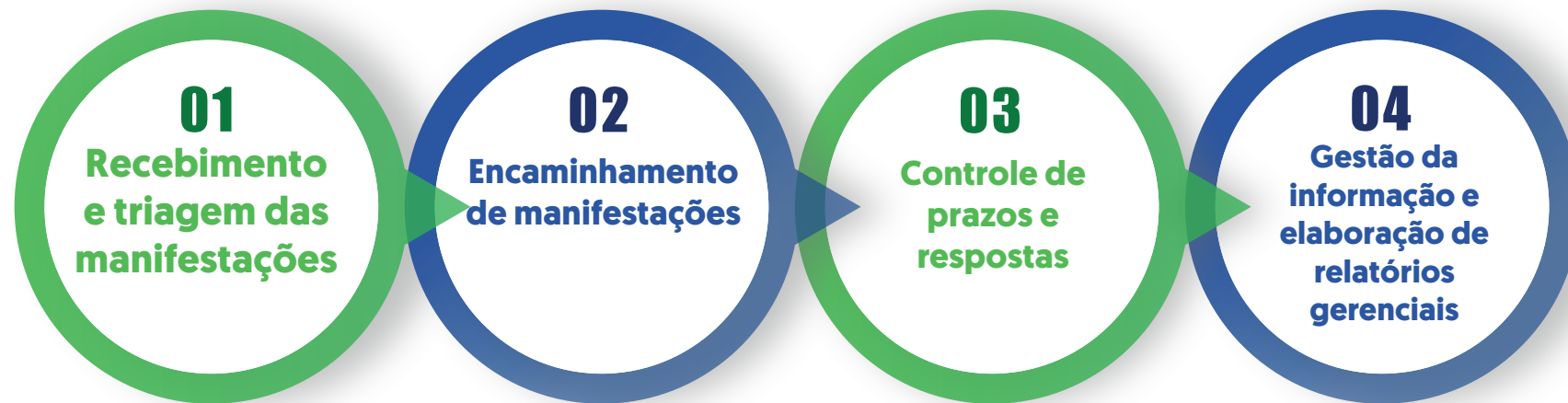


- Atendimento respeitoso e adequado
- Identificação dos agentes públicos
- Qualidade, eficiência e segurança dos serviços
- Simplificação de procedimentos
- Registro de manifestações
(reclamações, denúncias, sugestões e elogios)
- **Acessibilidade e prioridade de atendimento**
(quando aplicável)





Etapas para o processamento dos Serviços



A Ouvidoria, garante o direito de resposta às demandas no menor prazo possível, acompanhando-as até o encerramento, de forma imparcial e transparente. A independência e a autonomia são uns dos pilares da Ouvidoria, que abona maior mobilidade e rapidez na busca de soluções.





Pesquisa de Satisfação Público externo e Interno

Público Interno

Consiste em verificar com os servidores do Sistema de Segurança, qual o grau de satisfação com os meios fornecidos para o desempenho de suas funções e verificação de melhorias.

Público Externo

Consiste em verificar com a população em geral, a sensação de segurança, bem como avaliar os serviços prestados.





Compromisso da Ouvidoria-Geral/SSP

Compromisso com a gestão pública e ao atendimento de qualidade aos usuários dos serviços da SSP/AM.

- Atender o usuário dos serviços públicos com respeito, urbanidade e cortesia;
- Prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos;
- Incentivar os usuários dos serviços públicos a exercer a democracia participativa e o controle social;
- Manter seus servidores atualizados e capacitados para atender as solicitações dos usuários;
- Receber, examinar e encaminhar as denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações e pedidos de informações, conforme os ditames da Lei 13.460/2017 e da Lei 12.527/2011.
- Manter atualizados os sítios eletrônicos nos quais constem os canais de recebimento de manifestações;
- Efetuar coleta de satisfação dos usuários em eventos, quando o Sistema de Segurança se fizer presente.





Conselho Interativo Comunitário de Segurança

CONSEG

O CONSEG criado pela Lei nº 79/2007, constituído de órgão colegiado meramente consultivo, não dotado de personalidade jurídica, facilita a conexão diante de um sistema de proteção ao cidadão, através de membros eleitos sem fins lucrativos, para exercer a voz da comunidade da sua área setorial, colaborando com os órgãos responsáveis pela Segurança Pública, sendo a Ouvidoria-Geral/SSP com base na portaria nº 0261/2015-GS/SSP, responsável de acompanhar, orientar e supervisionar as ações do Conselho Interativo de Segurança – CONSEG, além de outras providências.





Como Acionar a **OUVIDORIA?**



ouvidoriadeseguranca@ssp.am.gov.br



[92] 99434-9304



Presencialmente:

Rua Olegário Mariano, nº 99, Santo Agostinho

Manaus/AM

Cep: 69036-735

8h às 17h, segunda a sexta-feira



INTERNET

Acesse a página:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/manifestacao>



ouvidoriadeseguranca@ssp.am.gov.br

