

Ouvidoria-Geral SSP/AM

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE GESTÃO

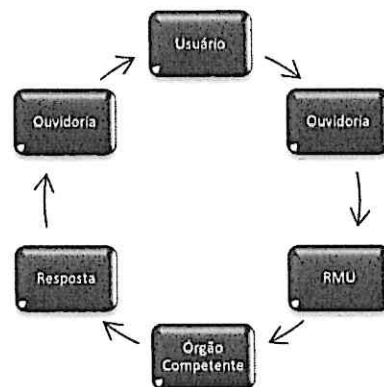
JANEIRO – FEVEREIRO – MARÇO (2026)

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 setor 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 onde o cidadão pode entrar em contato diretamente com a Ouvidoria-Geral SSP/AM para fazer suas demandas.
- ✓ **WhatsApp:** (92) 99434-9304, 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	268	3,31%
FALE CONOSCO	327	4,04%
PORTAL INTEGRA	336	4,15%
G-MAIL	215	2,66%
WHATSAPP	6811	84,12%
PRESENCIAL	140	1,73%
TOTAL	8.097	100,00%

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

A ouvidoria SSP recebeu um total de 8.097 manifestações, das quais geraram 208 RMU's (Registros de Manifestação do Usuário). Destacamos que dos 8.097 contatos, 6.811 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	%
JANEIRO	71	34,1%
FEVEREIRO	52	25,0%
MARÇO	85	40,9%
TOTAL	208	100%

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

4.1 RMU's DIVIDIDO POR CANAL DE MANIFESTAÇÃO.

SISTEMA	QUANTIDADE	
	RMU'S	%
FALA BR	100	48,1%
G-MAIL	16	7,7%
PORTAL INTEGRA	46	22,1%
PRESENCIAL	46	22,1%
TOTAL	208	100,0%

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral





Entre os canais de atendimento mencionados destacamos, a plataforma FALA-BR é a que gerou o maior número de RMU, representando 48,1% com 100 RMU's. Em seguida, temos PRESENCIAL destacamos as denúncias de policiais e PORTAL INTEGRAL destacamos os pedidos de informação, ambas representam 22,1% total de cada com 46 RMU's.

No geral, os dados sugerem que a Ouvidoria-Geral está ativa e acessível aos cidadãos, com um foco considerável nas manifestações realizados no 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 1º trimestre de 2026, as manifestações através do canal de WhatsApp.

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE				
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL DE DEMANDAS	%
1 Informação sobre o agendamento da CIN	1038	615	453	2106	30,92%
2 Solicitação de imagem de câmera	23	25	19	67	0,98%
3 Mensagens spam	480	408	410	1298	19,06%
4 Informações do NIRC	25	27	27	79	1,16%
5 Informação sobre a CIN	440	270	297	1007	14,78%
6 Questões de urgência	46	44	23	113	1,66%
7 Prazo de entrega da CIN	73	49	67	189	2,77%
8 Horário de abertura de vagas	24	13	5	42	0,62%
9 Reclamação a respeito do site	381	165	90	636	9,34%
10 Orientação de CIN para menores de 5 anos	7	2	0	9	0,13%
11 Agendamento de prioridade	59	49	25	133	1,95%
12 Denúncia	132	125	120	377	5,54%
13 Agendamento para interior	107	64	48	219	3,22%
14 Outras informações	211	176	149	536	7,87%
SUB TOTAL POR MÊS	3046	2032	1733	-	
TOTAL GERAL	6811				100,00%

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

Os conjuntos de dados apresentados oferecem uma visão detalhada das manifestações de ouvidoria submetida à SSP durante o primeiro trimestre de 2026. 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:

1. Solicitação sobre o Agendamento da nova CIN:

- Representa 30,92% do total do primeiro trimestre, sendo a categoria mais solicitada, o cidadão tem dúvida como realizar o agendamento eletrônico.

2. Solicitação de Imagem de Câmera:

- Corresponde a apenas 0,98% do total do primeiro 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 19,06% do total do primeiro trimestre, a mensagem spam significa que o cidadão não completou a sua demanda ou solicitação.

4. Informação sobre o NIRC:

- Representa 1,16% do total do primeiro trimestre, o NIRC Núcleo de Investigação e Recuperação de Celulares, onde o cidadão solicita informação do endereço, horário de funcionamento, confirmação de intimação e sobre como verificar o edital para conferir o seu nome, e recuperar o seu aparelho celular.

5. Informação sobre a CIN:

- Corresponde a 14,78% do total do primeiro trimestre, cidadão tem dúvida sobre as documentações e procedimento na emissão da CIN, informação sobre agendamento.

6. Questões de Urgência:

- Responde por 1,66% 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 2,77% do total do primeiro trimestre, a variação pode indicar preocupações sazonais ou mudanças operacionais específicas e reclamação na demora da entrega da CIN.



8. Horário de Abertura de Vagas:

- Representa 0,62% do total do primeiro 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 9,34% do total do primeiro 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 primeiro trimestre. Embora seja uma porcentagem menor, a sensibilidade dessas solicitações exige atenção especial.

11. Agendamento de Prioridade:

- Representa 1,95% do total do primeiro trimestre, havendo uma diminuição gradativo, casos de pessoas acamadas.

12. Denúncia:

- Contribui com 5,54% do total do primeiro trimestre, este ano teve um crescimento nas denúncias com a grande maioria relacionado a procedimento e atitude policial.

13. Orientação para manifestação via E-mail:

- Corresponde a 3,22% do total do primeiro trimestre, esta parcela diminuiu devido serem encaminhado as suas demandas para o portal FALA.BR.

14. Outras Informações:

- Representa 7,87% do total do primeiro trimestre, neste índice representa solicitações diversas do cidadão, tal como endereço de instituições e serviços.

Conclusão:

A análise percentual evidencia a necessidade de uma abordagem personalizada para atender às diversas demandas da sociedade. O aumento expressivo nas solicitações de “informação sobre o agendamento da nova CIN” e de “informações sobre a CIN relacionadas à documentação necessária” ressalta a importância de uma comunicação online eficaz, bem como da manutenção e constante atualização das plataformas digitais, ressalta que as reclamações sobre desbloqueio de agendamento foram zeradas.





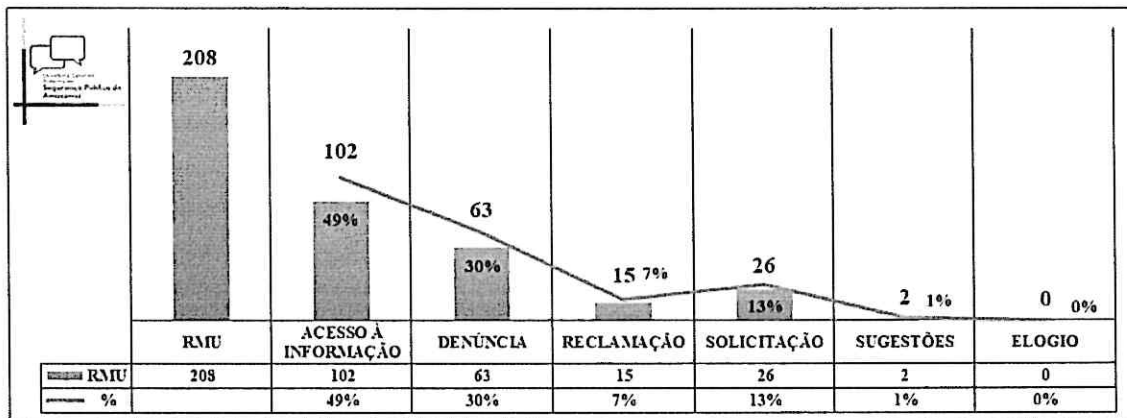
6. PESQUISA DE AVALIAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES DA POLICIA MILITAR E CIVIL FEITO PELA OUVIDORIA-GERAL

INSTITUIÇÃO	QUANTIDADE DE CONTATOS
POLICIA MILITAR	3.130
POLICIA CIVIL	1.783
TOTAL	4.913

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

A Ouvidoria-Geral, por meio de ligações telefônicas, realizou pesquisa de avaliação dos serviços prestados ao cidadão. No âmbito da Polícia Militar, a avaliação refere-se ao serviço de solicitação de viatura e o atendimento no local da ocorrência; já na Polícia Civil, diz respeito ao atendimento presencial nas dependências dos Distritos Integrados de Polícia (DIPs), cada relatório com os resultados da pesquisa é encaminhado às instituições competentes.

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



Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

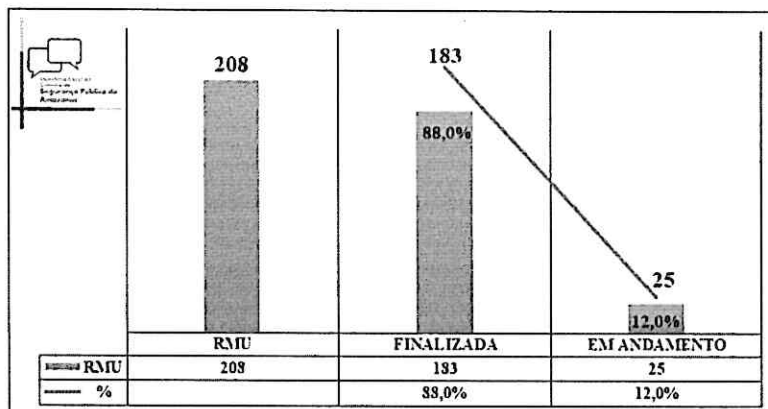
No 1º trimestre de 2026 foram gerados 208 Registros de Manifestação do Usuário, tendo como maior demanda o pedido: **Acesso à Informação**, em sua maioria pelo canal FALA-BR, e em seguida e **Denúncia**, sendo a maioria é sobre procedimentos inadequados de policias militares ou policias civil.

Estes pedidos de informação 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.



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

A ouvidoria SSP recebeu um total de 8.097 manifestações, das quais geraram 208 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 88% de conclusão nesse primeiro trimestre, conforme ilustrado no gráfico e tabela abaixo.



Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

As demandas “EM ANDAMENTO” 25 (12%) estão dentro do prazo, aguardando resposta do setor responsável pela informação para repassa-la ao usuário.

8.1 PROJEÇÃO DE PRODUTIVIDADE

Comparação

ANO DE 2025		ANO DE 2026	
1º TRIMESTRE	JAN/FEV/MAR	1º TRIMESTRE	JAN/FEV/MAR
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	168	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	208
RESPOSTA AO USUÁRIO	145	RESPOSTA AO USUÁRIO	183
EM ANDAMENTO	23	EM ANDAMENTO	25

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

No 1º trimestre de 2026, foi registrado um aumento significativo de 23,81% na quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral em comparação com o mesmo período do ano anterior (2025).





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 primeiro trimestre de 2026, observa-se um cenário de avanços significativos e tendências positivas no desempenho da Ouvidoria-Geral. O aumento no volume de demandas foi de 23,81%, em comparação com o mesmo período de 2025, 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.

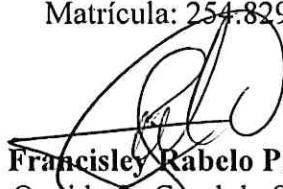
No que se refere à resolutividade, a Ouvidoria-Geral alcançou um elevado índice de conclusão, com 88% das demandas solucionadas dentro do prazo regulamentar. As manifestações ainda em aberto permanecem dentro dos prazos estabelecidos, reforçando o compromisso contínuo da instituição com a resposta eficaz às necessidades do cidadão.

Em síntese, os dados demonstram uma Ouvidoria-Geral ativa, acessível e comprometida e integrada com os setores e órgãos internos 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, 08 de abril de 2026.



Cristiano Holanda Mendes
Matrícula: 254.829-1A



Francisley Rabelo Pinheiro
Analista de Dados da Ouvidoria-Geral do Sistema de Segurança Pública

