

Ouvidoria-Geral SSP/AM

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE GESTÃO

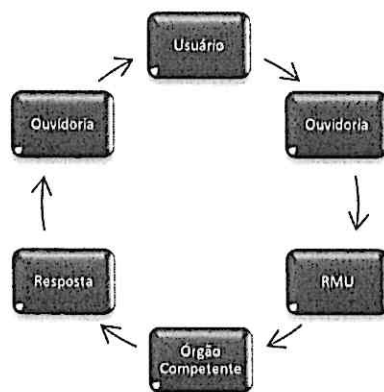
ABRIL – MAIO – JUNHO (2026)

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 a 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:

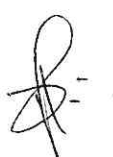
✓ **Fala BR:** A plataforma é um canal de comunicação que permite que os cidadãos apresentem pedido de acesso a informação, denúncia, reclamação, elogio, sugestão, solicitação sobre os serviços públicos.

✓ **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.


<https://www.ssp.am.gov.br/>
instagram: @seguranca_am
[youtube.com/SegurancaAM](https://www.youtube.com/SegurancaAM)
[facebook.com/segurancaAM](https://www.facebook.com/segurancaAM)

Rua Olegário Mariano, 02, Compensa
CEP: 69036735
Manaus-AM
Fone: (92) 3652-2041

Secretaria de
Segurança Pública



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/F384.FE99.EEBC.AF41/AC83763F>
Código verificador: **F384.FE99.EEBC.AF41** CRC: **AC83763F**



3. QUANTIDADE DE CONTATOS FEITOS COM A OUVIDORIA-GERAL

CANAL DE COMUNICAÇÃO	QUANTIDADE DE CONTATOS	PERCENTUAL DO TOTAL DE ATENDIMENTO
FALA BR	183	2,90%
FALE CONOSCO	281	4,45%
PORTAL INTEGRA	177	2,80%
G-MAIL	241	3,81%
WHATSAPP	5335	84,44%
PRESENCIAL	101	1,60%
TOTAL	6.318	100,00%

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

A ouvidoria SSP recebeu um total de 6.318 manifestações, das quais geraram 176 RMU's (Registros de Manifestação do Usuário). Destacamos que dos 6.318 contatos, 5.335 foram contatos realizados pelo cidadão através do nosso canal de WhatsApp da Ouvidoria-Geral.

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

MÊS	QUANTIDADE	
	RMU'S	%
ABRIL	69	39,2%
MAIO	66	37,5%
JUNHO	41	23,3%
TOTAL	176	100%

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

4.1 RMU's DIVIDIDO POR CANAL DE MANIFESTAÇÃO.

SISTEMA	QUANTIDADE	
CANAIS	RMU'S	%
FALA BR	88	50,0%
G-MAIL	32	18,2%
PORTAL INTEGRA	27	15,3%
PRESENCIAL	29	16,5%
TOTAL	176	100,0%

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral





Entre os canais de atendimento mencionados, a plataforma FALA-BR (ON-LINE E PRESENCIAL), gerou o maior número de RMU, representando **66,5%** com um total de **117 RMU's**. Em segundo, temos o atendimento através do G-MAIL com **18,2%**, correspondendo a **32** registros, por fim temos o canal PORTAL INTEGRA, com **15,3%** correspondendo a **27** registros.

Nesse contexto, os dados demonstram que a Ouvidoria-Geral está desempenhando o seu papel democrático junto aos cidadãos, com um foco considerável nas manifestações realizados na plataforma Fala.BR, além do atendimento Presencial e online (via WhatsApp). A Ouvidoria-Geral se empenha em garantir respostas eficazes e rápidas, independentemente da fonte de contato, pois é essencial para atender às necessidades e expectativas da sociedade.

5. AS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA ATRAVÉS DO WHATSAPP

- No 2º trimestre de 2026, as manifestações através do canal de WhatsApp.

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE				
	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL DE DEMANDAS	%
1 Informação sobre o agendamento da CIN	480	324	318	1122	21,15%
2 Solicitação de imagem de câmera	20	34	8	62	1,17%
3 Mensagens spam	408	454	380	1242	23,41%
4 Informações do NIRC	22	34	20	76	1,43%
5 Informação sobre a CIN	270	327	241	838	15,79%
6 Questões de urgência	24	59	55	138	2,60%
7 Prazo de entrega da CIN	91	96	65	252	4,75%
8 Horário de abertura de vagas	3	5	0	8	0,15%
9 Reclamação a respeito do site	196	156	63	415	7,82%
10 Orientação de CIN para menores de 5 anos	0	0	3	3	0,06%
11 Agendamento de prioridade	34	34	16	84	1,58%
12 Denúncia	104	131	128	363	6,84%
13 Agendamento para interior	66	49	40	155	2,92%
14 Outras informações	151	228	169	548	10,33%
SUB TOTAL POR MÊS	1869	1931	1506		
TOTAL GERAL	5306				100,00%

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

O quadro acima demonstra os dados segmentados, de acordo com os atendimentos prestados ao cidadão via canal de WhatsApp, os números demonstram o volume de demandas por necessidade direta do cidadão; prevalecendo como principal demanda os diversos atendimentos relacionados a nova CIN (Carteira de Identidade Nacional). Ao quantificar e analisar estes dados, podemos avaliar as principais necessidades da sociedade em relação aos serviços prestados pela Secretaria de Segurança Pública,

<https://www.ssp.am.gov.br/>
instagram: @seguranca_am
youtube.com/SegurancaAM
facebook.com/segurancaAM

Rua Olegário Mariano, 02, Compensa
CEP: 69036735
Manaus-AM
Fone: (92) 3652-2041

Secretaria de
Segurança Pública



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/F384.FE99.EEBC.AF41/AC83763F>
Código verificador: **F384.FE99.EEBC.AF41** CRC: **AC83763F**

permitindo melhorias contínuas nos processos de comunicação e transparência institucional.

Análise:

1. Solicitação sobre o Agendamento da nova CIN:

- Representa 21,15% do total do segundo trimestre, o que demonstra que o cidadão continua com dificuldades em realizar o agendamento eletrônico, tendo em vista o número de vagas disponíveis diariamente, contudo, observou-se que houve uma redução na demanda desse segmento quando comparado ao primeiro trimestre de 2026 (30,92%).

2. Solicitação de Imagem de Câmera:

- Corresponde a apenas 1,17% do total do segundo trimestre, apesar de não ser uma solicitação tão expressiva, vale ressaltar que houve um aumento dessa demanda quando comparado ao primeiro trimestre de 2026 (0,98%), Vale ressaltar que as solicitações de imagem obedecem e restringe-se aos sinistros de acidentes de trânsito sem vítimas, ou seja, somente prejuízos de natureza material.

3. Mensagens Spam:

- Responde por 23,41% do total do primeiro trimestre, a mensagem spam significa que o cidadão não completou a sua demanda ou solicitação, neste caso houve um aumento quando comparado ao primeiro trimestre 2026 (19,06%).

4. Informação sobre o NIRC:

- Representa 1,43% do total do segundo trimestre, o NIRC (Núcleo de Investigação e Recuperação de Celulares), teve uma procura um pouco maior pelo cidadão comparado ao primeiro trimestre (1,16%), nesse caso, o cidadão solicita informações sobre endereço, horário de funcionamento, confirmação de intimação, como verificar o edital para conferir o seu nome e receber o seu aparelho celular, entre outros.

5. Informação sobre a CIN:

- Corresponde a 15,79% do total do segundo trimestre, cidadão tem dúvida sobre as documentações e procedimento para emissão da CIN, informação sobre agendamento, entre outros e também teve uma procura maior pelo cidadão quando comparado ao trimestre anterior (14,78%).





6. Questões de prioridades na emissão da CIN:

- Responde por 2,60% do total do segundo trimestre, embora relativamente baixo, é crucial atender prontamente a essas questões, dada a natureza de urgência, nesse caso houve um aumento desta demanda quando comparada ao primeiro trimestre 2026 (1,66%). Vale ressaltar que questões relacionadas a prioridade na emissão da CIN, estão restritas a situações ligadas a saúde, ou seja, viagens para cirurgias ou tratamento médico fora do Estado.

7. Prazo de Entrega da CIN:

- Contribui com 4,75% do total do segundo trimestre, nesse caso, houve um aumento desta demanda quando comparado ao primeiro trimestre 2026 (2,77%) a variação pode indicar um aumento das reclamações quanto a demora da entrega da CIN, devido ao grande volume de solicitações.

8. Horário de Abertura de Vagas:

- Representa 0,15% do total do segundo trimestre, havendo uma diminuição desta demanda com relação ao primeiro trimestre (0,62%) o que pode indicar uma melhora da disponibilidade do horário no site.

9. Reclamação a Respeito do Site do Agendamento:

- Corresponde a 7,82% do total do segundo trimestre, refletindo a importância de se manter o uso do site, garantindo uma interação eficiente com o público, inclusive, houve uma diminuição das reclamações de uso do site, quando comparado ao primeiro trimestre 2026 (9,34%), o que também indica melhoria nos serviços e acessos disponibilizados no site.

10. Orientação de CIN para Menores de 5 Anos:

- Contribui com 0,06% do total do segundo trimestre. Embora seja uma porcentagem menor, essa demanda exige atenção especial dos pais. Nesse caso, também houve uma diminuição dessa demanda quando comparado ao primeiro trimestre 2026 (0,13%).

11. Agendamento de Prioridade:

- Representa 1,58% do total do segundo trimestre, havendo uma diminuição gradativa, nos casos de pessoas acamadas e também dessa demanda quando comparada ao primeiro trimestre (1,95%).



12. Denúncia:

- Contribui com 6,84% do total do segundo trimestre, demonstrando um crescimento nas denúncias, na maioria dos casos estão relacionados a procedimento e atividade policial, ou desvio de conduta. Nesse caso, também houve um aumento deste índice quando comparado ao primeiro trimestre 2026 (5,54%).

13. Orientação da CIN para interior.

- Corresponde a 2,92% do total do segundo trimestre, esse índice corresponde às diversas dúvidas sobre a CIN direcionadas a pessoas do interior do Estado.

14. Outras Informações:

- Representa 10,33% do total do segundo trimestre, este segmento representa solicitações diversas do cidadão, tal como endereço de instituições, informações e solicitações de serviços. Vale ressaltar o aumento de solicitações dos cidadãos neste índice quando comparado ao primeiro trimestre 2026 (7,87%).

Conclusão:

A análise dos dados informados evidencia a necessidade de atender às diversas demandas da sociedade. A redução nas reclamações a respeito do site “informação sobre o agendamento da nova CIN”, entre outros, ressalta a importância da comunicação online eficaz, bem como da manutenção e constante atualização das plataformas digitais. Sugere-se nesse caso, a contratação de um serviço de chatbot que possa atender uma maior quantidade e com a velocidade maior abrangendo um quantitativo de demandas e respostas ao cidadão

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

INSTITUIÇÃO	QUANTIDADE DE CONTATOS
POLICIA MILITAR	4.773
POLICIA CIVIL	1.701
TOTAL	6.474

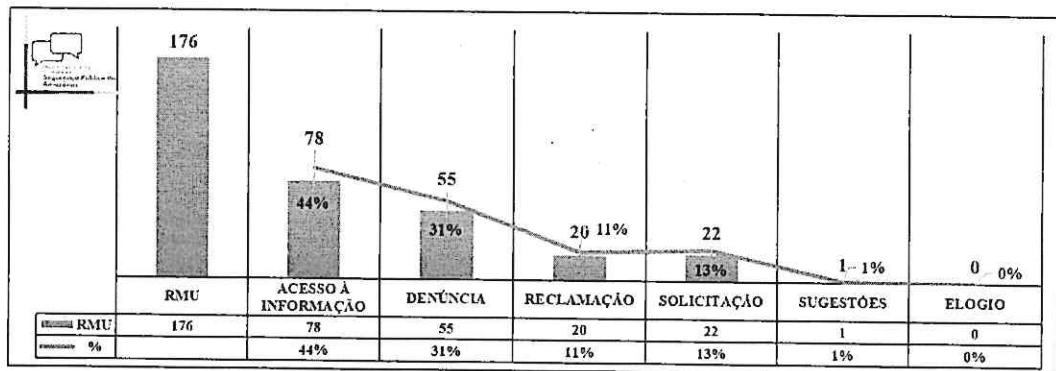
Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral





A Ouvidoria-Geral, por meio de ligações telefônicas, realizou pesquisa de avaliação dos serviços (PAI) prestados ao cidadão. No âmbito da Polícia Militar, a pesquisa de avaliação Institucional consiste na realização de entrevistas telefônicas com cidadãos que entraram em contato com o serviço de urgência e emergência do Disk 190, solicitando apoio da Polícia Militar do Estado do Amazonas para atendimento e envio de viatura ao local da ocorrência. Na Polícia Civil, avaliamos o atendimento presencial nas dependências dos Distritos Integrados de Polícia (DIPs), cada relatório com os resultados da pesquisa é encaminhado às instituições e seus gestores competentes. No segundo trimestre 2026 houve um aumento do número de ligações, bem como, da participação do cidadão, quando comparado ao primeiro trimestre 2026 (total da quantidade de contatos: 4.913), o que demonstra um grau maior de confiança e engajamento da sociedade, que acredita que seu feedback pode melhorar a prestação do serviço público.

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



Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

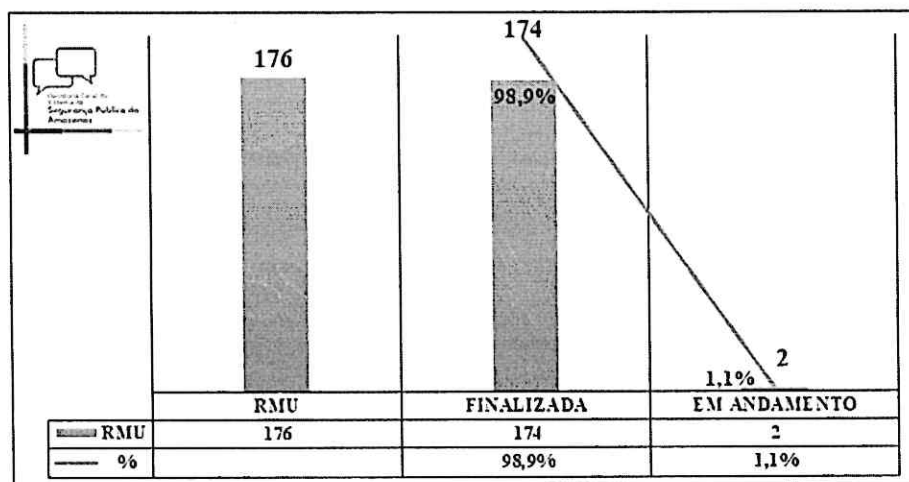
No 2º trimestre de 2026 foram gerados 176 Registros de Manifestação do Usuário, tendo como maior demanda o pedido: **Acesso à Informação**, em sua maioria pelo canal FALA-BR ON LINE E PRESENCIAL, e em seguida a **Denúncia**, sendo a maioria sobre procedimentos e condutas inadequadas de policias.

Estes pedidos de informação são amparados pela Lei 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação). Onde observa-se em sua maioria que é solicitadas por acadêmicos, para desenvolvimento de pesquisas e defesas de Mestrado e Doutorado ou informações há instituições privados.



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

A ouvidoria SSP recebeu um total de 6.318 manifestações, das quais geraram 174 RMU's (Registros de Manifestação do Usuário). A partir da formalização dos dados apresentados, é possível verificar que a produtividade da Ouvidoria no geral em relação às RMU's está em 98,9% de **resolubilidade** nesse segundo trimestre, conforme ilustrado no gráfico e tabela abaixo.



Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

As demandas “EM ANDAMENTO” 2 (1,1%) estão dentro do prazo, aguardando resposta do setor responsável pela informação para repassa-la ao usuário.

8.1 PROJEÇÃO DE PRODUTIVIDADE (COMPARATIVO)

8.2

ANO DE 2025		ANO DE 2026	
2º TRIMESTRE	ABR/MAI/JUN	2º TRIMESTRE	ABR/MAI/JUN
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	206	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	176
RESPOSTA AO USUÁRIO	177	RESPOSTA AO USUÁRIO	174
EM ANDAMENTO	29	EM ANDAMENTO	02

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral





No 2º trimestre de 2026, foi registrado uma redução de 14,56% na quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral em comparação com o mesmo período do ano anterior (2025). Essa redução comparativa evidencia que o cidadão está conseguindo resolver suas demandas de uma forma mais ágil e independente.

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.

<https://www.ssp.am.gov.br/>
instagram: @seguranca_am
youtube.com/SegurancaAM
facebook.com/scgurancaAM

Rua Olegário Mariano, 02, Compensa
CEP: 69036735
Manaus-AM
Fone: (92) 3652-2041

Secretaria de
Segurança Pública



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/F384.FE99.EEBC.AF41/AC83763F>
Código verificador: **F384.FE99.EEBC.AF41** CRC: **AC83763F**

10. CONCLUSÃO

A análise comparativa do desempenho da Ouvidoria-Geral da SSP/AM entre os segundos trimestres de **2025 e 2026** revela um cenário de amadurecimento institucional, com ganho de eficiência e resolução célere das demandas.

O volume total de Manifestações Registradas (RMUs) apresentou uma redução de **14,56%** (saindo de 206 para 176 registros), demonstrando em avanço significativo.

O indicador mais expressivo de ganho de produtividade foi a redução dos processos "Em Andamento". Enquanto o segundo trimestre de 2025 encerrou com 29 manifestações pendentes de resposta, o mesmo período de 2026 finalizou com apenas 2 processos em tramitação.

Essa otimização do fluxo interno de trabalho garante que o cidadão obtenha respostas rápidas e eficazes, consolidando a Ouvidoria-Geral como um canal confiável de controle social e transparência.

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 a 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 97,2% 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, 20 de julho de 2026.


Daniel Marcelo Benvenuti de Sales

Ouvidor Geral da Secretaria de Segurança Pública do Estado do Amazonas


Lilian Moitinho Bandeira

Supervisora do Call Center da Ouvidoria Geral da Secretaria de Segurança Pública do Estado do Amazonas

