Ouvidoria-Geral SSP/AM

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE GESTÃO

JULHO – AGOSTO – SETEMBRO (2026)

1. A OUVIDORIA

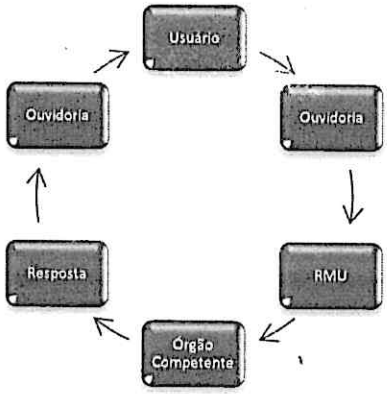
A Ouvidoria-Geral do Sistema de Segurança Pública do Estado do Amazonas, é um órgão de apoio, que tem a missão de contribuir com o desenvolvimento da democracia participativa e o aprimoramento contínuo dos serviços públicos oferecidos pelo Sistema de Segurança Pública do Estado do Amazonas.

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:

Documento 67CD.CE49.6BF9.084E assinado por: DANIEL MARCELO BENVENUTTI DE SALES:627******** em 16/11/2026 às 09:51 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://edoc.amazonas.am.gov.br/67CD.CE49.6BF9.084E/DF06FA5E
Código verificador: **67CD.CE49.6BF9.084E** CRC: **DF06FA5E**



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.

Documento 67CD.CE49.6BF9.084E assinado por: DANIEL MARCELO BENVENUTTI DE SALES:627******** em 16/11/2026 às 09:51 utilizando assinatura por login/senha.
A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://edoc.amazonas.am.gov.br/67CD.CE49.6BF9.084E/DF06FA5E
Código verificador: **67CD.CE49.6BF9.084E** CRC: **DF06FA5E**

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, onde o cidadão pode enviar mensagens para pedir informações ou esclarecimentos rápidos.

✓ **Atendimento presencial:** na Rua Olegário Mariano, n° 99, Santo Agostinho, Manaus-AM CEP 69036-735, local destinado para receber demandas presencialmente, como as denúncias de desvios de conduta policial.

3. QUANTIDADE DE CONTATOS FEITOS COM A OUVIDORIA-GERAL

CANAL DE COMUNICAÇÃO	QUANTIDADE DE CONTATOS	PERCENTUAL DO TOTAL DE ATENDIMENTO
FALA BR	220	3,83%
FALE CONOSCO	302	5,26%
PORTAL INTEGRA	255	4,44%
G-MAIL	227	3,95%
WHATSAPP	4609	80,43%
PRESENCIAL	120	2,09%
TOTAL	**5733**	**100,00%**

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://edoc.amazonas.am.gov.br/67CD.CE49.6BF9.084E/DF06FA5E
Código verificador: **67CD.CE49.6BF9.084E** CRC: **DF06FA5E**

Documento 67CD.CE49.6BF9.084E assinado por: DANIEL MARCELO BENVENUTTI DE SALES:627******** em 16/11/2026 às 09:51 utilizando assinatura por login/senha.

A ouvidoria SSP recebeu um total de **5.733** manifestações, das quais geraram **204** RMU's (Registros de Manifestação do Usuário). Destacamos que dos **5.733** contatos, foram realizados pelo cidadão através do nosso canal de WhatsApp Institucional da Ouvidora-geral.

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

MÊS	QUANTIDADE	
	RMU´S	%
JULHO	69	33,82%
AGOSTO	63	30,88%
SETEMBRO	72	35,30%
TOTAL	**204**	**100%**

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

4.1 RMU´s DIVIDIDO POR CANAL DE MANIFESTAÇÃO.

SISTEMA	QUANTIDADE	
CANAIS	RMU´S	%
FALA BR	135	66,15%
G-MAIL	16	7,85%
PORTAL INTEGRA	10	4,96%
PRESENCIAL	43	21,04%
TOTAL	**204**	**100,0%**

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

Entre os canais de atendimento mencionados, a plataforma FALA-BR (ON-LINE), gerou o maior número de RMU, representando **66,15%** com um total de **135** RMU´s. Em segundo, temos o atendimento através do Presencial com **21,04%**, correspondendo a **43** registros. No atendimento presencial é importante destacar que essas manifestações são de denúncias de desvio de conduta de servidores do sistema de segurança pública, por

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://edoc.amazonas.am.gov.br/67CD.CE49.6BF9.084E/DF06FA5E
Código verificador: **67CD.CE49.6BF9.084E** CRC: **DF06FA5E**

Documento 67CD.CE49.6BF9.084E assinado por: DANIEL MARCELO BENVENUTTI DE SALES:627******** em 16/11/2026 às 09:51 utilizando assinatura por login/senha.

fim temos o canal Gmail, com **7,85%** correspondendo a **16** registros, representadas na sua maioria por pedidos de informações e orientações de caráter geral.

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 consideramos essencial atender às necessidades e expectativas da sociedade.

5. AS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA ATRAVÉS DO WHATSAPP

- No 3° trimestre de 2026, as manifestações através do canal de WhatsApp.

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE				
	JULHO	AGOSTO	SÈTEMBRO	TOTAL DE DEMANDAS	%
1.Informação sobre agendamento da CIN	309	222	177	708	15%
2.Solicitação de imagens de câmeras	43	19	19	81	2%
3.Mensagens Spam	330	267	262	859	19%
4.Informações do NIRC	37	123	88	248	5%
5.Informações sobre a CIN	436	301	308	1045	23%
6.Questões de urgência	36	13	9	58	1%
7.Prazo de entrega da CIN	115	129	208	452	10%
8.Horário de Abertura de Vagas	0	8	0	8	0%
9.Reclamações a respeito do site	36	22	23	81	2%
10.Orientações de CIN para menores de 5 anos	2	1	3	6	0%
11.Atendimento de prioridades	18	13	6	37	1%
12.Denúncias	153	122	63	338	7%
13.Solicitação via Email	55	46	6	107	2%
14.Outras Informações	239	197	145	581	13%
TOTAL MENSAL	**1809**	**1483**	**1317**	**4609**	**100%**

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://edoc.amazonas.am.gov.br/67CD.CE49.6BF9.084E/DF06FA5E
Código verificador: **67CD.CE49.6BF9.084E** CRC: **DF06FA5E**

Documento 67CD.CE49.6BF9.084E assinado por: DANIEL MARCELO BENVENUTTI DE SALES:627******** em 16/11/2026 às 09:51 utilizando assinatura por login/senha.

O quadro acima demonstra os dados segmentados, de acordo com os atendimentos prestados ao cidadão via canal de WhatsApp, os números demonstram o volume significativo de demandas por necessidade direta do cidadão; prevalecendo como principal demanda os diversos atendimentos relacionados a nova **CIN** (Carteira de Identidade Nacional), pedidos de certidões de antecedentes criminais e pedidos de perícias. Ao quantificar e qualificar estes dados, podemos avaliar as principais necessidades da sociedade em relação aos serviços prestados pela Secretaria de Segurança Pública, permitindo melhorias contínuas nos processos internos de comunicação e transparência institucional.

Análise:

1. **Solicitação sobre o Agendamento da nova CIN:**

- Representa **15%** do total do terceiro 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 segundo trimestre de 2026 **(30,92%)**.

2. **Solicitação de Imagem de Câmera:**

- Corresponde há **2%** do total do terceiro trimestre, apesar de não ser uma solicitação tão expressiva, vale ressaltar que houve um aumento dessa demanda quando comparado ao segundo trimestre de 2026 **(0,98%)**. Vale ressaltar que as solicitações de imagem obedecem a critérios e restringe-se aos sinistros de acidentes de trânsito sem vítimas, ou seja, somente prejuízos de natureza material.

3. **Mensagens Spam:**

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

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://edoc.amazonas.am.gov.br/67CD.CE49.6BF9.084E/DF06FA5E
Código verificador: **67CD.CE49.6BF9.084E** CRC: **DF06FA5E**

Documento 67CD.CE49.6BF9.084E assinado por: DANIEL MARCELO BENVENUTTI DE SALES:627******** em 16/11/2026 às 09:51 utilizando assinatura por login/senha.

4. **Informação sobre o NIRC:**

- Representa **5%** do terceiro trimestre, o **NIRC** (Núcleo de Investigação e Recuperação de Celulares), teve uma procura um pouco maior pelo cidadão comparado ao segundo trimestre **(1,16%)**, nesse aspecto o aumento deveu-se ao lançamento de editais convocando o cidadão para comparecer ao órgão de entrega de celulares recuperados de furtos e roubos aos seus devidos proprietários informações sobre endereço, horário de funcionamento, confirmação de intimação etc.

5. **Informação sobre a CIN:**

- Corresponde a **23%** do total do terceiro trimestre, cidadão tem dúvida sobre as documentações, procedimento, prazo de entrega, pedidos de agilidade e locais para emissão da CIN, seguidos

de 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 **1%** do total do terceiro trimestre, embora relativamente baixo, é crucial atender prontamente a essas questões, dada a natureza de urgência, nesse caso houve uma redução desta demanda quando comparada ao segundo 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 e situações de apresentação há empregos.

7. **Prazo de Entrega da CIN:**

- Contribui com **10%** do total do terceiro trimestre, nesse caso, houve um aumento desta demanda quando comparado com trimestre anterior de 2026 **(2,77%)** a variação pode indicar um aumento das reclamações quanto a demora da entrega da CIN, devido ao grande volume represado de emissões.

Documento 67CD.CE49.6BF9.084E assinado por: DANIEL MARCELO BENVENUTTI DE SALES:627******** em 16/11/2026 às 09:51 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://edoc.amazonas.am.gov.br/67CD.CE49.6BF9.084E/DF06FA5E
Código verificador: **67CD.CE49.6BF9.084E** CRC: **DF06FA5E**

8. Horário de Abertura de Vagas:

- Representa **0%** do total do terceiro trimestre, havendo uma redução desta demanda com relação ao trimestre anterior **(0,62%)** o que pode indicar uma melhora da disponibilidade do horário e de dias de abertura das vagas no site.

9. Reclamação a Respeito do Site do Agendamento:

- Corresponde a **2%** do total do terceiro trimestre, refletindo a importância de se manter a funcionalidade do site, garantindo uma interação eficiente com o público, inclusive, houve uma diminuição das reclamações de uso do site, quando comparado ao trimestre anterior 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%** do total do terceiro trimestre. Embora tenha uma redução nesse quesito, essa demanda exige atenção especial dos pais. Nesse caso, houve uma diminuição dessa demanda quando comparado ao trimestre anterior 2026 **(0,13%).**

11. Atendimento de Prioridade:

- Representa **1%** do total do terceiro trimestre, houve uma diminuição gradativa, nos casos de pessoas acamadas e com problemas de locomoção e também dessa demanda quando comparada ao segundo trimestre **(1,95%)**.

12. Denúncia:

- Contribui com **7%** do total do terceiro trimestre, demonstrando um crescimento nas denúncias, na maioria dos casos estão relacionados a procedimentos ou desvios de conduta na atividade policial. Nesse caso, também houve um aumento deste índice quando comparado ao segundo trimestre 2026 **(5,54%).**

13. Orientação da CIN para interior.

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

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/67CD.CE49.6BF9.084E/DF06FA5E
Código verificador: **67CD.CE49.6BF9.084E** CRC: **DF06FA5E**

Documento 67CD.CE49.6BF9.084E assinado por: DANIEL MARCELO BENVENUTTI DE SALES:627******** em 16/11/2026 às 09:51 utilizando assinatura por login/senha.

14. Outras Informações:

- Representa **13%** do total do terceiro trimestre, este segmento representa solicitações e pedidos diversas do cidadão, tal como endereço de instituições, informações da ssp e solicitações de serviços. Vale ressaltar que houve uma redução de solicitações dos cidadãos neste índice quando comparado ao trimestre anterior 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 e eficiente, bem como da manutenção e constante atualização das plataformas digitais institucionais. Sugere-se nesse caso, a contratação de um serviço de **Chatbot** que possibilite atender uma maior quantidade de pedidos de informações e dúvidas com maior velocidade de resposta abrangendo um quantitativo de demandas e esclarecimentos ao cidadão

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

INSTITUIÇÃO	QUANTIDADE DE CONTATOS
POLÍCIA MILITAR	3755
POLÍCIA CIVIL	1753
TOTAL	5508

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

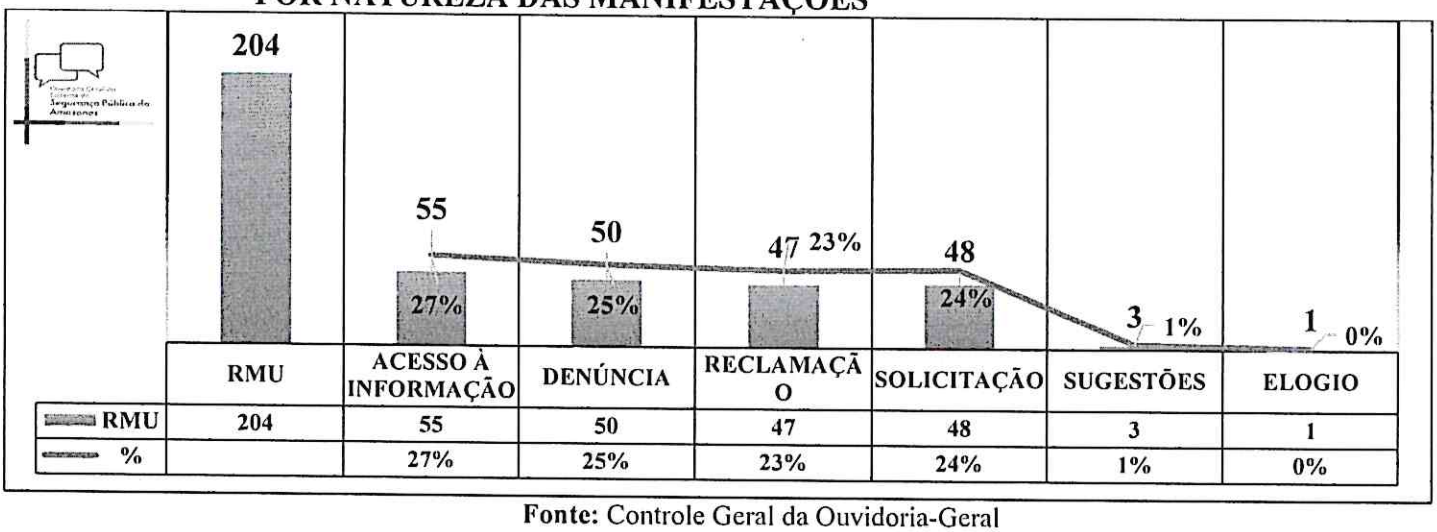
A Ouvidoria-Geral, por meio de ligações telefônicas, realizou pesquisa de avaliação institucionais dos serviços **(PAI)** prestados ao cidadão. No âmbito da Polícia Militar, a pesquisa de avaliação Institucional consiste na realização de entrevistas telefônicas com cidadãos que entraram em contato com o serviço de urgência e emergência do **Disk 190**, solicitando apoio da Policia Militar do Estado do Amazonas para atendimento e envio de viatura ao local da ocorrência. Na Polícia Civil, avaliamos o atendimento presencial nas

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://edoc.amazonas.am.gov.br/67CD.CE49.6BF9.084E/DF06FA5E
Código verificador: **67CD.CE49.6BF9.084E** CRC: **DF06FA5E**

Documento 67CD.CE49.6BF9.084E assinado por: DANIEL MARCELO BENVENUTTI DE SALES:627******** em 16/11/2026 às 09:51 utilizando assinatura por login/senha.

Dependências dos Distritos Integrados de Polícia **(DIPs)**, cada relatório com os resultados da pesquisa é encaminhado às instituições e seus gestores competentes. No terceiro trimestre 2026 houve uma redução do número de ligações, bem como, da participação do cidadão, quando comparado ao trimestre anterior de 2026 (quantidade de contatos: **(5.508)**, o que demonstra que os indicadores criminais no Estado do Amazonas estão em queda, visto que as estratégias e integração das forças de segurança tem sido fator decisivo somando-se aos investimentos realizados pelo Governo do Estado, isso se reflete na 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



	RMU	ACESSO À INFORMAÇÃO	DENÚNCIA	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÕES	ELOGIO
RMU	204	55	50	47	48	3	1
%		27%	25%	23%	24%	1%	0%

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

No 3º trimestre de 2026 foram gerados **204** Registros de Manifestação do Usuário, tendo como maior demanda o pedido: **Acesso à Informação,** em sua maioria pelo canal FALA-BR e PRESENCIAL, e em seguida as **Denúncias,** sendo a maioria sobre procedimentos e condutas consideradas 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 é solicitação de dados para trabalhos

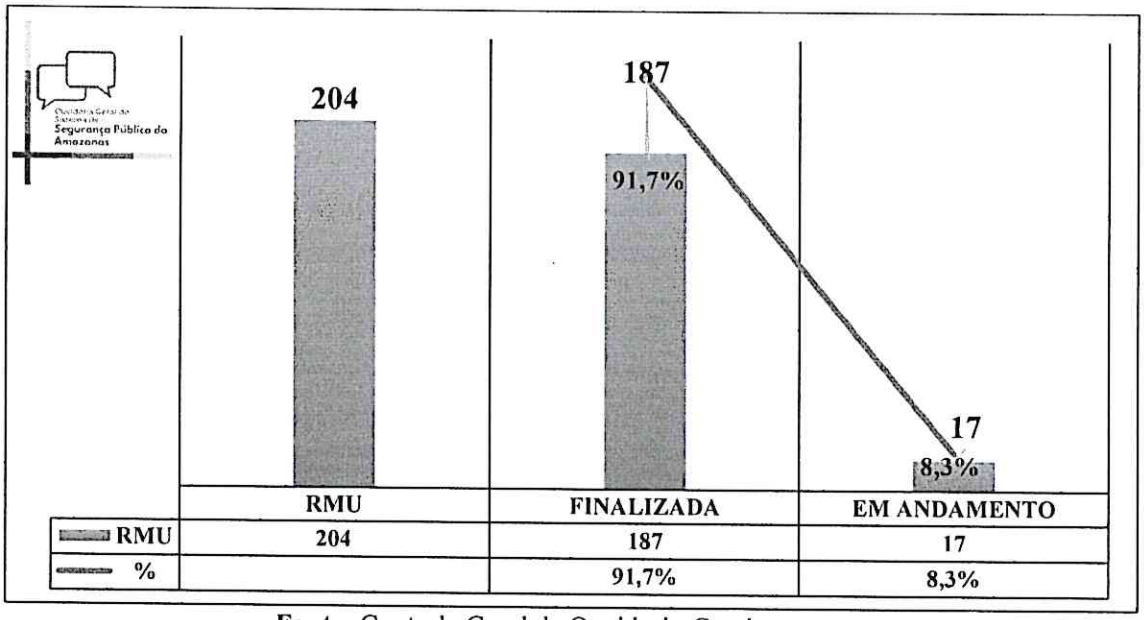
A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://edoc.amazonas.am.gov.br/67CD.CE49.6BF9.084E/DF06FA5E
Código verificador: **67CD.CE49.6BF9.084E** CRC: **DF06FA5E**

Documento 67CD.CE49.6BF9.084E assinado por: DANIEL MARCELO BENVENUTTI DE SALES:627******** em 16/11/2026 às 09:51 utilizando assinatura por login/senha.

Acadêmicos, para desenvolvimento de pesquisas e defesas de Teses de Mestrado e Doutorado ou informações há instituições privadas.

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

A ouvidoria SSP recebeu um total de **5.733** manifestações, das quais geraram **204** 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 **91,7%** de **resolubilidade** nesse 3° trimestre de 2026, conforme ilustrado no gráfico e tabela abaixo.



	RMU	FINALIZADA	EM ANDAMENTO
RMU	204	187	17
%		91,7%	8,3%

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

As demandas **"EM ANDAMENTO" 17 (8,3%)** estão dentro do prazo, aguardando resposta do setor responsável pela informação para repassa-las aos usuários.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://edoc.amazonas.am.gov.br/67CD.CE49.6BF9.084E/DF06FA5E
Código verificador: **67CD.CE49.6BF9.084E** CRC: **DF06FA5E**

Documento 67CD.CE49.6BF9.084E assinado por: DANIEL MARCELO BENVENUTTI DE SALES:627******** em 16/11/2026 às 09:51 utilizando assinatura por login/senha.

8.1 PROJEÇÃO DE PRODUTIVIDADE (COMPARATIVO)

ANO DE 2025	
3° TRIMESTRE	JUL/AGO/SET
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	222
RESPOSTA AO USUÁRIO	212
EM ANDAMENTO	10

ANO DE 2026	
3° TRIMESTRE	JUL/AGO/SET
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	204
RESPOSTA AO USUÁRIO	187
EM ANDAMENTO	17

Fonte: Controle Geral da Ouvidoria-Geral

No 3° trimestre de 2026, foi registrado uma redução de **8,11%** na quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral em comparação com o mesmo período do ano anterior. Essa redução comparativa evidencia que o cidadão está conseguindo resolver suas demandas de uma forma mais ágil e independente utilizando-se dos nossos canais de atendimento **ON LINE**, como WhatsApp institucional.

9. TEMPO DE RESPOSTA

A legislação define prazos específicos para respostas as demandas dos cidadãos. A lei de acesso à informação **(Lei n° 12.527/2011)** estabelece um prazo de até **20 dias** para pedidos de informação, prorrogáveis por mais **10 dias** com justificativa. a **(Lei n° 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, à Ouvidoria permanece acompanhando e cobrando as devidas providências até a conclusão do atendimento.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://edoc.amazonas.am.gov.br/67CD.CE49.6BF9.084E/DF06FA5E
Código verificador: **67CD.CE49.6BF9.084E** CRC: **DF06FA5E**

Documento 67CD.CE49.6BF9.084E assinado por: DANIEL MARCELO BENVENUTTI DE SALES:627******** em 16/11/2026 às 09:51 utilizando assinatura por login/senha.

10. CONCLUSÃO

A análise comparativa do desempenho da Ouvidoria-Geral da SSP/AM entre os terceiros 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 **8,11%** (saindo de 222 para 204 registros), demonstrando em avanço significativo.

O indicador expressivo de ganho de produtividade evidenciado pelo fechamento do terceiro trimestre de 2026 acima de **90%** de resolubilidade demostrando o comprometimento e atenção da equipe da Ouvidoria em atender, acompanhar e cobrar cada processo, informação e dados solicitados pelos cidadãos ao sistema de segurança.

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 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 índice com **91,7%** das demandas solucionadas dentro do prazo regulamentar. As manifestações ainda

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://edoc.amazonas.am.gov.br/67CD.CE49.6BF9.084E/DF06FA5E
Código verificador: **67CD.CE49.6BF9.084E** CRC: **DF06FA5E**

Documento 67CD.CE49.6BF9.084E assinado por: DANIEL MARCELO BENVENUTTI DE SALES:627******** em 16/11/2026 às 09:51 utilizando assinatura por login/senha.

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, 06 de Novembro de 2026.

Daniel Marcelo Benvenutti de Sales

Ouvidor Geral da Secretaria de Segurança Pública do Estado do Amazonas

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://edoc.amazonas.am.gov.br/67CD.CE49.6BF9.084E/DF06FA5E
Código verificador: **67CD.CE49.6BF9.084E** CRC: **DF06FA5E**

Documento 67CD.CE49.6BF9.084E assinado por: DANIEL MARCELO BENVENUTTI DE SALES:627******** em 16/11/2026 às 09:51 utilizando assinatura por login/senha.