



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

# **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OVIDORIA DA POLICIA MILITAR DO ESTADO DO AMAZONAS**

## **2023**

Ouvidoria Geral Interna da Policia Militar do Amazonas  
Rua Benjamim Constant, nº. 2150 - Petrópolis  
Manaus/AM - CEP: 69063-010

Secretaria de  
**Segurança**  
Pública

Folha: 3





**COMANDANTE GERAL DA POLICIA MILITAR DO ESTADO DO AMAZONAS**

CEL QOPM MARCOS KLINGER DOS SANTOS PAIVA

**SUB COMANDANTE GERAL DA POLICIA MILITAR DO ESTADO DO AMAZONAS**

CEL QOPM THIAGO BALBI DE SOUZA LIMA

**CHEFE DO ESTADO MAIOR DA POLICIA MILITAR DO ESTADO DO AMAZONAS**

CEL QOPM BRUNO PATRÍCIO DE AZEVEDO CAMPOS

**OUVIDOR DA POLICIA MILITAR DO ESTADO DO AMAZONAS**

CEL QOPM RONILTON DE JESUS JACINTO CAVALCANTE



## Sumário

|   |   |
|---|---|
| RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2023 .....  | 4 |
| 1. CANAIS DE ATENDIMENTO .....  | 4 |
| 2. QUANTIDADE DE CONTATOS FEITOS COM A OUVIDORIA-GERAL .....                    | 5 |
| 3. QUANTIDADE DE REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO POR CANAL DE ENTRADA ..... | 5 |
| 4. INDICE DE RESOLUBILIDADE .....   | 6 |
| 5. PROJEÇÃO DE PRODUTIVIDADE .....  | 6 |
| 6. ATIVIDADES REALIZADAS EM 2023 .....  | 7 |



## RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2023

### OUVIDORIA GERAL INTERNA PMAM

A Ouvidoria – Geral Interna da Polícia Militar do Amazonas, fora implantada no âmbito da PMAM através da Portaria nº 006/PM-1/EMG, de 28 de março de 2019, em atenção ao Decreto Estadual nº 40.636 de 07 de maio de 2019 que abriu a possibilidade para que os Órgãos do Sistema de Segurança Pública criassem em sua estrutura organizacional, suas próprias Ouvidorias, sendo estas reconhecidas pela Controladoria Geral do Estado, órgão este responsável pela fiscalização de controle de prazo e prestar contas com a Controladoria Geral da União.

Esta Ouvidoria tem como atribuições ouvir, encaminhar e acompanhar elogios, denúncias, reclamações e representações da população referentes a atos arbitrários, desonestos, indecorosos ou que violem os direitos individuais ou coletivos praticados por Policias Militares.

Insta salientar que os trabalhos desta Ouvidoria necessita da colaboração de outros setores da PMAM para poder responder às manifestações que aqui chegam e, dessa forma, oferecer um serviço de qualidade ao cidadão.

#### 1. CANAIS DE ATENDIMENTO

Atualmente a Ouvidoria-Geral possui os seguintes canais de atendimento;

- ✓ E-sic,
- ✓ Fala BR,
- ✓ e-mail institucional: [ouvidoria.geral.interna@pm.am.gov.br](mailto:ouvidoria.geral.interna@pm.am.gov.br)
- ✓ Atendimento presencial



## 2. QUANTIDADE DE CONTATOS FEITOS COM A OUVIDORIA-GERAL

| SISTEMA      | QUANTIDADE |             |            |             |
|--------------|------------|-------------|------------|-------------|
| CANAIS       | RMU'S      | INFORMAÇÕES | TOTAL      | %           |
| E-SIC        | 0          | 90          | 90         | 44%         |
| FALA.BR      | 0          | 110         | 110        | 53%         |
| E-MAIL       | 0          | 7           | 7          | 3%          |
| PRESENCIAL   | 0          | 0           | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>0</b>   | <b>207</b>  | <b>207</b> | <b>100%</b> |

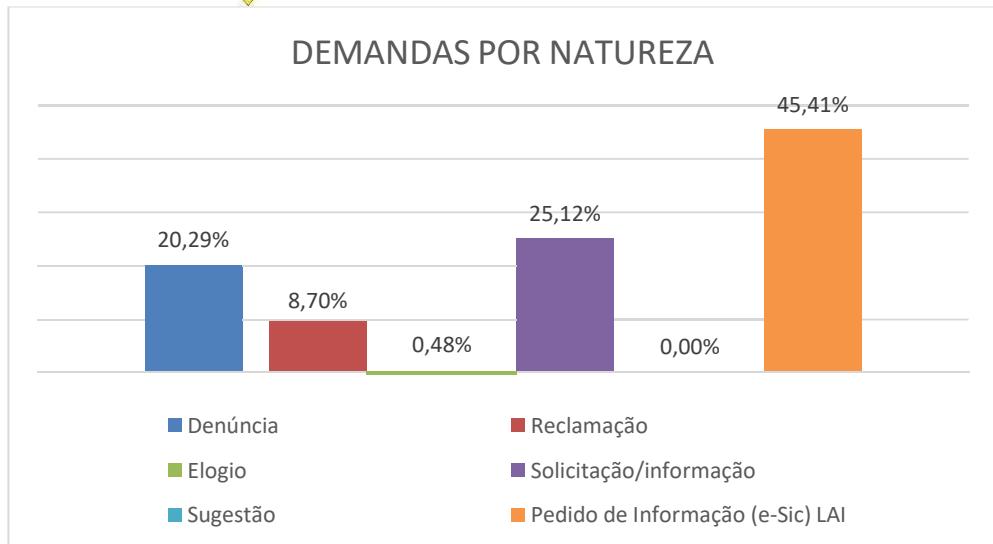
**Fonte:** Controle Geral da Ouvidoria- Geral

Em 2023, a Ouvidoria-Geral recebeu **207** contatos, dos quais 90 foram **PEDIDO DE INFORMAÇÃO** e os outros 117 foram classificados como **COMUNICAÇÕES (DENÚNCIAS/RECLAMAÇÕES/INFORMAÇÕES)**

A Plataforma mais demandada para pedidos de informação foi a plataforma estadual e-SIC e para reclamações, elogios e denúncias a plataforma federal Fala.BR, até o presente momento não chegou a este setor nenhuma sugestão.

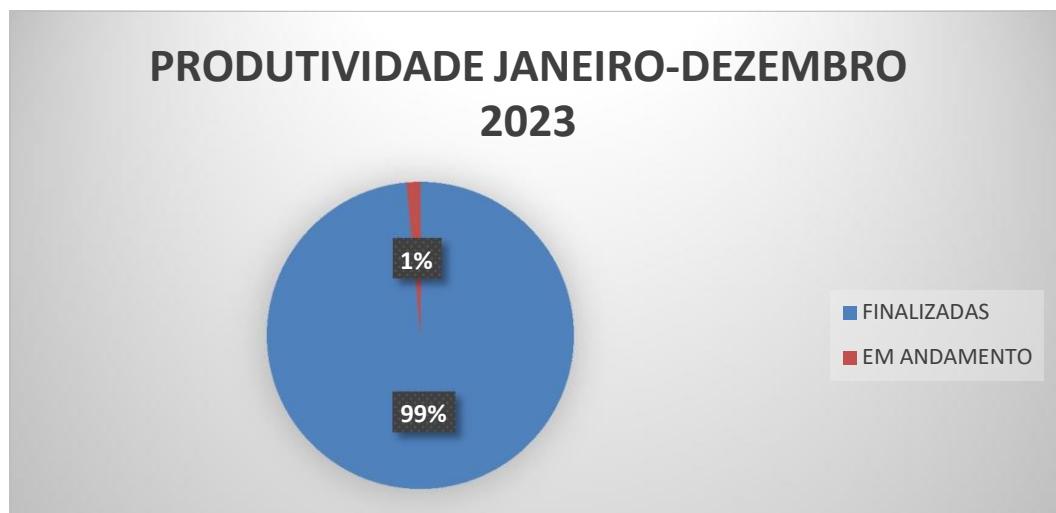
## 3. QUANTIDADE DE REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO POR CANAL DE ENTRADA

Foram recebidos 207 Registros de Manifestação do Usuário, tendo como maior demanda a Categoria: **SOLICITAÇÃO**, em sua maioria pela plataforma estadual e-SIC. Essas solicitações são amparadas pela Lei 12.527/11 (Lei de Acesso a Informação). A maior parte dessas SOLICITAÇÕES são feitas por acadêmicos, para desenvolvimento de pesquisas de Mestrado e Doutorado.



Fonte: Controle da Ouvidoria- Geral PMAM

#### 4. INDICE DE RESOLUBILIDADE



Fonte: Controle da Ouvidoria- Geral PMAM

#### 5. PROJEÇÃO DE PRODUTIVIDADE

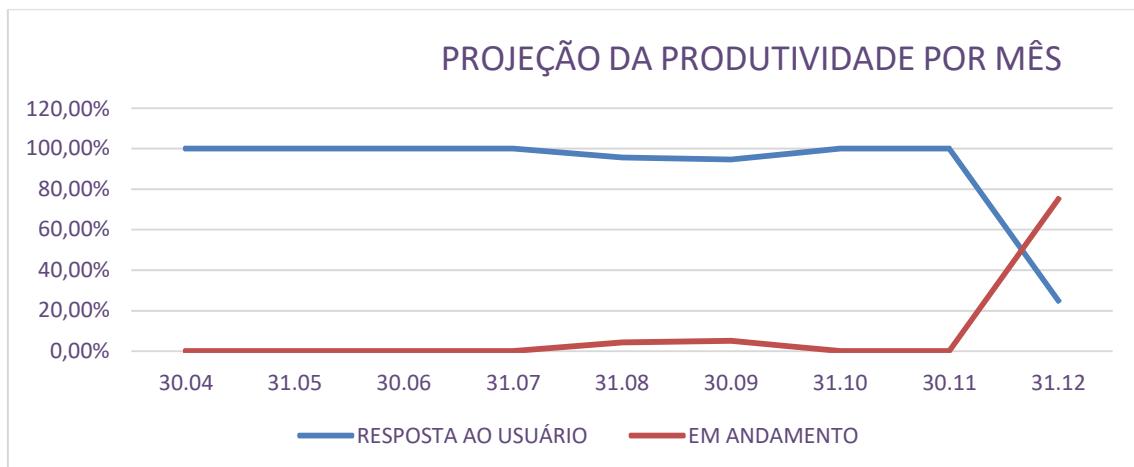
|                        | JAN  | FEV  | MAR | ABR  | MAY  | JUN  | JUL  | AGO | SET | OUT  | NOV  | DEZ |
|------------------------|------|------|-----|------|------|------|------|-----|-----|------|------|-----|
| TOTAL DE MANIFESTAÇÕES | 16   | 13   | 15  | 16   | 13   | 0    | 17   | 23  | 19  | 25   | 14   | 4   |
| RESPOSTA AO USUÁRIO    | 16   | 13   | 14  | 16   | 13   | 0    | 17   | 22  | 18  | 25   | 14   | 1   |
| RESPOSTA AO USUÁRIO %  | 100% | 100% | 93% | 100% | 100% | 100% | 100% | 96% | 95% | 100% | 100% | 25% |
| EM ANDAMENTO           | 0    | 0    | 1   | 0    | 0    | 0    | 0    | 1   | 1   | 0    | 0    | 3   |
| EM ANDAMENTO %         | 0%   | 0%   | 7%  | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   | 4%  | 5%  | 0%   | 0%   | 75% |



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

| DIA/MÊS/            | 31.01   | 28.02   | 31.03 | 30.04   | 31.05   | 30.06   | 31.07   | 31.08  | 30.09  | 31.10   | 30.11   | 31.12  |
|---------------------|---------|---------|-------|---------|---------|---------|---------|--------|--------|---------|---------|--------|
| RESPOSTA AO USUÁRIO | 100,00% | 100,00% | 93%   | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 95,65% | 94,74% | 100,00% | 100,00% | 25,00% |
| EM ANDAMENTO        | 0,00%   | 0,00%   | 7%    | 0,00%   | 0,00%   | 0,00%   | 0,00%   | 4,35%  | 5,00%  | 0,00%   | 0,00%   | 75,00% |



**Fonte:** Controle da Ouvidoria- Geral PMAM

O índice de resolubilidade se refere à quantidade de Registros de Manifestação de Usuários finalizados. Entende-se por RMU finalizada, aquela que foi respondida ao cidadão com a demanda solicitada, ou a negativa desta, devidamente fundamentada. Em números reais, dos **207** Registros de Manifestação do Usuário de 2023, apenas **03** não foram respondidos ainda.

Em comparação com o ano de 2022, aumentaram os números manifestações nos canais desta Ouvidoria e o índice de resolubilidade também foi satisfatório, levando em conta alguns atrasos, visto que esta Ouvidoria depende das resposta encaminhadas a outros setores, para poder responder ao usuário.

## 6. ATIVIDADES REALIZADAS EM 2023.

Em 2023 os membros desta Ouvidoria-Geral participaram de diversos Cursos de Formação e Aperfeiçoamento em serviços de Ouvidoria, com o objetivo de correção interna para aumento de índices de produtividade e diminuição do tempo de espera do manifestante para obter as suas respostas.





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Procuramos realizar alinhamento com outras Unidades da Polícia Militar, com apresentações do trabalho e funcionamento desta Ouvidoria, para que essas Unidades nos auxiliem a diminuir o tempo de resposta ao usuário, elevando desta forma nosso índice de resolubilidade e satisfação do usuário.

Manaus, 11 de janeiro de 2023.

*(Assinado digitalmente)*

**CEL QOPM RONILTON DE JESUS JACINTO CAVALCANTE**  
Ouvidor Geral Interno da PMAM