



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLICIA MILITAR DO ESTADO DO AMAZONAS 2023





AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

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. ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE	6
5. PROJEÇÃO DE PRODUTIVIDADE	6
6. ATIVIDADES REALIZADAS EM 2023.....	7



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2023
OUIDORIA 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 Polícias 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
- ✓ 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%
TOTAL	0	207	207	100%

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.

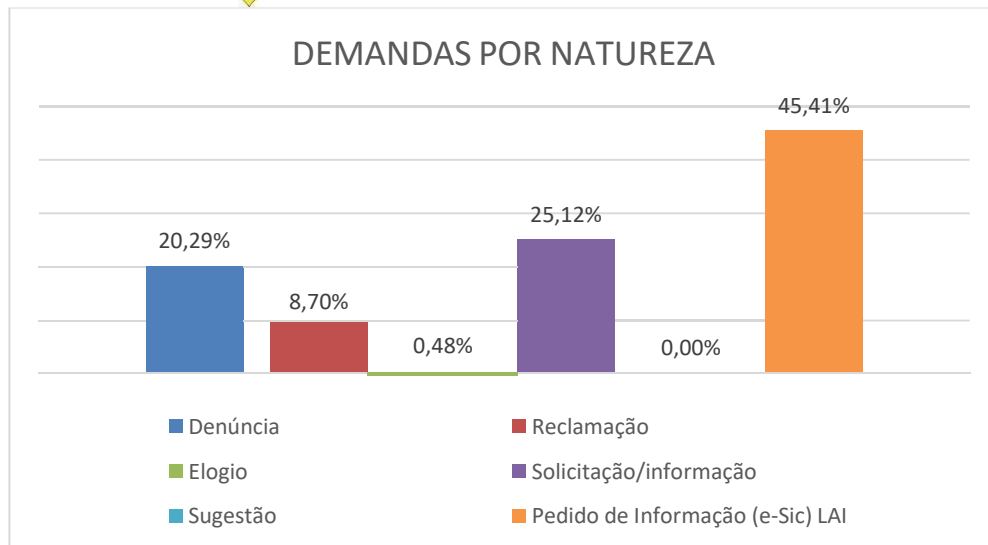
3. QUANTIDADE DE REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO POR CANAL DE ENTRADA

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.



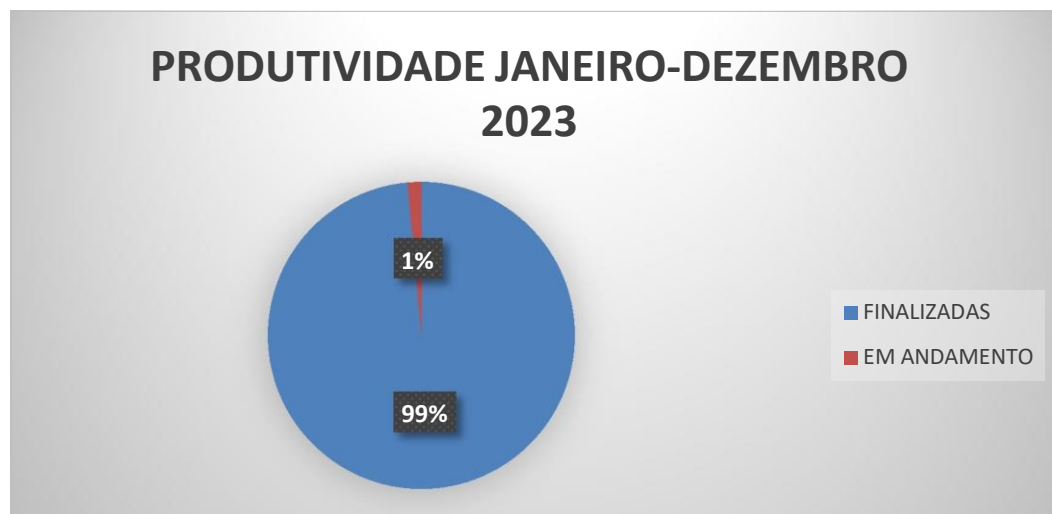
AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO



Fonte: Controle da Ouvidoria- Geral PMAM

4. INDICE DE RESOLUBILIDADE



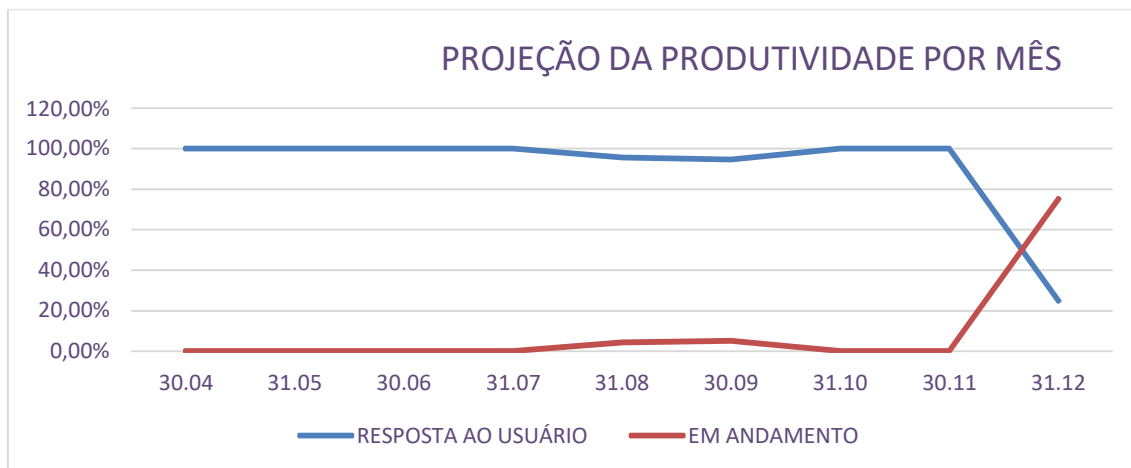
Fonte: Controle da Ouvidoria- Geral PMAM

5. PROJEÇÃO DE PRODUTIVIDADE

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	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%



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