

## **POLÍCIA MILITAR DO AMAZONAS**

### **NÚCLEO DE OUVIDORIA GERAL INTERNA DA POLÍCIA MILITAR DO AMAZONAS (NIOGI/PMAM)**

## **RELATÓRIO DE GESTÃO 2024**

**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 CHARLES SEIXAS DO NASCIMENTO**

## 1. APRESENTAÇÃO

O Núcleo de Ouvidoria Geral Interna da Polícia Militar do Amazonas (NIOGI/PMAM) foi 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.

O Núcleo de Implantação de Ouvidoria Geral Interna da Polícia Militar do Amazonas (NIOGI/PMAM), em conformidade com os **artigos 14 e 15 da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017**, que estabelece o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, também conhecido como Código de Defesa (CDU), disponibiliza o Relatório Anual de Gestão, que consolida as informações recebidas, examinadas e respondidas através de mecanismos proativos e reativos, em relação às manifestações apresentadas pelos usuários (artigo 14, inciso I), detectando falhas, possibilitando o aprimoramento na forma de apresentar os serviços prestados pela Polícia Militar perante a sociedade.

De acordo com o artigo 15 e parágrafo único do CDU, o Relatório de Gestão deverá indicar, ao menos:

- I. Número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II. Motivos das manifestações.
- III. Análise dos pontos recorrentes; e
- IV. Providências adotadas pela administração pública nas soluções

apresentadas.

A Ouvidoria da PMAM tem a função de acolher, examinar e tratar as reclamações dos usuários, conforme as regras que regem essa atividade. Ela possui também canais adequados para o recebimento de manifestações, que são:

- I. Plataforma Fala.BR;
- II. e-mail;
- III. Aplicativo de mensagens WhatsApp;
- IV. Ligações e;
- V. Atendimento presencial.

Os resultados constantes deste relatório expressam o empenho da Ouvidoria para oferecer respostas objetivas e esclarecedoras aos cidadãos e usuários dos serviços prestados pela Polícia Militar do Amazonas, ao mesmo tempo em que visam refletir o compromisso com a transparência na administração.

## **OBJETIVO**

O objetivo principal deste relatório é apresentar informações sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da PMAM relativas ao ano de 2024.

## **2. CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS**

A Plataforma Fala.BR funciona como um meio de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, com o objetivo de promover, através do exercício da cidadania, o aprimoramento constante dos serviços públicos oferecidos. Esta plataforma está disponível na internet para o registro e monitoramento de manifestações. O usuário seleciona o órgão que deseja contatar e o tipo de manifestação, que pode ser: Solicitação, Reclamação, Sugestão, Denúncia, Elogio, Comunicação e Pedidos de Acesso à Informação.

Atualmente, o Núcleo de Implantação de Ouvidoria Geral Interna da Polícia Militar do Amazonas (NIOGI/PMAM) atende presencialmente na Rua Tiradentes - Dom

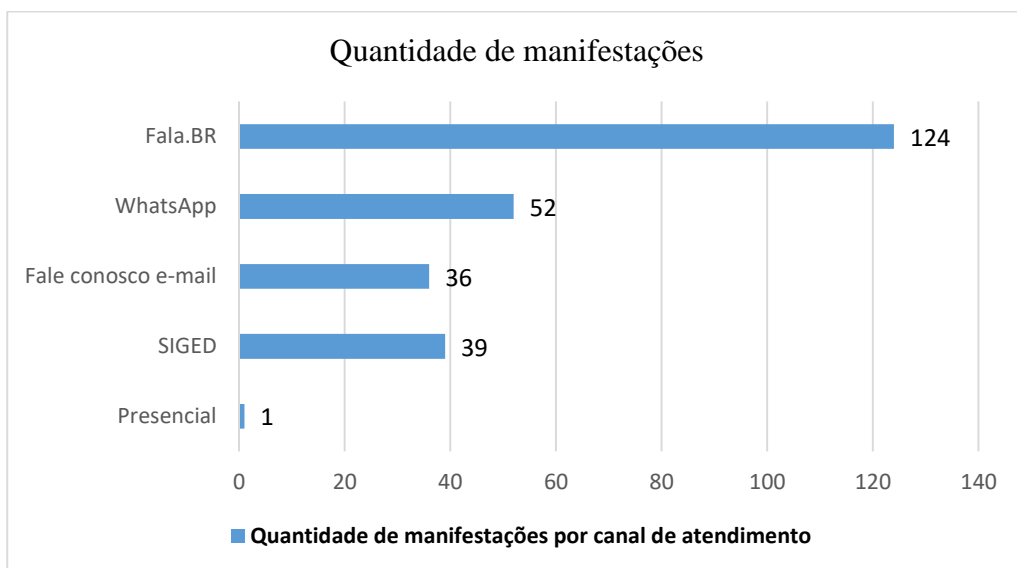
Pedro, Manaus – AM, Complexo do Comando de Policiamento Especializado (CPE), com atendimento (segunda a sexta-feira, das 8h às 14h), como também através dos canais de atendimentos listados abaixo:

- ✓ Fala BR;
- ✓ WhatsApp: (92) 98842-2942;
- ✓ E-mail institucional: [ouvidoria.geral.interna@pm.am.gov.br](mailto:ouvidoria.geral.interna@pm.am.gov.br);
- ✓ Atendimento presencial.

### 3. REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Quantidade de manifestações por canal de atendimento				
CANAIS	ACESSO À INFORMAÇÃO	COMUNICAÇÃO/ OUTROS	TOTAL	TOTAL%
Fala.BR	118	06	124	49,2%
WhatsApp	14	38	52	20,6%
Fale conosco e-mail	19	17	36	14,3%
SIGED	16	23	39	15,5%
Presencial	0	01	01	0,4%
	<b>167</b>	<b>85</b>	<b>252</b>	<b>100%</b>

Fonte: Controle da Ouvidoria Geral Interna da PMAM



Fonte: Controle da Ouvidoria Geral Interna da PMAM

A plataforma mais demandada para pedidos de acesso à informação foi a plataforma federal Fala.BR, que também foi utilizada para fins de comunicação e outros.

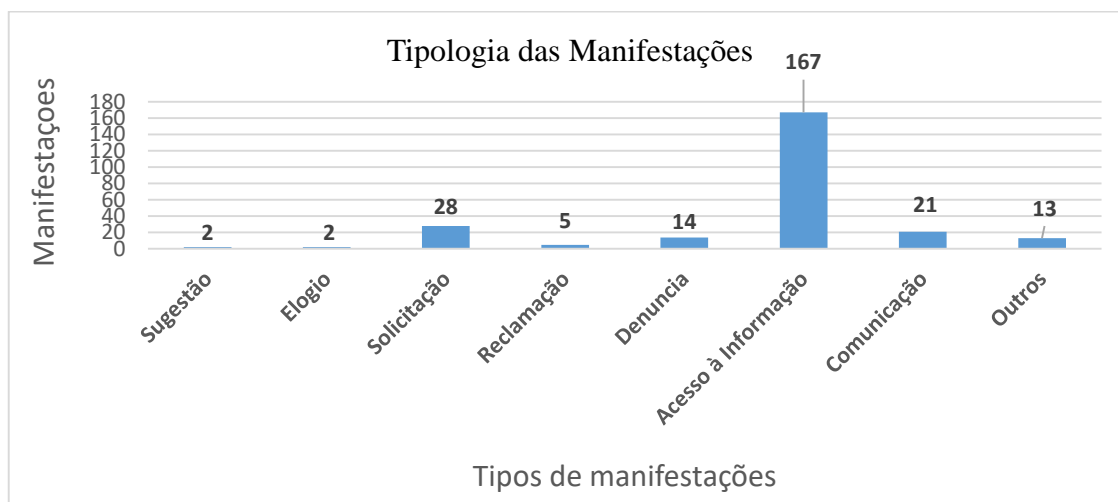
O Núcleo de Implantação de Ouvidoria Geral Interna da Polícia Militar do Amazonas (NIOGI/PMAM) recebeu 252 contatos no ano de 2024, dos quais 167 foram Pedido de Acesso à Informação e os outros 85 foram classificados como Comunicação/Outros (Denúncia/Elogio/Reclamação/Solicitação), tendo como maior demanda a Tipologia: Pedido de Acesso à Informação, em sua maioria pela plataforma federal Fala.BR. Essas solicitações são amparadas pela Lei 12.527/11 (Lei de Acesso a Informação). A maior parte dessas SOLICITAÇÕES é feita por acadêmicos, blogs, jornalistas, advogados, para desenvolvimento de pesquisas de Mestrado, Doutorado, comunicação e defesa.

#### **4. TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES**

A manifestação é toda demanda encaminhada pelo cidadão à ouvidoria.

A partir da listagem e gráfico abaixo é possível verificar os principais atendimentos por tipologia de manifestações recebidas pela Ouvidoria da PMAM no ano de 2024.

- ✓ SUGESTÃO: 02
- ✓ ELOGIO: 02
- ✓ SOLICITAÇÃO: 28
- ✓ RECLAMAÇÃO: 05
- ✓ DENÚNCIA: 14
- ✓ ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI): 167
- ✓ COMUNICAÇÃO: 21
- ✓ OUTROS: 13
- ✓ **TOTAL: 252**



Fonte: Controle do Núcleo de Implantação de Ouvidoria Geral Interna da PMAM

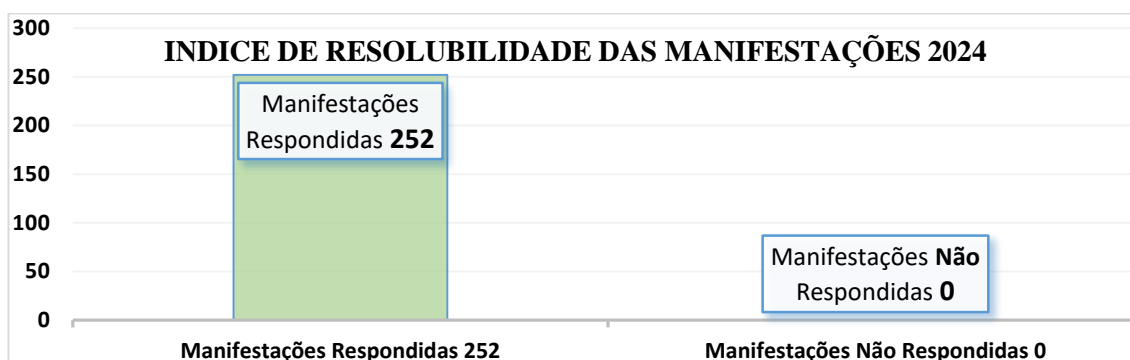
A Lei de Acesso à Informação normatiza o direito de acesso dos usuários às informações públicas, previsto na constituição, que foi regulamentado no Amazonas, no âmbito do Poder Executivo, por meio do Decreto nº 48.999, de 9 de fevereiro de 2024.

Comunicação e informação são formas diretas de comunicação entre usuário e a Administração Pública para a resolução de problemas e dúvidas.

## 5. ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

MANIFESTAÇÕES (MÊS)	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
MANIFESTAÇÕES	23	20	29	21	25	18	19	21	18	22	19	17	252
MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS	23	20	29	21	25	18	19	21	18	22	19	17	252
MANIFESTAÇÕES EM ANDAMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fonte: Controle do Núcleo de Implantação de Ouvidoria Geral Interna da PMAM



Fonte: Controle do Núcleo de Implantação de Ouvidoria Geral Interna da PMAM

O índice de resolubilidade se refere à quantidade de Registros de Manifestação de Usuários finalizados. Entende-se por manifestação finalizada aquela que foi respondida ao cidadão com a demanda solicitada, ou a negativa desta, devidamente fundamentada. Em números reais, dos 252 registros de manifestação do usuário em 2024, todas as manifestações foram 100% respondidas em tempo hábil.

## 6. SEÇÕES DA PMAM QUE FORAM DEMANDADAS

As manifestações foram direcionadas às seguintes Seções da PMAM:

- ✓ DPA: 112
- ✓ DPI: 16
- ✓ DCT: 20
- ✓ DTI: 09
- ✓ DJD: 26
- ✓ DS: 15
- ✓ DAL: 12
- ✓ CPM: 19
- ✓ CPI: 13
- ✓ CPE: 10
- ✓ **TOTAL: 252**

## 7. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Relacionam-se a seguir as manifestações da Ouvidoria da PMAM por assuntos mais demandados pelos manifestantes:

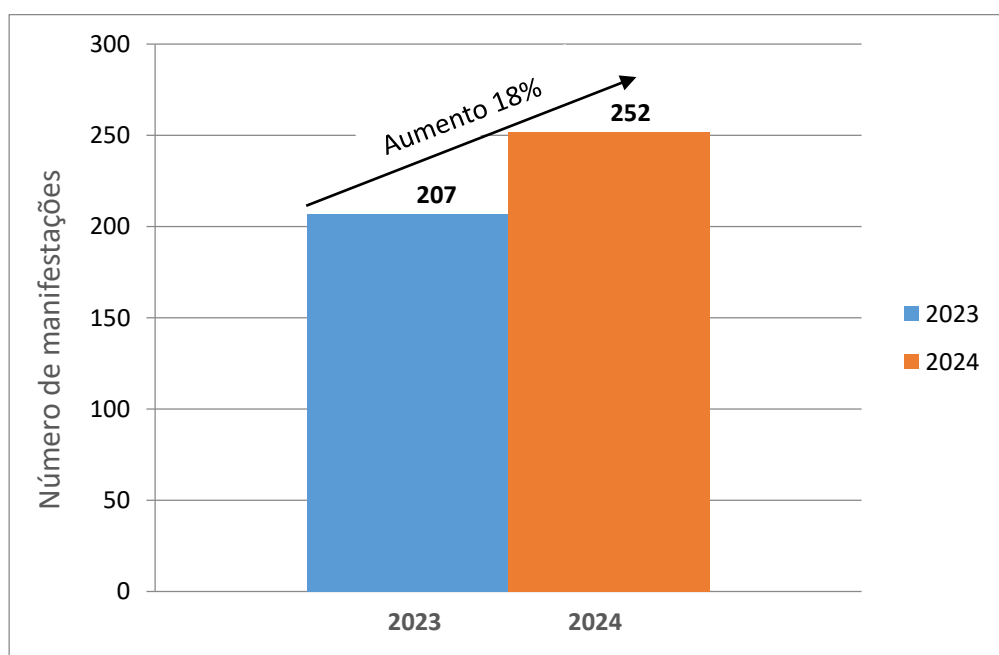
- ✓ Solicitação de andamento de gratificação de curso;
- ✓ Solicitação de andamento de processo administrativo;
- ✓ Solicitação de estatística de crimes no Estado;
- ✓ Solicitação de vídeo de acidente de trânsito;



- ✓ Solicitação de policiamento;
- ✓ Denúncia de crime;
- ✓ Denúncia de Policial Militar;
- ✓ Assédio moral;
- ✓ Dúvidas sobre o concurso da PMAM/2021;
- ✓ Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde;
- ✓ Certidões e declarações.

## 8. COMPARATIVO DOS NÚMEROS MANIFESTAÇÕES NOS CANAIS DESTA OUVIDORIA ANO 2023 E 2024

Em comparação com o ano de 2023, em 2024, os números de manifestações nos canais desta Ouvidoria aumentaram em 18% comparado ao ano de 2023. O índice de resolubilidade das manifestações foi atendido em 100% dos casos, mesmo levando em conta que esta Ouvidoria da PMAM depende da resposta encaminhada a outros setores da PMAM, para poder responder ao usuário.



Fonte: Controle do Núcleo de Implantação de Ouvidoria Geral Interna da PMAM

## **9. ATIVIDADES REALIZADAS EM 2024 PELA OUVIDORIA DA PMAM**

Em 2024 os membros deste Núcleo de Implantação de Ouvidoria Geral Interna da PMAM 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.

O ouvidor da PMAM participou de palestras no Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE/AM), como convidado e representante desta ouvidoria.

Na Diretoria de Saúde (DS/PMAM) foram disponibilizados os canais de comunicação desta ouvidoria, para fins de tornar público aos policiais militares, oficiais e praças, incluído o público em geral que transita pela Diretoria de Saúde e Hospital da Polícia Militar (HPM), os canais de manifestação para registro de elogio, solicitação, acesso à informação, sugestão, reclamação, ou ainda, registre uma denúncia.

A ouvidoria da PMAM procura constantemente realizar alinhamento com outras Unidades da Polícia Militar do Amazonas, 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.

### **CONCLUSÃO**

As informações apresentadas neste relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria da PMAM e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas, bem como estabelecer novas metas, traçar novas estratégias de melhoria do atendimento ao usuário dos serviços públicos da PMAM nas suas necessidades.

Manaus, 24 de junho de 2025.

Elaborado por  
**WILSON SILVA CAVALCANTE – 3º SGT QPPM**  
Administrativo



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

Elaborado por  
TALITA SOUZA DA CUNHA – CB QPPM  
Administrativo

Elaborado e Revisado por  
SIDRAKI DA SILVA MENEZES – TC QOPM  
Administrativo

Aprovado por  
CHARLES SEIXAS DO NASCIMENTO - CEL QOPM  
Ouvidor e Autoridade de Monitoramento do NIOGI/PMAM