



## RELATÓRIO DE GESTÃO - 2021

A Comissão de Monitoramento e Orientação da Polícia Civil do Amazonas, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei 13.460/2017, apresenta Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2021 em cumprimento a suas atribuições.

### **1 - Introdução**

A Comissão de Monitoramento e Orientação da Polícia Civil é um canal de comunicação entre o cidadão e a Polícia Civil do Estado do Amazonas, de modo que as manifestações e solicitações provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Esta Comissão tem como atribuições ouvir, encaminhar e acompanhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios feitos pela população à Polícia Civil do Amazonas, bem como pedidos de acesso à informação, realizando o encaminhamento à Chefia de Gabinete da Delegacia Geral, em conformidade com a orientação e subordinação a esta Chefia de encaminhamento das demandas recebidas por esta Comissão para análise e determinação das providências legais cabíveis.

### **2 - Termos utilizados nos tipos de manifestações e acesso do usuário à informação:**

A lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, traz em seu art. 2º os termos a serem observados pelo usuário ao registrar sua manifestação e ou solicitação de informação.

Art. 2º para fins desta Lei, consideram-se:





I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

### **3 - Canais de Atendimento**

Todos os canais de atendimento disponibilizados ao cidadão constam informados na página eletrônica da Polícia Civil, quais sejam, E-SIC, Fala.BR (E-OUV), Correspondência Eletrônica, Atendimento Presencial e Fale Conosco.

#### **3.1 - Serviço de Informação ao Cidadão**

As demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI) são recebidos por meio do Sistema e-SIC, com interface disponível na internet por meio dos endereços eletrônicos <http://www.policiacivil.am.gov.br/>, no ícone E-SIC. Esta ferramenta de comunicação disponibiliza ao cidadão o acompanhamento do seu pedido, controle dos prazos, agilidade para apresentar novos pedidos, dentre outras vantagens.

