



RELATÓRIO DE GESTÃO - 2022

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 2022 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.





3.2 - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

As demandas relacionadas à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (E-OUV), são recebidas pelo sistema Fala.BR, com interface disponível na internet por meio dos endereços eletrônicos <http://www.policiacivil.am.gov.br/>, no ícone E-OUV, e <https://falabr.cgu.gov.br>. Essa plataforma informatizada resulta da integração entre o e-OUV e o e-SIC, nessa plataforma é possível tratar, em ambiente único, as manifestações, pedidos e acesso à informação. Esta solução permite ao usuário o acesso integrado, por meio de acesso único, oferecendo o acompanhamento dos pedidos e respostas aos diversos tipos de manifestação.

3.3 - Correspondência Eletrônica

As demandas de Ouvidoria também podem ser recebidas por meio do endereço eletrônico gestaodeinformacao@policiacivil.am.gov.br, as respectivas respostas são enviadas no endereço eletrônico do solicitante.

3.4 - Atendimento Presencial

Esta comissão realiza atendimentos presenciais, por escrito, através do preenchimento de um a formulário impresso, registrado e cadastrado pelos servidores da Comissão, posteriormente as informações e solicitações são inseridas no sistema Fala.BR.

Os sistemas disponibilizados pelo Governo Federal para o atendimento da LAI (sistema e-SIC) e das demandas de Ouvidoria (sistema Fala.BR), não atendem as necessidades operacionais da Polícia Civil, por não contemplarem módulos de tratamento interno de demanda, para tal, utilizamos o Sistema de Informação da Gestão Eletrônica de Documentos -SIGED para tramitação e acompanhamento do fluxo de processos e demandas às unidades administrativas necessárias para o tratamento e elaboração de respostas ao cidadão.





3.5 - Fale Conosco

O atendimento por meio do canal Fale Conosco é realizado por meio de contato telefônico, pelo número (092) 3239-3793, ao realizar o atendimento informamos os canais que são disponibilizados pela internet para que o cidadão possa registrar seu pedido, elogio, sugestão, reclamação ou denúncia. Orientamos que por meio eletrônico o usuário pode acompanhar o andamento de sua solicitação, como prazos, solicitação de informações complementares e respostas.

4 - Total de Demandas

No ano de 2022, até a data de 13 de dezembro de 2022, foram registradas 356 (trezentas e cinquenta e cinco) demandas. A média mensal de recebimentos foi de, aproximadamente 29,66 (vinte e nove, sessenta e seis) atendimentos/ mês.

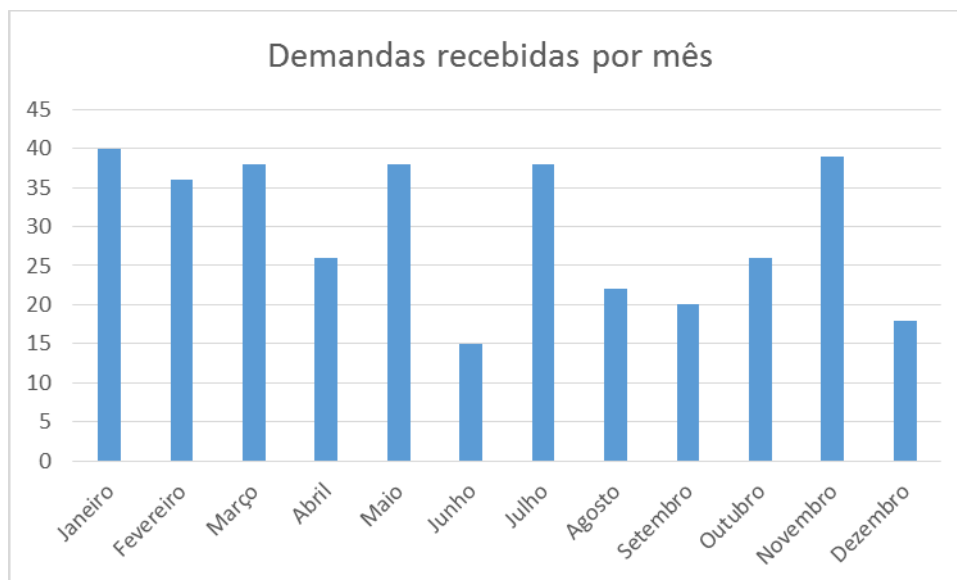
Quadro 1. Total de Demandas

MÊS DE REFERÊNCIA	QUANTIDADE
Janeiro	40
Fevereiro	36
Março	38
Abril	26
Maio	38
Junho	15
Julho	38
Agosto	22
Setembro	20
Outubro	26
Novembro	39
Dezembro	18
Total	356





Gráfico 1 – Demandas recebidas por mês



5 – Demandas por Tipos de Acionamentos

A Ouvidoria Geral classifica os acionamentos recebidos conforme os conceitos explicados abaixo:

- Acionamento que não gera demanda: orientação ou ensinamento relacionado à área de atuação da Polícia Civil, manifestações inerentes a outros órgãos ou unidades administrativas não subordinadas à Polícia Civil ou desprovidas de dados suficientes para sua verificação;
- Denúncia: comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento por órgãos ou entidade pública;
- Elogio: comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado;





- Reclamação: comunicação verbal ou escrita que relate insatisfação ou reivindicação de direitos em relação às ações e serviços prestados pela Polícia Civil, que o demandante avalie violados ou não observados.
- Solicitação: requerimento de ações, procedimentos ou informações da área da segurança pública ao qual o cidadão não teve acesso, ou de melhoria nos que lhe foram ofertados;
- Sugestão: comunicação verbal ou escrita que proponha ação considerada útil à melhoria dos serviços prestados pela Polícia Civil.

Quadro 2 - Tipos de Acionamentos

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
TIPO	QUANTIDADE
Denúncia	15
Elogio	1
Reclamação	21
Comunicação	27
Solicitação	173
Sugestão	0
Acionamento que não gera demanda - Solicitação	119
Total	356





Gráfico 2 – Tipo de manifestação



Devemos esclarecer, também, que, apesar de não gerar demanda, os atendimentos referentes às informações resultam em resposta imediata ao cidadão, o orientando sobre a via correta para solução da demanda.

6 – Demandas por Canal de atendimento

Esta Comissão conta com os seguintes Canais de atendimento: Sistemas e-SIC e Fala.BR, e-mail, Fale Conosco e atendimento presencial.

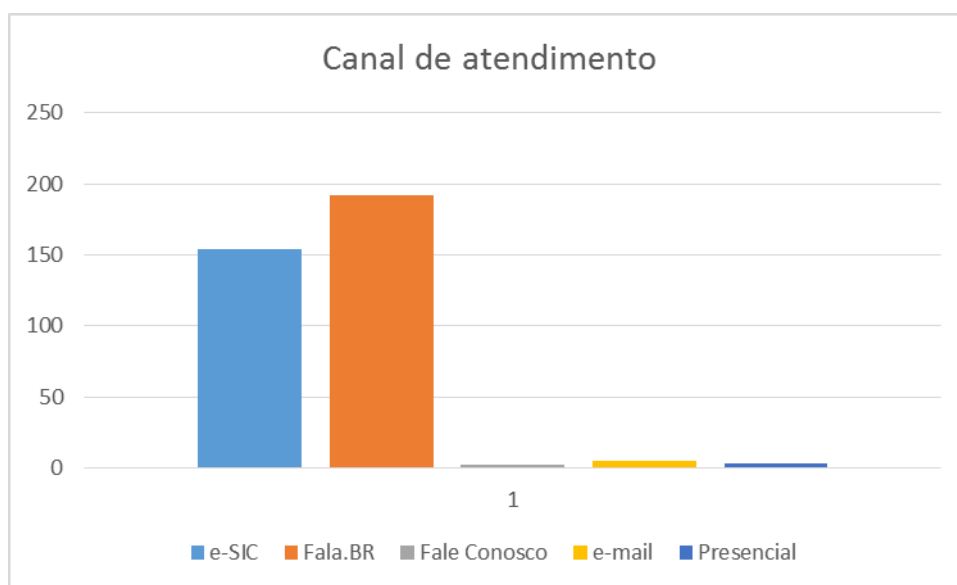




Quadro 3 - Canal de Atendimento

CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTITATIVO
e-SIC	154
Fala.BR	192
Fale Conosco	2
e-mail	5
Presencial	3
TOTAL	356

Gráfico 3 – Canal de atendimento



7 – Status das manifestações

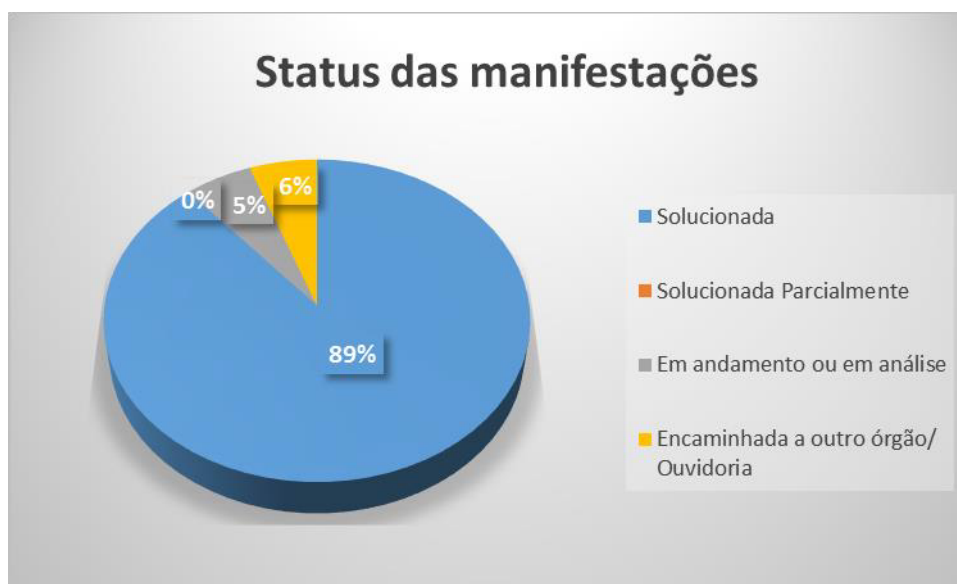
O status das manifestações é um dado dinâmico, pois o fluxo de tramitação, que depende tanto da Comissão de Monitoramento e Orientação como das unidades administrativas demandadas, pode sofrer alterações a qualquer momento. Os dados expostos no quadro e nos gráficos que seguem, expressam a situação das manifestações, datadas em 13 de dezembro de 2022.



Gráfico 4 – Status das Manifestações

STATUS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTITATIVO
Solucionada	316
Solucionada Parcialmente	0
Em andamento ou em análise	20
Encaminhada a outro órgão/ Ouvidoria	20
TOTAL	356

Gráfico 4 – Status das manifestações em percentual



8 – Características das Manifestações

A Comissão de Monitoramento e Orientação recebe demandas identificadas, anônimas e pseudonimizadas. As manifestações identificadas, podem ser sigilosas ou não: quando sigilosas, os

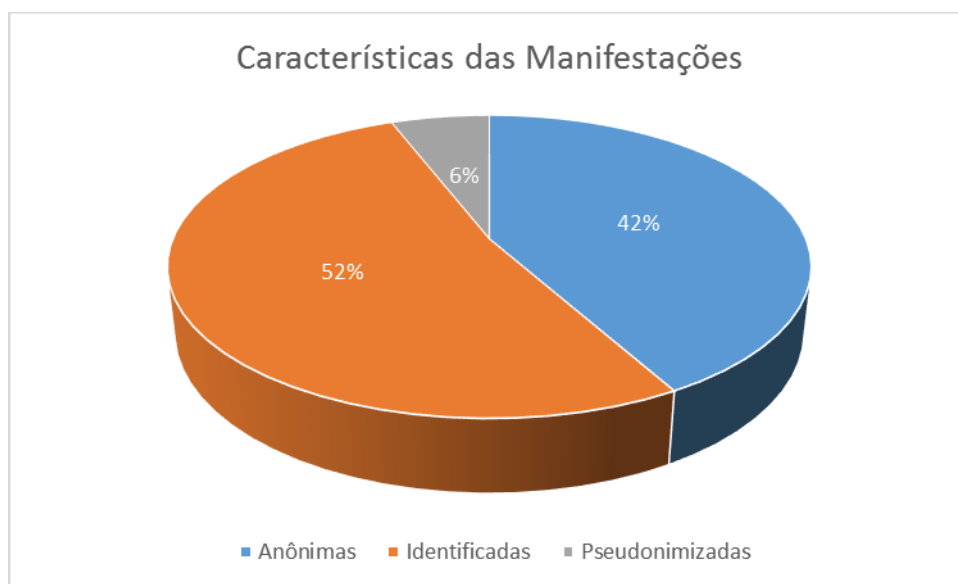


dados do demandante não são informados aos órgãos, entidades ou setores acionados para apuração dos fatos. Cerca de 52% (cinquenta e dois por cento) dos acionamentos recebidos foram identificados.

Quadro 5 - Características das Manifestações

CARACTERÍSTICA	QUANTIDADE
Anônimas	149
Identificadas	186
Pseudonimizadas	21
TOTAL	356

Gráfico 5 – Características das Manifestações



9 – Unidades acionadas

Pode-se observar que a unidade administrativa mais acionada foi a Comissão de Monitoramento e Orientação - CMO, representando 36% (trinta e seis por cento) das manifestações,





seguida da Divisão de Recebimento, Análise e Distribuição de Inquéritos e Termos Circunstanciados de Ocorrência e Armazenamento de Material Apreendido - DRAD, que significam 16% (dezesesseis por cento) das demandas.

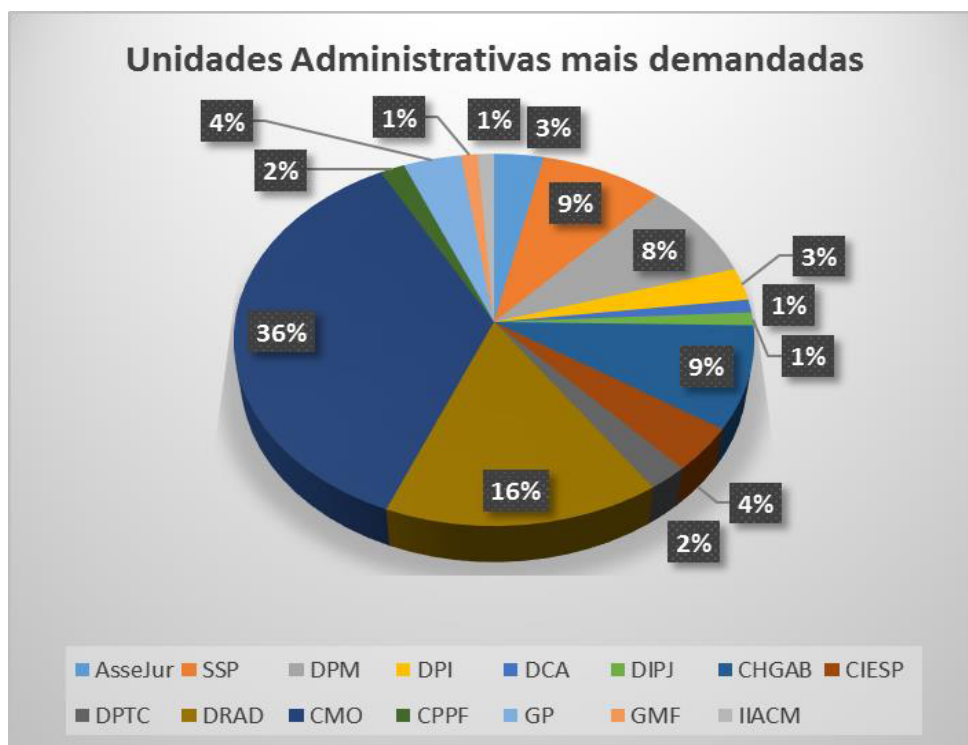
Quadro 6 - Unidades acionadas

UNIDADE ADMINISTRATIVA	QUANTIDADE
Assessoria Jurídica	6
Secretaria de Segurança Pública	15
Departamento de Polícia Metropolitana - DPM	15
Departamento de Polícia do Interior - DPI	5
Departamento de Controle e avaliação - DCA	2
Departamento de Inteligência de Polícia Judiciária - DIPJ	2
Chefia de Gabinete da Delegacia Geral - CHGAB	16
Centro Integrado de Estatística de Segurança Pública - CIESP	7
Departamento de Polícia Técnico Científica - DPTC	4
Divisão de Recebimento, Análise e Distribuição de Inquéritos e Termos Circunstanciados de Ocorrência e Armazenamento de Material Apreendido - DRAD	28
Comissão de Monitoramento e Orientação - CMO	64
Comissão de Progressão Funcional e acompanhamento do Estágio Probatório - CPPF	3
Gerência de Pessoal	7
Gerência de Movimentação Financeira - GMF	2





Gráfico 6 – Unidades Administrativas mais acionadas



10 – Assuntos mais demandados

Quadro 7 - Assuntos mais demandados

TIPO DE DEMANDA	ASSUNTO
Solicitação	Dados estatísticos
	B.O
	Certidão de antecedentes criminais
	Concurso Público
	Férias
	Indenização
	RG
	Crimes cibernéticos
	Auxílio emergencial





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

	Auto de prisão
	Concurso Público
	Covid-19
	LGBT+
	Laudo pericial
	Prontuário
	Apropriação indébita
Denúncia	Apuração de conduta de servidor
	Assalto em coletivo
	Assédio moral
	Assistência à criança e ao adolescente
	B.O
	Calúnia, Injúria e difamação
	Corrupção
	Crimes cibernéticos
	Estelionato
	Falsificação de documento
	Desmatamento
	Furto
	Perturbação da ordem
	Roubo
Comunicação	Ameaça
	Assistência à criança e ao adolescente
	Auxílio emergencial
	Crimes cibernéticos
	Estelionato
	Improbidade Administrativa
	Meio ambiente
	Roubo
	Tráfico de drogas
Acionamento que não gera demanda	RG
	Falta de urbanidade
	Insuficiência de dados
Elogio	Qualidade no atendimento da 11ª DIP
Reclamação	Dados estatísticos
	Assédio moral
	Déficit de servidor





	Crimes cibernéticos
	Conduta de servidor
	PAC
	Solicitação de policiamento ostensivo

11 – Sugestão

A título de sugestão, para a otimização dos trabalhos designados a esta Comissão, propõe-se a criação da Ouvidoria de Polícia Civil, na estrutura do órgão Policial Civil, com servidores específicos para o desenvolvimento dessa relevante atividade, de forma sistemática ao trabalho que já vem sendo desenvolvido pela Ouvidoria Geral do Sistema de Segurança Pública do Estado do Amazonas.

Com a proposta de trazer melhorias aos serviços desenvolvidos por esta Comissão de Monitoramento e Orientação da Polícia Civil, notadamente no que pertine às atribuições de Ouvidoria, atribuídas pela Portaria Nº 765/2020-GDG/PC, bem como em atenção às orientações oriundas da Subcontroladoria-Geral de Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado, solicito a adoção das seguintes providências:

1. Alocação desta Comissão em sala estrategicamente localizada, objetivando o fácil acesso ao cidadão, contendo espaço reservado para atendimento ao cidadão;
2. Aquisição de caixas de sugestões e disposição em locais estratégicos e de fácil acesso ao cidadão;
3. Designação de veículo caracterizado com identificação desta Unidade da Polícia Civil, com a finalidade expressa de viabilizar a realização de atividades externas desta Comissão.





AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

12 – Considerações finais

Com este relatório, esta Comissão de Monitoramento e Orientação consolida os dados de todas as demandas recebidas, no período de 1º de janeiro a 13 de dezembro de 2022, prosseguindo com as atividades, buscando equilíbrio entre as competências e exigências inerentes à atividade de atendimento ao público, a convivência social de qualidade e o estabelecimento da credibilidade e respeito tão necessários às atividades de Ouvidoria pelo cidadão e servidores da Polícia Civil do Estado do Amazonas, usuários dos seus serviços.

Cordialmente,

LILIAN OLIVEIRA FERREIRA CHAVES

Investigadora de Polícia - CMO/PC/AM

Matrícula Funcional Nº 211.200-0-A

