



## RELATÓRIO DE GESTÃO - 2023

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 2023 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, Fale Conosco e 0800.

#### 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.

No dia 14 de dezembro de 2023, esta Comissão recebeu um Aviso Geral da Controladoria-Geral do Estado (CGE), que atua como coordenadora da Política de Transparência Pública no âmbito do Poder Executivo Estadual, conforme Decretos N°.





36.819/2016 e Nº. 40.824/2019, o qual informa que, após análise da Processamento de Dados Amazonas S.A. (PRODAM) e considerando que desde 01/12/2023 o Módulo de Acesso à Informação da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) passou a ser utilizado pelo Governo do Estado, decidiu-se pela não manutenção do e-SIC estadual que permanecerá indisponível, em virtude de instabilidades no próprio sistema.

Por isso, visando garantir a disponibilidade ao direito do acesso à informação e aos requisitos de acessibilidade, orientou-nos que a proceder a alteração do direcionamento dos links de acesso ao e-SIC estadual (<https://acessoainformacao.am.gov.br/restrito/index/>) para o Módulo de Acesso da plataforma Fala.BR. (<https://falabr.cgu.gov.br/web/AM>), contidos nos sítio eletrônico da PCAM.

Assim, a partir da presente data, o link de acesso à informação para registro de novos pedidos deverá remeter o usuário diretamente à plataforma Fala.BR e não mais à plataforma estadual do e-SIC.

### 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 FALABR, 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](mailto: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 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.

### 3.6 – 0800

O atendimento por meio do canal 0800, é realizado por meio de contato telefônico, pelo número 0800 280-8086, 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.





### 3.7 – Sistema de Informação da Gestão Eletrônica de Documentos – SIGED

As demandas de Ouvidoria, oriundas de outros órgãos ou entidades, podem ser recebidas por meio do sistema SIGED, as respectivas respostas são enviadas via SIGED.

### 4 - Total de Demandas

No ano de 2023, até a data de 18 de dezembro de 2022, foram registradas 483 (quatrocentas e oitenta e três) demandas. A média mensal de recebimentos foi de, aproximadamente 40,25 (quarenta, vinte e cinco) atendimentos/ mês.

Quadro 1. Total de Demandas

MÊS DE REFERÊNCIA	QUANTIDADE
Janeiro	35
Fevereiro	27
Março	48
Abril	25
Maiο	20
Junho	34
Julho	38
Agosto	64
Setembro	55
Outubro	50
Novembro	42
Dezembro	45
<b>Total</b>	<b>483</b>





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	92
Elogio	0
Reclamação	26
Comunicação	38
Solicitação	161
Sugestão	0
Acionamento que não gera demanda - Solicitação	166
<b>Total</b>	<b>483</b>





Gráfico 2 – Tipo de manifestação

Devemos esclarecer 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, SIGED, Fale Conosco, 0800 e atendimento presencial.





Quadro 3 - Canal de Atendimento

CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTITATIVO
e-SIC	115
Fala.BR	319
Fale Conosco e 0800	37
e-mail	7
SIGED	1
Presencial	4
<b>TOTAL</b>	<b>483</b>

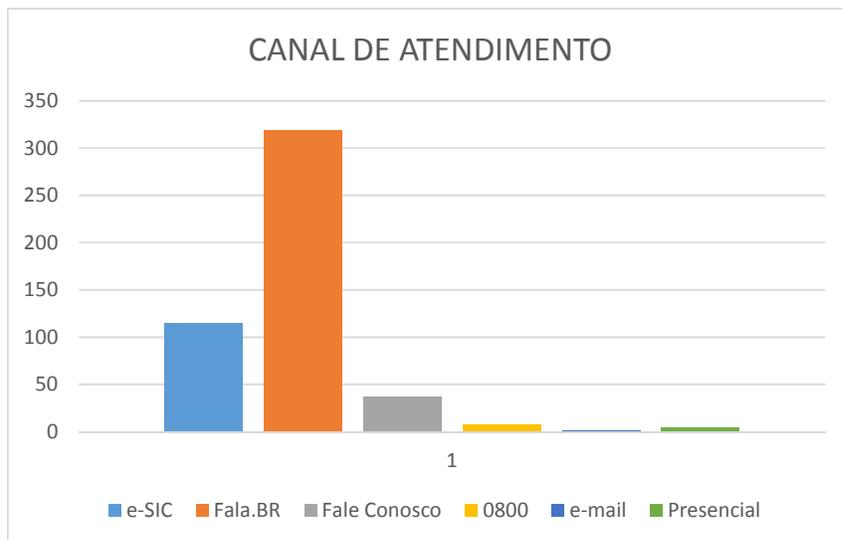


Gráfico 3 – Canal de atendimento

## 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 18 de dezembro de 2023.

Quadro 4 – Status das Manifestações

STATUS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTITATIVO
Solucionada	450
Solucionada Parcialmente	0
Em andamento ou em análise	4
Encaminhada a outro órgão/ Ouvidoria	29
<b>TOTAL</b>	<b>483</b>

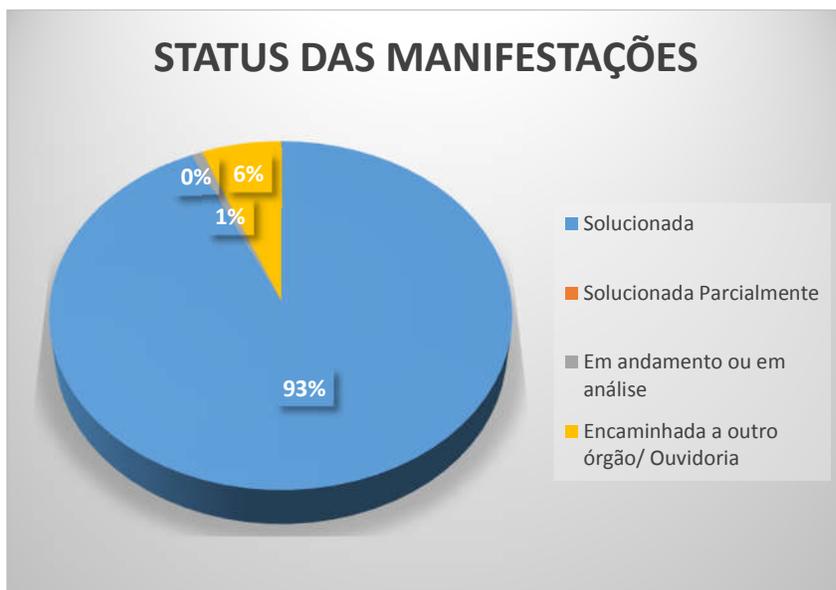


Gráfico 4 – Status das manifestações em percentual





## 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 42% (quarenta e dois por cento) dos acionamentos recebidos foram identificados.

Quadro 5 - Características das Manifestações

CARACTERÍSTICA	QUANTIDADE
Anônimas	244
Identificadas	203
Pseudonimizadas	36
<b>TOTAL</b>	<b>483</b>



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 72% (setenta e dois por cento) das manifestações, seguida do Departamento de Polícia Metropolitana – DPM, que significam 5% (cinco por cento) das demandas.

Quadro 6 - Unidades acionadas

UNIDADE ADMINISTRATIVA	QUANTIDADE
Assessoria Jurídica	7
Secretaria de Segurança Pública	21
Departamento de Polícia Metropolitana - DPM	24
Departamento de Polícia do Interior - DPI	14
Departamento de Controle e avaliação - DCA	3
Chefia de Gabinete da Delegacia Geral - CHGAB	9
Centro Integrado de Estatística de Segurança Pública - CIESP	12
Departamento de Polícia Técnico Científica - DPTC	3
Divisão de Recebimento, Análise e Distribuição de Inquéritos e Termos Circunstanciados de Ocorrência e Armazenamento de Material Apreendido - DRAD	9
Comissão de Monitoramento e Orientação - CMO	349
Gerência de Pessoal - GP	9





Gráfico 6 – Unidades Administrativas mais acionadas

## 10 – Assuntos mais demandados

Quadro 7 - Assuntos demandados

TIPO DE DEMANDA	ASSUNTO
Solicitação	Dados estatísticos
	B.O
	Certidão de antecedentes criminais
	Concurso Público
	Férias
	Indenização
	Licitação e contrato
	RG
	Contato telefônico de DIP e Unidade administrativa
	Aprensão de moto
	Quantitativo de servidor
	Crimes cibernéticos
	Apuração de conduta de servidor
Discriminação	





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Denúncia	Crime contra idoso
	Crime contra criança e adolescente
	Assédio
	Assalto em coletivo
	Assédio moral
	Assistência à criança e ao adolescente
	B.O
	Corrupção
	Crimes cibernéticos
	Estelionato
	Falsificação de documento
	Furto
	Roubo
	Ameaça
Comunicação	Corrupção
	Assistência à criança e ao adolescente
	Crimes cibernéticos
	Convite
	Estelionato
	Falsificação de documento
	Improbidade Administrativa
	Lavagem de dinheiro
	Meio ambiente
	Tráfico de drogas
Acionamento que não gera demanda	RG
	Falta de urbanidade
	Falta de materialidade
	Insuficiência de dados
Reclamação	Dados estatísticos
	Bolsa de estudo do concurso da PC
	Assédio moral
	Déficit de servidor
	Crimes cibernéticos
	Conduta de servidor
	PAC
	Serviços públicos – atendimento no DIP
	Solicitação de policiamento ostensivo





## 11 – Atendimento realizado pelo 0800

No dia 13 de junho de 2023, esta Comissão passou a realizar atendimentos pelo nº 0800-2808086, até a presente data, recebemos 38 ligações, dessas 82% referem-se à solicitação de informação. Por meio do 0800, a Comissão orienta o cidadão a registrar sua solicitação, denúncia, crítica, reclamação, sugestão no sistema Fala.BR, esclarecemos que, dessa forma, o mesmo poderá acompanhar o andamento do registro até seu encerramento.

Quadro 8 – Natureza das demandas recebidas no 0800

NATUREZA DA DEMANDA	QUANTIDADE
Denúncia	3
Reclamação	4
Informação	31



Gráfico 7 – Natureza das demandas recebidas no 0800





Quadro 9 – Assuntos demandados por meio do 0800

ASSUNTOS DEMANDADOS	
Reclamação	Atendimento de servidor
	Atendimento 15º DIP
	Atendimento 19º DIP
	DIP'S não atendem telefone
Informação	Furto de veículo
	Não registro de BO
	Crime contra idoso
	Divórcio
	Aquisição de BO registrado
	RG
	Golp de Pix
	Golp no WhatsApp
Denúncia	Antecedente criminal
	Tráfico de drogas
	Atendimento do Servidor

## 12 - 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;

### 13 – 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 18 de dezembro de 2023, 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

