RELATÓRIO DE GESTÃO - 2024

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 2024 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 n° 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, traz em seu art. 2° os termos a serem observados pelo usuário ao registrar sua manifestação e ou solicitação de informação.

Art. 2° 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, Fala.BR, Correspondência Eletrônica, Atendimento Presencial, Fale Conosco e 0800.

3.1 - 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.

3.2 - 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.

3.3 - 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 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.

3.4 - 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.

3.5 – 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.

3.6 – 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 2024, até a data de 31 de dezembro de 2024, foram registradas 646 (seiscentos e quarenta e seis) demandas. A média mensal de recebimentos foi de, aproximadamente 53,83 (cinquenta e três, oitenta e três) atendimentos/ mês.

Quadro 1. Total de Demandas

MÊS DE REFERÊNCIA	QUANTIDADE
Janeiro	35
Fevereiro	41
Março	40
Abril	53
Maio	71
Junho	44
Julho	79
Agosto	60

Setembro	62
Outubro	52
Novembro	54
Dezembro	55
Total	**646**

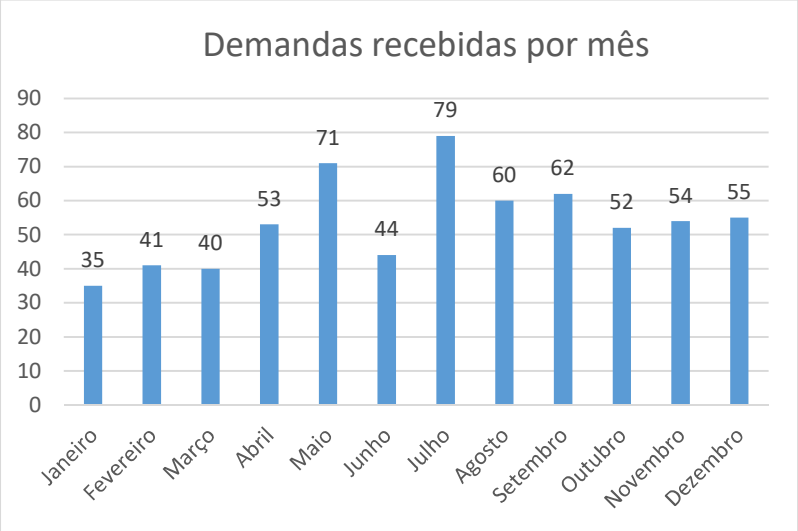

Gráfico 1 – Demandas recebidas por mês

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	104
Elogio	02
Reclamação	13
Comunicação	03
Solicitação	04
Acesso a Informação	13
Informação	122
Sugestão	01
Acionamentos que não geram demandas	384
Total	**646**

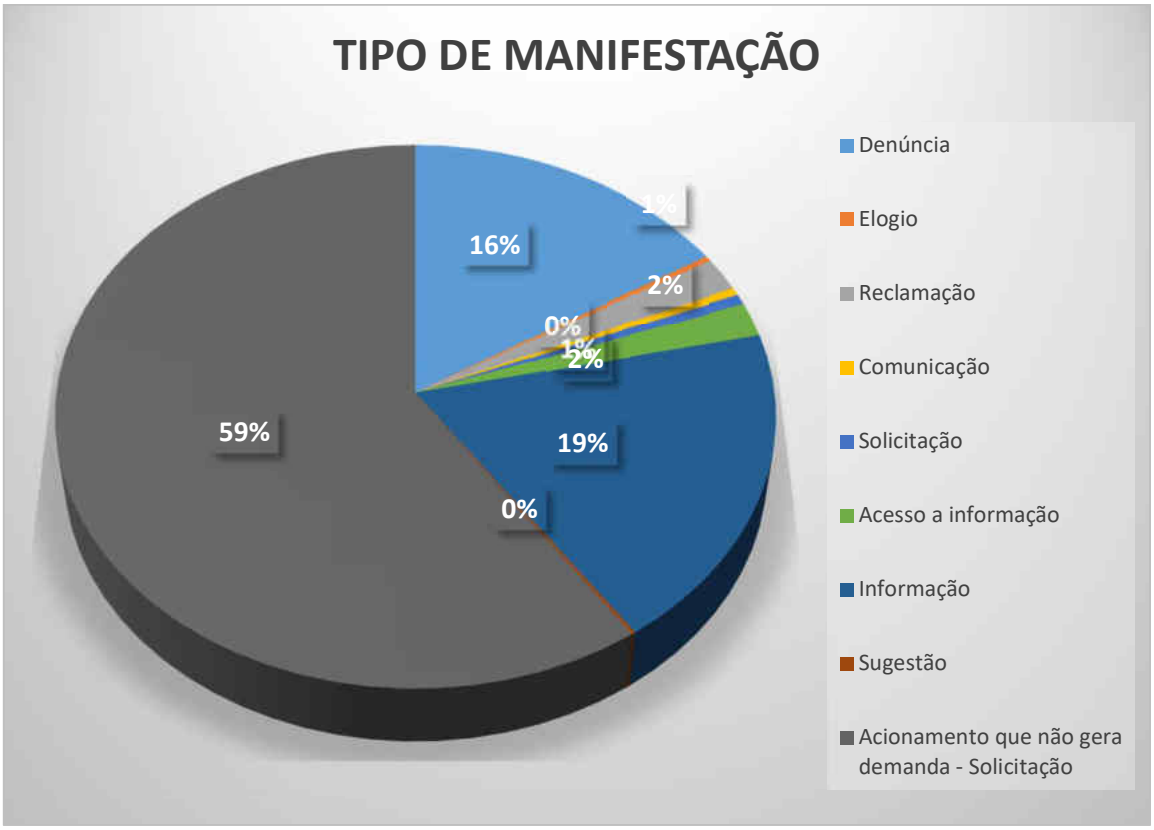

Gráfico 2 – Tipo de manifestação

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 Fala.BR, e-mail, SIGED, Fale Conosco, 0800 e atendimento presencial.

Quadro 3 - Canal de Atendimento

CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTITATIVO
Fala.BR	566
Fale Conosco e 0800	6
e-mail	70
SIGED	2
Presencial	2
TOTAL	**646**

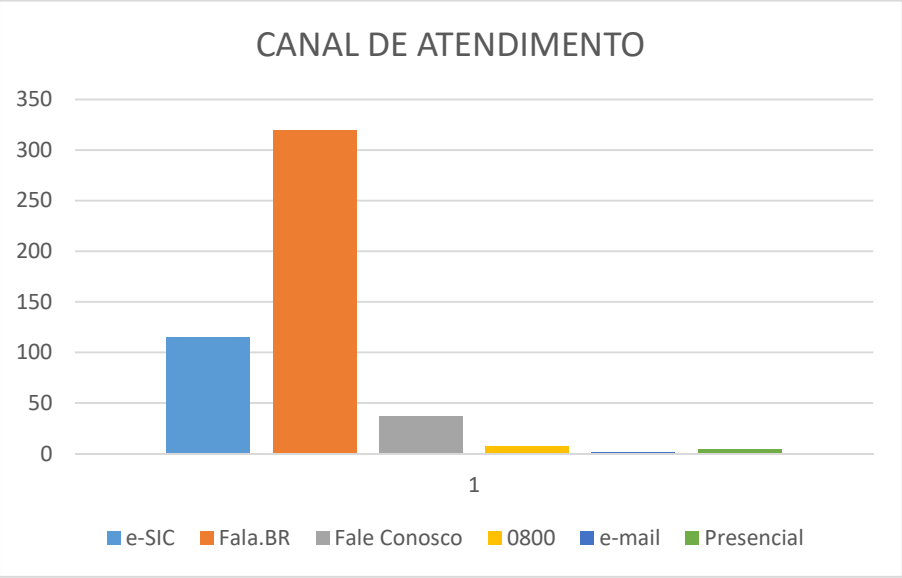

Gráfico 3 – Canal de atendimento

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 até 31 de dezembro de 2024.

Quadro 4 – Status das Manifestações

STATUS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTITATIVO
Solucionada	620
Solucionada Parcialmente	0
Em andamento ou em análise	1
Encaminhada a outro órgão/ Ouvidoria	25
TOTAL	**646**

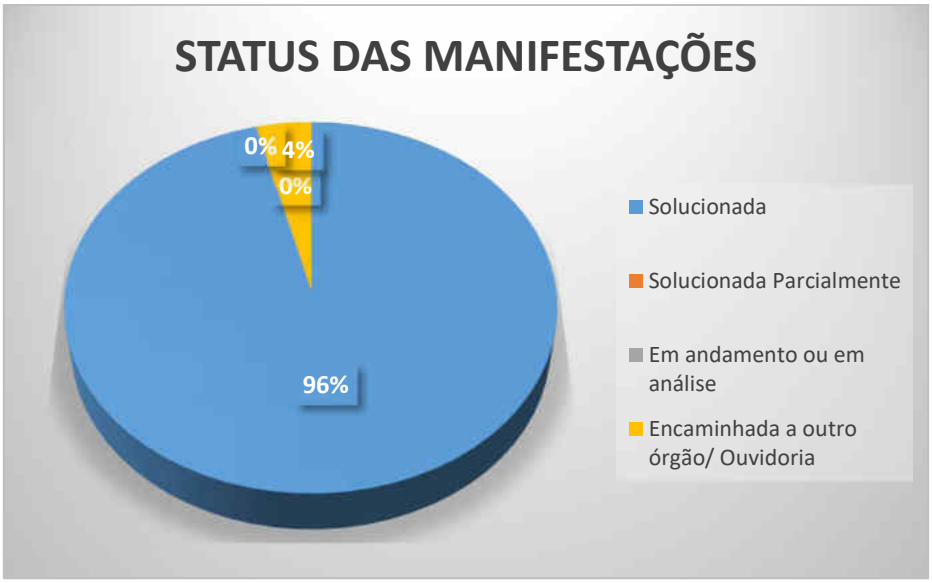

Gráfico 4 – Status das manifestações em percentual

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 28% (vinte e oito por cento) dos acionamentos recebidos foram identificados.

Quadro 5 - Características das Manifestações

CARACTERÍSTICA	QUANTIDADE
Anônimas	434
Identificadas	180
Pseudonimizadas	32
TOTAL	**646**



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 96% (noventa e seis por cento) das manifestações.

Quadro 6 - Unidades acionadas

UNIDADE ADMINISTRATIVA	QUANTIDADE
Apoio ao Gabinete	1
Secretaria de Segurança Pública	3
Departamento de Polícia Metropolitana - DPM	7
Departamento de Polícia do Interior - DPI	4
Delegacia de Crimes contra à Mulher - DECCM	1
Chefia de Gabinete da Delegacia Geral - CHGAB	9

Centro Integrado de Estatística de Segurança Pública - CIESP	1
Delegacia de Crimes contra o Turista - DECCT	1
Polícia Militar do Amazonas - PM	1
Comissão de Monitoramento e Orientação - CMO	617
Gerência de Pessoal - GP	1



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
	Apreensão de moto
	Quantitativo de servidor
	Crimes cibernéticos
Denúncia	Apuração de conduta de servidor
	Discriminação
	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
Comunicação	Ameaça
	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 n° 0800-2808086, até a presente data, recebemos 6 ligações. 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	1
Reclamação	1
Informação	4

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 31 de dezembro de 2024, 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,

ALESSANDRA CAMPBELL DA FONSECA ALVES
Investigadora de Polícia - CMO/PC/AM
Matrícula Funcional Nº 212.220-0-A