RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA
Secretaria de Estado da Segurança Pública de Alagoas
Período: 01/01/2026 a 30/06/2026
Sistema de Referência: e-OUV / Sala de Controle

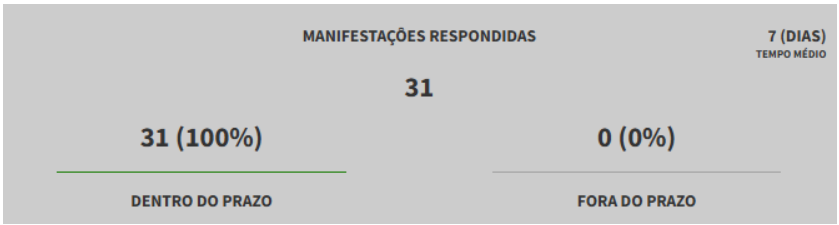
1. APRESENTAÇÃO

O presente Relatório Gerencial consolida as informações relativas às manifestações recebidas pela Ouvidoria no período avaliado, bem como os resultados da avaliação dos serviços públicos, com o objetivo de subsidiar a gestão, identificar fragilidades administrativas e orientar a tomada de decisão.

O relatório reúne dados quantitativos extraídos dos sistemas oficiais e análise qualitativa realizada pela Ouvidoria, conforme orientações da Controladoria-Geral do Estado.

2. PANORAMA GERAL DAS MANIFESTAÇÕES





3. MEIOS DE RECEBIMENTO E TEMPO DE RESPOSTA





4. PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS

Ordem	Assunto	Quantidade	Tipo predominante
1	Segurança pública	13	Reclamação
2	Outros	11	Reclamação
3	Assédio	02	Denúncia
4	Administração Pública	02	Reclamação
5	Obras	01	Reclamação

5. ANÁLISE QUALITATIVA CONSOLIDADA DAS MANIFESTAÇÕES

Assunto micro	Quantidade	Motivos	Indícios de irregularidade administrativa	Falhas de atendimento ou comunicação	Repercussão da situação para o usuário	Necessidade de atenção da gestão	Necessidade de apuração formal	Providências Adotadas pela Ouvidoria
Serviço 190	1	Não atendimento às ligações do cidadão ao serviço 190.	Inexistente	Pontual	Pontual	Baixa	Não identificada	Encaminhamento à unidade técnica.
Serviço 190	1	Acionamento do atendimento serviço 190 e suposta falta de deslocamento de viatura.	Inexistente	Pontual	Pontual	Baixa	Não identificada	Encaminhamento à unidade técnica.
Serviços online dos serviços do 190 e do 181	1	Falhas no sistema.	Inexistente	Pontual	Pontual	Baixa	Não identificada	Encaminhamento à unidade técnica.
Serviços 190 e 181	2	Falhas no atendimento em decorrên	Inexistente	Pontual	Pontual	Média	Não identificada	Encaminhamento à unidade técnica.

		cia de comunicação de crime.						
Programa de saúde SSP	1	Elogio ao programa de saúde mental oferecido pela SSP.	Inexistente	Inexistente	Inexistente	Baixa	Não identificada	Encaminhamento à unidade técnica.
Serviço 190	2	Não atendimento das ligações do cidadão ao serviço 190.	Inexistente	Pontual	Pontual	Baixa	Não identificada	Arquivada com fundamentação – não complementação no sistema e-Ouv.
Perturbação do sossego	2	Acionamento do serviço 190, em decorrência de som alto.	Inexistente	Pontual	Pontual	Média	Não identificada	Encaminhamento à unidade técnica.
Perturbação do sossego	2	Acionamento do serviço 190, envio de viatura, mas persistência do som alto.	Inexistente	Pontual	Pontual	Média	Não identificada	Encaminhamento à unidade técnica.
Solicitação de documento	1	Solicitação de declaração de regularidade de Segurança Privada.	Inexistente	Inexistente	Inexistente	Baixa	Não identificada	Encaminhamento à unidade técnica.

Critério Avaliado

CRITÉRIO AVALIADO	AVALIAÇÃO PREDOMINANTE
Indícios de irregularidade administrativa	Inexistente/Pontual/Recorrente/Relevante/Não se aplica
Falhas de atendimento ou comunicação	Inexistente/Pontual/Recorrente/Não se aplica
Repercussão da situação para o usuário	Inexistente/Pontual/Recorrente/ Não se aplica
Necessidade de atenção da gestão	Baixa / Média / Alta/ Não se aplica
Necessidade de apuração formal	Não Identificada/Casos específicos/Recorrente/ Não se aplica

6. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

O que é esta avaliação?
A avaliação dos serviços públicos reflete a experiência do usuário e permite mensurar a qualidade do atendimento prestado. Esse processo é fundamental para identificar pontos positivos e oportunidades de melhoria, utilizando as notas e manifestações para transformar o feedback do cidadão em uma gestão pública mais eficiente.

6.1 Registro de Avaliação do Serviço
(x) Houve avaliação registrada
( ) Não houve avaliação registrada ou não presta serviços públicos

* Caso haja avaliação, deve preencher os itens 6.2 e 6.3

6.2 Avaliação da prestação dos serviços
Nesta seção, mostramos o que os usuários mais elogiaram ou criticaram nos serviços públicos. Para cada item, marque apenas a opção que mais apareceu nas avaliações e manifestações enviadas durante este período.
No qual, para auxiliar na seleção da opção mais adequada a realidade do órgão/secretaria devem ser seguidos os seguintes parâmetros:

Classificação	**Taxa de reclamações/ avaliações negativas**
Muito Satisfeito	0% (Nenhuma)
Satisfeito	1% a 20% (Raras)
Regular	21% a 30% (Regular)
Insatisfeito	31% a 50% (Frequente)
Muito Insatisfeito	Acima de 50% (Muito frequente)

Obs: O preenchimento deve focar no(s) serviço(s) com maior volume de atendimentos/ solicitações.

a) Clareza das informações prestadas ao usuário
(x) Muito Satisfeito
( ) Satisfeito
( ) Regular
( ) Insatisfeito
( ) Muito Insatisfeito
Observações: Devido à avaliação de apenas um único serviço no período, a amostra é insuficiente para gerar uma métrica ou resultado estatisticamente mensurável.

b) Tempo de resposta e resolutividade
(x) Muito Satisfeito
( ) Satisfeito
( ) Regular
( ) Insatisfeito
( ) Muito Insatisfeito
Observações: Devido à avaliação de apenas um único serviço no período, a amostra é insuficiente para gerar uma métrica ou resultado estatisticamente mensurável.

c) Postura e tratamento ao usuário
(x) Muito Satisfeito
( ) Satisfeito
( ) Regular
( ) Insatisfeito
( ) Muito Insatisfeito
Observações: Devido à avaliação de apenas um único serviço no período, a amostra é insuficiente para gerar uma métrica ou resultado estatisticamente mensurável.

d) Organização dos fluxos internos
(x) Muito Satisfeito
( ) Satisfeito
( ) Regular
( ) Insatisfeito
( ) Muito Insatisfeito
Observações: Devido à avaliação de apenas um único serviço no período, a amostra é insuficiente para gerar uma métrica ou resultado estatisticamente mensurável.

e) Cumprimento de regras e procedimentos
(x) Muito Satisfeito
( ) Satisfeito
( ) Regular
( ) Insatisfeito
( ) Muito Insatisfeito
Observações: Devido à avaliação de apenas um único serviço no período, a amostra é insuficiente para gerar uma métrica ou resultado estatisticamente mensurável.

6.3 Resumo dos resultados das avaliações dos serviços (máx. 5 linhas)

Devido à avaliação de apenas um único serviço no período, a amostra é insuficiente para gerar uma métrica ou resultado estatisticamente mensurável.

7. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

São as **ações efetivamente realizadas pela Ouvidoria** para tratar as manifestações no período.

Quantidade	Providência adotada
11	Encaminhamento para unidade técnica
0	Encaminhamento para instância correcional
17	Orientação ao cidadão
0	Monitoramento
17	Arquivamento fundamentado

Descrição sucinta das providências adotadas:

A Ouvidoria analisou as manifestações recebidas e as encaminhou às unidades técnicas competentes para esclarecimentos e providências. Ademais, as demandas fora de escopo foram arquivadas de forma fundamentada e com a devida orientação aos usuários, mantendo-se o monitoramento dos casos recorrentes.

7.1 RECOMENDAÇÕES E PROPOSTAS DE MELHORIA DA OUVIDORIA PARA GESTÃO

Com base na análise das manifestações e nas pesquisas de satisfação, a Ouvidoria propõe: a divulgação dos canais de atendimento dos serviços 190 e 181 com suas respectivas competências: quem pode utilizar e em que momento acionar o serviço.

8. MONITORAMENTO DAS RECOMENDAÇÕES E PROPOSTAS DE MELHORIA APRESENTADAS NO RELATÓRIO ANTERIOR – segundo semestre de 2025

Este item tem por finalidade evidenciar o **acompanhamento das recomendações e propostas de melhoria apresentadas pela Ouvidoria no Relatório de Gestão anterior**, demonstrando o nível de implementação e os efeitos percebidos na prestação dos serviços públicos.

O monitoramento atende ao princípio da melhoria contínua e permite verificar se as recomendações formuladas pela Ouvidoria resultaram em ajustes efetivos, contribuindo para o aprimoramento da gestão.

Assunto	Quantidade	Motivos Identificados no 2º Sem/2025	Recomendação e proposta de melhoria da Ouvidoria	Providências Adotadas pela Área	Situação da Recomendação	Resolutividade das providências adotadas
Serviço 190	01	Acionamento do serviço 190 e suposta falta de deslocamento de viatura.	Ampliação/divulgação de canais de atendimento do serviço 190	Divulgação nas mídias de telefones alternativos quando, por motivos técnicos, o serviço permanecesse suspenso.	Acatada	---

Classificação da situação da recomendação:

- **Acatada** - A orientação da ouvidoria foi **aceita pela gestão e implementada** ou teve providências adotadas conforme recomendado;
- **Parcialmente acatada** - A orientação da ouvidoria foi **aceita apenas em parte**, com implementação ou providências **parciais** pela gestão.
- **Não acatada** - A orientação da ouvidoria **não foi aceita ou não foi implementada** pela gestão responsável.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório demonstra o papel da Ouvidoria como instrumento de escuta qualificada, apoio à gestão e aprimoramento contínuo dos serviços públicos.

A Ouvidoria vem cumprindo o seu papel como agente de proteção, agindo como instância especializada de prevenção social e tratamento de demandas, atuando como via de intermediação entre os envolvidos, contribuindo para que as atividades sejam pautadas na legalidade, transparência, eficácia e prática dos valores democráticos.

Responsável pela Ouvidoria:
Nome: Natália Assunção da Silva
Cargo: Ouvidora
Contato: ouvidoria@seguranca.al.gov.br – 82.98833-3862

FLAVIO SARAIVA DA SILVA:22815627434

Assinado digitalmente por FLAVIO SARAIVA DA SILVA:22815627434
ND: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=Certificado Digital PF A3, OU=Videoconferencia, OU=30722213000198, OU=AC SyngularID Multipla, CN=FLAVIO SARAIVA DA SILVA:22815627434
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização:
Data: 2026.08.26 13:14:52 -03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2025.1.0