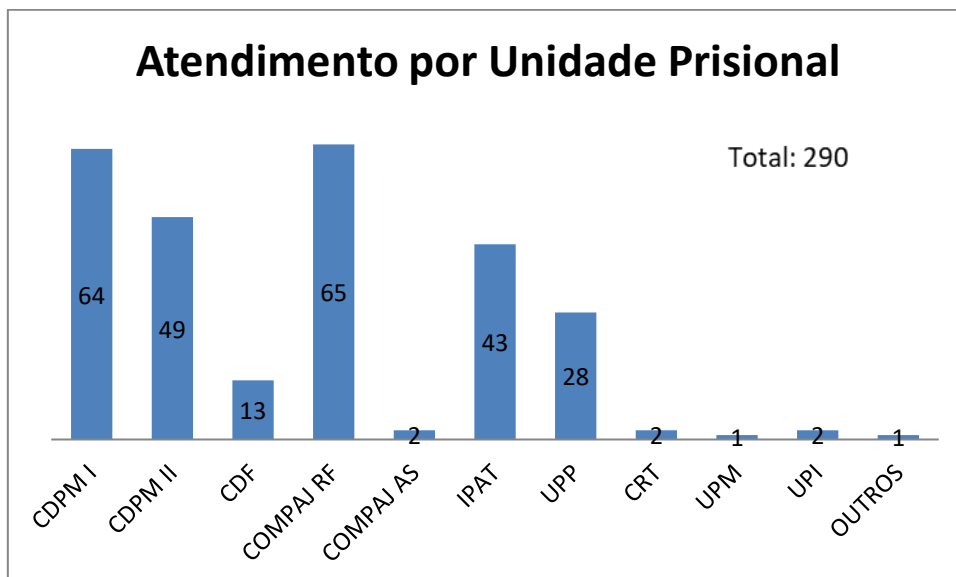
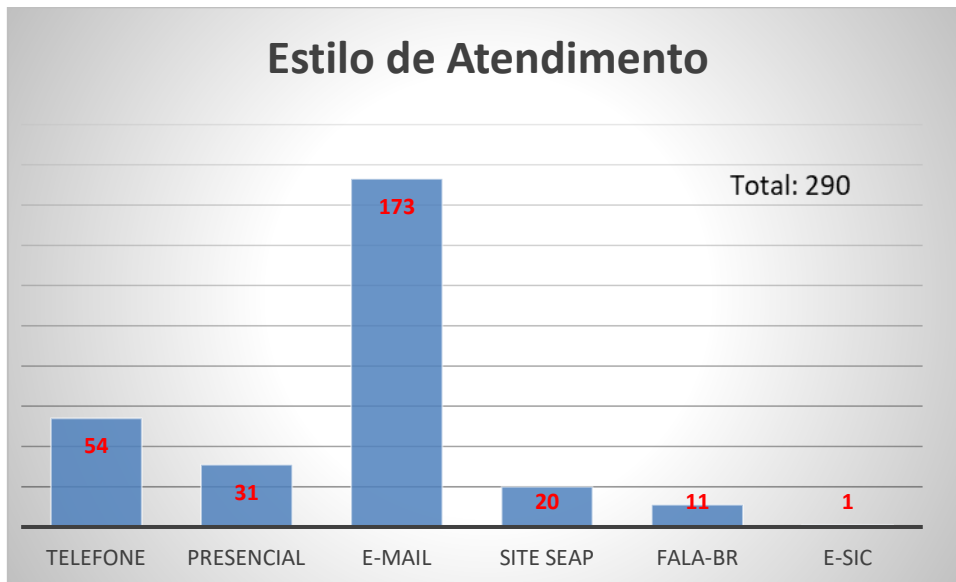
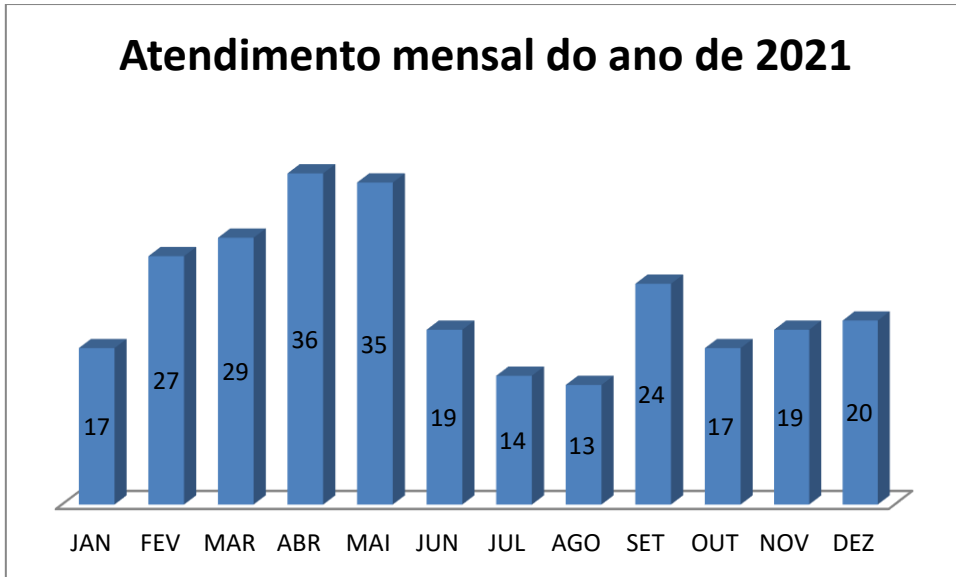
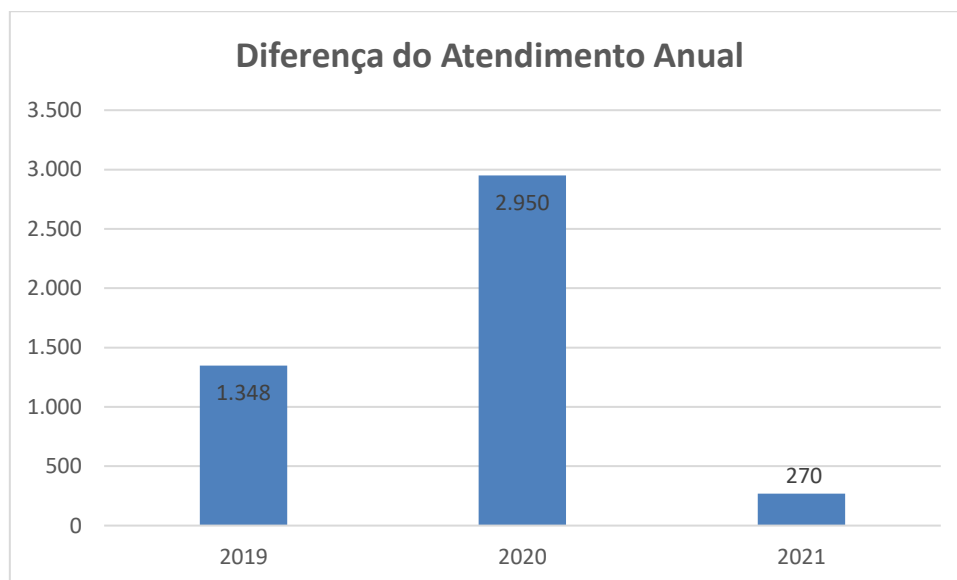


INDICES DA OUVIDORIA NO ANO DE 2021



Manifestações Respondidas e Pendentes

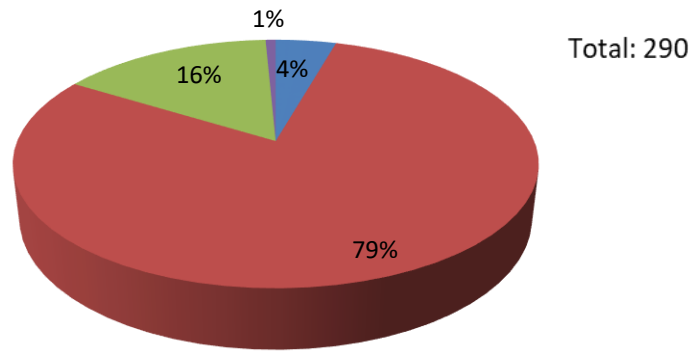
Mês	Manifestação respondida	Manifestações pendentes
Janeiro	17	4
Fevereiro	27	7
Março	29	4
Abril	36	4
Maió	35	11
Junho	19	4
Julho	14	3
Agosto	13	4
Setembro	24	2
Outubro	17	7
Novembro	19	4
Dezembro	20	2
TOTAL	270	56



Obs. No ano de 2021 devido ao aumento de canais de contato e celeridade das respostas através das redes sociais, além da instabilidade ainda do período pandêmico do COVID-19, os registros das manifestações foram reduzidos, assim como os atendimentos presenciais.

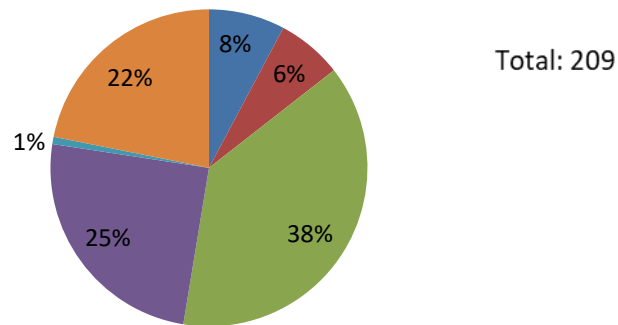
Tipo do Atendimento

■ Denúncia ■ Informação ■ Reclamação ■ Elogio



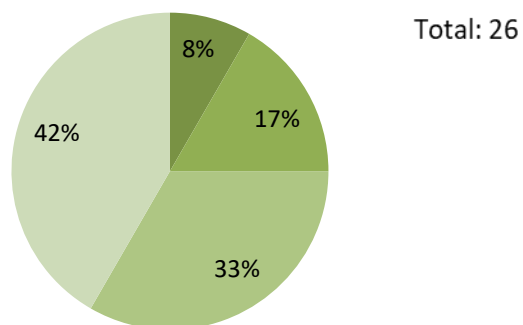
Especificações de Informação

■ Saúde ■ Social ■ juridico ■ Localização ■ TNZ ■ Outros



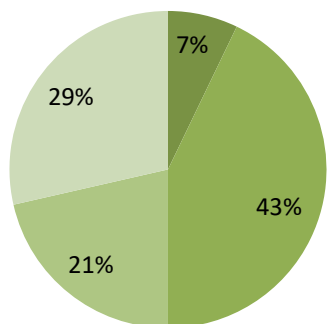
Especificações de Denúncia

■ Med de Segurança ■ Abuso de Autoridade ■ Violação de DH ■ Outros



Especificações de Reclamação

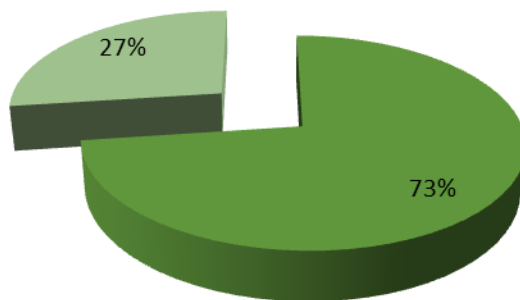
■ Setores da SEAP ■ Unid Prisionais ■ Sist. Agendamento ■ Body Scan



Total: 55

GÊNERO DO MANIFESTANTE

■ FEM ■ MAS



**AValiação CONTINUADA DOS SETORES E ATENDIMENTO
DA SEAP EM 2022**

Resultado da Avaliação Continuada - 2021

Áreas avaliadas	Ótimo %	Bom %	Reg %	Ruim %
Instalações	20,7	34,4	36,2	8,7
Atendimento do pessoal (servidor, estagiário)	25,8	41,3	22,4	10,3
Prazo de atendimento: tempestividade/celeridade	17,2	29,3	25,8	27,5
Transparência e facilidade para a obtenção de informações no SEAP/AM	27,5	36,2	25,8	10,3
Qualidade do atendimento prestado pela SEAP/AM ao usuário	17,2	41,3	20,7	20,7
Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços pela SEAP/AM	20,7	32,7	27,5	18

Diferença entre as atividades do ano de 2020 e 2021

Áreas avaliadas	2020 %	2021 %
Instalações	39,3 - Reg	36,2 - Reg
Atendimento do pessoal (servidor, estagiário)	39,3 - Bom	41,3 - Bom
Prazo de atendimento: tempestividade/celeridade	35,7 - Ruim	29,3 - Bom
Transparência e facilidade para a obtenção de informações no SEAP/AM	28,5 - Ruim	36,2 - Bom
Qualidade do atendimento prestado pela SEAP/AM ao usuário	35,7 - Ruim	41,3 - Bom
Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços pela SEAP/AM	35,7 - Reg	32,7 - Bom