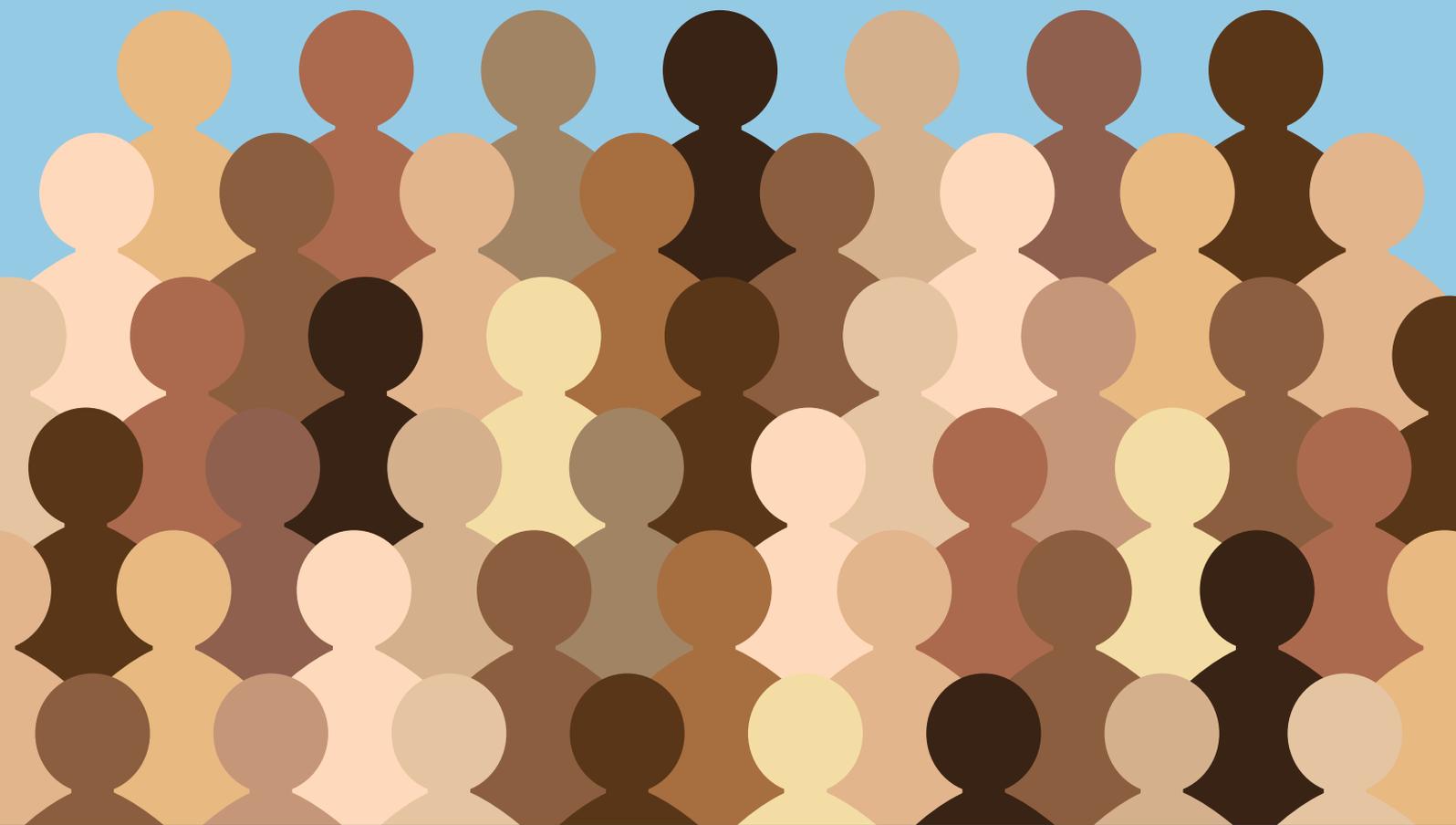


Secretaria de  
Segurança Pública



# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



2024



Cláudio Castro

**Governador**

Victor dos Santos

**Secretário de Estado de Segurança Pública**

Marcela Ortiz

**Diretora-presidente do Instituto de Segurança Pública**

Leonardo Vale

**Vice-presidente do Instituto de Segurança Pública**

## EQUIPE

Alcides Ferreira  
Alessandra Patrício  
Alexandre de Souza  
Anderson Dias  
André Gomes  
Andre Andrade  
André Regato  
Bianca Garcia  
Caio Marcelo  
Carlos Augusto  
Cláudia Peçanha  
Cristiana Menezes  
Daniel Roque  
Diego Soares  
Edson Jorge de Moura  
Elisângela Oliveira  
Emmanuel Rapizo  
Erick Baptista  
Estefany Ventura

Fernanda Messina  
Gustavo Matheus  
Hannah Vaz  
Íris Amorim  
Isabella Lopes  
Isabella Rosa  
Janaina de Paiva  
João Paulo de Seixas  
João Pedro de Sousa  
Jonathan de Paiva  
Jonathan Lima  
Jorge Luiz Monteiro  
Júlio Cesar da Cunha  
Karina Nascimento  
Laura Brito  
Leonardo Peres  
Livia Floret  
Lucas de Oliveira  
Luciana Moura  
Luciano de Lima

Luiz Henrique  
Maria Cecília Torres  
Mariana Martins  
Nathalia da Costa  
Nathalya Moreira  
Nathan Almeida  
Nicoly Albuquerque  
Paulo Roberto Junior  
Priscila Marques  
Ricardo Pantoja  
Ricardo Junqueira  
Rodrigo Veillard  
Rosangela Feliciano  
Taís Damasceno  
Tais Oliveira  
Tatiane Moreira  
Vanessa Cardozo  
Vanessa Ferreira  
Vanessa Xavier  
Wagner Duarte

# SUMÁRIO

|  |    |
|--|----|
| Apresentação .....   | 05 |
| Missão, Visão e Valores .....  | 06 |
| Organograma .....  | 07 |
| Compromissos Assumidos pelo ISP .....  | 08 |
| Setores e Serviços do ISP .....  | 08 |
| • Chefia de Gabinete .....   | 08 |
| • Assessoria de Comunicação .....  | 08 |
| • Assessoria de Informática .....  | 08 |
| • Coordenadoria dos Conselhos Comunitários de Segurança (CCS) .....                                      | 09 |
| • Coordenadoria de Ensino .....  | 09 |
| • Coordenadoria de Estatística .....   | 10 |
| • Coordenadoria de Projetos e Pesquisas .....  | 10 |
| • Coordenadoria do Sistema de Metas .....  | 11 |
| • Diretoria Administrativa-Financeira (DAFA) .....   | 11 |
| • Núcleo ISPMulher .....   | 11 |
| • Ouvidoria e Transparência .....  | 12 |
| Serviços .....   | 12 |
| 1. Assessoria de Imprensa do Instituto de Segurança Pública (ASCOM) .....                                | 12 |
| 2. Acesso ao Guia Prático e Outras Publicações dos Conselhos Comunitários de<br>Segurança (COOCCS) ..... | 13 |
| 3. Envio da Legislação dos Conselhos Comunitários de Segurança (COOCCS) .....                            | 13 |
| 4. Consulta à Agenda dos Conselhos Comunitários de Segurança (COOCCS) .....                              | 14 |
| 5. Acesso à Ata Eletrônica dos Conselhos Comunitários de Segurança (COOCCS) .....                        | 14 |

|  |    |
|--|----|
| 6. Envio dos estudos ISP (COOPROJ) .....   | 15 |
| 7. Envio de Base de Dados (COOESTAT) .....   | 16 |
| 8. Consulta a Ferramenta ISP Cidades (COOPROJ) .....   | 16 |
| 9. Acesso às Informações do Sistema de Metas - SIM (COOSIIM) .....                                       | 17 |
| 10. Acesso ao Guia Prático do Sistema de Metas (COOSIIM) .....   | 17 |
| 11. Acesso aos do Indicadores e Metas do Sistema de Metas (COOSIIM) .....                                | 18 |
| 12. Acesso à Legislação do Sistema de Metas (COOSIIM) .....  | 18 |
| 13. Acesso aos Resultados e Premiações do Sistema de Metas (COOSIM) .....                                | 19 |
| 14. Fale Conosco - ISP (ASCOM) .....   | 19 |
| 15. Acesso ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PEDTIC<br>(ASSINF) .....         | 20 |
| 16. Acesso ao ISPGEO - Módulo Polícias (COOPROJ) .....   | 21 |
| 17. Acesso ao ISPGEO - Módulo Convênios (COOPROJ) .....  | 21 |
| 18. Acesso à Plataforma Segurança Cidadã, SIM (COOSIIM) .....  | 22 |
| 19. Acesso aos Cadernos de Segurança Pública (ISPREVISTA) (COOPROJ) .....                                | 23 |
| 20. Solicitação de Dados - ISPDADOS (OUVI) .....   | 23 |
| 21. ISPCONECTA (COOESTAT) .....  | 24 |
| 22. Visualização de Dados ISP (COOPROJ) .....  | 25 |
| 23. Ouvidoria e Transparência - Serviço Eletrônico de Recebimento de Manifestações<br>de Ouvidoria ..... | 25 |
| 24. Ouvidoria e Transparência - Serviço Presencial de Recebimento de Manifestações<br>de Ouvidoria ..... | 26 |
| 25. Ouvidoria e Transparência - Serviço de Informação ao Cidadão - SIC Presencial .....                  | 27 |
| 26. Ouvidoria e Transparência - Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão - OuvERJ ....               | 27 |

## APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão visa ampliar o controle social e informar sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual, as formas de acesso a esses serviços, assim como os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

A organização da Carta de Serviços tem como base a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Lei Estadual nº 6.052 de 23 de setembro de 2011, e está em consonância com o Decreto nº 46.836, de 22 de novembro de 2019, que regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Estadual, a operacionalização da Carta de Serviços ao Cidadão.

Neste documento, é possível conhecer os serviços prestados pelo Instituto de Segurança Pública (ISP), saber como acessá-los, os requisitos, as formas e os compromissos de atendimento, os prazos e outras informações.

## QUEM SOMOS

O Instituto de Segurança Pública (ISP), criado pela Lei nº 3.329, de 28 de dezembro de 1999, é uma autarquia vinculada diretamente à Secretaria de Estado de Segurança Pública. Com mais de 20 anos de existência, o ISP possui amplo conhecimento acumulado no desenvolvimento de metodologias de análise de dados relativos à segurança pública. Sua missão é produzir informações e disseminar pesquisas e análises com o objetivo de influenciar e subsidiar a implementação de políticas públicas de segurança, bem como assegurar a participação social na construção dessas políticas.

Ética e transparência da informação são partes integrantes dos valores do Instituto. Além de divulgar os dados relativos à segurança pública, o ISP realiza análises, projetos e pesquisas regularmente. Os trabalhos visam a subsidiar a gestão de segurança pública no estado e fomentar o debate público sobre o tema, garantindo o tratamento científico de seus principais problemas.

O ISP também é o responsável pela Coordenadoria dos Conselhos Comunitários de Segurança (CCS), que representa um canal de participação social e de comunicação entre a comunidade e os representantes das forças de segurança estaduais em cada região. Além disso, cabe ao instituto a supervisão da Coordenadoria do Sistema de Metas, um modelo de gestão voltado para resultados na segurança pública, implementado em 2009.



## MISSÃO

Produzir informações e disseminar pesquisas e análises com o objetivo de subsidiar a implementação de políticas públicas de segurança e assegurar a participação social na construção dessas políticas.



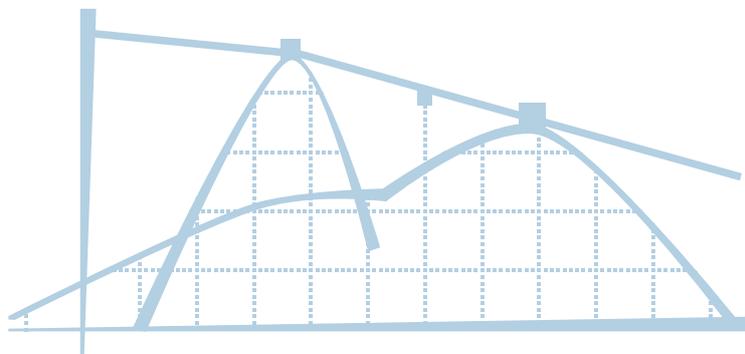
## VISÃO

Consolidar o ISP como órgão de referência na produção de conhecimento e na promoção da participação social em segurança pública.

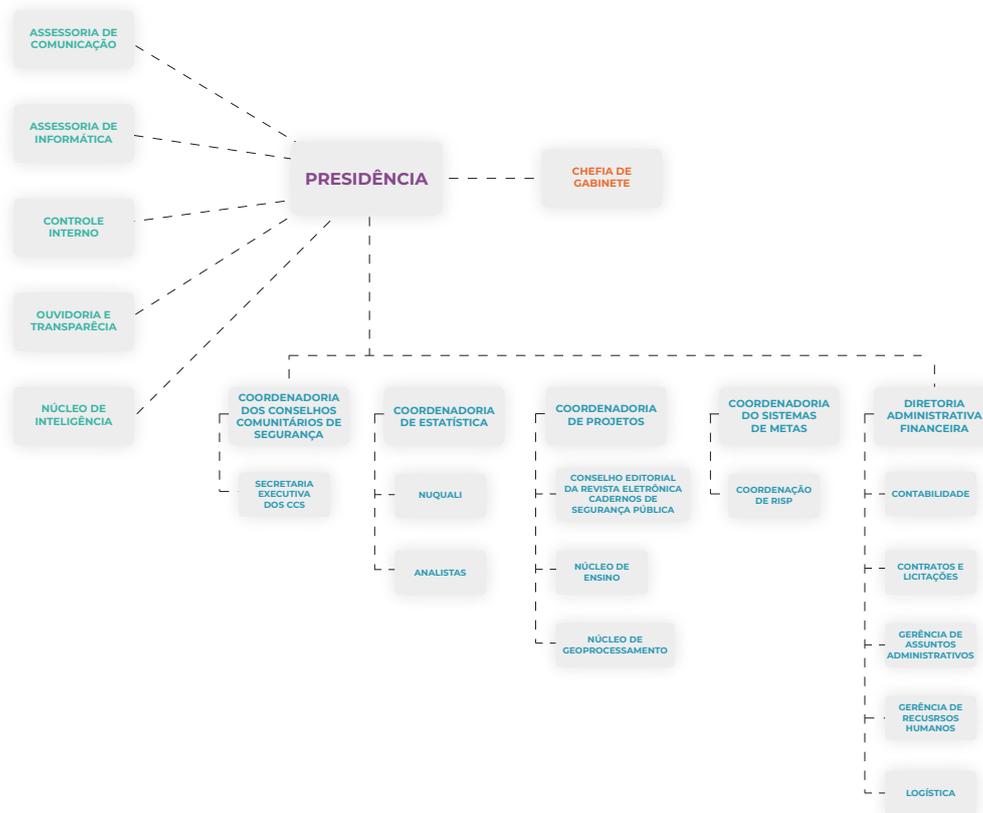


## VALORES

Compromisso com a ética, a legalidade e a moralidade;  
Transparência na divulgação de dados e metodologias;  
Fidelidade às informações apuradas;  
Cooperação com todos os órgãos de segurança pública para a integração e o desenvolvimento de políticas públicas;  
Efetividade e celeridade no desempenho de suas atribuições;  
Excelência na produção e disseminação do conhecimento;  
Valorização dos profissionais de segurança pública e da participação da sociedade civil nessa área;  
Desenvolvimento de estudos e proposição de projetos inerentes à segurança pública.



# ORGANOGRAMA



## Localização

Avenida Presidente Vargas, 817, 16º andar – Centro, Rio de Janeiro, CEP 20071-004.

## Telefones

Chefia de Gabinete: (21) 2332-9660  
 Assessoria de Comunicação: (21) 2332-9690  
 Ouvidoria: (21) 2332-9660

## Horário de Atendimento

Segunda a sexta-feira, das 9h às 18h.

## Site

<https://www.rj.gov.br/isp/>

## E-mail

isp@isp.rj.gov.br  
[institucional.isp@gmail.com](mailto:institucional.isp@gmail.com)



Fonte: imagem extraída do Site Google Maps em 19 jul. 2024.

## Redes Sociais

**LinkedIn:** <https://www.linkedin.com/company/instituto-de-seguran%C3%A7a-p%C3%BAblica/mycompany/>  
**Instagram:** [https://www.instagram.com/isp\\_rj/](https://www.instagram.com/isp_rj/)  
**X:** <https://x.com/ISPRJ>

## COMPROMISSOS ASSUMIDOS PELO ISP

O Instituto de Segurança Pública dedica-se à transparência, legalidade e moralidade. Prezamos pela clareza na divulgação dos dados e suas metodologias, bem como pela fidelidade das informações apuradas. Uma de nossas missões é auxiliar os órgãos de segurança pública na integração e no desenvolvimento de políticas públicas.

O principal objetivo do ISP é produzir informações e disseminar pesquisas e análises para subsidiar a implementação de políticas públicas e assegurar a participação social na construção dessas políticas.

## SETORES E SERVIÇOS DO ISP

### CHEFIA DE GABINETE

O Gabinete do Instituto de Segurança Pública tem como sua principal função intermediar as demandas internas e assessorar a Presidência em suas relações com outros órgãos, entidades públicas e privadas e com a sociedade civil. Outras atribuições desempenhadas por esta unidade consistem em planejar, dirigir, coordenar, orientar, acompanhar e avaliar as ações e atividades inerentes ao Instituto, visando melhor assessorar a Presidência da Autarquia em sua tomada de decisões.

### ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

A Assessoria de Comunicação (ASCOM) é responsável pelo posicionamento estratégico da imagem do Instituto de Segurança Pública na imprensa. Além de atender às demandas dos jornalistas, a equipe elabora planos de comunicação para a divulgação dos produtos e administra as redes sociais oficiais do ISP. A preparação de servidores para entrevistas e a confecção de *releases* para os jornalistas também fazem parte do trabalho da Assessoria de Comunicação.

Além disso, a ASCOM auxilia no processo de finalização dos relatórios produzidos pelo ISP, cuidando também da diagramação e da melhor forma de apresentação dos trabalhos para o público.

### ASSESSORIA DE INFORMÁTICA

Compete à Assessoria de Informática criar e estruturar a rede de computadores do ISP/RIOSEGURANÇA, assim como realizar sua manutenção preventiva e prestar o devido suporte aos usuários da rede de microcomputadores.

Também é responsabilidade orientar a parte técnica de contratos, convênios e outros ajustes que envolvam a área de informática, acompanhar e participar da execução de atividades desempenhadas pelas gerências sob sua responsabilidade, além de controlar a disposição de microcomputadores alugados e/ou inventariados no patrimônio do ISP/RIOSEGURANÇA. Por fim, cabe à assessoria a realização de estimativa de demanda de *software* e *hardware*, visando evitar incompatibilidade ou dificuldade nas atividades do Instituto e preservar o conteúdo digital relevante armazenado nos servidores.



### **COORDENADORIA DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS DE SEGURANÇA (CCS)**

Os Conselhos Comunitários de Segurança (CCS), fundados em 1999, funcionam como canais de comunicação entre a sociedade civil e as Secretarias de Estado de Polícia Civil e Polícia Militar. Sua finalidade é promover a aproximação das polícias com a população, influenciando assim a tomada de decisões das autoridades com base nas demandas populacionais.

Os encontros ocorrem geralmente uma vez por mês, e suas agendas são disponibilizadas no site do ISP. As reuniões são organizadas por colaboradores voluntários, não remunerados e comprometidos com a redução da violência, da criminalidade e com a busca da paz social.

Em 2004, com apenas 18 Conselhos em atividade, o Instituto de Segurança Pública passou a coordenar as ações que promoveram a institucionalização, avanço e consolidação dos CCS. Para isso, estabeleceu a Coordenadoria dos Conselhos Comunitários de Segurança, responsável pela implementação e acompanhamento desses Conselhos.

Vale ressaltar que compete ao ISP a implementação e o acompanhamento das atividades dos CCS, a capacitação dos novos integrantes dos Conselhos, o incentivo para uma maior integração entre os CCS e as Secretarias de Estado de Polícia Civil (SEPOL) e de Polícia Militar (PMERJ).



### **COORDENADORIA DE ENSINO**

A Coordenadoria de Ensino é responsável por planejar, organizar, coordenar, dirigir, acompanhar, controlar e avaliar todos os projetos direcionados para treinamento e capacitação, em conformidade com as diretrizes e normas estabelecidas pelo ISP/RIOSEGURANÇA. Também cabe à Coordenadoria oferecer cursos e capacitações relacionados à análise criminal, ao uso de evidências na segurança pública e outras temáticas relacionadas às atividades realizadas pelo Instituto.

## **COORDENADORIA DE ESTATÍSTICA**

A Coordenadoria de Estatística (ESTAT) é encarregada de centralizar, consolidar e publicar, dentro dos prazos e formatos pré-estabelecidos por legislação específica, as estatísticas criminais de segurança pública do estado do Rio de Janeiro. Realiza também a atualização diária do portal de análise criminal do Instituto de Segurança Pública (Portal ISPGeo), bem como a atualização mensal das bases públicas do ISP.

A Coordenadoria produz relatórios, estudos e painéis temáticos (de circulação restrita ou pública), oferecendo suporte técnico aos trabalhos dos outros setores do ISP e dos demais órgãos do governo do estado, notadamente das Secretarias de Estado de Polícia Civil e de Polícia Militar, além de atender solicitações advindas de entes federais e municipais. Esse setor também é responsável pelo atendimento dos pedidos de dados externos, de acordo com as normas da Lei de Acesso à Informação (LAI).

Em parceria com a Secretaria de Estado de Saúde (SES), por meio do Núcleo de Qualificação de Mortes por Causas Externas Indeterminadas (NUQUALI), a Coordenadoria de Estatística realiza diversos cruzamentos de dados da segurança e da saúde. Isso possibilita a qualificação das mortes ocorridas por causas externas no estado do Rio de Janeiro, subsidiando, assim, as estatísticas oficiais do Ministério da Saúde.

Cabe também à ESTAT, mensalmente, a alimentação e a conferência de dados sobre criminalidade e segurança pública junto ao governo federal, por meio do Sistema Nacional de Estatísticas de Segurança Pública Validador de Dados Estatísticos (SINESP VDE). Assim, ocupa o cargo de Gestor de Estatística do estado do Rio de Janeiro junto à Secretaria Nacional de Segurança Pública, do Ministério da Justiça e Segurança Pública (SENASP/MJSP).

## **COORDENADORIA DE PROJETOS E PESQUISAS**

A Coordenadoria de Projetos e Pesquisas (COOPROJ) é uma equipe multidisciplinar que está diretamente ligada à Diretora-presidente do ISP como um setor do assessoramento, dividindo ações entre atividades-fim e atividades-meio.

Com o intuito de realizar entregas constantes de produtos para as polícias e para a população, além de visar a adoção de ações que propiciem a reafirmação da imagem institucional, as principais diretrizes do setor incluem: acompanhar o cenário e dos atores no campo da segurança e políticas públicas para, de forma antecipada, propor ou entregar produtos relevantes; realizar ações com foco na captação de recursos de parceiros externos (financeiros ou base de dados) para desenvolvimento de estudos; elaborar conteúdos como painéis, aplicações e outros para subsidiar as atividades dos órgãos de segurança ou dos gestores estaduais interessados; divulgar as ações realiza-

das pelo ISP, focando na criação de uma rede colaborativa e na disseminação de boas práticas; conduzir pesquisas e estudos direcionados à temática da segurança pública (revista eletrônica Cadernos de Segurança Pública, Dossiês e Textos para Discussão); desenvolver capacitações especializadas para policiais; apoiar as polícias na criação de cultura de mapeamento de ações, uso de evidências e coleta de dados; promover o uso qualificado de dados e informações por meio de evidências; estruturar e acompanhar o Planejamento Estratégico e o Planejamento Anual do ISP, instrumentos importantes para subsidiar a construção do Plano Plurianual do órgão.

## **COORDENADORIA DO SISTEMA DE METAS**

A Coordenadoria do Sistema de Metas (SIM) é responsável pelo acompanhamento do Sistema de Definição e Gerenciamento de Metas para os Indicadores Estratégicos de Criminalidade do Estado do Rio de Janeiro, um modelo de gestão voltado para resultados na Segurança Pública. O Sistema de Metas visa introduzir uma cultura de gestão nas forças de segurança do estado, reforçar a integração da Secretaria de Estado de Polícia Civil (SEPOL) com a Secretaria de Estado de Polícia Militar (SEPM) e reduzir crimes, mais especificamente a Letalidade Violenta (homicídio doloso, morte por intervenção de agente do Estado, latrocínio e lesão corporal seguida de morte), o Roubo de Veículo, o Roubo de Rua (roubo a transeunte, roubo em coletivo e roubo de aparelho celular) e o Roubo de Carga, que são os Indicadores Estratégicos de Criminalidade (IEC).

## **DIRETORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA (DAFA)**

À Diretoria Administrativo-Financeira compete providenciar as medidas que têm por objetivo apoiar o desempenho do Instituto de Segurança Pública em suas atividades finalísticas. Isso inclui a gestão de recursos humanos, a organização e manutenção das dependências e dos bens patrimoniais, a aquisição de itens de consumo, a formalização e acompanhamento de contratos de serviços, além do planejamento, execução e prestação de contas orçamentárias e financeiras, tudo em consonância com as orientações e normas vigentes direcionadas aos órgãos integrantes da Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro.

## **NÚCLEO ISPMulher**

Grupo de trabalho formado exclusivamente por servidores do Instituto de Segurança Pública, que tem como principal missão subsidiar o Poder Executivo estadual com dados sobre violência doméstica, que podem servir como base para a criação de

políticas públicas. O Núcleo ISPMulher é encarregado do planejamento, organização, acompanhamento, controle e avaliação dos projetos relacionados à violência contra a mulher e violência de gênero. Desde 2021, o núcleo também lidera o planejamento do Dossiê Mulher, que é produzido de forma pioneira no Instituto de Segurança Pública desde 2005.

## OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

A Ouvidoria atua como um canal de comunicação entre a sociedade e o Instituto, sendo responsável por receber e dar tratamento às manifestações, denúncias, comunicações de irregularidade, reclamações, elogios, solicitações de providências e sugestões e aos pedidos de acesso à informação. Além disso, realiza o monitoramento da Transparência Ativa para promover o exercício da cidadania e contribuir para a excelência dos serviços prestados pelo órgão.

## SERVIÇOS

### 1. ASSESSORIA DE IMPRENSA DO INSTITUTO DE SEGURANÇA PÚBLICA (ASCOM)

#### O que é?

Atendimento à imprensa, atualização dos canais oficiais e internos e produção de material de divulgação das atividades do ISP para veículos e jornalistas.

**Quem pode acessar:** qualquer pessoa física ou jurídica.

**Prioridade de atendimento (Lei nº 10.741/2003 e Lei nº 10.048/2000):** não se aplica.

**Formas e horário de atendimento:** disponível 24 horas no endereço eletrônico: <https://www.rj.gov.br/isp/contato>.

**O serviço pode ser realizado para terceiros?** Sim.

**Documento ou identificação para solicitação/recebimento do serviço:** nenhum.

**Validação do documento exigido:** não necessária.

**Solicita preenchimento de documentos ou formulários?** Não.

**Prazo de resposta:** imediato.

**Taxa/custo?** Não há.

**Existe agendamento para solicitação/entrega do serviço?** Não.

#### Contatos:

**E-mail geral:** [imprensa.isp@gmail.com](mailto:imprensa.isp@gmail.com)

**Horário de atendimento** – de 8h às 21h

**Formas e horário de atendimento:**

1. Encaminhar a solicitação para [imprensa.isp@gmail.com](mailto:imprensa.isp@gmail.com), com nome do profissional e do veículo que representa. A resposta é obtida no horário de expediente.

**2. ACESSO AO GUIA PRÁTICO E OUTRAS PUBLICAÇÕES DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS DE SEGURANÇA (COOCCS)****O que é?**

O Guia Prático para Participantes dos Conselhos Comunitários de Segurança possui informações indispensáveis referentes aos CCS. Além dele, relatórios de eventos, manuais, artigos e outras publicações relacionadas são disponibilizadas no site do ISP publicamente.

**Tipo de serviço:** informação.

**Quem pode acessar:** qualquer pessoa física ou jurídica.

**Prioridade de atendimento (Lei nº 10.741/2003 e Lei nº 10.048/2000):** não se aplica.

**Serviço pode ser realizado para terceiros?** Sim.

**Documento ou identificação para solicitação/recebimento do serviço:** nenhum.

**Validação do documento exigido:** não necessária.

**Solicita preenchimento de documentos ou formulários?** Não.

**Taxa/custo:** não há.

**Prazo de resposta:** imediato.

**Agendamento para solicitação/entrega do serviço:** não.

**Formas e horário de atendimento:** disponível 24 horas através do endereço eletrônico [https://www.isp.rj.gov.br/guia\\_pratico](https://www.isp.rj.gov.br/guia_pratico).

**3. ENVIO DA LEGISLAÇÃO DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS DE SEGURANÇA (COOCCS)****O que é?**

Legislação que regulamenta as atividades dos Conselhos Comunitários de Segurança – CSS.

**Tipo de serviço:** informação.

**Quem pode utilizar:** qualquer pessoa física ou jurídica.

**Prioridade de atendimento (Lei nº 10.741/2003 e Lei nº 10.048/2000):** não se aplica.

**Serviço pode ser realizado para terceiros?** Sim.

**Documento ou identificação para solicitação/recebimento do serviço:** nenhum.

**Validação do documento exigido:** não necessária.

**Solicita preenchimento de documentos ou formulários?** Não.

**Taxa/custo:** não há.

**Prazo de resposta:** imediato.

**Existe agendamento para solicitação/entrega do serviço?** Não.

**Formas e horário de atendimento:** disponível 24 horas através do endereço eletrônico [https://www.rj.gov.br/isp/legislacao\\_ccs](https://www.rj.gov.br/isp/legislacao_ccs).

#### **4. CONSULTA À AGENDA DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS DE SEGURANÇA (COOCCS)**

**O que é?**

Agenda mensal das reuniões, atualizada frequentemente pela Coordenadoria dos CCS, por meio das informações enviadas pelos respectivos conselhos.

**Tipo de serviço:** informação.

**Quem pode utilizar:** qualquer pessoa física ou jurídica.

**Prioridade de atendimento (Lei nº 10.741/2003 e Lei nº 10.048/2000):** não se aplica.

**Serviço pode ser realizado para terceiros?** Sim.

**Documento ou identificação para solicitação/recebimento do serviço:** nenhum.

**Validação do documento exigido:** não necessária.

**Solicita preenchimento de documentos ou formulários?** Não.

**Taxa/custo:** não há.

**Tempo médio atual para entrega de serviço:** imediato.

**Existe agendamento para solicitação/entrega do serviço?** Não.

**Requisitos de atendimento:** acesso à internet.

**Formas e horário de atendimento:** disponível 24 horas através do endereço eletrônico <https://www.rj.gov.br/isp/agenda>.

#### **5. ACESSO À ATA ELETRÔNICA DOS CONSELHOS COMUNITÁRIOS DE SEGURANÇA (COOCCS)**

**O que é?**

Acesso ao sistema de Atas Eletrônicas dos Conselhos Comunitários de Segurança (CCS), exclusivo para conselheiros. Contudo, o acesso aos arquivos das atas dos conselhos pode ser solicitado via Ouvidoria ou e-mail institucional da Coordenadoria dos CCS por qualquer cidadão.

**Tipo de serviço:** informação.

**Quem pode utilizar:** qualquer pessoa física ou jurídica.

**Prioridade de atendimento (Lei nº 10.741/2003 e Lei nº 10.048/2000):** não se aplica.

**Serviço pode ser realizado para terceiros?** Não.

**Documento ou identificação para solicitação/recebimento do serviço:** outros.

**Validação do documento exigido:** não necessária.

**Solicita preenchimento de documentos ou formulários?** Não.

**Taxa/custo:** não há.

**Tempo médio atual para entrega de serviço:** imediato.

**Existe agendamento para solicitação/entrega do serviço?** Não.

**Formas e horário de atendimento:** para cadastro no sistema, é necessário solicitá-lo mediante e-mail para [ccs.isp@gmail.com](mailto:ccs.isp@gmail.com). O sistema está disponível 24 horas através do endereço eletrônico [https://www.isp.rj.gov.br/ata\\_eletronica](https://www.isp.rj.gov.br/ata_eletronica).

## 6. ENVIO DOS ESTUDOS ISP (COOPROJ)

### O que é?

Informações e estudos produzidos pelo Instituto de Segurança Pública sobre armas; criminalidade nas cidades; Conselhos Comunitários de Segurança (CCS); crianças e adolescentes vitimizadas; crimes contra a vida; crimes contra o patrimônio; crimes raciais; crimes e infrações de trânsito; drogas; estatísticas gerais de segurança; mortes por causas externas; violência motivada por LGBTfobia; vitimização sofrida por mulheres; vitimização sofrida pela pessoa idosa; vitimização policial; pessoas desaparecidas; infográficos e outros estudos.

**Tipo de serviço:** informação.

**Quem pode utilizar:** qualquer pessoa física ou jurídica.

**Prioridade de atendimento (Lei nº 10.741/2003 e Lei nº 10.048/2000):** não se aplica.

**Serviço pode ser realizado para terceiros?** Sim.

**Documento ou identificação para solicitação/recebimento do serviço:** nenhum.

**Validação do documento exigido:** não necessária.

**Solicita preenchimento de documentos ou formulários?** Não.

**Taxa/custo:** não há.

**Tempo médio atual para entrega de serviço:** imediato.

**Existe agendamento para solicitação/entrega do serviço?** Não.

**Formas e horário de atendimento:** disponível 24 horas através do endereço eletrônico <https://www.rj.gov.br/isp/node/856>.

**Etapas:**

1. Acessar o endereço eletrônico informado;
2. Selecionar a opção “Temas” no menu;
3. Selecionar o tipo de estudo que deseja consultar.

**7. ENVIO DE BASE DE DADOS (COOESTAT)****O que é?**

Dados abertos do Instituto de Segurança Pública com acesso às bases de dados de registros criminais e de atividade policial do estado do Rio de Janeiro.

**Tipo de serviço:** informação.

**Quem pode utilizar:** qualquer pessoa física ou jurídica.

**Prioridade de atendimento (Lei nº 10.741/2003 e Lei nº 10.048/2000):** não se aplica.

**Serviço pode ser realizado para terceiros?** Sim.

**Documento ou identificação para solicitação/recebimento do serviço:** nenhum.

**Validação do documento exigido:** não necessária.

**Solicita preenchimento de documentos ou formulários?** Não.

**Taxa/custo:** não há.

**Tempo médio atual para entrega de serviço:** imediato.

**Existe agendamento para solicitação/entrega do serviço?** Não.

**Formas e horário de atendimento:** disponível 24 horas por meio da internet, no endereço eletrônico <https://www.ispdados.rj.gov.br/>.

**8. CONSULTA A FERRAMENTA ISP CIDADES (COOPROJ)****O que é?**

Ferramenta de análise baseada nos indicadores municipais, disponibilizada em um painel de visualização virtual aberto, que permite ao usuário compreender aspectos e dinâmicas sociais e criminais que impactam a qualidade de vida no município.

**Tipo de serviço:** painel de visualização de dados.

**Quem pode utilizar:** qualquer pessoa física ou jurídica.

**Prioridade de atendimento (Lei nº 10.741/2003 e Lei nº 10.048/2000):** não se aplica.

**Serviço pode ser realizado para terceiros?** Sim.

**Documento ou identificação para solicitação/recebimento do serviço:** nenhum.

**Validação do documento exigido:** não necessária.

**Solicita preenchimento de documentos ou formulários?** Não.

**Taxa/custo:** não há.

**Tempo médio atual para entrega de serviço:** imediato.

**Existe agendamento para solicitação/entrega do serviço:** não.

**Formas e horário de atendimento:** disponível 24 horas através do endereço eletrônico <https://www.ispvisualizacao.rj.gov.br/cidades.html>.

## 09. ACESSO ÀS INFORMAÇÕES DO SISTEMA DE METAS – SIM (COOSIIM)

### O que é?

O Sistema de Definição e Gerenciamento de Metas para os Indicadores Estratégicos de Criminalidade do Estado do Rio de Janeiro, conhecido como Sistema de Metas e Acompanhamento de Resultados (SIM), é um modelo de gestão voltado para resultados na Segurança Pública.

**Tipo de serviço:** informação.

**Quem pode utilizar:** qualquer pessoa física ou jurídica.

**Prioridade de atendimento (Lei nº 10.741/2003 e Lei nº 10.048/2000):** não se aplica.

**Serviço pode ser realizado para terceiros?** Sim.

**Documento ou identificação para solicitação/recebimento do serviço:** nenhum.

**Validação do documento exigido:** não necessária.

**Solicita preenchimento de documentos ou formulários?** Não.

**Taxa/custo:** não há.

**Tempo médio atual para entrega de serviço:** imediato.

**Existe agendamento para solicitação/entrega do serviço?** Não.

**Formas e horário de atendimento:** disponível 24 horas através do endereço eletrônico <https://www.rj.gov.br/isp/>.

### Etapas:

1. Acessar o endereço eletrônico informado.
2. Selecionar a opção “Sistema de Metas” no menu.
3. Selecionar o tipo de informação que deseja consultar.

## 10. ACESSO AO GUIA PRÁTICO DO SISTEMA DE METAS (COOSIIM)

### O que é?

Guia prático para as atividades do SIM.

**Tipo de serviço:** informação.

**Quem pode utilizar:** qualquer pessoa física ou jurídica.

**Prioridade de atendimento (Lei nº 10.741/2003 e Lei nº 10.048/2000):** não se aplica.

**Serviço pode ser realizado para terceiros?** Sim.

**Documento ou identificação para solicitação/recebimento do serviço:** não necessária.

**Validação do documento exigido:** não necessária.

**Solicita preenchimento de documentos ou formulários?** Não.

**Taxa/custo:** não há.

**Tempo médio atual para entrega de serviço:** imediato.

**Existe agendamento para solicitação/entrega do serviço?** Não.

**Formas e horário de atendimento:** disponível 24 horas através do endereço eletrônico [https://www.rj.gov.br/isp/guias\\_praticos\\_do\\_sim](https://www.rj.gov.br/isp/guias_praticos_do_sim).

## 11. ACESSO AOS DO INDICADORES E METAS DO SISTEMA DE METAS (COOSIIM)

### O que é?

Indicadores Estratégicos de Criminalidade (IEC) e metas definidas periodicamente para a redução de cada um desses indicadores.

**Tipo de serviço:** informação.

**Quem pode utilizar?** Qualquer pessoa física ou jurídica.

**Prioridade de atendimento (Lei nº 10.741/2003 e Lei nº 10.048/2000):** não se aplica.

**Serviço pode ser realizado para terceiros?** Sim.

**Documento ou identificação para solicitação/recebimento do serviço:** nenhum.

**Validação do documento exigido:** não necessária.

**Solicita preenchimento de documentos ou formulários?** Não.

**Taxa/custo:** não há.

**Tempo médio atual para entrega de serviço:** imediato.

**Existe agendamento para solicitação/entrega do serviço?** Não.

**Formas e horário de atendimento:** disponível 24 horas através do endereço eletrônico [https://www.rj.gov.br/isp/indicadores\\_e\\_metas](https://www.rj.gov.br/isp/indicadores_e_metas).

## 12. ACESSO À LEGISLAÇÃO DO SISTEMA DE METAS (COOSIIM)

### O que é?

Legislação que regulamenta as atividades do Sistema de Metas – SIM.

**Tipo de serviço:** informação.

**Quem pode utilizar:** qualquer pessoa física ou jurídica.

**Prioridade de atendimento (Lei nº 10.741/2003 e Lei nº 10.048/2000):** não se aplica.

**Serviço pode ser realizado para terceiros?** Sim.

**Documento ou identificação para solicitação/recebimento do serviço:** nenhum.

**Validação do documento exigido:** não necessária.

**Solicita preenchimento de documentos ou formulários?** Não.

**Taxa/custo:** não há.

**Tempo médio atual para entrega de serviço:** imediato.

**Existe agendamento para solicitação/entrega do serviço?** Não.

**Formas e horário de atendimento:** disponível 24 horas através do endereço eletrônico

[https://www.rj.gov.br/isp/legislacao\\_sim](https://www.rj.gov.br/isp/legislacao_sim).

### **13. ACESSO AOS RESULTADOS E PREMIAÇÕES DO SISTEMA DE METAS (COOSIM)**

#### **O que é?**

O Sistema de Definição e Gerenciamento de Metas (SIM) contempla – com premiações semestrais e individuais – os profissionais de Segurança Pública por produtividade, boas práticas e ações de integração.

**Tipo de serviço:** informação.

**Quem pode utilizar:** qualquer pessoa física ou jurídica.

**Prioridade de atendimento (Lei nº 10.741/2003 e Lei nº 10.048/2000):** não se aplica.

**Serviço pode ser realizado para terceiros?** Sim.

**Documento ou identificação para solicitação/recebimento do serviço:** nenhum.

**Validação do documento exigido:** não necessária.

**Solicita preenchimento de documentos ou formulários?** Não.

**Taxa/custo:** não há.

**Tempo médio atual para entrega de serviço:** imediato.

**Existe agendamento para solicitação/entrega do serviço?** Não.

**Formas e horário de atendimento:** disponível 24 horas através do endereço eletrônico

[https://www.rj.gov.br/isp/resultados\\_e\\_premiacoes](https://www.rj.gov.br/isp/resultados_e_premiacoes).

### **14. FALE CONOSCO - ISP (ASCOM)**

#### **O que é?**

Um canal on-line com o ISP que tem como objetivo auxiliar os usuários a obter infor-

mações sobre a consolidação de dados e as pesquisas feitas no Instituto, além de informações sobre os Conselhos Comunitários de Segurança no Estado do Rio de Janeiro.

**Tipo de serviço:** atendimento.

**Quem pode utilizar:** qualquer pessoa física ou jurídica.

**Prioridade de atendimento (Lei nº 10.741/2003 e Lei nº 10.048/2000):** não se aplica.

**Serviço pode ser realizado para terceiros?** Sim.

**Documento ou identificação para solicitação/recebimento do serviço:** sim, por formulário.

**Validação do documento exigido:** não necessária.

**Solicita Preenchimento de documentos ou formulários?** Não.

**Taxa/custo:** não há.

**Tempo médio atual para entrega de serviço:** imediato.

**Existe agendamento para solicitação/entrega do serviço?** Não.

**Formas e horário de atendimento:** disponível 24 horas através do endereço eletrônico <https://www.rj.gov.br/isp/>.

## 15. ACESSO AO PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PEDTIC (ASSINF)

### O que é?

Um instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de TIC, com o objetivo de atender às necessidades finalísticas e de informação de um órgão ou entidade.

**Tipo de serviço:** informação.

**Quem pode utilizar:** qualquer pessoa física ou jurídica.

**Prioridade de atendimento (Lei nº 10.741/2003 e Lei nº 10.048/2000):** não se aplica.

**Serviço pode ser realizado para terceiros?** Sim.

**Documento ou identificação para solicitação/recebimento do serviço:** nenhum.

**Validação do documento exigido:** não necessária.

**Solicita preenchimento de documentos ou formulários?** Não.

**Taxa/custo:** não há.

**Tempo médio atual para entrega de serviço:** imediato.

**Existe agendamento para solicitação/entrega do serviço?** Não.

**Formas e horário de atendimento:** disponível 24 horas através do endereço eletrônico <https://www.rj.gov.br/isp/node/661>.

## 16. ACESSO AO ISPGEO – MÓDULO POLÍCIAS (COOPROJ)

### O que é?

Uma ferramenta de análise criminal que reúne diversas opções interativas de relatórios, painéis de visualização e sistema de informações geográficas.

**Tipo de serviço:** informação.

**Quem pode utilizar:** servidores cadastrados.

**Prioridade de atendimento (Lei nº 10.741/2003 e Lei nº 10.048/2000):** não se aplica.

**Serviço pode ser realizado para terceiros?** Não.

**Documento ou identificação para solicitação/recebimento do serviço:** nome, e-mail institucional e unidade de trabalho.

**Validação do documento exigido:** não necessária.

**Solicita preenchimento de documentos ou formulários?** Não.

**Taxa/custo:** não há.

**Tempo médio atual para entrega de serviço:** a credencial de acesso é enviada aos policiais assim que identificada a alteração de comando de batalhões ou titularidades de delegacias. Aos demais servidores, em até um dia útil após a solicitação.

**Existe agendamento para solicitação/entrega do serviço?** Não

**Formas e horário de atendimento:** disponível 24 horas através do endereço eletrônico <https://ispgeo.rj.gov.br/inicial/>.

**A credencial de acesso é solicitada por e-mail ([projetos@isp.rj.gov.br](mailto:projetos@isp.rj.gov.br)).** No corpo da mensagem devem ser enviadas as seguintes informações: nome completo, função, matrícula, telefone e e-mail institucional de contato.

## 17. ACESSO AO ISPGEO – MÓDULO CONVÊNIOS (COOPROJ)

### O que é?

Uma ferramenta de análise criminal que reúne diversas opções interativas de relatórios, painéis de visualização e sistema de informações geográficas focada nos municípios.

**Tipo de serviço:** informação.

**Quem pode utilizar:** servidores cadastrados pelos órgãos com os quais o ISP possui Acordo de Cooperação Técnica assinado e válido.

**Prioridade de atendimento (Lei nº 10.741/2003 e Lei nº 10.048/2000):** não se aplica.

**Serviço pode ser realizado para terceiros?** Não.

**Documento ou identificação para solicitação/recebimento do serviço:** nome, e-mail e unidade de trabalho.

**Validação do documento exigido:** não necessária.

**Solicita preenchimento de documentos ou formulários?** Sim, o envio de e-mail com informações sobre os usuários do portal.

**Taxa/custo:** não há.

**Tempo médio atual para entrega de serviço:** a credencial de acesso é enviada em até 1 (um) dia útil após a solicitação e encaminhamento de todas as informações necessárias para cadastro do usuário.

**Existe agendamento para solicitação/entrega do serviço?** Não.

**Formas e horário de atendimento:** é necessário assinar um Acordo de Cooperação Técnica com o ISP para acessar a ferramenta. As solicitações podem ser feitas para [projetos@isp.rj.gov.br](mailto:projetos@isp.rj.gov.br). O portal está disponível 24 horas no endereço eletrônico: <https://ispgeo.rj.gov.br/inicial/>. Após a assinatura do acordo, a credencial de acesso é solicitada por e-mail ([projetos@isp.rj.gov.br](mailto:projetos@isp.rj.gov.br)). No corpo da mensagem devem ser enviadas as seguintes informações: nome completo, função, matrícula, telefone e e-mail de contato.

## 18. ACESSO À PLATAFORMA SEGURANÇA CIDADÃ, SIM (COOSIIM)

### O que é?

A Plataforma Digital Segurança Cidadã – SIM mantém registros mensais de policiais civis e militares sobre os problemas e contramedidas identificados nas reuniões de diagnósticos – RN 4 do Sistema de Metas, que possam impactar, direta ou indiretamente, a qualidade ou a produtividade da oferta do serviço público de segurança, por Circunscrição Integrada de Segurança Pública (CISP).

**Tipo de serviço:** informação.

**Quem pode utilizar:** servidores cadastrados.

**Prioridade de atendimento (Lei nº 10.741/2003 e Lei nº 10.048/2000):** não se aplica.

**Serviço pode ser realizado para terceiros:** não.

**Documento ou identificação para solicitação/recebimento do serviço:** outros.

**Validação do documento exigido:** não necessária.

**Solicita preenchimento de documentos ou formulários?** Sim, em meio digital.

**Taxa/custo:** não há.

**Tempo médio atual para entrega de serviço:** até 2 (dois) dias.

**Existe agendamento para solicitação/entrega do serviço?** Sim, até 2 (dois) dias.

**Formas e horário de atendimento:** disponível 24 horas no endereço eletrônico <http://www.segurancacidadasim.rj.gov.br/>.

## 19. ACESSO AOS CADERNOS DE SEGURANÇA PÚBLICA (ISPREVISTA) (COOPROJ)

### O que é?

Inspirados nos famosos Cadernos de Polícia dos anos 1990, os Cadernos de Segurança Pública têm por missão disseminar estudos realizados pelo ISP, em parceria com profissionais e pesquisadores da área de segurança pública, de modo a contribuir para evolução do campo e para a propagação do saber. Desde a sua primeira edição, em 2009, o fascículo é disponibilizado em formato on-line, no site da revista.

**Tipo de serviço:** publicação de artigos científicos e relatos de experiência.

**Quem pode utilizar?** Qualquer pessoa física ou jurídica.

**Prioridade de atendimento (Lei nº 10.741/2003 e Lei nº 10.048/2000):** não se aplica.

**Serviço pode ser realizado para terceiros?** Sim.

**Documento ou identificação para solicitação/recebimento do serviço:** nenhum.

**Validação do documento exigido:** não necessária.

**Solicita preenchimento de documentos ou formulários:** não.

**Taxa/custo:** não há.

**Tempo médio atual para entrega de serviço:** publicação anual.

**Existe agendamento para solicitação/entrega do serviço?** Não.

**Formas e horário de atendimento:** disponível 24 horas no endereço eletrônico <http://www.isprevista.rj.gov.br/>.

## 20. SOLICITAÇÃO DE DADOS – ISPDADOS (OUVI)

### O que é?

Plataforma dedicada ao fornecimento de acesso a bases de dados que contêm registros criminais e informações sobre atividades policiais específicas do estado do Rio de Janeiro. A origem das estatísticas apresentadas advém principalmente dos Registros de Ocorrência (RO) que são formalizados nas delegacias sob a administração da Secretaria de Estado de Polícia Civil do Rio de Janeiro (SEPOL). Essas estatísticas são enriquecidas com dados adicionais fornecidos por entidades pertencentes à Secretaria de Estado de Polícia Militar do Rio de Janeiro (SEPM). Para garantir a confiabilidade das informações, os Registros de Ocorrência (RO) passam por um rigoroso processo de controle de qualidade conduzido pela Corregedoria Geral de Polícia (CGPOL) da SEPOL antes de sua consolidação no ISP. É importante notar que as estatísticas divulgadas refletem a data em que cada Registro de Ocorrência foi inicialmente criado.

**Tipo de serviço:** informação.

**Quem pode utilizar:** qualquer pessoa física ou jurídica.

**Prioridade de atendimento (Lei nº 10.741/2003 e Lei nº 10.048/2000):** não se aplica.

**Serviço pode ser realizado para terceiros?** Sim.

**Documento ou identificação para solicitação/recebimento do serviço:** nenhum.

**Validação do documento exigido:** não necessária.

**Solicita Preenchimento de documentos ou formulários?** Sim, em meio digital.

**Taxa/custo:** não há.

**Tempo médio atual para entrega de serviço:** até 20 (vinte) dias corridos, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias.

**Existe agendamento para solicitação/entrega do serviço?** Apenas para entrega, nos casos em que o arquivo contendo os microdados possua tamanho superior a 10 (dez) megabytes.

**Formas e horário de atendimento:** disponível 24 horas no endereço eletrônico <https://form.jotformz.com/institutodeseguranca/solicitacaodedados> (formulário para solicitação de dados) ou <https://www.ispdados.rj.gov.br/> (consultivo).

## 21. ISPCONECTA (COOESTAT)

**O que é?**

Plataforma desenvolvida com o propósito de centralizar painéis temáticos de visualização de dados relacionados a estatísticas criminais.

**Tipo de serviço:** informação.

**Quem pode utilizar:** qualquer pessoa física ou jurídica.

**Prioridade de atendimento (Lei nº 10.741/2003 e Lei nº 10.048/2000):** não se aplica.

**Serviço pode ser realizado para terceiros?** Sim.

**Documento ou identificação para solicitação/recebimento do serviço:** nenhum.

**Validação do documento exigido:** não necessária.

**Solicita preenchimento de documentos ou formulários?** Não.

**Taxa/custo:** não há.

**Tempo médio atual para entrega de serviço:** imediato.

**Existe agendamento para solicitação/entrega do serviço?** Não.

**Formas e horário de atendimento:** disponível 24 horas no endereço eletrônico <http://www.ispconecta.rj.gov.br/#monitoramento>.

## 22. VISUALIZAÇÃO DE DADOS ISP (COOPROJ)

### O que é?

Com esta ferramenta, é possível conferir os dados sobre crimes por áreas de segurança pública.

**Tipo de serviço:** informação.

**Quem pode utilizar:** qualquer pessoa física ou jurídica.

**Prioridade de atendimento (Lei nº 10.741/2003 e Lei nº 10.048/2000):** não se aplica.

**Serviço pode ser realizado para terceiros:** sim.

**Documento ou identificação para solicitação/recebimento do serviço:** nenhum.

**Validação do documento exigido:** não necessária.

**Solicita preenchimento de documentos ou formulários?** Não.

**Taxa/custo:** não há.

**Tempo médio atual para entrega de serviço:** imediato.

**Existe agendamento para solicitação/entrega do serviço?** Não.

**Formas e horário de atendimento:** disponível 24 horas no endereço eletrônico <http://www.ispvisualizacao.rj.gov.br/>.

## 23. OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA – SERVIÇO ELETRÔNICO DE RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

### O que é?

Atendimento eletrônico destinado a recepcionar e tratar manifestações de ouvidoria, tais como denúncias, comunicações de irregularidade, reclamações, elogios, solicitações de providências e sugestões.

**Tipo de serviço:** manifestação/informação.

**Quem pode utilizar:** qualquer pessoa física ou jurídica.

**Prioridade de atendimento:** não se aplica.

**Serviço pode ser realizado para terceiros?** Não.

**Documento ou identificação para solicitação/recebimento do serviço:** nome completo e CPF. Quando realizadas de forma anônima, nestes casos, o usuário não poderá acompanhar o andamento da manifestação nem receber a resposta conclusiva.

**Validação do documento exigido:** não necessária.

**Solicita preenchimento de documentos ou formulários?** Realização de cadastro na plataforma gov.br e preenchimento do formulário disponível do site <https://www.rj.gov.br/ouverj/>.

**Taxa/custo:** não há.

**Tempo médio atual para entrega de serviço:** 30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, de acordo com a complexidade do caso e mediante justificativa.

**Existe agendamento para solicitação/entrega do serviço?** Caso não seja possível o envio das informações por meio eletrônico, será realizado agendamento para retirada.

**Formas e horário de atendimento:** disponível 24 horas no endereço eletrônico <https://www.rj.gov.br/ouverj/>.

## 24. OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA – SERVIÇO PRESENCIAL DE RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

### O que é?

Canal responsável por recepcionar e tratar manifestações de ouvidoria, tais como denúncias, comunicações de irregularidade, reclamações, elogios, solicitações de providências e sugestões.

**Tipo de serviço:** manifestação/informação.

**Quem pode utilizar:** qualquer pessoa física ou jurídica.

**Prioridade de atendimento (Lei Federal nº 10.048/00 e 13.466/17):** atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

**Serviço pode ser realizado para terceiros?** Não.

**Documento ou identificação para solicitação/recebimento do serviço:** documento de identificação válido com foto e endereço eletrônico, exceto para reclamações e denúncias. Quando realizadas de forma anônima, o usuário não poderá acompanhar o andamento da manifestação nem receber a resposta conclusiva.

**Validação do documento exigido:** não necessária.

**Solicita preenchimento de documentos ou formulários?** Não.

**Taxa/custo:** não há.

**Tempo médio atual para entrega de serviço:** 30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, de acordo com a complexidade do caso e mediante justificativa.

**Existe agendamento para solicitação/entrega do serviço?** Caso não seja possível o envio das informações por meio eletrônico, será realizado agendamento para retirada.

**Formas e horário de atendimento:** presencial, de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h. Endereço: Av. Presidente Vargas, nº 817, 16º andar – Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP: 20071-004.

## 25. OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC PRESENCIAL

### O que é?

Recebimento presencial dos pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei Federal nº 12.527/11 e do Decreto Estadual nº 46.475/18.

**Tipo de serviço:** informação.

**Quem pode utilizar:** qualquer pessoa física ou jurídica.

**Prioridade de atendimento (Lei Federal nº 10.048/00 e 13.466/117):** atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

**Serviço pode ser realizado para terceiros?** Não.

**Documento ou identificação para solicitação/recebimento do serviço:** nome completo, documento de identificação com foto, CPF, endereço eletrônico.

**Validação do documento exigido:** não necessária.

**Solicita preenchimento de documentos ou formulários?** Sim. Formulário de pedido de acesso à informação (fornecido pelo Instituto).

**Taxa/custo:** não há.

**Tempo médio atual para entrega de serviço:** em até 20 (vinte) dias corridos, podendo ser prorrogado por 10 (dez) dias corridos, mediante justificativa.

**Existe agendamento para solicitação/entrega do serviço?** Caso não seja possível o envio das informações por meio eletrônico, será realizado agendamento para retirada.

Formas e horário de atendimento: presencial, de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h. Endereço: Av. Presidente Vargas, nº 817, 16º andar – Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP: 20071-004.

## 26. OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA – SERVIÇO ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – OuvERJ

### O que é?

Recebimento eletrônico dos pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei Federal nº 12.527/11 e do Decreto Estadual nº 46.475/18.

**Tipo de serviço:** informação.

**Quem pode utilizar:** qualquer pessoa física ou jurídica.

**Prioridade de atendimento:** não se aplica.

**Serviço pode ser realizado para terceiros?** Sim.

**Documento ou identificação para solicitação/recebimento do serviço:** nome completo e CPF.

**Validação do documento exigido:** não necessária.

**Solicita preenchimento de documentos ou formulários?** Sim. Realização de cadastro na plataforma gov.br e preenchimento do formulário de solicitação de acesso à informação.

**Taxa/custo:** não há.

**Tempo médio atual para entrega de serviço:** em até 20 (vinte) dias corridos, podendo ser prorrogado por 10 (dez) dias corridos mediante justificativa.

**Existe agendamento para solicitação/entrega do serviço?** Caso não seja possível o envio das informações por meio eletrônico, será realizado agendamento para retirada.

**Formas e horário de atendimento:** disponível 24 horas no endereço eletrônico <https://www.rj.gov.br/ouverj/>.

