

SEGURANÇA
PÚBLICA



GOV
RJ

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2024

OUVIDORIA

www.rj.gov.br/seguranca



Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
2. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA	3
3. VISÃO, MISSÃO E VALORES DA OUVIDORIA	4
4. ESTRUTURA DA OUVIDORIA	5
4.1 - MACROPROCESSOS FINALÍSTICOS	5
4.2 - DESDOBRAMENTO DA MACROESTRUTURA	6
5. ATENDIMENTO VIRTUAL PELA PLATAFORMA INTEGRADA DE OUVIDORIA E ACESSO À	
INFORMAÇÃO	7
6. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO RECEBIDOS NO ANO DE	
2024 (ESTATÍSTICA DA OUVIDORIA).....	8
6.1 - MANIFESTAÇÕES	8
6.2 - PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	10
6.3 - RECURSOS.....	12
6.4 - MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO ENCAMINHADOS A OUTROS ÓRGÃOS.....	12
7. CAPACITAÇÕES, TREINAMENTOS E EVENTOS	13
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	14



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Segurança Pública
Ouvidoria

RELATÓRIO ANUAL 2024

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Segurança Pública surgiu junto com a criação da Pasta, com o objetivo de fortalecer o relacionamento entre a instituição e seus diversos públicos, promovendo um canal direto e eficaz para o recebimento de sugestões, críticas, denúncias e reclamações. Este órgão surge como uma ferramenta estratégica para garantir a transparência e a melhoria contínua dos serviços prestados.

A Lei Estadual nº 10.245, de 18 de dezembro de 2023, criou a Secretaria de Estado de Segurança Pública - SESP, incluindo-a na estrutura do Poder Executivo do ERJ.

Posteriormente, o Decreto Estadual nº 48.838, de 12 de dezembro de 2023 criou e consolidou a estrutura da SESP. A Ouvidoria inicialmente foi instituída como Superintendência de Ouvidoria, diretamente ligada à Corregedoria Geral Unificada. Por meio do Decreto Estadual nº 49.001/2024, a Superintendência de Ouvidoria foi transformada em Ouvidoria, subordinada ao Gabinete do Secretário.

A Secretaria de Estado de Segurança Pública teve o seu Regimento Interno aprovado pela Resolução SESP nº 01, de 15 de janeiro de 2024, público no DOERJ 011, de 16/01/24.

2. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

O Regimento Interno da SESP estabeleceu as seguintes atribuições à Superintendência de Ouvidoria:

a) gerir os sistemas de acesso entre o cidadão e a SESP, para recepcionar, examinar e dar tratamento às reclamações, sugestões, solicitações, comunicações, denúncias e aos pedidos de acesso à informação;

- b) realizar a mediação administrativa com os setores internos para a correta e ágil instrução das demandas apresentadas, inclusive quanto aos pedidos de acesso à informação, com o objetivo de manter o cidadão ciente quanto ao andamento e resultado de sua manifestação, a fim de que o encaminhamento de resposta conclusiva ocorra dentro do prazo legal estabelecido;
- c) assessorar o titular da pasta e os setores SESP nos assuntos relacionados com as atividades de Ouvidoria e Transparência Pública;
- d) executar e gerir planos, programas, projetos e normas voltados à promoção da transparência, do acesso à informação, do controle social e dos princípios de governo aberto no âmbito da SESP;
- e) produzir relatórios gerenciais, de natureza qualitativa e quantitativa, elaborados a partir das análises das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento, divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão, e, após aprovados, remetê-los à publicação no sítio institucional;
- f) cumprir as regulamentações e determinações exaradas pela Controladoria Geral do Estado, por intermédio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado;
- g) exercer outras atividades à sua área de atuação ou que lhe forem designadas pelo Secretário, ou ainda designadas pela Ouvidoria Geral do Estado, nos termos da legislação vigente.

Cabe salientar que a estrutura administrativa necessária à realização das atividades atribuídas à Superintendência de Ouvidoria se encontra em processo de construção.

Embora ainda em fase inicial, a Ouvidoria tem se dedicado a consolidar sua atuação, trabalhando para criar um ambiente de diálogo aberto e construtivo. A seguir, apresentamos um relato sobre as ações realizadas até o momento e os desafios enfrentados nesse processo de implantação.

3. VISÃO, MISSÃO E VALORES DA OUVIDORIA

Visão:

Consolidar-se na estrutura da segurança pública estadual como referência em transparência e acessibilidade à informação.

Declaração de Missão:

Ser canal de ligação entre a sociedade e a Secretaria de Estado de Segurança, zelando pelo adequado encaminhamento das manifestações e pedidos de informação.

Valores:

Transparência, eficiência, ética, confiança, respeito, credibilidade, qualidade.

4. ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da SESP conta com o seguinte efetivo para o desenvolvimento de suas atribuições:

- MAJ PM RG 80.434 Juan Carlos Fidélis Fernandes (Ouvidor);
- 1ºSGT PM RG 70.790 Marcelo da Silva Freixo;
- 3º SGT PM RG 90.290 Raquel Mendes Macolagwa;
- 3º SGT PM RG 92.544 Taisa de Oliveira Bonfim;
- CB PM RG 101.716 Anderson Ferreira Dias
- Kleber William Salgado Lima

4. 1 - Macroprocessos finalísticos

Entradas	Macroprocessos	Produtos/saídas	Clientes
Solicitações	Atendimento ao cidadão	Solicitação respondida	Alta administração
Reclamações		Melhorias implementadas	Sociedade
Denúncias	Promoção da transparência ativa	Providências adotadas	Órgãos de Controle
Sugestões		Acompanhamento das demandas	Titulares de dados
Elogios	Prestação de contas da atividade de Ouvidoria	Transparência ativa e passiva	Órgãos públicos
Pedidos de informação		Relatórios periódicos	Usuários diversos

4.2 Desdobramento da macroestrutura

(Macroprocessos finalísticos)





5. ATENDIMENTO VIRTUAL PELA PLATAFORMA INTEGRADA DE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

O OuvERJ é um canal integrado para o encaminhamento de manifestações como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações. As manifestações podem ser feitas sobre a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos.

Atendimento presencial

O atendimento presencial é realizado de segunda a sexta-feira na Ouvidoria, das 9h às 17h, na sede da SESP, no Centro Integrado de Comando e Controle (CICC), Rua Carmo Neto, s/n, 3º andar - Bairro Cidade Nova, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20210-051.

Correio eletrônico

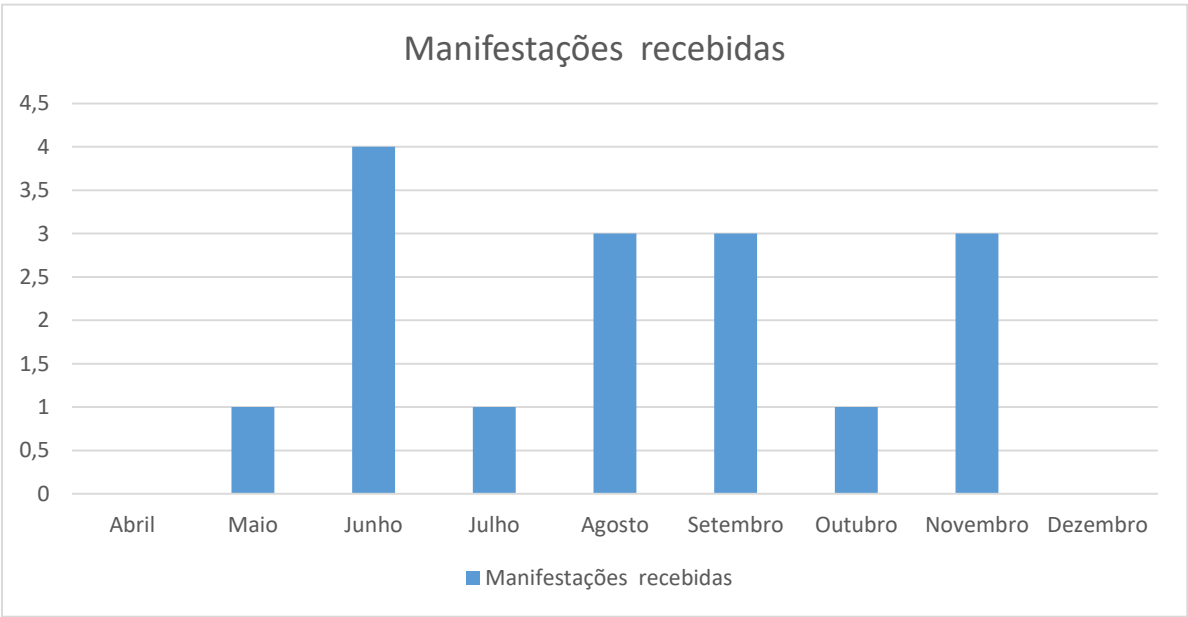
Correio eletrônico: ouvidoria@sesp.rj.gov.br

6- NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO RECEBIDOS NO ANO DE 2024 (ESTATÍSTICA DA OUVIDORIA).

6.1 - Manifestações

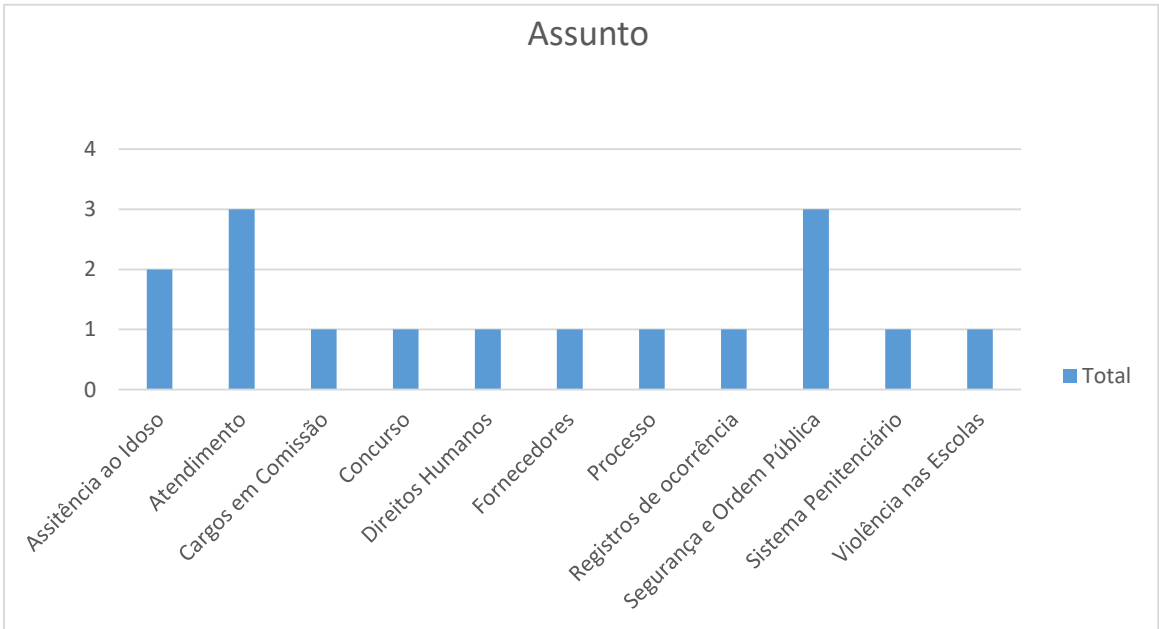
Durante o exercício de 2024, a Ouvidoria da SESP, recebeu 16 (dezesseis) manifestações de ouvidoria recebidas pelo Sistema OuvERJ, as quais foram tratadas, conforme explicitado nos tópicos a seguir:

Distribuição, por mês, das manifestações de ouvidoria



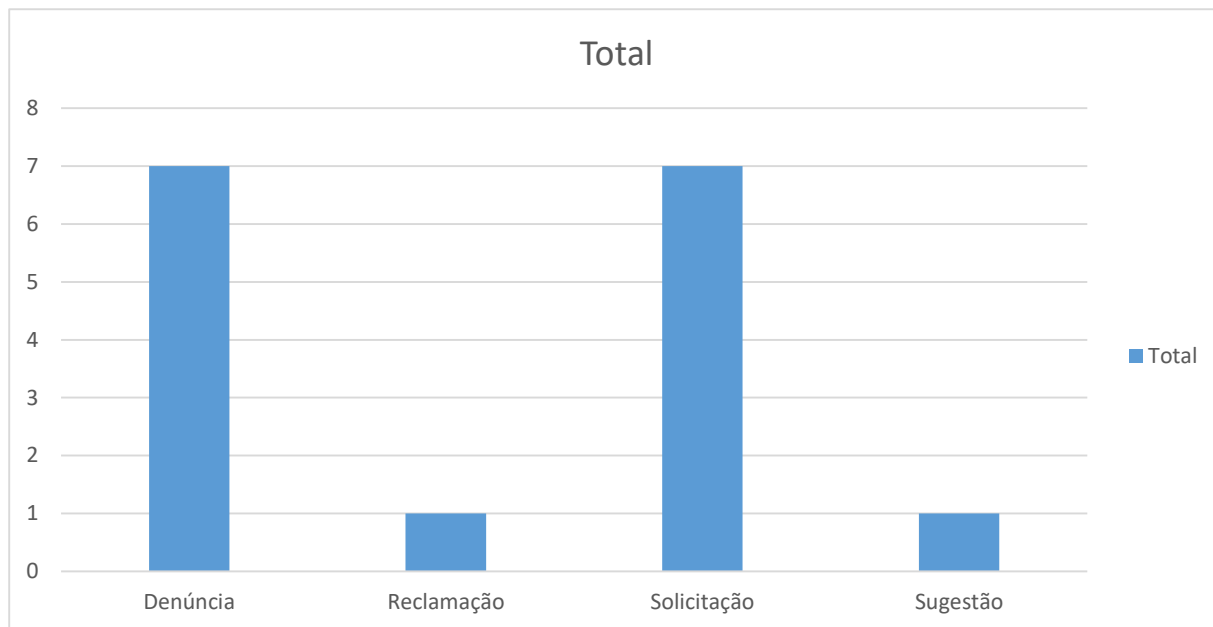
Assuntos mais demandados

O demandante pode selecionar o assunto pertinente a sua manifestação. A seguir, os assuntos mais demandados no ano de 2024:



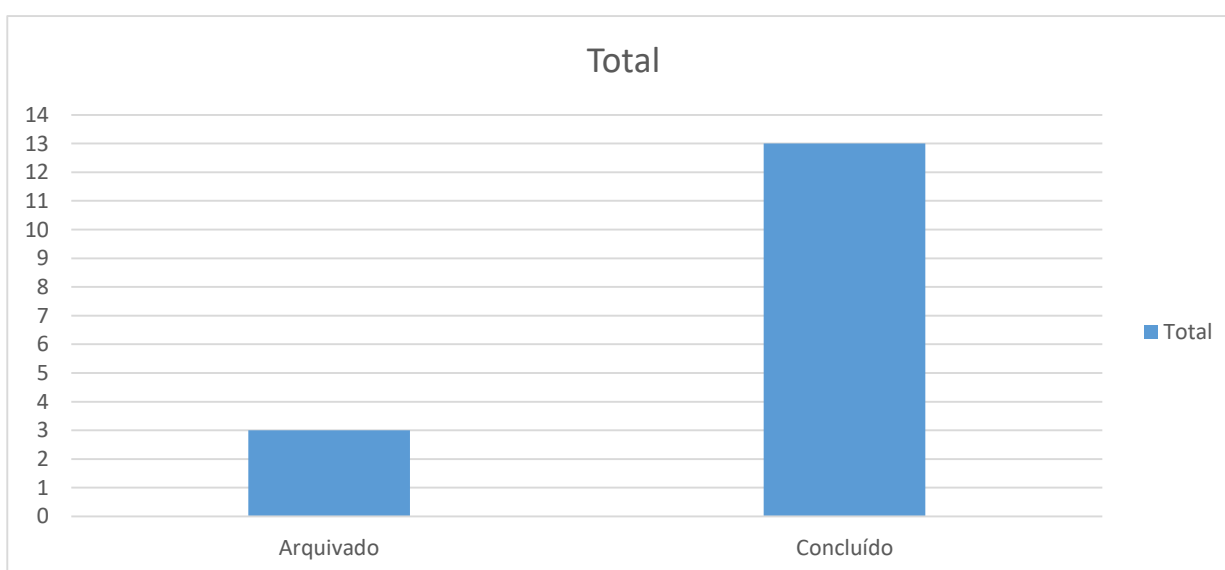
Tipos de manifestações de ouvidoria

O OuvERJ recebe os seguintes tipos de manifestações: Comunicação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão.



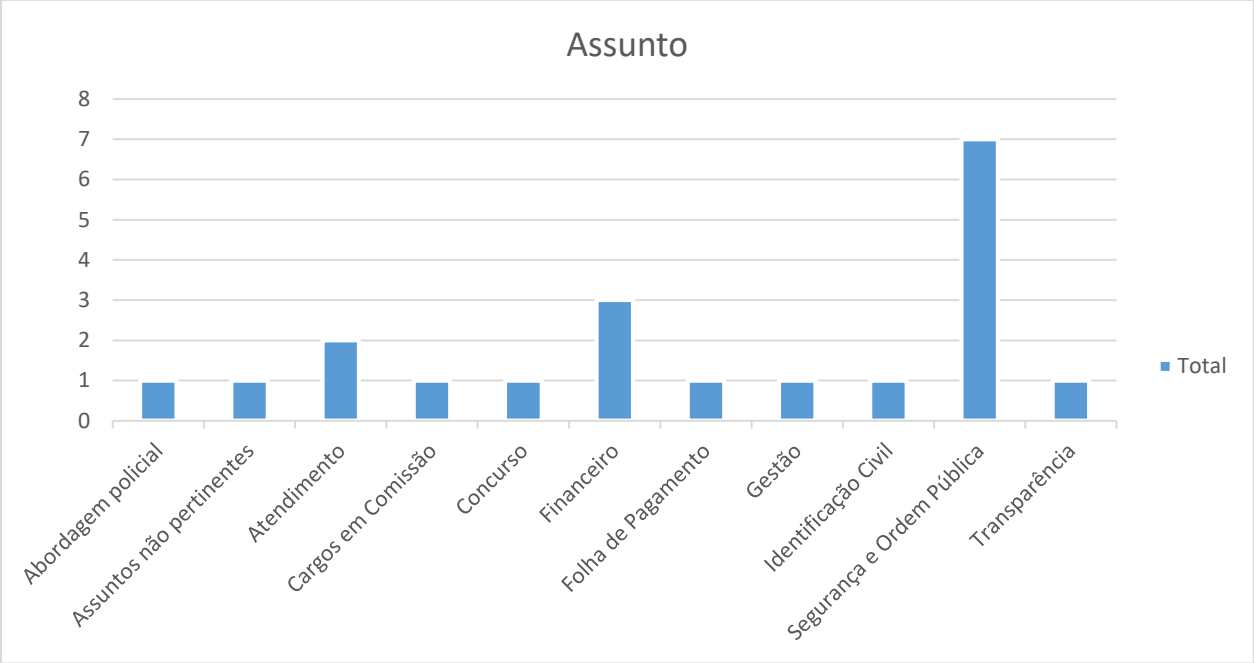
Classificação das manifestações de ouvidoria

As manifestações direcionadas à SESP foram analisadas, tratadas e classificadas em estágios, apresentando as seguintes situações:



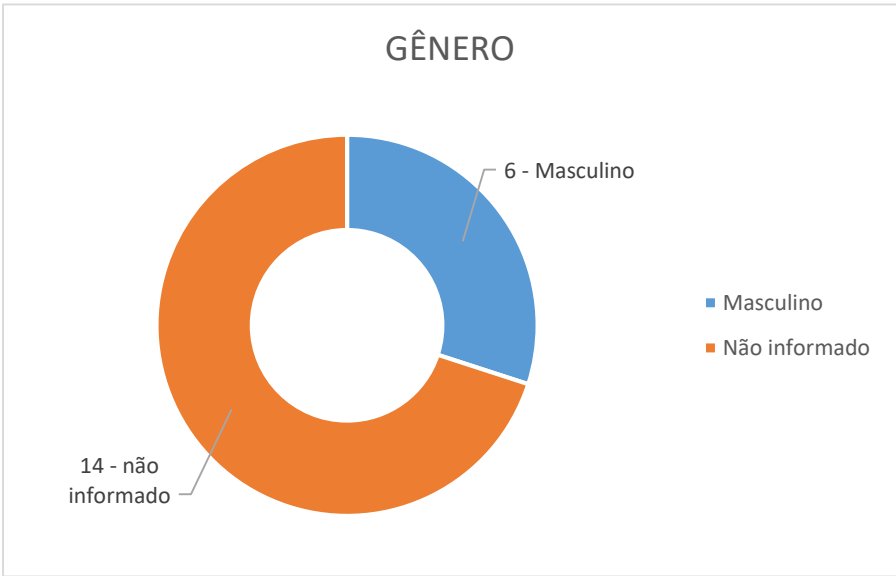
6.2 - Pedidos de Acesso à Informação

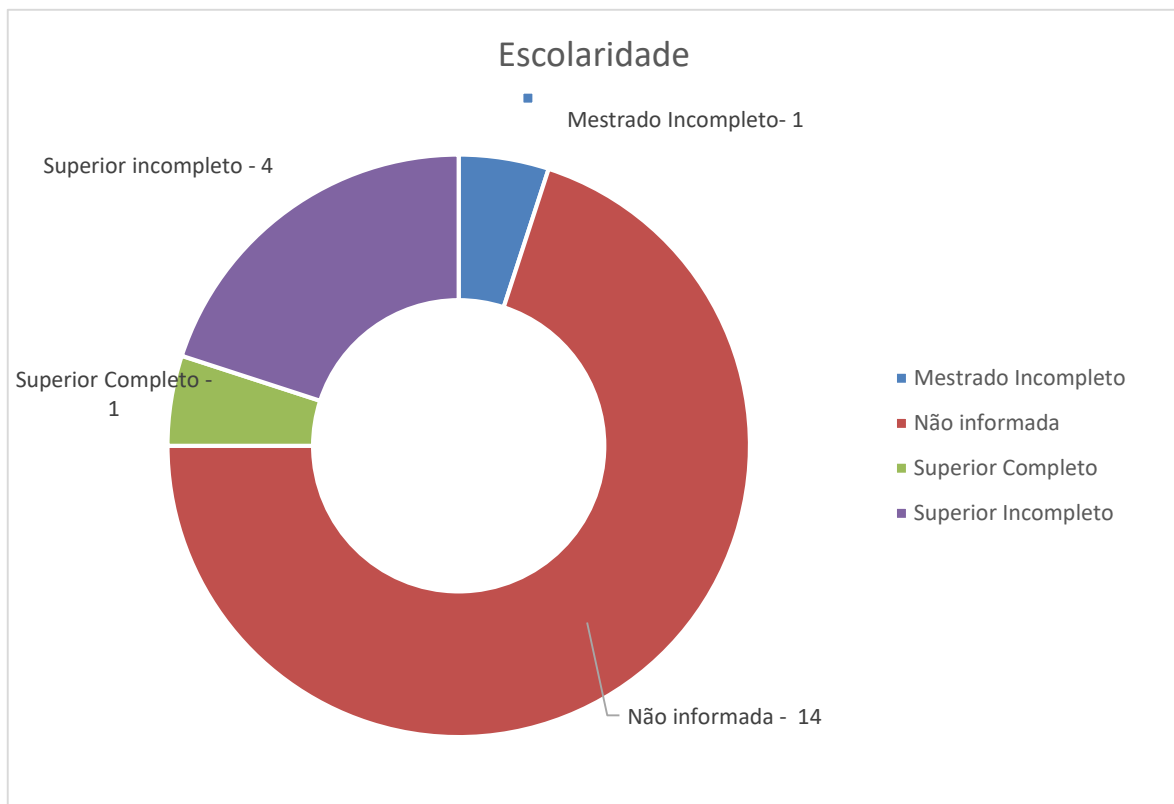
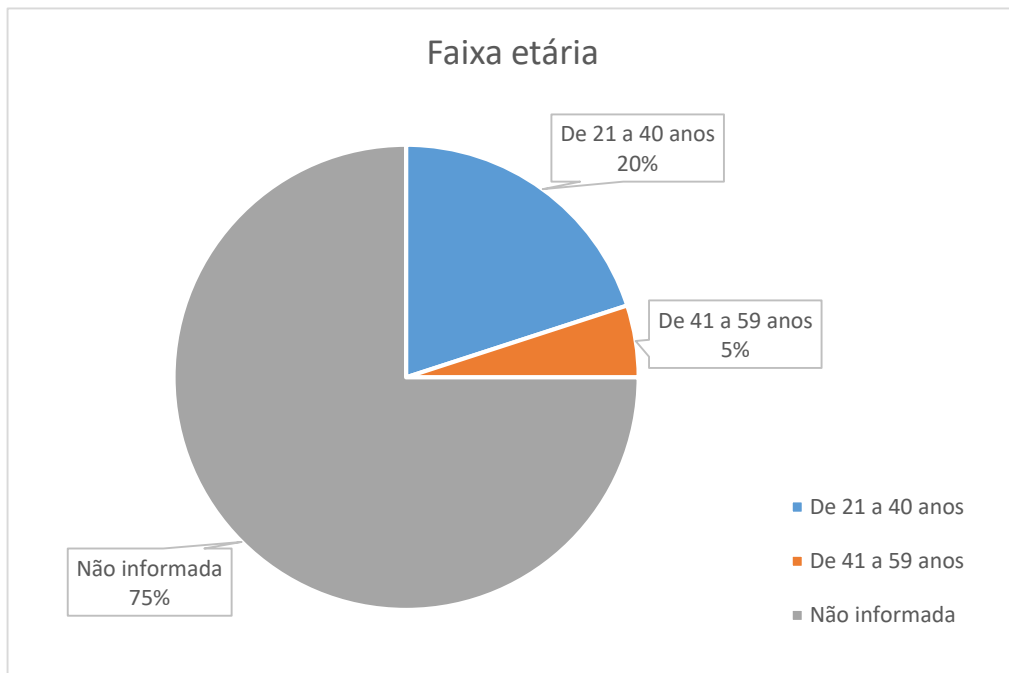
Durante o exercício de 2024, a Ouvidoria da SESP, recebeu 20 (vinte) Pedidos de Acesso à Informação, apresentando as seguintes situações:

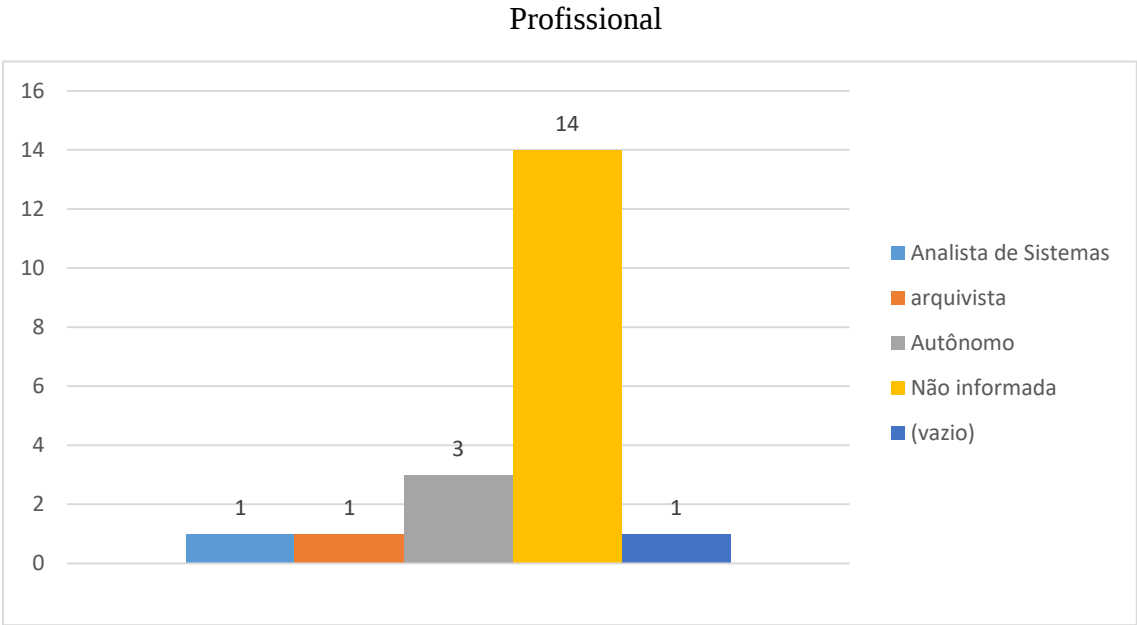


Perfil do Demandante

No âmbito da Transparência Passiva podemos considerar diversos aspectos para caracterizar o perfil do demandante à informação, dentre eles destacamos a Natureza quanto à Pessoa Física ou Jurídica, Gênero, Faixa Etária, Escolaridade e Profissão.







6.3 - Recursos

Esta Unidade de Ouvidoria Setorial recebeu 02 (dois) recursos de sua competência durante o exercício de 2024.

Período	1ª Instância	Total
2024	02	02

6.4 - Manifestações e pedidos de acesso a informação encaminhados a outros órgãos

Ao longo do ano de 2024 à SESP recebeu e encaminhou manifestações e pedidos de acesso à informação de outras unidades.

- Secretaria de Estado de Polícia Militar (SEPM) – 117 (Cento e dezessete);
- Secretaria de Estado de Polícia Civil (SEPOL) – 82 (Oitenta e duas);
- Instituto de segurança Pública (ISP) – 33 (Trinta e três);
- Secretaria de Estado de Defesa Civil (SEDEC) – 13 (Treze);
- Outros – 11 (Onze).

7- CAPACITAÇÕES, TREINAMENTOS E EVENTOS

- Reunião de alinhamento e apresentação da SESP com a OGE;



- I Encontro de Treinamento no Sistema OuvERJ;
- XIII Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro;
- Curso Relatório e Boas Práticas no Sistema OuvERJ;
- XIV Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro.



Demais cursos e capacitações

- *Gestão em Ouvidoria (Turma ABR/2024) 20h- Escola Nacional de Administração Pública – Enap.
- * Trilha de aprendizagem Ouvidoria com carga-horária de 210 horas - Escola Nacional de Administração Pública – Enap;
- *Curso de Relatório de Boas Práticas no Sistema OuvERJ.
- *Gestão em Ouvidoria (Turma ABR/2024) 20h- Escola Nacional de Administração Pública – Enap.;
- *Curso Acesso à Informação (Turma FEV/2024), com carga-horária de 20 horas, início em 31/01/2024, término em 08/02/2024;
- *Capacitação para uso da plataforma digital Segurança Cidadã – SIM realizada pelo Instituto de Segurança Pública em 29 de agosto de 2024, totalizando três horas-aula.

8 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria é um canal de acesso ao cidadão, atuando na mediação entre o público interno e externo e a Administração, constituindo uma ferramenta de controle social. A cada ano o usuário do serviço público tem conseguido o reconhecimento da importância de sua participação, que se dá através do registro das manifestações encaminhadas à Ouvidoria.

O trabalho realizado na Ouvidoria é desafiador, pois precisa buscar o reconhecimento da importância de sua atuação na Administração. Os dados estatísticos da pesquisa estão presentes neste relatório e subsidiarão a melhoria do atendimento ao usuário e os serviços oferecidos aos cidadãos.



**GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO**

Secretaria de Estado de Segurança Pública

Ouvidoria