

Secretaria de Estado de Polícia Militar

Controladoria / Ouvidoria



Relatório de atividades de Ouvidoria da SEPM

2024

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Polícia Militar foi estruturada em 09 de setembro de 2019, no 7º andar, do Prédio da Central do Brasil, e sua inauguração se deu em 23 de setembro do mesmo ano.

O recebimento das manifestações na nova sede se iniciou através de alguns canais de atendimento até então não utilizados pela antiga estrutura que funcionava na sede da Controladoria da SEPM; tais como: O sistema Fala.BR, o atendimento telefônico e o atendimento presencial. O e-mail e o sistema e-SIC, utilizados anteriormente, continuaram sendo canais de atendimento na nova sede, é importante ressaltar que os sistemas Fala.BR e e-SIC foram substituídos no final de 2023 respectivamente pelos sistemas ouvERJ.

O tratamento das manifestações se dá após o recebimento pelos canais de atendimento. A Ouvidoria recebe as manifestações, faz a análise e encaminha para a Unidade da Corporação responsável por responder à manifestação do cidadão. Após o recebimento da resposta, a Ouvidoria a transforma em uma linguagem de fácil entendimento e encaminha a resposta final ao manifestante.

Esse fluxo de informações permite aos Comandantes das Unidades conhecerem as demandas da sua área de atuação para aprimorar o serviço público prestado, bem como a qualidade e a efetividade do atendimento ao cidadão; além de subsidiar decisões do Comando da SEPM no que diz respeito a busca de melhoria e aperfeiçoamento da Corporação no que tange à promoção da cultura de transparência e no incentivo ao controle social da administração pública.

O período considerado para a confecção do presente relatório foi entre 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024. Durante esse período, a ouvidoria da SEPM recebeu um total de **7.475** (sete mil quatrocentos e setenta e cinco) manifestações.

Secretaria de Estado de Polícia Militar

Controladoria / Ouvidoria

Relatório das Atividades de Ouvidoria

01 de JANEIRO de 2024 a 31 de DEZEMBRO de 2024

O total de manifestações recebidas se referem aos seguintes canais de atendimento: Sistemas OuvERJ, e-mail, atendimento presencial e telefônico.

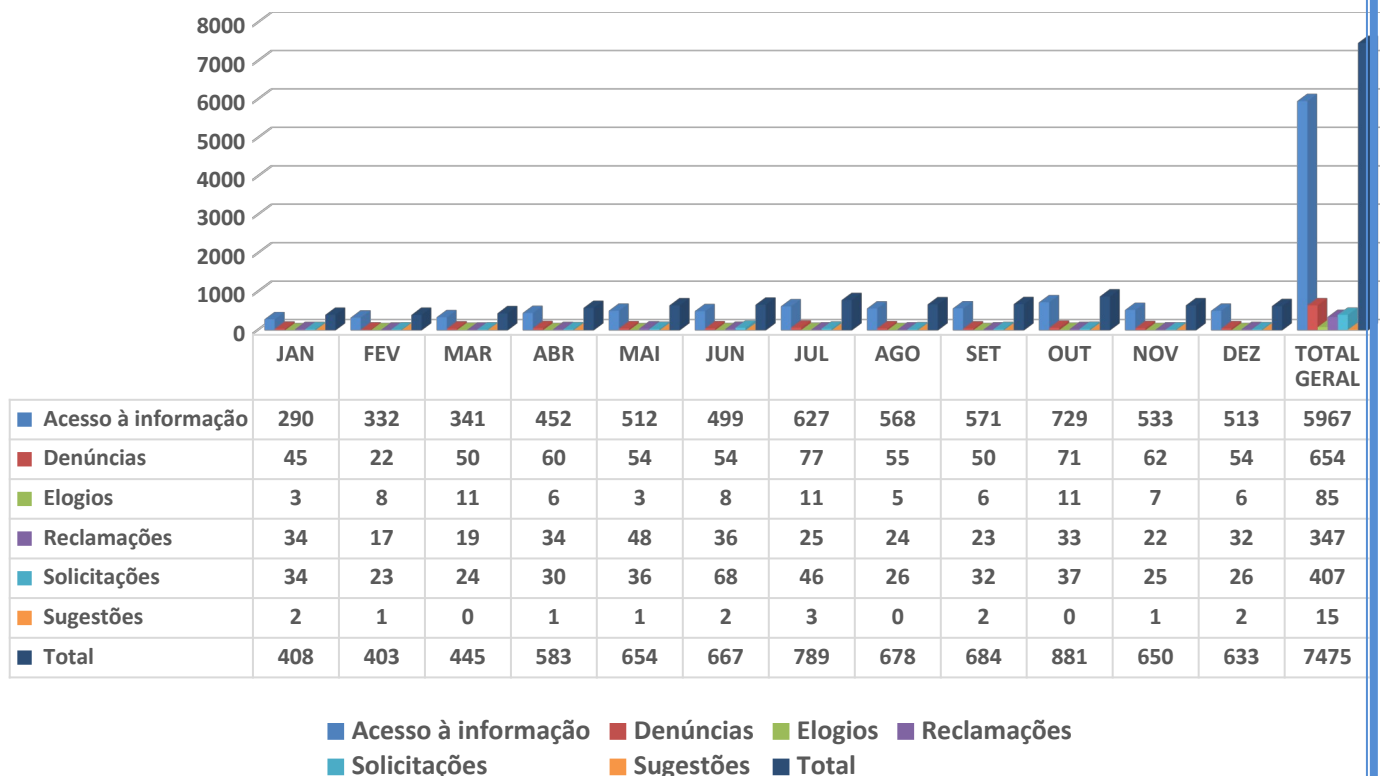
O sistema OuvERJ registra automaticamente como denúncia, qualquer manifestação em que o cidadão não deseja se identificar ou informar qualquer meio de contato.

MANIFESTAÇÕES

MESES

TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL GERAL	%
Acesso à informação	290	332	341	452	512	499	627	568	571	729	533	513	5.967	79%
Denúncias	45	22	50	60	54	54	77	55	50	71	62	54	654	9%
Elogios	3	8	11	6	3	8	11	5	6	11	7	6	85	1%
Reclamações	34	17	19	34	48	36	25	24	23	33	22	32	347	5%
Solicitações	34	23	24	30	36	68	46	26	32	37	25	26	407	5,5%
Sugestões	2	1	0	1	1	2	3	0	2	0	1	2	15	0,5%
Total	408	403	445	583	654	667	789	678	684	881	650	633	7.475	100%

Total de manifestação x Tipos de manifestação



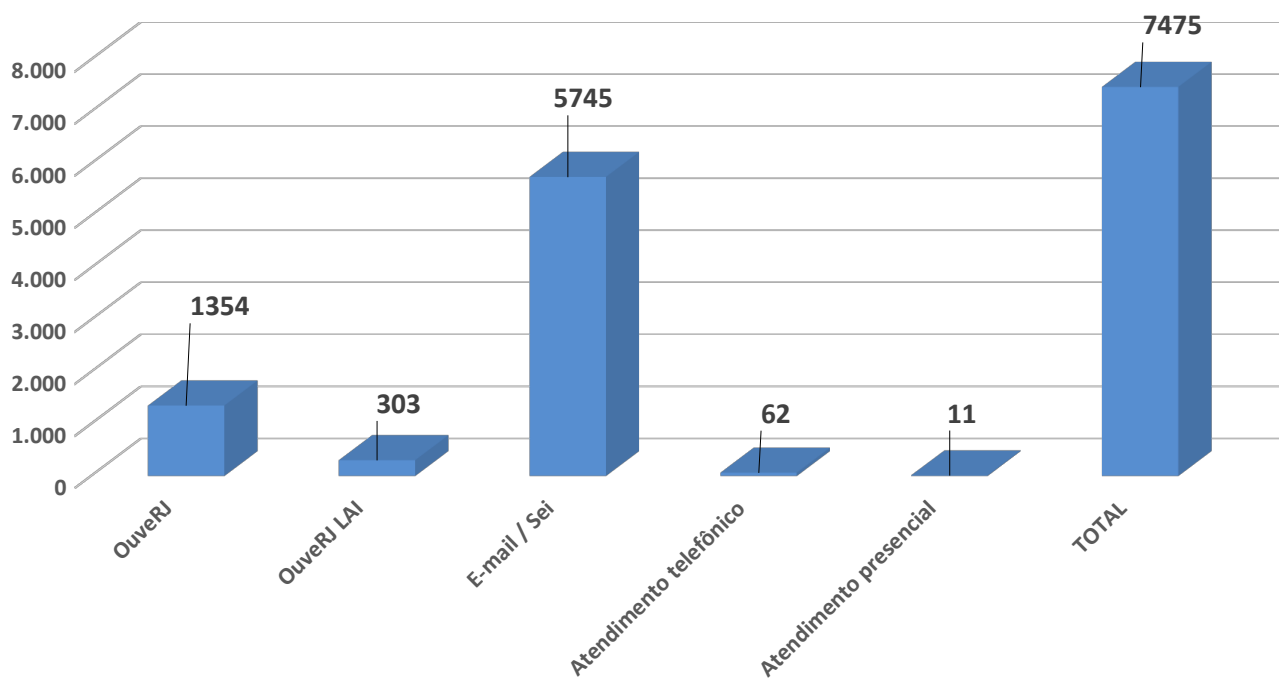
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL DE ATENDIMENTO

CANAL DE ATENDIMENTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
OuvERJ	1.354
OuvERJ (COP)	303
E-mail / SEI	5.745
Atendimento telefônico	62
Atendimento presencial	11

TOTAL

7.475

Total de manifestação x Canal de entrada



Realizamos no ano de 2024 a contagem das demandas de auxílio ao cidadão; que são demandas consideradas de serviços de atendimento ao cidadão; tipo: SAC, fale conosco, *call center* etc. A Ouvidoria da SEPM atendeu essas demandas para conhecer os anseios da sociedade, porém não realizou o tratamento e análises que as demandas de ouvidorias necessariamente devem receber.

DEMANDAS DE AUXÍLIO AO CIDADÃO

DEMANDAS DE AUXÍLIO	TOTAL
Telefones de Unidades	72
Informações sobre E-BRAT	190
Informações sobre PCERJ	16

Outros auxílios	556
TOTAL	834

REQUISIÇÃO DE IMAGENS DE CÂMERAS OPERACIONAIS PORTÁTEIS (COP)

Iniciamos a contagem das solicitações de gravações de câmeras corporais portáteis (COP), após a publicação da Resolução 2.421 de 29 de abril de 2022. Em 2022 foram recebidas, de julho a dezembro de 2022, 94 solicitações, em 2023 foram recebidas, de janeiro a dezembro, 1.826 solicitações e em 2024 foram recebidas, de janeiro a dezembro, 5.424 solicitações.

SOLICITAÇÕES	
2024	
janeiro	250
fevereiro	305
março	324
abril	416
maio	487
junho	471
julho	561
agosto	478
setembro	418
outubro	544
novembro	492
dezembro	678
TOTAL	5.424

Fonte: Planilha de Monitoramento Requisições de imagens COP.

É o relatório.

CELMA R. JANSEN BIZERRA – Ten Cel PM

Chefe da Ouvidoria-Geral da SEPM

ID Func. 2448751-1