



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO - RECURSO SUBMETIDO À OGE/RJ

DADOS INTRODUTÓRIOS DO PARECER

Protocolo OuvERJ:	20241014356113
Protocolo SEI:	SEI-320001/000020/2025
Assunto:	Intentando obter informação pública, com fundamento na Lei de Acesso à Informação, o requerente ingressou com requerimento, via OuvERJ, pleiteando o nome do agente público que “cancelou” determinado chamado por ele efetuado via aplicativo 190RJ.
Resposta:	Em resposta ao recurso movido em sede de segunda instância, o órgão demandado informou sobre o processamento e/ou atendimento do chamado mencionado pelo requerente, indicando as providências que foram adotadas.
Data do Recurso à CGE:	07/01/2025 11:21
Ementa:	Pedido de acesso à informação; busca por nome de agente público; recurso em sede de terceira instância; questionamento via sistema OuvERJ; utilização do art. 24 do Decreto nº 46.475/18; prestação de informações pelo órgão demandado; fornecimento de informações ao requerente; PERDA DE OBJETO .
Órgão ou Entidade Recorrido (a):	Secretaria de Estado de Polícia Militar - SEPM

Senhor Ouvidor Geral do Estado,

Trata o presente parecer de solicitação de acesso à informação, com base na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 46.475, de 26 de outubro de 2018.

1. RELATÓRIO

1.1 Trata-se de recurso de acesso à informação interposto em terceira instância, nos termos da Lei de Acesso à Informação, contra decisão emitida pela entidade demandada.

1.2 Conforme consta nos autos, em 14 de outubro de 2024, o requerente solicitou, via sistema OuvERJ, o nome completo e a matrícula de agente público que, segundo ele, teria cancelado determinado chamado por ele efetuado no aplicativo “190RJ”, que é utilizado como canal de comunicação direta entre os cidadãos e os operadores do 190 no Estado do Rio de Janeiro.

1.3 Em resposta, o órgão demandado indicou que o requerente deveria atender a uma série de requisitos para que a pesquisa a ser realizada no portal de informações adequado fosse efetuada.

1.4 Com efeito, inconformado com a resposta fornecida pelo órgão demandado, o requerente interpôs recurso administrativo em primeira instância. Em suma, reforçou o pleito realizado quando da solicitação inicial de informações e indicou que não juntaria qualquer documento aos autos do processo em análise.

1.5 Em compasso, ao julgar o recurso movido em sede de primeira instância, o órgão demandado discorreu sobre as providências que foram tomadas em relação ao chamado solicitado pelo requerente e informou o seguinte acerca dos procedimentos que foram adotados no âmbito da tratativa da demanda:

A Secretaria de Estado de Polícia Militar (SEPM) agradece o contato e informa que o protocolo para atendimento de ocorrência foi atendido dentro do protocolo estipulado para as ocorrências congêneres. (...)

Dessa forma, o procedimento adotado foi dar o alerta na rede para os policiais da região e cancelar a ocorrência, pois não tinha mais nenhuma providência a ser adotada que estivesse atrelada a ligação do requisitante. (...)

Assim, afirmamos que não há nenhum policial a ser identificado ou responsabilizado por um pretenso cancelamento de chamada de emergência, uma vez que as providências operacionais foram devidamente executadas conforme o estipulado dentro de sua área de atuação. (...)

Não obstante, e de modo a evitar que casos semelhantes resultem em outras reclamações, a SEPM estuda que as ocorrências terminadas em Alerta na Rede sejam registradas no 190RJ com o código da finalização "Alerta na Rede", informando adicionalmente que a ocorrência foi finalizada, e não mais como cancelada como tem sido realizada até então. (...) (Grifo nosso)

1.6 Efetivamente, mais uma vez insatisfeito com a resposta obtida, o requerente interpôs recurso em segunda instância, indicando que à LAI estaria sendo desrespeitada pelo órgão demandado.

1.7 Por oportuno, ao apreciar o recurso de segunda instância, o órgão demandado mais uma vez discorreu sobre as providências que foram por ele tomadas no manejo do chamado solicitado pelo requerente e evidenciou o que se segue:

A Secretaria de Estado de Polícia Militar (SEPM) agradece o contato e em sede de recurso segunda instância, após análise da Controladoria, informa que a ocorrência foi registrada com o código 90.007 – Averiguação de pessoa/veículo em atitude suspeita via aplicativo 190 – RJ, sendo recebida diretamente pelo setor responsável pelo despacho de viaturas do CECOPOM/12ºBPM. Segundo o despachador, as informações sobre a suspeita foram comunicadas a todas as equipes de serviço da área de cobertura do 12ºBPM. Após a disseminação das informações, a ocorrência foi encerrada com o código 1537 – Alerta na rede.

Dessa forma, não há nenhum policial a ser identificado ou responsabilizado por um pretense cancelamento de chamada de emergência, uma vez que as providências operacionais foram devidamente executadas.

Cabe esclarecer que este tipo de atendimento digital é realizado, exclusivamente, por mensagem de texto e finalizado pelo próprio sistema com a inscrição "cancelada". Sendo assim, não há que se falar em operador responsável pelo cancelamento do protocolo.

Esclarecemos ainda que a inscrição 'cancelada', não representa falta de tratativa da ocorrência, conforme demonstrado acima.

Sendo assim, tendo em vista que o aplicativo 190 – RJ foi criado a pouco tempo, a Coordenadoria de Sistema de Atendimento de Emergências constatou que a inscrição “CANCELADA” não é o termo mais adequado para ser atribuído a uma ocorrência que foi tratada e encerrada normalmente. Por esse motivo, estamos trabalhando para que a terminologia utilizada no aplicativo seja revisada e substituída por outra que corresponda ao tratamento dispensado ao atendimento da ocorrência, de modo a garantir que a comunicação com o usuário, seja clara e precisa. (...) (Grifo nosso)

1.8 Em tempo, descontente com a resposta recebida, o requerente interpôs recurso administrativo em terceira instância perante esta Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, solicitando mais uma vez o nome do agente público que supostamente cancelou o seu chamado.

1.9 Pois bem, analisando os fatos acima apontados, esta CORAI/SUPTPC/OGE/RJ atuou perante o órgão demandado, nos termos do art. 24 do Decreto nº 46.475/18, por intermédio da ferramenta “Questionamento”, via sistema OuvERJ, e realizou a seguinte indagação:

Senhor Ouvidor da UOS/SEPM, em consulta ao Processo OuvERJ n. 20241014356113, verificamos que o requerente solicitou informações a respeito do nome e da matrícula de servidor que, segundo ele, cancelou determinado chamado. Analisando o conteúdo destes autos, entendemos que o "chamado" em questão foi realizado por meio digital. Contudo, não restou claro para esta OGE se houve algum tipo de intervenção humana durante o processamento da demanda em comento. Sendo assim, a dúvida que subsiste é: em alguma etapa do "chamado" mencionado nos autos deste processo houve a intervenção de algum servidor público? Em caso positivo, existe registro do nome e da matrícula de tal servidor em algum sistema? Por fim, em atenção ao art. 24 do Decreto n. 46.475/2018, gostaríamos de obter maiores esclarecimentos em relação aos fatos narrados, com a brevidade que o caso requer. (...) (Grifo nosso)

1.10 Em resposta ao questionamento, o órgão demandado expressou o seguinte:

(...) em resposta a solicitação de informações referentes ao Processo OuvERJ nº20241014356113, esclarecemos que houve intervenção humana após o recebimento da chamada pelo aplicativo "App 190RJ", transferida para o Despachante de viatura; o 1º SGT PM Marcelo de Souza Bento (Operador), conforme detalhes da ocorrência em anexo. (...)

1.11 Em verdade, ainda que tal análise não diga respeito ao mérito do presente recurso, importa ressaltar que o órgão demandado discorreu durante o presente processo administrativo acerca das diligências que foram adotadas no decorrer do processamento do chamado mencionado no pedido inicial feito pelo requerente. Informou, inclusive, que a terminologia atualmente adotada pelo sistema eletrônico utilizado não é a mais adequada para o registro dos fatos.

1.12 Desse modo, levando em consideração o que fora relatado pelo órgão demandado, em sede de primeira e segunda instâncias, e tendo em vista que não compete a esta OGE emitir juízo de valor acerca dos fatos narrados nestes autos, cumpre destacar que a informação fornecida pelo demandado diz respeito apenas ao agente público operador da ocorrência/protocolo mencionado no pedido inicial, conforme documentação fornecida pelo órgão demandado a esta OGE.

1.13 Ainda, importa notar a fê pública atribuída às informações e atos prestados por órgãos e entidades da Administração Pública, consolidada na confiança atribuída pelo Estado Democrático de Direito aos agentes públicos para prática dos atos públicos, cuja veracidade e legalidade se presumem, devendo, porém, ser exercida nas exatas limitações constitucionais e legais, sob pena de responsabilização civil, administrativa e criminal.

1.14 Diante de todo o exposto, levando em consideração todas as informações que foram prestadas pelo órgão demandado, notadamente no que diz respeito ao nome e ao cargo do agente público que atuou como operador da ocorrência/protocolo, entende-se pela **PERDA DE OBJETO** do presente recurso.

2. PARECER

Opina-se pela **PERDA DE OBJETO** do recurso interposto nesta terceira instância, considerando que o órgão demandado disponibilizou as informações solicitadas constantes do seu acervo de dados, em atendimento ao previsto na LAI e no Decreto que a regulamenta.

Rio de Janeiro, 16 de janeiro de 2025.

PAOLA ROJAS PEREIRA
Coordenadoria de Recursos
ID.: 4389868-8

TIAGO NUNES DE FIGUEIREDO
Auditor do Estado
Id.: 5155211-6

LUCIANA RAMOS AVELINO DE SOUZA
Superintendente de Gestão de Transparência e Prevenção da Corrupção
Id.: 5014975-0

3. DECISÃO

No exercício das atribuições a mim conferidas pela Lei Estadual n.º 7.989, de 14 de junho de 2018, que institui a Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro, adoto como fundamento deste ato, o presente Parecer da Coordenadoria de Recursos de Acesso à Informação - CORAI, vinculada à Superintendência de Gestão de Transparência e Prevenção da Corrupção - SUPTPC e decido pela **PERDA DE OBJETO** do recurso, nos termos do inciso IV do art. 11 da referida Lei, no âmbito do pedido de acesso à informação OuvERJ sob o protocolo de nº 20241014356113, direcionado à Secretaria de Estado de Polícia Militar - SEPM.

Rio de Janeiro, 16 de janeiro de 2025.

EUGENIO MANUEL DA SILVA MACHADO
Ouvidor-Geral do Estado
Id.: 3216384-3



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Nunes De Figueiredo, Auditor do Estado**, em 16/01/2025, às 10:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Paola Rojas Pereira, Secretária**, em 16/01/2025, às 10:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Eugenio Manuel da Silva Machado, Ouvidor-Geral do Estado**, em 16/01/2025, às 15:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Luciana Ramos Avelino de Souza, Superintendente**, em 16/01/2025, às 15:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **91383837** e o código CRC **2788273B**.