

**Secretaria de Estado de Polícia Militar
Controladoria
Ouvidoria Geral**



Relatório de atividades da Ouvidoria Geral da SEPM

1º TRIMESTRE 2025

Rio de Janeiro/2025
Secretaria de Estado de Polícia Militar
Controladoria

Relatório de atividades da Ouvidoria Geral da SEPM
01 de janeiro de 2025 a 31 de março de 2025

A Ouvidoria Geral da SEPM recebe as manifestações dos cidadãos e encaminha para a OPM interessada, que faz a análise e resposta sobre o fato. As manifestações são recebidas através dos seguintes canais de atendimento: Sistemas OuvERJ (ouvidoria e Lei de Acesso à Informação-LAI), Sistema SEI, e-mail, atendimento presencial e telefônico.

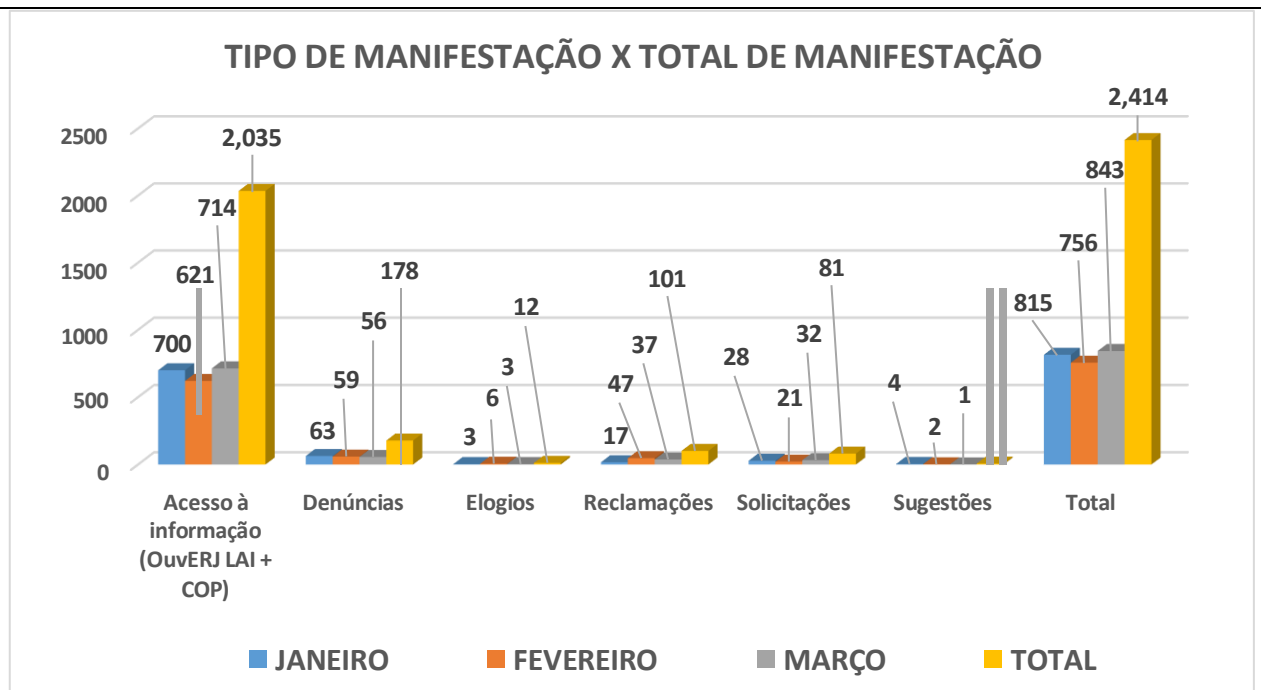
O sistema OuvERJ, registra como denúncia, qualquer manifestação em que o cidadão não deseja se identificar ou disponibilizar qualquer informação de contato.

Este Relatório contempla os números e atividades dos meses de janeiro, fevereiro e março - primeiro trimestre, do ano de 2025 desta Ouvidoria/SEPM, e tem por objetivo explicitar suas atividades além de fornecer subsídio a decisões gerenciais, atuando em conformidade com o disposto na Resolução CGE nº 13, de 02 de maio de 2019, em seu inciso III do artigo 3º, que versa sobre a elaboração de relatórios gerenciais.

Abaixo, segue quadro do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral no primeiro trimestre de 2025; a saber:

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO 1º TRIMESTRE DE 2025

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	MESES			TOTAL RECEBIDA	% DO TOTAL RECEBIDA
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO		
Acesso à informação (OuvERJ LAI + COP)	700	621	714	2.035	85%
Denúncias	63	59	56	178	7,2%
Elogios	3	6	3	12	0,5%
Reclamações	17	47	37	101	4%
Solicitações	28	21	32	81	3%
Sugestões	4	2	1	7	0,3%
Total	815	756	843	2.414	100%

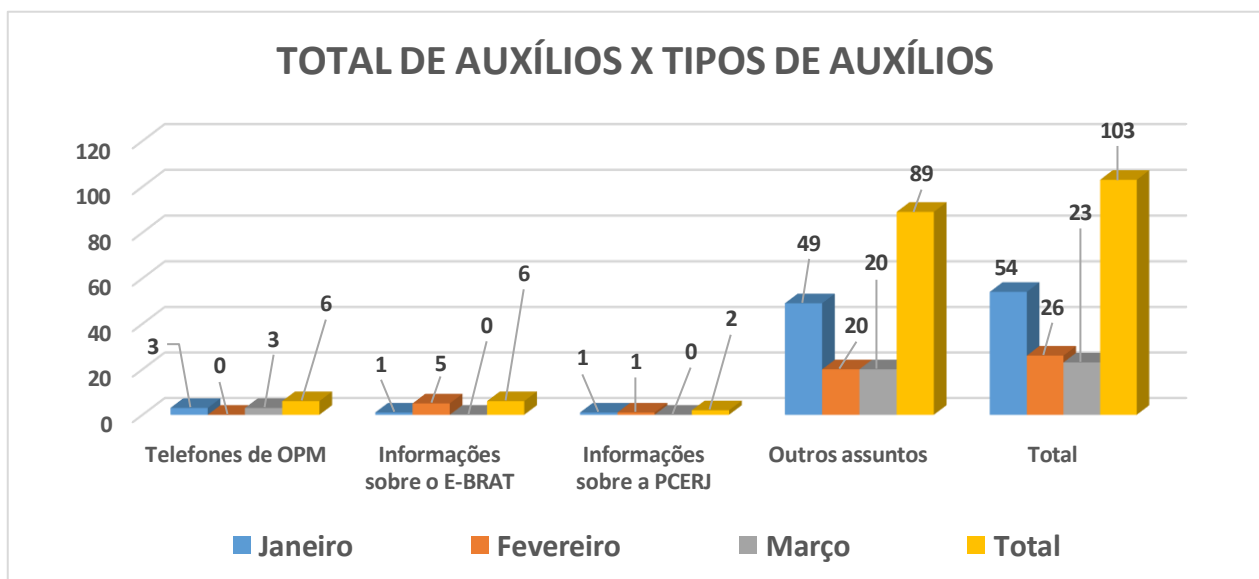


Realizamos no 1º trimestre de 2025 a contagem das demandas de auxílio ao cidadão; que são demandas consideradas de serviços de atendimento ao cidadão; tipo: SAC, fale conosco, *call center* etc. A Ouvidoria da SEPM atendeu essas demandas para conhecer os anseios da sociedade, porém tais chamadas não são objeto de tratamento e análise, tal qual as demandas de ouvidoria especificamente.

Abaixo segue o levantamento realizado sobre as demandas de auxílio ao cidadão recebidas; a saber:

DEMANDAS DE AUXÍLIO RECEBIDAS NO 1º TRIMESTRE DE 2025

Demandas de auxílio recebidas	Janeiro	Fevereiro	Março	Total	% do total
Telefones de OPM	3	0	3	6	6%
Informações sobre o E-BRAT	1	5	0	6	6%
Informações sobre a PCERJ	1	1	0	2	2%
Outros assuntos	49	20	20	89	86%
Total	54	26	23	103	100%



A Ouvidoria da SEPM recebeu no 1º trimestre de 2025 um total de 2.414 (dois mil quatrocentos e quatorze) manifestações dos cidadãos. Essas manifestações foram recebidas através dos seguintes canais de atendimento: Sistemas OuvERJ (ouvidoria e LAI), Sistema SEI, e-mail, atendimento presencial e telefônico.

O sistema OuvERJ divide o acesso do cidadão para registro da manifestação entre assuntos relacionados à Lei 13.460/2017, também conhecida como lei de ouvidoria, pois define as atribuições das ouvidorias e as manifestações dos usuários de serviços públicos e a Lei nº 12.527/2011 (Lei de acesso à informação) que regula o direito do cidadão de acesso à informação.

Abaixo, fizemos o levantamento das manifestações recebidas através de cada canal de atendimento; a saber:

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO 1º TRIMESTRE DE 2025 ATRAVÉS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

CANAIS DE ATENDIMENTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Sistema OuvERJ (ouvidoria)	379
Sistema OuvERJ (LAI)	74
e-mail e Sistema SEI	1.961
Atendimento telefônico	0
Atendimento presencial	0
TOTAL	2.414

As manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral são tratadas e analisadas considerando os normativos que regem os pedidos de informações aos órgãos públicos. Esses normativos são a Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011-Lei de Acesso à Informação (LAI), o Decreto Estadual nº 46.475 de 25 de outubro 2018, a Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, o Decreto Estadual nº 47.975 de 04 de março de 2022 e a Resolução SEPM nº 2.421 de 29 de abril de 2022.

A partir do recebimento da manifestação, a Ouvidoria Geral faz uma análise para verificar a natureza da demanda, a OPM relacionada ao fato e define o prazo administrativo para resposta ao cidadão. Em caso de demanda de Acesso à Informação o

prazo legal de resposta ao cidadão é de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias; e no caso de demandas de Ouvidoria o prazo legal é de 30 dias, prorrogável por igual período.

Abaixo relatamos as demandas recebidas e respondidas no primeiro trimestre de 2025; a saber:

MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS NO 1º TRIMESTRE DE 2025

CANAIS DE ATENDIMENTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS	% MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS
Sist. OuvERJ (ouvidoria)	379	364	96%
Sist. OuvERJ (LAI)	74	59	80%
e-mail e Sist. SEI	1.961	1.921	98%
Atendimento telefônico	0	0	100%
Atendimento presencial	0	0	100%
TOTAL	2.414	2.285	95%

Um tipo de manifestação pode ser registrado várias vezes e a natureza dessa manifestação pode ser a mesma; por isso, ter conhecimento da natureza da manifestação é importante para auxiliar na tomada de decisão, visando a melhoria do serviço prestado. Nos casos de elogios, por exemplo, é possível verificar que a SEPM está atendendo aos anseios da população.

Relatamos abaixo a natureza das manifestações mais importantes registradas e de interesse a se conhecer; a saber:

NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES MAIS IMPORTANTES RECEBIDAS NO 1º TRIMESTRE DE 2025

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE POR NATUREZA
Acesso à informação	Solicitação de gravação de conteúdo audiovisual de câmera corporal (COP)	1.961
	Pedido de acesso à informação - dados sobre público presente no evento de 16 de março de 2025 em Copacabana	6
	Solicitação de informação - Dados sobre boletim de ocorrência da polícia militar e operações policiais - (2023-2024)	2
Reclamação (Identificada)	Veterano e pensionista (Habilitação de pensão)	25
	Saúde (Marcação de consulta/local)	7
	Perturbação do sossego (som alto)	6

Denúncia (Identificada)	Tráfico de drogas (baile/barricada/homens armados/venda)	33
	Falta de policiamento	24
	Crime ambiental (animal silvestre)	20
Solicitação	Pedido de policiamento	20
	Solicitação de cópia do boletim de ocorrência da polícia militar	6
	Número de protocolo 190	5
Elogio	Coletivo	9
	Individual	3
Sugestão	Mudança na farda da Polícia Militar	2
	Veterano e pensionista (não recebimento do pagamento)	1
	Instalação de câmeras nas ruas	1
Total		2.131

Os pedidos de acesso à gravação das imagens capturadas pelas Câmeras Operacionais Portáteis (COP), representam desde 2023 as maiores demandas recebidas na Ouvidoria Geral e por esse motivo seguem demonstradas à parte no presente relatório

REQUISIÇÃO DE GRAVAÇÃO DE IMAGENS DE CÂMERAS OPERACIONAIS PORTÁTEIS (COP)

Iniciamos a contagem das solicitações ou resguardo de gravações de imagens de câmeras operacionais portáteis (COP) após a publicação da Resolução SEPM nº 2.421 de 29 de abril de 2022.

As solicitações ou resguardo das gravações das COP podem ser realizadas através do e-mail da Ouvidoria Geral (controladoria_ouvidoria@pmerj.rj.gov.br), através de abertura de processo no Sistema SEI (processo eletrônico), presencialmente; através de apresentação de mandado de busca e apreensão pelos oficiais de justiça e por correspondência.

A Ouvidoria Geral da Secretaria de Estado da Polícia Militar é responsável por receber a solicitação e analisar se está cumprindo os critérios de admissibilidade previstos no Art. 3º e 6º da Resolução SEPM nº 2.421/22.

Após análise do cumprimento dos critérios, o pedido é encaminhado à Comissão de Avaliação de Requisições, Resguardo e Divulgação (CARRD) da Corregedoria Geral da SEPM. A CARRD encaminha resposta ao solicitante quanto ao atendimento ao pedido; se as imagens foram localizadas, se não foram localizadas ou se foram localizadas em parte, concluindo a resposta do pedido.

É importante ressaltar, que quando a solicitação ou resguardo da gravação não cumpre os critérios de admissibilidade, ela é restituída ao solicitante para

complementação dos critérios necessários à busca técnica das imagens, e após a complementação é dado prosseguimento ao pedido.

No 1º trimestre de 2025, foram recebidos 1.961 (mil novecentos e sessenta e um) pedidos ou resguardo de gravações de imagens de COP; sendo 674 (seiscentos e setenta e quatro) em janeiro, 606 (seiscentos e seis) em fevereiro e 681 (seiscentos e oitenta e um) em março; conforme quadro abaixo:

**TOTAL DE PEDIDO DE GRAVAÇÃO/RESGUARDO DE IMAGENS POR
ÓRGÃO SOLICITANTE NO 1º TRIMESTRE DE 2025**

ORGÃO SOLICITANTE	MESES			TOTAL 1º TRIMESTRE DE 2025
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	
Defensoria Pública	97	72	89	258
Judiciário	287	237	311	835
Ministério Público	42	26	29	97
SEPM	200	220	205	625
SEPOL	29	30	25	84
OAB	1	0	3	4
Outros	18	21	19	58
Total	674	606	681	1.961

Relatamos o total de pedidos recebidos no trimestre e quantos desses foram respondidos pela CARRD no mesmo trimestre.

Observamos que mais da metade dessas solicitações recebidas no trimestre foram respondidas no mesmo trimestre; conforme quadro abaixo:

**TOTAL DE SOLICITAÇÕES DE GRAVAÇÃO/RESGUARDO DE IMAGENS
DE COP RESPONDIDAS NO 1º TRIMESTRE DE 2025**

TOTAL DE SOLICITAÇÕES DE COP	MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA CARRD	% DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS
1.961	1.921	98%

É o relatório.

Tatiana Sotelo Soares – Major PM
Chefe da Ouvidoria Geral da SEPM
ID 41893050

