

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



**Relatório de atividades da Ouvidoria Geral da SEPM**

**2º TRIMESTRE 2025**

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

Relatório de atividades da Ouvidoria Geral da SEPM  
01 de abril de 2025 a 30 de junho 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 LAI), Sistema SEI, e-mail, atendimento presencial e telefônico.

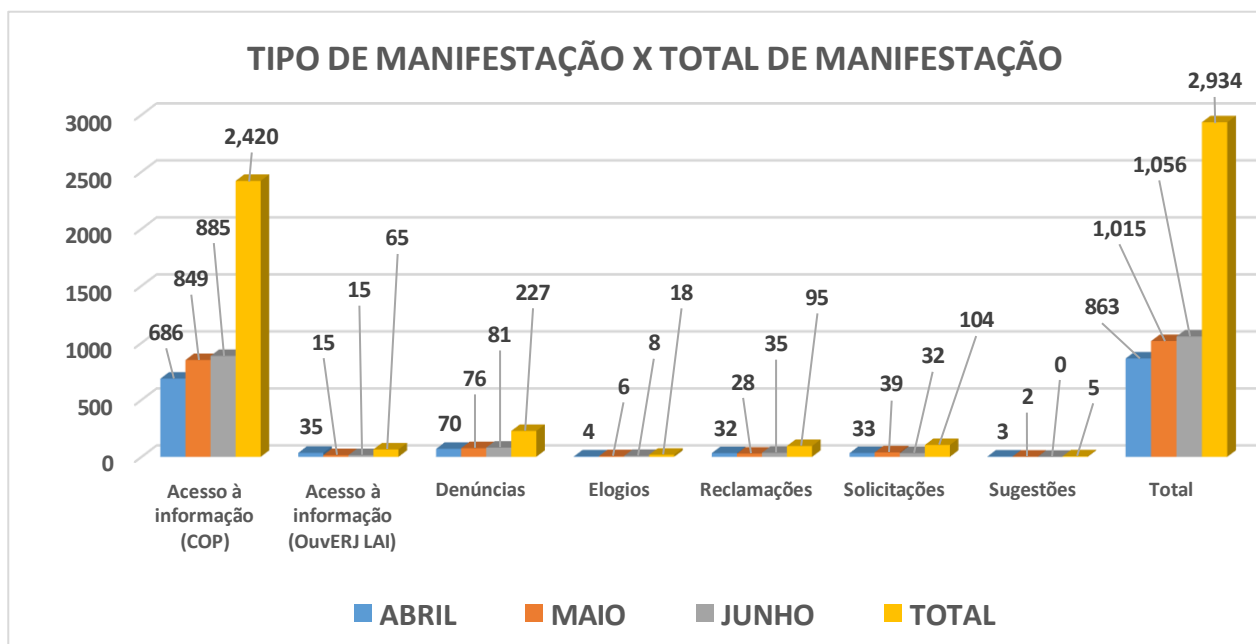
O sistema OuvERJ registra como denúncia, qualquer manifestação em que o cidadão não deseje se identificar ou disponibilizar qualquer informação de contato.

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 o quadro do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral no segundo trimestre de 2025; a saber:

**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO 2º TRIMESTRE DE 2025**

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	MESES			TOTAL	TOTAL (%)
	ABRIL	MAIO	JUNHO		
Acesso à informação (COP)	686	849	885	2.420	82,5%
Acesso à informação (OuvERJ LAI)	35	15	15	65	2,8%
Denúncias	70	76	81	227	7,5%
Elogios	4	6	8	18	0,5%
Reclamações	32	28	35	95	3%
Solicitações	33	39	32	104	3,5%
Sugestões	3	2	0	5	0,2%
<b>Total</b>	<b>863</b>	<b>1.015</b>	<b>1.056</b>	<b>2.934</b>	<b>100%</b>

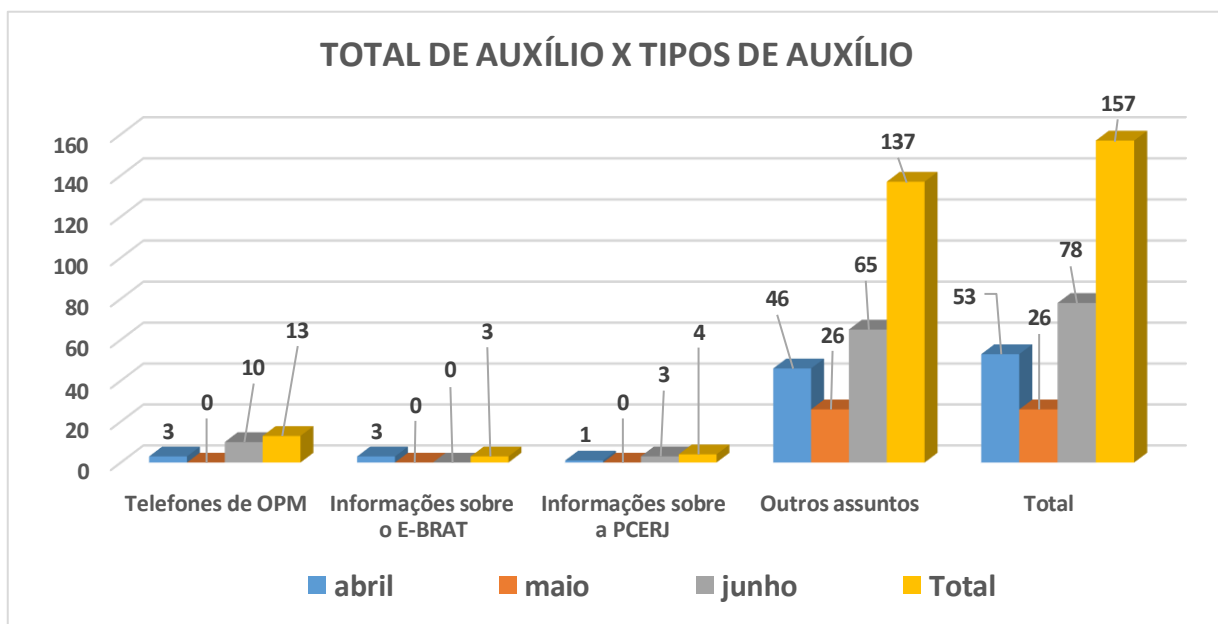


Realizamos no 2º trimestre de 2025 a contagem das demandas de auxílio ao cidadão; que são demandas consideradas de serviços de atendimento ao cidadão; tipo: SAC, fale conosco, *call center* etc. A Ouvidoria da SEPM atendeu essas demandas para conhecer os anseios da sociedade, porém tais chamadas não 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 2º TRIMESTRE DE 2025

DEMANDAS DE AUXÍLIO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	% DO TOTAL
Telefones de OPM	3	0	10	13	8%
Informações sobre o E-BRAT	3	0	0	3	2%
Informações sobre a PCERJ	1	0	3	4	2,5%
Outros assuntos	46	26	65	137	87,5%
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>26</b>	<b>78</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>



A Ouvidoria da SEPM recebeu no 2º trimestre de 2025 um total de 2.934 (dois mil novecentos e trinta e quatro) 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 2º TRIMESTRE DE 2025 ATRAVÉS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

CANAIS DE ATENDIMENTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
<b>Sistema OuvERJ (ouvidoria)</b>	<b>449</b>
<b>Sistema OuvERJ (LAI)</b>	<b>65</b>
<b>e-mail e Sistema SEI</b>	<b>2.420</b>
<b>Atendimento telefônico</b>	<b>0</b>
<b>Atendimento presencial</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2.934</b>

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 2º TRIMESTRE DE 2025

CANAIS DE ATENDIMENTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS	% MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS	TRAMITANDO EM OUTRA(S) OPM(S)
Sist. OuvERJ (ouvidoria)	449	447	99,5%	0,5%
Sist. OuvERJ (LAI)	65	65	100%	0%
e-mail / Sist. SEI	2.420	2.402	99,2%	0,8%
Atendimento telefônico	0	0	100%	0%
Atendimento presencial	0	0	100%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>2.934</b>	<b>2.914</b>	<b>99,3%</b>	<b>0,7%</b>

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 à 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 2º 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)	2.420
	Pedido de acesso à informação – prontuário médico	2
	Solicitação de informação – Solicitação dados correcionais	2
Reclamação (Identificada)	Perturbação do sossego (som alto)	14
	Conduta policial	14
	Falta de policiamento	12
	Falta de policiamento	44

<b>Denúncia (Identificada)</b>	<b>Conduta policial (Ameaça/ Extorsão/ Postura/ Assédio/ Abordagem)</b>	<b>39</b>
	<b>Tráfico de drogas (Barricada/venda/homens armados)</b>	<b>37</b>
<b>Solicitação</b>	<b>Pedido de policiamento</b>	<b>20</b>
	<b>Solicitação de informação de policial militar</b>	<b>12</b>
	<b>Solicitação de gravação 190</b>	<b>7</b>
<b>Elogio</b>	<b>Coletivo (Oficial/ Praça)</b>	<b>10</b>
	<b>Individual (Oficial/ Praça)</b>	<b>8</b>
<b>Sugestão</b>	<b>Combate ao tráfico de drogas</b>	<b>1</b>
	<b>Sugestão de policiamento</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>		<b>2.643</b>

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](mailto: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 da Corregedoria (CARRD) 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 apenas parte das imagens, 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 2º trimestre de 2025, foram recebidos 2.420 (dois mil quatrocentos e vinte) pedidos ou resguardo de gravações de imagens de COP; sendo 686 (seiscentos e oitenta e seis) em abril, 849 (oitocentos e quarenta e nove) em maio e 885 (oitocentos e oitenta e cinco) em junho; conforme quadro abaixo:

**TOTAL DE PEDIDO DE GRAVAÇÃO/RESGUARDO DE IMAGENS POR  
ÓRGÃO SOLICITANTE NO 2º TRIMESTRE DE 2025**

ORGÃO SOLICITANTE	MESES			TOTAL 2º TRIMESTRE DE 2025
	ABRIL	MAIO	JUNHO	
Defensoria Pública	90	41	167	298
Judiciário	251	101	252	604
Ministério Público	17	7	53	77
SEPM	237	168	194	599
SEPOL	34	15	18	67
OAB	1	2	0	3
Outros	56	515	201	772
<b>Total</b>	<b>686</b>	<b>849</b>	<b>885</b>	<b>2.420</b>

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 2º TRIMESTRE DE 2025**

TOTAL DE SOLICITAÇÕES DE COP	MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA CARRD	% DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS
2.420	2.402	99,2%

É o relatório.

Tatiana **Sotelo** Soares - Maj PM  
Chefe da Ouvidoria Geral  
Id. Func. 4189305-0