

Secretaria de Estado de Polícia Militar
Controladoria
Ouvidoria Geral



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE OUVIDORIA
3º TRIMESTRE 2025



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	03
2. PANORAMA GERAL E VOLUMETRIA	03
3. DEMANDAS DE AUXÍLIO AO CIDADÃO	04
4. CANAIS DE ATENDIMENTO	05
5. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES	05
6. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - COP	08
7. CONCLUSÃO.....	09

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DA SEPM

01 de julho de 2025 a 30 de setembro de 2025 – 3º TRIMESTRE 2025

RESUMO EXECUTIVO

1. Introdução

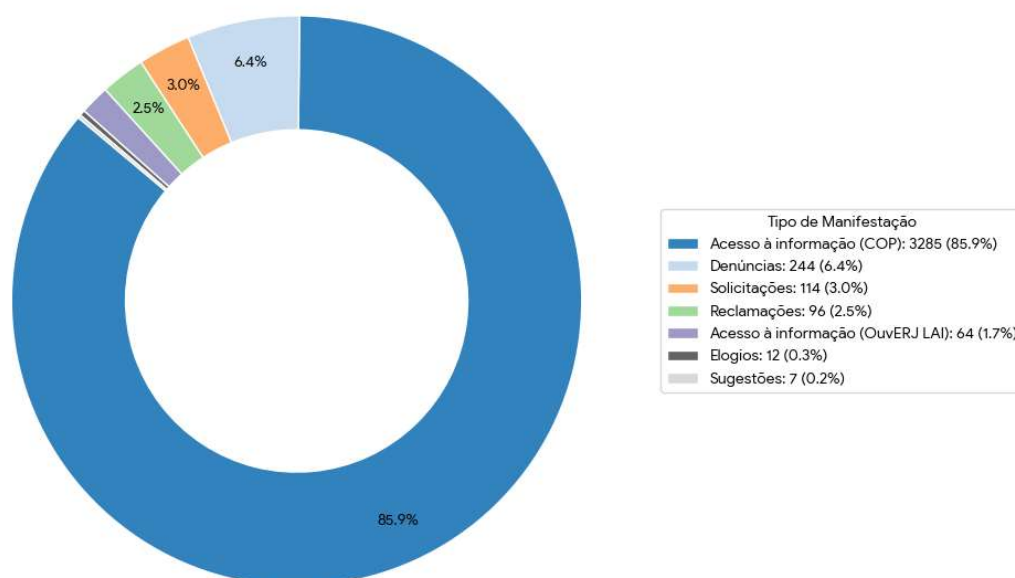
A Ouvidoria Geral da SEPM atua como canal estratégico de interface entre a sociedade e a Corporação, processando as manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, elogios e sugestões) via sistemas OuvERJ e SEI, bem como por canais diretos (telefônico, presencial e e-mail). Este relatório consolida os indicadores de desempenho do 3º Trimestre de 2025 (julho, agosto e setembro), fornecendo subsídios analíticos para a tomada de decisão gerencial, em conformidade com a Resolução CGE nº 13/2019, observando os prazos para processamento das demandas e envio das respostas estabelecidos pelas legislações vigentes.

2. Panorama Geral e Volumetria

Durante o 3º Trimestre de 2025, a Ouvidoria Geral contabilizou um total de 3.822 manifestações. A análise dos objetos das manifestações demonstra uma predominância dos registros voltados para o acesso à informação de imagens (conteúdo audiovisual de Câmera Corporal Portátil - COP), representando 86% da demanda da seção. Os 14% restantes englobam tipologias sensíveis, como manifestações e pedidos de acesso à informação, que demandam um processamento qualificado de análise, direcionamento, acompanhamento, revisão, restituição e conclusão.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Total de Manifestações Recebidas - 3º Trimestre de 2025



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO 3º TRIMESTRE DE 2025

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	MESES			TOTAL	TOTAL (%)
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO		
Acesso à informação (COP)	1.063	965	1.257	3.285	86%
Denúncias	89	88	67	244	6%
Solicitações	45	28	41	114	3%
Reclamações	34	37	25	96	2,5%
Acesso à informação (LAI)	18	22	24	64	2%
Elogios	6	3	3	12	0,3%
Sugestões	1	3	3	7	0,2%
Total	1.256	1.146	1.420	3.822	100%

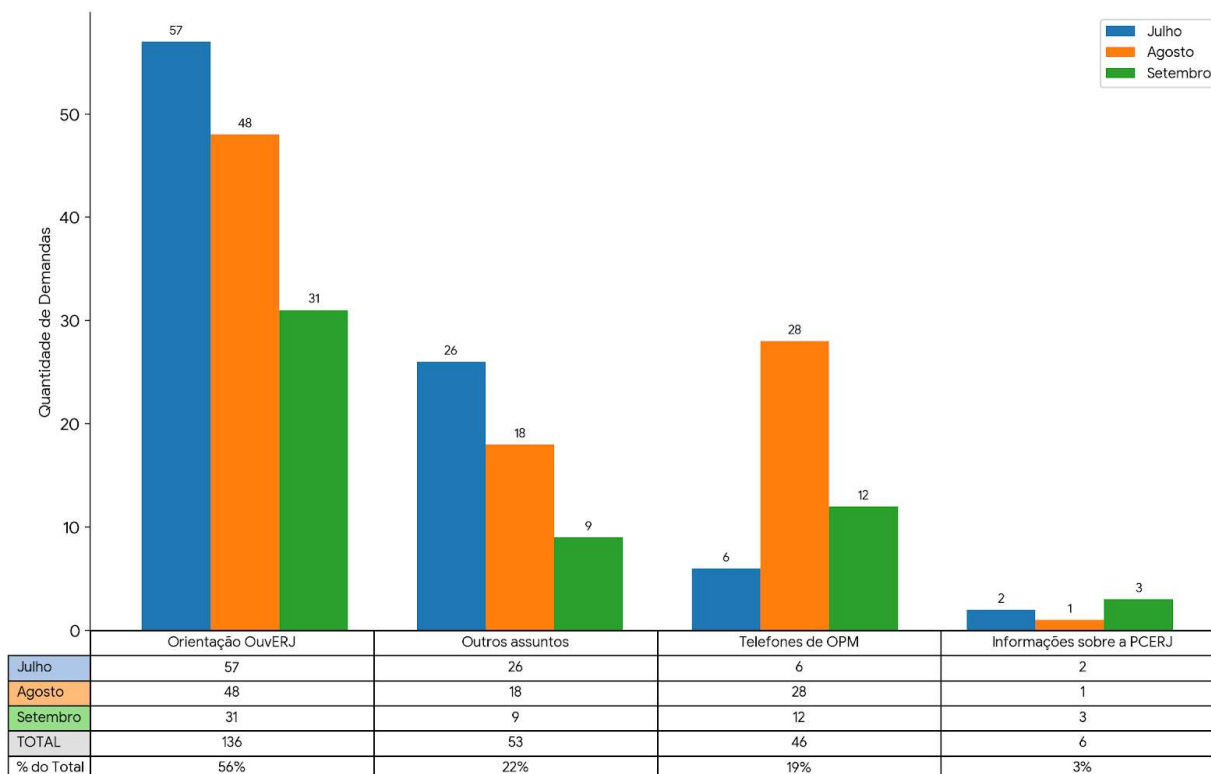
3. Demandas de Auxílio ao Cidadão

Foi realizada no 3º trimestre de 2025 a contagem das demandas de auxílio ao cidadão que são demandas consideradas de serviços de atendimento ao cidadão do tipo: SAC, fale conosco, *call center* etc. A Ouvidoria da SEPM atendeu essas demandas para o pronto auxílio de informações, atendendo de imediato ao anseio do solicitante, porém tais chamadas não são objeto de tratamento e análise, são apenas quantificadas contabilizando o atendimento ao público.

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

DEMANDAS DE AUXÍLIO RECEBIDAS NO 3º TRIMESTRE DE 2025

Evolução de Demandas de Auxílio por Tipo e Mês - 3º Trimestre 2025



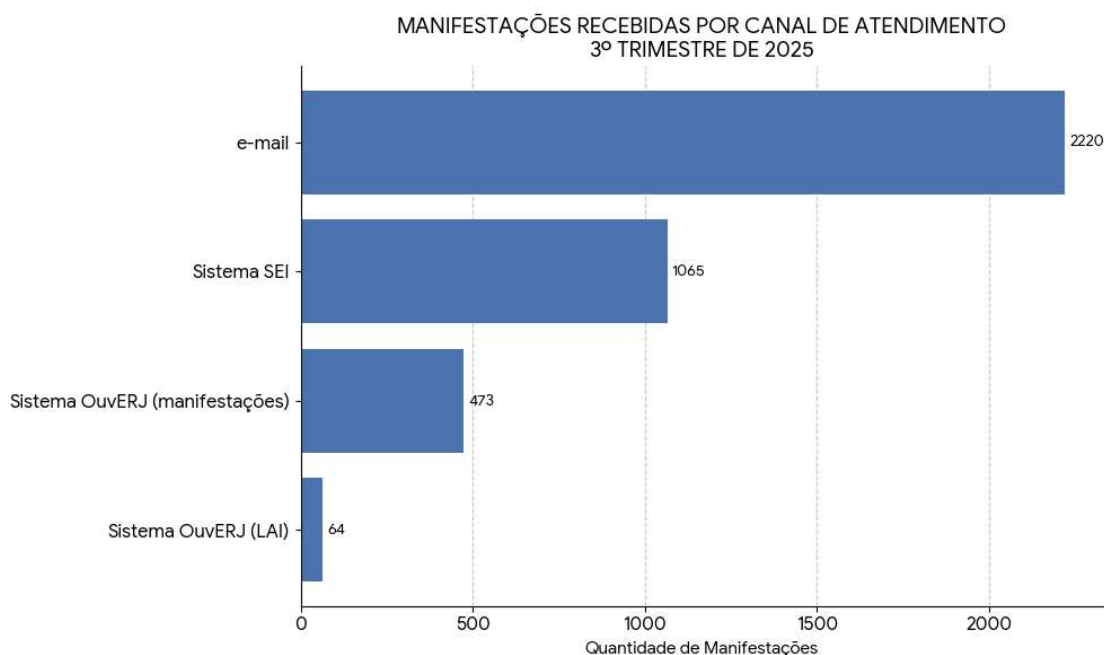
4. Canais de Atendimento

A Ouvidoria da SEPM processou no 3º trimestre de 2025 um total de 3.822 manifestações. O fluxo foi integralmente absorvido pelos canais digitais, com destaque para o e-mail e o Sistema SEI, seguidos pelo Sistema OuvERJ.

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

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

MANIFESTAÇÕES E SOLICITAÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO



5. Natureza das Manifestações

As manifestações e solicitações recebidas pela Ouvidoria Geral são tratadas e analisadas considerando os normativos que as regem, bem como aos pedidos de acesso às informações aos órgãos públicos. Esses normativos são a Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011- LAI, a Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, o Decreto Estadual nº 46.475 de 25 de outubro 2018, 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.

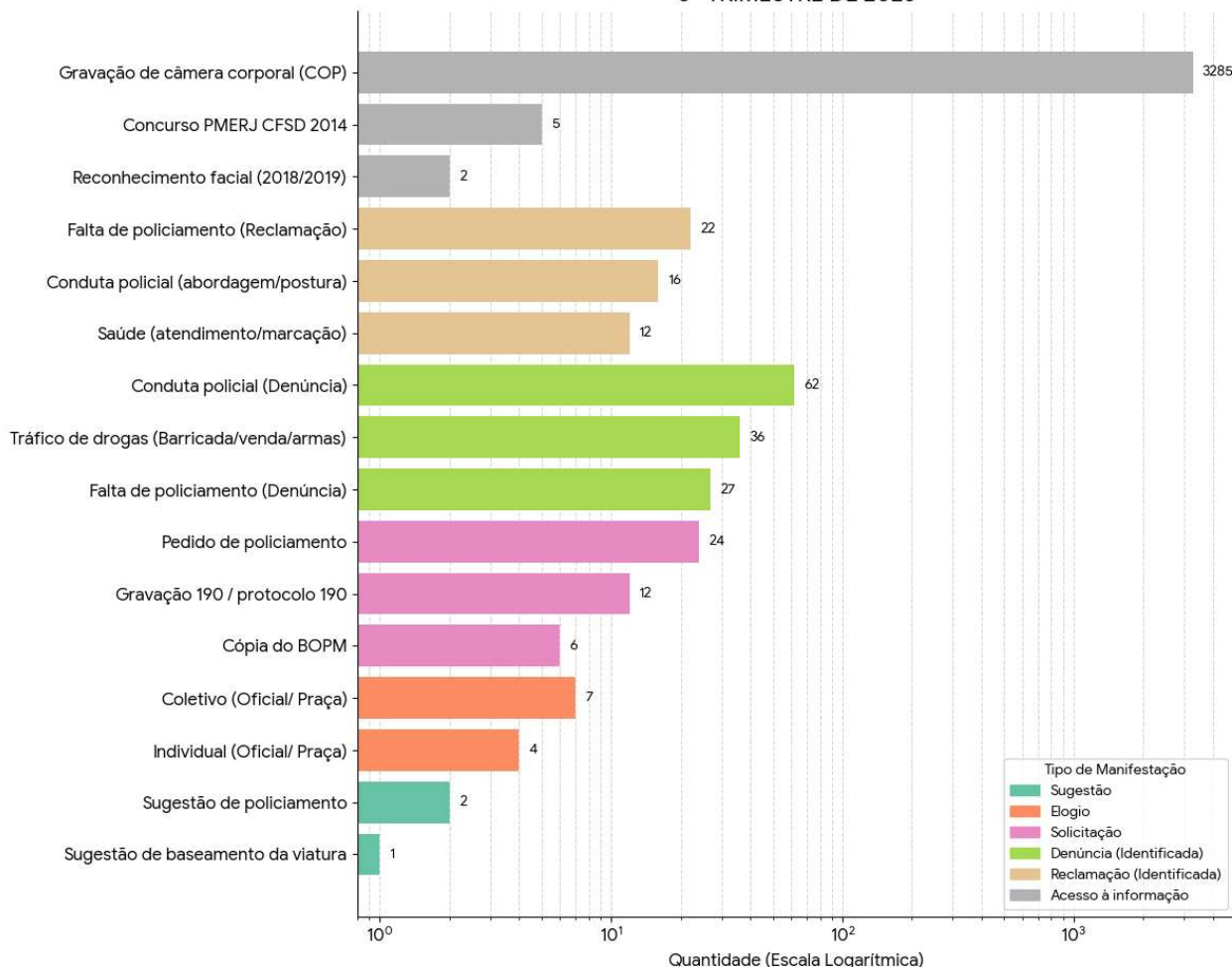
A partir do recebimento da manifestação, a Ouvidoria Geral faz uma análise para verificar a natureza da demanda, direciona à OPM (Organização Policial Militar) detentora da informação, acompanha a tramitação do pedido, revisa a resposta recebida, a transcreve com uma linguagem de fácil entendimento (Lei nº 15.263, de 14 de novembro de 2025 - Política Nacional de Linguagem Simples) e conclui o processo instruindo a manifestação, conforme o canal de origem.

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 manifestação de Ouvidoria, o prazo legal é de 30 dias, prorrogável por igual período.

A seguir, a tabela das demandas recebidas e respondidas no 3º trimestre de 2025, a saber:

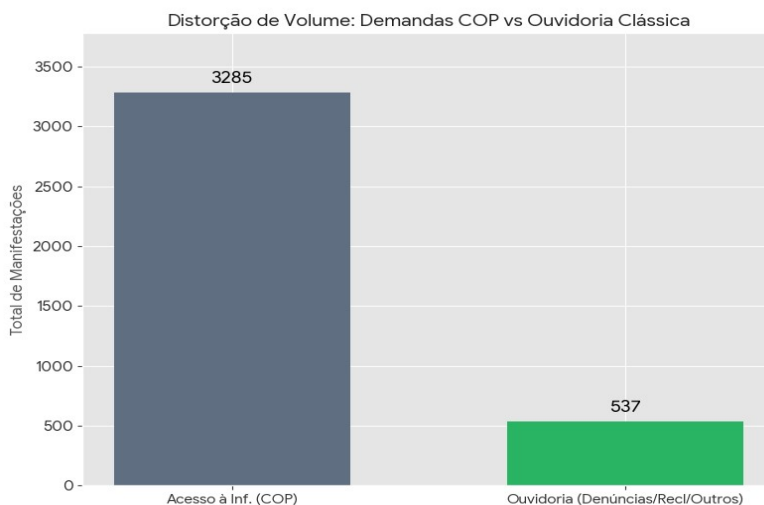
Destaca-se, a seguir, a natureza das manifestações mais registradas e de interesse a se conhecer:

NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES MAIS IMPORTANTES 3º TRIMESTRE DE 2025



Nota Técnica: Para garantir a legibilidade de todas as categorias, este gráfico utiliza **Escala Logarítmica** no eixo horizontal. Isso permite a visualização simultânea de volumes de grande magnitude (ex: 3.285) e ocorrências pontuais. **Atenção:** A progressão visual não é linear; atente-se aos valores numéricos absolutos nas extremidades das barras para comparações de grandeza.

Conforme já mencionado anteriormente, os pedidos de acesso à gravação das imagens capturadas pelas Câmeras Operacionais Portáteis (COP), representam desde 2023, as maiores demandas recebidas nesta Ouvidoria Geral e por esse motivo seguem pormenorizados no presente relatório.



Ref.: 3º trimestre de 2025

6. Pedidos de acesso à informação - Câmeras Operacionais Portáteis (COP)

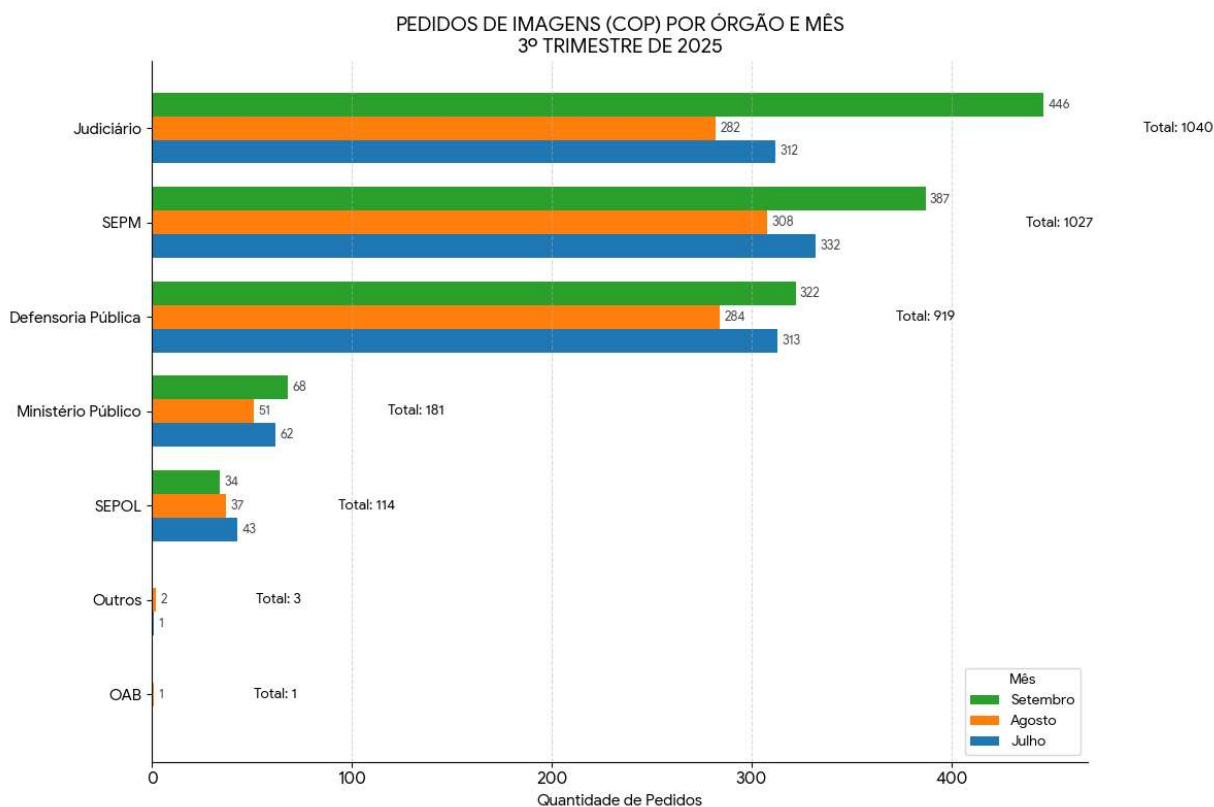
Foi iniciada a contagem das solicitações de conteúdo ou resguardo das gravações de imagens das COP após a publicação da Resolução SEPM nº 2.421 de 29 de abril de 2022, que operacionalizou o cumprimento da Lei nº 5.588/2009.

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

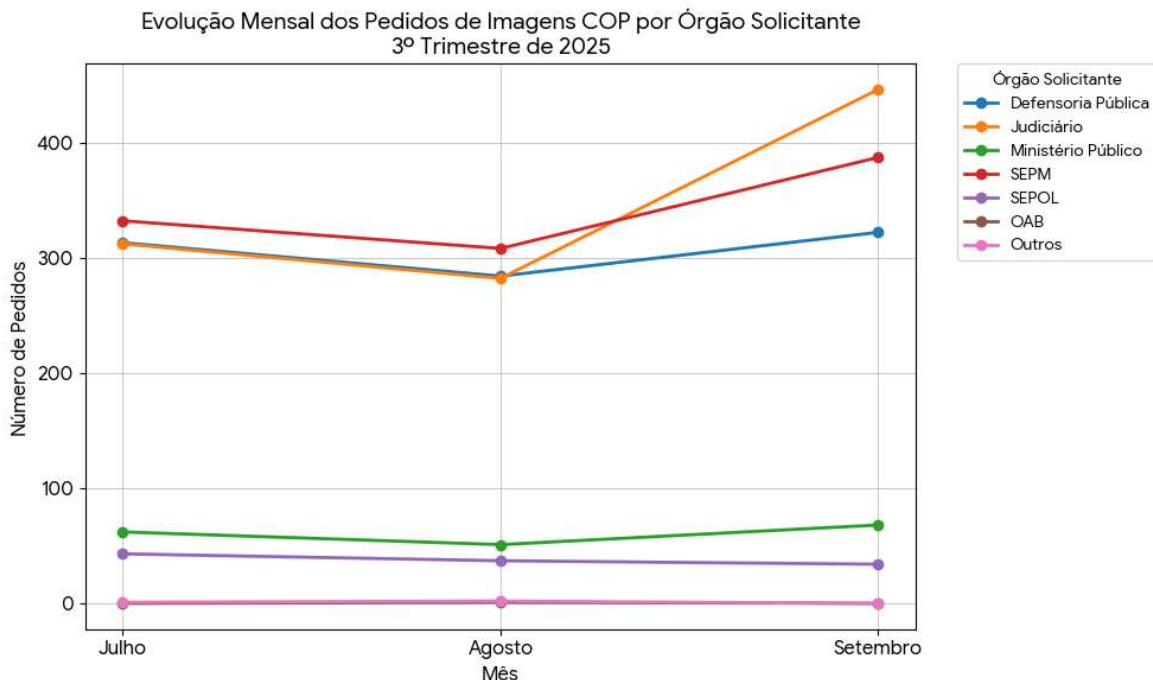
Após verificada a conformidade em relação aos critérios estabelecidos, o pedido é encaminhado à Comissão de Avaliação de Requisições, Resguardo e Divulgação (CARRD), seção subordinada à Corregedoria Geral da SEPM. É a CARRD a responsável pelo encaminhamento do requisitado diretamente ao solicitante.

No 3º trimestre de 2025, foram recebidos 3.285 (três mil, duzentos e oitenta e cinco) pedidos ou resguardo de gravações de imagens de COP; sendo 1.063 (mil e sessenta e três) em julho, 965 (novecentos e sessenta e cinco) em agosto e 1.257 (mil, duzentos e cinquenta e sete) em setembro, de diversos requisitantes legalmente autorizados, conforme quadro abaixo:

SOLICITANTE	MESES			TOTAL 3º TRIMESTRE DE 2025
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	
Judiciário	312	282	446	1.040
SEPM	332	308	387	1.027
Defensoria Pública	313	284	322	919
Ministério Público	62	51	68	181
SEPOL	43	37	34	114
Outros	1	2	0	3
OAB	0	1	0	1
Total	1.063	965	1.257	3.285



Observa-se que o Poder Judiciário lidera as requisições neste trimestre (1.040 pedidos), seguido de perto pela própria Corporação - SEPM (1.027 pedidos), demonstrando o uso intenso da ferramenta tanto para instrução processual quanto para fins de correição e controle interno. A Defensoria Pública aparece logo em seguida (919 pedidos). As requisições de origem do Judiciário e da Defensoria, somados, representam cerca de 87% de toda a demanda externa, reforçando a importância das imagens como elemento probatório.



7. Conclusão

No 3º trimestre de 2025, a Ouvidoria Geral da SEPM processou 3.822 manifestações, atingindo um índice de 98% de respostas nos sistemas OuvERJ e LAI, sendo 2% restantes aguarda o retorno da tramitação em outra OPM. O período foi marcado pela alta demanda de requisição de imagens de Câmeras Corporais Portáteis (COP), que representaram 86% do volume total do serviço da seção.

Reafirmando seu compromisso com a transparência e a proximidade com a sociedade, a Ouvidoria Geral coloca-se integralmente à disposição para orientar e auxiliar o cidadão em suas demandas junto à SEPM, atuando como um canal aberto e eficiente para garantir o direito à informação, o tratamento de manifestações e o aprimoramento dos serviços prestados.

É o relatório.

3º SGT PM RG 95.014 BRUNO MARTINS
Cientista de Dados

2º SGT PM RG 85.000 MIRANDA
Analista do OuvERJ

MAJ PM RG 80.911 SOTELO
Chefe da Ouvidoria Geral

CEL PM RG 58.792 WANDERSON
Controlador