

Secretaria de Estado de Polícia Militar  
Controladoria  
Ouvidoria Geral



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE OUVIDORIA

4º TRIMESTRE



# 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 outubro de 2025 a 31 de dezembro de 2025 – 4º TRIMESTRE 2025

## RESUMO EXECUTIVO

### 1. Introdução

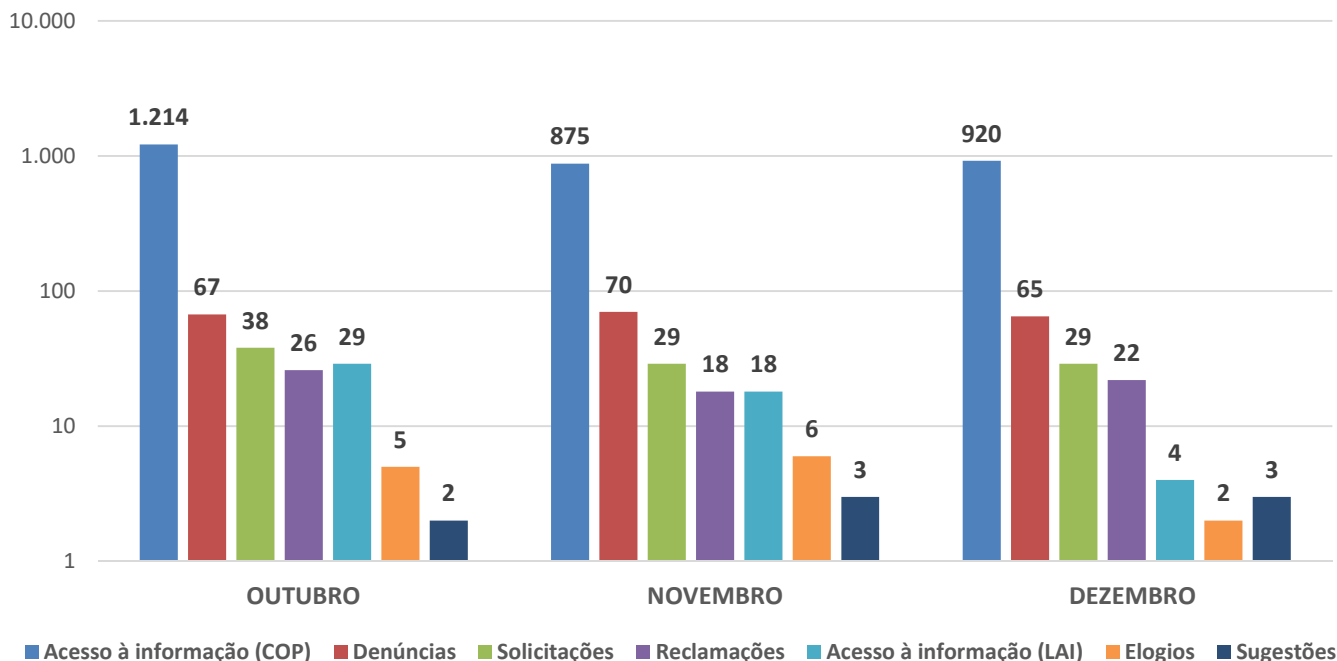
A Ouvidoria Geral da Secretaria de Estado da Polícia Militar (SEPM) atua como canal estratégico de interface entre a sociedade e a Corporação, processando as manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, elogios e sugestões) via sistemas OuvERJ e SEI, bem como por canais diretos (telefônico, presencial e e-mail). Este relatório consolida os indicadores de desempenho do 4º Trimestre de 2025 (outubro, novembro e dezembro), 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 4º Trimestre de 2025, a Ouvidoria Geral contabilizou um total de 3.445 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 87% da demanda da seção. Os 13% 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 NO 4º TRIMESTRE



## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO 4º TRIMESTRE DE 2025

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	MESES			TOTAL	TOTAL (%)
	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO		
Acesso à informação (COP)	1.214	875	920	3.009	87%
Denúncias	67	70	65	202	6%
Solicitações	38	29	29	96	3%
Reclamações	26	18	22	66	2%
Acesso à informação (LAI)	29	18	4	51	1%
Elogios	5	6	2	13	0,6%
Sugestões	2	3	3	8	0,4%
<b>Total</b>	<b>1.381</b>	<b>1.019</b>	<b>1.045</b>	<b>3.445</b>	<b>100%</b>

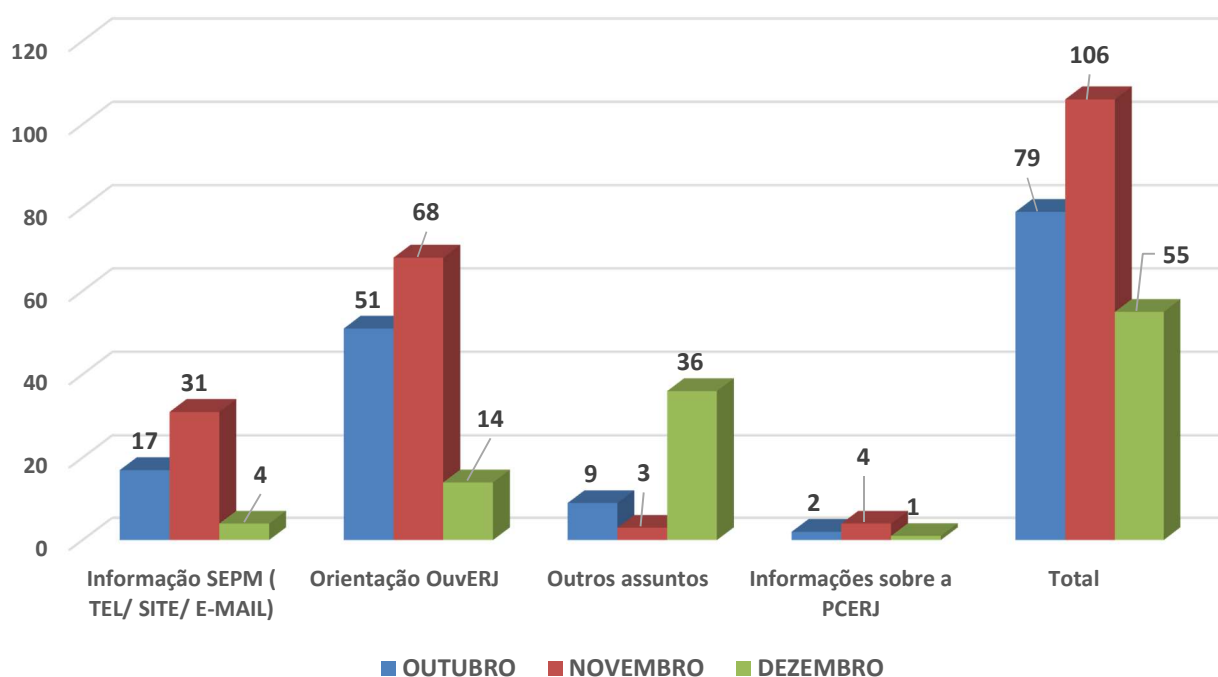
### 3. Demandas de Auxílio ao Cidadão

Foi realizada no 4º 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 4º TRIMESTRE DE 2025

EVOLUÇÃO DA DEMANDA DE AUXÍLIO X MÊS



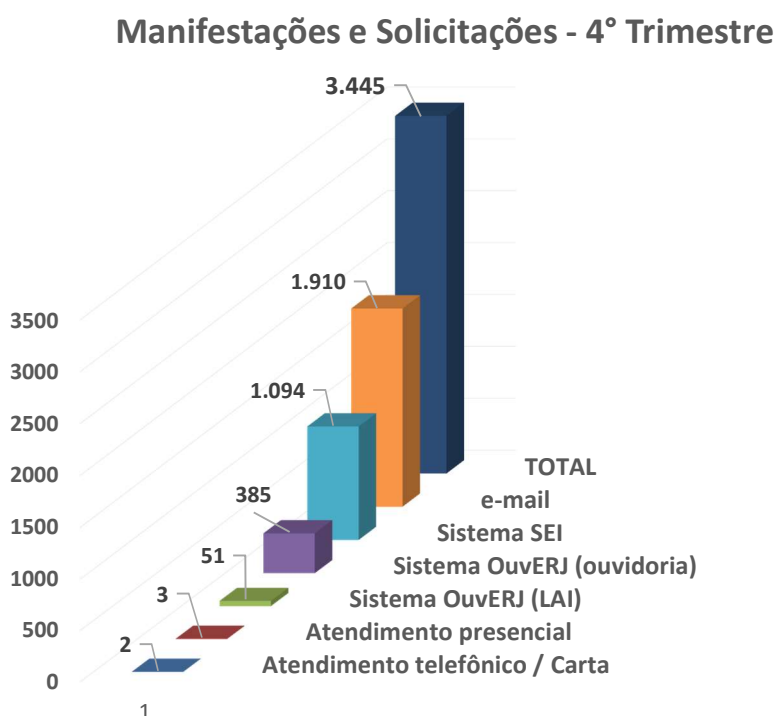
#### 4. Canais de Atendimento

A Ouvidoria da SEPM processou no 4º trimestre de 2025 um total de 3.445 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.

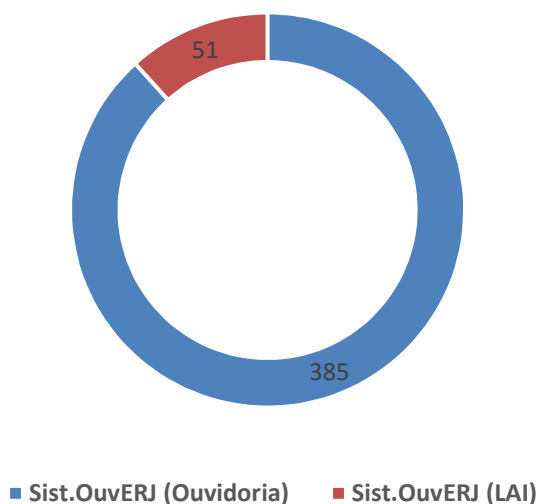
A seguir, a tabela das demandas do sistema OuvERJ recebidas e respondidas no 4º trimestre de 2025, a saber:

### MANIFESTAÇÕES DO OUVERJ RESPONDIDAS NO 4º TRIMESTRE DE 2025

CANAIS DE ATENDIMENTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS	MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS %	TRAMITANDO EM OUTRA(S) OPM(S)
Sist.OuvERJ (Ouvidoria)	385	367	96%	4%
Sist.OuvERJ (LAI)	51	50	98%	2%
TOTAL	436	417	96%	4%

Obs.: O quadro não contempla as demandas de gravação de conteúdo audiovisual de COP e auxílio ao cidadão.

### Status das manifestações no 4º trimestre de 2025



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 no processo de gestão e tomada de decisão, visando à melhoria do serviço prestado à população fluminense.

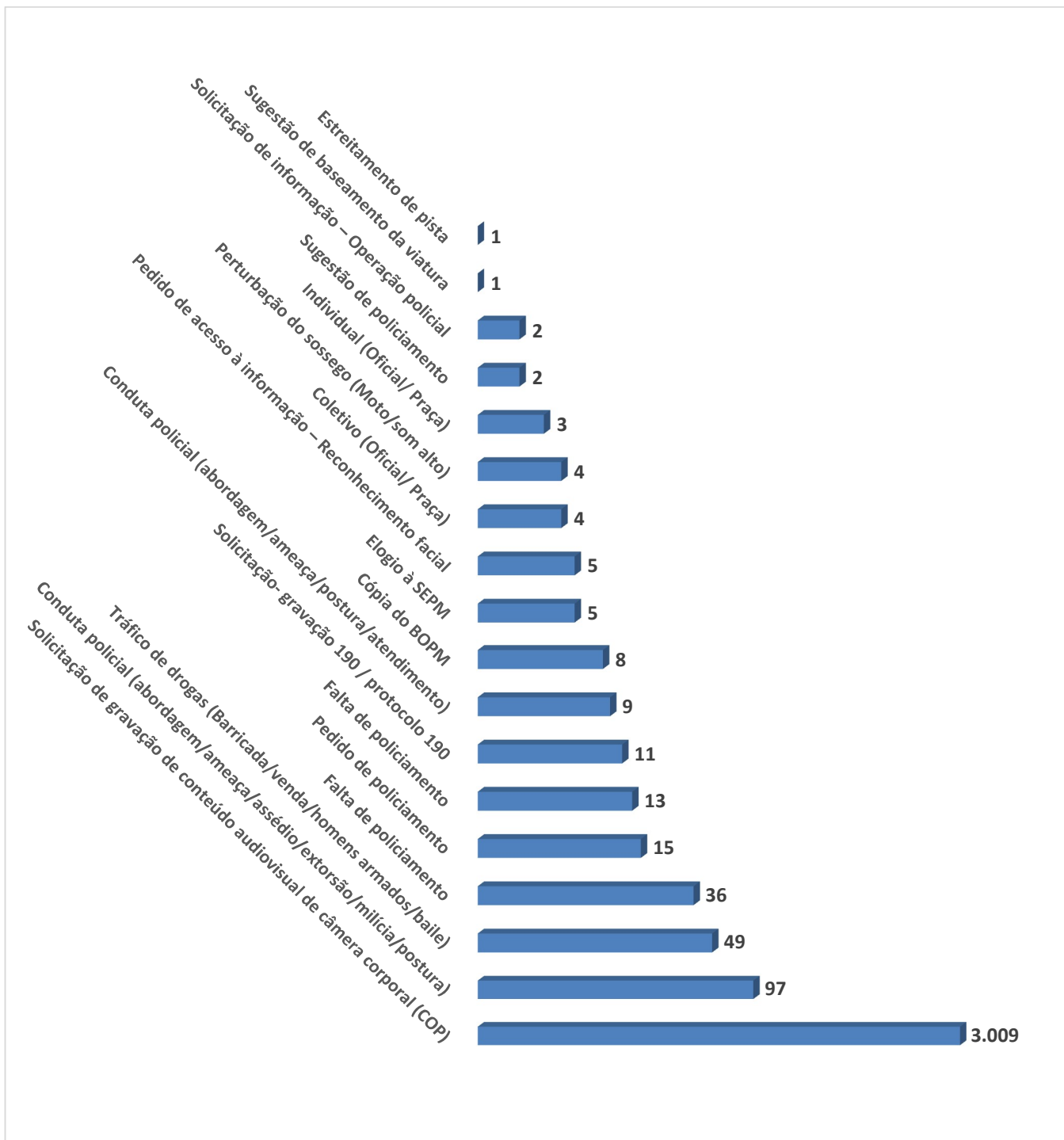
A nuvem de palavras abaixo consolida os termos mais frequentes nos relatos livres dos cidadãos. A prevalência visual de termos associados representam um termômetro de percepção pública sobre as atividades da SEPM, de acordo com as manifestações recebidas pela Ouvidoria.

### Nuvem de palavras mais solicitadas no 4º Trimestre de 2025 – OuvERJ.

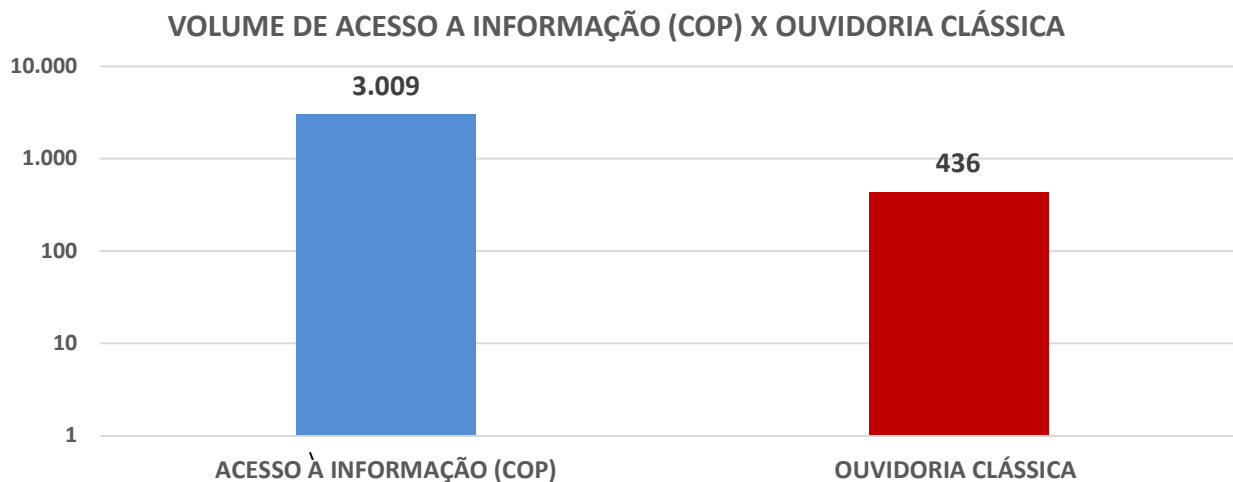


Destaca-se, a seguir, a natureza das manifestações mais registradas e de interesse a se conhecer:

### NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES MAIS DEMANDADAS DO 4º TRIMESTRE DE 2025



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.: 4º trimestre de 2025*

## 6. Pedidos de acesso à informação - Câmeras Operacionais Portáteis

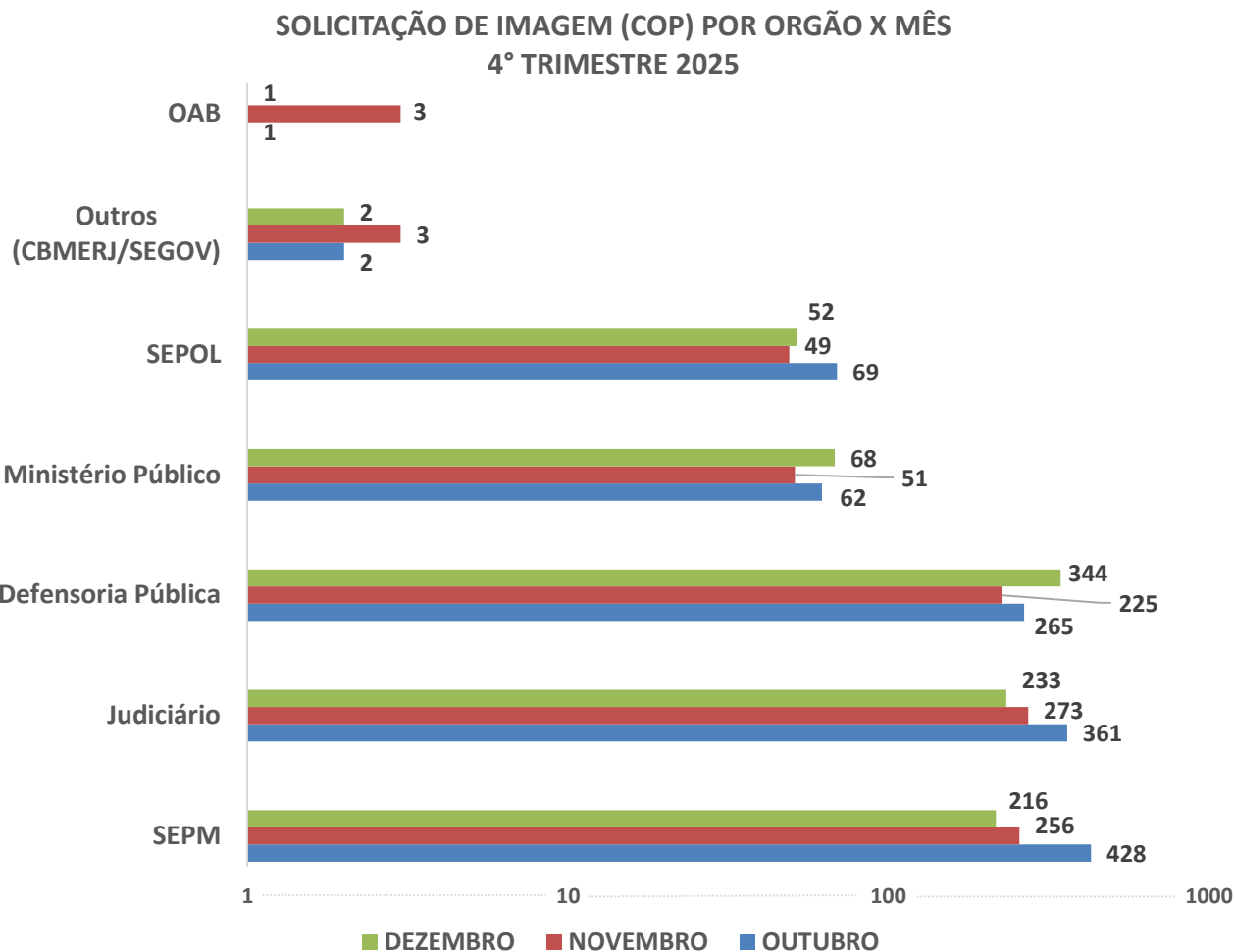
Foi iniciada a contagem das solicitações de conteúdo ou resguardo das gravações de imagens das COP após a publicação da Resolução SEPM nº 2.421 de 29 de abril de 2022, que operacionalizou o cumprimento da Lei nº 5.588/2009.

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. E é a CARRD a responsável pelo encaminhamento do requisitado diretamente ao solicitante.

No 4º trimestre de 2025, foram recebidos 3.009 (três mil e nove) pedidos ou resguardo de gravações de imagens de COP; sendo 1.214 (mil duzentos e quatorze) em outubro, 875 (oitocentos e setenta e cinco) em novembro e 920 (novecentos e vinte) em dezembro; conforme quadro abaixo:

SOLICITANTE	MESES			TOTAL 4º TRIMESTRE DE 2025
	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	
SEPM	428	256	216	900
Judiciário	361	273	233	867
Defensoria Pública	265	225	344	834
Ministério Público	62	51	68	181
SEPOL	69	49	52	170
Outros (CBMERJ / SEGOV)	2	3	2	7
OAB	1	3	1	5
<b>Total</b>	<b>1.214</b>	<b>875</b>	<b>920</b>	<b>3.009</b>



Observa-se que a Corporação - SEPM lidera as requisições neste trimestre (900 pedidos), seguido de perto pelo poder Judiciário (867 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 (834 pedidos). As requisições de origem do Judiciário, Defensoria Pública e do Ministério Público, somados, representam cerca de 62,5% de toda a demanda externa, reforçando a importância das imagens como elemento probatório.

## 7. Conclusão

No 4º trimestre de 2025, a Ouvidoria Geral da SEPM processou 3.445 manifestações, atingindo um índice de 96% de respostas nos sistema OuvERJ, estando os 4% restantes aguardando o retorno da tramitação em outras OPM (Organização Policial Militar). O período foi marcado pela alta demanda de requisição de imagens de Câmeras Corporais Portáteis 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.

Instituída como o canal de diálogo social, a Ouvidoria Geral reforça a transparência como valor inegociável da Secretaria de Estado da Polícia Militar. A atuação vai além do atendimento, garantindo o pleno exercício da cidadania e transformando o feedback social em ferramentas de alta gestão. Tal serviço é o reflexo de uma Polícia Militar moder-

na, transparente e rigorosa em seus padrões éticos, dedicada a fortalecer, cotidianamente, o laço de credibilidade com a população fluminense.

É o relatório.

2º Sgt PM RG 85.000 MIRANDA  
Estatística e Análise de Dados

Cap PM RG 82.536 BARROS  
Subchefe da Ouvidoria Geral

Maj PM RG 80.911 SOTELO  
Chefe da Ouvidoria Geral

Cel PM RG 58.792 WANDERSON  
Controlador