

Secretaria de Estado de Polícia Militar
Controladoria
Ouvidoria Geral



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE OUVIDORIA

1º 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 janeiro de 2026 a 31 de março de 2026 – 1º TRIMESTRE 2026

RESUMO EXECUTIVO

1. Introdução

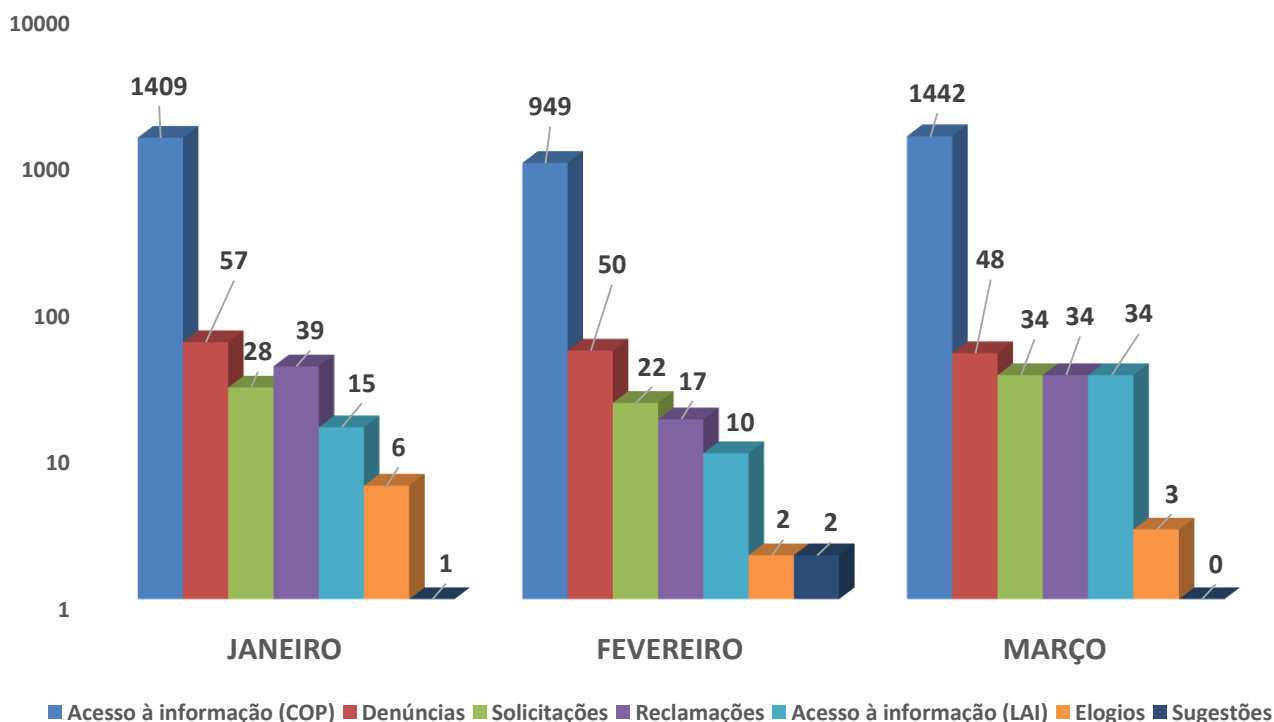
A Ouvidoria Geral da SEPM atua como canal estratégico de interface entre a sociedade e a Corporação, processando as manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, elogios e sugestões) via sistemas OuvERJ e SEI, bem como por canais diretos (telefônico, presencial e e-mail). Este relatório consolida os indicadores de desempenho do 1º Trimestre de 2026 (janeiro, fevereiro e março), fornecendo subsídios analíticos para a tomada de decisão gerencial, em conformidade com a Resolução CGE nº 13/2019, observando os prazos para processamento das demanda e envio das respostas estabelecidos pelas legislações vigentes.

2. Panorama Geral e Volumetria

Durante o 1º Trimestre de 2026, a Ouvidoria Geral contabilizou um total de 4.202 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 90,5% da demanda da seção. Os 9,5% 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 1º TRIMESTRE



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO 1º TRIMESTRE DE 2026

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	MESES			TOTAL	TOTAL (%)
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO		
Acesso à informação (COP)	1409	949	1442	3800	90%
Denúncias	57	50	48	155	4%
Solicitações	28	22	34	84	1,9%
Reclamações	39	17	34	90	2%
Acesso à informação (LAI)	15	10	34	59	1,5%
Elogios	6	2	3	11	0,5%
Sugestões	1	2	0	3	0,1%
Total	1555	1052	1595	4202	100%

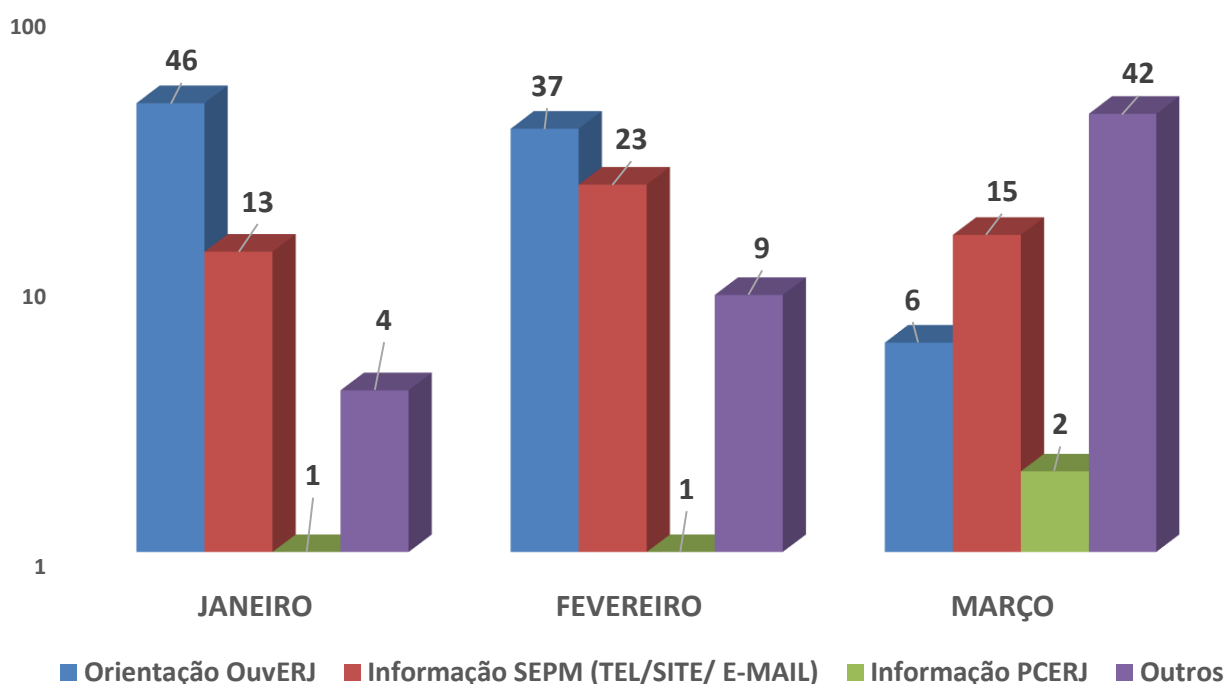
3. Demandas de Auxílio ao Cidadão

Foi realizada no 1º trimestre de 2026 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 1º TRIMESTRE DE 2026

Evolução da demanda de auxílio por mês 1º trimestre

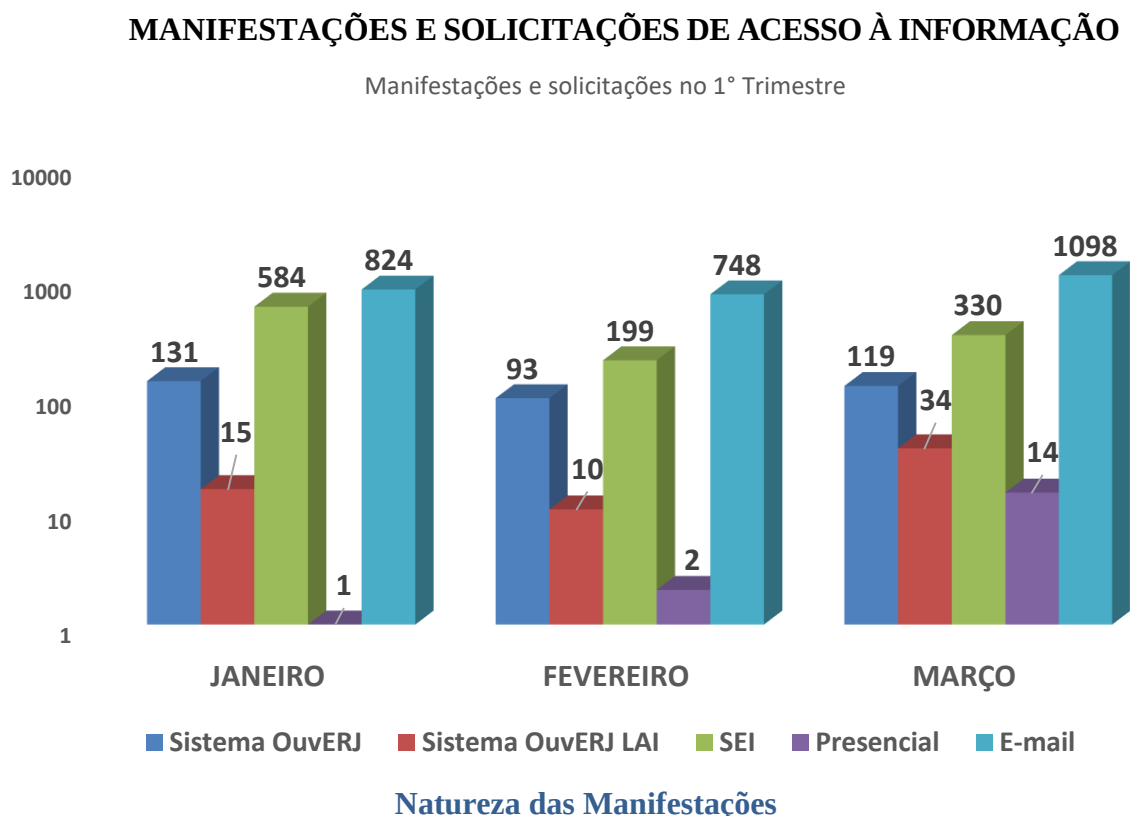


4. Canais de Atendimento

A Ouvidoria da SEPM processou no 1º trimestre de 2026 um total de 4.202 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:



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 1º trimestre de 2026, a saber:

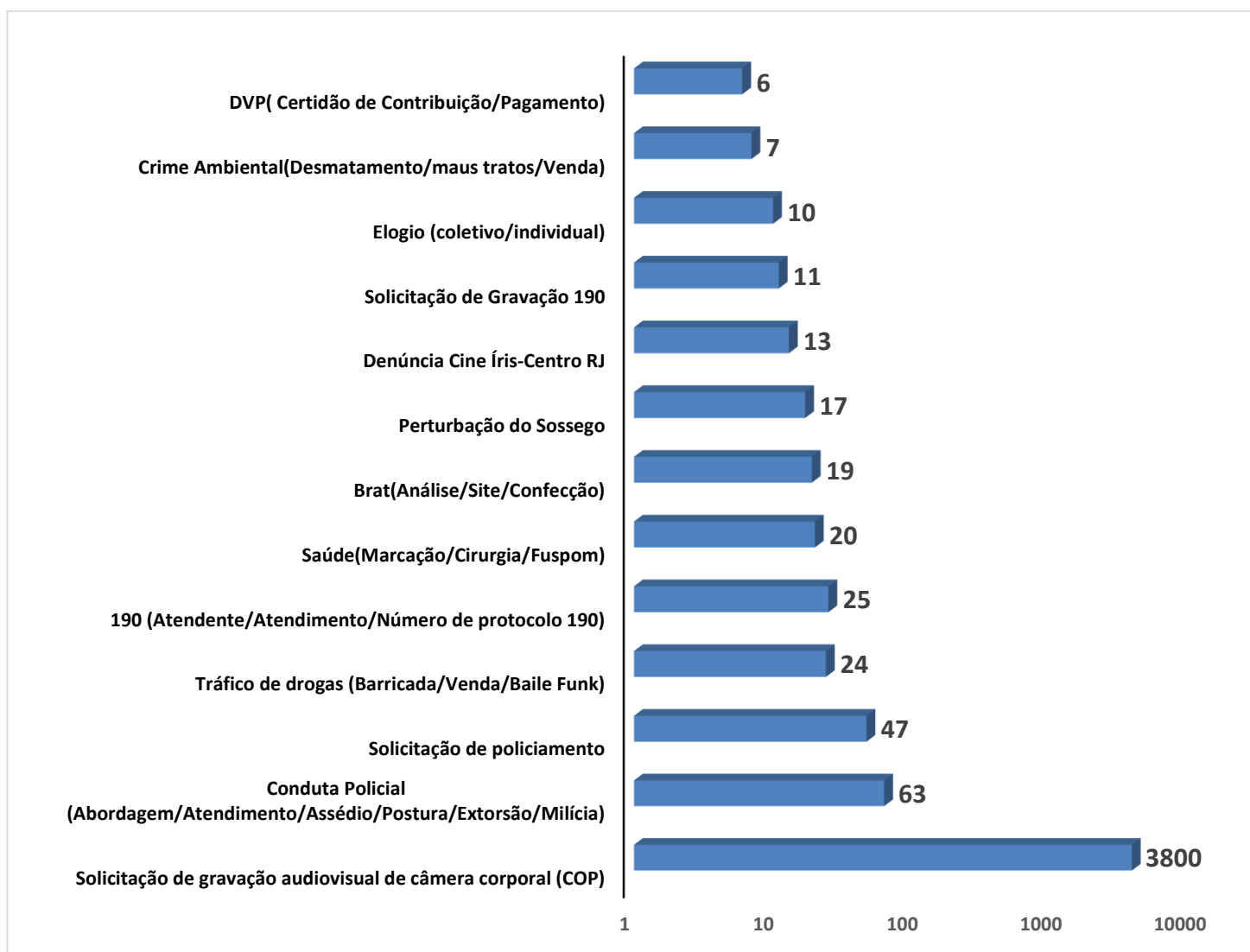
MANIFESTAÇÕES DO OUVERJ RESPONDIDAS NO 1º TRIMESTRE DE 2026

CANAIS DE ATENDIMENTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS	MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS %	TRAMITANDO EM OUTRA(S) OPM(S)
Sist.OuvERJ (Ouvidoria)	343	326	95%	5%
Sist.OuvERJ (LAI)	59	54	91,5%	8,5%
TOTAL	402	380	94,5%	5,5%

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

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

NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES MAIS DEMANDADAS DO 1º TRIMESTRE DE 2026



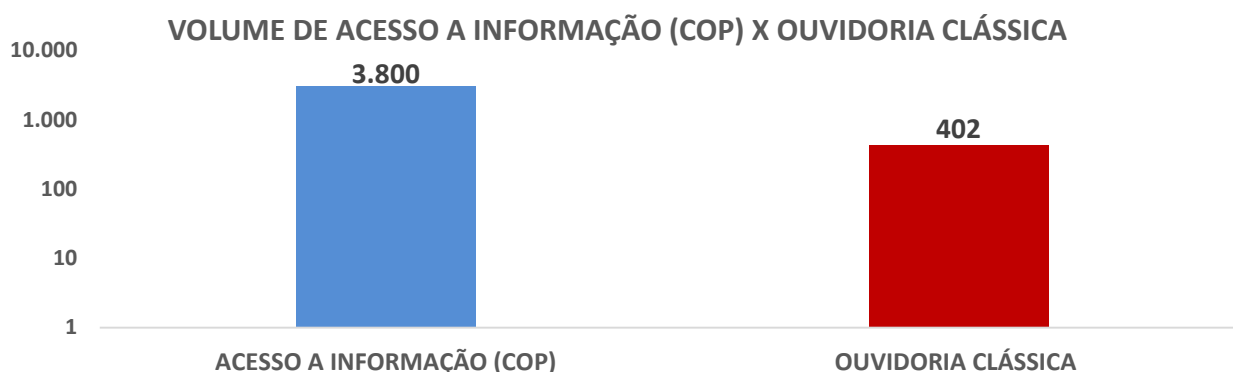
Um tipo de manifestação pode ser registrado várias vezes e a natureza dessa manifestação pode ser a mesma, por isso, ter conhecimento da natureza da manifestação é importante para auxiliar no processo de gestão e tomada de decisão, visando à melhoria do serviço prestado à população fluminense.

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 1º Trimestre de 2026 – OuvERJ.



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.: 1º trimestre de 2026

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 nº5.588/2009.

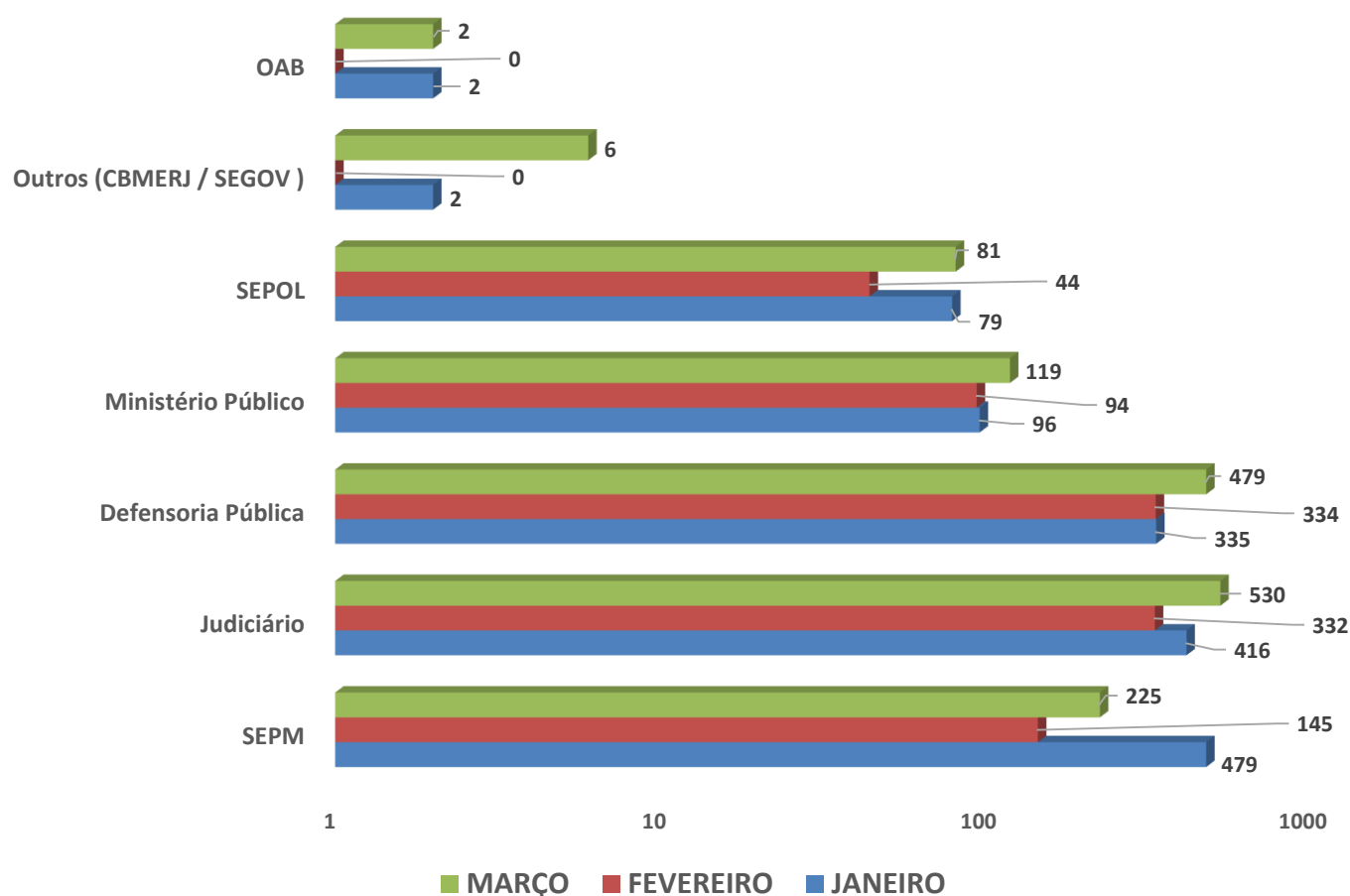
A Ouvidoria Geral da Secretaria de Estado da Polícia Militar é responsável por receber a solicitação e analisar o fiel cumprimento dos critérios de admissibilidade previstos no Art. 3º e 6º da Resolução SEPM nº 2.421/22.

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 1º trimestre de 2026, foram recebidos 3.800 (três mil e oitocentos) pedidos ou resguardo de gravações de imagens de COP; sendo 1.409 (mil quatrocentos e nove) em janeiro, 949 (novecentos e quarenta e nove) em fevereiro e 1.442 (mil quatrocentos e quarenta e dois) em março; conforme quadro abaixo:

SOLICITANTE	MESES			TOTAL 1º TRIMESTRE DE 2026
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	
SEPM	479	145	225	849
Judiciário	416	332	530	1278
Defensoria Pública	335	334	479	1148
Ministério Público	96	94	119	309
SEPOL	79	44	81	204
Outros (CBMERJ / SEGOV)	2	0	6	8
OAB	2	0	2	4
Total	1409	949	1442	3800

SOLICITAÇÃO DE IMAGEM (COP) POR ORGÃO X MÊS 1º TRIMESTRE 2026



Observa-se que o poder Judiciário lidera as requisições neste trimestre (1.278 pedidos), seguido de perto pela Defensoria Pública (1.148 pedidos), demonstrando o uso intenso da ferramenta tanto para instrução processual quanto para fins de correição e controle interno. A Secretaria de Estado da Polícia Militar (SEPM) aparece logo em seguida (849 pedidos). As requisições de origem do Judiciário, Defensoria Pública e do ministério público, somados, representam cerca de 72% de toda a demanda externa, reforçando a importância das imagens como elemento probatório.

7. Conclusão

No 1º trimestre de 2026, a Ouvidoria Geral processou 4.202 manifestações, atingindo um índice de 94,5% de respostas nos sistemas OuvERJ e LAI, os 5,5% restantes aguardando 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 90,5% 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: garantimos o pleno exercício da cidadania e transformamos o feedback social em ferramentas de alta gestão. Tal serviço é o reflexo de uma Polícia Militar moderna, 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
Analista do OuvERJ

MAJ PM RG 80.911 SOTELO
Chefe da Ouvidoria Geral

Cel PM RG 58.792 WANDERSON
CONTROLADOR