



Secretaria de  
Segurança  
Pública



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

## **Relatório de Gerencial - 1º trimestre/2025**

### **Unidade de Ouvidoria Setorial do Instituto de Segurança Pública**

#### **Apresentação**

A Ouvidoria do Instituto de Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro (ISP) é responsável pela gestão do Sistema OuvERJ, canal integrado destinado ao encaminhamento de elogios, sugestões, reclamações, denúncias e pedidos de acesso à informação aos Órgãos e Entidades que compõem a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

O papel da Ouvidoria consiste em fomentar o controle social e a participação popular, por meio do recebimento, registro, análise e tratamento das manifestações dos cidadãos acerca dos serviços prestados à sociedade e da adequada aplicação dos recursos públicos.

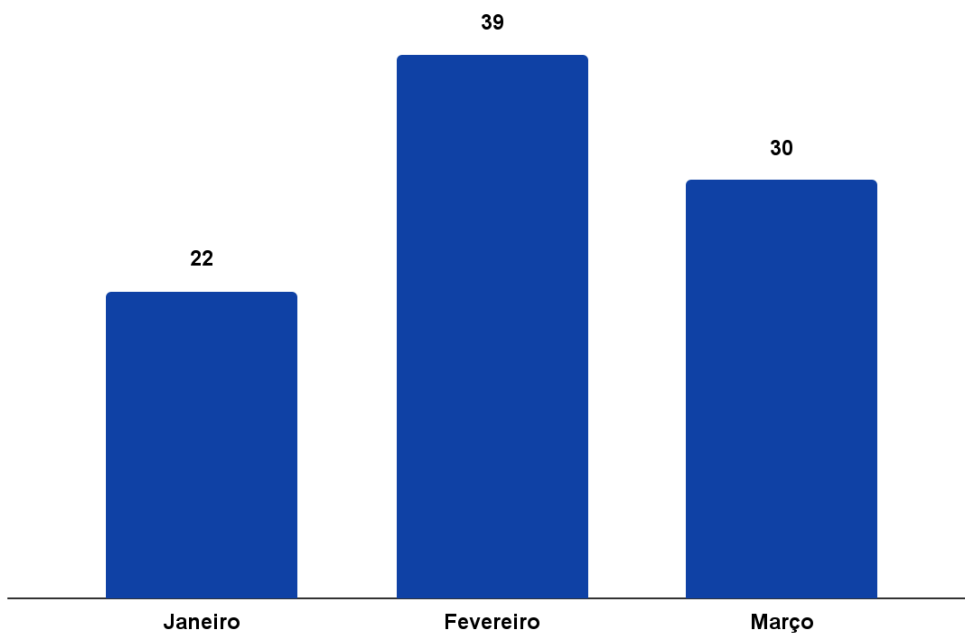
O Instituto de Segurança Pública é um órgão fundamental para a sociedade e, enquanto Ouvidoria, buscamos permanentemente fortalecer o diálogo entre o cidadão e o Instituto, possibilitando que a população tenha acesso, de forma clara, acessível e transparente, às informações e estatísticas referentes à segurança pública.

Este relatório apresenta os números e as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do ISP durante o primeiro trimestre de 2025, em conformidade com o disposto no art. 3º, inciso III, da Resolução CGE nº 13, de 02 de maio de 2019.

## 1. Atendimentos da Ouvidoria

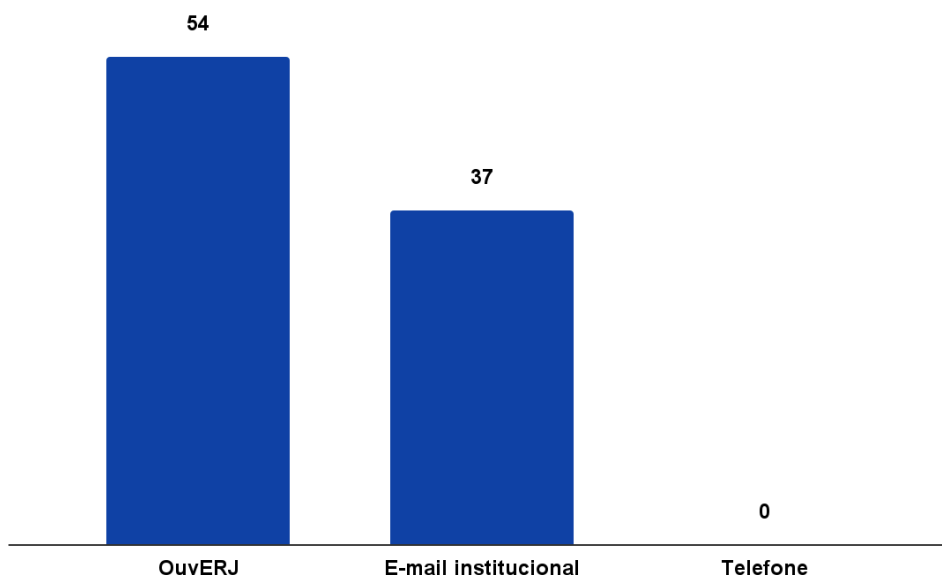
No primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria recebeu 91 (noventa e uma) manifestações, registradas por meio dos canais oficiais de atendimento, quais sejam: Sistema OuvERJ, e-mail institucional e atendimento telefônico.

No âmbito dos pedidos de acesso à informação e das manifestações apresentadas, a Ouvidoria procedeu ao recebimento e à análise das demandas, ao encaminhamento às áreas competentes para o devido tratamento, ao acompanhamento dos atendimentos e à resposta aos solicitantes, assegurando a transparência e o acesso à informação pública.



**Fonte:** Sistema OuvERJ e registros da Ouvidoria do ISP

## 1.1. Origem das Manifestações por Canal de Atendimento



**Fonte:** Sistema OuvERJ e registros da Ouvidoria do ISP

## 2. Manifestações por Canal de Atendimento

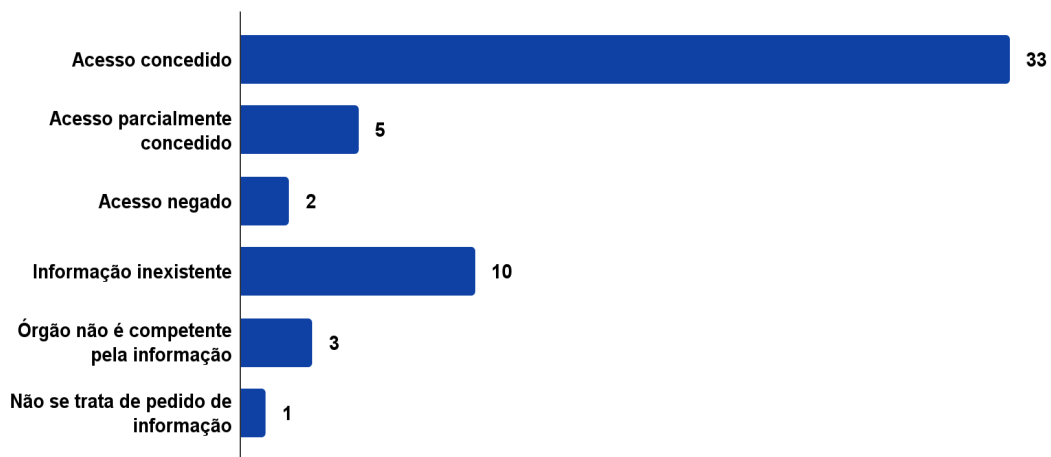
### 2.1. Sistema OuvERJ

A partir da publicação do Decreto nº 48.727, de 3 de outubro de 2023, foi implementado o Sistema Informatizado de Ouvidoria e Transparência – OuvERJ, destinado ao recebimento e ao tratamento de manifestações de Ouvidoria e de pedidos de acesso à informação.

No primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria do Instituto de Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro (ISP/RJ) registrou uma manifestação classificada como reclamação.

No mesmo período, foram recepcionadas 54 (cinquenta e quatro) pedidos de acesso à informação por meio do Sistema OuvERJ.

A seguir, apresenta-se a situação dos pedidos de acesso à informação recepcionados no período analisado.

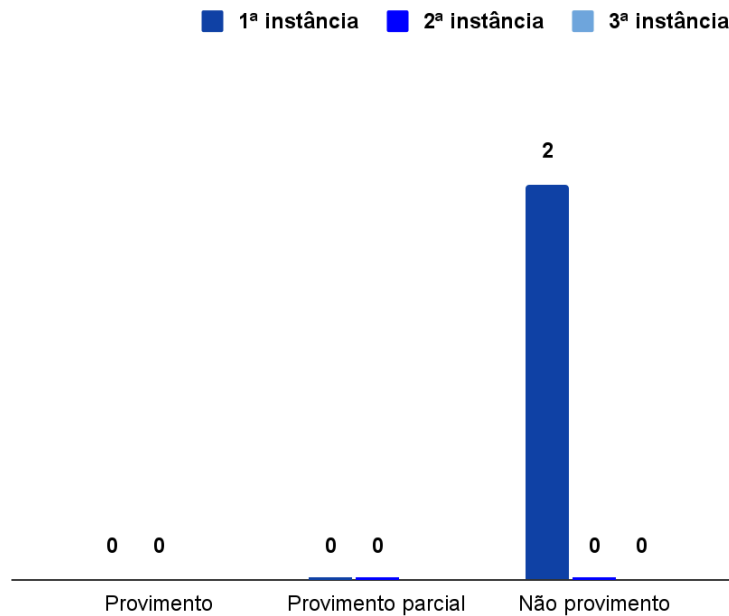


Fonte: Sistema OuvERJ

### 2.1.1. Recursos Recebidos

Os pedidos de recurso são cabíveis nos casos em que o solicitante entenda ter havido negativa de acesso à informação, fornecimento parcial ou ausência de apresentação das razões da negativa. No primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria tratou de 2 (dois) recursos.

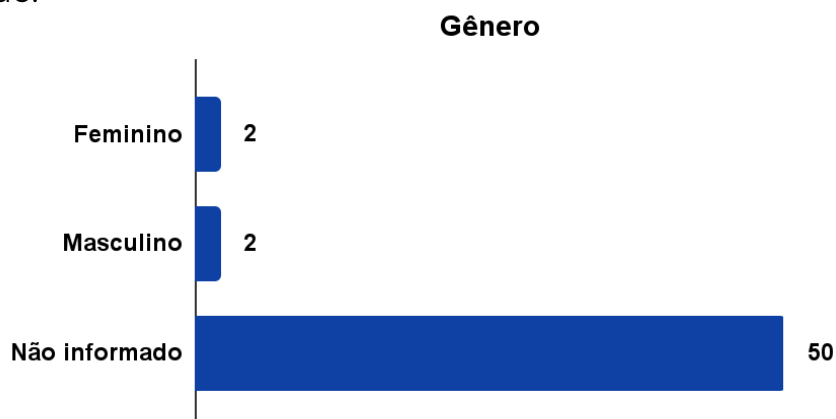
A seguir, são apresentados os dados referentes aos recursos tratados no período analisado.



Fonte: Sistema OuvERJ

## 2.1.2. Perfil do Demandante

Esta seção apresenta o perfil dos demandantes que encaminharam manifestações à Ouvidoria do Instituto de Segurança Pública no período analisado, a partir das informações registradas nos sistemas de atendimento, visando à caracterização do público atendido.



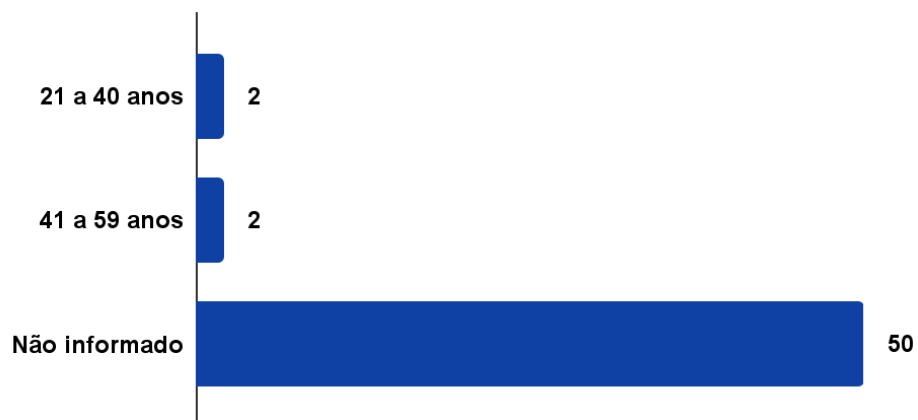
Fonte: Sistema OuvERJ

### Tipo de Pessoa



Fonte: Sistema OuvERJ

### Faixa Etária



Fonte: Sistema OuvERJ

### Escolaridade



Fonte: Sistema OuvERJ

### Profissão

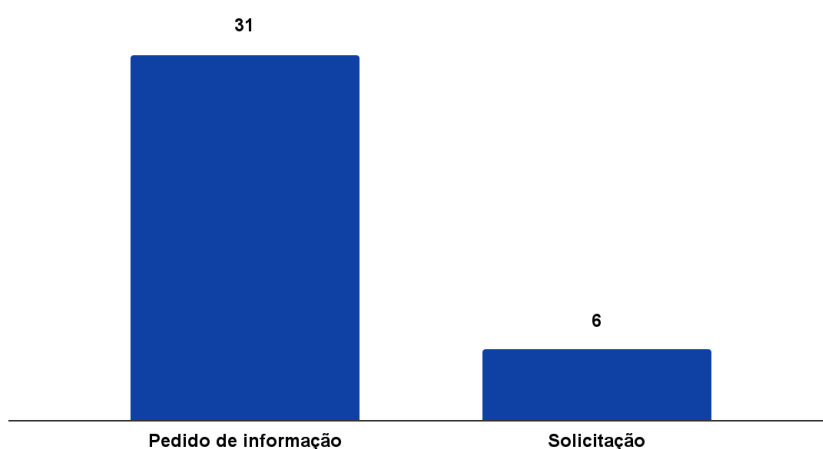


Fonte: Sistema OuvERJ

## 2.2. E-mail Institucional

As manifestações recebidas por meio do e-mail institucional são registradas e tratadas pela Ouvidoria do Instituto de Segurança Pública.

A seguir, são apresentados os dados referentes ao quantitativo e aos tipos de manifestações recebidas por esse canal no período analisado.



**Fonte:** Registros da Ouvidoria do ISP

### 2.3. Telefone Institucional

Devido a falhas técnicas na linha telefônica do Instituto, a Ouvidoria não registrou nenhum atendimento por ligação.

### Considerações Finais

A equipe de Ouvidoria e Transparência do Instituto de Segurança Pública atua em conformidade com o disposto no Decreto Estadual nº 46.475/2018, observando os procedimentos estabelecidos no Guia de Boas Práticas de Ouvidoria e Transparência, elaborado pela



Secretaria de  
Segurança  
Pública



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

Controladoria Geral do Estado, com vistas a assegurar a qualidade do atendimento às solicitações de informação.

## **Ouvidoria e Transparência do Instituto de Segurança Pública**

[ouvidoria@isp.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@isp.rj.gov.br)

**(21) 2332-9695**

### **Equipe**

**Ouidora Titular:** Nathalia da Costa Santos

**Ouidora Substituta:** Cristiana Duda de Menezes