

## **Relatório de Gerencial - 3º 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.

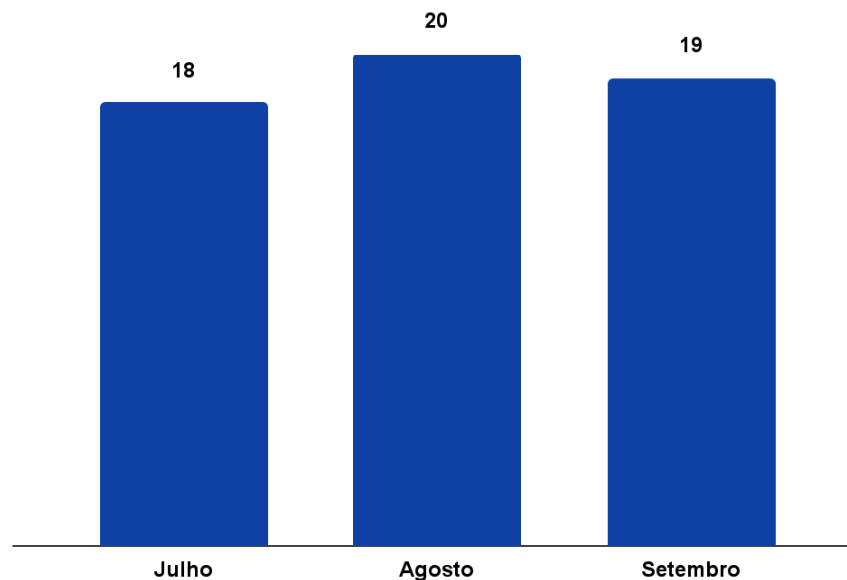
O Instituto de Segurança Pública é um órgão fundamental para a sociedade e, enquanto Ouvidoria, buscamos permanentemente fortalecer o diálogo entre o cidadão e o Instituto, possibilitando que a população tenha acesso, de forma clara, acessível e transparente, às informações e estatísticas referentes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

Este relatório apresenta os números e as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do ISP durante o terceiro 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

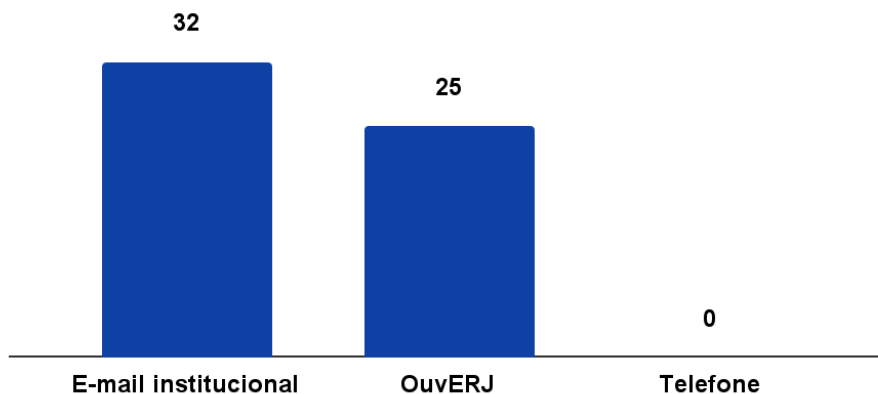
No terceiro trimestre de 2025, a Ouvidoria recebeu 57 (cinquenta e sete) manifestações, registradas por meio de seus canais oficiais de atendimento, a saber: Sistema OuvERJ, e-mail institucional e atendimento telefônico.

No que se refere aos pedidos de acesso à informação e às manifestações, a Ouvidoria procedeu ao recebimento e à análise das demandas, ao encaminhamento às áreas responsáveis pelo devido tratamento, ao acompanhamento dos atendimentos e à resposta ao solicitante, 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



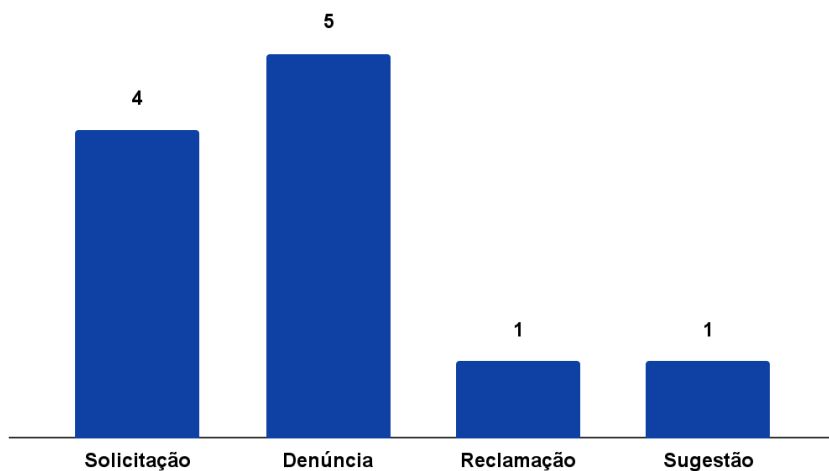
Fonte: Sistema OuvERJ e registros da Ouvidoria do ISP

## 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.

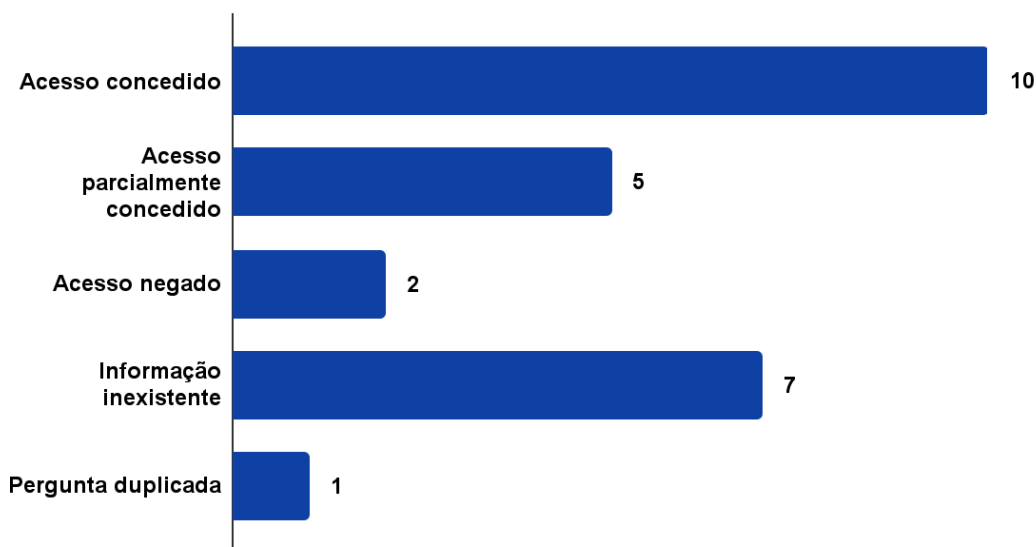
No terceiro trimestre de 2025, a Ouvidoria do Instituto de Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro (ISP/RJ) recebeu 11 (onze) manifestações, distribuídas conforme o gráfico a seguir.



**Fonte:** Sistema OuvERJ

No mesmo período, foram recepcionadas 25 (vinte e cinco) 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.



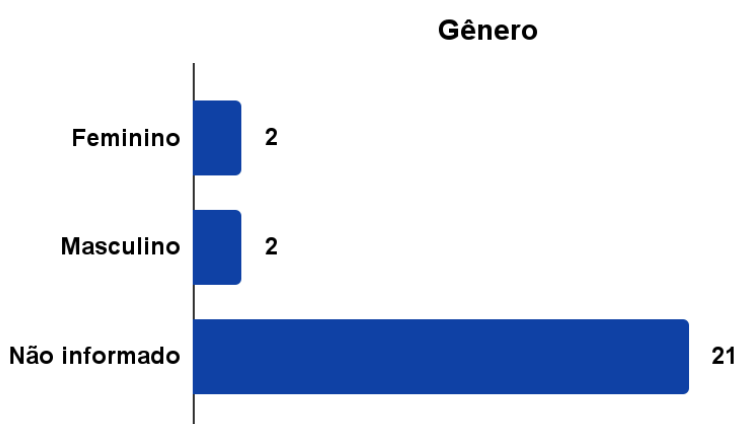
**Fonte:** Sistema OuvERJ

### 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 terceiro trimestre de 2025, a Ouvidoria tratou de um recurso em primeira instância que, após análise e manifestação da área técnica responsável, restou indeferido.

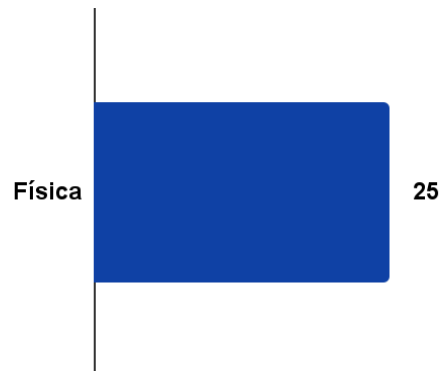
### 2.1.2. Perfil do Demandante

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.



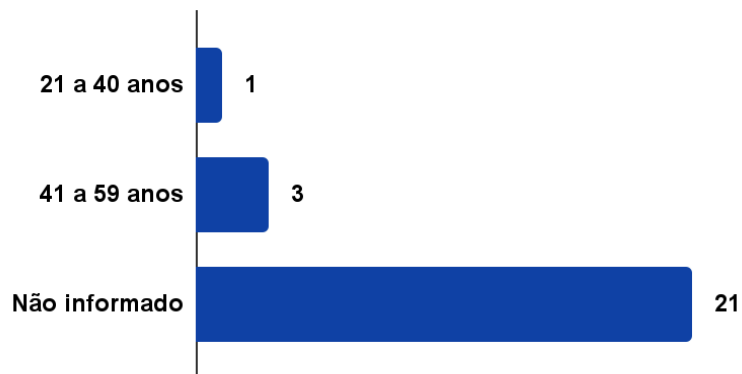
Fonte: Sistema OuvERJ

### Tipo de Pessoa



Fonte: Sistema OuVERJ

### Faixa etária



Fonte: Sistema OuVERJ

### Escolaridade



Fonte: Sistema OuvERJ

### Profissão

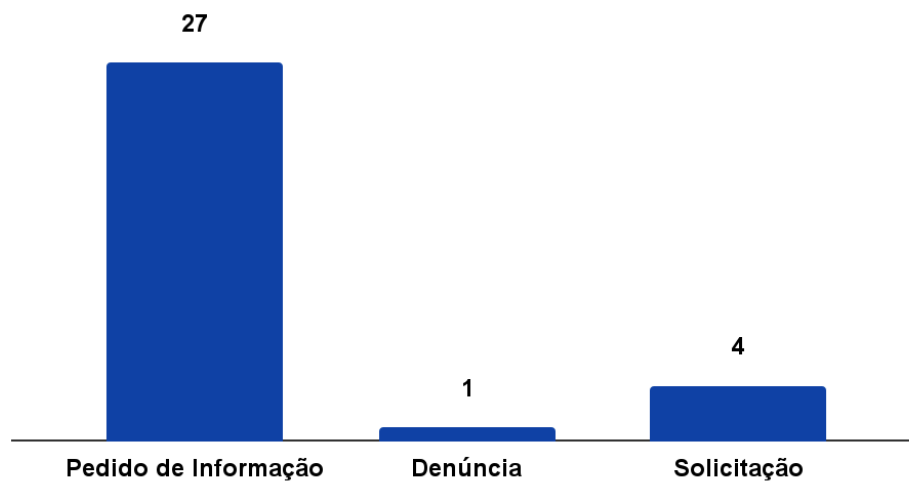


Fonte: Sistema OuvERJ

## 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.



Secretaria de  
Segurança  
Pública



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

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



Secretaria de  
Segurança  
Pública



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

## 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