



RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL

OUVIDORIA
2025



SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA

www.rj.gov.br/seguranca

Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
2. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA	3
3. VISÃO, MISSÃO E VALORES DA OUVIDORIA	4
4. ESTRUTURA DA OUVIDORIA.....	4
5. ATENDIMENTO VIRTUAL PELA PLATAFORMA INTEGRADA DE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO	5
6. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO RECEBIDOS NO ANO DE 2025 (ESTATÍSTICA DA OUVIDORIA).....	5
6.1- MANIFESTAÇÕES.....	5
6.2 - PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	9
6.3 – RECURSOS	12
6.4 - MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO ENCAMINHADOS A OUTROS ÓRGÃOS	12
7 - CAPACITAÇÕES, TREINAMENTOS E EVENTOS.....	14
8 - CONSIDERAÇÕES FINAIS	15

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DA OUVIDORIA 2025

1. INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Gestão Anual apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Secretaria de Estado de Segurança Pública no exercício de 2025, evidenciando os resultados alcançados, os dados estatísticos das manifestações recebidas e as ações voltadas ao fortalecimento da transparência, do controle social e da melhoria contínua da gestão pública.

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Segurança Pública surgiu junto com a criação da Pasta, com o objetivo de fortalecer o relacionamento entre a instituição e seus diversos públicos, promovendo um canal direto e eficaz para o recebimento de sugestões, críticas, denúncias e reclamações. Este órgão surge como uma ferramenta estratégica para garantir a transparência e a melhoria contínua dos serviços prestados.

A Lei Estadual nº 10.245, de 18 de dezembro de 2023, criou a Secretaria de Estado de Segurança Pública - SESP, incluindo-a na estrutura do Poder Executivo do ERJ.

Posteriormente, o Decreto Estadual nº 48.838, de 12 de dezembro de 2023 criou e consolidou a estrutura da SESP. A Ouvidoria inicialmente foi instituída como Superintendência de Ouvidoria, diretamente ligada à Corregedoria Geral Unificada. Por meio do Decreto Estadual nº 49.001/2024, a Superintendência de Ouvidoria foi transformada em Ouvidoria, subordinada ao Gabinete do Secretário.

A Secretaria de Estado de Segurança Pública teve o seu Regimento Interno aprovado pela Resolução SESP nº 01, de 15 de janeiro de 2024, público no DOERJ 011, de 16/01/24.

2. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da SESP tem como atribuições principais gerir os canais de comunicação entre o cidadão e a Secretaria, receber, analisar e encaminhar manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, bem como realizar a mediação administrativa junto aos setores internos para assegurar respostas tempestivas e conclusivas.

Compete ainda à Ouvidoria assessorar a alta administração nos temas relacionados à transparência e ao controle social, produzir relatórios gerenciais, acompanhar o cumprimento dos prazos legais e atuar em consonância com as diretrizes estabelecidas pela Ouvidoria Geral do Estado.

3. VISÃO, MISSÃO E VALORES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria exerce papel fundamental no fortalecimento da transparência, da participação social e do controle da administração pública.



4. ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da SESP conta com o seguinte efetivo para o desenvolvimento de suas atribuições:

Ouvidor

- MAJ PM RG 80.434 Juan Carlos Fidélis Fernandes

Equipe técnica

- SUBTEN PM RG 70.790 Marcelo da Silva Freixo;
- 3º SGT PM RG 90.290 Raquel Mendes Macolagwa;
- 3º SGT PM RG 92.544 Taisa de Oliveira Bonfim;
- Kleber William Salgado Lima.

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Segurança Pública está estruturada de forma a assegurar o adequado desempenho de suas atribuições regimentais, observando os princípios da eficiência administrativa, da transparência e da padronização dos procedimentos. Sua organização visa garantir o correto tratamento das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação, em consonância com as diretrizes técnicas da Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro e da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado.

5. ATENDIMENTO VIRTUAL PELA PLATAFORMA INTEGRADA DE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

Canal OuvERJ

O OuvERJ é um canal integrado para o encaminhamento de manifestações como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações. As manifestações podem ser feitas sobre a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos, bem como acompanhar o andamento por meio do número de protocolo gerado.

Atendimento presencial

O atendimento presencial é realizado de segunda a sexta-feira na Ouvidoria, das 9h às 17h, na sede da SESP, no Centro Integrado de Comando e Controle (CICC), Rua Carmo Neto, s/n, 3º andar - Bairro Cidade Nova, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20210-051.

Correio eletrônico

Para esclarecimentos adicionais, o cidadão poderá entrar em contato por meio do endereço eletrônico: ouvidoria@sesp.rj.gov.br

6. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO RECEBIDOS NO ANO DE 2025 (ESTATÍSTICA DA OUVIDORIA).

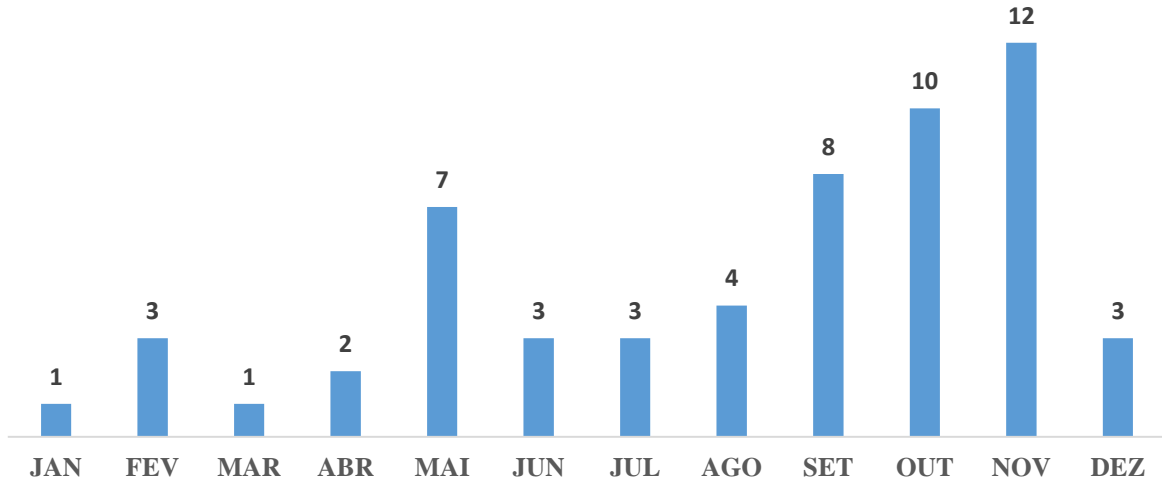
6.1 - Manifestações

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria da SESP, recebeu 57 (cinquenta e sete) manifestações de ouvidoria recebidas pelo Sistema OuvERJ, as quais foram tratadas, conforme explicitado nos tópicos a seguir:

Distribuição, por mês, das manifestações de ouvidoria

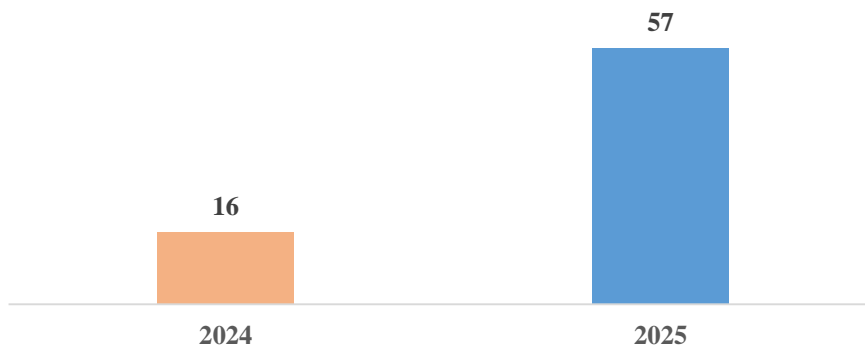
No ano de 2025 foram recebidas 57 (cinquenta e sete) manifestações.

Recebidas por Mês (2025)



Fonte: OuvERJ, dados consolidados, em 10/01/2026, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

Comparativo 2024 - 2025

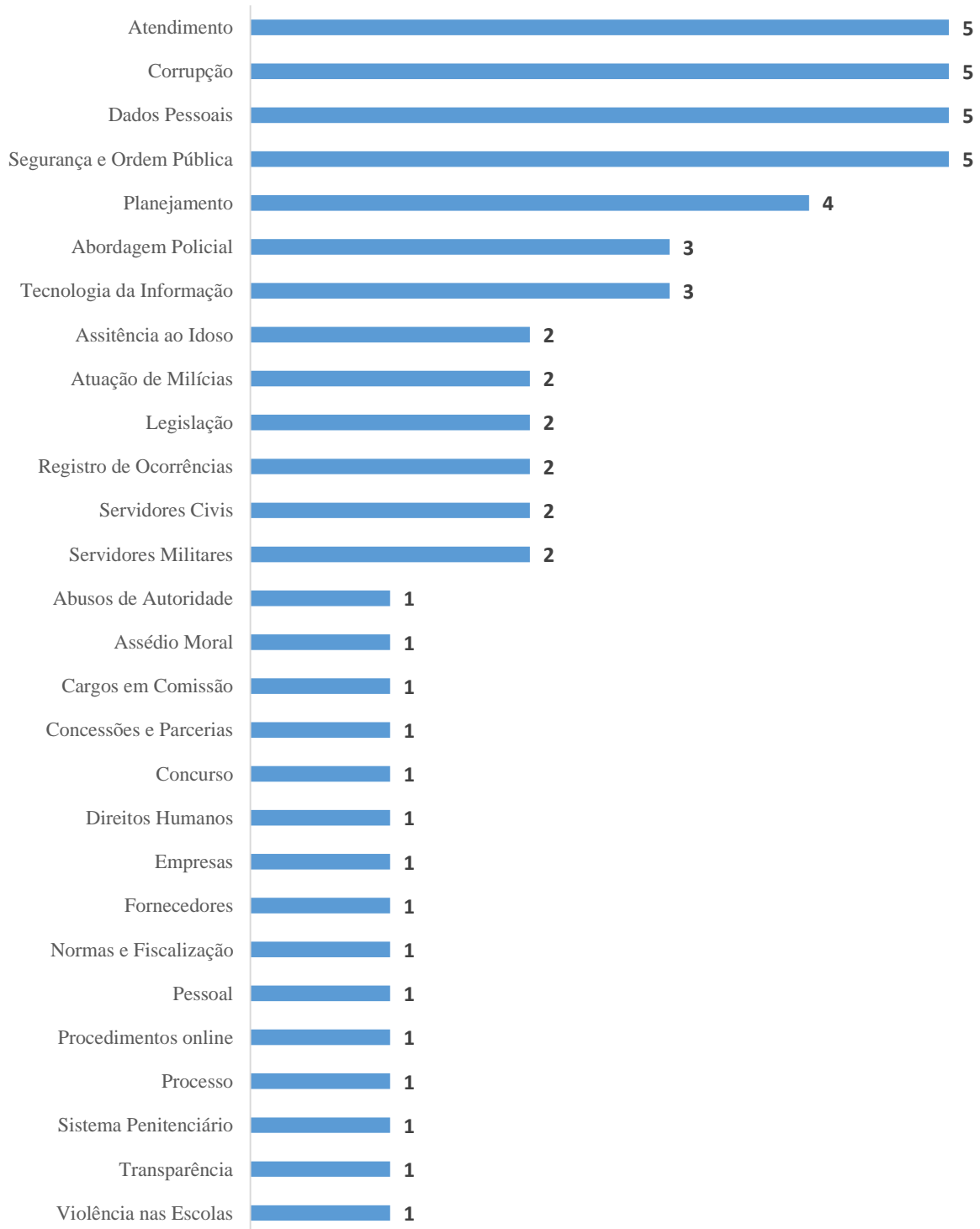


Fonte: OuvERJ, dados consolidados, em 10/01/2026, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

Assuntos mais demandados

O demandante pode selecionar o assunto pertinente a sua manifestação. A seguir, os assuntos mais demandados no ano de 2025, os assuntos com maior número de manifestações foram Atendimento, Corrupção, Dados Pessoais e Segurança e Ordem Pública.

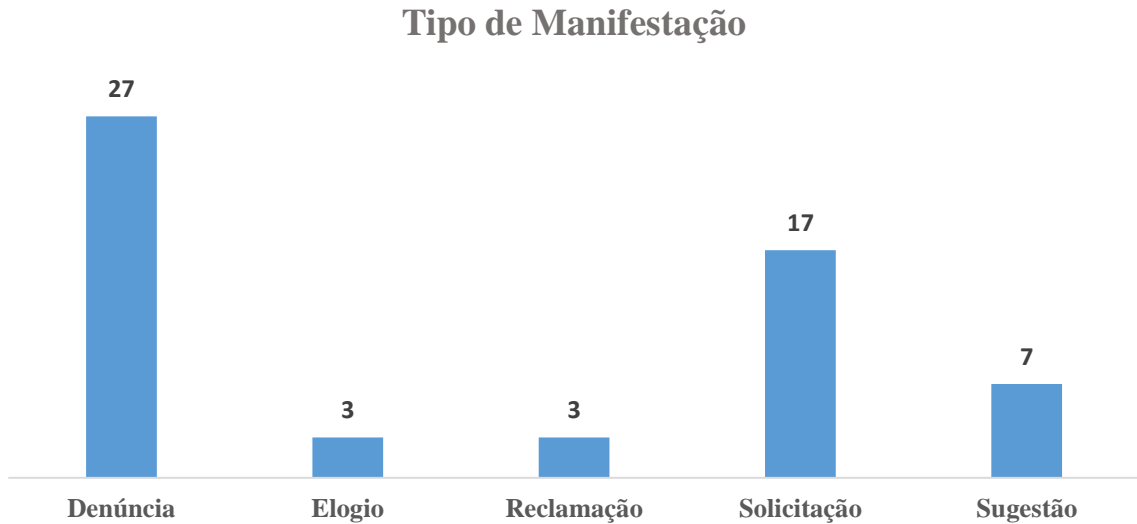
Ranking dos Assuntos



Fonte: OuvERJ, dados consolidados, em 10/01/2026, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

Tipos de manifestações de ouvidoria

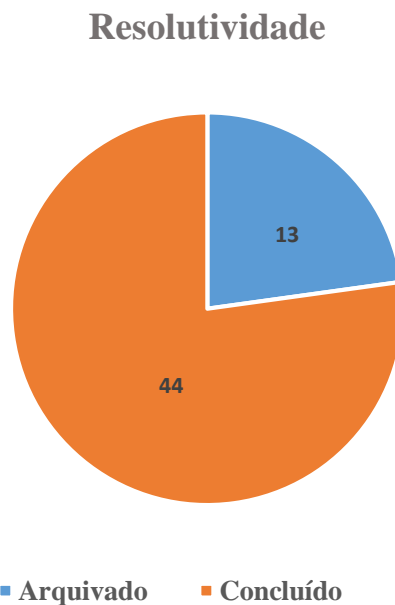
O Sistema OuvERJ recebe os seguintes tipos de manifestações: Comunicação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão. O sistema apontou que as “Denúncias” e as “Solicitações” foram as classificações mais recorrentes no ano de 2025.



Fonte: OuvERJ, dados consolidados, em 10/01/2026, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

Classificação das manifestações de ouvidoria

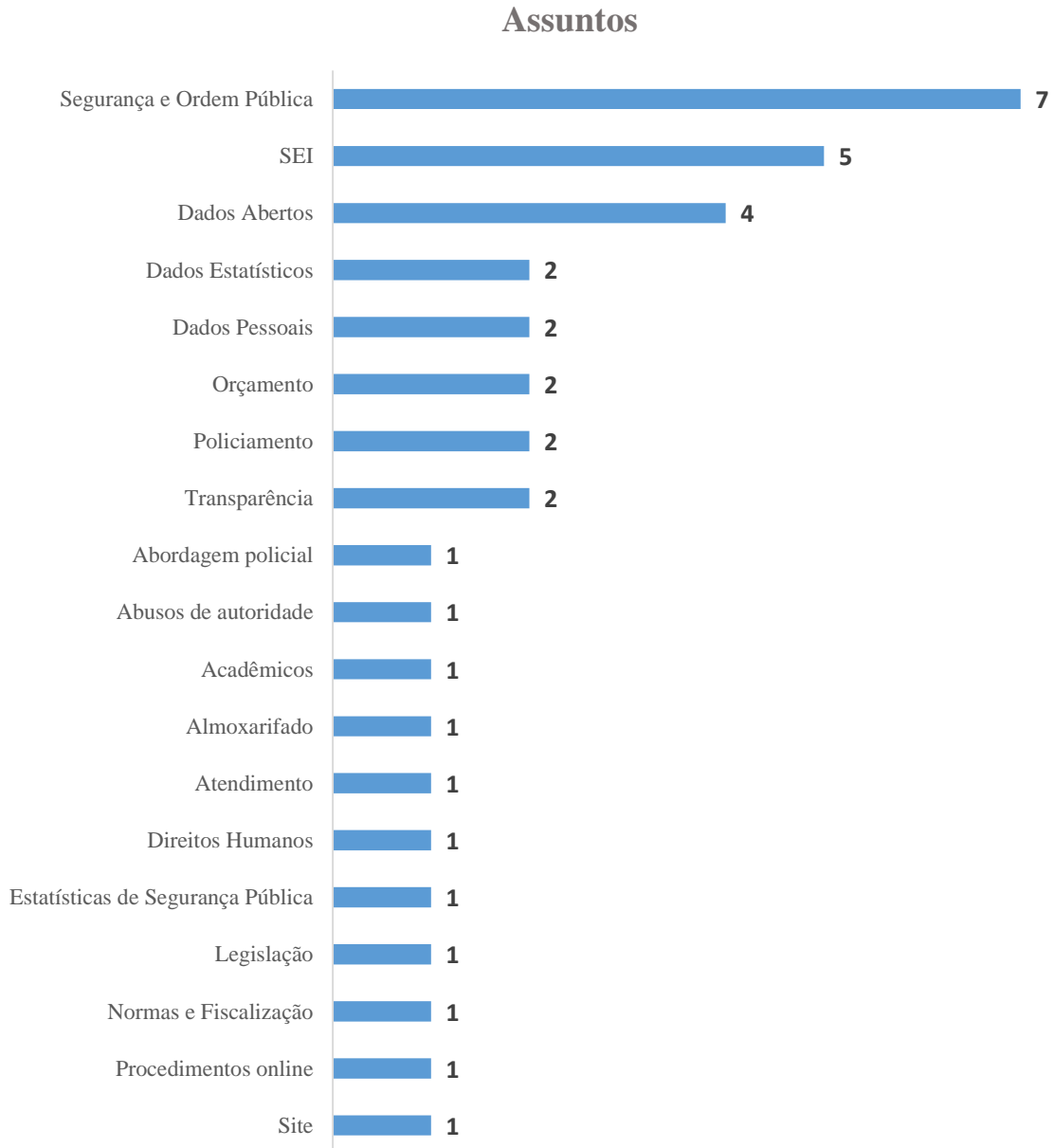
As manifestações direcionadas à SESP foram analisadas, tratadas e classificadas em estágios, apresentando as seguintes situações:



Fonte: OuvERJ, dados consolidados, em 10/01/2026, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

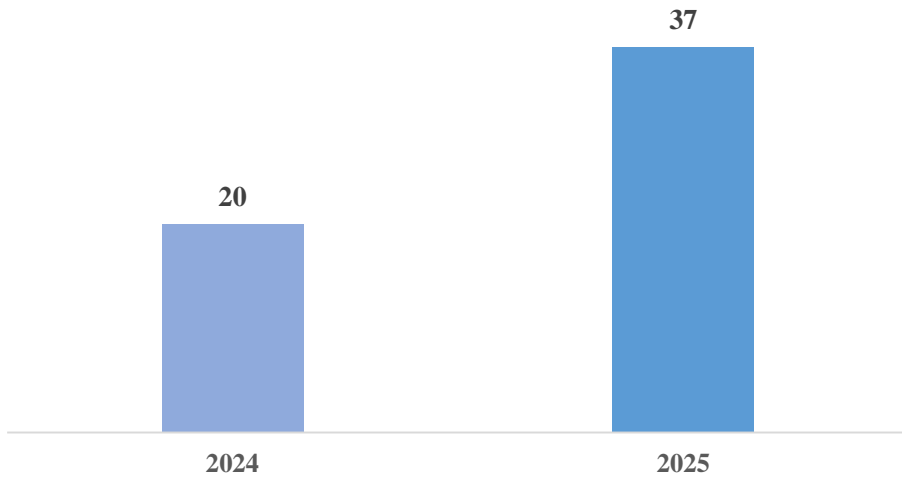
6.2 - Pedidos de Acesso à Informação

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria da SESP, recebeu 37 (trinta e sete) Pedidos de Acesso à Informação, apresentando as seguintes situações:



Fonte: OuvERJ, dados consolidados, em 10/01/2026, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

Comparativo 2024-2025

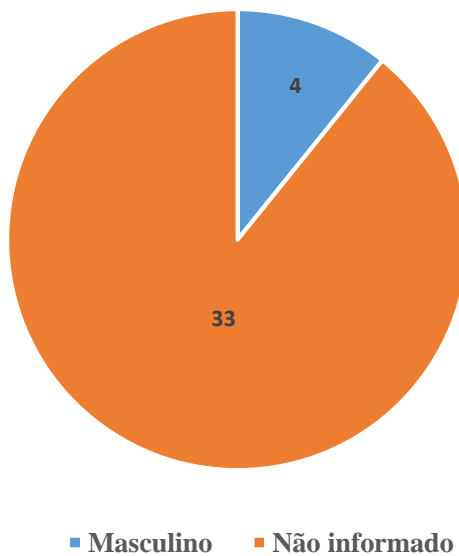


Fonte: OuvERJ, dados consolidados, em 10/01/2026, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

Perfil do Demandante

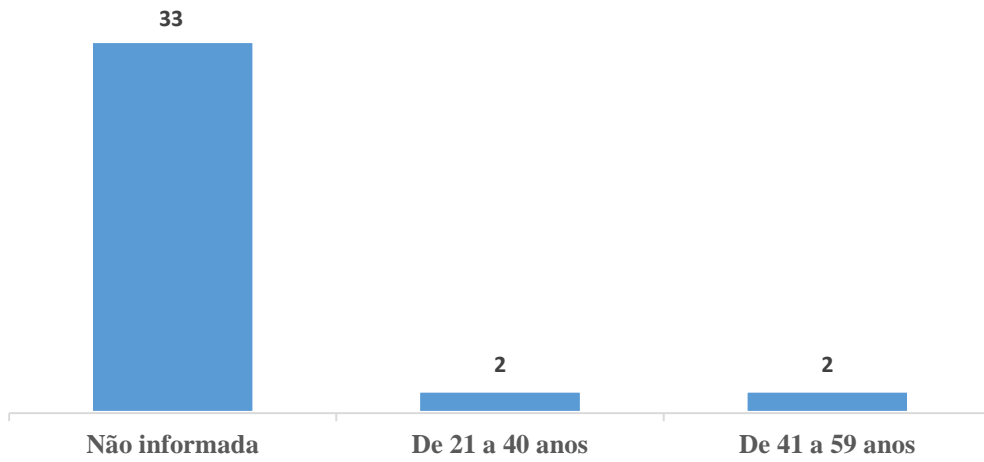
No âmbito da Transparência Passiva podemos considerar diversos aspectos para caracterizar o perfil do demandante à informação, dentre eles destacamos a Natureza quanto à Pessoa Física ou Jurídica, Gênero, Faixa Etária, Escolaridade e Profissão.

Gênero



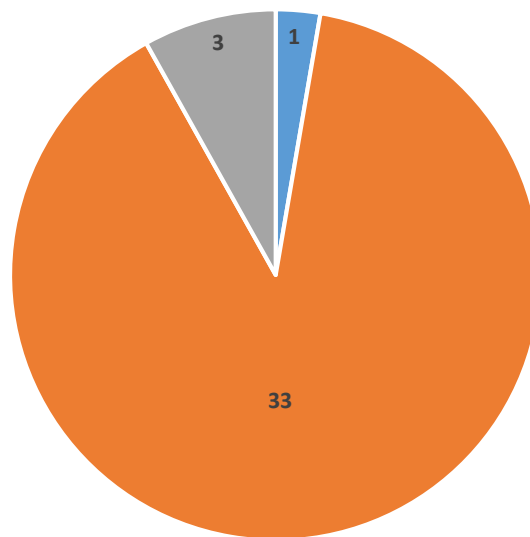
Fonte: OuvERJ, dados consolidados, em 10/01/2026, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

Faixa etária



Fonte: OuvERJ, dados consolidados, em 10/01/2026, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

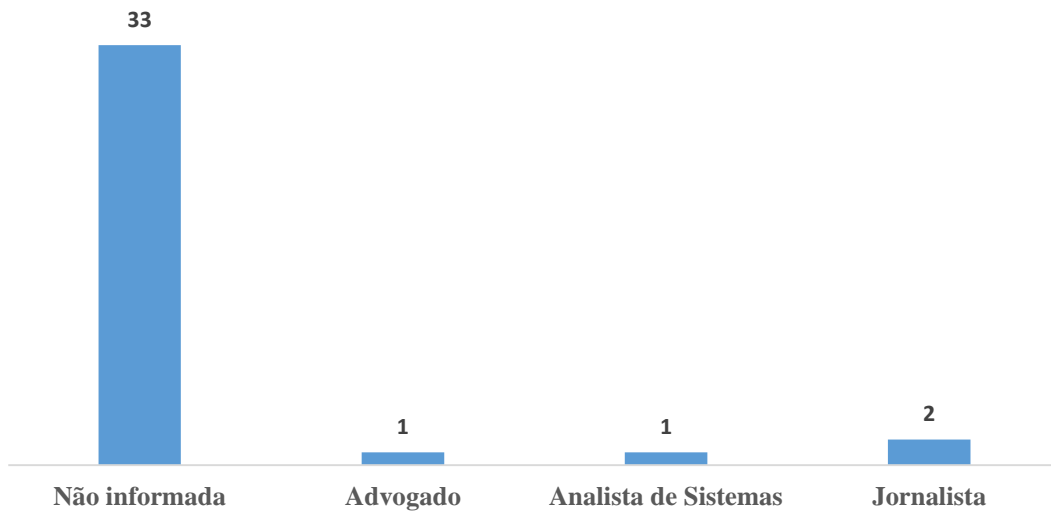
Escolaridade



■ Mestrado ■ Não informado ■ Superior Completo

Fonte: OuvERJ, dados consolidados, em 10/01/2026, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

Profissional



Fonte: OuvERJ, dados consolidados, em 10/01/2026, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

6.3 – Recursos

No exercício de 2025, a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Rio de Janeiro (SESP/RJ) registrou o recebimento de 10 (dez) recursos administrativos interpostos no âmbito da Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), todos eles relacionados a pedidos de acesso à informação.

A seguir o quantitativo dos recursos, distribuídos por instância:

Período	1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância	Total
2025	10	0	0	10

Fonte: Planilha de Controle da Ouvidoria/SESP.

6.4 - Manifestações e pedidos de acesso a informação encaminhados a outros órgãos

Ao longo do ano de 2025 à SESP recebeu e encaminhou manifestações e pedidos de acesso à informação.

JANEIRO		FEVEREIRO		MARÇO	
OUVERJ	31	OUVERJ	34	OUVERJ	15
EMAIL	14	EMAIL	09	EMAIL	06
TOTAL	45	TOTAL	43	TOTAL	21
UNIDADES		UNIDADES		UNIDADES	
SEPM	15	SEPM	18	SEPM	07
SEPOL	06	SEPOL	07	SEPOL	04
SEAP	02	SEAP	01	SEDEC	01
SEGOV	01	ISP	03	ISP	04
ISP	06	SESP	14	SESP	05
SEDEC	01				
SESP	14				

ABRIL		MAIO		JUNHO	
OUVERJ	21	OUVERJ	28	OUVERJ	18
EMAIL	08	EMAIL	19	EMAIL	19
TOTAL	29	TOTAL	47	TOTAL	37
UNIDADES		UNIDADES		UNIDADES	
SEPM	06	SEPM	08	SEPM	02
SEPOL	08	SEPOL	05	SEPOL	02
SEAP	02	SEAP	02	SEAP	04
ISP	02	ISP	04	ISP	03
SESP	11	SEDEC	02	SEDEC	02
		SEGOV	01	SESP	24
		SESP	25		

JULHO		AGOSTO		SETEMBRO	
OUVERJ	25	OUVERJ	29	OUVERJ	33
EMAIL	35	EMAIL	27	EMAIL	52
TOTAL	60	TOTAL	56	TOTAL	85
UNIDADES		UNIDADES		UNIDADES	
SEPM	06	SEPM	09	SEPM	14
SEPOL	10	SEPOL	08	SEPOL	08
SEAP	04	SEAP	05	SEAP	08
ISP	04	ISP	04	ISP	23
SEDEC	01	SEEDUC	01	DETRAN	01
DEGASE	01	SESP	29	SESP	31
DETRAN	01				
SESP	33				

OUTUBRO		NOVEMBRO		DEZEMBRO	
OUVERJ	25	OUVERJ	43	OUVERJ	30
EMAIL	23	EMAIL	50	EMAIL	20
TOTAL	48	TOTAL	93	TOTAL	50
UNIDADES		UNIDADES		UNIDADES	
SEPM	02	SEPM	13	SEPM	04
SEPOL	01	SEPOL	04	SEPOL	06
SEAP	14	SEAP	08	SEAP	03
ISP	01	DETRAN	02	ISP	01
SEDSODH	02	SESP	66	SEDEC	02
SESP	28			SESP	34

Fonte: Planilha de Controle da Ouvidoria/SESP.

- Secretaria de Estado de Polícia Militar (SEPM) – 104 (Cento e quatro);
- Secretaria de Estado de Polícia Civil (SEPOL) – 69 (Sessenta e nove);
- Instituto de segurança Pública (ISP) – 55 (Cinquenta e cinco);
- Secretaria de Estado de Administração Penitenciária (SEAP) – 53 (Cinquenta e três);
- Outros – 18 (Dezoito).

7- CAPACITAÇÕES, TREINAMENTOS E EVENTOS

No ano de 2025, foram realizadas capacitações, treinamentos e eventos com o objetivo de promover o aprimoramento técnico dos servidores e o fortalecimento das atividades institucionais, contribuindo para a melhoria contínua da gestão e dos serviços prestados.

- Workshop Recebimento e Tratamento de Denúncias - 2025 - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro.
- Capacitação Acerca do Tema Integridade 10h - Secretaria de Estado de Polícia Militar – SEPM;
- Curso de Plano de ação transformando estratégia em resultado 18h - Escola de Contas e Gestão - ECG/TCE-RJ;
- Curso Inteligência Artificial Generativa (IA Gen): fundamentos para o serviço público na América Latina e no Caribe - Ed. Rio de Janeiro 7h - Banco Interamericano de Desenvolvimento - BID/PRODERJ;
- Curso online de técnicas quantitativas e introdução à análise criminal 15h - Instituto de Segurança Pública – ISP;
- Curso a Mulher e o Trabalho Policial 20h - Escola de Segurança Multidimensional - ESEM/USP;
- Curso Enfrentamento ao Assédio Sexual na Segurança Pública 50h - Secretaria Nacional de Segurança Pública – MJSP;
- Curso Recuperação de Ativos e Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro 90h - Escola Nacional de Administração Pública – ENAP;
- Curso Compliance Anticorrupção em Empresas Estatais 30h - Escola Nacional de Administração Pública – ENAP;
- Curso Como Implementar a LGPD: Bases, Mecanismos e Processos 25h - Escola Nacional de Administração Pública – ENAP;
- Curso Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias 20h - Escola Nacional de Administração Pública - ENAP

8 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Segurança Pública reafirma, no exercício de 2025, seu papel estratégico como instrumento de promoção da transparência, do controle social e do fortalecimento da governança pública. Sua atuação contribui para o aprimoramento da gestão administrativa, ao possibilitar a escuta qualificada das demandas da sociedade e o adequado encaminhamento das manifestações aos setores competentes.

Ao longo do período, a Ouvidoria observou rigorosamente os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, bem como as normas relativas ao acesso à informação e à transparência pública.

O trabalho desenvolvido reforça a importância da Ouvidoria como canal permanente de diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, favorecendo a melhoria contínua dos serviços prestados e o fortalecimento da confiança institucional. Os dados estatísticos da pesquisa estão presentes neste relatório e subsidiarão a melhoria do atendimento ao usuário e os serviços oferecidos aos cidadãos.



**GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO**

**Secretaria de Estado de Segurança Pública
Ouvidoria**