

CONTROLADORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL - CGPC/SEPOL

**RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA –
OGP/SEPOL, RELATIVO AO MÊS DE JANEIRO/2020**

O Controlador da Controladoria-Geral de Polícia Civil - CGPC/SEPOL, Dr. Gilberto da Cruz Ribeiro, Delegado de Polícia, ID 2.949.904-6, no uso de suas atribuições, **TORNA PÚBLICO** o Relatório de Atendimento Realizados pela Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL, relativo ao mês de Janeiro/2020.



POLÍCIA CIVIL
EM DEFESA DE QUEM PRECISAR

**SECRETARIA DE ESTADO DE POLÍCIA CIVIL
CONTROLADORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL
OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA**



**Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Polícia Civil
Ouvidoria-Geral de Polícia**

**RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS
PELA OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA –
OGP/SEPOL**

JANEIRO-2020



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Polícia Civil
Ouvidoria-Geral de Polícia

RESUMO

No período compreendido entre os dias 01/01/2020 e 31/01/2020, a Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL, realizou 2.913 (dois mil novecentos e treze) atendimentos. Nesse período não houve ações integradas realizadas entre esta OGP e as demais Instituições e Agências que fazem parte do Centro Integrado de Comando e Controle – CICC/SSCC/SEPM. Os referidos atendimentos/demandas foram recebidos através dos seguintes canais: “telefone”, “chat”, “Whatsapp”, “Facebook”, “Fale Conosco DEDIC”, “Fale Conosco Portal de Transparência”, “e-mail CAC”, “e-mail Fale Conosco CAC”, “Fala.BR”, “DDH-100”, “Ligue 180” e “e-SIC.RJ”.

SUMÁRIO

RESUMO	3
1 – INTRODUÇÃO	5
2 – DESENVOLVIMENTO	6
2.1 – QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS	6
2.2 – INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	6
2.3 – ELOGIOS	8
3 – METODOLOGIA	10
4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	11
5 – REFERÊNCIA	11
ANEXO I – NATUREZA DO ATENDIMENTO	12
TABELA I	12
GRÁFICO I (%)	12
ANEXO II – INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	13
TABELA II	13
GRÁFICO II (%)	13
ANEXO III – PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-OUV (FALA BR).....	14
TABELA III	14
GRÁFICO III (%)	14
ANEXO IV – PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-SIC.RJ	15
TABELA IV	15
GRÁFICO IV (%)	15
ANEXO V – SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES EM RELAÇÃO AOS PROTOCOLOS E/OU RECURSOS RESPONDIDOS.....	16
TABELA V	16
GRÁFICO V (%)	16
ANEXO VI – TEMPO DE RESPOSTA DOS PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E- SIC.RJ	17
TABELA VI	17
GRÁFICO VI (%)	17

1 – INTRODUÇÃO

A partir do mês de janeiro de 2019, o Governo do Estado do Rio de Janeiro extinguiu a Secretaria de Estado de Segurança – SESEG. Para absorver as atividades desempenhadas pelo referido órgão foram criadas, no âmbito da Segurança Pública, a Secretaria de Estado de Polícia Civil – SEPOL e a Secretaria de Estado de Polícia Militar – SEPM, com estruturas próprias.

A nova reestruturação das Instituições de Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro foi implantada, no âmbito da Polícia Militar, nos termos do Decreto nº 46.600, de 19 de março de 2019 e no âmbito da Polícia Civil, nos termos do Decreto nº 46.601, de 19 de março de 2019.

Essa nova estrutura demandou a criação de órgãos que anteriormente existiam apenas sob o pálio da extinta SESEG, dentre os quais, no âmbito da Polícia Civil, a Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL, vinculada à também, recém criada, Controladoria-Geral de Polícia Civil – CGPC/SEPOL. A OGP/SEPOL foi estruturada em duas Divisões, a saber: Divisão de Transparência – DT e Divisão de Atendimento ao Cidadão – DAC, nos termos do Anexo I, item 1.1.9.2 do Decreto nº 46.601/2019, de 19 de março de 2019. As atribuições genéricas da OGP/SEPOL estão descritas no item 2.10 do Anexo I acima referido, parte final, *in verbis*:

“2.10 - À Controladoria-Geral de Polícia Civil, dirigida por um Controlador, símbolo SA, ocupante de cargo efetivo de Delegado de Polícia do Estado do Rio de Janeiro, da classe mais elevada de seu Quadro Permanente, compete assessorar o Secretário de Polícia Civil no controle interno orçamentário, financeiro, contábil, patrimonial e operacional, sob os aspectos da legalidade, legitimidade, economicidade, eficiência e eficácia; auditar e avaliar os controles internos; instauração e apuração das sindicâncias patrimoniais; apoio técnico ao controle externo em consonância com as normativas da Controladoria Geral do Estado - CGE, Auditoria Geral do Estado - AGE e Tribunal de Contas do Estado - TCE; **fomentar boas práticas organizacionais, controle social, transparência da gestão e, prevenção e combate à fraude e à corrupção.”** (grifos nossos).



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Polícia Civil
Ouvidoria-Geral de Polícia

2 – DESENVOLVIMENTO

2.1 – QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS

Quantitativo consolidado de atendimentos realizados pela Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL, no período compreendido entre os dias 01/01/2020 e 31/01/2020.

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS		
Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo
1	Demora no Atendimento	165
2	Disque-Denúncia	141
3	Elogios	31
4	Falta de Estrutura na DP	0
5	Mau Atendimento	2
6	Orientações e Informações	2514
7	Sugestões	0
8	Problemas Técnicos no Sistema	18
9	Solicitação de Acesso à Informação	42
Total do Quantitativo Consolidado		2913

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

2.2 – INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

2.2.1 – Quantitativo de Protocolos Encerrados e Protocolos Pendentes tramitados na Divisão de Atendimento ao Cidadão – DAC/OGP, no período compreendido entre os dias 01/01/2020 e 31/01/2020.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES			
Protocolos Encerrados	Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo
	1	Demora no Atendimento	165
	4	Falta de Estrutura na DP	0
	5	Mau atendimento	2
Total de Protocolos Encerrados			167
Protocolos Pendentes	Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo
	1	Demora no Atendimento	0
	4	Falta de Estrutura na DP	0
	5	Mau atendimento	0
Total de Protocolos Pendentes			0

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Polícia Civil
Ouvidoria-Geral de Polícia

2.2.2 - Quantitativo de Protocolos Encerrados e Protocolos Pendentes tramitados na Divisão de Atendimento ao Cidadão – DAC/OGP, especificamente através do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – Fala.BR, no período compreendido entre os dias 01/01/2020 e 31/01/2020.

PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA FALA.BR		
	Tipos de Manifestação	Quantitativo
Protocolos Encerrados	Denúncia	2
	Reclamação	1
	Solicitação	1
	Sugestão	0
	Elogio	1
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	10
	Total de Protocolos Encerrados	
Protocolos Pendentes	Denúncia	0
	Reclamação	0
	Solicitação	1
	Sugestão	0
	Elogio	0
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	0
	Total de Protocolos Pendentes	
Total do Quantitativo Consolidado		16

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

2.2.3 - Quantitativo de Protocolos Encerrados e Protocolos Pendentes tramitados na Divisão de Transparência – DT/OGP, especificamente através do Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC.RJ, no período compreendido entre os dias 01/01/2020 e 31/01/2020.

PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-SIC.RJ		
	Status do Protocolo	Quantitativo
Protocolos Respondidos	Resposta Enviada	50
	Negativa Enviada	1
	Total de Protocolos Respondidos	
Protocolos Em Processamento	Aberto	0
	Em Andamento	21
	Total de Protocolos Em Processamento	
Total do Quantitativo Consolidado de Protocolos Tratados		72

LEGENDA:

Resposta Enviada - Demanda deferida (parcial ou integralmente)
Negativa Enviada – Demanda indeferida

Aberto - Demanda ainda não verificada pela DT/OGP/SEPOL
Em Andamento - Demanda em análise pela DT/OGP/SEPOL
Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

2.2.4 – Satisfação dos demandantes em relação aos protocolos e/ou recursos respondidos pela Divisão de Transparência – DT/OGP no período compreendido entre os dias 01/01/2020 e 31/01/2020.

SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES EM RELAÇÃO AOS PROTOCOLOS/RECURSOS RESPONDIDOS		
Status do Protocolo/Recurso	Quantitativo	Percentual
Total de Protocolos Respondidos	51	81%
Recursos Respondidos em 1ª Instância (OGP/SEPOL)	11	17%
Recursos em Tramitação em 2ª e 3ª Instâncias (GAB. SEPOL / CGE-RJ)	1	2%
Total de Recursos Interpostos	12	
Percentual de Satisfação em Relação aos Protocolos/Recursos Respondidos	98%	

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

2.2.5 – Tempo de resposta dos protocolos tratados pela Divisão de Transparência – DT/OGP no período compreendido entre os dias 01/01/2020 e 31/01/2020.

TEMPO DE RESPOSTA DE PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-SIC.RJ		
	Prazo	Percentual
Protocolos Respondidos	Em até 72h	24%
	Após 72h	76%

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

2.3 – ELOGIOS

Relação dos servidores que foram elogiados através dos canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL, no período compreendido entre os dias 01/01/2020 e 31/01/2020.

ELOGIOS				
DATA	DELEGACIA	PROTOCOLO	SERVIDORES (*)	MATRICULA/ID
02/01/2020	59	000044-1/2020	██████████	3111895-2
08/01/2020	DEAM-Niterói	000656-0/2020	██████████	889375-2
08/01/2020	DEAM-Niterói	000656-0/2020	██████████	965816-2
10/01/2020	13	000899-8/2020	██████████	5083516-5
10/01/2020	DEAM-Centro	000905-7/2020	██████████	5022330-5
10/01/2020	72	000907-9/2020	██████████	5033237-6
10/01/2020	22	000895-4/2020	██████████	969366-4
10/01/2020	22	000895-4/2020	██████████	-
14/01/2020	DEAM-N. Iguaçu	001211-9/2020	██████████	286701-8
14/01/2020	DEAM-N. Iguaçu	001211-9/2020	██████████	5079509-0
14/01/2020	DEAM-N. Iguaçu	001211-9/2020	██████████	5079491-4
14/01/2020	DEAM-N. Iguaçu	001211-9/2020	██████████	5079583-0
14/01/2020	DEAM-N. Iguaçu	001211-9/2020	██████████	4321002-3
14/01/2020	125	001222-0/2020	██████████	4445910-6



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Polícia Civil
Ouvidoria-Geral de Polícia

23/01/2020	9	002106-2/2020	██████████	849372-8
23/01/2020	DGGP	002111-9/2020	██████████	4381889-4
23/01/2020	64	002092-6/2020	██████████	2079440-0
23/01/2020	DEAM-Centro	002095-9/2020	██████████	3114922-2
24/01/2020	105	002222-1/2020	██████████	5023092-1
24/01/2020	105	002222-1/2020	██████████	5021700-3
24/01/2020	105	002222-1/2020	██████████	5033283-0
24/01/2020	105	002222-1/2020	██████████	3113520-5
24/01/2020	105	002222-1/2020	██████████	871634-2
24/01/2020	26	002221-0/2020	██████████	806417-2
28/01/2020	30	002506-6/2020	██████████	5081584-9
28/01/2020	37	002508-8/2020	██████████	288972-3
28/01/2020	DEAPTI	002510-1/2020	██████████	836824-3
28/01/2020	DEAPTI	002510-1/2020	██████████	5021956-1
28/01/2020	DEAPTI	002510-1/2020	██████████	870991-7
28/01/2020	14	002513-4/2020	██████████	5026445-1
28/01/2020	14	002513-4/2020	██████████	50228726
28/01/2020	20	002518-9/2020	██████████	-
29/01/2020	125	002598-6/2020	██████████	871285-3
29/01/2020	125	002598-6/2020	██████████	4445910-6
29/01/2020	21	002599-7/2020	██████████	269813-2
29/01/2020	21	002599-7/2020	██████████	5033199-0
29/01/2020	21	002599-7/2020	██████████	5036708-0
30/01/2020	16	002707-9/2020	██████████	968874-8
31/01/2020	71	002798-8/2020	██████████	5033182-5
31/01/2020	SIPEN	002805-8/2020	██████████	267731-8
31/01/2020	IIFP	002812-6/2020	██████████	921181-4
31/01/2020	6	002791-1/2020	██████████	5021950-2

(*) Fundamento legal: Art. 10, § 1º da Lei nº 13.709/2018, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)
Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia – OGP/CGPC/SEPOL



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Polícia Civil
Ouvidoria-Geral de Polícia

3 – METODOLOGIA

Considera-se como método a escolha de procedimentos sistemáticos para a descrição e explicação de fenômenos. O método escolhido para a construção do presente relatório foi o método hipotético-dedutivo, uma vez que a pesquisa gira em torno de uma hipótese e de um problema, visando garantir a precisão dos resultados, de modo a evitar distorções de análise e de interpretações.

A pesquisa utilizada na formulação deste relatório se classifica como exploratória, posto que é constituída da análise de protocolos resultantes das solicitações efetuadas pelos cidadãos, através dos canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL, que são extraídos do banco de dados dos Sistemas Informatizados ScauWeb, Fala.BR e e-SIC.RJ (fontes primárias).

O universo das demandas (protocolos) mensais resultante da pesquisa foi estabelecido a partir de parâmetros extraídos das seguintes Naturezas de Atendimento (item 2.1): Demora no Atendimento, Disque-Denúncia, Elogios, Falta de Estrutura na DP, Mau Atendimento, Orientações e Informações, Sugestões, Problemas Técnicos no Sistema e Solicitações de Acesso à Informação. Esse universo foi representado por meio de tabelas e gráficos gerados através de arquivos com extensões “.xlx” e “.xlsx”, que podem ser acessados e manipulados por métricas disponíveis no programa *Excel*, mediante a observação dos seguintes passos:

- a) criação de uma última coluna, visando preenchê-la com o número 1 (um) ao lado de cada protocolo, para viabilizar a obtenção do quantitativo total;
- b) seleção de todas as linhas e colunas da tabela para, em seguida, inseri-las em uma tabela dinâmica;
- c) criação de uma nova área ao lado direito da tabela contendo os parâmetros, visando selecionar o campo das naturezas e o campo das quantidades;
- d) aplicação do recurso denominado “AutoSoma”, visando à criação da tabela contendo as naturezas e os respectivos totais;



**Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Polícia Civil
Ouvidoria-Geral de Polícia**

e) e, por fim, seleção do recurso “inserir” e do recurso “selecionar”, respectivamente, visando à construção dos gráficos representativos dos percentuais.

4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Limitado ao exposto, encaminhe-se o presente relatório ao Exmo. Sr. Controlador-Geral de Polícia Civil, com vistas à Assessoria de Comunicação Social – ASCOM/SEPOL, para fins de publicação no Portal Institucional da Polícia Civil do Estado do Rio de Janeiro.

5 – REFERÊNCIA

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT, NBR10719: apresentação de relatórios técnico-científicos. Rio de Janeiro, 2011. 11p.

Rio de Janeiro, 06 de fevereiro de 2020.

Dr. Carlos Alberto Ramos da Silva
Ouvidor-Geral de Polícia
Mat. 815.827-1
Tel.: (21) 2276-6577



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Polícia Civil
Ouvidoria-Geral de Polícia

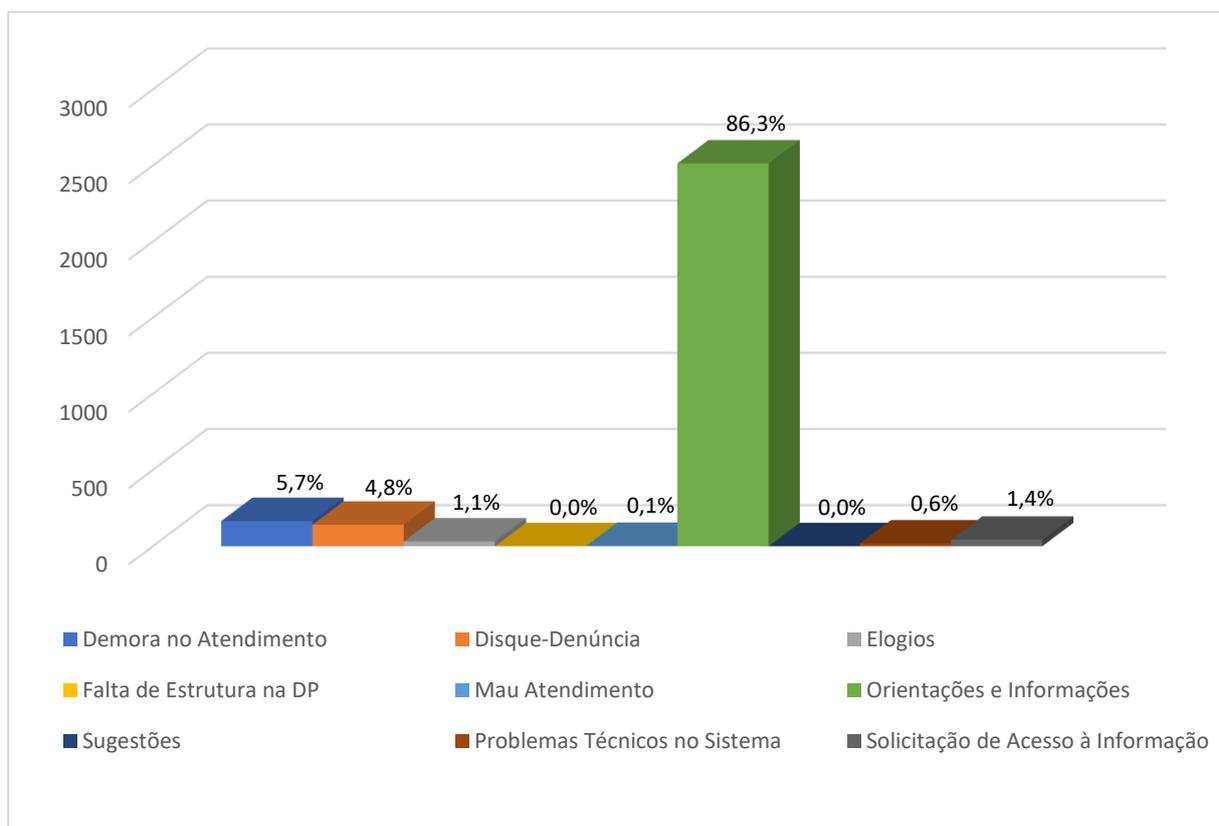
Anexo I – Natureza do Atendimento

Tabela I

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS			
CÓDIGO	NATUREZA DO ATENDIMENTO	QUANTITATIVO	%
1	Demora no Atendimento	165	5,7%
2	Disque-Denúncia	141	4,8%
3	Elogios	31	1,1%
4	Falta de Estrutura na DP	0	0,0%
5	Mau Atendimento	2	0,1%
6	Orientações e Informações	2514	86,3%
7	Sugestões	0	0,0%
8	Problemas Técnicos no Sistema	18	0,6%
9	Solicitação de Acesso à Informação	42	1,4%
Total Quantitativo Consolidado		2913	

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

Gráfico I (%)





Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Polícia Civil
Ouvidoria-Geral de Polícia

Anexo II – Informaões Complementares

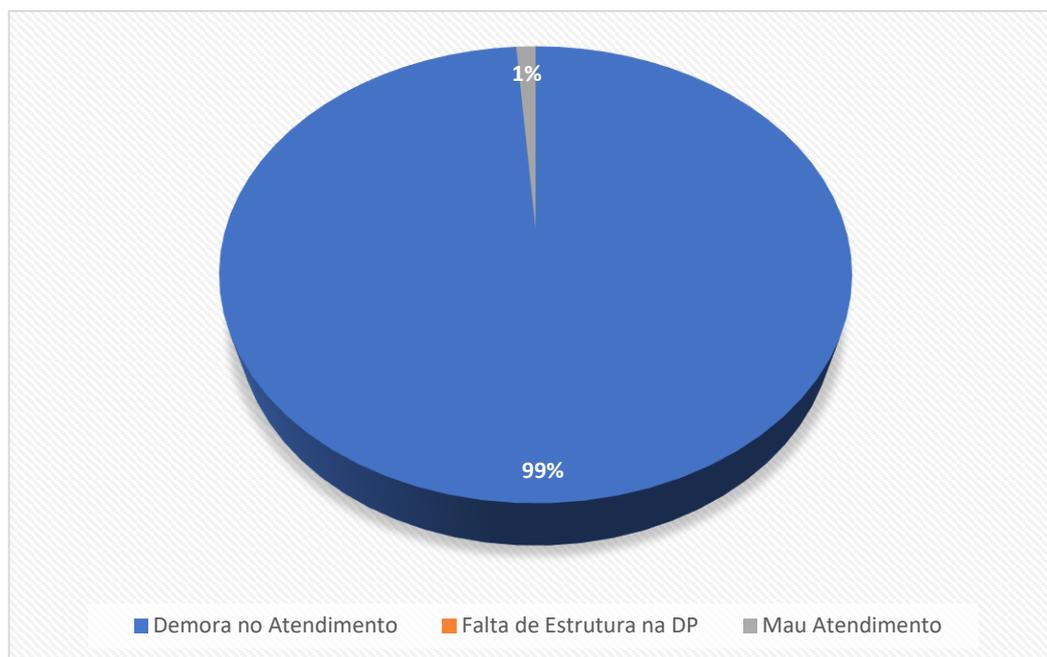
Tabela II

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES				
Protocolos Encerrados	Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo	%
	1	Demora no Atendimento	165	99%
	4	Falta de Estrutura na DP	0	0%
	5	Mau Atendimento	2	1%
Total de Protocolos Encerrados			167	
Protocolos Pendentes	Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo	%
	1	Demora no Atendimento	0	0%
	4	Falta de Estrutura na DP	0	0%
	5	Mau Atendimento	0	0%
Total de Protocolos Pendentes			0	

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

Gráfico II (%)

PROTOCOLOS ENCERRADOS





Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Polícia Civil
Ouvidoria-Geral de Polícia

Anexo III – Protocolos Tramitados Pelo Sistema e-Ouv (Fala.BR)

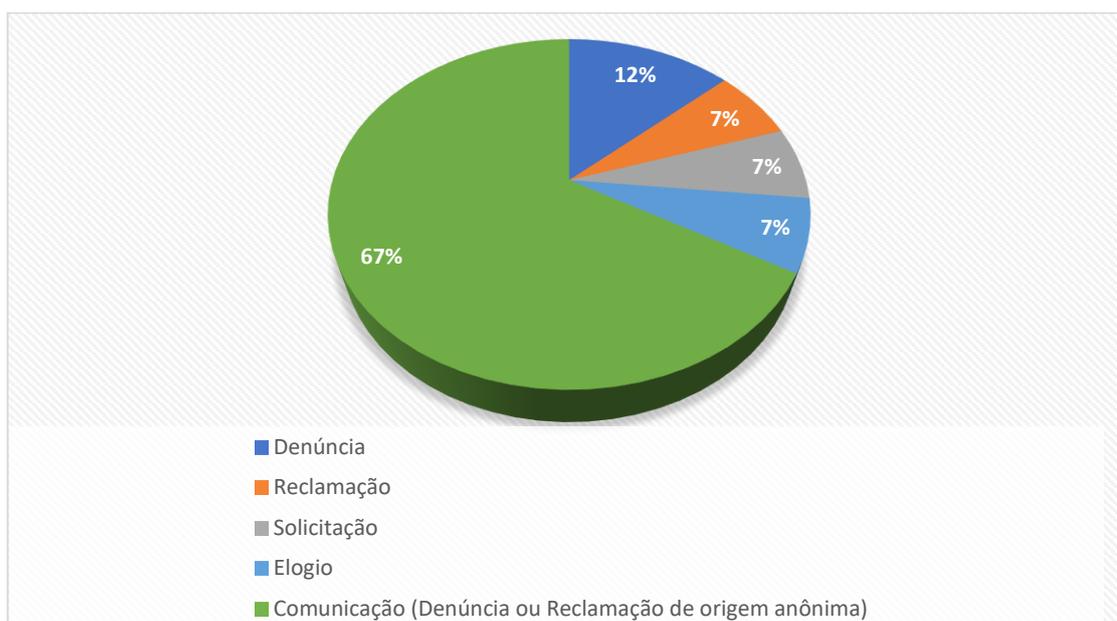
Tabela III

PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-OUV (FALA BR)			
Protocolos Encerrados	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	2	12%
	Reclamação	1	7%
	Solicitação	1	7%
	Sugestão	0	0%
	Elogio	1	7%
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	10	67%
Total de Protocolos Encerrados		15	
Protocolos Pendentes	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	0	0%
	Reclamação	0	0%
	Solicitação	1	100%
	Sugestão	0	0%
	Elogio	0	0%
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	0	0%
Total de Protocolos Pendentes		1	
Total do Quantitativo Consolidado		16	

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

Gráfico III (%)

Protocolos Encerrados





Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Polícia Civil
Ouvidoria-Geral de Polícia

Anexo IV – Protocolos Tramitados Pelo Sistema e-SIC.RJ

Tabela IV

PROTOKOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-SIC.RJ			
Protocolos Respondidos	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Resposta Enviada	50	98%
	Negativa Enviada	1	2%
Total de Protocolos Encerrados		51	
Protocolos Em Processamento	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Aberto	0	0%
	Em Andamento	21	100%
Total de Protocolos Em Processamento		21	
Total do Quantitativo Consolidado de Protocolos Tratados		72	

LEGENDA:

Resposta Enviada - Demanda deferida (parcial ou integralmente)

Negativa Enviada – Demanda indeferida

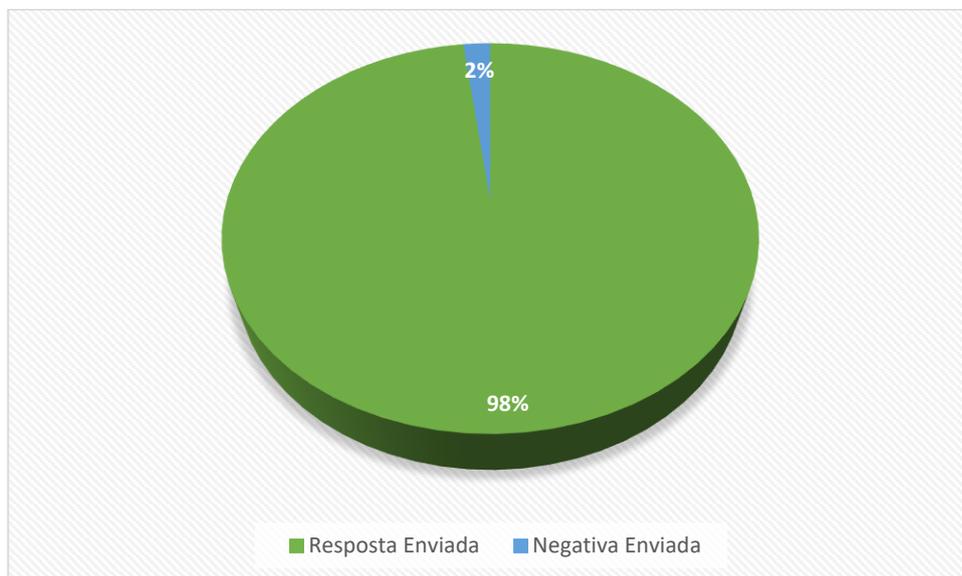
Aberto - Demanda ainda não verificada pela DT/OGP/SEPOL

Em Andamento - Demanda em análise pela DT/OGP/SEPOL

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

Gráfico IV (%)

Protocolos Tratados





Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Polícia Civil
Ouvidoria-Geral de Polícia

Anexo V – Satisfação dos Demandantes em Relação aos Protocolos e/ou Recursos Respondidos

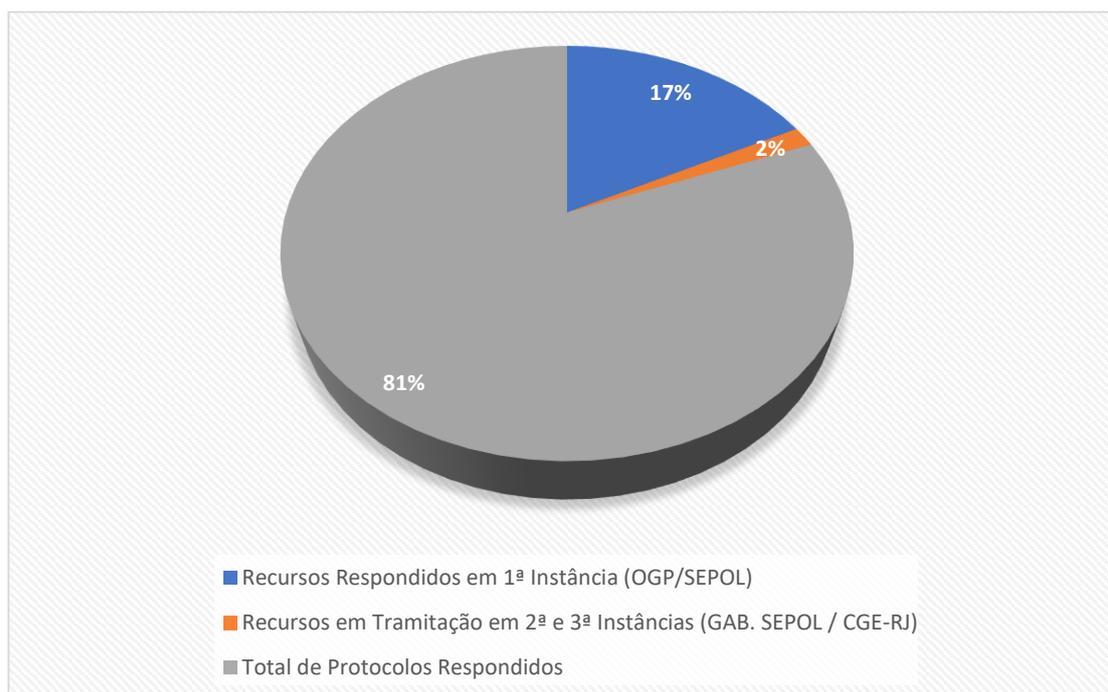
Tabela V

SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES EM RELAÇÃO AOS PROTOCOLOS/RECURSOS RESPONDIDOS		
Status do Protocolo/Recurso	Quantitativo	Percentual
Total de Protocolos Respondidos	51	81%
Recursos Respondidos em 1ª Instância (OGP/SEPOL)	11	17%
Recursos em Tramitação em 2ª e 3ª Instâncias (GAB. SEPOL / CGE-RJ)	1	2%
Total de Recursos Interpostos	12	
Percentual de Satisfação em Relação aos Protocolos/Recursos Respondidos		98%

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

Gráfico V (%)

Percentual de Satisfação em Relação aos Protocolos e/ou Recursos Respondidos





Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Polícia Civil
Ouvidoria-Geral de Polícia

Anexo VI – Tempo de Resposta dos Protocolos Tramitados Pelo Sistema e-SIC.RJ

Tabela VI

TEMPO DE RESPOSTA DOS PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-SIC.RJ		
	Prazo	Percentual
Protocolos Respondidos	Em até 72h	24%
	Após 72h	76%

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

Gráfico VI (%)

Protocolos Respondidos Em Até 72h

