

CONTROLADORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL - CGPC/SEPOL

**RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA –
OGP/SEPOL, RELATIVO AO MÊS DE OUTUBRO/2019**

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 Outubro/2019.



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**

OUTUBRO-2019



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

RESUMO

No período compreendido entre os dias 01/10/2019 e 31/10/2019, a Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL, realizou 3.009 (três mil e nove) atendimentos. Nesse período não houve ação integrada realizada 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”.



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

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 – REFERÊNCIAS	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 – TEMPO DE RESPOSTA DOS PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-SIC.RJ	16
TABELA V	16
GRÁFICO V (%)	16

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 01/10/2019 e 31/10/2019.

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS		
Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo
1	Demora no Atendimento	171
2	Disque-Denúncia	90
3	Elogios	56
4	Falta de Estrutura na DP	0
5	Mau Atendimento	20
6	Orientações e Informações	2611
7	Sugestões	0
8	Problemas Técnicos no Sistema	29
9	Solicitação de Acesso à Informação	32
Total do Quantitativo Consolidado		3009

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 01/10/2019 e 31/10/2019.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES			
Protocolos Encerrados	Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo
	1	Demora no Atendimento	171
	4	Falta de Estrutura na DP	0
	5	Mau atendimento	19
Total de Protocolos Encerrados			190
Protocolos Pendentes	Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo
	1	Demora no Atendimento	0
	4	Falta de Estrutura na DP	0
	5	Mau atendimento	1
Total de Protocolos Pendentes			1



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 – e-Ouv, atual Fala.BR, no período compreendido entre os dias 01/10/2019 e 31/10/2019.

PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-OUV, ATUAL FALA.BR		
	Tipos de Manifestação	Quantitativo
Protocolos Encerrados	Denúncia	3
	Reclamação	2
	Solicitação	1
	Sugestão	0
	Elogio	0
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	3
	Total de Protocolos Encerrados	
	Tipos de Manifestação	Quantitativo
Protocolos Pendentes	Denúncia	0
	Reclamação	0
	Solicitação	0
	Sugestão	0
	Elogio	0
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	0
	Total de Protocolos Pendentes	
Total do Quantitativo Consolidado		9

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 01/10/2019 e 31/10/2019.

PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-SIC.RJ		
	Status do Protocolo	Quantitativo
Protocolos Respondidos	Resposta Enviada	63
	Negativa Enviada	3
	Total de Protocolos Respondidos	
	Status do Protocolo	Quantitativo
Protocolos Em Processamento	Aberto	0
	Em Andamento	38
	Total de Protocolos Em Processamento	
Total do Quantitativo Consolidado de Protocolos Tratados		104

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



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

2.2.4 – Tempo de resposta dos protocolos tratados pela Divisão de Transparência – DT/OGP no período compreendido entre os dias 01/10/2019 e 31/10/2019.

TEMPO DE RESPOSTA DOS PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-SIC.RJ		
Protocolos Respondidos	Prazo	Percentual
	Em até 72h	20%
	Após 72h	80%

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 01/10/2019 e 31/10/2019.

ELOGIOS				
DATA	DELEGACIA	PROTOCOLO	SERVIDORES (*)	MATRICULA/ID
01/10/2019	DEAPTI	053415-0/2019	██████████	565802-0
01/10/2019	DEAPTI	053415-0/2019	██████████	5021956-1
01/10/2019	DEAPTI	053415-0/2019	██████████	565375-4
01/10/2019	DEAPTI	053415-0/2019	██████████	4178780-3
01/10/2019	OGP	053422-8/2019	██████████	4343135-6
02/10/2019	119	053513-9/2019	██████████	298344-4
04/10/2019	DEAPTI	053650-0/2019	██████████	5021956-1
04/10/2019	DEAPTI	053650-0/2019	██████████	872340-5
04/10/2019	DECON	053790-5/2019	██████████	263959-9
04/10/2019	30	053800-8/2019	██████████	5081584-9
07/10/2019	34	053948-0/2019	██████████	5022475-1
07/10/2019	DEAM-Centro	053964-8/2019	██████████	509984-5
08/10/2019	DEAM-Centro	054108-0/2019	██████████	509984-5
08/10/2019	129	054132-7/2019	██████████	5033065-9
08/10/2019	106	054135-0/2019	██████████	5021830-1
10/10/2019	76	054432-0/2019	██████████	888881-0
10/10/2019	DEAM-Centro	054437-4/2019	██████████	509984-5
10/10/2019	24	054403-8/2019	██████████	5081583-0
10/10/2019	24	054403-8/2019	██████████	269955-1
10/10/2019	30	054410-6/2019	██████████	5032930-8
10/10/2019	26	054389-0/2019	██████████	806417-2
10/10/2019	DEAM-Centro	054402-7/2019	██████████	5022340-2
10/10/2019	13	054416-1/2019	██████████	5083516-5



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

10/10/2019	34	054421-8/2019	[REDACTED]	5022475-1
10/10/2019	DEAM-Centro	054369-8/2019	[REDACTED]	5022330-5
11/10/2019	3ª CRP	054517-3/2019	[REDACTED]	889147-5
11/10/2019	72	054517-3/2019	[REDACTED]	888792-9
11/10/2019	72	054517-3/2019	[REDACTED]	889043-6
11/10/2019	72	054517-3/2019	[REDACTED]	959162-9
11/10/2019	72	054517-3/2019	[REDACTED]	5009947-7
11/10/2019	SIPEN	054564-5/2019	[REDACTED]	5033069-1
11/10/2019	SIPEN	054564-5/2019	[REDACTED]	4381889-4
11/10/2019	SIPEN	054564-5/2019	[REDACTED]	2984631-5
14/10/2019	19	054700-8/2019	[REDACTED]	5077061-6
14/10/2019	DEAM-Centro	054706-3/2019	[REDACTED]	5079485-0
14/10/2019	98	054707-4/2019	[REDACTED]	889509-6
16/10/2019	9	054980-7/2019	[REDACTED]	5033057-8
16/10/2019	9	055029-2/2019	[REDACTED]	5033057-8
16/10/2019	DEAM-Centro	055032-7/2019	[REDACTED]	5022340-2
16/10/2019	14	055033-8/2019	[REDACTED]	5081781-7
17/10/2019	59	055189-9/2019	[REDACTED]	959222-1
17/10/2019	59	055189-9/2019	[REDACTED]	5022402-6
17/10/2019	DRCI	055165-3/2019	[REDACTED]	5022135-3
17/10/2019	DRCI	055165-3/2019	[REDACTED]	965805-5
18/10/2019	9	055294-6/2019	[REDACTED]	5033057-8
18/10/2019	DEAM-Centro	055299-0/2019	[REDACTED]	5079485-0
22/10/2019	DH-NSG	055472-4/2019	[REDACTED]	872202-7
22/10/2019	118	055475-7/2019	[REDACTED]	5026266-1
22/10/2019	DEAM-Centro	055483-6/2019	[REDACTED]	5079485-0
22/10/2019	DEAM-Centro	055504-0/2019	[REDACTED]	5079485-0
23/10/2019	35	055676-0/2019	[REDACTED]	959249-4
24/10/2019	DRCI	055737-8/2019	[REDACTED]	889257-2
24/10/2019	DEAPTI	055738-9/2019	[REDACTED]	836824-3
24/10/2019	20	055735-6/2019	[REDACTED]	871747-2
25/10/2019	93	055786-1/2019	[REDACTED]	264230-4
25/10/2019	35	055795-1/2019	[REDACTED]	959249-4
29/10/2019	23	056033-9/2019	[REDACTED]	3112965-3
29/10/2019	23	056033-9/2019	[REDACTED]	4241993-0
29/10/2019	ICCE	056033-9/2019	[REDACTED]	5033588-1
30/10/2019	DEAM-Centro	056204-9/2019	[REDACTED]	5022340-2

(*) 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, antigo e-Ouv, atual 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 novembro de 2019.

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

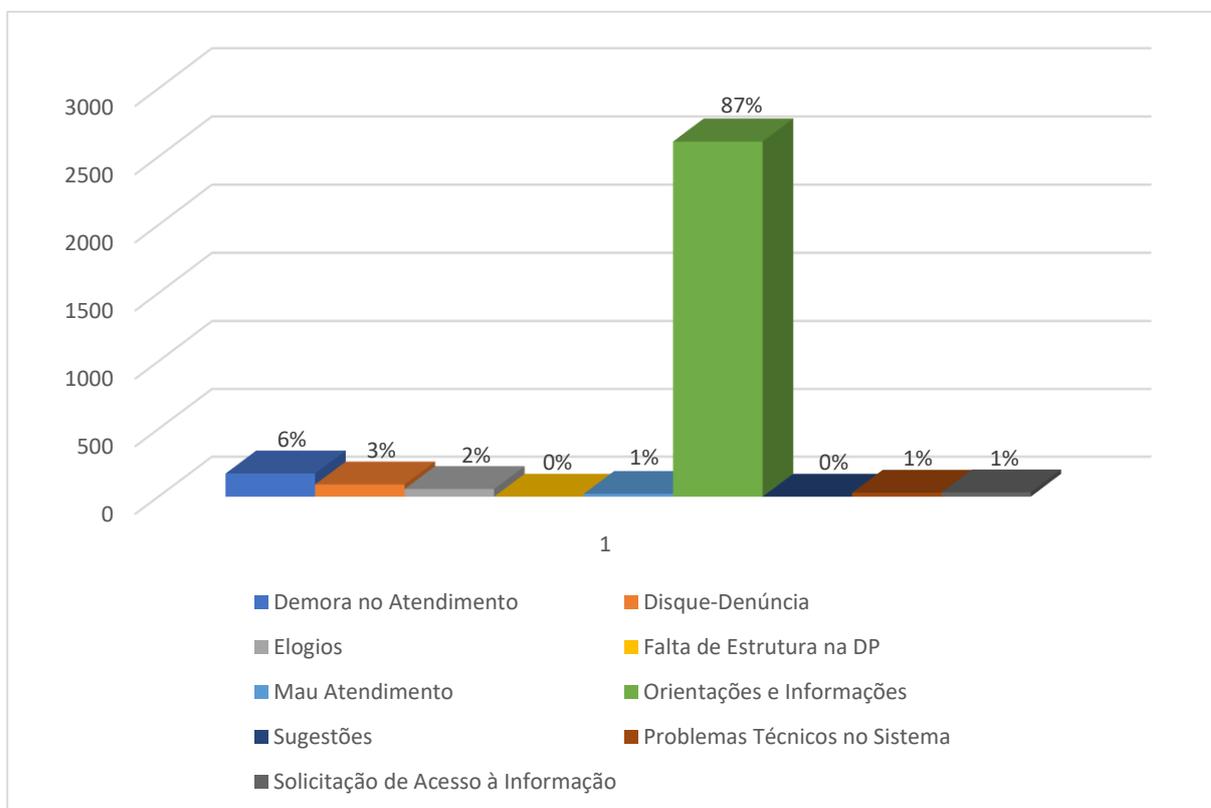
Anexo I – Natureza do Atendimento

Tabela I

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS			
CÓDIGO	NATUREZA DO ATENDIMENTO	QUANTITATIVO	%
1	Demora no Atendimento	171	6%
2	Disque-Denúncia	90	3%
3	Elogios	56	2%
4	Falta de Estrutura na DP	0	0%
5	Mau Atendimento	20	1%
6	Orientações e Informações	2611	87%
7	Sugestões	0	0%
8	Problemas Técnicos no Sistema	29	1%
9	Solicitação de Acesso à Informação	32	1%
Total Quantitativo Consolidado		3009	

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 – Informações Complementares

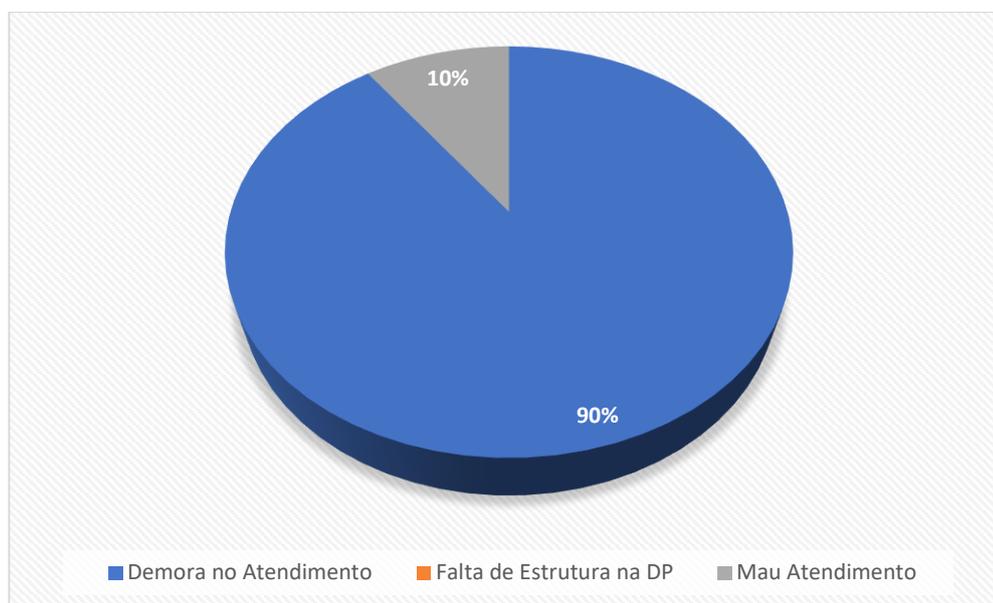
Tabela II

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES				
Protocolos Encerrados	Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo	%
	1	Demora no Atendimento	171	90%
	4	Falta de Estrutura na DP	0	0%
	5	Mau Atendimento	19	10%
Total de Protocolos Encerrados			190	
Protocolos Pendentes	Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo	%
	1	Demora no Atendimento	0	0%
	4	Falta de Estrutura na DP	0	0%
	5	Mau Atendimento	1	100%
Total de Protocolos Pendentes			1	

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

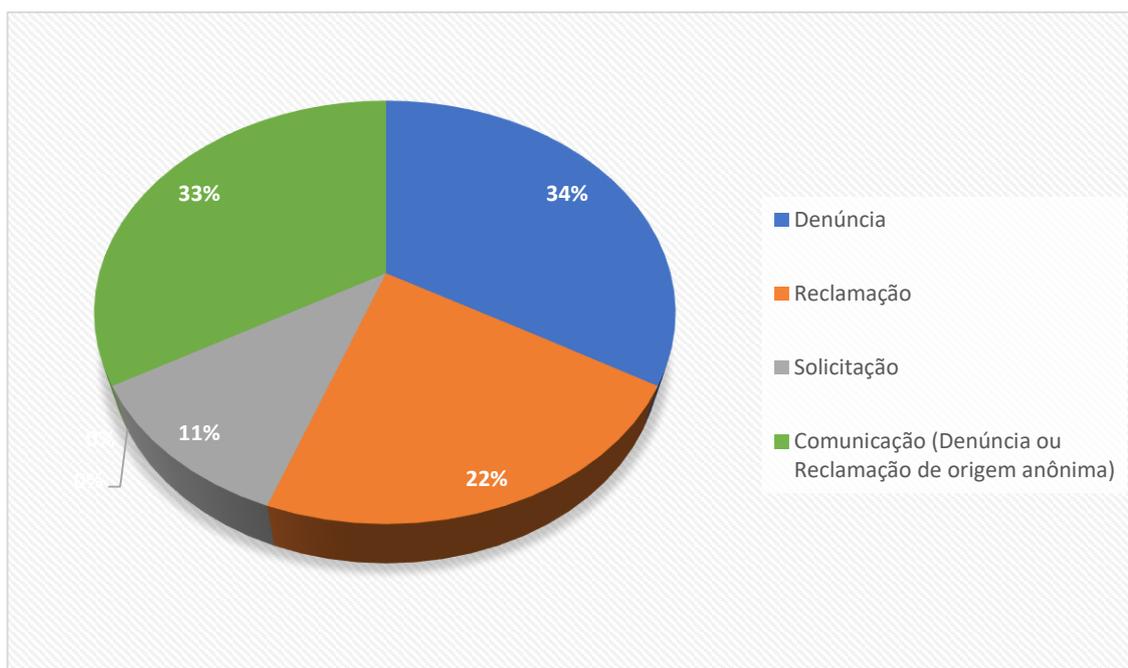
Anexo III – Protocolos Tramitados Pelo Sistema e-Ouv (Fala.BR)

Tabela III

PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-OUV (FALA.BR)			
Protocolos Encerrados	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	3	34%
	Reclamação	2	22%
	Solicitação	1	11%
	Sugestão	0	0%
	Elogio	0	0%
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	3	33%
Total de Protocolos Encerrados		9	
Protocolos Pendentes	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	0	0%
	Reclamação	0	0%
	Solicitação	0	0%
	Sugestão	0	0%
	Elogio	0	0%
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	0	0%
Total de Protocolos Pendentes		0	
Total do Quantitativo Consolidado		9	

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

PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-SIC.RJ			
Protocolos Respondidos	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Resposta Enviada	63	95%
	Negativa Enviada	3	5%
Total de Protocolos Respondidos		66	
Protocolos Em Processamento	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Aberto	0	0%
	Em Andamento	38	100%
Total de Protocolos Em Processamento		38	
Total do Quantitativo Consolidado de Protocolos Tratados		104	

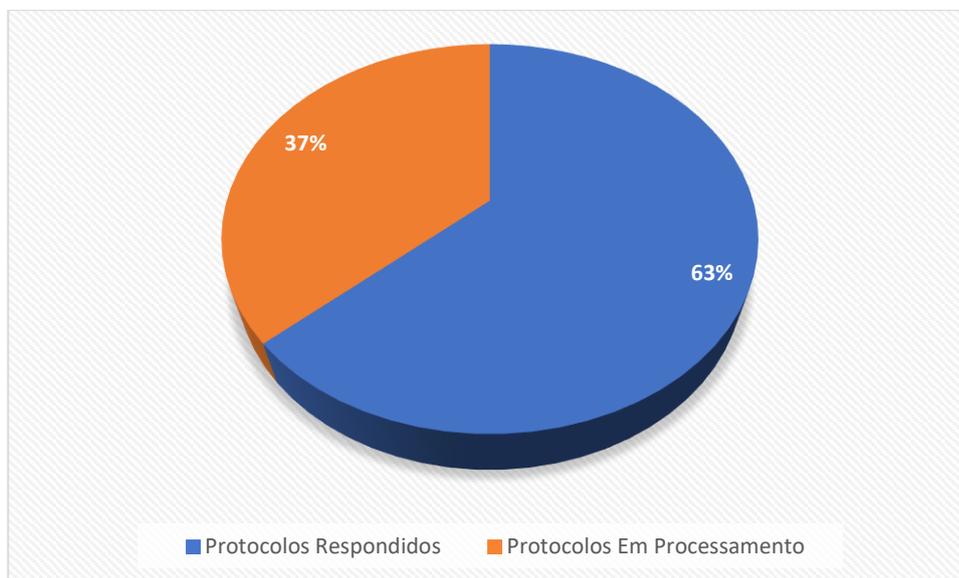
LEGENDA:

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 (%)

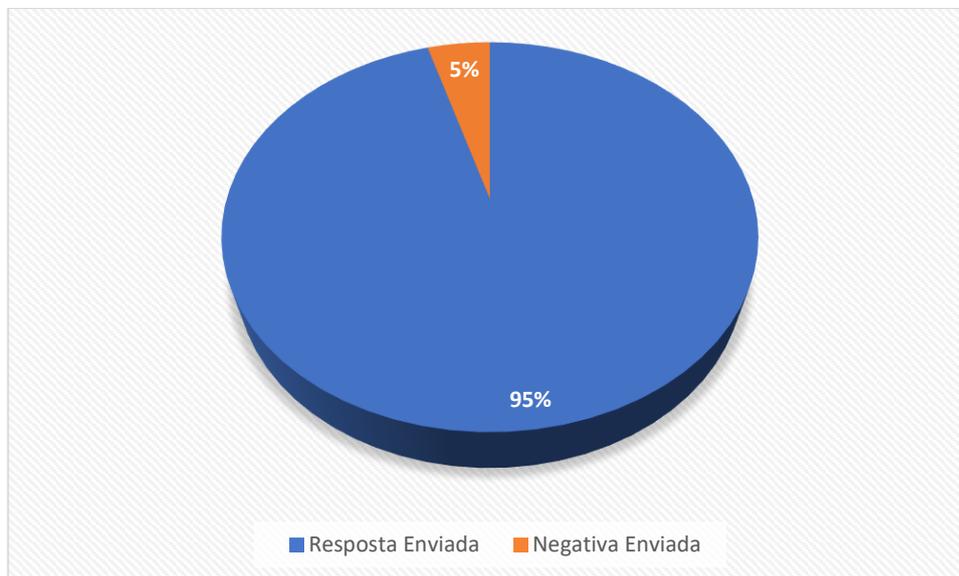
Protocolos Tratados





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

Protocolos Respondidos



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

Tabela V

TEMPO DE RESPOSTA DOS PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-SIC.RJ		
	Prazo	Percentual
Protocolos Respondidos	Em até 72h	20%
	Após 72h	80%

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

Gráfico V (%)

