

CONTROLADORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL - CGPC/SEPOL

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

NOVEMBRO-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 01/11/2019 e 30/11/2019, a Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL, realizou 2.603 (dois mil seiscentos e três) 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”.



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	9
4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	10
5 – REFERÊNCIA	10
ANEXO I – NATUREZA DO ATENDIMENTO	11
TABELA I	11
GRÁFICO I (%)	11
ANEXO II – INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	12
TABELA II	12
GRÁFICO II (%)	12
ANEXO III – PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-OUV (FALA BR).....	13
TABELA III	13
GRÁFICO III (%)	13
ANEXO IV – PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-SIC.RJ	14
TABELA IV	14
GRÁFICO IV (%)	14
ANEXO V – TEMPO DE RESPOSTA DOS PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-SIC.RJ.....	15
TABELA V	15
GRÁFICO V (%)	15

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 01/11/2019 e 30/11/2019.

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS		
Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo
1	Demora no Atendimento	86
2	Disque-Denúncia	99
3	Elogios	30
4	Falta de Estrutura na DP	0
5	Mau Atendimento	15
6	Orientações e Informações	2310
7	Sugestões	1
8	Problemas Técnicos no Sistema	23
9	Solicitação de Acesso à Informação	39
Total do Quantitativo Consolidado		2.603

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 01/11/2019 e 30/11/2019.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES			
Protocolos Encerrados	Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo
	1	Demora no Atendimento	86
	4	Falta de Estrutura na DP	0
	5	Mau atendimento	15
Total de Protocolos Encerrados			101
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



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 01/11/2019 e 30/11/2019.

PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-OUV, ATUAL FALA.BR		
	Tipos de Manifestação	Quantitativo
Protocolos Encerrados	Denúncia	0
	Reclamação	0
	Solicitação	1
	Sugestão	0
	Elogio	0
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	6
	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		7

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 01/11/2019 e 30/11/2019.

PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-SIC.RJ		
	Status do Protocolo	Quantitativo
Protocolos Respondidos	Resposta Enviada	62
	Negativa Enviada	0
	Total de Protocolos Respondidos	
	Status do Protocolo	Quantitativo
Protocolos Em Processamento	Aberto	0
	Em Andamento	15
Total de Protocolos Em Processamento		15
Total do Quantitativo Consolidado de Protocolos Tratados		77

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

2.2.4 – Tempo de resposta dos protocolos tratados pela Divisão de Transparência – DT/OGP no período compreendido entre os dias 01/11/2019 e 30/11/2019.

TEMPO DE RESPOSTA DE 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 01/11/2019 e 30/11/2019.

ELOGIOS				
DATA	DELEGACIA	PROTOCOLO	SERVIDORES (*)	MATRICULA/ID
04/11/2019	DRCI	056538-8/2019	██████████	889257-2
04/11/2019	DH-BF	056595-0/2019	██████████	269916-3
04/11/2019	DH-BF	056595-0/2019	██████████	266151-0
04/11/2019	DH-BF	056595-0/2019	██████████	888723+4
04/11/2019	DH-BF	056595-0/2019	██████████	5079410-8
04/11/2019	DH-BF	056595-0/2019	██████████	5083399-5
05/11/2019	58	056667-0/2019	██████████	5021781-0
05/11/2019	58	056667-0/2019	██████████	5032934-0
05/11/2019	58	056667-0/2019	██████████	5022365-8
05/11/2019	58	056667-0/2019	██████████	5021963-4
05/11/2019	58	056667-0/2019	██████████	5010442-0
05/11/2019	58	056667-0/2019	██████████	5083544-0
05/11/2019	58	056667-0/2019	██████████	5079542-2
05/11/2019	58	056667-0/2019	██████████	5022806-4
05/11/2019	130	056709-8/2019	██████████	872342-1
07/11/2019	DEAPTI	056967-3/2019	██████████	5021956-1
07/11/2019	105	057005-9/2019	██████████	437337-9
07/11/2019	105	057005-9/2019	██████████	871634-2
07/11/2019	105	057005-9/2019	██████████	508346-8
11/11/2019	DEAM-Centro	057231-0/2019	██████████	5079485-0
12/11/2019	DEAM-JPA	057380-4/2019	██████████	888913-1
18/11/2019	4	057816-8/2019	██████████	
18/11/2019	60	057834-8/2019	██████████	5075899-3
19/11/2019	72	057902-4/2019	██████████	3113405-9
21/11/2019	DH-NSG	058123-0/2019	██████████	3443195-0
21/11/2019	DH-NSG	058123-0/2019	██████████	5098404-7
21/11/2019	DH-NSG	058123-0/2019	██████████	853042-0



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

21/11/2019	DH-NSG	058123-0/2019	[REDACTED]	5098278-8
21/11/2019	DH-NSG	058123-0/2019	[REDACTED]	5022550-0
21/11/2019	DH-NSG	058123-0/2019	[REDACTED]	888978-4
21/11/2019	DH-NSG	058123-0/2019	[REDACTED]	5033144-2
21/11/2019	DH-NSG	058123-0/2019	[REDACTED]	4192543-2
21/11/2019	DH-NSG	058123-0/2019	[REDACTED]	877180-9
27/11/2019	59	058621-3/2019	[REDACTED]	3112958-8
28/11/2019	30	058763-0/2019	[REDACTED]	5081729-9
28/11/2019	22	058778-5/2019	[REDACTED]	5077119-1
28/11/2019	CFAE	058785-3/2019	[REDACTED]	965938-4
29/11/2019	31	058836-0/2019	[REDACTED]	5022178-7

(*) 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

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 “.xlsx” e “.xls”, que podem ser acessados e manipulados por métricas disponíveis no programa *Excel*, mediante a observação dos seguintes passos:



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

- 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;
- 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, 05 de dezembro 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

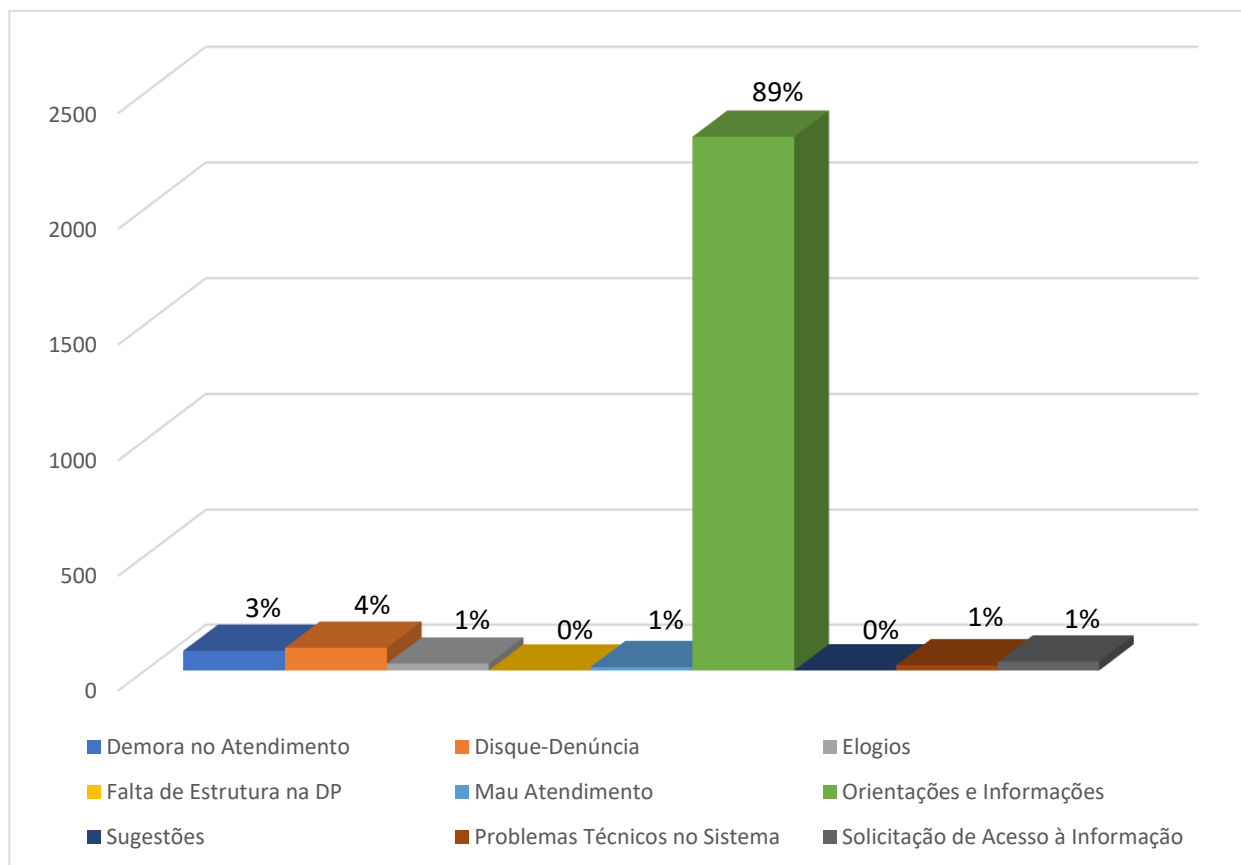
Anexo I – Natureza do Atendimento

Tabela I

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS			
CÓDIGO	NATUREZA DO ATENDIMENTO	QUANTITATIVO	%
1	Demora no Atendimento	86	3%
2	Disque-Denúncia	99	4%
3	Elogios	30	1%
4	Falta de Estrutura na DP	0	0%
5	Mau Atendimento	15	1%
6	Orientações e Informações	2310	89%
7	Sugestões	1	0%
8	Problemas Técnicos no Sistema	23	1%
9	Solicitação de Acesso à Informação	39	1%
Total Quantitativo Consolidado		2603	

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

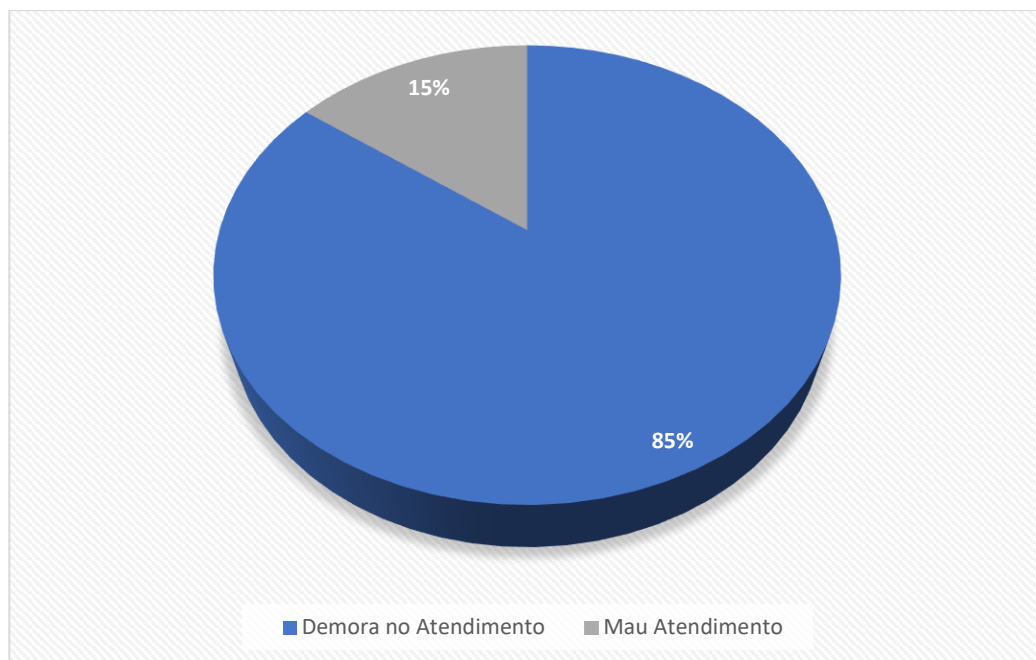
Tabela II

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES				
Protocolos Encerrados	Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo	%
	1	Demora no Atendimento	86	85%
	4	Falta de Estrutura na DP	0	0%
	5	Mau Atendimento	15	15%
Total de Protocolos Encerrados			101	
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)

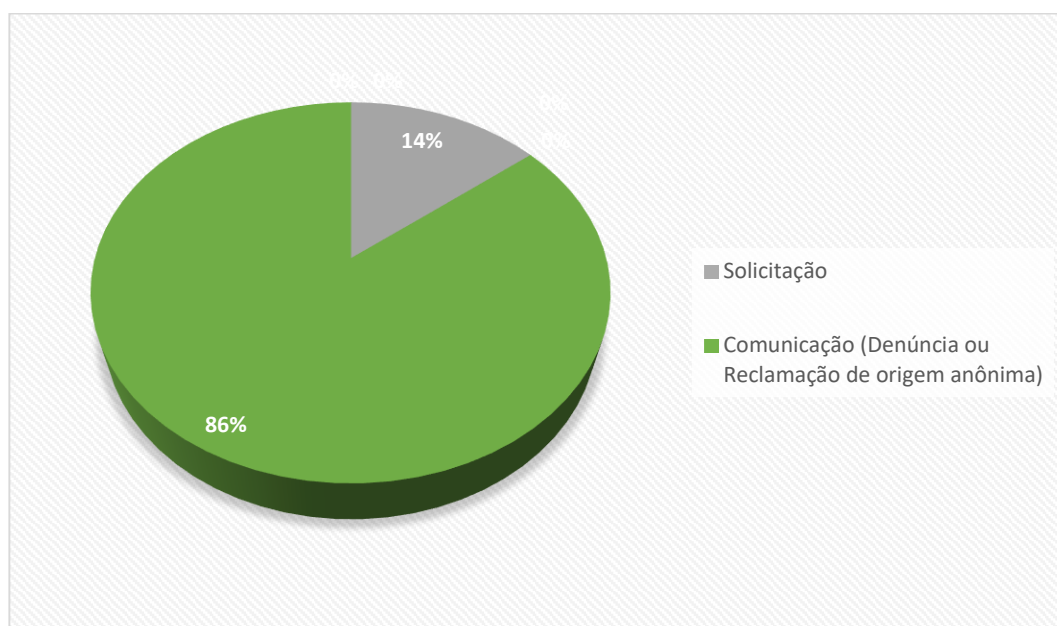
Tabela III

PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-OUV (FALA BR)			
Protocolos Encerrados	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	0	0%
	Reclamação	0	0%
	Solicitação	1	14%
	Sugestão	0	0%
	Elogio	0	0%
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	6	86%
Total de Protocolos Encerrados		7	
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		7	

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

PROCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-SIC.RJ			
Protocolos Respondidos	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Resposta Enviada	62	81%
	Negativa Enviada	0	0%
Total de Protocolos Encerrados		62	
Protocolos Em Processamento	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Aberto	0	0%
	Em Andamento	15	19%
Total de Protocolos Em Processamento		15	
Total do Quantitativo Consolidado de Protocolos Tratados		77	

LEGENDA:

Resposta Enviada - Demanda deferida (parcial ou integralmente)

Negativa Enviada – Demanda indeferida

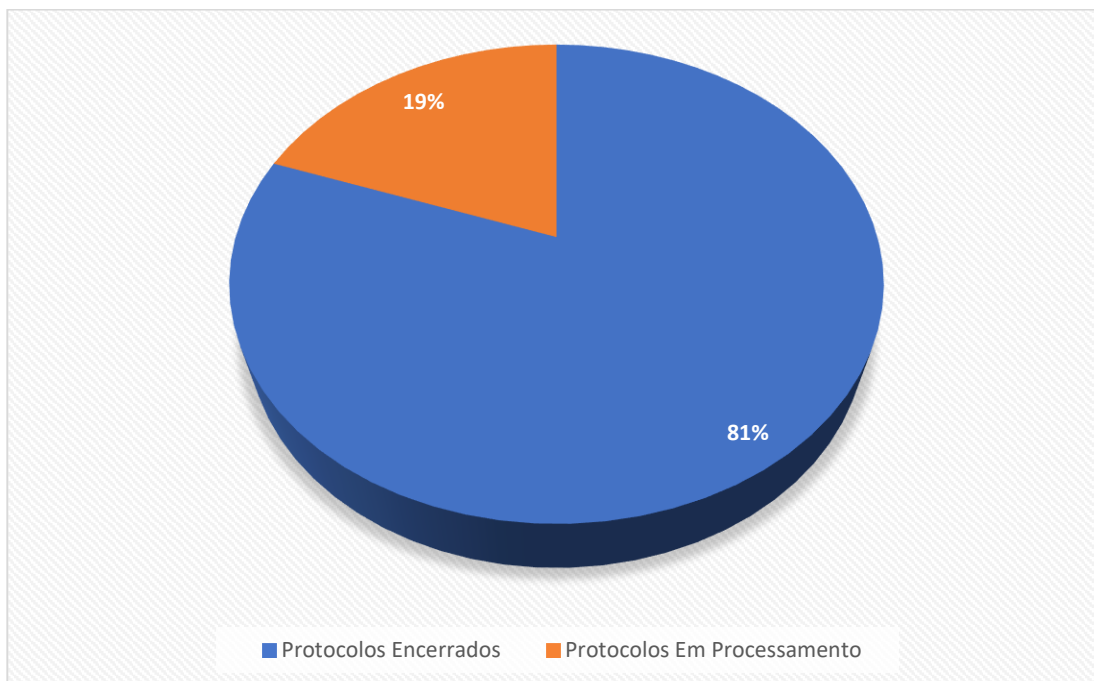
Aberto - Demanda ainda não verificada pela DT/OGP/SEPOL

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 – 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 (%)

Protocolos Respondidos Em Até 72h

