

**CONTROLADORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL - CGPC/SEPOL**

**RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA –  
OGP/SEPOL, RELATIVO AO MÊS DE FEVEREIRO/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 Atendimentos Realizados pela Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL, relativo ao mês de Fevereiro/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**

**FEVEREIRO-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 01/02/2020 e 29/02/2020, a Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL, realizou 2.666 (dois mil seiscentos e sessenta e seis) 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: “**Telefones** (tridígito 197 / 21-2276-6497/6577 / 21-2334-8823/8835)”, “**Fale Conosco DEDIC**” (<https://dedic.pcivil.rj.gov.br/FaleConosco.aspx>), “**Fale Conosco Portal de Transparência**” (<https://portaldetransparencia.pcivil.rj.gov.br/>), “**e-mail Fale Conosco Ouvidoria**” [faleconoscoouvidoria@pcivil.rj.gov.br](mailto:faleconoscoouvidoria@pcivil.rj.gov.br), “**Fala.BR**” (<https://sistema.ouvidorias.gov.br/>), “**e-SIC.RJ**” (<http://www.esicrj.rj.gov.br/>), “**Disque 100**” (Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos) e “**Ligue 180**” (Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos).



**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 – 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



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

## 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 01/02/2020 e 29/02/2020.

<b>QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS</b>		
<b>Código</b>	<b>Natureza do Atendimento</b>	<b>Quantitativo</b>
1	Demora no Atendimento	147
2	Disque-Denúncia	137
3	Elogios	43
4	Falta de Estrutura na DP	0
5	Mau Atendimento	8
6	Orientações e Informações	2263
7	Sugestões	0
8	Problemas Técnicos no Sistema	10
9	Solicitação de Acesso à Informação	58
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>		<b>2666</b>

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 01/02/2020 e 29/02/2020.

<b>INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES</b>			
Protocolos Encerrados	<b>Código</b>	<b>Natureza do Atendimento</b>	<b>Quantitativo</b>
	1	Demora no Atendimento	147
	4	Falta de Estrutura na DP	0
	5	Mau atendimento	7
Total de Protocolos Encerrados			154
Protocolos Pendentes	<b>Código</b>	<b>Natureza do Atendimento</b>	<b>Quantitativo</b>
	1	Demora no Atendimento	0
	4	Falta de Estrutura na DP	0
	5	Mau atendimento	1
Total de Protocolos Pendentes			1

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 01/02/2020 e 29/02/2020.

<b>PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA FALA.BR</b>		
<b>Protocolos Encerrados</b>	<b>Tipos de Manifestação</b>	<b>Quantitativo</b>
	Denúncia	0
	Reclamação	1
	Solicitação	2
	Sugestão	0
	Elogio	1
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	11
Total de Protocolos Encerrados		15
<b>Protocolos Pendentes</b>	<b>Tipos de Manifestação</b>	<b>Quantitativo</b>
	Denúncia	0
	Reclamação	1
	Solicitação	0
	Sugestão	0
	Elogio	0
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	0
Total de Protocolos Pendentes		1
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>		<b>16</b>

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 01/02/2020 e 29/02/2020.

<b>PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-SIC.RJ</b>		
Protocolos Respondidos	<b>Status do Protocolo</b>	<b>Quantitativo</b>
	Deferimento	41
	Indeferimento	2
Total de Protocolos Respondidos		43
Protocolos Em Processamento	<b>Status do Protocolo</b>	<b>Quantitativo</b>
	Aberto	0
	Em Andamento	30
Total de Protocolos Em Processamento		30
<b>Total do Quantitativo Consolidado de Protocolos Tratados</b>		<b>73</b>

LEGENDA:  
Deferimento - Demanda deferida (parcial ou integralmente)  
Indeferimento - 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



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

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 01/02/2020 e 29/02/2020.

<b>SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES EM RELAÇÃO AOS PROTOCOLOS/RECURSOS RESPONDIDOS</b>		
<b>Status do Protocolo/Recurso</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>Percentual</b>
Total de Protocolos Respondidos	43	95%
Recursos Respondidos em 1ª Instância (OGP/SEPOL)	5	5%
Recursos em Tramitação em 2ª e 3ª Instâncias (GAB. SEPOL / CGE-RJ)	0	0%
Total de Recursos Interpostos	5	
Percentual de Satisfação em Relação aos Protocolos/Recursos Respondidos	100%	

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 01/02/2020 e 29/02/2020.

<b>TEMPO DE RESPOSTA DE PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-SIC.RJ</b>		
	<b>Prazo</b>	<b>Percentual</b>
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 01/02/2020 e 29/02/2020.

<b>ELOGIOS</b>				
<b>DATA</b>	<b>DELEGACIA</b>	<b>PROTOCOLO</b>	<b>SERVIDORES (*)</b>	<b>MATRICULA/ID</b>
07/02/2020	21	003477-3/2020	██████████	5022423-9
11/02/2020	DRCI	003805-9/2020	██████████	946497-5
11/02/2020	DRCI	003805-9/2020	██████████	871410-7
11/02/2020	DRCI	003805-9/2020	██████████	965805-5
11/02/2020	DRCI	003805-9/2020	██████████	5021410-1
11/02/2020	DRCI	003805-9/2020	██████████	5033039-0
11/02/2020	DRCI	003805-9/2020	██████████	849143-3
11/02/2020	DRCI	003805-9/2020	██████████	849407-2





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

11/02/2020	DRCI	003805-9/2020		191388-8
11/02/2020	DRCI	003821-7/2020		889257-2
12/02/2020	25	003986-8/2020		2431214-2
14/02/2020	9	004145-7/2020		288979-8
14/02/2020	16	004148-0/2020		946516-2
14/02/2020	16	004148-0/2020		871244-0
14/02/2020	64	004186-1/2020		5022462-0
17/02/2020	DEAM- D.Caxias	004390-9/2020		4396628-4
17/02/2020	DEAM- D.Caxias	004390-9/2020		959178-5
17/02/2020	DEAM- D.Caxias	004390-9/2020		974472-3
17/02/2020	36	004426-9/2020		3112972-9
18/02/2020	DH-BF	004496-5/2020		889065-9
18/02/2020	64	004499-8/2020		5022462-0
18/02/2020	DGGP-PPCJCM	004513-6/2020		
18/02/2020	DGGP-PPCJCM	004513-6/2020		199213-0
18/02/2020	77	004534-9/2020		5022274-0
18/02/2020	22	004537-1/2020		968876-3
20/02/2020	36	004760-0/2020		3112972-9
20/02/2020	6	004769-8/2020		5077090-0
20/02/2020	DEAM-SJ Meriti	004777-7/2020		5013313-6
20/02/2020	DEAM-SJ Meriti	004777-7/2020		5032968-5
20/02/2020	DEAM-SJ Meriti	004777-7/2020		5033954-0
20/02/2020	DEAM-SJ Meriti	004777-7/2020		5010430-6
28/02/2020	15	005365-1/2020		959061-3
28/02/2020	15	005365-1/2020		3105704-5
28/02/2020	DEAM-D. Caxias	005371-9/2020		4396628-4
28/02/2020	DEAM-D. Caxias	005371-9/2020		959178-5
28/02/2020	DEAM-D. Caxias	005371-9/2020		974472-3
28/02/2020	DEAM- Centro	005395-4/2020		5079485-0
28/02/2020	DEAM-D. Caxias	005305-6/2020		439628-4
28/02/2020	DEAM-D. Caxias	005305-6/2020		959178-5
28/02/2020	DEAM-D. Caxias	005305-6/2020		974472-3
28/02/2020	16	005309-0/2020		3113446-3
28/02/2020	64	005312-4/2020		5022462-0
28/02/2020	22	005315-7/2020		4325861-1
28/02/2020	22	005315-7/2020		871480-0
28/02/2020	DRCI	005331-5/2020		871876-9
28/02/2020	DDPA	005341-6/2020		956007-9



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

28/02/2020	DDPA	005341-6/2020	[REDACTED]	959071-2
28/02/2020	74	005353-9/2020	[REDACTED]	959069-6

(\*) 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, 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:

- 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 contento os parâmetros, visando selecionar o campo das naturezas e o campo das quantidades;



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

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 março 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

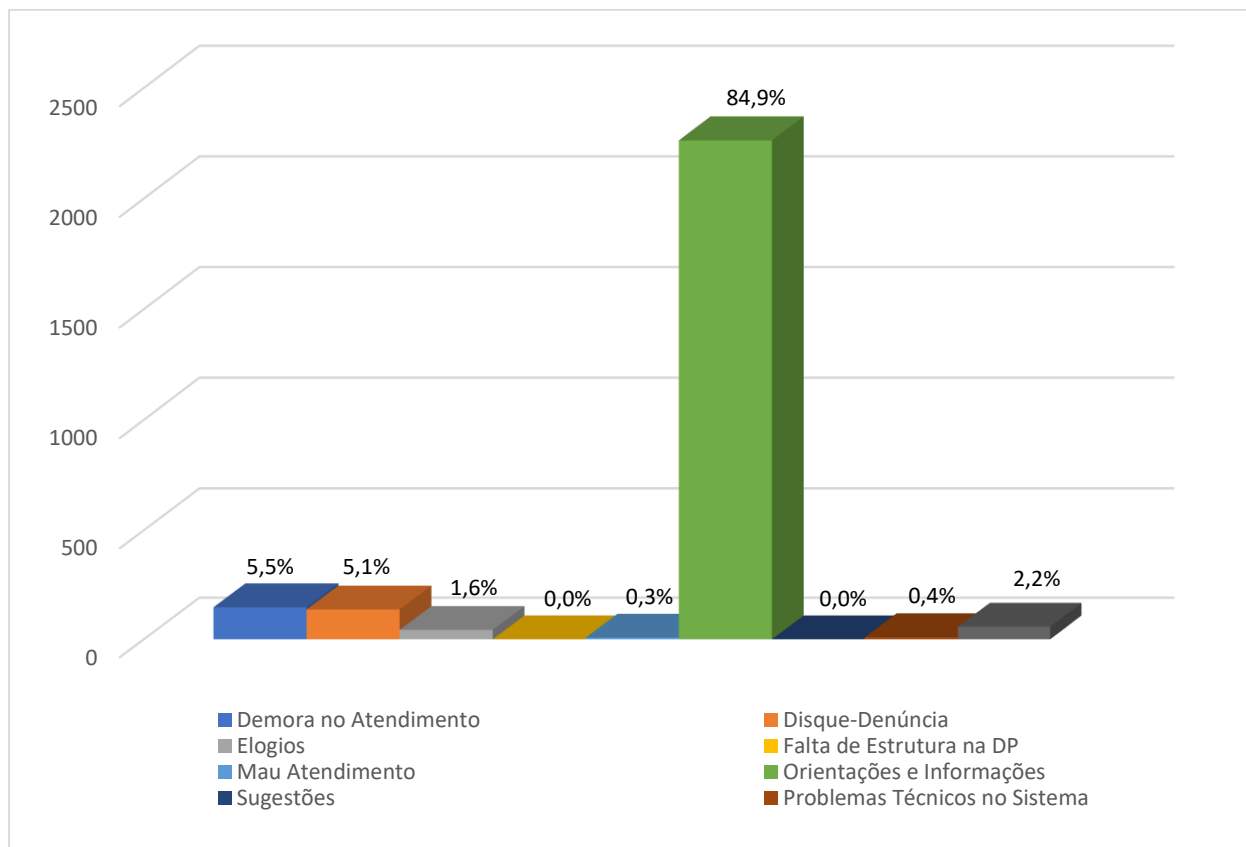
## Anexo I – Natureza do Atendimento

Tabela I

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS			
CÓDIGO	NATUREZA DO ATENDIMENTO	QUANTITATIVO	%
1	Demora no Atendimento	147	5,5
2	Disque-Denúncia	137	5,1
3	Elogios	43	1,6
4	Falta de Estrutura na DP	0	0,0
5	Mau Atendimento	8	0,3
6	Orientações e Informações	2263	84,9
7	Sugestões	0	0,0
8	Problemas Técnicos no Sistema	10	0,4
9	Solicitação de Acesso à Informação	58	2,2
<b>Total Quantitativo Consolidado</b>		<b>2666</b>	

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

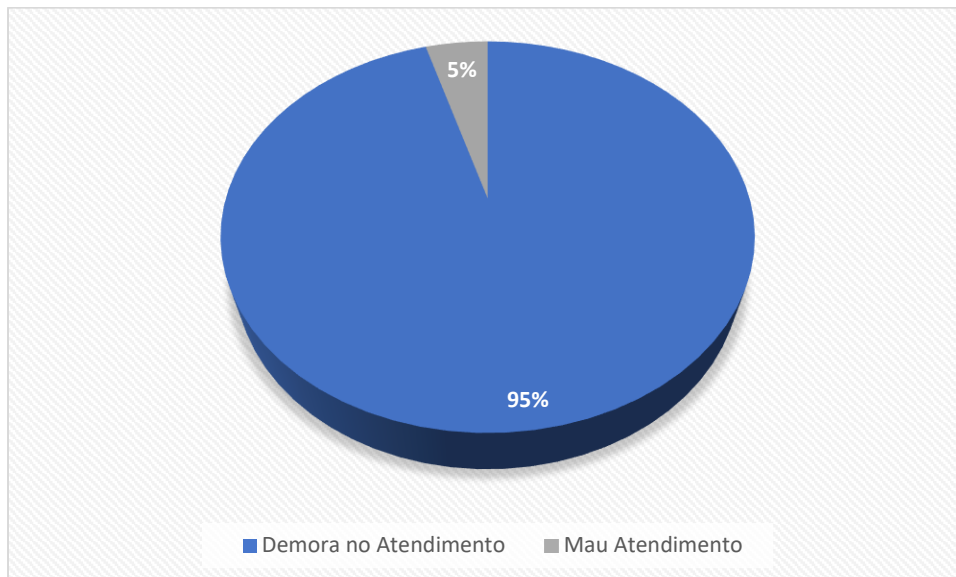
Tabela II

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES				
<b>Protocolos Encerrados</b>	<b>Código</b>	<b>Natureza do Atendimento</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
	1	Demora no Atendimento	147	95%
	4	Falta de Estrutura na DP	0	0%
	5	Mau Atendimento	7	5%
Total de Protocolos Encerrados			154	
<b>Protocolos Pendentes</b>	<b>Código</b>	<b>Natureza do Atendimento</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
	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)

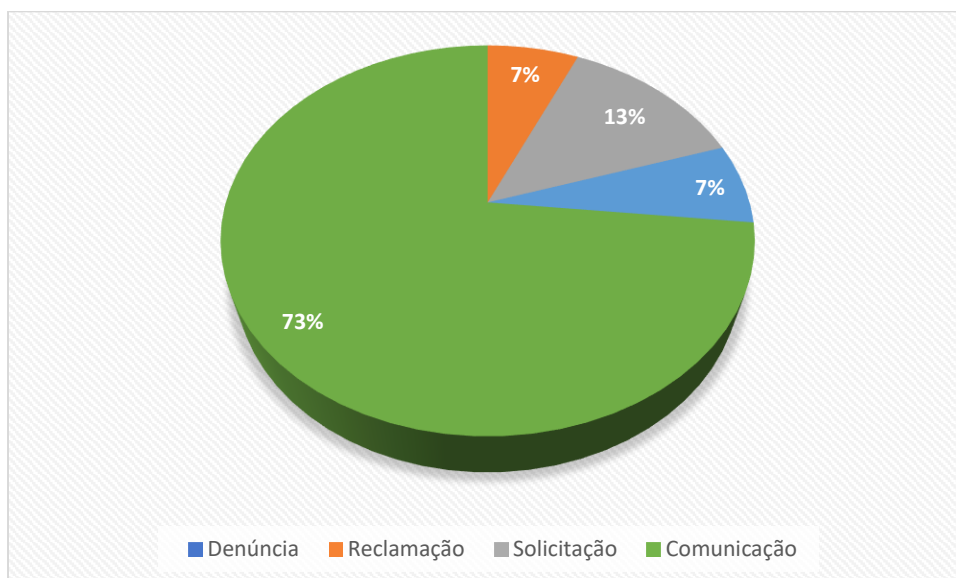
Tabela III

PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-OUV (FALA BR)			
<b>Protocolos Encerrados</b>	<b>Tipos de Manifestação</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
	Denúncia	0	0%
	Reclamação	1	7%
	Solicitação	2	13%
	Sugestão	0	0,0%
	Elogio	1	7%
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	11	73%
Total de Protocolos Encerrados		15	
<b>Protocolos Pendentes</b>	<b>Tipos de Manifestação</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
	Denúncia	0	0%
	Reclamação	1	100%
	Solicitação	0	0%
	Sugestão	0	0%
	Elogio	0	0%
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	0	0%
Total de Protocolos Pendentes		1	
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>		<b>16</b>	

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	<b>Status de Protocolo</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
	Deferimento	41	95%
	Indeferimento	2	5%
Total de Protocolos Respondidos		43	
Protocolos Em Processamento	<b>Status de Protocolo</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
	Aberto	0	0%
	Em Andamento	30	100%
Total de Protocolos Em Processamento		30	
<b>Total do Quantitativo Consolidado de Protocolos Tratados</b>		<b>73</b>	

LEGENDA:

Deferimento - Demanda deferida (parcial ou integralmente)

Indeferimento – Demanda indeferida

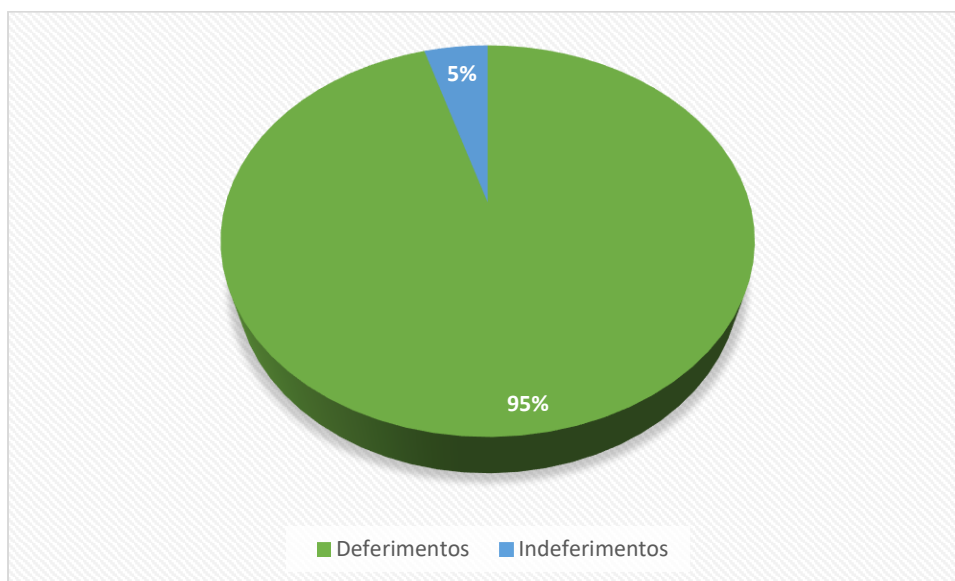
Aberto - Demanda ainda não verificada pela DT/OGP/SEPOL

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

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

Gráfico IV (%)

### Protocolos Encerrados





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

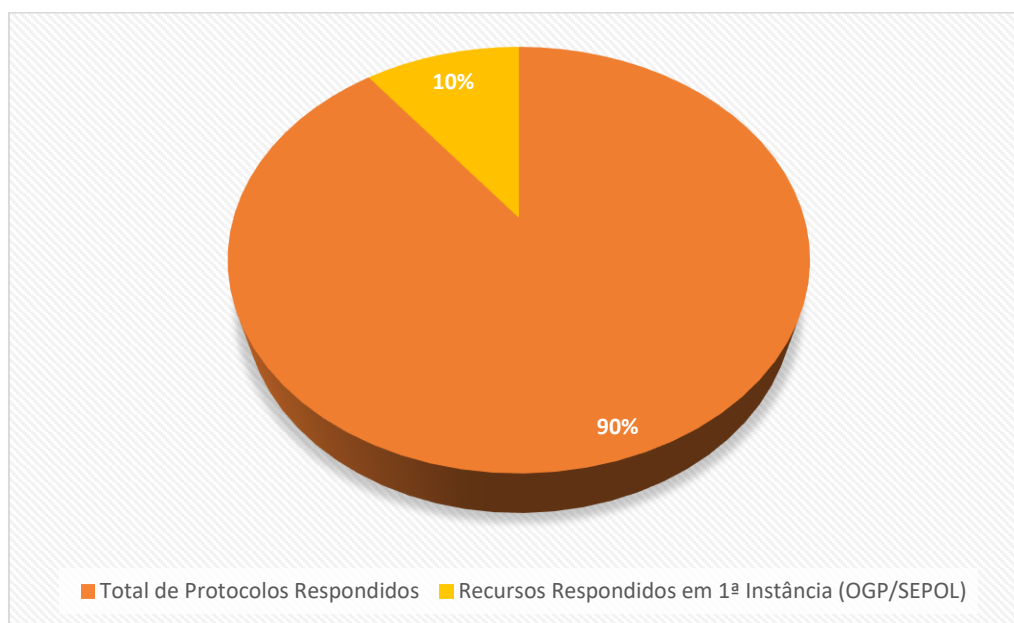
Tabela V

SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES EM RELAÇÃO AOS PROTOCOLOS/RECURSOS RESPONDIDOS		
Status do Protocolo/Recurso	Quantitativo	Percentual
Total de Protocolos Respondidos	43	90%
Recursos Respondidos em 1ª Instância (OGP/SEPOL)	5	10%
Recursos em Tramitação em 2ª e 3ª Instâncias (GAB. SEPOL / CGE-RJ)	0	0%
Total de Recursos Interpostos	5	
Percentual de Satisfação em Relação aos Protocolos/Recursos Respondidos	100%	

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
Em até 72h	24%
Após 72h	76%

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

Gráfico VI (%)

### Protocolos Respondidos Em Até 72h

