

OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA - OGP/SEPOL

**RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA –
OGP/SEPOL, RELATIVO AO MÊS DE FEVEREIRO/2021**

O Ouvidor-Geral de Polícia, Dr. Carlos Alberto Ramos da Silva, Delegado de Polícia, matrícula 815.827-1, ID 2.972.905-0, no uso de suas atribuições, **TORNA PÚBLICO** o Relatório de Atendimento Realizados pela Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL, relativo ao mês de Fevereiro/2021.



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-2021



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

RESUMO

No período compreendido entre os dias 01/02/2021 e 28/02/2021, a Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL realizou **3.935 (três mil novecentos e trinta e cinco)** 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 pelas Divisões que integram a estrutura deste órgão, através dos seguintes canais: **Divisão de Atendimento ao Cidadão – DAC/OGP - Telefones** (tridígito 197 / 21-2276-6497/6577 / 21-2334-8823/8835), **Fale Conosco DEDIC** (<https://dedic.pcivil.rj.gov.br/FaleConosco.aspx>), **e-mail Fale Conosco Ouvidoria** faleconoscoouvidoria@pcivil.rj.gov.br, **Fala.BR** (<https://sistema.ouvidorias.gov.br/>); **Divisão de Transparência – DT – Telefones** (2276-6497/6577 / 21-2334-8823/8835) **e-SIC.RJ** (<http://www.esicrj.rj.gov.br/>).



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	11
4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	12
5 – REFERÊNCIA	12
ANEXO I – NATUREZA DO ATENDIMENTO	13
TABELA I	13
GRÁFICO I	13
ANEXO II – INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	14
TABELA II	14
GRÁFICO II (%)	14
ANEXO III – PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-OUV (FALA BR).....	15
TABELA III	15
GRÁFICO III (%)	15
ANEXO IV – SOLICITAÇÕES TRAMITADAS PELO SISTEMA E-SIC.RJ	17
TABELA IV	17
GRÁFICO IV (%)	17
ANEXO V – SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES EM RELAÇÃO AOS PROTOCOLOS E/OU RECURSOS RESPONDIDOS.....	18
TABELA V	18
GRÁFICO V (%)	18
ANEXO VI – TEMPO DE RESPOSTA DOS PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E- SIC.RJ	19
TABELA VI	19
GRÁFICO VI (%)	19

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 Estadual nº 46.600, de 19 de março de 2019 e no âmbito da Polícia Civil, nos termos do Decreto Estadual nº 46.601, de 19 de março de 2019, alterado pelo Decreto Estadual nº 46.885/2019, de 19 de dezembro de 2019 e alterado e consolidado pelo Decreto Estadual nº 47.490/2021, de 18 de fevereiro de 2021.

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 Controladoria-Geral de Polícia Civil – CGPC/SEPOL. A OGP/SEPOL foi estruturada em duas Divisões, a saber: Divisão de Atendimento ao Cidadão – DAC e Divisão de Transparência – DT, 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 01/02/2021 e 28/02/2021.

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS		
Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo
1	Demora no Atendimento	273
2	Disque-Denúncia	251
3	Elogios	51
4	Falta de Estrutura na DP	0
5	Mau Atendimento	16
6	Orientações e Informações	3269
7	Sugestões	0
8	Problemas Técnicos no Sistema	37
9	Solicitação de Acesso à Informação	38
Total do Quantitativo Consolidado		3935

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 01/02/2021 e 28/02/2021.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES			
	Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo
	Protocolos Encerrados	1	Demora no Atendimento
4		Falta de Estrutura na DP	0
5		Mau atendimento	16
Total de Protocolos Encerrados			289
	Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo
	Protocolos Pendentes	1	Demora no Atendimento
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 01/02/2021 e 28/02/2021.

PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA FALA.BR		
	Tipos de Manifestação	Quantitativo
Protocolos Encerrados	Denúncia	7
	Reclamação	16
	Solicitação	8
	Sugestão	0
	Elogio	14
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	17
Total de Protocolos Encerrados		62
Protocolos Pendentes	Tipos de Manifestação	Quantitativo
	Denúncia	0
	Reclamação	1
	Solicitação	0
	Sugestão	0
	Elogio	0
Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	1	
Total de Protocolos Pendentes		2
Total do Quantitativo Consolidado		64

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

2.2.3 - Quantitativo de Solicitações Encerradas e Solicitações Pendentes tramitadas na Divisão de Transparência – DT/OGP, especificamente através do Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC.RJ, no período compreendido entre os dias 01/02/2021 e 28/02/2021.

SOLICITAÇÕES TRAMITADAS PELO SISTEMA E-SIC.RJ		
	Status do Protocolo	Quantitativo
Solicitações Respondidos	Resposta Enviada	35
	Negativa Enviada	1
Total de Solicitações Respondidas		36
Solicitações Em Processamento	Status do Protocolo	Quantitativo
	Aberto	0
	Em Andamento	24
Total de Solicitações Em Processamento		24
Total do Quantitativo Consolidado de Solicitações Tratadas		60

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 a solicitações e/ou recursos respondidos pela Divisão de Transparência – DT/OGP, no período compreendido entre os dias 01/02/2021 e 28/02/2021.

SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES EM RELAÇÃO A SOLICITAÇÕES/RECURSOS RESPONDIDOS PELA OGP/SEPOL	
Status do Protocolo/Recurso	Quantitativo
Total de Solicitações Respondidas	36
Recursos Respondidos em 1ª Instância – OGP/SEPOL	1
Total de Protocolos Encerrados com Êxito	37
Recursos Enviados para 2ª e 3ª Instâncias	2
Percentual de Satisfação em Relação a Solicitações/Recursos Respondidos	95%

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

2.2.5 – Recursos em tramitação em todas as instâncias, tanto aqueles enviados no mês corrente, quanto aqueles já enviados anteriormente e, ainda, pendentes de resposta.

RECURSOS EM TRAMITAÇÃO	
Status do Recurso	Quantitativo
Recursos em Tramitação na 1ª Instância – OGP/SEPOL	1
Recursos Enviados para 2ª e 3ª Instâncias no mês corrente	2
Total de Recursos em Tramitação	3

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

2.2.6 – Tempo de resposta de solicitações tratadas pela Divisão de Transparência – DT/OGP, no período compreendido entre os dias 01/02/2021 e 28/02/2021.

TEMPO DE RESPOSTA DE SOLICITAÇÕES TRAMITADAS PELO SISTEMA E-SIC.RJ		
	Prazo	Percentual
Solicitações Respondidas	Em até 72h	25%
	Após 72h	75%

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 01/02/2021 e 28/02/2021.

ELOGIOS				
DATA	DELEGACIA	PROTOCOLO	SERVIDORES (*)	MATRICULA/ID
01/02/2021	30	004258-1/2021	██████████	565516-1
01/02/2021	99	004261-6/2021	██████████	4373387-5
01/02/2021	22	004264-9/2021	██████████	5021599-0
01/02/2021	22	004264-9/2021	██████████	871480-0
02/02/2021	30	004402-3/2021	██████████	965974-9
02/02/2021	38	004403-4/2021	██████████	5009937-0
02/02/2021	15	004404-5/2021	██████████	31194624
02/02/2021	15	004404-5/2021	██████████	921187-1



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

02/02/2021	15	004404-5/2021	██████████	955974-1
04/02/2021	23	004842-0/2021	██████████	3112940-6
04/02/2021	DEAM-JPA	004843-1/2021	██████████	5079583-0
04/02/2021	125	004799-0/2021	██████████	871285-3
04/02/2021	DAIRJ	004801-6/2021	██████████	959007-6
05/02/2021	57	004991-5/2021	██████████	815873-5
05/02/2021	57	004991-5/2021	██████████	888840-6
05/02/2021	14	005035-6/2021	██████████	3113100-6
05/02/2021	10	004959-9/2021	██████████	5098281-8
05/02/2021	10	004959-9/2021	██████████	5021263-0
05/02/2021	10	004959-9/2021	██████████	970791-0
05/02/2021	14	004962-3/2021	██████████	889234-1
05/02/2021	14	004962-3/2021	██████████	3113393-1
05/02/2021	14	004962-3/2021	██████████	5083646-3
05/02/2021	15	004963-4/2021	██████████	4262513-0
05/02/2021	15	004963-4/2021	██████████	955974-1
05/02/2021	15	004963-4/2021	██████████	5077154-0
05/02/2021	15	004963-4/2021	██████████	5081705-1
05/02/2021	15	004963-4/2021	██████████	871210-1
05/02/2021	15	004963-4/2021	██████████	5077078-0
05/02/2021	15	004963-4/2021	██████████	5081690-0
05/02/2021	15	004963-4/2021	██████████	889081-6
05/02/2021	30	004972-4/2021	██████████	968977-9
05/02/2021	DEAM-JPA	004975-7/2021	██████████	5079583-0
05/02/2021	DEAM-JPA	004978-0/2021	██████████	5079583-0
05/02/2021	52	004985-8/2021	██████████	946498-3
05/02/2021	52	004985-8/2021	██████████	965872-5
05/02/2021	52	004985-8/2021	██████████	5013435-3
08/02/2021	38	005316-8/2021	██████████	5022045-4
10/02/2021	30	005634-0/2021	██████████	5022475-1
11/02/2021	38	005884-7/2021	██████████	5022045-4
11/02/2021	50	005860-1/2021	██████████	860924-0
11/02/2021	50	005860-1/2021	██████████	-
11/02/2021	DEAM-JPA	005801-7/2021	██████████	5079583-0
11/02/2021	DAIRJ	005804-0/2021	██████████	946495-9
11/02/2021	DAIRJ	005804-0/2021	██████████	5033169-8
11/02/2021	DAIRJ	005804-0/2021	██████████	263518-3
11/02/2021	DAIRJ	005804-0/2021	██████████	5022721-1
11/02/2021	DAIRJ	005804-0/2021	██████████	265632-0



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

11/02/2021	DAIRJ	005804-0/2021	[REDACTED]	889360-4
11/02/2021	DAIRJ	005804-0/2021	[REDACTED]	889285-3
11/02/2021	DAIRJ	005804-0/2021	[REDACTED]	5033070-5
11/02/2021	DAIRJ	005804-0/2021	[REDACTED]	5083377-4
11/02/2021	DEAM-Niterói	005806-1/2021	[REDACTED]	4395301-8
11/02/2021	DEAM-Niterói	005814-0/2021	[REDACTED]	4395301-8
11/02/2021	35	005822-0/2021	[REDACTED]	3121096-6
17/02/2021	PCERJ	006476-5/2021	[REDACTED]	-
17/02/2021	22	006496-7/2021	[REDACTED]	5033138-8
17/02/2021	22	006496-7/2021	[REDACTED]	871480-0
17/02/2021	30	006511-6/2021	[REDACTED]	968977-9
17/02/2021	75	006634-1/2021	[REDACTED]	5083498-3
17/02/2021	75	006634-1/2021	[REDACTED]	4318851-6
18/02/2021	76	006636-3/2021	[REDACTED]	4385747-7
18/02/2021	76	006636-3/2021	[REDACTED]	4138394-0
18/02/2021	76	006636-3/2021	[REDACTED]	5021717-8
18/02/2021	62	006637-4/2021	[REDACTED]	250216-9
18/02/2021	10	006743-2/2021	[REDACTED]	888572-5
18/02/2021	10	006744-3/2021	[REDACTED]	888572-5
19/02/2021	76	006830-0/2021	[REDACTED]	5023120-0
19/02/2021	76	006830-0/2021	[REDACTED]	4269208-3
19/02/2021	76	006830-0/2021	[REDACTED]	5021993-6
23/02/2021	77	007400-4/2021	[REDACTED]	959371-6
23/02/2021	108	007402-6/2021	[REDACTED]	5022692-4
23/02/2021	55	007403-7/2021	[REDACTED]	5021781-0
23/02/2021	9	007404-8/2021	[REDACTED]	888572-2
24/02/2021	DEAM-Angra	007513-9/2021	[REDACTED]	959415-1
24/02/2021	DEAM-Angra	007513-9/2021	[REDACTED]	5022380-1
24/02/2021	10	007533-0/2021	[REDACTED]	889042-8
25/02/2021	DEAM-Centro	007670-2/2021	[REDACTED]	5099845-5
26/02/2021	9	007806-3/2021	[REDACTED]	959386-4
26/02/2021	DEAM-JPA	007808-5/2021	[REDACTED]	5079583-0
26/02/2021	DEAM-JPA	007809-6/2021	[REDACTED]	5079583-0
26/02/2021	DEAM-JPA	007811-0/2021	[REDACTED]	5079583-0
26/02/2021	126	007823-2/2021	[REDACTED]	5022076-4
26/02/2021	DRCI	007844-5/2021	[REDACTED]	5022574-0

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



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

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, 03 de março de 2021.

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

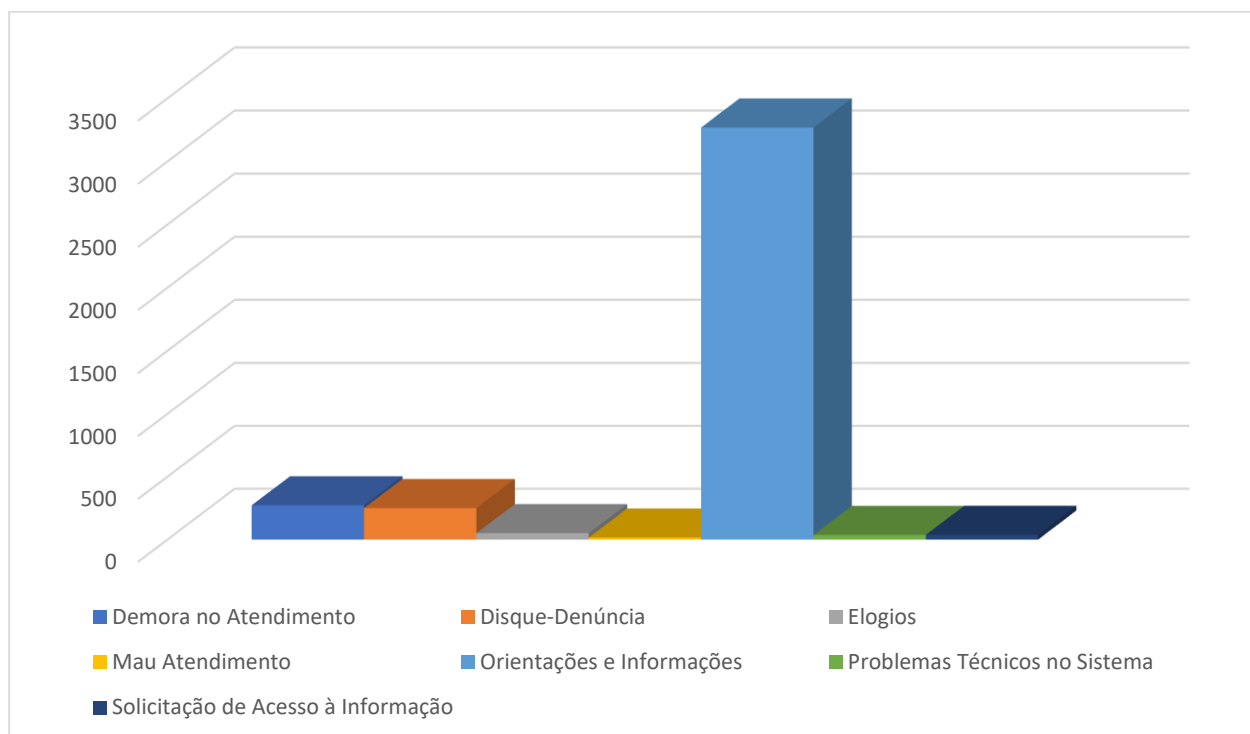
Anexo I – Natureza do Atendimento

Tabela I

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS			
CÓDIGO	NATUREZA DO ATENDIMENTO	QUANTITATIVO	%
1	Demora no Atendimento	273	6,9%
2	Disque-Denúncia	251	6,4%
3	Elogios	51	1,3%
4	Falta de Estrutura na DP	0	0,0%
5	Mau Atendimento	16	0,4%
6	Orientações e Informações	3269	83,1%
7	Sugestões	0	0,0%
8	Problemas Técnicos no Sistema	37	0,9%
9	Solicitação de Acesso à Informação	38	1,0%
Total Quantitativo Consolidado		3935	

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

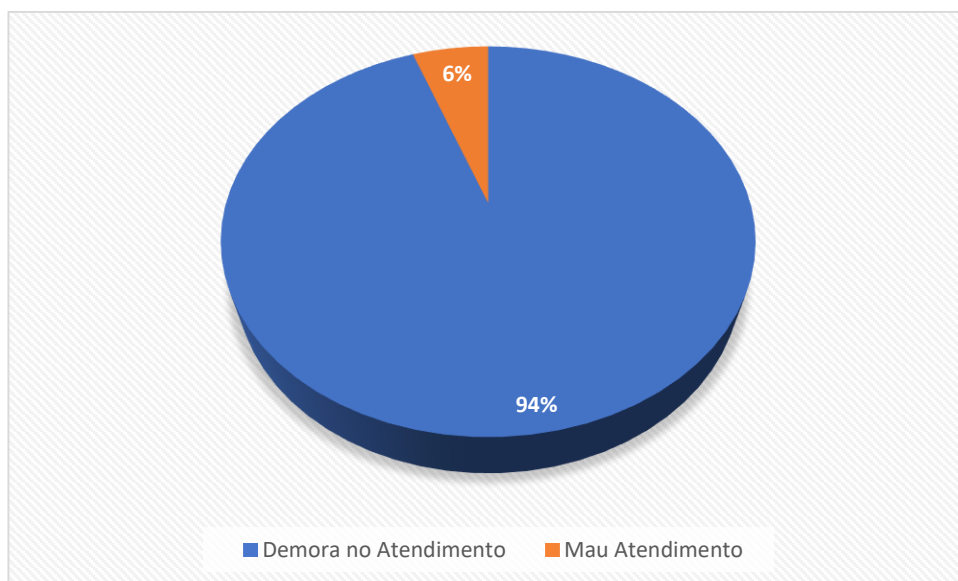
Tabela II

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES				
Protocolos Encerrados	Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo	%
	1	Demora no Atendimento	273	94%
	4	Falta de Estrutura na DP	0	0%
5	Mau Atendimento	16	6%	
Total de Protocolos Encerrados			289	
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 Fala.BR

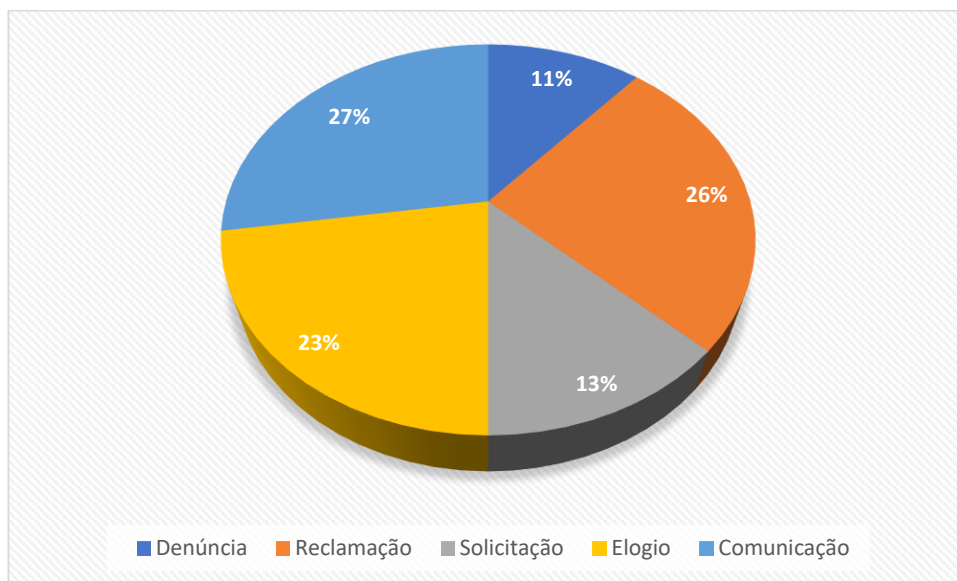
Tabela III

PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA FALA BR				
Protocolos Encerrados	Tipos de Manifestação		Quantitativo	%
	Denúncia		7	11%
	Reclamação		16	26%
	Solicitação		8	13%
	Sugestão		0	0%
	Elogio		14	23%
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)		17	27%
Total de Protocolos Encerrados			62	
Protocolos Pendentes	Tipos de Manifestação		Quantitativo	%
	Denúncia		0	0%
	Reclamação		1	50%
	Solicitação		0	0%
	Sugestão		0	0%
	Elogio		0	0%
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)		1	50%
Total de Protocolos Pendentes			2	
Total do Quantitativo Consolidado			64	

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

Gráfico III (%)

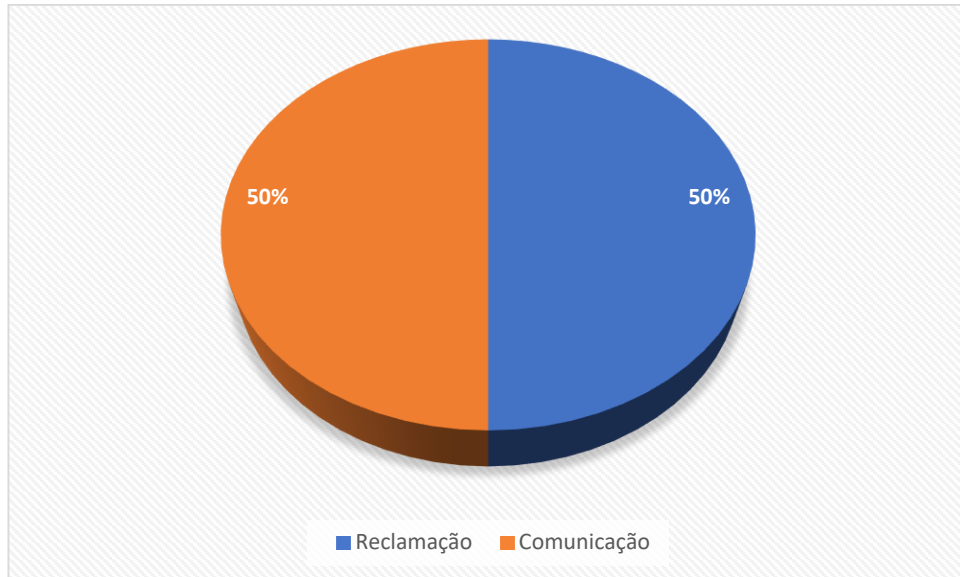
Protocolos Encerrados





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

Protocolos Pendentes





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

Anexo IV – Solicitações Tramitadas Pelo Sistema e-SIC.RJ

Tabela IV

SOLICITAÇÕES TRAMITADAS PELO SISTEMA E-SIC.RJ			
Solicitações Respondidas	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Resposta Enviada	35	58%
	Negativa Enviada	1	2%
Total de Solicitações Encerrados		36	
Solicitações Em Processamento	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Aberto	0	0%
	Em Andamento	24	40%
Total de Solicitações Em Processamento		24	
Total do Quantitativo Consolidado de Solicitações Tratadas		60	

LEGENDA:

Resposta Enviada - Demanda deferida (parcial ou integralmente)

Negativa Enviada - Demanda indeferida

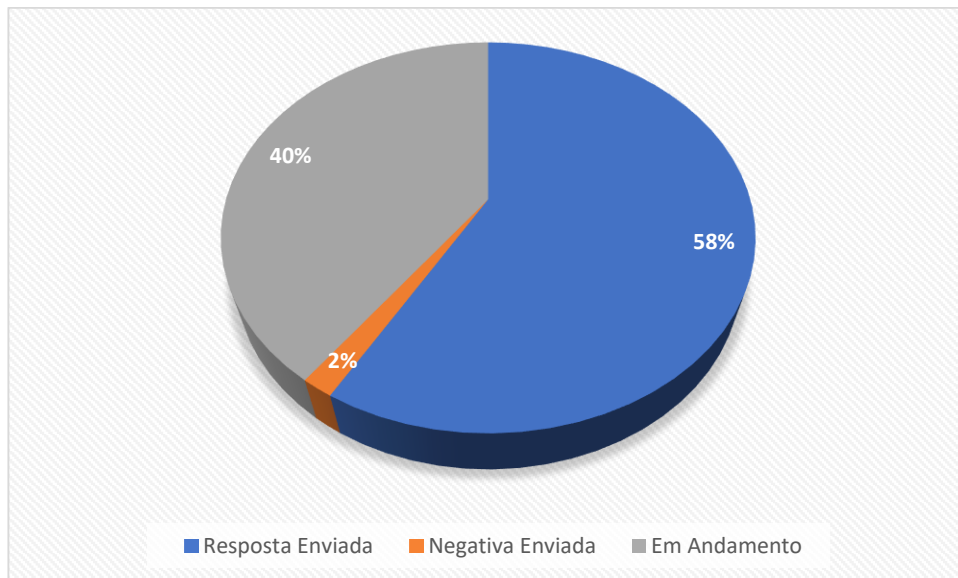
Aberto - Demanda ainda não verificada pela DT/OGP/SEPOL

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

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

Gráfico IV (%)

Solicitações Tratadas





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

Anexo V – Satisfação dos Demandantes em Relação a Solicitações e/ou Recursos Respondidos

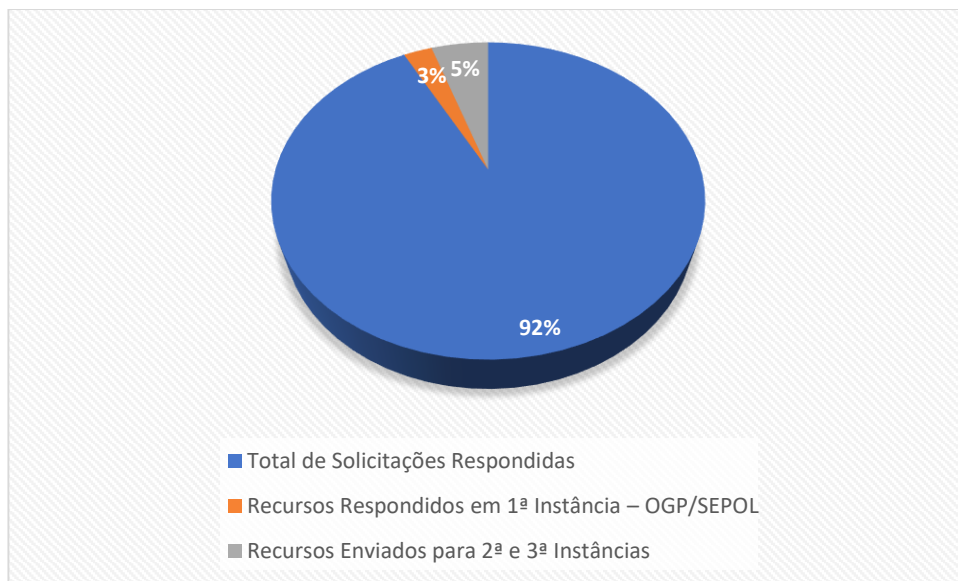
Tabela V

SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES EM RELAÇÃO A SOLICITAÇÕES/RECURSOS RESPONDIDOS		
Status do Protocolo/Recurso	Quantitativo	Percentual
Total de Solicitações Respondidas	36	92%
Recursos Respondidos em 1ª Instância – OGP/SEPOL	1	3%
Total de Protocolos Encerrados com Êxito	37	
Recursos Enviados para 2ª e 3ª Instâncias	2	5%
Percentual de Satisfação em Relação a Solicitações/Recursos Respondidos		95%

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

Gráfico V (%)

Percentual de Satisfação em Relação a Solicitações 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 das Solicitações Tramitadas Pelo Sistema e-SIC.RJ

Tabela VI

TEMPO DE RESPOSTA DAS SOLICITAÇÕES TRAMITADAS PELO SISTEMA E-SIC.RJ		
	Prazo	Percentual
Solicitações Respondidas	Em até 72h	25%
	Após 72h	75%

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

Gráfico VI (%)

Solicitações Respondidas Em Até 72h

