

CONTROLADORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL - CGPC/SEPOL

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

MARÇO-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 01/03/2020 e 31/03/2020, a Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL, realizou 4.018 (quatro mil e dezoito) 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, “**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).

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	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 01/03/2020 e 31/03/2020.

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS		
Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo
1	Demora no Atendimento	245
2	Disque-Denúncia	219
3	Elogios	18
4	Falta de Estrutura na DP	2
5	Mau Atendimento	5
6	Orientações e Informações	3448
7	Sugestões	3
8	Problemas Técnicos no Sistema	43
9	Solicitação de Acesso à Informação	35
Total do Quantitativo Consolidado		4018

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 01/03/2020 e 31/03/2020.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES			
Protocolos Encerrados	Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo
	1	Demora no Atendimento	245
	4	Falta de Estrutura na DP	2
	5	Mau atendimento	5
Total de Protocolos Encerrados			252
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 01/03/2020 e 31/03/2020.

PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA FALA.BR		
	Tipos de Manifestação	Quantitativo
Protocolos Encerrados	Denúncia	1
	Reclamação	1
	Solicitação	1
	Sugestão	1
	Elogio	1
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	9
Total de Protocolos Encerrados		14
	Tipos de Manifestação	Quantitativo
Protocolos Pendentes	Denúncia	1
	Reclamação	2
	Solicitação	0
	Sugestão	0
	Elogio	0
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	1
Total de Protocolos Pendentes		4
Total do Quantitativo Consolidado		18

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 01/03/2020 e 31/03/2020.

SOLICITAÇÕES TRAMITADAS PELO SISTEMA E-SIC.RJ		
	Status do Protocolo	Quantitativo
Solicitações Respondidos	Resposta Enviada	55
	Negativa Enviada	1
	Total de Solicitações Respondidas	
	Status do Protocolo	Quantitativo
Solicitações Em Processamento	Aberto	0
	Em Andamento	35
Total de Solicitações Em Processamento		35
Total do Quantitativo Consolidado de Solicitações Tratadas		91

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 01/03/2020 e 31/03/2020.

SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES EM RELAÇÃO A SOLICITAÇÕES/RECURSOS RESPONDIDOS PELA OGP/SEPOL	
Status do Protocolo/Recurso	Quantitativo
Total de Solicitações Respondidas	56
Recursos Respondidos em 1ª Instância – OGP/SEPOL	4
Recursos em Tramitação em 2ª e 3ª Instâncias (GAB. SEPOL / CGE-RJ)	0
Percentual de Satisfação em Relação a Solicitações/Recursos Respondidos	100%

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

2.2.5 – Recursos em primeira instância pendentes de resposta de outros órgãos da Secretaria de Estado de Polícia Civil – SEPOL.

RECURSOS EM 1ª INSTÂNCIA PENDENTES DE RESPOSTA DE OUTROS ÓRGÃOS INTEGRANTES DA ESTRUTURA DA SEPOL	
Órgão	Quantitativo
Departamento-Geral de Administração e Finanças – DGAF/SEPOL	2
Departamento-Geral de Polícia Técnico-Científica – DGPTC/SEPOL	1
Total de Recursos Pendentes de resposta de Outros Órgãos SEPOL	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 01/03/2020 e 31/03/2020.

TEMPO DE RESPOSTA DE SOLICITAÇÕES TRAMITADAS PELO SISTEMA E-SIC.RJ		
Solicitações Respondidas	Prazo	Percentual
	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 01/03/2020 e 31/03/2020.

ELOGIOS				
DATA	DELEGACIA	PROTOCOLO	SERVIDORES (*)	MATRICULA/ID
03/03/2020	DEAM-S.J.Meriti	005676-6/2020	██████████	5013313-6
03/03/2020	DEAM-S.J.Meriti	005676-6/2020	██████████	5032968-5
03/03/2020	DEAM-S.J.Meriti	005676-6/2020	██████████	5033954-0
03/03/2020	DEAM-S.J.Meriti	005676-6/2020	██████████	5010430-6
03/03/2020	23	005714-0/2020	██████████	888576-6
03/03/2020	DEAM-Centro	005720-7/2020	██████████	5022330-5
04/03/2020	110	005857-7/2020	██████████	965913-7



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

06/03/2020	15	006081-8/2020	██████████	3112944-8
06/03/2020	15	006081-8/2020	██████████	5081800-7
06/03/2020	12	006090-8/2020	██████████	5083454-1
06/03/2020	12	006090-8/2020	██████████	871698-7
06/03/2020	22	006092-0/2020	██████████	959049-8
06/03/2020	23	006106-6/2020	██████████	888576-6
06/03/2020	36	006107-7/2020	██████████	3112972-9
09/03/2020	DEAM- Centro	006318-0/2020	██████████	5022330-5
10/03/2020	DRCI	006400-3/2020	██████████	889257-2
10/03/2020	15	006416-0/2020	██████████	959061-3
10/03/2020	15	006416-0/2020	██████████	888598-0
10/03/2020	15	006416-0/2020	██████████	965820-4
10/03/2020	15	006416-0/2020	██████████	3105704-5
13/03/2020	110	006855-6/2020	██████████	965913-7
24/03/2020	167	008439-6/2020	██████████	5033959-1
24/03/2020	167	008439-6/2020	██████████	5083463-0

(*) 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

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).



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

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 “.*lsx*”, 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.

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 abril de 2020.

**Dr. Carlos Alberto Ramos da Silva
Ouvidor-Geral de Polícia
Mat. 815.827-1**



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

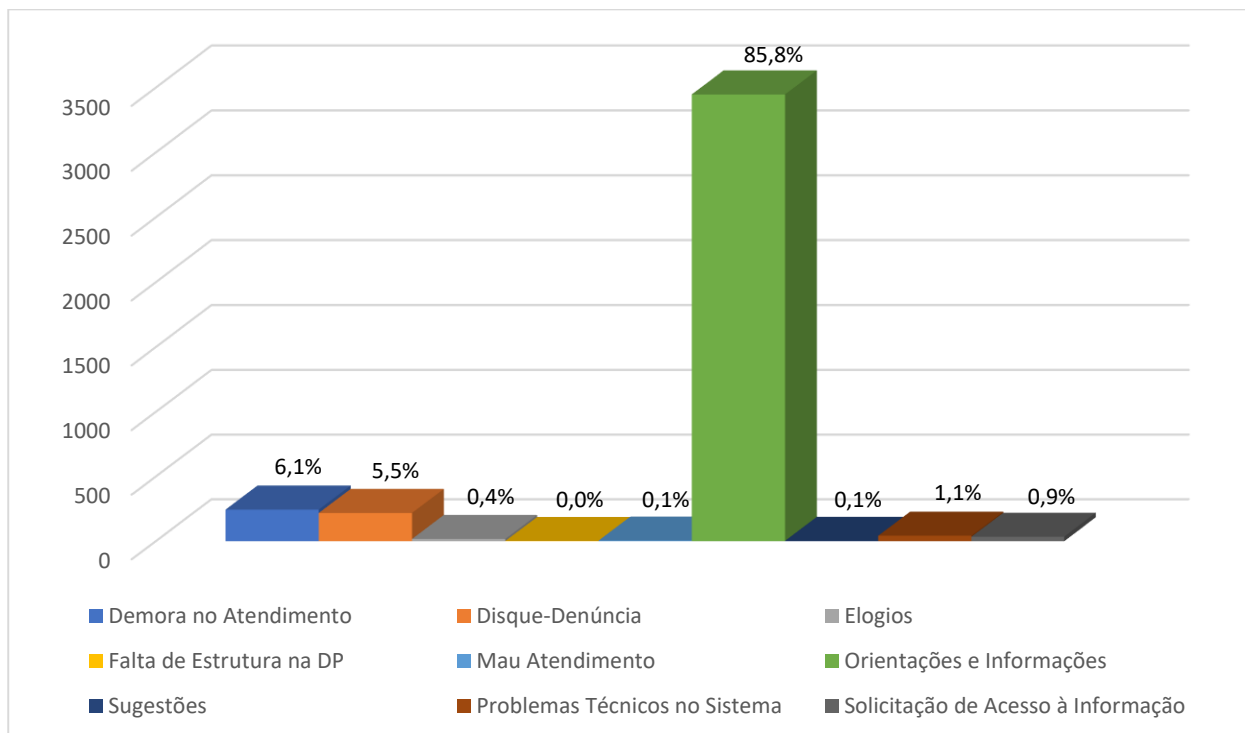
Anexo I – Natureza do Atendimento

Tabela I

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS			
CÓDIGO	NATUREZA DO ATENDIMENTO	QUANTITATIVO	%
1	Demora no Atendimento	245	6,1%
2	Disque-Denúncia	219	5,5%
3	Elogios	18	0,4%
4	Falta de Estrutura na DP	2	0,0
5	Mau Atendimento	5	0,1
6	Orientações e Informações	3448	85,8%
7	Sugestões	3	0,1%
8	Problemas Técnicos no Sistema	43	1,1%
9	Solicitação de Acesso à Informação	35	0,9%
Total Quantitativo Consolidado		4018	

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

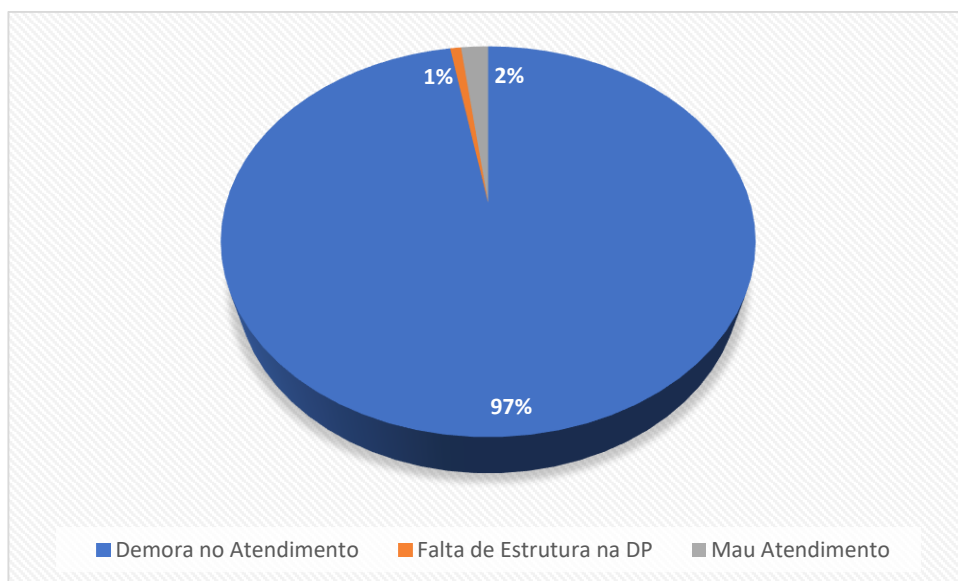
Tabela II

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES				
Protocolos Encerrados	Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo	%
	1	Demora no Atendimento	245	97%
	4	Falta de Estrutura na DP	2	1%
5	Mau Atendimento	5	2%	
Total de Protocolos Encerrados			252	
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

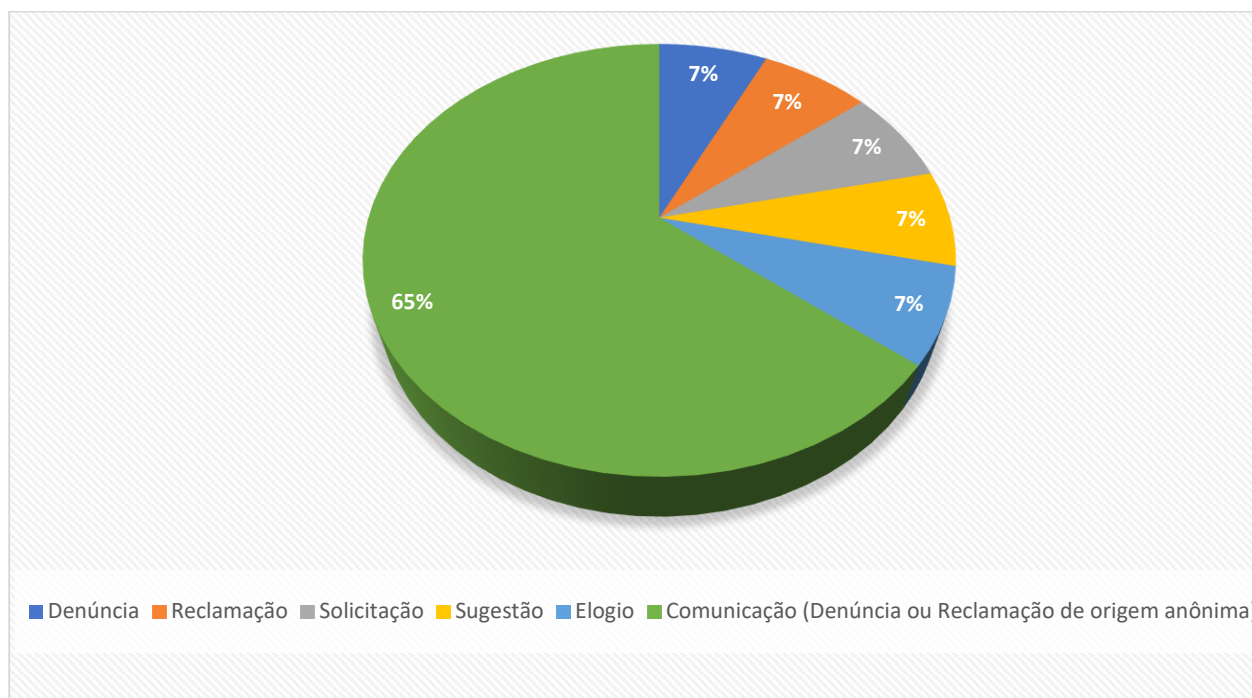
Tabela III

PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA FALA BR			
Protocolos Encerrados	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	1	7%
	Reclamação	1	7%
	Solicitação	1	7%
	Sugestão	1	7%
	Elogio	1	7%
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	9	65%
Total de Protocolos Encerrados		14	
Protocolos Pendentes	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	1	25%
	Reclamação	2	50%
	Solicitação	0	0%
	Sugestão	0	0%
	Elogio	0	0%
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	1	25%
Total de Protocolos Pendentes		4	
Total do Quantitativo Consolidado		18	

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

Gráfico III (%)

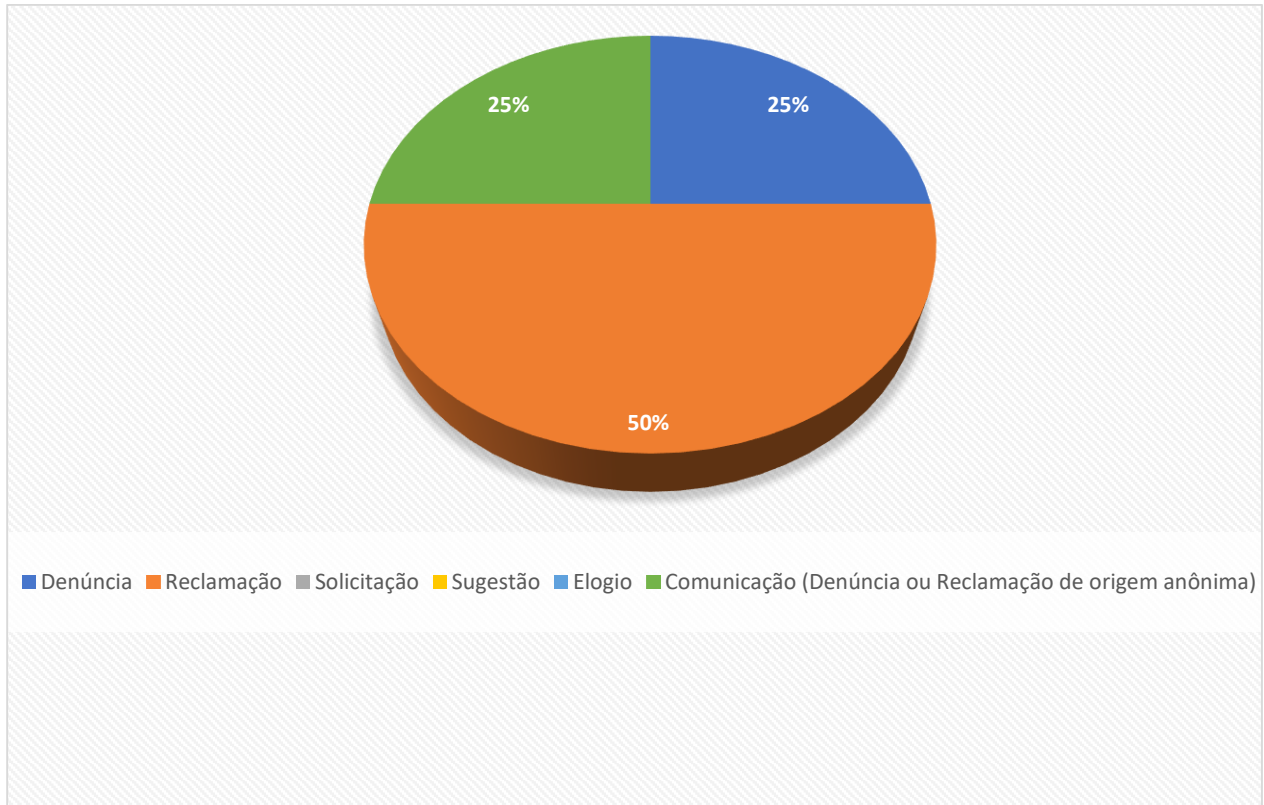
Protocolos Encerrados





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	55	60%
	Negativa Enviada	1	1%
Total de Solicitações Encerrados		56	
Solicitações Em Processamento	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Aberto	0	0%
	Em Andamento	35	39%
Total de Solicitações Em Processamento		35	
Total do Quantitativo Consolidado de Solicitações Tratadas		91	

LEGENDA:

Resposta Enviada - Demanda deferida (parcial ou integralmente)

Negativa Enviada – Demanda indeferida

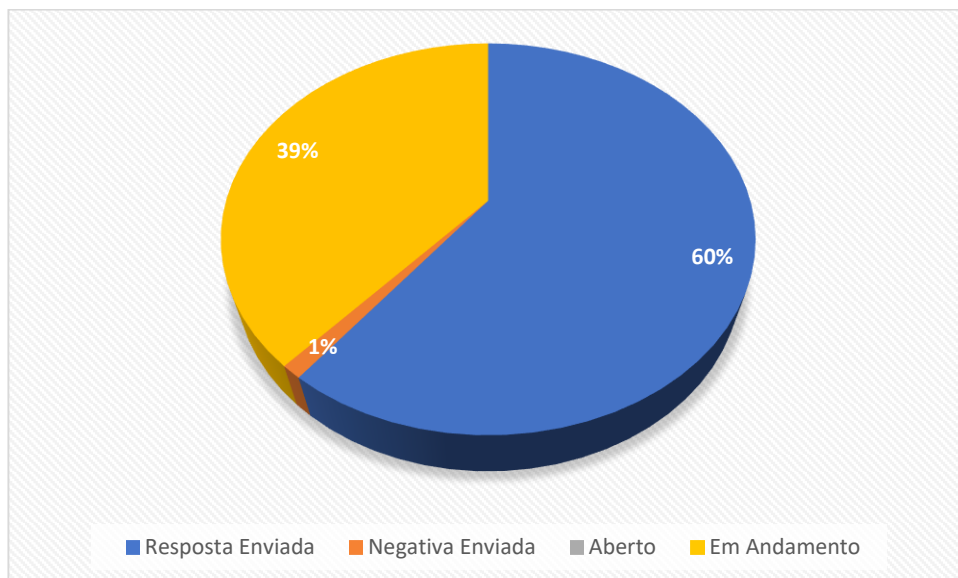
Aberto - Demanda ainda não verificada pela DT/OGP/SEPOL

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

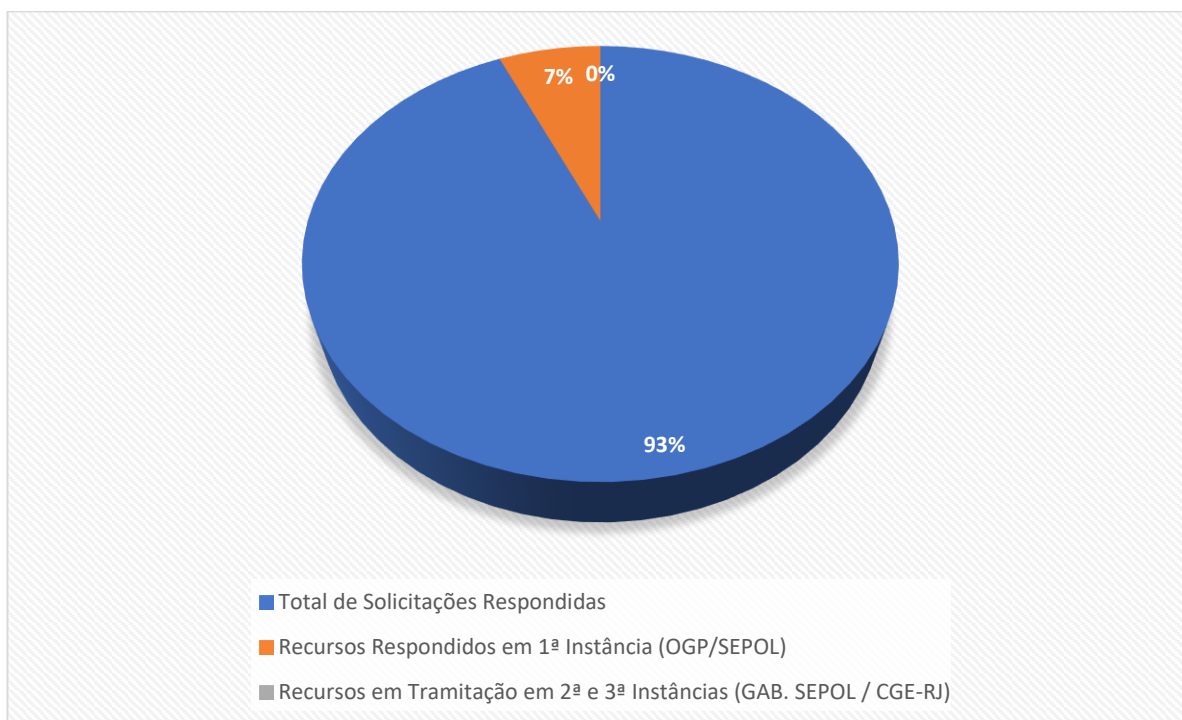
Tabela V

SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES EM RELAÇÃO A SOLICITAÇÕES/RECURSOS RESPONDIDOS		
Status do Protocolo/Recurso	Quantitativo	Percentual
Total de Solicitações Respondidas	56	93%
Recursos Respondidos em 1ª Instância (OGP/SEPOL)	4	7%
Recursos em Tramitação em 2ª e 3ª Instâncias (GAB. SEPOL / CGE-RJ)	0	0%
Percentual de Satisfação em Relação a Solicitações/Recursos Respondidos	100%	

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

