

**OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA - OGP/SEPOL**

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

**ABRIL-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 01/04/2021 e 30/04/2021, a Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL realizou **887 (oitocentos e oitenta e sete)** 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](mailto: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 .....	10
4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	11
5 – REFERÊNCIA .....	11
ANEXO I – QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS OGP .....	12
TABELA I .....	12
GRÁFICO I .....	12
ANEXO II – QUANTITATIVO DE PROTOCOLOS TRAMITADOS NA DAC/OGP – SISTEMA FALA.BR .....	13
TABELA II .....	13
GRÁFICO II (%) .....	13
ANEXO III – QUANTITATIVO DE SOLICITAÇÕES TRAMITADAS NA DT/OGP – SISTEMA E-SIC.RJ .....	15
TABELA III .....	15
GRÁFICO III (%) .....	15
ANEXO IV – SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES EM RELAÇÃO A SOLICITAÇÕES E/OU RECURSOS RESPONDIDOS.....	16
TABELA IV .....	16
GRÁFICO IV (%) .....	16
ANEXO V – TEMPO DE RESPOSTA DAS SOLICITAÇÕES TRAMITADAS PELO SISTEMA E-SIC.RJ .....	17
TABELA V .....	17
GRÁFICO V (%) .....	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 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).



Govorno 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 01/04/2021 e 30/04/2021.

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS OGP	
Natureza do Atendimento	Quantitativo
Denúncia	29
Reclamação	43
Solicitação	712
Sugestão	1
Elogio	34
Comunicação	30
Solicitação de Acesso à Informação	38
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>	<b>887</b>

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

### 2.2 – INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

2.2.1 – Quantitativo de Protocolos tramitados na Divisão de Atendimento ao Cidadão – DAC/OGP, através do Sistema Fala.BR, no período compreendido entre os dias 01/04/2021 e 30/04/2021.

QUANTITATIVO DE PROTOCOLOS TRAMITADOS NA DAC/OGP – SISTEMA FALA.BR		
	Tipos de Manifestação	Quantitativo
Protocolos Encerrados	Denúncia	29
	Reclamação	42
	Solicitação	710
	Sugestão	0
	Elogio	29
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	28
	<b>Total de Protocolos Encerrados</b>	<b>838</b>
Protocolos Pendentes	Denúncia	0
	Reclamação	1
	Solicitação	2
	Sugestão	1
	Elogio	5
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	2
	<b>Total de Protocolos Pendentes</b>	<b>11</b>
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>	<b>849</b>	

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 Solicitações tramitadas na Divisão de Transparência – DT/OGP, através do Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC.RJ, no período compreendido entre os dias 01/04/2021 e 30/04/2021.

<b>QUANTITATIVO DE SOLICITAÇÕES TRAMITADAS NA DT/OGP – SISTEMA E-SIC.RJ</b>		
Solicitações Respondidos	<b>Status do Protocolo</b>	<b>Quantitativo</b>
	Resposta Enviada	68
	Negativa Enviada	0
<b>Total de Solicitações Respondidas</b>		<b>68</b>
Solicitações Em Processamento	<b>Status do Protocolo</b>	<b>Quantitativo</b>
	Aberto	0
	Em Andamento	39
<b>Total de Solicitações Em Processamento</b>		<b>39</b>
<b>Total do Quantitativo Consolidado de Solicitações Tratadas</b>		<b>107</b>

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

2.2.2.1 – Satisfação dos demandantes em relação a solicitações e/ou recursos respondidos pela Divisão de Transparência – DT/OGP, no período compreendido entre os dias 01/04/2021 e 30/04/2021.

<b>SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES EM RELAÇÃO A SOLICITAÇÕES/RECURSOS RESPONDIDOS PELA OGP/SEPOL</b>	
<b>Status do Protocolo/Recurso</b>	<b>Quantitativo</b>
Total de Solicitações Respondidas	68
Recursos Respondidos em 1ª Instância – OGP/SEPOL	2
<b>Total de Protocolos Encerrados com Êxito</b>	<b>70</b>
Recursos Enviados para 2ª e 3ª Instâncias	0
<b>Percentual de Satisfação em Relação a Solicitações/Recursos Respondidos</b>	<b>100%</b>

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

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

<b>RECURSOS EM TRAMITAÇÃO</b>	
<b>Status do Recurso</b>	<b>Quantitativo</b>
Recursos em Tramitação na 1ª Instância – OGP/SEPOL	0
Recursos Enviados para 2ª e 3ª Instâncias no mês corrente	0
<b>Total de Recursos em Tramitação</b>	<b>0</b>

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL



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

2.2.2.3 – Tempo de resposta de solicitações tratadas pela Divisão de Transparência – DT/OGP, no período compreendido entre os dias 01/04/2021 e 30/04/2021.

TEMPO DE RESPOSTA DE SOLICITAÇÕES TRAMITADAS PELO SISTEMA E-SIC.RJ		
Solicitações Respondidas	Prazo	Percentual
	Em até 72h	28%
	Após 72h	72%

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 01/04/2021 e 30/04/2021.

ELOGIOS				
DATA	DELEGACIA	PROTOCOLO FALA.BR	SERVIDORES (*)	MATRICULA/ID
01/04/2021	DH-BF	00319-39	[REDACTED]	5098836-0
01/04/2021	DH-BF	00319-39	[REDACTED]	889307-5
03/04/2021	9	00007-08	[REDACTED]	959134-8
07/04/2021	DRFA	00434-30	[REDACTED]	955953-5
05/04/2021	79	0356-83	[REDACTED]	5032999-5
05/04/2021	28	00346-01	[REDACTED]	5077094-2
05/04/2021	DEAM-CENTRO	00449-17	[REDACTED]	994022-3
05/04/2021	DEAM-CENTRO	00449-17	[REDACTED]	872322-3
06/04/2021	DECRADI	00394-09	[REDACTED]	871149-1
06/04/2021	55	00412-25	[REDACTED]	4369319-9
06/04/2021	55	00412-25	[REDACTED]	5022890-0
06/04/2021	55	00412-25	[REDACTED]	5021781-0
06/04/2021	55	00412-25	[REDACTED]	2992503-7
12/04/2021	DEAM-OESTE	00570-67	[REDACTED]	5083612-9
13/04/2021	62	00577-33	[REDACTED]	5079463-9
14/04/2021	DEAM-CENTRO	00613-31	[REDACTED]	5099845-5
14/04/2021	10	00605-21	[REDACTED]	5022708-4
14/04/2021	CORE	00605-21	[REDACTED]	889671-4
14/04/2021	SEPOL	00644-38	[REDACTED]	-
15/04/2021	30	00621-41	[REDACTED]	965974-9
16/04/2021	27	00700-80	[REDACTED]	507946-0
16/04/2021	62	0577-33	[REDACTED]	50794639
16/04/2021	05	0713-02	[REDACTED]	871954-4



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

16/04/2021	76	00700-80	[REDACTED]	507946-0
16/04/2021	5	00713-02	[REDACTED]	871954-4
17/04/2021	DEAM-JPA	00727-08	[REDACTED]	5079570-8
19/04/2021	76	00750-49	[REDACTED]	860901-8
19/04/2021	76	00750-49	[REDACTED]	5021993-6
19/04/2021	76	00750-49	[REDACTED]	888881-0
19/04/2021	76	00750-49	[REDACTED]	5021717-8
19/04/2021	76	00750-49	[REDACTED]	852667-5
19/04/2021	27	00750-49	[REDACTED]	5079460-4
19/04/2021	124	00749-05	[REDACTED]	889085-7
19/04/2021	124	00749-05	[REDACTED]	5084380-0
19/04/2021	DEAM-JPA	00732-67	[REDACTED]	5079570-8
19/04/2021	31	00746-62	[REDACTED]	872107-8
20/04/2021	9	00785-79	[REDACTED]	5033215-5
20/04/2021	9	00785-79	[REDACTED]	959134-8
20/04/2021	74	00815-28	[REDACTED]	5083640-4
20/04/2021	74	00815-28	[REDACTED]	258621-2
20/04/2021	74	00815-28	[REDACTED]	5033095-0
25/04/2021	18	00933-73	[REDACTED]	5022256-2
25/04/2021	DEAM-JPA	00934-54	[REDACTED]	5079570-8
26/04/2021	DEAM-CENTRO	00953-17	[REDACTED]	5079485-0
26/04/2021	53	00956-60	[REDACTED]	5021440-3
26/04/2021	53	00956-60	[REDACTED]	871835-5
26/04/2021	17	00958-21	[REDACTED]	5022274-0
28/04/2021	5	01051-34	[REDACTED]	5025903-2
28/04/2021	DECRADI	00581-62	[REDACTED]	871149-1
29/04/2021	5	01069-63	[REDACTED]	3114914-9
29/04/2021	DGGP/SRF	01078-54	[REDACTED]	5022457-3
29/04/2021	DGGP/SRF	01078-54	[REDACTED]	4420449-3
30/04/2021	5	01128-58	[REDACTED]	871954-4
30/04/2021	DEAM-JPA	01147-10	[REDACTED]	264136-3
30/04/2021	DEAM-JPA	01147-10	[REDACTED]	5081790-6

(\*) 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



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 à Exma. Sra. Controladora-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 maio 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

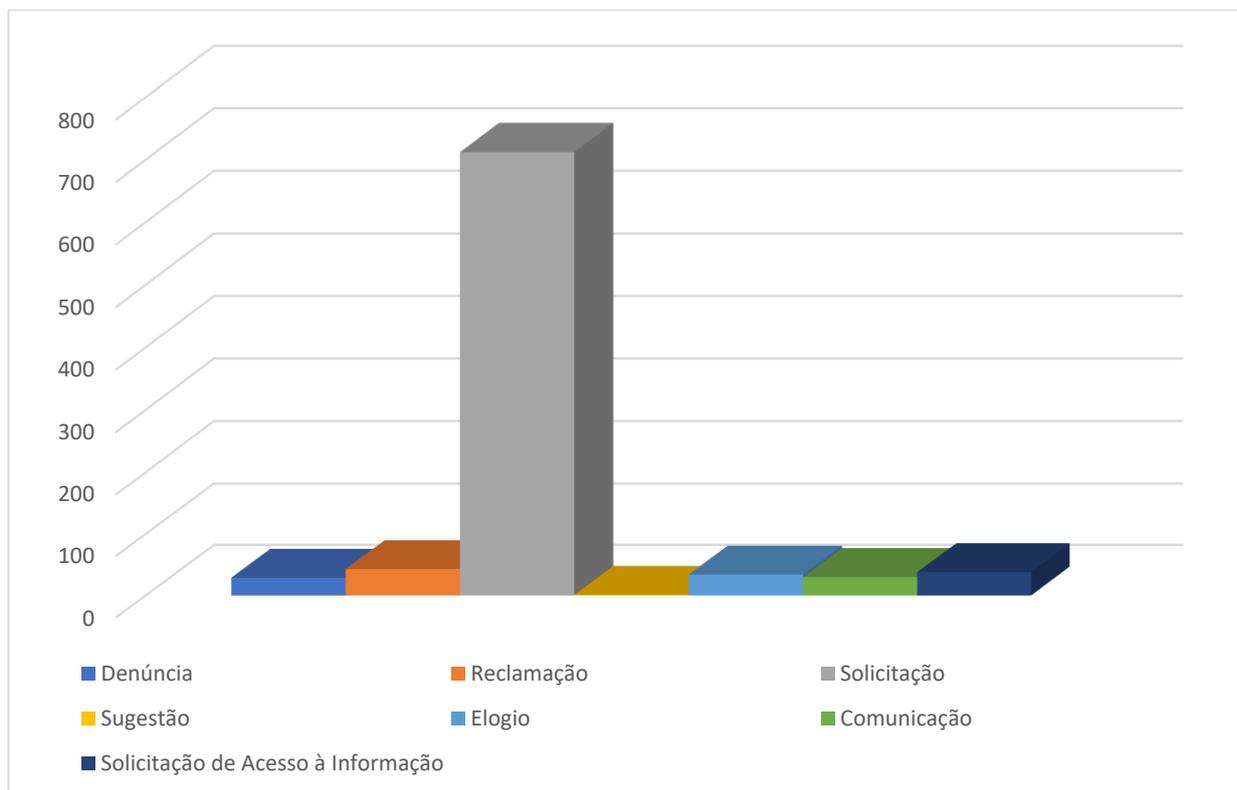
## Anexo I – Quantitativo Consolidado de Atendimentos OGP

Tabela I

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS OGP		
Natureza do Atendimento	Quantitativo	%
Denúncia	29	3,3%
Reclamação	43	4,8%
Solicitação	712	80,3%
Sugestão	1	0,1%
Elogio	34	3,8%
Comunicação	30	3,4%
Solicitação de Acesso à Informação	38	4,3%
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>	<b>887</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 – Quantitativo de Protocolos Tramitados na DAC/OGP – Sistema Fala.BR

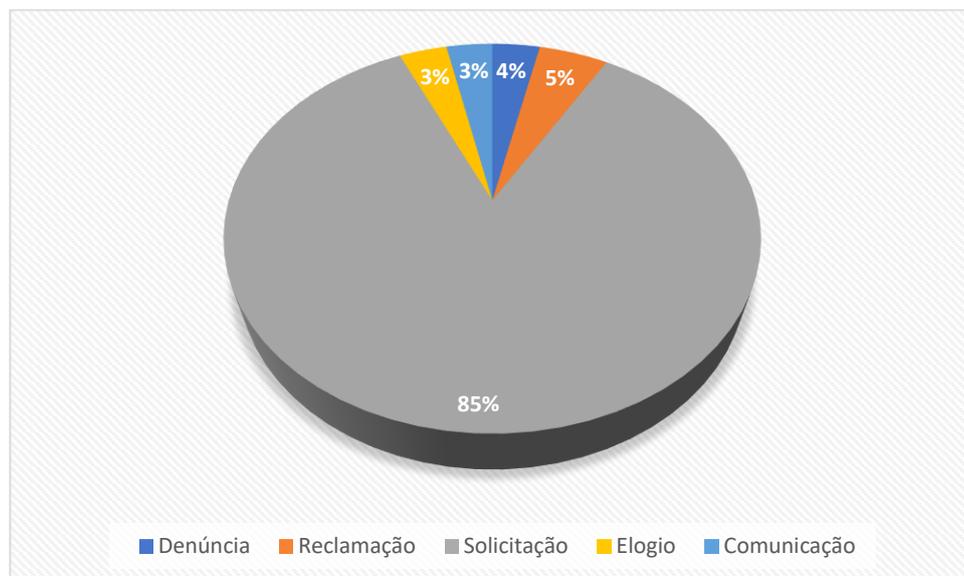
Tabela II

QUANTITATIVO DE PROTOCOLOS TRAMITADOS NA DAC/OGP – SISTEMA FALA.BR			
<b>Protocolos Encerrados</b>	<b>Tipos de Manifestação</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
	Denúncia	29	4%
	Reclamação	42	5%
	Solicitação	710	85%
	Sugestão	0	0%
	Elogio	29	3%
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	28	3%
<b>Total de Protocolos Encerrados</b>		<b>838</b>	
<b>Protocolos Pendentes</b>	<b>Tipos de Manifestação</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
	Denúncia	0	0%
	Reclamação	1	9%
	Solicitação	2	18%
	Sugestão	1	9%
	Elogio	5	46%
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	2	18%
<b>Total de Protocolos Pendentes</b>		<b>11</b>	
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>		<b>849</b>	

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

Gráfico II (%)

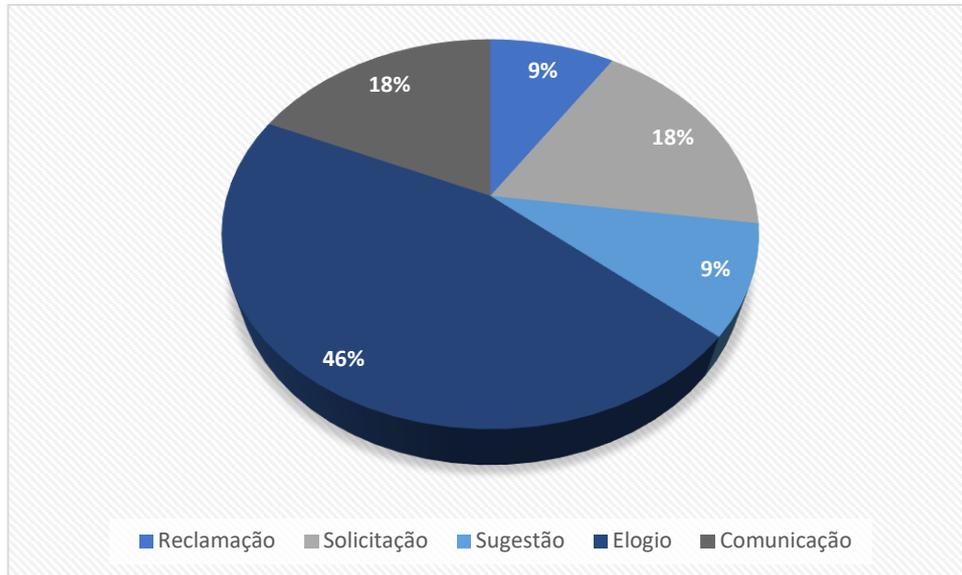
### Protocolos Encerrados





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

### Protocolos Pendentes





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

### Anexo III – Quantitativo de Solicitações Tramitadas na DT/OGP – Sistema e-SIC.RJ

Tabela III

QUANTITATIVO DE SOLICITAÇÕES TRAMITADAS NA DT/OGP – SISTEMA E-SIC.RJ			
Solicitações Respondidas	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Resposta Enviada	68	64%
	Negativa Enviada	0	0%
<b>Total de Solicitações Encerrados</b>		<b>68</b>	
Solicitações Em Processamento	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Aberto	0	0%
	Em Andamento	39	36%
<b>Total de Solicitações Em Processamento</b>		<b>39</b>	
<b>Total do Quantitativo Consolidado de Solicitações Tratadas</b>		<b>107</b>	

LEGENDA:

Resposta Enviada - Demanda deferida (parcial ou integralmente)

Negativa Enviada - Demanda indeferida

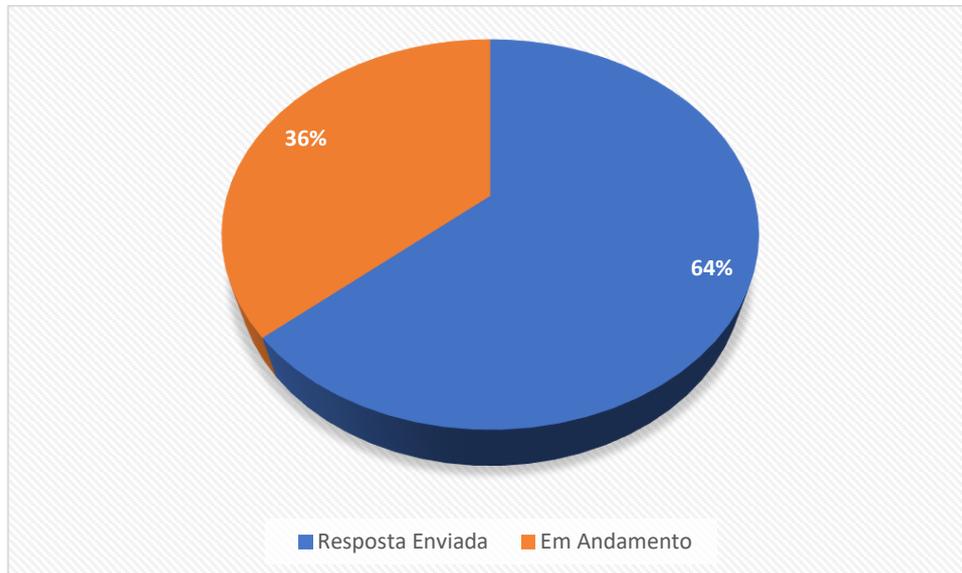
Aberto - Demanda ainda não verificada pela DT/OGP/SEPOL

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

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

Gráfico III (%)

#### Solicitações Tratadas





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

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

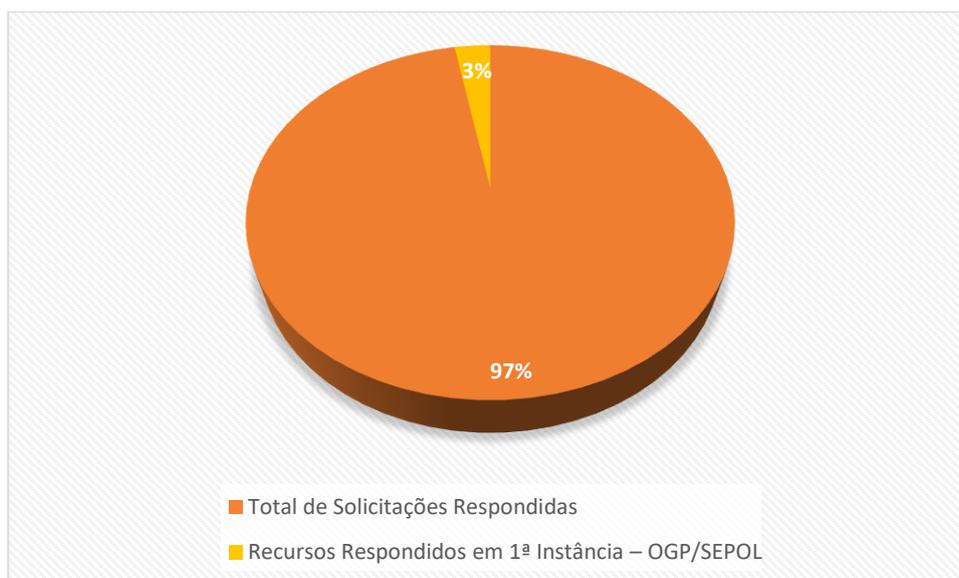
Tabela IV

SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES EM RELAÇÃO A SOLICITAÇÕES/RECURSOS RESPONDIDOS		
Status do Protocolo/Recurso	Quantitativo	Percentual
Total de Solicitações Respondidas	68	97%
Recursos Respondidos em 1ª Instância – OGP/SEPOL	2	3%
<b>Total de Protocolos Encerrados com Êxito</b>	<b>70</b>	
Recursos Enviados para 2ª e 3ª Instâncias	0	0%
<b>Percentual de Satisfação em Relação a Solicitações/Recursos Respondidos</b>		<b>100%</b>

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

Gráfico IV (%)

### 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 V – Tempo de Resposta das Solicitações Tramitadas Pelo Sistema e-SIC.RJ

Tabela V

TEMPO DE RESPOSTA DAS SOLICITAÇÕES TRAMITADAS PELO SISTEMA E-SIC.RJ		
	Prazo	Percentual
Solicitações Respondidas	Em até 72h	28%
	Após 72h	72%

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

Gráfico V (%)

### Solicitações Respondidas Em Até 72h

