

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

**RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA GERAL DE POLÍCIA –  
OGP/CGPC/SEPOL – MAIO/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/CGPC/SEPOL, relativo ao mês de maio/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/CGPC/SEPOL**

**MAIO-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 01/05/2021 e 31/05/2021, a Ouvidoria Geral de Polícia – OGP/CGPC/SEPOL realizou **1.168 (mil cento e sessenta e oito)** 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/OGP – 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 – QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS OGP .....	13
TABELA I .....	13
GRÁFICO I .....	13
ANEXO II – QUANTITATIVO DE PROTOCOLOS TRAMITADOS NA DAC/OGP – SISTEMA FALA.BR .....	14
TABELA II .....	14
GRÁFICO II (%) .....	14
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 – RECURSOS EM TRAMITAÇÃO .....	17
TABELA V .....	17
GRÁFICO V (%) .....	17
ANEXO VI – TEMPO DE RESPOSTA DAS SOLICITAÇÕES TRAMITADAS PELO SISTEMA E-SIC.RJ .....	18
TABELA VI .....	18
GRÁFICO VI .....	18

## 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/CGPC/SEPOL, vinculada à Controladoria Geral de Polícia Civil – CGPC/SEPOL. A OGP/CGPC/SEPOL foi estruturada em duas Divisões, a saber: Divisão de Atendimento ao Cidadão – DAC/OGP e Divisão de Transparência – DT/OGP, 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/CGPC/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/CGPC/SEPOL, no período compreendido entre os dias 01/05/2021 e 31/05/2021.

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS OGP/CGPC/SEPOL	
Natureza do Atendimento	Quantitativo
Denúncia	45
Reclamação	55
Solicitação	913
Sugestão	2
Elogio	53
Comunicação	43
Solicitação de Acesso à Informação	57
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>	<b>1168</b>

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia – OGP/CGPC/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 01/05/2021 e 31/05/2021.

QUANTITATIVO DE PROTOCOLOS TRAMITADOS NA DAC/OGP – SISTEMA FALA.BR		
	Tipos de Manifestação	Quantitativo
Protocolos Encerrados	Denúncia	45
	Reclamação	55
	Solicitação	913
	Sugestão	2
	Elogio	53
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	43
	<b>Total de Protocolos Encerrados</b>	<b>1111</b>
Protocolos Pendentes	Denúncia	0
	Reclamação	0
	Solicitação	0
	Sugestão	0
	Elogio	0
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	0
	<b>Total de Protocolos Pendentes</b>	<b>0</b>
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>	<b>1111</b>	

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

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 01/05/2021 e 31/05/2021.

<b>QUANTITATIVO DE SOLICITAÇÕES TRAMITADAS NA DT/OGP – SISTEMA E-SIC.RJ</b>		
Solicitações Respondidas	<b>Status do Protocolo</b>	<b>Quantitativo</b>
	Resposta Enviada	62
	Negativa Enviada	7
<b>Total de Solicitações Respondidas</b>		<b>69</b>
Solicitações Em Processamento	<b>Status do Protocolo</b>	<b>Quantitativo</b>
	Aberto	0
	Em Andamento	19
<b>Total de Solicitações Em Processamento</b>		<b>19</b>
<b>Total do Quantitativo Consolidado de Solicitações Tratadas</b>		<b>88</b>

LEGENDA:

Resposta Enviada - Demanda deferida (parcial ou integralmente)  
Negativa Enviada – Demanda indeferida

Aberto - Demanda ainda não verificada pela DT/OGP  
Em Andamento - Demanda em análise pela DT/OGP  
Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia – OGP/CGPC/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 01/05/2021 e 31/05/2021.

<b>SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES EM RELAÇÃO A SOLICITAÇÕES/RECURSOS RESPONDIDOS PELA OGP/CGPC/SEPOL</b>	
<b>Status do Protocolo/Recurso</b>	<b>Quantitativo</b>
Total de Solicitações Respondidas	69
Recursos Respondidos em 1ª Instância – OGP/CGPC/SEPOL	6
<b>Total de Protocolos Encerrados com Êxito</b>	<b>75</b>
Recursos Enviados para 2ª e 3ª Instâncias	3
<b>Percentual de Satisfação em Relação a Solicitações/Recursos Respondidos</b>	<b>96%</b>

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia – OGP/CGPC/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/CGPC/SEPOL	3
Recursos Enviados para 2ª e 3ª Instâncias no mês corrente	3
<b>Total de Recursos em Tramitação</b>	<b>6</b>

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia – OGP/CGPC/SEPOL



Govorno 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 01/05/2021 e 31/05/2021.

TEMPO DE RESPOSTA DE SOLICITAÇÕES TRAMITADAS PELO SISTEMA E-SIC.RJ		
Solicitações Respondidas	Prazo	Percentual
	Em até 72h	11%
	Após 72h	89%

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia – OGP/CGPC/SEPOL

### 2.3 – ELOGIOS

Relação dos servidores que foram elogiados através dos canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria Geral de Polícia – OGP/CGPC/SEPOL, no período compreendido entre os dias 01/05/2021 e 31/05/2021.

ELOGIOS				
DATA	DELEGACIA	PROTOCOLO FALA.BR	SERVIDORES (*)	MATRICULA/ID
03/05/2021	DEAM-JPA	01192-75	████████████████████	5079570-8
03/05/2021	DEAM-JPA	01192-75	████████████████████	5022423-9
03/05/2021	19	01191-94	████████████████████	5098696-1
03/05/2021	19	01191-94	████████████████████	5098239-7
03/05/2021	DRCI	01190-03	████████████████████	5022574-0
04/05/2021	CGPOL	01197-80	████████████████████	806741-5
06/05/2021	DCAV	01244-30	████████████████████	946495-9
06/05/2021	DCAV	01244-30	████████████████████	263107-5
06/05/2021	DCAV	01244-30	████████████████████	889285-3
06/05/2021	DCAV	01244-30	████████████████████	5022721-1
06/05/2021	DCAV	01244-30	████████████████████	5083377-4
06/05/2021	DCAV	01244-30	████████████████████	263518-3
06/05/2021	DCAV	01244-30	████████████████████	288725-5
06/05/2021	DCAV	01244-30	████████████████████	871502-1
06/05/2021	DCAV	01244-30	████████████████████	5033070-5
06/05/2021	DCAV	01244-30	████████████████████	198755-1
06/05/2021	DCAV	01244-30	████████████████████	180852-6
06/05/2021	DCAV	01244-30	████████████████████	258527-1
06/05/2021	DCAV	01244-30	████████████████████	265632-0
06/05/2021	DCAV	01244-30	████████████████████	889310-9
06/05/2021	38	01246-00	████████████████████	266.420-9
07/05/2021	15	01281-85	████████████████████	5083378-2
07/05/2021	15	01281-85	████████████████████	3053699-9





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

07/05/2021	PCERJ	01284-28	[REDACTED]	-
07/05/2021	DGGP	01282-66	[REDACTED]	969969-5
07/05/2021	5	01248-64	[REDACTED]	5025903-2
10/05/2021	DEAM/JPA	01341-50	[REDACTED]	5022423-9
10/05/2021	DEAM/JPA	01341-50	[REDACTED]	5079583-0
10/05/2021	DEAM/JPA	01341-50	[REDACTED]	806379-4
10/05/2021	DEAM/JPA	01341-50	[REDACTED]	3088307-8
11/05/2021	42	01446-28	[REDACTED]	3071454-7
12/05/2021	42	01463-29	[REDACTED]	889164-0
12/05/2021	29	01460-86	[REDACTED]	5033013-6
12/05/2021	29	01460-86	[REDACTED]	871240-8
12/05/2021	42	01446-28	[REDACTED]	3071454-7
13/05/2021	57	01571-00	[REDACTED]	888840-6
13/05/2021	57	01571-00	[REDACTED]	5033085-3
13/05/2021	65	01595-79	[REDACTED]	968871-4
13/05/2021	17	01583-35	[REDACTED]	5022274-0
12/05/2021	DEAM-CENTRO	01515-94	[REDACTED]	5077038-1
12/05/2021	34	01478-05	[REDACTED]	889163-2
14/05/2021	DEAM/JPA	01642-20	[REDACTED]	5079570-8
13/05/2021	DEAM/JPA	01615-57	[REDACTED]	5022423-9
13/05/2021	DEAM/JPA	01615-57	[REDACTED]	5079570-8
14/05/2021	9	01633-39	[REDACTED]	889160-8
10/05/2021	52	01376-80	[REDACTED]	5022423-9
18/05/2021	43	01700-33	[REDACTED]	258101-5
17/05/2021	98	01688-02	[REDACTED]	871795-1
17/05/2021	98	01688-02	[REDACTED]	5033036-5
19/05/2021	89	01742-92	[REDACTED]	5021899-9
20/05/2021	DRFA	01759-30	[REDACTED]	872010-4
21/05/2021	53	01812-30	[REDACTED]	5021440-3
21/05/2021	53	01812-30	[REDACTED]	871835-5
20/05/2021	32	01815-82	[REDACTED]	5021571-0
21/05/2021	76	01849-21	[REDACTED]	889651-6
21/05/2021	76	01849-21	[REDACTED]	871164-0
21/05/2021	76	01849-21	[REDACTED]	871630-0
21/05/2021	76	01849-21	[REDACTED]	5077165-5
21/05/2021	76	01849-21	[REDACTED]	5022687-8
21/05/2021	76	01849-21	[REDACTED]	5033267-8
21/05/2021	76	01849-21	[REDACTED]	5022071-3



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

21/05/2021	76	01849-21	████████████████████	5033190-6
21/05/2021	76	01849-21	████████████████████	5083533-5
21/05/2021	76	01849-21	████████████████████	4336950-2
21/05/2021	76	01849-21	████████████████████	5021717-8
27/05/2021	DEAM- CENTRO	02082-94	████████████████████	872322-3
27/05/2021	159	02090-02	████████████████████	5023646-6
28/05/2021	13	02106-04	████████████████████	3053760-9
28/05/2021	14	02106-04	████████████████████	3054507-3
28/05/2021	13	02106-04	████████████████████	5081746-9
28/05/2021	13	02106-04	████████████████████	5077048-9
28/05/2021	13	02106-04	████████████████████	5098275-3
28/05/2021	13	02106-04	████████████████████	5079491-4
28/05/2021	13	02106-04	████████████████████	888984-2
28/05/2021	77	02136-11	████████████████████	5021390-3
27/05/2021	DEAM-JPA	02092-66	████████████████████	5079570-8
28/05/2021	5	02142-60	████████████████████	849098-9
27/05/2021	DEAM-JPA	02092-66	████████████████████	5079570-8
28/05/2021	77	02136-11	████████████████████	502139-0
31/05/2021	62	02165-56	████████████████████	250216-9
31/05/2021	62	02165-56	████████████████████	5079463-9
31/05/2021	02165-56	52ª DP	████████████████████	3053389-7
31/05/2021	02176-17	09ªDP	████████████████████	5022673-8

(\*) 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/CGPC/SEPOL, que são extraídos do banco de dados dos Sistemas Informatizados, 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): Denúncias, Reclamações, Solicitações, Sugestões, Elogios, Comunicações 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 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, 09 de junho 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

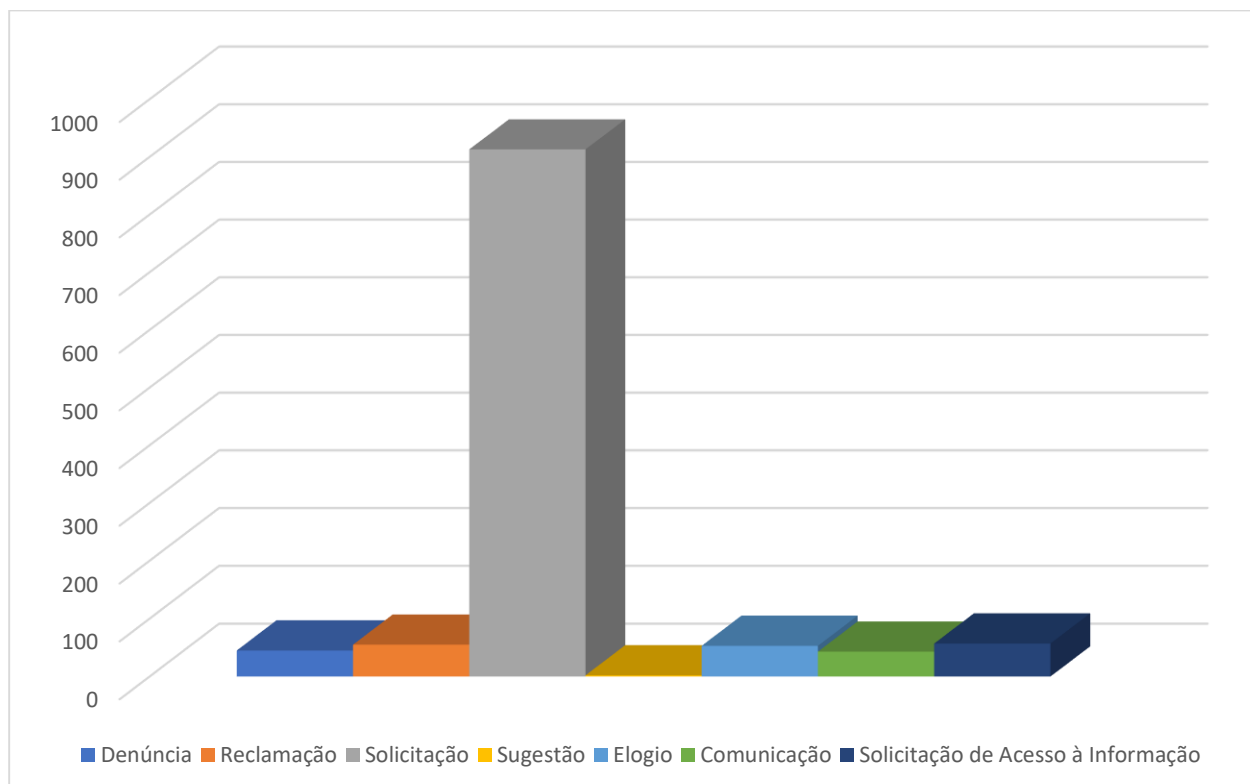
## Anexo I – Quantitativo Consolidado de Atendimentos OGP/CGPC/SEPOL

Tabela I

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS OGP/CGPC/SEPOL		
Natureza do Atendimento	Quantitativo	%
Denúncia	45	3,9%
Reclamação	55	4,7%
Solicitação	913	78,2%
Sugestão	2	0,2%
Elogio	53	4,5%
Comunicação	43	3,7%
Solicitação de Acesso à Informação	57	4,9%
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>	<b>1168</b>	

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia – OGP/CGPC/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

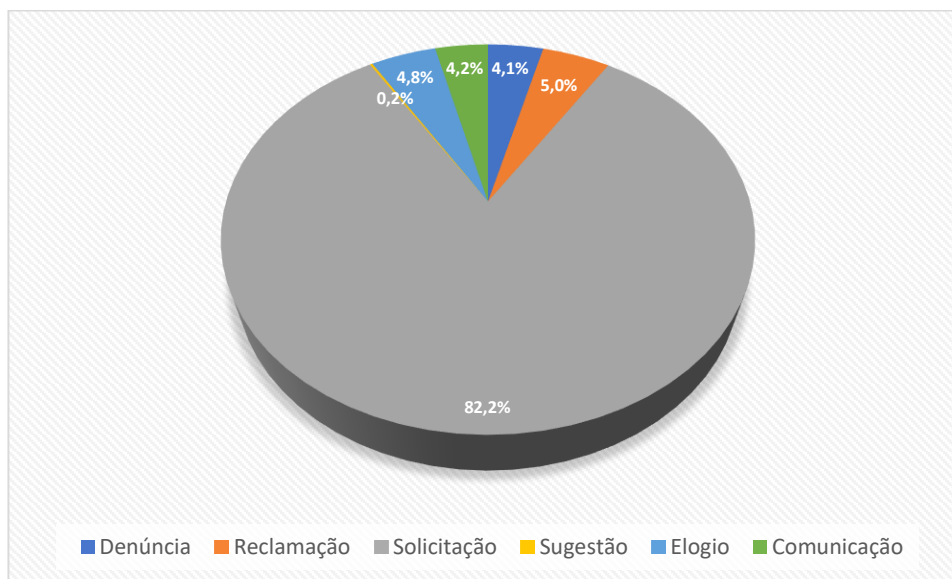
Tabela II

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	45	4,1%
	Reclamação	55	5,0%
	Solicitação	913	82,2%
	Sugestão	2	0,2%
	Elogio	53	4,8%
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	43	3,9%
<b>Total de Protocolos Encerrados</b>		<b>1111</b>	
<b>Protocolos Pendentes</b>	<b>Tipos de Manifestação</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
	Denúncia	0	0,0%
	Reclamação	0	0,0%
	Solicitação	0	0,0%
	Sugestão	0	0,0%
	Elogio	0	0,0%
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	0	0,0%
<b>Total de Protocolos Pendentes</b>		<b>1111</b>	
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>		<b>1111</b>	

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia – OGP/CGPC/SEPOL

Gráfico II (%)

### Protocolos Encerrados





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	62	70%
	Negativa Enviada	7	8%
<b>Total de Solicitações Encerrados</b>		<b>69</b>	
Solicitações Em Processamento	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Aberto	0	0%
	Em Andamento	19	22%
<b>Total de Solicitações Em Processamento</b>		<b>19</b>	
<b>Total do Quantitativo Consolidado de Solicitações Tratadas</b>		<b>88</b>	

LEGENDA:

Resposta Enviada - Demanda deferida (parcial ou integralmente)

Negativa Enviada – Demanda indeferida

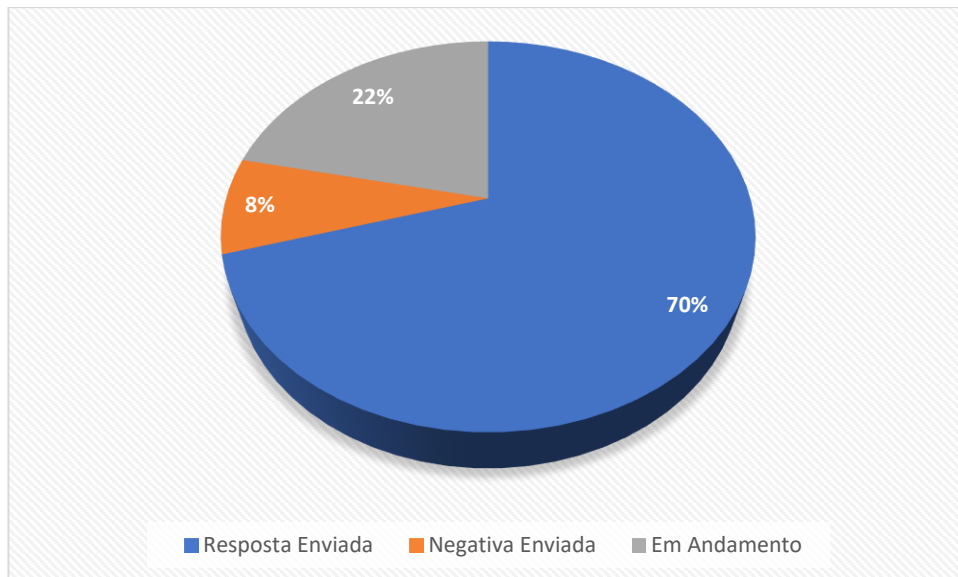
Aberto - Demanda ainda não verificada pela DT/OGP

Em Andamento - Demanda em análise pela DT/OGP

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia – OGP/CGPC/SEPOL

Gráfico III (%)

#### Solicitações Tramitadas





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

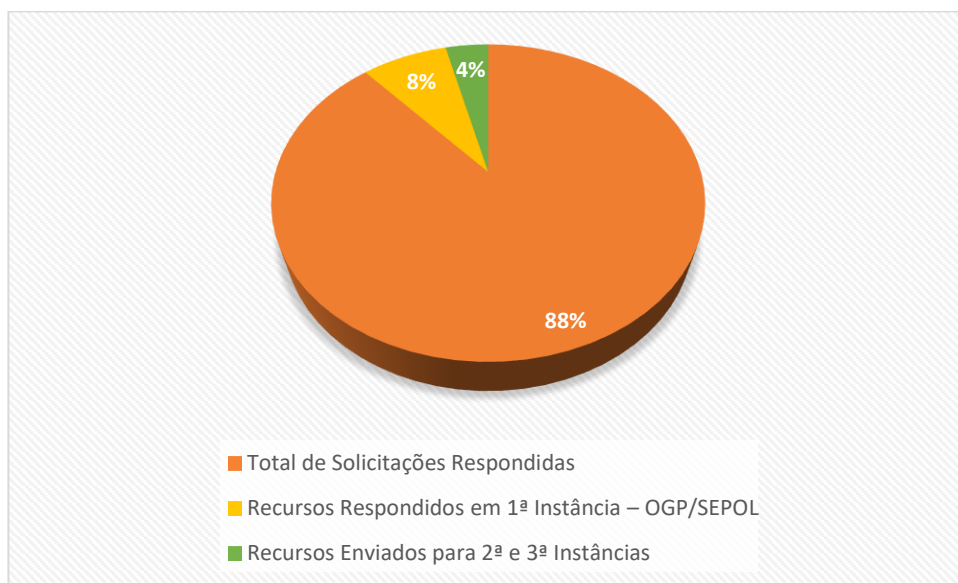
Tabela IV

SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES EM RELAÇÃO A SOLICITAÇÕES/RECURSOS RESPONDIDOS		
Status do Protocolo/Recurso	Quantitativo	Percentual
Total de Solicitações Respondidas	69	88%
Recursos Respondidos em 1ª Instância – OGP/SEPOL	6	8%
<b>Total de Protocolos Encerrados com Êxito</b>	<b>75</b>	
Recursos Enviados para 2ª e 3ª Instâncias	3	4%
<b>Percentual de Satisfação em Relação a Solicitações/Recursos Respondidos</b>		<b>96%</b>

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia – OGP/CGPC/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 – Recursos em Tramitação

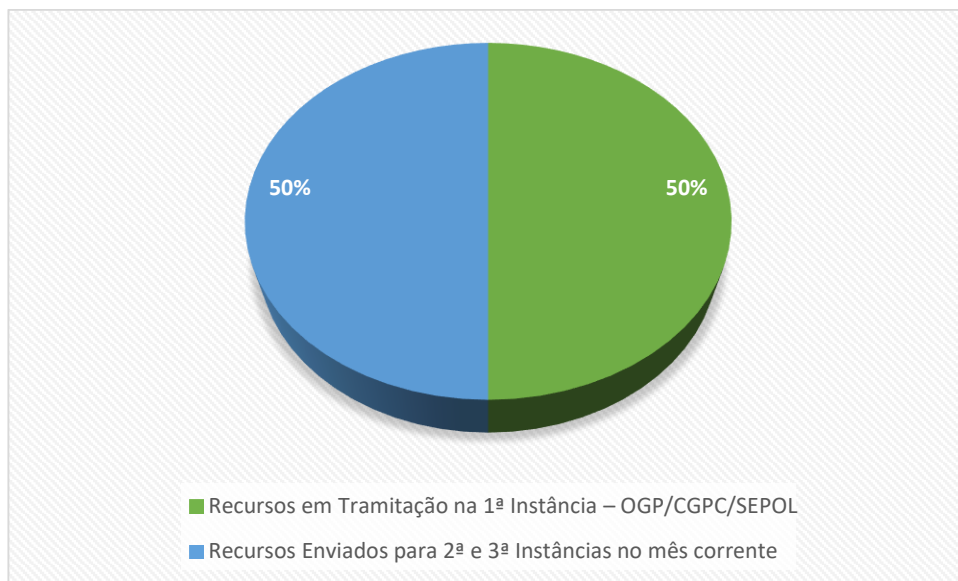
Tabela V

RECURSOS EM TRAMITAÇÃO		
Status do Recurso	Quantitativo	Percentual
Recursos em Tramitação na 1ª Instância – OGP/CGPC/SEPOL	3	50%
Recursos Enviados para 2ª e 3ª Instâncias no mês corrente	3	50%
<b>Total de Recursos em Tramitação</b>	<b>6</b>	

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia – OGP/CGPC/SEPOL

Gráfico V (%)

### Recursos em Tramitação





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	11%
	Após 72h	89%

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia – OGP/CGPC/SEPOL

Gráfico VI (%)

### Solicitações Respondidas Em Até 72h

