



**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**

**JUNHO-2019**



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

## **RESUMO**

No período compreendido entre os dias 01/06/2019 e 30/06/2019, a Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP, realizou 2.709 (dois mil, setecentos e nove) atendimentos. Nesse período não houve ação integrada realizada 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: “telefone”, “chat”, “Whatsapp”, “Facebook”, “Fale Conosco DEDIC”, “Fale Conosco Portal de Transparência”, “e-mail CAC”, “e-mail Fale Conosco CAC”, “e-Ouv”, “DDH-100”, “Ligue 180” e “e-SIC”.



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 .....	9
4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	10
5 – REFERÊNCIAS .....	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 .....	13
TABELA III .....	13
GRÁFICO III (%) .....	13
ANEXO IV – PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-SIC .....	15
TABELA IV .....	15
GRÁFICO IV (%) .....	15

## 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 – CTGP/SEPOL. A OGP/SEPOL foi estruturada em duas Divisões, a saber: Divisão de Transparência – DITRA e Divisão de Atendimento ao Cidadão – DIAC, 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).

## 2 – DESENVOLVIMENTO

### 2.1 – QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS

Quantitativo consolidado de atendimentos realizados pela Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP, no período compreendido entre os dias 01/06/2019 e 30/06/2019.

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS		
Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo
1	Demora no Atendimento	379
2	Disque-Denúncia	67
3	Elogios	28
4	Falta de Estrutura na DP	1
5	Mau Atendimento	5
6	Orientações e Informações	2062
7	Sugestões	2
8	Problemas Técnicos no Sistema	55
9	Solicitação de Acesso à Informação	110
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>		<b>2709</b>

### 2.2 – INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

2.2.1 – Quantitativo de Protocolos Encerrados e Protocolos Pendentes tramitados na Divisão de Atendimento ao Cidadão – DIAC/OGP, no período compreendido entre os dias 01/06/2019 e 30/06/2019.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES			
Protocolos Encerrados	Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo
	1	Demora no Atendimento	379
	4	Falta de Estrutura na DP	1
	5	Mau atendimento	4
Total de Protocolos Encerrados			384
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

2.2.2 - Quantitativo de Protocolos Encerrados e Protocolos Pendentes tramitados na Divisão de Atendimento ao Cidadão – DIAC/OGP, especificamente através do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-Ouv, no período compreendido entre os dias 01/06/2019 e 30/06/2019.

<b>PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-OUV</b>		
Protocolos Encerrados	<b>Tipos de Manifestação</b>	<b>Quantitativo</b>
	Denúncia	2
	Reclamação	2
	Solicitação	3
	Sugestão	0
	Elogio	0
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	4
Total de Protocolos Encerrados		11
Protocolos Pendentes	<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>12</b>

2.2.3 - Quantitativo de Protocolos Encerrados e Protocolos Pendentes tramitados na Divisão de Transparência – DITRA/OGP, especificamente através do Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC, no período compreendido entre os dias 01/06/2019 e 30/06/2019.

<b>PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-SIC</b>		
Protocolos Respondidos	<b>Status do Protocolo</b>	<b>Quantitativo</b>
	Resposta Enviada	47
	Negativa Enviada	16
Total de Protocolos Respondidos		63
Protocolos Pendentes	<b>Status do Protocolo</b>	<b>Quantitativo</b>
	Aberto	0
	Em Andamento	47
Total de Protocolos Pendentes		47
<b>Total do Quantitativo Consolidado de Protocolos Tratados</b>		<b>110</b>

**LEGENDA:**

Resposta Enviada - Demanda deferida (parcial ou integralmente)

Negativa Enviada – Demanda indeferida

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

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

## 2.3 – ELOGIOS

Relação dos servidores que foram elogiados através dos canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP, no período compreendido entre os dias 01/06/2019 e 30/06/2019.

ELOGIOS				
DATA	DELEGACIA	PROTOCOLO	SERVIDORES (*)	MATRICULA/ID
05/06/2019	74	042829-6/2019	████████████████████	852701-2
05/06/2019	DEAM-Centro	042833-1/2019	████████████████████	5022330-5
05/06/2019	124	042809-4/2019	████████████████████	5033046-2
06/06/2019	IIFP	042923-1/2019	████████████████████	4212078-0
11/06/2019	DEAM-Centro	043318-0/2019	████████████████████	5022330-5
11/06/2019	DEAM-Centro	043281-0/2019	████████████████████	5022004-7
11/06/2019	10	043290-0/2019	████████████████████	888598-0
11/06/2019	10	043290-0/2019	████████████████████	5021880-8
11/06/2019	10	043290-0/2019	████████████████████	5081700-0
12/06/2019	20	043439-4/2019	████████████████████	5083416-9
12/06/2019	20	043439-4/2019	████████████████████	5033062-4
13/06/2019	41	043491-2/2019	████████████████████	871823-1
13/06/2019	110	043510-5/2019	████████████████████	860907-5
13/06/2019	110	043510-5/2019	████████████████████	959137-1
13/06/2019	110	043510-5/2019	████████████████████	965913-7
17/06/2019	106	043813-0/2019	████████████████████	54033088-8
19/06/2019	DIAC-OGP	044068-3/2019	████████████████████	965880-8
19/06/2019	20	044072-9/2019	████████████████████	3113513-0
19/06/2019	24	044109-0/2019	████████████████████	871040-2
19/06/2019	24	044109-0/2019	████████████████████	5079402-7
19/06/2019	DEAM-Centro	044019-0/2019	████████████████████	522330-5
26/06/2019	28	044610-7/2019	████████████████████	5023135-9
26/06/2019	28	044610-7/2019	████████████████████	5077094-2
26/06/2019	28	044610-7/2019	████████████████████	5033252-0
26/06/2019	75	044613-0/2019	████████████████████	5077041-1
26/06/2019	DAS	044614-0/2019	████████████████████	815837-0
26/06/2019	41	044614-0/2019	████████████████████	5079393-4
27/06/2019	27	044740-0/2019	████████████████████	4400327-7

(\*) 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, que são extraídos do banco de dados dos Sistemas Informatizados ScauWeb e-Ouv e e-SIC (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.

#### **4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Limitado ao exposto, solicito conhecimento e medidas decorrentes.

É o relatório.

#### **5 – REFERÊNCIA**

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT, NBR10719: apresentação de relatórios técnico-científicos. Rio de Janeiro, 2011. 11p.

Rio de janeiro, 03 de Julho de 2019.

**Dr. Carlos Alberto Ramos da Silva**  
**Ouvidor-Geral de Polícia**  
**Mat. 815.827-1**  
Tel.: (21) 2276-6577

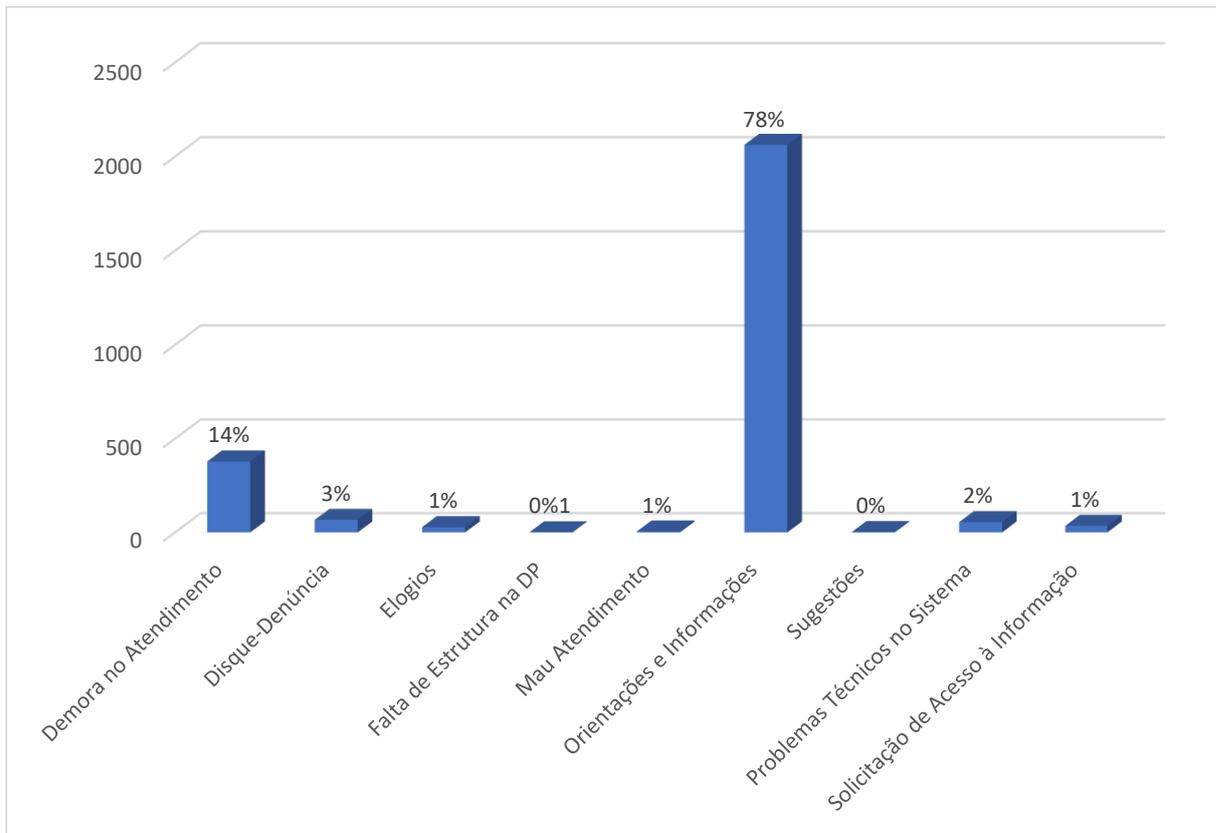
## Anexo I – Natureza do Atendimento

Tabela I

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS			
CÓDIGO	NATUREZA DO ATENDIMENTO	QUANTITATIVO	%
1	Demora no Atendimento	379	14
2	Disque-Denúncia	67	3
3	Elogios	28	1
4	Falta de Estrutura na DP	1	0
5	Mau Atendimento	5	1
6	Orientações e Informações	2062	78
7	Sugestões	2	0
8	Problemas Técnicos no Sistema	55	2
9	Solicitação de Acesso à Informação	35	1
<b>Total Quantitativo Consolidado</b>		<b>2709</b>	<b>100</b>

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP

Gráfico I (%)



## Anexo II – Informações Complementares

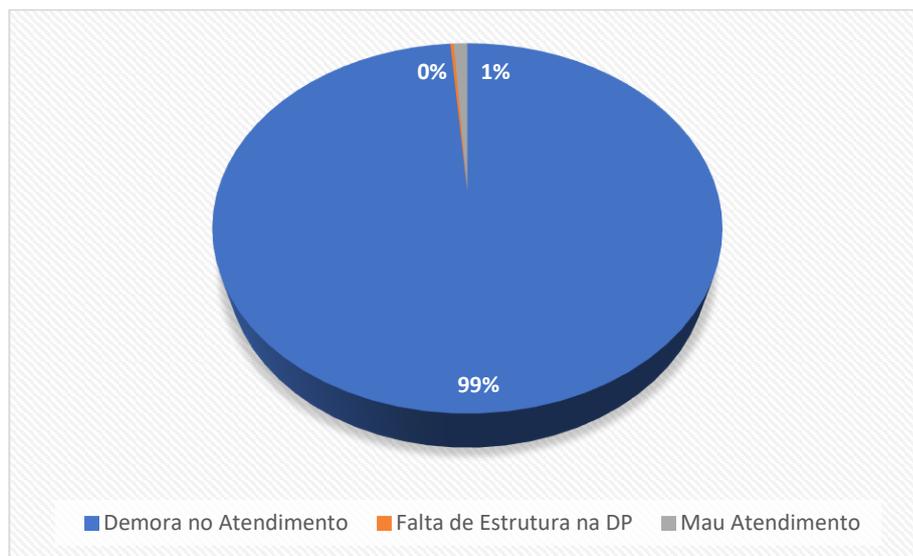
Tabela II

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES				
Protocolos Encerrados	Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo	%
	1	Demora no Atendimento	379	99
	4	Falta de Estrutura na DP	1	0
	5	Mau Atendimento	4	1
Total de Protocolos Encerrados			384	100
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	0

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP

Gráfico II (%)

### PROTOCOLOS ENCERRADOS



## Anexo III – Protocolos Tramitados Pelo Sistema e-Ouv

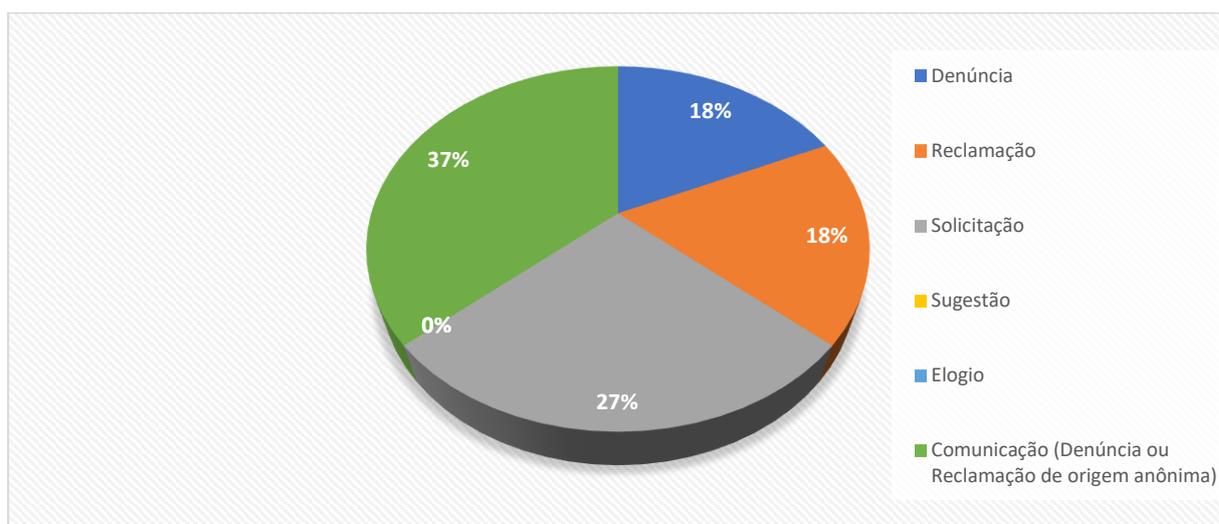
### Tabela III

PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-OUV			
<b>Protocolos Encerrados</b>	<b>Tipos de Manifestação</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
	Denúncia	2	18
	Reclamação	2	18
	Solicitação	3	27
	Sugestão	0	0
	Elogio	0	0
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	4	37
Total de Protocolos Encerrados		11	100
<b>Protocolos Pendentes</b>	<b>Tipos de Manifestação</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
	Denúncia	0	0
	Reclamação	1	0
	Solicitação	0	0
	Sugestão	0	0
	Elogio	0	0
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	0	0
Total de Protocolos Pendentes		1	100
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>		<b>12</b>	

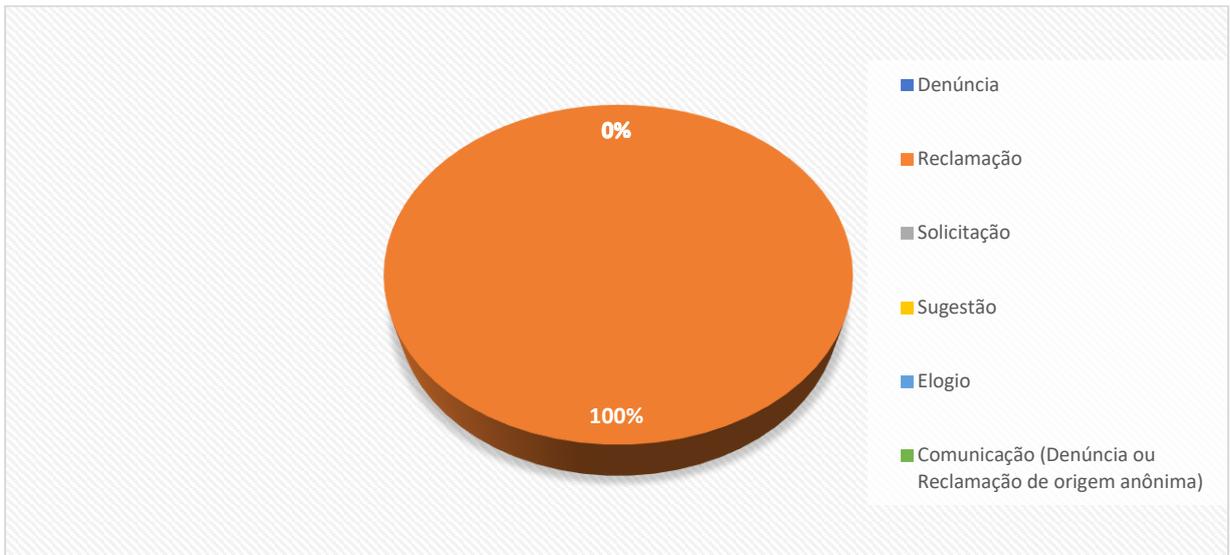
Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP

### Gráfico III (%)

#### Protocolos Encerrados



## Protocolos Pendentes



## Anexo IV – Protocolos Tramitados Pelo Sistema e-SIC

### Tabela IV

PROTOS COLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-SIC			
Protocolos Respondidos	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Resposta Enviada	47	75
	Negativa Enviada	16	25
<b>Total de Protocolos Encerrados</b>		<b>63</b>	<b>100</b>
Protocolos Pendentes	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Aberto	0	0
	Em Andamento	47	100
<b>Total de Protocolos Pendentes</b>		<b>47</b>	<b>100</b>
<b>Total do Quantitativo Consolidado de Protocolos Tratados</b>		<b>110</b>	

LEGENDA:

Resposta Enviada - Demanda deferida (parcial ou integralmente)

Negativa Enviada – Demanda indeferida

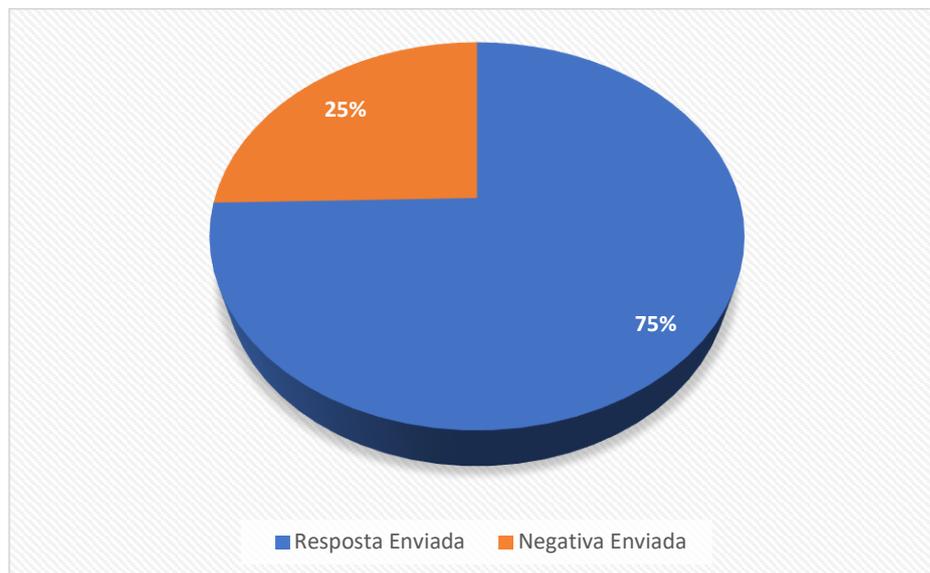
Aberto - Demanda ainda não verificada pela DITRA/OGP/SEPOL

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

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP

### Gráfico IV (%)

#### Protocolos Respondidos



## Protocolos Respondidos

