

**CONTROLADORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL - CGPC/SEPOL**

**RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA –  
OGP/SEPOL, RELATIVO AO MÊS DE JULHO/2019**

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 Julho/2019.



**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**

**JULHO-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 01/07/2019 e 31/07/2019, a Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL, realizou 3.298 (três mil duzentos e noventa e oito) atendimentos. Nesse período houve 01 (uma) 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”, antigo “e-Ouv”, atual “Fala BR”, “DDH-100”, “Ligue 180” e “e-SIC.RJ”.



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 (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

## 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/SEPOL, no período compreendido entre os dias 01/07/2019 e 31/07/2019.

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS		
Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo
1	Demora no Atendimento	366
2	Disque-Denúncia	104
3	Elogios	33
4	Falta de Estrutura na DP	1
5	Mau Atendimento	12
6	Orientações e Informações	2684
7	Sugestões	3
8	Problemas Técnicos no Sistema	37
9	Solicitação de Acesso à Informação	58
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>		<b>3298</b>

### 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 01/07/2019 e 31/07/2019.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES			
Protocolos Encerrados	Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo
	1	Demora no Atendimento	366
	4	Falta de Estrutura na DP	1
	5	Mau atendimento	12
Total de Protocolos Encerrados			379
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 – DAC/OGP, especificamente através do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-Ouv, atual Fala BR, no período compreendido entre os dias 01/07/2019 e 31/07/2019.

<b>PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-OUV, ATUAL FALA BR</b>		
Protocolos Encerrados	<b>Tipos de Manifestação</b>	<b>Quantitativo</b>
	Denúncia	3
	Reclamação	5
	Solicitação	2
	Sugestão	1
	Elogio	2
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	6
Total de Protocolos Encerrados		19
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)	2
Total de Protocolos Pendentes		3
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>		<b>22</b>

2.2.3 - Quantitativo de Protocolos Encerrados e Protocolos Pendentes tramitados na Divisão de Transparência – DT/OGP, especificamente através do Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC.RJ, no período compreendido entre os dias 01/07/2019 e 31/07/2019.

<b>PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-SIC.RJ</b>		
Protocolos Respondidos	<b>Status do Protocolo</b>	<b>Quantitativo</b>
	Resposta Enviada	58
	Negativa Enviada	5
Total de Protocolos Respondidos		63
Protocolos Pendentes	<b>Status do Protocolo</b>	<b>Quantitativo</b>
	Aberto	0
	Em Andamento	50
Total de Protocolos Pendentes		50
<b>Total do Quantitativo Consolidado de Protocolos Tratados</b>		<b>113</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

## 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 01/07/2019 e 31/07/2019.

ELOGIOS				
DATA	DELEGACIA	PROTOCOLO	SERVIDORES (*)	MATRICULA/ID
01/07/2019	DH-NSG	045113-6/2019	██████████	824397-4
04/07/2019	IIFP	045595-9/2019	██████████	
04/07/2019	53	045605-1/2019	██████████	5077041-1
08/07/2019	DEAPTI	045974-0/2019	██████████	5021956-1
19/07/2019	76	047108-1/2019	██████████	872059-1
19/07/2019	DH-NSG	047145-2/2019	██████████	5023151-0
19/07/2019	DH-NSG	047145-2/2019	██████████	965860-0
19/07/2019	DH-NSG	047145-2/2019	██████████	5022600-2
19/07/2019	DEAM-C.FRIO	047182-3/2019	██████████	889115-2
22/07/2019	DDPA	047310-7/2019	██████████	3114917-2
22/07/2019	19	047326-3/2019	██████████	3112927-3
22/07/2019	12	047341-0/2019	██████████	181064-7
22/07/2019	DRCI	047353-3/2019	██████████	889257-2
22/07/2019	DEAM-NIT	047361-2/2019	██████████	2989965-6
23/07/2019	154	047414-1/2019	██████████	5022206-6
23/07/2019	154	047414-1/2019	██████████	889287-9
24/07/2019	DEAM-JPA	047602-0/2019	██████████	888913-1
25/07/2019	60	047745-8/2019	██████████	5033060-8
29/07/2019	11	047904-5/2019	██████████	959051-4
29/07/2019	DEAM-Centro	047907-8/2019	██████████	5022330-5
29/07/2019	59	047966-2/2019	██████████	3113367-1
29/07/2019	77	048014-9/2019	██████████	5022274-0
31/07/2019	42	048228-5/2019	██████████	965883-2
31/07/2019	108	048258-8/2019	██████████	5022779-3
31/07/2019	13	048263-4/2019	██████████	5083516-5
31/07/2019	39	048197-0/2019	██████████	959387-2
31/07/2019	39	048197-0/2019	██████████	288904-6
31/07/2019	39	048197-0/2019	██████████	

(\*) 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, antigo e-Ouv, atual 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.

#### **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, 07 de agosto de 2019.

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

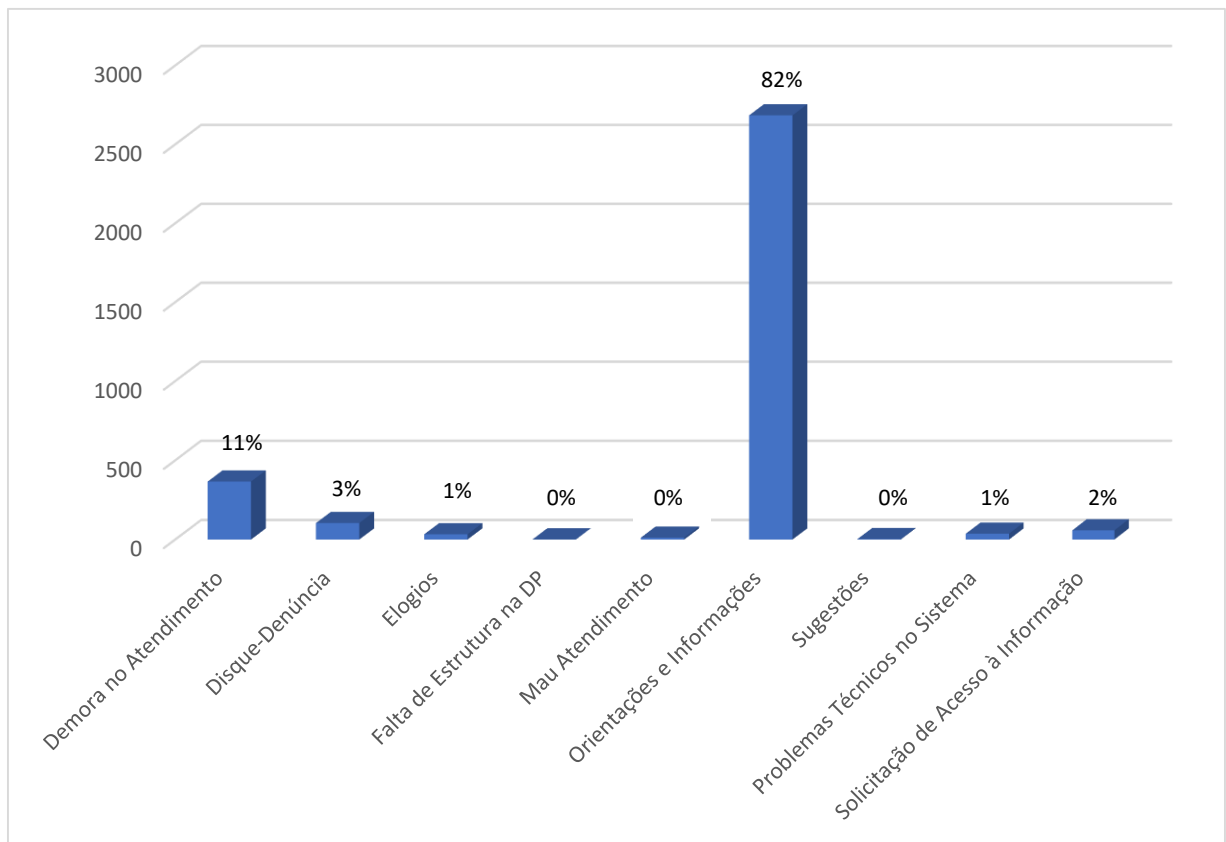
## Anexo I – Natureza do Atendimento

Tabela I

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS			
CÓDIGO	NATUREZA DO ATENDIMENTO	QUANTITATIVO	%
1	Demora no Atendimento	366	11
2	Disque-Denúncia	104	3
3	Elogios	33	1
4	Falta de Estrutura na DP	1	0
5	Mau Atendimento	12	0
6	Orientações e Informações	2684	82
7	Sugestões	3	0
8	Problemas Técnicos no Sistema	37	1
9	Solicitação de Acesso à Informação	58	2
<b>Total Quantitativo Consolidado</b>		<b>3298</b>	

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP

Gráfico I (%)



## Anexo II – Informações Complementares

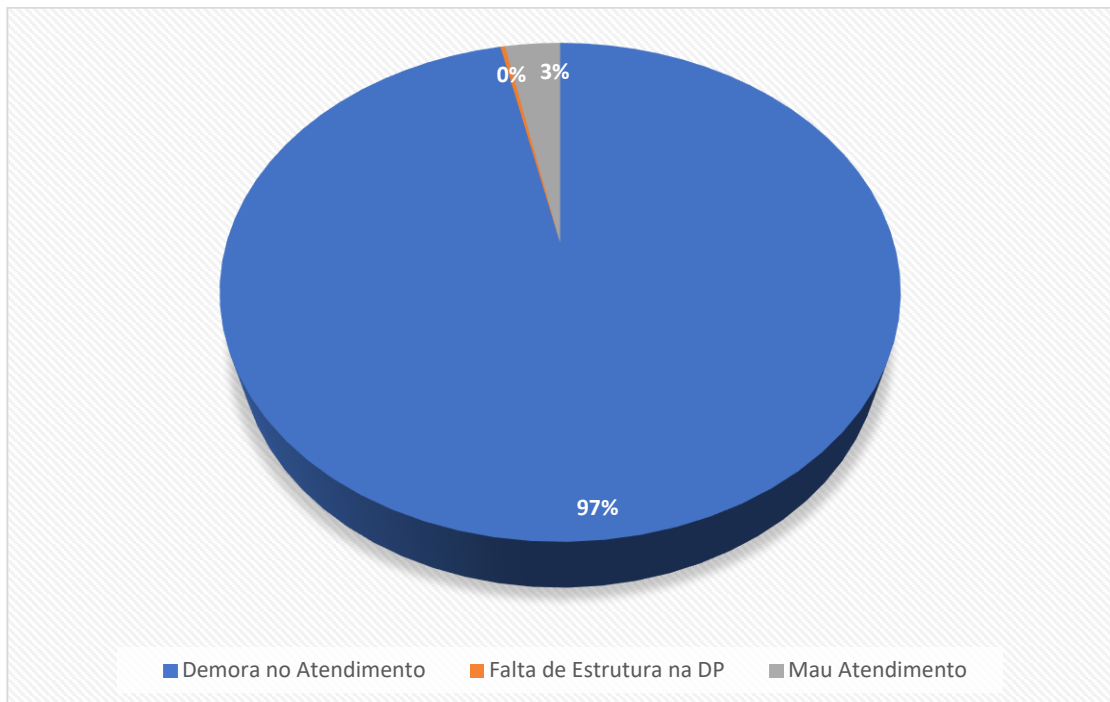
**Tabela II**

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES				
Protocolos Encerrados	Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo	%
	1	Demora no Atendimento	366	97
	4	Falta de Estrutura na DP	1	0
	5	Mau Atendimento	12	3
Total de Protocolos Encerrados			379	
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

**Gráfico II (%)**

### PROTOCOLOS ENCERRADOS



## Anexo III – Protocolos Tramitados Pelo Sistema e-Ouv (Fala BR)

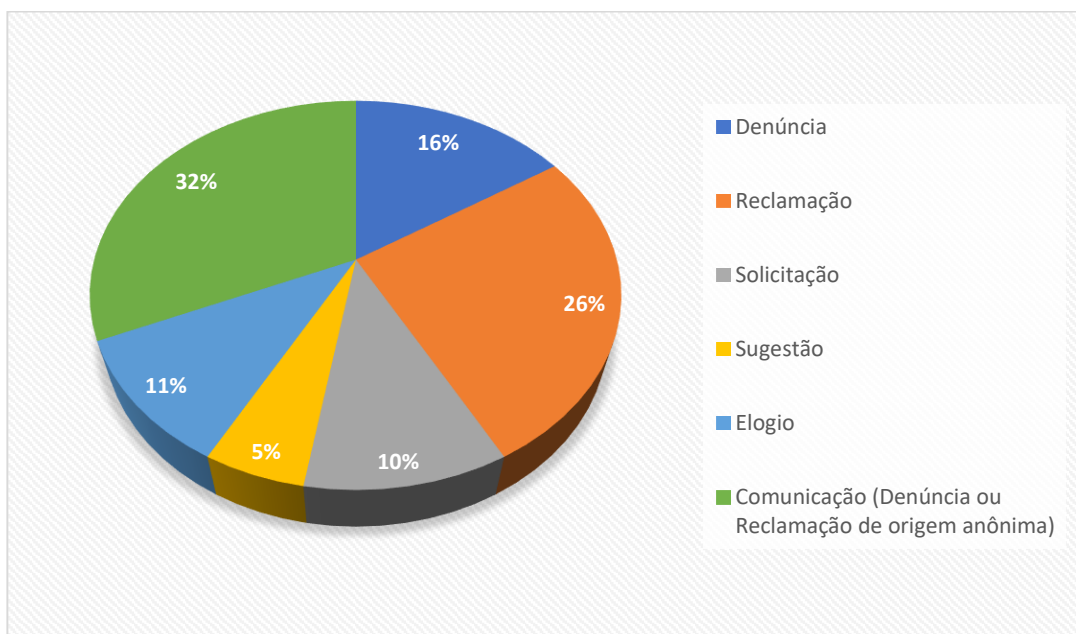
**Tabela III**

PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-OUV (FALA BR)			
<b>Protocolos Encerrados</b>	<b>Tipos de Manifestação</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
	Denúncia	3	
	Reclamação	5	
	Solicitação	2	
	Sugestão	1	
	Elogio	2	
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	6	
Total de Protocolos Encerrados		19	
<b>Protocolos Pendentes</b>	<b>Tipos de Manifestação</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
	Denúncia	0	
	Reclamação	1	
	Solicitação	0	
	Sugestão	0	
	Elogio	0	
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	2	
Total de Protocolos Pendentes		3	
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>		<b>22</b>	

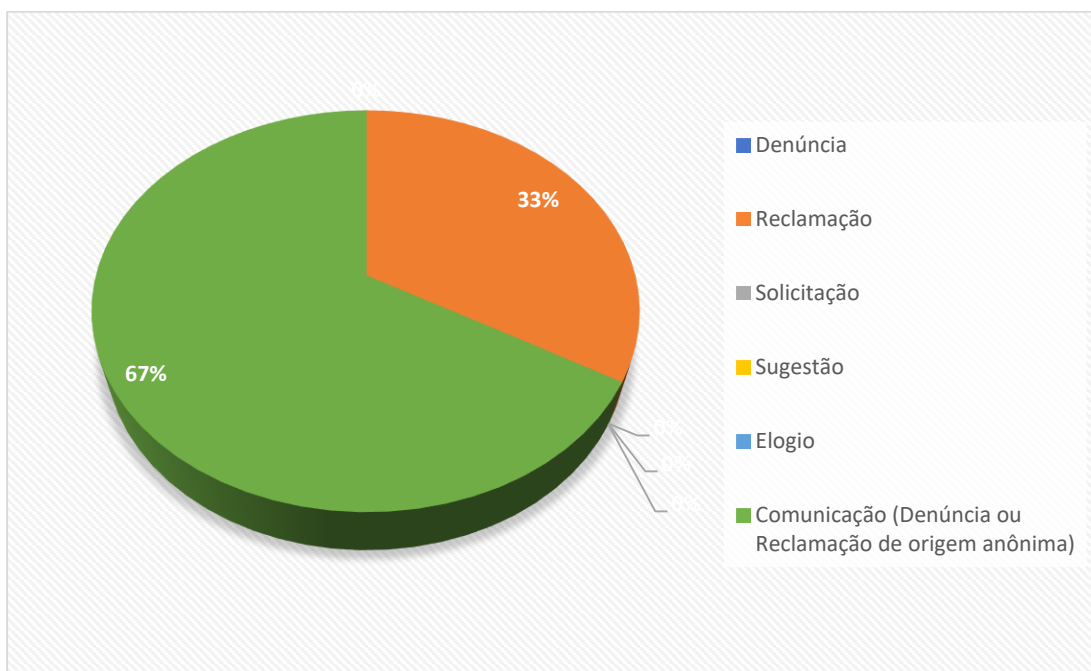
Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP

**Gráfico III (%)**

### Protocolos Encerrados



## Protocolos Pendentes



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

### Tabela IV

PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-SIC.RJ			
Protocolos Respondidos	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Resposta Enviada	58	92
	Negativa Enviada	5	8
<b>Total de Protocolos Encerrados</b>		63	
Protocolos Pendentes	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Aberto	0	0
	Em Andamento	50	100
<b>Total de Protocolos Pendentes</b>		<b>50</b>	
<b>Total do Quantitativo Consolidado de Protocolos Tratados</b>		<b>113</b>	

LEGENDA:

Resposta Enviada - Demanda deferida (parcial ou integralmente)

Negativa Enviada – Demanda indeferida

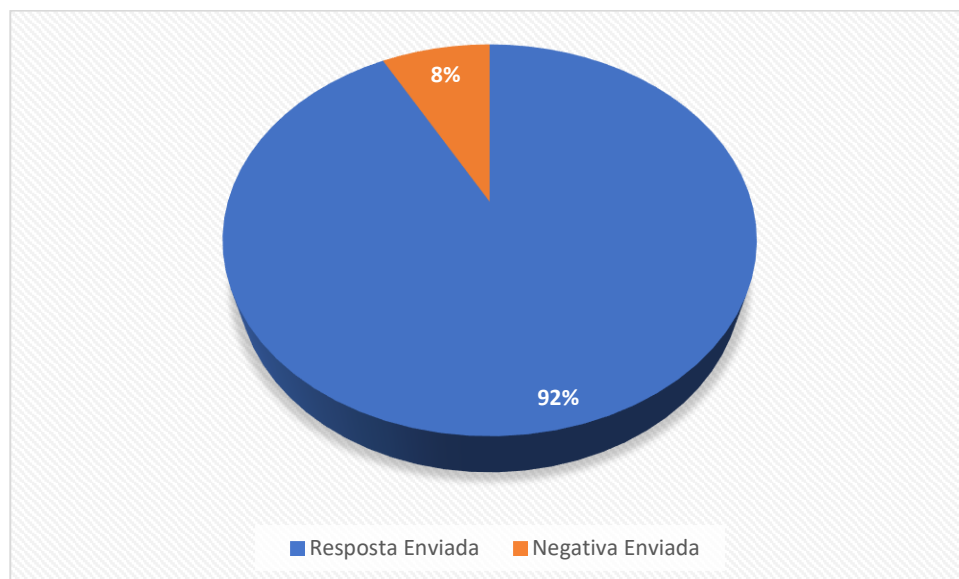
Aberto - Demanda ainda não verificada pela DITRA/OGP/SEPOL

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

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP

### Gráfico IV (%)

#### Protocolos Respondidos



## Protocolos Pendentes

