

OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL - OGP/SEPOL

**RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA –
OGP/SEPOL, RELATIVO AO MÊS DE SETEMBRO/2020**

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 Setembro/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**

SETEMBRO-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 01/09/2020 e 30/09/2020, a Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL realizou **4.488 (quatro mil quatrocentos e oitenta 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, **Fala.BR** (<https://sistema.ouvidorias.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); **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 | 11 |
| 4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS | 12 |
| 5 – REFERÊNCIA | 12 |
| ANEXO I – NATUREZA DO ATENDIMENTO | 13 |
| TABELA I | 13 |
| GRÁFICO I | 13 |
| ANEXO II – INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES | 14 |
| TABELA II | 14 |
| GRÁFICO II (%) | 14 |
| ANEXO III – PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-OUV (FALA BR)..... | 15 |
| TABELA III | 15 |
| GRÁFICO III (%) | 15 |
| ANEXO IV – SOLICITAÇÕES TRAMITADAS PELO SISTEMA E-SIC.RJ | 16 |
| TABELA IV | 16 |
| GRÁFICO IV (%) | 16 |
| ANEXO V – SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES EM RELAÇÃO AOS PROTOCOLOS E/OU RECURSOS RESPONDIDOS..... | 17 |
| TABELA V | 17 |
| GRÁFICO V (%) | 17 |
| ANEXO VI – TEMPO DE RESPOSTA DOS PROTOCOLOS TRAMITADOS 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, este alterado pelo Decreto Estadual nº 46.885/2019, de 19 de dezembro 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 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).



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 01/09/2020 e 30/09/2020.

| QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS | | |
|--|------------------------------------|--------------|
| Código | Natureza do Atendimento | Quantitativo |
| 1 | Demora no Atendimento | 354 |
| 2 | Disque-Denúncia | 294 |
| 3 | Elogios | 36 |
| 4 | Falta de Estrutura na DP | 0 |
| 5 | Mau Atendimento | 9 |
| 6 | Orientações e Informações | 3710 |
| 7 | Sugestões | 0 |
| 8 | Problemas Técnicos no Sistema | 49 |
| 9 | Solicitação de Acesso à Informação | 36 |
| Total do Quantitativo Consolidado | | 4488 |

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 01/09/2020 e 30/09/2020.

| INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES | | | |
|---------------------------------------|-----------------------|--------------------------|-----------------------|
| | Código | Natureza do Atendimento | Quantitativo |
| | Protocolos Encerrados | 1 | Demora no Atendimento |
| 4 | | Falta de Estrutura na DP | 0 |
| 5 | | Mau atendimento | 9 |
| Total de Protocolos Encerrados | | | 363 |
| | Código | Natureza do Atendimento | Quantitativo |
| | Protocolos Pendentes | 1 | Demora no Atendimento |
| 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 01/09/2020 e 30/09/2020.

| PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA FALA.BR | | |
|--|--|---------------------|
| | Tipos de Manifestação | Quantitativo |
| Protocolos Encerrados | Denúncia | 7 |
| | Reclamação | 6 |
| | Solicitação | 8 |
| | Sugestão | 0 |
| | Elogio | 10 |
| | Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima) | 44 |
| Total de Protocolos Encerrados | | 75 |
| Protocolos Pendentes | Tipos de Manifestação | Quantitativo |
| | Denúncia | 0 |
| | Reclamação | 0 |
| | Solicitação | 0 |
| | Sugestão | 0 |
| | Elogio | 0 |
| Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima) | 0 | |
| Total de Protocolos Pendentes | | 0 |
| Total do Quantitativo Consolidado | | 75 |

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 01/09/2020 e 30/09/2020.

| SOLICITAÇÕES TRAMITADAS PELO SISTEMA E-SIC.RJ | | |
|---|--|---------------------|
| | Status do Protocolo | Quantitativo |
| Solicitações Respondidos | Resposta Enviada | 60 |
| | Negativa Enviada | 6 |
| | Total de Solicitações Respondidas | |
| Solicitações Em Processamento | Status do Protocolo | Quantitativo |
| | Aberto | 0 |
| | Em Andamento | 20 |
| Total de Solicitações Em Processamento | | 20 |
| Total do Quantitativo Consolidado de Solicitações Tratadas | | 86 |

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 01/09/2020 e 30/09/2020.

| SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES EM RELAÇÃO A SOLICITAÇÕES/RECURSOS RESPONDIDOS PELA OGP/SEPOL | |
|---|---------------------|
| Status do Protocolo/Recurso | Quantitativo |
| Total de Solicitações Respondidas | 66 |
| Recursos Respondidos em 1ª Instância – OGP/SEPOL | 4 |
| Total de Protocolos Encerrados com Êxito | 70 |
| Recursos Enviados para 2ª e 3ª Instâncias no mês corrente | 8 |
| Percentual de Satisfação em Relação a Solicitações/Recursos Respondidos | 90% |

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

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

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

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 01/09/2020 e 30/09/2020.

| TEMPO DE RESPOSTA DE SOLICITAÇÕES TRAMITADAS PELO SISTEMA E-SIC.RJ | | |
|---|--------------|-------------------|
| | Prazo | Percentual |
| Solicitações Respondidas | Em até 72h | 10% |
| | Após 72h | 90% |

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 01/09/2020 e 30/09/2020.

| ELOGIOS | | | | |
|----------------|------------------|------------------|-----------------------|---------------------|
| DATA | DELEGACIA | PROTOCOLO | SERVIDORES (*) | MATRICULA/ID |
| 01/09/2020 | DEAM-Oeste | 033203-4/2020 | ██████████ | 258550-3 |
| 01/09/2020 | DEAM-Centro | 033207-8/2020 | ██████████ | 5028718-4 |
| 01/09/2020 | 16 | 033211-3/2020 | ██████████ | 439246-4 |
| 01/09/2020 | 23 | 033216-8/2020 | ██████████ | 5098247-8 |
| 01/09/2020 | 17 | 033217-9/2020 | ██████████ | 5022462-0 |
| 01/09/2020 | 17 | 033217-9/2020 | ██████████ | 5022356-9 |



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

| | | | | |
|------------|-------------|---------------|------------|-----------|
| 01/09/2020 | 17 | 033217-9/2020 | ██████████ | 888824-0 |
| 01/09/2020 | 17 | 033217-9/2020 | ██████████ | 5021942-1 |
| 01/09/2020 | 28 | 033199-7/2020 | ██████████ | 5021263-0 |
| 01/09/2020 | 28 | 033199-7/2020 | ██████████ | 5021754-2 |
| 01/09/2020 | 28 | 033199-7/2020 | ██████████ | 5033193-0 |
| 01/09/2020 | 28 | 033199-7/2020 | ██████████ | 5098281-8 |
| 01/09/2020 | 28 | 033199-7/2020 | ██████████ | 4219373-7 |
| 01/09/2020 | 28 | 033199-7/2020 | ██████████ | 5077094-2 |
| 01/09/2020 | 28 | 033199-7/2020 | ██████████ | 5021882-4 |
| 01/09/2020 | 28 | 033199-7/2020 | ██████████ | 970791-0 |
| 01/09/2020 | 28 | 033199-7/2020 | ██████████ | 959153-8 |
| 08/09/2020 | 16 | 034255-1/2020 | ██████████ | 4329811-7 |
| 08/09/2020 | 16 | 034255-1/2020 | ██████████ | 5023135-9 |
| 08/09/2020 | 16 | 034255-1/2020 | ██████████ | 2976704-0 |
| 08/09/2020 | 16 | 034255-1/2020 | ██████████ | 2926865-6 |
| 08/09/2020 | 16 | 034255-1/2020 | ██████████ | 5065291-0 |
| 08/09/2020 | 16 | 034255-1/2020 | ██████████ | 2957483-8 |
| 08/09/2020 | 16 | 034255-1/2020 | ██████████ | 4392299-6 |
| 08/09/2020 | 16 | 034255-1/2020 | ██████████ | 5012746-2 |
| 08/09/2020 | 16 | 034255-1/2020 | ██████████ | 5081678-0 |
| 08/09/2020 | 16 | 034255-1/2020 | ██████████ | 4373160-0 |
| 08/09/2020 | 16 | 034255-1/2020 | ██████████ | 5022572-3 |
| 08/09/2020 | 16 | 034255-1/2020 | ██████████ | 4364837-1 |
| 08/09/2020 | 16 | 034255-1/2020 | ██████████ | 5655196-0 |
| 09/09/2020 | 112 | 034371-0/2020 | ██████████ | 870710-1 |
| 09/09/2020 | 112 | 034371-0/2020 | ██████████ | 959139-7 |
| 09/09/2020 | 16 | 034376-5/2020 | ██████████ | 5033252-0 |
| 09/09/2020 | 16 | 034376-5/2020 | ██████████ | 5083601-3 |
| 10/09/2020 | DRFA | 034553-2/2020 | ██████████ | 269955-1 |
| 14/09/2020 | 128 | 035234-0/2020 | ██████████ | 871737-3 |
| 14/09/2020 | 128 | 035234-0/2020 | ██████████ | 265635-3 |
| 14/09/2020 | 128 | 035234-0/2020 | ██████████ | 263675-1 |
| 14/09/2020 | 128 | 035234-0/2020 | ██████████ | 4412261-6 |
| 14/09/2020 | 128 | 035234-0/2020 | ██████████ | 269462-8 |
| 15/09/2020 | 9 | 035299-0/2020 | ██████████ | 268878-6 |
| 17/09/2020 | 9 | 035800-9/2020 | ██████████ | 888739-0 |
| 17/09/2020 | 126 | 035813-2/2020 | ██████████ | 5023139-9 |
| 17/09/2020 | DEAM-Centro | 035827-7/2020 | ██████████ | 5079485-0 |
| 21/09/2020 | DEAM-JPA | 036382-4/2020 | ██████████ | 5098714-3 |



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

| | | | | |
|------------|----------------|---------------|------------|-----------|
| 21/09/2020 | DEAM-JPA | 036394-7/2020 | [REDACTED] | 946502-2 |
| 21/09/2020 | DEAM-JPA | 036394-7/2020 | [REDACTED] | 5098714-3 |
| 21/09/2020 | DEAM-JPA | 036394-7/2020 | [REDACTED] | 5083821-0 |
| 21/09/2020 | 81 | 036287-8/2020 | [REDACTED] | 959069-6 |
| 21/09/2020 | 42 | 036295-7/2020 | [REDACTED] | 5021924-3 |
| 22/09/2020 | 23 | 036508-4/2020 | [REDACTED] | 269857-9 |
| 25/09/2020 | 6 | 036912-3/2020 | [REDACTED] | 3111702-1 |
| 25/09/2020 | DEAM-Centro | 036915-6/2020 | [REDACTED] | 5099845-5 |
| 25/09/2020 | 19 | 036917-8/2020 | [REDACTED] | 3114916-4 |
| 25/09/2020 | 19 | 036917-8/2020 | [REDACTED] | 3113384-6 |
| 25/09/2020 | 19 | 036917-8/2020 | [REDACTED] | 3112927-3 |
| 25/09/2020 | 24 | 036920-2/2020 | [REDACTED] | 5021626-0 |
| 25/09/2020 | 74 | 036935-8/2020 | [REDACTED] | 3113351-5 |
| 25/09/2020 | 58 | 036942-6/2020 | [REDACTED] | 5079562-7 |
| 25/09/2020 | 58 | 036942-6/2020 | [REDACTED] | 3112955-4 |
| 25/09/2020 | CGPC/OGP | 036946-0/2020 | [REDACTED] | 5021313-0 |
| 25/09/2020 | 67 | 036967-2/2020 | [REDACTED] | 5022742-4 |
| 28/09/2020 | 25 | 037202-7/2020 | [REDACTED] | 2431214-0 |
| 29/09/2020 | 10 | 037399-2/2020 | [REDACTED] | 5022822-6 |
| 29/09/2020 | DEAM-SJ Meriti | 037362-3/2020 | [REDACTED] | 5032941-3 |
| 29/09/2020 | 32 | 037365-6/2020 | [REDACTED] | 959257-7 |
| 29/09/2020 | 32 | 037365-6/2020 | [REDACTED] | 965791-7 |
| 29/09/2020 | 32 | 037365-6/2020 | [REDACTED] | 5032949-9 |
| 29/09/2020 | DEAM-N. Iguaçu | 037369-0/2020 | [REDACTED] | 5023153-7 |
| 29/09/2020 | DEAM-N. Iguaçu | 037369-0/2020 | [REDACTED] | 969014-0 |
| 29/09/2020 | DEAM-N. Iguaçu | 037369-0/2020 | [REDACTED] | 288884-0 |
| 29/09/2020 | DEAM-JPA | 037411-9/2020 | [REDACTED] | 5021552-3 |
| 29/09/2020 | DEAM-JPA | 037411-9/2020 | [REDACTED] | 5098714-3 |
| 29/09/2020 | DPCA | 037394-8/2020 | [REDACTED] | 4364775-8 |
| 29/09/2020 | DPCA | 037394-8/2020 | [REDACTED] | 889093-1 |
| 29/09/2020 | DPCA | 037394-8/2020 | [REDACTED] | 871232-5 |
| 29/09/2020 | DPCA | 037394-8/2020 | [REDACTED] | 288854-3 |
| 29/09/2020 | DPCA | 037394-8/2020 | [REDACTED] | 889154-4 |
| 29/09/2020 | DPCA | 037394-8/2020 | [REDACTED] | 969055-3 |
| 29/09/2020 | 10 | 037399-2/2020 | [REDACTED] | 5022822-6 |

(*) 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.

4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS



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

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 outubro de 2020.

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

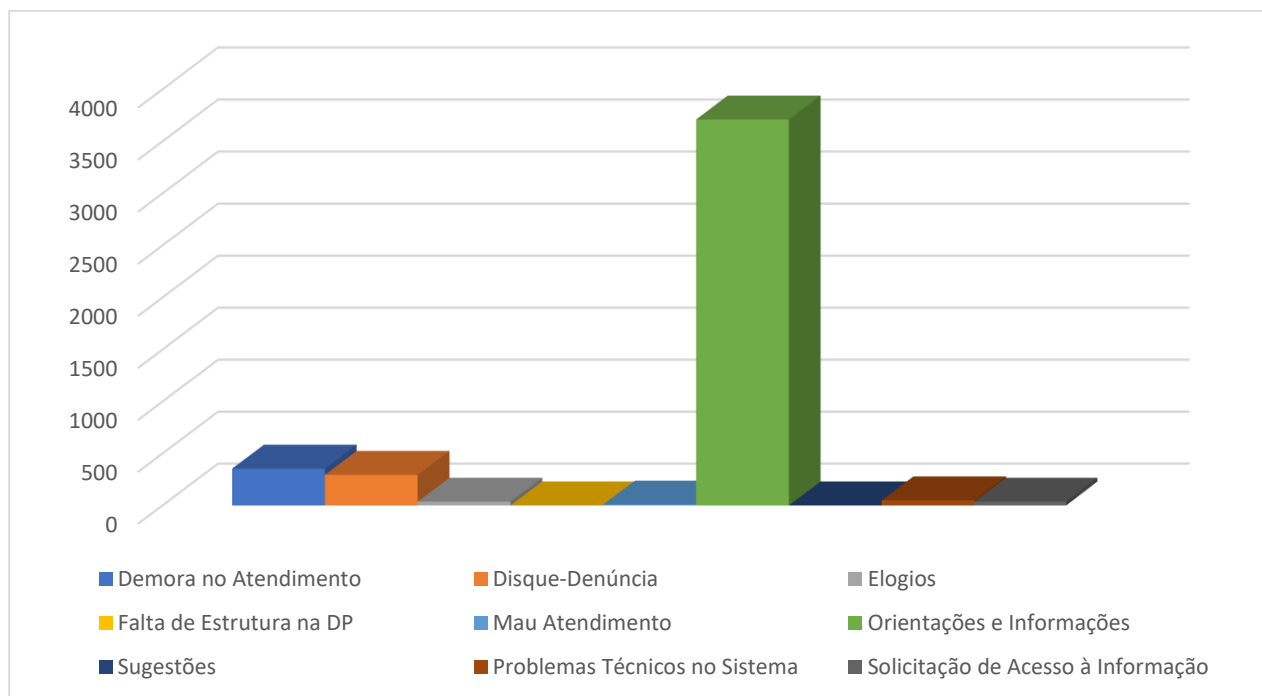
Anexo I – Natureza do Atendimento

Tabela I

| QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS | | | |
|--|------------------------------------|--------------|-------|
| CÓDIGO | NATUREZA DO ATENDIMENTO | QUANTITATIVO | % |
| 1 | Demora no Atendimento | 354 | 7,9% |
| 2 | Disque-Denúncia | 294 | 6,6% |
| 3 | Elogios | 36 | 0,8% |
| 4 | Falta de Estrutura na DP | 0 | 0,0% |
| 5 | Mau Atendimento | 9 | 0,2% |
| 6 | Orientações e Informações | 3710 | 82,2% |
| 7 | Sugestões | 0 | 0,0% |
| 8 | Problemas Técnicos no Sistema | 49 | 1,1% |
| 9 | Solicitação de Acesso à Informação | 36 | 0,8% |
| Total Quantitativo Consolidado | | 4488 | |

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

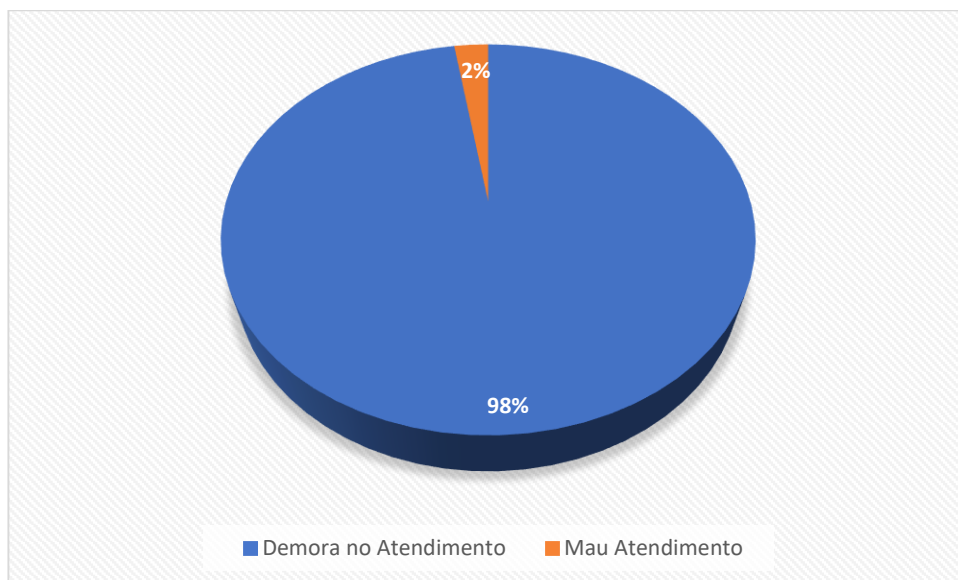
Tabela II

| INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES | | | | |
|---------------------------------------|--------|--------------------------|--------------|-----|
| Protocolos Encerrados | Código | Natureza do Atendimento | Quantitativo | % |
| | 1 | Demora no Atendimento | 354 | 98% |
| | 4 | Falta de Estrutura na DP | 0 | 0% |
| | 5 | Mau Atendimento | 9 | 2% |
| Total de Protocolos Encerrados | | | 363 | |
| 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 | | | 363 | |

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

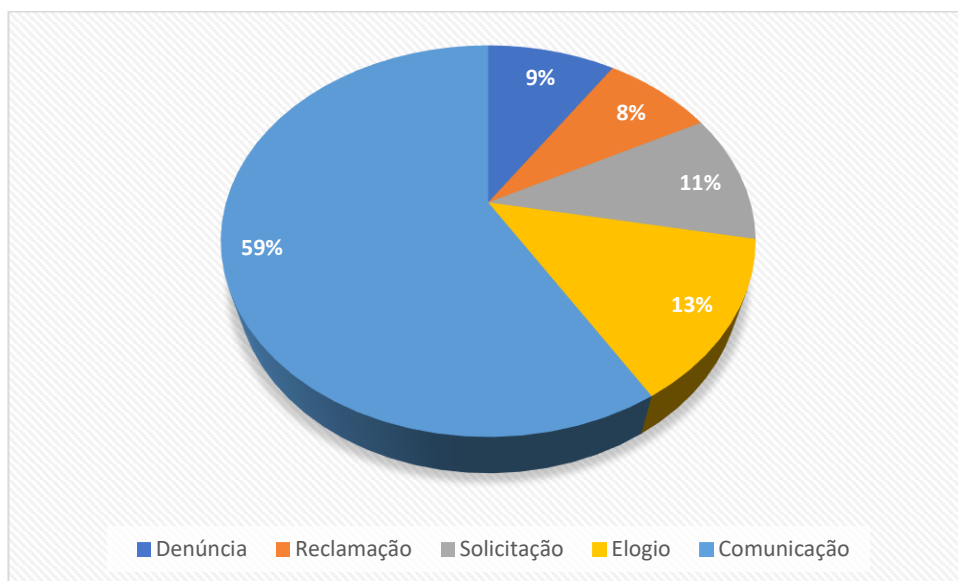
Tabela III

| PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA FALA BR | | | | |
|--|--|--|--------------|-----|
| Protocolos Encerrados | Tipos de Manifestação | | Quantitativo | % |
| | Denúncia | | 7 | 9% |
| | Reclamação | | 6 | 8% |
| | Solicitação | | 8 | 11% |
| | Sugestão | | 0 | 0% |
| | Elogio | | 10 | 13% |
| | Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima) | | 44 | 59% |
| Total de Protocolos Encerrados | | | 75 | |
| Protocolos Pendentes | Tipos de Manifestação | | Quantitativo | % |
| | Denúncia | | 0 | 0% |
| | Reclamação | | 0 | 0% |
| | Solicitação | | 0 | 0% |
| | Sugestão | | 0 | 0% |
| | Elogio | | 0 | 0% |
| | Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima) | | 0 | 0% |
| Total de Protocolos Pendentes | | | 0 | |
| Total do Quantitativo Consolidado | | | 75 | |

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

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 | 60 | 70% |
| | Negativa Enviada | 6 | 7% |
| Total de Protocolos Encerrados | | 66 | |
| Solicitações Em Processamento | Status de Protocolo | Quantitativo | % |
| | Aberto | 0 | 0% |
| | Em Andamento | 20 | 23% |
| Total de Solicitações Em Processamento | | 20 | |
| Total do Quantitativo Consolidado de Solicitações Tratadas | | 86 | |

LEGENDA:

Resposta Enviada - Demanda deferida (parcial ou integralmente)

Negativa Enviada – Demanda indeferida

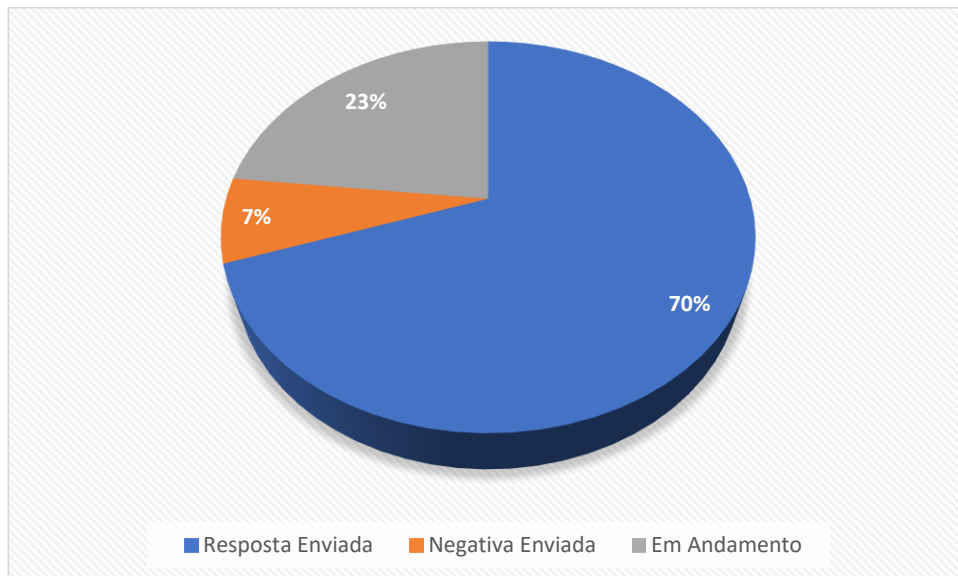
Aberto - Demanda ainda não verificada pela DT/OGP/SEPOL

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

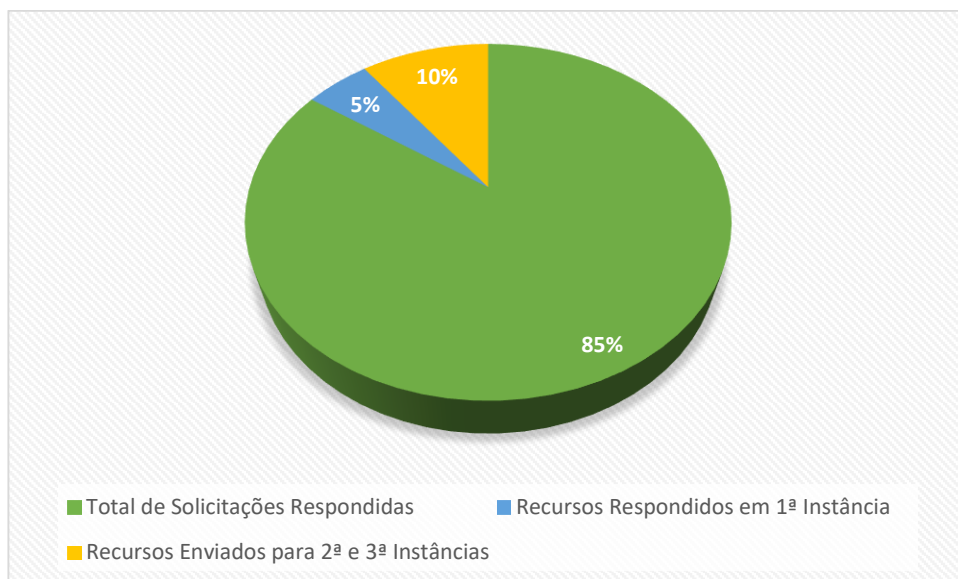
Tabela V

| SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES EM RELAÇÃO A SOLICITAÇÕES/RECURSOS RESPONDIDOS | |
|--|--------------|
| Status do Protocolo/Recurso | Quantitativo |
| Total de Solicitações Respondidas | 66 |
| Recursos Respondidos em 1ª Instância (OGP/SEPOL) | 4 |
| Total de Protocolos Encerrados com Êxito | 70 |
| Recursos Enviados para 2ª e 3ª Instâncias no mês corrente | 8 |
| Percentual de Satisfação em Relação a Solicitações/Recursos Respondidos | 90% |

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 | 10% |
| | Após 72h | 90% |

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

Gráfico VI (%)

Solicitações Respondidas Em Até 72h

