

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

**RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA –  
OGP/SEPOL, RELATIVO AO MÊS DE AGOSTO/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 Atendimento Realizados pela Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL, relativo ao mês de Agosto/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**

**AGOSTO-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 01/08/2019 e 31/08/2019, a Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL, realizou 2.565 (dois mil quinhentos e sessenta e cinco) atendimentos. Nesse período houve 02 (duas) 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 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 .....	14
TABELA IV .....	14
GRÁFICO IV (%) .....	14

## 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 Civil – CGPC/SEPOL. A OGP/SEPOL foi estruturada em duas Divisões, a saber: Divisão de Transparência – DT e Divisão de Atendimento ao Cidadão – DAC, 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 01/08/2019 e 31/08/2019.

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS		
Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo
1	Demora no Atendimento	218
2	Disque-Denúncia	129
3	Elogios	35
4	Falta de Estrutura na DP	0
5	Mau Atendimento	13
6	Orientações e Informações	2079
7	Sugestões	1
8	Problemas Técnicos no Sistema	32
9	Solicitação de Acesso à Informação	58
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>		<b>2565</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 01/08/2019 e 31/08/2019.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES			
Protocolos Encerrados	Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo
	1	Demora no Atendimento	218
	4	Falta de Estrutura na DP	0
	5	Mau atendimento	13
Total de Protocolos Encerrados			231
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



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 – e-Ouv, atual Fala.BR, no período compreendido entre os dias 01/08/2019 e 31/08/2019.

<b>PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-OUV, ATUAL FALA.BR</b>		
	<b>Tipos de Manifestação</b>	<b>Quantitativo</b>
Protocolos Encerrados	Denúncia	0
	Reclamação	1
	Solicitação	2
	Sugestão	0
	Elogio	0
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	10
Total de Protocolos Encerrados		13
	<b>Tipos de Manifestação</b>	<b>Quantitativo</b>
Protocolos Pendentes	Denúncia	0
	Reclamação	2
	Solicitação	0
	Sugestão	0
	Elogio	0
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	0
Total de Protocolos Pendentes		2
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>		<b>15</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 01/08/2019 e 31/08/2019.

<b>PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-SIC.RJ</b>		
	<b>Status do Protocolo</b>	<b>Quantitativo</b>
Protocolos Respondidos	Resposta Enviada	63
	Negativa Enviada	12
Total de Protocolos Respondidos		75
	<b>Status do Protocolo</b>	<b>Quantitativo</b>
Protocolos Pendentes	Aberto	0
	Em Andamento	35
Total de Protocolos Pendentes		35
<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 DT/OGP/SEPOL

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



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

### 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 01/08/2019 e 31/08/2019.

ELOGIOS				
DATA	DELEGACIA	PROTOCOLO	SERVIDORES (*)	MATRICULA/ID
02/08/2019	OGP	048433-3/2019	[REDACTED]	5022744-0
05/08/2019	29	048661-6/2019	[REDACTED]	5079391-8
06/08/2019	77	048762-8/2019	[REDACTED]	5022274-0
09/08/2019	DPCA-Niterói	048976-4/2019	[REDACTED]	889259-8
09/08/2019	DPCA-Niterói	048976-4/2019	[REDACTED]	3114953-7
09/08/2019	DH-NSG	048977-5/2019	[REDACTED]	5023151-0
09/08/2019	DH-NSG	048977-5/2019	[REDACTED]	965860-0
09/08/2019	DH-NSG	048977-5/2019	[REDACTED]	5022600-2
09/08/2019	DEAM-Centro	049013-9/2019	[REDACTED]	5022330-5
12/08/2019	17	049145-4/2019	[REDACTED]	3112936-4
12/08/2019	DEAM-Centro	049151-1/2019	[REDACTED]	959386-4
12/08/2019	DEAM-Centro	049151-1/2019	[REDACTED]	5022330-5
13/08/2019	DRCI	049256-7/2019	[REDACTED]	889257-2
13/08/2019	DRCI	049256-7/2019	[REDACTED]	5033039-0
13/08/2019	DEAM-Centro	049244-4/2019	[REDACTED]	5022330-5
14/08/2019	13	049383-8/2019	[REDACTED]	5083516-5
15/08/2019	14	049501-0/2019	[REDACTED]	5026445-1
15/08/2019	37	049501-0/2019	[REDACTED]	261333-9
16/08/2019	DRCI	049619-0/2019	[REDACTED]	889257-2
19/08/2019	77	049767-3/2019	[REDACTED]	5033240-6
20/08/2019	76	049862-0/2019	[REDACTED]	860513-1
20/08/2019	76	049862-0/2019	[REDACTED]	965862-6
20/08/2019	76	049862-0/2019	[REDACTED]	5081746-9
20/08/2019	76	049862-0/2019	[REDACTED]	5010367-9
20/08/2019	76	049862-0/2019	[REDACTED]	4320095-8
20/08/2019	76	049862-0/2019	[REDACTED]	5083533-5
20/08/2019	76	049862-0/2019	[REDACTED]	3112967-9
20/08/2019	76	049862-0/2019	[REDACTED]	3112967-9
20/08/2019	13	049923-8/2019	[REDACTED]	5083516-5
21/08/2019	76	049965-3/2019	[REDACTED]	871758-9





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

26/08/2019	DEAM-Centro	050321-3/2019	[REDACTED]	5022330-5
26/08/2019	78	050352-7/2019	[REDACTED]	5021813-1
28/08/2019	14	050526-0/2019	[REDACTED]	5033250-3
29/08/2019	154	050611-5/2019	[REDACTED]	819550-5
29/08/2019	154	050611-5/2019	[REDACTED]	5022206-6
30/08/2019	129	050710-5/2019	[REDACTED]	849097-1
30/08/2019	129	050710-5/2019	[REDACTED]	5012734-9
30/08/2019	59	050712-7/2019	[REDACTED]	959222-1
30/08/2019	59	050712-7/2019	[REDACTED]	5022402-6
30/08/2019	30	050751-0/2019	[REDACTED]	4373281-0

(\*) 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 “.xlsx” e “.xls”, que podem ser acessados e manipulados por métricas disponíveis no programa *Excel*, mediante a observação dos seguintes passos:



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

- 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, 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, 04 de setembro de 2019.

**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

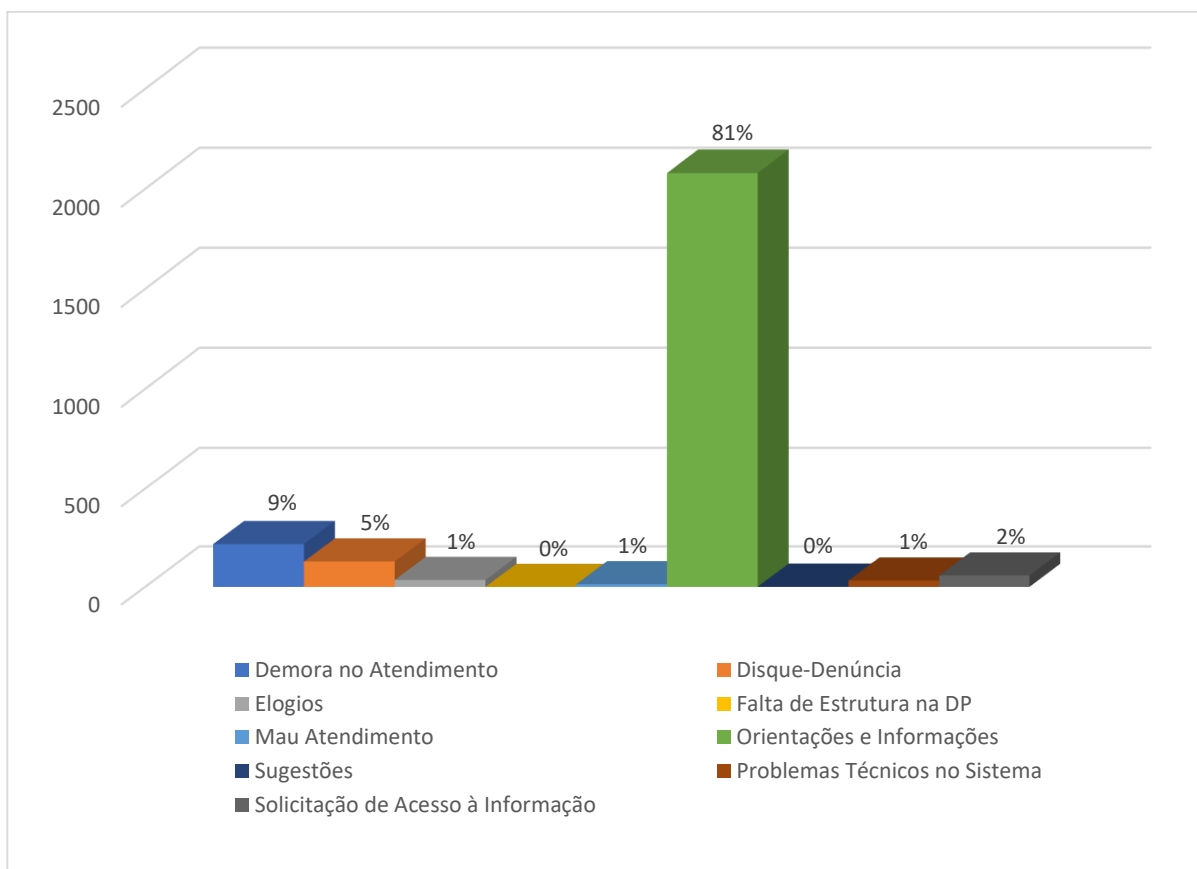
## Anexo I – Natureza do Atendimento

Tabela I

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS			
CÓDIGO	NATUREZA DO ATENDIMENTO	QUANTITATIVO	%
1	Demora no Atendimento	218	9%
2	Disque-Denúncia	129	5%
3	Elogios	35	1%
4	Falta de Estrutura na DP	0	0%
5	Mau Atendimento	13	1%
6	Orientações e Informações	2079	81%
7	Sugestões	1	0%
8	Problemas Técnicos no Sistema	32	1%
9	Solicitação de Acesso à Informação	58	2%
<b>Total Quantitativo Consolidado</b>		<b>2565</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 – Informações Complementares

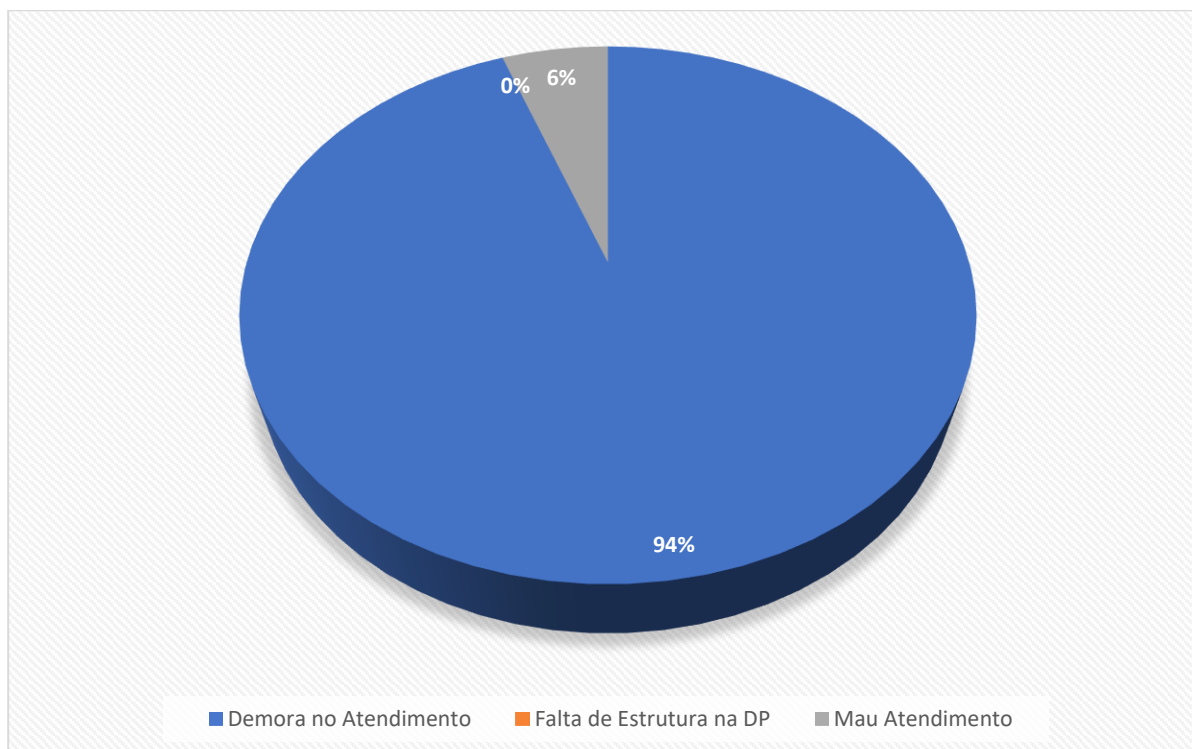
Tabela II

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES				
Protocolos Encerrados	Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo	%
	1	Demora no Atendimento	218	94%
	4	Falta de Estrutura na DP	0	0%
	5	Mau Atendimento	13	6%
Total de Protocolos Encerrados			231	
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/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 e-Ouv (Fala.BR)

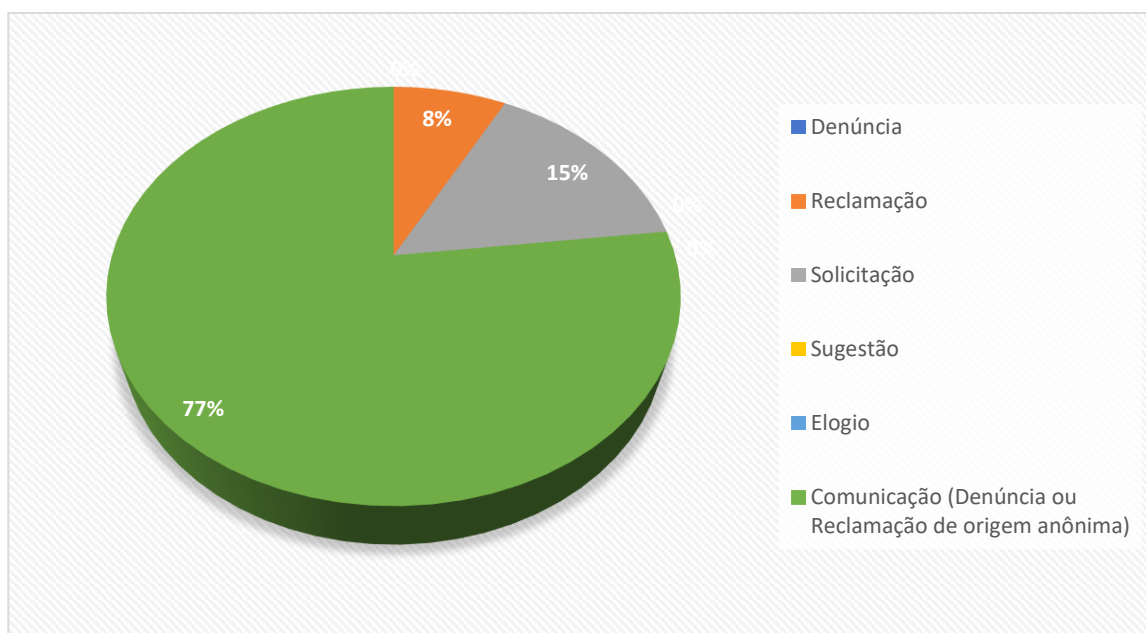
Tabela III

PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-OUV (FALA.BR)			
Protocolos Encerrados	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	0	0%
	Reclamação	1	8%
	Solicitação	2	15%
	Sugestão	0	0%
	Elogio	0	0%
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	10	77%
Total de Protocolos Encerrados		13	
Protocolos Pendentes	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	0	0%
	Reclamação	2	100%
	Solicitação	0	0%
	Sugestão	0	0%
	Elogio	0	0%
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	0	0%
Total de Protocolos Pendentes		2	
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>		<b>15</b>	

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 – Protocolos Tramitados Pelo Sistema e-SIC.RJ

Tabela IV

PROCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-SIC.RJ			
Protocolos Respondidos	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Resposta Enviada	63	84%
	Negativa Enviada	12	16%
<b>Total de Protocolos Encerrados</b>		75	
Protocolos Pendentes	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Aberto	0	0%
	Em Andamento	35	100%
<b>Total de Protocolos Pendentes</b>		35	
<b>Total do Quantitativo Consolidado de Protocolos Tratados</b>		<b>110</b>	

LEGENDA:

Resposta Enviada - Demanda deferida (parcial ou integralmente)

Negativa Enviada – Demanda indeferida

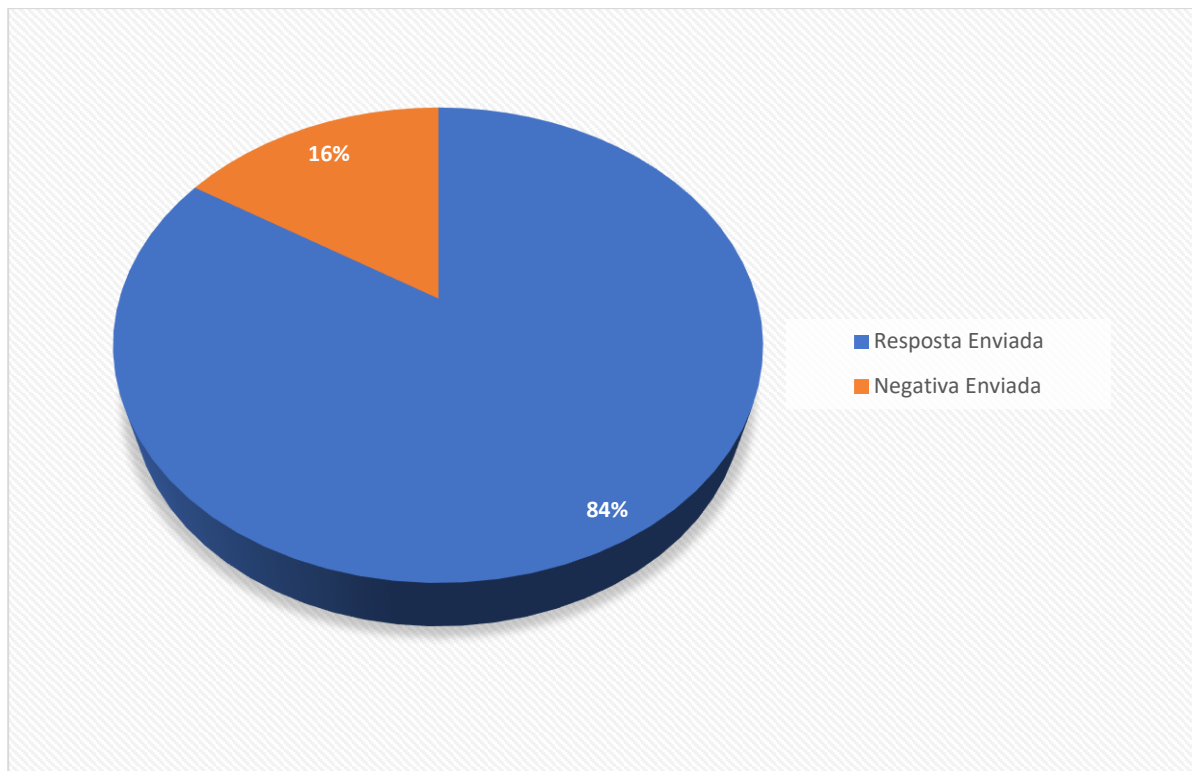
Aberto - Demanda ainda não verificada pela DT/OGP/SEPOL

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

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

Gráfico IV (%)

### Protocolos Tratados





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

### Protocolos Respondidos

