

CONTROLADORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL - CGPC/SEPOL

**RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA –
OGP/SEPOL, RELATIVO AO MÊS DE SETEMBRO/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 legais, **TORNA PÚBLICO** o Relatório de Atendimento Realizados pela Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL, relativo ao mês de setembro/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**

SETEMBRO-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 01/09/2019 e 30/09/2019, a Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL, realizou 2.587 (dois mil quinhentos e oitenta e sete) 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”, 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	10
4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	11
5 – REFERÊNCIAS	11
ANEXO I – NATUREZA DO ATENDIMENTO	12
TABELA I	12
GRÁFICO I (%)	12
ANEXO II – INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	13
TABELA II	13
GRÁFICO II (%)	13
ANEXO III – PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-OUV (FALA BR).....	14
TABELA III	14
GRÁFICO III (%)	14
ANEXO IV – PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-SIC.RJ	16
TABELA IV	16
GRÁFICO IV (%)	16

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).



**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 01/09/2019 e 30/09/2019.

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS		
Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo
1	Demora no Atendimento	315
2	Disque-Denúncia	98
3	Elogios	45
4	Falta de Estrutura na DP	0
5	Mau Atendimento	8
6	Orientações e Informações	2047
7	Sugestões	5
8	Problemas Técnicos no Sistema	47
9	Solicitação de Acesso à Informação	*22
Total do Quantitativo Consolidado		2587

* Sistema e-SIC.RJ inoperante entre os dias 23 e 30/09/2019

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 01/09/2019 e 30/09/2019.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES			
Protocolos Encerrados	Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo
	1	Demora no Atendimento	315
	4	Falta de Estrutura na DP	0
	5	Mau atendimento	8
Total de Protocolos Encerrados			323
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 01/09/2019 e 30/09/2019.

PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-OUV, ATUAL FALA.BR		
	Tipos de Manifestação	Quantitativo
Protocolos Encerrados	Denúncia	2
	Reclamação	4
	Solicitação	1
	Sugestão	2
	Elogio	0
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	6
	Total de Protocolos Encerrados	
	Tipos de Manifestação	Quantitativo
Protocolos Pendentes	Denúncia	1
	Reclamação	1
	Solicitação	0
	Sugestão	0
	Elogio	0
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	0
	Total de Protocolos Pendentes	
Total do Quantitativo Consolidado		17

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 01/09/2019 e 30/09/2019.

PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-SIC.RJ		
Total de Protocolos Passivos		51
Total de Protocolos Inaugurados		22
Protocolos Respondidos	Status do Protocolo	Quantitativo
	Resposta Enviada	42
	Negativa Enviada	1
Total de Protocolos Respondidos		43
Protocolos Pendentes	Status do Protocolo	Quantitativo
	Aberto	0
	Em Andamento	30
Total de Protocolos Pendentes		30
Total do Quantitativo Consolidado de Protocolos Tratados		73

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 01/09/2019 e 30/09/2019.

ELOGIOS				
DATA	DELEGACIA	PROTOCOLO	SERVIDORES (*)	MATRICULA/ID
04/09/2019	DH-CAPITAL	051034-5/2019	[REDACTED]	-
04/09/2019	DDSD	051035-6/2019	[REDACTED]	3113430-7
04/09/2019	DCAV	051051-4/2019	[REDACTED]	959202-3
04/09/2019	9	051092-9/2019	[REDACTED]	889063-4
04/09/2019	9	051092-9/2019	[REDACTED]	5083513-0
06/09/2019	11	051321-4/2019	[REDACTED]	888909-9
06/09/2019	14	051289-6/2019	[REDACTED]	3112907-5
06/09/2019	DEAM-Centro	051269-4/2019	[REDACTED]	3114922-2
09/09/2019	119	051421-5/2019	[REDACTED]	888841-4
09/09/2019	119	051421-5/2019	[REDACTED]	871798-5
09/09/2019	OGP	051395-4/2019	[REDACTED]	5021313-0
10/09/2019	93	051615-0/2019	[REDACTED]	264230-4
12/09/2019	118	051756-5/2019	[REDACTED]	5026367-6
16/09/2019	16	051960-2/2019	[REDACTED]	4403119-0
16/09/2019	16	051960-2/2019	[REDACTED]	3112873-9
16/09/2019	16	051960-2/2019	[REDACTED]	5081557-1
16/09/2019	16	051960-2/2019	[REDACTED]	965864-2
16/09/2019	16	051960-2/2019	[REDACTED]	267434-9
16/09/2019	DEAM-Centro	052019-9/2019	[REDACTED]	3114922-2
16/09/2019	DDPA	052022-3/2019	[REDACTED]	956007-9
17/09/2019	112	052062-7/2019	[REDACTED]	870710-1
17/09/2019	112	052062-7/2019	[REDACTED]	288859-2
17/09/2019	39	052112-3/2019	[REDACTED]	5021708-9
17/09/2019	39	052112-3/2019	[REDACTED]	5022421-2
17/09/2019	39	052112-3/2019	[REDACTED]	871888-4
17/09/2019	39	052112-3/2019	[REDACTED]	5009868-3
17/09/2019	39	052112-3/2019	[REDACTED]	5083472-0
17/09/2019	14	052113-4/2019	[REDACTED]	5081781-7
17/09/2019	14	052113-4/2019	[REDACTED]	5026445-1
17/09/2019	14	052113-4/2019	[REDACTED]	5083552-1



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

18/09/2019	DGAF	052188-5/2019	[REDACTED]	859259-4
20/09/2019	77	052375-3/2019	[REDACTED]	5022274-0
20/09/2019	DEAM-Centro	052351-8/2019	[REDACTED]	5022330-5
20/09/2019	12	052352-9/2019	[REDACTED]	2988320-2
20/09/2019	12	052352-9/2019	[REDACTED]	5092647-0
20/09/2019	IML	052352-9/2019	[REDACTED]	870736-6
20/09/2019	IML	052352-9/2019	[REDACTED]	965720-6
20/09/2019	26	052371-0/2019	[REDACTED]	806417-2
23/09/2019	57	052546-3/2019	[REDACTED]	3115834-8
24/09/2019	108	052610-6/2019	[REDACTED]	870667-3
24/09/2019	108	052610-6/2019	[REDACTED]	2989183-3
24/09/2019	108	052610-6/2019	[REDACTED]	5022709-2
24/09/2019	108	052610-6/2019	[REDACTED]	5022779-3
24/09/2019	108	052610-6/2019	[REDACTED]	4177521-0
24/09/2019	108	052610-6/2019	[REDACTED]	5021989-8
24/09/2019	108	052610-6/2019	[REDACTED]	5013598-8
24/09/2019	108	052610-6/2019	[REDACTED]	3150738-7
24/09/2019	DEAM-Centro	052641-0/2019	[REDACTED]	5079485-0
24/09/2019	12	052640-9/2019	[REDACTED]	5033188-4
24/09/2019	DH-NSG	052642-0/2019	[REDACTED]	502315-1
24/09/2019	DH-NSG	052642-0/2019	[REDACTED]	502260-0
24/09/2019	DH-NSG	052642-0/2019	[REDACTED]	344319-5
24/09/2019	DH-NSG	052642-0/2019	[REDACTED]	509840-4
24/09/2019	DH-NSG	052642-0/2019	[REDACTED]	434181-3
24/09/2019	DH-NSG	052642-0/2019	[REDACTED]	509827-8
24/09/2019	DH-NSG	052642-0/2019	[REDACTED]	438570-4
24/09/2019	DH-NSG	052642-0/2019	[REDACTED]	503317-3
24/09/2019	DH-NSG	052642-0/2019	[REDACTED]	502259-4
24/09/2019	DH-NSG	052642-0/2019	[REDACTED]	502203-2
24/09/2019	DH-NSG	052642-0/2019	[REDACTED]	440319-7
24/09/2019	DH-NSG	052642-0/2019	[REDACTED]	439817-3
24/09/2019	DH-NSG	052642-0/2019	[REDACTED]	503314-9
30/09/2019	28	053300-3/2019	[REDACTED]	5033252-0
30/09/2019	20	053291-1/2019	[REDACTED]	3113433-1

(*) 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, 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;



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

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, 03 de outubro 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

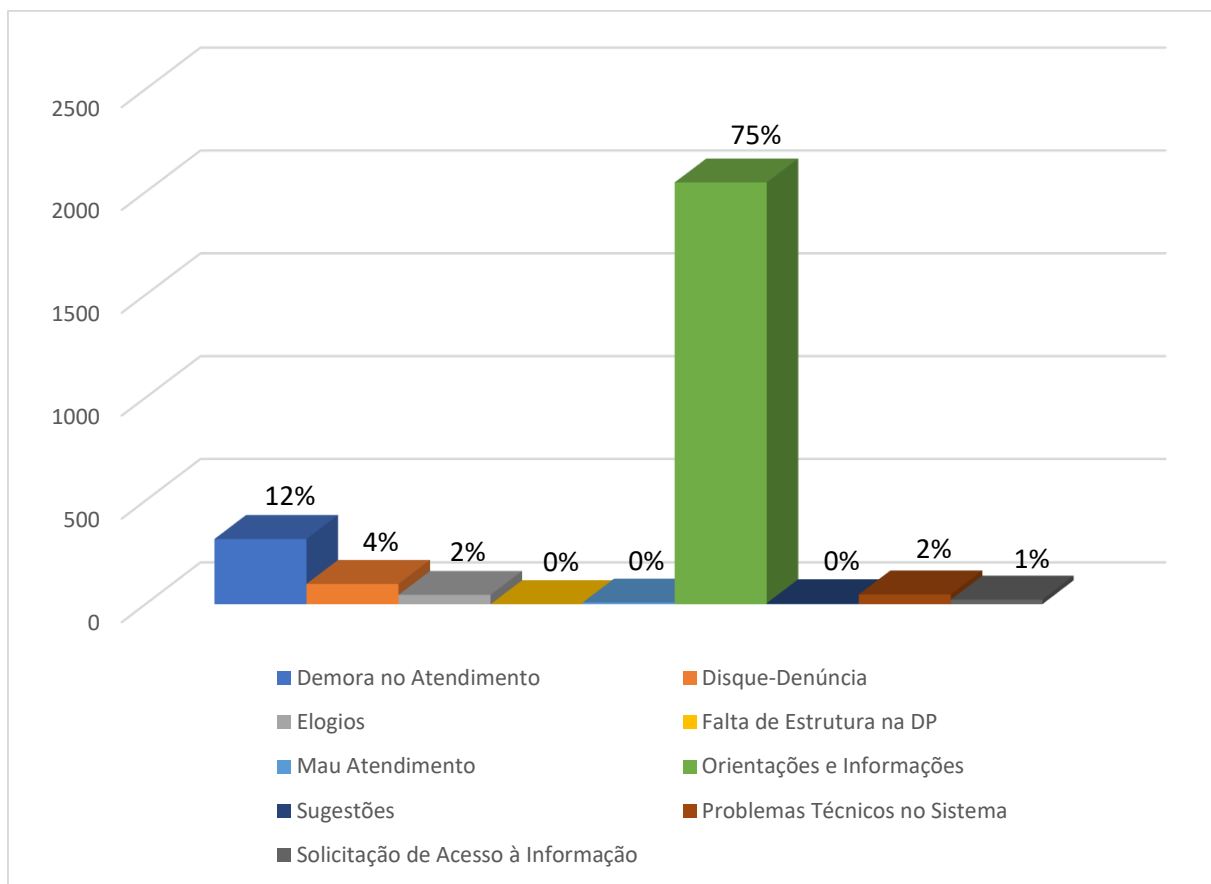
Anexo I – Natureza do Atendimento

Tabela I

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS			
CÓDIGO	NATUREZA DO ATENDIMENTO	QUANTITATIVO	%
1	Demora no Atendimento	315	12%
2	Disque-Denúncia	98	4%
3	Elogios	45	2%
4	Falta de Estrutura na DP	0	0%
5	Mau Atendimento	8	0%
6	Orientações e Informações	2047	75%
7	Sugestões	5	0%
8	Problemas Técnicos no Sistema	47	2%
9	Solicitação de Acesso à Informação	*22	1%
Total Quantitativo Consolidado		2587	

* Sistema e-SIC.RJ inoperante entre os dias 23 e 30/09/2019
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

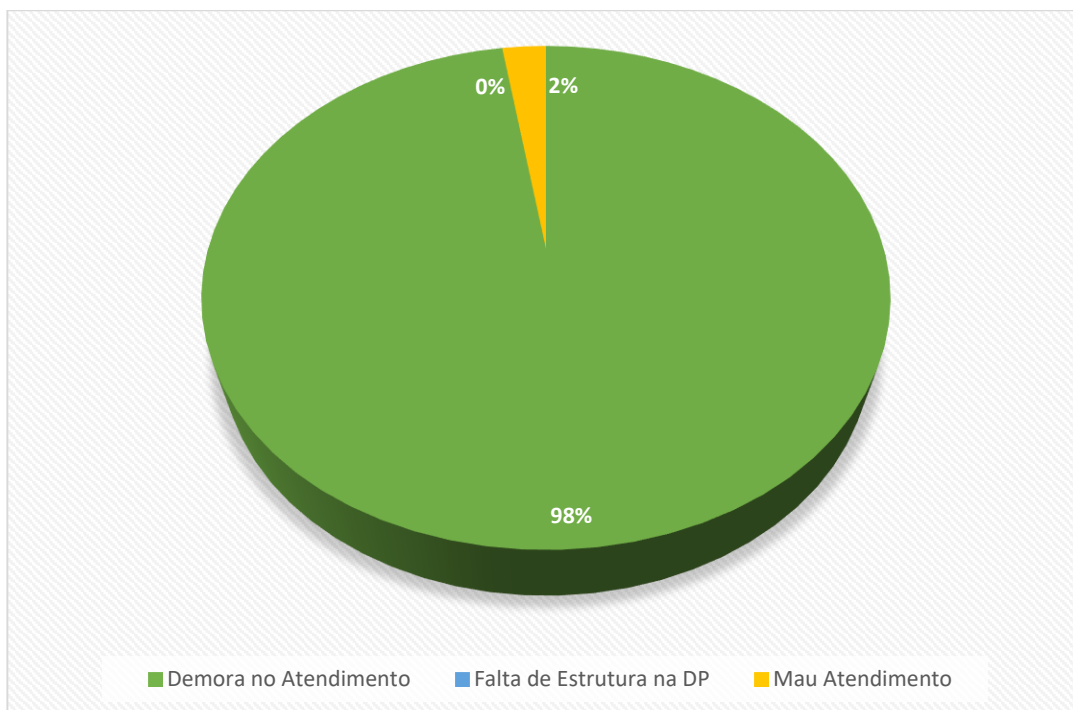
Tabela II

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES				
Protocolos Encerrados	Código	Natureza do Atendimento	Quantitativo	%
	1	Demora no Atendimento	315	98%
	4	Falta de Estrutura na DP	0	0%
5	Mau Atendimento	8	2%	
Total de Protocolos Encerrados			323	
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)

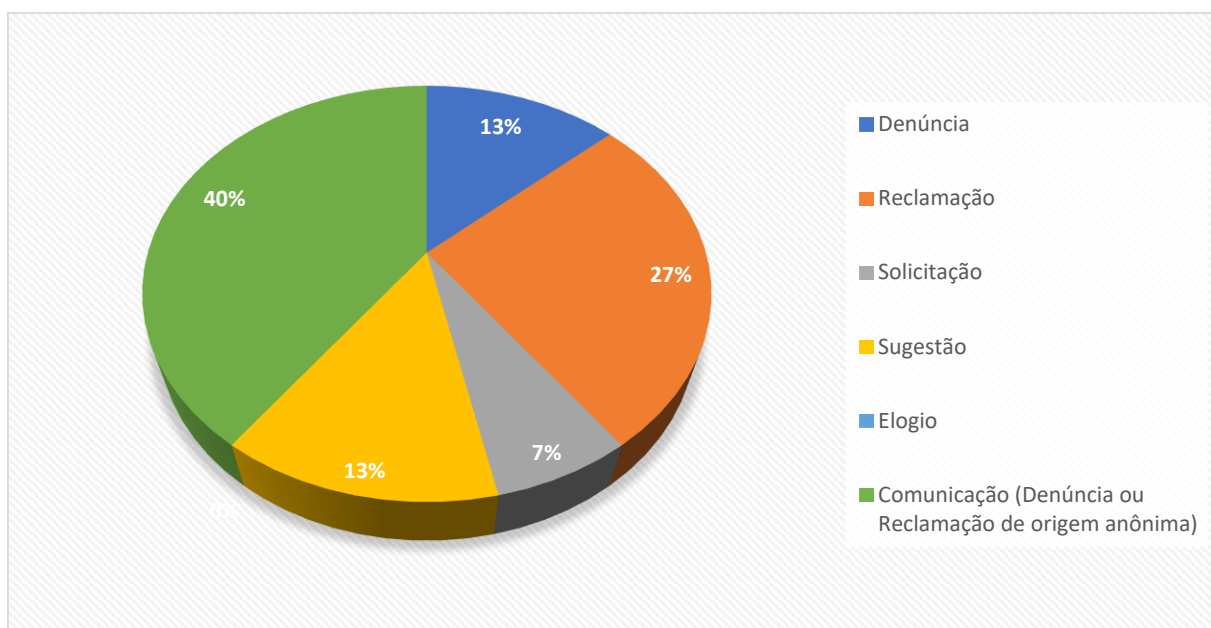
Tabela III

PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-OUV (FALA.BR)			
Protocolos Encerrados	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	2	13%
	Reclamação	4	27%
	Solicitação	1	7%
	Sugestão	2	13%
	Elogio	0	0%
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	6	40%
Total de Protocolos Encerrados		15	
Protocolos Pendentes	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	1	50%
	Reclamação	1	50%
	Solicitação	0	0%
	Sugestão	0	0%
	Elogio	0	0%
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	0	0%
Total de Protocolos Pendentes		2	
Total do Quantitativo Consolidado		17	

Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia – OGP/SEPOL

Gráfico III (%)

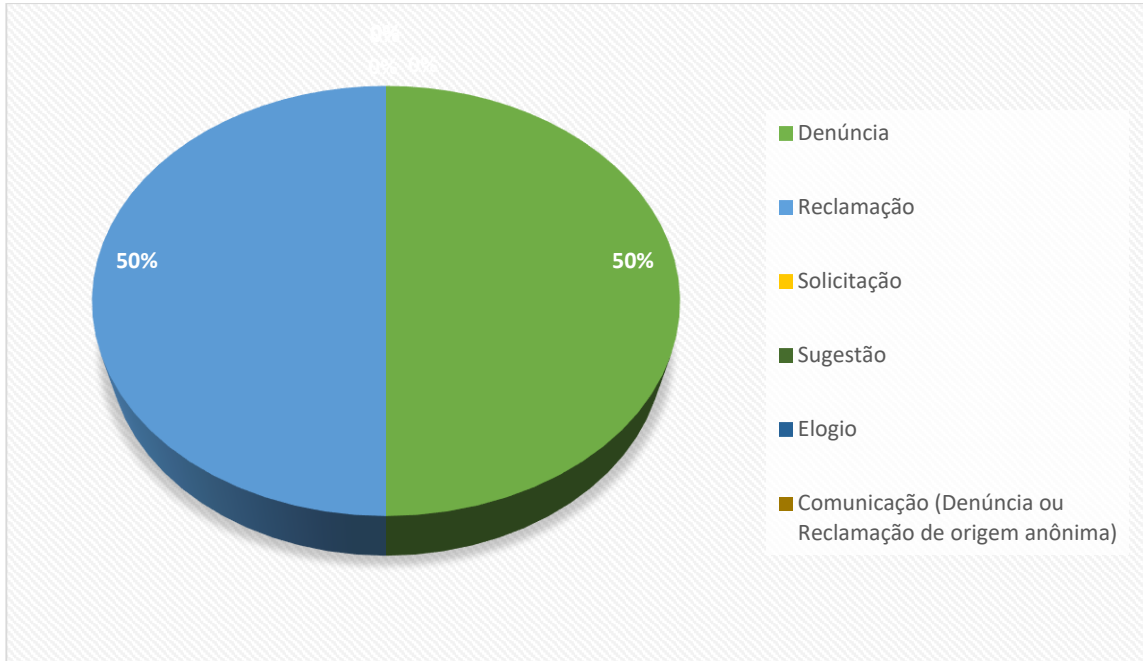
Protocolos Encerrados





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

Protocolos Pendentes





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

PROTOCOLOS TRAMITADOS PELO SISTEMA E-SIC.RJ			
Total de Protocolos Passivos		51	
Total de Protocolos Inaugurados		22	
Protocolos Respondidos	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Resposta Enviada	42	58%
	Negativa Enviada	1	1%
Total de Protocolos Encerrados		43	
Protocolos Pendentes	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Aberto	0	0%
	Em Andamento	30	41%
Total de Protocolos Pendentes		30	
Total do Quantitativo Consolidado de Protocolos Tratados		73	

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

Gráfico IV (%)

Protocolos Tratados

