



POLÍCIA CIVIL
EM DEFESA DE QUEM PRECISAR

SECRETARIA DE ESTADO DE POLÍCIA CIVIL
CONTROLADORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL
OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS

A Ouvidora-Geral de Polícia Civil, Dra. Monique Vidal, matrícula 834.841-9, ID 2.959.406-5, no uso de suas atribuições, **TORNA PÚBLICO** o Relatório de Atendimento realizado pela Ouvidoria-Geral de Polícia Civil – SEPOL/CGPC/OGPC, relativo ao mês de abril/2023.

ABRIL - 2023



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO
Secretaria da Casa Civil e Governança
Secretaria de Estado de Polícia Civil
Ouvidoria Geral de Polícia Civil

OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL

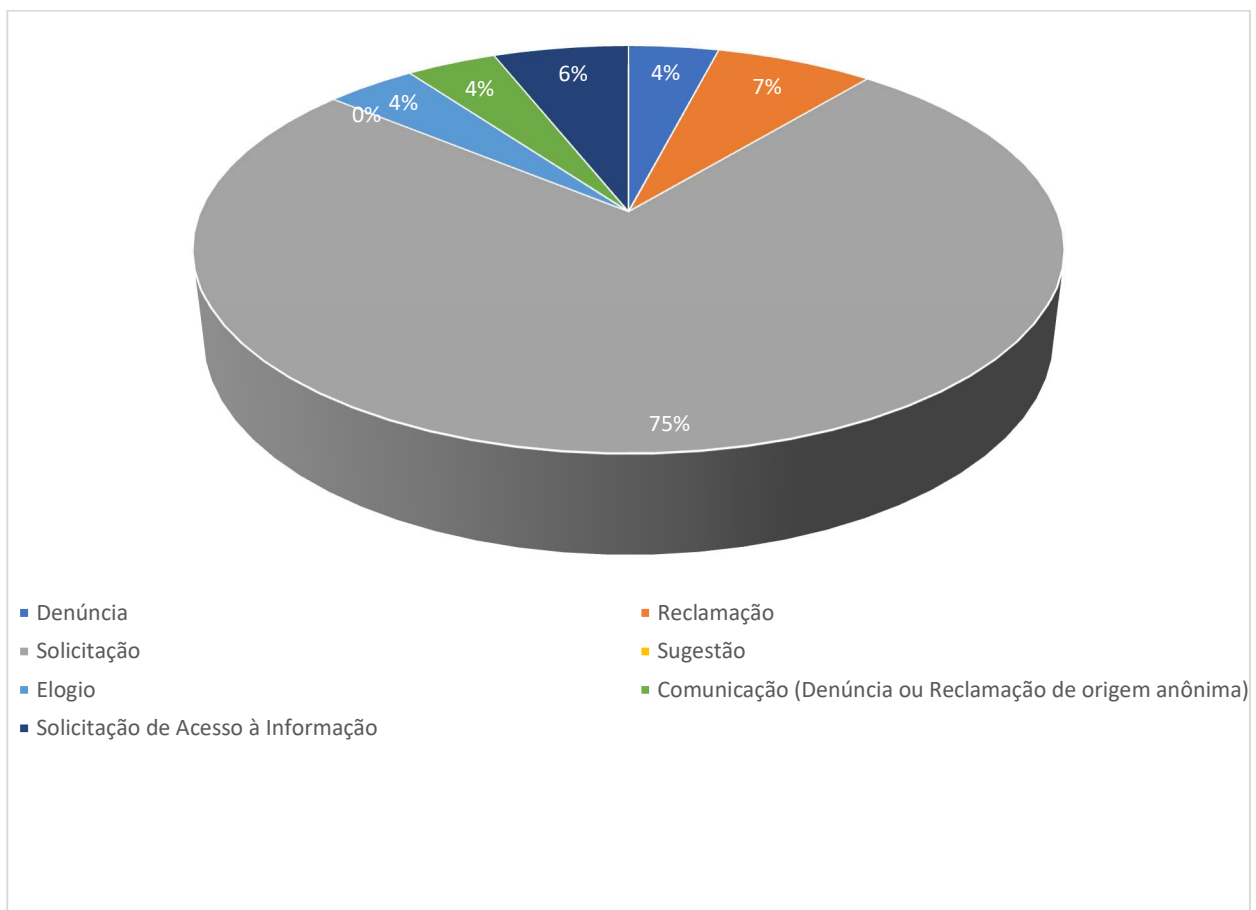
RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS

RESUMO

No período compreendido entre os dias 01/04/2023 e 30/04/2023, a Ouvidoria-Geral de Polícia Civil – SEPOL/CGPC/OGPC realizou **1.138 (mil cento e trinta oito)** atendimentos. Nesse período não houve ações integradas realizadas entre a Ouvidoria e as demais Instituições e Agências que fazem parte do Centro Integrado de Comando e Controle – SEPM/SSCC/CICC. Os referidos atendimentos/demandas foram recebidos pelas Divisões que integram a estrutura deste órgão através dos seguintes canais: **Divisão de Atendimento ao Cidadão – DAC/OGPC** (tridígito 197 e telefones 21-2276-6497, 22766577 e 21-2334-8823/8835), **Fale Conosco DEDIC** (<https://dedic.pcivil.rj.gov.br/FaleConosco.aspx>), *e-mail* do **Fale Conosco Ouvidoria** faleconoscoouvidoria@pcivil.rj.gov.br e **Fala.BR** (<https://sistema.ouvidorias.gov.br/>), este último onde são reunidas e protocolizadas todas as manifestações dos cidadãos realizadas nas plataformas supramencionadas. Na Divisão de Transparência/OGPC são processadas as solicitações de informações afetas à transparência passiva pelo sistema **e-SIC** (<http://www.esicj.rj.gov.br/>).

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS OGPC		
Natureza do Atendimento	Quantitativo	
Denúncia	41	4%
Reclamação	85	7%
Solicitação	854	75%
Sugestão	0	0%
Elogio	49	4%
Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	46	4%
Solicitação de Acesso à Informação	63	6%
Total do Quantitativo Consolidado	1.138	

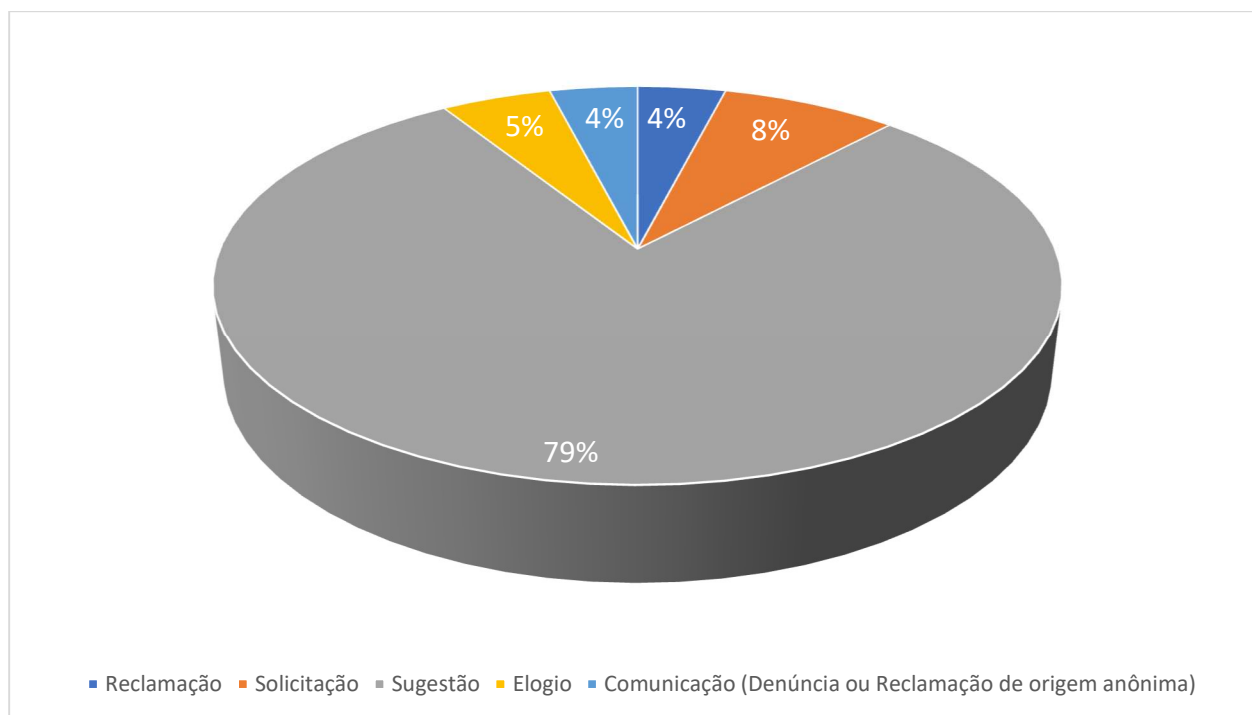
Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil



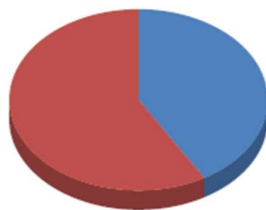
QUANTITATIVO DE PROTOCOLOS TRAMITADOS NA DAC/OGPC – SISTEMA FALA.BR			
Protocolos Encerrados	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	41	4%
	Reclamação	85	8%
	Solicitação	854	79%
	Sugestão	0	0
	Elogio	49	5%
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	46	4%
Total de Protocolos Encerrados			
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			

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil

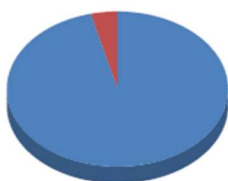
PROTOCOLOS ENCERRADOS



90 SOLICITAÇÕES PROCESSADAS PELA DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA EM ABRIL/23



● 35 EM ANDAMENTO
● 55 RESPONDIDOS

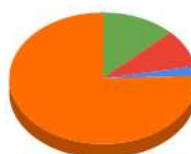


● 47 DEFERIMENTOS - 85%
● 8 NEGATIVAS - 15%

DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA - SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL 2023

SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS:	55
TOTAL DE RECURSOS INAUGURADOS EM ABRIL	11
RECURSOS RESOLVIDOS EM 1ª INSTÂNCIA PELA DT/OGPC	10
RECURSOS ENVIADOS PARA 2ª E 3ª INSTÂNCIA	0
TOTAL DE PROTOCOLOS ENCERRADOS COM ÊXITO ATÉ A 1ª INSTÂNCIA	65
PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COM AS RESPOSTAS PRODUZIDAS PELA OGP-DT	98%

65 PROTOCOLOS RESP. COM ÊXITO ATÉ A 1ª INSTÂNCIA



● 11 TOTAL DE RECURSOS INAUGURADOS EM ABRIL
● 10 RECURSOS RESOLVIDOS EM 1ª INSTÂNCIA PELA DT/OGPC
● 0 RECURSOS ENVIADOS PARA 2ª E 3ª INSTÂNCIA
● 65 TOTAL DE PROTOCOLOS ENCERRADOS COM ÊXITO ATÉ A...

RECURSOS EM ANDAMENTO

1ª INSTÂNCIA	1	2ª e 3ª INSTÂNCIAS	0
--------------	---	--------------------	---



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO
Secretaria da Casa Civil e Governança
Secretaria de Estado de Polícia Civil
Ouvidoria Geral de Polícia Civil

PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
	ELOGIO	RECLAMAÇÃO
DGPAM	0	1
DGPB	1	1
DGPC	6	1
DGPE	1	0
DGPI	1	1
DGPTC	0	2
TOTAL	9	6

ELOGIOS				
DATA	ÓRGÃO	PROTOCOLO FALA.BR	SERVIDORES (*)	MAT./ID
03/04	DH-CAPITAL	3225-38	[REDACTED]	5.032.936-7
03/04	77ª DP	3244-09	[REDACTED]	965.863-4
03/04	77ª DP	3244-09	[REDACTED]	5.081.675-6
04/04	DEAM-NITERÓI	3954-11	NINGUÉM SEVEIRO NUNÉ	5.032.993-6
05/04	DEAM-NOVA IGUAÇU	3332-20	[REDACTED]	5.079.570-8
05/04	DEAM – BELFORD ROXO	3343-82	[REDACTED]	5.021.995-2
05/04	DEAM-CENTRO	3395-11	[REDACTED]	5.022.330-5
05/04	77ª DP	3392-61	[REDACTED]	860.513-1
05/04	77ª DP	3392-61	[REDACTED]	970.793-6
05/04	77ª DP	3392-61	[REDACTED]	872.059-1
10/04	OUVIDORIA-OGP	3445-15	[REDACTED]	968.926-6
10/04	OUVIDORIA-OGP	3445-15	[REDACTED]	955.962-6
10/04	DEAM-CENTRO	3466-31	[REDACTED]	5.022.330-5
10/04	50ª DP	3476-11	[REDACTED]	4.179.701-9
11/04	DEAM-SÃO GONÇALO	3520-11	[REDACTED]	2.495.370-9
11/04	DEAM-CENTRO	3526-15	[REDACTED]	4.177.137-0
11/04	61ª DP	3467-12	[REDACTED]	5.021.896-4
12/04	30ª DP	3571-61	[REDACTED]	889.420-6
12/04	DEAM-CENTRO	3540-65	[REDACTED]	571.399-4
12/04	DEAM-SÃO GONÇALO	3544-99	[REDACTED]	944.022-3
12/04	DEAM-SÃO GONÇALO	3544-99	[REDACTED]	5.033.149-3
12/04	DEAM-SÃO GONÇALO	3544-99	[REDACTED]	2.495.370-9
12/04	DEAM/RIO-OESTE	3588-18	[REDACTED]	888.907-3
13/04	DEAM-SÃO GONÇALO	3608-98	[REDACTED]	5.033.022-5
17/04	DEAM-CENTRO	3741-71	[REDACTED]	5.098.270-2
17/04	110ª DP	3750-62	[REDACTED]	5.099.845-5
17/04	64ª DP	3747-67	[REDACTED]	451.036-8
17/04	64ª DP	3747-67	[REDACTED]	5.022.421-2



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO
Secretaria da Casa Civil e Governança
Secretaria de Estado de Polícia Civil
Ouvidoria Geral de Polícia Civil

18/04	DEAM-SÃO GONÇALO	4148-15	[REDACTED]	5.033.022-5
20/04	30ª DP	3890-12	[REDACTED]	5.081.584-9
20/04	5ª DP	3945-21	[REDACTED]	4.385.781-7
24/04	DAIRJ	3981-94	[REDACTED]	889.593-0
24/04	DAIRJ	3981-94	[REDACTED]	969.043-9
24/04	DAIRJ	3981-94	[REDACTED]	959.007-6
24/04	DAIRJ	3981-94	[REDACTED]	859.225-2
24/04	DAIRJ	3981-94	[REDACTED]	969.043-9
24/04	DEAM-CENTRO	3992-47	[REDACTED]	5.022.330-5
24/04	DEAM-CENTRO	3994-17	[REDACTED]	5.022.330-5
24/04	DEAM-CENTRO	4007-84	[REDACTED]	565.118-2
24/04	DEAM-CENTRO	4007-84	[REDACTED]	4.177.137-0
24/04	DEAM-CENTRO	4007-84	[REDACTED]	5.079.485-0
24/04	50ª DP	4016-75	[REDACTED]	889.509-6
24/04	IPPGF	4004-31	[REDACTED]	925.010-1
25/04	DEAM-SÃO GONÇALO	4041-86	[REDACTED]	889.147-5
25/04	DEAM-SÃO GONÇALO	4041-86	[REDACTED]	965.817-0
25/04	DEAM-SÃO GONÇALO	4041-86	[REDACTED]	888.977-6
25/04	DEAM-SÃO GONÇALO	4041-86	[REDACTED]	5.033.149-3
25/04	DEAM-SÃO GONÇALO	4041-86	[REDACTED]	944.022-3
25/04	141ª DP	4124-48	[REDACTED]	4.395.332-8
27/04	141ª DP	4124-48	[REDACTED]	595.331-6
27/04	30ª DP	4261-55	[REDACTED]	5.081.796-5
27/04	DDPA	4177-50	[REDACTED]	5.032.998-7
27/04	DEAM-CENTRO	4179-11	[REDACTED]	5.022.330-5
27/04	50ª DP	4180-55	[REDACTED]	889.509-6

(*) 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 Civil.

Rio de Janeiro, 30 de abril de 2023.

Subscrito,

Dra. Monique Vidal
Ouvidora-Geral de Polícia Civil
Mat. 834.841-9

Visto,

Dra. Adriana Pereira Mendes
Controladora-Geral de Polícia Civil
Mat. 834.839-3