



**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**

(ASCOM)

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 Atendimentos realizados pela Ouvidoria-Geral de Polícia Civil – SEPOL/CGPC/OGPC, relativo ao mês de agosto/2023.

**AGOSTO - 2023**

**OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL**  
**RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS**

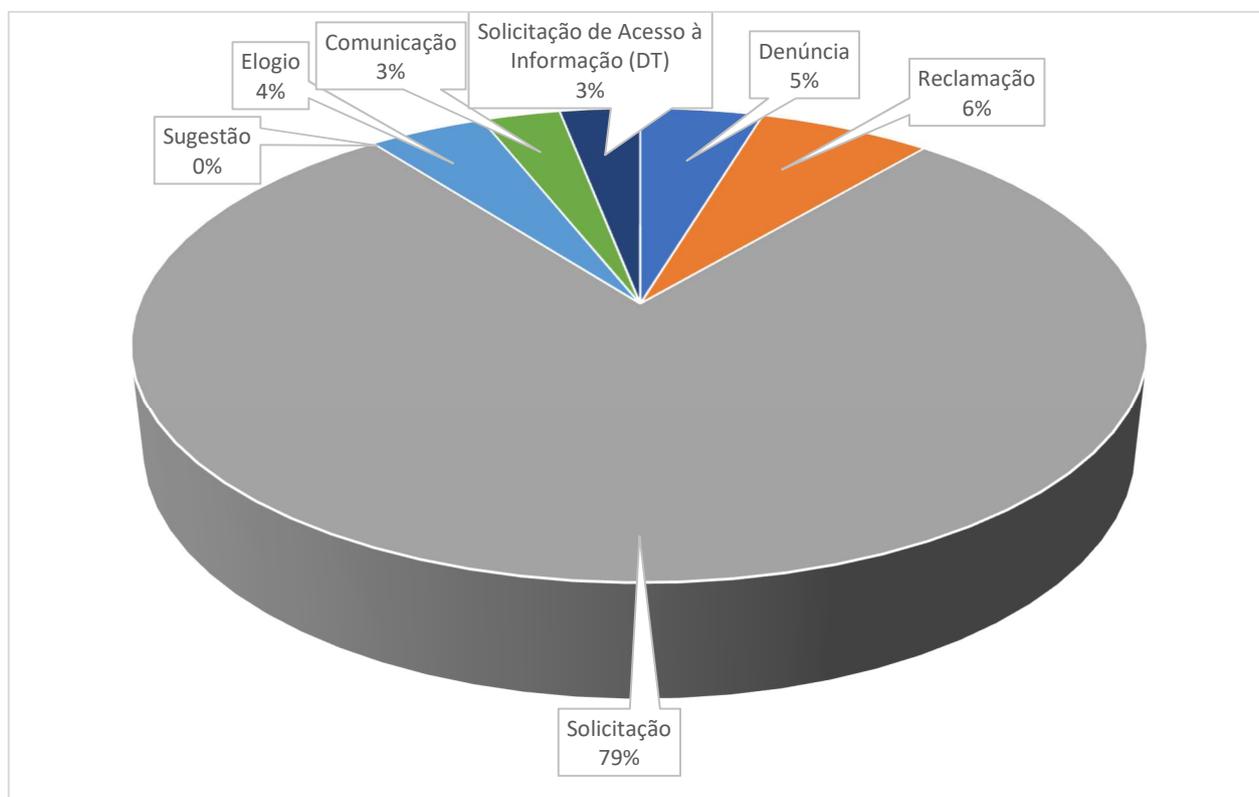
## RESUMO

No período compreendido entre os dias 01/08/2023 e 31/08/2023, a Ouvidoria-Geral de Polícia Civil – SEPOL/CGPC/OGPC realizou 1.810 atendimentos. Neste 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, telefones 21 2276-6497, 21 2276-6577 e 21 2334-8823, 21 2334-8835), *e-mail* do **Fale Conosco Ouvidoria** [faleconoscoouvidoria@pcivil.rj.gov.br](mailto: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.esicrj.rj.gov.br/>).

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS OGPC		
Natureza do Atendimento	Quantitativo	
Denúncia	84	5%
Reclamação	118	6%
Solicitação	1.427	79%
Sugestão	0	0%
Elogio	80	4%
Comunicação	54	3%
Solicitação de Acesso à Informação (DT)	55	3%
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>	<b>1.818</b>	

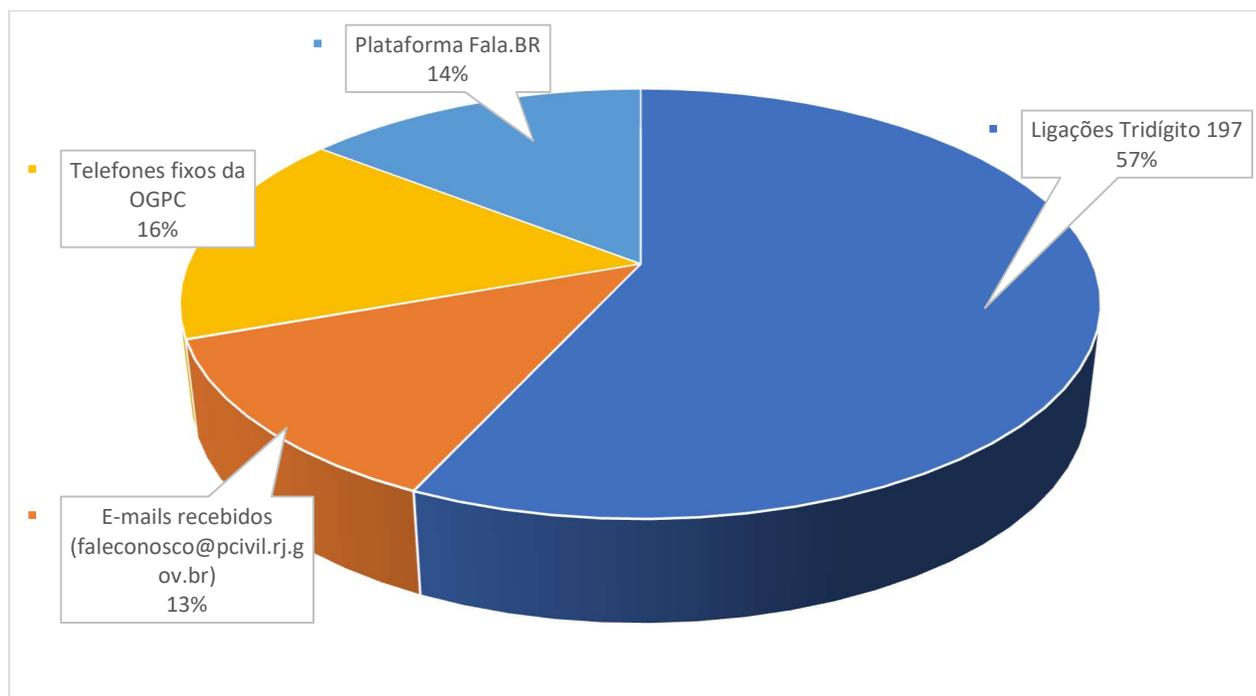
Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil

### ATENDIMENTOS OGPC



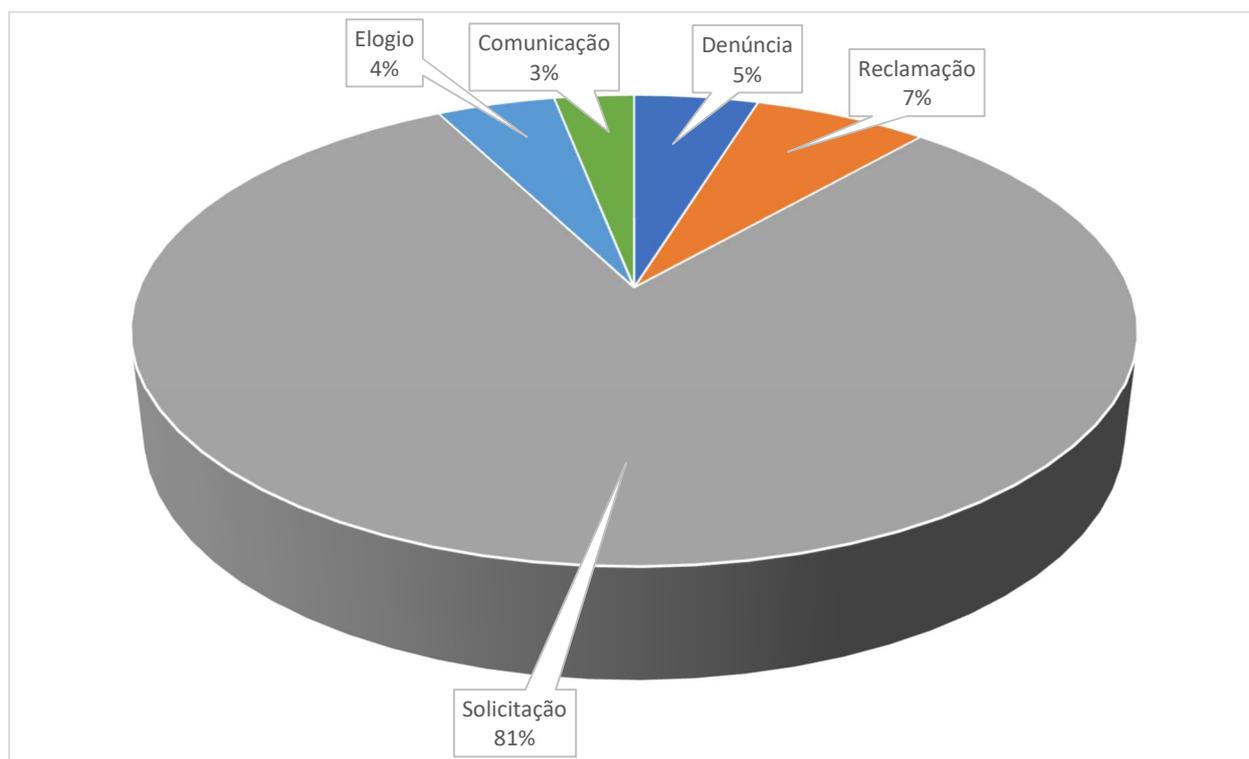
CANAIS DE ATENDIMENTO – DAC/OGPC		
	Quantitativo	
Ligações Tridígito 197	1.002	57%
E-mails recebidos (faleconosco@pcivil.rj.gov.br)	222	13%
Atendimentos presenciais agendados	01	0%
Telefones fixos da OGPC	284	16%
Plataforma Fala.BR	254	14%
<b>Total do Quantitativo</b>	<b>1.763</b>	

### ATENDIMENTOS DAC/OGPC



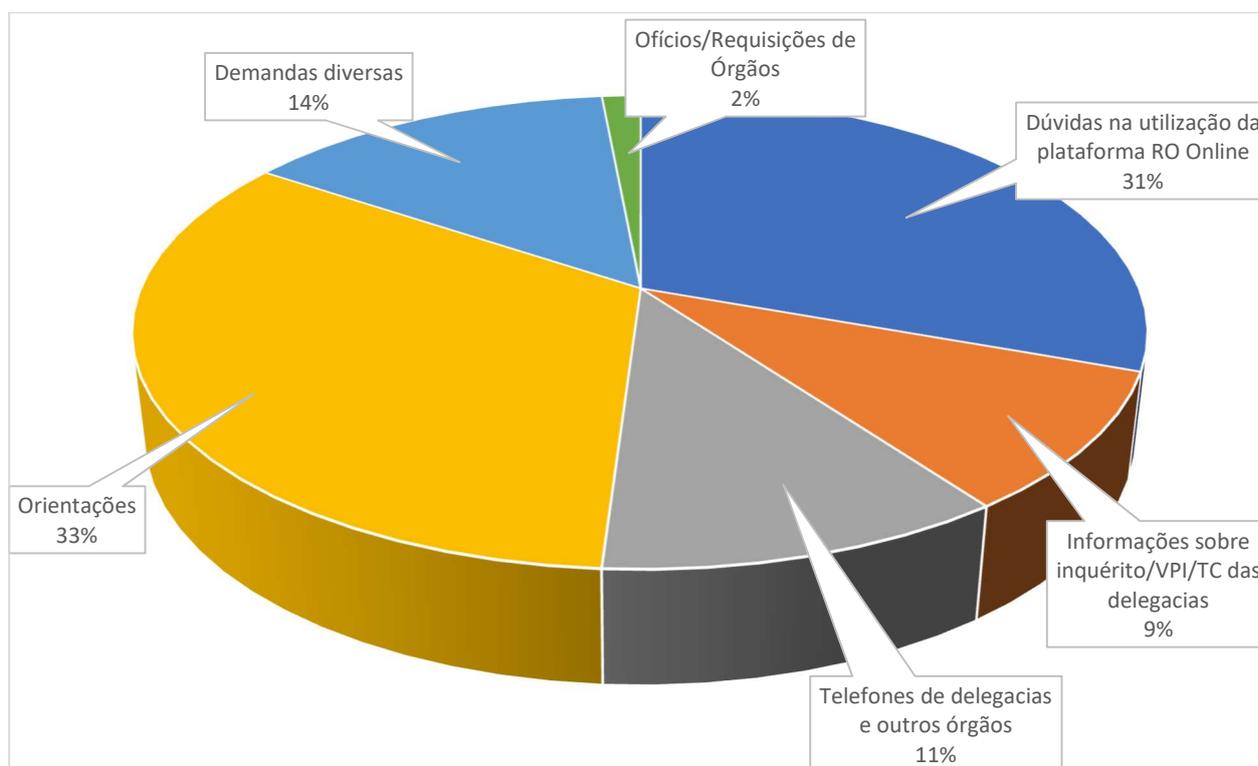
QUANTITATIVO DE PROTOCOLOS TRAMITADOS NA DAC/OGPC			
<b>Protocolos Encerrados</b>	<b>Tipos de Manifestação</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
	Denúncia	84	5%
	Reclamação	118	7%
	Solicitação	1.427	81%
	Sugestão	0	0%
	Elogio	80	4%
	Comunicação	54	3%
<b>Total de Protocolos Encerrados</b>		<b>1.763</b>	
<b>Protocolos Pendentes</b>	<b>Tipos de Manifestação</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
	Denúncia	0	0%
	Reclamação	0	0%
	Solicitação	0	0%
	Sugestão	0	0%
	Elogio	0	0%
	Comunicação	0	0%
<b>Total de Protocolos Pendentes</b>		<b>0</b>	
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>		<b>1.763</b>	

### PROTOCOLOS DAC/OGPC



SOLICITAÇÕES (FALA BR , E-MAIL , TELEFONE FIXO ) - OGPC		
Especificação	Quantitativo	
Dúvidas na utilização da plataforma RO Online	436	31%
Informações sobre inquérito/VPI/TC das delegacias	135	9%
Telefones de delegacias e outros órgãos	157	11%
Orientações	477	33%
Demandas diversas	201	14%
Ofícios/Requisições de Órgãos	21	2%
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>	<b>1.427</b>	

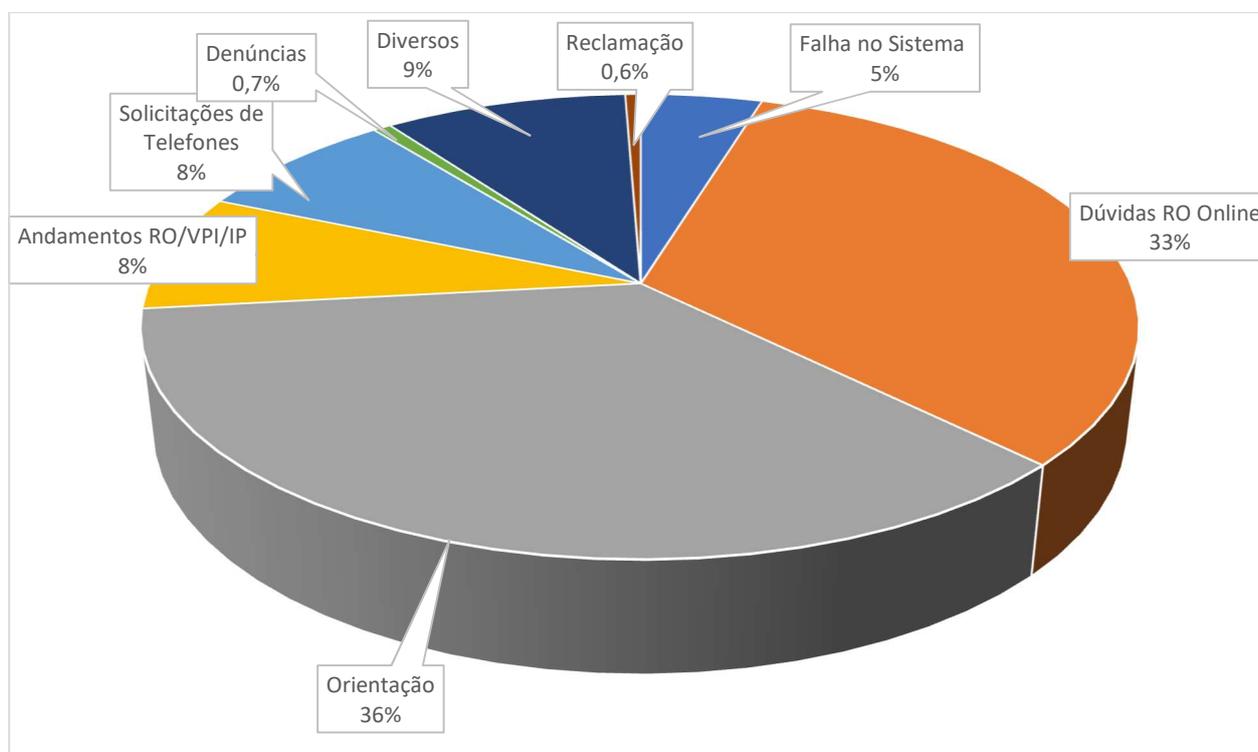
### SOLICITAÇÕES



Fonte: OGPC

SOLICITAÇÕES REQUERIDAS NO TRIDÍGITO 197		
Falha no Sistema	47	5%
Dúvidas RO Online	328	33%
Orientação	359	36%
Andamentos RO/VPI/IP	82	8%
Solicitações de Telefones	79	8%
Denúncias	07	0,7%
Diversos	94	9%
Reclamação	06	0,6%
<b>Número de Ligações:</b>	<b>1.002</b>	

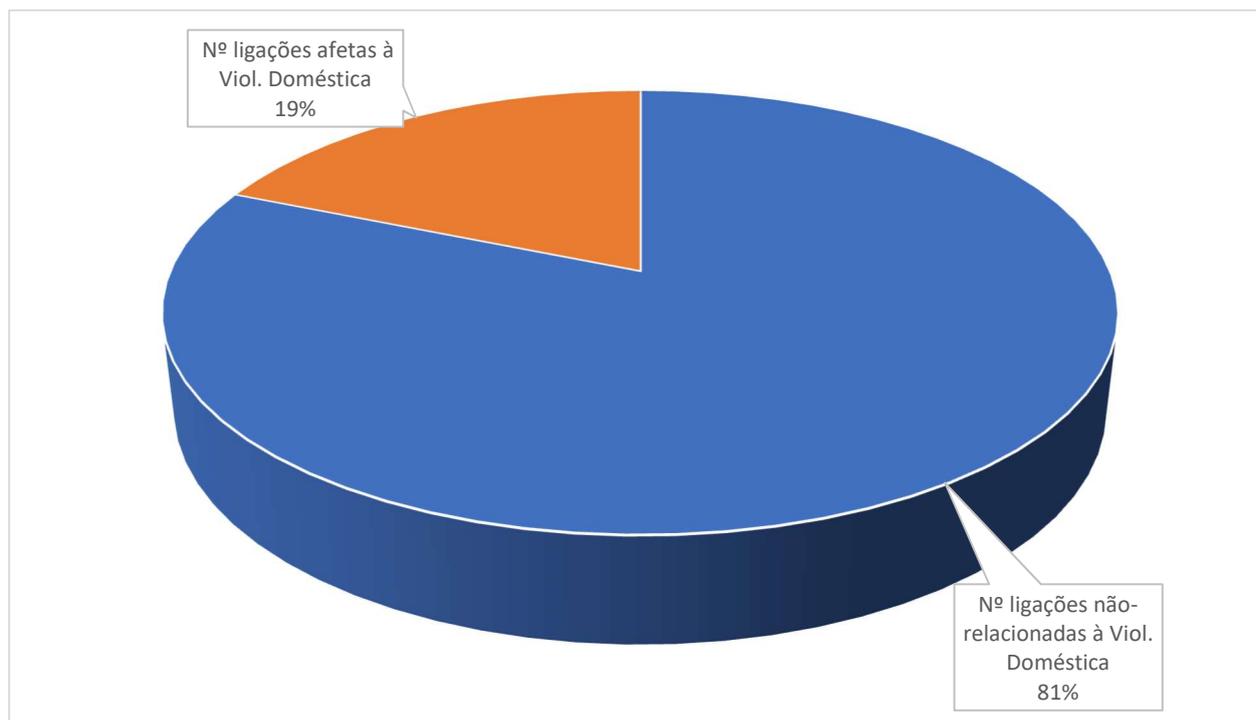
### SOLICITAÇÕES REQUERIDAS NO TRIDÍGITO 197



SOLICITAÇÕES TRIDÍGITO 197 - RAMAL #1 VIOLÊNCIA DOMÉSTICA			
Nº de Ligações	Nº ligações não-relacionadas à Viol. Doméstica	Nº Registros Gerados	Nº ligações afetas à Viol. Doméstica
48	39	0	9
		Agendamentos: 1	

Fonte: DGPAM

### SOLICITAÇÕES TRIDÍGITO 197 RAMAL VIOLÊNCIA DOMÉSTICA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
	ELOGIOS	RECLAMAÇÕES
DGPAM	1	1
DGPB	1	0
DGPC	5	4
DGPE	2	0
DGPI	2	4
DGPTC	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>9</b>

Fonte: Gerencial Web

ELOGIOS				
DATA	ÓRGÃO	PROTOCOLO FALA.BR	SERVIDORES	MAT./ID
01/08/2023	106ª DP	8090-89	[REDACTED]	[REDACTED]
01/08/2023	DEAM-Centro	8091-60	[REDACTED]	[REDACTED]
01/08/2023	28ª DP	8002-99	[REDACTED]	[REDACTED]
02/08/2023	127ª DP	8119-03	[REDACTED]	[REDACTED]
02/08/2023	127ª DP	8119-03	[REDACTED]	[REDACTED]
03/08/2023	143ª DP	8181-51	[REDACTED]	[REDACTED]
03/08/2023	143ª DP	8183-12	[REDACTED]	[REDACTED]
03/08/2023	1ª DP	8187-46	[REDACTED]	[REDACTED]
03/08/2023	12ª DP	8189-16	[REDACTED]	[REDACTED]
03/08/2023	158ª DP	8193-94	[REDACTED]	[REDACTED]
04/08/2023	DEAM-Centro	8250-17	[REDACTED]	[REDACTED]
04/08/2023	DEAM-Centro	8250-17	[REDACTED]	[REDACTED]
04/08/2023	DEAM-Centro	8250-17	[REDACTED]	[REDACTED]
04/08/2023	DEAM-Centro	8250-17	[REDACTED]	[REDACTED]
04/08/2023	DEAM-Centro	8250-17	[REDACTED]	[REDACTED]
04/08/2023	DEAM-Centro	8250-17	[REDACTED]	[REDACTED]
04/08/2023	DEAM-Centro	8250-17	[REDACTED]	[REDACTED]
04/08/2023	93ª DP	8273-11	[REDACTED]	[REDACTED]
04/08/2023	93ª DP	8273-11	[REDACTED]	[REDACTED]
04/08/2023	DEAM-NI	8240-45	[REDACTED]	[REDACTED]
04/08/2023	125ª DP	8274-94	[REDACTED]	[REDACTED]
09/08/2023	125ª DP	8396-62	[REDACTED]	[REDACTED]
09/08/2023	27ª DP	8397-43	[REDACTED]	[REDACTED]
09/08/2023	10ª DP	8402-45	[REDACTED]	[REDACTED]
09/08/2023	76ª DP	8418-11	[REDACTED]	[REDACTED]
09/08/2023	DHNSG	8423-70	[REDACTED]	[REDACTED]
10/08/2023	60ª DP	8519-56	[REDACTED]	[REDACTED]
11/08/2023	89ª DP	8594-26	[REDACTED]	[REDACTED]
11/08/2023	59ª DP	8609-47	[REDACTED]	[REDACTED]

11/08/2023	17ª DP	8618-38	[REDACTED]	[REDACTED]
11/08/2023	78ª DP	8598-50	[REDACTED]	[REDACTED]
11/08/2023	78ª DP	8598-50	[REDACTED]	[REDACTED]
14/08/2023	DEAM-Centro	8634-58	[REDACTED]	[REDACTED]
14/08/2023	DEAM-Centro	8634-58	[REDACTED]	[REDACTED]
14/08/2023	14ª DP	8635-39	[REDACTED]	[REDACTED]
14/08/2023	14ª DP	8635-39	[REDACTED]	[REDACTED]
14/08/2023	59ª DP	8635-39	[REDACTED]	[REDACTED]
14/08/2023	59ª DP	8636-10	[REDACTED]	[REDACTED]
14/08/2023	DEAM-Centro	8659-14	[REDACTED]	[REDACTED]
15/08/2023	41ª DP	8712-13	[REDACTED]	[REDACTED]
15/08/2023	DEAM-Centro	8756-26	[REDACTED]	[REDACTED]
16/08/2023	DEAM-Centro	8822-40	[REDACTED]	[REDACTED]
16/08/2023	17ª DP	8852-65	[REDACTED]	[REDACTED]
17/08/2023	SEPOL	8933-65	[REDACTED]	[REDACTED]
17/08/2023	DEAM-SJM	8939-51	[REDACTED]	[REDACTED]
17/08/2023	130ª DP	8943-37	[REDACTED]	[REDACTED]
17/08/2023	130ª DP	8943-37	[REDACTED]	[REDACTED]
17/08/2023	37ª DP	8916-64	[REDACTED]	[REDACTED]
17/08/2023	01ª DP	8970-18	[REDACTED]	[REDACTED]
17/08/2023	01ª DP	8970-18	[REDACTED]	[REDACTED]
22/08/2023	101ª DP	9127-69	[REDACTED]	[REDACTED]
22/08/2023	77ª DP	9131-45	[REDACTED]	[REDACTED]
22/08/2023	77ª DP	9131-45	[REDACTED]	[REDACTED]
22/08/2023	77ª DP	9131-45	[REDACTED]	[REDACTED]
22/08/2023	26ª DP	9146-21	[REDACTED]	[REDACTED]
22/08/2023	26ª DP	9146-21	[REDACTED]	[REDACTED]
22/08/2023	26ª DP	9146-21	[REDACTED]	[REDACTED]
22/08/2023	26ª DP	9146-21	[REDACTED]	[REDACTED]
22/08/2023	26ª DP	9146-21	[REDACTED]	[REDACTED]
22/08/2023	99ª DP	9175-66	[REDACTED]	[REDACTED]
22/08/2023	53ª DP	9174-85	[REDACTED]	[REDACTED]
22/08/2023	79ª DP	9128-40	[REDACTED]	[REDACTED]
22/08/2023	79ª DP	9128-40	[REDACTED]	[REDACTED]
22/08/2023	79ª DP	9128-40	[REDACTED]	[REDACTED]
23/08/2023	29ª DP	9211-64	[REDACTED]	[REDACTED]
23/08/2023	IIFP	9210-83	[REDACTED]	[REDACTED]
24/08/2023	107ª DP	9304-06	[REDACTED]	[REDACTED]
24/08/2023	DEAM-Centro	9321-07	[REDACTED]	[REDACTED]
28/08/2023	DEAM-Centro	9454-20	[REDACTED]	[REDACTED]
28/08/2023	77ª DP- ICARAÍ	9438-18	[REDACTED]	[REDACTED]
29/08/2023	DCAV	9394-54	[REDACTED]	[REDACTED]
29/08/2023	DCAV	9395-35	[REDACTED]	[REDACTED]
29/08/2023	DCAV	9396-16	[REDACTED]	[REDACTED]

29/08/2023	DEAM-Centro	9575-17	[REDACTED]	[REDACTED]
29/08/2023	77ª DP	9434-86	[REDACTED]	[REDACTED]
29/08/2023	DEAM-Centro	9581-65	[REDACTED]	[REDACTED]
29/08/2023	DEAM-Centro	9581-65	[REDACTED]	[REDACTED]
29/08/2023	DEAM-Centro	9581-65	[REDACTED]	[REDACTED]
29/08/2023	DEAM-Centro	9581-65	[REDACTED]	[REDACTED]
29/08/2023	77ª DP	9435-67	[REDACTED]	[REDACTED]
29/08/2023	109ª DP	9536-19	[REDACTED]	[REDACTED]
29/08/2023	109ª DP	9536-19	[REDACTED]	[REDACTED]
30/08/2023	DEAM-Centro	9640-50	[REDACTED]	[REDACTED]
30/08/2023	56ª DP	9649-98	[REDACTED]	[REDACTED]
30/08/2023	DEAM- Campos	9651-11	[REDACTED]	[REDACTED]
30/08/2023	DEAM- Campos	9651-11	[REDACTED]	[REDACTED]
30/08/2023	DEAM- Campos	9651-11	[REDACTED]	[REDACTED]
30/08/2023	DEAM- Campos	9651-11	[REDACTED]	[REDACTED]
30/08/2023	DEAM-Centro	9653-74	[REDACTED]	[REDACTED]
30/08/2023	11ª DP	9655-36	[REDACTED]	[REDACTED]
30/08/2023	11ª DP	9655-36	[REDACTED]	[REDACTED]
30/08/2023	11ª DP	9655-36	[REDACTED]	[REDACTED]
30/08/2023	50ª DP	9659-60	[REDACTED]	[REDACTED]
30/08/2023	62ª DP	9682-17	[REDACTED]	[REDACTED]
30/08/2023	4ª CRP-Macaé	9699-57	[REDACTED]	[REDACTED]
30/08/2023	4ª CRP-Macaé	9699-57	[REDACTED]	[REDACTED]
31/08/2023	50ª DP	9752-56	[REDACTED]	[REDACTED]
31/08/2023	32ª DP	9772-08	[REDACTED]	[REDACTED]

(\*) 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.

OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA			
Produtividade AGOSTO/2023			
Solicitações & Recursos - Total de processados: 94 protocolos.			
SOLICITAÇÕES			
PASSIVO DO MÊS ANTERIOR	36		
PROTOCOLOS INAUGURADOS	55		
SOLICITAÇÕES PROCESSADAS	91		
EM ANDAMENTO	35	DEFERIMENTOS - 95%	53
RESPONDIDAS	56	NEGATIVAS - 5%	3

91 SOLICITAÇÕES PROCESSADAS PELA DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA EM AGOSTO/23



DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA - SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO 2023	
SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS:	56
TOTAL DE RECURSOS INAUGURADOS EM AGOSTO	3
RECURSOS RESOLVIDOS EM 1ª INSTÂNCIA PELA DT/CGPC/OGPC	3
RECURSOS ENVIADOS PARA 2ª E 3ª INSTÂNCIA	0
TOTAL DE PROTOCOLOS ENCERRADOS COM ÊXITO ATÉ A 1ª INSTÂNCIA	59
PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COM AS RESPOSTAS PRODUZIDAS PELA OGP-DT	100%

59 PROTOCOLOS RESPONDIDOS COM ÊXITO ATÉ A 1ª INSTÂNCIA

■ SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS  
■ TOTAL DE RECURSOS INAUGURADOS EM AGOSTO  
■ RECURSOS RESOLVIDOS EM 1ª INSTÂNCIA PELA DT/CGPC/OGPC  
■ TOTAL DE PROTOCOLOS ENCERRADOS COM ÊXITO ATÉ A 1ª INSTÂNCIA

Fonte: Divisão de Transparência

Rio de janeiro, 11 de setembro 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**