



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 dezembro/2023.

DEZEMBRO - 2023

OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL
RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS

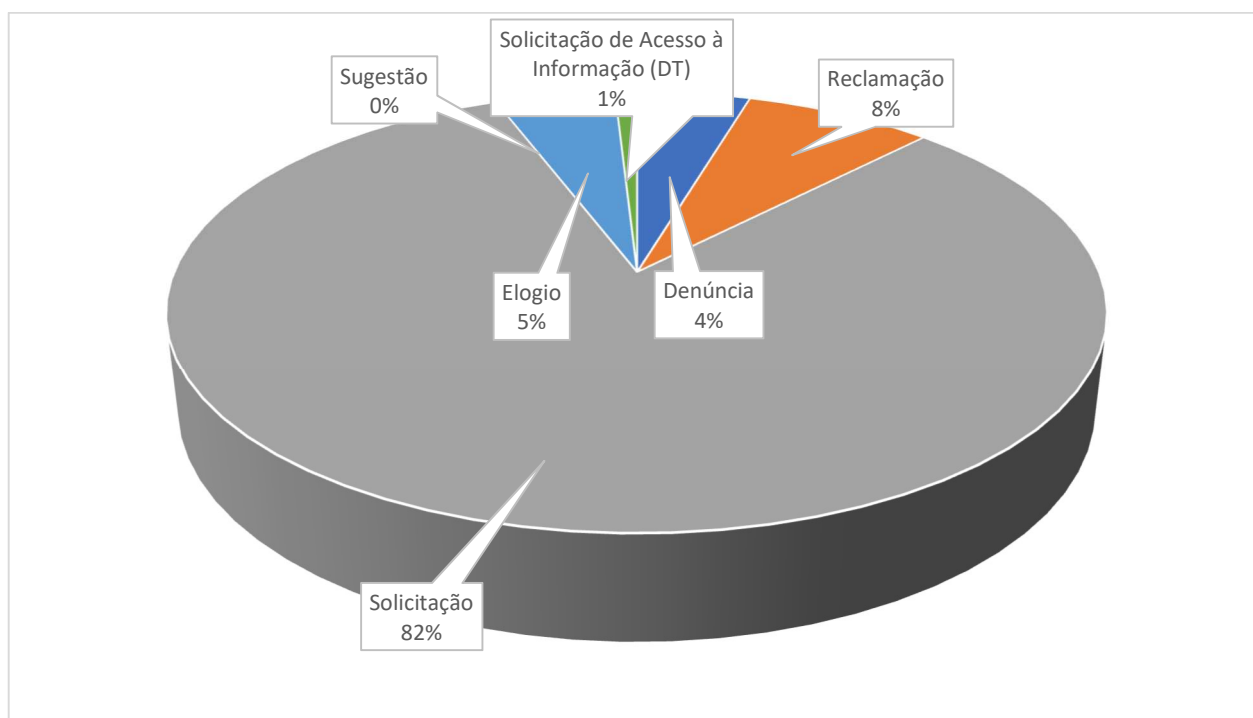
RESUMO

No período compreendido entre os dias 01/12/2023 e 31/12/2023, a Ouvidoria-Geral de Polícia Civil – SEPOL/CGPC/OGPC realizou **1.101** 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 da **Divisão de Atendimento ao Cidadão – DAC/OGPC**: tridígito 197 e telefones 21 2276-6497, 21 22766577 e 21 2334-8823 e 21 2334-8835, *e-mail* do **Fale Conosco Ouvidoria** faleconoscoouvidoria@pcivil.rj.gov.br, plataforma **Fala.BR** (<https://sistema.ouvidorias.gov.br/>) e **ouvERJ** (<https://ouvidoria.rj.gov.br/>), onde são reunidas e protocolizadas todas as manifestações dos cidadãos realizadas nas plataformas supramencionadas. Na Divisão de Transparência - DT/OGPC são processadas as solicitações de informações afetas à transparência passiva pelo sistema **e-SIC** (<http://www.esicrj.rj.gov.br/>) e **ouvERJ** (<https://ouvidoria.rj.gov.br/>).

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS OGPC		
Natureza do Atendimento	Quantitativo	
Denúncia	51	4%
Reclamação	85	8%
Solicitação	901	82%
Sugestão	0	0%
Elogio	54	5%
Solicitação de Acesso à Informação (DT)	10	1%
Total do Quantitativo Consolidado	1.101	

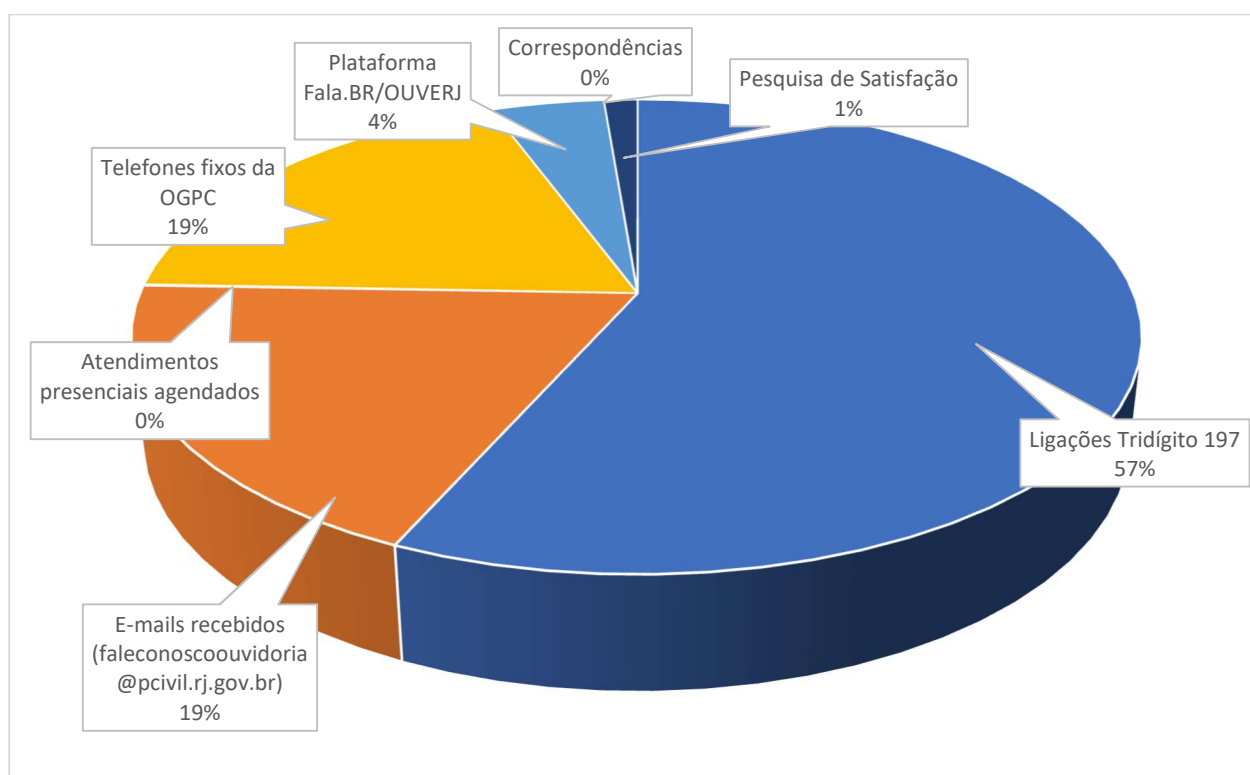
Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil

ATENDIMENTOS OGPC



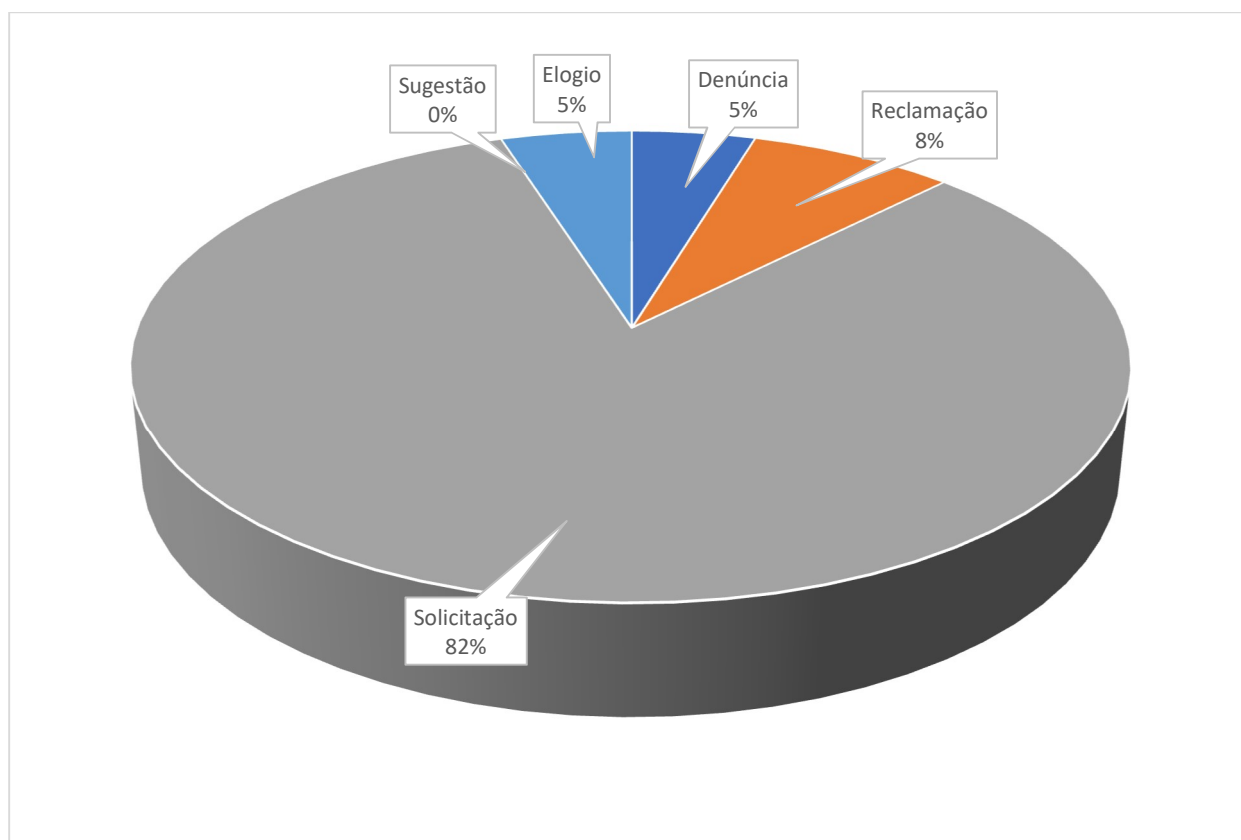
CANAIS DE ATENDIMENTO – DAC/OGPC		
	Quantitativo	
Ligações Tridígito 197	618	57%
E-mails recebidos (faleconoscoouvidoria@pcivil.rj.gov.br)	206	19%
Atendimentos presenciais agendados	1	0%
Telefones fixos da OGPC	205	19%
Plataforma Fala.BR/OUVERJ	47	4%
Correspondências	0	0%
Pesquisa de Satisfação	14	1%
Total do Quantitativo		1.091

ATENDIMENTOS DAC/OGPC



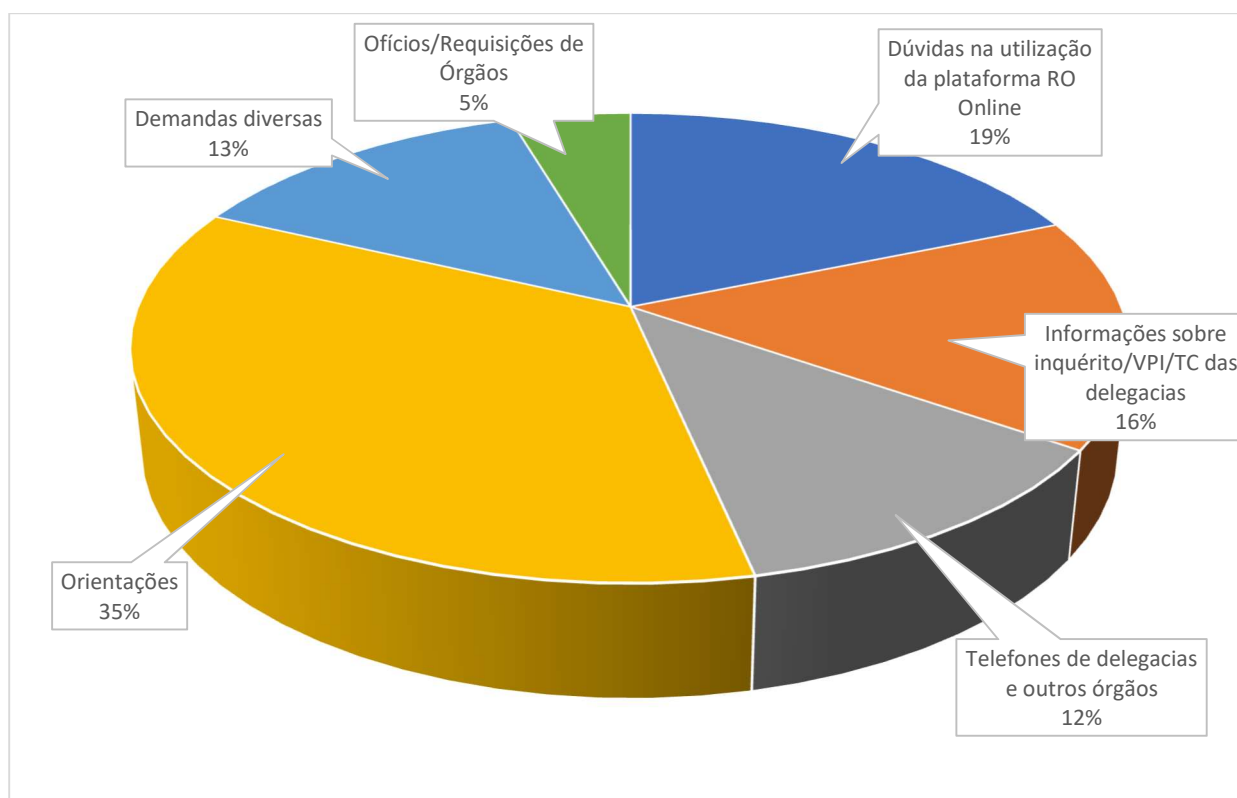
QUANTITATIVO DE PROTOCOLOS TRAMITADOS NA DAC/OGPC			
Protocolos Encerrados	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	51	5%
	Reclamação	85	8%
	Solicitação	901	82%
	Sugestão	0	0%
	Elogio	54	5%
Total de Protocolos Encerrados		1.091	
Protocolos Pendentes	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	0	0%
	Reclamação	0	0%
	Solicitação	0	0%
	Sugestão	0	0%
	Elogio	0	0%
			0
Total de Protocolos Pendentes		0	
Total do Quantitativo Consolidado		1.091	

PROTOCOLOS DAC/OGPC



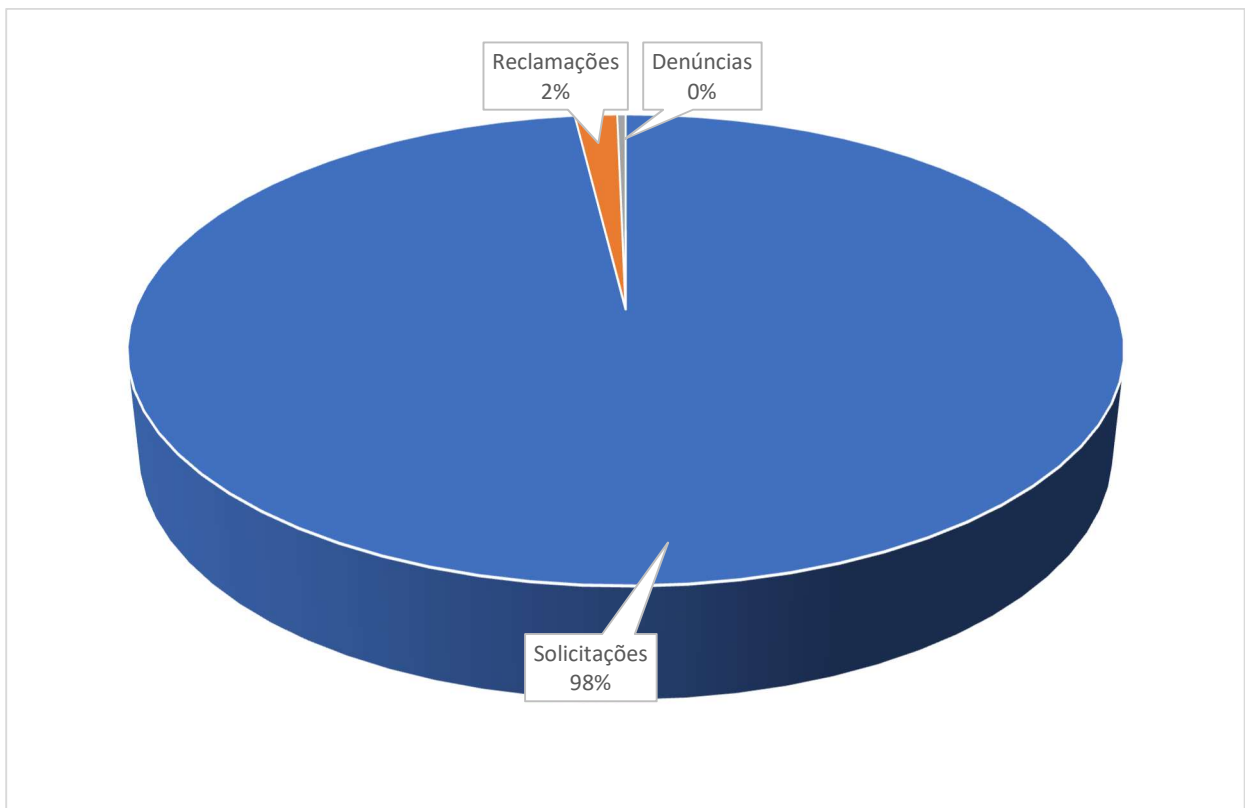
SOLICITAÇÕES (FALA BR/OUVERJ , E-MAIL , TELEFONE FIXO) - OGPC		
Especificação	Quantitativo	
Dúvidas na utilização da plataforma RO Online	53	19%
Informações sobre inquérito/VPI/TC das delegacias	45	16%
Telefones de delegacias e outros órgãos	34	12%
Orientações	100	35%
Demandas diversas	38	13%
Ofícios/Requisições de Órgãos	13	5%
Total do Quantitativo Consolidado	283	

SOLICITAÇÕES



MANIFESTAÇÕES REQUERIDAS NO TRIDÍGITO 197		
Solicitações		Quantitativo
	Dúvidas RO Online	210
	Orientação	225
	Andamentos RO/VPI/IP	67
	Telefones de delegacias/outros órgãos	41
	Diversos	63
Total		606
Reclamações		Quantitativo
	Falha no Sistema	8
	Mau-Atendimento	2
	Outros	0
Total		10
Denúncias		2
Total do Quantitativo Consolidado		618

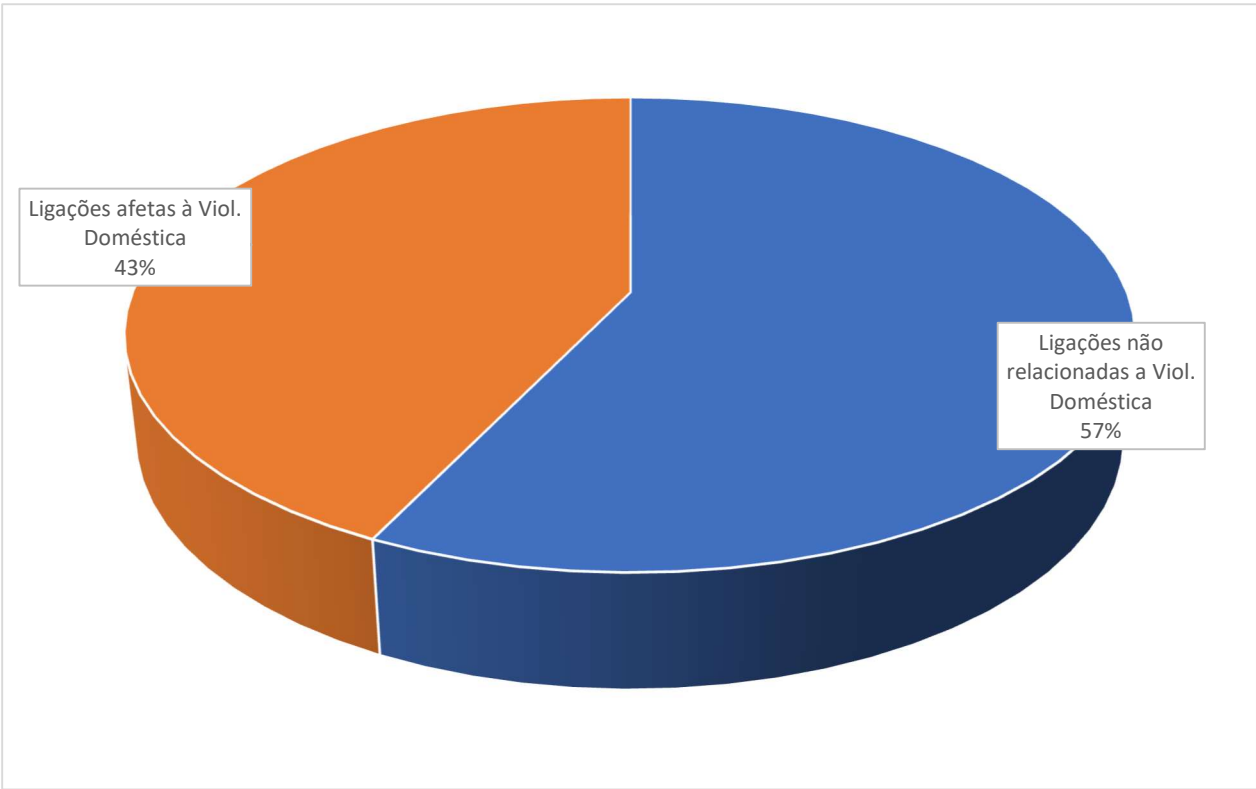
MANIFESTAÇÕES REQUERIDAS NO TRIDÍGITO 197



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
21	12	0	9
		Agendamentos: 0	

Fonte: DGPAM

SOLICITAÇÕES TRIDÍGITO 197 RAMAL VIOLÊNCIA DOMÉSTICA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
	ELOGIOS	RECLAMAÇÕES
DGPAM	2	0
DGPB	2	1
DGPC	3	6
DGPE	0	0
DGPI	0	0
DGPTC	0	0
TOTAL	7	7

Fonte: Gerencial Web

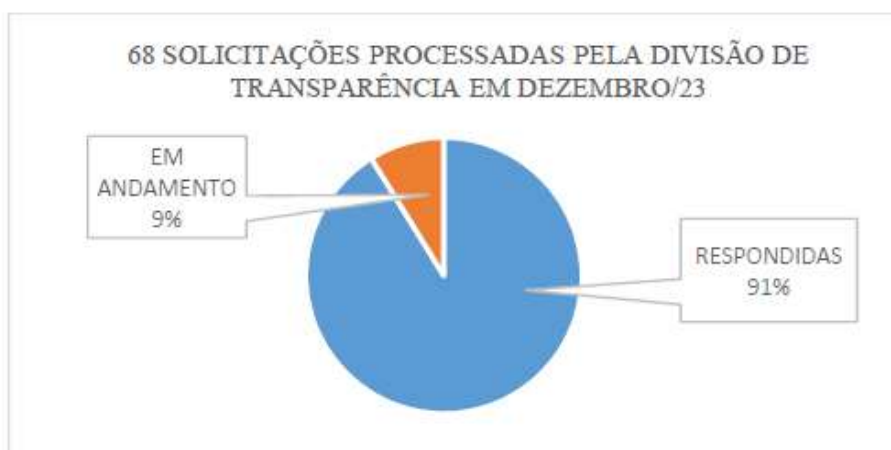
ELOGIOS			
DATA	ÓRGÃO	SERVIDORES	MAT./ID
01/12/2023	09ª DP		
04/11/2023	36ª DP		
05/12/2023	37ª DP		
05/12/2023	36ª DP		
05/12/2023	63ª DP		
05/12/2023	3ª DPA		
05/12/2023	14ª DP		
05/12/2023	14ª DP		
05/12/2023	14ª DP		
05/12/2023	14ª DP		
05/12/2023	14ª DP		
05/12/2023	14ª DP		
05/12/2023	14ª DP		
05/12/2023	17ª DP		
06/12/2023	06ª DP		
07/12/2023	52ª DP		
07/12/2023	28ª DP		
07/12/2023	67ª DP		
08/12/2023	77ª DP		
08/12/2023	53ª DP		
08/12/2023	17ª DP		
08/12/2023	DH-Capital		
08/12/2023	DH-Capital		
08/12/2023	DH-Capital		
08/12/2023	DH-Capital		
08/12/2023	DH-Capital		
08/12/2023	DH-Capital		
08/12/2023	DH-Capital		
09/12/2023	DHNSG		
09/12/2023	DHNSG		
09/12/2023	77ª DP		
11/12/2023	41ª DP		
11/12/2023	33ª DP		
11/12/2023	33ª DP		
11/12/2023	57ª DP		
13/12/2023	57ª DP		

13/12/2023	DRCI		
14/12/2023	SEMAT		
15/12/2023	52ª DP		
15/12/2023	17ª DP		
18/12/2023	DEAM-BF		
19/12/2023	134ª DP		
20/12/2023	DEAT		
20/12/2023	DEAT		
20/12/2023	DEAT		
20/12/2023	DEAT		
20/12/2023	79ª DP		
21/12/2023	26ª DP		
21/12/2023	26ª DP		
21/12/2023	DEAM-JPA		
21/12/2023	07ª DP		
21/12/2023	57ª DP		
22/12/2023	DEAM-Centro		
22/12/2023	IIFP		

(*) 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 CIVIL
DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA
RELATÓRIO DE PRODUTIVIDADE -
DEZEMBRO/2023
SOLICITAÇÕES – DEZEMBRO/2023

PASSIVO DO MÊS ANTERIOR	58
SOLICITAÇÕES INAUGURADAS	10
TOTAL DE SOLICITAÇÕES PROCESSADAS (PASSIVO + INAUGURADAS)	68
SOLICITAÇÕES EM ANDAMENTO	6
SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS	62



62 SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS PELA DTRANSP - DEZEMBRO/2023	TOTAL	%
SITUAÇÃO - RESPOSTA ENVIADA	56	90
SITUAÇÃO - NEGATIVA ENVIADA	6	10



Fontes: Sistema e-SIC.RJ e Sistema OuvERJ.

Dados extraídos em 02/01/2024

Passivo do mês anterior – Protocolos em tramitação, inaugurados nos meses anteriores

Solicitações inauguradas - Protocolos inaugurados em dezembro/2023

Total de solicitações processadas – Somatório do passivo do mês anterior mais protocolos inaugurados.

Solicitações respondidas - Protocolos respondidos em dezembro/2023

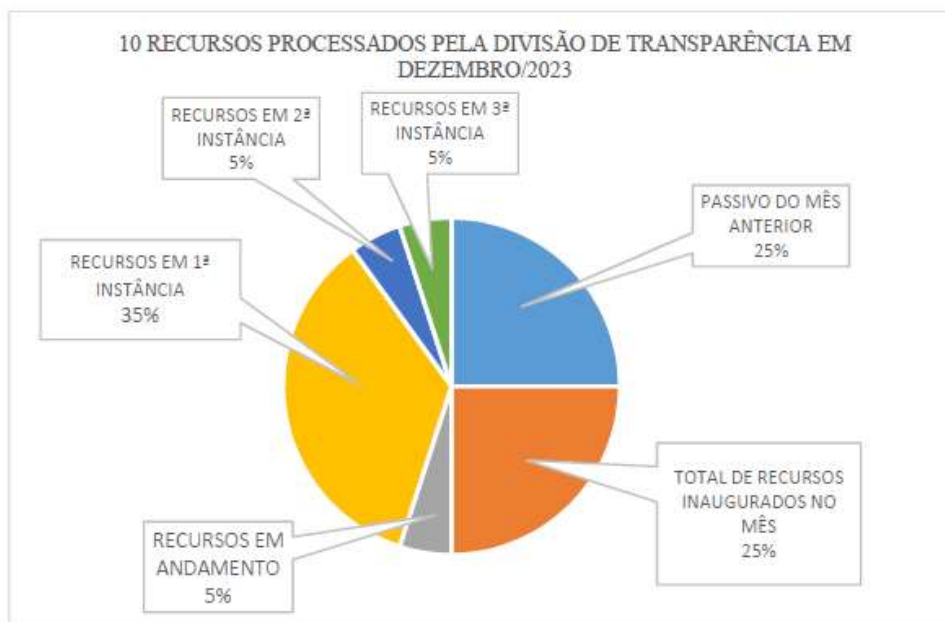
Solicitações em andamento - Protocolos em fase de tramitação

Resposta enviada – Protocolo concluído, com o envio da informação almejada.

Negativa enviada – Protocolo restringido pelo órgão por conter informações sigilosas, classificadas ou dados pessoais.

OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL
DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA
RELATÓRIO DE PRODUTIVIDADE -
DE ZEMBRO/2023
RECURSOS - DEZEMBRO/2023

PASSIVO DO MÊS ANTERIOR	5
TOTAL DE RECURSOS INAUGURADOS NO MÊS	5
TOTAL DE RECURSOS PROCESSADAS (PASSIVO + INAUGURADOS)	10
RECURSOS EM ANDAMENTO	1
RECURSOS EM 1ª INSTANCIA	7
RECURSOS EM 2ª INSTANCIA	1
RECURSOS EM 3ª INSTANCIA	1



Fontes: Sistema e-SIC.RJ e Sistema OuvERJ

Dados extraídos em 02/01/2024

Passivo do mês anterior - Recursos em tramitação, inaugurados no mês anterior

Recursos inaugurados - Recursos inaugurados em dezembro/2023

Recursos em andamento - Recursos em fase de tramitação

Recursos em 1ª instância - Recursos concluídos com êxito em 1ª instância

Recursos em 2ª instância - Recursos concluídos com êxito em 2ª instância

Recursos em 3ª instância - Recursos inaugurados em 3ª instância

Rio de Janeiro, 08 de janeiro de 2024.

Subscrito,

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

Visto,

Dr. Glaudivon Galeano Lessa
Controlador-Geral de Polícia Civil
Mat. 860.913-3