



**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 julho/2023.

**JULHO - 2023**

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

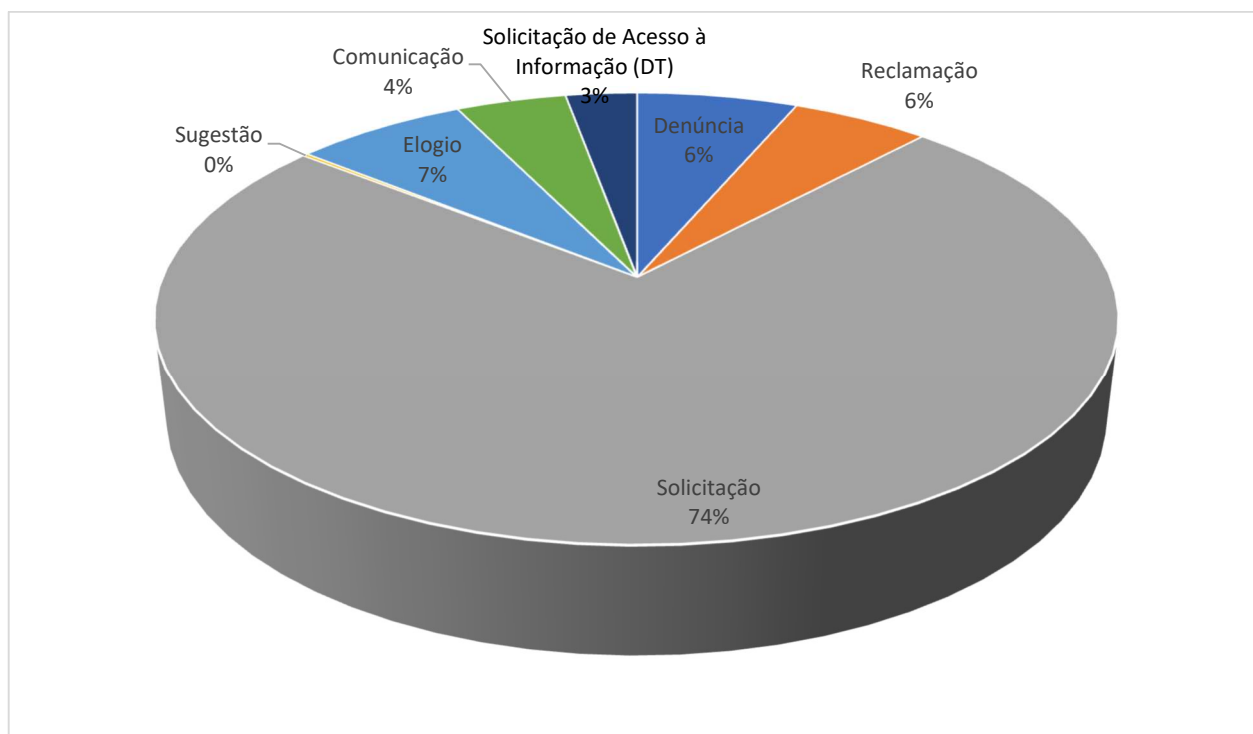
## RESUMO

No período compreendido entre os dias 01/07/2023 e 31/07/2023, a Ouvidoria-Geral de Polícia Civil – SEPOL/CGPC/OGPC realizou **1.539** 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	99	6%
Reclamação	85	6%
Solicitação	1.134	74%
Sugestão	03	0,2%
Elogio	106	7%
Comunicação	68	4%
Solicitação de Acesso à Informação (DT)	44	3%
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>	<b>1.539</b>	

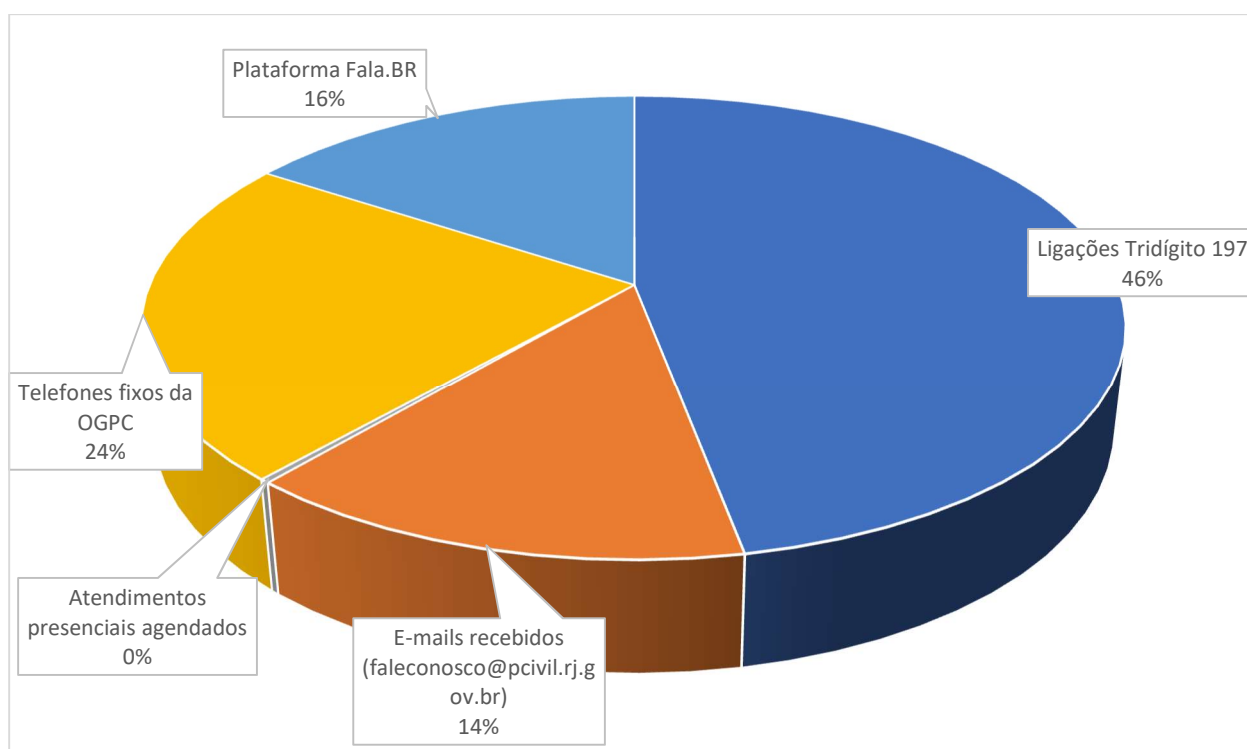
Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil

### ATENDIMENTOS OGPC

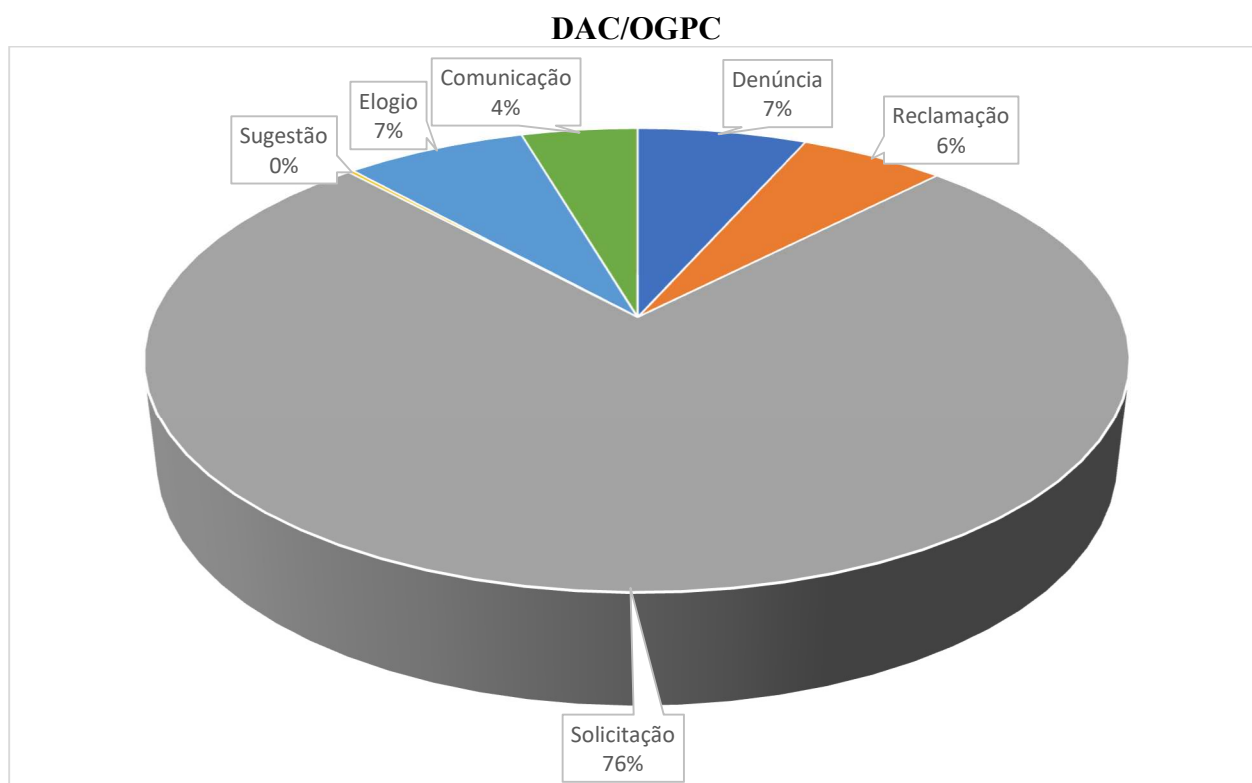


CANAIS DE ATENDIMENTO - OGPC		
	Quantitativo	
Ligações Tridígito 197	695	46%
E-mails recebidos (faleconosco@pcivil.rj.gov.br)	210	14%
Atendimentos presenciais agendados	04	0,3%
Telefones fixos da OGPC	353	24%
Plataforma Fala.BR	233	16%
<b>Total do Quantitativo</b>	<b>1.495</b>	

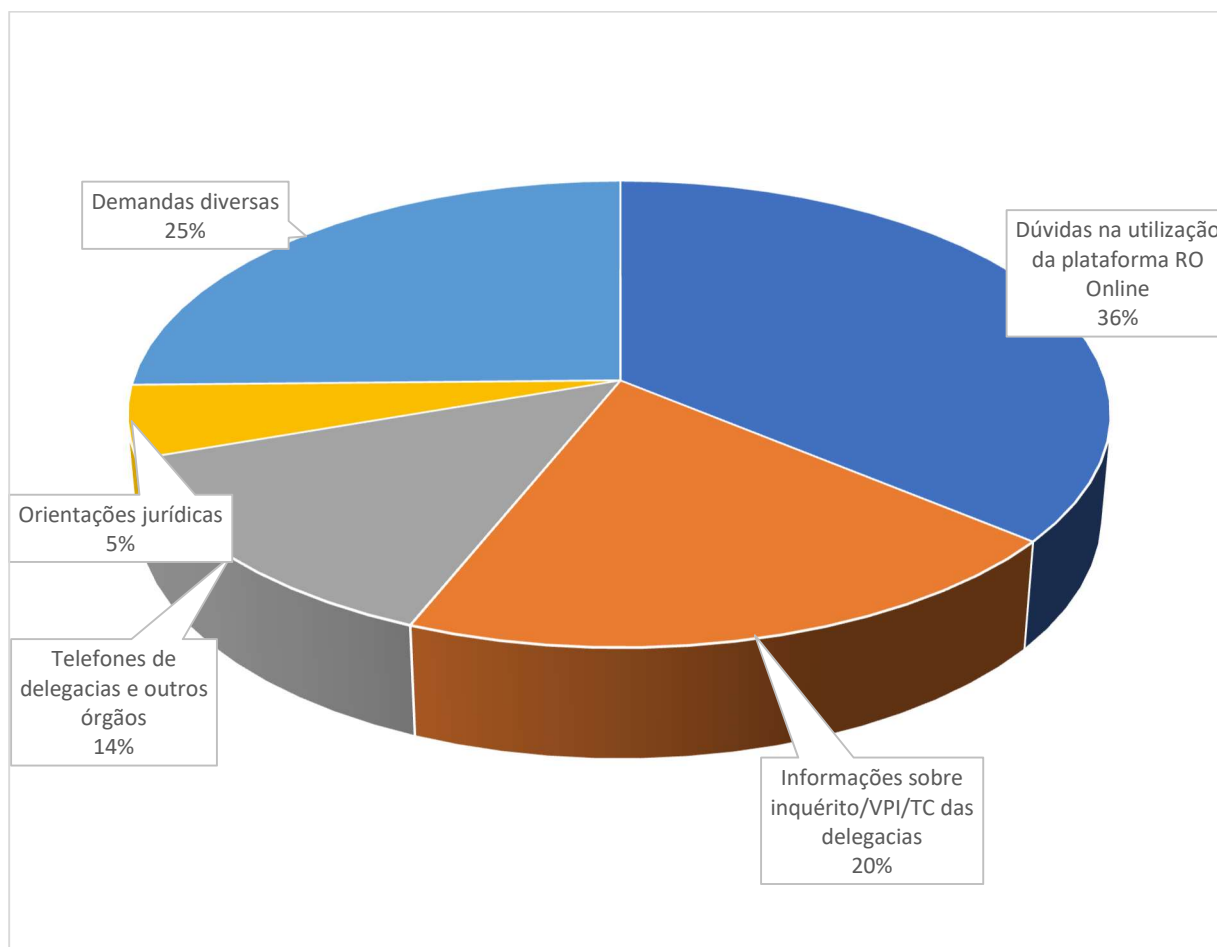
### ATENDIMENTOS – OGPC



QUANTITATIVO DE PROTOCOLOS TRAMITADOS NA DAC/OGPC			
<b>Protocolos Encerrados</b>	<b>Tipos de Manifestação</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
	Denúncia	99	7%
	Reclamação	85	6%
	Solicitação	1.134	76%
	Sugestão	03	0,2%
	Elogio	106	7%
	Comunicação	68	4%
<b>Total de Protocolos Encerrados</b>		<b>1.495</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>1.495</b>	



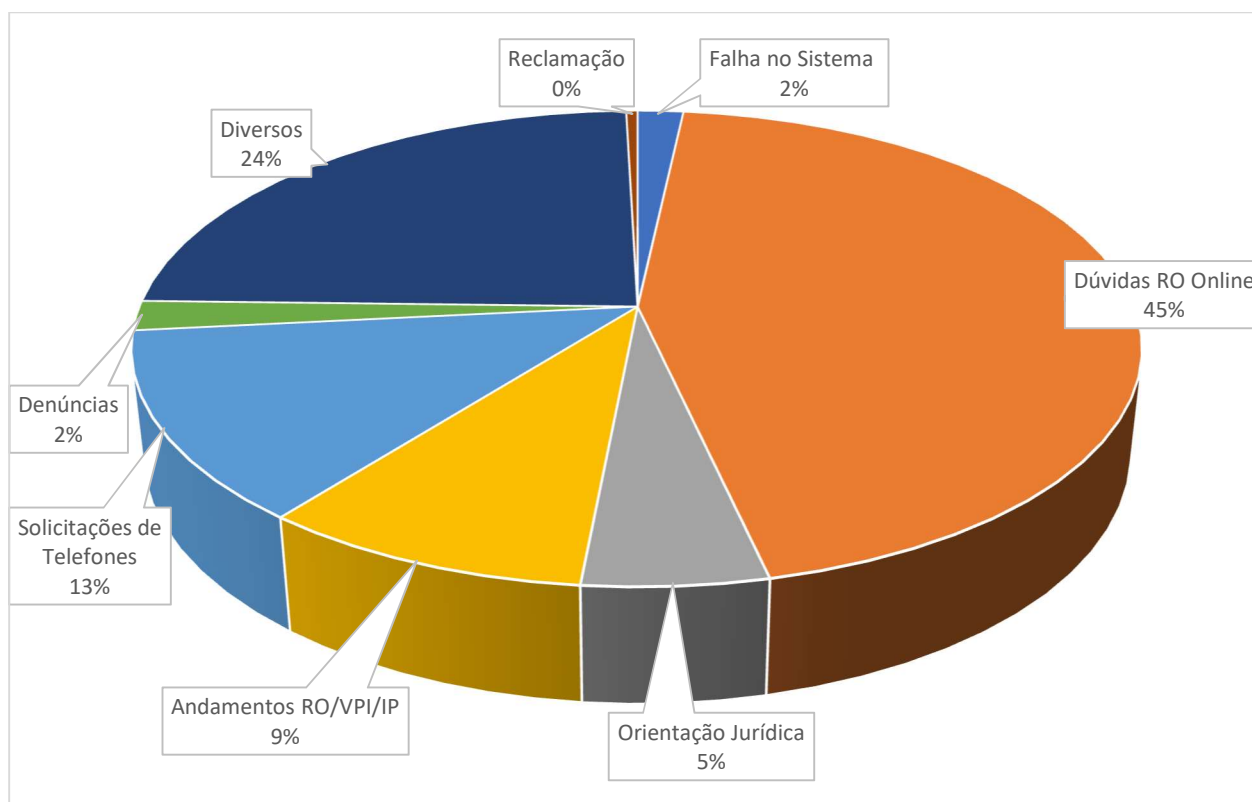
SOLICITAÇÕES (FALA BR , E-MAIL , TELEFONE FIXO – OGPC)		
Especificação	Quantitativo	
Dúvidas na utilização da plataforma RO Online	409	36%
Informações sobre inquérito/VPI/TC das delegacias	227	20%
Telefones de delegacias e outros órgãos	154	14%
Orientações jurídicas	57	5%
Demandas diversas	287	25%
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>	<b>1.134</b>	



Fonte: OGPC

SOLICITAÇÕES REQUERIDAS NO TRIDÍGITO 197		
Falha no Sistema	12	2%
Dúvidas RO Online	311	45%
Orientação Jurídica	35	5%
Andamentos RO/VPI/IP	63	9%
Solicitações de Telefones	89	13%
Denúncias	14	2%
Diversos	168	24%
Reclamação	3	0,4%
<b>Número de Ligações:</b>	<b>695</b>	

### SOLICITAÇÕES REQUERIDAS NO TRIDÍGITO 197

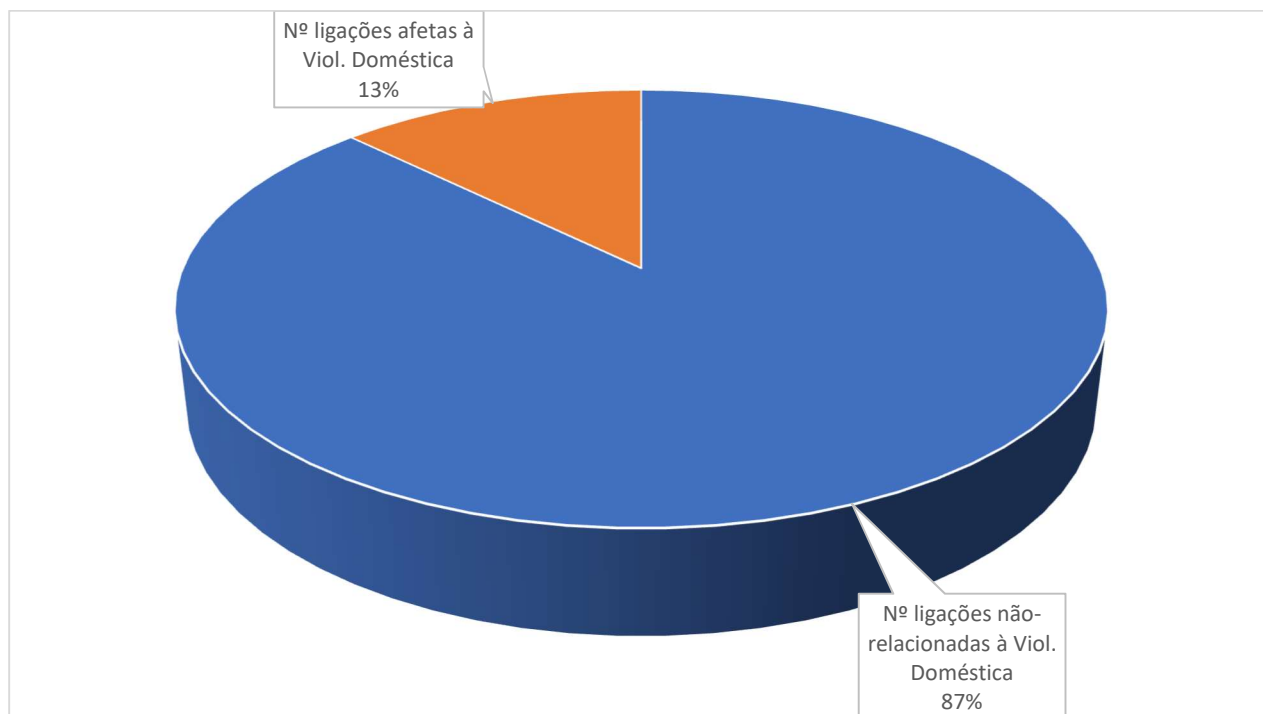




SOLICITAÇÕES TRIDÍGITO 197 - RAMAL #1 VIOLÊNCIA DOMÉSTICA				
Nº de Ligações	Nº ligações não-relacionadas à Viol. Doméstica	Nº ligações afetas à Viol. Doméstica		Nº Registros Gerados
71	62	9	Orientações: 6	2
			Agendamentos: 3	

Fonte: DGPAM

### SOLICITAÇÕES TRIDÍGITO 197 RAMAL VIOLÊNCIA DOMÉSTICA



Fonte: OGPC

PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
	ELOGIOS	RECLAMAÇÕES
DGPAM	2	0
DGPB	15	4
DGPC	16	6
DGPE	0	2
DGPI	7	10
DGPTC	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>12</b>

Fonte: Gerencial Web

ELOGIOS				
DATA	ÓRGÃO	PROTOCOLO FALA.BR	SERVIDORES	MAT./ID
03/07/2023	17ª DP	6653-11		5.083.487-8
03/07/2023	17ª DP	6653-11		5.081.571-7
03/07/2023	17ª DP	6653-11		5.022.722-0
03/07/2023	50ª DP	6679-42		889.509-6
03/07/2023	DEAM-Centro	6687-52		5.022.330-5
03/07/2023	DEAM-Centro	6690-58		888.785-3
03/07/2023	50ª DP	6689-14		889.509-6
03/07/2023	50ª DP	6692-10		889.509-6
04/07/2023	12ª DP	6762-67		2.939.085-0
05/07/2023	35ª DP	6786-34		2.977.502-7
06/07/2023	16ª DP	6911-42		889.034-5
07/07/2023	31ª DP	6940-87		889.506-2
07/07/2023	151ª DP	6954-82		5.023.107-3
07/07/2023	35ª DP	6982-36		2.977.502-7
07/07/2023	35ª DP	6981-55		2.938.345-5
07/07/2023	35ª DP	6974-26		5.712.580
10/07/2023	35ª DP	7014-74		4.177.489-2
10/07/2023	DH-Capital	7515-55		5079447-7
10/07/2023	26ª DP	7515-55		5.021.294-0
10/07/2023	DRCI	7028-70		889.138-4
11/07/2023	21ª DP	7064-33		5.083.507-6
12/07/2023	148ª DP	7158-58		5.022.245-7
12/07/2023	134ª DP	7158-58		5.022.250-3
13/07/2023	41ª DP	7211-57		852.673-3
13/07/2023	56ª DP	7228-03		5.022.089-6
13/07/2023	56ª DP	7228-03		849.104-5
13/07/2023	DECRADI	7232-81		970.764-7
13/07/2023	DECRADI	7232-81		968.998-5
13/07/2023	76ª DP	7255-78		565.456-4
14/07/2023	DEAM-Campos	7263-88		5.032.963-7
14/07/2023	148ª DP	7282-41		5.077.217-1
14/07/2023	148ª DP	7282-41		5.022.245-7
17/07/2023	DEAM-Centro	7333-25		4.138.394-0
17/07/2023	4ª DP	7378-27		612.950-1
17/07/2023	4ª DP	7378-27		5.021.873-5
18/07/2023	DEAM-Centro	7400-20		5.713.994
18/07/2023	DEAM-Centro	7400-20		5.651.182
18/07/2023	DEAM-Centro	7400-20		4.138.394-0
19/07/2023	12ª DP	7466-56		5.022.464-6

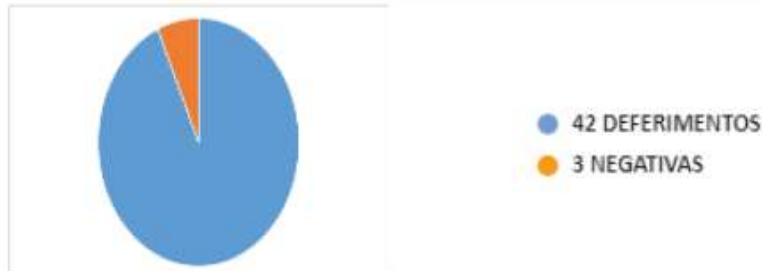
19/07/2023	16ª DP	7466-56		5.022.303-8
19/07/2023	16ª DP	7466-56		4.177.328-4
19/07/2023	-			-
19/07/2023	DGGP/SDV	7488-61		2.983.856-8
19/07/2023	DEAM-SG	7491-67		5.033.022-5
19/07/2023	35ª DP	7505-05		4.372.964-9
19/07/2023	DEAM-Centro	7518-11		5.022.330-5
20/07/2023	77ª DP	7557-28		4.385.683-7
20/07/2023	19ª DP	7578-52		4.252.554-3
20/07/2023	19ª DP	7578-52		571.008-1
20/07/2023	19ª DP	7578-52		5.033.133-7
21/07/2023	37ª DP	7651-03		565.747-4
21/07/2023	50ª DP	7652-86		889.509-6
21/07/2023	76ª DP	7655-29		4.364.775-8
21/07/2023	76ª DP	7655-29		889.234-1
21/07/2023	76ª DP	7655-29		5.083.646-3
21/07/2023	76ª DP	7655-29		5.033.228-7
21/07/2023	76ª DP	7655-29		871.645-8
21/07/2023	76ª DP	7655-29		965.820-4
21/07/2023	76ª DP	7655-29		959.239-5
21/07/2023	76ª DP	7655-29		5.022.873-0
21/07/2023	76ª DP	7655-29		5.081.586-5
21/07/2023	76ª DP	7655-29		5.022.605-3
24/07/2023	DEAM-NI	7712-51		5.079.491-4
24/07/2023	DEAM-NI	7712-51		5.021.903-0
25/07/2023	DEAM-Centro	7767-55		888.881-0
25/07/2023	82ª DP	7791-55		5.079.435-3
25/07/2023	81ª DP	7791-55		4.330.131-2
25/07/2023	76ª DP	7806-76		5.083.646-3
25/07/2023	76ª DP	7806-76		965.820-4
25/07/2023	76ª DP	7806-76		871.645-8
26/07/2023	17ª DP	7855-54		5.022.274-0
28/07/2023	DEAM-Centro	7980-28		4.138.394-0
28/07/2023	16ª DP	7982-90		5.021.784-4
28/07/2023	125ª DP	7997-76		4.372.862-6
28/07/2023	125ª DP	7997-76		571.220-3
28/07/2023	125ª DP	7997-76		4.407.270-8
28/07/2023	125ª DP	7997-76		4.177.477-9
28/07/2023	125ª DP	7997-76		5.021.860-3
31/07/2023	16ª DP	8020-76		870.964-4
31/07/2023	DAIRJ	8016-90		5.023.137-5
31/07/2023	DAIRJ	8016-90		266.144-5
31/07/2023	DAIRJ	8016-90		269.765-4
31/07/2023	DAIRJ	8016-90		859.268-5
31/07/2023	DAIRJ	8016-90		871.584-9
31/07/2023	DAIRJ	8016-90		809.407-0
31/07/2023	DAIRJ	8016-90		859.255-2
31/07/2023	DAIRJ	8016-90		870.529-5
31/07/2023	DAIRJ	8016-90		871.456-0
31/07/2023	DAIRJ	8016-90		872.207-6
31/07/2023	DAIRJ	8016-90		889.257-2
31/07/2023	16ª DP	8020-76		870.964-4
31/07/2023	DAIRJ	8016-90		5.023.137-5
31/07/2023	DAIRJ	8016-90		888.999-0
31/07/2023	DAIRJ	8016-90		888.850-5
31/07/2023	DAIRJ	8016-90		959.007-6
31/07/2023	DAIRJ	8016-90		5.022.177-9

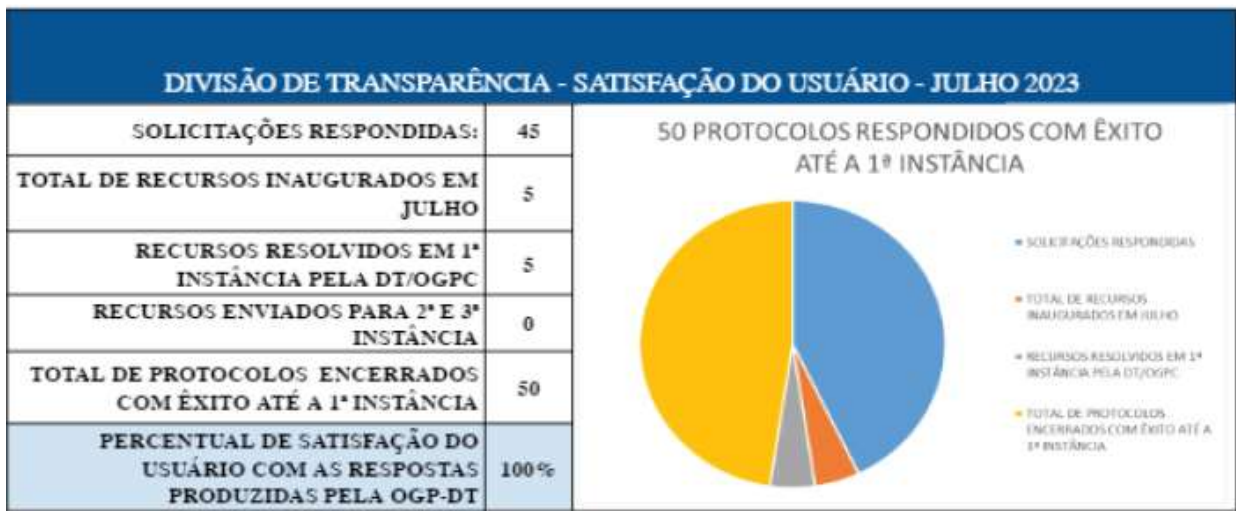
31/07/2023	DAIRJ	8016-90	[REDACTED]	5.022.457-3
31/07/2023	DAIRJ	8016-90	[REDACTED]	5.022.418-2
31/07/2023	DAIRJ	8016-90	[REDACTED]	5.022.102-7
31/07/2023	DAIRJ	8016-90	[REDACTED]	5.021.947-2
31/07/2023	DAIRJ	8016-90	[REDACTED]	969.043-9
31/07/2023	DAIRJ	8016-90	[REDACTED]	889.593-0
31/07/2023	23ª DP	8065-78	[REDACTED]	808.833-8
31/07/2023	23ª DP	8065-78	[REDACTED]	3.112.965-3
31/07/2023	141ª DP	8081-98	[REDACTED]	595.331-6
31/07/2023	141ª DP	8081-98	[REDACTED]	4.395.332-8

(\*) 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 JULHO/2023			
Solicitações & Recursos - Total de processados: 87 protocolos.			
SOLICITAÇÕES			
PASSIVO DO MÊS ANTERIOR	38		
PROTOSCOLOS INAUGURADOS	44		
SOLICITAÇÕES PROCESSADAS	82		
EM ANDAMENTO	37	DEFERIMENTOS - 93%	42
RESPONDIDAS	45	NEGATIVAS - 7%	3

82 SOLICITAÇÕES PROCESSADAS PELA DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA EM JULHO/23





Fonte: Divisão de Transparência

Rio de Janeiro, 08 de agosto 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**