



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

JUNHO - 2023

OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL
RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS

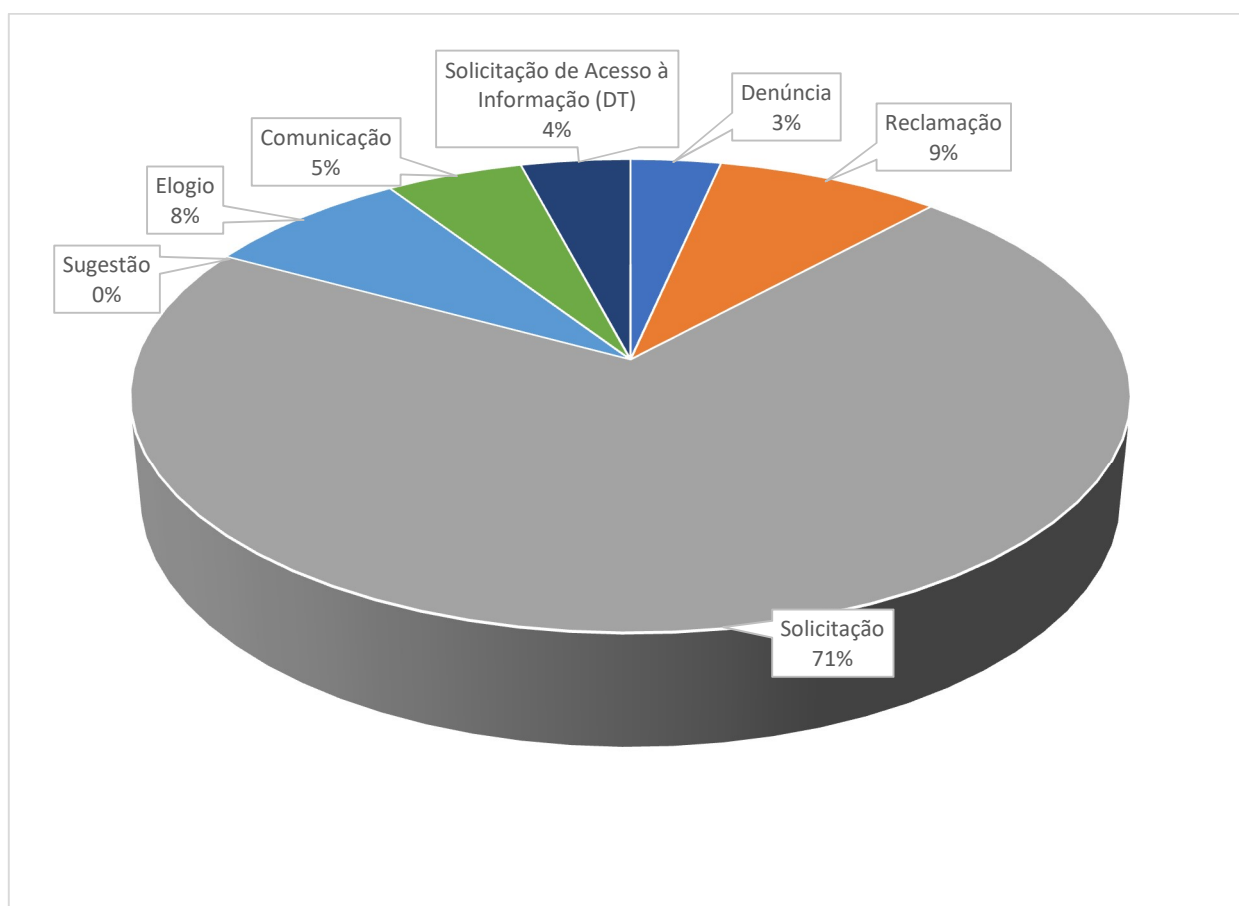
RESUMO

No período compreendido entre os dias 01/06/2023 e 30/06/2023, a Ouvidoria-Geral de Polícia Civil – SEPOL/CGPC/OGPC realizou **1.243** 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 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	42	3%
Reclamação	105	9%
Solicitação	884	71%
Sugestão	0	0
Elogio	97	8%
Comunicação	64	5%
Solicitação de Acesso à Informação (DT)	51	4%
Total do Quantitativo Consolidado	1.243	

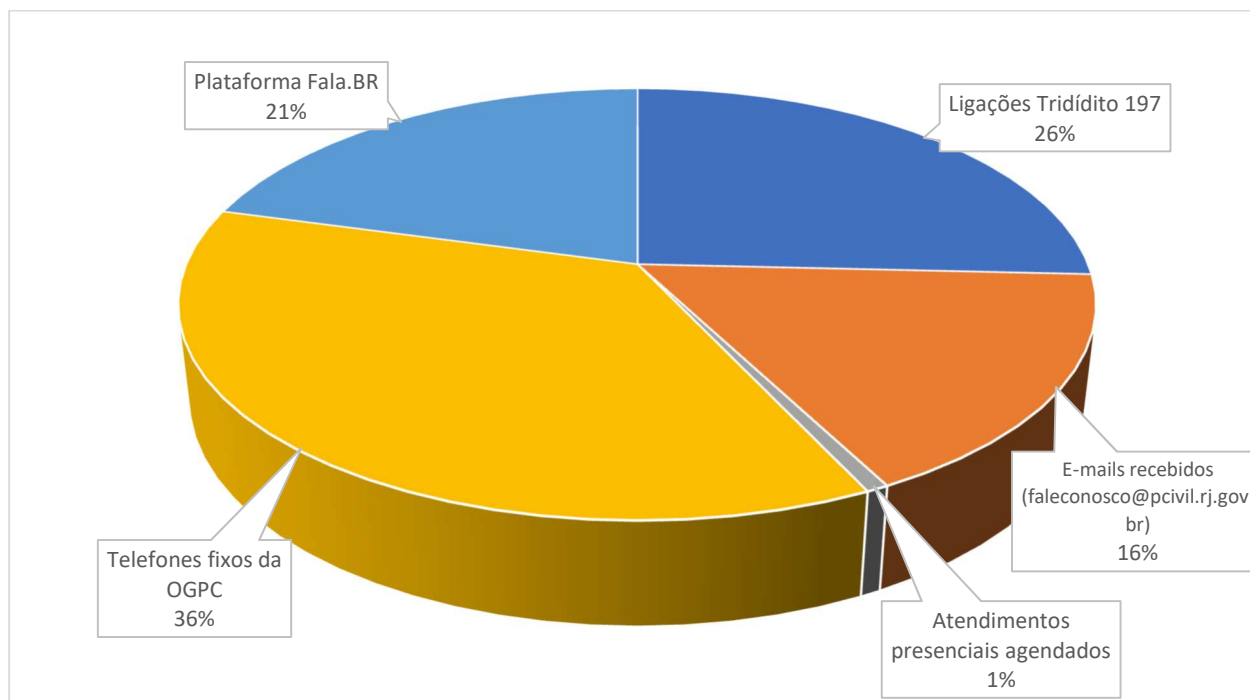
Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil

ATENDIMENTOS OGPC



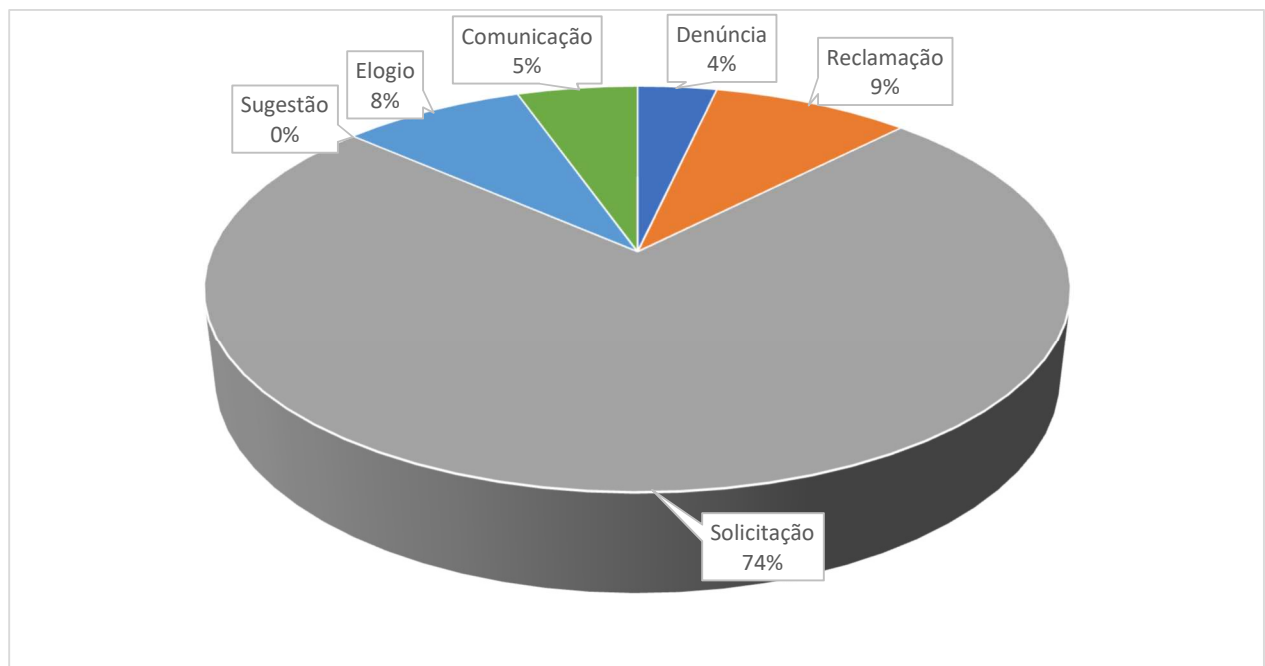
CANAIS DE ATENDIMENTO - OGPC		
	Quantitativo	
Ligações Tridígito 197	307	26%
E-mails recebidos (faleconosco@pcivil.rj.gov.br)	198	16%
Atendimentos presenciais agendados	8	1%
Telefones fixos da OGPC	432	36%
Plataforma Fala.BR	247	21%
Total do Quantitativo	1.192	

ATENDIMENTOS - OGPC

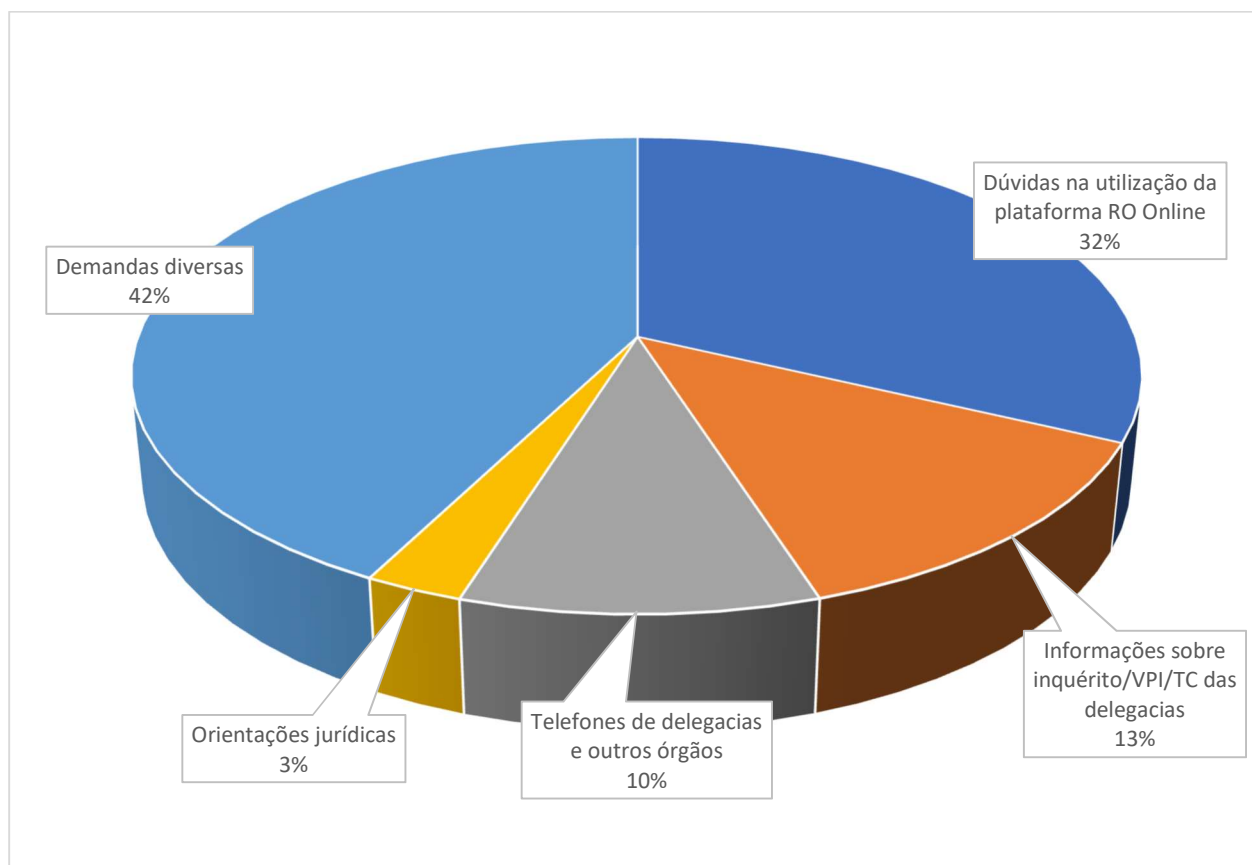


QUANTITATIVO DE PROTOCOLOS TRAMITADOS NA DAC/OGPC			
Protocolos Encerrados	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	42	4%
	Reclamação	105	9%
	Solicitação	884	74%
	Sugestão	0	0%
	Elogio	97	8%
	Comunicação	64	5%
Total de Protocolos Encerrados		1.192	
Protocolos Pendentes	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	0	0%
	Reclamação	0	0%
	Solicitação	0	0%
	Sugestão	0	0%
	Elogio	0	0%
	Comunicação	0	0%
Total de Protocolos Pendentes		0	
Total do Quantitativo Consolidado		1.192	

DAC/OGPC

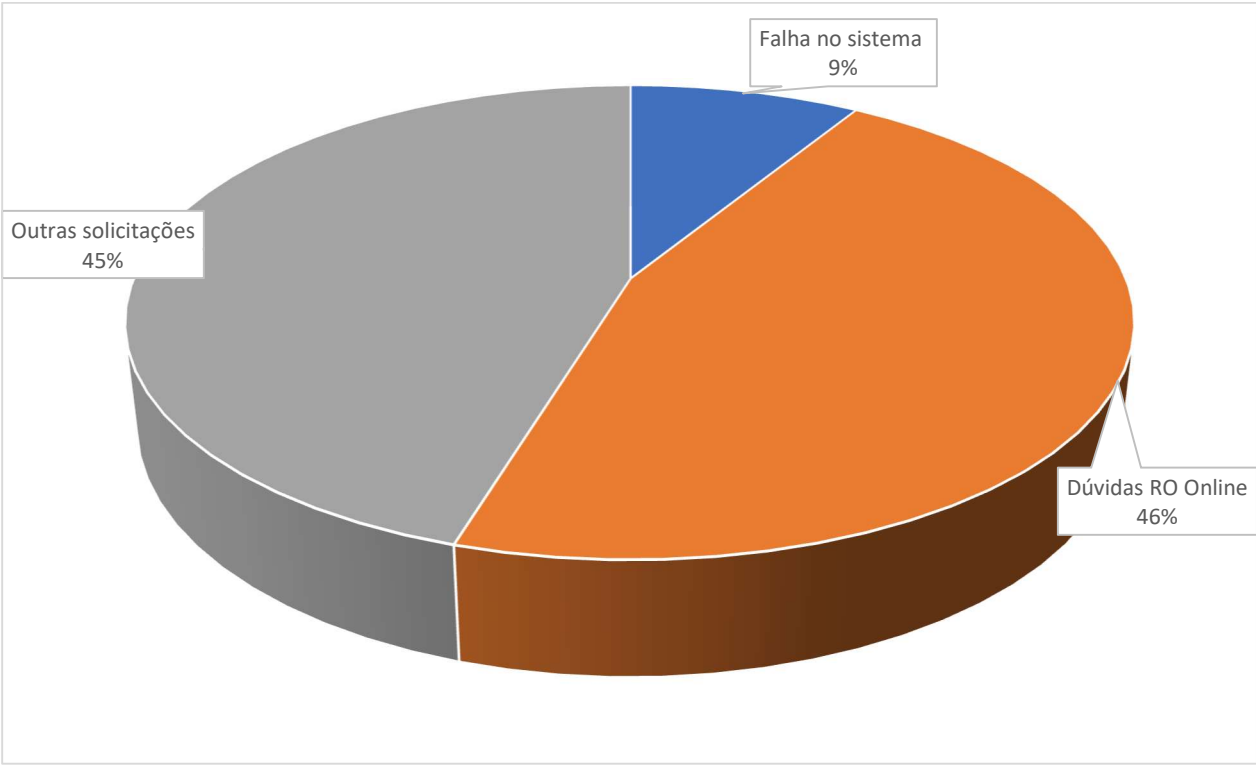


SOLICITAÇÕES (FALA BR , E-MAIL , TELEFONE FIXO – OGPC)	
Especificação	Quantitativo
Dúvidas na utilização da plataforma RO Online	283
Informações sobre inquérito/VPI/TC das delegacias	115
Telefones de delegacias e outros órgãos	87
Orientações jurídicas	24
Demandas diversas	375
Total do Quantitativo Consolidado	884



SOLICITAÇÕES REQUERIDAS NO TRIDÍGITO 197			
Nº de Ligações	Falha no sistema	Dúvidas RO Online	Outras solicitações
307	27	141	139
	9%	46%	45%

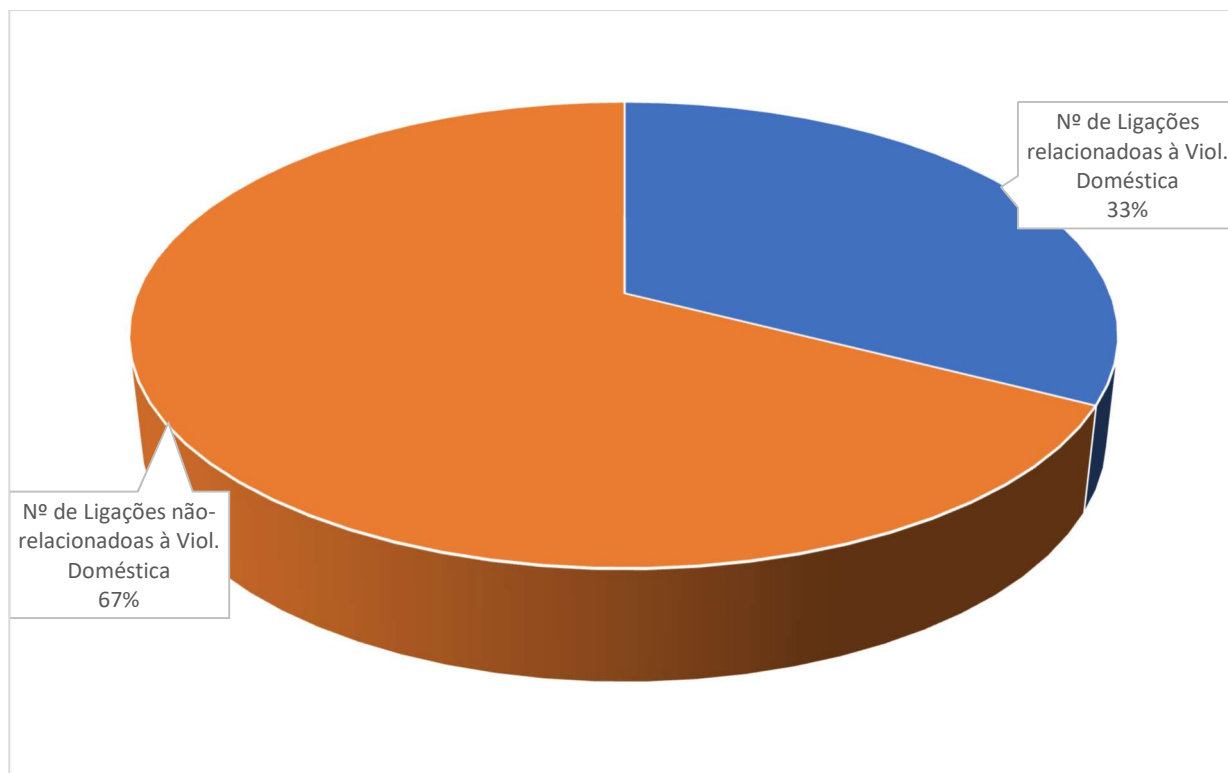
Fonte: OGPC



SOLICITAÇÕES TRIDÍGITO 197 - RAMAL #1 VIOLÊNCIA DOMÉSTICA			
Nº de Ligações	Nº de Agendamentos	Nº Registros Gerados	Nº ligações não relacionadas à Viol. Doméstica
43	1	0	29
			67%

Fonte: DGPAM

SOLICITAÇÕES TRIDÍGITO 197 RAMAL VIOLÊNCIA DOMÉSTICA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
	ELOGIOS	RECLAMAÇÕES
DGPAM	0	1
DGPB	2	0
DGPC	4	6
DGPE	0	0
DGPI	4	3
DGPTC	0	1
TOTAL	2	0

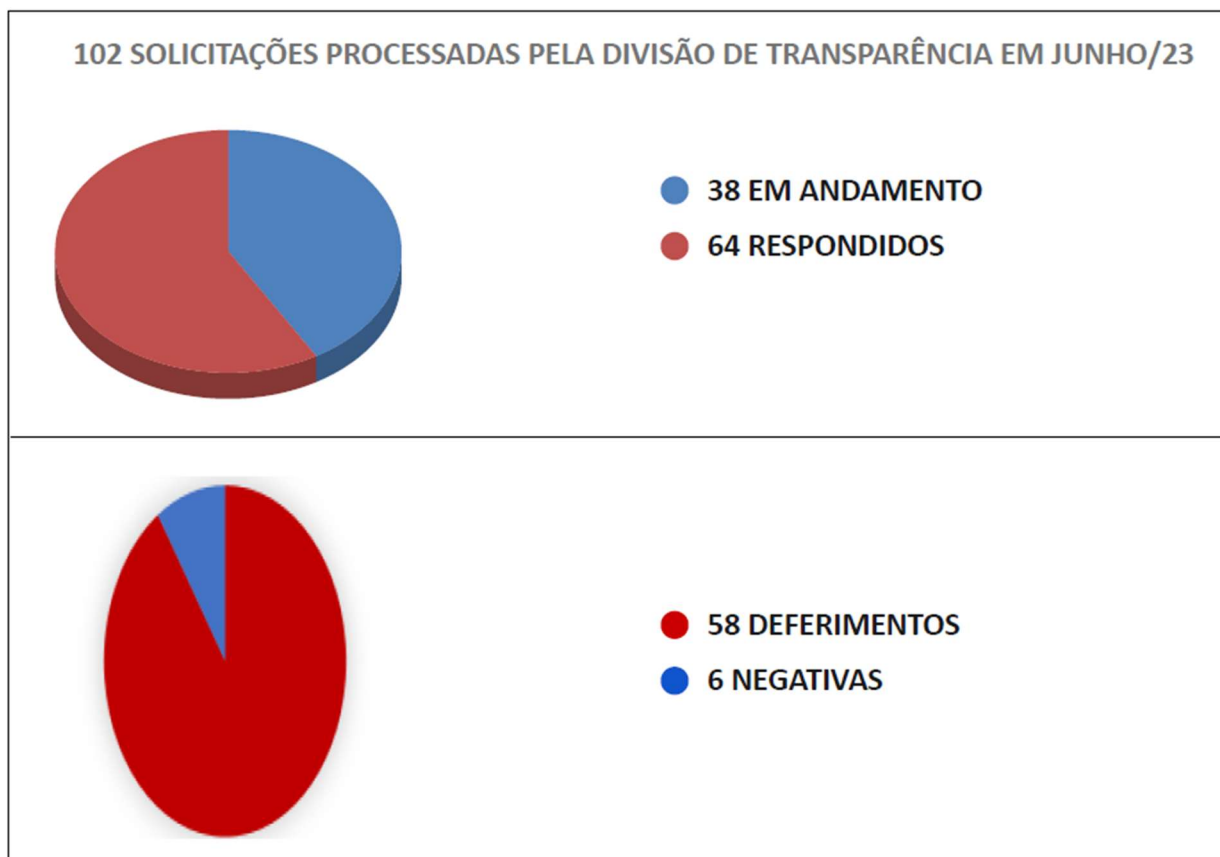
Fonte: Gerencial Web

ELOGIOS				
DATA	ÓRGÃO	PROTOCOLO FALA.BR	SERVIDORES	MAT./ID
06/06/2023	6ª DP	5578-45		5.033.215-5
06/06/2023	6ª DP	5578-45		888.922-2
06/06/2023	6ª DP	5537-77		5.033.049-7
06/06/2023	6ª DP	5537-77		2.963.904-2
06/06/2023	38ª DP	5594-65		5.083.598-0
06/06/2023	DEAM-Centro	5634-97		5.022.330-5
06/06/2023	50ª DP	5637-30		889.509-6
06/06/2023	119ª DP	5641-16		888.841-4
06/06/2023	119ª DP	5641-16		5.032.963-4
06/06/2023	119ª DP	5641-16		2.976.695-8
06/06/2023	76ª DP	5635-78		965.820-4
06/06/2023	76ª DP	5635-78		5.083.646-3
06/06/2023	76ª DP	5635-78		959.239-5
06/06/2023	76ª DP	5635-78		871.645-8
06/06/2023	17ª DP	5643-88		5.083.487-8
06/06/2023	17ª DP	5643-88		4.321.194-1
13/06/2023	105ª DP	5818-01		5.022.157-4
13/06/2023	76ª DP	5912-70		871.550-0
14/06/2023	89ª DP	5859-71		180.127-3
14/06/2023	DEAM-Centro	5882-10		5.022.330-5
14/06/2023	DPCA	5897-04		565.410-6
14/06/2023	DPCA	5897-04		5.098.698-8
14/06/2023	DPCA	5897-04		5.021.880-8
14/06/2023	DPCA	5897-04		571.341-2
14/06/2023	DPCA	5897-04		4.212.074-8
14/06/2023	DPCA	5897-04		2.963.015-0
14/06/2023	DPCA	5897-04		565.070-4
14/06/2023	DPCA	5897-04		571.363-3
14/06/2023	DPCA	5897-04		4.373.273-9
14/06/2023	DPCA	5897-04		565.274-0
14/06/2023	DPCA	5897-04		565.661-3
14/06/2023	POLICLÍNICA	6032-01		NI
14/06/2023	POLICLÍNICA	6032-01		NI
14/06/2023	POLICLÍNICA	6032-01		NI
14/06/2023	POLICLÍNICA	6032-01		NI
15/06/2023	60ª DP	5920-80		5.033.143-4
15/06/2023	60ª DP	5920-80		5.033.102-7
15/06/2023	60ª DP	5920-80		5.022.105-1
15/06/2023	60ª DP	5920-80		969.359-9
15/06/2023	DEAM-Centro	5927-56		571.399-4
16/06/2023	DRFC	6010-97		871.427-1
16/06/2023	DRFC	6010-97		4.140.459-9
16/06/2023	DRFC	6010-97		5.021.417-9
16/06/2023	DRFC	6010-97		5.077.992-3
16/06/2023	DRFC	6010-97		5.083.584-0
16/06/2023	DRFC	6010-97		5.022.332-1
16/06/2023	DRFC	6010-97		5.021.868-9
16/06/2023	DRFC	6010-97		5.083.586-6
16/06/2023	DRFC	6010-97		5.033.292-9
16/06/2023	DRFC	6010-97		5.033.275-9
16/06/2023	DRFC	6010-97		5.022.052-7
16/06/2023	DRFC	6010-97		5.021.769-0

16/06/2023	DRFC	6010-97		4.196.073-4
16/06/2023	DRFC	6010-97		4.318.785-4
16/06/2023	DRFC	6010-97		5.022.062-4
16/07/2023	DRFC	6010-97		5.022.561-8
16/06/2023	DRFC	6010-97		5.081.687-0
16/06/2023	DRFC	6010-97		5.123.178-6
16/06/2023	DRFC	6010-97		5.079.417-5
16/06/2023	DRFC	6010-97		5.021.527-2
16/06/2023	DEAM-Centro	6028-16		571.399-4
16/06/2023	DEAM-Centro	6030-31		571.399-4
19/06/2023	DEAM-Centro	6044-36		5.022.330-5
19/06/2023	50ª DP	6055-99		4.179.701-9
19/06/2023	DEAM-Centro	6056-70		889.159-0
19/06/2023	50ª DP	6060-56		4.179.701-9
19/06/2023	DEAM-Centro	6063-07		556.757-2
20/06/2023	19ª DP	6187-39		5.123.985-0
20/06/2023	19ª DP	6187-39		571.008-1
20/06/2023	19ª DP	6187-39		5.079.438-8
20/06/2023	17ª DP	6108-35		5.081.571-7
20/06/2023	17ª DP	6108-35		5.022.722-0
20/06/2023	77ª DP	6152-17		965.863-4
21/06/2023	91ª DP	6090-71		946.519-6
21/06/2023	91ª DP	6090-71		595.033-3
21/06/2023	DEAM-Centro	6197-19		4.177.137-0
21/06/2023	59ª DP	6215-27		4.373.155-4
21/06/2023	59ª DP	6215-27		5.026.378-1
23/06/2023	56ª DP	6298-54		5022089-6
23/06/2023	56ª DP	6298-54		571.120-7
23/06/2023	56ª DP	6298-54		29926432
23/06/2023	56ª DP	6298-54		5022305-4
26/06/2023	DEAM-Centro	6360-44		5.022.330-5
26/06/2023	10ª DP	6362-14		5.077.107-8
26/06/2023	53ª DP	6383-31		571.258-0
26/06/2023	50ª DP	6384-11		4.179.701-9
27/06/2023	DEAM-Centro	6404-08		4.138.394-0
27/06/2023	COINPOL	6428-77		4.345.787-8
28/06/2023	14ª DP	6485-65		5.077.096-9
28/06/2023	15ª DP	6485-65		5.033.120-5
28/06/2023	12ª DP	6497-07		NA
28/06/2023	105ª DP	6497-07		5.022.754-8
28/06/2023	105ª DP	6527-59		5.022.754-8
28/06/2023	154ª DP	6527-59		2.942.866-1
28/06/2023	154ª DP	6527-59		4.401.279-9
28/06/2023	154ª DP	6527-59		4.280.756-5
28/06/2023	154ª DP	6527-59		4.276.405-0
29/06/2023	37ª DP	6553-41		871.954-4

(*) 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 JUNHO/2023			
Solicitações & Recursos - Total de processados: 106 protocolos.			
SOLICITAÇÕES			
PASSIVO DO MÊS ANTERIOR	51		
PROTOCOLOS INAUGURADOS	51		
SOLICITAÇÕES PROCESSADAS	102		
EM ANDAMENTO	38	DEFERIMENTOS - 91%	58
RESPONDIDAS	64	NEGATIVAS - 9%	6



DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA - SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO 2023	
SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS:	64
TOTAL DE RECURSOS INAUGURADOS EM JUNHO	4
RECURSOS RESOLVIDOS EM 1ª INSTÂNCIA PELA DT/OGPC	3
RECURSOS ENVIADOS PARA 2ª E 3ª INSTÂNCIA	1
TOTAL DE PROTOCOLOS ENCERRADOS COM ÊXITO ATÉ A 1ª INSTÂNCIA	67
PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COM AS RESPOSTAS PRODUZIDAS PELA OGP-DT	98%

67 PROTOCOLOS RESPONDIDOS COM ÊXITO ATÉ A 1ª INSTÂNCIA

- SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS:
- TOTAL DE RECURSOS INAUGURADOS EM JUNHO
- RECURSOS RESOLVIDOS EM 1ª INSTÂNCIA PELA DT/OGPC
- RECURSOS ENVIADOS PARA 2ª E 3ª INSTÂNCIA

Rio de janeiro, 05 de julho 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