



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

**MAIO - 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**

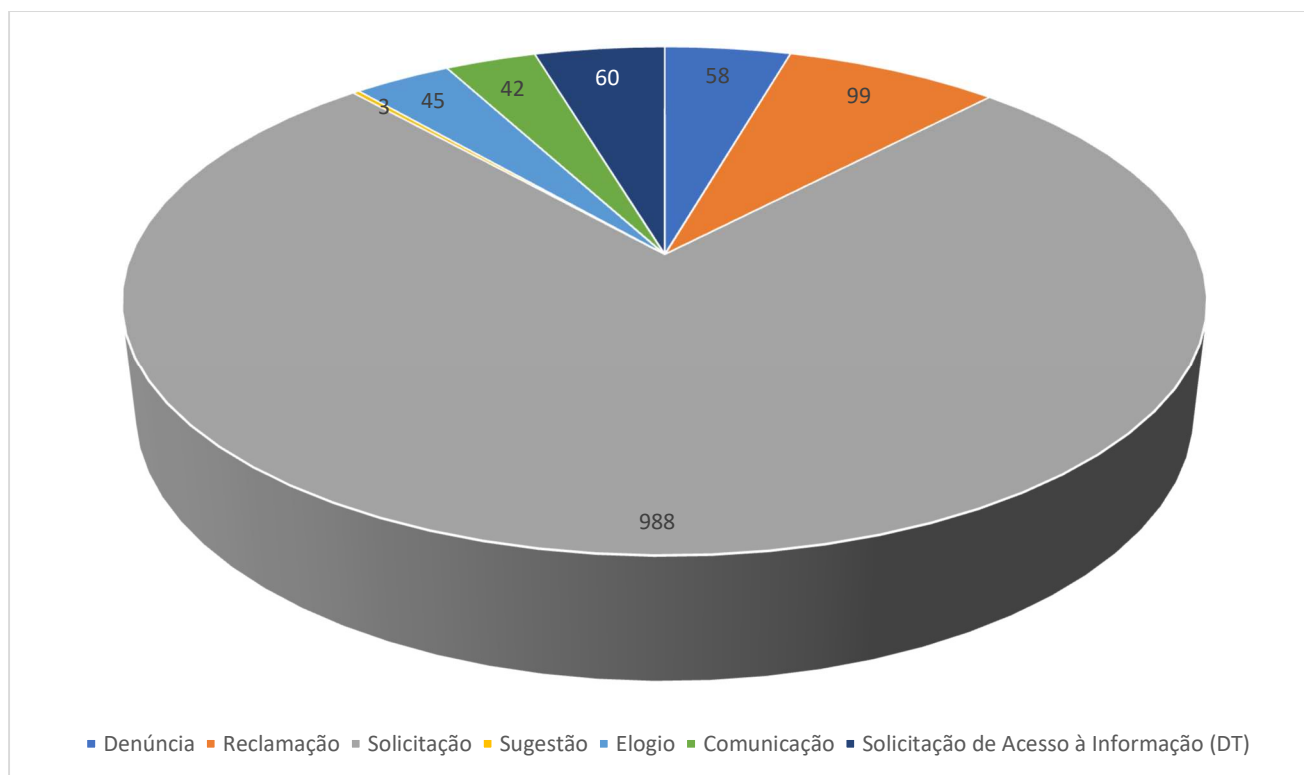
## **RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS**

## RESUMO

No período compreendido entre os dias 01/05/2023 e 31/05/2023, a Ouvidoria-Geral de Polícia Civil – SEPOL/CGPC/OGPC realizou **1.295** 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](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	58	4,5%
Reclamação	99	7,6%
Solicitação	988	76,3%
Sugestão	03	0,2%
Elogio	45	3,5%
Comunicação	42	3,2%
Solicitação de Acesso à Informação (DT)	60	4,6%
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>	<b>1.295</b>	

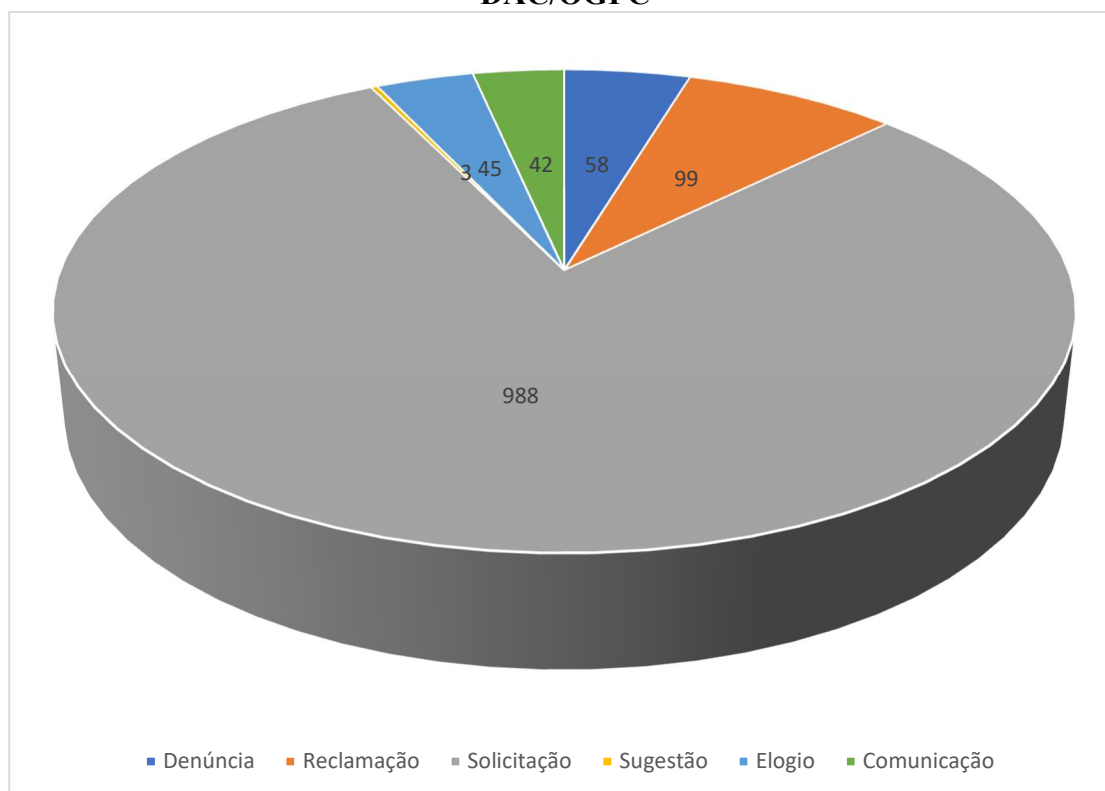
Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil



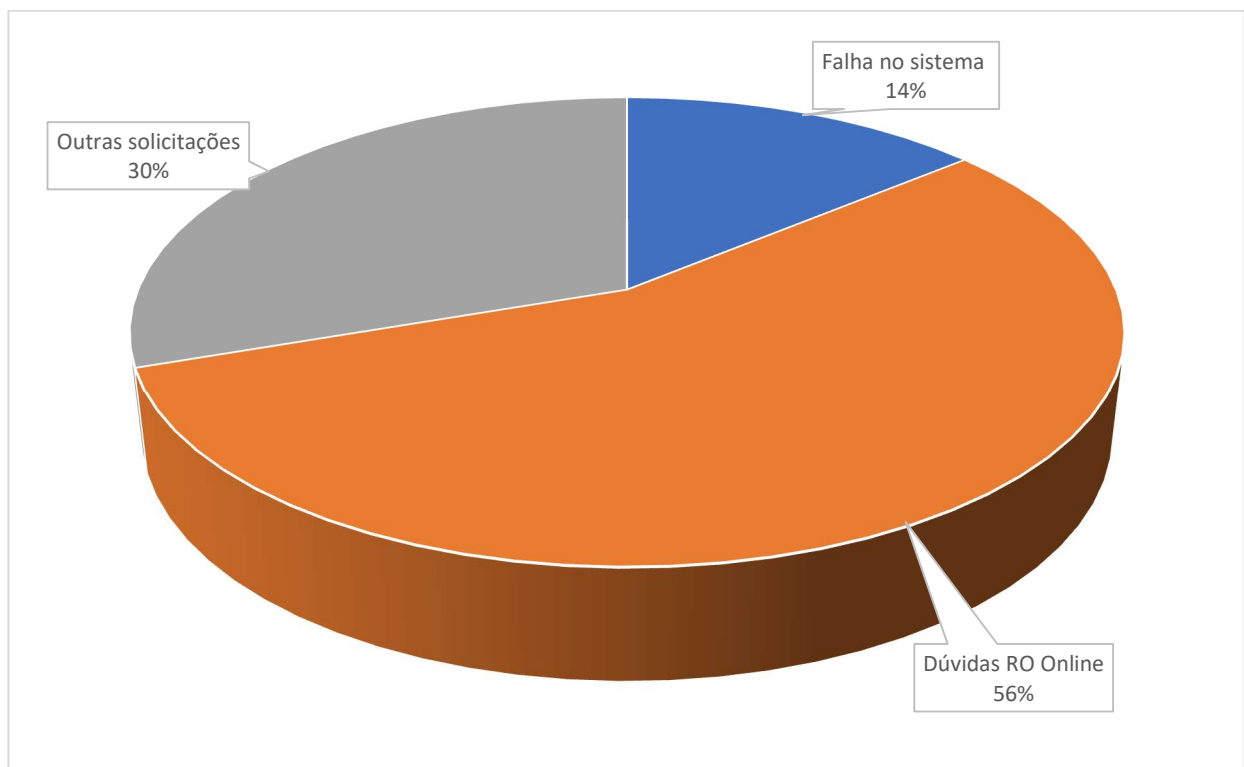
QUANTITATIVO DE PROTOCOLOS TRAMITADOS NA DAC/OGPC – SISTEMA FALA.BR			
<b>Protocolos Encerrados</b>	<b>Tipos de Manifestação</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
	Denúncia	58	4,7%
	Reclamação	99	8,0%
	Solicitação	988	80,0%
	Sugestão	03	0,2%
	Elogio	45	3,6%
	Comunicação	42	3,4%
<b>Total de Protocolos Encerrados</b>		<b>1.235</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>			

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil

### DAC/OGPC

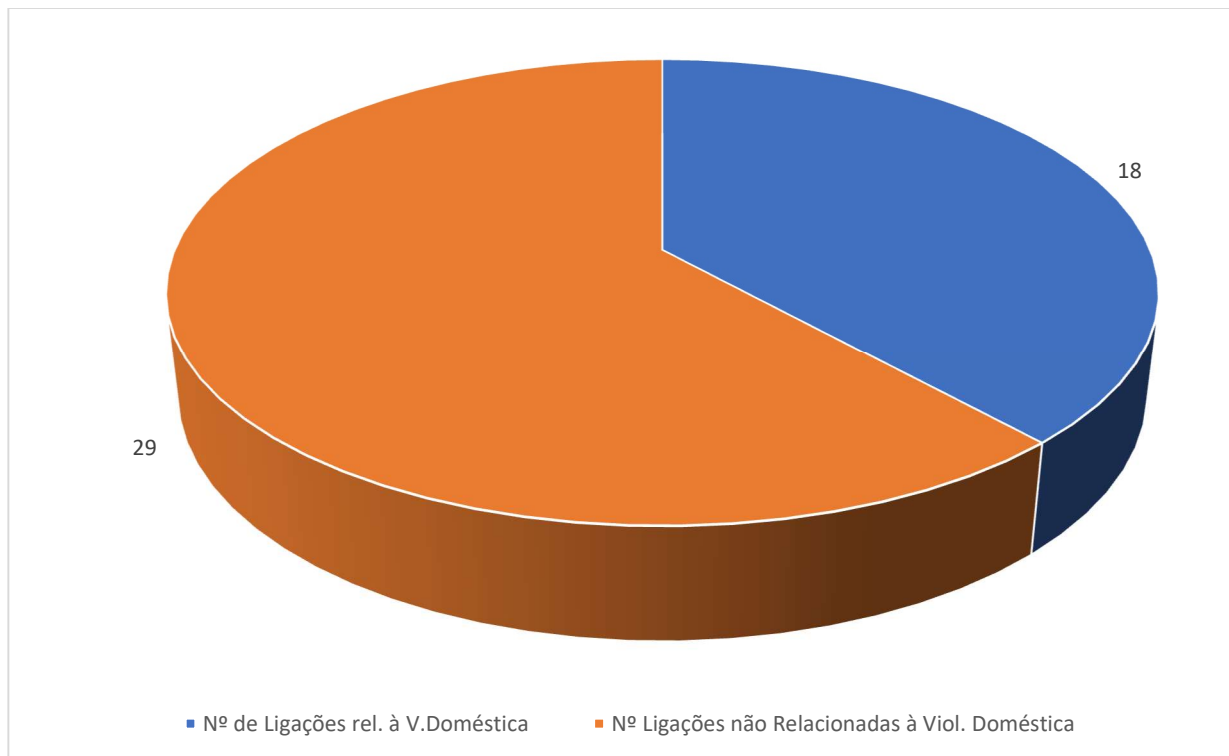


SOLICITAÇÕES SISTEMA TRIDÍGITO 197			
Nº de Ligações	Falha no sistema	Dúvidas RO Online	Outras solicitações
<b>400</b>	<b>56</b>	<b>223</b>	<b>121</b>
	14%	56%	30%



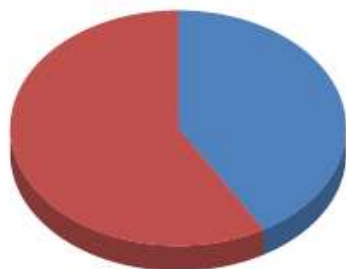
SOLICITAÇÕES SISTEMA TRIDÍGITO 197 - RAMAL #1 VIOLÊNCIA DOMÉSTICA			
Nº de Ligações	Nº de Agendamentos	Nº Registros Gerados	Nº Ligações não Relacionadas à Viol. Doméstica
<b>37</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>29</b>
			<b>78%</b>

## SOLICITAÇÕES TRIDÍGITO 197 RAMAL VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

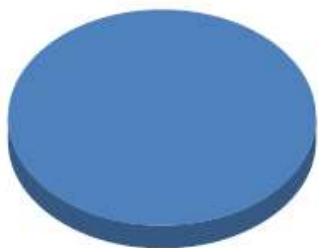


OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA			
Produtividade MAIO/2023			
Solicitações & Recursos - Total de processados: 96 protocolos.			
SOLICITAÇÕES			
PASSIVO DO MÊS ANTERIOR	35		
PROTOCOLOS INAUGURADOS	60		
SOLICITAÇÕES PROCESSADAS	95		
EM ANDAMENTO	51	DEFERIMENTOS - 100%	44
RESPONDIDAS	44	NEGATIVAS - %	0

## 95 SOLICITAÇÕES PROCESSADAS PELA DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA EM MAIO/23



● 51 EM ANDAMENTO  
● 44 RESPONDIDOS



● 44 DEFERIMENTOS -  
100%

DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA - SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO 2023	
SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS:	44
TOTAL DE RECURSOS INAUGURADOS EM MAIO	1
RECURSOS RESOLVIDOS EM 1ª INSTÂNCIA PELA DT/OGPC	1
RECURSOS ENVIADOS PARA 2ª E 3ª INSTÂNCIA	0
TOTAL DE PROTOCOLOS ENCERRADOS COM ÊXITO ATÉ A 1ª INSTÂNCIA	45
PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COM AS RESPOSTAS PRODUZIDAS PELA OGP-DT	100%

45 PROTOCOLOS RESP. COM ÊXITO ATÉ A 1ª INSTÂNCIA



- TOTAL DE RECURSOS INAUGURADOS EM MAIO
- RECURSOS RESOLVIDOS EM 1ª INSTÂNCIA PELA DT/OGPC
- RECURSOS ENVIADOS PARA 2ª E 3ª INSTÂNCIA
- TOTAL DE PROTOCOLOS ENCERRADOS COM ÊXITO ATÉ A 1ª INSTÂNCIA

RECURSOS EM ANDAMENTO			
1ª INSTÂNCIA	0	2ª e 3ª INSTÂNCIAS	0



PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
	ELOGIOS	RECLAMAÇÕES
DGPAM	2	3
DGPB	1	3
DGPC	2	1
DGPE	1	0
DGPI	6	1
DGPTC	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>8</b>

ELOGIOS				
Protocolo Fala.BR	ÓRGÃO	Matr./ID	SERVIDORES (*)	DATA
4293-32	76ª DP	871.550-0	[REDACTED]	02/05/2023
4293-32	76ª DP	5.033.034-9	[REDACTED]	02/05/2023
4382-42	DEAM-Oeste	888.907-3	[REDACTED]	02/05/2023
4294-13	DEAM-CENTRO	4.177.137-0	[REDACTED]	02/05/2023
4300-04	DEAM-CENTRO	5.013.313-6	[REDACTED]	02/05/2023
4404-92	SIPEN/DGGP/SEPOL	2.995.785-0	[REDACTED]	03/05/2023
4404-92	SIPEN/DGGP/SEPOL	4.381.899-4	[REDACTED]	03/05/2023
4404-92	SIPEN/DGGP/SEPOL	570.929-6	[REDACTED]	03/05/2023
4363-80	DEAM-CENTRO	4.177.137-0	[REDACTED]	03/05/2023
4363-80	DEAM-CENTRO	5.022.447-6	[REDACTED]	03/05/2023
4436-70	DEAM-CENTRO	4.177.137-0	[REDACTED]	04/05/2023
4437-51	5ª DP	2.949.994-1	[REDACTED]	04/05/2023
4437-51	5ª DP	2.949.773-6	[REDACTED]	04/05/2023
4437-51	5ª DP	5.022.346-1	[REDACTED]	04/05/2023
4437-51	5ª DP	4.177.351-9	[REDACTED]	04/05/2023
4437-51	5ª DP	50226800	[REDACTED]	04/05/2023
4437-51	5ª DP	965.900-4	[REDACTED]	04/05/2023
4437-51	5ª DP	3.112.949-7	[REDACTED]	04/05/2023
4437-51	5ª DP	5.009.950-7	[REDACTED]	04/05/2023
4437-51	5ª DP	5.099.790-4	[REDACTED]	04/05/2023
4458-85	17ª DP	5.083.487-8	[REDACTED]	05/05/2023
4458-85	17ª DP	5.081.571-7	[REDACTED]	05/05/2023
4458-85	17ª DP	5.022.274-0	[REDACTED]	05/05/2023
4465-12	SEMAT	4.332.609-9	[REDACTED]	05/05/2023
4465-12	SEMAT	4.392.437-9	[REDACTED]	05/05/2023
4576-20	DEAM - Campos	3.112.913-3	[REDACTED]	10/05/2023
4610-66	DEAM - CENTRO	5.713.994	[REDACTED]	10/05/2023
4729-39	141ª DP	968.883-9	[REDACTED]	11/05/2023



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

Secretaria da Casa Civil e Governança

Secretaria de Estado de Polícia Civil  
Ouvidoria Geral de Polícia Civil

4666-11	36ª DP	5.022.337-2	[REDACTED]	12/05/2023
4763-31	79ª DP	5.033.101-1	[REDACTED]	15/05/2023
4732-34	79ª DP	5.033.010-1	[REDACTED]	16/05/2023
4752-88	28ª DP	5.022.870-6	[REDACTED]	16/05/2023
4752-88	28ª DP	5.077.094-2	[REDACTED]	16/05/2023
4821-44	SIPEN	XX	[REDACTED]	16/05/2023
4911-35	105ª DP	819.182-7	[REDACTED]	18/05/2023
4911-35	105ª DP	889.252-3	[REDACTED]	18/05/2023
4912-16	OGPC - OGP	2.959.337-9	[REDACTED]	18/05/2023
4949-16	16ª DP	4364780-4	[REDACTED]	18/05/2023
4949-16	16ª DP	571.292-0	[REDACTED]	18/05/2023
4949-16	16ª DP	5.079.433-7	[REDACTED]	18/05/2023
4968-71	DEAM - Centro	4.177.137-0	[REDACTED]	18/05/2023
4929-64	82ª DP	5.033.104-3	[REDACTED]	18/05/2023
4985-71	5ª DP	5.033.015-2	[REDACTED]	19/05/2023
4985-71	5ª DP	5.022.451-4	[REDACTED]	19/05/2023
4983-18	DH-BF	5.023.055-7	[REDACTED]	19/05/2023
4983-18	DH-BF	593.932-1	[REDACTED]	19/05/2023
4983-18	DH-BF	3.112.958-8	[REDACTED]	19/05/2023
4983-18	DH-BF	5.029.950-6	[REDACTED]	19/05/2023
5029-43	141ª DP	968.883-9	[REDACTED]	22/05/2023
5029-43	141ª DP	969.367-2	[REDACTED]	22/05/2023
5066-98	DCAV	289.623-1	[REDACTED]	22/05/2023
5116-91	CORE (RAS 81ª DP)	5.032.988-0	[REDACTED]	22/05/2023
5237-89	DRFC	5.077.992-3	[REDACTED]	25/05/2023
5237-89	DRFC	5.083.586-6	[REDACTED]	25/05/2023
5237-89	DRFC	5.033.292-9	[REDACTED]	25/05/2023
5237-89	DRFC	5.022.052-7	[REDACTED]	25/05/2023
5237-89	DRFC	5.021.769-0	[REDACTED]	25/05/2023
5237-89	DRFC	4.196.073-4	[REDACTED]	25/05/2023
5237-89	DRFC	2.947.155-9	[REDACTED]	25/05/2023
5217-35	33ª DP	814.732-4	[REDACTED]	25/05/2023
5217-35	DESARME	5.009.868-3	[REDACTED]	25/05/2023
5326-99	76ª DP	871.550-0	[REDACTED]	29/05/2023
5326-99	76ª DP	5.083.646-3	[REDACTED]	29/05/2023
5326-99	76ª DP	5.079.426-9	[REDACTED]	29/05/2023
5343-90	37ª DP	5.079.3705	[REDACTED]	29/05/2023
5346-32	24ª DP	369.959-3	[REDACTED]	29/05/2023
5346-32	24ª DP	872.094-8	[REDACTED]	29/05/2023
5346-32	24ª DP	4.412.295-0	[REDACTED]	29/05/2023
5346-32	24ª DP	565.888-8	[REDACTED]	29/05/2023
5346-32	24ª DP	2.947.369-1	[REDACTED]	29/05/2023
5324-27	29ª DP	289.961-5	[REDACTED]	29/05/2023
5324-27	29ª DP	968.875-5	[REDACTED]	29/05/2023



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

5324-27	29ª DP	968.912-6	[REDACTED]	29/05/2023
5324-27	29ª DP	871.254-9	[REDACTED]	29/05/2023
5365-03	DEAM CENTRO	4.177.137-0	[REDACTED]	30/05/2023
5381-15	DEAM - Belford Roxo	5.021.995-2	[REDACTED]	30/05/2023
5393-59	DEAM CENTRO	5.022.330-5	[REDACTED]	30/05/2023
5438-95	SDV/DGGP/SEPOL	5.022.597-9	[REDACTED]	31/05/2023
5438-95	SDV/DGGP/SEPOL	2.983.856-8	[REDACTED]	31/05/2023
5438-95	SDV/DGGP/SEPOL	2.983.783-9	[REDACTED]	31/05/2023

(\*) 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, 05 de junho 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**