



**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 novembro/2023.

**NOVEMBRO - 2023**

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

## RESUMO

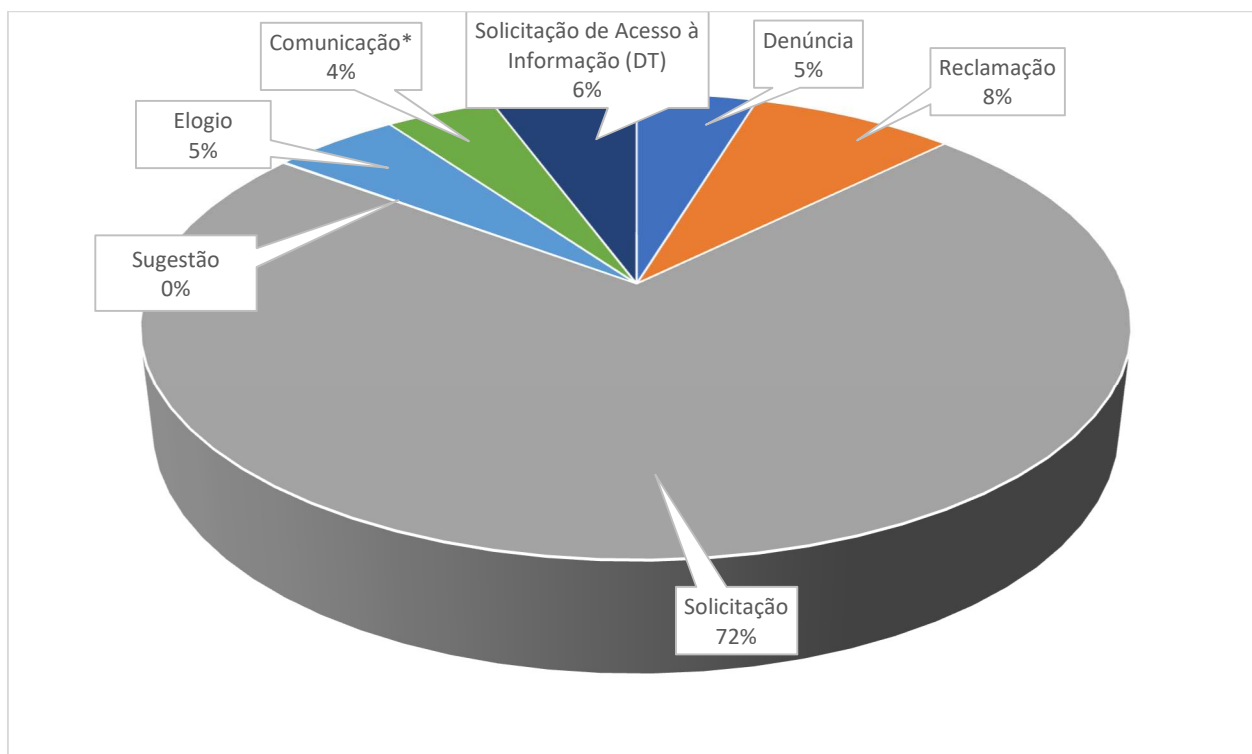
No período compreendido entre os dias 01/11/2023 e 30/11/2023, a Ouvidoria-Geral de Polícia Civil – SEPOL/CGPC/OGPC realizou **1.384** atendimentos. Neste período não houve ações integradas realizadas entre a Ouvidoria e as demais Instituições e Agências que fazem parte do Centro Integrado de Comando 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, 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	65	5%
Reclamação	110	8%
Solicitação	1.003	72%
Sugestão	1	0%
Elogio	68	5%
Comunicação*	59	4%
Solicitação de Acesso à Informação (DT)	78	6%
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>	<b>1.384</b>	

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil

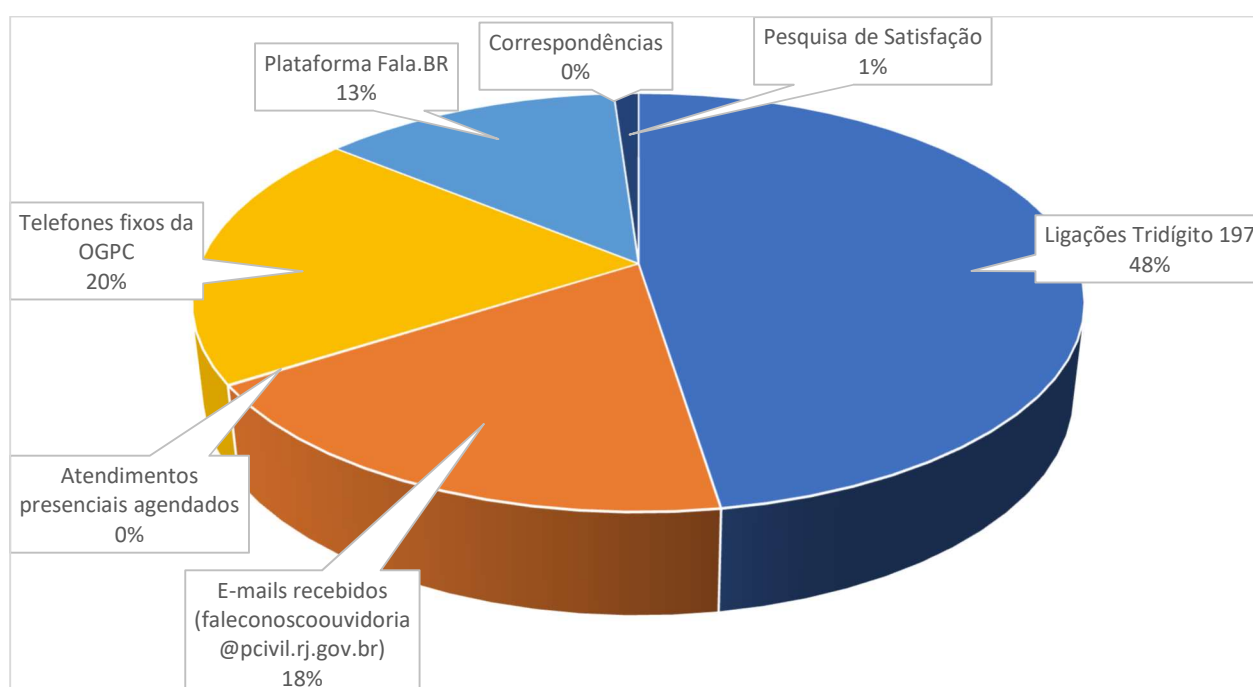
\*Protocolo anônimo aberto pelo cidadão na plataforma Fala.BR referente à denúncia, reclamação ou solicitação, a seu critério.

### ATENDIMENTOS OGPC



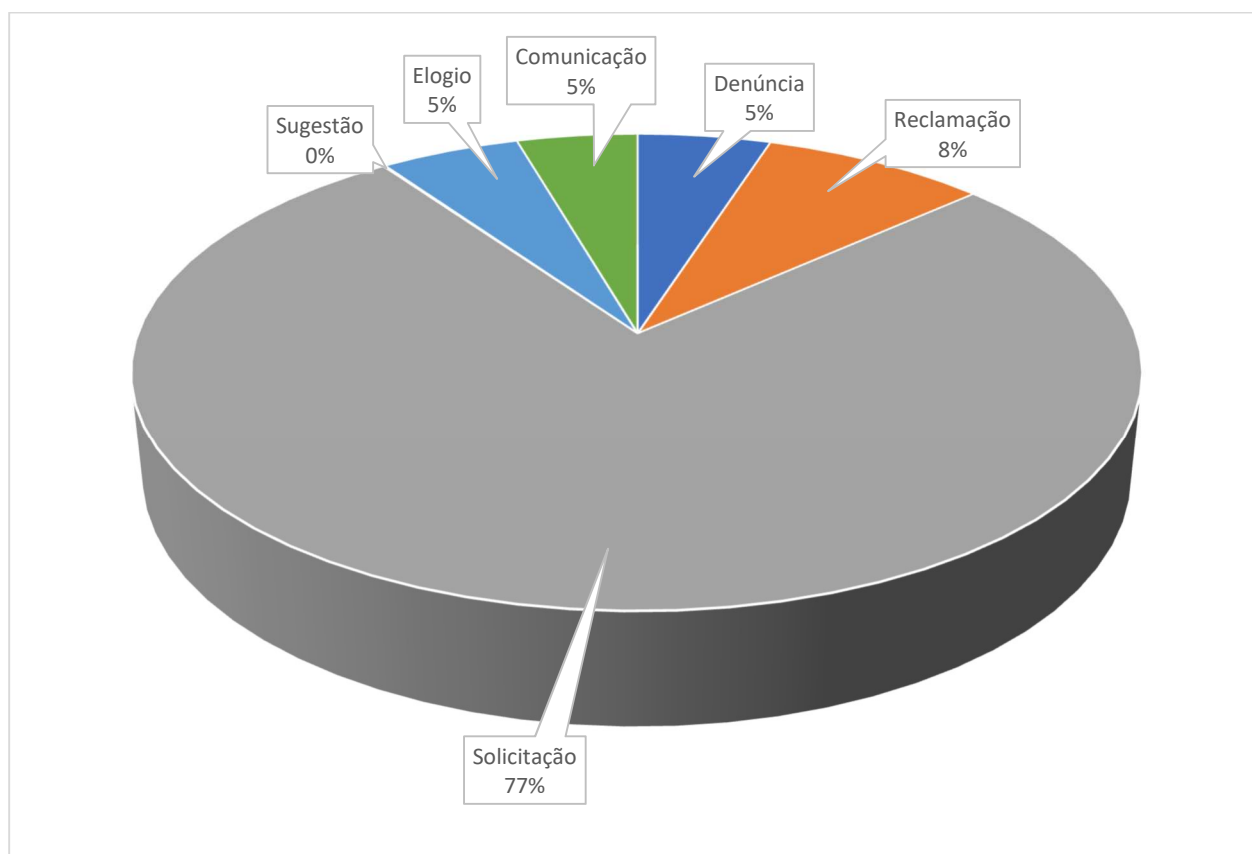
CANAIS DE ATENDIMENTO – DAC/OGPC		
	Quantitativo	
Ligações Tridígito 197	621	48%
E-mails recebidos (faleconoscoouvidoria@pcivil.rj.gov.br)	239	18%
Atendimentos presenciais agendados	1	0%
Telefones fixos da OGPC	262	20%
Plataforma Fala.BR	169	13%
Correspondências	0	0%
Pesquisa de Satisfação	14	1%
<b>Total do Quantitativo</b>	<b>1.306</b>	

### ATENDIMENTOS DAC/OGPC



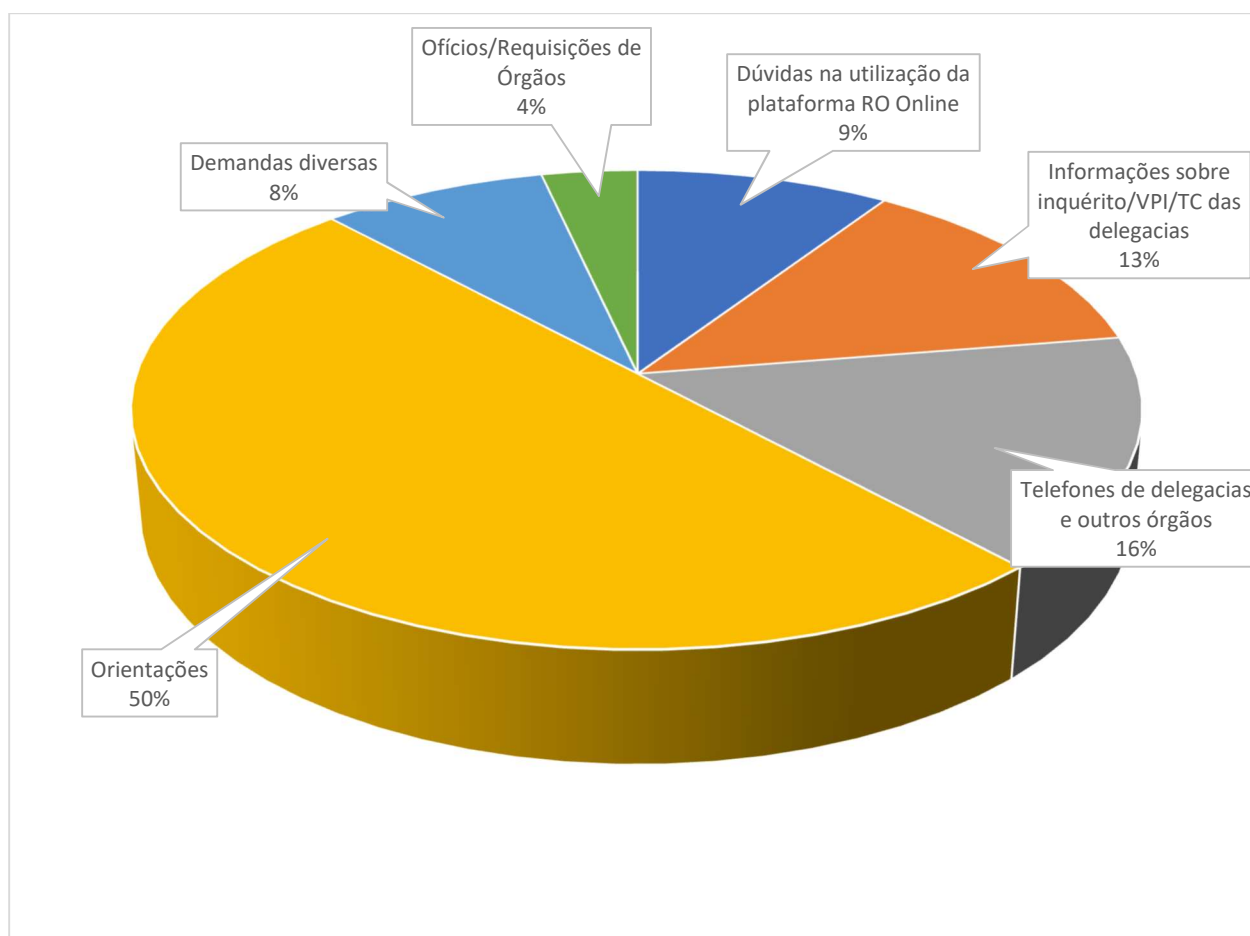
QUANTITATIVO DE PROTOCOLOS TRAMITADOS NA DAC/OGPC			
<b>Protocolos Encerrados</b>	<b>Tipos de Manifestação</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
	Denúncia	65	5%
	Reclamação	110	8%
	Solicitação	1.003	77%
	Sugestão	1	0%
	Elogio	68	5%
	Comunicação	59	5%
<b>Total de Protocolos Encerrados</b>		<b>1.306</b>	
<b>Protocolos 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>1.306</b>	

### PROTOCOLOS DAC/OGPC



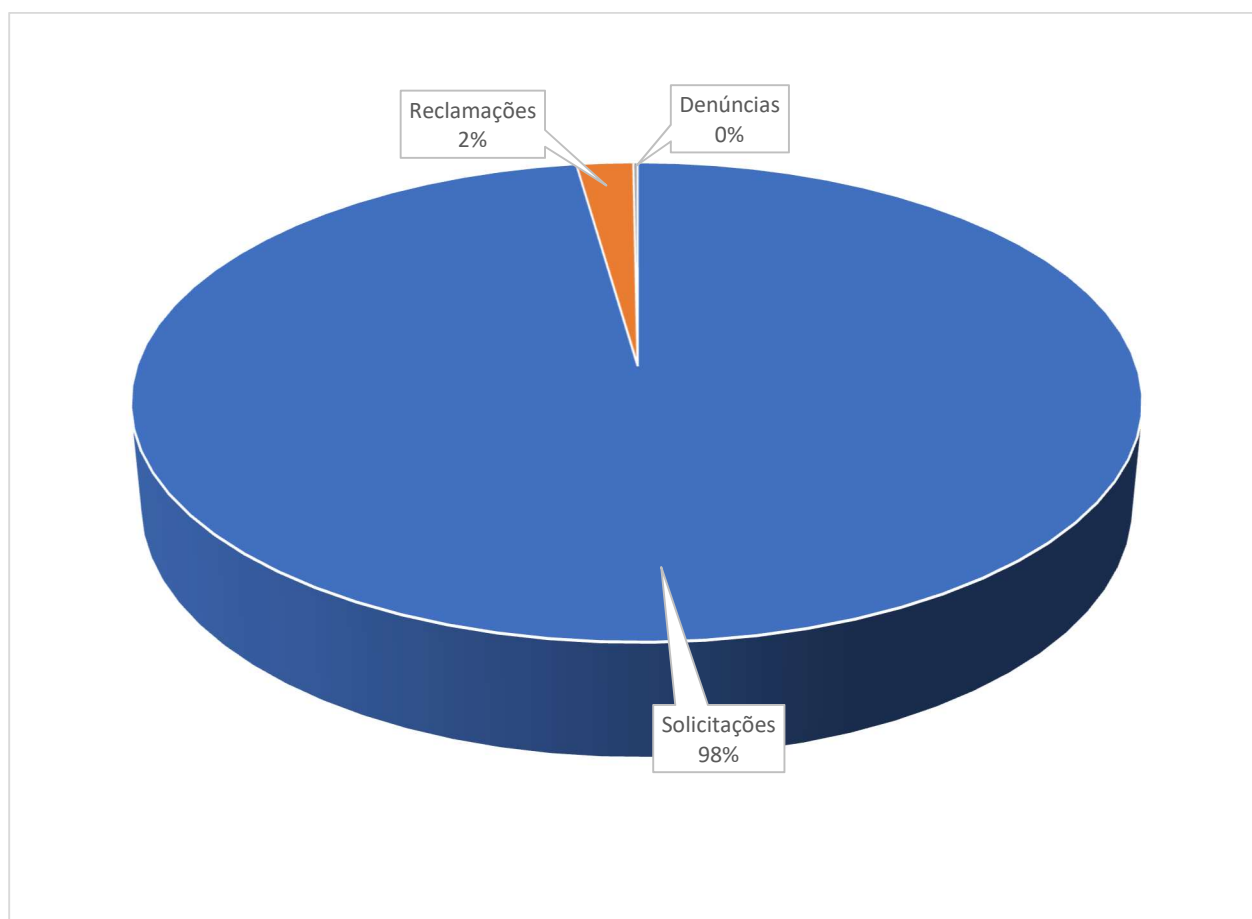
SOLICITAÇÕES (FALA BR , E-MAIL , TELEFONE FIXO ) - OGPC		
Especificação	Quantitativo	
Dúvidas na utilização da plataforma RO Online	37	9%
Informações sobre inquérito/VPI/TC das delegacias	52	13%
Telefones de delegacias e outros órgãos	62	16%
Orientações	198	50%
Demandas diversas	33	8%
Ofícios/Requisições de Órgãos	14	4%
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>	<b>396</b>	

### SOLICITAÇÕES



MANIFESTAÇÕES REQUERIDAS NO TRIDÍGITO 197		
<b>Solicitações</b>		<b>Quantitativo</b>
	Dúvidas RO Online	341
	Orientação	179
	Andamentos RO/VPI/IP	26
	Telefones de delegacias/outros órgãos	46
	Diversos	15
<b>Total</b>		<b>607</b>
<b>Reclamações</b>		<b>Quantitativo</b>
	Falha no Sistema	9
	Mau-Atendimento	4
	Outros	0
<b>Total</b>		<b>13</b>
<b>Denúncias</b>		<b>1</b>
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>		<b>621</b>

### MANIFESTAÇÕES REQUERIDAS NO TRIDÍGITO 197

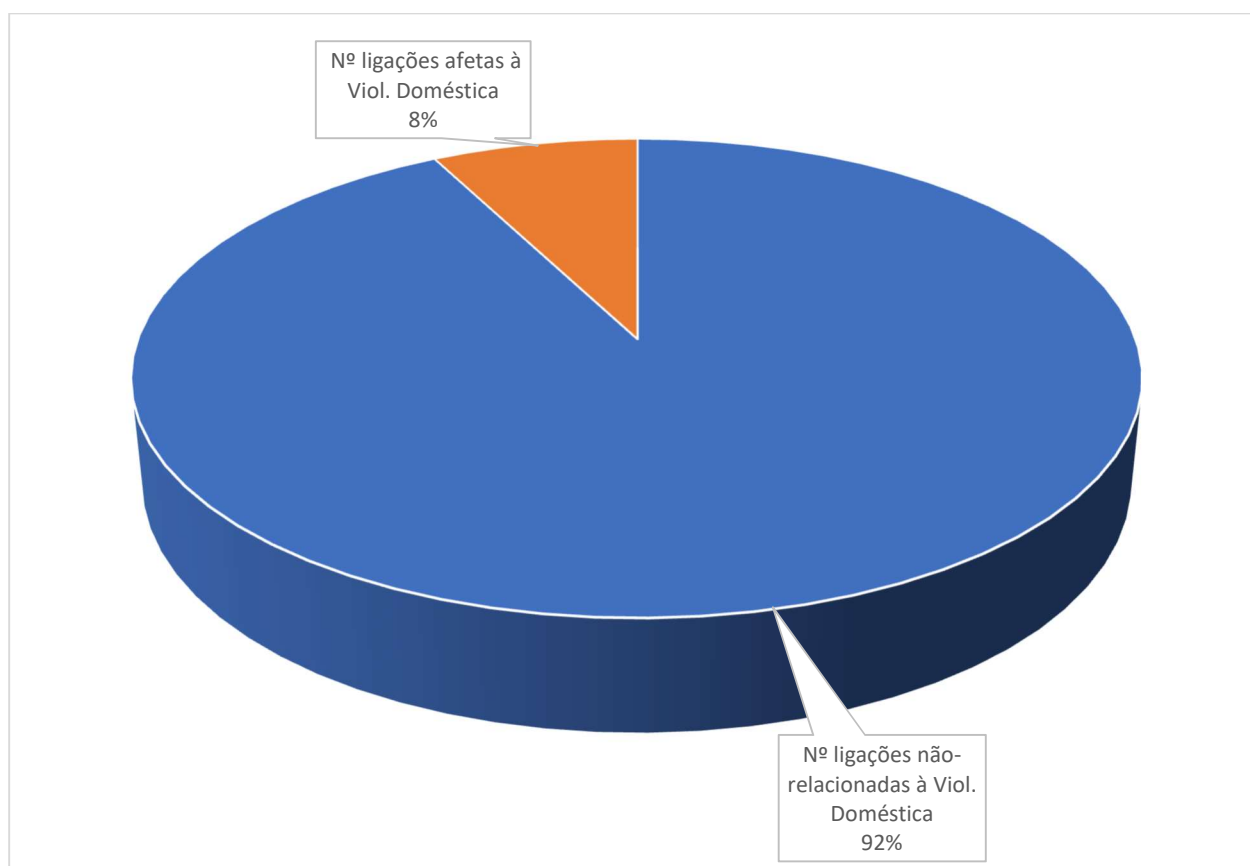




SOLICITAÇÕES TRIDÍGITO 197 - RAMAL #1 VIOLÊNCIA DOMÉSTICA			
Nº de Ligações	Nº ligações não-relacionadas à Viol. Doméstica	Nº Registros Gerados	Nº ligações afetas à Viol. Doméstica
13	12	0	1
		Agendamentos: 0	

Fonte: DGPAM

### SOLICITAÇÕES TRIDÍGITO 197 RAMAL VIOLÊNCIA DOMÉSTICA





06/11/2023	41ª DP	12989-32		
06/11/2023	41ª DP	12989-32		
06/11/2023	DEAM-Centro	13005-11		
07/11/2023	64ª DP	13031-03		
07/11/2023	37ª DP	13037-91		
07/11/2023	52ª DP	13037-91		
07/11/2023	4ª DPA	13037-91		
07/11/2023	DGCOR-LD	13037-91		
07/11/2023	DGCOR-LD	13037-91		
07/11/2023	37ª DP	13037-91		
07/11/2023	14ª DP	13037-91		
07/11/2023	14ª DP	13037-91		
07/11/2023	14ª DP	13037-91		
07/11/2023	14ª DP	13037-91		
07/11/2023	12ª DP	13037-91		
07/11/2023	52ª DP	13037-91		
07/11/2023	52ª DP	13037-91		
07/11/2023	18ª DP	13037-91		
07/11/2023	52ª DP	13037-91		
07/11/2023	52ª DP	13037-91		
07/11/2023	14ª DP	13037-91		
07/11/2023	14ª DP	13037-91		
07/11/2023	12ª DP	13037-91		
07/11/2023	IIFP	13037-91		
07/11/2023	12ª DP	13037-91		
07/11/2023	IIFP	13037-91		
07/11/2023	IIFP	13037-91		
07/11/2023	17ª DP	13042-58		
07/11/2023	DEAM-Centro	13044-10		
07/11/2023	17ª DP	13049-24		
07/11/2023	54ª DP	13075-16		
07/11/2023	82ª DP	13083-26		
07/11/2023	82ª DP	13083-26		
07/11/2023	9ª DP	13084-15		
07/11/2023	26ª DP	13086-79		
07/11/2023	DEAM -Centro	13091-36		
08/11/2023	DEAM-Centro	13120-13		
08/11/2023	41ª DP	13119-71		
08/11/2023	41ª DP	13121-96		
09/11/2023	DELFAZ	13181-27		
09/11/2023	81ª DP	13190-18		
14/11/2023	17ª DP	13368-85		
14/11/2023	17ª DP	13368-85		
14/11/2023	81ª DP	13369-66		
14/11/2023	82ª DP	13369-66		
14/11/2023	DEAM-CENTRO	13373-42		
14/11/2023	78ª DP	13438-22		
14/11/2023	78ª DP	13438-22		
16/11/2023	31ª DP	13483-87		
17/11/2023	55ª DP	13551-62		
17/11/2023	55ª DP	13551-62		
17/11/2023	55ª DP	13551-62		
17/11/2023	55ª DP	13551-62		
17/11/2023	31ª DP	13569-91		

17/11/2023	DEAM-Centro	13571-14		
17/11/2023	124ª DP	13573-78		
17/11/2023	X	13570-25		
17/11/2023	44ª DP	13588-54		
17/11/2023	DH-CAPITAL	13588-54		
21/11/2023	14ª DP	13630-09		
21/11/2023	106ª DP	13666-10		
21/11/2023	106ª DP	13667-92		
21/11/2023	66ª DP	13668-73		
22/11/2023	105ª DP	13720-91		
22/11/2023	81ª DP	13702-18		
22/11/2023	DGGP/SERAS	13704-71		
22/11/2023	SGPTC	13727-68		
22/11/2023	DGPTC	13727-68		
22/11/2023	CEPF	13727-68		
22/11/2023	CEPF	13727-68		
22/11/2023	SGPTC	13727-68		
23/11/2023	DCAV	13758-64		
23/11/2023	55ª DP	13799-32		
23/11/2023	55ª DP	13799-32		
23/11/2023	55ª DP	13799-32		
23//11/2023	55ª DP	13799-32		
24/11/2023	29ª DP	13801-91		
24/11/2023	66ª DP	13826-40		
24/11/2023	66ª DP	13826-40		
27/11/2023	17ª DP	13897-33		
28/11/2023	26ª DP	13962-76		
28/11/2023	IMLAP	13963-57		
28/11/2023	IMLAP	13963-57		
28/11/2023	IMLAP	13963-57		
28/11/2023	IMLAP	13963-57		
28/11/2023	DEAM-Centro	13970-86		
28/11/2023	52ª DP	14016-10		
29/11/2023	105ª DP	14059-50		
29/11/2023	19ª DP	14055-26		
29/11/2023	19ª DP	14055-26		
29/11/2023	19ª DP	14055-26		
29/11/2023	19ª DP	14055-26		
29/11/2023	19ª DP	14055-26		
30/11/2023	79ª DP	14107-91		
30/11/2023	79ª DP	14107-91		
30/11/2023	31ª DP	14109-53		

(\*) 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 -**  
**NOVEMBRO/2023**  
**SOLICITAÇÕES - NOVEMBRO/2023**

PASSIVO DO MÊS ANTERIOR	20
SOLICITAÇÕES INAUGURADAS	78
TOTAL DE SOLICITAÇÕES PROCESSADAS (PASSIVO + INAUGURADAS)	98
SOLICITAÇÕES EM ANDAMENTO	59
SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS	39



39 SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS PELA DTRANSP - NOVEMBRO/2023	TOTAL	%
SITUAÇÃO - RESPOSTA ENVIADA	33	85
SITUAÇÃO - NEGATIVA ENVIADA	6	15



Fonte: Sistema e-SIC.RJ

Dados extraídos em 04/12/2023

Passivo do mês anterior - Protocolos em tramitação, inaugurados nos meses anteriores/2023

Solicitações inauguradas - Protocolos inaugurados em novembro/2023

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

Solicitações respondidas - Protocolos respondidos em novembro/2023

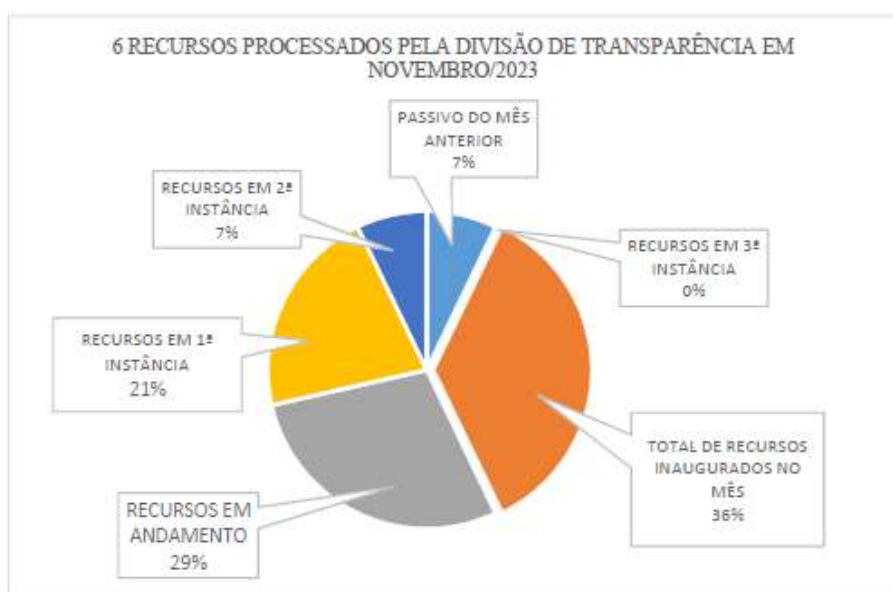
Solicitações em andamento - Protocolos em fase de tramitação

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

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

<b>OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL</b>
<b>DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA</b>
<b>RELATÓRIO DE PRODUTIVIDADE -</b> <b>NOVEMBRO/2023</b>
<b>RECURSOS - NOVEMBRO/2023</b>

PASSIVO DO MÊS ANTERIOR	1
TOTAL DE RECURSOS INAUGURADOS NO MÊS	5
TOTAL DE RECURSOS PROCESSADAS (PASSIVO + INAUGURADOS)	6
RECURSOS EM ANDAMENTO	4
RECURSOS EM 1ª INSTÂNCIA	3
RECURSOS EM 2ª INSTÂNCIA	1
RECURSOS EM 3ª INSTÂNCIA	0



Fonte: Sistema e-SIC.RJ

Dados extraídos em 04/12/2023

Passivo do mês anterior – Recursos em tramitação, inaugurados no mês anterior/2023

Recursos inaugurados - Recursos inaugurados em novembro/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, 05 de dezembro de 2023.

Subscrito,

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

Visto,

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