



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 outubro/2023.

OUTUBRO - 2023

OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL
RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS

RESUMO

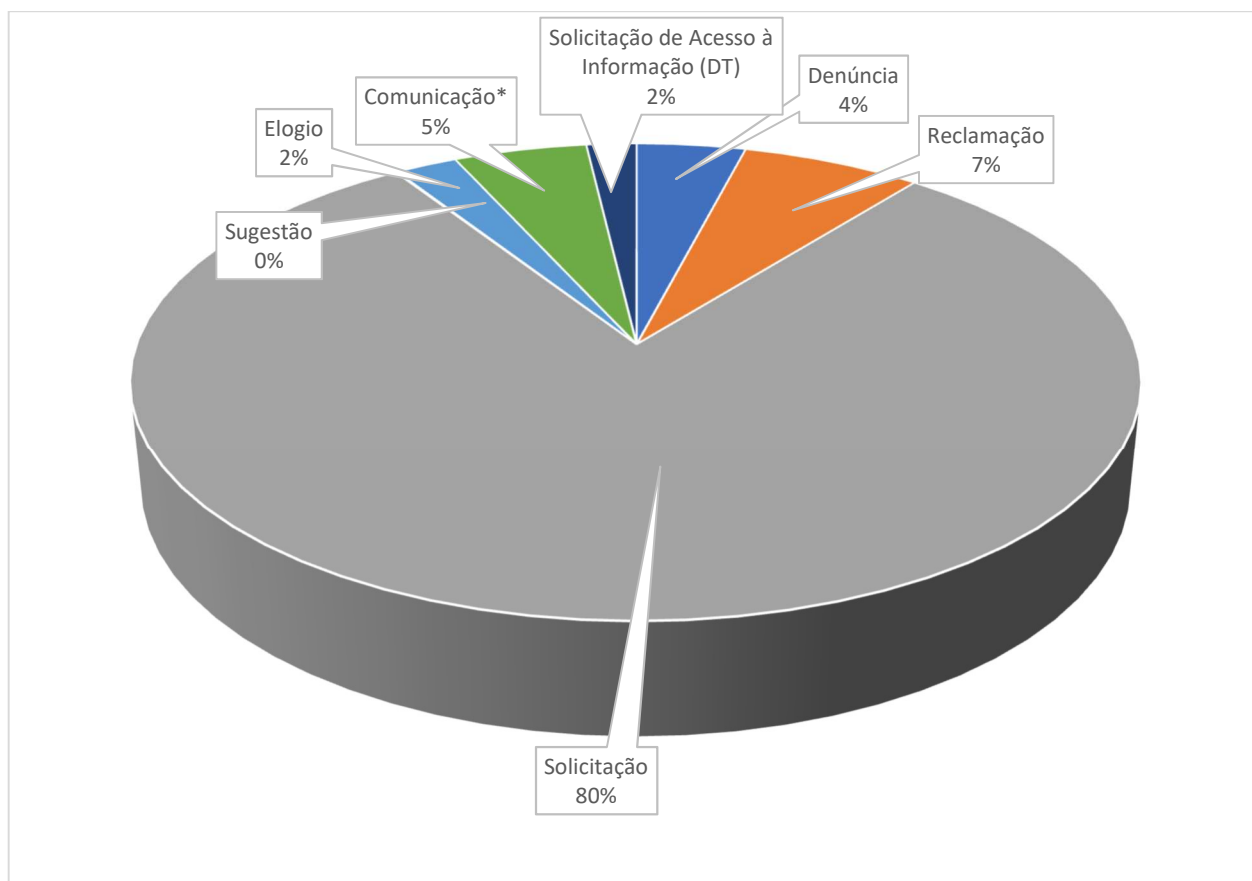
No período compreendido entre os dias 01/10/2023 e 31/10/2023, a Ouvidoria-Geral de Polícia Civil – SEPOL/CGPC/OGPC realizou **1.555** atendimentos. Neste período não houve ações integradas realizadas entre a Ouvidoria e as demais Instituições e Agências que fazem parte do Centro Integrado de Comando 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 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	63	4%
Reclamação	104	7%
Solicitação	1.245	80%
Sugestão	1	0%
Elogio	36	2%
Comunicação*	77	5%
Solicitação de Acesso à Informação (DT)	29	2%
Total do Quantitativo Consolidado	1.555	

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil

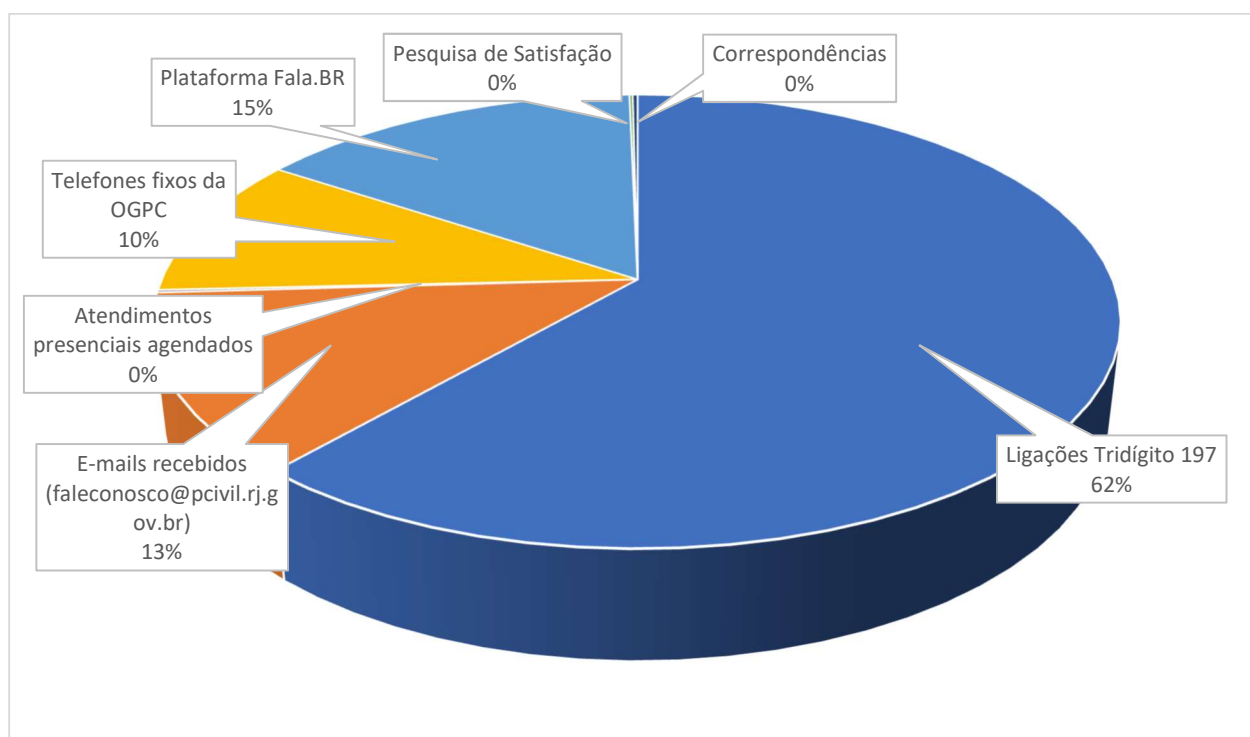
*Protocolo anônimo aberto pelo cidadão na plataforma Fala.BR referente à denúncia, reclamação ou solicitação, a seu critério.

ATENDIMENTOS OGPC



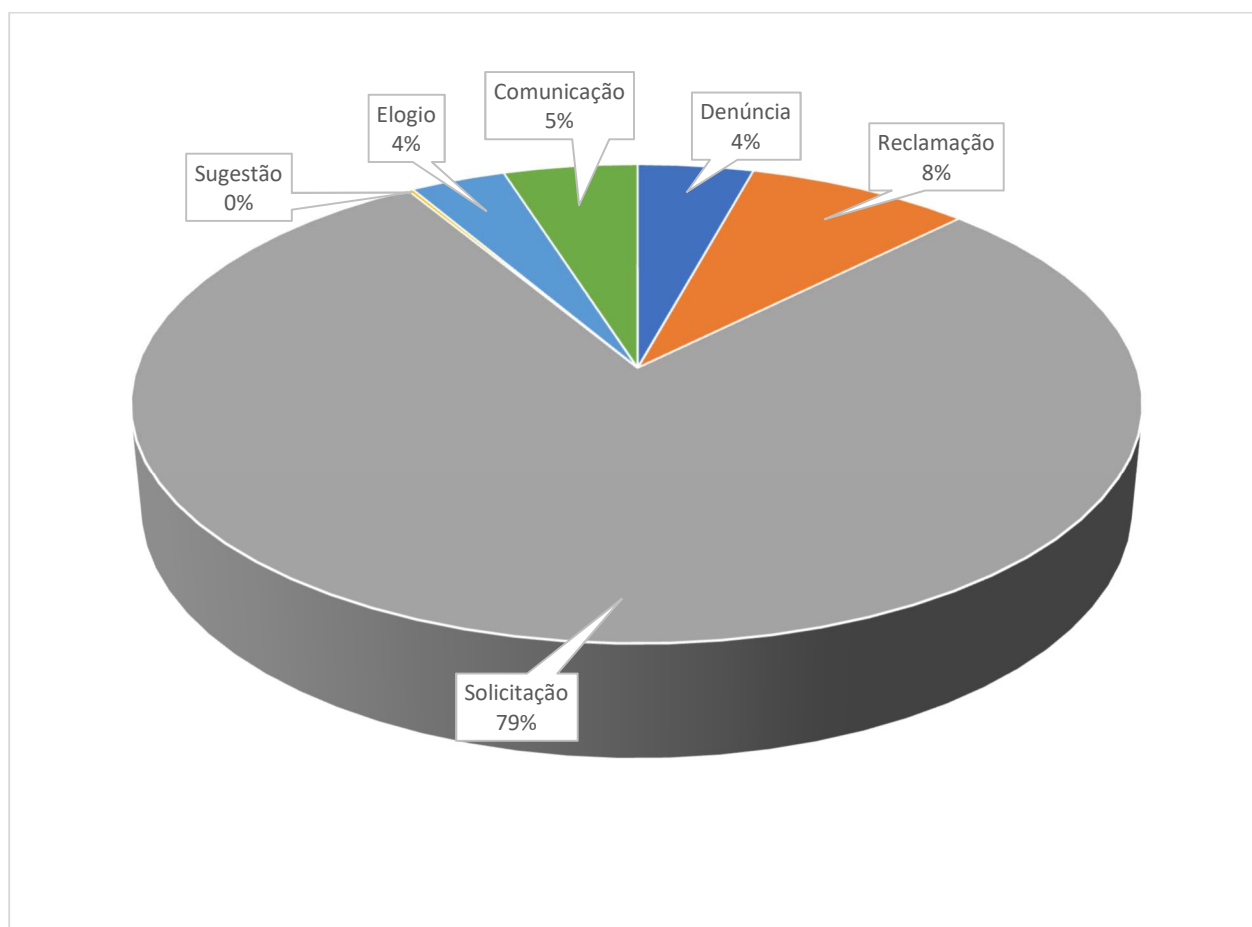
CANAIS DE ATENDIMENTO – DAC/OGPC		
	Quantitativo	
Ligações Tridígito 197	937	62%
E-mails recebidos (faleconoscoouvidoria@pcivil.rj.gov.br)	193	13%
Atendimentos presenciais agendados	3	0%
Telefones fixos da OGPC	154	10%
Plataforma Fala.BR	234	15%
Correspondências	2	0%
Pesquisa de Satisfação	3	0%
Total do Quantitativo	1.526	

ATENDIMENTOS DAC/OGPC



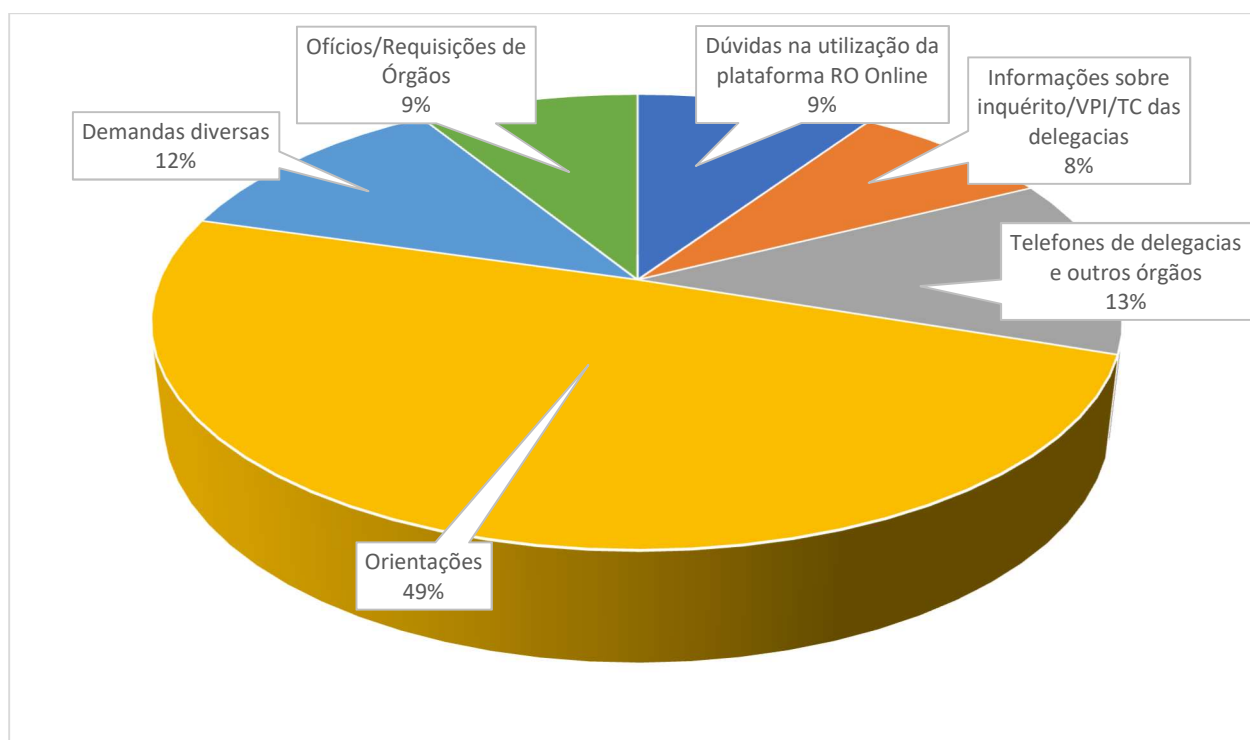
QUANTITATIVO DE PROTOCOLOS TRAMITADOS NA DAC/OGPC			
Protocolos Encerrados	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	63	4%
	Reclamação	104	8%
	Solicitação	1.245	79%
	Sugestão	1	0%
	Elogio	36	4%
	Comunicação	77	5%
Total de Protocolos Encerrados		1.526	
Protocolos Pendentes	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	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		1.526	

PROTOCOLOS DAC/OGPC



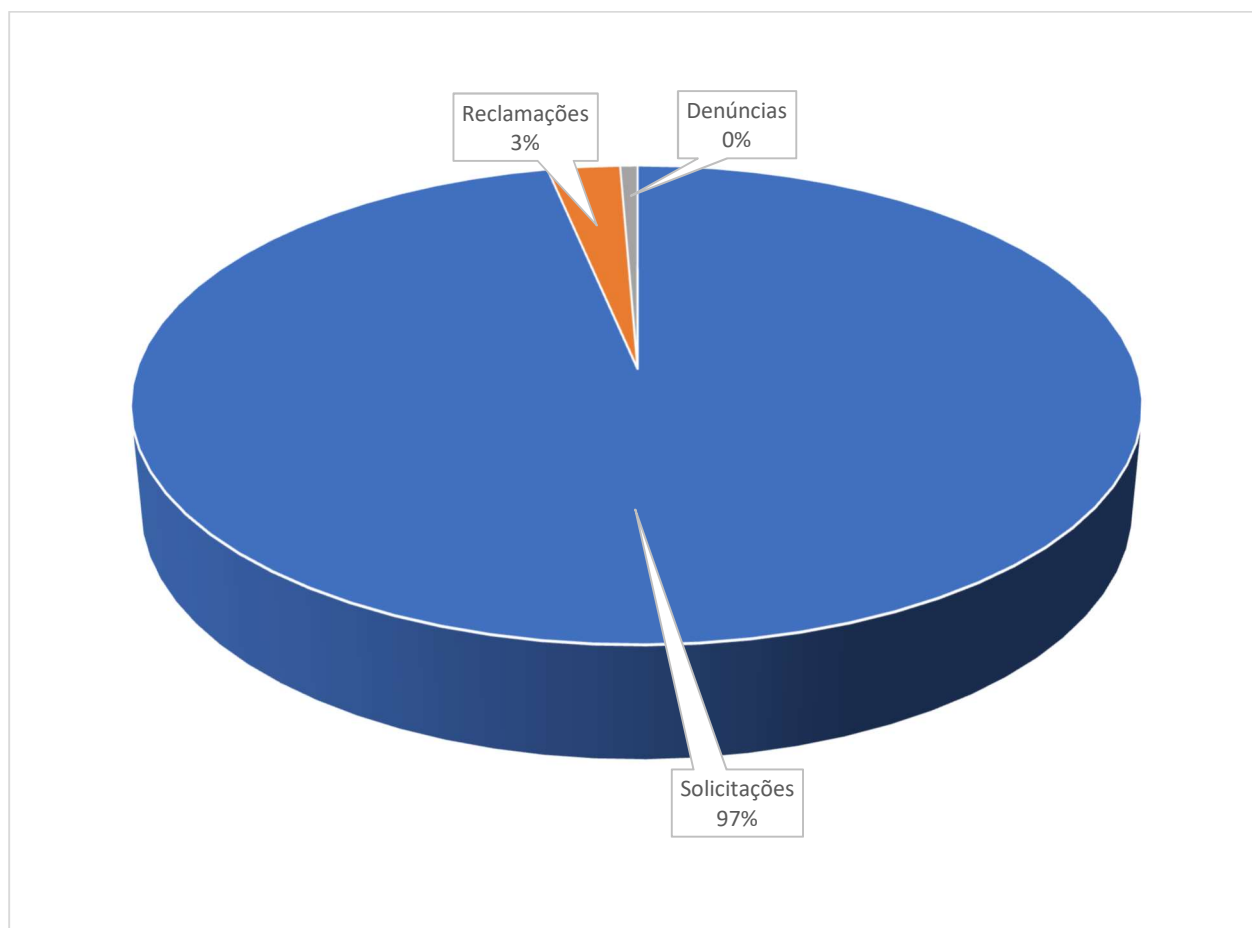
SOLICITAÇÕES (FALA BR , E-MAIL , TELEFONE FIXO) - OGPC		
Especificação	Quantitativo	
Dúvidas na utilização da plataforma RO Online	29	9%
Informações sobre inquérito/VPI/TC das delegacias	25	8%
Telefones de delegacias e outros órgãos	39	13%
Orientações	152	49%
Demandas diversas	36	12%
Ofícios/Requisições de Órgãos	27	9%
Total do Quantitativo Consolidado	308	

SOLICITAÇÕES



MANIFESTAÇÕES REQUERIDAS NO TRIDÍGITO 197		
Solicitações		Quantitativo
	Dúvidas RO Online	378
	Orientação	435
	Andamentos RO/VPI/IP	25
	Telefones de delegacias/outros órgãos	51
	Diversos	16
Total		906
Reclamações		Quantitativo
	Falha no Sistema	14
	Mau-Atendimento	5
	Outros	6
Total		25
Denúncias		6
Total do Quantitativo Consolidado		937

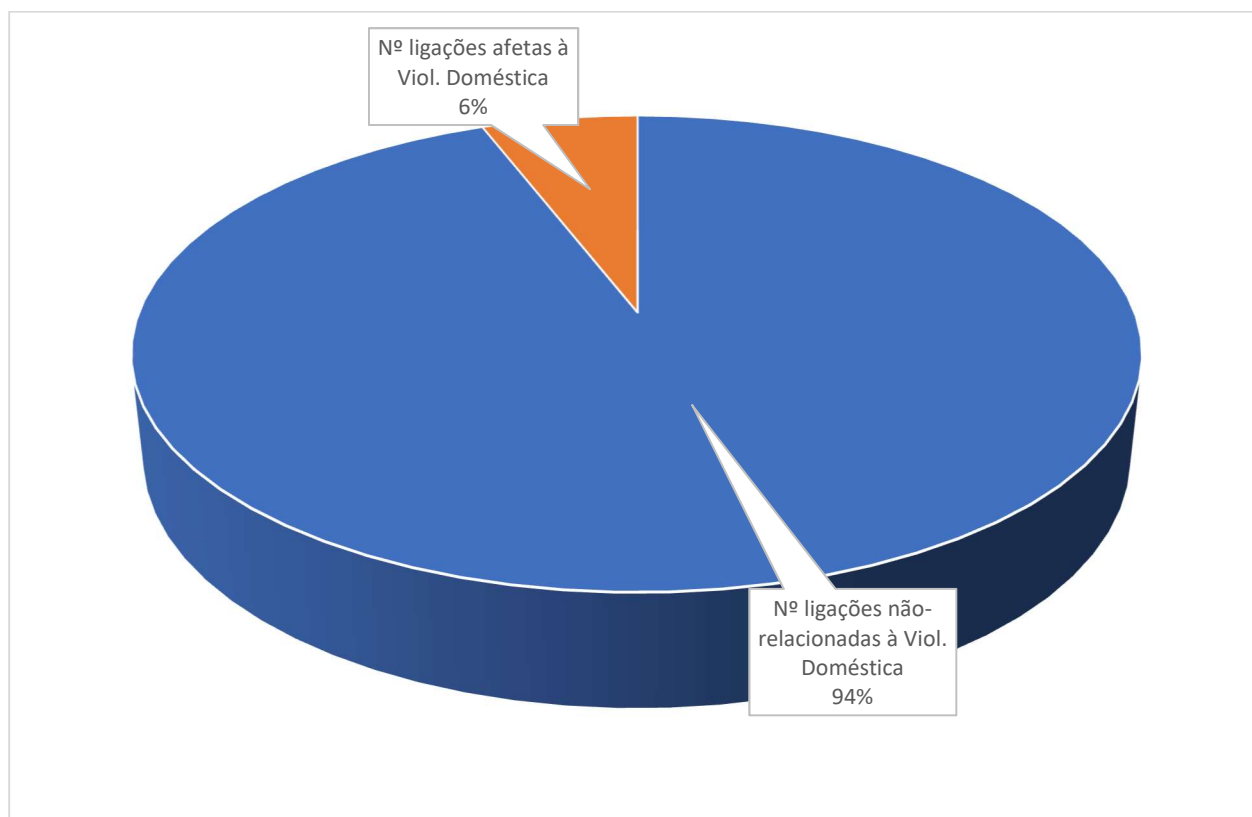
MANIFESTAÇÕES REQUERIDAS NO TRIDÍGITO 197



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
17	16	0	1
		Agendamentos: 0	

Fonte: DGPAM

SOLICITAÇÕES TRIDÍGITO 197 RAMAL VIOLÊNCIA DOMÉSTICA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
	ELOGIOS	RECLAMAÇÕES
DGPAM	1	1
DGPB	0	1
DGPC	3	4
DGPE	0	0
DGPI	0	1
DGPTC	0	0
TOTAL	4	7

Fonte: Gerencial Web

ELOGIOS				
DATA	ÓRGÃO	PROTOCOLO FALA.BR	SERVIDORES	MAT./ID
02/10/2023	50ª DP	11413-67		
03/10/2023	DEAM-Centro	11537-05		
04/10/2023	DCAV	11549-30		
04/10/2023	19ª DP	11562-08		
04/10/2023	19ª DP	11562-08		
04/10/2023	19ª DP	11562-08		
05/10/2023	78ª DP	11620-11		
05/10/2023	78ª DP	11620-11		
06/10/2023	27ª DP	11720-84		
06/10/2023	DEAM-N.Iguaçu	11697-09		
06/10/2023	DGPE	11732-18		
06/10/2023	DEAM-Centro	11751-80		
09/10/2023	78ª DP	11806-99		
11/10/2023	DEAM-Centro	11934-87		
11/10/2023	DEAM-Centro	11934-87		
11/10/2023	52ª DP	11897-26		
11/10/2023	52ª DP	11897-26		
16/10/2023	DEAM-Centro	12034-94		
16/10/2023	17ª DP	12035-75		
16/10/2023	17ª DP	12036-56		
16/10/2023	148ª DP	12039-07		
16/10/2023	19ª DP	12052-76		
17/10/2023	30ª DP	12105-12		
17/10/2023	57ª DP	11962-30		
17/10/2023	57ª DP	11962-30		
17/10/2023	57ª DP	11962-30		
17/10/2023	57ª DP	11962-30		
18/10/2023	DEAM-Centro	12167-15		
18/10/2023	34ª DP	12155-81		
18/10/2023	34ª DP	12155-81		
18/10/2023	34ª DP	12155-81		
20/10/2023	DEAM-Campos	12341-10		
23/10/2023	DEAM-Centro	12444-17		
24/10/2023	DEAM-Centro	12462-07		
25/10/2023	50ª DP	12559-66		
26/10/2023	DEAM-Centro	12635-51		

26/10/2023	DEAM-Centro	12641-08		
26/10/2023	DEAM-Centro	12641-08		
26/10/2023	19ª DP	12641-08		
26/10/2023	19ª DP	12641-08		
26/10/2023	DEAM-Centro	12641-08		
27/10/2023	24ª DP	12657-67		
30/10/2023	81ª DP	12816-14		
30/10/2023	17ª DP	12824-24		
31/10/2023	DEAM-Centro	12828-58		
31/10/2023	90ª DP	12866-83		
31/10/2023	5ª DP	12861-79		
31/10/2023	DEAM-Jpa	12878-17		

(*) 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 -
OUTUBRO/2023
SOLICITAÇÕES – OUTUBRO/2023

PASSIVO DO MÊS ANTERIOR	34
SOLICITAÇÕES INAUGURADAS	29
TOTAL DE SOLICITAÇÕES PROCESSADAS (PASSIVO + INAUGURADAS)	63
SOLICITAÇÕES EM ANDAMENTO	20
SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS	44



44 SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS PELA DTRANSP - OUTUBRO/2023	TOTAL	%
SITUAÇÃO - RESPOSTA ENVIADA	36	82
SITUAÇÃO - NEGATIVA ENVIADA	8	18



Fonte: Sistema e-SIC RJ

Dados extraídos em 01/11/2023

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

Solicitações inauguradas - Protocolos inaugurados em outubro/2023

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

Solicitações respondidas - Protocolos respondidos em outubro/2023

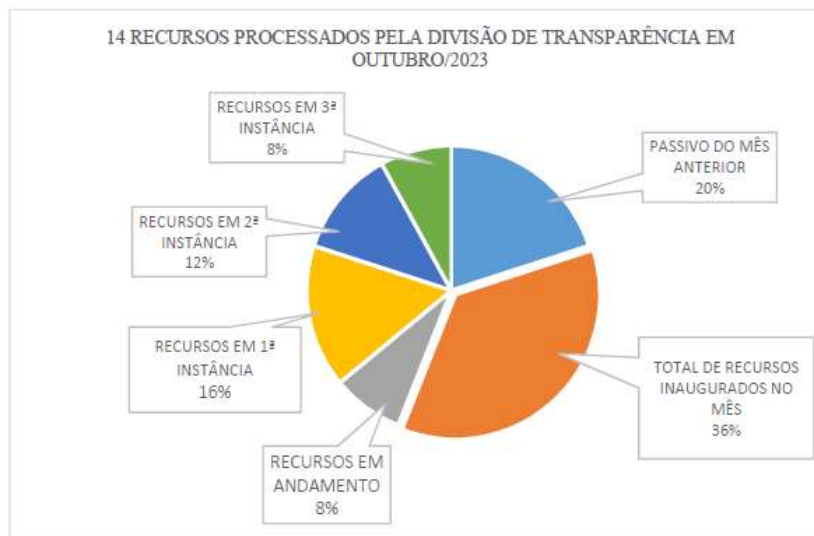
Solicitações em andamento - Protocolos em fase de tramitação

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 -
OUTUBRO/2023
RECURSOS - OUTUBRO/2023

PASSIVO DO MÊS ANTERIOR	5
TOTAL DE RECURSOS INAUGURADOS NO MÊS	9
TOTAL DE RECURSOS PROCESSADAS (PASSIVO + INAUGURADOS)	14
RECURSOS EM ANDAMENTO	2
RECURSOS EM 1ª INSTÂNCIA	7
RECURSOS EM 2ª INSTÂNCIA	3
RECURSOS EM 3ª INSTÂNCIA	2



Fonte: Sistema e-SIC RJ

Dados extraídos em 01/11/2023

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

Recursos inaugurados - Recursos inaugurados em outubro/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, 06 de novembro 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