



**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 setembro/2023.

**SETEMBRO - 2023**

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

## RESUMO

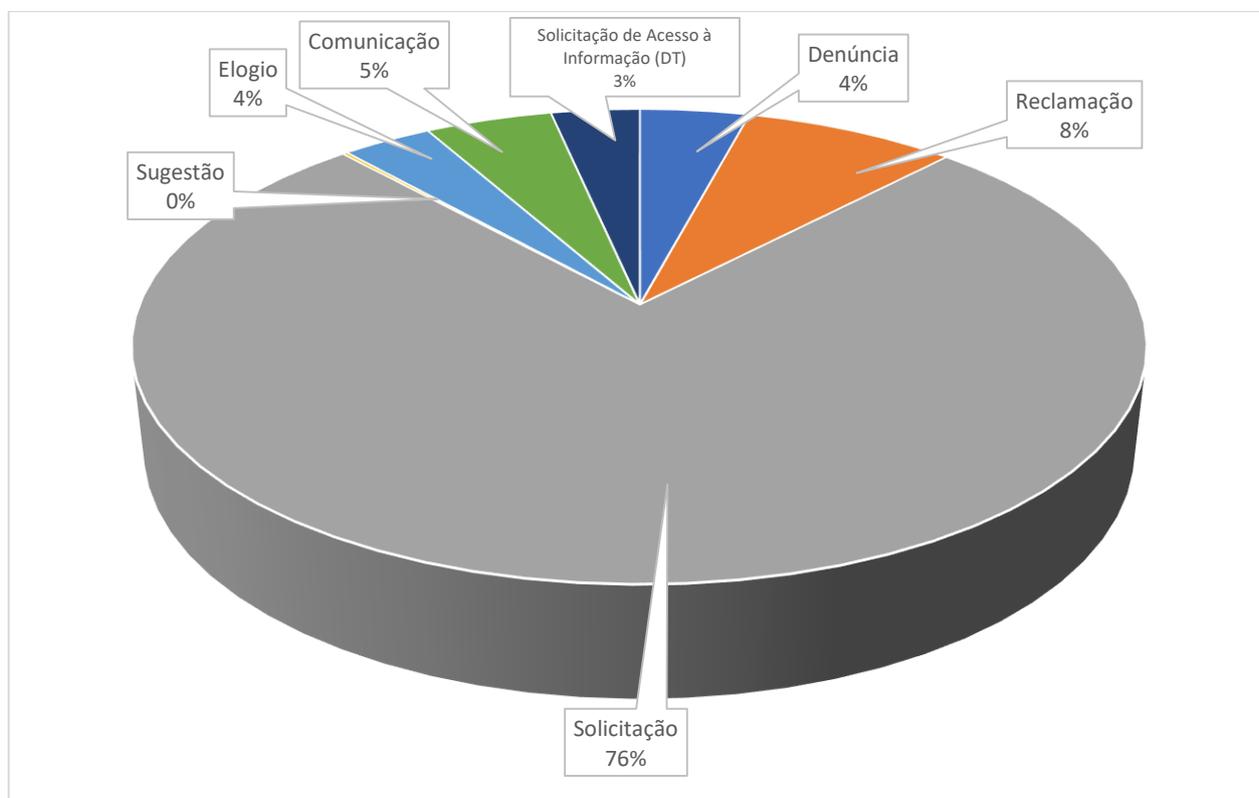
No período compreendido entre os dias 01/09/2023 e 30/09/2023, a Ouvidoria-Geral de Polícia Civil – SEPOL/CGPC/OGPC realizou **1.672** atendimentos. Neste período não houve ações integradas realizadas entre a Ouvidoria e as demais Instituições e Agências que fazem parte do Centro Integrado de Comando 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	69	4%
Reclamação	134	8%
Solicitação	1.273	76%
Sugestão	3	0%
Elogio	57	4%
Comunicação*	80	5%
Solicitação de Acesso à Informação (DT)	56	3%
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>	<b>1.672</b>	

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil

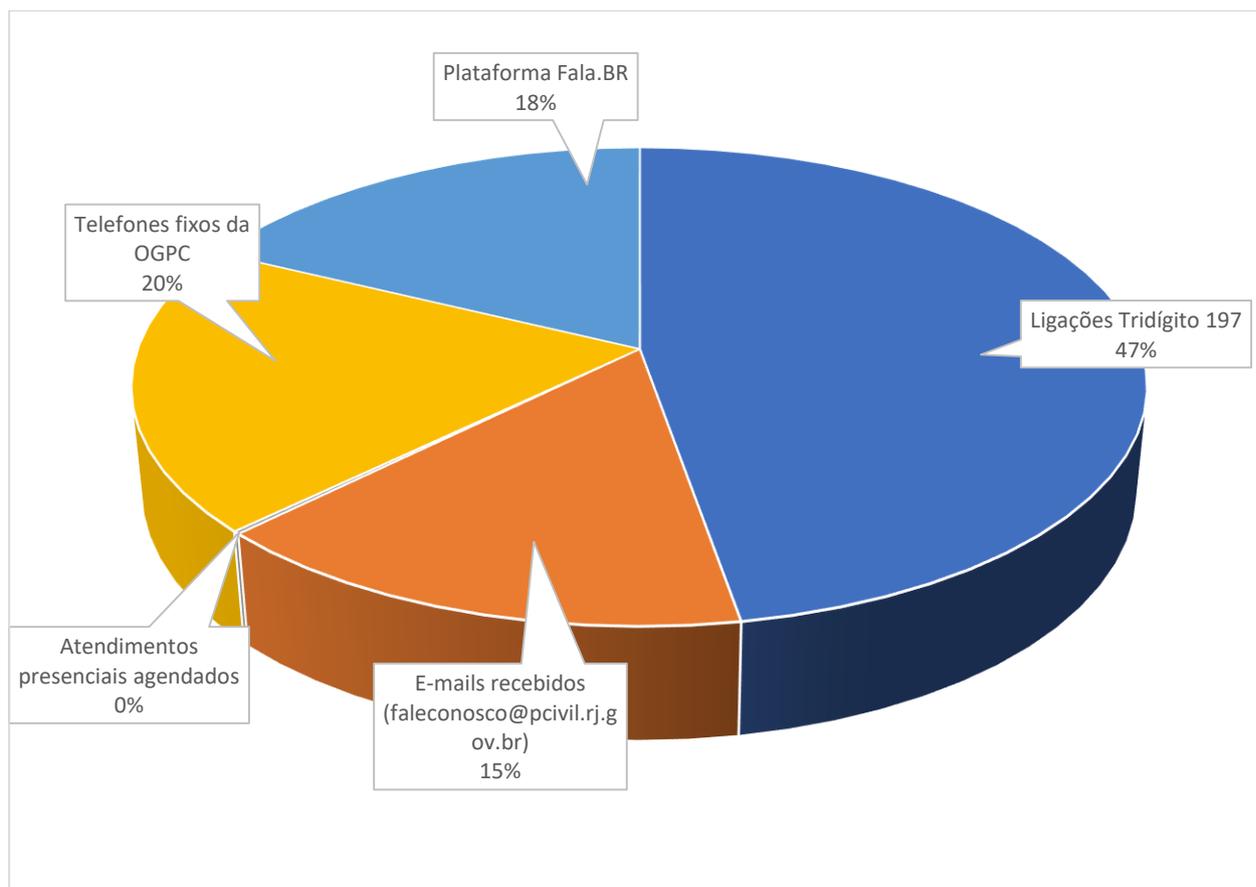
\*Protocolo anônimo aberto pelo cidadão na plataforma Fala.BR referente à denúncia, reclamação ou solicitação, a seu critério.

### ATENDIMENTOS OGPC



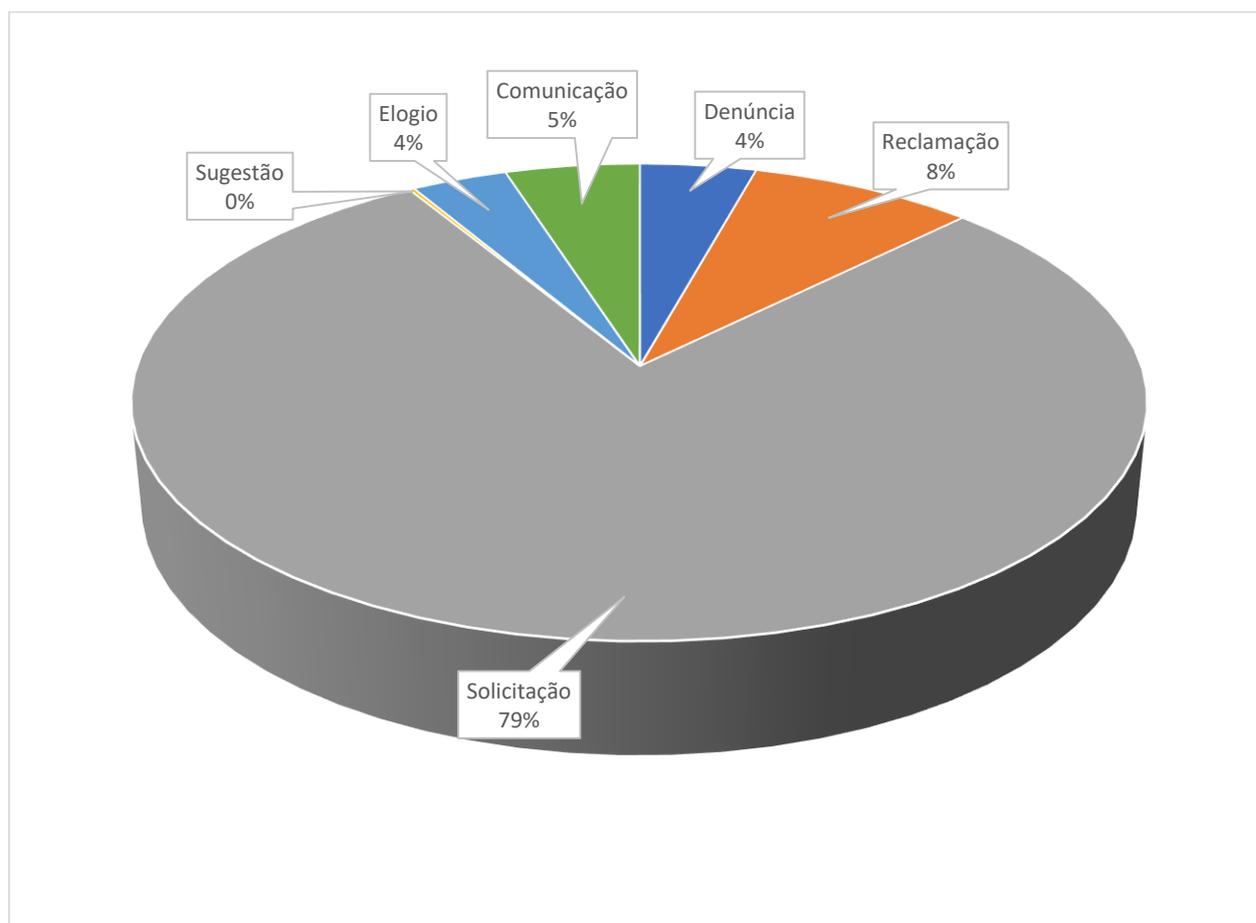
CANAIS DE ATENDIMENTO – DAC/OGPC		
	Quantitativo	
Ligações Tridígito 197	764	47%
E-mails recebidos (faleconosco@pcivil.rj.gov.br)	247	15%
Atendimentos presenciais agendados	3	0%
Telefones fixos da OGPC	315	20%
Plataforma Fala.BR	287	18%
<b>Total do Quantitativo</b>	<b>1.616</b>	

### ATENDIMENTOS DAC/OGPC



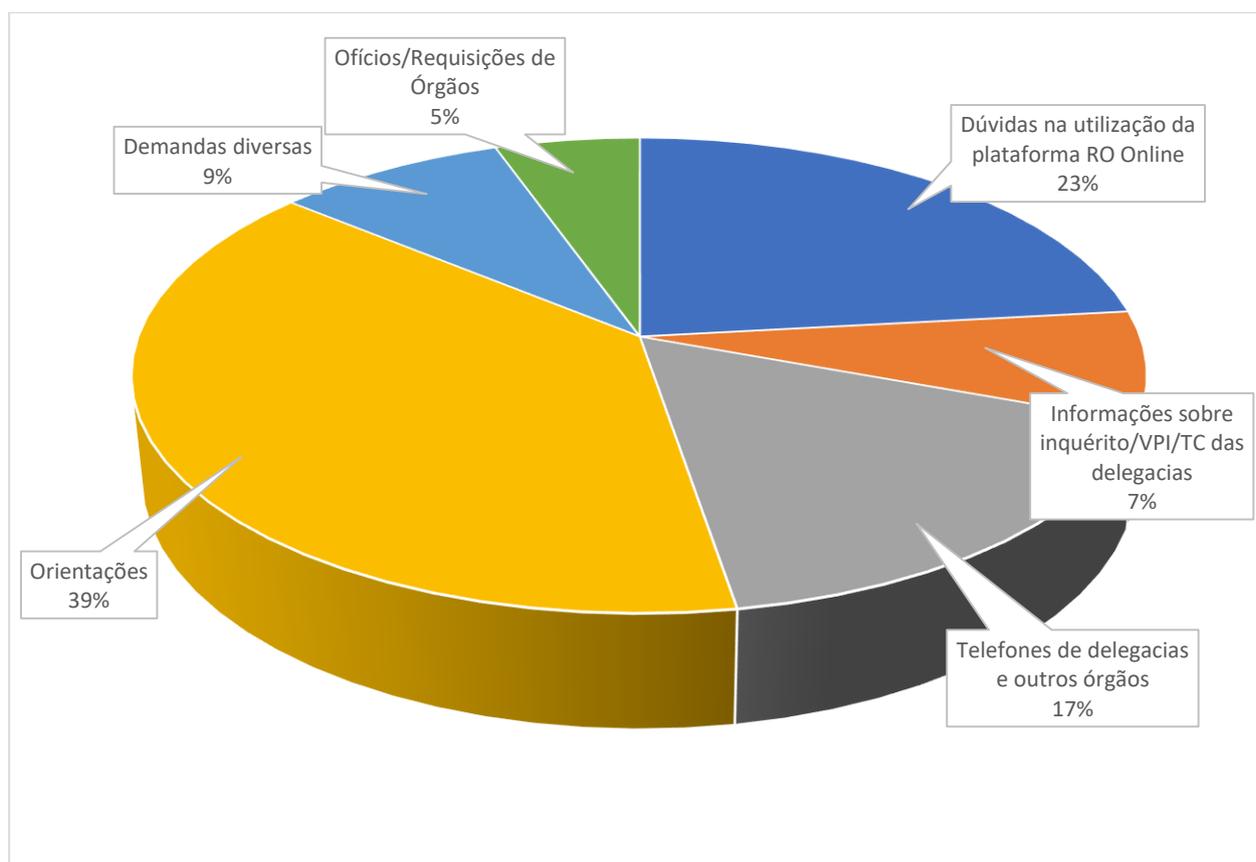
QUANTITATIVO DE PROTOCOLOS TRAMITADOS NA DAC/OGPC				
<b>Protocolos Encerrados</b>	Tipos de Manifestação		Quantitativo	%
	Denúncia		69	4%
	Reclamação		134	8%
	Solicitação		1.273	79%
	Sugestão		3	0%
	Elogio		57	4%
	Comunicação		80	5%
<b>Total de Protocolos Encerrados</b>			<b>1.616</b>	
<b>Protocolos Pendentes</b>	Tipos de Manifestação		Quantitativo	%
	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>1.616</b>	

### PROTOCOLOS DAC/OGPC



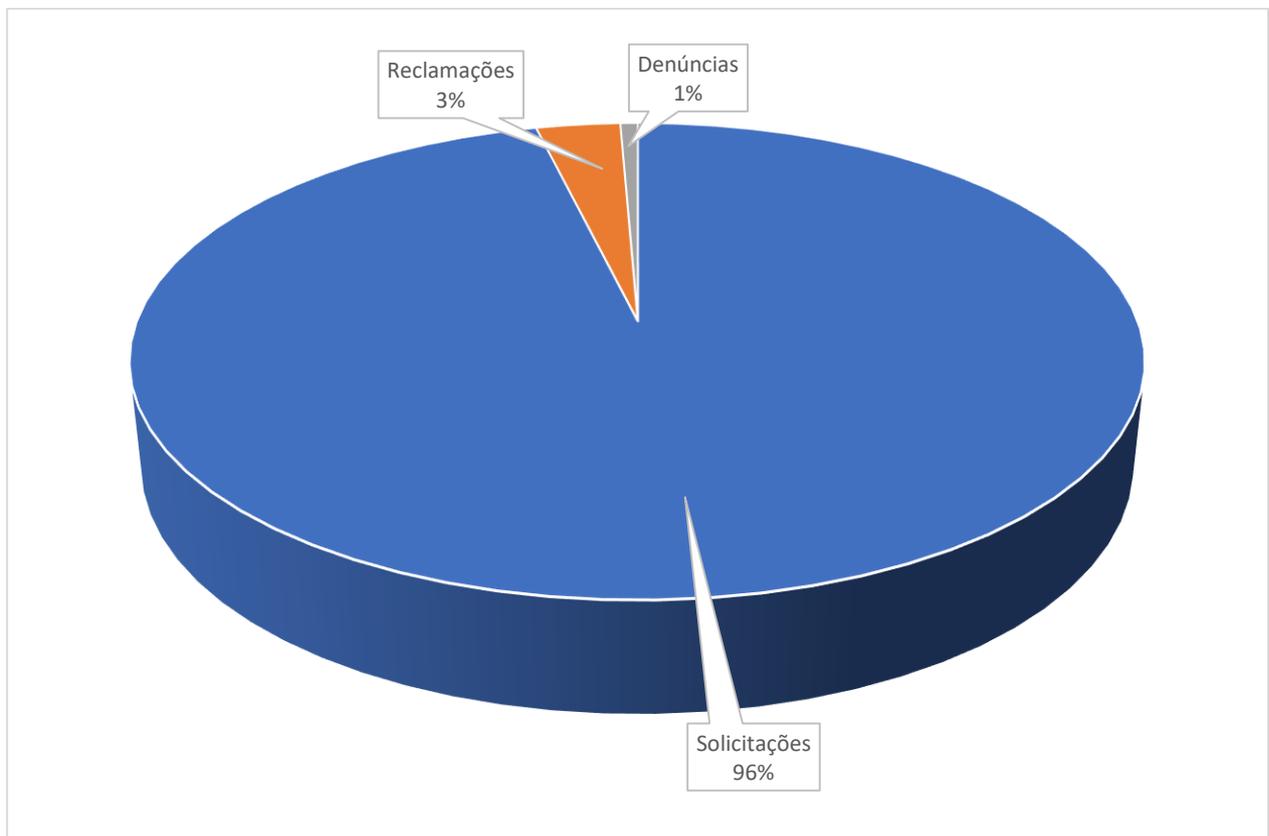
SOLICITAÇÕES (FALA BR , E-MAIL , TELEFONE FIXO ) - OGPC		
Especificação	Quantitativo	
Dúvidas na utilização da plataforma RO Online	125	23%
Informações sobre inquérito/VPI/TC das delegacias	40	7%
Telefones de delegacias e outros órgãos	90	17%
Orientações	208	39%
Demandas diversas	46	9%
Ofícios/Requisições de Órgãos	29	5%
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>	<b>538</b>	

## SOLICITAÇÕES



MANIFESTAÇÕES REQUERIDAS NO TRIDÍGITO 197		
<b>Solicitações</b>		<b>Quantitativo</b>
	Dúvidas RO Online	302
	Orientação	267
	Andamentos RO/VPI/IP	52
	Telefones de delegacias/outros órgãos	63
	Diversos	51
<b>Total</b>		<b>735</b>
<b>Reclamações</b>		<b>Quantitativo</b>
	Falha no Sistema	23
	Outros	1
<b>Total</b>		<b>24</b>
<b>Denúncias</b>		<b>5</b>
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>		<b>764</b>

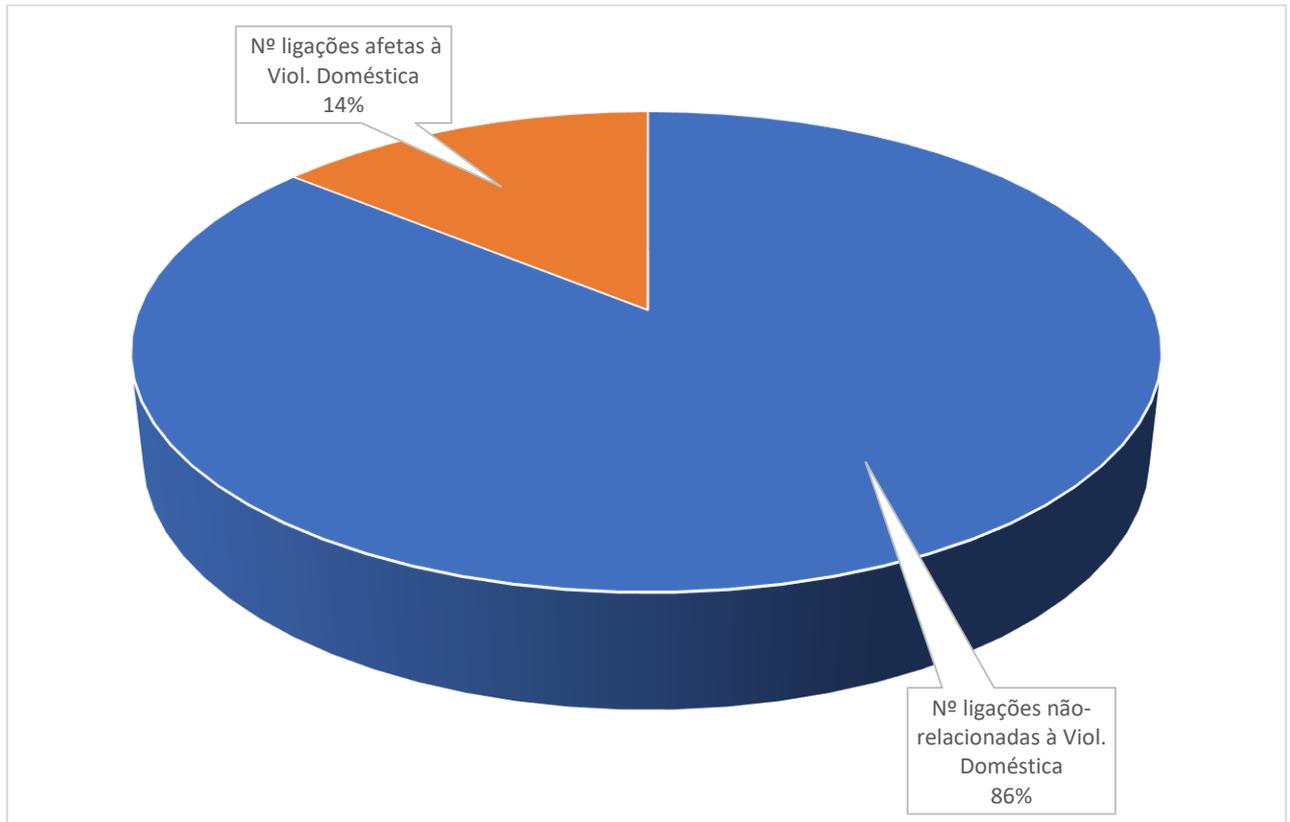
### MANIFESTAÇÕES REQUERIDAS NO TRIDÍGITO 197



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
64	55	1	9
		Agendamentos: 1	

Fonte: DGPAM

### SOLICITAÇÕES TRIDÍGITO 197 RAMAL VIOLÊNCIA DOMÉSTICA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
	ELOGIOS	RECLAMAÇÕES
DGPAM	1	1
DGPB	2	0
DGPC	3	4
DGPE	0	1
DGPI	1	1
DGPTC	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>7</b>

Fonte: Gerencial Web

ELOGIOS				
DATA	ÓRGÃO	PROTOCOLO FALA.BR	SERVIDORES	MAT./ID
04/09/2023	DDPA	9906-46		
04/09/2023	DDPA	9906-46		
04/09/2023	DDPA	9906-46		
04/09/2023	DDPA	9906-46		
04/09/2023	DDPA	9906-46		
04/09/2023	DDPA	9906-46		
04/09/2023	DDPA	9906-46		
04/09/2023	DDPA	9906-46		
04/09/2023	DDPA	9906-46		
04/09/2023	DDPA	9906-46		
04/09/2023	DDPA	9906-46		
05/09/2023	77ª DP	9952-81		
05/09/2023	77ª DP	9952-81		
05/09/2023	77ª DP	9952-81		
05/09/2023	77ª DP	9952-81		
05/09/2023	77ª DP	9952-81		
05/09/2023	77ª DP	9952-81		
05/09/2023	77ª DP	9952-81		
05/09/2023	77ª DP	9952-81		
05/09/2023	154ª DP	9957-96		
05/09/2023	154ª DP	9957-96		
05/09/2023	154ª DP	9957-96		
05/09/2023	154ª DP	9957-96		
05/09/2023	154ª DP	9957-96		
05/09/2023	42ª DP	9960-91		
05/09/2023	42ª DP	9960-91		
05/09/2023	ICCE	9962-53		
06/09/2023	DEAM-SG	10002-08		
06/09/2023	DEAM-SG	10002-08		
06/09/2023	DEAM-SG	10002-08		
06/09/2023	DEAM-SG	10002-08		
06/09/2023	DEAM-SG	10002-08		
06/09/2023	DEAM-SG	10002-08		
06/09/2023	DEAM-Centro	10008-95		
11/09/2023	DEAM-JPA	10112-34		
11/09/2023	DEAM-JPA	10112-34		
11/09/2023	DEAM-JPA	10112-34		
11/09/2023	37ª DP	10133-69		

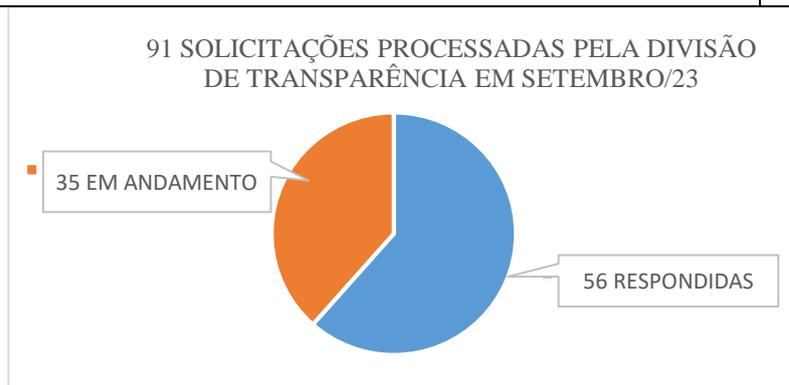
12/09/2023	77ª DP	10173-56		
13/09/2023	24ª DP	10229-45		
13/09/2023	37ª DP	10232-40		
13/09/2023	37ª DP	10232-40		
13/09/2023	148ª DP	10002-08		
13/09/2023	148ª DP	10008-95		
13/09/2023	DEAM-Centro	10112-34		
13/09/2023	DEAM-Centro	10112-34		
13/09/2023	DEAM-Centro	10112-34		
13/09/2023	DEAM-Centro	10133-69		
13/09/2023	DEAM-Centro	10173-56		
13/09/2023	DEAM-Centro	10229-45		
13/09/2023	DEAM-Campos	10232-40		
13/09/2023	DEAM-Campos	10232-40		
13/09/2023	DEAM-Campos	10294-43		
13/09/2023	DEAM-Campos	10294-43		
13/09/2023	DEAM-Campos	10294-43		
14/09/2023	82ª DP	10332-03		
14/09/2023	111ª DP	10333-94		
14/09/2023	28ª DP	10334-75		
14/09/2023	28ª DP	10334-75		
14/09/2023	28ª DP	10334-75		
14/09/2023	33ª DP	10334-75		
14/09/2023	110ª DP	10356-80		
14/09/2023	054ª DP	10369-03		
15/09/2023	50ª DP	10398-30		
15/09/2023	IMLAP	10491-26		
18/09/2023	PRPTC - NF	10490-45		
18/09/2023	PRPTC - NF	10490-45		
18/09/2023	PRPTC - NF	10490-45		
18/09/2023	PRPTC - NF	10490-45		
19/09/2023	50ª DP	10570-64		
19/09/2023	DEAM-Centro	10584-60		
19/09/2023	DEAM-Campos	10594-31		
19/09/2023	DEAM-Campos	10594-31		
19/09/2023	17ª DP	10583-89		
19/09/2023	17ª DP	10583-89		
19/09/2023	DDPA	10563-35		
19/09/2023	DDPA	10563-35		
20/09/2023	27ª DP	10618-43		
20/09/2023	10ª DP	10650-83		
20/09/2023	42ª DP	10674-50		
20/09/2023	78ª DP	10669-93		
21/09/2023	16ª DP	10775-02		
21/09/2023	16ª DP	10775-02		
21/09/2023	DEAM-Centro	10789-08		
21/09/2023	SRF	10806-35		
21/09/2023	SRF	10806-35		
21/09/2023	148ª DP	10797-00		
22/09/2023	50ª DP	10842-07		
25/09/2023	30ª DP	11054-84		
26/09/2023	06ª DP	11049-17		
26/09/2023	06ª DP	11049-17		
27/09/2023	55ª DP	11119-64		

27/09/2023	55ª DP	11119-64	████████████████████	████████
27/09/2023	154ª DP	11120-06	████████████████████	████████
27/09/2023	154ª DP	11120-06	████████████████████	████████
27/09/2023	154ª DP	11120-06	████████████████████	████████
27/09/2023	154ª DP	11120-06	████████████████████	████████
27/09/2023	17ª DP	11155-28	████████████████████	████████
28/09/2023	82ª DP	11237-09	████████████████████	████████
29/09/2023	DEAM-Campos	11285-06	████████████████████	████████
29/09/2023	DEAM-Campos	11285-06	████████████████████	████████
29/09/2023	DEAM-Campos	11285-06	████████████████████	████████
29/09/2023	DEAM-Campos	11285-06	████████████████████	████████
29/09/2023	DEAM-Campos	11285-06	████████████████████	████████
29/09/2023	59ª DP	11284-25	████████████████████	████████
29/09/2023	DCAV	11282-63	████████████████████	████████
29/09/2023	DCAV	11281-82	████████████████████	████████

(\*) 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.

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

<b>PASSIVO DO MÊS ANTERIOR</b>	35
<b>SOLICITAÇÕES INAUGURADAS</b>	56
<b>TOTAL DE SOLICITAÇÕES PROCESSADAS (PASSIVO + INAUGURADAS)</b>	91
<b>SOLICITAÇÕES EM ANDAMENTO</b>	35
<b>SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS</b>	56



56 SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS PELA DTRANSP - SETEMBRO/2023	TOTAL	%
<b>SITUAÇÃO - RESPOSTA ENVIADA</b>	55	98
<b>SITUAÇÃO - NEGATIVA ENVIADA</b>	1	2



Fonte: Sistema e-SIC.RJ.

Dados extraídos em 03/10/2023.

Passivo do mês anterior – Protocolos em tramitação, inaugurados em agosto/2023.

Solicitações inauguradas - Protocolos inaugurados em setembro/2023.

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

Solicitações respondidas - Protocolos respondidos em setembro/2023.

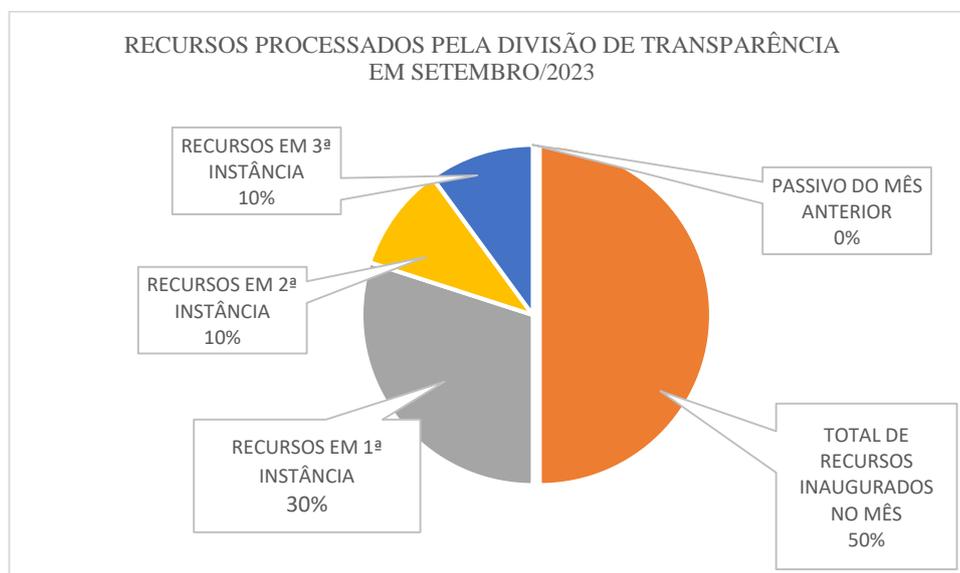
Solicitações em andamento - Protocolos em fase de tramitação.

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</b> <b>DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA</b>
<b>RELATÓRIO DE PRODUTIVIDADE -</b> <b>SETEMBRO/2023</b>
<b>RECURSOS - SETEMBRO/2023</b>

<b>PASSIVO DO MÊS ANTERIOR</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DE RECURSOS INAUGURADOS NO MÊS</b>	<b>10</b>
<b>RECURSOS EM 1ª INSTÂNCIA</b>	<b>6</b>
<b>RECURSOS EM 2ª INSTÂNCIA</b>	<b>2</b>
<b>RECURSOS EM 3ª INSTÂNCIA</b>	<b>2</b>



Fonte: Sistema e-SIC.RJ.

Dados extraídos em 03/10/2023.

Passivo do mês anterior – Recursos em tramitação, inaugurados em agosto/2023.

Recursos inaugurados - Recursos inaugurados em setembro/2023.

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 outubro 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**