

OUVIDORIA GERAL DE POLÍCIA CIVIL

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS TRIMESTRAL – 1º TRIMESTRE/2023

A Ouvidora-Geral de Polícia Civil, Dra. Monique Vidal, Delegada de Polícia, matrícula 834.841-9, no uso de suas atribuições, **TORNA PÚBLICO** o Relatório de Atendimento Realizados pela Ouvidoria-Geral de Polícia Civil – OGPC/CGPC/SEPOL, relativo ao 1º trimestre de 2023.



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 REALIZADOS
PELA OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL –
OGPC/CGPC/SEPOL**

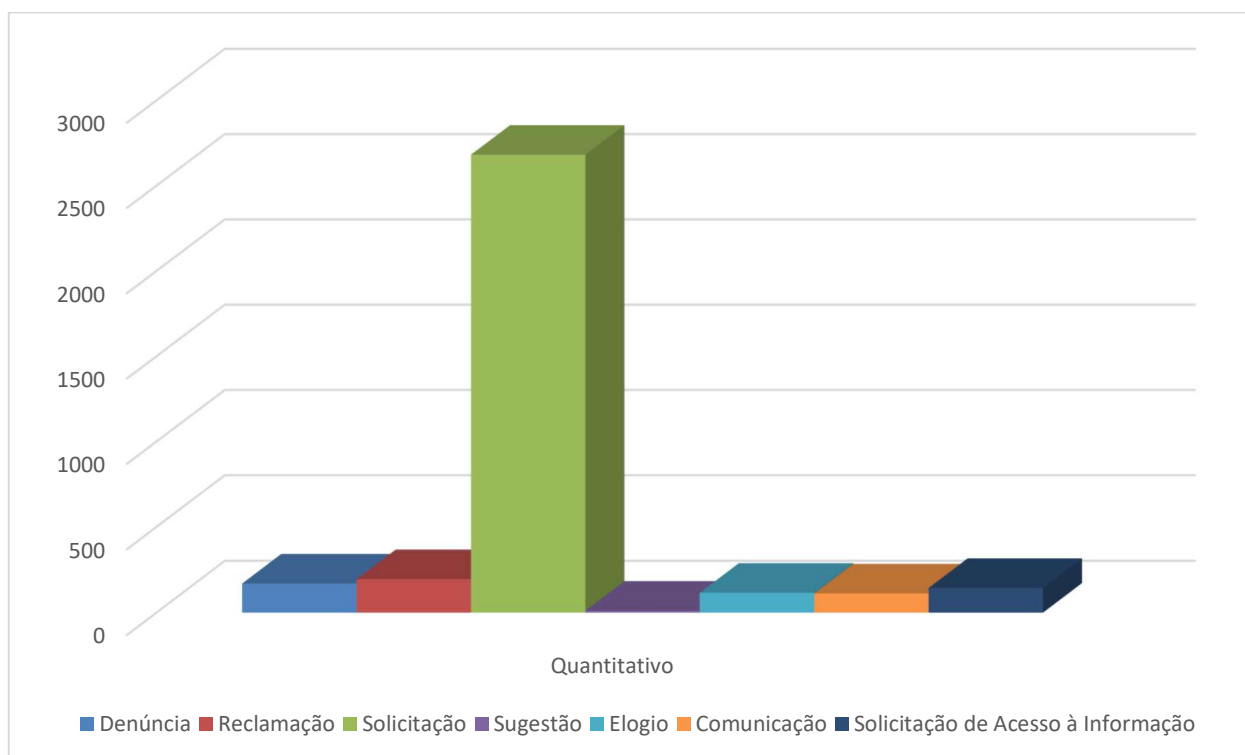
1º TRIMESTRE - 2023

RESUMO

No primeiro trimestre de 2023, a Ouvidoria-Geral de Polícia Civil – SEPOL/CGPC/OGPC realizou **3.430 (três mil quatrocentos e trinta)** atendimentos. Nesse período não houve ações integradas realizadas entre esta 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/>). Neste último canal 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	170	5%
Reclamação	195	6%
Solicitação	2.682	78%
Sugestão	11	0,3%
Elogio	116	3,4%
Comunicação	112	3,3%
Solicitação de Acesso à Informação	144	4%
Total do Quantitativo Consolidado	3.430	

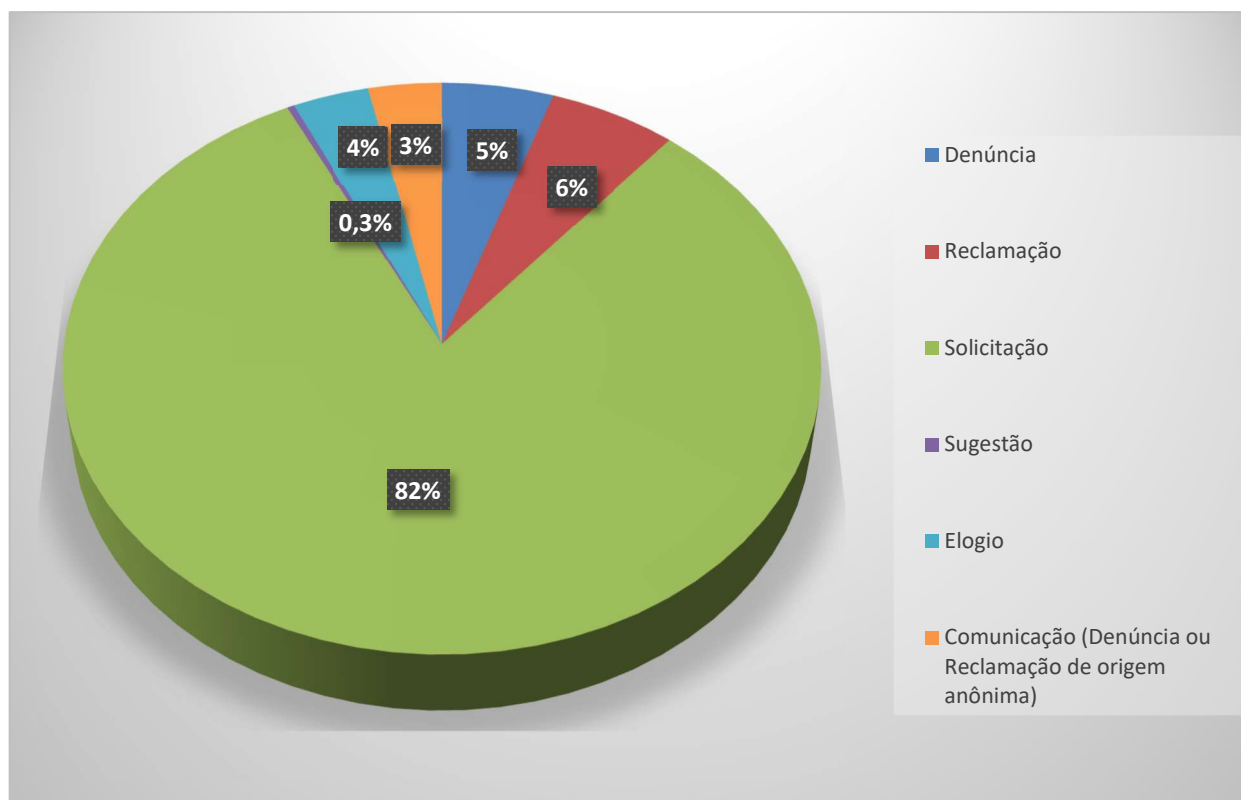
Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil – OGPC/CGPC/SEPOL



QUANTITATIVO DE PROTOCOLOS TRAMITADOS NA DAC/OGPC – SISTEMA FALA.BR			
Protocolos Encerrados	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	170	5%
	Reclamação	195	6%
	Solicitação	2.682	82%
	Sugestão	11	0,3%
	Elogio	116	4%
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	112	3%
Total de Protocolos Encerrados		3.286	
Protocolos Pendentes	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	0	0%
	Reclamação	0	0%
	Solicitação	0	0%
	Sugestão	0	0%
	Elogio	0	0%
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	0	0%
Total de Protocolos Pendentes		0	
Total do Quantitativo Consolidado		3.287	

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil – OGPC/CGPC/SEPOL

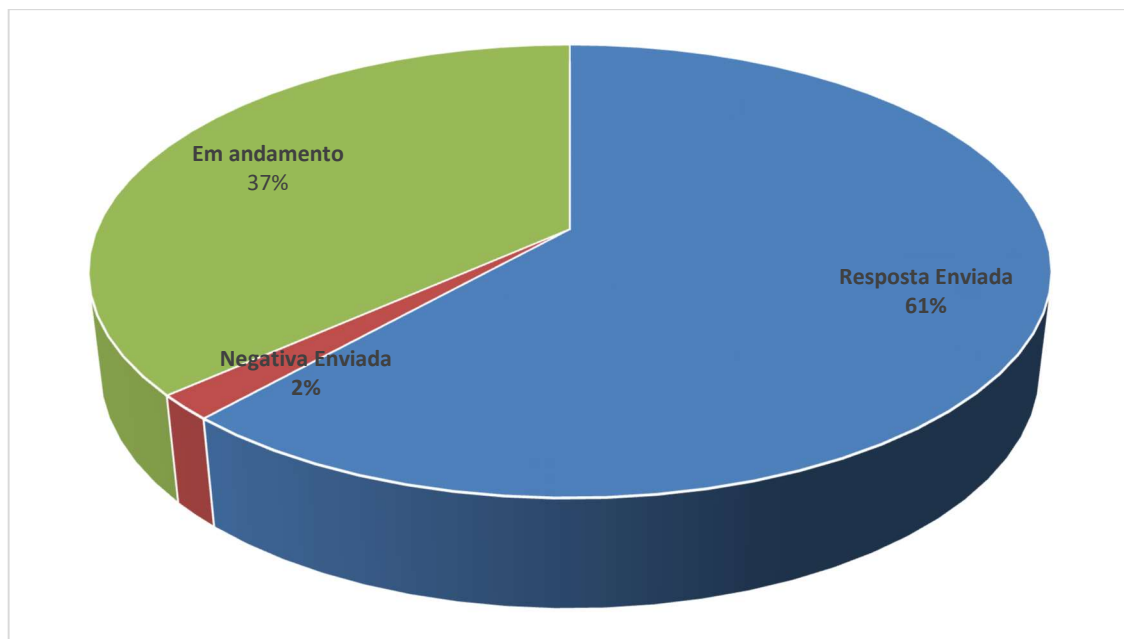
PROTOCOLOS ENCERRADOS



QUANTITATIVO DE SOLICITAÇÕES TRAMITADAS NA DT/OGPC – SISTEMA E-SIC.RJ			
Solicitações Respondidas	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Resposta Enviada	138	61%
	Negativa Enviada	4	2%
Total de Solicitações Encerrados		142	
Solicitações Em Processamento	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Em Andamento	82	37%
Total de Solicitações Processadas		224	

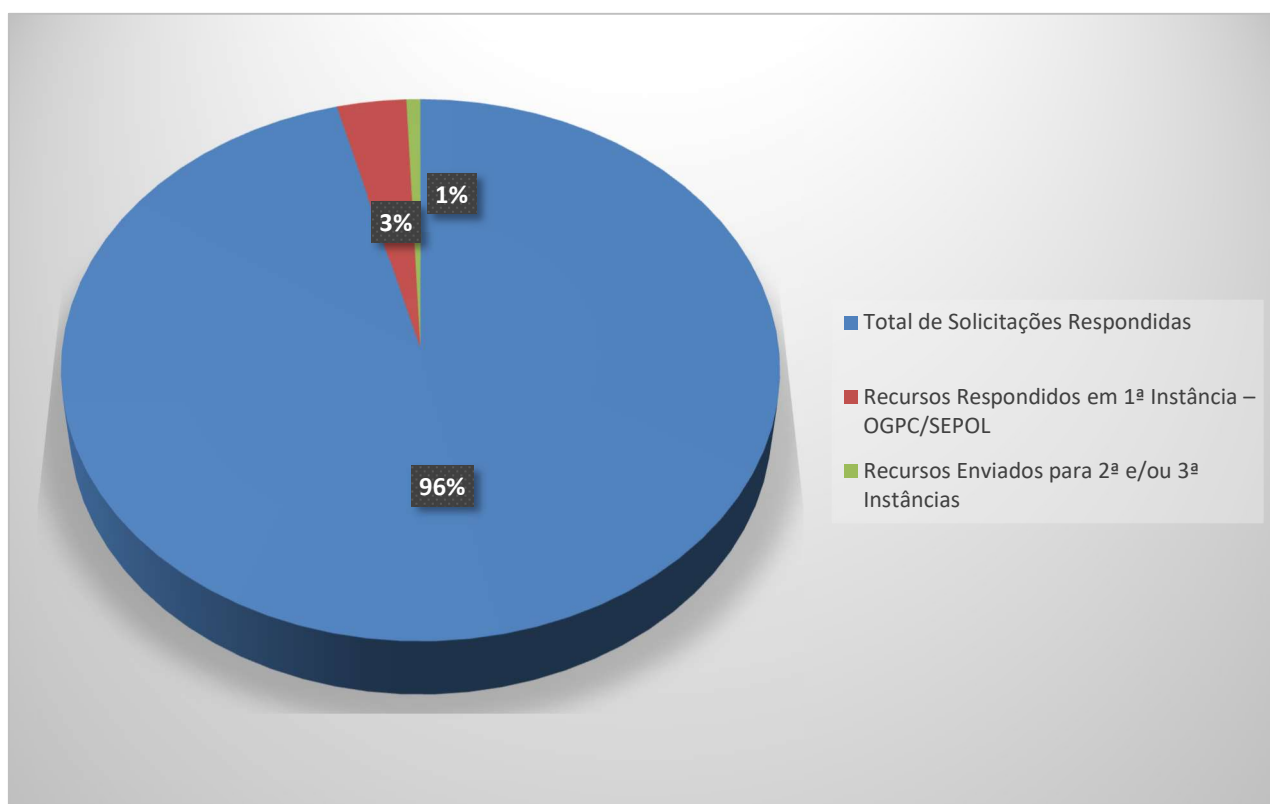
LEGENDA:
Resposta Enviada - Demanda deferida (parcial ou integralmente)
Negativa Enviada – Demanda indeferida

Em Andamento - Demanda em análise pela DT/OGPC
Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil – OGPC/CGPC/SEPOL



SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES EM RELAÇÃO A SOLICITAÇÕES/RECURSOS RESPONDIDOS		
Status do Protocolo/Recurso	Quantitativo	Percentual
Total de Solicitações Respondidas	142	96%
Recursos Respondidos em 1ª Instância – OGPC/SEPOL	5	3%
Total de Protocolos Encerrados com Êxito	147	
Recursos Enviados para 2ª e/ou 3ª Instâncias	1	1%
Percentual de Satisfação em Relação a Solicitações/Recursos Respondidos	100%	

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil – OGPC/CGPC/SEPOL



RECURSOS EM TRAMITAÇÃO	
Status do Recurso	Quantitativo
Recursos em Tramitação na 1ª Instância – OGPC/CGPC/SEPOL	3
Recursos Enviados para 2ª e 3ª Instâncias no trimestre corrente	0
Total de Recursos em Tramitação	3

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil – OGPC/CGPC/SEPO

Rio de Janeiro, 12 de abril de 2023.

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