

## OUVIDORIA GERAL DE POLÍCIA CIVIL

### RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS TRIMESTRAL – 2º 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 2º 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**

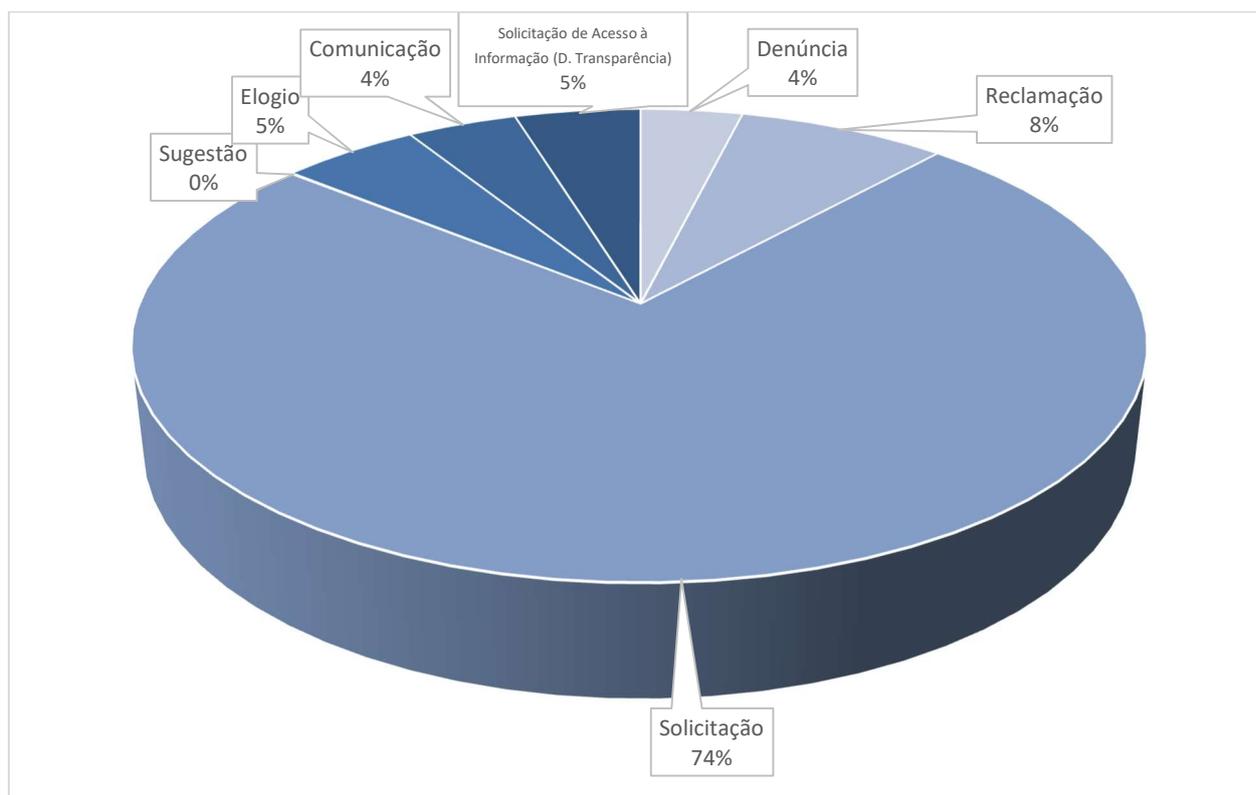
**2º TRIMESTRE - 2023**

## RESUMO

No segundo trimestre de 2023, a Ouvidoria-Geral de Polícia Civil – SEPOL/CGPC/OGPC realizou **3.676** 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](mailto: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	141	4%
Reclamação	289	8%
Solicitação	2.726	74%
Sugestão	3	0,1%
Elogio	191	5%
Comunicação	152	4%
Solicitação de Acesso à Informação (D. Transparência)	174	5%
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>	<b>3.676</b>	

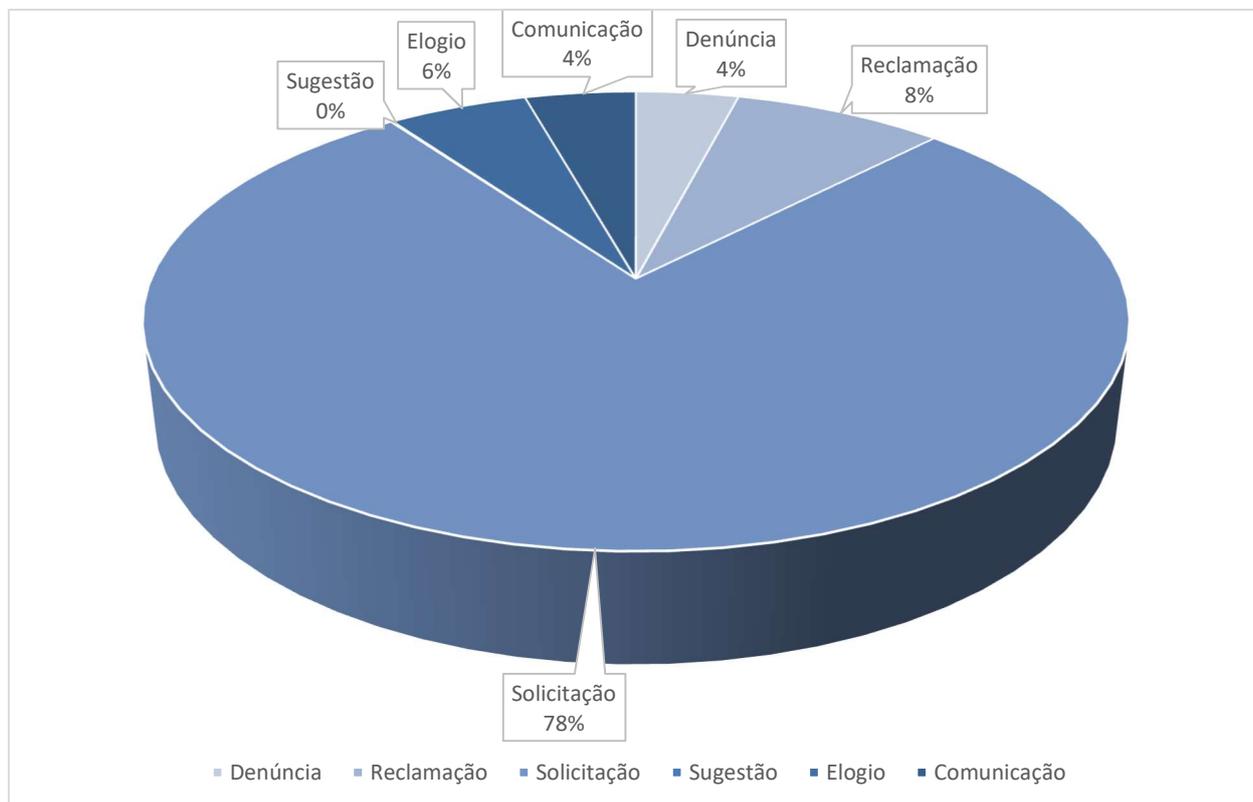
Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil – OGPC/CGPC/SEPOL



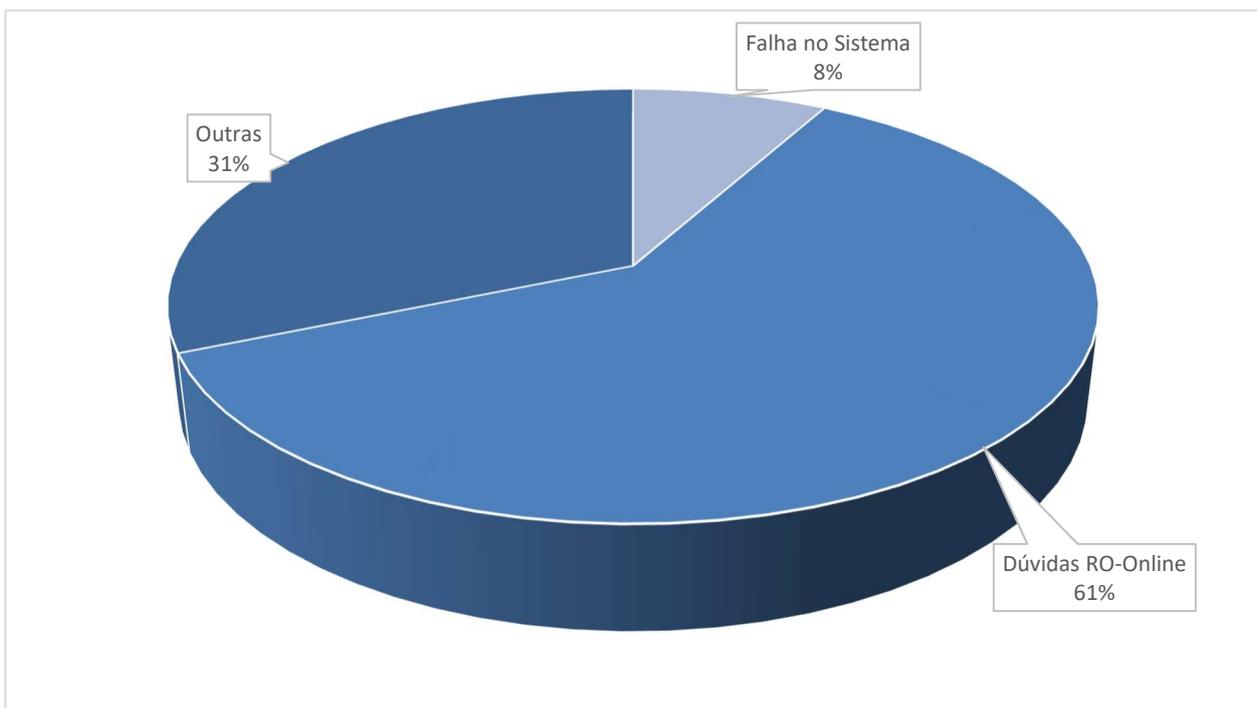
QUANTITATIVO DE PROTOCOLOS TRAMITADOS NA DAC/OGPC – SISTEMA FALA.BR			
<b>Protocolos Encerrados</b>	<b>Tipos de Manifestação</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
	Denúncia	141	4%
	Reclamação	289	8%
	Solicitação	2.726	78%
	Sugestão	3	0,1%
	Elogio	191	6%
	Comunicação	152	4%
<b>Total de Protocolos Encerrados</b>		<b>3.502</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 – OGPC/CGPC/SEPOL

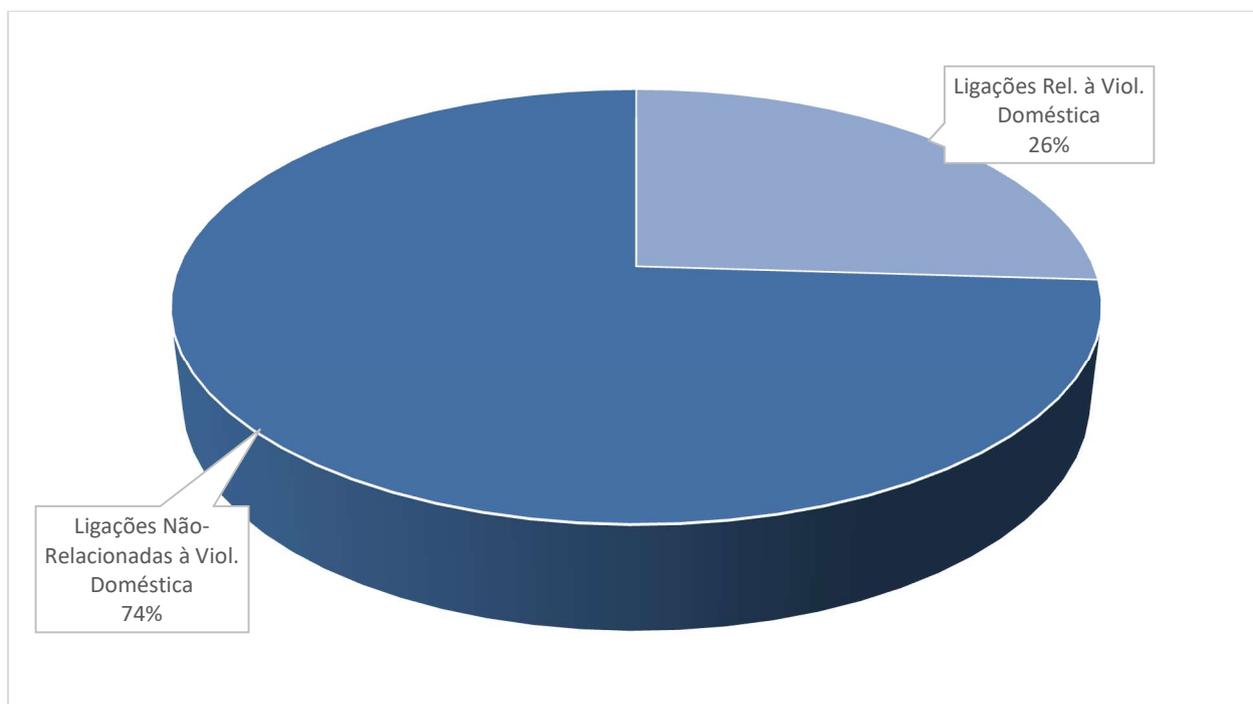
### PROTOCOLOS ENCERRADOS



SOLICITAÇÕES SISTEMA TRIDÍGITO 197 - OGPC			
Nº de Ligações	Falha no Sistema	Dúvidas RO Online	Outras
<b>1.028</b>	83	623	322
	8%	61%	31%



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>129</b>	2	1	96





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

<b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO – 2º TRIMESTRE</b>		
	<b>ELOGIO</b>	<b>RECLAMAÇÃO</b>
DGPAM	2	5
DGPB	4	4
DGPC	12	8
DGPE	2	0
DGPI	11	5
DGPTC	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>24</b>

Fonte: Gerencial Web

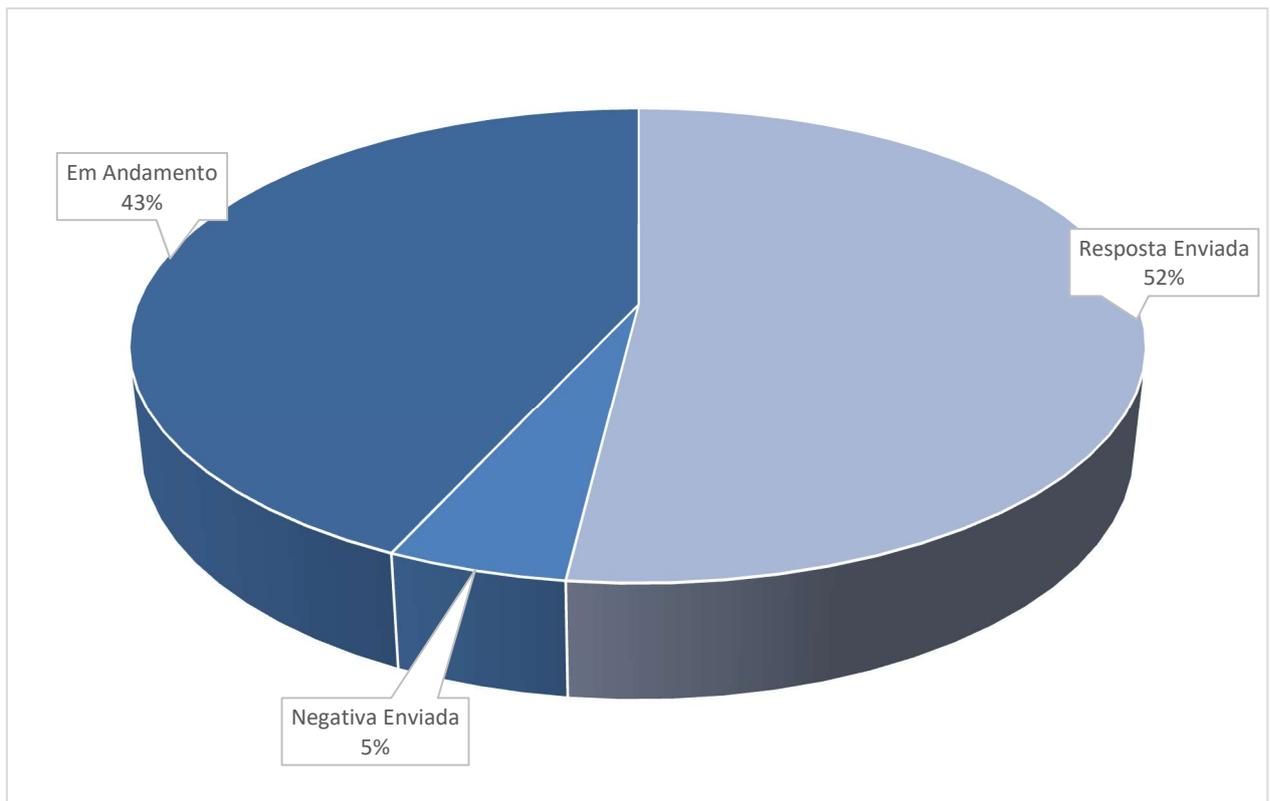
QUANTITATIVO DE SOLICITAÇÕES TRAMITADAS NA DT/OGPC – SISTEMA E-SIC.RJ			
Solicitações Respondidas	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Resposta Enviada	149	52%
	Negativa Enviada	14	5%
<b>Total de Solicitações Encerrados</b>		<b>163</b>	
Solicitações Em Processamento	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Em Andamento	124	43%
<b>Total de Solicitações Processadas</b>		<b>287</b>	

LEGENDA:

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

Em Andamento - Demanda em análise pela DT/OGPC

Fonte: Divisão de Transparência – DT/OGPC/CGPC/SEPOL



SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES EM RELAÇÃO A SOLICITAÇÕES/RECURSOS RESPONDIDOS		
Status do Protocolo/Recurso	Quantitativo	Percentual
Total de Solicitações Respondidas	163	92,6%
Recursos Respondidos em 1ª Instância – OGPC/SEPOL	12	6,8%
<b>Total de Protocolos Encerrados com Êxito</b>	<b>175</b>	
Recursos Enviados para 2ª e/ou 3ª Instâncias	1	0,6%
<b>Percentual de Satisfação em Relação a Solicitações/Recursos Respondidos</b>	<b>100%</b>	

Fonte: Divisão de Transparência – DT/OGPC/CGPC/SEPOL



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

Fonte: Divisão de Transparência – DT/OGPC/CGPC/SEPOL

Rio de Janeiro, 18 de julho 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**