

OUVIDORIA GERAL DE POLÍCIA CIVIL

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS TRIMESTRAL – 3º 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 Atendimentos Realizados pela Ouvidoria-Geral de Polícia Civil – OGPC/CGPC/SEPOL, relativo ao 3º trimestre de 2023 (JUL/AGO/SET).



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**

3º TRIMESTRE - 2023

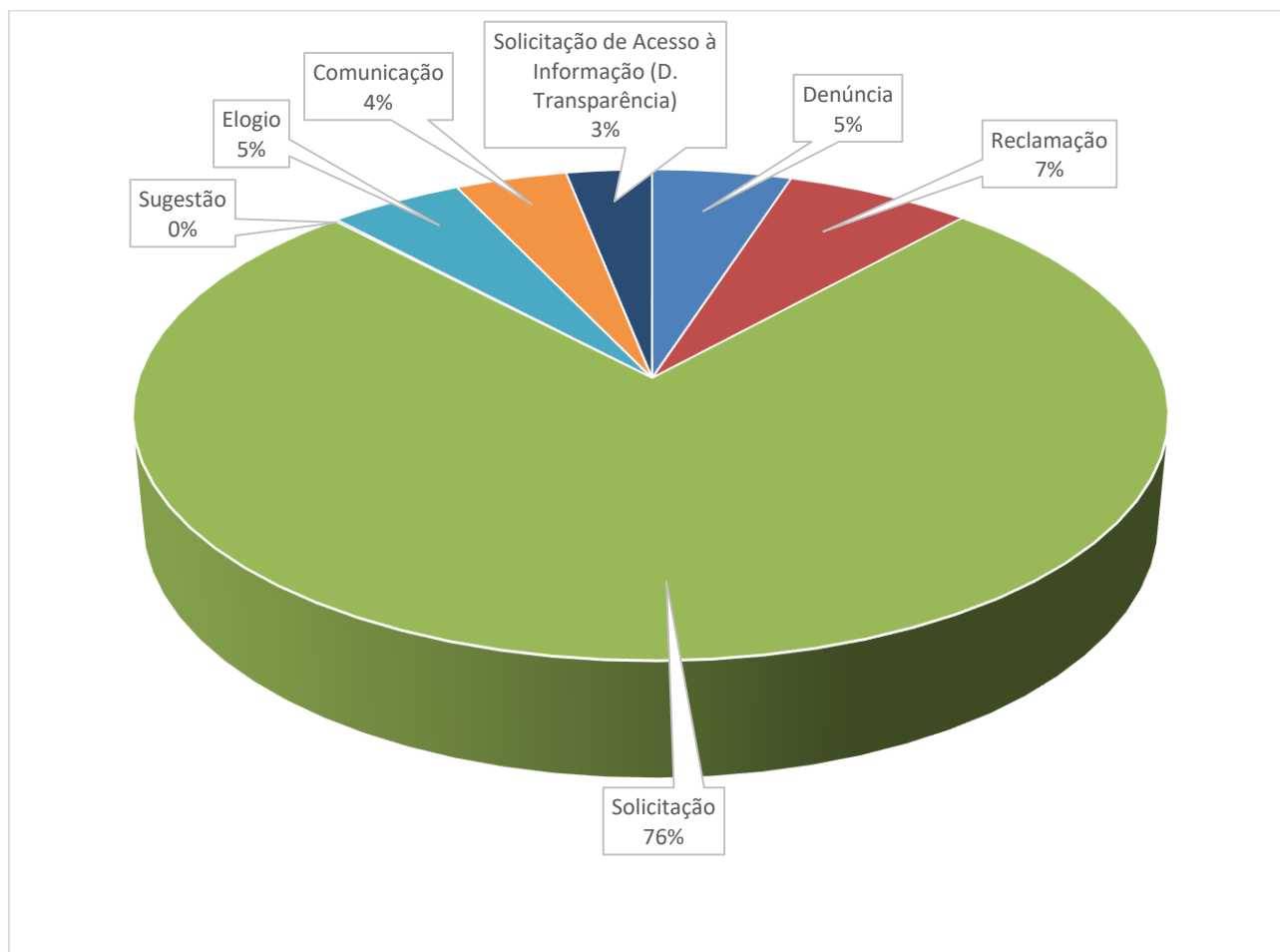
RESUMO

No terceiro trimestre de 2023, a Ouvidoria-Geral de Polícia Civil – SEPOL/CGPC/OGPC realizou **5.029** 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	252	5%
Reclamação	337	7%
Solicitação	3.834	76%
Sugestão	6	0%
Elogio	243	5%
Comunicação	202	4%
Solicitação de Acesso à Informação (D. Transparência)	155	3%
Total do Quantitativo Consolidado	5.029	

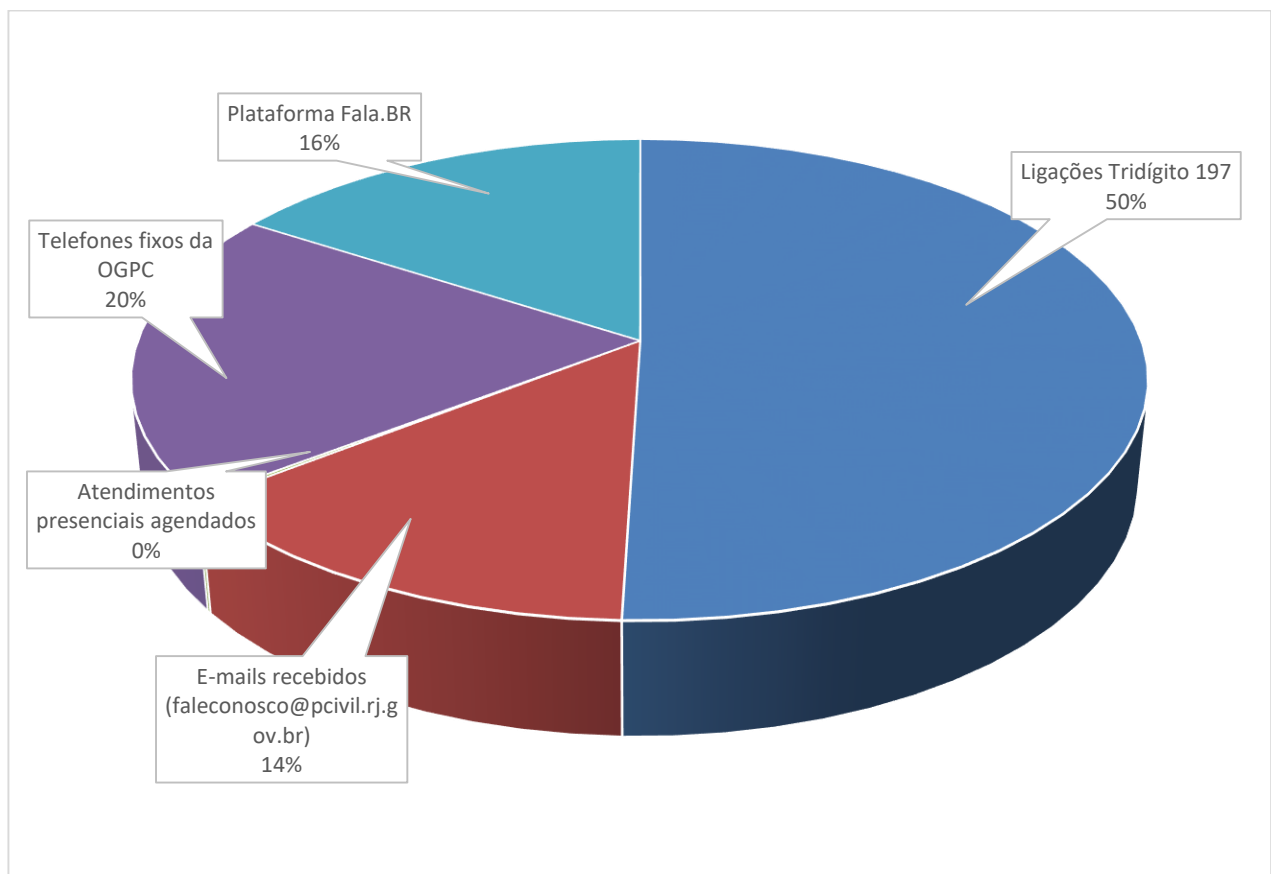
Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil – OGPC/CGPC/SEPOL

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS – OGPC



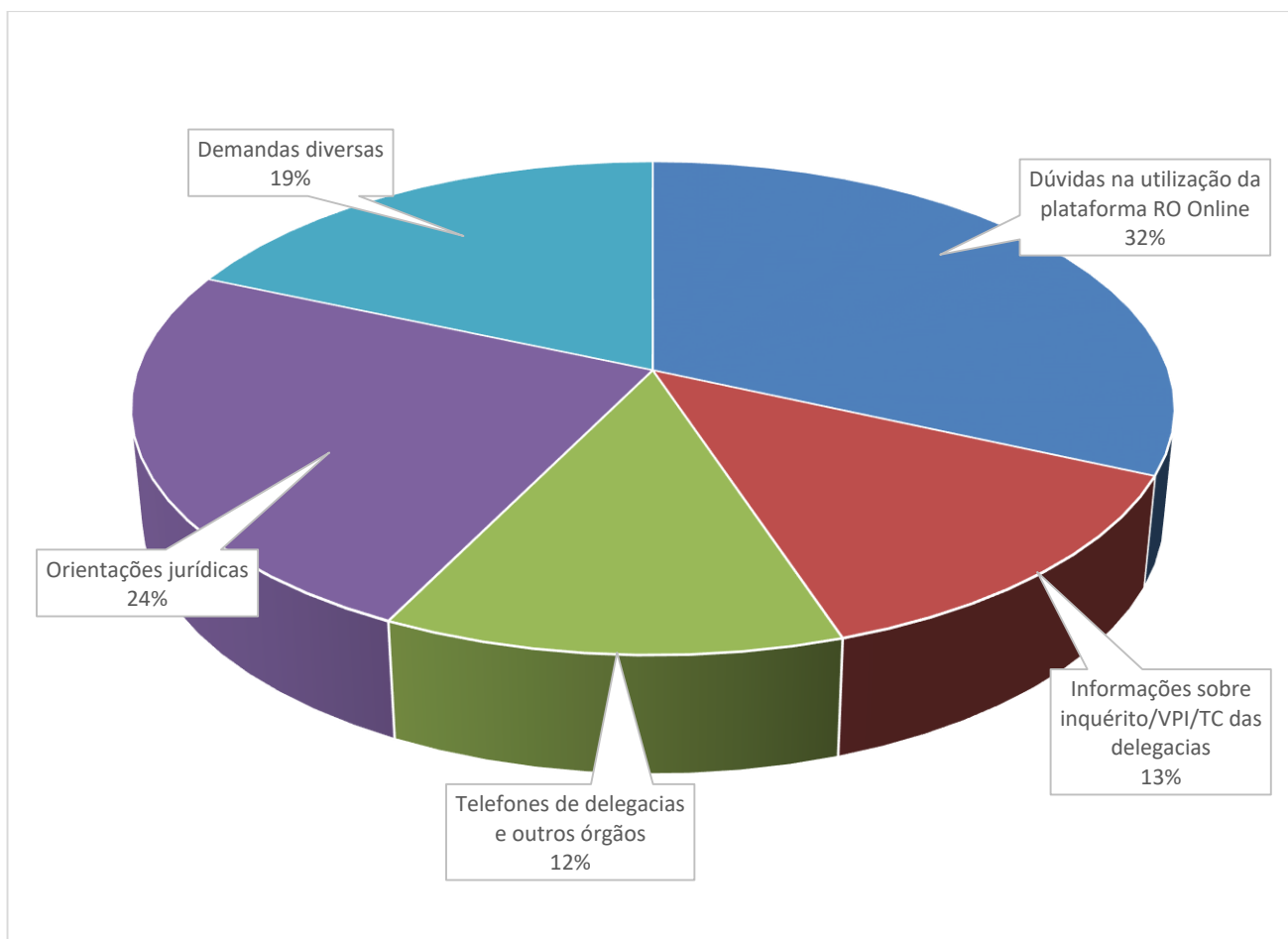
CANAIS DE ATENDIMENTO - OGPC		
	Quantitativo	
Ligações Tridígito 197	2.461	50%
E-mails recebidos (faleconosco@pcivil.rj.gov.br)	679	14%
Atendimentos presenciais agendados	8	0%
Telefones fixos da OGPC	952	20%
Plataforma Fala.BR	774	16%
Total do Quantitativo	4.874	

CANAIS DE ATENDIMENTOS - OGPC



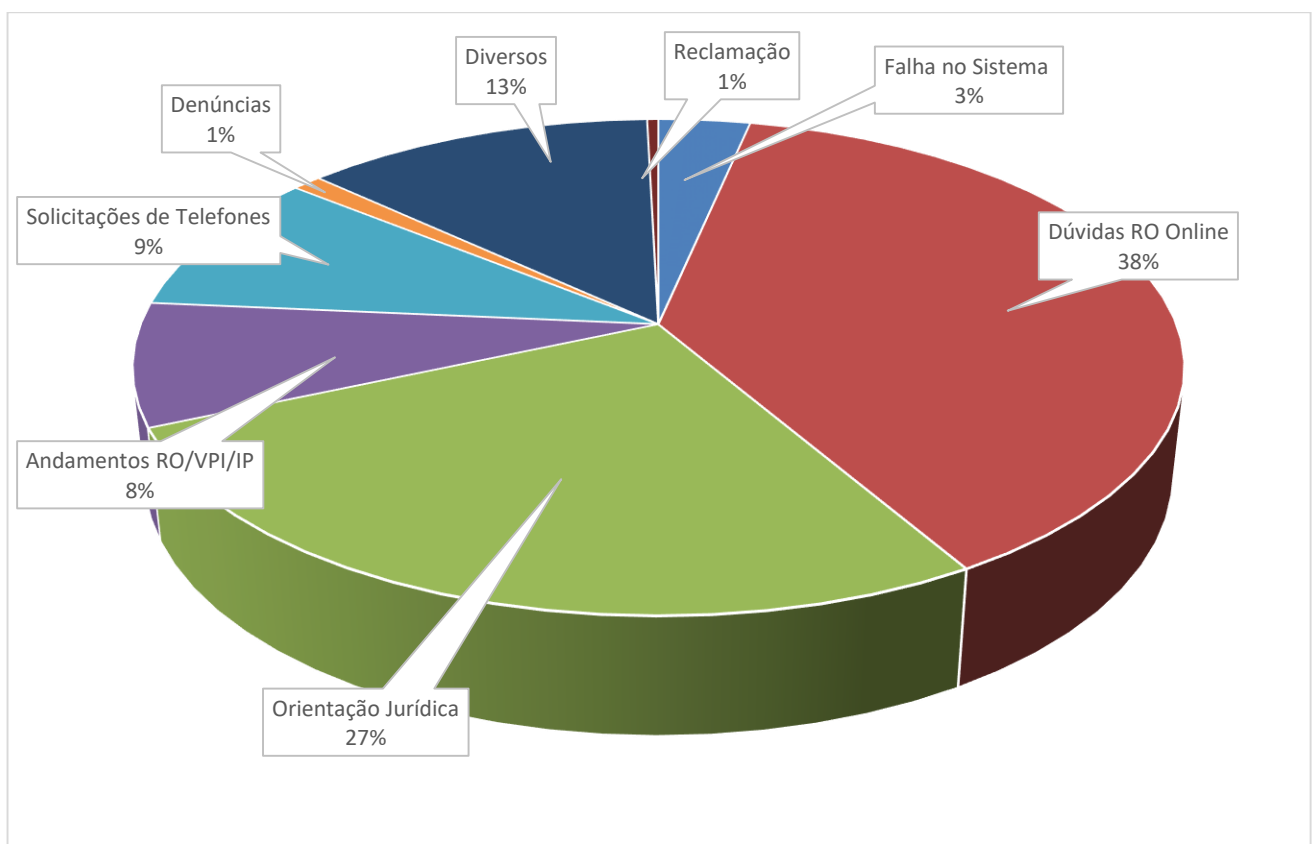
SOLICITAÇÕES (FALA BR , E-MAIL , TELEFONE FIXO – OGPC)		
Especificação	Quantitativo	
Dúvidas na utilização da plataforma RO Online	970	
Informações sobre inquérito/VPI/TC das delegacias	402	
Telefones de delegacias e outros órgãos	378	
Orientações jurídicas	742	
Demandas diversas	563	
Total do Quantitativo Consolidado	3.055	

SOLICITAÇÕES - OGPC



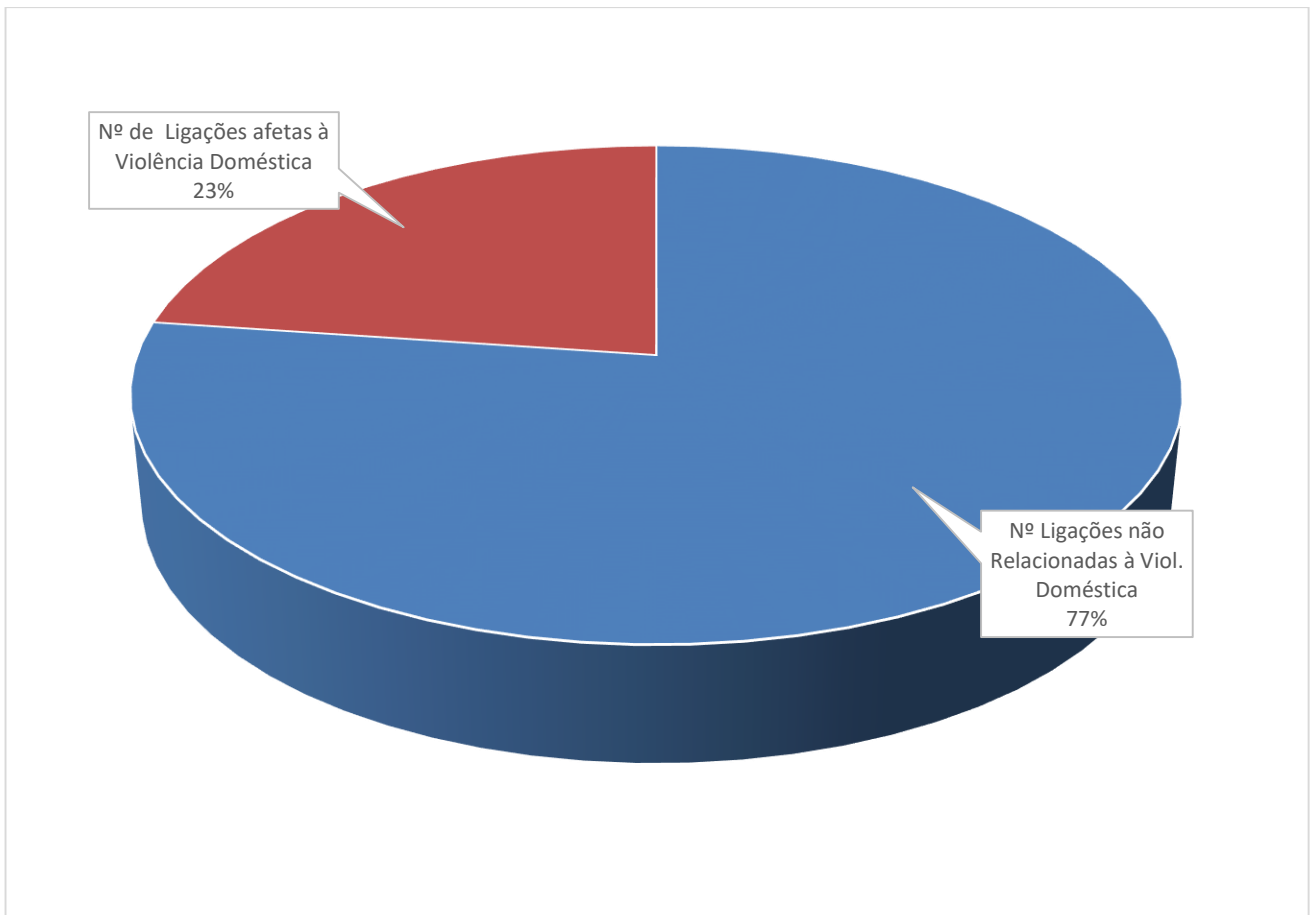
MANIFESTAÇÕES REQUERIDAS NO TRIDÍGITO 197		
Falha no Sistema	82	3%
Dúvidas RO Online	941	38%
Orientação	661	27%
Andamentos RO/VPI/IP	197	8%
Solicitações de Telefones	231	9%
Denúncias	26	1%
Diversos	313	13%
Reclamação	10	1%
Número de Ligações:	2.461	

MSNIFESTAÇÕES REQUERIDAS NO TRIDÍGITO 197



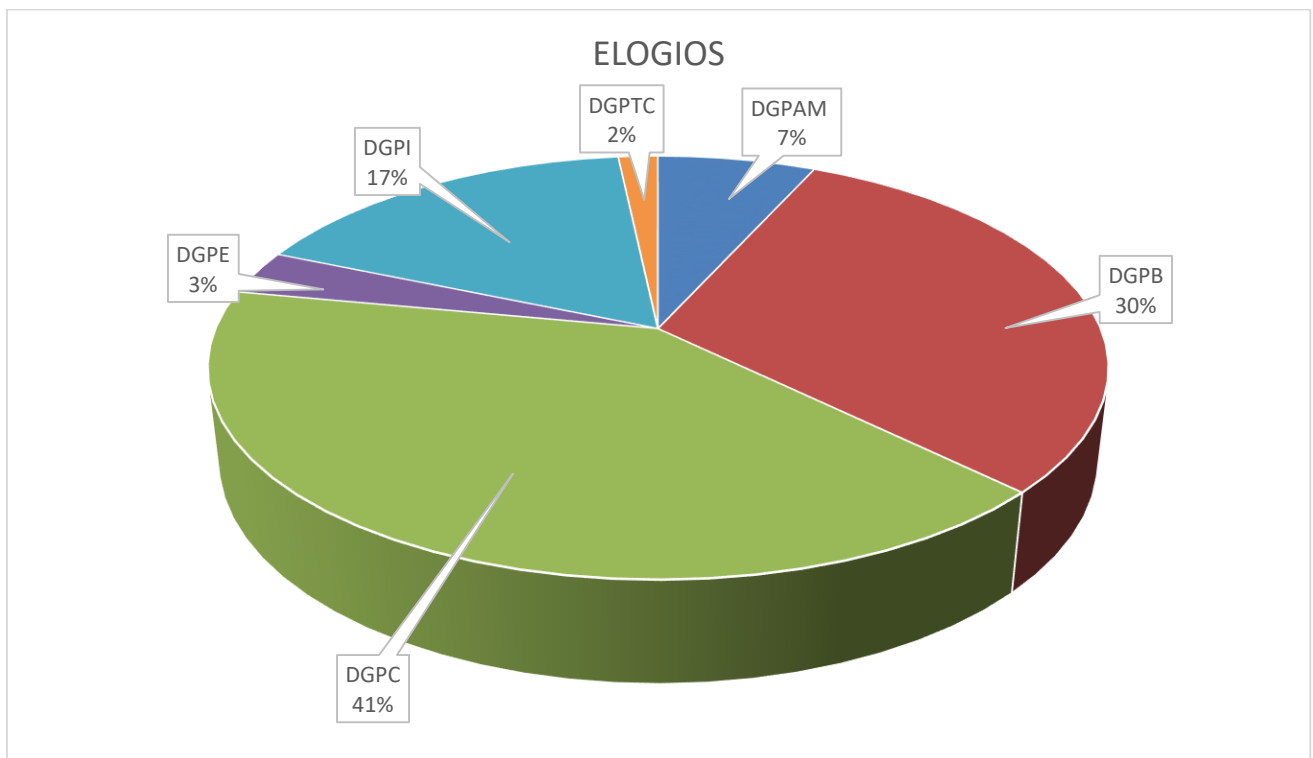
SOLICITAÇÕES SISTEMA TRIDÍGITO 197 - RAMAL 1 VIOLÊNCIA DOMÉSTICA			
Nº de Ligações	Nº de Agendamentos	Nº Registros Gerados	Nº Ligações não Relacionadas à Viol. Doméstica
193	6	3	149

SOLICITAÇÕES SISTEMA TRIDÍGITO 197 - RAMAL 1 VIOLÊNCIA DOMÉSTICA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
	ELOGIOS	RECLAMAÇÕES
DGPAM	4	2
DGPB	18	4
DGPC	24	14
DGPE	2	3
DGPI	10	15
DGPTC	1	0
TOTAL	59	28

PESQUISA DE SATISFAÇÃO



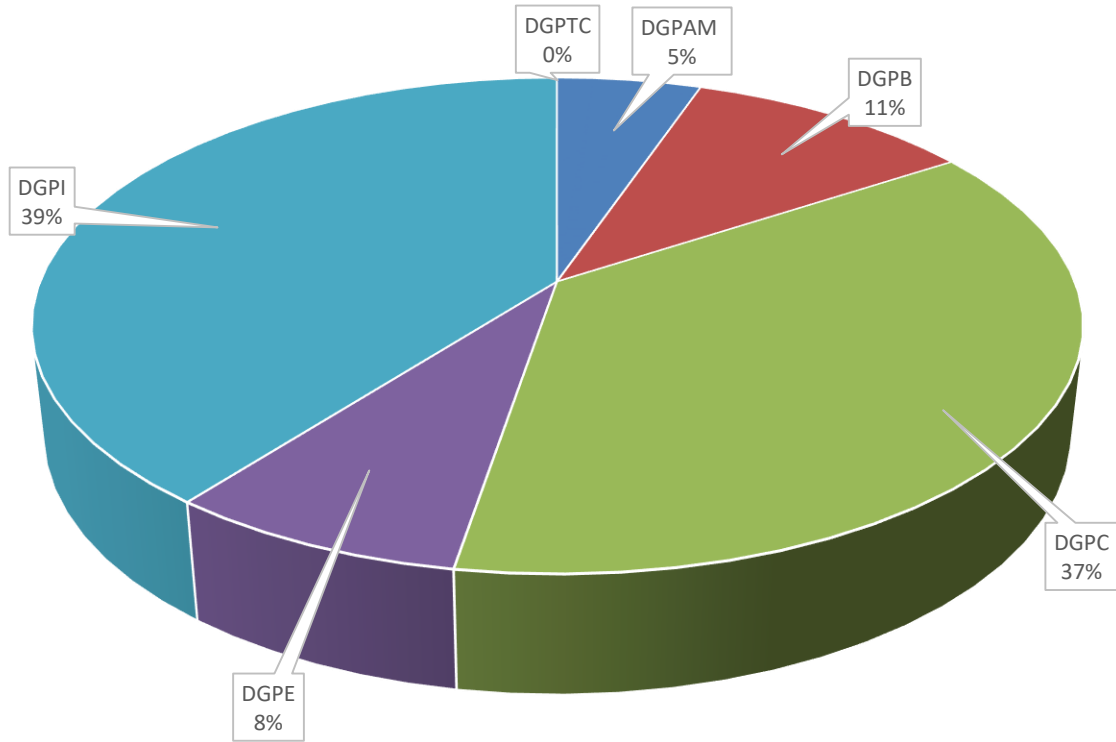


GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria da Casa Civil e Governança

Secretaria de Estado de Polícia Civil
Ouvidoria Geral de Polícia Civil

RECLAMAÇÕES



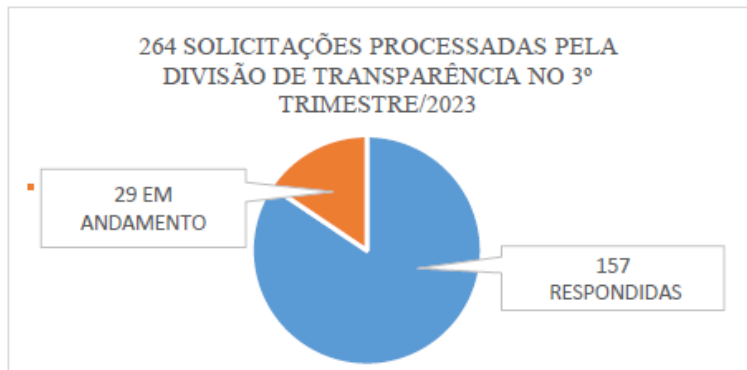


GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

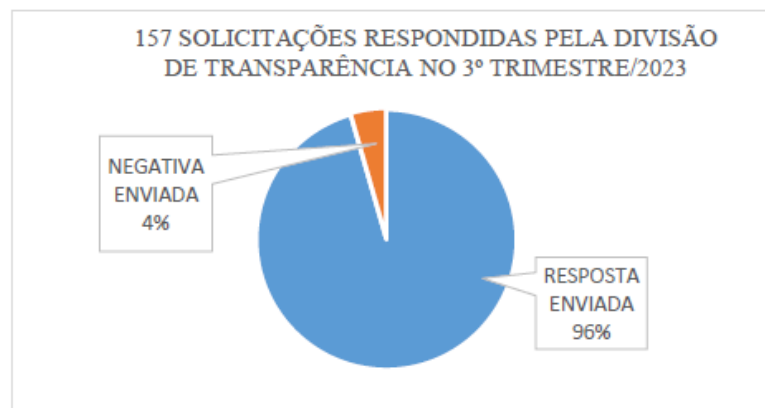
Secretaria da Casa Civil e Governança
Secretaria de Estado de Polícia Civil
Ouvidoria Geral de Polícia Civil

OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA
DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA
RELATÓRIO DE PRODUTIVIDADE –
TRIMESTRAL
SOMATÓRIO DE SOLICITAÇÕES –
3º TRIMESTRE/2023

SOLICITAÇÕES INAUGURADAS	155
PASSIVO DO MÊS ANTERIOR	109
TOTAL DE SOLICITAÇÕES PROCESSADAS (PASSIVO + INAUGURADAS)	264
SOLICITAÇÕES EM ANDAMENTO	29
SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS	157



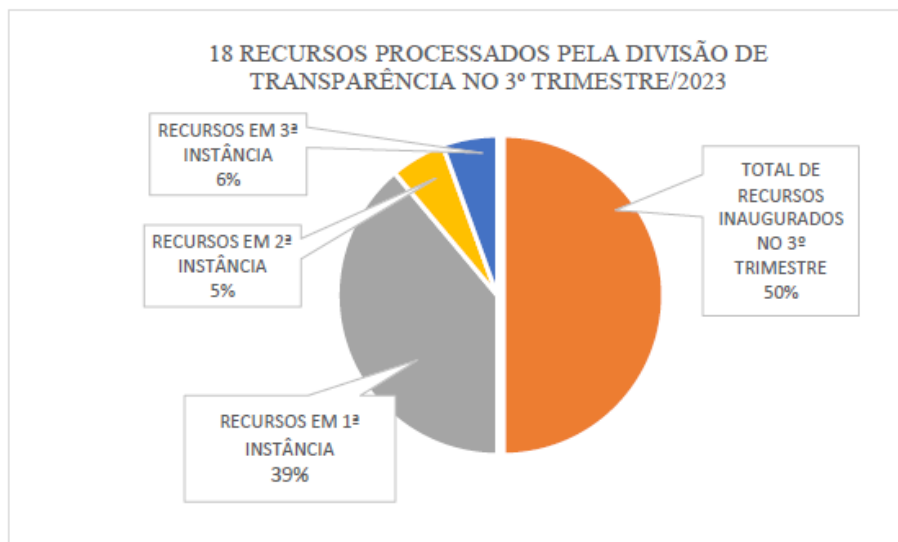
157 SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS PELA DTRANSP - 3º TRIMESTRE/2023	TOTAL	%
SITUAÇÃO - RESPOSTA ENVIADA	150	96
SITUAÇÃO - NEGATIVA ENVIADA	7	4



Fonte: Sistema e-SIC.RJ
 Dados extraídos em 06/10/2023
 Passivo do mês anterior – Somatório de protocolos, inaugurados em junho, julho e agosto/2023, não concluídos no mês da inauguração.
 Solicitações inauguradas - Somatório de protocolos inaugurados no 3º trimestre/2023
 Total de solicitações processadas – Somatório do passivo do mês anterior mais protocolos inaugurados.
 Solicitações respondidas – Somatório de protocolos respondidos no 3º trimestre/2023
 Solicitações em andamento – Protocolos inaugurado no mês de setembro/2023, em fase de tramitação.
 Resposta enviada – Somatório de protocolo concluído, com o envio da informação almejada, no 3º trimestre/2023.
 Negativa enviada – Somatório de protocolo restringido pelo órgão por conter informações sigilosas, classificadas ou dados pessoais, no 3º trimestre/2023.

OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA
DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA
RELATÓRIO DE PRODUTIVIDADE -
TRIMESTRAL
SOMATÓRIO DE RECURSOS - 3º
TRIMESTRE/2023

TOTAL DE RECURSOS INAUGURADOS NO 3º TRIMESTRE	18
RECURSOS EM 1ª INSTÂNCIA	14
RECURSOS EM 2ª INSTÂNCIA	2
RECURSOS EM 3ª INSTÂNCIA	2



Fonte: Sistema e-SIC.RJ
 Dados extraídos em 06/10/2023
 Passivo do mês anterior – Somatório de recursos em tramitação, inaugurados em junho, julho e agosto/2023
 Recursos inaugurados - Somatório de recursos inaugurados no 3º trimestre/2023
 Recursos em 1ª instância – Somatório de recursos concluídos com êxito em 1ª instância no 3º trimestre/2023
 Recursos em 2ª instância – Somatório de recursos concluídos com êxito em 2ª instância no 3º trimestre/2023
 Recursos em 3ª instância – Somatório de recursos inaugurados em 3ª instância no 3º trimestre/2023

Rio de Janeiro, 06 de outubro de 2023.

Subscrito,

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