

OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS TRIMESTRAL – 4º 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 4º trimestre de 2023 (OUT/NOV/DEZ).



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**

4º TRIMESTRE - 2023

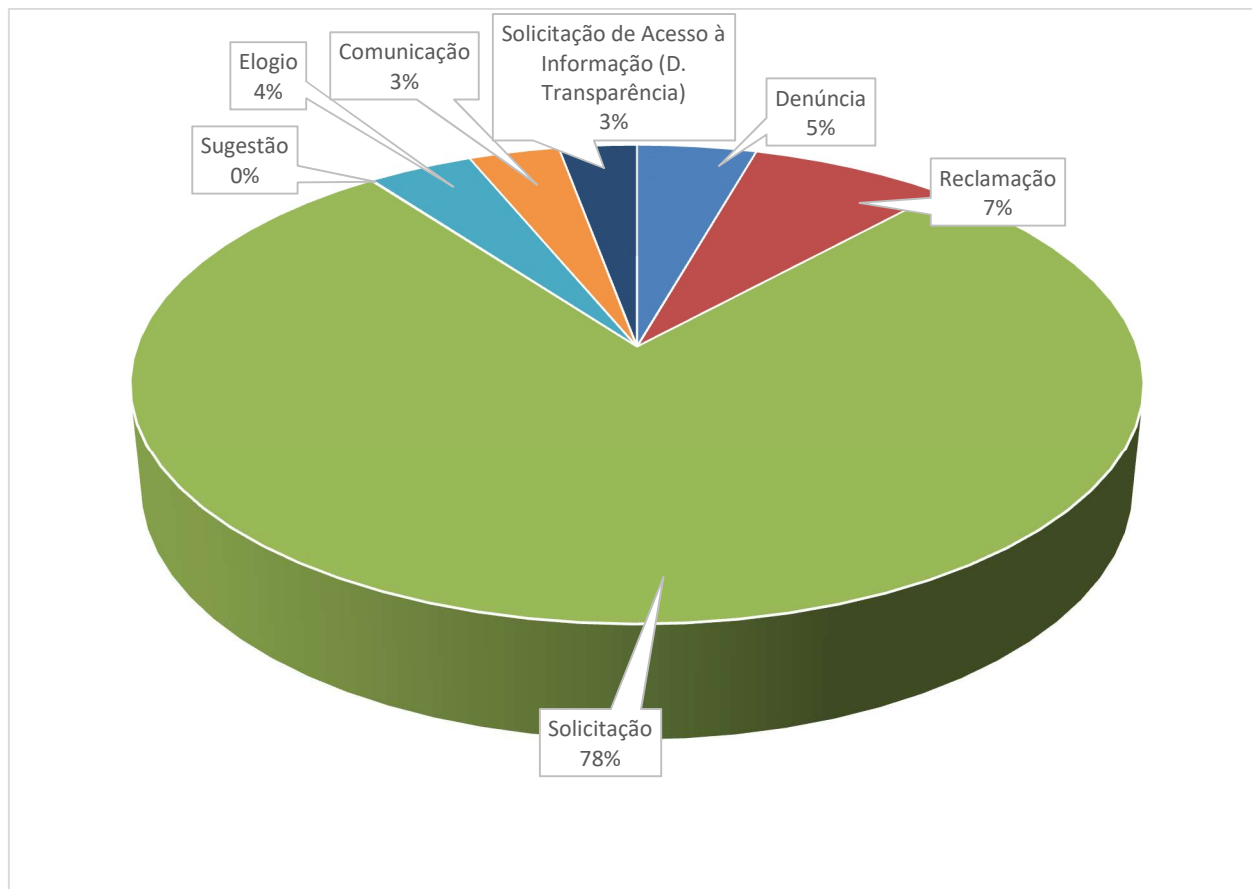
RESUMO

No quarto trimestre de 2023, a Ouvidoria-Geral de Polícia Civil – SEPOL/CGPC/OGPC realizou **4.040** 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 da **Divisão de Atendimento ao Cidadão – DAC/OGPC**: tridígito 197 e telefones 21-2276-6497, 22766577 e 21-2334-8823/8835, *e-mail* do **Fale Conosco Ouvidoria** faleconoscoouvidoria@pcivil.rj.gov.br, **Fala.BR** (<https://sistema.ouvidorias.gov.br/>) e **ouvERJ** (<https://ouvidoria.rj.gov.br/>), 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/>) e **ouvERJ** (<https://ouvidoria.rj.gov.br/>).

| QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS OGPC | | |
|---|--------------|-----|
| Natureza do Atendimento | Quantitativo | % |
| Denúncia | 179 | 5% |
| Reclamação | 299 | 7% |
| Solicitação | 3.149 | 78% |
| Sugestão | 2 | 0% |
| Elogio | 158 | 4% |
| Comunicação | 136 | 3% |
| Solicitação de Acesso à Informação (D. Transparência) | 117 | 3% |
| Total do Quantitativo Consolidado | 4.040 | |

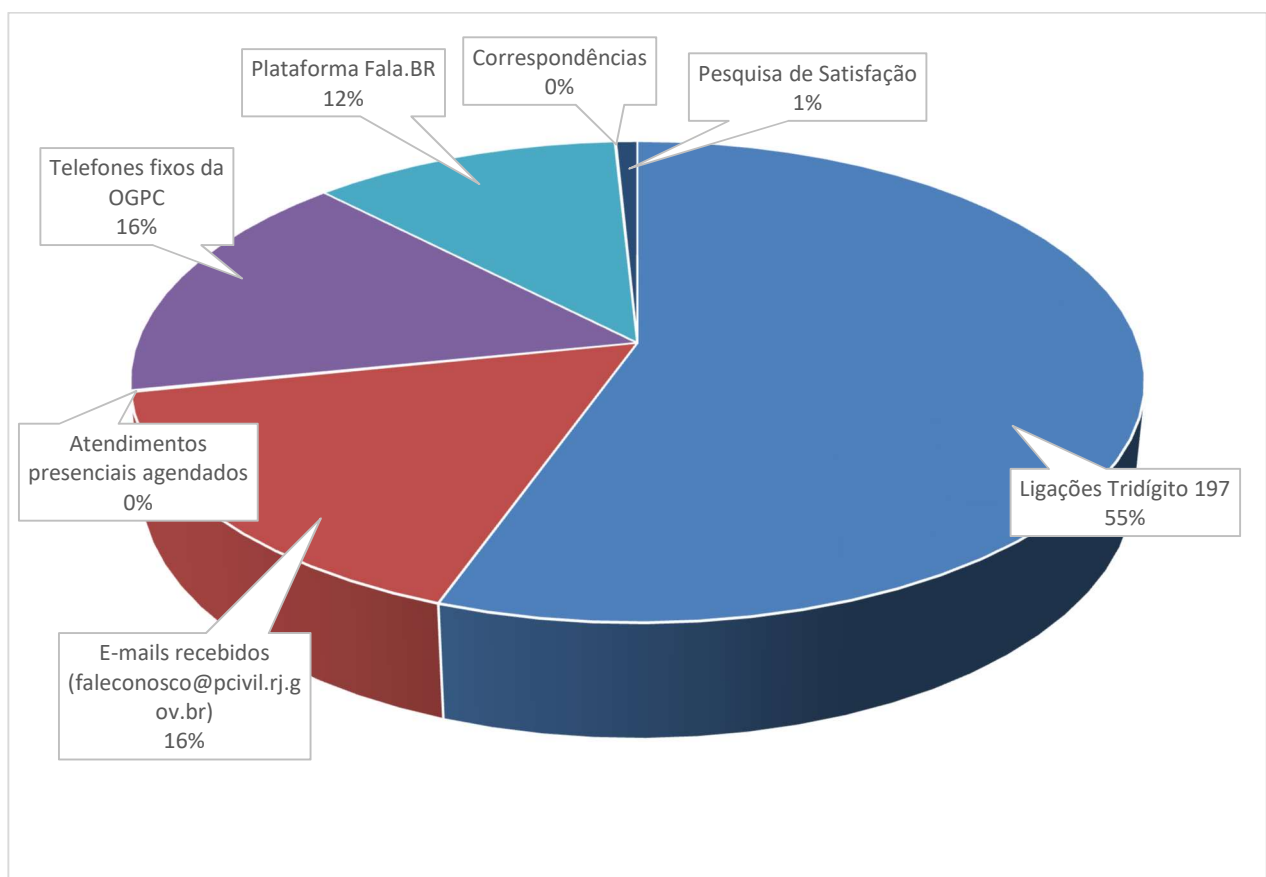
Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil – OGPC/CGPC/SEPOL

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS – OGPC



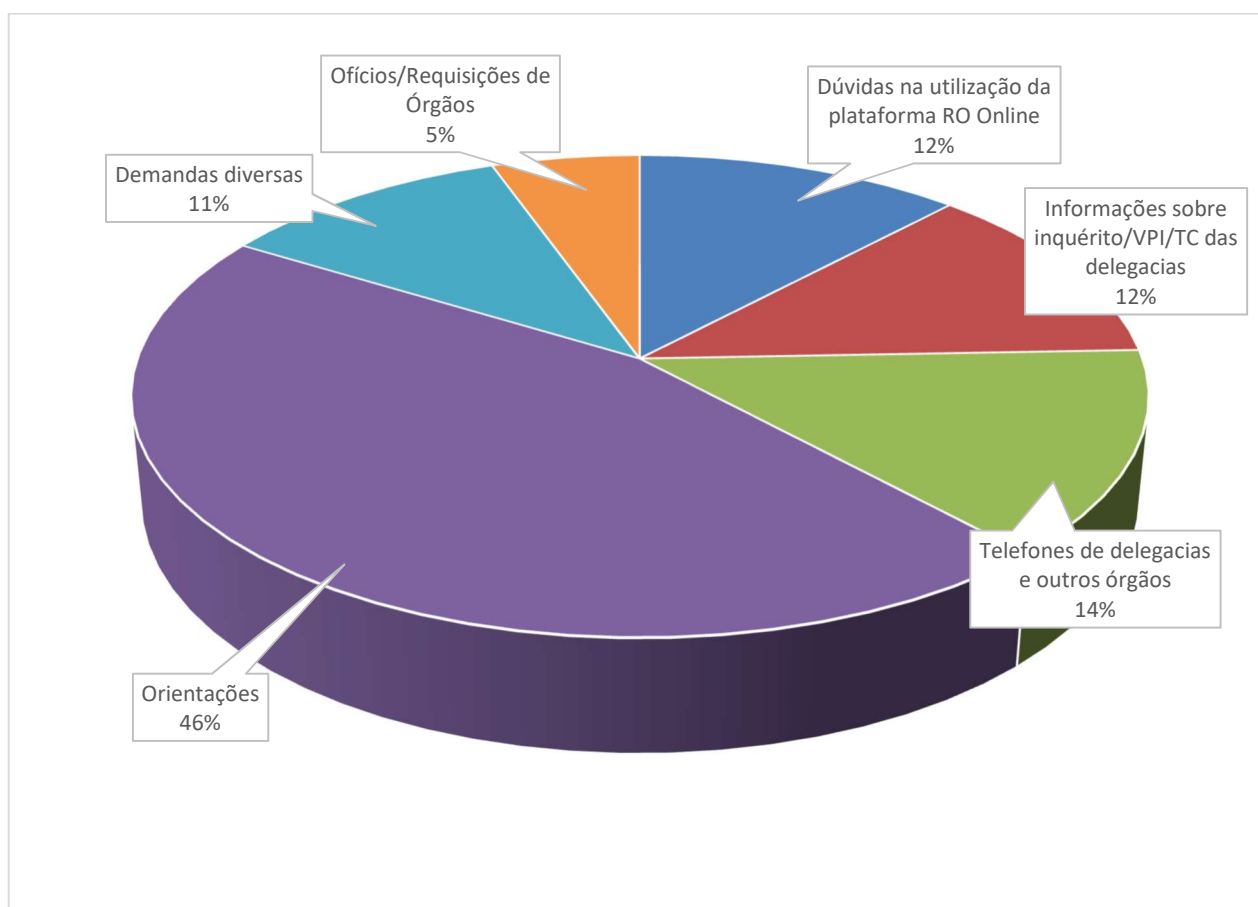
| CANAIS DE ATENDIMENTO - OGPC | | |
|--|--------------|-----|
| | Quantitativo | |
| Ligações Tridígito 197 | 2.176 | 55% |
| E-mails recebidos (faleconosco@pcivil.rj.gov.br) | 638 | 16% |
| Atendimentos presenciais agendados | 5 | 0% |
| Telefones fixos da OGPC | 621 | 16% |
| Plataforma Fala.BR | 450 | 12% |
| Correspondências | 2 | 0% |
| Pesquisa de Satisfação | 31 | 1% |
| Total do Quantitativo | 3.923 | |

CANAIS DE ATENDIMENTOS - OGPC



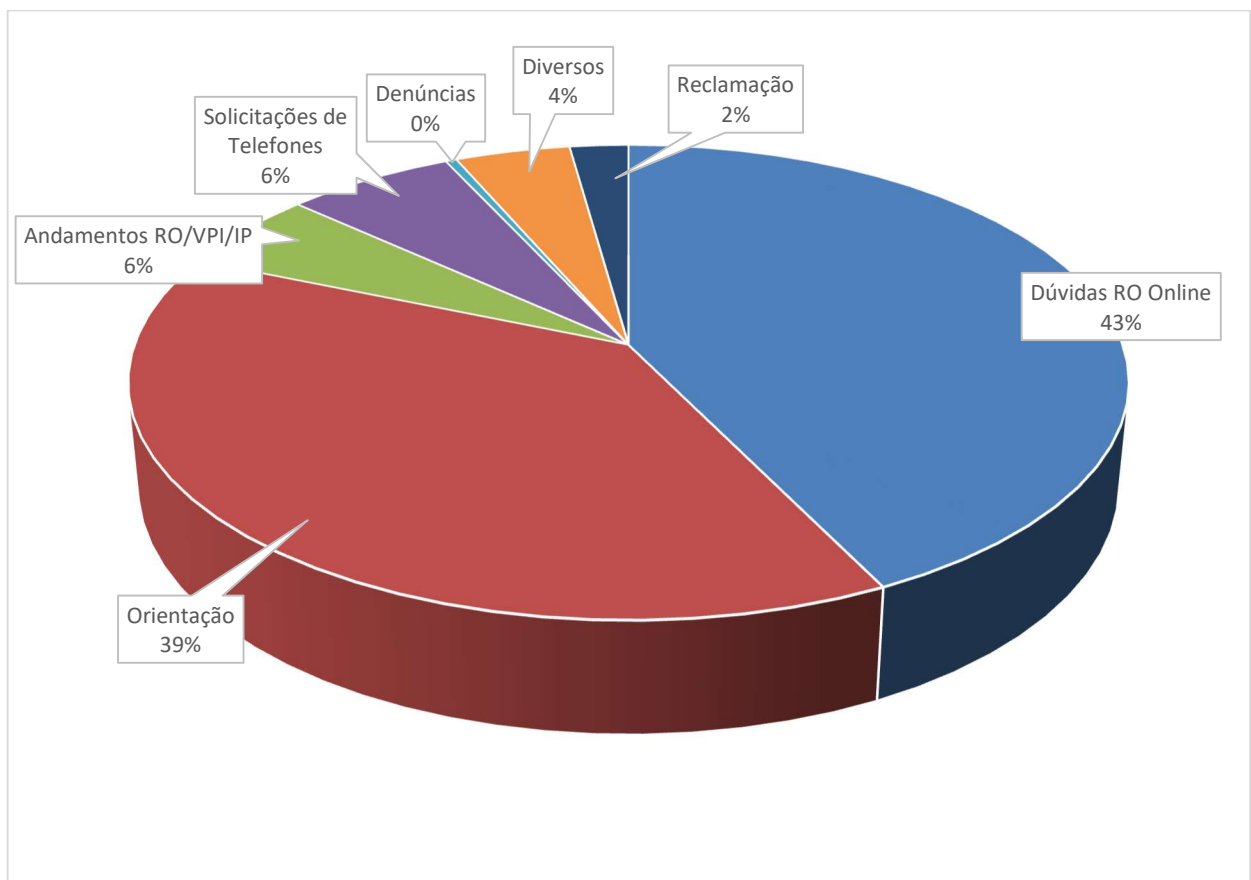
| SOLICITAÇÕES (FALA BR , E-MAIL , TELEFONE FIXO – OGPC) | | |
|--|--------------|-----|
| Especificação | Quantitativo | |
| Dúvidas na utilização da plataforma RO Online | 119 | 12% |
| Informações sobre inquérito/VPI/TC das delegacias | 122 | 12% |
| Telefones de delegacias e outros órgãos | 135 | 14% |
| Orientações | 450 | 46% |
| Demandas diversas | 107 | 11% |
| Ofícios/Requisições de Órgãos | 54 | 5% |
| Total do Quantitativo Consolidado | 987 | |

SOLICITAÇÕES - OGPC



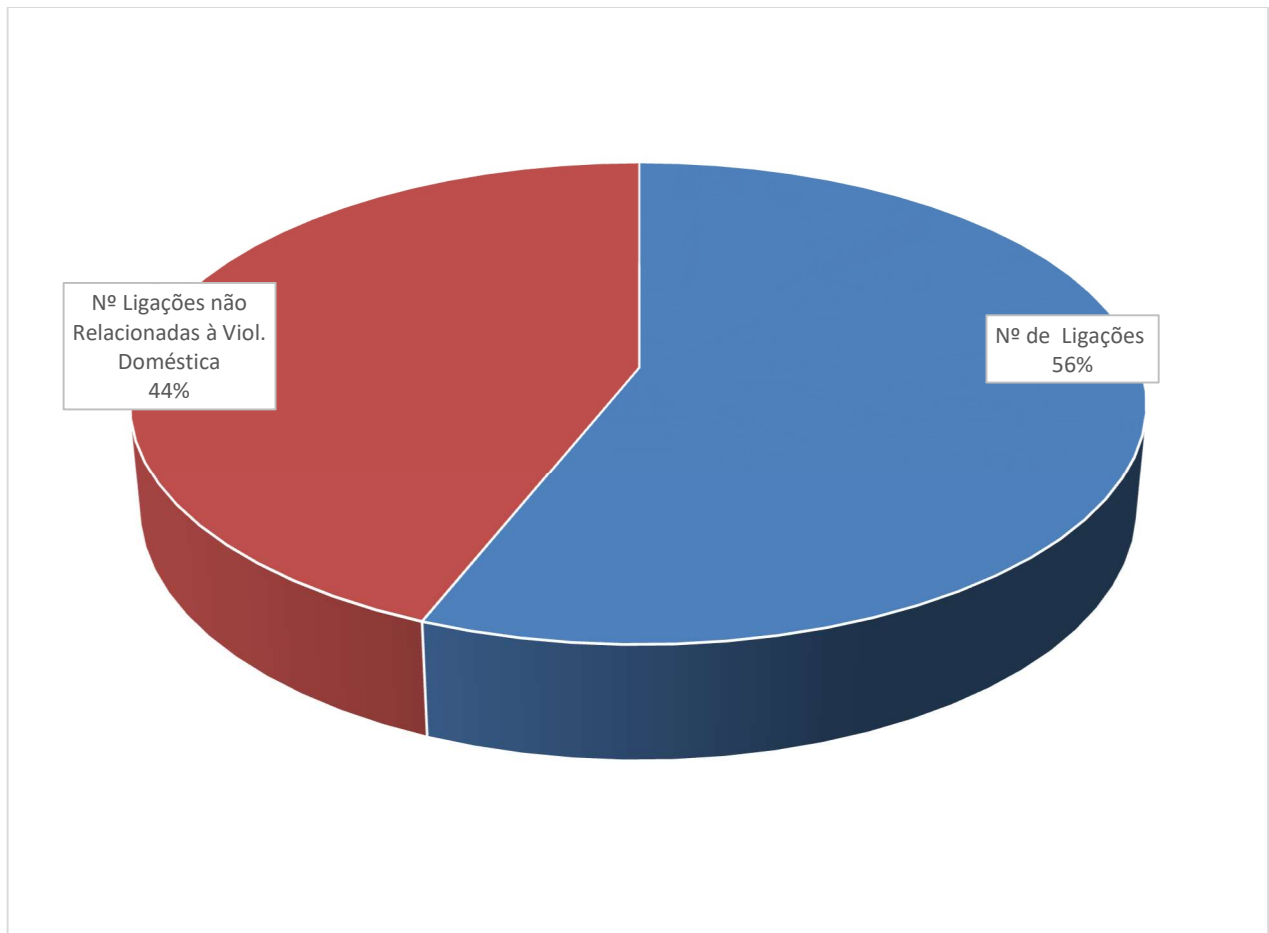
| MANIFESTAÇÕES REQUERIDAS NO TRIDÍGITO 197 | | |
|---|--------------|-----|
| Dúvidas RO Online | 929 | 43% |
| Orientação | 839 | 39% |
| Andamentos RO/VPI/IP | 118 | 6% |
| Solicitações de Telefones | 138 | 6% |
| Denúncias | 9 | 0% |
| Diversos | 94 | 4% |
| Reclamação | 48 | 2% |
| Número de Ligações: | 2.175 | |

MSNIFESTAÇÕES REQUERIDAS NO TRIDÍGITO 197



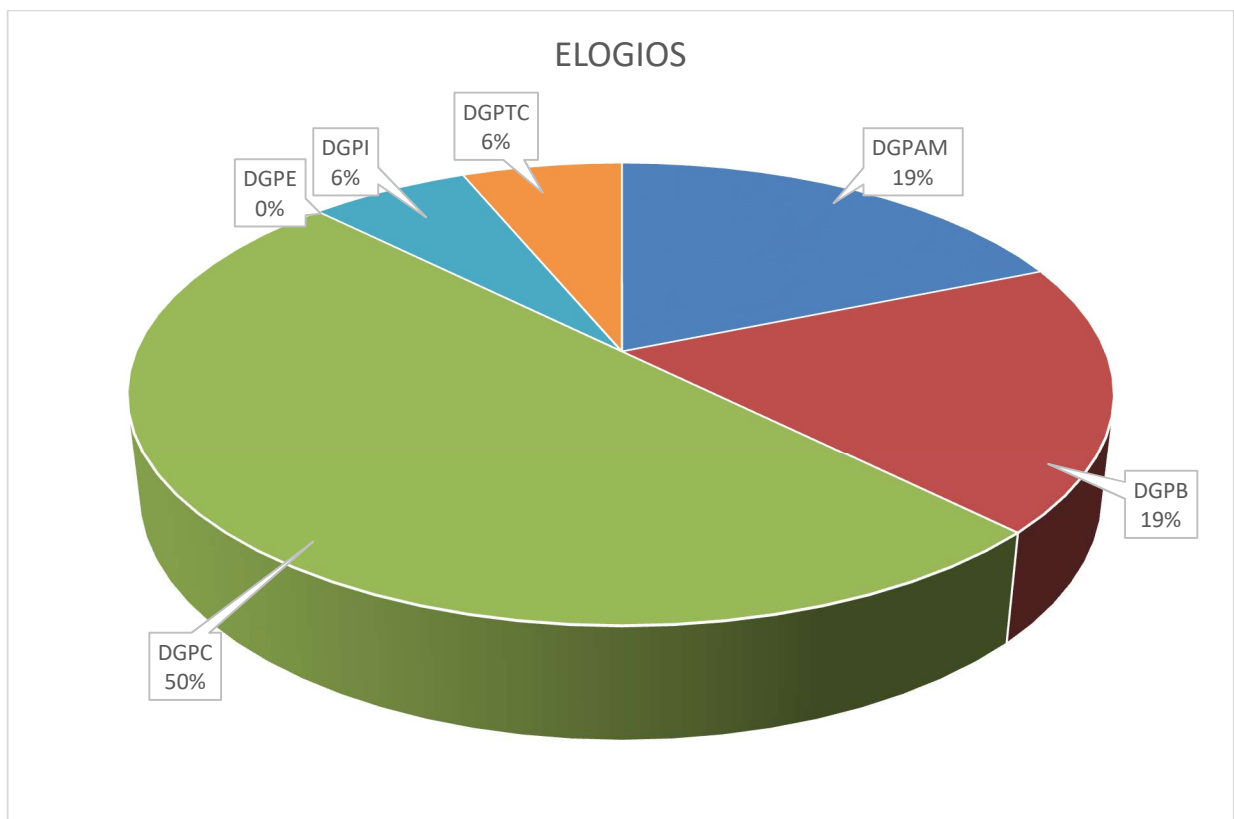
| SOLICITAÇÕES SISTEMA TRIDÍGITO 197 - RAMAL 1 VIOLÊNCIA DOMÉSTICA | | | |
|---|--------------------|----------------------|--|
| Nº de Ligações | Nº de Agendamentos | Nº Registros Gerados | Nº Ligações não Relacionadas à Viol. Doméstica |
| 51 | 0 | 0 | 40 |

SOLICITAÇÕES SISTEMA TRIDÍGITO 197 - RAMAL 1 VIOLÊNCIA DOMÉSTICA



| PESQUISA DE SATISFAÇÃO | | |
|------------------------|-----------|-------------|
| | ELOGIOS | RECLAMAÇÕES |
| DGPAM | 3 | 4 |
| DGPB | 3 | 2 |
| DGPC | 8 | 16 |
| DGPE | 0 | 0 |
| DGPI | 1 | 1 |
| DGPTC | 1 | 0 |
| TOTAL | 16 | 23 |

PESQUISA DE SATISFAÇÃO



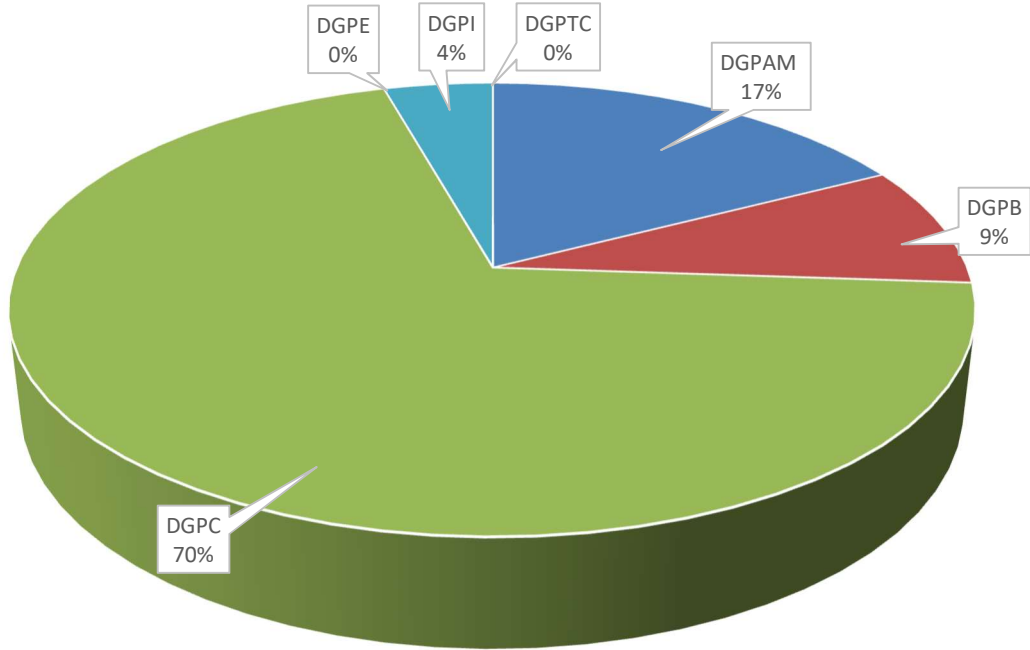


GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria da Casa Civil e Governança

Secretaria de Estado de Polícia Civil
Ouvidoria Geral de Polícia Civil

RECLAMAÇÕES



OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA
DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA
RELATÓRIO DE PRODUTIVIDADE - TRIMESTRAL
SOMATÓRIO DE SOLICITAÇÕES -
4º TRIMESTRE/2023

| | |
|--|-----|
| PASSIVO DO MÊS ANTERIOR | 112 |
| SOLICITAÇÕES INAUGURADAS | 117 |
| TOTAL DE SOLICITAÇÕES PROCESSADAS (PASSIVO + INAUGURADAS) | 229 |
| SOLICITAÇÕES EM ANDAMENTO | 85 |
| SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS | 145 |



| 145 SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS PELA DTRANSP - 4º TRIMESTRE/2023 | TOTAL | % |
|---|-------|----|
| SITUAÇÃO - RESPOSTA ENVIADA | 125 | 98 |
| SITUAÇÃO - NEGATIVA ENVIADA | 20 | 2 |



Fonte: Sistema e-SIC RJ e Sistema OuvERJ
Dados extraídos em 10/01/2024.

Passivo do mês anterior – Somatório de protocolos inaugurados em setembro, outubro e novembro/2023, não concluídos no mês da inauguração

Solicitações inauguradas - Somatório de protocolos inaugurados no 4º trimestre/2023.

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

Solicitações respondidas - Somatório de protocolos respondidos no 4º trimestre/2023

Solicitações em andamento - Somatório de protocolos em andamento no 4º trimestre/2023

Resposta enviada – Somatório de protocolos concluído, com o envio da informação almejada, no 4º trimestre/2023

Negativa enviada – Somatório de protocolo restringido pelo órgão por conter informações sigilosas, classificadas ou dados pessoais, no 4º trimestre/2023.

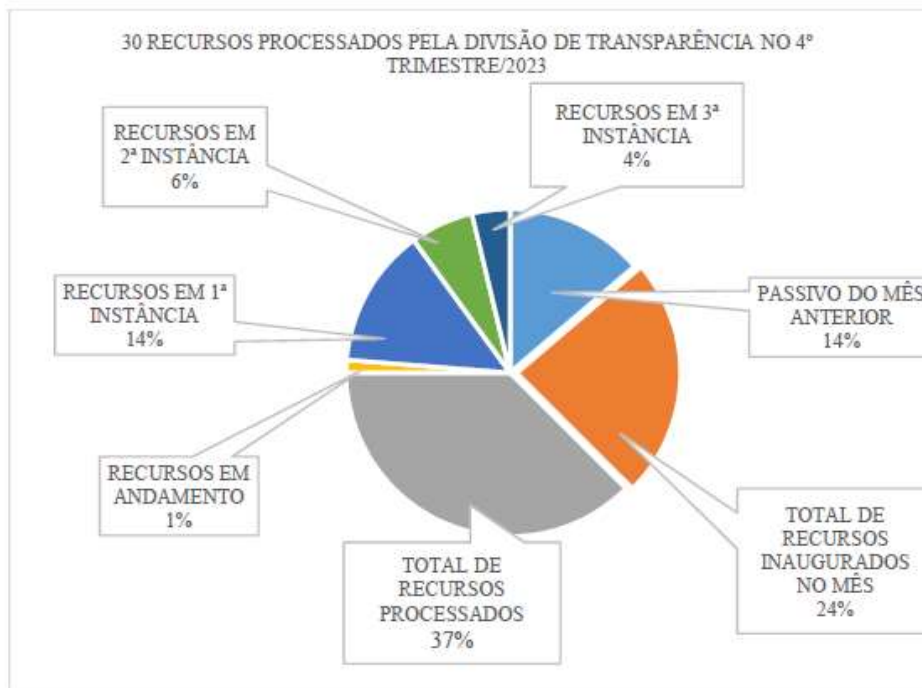


GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

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 RECURSOS – |
| 4º TRIMESTRE/2023 |
| RECURSOS – 4º TRIMESTRE/2023 |

| | |
|---|----|
| PASSIVO DO MÊS ANTERIOR | 11 |
| TOTAL DE RECURSOS INAUGURADOS NO 4º TRIMESTRE | 19 |
| TOTAL DE RECURSOS PROCESSADOS (PASSIVO + INAUGURADOS) | 30 |
| RECURSOS EM ANDAMENTO | 1 |
| RECURSOS EM 1ª INSTÂNCIA | 11 |
| RECURSOS EM 2ª INSTÂNCIA | 5 |
| RECURSOS EM 3ª INSTÂNCIA | 3 |



Fonte: Sistema e-SIC.RJ e Sistema OuvERJ

Dados extraídos em 10/01/2024.

Passivo do mês anterior – Somatório de recursos inaugurados em setembro, outubro e novembro/2023, não concluídos no mês da inauguração

Total de Recursos inaugurados - Somatório de recursos inaugurados no 4º trimestre/2023.

Total de Recursos processados – Somatório do passivo do mês anterior mais recursos inaugurados.

Recursos em andamento – Recurso em 3ª instância, em fase de tramitação, ainda não concluído pela CGE/OGÉ

Recursos em 1ª instância - Somatório de recursos inaugurados em 1ª instância no 4º trimestre/2023

Recursos em 2ª instância - Somatório de recursos inaugurados em 2ª instância no 4º trimestre/2023

Recursos em 3ª instância - Somatório de recursos inaugurados em 3ª instância no 4º trimestre/2023



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

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

Rio de janeiro, 19 de janeiro de 2024.

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