



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 fevereiro/2024.

FEVEREIRO - 2024

OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL
RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS

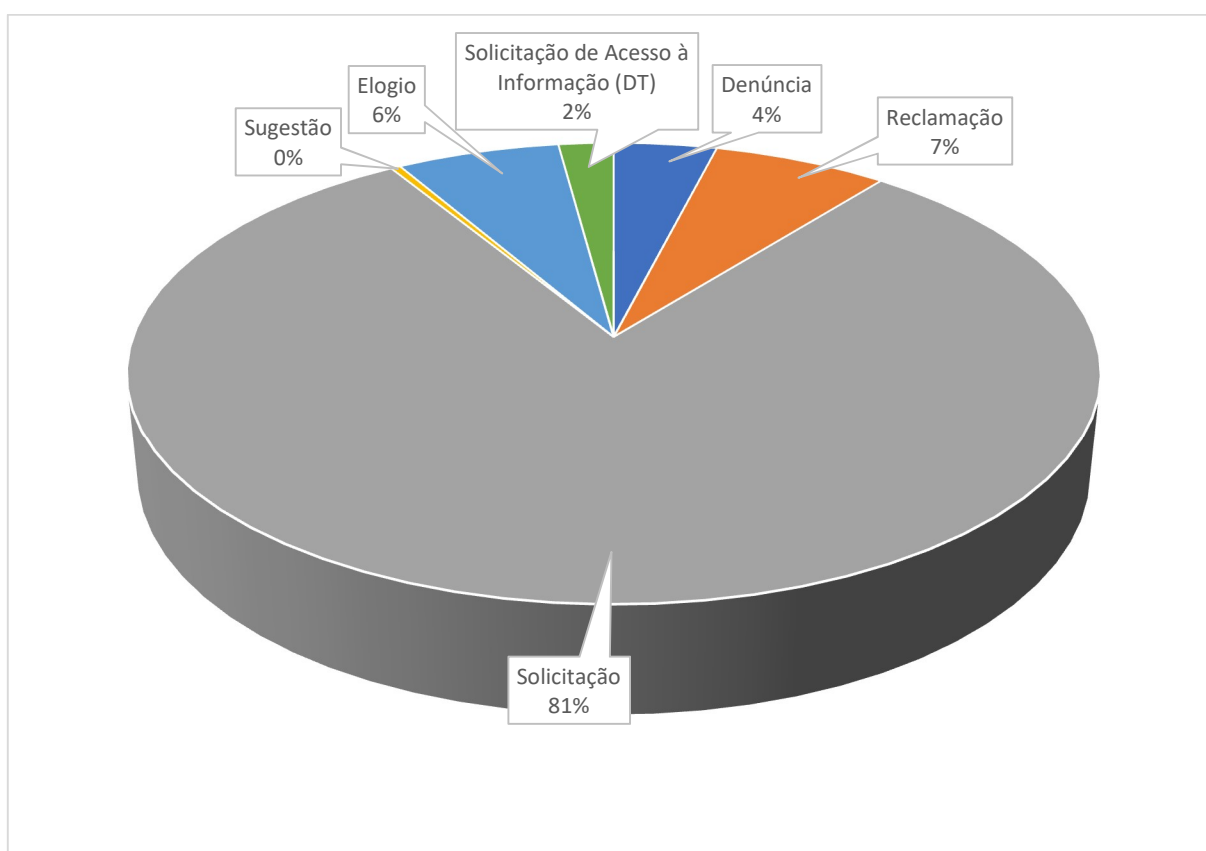
RESUMO

No período compreendido entre os dias 01/02/2024 e 29/02/2024, a Ouvidoria-Geral de Polícia Civil – SEPOL/CGPC/OGPC realizou **1.079** 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 e telefones 21 2276-6497, 21 22766577, 21 2334-8823 e 21 2334-8835, *e-mail* do **Fale Conosco Ouvidoria** faleconoscoouvidoria@pcivil.rj.gov.br e plataforma **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 **ouvERJ** (<https://ouvidoria.rj.gov.br/>).

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS - OGPC		
Natureza do Atendimento	Quantitativo	
Denúncia	44	4%
Reclamação	73	7%
Solicitação	867	81%
Sugestão	4	0%
Elogio	68	6%
Solicitação de Acesso à Informação (DT)	23	2%
Total do Quantitativo Consolidado	1.079	

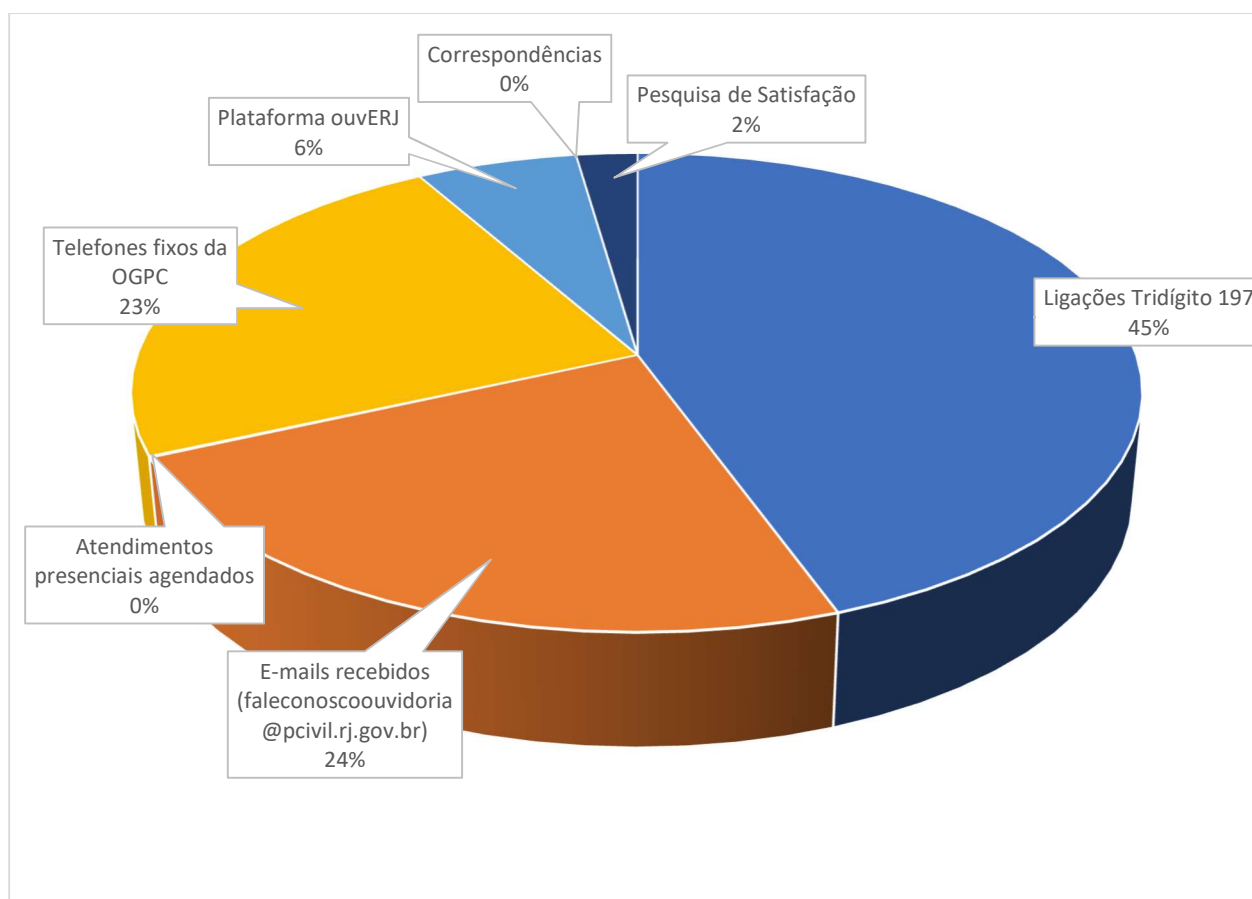
Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil

ATENDIMENTOS OGPC



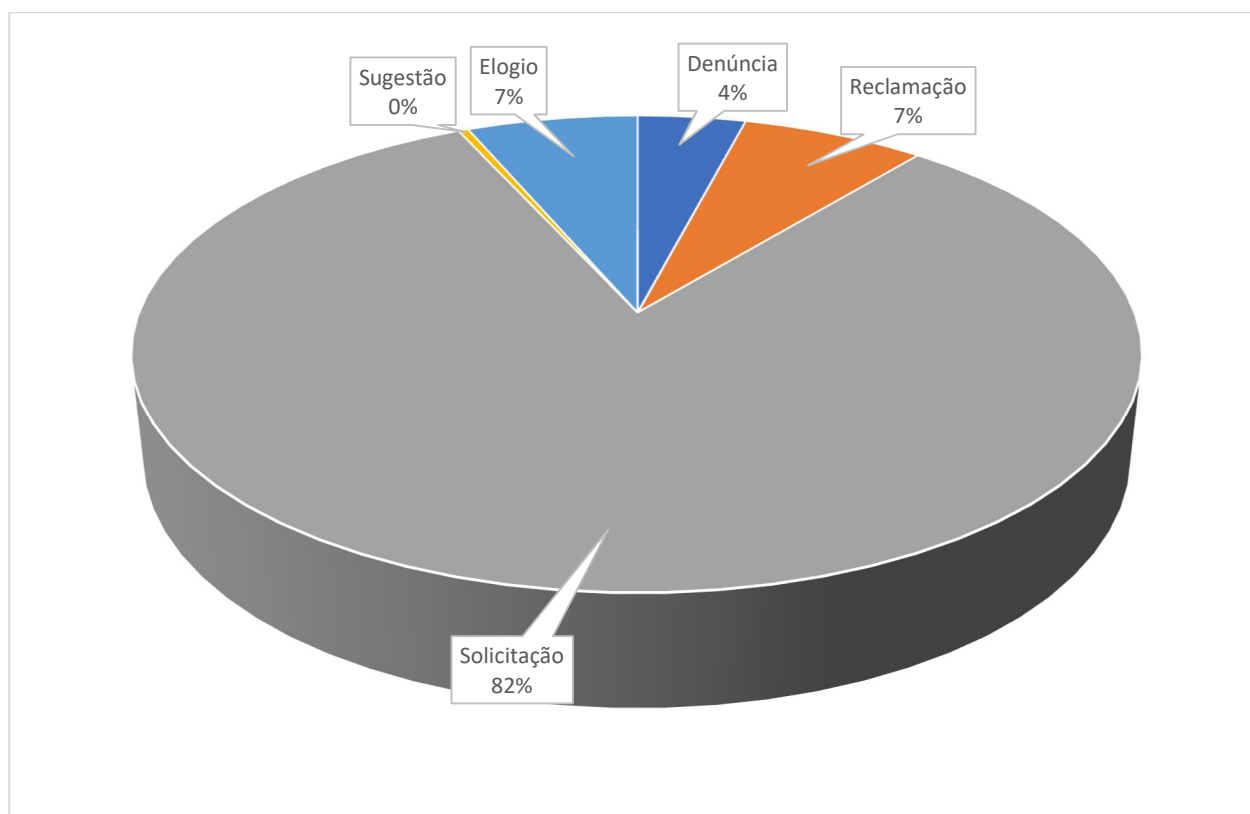
CANAIS DE ATENDIMENTO – OGPC		
	Quantitativo	
Ligações Tridígito 197	469	45%
E-mails recebidos (faleconoscoouvidoria@pcivil.rj.gov.br)	251	24%
Atendimentos presenciais agendados	02	0%
Telefones fixos da OGPC	247	23%
Plataforma ouvERJ	63	6%
Correspondências	0	0%
Pesquisa de Satisfação	24	2%
Total do Quantitativo		
	1.056	

ATENDIMENTOS DAC/OGPC



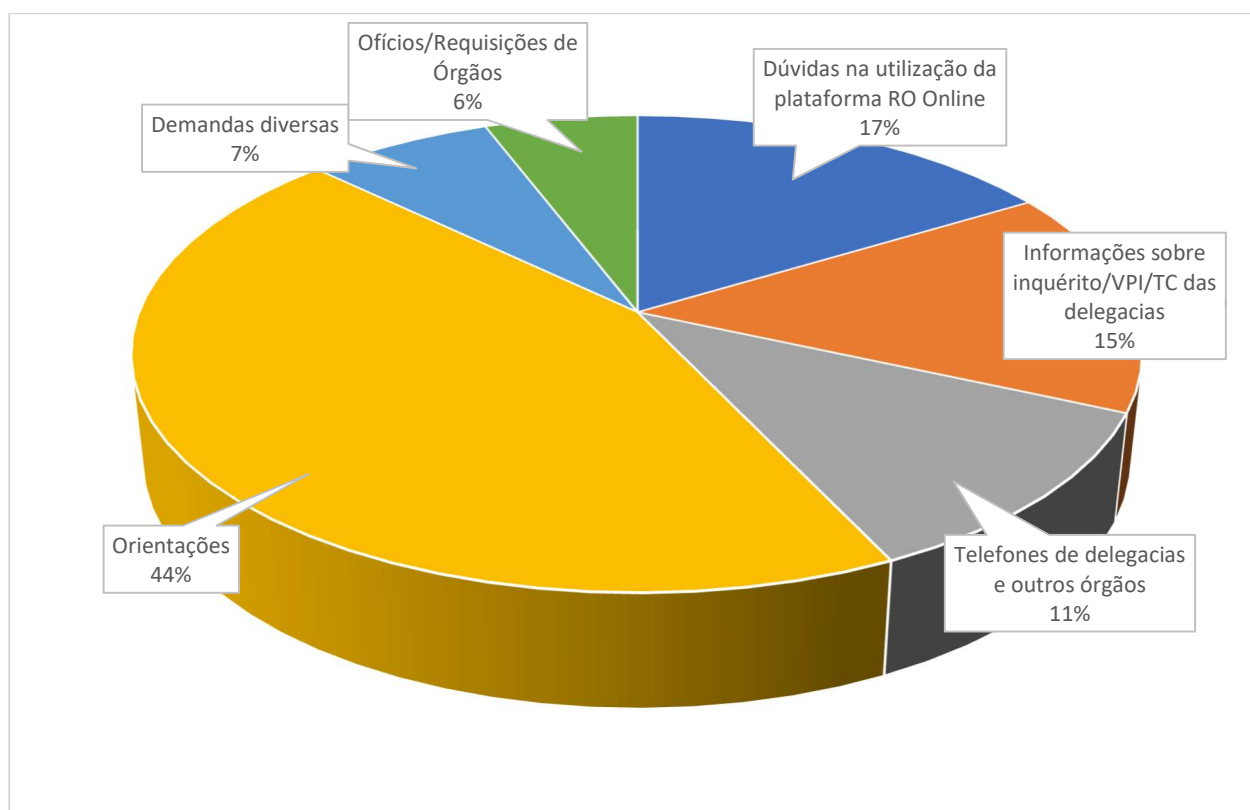
QUANTITATIVO DE PROTOCOLOS TRAMITADOS NA DAC/OGPC			
Protocolos Encerrados	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	44	4%
	Reclamação	73	7%
	Solicitação	867	82%
	Sugestão	4	0%
	Elogio	68	7%
Total de Protocolos Encerrados		1.056	
Protocolos Pendentes	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	0	0%
	Reclamação	0	0%
	Solicitação	0	0%
	Sugestão	0	0%
	Elogio	0	0%
Total de Protocolos Pendentes		0	
Total do Quantitativo Consolidado		1.056	

PROTOCOLOS DAC/OGPC



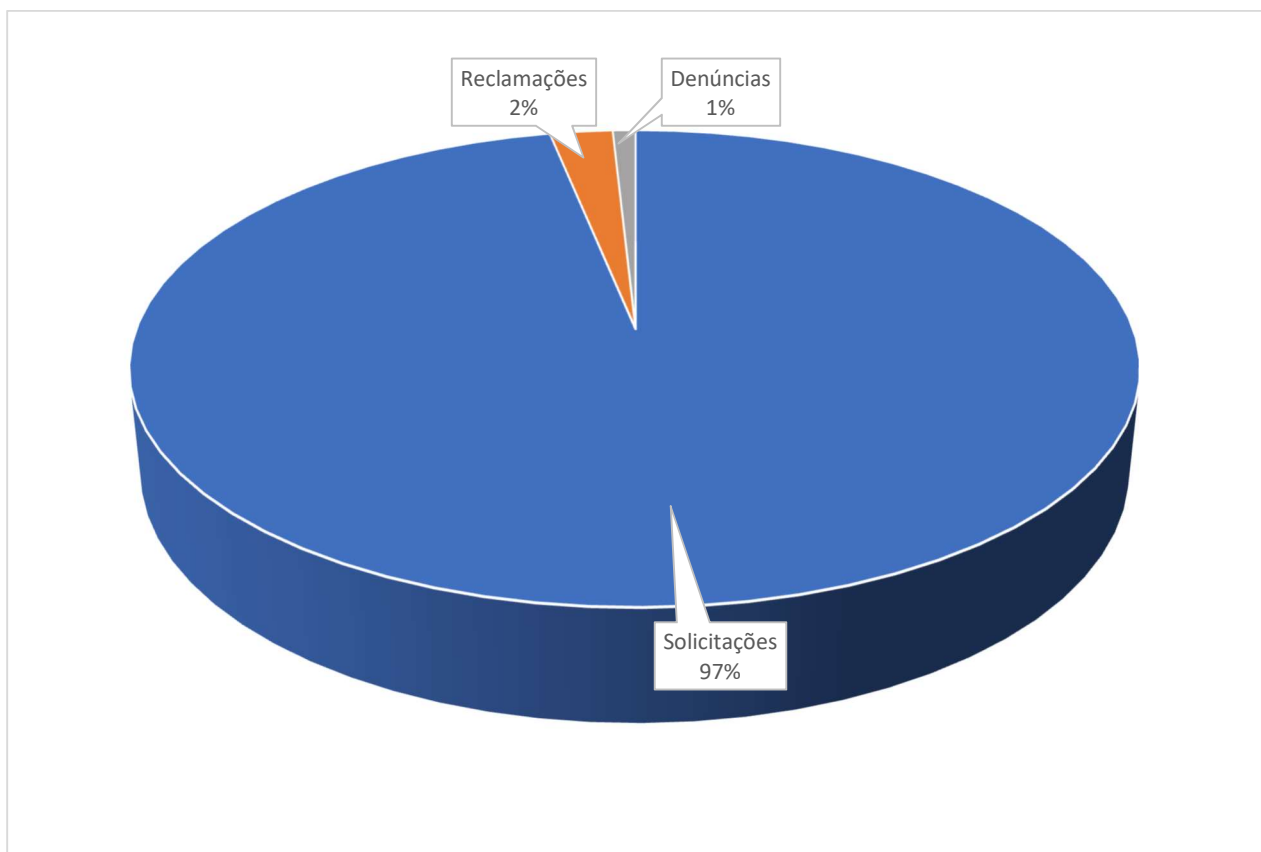
SOLICITAÇÕES (ouvERJ , E-MAIL , TELEFONE FIXO) - OGPC		
Especificação	Quantitativo	
Dúvidas na utilização da plataforma RO Online	68	17%
Informações sobre inquérito/VPI/TC das delegacias	64	15%
Telefones de delegacias e outros órgãos	48	11%
Orientações	179	44%
Demandas diversas	31	7%
Ofícios/Requisições de Órgãos	26	6%
Total do Quantitativo Consolidado	413	

SOLICITAÇÕES



MANIFESTAÇÕES REQUERIDAS NO TRIDÍGITO 197		
Solicitações		Quantitativo
	Dúvidas RO Online	121
	Orientação	158
	Andamentos RO/VPI/IP	59
	Telefones de delegacias/outros órgãos	74
	Diversos	42
Total		454
Reclamações		Quantitativo
	Falha no Sistema	9
	Mau-Atendimento	1
	Outros	1
Total		11
Denúncias		4
Total do Quantitativo Consolidado		469

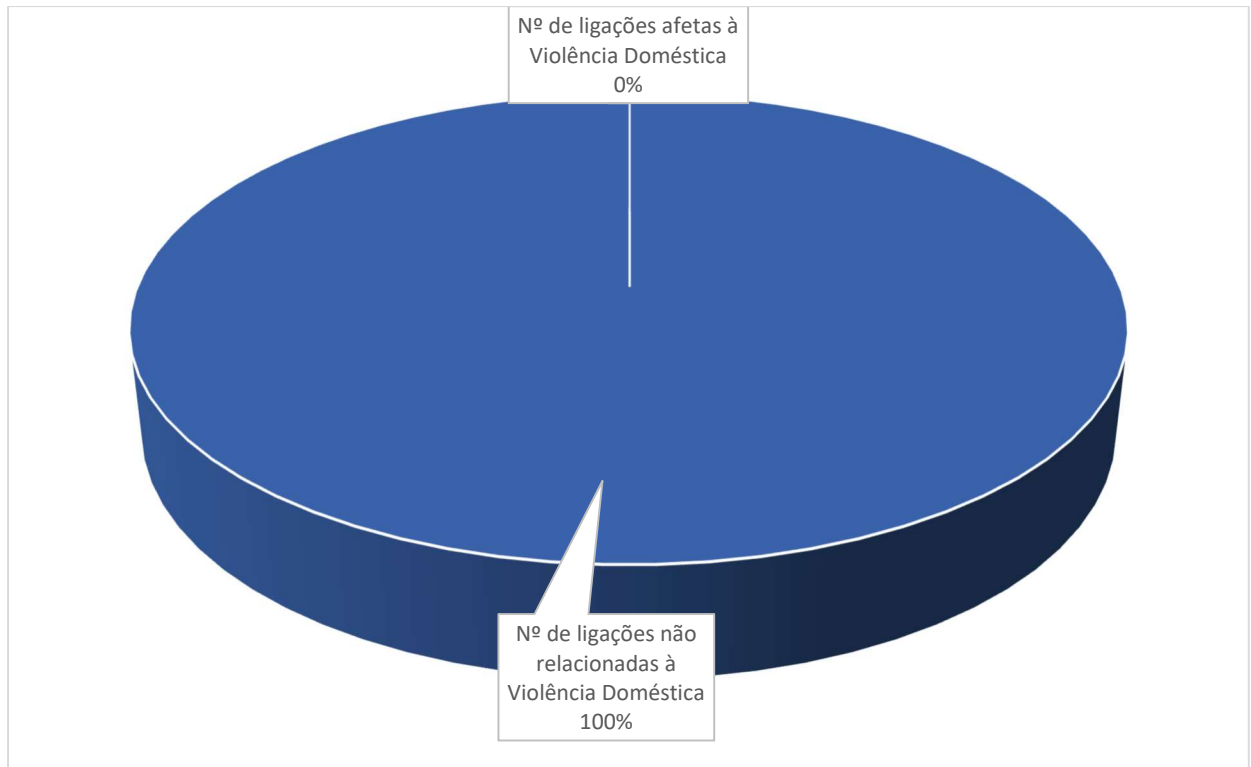
MANIFESTAÇÕES REQUERIDAS NO TRIDÍGITO 197



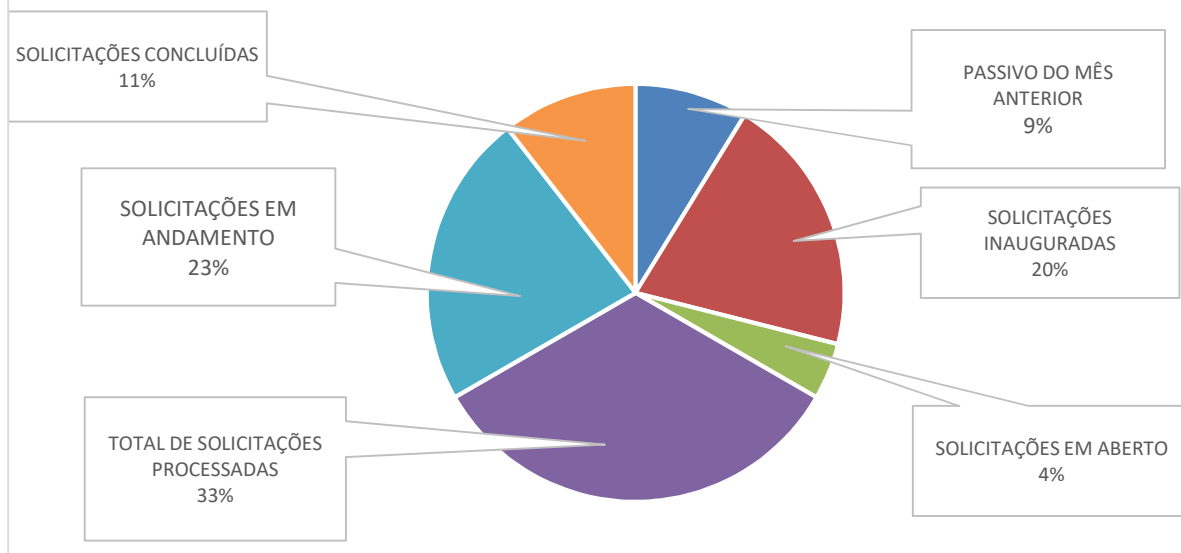
SOLICITAÇÕES TRIDÍGITO 197 - RAMAL #1 VIOLÊNCIA DOMÉSTICA			
Nº de Ligações	Nº ligações não-relacionadas à Viol. Doméstica	Nº Registros Gerados	Nº ligações afetas à Viol. Doméstica
10	10	0	0
		Agendamentos: 0	

Fonte: DGPAM

SOLICITAÇÕES TRIDÍGITO 197 RAMAL VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

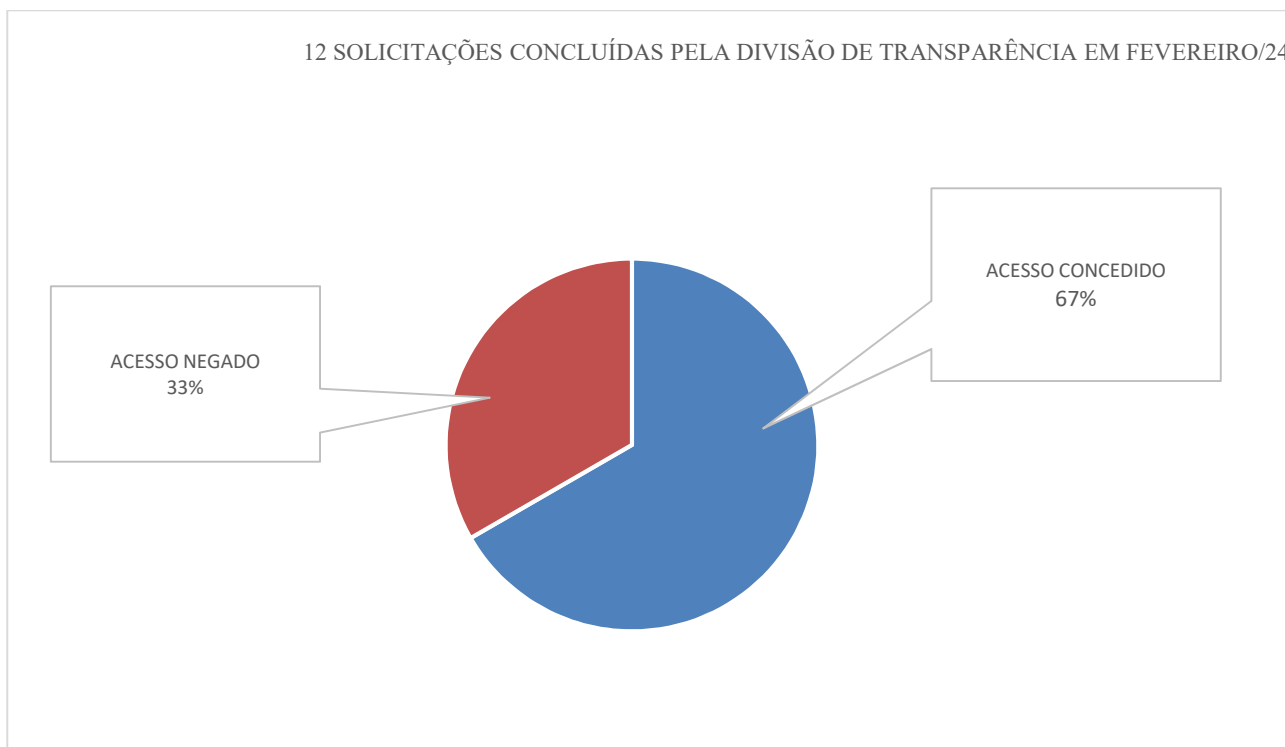


38 SOLICITAÇÕES PROCESSADAS PELA DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA EM FEVEREIRO/24



12 SOLICITAÇÕES CONCLUÍDAS PELA DTRANSP - FEVEREIRO/2024	TOTAL	%
DECISÃO – ACESSO CONCEDIDO	8	100
DECISÃO – ACESSO NEGADO	4	0

12 SOLICITAÇÕES CONCLUÍDAS PELA DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA EM FEVEREIRO/24



Fontes: Sistema OuvERJ.

Dados extraídos em 01/03/2024

Passivo do mês anterior – Protocolos inaugurados no mês de janeiro, ainda em tramitação no mês de fevereiro/2024;

Solicitações inauguradas - Protocolos inaugurados no mês de fevereiro/2024;

Solicitações em aberto - Protocolos inaugurado em fevereiro/2024, não tramitados;

Total de solicitações processadas – Somatório do passivo do mês anterior, protocolos inaugurados e dos protocolos em aberto;

Solicitações em andamento - Protocolos em tramitação na data da elaboração do relatório;

Solicitações concluídas - Protocolos respondidos em fevereiro/2024;

Acesso concedido – Protocolo concluído, com o envio da informação almejada;
Acesso negado – Protocolo restringido pelo órgão por conter informações sigilosas, classificadas ou dados pessoais.

OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA
RELATÓRIO DE PRODUTIVIDADE FEVEREIRO/2024
RECURSOS - FEVEREIRO/2024

A Divisão de Transparência informa que não houve recursos de acesso à informação inaugurados no mês de fevereiro/2024

Fontes: Sistema OuvERJ

Dados extraídos em 01/03/2024

Passivo do mês anterior – Recursos em tramitação, inaugurados no mês anterior

Recursos inaugurados - Recursos inaugurados em fevereiro/2024

Recursos processados - Somatório do passivo do mês anterior mais recursos inaugurados

Recursos em andamento - Recursos em fase de tramitação

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 março de 2024.

Subscrito,

Dra. Elizabeth Cayres,
Ouvidora-Geral de Polícia Civil em exercício
Matr. 834.851-8

Visto,

Dr. Glaudivston Galeano Lessa
Controlador-Geral de Polícia Civil
Mat. 860.913-3