



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 janeiro/2024.

JANEIRO - 2024

OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL
RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS

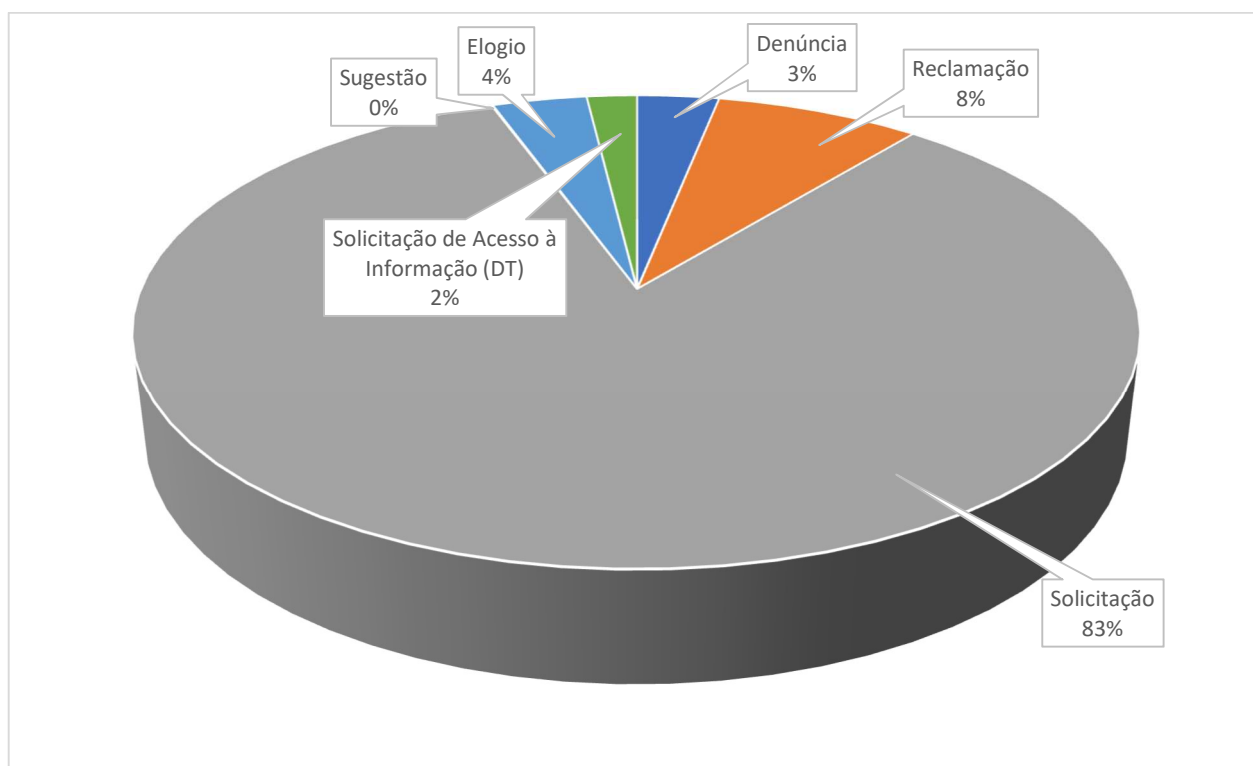
RESUMO

No período compreendido entre os dias 01/01/2024 e 31/01/2024, a Ouvidoria-Geral de Polícia Civil – SEPOL/CGPC/OGPC realizou **1.661** 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 e 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	52	3%
Reclamação	130	8%
Solicitação	1.386	83%
Sugestão	1	0%
Elogio	60	4%
Solicitação de Acesso à Informação (DT)	32	2%
Total do Quantitativo Consolidado	1.661	

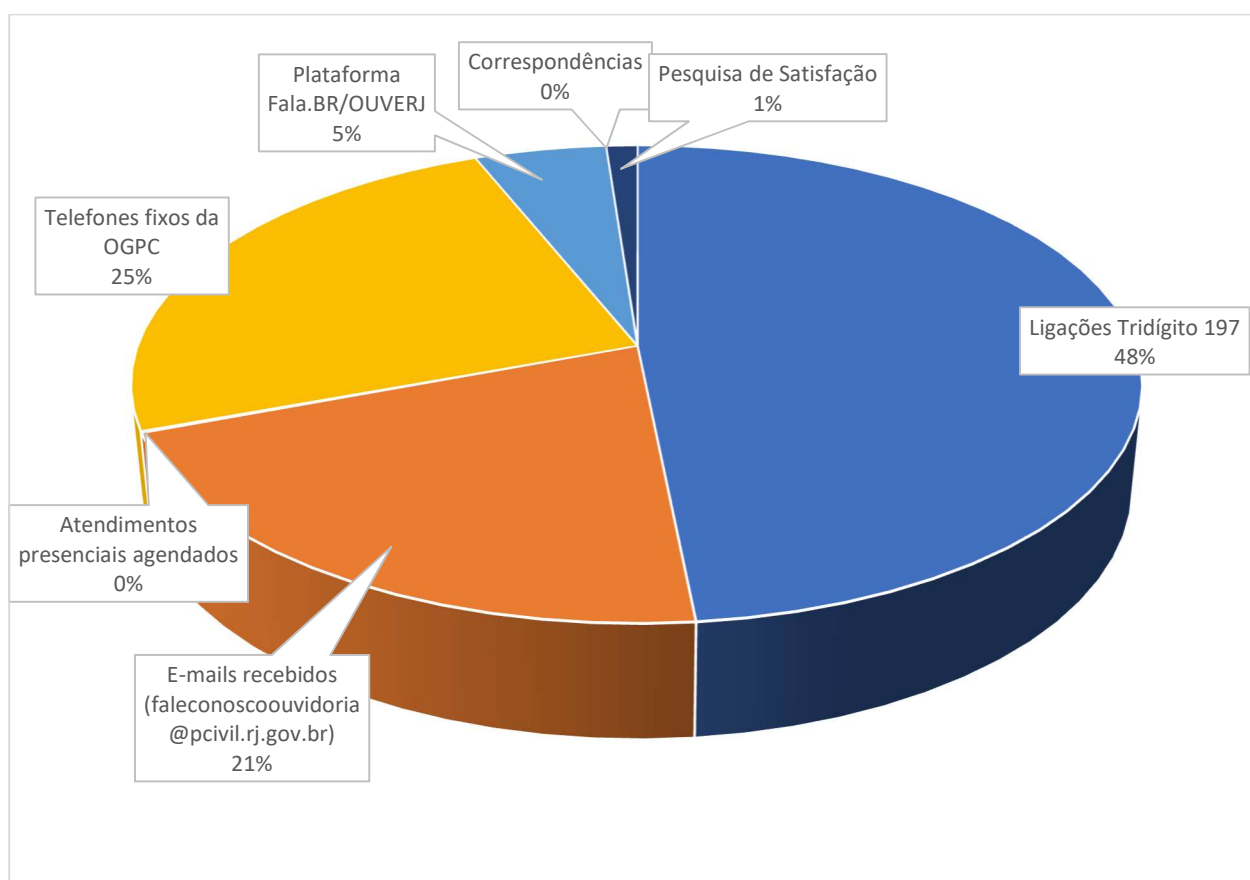
Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil

ATENDIMENTOS OGPC



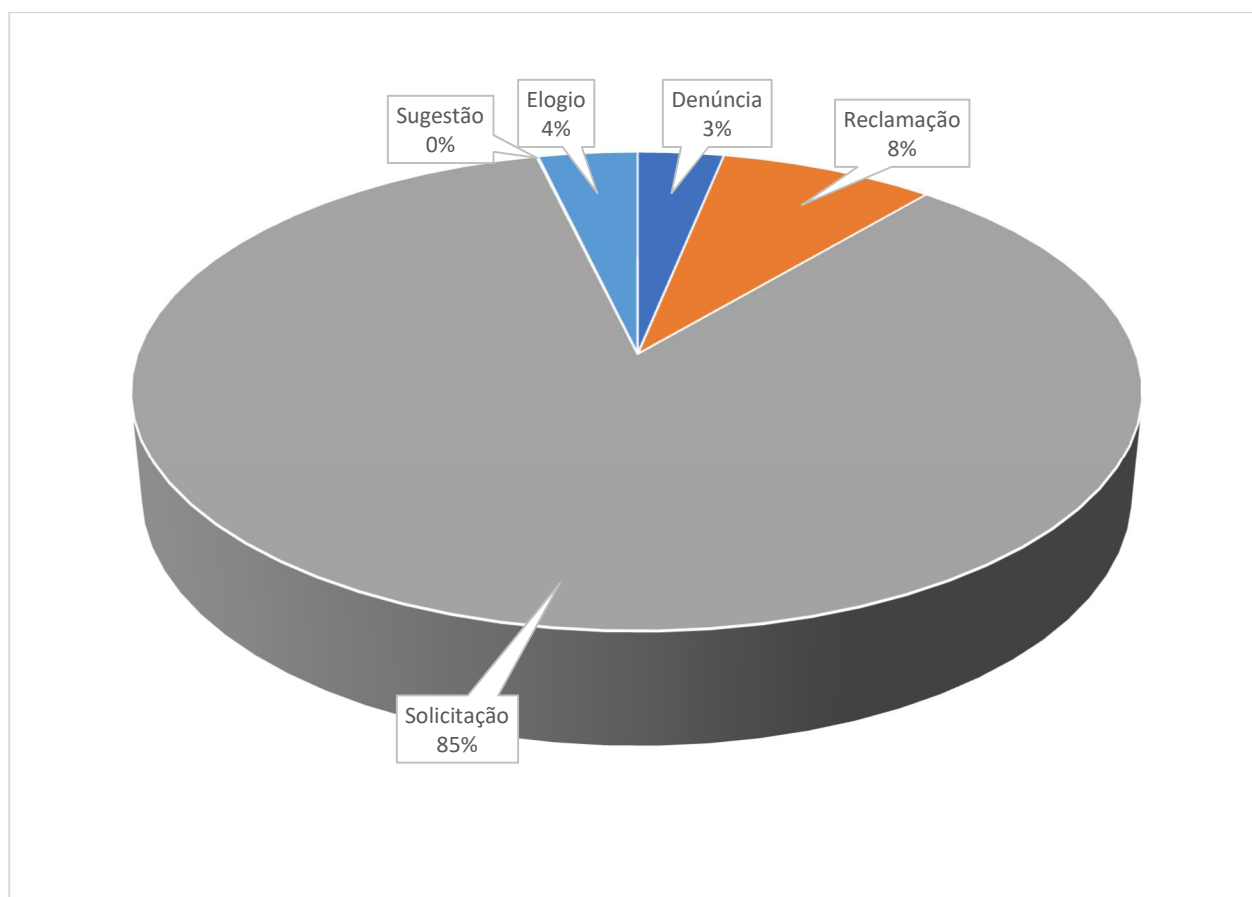
CANAIS DE ATENDIMENTO – DAC/OGPC		
	Quantitativo	
Ligações Tridígito 197	789	48%
E-mails recebidos (faleconoscoouvidoria@pcivil.rj.gov.br)	339	21%
Atendimentos presenciais agendados	2	0%
Telefones fixos da OGPC	400	25%
Plataforma ouvERJ	80	5%
Correspondências	0	0%
Pesquisa de Satisfação	19	1%
Total do Quantitativo		1.629

ATENDIMENTOS DAC/OGPC



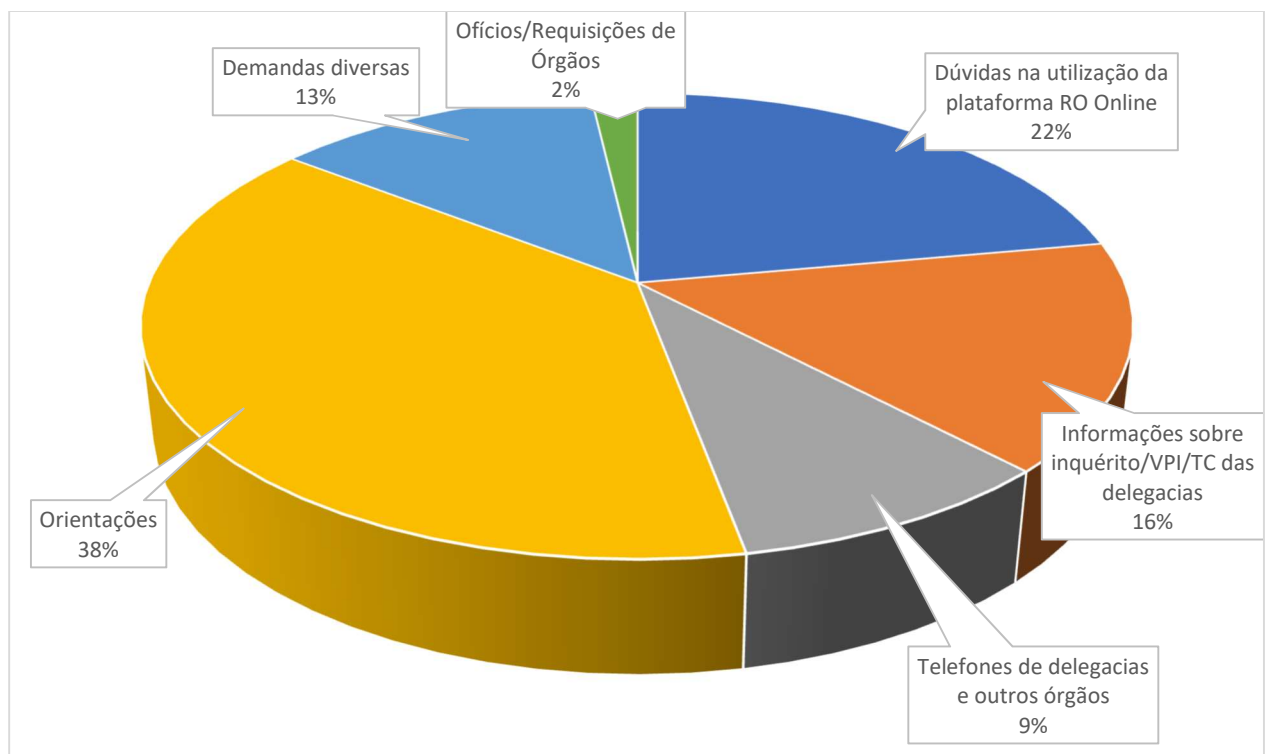
QUANTITATIVO DE PROTOCOLOS TRAMITADOS NA DAC/OGPC			
Protocolos Encerrados	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	52	3%
	Reclamação	130	8%
	Solicitação	1.386	85%
	Sugestão	1	0%
	Elogio	60	4%
Total de Protocolos Encerrados		1.629	
Protocolos Pendentes	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	0	0%
	Reclamação	0	0%
	Solicitação	0	0%
	Sugestão	0	0%
	Elogio	0	0%
Total de Protocolos Pendentes		0	
Total do Quantitativo Consolidado		1.629	

PROTOCOLOS DAC/OGPC



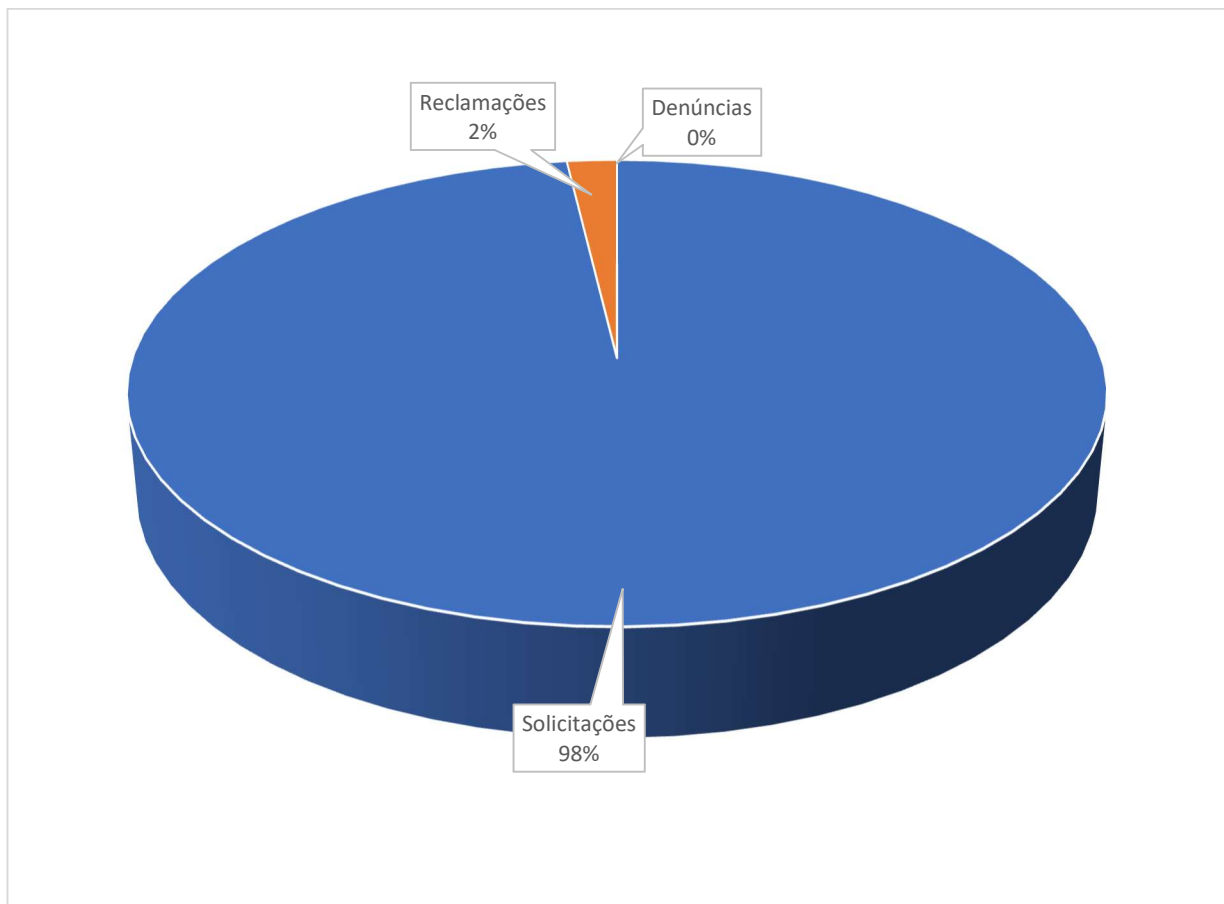
SOLICITAÇÕES (OUVERJ , E-MAIL , TELEFONE FIXO) - OGPC		
Especificação	Quantitativo	
Dúvidas na utilização da plataforma RO Online	133	22%
Informações sobre inquérito/VPI/TC das delegacias	95	16%
Telefones de delegacias e outros órgãos	55	9%
Orientações	231	38%
Demandas diversas	76	13%
Ofícios/Requisições de Órgãos	11	2%
Total do Quantitativo Consolidado	601	

SOLICITAÇÕES



MANIFESTAÇÕES REQUERIDAS NO TRIDÍGITO 197		
Solicitações		Quantitativo
	Dúvidas RO Online	310
	Orientação	262
	Andamentos RO/VPI/IP	99
	Telefones de delegacias/outros órgãos	67
	Diversos	47
Total		785
Reclamações		Quantitativo
	Falha no Sistema	13
	Mau-Atendimento	2
	Outros	0
Total		15
Denúncias		0
Total do Quantitativo Consolidado		800

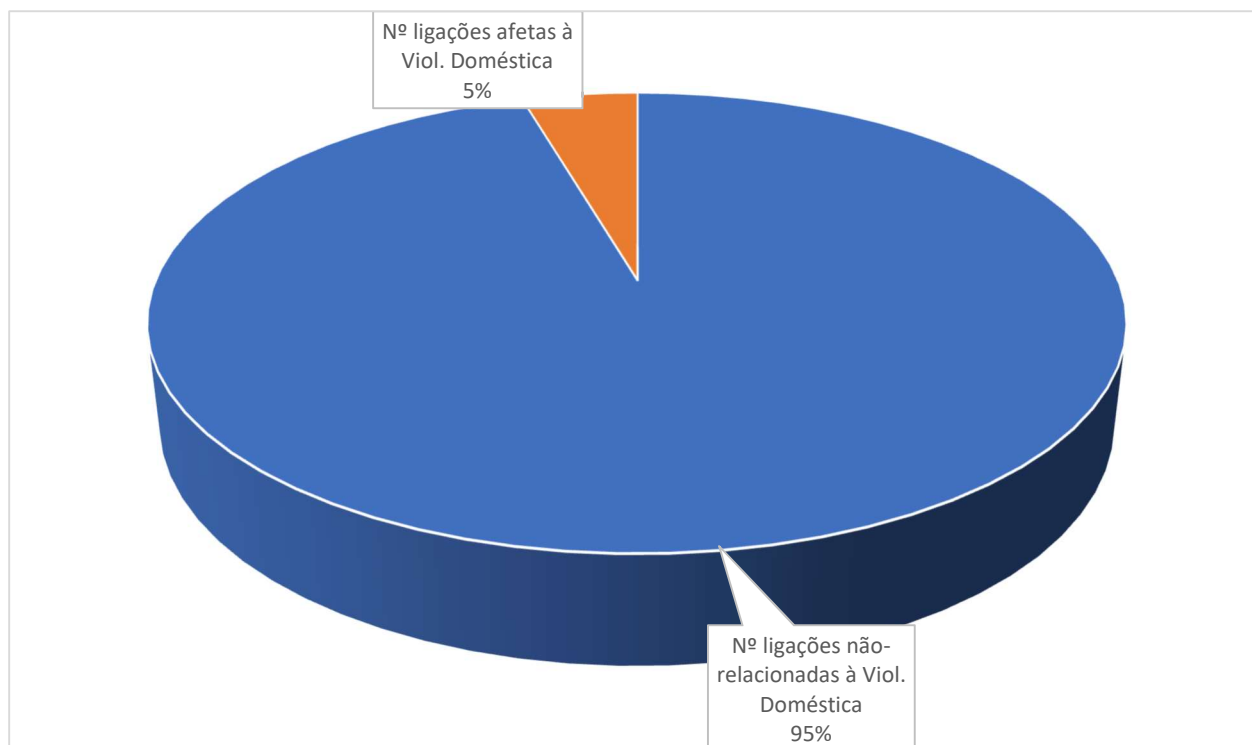
MANIFESTAÇÕES REQUERIDAS NO TRIDÍGITO 197



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
22	21	0	01
		Agendamentos: 0	

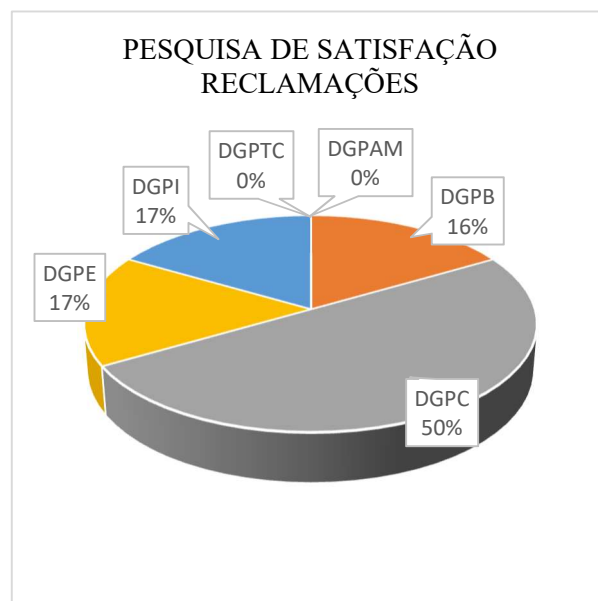
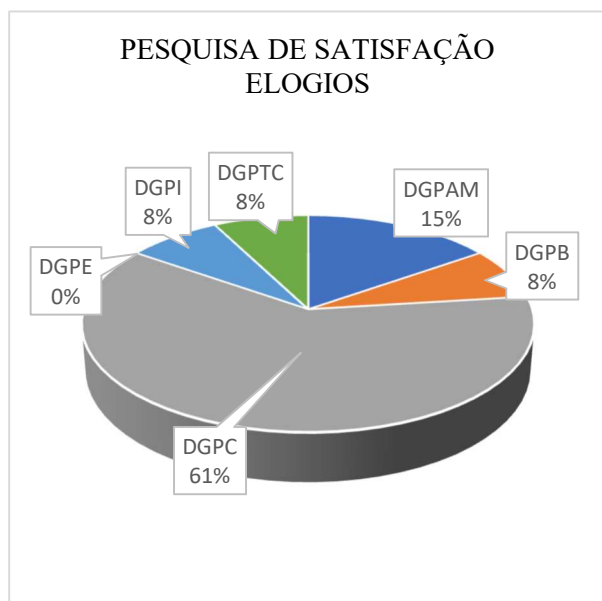
Fonte: DGPAM

SOLICITAÇÕES TRIDÍGITO 197 RAMAL VIOLÊNCIA DOMÉSTICA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
	ELOGIOS	RECLAMAÇÕES
DGPAM	2	0
DGPB	1	1
DGPC	8	3
DGPE	0	1
DGPI	1	1
DGPTC	1	0
TOTAL	13	6

Fonte: Gerencial Web



ELOGIOS				
PROTOCOLO	SERVIDOR	MATRÍCULA/ID	DATA	DELEGACIA
202401025185459	[REDACTED]	[REDACTED]	01/01/2024	13ª DP
202312295746245	[REDACTED]	[REDACTED]	02/01/2024	DRFA
202312295531352	[REDACTED]	[REDACTED]	02/01/2024	DRFA
202312295207094	[REDACTED]	[REDACTED]	02/01/2024	DAIRJ
202401025837947	[REDACTED]	[REDACTED]	02/01/2024	25ª DP
202401025837947	[REDACTED]	[REDACTED]	02/01/2024	25ª DP
202401025837947	[REDACTED]	[REDACTED]	02/01/2024	25ª DP
202401025837947	[REDACTED]	[REDACTED]	02/01/2024	25ª DP
202401025837947	[REDACTED]	[REDACTED]	02/01/2024	25ª DP
202401025572666	[REDACTED]	[REDACTED]	02/01/2024	17ª DP
202401025986299	[REDACTED]	[REDACTED]	02/01/2024	75ª DP
202401035291622	[REDACTED]	[REDACTED]	03/01/2024	DGGP
202401035291622	[REDACTED]	[REDACTED]	03/01/2024	DGGP
202401035885984	[REDACTED]	[REDACTED]	03/01/2024	27ª DP
202401035519228	[REDACTED]	[REDACTED]	03/01/2024	124ª DP
202401035519228	[REDACTED]	[REDACTED]	03/01/2024	124ª DP
202401035519228	[REDACTED]	[REDACTED]	03/01/2024	124ª DP
202401035519228	[REDACTED]	[REDACTED]	03/01/2024	124ª DP
202401045577953	[REDACTED]	[REDACTED]	04/01/2024	124ª DP
202401035556310	[REDACTED]	[REDACTED]	04/01/2024	PRPTC-Araruama

202401055983490			05/01/2024	43ª DP
202401085929733			08/01/2024	55ª DP
202401095137985			09/01/2024	29ª DP
202401095137985			09/01/2024	29ª DP
202401095621270			09/01/2024	DEAM-Centro
202401095621270			09/01/2024	75ª DP
202401095621270			09/01/2024	75ª DP
202401095289524			09/01/2024	44ª DP
202401095770462			09/01/2024	25ª DP
202401095770462			09/01/2024	25ª DP
202401095770462			09/01/2024	25ª DP
202401095770462			09/01/2024	25ª DP
202401095770462			09/01/2024	25ª DP
202401155692171			15/01/2024	126ª DP
202401155692171			15/01/2024	126ª DP
202401165528715			16/01/2024	55ª DP
202401165528715			16/01/2024	55ª DP
202401165422436			16/01/2024	154ª DP
202401165422436			16/01/2024	154ª DP
202401165422436			16/01/2024	154ª DP
202401165422436			16/01/2024	154ª DP
202401165422436			16/01/2024	154ª DP
202401165422436			16/01/2024	154ª DP
202401165422436			16/01/2024	154ª DP
202401165422436			16/01/2024	154ª DP
202401165422436			16/01/2024	154ª DP
202401165422436			16/01/2024	154ª DP
202401165422436			16/01/2024	154ª DP
202401165331403			16/01/2024	28ª DP
2024011775987530			17/01/2024	57ª DP
202401185495339			18/01/2024	DEAM-Volta Redonda
202401185586888			18/01/2024	DH-Capital
202401185586888			18/01/2024	DH-Capital
202401185586888			18/01/2024	DH-Capital
202401185586888			18/01/2024	DH-Capital
202401185586888			18/01/2024	DH-Capital
202401185586888			18/01/2024	DH-Capital
202401185586888			18/01/2024	DH-Capital
202401185586888			18/01/2024	DH-Capital
202401185586888			18/01/2024	DH-Capital
202401185586888			18/01/2024	DH-Capital
202401185586888			18/01/2024	DH-Capital
202401195467462			19/01/2024	36ª DP
202401195156022			19/01/2024	13ª DP
202401195156022			19/01/2024	13ª DP
202401195156022			19/01/2024	13ª DP
202401225817639			20/01/2024	76ª DP
202401225817639			20/01/2024	76ª DP
202401225817639			20/01/2024	76ª DP
202401215495307			22/01/2024	16ª DP
202401025180201			02/01/2024	17ª DP
202401095194607			09/01/2024	78ª DP
202401235568917			23/01/2024	121ª DP
202401235568917			23/01/2024	121ª DP
202401235881810			23/01/2024	53ª DP
202401235881810			23/01/2024	53ª DP
202401235881810			23/01/2024	53ª DP
202401225282032			24/01/2024	42ª DP
202401245629831			24/01/2024	13ª DP
202401245602756			24/01/2024	78ª DP

202401245740624			24/01/2024	55ª DP
202401245740624			24/01/2024	55ª DP
202401245740624			24/01/2024	55ª DP
202401255878634			25/01/2024	126 DP
2024012555072200			25/01/2024	17ª DP
202401255483710			25/01/2024	57ª DP
202401265634601			26/01/2024	13ª DP
202401265236567			26/01/2024	57ª DP
202401265933633			26/01/2024	DEAM-Campos
202401295761609			29/01/2024	DEAM-Campos
202401295607803			29/01/2024	SIPEN
202401305211185			30/01/2024	55ª DP
202401305211185			30/01/2024	55ª DP
202401305211185			30/01/2024	55ª DP
202401305655124			30/01/2024	DEAM-Campos
202401305669630			30/01/2024	17ª DP

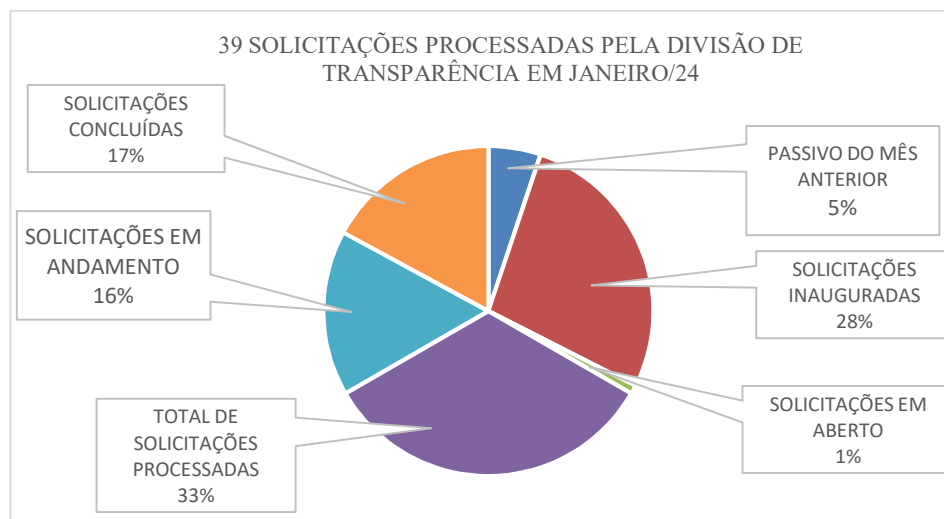
(*) Fundamento legal: Art. 10, § 1º da Lei nº 13.709/2018, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia Civil.

OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL
DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA

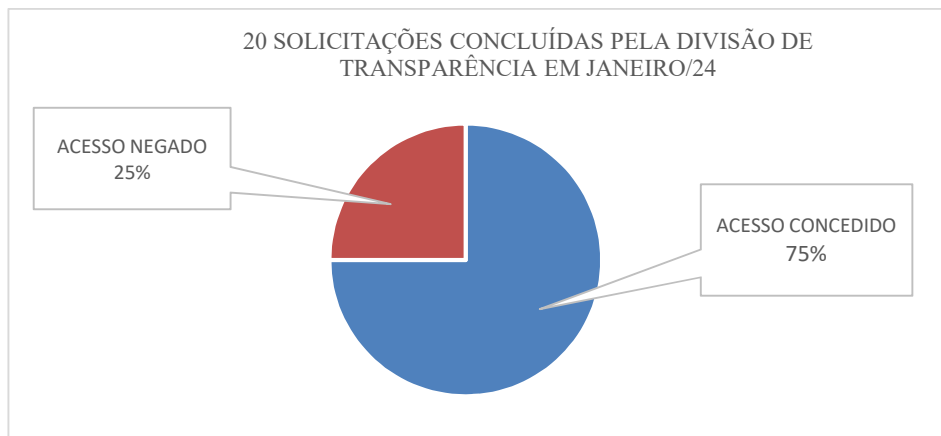
RELATÓRIO DE PRODUTIVIDADE - JANEIRO/2024

SOLICITAÇÕES – JANEIRO/2024

PASSIVO DO MÊS ANTERIOR	6
SOLICITAÇÕES INAUGURADAS	32
SOLICITAÇÕES EM ABERTO	01
TOTAL DE SOLICITAÇÕES PROCESSADAS (PASSIVO + INAUGURADAS + EM ABERTO)	39
SOLICITAÇÕES EM ANDAMENTO	19
SOLICITAÇÕES CONCLUÍDAS	20



20 SOLICITAÇÕES CONCLUÍDAS PELA DTRANSP - JANEIRO/2024		TOTAL	%
DECISÃO – ACESSO CONCEDIDO		15	75
DECISÃO – ACESSO NEGADO		5	25



Fontes: Sistema OuvERJ.

Dados extraídos em 01/02/2024

Passivo do mês anterior – Protocolos inaugurados no mês de dezembro, em tramitação no mês de janeiro/2024

Solicitações inauguradas - Protocolos inaugurados em janeiro/2024

Solicitações em aberto - Protocolos inaugurado em janeiro/2024, não tramitado

Total de solicitações processadas – Somatório do passivo do mês anterior mais protocolos inaugurados

Solicitações em andamento - Protocolos em fase de tramitação

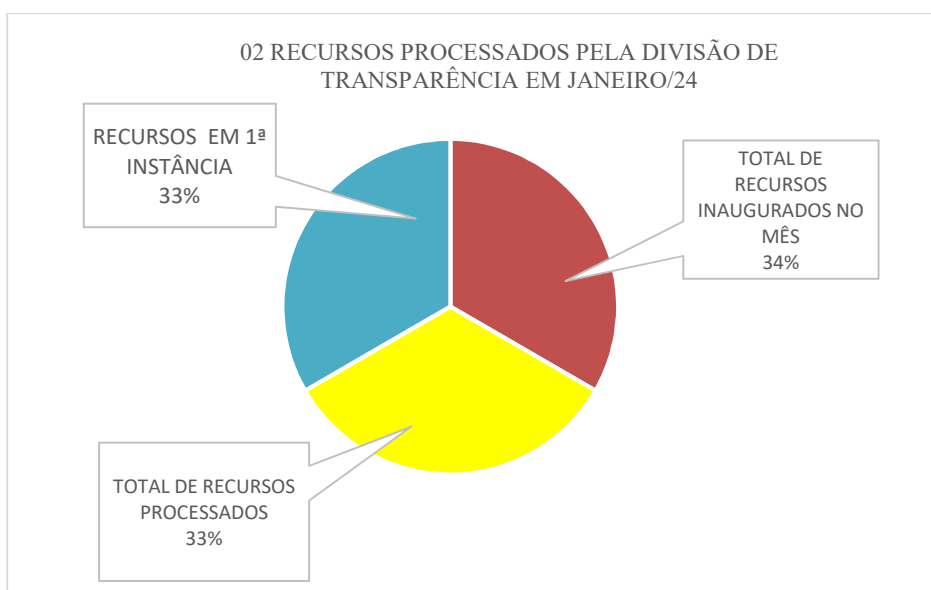
Solicitações concluídas - Protocolos respondidos em janeiro/2024

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
JANEIRO/2024
RECURSOS - JANEIRO/2024

PASSIVO DO MÊS ANTERIOR	0
TOTAL DE RECURSOS INAUGURADOS NO MÊS	2
TOTAL DE RECURSOS PROCESSADAS (PASSIVO + INAUGURADOS)	2
RECURSOS EM ANDAMENTO	0
RECURSOS EM 1ª INSTÂNCIA	2
RECURSOS EM 2ª INSTÂNCIA	0
RECURSOS EM 3ª INSTÂNCIA	0



Fontes: Sistema OuvERJ

Dados extraídos em 01/02/2024

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

Recursos inaugurados - Recursos inaugurados em janeiro/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, 08 de fevereiro de 2024.

Subscrito,

Dra. Monique Vidal
Ouvidora-Geral de Polícia Civil
Matr. 834.841-9

Visto,

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