



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 março/2024.

MARÇO - 2024

OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL
RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS

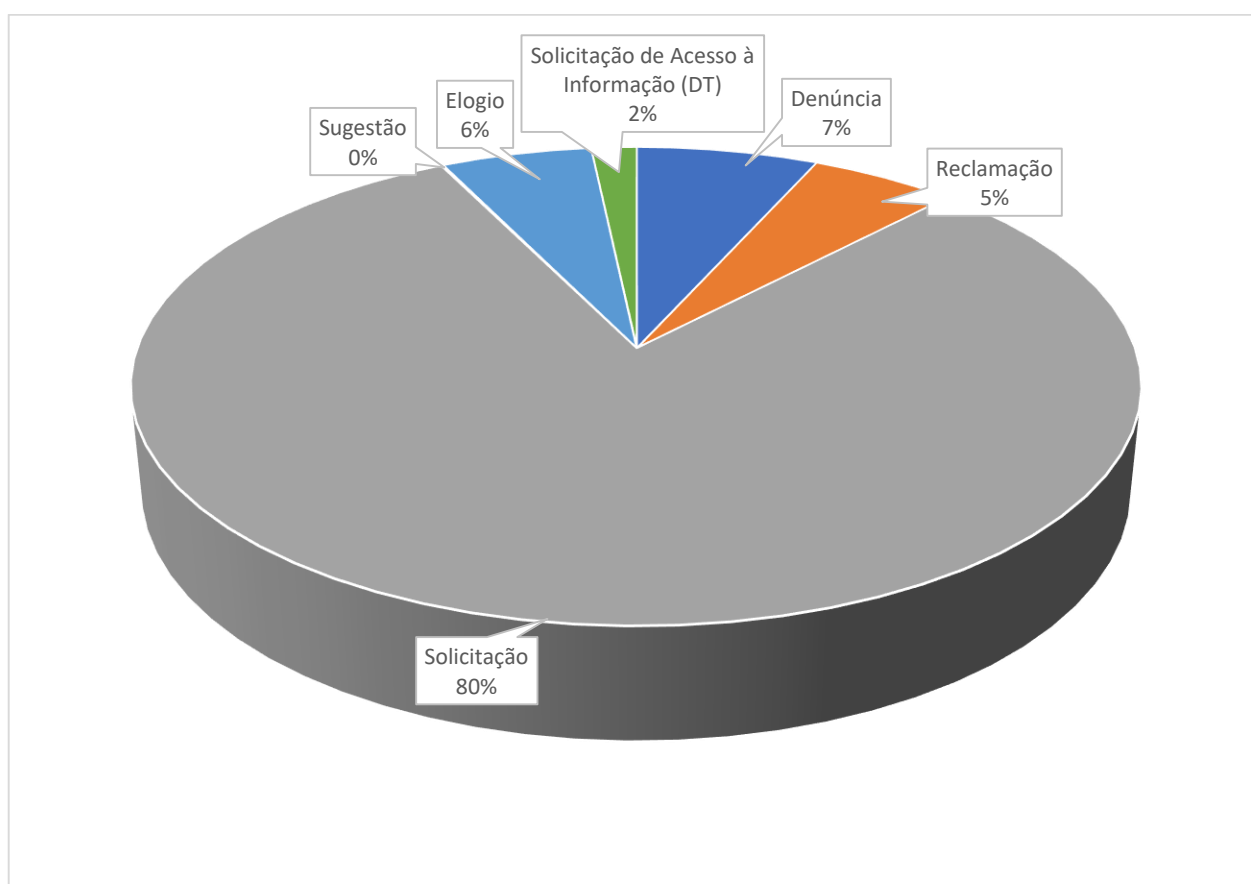
RESUMO

No período compreendido entre os dias 01/03/2024 e 31/03/2024, a Ouvidoria-Geral de Polícia Civil – SEPOL/CGPC/OGPC realizou **1.124** 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 afetos à transparência passiva pelo sistema **ouvERJ** (<https://ouvidoria.rj.gov.br/>).

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS - OGPC		
Natureza do Atendimento	Quantitativo	
Denúncia	76	7%
Reclamação	61	5%
Solicitação	904	80%
Sugestão	1	0%
Elogio	63	6%
Solicitação de Acesso à Informação (DT)	19	2%
Total do Quantitativo Consolidado	1.124	

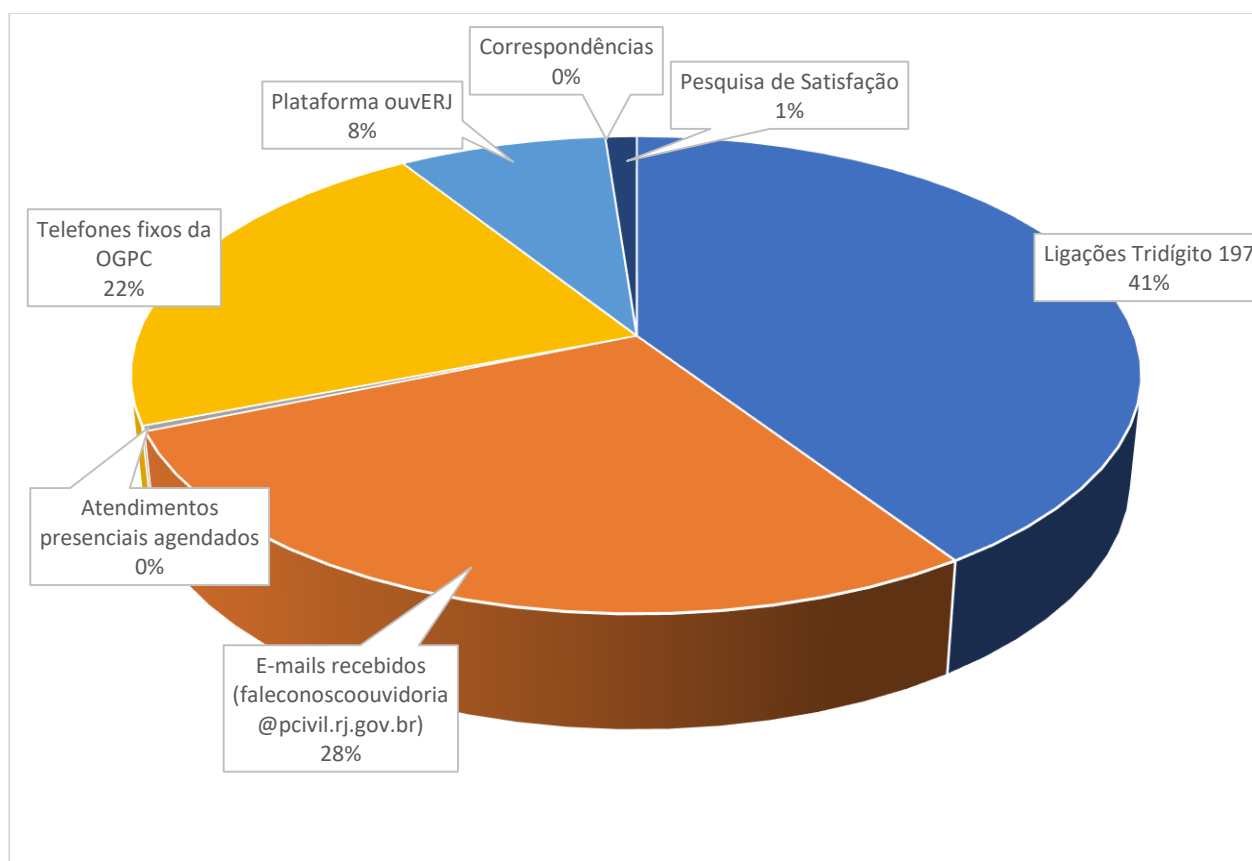
Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil

ATENDIMENTOS OGPC



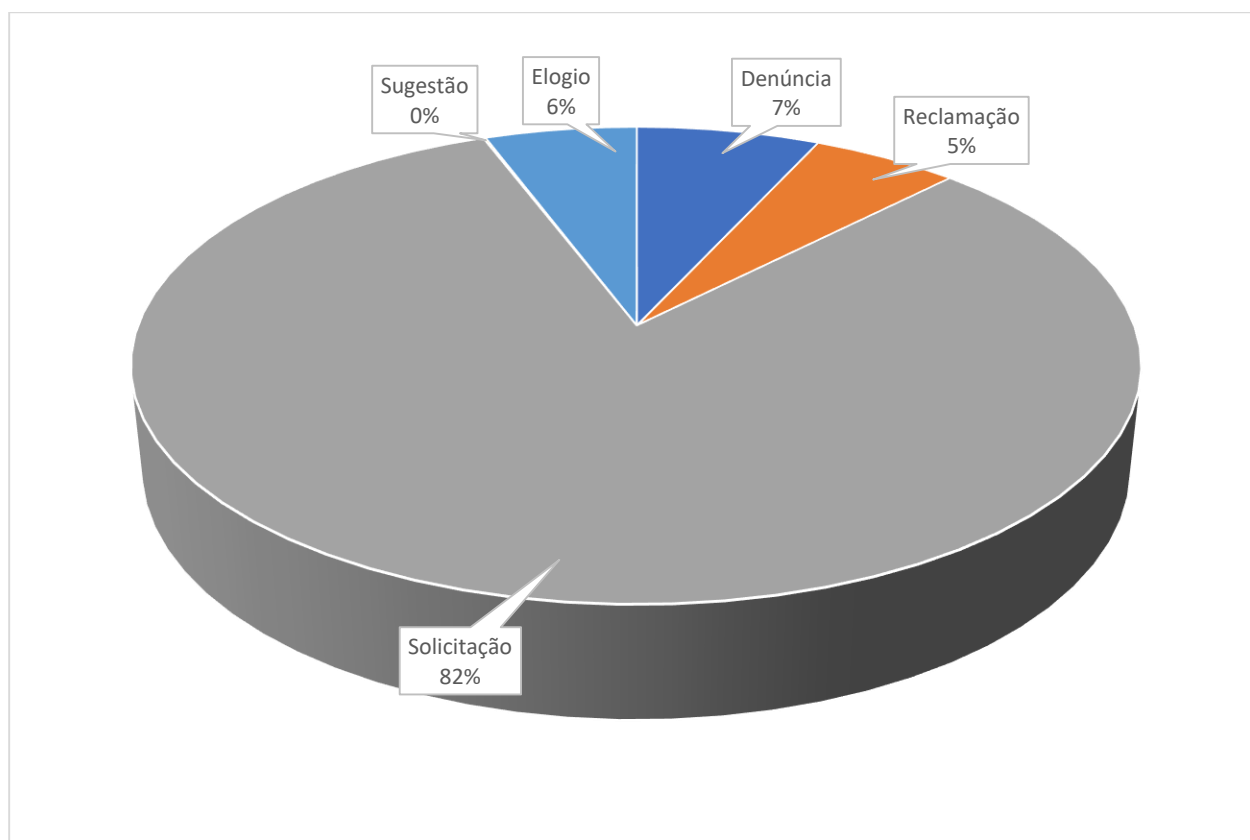
CANAIS DE ATENDIMENTO – OGPC		
	Quantitativo	
Ligações Tridígito 197	450	41%
E-mails recebidos (faleconoscoouvidoria@pcivil.rj.gov.br)	309	28%
Atendimentos presenciais agendados	4	0%
Telefones fixos da OGPC	243	22%
Plataforma ouvERJ	86	8%
Correspondências	0	0%
Pesquisa de Satisfação	13	1%
Total do Quantitativo		1.105

ATENDIMENTOS DAC/OGPC



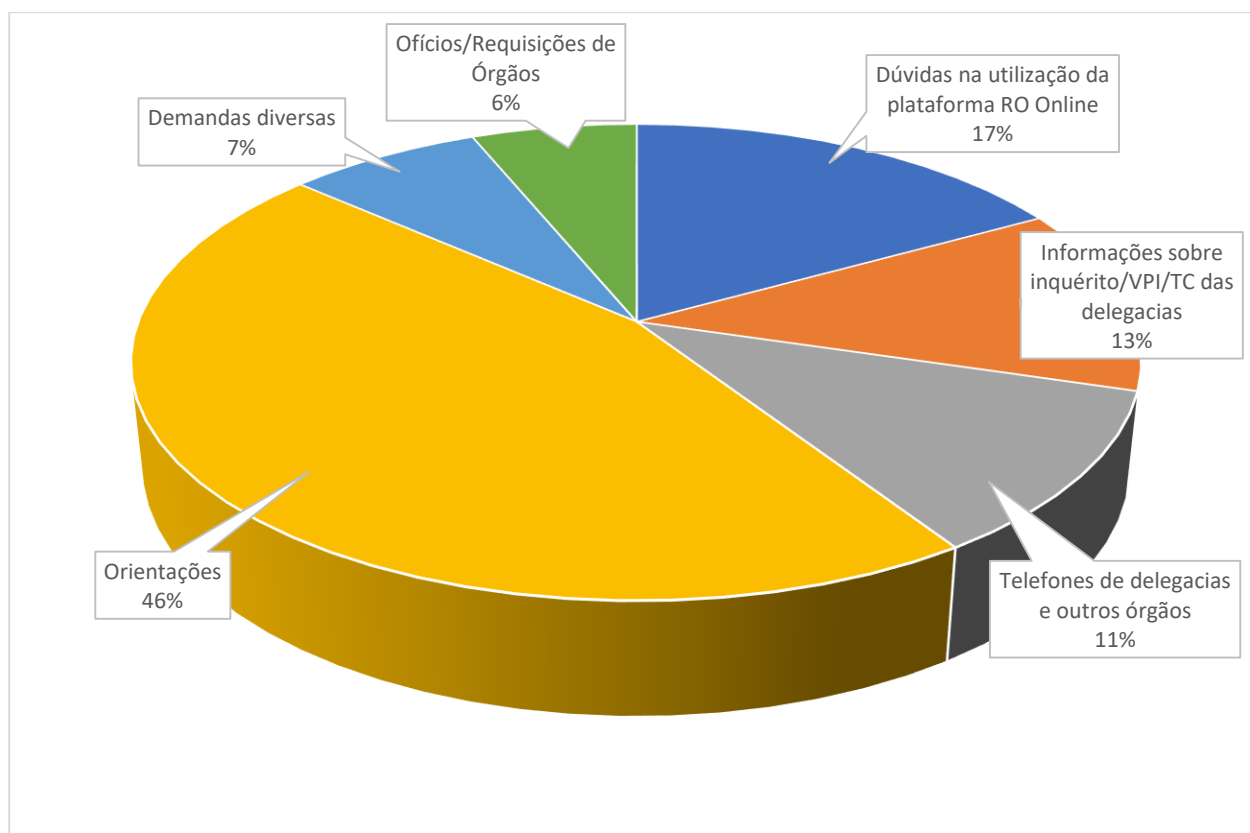
QUANTITATIVO DE PROTOCOLOS TRAMITADOS NA DAC/OGPC			
Protocolos Encerrados	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	76	7%
	Reclamação	61	5%
	Solicitação	904	82%
	Sugestão	1	0%
	Elogio	63	6%
Total de Protocolos Encerrados		1.105	
Protocolos Pendentes	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	0	0%
	Reclamação	0	0%
	Solicitação	0	0%
	Sugestão	0	0%
	Elogio	0	0%
Total de Protocolos Pendentes		0	
Total do Quantitativo Consolidado		1.105	

PROTOCOLOS DAC/OGPC



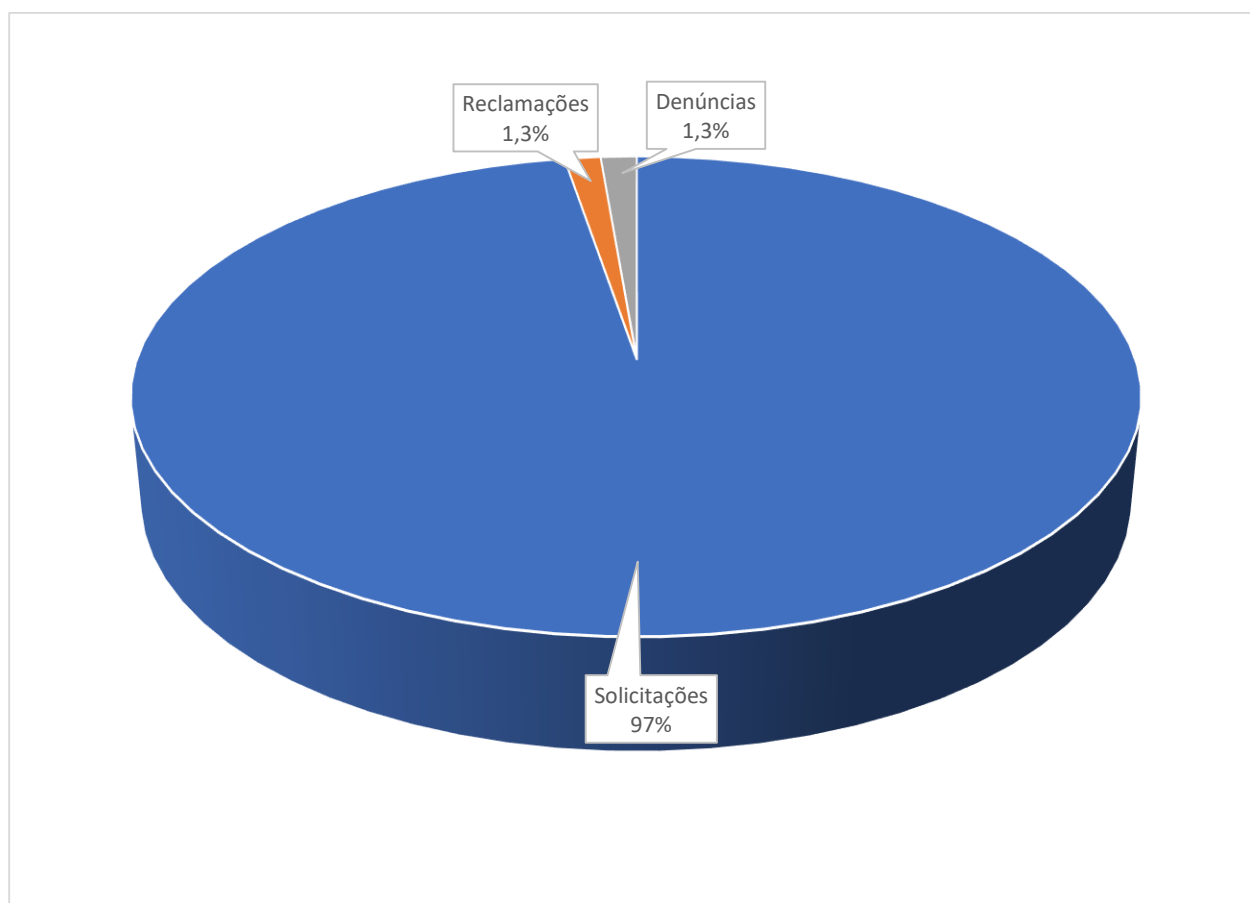
SOLICITAÇÕES (ouvERJ , E-MAIL , TELEFONE FIXO, PRESENCIAL) - OGPC		
Especificação	Quantitativo	
Dúvidas na utilização da plataforma RO Online	79	17%
Informações sobre inquérito/VPI/TC das delegacias	59	13%
Telefones de delegacias e outros órgãos	52	11%
Orientações	213	46%
Demandas diversas	34	7%
Ofícios/Requisições de Órgãos	29	6%
Total do Quantitativo Consolidado	466	

SOLICITAÇÕES



MANIFESTAÇÕES REQUERIDAS NO TRIDÍGITO 197		
Solicitações		Quantitativo
	Dúvidas RO Online	144
	Orientação	138
	Andamentos RO/VPI/IP	42
	Telefones de delegacias/outros órgãos	80
	Diversos	31
Total		438
Reclamações		Quantitativo
	Falha no Sistema	6
	Mau-Atendimento	0
	Outros	0
Total		6
Denúncias		6
Total do Quantitativo Consolidado		450

MANIFESTAÇÕES REQUERIDAS NO TRIDÍGITO 197

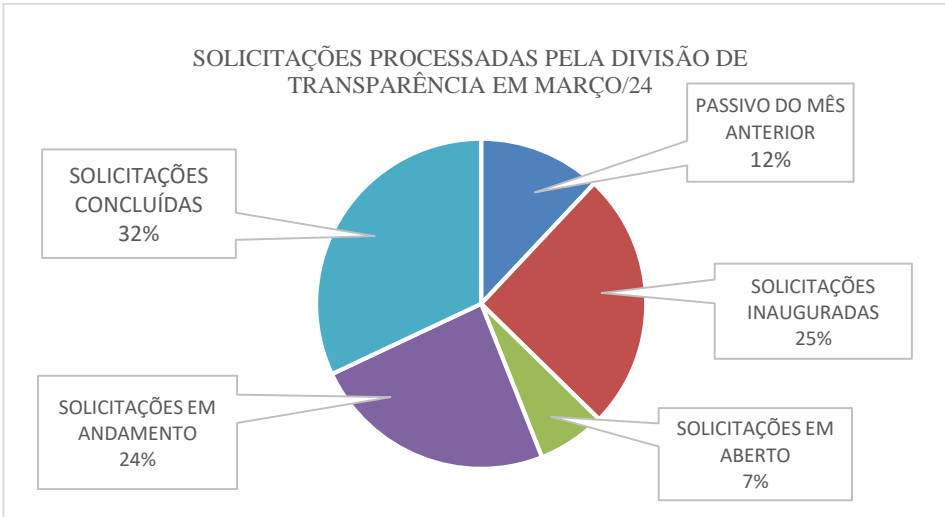


[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

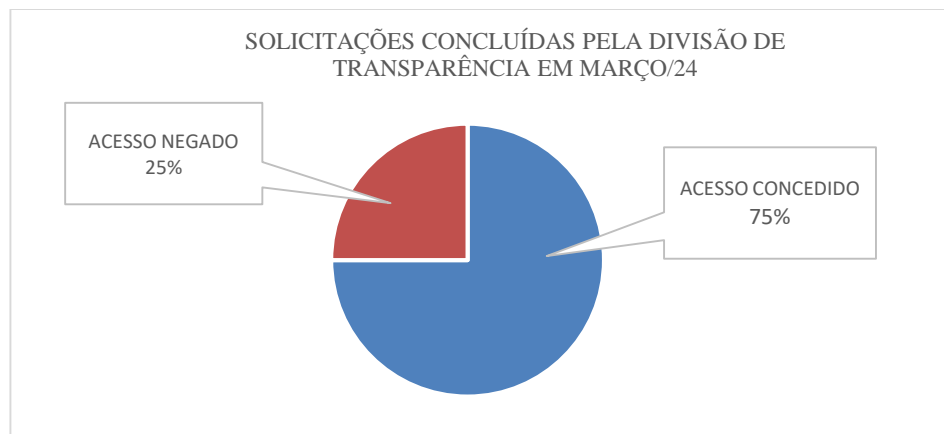
(*) Fundamento legal: Art. 10, § 1º da Lei nº 13.709/2018, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
 Fonte: Ouvidoria-Geral de Polícia Civil.

OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL
DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA
RELATÓRIO DE PRODUTIVIDADE
MARÇO/2024
SOLICITAÇÕES – MARÇO/2024

PASSIVO DO MÊS ANTERIOR	09
SOLICITAÇÕES INAUGURADAS	19
SOLICITAÇÕES EM ABERTO	05
TOTAL DE SOLICITAÇÕES PROCESSADAS (PASSIVOS + INAUGURADAS + EM ABERTO)	33
SOLICITAÇÕES EM ANDAMENTO	18
SOLICITAÇÕES CONCLUÍDAS	24



24 SOLICITAÇÕES CONCLUÍDAS PELA DTRANSP - MARÇO/2024	TOTAL	%
DECISÃO – ACESSO CONCEDIDO	18	75
DECISÃO – ACESSO NEGADO	6	25



Fonte: Sistema OuvERJ.

Dados extraídos em 01/04/2024

Passivo do mês anterior – Protocolos inaugurados nos meses anteriores, que ainda estão em tramitação no mês de março/2024;

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

Solicitações em aberto – Protocolos inaugurados em março/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, incluídos os protocolos passivos do mês anterior;

Solicitações concluídas - Protocolos respondidos em março/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
MARÇO/2024
RECURSOS - MARÇO/2024

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

Fontes: Sistema OuvERJ

Dados extraídos em 01/04/2024

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

Recursos inaugurados - Recursos inaugurados em março/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, 05 de abril de 2024.

Subscrito,

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

Visto,

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