

**OUVIDORIA GERAL DE POLÍCIA - OGP/CGPC/SEPOL**

**RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS – NOVEMBRO/2021**

O Ouvidor-Geral de Polícia, Dr. Carlos Alberto Ramos da Silva, Delegado de Polícia, matrícula 815.827-1, ID 2.972.905-0, no uso de suas atribuições, **TORNA PÚBLICO** o Relatório de Atendimento Realizados pela Ouvidoria Geral de Polícia – OGP/CGPC/SEPOL, relativo ao mês de novembro/2021.



**POLÍCIA CIVIL**  
EM DEFESA DE QUEM PRECISAR

**SECRETARIA DE ESTADO DE POLÍCIA CIVIL**  
**CONTROLADORIA GERAL DE POLÍCIA CIVIL**  
**OUVIDORIA GERAL DE POLÍCIA**

**RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS  
PELA OUVIDORIA GERAL DE POLÍCIA –  
OGP/CGPC/SEPOL**

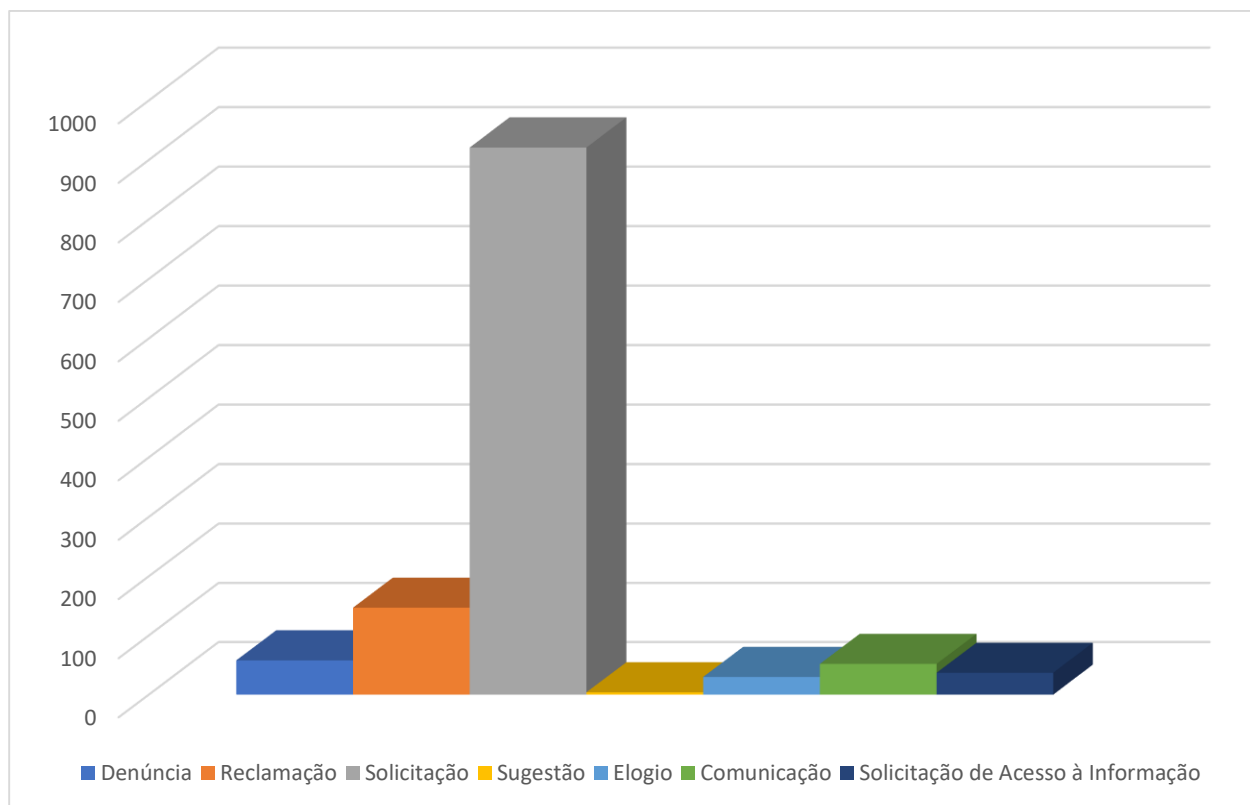
**NOVEMBRO-2021**

## RESUMO

No período compreendido entre os dias 01/11/2021 e 30/11/2021, a Ouvidoria Geral de Polícia – OGP/CGPC/SEPOL realizou **1249 (mil duzentos e quarenta e nove)** atendimentos. Nesse período não houve ações integradas realizadas entre esta OGP e as demais Instituições e Agências que fazem parte do Centro Integrado de Comando e Controle – CICC/SSCC/SEPM. Os referidos atendimentos/demandas foram recebidos pelas Divisões que integram a estrutura deste órgão, através dos seguintes canais: **Divisão de Atendimento ao Cidadão – DAC/OGP - Telefones** (tridígito 197 / 21-2276-6497/6577 / 21-2334-8823/8835), **Fale Conosco DEDIC** (<https://dedic.pcivil.rj.gov.br/FaleConosco.aspx>), **e-mail Fale Conosco Ouvidoria** [faleconoscoouvidoria@pcivil.rj.gov.br](mailto:faleconoscoouvidoria@pcivil.rj.gov.br), **Fala.BR** (<https://sistema.ouvidorias.gov.br/>); **Divisão de Transparência – DT/OGP – Telefones** (21-2276-6497/6577 / 21-2334-8823/8835) **e-SIC.RJ** (<http://www.esicrj.rj.gov.br/>).

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS OGP		
Natureza do Atendimento	Quantitativo	%
Denúncia	58	4,6%
Reclamação	147	11,8%
Solicitação	921	73,7%
Sugestão	4	0,3%
Elogio	30	2,4%
Comunicação	52	4,2%
Solicitação de Acesso à Informação	37	3,0%
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>	<b>1249</b>	

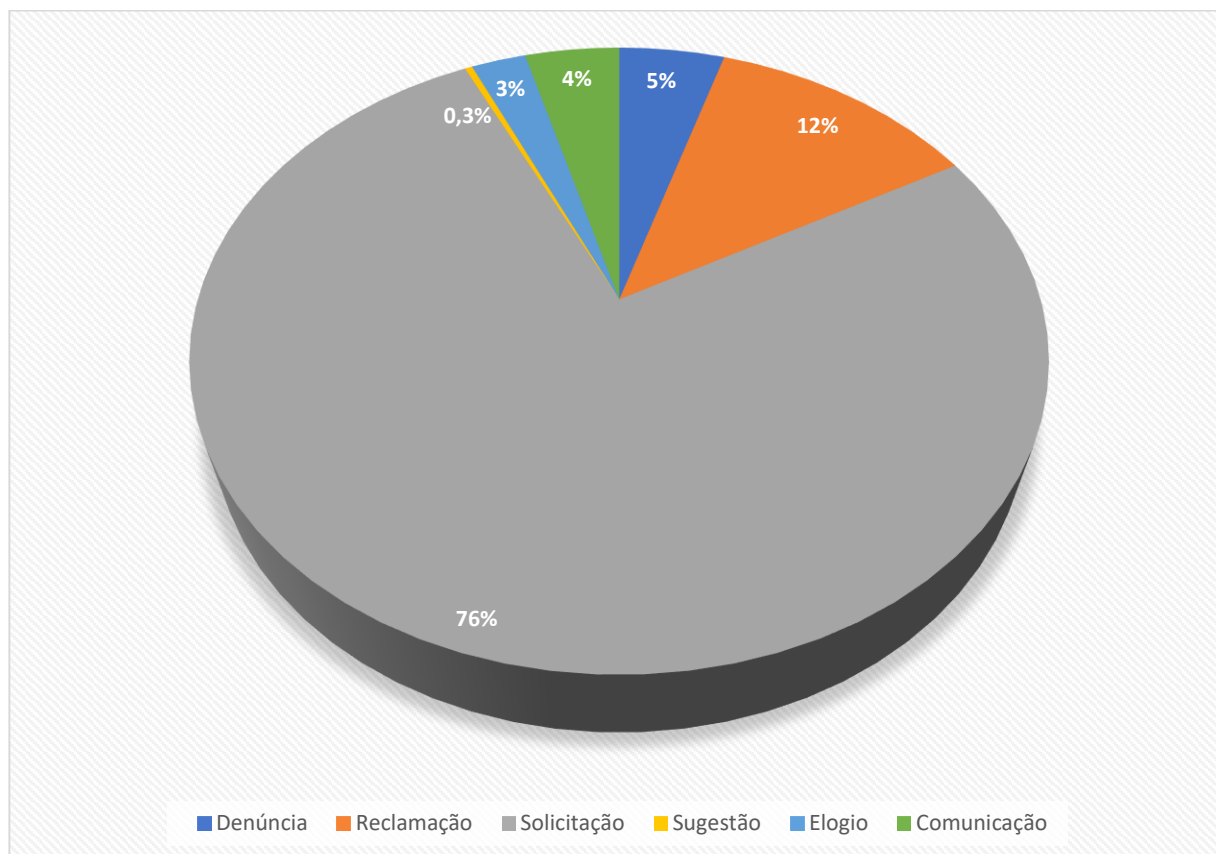
Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia – OGP/CGPC/SEPOL



QUANTITATIVO DE PROTOCOLOS TRAMITADOS NA DAC/OGP – SISTEMA FALA.BR			
<b>Protocolos Encerrados</b>	<b>Tipos de Manifestação</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
	Denúncia	58	5%
	Reclamação	147	12%
	Solicitação	921	76%
	Sugestão	4	0,3%
	Elogio	30	3%
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	52	4%
<b>Total de Protocolos Encerrados</b>		<b>1212</b>	
<b>Protocolos Pendentes</b>	<b>Tipos de Manifestação</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
	Denúncia	0	0%
	Reclamação	0	0%
	Solicitação	0	0%
	Sugestão	0	0%
	Elogio	0	0%
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	0	0%
<b>Total de Protocolos Pendentes</b>		<b>0</b>	
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>		<b>1212</b>	

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia – OGP/CGPC/SEPOL

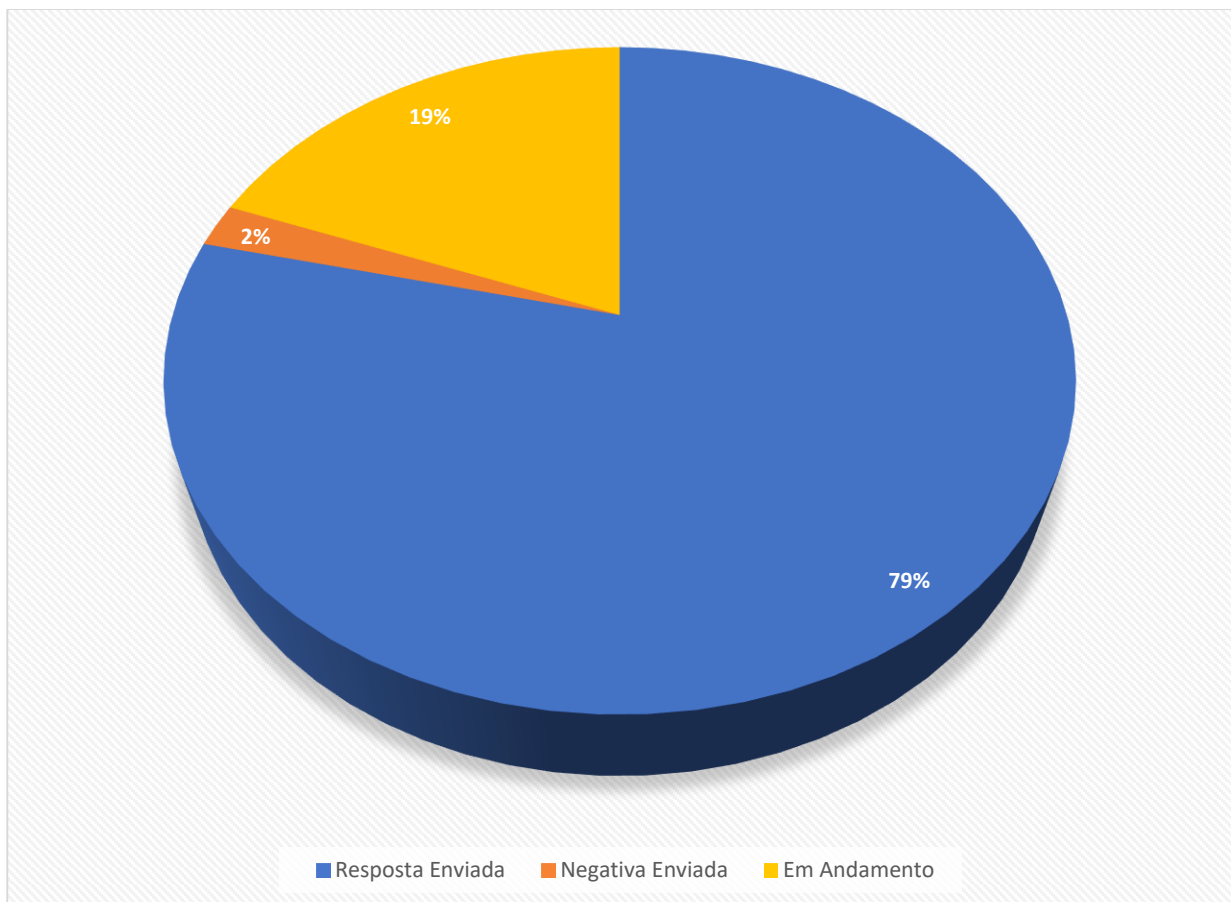
### PROTOCOLOS ENCERRADOS



QUANTITATIVO DE SOLICITAÇÕES TRAMITADAS NA DT/OGP – SISTEMA E-SIC.RJ			
Solicitações Respondidas	<b>Status de Protocolo</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
	Resposta Enviada	37	79%
	Negativa Enviada	1	2%
<b>Total de Solicitações Encerrados</b>		<b>38</b>	
Solicitações Em Processamento	<b>Status de Protocolo</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
	Aberto	0	0%
	Em Andamento	9	19%
<b>Total de Solicitações Em Processamento</b>		<b>9</b>	
<b>Total do Quantitativo Consolidado de Solicitações Tratadas</b>		<b>47</b>	

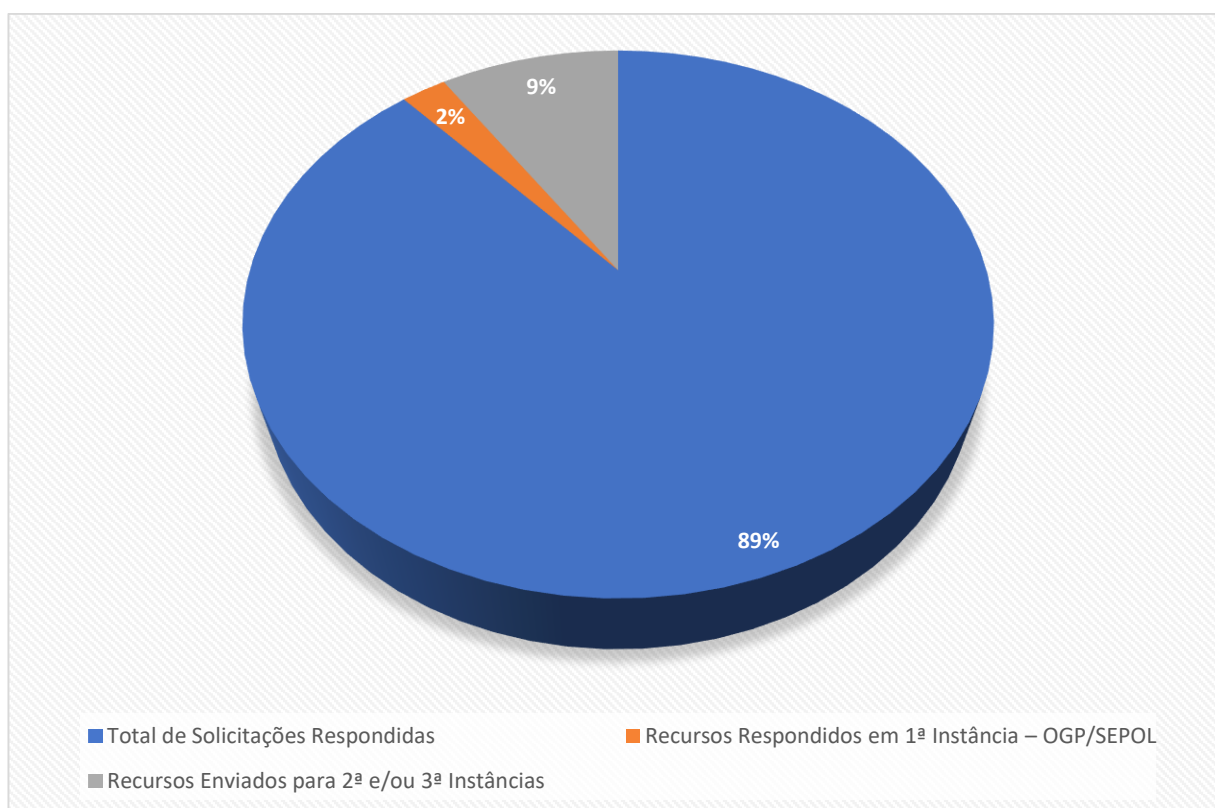
LEGENDA:  
Resposta Enviada - Demanda deferida (parcial ou integralmente)  
Negativa Enviada – Demanda indeferida

Aberto - Demanda ainda não verificada pela DT/OGP  
Em Andamento - Demanda em análise pela DT/OGP  
Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia – OGP/CGPC/SEPOL



SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES EM RELAÇÃO A SOLICITAÇÕES/RECURSOS RESPONDIDOS		
Status do Protocolo/Recurso	Quantitativo	Percentual
Total de Solicitações Respondidas	38	89%
Recursos Respondidos em 1ª Instância – OGP/SEPOL	1	2%
<b>Total de Protocolos Encerrados com Êxito</b>	<b>39</b>	
Recursos Enviados para 2ª e/ou 3ª Instâncias	4	9%
<b>Percentual de Satisfação em Relação a Solicitações/Recursos Respondidos</b>		<b>91%</b>

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia – OGP/CGPC/SEPOL

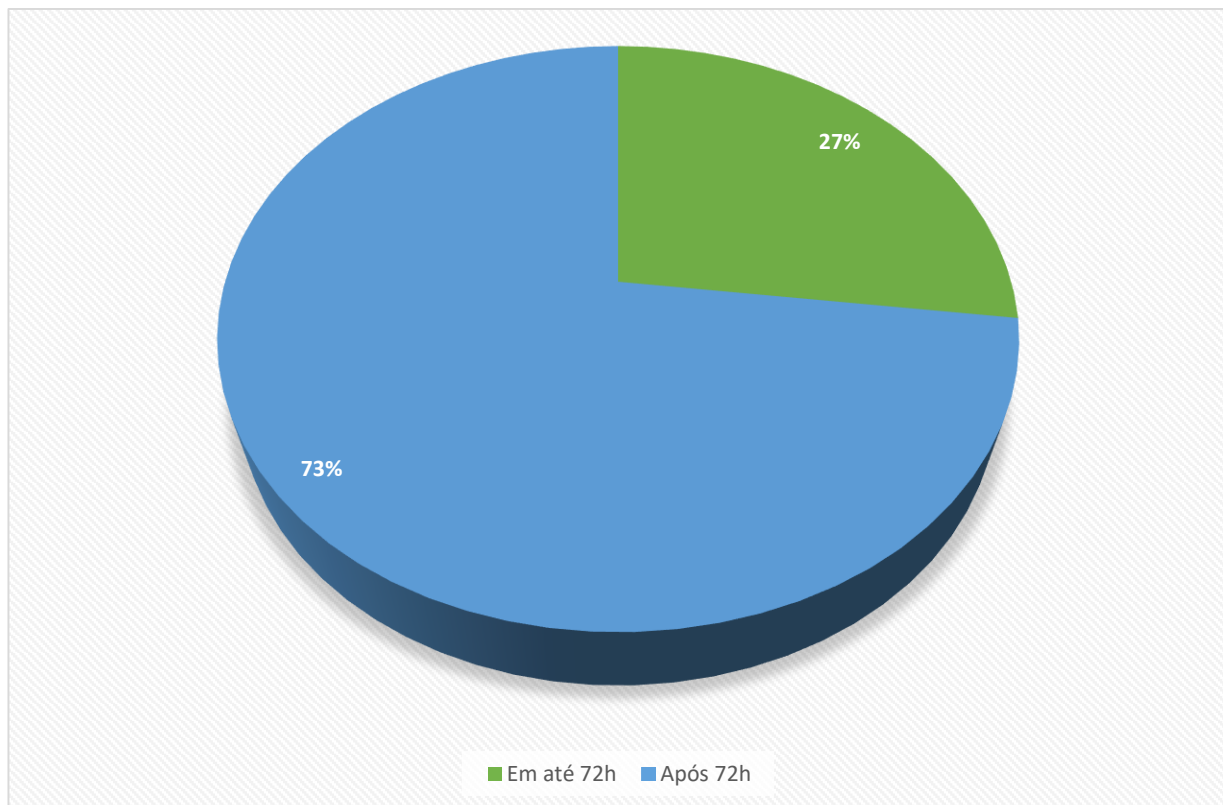


RECURSOS EM TRAMITAÇÃO	
Status do Recurso	Quantitativo
Recursos em Tramitação na 1ª Instância – OGP/CGPC/SEPOL	0
Recursos Enviados para 2ª e 3ª Instâncias no mês corrente	4
<b>Total de Recursos em Tramitação</b>	<b>3</b>

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia – OGP/CGPC/SEPOL

TEMPO DE RESPOSTA DAS SOLICITAÇÕES TRAMITADAS PELO SISTEMA E-SIC.RJ		
Solicitações Respondidas	Prazo	Percentual
	Em até 72h	27%
	Após 72h	73%

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia – OGP/CGPC/SEPOL







GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**  
Secretaria da Casa Civil e Governança  
Secretaria de Estado de Polícia Civil  
Ouvidoria Geral de Polícia

ELOGIOS				
DATA	ÓRGÃO	PROTOCOLO FALA.BR	SERVIDORES (*)	MATRICULA/ID
03/11/2021	DEAM-JPA	6855-48	[REDACTED]	871066-7
03/11/2021	DEAM-JPA	6842-23	[REDACTED]	5022423-9
03/11/2021	DEAM-JPA	6839-28	[REDACTED]	5079570-8
03/11/2021	39	6847-38	[REDACTED]	5022351-8
03/11/2021	77	1518-80	[REDACTED]	871314-1
04/11/2021	81	6934-86	[REDACTED]	5032988-0
04/11/2021	27	6940-24	[REDACTED]	889005-5
05/11/2021	DRCPIM	6983-64	[REDACTED]	5079505-8
05/11/2021	DRCPIM	6983-64	[REDACTED]	5022187-6
05/11/2021	42	6985-26	[REDACTED]	5083386-3
05/11/2021	24	6986-15	[REDACTED]	888809-1
05/11/2021	59	7023-11	[REDACTED]	959235-3
05/11/2021	59	7023-11	[REDACTED]	5022892-27
05/11/2021	59	7023-11	[REDACTED]	5079525-2
08/11/2021	DEAM-CENTRO	7069-95	[REDACTED]	5022330-5
08/11/2021	62	7075-33	[REDACTED]	5032981-2
12/11/2021	51	7343-44	[REDACTED]	5083600-5
17/11/2021	DEAM-CENTRO	7493-76	[REDACTED]	3114922-2
17/11/2021	DEAM-CENTRO	7493-76	[REDACTED]	5079485-0
18/11/2021	106	7510-10	[REDACTED]	860912-5
18/11/2021	106	7510-10	[REDACTED]	5021593-0
18/11/2021	106	7510-10	[REDACTED]	871733-2
18/11/2021	106	7510-10	[REDACTED]	5022300-3
19/11/2021	DRCI	7593-39	[REDACTED]	5022135-3
19/11/2021	DRCI	7593-39	[REDACTED]	965805-5
19/11/2021	DRCI	7593-39	[REDACTED]	871410-7
19/11/2021	DRCI	7593-39	[REDACTED]	965905-3
19/11/2021	DRCI	7593-39	[REDACTED]	965800-6
19/11/2021	DRCI	7593-39	[REDACTED]	964497-5
19/11/2021	DEAM-JPA	7586-18	[REDACTED]	5079570-8
23/11/2021	31	7725-13	[REDACTED]	870972-7
24/11/2021	34	7778-25	[REDACTED]	260495-7
26/11/2021	DAS	7930-14	[REDACTED]	-
26/11/2021	DEAPTI	7931-97	[REDACTED]	820695-5



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**  
Secretaria da Casa Civil e Governança  
**Secretaria de Estado de Polícia Civil**  
**Ouvidoria Geral de Polícia**

26/11/2021	DEAPTI	7931-97	[REDACTED]	5083444-4
28/11/2021	15	7928-91	[REDACTED]	4411379-0
28/11/2021	15	7928-91	[REDACTED]	5081705-1
29/11/2021	6	7966-17	[REDACTED]	5077090-0

(\*) 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 – OGP/CGPC/SEPOL

Rio de janeiro, 6 de dezembro de 2021.

**Dr. Carlos Alberto Ramos da Silva**  
**Ouvidor-Geral de Polícia**  
**Mat. 815.827-1**