



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

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/2023.

MARÇO - 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 CIVIL

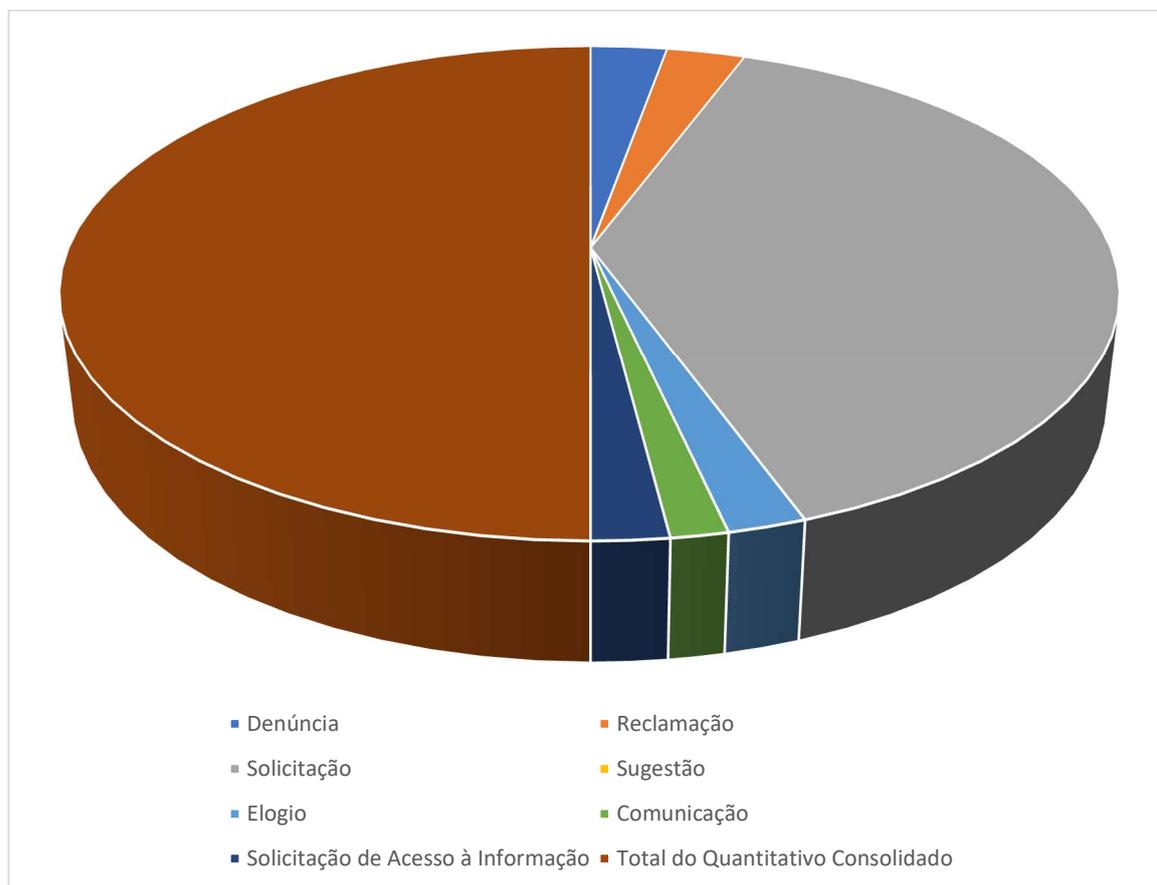
RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS

RESUMO

No período compreendido entre os dias 01/03/2023 e 31/03/2023, a Ouvidoria Geral de Polícia Civil – SEPOL/CGPC/OGPC realizou **1.281 (mil duzentos e oitenta e um)** 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: **Divisão de Atendimento ao Cidadão – DAC/OGPC** (tridígito 197 e telefones 21-2276-6497, 22766577 e 21-2334-8823/8835), **Fale Conosco DEDIC** (<https://dedic.pcivil.rj.gov.br/FaleConosco.aspx>), *e-mail* do **Fale Conosco Ouvidoria** faleconoscoouvidoria@pcivil.rj.gov.br e **Fala.BR** (<https://sistema.ouvidorias.gov.br/>). Neste último canal 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/>).

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS OGPC		
Natureza do Atendimento	Quantitativo	%
Denúncia	71	6%
Reclamação	73	6%
Solicitação	996	78%
Sugestão	0	0%
Elogio	52	4%
Comunicação	38	3%
Solicitação de Acesso à Informação	51	4%
Total do Quantitativo Consolidado	1.281	

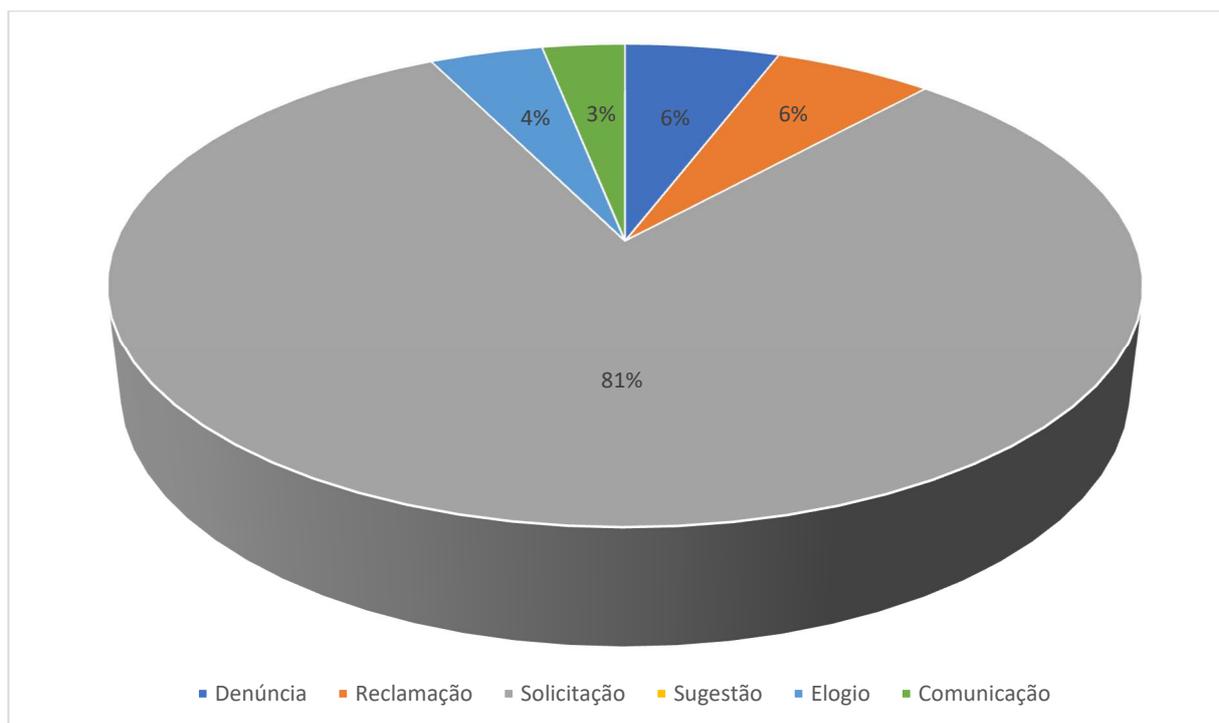
Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil



QUANTITATIVO DE PROTOCOLOS TRAMITADOS NA DAC/OGPC – SISTEMA FALA.BR			
Protocolos Encerrados	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	71	6%
	Reclamação	73	6%
	Solicitação	996	81%
	Sugestão	0	0%
	Elogio	52	4%
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	38	3%
Total de Protocolos Encerrados		1.231	
Protocolos Pendentes	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	0	0%
	Reclamação	0	0%
	Solicitação	0	0%
	Sugestão	0	0%
	Elogio	0	0%
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	0	0%
Total de Protocolos Pendentes		0	
Total do Quantitativo Consolidado		1.231	

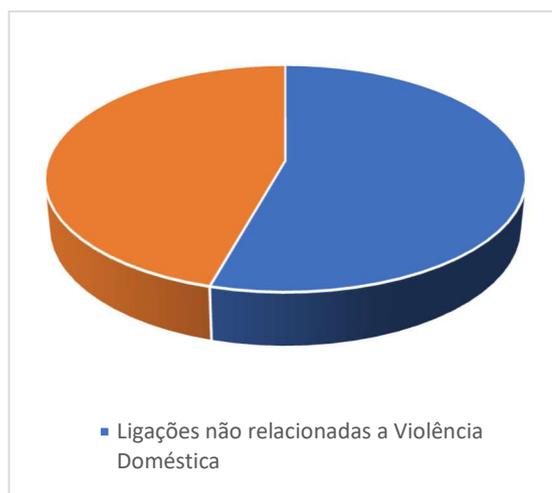
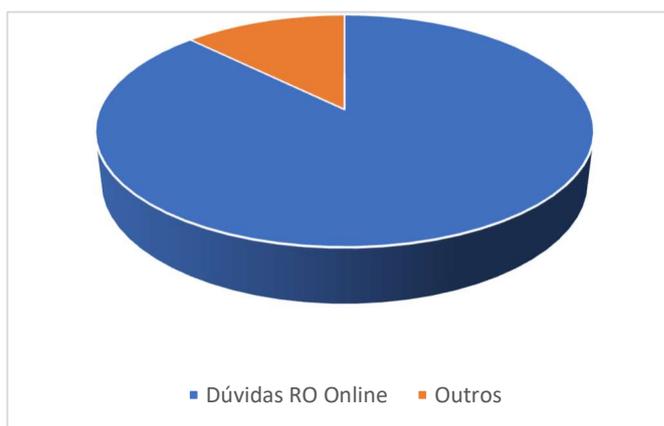
Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil

PROTOCOLOS ENCERRADOS



SOLICITAÇÕES TRAMITADAS NA OGPC – SISTEMA TRIDÍGITO 197		
	Quantitativo	%
Dúvidas RO Online	319	87%
Outros	46	13%
Total	365	

SOLICITAÇÕES SISTEMA TRIDÍGITO 197 - RAMAL 1 VIOLÊNCIA DOMÉSTICA		
	Quantitativo	%
Ligações não relacionadas à Violência Doméstica	25	54%
Total de ligações	46	-



QUANTITATIVO DE SOLICITAÇÕES TRAMITADAS NA DT/OGPC – SISTEMA E-SIC.RJ			
Solicitações Respondidas	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Resposta Enviada	49	96%
	Negativa Enviada	2	4%
Total de Solicitações Encerrados		51	
Solicitações Em Processamento	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Em Andamento	38	43%
Total de Solicitações Processadas		89	

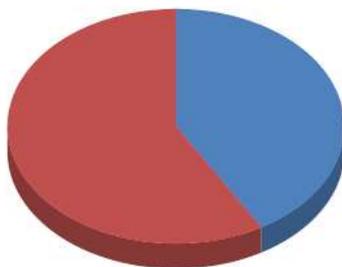
LEGENDA:

Resposta Enviada - Demanda deferida (parcial ou integralmente)

Negativa Enviada – Demanda indeferida

Em Andamento - Demanda em análise pela DT/OGPC

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil



● 38 EM ANDAMENTO

● 51 RESPONDIDOS



● 49 DEFERIMENTOS - 96%

● 2 NEGATIVAS - 4%

SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES EM RELAÇÃO A SOLICITAÇÕES/RECURSOS RESPONDIDOS		
Status do Protocolo/Recurso	Quantitativo	Percentual
Total de Solicitações Respondidas	51	
Recursos Respondidos em 1ª Instância – OGPC	5	
Total de Protocolos Encerrados com Êxito	56	
Recursos Enviados para 2ª e/ou 3ª Instâncias	1	
Percentual de Satisfação em Relação a Solicitações/Recursos Respondidos	100%	

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil

RECURSOS EM TRAMITAÇÃO	
Status do Recurso	Quantitativo
Recursos em Tramitação na 1ª Instância – OGPC	0
Recursos Enviados para 2ª e 3ª Instâncias no mês corrente	0
Total de Recursos em Tramitação	0

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil





GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria da Casa Civil e Governança

Secretaria de Estado de Polícia Civil

Ouvidoria Geral de Polícia Civil

ELOGIOS				
DATA	ÓRGÃO	PROTOCOLO FALA.BR	SERVIDORES (*)	MAT./ID
01/03/2023	78	2057-36	[REDACTED]	5083527-0
02/03/2023	64	2055-74	[REDACTED]	5022421-2
02/03/2023	DEAM-CENTRO	2077-80	[REDACTED]	5022330-5
02/03/2023	50	2082-47	[REDACTED]	889509-6
02/03/2023	74	2058-17	[REDACTED]	4250244-6
06/03/2023	DEAM-CENTRO	1763-70	[REDACTED]	853056-0
06/03/2023	DEAM-CENTRO	1763-70	[REDACTED]	871917-1
06/03/2023	DEAM-CENTRO	1763-70	[REDACTED]	871831-4
06/03/2023	DEAM-CENTRO	1763-70	[REDACTED]	5032184-1
06/03/2023	DEAM-CENTRO	1763-70	[REDACTED]	5013313-6
07/03/2023	50	2201-15	[REDACTED]	889509-6
08/03/2023	24	0268-50	[REDACTED]	853051-1
08/03/2023	24	0268-50	[REDACTED]	852673-3
10/03/2023	158	2297-59	[REDACTED]	853046-1
10/03/2023	158	2297-59	[REDACTED]	5033288-0
10/03/2023	158	2297-59	[REDACTED]	849081-5
10/03/2023	158	2297-59	[REDACTED]	969948-9
10/03/2023	158	2297-59	[REDACTED]	870883-6
13/03/2023	158	2372-63	[REDACTED]	966009-3
13/03/2023	60	2374-25	[REDACTED]	5022681-9
13/03/2023	60	2401-32	[REDACTED]	5022681-9
14/03/2023	50	2459-59	[REDACTED]	849384-3
14/03/2023	DEAM-CENTRO	2478-11	[REDACTED]	5022447-6
14/03/2023	DEAM-CENTRO	2478-11	[REDACTED]	5079485-0
14/03/2023	123	2482-06	[REDACTED]	5023126-0
14/03/2023	123	2482-06	[REDACTED]	5021916-2
14/03/2023	123	2482-06	[REDACTED]	5081727-2
15/03/2023	39	2506-18	[REDACTED]	871888-4
15/03/2023	DEAM-CENTRO	2519-24	[REDACTED]	871917-1
15/03/2023	DEAM-CENTRO	2519-24	[REDACTED]	5013313-6
15/03/2023	DEAM-S.J.MERITI	2530-30	[REDACTED]	860508-1
15/03/2023	DEAM-S.J.MERITI	2530-30	[REDACTED]	956040-0
15/03/2023	DEAM-S.J.MERITI	2530-30	[REDACTED]	872202-7
15/03/2023	DEAM-S.J.MERITI	2530-30	[REDACTED]	975903-6
16/03/2023	32	2570-27	[REDACTED]	5021574-0
16/03/2023	62	2613-00	[REDACTED]	5023075-1
16/03/2023	62	2613-00	[REDACTED]	4360335-1
16/03/2023	62	2613-00	[REDACTED]	5022448-4
16/03/2023	62	2613-00	[REDACTED]	5022095-0
16/03/2023	62	2613-00	[REDACTED]	871598-9
16/03/2023	62	2613-00	[REDACTED]	5032944-8



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria da Casa Civil e Governança

Secretaria de Estado de Polícia Civil
Ouvidoria Geral de Polícia Civil

16/03/2023	62	2613-00	[REDACTED]	5032945-6
16/03/2023	62	2613-00	[REDACTED]	5022227-9
16/03/2023	62	2613-00	[REDACTED]	177852-1
20/03/2023	DEAM- NOVA IGUAÇU	2671-71	[REDACTED]	5079570-8
21/03/2023	12	2776-48	[REDACTED]	288957-4
21/03/2023	12	2776-48	[REDACTED]	3110535-6
21/03/2023	12	2776-48	[REDACTED]	5021636-8
21/03/2023	12	2776-48	[REDACTED]	959222-1
21/03/2023	12	2776-48	[REDACTED]	871815-7
21/03/2023	12	2776-48	[REDACTED]	5083536-0
21/03/2023	12	2776-48	[REDACTED]	852616-2
21/03/2023	10	2785-39	[REDACTED]	5083637-4
21/03/2023	DRFC	2787-09	[REDACTED]	5022052-7
21/03/2023	DRFC	2787-09	[REDACTED]	5021769-0
21/03/2023	DRFC	2787-09	[REDACTED]	178769-6
21/03/2023	27	2788-81	[REDACTED]	871984-1
23/03/2023	13	2905-80	[REDACTED]	5083516-5
24/03/2023	DEAM-CENTRO	2936-86	[REDACTED]	853056-0
24/03/2023	DEAM-CENTRO	2936-86	[REDACTED]	871917-1
24/03/2023	DEAM-CENTRO	2936-86	[REDACTED]	871831-4
24/03/2023	DEAM-CENTRO	2936-86	[REDACTED]	5022184-1
24/03/2023	DEAM-CENTRO	2936-86	[REDACTED]	5013313-6
27/03/2023	79	2940-62	[REDACTED]	5033010-1
27/03/2023	40	2940-62	[REDACTED]	5083578-5
27/03/2023	62	2966-00	[REDACTED]	5033177-9
28/03/2023	DEAM -SÃO GONÇALO	3000-54	[REDACTED]	888909-9
28/03/2023	76	3011-15	[REDACTED]	959239-5
28/03/2023	158	3020-06	[REDACTED]	853046-1
28/03/2023	158	3020-06	[REDACTED]	5033288-0
28/03/2023	158	3020-06	[REDACTED]	4359532-4
28/03/2023	158	3020-06	[REDACTED]	2958612-8
28/03/2023	158	3020-06	[REDACTED]	966009-3
28/03/2023	158	3020-06	[REDACTED]	5021434-9
28/03/2023	123	3023-41	[REDACTED]	4400254-8
28/03/2023	123	3023-41	[REDACTED]	5033009-8
28/03/2023	50	3026-93	[REDACTED]	4179701-9
28/03/2023	4	3031-51	[REDACTED]	5033169-8
28/03/2023	DEAM-CENTRO	3032-31	[REDACTED]	4177137-0
29/03/2023	DEAM-CENTRO	3046-37	[REDACTED]	4177137-0
29/03/2023	DRCI	3074-91	[REDACTED]	889257-2
30/03/2023	5	3097-87	[REDACTED]	2949994-1
30/03/2023	5	3097-87	[REDACTED]	2949773-6
30/03/2023	5	3097-87	[REDACTED]	5022346-1
30/03/2023	5	3097-87	[REDACTED]	4177351-9



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

30/03/2023	5	3097-87	[REDACTED]	5022680-0
30/03/2023	5	3097-87	[REDACTED]	965900-4
30/03/2023	5	3097-87	[REDACTED]	3112949-7
30/03/2023	5	3097-87	[REDACTED]	5009950-7
31/03/2023	DDPA	3191-54	[REDACTED]	968992-8

(*) 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

Rio de Janeiro, 05 de abril de 2023.

Subscrito

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