

OUVIDORIA GERAL DE POLÍCIA CIVIL

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS TRIMESTRAL – 1º TRIMESTRE/2022

O Ouvidor-Geral de Polícia Civil, 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 Atendimentos Realizados pela Ouvidoria Geral de Polícia Civil – OGPC/CGPC/SEPOL, relativo ao 1º trimestre de 2022.



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 REALIZADOS
PELA OUVIDORIA GERAL DE POLÍCIA CIVIL –
OGPC/CGPC/SEPOL**

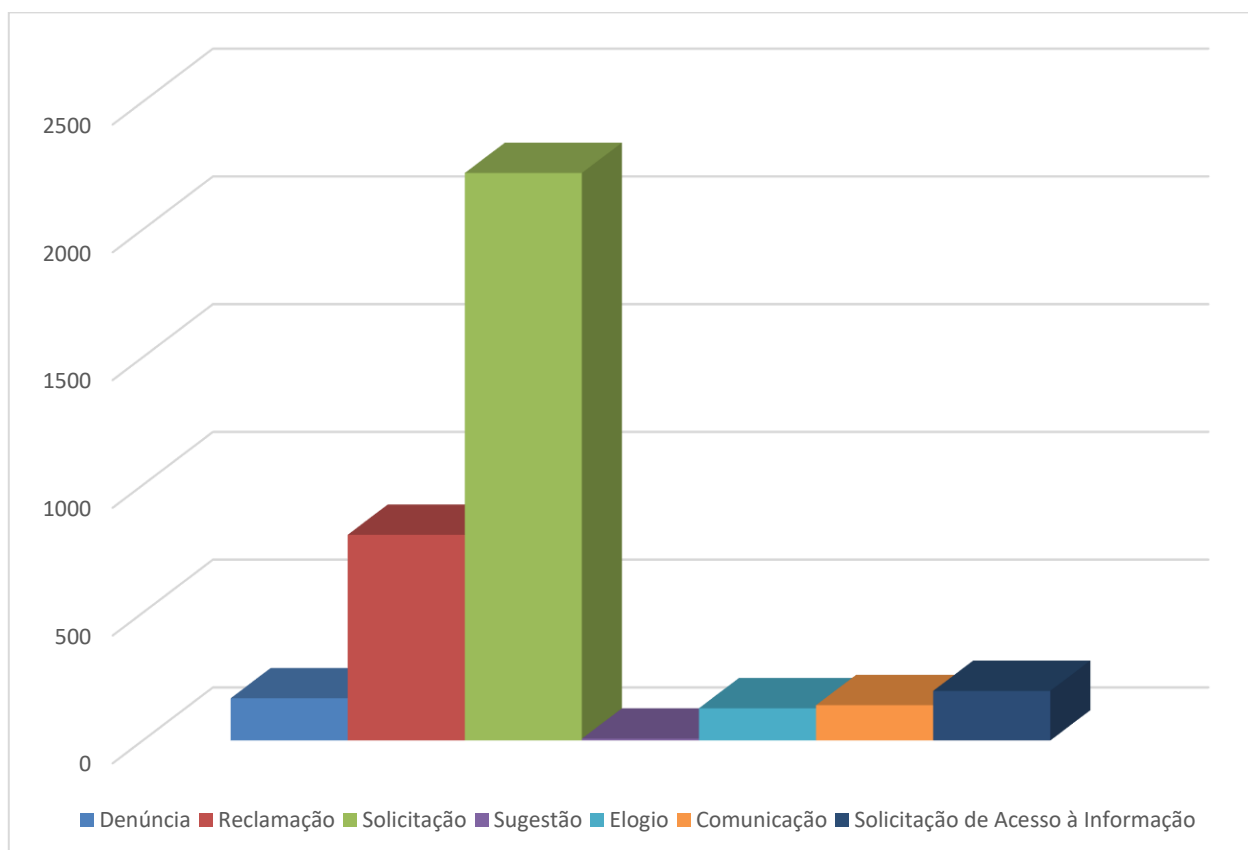
1º TRIMESTRE - 2022

RESUMO

No primeiro trimestre de 2022, a Ouvidoria Geral de Polícia Civil – OGPC/CGPC/SEPOL realizou **3.656 (três mil seiscientos e cinquenta e seis)** 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 – 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/OGPC - 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, **Fala.BR** (<https://sistema.ouvidorias.gov.br/>); **Divisão de Transparência – DT/OGPC – Telefones** (21-2276-6497/6577 / 21-2334-8823/8835) **e-SIC.RJ** (<http://www.esicrj.rj.gov.br/>).

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS OGPC		
Natureza do Atendimento	Quantitativo	%
Denúncia	165	4,5%
Reclamação	805	22,0%
Solicitação	2221	60,7%
Sugestão	7	0,2%
Elogio	126	3,4%
Comunicação	138	3,8%
Solicitação de Acesso à Informação	194	5,3%
Total do Quantitativo Consolidado	3656	

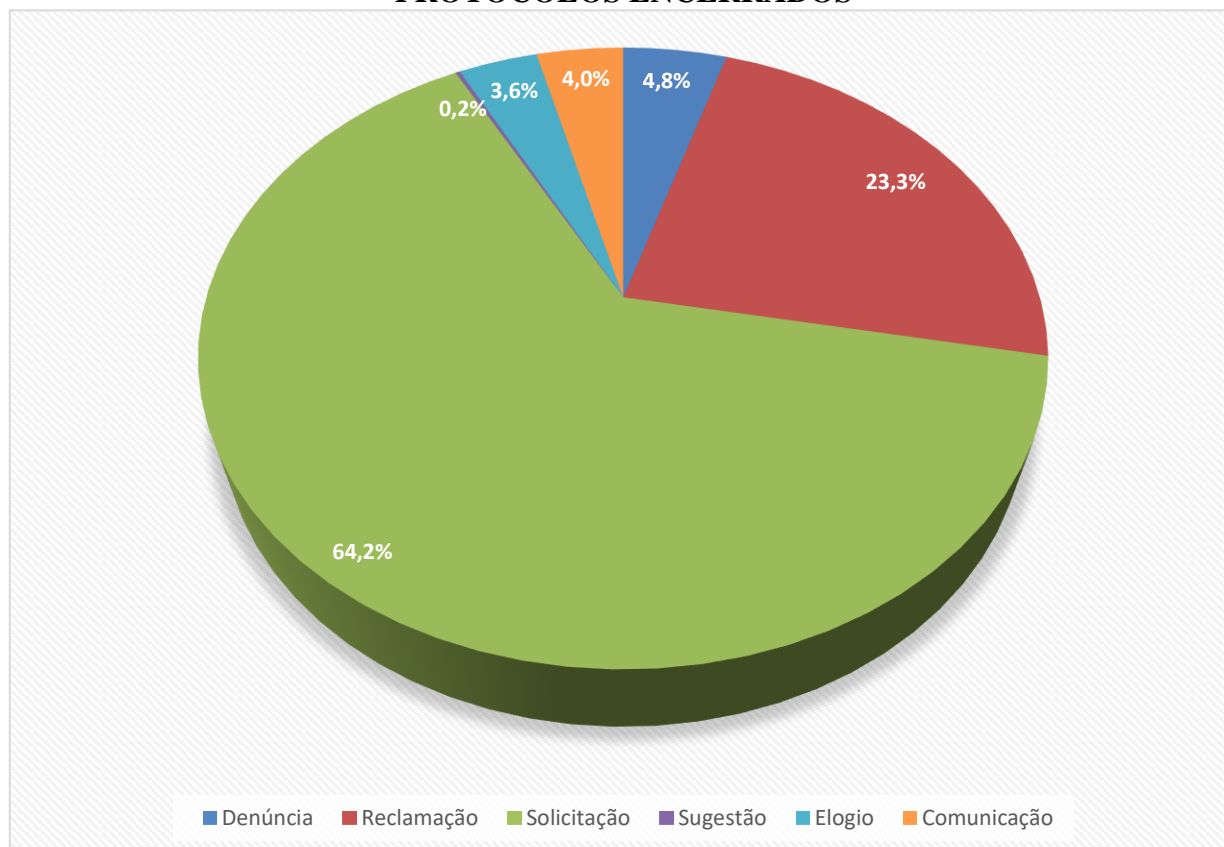
Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil – OGPC/CGPC/SEPOL



QUANTITATIVO DE PROTOCOLOS TRAMITADOS NA DAC/OGPC – SISTEMA FALA.BR			
Protocolos Encerrados	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	165	4,8%
	Reclamação	805	23,3%
	Solicitação	2221	64,2%
	Sugestão	7	0,2%
	Elogio	126	3,6%
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	138	4,0%
Total de Protocolos Encerrados		726	
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		726	

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil – OGPC/CGPC/SEPOL

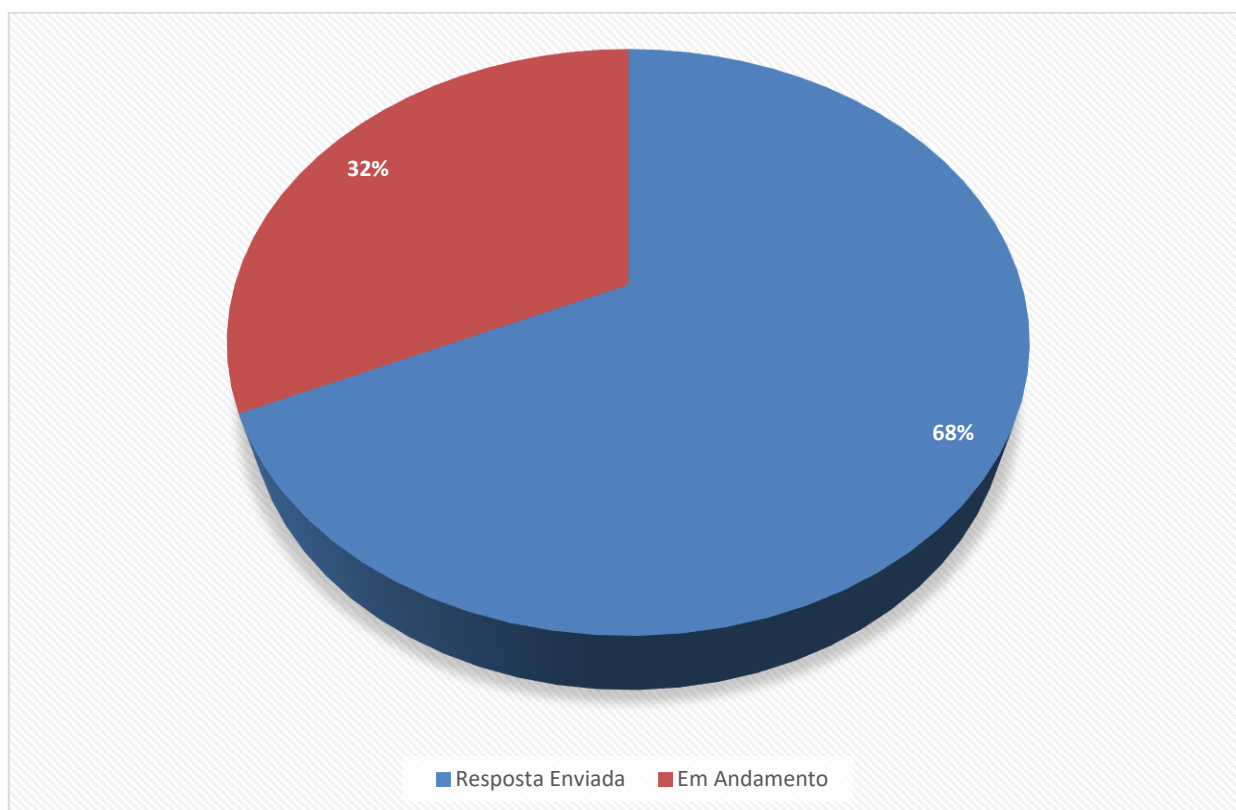
PROTOCOLOS ENCERRADOS



QUANTITATIVO DE SOLICITAÇÕES TRAMITADAS NA DT/OGPC – SISTEMA E-SIC.RJ			
Solicitações Respondidas	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Resposta Enviada	173	68%
	Negativa Enviada	0	0%
Total de Solicitações Encerrados		173	
Solicitações Em Processamento	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Em Andamento	81	32%
Total de Solicitações Processadas		254	

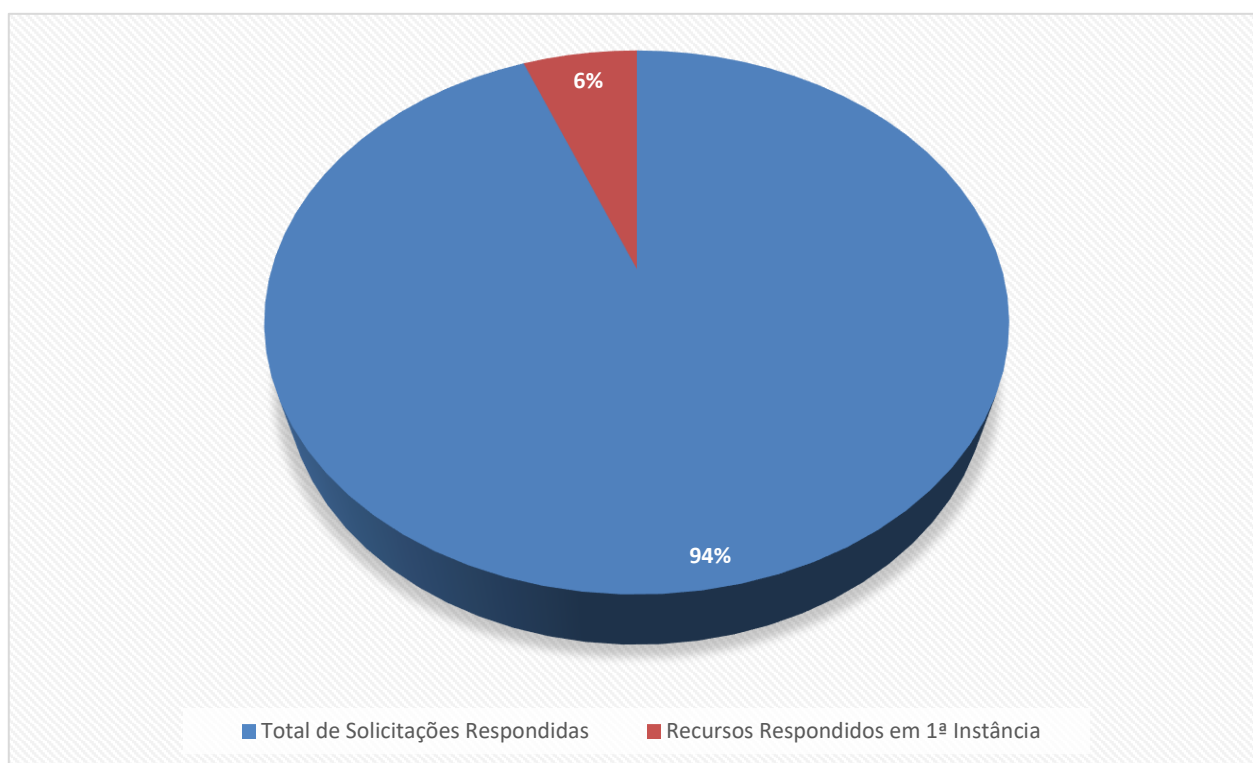
LEGENDA:
Resposta Enviada - Demanda deferida (parcial ou integralmente)
Negativa Enviada – Demanda indeferida

Em Andamento - Demanda em análise pela DT/OGPC
Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil – OGPC/CGPC/SEPOL



SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES EM RELAÇÃO A SOLICITAÇÕES/RECURSOS RESPONDIDOS		
Status do Protocolo/Recurso	Quantitativo	Percentual
Total de Solicitações Respondidas	173	94%
Recursos Respondidos em 1ª Instância – OGPC/SEPOL	11	6%
Total de Protocolos Encerrados com Êxito	66	
Recursos Enviados para 2ª e/ou 3ª Instâncias	0	0%
Percentual de Satisfação em Relação a Solicitações/Recursos Respondidos	100%	

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil – OGPC/CGPC/SEPOL



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

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil – OGPC/CGPC/SEPOL

Rio de Janeiro, 04 de abril de 2022.

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