

OUVIDORIA GERAL DE POLÍCIA CIVIL

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS TRIMESTRAL – 3º 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 Atendimento Realizados pela Ouvidoria Geral de Polícia Civil – SEPOL/CGPC/OGPC, relativo ao 3º 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



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

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

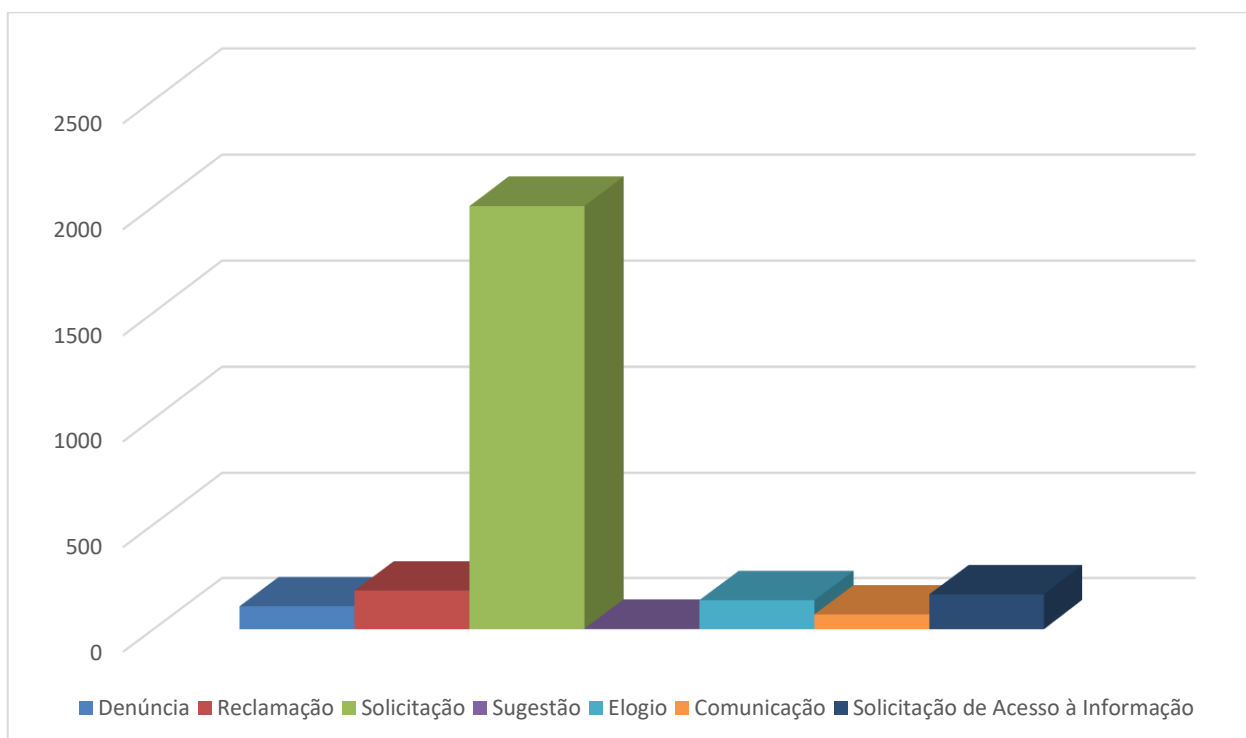
3º TRIMESTRE - 2022

RESUMO

No terceiro trimestre de 2022, a Ouvidoria Geral de Polícia Civil – SEPOL/CGPC/OGPC realizou **2.677 (dois mil seiscentos e setenta e sete)** 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 - 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	110	4,1%
Reclamação	185	6,9%
Solicitação	2002	74,8%
Sugestão	3	0,1%
Elogio	139	5,2%
Comunicação	71	2,7%
Solicitação de Acesso à Informação	167	6,2%
Total do Quantitativo Consolidado	2677	

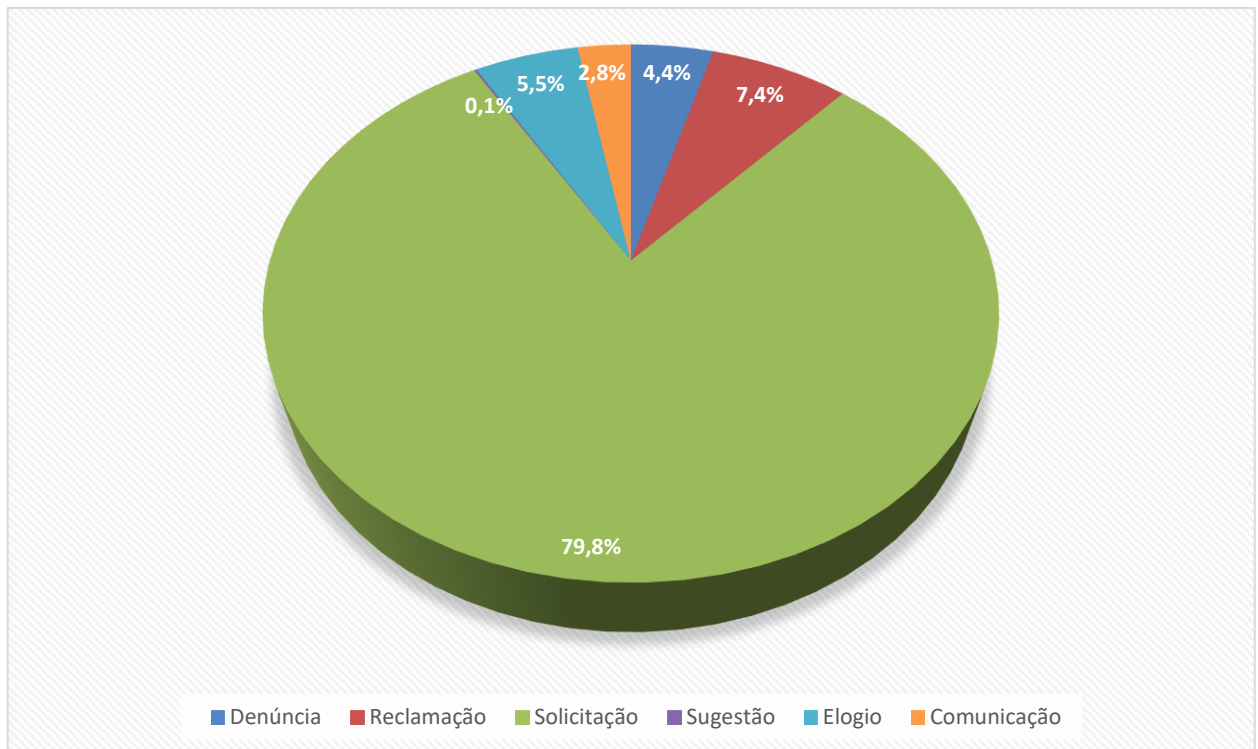
Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil



QUANTITATIVO DE PROTOCOLOS TRAMITADOS NA DAC/OGPC – SISTEMA FALA.BR			
Protocolos Encerrados	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	110	4,4%
	Reclamação	185	7,4%
	Solicitação	2002	79,8%
	Sugestão	3	0,1%
	Elogio	139	5,5%
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	71	2,8%
Total de Protocolos Encerrados		2510	
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		2510	

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil

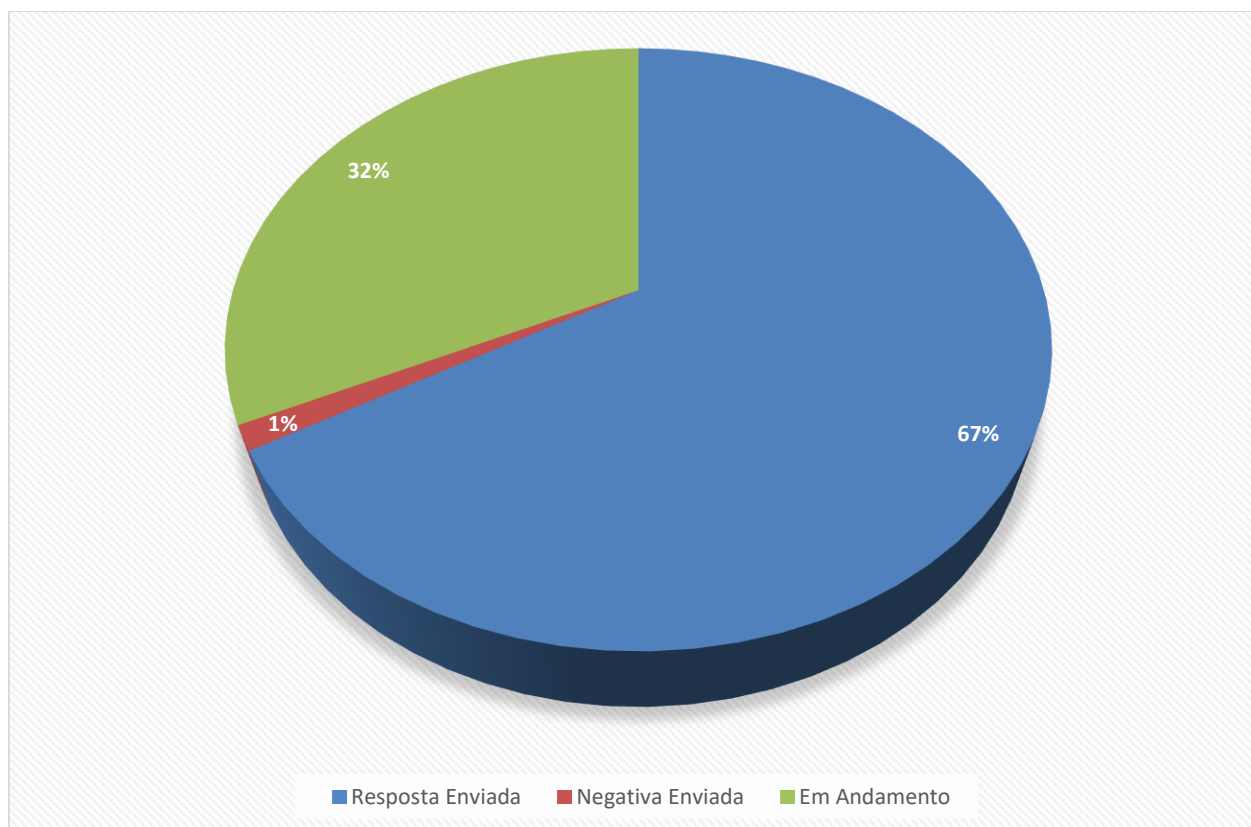
PROTOCOLOS ENCERRADOS



QUANTITATIVO DE SOLICITAÇÕES TRAMITADAS NA DT/OGPC – SISTEMA E-SIC.RJ			
Solicitações Respondidas	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Resposta Enviada	152	67%
	Negativa Enviada	3	1%
Total de Solicitações Encerrados		155	
Solicitações Em Processamento	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Em Andamento	73	32%
Total de Solicitações Processadas		228	

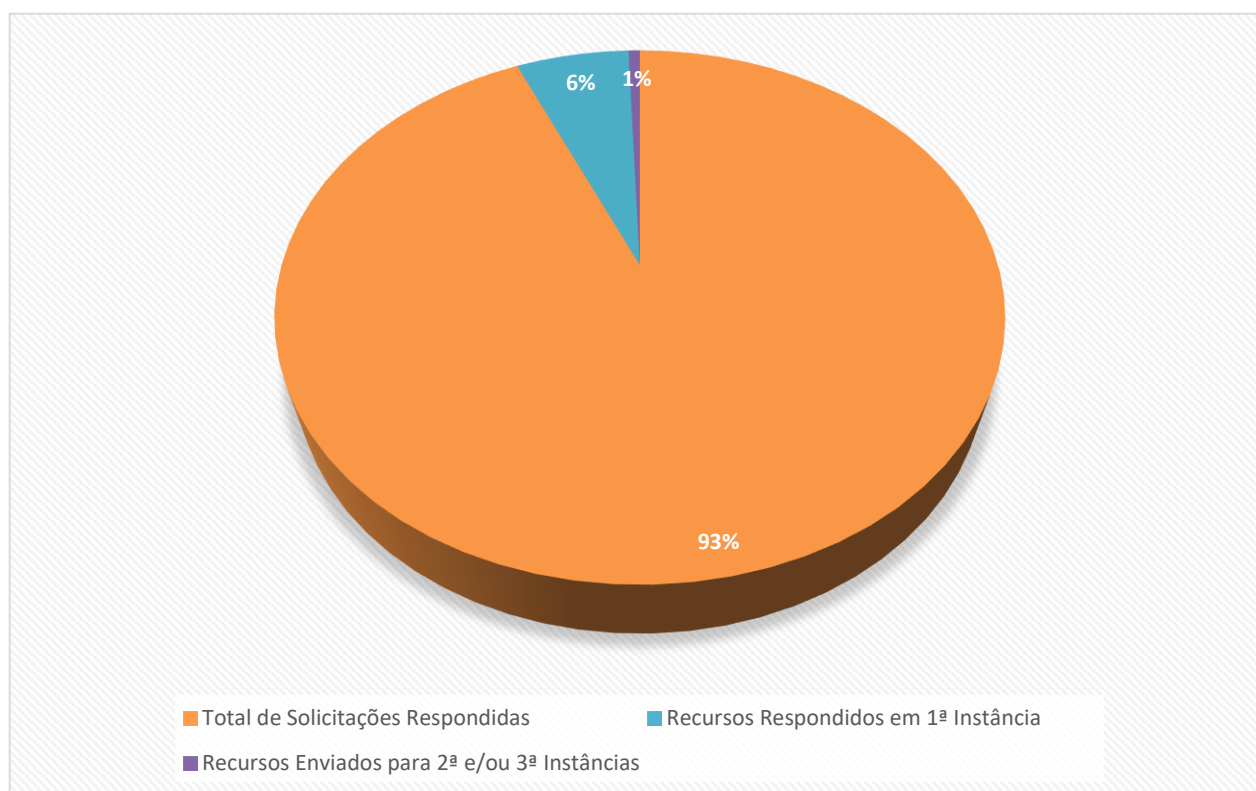
LEGENDA:
Resposta Enviada - Demanda deferida (parcial ou integralmente)
Negativa Enviada – Demanda indeferida

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



SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES EM RELAÇÃO A SOLICITAÇÕES/RECURSOS RESPONDIDOS		
Status do Protocolo/Recurso	Quantitativo	Percentual
Total de Solicitações Respondidas	155	93%
Recursos Respondidos em 1ª Instância – OGPC	10	6%
Total de Protocolos Encerrados com Êxito	165	
Recursos Enviados para 2ª e/ou 3ª Instâncias	1	1%
Percentual de Satisfação em Relação a Solicitações/Recursos Respondidos	99%	

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil



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

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil

Rio de Janeiro, 11 de outubro de 2022.

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