

OUVIDORIA GERAL DE POLÍCIA CIVIL

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS TRIMESTRAL – 4º 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 4º 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 –
SEPOL/CGPC/OGPC**

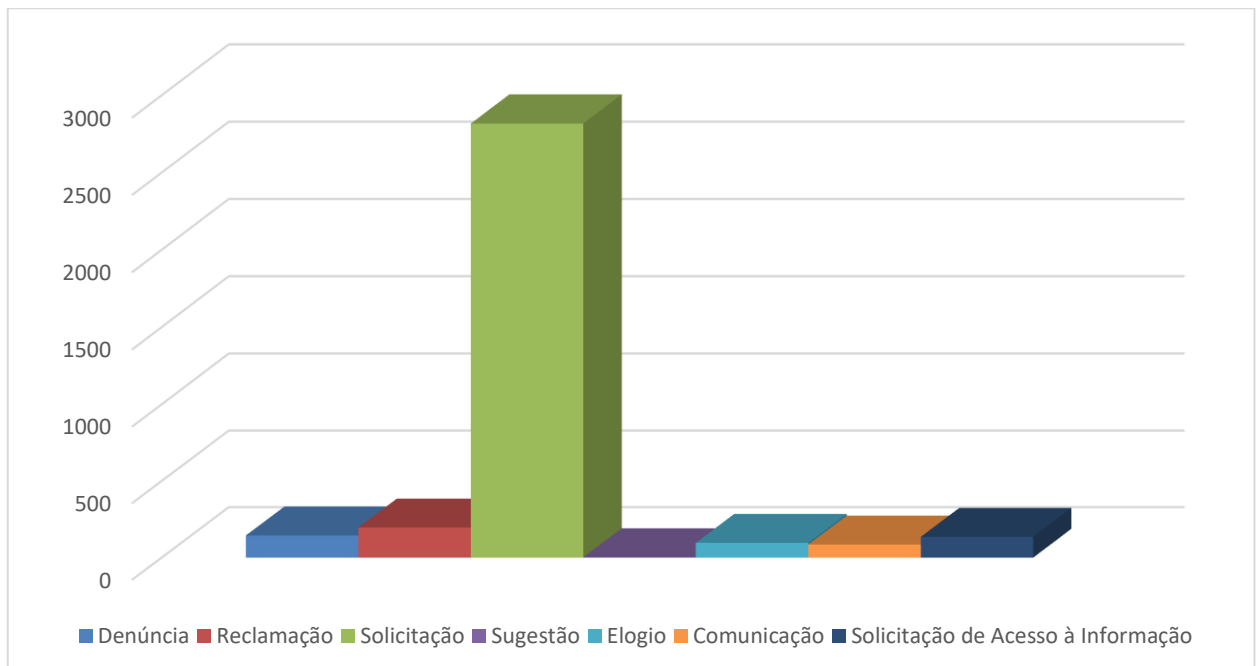
4º TRIMESTRE - 2022

RESUMO

No 4º trimestre de 2022, a Ouvidoria Geral de Polícia Civil – SEPOL/CGPC/OGPC realizou **3482 (três mil quatrocentos e oitenta e dois)** atendimentos. 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	145	4,2%
Reclamação	197	5,7%
Solicitação	2818	80,9%
Sugestão	3	0,1%
Elogio	97	2,8%
Comunicação	86	2,5%
Solicitação de Acesso à Informação	136	3,9%
Total do Quantitativo Consolidado	3482	

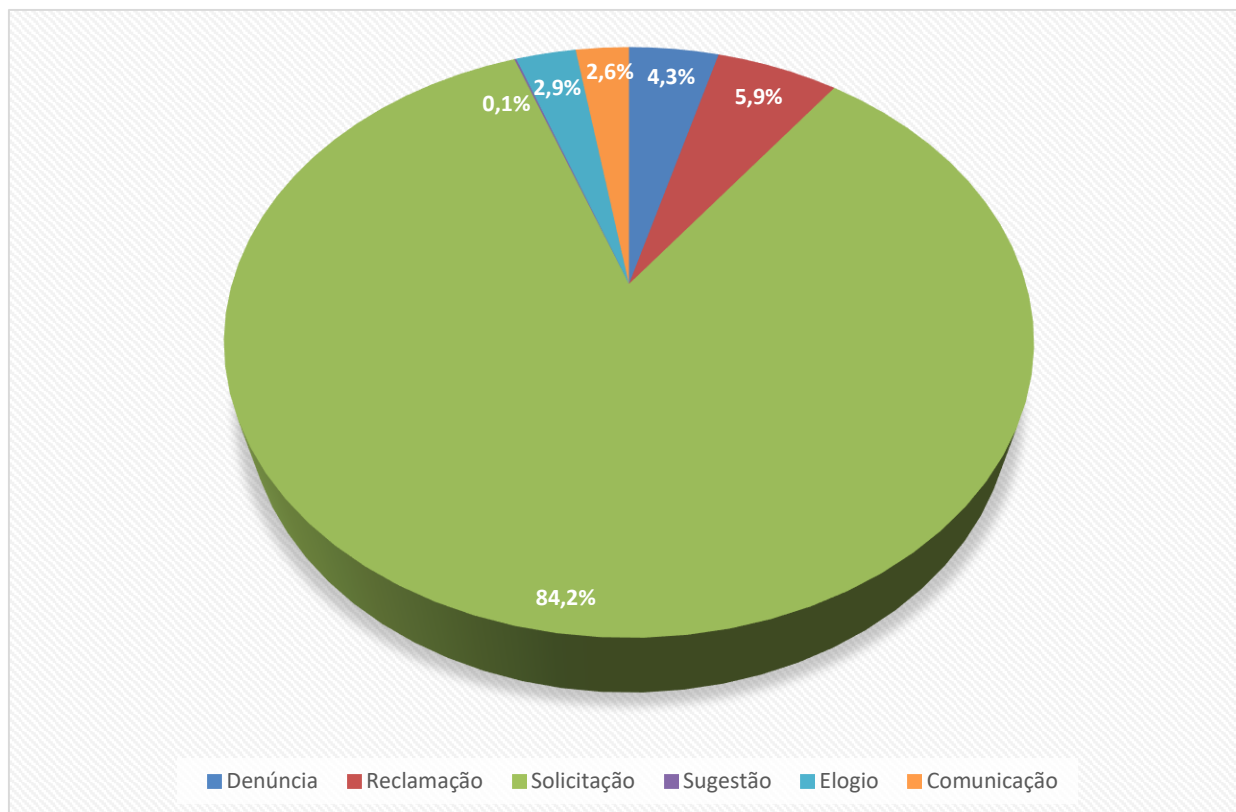
Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil



QUANTITATIVO DE PROTOCOLOS TRAMITADOS NA DAC/OGPC – SISTEMA FALA.BR			
Protocolos Encerrados	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	145	4,3%
	Reclamação	197	5,9%
	Solicitação	2818	84,2%
	Sugestão	3	0,1%
	Elogio	97	2,9%
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	86	2,6%
Total de Protocolos Encerrados		3346	
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		3346	

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil

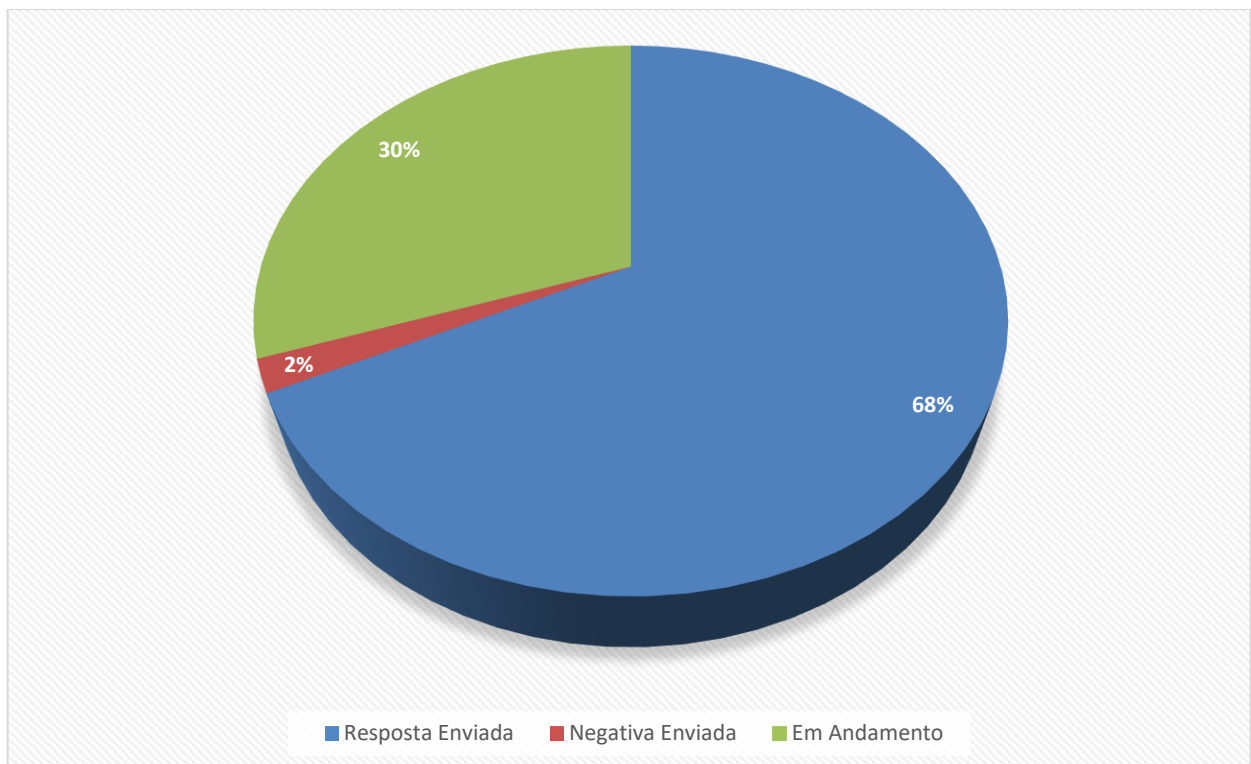
PROTOCOLOS ENCERRADOS



QUANTITATIVO DE SOLICITAÇÕES TRAMITADAS NA DT/OGPC – SISTEMA E-SIC.RJ			
Solicitações Respondidas	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Resposta Enviada	141	68%
	Negativa Enviada	4	2%
Total de Solicitações Encerrados		145	
Solicitações Em Processamento	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Em Andamento	63	30%
Total de Solicitações Processadas		208	

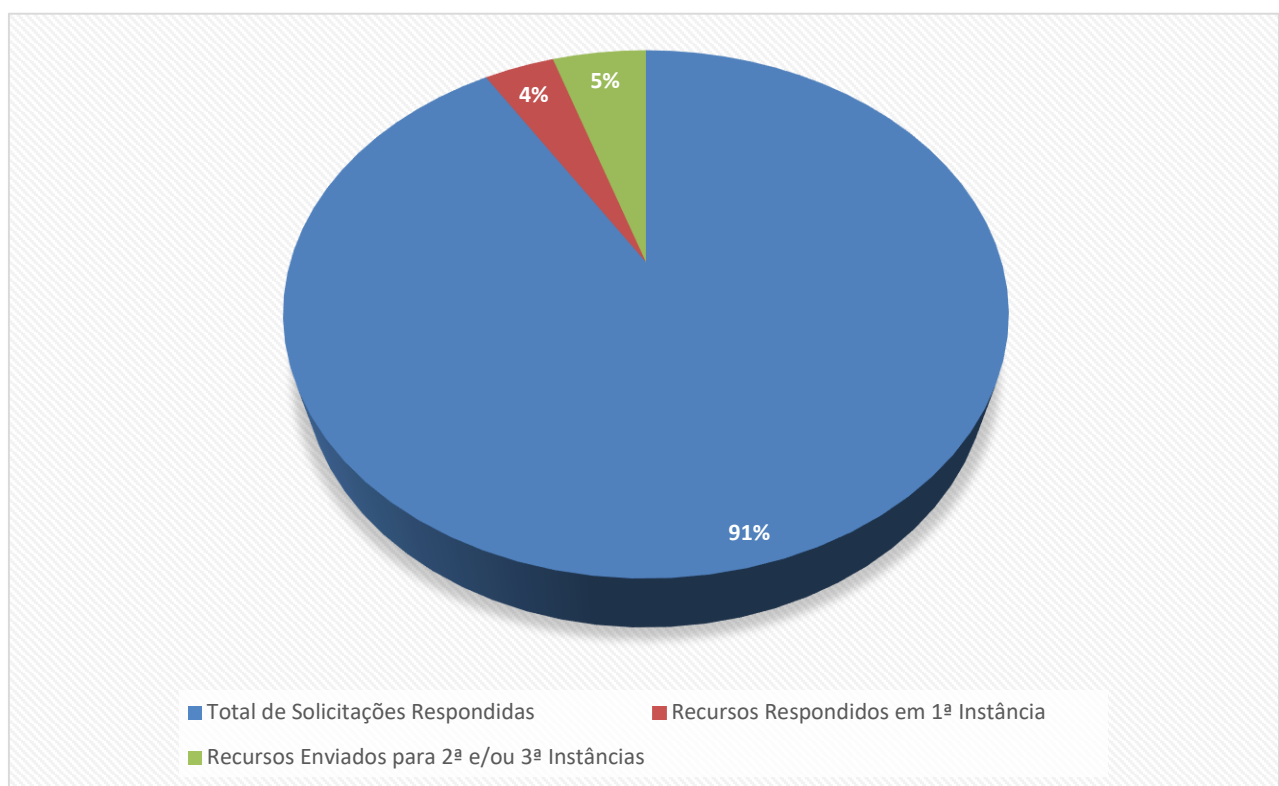
LEGENDA:
Resposta Enviada - Demanda deferida (parcial ou integralmente)
Negativa Enviada – Demanda indeferida

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	145	91%
Recursos Respondidos em 1ª Instância – OGPC	6	4%
Total de Protocolos Encerrados com Êxito	151	
Recursos Enviados para 2ª e/ou 3ª Instâncias	8	5%
Percentual de Satisfação em Relação a Solicitações/Recursos Respondidos	95%	

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 Tramitados	2

Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil

Rio de Janeiro, 10 de Janeiro de 2023.

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