

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

**RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS – DEZEMBRO/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 dezembro/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**

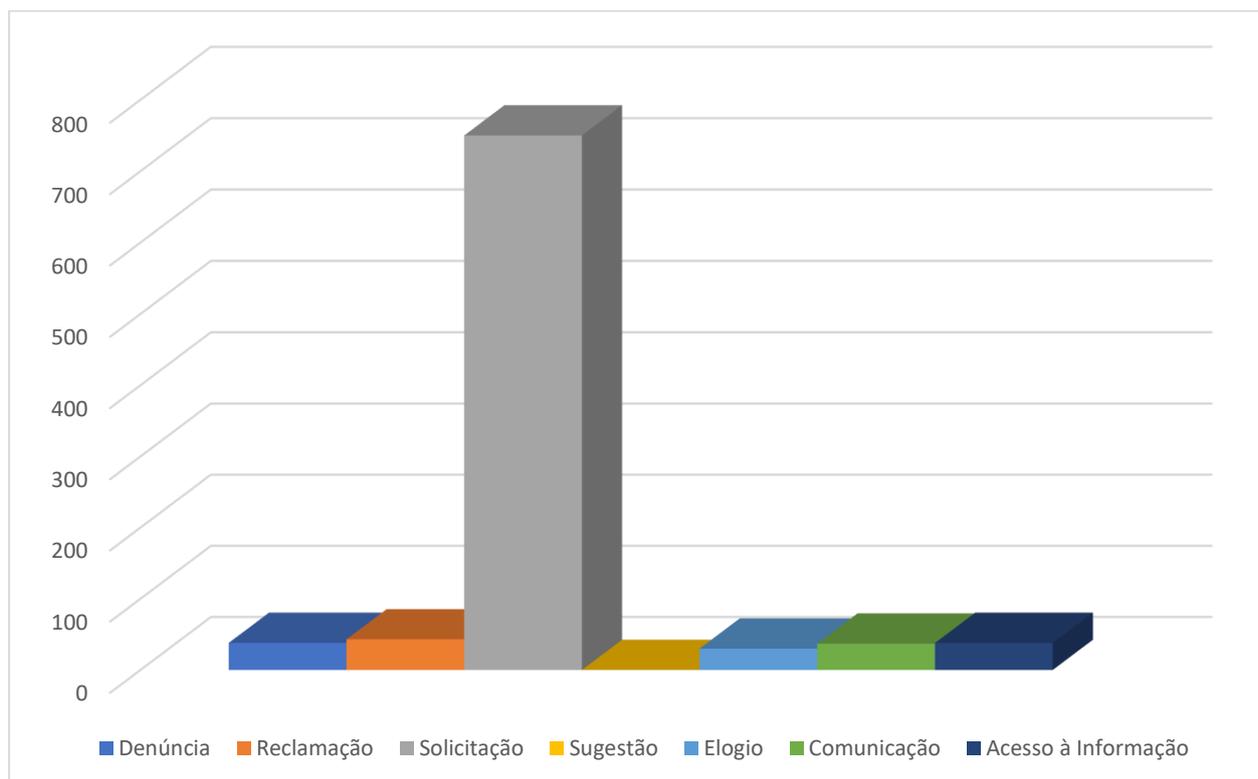
**DEZEMBRO-2021**

## RESUMO

No período compreendido entre os dias 01/12/2021 e 31/12/2021, a Ouvidoria Geral de Polícia – OGP/CGPC/SEPOL realizou **936 (novecentos e trinta e seis)** 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	38	4%
Reclamação	43	5%
Solicitação	750	80%
Sugestão	0	0%
Elogio	30	3%
Comunicação	37	4%
Solicitação de Acesso à Informação	38	4%
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>	<b>936</b>	

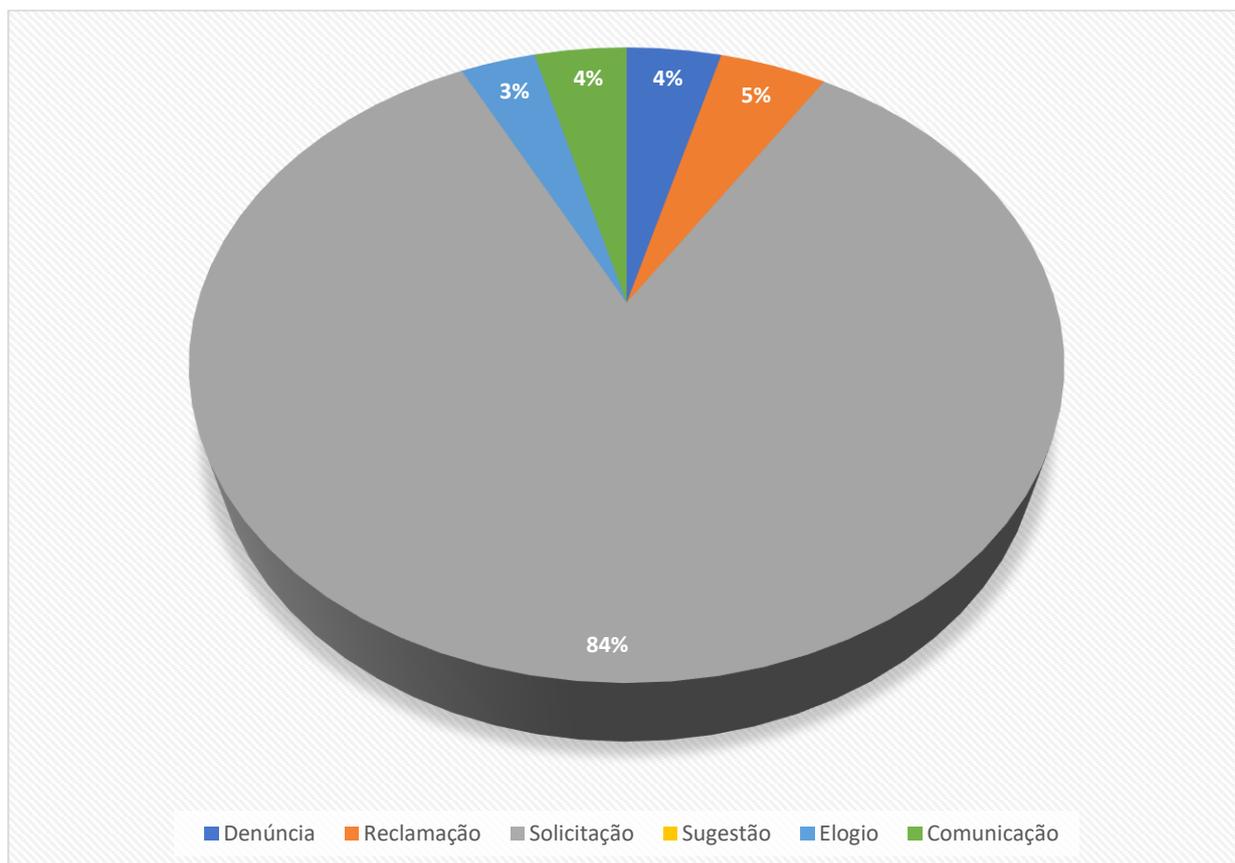
Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia – OGP/CGPC/SEPOL



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	38	4%
	Reclamação	43	5%
	Solicitação	750	84%
	Sugestão	0	0%
	Elogio	30	3%
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	37	4%
<b>Total de Protocolos Encerrados</b>		<b>898</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>898</b>	

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

### PROTOCOLOS ENCERRADOS



QUANTITATIVO DE SOLICITAÇÕES TRAMITADAS NA DT/OGP – SISTEMA E-SIC.RJ			
Solicitações Respondidas	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Resposta Enviada	27	50%
	Negativa Enviada	0	0%
<b>Total de Solicitações Encerrados</b>		<b>27</b>	
Solicitações Em Processamento	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Em Andamento	27	50%
<b>Total de Solicitações Em Processamento</b>		<b>54</b>	

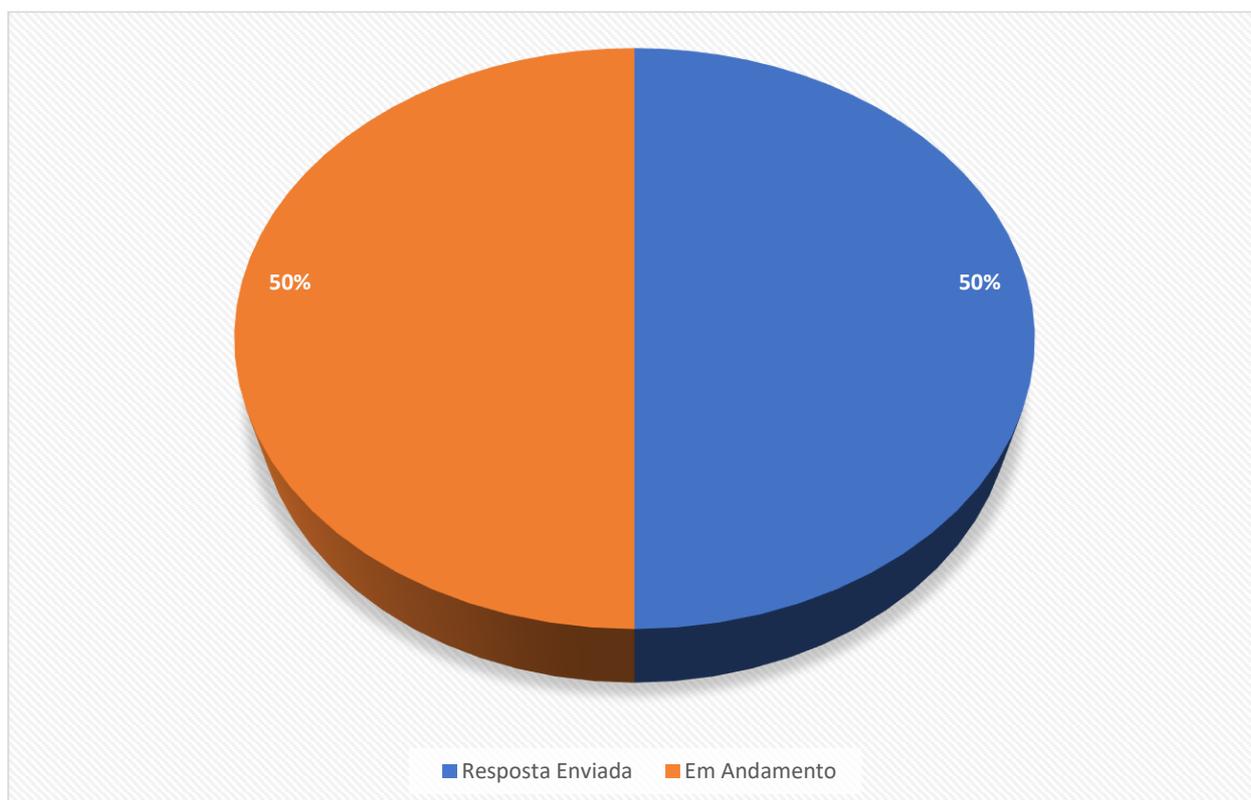
LEGENDA:

Resposta Enviada - Demanda deferida (parcial ou integralmente)

Negativa Enviada – Demanda indeferida

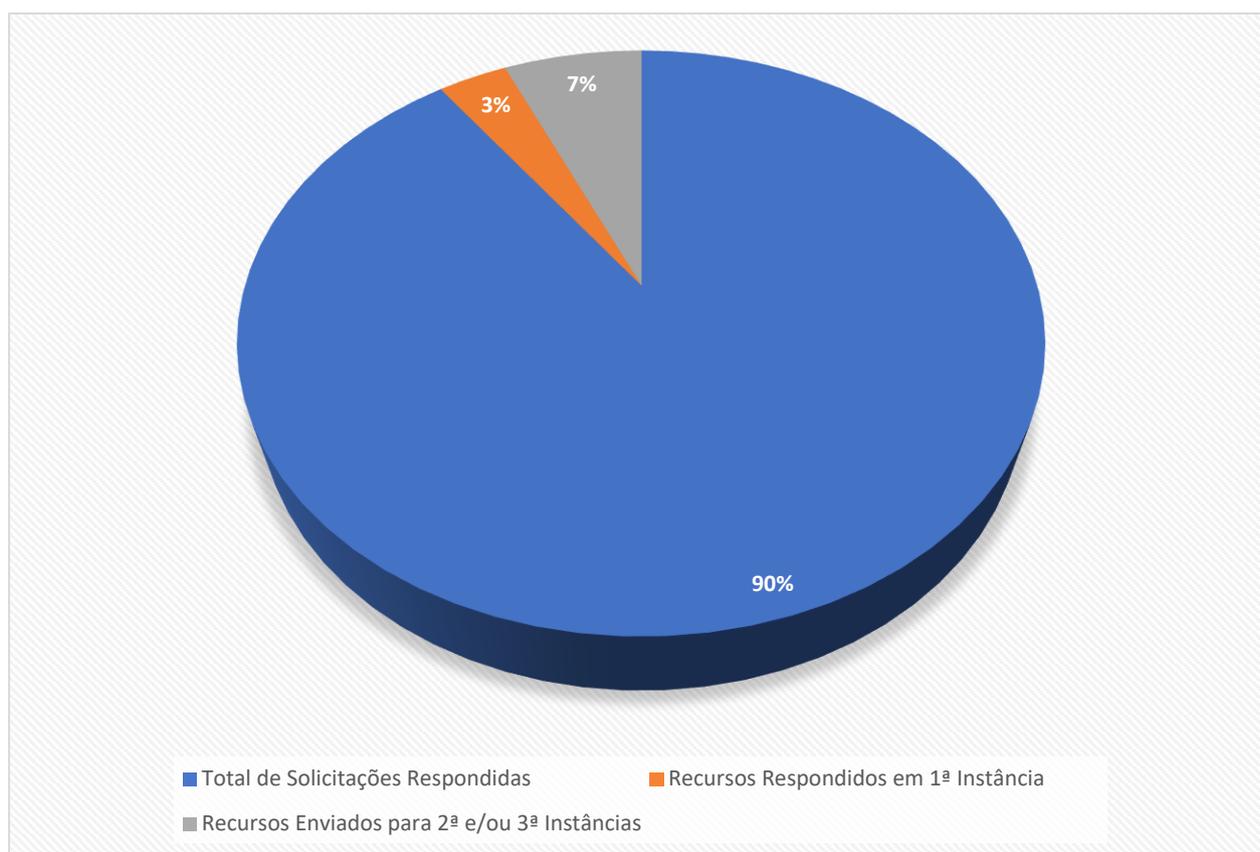
Em Andamento - Demanda em análise pela DT/OGP

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	27	90%
Recursos Respondidos em 1ª Instância – OGP/SEPOL	1	3%
<b>Total de Protocolos Encerrados com Êxito</b>	<b>28</b>	
Recursos Enviados para 2ª e/ou 3ª Instâncias	2	7%
<b>Percentual de Satisfação em Relação a Solicitações/Recursos Respondidos</b>		<b>93%</b>

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

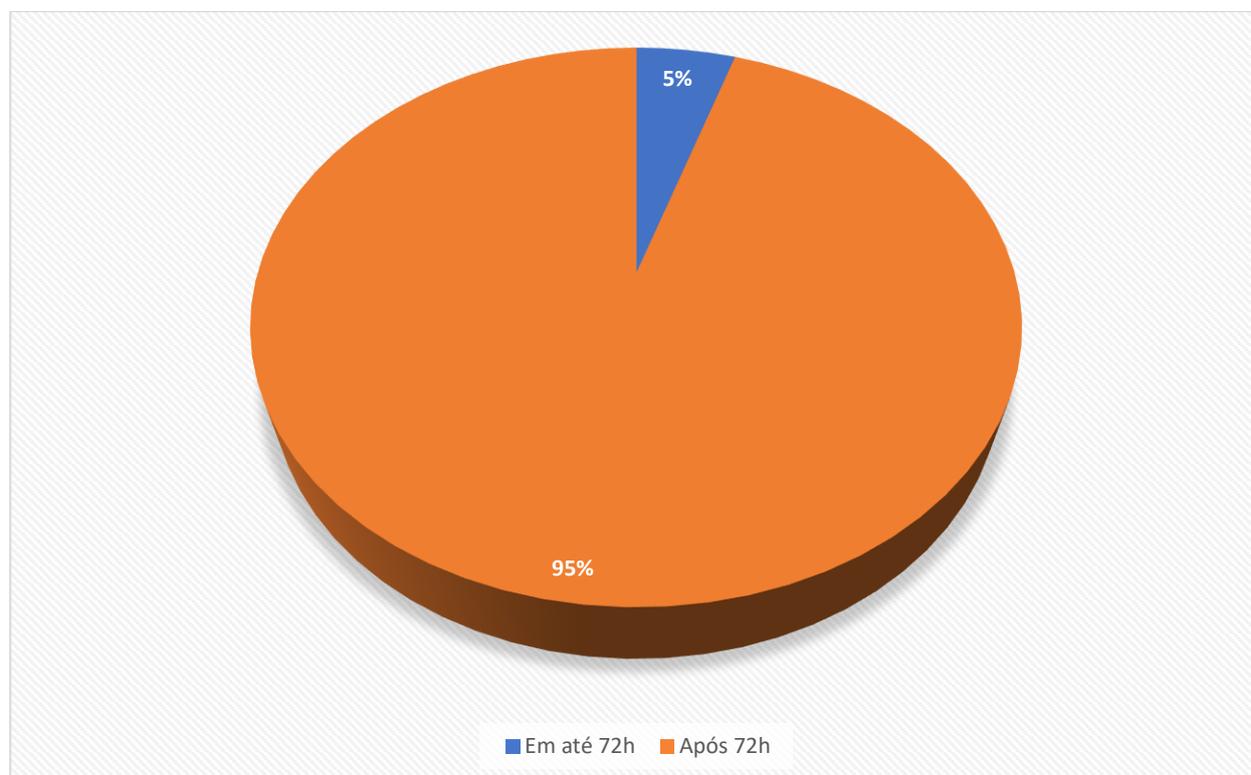


RECURSOS EM TRAMITAÇÃO	
Status do Recurso	Quantitativo
Recursos em Tramitação na 1ª Instância – OGP/CGPC/SEPOL	0
Recursos Enviados para 2ª e 3ª Instâncias no mês corrente	2
<b>Total de Recursos em Tramitação</b>	<b>2</b>

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	5%
	Após 72h	95%

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



ELOGIOS				
DATA	ÓRGÃO	PROTOCOLO FALA.BR	SERVIDORES (*)	MATRICULA/ID
01/12/2021	DEAM-V.R	8027-90	[REDACTED]	5022306-2
01/12/2021	DEAM-V.R	8027-90	[REDACTED]	5033181-7
01/12/2021	DEAM-V.R	8027-90	[REDACTED]	872047-6
03/12/2021	19	8094-50	[REDACTED]	5079572-4
06/12/2021	DEAM-V.R	8124-18	[REDACTED]	5022306-2
06/12/2021	129	08136-43	[REDACTED]	889075-8
07/12/2021	IIFP	8165-88	[REDACTED]	921153-3
07/12/2021	IIFP	8165-88	[REDACTED]	1004510-2
07/12/2021	DEAPTI	8173-98	[REDACTED]	5083507-6
09/12/2021	74	8272-70	[REDACTED]	5071927-0
16/12/2021	DEAM-Centro	8520-37	[REDACTED]	872322-3
16/12/2021	41	8522-07	[REDACTED]	4419450-1
16/12/2021	DEAPTI	8534-32	[REDACTED]	5083507-6
16/12/2021	DEAPTI	8534-32	[REDACTED]	5083444-4
17/12/2021	DEAPTI	8534-32	[REDACTED]	5083507-6
21/12/2021	27	8612-90	[REDACTED]	4321071-6
21/12/2021	27	8612-90	[REDACTED]	5083639-0
23/12/2021	76	8750-88	[REDACTED]	852667-5
23/12/2021	76	8750-88	[REDACTED]	4336950-2
23/12/2021	76	8750-88	[REDACTED]	889281-2
23/12/2021	55	8769-98	[REDACTED]	509870-5
23/12/2021	55	8769-98	[REDACTED]	3112995-4
27/12/2021	4	8779-60	[REDACTED]	5083552-1
27/12/2021	77	8780-01	[REDACTED]	871314-1
30/12/2021	9	8901-25	[REDACTED]	959297-3

(\*) 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, 05 de Janeiro de 2022.

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