

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

**RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS – JUNHO/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 junho/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**

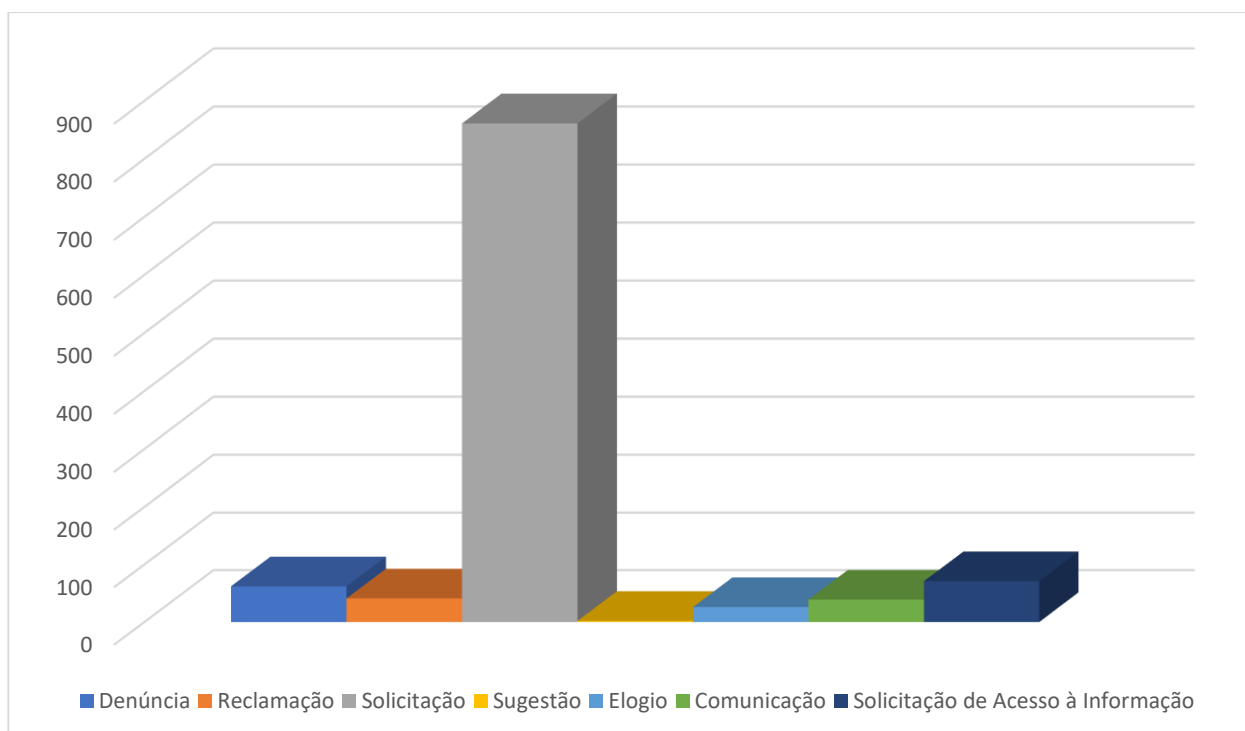
**JUNHO-2021**

## RESUMO

No período compreendido entre os dias 01/06/2021 e 30/06/2021, a Ouvidoria Geral de Polícia – OGP/CGPC/SEPOL realizou **1.102 (mil cento e dois)** 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** (2276-6497/6577 / 21-2334-8823/8835) **e-SIC.RJ** (<http://www.esicrj.rj.gov.br/>).

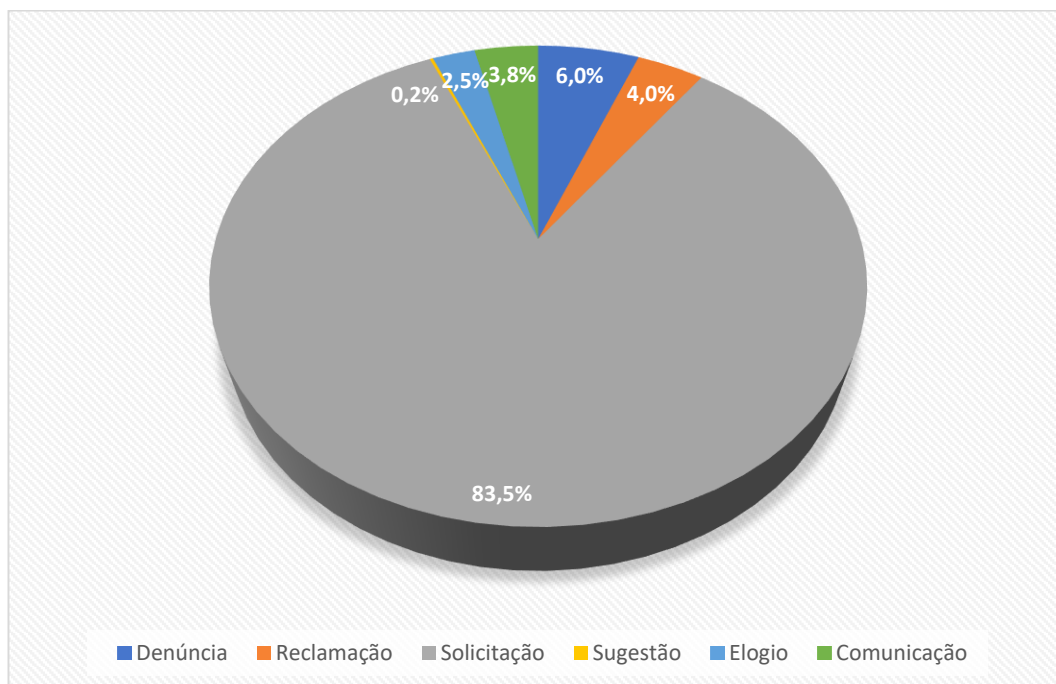
QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS OGP		
Natureza do Atendimento	Quantitativo	%
Denúncia	62	5,6%
Reclamação	41	3,7%
Solicitação	861	78,1%
Sugestão	2	0,2%
Elogio	26	2,4%
Comunicação	39	3,5%
Solicitação de Acesso à Informação	71	6,4%
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>	<b>1102</b>	

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	62	6,0%
	Reclamação	41	4,0%
	Solicitação	861	83,5%
	Sugestão	2	0,2%
	Elogio	26	2,5%
	Comunicação (Denúncia ou Reclamação de origem anônima)	39	3,8%
<b>Total de Protocolos Encerrados</b>		<b>1031</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>1031</b>	

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



QUANTITATIVO DE SOLICITAÇÕES TRAMITADAS NA DT/OGP – SISTEMA E-SIC.RJ			
Solicitações Respondidas	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Resposta Enviada	65	63%
	Negativa Enviada	3	3%
<b>Total de Solicitações Encerrados</b>		<b>68</b>	
Solicitações Em Processamento	Status de Protocolo	Quantitativo	%
	Aberto	0	0%
	Em Andamento	35	34%
<b>Total de Solicitações Em Processamento</b>		<b>35</b>	
<b>Total do Quantitativo Consolidado de Solicitações Tratadas</b>		<b>103</b>	

LEGENDA:

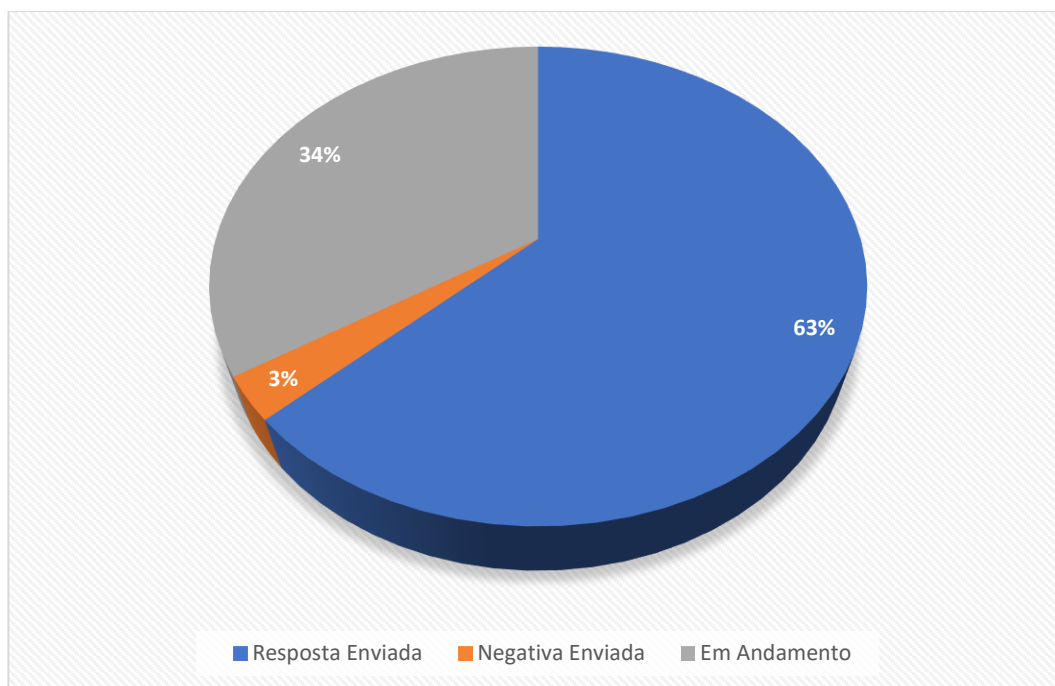
Resposta Enviada - Demanda deferida (parcial ou integralmente)

Negativa Enviada – Demanda indeferida

Aberto - Demanda ainda não verificada pela DT/OGP

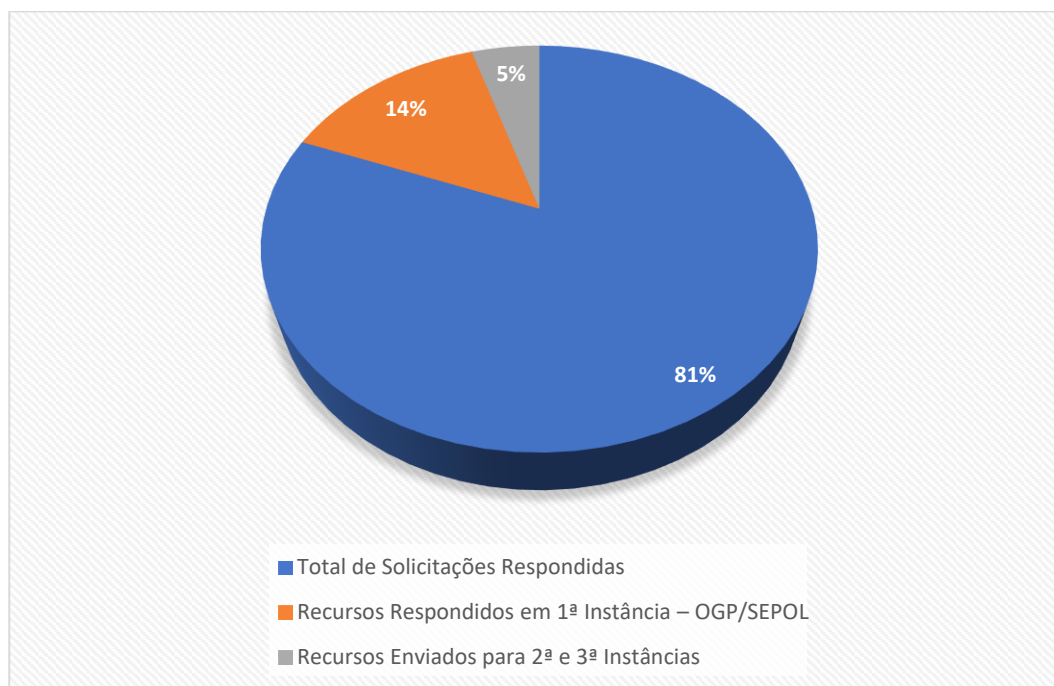
Em Andamento - Demanda em análise pela DT/OGP

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



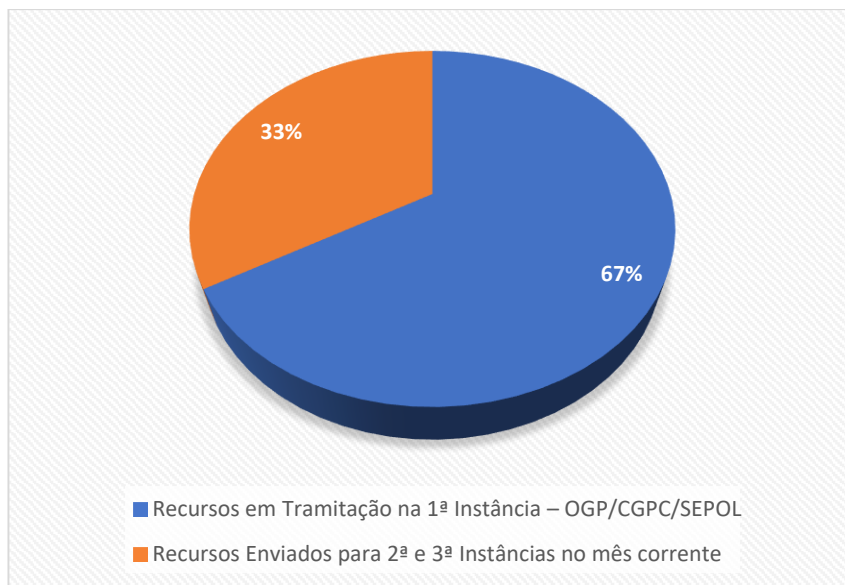
<b>SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES EM RELAÇÃO A SOLICITAÇÕES/RECURSOS RESPONDIDOS</b>		
<b>Status do Protocolo/Recurso</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>Percentual</b>
Total de Solicitações Respondidas	68	81%
Recursos Respondidos em 1ª Instância – OGP/SEPOL	12	14%
<b>Total de Protocolos Encerrados com Êxito</b>	<b>80</b>	
Recursos Enviados para 2ª e 3ª Instâncias	4	5%
<b>Percentual de Satisfação em Relação a Solicitações/Recursos Respondidos</b>		<b>95%</b>

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



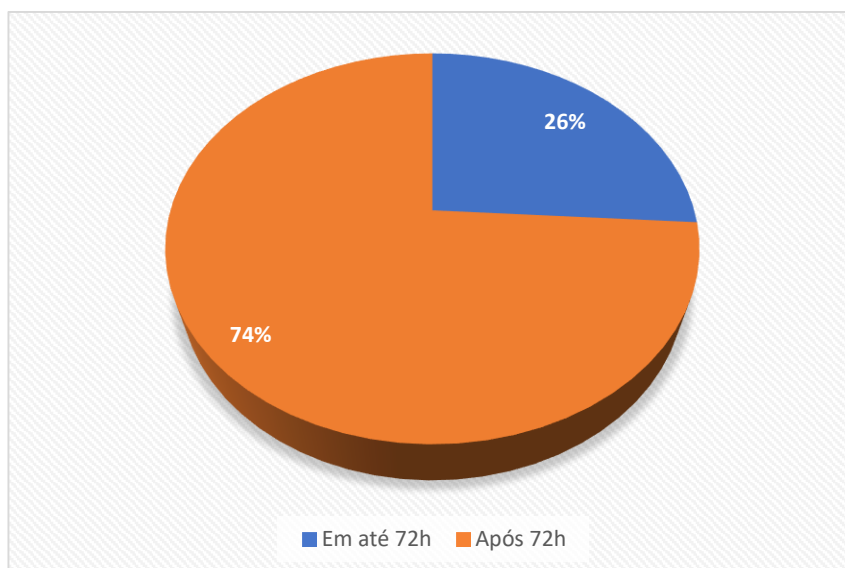
RECURSOS EM TRAMITAÇÃO		
Status do Recurso	Quantitativo	Percentual
Recursos em Tramitação na 1ª Instância – OGP/CGPC/SEPOL	2	67%
Recursos Enviados para 2ª e 3ª Instâncias no mês corrente	1	33%
<b>Total de Recursos em Tramitação</b>	<b>3</b>	

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



TEMPO DE RESPOSTA DAS SOLICITAÇÕES TRAMITADAS PELO SISTEMA E-SIC.RJ		
Solicitações Respondidas	Prazo	Percentual
Solicitações Respondidas	Em até 72h	26%
	Após 72h	74%

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







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

ELOGIOS				
DATA	DELEGACIA	PROTOCOLO FALA.BR	SERVIDORES (*)	MATRICULA/ID
01/06/2021	118	02234-12	[REDACTED]	871500-5
01/06/2021	16	02278-33	[REDACTED]	5022583-9
01/06/2021	DEAM-CENTRO	02278-33	[REDACTED]	50228583-9
01/06/2021	16	02278-33	[REDACTED]	5022201-5
02/06/2021	41	02279-14	[REDACTED]	870875-2
02/06/2021	41	02279-14	[REDACTED]	959174-0
02/06/2021	41	02279-14	[REDACTED]	198802-1
02/06/2021	73	02280-58	[REDACTED]	5033010-1
07/06/2021	4	02336-47	[REDACTED]	889420-6
09/06/2021	57	02425-57	[REDACTED]	889886-5
12/06/2021	89	02568-50	[REDACTED]	872177-1
12/06/2021	89	02568-50	[REDACTED]	871632-6
14/06/2021	DDPA	02606-10	[REDACTED]	968992-8
15/06/2021	38	02566-98	[REDACTED]	5022045-4
17/06/2021	9	02702-59	[REDACTED]	959386-4
17/06/2021	DCOD	02769-66	[REDACTED]	-
17/06/2021	33	02769-66	[REDACTED]	-
21/06/2021	SIPEN	02861-71	[REDACTED]	4342100-8
21/06/2021	SIPEN	02861-71	[REDACTED]	565449-1
21/06/2021	DEAM-NITERÓI	02834-07	[REDACTED]	4395301-8
21/06/2021	DEAM-NITERÓI	02834-07	[REDACTED]	5098251-6
21/06/2021	DEAM-NITERÓI	02834-07	[REDACTED]	5081697-7
21/06/2021	DEAM-NITERÓI	02834-07	[REDACTED]	5032993-6
22/06/2021	143	02935-42	[REDACTED]	849094-8
22/06/2021	73	0829-77	[REDACTED]	5081587-3
23/06/2021	35	02959-10	[REDACTED]	5026262-9
24/06/2021	34	03009-30	[REDACTED]	267954-6
24/06/2021	34	03009-30	[REDACTED]	889163-2
24/06/2021	34	03009-30	[REDACTED]	3053802-9
24/06/2021	34	03009-30	[REDACTED]	5079570-8
28/06/2021	5	02142-60	[REDACTED]	849098-9
30/06/2021	143	03193-63	[REDACTED]	849094-8

(\*) 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 – OGP/CGPC/SEPOL

Rio de Janeiro, 07 de julho de 2021.

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