



**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**

(ASCOM)

O Ouvidor-Geral de Polícia Civil, Dr. Felipe Bittencourt do Valle, ID 0.564.728-2, no uso de suas atribuições, **TORNA PÚBLICO** o Relatório de Atendimentos realizados pela Ouvidoria-Geral de Polícia Civil – SEPOL/CGPC/OGPC, relativo ao mês de abril/2024.

**ABRIL - 2024**

**OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL**  
**RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS**

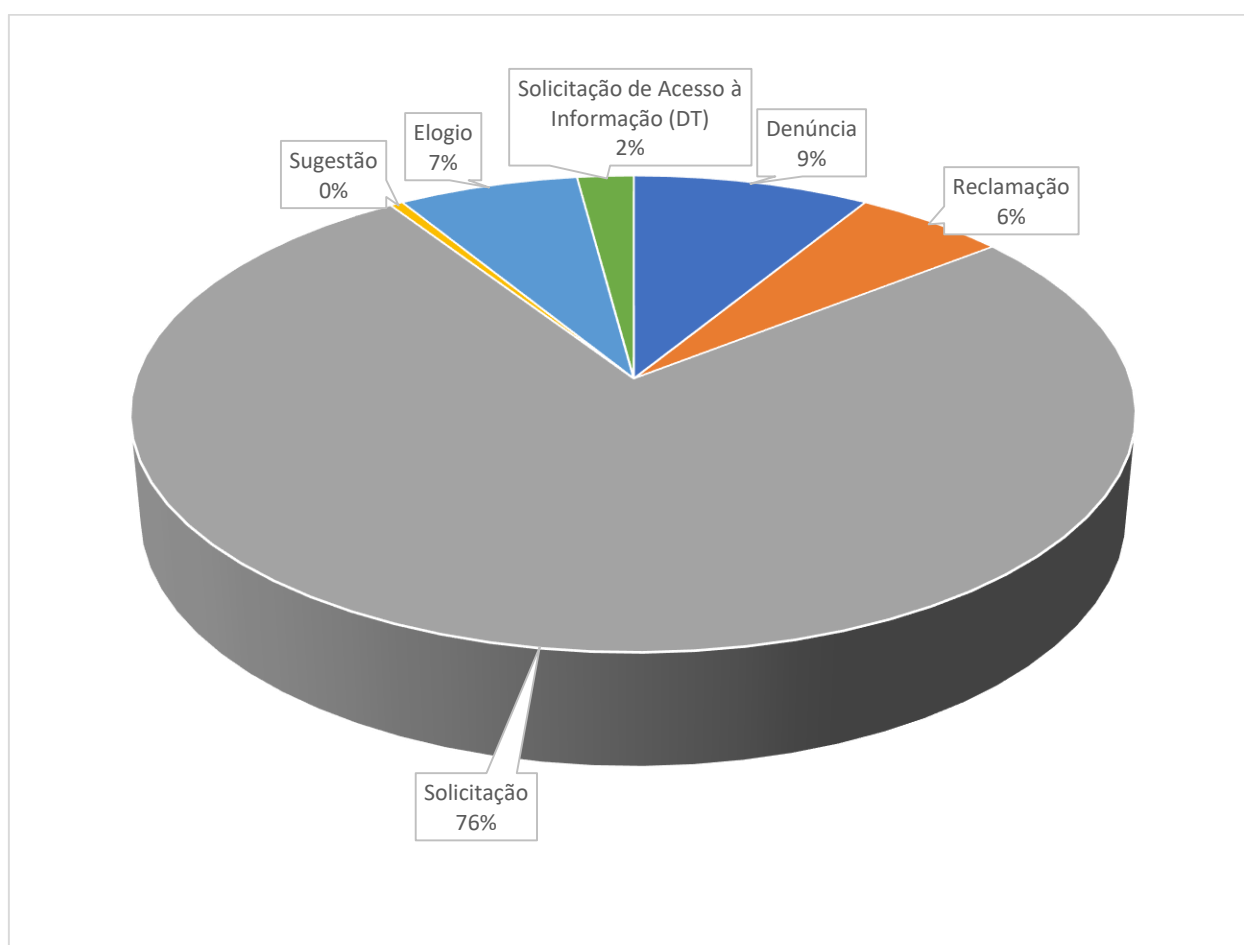
## RESUMO

No período compreendido entre os dias 01/04/2024 e 30/04/2024, a Ouvidoria-Geral de Polícia Civil – SEPOL/CGPC/OGPC realizou **1.217** atendimentos. Neste período não houve ações integradas realizadas entre a 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**: tridígito 197 e telefones 21 2276-6497, 21 22766577, 21 2334-8823 e 21 2334-8835, *e-mail* do **Fale Conosco Ouvidoria** [faleconoscoouvidoria@pcivil.rj.gov.br](mailto:faleconoscoouvidoria@pcivil.rj.gov.br) e plataforma **ouvERJ** (<https://ouvidoria.rj.gov.br/>), onde são reunidas e protocolizadas todas as manifestações dos cidadãos realizadas nas plataformas supramencionadas. Na Divisão de Transparência/OGPC são processadas as solicitações de informações afetas à transparência passiva pelo sistema **ouvERJ** (<https://ouvidoria.rj.gov.br/>).

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS - OGPC		
Natureza do Atendimento	Quantitativo	%
Denúncia	109	9%
Reclamação	70	6%
Solicitação	949	76%
Sugestão	6	0%
Elogio	83	7%
Solicitação de Acesso à Informação (DT)	26	2%
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>	<b>1.243</b>	

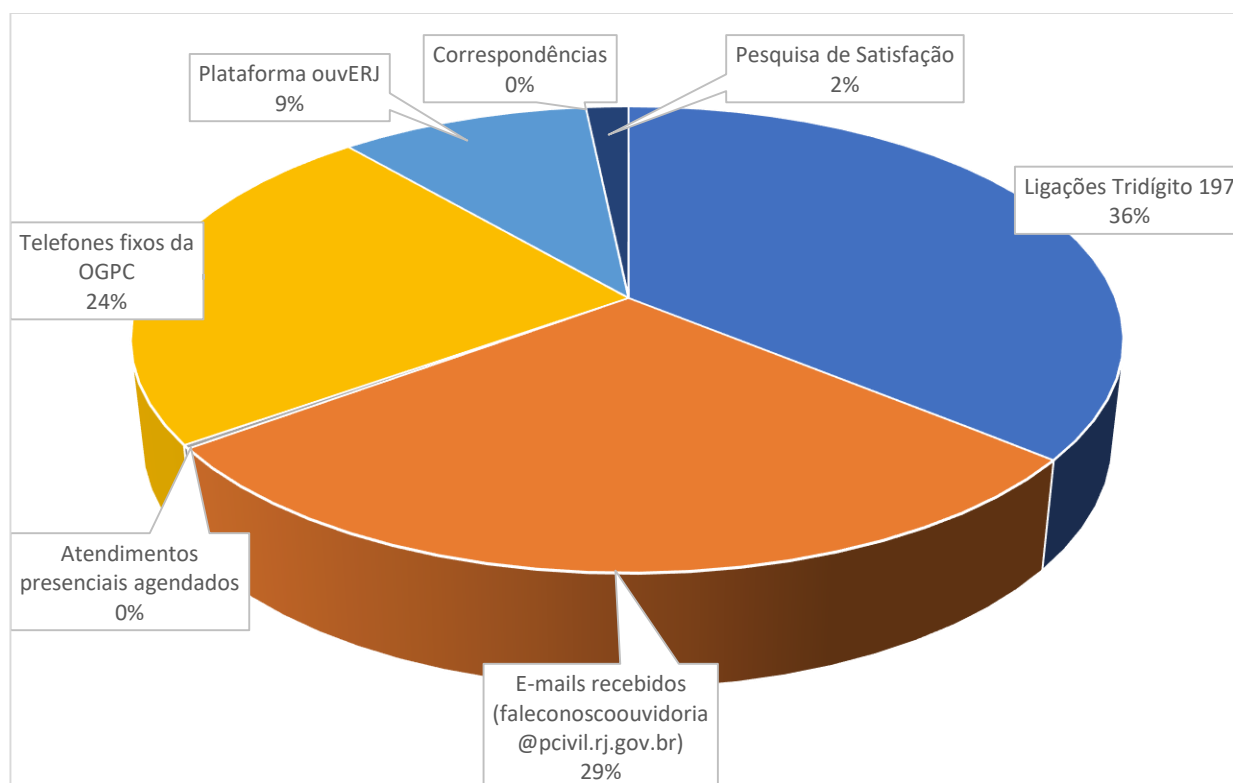
Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil

### ATENDIMENTOS OGPC



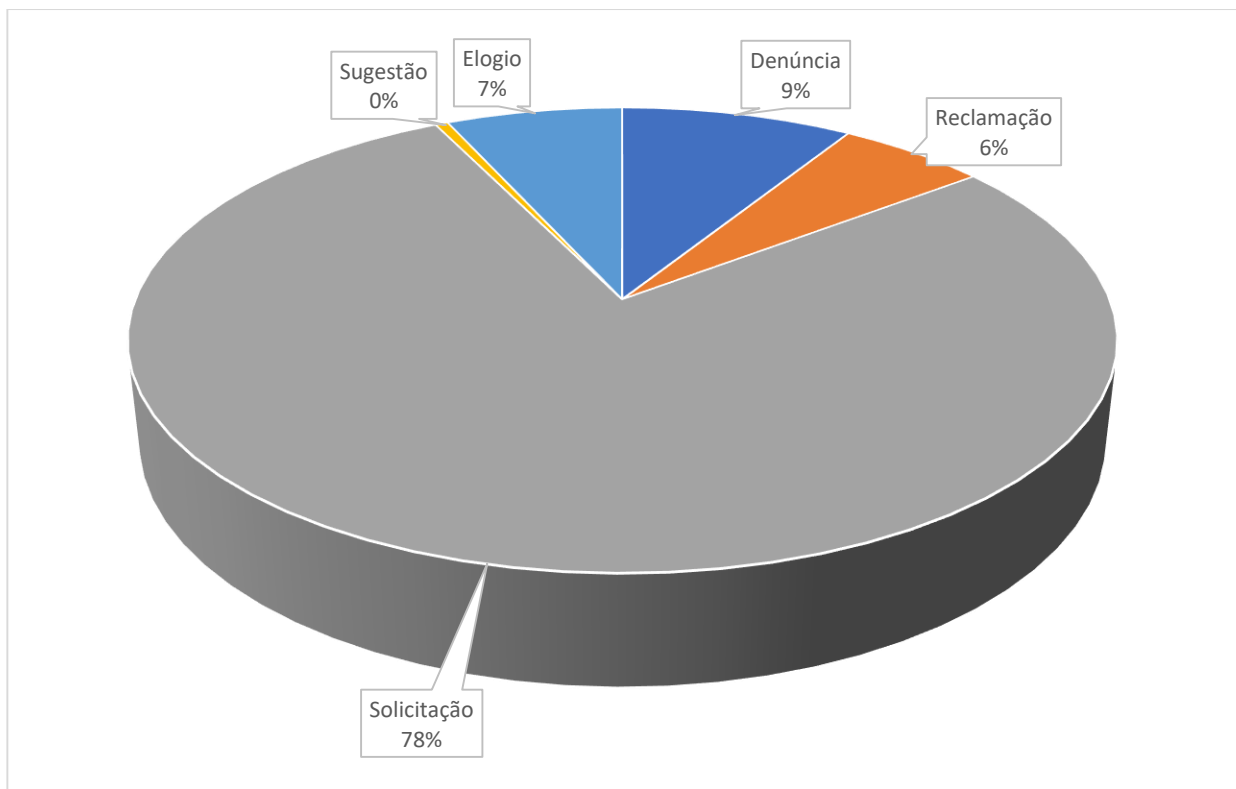
CANAIS DE ATENDIMENTO – OGPC		
	Quantitativo	%
Ligações Tridígito 197	438	36%
E-mails recebidos (faleconoscoouvidoria@pcivil.rj.gov.br)	351	29%
Atendimentos presenciais agendados	3	0%
Telefones fixos da OGPC	288	24%
Plataforma ouvERJ	117	9%
Correspondências	0	0%
Pesquisa de Satisfação	20	2%
<b>Total do Quantitativo</b>		<b>1.217</b>

### ATENDIMENTOS DAC/OGPC



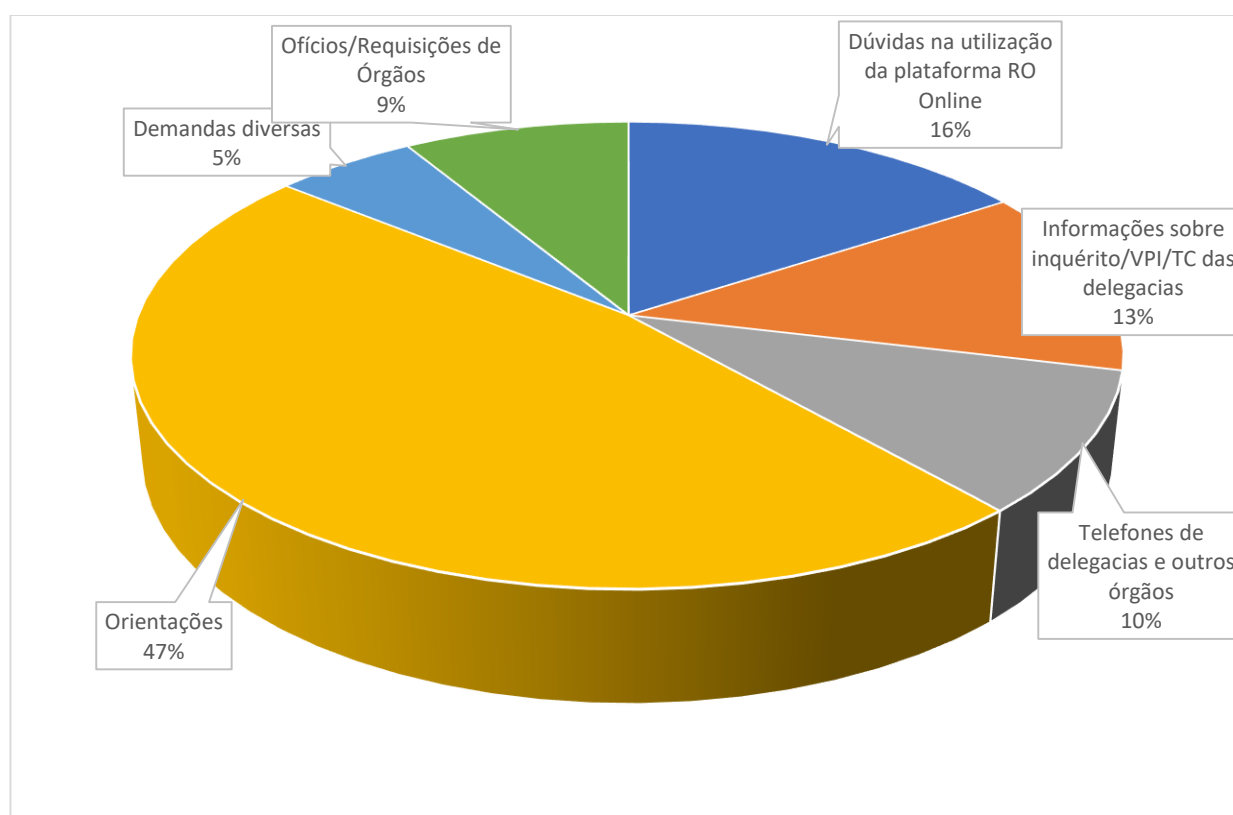
<b>QUANTITATIVO DE PROTOCOLOS TRAMITADOS NA DAC/OGPC</b>			
<b>Protocolos Encerrados</b>	<b>Tipos de Manifestação</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
	Denúncia	109	9%
	Reclamação	70	6%
	Solicitação	949	78%
	Sugestão	6	0%
	Elogio	83	7%
<b>Total de Protocolos Encerrados</b>		<b>1.217</b>	
<b>Protocolos Pendentes</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%
<b>Total de Protocolos Pendentes</b>		<b>0</b>	
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>		<b>1.217</b>	

### PROTOCOLOS DAC/OGPC



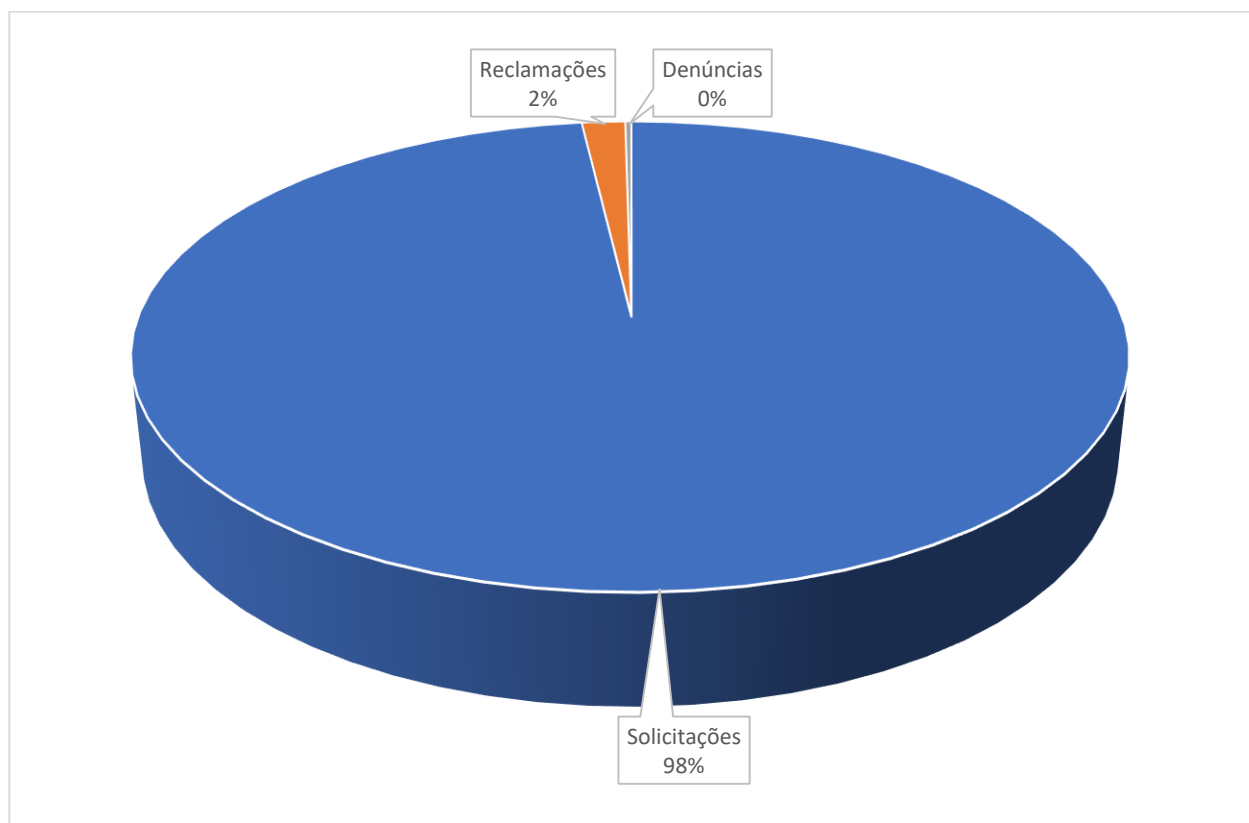
SOLICITAÇÕES (ouvERJ , E-MAIL , TELEFONE FIXO, PRESENCIAL ) - OGPC		
Especificação	Quantitativo	
Dúvidas na utilização da plataforma RO Online	84	16%
Informações sobre inquérito/VPI/TC das delegacias	69	13%
Telefones de delegacias e outros órgãos	52	10%
Orientações	252	47%
Demandas diversas	29	5%
Ofícios/Requisições de Órgãos	46	9%
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>	<b>532</b>	

## SOLICITAÇÕES



MANIFESTAÇÕES REQUERIDAS NO TRIDÍGITO 197		
<b>Solicitações</b>		<b>Quantitativo</b>
	Dúvidas RO Online	165
	Orientação	122
	Andamentos RO/VPI/IP	39
	Telefones de delegacias/outras órgãos	59
	Diversos	32
<b>Total</b>		<b>417</b>
<b>Reclamações</b>		<b>Quantitativo</b>
	Falha no Sistema	5
	Mau-Atendimento	2
	Outros	0
<b>Total</b>		<b>7</b>
		<b>Quantitativo</b>
<b>Denúncias</b>		<b>1</b>
<b>Total do Quantitativo Consolidado</b>		<b>425</b>

### MANIFESTAÇÕES REQUERIDAS NO TRIDÍGITO 197







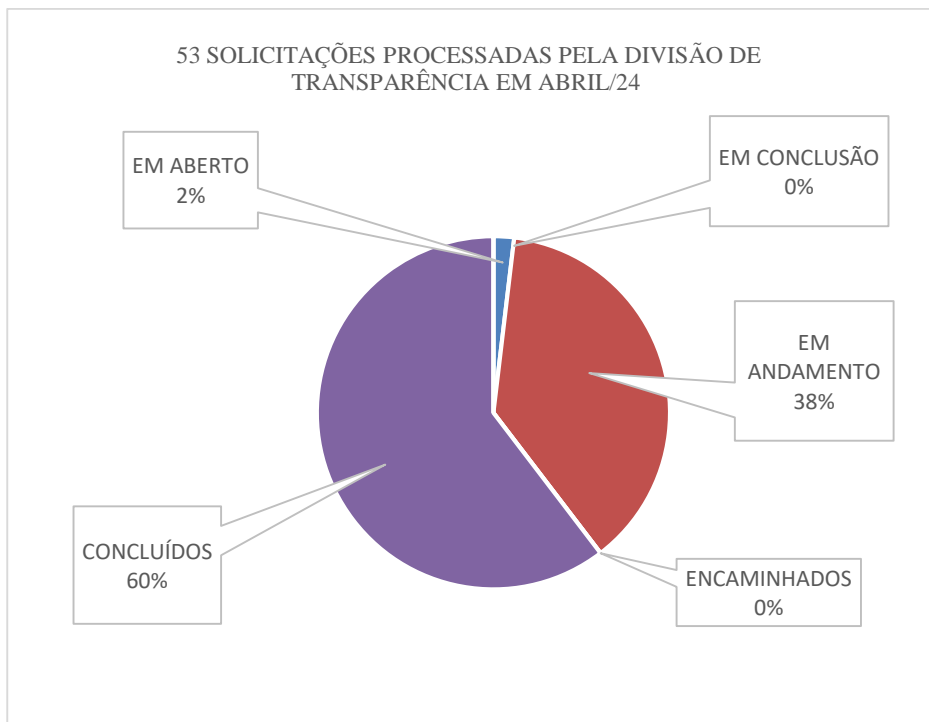


[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

(\*) 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 Civil.

**OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL**  
**DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA**  
**RELATÓRIO DE PRODUTIVIDADE**  
**ABRIL/2024**  
**SOLICITAÇÕES – ABRIL/2024**

<b>EM ABERTO</b>	1
<b>EM ANDAMENTO</b>	20
<b>ENCAMINHADOS</b>	0
<b>CONCLUÍDOS</b>	32
<b>EM CONCLUSÃO</b>	0



Fonte: Sistema OuvERJ.

Dados extraídos em 02/05/2024

Solicitações em aberto – Protocolo inaugurado no último dia do mês de confecção do relatório (abril/2024), ainda não tramitado;

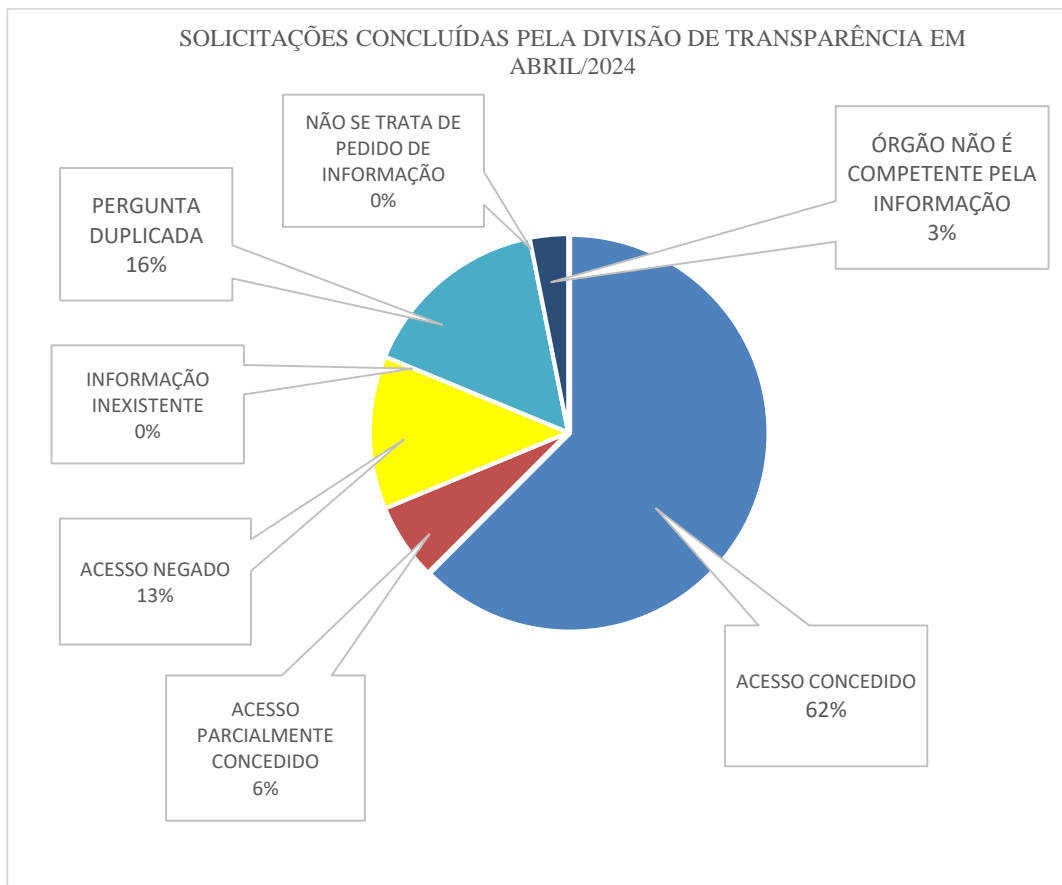
Solicitações em andamento – Protocolos em tramitação na data da elaboração do relatório;

Solicitações encaminhadas – Protocolos encaminhados por outros órgãos que na data de confecção do relatório, ainda não foram tramitados;

Solicitações concluídas – Protocolos respondidos em abril/2024;

Solicitações em conclusão – Protocolos em fase de conclusão na data da elaboração do relatório.

<b>32 SOLICITAÇÕES CONCLUÍDAS PELA DTRANSP - ABRIL/2024</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>DECISÃO – ACESSO CONCEDIDO</b>	20	62
<b>DECISÃO – ACESSO PARCIALMENTE CONCEDIDO</b>	2	6
<b>DECISÃO – ACESSO NEGADO</b>	4	13
<b>DECISÃO – INFORMAÇÃO INEXISTENTE</b>	0	0
<b>DECISÃO – PERGUNTA DUPLICADA</b>	5	16
<b>DECISÃO – NÃO SE TRATA DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b>	0	0
<b>DECISÃO – ÓRGÃO NÃO É COMPETENTE PELA INFORMAÇÃO</b>	1	3



Fonte: Sistema OuvERJ.

Dados extraídos em 02/05/2024

Decisão acesso concedido – Protocolos concluídos no mês de abril/2024, com o envio da informação almejada;

Decisão acesso parcialmente concedido – Protocolos concluídos no mês de abril/2024, com o envio da informação almejada parcialmente;

Decisão acesso negado – Protocolo restringido pelo órgão por conter informações sigilosas, classificadas ou dados pessoais;

Decisão informação inexistente – Protocolo concluído com o envio da resposta ao solicitante, informando que a informação almejada é inexistente;

Decisão pergunta duplicada – Protocolo concluído com o envio da resposta ao solicitante, informando que a pergunta é duplicada, anexando o comprovante do envio da informação almejada no protocolo originário;

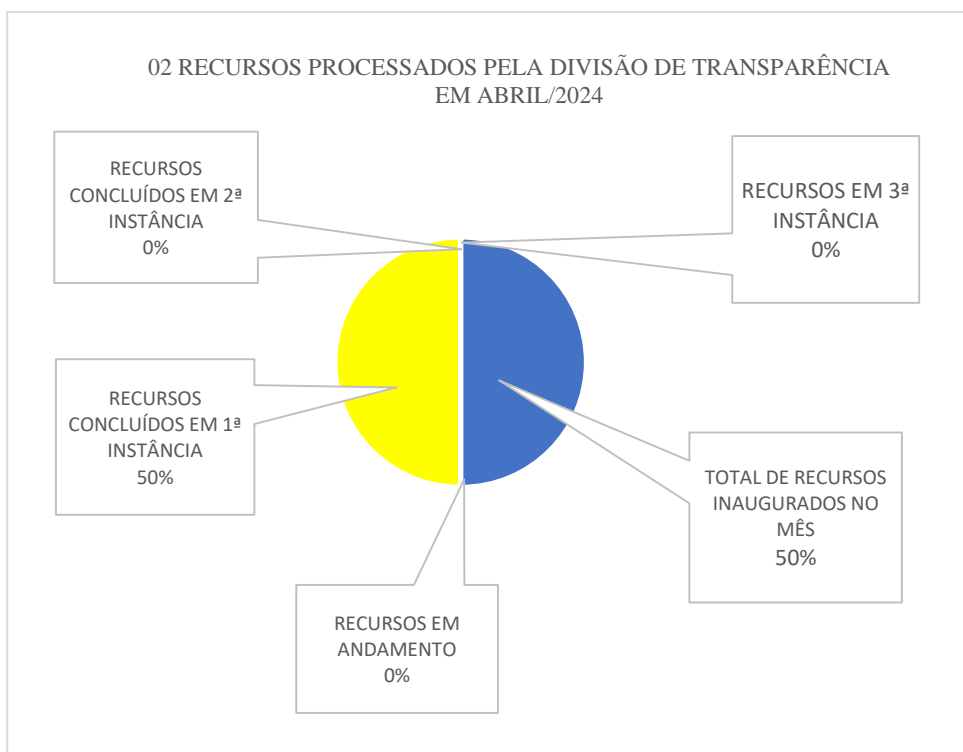
Decisão não se trata de pedido de informação – Protocolo concluído com o envio da resposta ao solicitante, informando que a solicitação não se trata de um pedido de acesso à informação;

Decisão órgão não é competente pela informação – Protocolo concluído com o envio da resposta ao solicitante, informando que o órgão não é competente pela informação, se possível, indicando ao solicitante, o órgão competente.

<b>OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL</b>
<b>DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA</b>
<b>RELATÓRIO DE PRODUTIVIDADE</b>
<b>ABRIL/2024</b>
<b>RECURSOS - ABRIL/2024</b>

<b>RECURSOS INAUGURADOS NO MÊS</b>	<b>2</b>
<b>RECURSOS EM ANDAMENTO</b>	<b>0</b>
<b>RECURSOS CONCLUÍDOS EM 1ª INSTÂNCIA</b>	<b>2</b>
<b>RECURSOS CONCLUÍDOS EM 2ª INSTÂNCIA</b>	<b>0</b>
<b>RECURSOS EM 3ª INSTÂNCIA</b>	<b>0</b>

02 RECURSOS PROCESSADOS PELA DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA  
EM ABRIL/2024



Fontes: Sistema OuvERJ

Dados extraídos em 02/05/2024

Recursos inaugurados no mês - Recursos inaugurados em abril/2024;

Recursos em andamento - Recursos em fase de tramitação;

Recursos em 1ª instância - Recursos concluídos com êxito em 1ª instância;

Recursos em 2ª instância - Recursos concluídos com êxito em 2ª instância;

Recursos em 3ª instância - Recursos inaugurados em 3ª instância.

Rio de Janeiro, 07 de maio de 2024.

Subscrito,

**Dr. Felipe Bittencourt do Valle**  
**Ouvidor-Geral de Polícia Civil**  
**ID 0.564.728-2**

Visto,

**Dr. Glaudivston Galeano Lessa**  
**Controlador-Geral de Polícia Civil**  
**Mat. 860.913-3**