



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 maio/2024.

MAIO - 2024

OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL
RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS

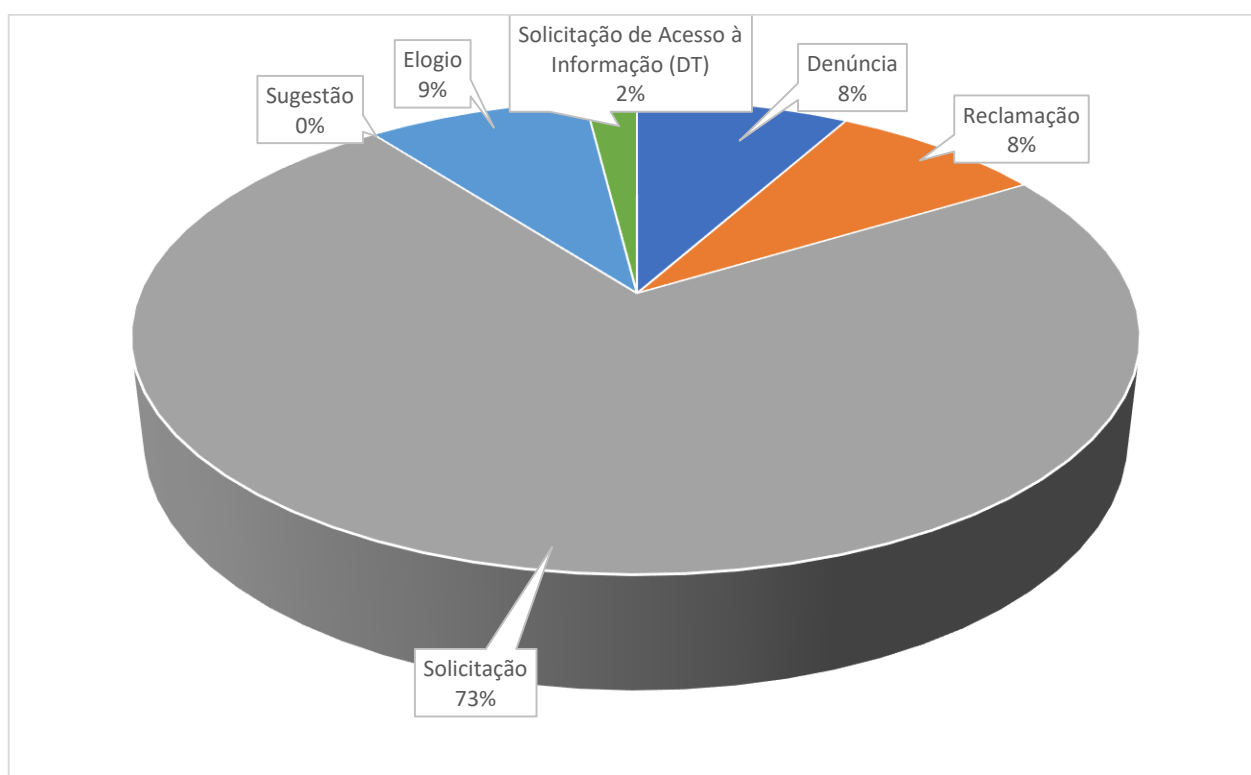
RESUMO

No período compreendido entre os dias 01/05/2024 e 31/05/2024, a Ouvidoria-Geral de Polícia Civil – SEPOL/CGPC/OGPC realizou **962** 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 da 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 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	78	8%
Reclamação	79	8%
Solicitação	705	73%
Sugestão	0	0%
Elogio	81	9%
Solicitação de Acesso à Informação (DT)	19	2%
Total do Quantitativo Consolidado	962	

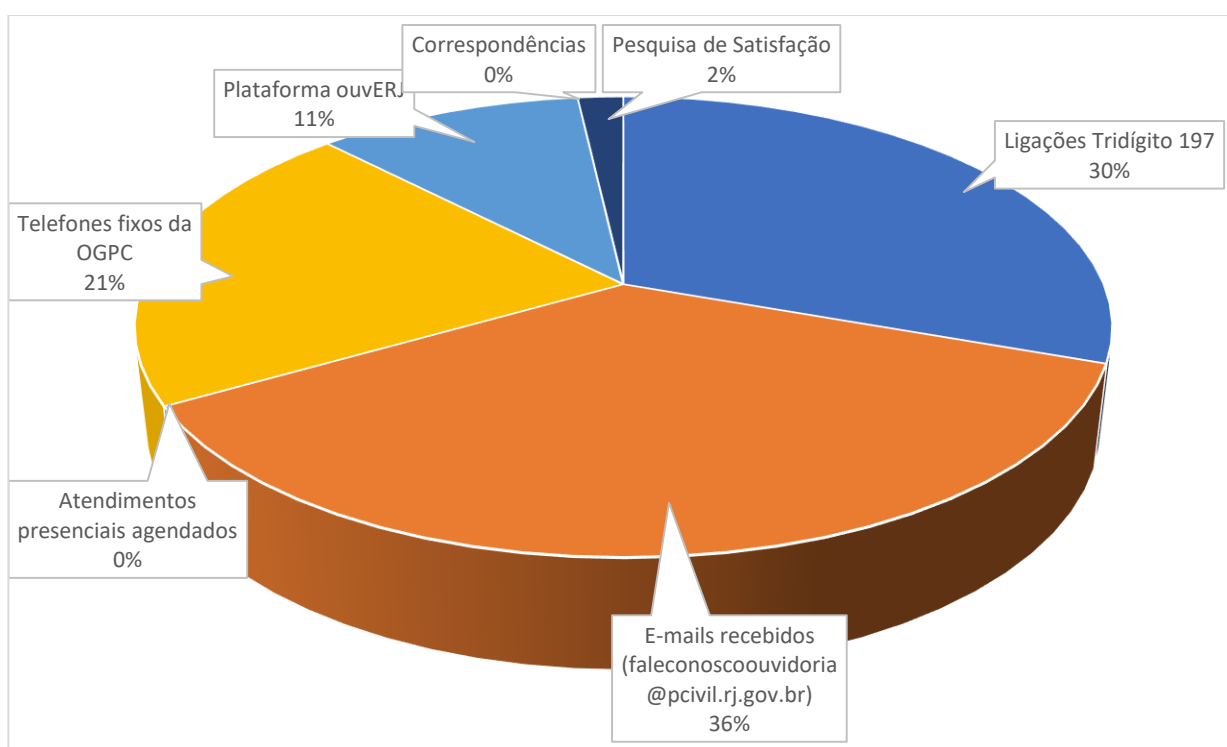
Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil

ATENDIMENTOS OGPC



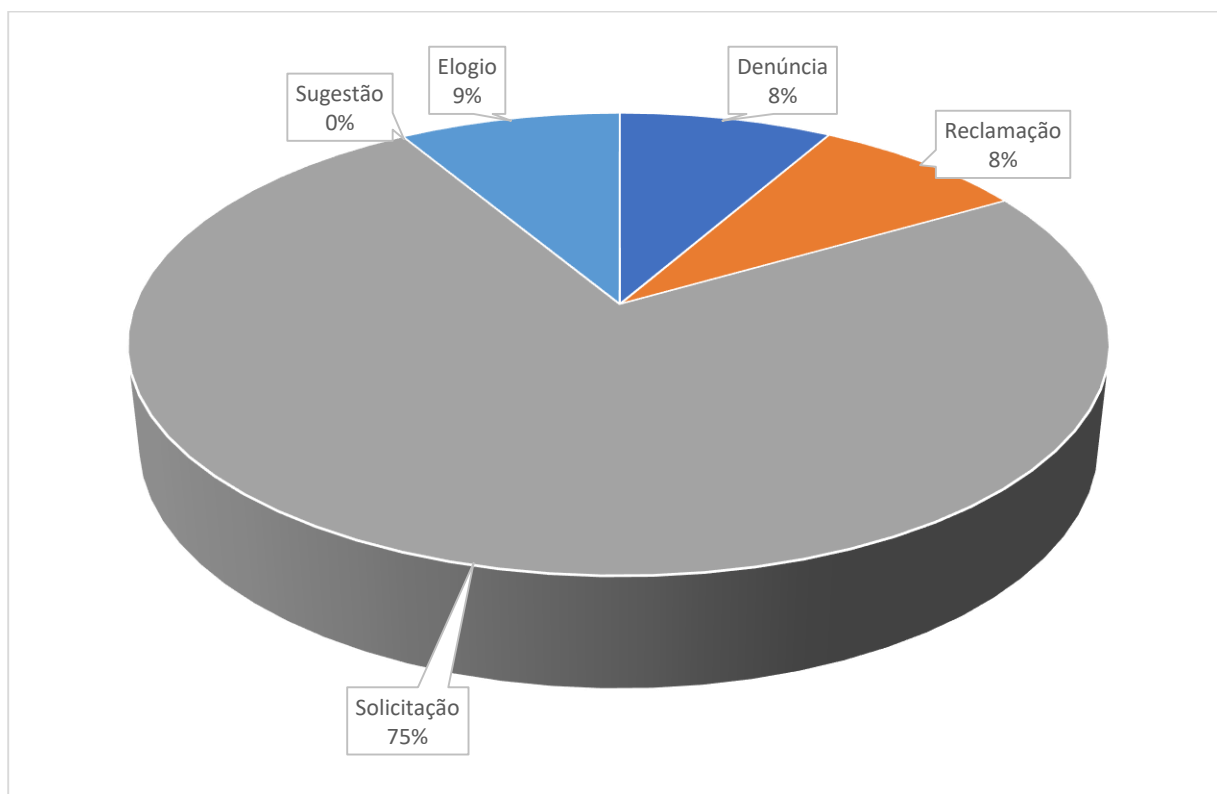
CANAIS DE ATENDIMENTO – OGPC		
	Quantitativo	%
Ligações Tridígito 197	287	30%
E-mails recebidos (faleconoscoouvidoria@pcivil.rj.gov.br)	342	36%
Atendimentos presenciais agendados	0	0%
Telefones fixos da OGPC	198	21%
Plataforma ouvERJ	99	11%
Correspondências	0	0%
Pesquisa de Satisfação	17	2%
Total do Quantitativo	943	

ATENDIMENTOS DAC/OGPC



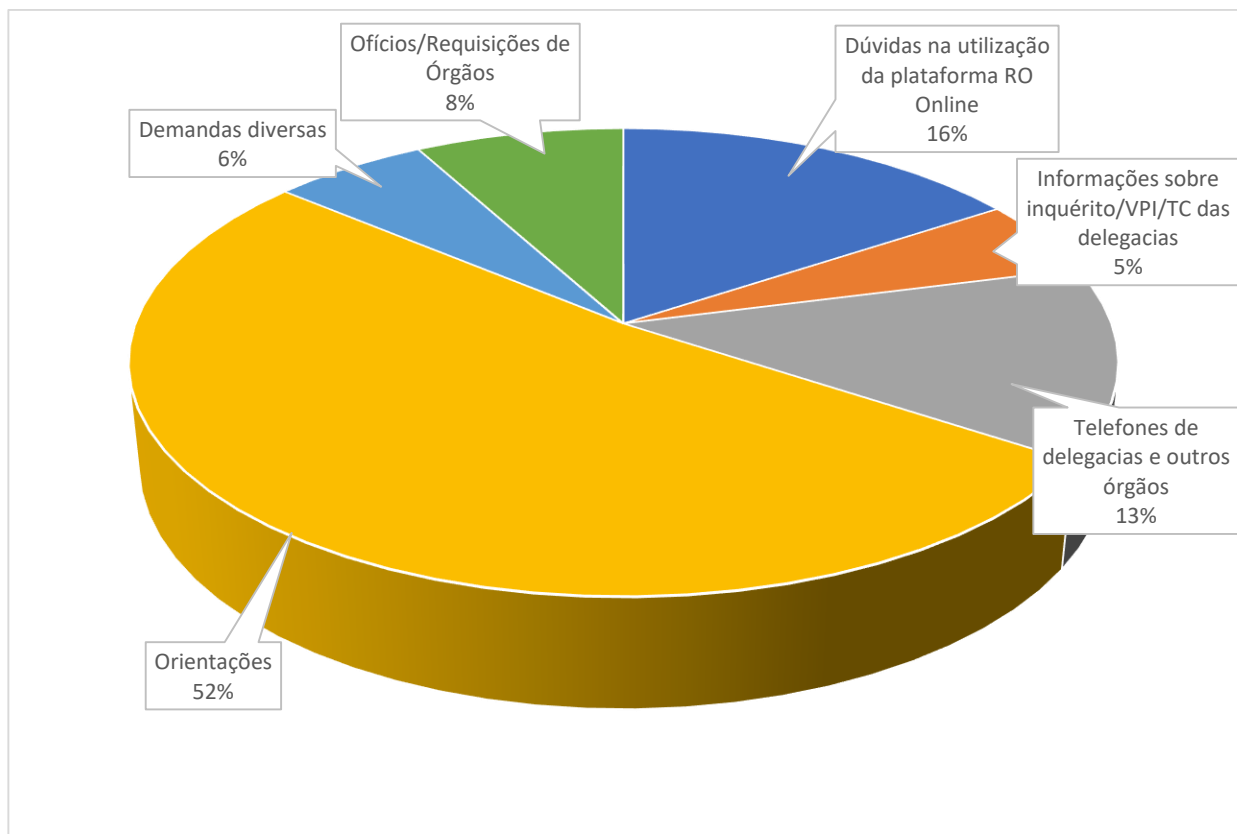
QUANTITATIVO DE PROTOCOLOS TRAMITADOS NA DAC/OGPC			
Protocolos Encerrados	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	78	8%
	Reclamação	79	8%
	Solicitação	705	75%
	Sugestão	0	0%
	Elogio	81	9%
Total de Protocolos Encerrados			
Protocolos Pendentes	Tipos de Manifestação	Quantitativo	%
	Denúncia	0	0%
	Reclamação	0	0%
	Solicitação	0	0%
	Sugestão	0	0%
	Elogio	0	0%
Total de Protocolos Pendentes		0	
Total do Quantitativo Consolidado		943	

PROTOCOLOS DAC/OGPC



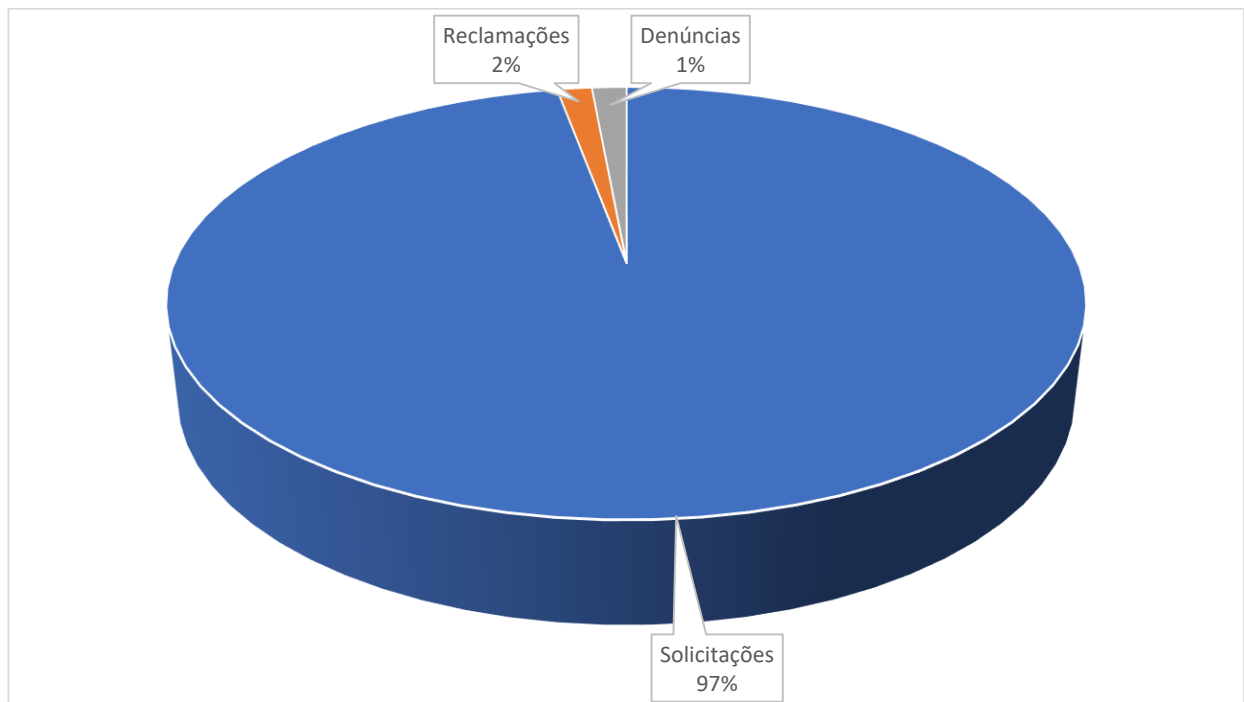
SOLICITAÇÕES (ouvERJ , E-MAIL , TELEFONE FIXO, PRESENCIAL) - OGPC		
Especificação	Quantitativo	
Dúvidas na utilização da plataforma RO Online	69	16%
Informações sobre inquérito/VPI/TC das delegacias	23	5%
Telefones de delegacias e outros órgãos	58	13%
Orientações	227	52%
Demandas diversas	26	6%
Ofícios/Requisições de Órgãos	35	8%
Total do Quantitativo Consolidado	438	

SOLICITAÇÕES



MANIFESTAÇÕES REQUERIDAS NO TRIDÍGITO 197		
Solicitações		Quantitativo
	Dúvidas RO Online	159
	Orientação	10
	Andamentos RO/VPI/IP	37
	Telefones de delegacias/outros órgãos	30
	Diversos	31
Total		267
Reclamações		Quantitativo
	Falha no Sistema	4
	Mau-Atendimento	0
	Outros	0
Total		4
		Quantitativo
Denúncias		4
Total do Quantitativo Consolidado		275

MANIFESTAÇÕES REQUERIDAS NO TRIDÍGITO 197

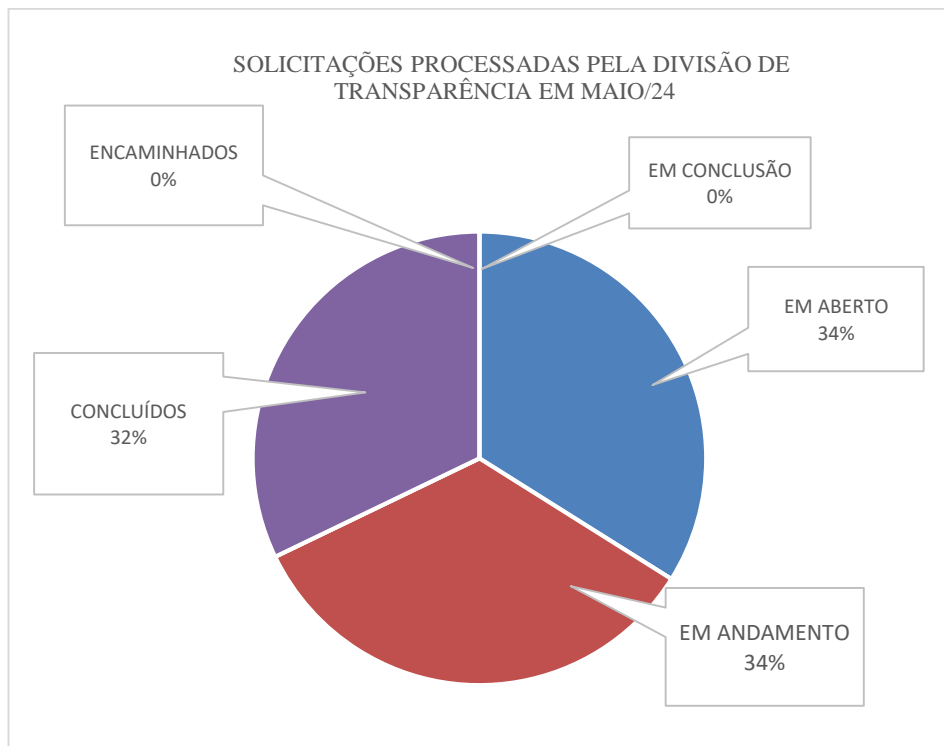


[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[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]
[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
MAIO/2024
SOLICITAÇÕES – MAIO/2024

EM ABERTO	19
EM ANDAMENTO	19
ENCAMINHADOS	0
CONCLUÍDOS	18
EM CONCLUSÃO	0



Fonte: Sistema OuvERJ;

Dados extraídos em 03/06/2024;

Solicitações em aberto – Protocolos inaugurados até o último dia do mês em referência;

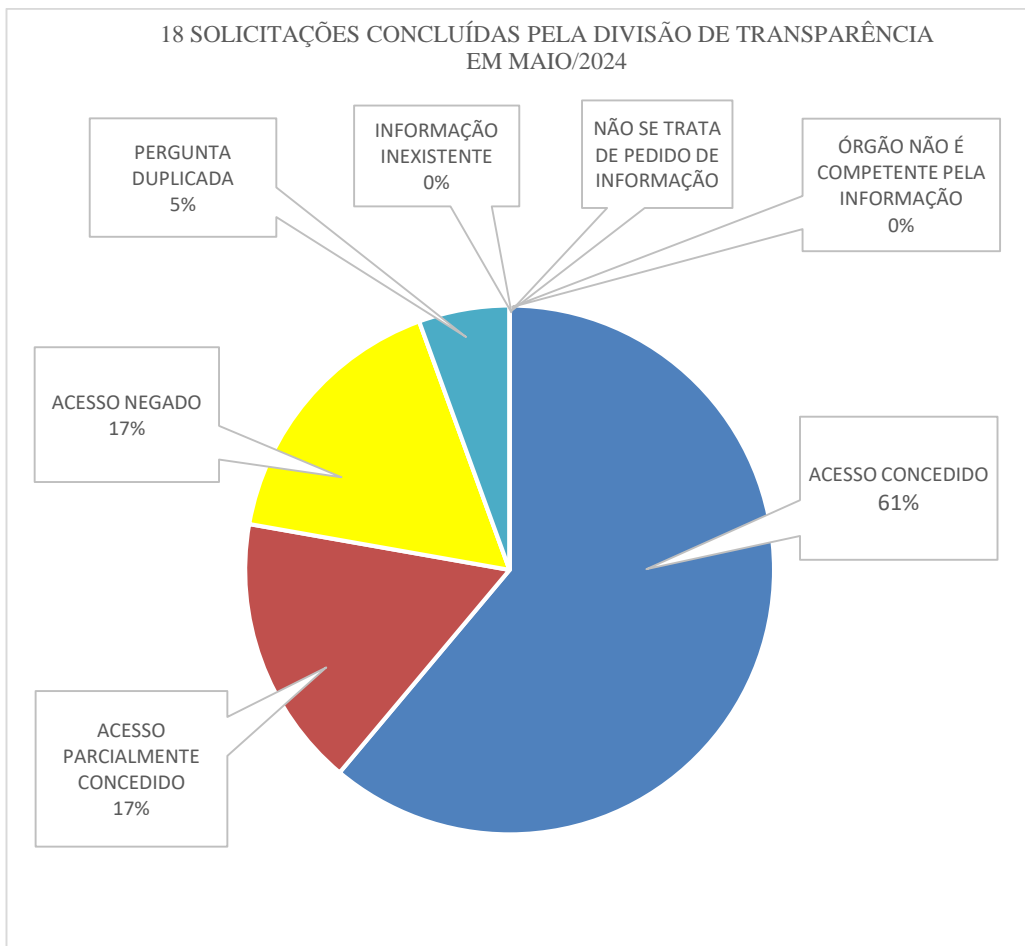
Solicitações em andamento – Protocolos em tramitação na data da elaboração do relatório;

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

Solicitações concluídas – Protocolos respondidos em maio/2024;

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

18 SOLICITAÇÕES CONCLUÍDAS PELA DTRANSP - MAIO/2024	TOTAL	%
DECISÃO – ACESSO CONCEDIDO	11	61
DECISÃO – ACESSO PARCIALMENTE CONCEDIDO	3	17
DECISÃO – ACESSO NEGADO	3	17
DECISÃO – INFORMAÇÃO INEXISTENTE	0	0
DECISÃO – PERGUNTA DUPLICADA	1	5
DECISÃO – NÃO SE TRATA DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO	0	0
DECISÃO – ÓRGÃO NÃO É COMPETENTE PELA INFORMAÇÃO	0	0



Fonte: Sistema OuvERJ;

Dados extraídos em 03/06/2024;

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

Decisão acesso parcialmente concedido – Protocolos concluídos no mês de maio/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;

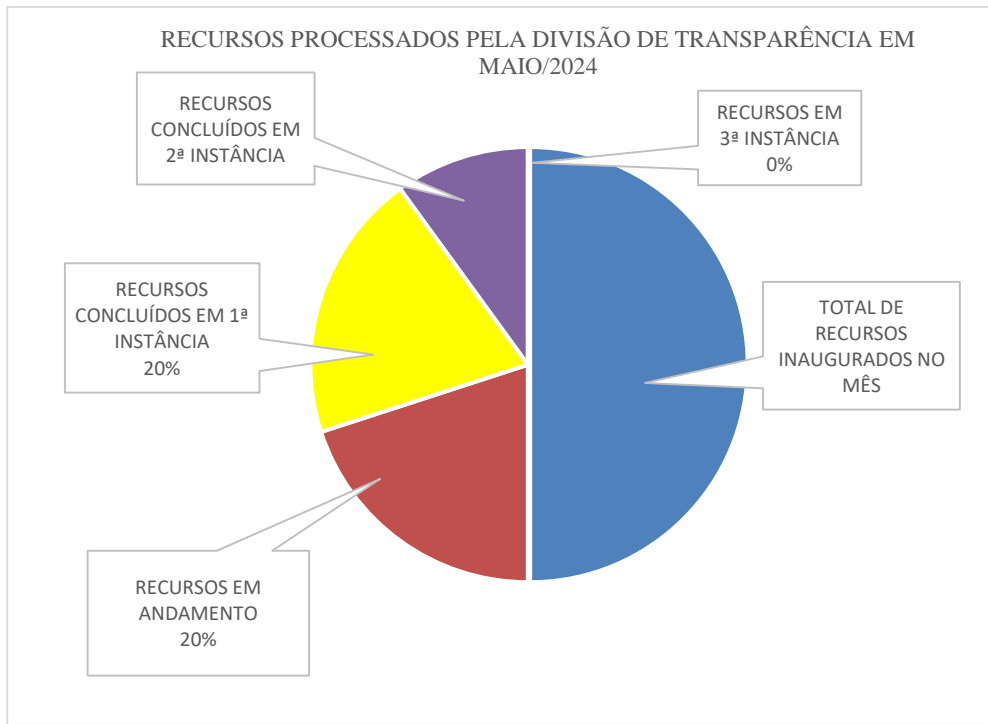
Decisão pergunta duplicada – Protocolo concluído com o envio da resposta ao solicitante, informando que a pergunta é duplicada, anexando o comprovante do envio da informação almejada no protocolo originário;

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.

OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL
DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA
RELATÓRIO DE PRODUTIVIDADE
MAIO/2024
RECURSOS - MAIO/2024

RECURSOS INAUGURADOS NO MÊS	5
RECURSOS EM ANDAMENTO	2
RECURSOS CONCLUÍDOS EM 1ª INSTÂNCIA	2
RECURSOS CONCLUÍDOS EM 2ª INSTÂNCIA	1
RECURSOS EM 3ª INSTÂNCIA	0



Fontes: Sistema OuvERJ;

Dados extraídos em 03/06/2024;

Recursos inaugurados no mês - Recursos inaugurados em maio/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, 06 de junho de 2024.

Subscrito,

Dra. Elizabeth Cayres
Ouvidora-Geral de Polícia Civil em exercício
Matr. 834.851-8

Visto,

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