

OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA CIVIL

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS TRIMESTRAL – 1º TRIMESTRE/2024

A Ouvidora-Geral de Polícia Civil, Dra. Monique Vidal, Delegada de Polícia, matrícula 834.841-9, no uso de suas atribuições, **TORNA PÚBLICO** o Relatório de Atendimentos realizados pela Ouvidoria-Geral de Polícia Civil – OGPC/CGPC/SEPOL, relativo ao 1º trimestre de 2024 (JAN/FEV/MAR).



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 –
OGPC/CGPC/SEPOL**

1º TRIMESTRE - 2024

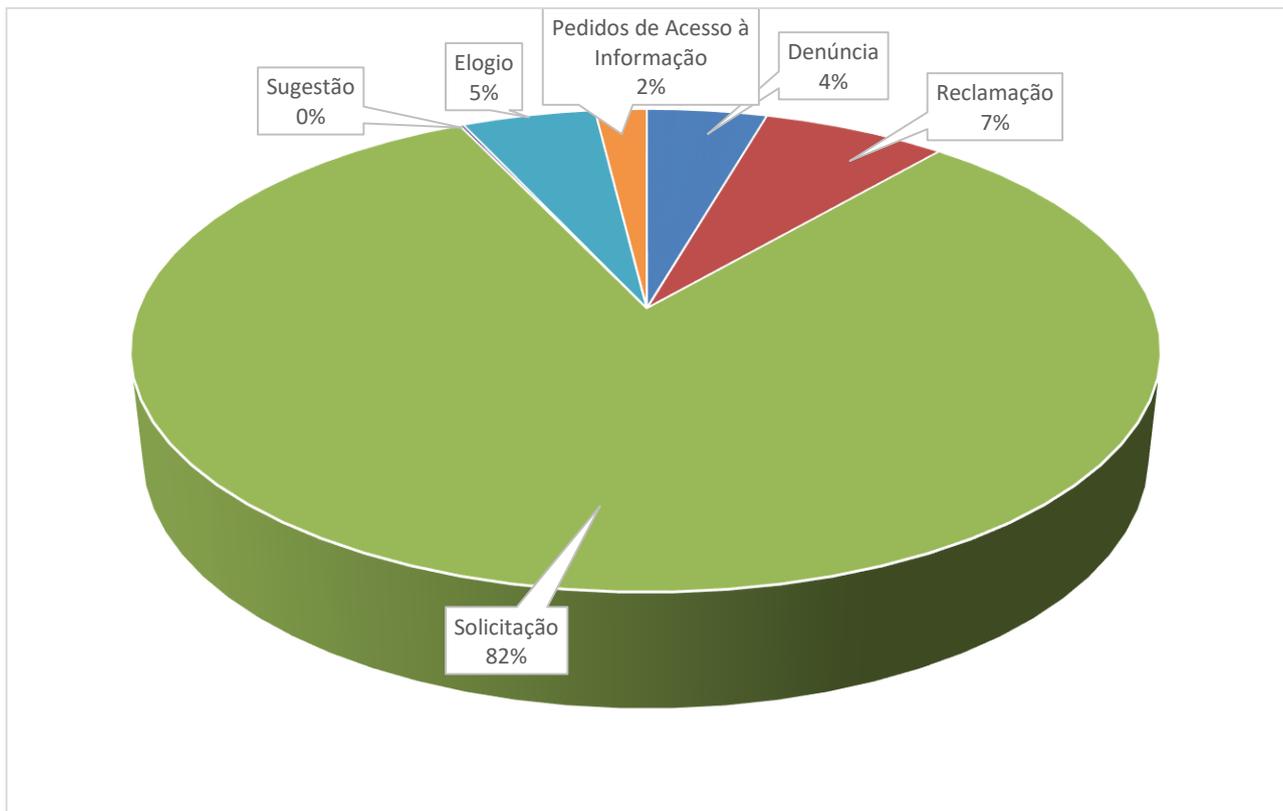
RESUMO

No primeiro trimestre de 2024, a Ouvidoria-Geral de Polícia Civil – SEPOL/CGPC/OGPC realizou **3.864** atendimentos. Nesse período não houve ações integradas realizadas entre esta 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: 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 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 afetos à transparência passiva pelo sistema **ouvERJ** (<https://ouvidoria.rj.gov.br/>).

| QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS OGPC | | |
|---------------------------------------------------|--------------|-----|
| Natureza do Atendimento | Quantitativo | |
| Denúncia | 172 | 4% |
| Reclamação | 264 | 7% |
| Solicitação | 3.157 | 82% |
| Sugestão | 6 | 0% |
| Elogio | 191 | 5% |
| Pedidos de Acesso à Informação (D. Transparência) | 74 | 2% |
| Total do Quantitativo Consolidado | 3.864 | |

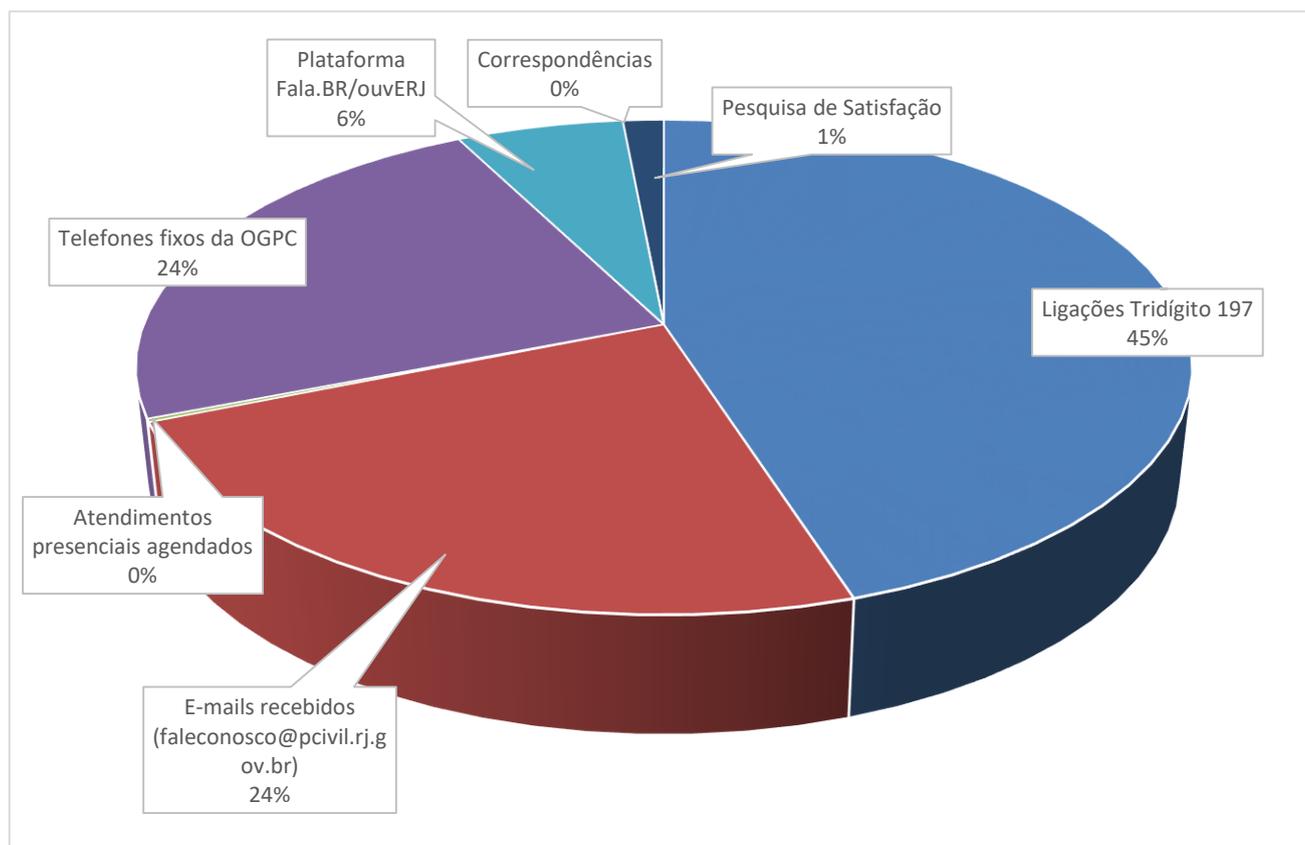
Fonte: Ouvidoria Geral de Polícia Civil – OGPC/CGPC/SEPOL

QUANTITATIVO CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS – OGPC



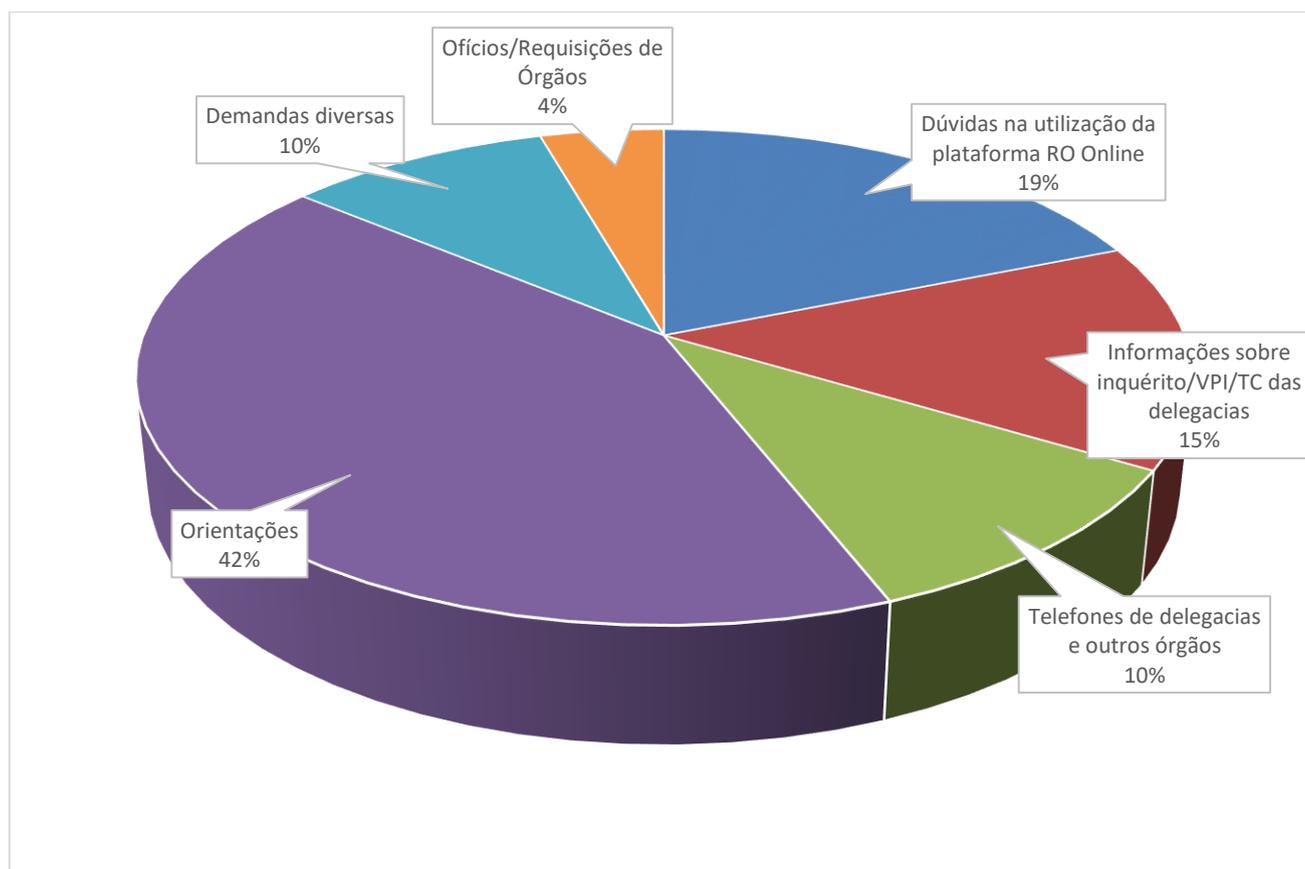
| CANAIS DE ATENDIMENTO - OGPC | | |
|--------------------------------------------------|--------------|-----|
| | Quantitativo | |
| Ligações Tridígito 197 | 1.708 | 45% |
| E-mails recebidos (faleconosco@pcivil.rj.gov.br) | 899 | 24% |
| Atendimentos presenciais agendados | 8 | 0% |
| Telefones fixos da OGPC | 890 | 24% |
| Plataforma Fala.BR/ouvERJ | 229 | 6% |
| Correspondências | 0 | 0% |
| Pesquisa de Satisfação | 56 | 1% |
| Total do Quantitativo | 3.790 | |

CANAIS DE ATENDIMENTOS - OGPC



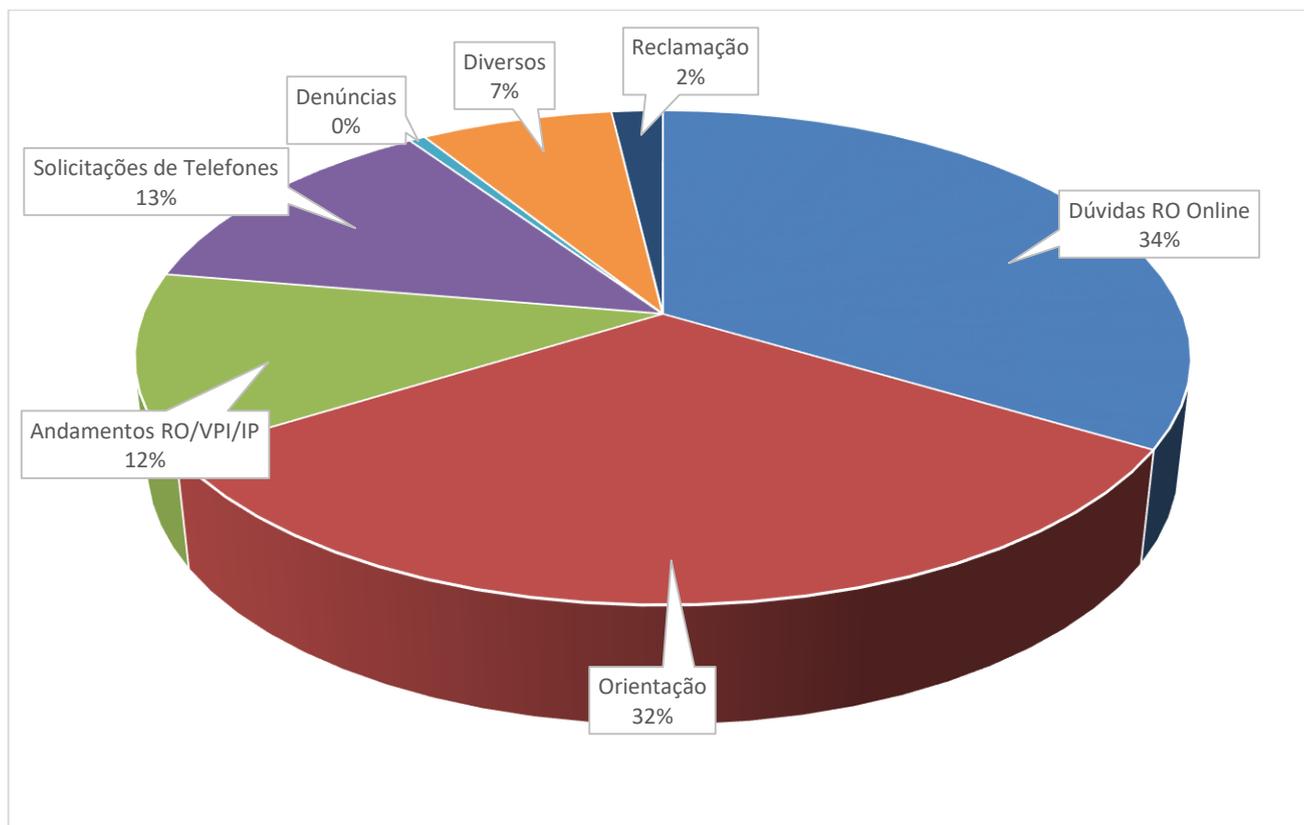
| SOLICITAÇÕES (FALA BR , E-MAIL , TELEFONE FIXO, PRESENCIAL – OGPC) | | |
|--------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| Especificação | Quantitativo | |
| Dúvidas na utilização da plataforma RO Online | 280 | 19% |
| Informações sobre inquérito/VPI/TC das delegacias | 218 | 15% |
| Telefones de delegacias e outros órgãos | 155 | 10% |
| Orientações | 623 | 42% |
| Demandas diversas | 141 | 10% |
| Ofícios/Requisições de Órgãos | 66 | 4% |
| Total do Quantitativo Consolidado | 1.483 | |

SOLICITAÇÕES - OGPC



| MANIFESTAÇÕES REQUERIDAS NO TRIDÍGITO 197 | | |
|-------------------------------------------|--------------|-----|
| Dúvidas RO Online | 578 | 34% |
| Orientação | 558 | 32% |
| Andamentos RO/VPI/IP | 200 | 12% |
| Solicitações de Telefones | 221 | 13% |
| Denúncias | 10 | 0% |
| Diversos | 120 | 7% |
| Reclamação | 32 | 2% |
| Número de Ligações: | 1.719 | |

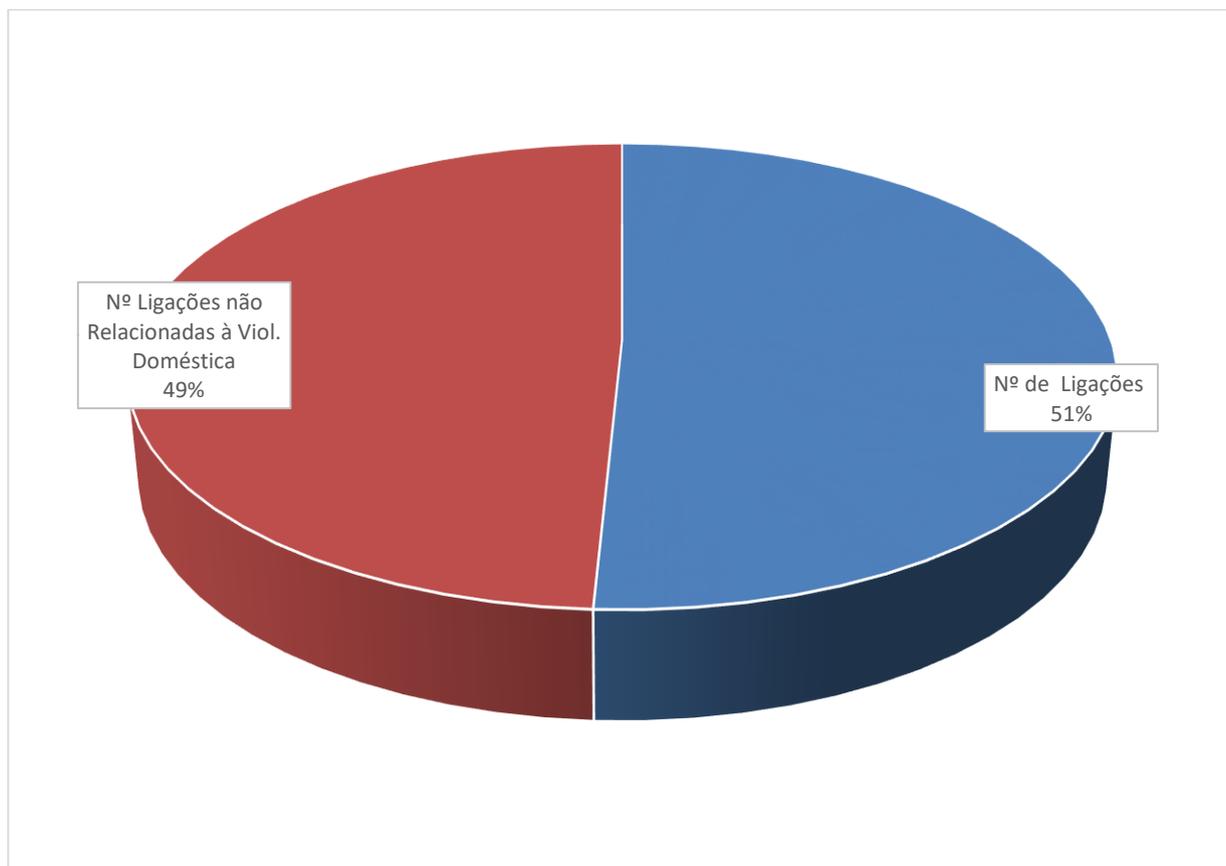
MSNIFESTAÇÕES REQUERIDAS NO TRIDÍGITO 197



SOLICITAÇÕES SISTEMA TRIDÍGITO 197 - RAMAL 1 VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

| Nº de Ligações | Nº de Agendamentos | Nº Registros Gerados | Nº Ligações não Relacionadas à Viol. Doméstica |
|----------------|--------------------|----------------------|------------------------------------------------|
| 32 | 0 | 0 | 31 |

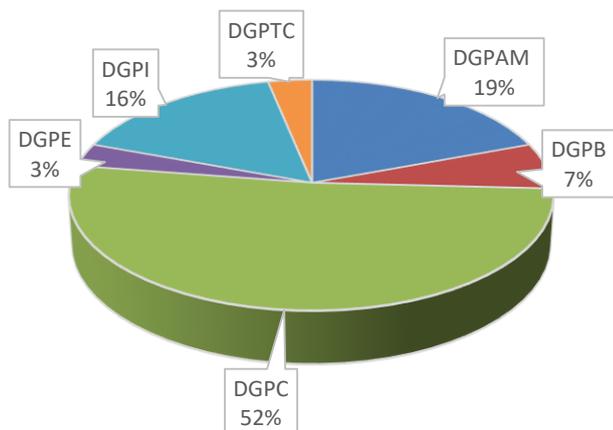
SOLICITAÇÕES SISTEMA TRIDÍGITO 197 - RAMAL 1 VIOLÊNCIA DOMÉSTICA



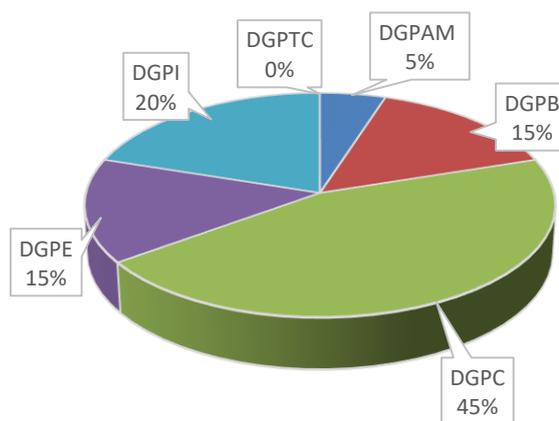
| PESQUISA DE SATISFAÇÃO | | |
|------------------------|-----------|-------------|
| | ELOGIOS | RECLAMAÇÕES |
| DGPAM | 6 | 1 |
| DGPB | 2 | 3 |
| DGPC | 16 | 9 |
| DGPE | 1 | 3 |
| DGPI | 5 | 4 |
| DGPTC | 1 | 0 |
| TOTAL | 31 | 20 |

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

ELOGIOS



RECLAMAÇÕES

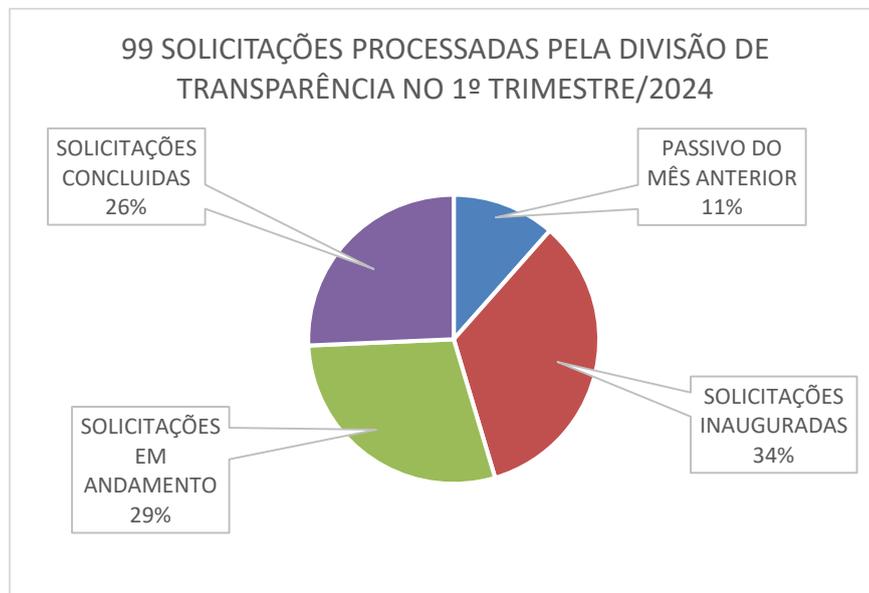


**OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA
DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA**

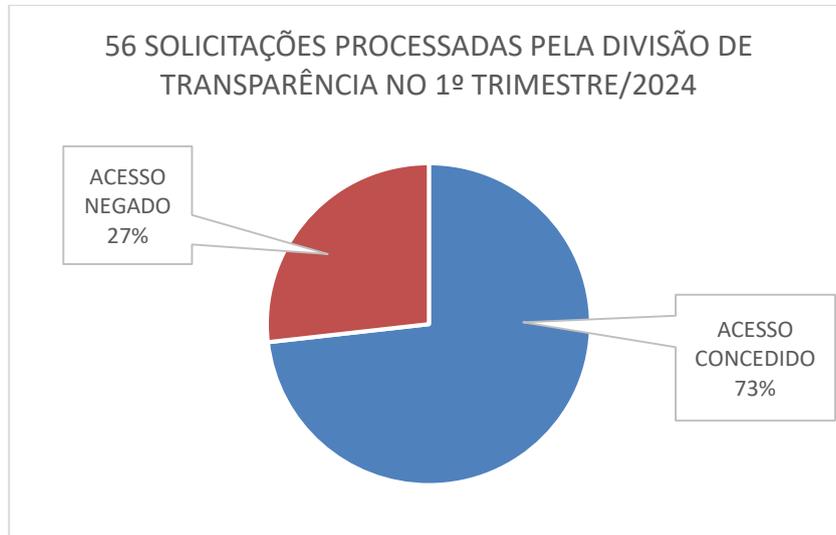
RELATÓRIO DE PRODUTIVIDADE - TRIMESTRAL

**SOMATÓRIO DE SOLICITAÇÕES
1º TRIMESTRE/2024**

| | |
|------------------------------------------------------------------|----|
| PASSIVO DO MÊS ANTERIOR | 25 |
| SOLICITAÇÕES INAUGURADAS | 74 |
| TOTAL DE SOLICITAÇÕES PROCESSADAS (PASSIVO + INAUGURADAS) | 99 |
| SOLICITAÇÕES EM ANDAMENTO | 63 |
| SOLICITAÇÕES CONCLUÍDAS | 56 |



| 56 SOLICITAÇÕES CONCLUÍDAS PELA DTRANSP - 1º TRIMESTRE/2024 | TOTAL | % |
|-------------------------------------------------------------|-------|----|
| DECISÃO – ACESSO CONCEDIDO | 41 | 73 |
| DECISÃO – ACESSO NEGADO | 15 | 27 |



Fonte: Sistema OuvERJ

Dados extraídos em 04/04/2024.

Passivo do mês anterior – Somatório de protocolos inaugurados em janeiro, fevereiro e março/2024, não concluídos no mês da inauguração; Solicitações inauguradas - Somatório de protocolos inaugurados no 1º trimestre/2024;

Total de solicitações processadas – Somatório do passivo do mês anterior mais solicitações inauguradas; Solicitações concluídas - Somatório de protocolos respondidos no 1º trimestre/2024;

Solicitações em andamento - Somatório de protocolos em andamento no 1º trimestre/2024;

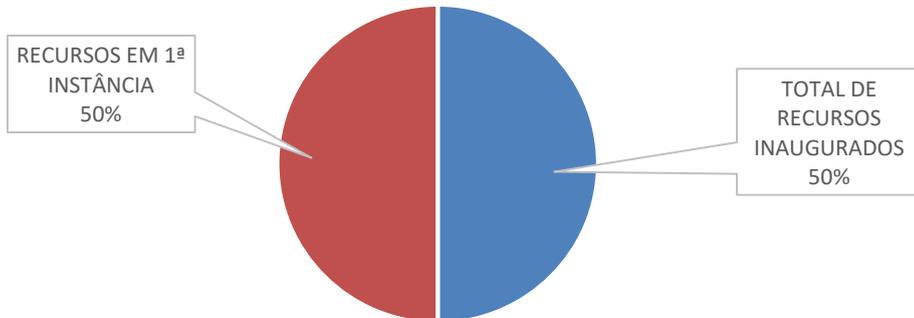
Decisão Acesso Concedido – Somatório de protocolos concluídos, com o envio da informação almejada, no 1º trimestre/2024;

Decisão Acesso Negado – Somatório de protocolos restringidos pelo órgão por conter informações sigilosas, classificadas ou dados pessoais, no 1º trimestre/2024.

| |
|----------------------------------------------------------------|
| OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA |
| RELATÓRIO DE PRODUTIVIDADE - TRIMESTRAL |
| SOMATÓRIO DE RECURSOS 1º TRIMESTRE/2024 |
| RECURSOS – 1º TRIMESTRE/2024 |

| | |
|--------------------------------------------------------------|----------|
| PASSIVO DO MÊS ANTERIOR | 0 |
| TOTAL DE RECURSOS INAUGURADOS NO 1º TRIMESTRE | 3 |
| TOTAL DE RECURSOS PROCESSADOS (PASSIVO + INAUGURADOS) | 3 |
| RECURSOS EM ANDAMENTO | 0 |
| RECURSOS EM 1ª INSTÂNCIA | 3 |
| RECURSOS EM 2ª INSTÂNCIA | 0 |
| RECURSOS EM 3ª INSTÂNCIA | 0 |

**03 RECURSOS PROCESSADOS PELA DIVISÃO DE
TRANSPARÊNCIA NO PRIMEIRO TRIMESTRE/2024**



Fonte: Sistema OuvERJ

Dados extraídos em 04/01/2024.

Passivo do mês anterior – Somatório de recursos inaugurados em janeiro, fevereiro e março/2024, não concluídos no mês da inauguração;

Total de Recursos inaugurados - Somatório de recursos inaugurados no 1º trimestre/2024;

Total de Recursos processados – Somatório do passivo do mês anterior mais recursos inaugurados;

Recursos em andamento – Recurso em fase de tramitação, ainda não concluído;

Recursos em 1ª instância - Somatório de recursos inaugurados em 1ª instância no 1º trimestre/2024;

Recursos em 2ª instância - Somatório de recursos inaugurados em 2ª instância no 1º trimestre/2024;

Rio de Janeiro, 18 de abril de 2024.

Subscrito,

Dra. Monique Vidal
Ouvidora-Geral de Polícia Civil
Mat. 834.841-9

Visto,

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