

Plano de Ação

2024 / 2025

OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL

Apresentação

O desenvolvimento técnico do trabalho de ouvidoria encontra-se alicerçado na Lei nº 4.896/2012, Decreto Distrital nº 36.462/2015 e Instrução Normativa nº 01/2015 - CGDF. As atribuições legais impostas à prestação desses serviços são, em apertada síntese, as seguintes: receber, analisar, encaminhar e responder as manifestações de ouvidoria registradas pelo cidadão, classificadas como Elogios, Denúncias, Reclamações, Sugestões e Informações.

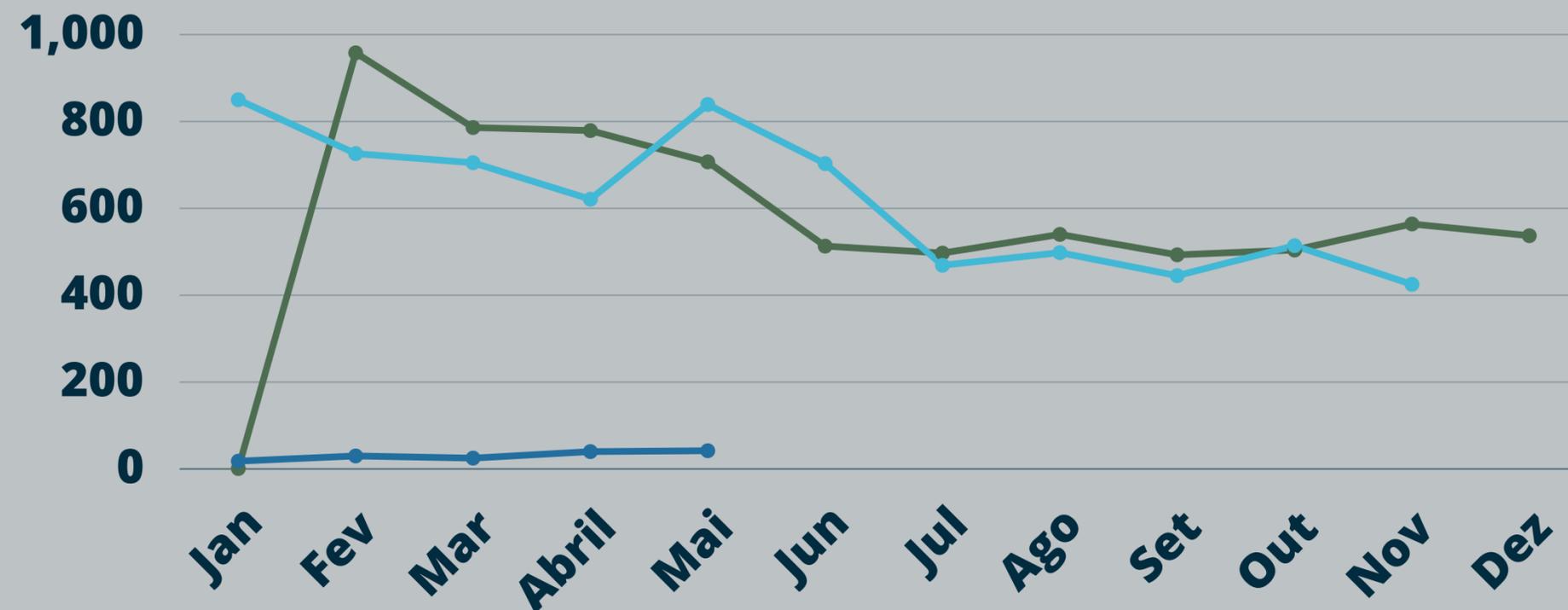
Também se amolda ao rol de atuação da Ouvidoria da PCDF o desenvolvimento do trabalho de “Serviço de Informação ao Cidadão - SIC” que, trazido pela Lei Distrital nº 4.990/2012 e respectivo Decreto Distrital nº 34.726/2013, impõem às instituições integrantes da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal o dever de prestar as informações solicitadas pelo cidadão, nos termos da Lei de Acesso à Informação.

Diagnóstico

Total de Manifestações

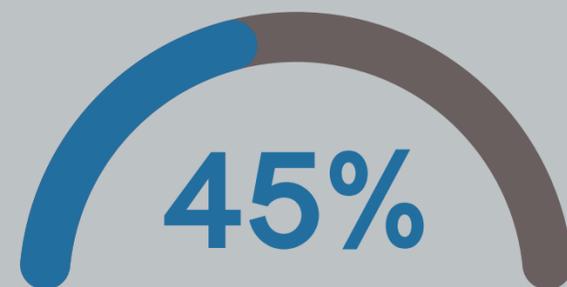
No ano de 2023 a Ouvidoria da PCDF recebeu 6.789 demandas, o que representa uma estabilidade em relação a 2022, quando foram registradas 7.004 demandas.

A maior parte delas, 1.591, diz respeito à Reclamações do serviço de Emissão de Identidade, seguida das Denúncias Criminais, 1.468, especificamente para o assunto Perturbação do Sossego.

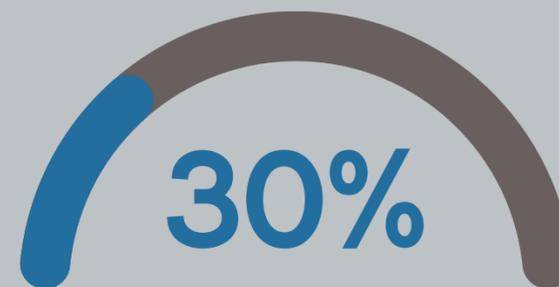


Indicadores

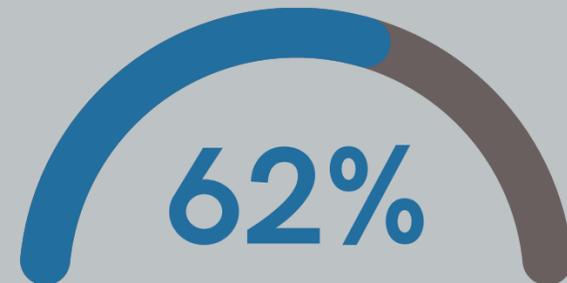
Qualidade da Resposta



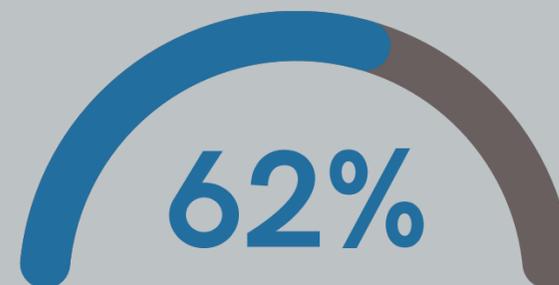
Resolutividade



Satisfação com o Serviço



Recomendação



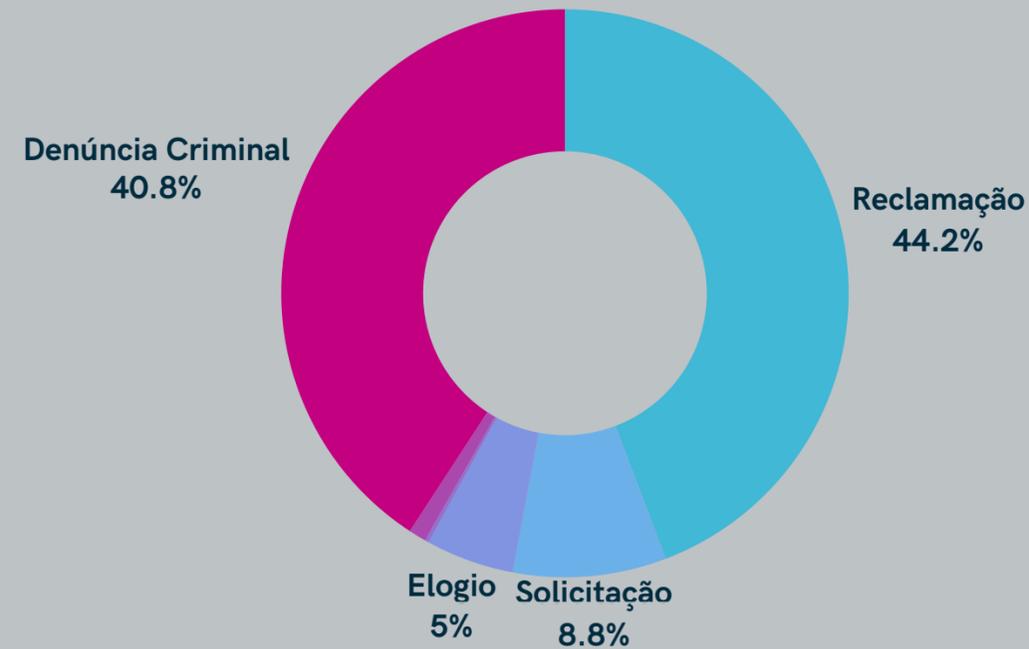
Os índices de *performance* de ouvidoria para 2023 apresentaram elevação com relação à 2022, impulsionadas pela criação de protocolos que dispõem sobre a política de atendimento ao cidadão; cumprimento de medidas cautelares metodologia no atendimento de Maria da Penha; e, padronização do atendimento nos plantões policiais.

Além disso o Instituto de Identificação da PCDF reformulou o atendimento prestado ao cidadão que procura pelo serviço de emissão de Carteira de Identidade, ampliando o horário de atendimento e criando condições para o atendimento presencial, sem necessidade de agendamento. Tudo isso fez as reclamações daquele setor reduzirem drasticamente, principalmente levando-se em conta o mês de julho em diante.



Tipologia

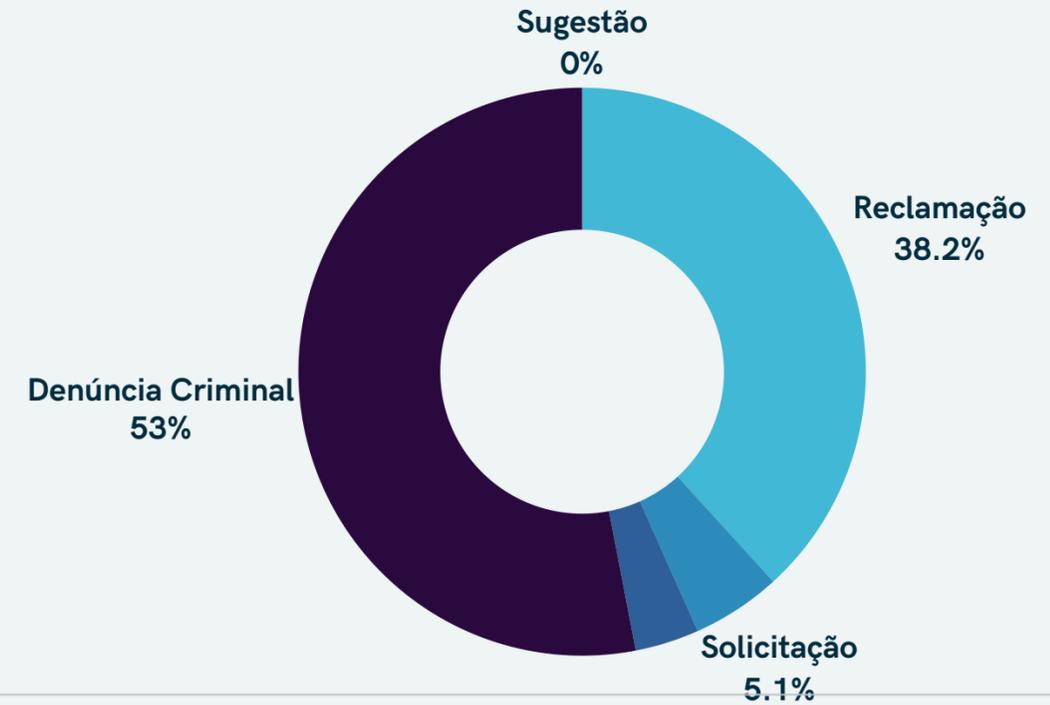
2023



A tipologia mais recorrente para o ano de 2023 foram as Reclamações, seguidas bem de perto pelas Denúncias Criminais, seguido das Reclamações.

Observamos que essa lógica se inverteu do mês de julho em diante, quando as Denúncias Criminais superaram as Reclamações.

2022

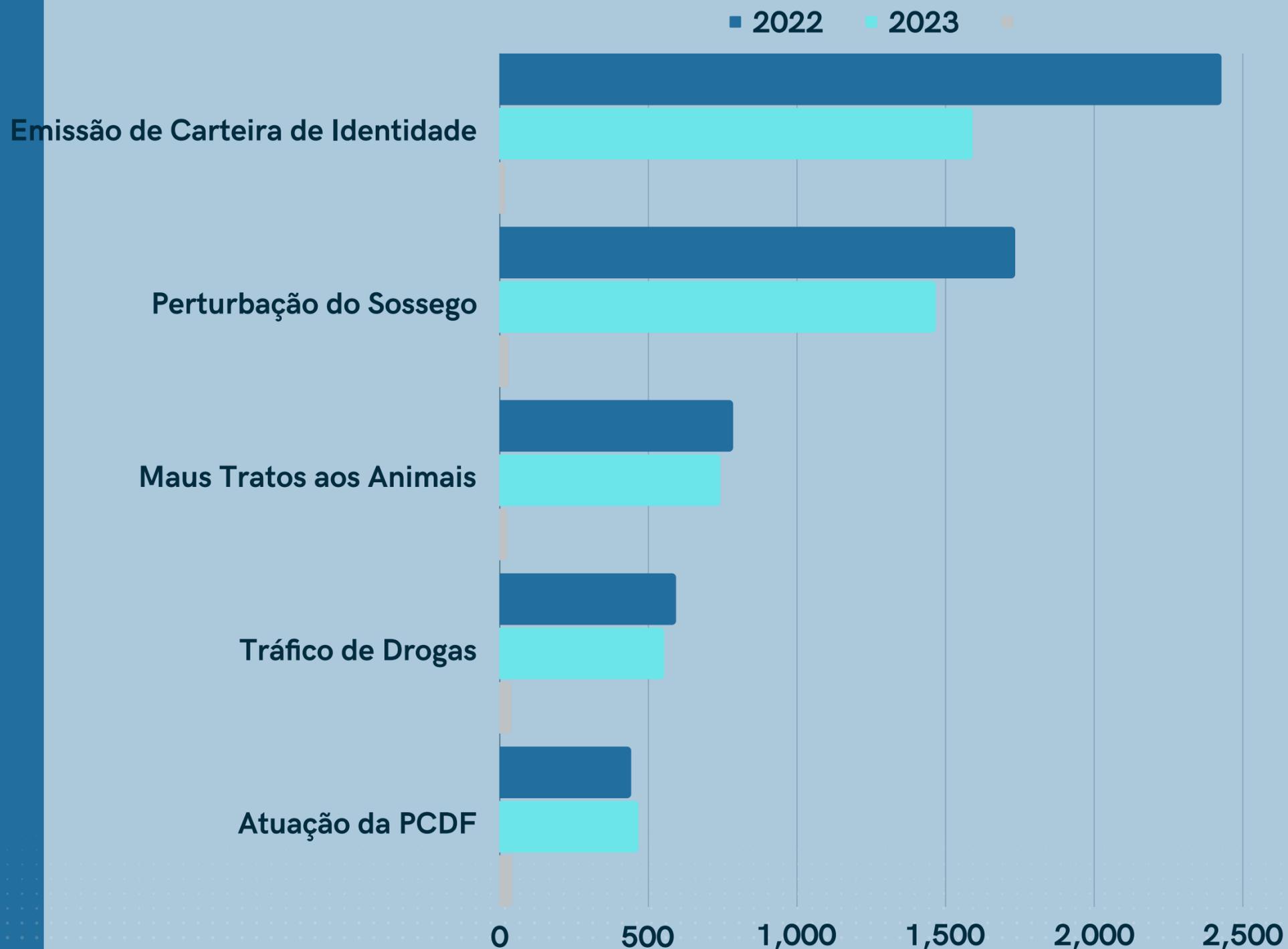


Houve diminuição do registro de Denúncias Criminais e elevação do registro de Reclamações, em especial no que se refere às Reclamações do serviço de emissão de carteira de identidade civil.

Assuntos Recorrentes

O principal assunto demandado continua sendo a Reclamação sobre a emissão de Carteira de Identidade.

Entretanto, o serviço sofreu profundas mudanças em seus protocolos de atendimento e emissão do documento junto ao Instituto de Identificação da PCDF, tendo impactado diretamente nos registros de Reclamação, principalmente do mês de julho em diante, quando o crime de Perturbação do Sossego passou a ocupar o *ranking* dos assuntos.



Cronograma

Ação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
1	Rel. Mens.	Rel. Mens.	Rel. Mens.	Rel. Mens.	Rel. Mens.	Rel. Mens.	Rel. Mens.	Rel. Mens.	Rel. Mens.	Rel. Mens.	Rel. Mens.	Rel. Mens.
2	Monitorar Identidades	Plano de Ação	Rel. Trim.	Capacitação	Capacitação	Rel. Trim.	Capacitação	Capacitação	Rel. Trim.	Capacitação	Capacitação	Rel. Trim.
3		Rev. Carta de Serv.	Monitorar Identidades	Monitorar Identidades	Rev. Carta de Serv.	Monitorar Identidades	Monitorar Identidades	Rev. Carta de Serv.	Monitorar Identidades	Monitorar Identidades	Rev. Carta de Serv.	Monitorar Identidades

Equipe

Raimundo Vandely Alves de Melo
Ouvidor - Delegado de Polícia

Luís Francisco M. Santos
Agente de Polícia

Luiz Miguel A. D. M. Macedo
Agente de Polícia

Jaziel P. S. Júnior
Agente de Polícia

Rosiane V. Lourenço
Secretária