



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL
CORREGEDORIA GERAL DE POLÍCIA
OUVIDORIA



PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA



2021



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL
CORREGEDORIA GERAL DE POLÍCIA
OUVIDORIA



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL
CORREGEDORIA GERAL DE POLÍCIA
OUVIDORIA



ELABORAÇÃO

RAIMUNDO VANDERLY ALVES DE MELO

Delegado de Polícia
Ouvidor da PCDF

LUÍS FRANCISCO MORAES DOS SANTOS

Agente de Polícia

LUIZ MIGUEL ALONSO DORIA DA MOTTA MACEDO

Agente de Polícia

JAZIEL PEREIRA DA SILVA JÚNIOR

Agente de Polícia

ROSIANE VIEIRA LOURENÇO

Técnico em Secretariado

FOTO

RAFAEL O. M. MUFFATO

Agente de Polícia



ÍNDICE

1. Apresentação	04
2. Atividades da Ouvidoria	09
3. Diagnóstico dos serviços prestados	10
4. Agendamento / Emissão de carteira de identidade	16
5. Denúncias Criminais: Perturbação do Sossego	17
6. Transparência Ativa e Passiva	19
7. Divulgação do Serviço de Ouvidoria	19
8. Estatística Anual 2021	21
9. Indicadores e Metas Gerais	21
10. Ações para 2021	25
11. Conclusão	26



1. 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.

Em âmbito administrativo, destacamos que a Ouvidoria é hoje composta por 01 (um) Delegado de Polícia (Ouvidor – DFG-16), 03 (três) Agentes de Polícia e 01 (uma) Secretária Administrativa, terceirizada.

Ao Ouvidor da PCDF compete a gestão administrativa da unidade, representando-a junto às diversas áreas da Instituição e fora dela, além da análise meritória dos expedientes encaminhados às unidades policiais referentes às deficiências na prestação dos serviços policiais e supostos desvios de conduta praticados por servidores desta PCDF.

Aos demais servidores, compete o recebimento, encaminhamento, controle e respostas fundamentadas das demandas de ouvidoria, o que é feito por meio de inúmeros canais de comunicação, dentre eles: *e-mail* institucional; Sistema da PCDF em sua aba “fale conosco”; Sistema Eletrônico de Demandas (Ouv-DF), mantido pela Ouvidoria da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal; Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), mantido pela Controladoria-Geral do Distrito Federal; Sistema Eletrônico de Informações – SEI, mantido pelo Governo do Distrito Federal; telefones fixos e telefone de serviços “197, opção 6”; além do atendimento presencial em sua sede administrativa.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL
CORREGEDORIA GERAL DE POLÍCIA
OUVIDORIA



No que compete ao conjunto de regras ao qual está Ouvidoria se encontra disciplinada podemos citar:

- **LEI Nº 4.896, DE 31 DE JULHO DE 2012:** Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF

Art. 2º Integram o SIGO/DF:

I – a Secretaria de Estado de Transparência e Controle – STC, como órgão superior do sistema;

II – a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal – OGDF, como unidade central do sistema;

III – as unidades especializadas de ouvidoria dos órgãos e das entidades, como unidades seccionais.

- **DECRETO Nº 36.462, DE 23 DE ABRIL DE 2015:** Regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

Art. 9º A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal presta atendimento pelos seguintes canais de atendimento: internet, por meio de sistema informatizado; telefone, via número 162; e, pessoalmente em suas unidades seccionais e unidade central.

Art. 16. Não será permitido criar outros canais de atendimento que não sejam os formalmente instituídos pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

Art. 20. As manifestações de ouvidoria deverão ser recebidas pelos canais de atendimento formalmente instituídos conforme art. 9º deste Decreto.

Art. 21. Fica determinado o registro obrigatório de todas as manifestações recepcionadas pelas unidades seccionais em sistema informatizado definido pela Ouvidoria-Geral, de forma a registrar e acompanhar as demandas formuladas pelo cidadão aos órgãos e entidades da Administração Pública do Distrito Federal;



Art. 27. Compete à Ouvidoria-Geral estabelecer orientações normativas de caráter geral a fim de suprir eventuais lacunas na aplicação da Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012 e deste Decreto.

- **INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01, DE 05 DE MAIO DE 2017:** Regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na [Lei nº 4.896/2012](#), Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas.

Art. 11. As ouvidorias seccionais utilizarão o Sistema Informatizado de Ouvidoria OUV-DF, acessado por meio do endereço eletrônico www.ouv.df.gov.br, definido pela Controladoria-Geral, de forma a registrar e acompanhar as demandas formuladas pelo cidadão aos órgãos e entidades da Administração Pública do Distrito Federal.

Art. 14. É admitido no âmbito do Governo do Distrito Federal o registro anônimo de manifestações de ouvidorias identificadas como reclamação e denúncias, não sendo possível, entretanto, o acompanhamento delas, sob pena de comprometimento da segurança dos dados e informações nelas constantes.

Art. 17. Em razão do dever de sigilo imposto pelo artigo 23, inciso I, do Decreto nº 36.462/2015, os órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal deverão adotar medidas preventivas que garantam a segurança das informações recebidas por meio do registro das denúncias.

§ 1º. Para efeitos da segurança das informações aqui tratadas considera-se:

I - gestor da informação: todo aquele que por conta de suas atribuições tiver conhecimento de informações sigilosas e for responsável pelo seu tratamento e encaminhamento;

II - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimentos contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

III - informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão da sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado;

IV - acesso: é possibilidade ou condição para obter ou consultar informações sigilosas;



V - compartimentação: é a restrição de acesso à informação;

VI - comprometimento: é o acesso não autorizado à informação;

VII - necessidade de conhecer: é a condição indispensável, inerente ao exercício do cargo, função ou atividade, para que se tenha acesso à informação.

§ 2º. Cabe ao gestor da informação zelar pela compartimentação das informações sigilosas restringindo o acesso às pessoas que detenham necessidade de conhecer a matéria. § 3º. Responsabilizar-se-á, nos termos da lei, o gestor da informação que por qualquer motivo, agindo com culpa ou dolo, comprometer a informação sigilosa de que detém a guarda.

- LEI Nº 4.990, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2012: Regula o acesso a informações no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da [Constituição Federal](#) e nos termos do art. 45, da [Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#), e dá outras providências.

Art. 8º Para a implementação desta Lei, os órgãos e as entidades do Distrito Federal devem promover, independentemente de requerimentos, a divulgação, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

Art. 9º Para cumprimento do disposto no art. 8º, os órgãos e as entidades públicas devem utilizar a divulgação em sítios oficiais na Rede Mundial de Computadores – Internet.

Art. 10. Os órgãos e as entidades do Poder Público devem criar serviço de informações ao cidadão, em local com condições apropriadas para:

I – atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;

II – protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações;

III – informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades.

Art. 12. O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, no Poder Executivo, funciona nas ouvidorias de cada órgão.



§ 1º Os recursos humanos, tecnológicos, logísticos e orçamentários para a implantação dos Serviços de Informações ao Cidadão são disponibilizados pelos respectivos órgãos e entidades.

§ 2º Fica a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, no Poder Executivo, responsável por orientar o funcionamento dos Serviços de Informações ao Cidadão, incluindo a elaboração de fluxo interno para recepção e tratamento dos pedidos, bem como o treinamento de servidores.

- **DECRETO Nº 34.276, DE 11 DE ABRIL DE 2013:** Regulamenta a Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216, todos da Constituição Federal de 1988.

Art. 5º Sujeitam-se ao disposto neste Decreto os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e as demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Distrito Federal.

Art. 7º É dever dos órgãos e entidades promover, independente de requerimento, a divulgação em seus sítios oficiais na rede mundial de computadores – Internet, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas, observado o disposto nos arts. 7º e 8º da Lei nº 4.990, de 2012, e nos arts. 7º e 8º da Lei Federal nº 12.527, de 2011.

Art. 9º Os órgãos e as entidades deverão criar Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, com o objetivo de:

I - atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;

II – receber e registrar documentos e pedidos de acesso a informações; e

III - informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades.

Art. 10. O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC será instalado em unidade física de fácil acesso e aberta ao público e identificado por símbolo padrão definido por órgão responsável.

Art. 11. O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC funcionará nas ouvidorias de cada órgão.



2. Atividades da Ouvidoria

O art. 11 do decreto nº 30.490/2009 (regimento interno da PCDF) estabelece que a ouvidoria da PCDF é subordinada administrativamente à Corregedoria-Geral de Polícia e elenca suas atribuições (incs. I a IX).

As demandas podem ser registradas: pessoalmente, em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 12h às 19h, na sede da Ouvidoria, situada à SPO, conjunto A, Ed. Sede, Complexo da Polícia Civil do Distrito Federal, Sudoeste, Brasília/DF; por meio do telefone “162”; ou por meio do Sistema de Ouvidorias Ouv-DF www.ouv.df.gov.br

No caso de pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação, podem ser registradas: pessoalmente, em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 12h às 19h, na sede da Ouvidoria, situada à SPO, conjunto A, Ed. Sede, Complexo da Polícia Civil do Distrito Federal, Sudoeste, Brasília/D; ou pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC, que pode ser acessado através do site: www.e-sic.df.gov.br ou através do link disponível no site da Polícia Civil do Distrito Federal (e-SIC).

A Ouvidoria da PCDF, de forma rotineira e contínua, assegura que as demandas apresentadas pelos cidadãos são tratadas e os seus resultados são informados aos interessados em tempo hábil.

Com efeito, esta Ouvidoria, por força de normativo legal, é obrigada a tratar e responder ao cidadão em tempo hábil. O art. 5º, inc. II, da lei distrital nº 4.896/2012 determina que o órgão terá o prazo de vinte dias para responder a manifestação, prorrogáveis por mais vinte, no caso de Denúncias.

No mesmo sentido, art. 25 do decreto nº 36.462/2015 reza que “O órgão responsável pela demanda terá o prazo de vinte dias, a contar do registro da manifestação, para apurar e informar o resultado final ao manifestante”. O não cumprimento dos prazos previstos no decreto nº 36.462/2015 acarretará sanções previstas na Lei Complementar nº 840/2011 (art. 26).

Também faz parte dos serviços oferecidos por esta Ouvidoria a divulgação da “Carta de Serviços ao Cidadão”, instrumento disponibilizado à população do Distrito Federal.

O art. 8º da Lei Distrital nº 6.519/2020, determina que “Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei devem divulgar, gratuitamente, Carta de Serviços ao Usuário”. Por sua vez, a PCDF, por intermédio da Portaria nº 86/2020-PCDF, afirma que “A Carta de Serviços da PCDF será amplamente divulgada nas plataformas digitais e disponibilizada em meio físico nos plantões nas unidades de atendimento ao público” (art. 18).

Dessa forma, é possível acessar a Carta de Serviços ao Cidadão através do link <http://intranet.pcdf.gov.br/servicos/carta-de-servicos>

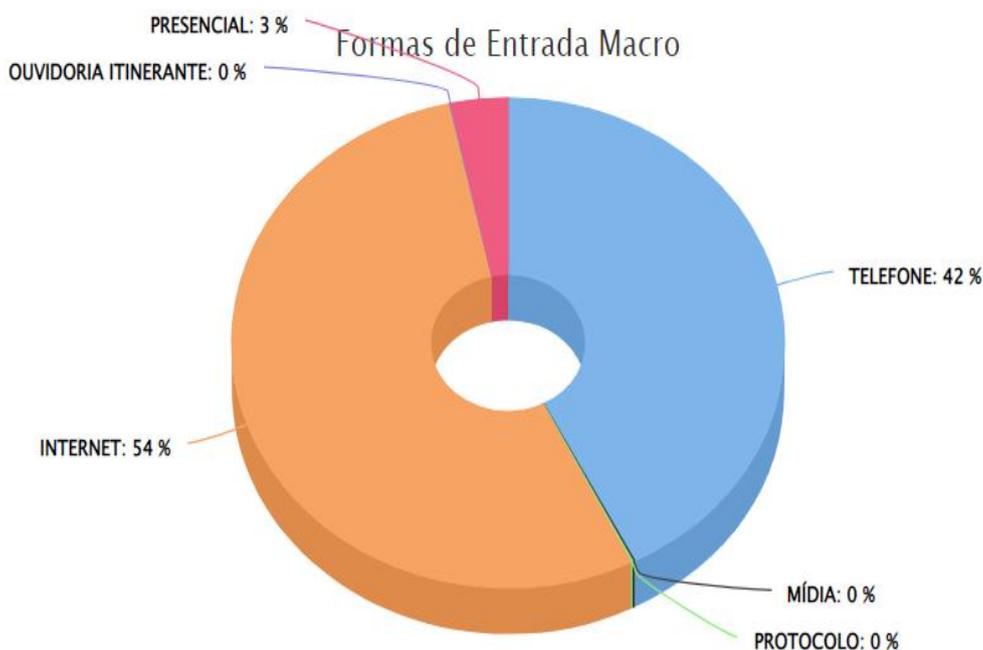


No mais, a ouvidoria da PCDF, conforme seu regimento interno, remete, mensalmente, trimestralmente e anualmente, ao Serviço de Planejamento, Estatística e Informática da Corregedoria-Geral de Polícia – CGP, as informações necessárias ao desempenho das atividades daquele Serviço (Decreto Distrital nº 30.490/2009, art. 11, inciso VII).

3. Diagnóstico dos serviços prestados

Os serviços prestados pela Ouvidoria da PCDF são constantemente monitorados pelo Órgão Central – Ouvidoria-Geral do Distrito Federal – o que é feito por meio dos indicadores extraídos do Sistema Ouv-DF.

Nesse contexto, no que compete à forma de entrada das demandas registradas verificamos que:



Fonte: Sistema de Ouvidoria <http://www.ouv.df.gov.br/dashboard> . Extração: 01/01/2021 à 31/12/2021

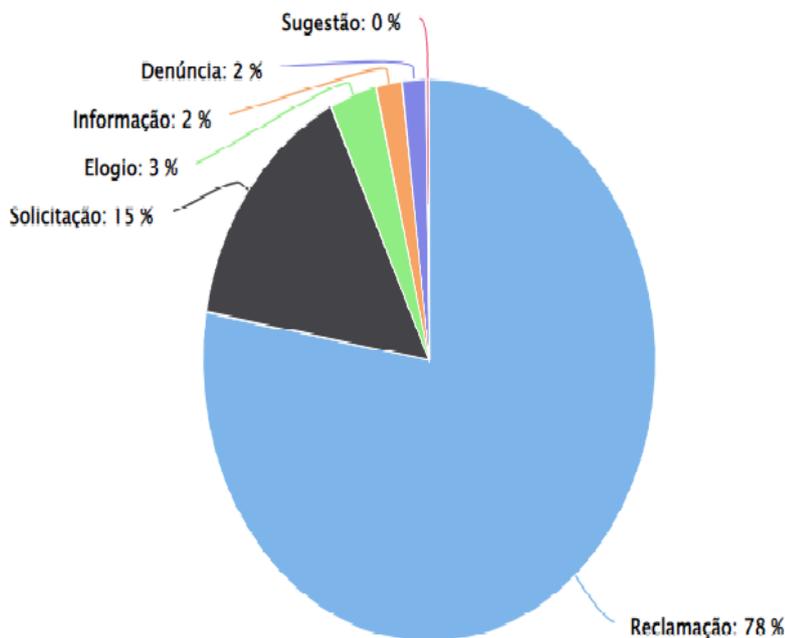


No que compete aos assuntos mais registrados verificamos que:



Fonte: Sistema de Ouvidoria <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> . Extração: 01/01/2021 à 31/12/2021

No que compete à classificação das demandas mais registradas verificamos que:



Fonte: Sistema de Ouvidoria <http://www.ouv.df.gov.br/dashboard> . Extração: 01/01/2021 à 31/12/2021



No que compete ao índice de resolutividade verificamos que:



Fonte: Painel de Ouvidoria <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>. Extração: 01/01/2021 à 31/12/2021



No que compete ao índice de satisfação do serviço de ouvidoria verificamos que:



Fonte: Painel de Ouvidoria <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> . Extração: 01/01/2021 à 31/12/2021

No que compete ao índice de recomendação do serviço de ouvidoria verificamos que:



Fonte: Painel de Ouvidoria <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> . Extração: 01/01/2021 à 31/12/2021



No que compete ao índice de satisfação com o atendimento de ouvidoria verificamos que:



Fonte: Painel de Ouvidoria <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>. Extração: 01/01/2021 à 31/12/2021

No que compete ao índice de satisfação com a resposta verificamos que:



Fonte: Painel de Ouvidoria <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>. Extração: 01/01/2021 à 31/12/2021



No que compete ao prazo médio de resposta verificamos que:



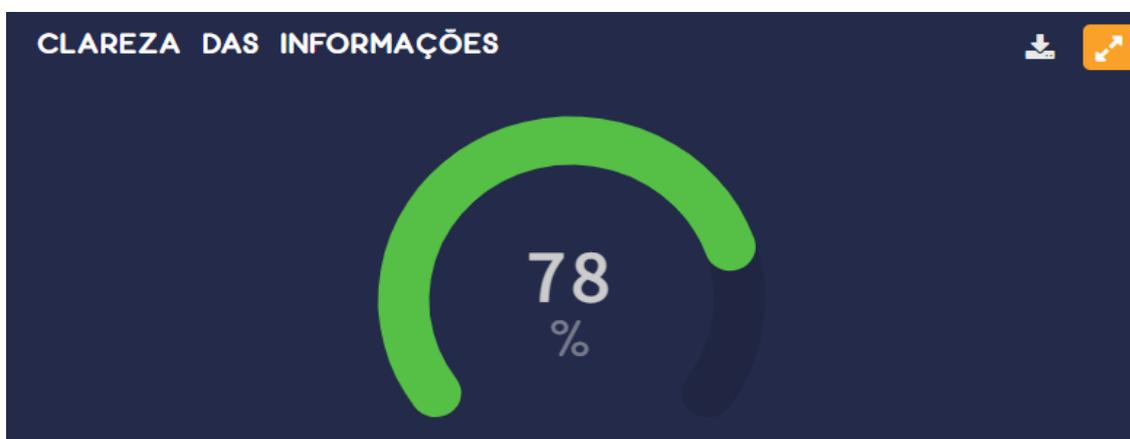
Fonte: Painel de Ouvidoria <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>. Extração: 01/01/2021 à 31/12/2021

No que compete à evolução desse prazo médio de resposta verificamos que:



Fonte: Painel de Ouvidoria <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>. Extração: 01/01/2021 à 31/12/2021

No que compete ao conhecimento da Carta de Serviços verificamos que:



Fonte: Painel de Ouvidoria <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>. Extração: 01/01/2021 à 31/12/2021



No que compete à clareza das informações da Carta de Serviços verificamos que:



Fonte: Painel de Ouvidoria <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>. Extração: 01/01/2021 à 31/12/2021

Conforme verificamos no diagnóstico demonstrado, os índices alcançados pela Ouvidoria da PCDF são satisfatórios em alguns aspectos e merecedores de melhoria em outros.

4. Agendamento / Emissão de carteira de identidade

Com base nos números demonstrados é possível verificar que o serviço de “emissão de carteira de identidade” corresponde ao maior número de demandas registradas nesta Ouvidoria, sendo que a insatisfação com o serviço prestado tem sido recorrente.

Quanto a este dado o próprio Instituto de Identificação da PCDF tem se pronunciado sobre essas Reclamações, atuando sempre de forma diligente e procurando atender a todas as demandas de forma direta e específica.

O alcance da solução desse problema tem se demonstrado próximo, conforme é possível ser verificado em recente pronunciamento daquele Instituto:

- “A Ordem de Serviço nº 04/2020-PCDF, de 10 de Setembro de 2020, criou a Equipe Técnica formada por seis Papiloscopistas Policiais sob a coordenação do Diretor-Adjunto do Instituto de Identificação, Arnaldo Fontenele de Araújo Júnior, para planejamento da contratação de empresa especializada para prestação do serviço de agendamento, atendimento e cadastro de requerentes, emissão e entrega de documentos oficiais nos Postos de Identificação Biométrica da Polícia Civil do Distrito Federal (Processo SEI [00052-00016423/2020-61](#));



- O cronograma de atividades da Equipe Técnica prevê a finalização da elaboração do Termo de Referência em julho de 2022. Atualmente, encontra-se em andamento o levantamento do orçamento estimado da contratação considerando a emissão anual de 415.000 documentos de identificação civil.”

(Resposta do Instituto de Identificação, datada de 11/05/2022, nos Autos do Processo SEI – 00480-00001754/2022-27)

O Assunto – dificuldades encontradas para o agendamento do serviço de emissão de carteira de identidade – tem sido contemplado em diversas reuniões estabelecidas entre esta Ouvidoria e o Departamento de Polícia Técnica – DPT, órgão da PCDF responsável pela gestão do serviço de agendamento e emissão de carteiras de identidade. As tratativas tem se demonstrado eficientes no sentido de construção de medidas emergências que visam atender de forma mais objetiva os anseios do cidadão.

Tais medidas visam reformular por completo as respostas hoje ofertadas ao cidadão de forma que se estreite o contato entre a área técnica da PCDF e o cidadão. Essa ação se torna eficiente no sentido de que o cidadão é melhor orientada na utilização do Sistema Informatizado de agendamento, fazendo com que o resultado final seja o mais próximo possível do recomendado.

5. Denúncias Criminais: Perturbação do Sossego

A prestação dos serviços públicos prestados pela PCDF contempla, inclusive, o recebimento e tratamento de denúncias criminais formuladas pela população do Distrito Federal.

Nesse aspecto, chama a atenção o recebimento de forma espontânea e difusa desse tipo de demandas por meio do Sistema Ouv-DF, apresentando um elevado número de registros nesse sentido, cerca de 21,46% do total dos registros de ouvidoria para o ano de 2021.

Desse total, número significativo diz respeito aos registros do crime de “Perturbação do Trabalho e Sossego Alheio”. Recebidas tais denúncias são imediatamente encaminhadas às Delegacias de Polícia onde tem início o trabalho policial de investigação que em apertada síntese envolve a identificação do autor do crime e o seu processamento em esfera criminal, culminando com a Instauração do Termo Circunstanciado e remessa dele ao Poder Judiciário local.

Vejamos, a seguir, números desse trabalho executado pela PCDF entre 2020 e 2022:



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL
CORREGEDORIA GERAL DE POLÍCIA
OUVIDORIA



**TABELA 1: NÚMERO DE OCORRÊNCIAS DE PERTURBAÇÃO DO TRABALHO E SOSSEGO ALHEIOS
POR DELEGACIA DE REGISTRO
DISTRITO FEDERAL, JANEIRO 2020 A MAIO DE 2022**

DELEGACIA DE REGISTRO	ANO			TOTAL	% TOTAL
	2020	2021	2022 *		
DPELETRONICA	2750	2282	772	5804	61,4%
27ª DP	129	150	42	321	3,4%
16ª DP	72	106	37	215	2,3%
12ª DP	76	73	32	181	1,9%
21ª DP	54	83	24	161	1,7%
15ª DP	63	72	24	159	1,7%
06ª DP	65	68	23	156	1,7%
26ª DP	51	68	33	152	1,6%
23ª DP	50	65	33	148	1,6%
24ª DP	47	62	22	131	1,4%
20ª DP	42	52	30	124	1,3%
29ª DP	57	46	15	118	1,2%
31ª DP	47	54	11	112	1,2%
13ª DP	37	53	22	112	1,2%
30ª DP	48	46	15	109	1,2%
19ª DP	33	58	14	105	1,1%
11ª DP	38	46	20	104	1,1%
35ª DP	42	48	14	104	1,1%
04ª DP	42	48	10	100	1,1%
38ª DP	40	39	18	97	1,0%
17ª DP	7	60	29	96	1,0%
01ª DP	44	36	13	93	1,0%
18ª DP	36	32	25	93	1,0%
32ª DP	39	31	18	88	0,9%
33ª DP	24	37	25	86	0,9%
14ª DP	31	33	22	86	0,9%
02ª DP	31	39	14	84	0,9%
05ª DP	25	32	19	76	0,8%
03ª DP	17	27	15	59	0,6%
08ª DP	12	24	17	53	0,6%
DEAMI	14	19	4	37	0,4%
09ª DP	10	17	4	31	0,3%
10ª DP	8	14	5	27	0,3%
DEAM I	8	6	2	16	0,2%
DECRIN	2	3	1	6	0,1%
DCAZ		2	2	4	0,04%
DRCC	2			2	0,02%
DCA		2		2	0,02%
DEMA		1		1	0,01%
CORPATRI			1	1	0,01%
TOTAL	4093	3934	1427	9454	
% ANO/TOTAL	43,3%	41,6%	15,1%		

FONTE: PCDF/DGIDATE/SE/POLARIS Pesquisa pela data do REGISTRO. Data da pesquisa: 05/05/2022.
* ano 2022 somente até o dia 05/05/2022

**TABELA 2: NÚMERO DE TERMOS CIRCUNSTANCIADOS INSTAURADOS
NAS OCORRÊNCIAS DE PERTURBAÇÃO DO TRABALHO E SOSSEGO ALHEIOS
DISTRITO FEDERAL, JANEIRO 2020 A MAIO DE 2022**

Nº DE TCs	ANO			TOTAL
	2020	2021	2022 *	
	956	1851	531	3138

FONTE: PCDF/DGIDATE/SE/POLARIS Pesquisa pela data do REGISTRO. Data da pesquisa: 05/05/2022.
* ano 2022 somente até o dia 05/05/2022

Merece destaque a informação de que o trabalho executado pela PCDF neste sentido não envolve o “fechamento” ou “encerramento” das atividades comerciais, já que esse viés de trabalho é de competência dos órgãos fiscalizatórios do GDF. Excepcionalmente são realizadas “Ações Integradas”, envolvendo todas as áreas do Governo.



6. Transparência Ativa e Passiva

Os serviços prestados no atendimento da chamada Transparência Ativa foram objeto de atuação desta Ouvidoria, sendo que a perspectiva de alcance de melhores e/ou iguais resultados foram e serão mantidas com muito esforço das áreas técnicas da Instituição.

Merece destaque, neste sentido, a grande quantidade de pleitos analisados e atendidos pelo Departamento de Gestão da Informação, Tecnologia e Inteligência – DGI, cuja atribuição é custodiar as informações (de toda ordem) disponibilizadas pela PCDF.

No que tange à Transparência Passiva esta Ouvidoria recebe e atende seus pedidos de acesso à informação por meio da utilização do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC – disponibilizado e monitorado pela Controladoria-Geral do Distrito Federal – contando com respostas de pedido e recursos encaminhadas dentro do prazo legal estabelecido.

A Ouvidoria da Polícia Civil do Distrito Federal cumpriu todos os critérios indicados pela Controladoria-Geral do Distrito Federal (no que compete às informações relevantes à Transparência Ativa), sendo seu *site* monitorado e avaliado por aquele órgão que conferiu o índice de 100% de atendimento à Lei de Acesso à Informação consecutivamente em 2018, 2019, 2020 e 2021.

7. Divulgação do Serviço de Ouvidoria

Na intenção de divulgar junto ao público externo e interno o trabalho executado por esta Ouvidoria foi desenvolvido junto à Assessoria de Comunicação do órgão *folder* publicitário específico. Referido material foi devidamente impresso e distribuído junto às unidades policiais desta PCDF.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL CORREGEDORIA GERAL DE POLÍCIA OUVIDORIA



Qual prazo para obter resposta?

A Ouvidoria da PCDF terá o prazo de dez (10) dias, a partir da data de registro da manifestação, para informar as primeiras providências adotadas.

Já para a resposta definitiva o prazo é de até vinte (20) dias, a contar do registro da manifestação, para apurar e informar o resultado. Em se tratando de denúncias, o prazo poderá ser prorrogado por igual período, conforme dispõe o artigo 25, § 1º do Decreto nº 36.462/2015.

Como complementar o registro realizado?

Para complementação, basta acessar o Sistema OUV-DF (www.ouv.df.gov.br) com seu CPF e a senha de acesso.

- Clique em 'Minhas manifestações' e escolha o número do protocolo que deseja complementar com informações;
- Clique no campo 'Informações complementares' e insira as informações no quadro. A manifestação pode ser complementada em até 3 (três) registros.

O pedido de informação é realizado pelo mesmo canal das manifestações de Ouvidoria?

Não. Os canais de atendimento para registrar um "Pedido de Acesso à Informação" (demandas da LAI) são:

- Acessando o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - E-SIC, por meio do site eletrônico www.e-sic.df.gov.br. É necessário criar uma conta de acesso informando os seguintes dados: nome, CPF, senha, e-mail.
- Buscando atendimento presencialmente na Ouvidoria da PCDF, endereço: SPO, lote 23, bloco A, 1º subsolo, Complexo da Polícia Civil, ao lado do Parque da Cidade, de segunda a sexta-feira, de 12 às 19h.



**POLÍCIA CIVIL
DO DISTRITO FEDERAL**

**OUVIDORIA DA PCDF
www.pcdf.df.gov.br**

**TELEFONE 197
"Opção 6"**

Acesse também nossa "Carta de Serviços ao Cidadão"
www.pcdf.df.gov.br/servicos/carta-de-servicos

Ativ: ASCOMP/PCDF



OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL

POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL

O que é Ouvidoria?

Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e o Estado onde o cidadão pode registrar suas demandas sobre o serviço público prestado.

O atendimento é a essência da ouvidoria. As ações desenvolvidas pela Ouvidoria da PCDF estão fundamentalmente ligadas à escuta, compreensão e respeito aos cidadãos.

Qual a competência da Ouvidoria?

As atribuições legais da Ouvidoria da PCDF estão dispostas em Leis e normativos e se resumem em: receber, analisar, encaminhar e responder as manifestações registradas pelos cidadãos.

Também faz parte da atuação da Ouvidoria da PCDF o "Serviço de Informação ao Cidadão - SIC" que 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 - LAI.

Onde estão descritos os normativos da Ouvidoria da PCDF?

O desenvolvimento técnico do trabalho da Ouvidoria da PCDF encontra-se descritos na Lei nº 4.896/2012, Decreto Distrital nº 36.462/2015 e Instrução Normativa nº 01/2015 - CGDF.

Já o Serviço de Informação ao Cidadão encontra-se previsto na Lei Distrital nº 4.990/2012 e respectivo Decreto Distrital nº 34.726/2013 e Portaria nº 01/2020 - PCDF/DGCP.

Quem pode registrar?

Qualquer pessoa física ou jurídica.

Que tipos de manifestações podem ser registradas?

Elogio, Sugestão, Solicitação, Reclamação e Denúncia.

Qualquer dúvida quanto ao registro de uma demanda mantenha contato com o telefone da Ouvidoria da PCDF, que atende no canal "197, opção 6". A ligação é gratuita e pode ser feita por meio de telefone fixo ou celular.

Como registrar uma manifestação?

Para registro de manifestações deverá ser utilizado um dos canais abaixo:

- Acessando eletronicamente o Sistema de Ouvidorias do Distrito Federal, por meio do endereço eletrônico www.ouv.df.gov.br. É necessário criar uma conta de acesso informando os seguintes dados: nome, CPF, senha, e-mail, sexo e data de nascimento.
- É possível, também, ligar na Central "162", de segunda a sexta-feira, das 7h às 21h, sábado, domingo e feriados das 8h às 18h. As ligações são gratuitas para telefone fixo ou celular.
- Buscando o atendimento presencialmente na Ouvidoria da PCDF, endereço: SPO, lote 23, bloco A, 1º subsolo, Complexo da Polícia Civil, ao lado do Parque da Cidade, de segunda a sexta-feira, de 12 às 19h.

É possível enviar documentos referentes à manifestação?

Sim. O Sistema de Ouvidorias do Distrito Federal (www.ouv.df.gov.br) permite a anexação de documentos, fotos e vídeos. Para isso, basta clicar em "Escolher arquivos" no campo Anexar, no registro de sua manifestação.

É necessária a identificação para efetuar o registro?

A identificação não é obrigatória para o registro de denúncias e reclamações. Caso opte pelo registro identificado informamos que conforme previsto no art. 23, do Decreto nº 36.462/2015 os dados pessoais e informações relatadas serão mantidas sob sigilo.

Importante: se a manifestação for registrada de forma anônima não poderá ser acompanhado o andamento dela.

Como acompanhar o andamento?

Há três formas de acompanhar sua manifestação:

- Acessando o Sistema no endereço e informe o CPF cadastrado e a senha de acesso (fornecida pelo Sistema OUV-DF www.ouv.df.gov.br). Clique em "Minhas manifestações" e escolha o protocolo que deseja consultar;
- Ligando no telefone "162" e fornecendo os mesmos dados;
- Comparecendo na Ouvidoria da PCDF, endereço: SPO, lote 23, bloco A, 1º subsolo, Complexo da Polícia Civil, ao lado do Parque da Cidade, de segunda a sexta-feira, de 12 às 19h.

O que fazer no caso de esquecimento da senha e/ou o número do protocolo?

Caso o registro tenha sido identificado, basta acessar o Sistema de Ouvidorias do Distrito Federal (www.ouv.df.gov.br) e solicitar o reenvio da senha no campo "Esqueci a senha" ou comparecer na Ouvidoria da PCDF, endereço: SPO, lote 23, bloco A, 1º subsolo, Complexo da Polícia Civil, ao lado do Parque da Cidade, de segunda a sexta-feira, de 12 às 19h.

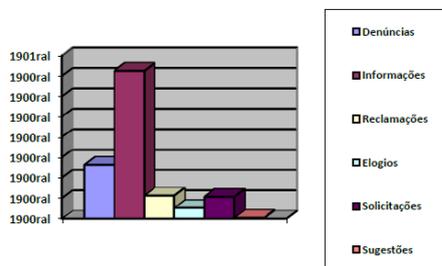


8. Estatística Anual 2021

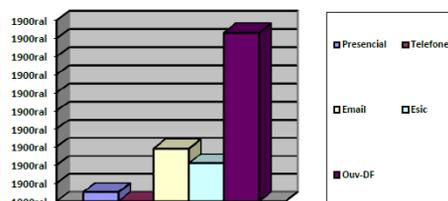
Vejamos, a seguir os números alcançados pela Ouvidoria da PCDF para o ano de 2021:

Tipos de Manifestações Demandadas	Quantitativo
Atendimentos sem registro de protocolo	9.468
Atendimentos com registro de protocolo	5.552
Total	15.020

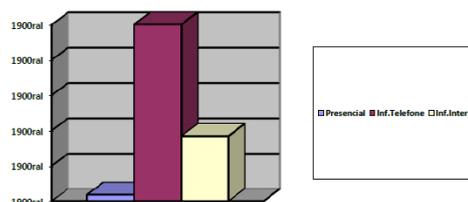
Tipos de Manifestações	Quantitativo
Denúncias Criminais	3.224
Informações (Atend.s/prot)	9.467
Reclamações	1.795
Elogios	224
Solicitações	310
Sugestões	00
Total	15.020



Atendimentos com Registro de Protocolo	Quantitativo
E-mail	00
e-SIC	231
Ouv-DF	5.321
Total	5.552



Atendimentos sem Registro de Protocolo	Quantitativo
Informações via Telefone	6.514
Informações via e-mail	2.954
Total	9.468



9. Indicadores e Metas Gerais

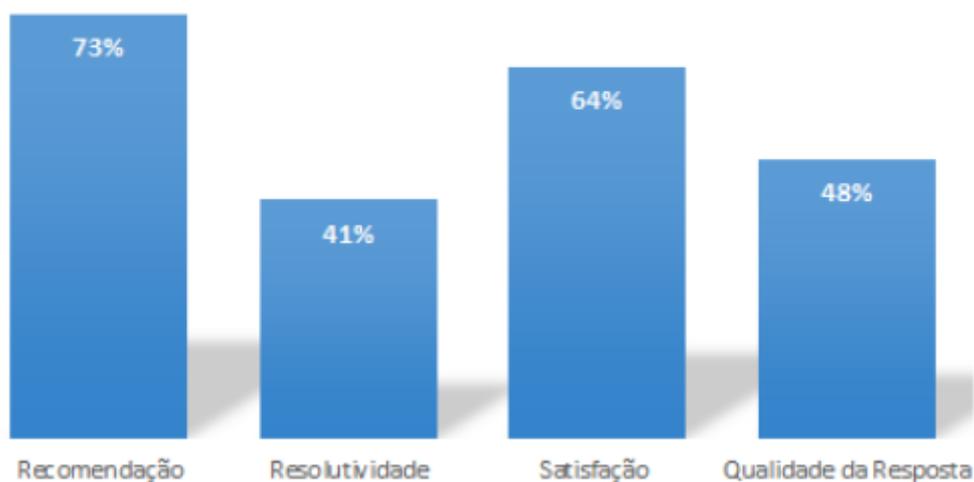
A Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF – órgão superior do Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias, SIGO-DF – tem demonstrado constante preocupação com o desenvolvimento técnico do serviço de ouvidoria.



Nesse contexto, Ouvidoria-Geral do Distrito Federal – órgão central da rede de ouvidorias do DF – normatiza diversos instrumentos de planejamento da Administração Pública Distrital com o intuito de contribuir para o aperfeiçoamento dos mecanismos de combate à corrupção, de integridade pública e de controle social no Distrito Federal promovendo a melhoria efetiva dos serviços prestados pelo Governo do Distrito Federal.

Como proposta para o PPA 2020-2023 na busca para promover iniciativas de prevenção, combate à fraude, à corrupção e à improbidade administrativa, no âmbito do Distrito Federal, fortalecendo mecanismos de controle e promoção da participação social, apresentamos o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal para que seja fortalecido, consolidando-se como ferramenta de gestão pública, capaz de subsidiar processos decisórios para o desenvolvimento de políticas públicas, a partir da avaliação do cidadão, promovendo a melhoria efetiva dos serviços prestados pelo Governo do Distrito Federal. Para tanto foi proposto o indicador abaixo:

Metas Indicadores 2022 - SIGO/DF



Conforme se observa dos índices acima esta Ouvidoria da PCDF encontra-se muito próxima de alcançar os resultados propostos pela Ouvidoria-Geral do Distrito, empenhando todos os seus esforços neste sentido.

Novidade trazida pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal diz respeito ao processo de avaliação individualizada, trazida a partir da percepção da diversidade da rede SIGO em termos de estrutura, capacidade e serviço.

A proposta para 2022 é a adequação das ações à realidade de cada unidade seccional de ouvidoria, para tanto foram definidos dois elementos estruturantes: VOLUME e QUALIDADE.



DIMENSÃO VOLUME

Grupo 1 - órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês)

Grupo 2 - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20-50)

Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano

DIMENSÃO QUALIDADE

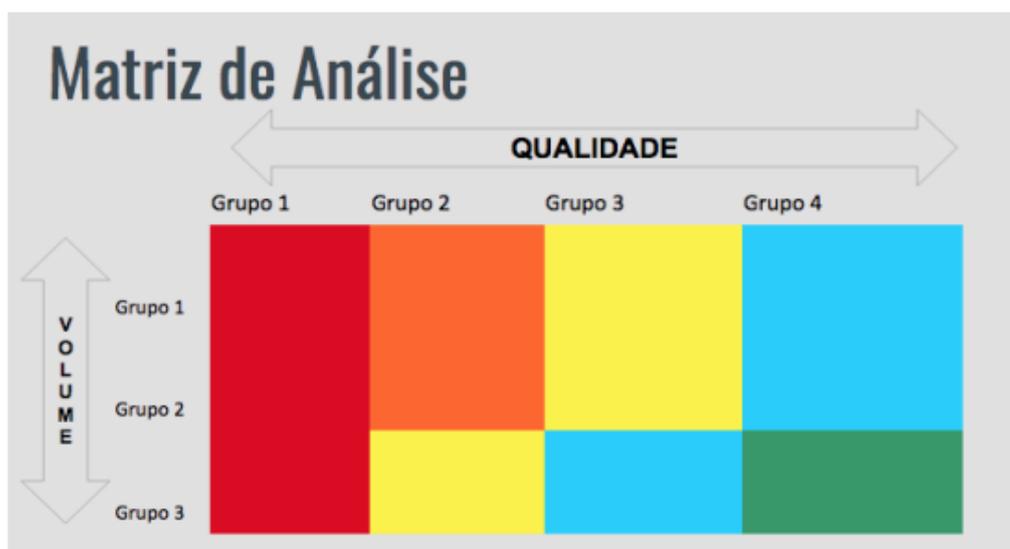
Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%

Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO

Grupo 3 - Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta SIGO

Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO

A partir da análise dos elementos acima, as ouvidorias seccionais foram organizadas em cinco grandes grupos, conforme a Matriz de análise apresentada:





1) Grupo 1 - seccionais nos Grupos Vermelho, Laranja e Amarelo

Indica um conjunto de ações destinadas a tratar dos principais aspectos relacionados às manifestações: **volume e qualidade**. Considerando o diagnóstico, estas unidades devem, obrigatoriamente, inserir as iniciativas aqui detalhadas em seus planos de ação, conforme a sua necessidade de foco (volume, qualidade ou ambos). Ainda, caso entendam ser possível, poderão ser definidas outras ações complementares. As ações são as mesmas e as metas variam de acordo com as cores.

2) Grupo 2 - seccionais nos Grupos Azul e Verde.

Indica um conjunto de ações programáticas, com a intenção de complementar o trabalho destas seccionais, que já vem atendendo aos requisitos estabelecidos. Trata-se de um conjunto de ações que devem constar nos Planos de Ação (os indicadores de performance) e um conjunto indicativo de ações opcionais. Ainda, recomenda-se fortemente que as Ouvidorias seccionais desta categoria desenvolvam novos projetos e ações, independente das indicadas aqui.

Após a aplicação dos critérios acima a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal observou que, das 76 unidades seccionais, 36% se enquadram nas cores Amarelo, Laranja e Vermelho, o que demanda um esforço Institucional mais customizado.

Destacam, também, que 43% das seccionais participantes encontram-se na categoria Azul; grupo este no qual a Ouvidoria da PCDF se encontra hoje. Noutro sentido, outros 21% se encontram no grupo verde, o que demonstra o bom desempenho da rede frente aos elementos estabelecidos.

A proposta trazida pelo órgão Central consiste no acompanhamento do desempenho da rede SIGO por meio de ações planejadas e executadas, a partir de diretrizes estabelecidas, vide a seguir, conforme imagem, alguns critérios utilizados:





Para o atingimento desta proposta a comunicação dos resultados na rede será efetuada por meio de seis instrumentos, complementares entre si:

- 1) **Relatórios trimestrais de Gestão**, elaborado pelas seccionais, com base nos dados publicados no Painel de Ouvidoria (www.painel.ouv.df.gov.br), demonstrando os avanços alcançados no período em relação ao plano de ação proposto. Serão encaminhadas aos gestores, contendo recomendações e proposições relacionadas à melhoria dos serviços e/ou outros pontos relevantes relacionados às informações da Ouvidoria.
- 2) **Relatórios de monitoramento agregado**, com divulgação quadrimestral, elaborado pela OGDF, demonstrando o desempenho da Rede com relação aos indicadores de performance institucional (KPI) e ações relevantes, como o percentual de atendimento aos planos individuais, projetos relevantes e informações estratégicas.
- 3) **Relatórios pontuais de desempenho**, sempre que necessário, em virtude do comportamento das manifestações e das instituições.
- 4) Para as seccionais, é recomendado a apresentação de resultados em **reuniões de gestão**.
- 5) **Publicação de todos** os relatórios e planos nos sítios institucionais.
- 6) **Reunião trimestral com representantes da alta gestão dos órgãos e entidades (Gabinetes ou Comitês de Governança ou Ageps)** para orientação sobre o uso do Painel de Ouvidoria, seguida de circular que reforça o uso dos dados do painel como insumos para tomada de decisão, com base no Art. 2º do Decreto nº 39.723/2019.

10. Ações para 2022

Posicionados no rumo do aperfeiçoamento da gestão pública e na eficiência na prestação do serviço de ouvidoria foi elaborado o planejamento de atividade para o ano 2022, senão vejamos:



AÇÃO	INÍCIO	FIM	OBJETIVO	STATUS
Carta de serviços	Ação em andamento	Ação constante	Carta de serviços atualizada em tempo real	Em execução
Capacitação	Cursos disponibilizados pela Ouvidoria-Geral do DF	Conforme agenda afixada pela Ouvidoria-Geral do DF	Capacitar os servidores da Ouvidoria	Em execução
Análise de resolutividade	Ação em andamento	Monitoramento feito mensalmente	Acompanhamento dos índices de resolutividade e junto ao Sistema Ouv-DF	Em execução
Melhoria da identidade visual	Ação em andamento	Julho/2022	Reformular placas e indicações visuais da Ouvidoria	Em execução
Obras de acessibilidade	Ação em andamento	Dezembro/2022	Reformular o acesso físico da Ouvidoria	Em execução
Melhoria dos relatórios de ouvidoria	Ação em andamento	Abril/2022	Reformular os relatórios mensais, trimestrais e anuais da Ouvidoria	Em execução

11. Conclusão

Consideramos alcançado o desafio do trabalho aqui apresentado que primou pelo diagnóstico geral da Ouvidoria da PCDF visando traçar um ponto de interrelação entre os resultados encontrados e as dificuldades ainda presentes nas atividades cotidianas da Instituição.

Neste sentido, renovamos nossa missão institucional de máximo desempenho da função de polícia judiciária visando proporcionar à segurança pública e a todos os cidadãos brasilienses excelência na elucidação de infrações penais e, com isso, promoção da cidadania.