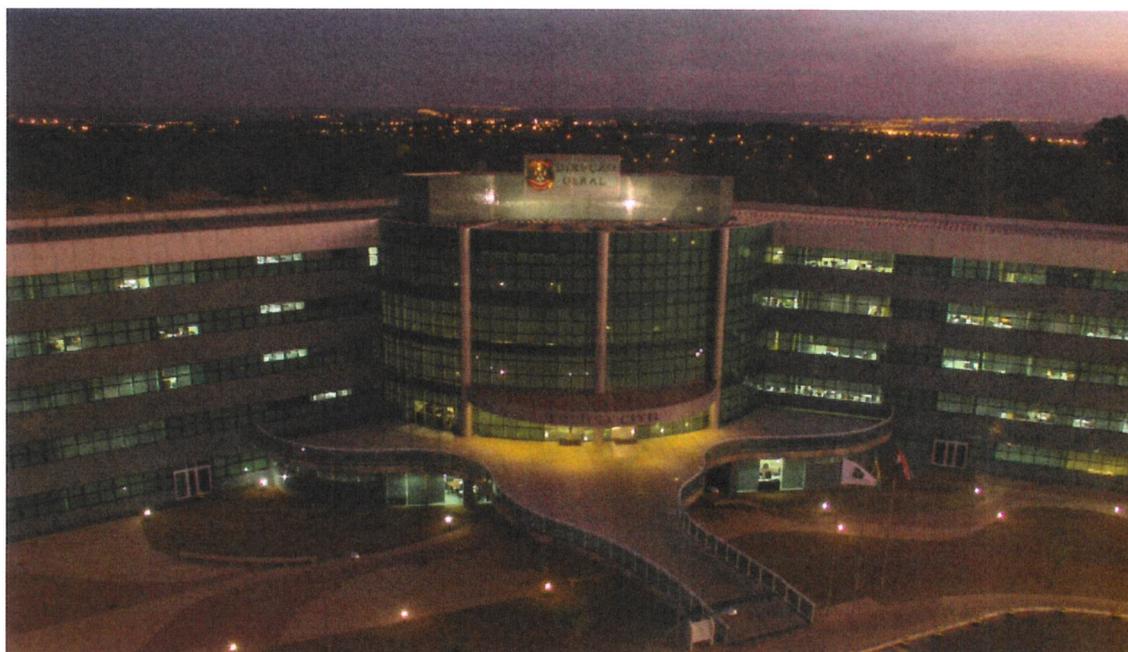


# PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA



2021



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 -----	01
2. Atividades da Ouvidoria -----	06
3. Diagnóstico dos serviços prestados -----	08
4. Indicadores e Metas Gerais -----	15
5. Ações para 2021 -----	18
6. Conclusão -----	19



## 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.

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 recebidas 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](http://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](http://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](http://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>



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



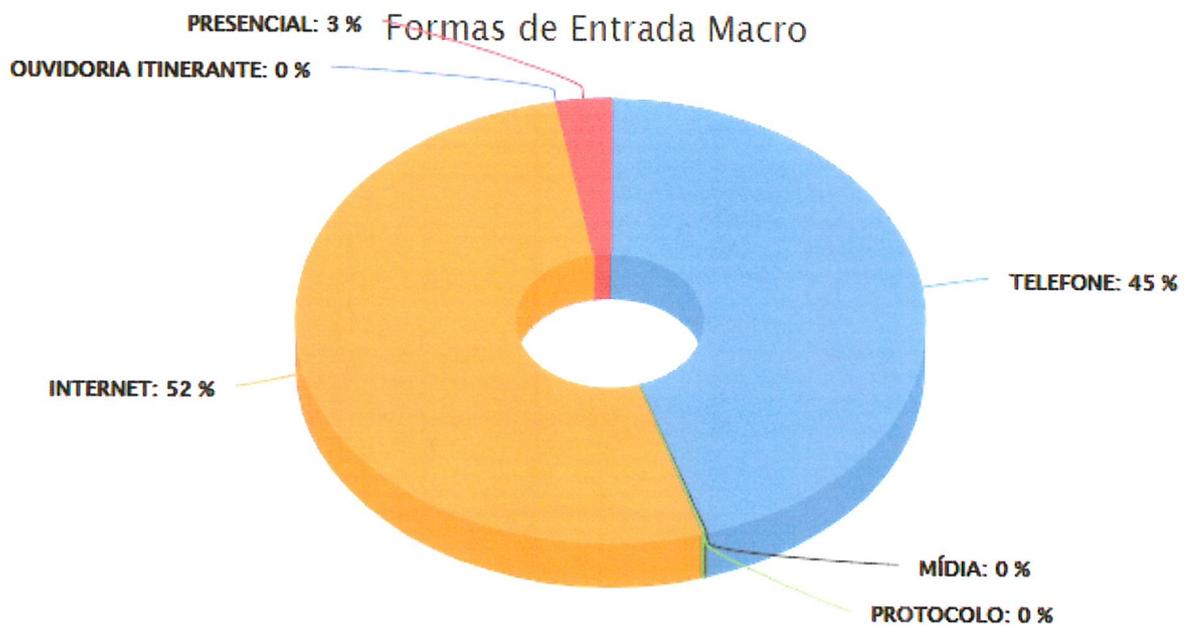
No mais, a ouvidoria da PCDF, conforme seu regimento interno, remete, mensalmente e trimestralmente, ao Serviço de Planejamento, Estatística e Informática da Corregedoria-Geral de Polícia – CGP, as informações necessárias ao desempenho das atividades daquele Serviço (Decreto Distrital nº 30.490/2009,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



### 3. Diagnóstico dos serviços prestados

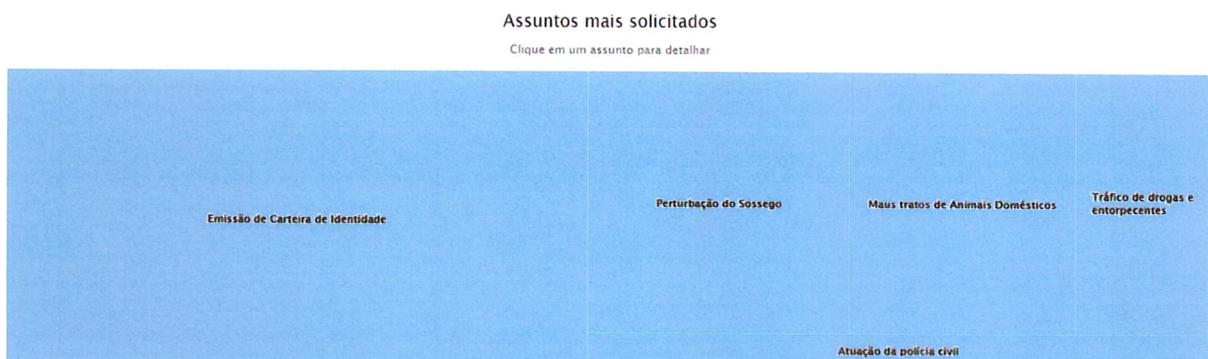
Os serviços prestados pela Ouvidoria da PCDF são constantemente monitorados pelo Órgão Central – Ouvidoria-Geral do Distrito Federal – o que é feito por meio dos indicadores extraídos do Sistema Ouv-DF.

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 12/08/2021

No que compete aos assuntos mais registrados verificamos que:

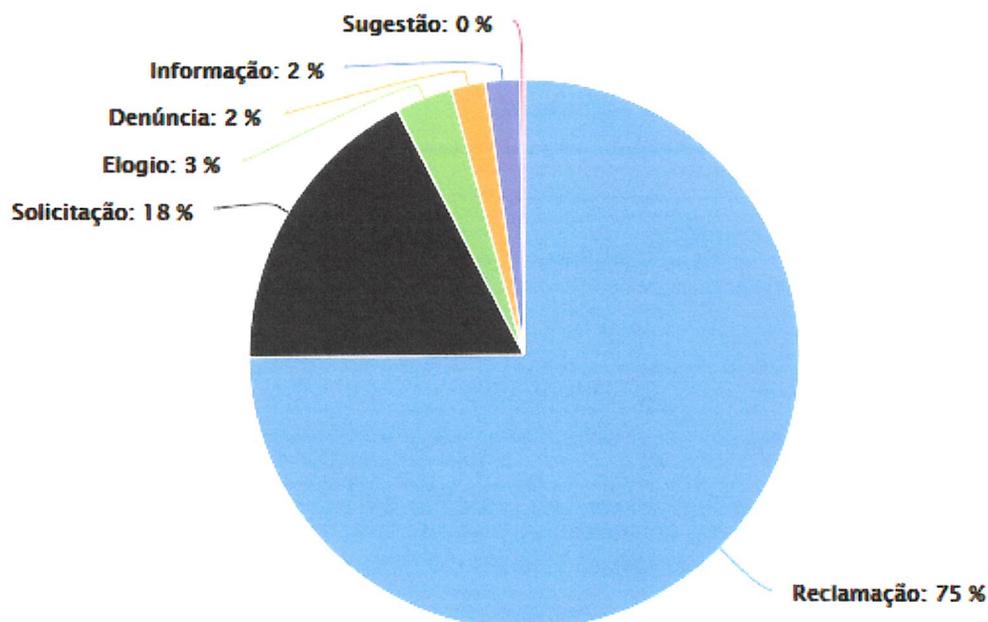


Fonte: Sistema de Ouvidoria <http://www.ouv.df.gov.br/dashboard>. Extração: 01/01/2021 à 12/08/2021



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

### Classificação



Fonte: Sistema de Ouvidoria <http://www.ouv.df.gov.br/dashboard>. Extração: 01/01/2021 à 12/08/2021

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 12/08/2021

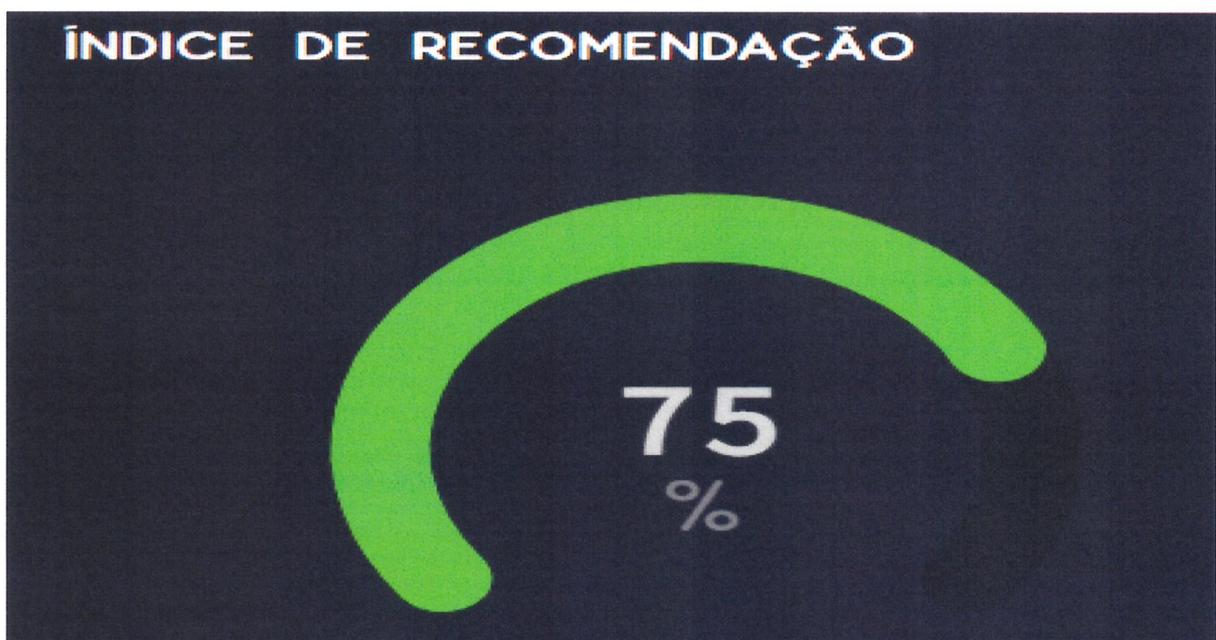


No que compete ao índice de satisfação do serviço de ouvidoria verificamos que:



Fonte: Painel de Ouvidoria <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>. Extração: 01/01/2021 à 12/08/2021

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 12/08/2021



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 12/08/2021

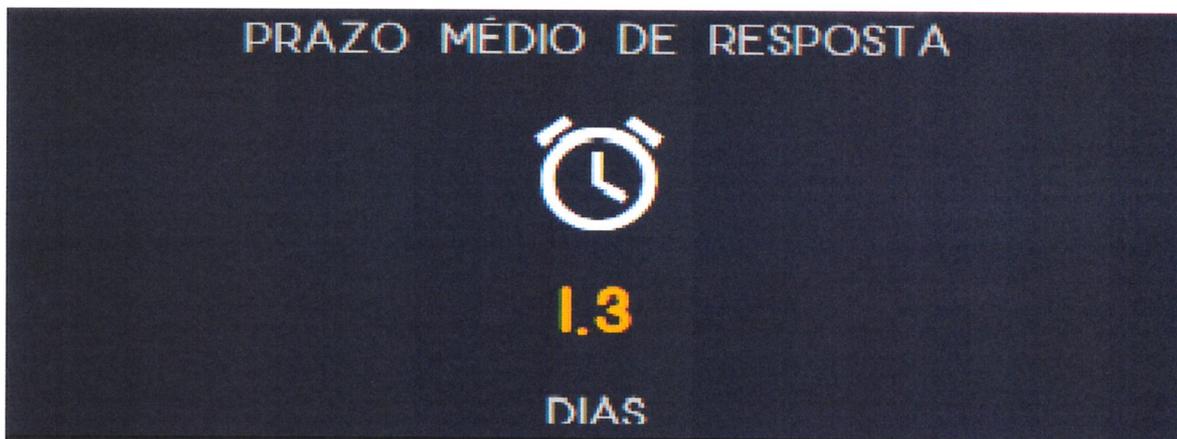
No que compete ao índice de satisfação com a resposta verificamos que:



Fonte: Painel de Ouvidoria <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>. Extração: 01/01/2021 à 12/08/2021

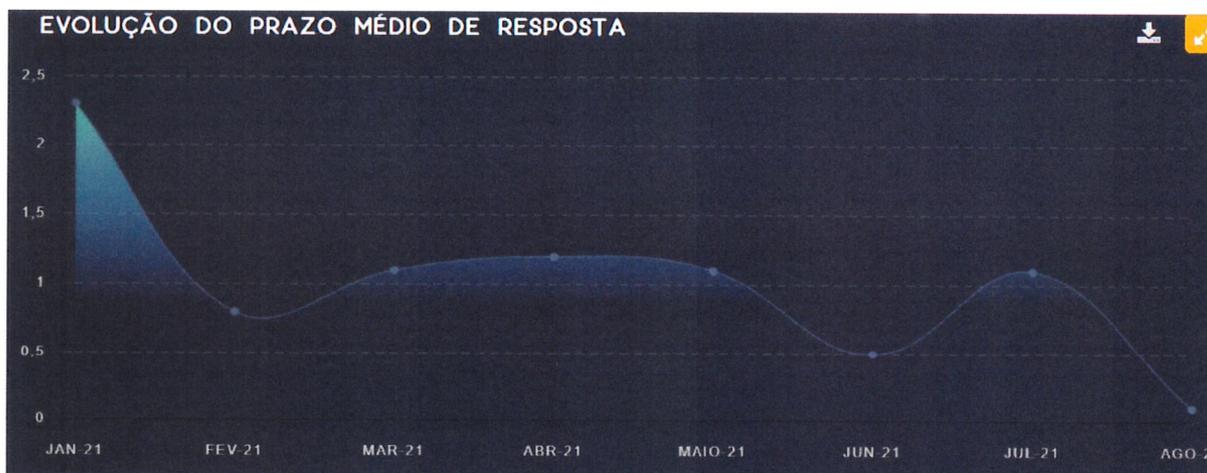


No que compete ao prazo médio de resposta verificamos que:



Fonte: Painel de Ouvidoria <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>. Extração: 01/01/2021 à 12/08/2021

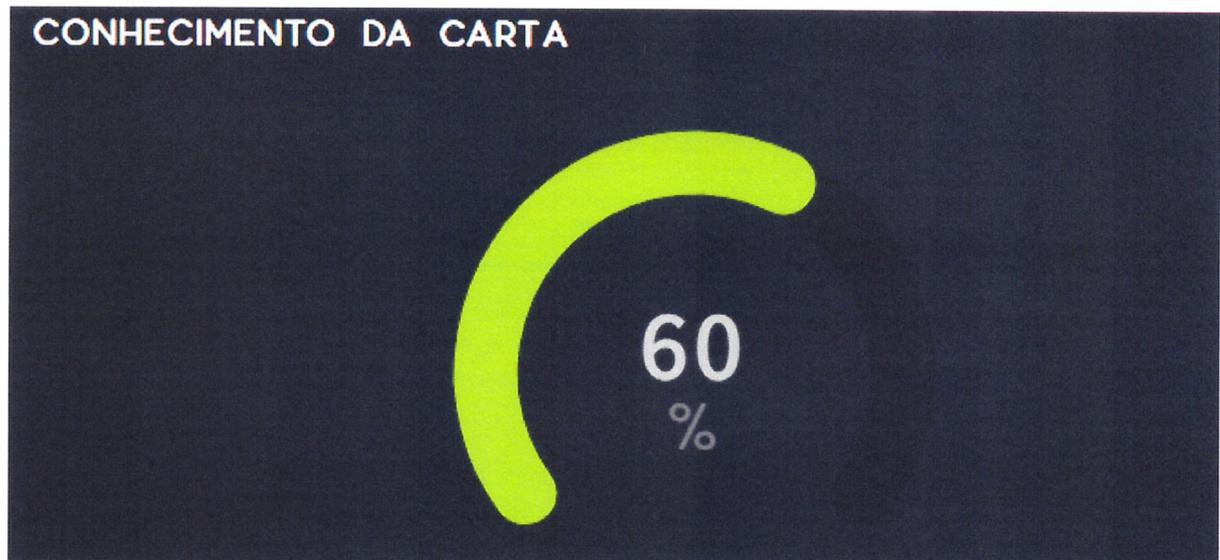
No que compete à evolução desse prazo médio de resposta verificamos que:



Fonte: Painel de Ouvidoria <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>. Extração: 01/01/2021 à 12/08/2021

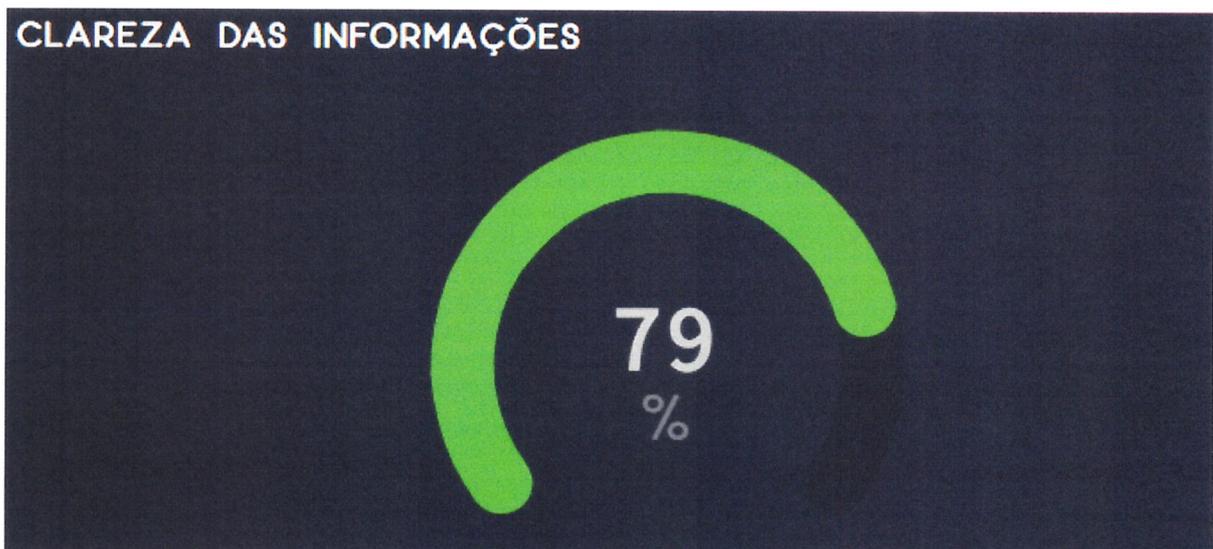


No que compete ao conhecimento da Carta de Serviços verificamos que:



Fonte: Painel de Ouvidoria <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>. Extração: 01/01/2021 à 12/08/2021

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 12/08/2021

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



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:

*“Informamos a Vossa Senhoria que as prorrogações de cronograma e o atraso na implementação da solução de identificação multibiométrica no âmbito do Contrato nº 80/2019-PCDF acarretaram impossibilidade de inclusão, no presente momento, do serviço de emissão de boleto bancário vinculado ao fluxo da identificação civil. Essa funcionalidade depende de parcela de desenvolvimento a ser executado pela empresa contratada para integração da emissão do boleto no fluxo da nova solução.*

*Visando antecipação e celeridade na ampliação da capacidade de atendimento, foi realizada reunião com a Divisão de Tecnologia/DGI para análise de viabilidade de implantação do projeto de reimpressão da Carteira de Identidade (Segunda Via Fácil) por meio de adequação do serviço já desenvolvido pela PCDF, o que permitiria, em um primeiro momento, sua disponibilização independentemente da atuação da empresa. As equipes deste Instituto e daquela Divisão efetuaram os levantamentos necessários e a solução se encontra em desenvolvimento.”*

(Resposta do Instituto de Identificação, datada de 14/07/2021, nos Autos do Processo SEI – 00052-00024433/2021-36)

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, também, 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, o qual conferiu o índice de 100% de atendimento à Lei de Acesso à Informação consecutivamente em 2018, 2019 e 2020, conforme certificados entregues à Direção- Geral desta Instituição.



#### 4. 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 – encontra-se presente em 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. A seguir, como base deste Plano de Ação, apresentamos os instrumentos de planejamento do GDF nas partes que cabem à ouvidoria.

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:

##### INDICADOR



*Mede o percentual de demandas resolvidas segundo a percepção do cidadão no sistema de Ouvidoria, referindo-se, principalmente, ao desempenho dos órgãos*





Alcançar 44% de resolutividade de demandas até dezembro de 2023			
2020	2021	2022	2023
45%	*42%	*43%	*44%
Aumentar para 71% a satisfação com o serviço de ouvidoria até 2023			
70%	*69%	*70%	*71%

\*Metas repactuadas em virtude do contexto de pandemia e capacidade de execução do 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.

Também é o que tem demonstrado indicadores e metas da PCDF, voltados para a prestação do serviço de ouvidoria, mormente àqueles inseridos na perspectiva da gestão. Neste contexto vejamos:

#### **OBJETIVO: APRIMORAR A GOVERNANÇA COM FOCO NA GESTÃO POR RESULTADOS**

Índice de Transparência Ativa – mede o grau de cumprimento da Lei de Acesso à Informação. Este indicador já é monitorado e seu resultado disponibilizado pelo Governo do Distrito Federal, com base na Instrução Normativa nº 02/2015 da Controladoria-Geral do DF. Meta: Manter a nota máxima de 100% em transparência ativa, oportunizando novas premiações como o acontecido em 2018.

#### **OBJETIVO: MAXIMIZAR A SATISFAÇÃO DO CIDADÃO**

Índice de satisfação do cidadão – mede a satisfação do cidadão com o atendimento prestado nas unidades da PCDF. Calculado por meio de pesquisa pós atendimento. Meta: operacionalizar a pesquisa, estabelecendo preliminarmente linha de base e posterior identificação das principais necessidades de ajuste.

#### **OBJETIVO: FORTALECER A IMAGEM INSTITUCIONAL**

Número de reclamações na ouvidoria – mede o montante de reclamações sobre a atuação dos servidores, qualidade dos atendimentos e serviços disponíveis. Meta: Reduzir drasticamente o número de queixas, trabalhando as causas das reclamações e atendendo de forma oportuna as demandas de caráter coletivo.



No mesmo sentido estão voltadas as iniciativas estratégicas desta PCDF, vejamos:

### **APRIMORAR A GOVERNANÇA COM FOCO NA GESTÃO POR RESULTADOS**

Transparência: Aperfeiçoar as ferramentas que garantem o direito de acesso à informação.

### **MAXIMIZAR A SATISFAÇÃO DO CIDADÃO**

Qualidade no Atendimento: Prestar atendimentos norteados pelo princípio da urbanidade.



## 5. Ações para 2021

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 2021, senão vejamos:

<b>AÇÃO</b>	<b>INÍCIO</b>	<b>FIM</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ADAPTAÇÕES</b>
<b>Carta de serviços</b>	Ação em andamento	Ação constante	Carta de serviços atualizada em tempo real	Em execução
<b>Atualização do site</b>	Ação em andamento	Monitoramento feito mensalmente	Manter as informações disponíveis nas páginas atualizadas	Em execução
<b>Capacitação</b>	Cursos disponibilizados pela Ouvidoria-Geral do DF	Conforme agenda afixada pela Ouvidoria-Geral do DF	Capacitar os servidores da Ouvidoria	Em execução
<b>Análise de resolutividade</b>	Ação em andamento	Monitoramento feito mensalmente	Acompanhamento dos índices de resolutividade junto ao Sistema Ouv-DF	Em execução
<b>Revisão das respostas</b>	Ação em andamento	Monitoramento feito mensalmente	Acompanhamento das respostas fornecidas pelas áreas técnicas	Em execução
<b>Melhoria da identidade visual</b>	Ação em andamento	Dezembro/2021	Reformular placas e indicações visuais da Ouvidoria	Em execução
<b>Cartilha/Folder de Ouvidoria</b>	Ação em andamento	Dezembro/2021	Elaborar cartilha e folder visando a divulgação do trabalho de ouvidoria junto ao público interno e externo	Em execução
<b>Melhoria dos relatórios de ouvidoria</b>	Ação em andamento	Setembro/2021	Reformular os relatórios mensais, trimestrais e anuais da Ouvidoria	Em execução



## 6. Conclusão

Consideramos alcançado o desafio do trabalho aqui apresentado, o qual 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 visando proporcionar a segurança pública a todos os cidadãos brasileiros com excelência na elucidação de infrações penais, no desempenho da função de polícia judiciária e na promoção da cidadania.



Acesso à  
Informação

