

# Plano de Ação

2023

**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.**

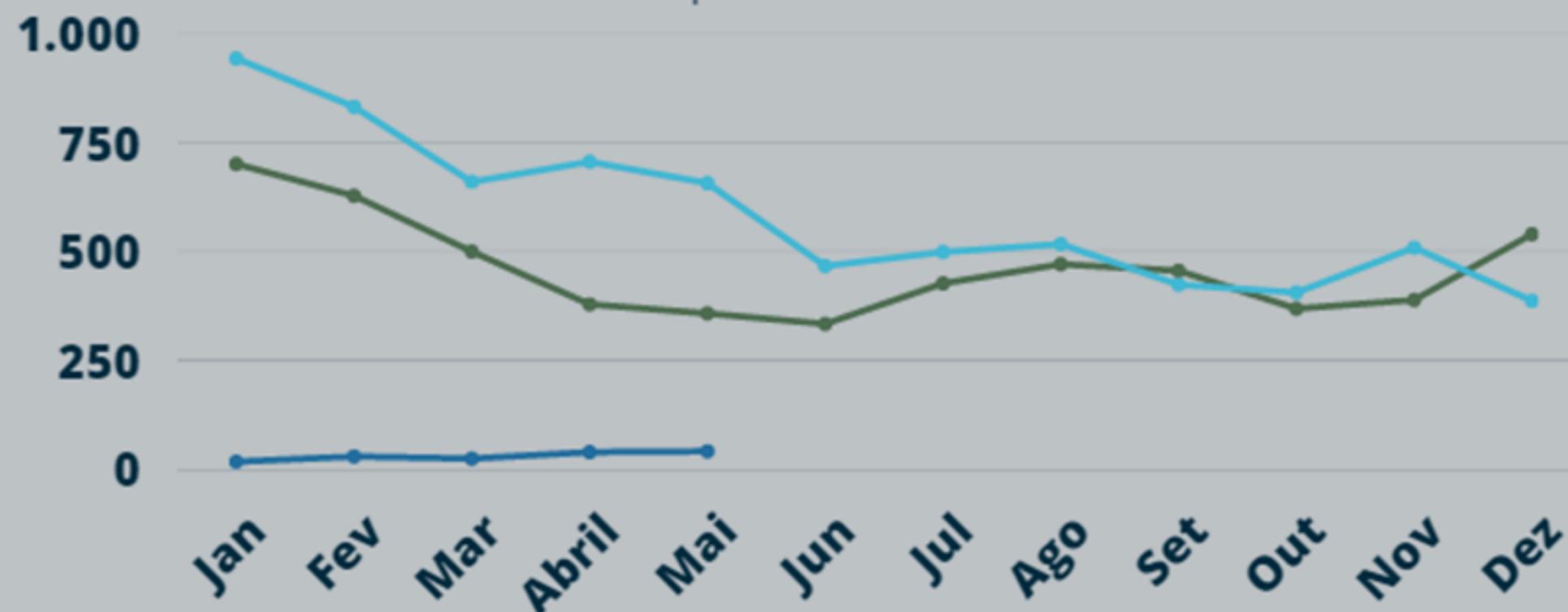
**Também se amolda ao rol de atuação da Ouvidoria da PCDF o desenvolvimento do trabalho de "Serviço de Informação ao Cidadão - SIC" que, trazido pela Lei Distrital nº 4.990/2012 e respectivo Decreto Distrital nº 34.726/2013, impõem às instituições integrantes da Administração Pública Direta e Indireta 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 2022 a Ouvidoria da PCDF recebeu 7.004 demandas, o que representa um acréscimo em relação a 2021, quando foram registradas 5.552 demandas.

A maior parte delas, 3.714, diz respeito à Denúncias Criminais, seguido de Reclamação do serviço de emissão de identidade civil que somaram 2.430.



## Qualidade da Resposta



## Resolutividade



## Satisfação com o Serviço



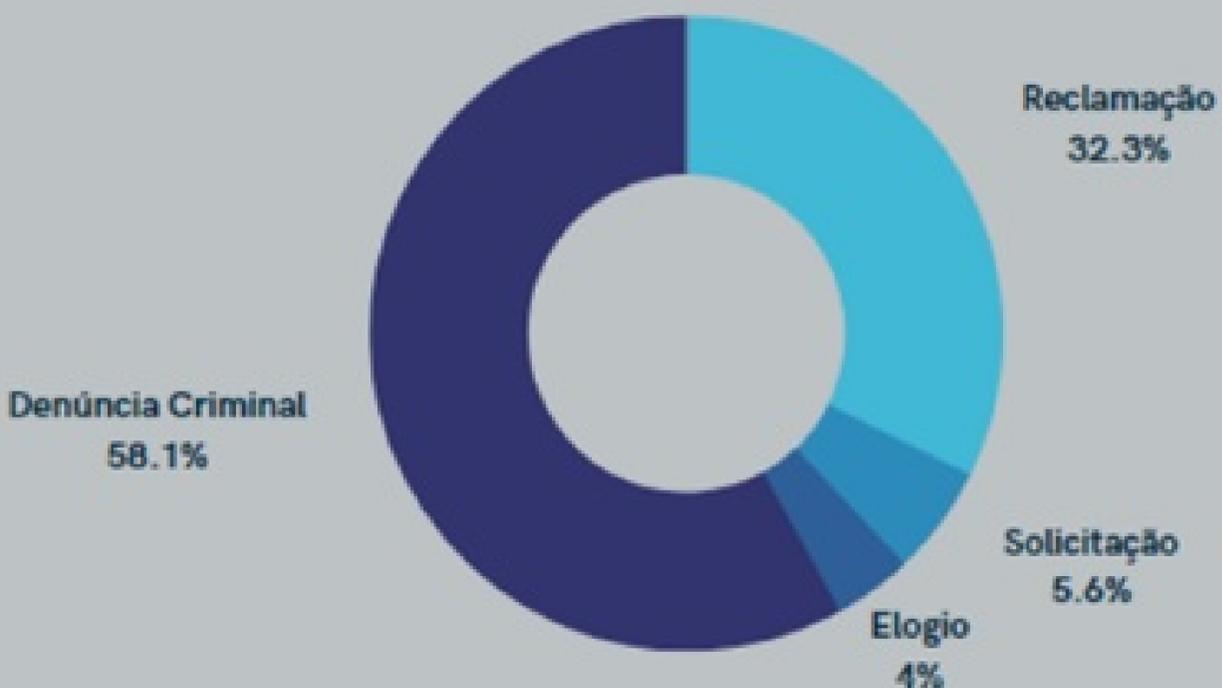
## Recomendação



Os índices de performance de ouvidoria para 2022 apresentaram elevação com relação à 2021, 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.

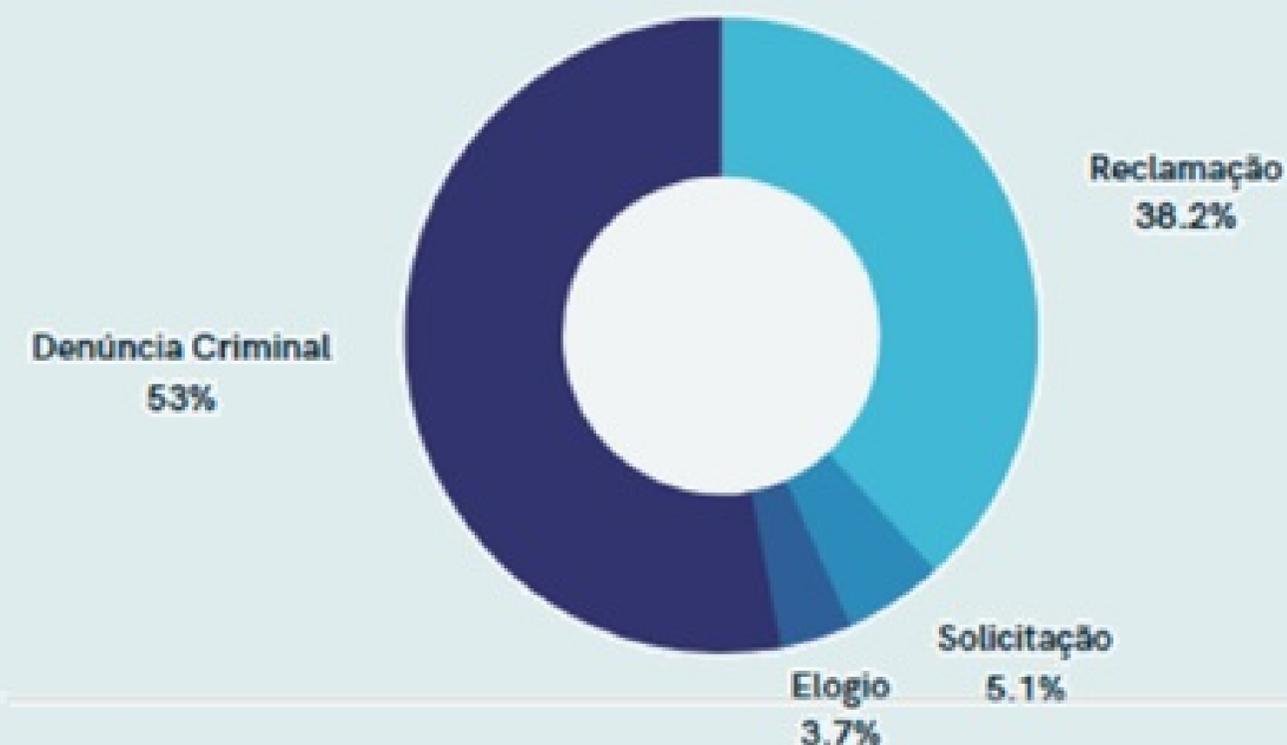


# 2021



A tipologia mais recorrente para o ano de 2021 foram as Denúncias Criminais, seguido das Reclamações.

# 2022

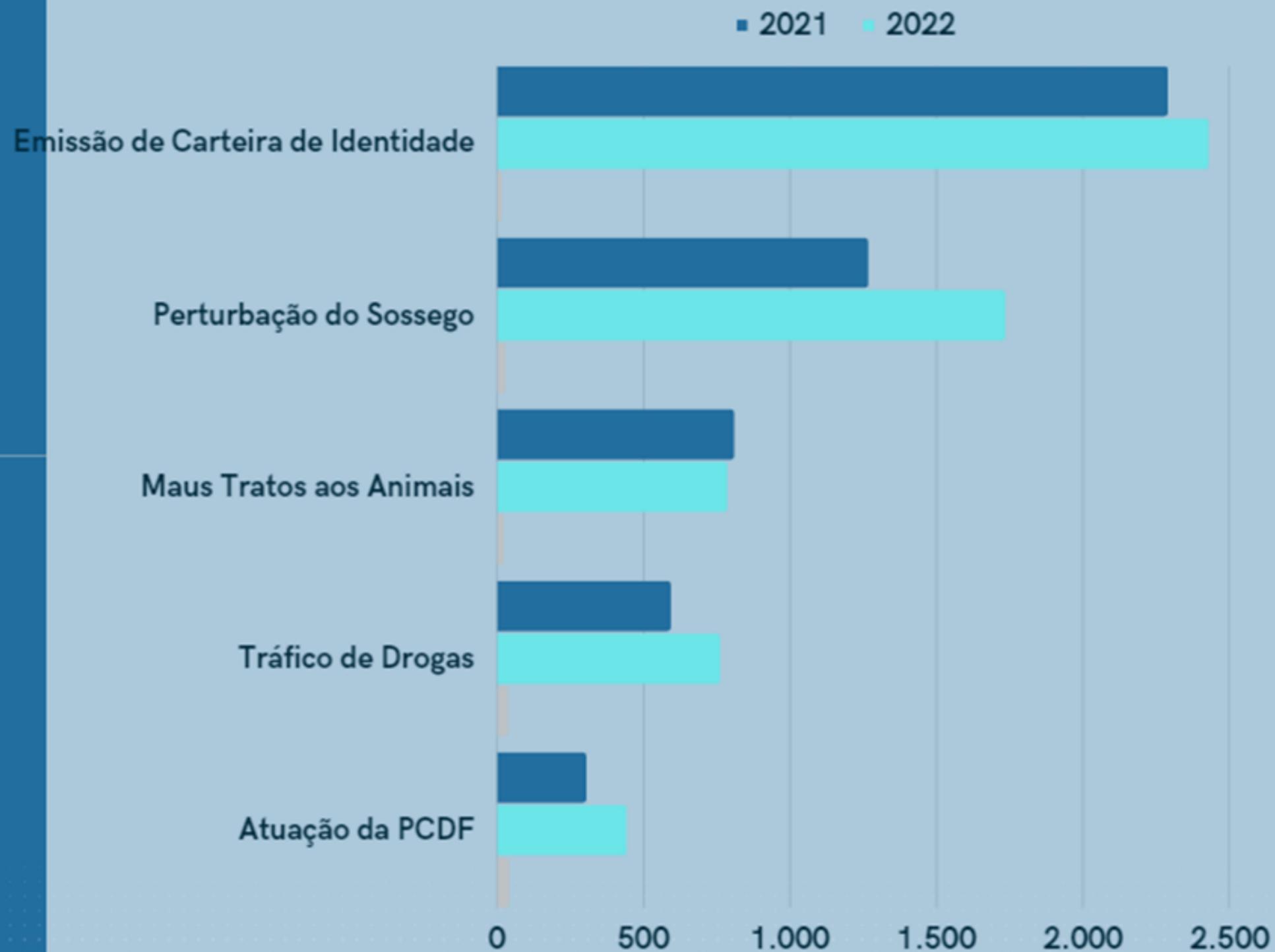


Houve diminuição do registro de Denúncias Criminais e elevação do registro de Reclamações, em especial no que se refere às Reclamações do serviço de emissão de carteira de identidade civil.

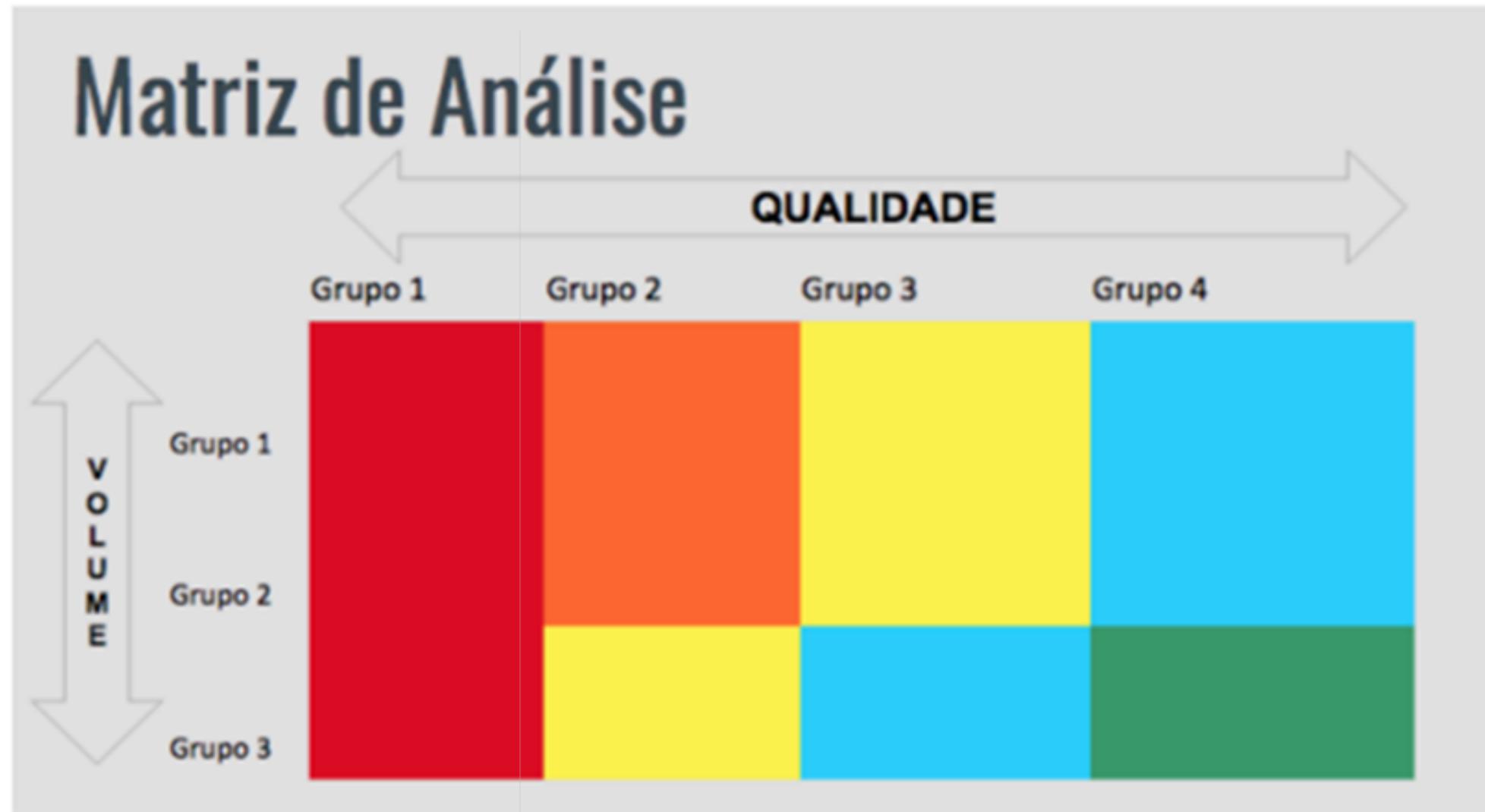
# Assuntos Recorrentes

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

Sobre esse assunto o Instituto de Identificação tem intensificado a realização de "mutirão" desse serviço. Também se encontra em fase final de licitação a contratação de funcionários terceirizados para a execução dessa tarefa, o que promete desafogar a procura pelo serviço.



# Matriz de Análise



**Obs.: A Ouvidoria da PCDF encontra-se no Grupo 3, tendo recebido mais de 7000 manifestações no ano de 2022, restando alcançar os índices estipulados pelo SIGO-DF para os indicadores de qualidade de resposta e resolutividade.**

# 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 Vanderly 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