

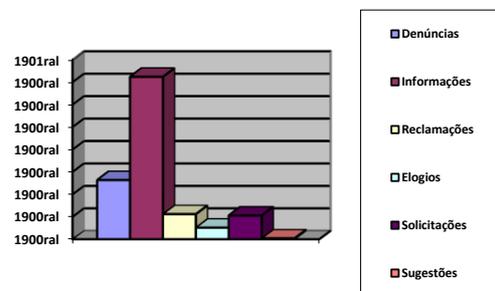


RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL - 2022

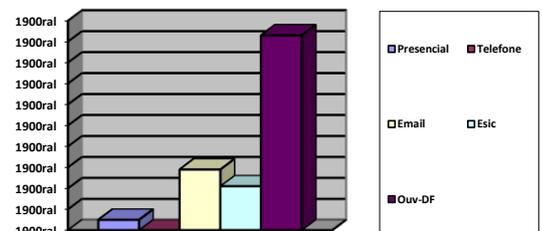
JANEIRO à DEZEMBRO / 2022

Tipos de Manifestações Demandadas	Quantitativo
Atendimentos sem registro de protocolo	6.820
Atendimentos com registro de protocolo	7.004
Total	13.824

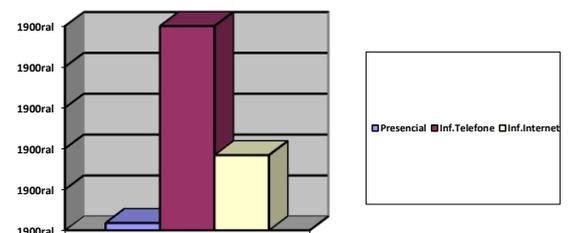
Tipos de Manifestações	Quantitativo
Denúncias Criminais	3.714
Informações (Atend.s/prot)	6.820
Reclamações	2.678
Elogios	256
Solicitações	356
Sugestões	00
Total	13.824



Atendimentos com Registro de Protocolo	Quantitativo
E-mail	00
e-SIC	297
Ouv-DF	6.710
Total	7.007



Atendimentos sem Registro de Protocolo	Quantitativo
Informações via Telefone	3.683
Informações via e-mail	3.137
Total	6.820







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) funcionária 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 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



Quanto ao trabalho desenvolvido por esta Ouvidoria, informamos que atua como unidade especializada, integrante do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, coordenada, tecnicamente, pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

No que diz respeito aos canais de recebimento de demandas destacam-se: atendimento presencial, telefone 162 e internet, por meio do site www.ouvidoria.df.gov.br.

Seja qual for o canal escolhido pelo cidadão, as demandas passam por análise prévia da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, nos termos da Instrução Normativa nº 01/2017-CGDF, que as encaminha às Ouvidorias demandadas. Já nesta Ouvidoria, as demandas são encaminhadas às unidades policiais investigativas, conservando-se sempre o sigilo dos dados do denunciante, em conformidade com o que dispõe o artigo 23, do Decreto nº 36.462/2015.

Cabe também à Ouvidoria, inclusive, o recebimento das denúncias que envolvam a percepção de atitudes que atentem contra a diretriz de comportamento ético e desvios de integridade.

Dentro da análise de mérito executada pelo Ouvidor desta PCDF encontrado condutas policiais que impliquem em desvios de condutas funcionais e/ou ilícitos penais, a demanda – classificada como “Denúncia”, nos termos do artigo 25 do Decreto Distrital nº 36.462/2015 – é encaminhada diretamente à Corregedoria-Geral de Polícia, via documentos lacrado e sigiloso, onde é realizada a análise e tomadas as providências, podendo significar no início dos procedimentos administrativos e legais necessários.

Além disso, buscando o incentivo ao comportamento, a Ouvidoria recebe Elogios e observações positivas em relação às boas práticas dos servidores da Instituição, encaminhando-os para o conhecimento dos respectivos Departamentos, que discricionariamente remetem-nas à publicação e assentamento funcional dos servidores, se o caso.



Considerações Finais

Conforme se pode verificar dos dados apresentados, para os meses de **JANEIRO à DEZEMBRO**, de 2022, a maioria das demandas que ingressaram nesta Ouvidoria ocorreram mediante atendimento telefônico, com resolução imediata.

Em seguida, destacam-se as demandas registradas por meio do Sistemas Ouv-DF e e-SIC, oriundos da Ouvidoria-Geral do DF.

De ser destacado, inclusive, que a Ouvidoria desempenhou, ao longo do ano, as atribuições de Autoridade de Monitoramento, imposta pela Portaria nº 01/2020 – DGPC, garantindo assim, pela 5ª vez consecutiva, o **100% de Transparência Ativa**.

Observamos também o aumento de **31,74% do registro de atendimentos de ouvidoria em comparação com o ano passado**, sendo o total de 5.552 (cinco mil, quinhentos e cinquenta e dois) registros em 2021 e 7.004 (sete mil e quatro) registros em 2022.

Ainda assim verificamos a crescente diminuição das reclamações de atendimento nas Delegacias de Polícia, o que atribuímos aos recentes protocolos criados pela Instituição, tais como: **Portaria nº 86/2020 – DGPC (Dispõe sobre a Política de Atendimento ao Cidadão); Norma de Serviço nº 02/2021 – CGP (Dispõe sobre o cumprimento de medidas cautelares); Ordem de Serviço nº 03/2021 – DPC/DPE (Dispõe sobre a metodologia no atendimento de Maria da Penha); e, Ordem de Serviço nº 176/2021 – DPC (Dispõe sobre a padronização do atendimento nos plantões policiais).**

No mesmo caminho do aperfeiçoamento das políticas públicas especialmente voltadas ao serviço de ouvidoria destacamos que a equipe desta ouvidoria participou dos seguintes cursos neste ano de 2022:

- Gestão de riscos e integridade, 2022, ESCOLA DE GOVERNO DO DF – EGOV
- Gestão de proteção de dados (LGPD) aplicada às atividades de ouvidorias públicas, 2022, ESCOLA DE GOVERNO DO DF – EGOV
- Qualidade da resposta em ouvidoria, 2022, ESCOLA DE GOVERNO DO DF – EGOV
- Gestão de conflitos em ouvidoria, 2022, ESCOLA DE GOVERNO DO DF – EGOV



- Atendimento inclusivo e acessível em ouvidoria, 2022, ESCOLA DE GOVERNO DO DF – EGOV
- Planejamento estratégico em ouvidoria, 2022, ESCOLA DE GOVERNO DO DF – EGOV
- Gestão da informação e relatórios de ouvidoria, 2022, ESCOLA DE GOVERNO DO DF – EGOV
- Atendimento em ouvidoria (caso complexos), 2022, ESCOLA DE GOVERNO DO DF – EGOV
- Linguagem simples, 2022, ESCOLA DE GOVERNO DO DF – EGOV

Ainda em 2022 foi elaborado e disponibilizado ao cidadão usuário do serviço de ouvidoria da PCDF o folder descritivo da atividade de Ouvidoria:

OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL

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.

Como complementar o registro?
Para complementar o registro, basta acessar o Sistema OUV-DF (www.ouv.df.gov.br) e enviar o número de protocolo de registro, o endereço e o e-mail de contato.

Como acompanhar e acompanhar?
Acompanhar o andamento do processo de registro de manifestação é possível por meio do Sistema OUV-DF (www.ouv.df.gov.br) e enviando o número de protocolo de registro, o endereço e o e-mail de contato.

O que fazer no caso de encaminhamento?
Caso o registro de manifestação seja encaminhado para outra unidade, o usuário será informado por meio de e-mail e SMS.

Como enviar documentos referentes à manifestação?
Para enviar documentos referentes à manifestação, basta acessar o Sistema OUV-DF (www.ouv.df.gov.br) e clicar em "Escolher arquivos".

POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA DA PCDF
www.pcdf.df.gov.br

TELEFONE 197
"Opção 6"

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



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



Para 2023 pretendemos executar as obras de acessibilidade para as instalações da Ouvidoria da PCDF e acompanhar a evolução e diminuição das demandas referentes à “emissão de carteira de identidade”. Para tanto encontra-se em fase final de conclusão a licitação para contratação de terceirizado que reazliarão o atendimento e execução desse serviço, com o que a Instituição espera diminuir drasticamente tais demandas.

Também se encontra no escopo de atuação da Ouvidoria da PCDF a participação e execução do projeto “Ouvidoria Itinerante” que inclui o deslocamento de servidores deste setor junto às ações sociais promovidas pela Insituição e Ouvidori-Geral do Distrito Federal, aproximando e oferendo de forma mais direta e prática o atendimento presencial ao cidadão usuário do serviço de ouvidoria.

Brasília/DF, 28 de dezembro de 2022.

RAIMUNDO VANDERLY ALVES DE MELO
Delegado de Polícia
Ouvidor da PCDF