

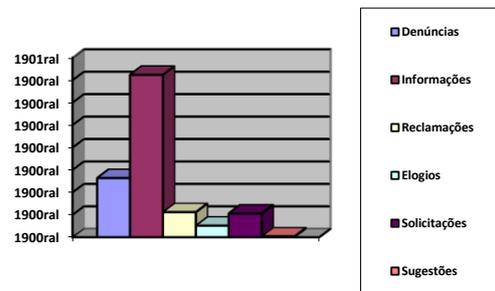


RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL - 2023

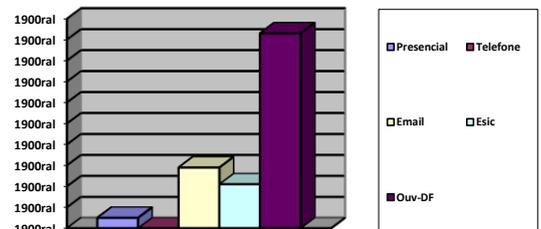
JANEIRO à DEZEMBRO / 2023

Tipos de Manifestações Demandadas	Quantitativo
Atendimentos sem registro de protocolo	4.916
Atendimentos com registro de protocolo	5.786
Total	10.702

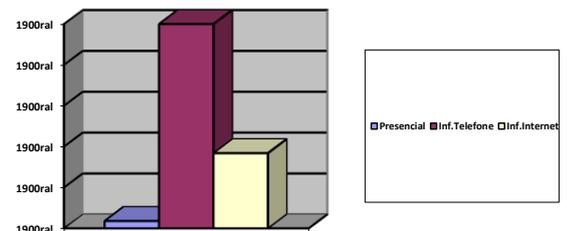
Tipos de Manifestações	Quantitativo
Denúncias Criminais	3.026
Informações (Atend.s/prot)	4.916
Reclamações	2.012
Elogios	225
Solicitações	653
Sugestões	00
Total	10.702

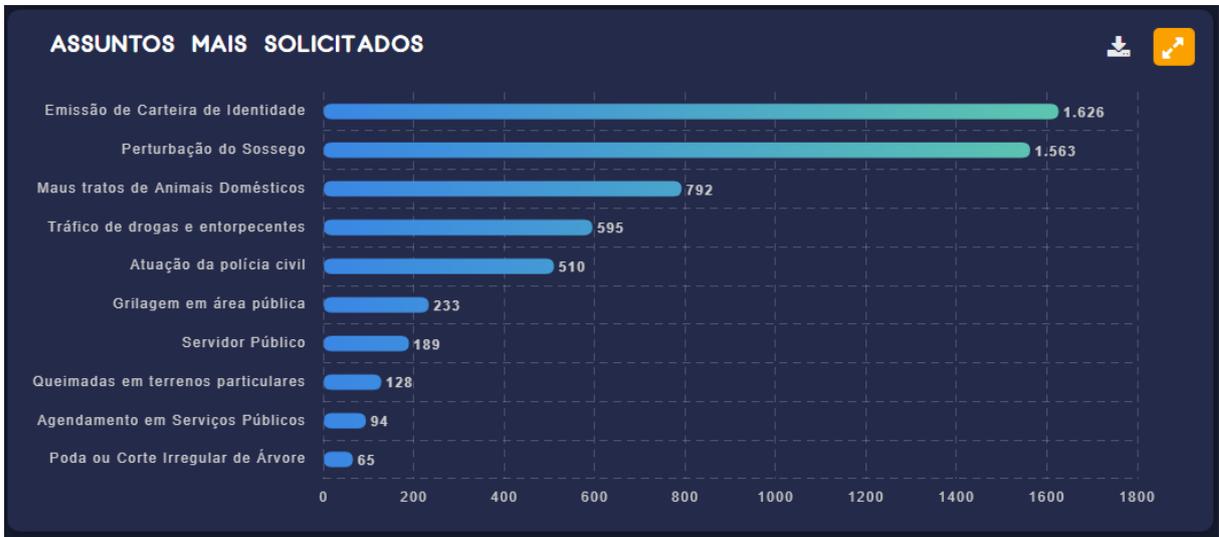


Atendimentos com Registro de Protocolo	Quantitativo
e-SIC	501
Ouv-DF	5.285
Total	5.786



Atendimentos sem Registro de Protocolo	Quantitativo
Informações via Telefone	2.359
Informações via e-mail	2.447
Total	4.916







Conforme se pode verificar dos dados apresentados, para os meses de **JANEIRO à DEZEMBRO**, de 2023, 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 6ª vez consecutiva, o **100% de Transparência Ativa**.

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 2023:

- Gestão de riscos e integridade, 2023, ESCOLA DE GOVERNO DO DF – EGOV
- Gestão de proteção de dados (LGPD) aplicada às atividades de ouvidorias públicas, 2023, ESCOLA DE GOVERNO DO DF – EGOV
- Qualidade da resposta em ouvidoria, 2023, ESCOLA DE GOVERNO DO DF – EGOV
- Gestão de conflitos em ouvidoria, 2023, ESCOLA DE GOVERNO DO DF – EGOV
- Planejamento estratégico em ouvidoria, 2023, ESCOLA DE GOVERNO DO DF – EGOV
- Gestão da informação e relatórios de ouvidoria, 2023, ESCOLA DE GOVERNO DO DF – EGOV
- Atendimento em ouvidoria (caso complexos), 2023, ESCOLA DE GOVERNO DO DF – EGOV



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



Ainda em 2023 foi revisado, reeditado e disponibilizado ao cidadão usuário do serviço de ouvidoria da PCDF o folder descritivo da atividade de 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.participa.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.participa.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

Ativ. ASCOMP/PCDF

OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL



RECLAMAÇÕES, ELOGIOS, DENÚNCIAS, SUGESTÕES E INFORMAÇÕES

O que é Ouvidoria?

Ouvidoria é um espaço de comunicação entre 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 impõe 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/DGPC.

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.participa.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.participa.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.participa.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.participa.df.gov.br) e solicitar o reenvio da senha no campo "Esqueci a senha" ou comparecer nas Ouvidorias 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.

Também foram confeccionados e distribuídos os Cartazes descritivos do serviço de Ouvidoria:



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



OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL


www.participa.df.gov.br

**RECLAMAÇÕES, ELOGIOS, DENÚNCIAS,
SUGESTÕES E INFORMAÇÕES**

Disque 162 | www.participa.df.gov.br



POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL

Brasília/DF, 15 de janeiro de 2023.

RAIMUNDO VANDERLY ALVES DE MELO
Delegado de Polícia
Ouvidor da PCDF