



RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL - 2024

1. INTRODUÇÃO

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, destaca-se que a Ouvidoria é hoje composta por 01 (um) Delegado de Polícia (Ouvidor), 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 registro e comunicação, dentre eles: e-mail institucional; Sistema Eletrônico de Demandas (Ouv-DF), mantido pela Ouvidoria da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal - OGDF; Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), mantido pela Controladoria-Geral do Distrito Federal - CGDF; 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
GABINETE DA DELEGACIA-GERAL
OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL



Quanto ao trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, insta salientar que atuamos como unidade especializada, integrante do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, coordenada, tecnicamente, pela OGDF.

No que diz respeito aos canais de recebimento de demandas destacam-se: atendimento presencial (em local adequado, nos termos do artigo 11 do Decreto nº 36.462/2015), telefone 162 e internet, por meio do site www.participa.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.



2. RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS

A seguir trataremos dos dados produzidos por esta Ouvidoria no ano de 2024, com destaque para o quadro geral de demandas recepcionadas, assuntos mais demandados, classificação dos assuntos, formas de entrada e pesquisa de satisfação.

Traçado o panorama geral sobre o serviço prestado pela Ouvidoria, passamos, a seguir, ao demonstrativo numérico dos atendimentos realizados:

DEMANDAS DE OUVIDORIA



*fonte: Painel de Ouvidoria (<https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>) – 07/01/2025

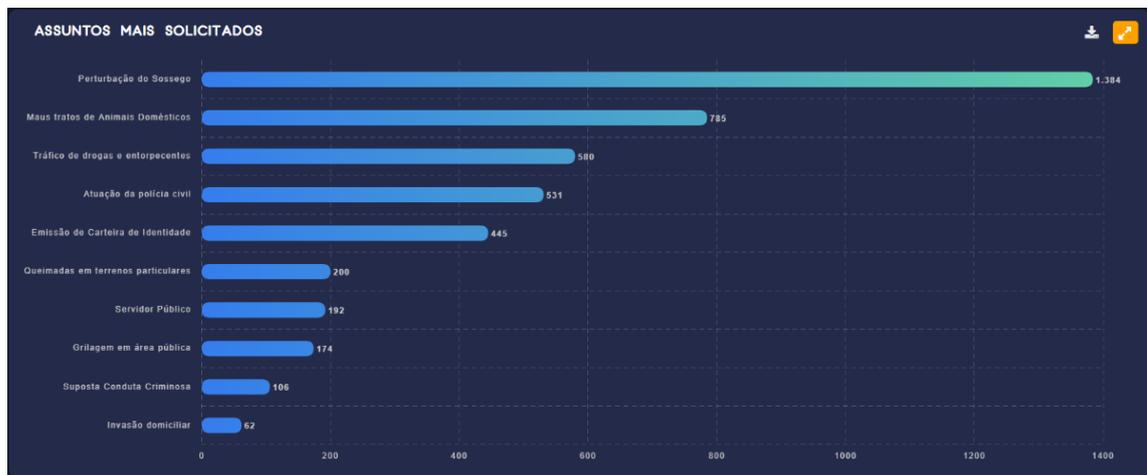


PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



*fonte: Painel de Transparência (<https://www.painel.transparência.df.gov.br/dashboard>) – 07/01/2025

ASSUNTOS DE OUVIDORIA



*fonte: Painel de Ouvidoria (<https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>) – 07/01/2025



TIPOLOGIAS DE OUVIDORIA



*fonte: Painel de Ouvidoria (<https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>) – 07/01/2025

REGISTROS DE OUVIDORIA



*fonte: Painel de Ouvidoria (<https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>) – 07/01/2025

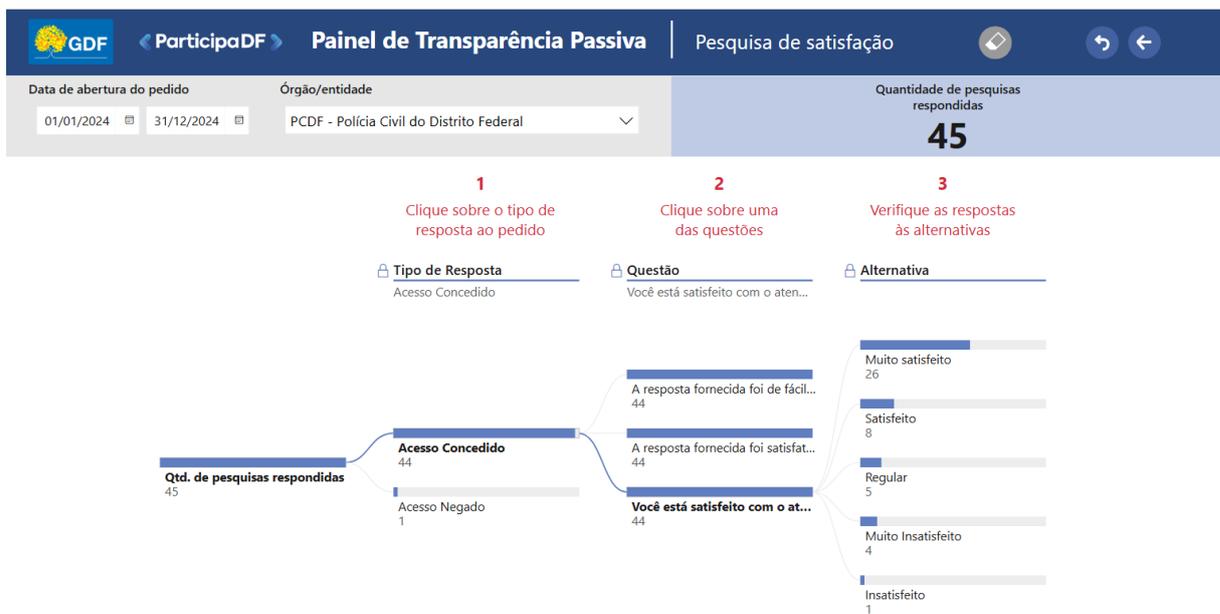


PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE OUVIDORIA



*fonte: Painel de Ouvidoria (<https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>) – 07/01/2025

PESQUISA DE SATISFAÇÃO PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



*fonte: Painel de Transparência (<https://www.painel.transparência.df.gov.br/dashboard>) – 07/01/2025



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
 POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL
 GABINETE DA DELEGACIA-GERAL
 OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL



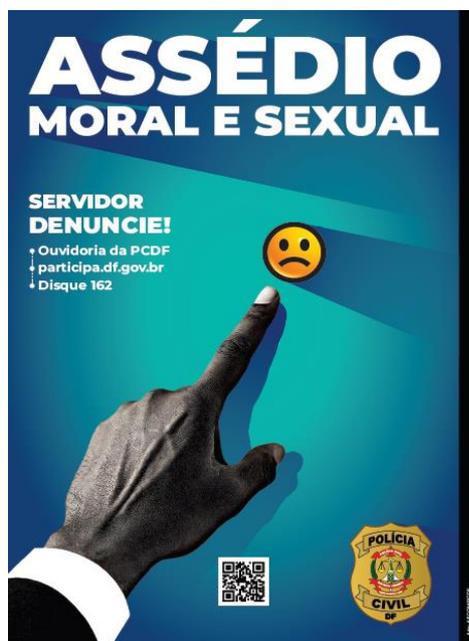
3. PROJETOS DE OUVIDORIA

Ao longo do ano esta Ouvidoria distribuiu, em todas as unidades policiais que trabalham com atendimento ao público, o folder descritivo da atividade de Ouvidoria. O objetivo é informar e conscientizar o cidadão sobre a utilização das ferramentas de ouvidoria.

Para o ano de 2025 estão previstas novas distribuições do material.



Também foi objeto de intensa divulgação perante as unidades da PCDF (desta vez focando o público interno – servidores) o *folder* de conscientização, prevenção e combate ao “Assédio Moral e Assédio Sexual”.



A Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF) informa aos seus servidores sobre os procedimentos e canais disponíveis para denúncias de assédio moral e sexual, em conformidade com as normas estabelecidas.

Canais de Atendimento

Os servidores podem registrar suas demandas por meio dos seguintes canais:

- Atendimento Presencial: Ouvidoria da PCDF.
- Telefone: 162.
- Internet: Portal Participa DF (<https://www.participa.df.gov.br>).

Em todos os casos, será utilizado o Sistema Informatizado de Ouvidoria (Ouv-DF), supervisionado pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, assegurando transparência e credibilidade através de auditorias externas à PCDF.

Procedimentos para Denúncias de Assédio

Para manifestações classificadas como assédio moral e sexual, as demandas passam por uma análise prévia da Comissão coordenada pela Controladoria-Geral do Distrito Federal, conforme o Decreto Distrital nº 44.701/2023. Após essa etapa preliminar, o expediente pode ser encaminhado à Delegacia-Geral de Polícia Civil que, se necessário, adotará medidas acautelatórias junto à Corregedoria-Geral de Polícia Civil. [Veja aqui o Procedimento.](#)

Transparência e Credibilidade

A PCDF está comprometida com a transparência e a credibilidade na apuração de denúncias, garantindo que todas as manifestações sejam tratadas com seriedade e imparcialidade, com a participação de auditorias externas.

Para mais informações, acesse o Portal Participa DF (<https://www.participa.df.gov.br>) ou entre em contato com a Ouvidoria da PCDF.

Base Legal e Estrutura da Ouvidoria

O desenvolvimento técnico do trabalho das ouvidorias do Governo do Distrito Federal (GDF) está previsto na Lei nº 4.896/2012, no Decreto Distrital nº 36.462/2015 e na Instrução Normativa nº 01/2015 – CGDF. A Ouvidoria da PCDF é subordinada ao Gabinete do Delegado-Geral e vinculada à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, garantindo assim, uma estrutura sólida e transparente para o recebimento e tratamento de denúncias.

Assessoria de Comunicação – Ascom/DGPC

PCDF, excelência na investigação

Nesse intento contamos, à época, com a massificação da campanha de forma física, onde cartazes foram afixados nas unidades policiais, e por meio da nossa *intranet*.



4. PRÊMIO RECEBIDO

Destacamos, 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 e Passiva**.



O prêmio foi levado à Chefe de Gabinete do Gabinete do Delegado-Geral de Polícia, Delegada de Polícia Viviane da Cunha Bonato, que parabenizou o trabalho desenvolvido pela equipe e transmitiu as congratulações a todos os servidores da PCDF.

O reconhecimento transmitido renova o conceito de equipe empregado pela Instituição e nos torna mais fortes para o árduo trabalho em *prol* da coletividade.



5. PARTICIPAÇÃO EM CURSOS

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 2024:

- “Quintas de Inovação – Papo de ouvidoria: Qualidade da resposta”, 2024, ESCOLA DE GOVERNO DO DF – EGOV
- “Gestão do atendimento de ouvidoria”, 2024, ESCOLA DE GOVERNO DO DF – EGOV
- “Quintas de Inovação – Papo de ouvidoria: Lei de Acesso à Informação nas rotinas de ouvidoria”, 2024, ESCOLA DE GOVERNO DO DF – EGOV
- “Quintas de Inovação – Papo de ouvidoria: atendimentos Complexos”, 2024, ESCOLA DE GOVERNO DO DF – EGOV
- “1ª Conferência Distrital de Segurança Pública”, 2024, SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA DO DF – SSP/DF

Brasília/DF, 07 de janeiro de 2025.

RAIMUNDO VANDERLY ALVES DE MELO

Delegado de Polícia

Ouvidor da PCDF