



RELATÓRIO ESTATÍSTICO TRIMESTRAL OUTUBRO – NOVEMBRO – DEZEMBRO – 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.



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:

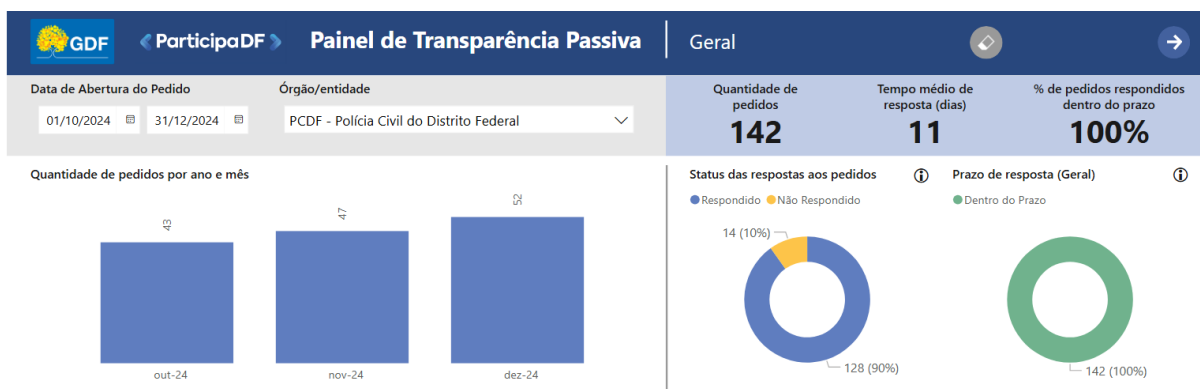
DEMANDAS DE OUVIDORIA



*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.transparencia.df.gov.br/dashboard>) – 07/01/2025

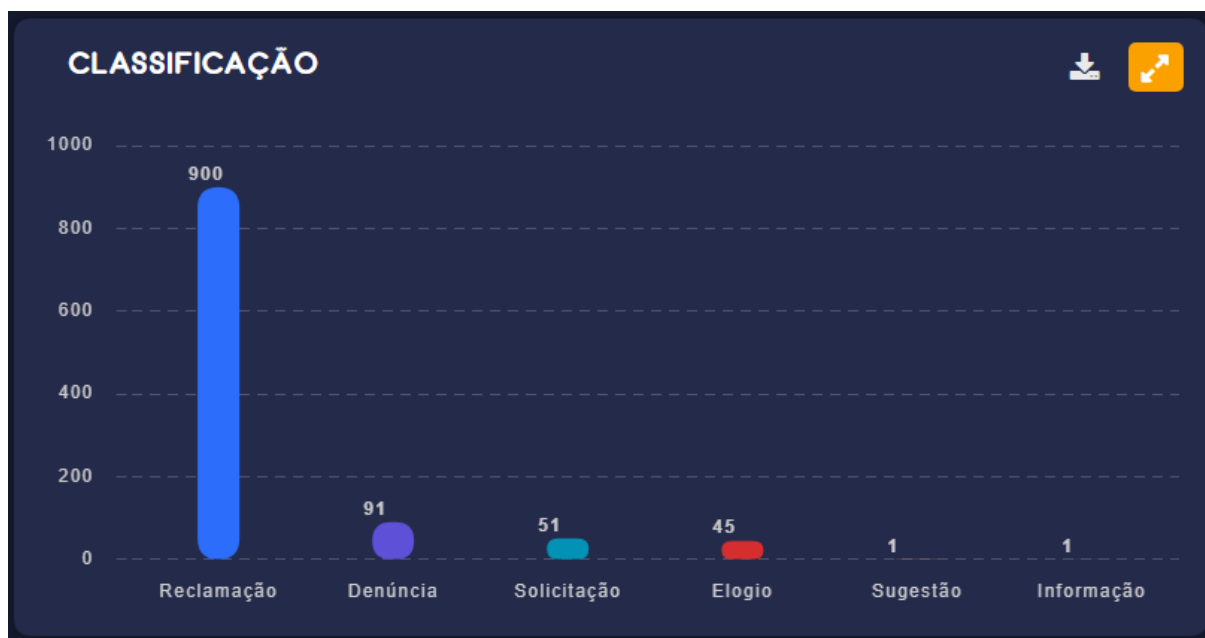
ASSUNTOS DE OUVIDORIA



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

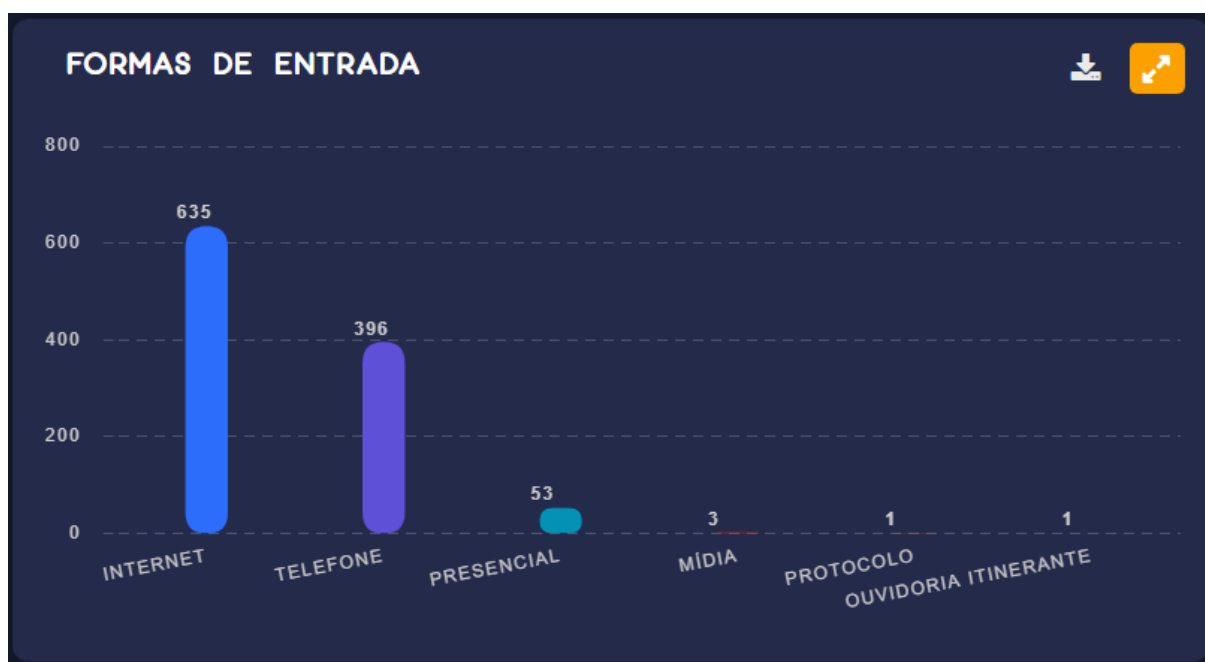


TIPOLOGIAS DE OUVIDORIA



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

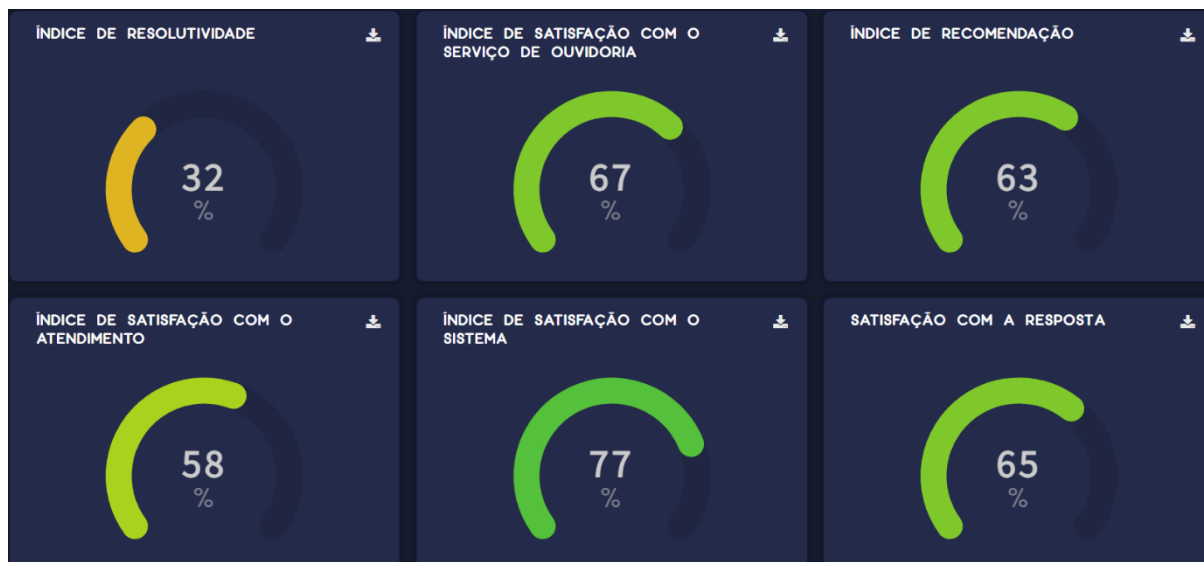
REGISTROS DE OUVIDORIA



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

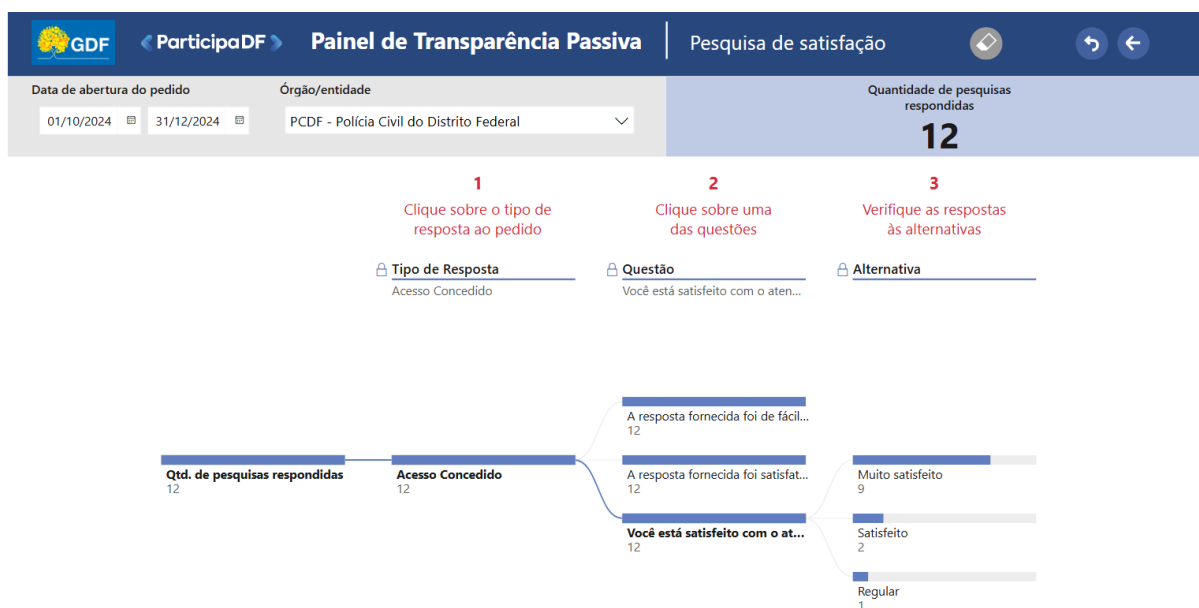


PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE OUVIDORIA



*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



3. CONCLUSÃO

Conforme podemos verificar **foram registrados entre outubro e dezembro de 2024 o total 1.089 (mil e oitenta e nove) manifestações**, fazendo parte deste universo **1.563 (mil, quinhentos e sessenta e três) demandas de ouvidoria** (Reclamação, Denúncia, Elogio, Sugestão e Informação) e **142 (cento e quarenta e dois) pedidos de acesso à informação** (demanda da Lei de Acesso à Informação).

Brasília/DF, 07 de janeiro de 2025.

RAIMUNDO VANDERLY ALVES DE MELO

Delegado de Polícia

Ouvidor da PCDF