



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA



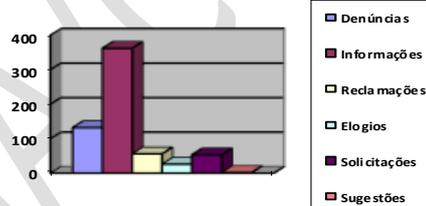
RELATÓRIO ESTATÍSTICO

TRIMESTRAL

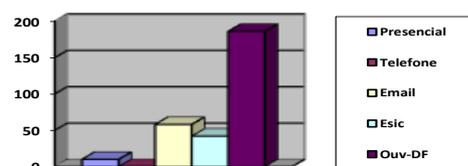
JULHO – AGOSTO – SETEMBRO 2021

| Tipos de Manifestações Demandadas | Quantitativo |
|--|--------------|
| Atendimentos sem registro de protocolo | 2.061 |
| Atendimentos com registro de protocolo | 1.354 |
| Total | 3.415 |

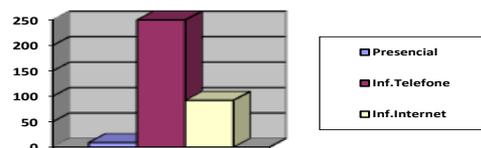
| Tipos de Manifestações | Quantitativo |
|----------------------------|--------------|
| Denúncias | 859 |
| Informações (Atend.s/prot) | 2.061 |
| Reclamações | 357 |
| Elogios | 54 |
| Solicitações | 85 |
| Sugestões | 00 |
| Total | 1.148 |



| Atendimentos com Registro de Protocolo | Quantitativo |
|--|--------------|
| E-mail | 00 |
| e-SIC | 65 |
| Ouv-DF | 1.289 |
| Total | 1.354 |



| Atendimentos sem Registro de Protocolo | Quantitativo |
|--|--------------|
| Informações via Telefone | 1.480 |
| Informações via e-mail | 581 |
| Total | 2.061 |



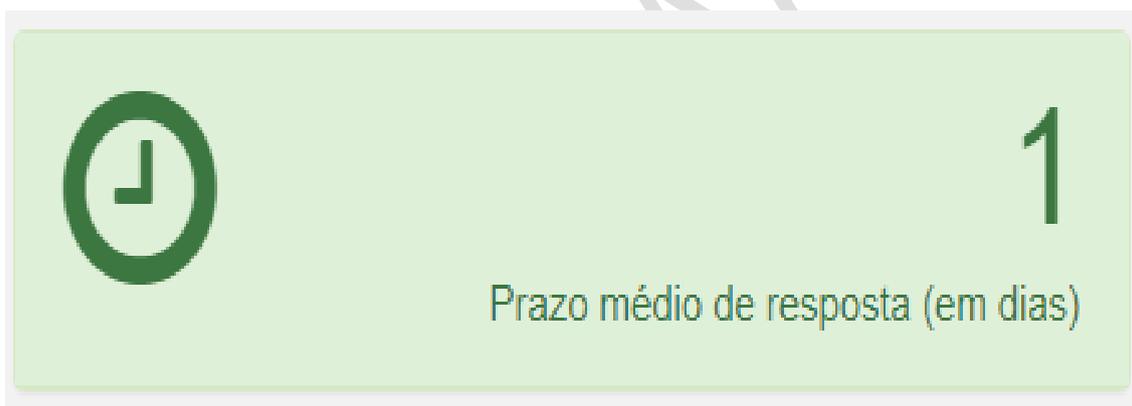
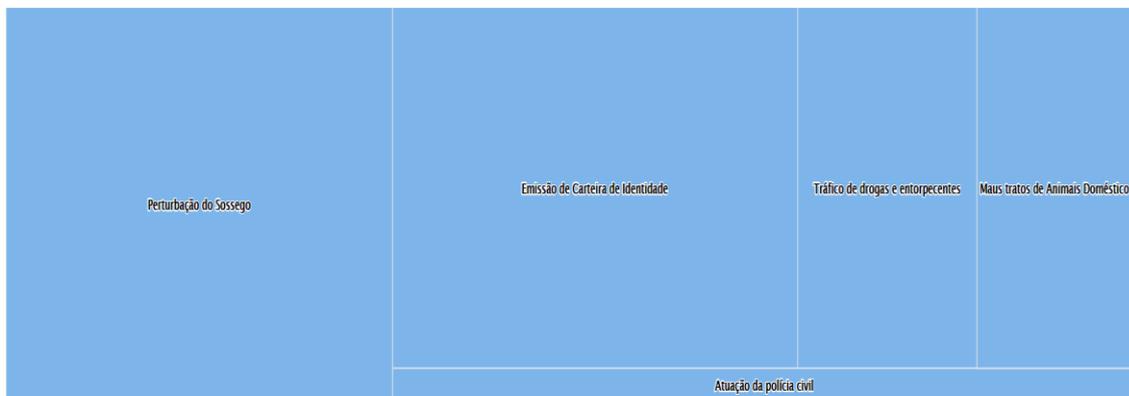


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL OUVIDORIA



Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar

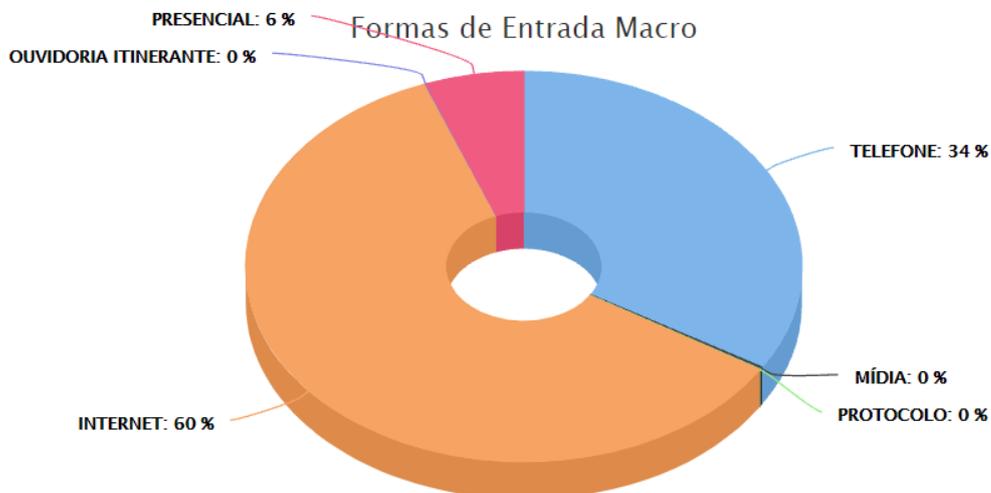


Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL OUVIDORIA



Índice de Resolutividade



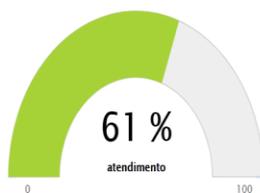
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



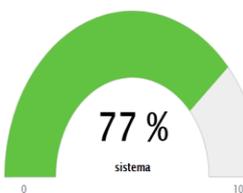
Índice de Recomendação



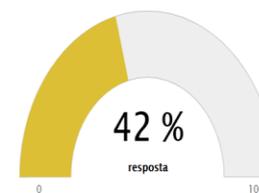
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta





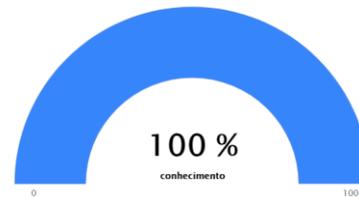
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL OUVIDORIA



Clareza das Informações



Conhecimento da Carta



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 da PCDF é hoje composta por 01 (um) Delegado de Polícia (Ouvidor), 03 (três) Agentes de Polícia e 01 (uma) funcionária terceirizada.

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.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL OUVIDORIA



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 **JULHO À SETEMBRO**, de 2021, a maioria das demandas que ingressaram nesta Ouvidoria ocorreram mediante atendimento telefônico, com resolução imediata.



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA**



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

Neste **TRIMESTRE** recebemos **65 (sessenta e cinco) pedidos de acesso à informação**, registrados via Sistema e-SIC, e **1.289 (mil, duzentos e oitenta e nove) manifestações de ouvidoria**, registradas via Sistema Ouv-DF.

No que se refere às manifestações de ouvidoria classificadas como **Reclamações** observamos o registro de **297 (duzentos e noventa e sete)** demandas sobre o tema **“Dificuldades no agendamento de emissão de identidade”**, referentes ao Instituto de Identificação – II.

Com relação ao tema “Emissão de Carteira de Identidade” a PCDF já contratou solução tecnológica denominada “ABIS”, que contemplará a atualização dos recursos computacionais, a expectativa é de redução do tempo de atendimento e de processamento dos dados, resultando na melhoria dos serviços prestados e na ampliação dos atendimentos à população.

Neste mesmo período, aquela extração nos mostrou o número de **54 (cinquenta e quatro) manifestações de ouvidoria classificadas como “Elogios”**, todas encaminhadas às respectivas análises dos Departamentos às quais as unidades se encontram subordinadas.

Brasília/DF, 07 de outubro de 2021.

RAIMUNDO VANDERLY ALVES DE MELO

Delegado de Polícia

Ouvidor da PCDF