



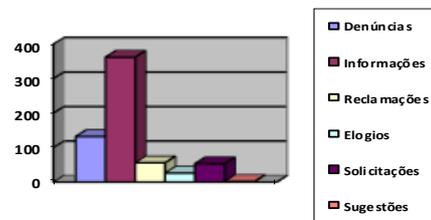
RELATÓRIO ESTATÍSTICO

TRIMESTRAL

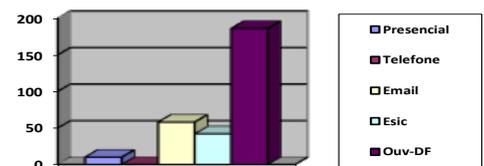
ABRIL – MAIO – JUNHO – 2022

Tipos de Manifestações Demandadas	Quantitativo
Atendimentos sem registro de protocolo	1.787
Atendimentos com registro de protocolo	1.827
Total	3.614

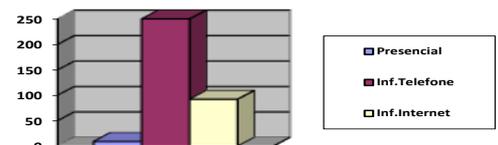
Tipos de Manifestações	Quantitativo
Denúncias Criminais	1.108
Informações (Atend.s/prot)	1.787
Reclamações	547
Elogios	70
Solicitações	102
Sugestões	00
Total	3.614



Atendimentos com Registro de Protocolo	Quantitativo
E-mail	00
e-SIC	72
Ouv-DF	1.755
Total	1.827

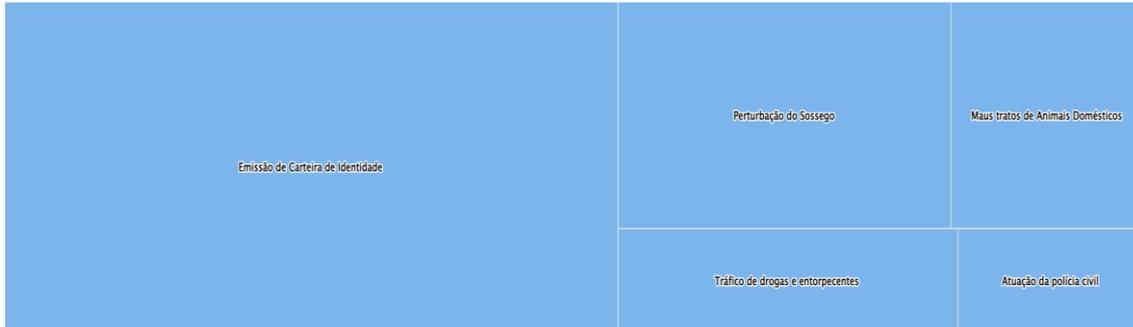


Atendimentos sem Registro de Protocolo	Quantitativo
Informações via Telefone	877
Informações via e-mail	910
Total	1.787

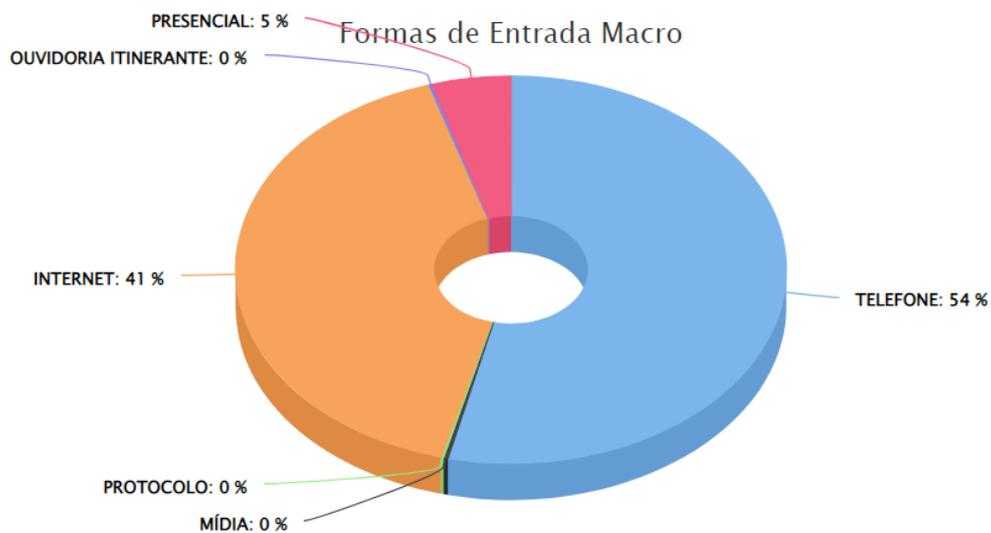
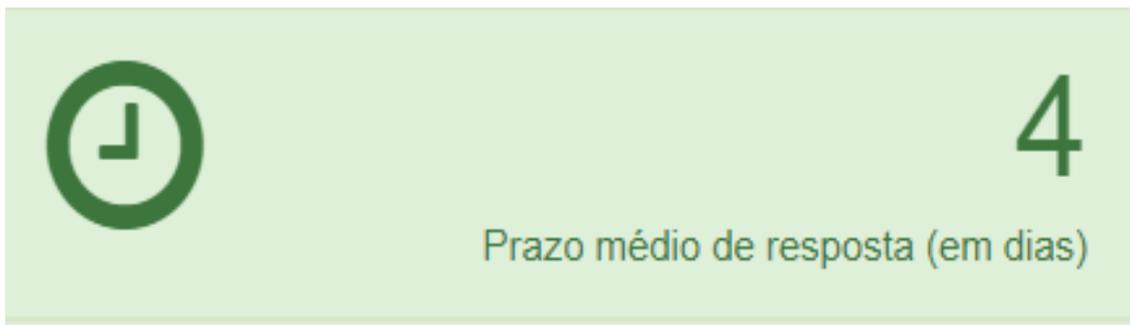




ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

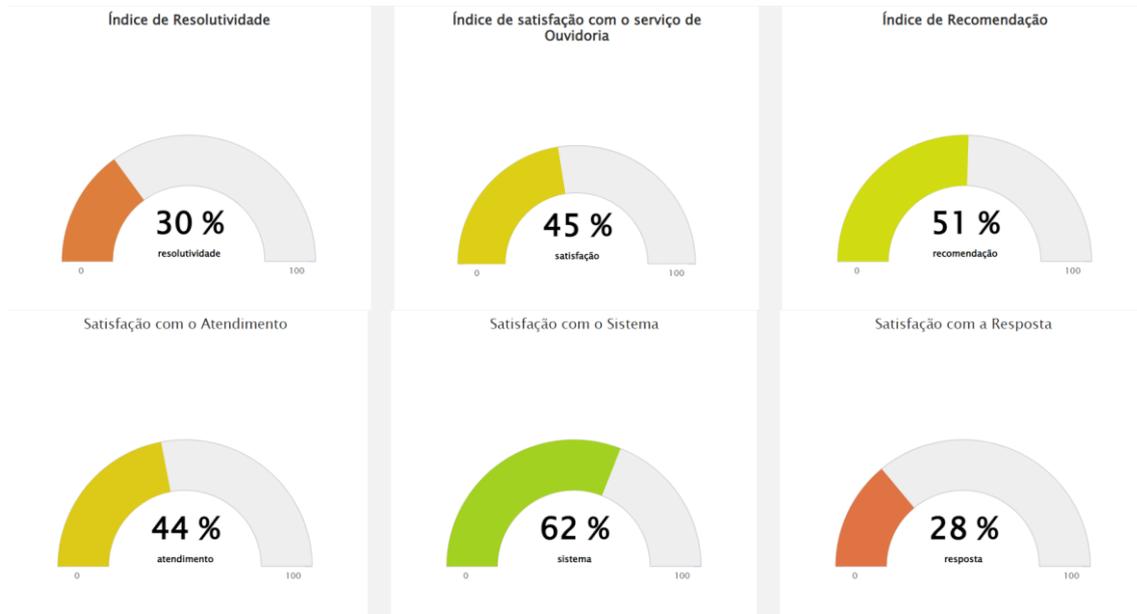


PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA





PESQUISA DE SATISFAÇÃO



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.



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



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.

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 **ABRIL à JUNHO**, 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.

Neste **TRIMESTRE** recebemos **72 (setenta e dois) pedidos de acesso à informação**, registrados via Sistema e-SIC, e **1.755 (mil setecentos e cinquenta e cinco) manifestações de ouvidoria**, registradas via Sistema Ouv-DF.

No que se refere às manifestações de ouvidoria classificadas como **Reclamações** observamos o registro de **547 (quinhentas e quarenta e sete) demandas**. Dessas, **472 (quatrocentos e setenta e duas) dizem respeito ao tema “dificuldades no serviço de agendamento de carteira de identidade**.

Ainda sobre esse tema - **“dificuldades no agendamento de emissão de identidade”** - o Instituto de Identificação informa que o sistema de agendamento funciona perfeitamente bem. O problema reside na discrepância entre demanda x oferta, mas buscamos ininterruptamente alternativas capazes de minimizar os impactos deste problema na população, conforme gráfico abaixo:





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



Neste mesmo período, aquela extração nos mostrou o número de **70 (setenta) manifestações de ouvidoria classificadas como “Elogios”, sendo que deste total 25 (vinte e cinco) foram dirigidas ao Instituto de Identificação**, todas encaminhadas às respectivas análises dos Departamentos às quais as unidades se encontram subordinadas.

Atribui-se o bom desempenho do Instituto de Identificação, s.m.j., às recentes ações daquela unidade policial no sentido de oferecer vagas adicionais, aos finais de semana, para cidadãos que procuram pela emissão de 1ª e 2ª via de carteiras de identidade.

Importante observação deve ser feita quanto ao número de Elogios para o mês, os quais, se comparado com as Reclamações de atendimentos nas unidades policiais (isolado o número de Reclamações de Emissão de Carteira de Identidade) ficam próximos destas últimas. Sendo 70 (trinta e quatro) Elogios contra 75 (setenta e cinco) Reclamações.

Nesse aspecto, atribui-se a crescente diminuição das reclamações de atendimento nas Delegacias de Polícia, s.m.j, 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).

Brasília/DF, 14 de julho de 2022.

RAIMUNDO VANDERLY ALVES DE MELO
Delegado de Polícia
Ouvidor da PCDF