



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



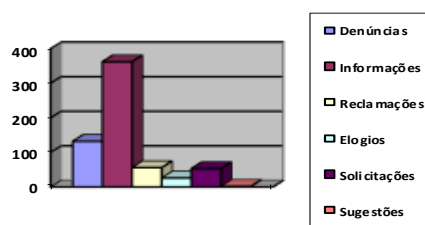
RELATÓRIO ESTATÍSTICO

TRIMESTRAL

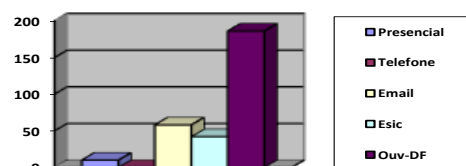
ABRIL – MAIO – JUNHO – 2023

Tipos de Manifestações Demandadas	Quantitativo
Atendimentos sem registro de protocolo	1.345
Atendimentos com registro de protocolo	1.685
Total	3.030

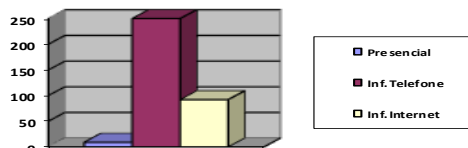
Tipos de Manifestações	
Denúncias Criminais	757
Informações (Atend.s/prot)	1.345
Reclamações	722
Elogios	49
Solicitações	316
Sugestões	00
Total	3.030



Atendimentos com Registro de Protocolo	Quantitativo
E-mail	00
e-SIC	152
Ouv-DF	1.533
Total	1.685



Atendimentos sem Registro de Protocolo	Quantitativo
Informações via Telefone	686
Informações via e-mail	649
Total	1.345

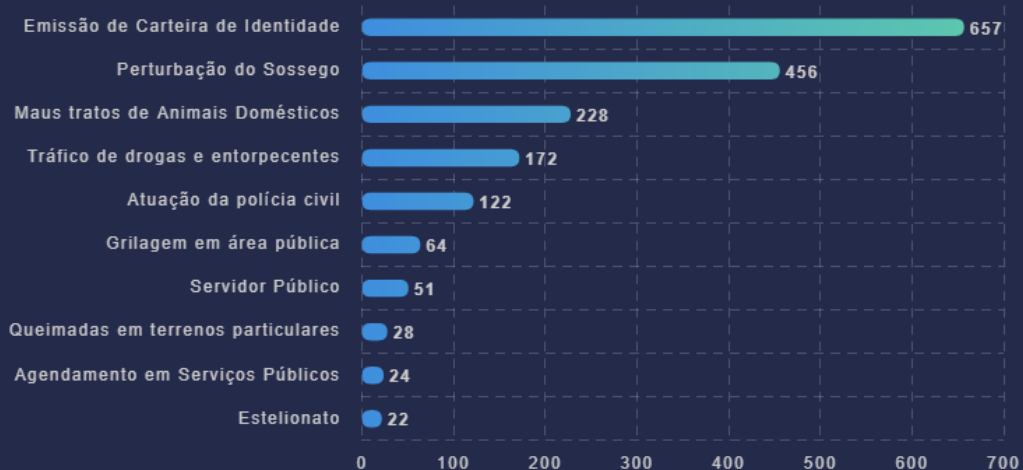




GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL
CORREGEDORIA GERAL DE POLÍCIA
OUVIDORIA



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



5.3

DIAS

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



36
%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



67
%

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



66
%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



68
%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



82
%

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



52
%



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



Conforme se pode verificar dos dados apresentados, para os meses de **ABRIL à JUNHO**, 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.

Neste **TRIMESTRE** recebemos **152 (cento e cinquenta e dois) pedidos de acesso à informação**, registrados via Sistema e-SIC, e **1.533 (mil quinhentos e trinta e três) manifestações de ouvidoria**, registradas via Sistema Ouv-DF.

No que se refere às manifestações de ouvidoria classificadas como **Reclamações** observamos o registro de **722 (setecentos e vinte e duas) demandas**. Dessas, **652 (seiscentos e cinquenta e dois) dizem respeito ao tema “dificuldades no serviço de agendamento de carteira de identidade**.

Neste mesmo período, aquela extração nos mostrou o número de **49 (cinquenta e seis) manifestações de ouvidoria classificadas como “Elogios”**.

Importante observação deve ser feita quanto 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, 28 de julho de 2023.

RAIMUNDO VANDERLY ALVES DE MELO
Delegado de Polícia
Ouvidor da PCDF