



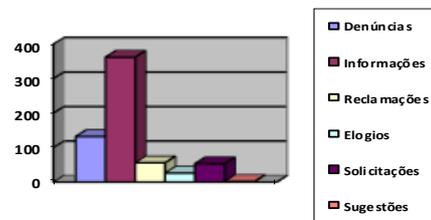
# RELATÓRIO ESTATÍSTICO

## TRIMESTRAL

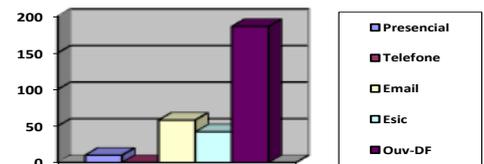
JANEIRO – FEVEREIRO – MARÇO – 2023

Tipos de Manifestações Demandadas	Quantitativo
Atendimentos sem registro de protocolo	1.454
Atendimentos com registro de protocolo	1.776
<b>Total</b>	<b>3.230</b>

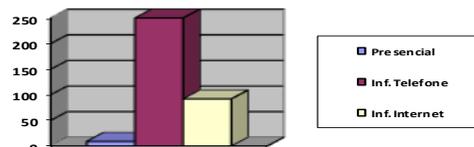
Tipos de Manifestações	Quantitativo
Denúncias Criminais	759
Informações (Atend.s/prot)	1.454
Reclamações	862
Elogios	49
Solicitações	106
Sugestões	00
<b>Total</b>	<b>3.230</b>



Atendimentos com Registro de Protocolo	Quantitativo
E-mail	00
e-SIC	101
Ouv-DF	1.675
<b>Total</b>	<b>1.776</b>



Atendimentos sem Registro de Protocolo	Quantitativo
Informações via Telefone	733
Informações via e-mail	721
<b>Total</b>	<b>1.454</b>





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





## 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.

No que diz respeito aos canais de recebimento de demandas destacam-se: atendimento presencial, telefone 162 e internet, por meio do site [www.participa.df.gov.br](http://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.



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



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 **JANEIRO à MARÇO**, 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 **101 (cento e um) pedidos de acesso à informação**, registrados via Sistema e-SIC, e **1.675 (mil seiscentos e setenta 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 **862 (oitocentos e sessenta e duas) demandas**. Dessas, **789 (setecentos e oitenta e nove) 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”**.



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



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 abril de 2023.

**RAIMUNDO VANDERLY ALVES DE MELO**

Delegado de Polícia  
Ouvidor da PCDF