



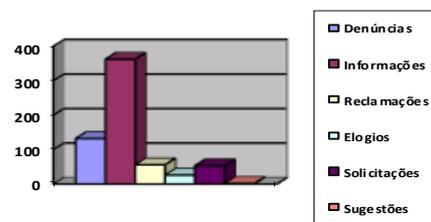
# RELATÓRIO ESTATÍSTICO

## TRIMESTRAL

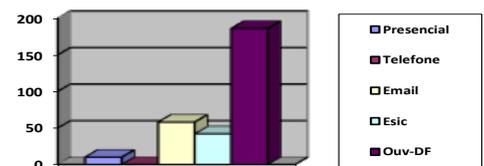
OUTUBRO – NOVEMBRO – DEZEMBRO 2021

Tipos de Manifestações Demandadas	Quantitativo
Atendimentos sem registro de protocolo	2.305
Atendimentos com registro de protocolo	1.298
<b>Total</b>	<b>3.603</b>

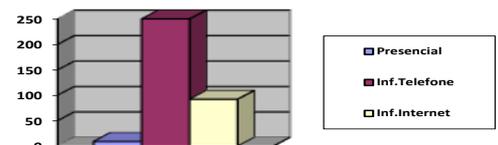
Tipos de Manifestações	Quantitativo
Denúncias	697
Informações (Atend.s/prot)	2.305
Reclamações	483
Elogios	56
Solicitações	62
Sugestões	00
<b>Total</b>	<b>3.603</b>



Atendimentos com Registro de Protocolo	Quantitativo
E-mail	00
e-SIC	44
Ouv-DF	1.254
<b>Total</b>	<b>1.298</b>

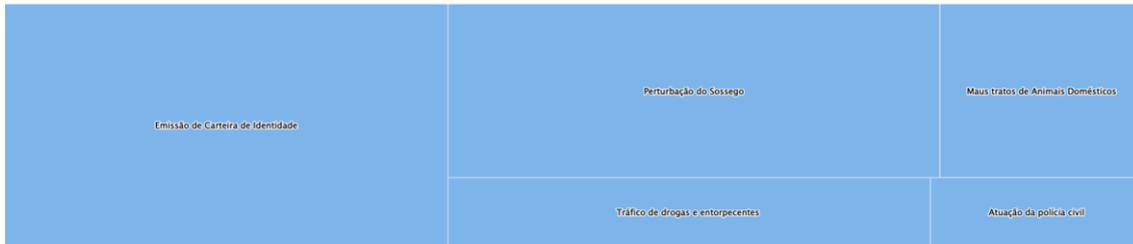


Atendimentos sem Registro de Protocolo	Quantitativo
Informações via Telefone	1.433
Informações via e-mail	872
<b>Total</b>	<b>2.305</b>

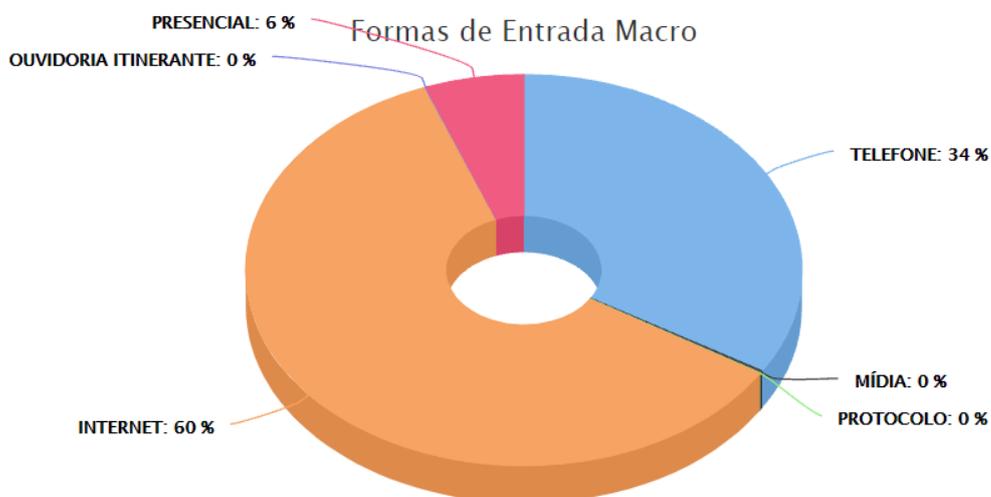
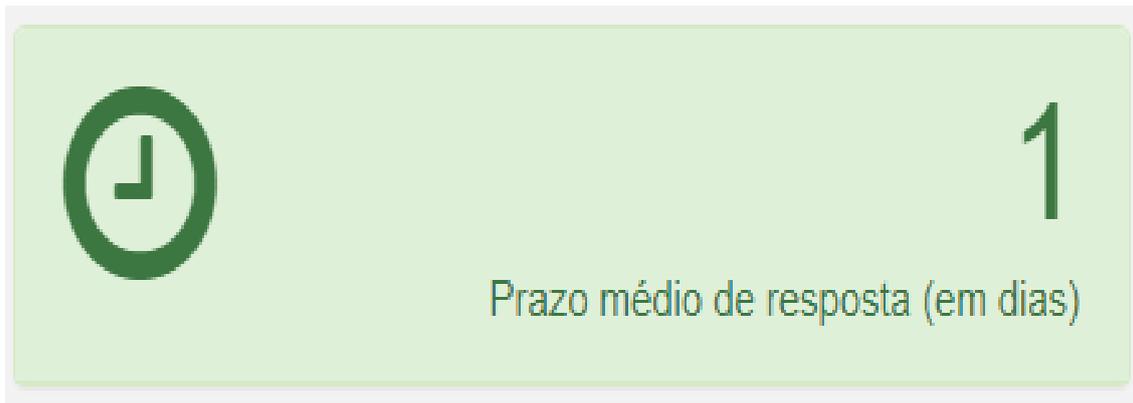




## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



## 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.

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.



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



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](http://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 **OUTUBRO À DEZEMBRO**, de 2021, 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 **44 (quarenta e quatro) pedidos de acesso à informação**, registrados via Sistema e-SIC, e **1.254 (mil, duzentos e cinquenta e quatro) manifestações de ouvidoria**, registradas via Sistema Ouv-DF.

No que se refere às manifestações de ouvidoria classificadas como **Reclamações** observamos o registro de **483 (quatrocentos e oitenta e três) demandas**. Dessas, **430 (quatrocentos e trinta) dizem respeito ao tema “dificuldades no serviço de agendamento de carteira de identidade**.

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 **56 (cinquenta e seis) manifestações de ouvidoria classificadas como “Elogios”**, todas encaminhadas às respectivas análises dos Departamentos às quais as unidades se encontram subordinadas.

Brasília/DF, 07 de janeiro de 2022.

**RAIMUNDO VANDERLY ALVES DE MELO**

Delegado de Polícia  
Ouvidor da PCDF