



POLÍCIA MILITAR
DISTRITO FEDERAL



Relatório Anual de Ouvidoria

2019



POLÍCIA MILITAR
DISTRITO FEDERAL



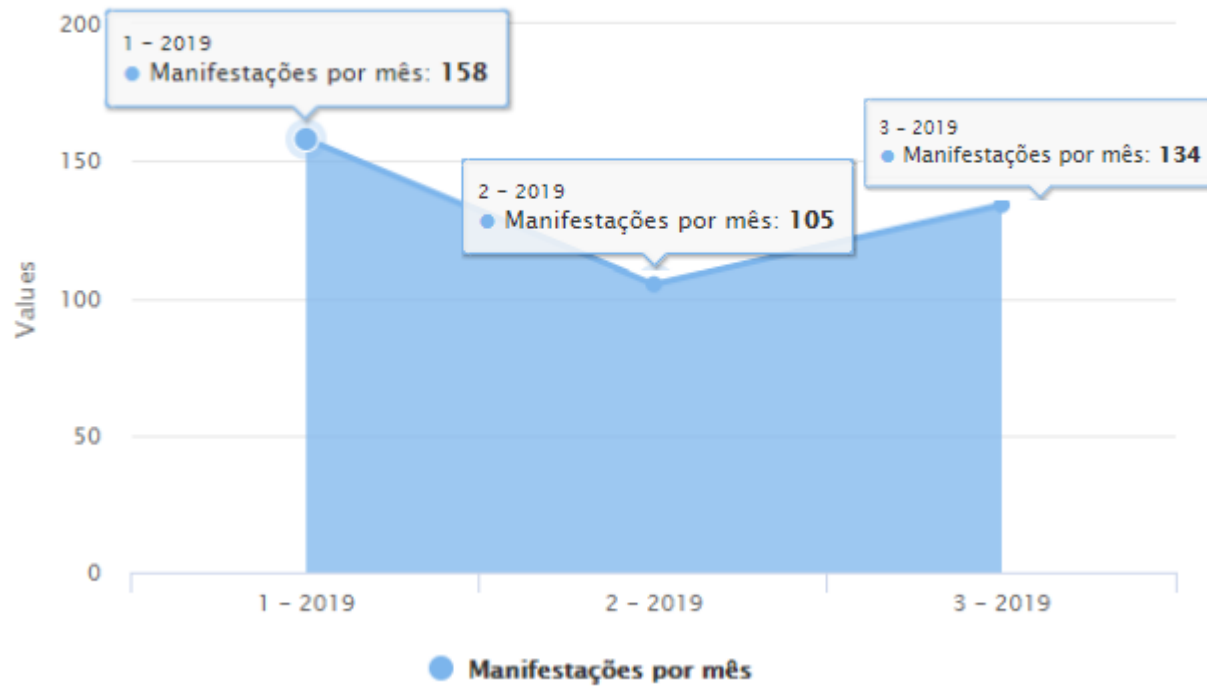
Total de manifestações recebidas

Janeiro	Fevereiro	Março
158	105	134
Abril	Maiο	Junho
134	129	101
Julho	Agosto	Setembro
152	191	208
Outubro	Novembro	Dezembro
135	120	126

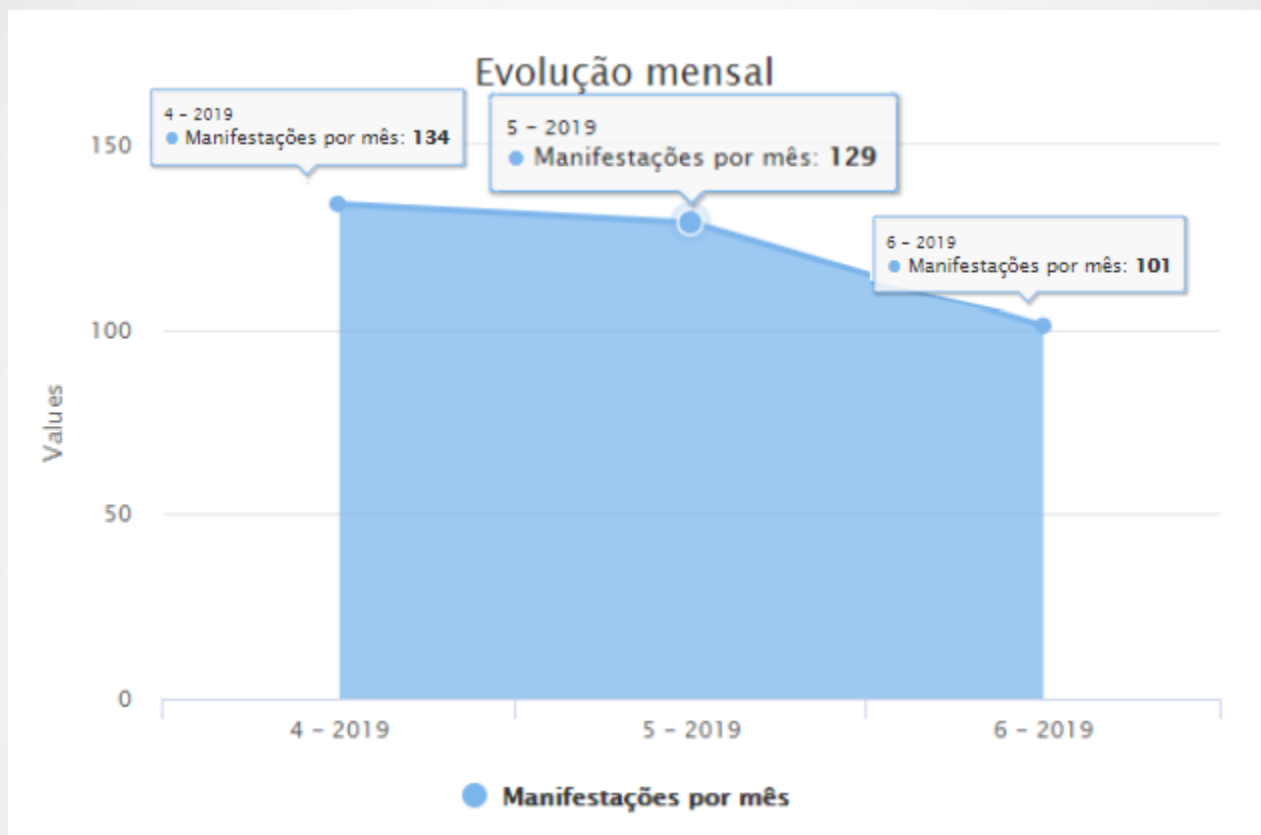
Total: 1.693 manifestações



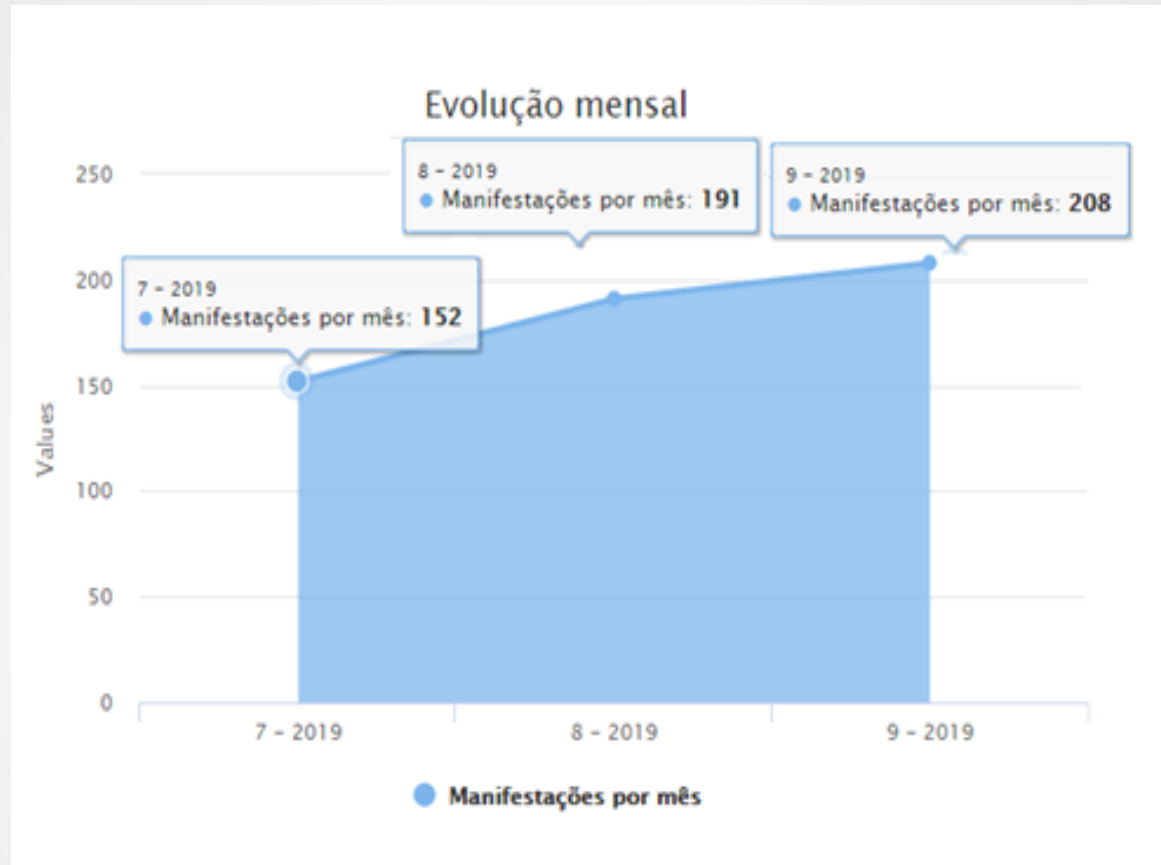
Evolução mensal



Fonte: Sistema OUV-DF



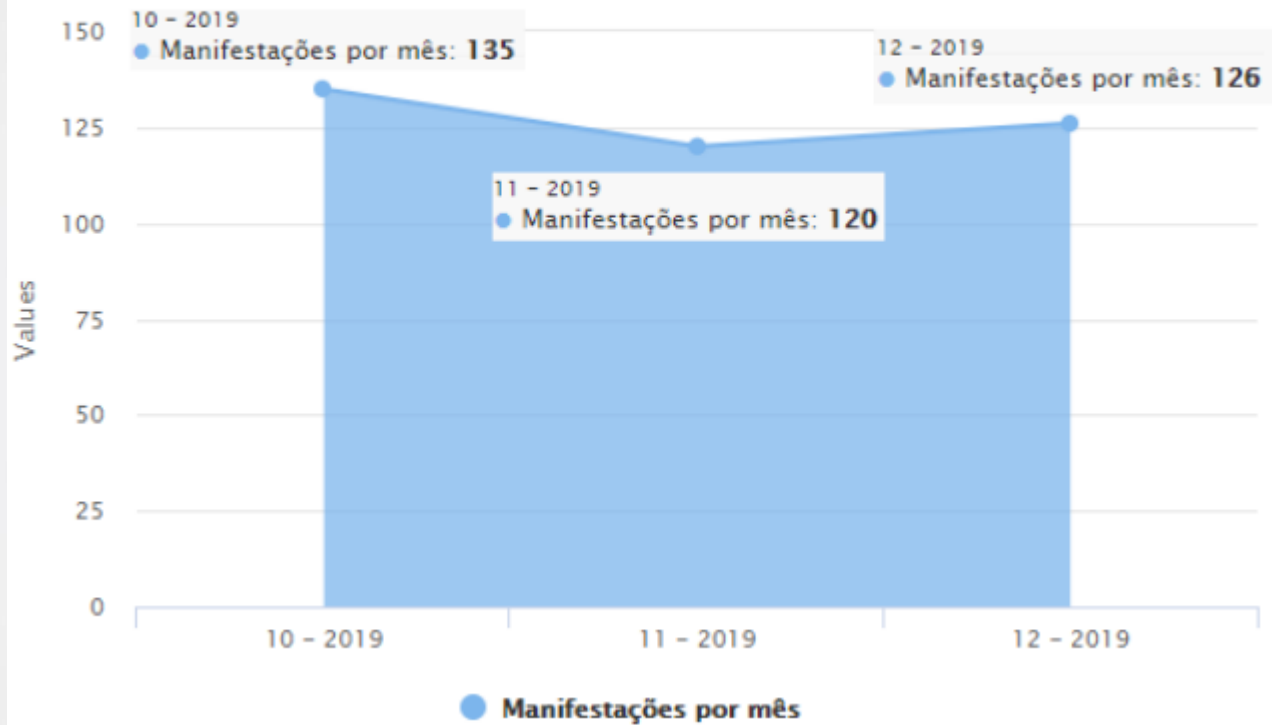
Fonte: Sistema OUV-DF



Fonte: Sistema OUV-DF

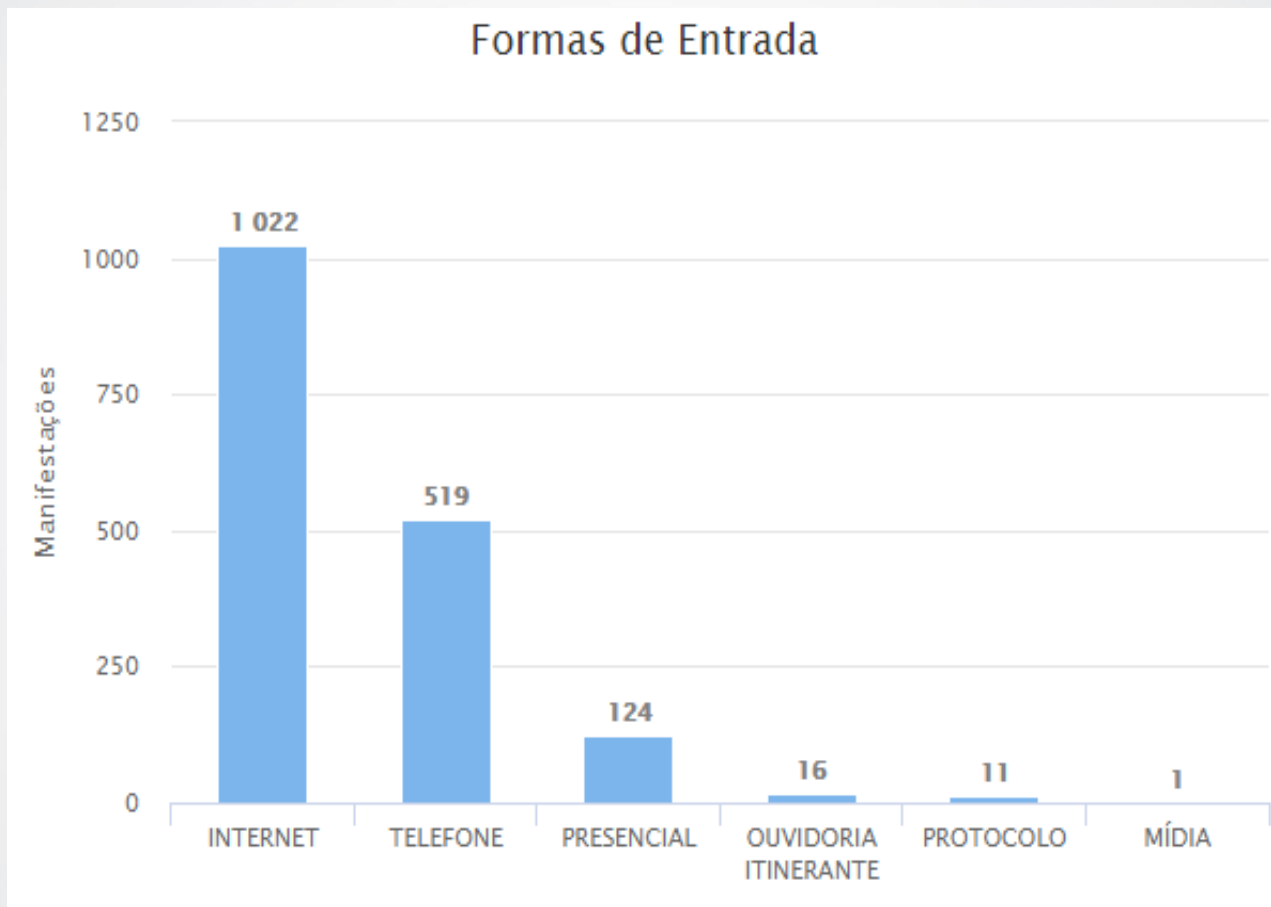


Evolução mensal



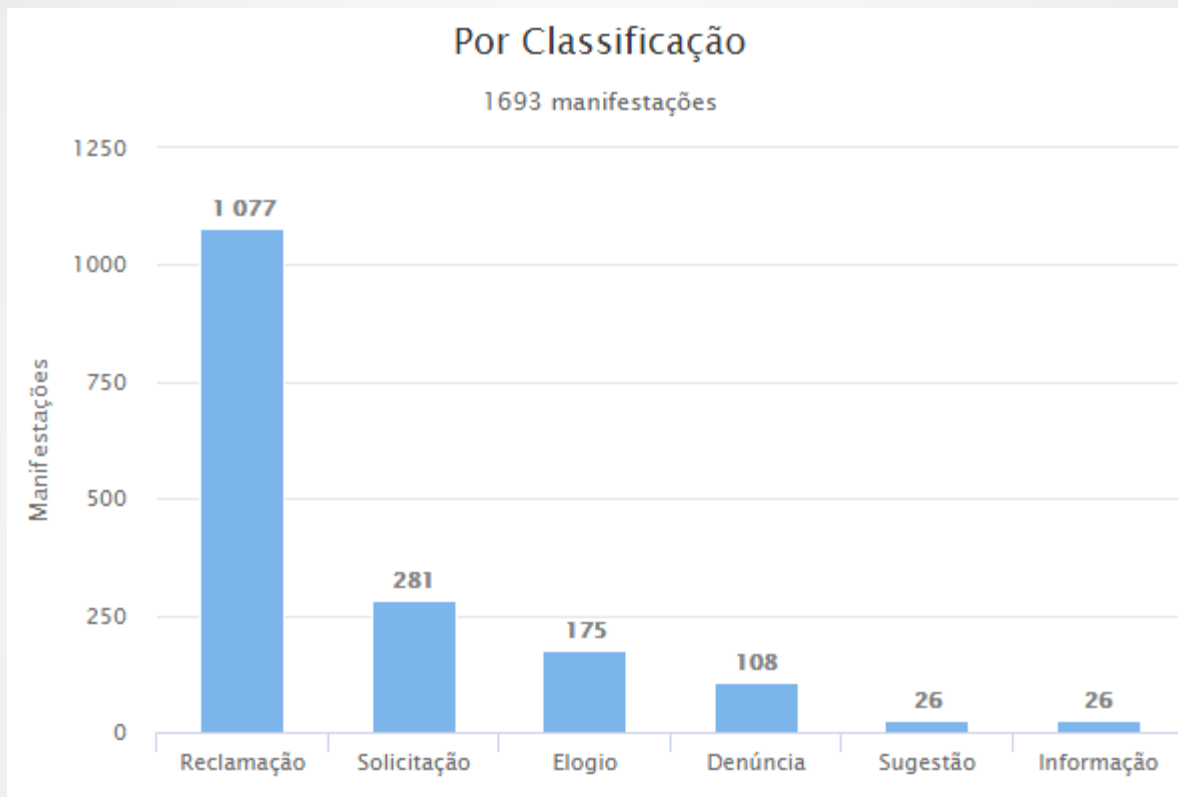
Fonte: Sistema OUV-DF

Total de manifestações por canais de entrada



Fonte: Sistema OUV-DF

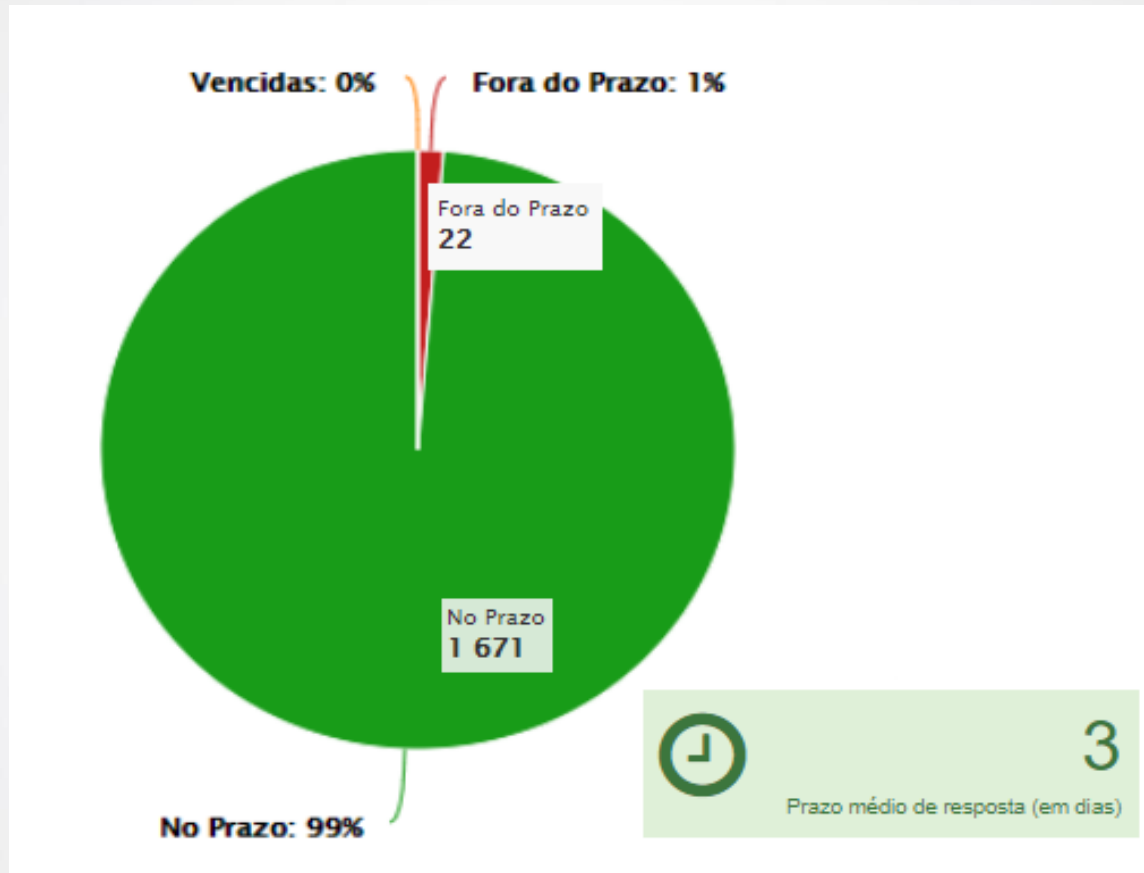
Total de manifestações por classificação



Fonte: Sistema OUV-DF

Obs: A classificação é feita pelo cidadão no momento do registro da demanda no Sistema OUV-DF.

Índice de cumprimento do prazo de resposta



Fonte: Sistema OUV-DF

Ranking de assuntos mais recorrentes

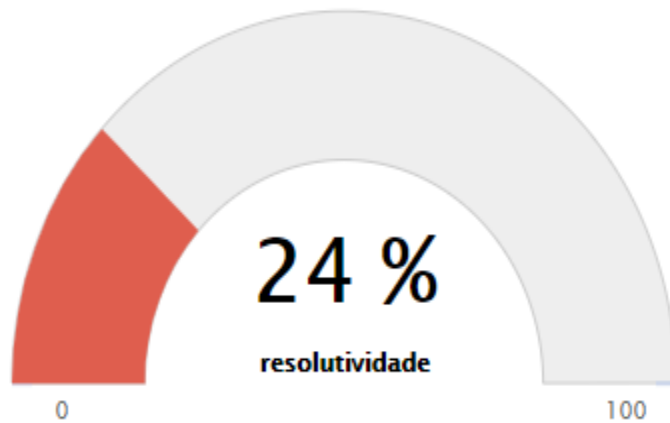
Polícia Militar	324 manifestações
Perturbação do Sossego	270 manifestações
Ronda Ostensiva	175 manifestações
Servidor Público	159 manifestações
Segurança Pública	114 manifestações

Análise: Grande parte das demandas dos cidadãos do Distrito Federal se refere à problemática do abuso de som. Acontece que, inúmeras vezes, a pessoa que incomoda é vizinho ou conhecido. Nestas situações, é um inconveniente para a vítima se deslocar até uma delegacia de polícia para que o vizinho seja autuado ou responda à processo criminal. Assim, esta Ouvidoria tem estudado a possibilidade de proposição de norma federal ou distrital que permita ao policial militar aplicar alguma multa ao infrator a exemplo do que acontece com o som automotivo.

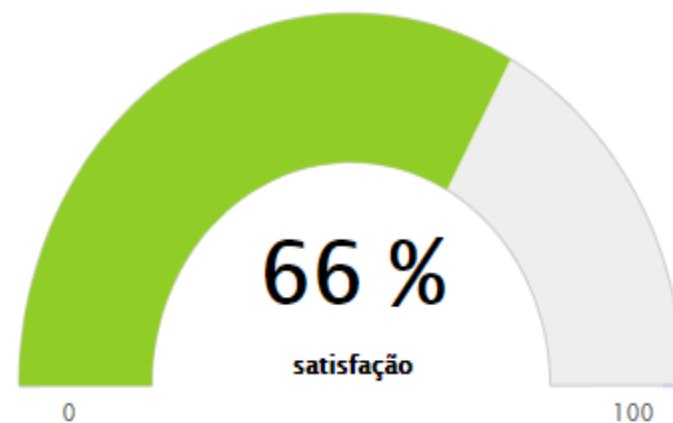


Índices

Índice de Resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria

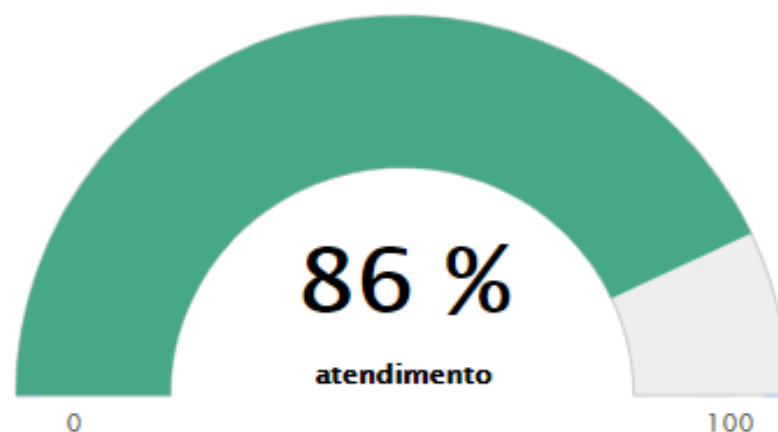


Fonte: Sistema OUV-DF

Índice de Recomendação

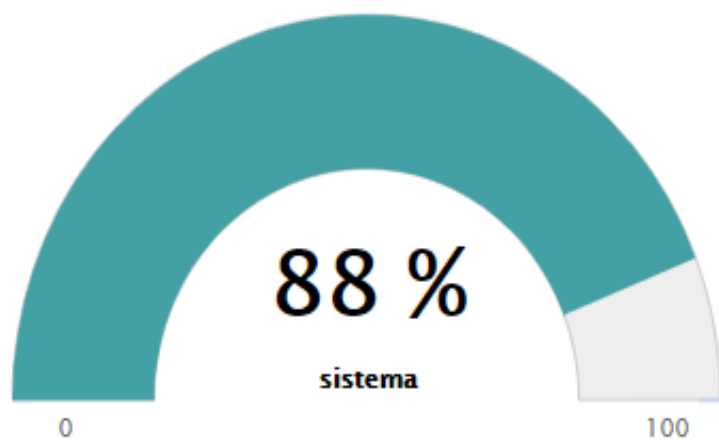


Satisfação com o Atendimento

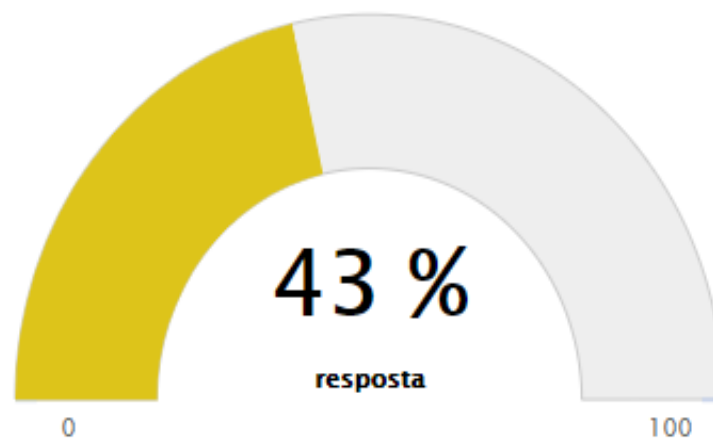


Fonte: Sistema OUV-DF

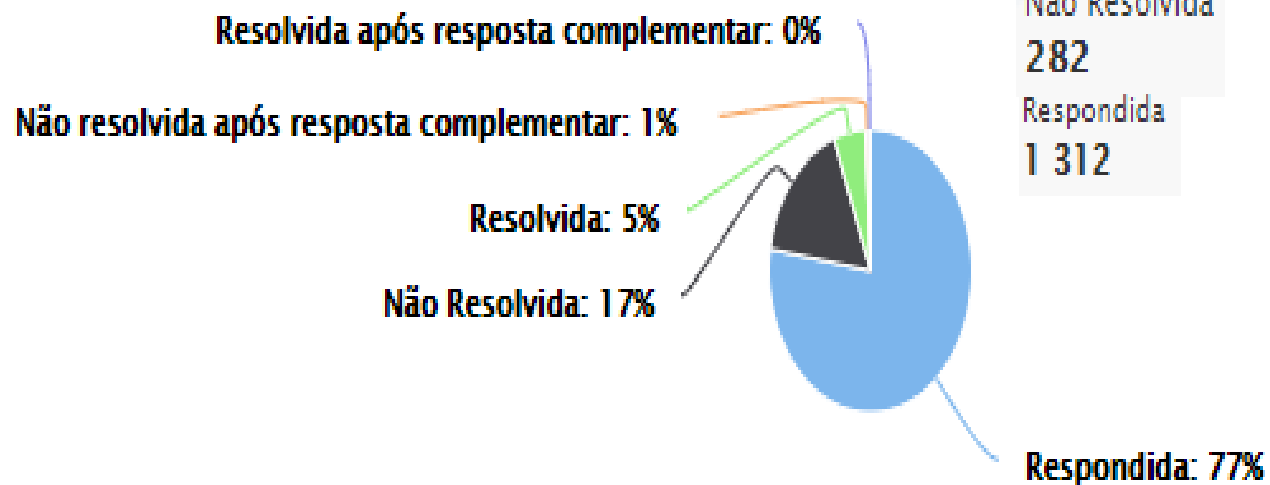
Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



Fonte: Sistema OUV-DF



Resolvida após resposta complementar

5

Não resolvida após resposta complementar

9

Resolvida

85

Não Resolvida

282

Respondida

1 312

Fonte: Sistema OUV-DF

As providências adotadas pela administração pública nas soluções das demandas de ouvidorias apresentadas:

- Acertos de atendimentos na área de saúde;
- Instauração de processos disciplinares;
- Disponibilização de outros contatos além do 190;
- Envio de informações sobre o órgão;
- Esclarecimentos sobre concursos;
- Fornecimentos de documentos;
- Esclarecimentos sobre a quantidade do efetivo.



Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão:

e-S/C: 196 manifestações, todas encerradas.



CONTATO

Para maiores esclarecimentos sobre a Ouvidoria PMDF, o cidadão poderá ligar para os números 3190-7709 e 3190-7710, de segunda à sexta, das 07:30 às 18:30h.



POLÍCIA MILITAR
DISTRITO FEDERAL

