



POLÍCIA MILITAR
DISTRITO FEDERAL



Relatório Anual de Ouvidoria 2020



POLÍCIA MILITAR
DISTRITO FEDERAL



Manifestações Ouv-DF

Janeiro

- 147 manifestações

Fevereiro

- 160 manifestações

Março

- 156 manifestações

Abril

- 151 manifestações

Maio

- 171 manifestações

Junho

- 154 manifestações



Julho

- 165 manifestações

Agosto

- 173 manifestações

Setembro

- 156 manifestações

Outubro

- 161 manifestações

Novembro

- 118 manifestações

Dezembro

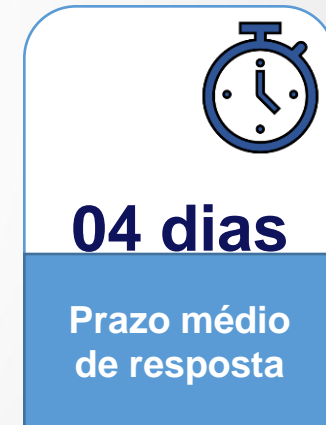
- 153 manifestações



Após análise dos dados fornecidos pelo sistema OUV-DF, verificou-se que em um total de 1.865 manifestações registradas no ano de 2020, 1.269 foram respondidas diretamente pela Ouvidoria PMDF e que 596 demandas foram respondidas pela Unidade Policial Militar responsável.

As 05 UPM's mais demandadas no ano de 2020 foram:

- COPOM;
- DSAP;
- CPRM;
- II CPRO;
- 8º BPM.



Assuntos mais recorrentes



Polícia Militar – 356 manifestações



Ronda Ostensiva – 299 manifestações



Servidor Público – 268 manifestações



Segurança Pública – 127 manifestações



Fiscalização Poluição Sonora – 82 manifestações



Manifestações por Classificação

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

1.223 - Reclamação

241 - Solicitação

223 - Elogio

123 - Denúncia

33 - Sugestão

22 – Informação



Formas de entrada

Internet - 1.317

Telefone - 479

Presencial - 44

Ouvidoria Itinerante - 09

Mídia - 09

Protocolo - 07

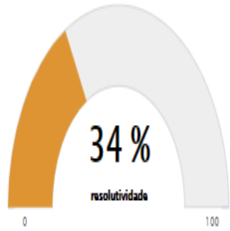


**Ouvidoria Geral
do Distrito
Federal**

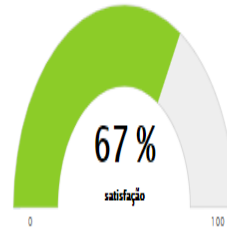


Índices

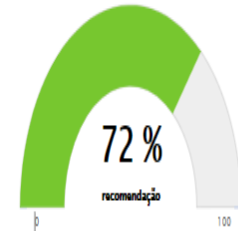
Índice de Resolutividade



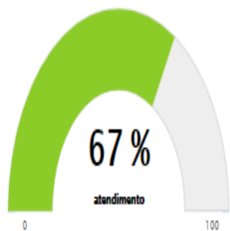
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



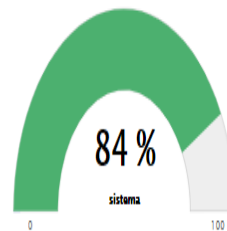
Índice de Recomendação



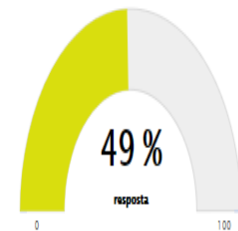
Satisfação com o Atendimento



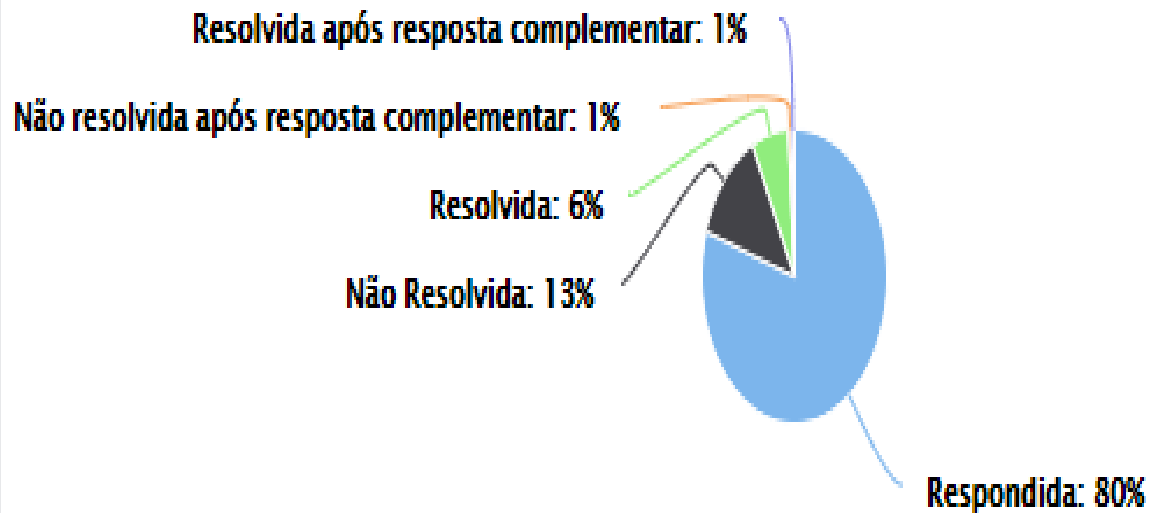
Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



Fonte: Sistema Ouv-DF



- Respondida: 1.491
- Resolvida: 118
- Não Resolvida: 236
- Resolvida após resposta complementar: 10
- Não Resolvida após resposta complementar: 10

Fonte: Sistema Ouv-DF

Providências

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

- Trâmite correto e célere das demandas que não eram de competência da PMDF;
- Disponibilização de outros contatos além do 190;
- Instauração de processos disciplinares;
- Confecção de Elogios aos Policiais Militares indicados nas demandas;
- Confecção de Ordem de Serviço para a averiguação de fatos;
- Informações sobre atuação da PMDF na fiscalização contra a aglomeração de pessoas (coronavírus);
- Acertos de atendimento na área da saúde;
- Fornecimentos de documentos.



Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Foram registradas 242 manifestações no sistema e-S/C. Todas as manifestações estão encerradas. As unidades mais demandadas foram:

- Ouvidoria - 54 manifestações
- DRS - 37 manifestações
- DLF - 23 manifestações
- DGP - 23 manifestações
- DOP - 12 manifestações
- DSAP - 12 manifestações



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

