



**POLÍCIA MILITAR**  
DISTRITO FEDERAL

**OUVIDORIA - PMDF**  
**RELATÓRIO**  
**3º TRIMESTRE**

PMDF/GCG/OUV – 2022

1ª Edição

## SUMÁRIO

1.	VISÃO GERAL .....	3
2.	QUALIDADE / NÚMERO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO .....	4
a.	TIPOLOGIA .....	5
3.	RESOLUTIVIDADE PARA O 3º TRIMESTRE DE 2022 .....	8
4.	PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....	8
5.	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO .....	9
6.	PONTOS PREVISTO NO PLANO DE AÇÃO 2022 .....	10
a.	Melhoria da sede da Ouvidoria.....	10
b.	Capacitação em Ouvidoria.....	10
c.	Atendimento OUV-DF .....	10
d.	Projetos: Assuntos mais demandados.....	10
e.	Projeto: Divulgação dos dados de Ouvidoria .....	11
7.	CRONOGRAMAS .....	12



## 1. VISÃO GERAL

A Ouvidoria da Polícia Militar do Distrito Federal, em cumprimento ao que estabelece o Art. 1º, inciso VII<sup>1</sup> da [Portaria PMDF nº 1.137](#) de 11 de outubro de 2020 e o inciso II do Art. 2º da Instrução normativa 01/2017<sup>2</sup>, apresenta o seu Relatório do 3º Trimestre de 2022.

A primeira parte concentra dados quantitativos gerais do trimestre em comparação com períodos anteriores. A segunda parte incorpora elementos qualitativos, obtidos a partir da avaliação cidadã, efetuada diretamente pelos usuários do serviço de ouvidoria. Finalizando, apresentamos as realizações do trimestre, além das recomendações e avanços alcançados no período.

### Parte 1 – ANÁLISE QUANTITATIVA

Compreende informações quantitativas gerais do 3º trimestre, em comparação com períodos anteriores. Os dados aqui apresentados encontram-se disponíveis para consulta e parametrização no [PAINEL DE OUVIDORIA](#).

---

<sup>1</sup> VII - produzir relatórios de conhecimento úteis à Corporação, realizando as publicações cabíveis;

<sup>2</sup> VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria;



## 2. QUALIDADE / NÚMERO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO



67%

SATISFAÇÃO COM A  
OUVIDORIA



6,7 dias

PRAZO MÉDIO DE  
RESPOSTA



66%

RECOMENDAM A  
OUVIDORIA



420

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS  
NO TRIMESTRE

JULHO 138 demandas – RE 40%	AGOSTO 148 demandas – RE 35%	SETEMBRO 139 demandas – RE 42%
48 – Reclamações	68 – Reclamações	74 – Reclamações
44 – Elogios	33 – Elogios	20 – Elogios
25 – Solicitações	31 – Solicitações	34 – Solicitações
08 – Denúncias	13 – Denúncias	07 – Denúncias
03 – Sugestão	00 – Sugestão	03 – Sugestão
05 – Informações	03 – Informações	01 – Informações
GERAL		
Reclamações - 190	Solicitações - 90	Sugestões - 6
Elogios - 97	Denúncias - 28	Informações - 09

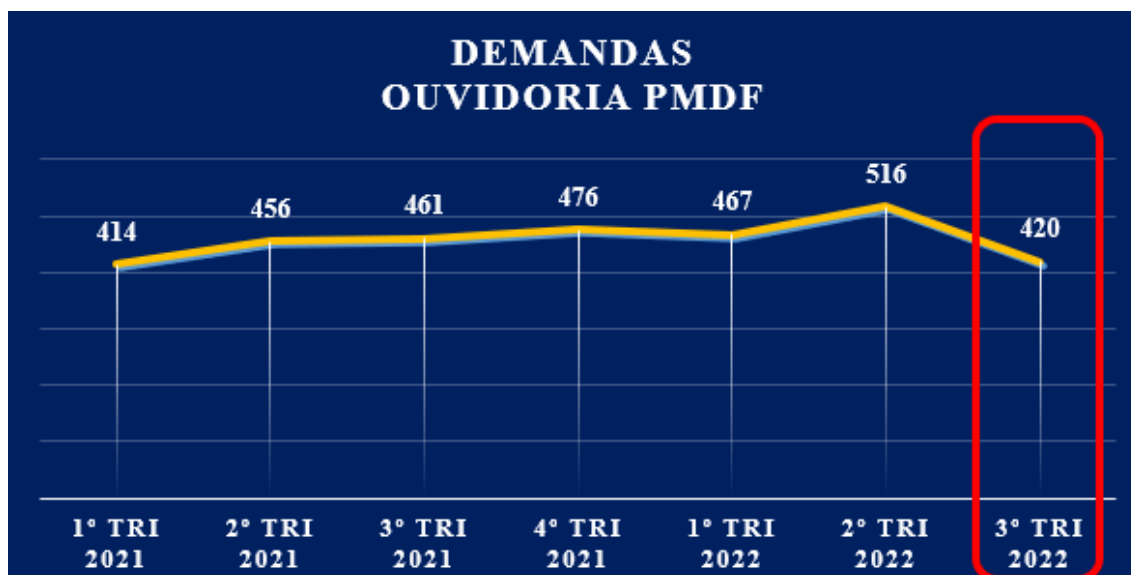


As Reclamações e Solicitações (TOTAL DE 280) representam juntas 66% do total das demandas, mantendo a proporção do semestre passado.

Os Elogios representam 23% das demandas.

As Denúncias representam 6% das demandas.

Relativo aos valores totais de demandas, houve pequena variação do quantitativo de demandas, mantendo-se estável o quantitativo relativo aos trimestres anteriores.



a. TIPOLOGIA

A Ouvidoria da PMDF analisa os assuntos que são classificados no sistema. Com essa análise conseguimos realizar a adequação do assunto para o que realmente se trata a demanda. Abaixo, segue a tabela após a análise desta Ouvidoria.

CLASSIFICAÇÃO - OUV-DF							
ASSUNTO	DE	EL	IN	RE	SO	SU	Total Geral
Solicitação de policiamento	0	1	1	44	60	4	110
Atendimento prestado pelo servidor público	0	95	0	0	0	0	95
Conduta Irregular de Servidor Público	23	0	0	24	0	0	47
Atendimento na Central 190	3	0	0	18	0	0	21
Multa de Trânsito	0	0	0	15	3	0	18
<b>Total Geral</b>	<b>26</b>	<b>96</b>	<b>1</b>	<b>101</b>	<b>63</b>	<b>4</b>	<b>291</b>



Após a realização da “reclassificação” pela Ouvidoria da PMDF, a demanda é acompanhada até o seu término. Verifica-se que muitas demandas são encerradas por motivos como:

- Falta de complementação de dados pela demandante;
- Demanda repetida, com a principal ainda em andamento;
- Teor ofensivo;
- Ininteligível;

Após retirar as demandas que foram encerradas por esses motivos, verificamos o quadro abaixo.



Com todas as manifestações acima, destaca-se a grande quantidade de elogios recebidas pelas unidades policiais militares. Do total de demandas realizadas no 3º trimestre de 2022, em segundo lugar ficaram os elogios, com 96 solicitações.

A PMDF recebeu diversos elogios por apoios prestados a outros órgãos do Governo do Distrito Federal, somando um total de 20 elogios recebidos desses órgãos externos.

Das unidades policiais específicas, o 4º Batalhão da PMDF, situado no Guará II, foi a unidade policial mais elogiada. Vários projetos sociais oferecidos à comunidade estão em andamento nesta unidade. Como exemplo, podemos citar Jiu-Jitsu, Capoeira, Taekwondo, Taekwondo Kinds, Capoterapia 3º Idade, Judô Infantil, Boxe, Defesa Pessoal, Kickboxing Infantil, Kickboxing Adulto, Farate, Muay Thai, Futebol, Funcional.

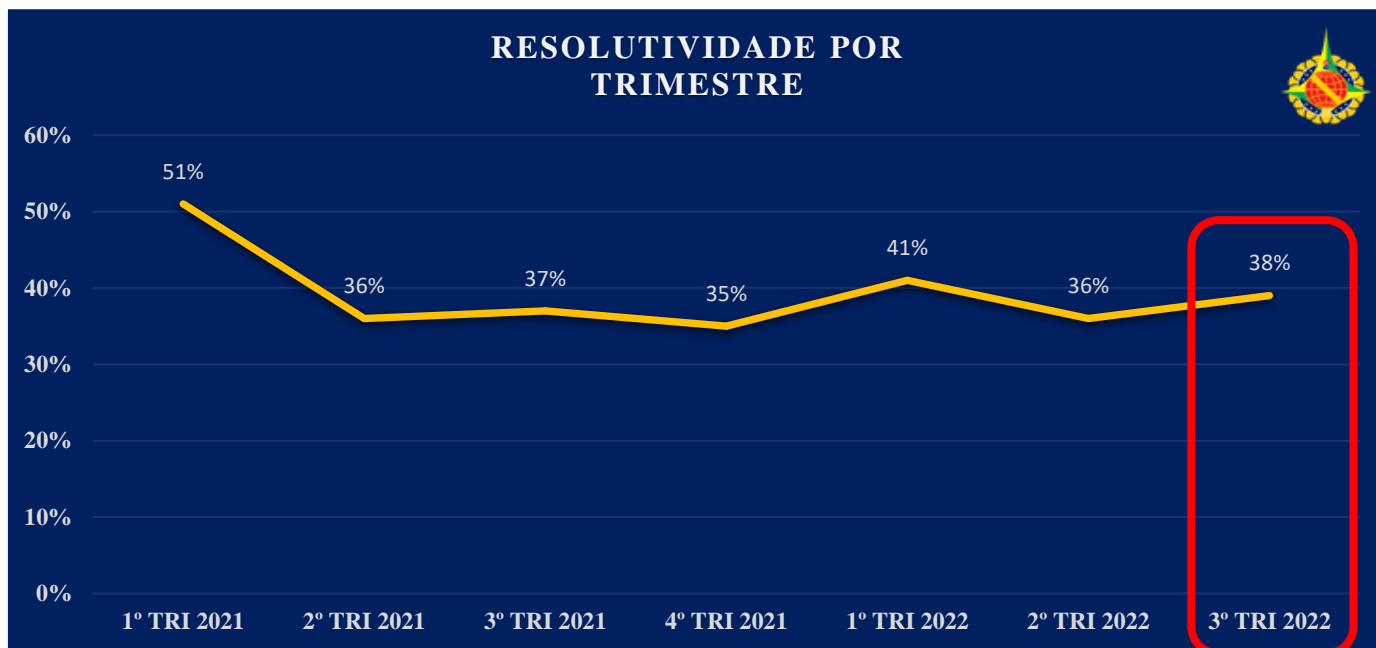




Todos os serviços prestados são gratuitos para a comunidade.

### 3. RESOLUTIVIDADE PARA O 3º TRIMESTRE DE 2022

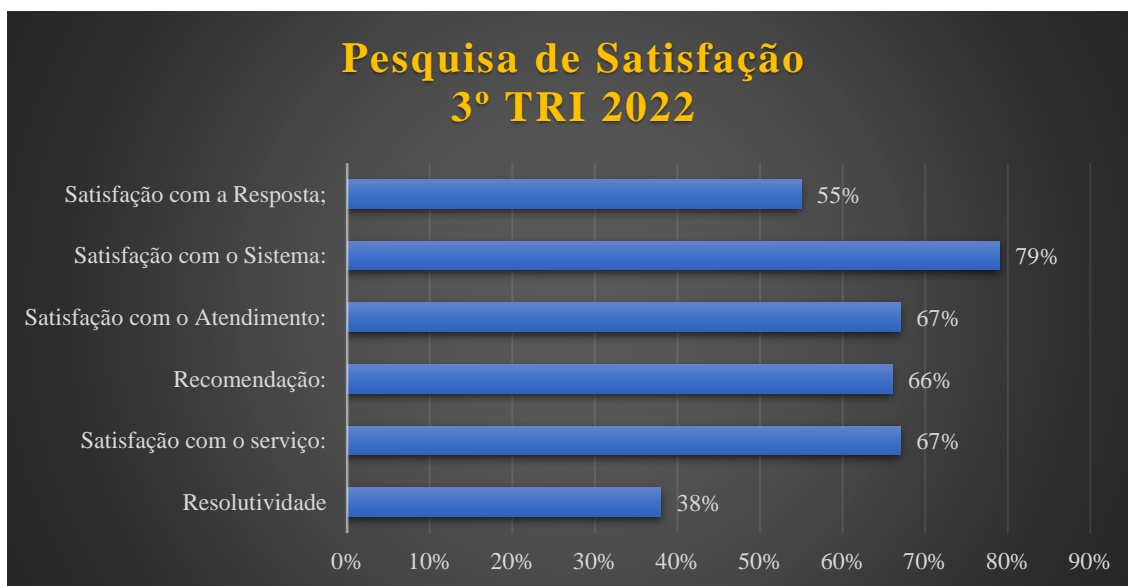
A Resolutividade verificada no 3º trimestre de 2022 ficou em 38%. Houve um aumento desse índice do 3º trimestre de 2021. Verifica-se também a tendência de permanência desse valor na faixa próxima dos 35%.



### 4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Para o 3º trimestre de 2022, as pesquisas realizadas pelos demandantes resultaram nos valores abaixo especificados.





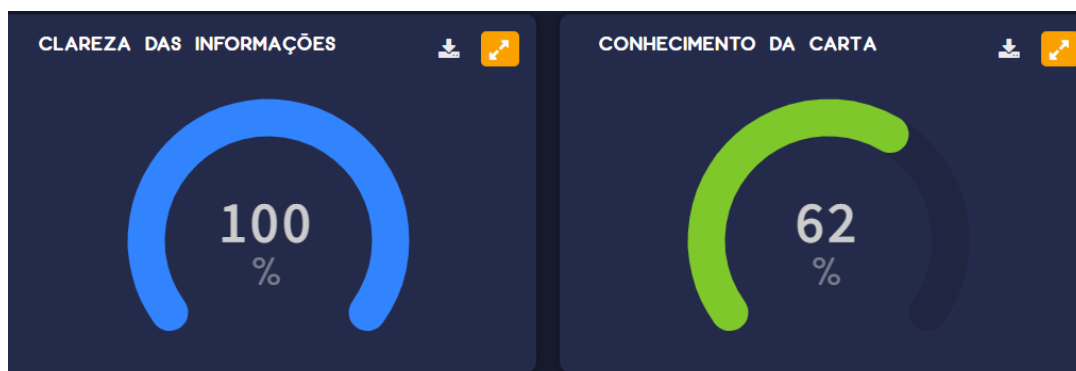
Os índices ficaram acima do esperado, previsto no Plano de Ação 2022 da ouvidoria da PMDF. Apenas a Recomendação de Ouvidoria ficou abaixo da meta em pontos percentuais.

## 5. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

O item relacionado à Carta de serviços analisa dois índices observados pelo cidadão. A Clareza da Carta de Serviços e o conhecimento da Carta.

No primeiro item, Clareza da Carta, a PMDF teve 100% de índice.

O item Conhecimento da Carta, o índice ficou em 62%.



Também serão feitas campanhas internas disponibilizando a carta de serviços para os policiais da corporação.



## 6. PONTOS PREVISTO NO PLANO DE AÇÃO 2022

### a. Melhoria da sede da Ouvidoria.

Foi previsto no Plano de Ação 2022 da Ouvidoria da PMDF alguns índices e métricas a serem alcançados para o ano de 2022.

Uma das metas previstas no Plano de ação é a melhoria das instalações da Ouvidoria da PMDF. Para o alcance deste objetivo, já foi iniciado o Processo SEI nº 00054-00044842/2022-06, o qual contém o Relatório nº 04/2022. Neste relatório está detalhada as necessidades para uma nova sede da Ouvidoria. Foram pontuadas as previsões legais e estudos de outros Estados para uma melhor Ouvidoria. Também foram feitas visitas na ouvidoria Geral e Ouvidoria da NOVACAP, que consta com instalações novas e melhor acessibilidade.

Este objetivo continua em andamento. Já foi definido o local onde será a nova sede da Ouvidoria. No Setor Policial Sul. Já existe projeto de construção. A PMDF está em fase de contratação de empresa para fazer o projeto executivo da obra.

Até que a nova sede fique pronta, já esta sendo verificado outro local para que a Ouvidoria possa ocupar até que a obra seja entregue. Local com capacidade para todo o efetivo.

### b. Capacitação em Ouvidoria

Nesta meta foi cumprida. Todos os atuais integrantes da Ouvidoria da PMDF já possuem a Certificação Avançada em Ouvidoria fornecida pela ENAP.

### c. Atendimento OUV-DF

Foi implantado o pré e o pós atendimento ao cidadão. Um aparelho celular foi disponibilizado para a Ouvidoria PMDF. Através deste aparelho, é feito o contato com o cidadão quando este ingressa com a demanda e após a resposta final. Uma dificuldade verificada é o fato de muitos demandantes não atenderam as ligações feitas pelo celular da Ouvidoria. Neste caso, mesmo com a tentativa, muitos pós atendimento não foram feitos por não atendimento às ligações da Ouvidoria.

### d. Projetos: Assuntos mais demandados.

Para as ações executadas no 3º trimestre, está ouvidoria encaminha para as unidades policiais todas as solicitações de policiamento sobre perturbação do sossego. As unidades têm dado o devido atendimento. Nenhuma solicitação fica sem o seu respectivo atendimento.

e. Projeto: Divulgação dos dados de Ouvidoria

O projeto de divulgação dos trabalhos feitos pela Ouvidoria já está em andamento. Os materiais feitos pelo Centro de Comunicação Social da PMDF já foram divulgados no final do 1º trimestre. Outras artes para divulgação serão feitas para mostrar os trabalhos que Ouvidoria realiza e alertar ao efetivo interno sobre como pode realizar demandas na corporação.

Também como maneira de divulgação da Ouvidoria para o público interno, já está pronta a palestra que será ministrada aos cursos internos da Corporação. A previsão é que as palestras ocorram no início do quarto trimestre.





## 7. CRONOGRAMAS

META	PRAZO	RESPONSÁVEL	ANDAMENTO
Divulgação do Pannel de Ouvidoria no site da corporação	Final do 4º trimestre	Ouvidor	Em andamento
Assuntos mais demandados	Final 3º Trimestre	Ouvidor	Permanente
Inclusão de palestra de ouvidoria nos cursos da Corporação	4º Trimestre	Ouvidor	Em andamento
Divulgação dos dados de Ouvidoria	Final 3º Trimestre	Sgt Lucas/Sgt Isis	Em andamento

DANIEL BRUNO ALVES SANTANA – MAJ QOPM  
**Ouvidor da PMDF**