



**POLÍCIA MILITAR**  
DISTRITO FEDERAL

**OUVIDORIA - PMDF**  
**RELATÓRIO - 2º TRIMESTRE – 2022**

PMDF/GCG/OUV – 2022

1ª Edição

## SUMÁRIO

1.	VISÃO GERAL .....	3
2.	QUALIDADE / NÚMERO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO .....	4
a.	TIPOLOGIA .....	6
3.	RESOLUTIVIDADE PARA O 2º TRIMESTRE DE 2022 .....	8
4.	UNIDADES POLICIAIS MAIS DEMANDADAS .....	9
5.	PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....	9
6.	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO .....	11
7.	PONTOS PREVISTO NO PLANO DE AÇÃO 2022 .....	12
a.	Melhoria da sede da Ouvidoria .....	12
b.	Capacitação em Ouvidoria .....	12
c.	Atendimento OUV-DF .....	12
d.	Projetos: Assuntos mais demandados .....	12
e.	Projeto: Divulgação dos dados de Ouvidoria .....	13
8.	CRONOGRAMAS .....	13
9.	CONCLUSÃO .....	14



## 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 2º 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 2º 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



**76%**

SATISFAÇÃO COM A  
OUVIDORIA



**7 dias**

PRAZO MÉDIO DE  
RESPOSTA



**74%**

RECOMENDAM A  
OUVIDORIA



**516**

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS  
NO TRIMESTRE

<b>ABRIL</b> 138 demandas	<b>MAIO</b> 169 demandas	<b>JUNHO</b> 209 demandas
76 – Reclamações	90 – Reclamações	92 – Reclamações
23 – Elogios	33 – Elogios	70 – Elogios
23 – Solicitações	30 – Solicitações	29 – Solicitações
10 – Denúncias	12 – Denúncias	14 – Denúncias
01 – Sugestão	02 – Sugestão	00 – Sugestão
05 – Informações	02 – Informações	04 – Informações

<b>GERAL</b>		
<b>Reclamações - 258</b>	<b>Solicitações - 82</b>	<b>Sugestões - 3</b>
<b>Elogios - 126</b>	<b>Denúncias - 36</b>	<b>Informações - 11</b>

As Reclamações e Solicitações representam juntas 66% do total das demandas.

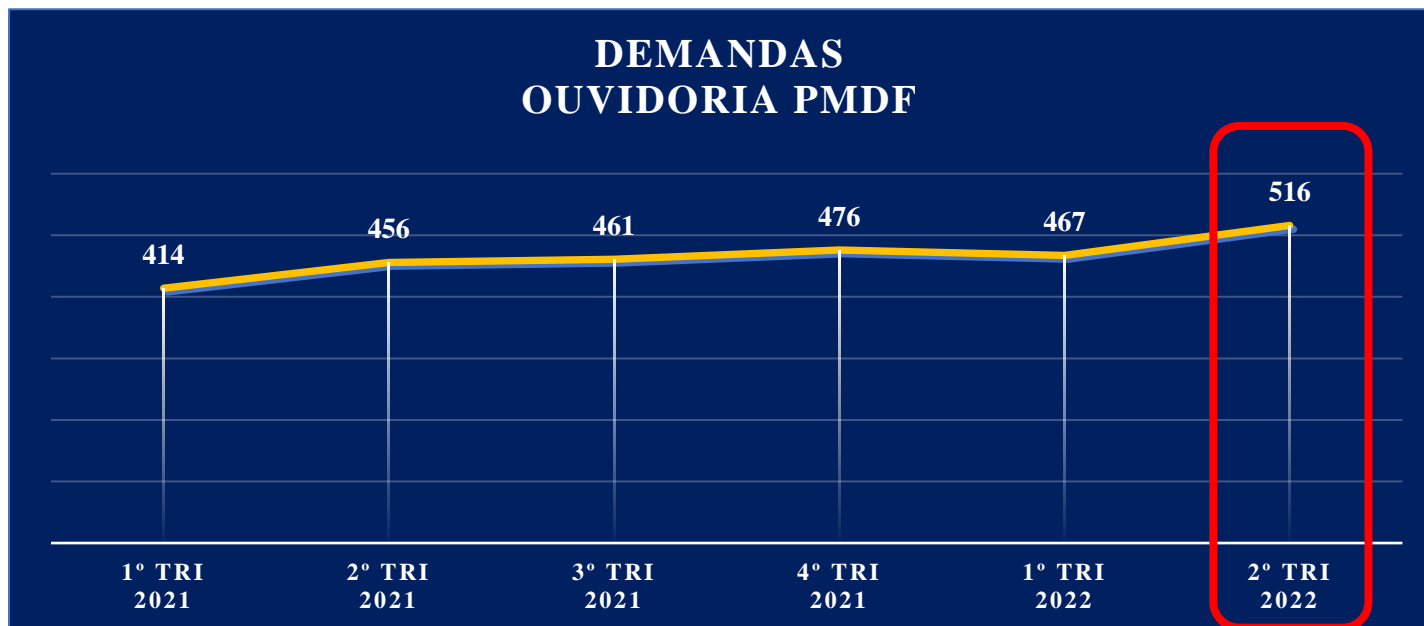
Os Elogios representam 24% das demandas.

As Denúncias representam 7% das demandas.

Para o 2º Trimestre de 2022, houve um aumento das SOLICITAÇÕES, enquanto o número das RECLAMAÇÕES quase não sofreu alteração. Houve um aumento significativo nas demandas de ELOGIO. Quanto às denúncias, houve uma diminuição de seu quantitativo.

Quando o cidadão inicia seu registro no sistema OUV-DF, a primeira escolha do cidadão é o tipo de manifestação (solicitação, reclamação, denúncia etc.), para depois escolher em qual “assunto” ele pretende se manifestar. Presume-se que a escolha por “reclamação” já vem acompanhada de uma percepção de não atendimento inicial – assumindo um valor negativo.

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





a. TIPOLOGIA

Quanto aos assuntos mais tratados, temos a seguinte classificação no sistema OUV-DF:

CLASSIFICAÇÃO - OUV-DF							
ASSUNTO	DE	EL	IN	RE	SO	SU	Total Geral
Servidor público	26	54	1	29			110
Polícia Militar	1	32		48	15		96
Segurança Pública		3	4	32	20	1	60
Solicitação de policiamento		2	1	29		1	33
Ronda Ostensiva		1		13	19		33
<b>Total Geral</b>	<b>27</b>	<b>92</b>	<b>6</b>	<b>151</b>	<b>31</b>	<b>1</b>	<b>332</b>

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-PMDF	DE	EL	IN	RE	SO	SU	Total Geral
Solicitação de policiamento		2	2	64	53	3	124
Atendimento prestado pelo servidor público	120			1			121
Conduta Irregular de Servidor Público	30			75			105
Perturbação do Sossego Causado por Estab. Com.				32			32
Atendimento na Central 190				22	1		23
<b>Total Geral</b>	<b>150</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>194</b>	<b>54</b>	<b>3</b>	<b>405</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.

Classificação PMDF	DE	EL	IN	RE	SO	SU	Total Geral
Atendimento prestado pelo servidor público		117		1			118
Solicitação de policiamento		2	1	42	46	2	93
Conduta Irregular de Servidor Público	23			27			50
Acesso a documentos em órgãos, entidades públicas				1	9		10
Atendimento na Central 190				8	1		9
<b>Total Geral</b>	<b>23</b>	<b>119</b>	<b>1</b>	<b>79</b>	<b>56</b>	<b>2</b>	<b>280</b>

### **Assunto: SOLICITAÇÃO DE POLICIAMENTO**

A unidade que mais recebeu solicitações de policiamento foi o DOP. Para esta Unidade foram feitos 32 pedidos de policiamento. Há de se verificar que o cidadão realiza solicitação de policiamento sem a realização de nenhum tipo de estudo ou análise para tal. A sensação de segurança já faz o cidadão ingressar no sistema e realizar a solicitação. Todas as solicitações de policiamento são atendidas pela PMDF. Seja por policiamento específico enviado ao local, ou seja, pelo reforço com uso do policiamento já executado na área.

### **Assunto: CONDUTA IRREGULAR DE SERVIDOR PÚBLICO**

Analisando todas as demandas sobre este assunto, verificamos que das 105 registradas, 55 foram encerradas ou por falta de complementação de dados, ou por conter palavras de teor ofensivo, ou repetida etc. Todas as demandas com dados suficientes foram enviadas para apuração na unidade de correição e na unidade do Policial Militar.

### **Assunto: PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO PÚBLICO**

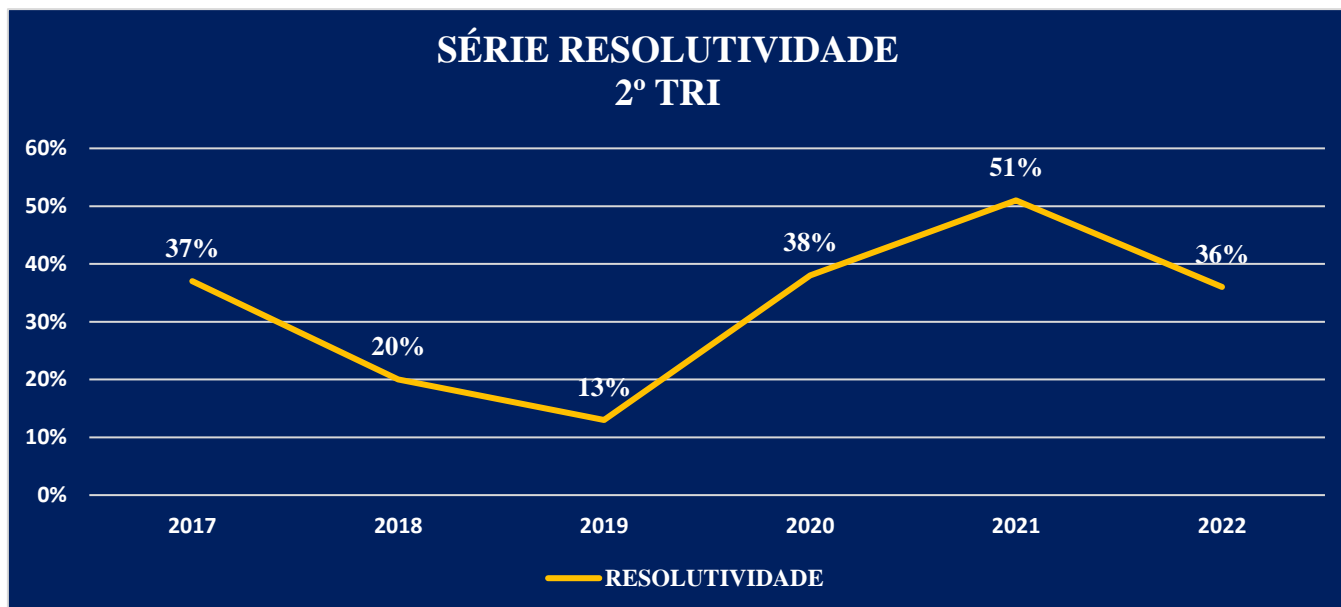
As ocorrências de perturbação do sossego estão com um total de 07 demandas. Destas, apenas 1 foi tramitada tendo em vista a falta de complementação de dados nas demais manifestações, bem como esta Ouvidoria ter prestado as informações diretamente ao cidadão.

Verificando as estatísticas da PMDF, no segundo trimestre de 2022, já foram efetuados 965<sup>3</sup> atendimentos de ocorrências desta natureza. Neste sentido, podemos inferir que a Corporação está atuando efetivamente neste tipo de ocorrência.

<sup>3</sup> Fonte: Sistema Gêneses da PMDF.  
<https://genesis.pm.df.gov.br/paginas/gestao/comparativonaturezas.aspx>

### 3. RESOLUTIVIDADE PARA O 2º TRIMESTRE DE 2022

A Resolutividade verificada no 2º trimestre de 2022 ficou em 36%. Houve queda da resolutividade do 2º trimestre de 2021, entretanto, o número é considerado alto para a série verificada desde 2017. Verifica-se também a tendência de aumento do valor.



Foram feitas 86 avaliações das 516 demandas respondidas. No ranking dos órgãos da rede SIGO-DF, observando a quantidade de demandas recebidas, a PMDF ficou em 18º lugar, de um total de 89 órgãos do GDF. Dos órgãos que compõe a segurança pública no DF, a PMDF apresentou a maior resolutividade.



#### 4. UNIDADES POLICIAIS MAIS DEMANDADAS

O ranking das três unidades policiais mais demandadas no sistema Ouv-DF foi:

##### **1º lugar: Departamento Operacional – DOP**

O Departamento Operacional teve 34 demandas encaminhadas e respondidas. Destas, 32 são relacionadas a solicitações de policiamento.

##### **2º lugar: 3º BPM – Asa Norte**

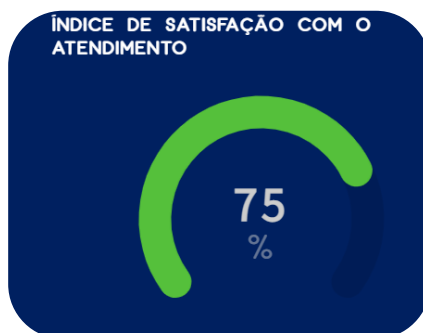
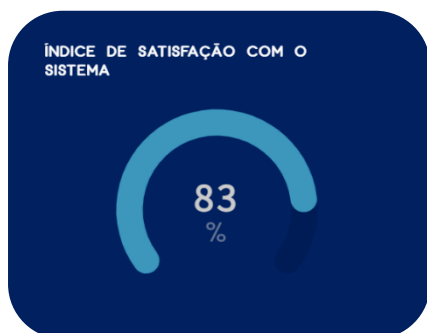
O 3º BPM recebeu 23 demandas, das quais a maioria – 21 – se referiam a Atendimento prestado pelo servidor público.

##### **3º lugar: 4º BPM – Guará**

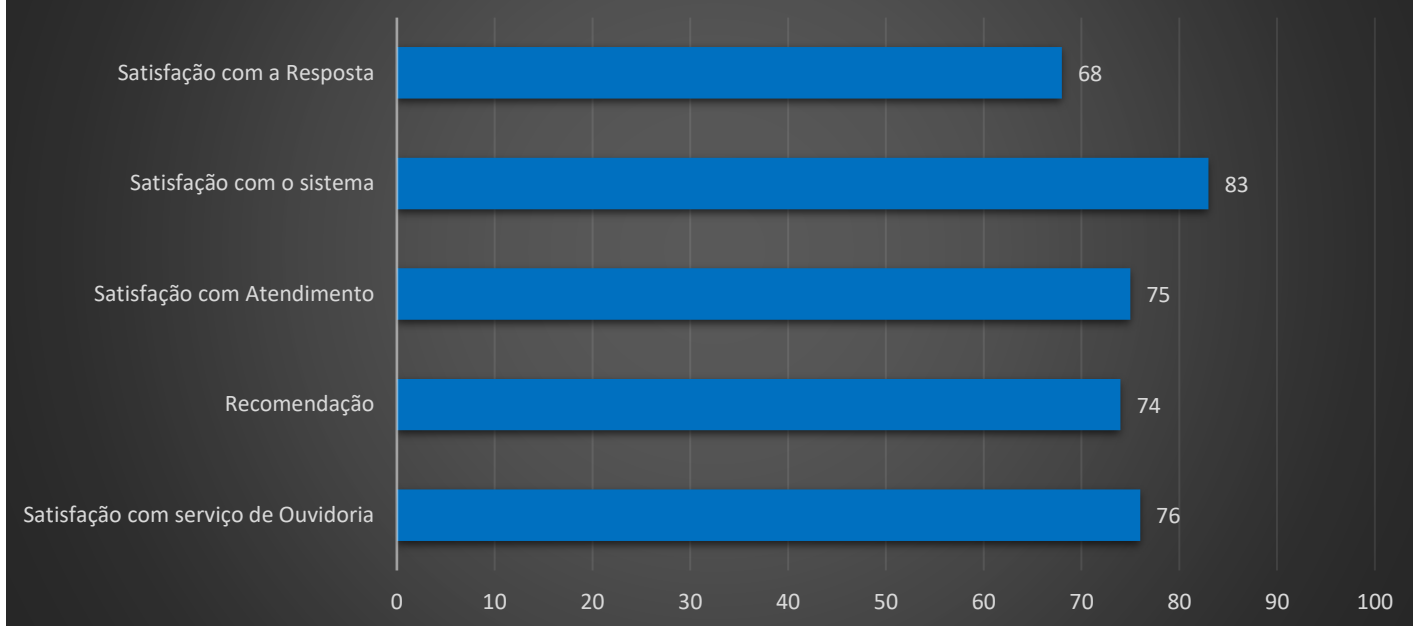
Em terceiro lugar o Batalhão do Guará recebeu 22 demandas, das quais 14 estavam relacionados a Atendimento prestado pelo servidor público.

#### 5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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

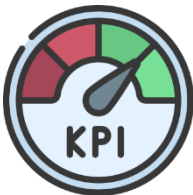





## PESQUISA DE SATISFAÇÃO - % 2º TRI 2022



Os índices ficaram acima do esperado, previsto no Plano de Ação 2022 da ouvidoria da PMDF.

Segue tabela demonstrando o esperado no Plano de Ação 2022 e os indicadores alcançados no primeiro trimestre de 2022.

Indicador	Previsão	Valor alcançado 2º TRI 2022
Recomendação da Ouvidoria 	70%	<b>74%</b>
Satisfação com Serviço de Ouvidoria 	60%	<b>76%</b>

<p>Qualidade da Resposta</p> 	<p>40%</p>	<p><b>68%</b></p>
<p>Resolutividade</p> 	<p>35%</p>	<p><b>36%</b></p>

## 6. 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 88%.

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

CONHECIMENTO DA CARTA



CLAREZA DAS INFORMAÇÕES





## 7. 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 esta em fase de contratação de empresa para fazer o projeto executivo da obra.

### 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 2º trimestre, esta seccional já está cumprindo a meta de implementação efetiva do policiamento nos locais de solicitação de perturbação do sossego. Ao todo, no segundo trimestre, já foram feitos 965 atendimentos deste tipo de ocorrência policial, totalizando 2.508 atendimentos no ano. Esse valor indica uma média de 12 atendimentos diários em todo o DF.

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. A divulgação foi interrompida pela legislação eleitoral. O sítio da corporação não pode mais nesse período realizar a divulgação das ações desta seccional.

Mas os trabalhos continuam sendo efetuados. 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.

## 8. CRONOGRAMAS

META	PRAZO	RESPONSÁVEL	ANDAMENTO
Divulgação das estatísticas de Ouvidoria no site da corporação	Final do 3º trimestre	Ouvidor	Em andamento
Assuntos mais demandados	Final 3º Trimestre	Ouvidor	Em andamento
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



## 9. CONCLUSÃO

No 2º trimestre, a Ouvidoria da PMDF procurou de maneira eficiente atingir as metas propostas. Dentre as principais, a construção da nova sede esta em sendo acompanhada para que possamos atender melhor ao cidadão que procura a Ouvidoria pessoalmente.

A conclusão dos cursos da ENAP, com carga horária de 160 horas, possibilitou aos nossos policiais um maior conhecimento da legislação e atribuições da ouvidoria para um melhor atendimento ao cidadão.

Esperamos para o próximo trimestre um crescimento da qualidade de nossos indicadores, indicando uma melhora no atendimento ao público.

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