



**POLÍCIA MILITAR**  
DISTRITO FEDERAL

**OUVIDORIA - PMDF**  
**RELATÓRIO - 1º TRIMESTRE – 2022**

PMDF/GCG/OUV – 2022

2ª Edição

## SUMÁRIO

1.	VISÃO GERAL .....	3
2.	QUALIDADE / NÚMERO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO .....	4
	a. Tipologia.....	6
3.	RESOLUTIVIDADE PARA O 1º 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 .....	13
	d. Projetos: Assuntos mais demandados.....	13
	e. Projeto: Divulgação dos dados de Ouvidoria .....	13
8.	CRONOGRAMAS.....	14
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 1º 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 1º 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



**75%**

SATISFAÇÃO COM A  
OUVIDORIA



**5,6 dias**

PRAZO MÉDIO DE  
RESPOSTA



**80%**

RECOMENDAM A  
OUVIDORIA



**467**

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS  
NO TRIMESTRE

<b>JANEIRO</b> 151 demandas	<b>FEVEREIRO</b> 144 demandas	<b>MARÇO</b> 172 demandas
85 – Reclamações	75 – Reclamações	99 – Reclamações
31 – Elogios	26 – Elogios	31 – Elogios
22 – Solicitações	16 – Solicitações	21 – Solicitações
12 – Denúncias	20 – Denúncias	20 – Denúncias
01 – Sugestão	03 – Sugestão	01 – Sugestão
00 – Informações	04 – Informações	00 – Informações
<b>GERAL</b>		
<b>Reclamações - 259</b>	<b>Solicitações - 59</b>	<b>Sugestões - 5</b>
<b>Elogios - 88</b>	<b>Denúncias - 52</b>	<b>Informações - 4</b>



As Reclamações e Solicitações representam juntas 68% do total das demandas.

Os Elogios representam 19% das demandas.

As Denúncias representam 11% das demandas.

Nos trimestres anteriores (ano de 2021), tivemos a seguinte relação entre as demandas.

2021				
	1º Tri: 414 demandas	2º Tri: 456 demandas	3º Tri: 461 demandas	4º Tri: 476 demandas
Re + So =	301 72%	345 75%	350 76%	365 76%
Elogios	67 16%	54 12%	82 18%	65 14%
Denúncias	32 8%	42 9%	21 4%	29 6%

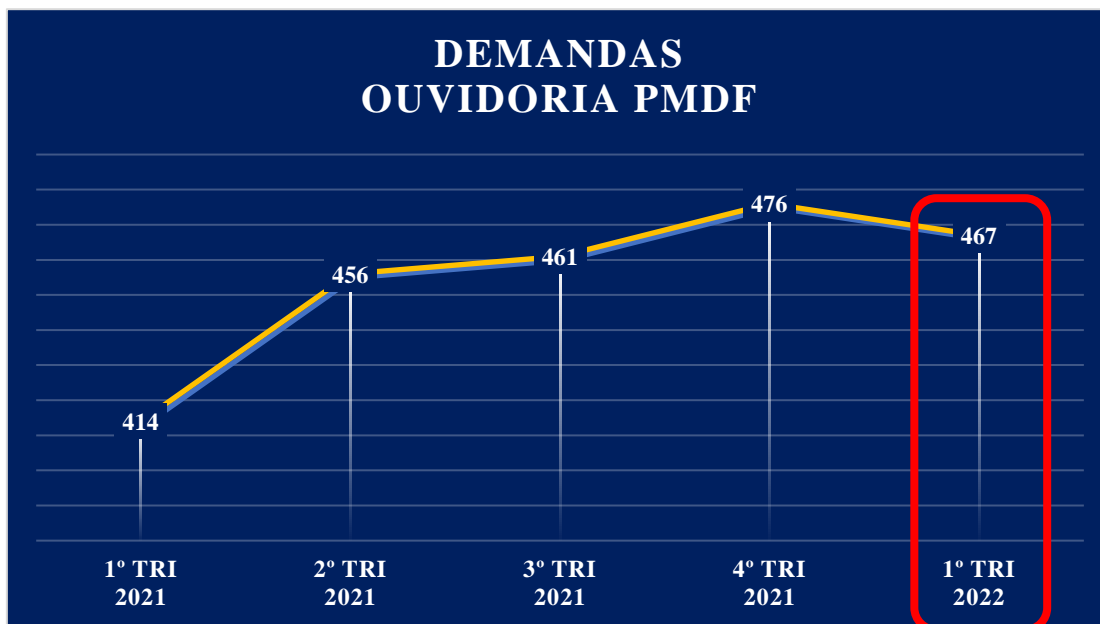
Re: Reclamações  
So: Solicitações

Para o 1º Trimestre de 2022, houve uma pequena diminuição das RECLAMAÇÕES e SOLICITAÇÕES. Quanto as denúncias, houve um aumento 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	37	35		17	1		90
Polícia Militar	4	32		37	9		82
Solicitação de policiamento				51			51
Ronda ostensiva				16	13		29
Segurança Pública			1	18	8	1	28
<b>Total Geral</b>	<b>41</b>	<b>67</b>	<b>1</b>	<b>139</b>	<b>31</b>	<b>1</b>	<b>280</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.

<b>Classificação Ouv-PMDF</b>	<b>DE</b>	<b>EL</b>	<b>IN</b>	<b>RE</b>	<b>SO</b>	<b>SU</b>	<b>Total Geral</b>
Solicitação de policiamento	2	1		70	39	3	115
Conduta Irregular de Servidor Público	49		1	47	3		100
Atendimento prestado pelo servidor público		86		1			87
Atendimento na Central 190	2			31	1		34
Perturbação do sossego				23			23
<b>Total Geral</b>	<b>53</b>	<b>87</b>	<b>1</b>	<b>172</b>	<b>43</b>	<b>3</b>	<b>359</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.

<b>Classificação PMDF</b>	<b>DE</b>	<b>EL</b>	<b>IN</b>	<b>RE</b>	<b>SO</b>	<b>SU</b>	<b>Total Geral</b>
Solicitação de policiamento	2	1		56	27	1	87
Atendimento prestado pelo servidor público		84		1			85
Conduta Irregular de Servidor Público	33			19	1		53
Atendimento na Central 190	1			15	1		17
Perturbação do sossego				7			7
Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	1			2	4		7
<b>Total Geral</b>	<b>37</b>	<b>85</b>		<b>100</b>	<b>33</b>	<b>1</b>	<b>256</b>

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

A unidades que mais recebeu solicitações de policiamento foi o 11º BPM, localizado na RA de Samambaia. Para esta Unidade foram feitos 29 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.



### Assunto: CONDUTA IRREGULAR DE SERVIDOR PÚBLICO

Analisando todas as demandas sobre este assunto, verificamos que das 100 registradas 47 foram encerradas por falta de complementação de dados. 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 23 reclamações. Destas 23, apenas 07 foram tramitadas, tendo em vista a falta de complementação de dados nas demais manifestações.

Verificando as estatísticas da PMDF, apenas no primeiro trimestre de 2022, já foram efetuados 1.217<sup>3</sup> atendimentos de ocorrências desta natureza. Esse valor nos leva a uma média de 13 atendimentos por dia no DF. Neste sentido, podemos inferir que a Corporação esta atuando efetivamente neste tipo de ocorrência.

### 3. RESOLUTIVIDADE PARA O 1º TRIMESTRE DE 2022

A Resolutividade verificada no 1º trimestre de 2022 ficou em 43%. Houve queda da resolutividade do 1º trimestre de 2021, entretanto, o número é considerado alto



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



para a série verificada desde 2017. Verifica-se também a tendência de aumento do valor.

Foram feitas 61 avaliações das 467 demandas respondidas. No ranking dos órgãos da rede SIGO-DF, observando a quantidade de demandas recebidas, a PMDF ficou em 9º lugar, de um total de 88 órgãos do GDF.

#### 4. UNIDADES POLICIAIS MAIS DEMANDADAS

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

##### 1º LUGAR: 11º BATALHÃO – SAMAMBAIA

O Batalhão da RA de Samambaia teve 34 demandas encaminhadas e respondidas. Destas, 29 são relacionadas a solicitações de policiamento.

##### 2º LUGAR: CENTRO DE OPERAÇÕES DA POLÍCIA MILITAR – COPOM

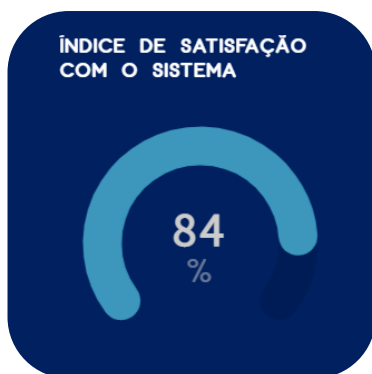
O COPOM recebeu 23 demandas, das quais a maioria – 13 – se referiam a Atendimento 190.

##### 3º LUGAR: 2º BPM – TAGUATINGA

Em terceiro lugar o Batalhão de Taguatinga recebeu 17 demandas, das quais seis estavam relacionados a Servidor Público.

#### 5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

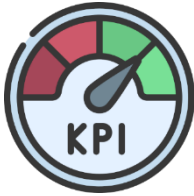

Para o primeiro trimestre de 2022, as pesquisas realizadas pelos demandantes resultaram os valores abaixo especificados.







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 1º TRI 2022
Recomendação da Ouvidoria 	73%	<b>80%</b>
Satisfação com Serviço de Ouvidoria 	64%	<b>75%</b>

<p>Qualidade da Resposta</p> 	<p>48%</p>	<p>67%</p>
<p>Resolutividade</p> 	<p>42%</p>	<p>44%</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 40%.

Para melhor o conhecimento da carta por parte do cidadão, a ouvidoria da PMDF está atualizando a Carta de serviços no site oficial e no formato PDF. Esta atualização está em fase final no processo SEI Nº 00054-00016416/2022-74. Com a atualização da carta em PDF, o cidadão que solicitar atendimento no OUV-DF, receberá a carta em seu aplicativo de mensagem durante o Pós Atendimento realizado pela Ouvidoria. Com essa rotina de trabalho, a Ouvidoria visa melhorar o conhecimento da carta ao público tanto externo, quanto interno.

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.

### b. Capacitação em Ouvidoria

Nesta meta, vários cursos já foram feitos por todo o efetivo da ouvidoria. A Capacitação Avançada em Ouvidoria fornecida pela ENAP já foi concluída por alguns servidores. A meta é que todos tenham finalizados até o mês de agosto de 2022. Seguem abaixo tabela com os cursos finalizados em andamento pelos integrantes da Ouvidoria. Dos 08 servidores, abaixo temos a relação do quantitativo que finalizou os cursos.

<b>CURSOS</b>	<b>SERVIDORES QUE FINALIZARAM</b>
Acesso à informação	07 servidores finalizaram
Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos	06 servidores finalizaram
Controle social	05 servidores finalizaram
Defesa do usuário e simplificação	05 servidores finalizaram
Gestão em ouvidoria	05 servidores finalizaram
Introdução à gestão de projetos	03 servidores finalizaram
Resolução de conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias	02 servidores finalizaram
Tratamento de denúncias em ouvidoria	03 servidores finalizaram



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 a análise dos assuntos mais demandados pelo cidadão, foi feita a alteração da Portaria PMDF que regulamenta as atividades de Ouvidoria na Corporação. Nessas alterações, ficou estabelecido que todas as demandas de Solicitação de Policiamento (que é atualmente a demandas que mais chega em nossa Ouvidoria) passarão pelo Departamento Operacional da PMDF. Neste Departamento as demandas serão analisadas e enviadas para a unidade fim para cumprimento e confecção do emprego do policiamento.

Para este projeto foi inserida a meta de emprego do policiamento em todos os pedidos. Para o fechamento do 1º Trimestre, todos os pedidos foram encaminhados para do Departamento Operacional e designados para as Unidades de área a ciência e emprego de policiamento.

As metas previstas para junho e julho já foram cumpridas. A meta prevista no item 3.5 do Plano de Ação já está sendo cumprida. O trabalho em conjunto da Ouvidoria, unidades operacionais e Departamento operacional da PMDF está surtindo efeito no emprego do policiamento.

e. Projeto: Divulgação dos dados de Ouvidoria

O projeto de divulgação dos trabalhos feitos pela Ouvidoria já está em andamento. Em contato com o Centro de Comunicação Social da Corporação, foi feito banners de divulgação dos principais links de acesso ao sistema de Ouvidoria. Assim, o público interno terá maior conhecimento de como realizar uma demanda no sistema de Ouvidoria do GDF.

A próxima meta a ser alcançada é a divulgação dos quantitativos de demandas atendidas pela Ouvidoria. Também está sendo verificada a possibilidade de inserção



nos principais cursos da instituição de palestras sobre Ouvidoria e Acesso a Informação.


## 8. CRONOGRAMAS

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

## 9. CONCLUSÃO

O 1º Trimestre de 2022 foi marcado alterações em várias rotinas de trabalho da Ouvidoria da PMDF. Iniciando com a troca do Ouvidor Geral, muitos procedimentos estão sendo alterados buscando um melhor atendimento às demandas dos cidadãos que se comunicam com o sistema.

Com os indicadores de performance alcançados neste primeiro trimestre, nosso trabalho continua sendo melhorar mais a qualidade dos atendimentos de ouvidoria e o serviço prestado pela instituição.

  
DANIEL BRUNO ALVES SANTANA – MAJ QOPM  
Ouvidor da PMDF