



**POLÍCIA MILITAR**  
DISTRITO FEDERAL

**OUVIDORIA - PMDF**  
**PLANO DE AÇÃO**

GCG - 2022



# Sumário

<b>1 APRESENTAÇÃO</b> .....	5
<b>2 DIAGNÓSTICO</b> .....	6
2.1 Indicadores .....	6
2.2 Estrutura Física .....	9
2.3 Equipe de Ouvidoria.....	9
2.4 Capacitação em Ouvidoria .....	10
2.5 Atendimento OUV-DF .....	10
<b>3 ESTRATÉGIA DE AÇÃO</b> .....	11
3.1 Pré e Pós Atendimento.....	11
3.2 Capacitação dos servidores .....	11
3.3 Atualização das Rotinas de Trabalho .....	12
3.4 Análise de Demandas recorrentes .....	12
3.5 Relatórios detalhados.....	12
<b>4 CRONOGRAMA DE AÇÃO</b> .....	13
<b>5 DISPOSIÇÕES FINAIS</b> .....	14







## 1. APRESENTAÇÃO

Em abril de 1996, frente às novas demandas da sociedade e a busca pela aproximação entre a corporação e a comunidade, foi criada a Ouvidoria da Polícia Militar do Distrito Federal - PMDF, por meio do Decreto Distrital nº 71.308/96.

Atualmente, na PMDF, a Ouvidoria é regulamentada pela Portaria PMDF nº 1.137, de 11 de outubro de 2020. Sua função primordial, descrita na Portaria, é atuar como unidade de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos aos serviços prestados pela Corporação, sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão.

Para a realização da missão atribuída à Ouvidoria, o presente Plano de Ação<sup>1</sup> visa estabelecer as ações que serão realizadas no ano de 2022 na Ouvidoria da Polícia Militar do Distrito Federal - PMDF. Para chegarmos às metas que buscamos alcançar neste ano de 2022, passaremos primeiramente pelo diagnóstico de nossa seccional, mostrando os principais pontos estatísticos que alcançamos nos últimos anos.

Neste documento, serão estabelecidas as principais ações e metas a serem confeccionadas e atingidas para aprimorarmos os serviços prestados nesta seccional.

As iniciativas propostas em por base a necessidade de melhoria contínua dos serviços prestados ao cidadão. Para a elaboração destas iniciativas, foi observado o Planejamento Estratégico da PMDF, que se encontra descrito na Portaria PMDF nº 742, de 27 de maio de 2011, alterada pela Portaria PMDF nº 1.145, de 30 de novembro de 2020.

Como desdobramento do Planejamento Estratégico, também foi observado o Plano Diretor de Comunicação e Marketing aprovados pela Portaria PMDF nº 1.141 de 01 de novembro de 2020 e a Portaria PMDF nº 1.139, de 28 de outubro de 2020, que institui o Ciclo de Planejamento em Nível Estratégico, Tático e Operacional na Corporação.

O Plano será dividido em três partes.

- Diagnóstico: informará com esta a situação atual da ouvidoria da PMDF;
- Estratégia de Ação: o que será feito e como será feito para atingirmos as metas estabelecidas;

---

<sup>1</sup> Portaria PMDF 1.139, DE 28 de outubro de 2020. Art. 2, IV: Plano de ação, de metas ou de comando: são tipos de documentos formais em nível operacional, alinhados, no que couber, à metodologia de gerenciamento de portfólio de programas e projetos, que visam ao estabelecimento de metas, escopos, responsabilidades, prazos, custos e demais resultados específicos a serem alcançados pelas áreas funcionais.



- Cronograma: quando serão implementados as ações e os prazos para cumprimentos das metas.

## 2. DIAGNÓSTICO

### 2.1 Indicadores

Diferentemente dos demais canais de comunicação da PMDF, a Ouvidoria tem papel distinto, pois recebe, avalia e dá encaminhamento às demandas, observando as determinações legais, no que se refere ao sigilo de dados pessoais. Cabe à Ouvidoria a mediação de conflitos, que possam causar transtornos, danos, inconveniência ou impasse à nossa instituição ou ao seu público interno e externo, garantindo o direito de resposta às manifestações no menor prazo possível e de forma objetiva.

O principal canal de chegada das demandas em nossa seccional é a internet, através do [OUV-DF](#). Os dados catalogados neste sistema, iniciaram em 2016. A partir desta data, temos as estatísticas dos dados provenientes do sistema para a produção de informação na Ouvidoria.

Verifica-se no sistema que de 2016 a 2019 a quantidade de demandas aumentou bastante, conforme verifica-se no gráfico abaixo. De 2019 a 2021 ouve uma tendência de





estabilização da quantidade de demandas. Mas, essa tendência só será confirmada nos próximos anos.

Outro dado relevante é a posição que a Ouvidoria da PMDF está no Ranking Geral entre as seccionais. De 2016 a 2021, aumentamos nossa posição, saindo de 23º lugar em 2016 para 70º lugar em 2021. As ações a serem feitas no ano de 2022 estarão também voltadas para a melhoria de nossa posição nesse ranking geral das Ouvidorias do DF.

Os indicadores de performance do SIGO – DF para o ano de 2022, apenas o relativo a resolutividade da PMDF ficou abaixo da meta, atingindo 39%. Com esses dados, a realidade de nossa seccional, relativo à Dimensão Volume e Qualidade, nos coloca na área azul da matriz de Análise, conforme Plano de Ação SIGO – 2022.

### DIMENSÃO VOLUME

**Grupo 1** - órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês)

**Grupo 2** - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20-50)

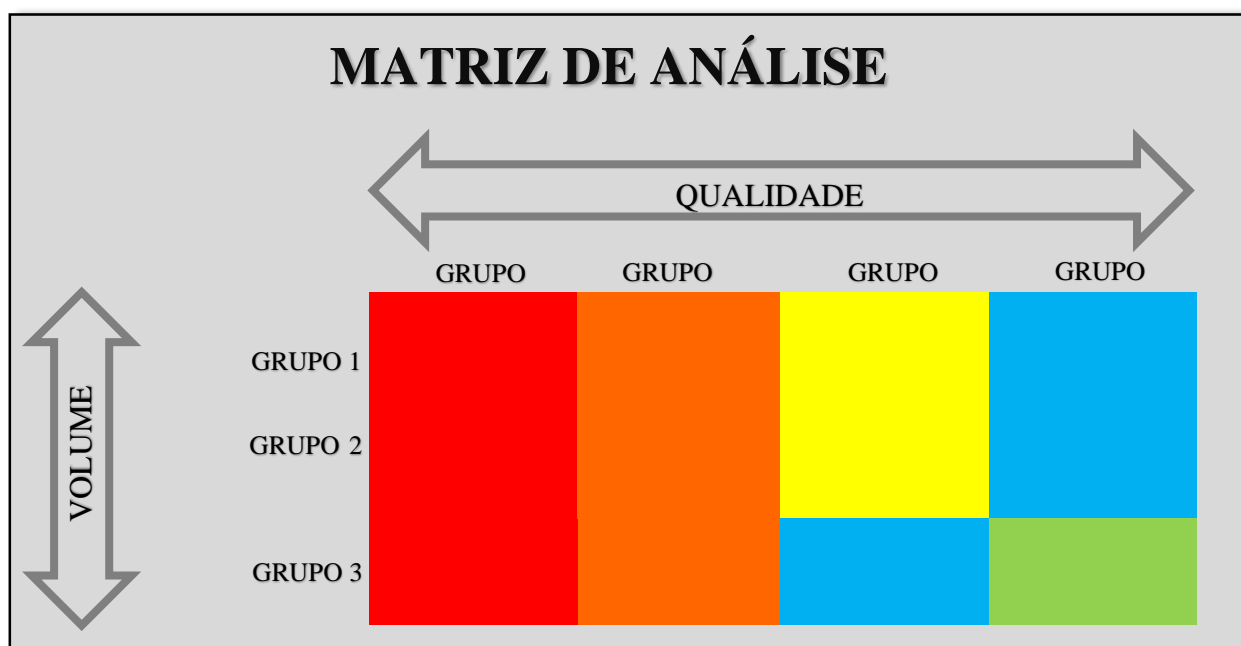
**Grupo 3** - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano

### DIMENSÃO QUALIDADE

**Grupo 1** - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%

**Grupo 2** - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO

**Grupo 3** - Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta SIGO Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO







Sendo assim, quando ao Volume, a Ouvidoria da PMDF recebeu no ano passado 1.807 demandas de Ouvidoria, sendo uma média mensal de 150 demandas. Esses dados nos colocam no grupo 03 na Dimensão Volume.

Quanto à Qualidade, tivemos apenas um indicador abaixo da meta, o Resolutividade, o que nos coloca no grupo 03 na Dimensão Qualidade.

Conforme matriz de Risco acima, estamos classificados na cor azul.

Outros indicadores analisados, foram a posição da ouvidoria da PMDF no ranking no site OUV-DF. Em 2019 ficamos na posição 76°. Em 2020 na posição 73° e em 2021 na posição 70°.

Relativo às Manifestações de Ouvidoria, observamos um grande crescimento das reclamações. Saíram de 200 em 2016 para 1.157 em 2021. O percentual de aumento foi de 478% desde o início contabilização no sistema OUV-DF.

Ouve pequena diminuição de 2020 para 2021, conforme gráfico abaixo.

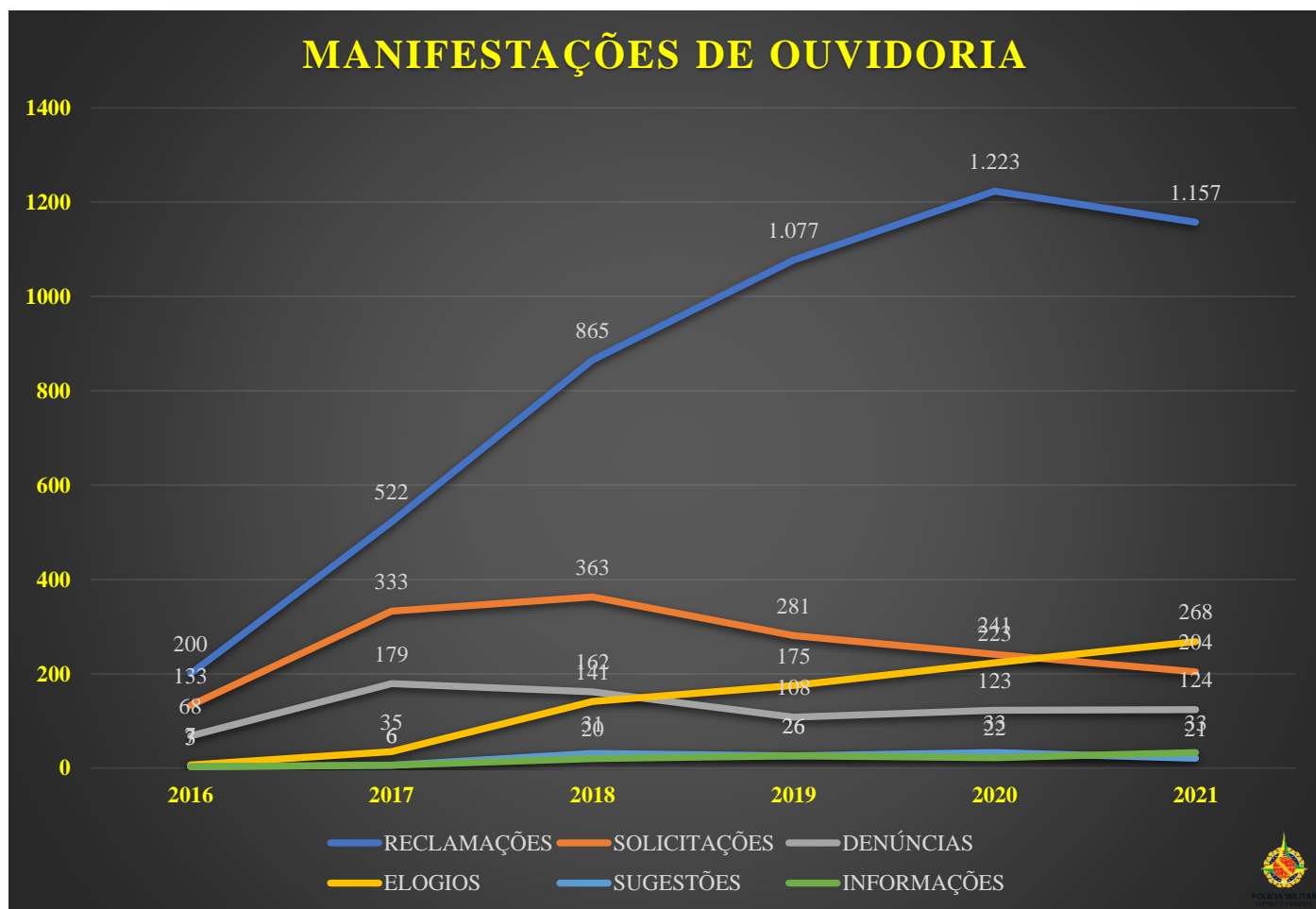
O maior crescimento averiguado na série histórica foi a quantidade de elogios recebidos. Iniciando a contagem com 07 (sete) elogios em 2016, atingimos o total de 268 elogios em 2021, registrando um aumento de **3.728%** de elogios recebidos pela polícia Militar do DF.





Quantidade de Manifestações por Ano/Tipo

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>RECLAMAÇÕES</b>	200	522	865	1.077	1.223	1.157
<b>SOLICITAÇÕES</b>	133	333	363	281	241	204
<b>DENÚNCIAS</b>	68	179	162	108	123	124
<b>ELOGIOS</b>	7	35	141	175	223	268
<b>SUGESTÕES</b>	3	6	31	26	33	21
<b>INFORMAÇÕES</b>	3	6	20	26	22	33



## 2.2 Estrutura Física

No ano de 2021 recebemos a visita de um servidor da Controladoria Geral do Distrito Federal – CGDF. Foram feitos alguns apontamentos para a melhoria de nossas instalações, para que fique de acordo com a legislação em vigor e também que facilite o acesso à Ouvidoria para a população que a procura. Colocamos em nossas metas essas melhorias para o ano de 2022.

## 2.3 Equipe de Ouvidoria



Durante todo o ano de 2021 a equipe da Ouvidoria da PMDF foi de sete servidores, sendo eles, 02 oficiais e 05 praças.

NOME	POSTO/GRAD.	QUADRO
DANIEL BRUNO ALVES SANTANA	MAJ	QOPM
EDSON DE ARAÚJO AGUIAR	2º TEN	QOPMA
FÁBIO ARRAES DE OLIVEIRA	ST	QPPMC
MARLÚCIA MENDES BOAVENTURA	2º SGT	QPPMC
LUCAS ALVES LIMA	3º SGT	QPPMC
LUÍSA COELHO PIRES	3º SGT	QPPMC
ÍISIS MENDES BOAVENTURA VELOSO	3º SGT	QPPMC

Houve a troca do Ouvidor da PMDF na data de 03 de novembro de 2021, conforme PORTARIA PMDF de 03 de novembro de 2021, publicada no BOLETIM DO COMANDO-GERAL Nº 206, de 08 de novembro de 2021.

Para o ano de 2022 a Ouvidoria da PMDF já conta com a participação de mais uma servidora civil, SORAYA CRISTINA T. SOARES MAIA, que apoiará nas atividades diárias e melhoria das estatísticas e relatórios da seccional.

Sendo assim, o efetivo para 2021 é de oito servidores.

#### 2.4 Capacitação em Ouvidoria

O efetivo da Ouvidoria da PMDF já possui capacitação nas atividades de ouvidoria. Todos os servidores já realizaram algum curso na área. Será listado na parte relativa às metas para 2022, nossas expectativas de melhorar a capacitação para o novo ano.

Será feito um plano de Capacitação Continuada para os servidores desta seccional, com a finalidade de capacitar os integrantes da Ouvidoria PMDF em Gestão da Ouvidoria e desenvolver programas de treinamento específicos.

#### 2.5 Atendimento OUV-DF

Até o ano de 2021 o atendimento do OUV-DF não incluía as partes de pré e pós atendimento. As respostas eram inseridas no sistema e nenhum contato era feito com o demandante. Essa falta de contato pode ser um dos motivos pelos quais as pesquisas de satisfação estão nos deixando abaixo das metas do SIGO-DF.

A qualidade das respostas também será um outro ponto a ser aprimorado para o ano de 2022. Focar os trabalhos ao máximo para que as questões demandadas sejam



inteiramente respondidas, para evitar que o demandante efetue novo questionamento porque sua demanda não foi resolvida ou foi resolvida apenas parcialmente.

### **3. ESTRATÉGIA DE AÇÃO**

#### **3.1 Pré e Pós Atendimento**

Sempre com a finalidade de melhoria dos serviços de Ouvidoria, a implantação das estratégias de Pré e Pós atendimento é uma busca pela melhoria do trato com o cidadão. Serão feitas escolhas aleatória para que os servidores realizem o pré e pós atendimento, que conta na ligação para o manifestante, informando que sua demanda já está recebendo as tratativas necessárias para que a resposta seja enviada da melhor maneira possível.

Não obrigatoriamente esses atendimentos serão realizados a todos os manifestantes tendo em vista dificuldades d efetivo para atender a todos. Mas será estabelecida uma meta de 50% das manifestações para que seja realizada o pré e pós atendimento ao cidadão que realizar a demanda.

Relativamente às demandas complementares, durante o pré atendimento serão informados ao cidadão que o prazo é de três dias para que os dados complementares sejam inseridos no sistema.

#### **3.2 Capacitação dos servidores**

Capacitar os integrantes da ouvidoria em programas de treinamento específico.

Para o ano de 2022, os servidores deverão realizar os cursos previstos no portal da Controladoria Geral da União – CGU. A CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA é concedida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), da Controladoria-Geral da União (CGU), em parceria com Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), aos alunos que concluírem oito cursos oferecidos em modalidade a distância, com carga horária total de 160 horas, realizadas dentro do mesmo ano.

Os cursos a serem realizados são:

- ACESSO À INFORMAÇÃO
- AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS COMO BASE PARA GESTÃO E MELHORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS
- CONTROLE SOCIAL
- DEFESA DO USUÁRIO E SIMPLIFICAÇÃO



- GESTÃO EM OUVIDORIA
- INTRODUÇÃO À GESTÃO DE PROJETOS
- RESOLUÇÃO DE CONFLITOS APLICADA AO CONTEXTO DAS OUVIDORIAS
- TRATAMENTO DE DENÚNCIAS EM OUVIDORIA

Além desses cursos, as iniciativas de cursos demandadas pela ouvidoria geral do Df também serão atendidas pelos servidores da PMDF.

### 3.3 Atualização das Rotinas de Trabalho

As rotinas de trabalho de nossa Ouvidoria necessitam ser atualizadas. Muitas Rotinas foram alteradas, mas não constam de documentação que formalize essas mudanças.

A atualização dessas mudanças e implemento de melhores práticas serão feitas para que nossa seccional possa padronizar e atuar com técnicas atuais e mais céleres.

Dentro desta meta está a necessidade de criar o Manual de Atividades de Ouvidoria. Este manual contemplara as rotinas de trabalho e todos os procedimentos da ouvidoria.

### 3.4 Análise de Demandas recorrentes

A análise das demandas recorrentes é uma das melhores maneiras de se identificar problemas reais, sejam na prestação do serviço público, seja na maneira como a ouvidoria trata as respostas.

Para esse ano, a análise das demandas foi passada para dois servidores, que terão a missão de ler todas as demandas e realizar a análise de seu conteúdo. Aquelas demandas que sejam frequentes, deverão ser propostas soluções que resolvam e finalize o problema e não apenas atenuem e deem uma resposta momentânea.

### 3.5 Relatórios detalhados

Mensalmente, serão feitos os relatórios estatísticos sobre os principais dados o sistema OUV DF. Os relatórios contaram com informações como:

- Unidades policiais mais demandadas por categoria (De, Re, El, Su, In);
- Quantidade de demanda do mês e aumento do mês anterior. Histórico da quantidade de demandas naquele mês de 2016 ao ano corrente;



- Assuntos mais solicitados. Os assuntos deverão considerar o filtro da ouvidoria da PMDF, realizado pelos servidores.
- Demandas recorrentes do mesmo cidadão. Essas demandas deverão ser verificadas seu impacto na pesquisa de satisfação. Quantas demandas um mesmo cidadão que seja recorrente fez, os dados de sua pesquisa de satisfação e seu impacto na pesquisa final. Em nenhuma hipótese poderá ser usado os dados pessoais do cidadão demandante. Será utilizado apenas números para fins estatísticos.
- Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente e da pesquisa de satisfação feitas pelo cidadão. A equipe responsável pela estatística da Ouvidoria da PMDF fará a leitura e análise das demandas que foram respondidas negativamente pelo cidadão. Essa análise será feita mensalmente e repassada ao Ouvidor.

#### **4. CRONOGRAMA DE AÇÃO**

<b>ESTRATÉGIA DE AÇÃO</b>	<b>IMPLANTAÇÃO</b>	<b>MONITORAMENTO</b>
3.1 Pré e Pós Atendimento	Imediata	Verificar mensalmente se os atendimentos são feitos corretamente e se está surgindo efeito nas pesquisas de satisfação
3.2 Capacitação dos servidores	Imediata	A equipe de Ouvidoria já iniciou os Cursos para obtenção do certificado avançado de ouvidoria. A meta é finalizar um curso por mês. Todos os meses serão verificados se os servidores finalizaram o curso previsto.
3.3 Atualização das Rotinas de Trabalho	Imediata	A atualização já iniciou. Deverá ser finalizada até a data de 28/02/2022. Após essa data, fazer as atualizações pontuais se houver mudança de procedimento. O Manual de Atividades de Ouvidoria será iniciado no mês de janeiro. Sua finalização deverá ocorrer até o mês de julho de 2022 <sup>2</sup> .
3.4 Análise de Demandas recorrentes	Imediata	Será feito relatório ao Ouvidor até o dia 10 de cada mês com os dados do mês anterior, contendo as demandas recorrentes.
3.5 Relatórios detalhados	Imediata	Será feito relatório ao Ouvidor até o dia 10 de cada mês com os dados do mês anterior

<sup>2</sup> Manual de Atividades de Ouvidoria e uma meta estabelecida no Plano Diretor de Comunicação e Marketing da PMDF – Portaria PMDF 1.141.



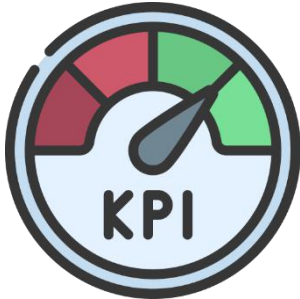
## 5. DISPOSIÇÕES FINAIS

Para o ano de 2022, toda a equipe de Ouvidoria da PMDF estará comprometida com a prestação de um serviço de excelência para com o cidadão. A implantação das cinco estratégias de ação para esse ano já foi feita e estamos monitorando o seu andamento, conforme cronograma acima detalhado.

Além das estratégias de ação, estaremos comprometidos com as metas dos indicadores de Performance para 2022.

### INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF

73%



Recomendação da Ouvidoria

64%



Satisfação com serviço  
de Ouvidoria

48%



Qualidade da resposta

### INDICADORES DE PERFORMANCE EM SERVIÇO

42%

RESOLUTIVIDADE

DANIEL BRUNO ALVES SANTANA – MAJ QOPM  
Ouvidor da PMDF