



**POLÍCIA MILITAR**  
DISTRITO FEDERAL

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

GCG – 2022  
2º Edição

# Sumário

1.	APRESENTAÇÃO .....	3
2.	DIAGNÓSTICO .....	3
2.1	Indicadores .....	3
2.2	Estrutura Física .....	5
2.3	Equipe de Ouvidoria .....	5
2.4	Capacitação em Ouvidoria.....	5
3.	ESTRATÉGIA DE AÇÃO .....	5
3.1	Pré e Pós Atendimento .....	5
3.2	Capacitação dos servidores.....	6
3.4	Projeto - Assuntos mais demandados .....	6
4.	CRONOGRAMA DE AÇÃO .....	7
5.	ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS .....	7
6.	DISPOSIÇÕES FINAIS.....	8



## 1. APRESENTAÇÃO

As iniciativas propostas neste Plano de Ação têm por base a necessidade de melhoria contínua dos serviços prestados ao cidadão. Foram observados o Planejamento Estratégico da PMDF<sup>1</sup> e o Plano Diretor de Comunicação e Marketing<sup>2</sup> da PMDF,

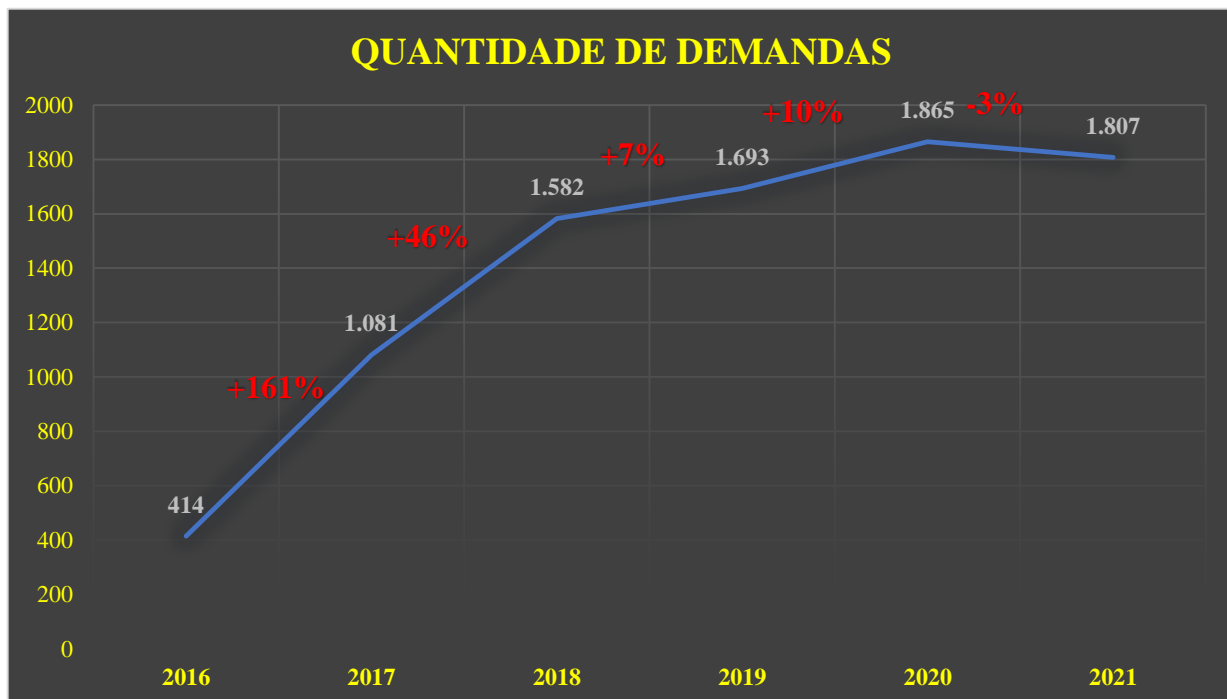
O Plano será dividido em três partes.

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

## 2. DIAGNÓSTICO

### 2.1 Indicadores

Verifica-se no sistema que de 2016 a 2019 a quantidade de demandas aumentou consideravelmente. De 2019 a 2021 ouve uma tendência de estabilização, mas, essa tendência só será confirmada nos próximos anos.



<sup>1</sup> Portaria PMDF nº 742, de 27 de maio de 2011, alterada pela Portaria PMDF nº 1.145, de 30 de novembro de 2020.

<sup>2</sup> Portaria PMDF nº 1.141 de 01 de novembro de 2020 e a Portaria PMDF nº 1.139, de 28 de outubro de 2020.



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 à 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)

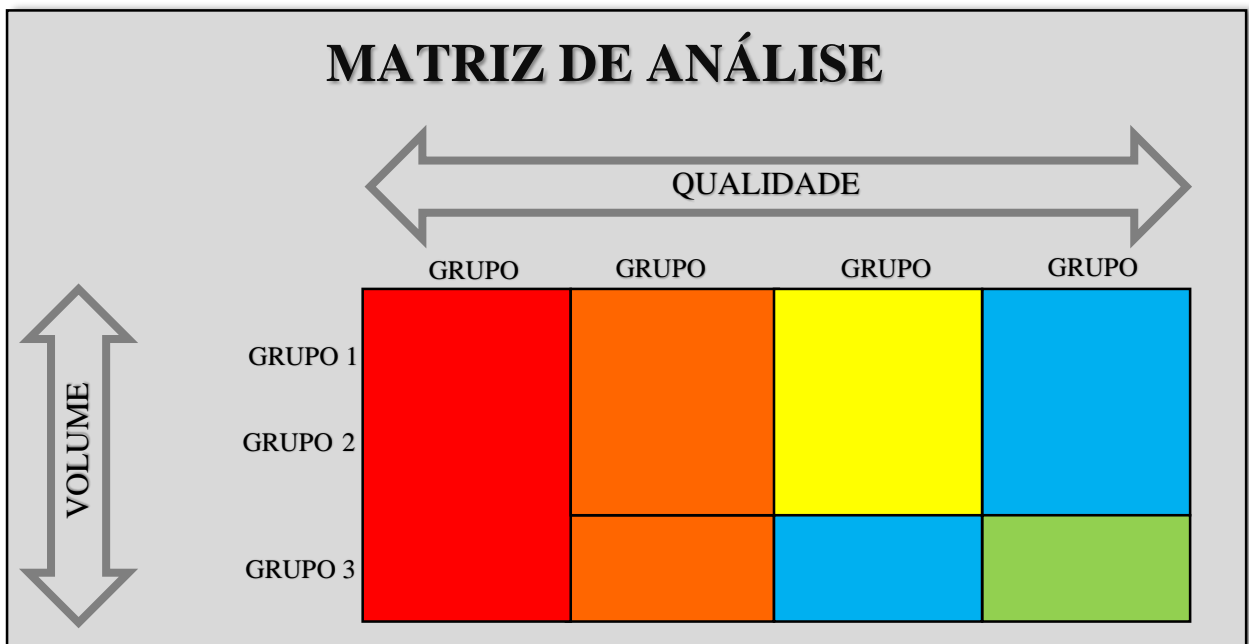
**Grupo 3** - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano

### 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;





Quando ao Volume, a Ouvidoria da PMDF recebeu no ano passado 1.807 demandas, 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.

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 mês de março de 2022, foi instaurado o processo SEI 00054-00044842/2022-06, solicitando nova sede para a Ouvidoria-Geral.

### 2.3 Equipe de Ouvidoria

Para o ano de 2022 a equipe da Ouvidoria da PMDF contará com 8 (oito) servidores, sendo eles, 02 oficiais e 05 praças e uma civil.

### 2.4 Capacitação em Ouvidoria

Plano de Capacitação Continuada para os servidores desta seccional.

## 3. ESTRATÉGIA DE AÇÃO

### 3.1 Pré e Pós-Atendimento



Serão feitas escolhas 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.

Não obrigatoriamente esses atendimentos serão realizados a todos os manifestantes tendo em vista dificuldades de 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.

### 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.

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; outros cursos demandados pela Ouvidoria Geral do DF.

### 3.4 Projeto - Assuntos mais demandados

Os assuntos mais demandados são “SOLICITAÇÃO DE POLICIAMENTO” e “PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO PÚBLICO”. Esses assuntos são cadastrados após análise das demandas pela Ouvidoria da PMDF. Por muitas vezes, o cidadão que demanda, escolhe assuntos que não são condizentes com seu relato. Constatou-se que o Assunto “POLICIAL MILITAR” é, na maioria das vezes, escolhido pelo demandante simplesmente por não haver uma procura mais apurada no sistema, pois são mais de 1.000 assuntos cadastrados para pesquisa.

**Meta:** atender a todas as solicitações de policiamento e perturbação do sossego público, com o envio de policiais para o local demandando. Verificar os locais das solicitações. Caso haja uma grande quantidade de demandas para aquele local, a



Ouvidoria deverá fazer contato com o Departamento de Operações da PMDF para verificar a possibilidade de formular uma operação para atender a região.

Quanto aos recursos, a PMDF já dispõe do efetivo e equipamentos necessários para o policiamento, sendo necessário a realocação do emprego.

O responsável pela execução desta meta será o SGT LUCAS ALVES LIMA, atualmente lotado na Ouvidoria.

#### 4. CRONOGRAMA DE AÇÃO

ESTRATÉGIA DE AÇÃO	IMPLANTAÇÃO	MONITORAMENTO
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.
3.5 Assuntos mais demandados	<p><b>Junho 2022:</b> Estudos de manchas criminais e locais de maior demanda de ouvidoria nos assuntos Solicitação de policiamento e Perturbação do sossego.</p> <p><b>Julho 2022:</b> Contato e trabalho conjunto com as unidades de área e especializadas para verificação da melhor maneira de emprego do policiamento.</p> <p><b>Agosto 2022:</b> Início do emprego efetivo do policiamento nos locais. Trabalho junto ao COPOM/PMDF para melhorar o atendimento nas ligações sobre Perturbação do Sossego</p>	Mensal

#### 5. ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS

A comunicação das ações e resultados para a melhoria dos serviços prestados pela corporação serão feitos através do apoio do Centro de Comunicação Social da PMDF, que é o órgão responsável pela comunicação institucional da corporação. Serão feitas publicações na página oficial da corporação sobre as ações realizadas nas demandas de ouvidoria. A policial responsável por essa comunicação será a SGT ÍSIS MENDES BOAVENTURA VELOSO.

Para essa comunicação, será proposto uma meta de realizar uma publicação por mês a partir do 2º trimestre de 2022.



## 6. DISPOSIÇÕES FINAIS

Segue abaixo as metas para os indicadores de performance do SIGO que serão seguidos pela Ouvidoria da PMDF.

### INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF

70%



Recomendação da  
Ouvidoria

60%



Satisfação com  
serviço

40%



Qualidade da  
resposta

### INDICADORES DE PERFORMANCE EM SERVIÇO

35%

RESOLUTIVIDADE

DANIEL BRUNO ALVES SANTANA – MAJ QOPM  
Ouvidor da PMDF