



**POLÍCIA MILITAR**  
DISTRITO FEDERAL

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

GCG/OUV – 2023  
1º Edição

## Sumário

1.	<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	4
2.	<b>DIAGNÓSTICO</b> .....	4
	2.1 Indicadores .....	4
3.	<b>ÍNDICES E METAS</b> .....	8
	3.1 Resolutividade .....	8
4.	<b>METAS PARA 2023</b> .....	9
	Instrução nos cursos da corporação .....	9
	Visitas às unidades mais demandadas .....	9
	Divulgações internas .....	9
	Mudança de local da ouvidoria .....	9
5.	<b>META 01 – INSTRUÇÃO NOS CURSOS DA CORPORAÇÃO</b> .....	9
	5.1 Objetivo .....	9
	5.2 Resultados – Ação .....	9
	5.3 Indicador .....	9
6.	<b>META 2 – VISITA ÀS UNIDADES MAIS DEMANDADAS</b> .....	10
	6.1 Objetivo .....	10
	6.2 Resultado – Ação .....	10
	6.3 Indicador .....	10
7.	<b>META 3 – DIVULGAÇÕES INTERNAS</b> .....	10
	7.1 Objetivo .....	10
	7.2 Resultado – Ação .....	10
	7.3 Indicador .....	10
8.	<b>META 4 – MUDANÇA DE LOCAL DA OUVIDORIA</b> .....	11
	8.1 Objetivo .....	11
	8.2 Resultado – Ação .....	11
	8.3 Indicador .....	11
9.	<b>CRONOGRAMA DE AÇÃO</b> .....	12
10.	<b>ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS</b> .....	13
11.	<b>DISPOSIÇÕES FINAIS</b> .....	14

2023

# PLANO DE AÇÃO





## 1. APRESENTAÇÃO

O presente Plano de Ação tem o objetivo de nortear a ação da Ouvidoria-Geral da Polícia Militar do Distrito Federal – PMDF durante o ano de 2023.

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

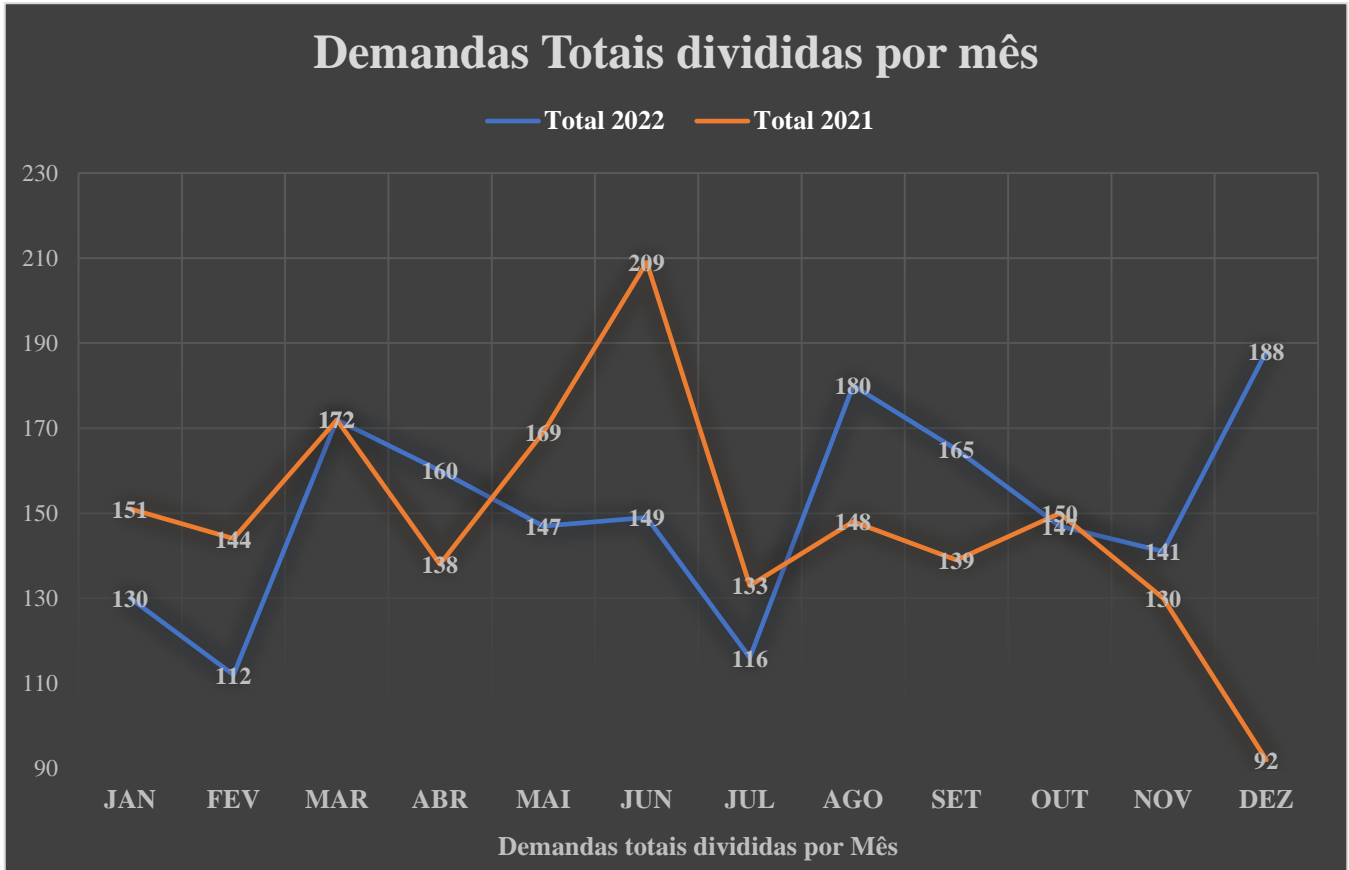
De 2016 a 2022 houve grande aumento do quantitativo de demandas feitas no sistema de Ouvidoria. No ano de 2020 em diante, os quantitativos e permaneceram nos mesmos patamares.





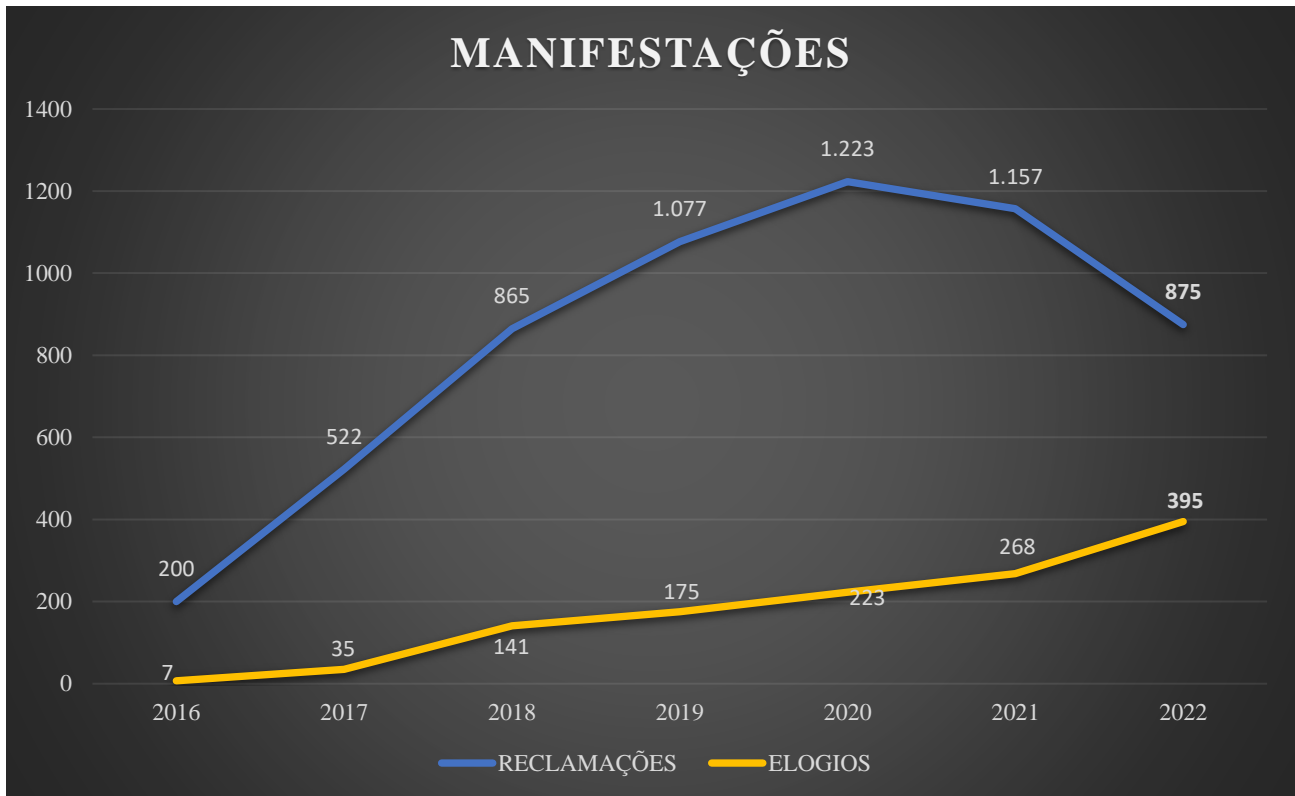
## 2.2 Demandas totais por mês em 2021 e 2022

Nos anos de 2021 e 2022 tivemos meses em que ocorrem aumento de demandas e meses em que elas diminuem. Conforme gráfico abaixo.



Observamos que nos meses de março, junho e agosto, as demandas tenderam a subir nos dois anos analisados. Já nos meses de fevereiro, julho e setembro, as demandas diminuíram, sendo que no mês de julho houve uma queda grande no quantitativo nos dois anos analisados. Fatores como férias escolares influenciam na queda das demandas.

Outro comparativo foi o quantitativo de reclamações e elogios na corporação. Verificamos que no período de 2016 a 2022, as reclamações diminuíram enquanto os elogios aumentaram.



Paro o ano de 2023, a Ouvidoria da PMDF adotará práticas para melhorar os índices e as avaliações da população.

1ª – Melhoria das respostas. A procura constante na melhoria da resposta ao cidadão. Colocar todas as informações solicitadas. Buscar em outras fontes de dados complementos que podem ajudar o cidadão a compreender a resposta fornecida (sistema Genesis, SGPOL, Plano de Dados Abertos, Manuais da Corporação, etc).

2ª – Pós atendimento de qualidade. Ligações para o cidadão explicando o teor da resposta. Mensagens enviadas em aplicativos de mensagens como pós atendimento. Arquivos solicitados enviados em várias plataformas como, e-mail, WhatsApp, além da resposta inserida no Participa DF.

3ª – Solicitação de alteração das manifestações. A PMDF recebe muitas Solicitações de policiamento que chegam classificadas como reclamação. Será feita a Correção de Fluxo para que o tipo seja adequado ao teor da demanda.



### 3. MATRIZ DE ANÁLISE

#### 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

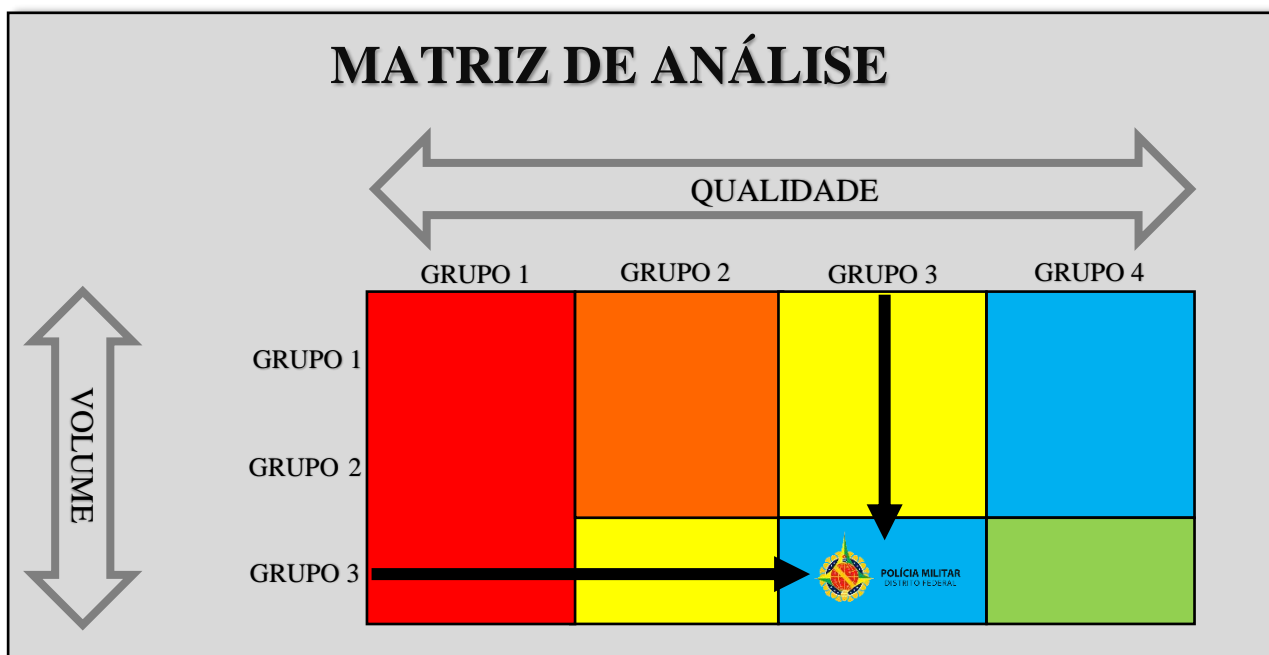
#### DIMENSÃO QUALIDADE

**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;

**Grupo 4** - Todos os indicadores acima ou iguais a meta SIGO.



Quando ao Volume, a Ouvidoria da PMDF recebeu no ano passado 1.775 demandas, sendo uma média mensal de 148 demandas. Esses dados nos colocam no grupo 03 na Dimensão Volume.

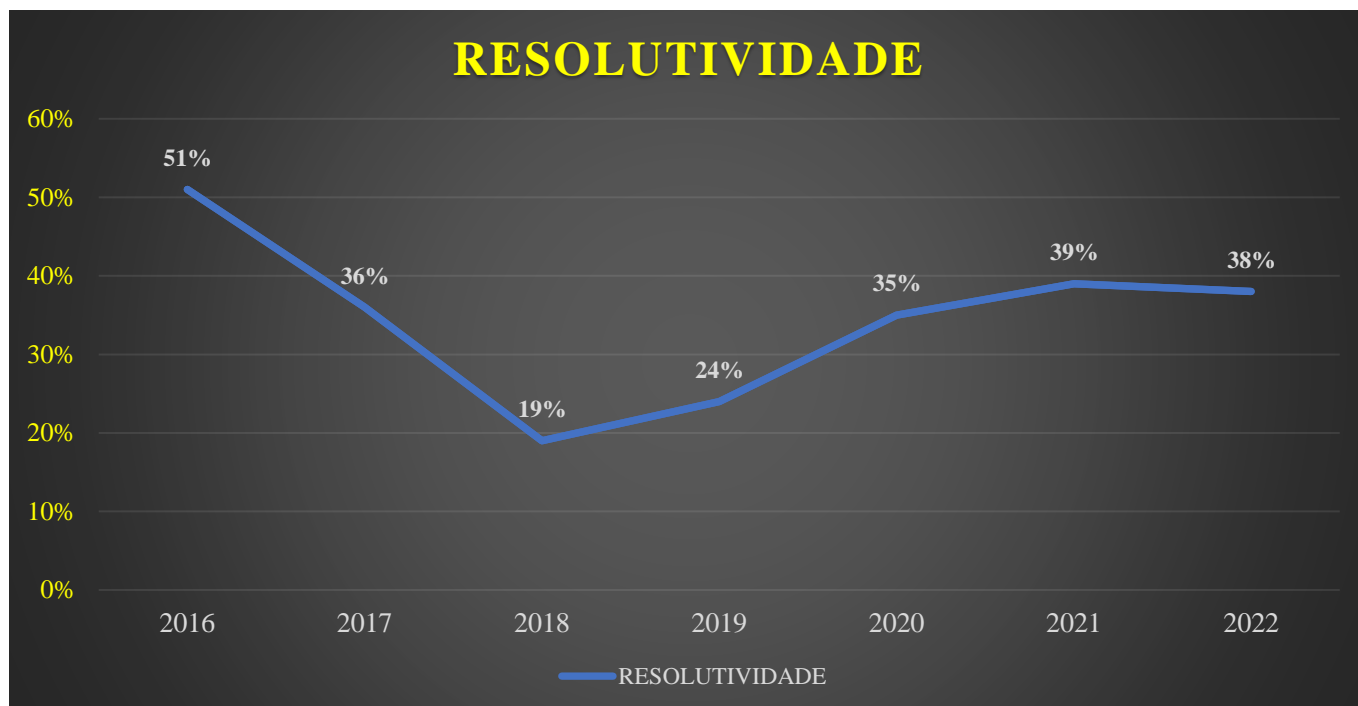
Quanto à Qualidade, o índice de resolutividade na PMDF ficou em 38%, abaixo da meta prevista para a Rede SIGO que foi de 42%. Esse foi o único indicador abaixo da meta da rede.

## 4. ÍNDICES E METAS

### 3.1 Resolutividade

Uma das metas abaixo da Rede SIGO foi a Resolutividade. No ano de 2022, das 1.775 demandas, foram avaliadas para integrar este índice um total de 336 manifestações.

Segue gráfico mostrando os índices no ano anterior.



No ranking de todos os órgãos, a PMDF ficou em 74º lugar na meta resolutividade, de um total de 90 órgãos.

De 2018 a 2022, tanto a quantidade de demandas totais quanto a quantidade de demandas avaliadas permaneceram dentro de uma pequena variação.

O que chama mais atenção nesse índice, é a maneira como é feita a classificação. A resolutividade deveria ser classificada como a resolução ou não do problema que foi apresentado. Entretanto, por muitas vezes, o cidadão informa sua resposta conforme sua satisfação com o serviço. A PMDF resolveu o problema que foi apresentado, mas o cidadão marca como não resolvido.





## 5. METAS PARA 2023

INSTRUÇÃO NOS CURSOS DA CORPORACÃO

VISITAS ÀS UNIDADES MAIS DEMANDADAS

DIVULGAÇÕES INTERNAS

MUDANÇA DE LOCAL DA OUVIDORIA

## 6. META 01 – INSTRUÇÃO NOS CURSOS DA CORPORACÃO

### 6.1 Objetivo

Aumentar e melhorar o conhecimento do efetivo da PMDF sobre as atividades de Ouvidoria. Conscientizar o efetivo sobre a importância da Ouvidoria para o cumprimento da missão<sup>1</sup> institucional da Corporação.

Para essa meta será feito um projeto para que possa ser inserido na matriz curricular dos cursos a instrução de Ouvidoria.

### 6.2 Resultados – Ação

Realizar a gestão necessário junto ao comando da corporação e ao Departamento de Educação e Cultura no sentido de inserir palestras de Ouvidoria nos diversos cursos da corporação. Curso de Formação de oficiais - CFO, Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais - CAO, Curso de Altos Estudos - CAE, Curso de Formação de Praças - CFP e Curso de Altos Estudos para Praças - CAEP.

### 6.3 Indicador

Realizar as palestras nos cursos citados.

### 6.4 Resultado esperado

Maior conhecimento do efetivo sobre a função da Ouvidoria na Corporação.

Melhor qualidade do serviço nas demandas apresentadas.

Melhor qualidade da resposta fornecida pelas unidades.

Efetiva resolução dos problemas apresentados.

Melhoria dos índices de qualidade da Ouvidoria.

---

<sup>1</sup> Promover a segurança e a ordem pública, por meio da prevenção e repressão imediata da criminalidade e da violência, com fundamento nos direitos humanos e na **participação da sociedade**, contribuindo para o bem-estar social.



## **7. META 2 – VISITA ÀS UNIDADES MAIS DEMANDADAS**

### 7.1 Objetivo

Melhorar a prestação do serviço pública nas unidades mais demandadas. Replicar as boas práticas dentro da corporação.

### 7.2 Resultado – Ação

Conversar com os Comandantes das unidades mais demandadas para verificação de como podemos juntos procurar a melhor solução para as demandas apresentadas. Nos casos das unidades mais demandadas com elogios, verificar como pode ser replicado para as demais os bons serviços prestados.

### 7.3 Indicador

Realizar as reuniões.

### 7.4 Resultado esperado

Melhoria nos índices de qualidade da resposta.

## **8. META 3 – DIVULGAÇÕES INTERNAS**

### 8.1 Objetivo

Aumentar o conhecimento do efetivo interno sobre a importância da Ouvidoria e os trabalhos que são executados.

### 8.2 Resultado – Ação

Campanhas de divulgação do serviço de Ouvidoria aliada a campanhas específicas da PMDF.

### 8.3 Indicador

Publicações no sítio da corporação sobre a Ouvidoria.

### 8.4 Resultado esperado

Melhoria da qualidade das respostas das unidades demandadas.



## **9. META 4 – MUDANÇA DE LOCAL DA OUVIDORIA**

### 9.1 Objetivo

Melhorar a estrutura de atendimento presencial para o cidadão. Melhorar o ambiente de trabalho para os militares da Ouvidoria.

### 9.2 Resultado – Ação

Nova sala para a equipe de Ouvidoria no andar térreo do Anexo do Comando Geral da PMDF.

### 9.3 Indicador

Mudança para o novo local.

### 9.4 Resultado esperado

Melhoria nos atendimentos presenciais. Melhoria e celeridade nos tramites processuais. Maior integração da equipe em local onde todos trabalham juntos no mesmo turno de serviço.

## 10. CRONOGRAMA DE AÇÃO

<b>META</b>	<b>IMPLANTAÇÃO</b>	<b>MONITORAMENTO</b>
INSTRUÇÃO NOS CURSOS DA CORPORAÇÃO	No decorrer de todo o ano conforme os cursos se iniciarem.	Mensal
VISITAS ÀS UNIDADES MAIS DEMANDADAS	Imediata, com marcação de reunião com as Unidades mais demandadas	Trimestral
DIVULGAÇÕES INTERNAS	Imediata com envio ao Centro de Comunicação Social da PMDF de pautas para serem inseridas no sítio da corporação.	Mensal
MUDANÇA DE LOCAL DA OUVIDORIA	Monitoramento do projeto já em andamento para realocação de diversos setores no anexo do Comando Geral.	Mensal



## 11. 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.

## 12. PROJETO

O projeto escolhido para o ano de 2023 será a realização de instruções sobre Ouvidoria em todos os cursos da carreira policial militar, desde os cursos de formação até os cursos de especialização.

A importância desse projeto é cientificar o policial militar, já nos primeiros anos da carreira e nos cursos sequenciais, sobre a importância da Ouvidoria para a melhoria na prestação dos serviços pela Corporação. Com esse conhecimento, o policial conseguirá enxergar as demandas que recebe para responder de forma mais apropriada com o intuito de resolver os problemas do cidadão.

Para isso, serão envolvidos nesse projeto o Departamento de Educação e Cultura da PMDF, através da Divisão de Ensino e Avaliação – DEA, o Gabinete do Comandante – Geral, por ser a Unidades responsável pela Ouvidoria da PMDF e todas as Unidades com encargo de ensino na Corporação.

O presente projeto visa conciliar as ações de Ouvidoria com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). No caso deste projeto, visaremos o ODS 16, qual seja, paz, justiça e instituições eficazes, com a finalidade de promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.

Com esse projeto, a Ouvidoria da PMDF pretende manter o público interno com conhecimento de todas as ações realizadas para a melhoria dos serviços prestados ao



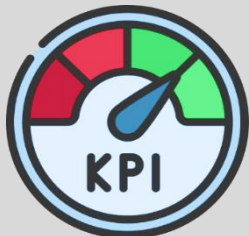
cidadão. Melhorar também a qualidade da resposta ao cidadão, tendo em vista que o conhecimento dos tramites da demanda facilita o entendimento da necessidade de se dar uma resposta que resolva definitivamente o problema apresentado.

### 13. 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

75%



Recomendação da  
Ouvidoria

72%



Satisfação com  
serviço

65%



Qualidade da  
resposta

#### INDICADORES DE PERFORMANCE EM SERVIÇO

40%

RESOLUTIVIDADE

OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO DISTRITO FEDERAL



POLÍCIA MILITAR  
DISTRITO FEDERAL