

# PLANO DE AÇÃO

## OUVIDORIA PMDF

1ª Edição  
2024/2025



**POLÍCIA MILITAR**  
DISTRITO FEDERAL

# Sumário

|  |   |
|--|---|
| 1. APRESENTAÇÃO.....                   | 3 |
| 2. OS DESAFIOS.....                    | 4 |
| 3. DIRETRIZES.....                     | 5 |
| 4. OBJETIVOS E AÇÕES.....              | 6 |
| 5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....         | 7 |
| 6. CRONOGRAMA.....                     | 9 |
| 1º SEMINÁRIO DE OUVIDORIA DA PMDF..... | 9 |



“NÓS SOMOS A FORÇA.”





## 1. APRESENTAÇÃO

Com grande satisfação, a Ouvidoria da Polícia Militar do Distrito Federal apresenta o seu novo Plano de Ação para os anos 2024/2025. Esta ferramenta institucional delinea objetivos e estratégias que serão rigorosamente implementados, visando aprimorar substancialmente a prestação de serviços à comunidade.

Para o biênio em questão, nossa principal meta consiste em perseverar na facilitação dos direitos dos cidadãos, assegurando que suas opiniões sejam ouvidas e que suas demandas pessoais e coletivas sejam tratadas com a devida atenção no âmbito de nossa Corporação. Por meio da eficiente intermediação nas relações entre os cidadãos e a Instituição, almejamos fomentar a qualidade da comunicação e fomentar a criação de laços sólidos de confiança e colaboração mútua.

Para alcançarmos nossos objetivos, procuramos como referencial a missão, visão e valores de nossa corporação.





## 2. OS DESAFIOS

A Ouvidoria da Polícia Militar recebe, cotidianamente, uma variedade de demandas apresentadas pelos cidadãos, abrangendo diversas esferas da prestação de serviços de nossa instituição. Ao longo dos anos, temos testemunhado um aumento progressivo dessas demandas, alcançando, em 2023, o expressivo total de 1.936 ocorrências registradas ao longo do ano. Diante desse cenário, vislumbramos tanto a oportunidade quanto os desafios inerentes à compreensão das dificuldades enfrentadas pelos cidadãos em relação aos serviços que oferecemos.

Dentro desse contexto, percebemos a necessidade premente de aprofundar nossa compreensão das preocupações apresentadas pela comunidade, a fim de desenvolver estratégias eficazes para abordar e superar tais desafios. A análise minuciosa do ponto de vista do usuário dos serviços torna-se imperativa para orientar nossos esforços na melhoria contínua da prestação de serviços e no aprimoramento da forma como a corporação se relaciona com o cidadão.

Neste sentido, almejamos, por meio de uma abordagem centrada no usuário, promover melhorias substanciais em nossa prestação de serviços, com o intuito primordial de elevar os padrões de qualidade no atendimento ao cidadão. Reconhecemos que esse compromisso requer não apenas uma análise criteriosa das demandas recebidas, mas também a implementação de medidas efetivas que resultem em uma resposta eficaz às necessidades e expectativas da comunidade que servimos. A Ouvidoria permanece dedicada a esse imperativo, comprometendo-se com a excelência na promoção do diálogo, transparência e efetividade na gestão das demandas apresentadas pelos cidadãos.

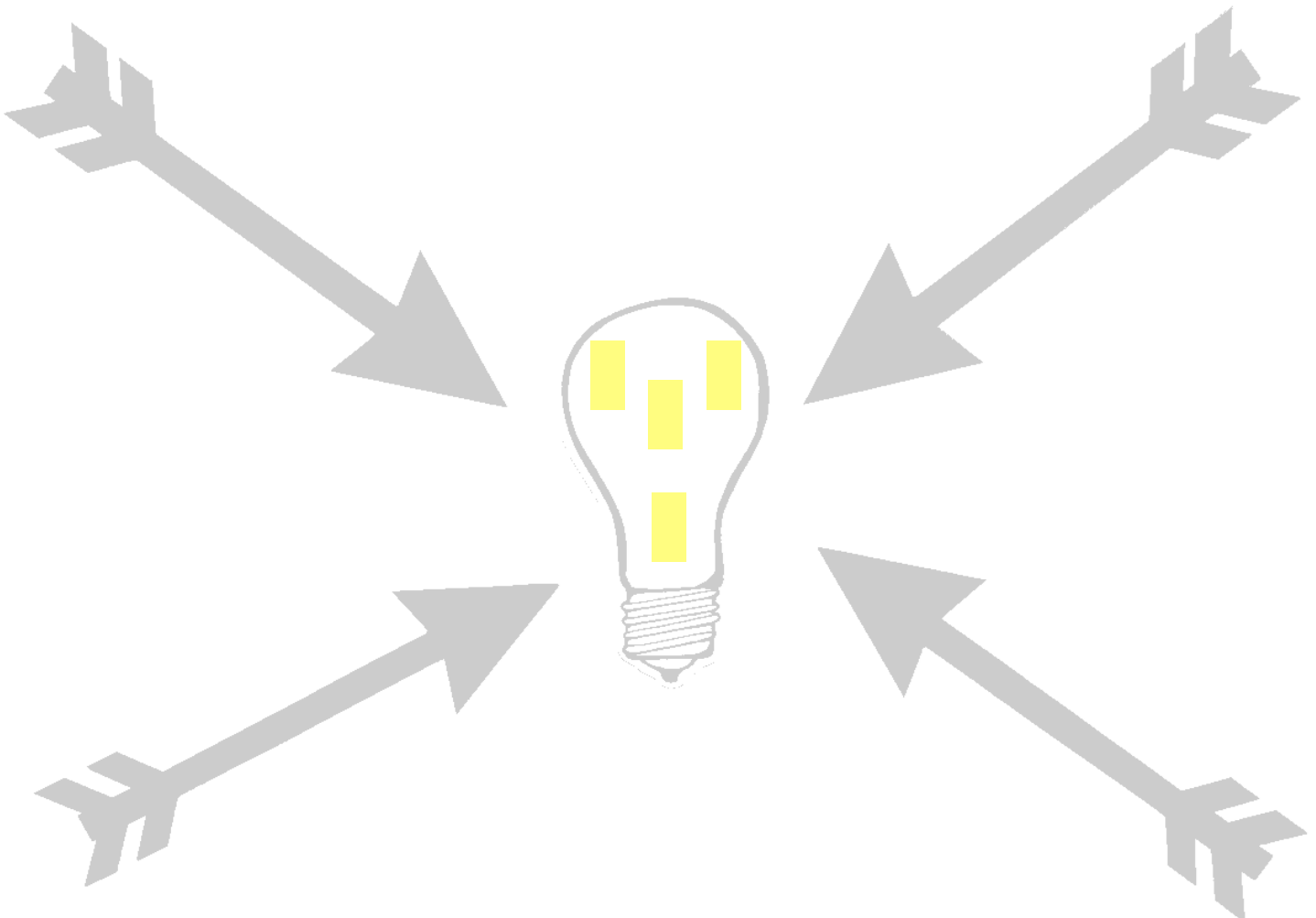




### 3. DIRETRIZES

Em consonância com os princípios delineados no Planejamento Estratégico da Polícia Militar do Distrito Federal – 2023-2034 e no Plano de Ação da rede SIGO para o biênio 2024/2025, buscamos incessantemente alinhar nossas atividades e iniciativas às diretrizes estratégicas preconizadas por esses documentos norteadores. A observância rigorosa desses referenciais estabelecidos representa um compromisso sólido e inequívoco com a excelência, eficiência e eficácia na condução de nossas responsabilidades institucionais.

Ao seguir essas diretrizes estratégicas, primamos pela integração das metas e objetivos propostos, visando não apenas ao alcance dos resultados previamente delineados, mas também à excelência operacional e à promoção contínua da segurança e bem-estar da comunidade que servimos. A efetiva implementação dessas diretrizes reafirma nosso comprometimento com as melhores práticas de gestão, assegurando que as ações da Polícia Militar do Distrito Federal estejam alinhadas às necessidades da sociedade e à evolução dinâmica do cenário contemporâneo.





#### 4. OBJETIVOS E AÇÕES

Delinearemos estratégias voltadas para o aperfeiçoamento do nosso capital humano, compreendendo a valorização, capacitação e motivação de nossa equipe, com a finalidade de assegurar um corpo funcional altamente qualificado e comprometido com os preceitos éticos e profissionais que regem nossa instituição.

Simultaneamente, atentaremos para o fortalecimento de nossos recursos físicos, implementando medidas que visem à otimização de infraestrutura e tecnologia disponíveis, garantindo, assim, a eficiência e a eficácia operacional de nossa Ouvidoria. A modernização dos recursos tecnológicos empregados na gestão das demandas contribuirá significativamente para a celeridade e precisão no atendimento ao cidadão, refletindo diretamente na qualidade dos serviços prestados.

No que concerne ao âmbito operacional, delinearemos estratégias assertivas para otimizar os processos internos da Ouvidoria, promovendo uma abordagem mais eficaz na gestão das demandas recebidas. A implementação de procedimentos eficientes possibilitará um fluxo de trabalho mais organizado, transparente e ágil, culminando em respostas mais rápidas e efetivas às demandas dos cidadãos.

Assim, comprometemo-nos em estabelecer uma gestão abrangente e estratégica, visando a potencializar os recursos humanos, físicos e operacionais de nossa Ouvidoria. Esse compromisso reflete nossa incessante busca pela excelência na prestação de serviços e pela construção de uma relação cada vez mais sólida e confiável com a comunidade que servimos.



## 5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Na construção deste Plano de Ação, buscamos harmonizar de maneira integral nosso objetivo estratégico com os preceitos e metas estabelecidos no Planejamento Estratégico da Polícia Militar do Distrito Federal (PMDF). Em consonância com esses referenciais, perseguimos a concretização do 1º Seminário de Ouvidoria da PMDF.

A fundamentação subjacente a este seminário reside na proposição de um exame aprofundado sobre a eficácia no tratamento interno das demandas apresentadas pelos cidadãos. Em um contexto anual, deparamo-nos com um volume expressivo de solicitações, as quais, quando devidamente gerenciadas, podem se metamorfosear em oportunidades significativas para aprimorar a prestação de serviços públicos.

Ao examinar a maneira como as necessidades da comunidade são tratadas, almejamos promover um ambiente de discussão proativo, propício à identificação de abordagens inovadoras e eficientes para enfrentar os desafios inerentes à administração pública.

Considerando o vasto leque de demandas anuais, percebemos que, ao invés de serem encaradas apenas como obstáculos, tais solicitações constituem um terreno fértil para o florescimento de melhorias substanciais.

Destarte, almejamos transformar esse seminário em uma plataforma elucidativa, capaz de disseminar conhecimentos e práticas exemplares no tratamento das demandas do cidadão no âmbito da segurança pública.



PERSPECTIVA DE  
APRENDIZADO E  
CRESCIMENTO





## **5. Objetivo: Estimular o desenvolvimento técnico-profissional e científico em segurança pública.**

### ***Estratégia:***

#### 5.1. AMPLIAR A CAPACITAÇÃO DE OFICIAIS NA GESTÃO ORGANIZACIONAL

##### Iniciativa estratégica:

*5.1.1. Desenvolver e implementar projetos de capacitação (qualificação) continuada para gestores, com foco nas diversas áreas da gestão em nível estratégico e tático.*

#### 5.2. AMPLIAR A CAPACITAÇÃO DOS POLICIAIS MILITARES EM ATIVIDADES TÉCNICO-PROFISSIONAIS

##### Iniciativas estratégicas:

*5.2.1. Desenvolver e implementar projetos de educação técnico-profissional continuada;*

Persistiremos na execução do projeto aprovado em 2023, denominado "CONSCIENTIZAÇÃO CORPORATIVA SOBRE OUVIDORIA". O propósito fundamental deste projeto reside na conscientização dos membros da corporação acerca da importância intrínseca dos serviços prestados pela Ouvidoria, bem como na sensibilização para a imperativa atenção às demandas do cidadão em relação aos serviços oferecidos pela Corporação.





## 6. CRONOGRAMA

### 1º SEMINÁRIO DE OUVIDORIA DA PMDF

#### PRAZOS

Reunião Centro de Comunicação Social

1º Semestre

Reunião Chefe do Gabinete do Comandante-Geral

1º Semestre

Reunião Chefes de Departamentos interessados

2º Semestre



POLÍCIA MILITAR  
DISTRITO FEDERAL

