



POLÍCIA MILITAR
DISTRITO FEDERAL

OUVIDORIA - PMDF
RELATÓRIO ANUAL - 2022



SUMÁRIO

| | | |
|----|--|----|
| 1. | APRESENTAÇÃO | 5 |
| 2. | ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA PMDF – 2016 a 2022 | 5 |
| 3. | ESTATÍSTICA DA OUVIDORIA – 2022 | 8 |
| | 3.1 DEMANDAS MAIS REGISTRADAS EM 2022..... | 9 |
| | 3.2 DENÚNCIAS..... | 10 |
| 4. | DOS INDICADORES DE DESEMPENHO – 2022 | 11 |
| 5. | PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA PMDF | 12 |
| 6. | DEMANDAS NÃO RESOLVIDAS E NÃO RESOLVIDAS APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR | 12 |
| 7. | DISPOSIÇÕES FINAIS..... | 14 |



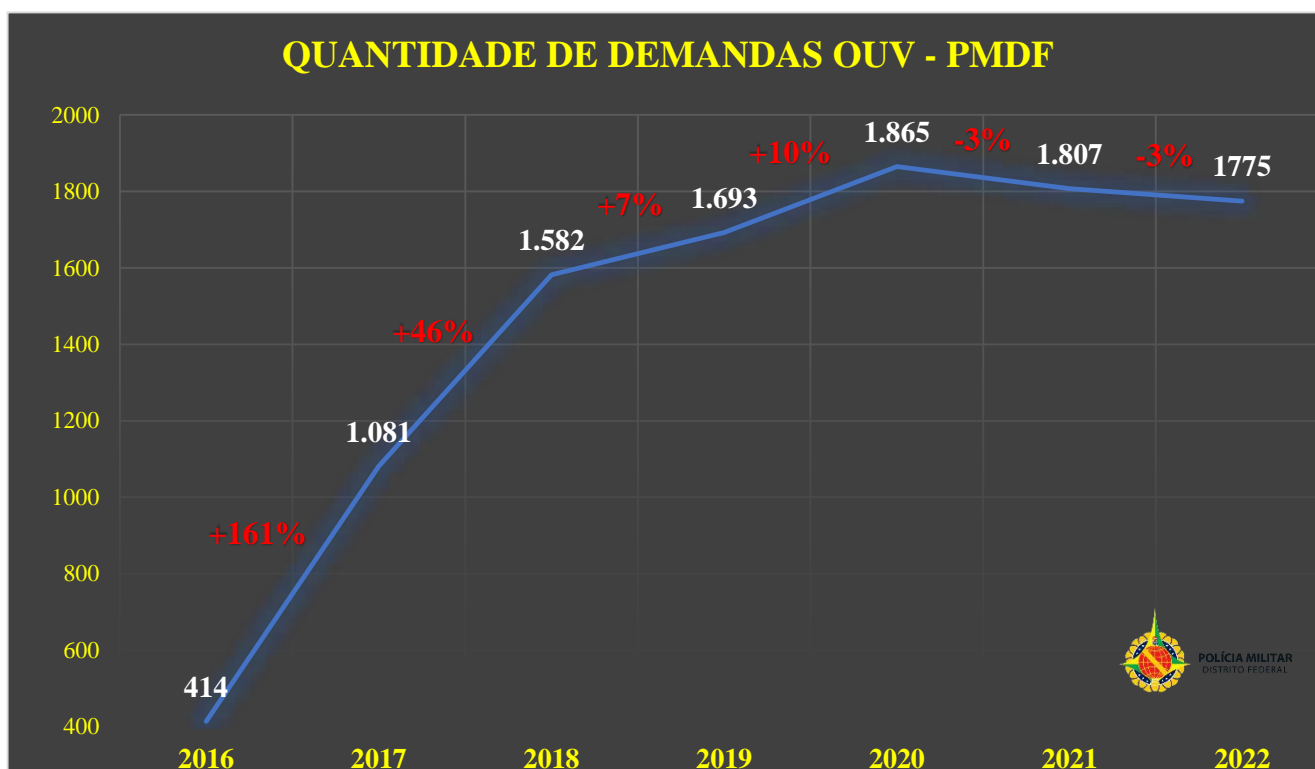


1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Polícia Militar do Distrito Federal, em face ao estabelecido na Lei nº 6.519/2020, que dispõe sobre a Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos distritais, bem como com fundamento na Portaria PMDF nº 1.137 de 11 de outubro de 2020, que regulamenta as atividades de Ouvidoria na PMDF e, tendo também por foco a Decisão nº 2844/2021 – TCDF, vem apresentar o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os dados e resultados obtidos no ano de 2022.

2. ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA PMDF – 2016 a 2022

No gráfico abaixo temos o crescimento em números totais e o percentual de crescimento do ano anterior.





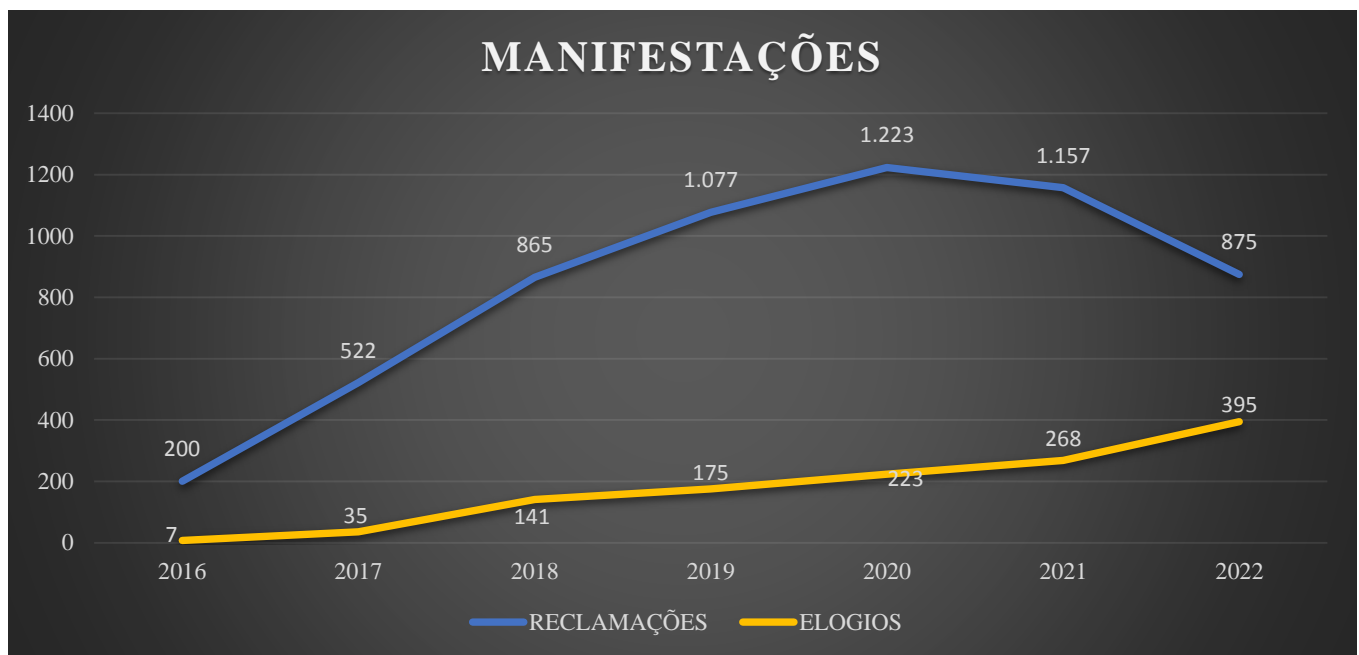
SOBRE O GRÁFICO

Entre 2018 e 2019 o crescimento foi menor que nos anos anteriores, indicando o início do período de estabilização que se verificaria nos 03 anos subsequentes.



Efetivamente, os anos de 2020, 2021 e 2022 apontam uma estabilização no quantitativo de registros, com variação entre os períodos na ordem de apenas 3%.

A estabilização do quantitativo total de demandas ocorreu com alterações nos quantitativos dos tipos de demandas.

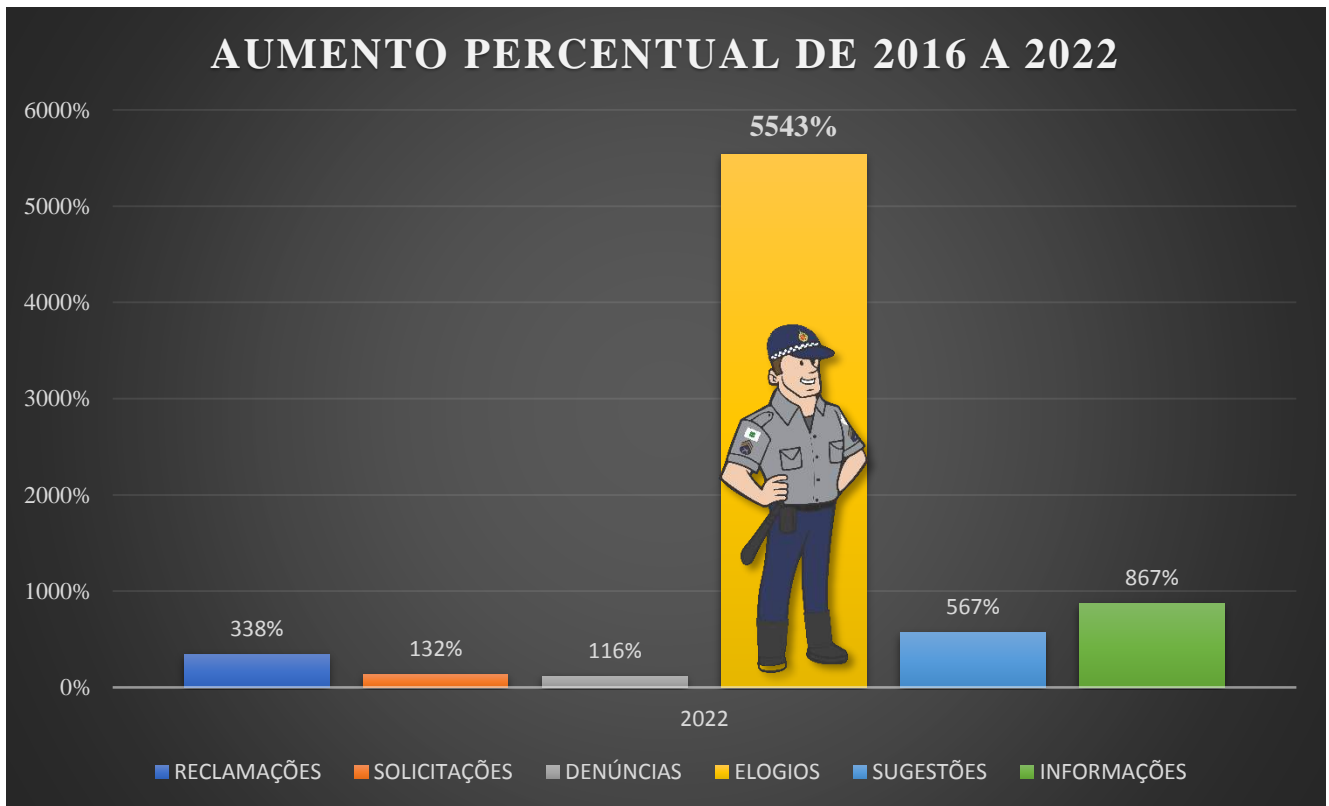


Reclamações Caíram 24%

Elogios Aumentaram 47%



O ELOGIO foi a manifestação que mais cresceu proporcionalmente durante os anos em análise (2016 a 2022)

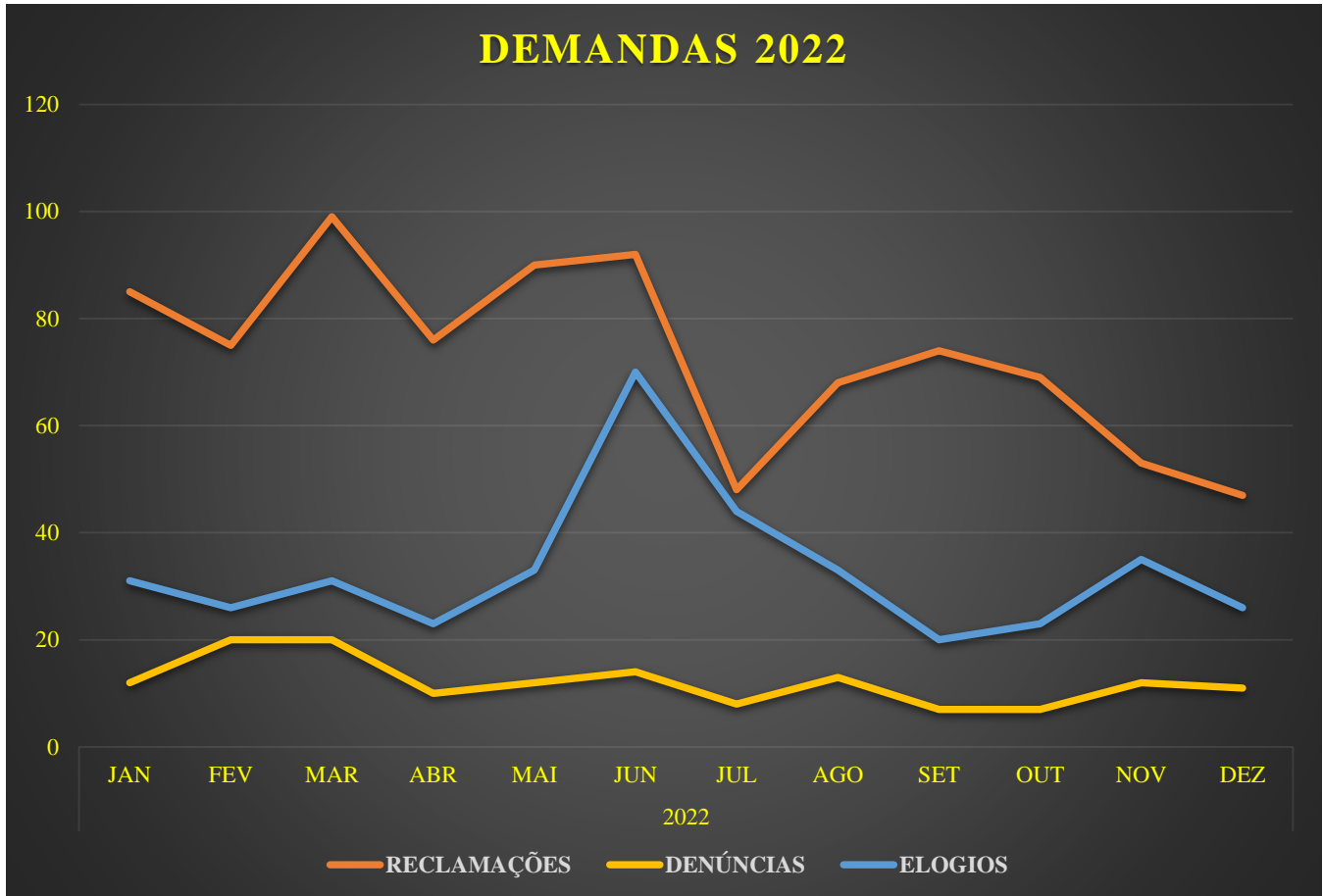


No ano de 2022 foi alcançado o maior percentual de realização de pesquisa de satisfação realizada pelos demandantes – 19%.



3. ESTATÍSTICA DA OUVIDORIA – 2022

Passaremos a analisar as estatísticas relativas ao ano de 2022. Segue quadro com total de registros das demandas relativas a Reclamações, Denúncias e Elogios.



Nos dados acima, verificamos que as Denúncias permaneceram em quantitativos baixos e com pouca variação durante o ano.



3.1 DEMANDAS MAIS REGISTRADAS EM 2022

RECLAMAÇÃO

- Perturbação do sossego e Atendimento da central 190 são os assuntos mais demandados.
- Acerca do atendimento da central 190, no ano de 2022 a PMDF teve um total de 197.069 registros.
- Entre as reclamações registradas no OUV /DF, 88 têm essa classificação.
- Do total de 197.069 atendimentos, se contabilizarmos as 88 Reclamações registradas, esse valor se mostra irrisório frente à quantidade de atendimentos da Polícia Militar. Mesmo assim, o entendimento é de que se deve buscar continuamente a melhoria do atendimento.

ELOGIO

- Teve alta no mês de junho e permaneceu a maior parte do mês acima dos outros indicadores.
- Destacam-se os elogios ao 4º Batalhão de Polícia Militar e ao Projeto Prevenindo com Arte, que aproxima a Polícia Militar à comunidade local por meio de projetos sociais.

SOLICITAÇÃO

- Esse tipo de demanda trata, em sua grande maioria, de solicitação de policiamento por meio de rondas ostensivas em determinada região.
- Entre as 309 demandas para o período, em 146 registros (46%), a Unidade da área solicitada providenciou o aumento do policiamento solicitado com a criação de Ordens de Serviços específicas.
- Em outras 49 demandas (16%), a resposta foi providenciada pela própria Ouvidoria PMDF com orientações ao cidadão, entre elas, sobre o acionamento via telefone 190 quando em casos de urgência ou emergência.



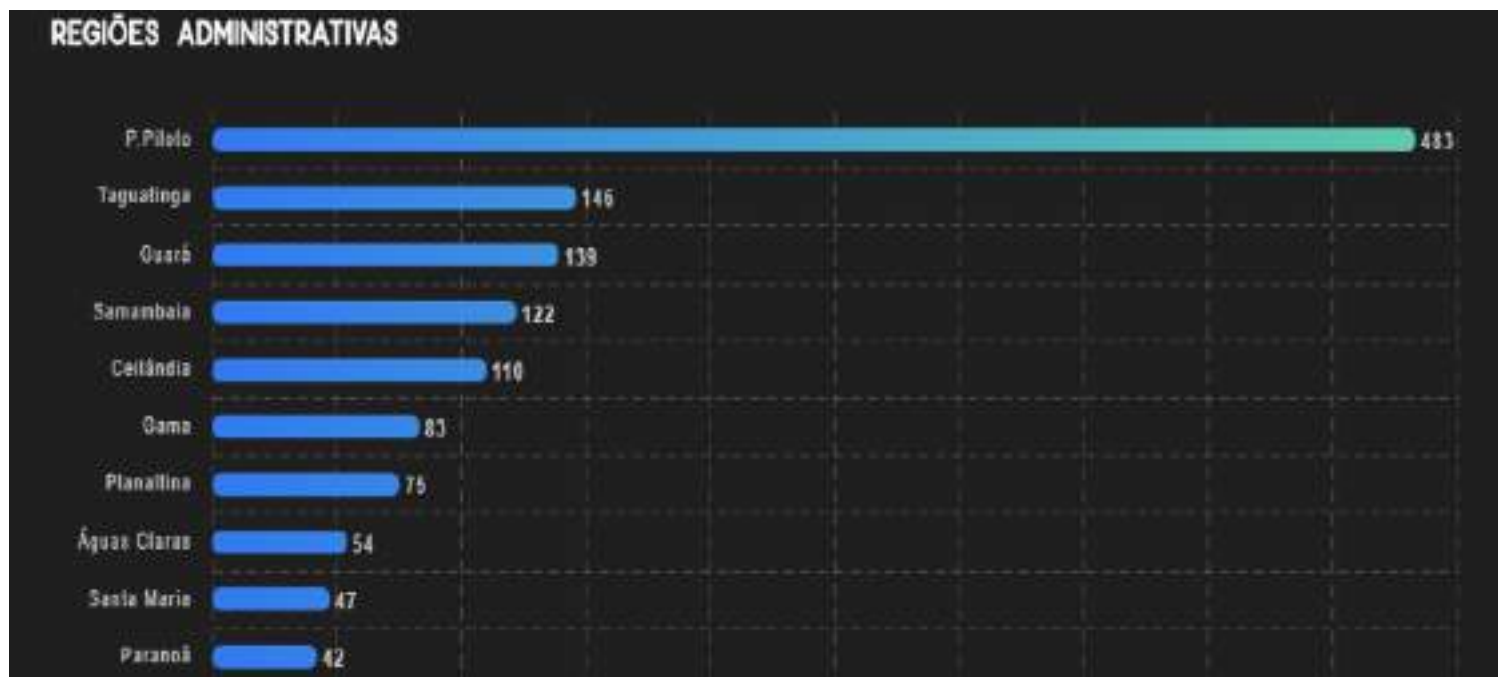
3.2 DENÚNCIAS

Total de 147 Registros

Em 65 demandas (44%) foi determinada a abertura de Procedimento Apuratório.

Outros 29 registros (20%) foram encerrados por motivos como falta de complementação de dados (21), por serem repetidas (3), ou por conterem palavras de teor ofensivo (2), entre outros.

Agora, no que toca às Regiões Administrativas com mais demandas registradas, aponta-se o Plano Piloto em primeiro lugar, com 483 manifestações:





4. DOS INDICADORES DE DESEMPENHO – 2022

Para apresentar os resultados alcançados pela Ouvidoria da PMDF no que concerne aos indicadores de desempenho no ano de 2022, o gráfico adiante apresenta os índices obtidos no exercício.



- A Ouvidoria da PMDF superou as metas por ela mesmo estabelecidas em relação a todos os indicadores de desempenho propostos para 2022.
- Quando realizada a comparação entre as metas estipuladas pelo SIGO/DF e os resultados obtidos pela PMDF, apenas 1 indicador ficou aquém do estipulado, mas por apenas 3 (três) pontos percentuais - índice de resolutividade (41% x 38%).
- Nos demais indicadores o resultado foi melhor que o planejado



5. PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA PMDF

Outro ponto de especial atenção quanto aos resultados da PMDF no ano de 2022 relaciona-se ao índice de cumprimento de prazo de resposta para as manifestações e prazo médio de resposta ao demandante.

Não houve atrasos nas respostas. O índice de cumprimento do prazo ficou em 100%

O prazo médio de resposta foi de 7 dias, sendo que a Ouvidoria tem até 20 dias para dar a resposta final.



6. DEMANDAS NÃO RESOLVIDAS E NÃO RESOLVIDAS APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR

Após análise das demandas classificadas como “não resolvidas” foi verificada a providência adotada para cada caso e notou-se, em muitas oportunidades, que ao contrário do avaliado a demanda teve resolução.

No sentido do acima apontado, pode ser mencionado como exemplo as demandas que solicitam policiamento. Em tais situações a OUV/PMDF encaminha a demanda para a Unidade da área, é confeccionada uma “Ordem de Serviço” pelo Batalhão. O demandante é notificado sobre a intensificação de policiamento, mas ainda assim classifica a demanda como “Não Resolvida”.

Assim, por razões que são desconhecidas e de difícil análise, alguns demandantes classificam a demanda como “NÃO RESOLVIDA”.

A fim de pormenorizar a análise citada, no ano de 2022 houve 207 demandas classificadas como “Não Resolvidas” ou “Não Resolvidas Após Resposta Complementar” (dados obtidos em 27/01/2022).

Desse total, anota-se:

Em 53 demandas, a Unidade Policial Militar prestou as informações solicitadas pelo demandante;

Em 32 demandas a Unidade de área determinou a intensificação do policiamento na região solicitada;

Em 30 demandas houve encerramento por falta de complementação de dados;



Em 27 demandas a resposta foi prestada pela própria Ouvidoria PMDF orientando o cidadão quanto ao acionamento da Polícia Militar via telefone 190 em caso de urgência ou emergência;

Em 21 demandas o COPOM respondeu ao demandante informando que após análise das gravações de atendimento, o policial adotou a padronização adequada;

Em 20 demandas foi informado ao cidadão que a UPM determinou a abertura de procedimento apuratório a fim de investigar os fatos narrados;

Em 12 demandas o cidadão questionava uma autuação de trânsito, momento em que solicitava o cancelamento da notificação. Tal procedimento é vedado legalmente, sendo cabível apenas interpor recurso ao DETRAN;

7 demandas não eram de competência da PMDF;

2 demandas eram repetidas;

Em 2 demandas foram solicitadas gravações de atendimento do COPOM, e o áudio foi encaminhado via e-mail;

Em 1 demanda havia teor ofensivo.

Dos números acima apresentados, cabe a ressalva de que a Ouvidoria da PMDF encontrou pontos a serem desenvolvidos e que podem impactar/melhorar a qualidade da resposta ao cidadão doravante e, conseqüentemente, reverter a resolutividade marcada como negativa.



A esse respeito, destaca-se como objetivo:

- Melhorar a solicitação de complementação de dados, procurando ser o mais claro possível no pedido, inclusive contactando o cidadão em casos específicos. Tal medida visa fazer frente às demandas em que há encerramento por falta de complementação de dados e são marcadas como não resolvidas (foram 30 casos no ano em análise).
- Demandas em que a Unidade de área determina a intensificação do policiamento na região solicitada (32 casos). Sobre essas manifestações, será contactado o demandante a fim de verificar se a determinação para aumentar o policiamento foi, de fato, colocada em prática

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

Considerando todo o exposto, destaca-se a estabilização no quantitativo de demandas nos últimos 03 anos, sendo relevante pôr em evidência a queda de **24%** no número de reclamações e a elevação em **47%** no número de elogios, em comparação ao ano anterior.

Quanto à melhoria dos serviços e condições para diminuição das manifestações de reclamações, bem como incremento do índice de resolutividade, a Ouvidoria da PMDF tem como foco uma atuação pautada na qualidade da resposta e na governança de serviços, com atividades a serem executadas em conformidade com o Plano de Ação – 2023 da Ouvidoria da PMDF.



POLÍCIA MILITAR
DISTRITO FEDERAL