



**POLÍCIA MILITAR**  
DISTRITO FEDERAL

**OUVIDORIA - PMDF**  
**RELATÓRIO - 1º TRIMESTRE**

PMDF/GCG/OUV – 2024

1ª Edição

# SUMÁRIO

1.	VISÃO GERAL .....	3
2.	ÍNDICE DE QUALIDADE / NÚMERO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO .....	3
2.2	TIPOLOGIA .....	5
3.	RESOLUTIVIDADE PARA O 1º TRIMESTRE DE 2024 .....	6
4.	PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....	7
5.	UNIDADES MAIS DEMANDADAS .....	8
6.	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO .....	8
6.1	INSTRUÇÃO NOS CURSOS DA CORPORACÃO .....	9
6.2	DIVULGAÇÕES INTERNAS .....	9
6.3	MUDANÇA DO LOCAL DA OUVIDORIA .....	10

## 1. VISÃO GERAL

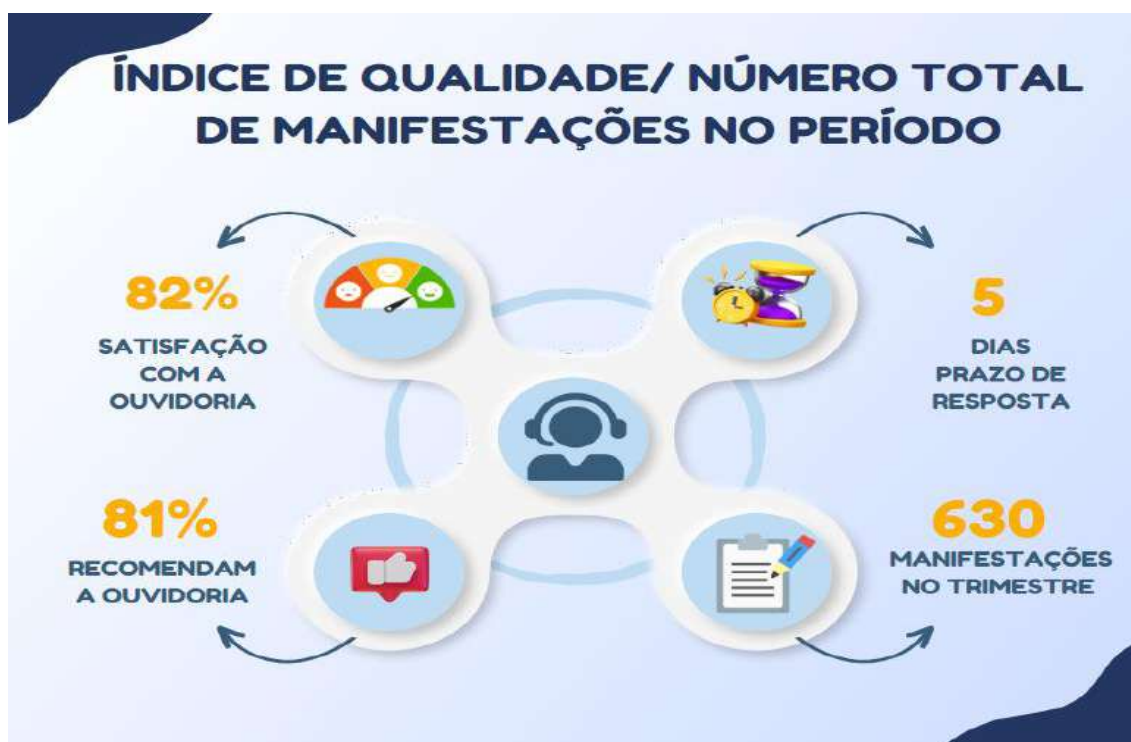
A Ouvidoria da Polícia Militar do Distrito Federal, em cumprimento ao que estabelecem o Art. 2º, inciso VII<sup>1</sup> da [Portaria PMDF nº 1.137](#) de 11 de outubro de 2020 e o inciso VII do Art. 2º da Instrução normativa 01/2017<sup>2</sup>, apresenta o seu Relatório do 1º Trimestre de 2024.

A primeira parte concentra dados quantitativos gerais do trimestre em comparação com períodos anteriores. A segunda parte incorpora elementos qualitativos, obtidos a partir da avaliação cidadã, efetuada diretamente pelos usuários do serviço de ouvidoria. Finalizando, apresentamos as realizações do trimestre, além das recomendações e avanços alcançados no período.

### Parte 1 – ANÁLISE QUANTITATIVA

Compreende informações quantitativas gerais do 1º trimestre de 2024, em comparação com períodos anteriores. Os dados aqui apresentados encontram-se disponíveis para consulta e parametrização no [PAINEL DE OUVIDORIA](#).

## 2. ÍNDICE DE QUALIDADE / NÚMERO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO



<sup>1</sup> VII - produzir relatórios de conhecimento úteis à Corporação, realizando as publicações cabíveis;

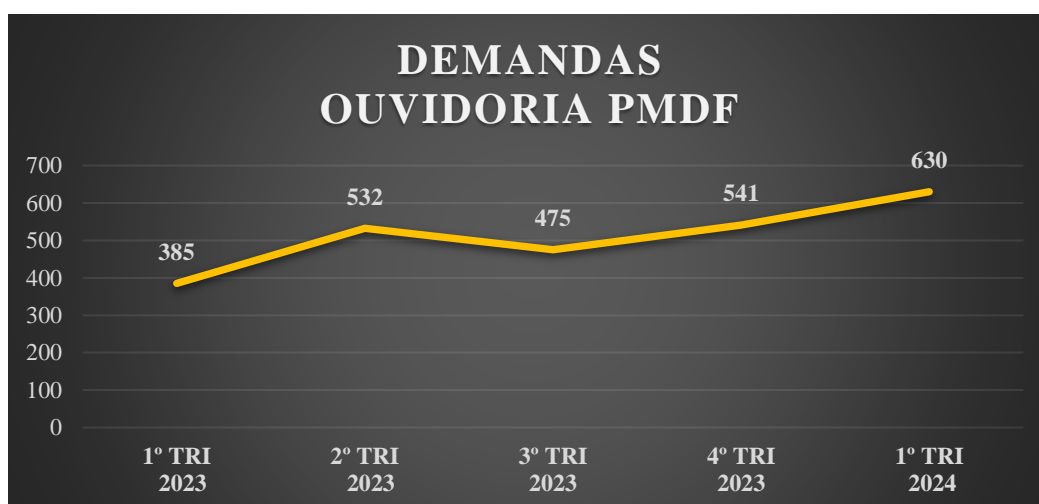
<sup>2</sup> VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria;

<b>JANEIRO</b> 215 demandas – RE 67%	<b>FEVEREIRO</b> 185 demandas – RE 41%	<b>MARÇO</b> 230 demandas – RE 54%
146 – Reclamações	77 – Reclamações	124 – Reclamações
24 – Elogios	37 – Elogios	28 – Elogios
38 – Solicitações	53 – Solicitações	48 – Solicitações
05 – Denúncias	17 – Denúncias	26 – Denúncias
0 – Sugestões	0 – Sugestões	0 – Sugestões
02 – Informações	01 – Informações	04 – Informações

<b>GERAL</b>		
<b>Reclamações - 347</b>	<b>Solicitações - 139</b>	<b>Sugestões – 0</b>
<b>Elogios - 89</b>	<b>Denúncias - 48</b>	<b>Informações - 07</b>

As Reclamações e Solicitações (TOTAL DE 486) representam juntas 77% do total das demandas. Os Elogios representam 14% e as Denúncias representam 8% das demandas.

Relativo aos valores totais de demandas, houve um aumento do quantitativo em relação ao trimestre anterior bem como um aumento bastante significativo relativo a esse mesmo período no ano passado.



## 2.2 TIPOLOGIA

A Ouvidoria da PMDF analisa os assuntos que são classificados no sistema. Com essa análise conseguimos realizar a adequação do assunto para o que realmente se trata a demanda. Assim, os assuntos abaixo são aqueles reclassificados pela Ouvidoria PMDF. Observamos que, principalmente no que se refere às “Solicitações de policiamento”, muitas vezes classificadas no sistema como “RECLAMAÇÕES” são na verdade solicitações de policiamento para determinada região.

Vale destacar que as demandas anônimas não permitem a reclassificação e adequação da tipologia ao verdadeiro teor da demanda.

Abaixo, segue a tabela após a análise desta Ouvidoria.

CLASSIFICAÇÃO							
ASSUNTO	DE	EL	IN	RE	SO	SU	Total Geral
Solicitação de Policiamento	0	0	0	58	60	0	118
Perturbação do Sossego	0	0	0	87	28	0	115
Atendimento prestado pelo servidor público	0	88	0	0	0	0	88
Polícia Militar	15	0	3	23	18	0	59
Ronda ostensiva	0	0	0	6	28	0	34
<b>Total Geral</b>	<b>15</b>	<b>88</b>	<b>3</b>	<b>174</b>	<b>134</b>	<b>0</b>	<b>414</b>

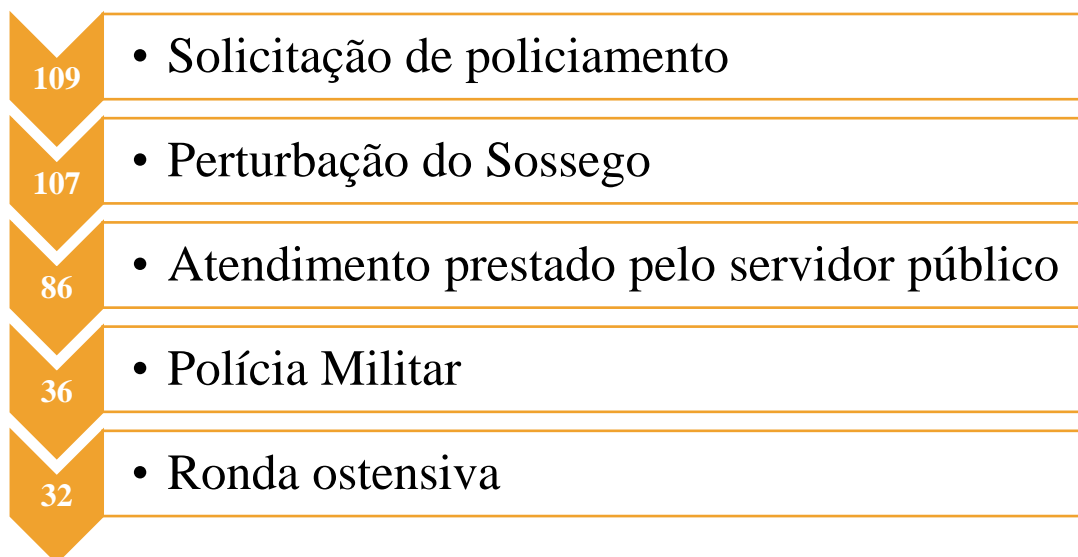
Após a realização da “reclassificação” pela Ouvidoria da PMDF, a demanda é acompanhada até o seu término. Verifica-se que muitas demandas são encerradas por motivos como:

- Falta de complementação de dados pela demandante;
- Demanda repetida, com a principal ainda em andamento;
- Teor ofensivo;
- Ininteligível;

Após retirar as demandas que foram encerradas por esses motivos, verificamos o quadro abaixo.

## DADOS APÓS AS DEMANDAS ENCERRADAS

(Verificou-se 105 demandas encerradas para o período)



Com todas as manifestações acima, destaca-se a grande quantidade de elogios recebidas pelas unidades policiais militares. Do total de demandas realizadas no 1º trimestre de 2024, em terceiro lugar ficaram os elogios, com 89 manifestações.

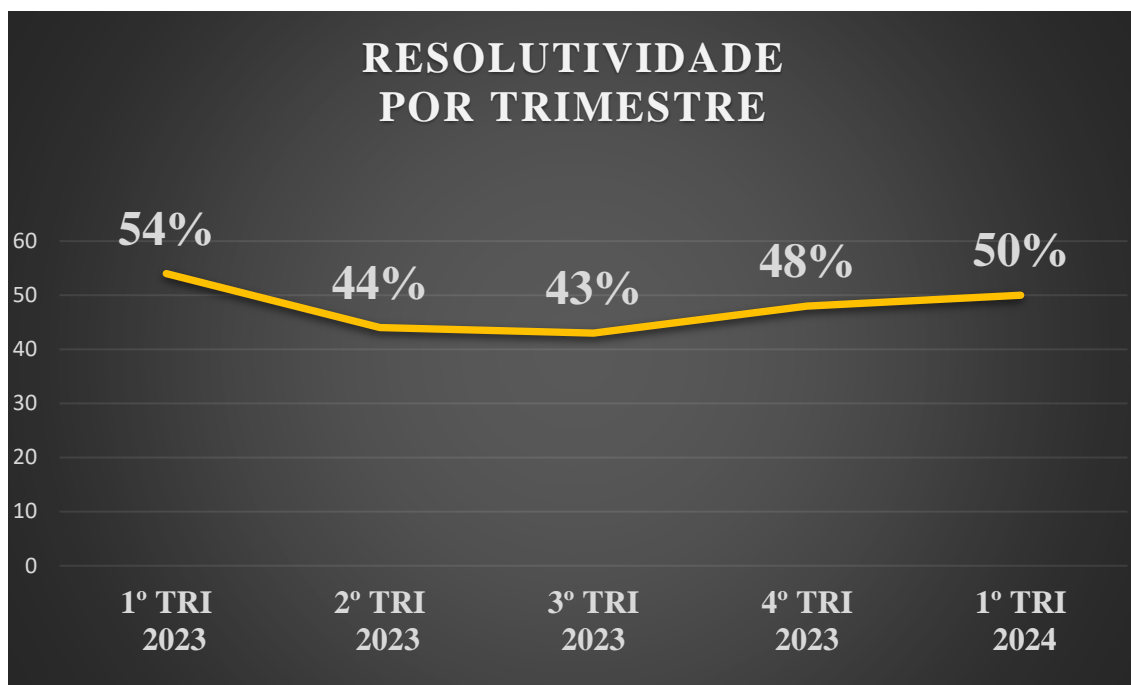
Do total de Elogios encaminhados à PMDF, o Colégio Militar Tiradentes – com a gestão do Departamento de Educação e Cultura – DEC, foi a área que recebeu mais elogios. Os Elogios destacam a excelência na educação e preparação dos alunos, fazendo com que o CMT se torne referência no Brasil pela qualidade de ensino. O comprometimento da instituição com a educação de alta qualidade e o desenvolvimento de uma cultura de excelência e perseverança entre os estudantes impulsionam o CMT ao topo das melhores escolas brasileiras.



### 3. RESOLUTIVIDADE PARA O 1º TRIMESTRE DE 2024

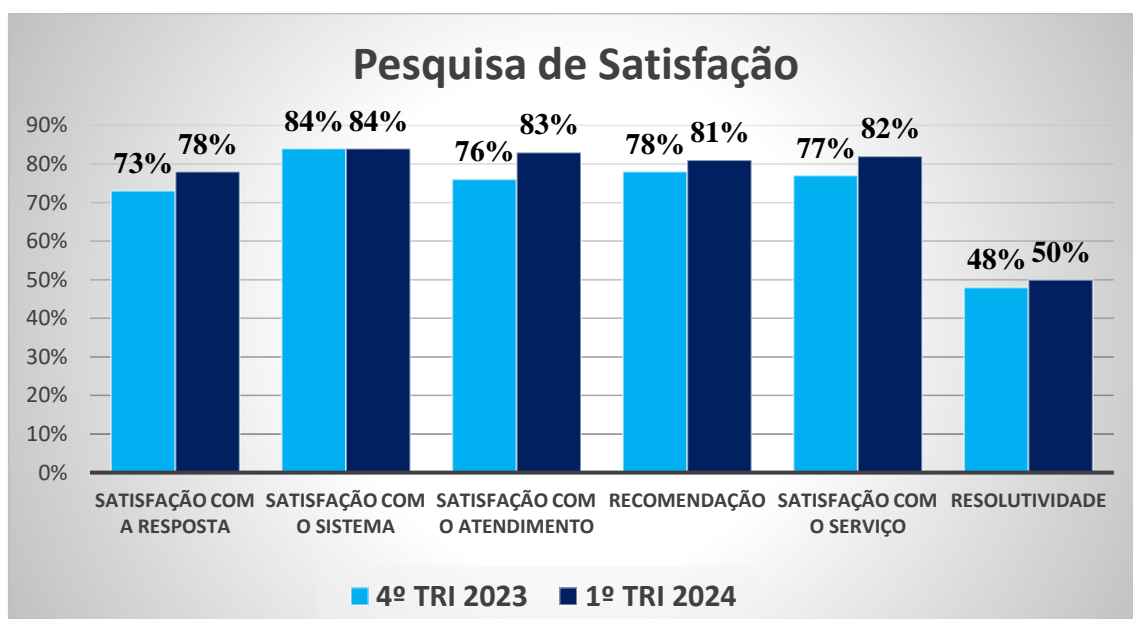
A Resolutividade verificada no 1º trimestre de 2024 ficou em 50%. Como verificado nos trimestres anteriores, o índice de Resolutividade continua crescendo em relação aos mesmos períodos referentes ao verificado no ano de 2023. Fazendo uma comparação ao mesmo período do ano passado (1º Trimestre 2023), temos uma leve queda no percentual, fato justificado tendo em vista que nesse 1º Trimestre de 2024 recebemos quase que o

dobro de manifestações e, ainda assim, conseguimos alcançar a expressiva marca de 50% de Resolutividade.



#### 4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

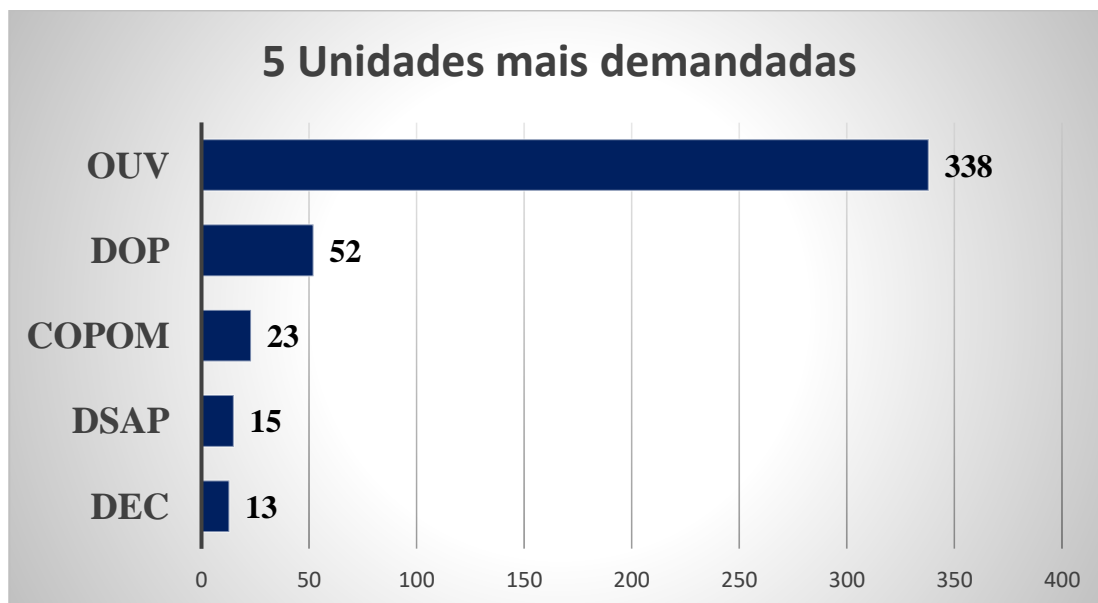
Para o 1º trimestre de 2024, as pesquisas realizadas pelos demandantes resultaram nos valores abaixo especificados. (Dados obtidos em 29/04/2024)



Conforme o gráfico acima, percebemos a evolução nos serviços prestados. Todos os índices apresentaram crescimento e melhora na qualidade da resposta, a exceção foi a Satisfação com o Sistema que manteve o mesmo índice do trimestre anterior.

## 5. UNIDADES MAIS DEMANDADAS

Observando as cinco unidades mais demandadas, verifica-se que receberam 441 manifestações de ouvidoria, o que representa 70% do total. São elas:



## 6. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

O item relacionado à Carta de serviços analisa dois índices observados pelo cidadão. A Clareza da Carta de Serviços e o conhecimento da Carta.

No primeiro item, Clareza da Carta, a PMDF teve 90% de índice.

No item Conhecimento da Carta, obtivemos um aumento significativo, passando de 67% do trimestre anterior para 71%.





## 6.1 INSTRUÇÃO NOS CURSOS DA CORPORAÇÃO

Neste primeiro trimestre, a Ouvidoria, por meio de seu Ouvidor, ministrou palestras para o Curso de Habilitação de Oficiais Administrativos, Especialistas e Músicos - CHOEM, ocasião em que policiais deixam de ser praças para se tornarem oficiais, passando a estar habilitados para atuar na área de administração e gestão da corporação.

Foram abordados temas sobre demandas de Ouvidoria, Lei de Acesso a Informação, Documentos Sigilosos e Carta de Serviços. A finalidade é levar aos alunos do curso conhecimento necessário para um melhor atendimento às demandas do cidadão que chegam para a Polícia Militar, via sistema de Ouvidoria.

## 6.2 DIVULGAÇÕES INTERNAS

Foi iniciada a divulgação de postes na internet remendo ao trabalho da ouvidoria. Seguem fotos.



### 6.3 MUDANÇA DO LOCAL DA OUVIDORIA.

Já foi iniciada a obra de reforma do Anexo do Comanda-Geral. Assim que a reforma for finalizada, a Ouvidoria mudará para as novas instalações. Os móveis já foram adquiridos e o local já está definido.



**POLÍCIA MILITAR**  
**DISTRITO FEDERAL**

Gabinete do  
Comandante-Geral (GCG)

# Ouvidoria da PMDF

