

OUVIDORIA - PMDF RELATÓRIO ANUAL - 2023

PMDF/GCG/OUV – 2024

1ª Edição



SUMÁRIO

1.	APRESENTAÇÃO	3
2.	ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA PMDF – 2016 a 2023	3
3.	ESTATÍSTICA DA OUVIDORIA – 2023	6
	3.1 DEMANDAS MAIS REGISTRADAS EM 2023.....	7
	3.2 DENÚNCIAS.....	8
4.	DOS INDICADORES DE DESEMPENHO – 2023	9
5.	RESOLUTIVIDADE	9
6.	PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA PMDF	10
7.	DEMANDAS NÃO RESOLVIDAS E NÃO RESOLVIDAS APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR	10
8.	DISPOSIÇÕES FINAIS.....	12

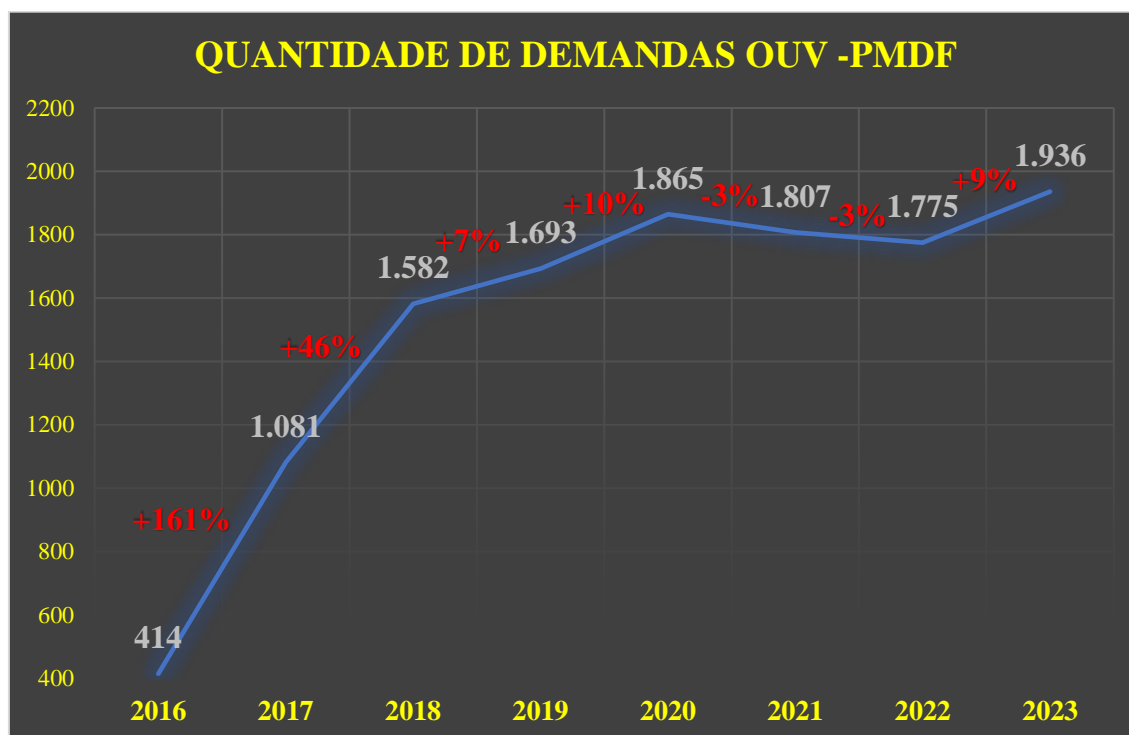


1. APRESENTAÇÃO

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 2023.

2. ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA PMDF – 2016 a 2023

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



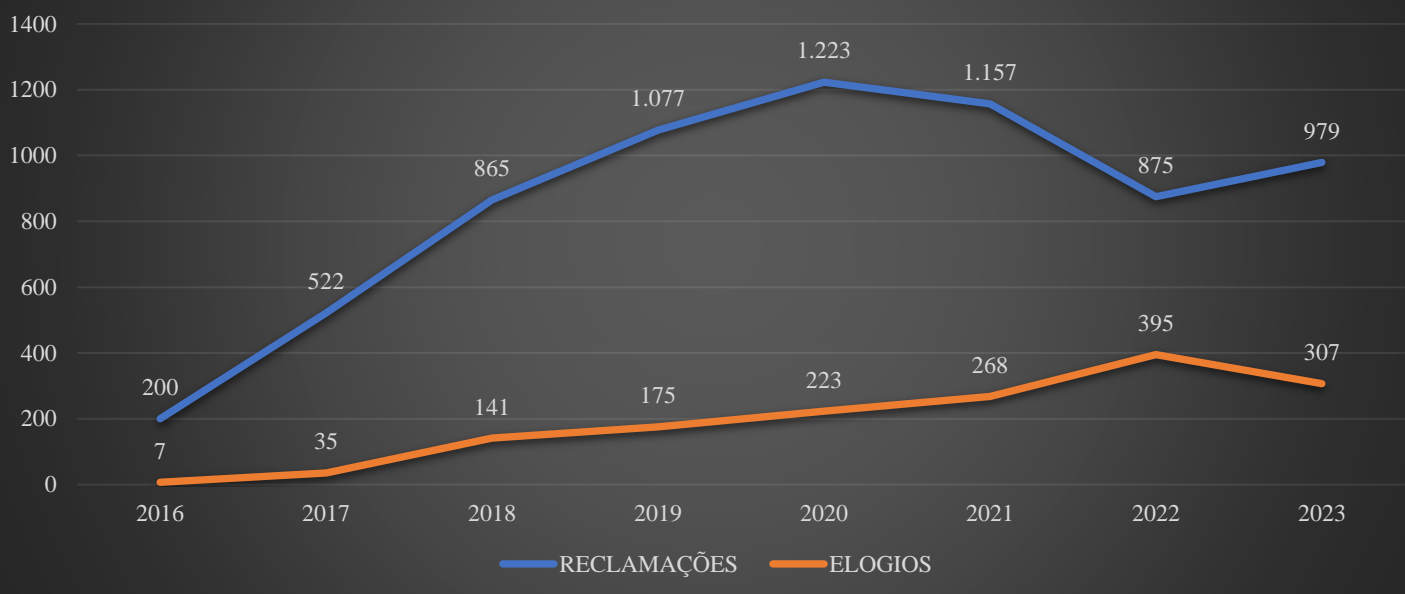
SOBRE O GRÁFICO

A partir de 2018 houve uma estabilização na quantidade de demandas recebidas, com uma leve diminuição em 2022, mas voltando a crescer em 2023, chegando a uma variação de 22% de aumento de demandas de 2018 a 2023.



Quantidade de Reclamações e elogios.

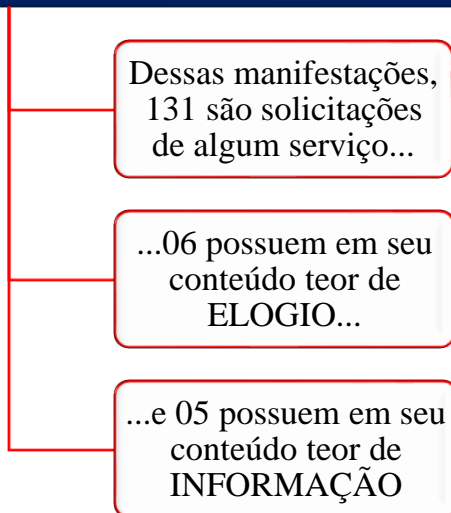
MANIFESTAÇÕES Reclamações e Elogios





Em uma análise mais detalhada, verificamos que das 979 demandas classificadas pelo cidadão como sendo RECLAMAÇÃO, algumas demandas não trazem em seu conteúdo, teor de Reclamação:

DEMANDAS CLASSIFICADAS PELO CIDADÃO COMO RECLAMAÇÃO
979



DESSA FORMA, APÓS ANÁLISE DA OUVIDORIA DA PMDF, SÃO CONSIDERADAS DEMANDAS COM TEOR DE RECLAMAÇÃO
837





Em relação às demandas de ELOGIO, obtivemos uma quantidade expressiva em relação ao quantitativo total de demandas recebidas no ano.

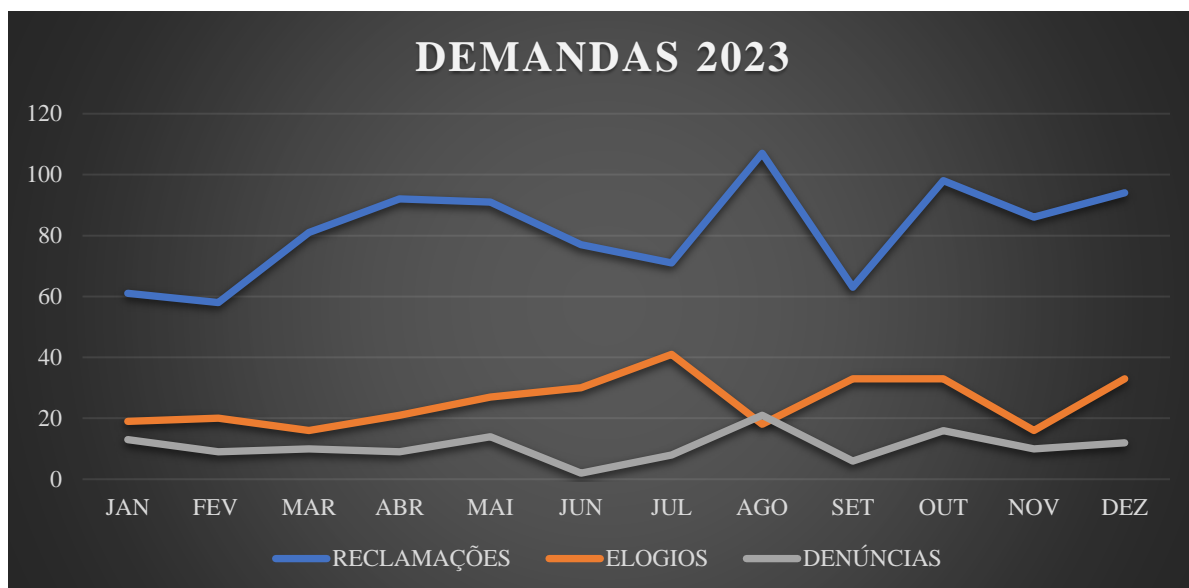
1.936
DEMANDAS

313 ELOGIOS
16%

E, em comparação aos anos anteriores, com exceção do ano de 2022, a quantidade de registros de ELOGIO segue crescente desde 2016, demonstrando a melhoria na qualidade dos serviços prestados pela PMDF.

3. ESTATÍSTICA DA OUVIDORIA – 2023

Passaremos a analisar as estatísticas relativas ao ano de 2023. 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 2023



RECLAMAÇÃO

- Dentre as Reclamações, os assuntos Polícia Militar e Perturbação do Sossego foram os mais demandados.
- Sobre as demandas classificadas como Polícia Militar, das 130 Reclamações com esse assunto, 34 (26%) foram encerradas ou por falta de complementação de dados ou por ser repetida;
- As Reclamações classificadas como Perturbação do Sossego – 130, em 95 (73%) a Ouvidoria da PMDF prestou diretamente as informações orientando o cidadão quanto ao acionamento da Polícia Militar via telefone 190 em caso de urgência ou emergência.



ELOGIO

- A exemplo dos anos anteriores, destacam-se os elogios ao 4º Batalhão de Polícia Militar com o 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 479 demandas para o período, em 138 registros (29%), a Unidade da área solicitada providenciou o aumento do policiamento solicitado com a criação de Ordens de Serviços específicas.



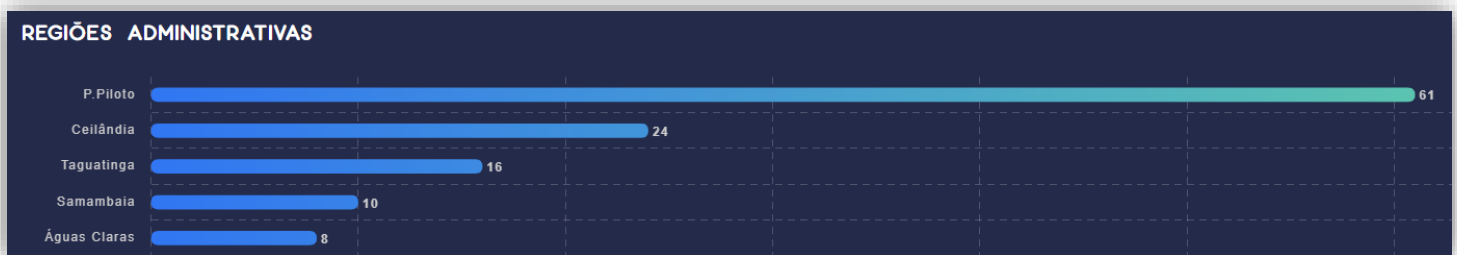
3.2 DENÚNCIAS

Total de 130 Registros

Em 55 demandas (42%) foi determinada a abertura de Procedimento Apuratório.

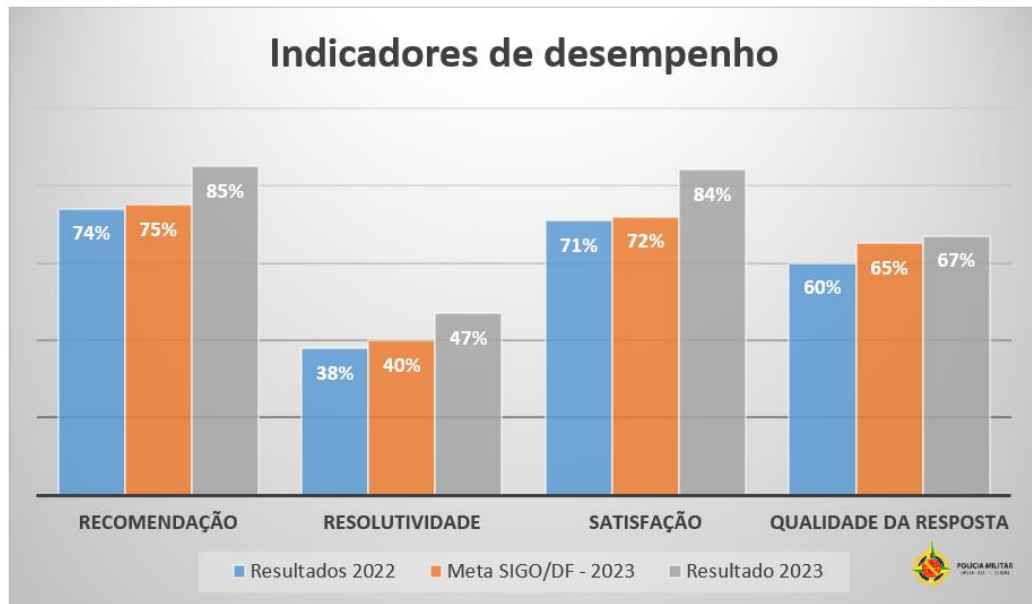
Outros 31 registros (24%) foram encerrados por motivos como falta de complementação de dados (26), por serem repetidas (2), entre outros.

Segue as cinco Regiões Administrativas com mais demandas registradas. O Plano Piloto ficou em primeiro lugar, com 61 manifestações:



4. DOS INDICADORES DE DESEMPENHO – 2023

Para apresentar os resultados alcançados pela Ouvidoria da PMDF no que concerne aos indicadores de desempenho no ano de 2023, o gráfico adiante apresenta os índices obtidos no exercício.

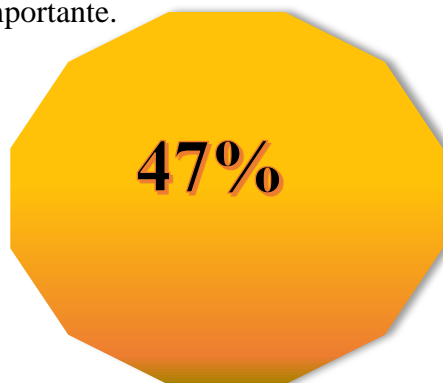


A Ouvidoria da PMDF superou as metas em relação a todos os indicadores de desempenho propostos para 2023.

- Quando realizada a comparação entre as metas estipuladas pelo SIGO/DF e os resultados obtidos pela PMDF, a Ouvidoria da PMDF também superou todas. Os resultados obtidos foram melhores do que o planejado.

5. RESOLUTIVIDADE

Um ponto que merece destaque é sobre a RESOLUTIVIDADE. No ano de 2023 a Ouvidoria da PMDF atingiu a expressiva marca de 47% no índice de RESOLUTIVIDADE. Reflexo do trabalho que vem sendo feito em busca de melhor atender aos anseios da sociedade. Desde o ano de 2017 que a Ouvidoria da PMDF não atinge uma marca tão importante.





6. PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA PMDF

Outro ponto de especial atenção quanto aos resultados da PMDF no ano de 2023 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 6,9 dias, sendo que a Ouvidoria tem até 20 dias para dar a resposta final.



7. 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, podem ser mencionadas 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 2023 houve 220 demandas classificadas como “Não Resolvidas” ou “Não Resolvidas Após Resposta Complementar” (dados obtidos em 25/01/2023).

Desse total, anota-se:

Em 46 demandas, a Unidade de área prestou as informações solicitadas pelo demandante;

Em 46 demandas, a Unidade Policial Militar determinou a intensificação do policiamento na região solicitada;

Em 37 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 29 demandas as informações foram prestadas diretamente pela Ouvidoria PMDF;;

Em 24 o COPOM respondeu ao demandante informando que após análise das gravações de atendimento, o policial adotou a padronização adequada;

22 demandas foram encerradas por falta de complementação de dados ou por conterem palavras de teor ofensivo;

Em 9 demandas foi informado ao cidadão que a UPM determinou a abertura de procedimento apuratório a fim de investigar os fatos narrados;

Em 5 demandas foram solicitadas cópias do Registro de Atividade Policial;;

1 demanda foi solicitada gravação de atendimento do COPOM, e o áudio foi encaminhado via e-mail;

Em 1 houve atendimento inadequado pelo 190, situação em que foram adotadas as medidas de praxe.

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 22 casos no ano em análise).



- Demandas em que a Unidade de área determina a intensificação do policiamento na região solicitada (46 casos). Sobre essas manifestações, será feito contato com o demandante a fim de verificar se a determinação para aumentar o policiamento foi, de fato, colocada em prática

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

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 – 2024/2025.



POLÍCIA MILITAR
DISTRITO FEDERAL