

CADERNO DE INDICADORES



PROGRAMA AVANÇAR

2º CICLO (2019-2023)



POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL - PCDF

Diretor-Geral

Robson Cândido da Silva

Diretor-Geral Adjunto

Benito Augusto Galiani Tiezzi

Diretor do Departamento de Controle Interno e Gestão - DCIG

José Werick de Carvalho

Diretora da Divisão de Planejamento Estratégico – DIPLANE/DCIG

Daniela Aquino Melo de Oliveira

Equipe técnica da Divisão de Planejamento Estratégico – DIPLANE/DCIG

Raphael Felipe de Sousa

Margareth Ribeiro Assis

Departamento de Inteligência e Gestão da Informação - DGI

Saulo Ribeiro Lopes

Diretora da Divisão de Análise Técnica e Estatística – DATE/DGI

Ana Carolina Litran Andrade

Brasília, 31 janeiro de 2020.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO

O1 – Aprimorar a Governança com Foco na Gestão por Resultados

O2 – Elucidar Infrações Penais com Efetividade

O3 – Aprimorar o uso da Tecnologia da Informação e Comunicação

O4 – Garantir a Modernização Institucional

O5 – Assegurar a Valorização do Servidor

O6 - Desenvolver Equipe de Alta Performance

O7 – Fortalecer a Imagem Institucional

O8 – Exercer com Excelência as Funções de Polícia judiciária

O9 - Assegurar Assertividade Orçamentária e Financeira

O10 – Fomentar a Redução da Criminalidade

O11 - Maximizar a Satisfação do Cidadão

PREFÁCIO

Indicador é uma variável crítica que precisa ser controlada e mantida em determinado patamar, sinalizando que algo precisa ser feito, caso os resultados não sejam satisfatórios.

A Polícia Civil do Distrito Federal trabalha continuamente para aprimorar suas políticas públicas e assim desempenhar com maior eficiência sua missão institucional. Para isso, desenvolve e refina, sistematicamente, os mecanismos de governança e gestão.

Neste sentido, foi criado o 1º Caderno de Indicadores Institucionais, tornando contínuo o processo de coleta, apuração e análise das informações que norteiam o planejamento e a gestão do órgão, oportunizando correções tempestivas em benefício da PCDF, dos seus servidores e da população do Distrito Federal.

Sem dúvida os desafios são muitos, mas a evolução é necessária. Com uma gestão por resultados focada nas atividades de polícia judiciária e promoção da cidadania, a PCDF visa a consolidação da credibilidade institucional, firmando-se como organização policial de referência.

JOSÉ WERICK DE CARVALHO
Diretor do Departamento de Controle Interno e Gestão – DCIG/DIPLANE

DANIELA AQUINO MELO DE OLIVEIRA
Diretora da Divisão de Planejamento Estratégico – DIPLANE/DCIG

INTRODUÇÃO

Este é o 1º Caderno de Indicadores da PCDF e tem como objetivo apresentar o monitoramento das variáveis críticas relevantes à boa governança do órgão. No Programa Avançar 2º Ciclo (2019-2023) foram definidos 11 (onze) Objetivos Estratégicos que devem ser alcançados pela organização para a consolidação da credibilidade institucional.

01. Aprimorar a Governança com Foco na Gestão por Resultados
02. Elucidar Infrações Penais com Efetividade
03. Aprimorar o Uso da Tecnologia da Informação e Comunicação
04. Garantir a Modernização Institucional
05. Assegurar a Valorização do Servidor
06. Desenvolver Equipe de Alta Performance
07. Fortalecer a Imagem Institucional
08. Exercer com Excelência as Funções de Polícia Judiciária
09. Assegurar Assertividade Orçamentária e Financeira
10. Fomentar a Redução da Criminalidade
11. Maximizar a Satisfação do Cidadão

Para avaliar o alcance desses objetivos foram definidos 26 (vinte e seis) indicadores de resultado. Esses indicadores são oriundos de regulamentações externas ou são variáveis críticas que precisam ser monitoradas constantemente pela alta gestão.

Neste caderno serão apresentadas as fichas de detalhamento desses indicadores, com dados atualizados e a série histórica para monitoramento da evolução. Na apresentação dos dados estatísticos, também serão consideradas outras variáveis relevantes ou indicadores de esforço que podem impactar no resultado correlato.

Um dos princípios básicos da governança é a transparência e explicitar estes números reforça o compromisso da PCDF com este elemento e com a gestão por resultados. Também é uma forma de evidenciar a complexidade do tema, expressando o esforço da atual gestão em aprimorar a qualidade das suas entregas.

DANIELA AQUINO MELO DE OLIVEIRA
Diretora da Divisão de Planejamento Estratégico – DIPLANE/DCIG

RAPHAEL FELIPE DE SOUSA
Assessor Técnico da Divisão de Planejamento Estratégico – DIPLANE/DCIG

PROGRAMA AVANÇAR – 2º CICLO (2019-2023)

INDICADORES DE RESULTADO



Variáveis críticas, definidas pela alta gestão, que precisam ser monitoradas, controladas e corrigidas tempestivamente

Regulamentações oriundas do Governo Federal

Regulamentações oriundas do Governo Distrital

Resolução nº 06/2018 do Conselho Nacional de Chefes de Polícia Civil do Brasil - CONCPC

Objetivos do Desenvolvimento Sustentável/ODS – Adesão do GDF à Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas. <https://ods.ibge.gov.br/>

Durante a implementação dos indicadores de resultado, algumas alterações foram necessárias, portanto, essa nova imagem é diferente da que foi publicada no Planejamento Estratégico

ALINHAMENTOS



Em 2015, representantes dos 193 Estados membros da ONU, incluindo o Brasil, comprometeram-se a tomar medidas ousadas e transformadoras para a promoção do desenvolvimento sustentável, que visa atender as necessidades da geração atual sem comprometer as futuras. Esse compromisso materializou-se na Agenda 2030, onde estão definidos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, suas metas e métricas. Em 2016 o Distrito Federal aderiu a esta agenda, tornando necessária a atenção da administração pública para esta pauta. Veja mais no site <https://ods.ibge.gov.br/>

Foram estabelecidas regulamentações no âmbito da Administração Pública Federal Direta, as quais temos que observar tendo em vista nossa hibridez legislativa. Ademais, foi publicada a Lei nº 13.675/2018 disciplinando a organização e o funcionamento dos órgãos responsáveis pela segurança pública nacional, criando a Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social - PNSPDS, bem como instituindo o Sistema Único de Segurança Pública - SUSP.



Em 1998 foi criado o Conselho Nacional de Chefes de Polícia Civil - CONCP, composto pelos chefes das Polícias Cíveis de todos os Estados do Brasil e do Distrito Federal. Com reuniões periódicas, as decisões do CONCP são consubstanciadas em resoluções e tem caráter orientativo para as Polícias Cíveis.

O Governo do Distrito Federal definiu o Planejamento Estratégico do Estado até seu centenário (2019-2060), identificando prioridades e políticas públicas para os anos que virão. Por estarmos inseridos nesse contexto, o planejamento estratégico da PCDF contempla os direcionamentos governamentais. Veja mais no site <http://www.gestao.df.gov.br/pedf.php>



FICHA DE APRESENTAÇÃO DO INDICADOR

Esta ficha é um **modelo** descritivo da apresentação dos indicadores.

Nº

TÍTULO DO INDICADOR

TIPO: De resultado ou de esforço

DESCRIÇÃO: Tradução simples e resumida do indicador, descrevendo e conceituando as variáveis que o compõem, facilitando a interpretação do leitor.

FÓRMULA: Fórmula matemática para cálculo do indicador com a tradução dos termos utilizados.

UNIDADE DE MEDIDA: Nome dado à quantidade calculada

PERIODICIDADE: Período de tempo que as áreas devem reportar os resultados

CAPILARIDADE: Recorte ou escopo em que o resultado será apresentado

RESPONSÁVEL: Unidade responsável pela apuração do indicador ou disponibilização dos dados.

RESULTADOS

2016	2017	2018	2019
- 1			

¹Os resultados sinalizados com "-" indicam que não há dados disponíveis.

META: Síntese do direcionamento a ser perseguido ou definição quantitativa do resultado esperado.

OUTROS NÚMEROS ou CONSIDERAÇÕES

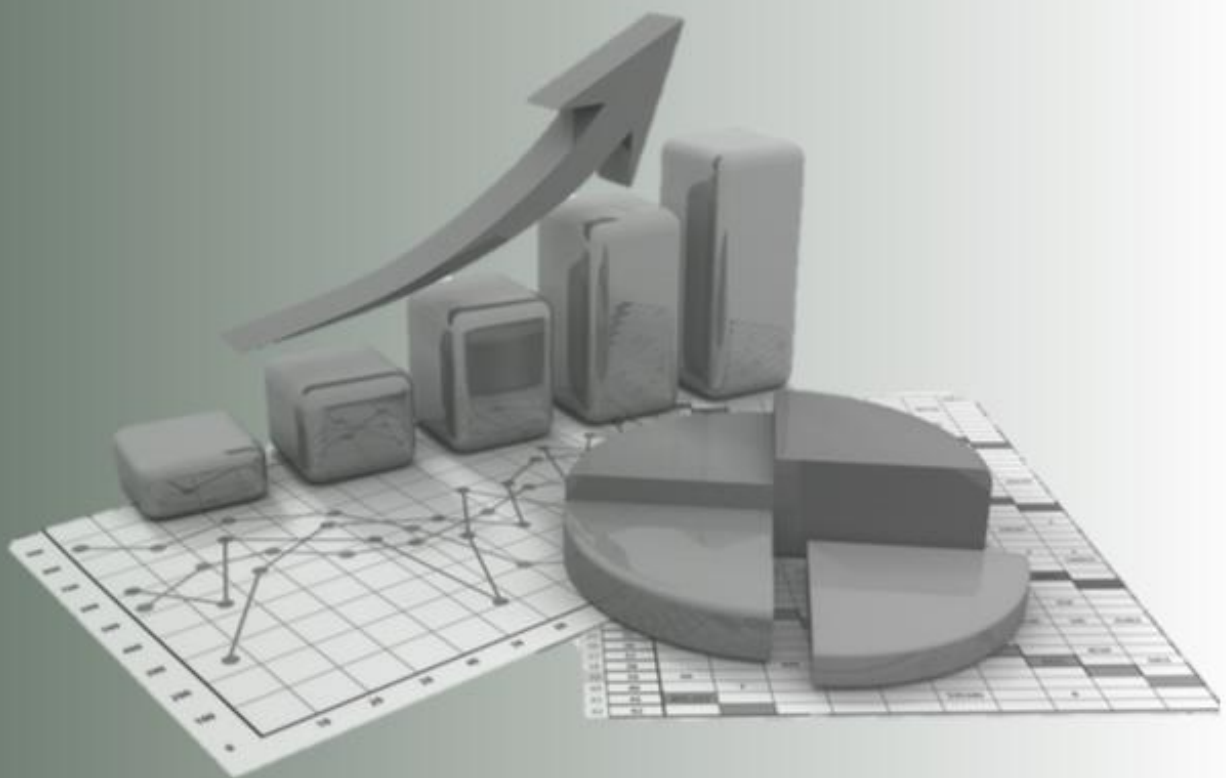
Apresentação de outras variáveis que contribuem para o melhor resultado do indicador de resultado correlato ou descrição do status de implementação do indicador.

Objetivo Estratégico:

O1 – Aprimorar a

Governança com Foco na

Gestão por Resultados



O1-Ind1

ÍNDICE INTEGRADO DE GOVERNANÇA E GESTÃO PÚBLICA

TIPO: Indicador de Resultado

DESCRIÇÃO: Apresenta a situação da governança exercida no órgão, com base no relatório individual de autoavaliação que o Tribunal de Contas da União (TCU) aplica anualmente. Neste levantamento são considerados 4 eixos de governança: pessoas, tecnologia da informação, contratações e governança pública. Este monitoramento é parte integrante do processo de prestação de contas anual e também é exigido pelo Governo do Distrito Federal por meio do Decreto nº 39.736/2019.

FÓRMULA: Análise dos componentes iGovPub, iGestPessoas, iGestTI, iGestContrat
 Sendo: iGovPub (índice de governança pública)
 iGestPessoas (índice de capacidade em gestão de pessoas)
 iGestTI (índice de capacidade em gestão de TI)
 iGestContrat (índice de capacidade em gestão de contratos)

UNIDADE DE MEDIDA: %

PERIODICIDADE: Anual

CAPILARIDADE: Por componentes

RESPONSÁVEL: Departamento de Controle Interno e Gestão – DCIG/DIPLANE

PERCENTUAIS

2016	2017	2018	2019
-	22%	32%	*

META: Aprimorar os mecanismos de governança e gestão institucional, incrementando em 4% ao ano este índice, com base na média de acréscimo do último ano.

CONSIDERAÇÕES

* Em 2019 o TCU suspendeu a aplicação da pesquisa para ajustes na metodologia, orientando a PCDF a utilizar o questionário 2018 para direcionar as melhorias na governança organizacional.

O relatório 2018 do TCU referente à avaliação da PCDF está disponível na intranet através do link abaixo, ícone “Indicadores”.

<http://intranet.pcdf.gov.br/unidades-policiais/dcig/unidades/diplane>

O1-Ind2

ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA ATIVA

TIPO: Indicador de Resultado

DESCRIÇÃO: A transparência ativa trata das informações de interesse coletivo ou geral que os órgãos e entidades do Poder Executivo do Governo do Distrito Federal devem disponibilizar em seus sítios oficiais, independentemente de requerimento relacionadas no artigo 8º da Lei nº 4.990/2012 e nos artigos 7º e 8º do Decreto Distrital nº 34.276/2013. Este indicador avalia o grau de cumprimento da Lei Distrital de Acesso à Informação e o resultado é divulgado anualmente, no mês de dezembro, pela Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF).

FÓRMULA:
$$\frac{\text{Número de requisitos atendidos}}{\text{Número de requisitos}^1 \text{ exigidos pela Lei de Acesso à Informação}} \times 100$$

¹ Os diversos requisitos podem ser consultados na Instrução Normativa nº 2/2015 – CGDF, publicada no DODF nº 235/2015.

UNIDADE DE MEDIDA: %

PERIODICIDADE: Anual

CAPILARIDADE: -

RESPONSÁVEL: Departamento de Controle Interno e Gestão – DCIG/DIPLANE

PERCENTUAIS

2016	2017	2018	2019
95%	100%	100%	100%

META: Manter 100% de transparência ativa, oportunizando novas premiações como o acontecido em 2018.

CONSIDERAÇÕES

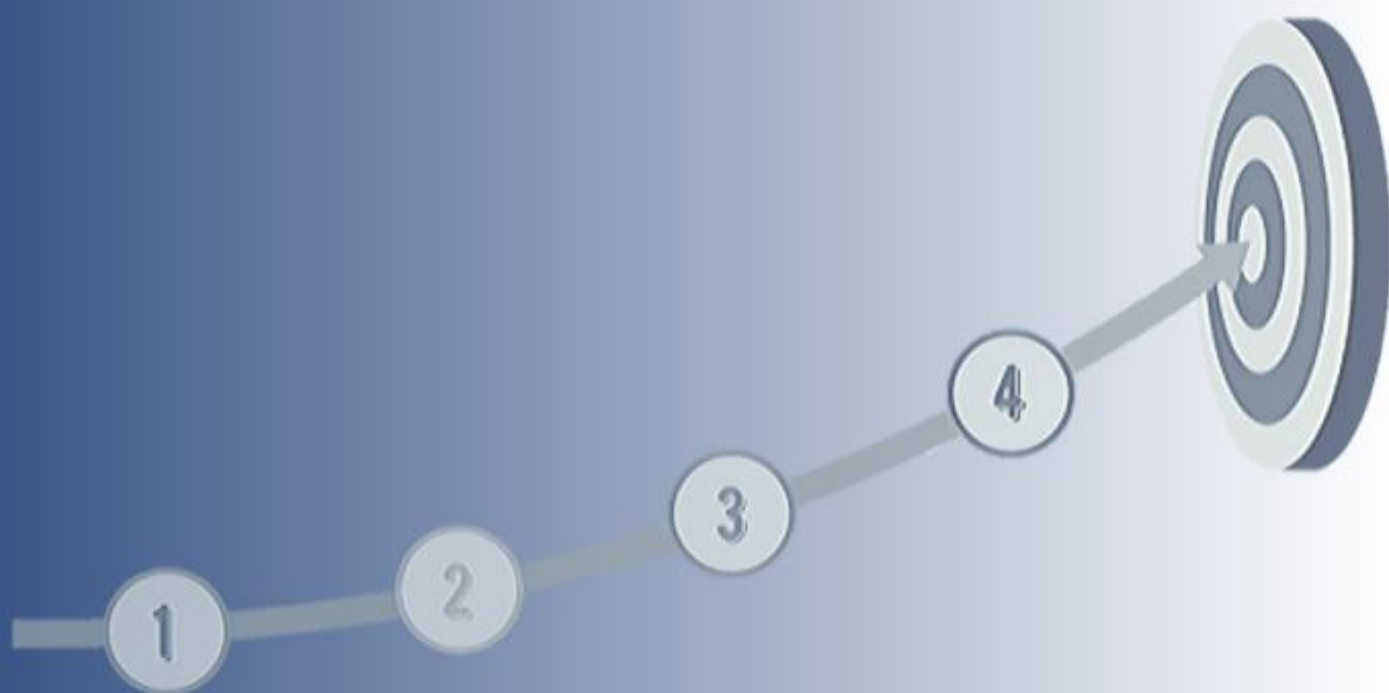


Relatório 2019 disponível no link:

<http://www.cg.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2019/12/Relatorio-ITA-2019.pdf>

Objetivo Estratégico:

**O2 – Elucidar Infrações
Penais com Efetividade**



O2-Ind1

ÍNDICE DE ELUCIDAÇÃO DE INVESTIGAÇÕES

TIPO: Indicador de Resultado

DESCRIÇÃO: Apresenta o percentual de Inquéritos Policiais elucidados remetidos ao Poder Judiciário. Este resultado é dinâmico, pois mesmo com o encerramento do ano os procedimentos continuam sendo apurados, atualizando os índices. Este indicador foi instituído pelo Conselho Nacional de Polícia Civil do Brasil (CONCPC), publicado na Resolução nº 06/2018.

FÓRMULA:
$$\frac{\text{Número de Procedimentos elucidados remetidos ao Judiciário}^1}{\text{Total de procedimentos remetidos ao Judiciário}} \times 100$$

Sendo: Procedimentos elucidados = com data de indiciamento

Procedimentos remetidos = com data da 1ª remessa dos autos ao Judiciário

¹ De acordo com a Resolução nº 06/2018-CONCPC, os procedimentos parcialmente elucidados e elucidados sem indiciamento também devem ser contabilizados. Serão realizados ajustes nos sistemas de informação da PCDF para futura contabilização destes números.

UNIDADE DE MEDIDA: %

PERIODICIDADE: Trimestral

CAPILARIDADE: Naturezas (CVLI, Estupro e Maria da Penha)

RESPONSÁVEL: Departamento de Inteligência e Gestão da Informação. DGI/DATE.

NATUREZA	2017			2018			2019		
	Rem.	Rem. Eluc	Tx. Eluc.	Rem.	Rem. Eluc	Tx. Eluc.	Rem.	Rem. Eluc	Tx. Eluc.
Homicídio*	504	308	61,1%	444	275	61,9%	372	225	60,5%
Latrocínio	30	24	80%	29	24	82,8%	23	18	78,3%
Lesão Seg Morte	4	2	50%	5	4	80%	4	2	50,0%
CVLI	538	334	62,1%	478	303	63,4%	399	245	61,4%
Estupro	644	235	36,5%	577	237	41,1%	520	179	34,4%
Maria da Penha	13041	4121	31,6%	12927	4088	31,6%	14725	5386	36,6%

META: Tornar-se a Polícia Civil do Brasil com a maior taxa de elucidação de crimes.

Pesquisa realizada pela data do fato e data da remessa

* Estão incluídos os feminicídios

Rem = Remetidos

Rem. Eluc. = Remetidos com elucidação

Tx. Eluc. = Taxa de Elucidação

O2-Ind2

TAXA DE CONCLUSÃO

TIPO: Indicador de Resultado

DESCRIÇÃO: Apresenta a relação de procedimentos remetidos ao Judiciário e o montante de ocorrências registradas. Este resultado é dinâmico pois, mesmo com o encerramento do ano, as ocorrências continuam sendo apuradas, atualizando o percentual. Este indicador foi instituído pelo Conselho Nacional de Polícia Civil do Brasil (CONCPC), publicado na resolução nº 06/2018 e também está relacionado ao Art. 12 da Lei nº 13.675/2018, que instituiu o Sistema Único de Segurança Pública - Susp.

FÓRMULA:
$$\frac{\text{Número de Procedimentos remetidos ao Judiciário}}{\text{Total de ocorrências registradas}} \times 100$$

Sendo: Procedimentos remetidos = com data da 1ª remessa dos autos ao Judiciário.

UNIDADE DE MEDIDA: %

PERIODICIDADE: Trimestral

CAPILARIDADE: Naturezas (CVLI, Estupro e Maria da Penha)

RESPONSÁVEL: Departamento de Inteligência e Gestão da Informação. DGI/DATE.

NATUREZA	2017			2018			2019		
	Reg.	Rem.	Tx. Conc.	Reg.	Rem.	Tx. Conc.	Reg.	Rem.	Tx. Conc.
Homicídio*	504	504	100%	445	444	99,8%	406	372	91,6%
Latrocínio	36	36	100%	32	32	100%	25	23	92%
Lesão Seg Morte	5	5	100%	8	7	87,5%	4	4	100%
CVLI	545	545	100%	485	483	99,6%	435	399	91,7%
Estupro	866	822	94,9%	898	861	95,9%	672	517	76,9%
Maria da Penha	14836	14722	99,2%	15686	15582	99,3%	16722	14614	87,4%

META: Tornar-se a Polícia Civil do Brasil com a maior taxa de conclusão de procedimentos.

Pesquisa realizada pela data do registro

* Estão incluídos os feminicídios

Reg. = Registradas

Rem. = Remetidas

Tx. Eluc. = Taxa de Elucidação

O2-Ind3

TAXA DE DENÚNCIAS OFERECIDAS

TIPO: Indicador de Resultado

DESCRIÇÃO: Apresenta o percentual de procedimentos recebidos pelo Ministério Público do Distrito Federal e Territórios que resultou em denúncia/representação. Este resultado será coletado anualmente da publicação “Ministério Público, um retrato”, divulgada pelo Conselho Nacional do MP (CNMP). O ano de publicação do material retrata os dados do ano anterior. <https://cnmp.mp.br/portal/relatoriosbi/mp-um-retrato>

FÓRMULA:
$$\frac{\text{Número de denúncias}^1 \text{ oferecidas pelo MP}}{\text{Total de IPs recebidos pelo MP no ano}} \times 100$$

¹ Para os Atos infracionais serão consideradas as representações.

UNIDADE DE MEDIDA: %

PERIODICIDADE: Anual

CAPILARIDADE: -

RESPONSÁVEL: Departamento de Controle Interno e Gestão – DCIG/DIPLANE

(INQUÉRITOS POLICIAIS) NÚMEROS ABSOLUTOS = PERCENTUAIS

MOVIMENTAÇÃO	2016	2017	2018
Recebido	228.047	241.187	253.364
Devolvido	227.313	239.446	254.034
Baixa com diligencia	94.740	113.614	114.366
Manifestação	80.561	82.557	85.855
Transação Penal	483	539	679
Arquivamento	29.012	29.741	34.323
Denúncias	34.853 = 15,28%	34.652 = 14,37%	37.921 = 14,97%

(ATO INFRACIONAL_ NÚMEROS ABSOLUTOS = PERCENTUAIS

MOVIMENTAÇÃO	2016	2017	2018
Recebido	30.010	26.242	60.692
Devolvido	30.030	26.248	60.594
Remissão ECA	5.419	4.439	5.894
Arquivamento	1.549	1.243	1.302
Representação	2.353 = 7,84%	2.346 = 8,94%	2.509 = 4,13%

META: Aprimorar a qualidade dos procedimentos.

O2-Ind4

ÍNDICE DE PRODUÇÃO DE LAUDOS

TIPO: Indicador de Resultado

DESCRIÇÃO: Mede a variação percentual da produção dos laudos periciais em relação ao mesmo período do exercício anterior. Demonstra a produtividade do Departamento de Polícia Técnica da PCDF, contemplando todo e qualquer tipo de laudo e informação técnica produzida, independentemente da relevância dentro da persecução penal em curso. São considerados os laudos emitidos pelos Institutos de Criminalística (IC), Medicina Legal (IML), Identificação (II) e Pesquisa de DNA Forense (IPDNA).

Este indicador foi definido em atendimento ao disposto no Art. 12 da Lei nº 13.675/2018 que instituiu o Sistema Único de Segurança Pública (Susp).

FÓRMULA:
$$\left[\left(\frac{\text{Número de laudos no período}}{\text{Número de laudos do mesmo período no exercício anterior}} \right) - 1 \right] \times 100$$

UNIDADE DE MEDIDA: %

PERIODICIDADE: Trimestral

CAPILARIDADE: Por instituto

RESPONSÁVEL: Departamento de Polícia Técnica - DPT

NÚMEROS ABSOLUTOS / PERCENTUAIS

INSTITUTOS	2017	2018	2019
IC	+9,27%	+3,11%	+8,61%
	32.440	33.449	36.329
II	+0,75%	+3,69%	+22,83%
	25.325	26.260	32.256
IML	Não informado		
IPDNA	-29,23%	+9,31%	+4,81%
	247	270	283

META: Aumentar a emissão de laudos, auxiliando na resolução de crimes.

Objetivo Estratégico:

**03 – Aprimorar o uso da
Tecnologia da Informação
e Comunicação**



O3-Ind1

ÍNDICE DE EXECUÇÃO DO PDTIC

TIPO: Indicador de Resultado

DESCRIÇÃO: Apresenta o percentual das ações definidas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC/PCDF 2017-2019 que foram efetivamente contratadas. Trata das contratações relacionadas apenas a tecnologia e comunicação. A Portaria nº 58/2016 instituiu o Comitê Gestor de TIC da PCDF, segundo os ditames legais estabelecidos no Decreto nº 37.667/2016. A elaboração do 1º PDTIC/PCDF foi autorizada por meio da Resolução nº 2/2016.

FÓRMULA:
$$\frac{\text{Número de ações contratadas}}{\text{Total de ações definidas no PDTIC}} \times 100$$

UNIDADE DE MEDIDA: %

PERIODICIDADE: Trimestral

CAPILARIDADE: -

RESPONSÁVEL: Departamento de Inteligência e Gestão da Informação – DGI/SDEP

PERCENTUAIS / NÚMEROS ABSOLUTOS

2016	2017	2018	2019
-	40%	29,41%	60,71%
-	10	10	17

META: Cumprir o Plano Diretor conforme estabelecido e priorizado, executando integralmente as ações anuais previstas.

INDICADORES DE ESFORÇO E OUTROS RESULTADOS RELEVANTES DE 2019 :

- Número total de ações no PDTIC/PCDF 2017-2019: 66
- Ações não iniciadas: 6 (9,09%)
- Ações contratadas: 37 (56,06%)
- Em andamento nas unidades demandantes: 10 (15,15%)
- Em andamento no DAG: 13 (19,70%)

Objetivo Estratégico:

O4 – Garantir a

Modernização

Institucional



O4-Ind1

TAXA DE EXECUÇÃO DO PLANO DE GESTÃO DE INFRAESTRUTURA – PG-INFRA

TIPO: Indicador de Resultado

DESCRIÇÃO: Representa a capacidade da organização planejar e executar ações de manutenção, ampliação e modernização da infraestrutura para a adequada consecução de suas atividades.

FÓRMULA:
$$\frac{\text{Número de ações executadas no ano}}{\text{Total de ações definidas no PG–Infra para o ano}} \times 100$$

UNIDADE DE MEDIDA: %

PERIODICIDADE: Trimestral

CAPILARIDADE: -

RESPONSÁVEL: Departamento de Administração Geral - DAG

PERCENTUAIS / NÚMEROS ABSOLUTOS

2016	2017	2018	2019
-	-	-	Plano em elaboração
-	-	-	

META: Cumprir o plano conforme estabelecido e priorizado, executando o mínimo de 50% das ações anuais previstas.

CONSIDERAÇÕES

O 1º plano (PG-Infra) está sendo elaborado pelo DAG.

O4-Ind2

TAXA DE EXECUÇÃO DO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÃO

TIPO: Indicador de Resultado

DESCRIÇÃO: Apresenta o percentual das ações definidas no Plano Anual de Contratação – PAC/PCDF que foram contratadas, refletindo a capacidade da organização em contratar bens, obras e serviços de acordo com o planejamento orçamentário e operacional, atendendo as necessidades apresentadas pelos departamentos para consecução de suas atividades.

FÓRMULA:
$$\frac{\text{Número de ações contratadas no ano}}{\text{Total de ações definidas no PAC para o ano}} \times 100$$

UNIDADE DE MEDIDA: %

PERIODICIDADE: Semestral

CAPILARIDADE: Por departamento

RESPONSÁVEL: Departamento de Administração Geral - DAG

PERCENTUAIS / NÚMEROS ABSOLUTOS

2016	2017	2018	2019
-	-	-	Plano em elaboração
-	-	-	

META: Cumprir o Plano Diretor conforme estabelecido e priorizado, executando o mínimo de 60% as ações anuais previstas.

CONSIDERAÇÕES

O 1º plano (PAC) está sendo elaborado pelo DAG.

Objetivo Estratégico:

O5 – Assegurar a

Valorização do Servidor



O5-Ind1

TAXA DE ABSENTEÍSMO POR MOTIVO DE SAÚDE

TIPO: Indicador de Resultado

DESCRIÇÃO: Apresenta o percentual de servidores ativos que se ausentaram do trabalho por algum motivo de saúde. O somatório de servidores afastados considera a matrícula funcional, evitando que um mesmo servidor seja contabilizado mais de uma vez.

FÓRMULA:
$$\frac{\text{Número de servidores afastados por motivo de saúde}}{\text{Total de servidores ativos}^1} \times 100$$

¹ 3.993 servidores. Fonte: Sistema Plêiades em 31/12/2019.

UNIDADE DE MEDIDA: %

PERIODICIDADE: Trimestral

CAPILARIDADE: Por CID F (problemas psicológicos)

RESPONSÁVEL: Departamento de Gestão de Pessoas – DGP/Policlínica

PERCENTUAIS = NÚMEROS ABSOLUTOS

	2017	2018	2019
Total de servidores afastados	45,07% = 1800	46,40% = 1.853	45,02% = 1.798
Por problemas psicológicos	6,36% = 254	6,78% = 271	6,56% = 262

META: Reduzir significativamente o número de adoecimentos e tempo de ausência ao trabalho, por meio da identificação de unidades com número elevado de problemas, principais causas e proposição de novas práticas para tratamento, dentre outros.

INDICADORES DE ESFORÇO E OUTROS RESULTADOS RELEVANTES DE 2019 :

- Licenças médicas homologadas: 4.126
- Atendimentos realizados pela Policlínica: 37.049
- Número de servidores licenciados por motivo de saúde: 3.474
- Montante em dias de absenteísmo: 57.082
- Custo¹ estimado do absenteísmo em 2019: R\$ 17.124.600,00

¹ Para este cálculo foi utilizado como referência o valor de R\$ 290,00, que corresponde a menor diária paga, levando em consideração a 3ª classe do cargo de Agente de Polícia Civil, evidenciando que este valor é ainda maior.

O5-Ind2

ÍNDICE DE CLIMA ORGANIZACIONAL

TIPO: Indicador de Resultado

DESCRIÇÃO: Apresenta a satisfação dos servidores a respeito de diferentes aspectos institucionais. Este índice é calculado por meio de pesquisa eletrônica.

FÓRMULA: Média das notas

UNIDADE DE MEDIDA: Nota

PERIODICIDADE: Bienal

CAPILARIDADE: a definir

RESPONSÁVEL: Departamento de Gestão de Pessoas - DGP

NOTAS			
2016	2017	2018	2019
-	-	-	Em elaboração

META: Resgatar o orgulho de ser policial e a satisfação dos servidores em fazer parte do corpo de profissionais da PCDF.

CONSIDERAÇÕES

Processo para contratação de empresa especializada que realizará a pesquisa de clima em andamento no DGP.

Objetivo Estratégico:

06 - Desenvolver Equipe de Alta Performance



O6-Ind1

TAXA DE SERVIDORES CONTEMPLADOS NO PROGRAMA DE RECAPACITAÇÃO

TIPO: Indicador de Resultado

DESCRIÇÃO: Apresenta o percentual de servidores que foram submetidos ao Plano de Capacitação Continuada junto à Escola Superior de Polícia Civil. O somatório de servidores recapitados considera a matrícula funcional, evitando que um mesmo servidor seja contabilizado mais de uma vez, possibilitando a identificação daqueles que não passaram pela ESPC durante o ano.

FÓRMULA:
$$\frac{\text{Número de servidores capacitados}}{\text{Total de servidores ativos}^1} \times 100$$

¹ 3.993 servidores. Fonte: Sistema Plêiades em 31/12/2019.

UNIDADE DE MEDIDA: %

PERIODICIDADE: Trimestral

CAPILARIDADE: -

RESPONSÁVEL: Escola Superior de Polícia Civil - ESPC

PERCENTUAIS / NÚMEROS ABSOLUTOS

2016	2017	2018	2019
-	-	-	41,64%
-	-	-	1.663

META: Reduzir o intervalo de tempo em que os servidores retornam à Escola Superior de Polícia para se atualizarem.

O6-Ind2

TAXA DE OCUPAÇÃO DO QLP

TIPO: Indicador de Resultado

DESCRIÇÃO: O Quadro de Lotação Policial – QLP é o instrumento que discrimina a estrutura organizacional de pessoal adequada para o funcionamento regular de todas as unidades da PCDF, considerando o número total de cargos existentes na Lei nº 12.803/2013. O QLP foi estabelecido na PCDF por meio da Portaria nº 61 e 62/2019.

FÓRMULA:
$$\frac{\text{Número de servidores ativos}}{\text{Número ideal de servidores ativos}} \times 100$$

UNIDADE DE MEDIDA: %**PERIODICIDADE:** Semestral**CAPILARIDADE:** Por cargo**RESPONSÁVEL:** Departamento de Gestão de Pessoas – DGP

CARGOS	LEI	2016	2017	2018	2019
Delegado	600	339 (56,30%)	400 (66,67%)	446 (74,33%)	446 (74,33%)
Agente	5.649	3.104 (54,95%)	2.813 (49,85%)	2.668 (47,23%)	2.400 (42,48%)
Escrivão	1.000	471 (47,10%)	414 (41,40%)	382 (38,20%)	362 (36,20%)
Custódia	800	504 (63%)	463 (57,88%)	444 (55,50%)	402 (50,25%)
Papiloscopista	360	217 (60,28%)	247 (68,61%)	255 (70,83%)	269 (74,72%)
Perito Criminal	400	180 (45%)	179 (44,75%)	173 (43,25%)	238 (59,50%)
Perito Médico	160	61 (38,13%)	95 (59,38%)	80 (50%)	88 (55%)
Efetivo Total	8.969	4.876 (54,36%)	4.614 (51,44%)	4.448 (49,59%)	4.205 (46,88%)

META: Consolidar mapeamento destes cargos e concluir processos seletivos para aumento do efetivo policial, evitando o fechamento de unidades e paralisação de serviços.

O6-Ind3

NÚMERO DE DESLIGAMENTOS PREVISTOS

TIPO: Indicador de Resultado**DESCRIÇÃO:** Apresenta o número de servidores com possibilidade de desligamento permanente do órgão dentro do ano vigente.**FÓRMULA:** Número de servidores em abono de permanência + Número de servidores que completarão tempo para aposentar.**UNIDADE DE MEDIDA:** Número**PERIODICIDADE:** Semestral**CAPILARIDADE:** Por cargo**RESPONSÁVEL:** Departamento de Gestão de Pessoas - DGP**TOTAL COM POSSIBILIDADE DE DESLIGAMENTO / EM ABONO DE PERMANÊNCIA**

CARGOS	2019	2020	2021
Delegado de polícia	34		
Agente de polícia	166		
Escrivão de polícia	18		
Agente de custódia	13		
Papiloscopista	6		
Perito criminal	4		
Perito Médico	0		
Efetivo Total	241		

META: Monitoramento sistemático oportunizando planejamento prévio de recomposição do quadro de servidores.

CONSIDERAÇÕES

Os números apresentados referem-se apenas aos servidores em abono permanência em dezembro/2019. Em razão das mudanças nas regras de aposentadoria com o estabelecimento de novos critérios, não foi possível atualizar os controles do DGP que são feitos a partir de cotejamento, compilação e análise dos dados do sistema SIGRH.

Objetivo Estratégico:

**07 – Fortalecer a Imagem
Institucional**



O7-Ind1

TAXA DE NOTÍCIAS POSITIVAS

TIPO: Indicador de Resultado

DESCRIÇÃO: Apresenta o percentual de notícias publicadas nas mídias de comunicação, como web, jornal, revista, televisão e rádio, onde a PCDF teve citação favorável. As notícias neutras não são contabilizadas.

A compilação destes dados é realizada por empresa terceirizada, contratada anualmente por meio de Pregão Eletrônico. Em 2019 o serviço foi prestado pela empresa Linear Clipping.

FÓRMULA:
$$\frac{\text{Número de notícias positivas}}{\text{Total de notícias publicadas}} \times 100$$

UNIDADE DE MEDIDA: %**PERIODICIDADE:** Trimestral**CAPILARIDADE:** -**RESPONSÁVEL:** Assessoria de Comunicação - ASCOM**PERCENTUAIS**

2016	2017	2018	2019
-	-	-	94,7% = 19.978

META: Manter em 84% o percentual de notícias onde a PCDF seja citada positivamente, rastreando os temas negativos em busca de medidas que mitiguem estas questões.

INDICADORES DE ESFORÇO E OUTROS RESULTADOS RELEVANTES DE 2019:

- Número de notícias onde a PCDF foi citada: 21.106
- Número de pautas confeccionadas pela ASCOM: 511
- Número de publicações (Intranet, Twitter, Instagram, Facebook e Sítio eletrônico): 3.922
- Número de notícias negativas: 155
- Número de eventos organizados pelo cerimonial: 40
- Número de demandas da imprensa por meio de e-mail: 19.127

O7-Ind2

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES NA OUVIDORIA

TIPO: Indicador de Resultado

DESCRIÇÃO: Apresenta o total de manifestações classificadas como “Reclamação” que foram registradas pelo cidadão junto à Ouvidoria. Serão contabilizadas as manifestações oriundas dos canais de comunicação: e-mail institucional, sítio eletrônico da PCDF no link “Fale Conosco”, Sistema Eletrônico de Demandas (Ouv-DF da Ouvidoria-Geral do DF), Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC da Controladoria do DF), telefones 197 e ainda o atendimento presencial junto à ouvidoria da PCDF.

FÓRMULA: Número de reclamações registradas**UNIDADE DE MEDIDA:** Número**PERIODICIDADE:** Mensal**CAPILARIDADE:** -**RESPONSÁVEL:** Ouvidoria da PCDF/CGP**NÚMEROS ABSOLUTOS = PERCENTUAIS**

2016	2017	2018	2019
435	805	626	646 = 27,4%

META: Reduzir o número de reclamações, trabalhando as causas e atendendo de forma oportuna, as demandas de caráter coletivo.

CONSIDERAÇÕES

- Total de registros de atendimento em 2019 = 2.356
- Reclamações destacadas:
 - Dificuldade no agendamento para emissão da carteira de identidade.
 - Recusa ao registro de ocorrência.

O7-Ind3

TAXA DE ATENDIMENTO ÀS RECOMENDAÇÕES DE CONTROLE

TIPO: Indicador de Resultado

DESCRIÇÃO: Mede o percentual das recomendações emitidas por Órgãos de Controle externo, incluindo seus relatórios de auditoria, que foram devidamente “atendidos” dentro do prazo estabelecido. Recomendações respondidas sem atendimento não são contabilizadas.

A unidade de controle interno foi instituída na PCDF por meio do Decreto nº 39.182/2018 e alterado pelo Decreto nº 40.084/2019.

FÓRMULA:
$$\frac{\text{Número de recomendações atendidas}}{\text{Total de recomendações}} \times 100$$

UNIDADE DE MEDIDA: %**PERIODICIDADE:** Trimestral**CAPILARIDADE:** Por demandante**RESPONSÁVEL:** Unidade de Controle Interno - UCI

2016	2018	2019
TCDF	-	93% = 14 atendidas e 01 pendente
TCU	-	80% = 04 atendidas e 01 pendente
CGU	-	100% = 01 atendida
CGDF	-	100% = 15 atendidas
		91,67% atendidas

META: Atender 100% das recomendações de controle dentro do prazo definido.

O7-Ind4

TAXA DE EXECUÇÃO DO PLANO DE LOGÍSTICA SUSTENTÁVEL - PLS

TIPO: Indicador de Resultado

DESCRIÇÃO: Os PLSs foram criados pelo art. 16, do Decreto nº 7.746, de 05/06/2012 no âmbito da Administração Pública Federal, sendo uma ferramenta de planejamento que permite estabelecer práticas de sustentabilidade e racionalização dos gastos e processos. No DF, a Lei 4.792/2012 dispõe sobre a separação e destinação dos resíduos recicláveis descartados pelos Órgãos e o Decreto nº 39.507/2018 regulamentou a coleta seletiva solidária.

Este indicador apresenta o percentual de execução dos itens definidos no PLS da PCDF.

FÓRMULA:
$$\frac{\text{Número de itens executados}}{\text{Total de itens definidos no PLS_PCDF}} \times 100$$

UNIDADE DE MEDIDA: %**PERIODICIDADE:** Trimestral**CAPILARIDADE:** 6 eixos definidos pela A3P¹.**RESPONSÁVEL:** Departamento de Controle Interno e Gestão – DCIG/DIPLANE

PERCENTUAIS			
2016	2017	2018	2019
-	-	-	-

META: Executar integralmente as ações previstas no PLS para o ano.

¹ A3P - Agenda Ambiental na Administração Pública (A3P) é um programa do Ministério do Meio Ambiente que objetiva estimular os órgãos públicos do país a implementarem práticas de sustentabilidade. <http://a3p.mma.gov.br/>

CONSIDERAÇÕES

O PLS está sendo coordenado pela Divisão de Planejamento Estratégico - DIPLANE/DCIG .

Objetivo Estratégico:

**O8 – Exercer com
Excelência as Funções de
Polícia judiciária**



O8-Ind1

ÍNDICE DE PRODUTOS DE CRIME RECUPERADOS

TIPO: Indicador de Resultado

DESCRIÇÃO: Mede a variação percentual do número de produtos recuperados pela PCDF em relação ao ano anterior. Inicialmente serão trabalhados objetos que possibilitem a correta contabilização, para posterior expansão.

Este indicador foi definido em atendimento ao Art. 12 da Lei nº 13.675/2018 que instituiu o Sistema Único de Segurança Pública (Susp).

FÓRMULA:
$$\left[\left(\frac{\text{Número de itens recuperados no período}}{\text{Número de itens recuperados no exercício anterior}} \right) - 1 \right] \times 100$$

UNIDADE DE MEDIDA: %

PERIODICIDADE: Trimestral

CAPILARIDADE: Veículo e celular

RESPONSÁVEL: Departamento de Inteligência e Gestão da Informação – DGI/DATE

PERCENTUAL / NÚMEROS ABSOLUTOS

	VEÍCULOS ¹	CELULARES ²
2016	-	-
	532	396
2017	-27%	+34%
	388 veículos	532 celulares
2018	-21%	-4%
	308 veículos	513 celulares
2019	-7%	+82%
	287 veículos	935 celulares

META: Fomentar o foco investigativo na recuperação de produtos obtidos por meio ilícito e não apenas na identificação e prisão de autores.

¹ Veículos localizados pela PCDF (Furtados ou Roubados)

² Aparelhos Apreendidos. Naturezas pesquisadas: Roubo a Posto de Combustível, Roubo a Transeunte, Roubo em coletivo, Roubo C/ Restrição de Liberdade, Roubo de Carga, Roubo de Veículo, Roubo em Comércio, Roubo em Residência, Latrocínio (Tentado e Consumado), Roubos Diversos, Furto a Transeunte, Furto de Veículo, Furto em Comércio, Furto em Residência, Furto em Interior de Veículo, Furtos Diversos, Receptação e Furto de Celular.

O8-Ind2

CUMPRIMENTO DE MANDADOS DOS CONDENADOS A RECLUSÃO

TIPO: Indicador de Resultado

DESCRIÇÃO: Apresenta o número de mandados desta natureza cumpridos no ano. Este indicador foi definido no Art. 12 da Lei nº 13.675/2018 que instituiu o Sistema Único de Segurança Pública (Susp).

Não está sendo calculada a taxa em razão do número de Mandados cumpridos ser superior ao número de mandados expedidos no ano de referência, pois os mandados cumpridos podem ser de anos anteriores, tornando a taxa superior a 100%.

FÓRMULA: Número de mandados

UNIDADE DE MEDIDA: Número

PERIODICIDADE: Trimestral

CAPILARIDADE: -

RESPONSÁVEL: Departamento de Inteligência e Gestão da Informação – DGI/DATE
Departamento de Atividades Especiais - DEPATE

PERCENTUAIS = NÚMERO ABSOLUTO

M.P. CONDENATÓRIOS	2017	2018	2019
Expedidos ¹	3.802	3.579	2.394
Cumpridos ²	3.997	3.304	2.417

META: Tornar célere e tempestiva a identificação de novos mandados, viabilizando o

¹ Em estoque (Expedidos): soma dos Mandados cumpridos e em aberto do ano de referência.

² Cumpridos no ano de referência, independentemente do ano em que foram expedidos.

INDICADORES DE ESFORÇO E OUTROS RESULTADOS RELEVANTES DE 2019 :

Número de mandados cadastrados: 11.533

Número de mandados devolvidos: 1.560

Número de Precatórias cumpridas: 1.157

Número de mandados temporários cumpridos: 598

Número de mandados preventivos cumpridos: 7.168

Objetivo Estratégico:

09 - Assegurar

Assertividade

Orçamentária e Financeira



O9-Ind1

ÍNDICE DE ASSERTIVIDADE
ORÇAMENTÁRIA

TIPO: Indicador de Resultado

DESCRIÇÃO: Mede o volume dos recursos efetivamente utilizados pela PCDF no respectivo exercício financeiro, considerando o total dos recursos orçamentários disponibilizados, ou seja, a capacidade de planejar e executar, conforme previsto, o uso de recursos.

FÓRMULA:
$$\frac{\text{Valor empenhado para investimento}}{\text{Orçamento autorizado para investimento}} \times 100$$

UNIDADE DE MEDIDA: %

PERIODICIDADE: Semestral

CAPILARIDADE: Por origem do recurso (Fundo Constitucional - FCDF e Fundo de Modernização, Manutenção e Reequipamento da PCDF - FUNPCDF)

RESPONSÁVEL: Departamento de Administrativa Geral - DAG

PERCENTUAIS

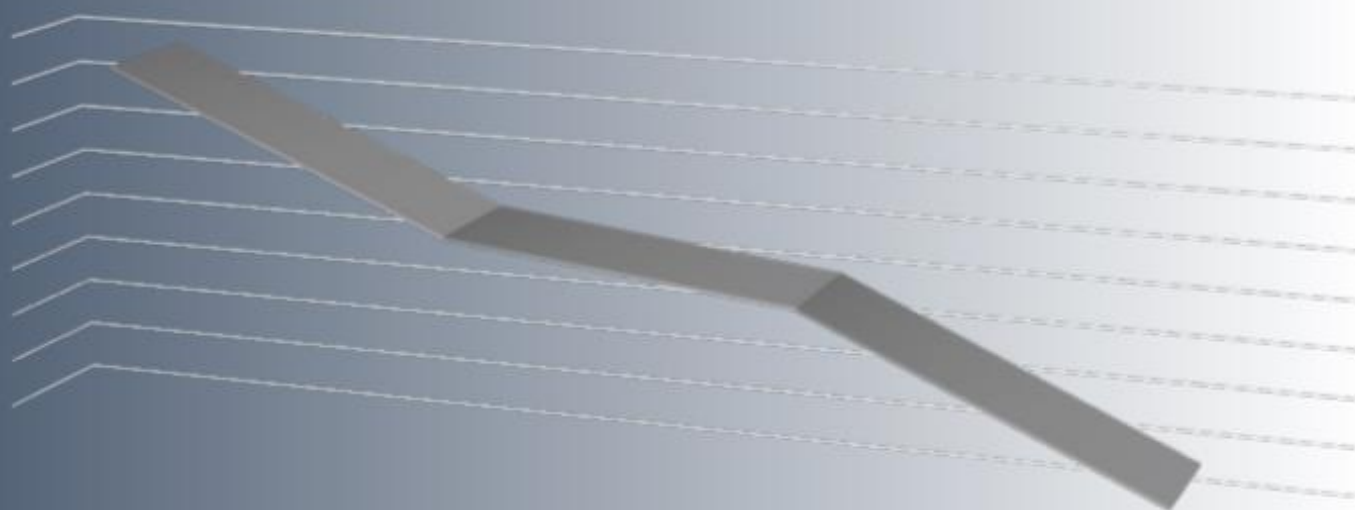
FUNDO CONSTITUCIONAL	2017	2018	2019
Orçamento autorizado	31.971.000,00	35.000.000,00	40.708.647,00
Empenhado	31.971.000,00	35.000.000,00	40.708.647,00
Assertividade	100%	100%	100%
FUNPCDF	2017	2018	2019
Orçamento autorizado	12.360.587,00	16.151.983,00	18.720.123,00
Empenhado	0,00%	0,00%	0,00%
Assertividade	0,00%	0,00%	0,00%

META: Executar integralmente o orçamento disponível à PCDF em consonância com as prioridades estratégicas definidas.

Objetivo Estratégico:

O10 – Fomentar a

Redução da Criminalidade



O10-Ind1

NÚMERO DE VÍTIMAS DE CVLI

TIPO: Indicador de Resultado

DESCRIÇÃO: Apresenta o número de vítimas de Crimes Violentos Letais Intencionais – CVLI: homicídio, feminicídio, latrocínio e lesão corporal seguida de morte. No Distrito Federal, todos os locais de crime onde a vítima se encontra em óbito com sinais de violência é registrado boletim de ocorrência com a natureza homicídio e posteriormente alterada, caso necessário. Nos casos onde não há sinais de violência, é registrada, preliminarmente, ocorrência com a natureza “Morte natural aparente”.

Este indicador está alinhado aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável – ODS, objetivo 16 – Indicador 16.1.1 e também ao Planejamento Estratégico do Distrito Federal 2019-2060.

FÓRMULA: Número de vítimas

UNIDADE DE MEDIDA: Número

Também será apresentada em percentuais a taxa desses crimes por 100 mil habitantes,

calculado por meio da fórmula
$$\frac{\text{Número de vítimas}}{\text{População do DF}^1} \times 100.000$$

¹ População total do DF em 2017 = 2.931.07. Fonte: <https://www.ibge.gov.br/>

População total do DF em 2018 = 2.972.209. Fonte: <https://www.ibge.gov.br/>

População total do DF em 2019 = 3.012.718. Fonte: <http://infodf.codeplan.df.gov.br/>

PERIODICIDADE: Trimestral

CAPILARIDADE: Por natureza (homicídio, feminicídio, latrocínio e lesão corporal seguida de morte)

RESPONSÁVEL: Departamento de Inteligência e Gestão da Informação – DGI/DATE

	Homicídio			Feminicídio			Latrocínio			Lesão Seg Morte		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Vítimas	487	418	377	17	28	33	36	32	27	5	8	4
Tx 100 mil hab.	16,6	14,1	12,5	0,6	0,9	1,1	1,2	1,1	0,9	0,2	0,3	0,1

META: Elevar a resolução de crimes, impactando positivamente na redução de 8% o número de CVLI, conforme estabelecido no Planejamento Estratégico do DF 2019-2060.

Pesquisa realizada pela data do fato.

O10-Ind2 VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER

TIPO: Indicador de Resultado

DESCRIÇÃO: Apresenta o número de vítimas de feminicídio, estupro e Maria da Penha que registraram boletim de ocorrência. Este indicador está alinhado ao Planejamento Estratégico do Distrito Federal 2019-2060.

FÓRMULA: Número de vítimas

UNIDADE DE MEDIDA: Número

PERIODICIDADE: Trimestral

CAPILARIDADE: Por natureza (feminicídio, Estupro e Maria da Penha).

RESPONSÁVEL: Departamento de Inteligência e Gestão da Informação – DGI/DATE

Natureza	Feminicídio			Estupro			Maria da Penha		
Ano	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Nº de vítimas	17	28	33	931	892	772	16.935	17.618	19.125

META: Elevar a resolução de crimes e promover ações de prevenção e apoio às vítimas, impactando positivamente na redução de 10% no número de crimes de violência contra a mulher, conforme estabelecido no Planejamento Estratégico do DF 2019-2060.

Pesquisa realizada pela data do fato

Para Maria da Penha estão excluídos os Feminicídios e Estupros.

O10-Ind3

NÚMERO DE CRIMES CONTRA O PATRIMÔNIO

TIPO: Indicador de Resultado

DESCRIÇÃO: Apresenta o número de ocorrências policiais registradas de roubo a transeunte, roubo em coletivo, roubo de veículo, roubo em comércio¹, roubo em residência e furto em veículo. Este indicador está alinhado ao Planejamento Estratégico do Distrito Federal 2019-2060.

¹ Para roubo em comércio são contabilizadas as naturezas: roubo a posto de combustível, roubo a casa lotérica e roubo em comércio propriamente dito.

FÓRMULA: Número de ocorrências

UNIDADE DE MEDIDA: Número

PERIODICIDADE: Trimestral

CAPILARIDADE: Por natureza (roubo a transeunte, roubo de veículo, roubo em coletivo, roubo em comércio, roubo em residência e furto em veículo)

RESPONSÁVEL: Departamento de Inteligência e Gestão da Informação – DGI/DATE

NATUREZA	2017	2018	2019
Roubo a transeunte	36.761	33.024	29.234
Roubo em coletivo	2.648	1.567	1.506
Roubo de veículo	4.851	3.993	3.429
Roubo em comércio	1.806	1.534	1.200
Roubo em residência	862	597	494
Furto em interior de veículo	12.678	10.540	9.300

META: Elevar a resolução de crimes, impactando positivamente na redução de 16% o número de CCP, conforme estabelecido no Planejamento Estratégico do DF 2019-2060.

CONSIDERAÇÕES

O Comitê Interno de Governança da PCDF deliberou na reunião de dezembro/2019, a criação de Grupo de Trabalho para elaboração da Política de combate aos crimes patrimoniais, sob coordenação da Assessoria Institucional do DGPC.

O10-Ind4

RECUPERAÇÃO DE ATIVOS DE ORIGEM ILÍCITA

TIPO: Indicador de Resultado

DESCRIÇÃO: Apresenta o fluxo financeiro oriundo de prática criminosa que foi recuperado. Este indicador está alinhado aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável – ODS, objetivo 16 – Meta 16.4. Este indicador ainda está em estudo e sua implementação é parcial.

FÓRMULA: Montante ou número de itens

UNIDADE DE MEDIDA: Moedas ou números

PERIODICIDADE: Trimestral

CAPILARIDADE: Dinheiro apreendido, dinheiro bloqueado, celulares, veículos, imóveis e joias (valor avaliado).

RESPONSÁVEL: CECOR e CORPATRI.

R\$ OU NÚMEROS ABSOLUTOS

	2017	2018	2019
Dinheiro apreendido	-	-	R\$525.934,10 Euro: 2.620
Dinheiro bloqueado	-	-	R\$8.882.944,00
Celulares	-	-	754
Veículos	-	-	447
Imóveis	-	-	-
Joias	-	-	65 peças

META: Reduzir significativamente os fluxos financeiros, reforçar a recuperação e devolução de recursos roubados e combater todas as formas de crime organizado (texto ODS adaptado).

CONSIDERAÇÕES

Estão sendo contabilizados apenas os montantes trabalhados pela Coordenação Especial de Repressão à Corrupção e ao Crime Organizado – CECOR e Coordenação de Repressão aos Crimes Patrimoniais – CORPATRI.

O Comitê Interno de Governança da PCDF deliberou na reunião de dezembro/2019, a criação de Grupo de Trabalho para elaboração da Política de Recuperação de Ativos e Lavagem de dinheiro, sob a coordenação do Laboratório de Lavagem de Dinheiro da PCDF.

Objetivo Estratégico:

O11 – Maximizar a

Satisfação do

Cidadão



O11-Ind1

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO

TIPO: Indicador de Resultado

DESCRIÇÃO: Apresenta a média de satisfação do cidadão com os serviços e atendimentos prestados pela PCDF. Será realizada pesquisa pós-atendimento.

FÓRMULA: Média das notas

UNIDADE DE MEDIDA: %

PERIODICIDADE: Semestral

CAPILARIDADE: Por unidade/serviço

RESPONSÁVEL: Departamento de Inteligência e Gestão da Informação – DGI/DATE

PERCENTUAIS

2016	2017	2018	2019
-	-	-	Em elaboração

META: Operacionalizar a pesquisa estabelecendo preliminarmente, linha de base e identificação de necessidades de ajuste.

CONSIDERAÇÕES

O Comitê Interno de Governança da PCDF deliberou na reunião de dezembro/2019, a criação de Grupo de Trabalho para elaboração da Política de Atendimento ao Cidadão, sob a coordenação da Assessoria Institucional do DGPC. Nesta política serão estruturadas ações, regulamentações e este indicador.