



**Secretaria de Estado de Segurança
Pública do Distrito Federal – SSP/DF**

PLANO DE AÇÃO DE OUVIDORIA EXERCÍCIO 2021





Governador
Ibaneis Rocha

Controlador-Geral do Distrito Federal - CGDF
Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora-Geral do Distrito Federal/CGDF
Cecília Souza Fonseca

Secretário de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal - SSP/DF
Júlio Danilo Souza Ferreira

Secretário Executivo de Gestão Integrada – SEGI/SSP/DF
Agnaldo Mendonça Alves

Equipe da Ouvidoria – SSP/DF

Ouvidor
Alan Blanco Cinnanti

Assessora
Cleide Maria Correia

Assessor
Jan Fernandes de Melo

Contatos Ouvidoria - SSP/DF



Telefone: 3441-8733/8813



Endereço – SSP/DF
SAM - Conjunto "A" Bloco "A" Edifício Sede - Bairro Setor de
Administração Municipal - CEP 70620-000 - DF



ouvidoria@ssp.df.gov.br

SUMÁRIO

Apresentação.....	04
Competências da Ouvidoria.....	05
Da Ouvidoria – SSP/DF.....	14
Diagnóstico.....	15
Metas para 2021.....	17
Atividades de Ouvidoria.....	18
Ações para 2021.....	18
Cronograma de ações para 2021.....	19
Considerações Finais.....	19

Apresentação

A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e o Governo do Distrito Federal - GDF, onde todos podem participar registrando suas manifestações.

Essa comunicação permite entender as necessidades da sociedade, buscar formas de solucionar os problemas existentes, evitar que se repitam, contribuindo, dessa forma, na melhoria do serviço público prestado pela Administração, alcançando, assim, a satisfação do cidadão.

No âmbito do GDF, a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal - OGDF, unidade orgânica da Controladoria-Geral do Distrito Federal - CGDF, é o órgão central do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, responsável pela coordenação dos trabalhos das Ouvidorias Especializadas, como a da Ouvidoria da Secretaria de Estado e Segurança Pública do Distrito Federal - SSP/DF.

A Ouvidoria – SSP/DF trabalha para facilitar a comunicação entre os cidadãos e o GDF, atuando no âmbito das questões que envolvam sua área de competência.

Os canais de comunicação, atualmente utilizados, são o sistema via internet OUV-DF www.ouv.df.gov.br, telefone 162 e presencial, para as manifestação de: Elogio, Reclamação, Sugestão, Informação, Solicitação e Denúncia. Temos também via sistema informatizado e-SIC www.e-sic.df.gov.br, quando tratar-se de informações específicas que envolvam Gastos Públicos, Documentos, Processos e Ações de cada órgão. Por meio dessa ferramenta, qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedidos de informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

Todas essas facilidades de acesso estão disponíveis no *site* institucional da SSP/DF, www.ssp.df.gov.br.

Competências da Ouvidoria

A Ouvidoria – SSP/DF é uma unidade seccional, de controle e participação social responsável pelo registro, tratamento e resposta das manifestações recebidas de forma difusa.

A atividade de ouvidoria encontra-se alicerçada na Lei nº 4.896/2012, no Decreto Distrital nº 36.462/2015, na Instrução Normativa nº 01/2015 – CGDF, bem como no Regimento Interno dessa SSP/DF. As atribuições legais impostas à prestação desses serviços são, em apertada síntese, as seguintes: receber, analisar, encaminhar e responder as manifestações de ouvidoria registradas pelo cidadão.

Também se amolda ao *rol* de atuação da ouvidoria o desenvolvimento do trabalho de “Serviço de Informação ao Cidadão – SIC” que, trazido pela Lei Distrital nº 4.990/2012 e respectivo Decreto Distrital nº 34.726/2013 impõem às instituições integrantes da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal o dever de prestar as informações solicitadas pelo cidadão, nos termos da Lei de Acesso à Informação.

Nesse sentido, de cada legislação apontada destacamos:

- **Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012** - Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF:

Art. 9º Compete às unidades seccionais:

I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;

II – atender com cortesia e respeito a questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;

III – registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF;

IV – responder às manifestações recebidas;

V – encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;

VI – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;

VII – prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;

VIII – manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;

IX – encaminhar ao órgão central dados consolidado e sistematizado do andamento e do resultado das manifestações recebidas.

III – as unidades especializadas de ouvidoria dos órgãos e das entidades, como unidades seccionais.

- **Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015** - Regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF:

Art. 4º Integram o SIGO/DF:

I – a Controladoria-Geral do Distrito Federal, instituída pelo Decreto nº 36.236, de 1º de janeiro de 2015, como órgão superior do sistema;

II – a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal – OGDF, como unidade central do sistema;

III – as unidades especializadas de ouvidoria dos órgãos e das entidades, como unidades seccionais.

Art. 9º A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal presta atendimento pelos seguintes canais de atendimento: internet, por meio de sistema informatizado; telefone, via número 162; e, pessoalmente em suas unidades seccionais e unidade central.

Art. 16. Não será permitido criar outros canais de atendimento que não sejam os formalmente instituídos pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

Art. 20. As manifestações de ouvidoria deverão ser recebidas pelos canais de atendimento formalmente instituídos conforme art. 9º deste Decreto.

Art. 21. Fica determinado o registro obrigatório de todas as manifestações recepcionadas pelas unidades seccionais em sistema informatizado definido pela Ouvidoria-Geral, de forma a registrar e acompanhar as demandas

formuladas pelo cidadão aos órgãos e entidades da Administração Pública do Distrito Federal;

§ 1º As unidades seccionais, no momento do recebimento das manifestações, ficam obrigadas a informar ao cidadão o andamento do registro recebido por meio do sistema informatizado de ouvidoria, bem como as providências adotadas.

Art. 27. Compete à Ouvidoria-Geral estabelecer orientações normativas de caráter geral a fim de suprir eventuais lacunas na aplicação da Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012 e deste Decreto.

- **Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017** - Regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas:

Art. 1º. As ouvidorias seccionais do Poder Executivo distrital deverão observar as normas estabelecidas nesta Instrução Normativa.

Parágrafo único. Considera-se ouvidoria seccional a instância de controle e participação social responsável pelo registro, tratamento e resposta das reclamações, denúncias, elogios, sugestões, informações e solicitações de serviços, recebidas de forma difusa, relativas às políticas públicas empregadas, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

I - participar de forma ativa do planejamento estratégico do Sistema de Gestão de Ouvidorias SIGO-DF;

II - elaborar Plano de Ação Anual, que deverá ser concluído até novembro do ano anterior àquele de execução, levando em conta as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua;

III - monitorar a qualidade das respostas apresentadas pelas áreas finalísticas cuidando para o uso correto da linguagem;

IV - promover a gestão dos conflitos instalados entre o cidadão e os órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo distrital;

V - analisar as manifestações recebidas considerando os resultados da pesquisa de satisfação produzida pelo Sistema Informatizado, com vistas a aperfeiçoar as respostas às novas demandas;

VI - atender às recomendações técnicas emanadas da Ouvidoria-Geral do DF que indiquem melhorias no processo de trabalho;

VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria;

VIII - manter atualizado o conteúdo da página interna das ouvidorias localizada no sítio institucional da sua respectiva instituição, conforme orientações do órgão central;

IX - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

X - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

XI - zelar pelo cumprimento e atualização constante da Carta de Serviços do órgão ou entidade interagindo com as áreas de Comunicação e Planejamento sempre que se fizer necessário;

XII - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

XIII - executar e gerir projetos e programas junto à sociedade civil organizada visando à participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

XIV - propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

XV - publicar até 31 de janeiro de cada ano, relatório anual consolidado, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos, constando no mínimo, além do disposto no art. 21 da Lei nº 6.519/2020, o total de manifestações por suas classificações e os comparativos das metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal com os resultados dos indicadores obtidos.

Parágrafo único. A publicação de que trata o inciso VII dar-se-á até o último dia do mês subsequente ao fechamento do trimestre.

- **Regimento Interno da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal – SSP/DF - Decreto nº 40.079, de 04 de setembro de 2019:**

Art. 3º Para o cumprimento de suas competências legais e execução de suas atividades, a Secretaria de Estado de Segurança Pública tem a seguinte estrutura:

10 Ouvidoria

Art. 24. À Ouvidoria, unidade orgânica, diretamente subordinada ao Secretário de Estado de Segurança Pública, compete:

I - integrar-se à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal;

II - propiciar amplo acesso e transparência à informação e promover sua divulgação;

III - proteger a informação sigilosa e garantir sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso;

IV - facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;

V - atender, com cortesia e respeito, cada cidadão ou servidor, sem discriminação ou prejulgamento, dando o devido encaminhamento às questões apresentadas;

VI - receber e registrar as manifestações veiculadas pelo sistema informatizado definido pelo órgão superior do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SIGO/DF);

VII - atuar como canal adicional de comunicação entre o servidor e o Secretário;

VIII - encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade de destino e acompanhar a sua apreciação e soluções adotadas;

IX - participar de ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, dirigidas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;

X - prestar apoio à unidade central do SIGO/DF na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;

XI - manter atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;

XII - encaminhar à unidade central do SIGO/DF dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas;

XIII - dar atendimento presencial, receber e reduzir a termo as reclamações, críticas, sugestões, informações, elogios e denúncias;

XIV - encaminhar aos reclamantes respostas quanto às providências adotadas;

XV - elaborar relatórios de atividades, mediante gráficos e estatísticas, de intervenções ocorridas, unidades desenvolvidas e soluções adotadas;

XVI - propor a criação de comissões ou grupos de trabalho para tratar de assuntos referentes às atividades de ouvidoria; e

XVII - exercer outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

Art. 235. Ao Ouvidor cabe o desempenho das seguintes atribuições:

I - facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria e aos serviços de informações ao cidadão;

II - atender, com cortesia e respeito, o cidadão e ou servidor e dar o devido encaminhamento à questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejudicamento;

III - sistematizar e encaminhar manifestações, reclamações, críticas e elogios para as unidades desta Secretaria para providências cabíveis e, se necessário, enviar resposta ao cidadão ou órgão interessado;

IV - participar de atividades que exijam ações integradas das unidades componentes do SIGO/DF;

V - participar da elaboração do plano anual de trabalho da unidade, em consonância com o planejamento do órgão;

VI - assistir e assessorar o Ouvidor-Geral do Distrito Federal em assuntos relacionados à sua área de atuação;

VII - propor melhorias no atendimento das manifestações e dos pedidos de informação formalizados via sistema informatizado de ouvidoria e serviço de informação ao cidadão;

VIII - propor melhorias nos serviços públicos prestados pelos órgãos ou entidades com base na análise das manifestações;

IX - colaborar com a implantação e o cumprimento da política de segurança de informação do órgão em que atua;

X - encaminhar ao órgão central do SIGO/DF os dados consolidados referentes aos resultados das análises das manifestações;

XI - elaborar relatórios estatísticos e de gestão referentes às suas atividades; e

XII - exercer outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

- **Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012** - Regula o acesso a informação no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45, da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pelo Distrito Federal, visando a garantir o acesso a informações previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal, no art. 22, I e II, da Lei Orgânica do Distrito Federal e em

conformidade com a Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Parágrafo único. Subordinam-se ao regime desta Lei: I – os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo e Legislativo, incluindo o Tribunal de Contas do Distrito Federal; II – as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e as demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Distrito Federal.

Art. 8º Para a implementação desta Lei, os órgãos e as entidades do Distrito Federal devem promover, independentemente de requerimentos, a divulgação, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

Art. 9º Para cumprimento do disposto no art. 8º, os órgãos e as entidades públicas devem utilizar a divulgação em sítios oficiais na Rede Mundial de Computadores – Internet.

Art. 12. O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, no Poder Executivo, funciona nas ouvidorias de cada órgão.

§ 1º Os recursos humanos, tecnológicos, logísticos e orçamentários para a implantação dos Serviços de Informações ao Cidadão são disponibilizados pelos respectivos órgãos e entidades.

§ 2º Fica a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, no Poder Executivo, responsável por orientar o funcionamento dos Serviços de Informações ao Cidadão, incluindo a elaboração de fluxo interno para recepção e tratamento dos pedidos, bem como o treinamento de servidores.

Art. 14. Qualquer interessado pode apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e às entidades referidos no art. 1º desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

- **Decreto nº 34.276, de 11 de abril de 2013** - Regulamenta a Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, que dispõe sobre o acesso a informação previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216, todos da Constituição Federal de 1988:

Art. 1º Este Decreto regulamenta, no âmbito do Poder Executivo do Distrito Federal, os procedimentos para a garantia do acesso à informação e para a classificação de informações sob restrição de acesso, observados grau e prazo de sigilo, conforme o disposto na Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 5º Sujeitam-se ao disposto neste Decreto os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e as demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Distrito Federal.

Art. 7º É dever dos órgãos e entidades promover, independente de requerimento, a divulgação em seus sítios oficiais na rede mundial de computadores – Internet, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas, observado o disposto nos arts. 7º e 8º da Lei nº 4.990, de 2012, e nos arts. 7º e 8º da Lei Federal nº 12.527, de 2011.

Art. 9º Os órgãos e as entidades deverão criar Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, com o objetivo de:

I - atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;

II – receber e registrar documentos e pedidos de acesso a informações; e

III - informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades.

Art. 10. O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC será instalado em unidade física de fácil acesso e aberta ao público e identificado por símbolo padrão definido por órgão responsável.

Art. 11. O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC funcionará nas ouvidorias de cada órgão.

Art. 12. Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá formular pedido de acesso à informação.

Art. 16. Recebido o pedido e estando a informação disponível, o acesso será imediato.

Da Ouvidoria – SSP/DF

No âmbito desta SSP/DF a Ouvidoria está subordinada diretamente à Secretaria de Gestão Integrada – SEGI/SSP/DF.

As manifestações podem ser registradas pessoalmente nesta seccional diariamente, em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 14h às 17h.

Os outros canais de atendimento já foram devidamente informados anteriormente: via Sistema de Ouvidorias Ouv-DF www.ouv.df.gov.br ou pelo telefone 162, além dos pedidos de informações via sistema informatizado e-SIC www.e-sic.df.gov.br.

A Ouvidoria – SSP/DF, de forma rotineira e contínua, assegura que as demandas apresentadas pelos cidadãos sejam tratadas prioritariamente e as resposta sejam encaminhadas em tempo hábil – Portaria nº 121/2020 – SSP/DF e demais normativos legais.

Ainda, no contexto da prestação de serviço, disponibilizamos em nosso site institucional a “Carta de Serviços”, que são os serviços oferecidos aos cidadãos por esta SSP/DF.

Os resultados das atividades de ouvidoria são trimestralmente e anualmente divulgados por meio de relatórios desta seccional em nossa página institucional, bem como podem ser encontrados no Painel de Ouvidoria, acessando o site www.ouvidoria.df.gov.br ou também no site desta SSP/DF www.ssp.df.gov.br.

Diagnóstico

Os serviços prestados por esta seccional - Ouvidoria – SSP/DF, são constantemente monitorados pelo Órgão Central – Ouvidoria-Geral do Distrito Federal – o que é feito por meio dos indicadores do Sistema OUV-DF.

Nesse contexto podemos extrair os seguintes dados até 31/08/2021:

- No que compete à forma de entrada das manifestações e os tipos de registro verificamos que foram recebidas 232 manifestações, distribuídas da seguinte forma:

Forma de Entrada	Quantidade
Internet	117
Telefone	86
Presencial	23
Protocolo	04
Mídia	02

Tipos de Manifestação	Quantidade
Solicitações	84
Reclamações	58
Informações	50
Sugestões	36
Elogios	03
Denúncia	01

- No que diz respeito à quantidade dos assuntos mais abordados:

Assunto	Quantidade
Vistoria em área de risco/edificações	69
Veículos abandonados/carcaça	60
Câmeras de monitoramento	41
Segurança Pública	22
Outras	40

- Quanto aos indicadores e respectivos índices apresentados até 31/08/2021:

Índices	Valor em %
Resolutividade	66%
Satisfação com o serviço de ouvidoria	79%
Recomendação do serviço de ouvidoria	89%
Satisfação com o atendimento	90%
Satisfação com a resposta	63%
Resposta no prazo	100%
Satisfação com o sistema de ouvidoria	86%
Clareza da informações	94%
Conhecimento da carta de serviço	80%

- Quadro comparativo – Indicadores de Ouvidoria/índices – SSP/DF – Ano de 2020, até 31/08/2021, Metas para 2021 e Metas SIGO/DF

Indicadores/Índices	Ano de 2020	Até 31/08/2021	Meta até 31/12/2021	Meta SIGO/DF
Resolutividade	47%	67%	70%	42%
Satisfação com serviço de ouvidoria	69%	80%	80%	69%
Recomendação do serviço de ouvidoria	82%	89%	90%	75%
Satisfação com o atendimento	77%	90%	90%	-----
Satisfação com a resposta	47%	64%	65%	49%
Resposta no prazo	100%	100%	100%	93%
Satisfação com o sistema de ouvidoria	82%	87%	90%	-----
Clareza das informações	73%	94%	95%	75%
Conhecimento da Carta de Serviços	73%	80%	80%	-----

- No que diz respeito à Transparência Passiva – Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, todos os pedidos de informação foram respondidos dentro do prazo legal, bem como os recursos apresentados.

Sistema e-SIC	Quantidade
Pedidos de informação	47

- Quanto à Transparência Ativa esta SSP/DF foi avaliada no ano de 2020 com o índice de 100% de atendimento à Lei de Acesso à Informação.

Índice 2020	100%
-------------	------

Conforme verificamos no diagnóstico demonstrado, os índices alcançados pela Ouvidoria – SSP/DF são satisfatórios, porém, merecedores de melhoria na medida em que podemos trabalhar essas informações, que é o grande objetivo das ouvidorias, buscar a cada dia melhorar seu desempenho, proporcionando cada vez mais melhorias para o nosso serviço público e a satisfação para o cidadão e a coletividade.

Metas para 2021

Indicadores/Índices

- Quadro comparativo – até 31/08/2021 e Meta até 31/12/2021

Indicadores/Índices	Até 31/08/2021	Meta até 31/12/2021
Resolutividade	67%	70%
Satisfação com serviço de ouvidoria	80%	80%
Recomendação do serviço de ouvidoria	89%	90%
Satisfação com o atendimento	90%	90%
Satisfação com a resposta	64%	65%
Resposta no prazo	100%	100%
Satisfação com o sistema de ouvidoria	87%	90%
Clareza das informações	94%	95%
Conhecimento da Carta de Serviços	80%	80%

De acordo com o quadro acima, avaliamos da seguinte forma os indicadores/índices:

- Manter o índice máximo de 100% para o indicador Resposta no prazo.
- Para os indicadores Satisfação com serviço de ouvidoria, Satisfação com o atendimento e Conhecimento da Carta de Serviço a meta é pela manutenção do índice hoje apresentado, haja vista que, comparando com o ano de 2020 já tivemos um aumento considerado.
- Para os demais, Resolutividade, Recomendação com o serviço de ouvidoria, Satisfação com a resposta, Satisfação com o sistema de ouvidoria e Clareza das informações vislumbramos, ainda, aumentar um pouco mais os índices, mesmo já tendo tido ao longo do ano um crescimento expressivo comparado ao ano de 2020.

Atividades de Ouvidoria:

- Acompanhamento diário das manifestações via sistema OUV-DF e e-SIC.
- Publicação dos Relatórios Trimestrais no prazo legal.
- Publicação do Relatório Anual no prazo legal.
- Monitorar e atualizar periodicamente a Carta de Serviços.
- Acompanhar e manter atualizada as informações publicadas no *site* da SSP/DF no que se refere ao serviço de Ouvidoria.
- Participar dos cursos de capacitação, oficinas e eventos criados pela Ouvidoria-Geral do DF, bem como de outros cursos que possam agregar no serviço da Ouvidoria;
- Dar visibilidade à importância do papel da Ouvidoria, e
- Serviço de Ouvidoria Itinerante

Ações para 2021

- Monitorar a priorização das manifestações de Ouvidoria pelos servidores das áreas técnicas para que as respostas ao cidadão continuem sendo encaminhadas nos prazos legais.
- Acompanhar, após a resposta definitiva ao cidadão, a realização da pesquisa de satisfação no sistema OUV-DF.
- Maximizar a satisfação do cidadão.
- Promover junto à SSP/DF o serviço de Ouvidoria Itinerante.
- Solicitar, a cada 4 (quatro) meses, por meio de expediente interno, solicitação de verificação quanto às alterações realizadas aos serviços prestados pela SSP/DF para atualização da Carta de Serviços.
- Publicar nas Redes Sociais da SSP/DF informações sobre os serviços de Ouvidoria.
- Fortalecer a imagem institucional – SSP/DF.
- Realizar, na medida do possível, os cursos oferecidos pela Ouvidoria-Geral do DF.
- Divulgar o serviço de ouvidoria no ambiente interno por meio de apresentações/palestras internas.
- Trabalhar as informações de ouvidoria com foco em gestão institucional.

Cronograma das ações de 2021

Periodicidade das ações

- Monitorar a priorização das manifestações de Ouvidoria – Diário.
- Monitorar os prazos de resposta ao cidadão – Diário.
- Contatar o cidadão para verificar o nosso atendimento e incentivar à realização da Pesquisa de Satisfação – Diário.
- Ouvidoria Itinerante – de acordo com os eventos da SSP/DF.
- Elaborar Relatórios Trimestrais de Ouvidoria – Trimestral.
- Monitorar e atualizar a Carta de Serviços da SSP/DF – Quadrimestral.
- Participar das capacitações em Ouvidoria oferecida pela OGDF/CGDF – na medida da oferta dos cursos.
- Palestras e apresentações internas – Bimestral.
- Gestão das informações - Diário
- Acompanhar indicadores/índices de ouvidoria – Contínua.

Considerações finais

O presente Plano de Ação tem por objetivo, além de dar transparência às atividades e desempenho da ouvidoria, indicar metas e ações na busca de melhores resultados.

O melhor resultado não é apenas um número a ser demonstrado em um relatório. Entendemos que esse resultado deva ser efetivo, ou seja, que demonstre os ganhos reais para àqueles que acreditaram em nosso trabalho.

Nós, servidores da Ouvidoria – SSP/DF trabalhamos com esse propósito, de atender e prestar o melhor serviço ao cidadão do Distrito Federal, nas ações de nossa competência.

Acreditamos que, de alguma forma, podemos ajudar a melhorar a vida do cidadão e, conseqüentemente, de nossa sociedade, da qual fazemos parte.