



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

PLANO DE AÇÃO DE OUVIDORIA

**EXERCÍCIO
2022**



Governador
Ibaneis Rocha

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

Secretário Executivo de Gestão Integrada – SEGI/SSP/DF
Douglas Morgan Fullin Saldanha

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

Ouvidora-Geral do Distrito Federal/CGDF
Cecília Souza Fonseca

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 |
| → Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012..... | 05 |
| → Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015..... | 06 |
| → Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017..... | 07 |
| → Decreto nº 40.079, de 04 de setembro de 2019 – Reg. Interno SSP/DF..... | 09 |
| → Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012..... | 11 |
| → Decreto nº 34.276, de 11 de abril de 2013..... | 12 |
| Da Ouvidoria – SSP/DF..... | 13 |
| Plano de Ação 2022..... | 14 |
| Onde Estamos..... | 14 |
| → Diagnóstico..... | 14 |
| → Matriz de Análise..... | 17 |
| → Atividade de Ouvidoria..... | 18 |
| Onde Queremos Chegar..... | 18 |
| → Projetos para 2022..... | 19 |
| → Maximizar a satisfação do cidadão..... | 19 |
| → Ouvidoria Itinerante..... | 19 |
| → Atendimento Inclusivo..... | 20 |
| → Divulgação dos serviços de ouvidoria..... | 21 |
| → Remoção de carcaças..... | 22 |
| → Metas para 2022..... | 23 |
| → Demandas – Efeitos Positivos..... | 24 |
| → Vistoria em edificações privadas/áreas de risco..... | 24 |
| → Remoções de carcaças..... | 24 |
| → Operação 5º Mandamento..... | 25 |
| Considerações Finais..... | 26 |



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.



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

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:

Da Ouvidoria

Art. 24. À Ouvidoria-Geral, 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 envolvidas 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 prejuízo;

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, independentemente 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 - www.ssp.df.gov.br, conforme previsto no art. 8º da Lei Distrital nº 6.519/2020.



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](http://www.ouvidoria.df.gov.br) ou também no [site desta SSP/DF www.ssp.df.gov.br](http://www.ssp.df.gov.br).

Plano de Ação 2022

O plano de ação é uma forma organizada e detalhada de uma proposta de intenções para o corrente ano. É um **documento** no qual o gestor poderá, ao longo do período, avaliar de forma contínua as ações propostas para o atingimento dos resultados esperados.

Este Plano de Ação é fruto de discussões realizadas entre esta Ouvidoria – SSP/DF no âmbito da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal – OUV-DF, órgão central e coordenadora do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO/DF, ao longo de 2021.

É uma proposta onde as diretrizes traçadas, as ações e os resultados desta seccional irão influenciar diretamente nos resultados do SIGO/DF, por isso, a construção conjunta.

Preliminarmente vamos abordar ONDE ESTAMOS. Logo mais a abordagem irá tratar ONDE QUEREMOS CHEGAR.

Onde Estamos

Nesta primeira parte, apresentaremos um diagnóstico dos resultados no ano de 2021, trazendo ainda informações referentes ao ano de 2020, a Matriz de Análise elaborada pela Ouvidoria-Geral em relação à nossa posição dentro do contexto SIGO/DF, quando analisados volume de manifestações recebidas e metas alcançadas, e ainda as atividades de ouvidoria nesta seccional SSP/DF.

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/índices do Sistema OUV-DF.



- No que compete à forma de entrada das manifestações e os tipos de registros, verificamos que foram recebidas 342 manifestações, distribuídas da seguinte forma:

| Tipos de Manifestações – Ano 2021 | Quantidade | Total |
|--|-------------------|--------------|
| Solicitações | 159 | 342 |
| Reclamações | 84 | |
| Informações | 53 | |
| Sugestões | 37 | |
| Elogios | 07 | |
| Denúncia | 02 | |

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

| Assunto – Ano 2021 | Quantidade | Valor em % |
|---------------------------------------|-------------------|-------------------|
| Vistoria em área de risco/edificações | 113 | 33% |
| Veículos abandonados/carcaça | 69 | 20% |
| Câmeras de monitoramento | 59 | 17% |
| Segurança Pública | 40 | 12% |
| Outras | 61 | 18% |
| Total | 342 | 100% |

- Quanto aos indicadores e respectivos índices apresentados:

| Índices – Ano 2021 | Valor em % |
|---------------------------------------|-------------------|
| Resolutividade | 70% |
| Satisfação com o serviço de ouvidoria | 86% |
| Recomendação do serviço de ouvidoria | 92% |
| Satisfação com o atendimento | 94% |
| Satisfação com a resposta | 74% |
| Reposta no prazo | 100% |
| Satisfação com o sistema de ouvidoria | 90% |
| Clareza da informações | 97% |
| Conhecimento da carta de serviço | 82% |



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

| Indicadores/Índices | Ano de 2020 | Ano de 2021 | Meta 2021 SSP/DF | Meta 2021 SIGO/DF |
|---------------------------------------|-------------|-------------|------------------|-------------------|
| Resolutividade | 47% | 70% | 70% | 42% |
| Satisfação com serviço de ouvidoria | 69% | 86% | 80% | 69% |
| Recomendação do serviço de ouvidoria | 82% | 92% | 90% | 75% |
| Satisfação com o atendimento | 77% | 94% | 90% | ----- |
| Satisfação com a resposta | 47% | 74% | 65% | 49% |
| Resposta no prazo | 100% | 100% | 100% | 93% |
| Satisfação com o sistema de ouvidoria | 82% | 90% | 90% | ----- |
| Clareza das informações | 73% | 97% | 95% | 75% |
| Conhecimento da Carta de Serviços | 73% | 82% | 80% | ----- |

- Em relação 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 | 66 |

- Quanto à Transparência Ativa esta SSP/DF foi avaliada no ano de 2020 e 2021 com o índice de 100% de atendimento à Lei de Acesso à Informação.

| | |
|--------------------|-------------|
| Índice 2020 | 100% |
| Índice 2021 | 100% |



Matriz de Análise

A partir de um processo de avaliação individualizada, em razão da diversidade das ouvidorias seccionais, em termos de estrutura, capacidades e serviços, a proposta da rede SIGO/DF para 2022 é a adequação das propostas de ação à realidade de cada seccional. Para tanto, foram definidos dois elementos estruturantes: VOLUME e QUALIDADE.

DIMENSÃO VOLUME

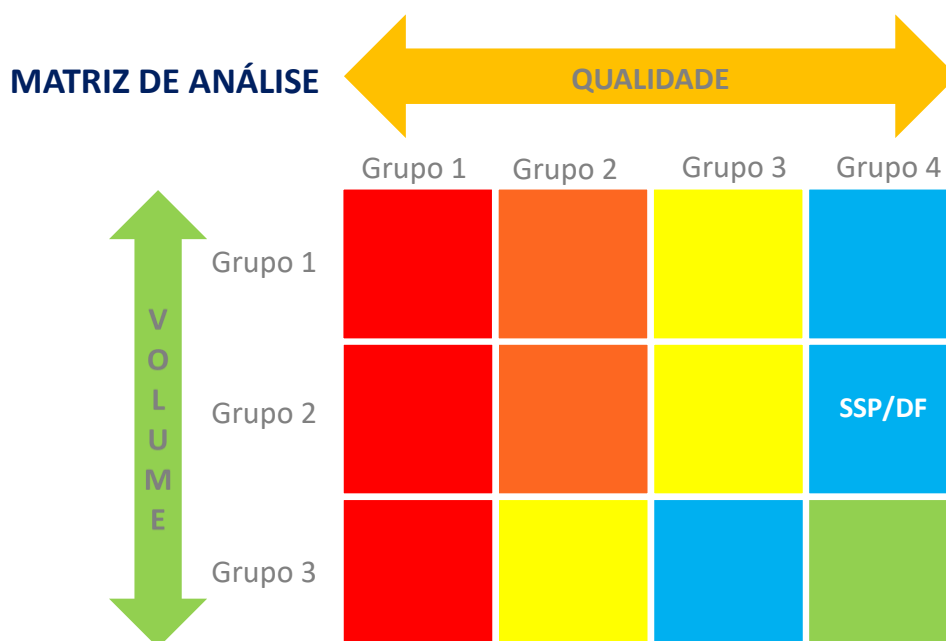
- Grupo 1 - órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês).
- Grupo 2 - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20-50).
- Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano.

DIMENSÃO QUALIDADE

- Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO/DF ou indicador em 0%.
- Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO/DF.
- Grupo 3 - Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta SIGO/DF.
- Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO/DF.

Nesse contexto a Ouvidoria – SSP/DF enquadra-se na cor Azul.

Isso significa que, para a **Dimensão Volume** estamos no grupo 2 – encerramos o ano de 2021 com 342 manifestações e para a **Dimensão Qualidade** estamos no **Grupo 4**, pois os nossos índices superaram a meta SIGO/DF.





Conforme verificamos na Matriz de Análise e, em especial, no diagnóstico demonstrados, as Metas SSP/DF e SIGO/DF para o ano de 2021 foram alcançadas, com uma elevação percentual significativa em relação ao ano de 2020 para todos os indicadores.

Apesar dos elevados índices alcançados pela Ouvidoria – SSP/DF no ano de 2021, a busca por melhores desempenhos deve ser constante, o que nos motiva para o ano de 2022.

O objetivo é proporcionar cada vez mais satisfação para o cidadão e a coletividade por meio de melhorias na prestação do nosso serviço público.

Atividades de Ouvidoria

- Acompanhar diariamente as manifestações via sistema OUV-DF e e-SIC.
- Publicar os Relatórios Trimestrais no prazo legal.
- Publicar o 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
- Prestar o serviço de Ouvidoria Itinerante

Onde queremos chegar

Além dos resultados que esperamos alcançar, entendemos que devemos realizar um esforço para que os números demonstrem, de verdade, a satisfação do cidadão, o respeito aos direitos e garantias que lhe são merecidos, a melhoria do serviço público, a boa governança, a transparência, a confiança, além de tantas outras que deem credibilidade à prestação do nosso serviço como ouvidoria.

Nesse contexto, e com esse propósito construiremos os nossos projetos e ações para 2022, indicando o cronograma para a realização dessas ações, e as metas pretendidas.

Ao final, exemplificando a presente narrativa, daremos destaque à alguns efeitos positivos quando do tratamento de algumas demandas.



Projetos para 2022

1 - Maximizar a satisfação do cidadão

Ação 1

- Realizar o Pré-atendimento - contato com o cidadão após o recebimento da manifestação na ouvidoria para possíveis esclarecimentos.

Ação 2

- Realizar o Pós-atendimento - após a resposta definitiva e/ou complementar ao cidadão para verificar quanto ao atendimento e incentivá-lo à realização da Pesquisa de Satisfação.

- Recursos:

- a) Telefone - Ligação e Mensagens via WhatsApp.
- b) e-mail.

- Responsáveis:

- Toda a equipe de ouvidoria.

- Forma:

- Por demanda recebida e respondida.

- Tempo da ação:

- Diário.

- Quantidade:

- Pré-atendimento - demandas que possam gerar dúvidas ou necessitem de informações complementares.
- Pós-atendimento - todas as demandas.

2 – Ouvidoria Itinerante

Ação

- Participar de todos os eventos externos realizados pela SSP/DF - Cidade da Segurança Pública nas Regiões Administrativas do DF.

- Recursos:

- a) Notebook
- b) Telefone celular
- c) Formulários de preenchimento de demandas
- d) Folders
- e) Mesas



- f) Cadeiras
- g) Tenda
- h) Ponto de energia
- i) Conexão com internet
- j) Viatura

- **Responsável:**

- Ouvidor.

- **Forma:**

- Por evento.

- **Tempo da ação:**

- Mensal (em torno de 3 a 4 dias por evento).

- **Quantidade:**

- 9 eventos anuais.

3 - Atendimento Inclusivo - ouvidoria

Ação 1

- Acessibilidade para pessoas com deficiência física

- **Recursos**

- a) Estacionamento reservado
- b) Rampa de acesso
- c) Banheiro
- d) Sala da ouvidoria no térreo

- **Responsável:**

- Secretaria Executiva de Gestão Integrada - SEGI/SSP/DF

- **Forma:**

- Por localização espacial nas instalações da SSP/DF

- **Tempo da ação:**

- 1º Semestre

- **Quantidade:**

- Por necessidade



Ação 2

- Atendimento em Libras - Língua Brasileira de Sinais

- Recursos

- Atendimento em Libras:
 - a) Capacitação dos servidores pela EGOV
 - b) Capacitação dos servidores pela IFB

- Responsável:

- Ouvidor

- Forma:

- Por módulo presencial pela EGOV
- Pelo IFB curso único teleconferência

- Tempo da ação:

- Semestral pela EGOV
- Um ano pelo IFB

- Quantidade:

- 6 semestres pela EGOV (caso haja disponibilidade dos cursos)
 - a) Módulo I Básico – 1º semestre 2022
 - b) Módulo II Básico – 2º semestre 2022
 - c) Módulo I Intermediário – 1º semestre 2023
 - d) Módulo II Intermediário – 2º semestre 2023
 - e) Módulo I Avançado – 1º semestre 2024
 - f) Módulo II Avançado – 2º semestre 2024
- curso único pelo IFB

4 - Divulgação dos serviços de ouvidoria

Ação

- Divulgar as ações e trabalhos realizados pela ouvidoria

- Recursos:

- Site institucional
- Instagran
- Whatsapp

- Responsáveis:

- Ouvidor, e
- ASCOM/GAB/SSP



- **Forma:**

- Mensal
- Trimestral
- Anual

- **Tempo da ação:**

- Mensal: ouvidoria itinerante e ações eventuais
- Trimestral: relatórios
- Anual: relatórios

- **Quantidade:**

- Mensal: 9 (nove) e demais eventuais caso ocorram
- Trimestral: 4 (quatro) relatórios
- Anual: 1 (um) relatório

5 - Remoção de Carcaças – trabalho das informações com foco na gestão

Ação

- Desenvolvimento de tabela indicativa de manifestações para remoção de carcaça por Região Administrativa

- **Recursos:**

- Tabela Excel

- **Responsáveis:**

- Equipe ouvidoria

- **Forma:**

- Diária

- **Tempo da ação:**

- Por demanda recebida

- **Quantidade:**

- Todas as demandas recebidas a partir de 01 de julho de 2022



Metas para 2022

- Quadro comparativo de indicadores/índices 2021 e 2022

| Indicadores/Índices | Resultado SSP/DF 2021 | Meta SSP/DF 2022 | Meta SIGO-DF 2022 |
|---------------------------------------|-----------------------|------------------|-------------------|
| Resolutividade | 70% | 70% | 42% |
| Satisfação com serviço de ouvidoria | 86% | 86% | 64% |
| Recomendação do serviço de ouvidoria | 92% | 92% | 73% |
| Satisfação com o atendimento | 94% | 94% | *** |
| Satisfação com a resposta | 74% | 74% | 48% |
| Resposta no prazo | 100% | 100% | *** |
| Satisfação com o sistema de ouvidoria | 90% | 90% | *** |
| Clareza das informações | 97% | 97% | *** |
| Conhecimento da Carta de Serviços | 82% | 82% | *** |

Para o ano de 2022, a Ouvidoria-Geral apontou apenas 4 (quatro) indicadores para o atingimento de metas. Não por isso, e não menos importante, em razão do Painel de Ouvidoria nos mostrar os demais indicadores resolvemos mantê-los como proposta de metas a serem alcançadas.

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

- Alcançar, para o ano de 2022, pelo menos, os mesmos índices do ano de 2021. Como dito anteriormente, o objetivo de busca por melhores resultados é constante e para isso estamos motivados e vamos trabalhar com esse propósito.



Demandas - Efeitos Positivos

Dos serviços, os quais são demandados por esta Ouvidoria - SSP/DF, destacamos três deles, merecedores de atenção, pois proporcionam efeitos significativamente positivos para a nossa sociedade: tranquilidade, saúde, segurança, entre outros:

- 1 - Vistoria em edificações privadas/áreas de risco
- 2 - Remoção de carcaças
- 3 - Operação 5º Mandamento

Vistoria em edificações privadas/áreas de risco

O trabalho realizado pela Defesa Civil do Distrito Federal quando da vistoria em determinado local, em que o cidadão acredita trazer algum risco pessoal ou coletivo, proporciona à essas pessoas tranquilidade e segurança, mesmo quando, em alguns casos, faz-se necessário a interdição do ambiente vistoriado. Os relatos dos cidadãos, quando entramos em contato para que possamos ter um retorno de nossas ações, após conclusão das tratativas, são gratificantes.

Remoção de carcaças

Quanto à remoção de carcaças, serviço prestado pela Coordenação de Segurança Comunitária desta SSP/DF - COORDSEG/SUPREC/SESP/SSP/DF, programa este iniciado em fevereiro de 2020, com um total de 758 carcaças retiradas até final de 2021, vem proporcionando o que chamamos de efeito dominó positivo:

- Ambiente limpo;
- Sensação de segurança;
- Não utilização daquela carcaça para fins ilícitos;
- Não acúmulo de água no interior desses veículos;
- Não proliferação de mosquito da dengue;
- Não pessoas infectadas;
- Não pessoas doentes;
- Não hospitais ou unidades de saúde necessitados;
- Não mortes.



Operação 5º Mandamento

Já no quesito Segurança Pública, quando o cidadão relata a sensação de insegurança na sua região por diversos fatores externos, regra geral, após uma detida análise, esta SSP/DF atua na localidade com a Operação 5º Mandamento.

A Operação 5º Mandamento tem como objetivos: garantir a tranquilidade e a integridade física da população que reside nas referidas regiões administrativas, através das modalidades de policiamento ostensivo a pé e motorizado, bem como a realização de ações de fiscalização de atividades urbanas, ações de Vigilância Sanitária e fiscalização de trânsito (alcoolemia); inibir/reprimir os crimes violentos letais intencionais, o uso e o tráfico de drogas, apreensão de armas de fogo e reprimir o consumo de bebidas alcoólicas combinada com a condução de veículo automotor, visando preservar o maior bem jurídico tutelado, o direito à vida; realizar ações de fiscalização em bares e distribuidoras de bebidas, bem como em locais de eventos na cidade; e, incrementar o policiamento com equipes especializadas, com ações nos locais quentes, apontados pela análise criminal, envolvendo tropas e forças especiais da PMDF e PCDF, bem como o apoio do DETRAN e DFLEGAL.

Os resultados são bastantes satisfatórios, haja vista as estatísticas envolvendo criminalidade no DF. Para todos os crimes houve um decréscimo significativo. Em especial, a considerar, o ano de 2021 teve o menor índice de homicídios dos últimos 45 anos. Isso, com certeza, é fruto das ações coordenadas dessa SSP/DF juntamente com todas as forças de segurança.

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.

Somos pontes para esse relacionamento entre o Estado e o cidadão, garantindo de forma equânime o direito ao exercício pleno da cidadania, em todos os aspectos, nas mais variadas formas.

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



