



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES - 2020

Para: Secretário de Estado de Segurança Pública
Assunto: Prestação de Contas Anual – Exercício 2020
Referência: Relatório Anual de Atividades - 2020

ATIVIDADES DE OUVIDORIA – SECCIONAL SSP/DF

Sobre a Ouvidoria da SSP/DF

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal, em conformidade com a Lei nº 4.896/2012, é uma Unidade Seccional do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, que possui a finalidade de garantir a participação popular, contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo. A Ouvidoria funciona como elo de comunicação entre a Secretaria de Segurança e a sociedade, respondendo aos questionamentos relativos a prestação de serviços ofertados pelo órgão à população do Distrito Federal.

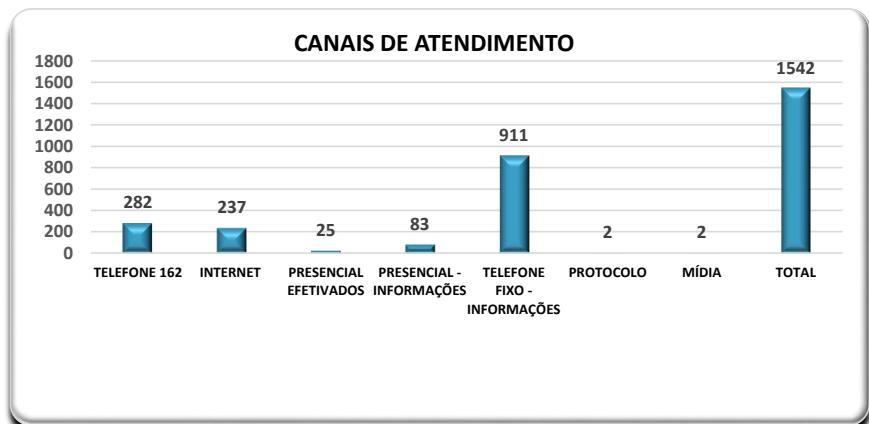
**Sistema de Gestão de Ouvidoria
do Distrito Federal**



As Ouvidorias Seccionais utilizam o Sistema Informatizado de Ouvidoria OUV-DF, acessado por meio do endereço eletrônico <https://www.ouv.df.gov.br>, definido pela Controladoria-Geral, de forma a registrar e acompanhar as demandas formuladas pelo cidadão aos órgãos e entidades da Administração Pública do Distrito Federal.

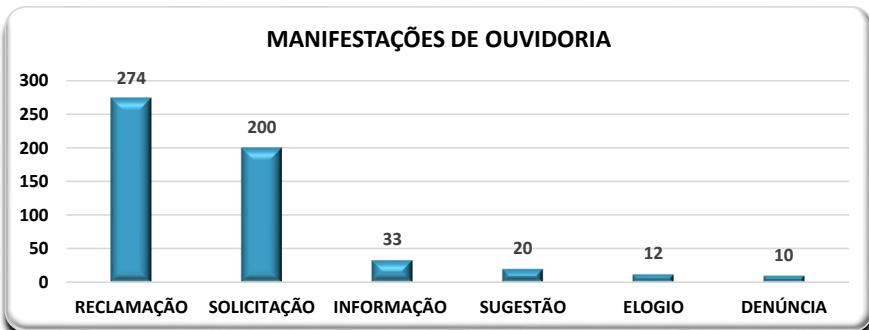
ATENDIMENTOS REALIZADOS

CANAIS DE ATENDIMENTO	
TELEFONE 162	282
INTERNET	237
PRESENCIAL EFETIVADOS	25
PRESENCIAL - INFORMAÇÕES	83
TELEFONE FIXO - INFORMAÇÕES	911
PROTOCOLO	2
MÍDIA	2
TOTAL	1542



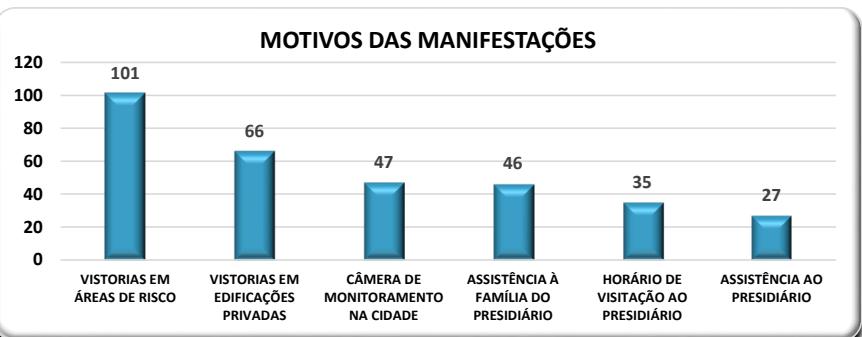
TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	
RECLAMAÇÃO	274
SOLICITAÇÃO	200
INFORMAÇÃO	33
SUGESTÃO	20
ELOGIO	12
DENÚNCIA	10
TOTAL	549



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES	
VISTORIAS EM ÁREAS DE RISCO	101
VISTORIAS EM EDIFICAÇÕES PRIVADAS	66
CÂMERA DE MONITORAMENTO NA CIDADE	47
ASSISTÊNCIA À FAMÍLIA DO PRESIDIÁRIO	46
HORÁRIO DE VISITAÇÃO AO PRESIDIÁRIO	35
ASSISTÊNCIA AO PRESIDIÁRIO	27
TOTAL	322



Observação: Os dados das manifestações Assistência à Família do Presidiário, Horário de Visitação ao Presidiário e Assistência ao Presidiário, são referentes ao período de 01/01/2020 à 27/07/2020, visto que a Subsecretaria do Sistema Penitenciário -SESIPE foi remanejada para a Secretaria de Estado de Administração Penitenciária -SEAPE/DF, por meio do Decreto nº 40.833/2020. As informações posteriores a esse período constam no relatório de Ouvidoria dessa Secretaria.

METAS e INDICADORES

INDICADORES	META ESTABELECIDA PELA OUVIDORIA-GERAL	RESULTADOS OBTIDOS
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	45%	45%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	70%	70%
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	80%	82%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	78%	78%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA DE OUVIDORIA	80%	83%
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	45%	48%
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DE REPOSTA DA OUVIDORIA	92%	99.6%
TAXA DE SATISFAÇÃO COM A CLAREZA NAS INFORMAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇOS	85%	73%

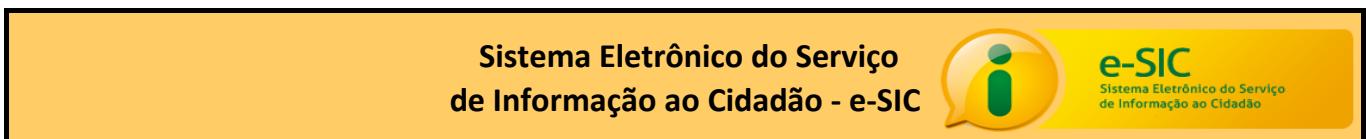
FALHAS DETECTADAS E SUGESTÕES DE MELHORIAS

PROCESSOS

FALHA DETECTADA	SUGESTÃO DE MELHORIA
O fluxo dos processos SEI na Subsecretaria do Sistema de Defesa Civil está com trâmite lento, tanto no encaminhamento da demanda, quanto no retorno à Ouvidoria, prejudicando o Índice de Prazo Médio de Resposta, bem como o Índice de Cumprimento de Prazo no atendimento da vistoria.	<p>Criar uma subpasta do Sistema de Ouvidoria na Coordenação de Operações, invertendo o fluxo das demandas de Ouvidoria;</p> <p>Capacitar os servidores das áreas envolvidas a usar o Sistema Eletrônico de Informações - SEI, com vistas a aperfeiçoar e aumentar o número de pessoas que elaboram e tramitam os documentos;</p> <p>Criar modelos de documentos para facilitar a elaboração das demandas de Ouvidoria;</p> <p>Padronizar as demandas de Ouvidoria com etiquetas, para melhor visualização e controle de prazos;</p> <p>Criar rotina de verificação diária dos prazos das demandas de Ouvidoria.</p>
A demanda de Ouvidoria está tramitando desnecessariamente na Coordenação de Gestão de Riscos e Desastres - COGEG.	Eliminar o trâmite nessa Coordenação, encaminhando diretamente para a Coordenação de Operações ou Serviço de Assessoria.

RECURSOS HUMANOS	
FALHA DETECTADA	SUGESTÃO DE MELHORIA
O Serviço de Assessoria da Defesa Civil possui apenas um servidor com formação jurídica, o que compromete as respostas aos órgãos judiciais, demandas de Ouvidoria e pedidos de informação.	Nomear um servidor com formação jurídica ou transferir de outras unidades.
Baixo efetivo na Coordenação de Operações, o que gera movimentação de servidores de outras áreas, prejudica a escala de plantão e compromete a realização da vistoria em tempo hábil.	Nomear servidores e contratar estagiários para demandas administrativas.
Baixo efetivo no Serviço de Assessoria, o que sobrecarrega os servidores da área e compromete o fluxo de processos na Unidade.	Contratar estagiários para demandas administrativas.

ESTRUTURA	
FALHA DETECTADA	SUGESTÃO DE MELHORIA
Algumas viaturas da Coordenação de Operações estão com mais de 10 anos de uso, apresentando defeitos frequentemente e necessitando de manutenção, o que diminui a quantidade de equipes nesse período.	Renovar a frota da Coordenação.
O site da Defesa Civil está desatualizado, gerando telefonemas para dúvidas e orientações sobre os serviços, o que pode ser evitado com a inclusão dessas informações no site.	Atualizar o site e inserir o maior número de informações sobre a Subsecretaria, como perguntas e respostas, competências, dicas, vídeos, etc, a fim de diminuir as demandas telefônicas e prestar um serviço de qualidade aos usuários.



O Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC, acessado por meio do endereço eletrônico <http://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/>, permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo distrital. Também é possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a resposta da solicitação por e-mail, entrar com recursos, apresentar reclamações em caso de demora na resposta e consultar as respostas recebidas. O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso à informação pública, em conformidade com a Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012.



Atenciosamente,

LUCIANO MEIRELES FERREIRA
OUVIDOR - SSP/DF