



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Segurança Pública e da Paz Social
Ouvidoria

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES/2018
OUVIDORIA/SSP/DF

Para: Chefe de Gabinete/SSP-DF

Assunto: Prestação de Contas Anual do Governador – Exercício 2018

Referência: Circular SEI-GDF n.º 31/2018 - SSP/GAB/CG

Cumprimentando cordialmente Vossa Senhoria e em conformidade com as solicitações contidas na Circular SEI-GDF n.º 31/2018- SSP/GAB/CG (14060326), apresento a 2º fase do **Relatório Anual de Atividades**, que trata da Prestação de Contas Anual do Governador – Exercício 2018.

ATIVIDADES DE OUVIDORIA – SECCIONAL SSP

O que é a Ouvidoria da SSP/DF?

A Ouvidoria da Secretaria de Segurança Pública e da Paz Social é uma modalidade de serviço prestado pela SSP/DF, em conformidade com o estabelecido na Lei 4896/2012. A ouvidoria funciona como elo de comunicação entre os Órgãos internos da SSP e a sociedade respondendo aos questionamentos afetos a prestação de serviços ofertados pela SSP/DF à população do Distrito Federal.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Segurança Pública e da Paz Social
Ouvidoria

CONSIDERAÇÕES

Conforme determinação legal as Ouvidorias Seccionais devem prestar os seguintes atendimentos à população do Distrito Federal:

- Atendimento Presencial (de 08:00 as 12:00 e de 14 as 18:00 na sede desta Ouvidoria);
- Através do telefone 162 (ligação gratuita);
- Atendimento via internet - www.ouvidoria.df.gov.br

ATENDIMENTOS REALIZADOS

Atendimentos realizados através do telefone 162 (ligação gratuita)

Sistema via telefone, onde o cidadão é atendido por um servidor qualificado em Ouvidoria e este registra a demanda, conforme cada especificidade.

Foram atendidas 549 (quinhentos e quarenta e nove pessoas)

Atendimentos via internet

Sistema via internet (www.ouv-df.gov.br), onde o usuário se cadastrá, registra uma reclamação, solicitação, denuncia, faz elogio ou solicita uma informação. Assim, a pessoa recebe um número de protocolo para acompanhar a sua demanda. Observasse que o sistema utilizado é o mesmo do telefone 162. Entretanto, no 162 o servidor faz o registro pro cidadão.

Foram atendidas 298 (Duzentos e noventa e oito pessoas)



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Segurança Pública e da Paz Social
Ouvidoria

Atendimento Presencial

Atendimentos realizados na sede da SSP e em situações direcionadas a local específico.

Foram realizados 83 (oitenta e três atendimentos).

Ouvidoria Itinerante

Em 2018, o **Programa “Ouvidoria Itinerante”**, modalidade em que a Ouvidoria/SSP vai até o local que apresentou um alto índice de demandas inerentes a Segurança Pública, para realizar os serviços de Ouvidoria. Neste caso, os trabalhos foram novamente focados nos presídios do Distrito Federal, os quais receberam milhares de pessoas que visitaram apenados e pessoas presas temporariamente. Os trabalhos são realizados duas vezes por semana, nas quartas e quintas feiras, e o público atingido provem de todas Regiões Administrativas do DF, bem como de outros Estados da Federação. Em sua grande maioria, as demandas são resolvidas de imediato, pelo fato da Ouvidoria estar no epicentro do problema.

Foram atendidas 739 (setecentos e trinta e nove pessoas)

Atendimento pelo telefone fixo da ouvidoria informações/orientações

Forma de atendimento onde o usuário através do número de telefone fixo desta Ouvidoria seccional recebe orientações e informações

Foram atendidas 1133 (um mil cento e trinta e três pessoas atendidas)



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Segurança Pública e da Paz Social
Ouvidoria

FORMAS DE ENTRADA DAS DEMANDAS

| | |
|--|--------------|
| Telefone 162 | 549 |
| Internet | 298 |
| Atendimento Presencial | 83 |
| Ouvidoria Itinerante | 739 |
| Protocolo | 3 |
| Orientações via telefone da Ouvidoria | 1133 |
| T O T A L | 2.805 |

TIPOS DE DEMANDAS

Anônimas via 162 e OUV-DF:

| | |
|-------------------|------------|
| Denúncia | 73 |
| Reclamação | 118 |
| Total | 191 |



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Segurança Pública e da Paz Social
Ouvidoria

Identificadas via 162 e OUV-DF em %:

| Demandas | Nº | % |
|--------------------|------------|-----------|
| Reclamação | 505 | 66 |
| Solicitação | 252 | 28 |
| Denúncia | 116 | 15 |
| Elogios | 37 | 4 |
| Informações | 36 | 4 |
| Sugestões | 16 | 2 |
| Total | 962 | |

Demandas recebidas por intermédio do “Ouvidoria Itinerante”

| | |
|--------------------|------------|
| Informações | 710 |
| Reclamações | 27 |
| Denuncias | 02 |
| Total | 739 |

Total de Demandas em 2018

| | |
|--|--------------|
| Reclamação | 505 |
| Solicitação | 252 |
| Denúncia | 116 |
| Elogios | 37 |
| Informação | 36 |
| Sugestão | 16 |
| Itinerante | 739 |
| Orientações via telefone Ouvidoria. | 1.133 |
| Total | 2.834 |



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Segurança Pública e da Paz Social
Ouvidoria

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO (LEI 4990/12)

SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – e-Sic

Sistema via internet(<http://www.e-sic.df.gov.br/sistema/>) onde o usuário se cadastrá e faz solicitação de pedido de informação.

ATENDIMENTOS REALIZADOS

Foram atendidas 129 (cento e vinte nove atendimentos) -

Entradas via e-Sics:

| Demandas e-Sic | Respondidas | Em tramitação | Forma de entrada | Registradas no e-Sic |
|------------------------|-------------|---------------|------------------|----------------------|
| De 01/01/ a 30/10 2018 | 128 | 01 | Internet | 129 |

- Obs. A demanda em Tramitação está dentro do prazo legal para resposta.**

Atenciosamente,

GILVAN SOARES MASCARENHAS
OUVIDOR/SSP