

ATIVIDADES REALIZADAS NO PERÍODO 2011 à 2014 na OUVIDORIA

Período de 2011 as atividades eram exercidas através do sistema SOI WEB implantado pela Ouvidoria Geral e pelo Sistema SCD implantado na Secretaria de Estado de Segurança Pública que no qual era cadastrado as reclamações, denúncias, sugestões e solicitações.

Contudo vale ressaltar que a CODEPLAN, órgão responsável pelo sistema SOI WEB, são direcionados aos órgãos próprios, demandas que compete responder.

Demandas registradas pela Ouvidoria através SCD, foram 29 registros.

RECLAMAÇÕES CADASTRADAS PELO SISTEMA DE CADASTRO-SCD ano 2011:

MESES	SIOSP- ATENDIMENTO 190	SESIPE Reclamação/denuncia.	Outros/Solic/ projetos/SSP	
JANEIRO		2		
FEVEREIRO				
MARÇO				
ABRIL				
MAIO				
JUNHO				
JULHO			1	
AGOSTO	13	3	5	
SETEMBRO	2	2	1	
OUTUBRO				
NOVEMBRO				
DEZEMBRO				

Total : 29 registros

ANO 2011 – SOI WEB

ATENDIMENTO SISTEMA SOI WEB										Demais meses			Tot
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
SIOSP										10	32	3	45
SESIPE									13	9	7		29
OUTROS									6		1		7
Sugestões									4		1	2	7
Denúncias											1		1

Elogio													
Solicitação										2			2

Total : 91 registros.

PERÍODO - 2012

ATENDIMENTO SISTEMA SOI WEB										Demais meses			
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
SIOSP	6	3	9	6		2	5	3	13	8	7		62
SESIPE	1	6	3	4		1		1	1	2	4		24
OUTROS	1		2	1			1	1			1		6
SUGESTÕES									2				2
DENÚNCIA	1			1				1	1				4
ELOGIO		1											1
SOLICITAÇÃO	1		1	1		2		1					6

Total : 105 demandas.

Período 2013:

Em 2013 foi implantado a Lei de Acesso a Informação – LAI – Lei 4990, de 12 de dezembro de 2012, regulamenta acesso a informação no Distrito Federal. Modalidade de acesso às informações, onde divulga informações por iniciativa do setor público, independente de qualquer solicitação.

Lei 4896 de 31 de julho de 2012 regulamenta sistema TAG , passando a vigorar em 2013 em todas as Ouvidorias do DF.

Os dados das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal, hoje subordinada à Secretaria de Estado e Transparência e Controle do Distrito Federal, possibilitam identificar necessidades sociais e proporcionam informações importantes para que o governo possa promover o aperfeiçoamento dos serviços prestados.

Segue Atividades 2013 : Sistema TAG.

Assuntos SSP	63
FALTA DE PROVIDÊNCIA APÓS CHAMADA FEITA PELO 190	8
RECLAMAÇÃO SOBRE POLUIÇÃO SONORA	4

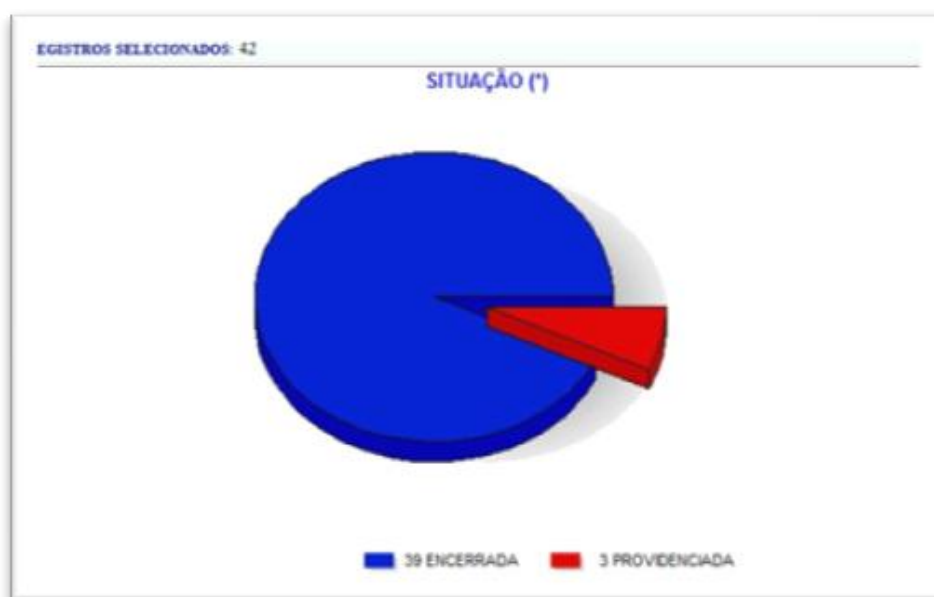
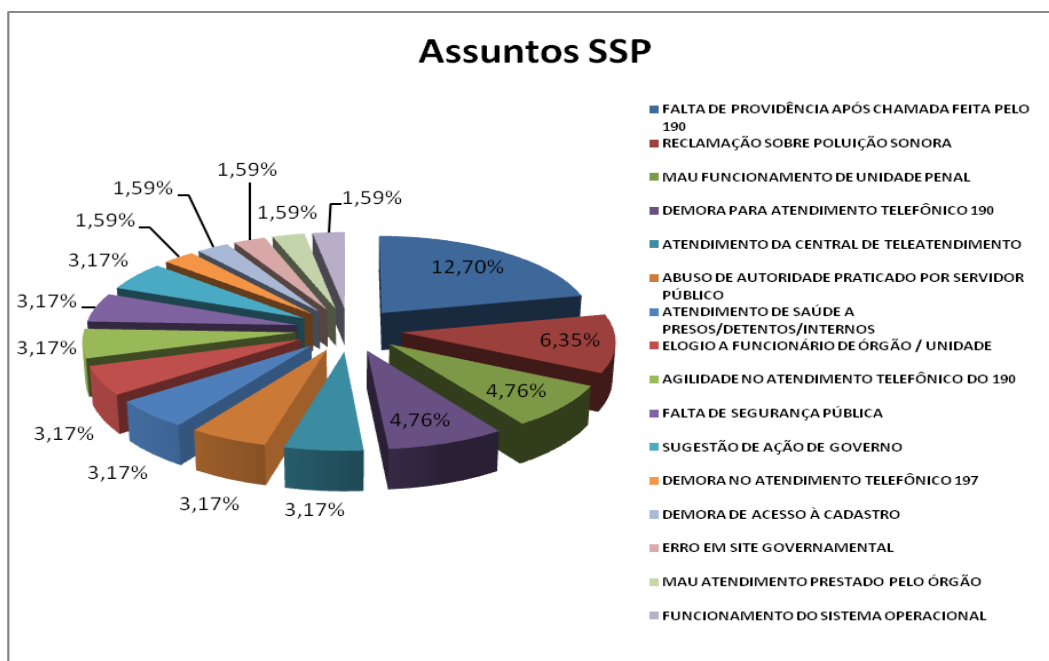
MAU FUNCIONAMENTO DE UNIDADE PENAL	3
DEMORA PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO 190	3
ATENDIMENTO DA CENTRAL DE TELEATENDIMENTO	2
ABUSO DE AUTORIDADE PRATICADO POR SERVIDOR PÚBLICO	2
ATENDIMENTO DE SAÚDE A PRESOS/DETENTOS/INTERNOS	2
ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE	2
AGILIDADE NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO DO 190	2
FALTA DE SEGURANÇA PÚBLICA	2
SUGESTÃO DE AÇÃO DE GOVERNO	2
DEMORA NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO 197	1
DEMORA DE ACESSO À CADASTRO	1
ERRO EM SITE GOVERNAMENTAL	1

MAU ATENDIMENTO PRESTADO PELO ÓRGÃO	1
FUNCIONAMENTO DO SISTEMA OPERACIONAL	1
DEFESA À DENÚNCIA DE CONDUTA/POLÍCIA MILITAR	1
EXERCÍCIO INADEQUADO DA PROFISSÃO/POLICIAL MILITAR	1
DENÚNCIA DE AÇÃO POLÍTICA	1
SUGESTÃO DE AÇÃO POLÍTICA	1
SOLICITAÇÃO DE CONVOCAÇÃO EM CONCURSO PÚBLICO	1
SOLICITAÇÃO DE IMPLANTAÇÃO DE ÓRGÃO POLICIAL	1
FALTA DE VIATURAS POLICIAIS	1
EMIÇÃO DE CERTIDÃO NEGATIVA	1
CRÍTICA AO PROCEDIMENTO DO ÓRGÃO/UNIDADE	1
ATENDIMENTO INADEQUADO EM UNIDADE SERVIÇO PÚBLICO	1
INFORMAÇÃO SOBRE O CURSO DE FORMAÇÃO DA PM	1
FALTA DE FARDAMENTO	1
CONSTRANGIMENTO ILEGAL PRATICADO P/ POLICIAL MILIT	1
ELOGIO A POLÍCIA MILITAR	1

MANUTENÇÃO EM UNIDADE PENAL	1
FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	1
MAU ATENDIMENTO PRESTADO PELO SERVIDOR PÚBLICO	1
ACESSO AO PARECER JURÍDICO	1
INFORMAÇÕES SOCIOECONÔMICAS DO GDF	1
RECLAMAÇÃO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO NOS PRESÍDIOS	1
RECLAMA DA FALTA DE POLICIAMENTO NO DF	1
FISCALIZAÇÃO DE FESTAS E EVENTOS PARTICULARES	1
FALTA DE FISCALIZAÇÃO EM COMÉRCIO	1
ELOGIO A POLICIAL MILITAR	1
 BOM ATENDIMENTO PRESTADO FUNCIONÁRIO TERCEIRIZADO	 1
SOLICITAÇÃO DE ACESSO A DOCUMENTOS	1

TOTAL GERAL:

	63
RECLAMAÇÃO	32
SOLICITAÇÃO	12
DENÚNCIA	6
SUGESTÃO	5
ELOGIO	5
INFORMAÇÃO	3



RELATORIO 2013 – demandas recebidas fora do Sistema TAG.

Atendimento mês janeiro à dezembro

SESIPE	SIOSP	OUTROS(Setores da SSP)	PRESENCIAL	Atendimento telefônico

26	22	12	54	Aproximadamente 10 ligações por dia, (solicitações de informações, reclamações, denúncias, e outros.
----	----	----	----	--

A partir da Lei de Acesso, o cidadão poderá solicitar dados sobre o funcionamento de determinado órgão, ações, programas, despesas, contratos, servidores, entre outros.

Sendo assim, a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Segurança Pública, também presta este serviço ao cidadão.

Segue abaixo relatório referente a Pedido de Informação relacionado à Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal 2013 :

E-SIC- Pedido de informação

Período de 2013 :

Maio : 04

Junho : 03

Julho: 02

Agosto: 03

Setembro : 03

Outubro: 01

Novembro: 01

Ressalto que todos os pedidos acima mencionado foram respondidos.

RELATORIO 2014 - Período Janeiro à Outubro de 2014- Sistema TAG:

Reclamação: 108

Solicitação: 45

Denúncia: 24

Elogio: 08

Informação : 07

Sugestão: 04

Total : Manifestações - 196

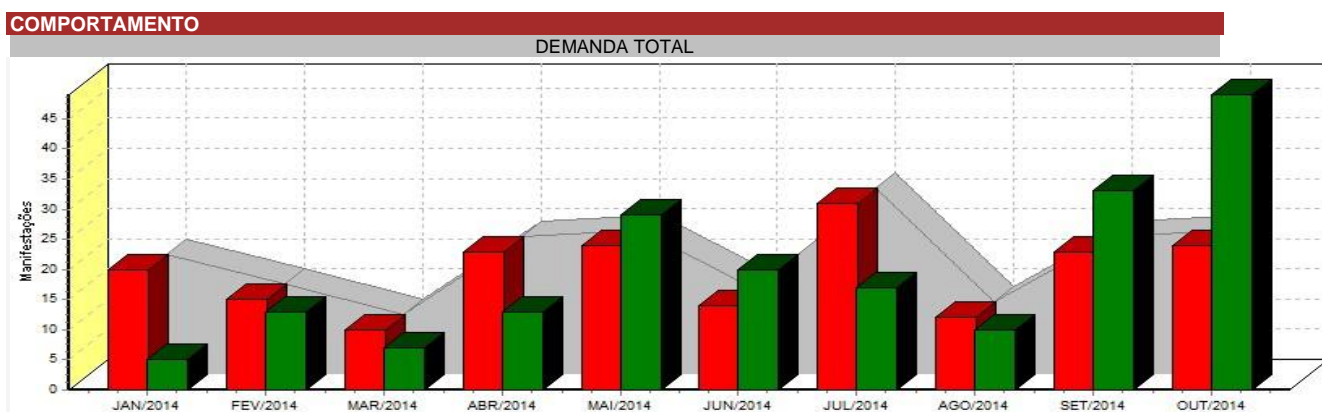
Encerradas : 134

Providenciada : 33

Diligenciada: 21

Lida : 7

Complementada : 1



SOLICITA INSTALAÇÃO DE CÂMERAS DE SEGURANÇA NO DF -1

ATENDIMENTO INADEQUADO EM ÓRGÃO PÚBLICO – 4

MAU ATENDIMENTO EM UNIDADE PENAL – 1

DIFICULDADE NA VISITA EM UNIDADE PENAL – 7

DEMORA PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO 190- 6

MAU FUNCIONAMENTO DE UNIDADE PENAL- 6

	AGILIDADE NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO DO 190- 5
	FALTA DE SEGURANÇA PÚBLICA- 5
	RECLAMAÇÃO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO NOS PRESÍDIOS-5
	ASSISTÊNCIA À PRESIDÁRIOS – 4
	DEMORA NA ANÁLISE DOS REQUERIMENTOS E RECURSOS- 4
	MONITORAMENTO POR CÂMERAS- 4
	DEMORA NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO 197- 3
	BOM FUNCIONAMENTO DE UNIDADE PENAL- 3
	ATENDIMENTO INADEQUADO EM UNIDADE SERVIÇO PÚBLICO- 3
	ELOGIO À AÇÃO DO GOVERNO- 3
	INSPEÇÃO EM UNIDADE PENAL- 3
	INVASÃO EM ÁREA PÚBLICA- 3
	ATENDIMENTO DE SAÚDE A PRESOS/DETENTOS/INTERNOS- 2
2	INSTALAÇÕES INADEQUADAS AO FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO- 2
	CÂMERAS DE MONITORAMENTO NÃO FUNCIONAM – 2
	AGILIDADE NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO Nº 181- 2
	DENÚNCIA DE CRIME COMUM- 2
	DESCASO NO ATENDIMENTO A CIDADÃO- 2
	DOCUMENTAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO /CERTIFICAÇÃO- 2
	ESTRUTURA INADEQUADA NO ATENDIMENTO PRESENCIAL- 2
	FALTA DE CAPACITAÇÃO DO POLICIAL- 2
	FALTA DE FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO EM VIAS E RUAS- 2
	FALTA DE MONITORAMENTO P/ CÂMERAS EM ORGÃO PÚBLICO- 2
	FALTA DE PROVIDENCIA APÓS CHAMADA 190- 14
	SOLICITA INSTALAÇÃO DE CÂMERAS DE SEGURANÇA - 14



A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Segurança Pública, iniciou o Projeto OUVIDORIA ITINERANTE no dia 07 de Abril de 2014 idealizado e implantado pelo Exmº Srº Secretário de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal, SANDRO TORRES AVELAR, objetivando prestação de serviço ao cidadão/visitantes que comparecem ao Centro de Detenção Provisória-CDP.

Ressalto que o projeto está sendo executado às quartas e quintas feira, de 8 às 12h ininterruptamente, pela equipe desta Ouvidoria.

Desta forma, encaminhamos dados estatísticos cadastrado no Sistema TAG, de Manifestações relacionadas à Secretaria de Estado de Segurança Pública, referente aos meses Janeiro á Outubro de 2014.

Segue abaixo quadro de demandas cadastradas nos meses de abril à julho do corrente ano.

DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA ITINERANTE

Assunto	Tipo	Abril	Maio	Junho	Julho	Total
Banheiro em péssimas condições de uso na área externa da Unidade Penal.	reclamação	12	5		1	18
-Telefone das Unidades Penais não atendem	reclamação	5	1		3	9
Demora no atendimento aos visitantes/falta de servidores	reclamação	2	4		1	7
Extravio de pertences dos internos(roupa, colchão)	reclamação	4	1		1	6
Maus tratos	denúncia		1		3	4
Vestuário impróprio para visitas	reclamação	2				2
Alimentação dos internos em péssimas condições de consumo	reclamação	1	1			2
Irregularidade na documentação dos	reclamação		4	1	4	9

visitantes						
Consumo de entorpecentes no pátio de visitas.	denúncia		1		1	2
Solicitação de certidão, declaração.	solicitação	5	2		2	9
Sugestões- sugere que horário de cadastramento seja estendida	sugestões	1			1	2

Ressaltamos que os meses de agosto, setembro e outubro de 2014 as demandas de Ouvidoria Itinerante foram lançadas no Sistema TAG.

Todas as demandas foram encaminhadas e cobradas de acordo com a Lei 4896 de 31 de julho de 2012.

Vale ressaltar, que a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Segurança Pública, além de processar as manifestações recebidas pelo TAG, presta atendimento presencial, por telefone e processa as demandas recebidas por e-mail, ofícios que vem do Ministério da Justiça, Secretaria dos Direitos Humanos da Presidência da República e outros.

Seguem abaixo demandas da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal que não fazem parte do TAG, sendo recebidas por e-mail e outros :

Subsecretaria de Operações de Segurança Pública – SIOSP- 2014

Assunto	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Atendimento 190	6	2	1	1	5	3	13	2	1	4		

Subsecretaria do Sistema Penitenciário - SESIPE- 2014

Demanda recebidas por e-mail da Secretaria de Direitos Humanos – SDH

Assunto	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ

SESIPE	-	2	5	4	-	1	1	1	1	3		
--------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--

Demandas recebidas da SSP – assuntos diversos de janeiro à outubro : 45 demandas.

Manifestações diligenciadas: 30

Manifestações reencaminhadas pelo sistema Tag : 65

e-mail reencaminhados : 60

Atendimento Presencial por dia : 3 ao dia

Atendimento telefônico por dia : aproximadamente 12 ligações por dia, solicitando informações, reclamações, denúncias e outros.

A partir da Lei de Acesso, o cidadão poderá solicitar dados sobre o funcionamento de determinado órgão, ações, programas, despesas, contratos, servidores, entre outros.

Sendo assim, a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Segurança Pública, também presta este serviço ao cidadão.

Segue abaixo relatório referente a Pedido de Informação relacionado à Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal :

Mês: Janeiro à Outubro de 2014

Período 2014: E-SIC(Pedido de informação) – Lei de acesso informação n.º 4990 de 12 de dezembro de 2012:

Janeiro: 5

Fevereiro: 5

Março :04

Abril: 05

Maio:04

Junho: 05

Julho: 07

Agosto: 06

Setembro: 12

Outubro : 01

De acordo com pedidos acima mencionados 10 estão em tramitação, aguardando resposta do setor responsável.

Segue abaixo, atividades desenvolvidas fora da Ouvidoria:

- Participação curso de treinamento novo Sistema TAG, onde todos os servidores da Ouvidoria participaram;
- Participação na 1ª Conferência sobre Transparência e Controle Social- Realizada no dia 10/03/2012 – Certificado;
- Participação nas Reuniões e Debates do Fórum Nacional de Ouvidores de Polícia FNOP, criado pelo Decreto Presidencial de 3 de março de 2006 – Vinculado a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República – SDH/PR;
- Participação na Reunião do Fórum Nacional de Ouvidores de Polícia – FNOP - Realizada nos dias 06 a 08/05/2013 – “Planejamento Estratégico do FNOP”;
- Participação no 1º Encontro Nacional de Comitês e Mecanismos Estaduais de Prevenção e Combate à Tortura – 09 e 10/05/2013;
- Participação na 4ª Reunião de Ouvidores do Governo do Distrito Federal – Realizada nos dias 04 e 05/07/2013 – Certificado;
- Participação no Fórum Mundial de Direitos Humanos promovido pela Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, de 10 a 13/11/2013;
- Participação no Debate – Ouvidorias e Letalidade nas Ações Policiais - 11/12/2013;
- Participação no Debate Ouvidorias e Abordagem Policial 12/12/2013;
- Participação no Debate Práticas Metodológicas – Disque Direitos Humanos Disque 100 - 13/12/2013;
- Participação no Curso de Operação do TAG - Versão Web de Ouvidoria e Gestão Pública Março/2013.;
- Participação no Registro de demandas no Soi Web, feitas por telefone, presencial, e-mail, carta, fax e pela Ouvidoria itinerante;

Participação no processamento de demandas, via sistema TAG, com repassamento à outros Órgãos e/ou encaminhamento por memorando ou ofício, das demandas às Unidades vinculadas a esta Secretaria de Estado de Segurança Pública, para acompanhamento e/ou apuração e resposta a esta Ouvidoria.;

- Participação no processamento de respostas aos demandantes;
 - Participação na Ouvidoria itinerante no Centro de Detenção Provisória - CDP .
-

III- Projetos em andamento:

- Elaboração de Projeto do quadro efetivo da Ouvidoria de aumento de cargos na Ouvidoria.

IV- não há projetos previstos.

Atenciosamente,

RITALICE DE FÁTIMA PORTO
Ouvidora/SSP