



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

Relatório de Atividades do 2º Trimestre

Para: Secretário de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal

Assunto: Relatório de Atividades do 2º Trimestre – Exercício 2022

Referência: Relatório de Atividades - 2022

Atividades de Ouvidoria Seccional SSP/DF

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal - SSP/DF, 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. Utiliza-se dois Sistemas: OUV-DF e e-SIC. A Ouvidoria funciona como elo de comunicação com a sociedade, respondendo aos questionamentos relativos à prestação de serviços ofertados pelo órgão à população do Distrito Federal.

CGDF
OGDF - SISTEMA OUV-DF
OUVIDORIA – SSP/DF
SIGO/DF – LEI Nº 4.896/2012



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, onde nos enquadrados, Ouvidoria – SSP/DF. O nosso propósito é facilitar a comunicação entre os cidadãos e a Administração Pública.

SIGO/DF Lei 4.896/2021



As Ouvidorias utilizam o Sistema Informatizado de Ouvidoria OUV-DF, acessado por meio do endereço eletrônico <https://www.ouv.df.gov.br>, telefone 162 e de forma presencial, registrando e acompanhando as demandas formuladas pelo cidadão aos órgãos e entidades da Administração Pública do Distrito Federal.

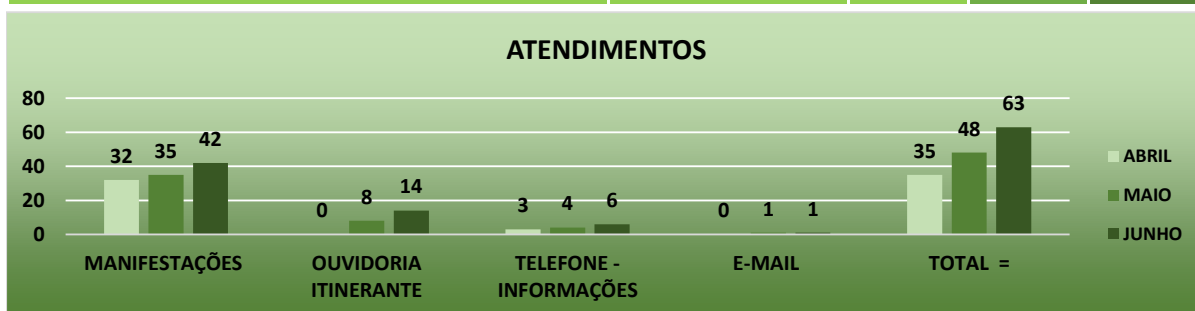
Estatística Sistema OUV-DF

Ouvidoria - SSP/DF



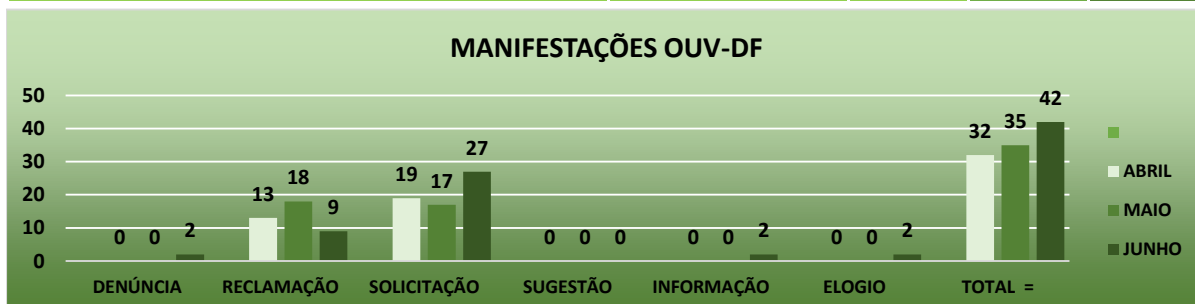
CANAIS DE ATENDIMENTOS

ATENDIMENTOS	ABRIL	MAIO	JUNHO
MANIFESTAÇÕES	32	35	42
OUVIDORIA ITINERANTE	0	8	14
TELEFONE - INFORMAÇÕES	3	4	6
E-MAIL	0	1	1
TOTAL = 146	35	48	63



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

MANIFESTAÇÕES OUV-DF	ABRIL	MAIO	JUNHO
DENÚNCIA	0	0	2
RECLAMAÇÃO	13	18	9
SOLICITAÇÃO	19	17	27
SUGESTÃO	0	0	0
INFORMAÇÃO	0	0	2
ELOGIO	0	0	2
TOTAL = 109	32	35	42



MANIFESTAÇÃO MAIS SOLICITADAS OUV-DF 2º TRIMESTRE

- Vistorias em áreas de risco/edificações/obras/infraestrutura e manutenção e conservação de imóvel – 37 vistorias – 33,9% do total de manifestações.
- Veículos abandonados/carcaças – 29 pedidos de remoção – 26,6% (o motivo do crescente número de solicitações de remoção de carcaças entendemos que deve-se à alguns fatores:
 - a) Anteriormente essas demandas estavam sendo direcionadas para o DETRAN.
 - b) Matérias veiculadas na mídia.
 - c) Aumento dos casos de Dengue no DF – maior vigilância da sociedade em ordem sanitária.
- Câmeras de videomonitoramento (a maioria trata-se de solicitação de imagens) – 14 solicitações – 12,8% do total.
- Segurança Pública – 8 manifestações – o que representa 7,3% do total.

PROJETOS / PLANO DE AÇÃO



1 – Maximizar a satisfação do cidadão

- Realização de pré-atendimento de demandas em que houve a necessidade de esclarecimentos
- Realização de pós-atendimento para todas as demandas para verificar quanto ao atendimento prestado e incentivar o cidadão a realizar a pesquisa de satisfação.

Observação: Há uma dificuldade muito grande em conseguir realizar o pré-atendimento e o pós-atendimento. Muitos telefones inexistentes, ligações que caem em caixa postal e infelizmente alguns não atendem.

2 – Ouvidoria Itinerante

- Foram realizadas duas ouvidorias itinerantes junto ao evento Cidade da Segurança – uma em Sobradinho, no mês de maio, e a outra no Recanto das Emas, no mês de junho, em um total de 22 formalizações de manifestações de ouvidoria e aproximadamente 45 orientações aos cidadãos.

3 – Atendimento Inclusivo

- Acessibilidade para pessoas com deficiência até a sala de ouvidoria, que fica no térreo do edifício sede da SSP/DF - realizado.
- Atendimento em LIBRAS – dois servidores da equipe de ouvidoria em curso no Instituto Federal de Brasília - IFB e na Escola de Governo do GDF – EGOV - realizado.

4 – Divulgação dos serviços de ouvidoria

- Site Institucional - realizado
- Instagram - realizado
- Whatsapp – realizado

5 – Remoção de carcaças

- Desenvolvimento de tabela indicativa de manifestações para remoção de carcaça por Região Administrativa – alterada pra Excel - realizada.
- Contato com a equipe do CONSEG, seção responsável pelas remoções de carcaças para



Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC



ESTATÍSTICA SISTEMA e-SIC - OUVIDORIA - SSP/DF

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão e-SIC, acessado por meio do endereço eletrônico <http://www.esic.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 - Lei de Acesso a Informação.

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

e-SIC	
RECEBIDOS	19
RESPONDIDOS	19
EM TRAMITAÇÃO	0



PROCEDIMENTOS SISTEMA OUV-DF/e-SIC

ATIVIDADES	ABRIL	MAIO	JUNHO
CORREÇÕES DE FLUXO	59	121	92
RECLASSIFICAÇÕES	3	0	3
TOTAL	62	121	95



QUADRO DE INDICADORES/ÍNDICES DE OUVIDORIA

INDICADORES	2º TRIM.	META SSP	META SIGO
RESOLUTIVIDADE	60%	70%	42%
SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DE OUVIDORIA	76%	80%	69%
RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	91%	90%	75%
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	91%	90%	***
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	45%	65%	49%
RESPOSTA NO PRAZO	100%	100%	93%
SATISFAÇÃO COM O SISTEMA DE OUVIDORIA	91%	90%	***
CLAREZA DAS INFORMAÇÕES	33%	95%	75%
CONHECIMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS	75%	80%	***

Atenciosamente,
ALAN BLANCO CINNANTI
 Ouvidor - SSP/DF