



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

Relatório de Atividades do 3º Trimestre

Para: Secretário de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal

Assunto: Relatório de Atividades do 3º 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 enquadramos, 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

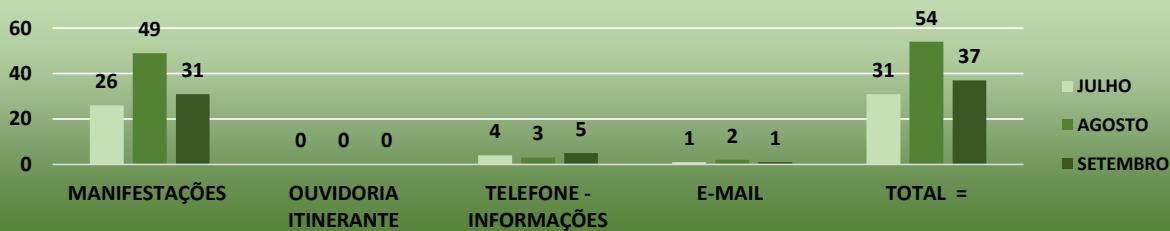
Ouvidoria - SSP/DF



CANAIS DE ATENDIMENTOS

ATENDIMENTOS	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
MANIFESTAÇÕES	26	49	31
OUVIDORIA ITINERANTE	0	0	0
TELEFONE - INFORMAÇÕES	4	3	5
E-MAIL	1	2	1
TOTAL = 122	31	54	37

ATENDIMENTOS



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

MANIFESTAÇÕES OUV-DF	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
DENÚNCIA	0	0	1
RECLAMAÇÃO	10	28	9
SOLICITAÇÃO	13	17	15
SUGESTÃO	0	0	1
INFORMAÇÃO	2	3	2
ELOGIO	1	1	3
TOTAL = 106	26	49	31

MANIFESTAÇÕES OUV-DF



MANIFESTAÇÃO MAIS SOLICITADAS OUV-DF 3º TRIMESTRE

- Vistorias em áreas de risco/edificações/obras/infraestrutura e manutenção e conservação de imóvel – 35 vistorias – 33,3% do total de manifestações.
- Veículos abandonados/carcaças – 31 pedidos de remoção – 29,4% (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) – 13 solicitações – 12,2% do total.
- Segurança Pública – 6 manifestações – o que representa 5,6% 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

- Em razão do período eleitoral e seguindo recomendação da Ouvidoria-Geral a ouvidoria itinerante foi suspensa.

3 – Atendimento Inclusivo

- Atendimento em LIBRAS – dois servidores da equipe desta ouvidoria finalizaram mais um curso em LIBRAS na Escola de Governo do GDF – EGOV - Módulo Básico II.

4 – Divulgação dos serviços de ouvidoria

- Suspensa no período eleitoral - 1º turno
- Matéria veiculada no Jornal de Brasília dia 20/10/2022 - Remoção de carcaças no DF - Mil carcaças de veículos foram retiradas das ruas do DF (observação: desde fevereiro de 2020 - início do programa DF Livre de Carcaças).

5 – Remoção de carcaças

- Contato com a equipe do CONSEG, semanalmente para controle das remoções e posterior pós-atendimento.
- Utilização da ferramenta - ZAP, via telefone para informações complementares - fotografias dos veículos: muitas demandas não constam anexos, fato que solicitamos ao demandante, que nos envie fotos



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



e-SIC
Sistema Eletrônico do Serviço
de Informação ao Cidadão

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

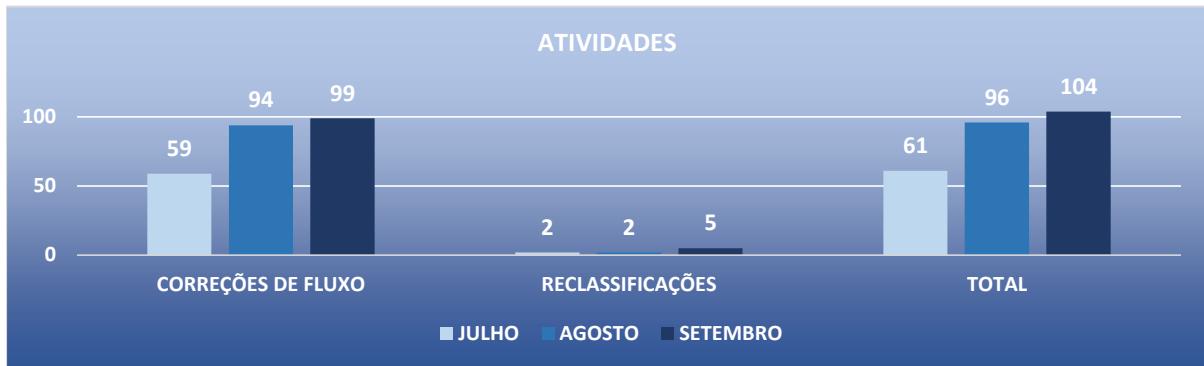
RECEBIDOS	15
RESPONDIDOS	13
EM TRAMITAÇÃO	2

e-SIC



PROCEDIMENTOS SISTEMA OUV-DF/e-SIC

ATIVIDADES	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
CORREÇÕES DE FLUXO	59	94	99
RECLASSIFICAÇÕES	2	2	5
TOTAL	61	96	104



QUADRO DE INDICADORES/ÍNDICES DE OUVIDORIA

INDICADORES	3º TRIM.	META SSP	META SIGO
RESOLUTIVIDADE	83%	70%	42%
SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DE OUVIDORIA	82%	80%	69%
RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	95%	90%	75%
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	85%	90%	***
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	75%	65%	49%
RESPOSTA NO PRAZO	100%	100%	93%
SATISFAÇÃO COM O SISTEMA DE OUVIDORIA	85%	90%	***
CLAREZA DAS INFORMAÇÕES	92%	95%	75%
CONHECIMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS	81%	80%	***

Atenciosamente,
ALAN BLANCO CINNANTI
Ouvidor - SSP/DF