



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

Relatório de Atividades Anual - 2021

Para: Secretário de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal

Assunto: Relatório de Atividades Anual – Exercício 2021

Referência: Relatório de Atividades - 2021

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

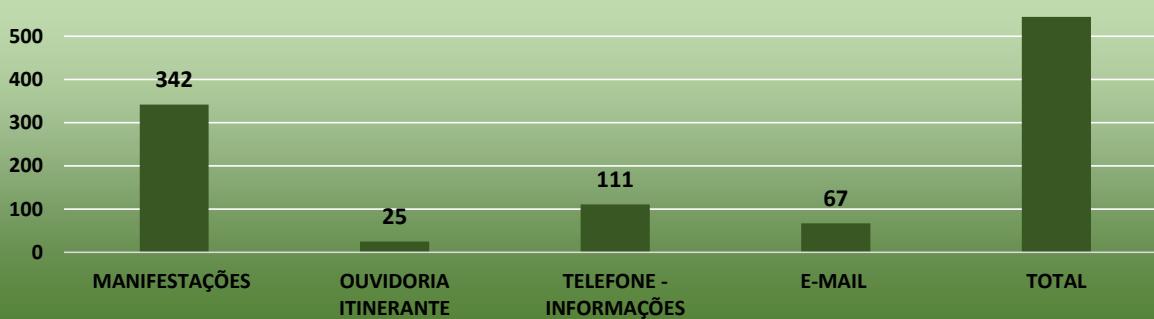
Ouvidoria - SSP/DF



CANAIS DE ATENDIMENTOS

ATENDIMENTOS	
MANIFESTAÇÕES	342
OUVIDORIA ITINERANTE	25
TELEFONE - INFORMAÇÕES	111
E-MAIL	67
TOTAL	545

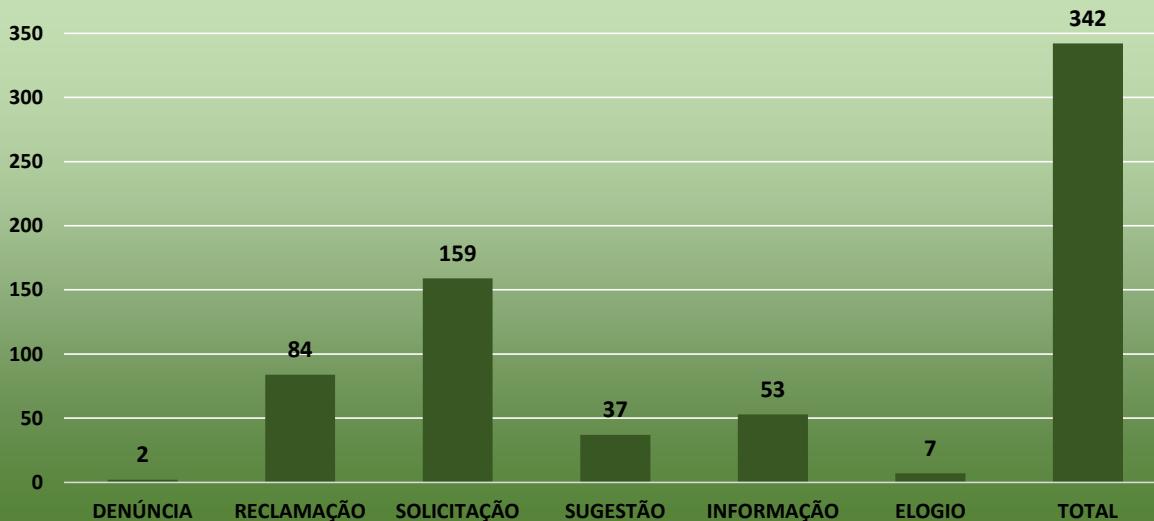
ATENDIMENTOS



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

MANIFESTAÇÕES OUV-DF	
DENÚNCIA	2
RECLAMAÇÃO	84
SOLICITAÇÃO	159
SUGESTÃO	37
INFORMAÇÃO	53
ELOGIO	7
TOTAL	342

MANIFESTAÇÕES OUV-DF



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	66
RESPONDIDOS	64
EM TRAMITAÇÃO	2

e-SIC



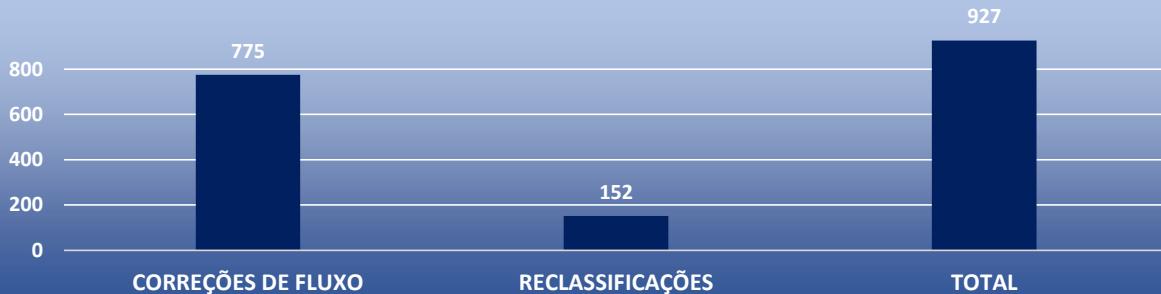
e-SIC
Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

PROCEDIMENTOS SISTEMA OUV-DF/e-SIC

ATIVIDADES

CORREÇÕES DE FLUXO	775
RECLASSIFICAÇÕES	152
TOTAL	927

ATIVIDADES



QUADRO INDICADORES/ÍNDICES DE OUVIDORIA

INDICADORES	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.	MÉDIA	META SSP	META SIGO
RESOLUTIVIDADE	62%	78%	61%	77%	70%	70%	42%
SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DE OUVIDORIA	77%	85%	90%	91%	86%	80%	69%
RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	89%	86%	100%	94%	92%	90%	75%
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	83%	100%	100%	94%	94%	90%	***
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	58%	64%	90%	83%	74%	65%	49%
RESPOSTA NO PRAZO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	93%
SATISFAÇÃO COM O SISTEMA DE OUVIDORIA	89%	93%	82%	94%	90%	90%	***
CLAREZA DAS INFORMAÇÕES	100%	100%	86%	100%	97%	95%	75%
CONHECIMENTO CARTA DE SERVIÇOS	85%	75%	88%	80%	82%	80%	***

Atenciosamente,
ALAN BLANCO CINNANTI
Ouvidor - SSP/DF