



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

Relatório de Atividades Anual - 2022

Para: Secretário de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal

Assunto: Relatório de Atividades Anual – 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 do Sistema ParticipaDF. 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 ParticipaDF
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 ParticipaDF, acessado por meio do endereço eletrônico <https://www.participa.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.

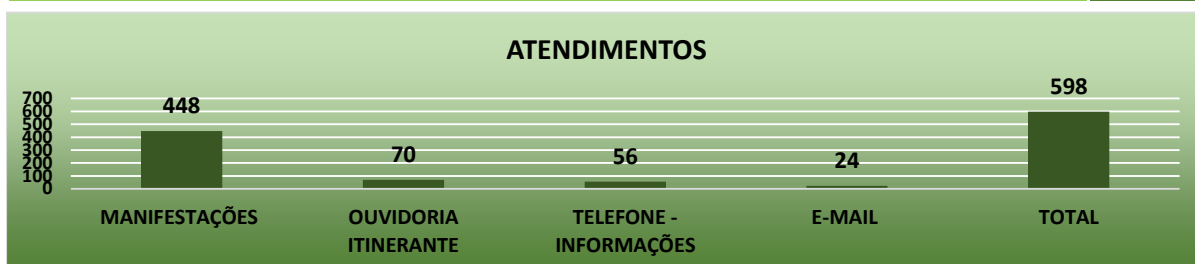
Estatística Sistema ParticipaDF

Ouvidoria - SSP/DF



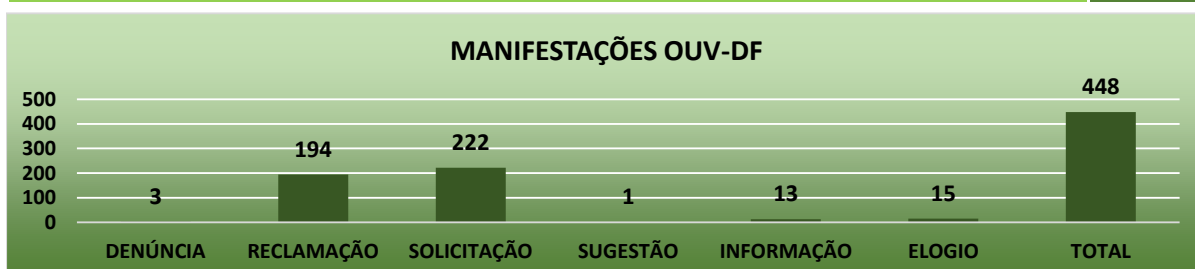
CANAIS DE ATENDIMENTOS

ATENDIMENTOS	
MANIFESTAÇÕES	448
OUVIDORIA ITINERANTE	70
TELEFONE - INFORMAÇÕES	56
E-MAIL	24
TOTAL	598



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

MANIFESTAÇÕES OUV-DF	
DENÚNCIA	3
RECLAMAÇÃO	194
SOLICITAÇÃO	222
SUGESTÃO	1
INFORMAÇÃO	13
ELOGIO	15
TOTAL	448



MANIFESTAÇÃO MAIS SOLICITADAS OUV-DF AUNAL 2022

- Vistorias em áreas de risco/edificações/obras/infraestrutura e manutenção e conservação de imóvel – 212 vistorias – 48,4% do total de manifestações.
- Veículos abandonados/carcaças – 73 pedidos de remoção – 16,6%.
- Câmeras de videomonitoramento (a maioria trata-se de solicitação de imagens) – foram 50 solicitações – 11,4% do total.
- Segurança Pública – 31 manifestações – o que representa 7,1% 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. Não houve, também, nos meses de novembro e dezembro eventos itinerantes da SSP/DF.

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 e 2º 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.



Serviço de Informação ao Cidadão - SIC



SIC - DF
Serviço de Informação
ao Cidadão

ESTATÍSTICA SISTEMA SIC - OUVIDORIA - SSP/DF

O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, acessado por meio do endereço eletrônico <http://www.participa.df.gov.br>, 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

SIC	
RECEBIDOS	91
RESPONDIDOS	91
EM TRAMITAÇÃO	0



SIC - DF
Serviço de Informação
ao Cidadão

PROCEDIMENTOS SISTEMA OUV-DF/SIC

ATIVIDADES	
CORREÇÕES DE FLUXO	965
RECLASSIFICAÇÕES	28
TOTAL	993



QUADRO INDICADORES/ÍNDICES DE OUVIDORIA

INDICADORES	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Resultado 2022	META SSP 2022	META SIGO 2022
RESOLUTIVIDADE	76%	60%	83%	85%	74%	62%	42%
SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DE OUVIDORIA	81%	76%	82%	100%	85%	83%	64%
RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	97%	91%	95%	100%	97%	93%	73%
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	90%	91%	85%	100%	93%	93%	***
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	67%	45%	75%	100%	71%	66%	48%
RESPOSTA NO PRAZO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	***
SATISFAÇÃO COM O SISTEMA DE OUVIDORIA	87%	91%	85%	100%	92%	90%	***

- Todas as metas propostas para o ano de 2022 foram atingidas, importando em uma melhora significativa em relação ao ano de 2021.
- Conseguimos aproximar ainda mais o cidadão à nossa ouvidoria com a realização de pré-atendimento e principalmente pós-atendimento.
- No quadro acima as metas em asterisco "***", na coluna META SIGO 2022, não foram propostas no plano de ação da Ouvidoria-Geral, mas contabilizadas por esta Ouvidoria -SSP/DF.
- Todos os indicadores acima constam no Painel de Ouvidoria que pode ser acessado em www.painel.ouv.df.gov.br.

Atenciosamente,
ALAN BLANCO CINNANTI
 Ouvidor - SSP/DF