

**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E PAZ
SOCIAL
OUVIDORIA SSPDF**

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2016

A Ouvidoria é um espaço para a organização da comunicação entre o cidadão e o Governo, que garante a participação popular, a transparência e auxilia na eficiência da prestação dos serviços públicos.

A Ouvidoria-Geral do DF é uma Subsecretaria da Controladoria-Geral do DF responsável pela coordenação dos trabalhos das Ouvidorias Especializadas – localizadas em cada órgão do GDF, que atuam em sua área específica de trabalho, com autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas: reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações.

As demandas (manifestações e pedidos de informações), são recebidas através da Ouvidoria-Geral pelo sistema TAG, Lei n.º 4.896, de 31/07/2012 e SIC, Lei nº 4.990, Lei de Acesso à Informação, de 12/12/2012.

Ressalto que a Ouvidoria Geral do DF, ministrou treinamento de Ouvidores e Assistentes de Ouvidoria no Sistema de Gestão de Ouvidorias – Implementando o sistema OUV-DF, facilitando o acesso e melhorando a inclusão de dados dos interessados em usufruir dos serviços daquele Órgão, refletindo em rapidez na prestação do serviço ao cidadão.

Foi realizada a mudança física da Ouvidoria, atendendo a disposto legal, conforme projeto idealizado por esta Ouvidoria, com a finalidade de melhor atender ao público, criando um espaço maior e mais reservado, propiciando confiabilidade e acessibilidade mais ampla.

Segue abaixo dados estatísticos do Sistema TAG e SIC e demais demandas da Ouvidoria da SSPDS:

MANIFESTAÇÕES TAG DE 01/01/2016 À 05/12/2016:

Manifestações registradas via TAG

TOTAL	196	100%
ENCERRADA	155	79.08%
PROVIDENCIADA	34	17.35%
DILIGENCIADA	4	2.04%
LIDA	3	1.53%

**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E PAZ
SOCIAL
OUVIDORIA SSPDF**

ANÁLISE POR ASSUNTO DAS DEMANDAS TAG 2016:

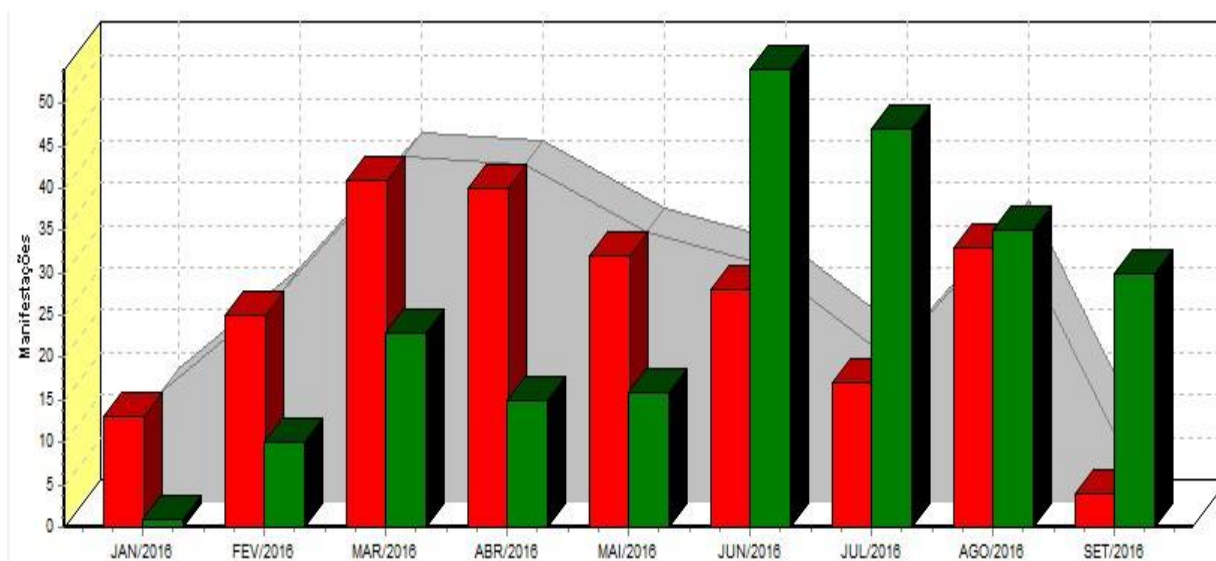
	FALTA DE PROVIDÊNCIA APÓS CHAMADA FEITA PELO 190	20	10.20%
<input type="checkbox"/>	MAUS TRATOS A CUSTODIADOS	15	7.65%
<input type="checkbox"/>	DEMORA PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO 190	12	6.12%
<input type="checkbox"/>	FALTA DE SEGURANÇA PÚBLICA	12	6.12%
<input type="checkbox"/>	AÇÃO ILÍCITA PRATICADA POR SERVIDOR PÚBLICO	8	4.08%
<input type="checkbox"/>	VISTORIA EM EDIFICAÇÕES PRIVADAS	7	3.57%
<input type="checkbox"/>	AUMENTO DO EFETIVO POLICIAL	6	3.06%
<input type="checkbox"/>	AGILIDADE NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO DO 190	6	3.06%
<input type="checkbox"/>	ATENDIMENTO INADEQUADO EM ÓRGÃO PÚBLICO	6	3.06%
<input type="checkbox"/>	USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	6	3.06%
<input type="checkbox"/>	ATENDIMENTO DE SAÚDE A PRESOS/DETENTOS/INTERNOS	4	2.04%
<input type="checkbox"/>	MÁ ORGANIZAÇÃO DO TRANSITO EM EVENTOS	4	2.04%
<input type="checkbox"/>	MAU FUNCIONAMENTO DE UNIDADE PENAL	4	2.04%
<input type="checkbox"/>	ABUSO DE AUTORIDADE PRATICADO POR SERVIDOR PÚBLICO	3	1.53%
<input type="checkbox"/>	FALTA DE POLICIAMENTO	3	1.53%
<input type="checkbox"/>	INTENSIFICAÇÃO DO POLICIAMENTO	3	1.53%
<input type="checkbox"/>	INVASÃO EM ÁREA PÚBLICA	3	1.53%
<input type="checkbox"/>	MAU ATENDIMENTO EM UNIDADE PENAL	3	1.53%
<input type="checkbox"/>	MAU ATENDIMENTO PRESTADO PELO ÓRGÃO	3	1.53%
<input type="checkbox"/>	SOLICITA INSTALAÇÃO DE CÂMERAS DE SEGURANÇA NO DF	3	1.53%
<input type="checkbox"/>	CONSTRUÇÃO IRREGULAR DE OBRAS PRIVADAS	2	1.02%
<input type="checkbox"/>	ACESSO ÀS IMAGENS DAS CÂMERAS DE MONIT. DO ÓRGÃO	2	1.02%
<input type="checkbox"/>	DIFICULDADE NA VISITA EM UNIDADE PENAL	2	1.02%
<input type="checkbox"/>	FURTO	2	1.02%
<input type="checkbox"/>	INSPEÇÃO EM UNIDADE PENAL	2	1.02%
<input type="checkbox"/>	FALTA DE HIGIENE E DE LIMPEZA EM ÓRGÃO PÚBLICO	1	0.51%

**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E PAZ
SOCIAL
OUVIDORIA SSPDF**

Outras formas de atendimentos realizadas pela Ouvidoria

Atendimento presencial	35
Atendimento por e-mail	130
Atendimento telefônico	09/dia

Gráfico demonstrativo das demandas mês a mês



**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E PAZ
SOCIAL
OUVIDORIA SSPDF**

Já com o novo sistema de Ouvidoria, OUV-DF, o usuário passou a ter uma espécie de caixa de dados com acesso as estatísticas e acúmulo de dados a que ele pode ter acesso informando seu CPF e senha, podendo fazer uma nova investida a cada acesso inclusive visualizar a demandas anteriores. O novo sistema teve início em 05/09/2016, foram recebidas as demandas abaixo relacionadas:

Protocolo nº	Data	Assunto
So-003396	06/09/2016	Câmeras de Monitoramento
RE-004704	09/09/2016	Funcionamento de unidade de Internação de Menores
Re- 005531	13/09/2016	Atendimento Central Ceb
In- 005974	13/09/2016	Acesso a documentos Órgãos Públicos
In-006717	15/09/2016	Acesso Órgãos Públicos
Re-006979	16/09/2016	Atendimento na central Ceb
So- 007245	16/09/2016	Câmeras de Monitoramento
Re-007318	16/09/2016	Demora no agendamento de exames
De-008088	20/09/2016	Servidor Público
Be-008603	21/09/2016	Segurança Pública
De-008731	21/09/2016	Segurança Pública
Re-009284	22/09/2016	Funcionamento Unidade de Internação
Re-009289	22/09/2016	Funcionamento Unidade de internação
Re-010356	26/09/2016	Atendimento rede de Ouvidorias
Be-010475	27/09/2016	Atendimento inadequado prestado por servidor
Re-011304	28/09/2016	Segurança Pública
De-011465	29/09/2016	Fiscalização Vigilância Sanitária
De-012967	03/10/2016	Fiscalização em obra de risco
So-013974	05/10/2016	Fiscalização de obra privada
De-016857	14/10/2016	Serviço prestado por Órgão Público
So-016962	14/10/2016	Fiscalização obra área irregular

**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E PAZ
SOCIAL
OUVIDORIA SSPDF**

S0-018559	19/10/2016	Fiscalização em manutenção de imóvel
So-019375	20/10/2016	Fiscalização obra privada
Re-020253	24/10/2016	Ação do GDF
So-020933	25/10/2016	Câmera de monitoramento
S0-021796	26/10/2016	Câmeras de monitoramento
In-021894	26/10/2016	Acesso a documentos em Órgãos
So-022915	31/10/2016	Evento Esportivo Cultural
De-024514	03/11/2016	Fiscalização Vigilância Sanitária
De-025498	07/11/2016	Fiscalização Vigilância Sanitária
Re-026004	08/11/2016	Fiscalização em central de gás
Re-026199	08/11/2016	Pagamento benefício suspenso
De-027494	11/11/2016	Servidor Público
Re-028032	14/11/2016	Segurança Pública
De-028351	16/11/2016	Segurança Pública
So-029374	18/11/2016	Irregularidades na Infraestrutura
Re-030035	21/11/2016	Funcionamento Unidade de Internação
So-030697	22/11/2016	Câmera de monitoramento
EI-031072	23/11/2016	Atendimento nas Agências do na Hora
Ei-031331	23/11/2016	Servidor Público
In-032314	26/11/2016	Acesso a Documentos em Órgãos Públicos
De-033469	30/11/2016	Patrimônio Público
So-034439	03/12/2016	Fiscalização poluição sonora
De-034501	04/12/2016	Trabalho

Segue abaixo relação de Pedido de Informação 2016:

**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E PAZ
SOCIAL
OUVIDORIA SSPDF**

0005000001201634	04/01/2016	Respondido
0005000002201689	04/01/2016	Respondido
0005000003201623	15//01/2016	Respondido
0005000004201678	20/01/2016.	Respondido
0005000005201612	25/01/2016	Respondido
0005000006201667	27/01/2016	Respondido
0005000008201656	07/02/2016	Respondido
0005000009201609	05/02/2016	Respondido
00050000010201625	11/02/2016	Respondido
00050000011201670	11/02/2016	Respondido
00050000012201614	11/02/2016	Respondido
00050000013201669	19/02/2016	Respondido
00050000014201611	22/02/2016	Respondido
00050000015201658	29/02/2016	Respondido
00050000016201601	01/03/2016	Respondido
00050000017201647	08/03/2016	Respondido
00050000018201691	08/03/2016	Respondido
00050000019201636	08/03/2016	Respondido
00050000020201661	09/03/2016	Respondido
00050000021201613	15/03/2016	Respondido
00050000022201650	20/03/2016	Respondido
00050000023201602	20/03/2016	Respondido
00050000024201649	20/03/2016	Respondido
00050000025201693	20/03/2016	Respondido
00050000026201638	21/03/2016	Respondido
00050000027201682	21/03/2016	Respondido
00050000028201627	21/03/2016	Respondido
00050000029201671	21/03/2016	Respondido
00050000030201604	21/03/2016	Respondido

**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E PAZ
SOCIAL
OUVIDORIA SSPDF**

00050000031201641	28/03/2016	Respondido
00050000032201695	04/04/2016	Respondido
00050000033201630	04/04/2016	Respondido
00050000034201684	04/04/2016	Respondido
00050000035201629	04/04/2016	Respondido
00050000036201673	06/04/2016	Respondido
00050000037201618	07/04/2016	Respondido
00050000038201662	11/04/2016	Respondido
00050000039201615	14/04/2016	Respondido
00050000040201631	14/04/2016	Respondido
00050000041201686	22/04/2016	Respondido
00050000042201621	27/04/2016	Respondido
00050000043201675	29/04/2016	Respondido
00050000044201610	02/05/2016	Respondido
00050000045201664	05/05/2016	Respondido
00050000046201617	06/05/2016	Respondido
00050000047201653	06/05/2016	Respondido
00050000048201606	09/05/2016	Respondido
00050000049201642	10/05/2016	Respondido
00050000050201677	10/05/2016	Respondido
00050000051201611	18/05/2016	Respondido
00050000052201666	23/05/2016	Respondido
00050000053201619	02/06/2016	Respondido
00050000054201655	08/06/2016	Respondido
00050000056201644	10/06/2016	Respondido
00050000057201699	13/06/2016	Respondido
00050000058201633	18/06/2016	Respondido
00050000060201611	21/06/2016	Respondido
00050000061201657	23/06/2016	Respondido

**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E PAZ
SOCIAL
OUVIDORIA SSPDF**

00050000062201600	26/06/2016	Respondido
00050000063201646	26/06/2016	Respondido
00050000064201691	27/06/2016	Respondido
00050000065201635	02/07/2016	Respondido
00050000066201680	06/07/2016	Respondido
00050000067201624	14/07/2016	Respondido
00050000069201613	18/07/2016	Respondido
00050000070201648	27/07/2016	Respondido
00050000071201692	27/07/2016	Respondido
00050000072201637	01/08/2016	Respondido
00050000074201626	05/08/2016	Respondido
00050000075201671	05/08/2016	Respondido
00050000077201660	11/08/2016	Respondido
00050000078201612	21/08/2016	Respondido
00050000080201683	30/08/2016	Respondido
00050000081201628	30/08/2016	Respondido
00050000082201672	13/09/2016	Respondido
00050000083201617	15/09/2016	Respondido
00050000085201614	23/09/2016	Respondido
00050000088201640	03/10/2016	Respondido
00050000090201619	10/10/2016	Respondido
00050000091201663	14/10/2016	Respondido
00050000092201616	16/10/2016	Respondido
00050000093201652	19/10/2016	Respondido
00050000094201605	20/10/2016	Respondido
00050000095201641	21/10/2016	Respondido
00050000096201696	24/10/2016	Respondido
00050000098201685	09/11/2016	Respondido
00050000099201620	17/11/2016	Respondido

**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E PAZ
SOCIAL
OUVIDORIA SSPDF**

000500000100201616	21/11/2016	Respondido
00050000054201554	14/09/2016	Respondido
00050000056201543	28/09/2016	Respondido
00050000008201636	28/01/2016	Respondido
00050000010201613	03/02/2016	Respondido
00050000015201638	10/02/2016	Respondido
00050000016201682	11/02/2016	Respondido
00050000017201627	11/02/2016	Respondido
00050000052011682	19/01/2016	Respondido
00050000026201606	26/04/2016	Respondido
00050000037201688	22/06/2016	Respondido
00050000022421571	04/09/2016	Respondido
00055000019201696	19/01/2016	Respondido
000550000138201649	24/04/2016	Respondido
000550000150201653	13/05/2016	Respondido
000550000195201628	22/06/2016	Respondido
000550000289201605	07/09/2016	Respondido
00113000017201665	07/03/2016	Respondido
000309000004201356	08/11/2016	Respondido
0040000015201631	04/05/2016	Respondido
0040000016201685	09/05/2016	Respondido
0040000020201643	10/07/2016	Respondido
00040000026201611	18/10/2016	Respondido
000480000101201609	18/04/2016	Respondido
000480000109201667	28/04/2016	Respondido
000410000228201643	01/08/2016	Respondido
000500000732011681	03/08/2016	Em tramitação
00400000027201665	20/10/2016	Em tramitação

**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E PAZ
SOCIAL**

OUVIDORIA SSPDF

Total geral de Pedidos de Informação ano de 2016: 113

Vale dizer, que os Pedido de Informação que estão em tramitação já foram encaminhados aos setores responsáveis para envio de resposta à Ouvidoria para encaminhar ao cidadão via sistema E-sic.

PROTOCOLO DOS ATENDIEMNTOS EM GERAL:

Demandas recebidas por e-mail e via protocolo de diversos órgãos que não são cadastradas pelo sistema TAG, OUV-DF e E-sic e são encaminhadas aos setores da Secretaria de Segurança Pública.

E-mail reencaminhados: 130

Os e-mails recebidos por esta Ouvidoria são imediatamente repassado a outros Órgãos conforme o assunto e também orientamos os usuários a demandarem para Ouvidoria Geral, dado ao melhor tratamento que é dispensado ao assunto e direcionamento com maior celeridade na resposta.

Atendimento Presencial;

Nesta modalidade o atendimento e encaminhado a Ouvidoria Geral, para ser protocolado e analisado e após reencaminhado ao órgão responsável em dar o tratamento adequado, no ato da formalização da demanda o usuário recebe um número de protocolo fornecido pelo próprio sistema OUV-DF.

Atendimento telefônico;

Recebimento de ligações Telefônicas é feita seguindo orientações da Ouvidoria Geral, onde o usuário é orientado a direcionar a ligação para central 162 ou para o e-mail Ouvidoria.df.gov.br, local que receberá um úmero de protocolo para fazer o acompanhamento da demanda.

As dificuldades que está Ouvidoria apresenta, refere-se a redução da equipe de trabalho com o resente retorno do Agente de Polícia Antônio Gaspar para à Polícia Civil do DF.

Para que a Ouvidoria possa superar as dificuldades enfrentadas é necessário o aumento da equipe de trabalho, objetivando melhor atendimento ao cidadão.

Segue abaixo relação da equipe da Ouvidoria da SSPPS:

**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E PAZ
SOCIAL
OUVIDORIA SSPDF**

Nome do servidor	Órgão de Origem	Função
Ana Paula Diniz de Mello Moreira	Polícia Civil do DF	Ouvidora
Gilvan Soares Mascarenhas	Polícia Civil do DF	Assessor de Ouvidoria
Ritalice de Fatima Porto Amaral Mesquita	Polícia Civil do DF	Assistente da Ouvidoria
Patrícia Viana Ferreira	Técnico de Políticas Públicas GDF	Assistente de Ouvidoria
Caio		Assessor Social e Institucional

**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E PAZ
SOCIAL
OUVIDORIA SSPDF**