

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2015

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.

No início do ano de 2015, houve a reestruturação da Secretaria de Segurança Pública bem como houve da Controladoria-Geral, órgão que coordena a Ouvidoria-Geral do DF, estando todas as Ouvidorias especializadas normativamente subordinadas as diretrizes e atividades além da aplicação dos dispositivos de trabalho Sistema TAG e Sistema SIC, são oriundos da Ouvidoria-Geral.

O Exmo. Senhor Governador do DF, instituiu a Carta de Serviços ao Cidadão, através do Decreto n.º 36.419, de 25 de março de 2015 e o Exmo. Senhor Secretário de Segurança Pública expediu a Portaria n.º 128 de 09 de junho de 2015, criando o grupo de trabalho para coordenar todas as atividades desenvolvidas pelo grupo de trabalho composta por treze representantes dos setores das unidades que prestam serviço ao cidadão e outros setores da estrutura da SSPPS.

A Ouvidoria-Geral do DF, realizou curso de sensibilidade e orientação na Escola de Governo da implantação da Carta de Serviços ao Cidadão, houve ciclo de palestras que foram realizadas no TCU, BACEN, MDS, CODEPLAN E TERRACAP, onde houve a participação de ouvidores de cada órgão envolvidos na Carta de Serviços ao Cidadão.

Ressalto que a Ouvidoria Geral do DF, ministrou treinamento de Ouvidores e assistentes de Ouvidoria no Sistema de Gestão de Ouvidorias – TAG e Sistema Eletrônico de Pedido de Informação ao cidadão- E-sic

Foram realizadas reuniões semanais e a Carta de Serviços foi concluída e enviada à Assessoria de Comunicação Social ( ASCOM), setor responsável pela redação e envio à Agência de Publicidade licitada e contratada pelo governo de Brasília denominada Leonardo Publicidade.

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

MANIFESTAÇÕES TAG DE 01/01/2015 À 12/11/2015:

<b>Assunto</b>	<b>n.º de demandas</b>
Invasão em área pública	<b>314</b>
Grilagem em área pública	<b>101</b>
Solicitação de fiscalização de obras	<b>50</b>
Construção irregular de área pública	<b>37</b>
Falta de providências após chamada feita pelo 190	<b>13</b>
Denúncia de crime ambiental	<b>27</b>
Invasão de propriedade rural	<b>13</b>
Demora para atendimento telefônico 190	<b>12</b>
Atendimento inadequado em órgão público	<b>10</b>
Vistoria em edificações privadas	<b>10</b>
Invasão de terreno da terracap/SEDHAB	<b>09</b>
Fiscalização em flanelinhas/guardadores de carros	<b>08</b>
Construção irregular de obras privadas	<b>07</b>
Falta de Segurança pública	<b>07</b>
Agilidade no atendimento telefônico 190	<b>06</b>
Construção em Condomínio irregular	<b>06</b>
Cercamento de área pública	<b>05</b>
Fiscalização em área de proteção ambiental-APA	<b>05</b>
Uso de bens públicos para fins privados	<b>05</b>
Invasão de lotes em área de interesse social	<b>04</b>
Ocupação de área pública por comércio	<b>04</b>

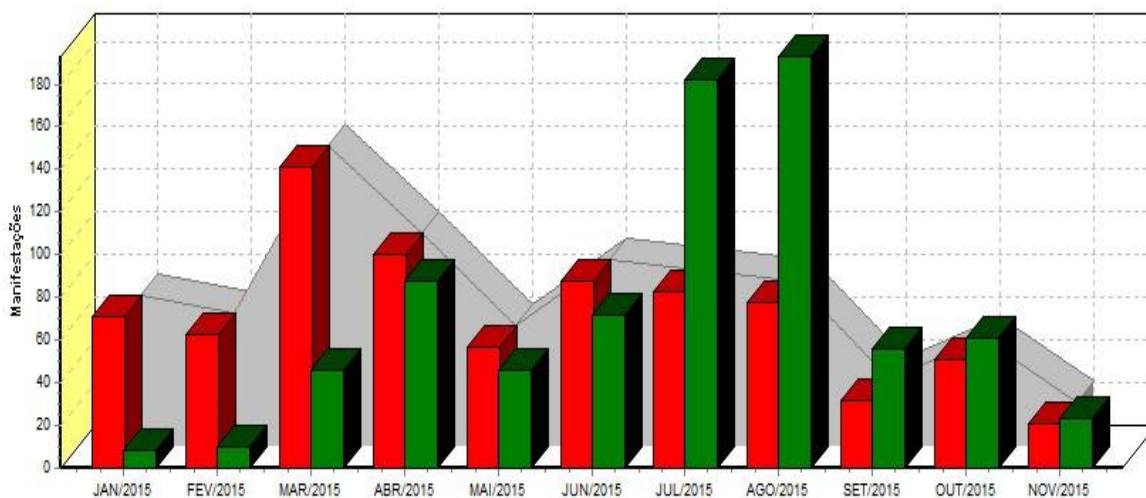
Reclamação de conduta técnica do PM	<b>04</b>
Solicitação de instalação de câmera de segurança no DF	<b>04</b>
Atendimento inadequado em unidade no serviço publico	<b>03</b>
Atendimento inadequado em call center	<b>03</b>
Fiscalização de comercio irregular	<b>03</b>
Fiscalização em área de proteção permanente/APP	<b>03</b>
Ligação clandestina de energia elétrica	<b>03</b>
Mal atendimento protestado pelo servidor publico	<b>03</b>
Tráfico de drogas	<b>03</b>

Total geral : 757

DENÚNCIA - 45  
SOLICITAÇÃO - 121  
RECLAMAÇÃO - 121  
ELOGIO - 83  
SUGESTÃO - 2

Situação:

Encerrada : 500  
Providenciada: 238  
Diligenciadas : 19



**Segue abaixo relação de Pedido de Informação 2015:**

0050.00003204215	20/01/2015	respondido
0050.00004201597	21/01	respondido
0050.00005201531	23/01/2015	respondido
0050.00009201510	18/02/2015	respondido
0050.000011201599	03/03/2015	respondido
0050.000012201533	09/03/2015	respondido
0050.000013201588	16/03/2015	respondido
0050.000014201522	16/03	respondido
0050.000015201577	16/03/2015	respondido
0050.000016201511	17/03/2015	Respondido
0050.000017201566	18/03/2015	respondido
0050.000019201555	18/03/2015	respondido
0050.000010201580	19/03/2015	respondido
0050.000022201579	30/03/2015	respondido
0050.0000023201513	30/03/2015	respondido
00050.000024201568	31/03/2015	respondido
0050.000025201511	02/04/2015	respondido
0050.000027201500	02/04/2015	respondido
0050.0000028201546	06/04/2015	respondido
0050.000029201591	08/04	respondido
0050.000030201515	21/04	respondido
0050.0000031201560	22/04	respondido
0050.000032201512	22/04	respondido
0050.0000033201559	28/04	respondido
0050.000034101501	05/05	respondido

0050.0000032201548	07/05	respondido
0050.0000036201992	08/05	respondido
0050.0000037201537	21/03	respondido
0050.000038201581	10/06	respondido
0050.00000391526	10/06	respondido
0050.0000040201551	16/06	respondido
0050.000041201903	22/06	respondido
0050.000022401540	22/06	respondido
0050.000043201594	22/06	respondido
0050.000043201783	16/07	respondido
0050.000047201972	24/07	respondido
0050.0000048201517	27/07	Em tramitação
0050.000019201561	31/07	respondido
0050.000031201931	03/08	respondido
0050.000060201521	13/08	respondido
0050.0000061201576	17/08	respondido
0050.000062201511	23/08	respondido
0050.000063201565	24/08	respondido
0050.000064201518	28/08	respondido
0050.000065201554	09/09	respondido
0050.0000062201507	04/09	respondido
0050.000068201598	16/09	respondido
0050.0000069201532	18/09	respondido
0050.000070201567	19/09	respondido
0050.0000071701510	19/09	respondido
0050.0000072201556	21/09	Em tramitação

0050.000074201545	23/09	Em tramitação
0050.000075101590	28/09	respondido
0050.000076201534	11/10	Em tramitação
0050.000077201589	14/10	Em tramitação
0050.000078201523	16/10	Em tramitação
0050.000079201578	26/10	Em tramitação
0050.000080201501	28/10	respondido
0050.000081201547	31/10	Em tramitação
0050.000082201591	04/11	Em tramitação
0050.000083201536	09/11	Em tramitação
0050.000084201581	10/11	respondido
00052.000054201554	14/09	respondido
0052.000056201543	28/09	respondido
0054.00004201395	02/07	respondido
<b>0054000048201404</b>	07/12	respondido
0054.000012201501	16/04	respondido
0054.000026201517	18/06	respondido
0054.000054201534	11/08	respondido
0054.000060201591	20/08	respondido
0054.0000066201569	14/09	Em tramitação
0055.00022421571	04/09	respondido
0055.000230701528	14/09	respondido
0055.000266201510	10/11	respondido
0098.000104201577	10/11	respondido
00134.000004201567	21/08	respondido
00309.000004201356	08/11	respondido

0048.0000041201373	09/09	respondido
048.0000003201400	13/01	respondido
0049.0000045201413	11/12	respondido
0049.0000001201574	05/01	respondido

Total geral de Pedidos de Informação 2015: **69**

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

Demandas recebidas por e-mail e via protocolo de diversos órgãos que não são cadastradas pelo sistema TAG e E-sic e são encaminhadas aos setores da SSP: 54

E-mail reencaminhados : 101

Atendimento Presencial por dia :----- ao dia

Atendimento telefônico por dia : aproximadamente ----- ligações por dia, solicitando informações, reclamações, denúncias e outros.

De acordo com item 2. Letra (e), as dificuldades que está Ouvidoria apresenta, refere-se a redução da equipe de trabalho com o ressentido retorno do Agente de Custódia MARCELO LISBOA para à Polícia Civil do DF.

Para que a Ouvidoria possa superar as dificuldades enfrentadas é necessário o aumento da equipe de trabalho para o atendimento e cumprimento das demandas recebidas objetivando melhor atendimento ao cidadão.

Segue abaixo relação da equipe da Ouvidoria da SSPPS:

<b>Nome do servidor</b>	<b>Órgão de Origem</b>	<b>Função</b>
Ritalice de Fátima Porto	Polícia Civil do DF	Ouvidora
Gilvan Soares Mascarenhas	Polícia Civil do DF	Assessor de Ouvidoria

Antônio Gaspar Lima Santos	Polícia Civil do DF	Assistente de Ouvidoria
Patrícia Viana Ferreira	Técnico de Políticas Públicas GDF	Assistente de Ouvidoria



