



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES/2019 **OUVIDORIA/SSP/DF**

Para: Chefe de Gabinete/SSP-DF

Assunto: Prestação de Contas Anual – Exercício 2019

Referência: Relatório Anual de Atividades - 2019

Cumprimentando-o cordialmente e em conformidade com as solicitações, apresento o **Relatório Anual de Atividades**, que versa sobre a Prestação de Contas Anual – Exercício 2019.

ATIVIDADES DE OUVIDORIA – SECCIONAL SSP

O que é a Ouvidoria da SSP/DF?

A Ouvidoria da Secretaria de Segurança Pública é uma modalidade de serviço prestado pela SSP/DF, em conformidade com o estabelecido na Lei 4.896/2012. A ouvidoria funciona como elo de comunicação entre os órgãos internos da SSP e a sociedade, respondendo aos questionamentos afetos a prestação de serviços ofertados por esta Pasta à população do Distrito Federal.

CONSIDERAÇÕES



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Segurança Pública
Ouvidoria

Conforme determinação legal, as Ouvidorias Seccionais devem prestar os seguintes atendimentos à população do Distrito Federal:

- Atendimento presencial (das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00 na sede desta Ouvidoria);
- Através do telefone 162 (ligação gratuita);
- Atendimento via internet - www.ouvidoria.df.gov.br

ATENDIMENTOS REALIZADOS

- Atendimentos realizados através do telefone 162 (ligação gratuita):

Sistema via telefone, onde o cidadão é atendido por um servidor qualificado em Ouvidoria e este registra a demanda, conforme cada especificidade.

Foram atendidas **331** (trezentos e trinta e um) pessoas.

- Atendimentos via internet:

Sistema via internet (www.ouv-df.gov.br), onde o usuário se cadastra, registra uma reclamação, solicitação, denúncia, elogio ou pedido de informação. Assim, a pessoa recebe um número de protocolo para acompanhar a sua demanda. Observa-se que o sistema utilizado é o mesmo do telefone 162. Entretanto, pelo telefone 162, o servidor faz o registro para o cidadão.

Foram atendidas **283** (duzentos e oitenta e três) pessoas.

- Atendimento presencial:

Eles são realizados na sede da SSP e, em algumas situações, há o direcionamento



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Segurança Pública
Ouvidoria

para o local específico.

Foram realizados 46 (quarenta e seis) atendimentos.

- Atendimento pelo telefone fixo da ouvidoria (informações/orientações):

Forma de atendimento onde o usuário, através do número de telefone fixo desta Ouvidoria Seccional, recebe orientações e informações.

Foram atendidas aproximadamente 200 (duzentos) pessoas.

FORMAS DE ENTRADA DAS DEMANDAS

Telefone 162	331
Internet	283
Atendimento Presencial	46
Protocolo	6
Orientações via telefone da Ouvidoria	200
T O T A L	866

TIPOS DE DEMANDAS

Anônimas via 162 e OUV-DF:



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Segurança Pública
Ouvidoria

Denúncia	40
Reclamação	166
Total	206

Identificadas via 162 e OUV-DF:

Reclamação	194
Solicitação	220
Denúncia	13
Elogios	15
Informações	11
Sugestões	08
Total	461

Total de Demandas 2019 em %

DEMANDAS	Nº	%
----------	----	---



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Segurança Pública
Ouvidoria

Reclamação	360	54
Solicitação	220	33
Denúncia	53	8
Elogios	15	2
Informação	11	2
Sugestão	08	1
Total	667	

Pesquisa de satisfação com a Ouvidoria da SSP em %

Índice de Recomendação	86%
Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	76%
Índice de Satisfação com Sistema	94%
Índice de Satisfação com Atendimento	88%

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO (LEI 4.990/12)



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Segurança Pública
Ouvidoria

SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – e-Sic:

Sistema via internet (<http://www.e-sic.df.gov.br/sistema/>), onde o usuário se cadastra e faz solicitação de pedido de informação.

ATENDIMENTOS REALIZADOS

Foram prestados 144 (cento e quarenta e quatro) atendimentos.

Entradas via e-Sic:

Demandas e-Sic	Registradas no e-Sic	Em tramitação	Forma de entrada	Respondidas
De 01/01/ 2019 a 31/12/2019	144	00	Internet	144

- Obs. Não há demandas em Tramitação ou fora do prazo legal para resposta.

Atenciosamente,

RICARDO M. VILLAFANE GOMES
OUVIDOR/SSP