

Relatório de Ouvidoria

SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL - SSP/DF

ANUAL DE 2025



JANEIRO - DEZEMBRO

QUEM SOMOS

GOVERNADOR

Ibaneis Rocha

CONTROLADOR -GERAL

Daniel Alves Lima

SECRETÁRIO DE SEGURANÇA PÚBLICA

Sandro Torres Avelar

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE GESTÃO INTEGRADA DA SSP

Thiago Frederico de Souza Costa

OUVIDORA -GERAL

Daniela Ribeiro Pacheco

OUVIDOR DA SSP

Marcus Vinicius da Silva Antunes

EQUIPE DE OUVIDORIA

Assessora: Cleide Maria Correia

Assessor: Jan Fernandes de Melo



NÚMEROS DA OUVIDORIA

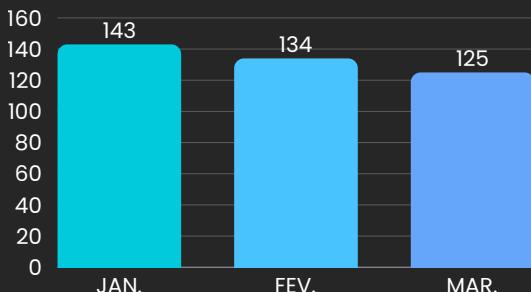
1º TRIMESTRE 2025

MANIFESTAÇÕES

402

- No 1º trimestre de 2025, o quantitativo de manifestações foi de 402, enquanto no mesmo período de 2024 foi de 749.
- Observamos que houve uma diminuição no número de manifestações registradas (46,33%).

1º TRIMESTRE 2025



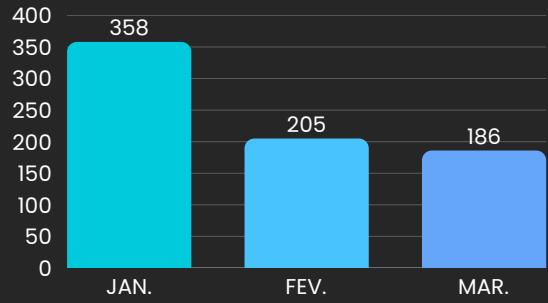
1º TRIMESTRE 2024

MANIFESTAÇÕES

749

- Janeiro: 2025: 143 registros
2024: 358 registros
- Fevereiro: 2025: 134 registros
2024: 205 registros
- Março: 2025: 125 registros
2024: 186 registros

1º TRIMESTRE 2024



2º TRIMESTRE 2025

MANIFESTAÇÕES

430

- No 2º trimestre de 2025, o quantitativo de manifestações foi de 430, enquanto no mesmo período de 2024 foi de 457.
- Observamos que houve uma diminuição no número de manifestações registradas (5,90%).

2º TRIMESTRE 2025



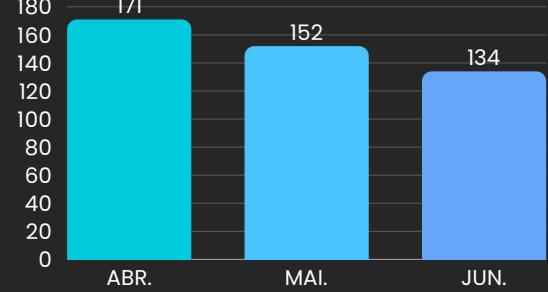
2º TRIMESTRE 2024

MANIFESTAÇÕES

457

- Abril: 2025: 135 registros
2024: 171 registros
- Maio: 2025: 140 registros
2024: 152 registros
- Junho: 2025: 155 registros
2024: 134 registros

2º TRIMESTRE 2024



NÚMEROS DA OUVIDORIA

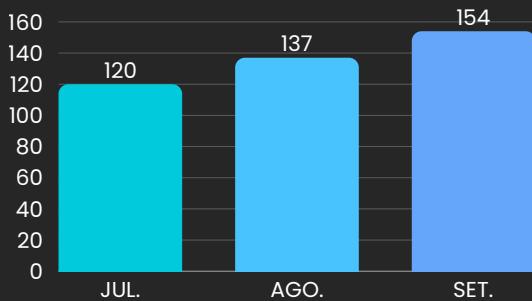
3º TRIMESTRE 2025

MANIFESTAÇÕES

411

- No 3º trimestre de 2025, o quantitativo de manifestações foi de 411, enquanto no mesmo período de 2024 foi de 848.
- Observamos que houve uma diminuição no número de manifestações registradas (51,70%).

3º TRIMESTRE 2025



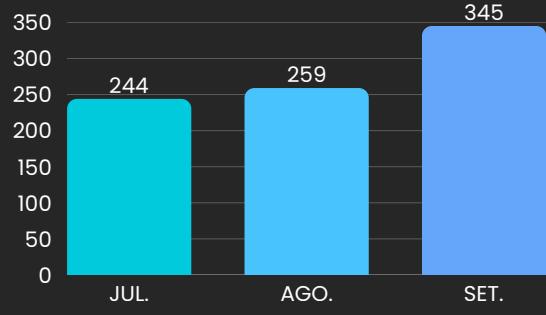
3º TRIMESTRE 2024

MANIFESTAÇÕES

848

- Julho: 2025: 120 registros
2024: 244 registros
- Agosto: 2025: 137 registros
2024: 259 registros
- Setembro: 2025: 154 registros
2024: 345 registros

3º TRIMESTRE 2024



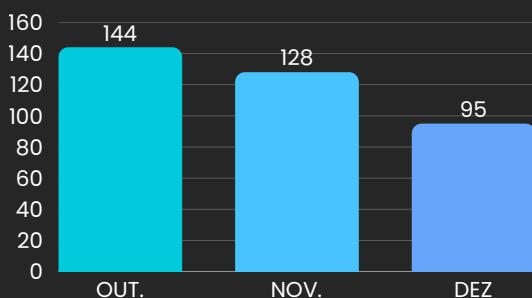
4º TRIMESTRE 2025

MANIFESTAÇÕES

367

- No 4º trimestre de 2025, o quantitativo de manifestações foi de 367, enquanto no mesmo período de 2024 foi de 425.
- Redução de 58 registros, equivalente a aproximadamente -13,6%.

4º TRIMESTRE 2025



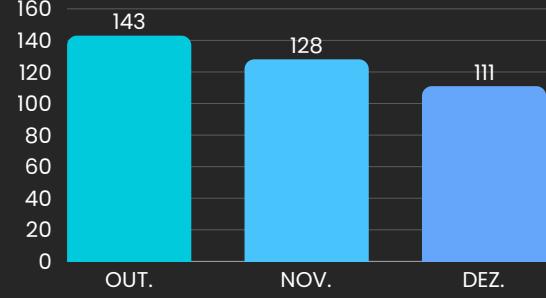
4º TRIMESTRE 2024

MANIFESTAÇÕES

425

- Outubro: 2025: 144 registros
2024: 186 registros
- Novembro: 2025: 127 registros
2024: 128 registros
- Dezembro: 2025: 95 registros
2024: 111 registros

4º TRIMESTRE 2024



Formas de Entrada

1º TRIMESTRE 2025

MANIFESTAÇÕES 402

Observamos um aumento na utilização da internet como meio de entrada das manifestações, passando de 66% no 1º trimestre para 70% no 2º trimestre de 2025.

Internet Σ 268



Telefone 162 Σ 109



Presencial Σ 24



2º TRIMESTRE 2025

MANIFESTAÇÕES 430

Na comparação entre os dois primeiros trimestres de 2025, observou-se uma leve redução no uso do telefone. No 1º trimestre 27% das interações e no 2º trimestre 24%.

Internet Σ 302



Telefone 162 Σ 106



Presencial Σ 20



3º TRIMESTRE 2025

MANIFESTAÇÕES 411

As manifestações presenciais também diminuíram, passando de 6% no 1º trimestre para 4% no terceiro trimestre de 2025.

Internet Σ 316



Telefone 162 Σ 77



Presencial Σ 18



4º TRIMESTRE 2025

MANIFESTAÇÕES 367

No último trimestre, os percentuais se mantêm estáveis, confirmando a consolidação do meio digital como principal canal de entrada.

Internet Σ 278



Telefone 162 Σ 71



Presencial Σ 18



1. A participação da internet passou de 66% para 77%, um aumento de 11 pontos percentuais em apenas três trimestres.
2. O telefone 162 reduziu sua participação em 8 pontos percentuais no mesmo período.
3. O canal presencial se mantém residual, abaixo de 6%.
4. Os dados demonstram aderência às políticas de governo digital e transparência ativa, com o Sistema Participa-DF se consolidando como principal ferramenta de interação entre o cidadão e a administração pública.

Tipologia das Manifestações

1º TRIMESTRE 2025

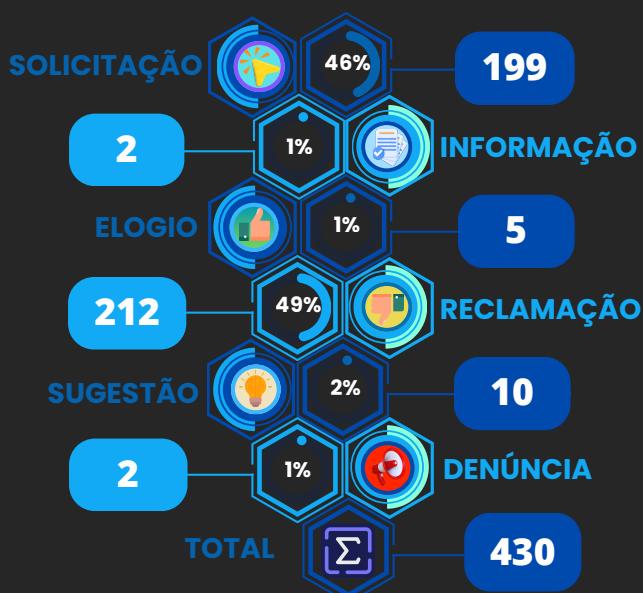


1º TRIMESTRE 2024



1. O total de manifestações caiu quase pela metade (de 2024: 749 manifestações para 2025: 402 manifestações Variação: -46%).
2. As solicitações, embora ainda predominantes, diminuíram consideravelmente.
3. As reclamações, ganharam peso relativo, passando a representar mais da metade das manifestações (53%).
4. De modo geral, o trimestre revela redução no volume, mas maior diversidade e expressividade qualitativa nas manifestações.

2º TRIMESTRE 2025



2º TRIMESTRE 2024



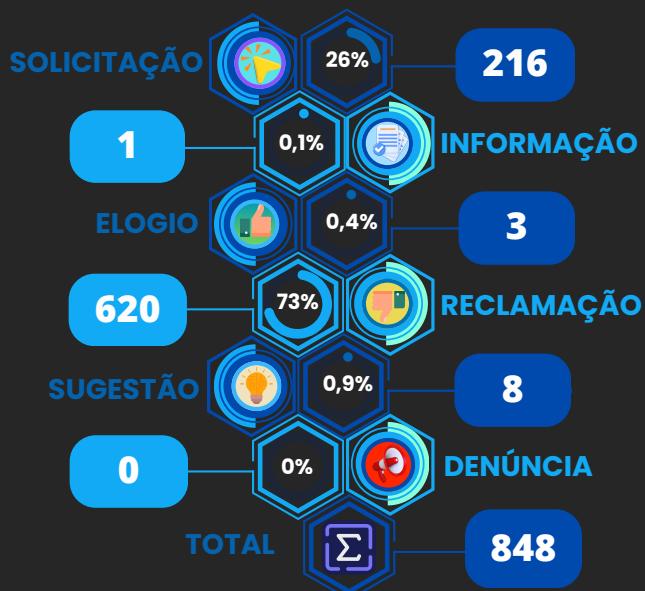
1. O total de manifestações apresentou leve redução de - 6%, passando de 457 para 430 registros.
2. As solicitações e reclamações continuam predominando, representando juntas cerca de 95% do total.
3. O aumento de elogio e sugestões, o que indica maior engajamento participativo por parte dos usuários.
4. Em síntese, o trimestre evidencia manutenção da demanda, com leve redução quantitativa, mas melhora qualitativa na natureza das manifestações — especialmente pelo crescimento de elogios e sugestões.

Tipologia das Manifestações

3º TRIMESTRE 2025

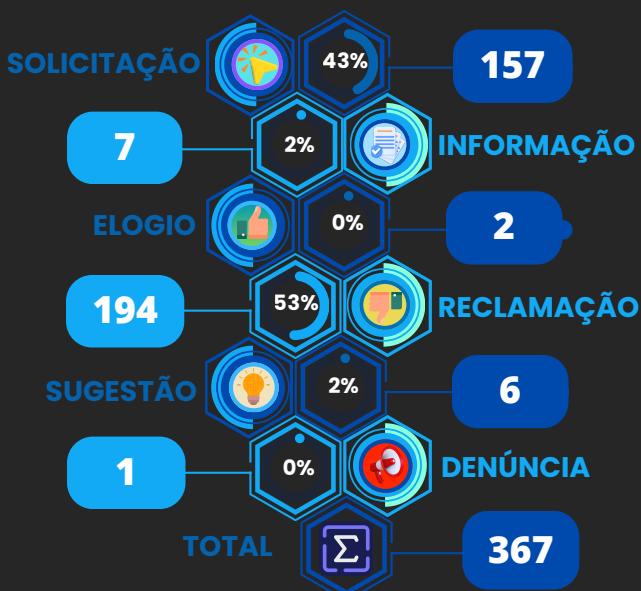


3º TRIMESTRE 2024



1. O total de manifestações caiu de 848 para 411, variação de - 52% mantendo a tendência de redução no volume global.
2. A reclamação, antes dominante, teve queda acentuada, reduzindo de 73% para 49% do total .
3. As solicitações ganharam destaque, representando 44% das manifestações em 2025, o que indica maior foco em demandas de serviço.
4. Em síntese, observa-se uma redução no volume total, mas maior pluralidade e equilíbrio entre os tipos de manifestações.

4º TRIMESTRE 2025



4º TRIMESTRE 2024

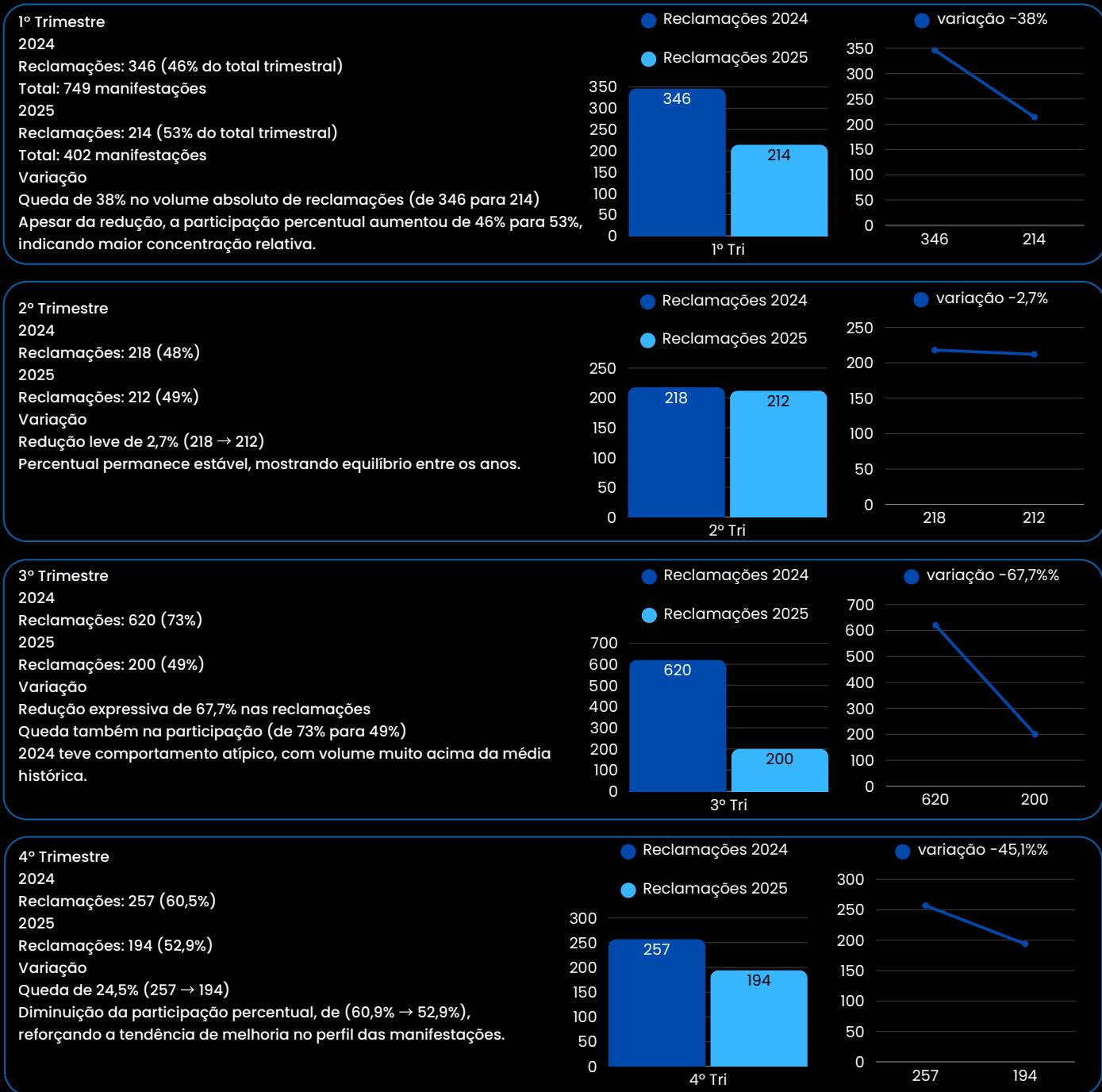


1. O total de manifestações apresentou redução de 58 registros, tendência de queda de 14% ao longo de 2025.
2. As reclamações apresentaram redução, passando de 61% em 2024 para 53% em 2025, sinalizando melhoria gradual na percepção dos serviços ou na resolutividade institucional.
3. Houve leve aumento nas demandas por informação, mantendo equilíbrio percentual.
4. As denúncias registradas em 2025, sinalizando maior confiança nos processos institucionais.
5. Em síntese, o trimestre demonstra queda expressiva no volume total, acompanhada por melhoria qualitativa, com menos reclamações e maior foco em solicitações.

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES

Comparativo de Reclamações 2024 x 2025

Análise detalhada das manifestações de reclamação registradas nos anos de 2024 e 2025, com base na evolução trimestral e mensal informada. O objetivo é identificar tendências, variações percentuais e padrões relevantes para subsidiar ações de melhoria nos serviços.



Conclusões

- 2025 apresenta melhoria consistente na redução do total de reclamações.
- A redução mais impactante ocorre no 3º trimestre, devido ao volume excepcionalmente alto de 2024.
- A distribuição de reclamações em 2025 é mais uniforme, com menores oscilações extremas.
- A proporção de reclamações em alguns trimestres aumentou, mesmo com queda absoluta – indicando que outros tipos de manifestação caíram ainda mais.
- É possível identificar tendência de estabilização a partir do 2º trimestre de 2025.

Serviços mais Solicitados

SERVIÇOS MAIS SOLICITADOS 1º TRIMESTRE

1º TRIMESTRE 2025



1º TRIMESTRE 2024



1. Ao comparar os dados do primeiro trimestre de 2024 com o mesmo período de 2025, observam-se mudanças significativas nos assuntos mais demandados.
2. Em 2024, o assunto "Veículos abandonados / carcaças" foi o mais recorrente, com 642 registros, seguido por "Vistorias em área de risco" (60 manifestações). Outros temas, como "Câmeras de videomonitoramento", "Segurança Pública" e "CONTRANDIFE", tiveram participação menor no total de solicitações.
3. Já em 2025, houve uma redução expressiva nas solicitações sobre veículos abandonados / carcaças, que caíram para 265 registros, representando uma diminuição de 58,7%. Apesar da queda, o tema manteve-se como o assunto mais demandado no período.
4. Em contrapartida, as vistorias em área de risco cresceram 11,7%, consolidando-se como o segundo tema mais frequente.

SERVIÇOS MAIS SOLICITADOS 2º TRIMESTRE

2º TRIMESTRE 2025



2º TRIMESTRE 2024



1. Ao analisar os dados do 2º trimestre de 2024 e 2025, nota-se que, apesar da manutenção dos mesmos temas principais, houve mudanças relevantes na frequência e na proporção das manifestações.
2. Em 2024, o tema "Veículos abandonados / carcaças" liderava com 367 registros, seguido por "Vistorias em área de risco" (48 registros).
3. No 2º trimestre de 2025, observa-se uma redução de 17,2% nas demandas por veículos abandonados / carcaças, e uma queda de 10,4% nas vistorias em área de risco.
4. Por outro lado, "Câmeras de videomonitoramento" dobraram o número de solicitações (+100%), e o tema "Segurança Pública" apresentou um expressivo crescimento de 300%, indicando maior atenção da população a questões de segurança no período.

Serviços mais Solicitados

SERVIÇOS MAIS SOLICITADOS 3º TRIMESTRE

3º TRIMESTRE 2025



3º TRIMESTRE 2024



1. A comparação entre o 3º trimestre de 2024 e 2025 evidencia mudanças expressivas no perfil das solicitações registradas.
2. Em 2024, o tema "Vistorias em área de risco" dominava as manifestações, com 435 registros (53,3%), seguido por "Veículos abandonados / carcaças" (343 registros, 42%).
3. Já em 2025, houve uma redução acentuada de 89,4% nas demandas por vistorias em área de risco, caindo de 435 para apenas 46 registros. Apesar disso, o tema ainda permaneceu como o mais solicitado, representando 76,5% do total das manifestações do trimestre.
4. As demandas por veículos abandonados / carcaças diminuíram 15,7%, enquanto os pedidos sobre câmeras de videomonitoramento dobraram (+100%), indicando maior interesse em segurança tecnológica.
5. O tema "Segurança Pública" manteve o volume estável.

SERVIÇOS MAIS SOLICITADOS 4º TRIMESTRE

4º TRIMESTRE 2025



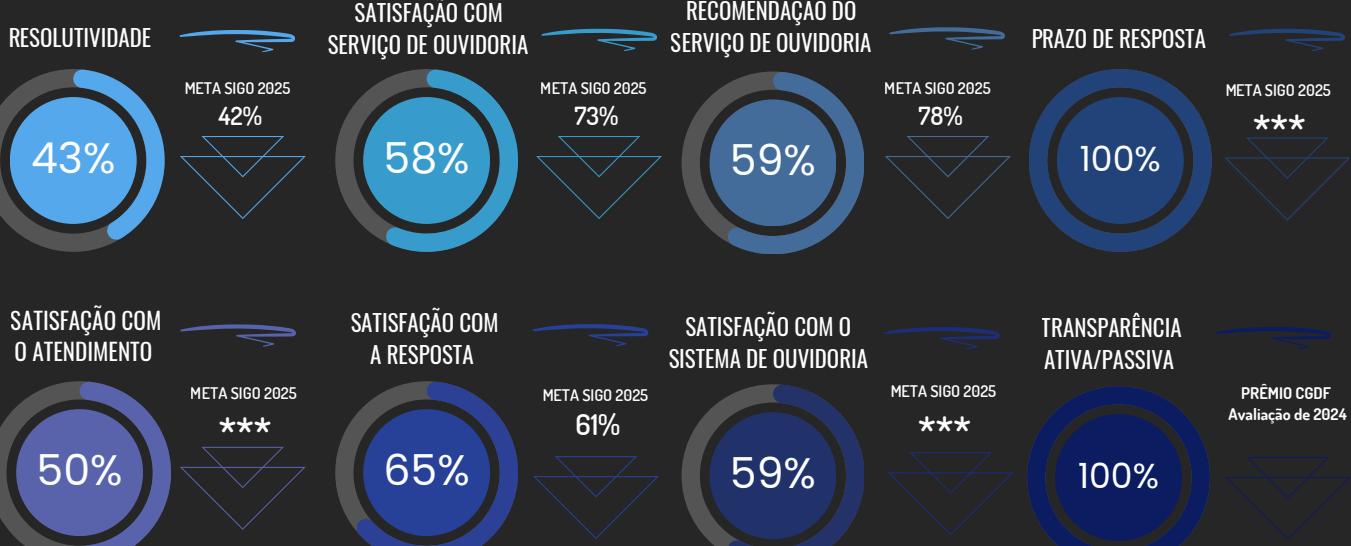
4º TRIMESTRE 2024



1. Veículos abandonados / carcaças continua como principal serviço, representando 73% do total em 2025. Redução leve em volume absoluto (-8,5%), mas aumento da participação relativa indica que outras demandas caíram mais.
2. Vistorias em área de risco queda significativa no número de registros (-34,7%) e na participação relativa (de 19% para 14%). Reflete menor ocorrência ou maior resolutividade dos casos.
3. Segurança Pública redução moderada no volume absoluto e pequena queda em participação percentual.
4. Câmeras de videomonitoramento crescimento proporcional, passando de 2% para 4% do total. Indica crescimento do interesse em soluções de segurança tecnológica.

Indicadores

QUADRO DE INDICADORES 1º TRIMESTRE DE 2025



QUADRO DE INDICADORES 1º TRIMESTRE DE 2024



1. Quedas significativas em quase todos os indicadores de satisfação, principalmente:
 1. Satisfação com a resposta: 92% → 50%
 2. Satisfação com o sistema: 93% → 59%
2. Indicadores de prazo e transparência mantêm 100%, sem alterações.
3. Comparação com a meta SIGO 2025: alguns indicadores estão abaixo da meta (ex.: recomendação do serviço, satisfação com o sistema), outros atingem ou superam.
4. Tendência geral: redução clara na satisfação, mas cumprimento dos prazos e transparência permanece sólido.

Indicadores

QUADRO DE INDICADORES 2º TRIMESTRE DE 2025



QUADRO DE INDICADORES 2º TRIMESTRE DE 2024



1. Quedas significativas em quase todos os indicadores de satisfação, principalmente:
 1. Satisfação com a resposta: 92% → 50%
 2. Satisfação com o sistema: 93% → 59%
2. Indicadores de prazo e transparência mantêm 100%, sem alterações.
3. Comparação com a meta SIGO 2025: alguns indicadores estão abaixo da meta (ex.: recomendação do serviço, satisfação com o sistema), outros atingem ou superam.
4. Tendência geral: redução clara na satisfação, mas cumprimento dos prazos e transparência permanece sólido.

Indicadores

QUADRO DE INDICADORES 3º TRIMESTRE DE 2025



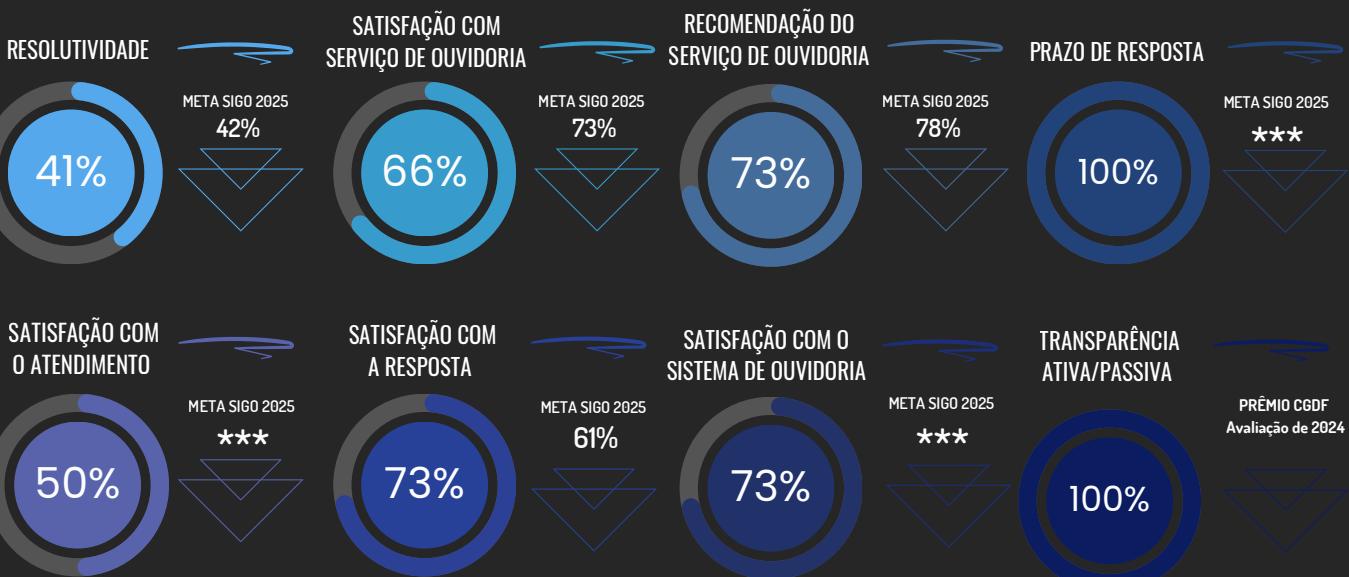
QUADRO DE INDICADORES 3º TRIMESTRE DE 2024



1. No 3º trimestre de 2025, os indicadores da Ouvidoria mostraram avanços pontuais, mas também quedas relevantes em satisfação. Houve melhora na resolutividade e na transparência, além da manutenção da boa recomendação do serviço. Entretanto, a satisfação com o serviço, o sistema, o atendimento e o prazo de resposta apresentou redução em relação a 2024.
2. De forma geral, a maioria das metas SIGO 2025 foi atingida ou ficou próxima, indicando estabilidade, mas com necessidade de atenção à experiência do usuário e agilidade nas respostas.

Indicadores

QUADRO DE INDICADORES 4º TRIMESTRE DE 2025



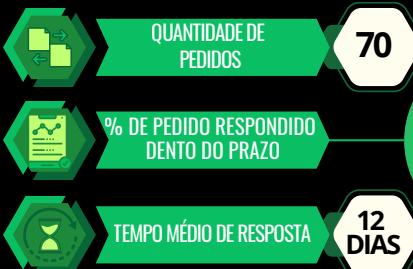
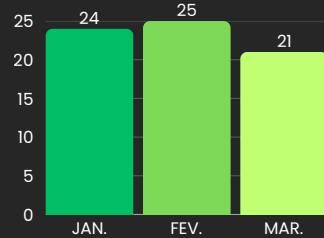
QUADRO DE INDICADORES 4º TRIMESTRE DE 2024



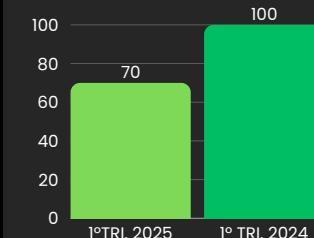
1. Satisfação com o Serviço: Aumento leve, mas ainda abaixo da meta de 42%.
2. Recomendação do Serviço: Subiu de 62% para 66%, mas não atingiu a meta de 73%.
3. Satisfação com o Sistema: Aumentou para 73%, mas ainda distante da meta de 78%.
4. Satisfação com as Respostas: Mantido em 100%, excelente desempenho.
5. Conclusão: Embora a Ouvidoria tenha mostrado avanços em áreas como satisfação com as respostas e satisfação com o sistema.
6. Pontos Positivos: Boa satisfação com o atendimento e respostas, além de uma leve melhoria no sistema.
7. Recomendações: continuar aprimorando o sistema de Ouvidoria, para alcançar as metas estabelecidas.



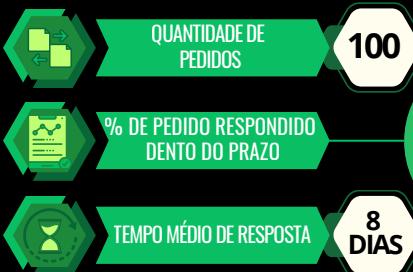
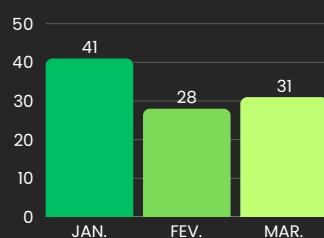
1º TRIMESTRE 2025



QUANTIDADE DE PEDIDOS



1º TRIMESTRE 2024

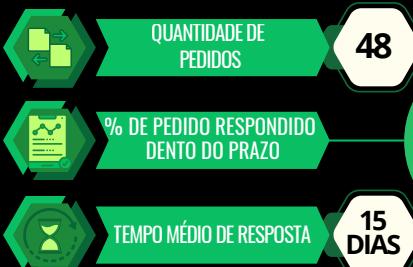
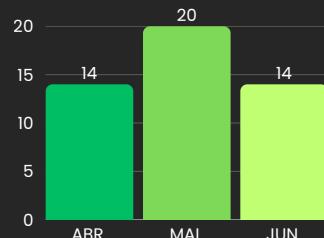


TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

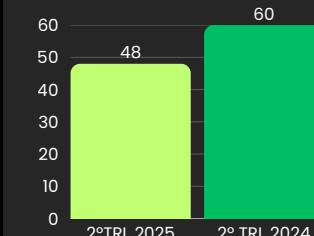


- Volume de pedidos: Houve uma redução de 30% no número de pedidos (de 100 para 70).
- Prazo de atendimento: A porcentagem de pedidos respondidos dentro do prazo continua excelente (100%), sem alteração.
- Tempo médio de resposta: A média aumentou de 8 para 12 dias, o que indica que, mesmo mantendo todos os pedidos dentro do prazo, o tempo de atendimento aumentou significativamente.

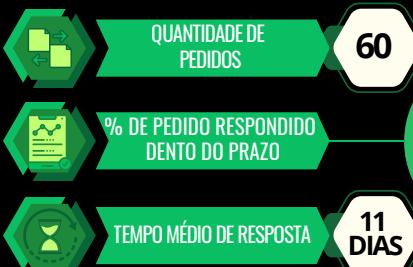
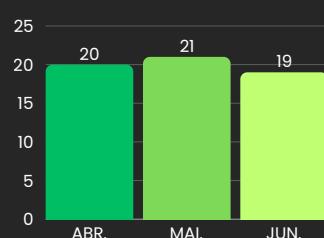
2º TRIMESTRE 2025



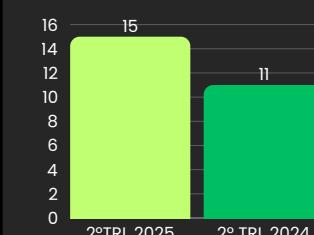
QUANTIDADE DE PEDIDOS



2º TRIMESTRE 2024



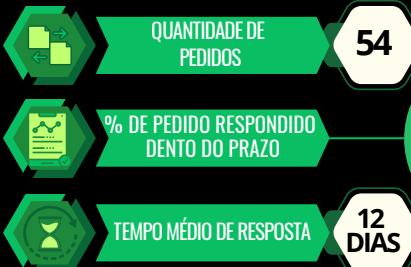
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



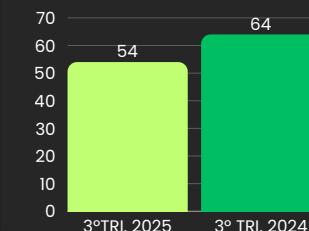
- O volume de pedidos apresentou queda de 20%, passando de 60 para 48 registros, o que pode indicar menor demanda ou maior seletividade nas solicitações.
- A pontualidade manteve-se, com 100% dos pedidos respondidos dentro do prazo estabelecido.
- O tempo médio de resposta aumentou de 11 para 15 dias, sugerindo necessidade de atenção aos fluxos internos de atendimento, sem, contudo, comprometer o cumprimento dos prazos.



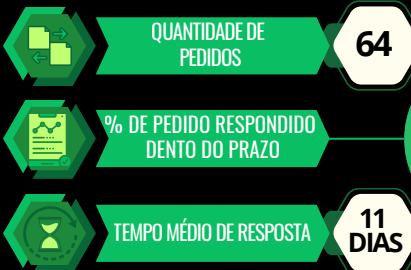
3º TRIMESTRE 2025



QUANTIDADE DE PEDIDOS



3º TRIMESTRE 2024

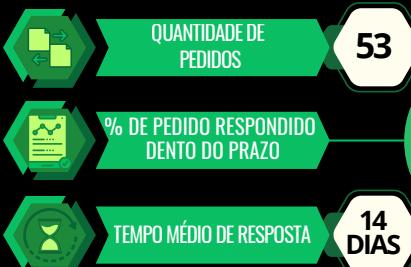
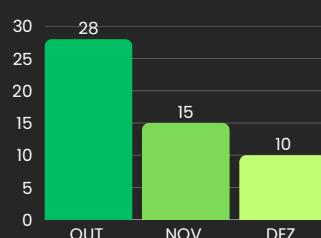


TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

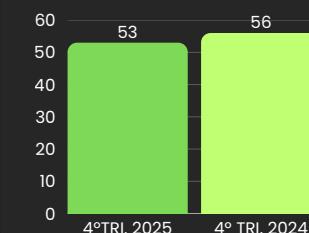


- O volume de pedidos reduziu-se em aproximadamente 16%, mantendo a tendência de leve queda observada em trimestres anteriores.
- A pontualidade nos atendimentos continua em nível máximo (100%), reforçando o comprometimento com os prazos.
- O tempo médio de resposta aumentou de 11 para 12 dias, variação discreta que indica estabilidade.

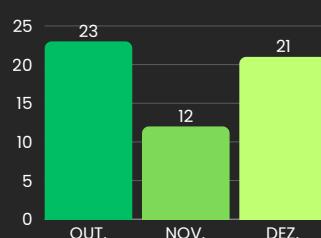
4º TRIMESTRE 2025



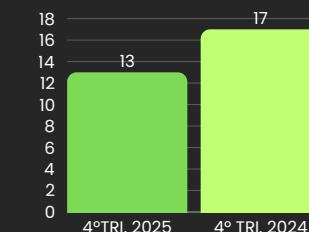
QUANTIDADE DE PEDIDOS



4º TRIMESTRE 2024



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



- O volume de pedidos apresentou queda acentuada de 5,4%, passando de 56 para 53 solicitações, possivelmente refletindo menor demanda ou ajustes sazonais.
- A pontualidade manteve-se em 100%, consolidando o padrão de eficiência ao longo de todo o ano.
- O tempo médio de resposta melhorou significativamente, caindo de 17 para 14 dias, o que representa maior agilidade e otimização dos processos internos.

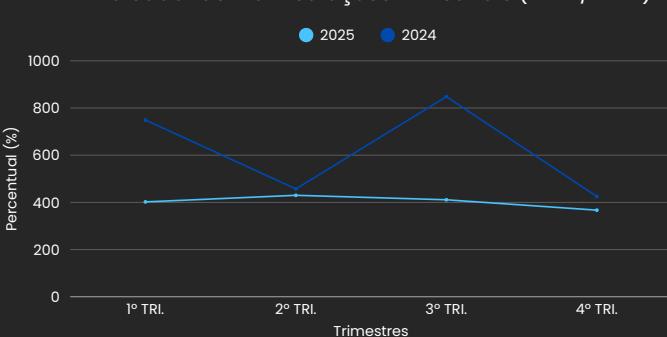
Considerações finais

O presente Relatório Anual apresenta o panorama das atividades da Ouvidoria da Secretaria de Segurança Pública do Distrito Federal (SSP/DF) ao longo do exercício de 2025, consolidando informações relativas às manifestações registradas no Sistema SIGO, aos indicadores de desempenho, às demandas mais recorrentes e ao atendimento à Lei de Acesso à Informação (LAI). O documento também realiza comparações com o exercício anterior (2024), possibilitando uma análise da evolução dos serviços, da efetividade das medidas implementadas e dos desafios enfrentados.

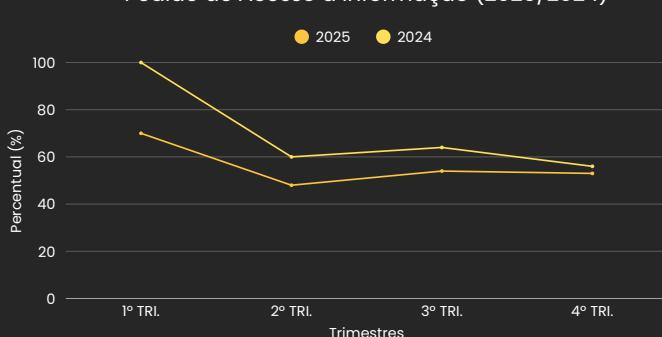
Manifestações Recebidas

Durante o ano de 2025, a Ouvidoria da SSP/DF registrou um total de 1.610 manifestações, distribuídas entre os quatro trimestres do exercício. O volume representou uma redução em relação a 2024, quando foram registradas 2.479 manifestações.

Indicador de Manifestações trimestrais (2025/2024)



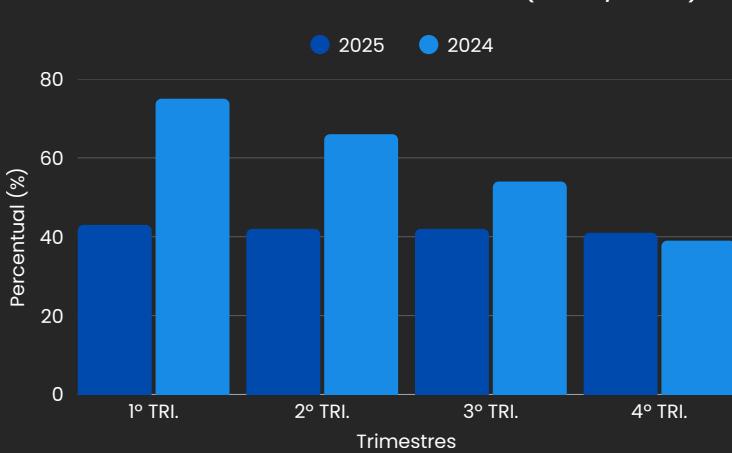
Pedido de Acesso à Informação (2025/2024)



Indicadores de Desempenho

Os indicadores de desempenho mostram uma redução nos índices de resolutividade entre 2024 e 2025, apesar da manutenção do prazo de resposta em 100%. O gráfico a seguir apresenta a evolução trimestral do indicador de resolutividade.

Indicador de Resolutividade (2025/2024)



Conclusão

O exercício de 2025 demonstrou o comprometimento da Ouvidoria da SSP/DF com o atendimento ao cidadão, a transparência pública e o aprimoramento dos processos internos. Apesar das oscilações nos índices de satisfação, o desempenho geral manteve-se dentro das metas institucionais, com cumprimento integral dos prazos e transparência assegurada.

JANEIRO - DEZEMBRO

ANUAL 2025



WWW.PARTICIPA.DF.GOVBR



CENTRAL - 162



SAM - CONJUNTO "A" BLOCO "A" EDIFÍCIO
SEDE - BAIRRO SETOR DE ADMINISTRAÇÃO
MUNICIPAL - CEP 70620-000 - DF