



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

# PLANO DE AÇÃO DE OUVIDORIA

**EXERCÍCIO**

**2023**



Governador  
Ibaneis Rocha

Secretário de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal - SSP/DF  
Sandro Torres Avelar

Secretário Executivo de Gestão Integrada – SEGI/SSP/DF  
Celso Wagner Lima (interino)

Controlador-Geral do Distrito Federal - CGDF  
Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral do Distrito Federal/CGDF  
Cecília Souza Fonseca

Equipe da Ouvidoria – SSP/DF

Ouvidor  
Alan Blanco Cinnanti

Assessora  
Cleide Maria Correia

Assessor  
Jan Fernandes de Melo

---

Contatos Ouvidoria - SSP/DF



Telefone: 3441-8733/8813



Endereço – SSP/DF  
SAM - Conjunto "A" Bloco "A" Edifício Sede - Bairro Setor de Administração  
Municipal - CEP 70620-000 - DF



[ouvidoria@ssp.df.gov.br](mailto:ouvidoria@ssp.df.gov.br)



# Sumário

Apresentação.....	04
Competências da Ouvidoria.....	05
→ Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012.....	05
→ Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015.....	05
→ Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017.....	05
→ Decreto nº 40.079, de 04 de setembro de 2019 – Reg. Interno SSP/DF.....	05
→ Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012.....	05
→ Decreto nº 34.276, de 11 de abril de 2013.....	05
Da Ouvidoria – SSP/DF.....	05
Plano de Ação 2023.....	06
Onde Estamos.....	06
→ Diagnóstico.....	06
→ Matriz de Análise.....	08
→ Atividade de Ouvidoria.....	10
Onde Queremos Chegar.....	10
→ Projetos para 2023 e Continuidade de Projetos de 2022 para 2023.....	10
→ Bate Papo – Conhecendo a Ouvidoria – Público Interno.....	10
→ Maximizar a satisfação do cidadão.....	11
→ Ouvidoria Itinerante.....	12
→ Atendimento Inclusivo.....	12
→ Divulgação dos serviços de ouvidoria.....	13
→ Metas para 2023.....	14
→ Demandas – Efeitos Positivos.....	15
→ Vistoria em edificações privadas/áreas de risco.....	15
→ Remoções de carcaças.....	15
→ Operação 5º Mandamento.....	16
Considerações Finais.....	17



## Apresentação

A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e o Governo do Distrito Federal - GDF, onde todos podem participar registrando suas manifestações.

Essa comunicação permite entender as necessidades da sociedade, buscar formas de solucionar os problemas existentes, evitar que se repitam, contribuindo, dessa forma, na melhoria do serviço público prestado pela Administração, alcançando, assim, a satisfação do cidadão.

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, como a da Ouvidoria da Secretaria de Estado e Segurança Pública do Distrito Federal - SSP/DF.

A Ouvidoria – SSP/DF trabalha para facilitar a comunicação entre os cidadãos e o GDF, atuando no âmbito das questões que envolvam sua área de competência.

Os canais de comunicação, atualmente utilizados, são o sistema via internet [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br), telefone 162 e presencial. No sistema ParticipaDF, para as manifestação de Elogio, Reclamação, Sugestão, Informação, Solicitação e Denúncia utilizar o ícone OUVIDORIA e para Acesso à Informação utilizar o ícone ACESSO À INFORMAÇÃO, quando tratar-se de informações específicas que envolvam Gastos Públicos, Documentos, Processos e Ações de cada órgão. Por meio dessa ferramenta, qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedidos de informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

Todas essas facilidades de acesso estão disponíveis no *site* institucional da SSP/DF, [www.ssp.df.gov.br](http://www.ssp.df.gov.br).



# Competências da Ouvidoria

A Ouvidoria – SSP/DF é uma unidade seccional, de controle e participação social responsável pelo registro, tratamento e resposta das manifestações recebidas de forma difusa.

A atividade de ouvidoria encontra-se alicerçada na Lei nº 4.896/2012, no Decreto Distrital nº 36.462/2015, na Instrução Normativa nº 01/2015 – CGDF, bem como no Regimento Interno dessa SSP/DF, Decreto nº 40.079/2019. As atribuições legais impostas à prestação desses serviços são, em apertada síntese, as seguintes: receber, analisar, encaminhar e responder as manifestações de ouvidoria registradas pelo cidadão.

Também se amolda ao *rol* de atuação da ouvidoria o desenvolvimento do trabalho de “Serviço de Informação ao Cidadão – SIC” que, trazido pela Lei Distrital nº 4.990/2012 e respectivo Decreto Distrital nº 34.726/2013 impõem às instituições integrantes da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal o dever de prestar as informações solicitadas pelo cidadão, nos termos da Lei de Acesso à Informação.

## Da Ouvidoria – SSP/DF

No âmbito desta SSP/DF a Ouvidoria está subordinada diretamente à Secretaria de Gestão Integrada – SEGI/SSP/DF.

As manifestações podem ser registradas pessoalmente nesta seccional diariamente, em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 14h às 17h.

Os outros canais de atendimento já foram devidamente informados anteriormente: via Sistema de Ouvidorias [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br) ou pelo telefone 162.

A Ouvidoria – SSP/DF, de forma rotineira e contínua, assegura que as demandas apresentadas pelos cidadãos sejam tratadas prioritariamente e as resposta sejam encaminhadas em tempo hábil – Portaria nº 121/2020 – SSP/DF e demais normativos legais.

Ainda, no contexto da prestação de serviço, disponibilizamos em nosso *site* institucional a “Carta de Serviços”, que são os serviços oferecidos aos cidadãos por esta SSP/DF - [www.ssp.df.gov.br](http://www.ssp.df.gov.br), conforme previsto no art. 8º da Lei Distrital nº 6.519/2020.



Os resultados das atividades de ouvidoria são trimestralmente e anualmente divulgados por meio de relatórios desta seccional em nossa página institucional, bem como podem ser encontrados no Painel de Ouvidoria, acessando o *site* [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br) ou também no *site* desta SSP/DF [www.ssp.df.gov.br](http://www.ssp.df.gov.br).

## Plano de Ação 2023

O plano de ação é uma forma organizada e detalhada de uma proposta de intenções para o corrente ano. É um **documento** no qual o gestor poderá, ao longo do período, avaliar de forma contínua as ações propostas para o atingimento dos resultados esperados.

Este Plano de Ação é fruto de discussões realizadas entre esta Ouvidoria – SSP/DF no âmbito da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal – OUV-DF, órgão central e coordenadora do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO/DF, ao longo de 2022.

É uma proposta onde as diretrizes traçadas, as ações e os resultados desta seccional irão influenciar diretamente nos resultados do SIGO/DF, por isso, a construção conjunta.

Preliminarmente vamos abordar ONDE ESTAMOS. Logo mais a abordagem irá tratar ONDE QUEREMOS CHEGAR.

## Onde Estamos

Nesta primeira parte, apresentaremos um diagnóstico dos resultados no ano de 2022, trazendo ainda informações referentes ao ano de 2021, a Matriz de Análise elaborada pela Ouvidoria-Geral em relação à nossa posição dentro do contexto SIGO/DF, quando analisados volume de manifestações recebidas e metas alcançadas, e ainda as atividades de ouvidoria nesta seccional SSP/DF.

## Diagnóstico

Os serviços prestados por esta seccional – Ouvidoria – SSP/DF são constantemente monitorados pelo Órgão Central – Ouvidoria-Geral do Distrito Federal – o que é feito por meio dos indicadores/índices do Sistema OUV-DF.



- No que compete à forma de entrada das manifestações e os tipos de registros, verificamos que foram recebidas 448 manifestações, distribuídas da seguinte forma:



Tipos de Manifestações - Ano 2022	Quantidade	Total
Solicitações	222	448
Reclamações	194	
Informações	13	
Sugestões	01	
Elogios	15	
Denúncia	03	

- No que diz respeito à quantidade dos assuntos mais abordados:

Assunto - Ano 2022	Quantidade	Valor em %
Vistoria em área de risco/edificações	205	46%
Veículos abandonados/carcaça	73	16%
Câmeras de monitoramento	50	11%
Segurança Pública	31	07%
Outras	89	20%
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>100%</b>

- Quanto aos indicadores e respectivos índices apresentados em 2022:

Índices - Ano 2022	Valor em %
Resolutividade	72%
Satisfação com o serviço de ouvidoria	84%
Recomendação do serviço de ouvidoria	96%
Satisfação com o atendimento	92%
Satisfação com a resposta	70%
Reposta no prazo	100%
Satisfação com o sistema de ouvidoria	91%

- Quadro comparativo – Indicadores de Ouvidoria/índices – SSP/DF – Ano de 2020 a 2022 – Praticamente todas as metas em 2022 alcançadas e com crescimento significativo no indicador resolutividade.

Indicadores/Índices	Ano de 2020	Ano de 2021	Ano de 2022
Resolutividade	47%	62%	72%
Satisfação com serviço de ouvidoria	69%	83%	84%
Recomendação do serviço de ouvidoria	82%	93%	96%
Satisfação com o atendimento	77%	93%	92%
Satisfação com a resposta	47%	66%	70%
Resposta no prazo	100%	100%	100%
Satisfação com o sistema de ouvidoria	82%	90%	91%

- Em relação à Transparência Passiva – Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, todos os pedidos de informação foram respondidos dentro do prazo legal, bem como os recursos apresentados.



Sistema SIC	Quantidade
Pedidos de informação	91

## Matriz de Análise

A partir de um processo de avaliação individualizada, em razão da diversidade das ouvidorias seccionais, em termos de estrutura, capacidades e serviços, a proposta da rede SIGO/DF para 2023 é a adequação das propostas de ação à realidade de cada seccional. Para tanto, foram definidos dois elementos estruturantes: VOLUME e QUALIDADE.

### DIMENSÃO VOLUME

- Grupo 1 - órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês).
- Grupo 2 - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20-50).
- Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano.



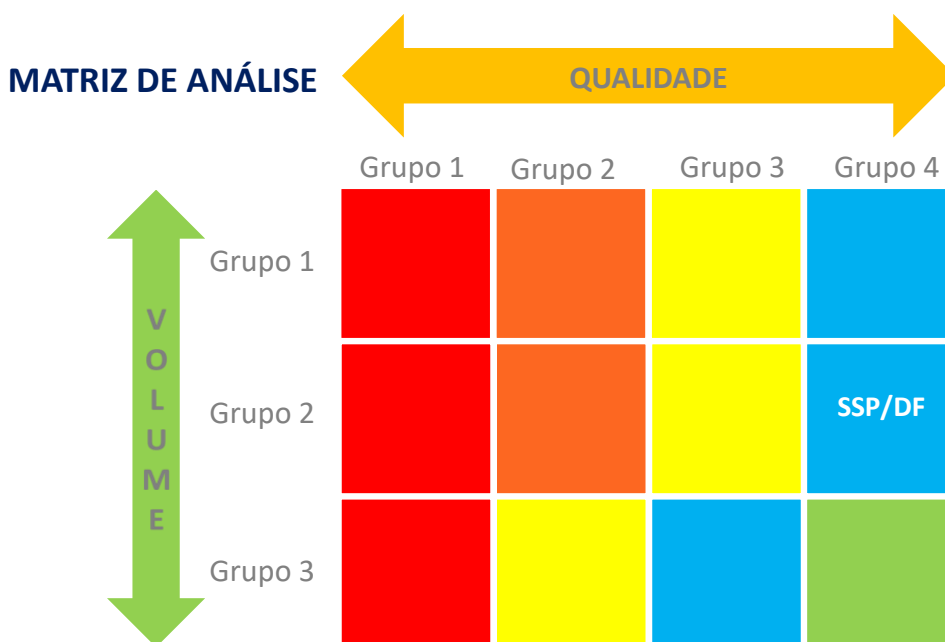


## DIMENSÃO QUALIDADE

- Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO/DF ou indicador em 0%.
- Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO/DF.
- Grupo 3 - Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta SIGO/DF.
- Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO/DF.

Nesse contexto a Ouvidoria – SSP/DF enquadra-se na cor Azul.

Isso significa que, para a **Dimensão Volume** estamos no grupo 2 – encerramos o ano de 2022 com 448 manifestações e para a **Dimensão Qualidade** estamos no **Grupo 4**, pois os nossos índices superaram a meta SIGO/DF.



Conforme verificamos na Matriz de Análise e, em especial, no diagnóstico demonstrados, as Metas SSP/DF e SIGO/DF para o ano de 2022 foram alcançadas praticamente todas as metas.

Apesar dos elevados índices alcançados pela Ouvidoria – SSP/DF no ano de 2022, a busca por melhores desempenhos deve ser constante, o que nos motiva para o ano de 2023.

O objetivo é proporcionar cada vez mais satisfação para o cidadão e a coletividade por meio de melhorias na prestação do nosso serviço público.



## Atividades de Ouvidoria

- Acompanhar diariamente as manifestações via sistema ParticipaDF.
- Publicar os Relatórios Trimestrais no prazo legal.
- Publicar o Relatório Anual no prazo legal.
- Monitorar e atualizar periodicamente a Carta de Serviços.
- Acompanhar e manter atualizada as informações publicadas no *site* da SSP/DF no que se refere ao serviço de Ouvidoria.
- Participar dos cursos de capacitação, oficinas e eventos criados pela Ouvidoria-Geral do DF, bem como de outros cursos que possam agregar no serviço da Ouvidoria;
- Dar visibilidade à importância do papel da Ouvidoria, e
- Prestar o serviço de Ouvidoria Itinerante

## Onde queremos chegar

Além dos resultados que esperamos alcançar, entendemos que devemos realizar um esforço para que os números demonstrem, de verdade, a satisfação do cidadão, o respeito aos direitos e garantias que lhe são merecidos, a melhoria do serviço público, a boa governança, a transparência, a confiança, além de tantas outras que deem credibilidade à prestação do nosso serviço como ouvidoria.

Nesse contexto, e com esse propósito construiremos os nossos projetos e ações para 2023, indicando o cronograma para a realização dessas ações, e as metas pretendidas.

Ao final, exemplificando a presente narrativa, daremos destaque à alguns efeitos positivos quando do tratamento de algumas demandas.

## Projeto para 2023

### Ação

#### Bate-papo - Conhecendo a Ouvidoria – Público Interno

##### – Recursos

- Equipe de ouvidoria
- Apresentação
- Notebook

##### – Responsável:

- Ouvidor

##### – Forma:

- Mensal



#### – Tempo da ação:

- No máximo 1h30 de apresentação/dúvidas

#### – Quantidade:

- 10 (dez) encontros ao longo do ano
- Início – abril e Término - outubro

## Continuidade de Projetos de 2022 para 2023

### 1 - Maximizar a satisfação do cidadão

#### Ação 1

- Realizar o Pré-atendimento - contato com o cidadão após o recebimento da manifestação na ouvidoria para possíveis esclarecimentos.

#### Ação 2

- Realizar o Pós-atendimento - após a resposta definitiva e/ou complementar ao cidadão para verificar quanto ao atendimento e incentivá-lo à realização da Pesquisa de Satisfação.

#### - Recursos:

- a) Telefone - Ligação e Mensagens via WhatSapp.
- b) e-mail.

#### - Responsáveis:

- Toda a equipe de ouvidoria.

#### - Forma:

- Por demanda recebida e respondida.

#### - Tempo da ação:

- Diário.

#### - Quantidade:

- Pré-atendimento - demandas que possam gerar dúvidas ou necessitem de informações complementares.
- Pós-atendimento - todas as demandas.

## 2 – Ouvidoria Itinerante

### Ação

- Participar de todos os eventos externos realizados pela SSP/DF que venham a ocorrer nas Regiões Administrativas do DF.



#### – Recursos:

- a) Notebook
- b) Telefone celular
- c) Formulários de preenchimento de demandas
- d) Folders
- e) Mesas
- f) Cadeiras
- g) Tenda
- h) Ponto de energia
- i) Conexão com internet
- j) Viatura

#### – Responsável:

- Ouvidor.

#### – Forma:

- Por evento.

#### – Tempo da ação:

- Mensal (em torno de 3 a 4 dias por evento).

#### – Quantidade:

- Não há previsão.

### 3 - Atendimento Inclusivo - ouvidoria

#### Ação

- Atendimento em Libras - Língua Brasileira de Sinais

#### – Recursos

- Atendimento em Libras:
  - a) Capacitação dos servidores pela EGOV

#### – Responsável:

- Ouvidor

#### – Forma:

- Por módulo presencial pela EGOV

#### – Tempo da ação:

- Semestral pela EGOV



– Quantidade:

- 4 semestres pela EGOV (caso haja disponibilidade dos cursos)
- a) Módulo I Intermediário – 2º semestre 2023
- b) Módulo II Intermediário – 1º semestre 2024
- c) Módulo I Avançado – 2º semestre 2024
- d) Módulo II Avançado – 1º semestre 2025

#### 4 - Divulgação dos serviços de ouvidoria

##### Ação

- Divulgar as ações e trabalhos realizados pela ouvidoria

– Recursos:

- Site institucional
- Instagram
- Whatsapp

– Responsáveis:

- Ouvidor, e
- ASCOM/GAB/SSP

– Forma:

- Mensal
- Trimestral
- Anual

– Tempo da ação:

- Mensal: ouvidoria itinerante e ações eventuais
- Trimestral: relatórios
- Anual: relatórios

– Quantidade:

- Mensal: pelo menos uma por mês a partir de março
- Trimestral: 4 (quatro) relatórios
- Anual: 1 (um) relatório



## Metas para 2023

- Quadro comparativo de indicadores/índices 2022 e 2023

Indicadores/Índices	Resultado SSP/DF 2022	Meta SSP/DF 2023	Meta SIGO-DF 2023
Resolutividade	72%	72%	42%
Satisfação com serviço de ouvidoria	84%	84%	64%
Recomendação do serviço de ouvidoria	96%	96%	73%
Satisfação com o atendimento	92%	93%	***
Satisfação com a resposta	70%	70%	48%
Resposta no prazo	100%	100%	***
Satisfação com o sistema de ouvidoria	91%	91%	***

Para o ano de 2023, a Ouvidoria-Geral apontou apenas 4 (quatro) indicadores para o atingimento de metas. Não por isso, e não menos importante, em razão do Painel de Ouvidoria nos mostrar os demais indicadores resolvemos mantê-los como proposta de metas a serem alcançadas.

Assim, de acordo com o quadro acima, avaliamos da seguinte forma os indicadores/índices:

- Alcançar, para o ano de 2023, pelo menos, os mesmos índices do ano de 2022. Como dito anteriormente, o objetivo de busca por melhores resultados é constante e para isso estamos motivados e vamos trabalhar com esse propósito.



## Demandas - Efeitos Positivos

Dos serviços, os quais são demandados por esta Ouvidoria - SSP/DF, destacamos três deles, merecedores de atenção, pois proporcionam efeitos significativamente positivos para a nossa sociedade: tranquilidade, saúde, segurança, entre outros:

- 1 - Vistoria em edificações privadas/áreas de risco
- 2 - Remoção de carcaças
- 3 - Operação 5º Mandamento

### Vistoria em edificações privadas/áreas de risco

O trabalho realizado pela Defesa Civil do Distrito Federal quando da vistoria em determinado local, em que o cidadão acredita trazer algum risco pessoal ou coletivo, proporciona à essas pessoas tranquilidade e segurança, mesmo quando, em alguns casos, faz-se necessário a interdição do ambiente vistoriado. Os relatos dos cidadãos, quando entramos em contato para que possamos ter um retorno de nossas ações, após conclusão das tratativas, são gratificantes.

### Remoção de carcaças

Quanto à remoção de carcaças, serviço prestado pela Coordenação de Segurança Comunitária desta SSP/DF - COORDSEG/SUPREC/SESP/SSP/DF, programa este iniciado em fevereiro de 2020, com um total de mais de 1000 carcaças retiradas até final de 2022, vem proporcionando o que chamamos de efeito dominó positivo:

- Ambiente limpo;
- Sensação de segurança;
- Não utilização daquela carcaça para fins ilícitos;
- Não acúmulo de água no interior desses veículos;
- Não proliferação de mosquito da dengue;
- Não pessoas infectadas;
- Não pessoas doentes;
- Não hospitais ou unidades de saúde necessitados;
- Não mortes.



## Operação 5º Mandamento

Já no quesito Segurança Pública, quando o cidadão relata a sensação de insegurança na sua região por diversos fatores externos, regra geral, após uma detida análise, esta SSP/DF atua na localidade com a Operação 5º Mandamento.

A Operação 5º Mandamento tem como objetivos: garantir a tranquilidade e a integridade física da população que reside nas referidas regiões administrativas, através das modalidades de policiamento ostensivo a pé e motorizado, bem como a realização de ações de fiscalização de atividades urbanas, ações de Vigilância Sanitária e fiscalização de trânsito (alcoolemia); inibir/reprimir os crimes violentos letais intencionais, o uso e o tráfico de drogas, apreensão de armas de fogo e reprimir o consumo de bebidas alcoólicas combinada com a condução de veículo automotor, visando preservar o maior bem jurídico tutelado, o direito à vida; realizar ações de fiscalização em bares e distribuidoras de bebidas, bem como em locais de eventos na cidade; e, incrementar o policiamento com equipes especializadas, com ações nos locais quentes, apontados pela análise criminal, envolvendo tropas e forças especiais da PMDF e PCDF, bem como o apoio do DETRAN, DFLEGAL e IBRAM.

Os resultados são bastantes satisfatórios, haja vista as estatísticas envolvendo criminalidade no DF. Para todos os crimes houve um decréscimo significativo ao longo dos anos. Em especial, a considerar, o ano de 2022 teve o menor índice de homicídios dos últimos 46 anos. Isso, com certeza, é fruto das ações coordenadas dessa SSP/DF juntamente com todas as forças de segurança





## Considerações finais

O presente Plano de Ação tem por objetivo, além de dar transparência às atividades e desempenho da ouvidoria, indicar metas e ações na busca de melhores resultados.

O melhor resultado não é apenas um número a ser demonstrado em um relatório. Entendemos que esse resultado deva ser efetivo, ou seja, que demonstre os ganhos reais para àqueles que acreditaram em nosso trabalho.

Nós, servidores da Ouvidoria – SSP/DF trabalhamos com esse propósito, de atender e prestar o melhor serviço ao cidadão do Distrito Federal, nas ações de nossa competência.

Somos pontes para esse relacionamento entre o Estado e o cidadão, garantindo de forma equânime o direito ao exercício pleno da cidadania, em todos os aspectos, nas mais variadas formas.

Acreditamos que, de alguma forma, podemos ajudar a melhorar a vida do cidadão e, conseqüentemente, de nossa sociedade, da qual fazemos parte.





**OUVIDORIA**  
[www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)

