



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

### Relatório de Atividades do 1º Trimestre

**Para: Secretário de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal**

**Assunto: Relatório de Atividades do 1º Trimestre – Exercício 2023**

**Referência: Relatório de Atividades - 2023**

### Atividades de Ouvidoria Seccional SSP/DF

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal - SSP/DF, em conformidade com a Lei nº 4.896/2012, é uma Unidade Seccional do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, que possui a finalidade de garantir a participação popular, contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo. Utiliza-se do Sistema ParticipaDF. A Ouvidoria funciona como elo de comunicação com a sociedade, respondendo aos questionamentos relativos à prestação de serviços ofertados pelo órgão à população do Distrito Federal.

CGDF  
OGDF - SISTEMA ParticipaDF  
OUVIDORIA – SSP/DF  
SIGO/DF – LEI Nº 4.896/2012



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, onde nos enquadrados, Ouvidoria – SSP/DF. O nosso propósito é facilitar a comunicação entre os cidadãos e a Administração Pública.

### SIGO/DF Lei 4.896/2021



As Ouvidorias utilizam o Sistema Informatizado ParticipaDF, acessado por meio do endereço eletrônico <https://www.participa.df.gov.br>, telefone 162 e de forma presencial, registrando e acompanhando as demandas formuladas pelo cidadão aos órgãos e entidades da Administração Pública do Distrito Federal.

# Estatística Sistema ParticipaDF

## Ouvidoria - SSP/DF



### CANAIS DE ATENDIMENTOS

ATENDIMENTOS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
MANIFESTAÇÕES	53	44	37
OUVIDORIA ITINERANTE	0	0	0
TELEFONE - INFORMAÇÕES	5	8	6
E-MAIL	3	2	2
<b>TOTAL = 160</b>	<b>61</b>	<b>54</b>	<b>45</b>



### TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

MANIFESTAÇÕES OUV-DF	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
DENÚNCIA	1	1	0
RECLAMAÇÃO	32	21	26
SOLICITAÇÃO	18	19	10
SUGESTÃO	0	0	1
INFORMAÇÃO	1	0	0
ELOGIO	1	3	0
<b>TOTAL = 134</b>	<b>53</b>	<b>44</b>	<b>37</b>



### MANIFESTAÇÃO MAIS SOLICITADAS OUV-DF 1º TRIMESTRE

- Vistorias em áreas de risco/edificações/obras/infraestrutura e manutenção e conservação de imóvel – 61 vistorias – 45,5% do total de manifestações.
- Veículos abandonados/carcaças – 33 pedidos de remoção – 24,6%
- Câmeras de videomonitoramento - (solicitação de imagens – 6 solicitações) – (instalação - 7 solicitações) - 9,7% do total-
- Segurança Pública – 6 manifestações – o que representa 4,5% do total.

## PROJETOS / PLANO DE AÇÃO



### 1 – Conhecendo a Ouvidoria - Novo projeto

- Realizar apresentações junto às áreas competentes desta SSP/DF, que estão ligadas diretamente às demandas de ouvidoria para que elas conheçam o nosso trabalho e estreitarmos as nossas relações interpessoais.
- Quantidade de 10 apresentações até outubro do corrente ano.

### 2 – Maximizar a satisfação do cidadão (continuidade)

- Realização de pré-atendimento de demandas em que houve a necessidade de esclarecimentos
- Realização de pós-atendimento para todas as demandas para verificar quanto ao atendimento prestado e incentivar o cidadão a realizar a pesquisa de satisfação.

### 3 – Ouvidoria Itinerante (continuidade)

- De acordo com eventos a serem estabelecidos pela SSP/DF

### 4 – Atendimento Inclusivo (continuidade)

- Atendimento em LIBRAS – aguardando curso nível intermediário pela EGOV

### 5 – Divulgação dos serviços de ouvidoria (continuidade)

- Na medida em que realizarmos ações serão divulgadas

### 6 – Remoção de carcaças (continuidade)

- Contato com a equipe da SUBISP, semanalmente para controle das remoções e posterior pós-



## Serviço de Informação ao Cidadão - SIC



### ESTATÍSTICA SISTEMA SIC - OUVIDORIA - SSP/DF

O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, acessado por meio do endereço eletrônico <http://www.participa.df.gov.br>, permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Distrital. Também é possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a resposta da solicitação por e-mail, entrar com recursos, apresentar reclamações em caso de demora na resposta e consultar as respostas recebidas. O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso à informação pública, em conformidade com a Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012 - Lei de Acesso a Informação.

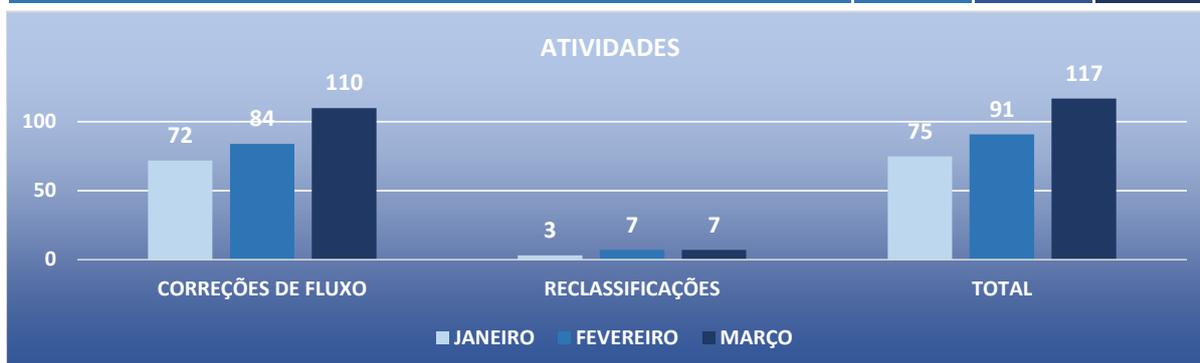
### PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

SIC	
RECEBIDOS	64
RESPONDIDOS	63
EM TRAMITAÇÃO	1



## PROCEDIMENTOS SISTEMA OUV-DF/e-SIC

ATIVIDADES	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
CORREÇÕES DE FLUXO	72	84	110
RECLASSIFICAÇÕES	3	7	7
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>91</b>	<b>117</b>



## QUADRO DE INDICADORES/ÍNDICES DE OUVIDORIA

INDICADORES	1º TRIM.	META SSP 2023	META SIGO 2023
RESOLUTIVIDADE	65%	72%	42%
SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DE OUVIDORIA	87%	84%	64%
RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	100%	96%	73%
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	100%	93%	***
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	80%	70%	48%
RESPOSTA NO PRAZO	100%	100%	***
SATISFAÇÃO COM O SISTEMA DE OUVIDORIA	80%	91%	***

Atenciosamente,  
**ALAN BLANCO CINNANTI**  
 Ouvidor - SSP/DF