



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

Relatório de Atividades do 2º Trimestre

Para: Secretário de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal

Assunto: Relatório de Atividades do 2º 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



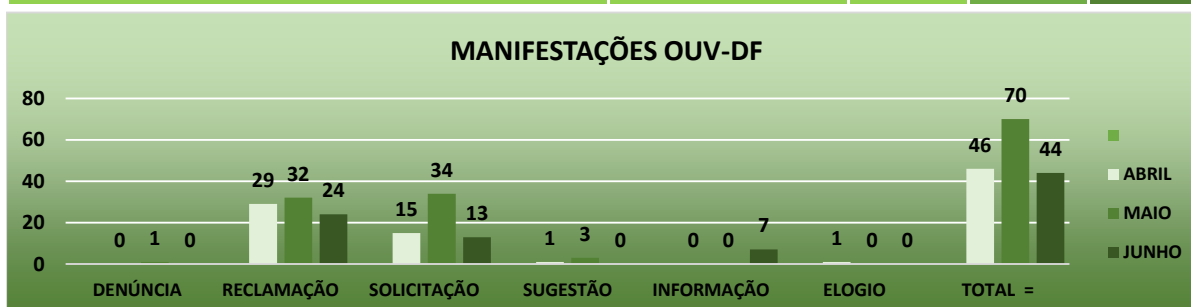
CANAIS DE ATENDIMENTOS

ATENDIMENTOS	ABRIL	MAIO	JUNHO
MANIFESTAÇÕES	46	70	44
OUVIDORIA ITINERANTE	0	0	0
TELEFONE - INFORMAÇÕES	5	7	9
E-MAIL	1	3	0
TOTAL = 185	52	80	53



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

MANIFESTAÇÕES OUV-DF	ABRIL	MAIO	JUNHO
DENÚNCIA	0	1	0
RECLAMAÇÃO	29	32	24
SOLICITAÇÃO	15	34	13
SUGESTÃO	1	3	0
INFORMAÇÃO	0	0	7
ELOGIO	1	0	0
TOTAL = 160	46	70	44



MANIFESTAÇÃO MAIS SOLICITADAS OUV-DF 2º TRIMESTRE

- Vistorias em áreas de risco/edificações/obras/infraestrutura e manutenção e conservação de imóvel – 38 vistorias – 23,25% do total de manifestações.
- Veículos abandonados/carcaças – 80 pedidos de remoção – 50%
- Câmeras de videomonitoramento - 22 (solicitação de imagens – 20 solicitações) – (instalação - 2 solicitações) - 13,75%
- Segurança Pública – 7 manifestações – o que representa 4,37% 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 – Curso nível intermediário pela EGOV a partir de agosto: dois servidores matriculados.

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



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	59
RESPONDIDOS	56
EM TRAMITAÇÃO	3



PROCEDIMENTOS SISTEMA OUV-DF/e-SIC

ATIVIDADES	ABRIL	MAIO	JUNHO
CORREÇÕES DE FLUXO	116	120	92
RECLASSIFICAÇÕES	9	13	14
TOTAL	125	133	106



QUADRO DE INDICADORES/ÍNDICES DE OUVIDORIA

INDICADORES	2º TRIM.	META SSP 2023	META SIGO 2023
RESOLUTIVIDADE	67%	72%	42%
SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DE OUVIDORIA	90%	84%	64%
RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	90%	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	90%	91%	***

Atenciosamente,
ALAN BLANCO CINNANTI
 Ouvidor - SSP/DF