



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

### Relatório de Atividades do 3º Trimestre

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

**Assunto: Relatório de Atividades do 3º 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



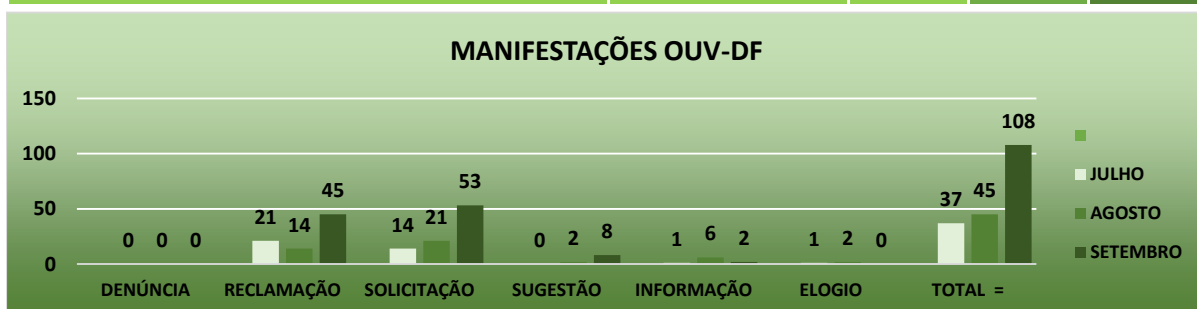
### CANAIS DE ATENDIMENTOS

ATENDIMENTOS	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
MANIFESTAÇÕES	37	45	108
OUVIDORIA ITINERANTE	0	0	0
TELEFONE - INFORMAÇÕES	10	8	7
E-MAIL	4	1	2
<b>TOTAL = 222</b>	<b>51</b>	<b>54</b>	<b>117</b>



### TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

MANIFESTAÇÕES OUV-DF	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
DENÚNCIA	0	0	0
RECLAMAÇÃO	21	14	45
SOLICITAÇÃO	14	21	53
SUGESTÃO	0	2	8
INFORMAÇÃO	1	6	2
ELOGIO	1	2	0
<b>TOTAL = 190</b>	<b>37</b>	<b>45</b>	<b>108</b>



### MANIFESTAÇÃO MAIS SOLICITADAS OUV-DF 3º TRIMESTRE

- Vistorias em áreas de risco/edificações/obras/infraestrutura e manutenção e conservação de imóvel – 52 vistorias – 27,36% do total de manifestações.
- Veículos abandonados/carcaças – 93 pedidos de remoção – 48,94%
- Câmeras de videomonitoramento - 22 (solicitação de imagens – 14 solicitações) – (instalação - 8 solicitações) - 11,57%
- Segurança Pública – 12 manifestações – o que representa 6,31% 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 - em andamento

### 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 - Concluído

### 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-atendimento.



## 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	77
RESPONDIDOS	77
EM TRAMITAÇÃO	0



## PROCEDIMENTOS SISTEMA OUV-DF/e-SIC

ATIVIDADES	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
CORREÇÕES DE FLUXO	83	85	78
RECLASSIFICAÇÕES	4	19	34
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>104</b>	<b>112</b>



## QUADRO DE INDICADORES/ÍNDICES DE OUVIDORIA

INDICADORES	3º TRIM.	META SSP 2023	META SIGO 2023
RESOLUTIVIDADE	51%	72%	42%
SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DE OUVIDORIA	87%	84%	64%
RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	94%	96%	73%
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	93%	93%	***
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	69%	70%	48%
RESPOSTA NO PRAZO	100%	100%	***
SATISFAÇÃO COM O SISTEMA DE OUVIDORIA	100%	91%	***

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