



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

Relatório de Atividades Anual - 2023

Para: Secretário de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal

Assunto: Relatório de Atividades Anual – 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.

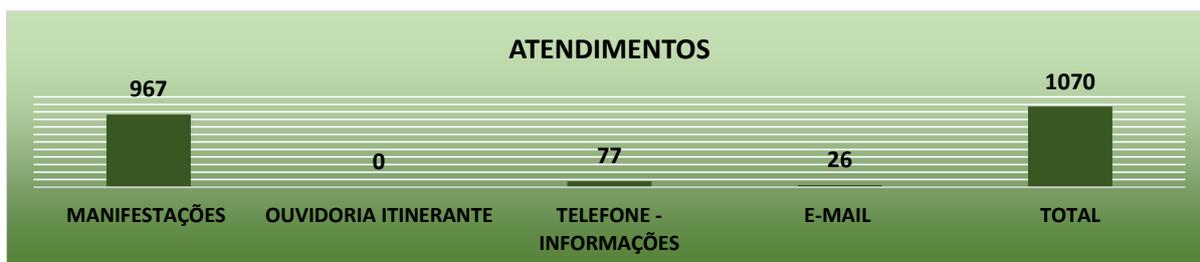
Estadística Sistema ParticipaDF

Ouvidoria - SSP/DF



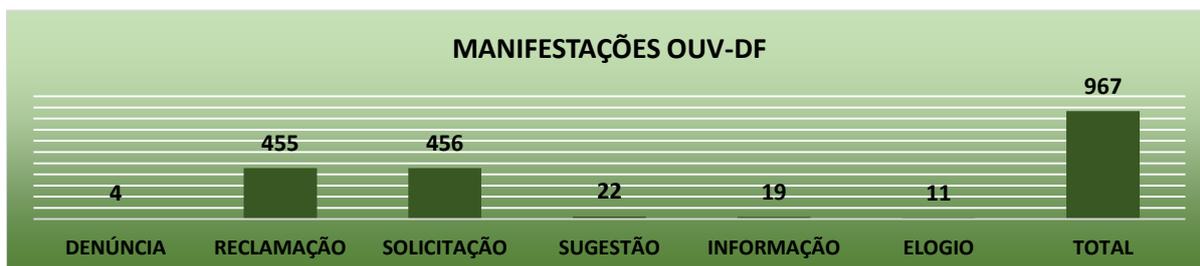
CANAIS DE ATENDIMENTOS

ATENDIMENTOS	
MANIFESTAÇÕES	967
OUVIDORIA ITINERANTE	0
TELEFONE - INFORMAÇÕES	77
E-MAIL	26
TOTAL	1070



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

MANIFESTAÇÕES OUV-DF	
DENÚNCIA	4
RECLAMAÇÃO	455
SOLICITAÇÃO	456
SUGESTÃO	22
INFORMAÇÃO	19
ELOGIO	11
TOTAL	967



MANIFESTAÇÕES MAIS SOLICITADAS OUV-DF 2023

- Vistorias em áreas de risco/edificações/obras/infraestrutura e manutenção e conservação de imóvel – 214 vistorias – 22,1% do total de manifestações.
- Veículos abandonados/carcaças – 626 pedidos de remoção – 64,7% do total.
- Câmeras de videomonitoramento (a maioria trata-se de solicitação de imagens) – foram 68 solicitações – 7,0% do total.
- Segurança Pública – 32 manifestações – o que representa 3,3% do total.

PROJETOS / PLANO DE AÇÃO



1 – Maximizar a satisfação do cidadão

- 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. Observação: Há uma dificuldade muito grande em conseguir realizar o pré-atendimento e o pós-atendimento. Muitos telefones inexistentes, ligações que caem em caixa postal e infelizmente alguns não atendem, além das anônimas pela sua natureza.

2 – Atendimento Inclusivo

- Atendimento em LIBRAS – dois servidores da equipe desta ouvidoria finalizaram mais um curso em LIBRAS na Escola de Governo do GDF – EGOV - Módulo Intermediário I.

3 – Divulgação dos serviços de ouvidoria

- Atividade exercida pela ASCOM/SSP

4 – Remoção de carcaças/veículos abandonados

- Contato com a equipe da SUBISP, semanalmente para controle das remoções e posterior pós-atendimento.
- Utilização da ferramenta - ZAP, via telefone para informações complementares - fotografias dos veículos: muitas demandas não constam anexos, fato que solicitamos ao demandante, que nos envie fotos.
- Nova procedimento utilizando caixa de ouvidoria na SUBISP, propiciando agilidade no processo de tramitação das demandas de carcaças/veículo abandonados e conseqüentemente melhor controle.



Serviço de Informação ao Cidadão - SIC



SIC - DF
Serviço de Informação
ao Cidadão

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	259
RESPONDIDOS	259
EM TRAMITAÇÃO	0



SIC - DF
Serviço de Informação
ao Cidadão

PROCEDIMENTOS SISTEMA OUV-DF/SIC

ATIVIDADES	
CORREÇÕES DE FLUXO	1115
RECLASSIFICAÇÕES	291
TOTAL	1406



QUADRO INDICADORES/ÍNDICES DE OUVIDORIA

INDICADORES	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Resultado 2023	META SSP 2023	META SIGO 2023
RESOLUTIVIDADE	62%	70%	48%	44%	53%	72%	42%
SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DE OUVIDORIA	90%	93%	87%	86%	89%	84%	64%
RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	100%	93%	94%	93%	94%	96%	73%
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	100%	100%	93%	86%	94%	93%	***
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	86%	86%	69%	79%	78%	70%	48%
RESPOSTA NO PRAZO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	***
SATISFAÇÃO COM O SISTEMA DE OUVIDORIA	86%	93%	100%	93%	94%	91%	***

- Das mestas propostas para o ano de 2023 temos a considerar que:
 - Resolutividade tivemos um decréscimo. Isso se justifica pela grande quantidade de demandas de veículos abandonados/carcaças que não foram retiradas em razão do sistema de rodízio nas regiões administrativas (aguardando ação na respectiva região para análise e possível remoção).
 - Recomendação do serviço de ouvidoria, ocorreu um decréscimo de apenas 2%, que permite inferir uma relação direta com o índice de resolutividade.
- No quadro acima as metas em asterisco "***", na coluna META SIGO 2023, não foram propostas no plano de ação da Ouvidoria-Geral, mas contabilizadas por esta Ouvidoria -SSP/DF.
- Todos os indicadores acima constam no Painel de Ouvidoria que pode ser acessado em

Atenciosamente,
ALAN BLANCO CINNANTI
Ouvidor - SSP/DF

