

Relatório de Ouvidoria

SECRETARIA DE ESTADO DE
SEGURANÇA PÚBLICA DO
DISTRITO FEDERAL – SSP/DF

1º TRIMESTRE 2026



JANEIRO - MARÇO

QUEM SOMOS

GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL

Ibaneis Rocha

CONTROLADOR - GERAL

Daniel Alves Lima

SECRETÁRIO DE SEGURANÇA PÚBLICA

Sandro Torres Avelar

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE GESTÃO INTEGRADA

Thiago Frederico de Souza Costa

OUVIDORA - GERAL

Daniela Ribeiro Pacheco

OUVIDORA SUBSTITUTA DA SSP

Cleide Maria Correia

EQUIPE DE OUVIDORIA DA SSP

Cleide Maria Correia - Assessora

Jan Fernandes de Melo - Assessor



**SECRETARIA DE
SEGURANÇA PÚBLICA**



NÚMEROS DA OUVIDORIA

1º TRIMESTRE 2026

MANIFESTAÇÕES
470

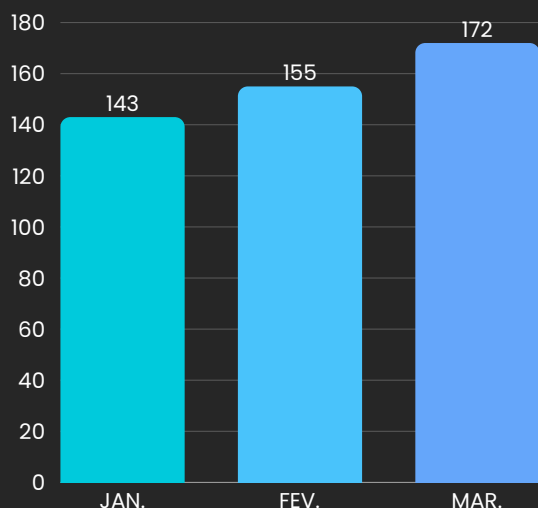
- No 1º trimestre de 2026, o quantitativo de manifestações foi de 470, enquanto no mesmo período de 2025 foi de 402.
- Observamos que houve um aumento no número de manifestações registradas (16,92%).

1º TRIMESTRE 2025

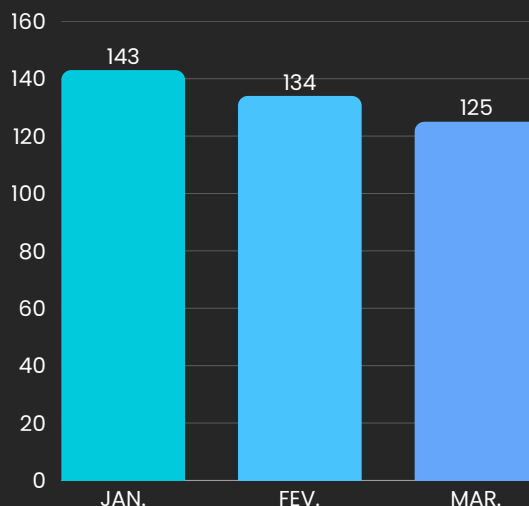
MANIFESTAÇÕES
402

- Janeiro: 2026: 143 registros
2025: 143 registros
- Fevereiro: 2026: 155 registros
2025: 134 registros
- Março: 2026: 172 registros
2025: 125 registros

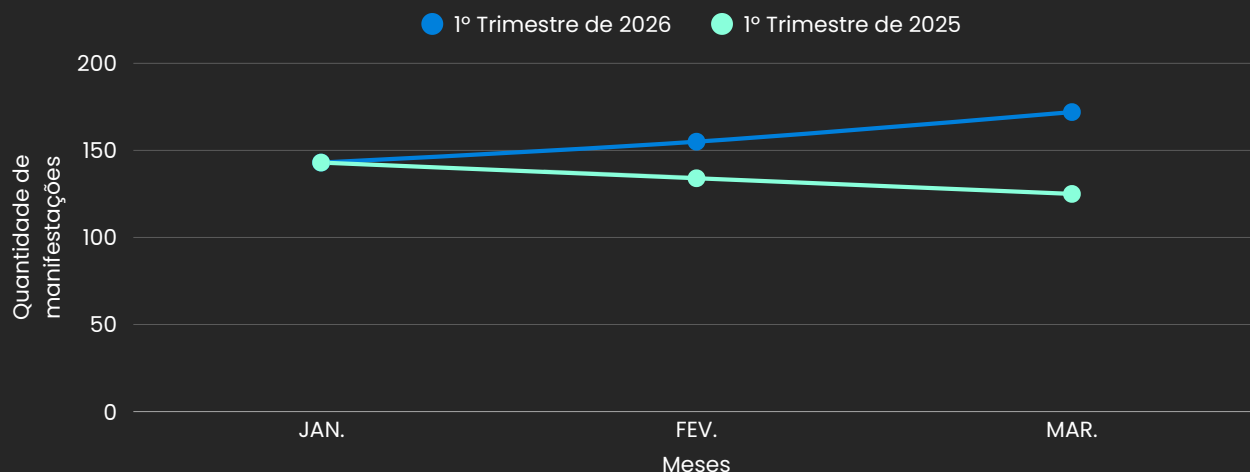
1º TRIMESTRE 2026



1º TRIMESTRE 2025



Indicador de Manifestações do 1º trimestre (2026/2025)



Formas de Entrada

1º TRIMESTRE 2026

MANIFESTAÇÕES **470**

1. No 1º trimestre de 2026, foram registradas 470 manifestações. Dentre os canais utilizados, a internet apresentou maior participação, com 79% dos registros, seguida pelo telefone 162 (17%) e pelo atendimento presencial (5%).
2. Os dados evidenciam a predominância dos canais digitais, em detrimento dos meios tradicionais, que apresentam menor adesão pela população.

Internet Σ 369

79%

Telefone 162 Σ 80

17%

Presencial Σ 21

5%

1º TRIMESTRE 2025

MANIFESTAÇÕES **402**

No 1º trimestre de 2025, foram registradas 402 manifestações, sendo a maioria realizada pela internet (66%). O telefone 162 respondeu por 27% dos registros e o atendimento presencial por 6%, mostrando predominância dos canais digitais mesmo naquele período.

Internet Σ 268

66%

Telefone 162 Σ 109

27%

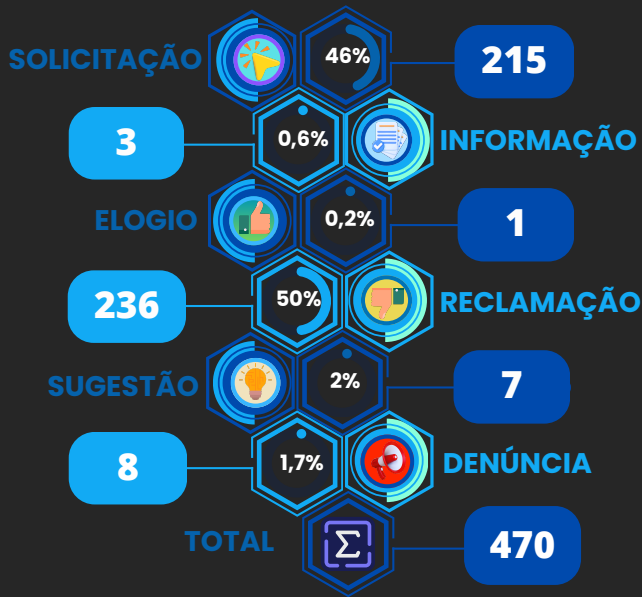
Presencial Σ 24

6%

1. No 1º trimestre de 2026, foram registradas 470 manifestações, em comparação a 402 no mesmo período de 2025, representando um aumento de 16,92%.
2. Observa-se a predominância do canal internet, que passou de 66% em 2025 para 79% em 2026, evidenciando o crescimento da utilização dos meios digitais.
3. Em contrapartida, houve redução na participação do telefone 162, de 27% para 17%, e do atendimento presencial, de 6% para 5%.

Tipologia das Manifestações

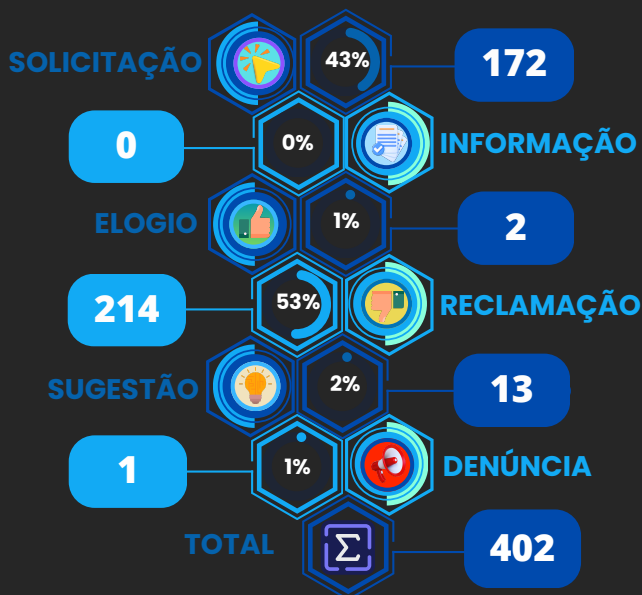
1º TRIMESTRE 2026



Resumo detalhado

1. No 1º trimestre de 2026, foram registradas 470 manifestações, sendo que a maior parte se concentrou em reclamações (50%) e solicitações (46%), indicando que a população buscou principalmente resolver problemas ou solicitar serviços.
2. Outras tipologias tiveram participação bem menor: denúncias (1,7%), sugestões (2%), informações (0,6%) e elogios (0,2%).
3. Em síntese, os dados mostram que as manifestações estiveram majoritariamente voltadas a apontar problemas ou pedir providências, enquanto elogios e contribuições para melhorias foram quase residuais.

1º TRIMESTRE 2025



Resumo detalhado

1. No 1º trimestre de 2025, foram registradas 402 manifestações. A maior parte concentrou-se em reclamações (53%) e solicitações (43%), mostrando que a população buscava principalmente registrar problemas ou pedir serviços.
2. As demais tipologias tiveram participação menor: denúncias (1%), elogios (1%), sugestões (2%) e informações (0%), indicando baixo registro de feedback positivo ou pedidos de esclarecimento.
3. Em resumo, as manifestações em 2025 refletiram majoritariamente problemas e solicitações, com pouco registro de elogios, sugestões ou pedidos de informação.

1. O total de manifestações subiu (de 402 em 2025 para 470 em 2026, com variação de +17%).
2. As **solicitações**, embora ainda predominantes, aumentaram consideravelmente.
3. As **reclamações**, ganharam peso relativo, passando a representar metade das manifestações (50%),.
4. De modo geral, o trimestre revela aumento no volume de registros, mantendo a predominância de demandas relacionadas a problemas e solicitações de serviços.

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES

Comparativo de Reclamações do 1º Trimestre de 2026 x 2025

Análise detalhada das manifestações de reclamação registradas no 1º Trimestre de 2026 e 2025, com base na evolução trimestral e mensal informada. O objetivo é identificar tendências, variações percentuais e padrões relevantes para subsidiar ações de melhoria nos serviços.

1º Trimestre de 2026

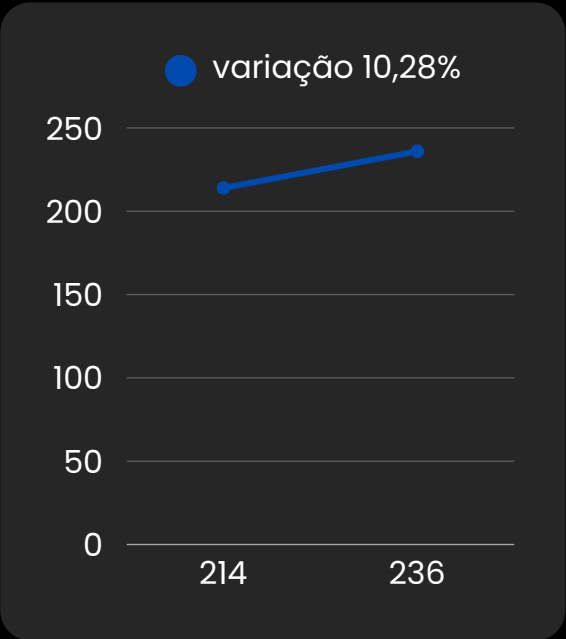
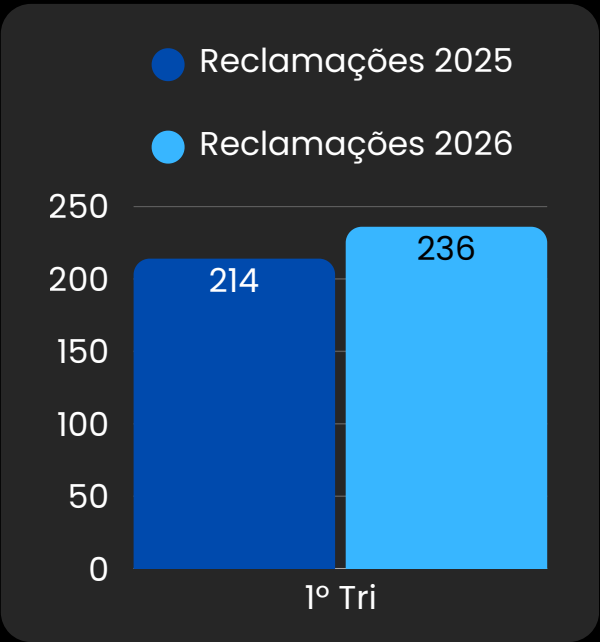
- Reclamações: 236 (50% do total trimestral)
- Total: 470 manifestações

1º Trimestre de 2025

- Reclamações: 214 (53% do total trimestral)
- Total: 402 manifestações

Variação:

- Volume absoluto: Houve aumento no número de reclamações, de 214 (2025) para 236 (2026) (+22 registros).
- Participação percentual: A proporção das reclamações no total de manifestações reduziu de 53% para 50%, indicando que, embora mais reclamações tenham sido registradas, elas representaram uma fatia menor do total, devido ao crescimento proporcional de outros tipos de manifestações (solicitações, sugestões, etc.).



1. O aumento absoluto mostra maior engajamento da população em relatar problemas.
2. A redução percentual evidencia diversificação nas manifestações, com maior espaço para outros tipos de registros.
3. Esses dados reforçam a necessidade de priorizar o tratamento de reclamações, mas também de monitorar tendências de solicitações para aperfeiçoamento dos serviços.

Serviços mais Solicitados

SERVIÇOS MAIS SOLICITADOS 1º TRIMESTRE 2026

1º TRIMESTRE 2026

Veículos abandonados / carcaças



312

70%

Vistorias em área de risco



71

16%

Segurança Pública



18

4%

Câmeras de videomonitoramento



36

8%

SERVIÇOS MAIS SOLICITADOS 1º TRIMESTRE 2025

1º TRIMESTRE 2025

Veículos abandonados / carcaças



265

71%

Vistorias em área de risco



67

18%

Segurança Pública



26

7%

Câmeras de videomonitoramento



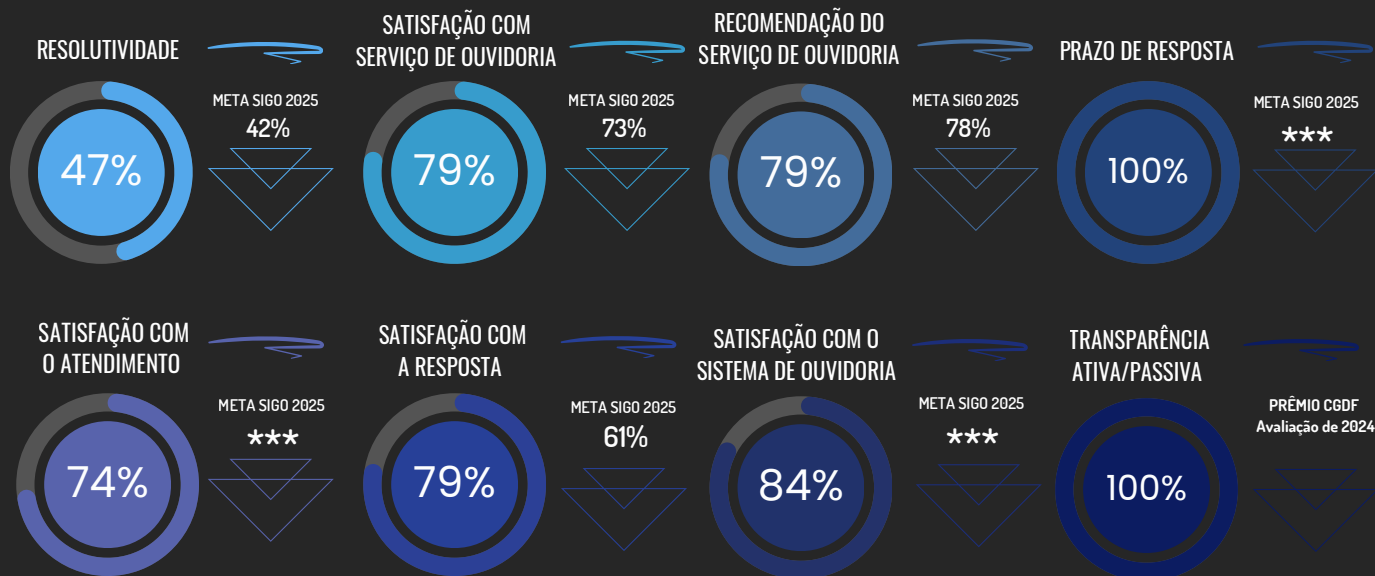
11

3%

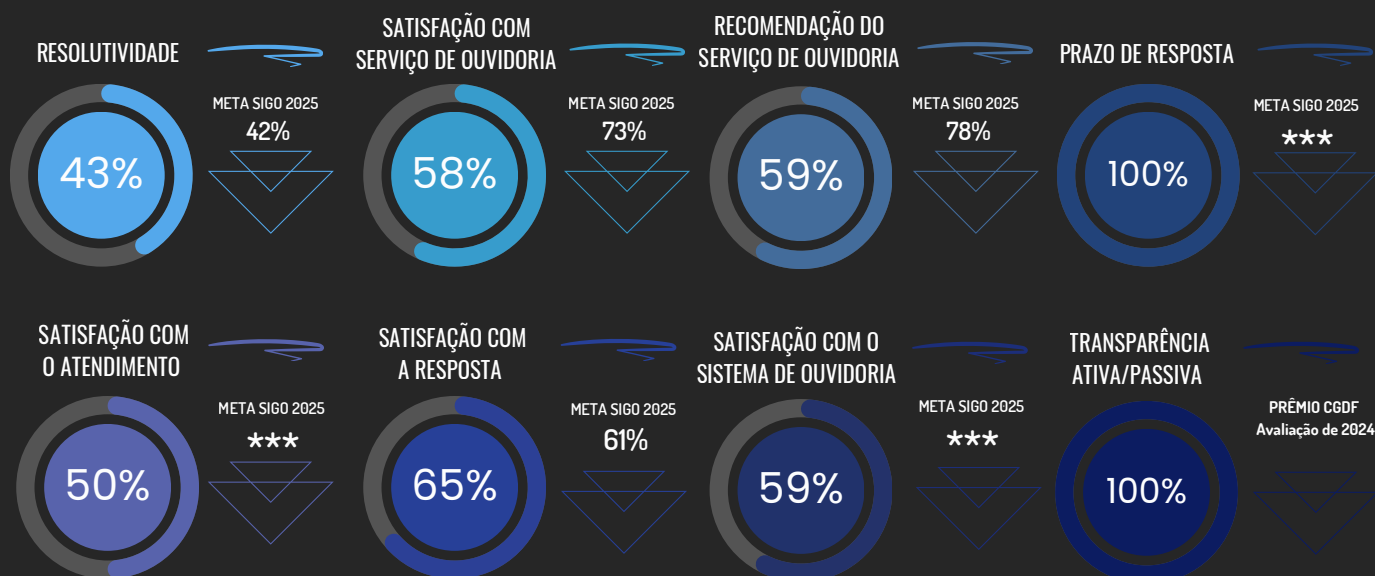
1. O maior crescimento foi em **câmeras de videomonitoramento**, mais que triplicando – indica maior demanda por segurança eletrônica pública em acidentes com veículos. Aumento de 25 ocorrências (+227,3%).
2. **Veículos abandonados** continuam sendo o serviço mais solicitado e cresceram significativamente. Aumento de 47 ocorrências (+17,7%).
3. **Segurança pública** teve queda relevante. Redução de 8 ocorrências (-30,8%) o que indica correção de fluxo para outros órgãos e ou mudança no tipo de manifestação.
4. **Vistorias em área de risco** tiveram leve aumento, mantendo estabilidade. Aumento de 4 ocorrências (+6,0%).

Indicadores

QUADRO DE INDICADORES 1º TRIMESTRE DE 2026



QUADRO DE INDICADORES 1º TRIMESTRE DE 2025



Os indicadores mostram uma evolução muito positiva em 2026, com melhorias consistentes em quase todos os aspectos da Ouvidoria. O cenário geral indica ganho relevante na percepção do usuário, especialmente em experiência e confiança.

Maiores avanços:

- Satisfação com o Sistema de Ouvidoria:** +25 pontos percentuais. → Melhor evolução geral — indica que melhorias tecnológicas tiveram alto impacto.
- Satisfação com o Atendimento:** +24 pontos percentuais. → Forte ganho na experiência direta com o usuário (provável melhoria de equipe/processos).
- Satisfação com o Serviço de Ouvidoria:** +21 pontos percentuais. → Aumento claro de confiança e percepção de qualidade.
- Recomendação do Serviço:** +20 pontos percentuais. → Aumento claro de confiança e percepção de qualidade.



1º TRIMESTRE 2026



QUANTIDADE DE PEDIDOS

58



% DE PEDIDO RESPONDIDO DENTO DO PRAZO

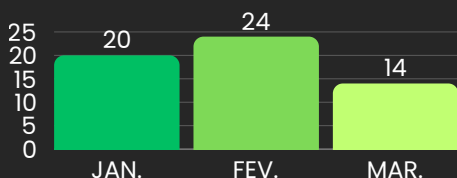
100%



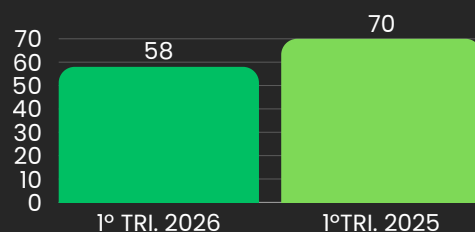
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

10 DIAS

1º TRIMESTRE - 2026



QUANTIDADE DE PEDIDOS



1º TRIMESTRE 2025



QUANTIDADE DE PEDIDOS

70



% DE PEDIDO RESPONDIDO DENTO DO PRAZO

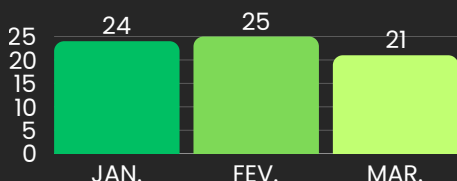
100%



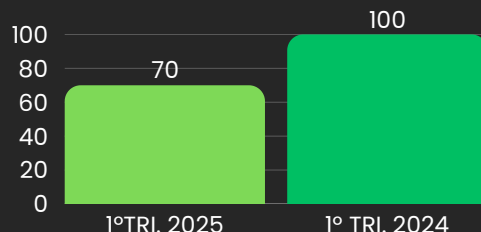
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

12 DIAS

1º TRIMESTRE - 2025



QUANTIDADE DE PEDIDOS



Maiores avanços:

- Volume de pedidos:** Houve uma redução de 12 pedidos (~17% a menos) (de 70 para 58). redução no número total de pedidos, especialmente no mês de março.
- Prazo de atendimento:** A porcentagem de pedidos respondidos dentro do prazo continua excelente (100%), sem alteração.
- Tempo médio de resposta:** A média diminuiu de 12 para 10 dias, Melhora de 2 dias (processos mais ágeis)

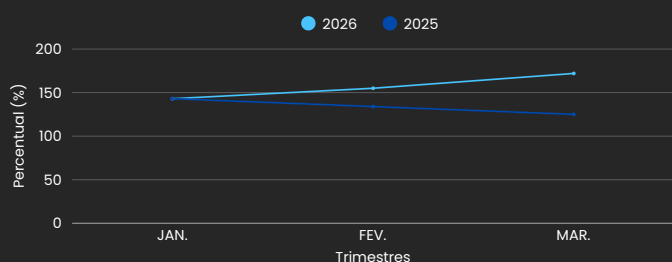
Considerações finais

O presente relatório trimestral apresenta o panorama das atividades da Ouvidoria da Secretaria de Segurança Pública do Distrito Federal (SSP/DF) ao longo do 1º trimestre de 2026, consolidando informações relativas às manifestações registradas no Sistema SIGO, aos indicadores de desempenho, às demandas mais recorrentes e ao atendimento à Lei de Acesso à Informação (LAI). O documento também estabelece comparações com o mesmo período de 2025, permitindo uma análise da evolução dos serviços, da efetividade das medidas implementadas e dos desafios enfrentados.

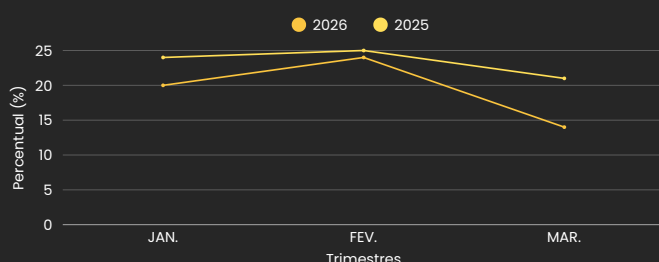
Manifestações Recebidas

Durante o 1º trimestre de 2026, a Ouvidoria da SSP/DF registrou um total de 470 manifestações, número superior ao verificado no mesmo período de 2025, quando foram contabilizadas 402 manifestações, evidenciando um aumento na demanda pelos serviços.

Indicador de Manifestações trimestrais (2026/2025)



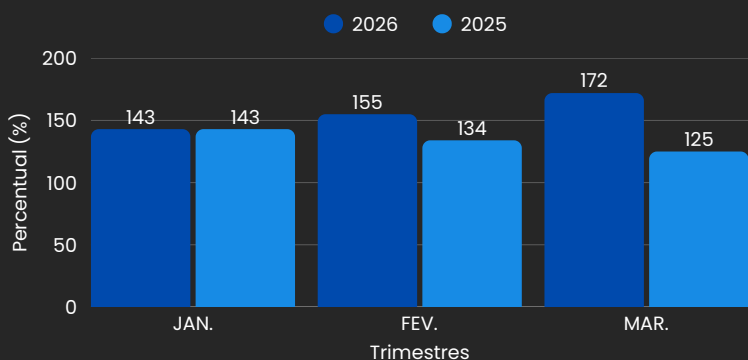
Pedido de Acesso à Informação (2026/2025)



Indicadores de Desempenho

Os indicadores de desempenho demonstram avanço nos índices de resolatividade em comparação ao 1º trimestre de 2025, mantendo-se, ainda, o cumprimento integral do prazo de resposta (100%). O gráfico apresentado anteriormente ilustra a evolução trimestral desse indicador.

Indicador de Resolutividade (2026/2025)



O período analisado evidencia o comprometimento da Ouvidoria da SSP/DF com o atendimento ao cidadão, a transparência pública e o aprimoramento contínuo dos processos internos. Apesar de variações nos índices de satisfação, o desempenho geral permaneceu dentro das metas institucionais, com destaque para o cumprimento dos prazos e a garantia da transparência.

Conclusão

Diante do exposto, conclui-se que a Ouvidoria da SSP/DF manteve um desempenho consistente no 1º trimestre de 2026, demonstrando capacidade de adaptação frente ao aumento da demanda e reforçando seu papel estratégico na promoção da escuta ativa, da melhoria dos serviços públicos e do fortalecimento da relação entre o cidadão e a administração pública.

JANEIRO - MARÇO

1º TRIMESTRE - 2026



WWW.PARTICIPA.DF.GOV.BR

← Clique aqui



CENTRAL - 162



SAM - CONJUNTO "A" BLOCO "A" EDIFÍCIO
SEDE - BAIRRO SETOR DE ADMINISTRAÇÃO
MUNICIPAL - CEP 70620-000 - DF



Clique aqui



**SECRETARIA DE
SEGURANÇA PÚBLICA**