



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

PLANO DE AÇÃO DE OUVIDORIA

**EXERCÍCIO
2025**



Governador
Ibaneis Rocha

Secretário de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal - SSP/DF
Sandro Torres Avelar

Secretário Executivo de Gestão Integrada – SEGI/SSP/DF
Thiago Frederico de Souza Costa

Controlador-Geral do Distrito Federal - CGDF
Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral do Distrito Federal/CGDF
Daniela Ribeiro Pacheco

Equipe da Ouvidoria – SSP/DF

Ouvidor
Alan Blanco Cinnanti

Assessora
Cleide Maria Correia

Assessor
Jan Fernandes de Melo

Contatos Ouvidoria - SSP/DF



Telefone: 3441-8733/8813



Endereço – SSP/DF
SAM - Conjunto "A" Bloco "A" Edifício Sede - Bairro Setor de Administração
Municipal - CEP 70620-000 - DF



ouvidoria@ssp.df.gov.br



Sumário

Apresentação.....	04
Competências da Ouvidoria.....	05
→ Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012.....	05
→ Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015.....	05
→ Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017.....	05
→ Decreto nº 40.079, de 04 de setembro de 2019 – Reg. Interno SSP/DF.....	05
→ Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012.....	05
→ Decreto nº 34.276, de 11 de abril de 2013.....	05
Da Ouvidoria – SSP/DF.....	05
Plano de Ação 2025.....	06
Onde Estamos.....	06
→ Diagnóstico.....	06
→ Matriz de Análise.....	08
→ Atividade de Ouvidoria.....	10
Onde Queremos Chegar.....	10
→ Continuidade de Projetos de 2024 para 2025 e Novo projeto.....	10
→ Maximizar a satisfação do cidadão.....	10
→ Ouvidoria Itinerante.....	11
→ Atendimento Inclusivo.....	12
→ Divulgação dos serviços de ouvidoria.....	12
→ Projeto para 2025	13
→ Metas para 2025.....	15
→ Demandas – Efeitos Positivos.....	15
→ Vistoria em edificações privadas/áreas de risco.....	15
→ Remoções de carcaças.....	15
→ Operação 5º Mandamento.....	17
Considerações Finais.....	18



Apresentação

A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e o Governo do Distrito Federal - GDF, onde todos podem participar registrando suas manifestações.

Essa comunicação permite entender as necessidades da sociedade, buscar formas de solucionar os problemas existentes, evitar que se repitam, contribuindo, dessa forma, na melhoria do serviço público prestado pela Administração, alcançando, assim, a satisfação do cidadão.

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, como a da Ouvidoria da Secretaria de Estado e Segurança Pública do Distrito Federal - SSP/DF.

A Ouvidoria – SSP/DF trabalha para facilitar a comunicação entre os cidadãos e o GDF, atuando no âmbito das questões que envolvam sua área de competência.

Os canais de comunicação, atualmente utilizados, são o sistema via internet www.participa.df.gov.br, telefone 162 e presencial. No sistema ParticipaDF, para as manifestação de Elogio, Reclamação, Sugestão, Informação, Solicitação e Denúncia utilizar o ícone OUVIDORIA e para Acesso à Informação utilizar o ícone ACESSO À INFORMAÇÃO, quando tratar-se de informações específicas que envolvam Gastos Públicos, Documentos, Processos e Ações de cada órgão. Por meio dessa ferramenta, qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedidos de informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

Todas essas facilidades de acesso estão disponíveis no *site* institucional da SSP/DF, www.ssp.df.gov.br.



Competências da Ouvidoria

A Ouvidoria – SSP/DF é uma unidade seccional, de controle e participação social responsável pelo registro, tratamento e resposta das manifestações recebidas de forma difusa.

A atividade de ouvidoria encontra-se alicerçada na Lei nº 4.896/2012, no Decreto Distrital nº 36.462/2015, na Instrução Normativa nº 01/2015 – CGDF, bem como no Regimento Interno dessa SSP/DF, Decreto nº 40.079/2019. As atribuições legais impostas à prestação desses serviços são, em apertada síntese, as seguintes: receber, analisar, encaminhar e responder as manifestações de ouvidoria registradas pelo cidadão.

Também se amolda ao *rol* de atuação da ouvidoria o desenvolvimento do trabalho de “Serviço de Informação ao Cidadão – SIC” que, trazido pela Lei Distrital nº 4.990/2012 e respectivo Decreto Distrital nº 34.726/2013 impõem às instituições integrantes da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal o dever de prestar as informações solicitadas pelo cidadão, nos termos da Lei de Acesso à Informação.

Da Ouvidoria – SSP/DF

No âmbito desta SSP/DF a Ouvidoria está subordinada diretamente à Secretaria de Gestão Integrada – SEGI/SSP/DF.

As manifestações podem ser registradas pessoalmente nesta seccional diariamente, em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 14h às 17h.

Os outros canais de atendimento já foram devidamente informados anteriormente: via Sistema de Ouvidorias www.participa.df.gov.br ou pelo telefone 162.

A Ouvidoria – SSP/DF, de forma rotineira e contínua, assegura que as demandas apresentadas pelos cidadãos sejam tratadas prioritariamente e as resposta sejam encaminhadas em tempo hábil – Portaria nº 121/2020 – SSP/DF e demais normativos legais.

Ainda, no contexto da prestação de serviço, disponibilizamos em nosso *site* institucional a “Carta de Serviços”, que são os serviços oferecidos aos cidadãos por esta SSP/DF - www.ssp.df.gov.br, conforme previsto no art. 8º da Lei Distrital nº 6.519/2020.



Os resultados das atividades de ouvidoria são trimestralmente e anualmente divulgados por meio de relatórios desta seccional em nossa página institucional, bem como podem ser encontrados no Painel de Ouvidoria, acessando o [site www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br) ou também no [site desta SSP/DF www.ssp.df.gov.br](http://www.ssp.df.gov.br).

Plano de Ação 2025

O plano de ação é uma forma organizada e detalhada de proposta de intenções para o corrente ano. É um documento no qual o gestor poderá, ao longo do período, avaliar de forma contínua as ações propostas para o atingimento dos resultados esperados.

É uma proposta onde as diretrizes traçadas, as ações e os resultados desta seccional irão influenciar diretamente nos resultados do SIGO/DF, por isso, a construção conjunta.

Preliminarmente vamos abordar ONDE ESTAMOS. Logo mais a abordagem irá tratar ONDE QUEREMOS CHEGAR.

Onde Estamos

Nesta primeira parte, apresentaremos um diagnóstico dos resultados no ano de 2024, a Matriz de Análise elaborada pela Ouvidoria-Geral em relação à nossa posição dentro do contexto SIGO/DF, quando analisados volume de manifestações recebidas e metas alcançadas, e ainda as atividades de ouvidoria nesta seccional SSP/DF.

Diagnóstico

Os serviços prestados por esta seccional – Ouvidoria – SSP/DF são constantemente monitorados pelo Órgão Central – Ouvidoria-Geral do Distrito Federal – o que é feito por meio dos indicadores/índices do Sistema OUV-DF.



- No que compete à forma de entrada das manifestações e os tipos de registros, verificamos que foram recebidas 2479 manifestações, distribuídas da seguinte forma:



Tipos de Manifestações – Ano 2024	Quantidade	Total
Solicitações	978	2479
Reclamações	1441	
Informações	14	
Sugestões	31	
Elogios	11	
Denúncia	04	

- No que diz respeito à quantidade dos assuntos mais abordados:

Assunto – Ano 2024	Quantidade	Valor em %
Vistoria em área de risco/edificações	618	26,39%
Veículos abandonados/carcaça	1624	69,34%
Câmeras de monitoramento	39	1,67%
Segurança Pública	61	2,60%
Total	2342	100%

- Quanto aos indicadores e respectivos índices apresentados em 2024:

Índices – Ano 2024	Valor em %
Resolutividade	58,5%
Satisfação com o serviço de ouvidoria	81%
Recomendação do serviço de ouvidoria	85,25%
Satisfação com o atendimento	80,75%
Satisfação com a resposta	75,5%
Resposta no prazo	100%
Satisfação com o sistema de ouvidoria	86,5%

- Quadro comparativo – Indicadores de Ouvidoria/índices – SSP/DF – Anos 2023 e 2024 – Praticamente todas as metas em 2024 alcançadas e com crescimento no indicador resolutividade.

Indicadores/Índices	Ano de 2023	Ano de 2024
Resolutividade	53%	58,5%
Satisfação com serviço de ouvidoria	89%	81%
Recomendação do serviço de ouvidoria	94%	85,25%
Satisfação com o atendimento	94%	80,75%
Satisfação com a resposta	78%	75,5%
Resposta no prazo	100%	100%
Satisfação com o sistema de ouvidoria	94%	86,5%

- Em relação à Transparência Passiva – Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, todos os pedidos de informação foram respondidos dentro do prazo legal, bem como os recursos apresentados.



Sistema SIC	Quantidade
Pedidos de informação	280

Matriz de Análise

A partir de um processo de avaliação individualizada, em razão da diversidade das ouvidorias seccionais, em termos de estrutura, capacidades e serviços, a proposta da rede SIGO/DF para 2025 é a adequação das propostas de ação à realidade de cada seccional. Para tanto, foram definidos dois elementos estruturantes: VOLUME e QUALIDADE.

DIMENSÃO VOLUME

- Grupo 1 - órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês).
- Grupo 2 - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20-50).
- Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano.

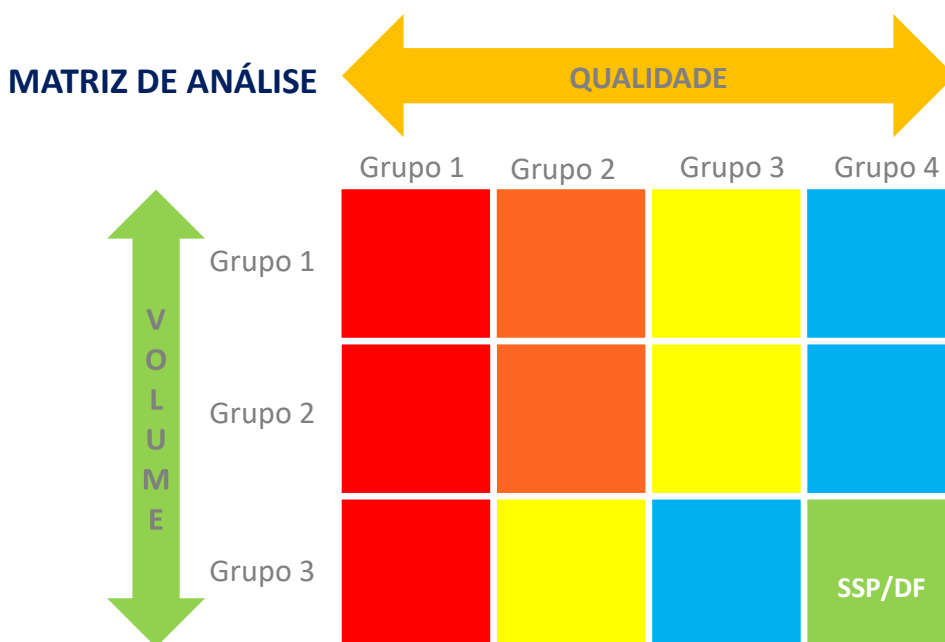


DIMENSÃO QUALIDADE

- Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO/DF ou indicador em 0%.
- Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO/DF.
- Grupo 3 - Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta SIGO/DF.
- Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO/DF.

Nesse contexto a Ouvidoria – SSP/DF enquadra-se na cor Azul.

Isso significa que, para a **Dimensão Volume** estamos no grupo 2 – encerramos o ano de 2024 com 2.479 manifestações e para a **Dimensão Qualidade** estamos no **Grupo 4**, pois os nossos índices superaram a meta SIGO/DF.



Conforme verificamos na Matriz de Análise e, em especial, no diagnóstico demonstrados, as Metas SSP/DF e SIGO/DF para o ano de 2024 foram alcançadas praticamente todas as metas.

Apesar dos expressivos resultados alcançados pela Ouvidoria da SSP/DF no ano de 2024, destaca-se o avanço no índice de resolutividade, que passou de 53% para 58,5%, demonstrando a efetividade das ações desenvolvidas. Contudo, a busca pela excelência e pelo aprimoramento contínuo deve ser permanente. Nesse sentido, os resultados obtidos servem como incentivo e motivação para o estabelecimento de novas metas e para o alcance de desempenhos ainda mais relevantes ao longo de 2025.

O objetivo é proporcionar cada vez mais satisfação para o cidadão e a coletividade por meio de melhorias na prestação do nosso serviço público.



Atividades de Ouvidoria

- Acompanhar diariamente as manifestações via sistema ParticipaDF.
- Publicar os Relatórios Trimestrais no prazo legal.
- Publicar o Relatório Anual no prazo legal.
- Monitorar e atualizar periodicamente a Carta de Serviços.
- Acompanhar e manter atualizada as informações publicadas no *site* da SSP/DF no que se refere ao serviço de Ouvidoria.
- Participar dos cursos de capacitação, oficinas e eventos criados pela Ouvidoria-Geral do DF, bem como de outros cursos que possam agregar no serviço da Ouvidoria;
- Dar visibilidade à importância do papel da Ouvidoria, e
- Prestar o serviço de Ouvidoria Itinerante

Onde queremos chegar

Além dos resultados que esperamos alcançar, entendemos que devemos realizar um esforço para que os números demonstrem, de verdade, a satisfação do cidadão, o respeito aos direitos e garantias que lhe são merecidos, a melhoria do serviço público, a boa governança, a transparência, a confiança, além de tantas outras que deem credibilidade à prestação do nosso serviço como ouvidoria.

Nesse contexto, e com esse propósito construiremos os nossos projetos e ações para 2025, indicando o cronograma para a realização dessas ações, e as metas pretendidas.

Ao término desta narrativa, serão apresentados casos que exemplificam os efeitos positivos alcançados a partir do tratamento de demandas, demonstrando a relevância da atuação da Ouvidoria na promoção de melhorias e na geração de resultados efetivos para a sociedade.

Continuidade de Projetos de 2024 para 2025

1 - Maximizar a satisfação do cidadão

Ação 1

- Realizar o Pré-atendimento - contato com o cidadão após o recebimento da manifestação na ouvidoria para possíveis esclarecimentos.

Ação 2

- Realizar o Pós-atendimento - após a resposta definitiva e/ou complementar ao cidadão para verificar quanto ao atendimento e incentivá-lo à realização da Pesquisa de Satisfação.



- **Recursos:**

- a) Telefone - Ligação e Mensagens via WhatsApp.
- b) e-mail.

- **Responsáveis:**

- Toda a equipe de ouvidoria.

- **Forma:**

- Por demanda recebida e respondida.

- **Tempo da ação:**

- Diário.

- **Quantidade:**

- Pré-atendimento - demandas que possam gerar dúvidas ou necessitem de informações complementares.
- Pós-atendimento - todas as demandas.

2 – Ouvidoria Itinerante

Ação

- Participar de todos os eventos externos realizados pela SSP/DF que venham a ocorrer nas Regiões Administrativas do DF.

- **Recursos:**

- a) Notebook
- b) Telefone celular
- c) Formulários de preenchimento de demandas
- d) Folders
- e) Mesas
- f) Cadeiras
- g) Tenda
- h) Ponto de energia
- i) Conexão com internet
- j) Viatura

- **Responsável:**

- Ouvidor.

- **Forma:**

- Por evento.

- **Tempo da ação:**



- Mensal (em torno de 3 a 4 dias por evento).

– Quantidade:

- Não há previsão.

3 - Atendimento Inclusivo - ouvidoria

Ação

- Atendimento em Libras - Língua Brasileira de Sinais

– Recursos

- Atendimento em Libras:
 - a) Capacitação dos servidores pela EGOV

– Responsável:

- Ouvidor

– Forma:

- Por módulo presencial pela EGOV

– Tempo da ação:

- Semestral pela EGOV

– Quantidade:

- 4 semestres pela EGOV (caso haja disponibilidade dos cursos)
 - A. Módulo I Intermediário – concluído
 - B. Módulo II Intermediário – 1º semestre 2025
 - C. Módulo I Avançado – 2º semestre 2025
 - D. Módulo II Avançado – 1º semestre 2026

4 - Divulgação dos serviços de ouvidoria

Ação

- Divulgar as ações e trabalhos realizados pela ouvidoria

– Recursos:

- Site institucional
- Instagram
- Whatsapp

– Responsáveis:

- Ouvidor, e
- ASCOM/GAB/SSP



– **Forma:**

- Mensal
- Trimestral
- Anual

– **Tempo da ação:**

- Mensal: ouvidoria itinerante e ações eventuais
- Trimestral: relatórios
- Anual: relatórios

– **Quantidade:**

- Mensal: pelo menos uma por mês a partir de março
- Trimestral: 4 (quatro) relatórios
- Anual: 1 (um) relatório

Projeto para 2025

Ação 1

Conhecendo a Ouvidoria – Público Interno

– **Recursos**

- Equipe de ouvidoria
- Apresentação
- Notebook

– **Responsável:**

- Ouvidor

– **Forma:**

- Mensal

– **Tempo da ação:**

- No máximo 1h30 de apresentação/dúvidas

– **Quantidade:**

- 8 (oito) encontros ao longo do ano

Ação 2

Protocolo de Operação Conjunta - Poluição Sonora e Perturbação do Sossego nas Regiões Administrativas do DF

– **Recursos**



- Subsecretaria de Operações Integradas – SOPI/SESP/SSP
- Forças de Segurança
- Outros órgãos: DFLEGAL, IBRAM, Administração Regional

– Responsável:

- SOPI

– Forma:

- Durante o corrente ano

– Tempo da ação:

- De acordo com a necessidade de cada operação

– Quantidade:

- De acordo com cada região administrativa – levantamento das necessidades



Metas para 2025

- Quadro comparativo – Indicadores de Ouvidoria/índices – SSP/DF – Ano de 2023 e 2024 – à exceção do indicador resolutividade, praticamente todos os demais foram alcançados.

Indicadores/Índices	Ano de 2023	Ano de 2024
Resolutividade	53%	58,5%
Satisfação com serviço de ouvidoria	89%	81%
Recomendação do serviço de ouvidoria	94%	85,25%
Satisfação com o atendimento	94%	80,75%
Satisfação com a resposta	78%	75,5%
Resposta no prazo	100%	100%
Satisfação com o sistema de ouvidoria	94%	86,5%

As metas da Ouvidoria da SSP-DF é alcançar, no exercício de 2025, índices superiores aos obtidos em 2024, promovendo a melhoria contínua dos indicadores de resolutividade, satisfação com os serviços da Ouvidoria e satisfação com o atendimento prestado. Ressalta-se que houve redução em alguns indicadores em razão do expressivo aumento das demandas relacionadas à remoção de carcaças e veículos abandonados, cuja capacidade operacional não permitiu o atendimento integral dentro do prazo esperado. Para 2025, serão adotadas medidas voltadas ao aprimoramento dos processos e da gestão das demandas, com o objetivo de elevar os índices de desempenho e ampliar a qualidade dos serviços prestados à população.



Demandas - Efeitos Positivos

Dos serviços, os quais são demandados por esta Ouvidoria - SSP/DF, destacamos três deles, merecedores de atenção, pois proporcionam efeitos significativamente positivos para a nossa sociedade: tranquilidade, saúde, segurança, entre outros:

- 1 - Vistoria em edificações privadas/áreas de risco
- 2 - Remoção de carcaças
- 3 - Operação 5º Mandamento

Vistoria em edificações privadas/áreas de risco

O trabalho realizado pela Defesa Civil do Distrito Federal quando da vistoria em determinado local, em que o cidadão acredita trazer algum risco pessoal ou coletivo, proporciona à essas pessoas tranquilidade e segurança, mesmo quando, em alguns casos, faz-se necessário a interdição do ambiente vistoriado. Os relatos dos cidadãos, quando entramos em contato para que possamos ter um retorno de nossas ações, após conclusão das tratativas, são gratificantes.

Remoção de carcaças

Serviço, hoje, prestado pela Subsecretaria de Integração de Políticas em Segurança Pública - SUBISP, onde, no ano de 2024, retiraram cerca de 1624 carcaças/veículos abandonados das ruas do DF, proporcionando o que chamamos de efeito dominó positivo:

- Ambiente limpo;
- Sensação de segurança;
- Não utilização daquela carcaça para fins ilícitos;
- Não acumulo de água no interior desses veículos;
- Não proliferação de mosquito da dengue;
- Não pessoas infectadas;
- Não pessoas doentes;
- Não hospitais ou unidades de saúde necessitados;
- Não mortes.



Operação 5º Mandamento

Já no quesito Segurança Pública, quando o cidadão relata a sensação de insegurança na sua região por diversos fatores externos, regra geral, após uma detida análise, esta SSP/DF atua na localidade com a Operação 5º Mandamento.

A Operação 5º Mandamento tem como objetivos: garantir a tranquilidade e a integridade física da população que reside nas referidas regiões administrativas, através das modalidades de policiamento ostensivo a pé e motorizado, bem como a realização de ações de fiscalização de atividades urbanas, ações de Vigilância Sanitária e fiscalização de trânsito (alcoolemia); inibir/reprimir os crimes violentos letais intencionais, o uso e o tráfico de drogas, apreensão de armas de fogo e reprimir o consumo de bebidas alcoólicas combinada com a condução de veículo automotor, visando preservar o maior bem jurídico tutelado, o direito à vida; realizar ações de fiscalização em bares e distribuidoras de bebidas, bem como em locais de eventos na cidade; e, incrementar o policiamento com equipes especializadas, com ações nos locais quentes, apontados pela análise criminal, envolvendo tropas e forças especiais da PMDF e PCDF, bem como o apoio do DETRAN, DFLEGAL e IBRAM.

Destaca-se que o Distrito Federal vem alcançando sucessivos resultados históricos na redução dos homicídios. Em 2022, foi registrada a menor taxa de homicídios da série histórica desde 1977. Posteriormente, esse resultado foi novamente superado em 2024, quando o Distrito Federal alcançou a menor taxa de homicídios já registrada nos últimos 48 anos. Tais resultados refletem a efetividade das ações coordenadas pela Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal, em conjunto com as forças de segurança e demais órgãos parceiros.

Considerações finais

O presente Plano de Ação tem como objetivo, além de conferir transparência às atividades e ao desempenho da Ouvidoria, estabelecer metas e direcionar ações voltadas à obtenção de melhores resultados.

Entende-se que o melhor resultado não se resume a um indicador apresentado em relatório, mas representa ganhos efetivos e concretos para os cidadãos que confiam e utilizam nossos serviços.

Os servidores da Ouvidoria da SSP/DF atuam com esse propósito, buscando continuamente oferecer o melhor atendimento ao cidadão do Distrito Federal no âmbito de suas competências.

A Ouvidoria se constitui como um importante canal de interlocução entre o Estado e a sociedade, contribuindo para a garantia do exercício pleno da cidadania de forma equânime e acessível em suas diversas manifestações.

Acredita-se que, por meio desse trabalho, é possível contribuir de maneira significativa para a melhoria da qualidade de vida da população e, conseqüentemente, para o desenvolvimento da sociedade da qual todos fazemos parte.



