



PLANO DE AÇÃO DE OUVIDORIA

EXERCÍCIO 2026



Governadora
Celina Leão

Secretário de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal - SSP/DF
Alexandre Rabelo Patury

Secretário Executivo de Gestão Integrada – SEGI/SSP/DF
Marcos Leôncio Sousa Ribeiro

Controlador-Geral do Distrito Federal - CGDF
Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral do Distrito Federal/CGDF
Daniela Ribeiro Pacheco

Equipe da Ouvidoria – SSP/DF

Ouvidora
Márcia Margarete Neves Rodrigues Pessanha

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.....	04
→ 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 2026.....	05
Onde Estamos.....	06
→ Diagnóstico.....	06
→ Matriz de Análise.....	08
→ Atividade de Ouvidoria.....	10
Onde Queremos Chegar.....	10
→ Continuidade de Projetos de 2025 para 2026 e Novo projeto.....	10
→ Maximizar a satisfação do cidadão.....	10
→ Ouvidoria Itinerante.....	11
→ Atendimento Inclusivo.....	12
→ Divulgação dos serviços de ouvidoria.....	13
→ Projeto para 2026	14
→ Demandas – Efeitos Positivos.....	15
→ Vistoria em edificações privadas/áreas de risco.....	15
→ Remoções de carcaças.....	15
→ Operação 5º Mandamento.....	16
Considerações Finais.....	17



Apresentação

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal (SSP/DF) constitui canal institucional de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, atuando como instrumento essencial de participação social, controle social e aprimoramento da gestão pública.

Por meio das manifestações registradas pelos cidadãos — tais como elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias — a Ouvidoria contribui para a identificação de oportunidades de melhoria, o aperfeiçoamento dos serviços públicos e o fortalecimento da transparência institucional.

No âmbito do Governo do Distrito Federal, a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF), vinculada à Controladoria-Geral do DF, exerce a função de órgão central do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SIGO/DF), coordenando e orientando as ouvidorias seccionais.

Nesse contexto, a Ouvidoria da SSP/DF atua de forma integrada ao sistema, assegurando tratamento adequado às manifestações e promovendo respostas qualificadas, tempestivas e alinhadas às necessidades da sociedade.

Competências da Ouvidoria

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal (SSP/DF) é uma unidade seccional de controle e participação social responsável pelo recebimento, registro, análise, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações apresentadas pelos cidadãos, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos e para o fortalecimento da transparência e da participação social.

Sua atuação está fundamentada na Lei Distrital nº 4.896/2012, no Decreto Distrital nº 36.462/2015, na Instrução Normativa nº 01/2015 da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF) e no Regimento Interno da SSP/DF, aprovado pelo Decreto nº 40.079/2019. Nesse contexto, compete à Ouvidoria receber, analisar, encaminhar e responder às manifestações de ouvidoria registradas pelos cidadãos, assegurando o adequado tratamento das demandas e a observância dos princípios da administração pública.

Integra, ainda, suas atribuições a gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), instrumento destinado a garantir o acesso às informações públicas, nos termos da Lei Distrital nº 4.990/2012 e do Decreto Distrital nº 34.726/2013, que regulamentam a aplicação da Lei de Acesso à Informação no âmbito do Distrito Federal.



Por meio do SIC, a SSP/DF assegura a qualquer pessoa, física ou jurídica, o direito de solicitar informações de interesse particular, coletivo ou geral, promovendo a transparência da gestão pública e o fortalecimento do controle social.

Da Ouvidoria – SSP/DF

No âmbito da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal (SSP/DF), a Ouvidoria está vinculada à Secretaria de Gestão Integrada (SEGI), atuando como unidade responsável pela interlocução entre a sociedade e a Administração Pública no tratamento das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação.

O atendimento presencial é realizado em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 14h às 17h. As manifestações também podem ser registradas pelos canais eletrônicos e telefônicos disponibilizados pelo Governo do Distrito Federal, por meio do Portal ParticipaDF e da Central de Atendimento 162.

A Ouvidoria da SSP/DF atua de forma permanente para assegurar que todas as demandas apresentadas pelos cidadãos sejam tratadas com prioridade, observando os prazos e procedimentos estabelecidos pela legislação vigente, em especial a Portaria nº 121/2020 – SSP/DF e demais normativos aplicáveis.

Como instrumento de transparência e orientação ao cidadão, a SSP/DF disponibiliza em seu portal institucional a Carta de Serviços ao Cidadão, documento que reúne informações sobre os serviços prestados pela Secretaria, seus requisitos, formas de acesso e canais de atendimento, em conformidade com o disposto no art. 8º da Lei Distrital nº 6.519/2020.

Com o objetivo de promover a transparência e o controle social, os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria são divulgados periodicamente por meio de relatórios trimestrais e anuais, disponíveis no portal institucional da SSP/DF. Informações consolidadas sobre o desempenho das ouvidorias do Distrito Federal também podem ser consultadas no Painel de Ouvidoria do Distrito Federal.

Plano de Ação 2026

O Plano de Ação constitui instrumento de planejamento estratégico e gestão operacional da Ouvidoria da SSP/DF, orientando a execução de iniciativas ao longo do exercício de 2026.

Mais do que um conjunto de atividades, o presente documento estabelece diretrizes, prioridades e resultados esperados, permitindo o acompanhamento sistemático das ações e a avaliação contínua do desempenho institucional.

Sua construção parte da análise do cenário atual da unidade, com base em indicadores de desempenho, na Matriz de Análise do SIGO/DF e no diagnóstico das manifestações



registradas, de modo a subsidiar a definição de estratégias voltadas à melhoria contínua dos serviços prestados.

Onde Estamos

Nesta etapa inicial, será apresentado um diagnóstico dos resultados alcançados pela Ouvidoria da SSP/DF no exercício de 2025, contemplando a análise dos principais indicadores de desempenho e das atividades desenvolvidas pela unidade.

Também será examinada a Matriz de Análise elaborada pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, que posiciona esta seccional no contexto do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF), considerando aspectos como o volume de manifestações recebidas, o cumprimento das metas estabelecidas e os resultados obtidos.

A partir desse panorama, será possível compreender o cenário atual da Ouvidoria da SSP/DF, identificando avanços, desafios e oportunidades de aperfeiçoamento que subsidiarão o planejamento das ações e a definição dos objetivos estratégicos para o período subsequente.

Diagnóstico

Os serviços prestados pela Ouvidoria da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal (SSP/DF) são monitorados continuamente pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF), órgão central do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF). Esse acompanhamento é realizado por meio dos indicadores e índices de desempenho disponibilizados pelo Sistema OUV-DF, ferramenta que permite avaliar a qualidade dos atendimentos, a efetividade das respostas, o cumprimento dos prazos legais e a satisfação dos cidadãos.

A análise desses indicadores constitui importante instrumento de gestão, uma vez que possibilita identificar tendências, avaliar resultados, monitorar o alcance das metas estabelecidas e subsidiar a adoção de medidas voltadas ao aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados.

No exercício de 2025, a Ouvidoria da SSP/DF recebeu um total de **1.610 manifestações**, evidenciando a relevância da unidade como canal de interlocução entre a sociedade e a Administração Pública. Essas manifestações representam demandas, sugestões, elogios, reclamações, denúncias e solicitações de informação encaminhadas pelos cidadãos, refletindo suas percepções, necessidades e expectativas em relação aos serviços públicos relacionados à segurança pública.



Quanto aos canais de entrada e às tipologias das manifestações registradas, observou-se a seguinte distribuição:

Tipos de Manifestações - Ano 2025	Quantidade	Total
Denúncia	05	1610
Reclamações	820	
Solicitações	712	
Sugestões	40	
Informações	22	
Elogios	11	

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

Assunto - Ano 2025	Quantidade	Valor em %
Vistoria em área de risco/edificações	205	26,39%
Veículos abandonados/carcaça	1107	69,34%
Câmeras de monitoramento	57	1,67%
Segurança Pública	93	2,60%
Total	1462	100%

Indicadores e índices – comparativo 2024 e 2025

No que se refere aos indicadores de desempenho da Ouvidoria da SSP/DF, apresenta-se o quadro comparativo entre os exercícios de 2024 e 2025, com base nos índices monitorados no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF).

A análise evidencia que, embora o indicador de **resposta no prazo** tenha permanecido em patamar máximo (100% em ambos os exercícios), observa-se **redução em diversos índices de percepção e avaliação da qualidade do serviço**, bem como no indicador de resolutividade.

Indicadores/Índices	Ano de 2024	Ano de 2025
Resolutividade	58,5%	42%
Satisfação com serviço de ouvidoria	81%	66,5%
Recomendação do serviço de ouvidoria	85,25%	64,5%
Satisfação com o atendimento	80,75%	57%
Satisfação com a resposta	75,5%	69%
Resposta no prazo	100%	100%
Satisfação com o sistema de ouvidoria	86,5%	72,75%

De forma geral, o comparativo indica **manutenção do cumprimento do prazo de resposta**, porém com **redução nos índices de satisfação, recomendação e resolutividade em 2025**, quando comparado ao exercício anterior.

Esse cenário reforça a necessidade de análise mais aprofundada dos fluxos internos de tratamento das manifestações, bem como da adoção de medidas de aprimoramento contínuo com foco na qualidade da resposta ao cidadão e na efetividade das soluções apresentadas.



Sistema SIC	Quantidade
Pedidos de informação	225

- 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.

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 2026 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.

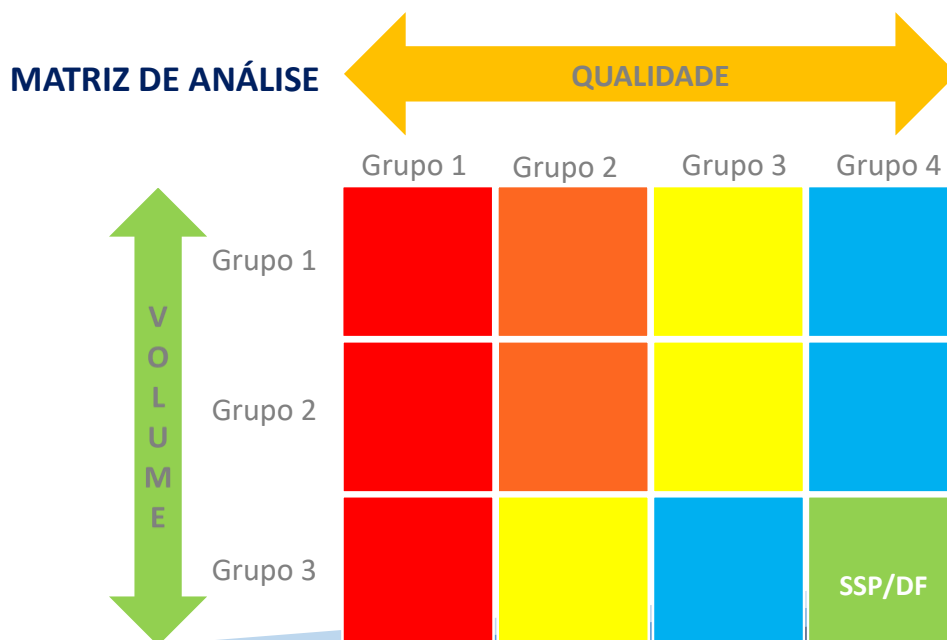
DIMENSÃO QUALIDADE

- 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 resolatividade abaixo da meta SIGO/DF.
- Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO/DF.

A Matriz de Análise do SIGO/DF constitui instrumento de avaliação comparativa das ouvidorias seccionais, considerando duas dimensões fundamentais: volume de manifestações e qualidade do atendimento.

Essa metodologia permite o enquadramento das unidades em grupos de desempenho, possibilitando a definição de estratégias mais aderentes à realidade institucional de cada órgão.

Nesse contexto, a Ouvidoria da SSP/DF encontra-se classificada na cor azul, situando-se no Grupo 3 na dimensão de volume (tendo encerrado o ano de 2025 com 1.610 manifestações) e no Grupo 4 na dimensão de qualidade. Contudo, ainda que a unidade atenda aos rigorosos critérios procedimentais que a posicionam no nível máximo de qualidade do SIGO/DF, o planejamento estratégico para 2026 tem como foco principal ir além dessas métricas burocráticas: nosso objetivo é resgatar a qualidade efetiva percebida pelo cidadão, elevando os índices de resolatividade e satisfação que sofreram retração no exercício anterior.



Conforme verificamos na Matriz de Análise e, em especial, no diagnóstico demonstrados, as Metas SSP/DF e SIGO/DF para o ano de 2025 foram alcançadas praticamente todas as metas.

O diagnóstico dos indicadores de desempenho da Ouvidoria da SSP/DF no exercício de 2025 evidencia um cenário de estabilidade no cumprimento dos prazos legais, com manutenção do índice de 100% de resposta dentro do prazo, demonstrando aderência aos normativos vigentes e regularidade no fluxo de tramitação das manifestações.

Por outro lado, a análise comparativa com o exercício de 2024 indica redução em indicadores relacionados à percepção do cidadão, especialmente nos aspectos de resolutividade, satisfação com o atendimento, satisfação com as respostas, recomendação do serviço e avaliação do sistema de ouvidoria. Esses resultados sinalizam desafios importantes na qualificação da resposta institucional e na efetividade das soluções apresentadas aos usuários dos serviços.

Nesse contexto, observa-se que o desempenho da unidade se mantém satisfatório no aspecto procedimental, porém requer aprimoramentos no aspecto qualitativo, com foco na experiência do cidadão e na capacidade de resolução das demandas encaminhadas às áreas competentes.

Dessa forma, conclui-se que o principal desafio identificado para o período consiste no fortalecimento da resolutividade das manifestações e na melhoria da qualidade das respostas ofertadas, de modo a elevar os índices de satisfação e aprimorar a percepção do serviço de ouvidoria.

O conjunto dos achados deste diagnóstico subsidiará a formulação e o aprimoramento das ações estratégicas da unidade, orientando intervenções voltadas à melhoria contínua dos fluxos internos, à qualificação das respostas e ao fortalecimento da integração com as áreas finalísticas da SSP/DF.

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 2026, 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 2025 para 2026

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:**
 - Ouvidora.
- **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:

- Ouvidora

– 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 – 1º semestre 2026
 - B. Módulo II Intermediário – 1º semestre 2026
 - C. Módulo I Avançado – 2º semestre 2026
 - D. Módulo II Avançado – 2º semestre 2026

4 - Divulgação dos serviços de ouvidoria

Ação

- Divulgar as ações e trabalhos realizados pela ouvidoria

– Recursos:

- Site institucional
- Instagram
- Whatsapp

– Responsáveis:

- Ouvidora, 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 2026

Ação 1

Conhecendo a Ouvidoria – Público Interno

– Recursos

- Equipe de ouvidoria
- Apresentação
- Notebook

– Responsável:

- Ouvidora

– 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

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 2025, retiraram cerca de 1.107 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 acúmulo 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.

O Distrito Federal figura de forma recorrente entre as unidades federativas com os melhores indicadores de segurança pública do país, especialmente no que se refere aos crimes letais intencionais.

Em 2025, com base na consolidação dos dados do ciclo anterior, o Distrito Federal manteve-se entre as capitais com menor taxa de homicídios do Brasil, evidenciando a continuidade da tendência de redução observada nos últimos anos.

Em 2026, dados parciais e indicadores preliminares apontam a manutenção desse desempenho positivo, com o Distrito Federal permanecendo em patamar historicamente reduzido e figurando entre as capitais com os menores índices de crimes letais. Em determinados recortes estatísticos e metodologias de comparação, o Distrito Federal chega a ser considerado a capital mais segura do país no início de 2026.

Esse desempenho consistente reforça a efetividade das ações integradas da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal, em articulação com as forças de segurança e demais órgãos do Governo do Distrito Federal, evidenciando a consolidação de uma política pública orientada por resultados, integração institucional e inteligência aplicada à segurança públic

Considerações finais

O presente Plano de Ação tem como finalidade consolidar um instrumento de gestão estratégica voltado à qualificação contínua das atividades da Ouvidoria da SSP/DF, promovendo alinhamento entre planejamento, execução e avaliação de resultados.

A atuação da Ouvidoria não se limita ao tratamento de manifestações, mas se insere como componente essencial da governança pública, ao contribuir para o fortalecimento da transparência, da participação social e da melhoria dos serviços prestados à população.

Os resultados institucionais alcançados refletem o compromisso permanente da equipe com a escuta qualificada, o tratamento responsável das demandas e a busca por soluções efetivas junto às áreas finalísticas da SSP/DF.

Nesse sentido, o fortalecimento da Ouvidoria representa não apenas melhoria de processos internos, mas também impacto direto na experiência do cidadão e na consolidação de uma gestão pública mais eficiente, responsiva e orientada ao interesse público.



*"O fim da sociedade política não é apenas o viver em conjunto, mas o viver bem." —
Aristóteles (Filósofo grego)*

