



RELATÓRIO SEGUNDO TRIMESTRE

2026



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

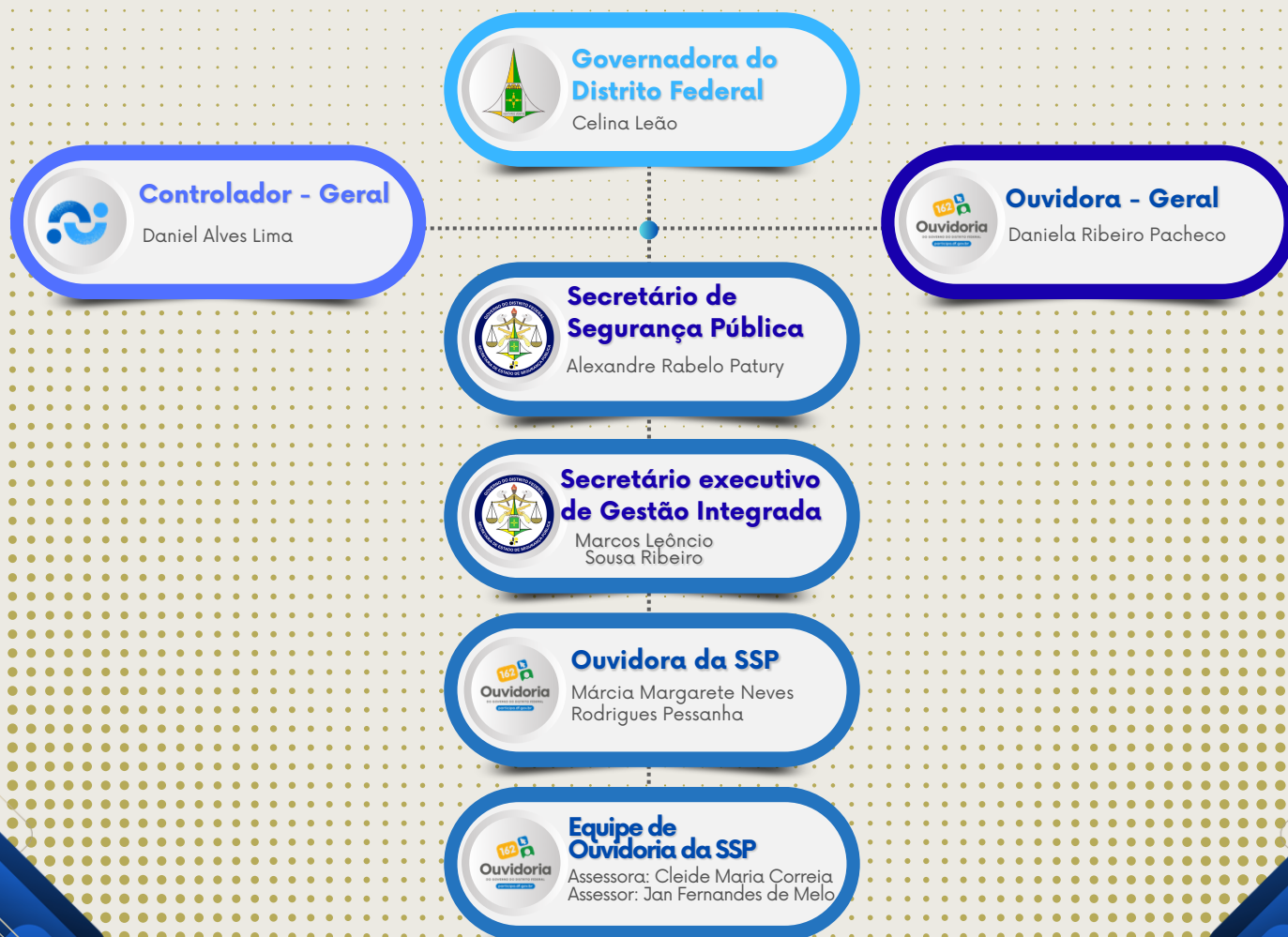
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA (SSP/DF)

RELATÓRIO DO SEGUNDO TRIMESTRE 2026

RELATÓRIO COMPARATIVO E ANALÍTICO

Análise Comparativa da Ouvidoria da SSP/DF: Segundo Trimestre de 2026 vs. Exercício de 2025 e Trimestre Anterior

Apresentação: Este relatório consolidado apresenta uma análise comparativa e profunda das atividades da Ouvidoria da Secretaria de Segurança Pública do Distrito Federal (SSP/DF) no segundo trimestre de 2026 (01/04/2026 a 30/06/2026) em relação ao segundo trimestre de 2025 e ao primeiro trimestre de 2026. A finalidade é avaliar a evolução dos serviços, a efetividade das medidas implementadas (metas SIGO), a aderência ao governo digital e propor soluções para otimizar os processos de atendimento e resolutividade pública.





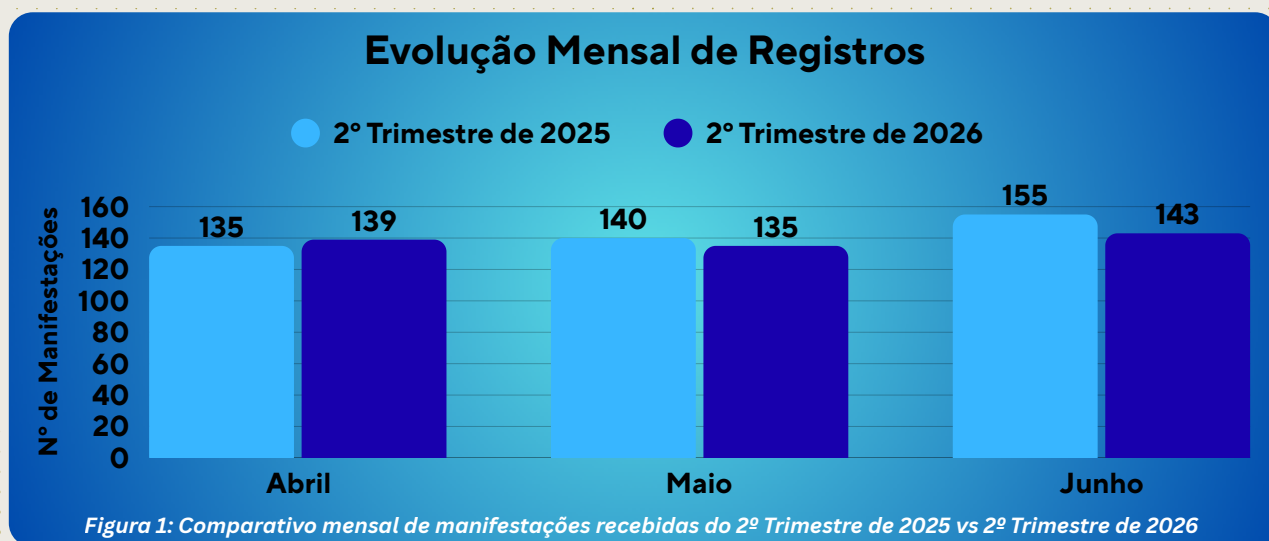
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA (SSP/DF)

SEÇÃO 1: VOLUMETRIA E EVOLUÇÃO TEMPORAL

Durante o segundo trimestre de 2026 (1º de abril a 30 de junho de 2026), a Ouvidoria da SSP/DF registrou um total de **417 manifestações**. Este volume representa uma **redução de - 3,02%** em comparação às **430 manifestações** obtidas no mesmo trimestre do ano anterior (1º de abril a 30 de junho de 2025). Além disso, em relação ao trimestre imediatamente anterior (1º de janeiro a 31 de março de 2026), que acumulou 471 registros, observou-se uma **redução de 11,46%** na carga global de manifestações.

A análise da tendência mensal revela comportamentos opostos entre os anos: enquanto o trimestre de 2025 apresentou uma curva ascendente (iniciando com 135 registros em abril, subindo para 140 em maio e alcançando o ápice de 155 em junho), o Segundo Trimestre de 2026 caracterizou-se por uma grande estabilidade, com oscilações tímidas: 139 registros em abril, uma discreta queda para 135 em maio, e uma recuperação final para 143 em junho.



Período/Mês	2º Trimestre de 2025 (Vol)	2º Trimestre de 2026 (Vol)	Variação Absoluta	Variação Percentual (%)
Abril	135	139	4	2.96%
Maio	140	135	-5	-3.57%
Junho	155	143	-12	-7.74%
TOTAL TRIMESTRE	430	417	-13	-3.02%



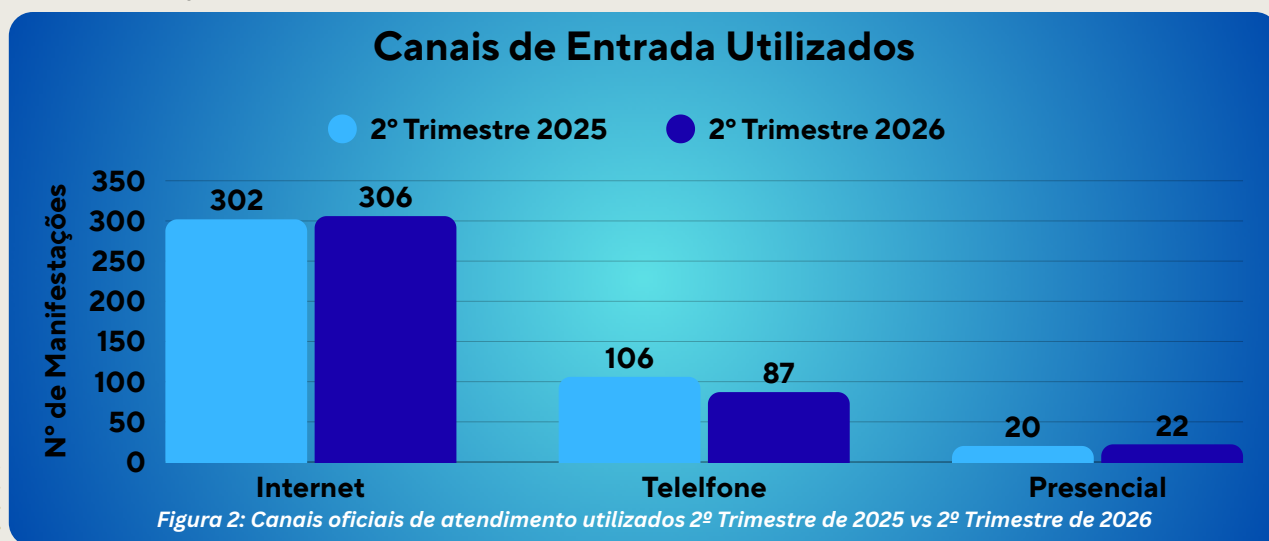
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA (SSP/DF)

SEÇÃO 2: CANAIS DE ENTRADA E PERFIL DE ACESSO

Os canais de atendimento utilizados pelos cidadãos para registrar suas demandas demonstram a consolidação das políticas de **governo digital** e transparência ativa. O canal **Internet** consolidou sua ampla liderança absoluta, representando **73,38%** de todos os acessos no Segundo Trimestre de 2026, em comparação com os 70,23% registrados em Segundo Trimestre de 2025.

Por outro lado, o canal telefônico tradicional através da **Central 162** segue uma tendência consistente de encolhimento de longo prazo. Se no Segundo Trimestre de 2025 ele correspondia a 24,65% das manifestações (106 registros), no Segundo Trimestre de 2026 a sua fatia encolheu para **20,86%** (87 registros). O atendimento presencial manteve-se estável e em patamar reduzido (~5%). Como novidade do período, foram computados 2 registros decorrentes de ações da **Ouvidoria Itinerante** (0,48% do total).



Canal de Entrada	2º Trimestre de 2025 (Vol)	2º Trimestre de 2025 (%)	2º Trimestre de 2026 (Vol)	2º Trimestre de 2026 (%)	Variação Abs.
Internet	302	70.23%	306	73.38%	4
Telefone (Central 162)	106	24.65%	87	20.86%	-19
Presencial	20	4.65%	22	5.28%	2
Ouvidoria Itinerante	0	0.00%	2	0.48%	2
TOTAL	430	100.00%	417	100.00%	-13



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA (SSP/DF)

SEÇÃO 3: TIPOLOGIA E SERVIÇOS MAIS DEMANDADOS

A classificação das demandas de acordo com a sua tipologia manteve um padrão consolidado de forte centralização. Reclamações e Solicitações somadas representaram **94,97%** de todo o volume atendido no Segundo Trimestre de 2026 (frente a 95,58% em Segundo Trimestre de 2025). As **Reclamações** apresentaram uma leve alta de 3,77% em termos absolutos (de 212 para 220), mas cresceram em representatividade proporcional, respondendo por **52,76%** das queixas cívicas. Em contrapartida, as Solicitações caíram de 199 para 176 registros (-11,56%).

No que tange aos serviços públicos específicos mais solicitados pela população, os **Veículos Abandonados/Carcaças** continuam isolados no topo das demandas, totalizando **271 solicitações** no Segundo Trimestre de 2026. Houve, contudo, uma redução absoluta importante em relação ao Segundo Trimestre de 2025 (304 registros, queda de -10,85%). A maior variação positiva foi identificada no serviço de **Câmeras de Videomonitoramento**, que saltou de 16 em 2025 para **39 no Segundo Trimestre de 2026 (+143,75%)**, indicando crescente interesse público em monitoramento e vigilância de segurança eletrônica.

Por sua vez, as **Vistorias em Áreas de Risco** apresentaram queda acentuada (de 43 para 34, redução de -20,93%). Esta tendência corrobora a forte sazonalidade do DF: as vistorias em áreas de risco sofrem queda drástica entre o Primeiro Trimestre (período chuvoso, com 71 registros) e o Segundo Trimestre (início do período de estiagem).

Tipo de Manifestação	2º Trimestre de 2025 (Vol)	2º Trimestre de 2025 (%)	2º Trimestre de 2026 (Vol)	2º Trimestre de 2026 (%)	Variação Abs.
Reclamação	212	49.30%	220	52.76%	8
Solicitação	199	46.28%	176	42.21%	-23
Sugestão	10	2.33%	13	3.12%	3
Elogio	2	0.47%	3	0.72%	1
Informação	5	1.16%	5	1.20%	0
Denúncia	2	0.47%	0	0.00%	-2
TOTAL	430	100.00%	417	100.00%	-13

Serviço/Assunto Demandado	2º Trimestre de 2025 (Vol)	2º Trimestre de 2026 (Vol)	Variação Abs.	Var. Percentual (%)
Veículo Abandonado / Carcaça	304	271	-33	-10.85%
Câmeras de Videomonitoramento	16	39	23	143.75%
Vistorias em Áreas de Risco	43	34	-9	-20.93%
Segurança Pública (Geral)	28	15	-13	-46.43%



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA (SSP/DF)

SEÇÃO 4: DESEMPENHO E INDICADORES QUALITATIVOS

A análise cruzada dos indicadores qualitativos revela o **principal avanço estratégico** alcançado pelo órgão. No **segundo trimestre de 2025**, a Ouvidoria passava por uma crise de percepção com apenas **63% de Satisfação Geral** com o Serviço e **57% de Satisfação com o Atendimento**. No **Segundo Trimestre de 2026**, o índice de **Satisfação Geral saltou para 82%** e o de **Satisfação com Atendimento** alcançou **69%**, refletindo de forma tangível melhorias profundas de processos e no acolhimento da equipe técnica.

Porém, um alerta relevante deve ser feito em relação ao **Índice de Resolutividade**. No **Segundo Trimestre de 2025**, a **Resolutividade atingia 43%** das manifestações. **Segundo Trimestre de 2026**, o índice registrou queda para **42%**, posicionando a Ouvidoria SSP/DF exatamente no limite mínimo exigido pela **Meta SIGO** (estabelecida em 42%). É fundamental articular ações imediatas com as subsecretarias operacionais para otimizar a resolução fática das demandas, evitando gargalos de execução de serviços.

Lei de Acesso à Informação (LAI): Os indicadores mantiveram a excelência de atendimento. A pontualidade de respostas no prazo de lei permaneceu em 100%. Além disso, o **tempo médio de resposta** diminuiu de 12 dias no Segundo Trimestre de 2025 para **10 dias no Segundo Trimestre de 2026**, atestando a celeridade do fluxo informacional.

Indicador Qualitativo	2º Trimestre de 2025 (%)	2º Trimestre de 2026 (%)	Variação (p.p.)	Meta SIGO 2025
Satisfação Geral com o Serviço	63%	82%	19	42%
Satisfação com o Atendimento	57%	69%	12	61%
Índice de Resolutividade	43%	42%	-1	42%
Pontualidade Legal (LAI/SIGO)	100%	100%	0	100%
Satisfação com a Resposta	59%	92%	33	N/A
Tempo Médio de Resposta (Dias)	12	10	-2	N/A

RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA:

- 1. Saneamento de Responsabilidade:** Exigir formalmente a desvinculação de queixas de veículos abandonados para garantir que os fluxos de responsabilidade recaiam sobre as subsecretarias executoras.
- 2. Ativação de Canais:** Continuar fomentando a migração digital e a Ouvidoria Itinerante para descentralizar o atendimento físico.
- 3. Força-Tarefa de Resolutividade:** Implantar comitê interno para monitorar o Índice de Resolutividade, evitando que a satisfação seja contaminada pelo atraso das respostas finais das unidades subordinadas.



SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA



www.participa.df.gov.br



Central - 162



**SAM - Conjunto "A" Bloco "A" Edifício Sede
Bairro Setor de Administração Municipal
CEP 70620-000 - DF**

Mais do que prestar um serviço, o propósito da SSP-DF é cuidar de você, cidadão. Que a sua jornada seja abençoada com muita paz, saúde e conquistas. É um privilégio caminhar ao seu lado!