



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

Relatório de Atividades - 1º Trimestre 2024

Para: Secretário de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal

Assunto: Relatório de Atividades do 1º Trimestre – Exercício 2024

Referência: Relatório de Atividades - 2024

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.

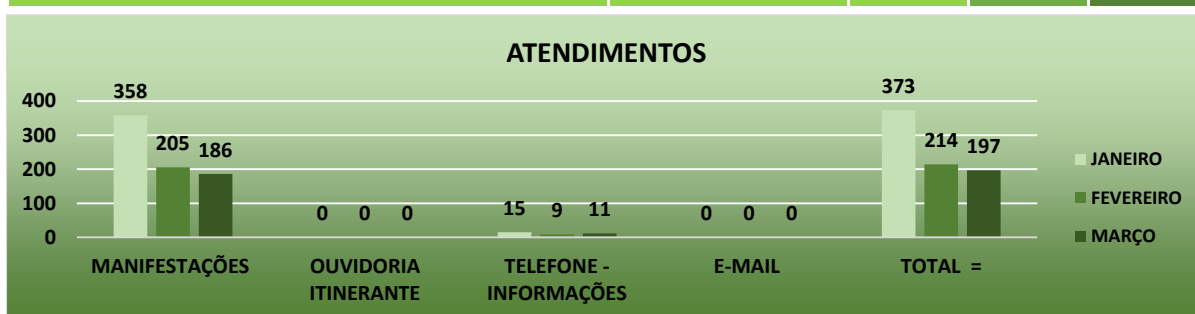
Estatística Sistema ParticipaDF

Ouvidoria - SSP/DF



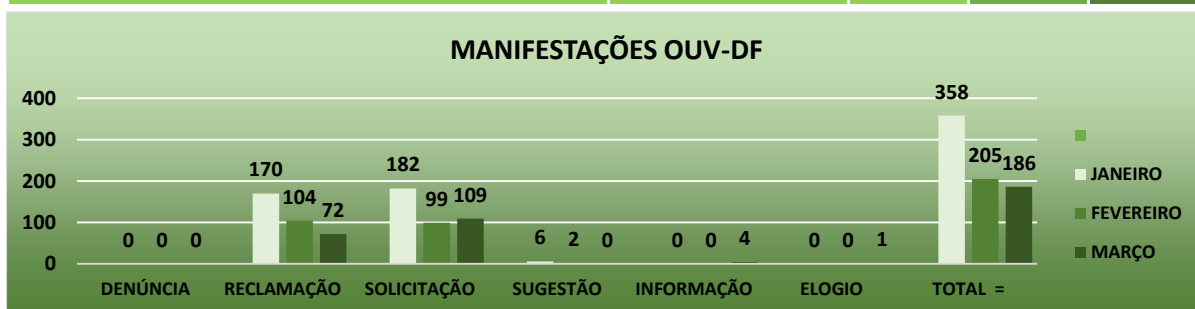
CANAIS DE ATENDIMENTOS

ATENDIMENTOS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
MANIFESTAÇÕES	358	205	186
OUVIDORIA ITINERANTE	0	0	0
TELEFONE - INFORMAÇÕES	15	9	11
E-MAIL	0	0	0
TOTAL = 784	373	214	197



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

MANIFESTAÇÕES OUV-DF	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
DENÚNCIA	0	0	0
RECLAMAÇÃO	170	104	72
SOLICITAÇÃO	182	99	109
SUGESTÃO	6	2	0
INFORMAÇÃO	0	0	4
ELOGIO	0	0	1
TOTAL = 749	358	205	186



MANIFESTAÇÃO MAIS SOLICITADAS OUV-DF 1º TRIMESTRE

- Vistorias em áreas de risco/edificações/obras/infraestrutura e manutenção e conservação de imóvel – 60 vistorias – 8% do total de manifestações.
- Veículos abandonados/carcaças – 642 pedidos de remoção – 85,70%
- Câmeras de videomonitoramento - 14 (solicitação de imagens – 7 solicitações) – (instalação - 7 solicitações) - 1,86%
- Segurança Pública – 10 manifestações – o que representa 1,33% do total.

PROJETOS / PLANO DE AÇÃO



1 – Conhecendo a Ouvidoria - continuidade

- Realizar apresentações junto às áreas competentes desta SSP/DF, que estão ligadas diretamente às demandas de ouvidoria para que elas conheçam o nosso trabalho e estreitarmos as nossas relações interpessoais.
- Quantidade de 8 apresentações até outubro do corrente ano - em andamento

2 – Maximizar a satisfação do cidadão - ação constante

- 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.

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

- Em análise

4 – Atendimento Inclusivo (continuidade)

- Atendimento em LIBRAS – Aguardando abertura de Curso Nível Intermediário I pela EGOV

5 – Divulgação dos serviços de ouvidoria (continuidade)

- Na medida em que realizarmos ações serão divulgadas

6 – Remoção de carcaças (continuidade)

- Contato com a equipe da SUBISP, semanalmente, para controle das remoções e posterior pós-atendimento.



Serviço de Informação ao Cidadão - SIC



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.

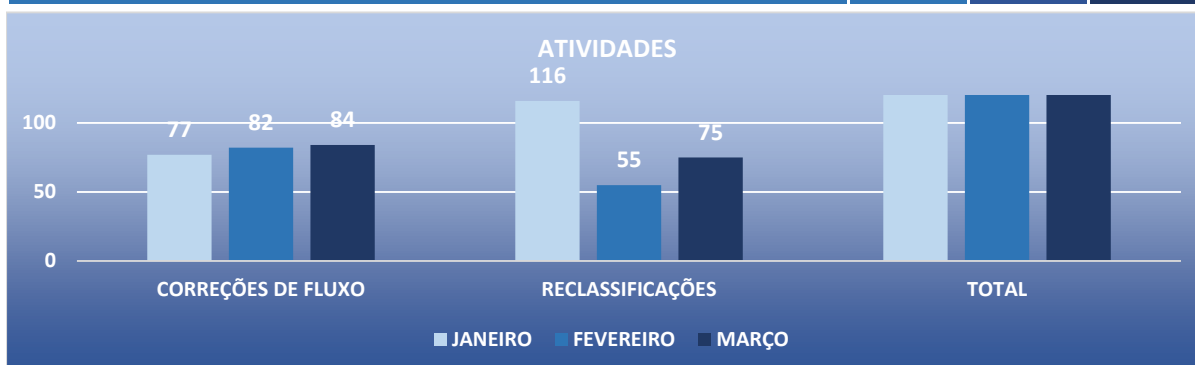
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

SIC	
RECEBIDOS	99
RESPONDIDOS	99
EM TRAMITAÇÃO	0



PROCEDIMENTOS SISTEMA OUV-DF/e-SIC

ATIVIDADES	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
CORREÇÕES DE FLUXO	77	82	84
RECLASSIFICAÇÕES	116	55	75
TOTAL	193	137	159



QUADRO DE INDICADORES/ÍNDICES DE OUVIDORIA

INDICADORES	1º TRIM.	META SSP 2024	META SIGO 2024
RESOLUTIVIDADE	43%	53%	42%
SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DE OUVIDORIA	73%	89%	64%
RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	79%	94%	73%
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	77%	94%	***
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	50%	78%	48%
RESPOSTA NO PRAZO	100%	100%	***
SATISFAÇÃO COM O SISTEMA DE OUVIDORIA	93%	91%	***

Atenciosamente,
ALAN BLANCO CINNANTI
 Ouvidor - SSP/DF