



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Administração Penitenciária
Ouvidoria



RELATÓRIO
1º TRIMESTRE 2021
OUVIDORIA - SEAPE



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Administração Penitenciária
Ouvidoria



Brasília - DF
Período de 01/01/2021 a 31/03/2021

Governador: Ibaneis Rocha
Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins
Ouvidor-Geral: Cecília Souza Fonseca
Secretário de Administração Penitenciária: Geraldo Luiz Nugoli Costa
Ouvidor - SEAPE: Rodrigo Ribeiro Valadão

Apresentação

À Ouvidoria da Secretaria de Estado de Administração Penitenciária – SEAPE, compete, receber solicitações, pedidos de informações, sugestões, reclamações e denúncias dos cidadãos sobre as atividades da Secretaria, encaminhando as manifestações aos setores competentes, atuando como canal de comunicação entre a entidade e os cidadãos, na busca constante da eficiência e transparência administrativa.

Por meio do monitoramento das manifestações e da elaboração de relatórios gerenciais, torna-se possível identificar oportunidades de melhorias, gerando diagnósticos e recomendações úteis para o aperfeiçoamento desta Secretaria.

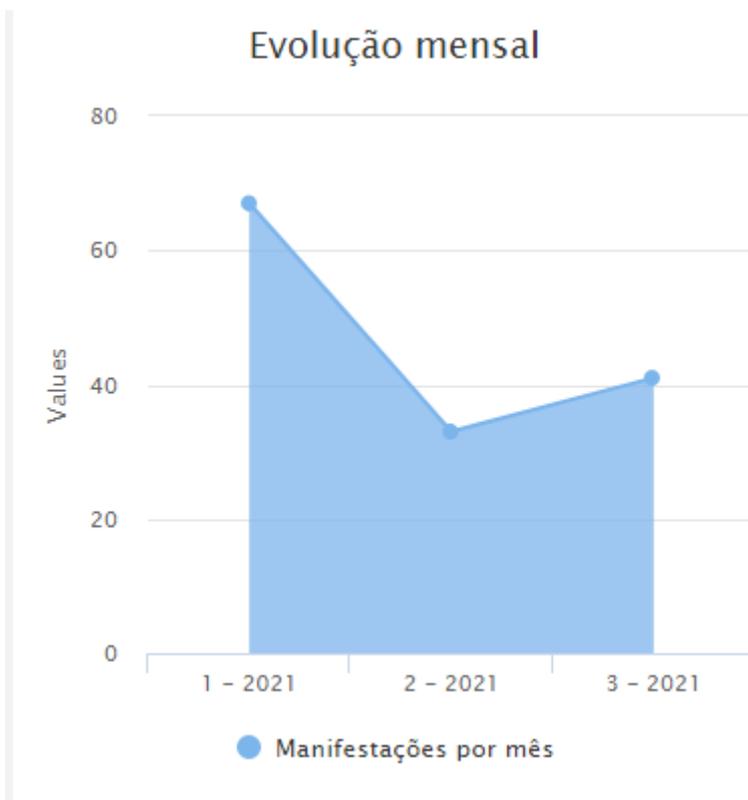
Os dados apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF e no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC, no período de 01 de janeiro a 31 de março de 2021, direcionadas à Secretaria de Estado de Administração Penitenciária - SEAPE.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

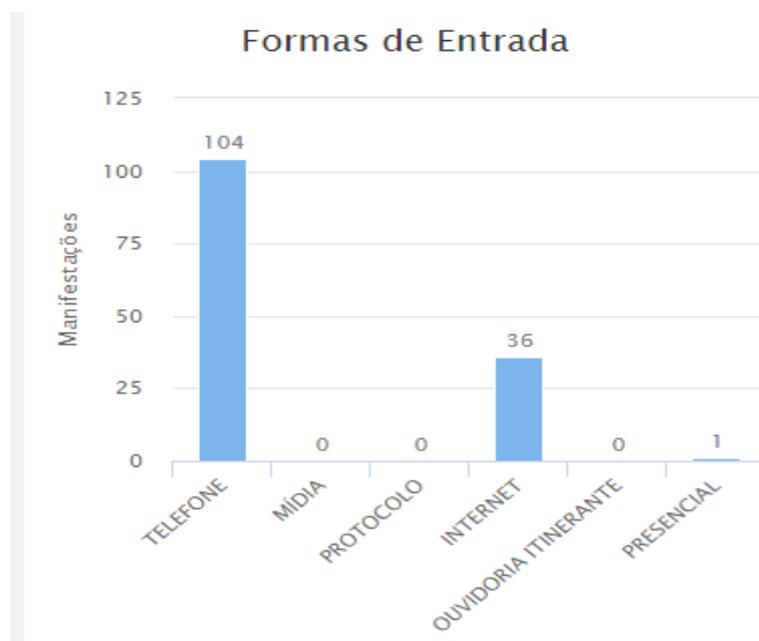
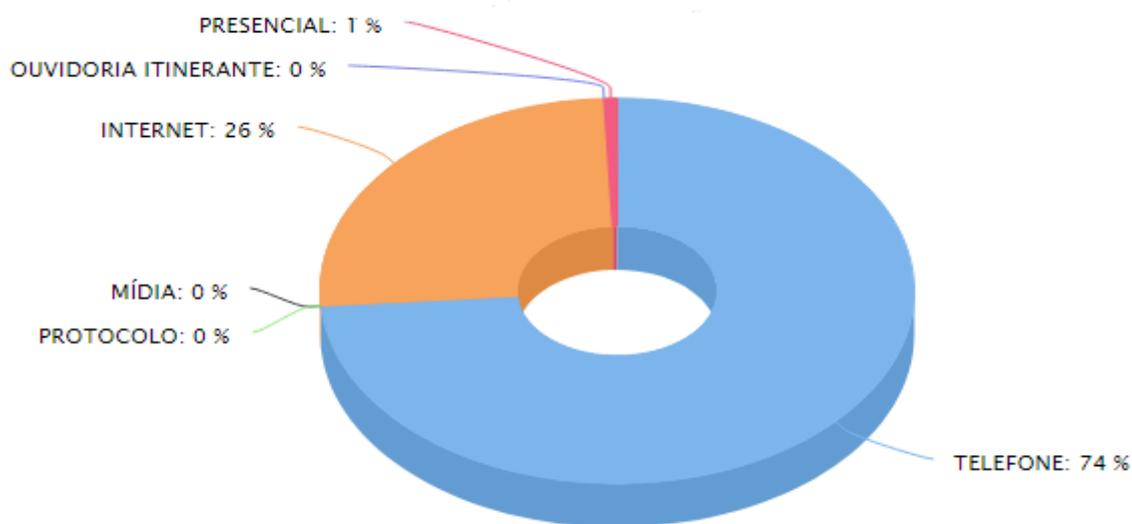
Finalizou-se o 1º Trimestre deste ano com 141 manifestações registradas no período, distribuídas conforme a tabela abaixo:

MANIFESTAÇÕES 1º TRIMESTRE 2021	
JANEIRO	67
FEVEREIRO	33
MARÇO	41
TOTAL	141



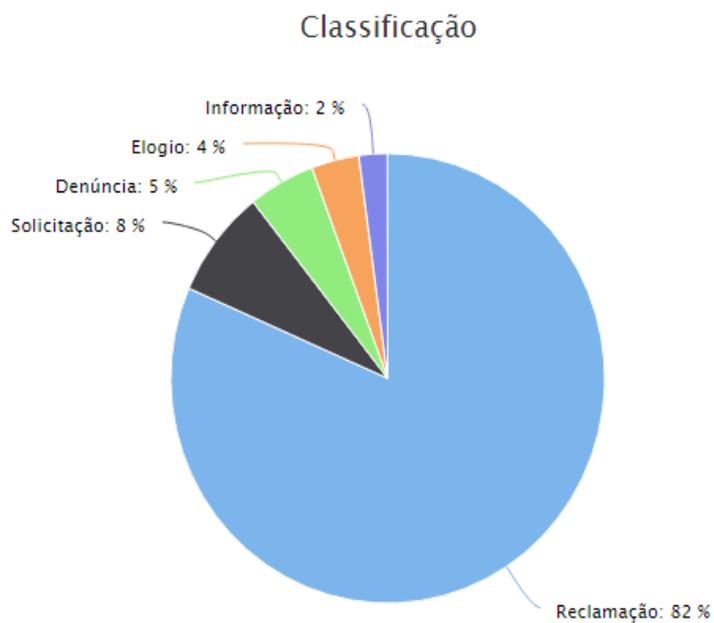
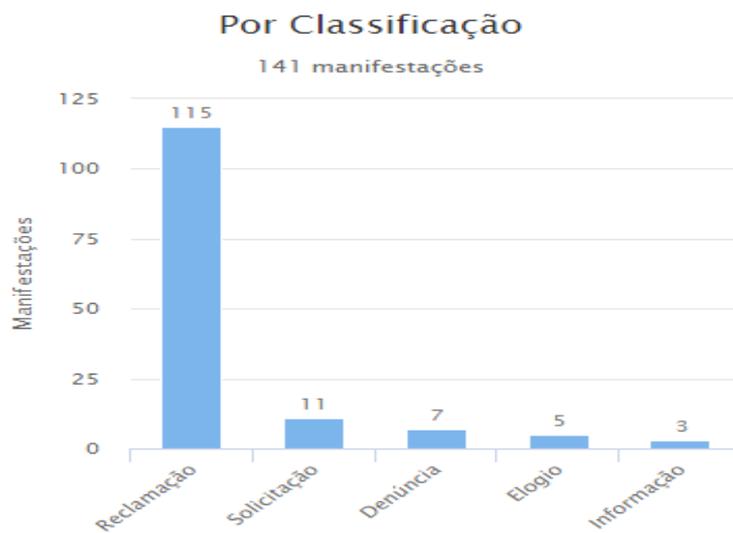


TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA



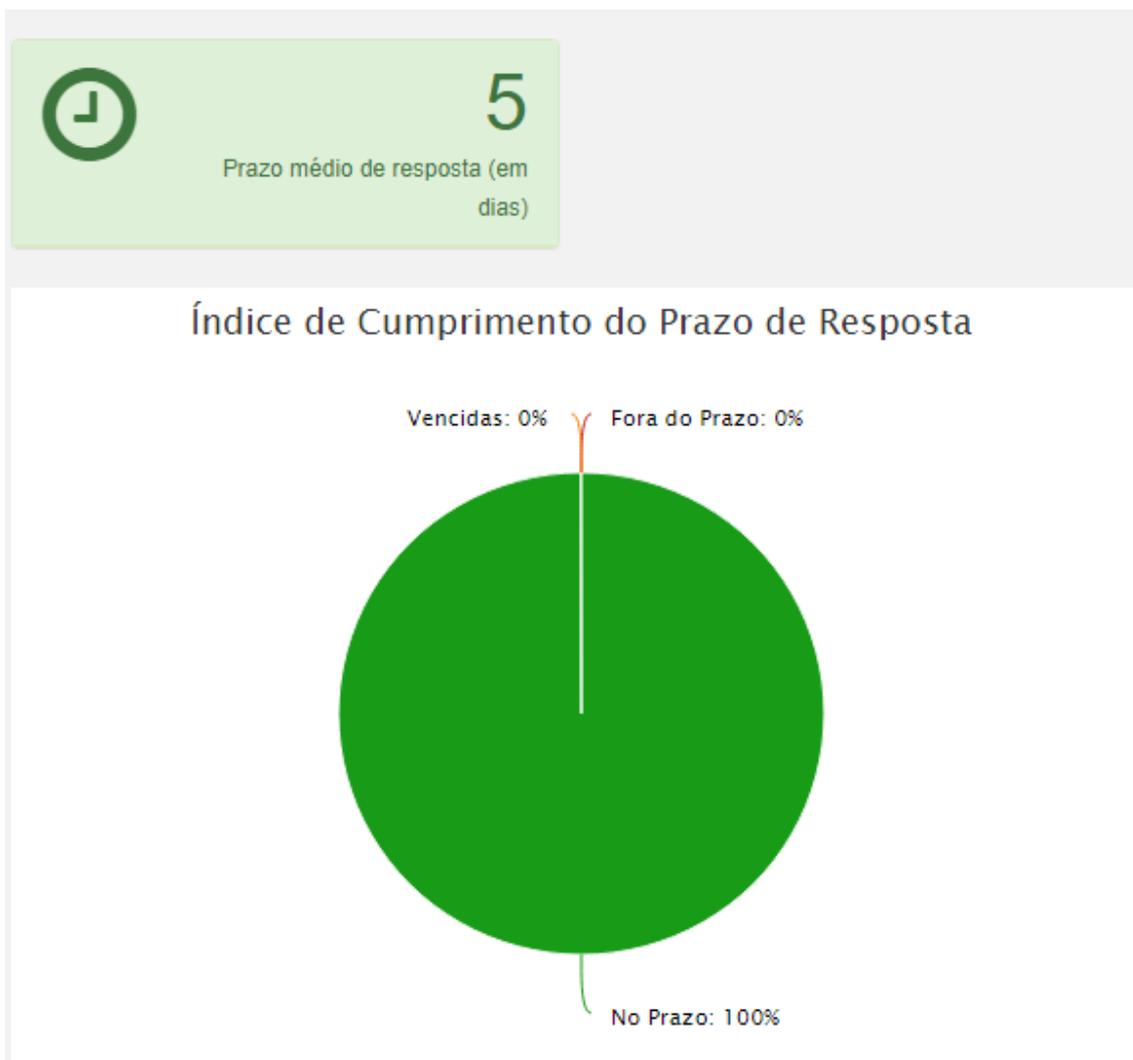


TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO





ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA

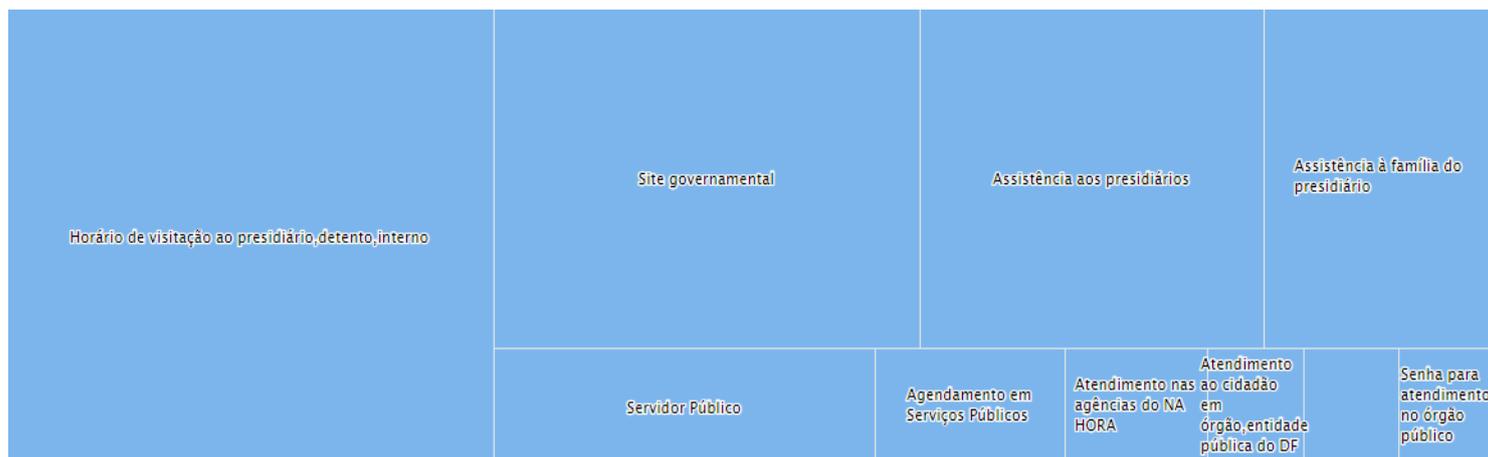




GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Administração Penitenciária
Ouvidoria



**RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS DO
ÓRGÃO**



Horário de visitação ao presidiário, detento, interno	40
Site Governamental	26
Assistência aos presidiários	21
Assistência à família do presidiário	14
Servidor Público	8
Agendamento em Serviços Públicos	4
Atendimento nas agências do Na Hora	3
Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF	2
Falha em procedimento do órgão, entidade pública	2
Senha para atendimento no órgão público	2

O ponto recorrente:

Horário de visitação ao presidiário, detento, interno - solicitações para realização de visitas, uma vez que em razão da pandemia de COVID-19, as visitas presenciais ordinárias foram suspensas por meio de sentença proferida pela juíza titular da Vara de Execuções Penais do Distrito Federal. No entanto, foi ampliada a oferta de visitas virtuais, e a entrega periódica de itens básicos aos internos.



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE/ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Administração Penitenciária
Ouvidoria



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO, ASSIM COMO A SITUAÇÃO DO PEDIDO



No período de janeiro à março de 2021 foram solicitados 19 (dezenove) pedidos de informações, sendo que 3 (três) foram recursos, e todos foram devidamente respondidos dentro do prazo.

