



RELATÓRIO
ANUAL 2021
OUVIDORIA - SEAPE



Brasília - DF

Período de 01/01/2021 a 31/12/2021

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral: Cecília Souza Fonseca

Secretário de Administração Penitenciária: Wenderson Souza e Teles

Ouvidora - SEAPE: Rívia Carla Lourenço Coimbra

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 de Informações ao Cidadão - e-SIC, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021, direcionadas à Secretaria de Estado de Administração Penitenciária - SEAPE.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

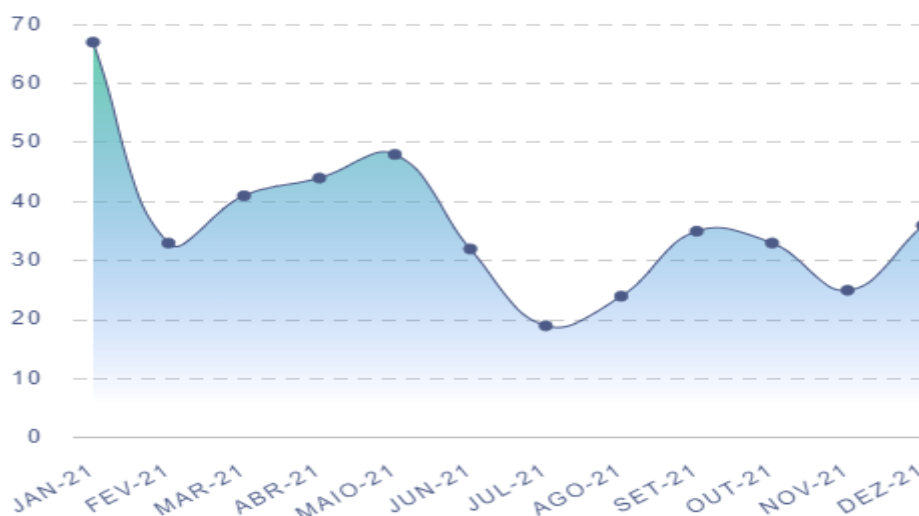
Finalizou-se o ano de 2021 com 437 manifestações registradas no período, distribuídas conforme a tabela abaixo:

SITUAÇÃO



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

EVOLUÇÃO MENSAL

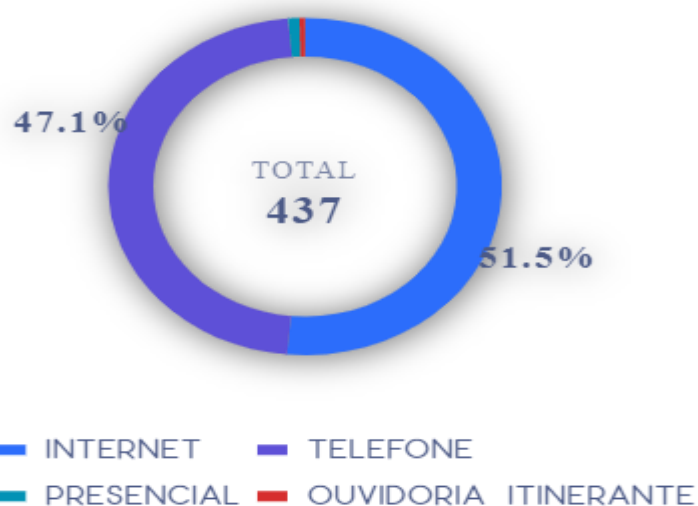


Fonte: Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

FORMA DE ENTRADA MACRO



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



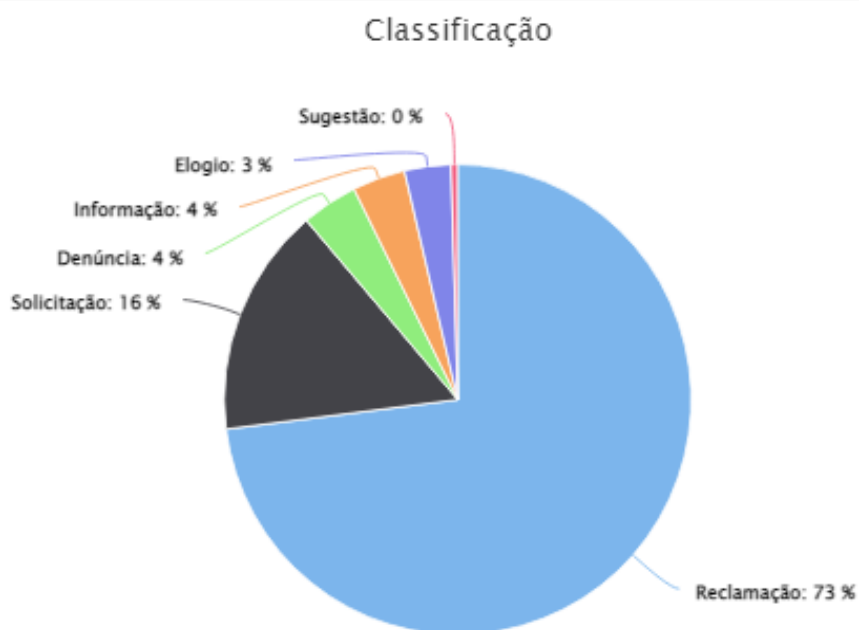
Fonte: Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



Fonte: Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF.



Fonte: Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF.



ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA

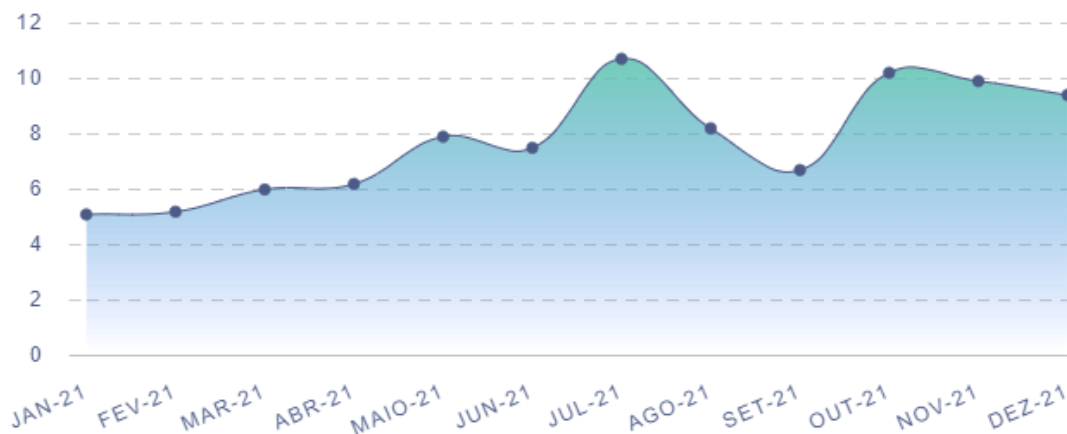
PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



7.3

DIAS

EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

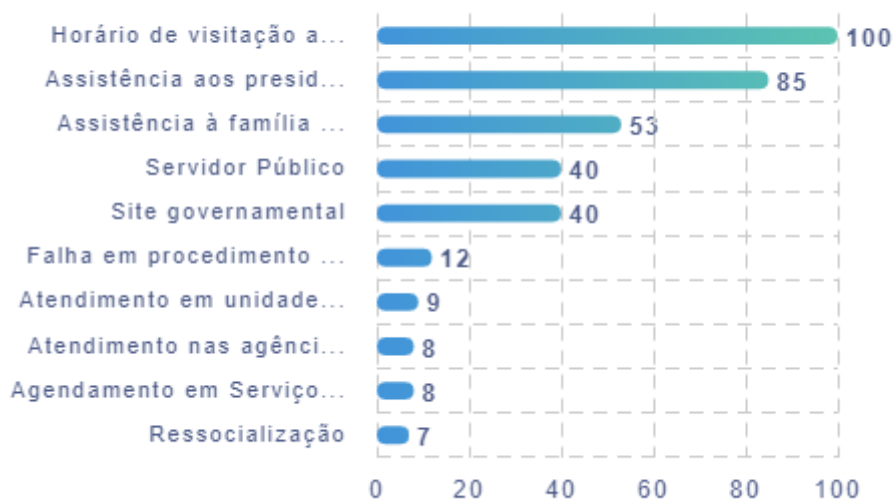


Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

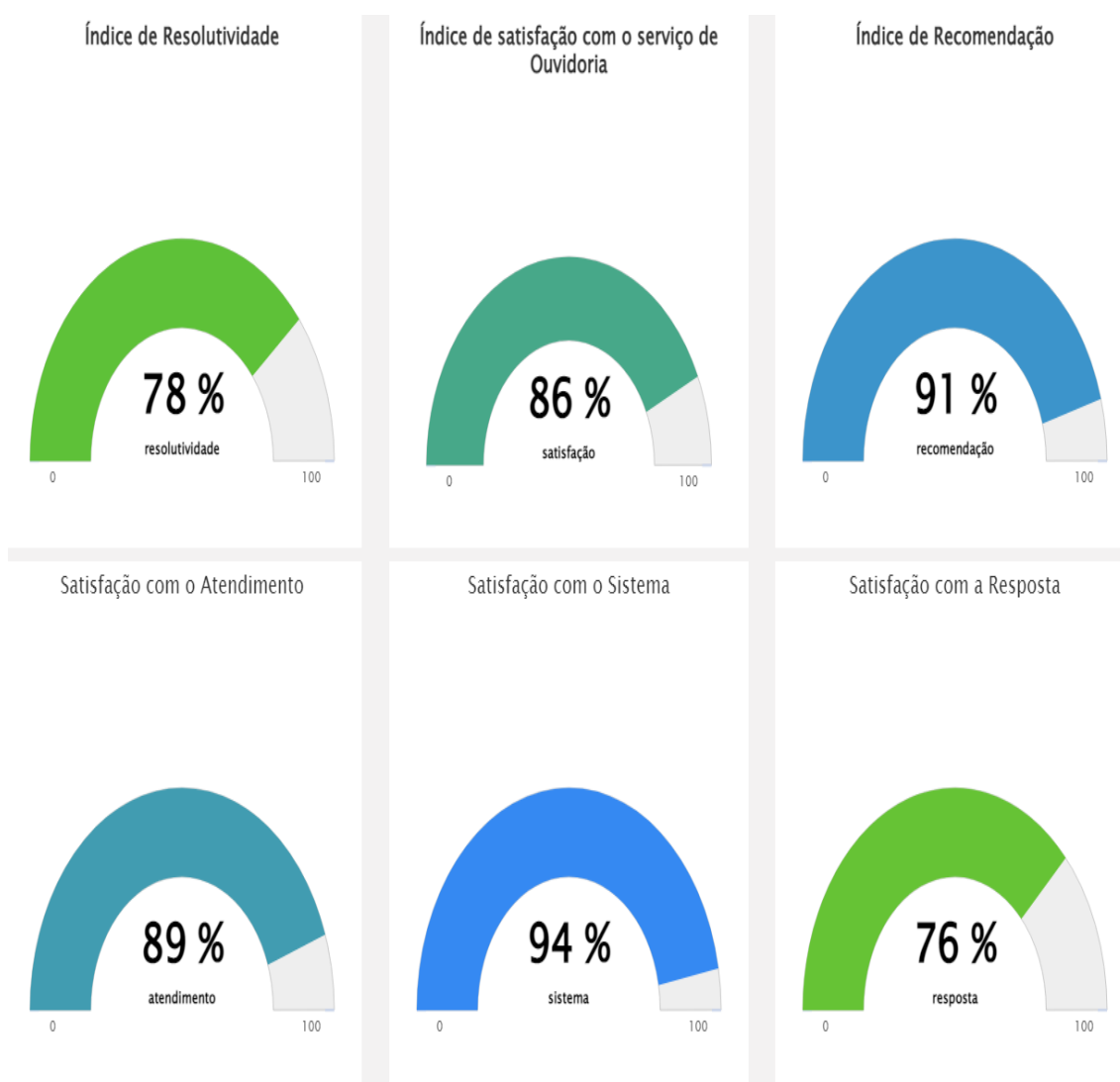


Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

Horário de visitação ao presidiário, detento, interno	100
Assistência aos presidiários	85
Assistência à família do presidiário	53
Servidor Público	40
Falha em procedimento do órgão, entidade pública	12



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE - PESQUISA DE SATISFAÇÃO



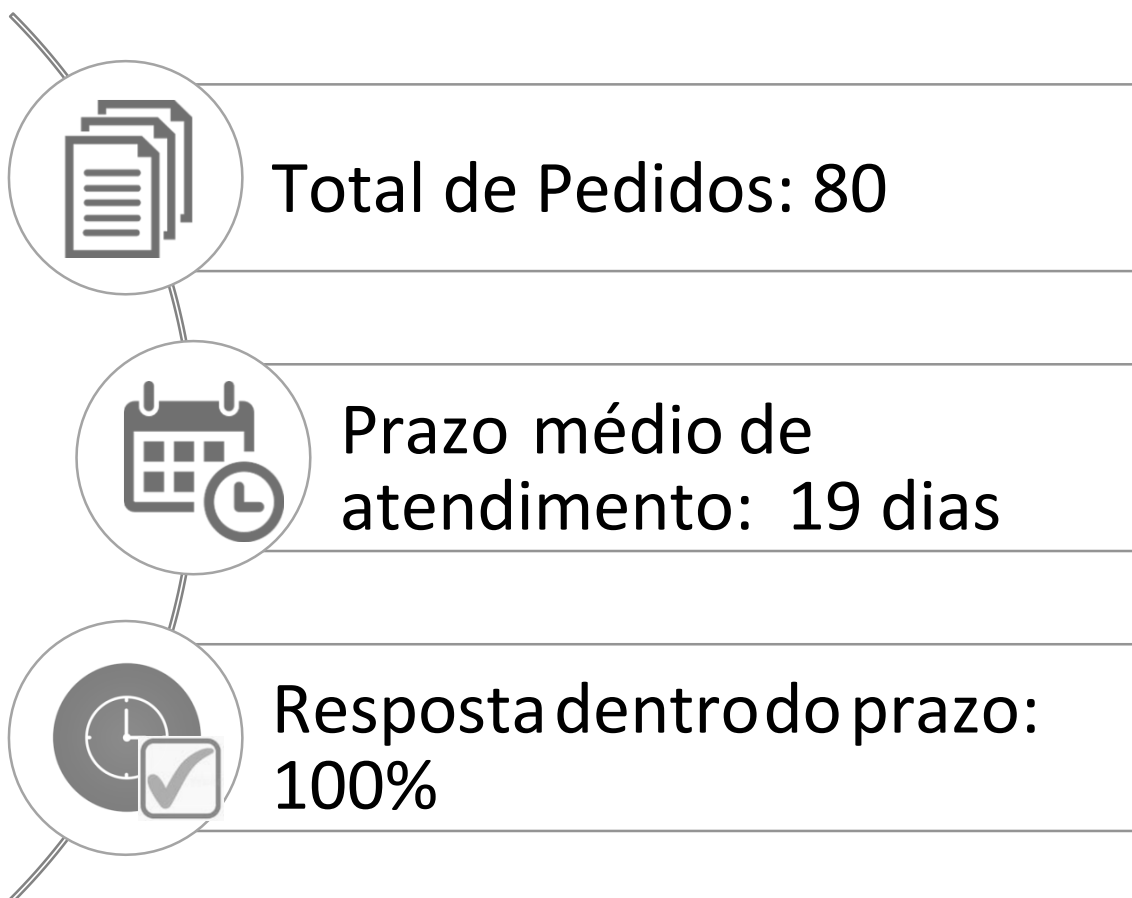
Fonte: Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF.



Serviço de Informação ao Cidadão (e – SIC)



No período de janeiro a dezembro de 2021, esta Ouvidoria recebeu 80 (oitenta) pedidos de informações, 07 (sete) recursos de 1ª Instância e 03 (três) recursos de 2ª Instância.





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Secretaria de Estado de Administração Penitenciária

Ouvidoria



Serviço de Informação ao Cidadão (e – SIC)



O SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC) PODE SER REALIZADO PRESENCIALMENTE EM QUALQUER OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL OU DIRETAMENTE POR MEIO DO SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - E-SIC ([HTTPS://WWW.ESIC.DF.GOV.BR/SISTEMA/](https://www.esic.df.gov.br/sistema/)).

QUALQUER PESSOA, FÍSICA OU JURÍDICA, PODE ENCAMINHAR PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO AOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO DO DISTRITO FEDERAL.