



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Administração Penitenciária
Ouvidoria



RELATÓRIO

1º TRIMESTRE 2022

OUVIDORIA - SEAPE



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Administração Penitenciária
Ouvidoria



Brasília - DF

Período de 01/01/2022 a 31/03/2022

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral: Cecília Souza Fonseca

Secretário de Administração Penitenciária: Wenderson Souza e Teles

Ouvidora - SEAPE: Rivia 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 março de 2022, direcionadas à Secretaria de Estado de Administração Penitenciária - SEAPE.



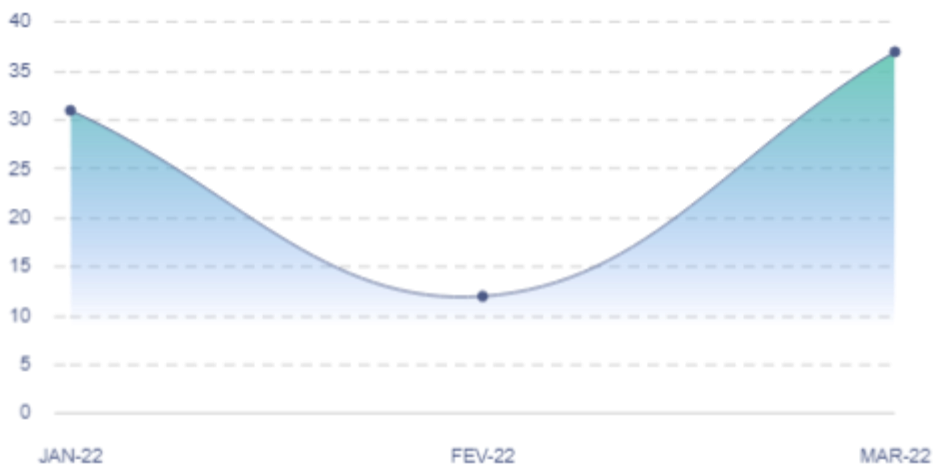
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

Finalizou-se o 1º Trimestre deste ano com 80 manifestações registradas no período, distribuídas conforme a tabela abaixo:

SITUAÇÃO



EVOLUÇÃO MENSAL

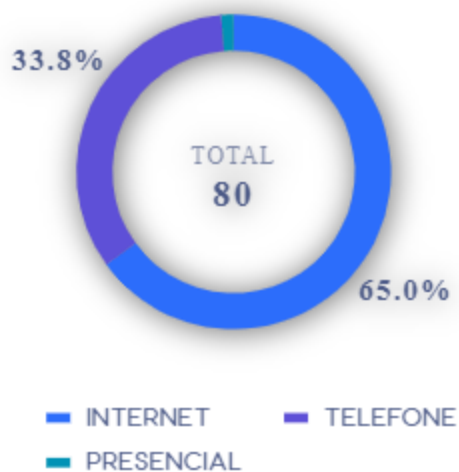


Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



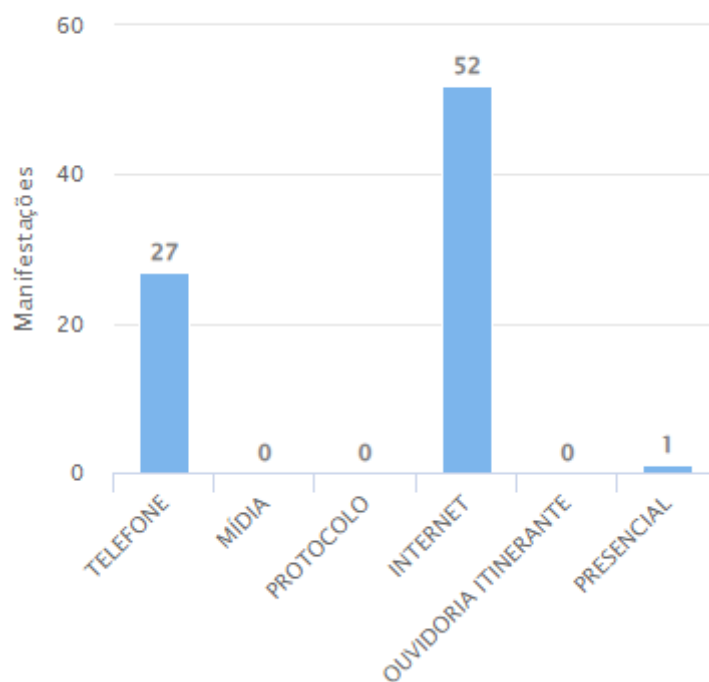
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

FORMA DE ENTRADA MACRO



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

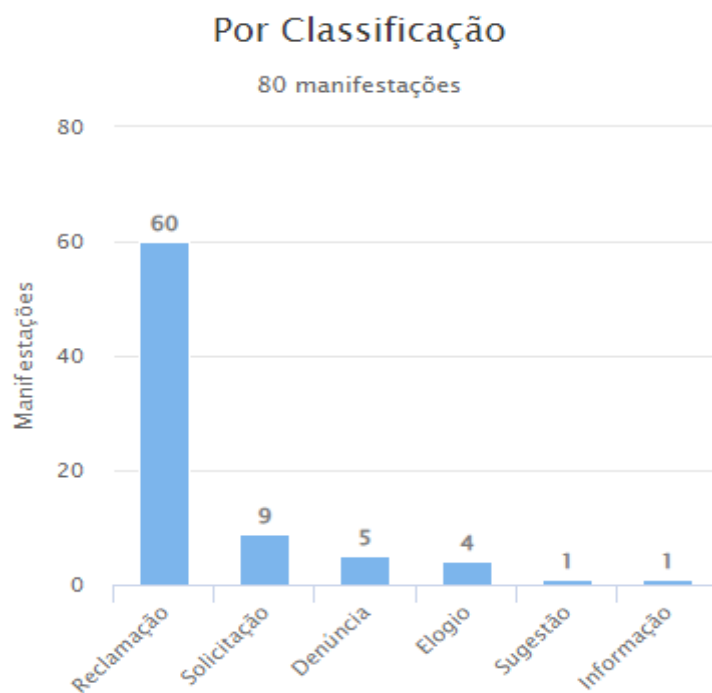
Formas de Entrada



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

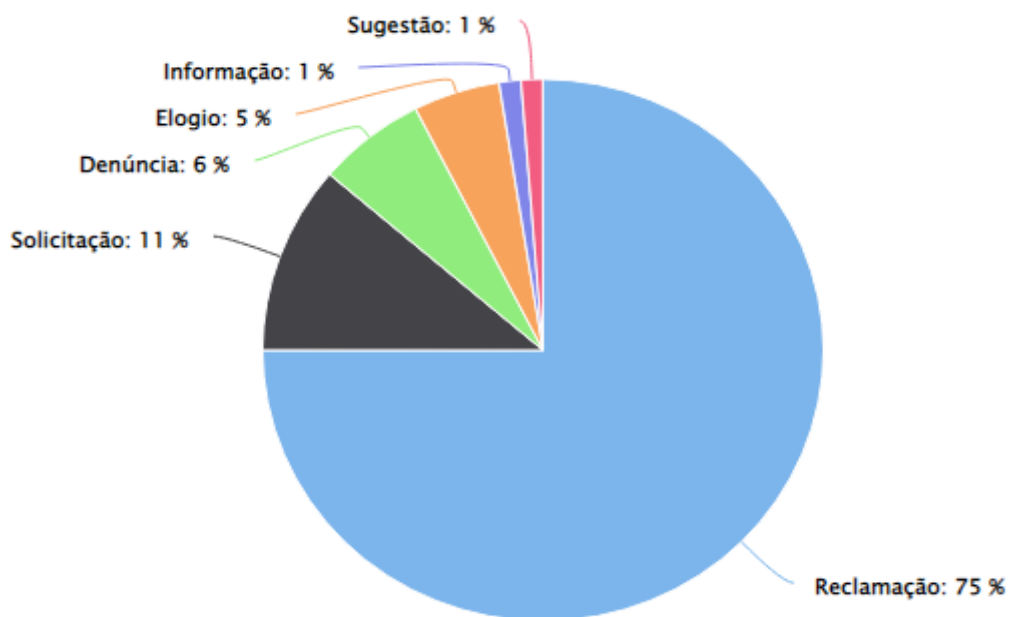


TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



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

Classificação



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



ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



10.9

DIAS

EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

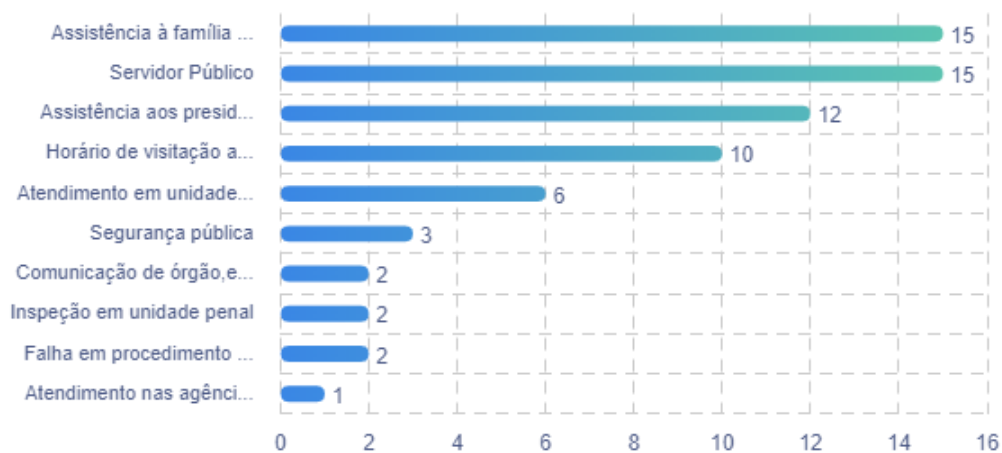


Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

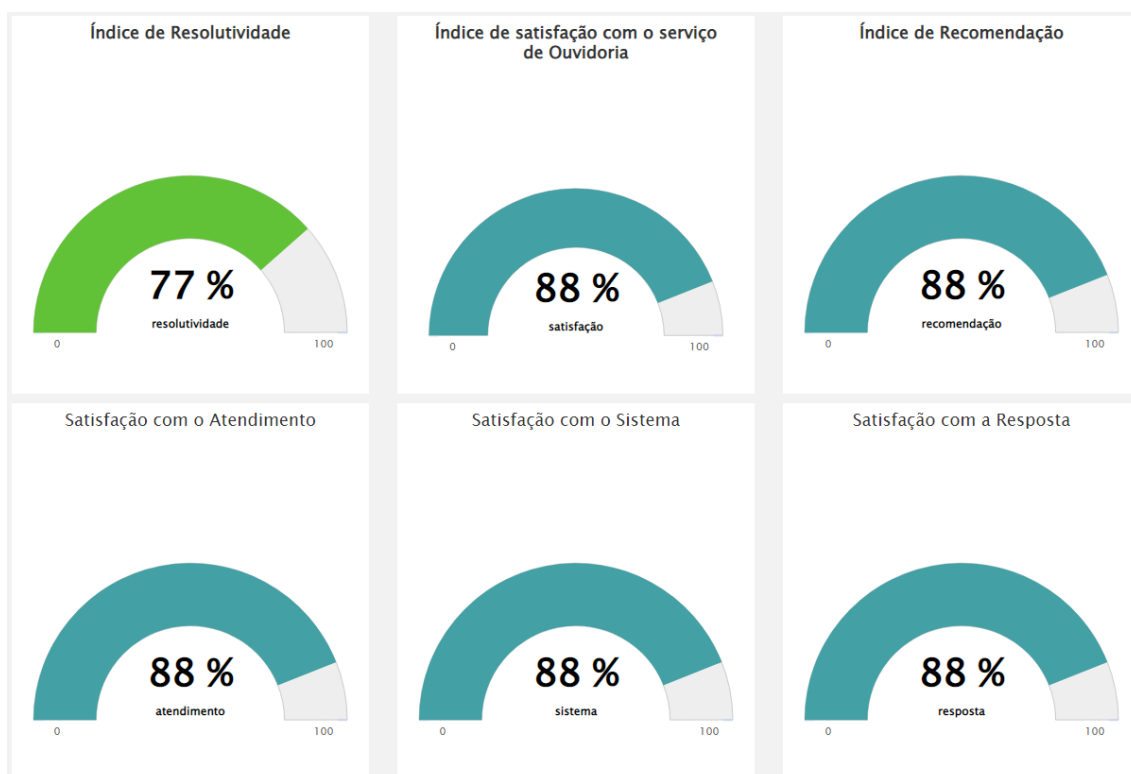


Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

Assistência à família do presidiário	15
Servidor Público	15
Assistência aos presidiários	12
Horário de visitaçã...o ao presidiário, detento, interno	10
Atendimento em unidade penal	06



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 março de 2022, esta Ouvidoria recebeu 14 (quatorze) pedidos de informações e 01 (um) recurso de 1ª Instância.



Total de Pedidos: 14



Prazo médio de atendimento: 20 dias



Resposta dentro do prazo
100%



Serviço de Informação ao Cidadão (e – SIC)



O SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO USUÁRIO (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.



AÇÕES REALIZADAS:

Conforme explanado no plano de ação, a maioria das medidas dos projetos e providências a serem executados por esta Ouvidoria, restaram previstos para o segundo semestre de 2022. Todavia, ações diversas foram realizadas no período referente a este relatório, a saber:

➤ **Capacitação dos servidores:**

Os servidores desta Ouvidoria realizaram os seguintes cursos no período temporal abrangido por este relatório:

- Ambientação em Ouvidoria (20h) – Ouvidoria Geral do Distrito Federal: Cursado por uma servidora;
- Formação em Ouvidoria (20h) – Escola de Governo do Distrito Federal: Cursado por duas servidoras;
- Curso de Saúde Prisional: Principais Doenças e Agravos (80h) – Escola de Governo do Distrito Federal: Cursado por uma servidora.

➤ **16/02/2022: Proposição de Termo de Abertura de Projeto para implementação de Ouvidoria Móvel.**

O projeto de Ouvidoria Itinerante fundamenta-se na necessidade de divulgar as ações da Ouvidoria junto aos usuários do serviço público, bem como facilitar o acesso ao serviço para cidadãos de baixa renda, que muitas vezes não conhecem o serviço ou não possuem meios para contatar a Ouvidoria.

Neste esteio, o projeto visa ao fortalecimento da cidadania ao oferecer um veículo para encaminhamento de solicitações, sugestões, reclamações, denúncias, pedidos de informações e críticas ao trabalho da SEAPE, viabilizando o aperfeiçoamento dos serviços prestados à sociedade com respaldo nas manifestações apresentadas pelos usuários.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Administração Penitenciária
Ouvidoria



- **22/02/2021: Participação da SEAPE e Ouvidoria no “Projeto Diálogos Inclusivos: a representatividade da população carcerária restaurada por meio da família”** desenvolvido pelo Núcleo de Controle e Fiscalização do Sistema Prisional do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT), com a realização de roda de conversas com familiares de pessoas privadas de liberdade.
- **02/02/2021: Iniciado por esta Ouvidoria o processo SEI 04026-00004881/2022-04 a fim de otimizar e uniformizar os procedimentos entre as Unidades Prisionais para o fornecimento de certidões de cárcere** já que trata-se de requerimento corriqueiro nesta pasta, tendo sido identificados problemas no deferimento dos pedidos.

Sem mais para o momento, submetemos o presente relatório à **apreciação do Excelentíssimo Senhor Secretário de Estado de Administração Penitenciária**, devendo ser mencionado que ações continuarão a ser realizadas para dar cumprimento ao Plano de Ação desenvolvido por esta Ouvidoria.

Atenciosamente,

Ouvidoria - SEAPE