

PLANO DE AÇÃO

ouvidoria 2023

Secretaria de Administração Penitenciária do DF



 **POLÍCIA**
PENAL



A Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Distrito Federal (Seape/DF) é responsável pela elaboração e aplicação de políticas criminais e penitenciárias, bem como pela gestão das unidades orgânicas (prisoinais ou não) que atuam no âmbito da execução penal.

Assim, compete à Ouvidoria da SEAPE receber e responder manifestações recebidas por meio do Sistema Participa DF e do Disque 100 relativas ao funcionamento do Sistema Penitenciário, além de atender a demandas pontuais da Vara de Execuções Penais – TJDF e Núcleo de Controle do Sistema Prisional para sanar falhas na prestação dos serviços.



Diagnóstico - Participa DF

No ano de 2022 foi observada uma diminuição das demandas registradas no Sistema Participa, de 437 (2021) para 348 (2022) .



Gráfico 1

Dentre as metas observadas no Plano de Ação de 2022, as seguintes foram alcançadas:

METAS DO PLANO DE AÇÃO 2021

As metas estipuladas para o ano de 2022 foram atingidas, conforme explicado em gráficos específicos

- Redução de 1% das demandas em geral ✓
- Redução de 1% das reclamações no assunto Horário de visitação ao presidiário ✓



Gráfico 2



Gráfico 3

Apontamos como motivos determinantes das reduções das demandas no ano de 2022 (tanto do número geral, quanto do assunto mais demandado em 2021), os seguintes fatores:



Retorno das visitas presenciais após o arrefecimento da pandemia de Covid.

Melhora da comunicação entre a Ouvidoria e áreas técnicas.

Apoio da alta gestão ao trabalho de Ouvidoria.

Não obstante as metas autoimpostas previstas para 2022 tenham sido atingidas, foi observada uma expressiva redução nos indicadores da pesquisa de satisfação e por consequência, piora na posição na Matriz de Análise.

Tal fato guarda relação com o retorno da prestação de serviço de visitação após a pandemia, em um modelo de visitação até então desconhecido para policiais e visitantes, de forma que é natural a ocorrência de desentendimentos.

Ainda sim, faz-se necessário sanar a piora dos índices, de forma que a estratégia para melhoria dos números será a realização de ações que visem estabelecer uma melhor comunicação entre unidades prisionais e visitantes.



Gráfico 4

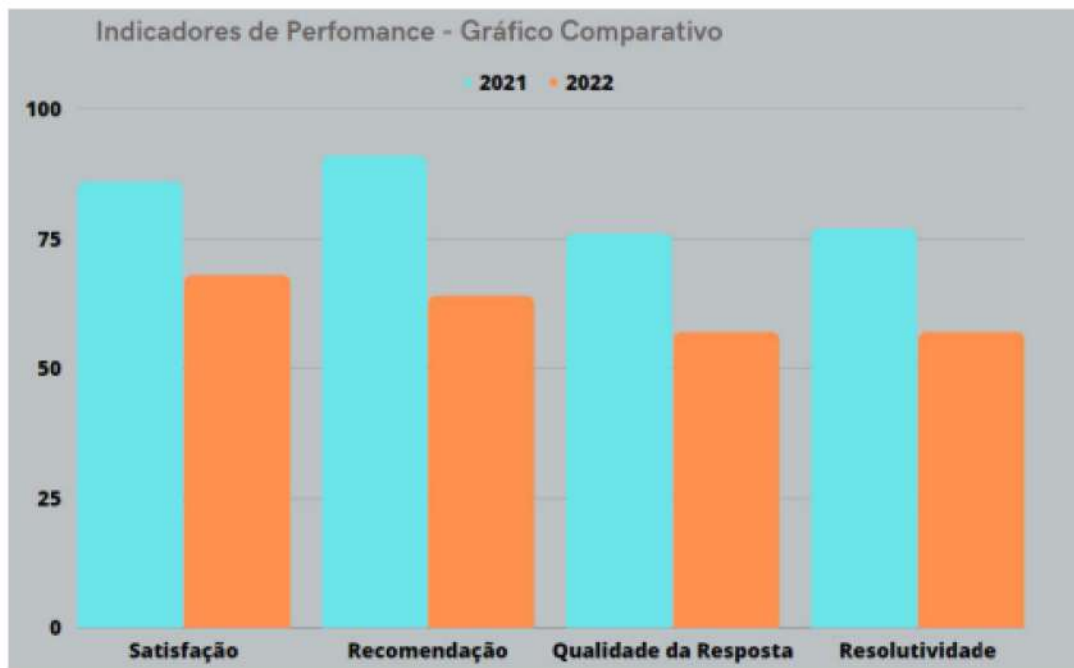


Gráfico 5

Observa-se pela análise das demandas de 2022, que a SEAPE atualmente encontra-se na cor laranja na matriz, por se enquadrado no Grupo 2 de Volume (órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações por ano) e Grupo 2 de qualidade, já que a recomendação dos serviços de Ouvidoria figurou abaixo da meta.



As reclamações figuram como tipologia mais recorrente, tanto no ano de 2021, quanto no ano de 2022, conforme pode ser observado no gráfico abaixo:

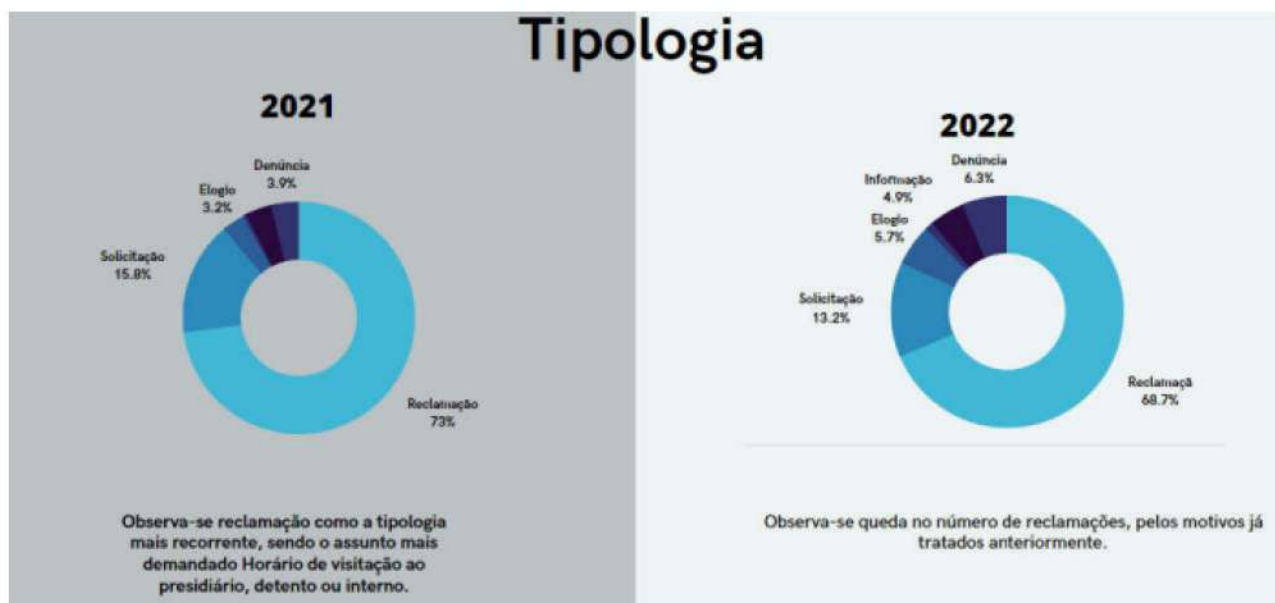


Gráfico 6

Conforme dados extraídos do Sistema Participa, segue abaixo gráfico comparativo de assuntos nos anos de 2021 e 2022:

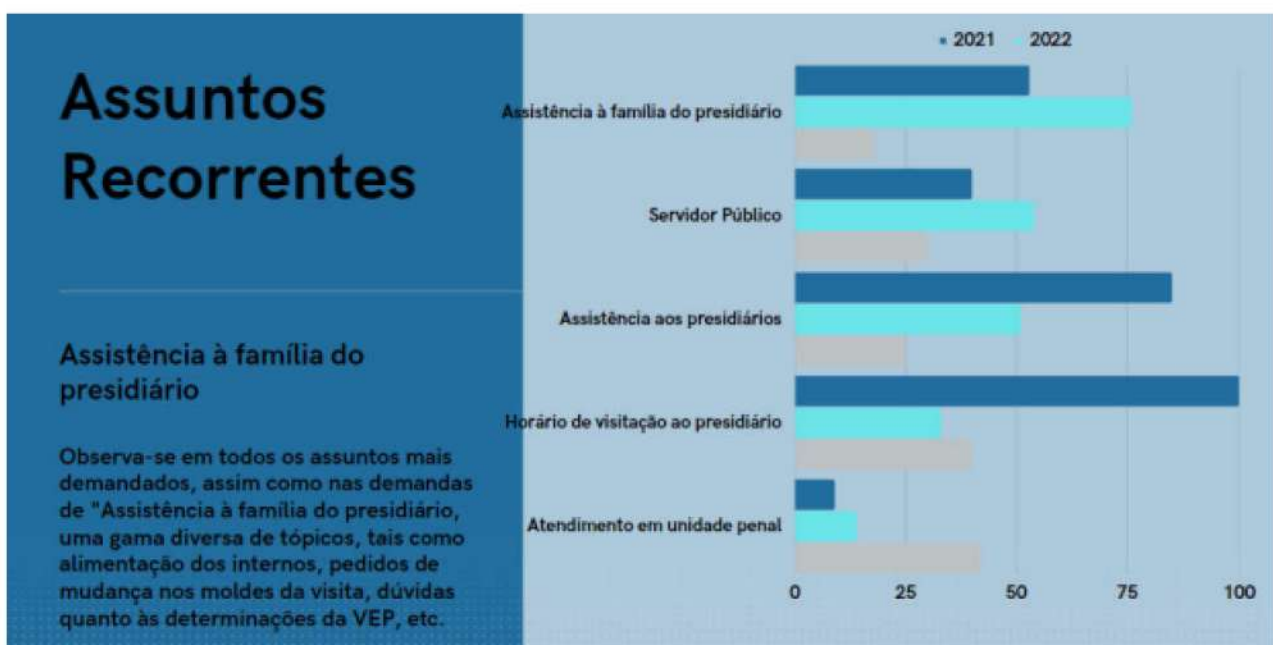


Gráfico 7

Cumprir informar que existe certa confusão entre os usuários na escolha dos assuntos, já que em todos os assuntos mais demandados, assim como nas demandas de "Assistência à família do presidiário" (primeiro em 2022), foi identificada uma gama diversa de tópicos, tais como pedidos de mudança nos moldes da visita, dúvidas quanto às determinações da vara de Execuções Penais, etc.

Desta forma, a análise isolada dos assuntos constantes no Sistema Participa não se mostra suficiente um diagnóstico global das demandas da SEAPE, **motivo pelo qual foi realizada uma verificação caso a caso**, de maneira a apontar alguns dos tópicos mais abordados pelos manifestantes, conforme demonstrado a seguir.

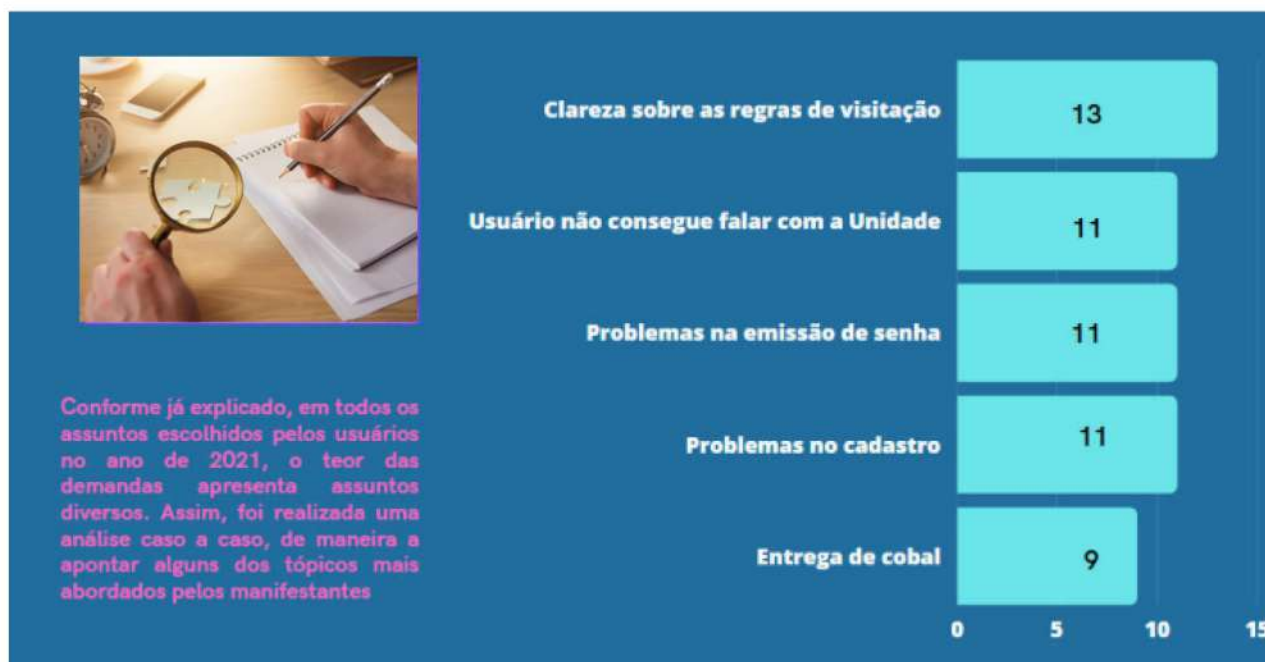


Gráfico 8

Na análise das demandas registradas no ano de 2022, foi possível observar que grande parte das reclamações nasce de conflitos entre usuários e policiais sobre interpretação de regras (visita, cadastro, entrega de "cobal", e emissão de senha para visita). Também foram detectadas reclamações sobre a falta de padronização nos procedimentos entre as Unidades Prisionais e regras divulgadas como gerais, o que acaba gerando frustração e atrito entre as partes.



Como podemos melhorar?



Ações para melhora dos serviços - Participa DF

Conforme já tratado no presente plano de ação, os ruídos na comunicação entre visitantes e policiais motivam desavenças entre os usuários do serviço público (visitantes) e os policiais penais. Assim, vislumbra-se como alternativa, a elaboração de uma **Cartilha do Visitante** com linguagem simples e explicativa sobre os serviços prestados.

Assim, levando-se em conta a base jurídica que trata do assunto (em especial em a Portaria nº 200 de 2022 - SEAPE), sugerimos que o assunto seja explicado de forma simples e didática para que o visitante tenha total compreensão das regras e por consequência, ocorram menos embates entre usuários e servidores, já que o visitante saberá o que esperar e como se portar.

A seguir, os temas propostos para a elaboração da cartilha:



TEMAS PROPOSTOS PARA A CARTILHA

- CADASTRO**
Esclarecimentos desde o primeiro cadastro do visitante até a renovação periódica.
- SENHAS**
Esclarecimentos sobre a emissão de senhas para visitas e procedimentos a serem adotados no caso de problemas
- VISITA**
Procedimentos adotados pelas Unidades Prisionais durante a visita e regras impostas aos visitantes.
- COBAL**
Esclarecimento sobre a entrega de pertences. Itens permitidos, frequência de entrega, etc.

Por óbvio, a mera elaboração da cartilha não é suficiente, já que não basta os usuários estarem informados se não houver adesão por parte dos policiais que lidam com o público.

Assim, faz-se necessário um alinhamento entre Coordenação do Sistema Prisional, Unidades Penais e Núcleos de Visita durante a elaboração da cartilha, para que haja sucesso na padronização de procedimentos, além de treinamento dos policiais.



Assim, conforme cronograma de ações disposto ao final do presente plano de ação está **previsto o lançamento da cartilha para setembro de 2023, com inserção do documento no site da SEAPE-DF, bem como divulgação semanal durante dois meses com publicação fixada na Rede Social Instagram da SEAPE, rede muito acessada e com alto grau de engajamento.**

Por fim, devem ser mencionadas as reclamações dos usuários acerca da dificuldade em estabelecer contato direto com as unidades prisionais, especialmente o contato telefônico, conforme demonstrado no Gráfico 8 do documento em epígrafe. É sabido que dado o baixo efetivo atual, os policiais penais estão na maioria das vezes, impossibilitados de atender às ligações em suas salas, já que mesmo aqueles lotados no expediente, são rotineiramente convocados a prestar apoio nas atividades carcerárias.

Desta forma, esta Ouvidoria sugere, S.M.J., a análise sobre a viabilidade e utilidade da contratação de profissional que realize atendimento telefônico ao público (um para cada unidade), o orientando acerca de informações que não podem ser prestadas devido à proteção de dados das pessoas privadas de liberdade, e elaborando relatório para os núcleos prisionais das situações passíveis de retorno ao usuário, de forma a melhorar o atendimento.

Quanto à melhoria dos indicadores de satisfação do usuário, esta Ouvidoria pretende realizar ao menos três (03) Bate-Papos com a Ouvidoria, focando nas áreas técnicas, nos setores com menor satisfação com a resposta, de maneira a trabalhar na qualidade da resposta ao demandante.

Também será realizada reunião interna na Ouvidoria, para que a equipe pense em conjunto, maneiras de aprimorar a resposta enviada pela área técnica sem modificar o seu teor, tornando-a mais empática e cortês.

A meta é aumentar em um por cento os índices da pesquisa de satisfação.



Denúncias MMFDH



Denúncias MMFDH

Dentre as atribuições da Ouvidoria da SEAPE, está a recepção de denúncias realizadas por meio do canal federal Disque 100.

Cumprе ressaltar que a ausência de filtros quando na recepção das denúncias, já que no canal não é permitida outra tipologia, bem como a desnecessidade de cadastro no registro, acaba por gerar um grande número de denúncias genéricas e de classificação equivocada (com teor de reclamação).

MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS

PÁTRIA AMADA BRASIL GOVERNO FEDERAL

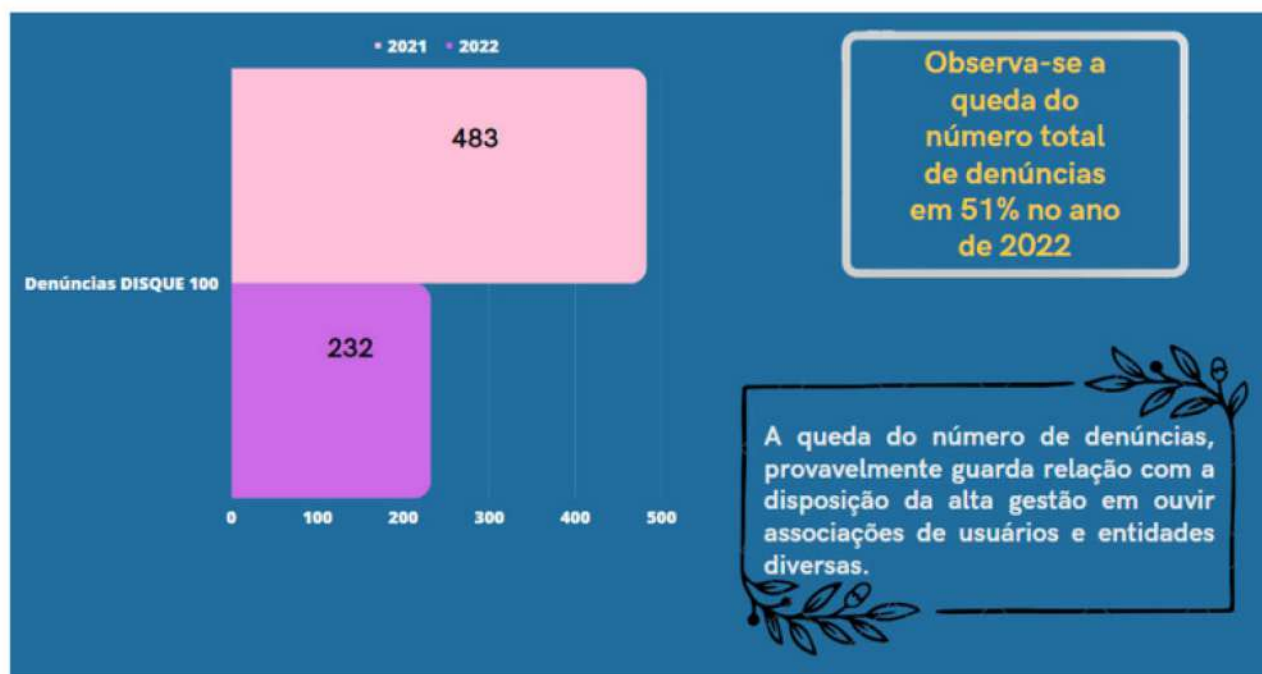
Desde o ano de 2021, com fundamento no Acordo de Cooperação Técnica nº 05/2021, celebrado entre o Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos e o Governo do Distrito Federal, a SEAPE recebe e processa denúncias de violações de direitos humanos de pessoas privadas de liberdade recebidas por meio do canal Disque 100 (disponível por telefone e por meio do site <https://www.gov.br/pt-br/servicos/denunciar-violacao-de-direitos-humanos>).

As denúncias são recepcionadas inicialmente pela SEJUS, que realiza o encaminhamento para esta Secretaria.

O fluxo interno de tais denúncias consiste em seu encaminhamento para a COSIP para prevenção e eventuais providências cabíveis, quando genéricas ou envio para o Gabinete com recomendação para instauração de apuratório preliminar pela Gerência de Sindicâncias, quando contenha elementos mínimos.

Cumprе ressaltar que não obstante a extinção do Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos e sua substituição pelo Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania, o acordo tem sua vigência prevista até maio de 2023.

A seguir, gráfico indicativo de queda das denúncias realizadas por meio do canal:



Projeto em andamento

Seape/DF apresenta:

I Concurso de Desenho

Desenhando o Amor

Para crianças de 2 a 11 anos*

Inscrições: 05/12/22 a 13/01/23

Locais de entrega: Unidades Prisionais, Postos da Seape/DF
no Na Hora e Ouvidoria da Seape/DF.



*Para crianças visitantes ou vinculadas a custodiados nos termos do Edital 01/2022.





PROJETO EM ANDAMENTO "DESENHANDO O AMOR"

Voltado para as crianças de 2 a 11 anos que sejam familiares de pessoas privadas de liberdade. O tema do concurso é o amor que a criança sente pelo(a) interno(a). Além da premiação com kits para desenho, que serão entregues para os cinco primeiros colocados, após participação no concurso os desenhos serão entregues às pessoas privadas de liberdade pela SEAPE.

Aliada às razões humanitárias, faz-se necessária a divulgação dos serviços de Ouvidoria da Pasta, bem como a construção de relação de confiança com os usuários do serviço público oferecido pela Secretaria de Estado de Administração Penitenciária e, em especial, com os serviços oferecidos por esta Ouvidoria Seccional e pela Rede SIGO como um todo.

O Projeto encontra amparo no objetivo de desenvolvimento sustentável 16 (Paz, Justiça e Instituições Eficazes).

As inscrições foram prorrogadas até o dia 28/02/2023, de maneira a beneficiar mais internos, com resultado final no dia 17/03/2023.

Metas para 2023

Diante do exposto, a imagem a seguir descreve as metas propostas por esta Ouvidoria Seccional para 2023:

METAS PARA 2023



ELABORAÇÃO DA CARTILHA DO VISITANTE

Elaborar de forma conjunta com as áreas técnicas, uma cartilha em linguagem simples e didática para os usuários de serviço público da SEAPE-DF.



FINALIZAÇÃO DO CONCURSO DE DESENHO

Finalizar o concurso de desenho voltado para crianças vinculadas a apenados, com entrega de desenho e premiação.



MELHORIA DAS RESPOSTAS

Implementar ações para aumentar a qualidade das respostas, obtendo melhores índices da pesquisa de satisfação (1%).



Cronograma Ouvidoria – SEAPE

Cronograma

| Ação | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez |
|---|------------------------|------------------------|--|---------------------------------------|------------------------|--|--------------------|----------------------------|--|------------------------------|-----|-----|
| ELABORAÇÃO DE CARTILHA PARA OS USUÁRIOS | | | REUNIÃO ASCOM E NA HORA | ELABORAR CARTILHA | REUNIÃO ASCOM E COSIP | ELABORAR CARTILHA / REUNIÃO COM NUVIS E DIREÇÃO UNIDADES | FINALIZAR CARTILHA | TREINAMENTO POLICIAIS | LANÇAMENTO CARTILHA / PUBLICAÇÃO SEMANAL HISTORIES | PUBLICAÇÃO SEMANAL HISTORIES | | |
| ATRIBUIÇÕES OGDF | ELABORAR PLANO DE AÇÃO | ELABORAR PLANO DE AÇÃO | | RELATÓRIO TRIMEST. | | | RELATÓRIO TRIMEST. | | | RELATÓRIO TRIMEST. | | |
| DESENHANDO O AMOR | INSCRIÇÕES | INSCRIÇÕES | ENVIO DOS DESENHOS PARA A COMISSÃO E RESULTADO | ENTREGA DOS DESENHOS PARA OS INTERNOS | CERIMÔNIA DE PREMIAÇÃO | | | | | | | |
| MELHORIA DAS RESPOSTAS | | | REUNIÃO INTERNA EQUIPE DE OUVIDORIA | BATE-PAPO COM ÁREA TÉCNICA | | BATE-PAPO COM ÁREA TÉCNICA | | BATE-PAPO COM ÁREA TÉCNICA | | | | |



Wenderson Souza e Teles

Secretário de Estado de Administração Penitenciária

Rívia Carla Lourenço Coimbra

Ouvidora - SEAPE

Equipe de Ouvidoria da SEAPE:

José de Almeida Neto – Policial Penal

Olívia Maria Silva França Buzar – Policial Penal

