



RELATÓRIO
1º TRIMESTRE 2023
OUVIDORIA - SEAPE



Brasília - DF

Período de 01/01/2023 a 31/03/2023

Secretário de Administração Penitenciária: Wenderson Souza e Teles

Equipe de Ouvidoria - SEAPE:

Rivia Carla Lourenço Coimbra / José Ribeiro de Almeida Neto / Olívia Maria de França Buzar / Ananda Almeida Viana

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 PARTICIPA, que abrange demandas de Ouvidoria e pedidos de acesso à informação, no período de 01 de janeiro a 31 de março de 2023, direcionadas à Secretaria de Estado de Administração Penitenciária - SEAPE.



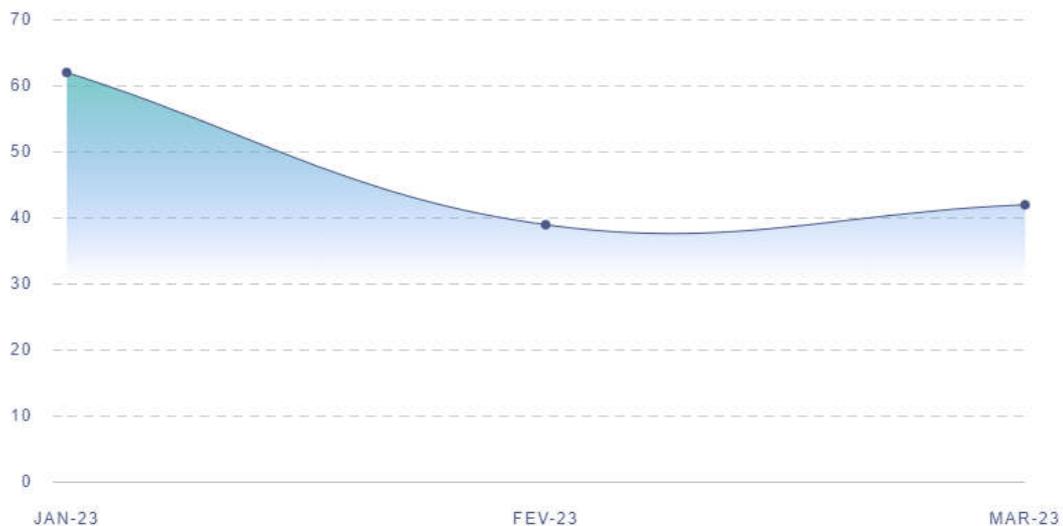
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

Finalizou-se o 1º Trimestre deste ano com 143 manifestações registradas no período, distribuídas conforme a tabela abaixo:

SITUAÇÃO



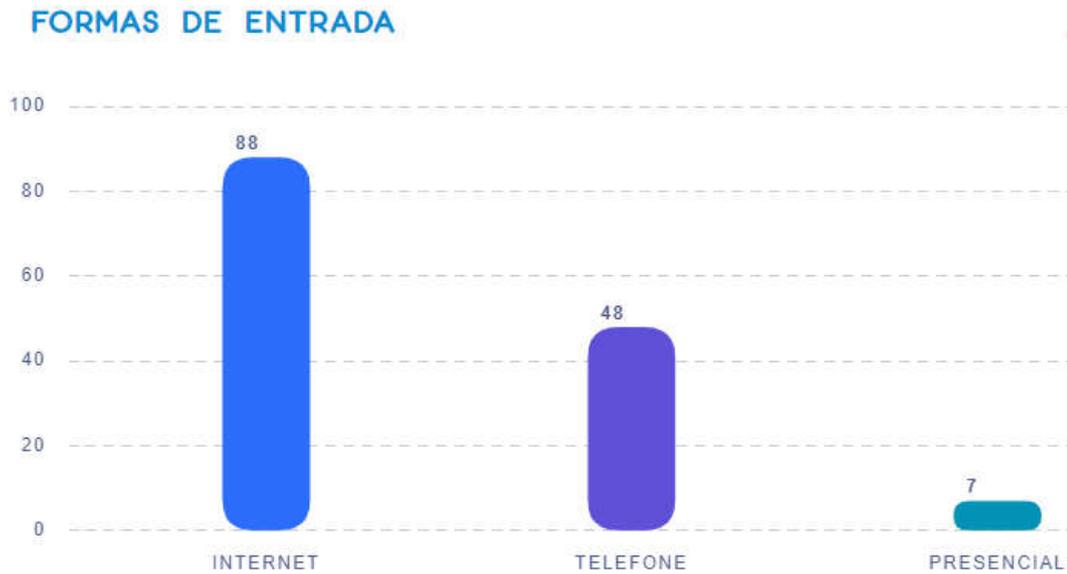
EVOLUÇÃO MENSAL



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

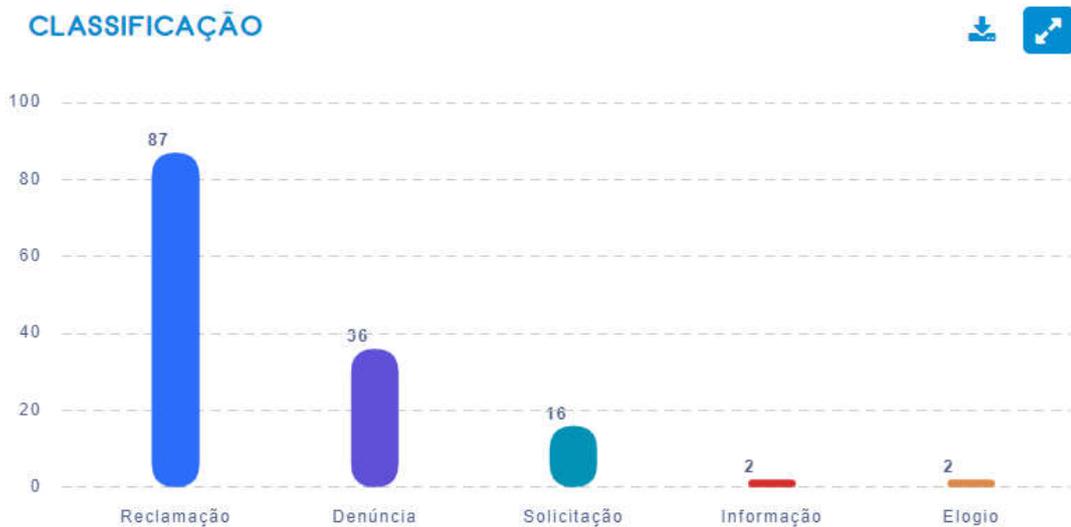


TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



12.5

DIAS

EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



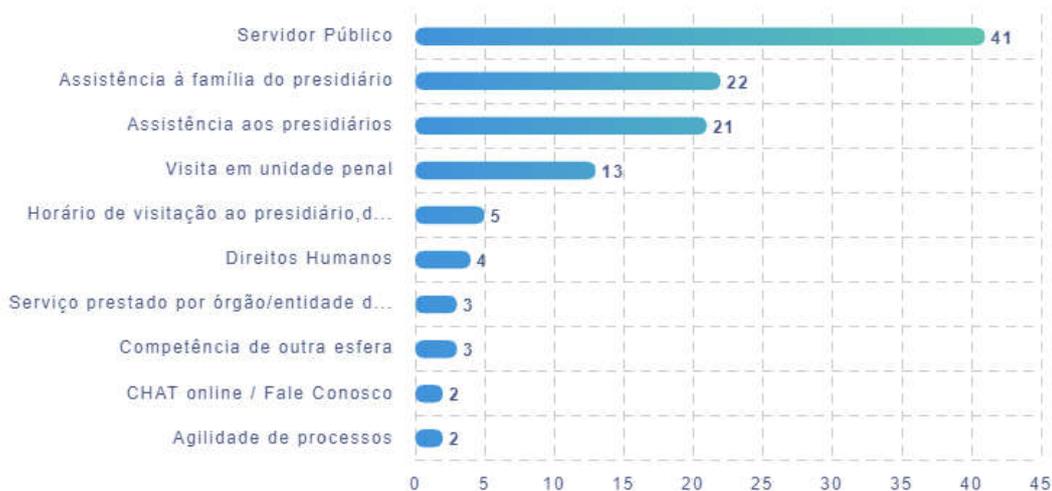
- No prazo
- Fora do prazo
- Vencidas

Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



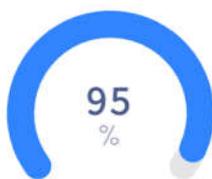
Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE - PESQUISA DE SATISFAÇÃO

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



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



Serviço de Informação ao Cidadão (SIC - DF)



No período de janeiro a março de 2023, esta Ouvidoria recebeu 58 (cinquenta e oito) pedidos de informações. Destaca-se que não foram registrados recursos de 1ª Instância e/ou reclamações com relação às respostas apresentadas.



No gráfico a seguir, pode ser observado que 65,5% dos pedidos de acesso à informação realizados nesta Secretaria são concedidos. O índice pode ser considerado positivo, em especial por esta Secretaria possuir informações sensíveis concernentes à segurança do Sistema que não podem ser publicizadas. Ademais, dentre os pedidos negados, a maioria (3) referia-se a dados pessoais protegidos.



Informação inexistente ou assunto não é competência do órgão

8

A solicitação não é um pedido de informação

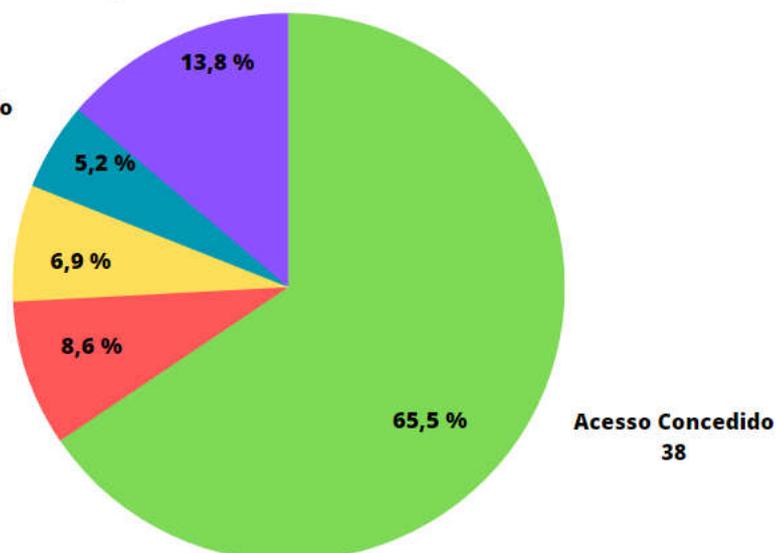
3

Acesso Parcialmente Concedido

4

Acesso Negado

5



O SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO USUÁRIO (SIC) PODE SER REALIZADO PRESENCIALMENTE EM QUALQUER OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL OU DIRETAMENTE POR MEIO DO SISTEMA PARTICIPA – DF NO ENDEREÇO ([HTTPS://WWW.PARTICIPA.DF.GOV.BR/PAGES/REGISTRO-PEDIDO/REGISTRAR/DESCRICA0-REGISTRO](https://www.participa.df.gov.br/pages/registro-pedido/registrar/descricao-registro)).

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



AÇÕES REALIZADAS:

Ações diversas foram realizadas no período referente a este relatório, a saber:

➤ **17/03/2023: Publicação do Resultado do Concurso de Desenho “Desenhando o Amor”.**

No dia 17/03/2023, foi publicado o resultado final com os desenhos ganhadores do Concurso Desenhando o Amor. Os cinco primeiros colocados receberão, em cerimônia de premiação a ser realizada em junho de 2023, maletas de desenho. Ademais, todos os desenhos participantes (cerca de 50) foram entregues aos internos vinculados aos artistas. Não obstante a participação não tenha sido tão expressiva, o número foi considerado positivo, por se tratar da primeira edição do projeto. A premiação está prevista para o dia 30/06/2023.

➤ **Realizado Alinhamento com a ASCOM e COSIP e início da elaboração da CARTILHA DO VISITANTE.**

Conforme explanado no plano de ação, a elaboração de uma cartilha do Visitante pode auxiliar nos ruídos de comunicação entre visitantes e policiais penais, de maneira a diminuir desentendimentos relacionados à visitação. Desta forma, em reunião interna, a cartilha vem sendo pensada de forma a sanar as principais dúvidas dos visitantes do sistema penitenciário e encontra-se em fase de elaboração.

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 às atribuições afeitas às Ouvidorias.

Respeitosamente,

Ouvidoria - SEAPE