



## **RELATÓRIO**

**3º TRIMESTRE 2023**

**OUVIDORIA - SEAPE**



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**Secretaria de Estado de Administração Penitenciária**  
**Ouidoria**



**Brasília - DF**

**Período de 01/07/2023 a 30/09/2023**

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.

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 julho a 30 de setembro de 2023, direcionadas à Secretaria de Estado de Administração Penitenciária - SEAPE.



## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

Finalizou-se o 3º Trimestre deste ano com 150 manifestações registradas no período, distribuídas conforme a imagem abaixo:

### SITUAÇÃO



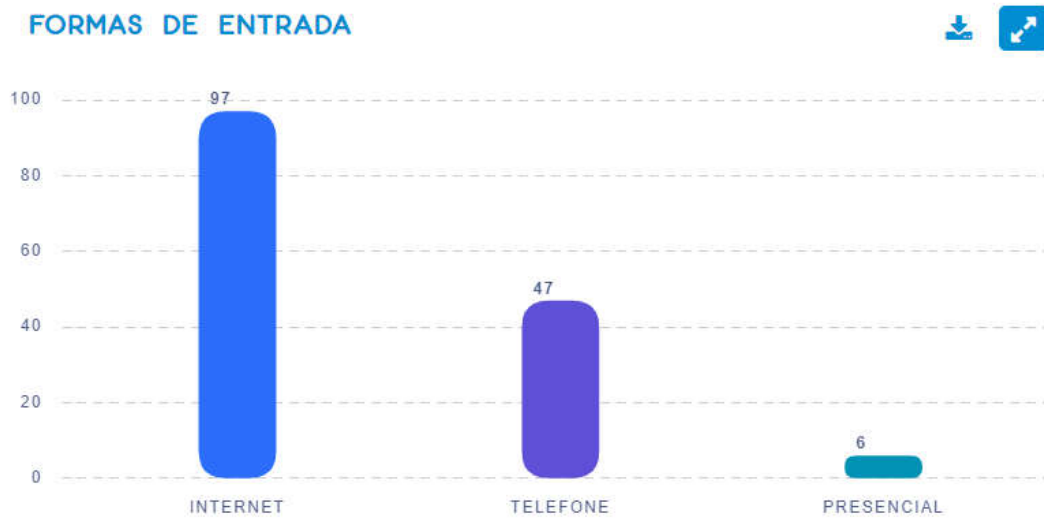
### EVOLUÇÃO MENSAL





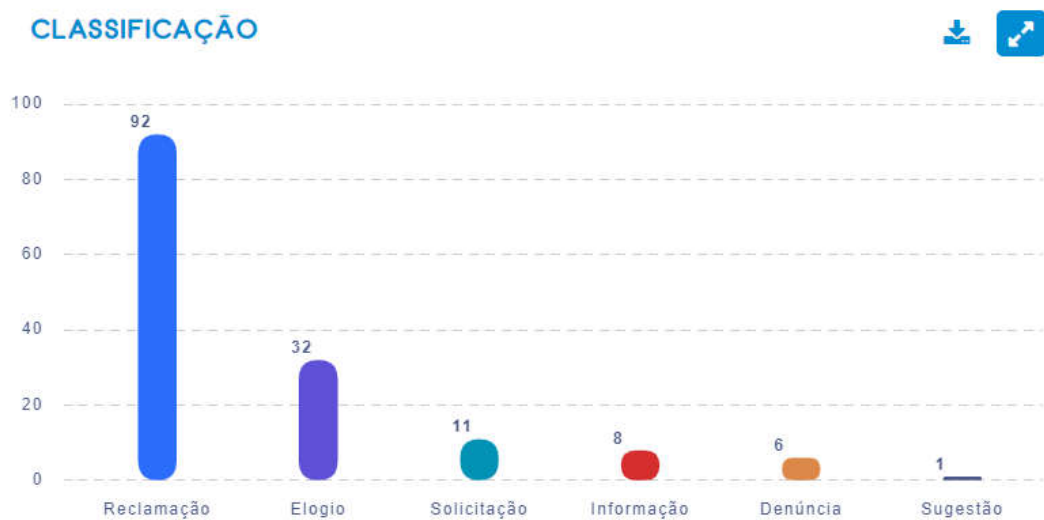
Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

## 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

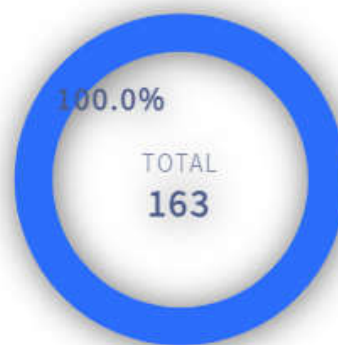
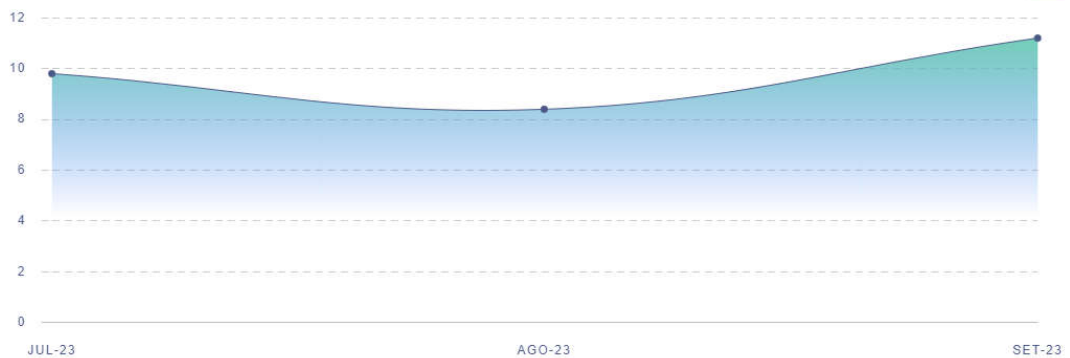
### PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



10.1

DIAS

### EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



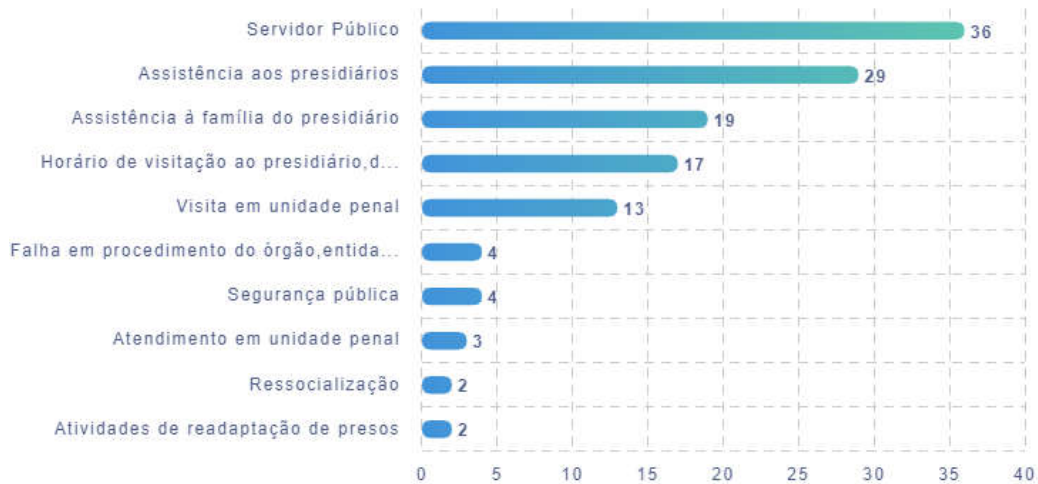
- No prazo
- Fora do prazo
- Vencidas

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

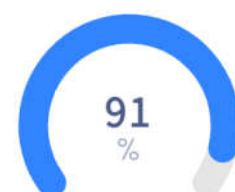
### ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



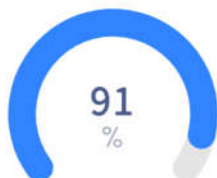
### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



### ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



### SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



# Serviço de Informação ao Cidadão (SIC - DF)



No período de abril a junho de 2023, esta Ouvidoria recebeu 35 (trinta e cinco) pedidos de informações. Destaca-se que foram registrados 3 (três) recursos e/ou reclamações, e sendo 2 (dois) recursos de primeira instância e 1 (um) de terceira instância com relação às respostas apresentadas.





## AÇÕES REALIZADAS:

- **27/07/2023:** Realizada reunião com a Assessoria de Comunicação e Unidade de Atendimento ao Cidadão para tratar do tema CADASTRO DE VISITANTES para inserção na Cartilha do Visitante, projeto previsto no Plano de Ação de Ouvidoria 2023.
- **03/08/2023:** Participação em evento de atendimento e acolhimento a familiares de internos em frente aos Centros de Detenção Provisória.  
O evento foi promovido pelo Núcleo de Controle e Fiscalização Prisional (NUPRI) e Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT). Na ocasião, também houve a contribuição da Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF), que prestou assistência jurídica aos visitantes e esclareceu dúvidas relacionadas aos processos dos familiares. Ainda foram oferecidos serviços de cuidado aos visitantes, como manicure, designer de sobrancelha, massagem e outros.
- **11/08/2023:** Realizada reunião com a Assessoria de Comunicação e a Coordenação do Sistema Prisional para tratar do tema VISITA para inserção na Cartilha do Visitante, projeto previsto no Plano de Ação de Ouvidoria 2023.
- **22/08/2023:** Participação desta Ouvidoria no 2º Fórum de Governança da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF).

Destaca-se que não foi possível cumprir o cronograma de entrega da Cartilha do Visitante até o fim de setembro, dada a complexidade do tema e necessidade de alinhamento com vários setores e treinamento dos policiais penais. Todavia, esta Ouvidoria continua empregando todos os esforços possíveis para realizar a conclusão do projeto ainda no ano corrente.





**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**Secretaria de Estado de Administração Penitenciária**  
**Ouvidoria**



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