



RELATÓRIO

1º TRIMESTRE 2024

OUVIDORIA - SEAPE



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Administração Penitenciária
Ouidoria



Brasília - DF

Período de 01/01/2024 a 31/03/2024

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.

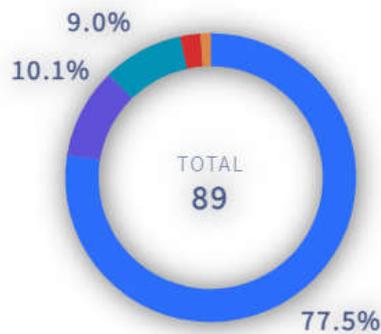
Os dados apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema PARTICIPA-DF, que abrange demandas de Ouvidoria e pedidos de acesso à informação, no período de 01 de janeiro a 31 de março de 2024, direcionadas à Secretaria de Estado de Administração Penitenciária - SEAPE.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

Finalizou-se o 1º Trimestre deste ano com 89 manifestações registradas no período, distribuídas conforme a imagem abaixo:

SITUAÇÃO



- Respondida
- Não Resolvida
- Não resolvida após resposta complementar
- Resolvida
- Resolvida após resposta complementar

EVOLUÇÃO MENSAL



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

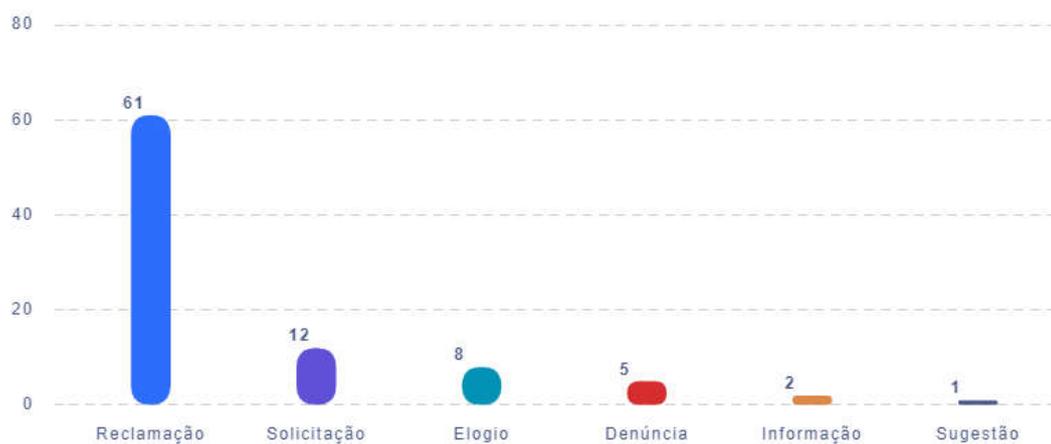
FORMAS DE ENTRADA



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

CLASSIFICAÇÃO



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



10.7

DIAS

EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



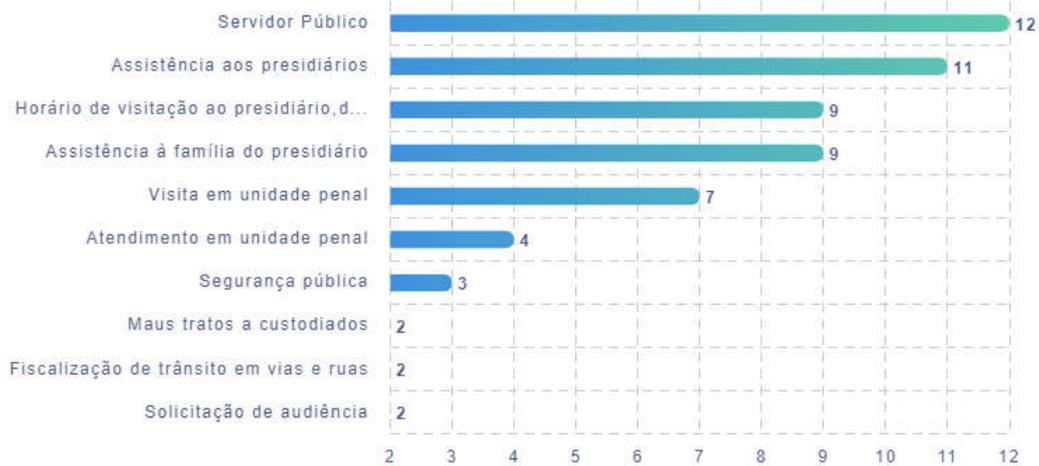
■ No prazo ■ Fora do prazo
■ Vencidas

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.



Considerações sobre as demandas de Ouvidoria

Após análise caso a caso das demandas de Ouvidoria registradas no primeiro trimestre do ano de 2024, é possível observar uma gama diversa de tópicos, tais como certidão de cárcere, tratamento dispensado aos internos e visitantes pelos servidores, itens permitidos, etc. Assim, mais uma vez observa-se que os assuntos disponibilizados pelo Sistema Participa-DF não são, por si só, aptos a proporcionar um real diagnóstico das manifestações. Desta forma, esta Ouvidoria elaborou os gráficos abaixo:

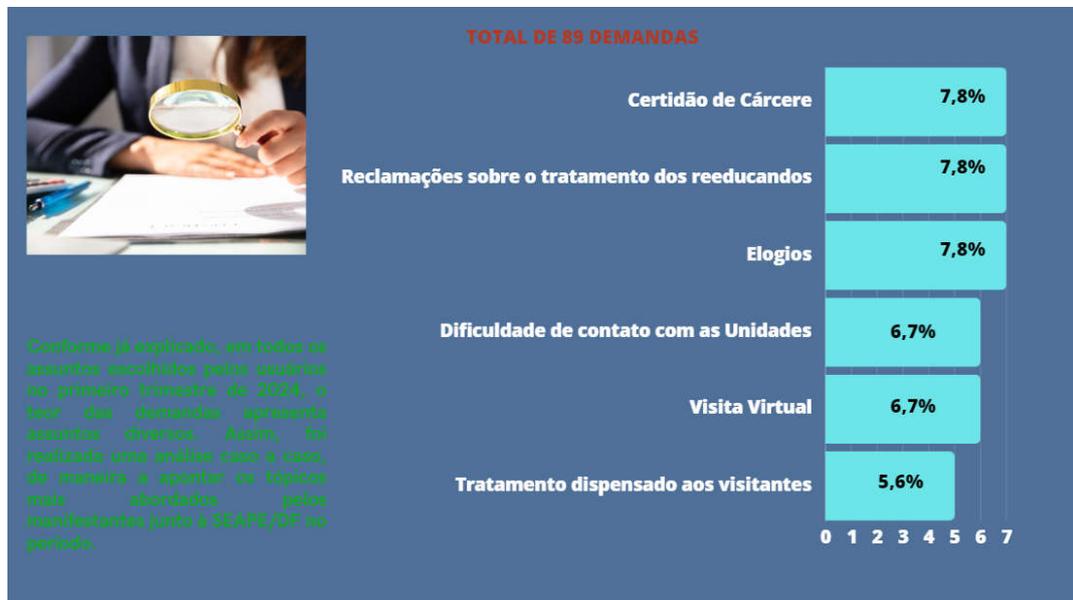


Gráfico com os seis assuntos mais demandados no período.

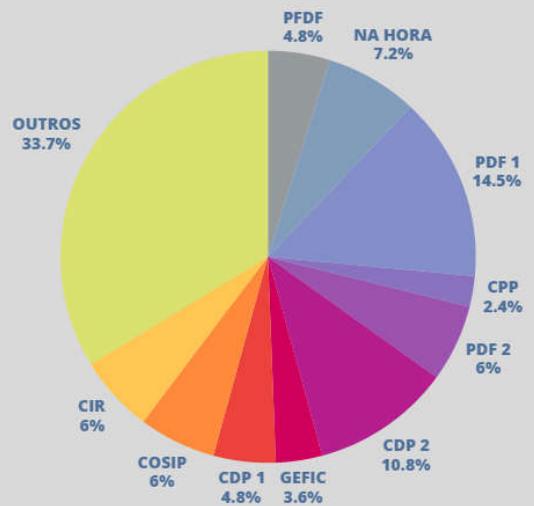


DEMANDAS DIVIDIDAS POR UNIDADES NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2024

Após análise realizada por esta Ouvidoria, foi identificada a seguinte proporção de demandas por unidade responsável pela resposta ou diretamente envolvida no relato.

A contagem inclui todas as tipificações, inclusive elogios.

Foram incluídas no gráfico as Unidades Prisionais e setores mais demandados. Elogios não foram contabilizados neste gráfico.



Demandas do primeiro trimestre divididas por Unidade ou Setor.

1º TRIMESTRE DE 2024 SETORES MAIS ELOGIADOS - SEAPE/DF

OS ELOGIOS AOS SERVIDORES DA PASTA REPRESENTAM 7,8% DAS DEMANDAS DO PERÍODO ANALISADO



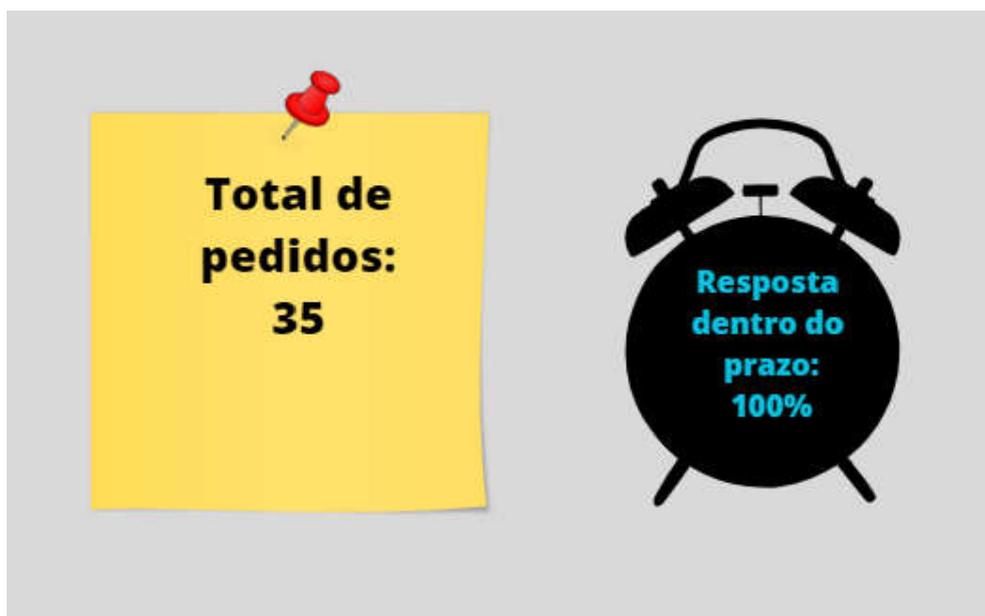
Setores mais elogiados no período.



Serviço de Informação ao Cidadão (SIC - DF)



No período de janeiro a março de 2024, esta Ouvidoria recebeu 35 (trinta e cinco) pedidos de informações. Destaca-se que foram registrados 06 (seis) recursos de primeira instância com relação às respostas apresentadas.





AÇÕES REALIZADAS:

- **05/01/2024: Realizada reunião com a Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos para alinhamento sobre demandas do Disque 100.**
- **05/03/2024: Realizada reunião de alinhamento com o Coordenador da Unidade de Atendimento ao Cidadão – Na Hora/SEAPE.**
 - **25/03/2024: Participação da SEAPE/DF no Dia da Ouvidoria.**

O evento, idealizado pela Controladoria Geral do DF, por meio da Ouvidoria Geral do DF. Como uma das Ouvidorias ganhadora do concurso Boa Práticas em Ouvidoria Pública de 2023, a Ouvidoria da SEAPE apresentou seu projeto ganhador, o concurso de desenho “Desenhando o Amor”. O objetivo do projeto foi levar o amor das crianças em forma de desenho aos reeducandos do sistema prisional do DF. Todos os desenhos foram entregues posteriormente aos custodiados e os vencedores receberam prêmios. Além disso, o concurso estreitou os laços entre a ouvidoria da SEAPE e os visitantes. A segunda edição do concurso encontra-se em andamento.

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