



RELATÓRIO

2º TRIMESTRE 2024

OUVIDORIA - SEAPE



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Administração Penitenciária
Ouidoria



Brasília - DF

Período de 01/04/2024 a 30/06/2024

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 abril a 30 de junho de 2024, direcionadas à Secretaria de Estado de Administração Penitenciária - SEAPE.

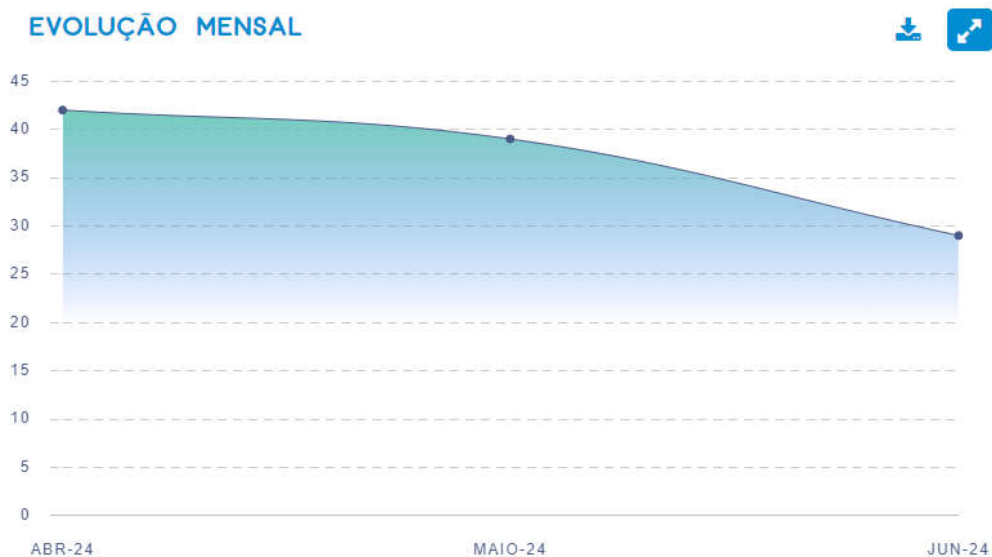


TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

Finalizou-se o 2º Trimestre deste ano com 110 manifestações registradas no período, distribuídas conforme a imagem abaixo:



EVOLUÇÃO MENSAL

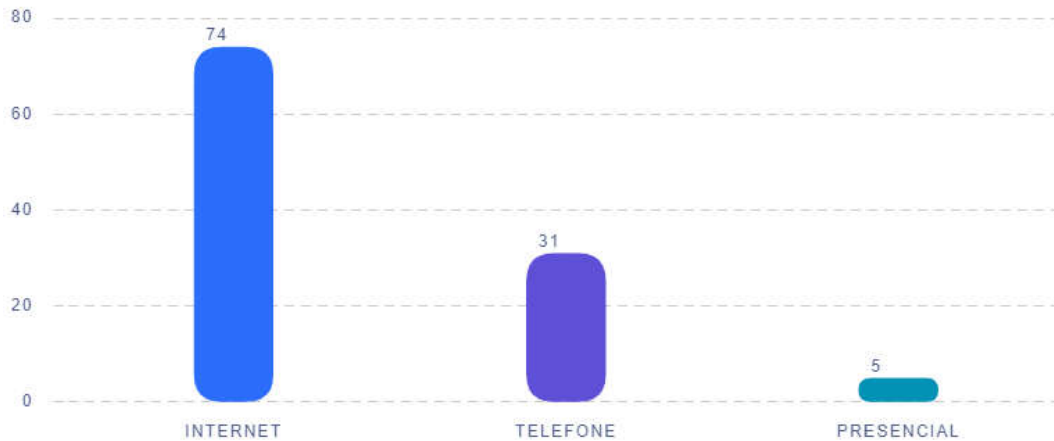


Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



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



11,7

DIAS

EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



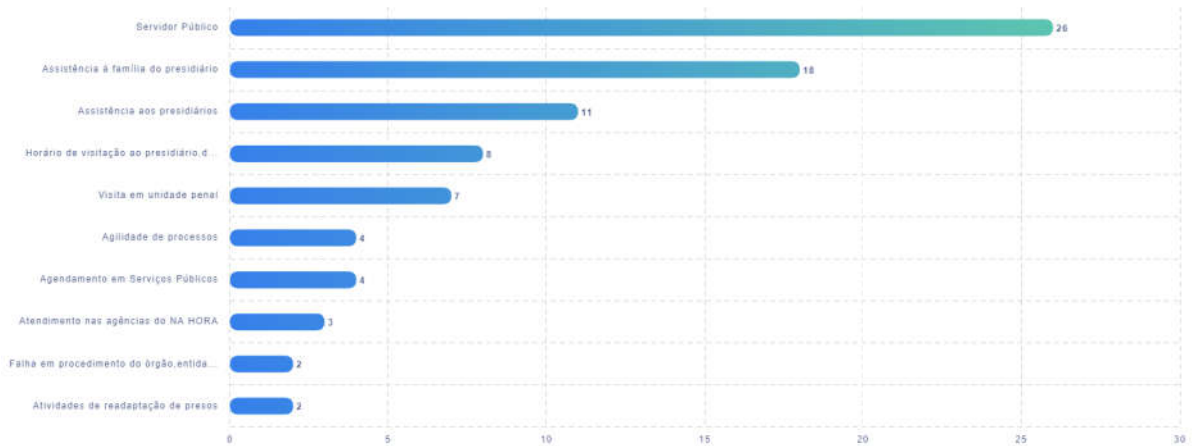
- No prazo
- Fora do prazo
- Vencidas

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



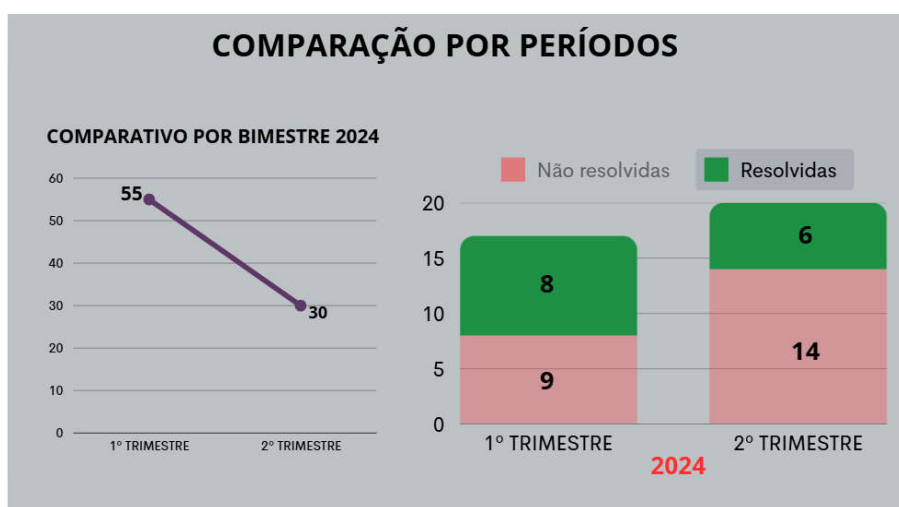
Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



Considerações sobre as demandas de Ouvidoria

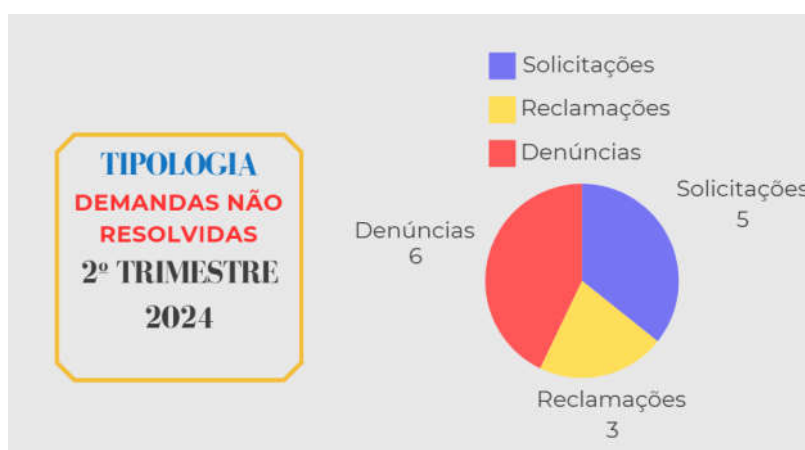
Preliminarmente, dada a queda na resolutividade e dos índices da pesquisa de satisfação em relação ao primeiro bimestre de 2024 faz-se necessária a realização de uma análise acerca das demandas consideradas não resolvidas.

No gráfico a seguir, é possível observar a queda dos índices:



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

Verificando as 14 demandas marcadas como não resolvidas pelos cidadãos, foi constatada a seguinte tipologia:



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



O exame das denúncias permite vislumbrar que dentre as 6 denúncias registradas e marcadas como não resolvidas, 04 possuíam teor similar, sendo que estas tiveram Procedimento de Investigação Preliminar instaurado pelo Gabinete, 01 denúncia referia-se a pessoa sem relação com a pasta, por tratar-se de policial penal de outro ente e 01 denúncia não possuía elementos suficientes para ensejar a instauração de procedimento.



Fonte: Participa/DF.

Já nas 05 solicitações marcadas como não resolvidas, foi possível observar que destas, duas foram atendidas e três foram justificadamente indeferidas:



Fonte: Participa/DF.



Quanto às 04 reclamações marcadas como não resolvidas, foi possível observar que estas possuem assuntos diversificados, não tendo sido identificado um problema sistemático. Ademais, todas as respostas, ainda que contrárias aos anseios dos manifestantes apresentaram fundamentação legal.



Fonte: Participa/DF.

Superada a questão da resolutividade, após análise caso a caso das demandas de Ouvidoria registradas no segundo trimestre do ano de 2024, é possível observar uma gama diversa de tópicos, tais como certidão de cárcere, tratamento dispensado aos internos pelos servidores, atendimento ao advogado, denúncias contra servidores, 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, que exibem os assuntos mais demandados ao mesmo tempo que atestam – dado o baixo percentual dos primeiros ranqueados - a diversidade de demandas recepcionadas por esta Secretaria.

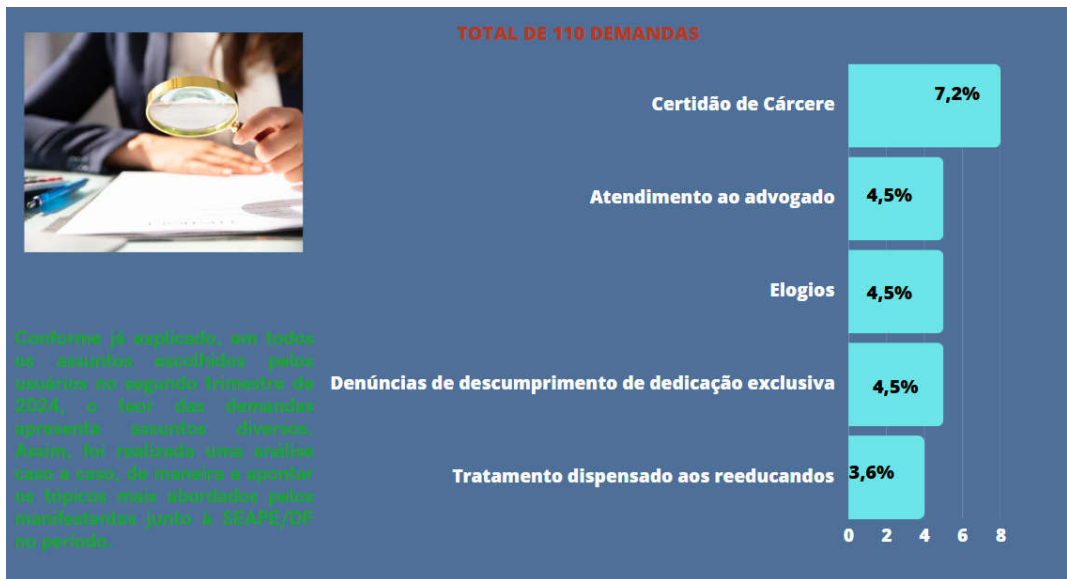
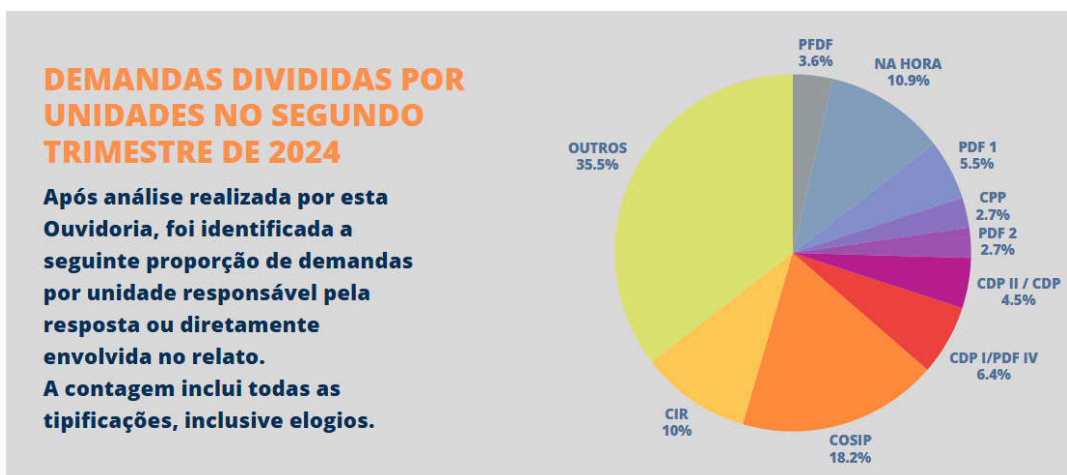


Gráfico com os cinco assuntos mais demandados no período.

Cumprir pontuar que todas as denúncias de suposto descumprimento de dedicação exclusiva à atividade policial culminaram na instauração de procedimentos administrativos. Adicionalmente, foi determinada pelo Gabinete da SEAPE, após sugestão desta Ouvidoria, a realização de busca ativa pelo setor correcional para detecção de casos similares.

A seguir, é possível observar os setores mais demandados da Secretaria após análise realizada por esta Ouvidoria, A contagem inclui todas as tipificações, inclusive elogios.





2º TRIMESTRE DE 2024
SETORES MAIS ELOGIADOS - SEAPE/DF

OS ELOGIOS AOS SERVIDORES E À PASTA REPRESENTAM 4,5% DAS DEMANDAS DO PERÍODO ANALISADO, OCUPANDO O SEGUNDO LUGAR DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS:

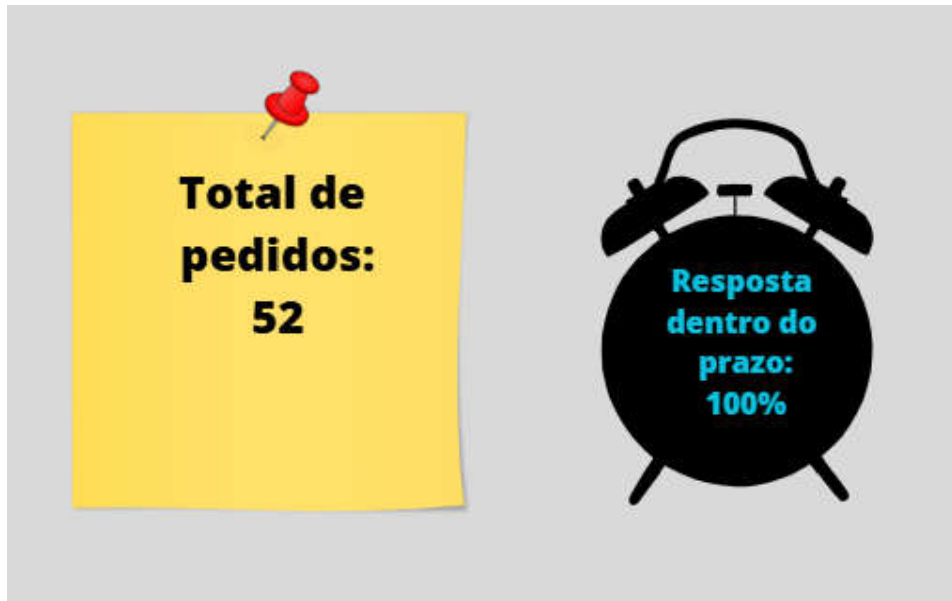


Setores mais elogiados no período.

Serviço de Informação ao Cidadão

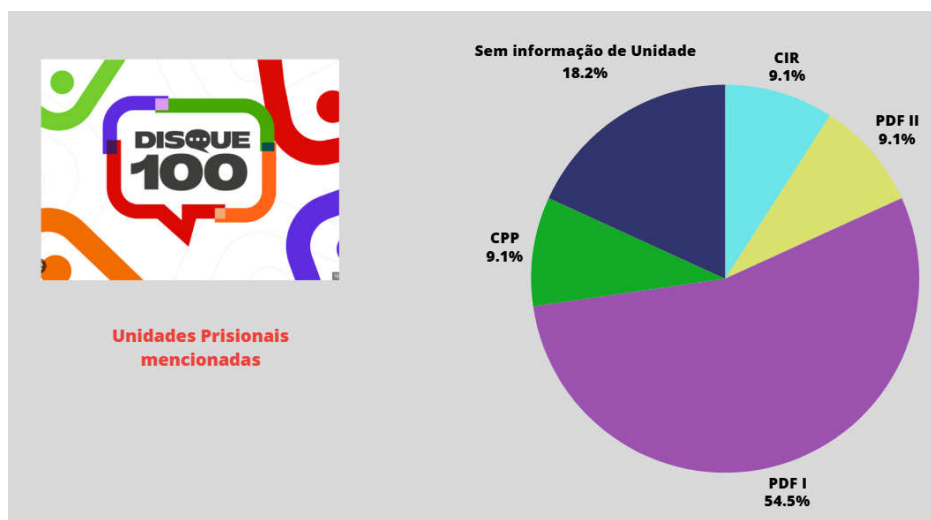


No período de abril a junho de 2024, esta Ouvidoria recebeu 52 (cinquenta e dois) pedidos de informações pelo Sistema Participa. Destaca-se que foram registrados 03 (três) recursos de primeira instância e 01 (um) recurso de segunda instância com relação às respostas apresentadas.



Disque 100

Foram recepcionados nesta Secretaria no período analisado (01/04/2024 a 30/06/2024) **12** processos contendo demandas registradas por meio da plataforma federal, divididas conforme os gráficos a seguir:





Nenhuma das demandas do período contou com elementos suficientes para ensejar a instauração de Procedimento Administrativo. Os processos foram enviados e acompanhados pela Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal.

AÇÕES REALIZADAS PELA EQUIPE:

- **08/04/2024:** Comparecimento na Visita Especial Infantil no Complexo da Papuda para realizar a coleta de desenhos e panfletagem de divulgação dos serviços de Ouvidoria.
- **15/04/2024:** Comparecimento na Visita Especial Infantil no Complexo da Papuda para realizar a coleta de desenhos e panfletagem de divulgação dos serviços de 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