



RELATÓRIO

3º TRIMESTRE 2024

OUVIDORIA - SEAPE



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Administração Penitenciária
Ouidoria



Brasília - DF

Período de 01/07/2024 a 30/09/2024

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.

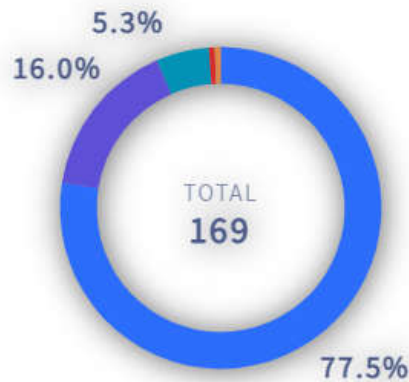
Os dados apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema PARTICIPA-DF, que abrange demandas de Ouvidoria e pedidos de acesso à informação, no período de 01 de julho a 30 de setembro de 2024, direcionadas à Secretaria de Estado de Administração Penitenciária - SEAPE.



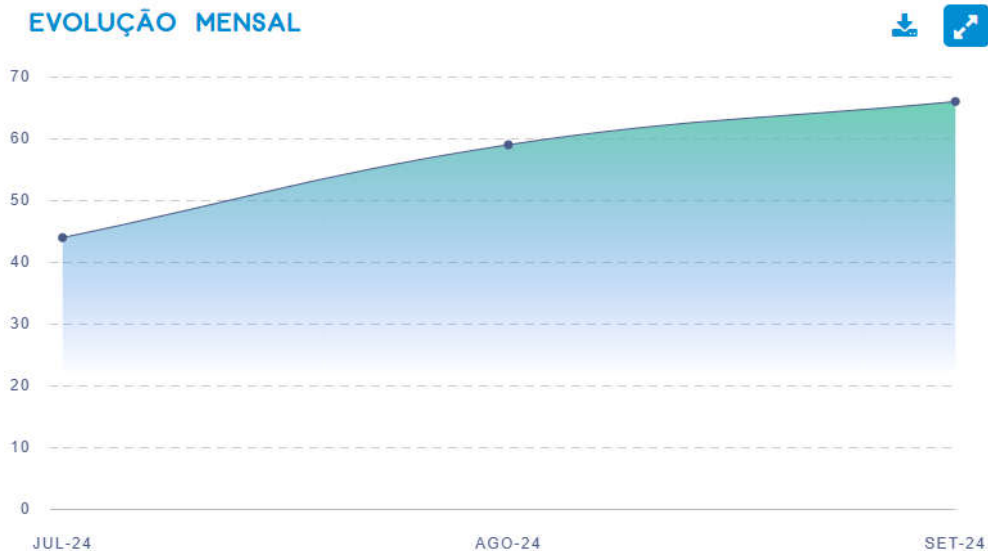
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

Finalizou-se o 3º Trimestre deste ano com 169 manifestações registradas no período, distribuídas conforme as imagens abaixo:

SITUAÇÃO



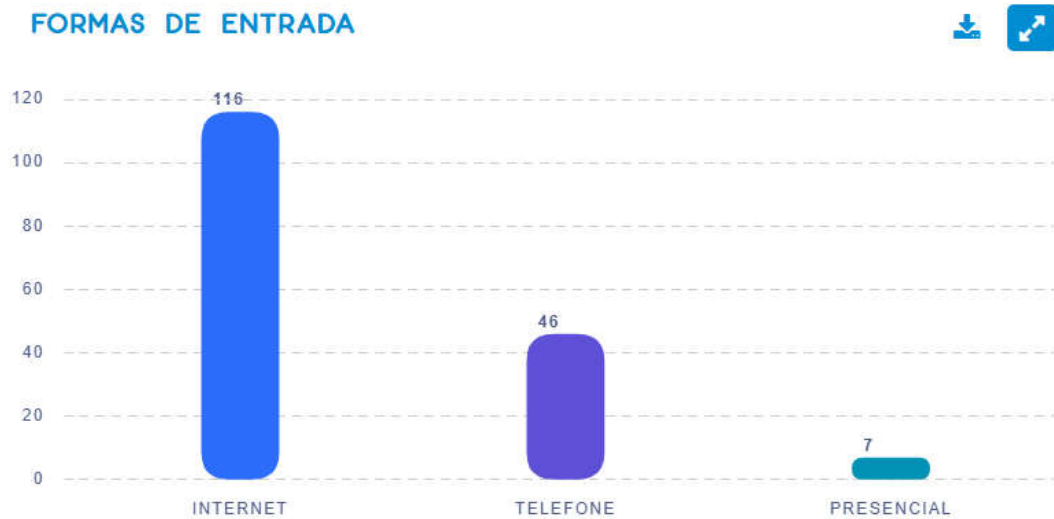
EVOLUÇÃO MENSAL



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

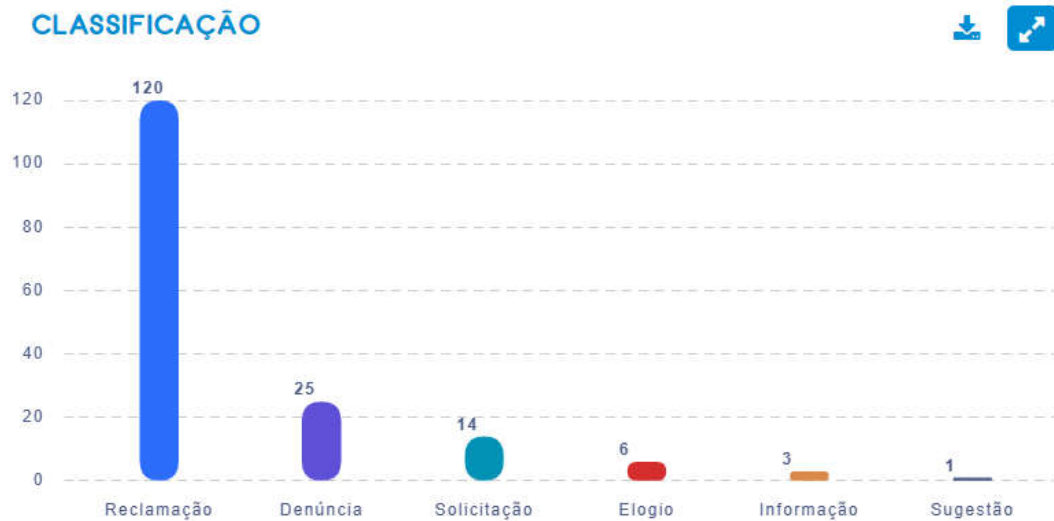


TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA



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

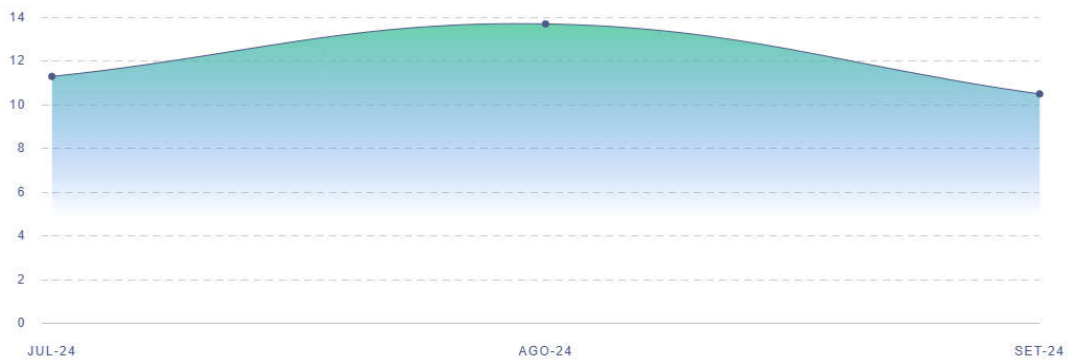
PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



11.8

DIAS

EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

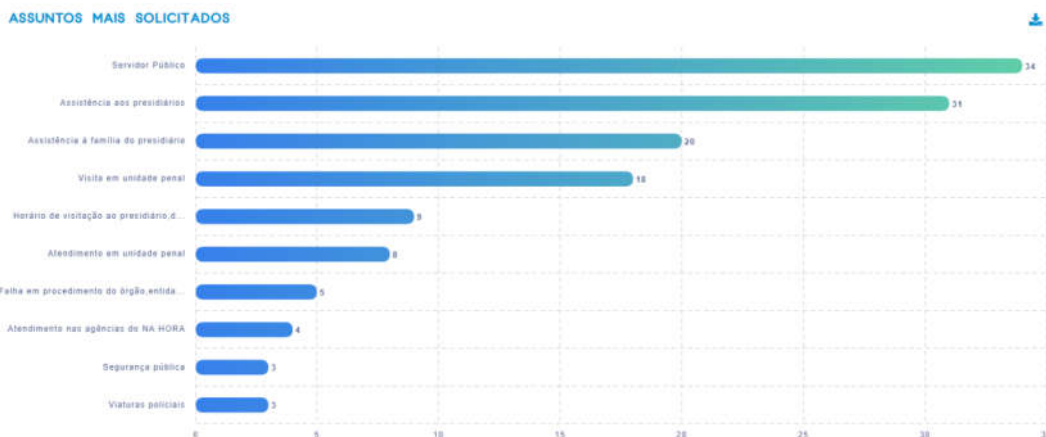


■ No prazo ■ Fora do prazo
■ Vencidas

Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE - PESQUISA DE SATISFAÇÃO

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



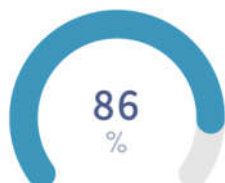
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



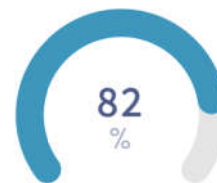
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



Considerações sobre as demandas de Ouvidoria

Após uma microanálise das demandas de Ouvidoria registradas no terceiro trimestre do ano de 2024, é possível observar uma gama diversa de tópicos, tais como entrega de pertences para internos, demandas envolvendo veículos oficiais, tratamento dispensado aos internos pelos 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.

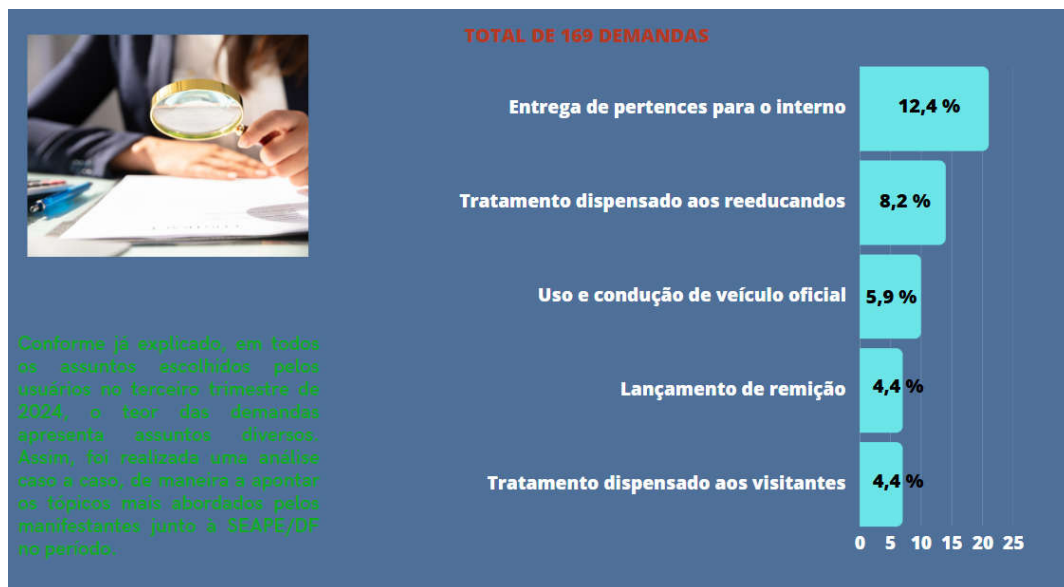


Gráfico com os cinco assuntos mais demandados no período.

Considerações após a análise dos assuntos mais demandados

Assunto 1 – Entrega de pertences para o interno

Não obstante o alto percentual de demandas, a análise das demandas de forma individual apontou que das 21 demandas registradas sobre o assunto, 19 delas possuíam o mesmo teor e referiam-se ao mesmo fato e à mesma pessoa privada de liberdade.

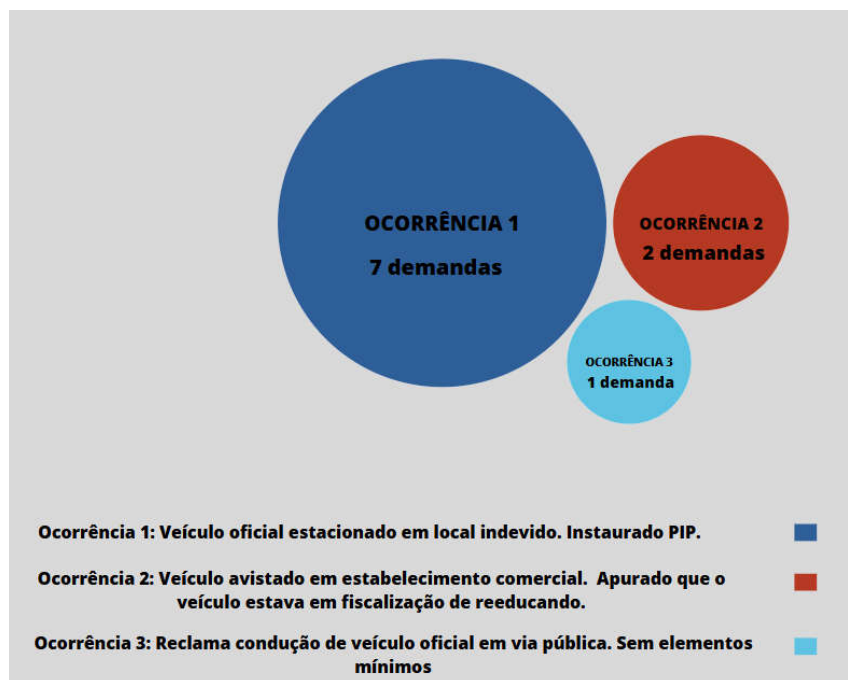


Assunto 2 – Tratamento dispensado aos reeducandos

Das **catorze demandas** recepcionadas que apontavam inadequação quanto ao tratamento dispensado aos reeducandos sob a custódia desta SEAPE, **apenas duas** possuíam **elementos mínimos** para apuração e instauração de **procedimento de investigação preliminar**, o que foi determinado pelo Gabinete desta Secretaria.

Assunto 3 – Uso e condução de veículo oficial

Em relação às demandas sobre o uso e condução de veículo oficial, verificou-se que, das 10 ocorrências registradas, 7 estavam relacionadas a um mesmo fato, e 2 a outro. Assim, **foram contabilizadas apenas três situações distintas que exigiram apuração sobre a utilização e a condução do veículo oficial**. O gráfico a seguir, ilustra a análise realizada:



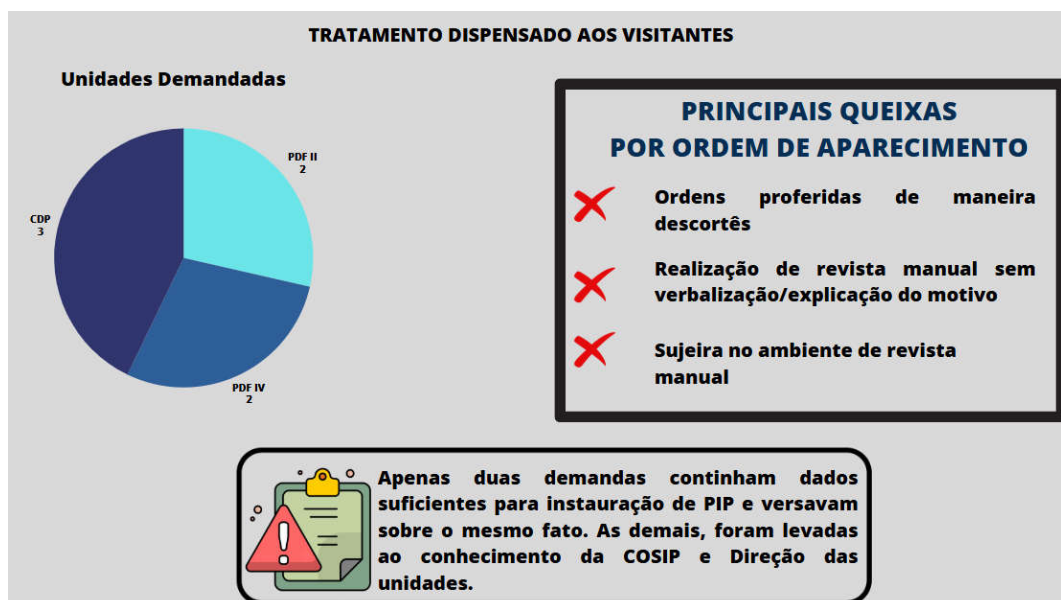


Assunto 4 – Lançamento de remição em processo de execução penal

Foram registradas 7 demandas de Ouvidoria que guardam relação com o lançamento de certidões para a remição de pena de pessoas privadas de liberdade, direcionadas ao CIR e ao CPP. Esta Ouvidoria sugere que as Unidades Prisionais demandadas elaborem um comunicado em linguagem simples acerca do calendário anual ajustado com a Vara de Execuções Penais para o lançamento e envio de informações nos processos de execução penal.

Assunto 5 – Tratamento dispensado aos visitantes

Foram registradas 7 demandas de Ouvidoria que denunciam ou reclamam acerca do tratamento dispensado aos visitantes pelos policiais penais no período analisado. Não obstante o baixo volume de registros - considerando-se a quantidade de visitantes e visitas realizadas no período - foi realizada uma análise das demandas registradas. Os gráficos a seguir apontam as particularidades das manifestações:





Uma vez esgotada a análise sobre os assuntos mais demandados, segue o gráfico que aponta os setores elogiados no terceiro semestre de 2024:

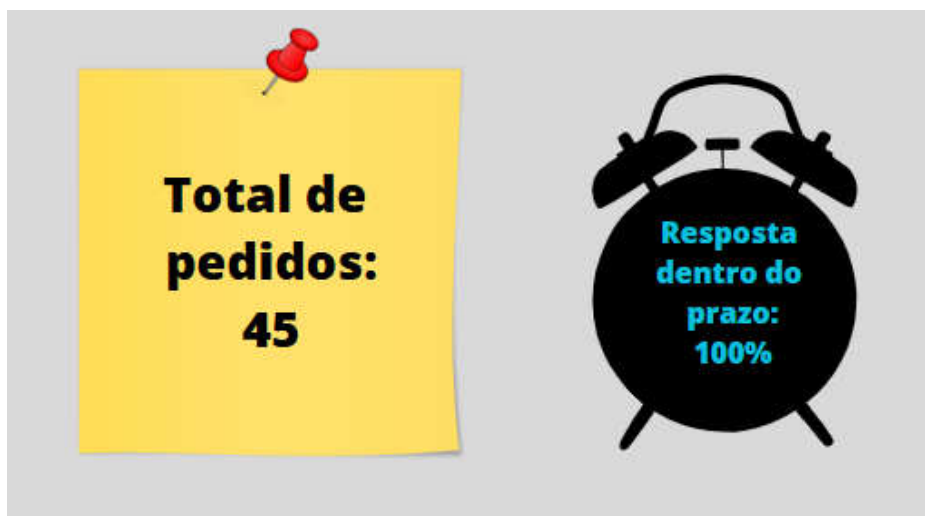




Serviço de Informação ao Cidadão



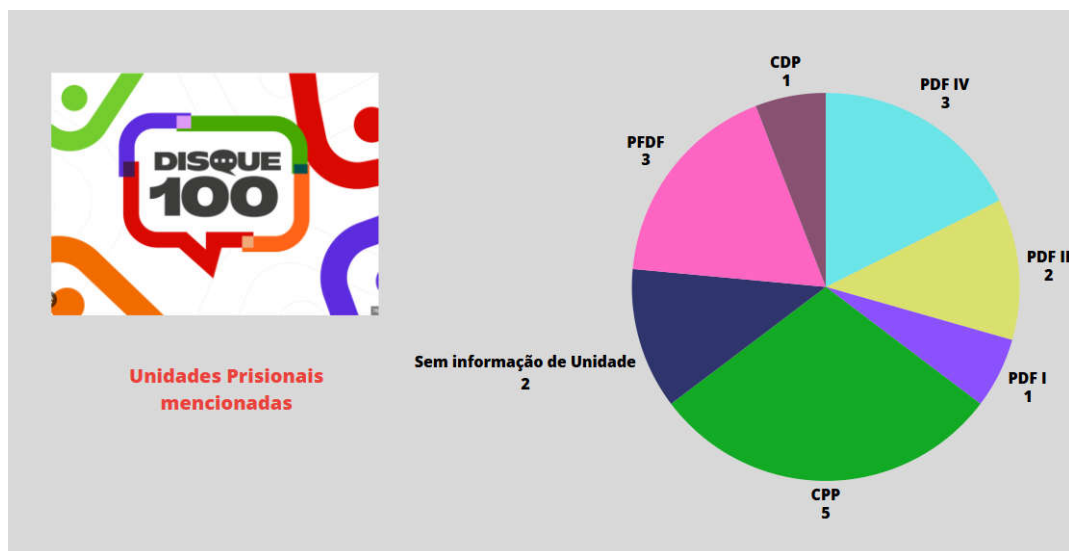
No período de julho a setembro de 2024, esta Ouvidoria recebeu 45 (quarenta e cinco) pedidos de informações pelo Sistema Participa. Destaca-se que foram registrados 03 (três) recursos de primeira instância com relação às respostas apresentadas.





Disque 100

Foram recepcionados nesta Secretaria no período analisado (01/07/2024 a 30/09/2024) **21 processos** contendo demandas registradas por meio da plataforma federal, divididas conforme os gráficos a seguir:



Dos 21 processos recepcionados período, apenas um contou com elementos suficientes para ensejar a instauração de um Procedimento Investigativo Preliminar. Os processos foram enviados e acompanhados pela Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal.

AÇÕES REALIZADAS PELA EQUIPE:

- **07/08/2024:** Participação em reunião para a construção do programa de integridade da SEAPE/DF.
- **30/08/2024:** Participação em reunião do Comitê de Governança da SEAPE/DF.
- **10/09/2024:** Premiação do II Concurso de Desenho “Desenhando o Amor”.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Administração Penitenciária
Ouvidoria



- **25/09/2024: Participação em reunião para a construção do programa de integridade da SEAPE/DF.**

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