

Relatório Anual

2025

SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA
SEAPE - DF

Apresentação

A Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Distrito Federal (Seape/DF) é responsável pela elaboração e aplicação de políticas criminais e penitenciárias, bem como pela gestão das unidades orgânicas (prisoinais ou não) que atuam no âmbito da execução penal.

Assim, compete à Ouvidoria da SEAPE receber e responder manifestações ou pedidos de acesso à informação recebidos por meio do Sistema Participa DF ou do Disque 100 relativas ao Sistema Penitenciário do Distrito Federal, além de atender a demandas pontuais da Vara de Execuções Penais - TJDFT, Núcleo de Controle do Sistema Prisional - MPDFT, Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos e Ouvidoria Nacional dos Serviços penais para sanar falhas na prestação dos serviços.

O presente relatório tem como escopo analisar as demandas recepcionadas no ano de 2024, bem como discorrer sobre providências adotadas no ano anterior e as previstas para o ano de 2025.

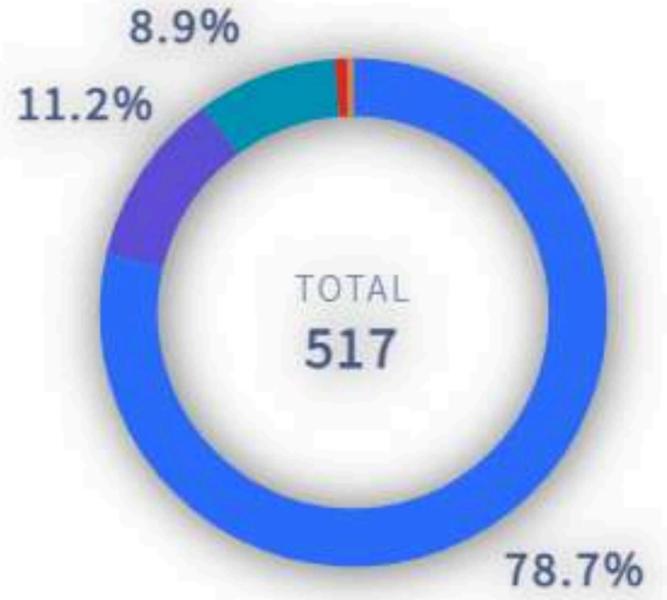


DIAGNÓSTICO DE 2024

No ano de 2024, a Secretaria de Estado de Administração Penitenciária - SEAPE, recebeu, por meio do sistema PARTICIPA-DF, o total de 517 demandas relacionadas com a prestação de serviços penitenciários.

2024

SITUAÇÃO

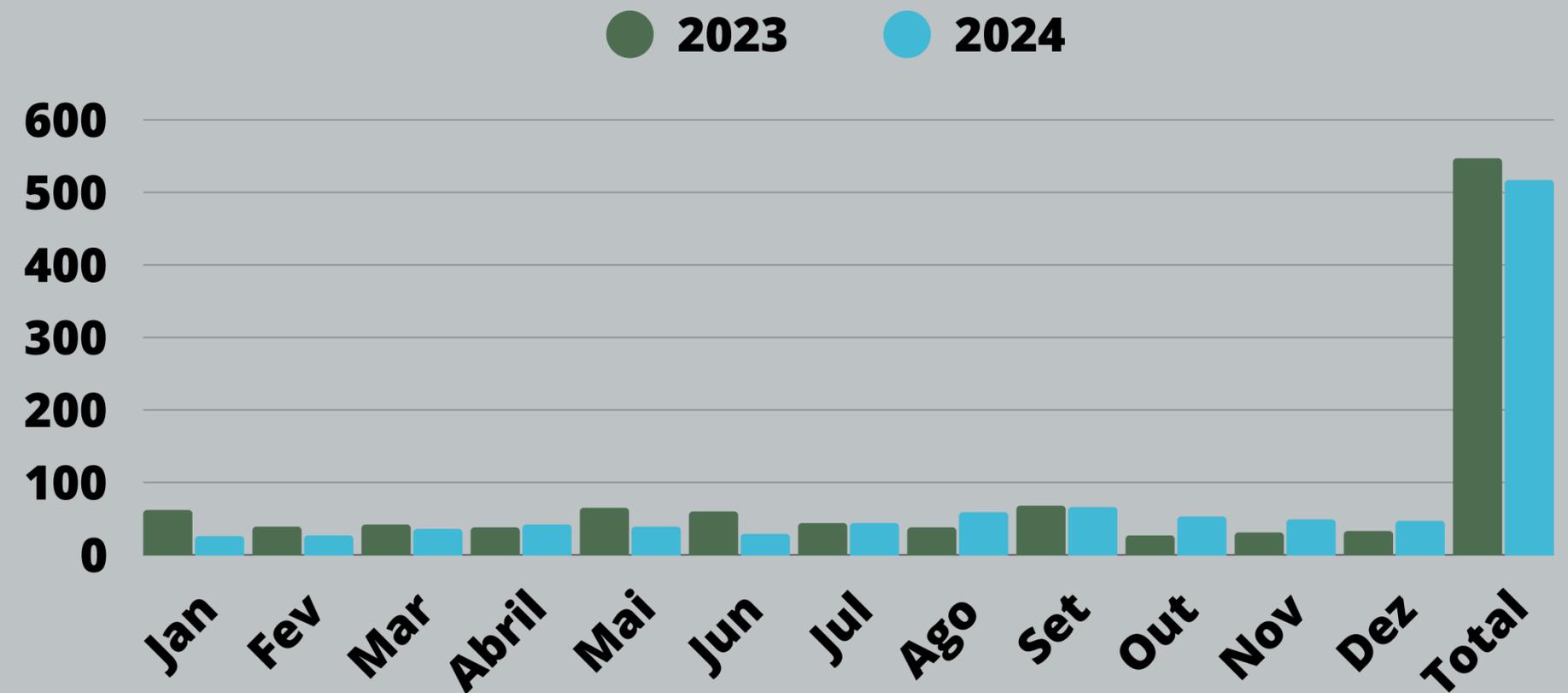


- Respondida
- Resolvida
- Não Resolvida
- Resolvida após resposta complementar
- Não resolvida após resposta complementar

Diagnóstico

Total de Manifestações

O gráfico abaixo aponta o comparativo de manifestações mês a mês entre os anos de 2023 e 2024, **com diminuição das demandas totais em cerca de 5%.**



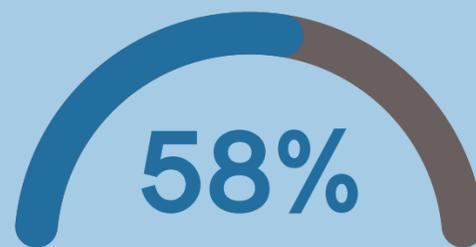
OBSERVA-SE UMA PEQUENA QUEDA NOS ÍNDICES DE SATISFAÇÃO, TODAVIA, DEVE SER RESSALTADO QUE A SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA PERMANECE COM A MELHOR POSIÇÃO NO RANKING DE ÓRGÃOS EM RELAÇÃO ÀS OUTRAS FORÇAS DE SEGURANÇA.

Indicadores 2023

Satisfação com a resposta



Resolutividade



Satisfação com o atendimento



Satisfação com o serviço

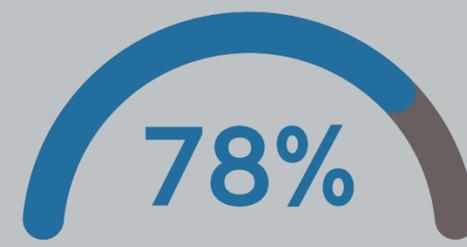


Recomendação

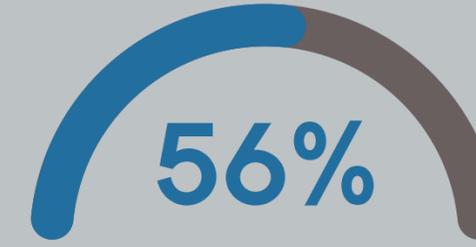


Indicadores 2024

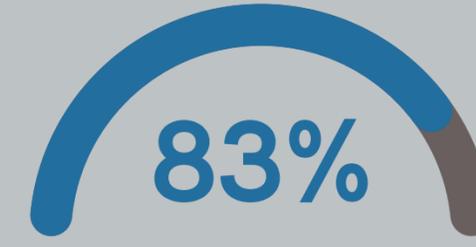
Satisfação com a resposta



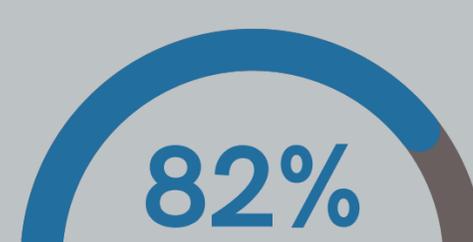
Resolutividade



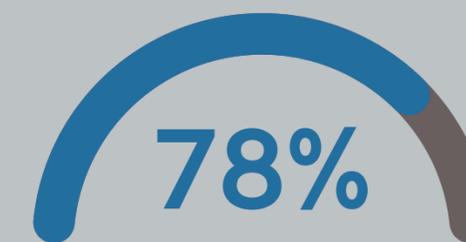
Satisfação com o atendimento



Satisfação com o serviço



Recomendação



METAS PARA 2024/2025



ELABORAÇÃO DA CARTILHA DO VISITANTE

Elaborar de forma conjunta com as áreas técnicas, uma cartilha em linguagem simples e didática para os usuários de serviço público da SEAPE-DF.



FINALIZAÇÃO DO II CONCURSO DE DESENHO

Finalizar o concurso de desenho voltado para crianças vinculadas a apenados, com entrega de desenho e premiação.



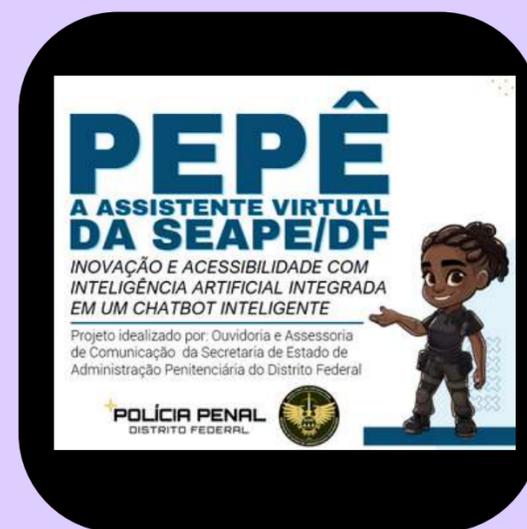
AMPLIAÇÃO DA INSTITUCIONALIZAÇÃO DO HUMANIZA SEAPE

Ampliação da participação da SEAPE na visitação infantil, com a manutenção de parcerias, de forma a viabilizar a participação de todos as crianças e estreitar os vínculos entre Ouvidoria e usuários.

No plano de ação bianual elaborado no início de 2024, foram estipuladas metas para 2024 e 2025. Nas páginas a seguir, seguem informações sobre os compromissos assumidos.

ELABORAÇÃO DA CARTILHA DO VISITANTE

Dentre os planos para 2024, restou prevista a elaboração de forma conjunta com as áreas técnicas, uma cartilha em linguagem simples e didática para os usuários de serviço público da SEAPE-DF. O projeto, com lançamento idealizado para o ano de 2025, foi substituído pelo Projeto conjunto entre a Assessoria de Comunicação e Ouvidoria da Assistente virtual **Pepê**, para facilitar o acesso dos usuários do serviço público de administração penitenciária. Conheça o novo projeto nas próximas páginas!



OLÁ, EU SOU A PEPÊ!

- Olá, eu sou a Pepê, a **assistente virtual** da Secretaria de Estado e Administração Penitenciária do Distrito Federal (**SEAPE/DF**). Minha principal missão é **simplificar** seu **acesso** às informações, tornando-o mais ágil e eficiente. Fui especialmente planejada para melhorar sua **experiência** com os nossos **serviços**, garantindo que você sempre tenha as **informações** necessárias à mão, especialmente quando rapidez e praticidade são essenciais. Você poderá me acessar facilmente através do **WhatsApp** ou pelo **site** da SEAPE/DF, ambos serão projetados para serem acessíveis e fáceis de usar. Esses canais permitem que você obtenha as informações de que precisa diretamente, sem complicações, independentemente de onde esteja.
- Ah, e **por que o nome Pepê?** Bem, vem da **sigla "PPDF"**, que significa Polícia Penal do Distrito Federal. A Polícia Penal está vinculada à SEAPE/DF, e é ela que atua no dia a dia da Secretaria e das unidades penais, trabalhando diretamente para atender os cidadãos. Então, nada mais justo do que uma homenagem a eles, né?
- Atualmente, estou em fase de **desenvolvimento** como um **protótipo**, projetada para trazer inovações no **atendimento** da SEAPE/DF. Para você, cidadão que busca informações rápidas e precisas sobre o **sistema penitenciário**, minha meta é estar pronta em breve para responder suas dúvidas sobre visitas, serviços e muito mais.
- Minha funcionalidade é simples: você pergunta, eu respondo. Se precisar saber sobre horários de visita, regras ou documentos necessários, posso orientá-lo de forma clara. Futuramente, também utilizarei **recursos visuais** como **imagens exemplificativas** e **vídeos ilustrativos** para facilitar o entendimento das informações.
- Meu **objetivo** é tornar seu dia mais fácil, oferecendo suporte ágil e acessível à **carta de serviços** da SEAPE/DF. Conte comigo para uma experiência informativa e tranquila.

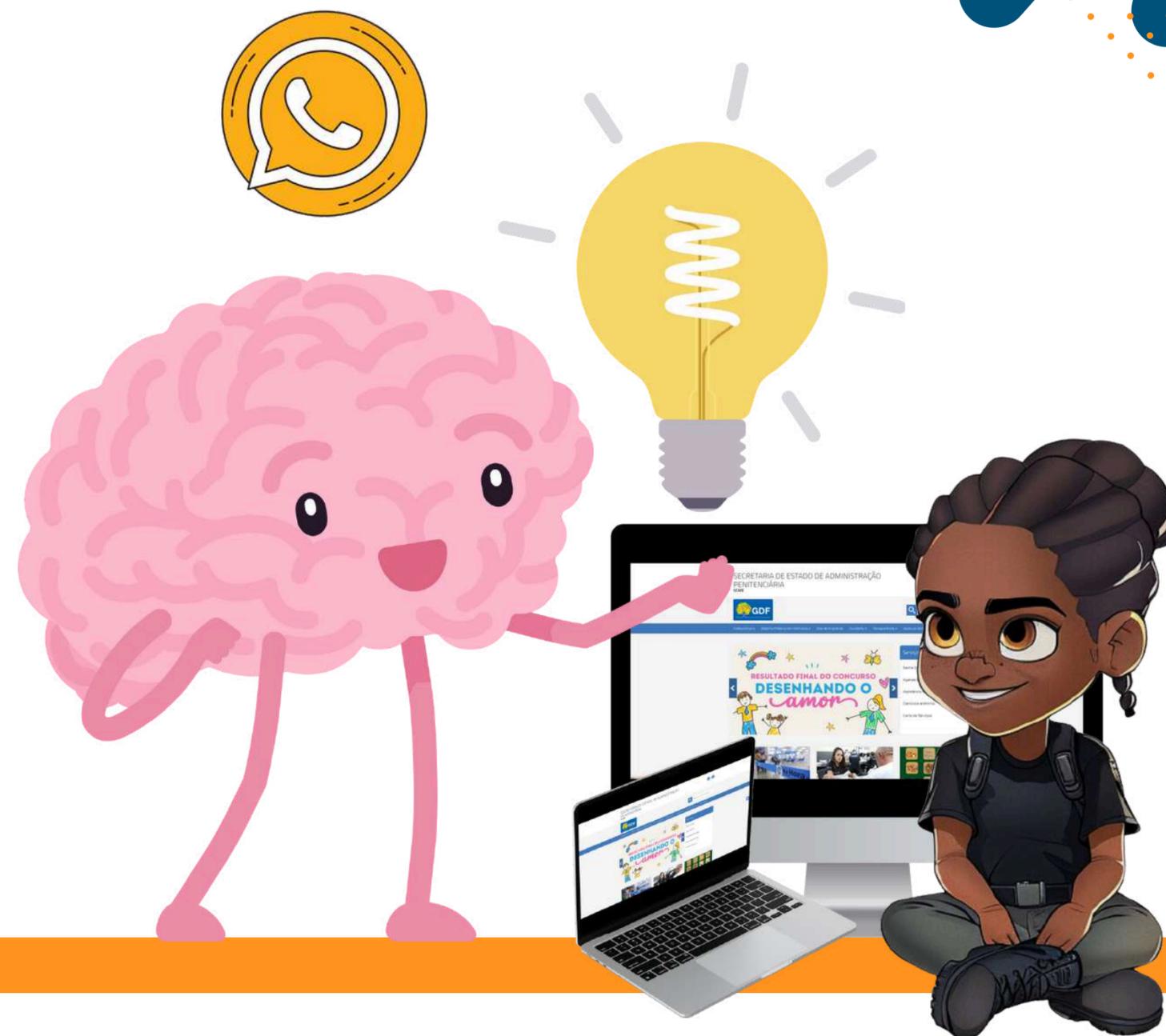
POLÍCIA PENAL
DISTRITO FEDERAL



A IDEIA DO PROTÓTIPO

- A **Ouvidoria** e a **Assessoria de Comunicação** da Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Distrito Federal (**Seape/DF**) apresentam o protótipo da **Pepê**, uma assistente virtual projetada para facilitar o acesso à **Carta de Serviços** ao Cidadão. Seu objetivo? Tornar a vida dos cidadãos mais prática, com respostas rápidas e claras sobre regras de visitação, serviços e procedimentos administrativos.
- Em um cenário onde a maioria dos usuários são familiares de pessoas privadas de liberdade e podem ter pouco acesso à tecnologia e/ou dificuldades de uso, a escolha do **WhatsApp** como canal foi estratégica. O aplicativo, amplamente utilizado no Brasil, torna a **experiência mais acessível e intuitiva**, sem a necessidade de instalar novos aplicativos ou navegar por sites complicados. A Pepê pretende colocar a **informação na palma da sua mão**, simplificando o atendimento e melhorando a **eficiência** no acesso aos **serviços da Seape/DF**.

 **POLÍCIA PENAL**
DISTRITO FEDERAL



DISPONIBILIZAÇÃO PARA OS CIDADÃOS

- A **Ouvidoria** e a **Assessoria de Comunicação** da Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Distrito Federal (**Seape/DF**) estão atualmente desenvolvendo o projeto, **para que este seja lançado ainda no ano de 2025**. Em breve, será lançado seu cronograma.
- O **acesso à carta de serviços e regras de visitação por meio do aplicativo de mensagens Whats App**, certamente facilitará a vida do visitante, permanecendo a necessidade de treinamento dos policiais penais para uniformização de procedimentos, para evitar desentendimentos durante a realização das visitas.
- Aproveitando o trabalho desenvolvido até então, as informações reunidas para a cartilha do visitante poderão alimentar a base de dados da Pepê, mantendo assim a linguagem simples e acessível para todos os cidadãos



 **POLÍCIA PENAL**
DISTRITO FEDERAL



ONDE ESTAMOS?

Atualmente, está em desenvolvimento pela Assessoria de Comunicação, o protótipo por meio de link a ser acessado pelo site da SEAPE/DF.

Este objetiva a compilação de todas as informações dos serviços prestados e normativos, para ajudar que os usuários do serviço sanem suas dúvidas de forma mais simples.

Quanto à implementação por meio do aplicativo Whats App, objetivo final desta Secretaria, esta encontra-se em fase de estudos pela equipe de desenvolvimento, para propiciar a construção de Termo de Abertura de Projeto mais econômico possível para a contratação dos serviços.





NOVA EDIÇÃO DO CONCURSO DE DESENHO "DESENHANDO O AMOR"

Ganhadores

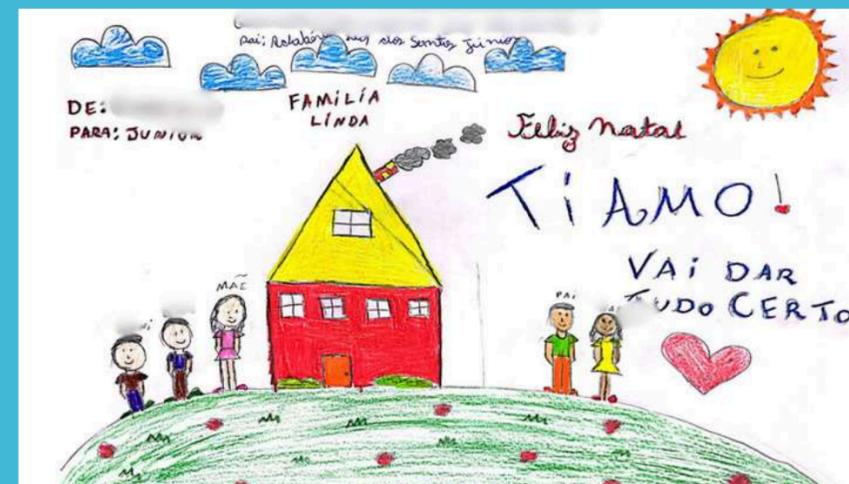
★ **2ª Edição**

No ano de 2024, foi realizada a segunda edição do concurso Desenhando o Amor, projeto desenvolvido pela Ouvidoria da SEAPE desde 2022, com o apoio de diversas áreas técnicas.

Voltado para as crianças de 2 a 11 anos, familiares de pessoas privadas de liberdade. O tema do concurso foi o amor que a criança sente pelo(a) interno(a).

A premiação com kits para desenho para os cinco primeiros colocados, foi entregue em uma emocionante cerimônia que contou com a participação dos custodiados.

Todos o desenhos participantes, após o resultado, foram entregues às pessoas privadas de liberdade pela SEAPE.





Cerimônia de Premiação 2ª Edição





O concurso de desenho, além de promover uma aproximação entre pessoas privadas de liberdade e seus entes queridos, foi selecionado como boa prática para apresentação no V Encontro Nacional das Ouvidorias dos Serviços Penais, no ano de 2024. O projeto foi replicado pelo Estado do Amapá.

OUVIDORIA PENITENCIÁRIA

V Encontro Nacional de Ouvidorias dos Serviços Penais promove integração e fortalecimento da gestão prisional

Evento que reuniu representantes das unidades federativas para dois dias de palestras, relatos e troca de experiências

Publicado em 13/11/2024 18h23 | Atualizado em 18/11/2024 14h27

Compartilhe: [f](#) [in](#)

A tarde foi dedicada à apresentação de boas práticas voltadas à cidadania do reeducando e de seus visitantes. Carlos Palagani, da Ouvidoria de Alagoas, apresentou o tema, seguido pelo projeto "Desenhando o Amor", liderado por Rívia Coimbra, do Distrito Federal. A programação encerrou com a apresentação do projeto "Vida Nova", de Daniel Sales, da Ouvidoria do Amazonas.



2025

A terceira edição do Concurso Desenhando o Amor foi lançada no fim de 2024, com término das inscrições para o dia 30/04/2025. A previsão é que todos os desenhos participantes sejam entregues às pessoas privadas de liberdade até o fim de junho.

SEAPE/DF apresenta:
3º Concurso Desenhando o Amor

INSCRIÇÕES:
25/11/2024 A 30/04/2025
* Para crianças de 2 a 11 anos

Locais de Entrega:
Unidades prisionais, postos da SEAPE no Na Hora e Ouvidoria da SEAPE.

* Para crianças visitantes ou vinculadas aos custodiados nos termos do edital do concurso.

Ouvidoria Polícia Militar



INSTITUCIONALIZAÇÃO DO HUMANIZA SEAPE

Tal como em 2023, em dezembro de 2024 foi realizado o Projeto HUMANIZA SEAPE, que objetiva a institucionalização de ações sociais nas Visitas Especiais Infantis de maneira a humanizar a visita infantil, tornando menos lúgubre o ambiente prisional. Ademais, a ação foi utilizada para divulgação do trabalho da Ouvidoria Seccional da SEAPE-DF, com distribuição de panfletos contendo os canais de Ouvidoria.

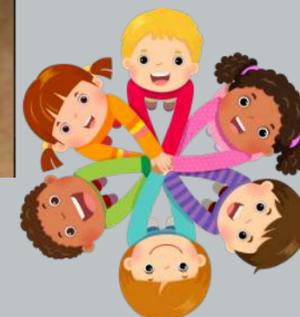
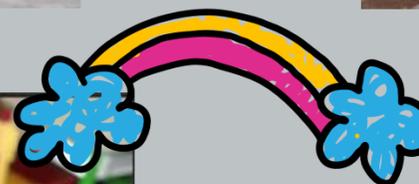
A ação, desenvolvida por várias contratações da SEAPE-DF contou com a valorosa colaboração de instituições religiosas que realizam trabalhos sociais nos ambientes prisionais, além do engajamento das unidades, que forneceram alimentos e auxílio logístico.



Você conhece a Ouvidoria da SEAPE/DF?

Para elogios, solicitações, informações, reclamações e denúncias, você pode:

- 1) Comparecer na Ouvidoria da Seape/DF, localizada no SBS, Qd. 02, Bl. G, Lt. 13. Asa Sul/DF .
- 2) Acessar o site participa.df.gov.br.
- 3) Ligar para o 162.





ANÁLISE DAS DEMANDAS DE 2024

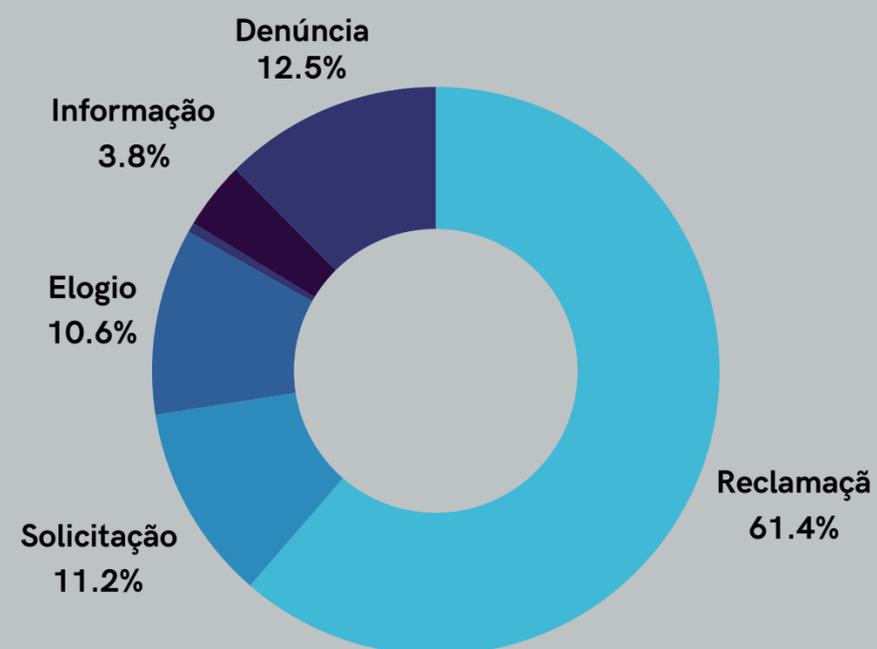
Para melhorar a prestação do serviço de administração penitenciária para o ano de 2025, esta Ouvidoria realizou uma minuciosa análise de todas as demandas registradas no ano de 2024 pelo Sistema PARTICIPA-DF. Nas páginas a seguir, é possível observar o resultado do exame das manifestações.

Abaixo é possível observar o número total de demandas dos anos de 2023 e 2024

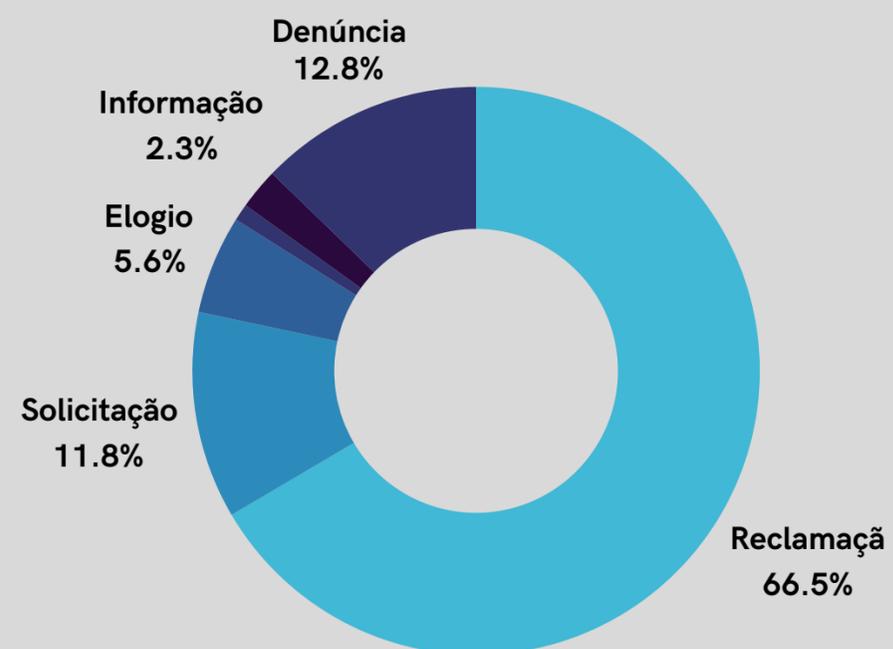


Tipologia

2023



2024



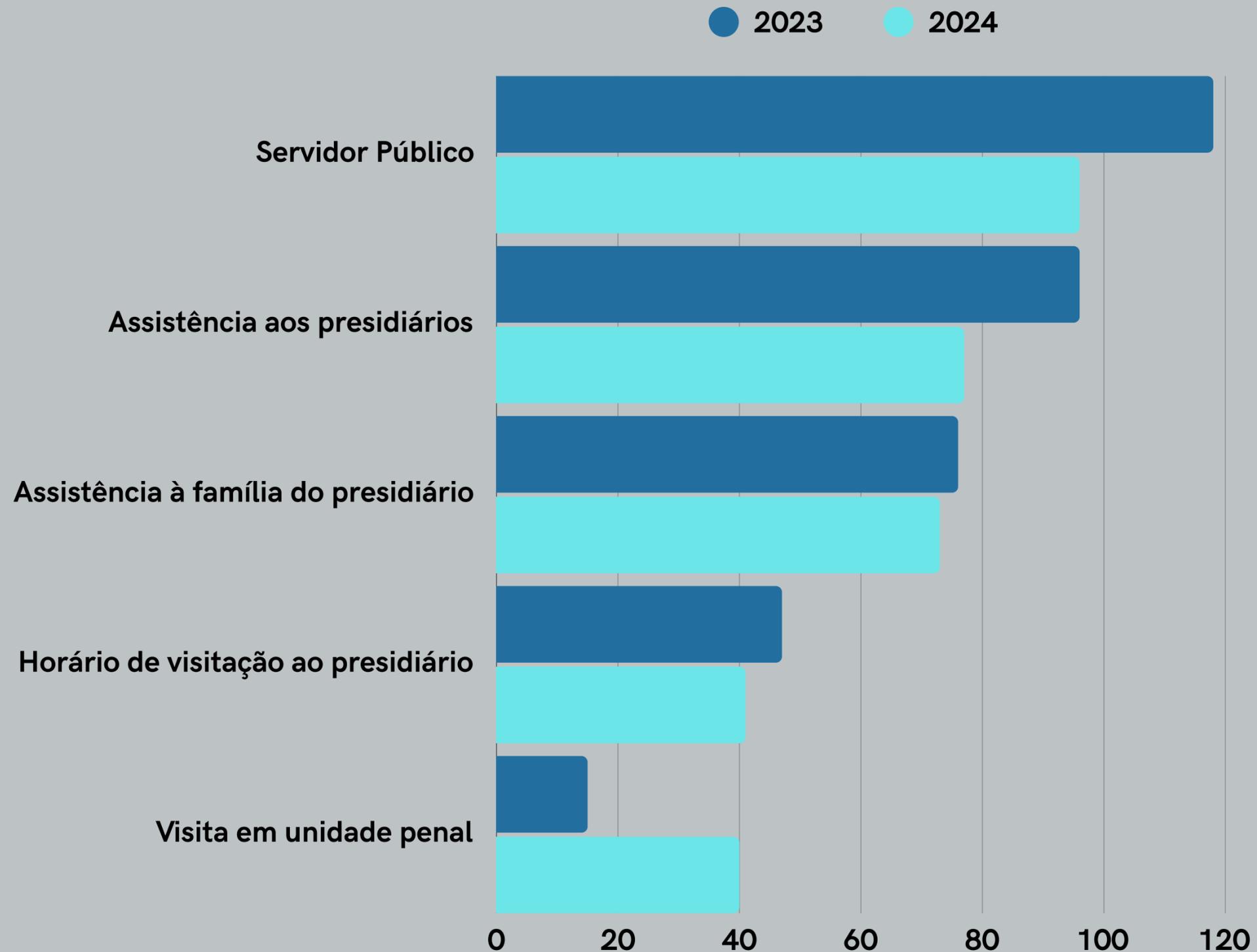
Observa-se que na variação de tipologias, entre os anos de 2023 e 2024, houve um aumento de reclamações em cerca de 5%. Os índices referem-se a todas as demandas recebidas pela SEAPE/DF. Os três setores mais demandados serão analisados neste relatório posteriormente.

Assuntos Recorrentes

Servidor Público

Observa-se em todos os assuntos mais demandados, uma gama diversa de tópicos, tais como tratamento dispensado aos internos, alimentação, pedidos para trabalho e estudo, itens permitidos, etc, de forma que os assuntos disponibilizados pelo sistema não refletem a realidade das demandas.

Quanto ao assunto "Servidor Público", este possivelmente está ligado ao número de denúncias e elogios (ambos costumam figurar com o mesmo assunto).





Conforme já explicado, em todos os assuntos escolhidos pelos usuários no ano de 2024, o teor das demandas apresenta assuntos diversos. Assim, foi realizada uma microanálise, de maneira a apontar alguns dos tópicos mais abordados pelos manifestantes junto à SEAPE/DF.

Os assuntos colacionados ao lado, abrangem todas as classificações: elogios, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e informações.

Tratamento dispensado aos internos

7,35%

38

Elogios a servidores e projetos

5,99%

31

Certidão de cárcere

5,60%

29

Tratamento dispensado aos visitantes

4,44%

23

Emissão de Senhas

3,48%

18

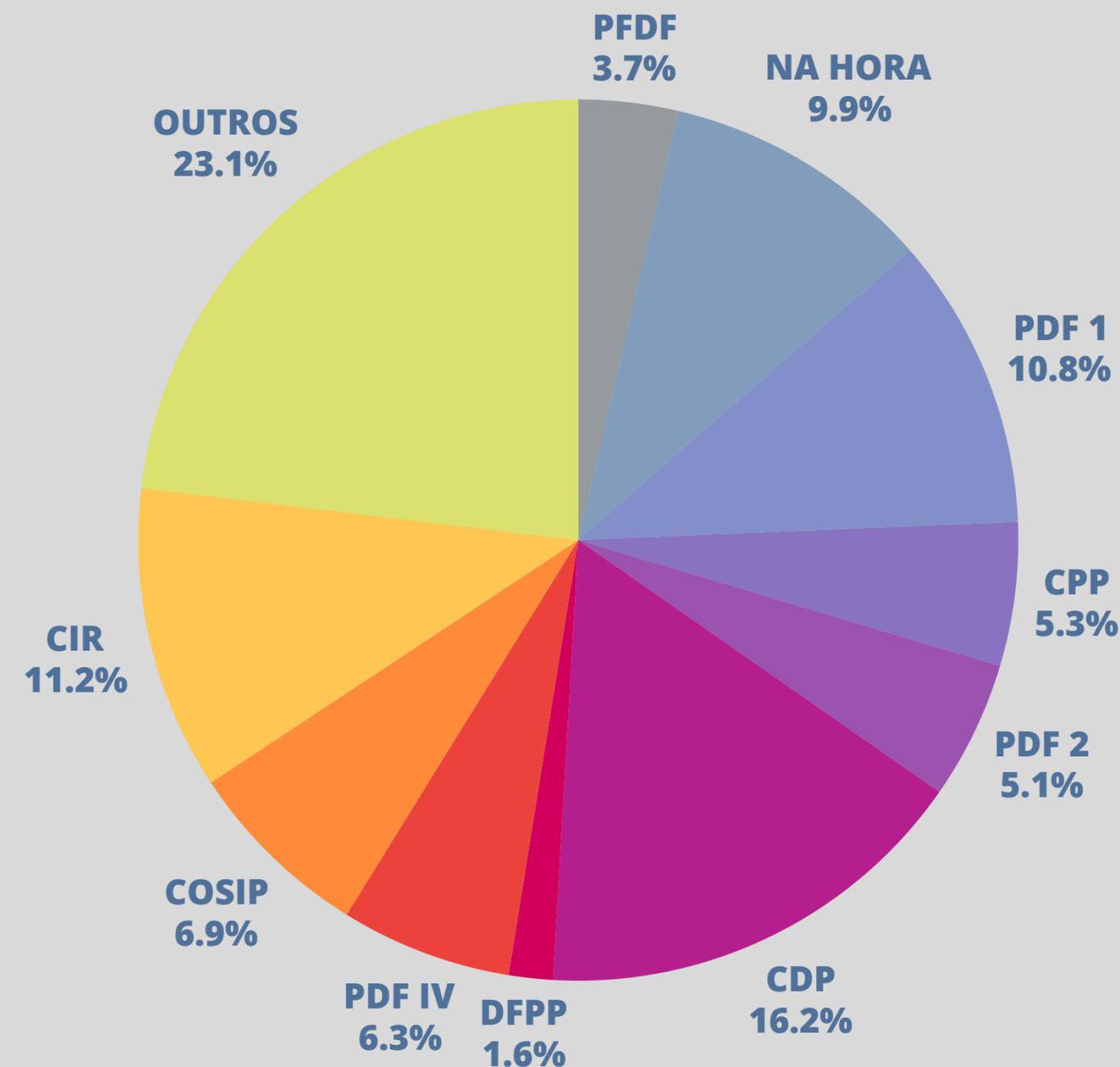
0 10 20 30 40

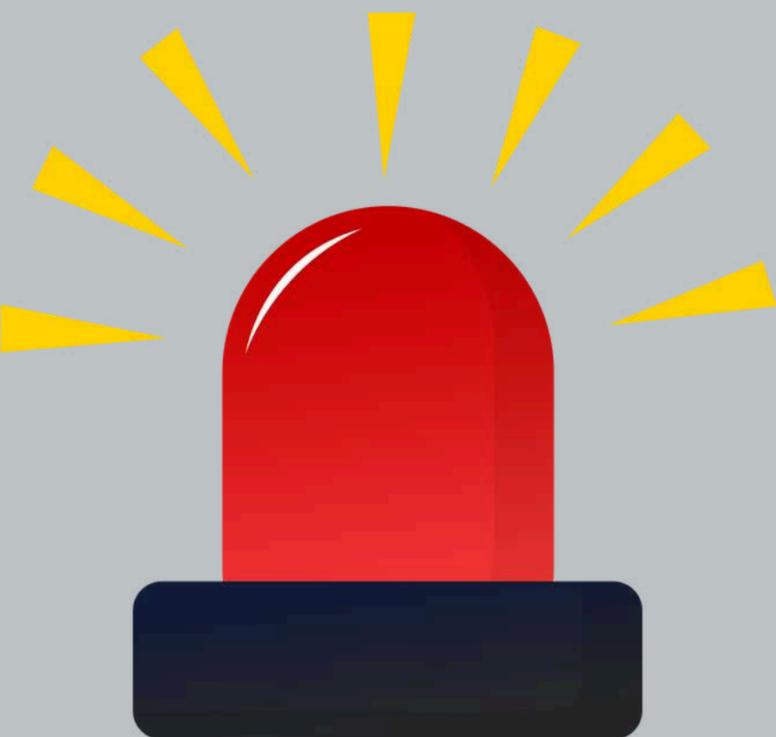
DEMANDAS DIVIDIDAS POR UNIDADES EM 2024

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.





Diante dos resultados apresentados, esta Ouvidoria realizou a análise das demandas dos três setores mais demandados da SEAPE/DF.

1. CDP

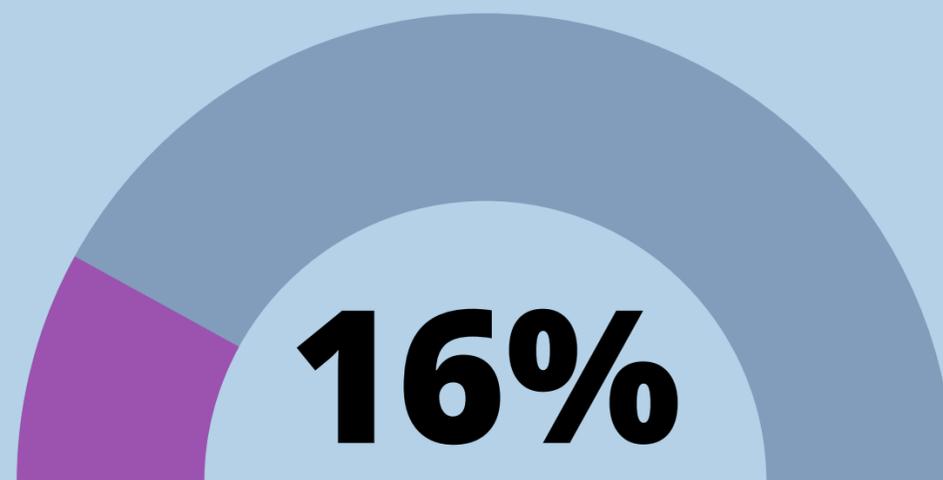
2. CIR

3. PDF I





No ano de 2024, 80 da 517 demandas de ouvidoria recepcionadas pela SEAPE-DF foram direcionadas ao **Centro de Detenção Provisória** (tal cálculo inclui as demandas direcionadas ao Centro de Detenção Provisória II, unidade predecessora). O número equivale a 16,2% das demandas totais.

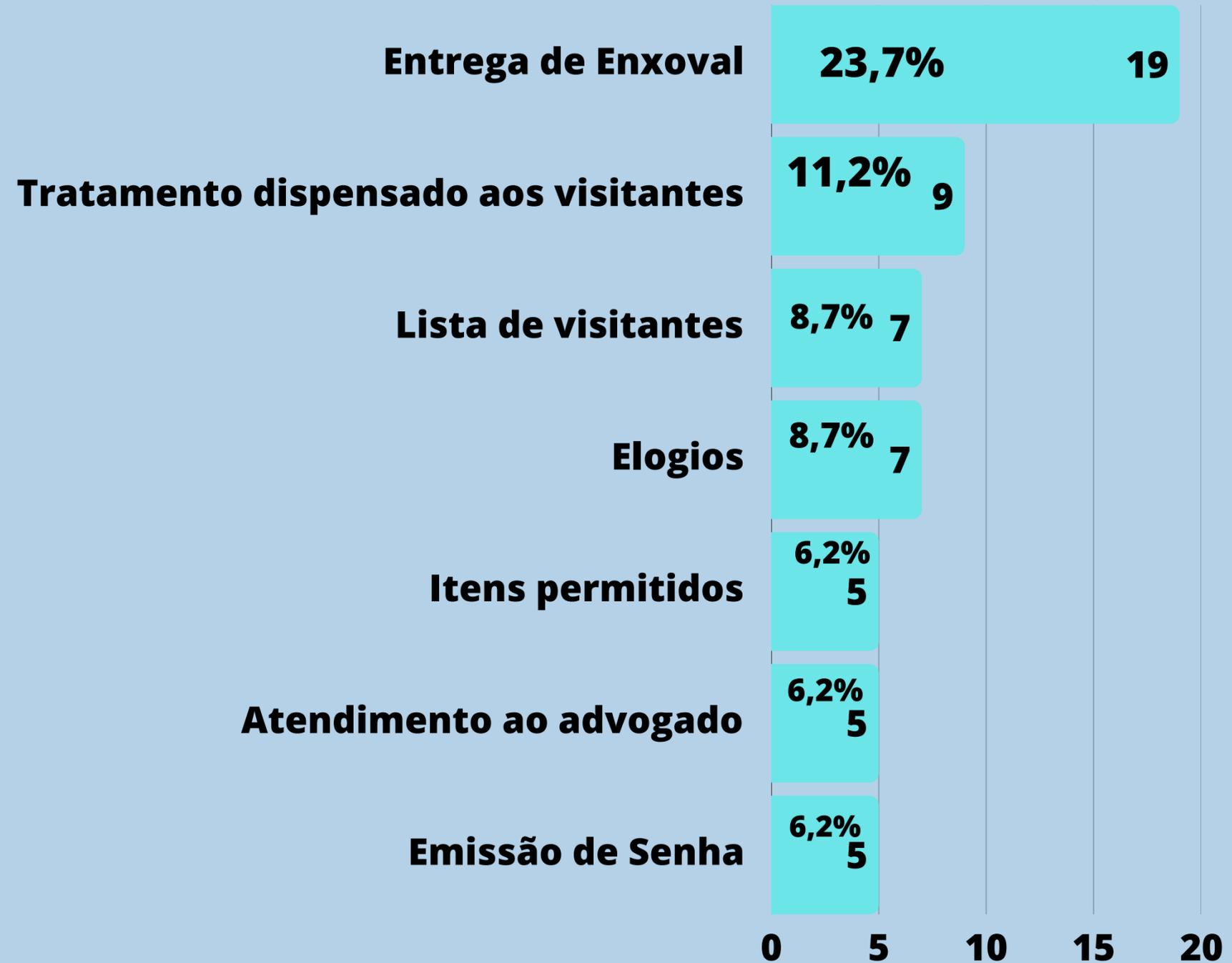


Ainda que a análise tenha apurado que pelo menos 18 demandas foram duplicadas (com teor idêntico), a Unidade em comento permanece como a mais demandada da pasta.

Desta forma, para conhecimento da gestão, nas próximas páginas é possível observar a análise dos assuntos mais abordados junto ao estabelecimento prisional provisório.



CENTRO DE DETENÇÃO PROVISÓRIA: 80 DEMANDAS EM 2024





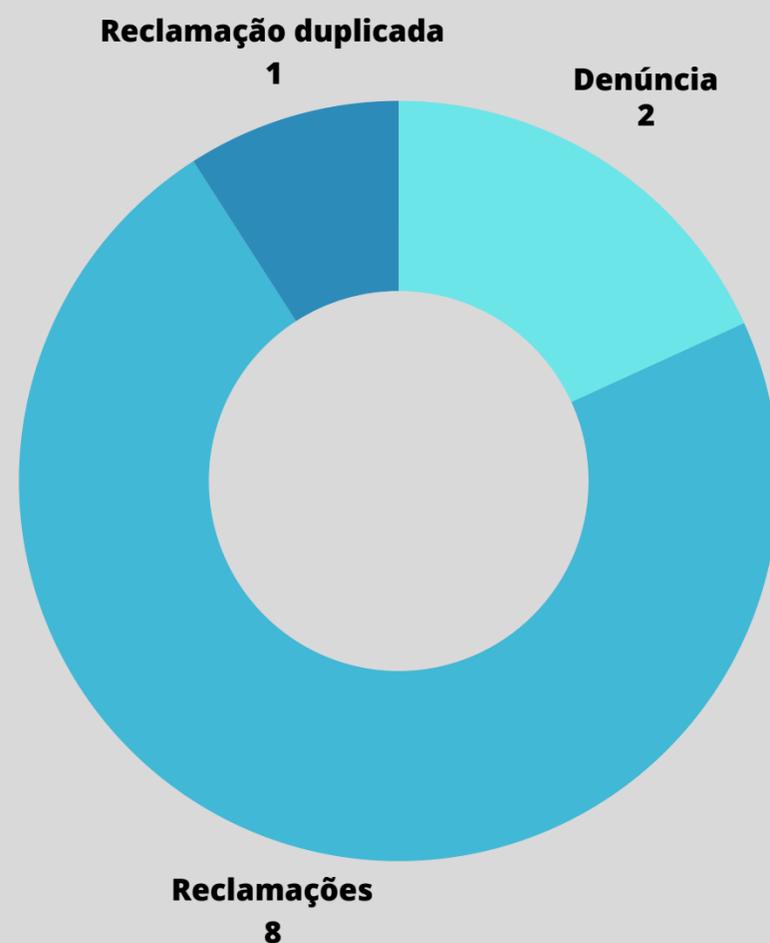
1. ENTREGA DE ENXOVAL

Quanto ao assunto ENTREGA DE ENXOVAL, não obstante tenham sido detectadas 19 demandas, **todas versavam sobre apenas um fato e a mesma pessoa privada de liberdade**, motivo pelo qual o presente assunto prescinde de uma análise mais apurada.

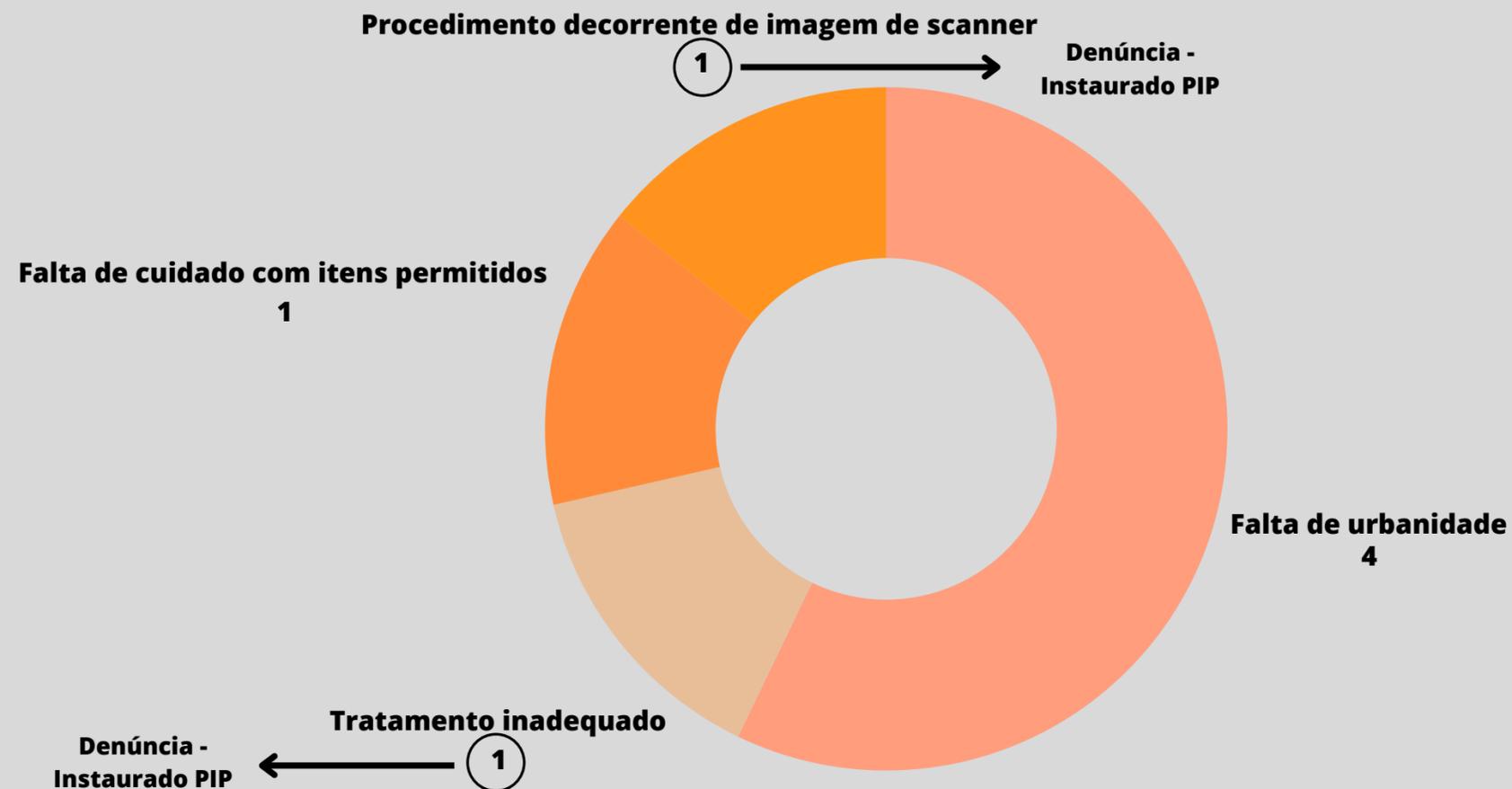


2. TRATAMENTO DISPENSADO AOS VISITANTES

No Centro de Detenção Provisória foram registradas 10 demandas versando sobre o tratamento dispensado aos visitantes durante a visitação. As demandas possuem as seguintes características:



Quanto à tipologia



Quanto aos subassuntos

As duas denúncias recebidas culminaram na determinação de instauração de Procedimento Investigatório Preliminar pelo Gabinete.



3. LISTA DE VISITANTES

A lista de visitantes figura como um dos assuntos mais demandados do Centro de Detenção Provisória. As demandas versam sobre inclusão ou exclusão de visitantes do cadastro das pessoas privadas de liberdade, que informam os nomes quando admitidos na unidade prisional.

Ocorre que para garantir uma melhor isonomia de tratamento a todos os internos, inclusive os que não possuem advogados atuantes, restou decidido por meio de normativos que mudanças no cadastro só podem ser realizadas nos meses de março e setembro.

Assim, esta Ouvidoria analisou o formulário de cadastro ofertado aos reeducandos quando ingressam nos estabelecimentos. Ainda que a regra de alteração esteja disposta de maneira expressa, esta poderia ser exibida com maior destaque para evitar reclamações neste sentido.

REGRAS:

- 1ª- Poderá colocar: 9 parentes + 1 amigo + 1 esposa ou amásia (Se não for casado então o parentesco é AMIGA)
- 2ª- OBRIGATÓRIO colocar o nome completo de todos os visitantes!
- 3ª- Se não tiver visitantes o cadastro deve ser assinado e DEVOLVIDO.
- 4ª- A letra deve ser LEGÍVEL (Se não der para entender a letra não será cadastrado!!)
- 5ª- O cadastro somente poderá ser alterado nos meses de **MARÇO** e **SETEMBRO**.





3. LISTA DE VISITANTES

AVISO IMPORTANTE

A alteração da lista de visitantes só é feita duas vezes por ano: em **março** e **setembro**.

- 👉 **Fique atento:** caso nomes não sejam incluídos, será necessário **esperar até a próxima data** para cadastrar ou trocar nomes na lista.
- ⚠️ **Importante:** Na dúvida, coloque **nomes a mais** (mesmo que a pessoa talvez não venha). Assim, você evita ficar sem visita até a próxima atualização.

**Sugestão de
alteração**



4. ELOGIOS

Ao longo do ano, também foram realizados 7 (sete) elogios para os servidores da unidade, demonstrando que o local conta com vários servidores exemplares.





5. ITENS PERMITIDOS / ATENDIMENTO AOS ADVOGADOS / EMISSÃO DE SENHA

Empatados no quinto lugar como assuntos mais demandados junto ao Centro de Detenção Provisória, com 5 manifestações em cada tópico, estão os assuntos supramencionados.

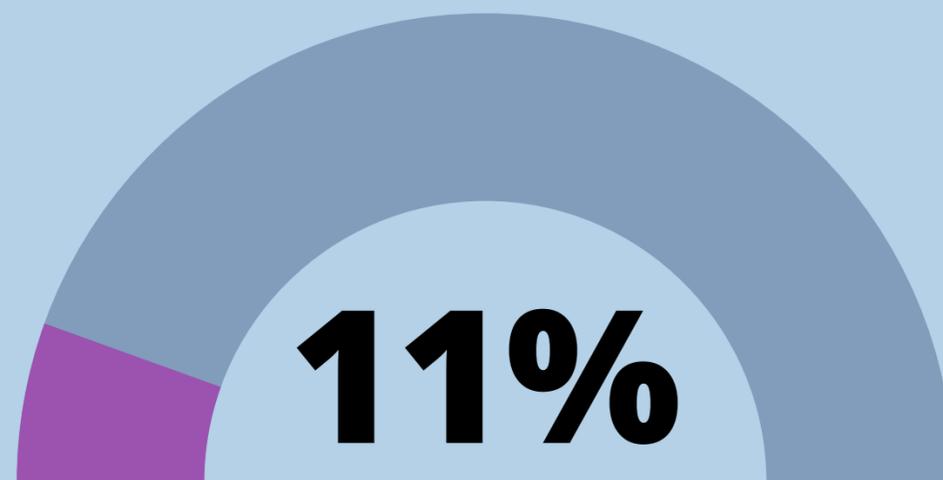
Referente a entrega de **itens permitidos**, a maior discordância foi constatada na entrega de torradas e castanhas, bem como o tom adotado pelos policiais no momento da recusa.

Quanto ao **atendimento aos advogados**, observa-se como maior ponto de conflito e entrega de sacolas, sendo 3 das 5 demandas registradas sobre o tema.

Em relação a **emissão de senhas**, os assuntos divergem, não tendo sido detectado algum problema recorrente.



No ano de 2024, 56 da 517 demandas de ouvidoria recepcionadas pela SEAPE-DF foram direcionadas ao **Centro de Internamento e Reeducação**. O número equivale a 11,2% das demandas totais.

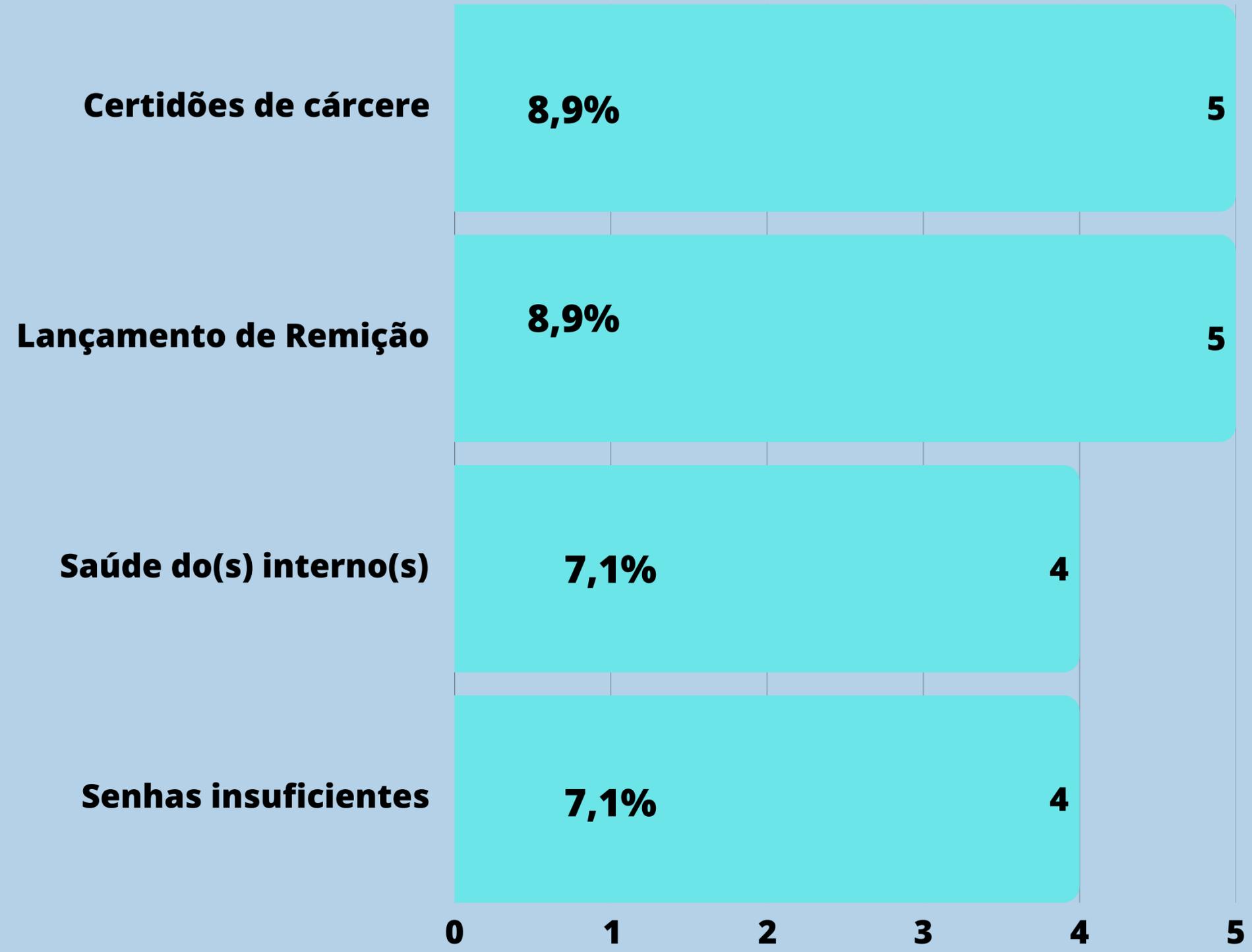


Desta forma, para conhecimento da gestão, nas próximas páginas é possível observar a análise dos assuntos mais abordados junto ao estabelecimento prisional provisório.



CIR

CENTRO DE INTERNAMENTO E REEDUCAÇÃO: 56 DEMANDAS





1. Certidões de cárcere

O presente assunto prescinde de análise, já que tratam-se de solicitações que usualmente são atendidas, desde que o requerente possua a atribuição legal de realizar o pedido.





2. Lançamento de Remições

Os pedidos de lançamento de remições são realizados para que a Unidade Prisional cadastre certidões de cursos, dias trabalhados, etc, nos processos de execução de pena da pessoa em restrição de liberdade.

Ocorre que, conforme a **Portaria 109/2024 do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios**, foi estabelecido um cronograma para a realização de tais lançamentos, com exceção daqueles que podem ocasionar a progressão imediata de regime do reeducando.

Isto proporciona maior isonomia ao cumprimento de pena, beneficiando todos os internos de maneira equânime, não só os que possuem advogados mais atuantes.



2. Lançamento de Remições

Para reforçar o tema, a Assessoria de Comunicação realizou a publicação do calendário no site da SEAPE/DF (https://seape.df.gov.br/calendario_enem_encceja/) e no Instagram da pasta.

Embora a Assessoria de Comunicação já tenha abordado o tema, esta Ouvidoria recomenda avaliar a viabilidade de uma publicação fixada no Instagram da pasta. Utilizar uma linguagem simples pode contribuir para diminuir o número de manifestações sobre o assunto.

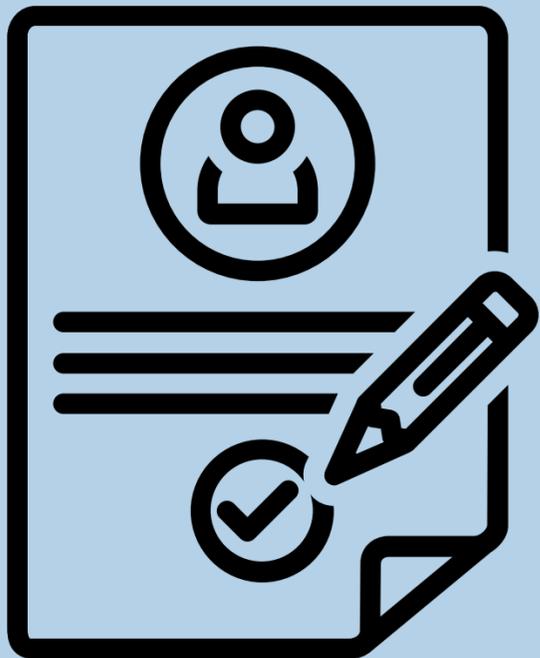


3. Saúde do(s) interno(s) e Senhas insuficientes

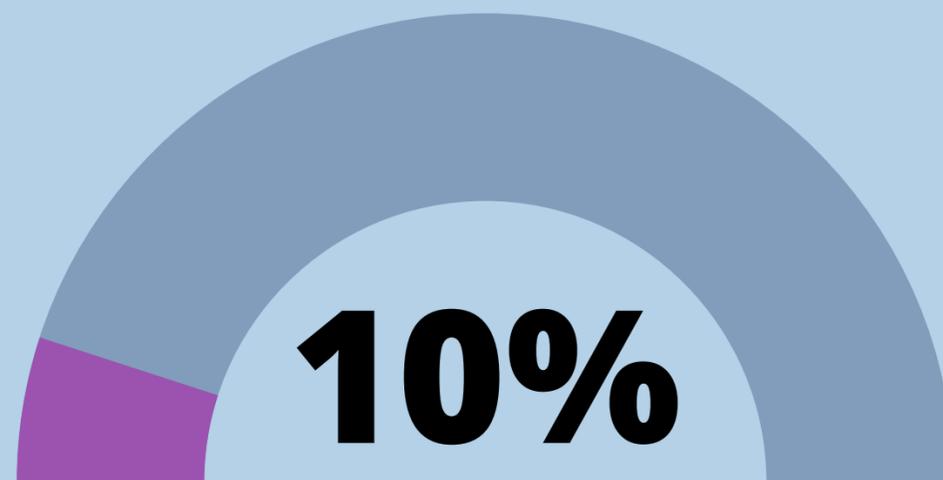
Empatadas em 3º lugar, (4 demandas) encontram-se os assuntos supramencionados.

As demandas **relativas a saúde das pessoas privadas ou em restrição de liberdade**, tanto no CIR como em demais unidades, referem-se usualmente a pedidos de atendimentos médicos, informações e dúvidas sobre os lançamentos de saúde realizados no Sistema CONVIS. Segundo o relato de alguns visitantes (de todas as unidades, não somente do CIR), ao acessar a aba de saúde no Sistema CONVIS para obter informações sobre as pessoas privadas de liberdade observam o lançamento de atendimento médico, todavia, ao indagar os custodiados na visita, estes negam ter recebido atendimento. Isto porque, segundo apurado pelas demandas de Ouvidoria, muitas vezes a realização de terapias em grupo, palestras e campanhas de saúde coletiva utilizam uma nomenclatura no sistema que pode gerar confusão para os usuários do serviço. Assim, será realizada uma reunião com a Gerência de Saúde para abordar a questão.

Igualmente, demandas relatam a insuficiência de senhas para visitação no estabelecimento prisional foram recepcionadas em igual proporção nos anos de 2023 e 2024, mantendo o patamar de 7%.



No ano de 2024, 53 da 517 demandas de ouvidoria recepcionadas pela SEAPE-DF foram direcionadas à **Penitenciária do Distrito Federal I**. O número equivale a 10,8% das demandas totais.



Desta forma, para conhecimento da gestão, nas próximas páginas é possível observar a análise dos assuntos mais abordados junto ao estabelecimento prisional.



PDF I

PENITENCIÁRIA DO DISTRITO FEDERAL

53 DEMANDAS

Tratamento dispensado aos internos

16%

9

Alimentação

15%

8

Certidões de cárcere

13%

7

Ampliação da visita íntima

9%

5

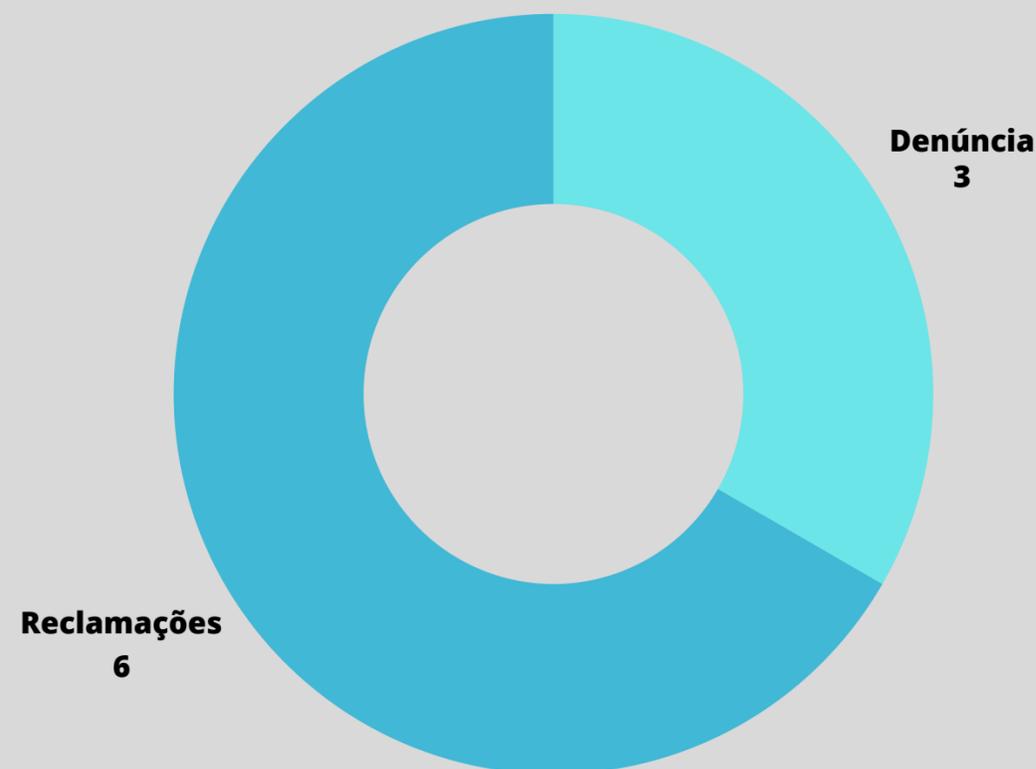
0 2 4 6 8 10



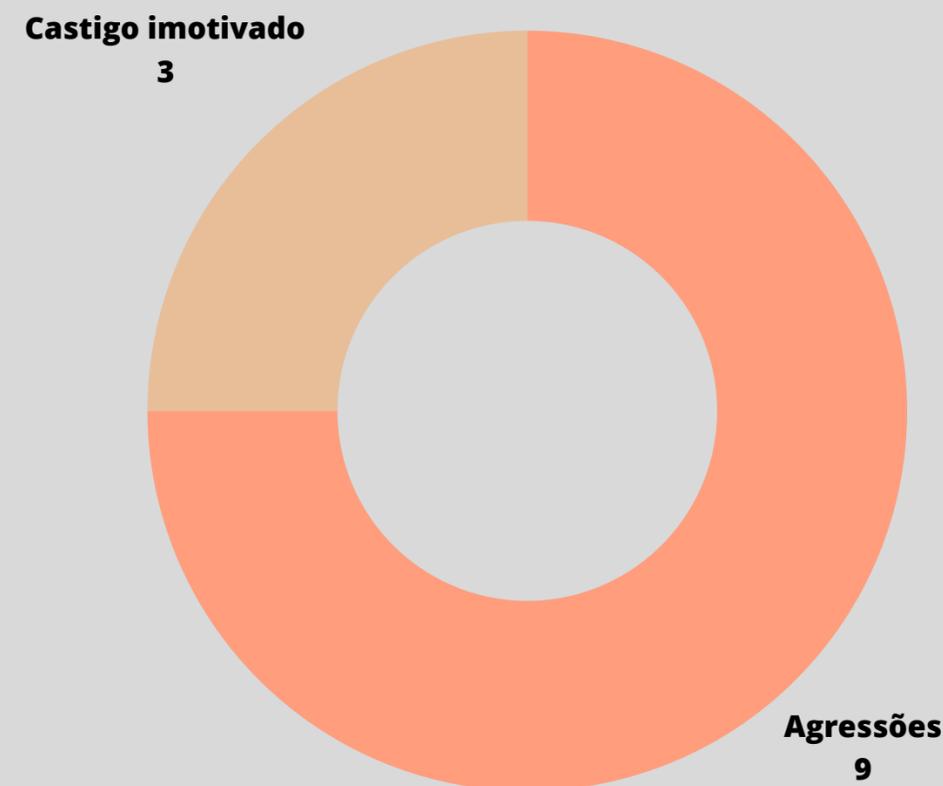
1. TRATAMENTO DISPENSADO AOS INTERNOS

Na PDF I foram registradas **09 demandas** versando sobre o tratamento dispensado aos internos. As demandas possuem as seguintes características:

Das três denúncias recebidas, duas culminaram na instauração de Procedimento Investigatório Preliminar. Uma foi arquivada pelo Gabinete por ausência de elementos.



Quanto à tipologia



Quanto aos subassuntos

Vale ressaltar que, apesar da gravidade das alegações, **apenas três delas foram tipificadas como denúncias, uma vez que reclamações genéricas, sem a indicação de elementos mínimos, não são passíveis de apuração.**

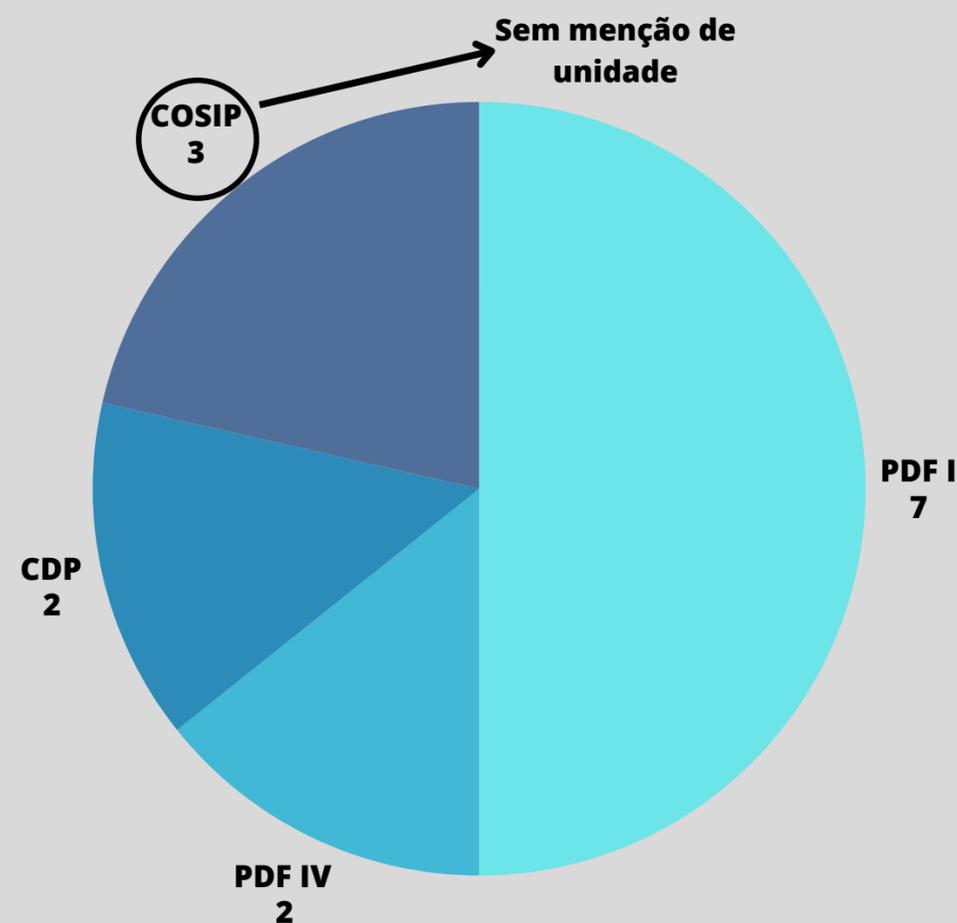


PDF I

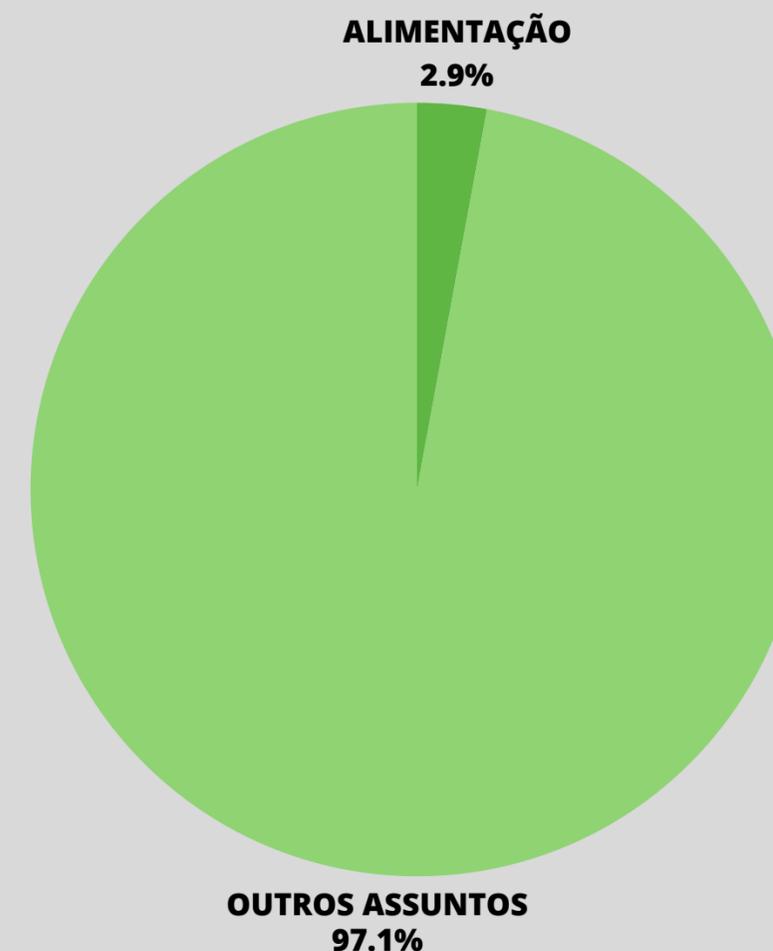
2. ALIMENTAÇÃO

Na PDF I foram registradas **08 demandas (15% das demandas da unidade analisada)** versando sobre a alimentação fornecida aos internos.

Das **08 demandas** registradas na unidade, 01 mostrou-se duplicada (com teor idêntico a outra demanda) e apenas 04 tinham a alimentação como assunto central. As demais versavam sobre outros assuntos e houve reclamações quanto à alimentação.



Demandas de alimentação em 2024 na SEAPE/DF divididas por Unidade Prisional.



Percentual representativo de demandas de alimentação em 2024, em toda a SEAPE/DF,, registradas pelo PARTICIPA-DF.

**PDF I**

2. ALIMENTAÇÃO

Em resposta às demandas que reclamavam sobre a alimentação na Unidade, a direção do estabelecimento manifestou-se com as seguintes justificativas:

“Esta direção, como executora local do contrato, segue fielmente o que determina a Portaria nº 08, de 14 de janeiro de 2021, que normatiza as diretrizes gerais para fiscalização dos contratos de prestação de serviço contínuos de preparação e fornecimento de alimentação para os custodiados do Sistema Penitenciário do Distrito Federal.

Outrossim, todos os dias a alimentação, assim que disponibilizada nos blocos de carceragem, é verificada pelo coordenador do respectivo bloco, sendo averiguada as condições gerais das refeições, a conformidade com o cardápio estabelecido, as condições do transporte e das caixas de acondicionamento e o horário de entrega, sendo qualquer desconformidade com o estabelecido no contrato registrada em ocorrência administrativa para as providências pertinentes.

Nos casos em que é constatado algum fato que torne as refeições inapropriadas para o consumo, o chefe de equipe imediatamente solicita à empresa responsável a reposição do que for necessário. Cabe consignar que conforme Art 3º, Parágrafo único, da portaria supramencionada, pelo menos 3 (três) vezes por semana, 05 (cinco) marmitas são fiscalizadas, no local da entrega, afim de ser verificado a gramatura de cada uma das porções individuais de alimentos das refeições, além do registro da situação das embalagens da refeições, o estado de conservação e higiene das caixas e vasilhames utilizados para o transporte, sendo relatório confeccionado e encaminhado à comissão de fiscalização do contrato.

Portanto, a qualidade da refeição é averiguada diariamente, e o certo é que as quatro refeições fornecidas são sempre entregues em conformidade com o contrato e em condições de consumo.”



3. Certidões de cárcere

O presente assunto prescinde de análise, já que tratam-se de solicitações que usualmente são atendidas, desde que o requerente possua a atribuição legal de realizar o pedido.





4. Ampliação da visita íntima

Foram recepcionadas por esta Ouvidoria 05 manifestações de visitantes da PDF I, que solicitam a ampliação da visita íntima para todas as pessoas privadas de liberdade.

As demandas, neste caso, foram devidamente respondidas, com a explicação de que **a visita íntima é considerada uma forma de recompensa, na modalidade regalia, cuja interpretação encontra ressonância na Resolução nº 23, de 04 de novembro de 2021, do Conselho Nacional de Política Criminal e Penitenciária.**

Dessa forma, conforme esclarecido pela Coordenação do Sistema Prisional, a regalia deve ser proporcionada para pessoas presas participantes do programa de Educação de Jovens e Adultos e ainda àqueles(as) classificados(as) em determinados postos de trabalho nas unidades prisionais, perfazendo efetivo mecanismo de incentivo ao bom comportamento e disciplina prisional, bem como de auxílio nas atividades carcerárias.

Tais disposições estão previstos nos artigos contidos na Seção VII, do Capítulo II, da Portaria nº 200, de 11 de julho de 2022.



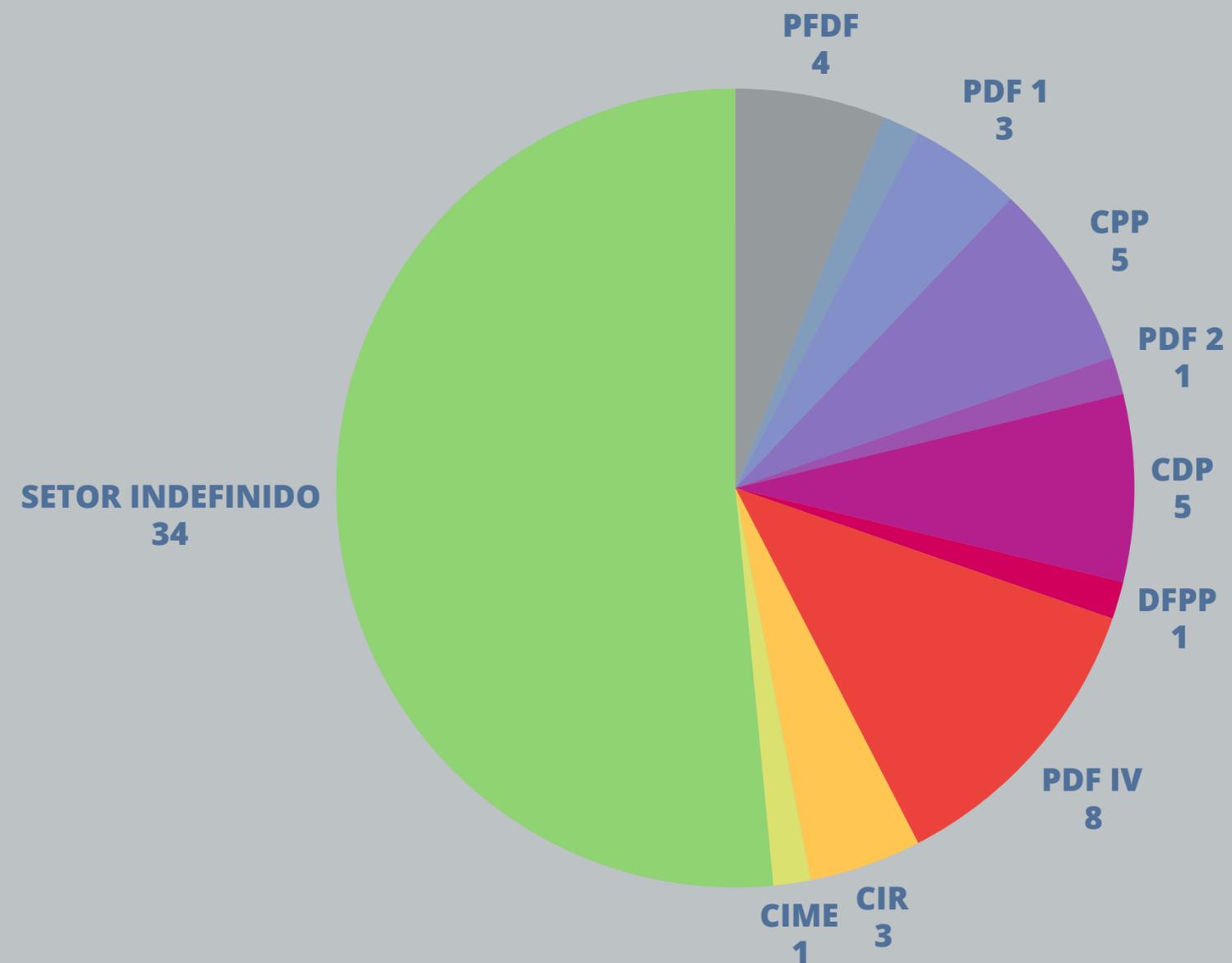
DENÚNCIAS DE 2024

Em 2024, foram recebidas pelo Sistema PARTICIPA-DF um total de 66 demandas classificadas como denúncias. A partir disso, esta Ouvidoria realizou uma análise detalhada dessas demandas, cujos resultados podem ser conferidos nas páginas a seguir.



DENÚNCIAS DE 2024

No gráfico, é possível visualizar a distribuição das denúncias por setores desta Secretaria, com destaque para as unidades prisionais. Vale ressaltar que as demandas com a designação setor indefinido possuem relatos cujo conteúdo, devido à sua natureza, não podem ser atribuídos aos outros setores sem uma apuração preliminar.



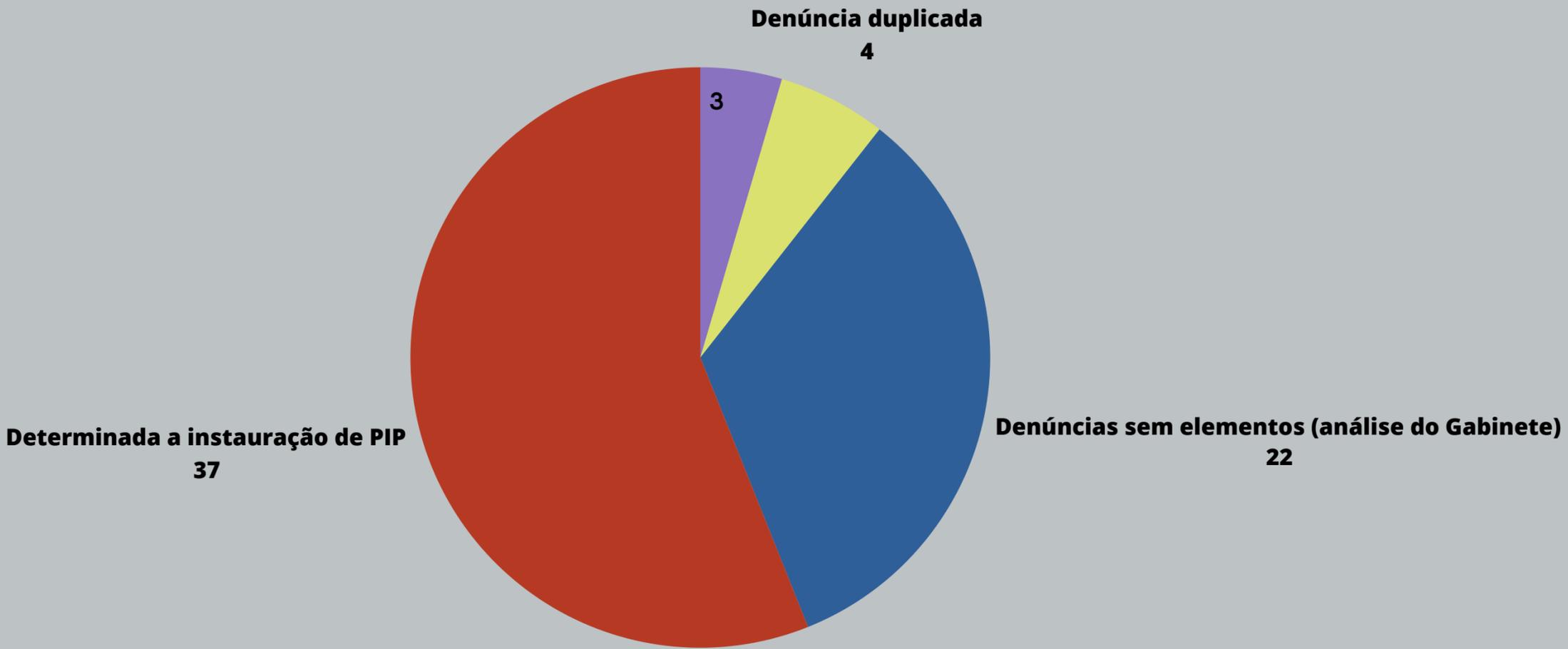


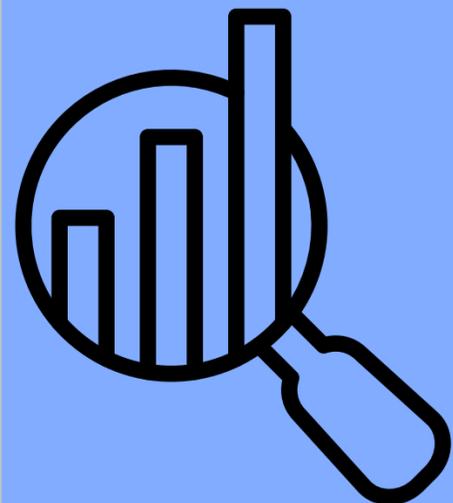
DENÚNCIAS DE 2024

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Das 66 denúncias recepcionadas, em 37 foi determinada a instauração de PIP pela autoridade máxima do órgão. As demais foram encerradas (pelo Gabinete) por motivos diversos, tais como: falta de elementos mínimos para a apuração, constatação da regularidade da conduta, ato da vida privada de servidor, denunciado não pertence à pasta, etc.

- Constatada a regularidade da conduta
- Denúncia duplicada
- Denúncias sem elementos (análise do Ga...
- Determinada a instauração de PIP





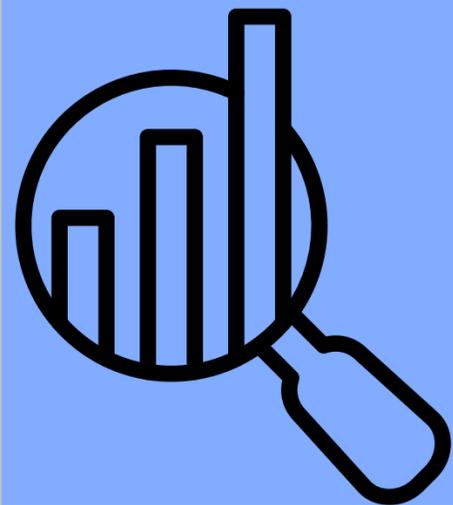
DENÚNCIAS DE 2024

Ao lado, é possível observar, após consulta ao Painel de Ouvidoria os assuntos relativos às denúncias recepcionadas por esta SEAPE/DF por meio do Participa-DF.

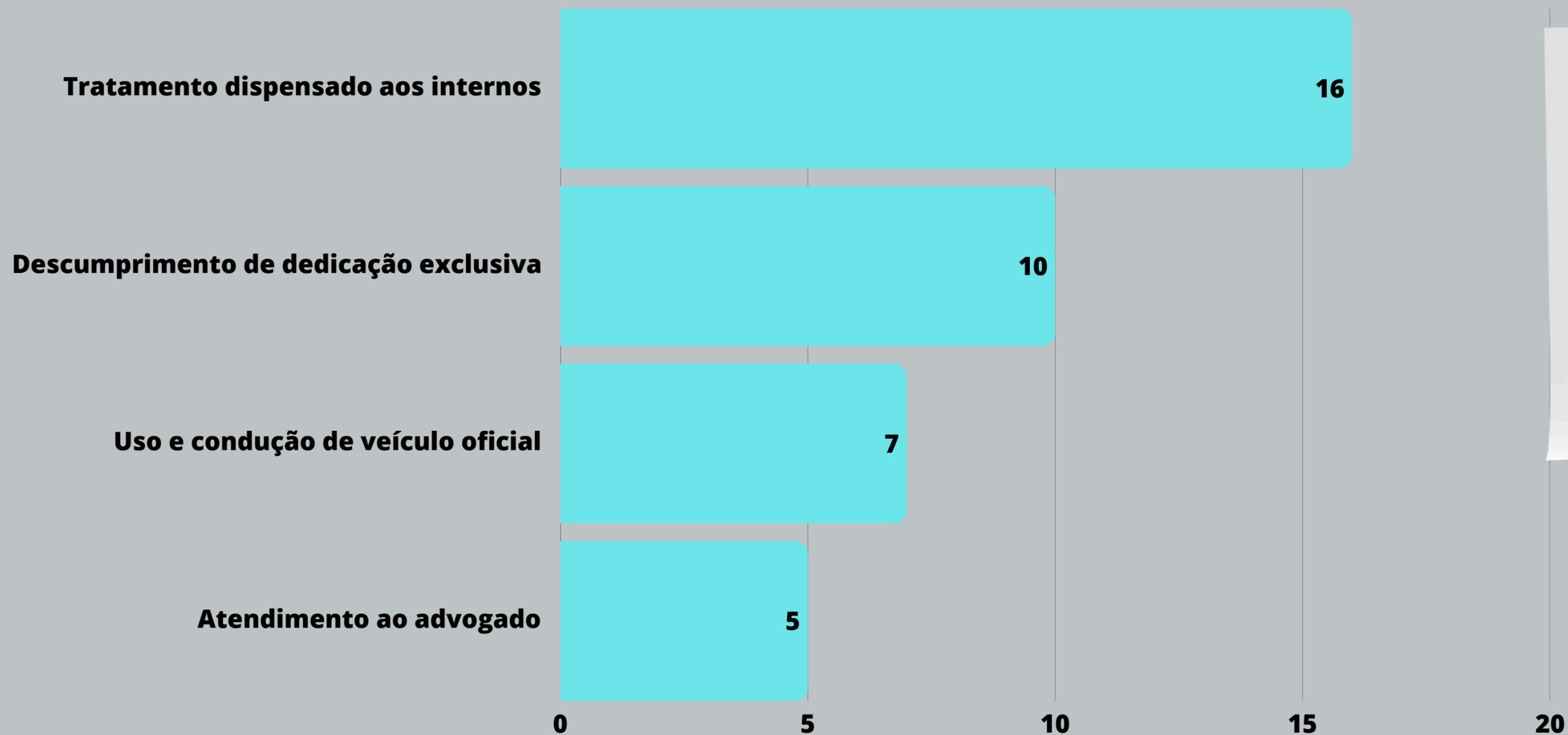
Fonte:

**[https://www.painel.ouv.df.gov.br/
dashboard](https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard)**

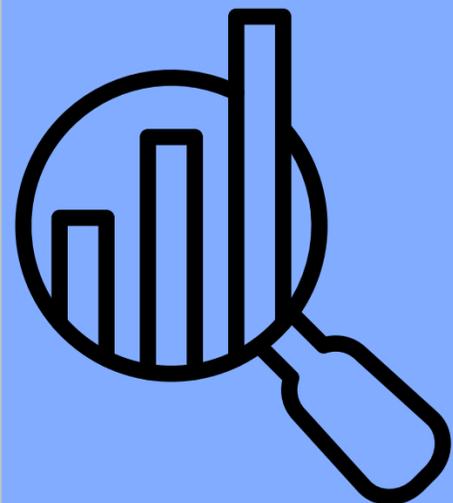




DENÚNCIAS DE 2024



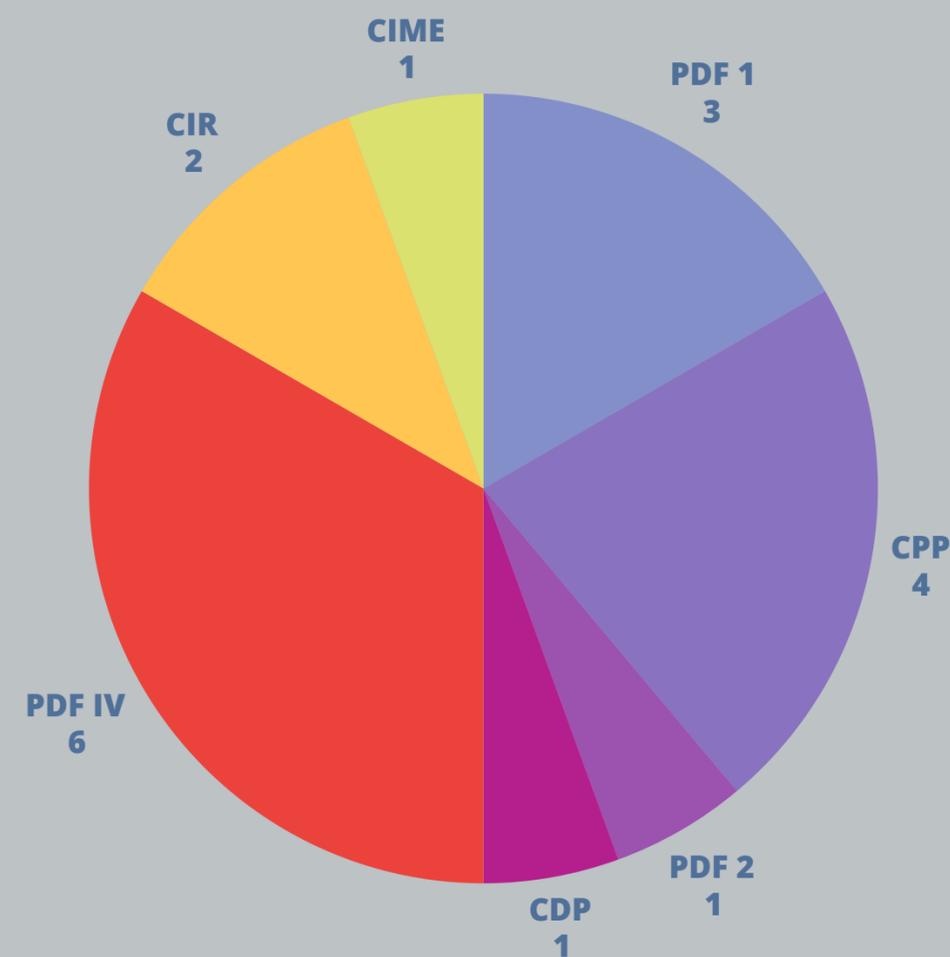
Uma análise mais detalhada possibilitou a categorização das denúncias por assuntos mais específicos. No gráfico ao lado, podem ser observados os assuntos mais abordados pelos relatos.



DENÚNCIAS DE 2024

TRATAMENTO DISPENSADO AOS INTERNOS

O gráfico ao lado apresenta a distribuição das denúncias relacionadas ao tema analisado, segmentadas por unidades penais. Ressalta-se que, no caso da PDF IV, embora tenham sido registradas seis denúncias, duas delas eram duplicadas, com conteúdo idêntico a outra denúncia. Dessa forma, na prática, a unidade contabilizou quatro denúncias distintas sobre o tema.

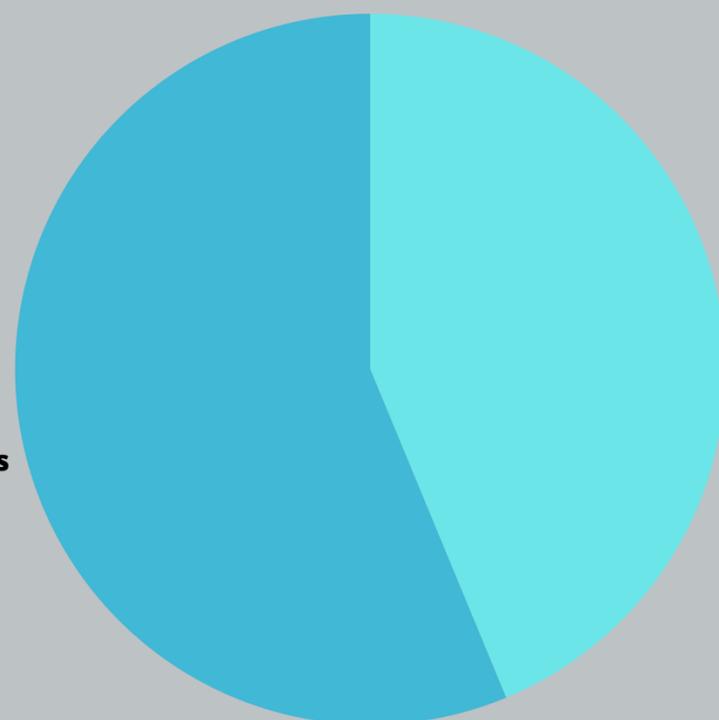




DENÚNCIAS DE 2024

1. TRATAMENTO DISPENSADO AOS INTERNOS

Os relatos das demandas possuem elementos mínimos para possibilitar a instauração de Procedimento Apuratório Preliminar - PIP?

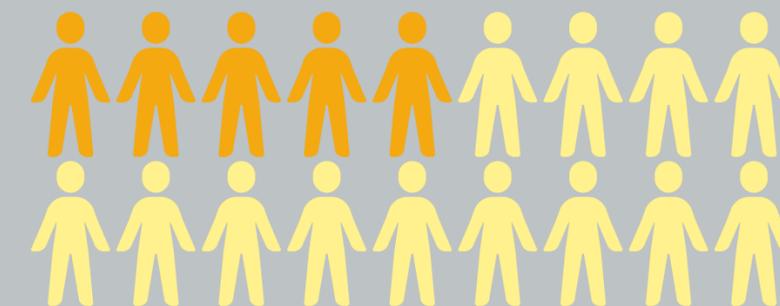


Com elementos mínimos
7

Sem elementos mínimos
9

Em sete denúncias foi determinada a instauração de PIP. As demais foram encerradas pelo Gabinete devido à ausência de elementos mínimos para apuração.

Das 18 denúncias analisadas, apenas 5 possuíam identificação do denunciante, o que impossibilita a solicitação de informações complementares.





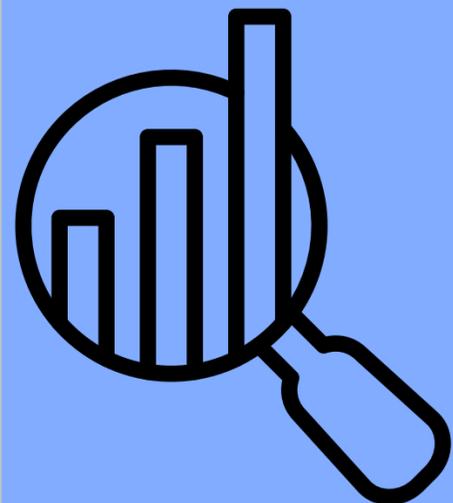
DENÚNCIAS DE 2024

2. DESCUMPRIMENTO DE DEDICAÇÃO EXCLUSIVA

No ano de 2024 foram recepcionadas 10 denúncias relacionadas a suposto descumprimento de dedicação exclusiva, característica inerente ao exercício da atividade policial.

Em todos os casos, foi determinada a instauração de Procedimento de Apuração Preliminar, além da determinação exarada pelo Gabinete desta Secretaria no sentido de que o setor correicional realizasse uma busca ativa junto à órgão de classe, de forma a detectar casos passíveis de análise.

Foi ainda realizada uma reunião de alinhamento desta Ouvidoria com a Diretoria de Gestão de Pessoas para que orientassem os novos policiais sobre a exclusividade da atividade policial.



DENÚNCIAS DE 2024

No ano de 2024 esta Secretaria recebeu 7 denúncias relacionadas ao uso ou condução de veículo oficial.

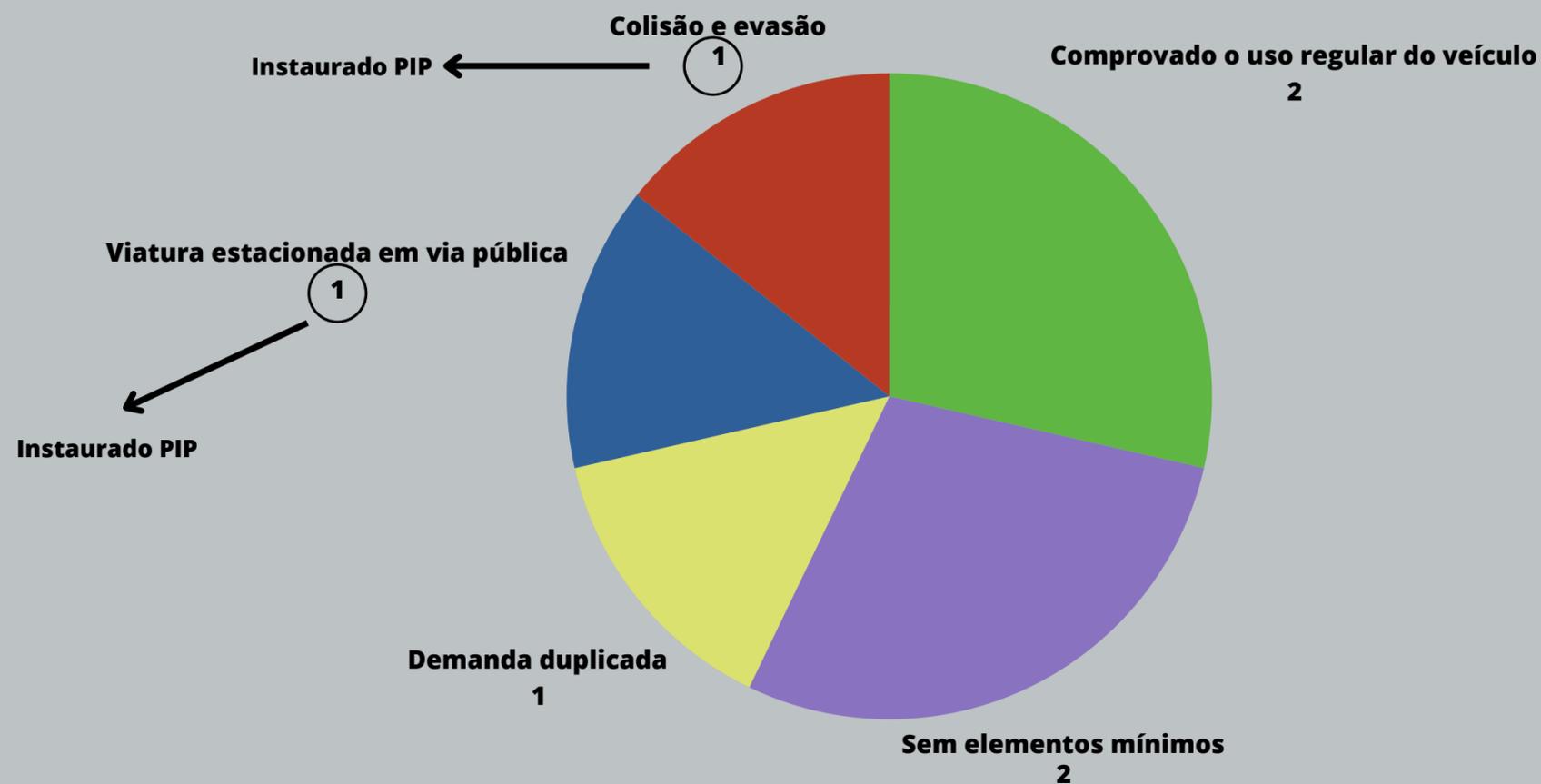
Cumpramos pontuar que 2 destas denúncias foram preliminarmente descartadas, já que o relato reclamava de uma viatura caracterizada em frente a um estabelecimento comercial. Restou comprovado que a equipe encontrava-se em atividade fiscalizatória.

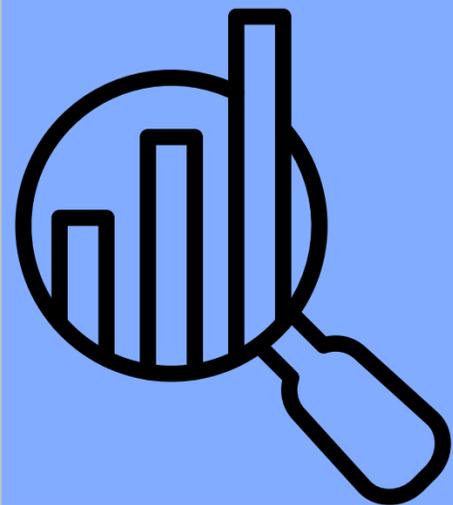
Outro ponto digno de menção é que uma das denúncias veio duplicada, com texto idêntico.

Realizadas tais observações, observa-se que o número real de demandas na prática corresponde a 4 denúncias, sendo que apenas duas contavam com elementos mínimos para apuração.

O gráfico ao lado aponta as principais características das denúncias sobre o tema.

2. USO E CONDUÇÃO DE VEÍCULO OFICIAL

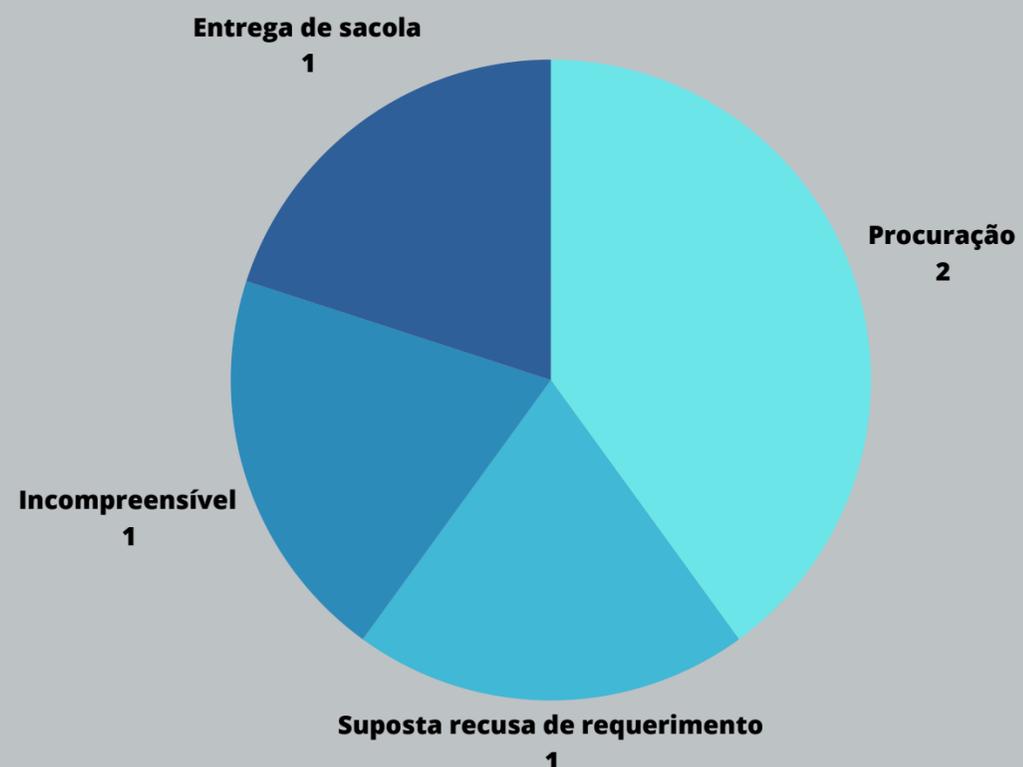




DENÚNCIAS DE 2024

4. ATENDIMENTO AO ADVOGADO

Em 2024, foram recebidas cinco denúncias relacionadas ao atendimento oferecido aos advogados que utilizam os serviços da Administração Penitenciária. Dentre essas, apenas duas configuraram situações que justificaram a instauração de Procedimento de Apuração Preliminar.





2024
ELOGIOS - SEAPE/DF

OS ELOGIOS AOS SERVIDORES E À PASTA REPRESENTAM 5,99% DAS MANIFESTAÇÕES DE 2024, OCUPANDO O SEGUNDO LUGAR DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.


POLÍCIA PENAL
DISTRITO FEDERAL

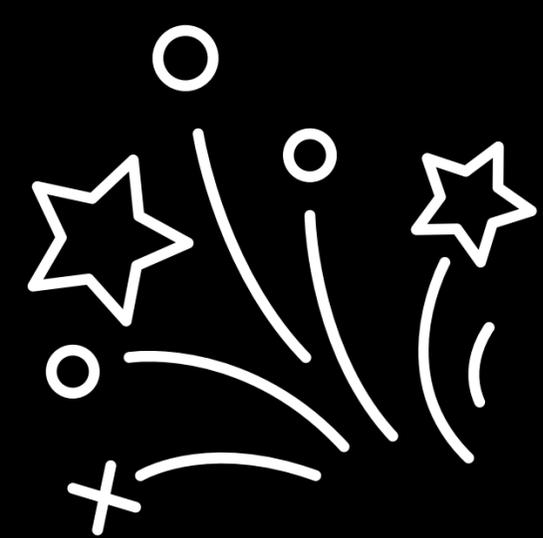


31 ELOGIOS



Secretaria de Administração
Penitenciária do Distrito Federal



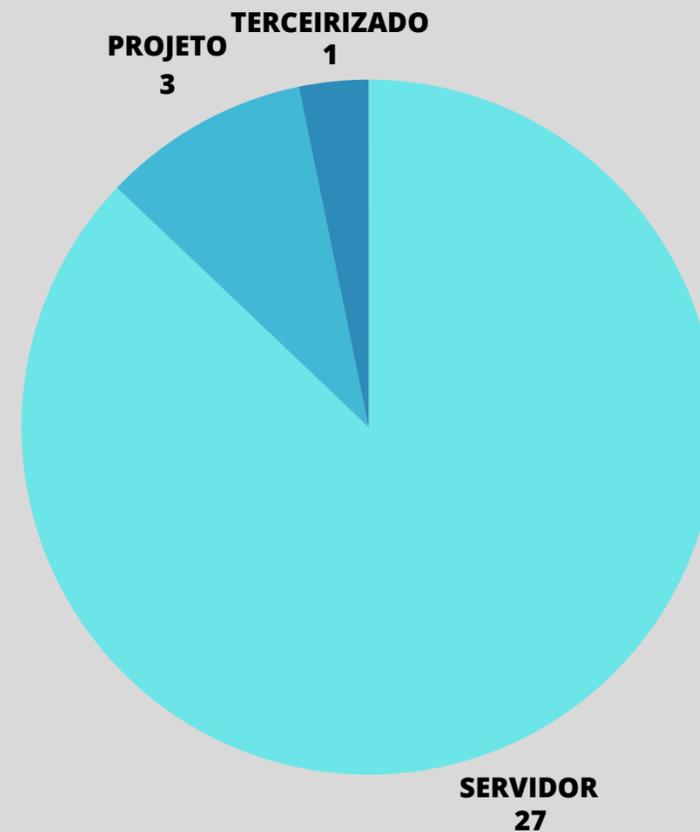


ELOGIOS 2024

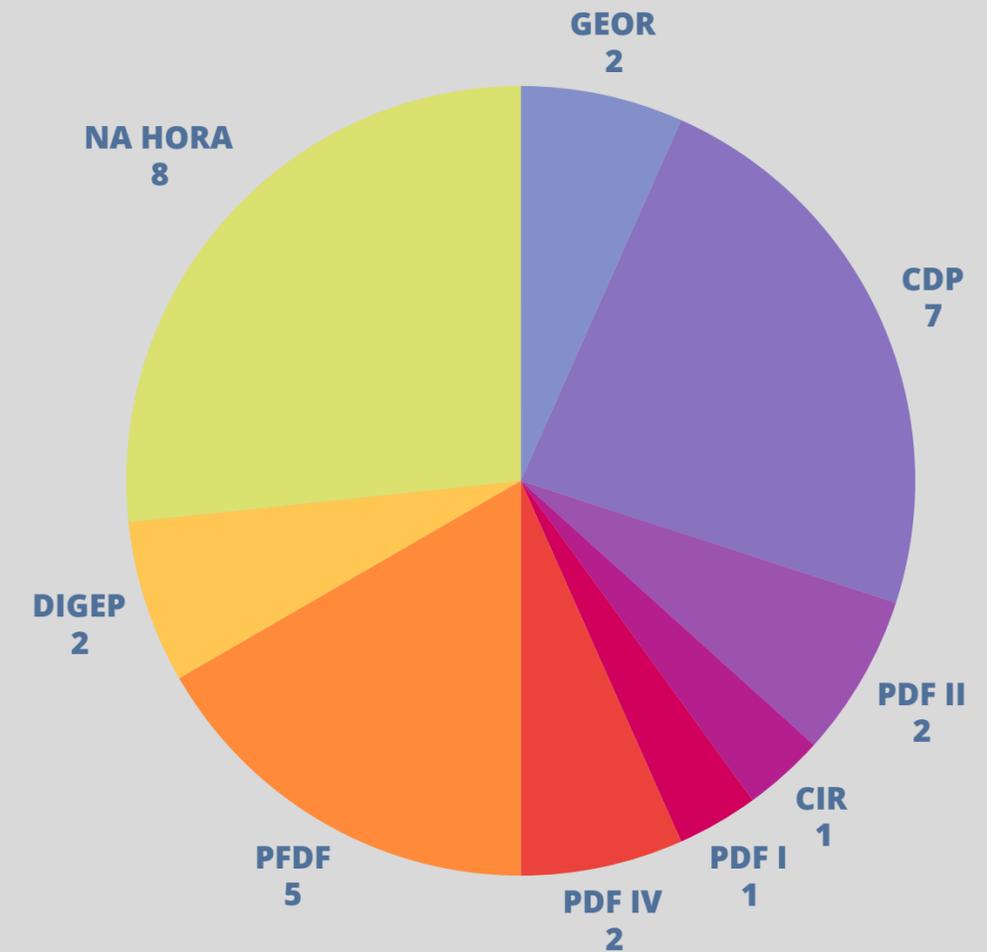
DIANTE DO NÚMERO SIGNIFICATIVOS DE ELOGIOS, ESTA OUVIDORIA PRETENDE FIRMAR UMA PARCERIA COM A ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO PARA PUBLICAR ESSES ELOGIOS NA INTRANET. CASO OS RELATOS POSSUAM DADOS PESSOAIS DOS SERVIDORES, ESTES SÓ SERÃO EXIBIDOS COM A ANUÊNCIA DO ELOGIADO. A AÇÃO VISA VALORIZAR O SERVIDOR ELOGIADO E INCENTIVAR SEUS COLEGAS.

2024 ELOGIOS - SEAPE/DF

Cumpra observar que ainda que no Painel de Ouvidoria constem 29 elogios, foi detectado pela análise que dois elogios foram enviados com a tipificação equivocada de reclamação.



ELOGIOS POR TEOR



ELOGIOS POR SETOR

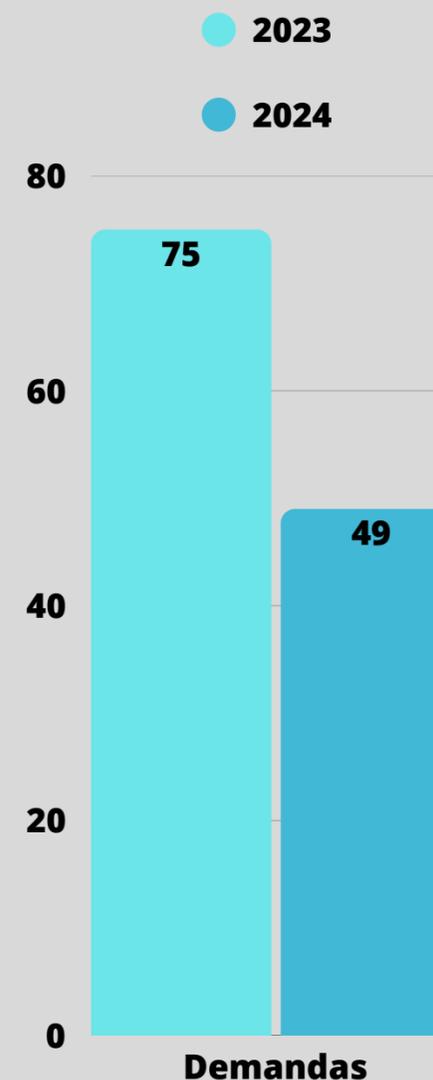
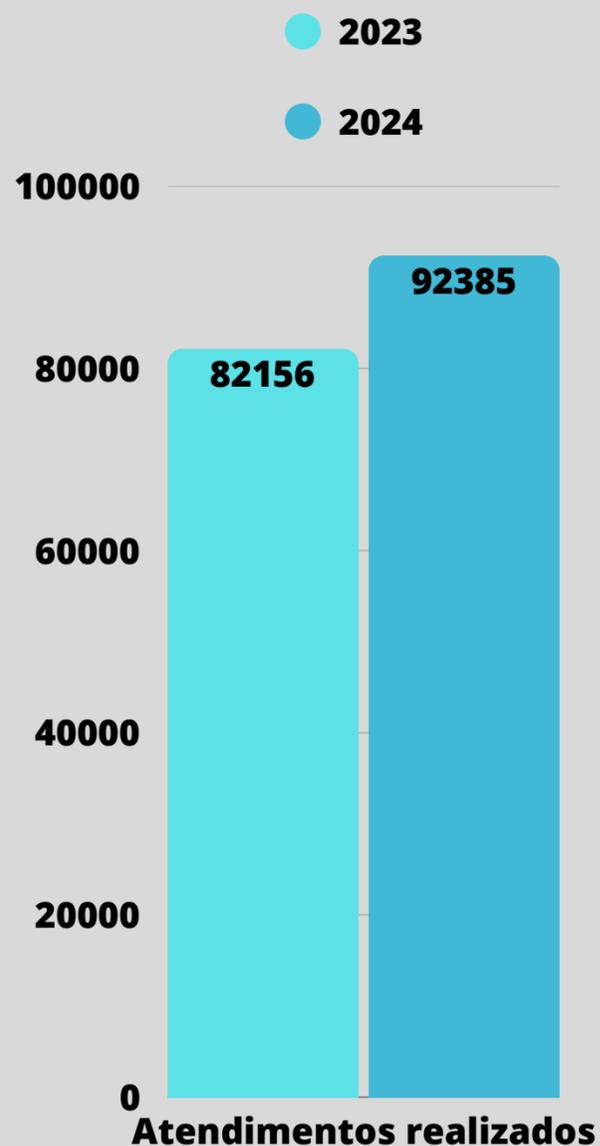
2024
SETORES MAIS ELOGIADOS - SEAPE/DF





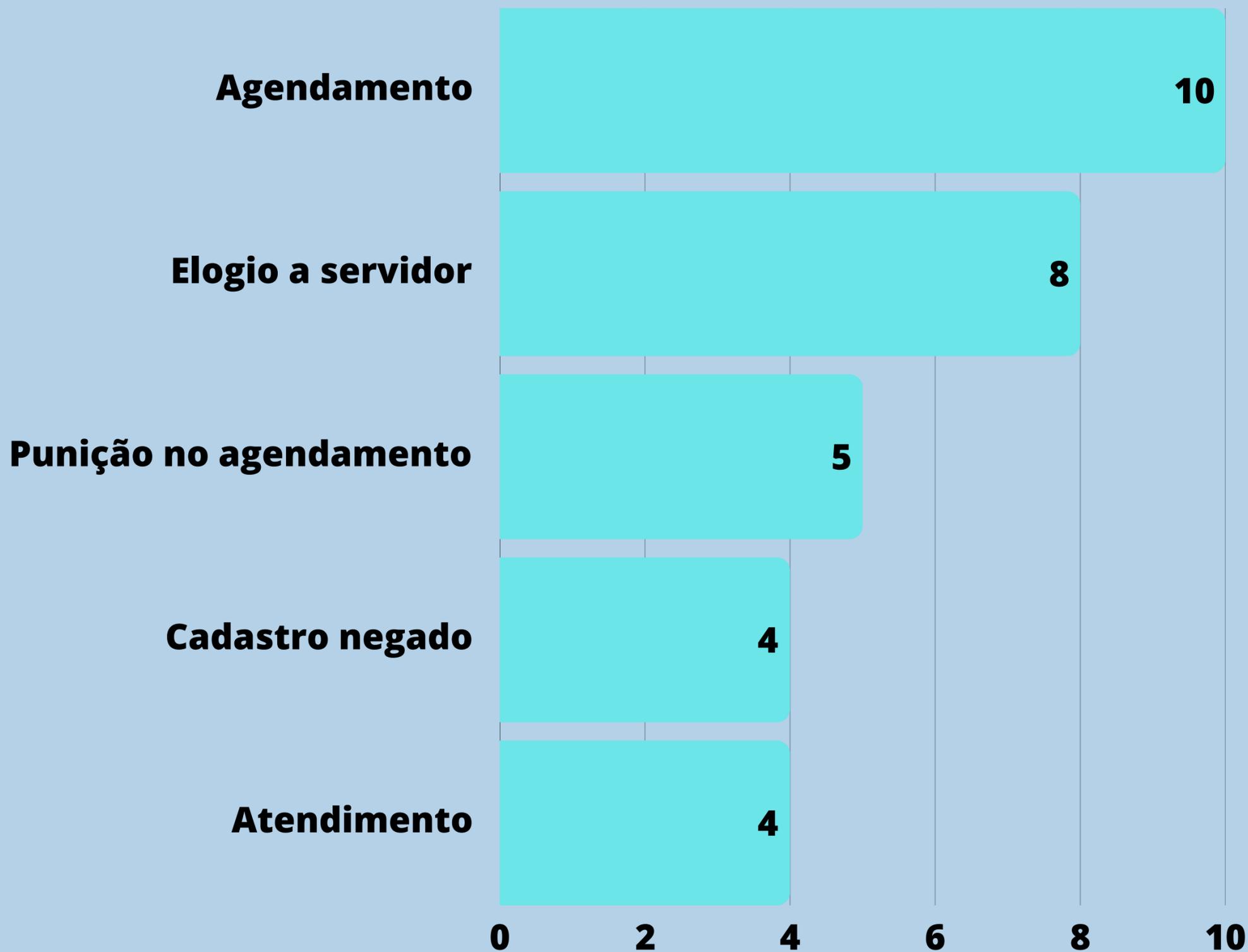
Além de ter sido o setor mais elogiado da SEAPE/DF em 2024, observou-se uma redução das demandas do setor em 34% em relação ao ano de 2023 o que demonstra a efetividade das medidas adotadas pelo setor, que no ano anterior figurou como o segundo setor mais demandado.

Importante ressaltar que os postos do Na Hora da SEAPE prestaram 92.385 atendimentos presenciais, aumentando o já alto índice de 2023. Assim, a Ouvidoria parabeniza os esforços do setor!





UNIDADE DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO: 49 DEMANDAS



Importante ressaltar que os postos do Na Hora da SEAPE realizaram **92.385 atendimentos no ano de 2024**, de forma que a quantidade de demandas afigura-se como um pequeno percentual. A seguir, os assuntos mais abordados para conhecimento da pasta.

Denúncias - Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania

Dentre as atribuições da Ouvidoria da SEAPE, está a recepção de denúncias realizadas por meio do canal federal Disque 100, que são enviadas a esta pasta pela Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal (SEJUS-DF). A tramitação dos processos para tratamento destas denúncias é acompanhada por órgãos correlacionados com a proteção dos direitos humanos da SEJUS-DF.

A partir de 2024, a Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos passou a remeter demandas do Disque 100 diretamente para esta Secretaria, o que muitas vezes ocasiona duplicidade de demandas, já que estas também são encaminhadas pela SEJUS-DF.

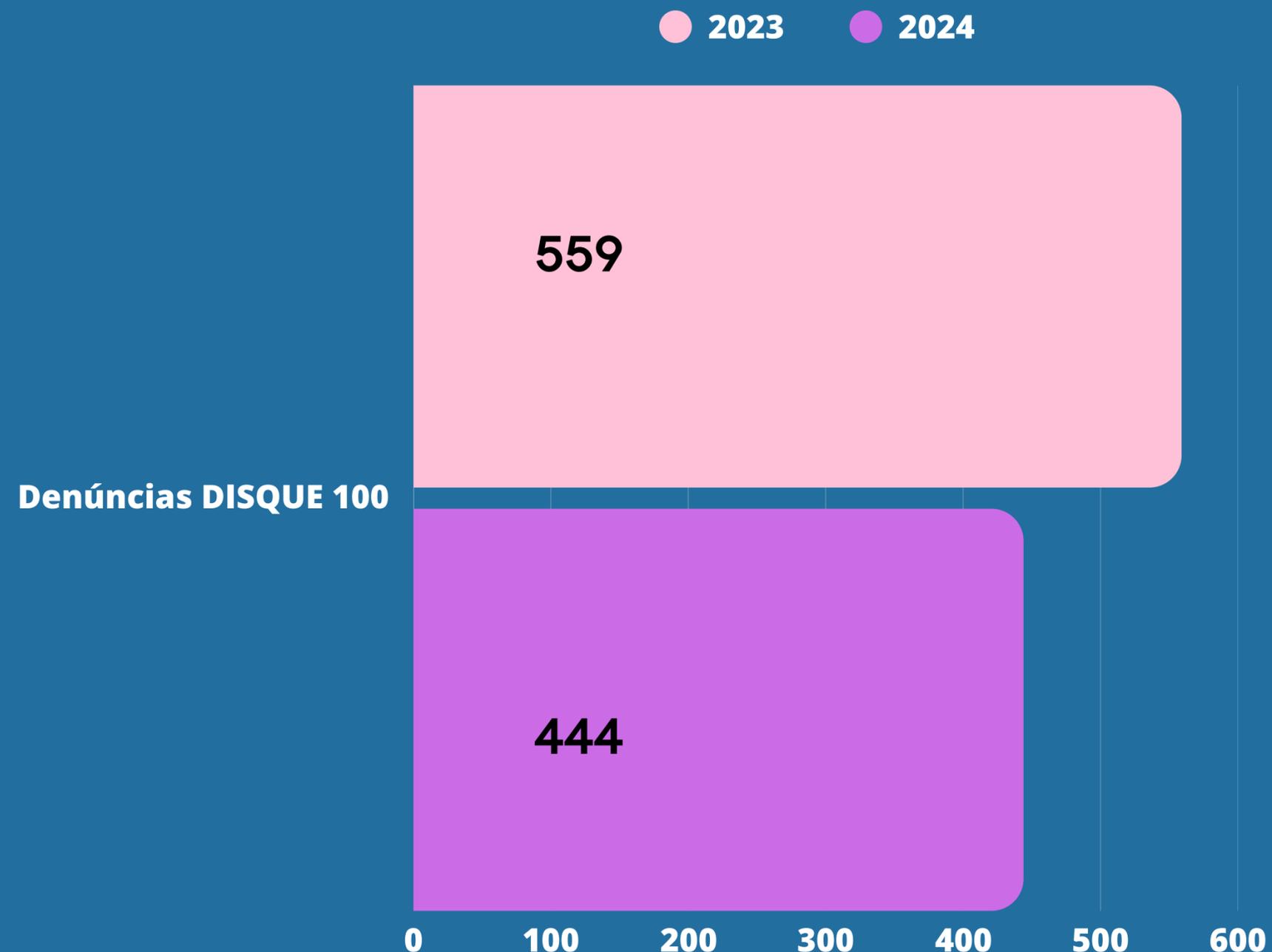
Cumprе ressaltar ainda que a ausência de filtros quando na recepção das denúncias, bem como a desnecessidade de cadastro no registro, acaba por gerar um grande número de denúncias genéricas e de classificação equivocada (denúncias com real tipologia de reclamação).



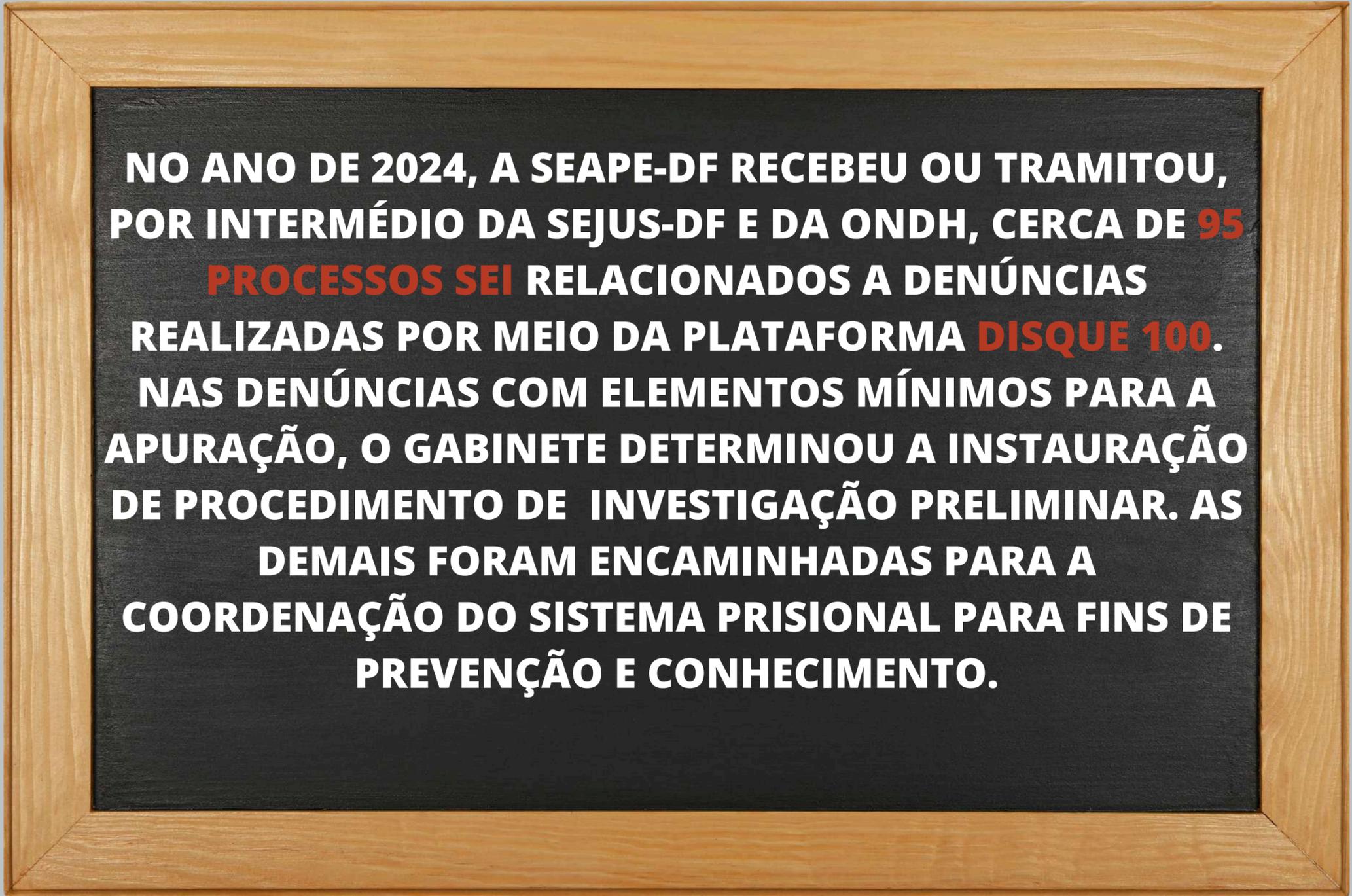
Os dados a seguir foram extraídos do Painel de Dados da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.

Através do uso de filtros avançados, é possível obter os números de denúncias que tem como escopo "VIOLÊNCIA CONTRA PESSOA EM RESTRIÇÃO DE LIBERDADE".

Deve ser pontuado, por outra parte, que a ferramenta não distingue vítimas menores e maiores, de forma que não é possível precisar quantas destas violações são direcionadas a SEAPE-DF e quantas são direcionadas ao Sistema Socioeducativo, vinculado à SEJUS-DF.



Desta forma, para obter dados mais precisos, esta Ouvidoria Seccional passou a monitorar a quantidade de processos relacionados a denúncias do Disque 100, recepcionados por esta SEAPE após encaminhamento pela SEJUS ou pela ONDH, chegando ao número aproximado de 95 processos ao longo do ano de 2024. Deve ser pontuado que frequentemente os processos tratam mais de uma denúncia simultaneamente.



NO ANO DE 2024, A SEAPE-DF RECEBEU OU TRAMITOU, POR INTERMÉDIO DA SEJUS-DF E DA ONDH, CERCA DE 95 PROCESSOS SEI RELACIONADOS A DENÚNCIAS REALIZADAS POR MEIO DA PLATAFORMA DISQUE 100. NAS DENÚNCIAS COM ELEMENTOS MÍNIMOS PARA A APURAÇÃO, O GABINETE DETERMINOU A INSTAURAÇÃO DE PROCEDIMENTO DE INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR. AS DE MAIS FORAM ENCAMINHADAS PARA A COORDENAÇÃO DO SISTEMA PRISIONAL PARA FINS DE PREVENÇÃO E CONHECIMENTO.



Acesso à Informação

FIGURA COMO ATRIBUIÇÃO DESTA OUVIDORIA, O PROCESSAMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEPCIONADOS PELO SISTEMA PARTICIPA-DF.

No ano de 2024, a Secretaria de Estado de Administração Penitenciária recebeu 162 pedidos de acesso à informação, sendo todos os pedidos respondidos dentro do prazo legal. A seguir, gráficos extraídos do [Portal de Transparência Passiva](#):

Quantidade de pedidos	Tempo médio de resposta (dias)	% de pedidos respondidos dentro do prazo
162	13	100%

Status das respostas aos pedidos

● Respondido



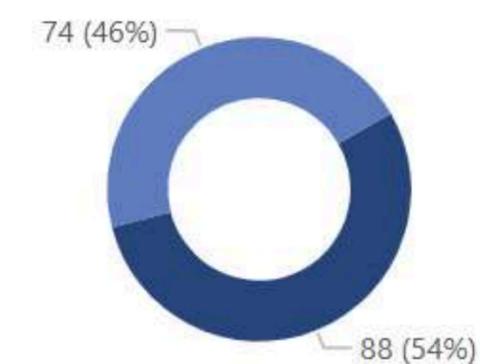
Prazo de resposta (Geral)

● Dentro do Prazo



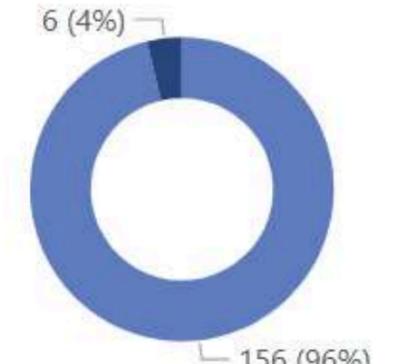
Proteção da identidade do solicitante

● Não ● Sim

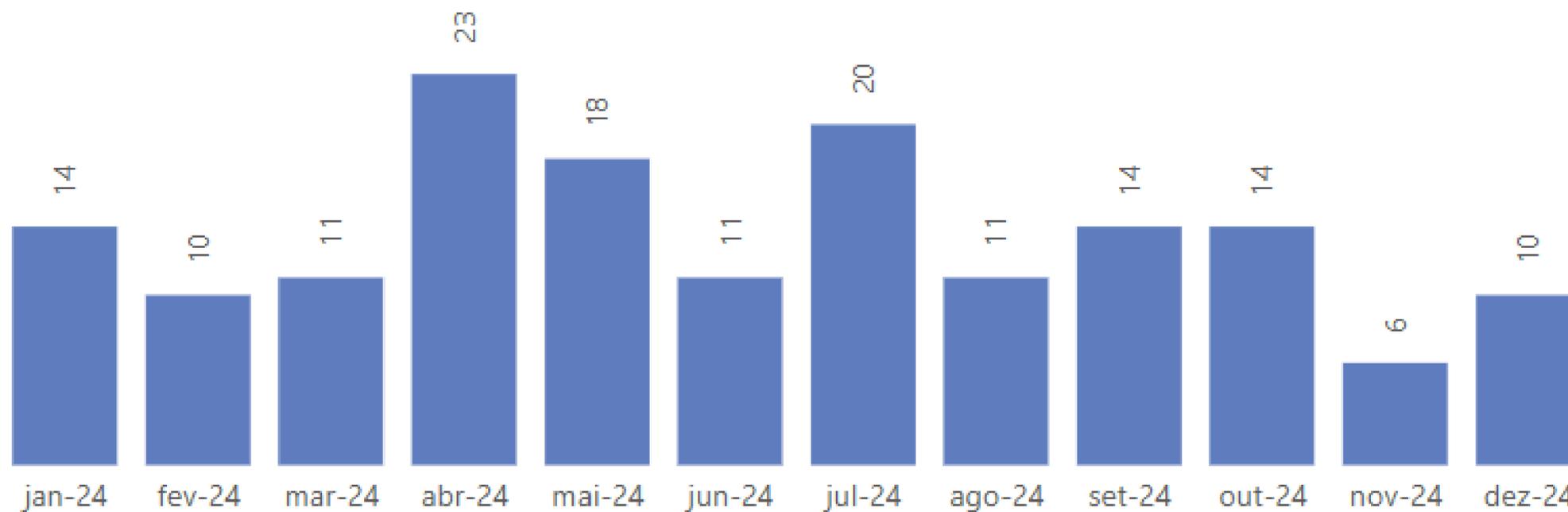


Canal de solicitação

● Internet ● Presencial

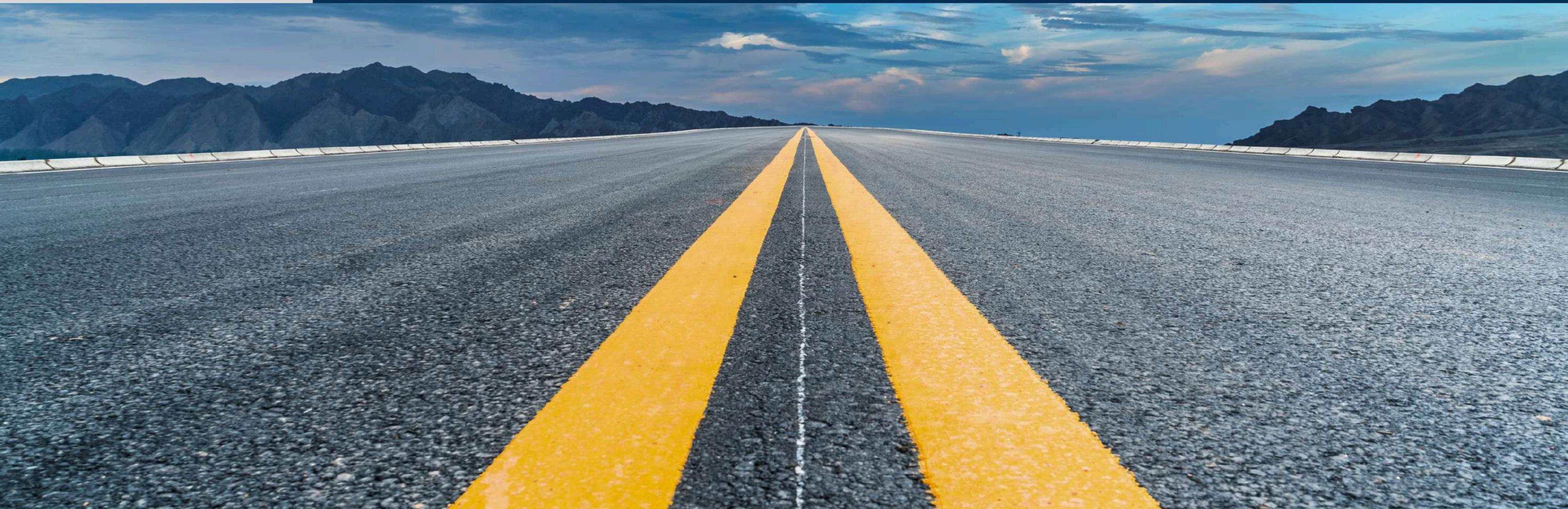


Quantidade de pedidos por ano e mês





OBJETIVOS PARA 2025



PROJETOS PARA 2025



IMPLANTAÇÃO DA PEPÊ

Em parceria com a ASCOM, disponibilizar a carta de serviços da SEAPE/DF por meio de assistente virtual para informações sobre regras, procedimentos e serviços prisionais.



FINALIZAÇÃO DO III CONCURSO DE DESENHO

Finalizar o concurso de desenho voltado para crianças vinculadas a apenados, com entrega de desenho e premiação.



CONTINUAÇÃO DA INSTITUCIONALIZAÇÃO DO HUMANIZA SEAPE

Continuação da participação da SEAPE na visitação infantil, com a manutenção de parcerias, de forma a viabilizar a participação de todos as crianças e estreitar os vínculos entre Ouvidoria e usuários.

PROVIDÊNCIAS PARA 2025



Sugerir à ASCOM dar publicidade às regras para o lançamento de remição em publicação fixada no Instagram, ou por outro meio interpretado como mais adequado pela área técnica de comunicação.



Em parceria com a ASCOM, realizar a publicações de elogios recebidos na intranet, com o objetivo de valorizar o servidor elogiado e incentivar seus colegas.



Realizar reunião com a Gerência de Saúde para identificar soluções que aprimorem a prestação de informações sobre a saúde das pessoas privadas de liberdade no Sistema CONVIS.

Cronograma 2025

Ação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Criação da Assistente Virtual Pepê	REALIZAÇÃO DE ESTUDOS TÉCNICOS PARA IMPLANTAÇÃO DA PEPÊ	REALIZAÇÃO DE ESTUDOS TÉCNICOS PARA IMPLANTAÇÃO DA PEPÊ	REALIZAÇÃO DE ESTUDOS TÉCNICOS PARA IMPLANTAÇÃO DA PEPÊ	TESTE DE FERRAMENTAS GRATUITAS PARA CONSTRUÇÃO DE DOD	TESTE DE FERRAMENTAS GRATUITAS PARA CONSTRUÇÃO DE DOD	TESTE DE FERRAMENTAS GRATUITAS PARA CONSTRUÇÃO DE DOD	TESTE DE FERRAMENTAS GRATUITAS PARA CONSTRUÇÃO DE DOD	ENCAMINHAMENTO DE PROJETO PARA AQUISIÇÃO DA FERRAMENTA				LANÇAMENTO DA FERRAMENTA
ATRIBUIÇÕES OGDF	ELABORAR RELATÓRIO ANUAL			RELATÓRIO TRIMEST.			RELATÓRIO TRIMEST.			RELATÓRIO TRIMEST.		
DESENHANDO O AMOR	INSCRIÇÕES	INSCRIÇÕES	INSCRIÇÕES	INSCRIÇÕES	ENVIO DOS DESENHOS PARA A COMISSÃO E RESULTADO	ENTREGA DOS DESENHOS PARA OS INTERNOS / CERIMÔNIA DE PREMIAÇÃO					INSCRIÇÕES	INSCRIÇÕES
HUMANIZA SEAPE										HUMANIZA - VISITA DIA DAS CRIANÇAS		HUMANIZA - VISITA NATAL

Equipe de Ouvidoria

Rívia Carla Lourenço Coimbra

José Ribeiro de Almeida Neto

Olívia Maria Silva França Buzar

Ana Cláudia Ramalho Vilar Farias

Lara Fabian Coelho Castro