



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



## **RELATÓRIO**

**1º TRIMESTRE 2025**

**OUVIDORIA – SEAPE/DF**



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



**Brasília - DF**

**Período de 01/01/2025 a 31/03/2025.**

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 / Ana Cláudia Ramalho Vilar Farias/ Lara Fabian Coelho Castro

## **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 2025, direcionadas à Secretaria de Estado de Administração Penitenciária - SEAPE.



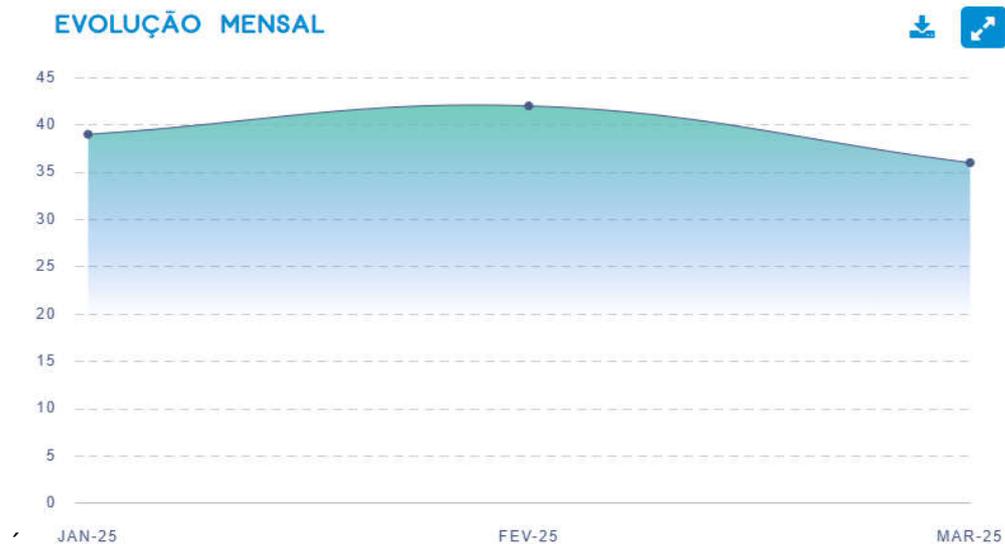
## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

Finalizou-se o 1º Trimestre deste ano com 169 manifestações registradas no período, distribuídas conforme as imagens abaixo:

### SITUAÇÃO



### EVOLUÇÃO MENSAL

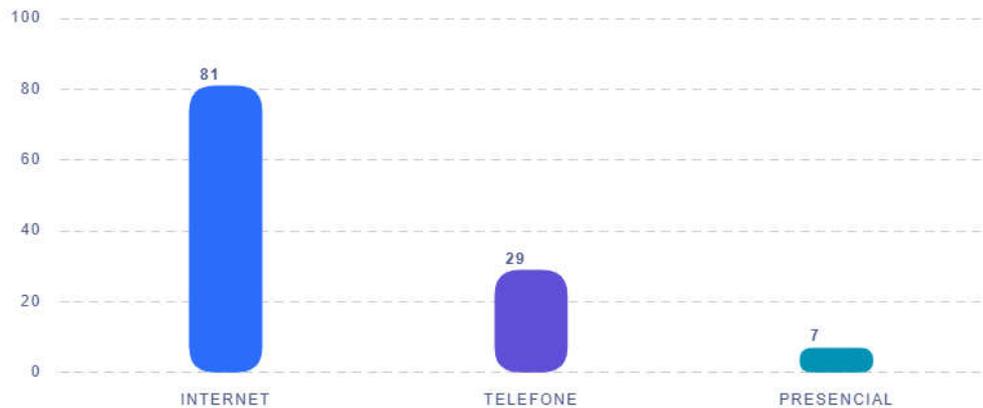


Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

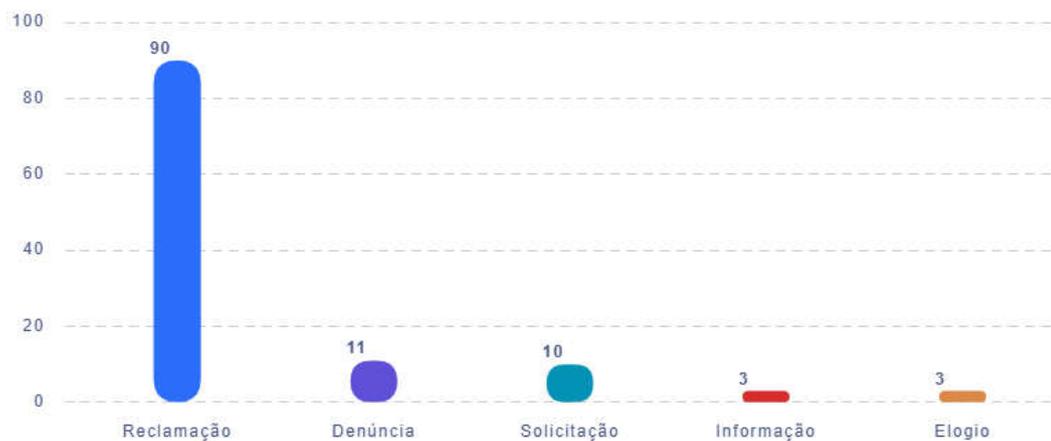
### FORMAS DE ENTRADA



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



12.1

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.



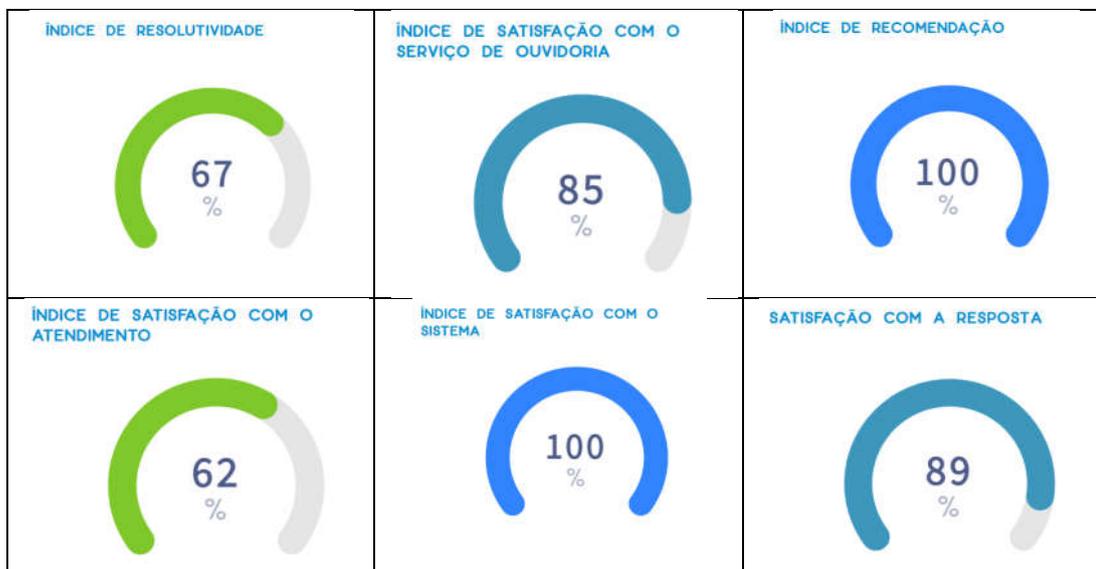
## RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS

### ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

## ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE - PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



## Considerações sobre as demandas de Ouvidoria

Após uma microanálise das demandas de Ouvidoria registradas no primeiro trimestre do ano de 2025, é possível observar uma gama diversa de tópicos. O gráfico abaixo exibe os assuntos mais demandados, que apresentaram baixo percentual, de forma que as manifestações do período apresentaram alta diversidade de assuntos:

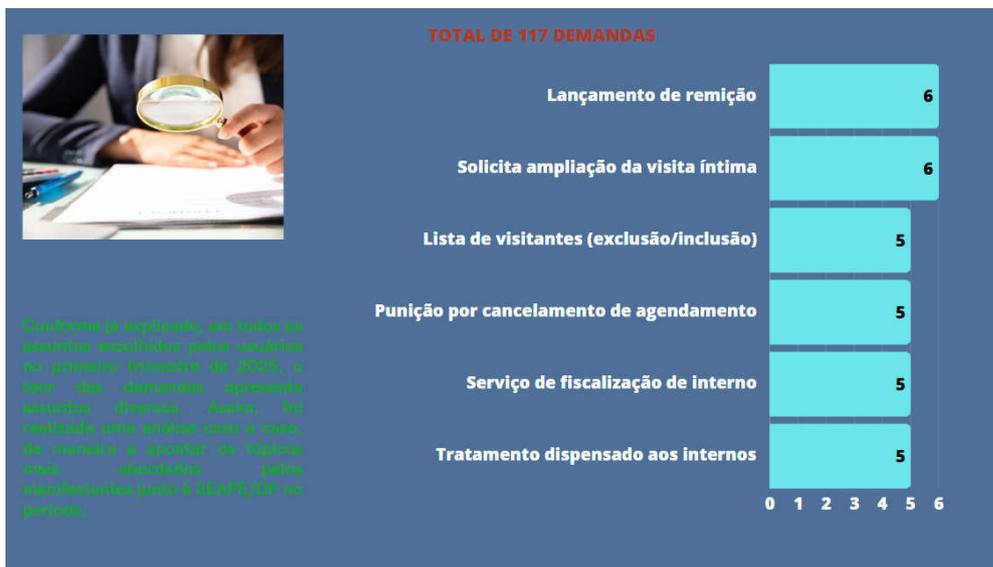


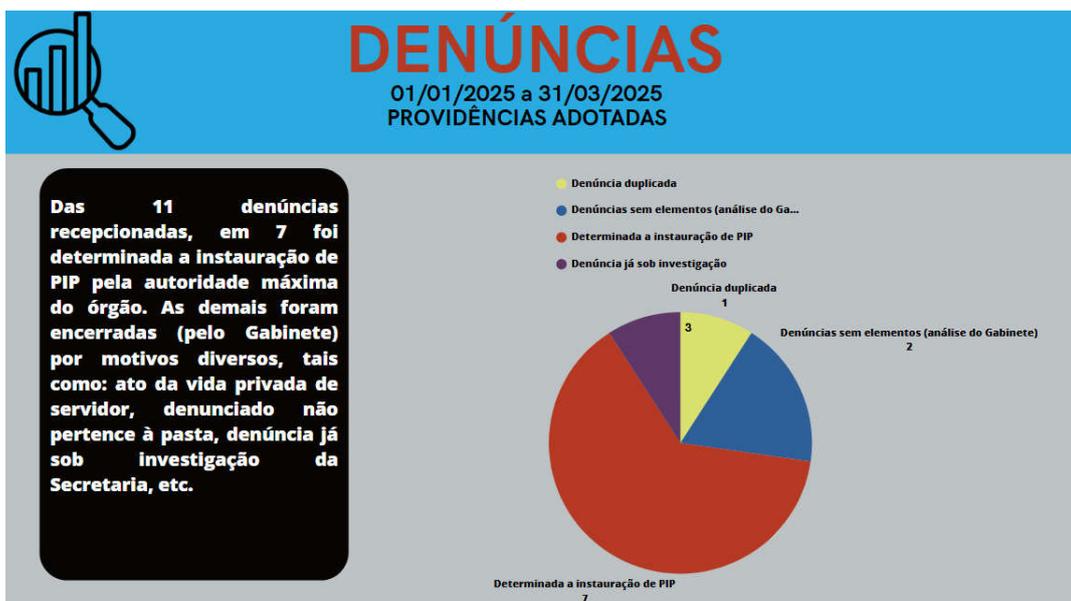
Gráfico com os assuntos mais demandados no período.





### Das Denúncias realizadas no período analisado

Conforme já explicitado no presente relatório, no período analisado foram recepcionadas 11 demandas de Ouvidoria classificadas como denúncia nesta Secretaria. As manifestações apresentam as seguintes características:





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
Secretaria de Estado de Administração Penitenciária  
Ouvidoria



Uma vez esgotada a análise sobre os assuntos mais demandados, seguem os setores elogiados no primeiro trimestre de 2025:



## Serviço de Informação ao Cidadão



No período de janeiro a março de 2025, esta Ouvidoria recebeu 47 (quarenta e sete) pedidos de informações pelo Sistema Participa. Destaca-se que foram registrados 04 (quatro) recursos de primeira instância e 02 (dois) recursos em segunda instância com relação às respostas apresentadas.



## Disque 100

Foram recepcionados nesta Secretaria no período analisado (01/01/2025 a 31/03/2025) **60 processos** contendo demandas registradas por meio da plataforma federal.

Dos 60 processos recepcionados período, 07 (sete) contaram com elementos mínimos 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 ou diretamente pelo Ministério dos Direitos Humanos.

### AÇÕES REALIZADAS PELA EQUIPE:



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



- **09/01/2025:** Participação em reunião do Comitê Interno de Governança da SEAPE/DF.
- **12/03/2025:** Participação no Ouvidoria Day, recebendo o prêmio por melhor projeto para a Carta de Serviços.

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