

ABRIL-JUNHO

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA SEAPE - DF

## 2.º TRIMESTRE

# 2025

### **ELABORADO POR:**

RÍVIA CARLA LOURENÇO COIMBRA  
JOSÉ RIBEIRO DE ALMEIDA NETO  
OLÍVIA MARIA SILVA FRANÇA BUZAR  
ANA CLÁUDIA VILAR FARIAS RAMALHO  
LARA FABIAN COELHO CASTRO



**Brasília - DF**

**Relatório de Ouvidoria elaborado pela Ouvidoria Seccional da  
SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA DO  
DISTRITO FEDERAL - SEAPE/DF**

**Secretário de Estado:** Wenderson Souza e Teles

**Ouvidora:** Rívia Carla Lourenço Coimbra

**Equipe de Ouvidoria:**

José Ribeiro de Almeida Neto

Olívia Maria Silva França Buzar

Ana Cláudia Vilar Farias Ramalho

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 abril a 30 de junho de 2025, direcionadas à Secretaria de Estado de Administração Penitenciária - SEAPE.

# **ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES**

01/04/2025 a  
30/06/2025.

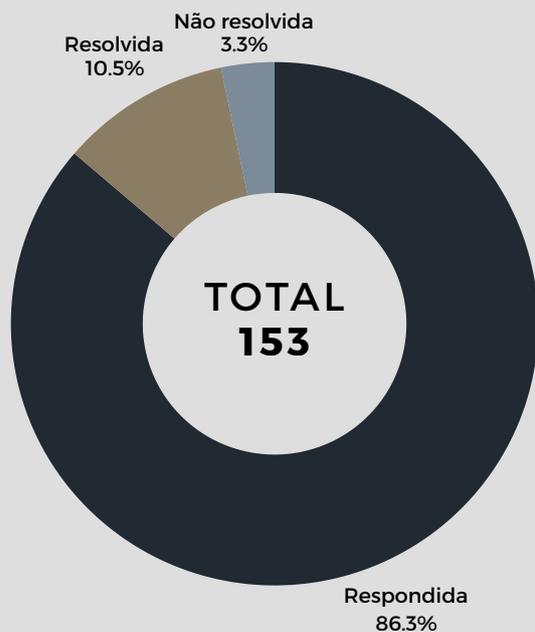


# DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Extraídos do Painel de Ouvidoria  
<https://www.painel.ouv.df.gov.br/>

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



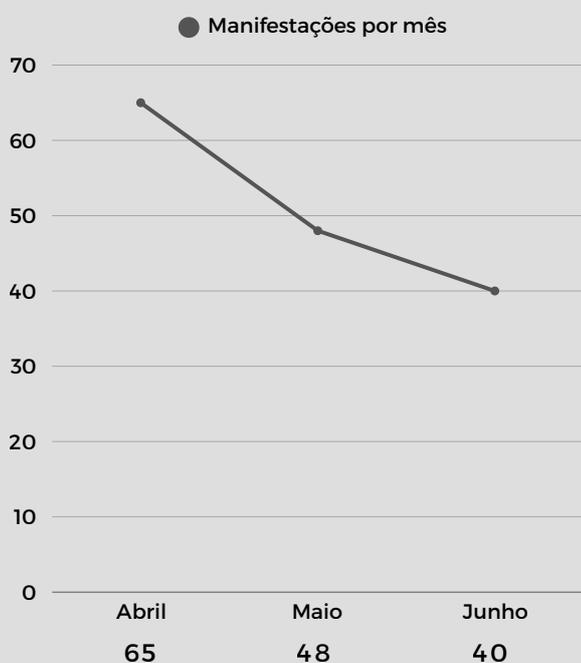
## Avaliadas pelo cidadão:

- Resolvida
- Não Resolvida

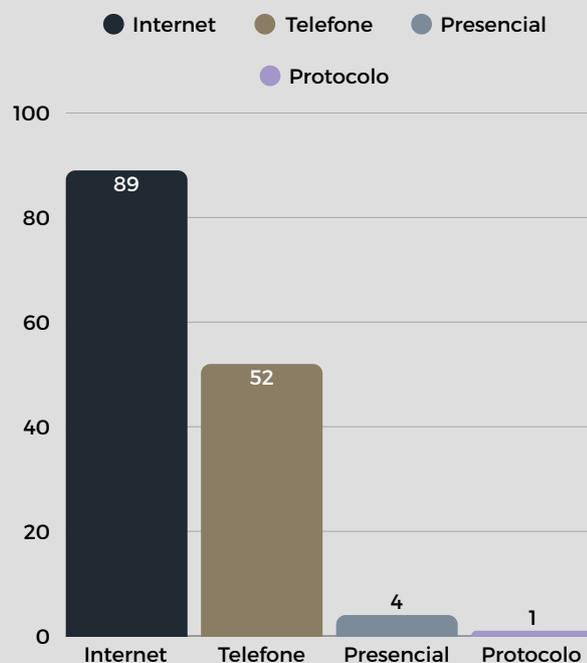
## Não avaliadas pelo cidadão:

- Respondida

## EVOLUÇÃO MENSAL



## Formas de Entrada

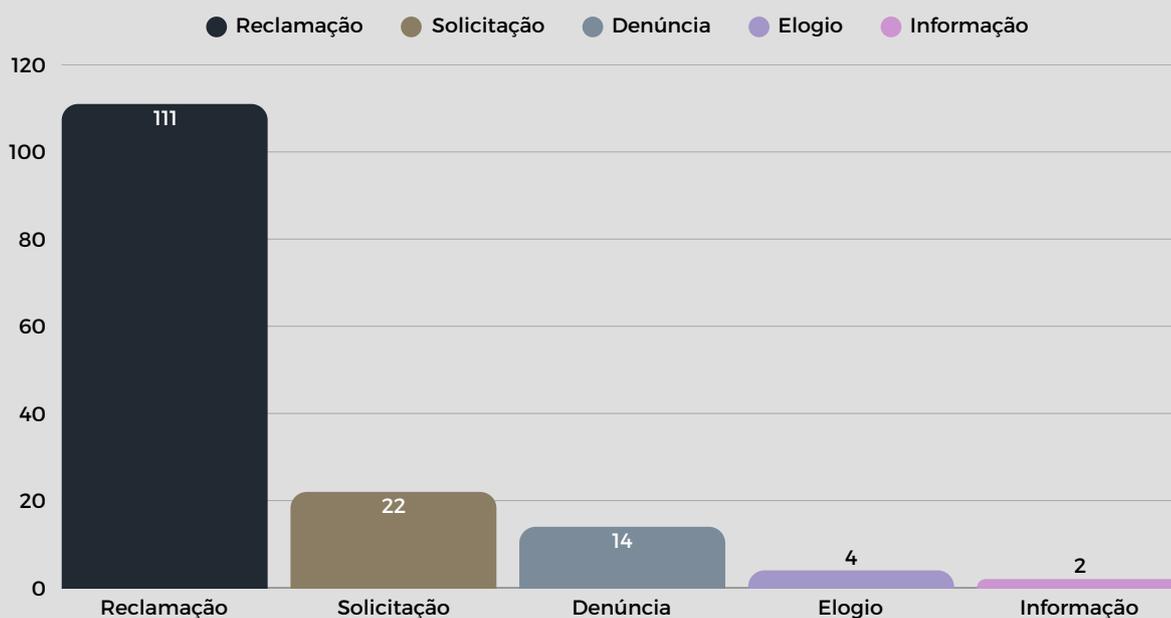


# DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Extraídos do Painel de Ouvidoria  
<https://www.painel.ouv.df.gov.br/>



## Manifestações por Classificação



## ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

12.6 DIAS



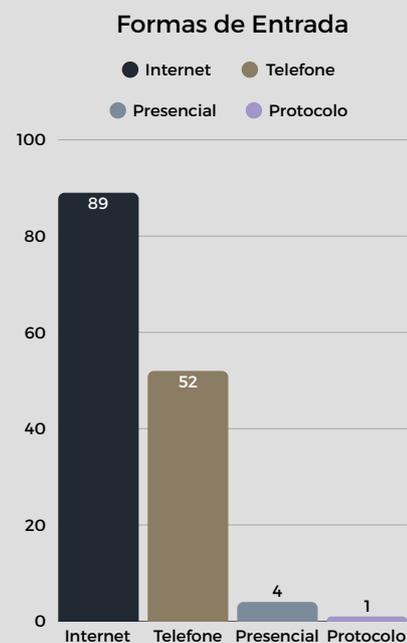
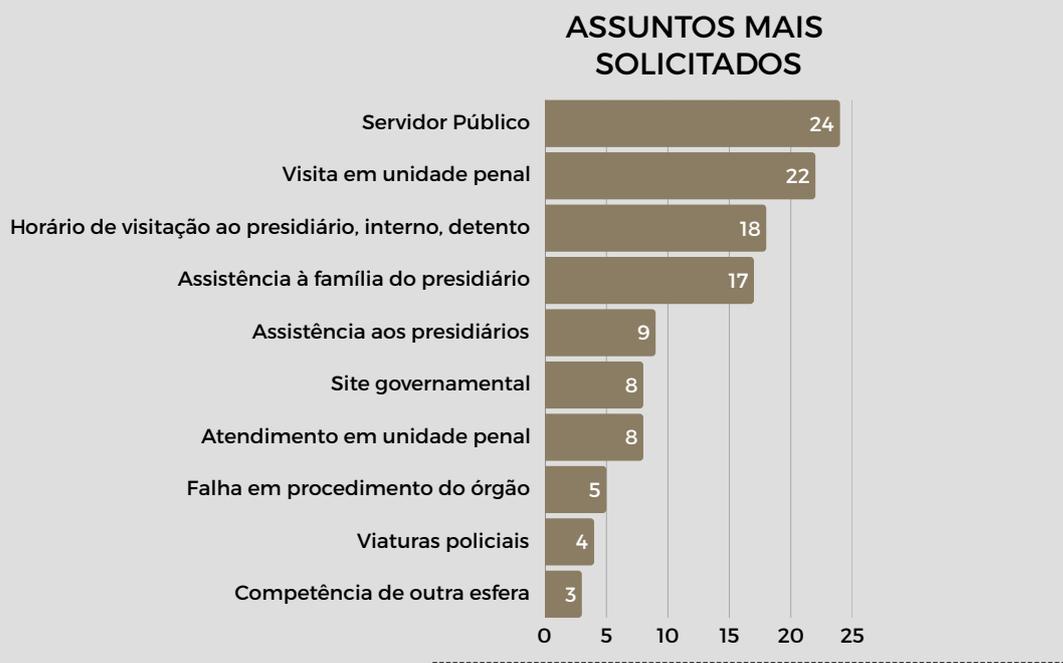
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

100%



# DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Extraídos do Painel de Ouvidoria  
<https://www.painel.ouv.df.gov.br/>



## ÍNDICES DE RESOLUTIVIDADE - PESQUISA DE SATISFAÇÃO

SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



RECOMENDAÇÃO



SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



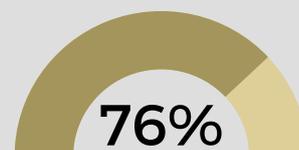
SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



RESOLUTIVIDADE



# CONSIDERAÇÕES SOBRE AS DEMANDAS DE OUVIDORIA

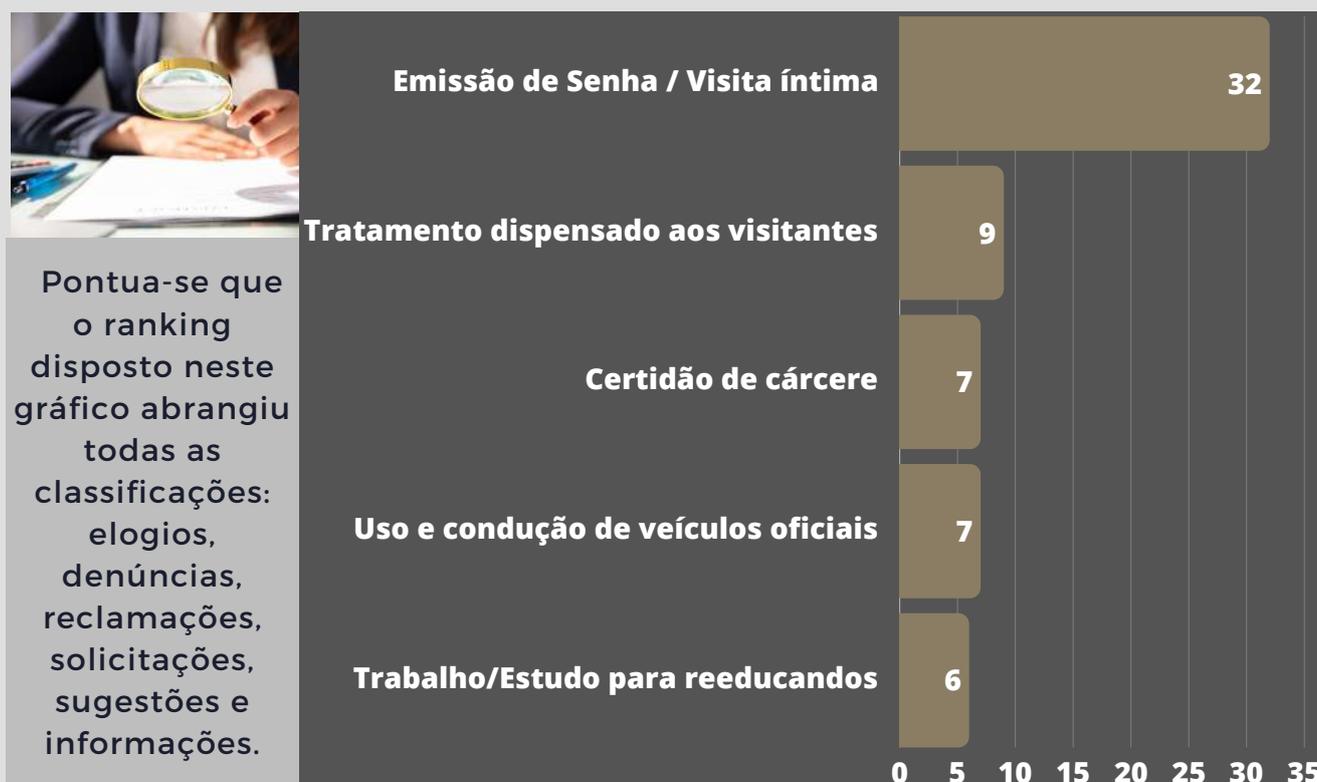


Após uma microanálise das demandas de Ouvidoria registradas no segundo trimestre do ano de 2025, é possível observar uma gama diversa de tópicos, tais como visitas íntimas, demandas envolvendo veículos oficiais, tratamento dispensado aos visitantes pelos servidores, etc.

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 a seguir, que exibem os assuntos mais demandados de acordo com as especificidades do serviço de administração penitenciária e polícia penal.



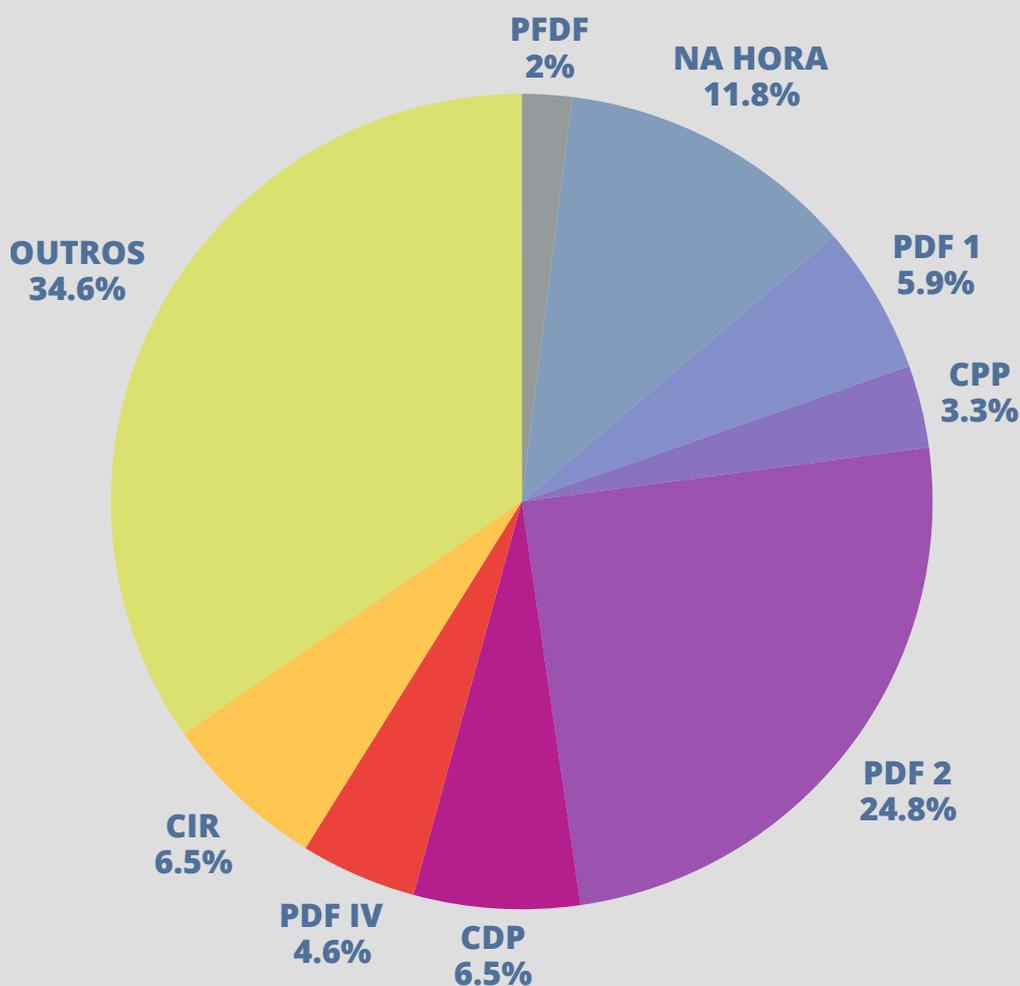
MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS ENTRE 01/04/2025 E 30/06/2025

# CONSIDERAÇÕES SOBRE AS DEMANDAS DE OUVIDORIA



## DEMANDAS DIVIDIDAS POR UNIDADES NO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025.

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.



# CONSIDERAÇÕES SOBRE AS DEMANDAS DE OUVIDORIA

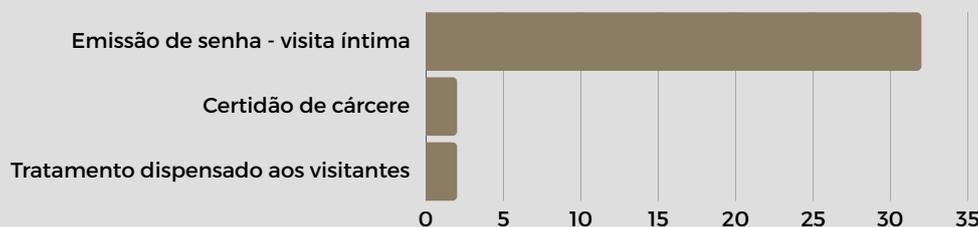


## ANÁLISE POR SETORES MAIS DEMANDADOS



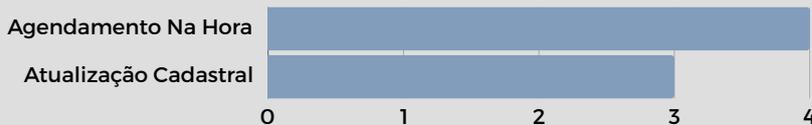
### PENITENCIÁRIA II DO DISTRITO FEDERAL - PDF II

Com 38 demandas de Ouvidoria, alcançando 24,8% do total das demandas registradas no período, o alto registro de demandas guarda relação com problemas na emissão de senha para a realização de visitas íntimas. O assunto foi devidamente analisado em tópico próprio. Desta forma, o gráfico abaixo indica a predominância dos seguintes assuntos na unidade mais demandada no segundo trimestre de 2025:



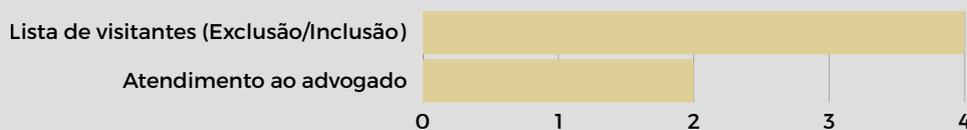
### UNIDADE DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - POSTO SEAPE NA HORA

Figurando como segundo setor mais demandado, o Na Hora recebeu no segundo trimestre de 2025 o total de 18 demandas de Ouvidoria, que contam com uma grande variedade de tópicos. Os assuntos mais apontados, mas que não contam com expressividade, podem ser observados no gráfico abaixo:



### CENTRO DE DETENÇÃO PROVISÓRIA - CDP

No período analisado, o CDP guardou vinculação com 10 manifestações recepcionadas por esta SEAPE/DF. Os assuntos mais abordados podem ser observados a seguir:



# CONSIDERAÇÕES SOBRE AS DEMANDAS DE OUVIDORIA



## ANÁLISE DOS MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

1

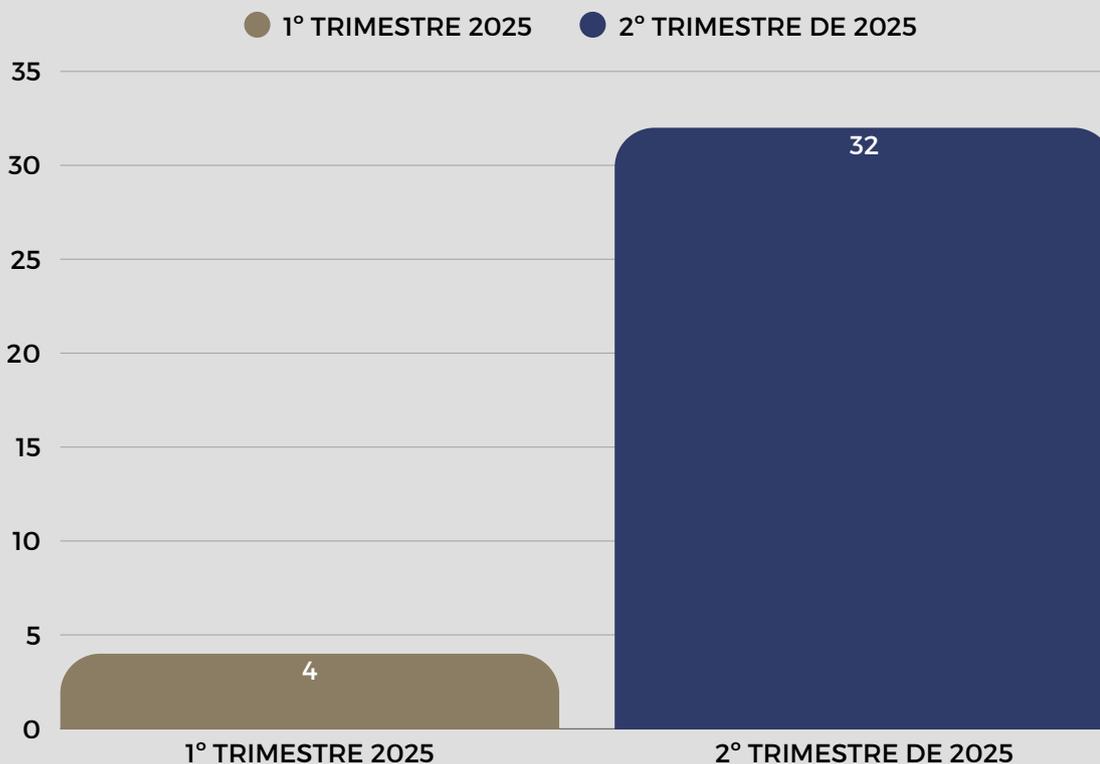


### EMISSÃO DE SENHAS PARA A REALIZAÇÃO DE VISITAS ÍNTIMAS

Com **32 demandas de Ouvidoria**, o assunto foi o mais abordado pelos demandantes. Com o pico de registros, foi realizada uma análise comparativa com o trimestre anterior, que indicou o aumento expressivo indicado no gráfico abaixo. Deve ser ressaltado que o problema esteve restrito à PDF II e à Gerência de Informação e Tecnologia.

#### ANÁLISE COMPARATIVA

#### RECLAMAÇÕES - EMISSÃO DE SENHAS PARA VISITA ÍNTIMA



# CONSIDERAÇÕES SOBRE AS DEMANDAS DE OUVIDORIA



## ANÁLISE DOS MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

1

### EMISSÃO DE SENHAS PARA A REALIZAÇÃO DE VISITAS ÍNTIMAS

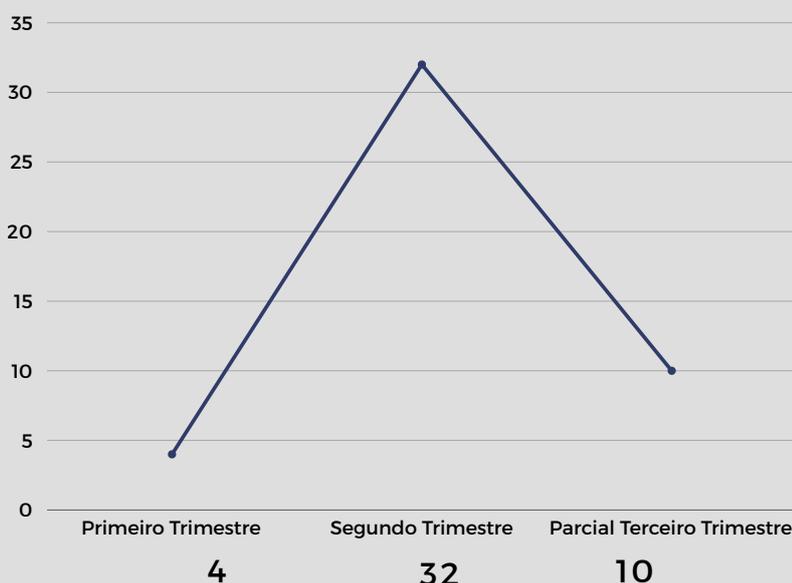


Considerando que o aumento de reclamações foi identificado ainda no decorrer do trimestre, esta Ouvidoria iniciou, já no final de abril, tratativas com a Coordenação do Sistema Prisional, a qual acionou a Unidade Prisional e a Gerência de Tecnologia da Informação. Para melhor compreensão do ocorrido, foram realizadas duas reuniões com a participação dos setores envolvidos, buscando solucionar a questão com a maior celeridade possível.

Adicionalmente, ao longo de todo o trimestre, manteve-se contato periódico com as demandantes, acompanhando a efetividade das medidas adotadas. Segundo dados preliminares do Sistema Participa-DF e os retornos recebidos em contatos telefônicos desta Ouvidoria, observou-se que as ações apresentaram resultados positivos.

Ressalta-se, entretanto, que os dados parciais referentes ao terceiro trimestre foram obtidos por meio da utilização de palavras-chave, podendo sofrer pequenas alterações após a análise mais aprofundada que será realizada no próximo relatório trimestral, referente ao terceiro trimestre.

EVOLUÇÃO TRIMESTRAL  
de 01/01/2025 a 18/09/2025



# CONSIDERAÇÕES SOBRE AS DEMANDAS DE OUVIDORIA



## ANÁLISE DOS MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

1

### EMISSÃO DE SENHAS PARA A REALIZAÇÃO DE VISITAS ÍNTIMAS



Segundo respostas fornecidas pelas áreas técnicas às demandas após a realização de ajustes na emissão das senhas, o sistema estaria funcionando normalmente, de forma que o registro residual possivelmente decorre da falta de compreensão plena das regras de visitação, ou ainda, a realização de registros preventivos para confirmar a modalidade de visitação anteriormente à sua ocorrência.



Além dos ajustes no Sistema, foi realizado alinhamento com a ASCOM, que atualizou a Carta de Serviços da SEAPE/DF, explicando de forma clara e simples o regramento para tentar sanar definitivamente a questão.

Análise parcial do 3º Trimestre: 10 reclamações feitas pelas mesmas 3 visitantes, afirmando inconsistências na contagem de visitas sociais. Explica-se: a cada 2 visitas sociais, é liberada a senha para a visita íntima.

# CONSIDERAÇÕES SOBRE AS DEMANDAS DE OUVIDORIA



## ANÁLISE DOS MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

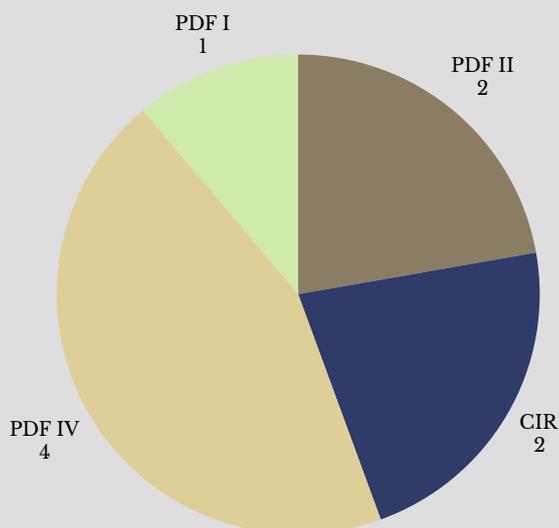
# 2



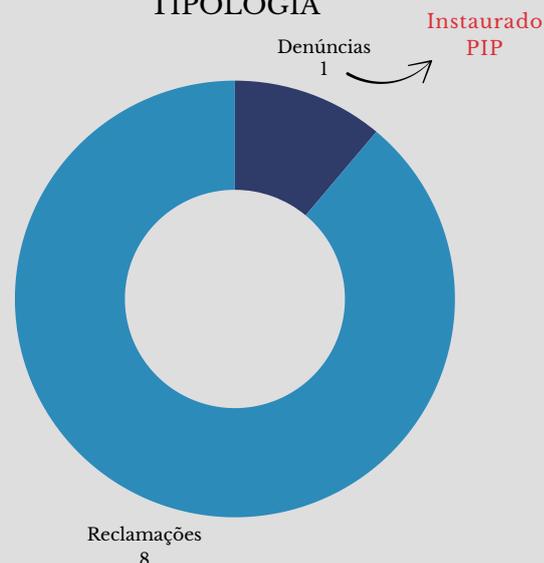
## TRATAMENTO DISPENSADO AOS VISITANTES

Foram registradas **9 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:

UNIDADES DEMANDADAS



TIPOLOGIA



### PRINCIPAIS QUEIXAS POR ORDEM DE APARIÇÃO:

- ✗ Tratamento descortês dos policiais em contextos envolvendo a punição de visitantes (x4);
- ✗ Limpeza do banheiro de visitantes no CIR (x2);
- ✗ Realização de revista manual sem verbalização/explicação do motivo (x2);

# CONSIDERAÇÕES SOBRE AS DEMANDAS DE OUVIDORIA



## ANÁLISE DOS MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

3



### CERTIDÃO 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.

O serviço costuma ser solicitado quando por não ser visitante com cadastro ativo, o cidadão não possui acesso ao sistema de emissão automática da certidão.

# CONSIDERAÇÕES SOBRE AS DEMANDAS DE OUVIDORIA



## ANÁLISE DOS MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

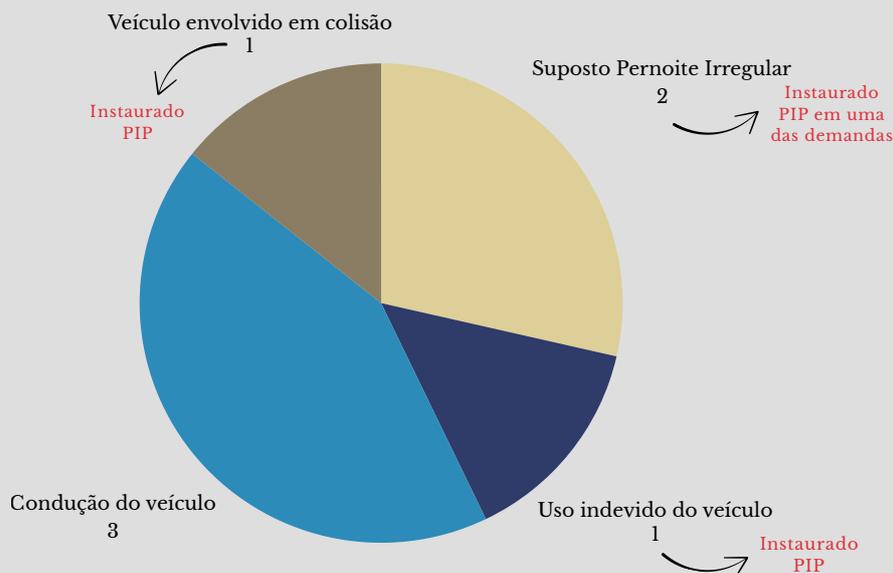
# 3



### USO E CONDUÇÃO DE VEÍCULO OFICIAL

Durante o trimestre analisado, observou-se o registro de **07 demandas** referentes ao uso e condução de veículos oficiais vinculados a esta pasta. Após estudo das manifestações, foi possível observar as seguintes características:

#### SUBASSUNTOS



Nas demandas registradas apenas 3 continham elementos mínimos para instauração de PIP.



3 reclamações anônimas, sem possibilidade de contato com o manifestante.



4 demandas identificadas

# CONSIDERAÇÕES SOBRE AS DEMANDAS DE OUVIDORIA



## ANÁLISE DOS MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

4



### TRABALHO/ESTUDO PARA AS PESSOAS PRIVADAS DE LIBERDADE - CLASSIFICAÇÕES/INFORMAÇÕES

No trimestre em análise, foram registradas **6 manifestações** relacionadas à oferta de oportunidades de trabalho e estudo às pessoas privadas de liberdade. A partir da avaliação dessas demandas, identificaram-se as seguintes características:

#### SUBASSUNTOS



Deve ser pontuado que a análise das demandas que versam sobre pouco efetivo, revelou que todas foram registradas na madrugada da mesma data, entre 03:45 e 04:34, e possuíam trechos idênticos nos relatos, o que pode indicar o registro por uma única pessoa.



## DENÚNCIAS

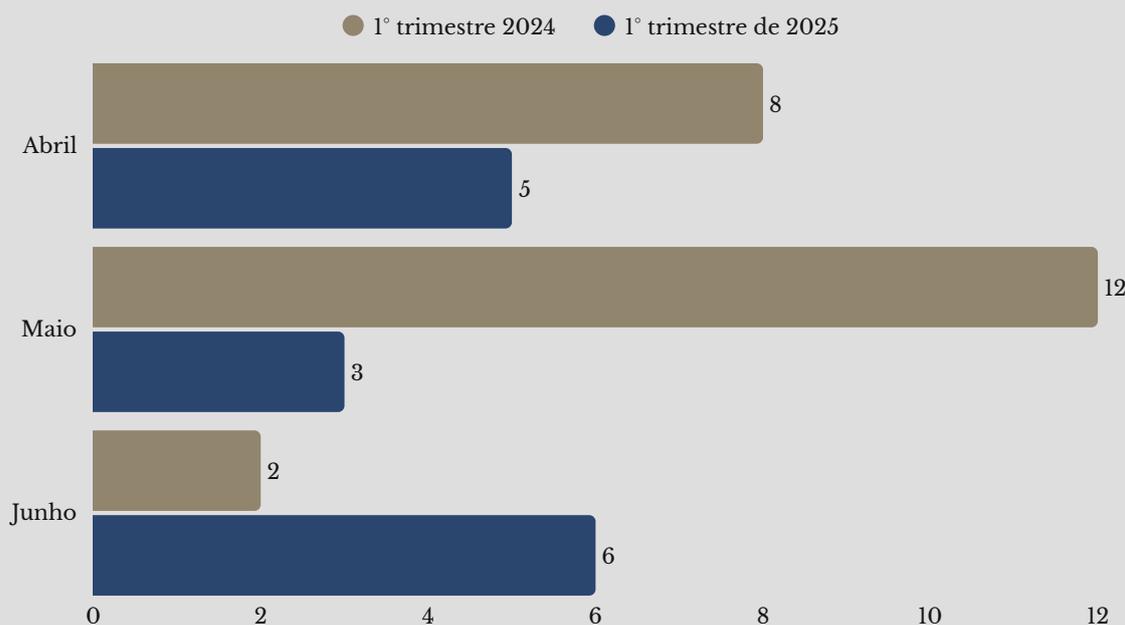
No intuito de apresentar dados para nortear as políticas para o Controle de Integridade desta Secretaria, todas as manifestações tipificadas como denúncias registradas no segundo trimestre de 2025 foram objeto de análise desta Ouvidoria.

Com o estudo das demandas, foi possível identificar o subassunto, as providências adotadas e as unidades mais demandadas. Os dados aferidos podem ser examinados pelos gráficos inseridos abaixo:

**Total de denúncias registradas entre abril e junho de 2025: 14**

**Total de Procedimentos Instaurados: 7**

Comparativo de denúncias entre 2024 e 2025

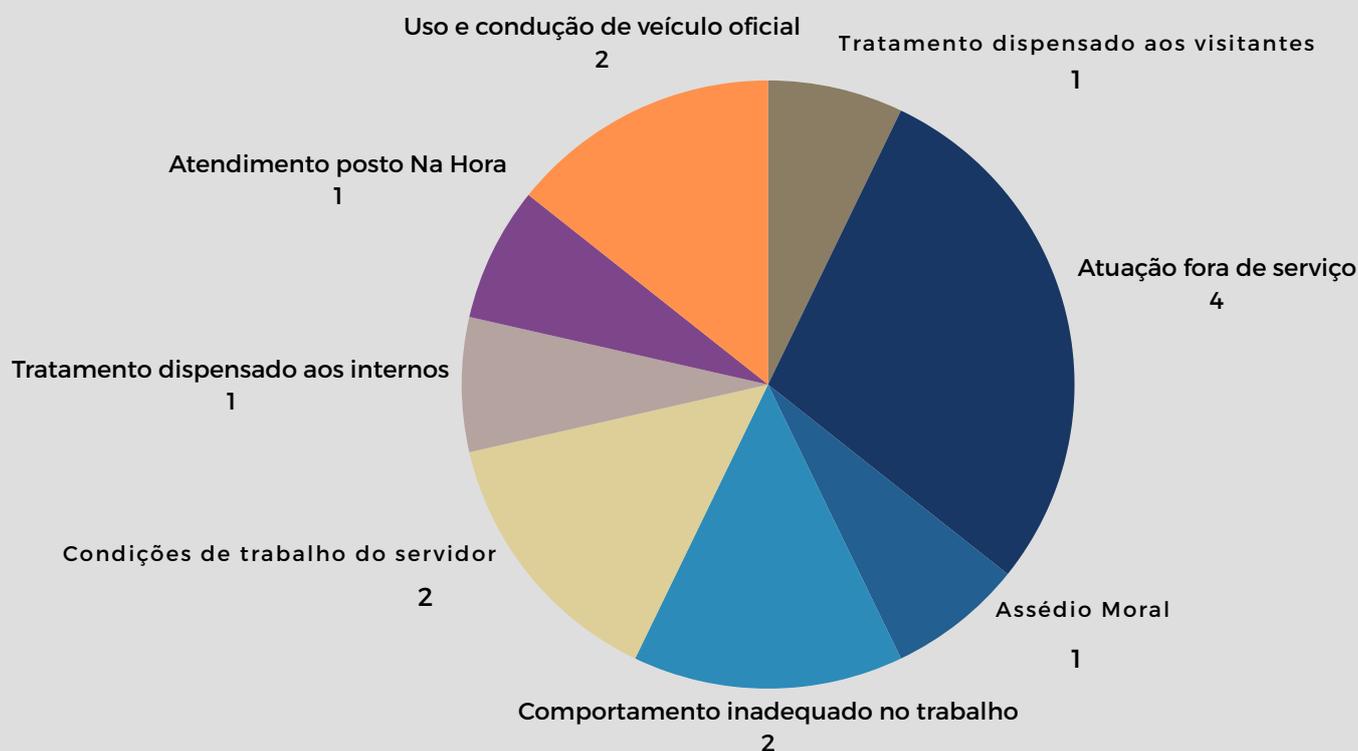




# DENÚNCIAS

No gráfico abaixo, é possível observar os subassuntos que compõe as manifestações tipificadas como denúncia. Explica-se que muitos relatos apontam mais de um tema, motivo pelo qual a soma simples pode aparentar superioridade numérica ao número de demandas recebidas por esta SEAPE:

## Assuntos Abordados nas Denúncias



Como é possível observar no gráfico acima, figuraram como tópicos mais recorrentes em denúncias:

- 1 Atuação/comportamento de servidor fora de serviço;
- 2 Comportamento inadequado de servidor no ambiente de trabalho / condições de trabalho do servidor;
- 3 Uso e condução de veículo oficial.

Tais temas serão devidamente analisados nas páginas seguintes, com exceção do item 3, já analisado anteriormente neste relatório, na página 13.



# DENÚNCIAS



## Atuação de servidor fora do serviço.

Durante o trimestre analisado, foram registradas **4 denúncias** referentes a comportamentos ou desentendimentos envolvendo policiais penais sem relação com o exercício de sua atividade laboral. A análise do Gabinete desta Secretaria, resultou no seguinte resultado:



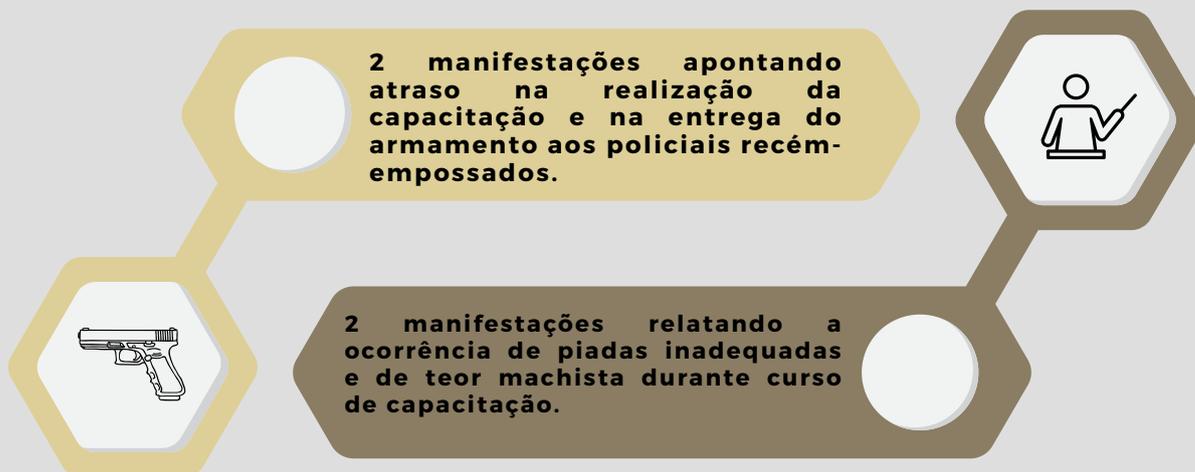


# DENÚNCIAS



## Comportamento inadequado no ambiente de trabalho / Condições de Trabalho do Servidor

Durante o trimestre analisado, foram registradas **3 denúncias anônimas** relacionadas às condições de trabalho de servidores e comportamento inadequado dos instrutores da academia em cursos de capacitação de servidores. O relato dos denunciante apontou os seguintes pontos:



Diante da impossibilidade de solicitar informações complementares em demandas anônimas, estas foram arquivadas dada a ausência de elementos mínimos para apuração, segundo interpretação do Gabinete e Gerência Correicional.

### PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

- ⊕ Constatação de que para as atividades realizadas, os servidores encontravam-se devidamente capacitados;
- ⊕ Instaurado Procedimento Interno na Academia de Polícia Penal para oitiva dos envolvidos;
- ⊕ Revisão de material didático e reforço de diretrizes junto aos docentes pela Academia de Polícia Penal;
- ⊕ Substituição preventiva dos instrutores pela Academia de Polícia Penal.



# ELOGIOS

## 2º TRIMESTRE DE 2025

### SETORES ELOGIADOS - SEAPE/DF



2 elogios

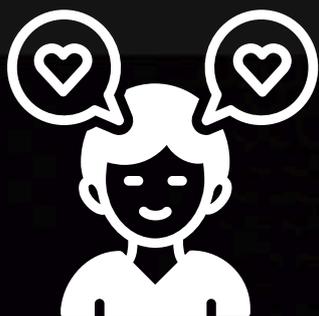


1 elogio



1 elogio

 **POLÍCIA PENAL**  
DISTRITO FEDERAL



Secretaria de Administração  
Penitenciária do Distrito Federal

# PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO. 2º TRIMESTRE DE 2025



No primeiro trimestre, esta Ouvidoria recebeu 36 pedidos de acesso à informação. Desses, 8 não foram acolhidos devido a diversas razões como: falta de competência para responder ou por serem denúncias, reclamações ou solicitações de prestação de serviços, não se caracterizando como um pedido de acesso à informação.

Dentre os pedidos acolhidos, o acesso foi concedido a 78% dos pedidos, sendo que os motivos de negativa foram: proteção a dados pessoais, informação sigilosa de acordo com legislação específica e pedido genérico.

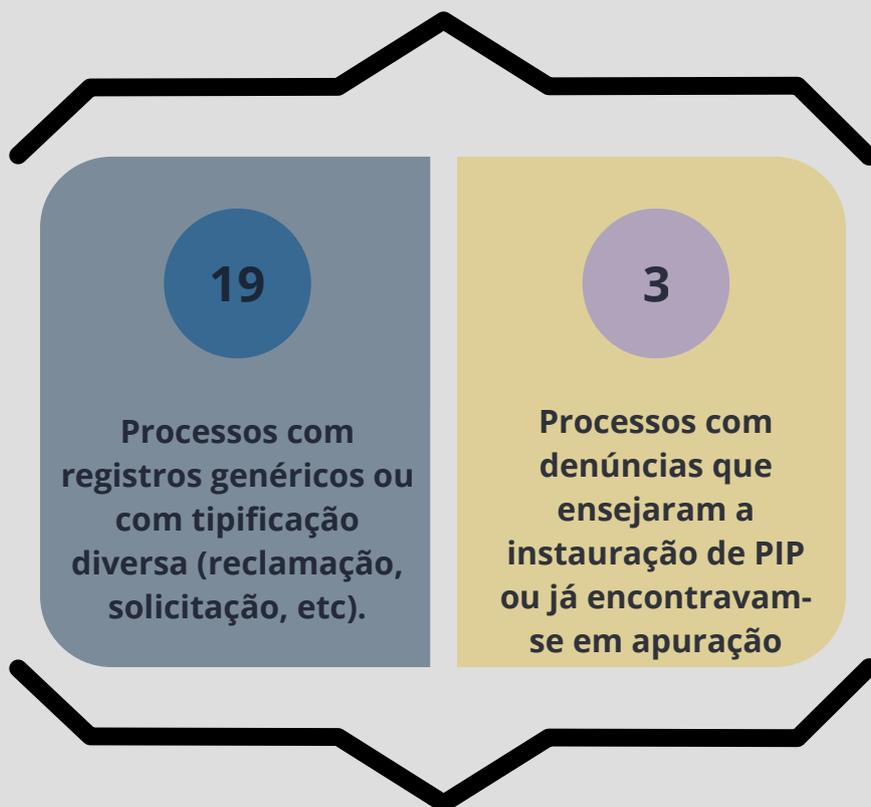
# DISQUE 100 2º TRIMESTRE DE 2025



Foram recepcionados nesta Secretaria no período analisado (01/04/2025 a 30/06/2025) 22 processos contendo demandas registradas por meio da plataforma federal.

Dos 22 processos recepcionados período, 03 (três) contaram com elementos mínimos para ensejar a instauração de um Procedimento Investigativo Preliminar - PIP, ou referiam-se a fatos já em apuração 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.

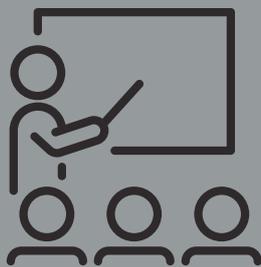
Impõe ressaltar, que mesmo os processos que não culminam na instauração de PIP, são devidamente tratados e por vezes possuem tipificação diversa de denúncia, como reclamação quanto a tratamento de saúde.



# OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA



## PARTICIPAÇÃO EM CAPACITAÇÕES



Durante o período analisado, a equipe desta Ouvidoria participou das seguintes capacitações:

- Curso Governança de Serviços - Construindo resultados a partir da Ouvidoria (EAD), na EGOV, de 26/05/2025 até 26/06/25.
- Curso Da legislação ao atendimento de ouvidoria, na EGOV, de 26/05/2025 até 30/05/25.
- Curso sobre a Resolução nº 05/2023 - Rito Processual nas Comissões de Ética, na EGOV, de 09/06/2025 a 10/06/2025.
- I Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas da Controladoria-Geral da União, em Belo Horizonte, de 25/06/2025 a 27/06/2025.
- Curso Resignificar: Proteção Integral às Mulheres, na PRF, de 26/05/2025 a 27/05/2025 e 09/06/2025 a 10/06/2025.

## PARTICIPAÇÃO EM REUNIÕES



- Reunião com o Gestor Máximo, ASCOM e Ouvidoria para tratar sobre a implementação da Carta de Serviços Inteligente - Pepê.
- 1º Reunião Geral da Rede SIGO, na EGOV, dia 08/04/25.
- Reunião com a Coordenação do Sistema Prisional, Gerência de Informação e Tecnologia e PDF II, dia 02/06/25.
- Reunião com o Conselho Distrital de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos do Distrito Federal - CDPDDH, dia 21/05/2025.
- Reunião do Comitê Interno de Governança, dia 02/06/25.

## PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS



- Ouvidoria Day - Tribunal de Contas do Distrito Federal, dia 29/04/25

## PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES, COMITÊS, GRUPOS DE TRABALHO



- Comitê Interno de Governança.

# OUTRAS AÇÕES DA OUIDORIA



Participação na 51ª Edição, do GDF+Perto do Cidadão, nos dias 09 e 10 de maio de 2025, que ocorreu na RA Samambaia/DF.

## BATE-PAPO COM A OUIDORIA



Bate papo com a Ouvidoria foi realizado, no dia 24/06/2025, com a Coordenação do Sistema Prisional da SEAPE/DF.

O encontro foi utilizado para explicar o funcionamento e fluxos de Ouvidoria e ressaltar a importância do setor para o serviço de Ouvidoria. A título de exemplo, demonstramos ao Setor que mais de 80% das demandas de 2024 contaram com sua participação na tramitação.



O bate-papo, que contou com estudos de caso e sugestões de como a COSIP pode ajudar mostrou-se extremamente positivo, estreitando o vínculo intersetorial e ampliando a compreensão sobre a atividade de Ouvidoria.

# OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA



## 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](http://participa.df.gov.br).
- 3) Ligar para o 162.



Coleta de desenhos para o III Concurso “Desenhando o Amor”, realizada durante as visitas especiais destinadas ao público infantil no Complexo Prisional, nos dias 07/04/2025 e 14/04/2025.

Na oportunidade, a equipe de Ouvidoria também estreitou o relacionamento com os visitantes, realizando a entrega de panfletos informativos sobre os canais de atendimento da Ouvidoria e incentivando a participação dos usuários nos serviços da Polícia Penal.

# COMPROMISSOS DO RELATÓRIO ANUAL



## IMPLANTAÇÃO DA PEPÊ

Realização de estudos em conjunto com a Assessoria Especial de Comunicação para a construção de Documento de Formalização de Demanda para a contratação da ferramenta, que consiste na disponibilização de assistente virtual via aplicativo Whats APP para informações sobre regras, procedimentos e serviços prisionais.



## FINALIZAÇÃO DO III CONCURSO DE DESENHO

Finalização da coleta de desenhos para seleção e encaminhamento das artes para a Comissão Julgadora do Concurso.



## CONTINUAÇÃO DA INSTITUCIONALIZAÇÃO DO HUMANIZA SEAPE

Realização de estudos com a Assessoria de Comunicação para construir a melhor via de contratação.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS



O relatório do 1º trimestre de 2025 apresentou os dados da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Distrito Federal, assuntos e setores mais demandados, indicadores, participações em eventos, capacitações realizadas, assim como os projetos desenvolvidos, dentre outros.

## Impacto e Benefícios:

- O impacto foi positivo, pois observou-se índices de resolutividade e satisfação extremamente positivos.

## Conclusão:

O relatório mostra que a Secretaria e a Polícia Penal tem obtido bons resultados por meio do seu trabalho.

Sem mais, esta Ouvidoria submete o presente relatório à análise da alta gestão e solicita sua publicação no site da SEAPE, nos termos do Art. 9º, VIII, da Lei nº 4.896 de 2012.

Fontes: Painel de Ouvidoria do DF SIC - Sistema de Informação ao Cidadão - Sistema SEI.