



JULHO-SETEMBRO

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA SEAPE - DF

## 3.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 julho a 30 de setembro de 2025, direcionadas à Secretaria de Estado de Administração Penitenciária - SEAPE.

# **ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES**

01/07/2025 a  
30/09/2025.

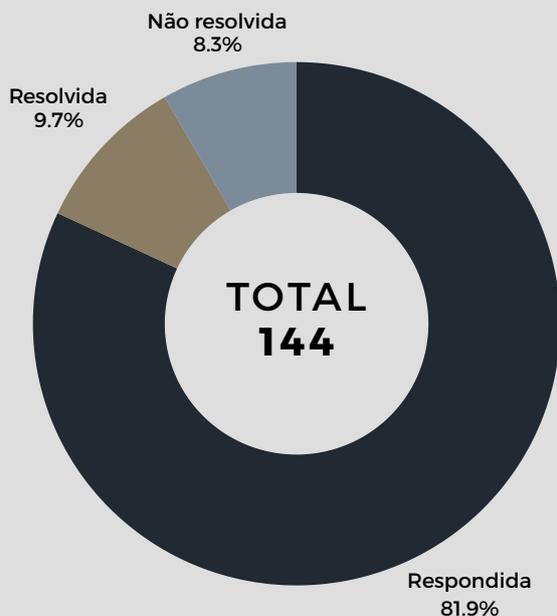


# DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



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

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



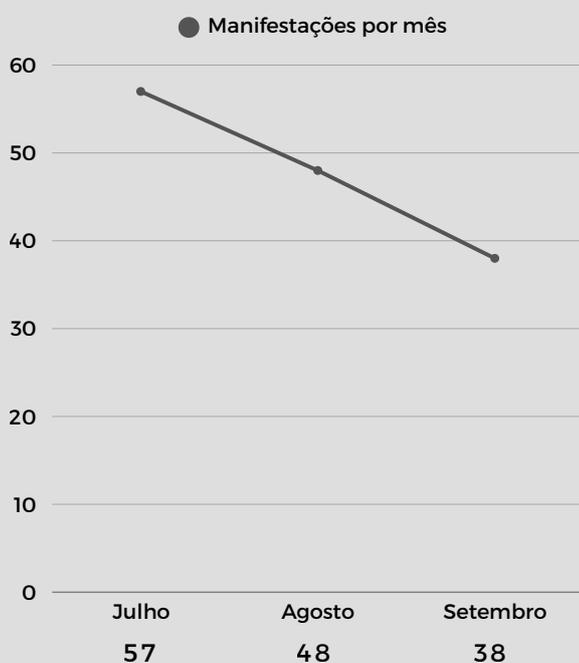
## Avaliadas pelo cidadão:

- Resolvida
- Não Resolvida

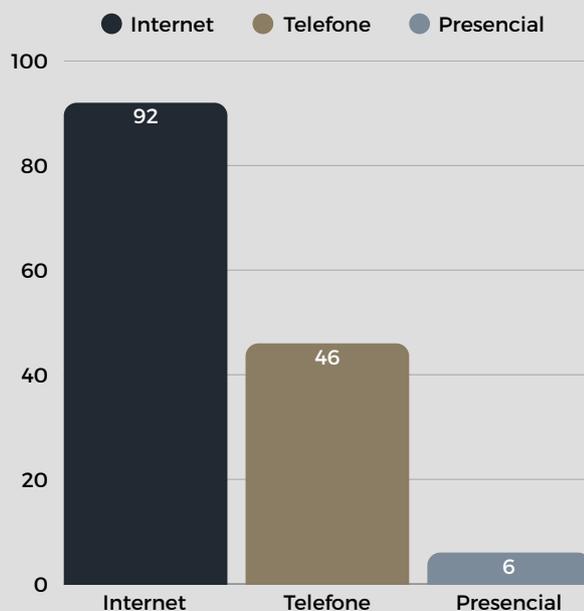
## Não avaliadas pelo cidadão:

- Respondida

## EVOLUÇÃO MENSAL



## Formas de Entrada

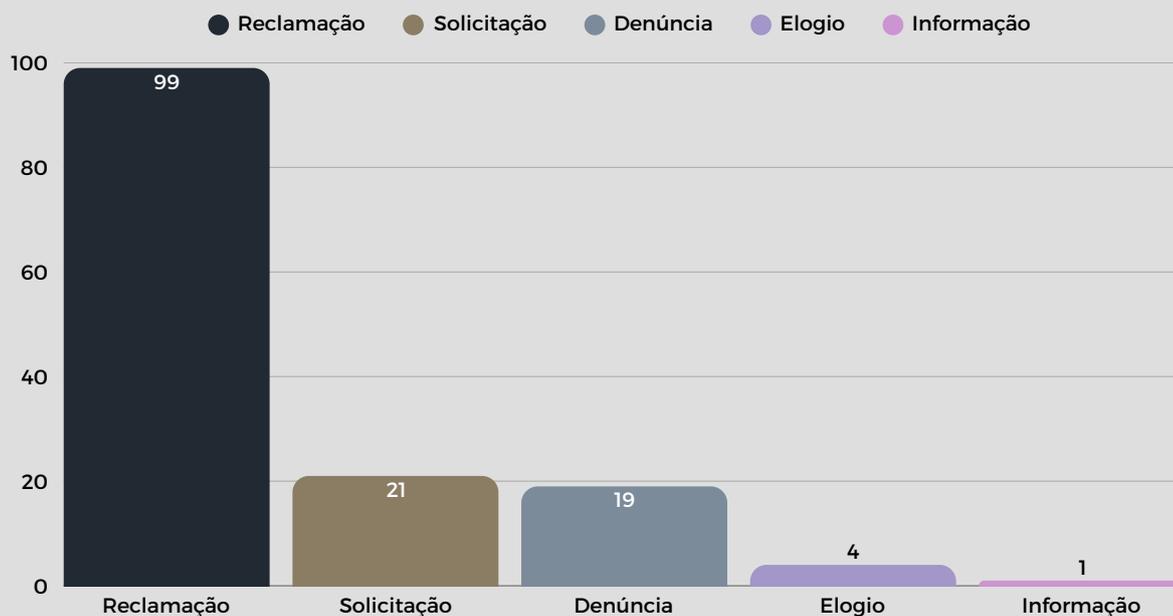


# DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

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

10.3 DIAS



ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

100%

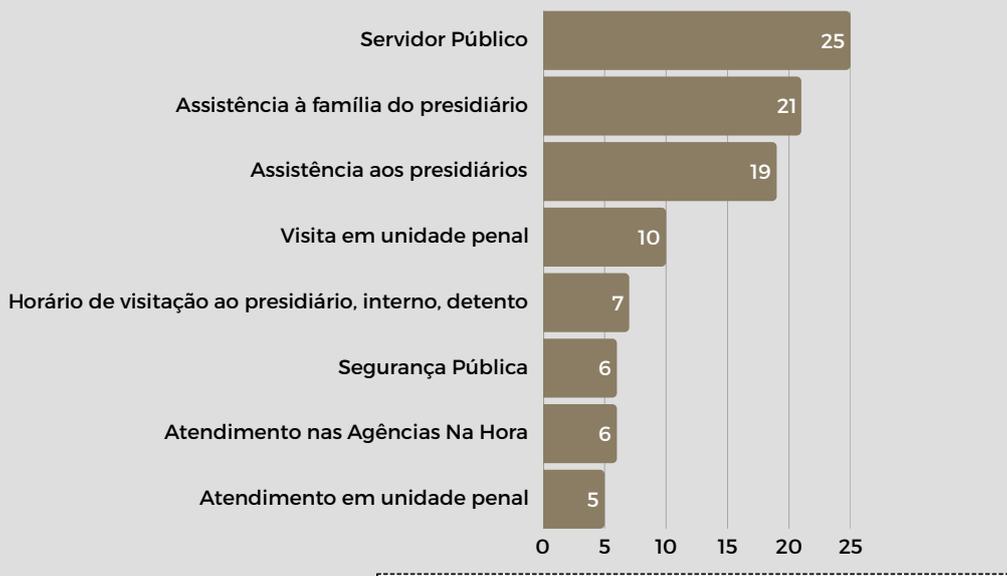


# DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

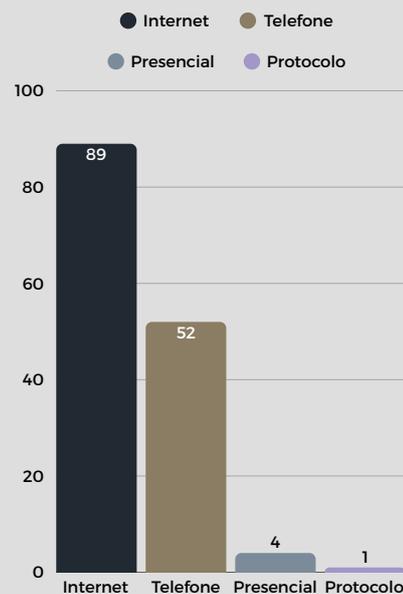
Extraídos do Painel de Ouvidoria  
<https://www.painel.ouv.df.gov.br/>



## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



## Formas de Entrada



## ÍNDICES DE RESOLUTIVIDADE - PESQUISA DE SATISFAÇÃO

SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



RECOMENDAÇÃO



SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



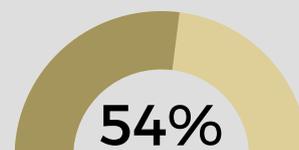
SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



RESOLUTIVIDADE



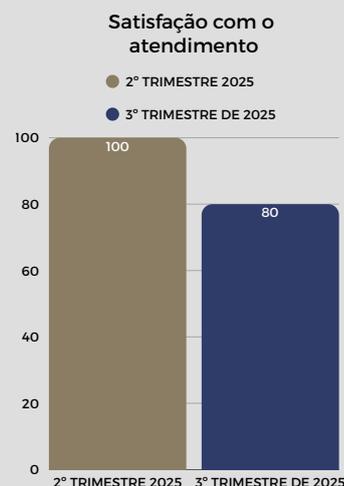
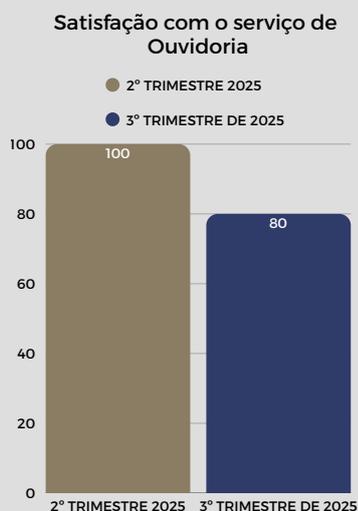
# DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

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



## ANÁLISE DA QUEDA DOS ÍNDICES DE SATISFAÇÃO ENTRE TRIMESTRES

Na análise do presente trimestre, observou-se uma ligeira queda nos índices de satisfação em comparação ao trimestre anterior, especialmente quanto à resolutividade. Os gráficos a seguir refletem a queda da satisfação dos manifestantes:



# DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

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

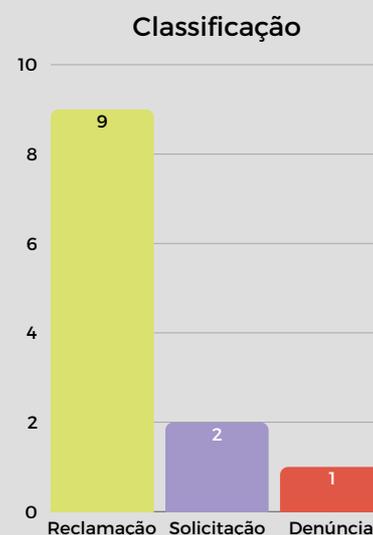


## ANÁLISE DA QUEDA DOS ÍNDICES DE SATISFAÇÃO ENTRE TRIMESTRES

Diante da queda dos índices de satisfação, esta Ouvidoria realizou uma análise das manifestações marcadas como não resolvidas, obtendo os seguintes dados:

12

Manifestações foram avaliadas como Não Resolvidas



### Principais apontamentos sobre as demandas:

- \* Na denúncia que informava suposto exercício irregular da advocacia por policial, foi determinada a instauração de Procedimento Preliminar de Investigação, ainda assim, o manifestante opinou por marcar não resolvida;
- \* As quatro reclamações diversas partiram do mesmo servidor;
- \* Na reclamação sobre o atendimento a advogado, a área envolvida apresentou os fundamentos legais para a negativa do pedido.

# 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.

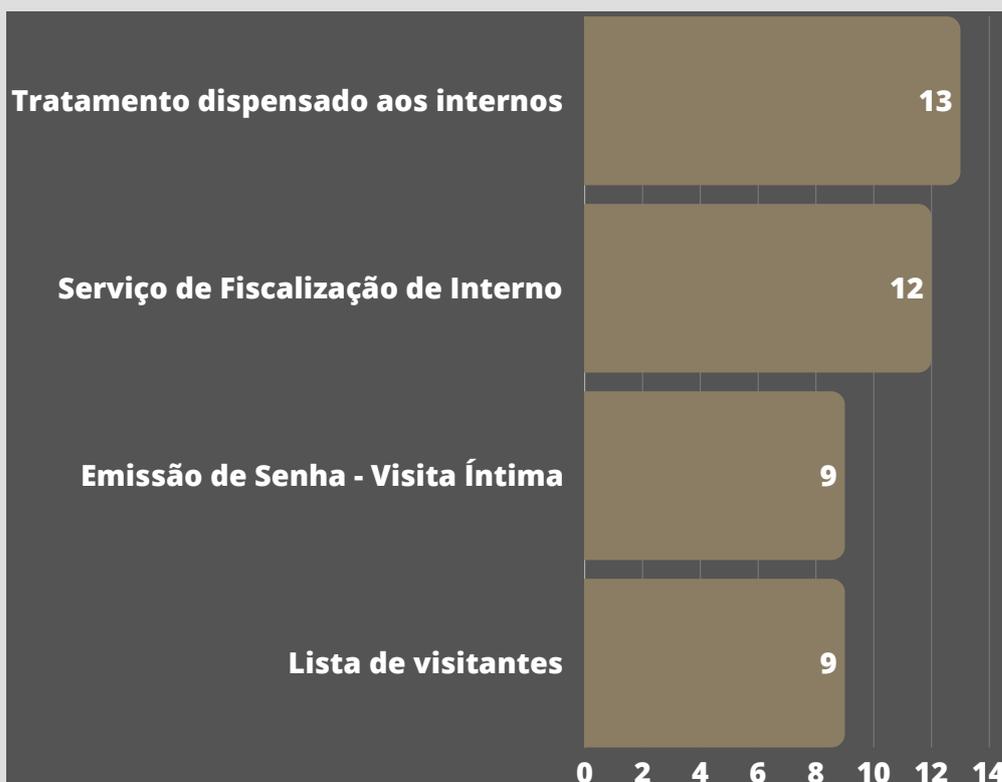
Assim, mais uma vez observa-se que os assuntos disponibilizados

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.



Pontua-se que o ranking disposto neste gráfico abrangiu todas as classificações: elogios, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e informações.



MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS ENTRE 01/07/2025 E 30/09/2025

# CONSIDERAÇÕES SOBRE AS DEMANDAS DE OUVIDORIA



## ANÁLISE DOS MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

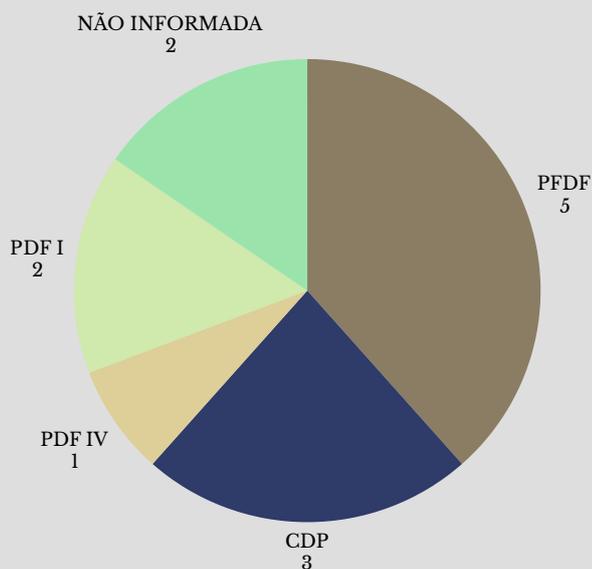
1



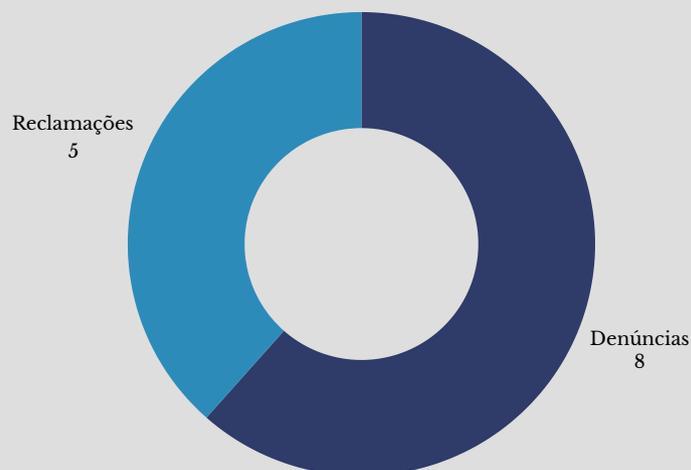
### TRATAMENTO DISPENSADO AOS INTERNOS

Foram registradas **13 demandas de Ouvidoria** que denunciam ou reclamam acerca do tratamento dispensado aos internos pelos policiais penais no período analisado. Após a análise das demandas registradas, foram observadas as seguintes características:

#### UNIDADES DEMANDADAS



#### TIPOLOGIA



#### PRINCIPAIS APONTAMENTOS:

- ✗ Dentre as denúncias registradas, em 6 foi determinada a instauração de Procedimento de Investigação Preliminar. Duas foram consideradas destituídas de elementos mínimos;
- ✗ Todas as manifestações da PFDF versavam sobre o tratamento das pessoas privadas de liberdade autodeclaradas LGBTQIA+.

# CONSIDERAÇÕES SOBRE AS DEMANDAS DE OUVIDORIA



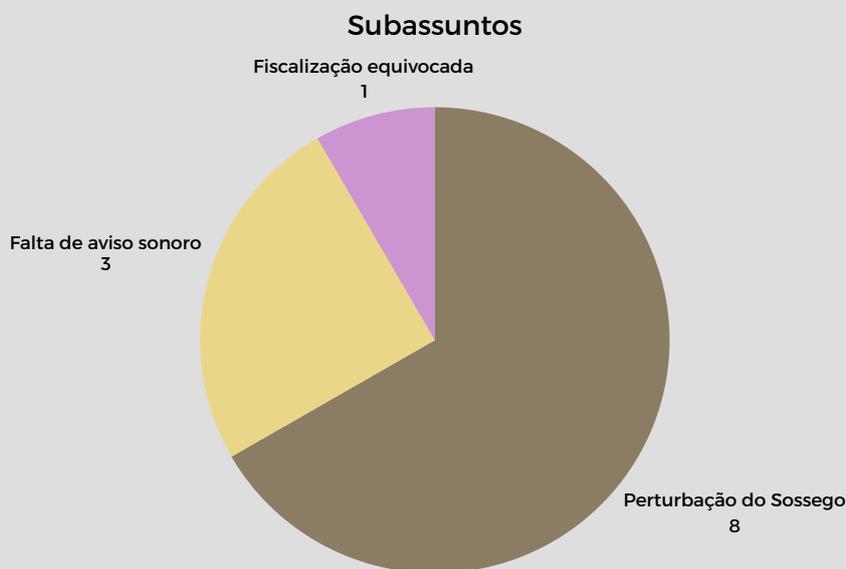
## ANÁLISE DOS MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



# 2

## SERVIÇO DE FISCALIZAÇÃO DE INTERNOS

Durante o terceiro trimestre, foram detectadas 12 reclamações relacionadas ao serviço de fiscalização dos reeducandos pela Polícia Penal, que é executado pela Diretoria de Fiscalização da Polícia Penal. Abaixo, seguem os principais apontamentos sobre as manifestações:



### PRINCIPAIS APONTAMENTOS:

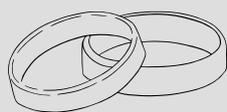
- ✗ Foram registradas 8 reclamações quanto ao barulho produzido durante as fiscalizações, inclusive quanto ao uso da sirene. Destas reclamações, 6 foram registradas na mesma data, com o intervalo de 9 minutos e com textos idênticos (inclusive erros de grafia), indicando que podem ter sido feitas pela mesma pessoa.
- ✗ Já no mês de setembro, as 3 reclamações registradas apontaram pouco uso da sirene como aviso sonoro às pessoas fiscalizadas, supostamente culminando em punições indevidas.
- ✗ Das 12 manifestações registradas, apenas a que versou sobre uma possível fiscalização equivocada foi registrada na modalidade identificada.

# CONSIDERAÇÕES SOBRE AS DEMANDAS DE OUVIDORIA



## ANÁLISE DOS MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

3

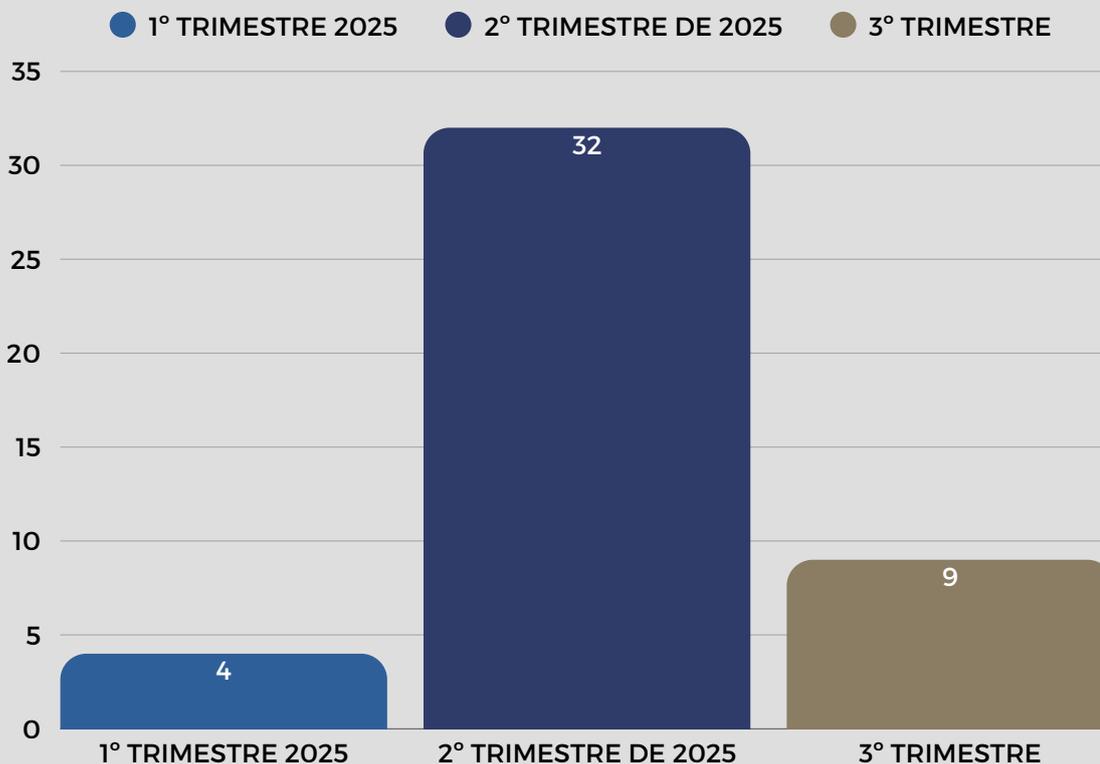


### EMISSÃO DE SENHAS PARA A REALIZAÇÃO DE VISITAS ÍNTIMAS

Com 8 reclamações registradas, o assunto foi o terceiro mais abordado pelas demandantes. Ainda assim, observou-se uma queda considerável em relação ao trimestre anterior, que contou com 32 demandas, quando houve a detecção do problema por meio desta Ouvidoria.

#### ANÁLISE COMPARATIVA

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



# CONSIDERAÇÕES SOBRE AS DEMANDAS DE OUVIDORIA



## ANÁLISE DOS MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

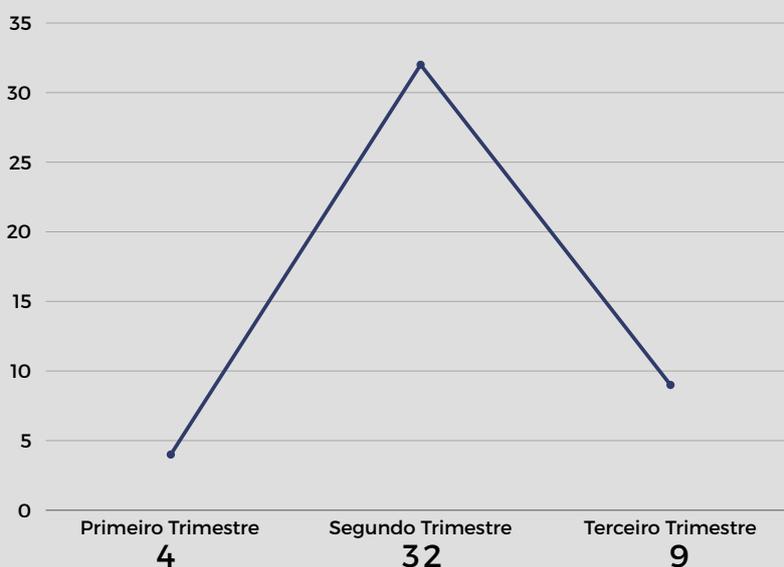
### EMISSÃO DE SENHAS PARA A REALIZAÇÃO DE VISITAS ÍNTIMAS



Considerando que o aumento de reclamações foi identificado ainda no decorrer do segundo trimestre de 2025, foram realizadas reuniões com a participação dos setores envolvidos buscando solucionar a questão com a maior celeridade possível.

Adicionalmente, ao longo do segundo e terceiro trimestres, manteve-se contato periódico com as demandantes, acompanhando a efetividade das medidas adotadas. Os dados obtidos no trimestre em análise permite concluir que as ações apresentaram resultados positivos, todavia, sem retornar ao patamar inicial dos índices observados anteriormente.

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



# CONSIDERAÇÕES SOBRE AS DEMANDAS DE OUVIDORIA



## ANÁLISE DOS MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

### 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 no site da da SEAPE/DF, explicando de forma clara e simples o regramento para tentar sanar definitivamente a questão.

Análise do 3º Trimestre:  
09 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

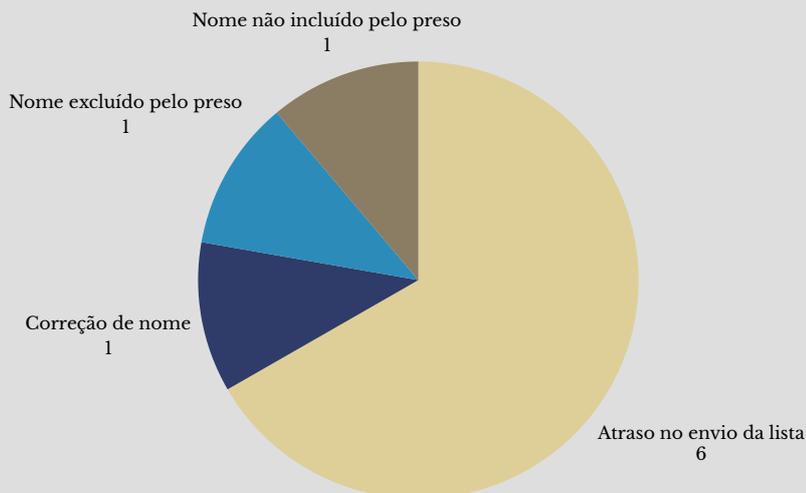
3



### LISTA DE VISITANTES - EXCLUSÃO/INCLUSÃO

No trimestre em análise, foram registradas **9 manifestações** relacionadas à lista de visitantes indicadas pelas pessoas privadas de liberdade. A partir da avaliação dessas demandas, identificaram-se as seguintes características:

#### SUBASSUNTOS



**Das 9 manifestações registradas, 7 referem-se ao Centro de Detenção Provisória. As duas restantes mencionam as Unidades CIR e a PDF IV.**

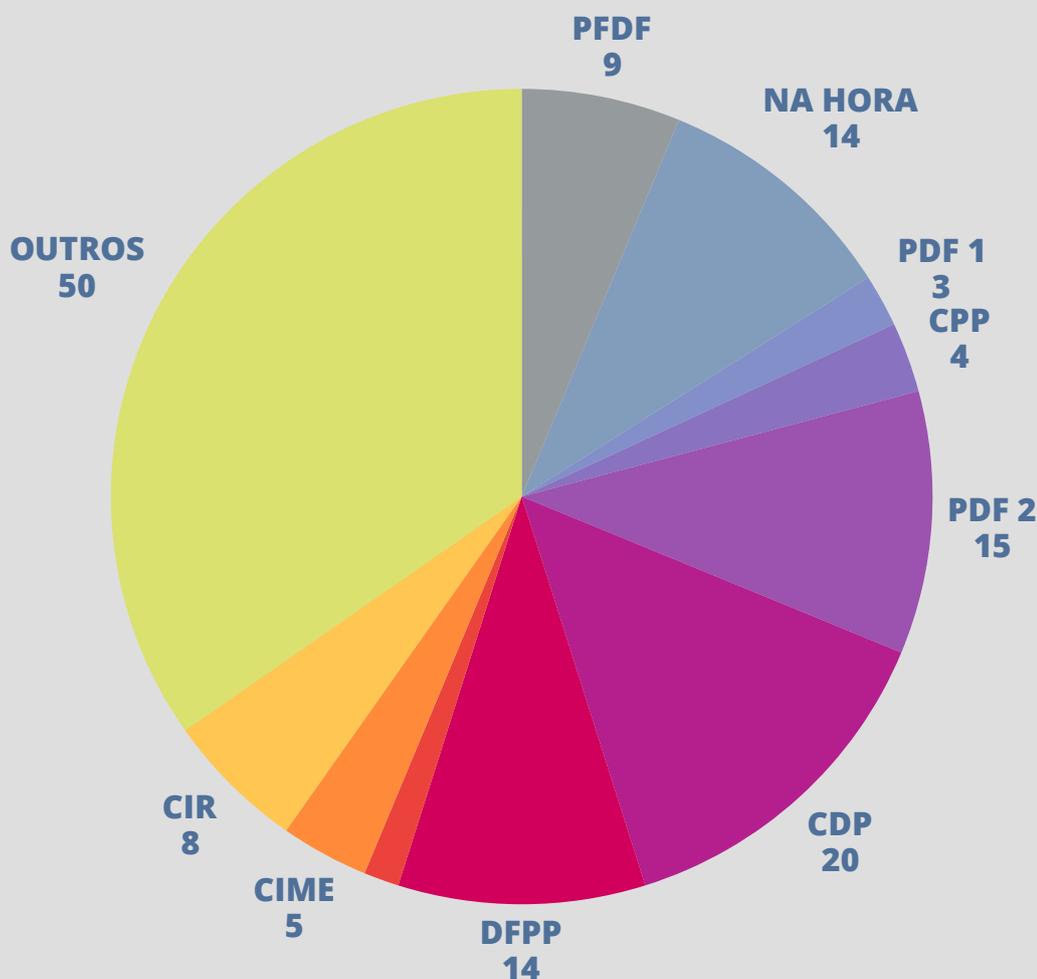
Em relação ao tema, esta Ouvidoria que conforme informações obtidas junto à Direção do CDP, encontra-se em estudos a implementação de um Centro de Acolhimento para as pessoas recém-ingressas no Sistema Prisional, de forma a mitigar várias questões, estando dentre elas a lista de visitantes.

# CONSIDERAÇÕES SOBRE AS DEMANDAS DE OUVIDORIA



## DEMANDAS DIVIDIDAS POR UNIDADES NO TERCEIRO 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



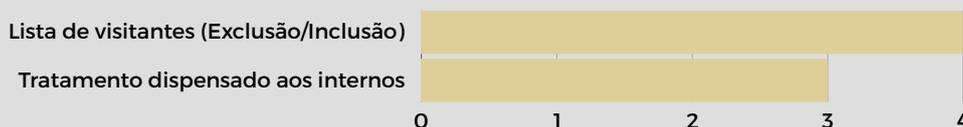
## ANÁLISE POR SETORES MAIS DEMANDADOS

1



### CENTRO DE DETENÇÃO PROVISÓRIA - CDP

No período analisado, o CDP guardou vinculação com 20 manifestações recepcionadas por esta SEAPE/DF, que representam 13,9% do total de manifestações registradas. Os assuntos mais abordados podem ser observados a seguir:

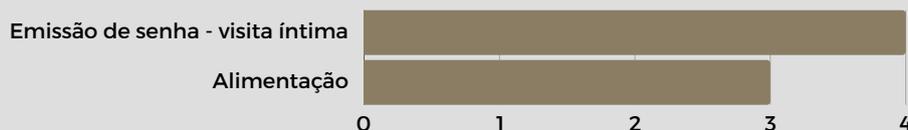


2



### PENITENCIÁRIA II DO DISTRITO FEDERAL - PDF II

Com 15 demandas de Ouvidoria, alcançando 10,4% do total das demandas registradas no período. O gráfico abaixo indica a predominância dos seguintes assuntos na segunda unidade mais demandada no segundo trimestre de 2025:

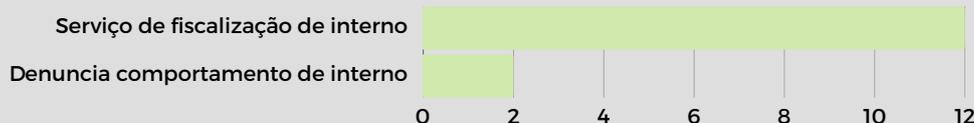


3



### DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DA POLÍCIA PENAL - DFPP

Foram direcionadas à DFPP, 14 demandas de Ouvidoria, que representam 9,7% do total das demandas registradas no período. O gráfico abaixo indica a predominância dos seguintes assuntos na unidade:

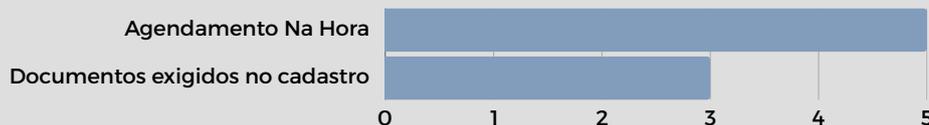


3



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

Figurando na terceira posição com a DFPP, o Na Hora recebeu no trimestre analisado o total de 14 demandas de Ouvidoria, que contam com uma grande variedade de tópicos. Os assuntos mais apontados podem ser observados no gráfico abaixo:





# DENÚNCIAS

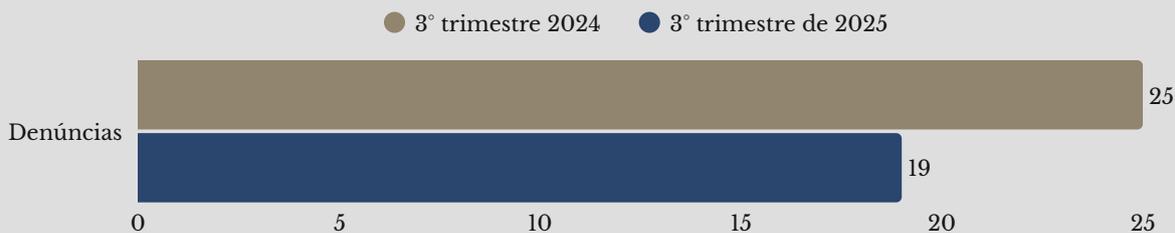
No intuito de apresentar dados para nortear as políticas para o Controle de Integridade desta Secretaria, todas as manifestações tipificadas como denúncias registradas no segundo trimestre de 2025 foram objeto de análise desta Ouvidoria.

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

**Total de denúncias registradas entre julho e setembro de 2025: 19**

**Total de denúncias em que foi determinada a instauração de PIP: 11**

Comparativo de denúncias entre 2024 e 2025



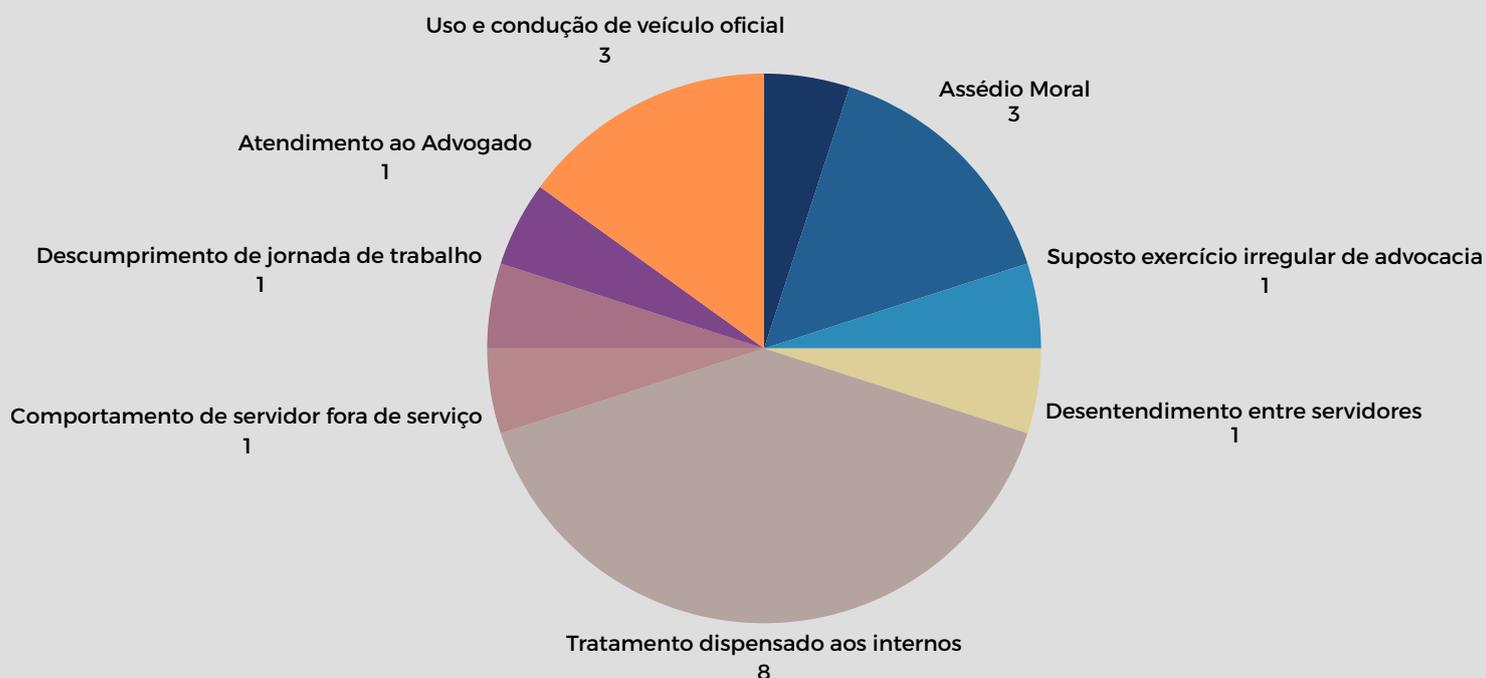
Pontua-se que por vezes, as denúncias versam sobre o mesmo fato, ou estas referem-se a ocorridos que já se encontram sob investigação da área correicional, de forma que o número 11 não necessariamente reflete a quantidade de procedimentos instaurados.



# DENÚNCIAS

No gráfico abaixo, é possível observar os subassuntos que compõem 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 Tratamento dispensado aos internos;
- 2 Uso e condução de veículo oficial.
- 2 Assédio Moral no Serviço Público

Tais temas serão devidamente analisados nas páginas seguintes, com exceção do item 1, já analisado anteriormente neste relatório, na página 10.

# CONSIDERAÇÕES SOBRE AS DEMANDAS DE OUVIDORIA



## ANÁLISE DOS MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

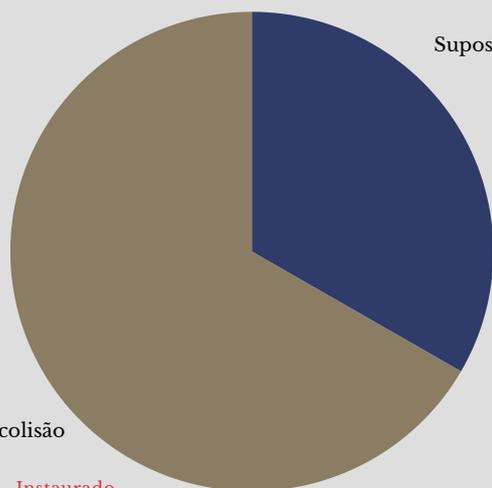
# 2



### USO E CONDUÇÃO DE VEÍCULO OFICIAL

Durante o trimestre analisado, observou-se o registro de **03 denúncias** referentes ao uso e condução de veículos oficiais vinculados a esta pasta. Após estudo das manifestações, foi possível observar as seguintes características:

#### SUBASSUNTOS



Suposto uso indevido do veículo

1

Instaurado  
PIP

O suposto uso indevido da viatura relata sua utilização para comparecimento em serviço voluntário gratificado.

Veículo envolvido em colisão

2

Instaurado  
PIP

As duas denúncias registradas que indicam o envolvimento de veículo oficial em colisão são duplicadas (mesmo manifestante e relato).



# CONSIDERAÇÕES SOBRE AS DEMANDAS DE OUVIDORIA

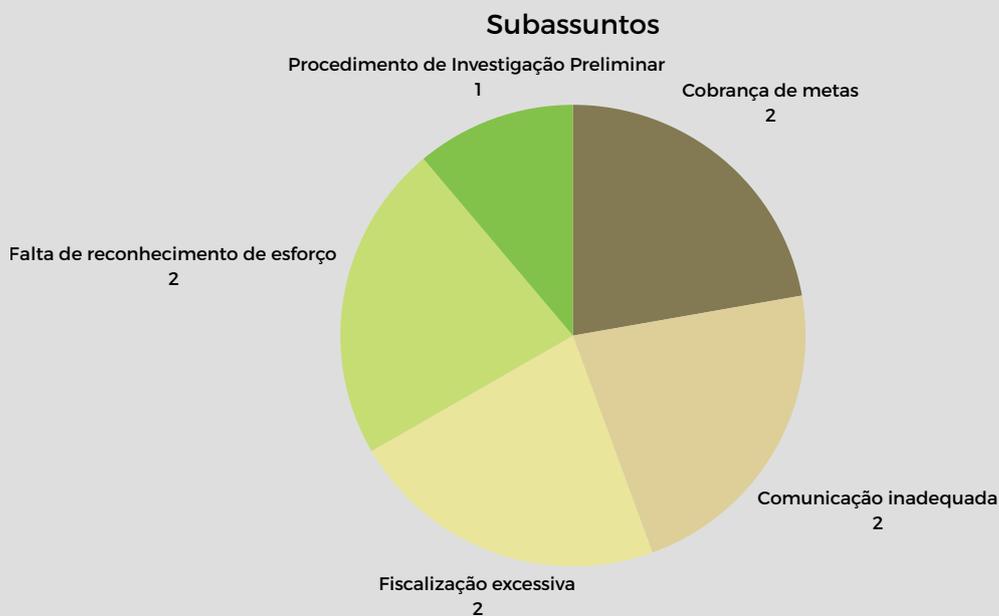
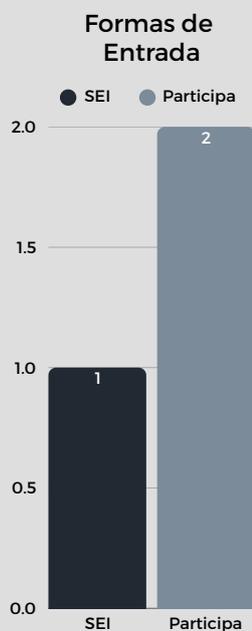


## ANÁLISE DOS MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

# 2

### ASSÉDIO NO SERVIÇO PÚBLICO

Durante o trimestre analisado, foram registradas **03 demandas** relacionadas a suposto Assédio Moral no Serviço Público. Após estudo das manifestações, foi possível observar as seguintes características:



### PRINCIPAIS APONTAMENTOS:

- ✘ Dentre as 3 denúncias registradas, uma delas foi inserida no Sistema Participa-DF pela Ouvidoria da SEAPE apenas para monitoramento, consoante a política adotada pelo Decreto nº 46.174/2024, já que chegou ao conhecimento do gestor da pasta por meio de requerimento geral elaborado por servidor cujo o assunto central era um Procedimento de Investigação Preliminar a ele relacionado, com a menção a suposto assédio moral.
- ✘ Todos os outros Subassuntos mencionados no gráfico acima foram indicados em duas denúncias registradas pelo Sistema PARTICIPA, no dia 16/09/2025, no intervalo inferior a 30 minutos. Os relatos contavam com forte similaridade na escolha vocabular, estrutura e foco temático, o que pode indicar que os relatos foram escritos pela mesma pessoa ou por pessoas com orientação e entendimento muito próximos sobre o tema. Todavia, ambas as manifestações careciam de elementos mínimos, sem indicação de setor, nomes de servidores ou quaisquer outros elementos concretos, conforme entendimento da Gerência Correicional que foi ratificado pelo Gabinete.



# ELOGIOS

## 3º TRIMESTRE DE 2025

### SETORES ELOGIADOS - SEAPE/DF



1 elogio

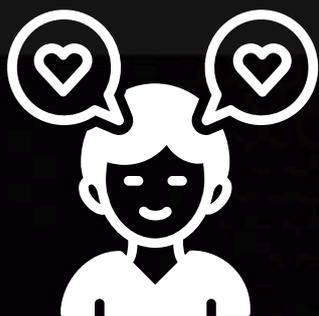


1 elogio



1 elogio

**POLÍCIA PENAL**  
DISTRITO FEDERAL



Secretaria de Administração  
Penitenciária do Distrito Federal

# PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO. 3º TRIMESTRE DE 2025



No terceiro trimestre, esta Ouvidoria recebeu 37 pedidos de acesso à informação. Desses, 7 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 (total ou parcialmente) a 83% dos pedidos, sendo que os motivos de negativa foram: proteção a dados pessoais e pedido incompreensível.

**DISQUE 100**  
**3º TRIMESTRE DE 2025**  
**01/07/2025 a**  
**30/09/2025**



Foram contabilizados por esta Ouvidoria no período analisado 63 processos contendo demandas registradas por meio da plataforma federal.

Os processos foram encaminhados a esta pasta pela Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal (42) ou diretamente, pela Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos (21). Nestes processos, enviados pelos dois órgãos, foram identificados 10 protocolos encaminhados em duplicidade.

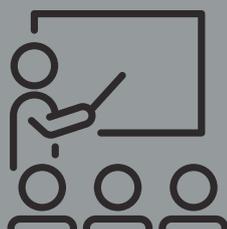
Dos 63 processos recepcionados período, 07 (sete) contaram com elementos mínimos para ensejar a instauração de um Procedimento Investigativo Preliminar - PIP, ou referiam-se a fatos já em apuração preliminar. Todos processos foram enviados e acompanhados pela SEJUS-DF ou respondidos diretamente ao Ministério 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 reclamações quanto a tratamento de saúde, alimentação, etc.

# OUTRAS AÇÕES DA OUIDIDORIA



## PARTICIPAÇÃO EM CAPACITAÇÕES



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

- Curso de Inteligência Artificial + Ouvidoria - Escutar, Entender e Agir com Inteligência, EGOV/DF, presencial, de 01/09/25 a 05/09/25.
- Curso de Gestão e Fiscalização de Contratos Administrativos, EAD-ENAP, 20 horas.
- Curso sobre a Lei de Acesso à Informação, EGOV/DF, EAD, 20 horas.

## PARTICIPAÇÃO EM REUNIÕES



- Reunião com a Gerência de Tecnologia e Informação e com a Assessoria de Comunicação, para estudo do Projeto Pepê (Carta de Serviços Inteligente), no dia 28/07/25.
- Reunião com a Assessoria do Gabinete, para definição de fluxo de tratamento de denúncias versando sobre Assédio Moral ou Sexual, dia 19/08/25.
- Reunião com a Ouvidoria-Geral do DF e Ouvidorias da SEJUS, SEDES, SMDF sobre o Disque 100.
- Participação em palestra da Semana da LAI, Diálogos pela Transparência, dia 23/09/25.
- Reunião com a Ouvidoria Nacional de Serviços Penais, da Secretaria Nacional de Políticas Penais do Ministério da Justiça e Segurança Pública, dia 25/09/25.

## PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS



- Café com a Ouvidoria-Geral no Jardim Botânico, dia 21/08/25.

## PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES, COMITÊS, GRUPOS DE TRABALHO



- Comitê Interno de Governança.

# OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA



CAFÉ COM A  
OUVIDORIA



*Realização:*

Ouvidoria da Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do DF

*Convidadas:*

Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do DF;

Ouvidoria da Secretaria de Estado da Mulher do DF.

Data: 26 de agosto de 2025, às 15h, no Prédio da SEAPE/DF.

**Realização do Projeto “Café com a Ouvidoria”, promovendo o diálogo e a articulação entre as Ouvidorias da Secretaria de Educação, Secretaria da Mulher e esta Ouvidoria, com o objetivo de discutir e idealizar um projeto integrado de apoio a famílias de pessoas privadas de liberdade presas pela primeira vez. Destaca-se a participação ativa das três secretarias envolvidas na proposta.**

**No momento, a iniciativa encontra-se na fase de estudos e elaboração.**



# OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA



Realização, no dia 12/08/2025, da Cerimônia de Premiação do terceira edição do Concurso de Desenho “Desenhando o Amor”, em que as crianças, visitantes no Sistema Penitenciário do DF foram homenageadas por Autoridades ligadas à Execução Penal e Ouvidoria-Geral do DF. O evento contou com a participação das pessoas privadas de liberdade vinculadas às crianças, que puderam prestigiar a vitória de seus familiares.

# 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

Concurso Finalizado, com previsão de lançamento de Edital para a quarta edição para novembro de 2025.



## CONTINUAÇÃO DA INSTITUCIONALIZAÇÃO DO HUMANIZA SEAPE

Processo de contratação em tramitação para efetivação.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS



O relatório do 3º 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.

Houve ligeira queda nos índices de resolutividade e satisfação, tendo este decréscimo sido objeto de análise no presente relatório, todavia, ainda sim as estatísticas seguem positivas.

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.