SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA DO DISTRITO FEDERAL

OUVIDORIA SEAPE/DF

PLANO DE AÇÃO

BIÊNIO - 2026 / 2027

OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Distrito Federal é a unidade responsável por 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.

Com base na Instrução Normativa CGDF nº 1/2017 e alinhada ao planejamento estratégico da SEAPE/DF , a Ouvidoria apresenta o seu Plano de Ação para o biênio 2026/2027, que poderá ser ajustado sempre que necessário, de acordo com novas demandas, prioridades institucionais ou mudanças no contexto de atuação.

Acerca dessa temática, esta Ouvidoria reafirma seu compromisso com a integridade, a escuta ativa e a inovação na gestão pública, contribuindo para o fortalecimento da confiança da sociedade na administração do sistema prisional e na Polícia Penal.

ÍNDICES DE 2025

POSIÇÃO NO RANKING DE OUVIDORIAS NO ANO DE 2025

DENTRE AS SECRETARIAS DE ESTADO DO DF, A SEAPE OCUPA A 6º COLOCAÇÃO**, SENDO A PRIMEIRA COLOCADA DENTRE AS FORÇAS DE SEGURANÇA.**

NOS GRÁFICOS AO LADO, É POSSÍVEL OBSERVAR OS ÍNDICES DE 2025. ESTA OUVIDORIA PRETENDE, POR MEIO DA CONTINUIDADE DO SEU TRABALHO, ALCANÇAR ÍNDICES AINDA MAIS POSITIVOS PARA 2026 E 2027.

SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA

86%

2025

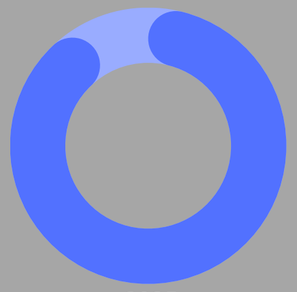
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

88%

2025

RECOMENDAÇÃO

92%



2025

RESOLUTIVIDADE

61%

2025

AÇÕES E PROJETOS PARA 2026/2027

AÇÕES E PROJETOS

RELATÓRIOS TRIMESTRAIS E ANUAIS - 2026 / 2027

OBJETIVO

Os relatórios trimestrais e anuais têm por objetivo sistematizar e divulgar, de forma transparente, os dados e resultados das manifestações registradas pelos cidadãos

CRONOGRAMA

- 1º, 2º e 3º Trimestres / 2026
- 1º, 2º e 3º Trimestres / 2027
- Anual / 2026 e 2027

RESULTADO ESPERADO

Subsidiar a gestão na tomada de decisão, apontando falhas, oportunidades de melhoria e recomendações para o aperfeiçoamento dos serviços públicos.

JUSTIFICATIVA

- Atender a Decisão nº 2.844/21 – TCDF;
- Atender a Instrução Normativa nº 01/2017 – CGDF;
- Atender a Decisão nº 2.844/21 – TCDF;
- Otimizar a governança por meio da detecção de problemas e otimizar a jornada do usuário e a prestação de serviço;

AÇÃO

- Elaborar os relatórios;
- Publicar os relatórios na página da Ouvidoria;
- Encaminhar os relatórios para alta gestão e Comitês Internos de Governança.

AÇÕES E PROJETOS

HUMANIZA - 2026 / 2027

OBJETIVO

Humanização da visita infantil amenizando a atmosfera naturalmente lúgubre do ambiente prisional , respeitando assim as peculiaridades do neurodesenvolvimento das crianças.

CRONOGRAMA

- Setembro e Outubro/2026: Dias 28/09 e 05/10;
- Dezembro/2026: Dias 07/12 e 14/12;
- 2027: Conforme cronograma a ser publicado

RESULTADO ESPERADO

- Aumento da confiança dos usuários nos serviços da Ouvidoria e da Polícia Penal como um todo, ampliando a procura pelos canais de Ouvidoria;
- Proteção da dignidade da pessoa humana das crianças usuárias dos serviços penais.

JUSTIFICATIVA

- Dar continuidade à prática consolidada e reconhecida como boa prática institucional, voltada à humanização da visita infantil nos estabelecimentos prisionais, com o objetivo de preservar a inocência e o bem-estar das crianças diante da dureza no ambiente prisional;
- Divulgar os serviços de Ouvidoria, em um contexto positivo de acolhimento, construindo uma relação de confiança com os usuários;
- Coletar, a partir das visitas de dezembro, desenhos para participação no Concurso de Desenho “Desenhando o Amor”, aumentando assim a adesão e divulgação da prática.

AÇÃO

Contratação institucional de infláveis, pintura de rosto e aquisição de “lembrancinhas” com o logo da Secretaria, Polícia Penal e Ouvidoria (somente para a visita natalina) para distribuição às crianças pelos policiais penais na saída das visitas.
Aliar a execução do projeto às contribuições realizadas pelas instituições religiosas credenciadas, propiciando aos visitantes um ambiente acolhedor e humano.

AÇÕES E PROJETOS

DESENHANDO O AMOR - 2026 / 2027

OBJETIVO

Fomentar os vínculos entre as pessoas privadas de liberdade e as crianças a eles vinculadas, em atenção à dignidade da pessoa humana e ressocialização.

CRONOGRAMA

- Junho/2026: Cerimônia de premiação dos ganhadores do III Concurso;
- Dezembro/2026: Abertura do IV Concurso;
- 2027: Cronograma a definir em dezembro de 2026.

RESULTADO ESPERADO

- Estreitar os vínculos entre apenados e as crianças a eles vinculadas, auxiliando na ressocialização;
- Divulgar os serviços de Ouvidoria sob uma ótica positiva e humana

JUSTIFICATIVA

- Dar continuidade ao projeto consolidado e reconhecida como boa prática institucional, voltada à humanização dos serviços penais para as crianças visitantes;
- Divulgar os serviços de Ouvidoria, em um contexto positivo de acolhimento, construindo uma relação de confiança com os usuários;
- Auxiliar na ressocialização, por meio do fomento de vínculos entre os reeducandos e seus familiares, direcionando a influência positiva infantil no enfrentamento da restrição de liberdade.

AÇÃO

Promoção de Concurso de Desenho, que permite que crianças (de 2 a 11 anos) vinculadas a pessoas privadas de liberdade enviem desenhos com mensagens de amor e superação aos apenados destinatários. Os seis primeiros colocados recebem prêmios em uma cerimônia solene, mas todos os desenhos participantes são entregues aos seus destinatários, independente da colocação.

AÇÕES E PROJETOS

ASSISTENTE VIRTUAL PEPÊ - 2026 / 2027

OBJETIVO

Simplificar o acesso à informação dos usuários ao serviço de administração penitenciária, por meio do aplicativo Whats App e com o uso de Inteligência Artificial., respondendo dúvidas sobre serviços, visitas e muito mais.

CRONOGRAMA

- Agosto/2026: Fim do processo licitatório.
- Novembro/2026: Fim da fase de testes e treinamento da ferramenta.
- Janeiro/2027: Lançamento da ferramenta.

RESULTADO ESPERADO

- Acesso à carta de serviços por meio do aplicativo Whats App, facilitando a vida do usuário e servidores;
- Reduzir a necessidade de atendimento presencial, otimizando os recursos humanos da pasta, dentre outros.

JUSTIFICATIVA

- Facilitar o acesso à informação sobre os serviços prestados pela SEAPE, por meio do uso de Whats App, tendo em vista que os cidadãos atendidos são na sua maioria visitantes de pessoas em restrição de liberdade - muitos integrando famílias de baixa renda - que não possuem fácil acesso a computadores
- Prevenir demandas decorrentes de conflitos entre usuários e policiais, já que o visitante poderá se informar acerca das regras, itens permitidos, facilitando a aplicação de procedimentos;
- Geração e análise de dados estatísticos sobre as interações realizadas para que a Administração Penitenciária possa aprimorar continuamente os seus serviços, de forma orientada por evidências.

AÇÃO

Criação de uma assistente virtual, para que os usuários do serviços penais possam navegar com facilidade pela Carta de Serviços por meio de interação no aplicativo de mensagens Whats App. A funcionalidade será elaborada com linguagem simples, explicativa e preferivelmente, com o uso de imagens e vídeos para melhor informar sobre as regras e serviços prestados.

AÇÕES E PROJETOS

MONITORAMENTO E ATUALIZAÇÃO - 2026 / 2027

OBJETIVO

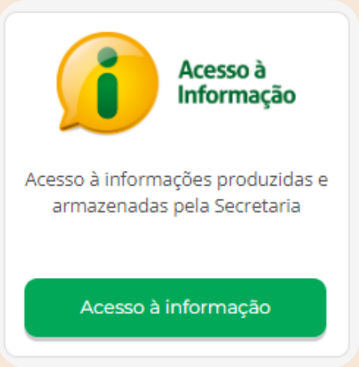
- Fortalecer a cultura de transparência no âmbito da Secretaria de Estado de Administração Penitenciária.
- Manter atualizada a Carta de Serviços da SEAPE e melhorar seu acesso, por meio da implementação da Pepê (p. 08)

CRONOGRAMA

- Transparência
  Mensal / 2026
  Mensal / 2027
- Carta de Serviços: monitoramento constante

RESULTADO ESPERADO

- Fortalecer a cultura de transparência na SEAPE/DF;
- Simplificar procedimentos e facilitar o acesso e compreensão dos serviços ofertados pela Polícia Penal.



JUSTIFICATIVA

- Atualização mensal das informações, em conformidade com a legislação de acesso à informação do Distrito Federal.
- Apresentar a Carta de Serviços atualizada com uma linguagem simples, interativa e inovadora.

AÇÃO

- Mensurar mensalmente os requisitos exigidos pela LAI, detalhados na Instrução Normativa nº 02/2015, da CGDF.
- Atualizar periodicamente as informações disponíveis na Carta de Serviços da SEAPE/DF, observando o disposto no Decreto nº 36.419, de 25 de março de 2015.

Equipe da Ouvidoria da SEAPE/DF

Rívia Carla Lourenço Coimbra

OUVIDORA

José Ribeiro de Almeida Neto
Olívia Maria Silva França Buzar
Ana Cláudia Vilar Farias Ramalho
Lara Fabian Coelho Castro

Equipe da Ouvidoria