

RELATÓRIO ANUAL

2026

SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA DO DF



 **POLÍCIA PENAL**
DISTRITO FEDERAL

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.

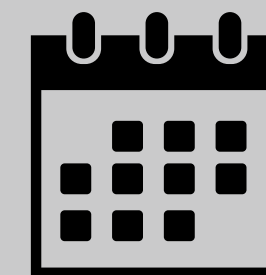
O presente relatório tem como escopo analisar as demandas recepcionadas durante todo o ano de 2025.



DIAGNÓSTICO DE 2025



No ano de 2025, a Secretaria de Estado de Administração Penitenciária - SEAPE, recebeu, por meio do sistema PARTICIPA-DF, o total de 567 demandas relacionadas com a prestação de serviços penitenciários.



2025

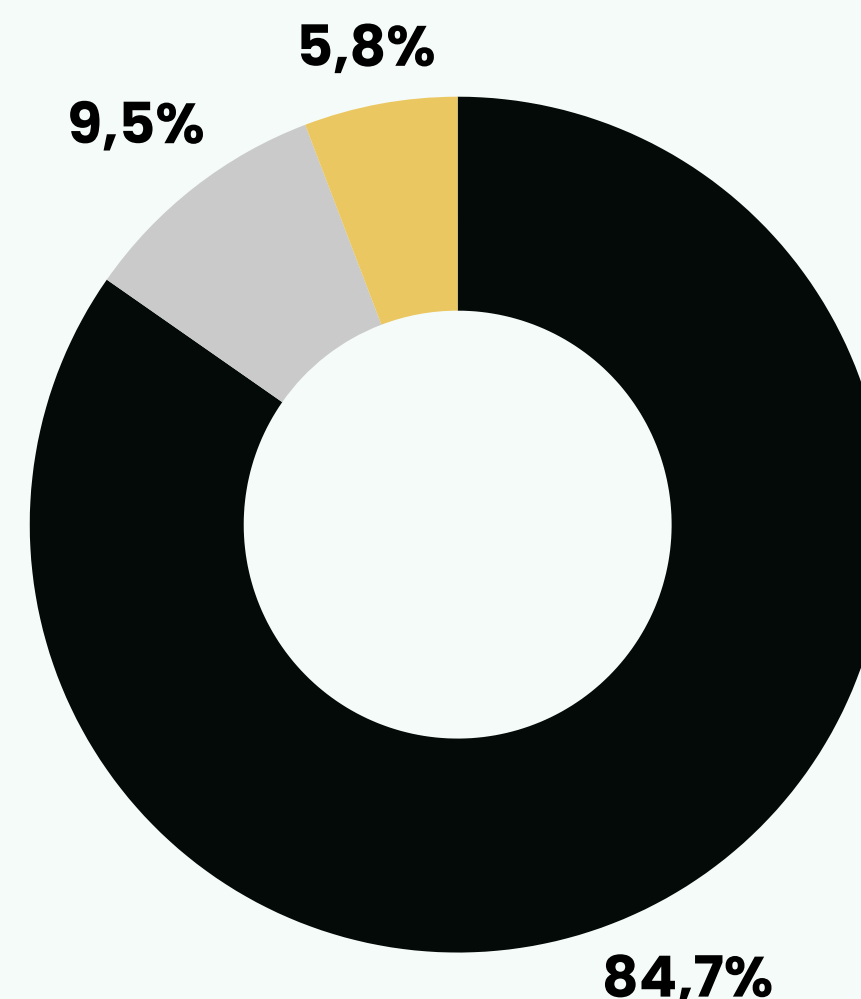


TOTAL DE DEMANDAS

567

No ano de 2025, a SEAPE recebeu . por meio do sistema PARTICIPA-DF, **567** demandas relacionadas com a prestação do serviço penitenciário

SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



● Respondida

Manifestações respondidas pelo cidadão.

● Resolvida

Manifestações resolvidas com demanda.

● Não Resolvida

Manifestações ainda pendentes de tratativa

Respondidas

84,7% (480)

Resolvida

9,5% (54)

Não Resolvida

5,8% (33)



DIAGNÓSTICO



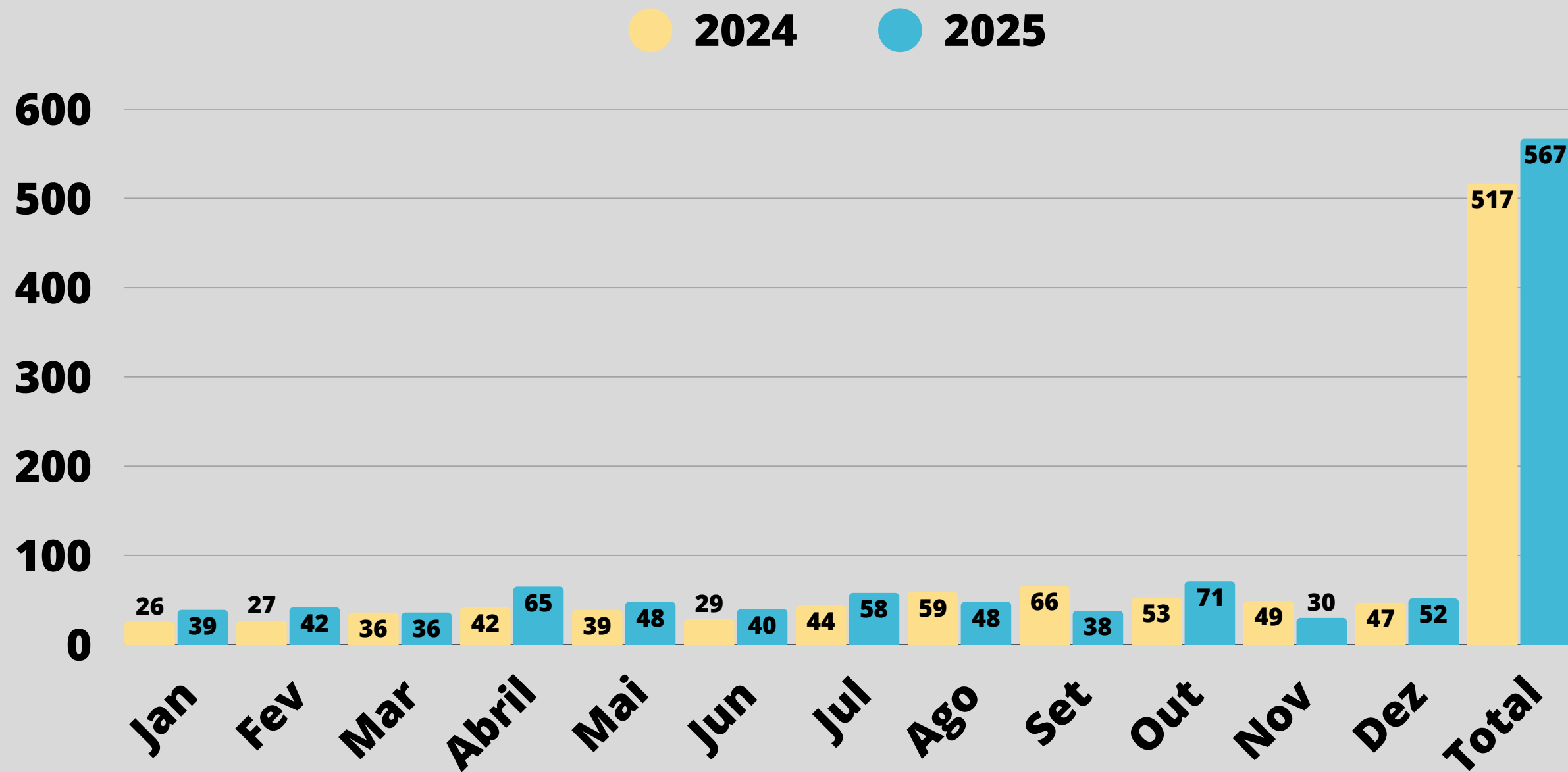
Aumento das demandas totais em aproximadamente

9%



Total de Manifestações

O gráfico abaixo aponta o comparativo de manifestações mês a mês no ano de 2025, **com aumento das demandas totais em cerca de 9%.**



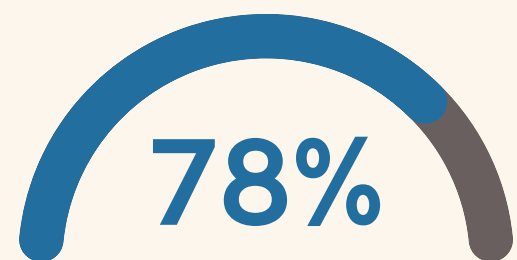
O total de manifestações em 2025 foi de **567**, representando um aumento de aproximadamente **9%** em relação ao total de 2024, que foi de **517**.



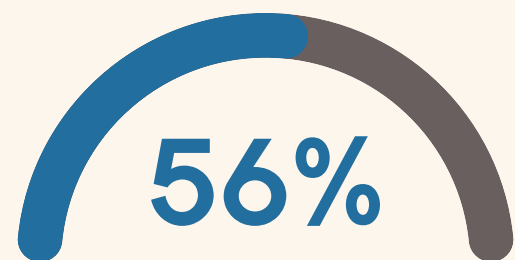
Embora se observe uma leve queda nos índices, a Secretaria de Estado de Administração Penitenciária (SEAPE) mantém a melhor posição no ranking entre os órgãos de segurança pública do Distrito Federal.

Indicadores 2024

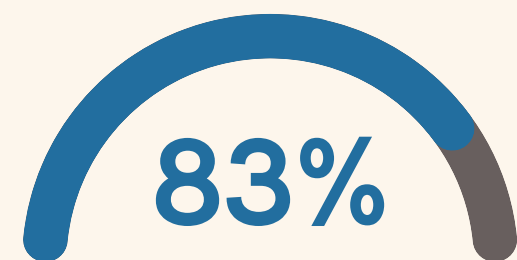
Satisfação com a resposta



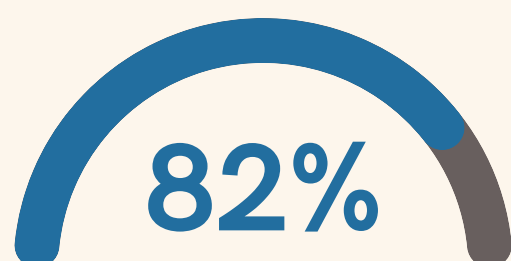
Resolutividade



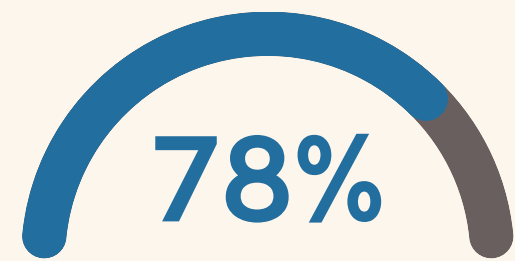
Satisfação com o atendimento



Satisfação com o serviço

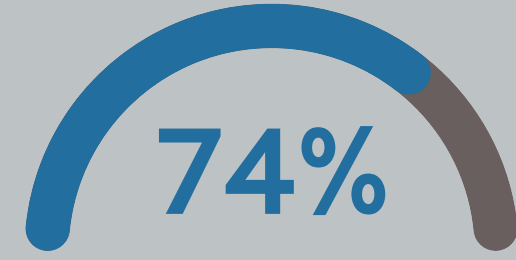


Recomendação

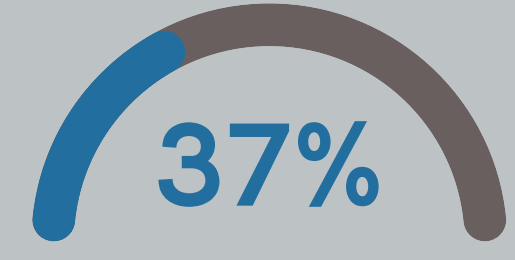


Indicadores 2025

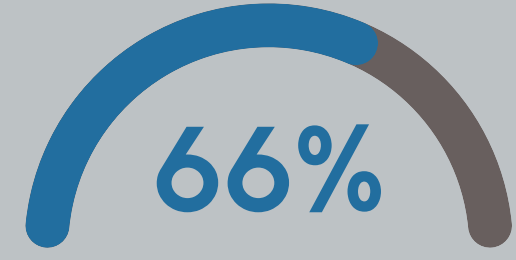
Satisfação com a resposta



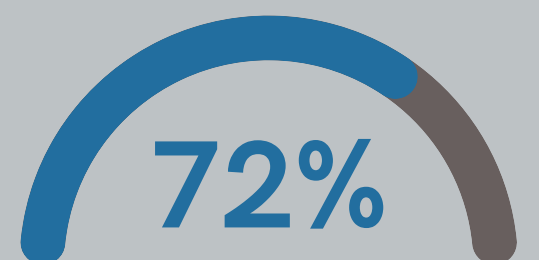
Resolutividade



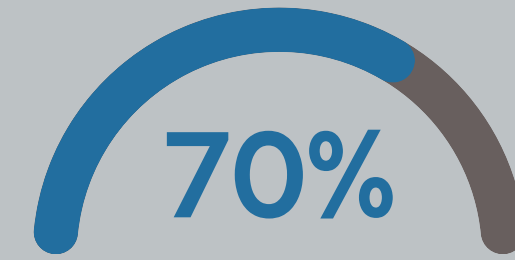
Satisfação com o atendimento



Satisfação com o serviço



Recomendação



METAS ASSUMIDAS PARA 2025



IMPLANTAÇÃO DA ASSISTENTE VIRTUAL PEPÊ (CARTA DE SERVIÇOS INTELIGENTE)

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.



FINALIZAÇÃO DO III 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 visita infantil, com a manutenção de parcerias, de forma a viabilizar a participação de todas as crianças e estreitar os vínculos entre Ouvidoria e usuários.

No relatório anual elaborado no início de 2025, foram estipuladas metas para 2025 e 2026. Nas páginas a seguir, seguem informações sobre os compromissos assumidos.

OLÁ, EU SOU A PEPÊ!

A **Ouvidoria** e a **Assessoria de Comunicação** da Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Distrito Federal (**Seape/DF**) criaram 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**.



RECONHECIMENTO DO PROTÓTIPO



O projeto foi premiado pela Controladoria-Geral do Distrito Federal, no 9º Prêmio Melhores Práticas em Ouvidoria Pública - Melhores Cartas de Serviço, na categoria Secretarias de Estado.

13/03/25 às 18h32 - Atualizado em 2/05/25 às 13h56

Seape/DF conquista o 9º Prêmio Melhores Práticas em Ouvidoria e recebe Selo de Acessibilidade do GDF



DISPONIBILIZAÇÃO PARA OS CIDADÃOS

- A **Ouvidoria**, a **Assessoria de Comunicação** e a Gerência de Tecnologia e Informação 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 2026**. 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.



POLÍCIA PENAL
DISTRITO FEDERAL



ONDE ESTAMOS?

Atualmente, o projeto, já autorizado pela alta gestão, encontra-se em construção processual para viabilizar a contratação da ferramenta.

A implementação por meio do aplicativo Whats App, objetivo final desta Secretaria, encontra-se em fase de estudos pelo setor de tecnologia, para propiciar a contratação da forma mais econômica e eficiente possível, seguindo os ritos específicos das contratações governamentais de serviços de tecnologia.

A intenção é que a ferramenta seja disponibilizada ao público ainda em 2026!



Concurso de Desenho “Desenhando o Amor”

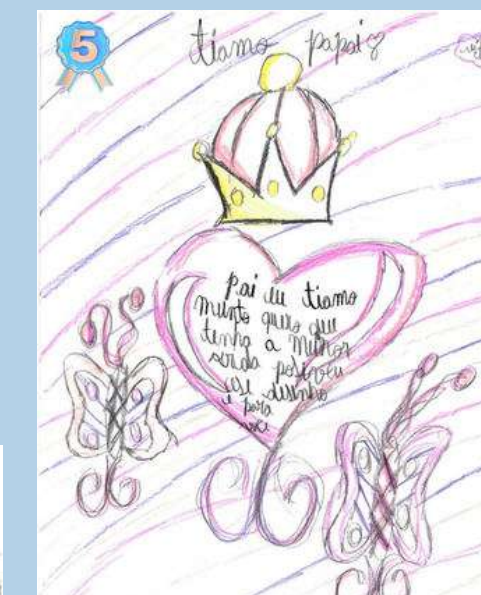


No ano de 2025, foi concluída a terceira edição do concurso Desenhando o Amor e iniciada a execução da sua quarta edição. O projeto é coordenado pela Ouvidoria da SEAPE desde 2022, com o apoio de diversas áreas técnicas.

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 seis primeiros colocados, foi entregue em uma emocionante cerimônia que contou com a participação dos custodiados.

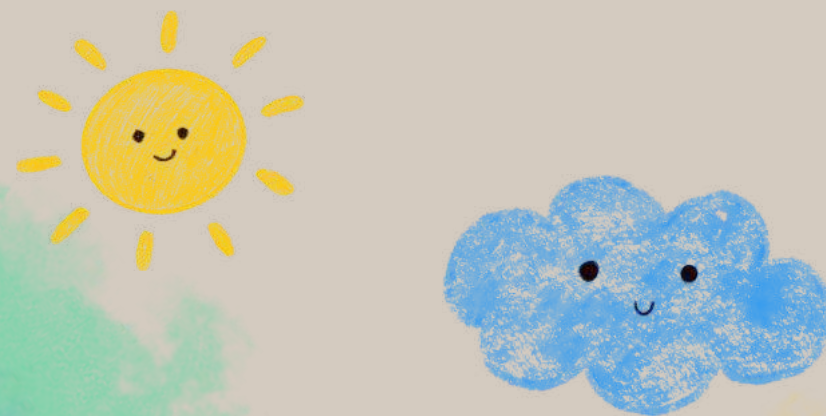
Todos o desenhos participantes, após o resultado, foram entregues às pessoas privadas de liberdade pela SEAPE.



Ganhadores da 3ª edição!



Cerimônia de Premiação 3ª Edição



2025

A quarta edição do Concurso Desenhando o Amor foi lançada no fim de 2025, com término das inscrições para o dia 30/04/2026. A previsão é que todos os desenhos participantes sejam entregues às pessoas privadas de liberdade até o fim de junho.

162
Ouvidoria
DA SECRETARIA DA JUSTIÇA E PENAL

POLÍCIA PENAL

SEAPE/DF APRESENTA:

4º CONCURSO DE DESENHO

“DESENHANDO O AMOR”

PARA CRIANÇAS DE 02 A 11 ANOS

INSCRIÇÕES:
01/12/2025 A 30/04/2026

LOCAIS DE ENTREGA:
OUVIDORIA DA SEAPE/DF,
POSTO NA HORA E UNIDADES PRISIONAIS.

PARA CRIANÇAS VISITANTES OU
VINCULADAS A CUSTODIADOS NOS
TERMOS DO EDITAL 14/2025.

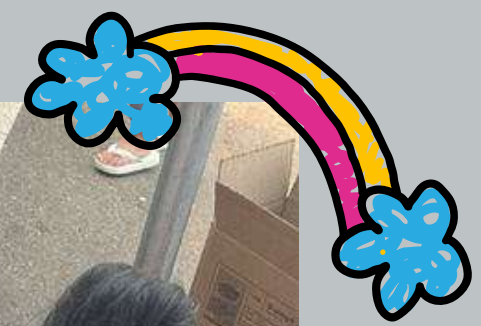
PARTICIPE E COMPARTILHE AMOR ATRAVÉS DA ARTE!



INSTITUCIONALIZAÇÃO DO HUMANIZA SEAPE

Tal como em 2024, em dezembro de 2025 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 2025

Para fornecer informações aptas a melhorar a prestação do serviço de administração penitenciária para o ano de 2026, esta Ouvidoria realizou uma minuciosa análise de todas as demandas registradas no ano de 2025 pelo Sistema PARTICIPA-DF. Nas páginas a seguir, é possível observar o resultado do exame das manifestações.



Total de Demandas do Ano de 2025



Abaixo é possível observar o número total de demandas do ano de 2025



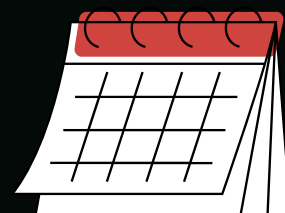
DESTAQUE

Aumento de

50

demandas registradas

em relação ao ano anterior



2024

517

demandas registradas

2025

567

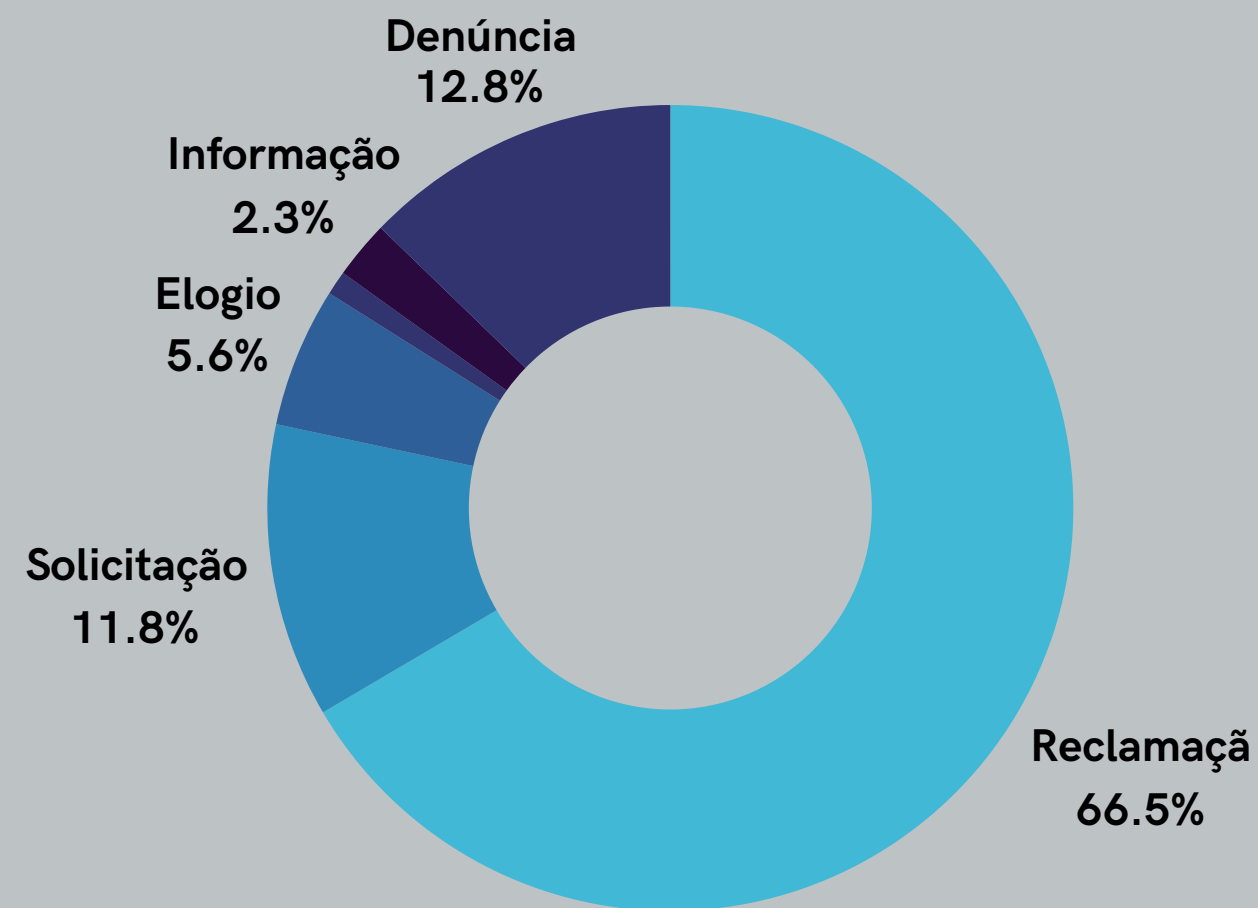
demandas registradas



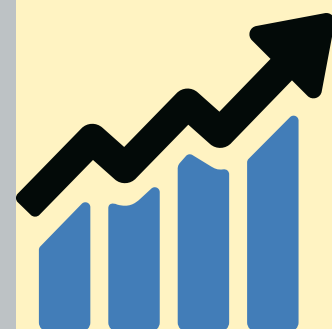
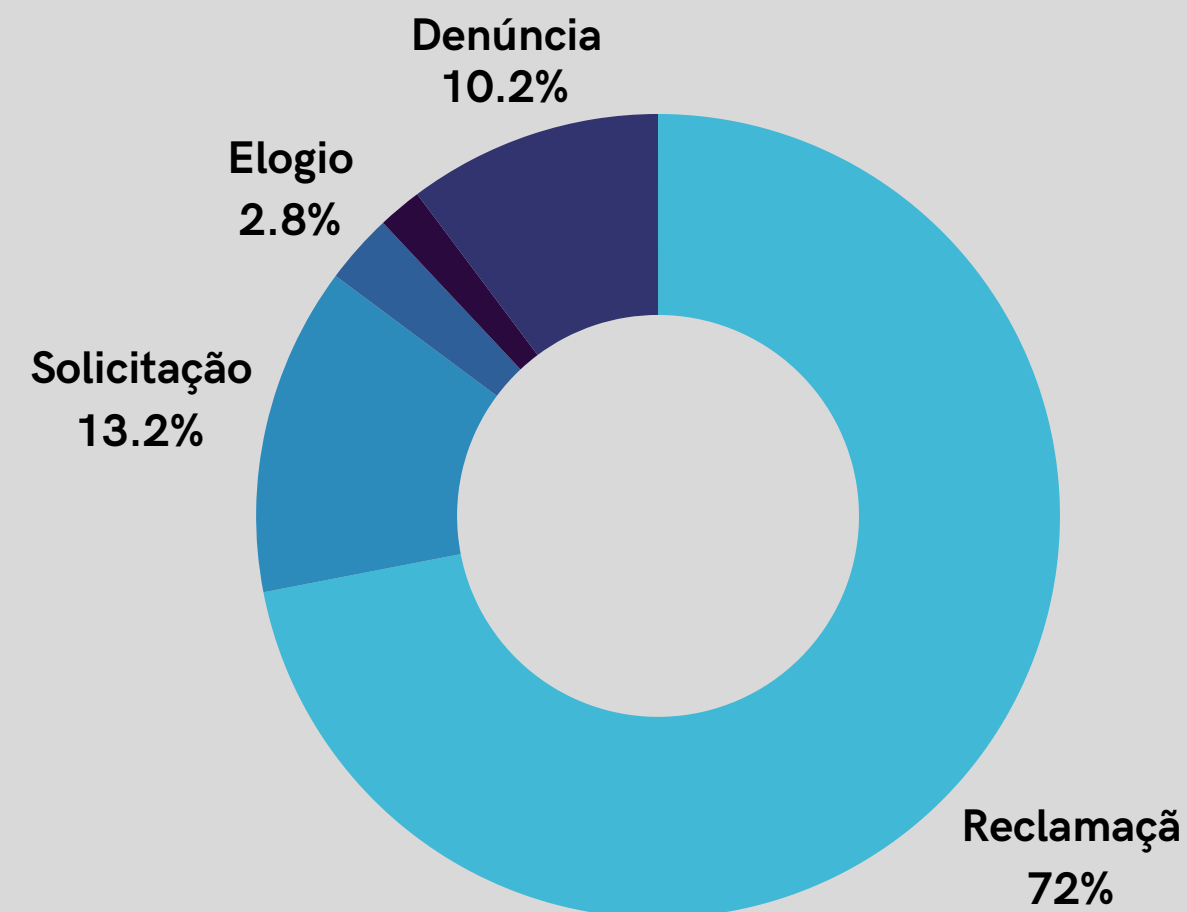
Tipologia



2024



2025



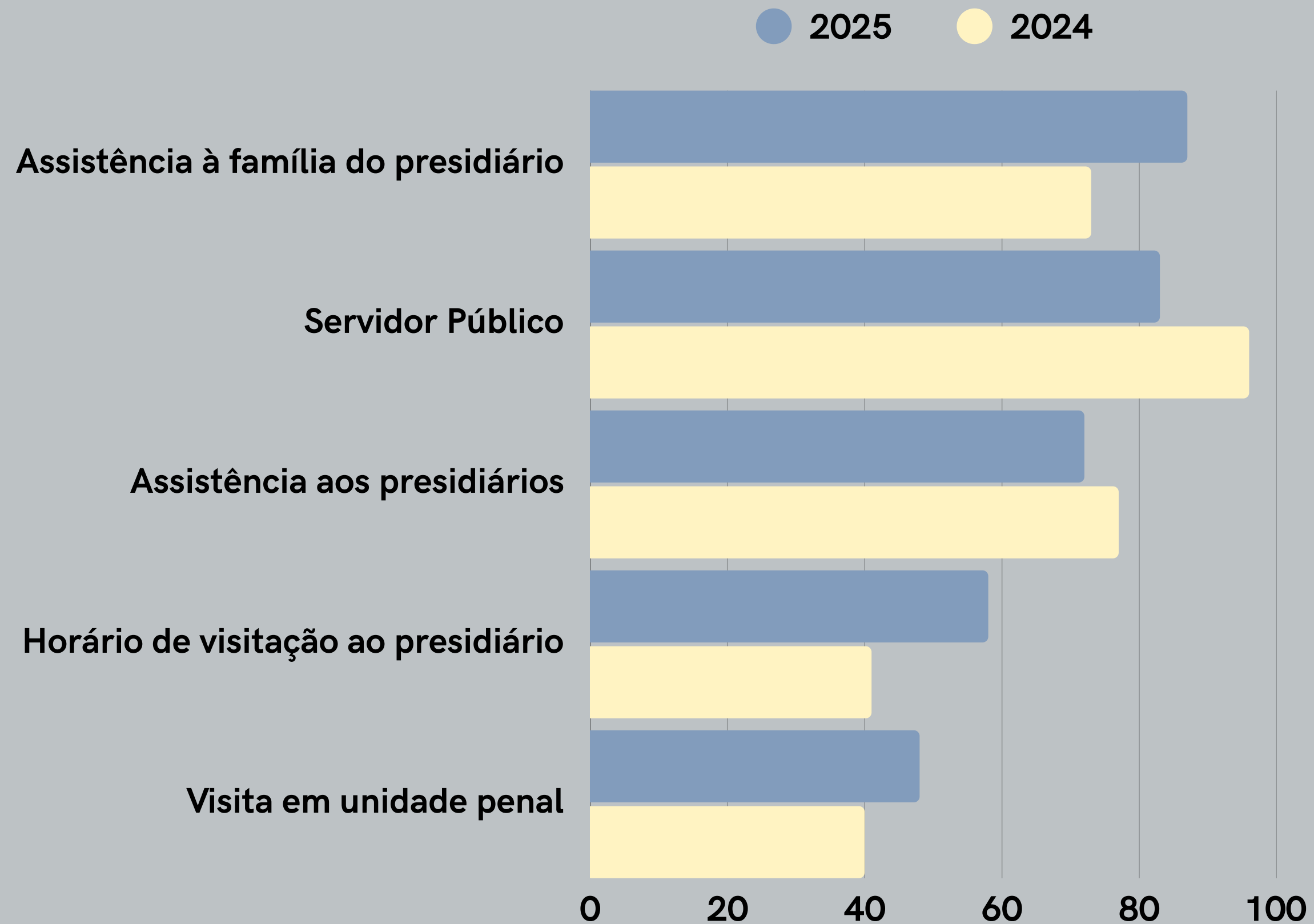
Observa-se que na variação de tipologias, entre os anos de 2024 e 2025, houve um aumento de reclamações em cerca de 6%. Os índices referem-se a todas as demandas recebidas pela SEAPE/DF. Houve uma pequena queda quanto ao número de denúncias registradas. Os três setores mais demandados serão analisados neste relatório posteriormente.

Assuntos Recorrentes

Assistência à família do presidiário.

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 diversidade das demandas.

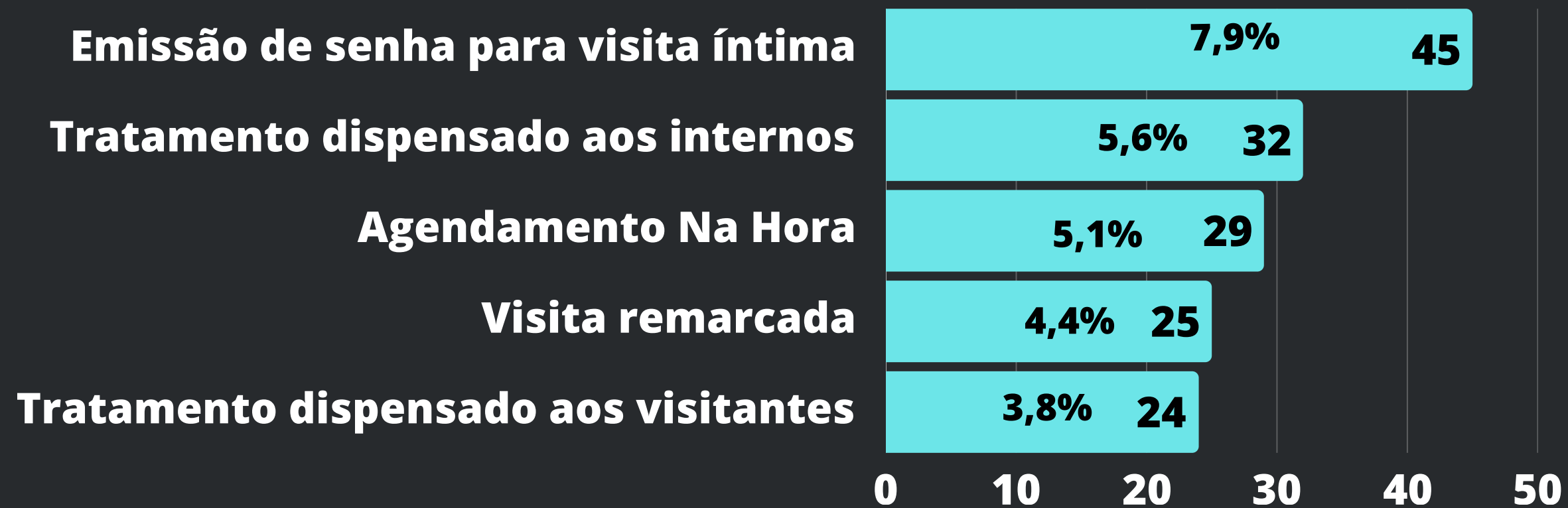
Assim, o assunto que aparece em primeiro lugar, pode discorrer sobre diversas situações que compõe os serviços penais, como visita, cadastro, agendamento, senha, etc.



Conforme já explicado, as demandas registradas em 2025 - considerando-se todas as recepcionadas via PARTICIPA DF - abrangem assuntos diversos.

Para um diagnóstico preciso da prestação dos serviços penais, realizou-se uma microanálise que identificou os cinco tópicos mais abordados pelos manifestantes junto à SEAPE/DF. Essa diversidade reflete-se no percentual moderado, mesmo nos 5 assuntos mais mencionados (colacionados abaixo), que englobam todas as classificações: elogios, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e informações.

Nas páginas a seguir, dada a sensibilidade dos temas, analisar-se-ão as demandas relativas ao tratamento dispensado a internos e visitantes. As manifestações sobre senhas para visitas íntimas e agendamento serão tratadas nos trechos destinados a análise dos setores mais demandados. Quanto às remarcações de visitas, estas se deram dados os movimentos reivindicatórios dos Policiais Penais junto ao Governo do Distrito Federal, ao longo do ano de 2025, de maneira intermitente.



TRATAMENTO DISPENSADO AOS INTERNOS

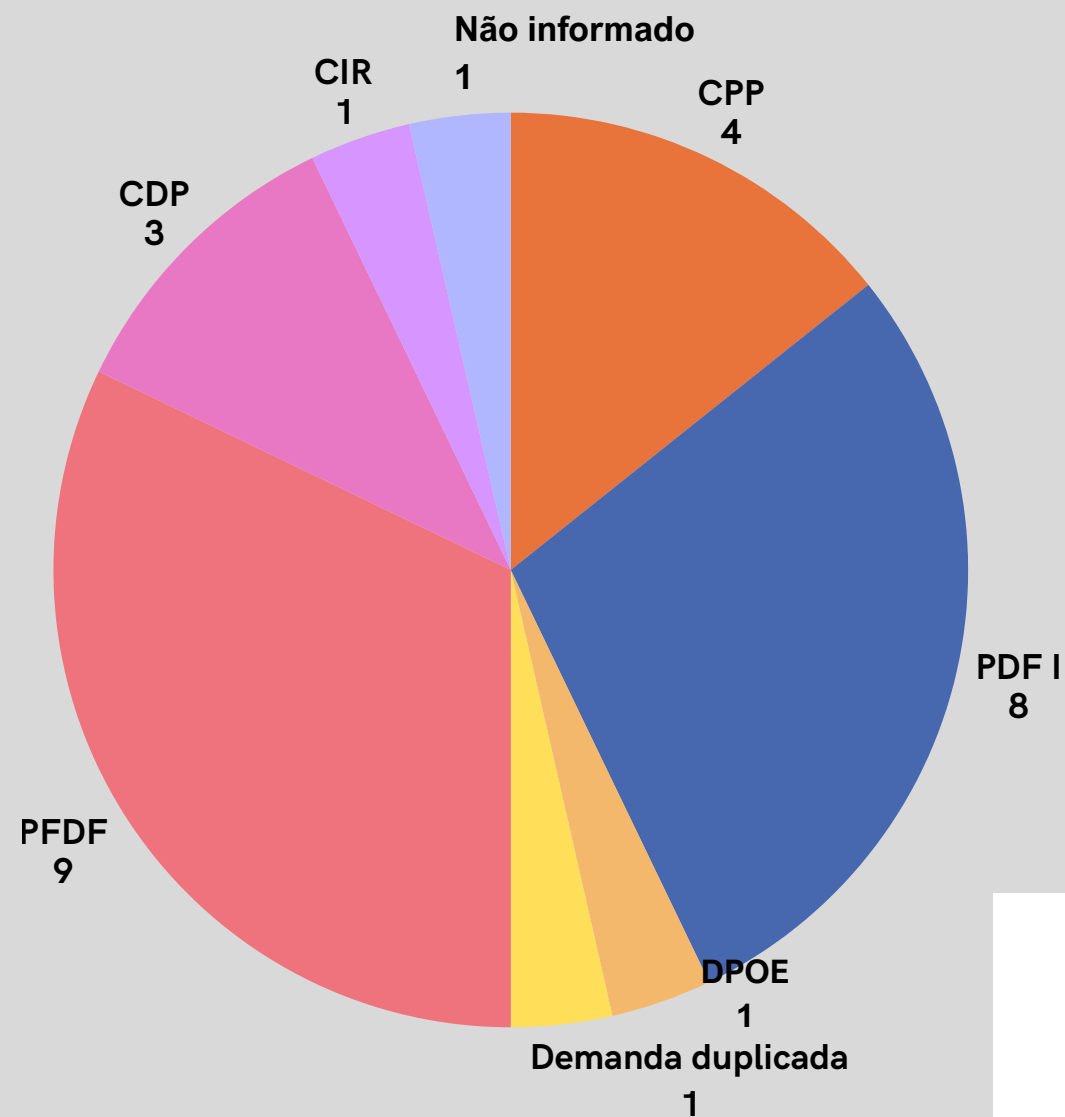
32 manifestações em 2025



Os gráficos a seguir indicam as características de todas as manifestações (denúncias ou reclamações) que trazem no seu relato afirmações de tratamento inadequado dispensado às pessoas privadas de liberdade:

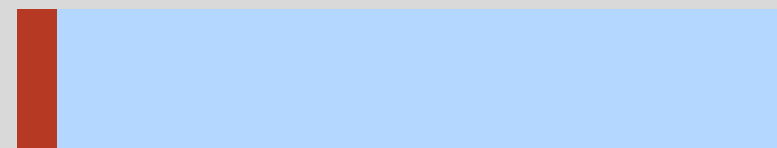


DEMANDAS por Unidade Prisional

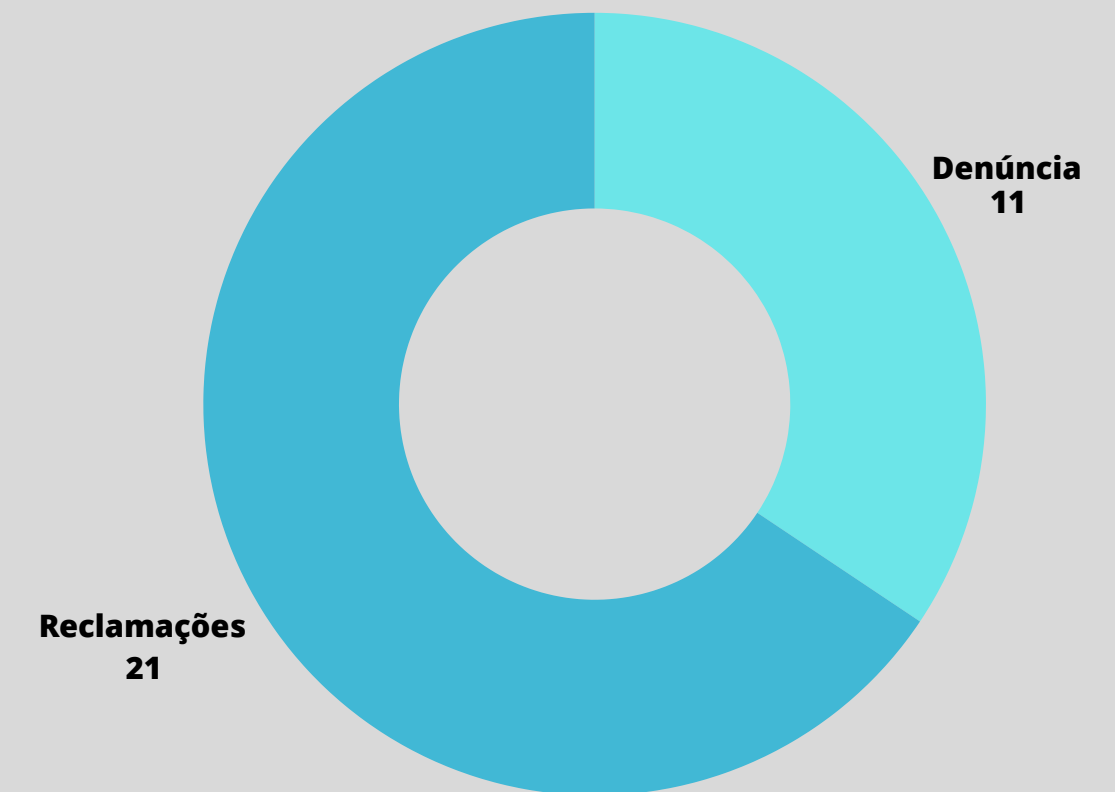


5,6%

do total de manifestações recebidas



Tipologia



Vale ressaltar que, apesar da seriedade das queixas, **apenas onze das manifestações foram recepcionadas como denúncias aptas para a análise do Secretário de Estado (autoridade responsável competente para a instauração de procedimento administrativo). Reclamações genéricas, sem a indicação de elementos mínimos (data, fato, vítima, autor, etc), não são passíveis de apuração.** Ainda sim, todos os protocolos recebem o tratamento devido, sendo que no caso das reclamações, estas são enviadas à Coordenação do Sistema Prisional via processo administrativo para ciência, análise e/ou manifestação do setor.

TRATAMENTO DISPENSADO AOS INTERNOS

11 denúncias em 2025



A seguir, as principais características das manifestações do tipo DENÚNCIA registradas por meio do PARTICIPA DF.



EM ATENÇÃO AOS NORMATIVOS QUE REGEM OS SERVIÇOS DE OUVIDORIA NO DF, TODAS AS MANIFESTAÇÕES DO TIPO DENÚNCIA - ANÔNIMAS OU IDENTIFICADAS - RECEPCIONADAS PELA SEAPE SÃO ENVIADAS PARA ANÁLISE E CONHECIMENTO DO SECRETÁRIO DE ESTADO, QUE PODERÁ DETERMINAR A INSTAURAÇÃO DE PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO OU REALIZAR SEU ARQUIVAMENTO, MEDIANTE DESPACHO FUNDAMENTADO.

9 denúncias foram objeto de Procedimento Investigatório Preliminar.

2 denúncias foram arquivadas após juízo de admissibilidade da área correicional.

Penitenciária Feminina do Distrito Federal (PFDF):

- ! Todas as denúncias guardam vinculação com pessoas LGBTQIA+ custodiadas pela PFDF e foram objeto de PIP.
- ! Das 4 denúncias recepcionadas, 3 referem-se à mesma pessoa privada de liberdade;

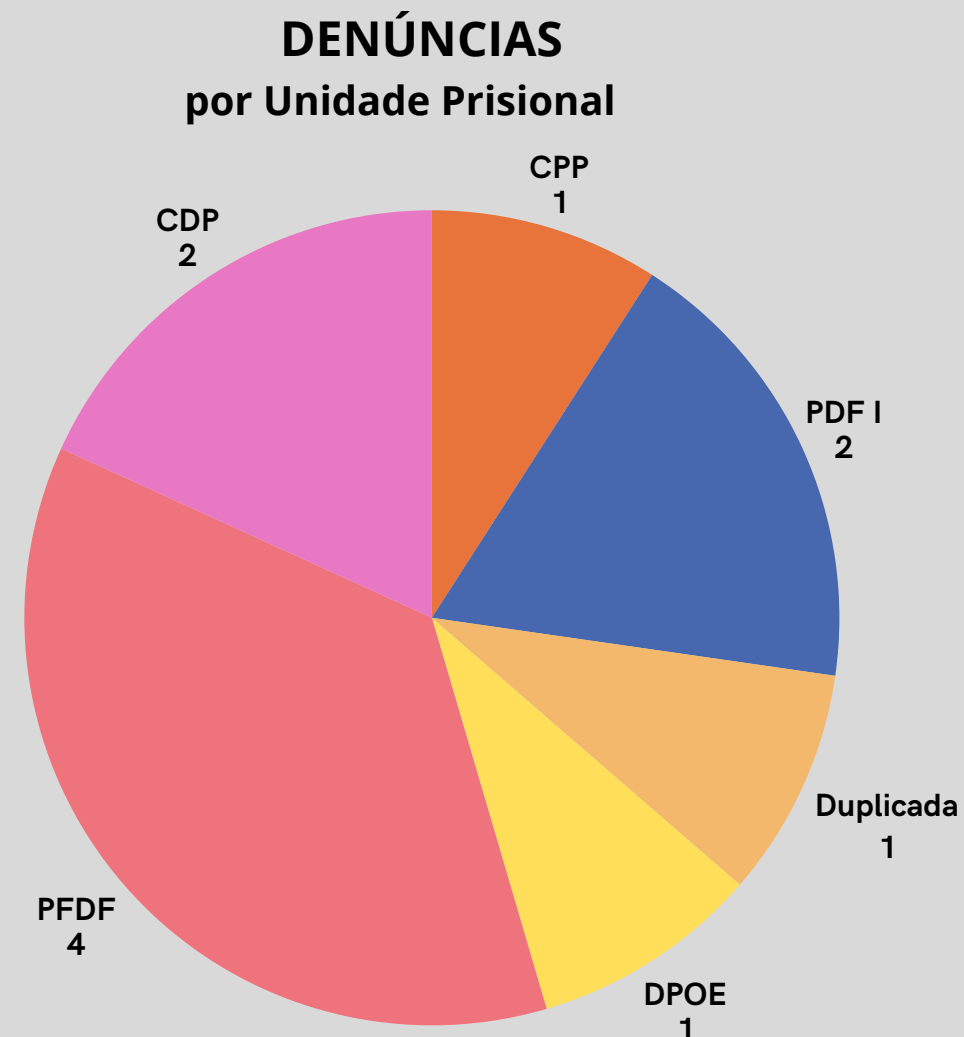
Centro de Detenção Provisória (CDP):

- ! As duas denúncias vinculadas à unidade referem-se ao mesmo óbito, objeto de PIP pré-existente ao registro.

Em relação à PDF I foram recepcionadas 3 denúncias, uma relatando violência física e outra (duplicada) alegando a ocorrência de excessos em procedimentos prisionais.

Centro de Progressão Prisional (CPP) e Diretoria Policial de Operações Especiais (DPOE):

As duas denúncias vinculadas às unidades relatam excessos em procedimentos prisionais.



TRATAMENTO DISPENSADO AOS VISITANTES

24 manifestações em 2025

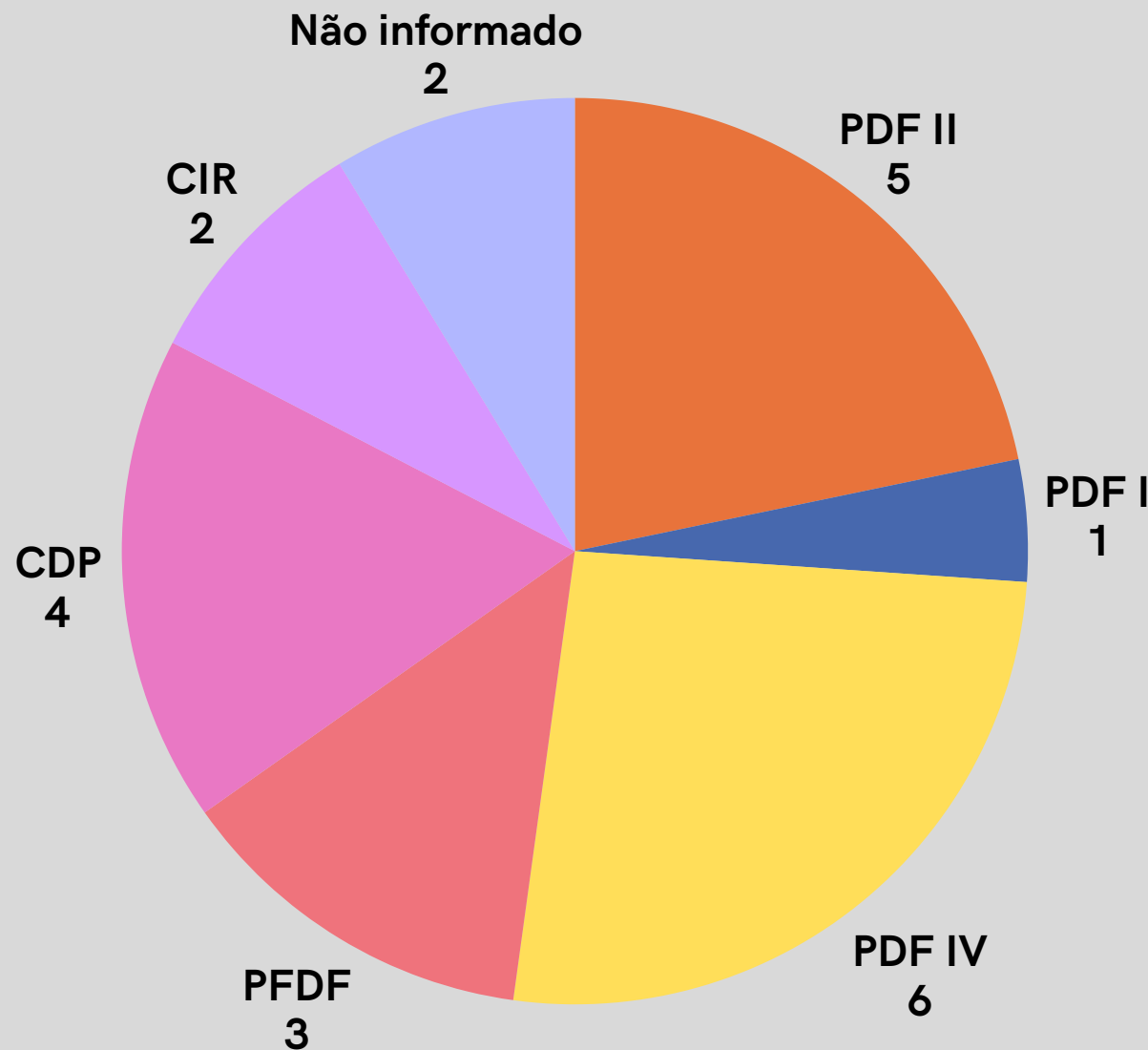


Os gráficos a seguir indicam as características das reclamações e da única denúncia que trazem no seu relato afirmações de tratamento inadequado dispensado aos visitantes do sistema prisional do DF:



DEMANDAS

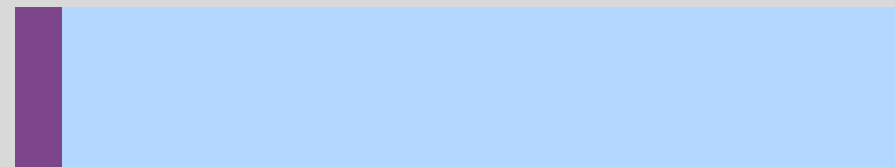
por Unidade Prisional



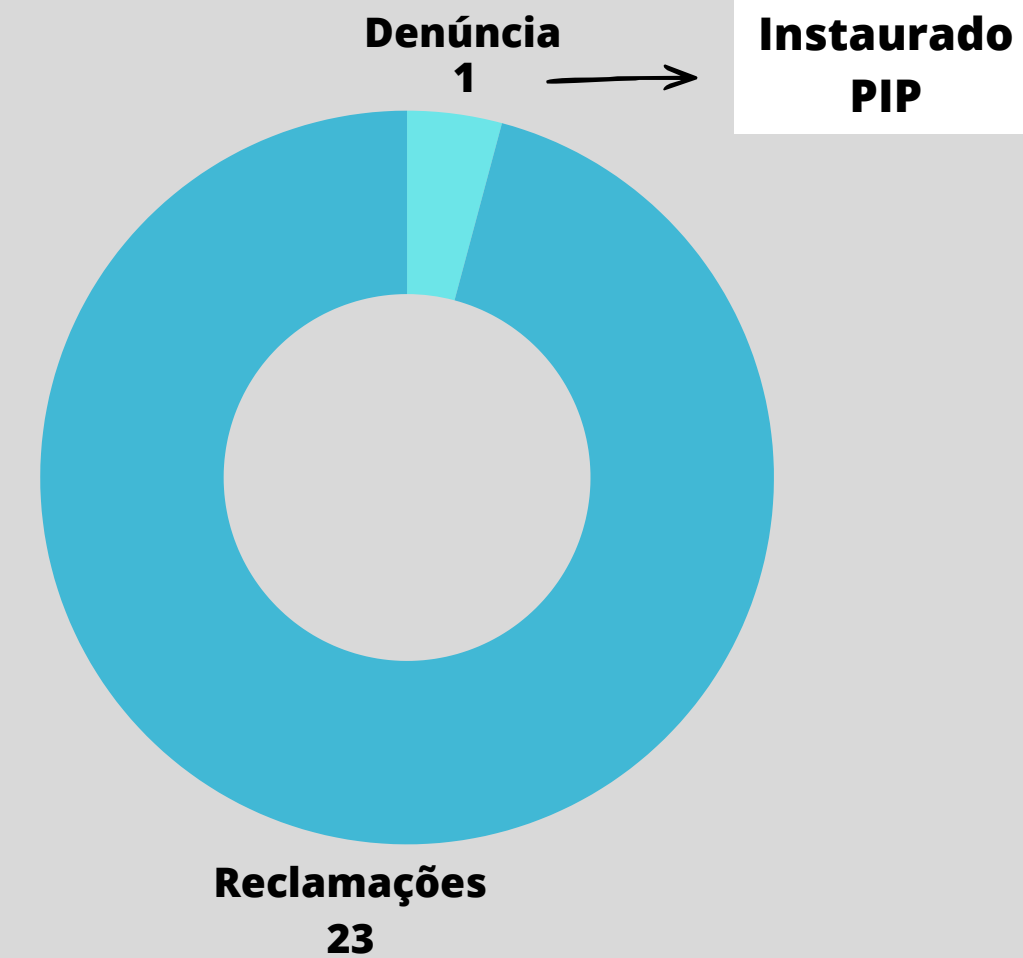
ÍNDICE GERAL

5,1%

do total de manifestações recebidas



Tipologia



TRATAMENTO DISPENSADO AOS VISITANTES

24 manifestações em 2025



Os gráficos a seguir indicam as características das reclamações e da única denúncia que trazem no seu relato afirmações de tratamento inadequado dispensado aos visitantes do sistema prisional do DF:



24

**MANIFESTAÇÕES
EM 2025**

**1 Denúncia tratada
nesse tema**

5,1%

**DO TOTAL DE
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**



Principais Queixas dos Visitantes

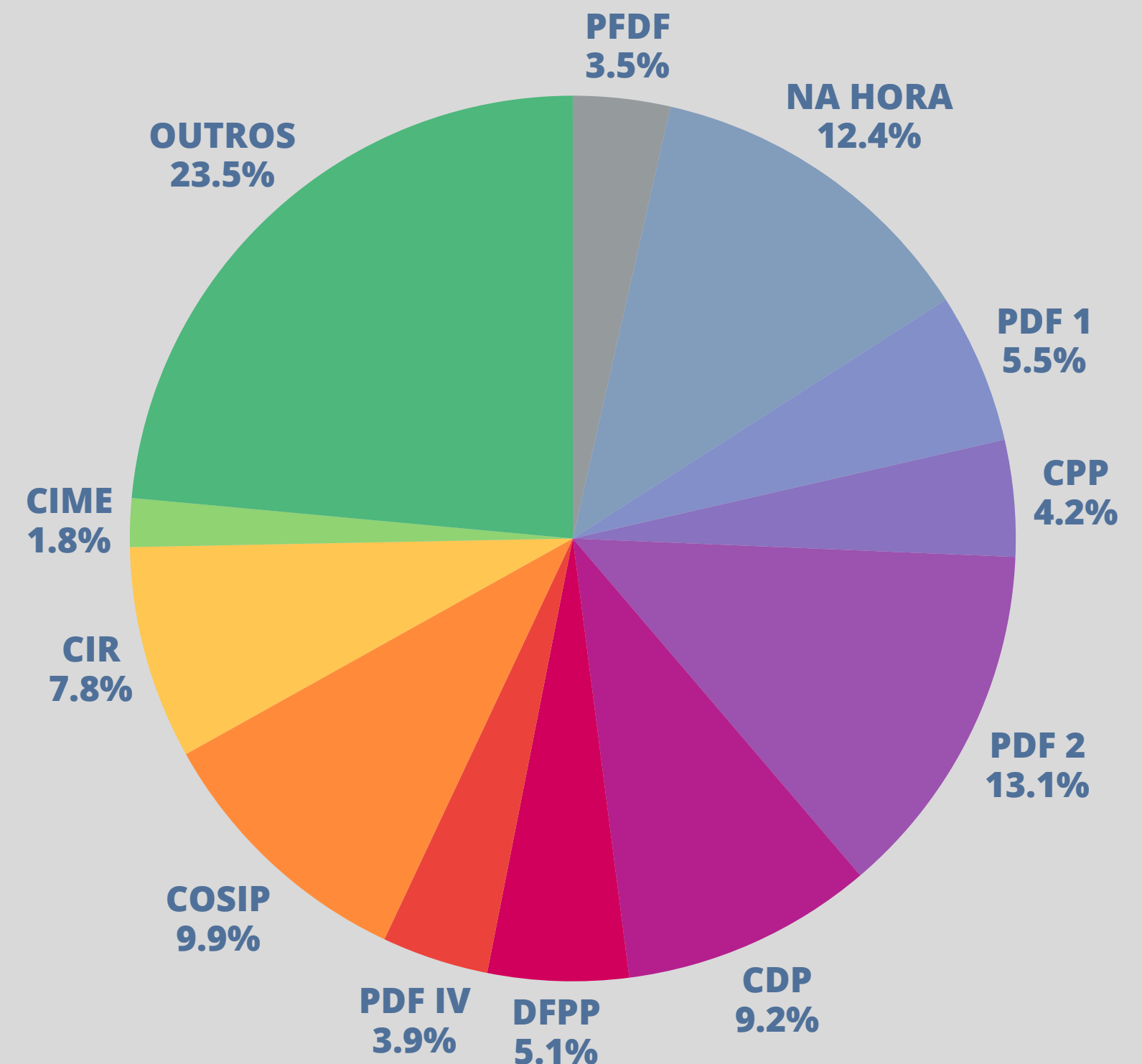



DEMANDAS DIVIDIDAS POR UNIDADES EM 2025

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.

Foram incluídas no gráfico as Unidades Prisionais e setores mais demandados.



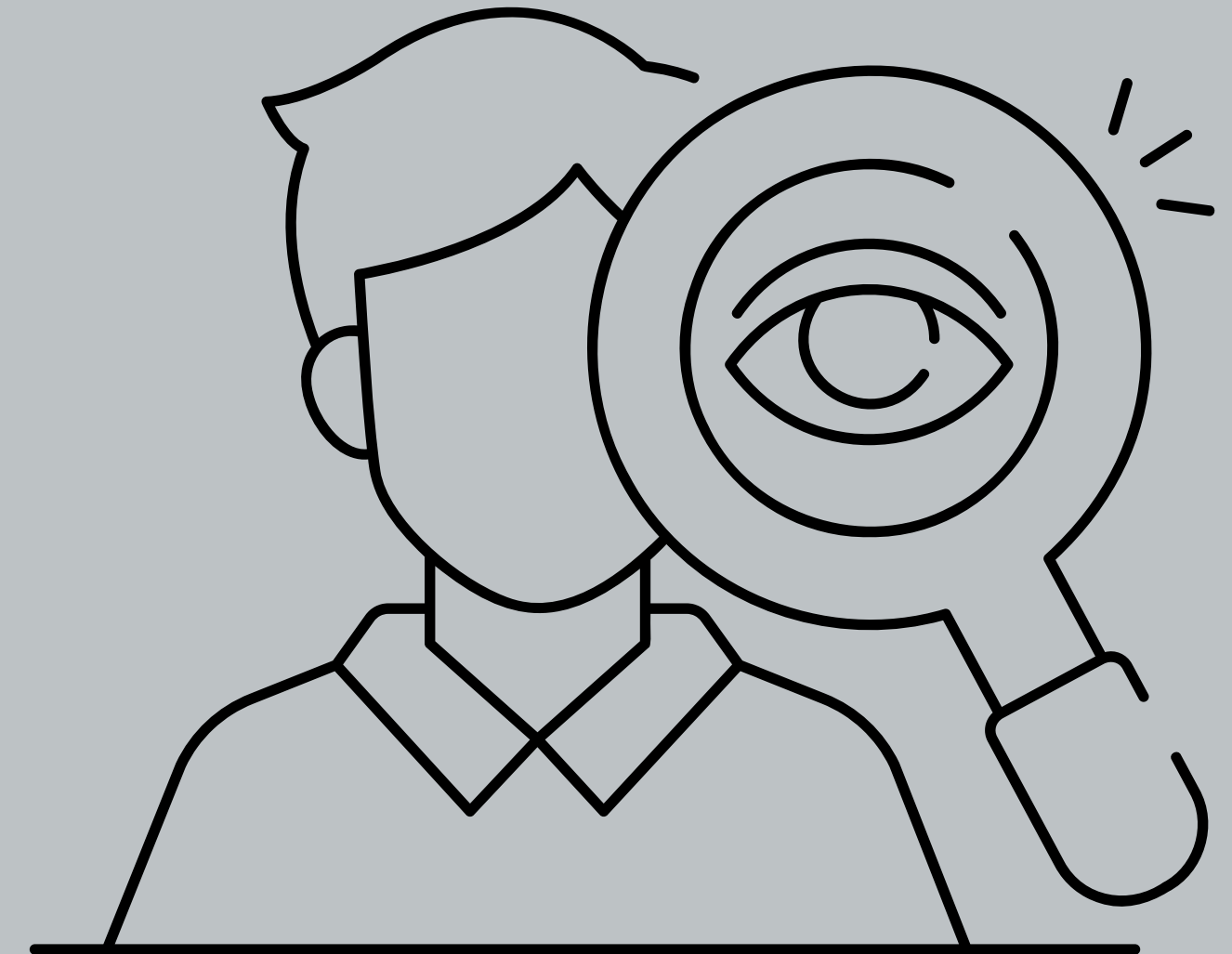


Diante dos resultados apresentados, esta Ouvidoria realizou a análise das demandas dos três setores mais demandados da SEAPE/DF.

1º PDF II

2º NA HORA

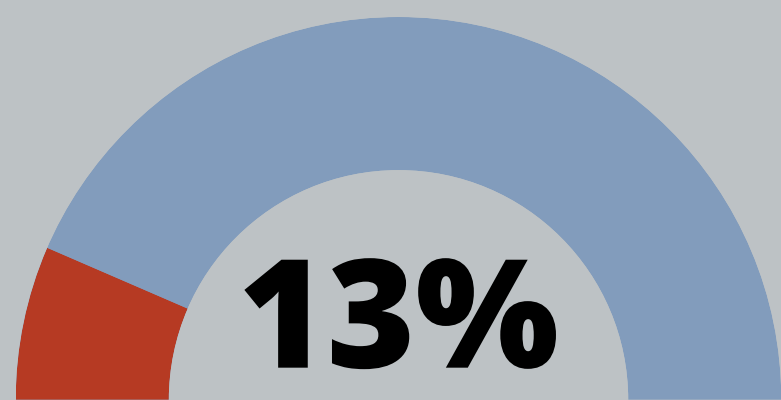
3º CDP





PENITENCIÁRIA II DO DISTRITO FEDERAL: 74 DEMANDAS EM 2025

Ainda que a análise tenha apurado que pelo menos 7 demandas foram duplicadas (com teor idêntico), a Unidade em comento permanece como uma das mais demandadas da pasta. Desta forma, para conhecimento da gestão, nas próximas páginas é possível observar a análise dos 3 assuntos mais abordados junto ao estabelecimento prisional.



Percentual do total de demandas recebidas pela SEAPE (567).

Assuntos mais abordados juntos à PDF II

Emissão de Senha para Visita Íntima

47,2%

35

Emissão de Senha Social

10,8%

8

Trabalho/Estudo/Classificação

8,1%

6

0 5 10 15 20 25 30 35

1. EMISSÃO DE SENHA PARA VISITA ÍNTIMA

47,2% DAS DEMANDAS DA PDF II



ANÁLISE DOS MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR UNIDADE

Com **35 demandas de Ouvidoria**, o assunto foi o mais abordado pelos demandantes junto à PDF II e toda a SEAPE. Os relatos indicavam falha na emissão das senhas obrigatórias para a realização de visita íntima, benefício concedido às pessoas privadas de liberdade classificadas.

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA:

- ✓ Após a identificação do aumento de reclamações pela Ouvidoria, deu-se início imediato a tratativas com a Coordenação do Sistema Prisional, que acionou a unidade de custódia e a Gerência de Tecnologia da Informação para normalização do serviço.
- ✓ Manutenção de contato periódico com as demandantes, acompanhando a efetividade das medidas adotadas. Segundo dados desta Ouvidoria e os retornos recebidos em contatos telefônicos desta Ouvidoria, observou-se que as ações apresentaram resultados positivos.
- ✓ Realização de alinhamento junto à Assessoria de Comunicação, com a atualização da carta de serviços, explicando de forma clara e simples o regramento, em que a cada duas visitas sociais recebidas, a pessoa privada de liberdade classificada faz jus à liberação de visita íntima.



1. EMISSÃO DE SENHA PARA VISITA ÍNTIMA

ANÁLISE DOS MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR UNIDADE

Os gráficos a seguir refletem os dados das demandas referentes a problemas para a emissão de senha para visita íntima na PDF II. As demandas consideradas abrangem os protocolos direcionados a Unidade Prisional e à Gerência de Tecnologia e Informação (GTI), tendo em vista que o sistema de visitação é operado de maneira conjunta pelas unidades e pelo setor de informática desta Secretaria, estando assim relacionadas.

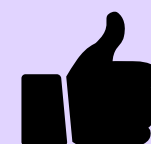
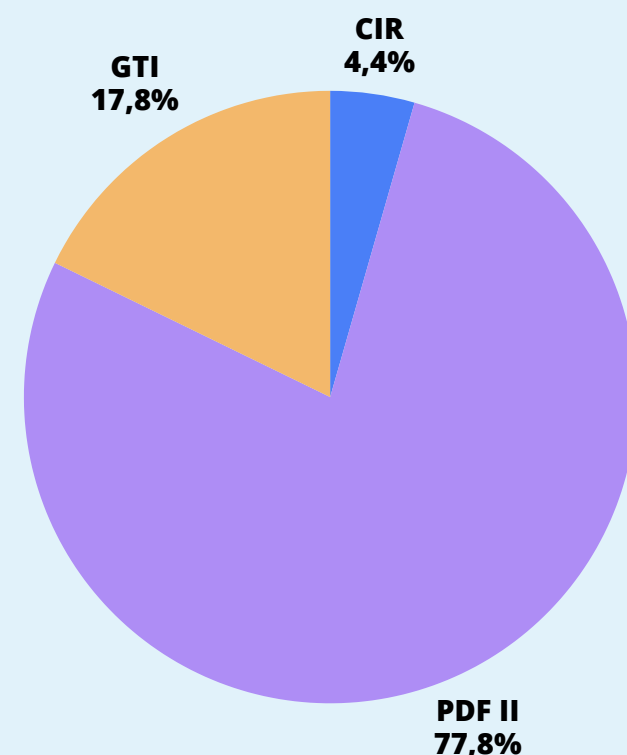


Proporção de demandas sobre o assunto divididas por setores acionados da SEAPE

SETORES DEMANDADOS

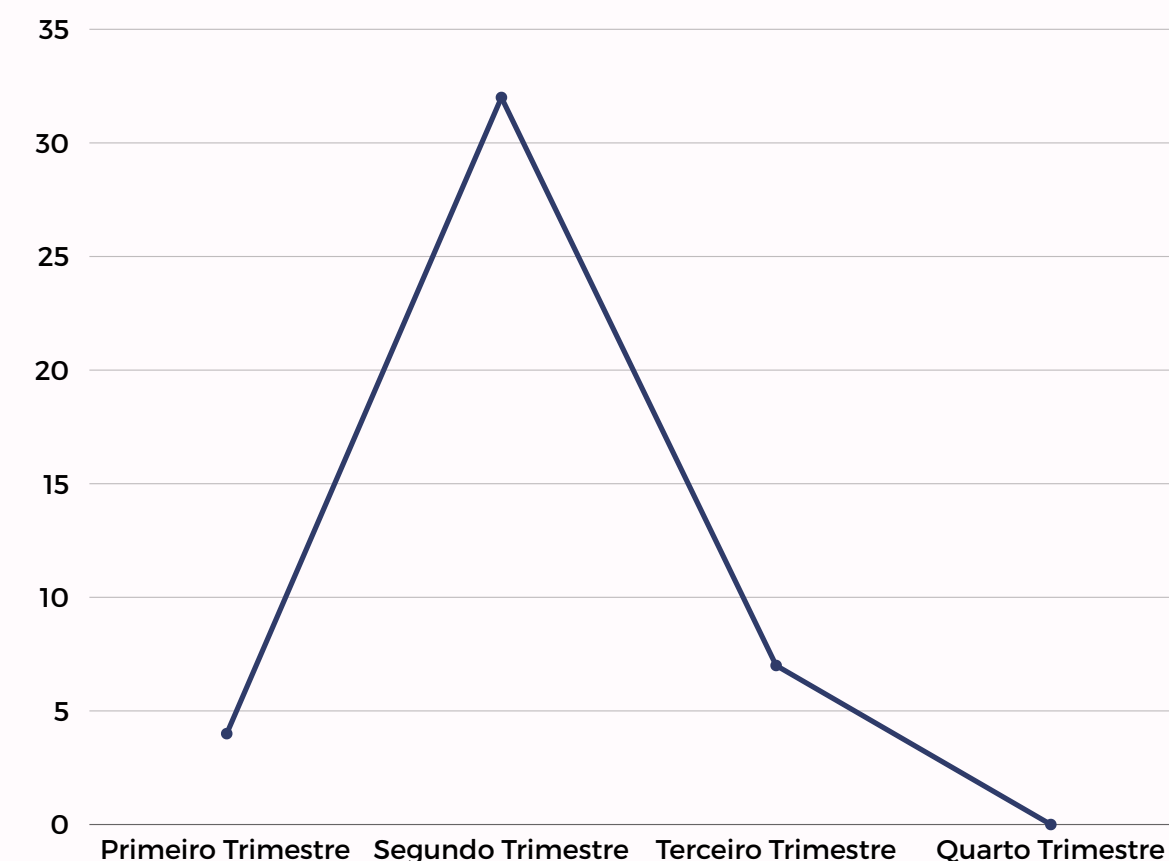
2025

Emissão de Senhas - Visitas íntimas



A análise evolutiva das manifestações **indica a resolução total da falha**, com zero demandas registradas pelas visitantes no quarto trimestre.

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





2. EMISSÃO DE SENHA PARA VISITA SOCIAL

ANÁLISE DOS MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR UNIDADE

Com **8 demandas de Ouvidoria**, a emissão de senhas para as visitas sociais foi o segundo assunto mais abordado junto à PDF II. O gráfico a seguir indica as características dos relatos trazidos pelos manifestantes:

Emissão de Senha visitas sociais-subassuntos



DESTACA-SE QUE O PRAZO RESTRITO PARA EMITIR E IMPRIMIR AS SENHAS SERVE PARA EVITAR CANCELAMENTOS E DESLOCAMENTOS DESNECESSÁRIOS DOS VISITANTES. AS MUDANÇAS NAS DATAS DE VISITA PODEM OCORRER POR VÁRIOS MOTIVOS, COMO TRANSFERÊNCIA DE LOTAÇÃO, APLICAÇÃO DE MEDIDA DISCIPLINAR, QUARENTENA POR DOENÇA, ENTRE OUTROS.



Ainda assim, a SEAPE recomenda ao visitante que acesse sua conta no CONVIS no dia da visita para confirmação, pois imprevistos podem ocorrer de um dia para o outro.

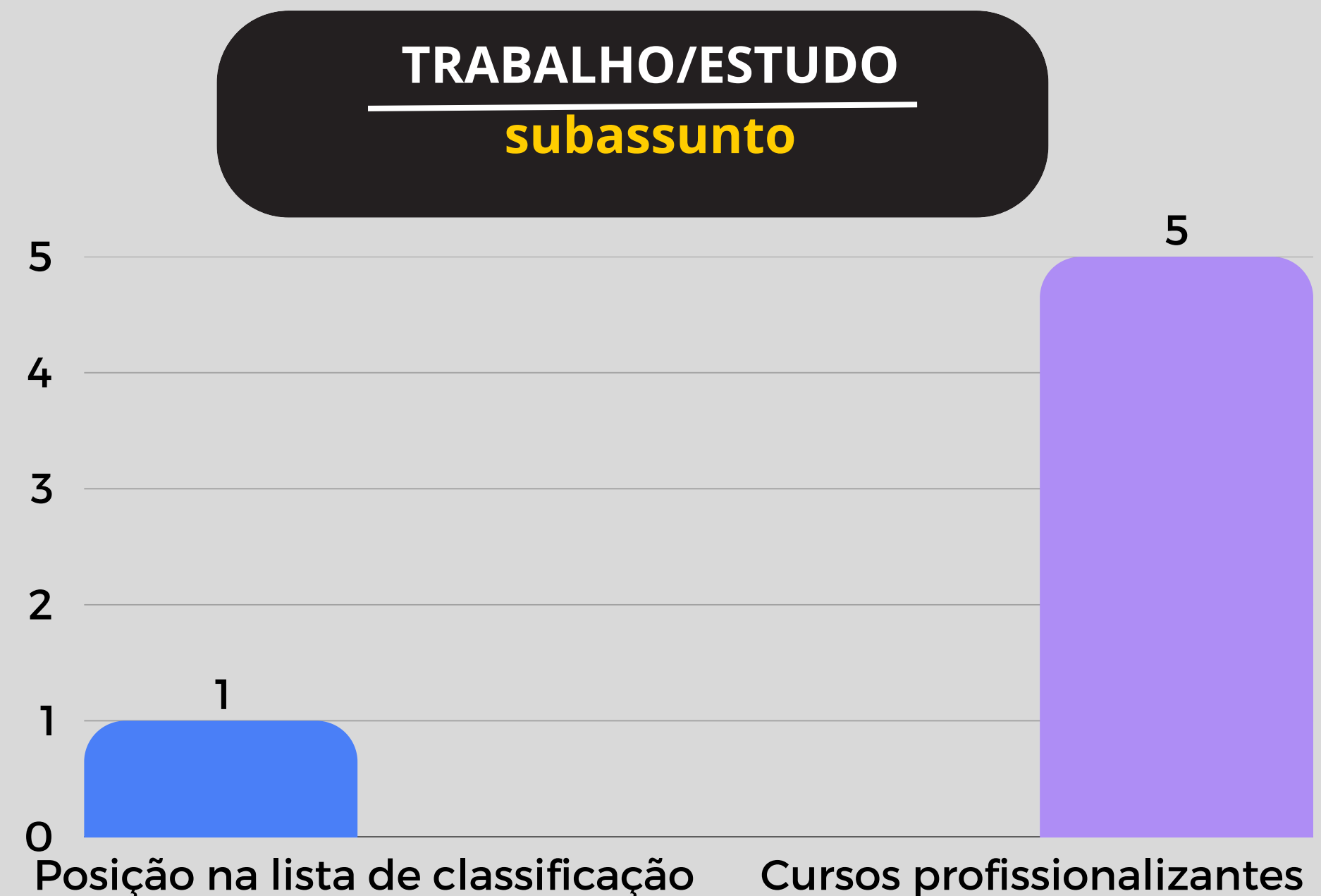
3. TRABALHO E ESTUDO/ CLASSIFICAÇÃO E INFORMAÇÕES

ANÁLISE DOS MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR UNIDADE

Com **6 demandas de Ouvidoria**, as demandas sobre trabalho, estudo e classificação figuram como o terceiro assunto mais abordado junto à unidade. A seguir, as características gerais das demandas que compõe este tópico:



DENTRE AS DEMANDAS SOBRE O ASSUNTO REGISTRADAS JUNTO À PDF II, 5 REFERIAM-SE A CURSOS PROFISSIONALIZANTES (TRÂMITES, DÚVIDAS, INFORMAÇÕES). DESTAS, 4 TRATAVAM DA MESMA PESSOA PRIVADA DE LIBERDADE.

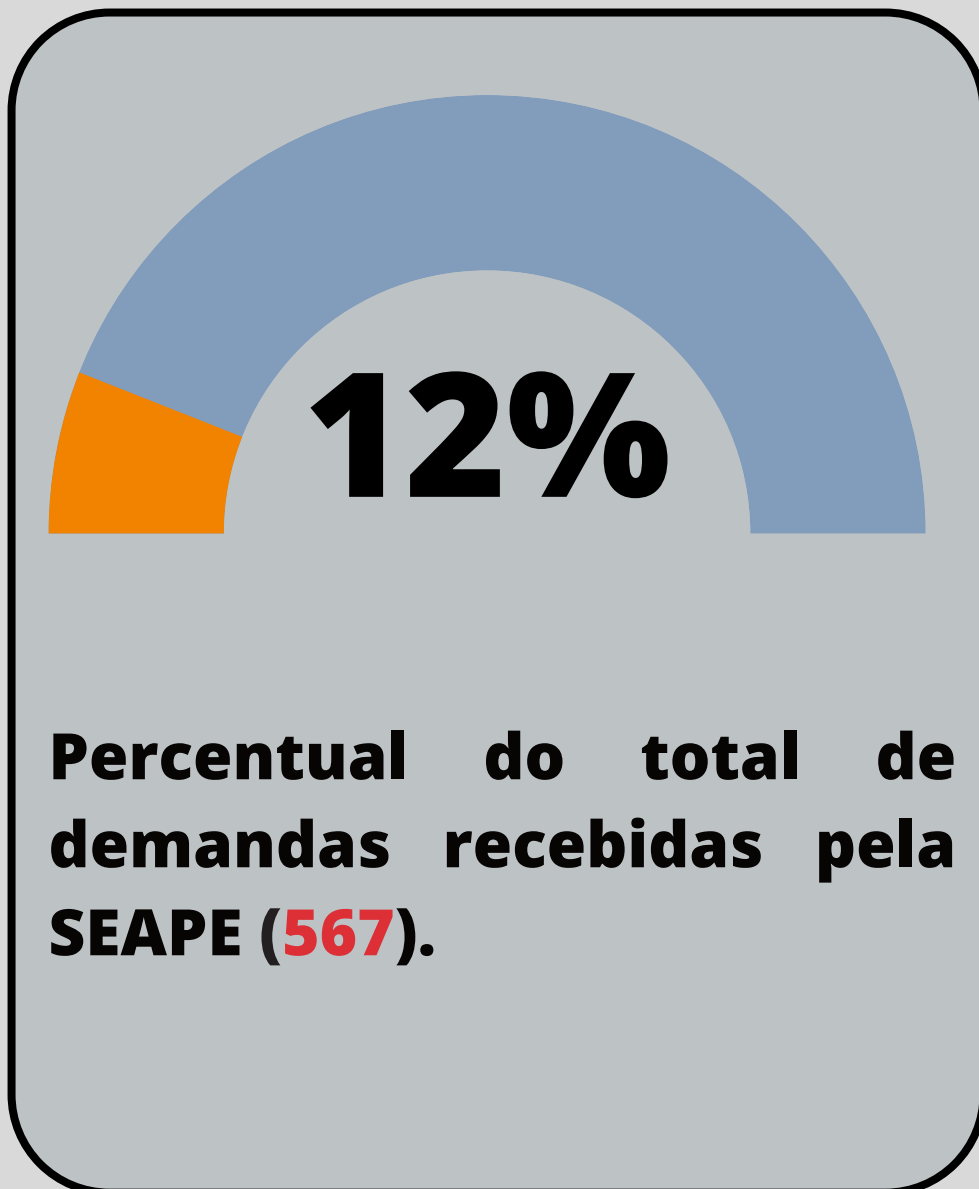




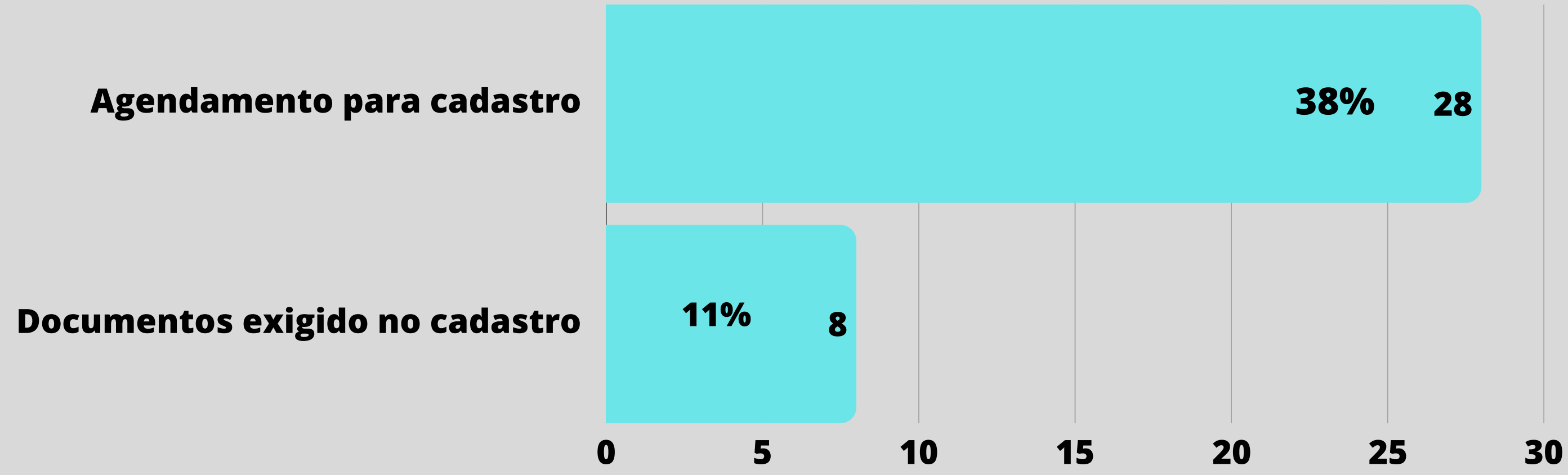
UNIDADE DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - NA HORA

72 DEMANDAS EM 2025

Com 72 manifestações de Ouvidoria, os postos do NA HORA, formalmente designados como Unidade de Atendimento ao Cidadão, figuraram como o segundo setor mais demandado na SEAPE/DF:



Assuntos mais abordados - Na Hora



1. AGENDAMENTO PARA CADASTRO

38% DAS DEMANDAS DO NA HORA

ANÁLISE DOS MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR UNIDADE

Com **28 demandas de Ouvidoria**, o assunto foi o mais abordado pelos demandantes junto aos postos do Na Hora. Sobre o assunto, observou-se um pico crescente a partir do terceiro trimestre. Não foram detectadas demandas sobre agendamento no ano de 2025 anteriores ao mês de junho. O registro crescente persistiu ao longo de janeiro de 2026. Nos gráficos abaixo, é possível visualizar a ascensão das manifestações:

TOTAL DE DEMANDAS

28



CRESCIMENTO

de 2024 para 2025



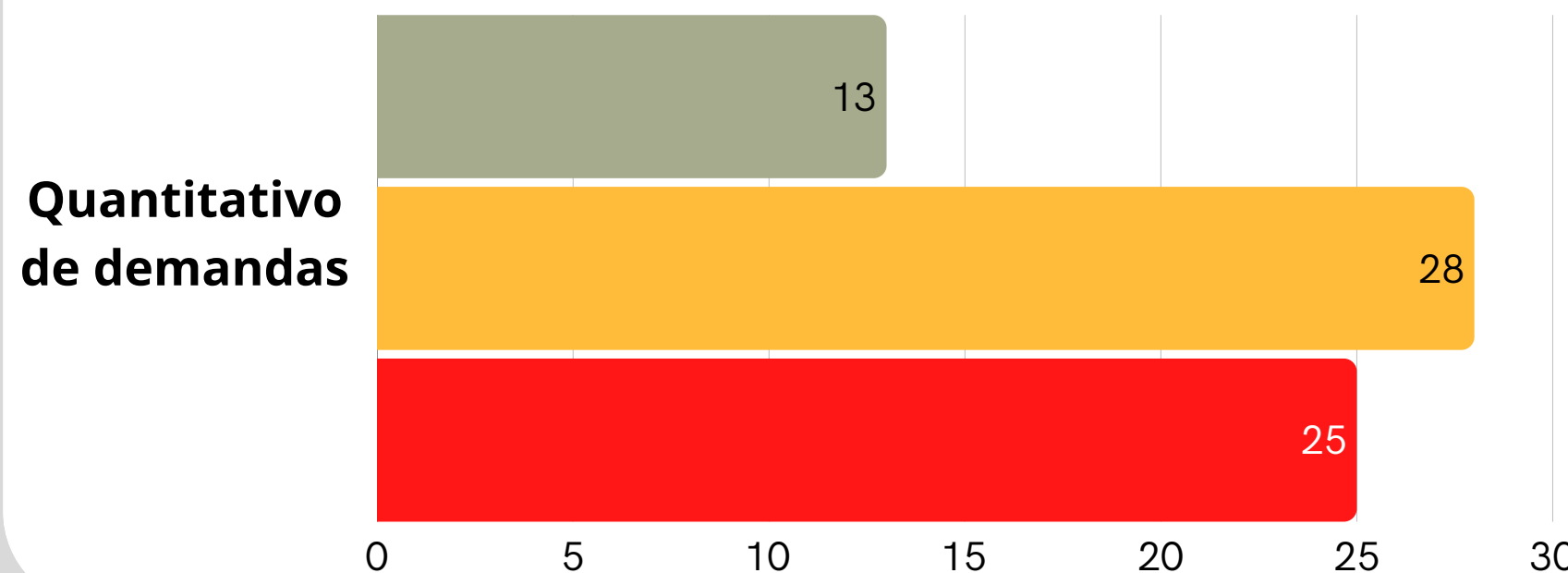
PICOS DE DEMANDA

JANEIRO / 2026

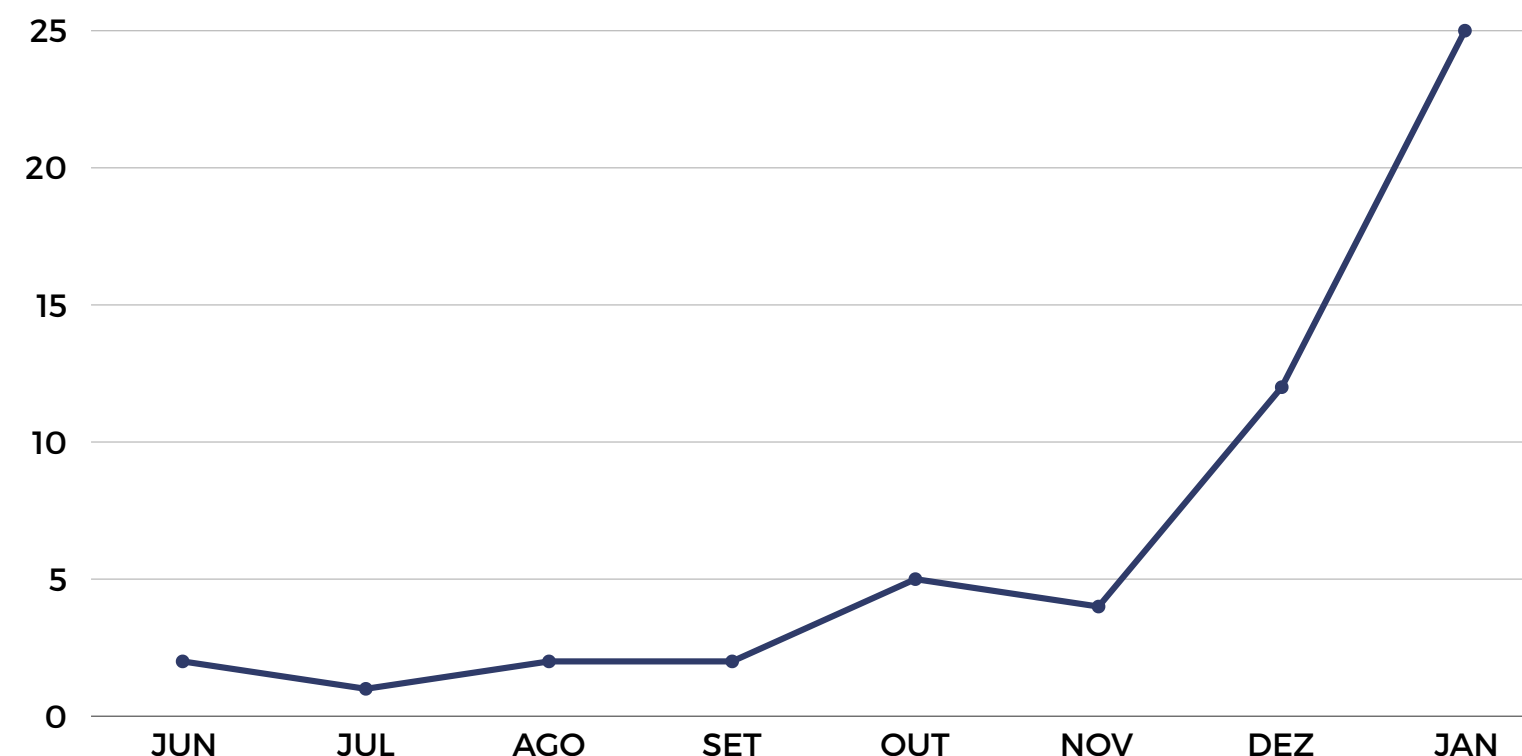


COMPARATIVO ANUAL SOBRE AGENDAMENTO

● 2024 ● 2025 ● 2026 (Janeiro)



EVOLUÇÃO MENSAL de junho de 2025 a janeiro de 2026



115%

de 2024 para 2025

1. AGENDAMENTO PARA CADASTRO

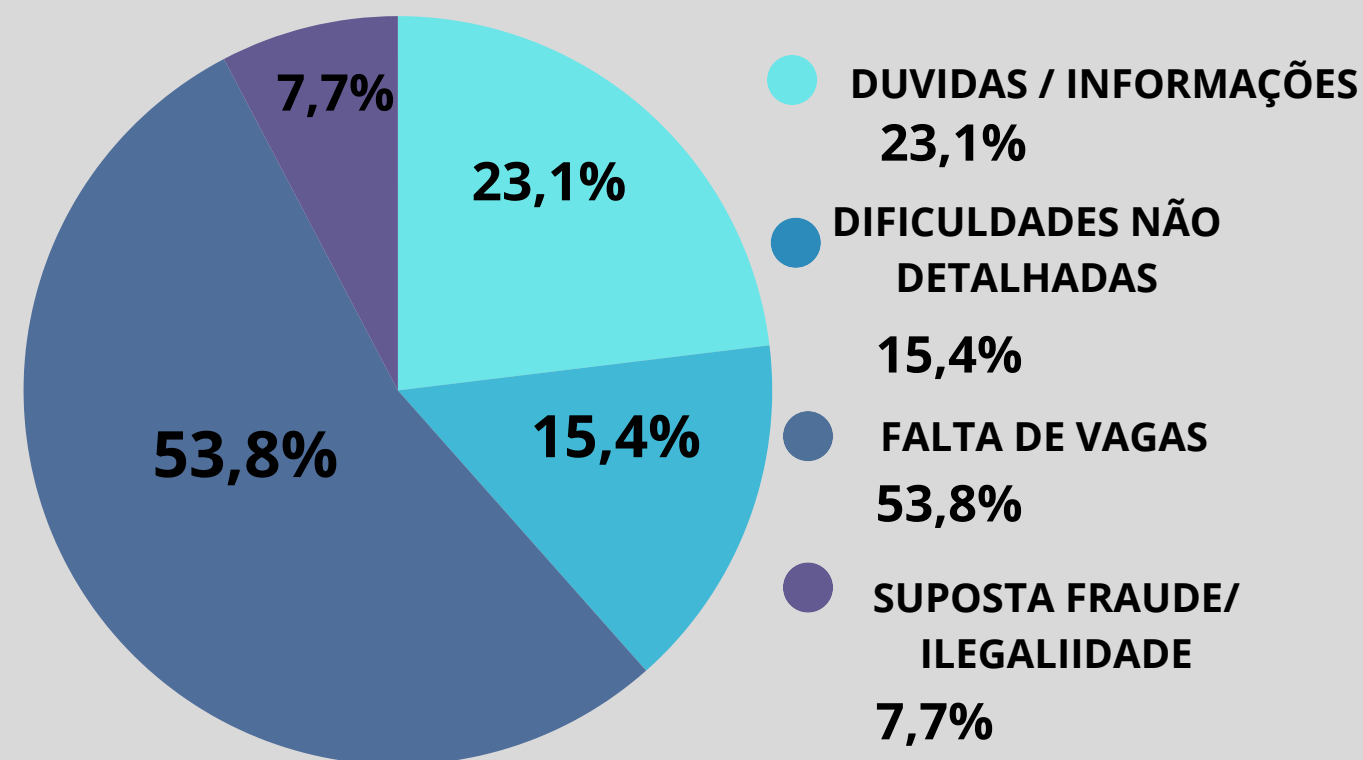
38% DAS DEMANDAS DO NA HORA

ANÁLISE DOS MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR UNIDADE

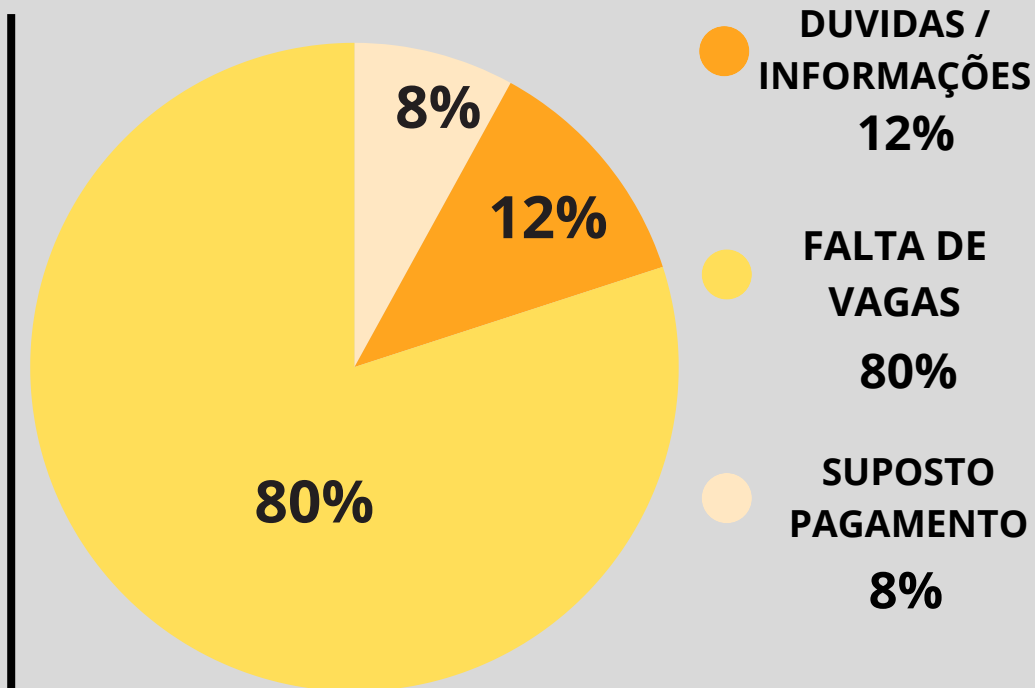
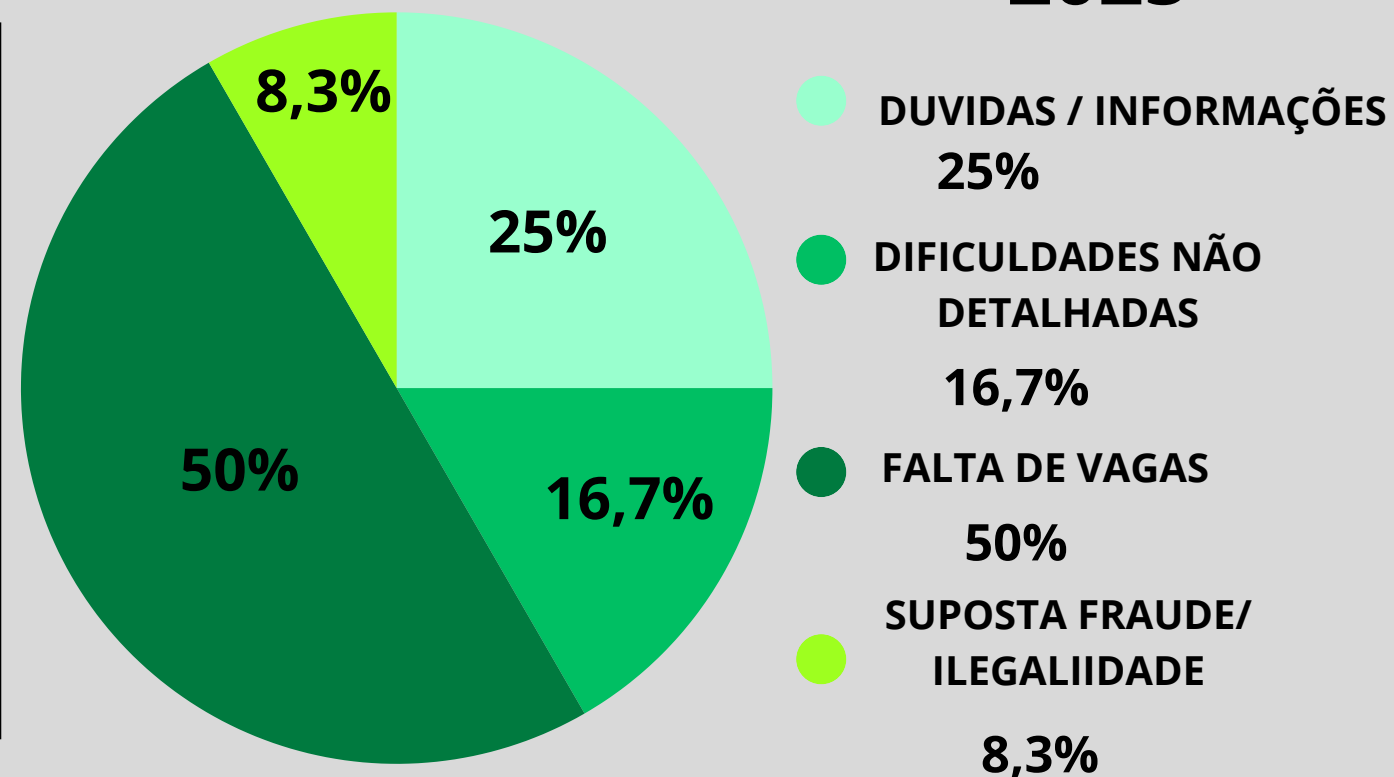
MICROANÁLISE

Análise Detalhada Comparativa:

2024



2025



DIAGNÓSTICO REALIZADO PELA OUVIDORIA:

- ✓ Em todos os períodos analisados, observou-se que a falta de vagas para o agendamento era o ponto mais levantado.
- ✓ A menção a supostas fraudes, ilegalidades e pagamentos referiam-se a estabelecimentos privados do tipo "lan house", que cobravam de interessados para realizar o maior número de tentativas de marcação.
- ✓ Somente no mês de janeiro de 2026, foram registradas 25 manifestações, sendo que ao longo de todo ano de 2025 foram registradas 28.

1. AGENDAMENTO PARA CADASTRO

38% DAS DEMANDAS DO NA HORA

ANÁLISE DOS MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR UNIDADE

Tendo em vista o aumento significativo de reclamações sobre a dificuldade em realizar o agendamento para cadastro dada a falta de vagas, ainda no mês de janeiro, a Ouvidoria provocou uma reunião para tratamento da questão, com participação do Gabinete, Coordenação do Sistema Prisional, Gerência de Tecnologia e Informação e Coordenação dos postos do Na Hora da Polícia Penal.



Como resultado dessa atuação, a Secretaria de Administração Penitenciária publicou a **Portaria nº 36/2026** (publicada em 03/02/2026), que alterou a Portaria nº 199/2022 que estendeu o prazo de validade do cadastro de visitante de 6 (seis) para 12 (doze) meses.

Espera-se que essa mudança facilite a rotina dos visitantes, reduza a necessidade de recadastramento e amplie a oferta de vagas nos postos de atendimento.

Esta Ouvidoria continuará o devido monitoramento para observar a efetividade da medida.

2. DOCUMENTOS EXIGIDOS NO CADASTRO

11% DAS DEMANDAS DO NA HORA

ANÁLISE DOS MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR UNIDADE

MICROANÁLISE

Com **8 demandas de Ouvidoria**, o assunto que versa sobre documentos exigidos para validação do cadastro de visitantes foi o segundo mais abordado pelos demandantes junto aos postos do Na Hora. O gráfico a seguir aponta os subassuntos apontados pelos usuários:

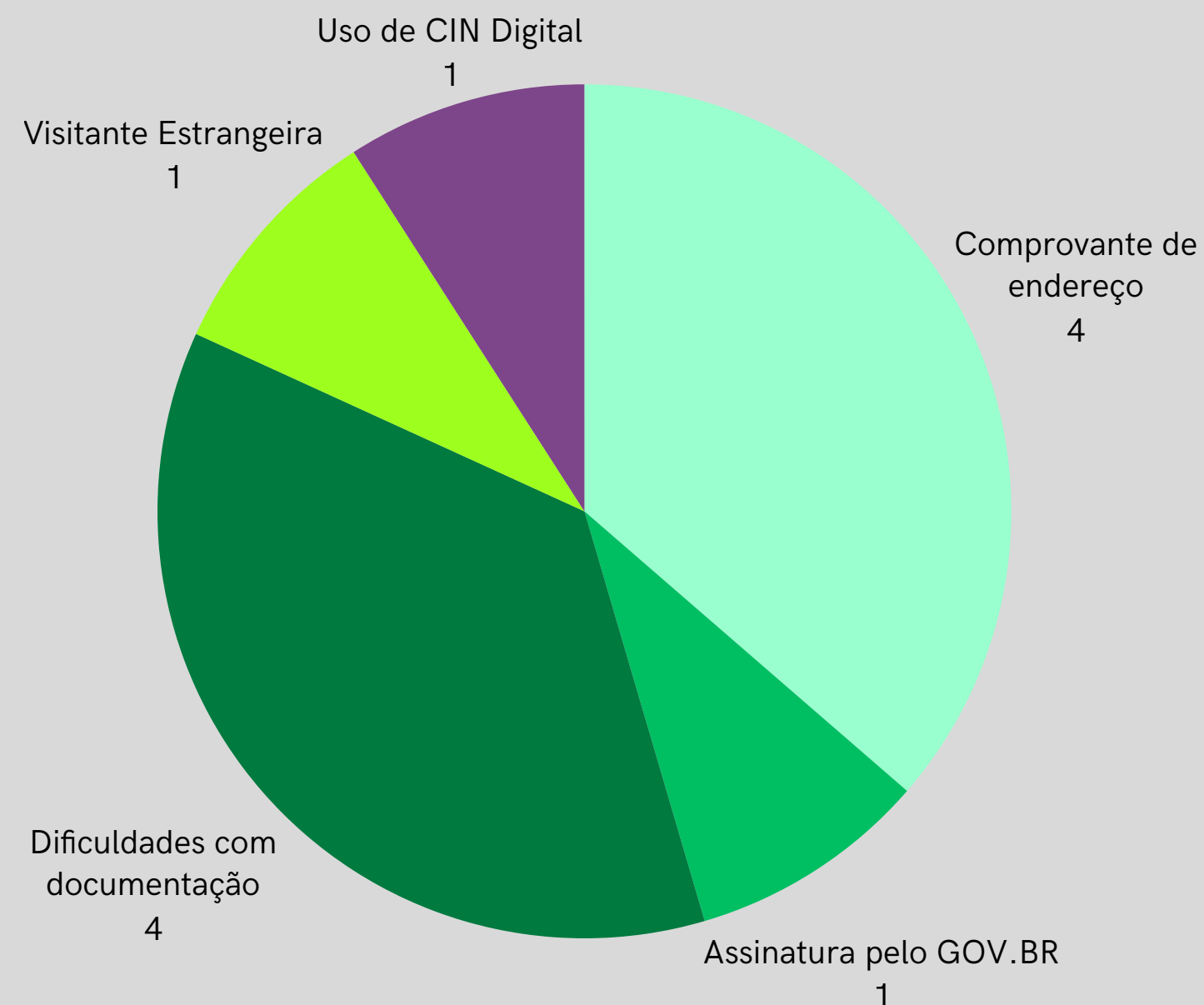
36% DAS DEMANDAS QUESTIONAM COMPROVANTES DE ENDEREÇO ACEITOS.

As principais queixas referem-se à não aceitação de contas de plano controle ou boletos de internet residencial como prova de residência.

36% DAS DEMANDAS INDICAM DÚVIDAS SOBRE OS DOCUMENTOS EXIGIDOS PARA O CADASTRO.

As principais queixas envolvem a não compreensão das orientações fornecidas pelos policiais na negativa do cadastro e divergências de informações entre postos distintos. Espera-se que a implementação da Assistente Virtual amenize significativamente esse problema.

2025





CENTRO DE DETENÇÃO PROVISÓRIA - CDP

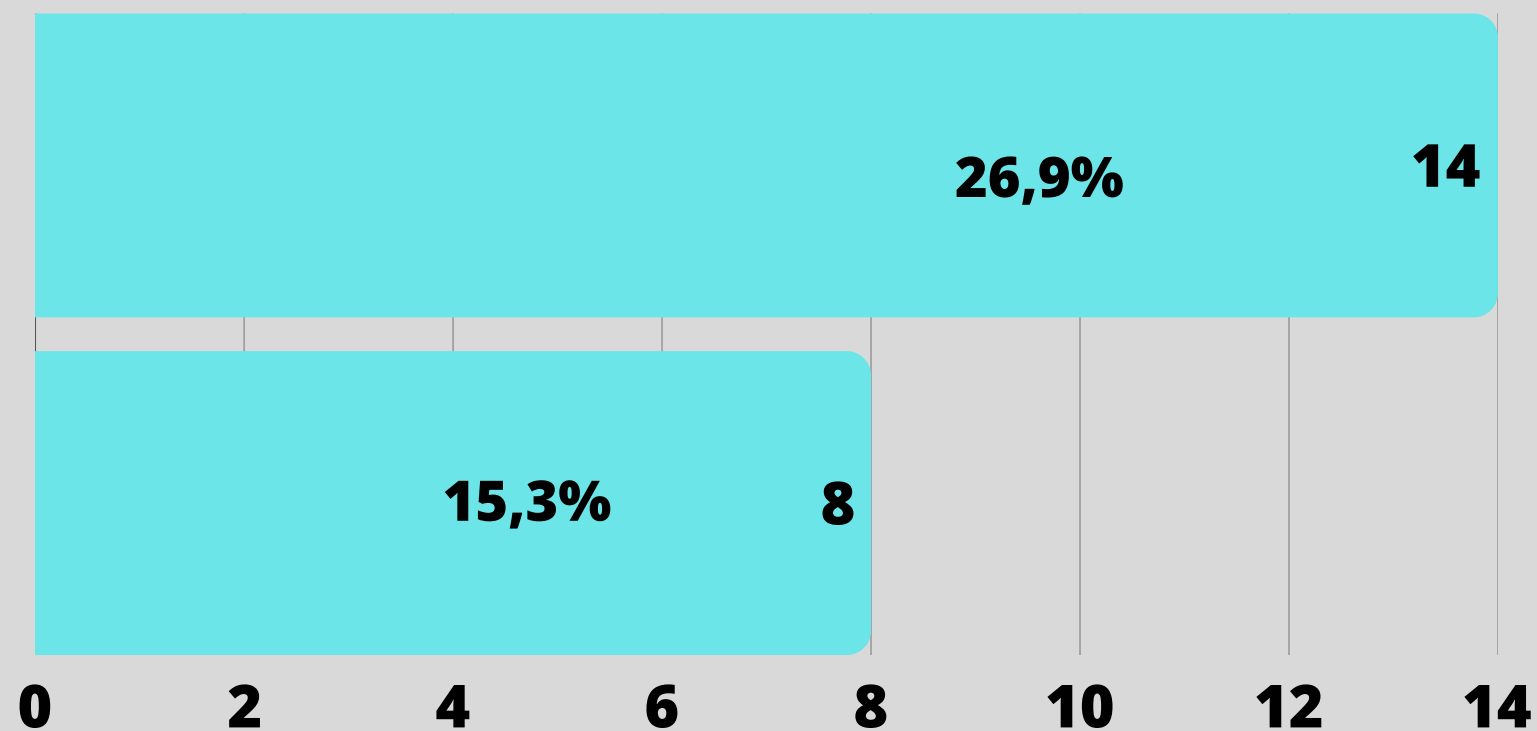
Com 52 demandas de Ouvidoria, o CDP figurou como o terceiro local mais demandado na SEAPE/DF. Abaixo é possível observar os assuntos mais demandados pelos usuários junto ao estabelecimento.



Assuntos mais abordados junto ao CDP

Lista de visitantes (INCLUSÃO/EXCLUSÃO)

Atendimento ao advogado

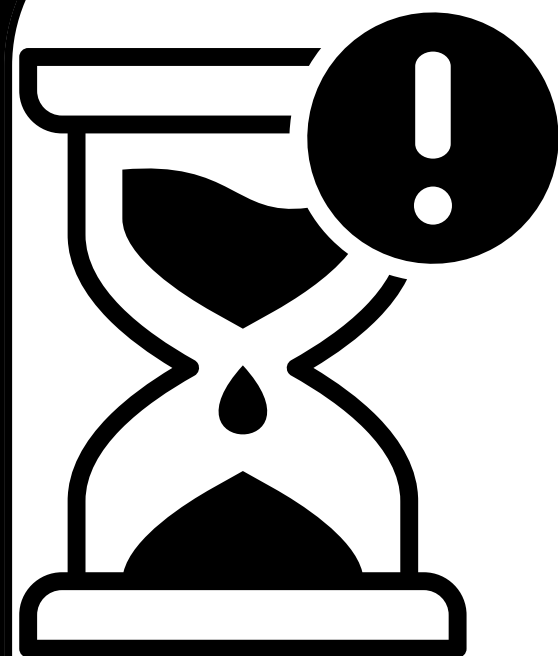




1. LISTA DE VISITANTES (INCLUSÃO/EXCLUSÃO)

ANÁLISE DOS MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR UNIDADE

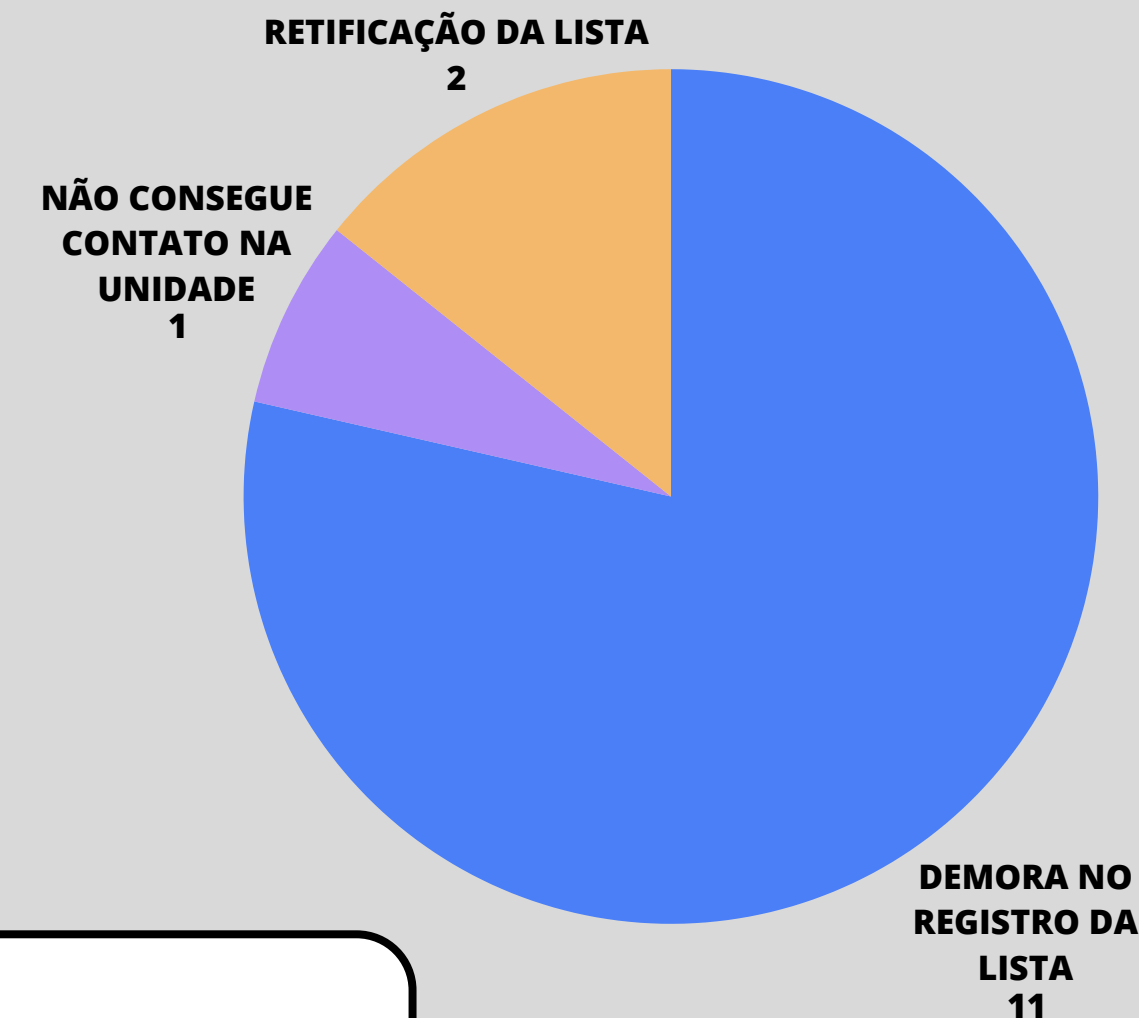
Com **14 demandas de Ouvidoria**, a lista de visitantes cadastrada foi o assunto mais abordado junto ao CDP. Os gráficos a seguir indicam as características dos relatos trazidos pelos manifestantes:



78% DAS DEMANDAS RECLAMAM DA DEMORA NA DISPONIBILIZAÇÃO DA LISTA DE VISITANTES PELO CDP

A providência é indispensável para o cadastro nos postos da Polícia Penal do **NA HORA**, viabilizando a visita da pessoa privada de liberdade

LISTA DE VISITANTES - SUBASSUNTOS



EM SÍNTESE

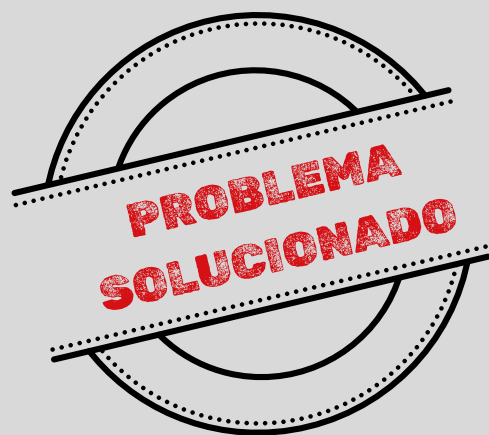
A maior parte das manifestações demonstrou insatisfação com o tempo levado para o cadastramento dos visitantes.



1. LISTA DE VISITANTES (INCLUSÃO/EXCLUSÃO)

ANÁLISE DOS MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR UNIDADE

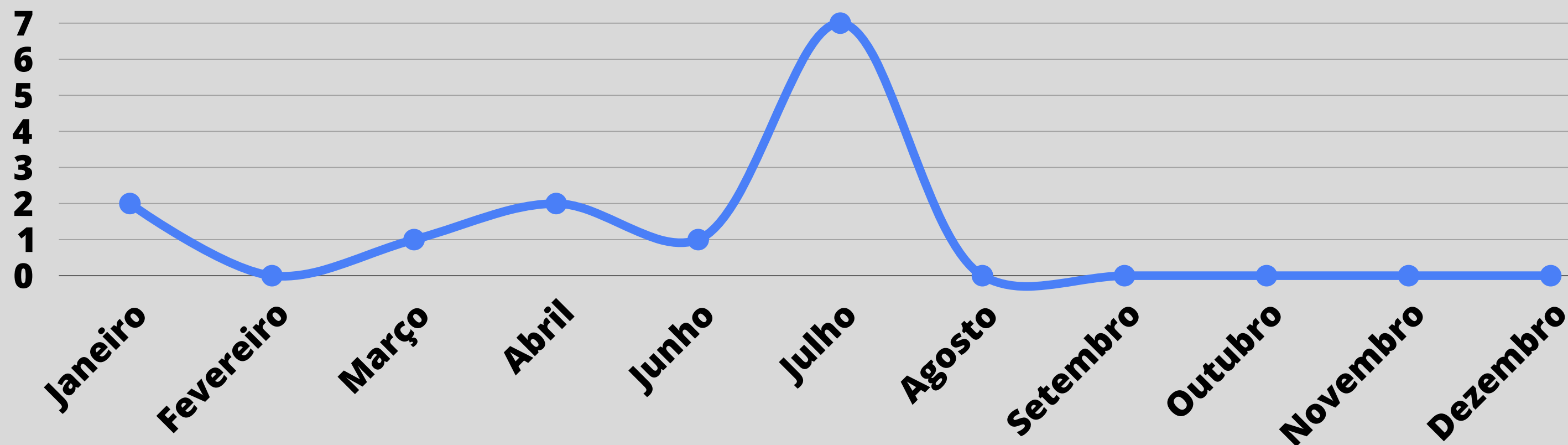
A ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES INDICA O PICO DE REGISTROS EM JULHO, COM A NORMALIZAÇÃO DA SITUAÇÃO A PARTIR DE AGOSTO DE 2025, QUANDO CESSARAM OS REGISTROS. INFORMAÇÕES FORNECIDAS PELA COORDENAÇÃO DO SISTEMA PRISIONAL ATESTAM QUE **A RESOLUÇÃO OCORREU POR MEIO DE MEDIDAS ADMINISTRATIVAS QUE REFORÇARAM O EFETIVO DO SETOR RESPONSÁVEL PELO CADASTRO, NO SISTEMA, DOS NOMES DE POSSÍVEIS VISITANTES INDICADOS PELA PESSOA PRIVADA DE LIBERDADE.**



✓ A normalização dos registros demonstra a efetividade das ações adotadas pela unidade.



Evolução do número de registros mensal - 2025





2. ATENDIMENTO AO ADVOGADO

ANÁLISE DOS MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR UNIDADE

O atendimento aos advogados ocupou o segundo tópico mais abordado junto ao CDP, com 8 demandas de Ouvidoria, representando 15% de todas as manifestações. Os gráficos a seguir indicam as características dos relatos trazidos pelos causídicos:



Com exceção de uma solicitação, todas as demais demandas foram tipificadas como reclamações.

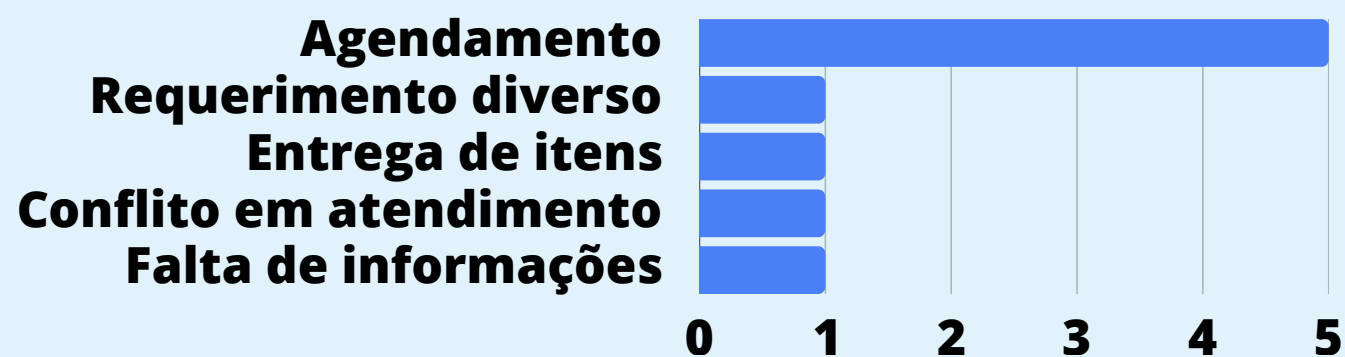


Uma das reclamações culminou na instauração de um Procedimento Investigatório Preliminar.



Todos os registros foram realizados de forma identificada.

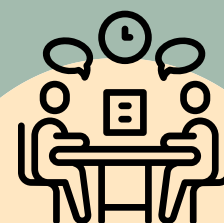
Subassuntos



Tipos de agendamentos indicados pelos advogados



Vídeoconferência

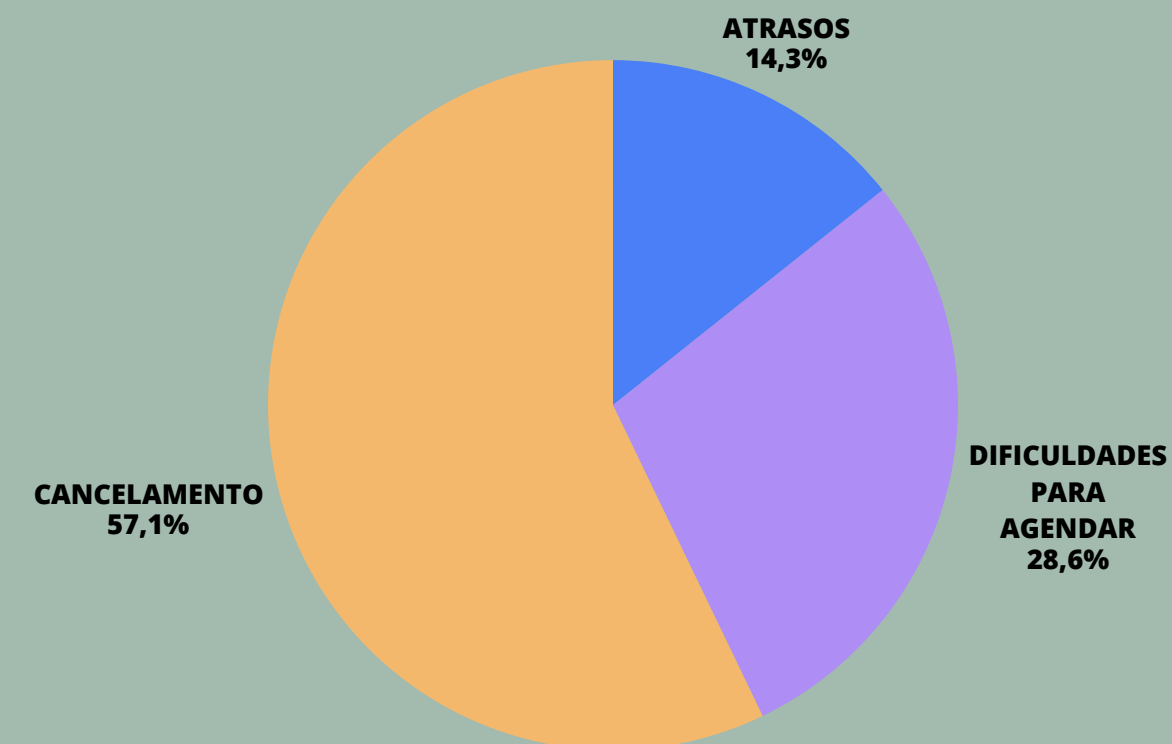


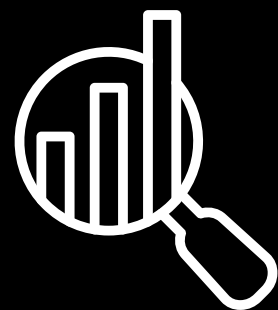
Presencial

Não informado



ATENDIMENTO AO ADVOGADO SUBASSUNTO - AGENDAMENTO





DENÚNCIAS DE 2025



Em 2025, foram recebidas pelo Sistema PARTICIPA-DF um total de **58 demandas classificadas como denúncias**. A partir disso, esta Ouvidoria realizou uma análise detalhada dessas demandas, cujos resultados podem ser conferidos neste trecho do relatório.



COMPARATIVO DOS ÚLTIMOS 3 ANOS

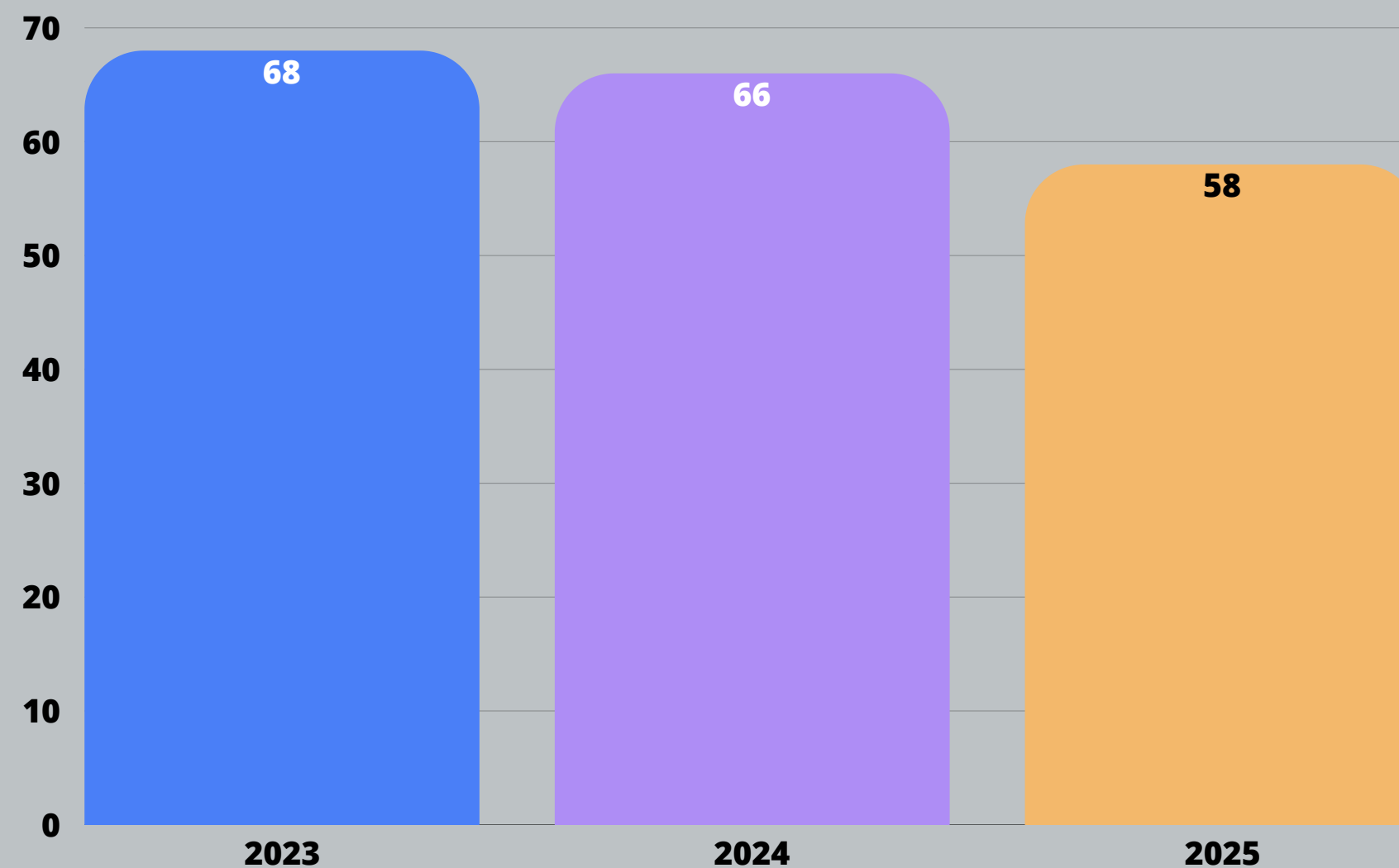
O gráfico ao lado, comparativo da quantidade de denúncias registradas ao longo dos últimos 3 anos, indica a queda no registro de denúncias na SEAPE/DF.

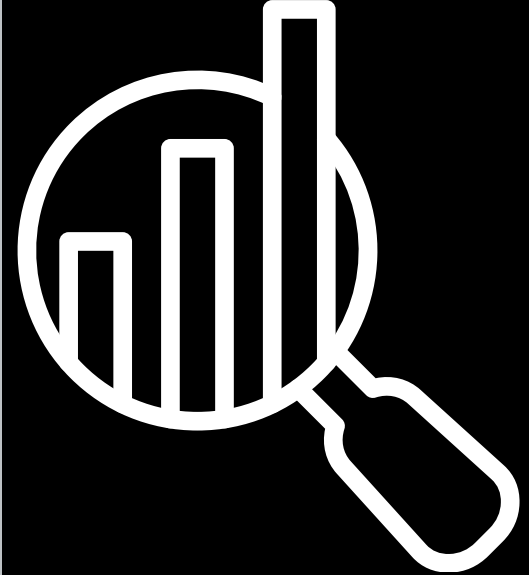


Redução de **14,7%** no número de denúncias de 2023 para 2025



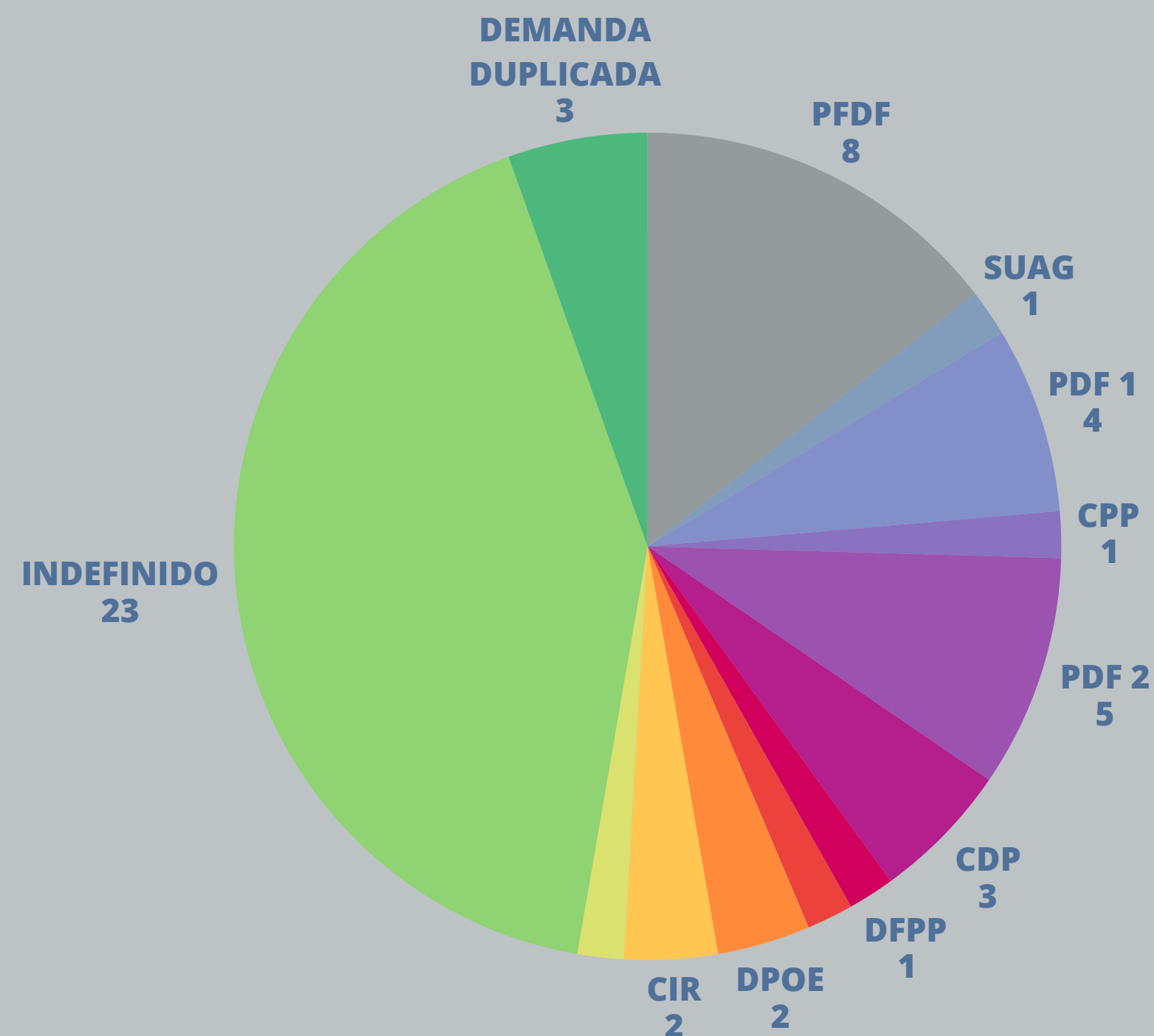
EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE DENÚNCIAS

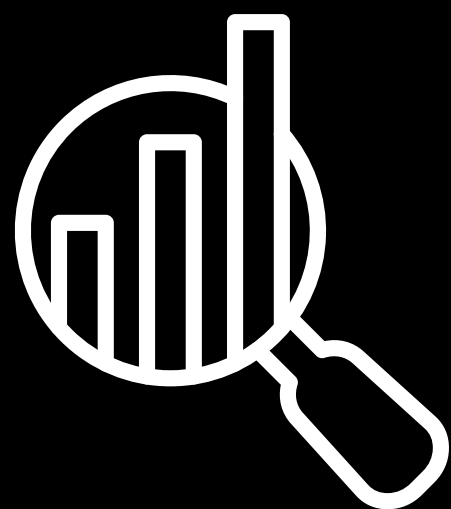




DENÚNCIAS DE 2025

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 cuja conduta descrita, devido à sua natureza, não podem ser atribuídos aos outros setores sem uma apuração preliminar, ou ainda, não guardam qualquer relação com a atividade desempenhada pelo setor.



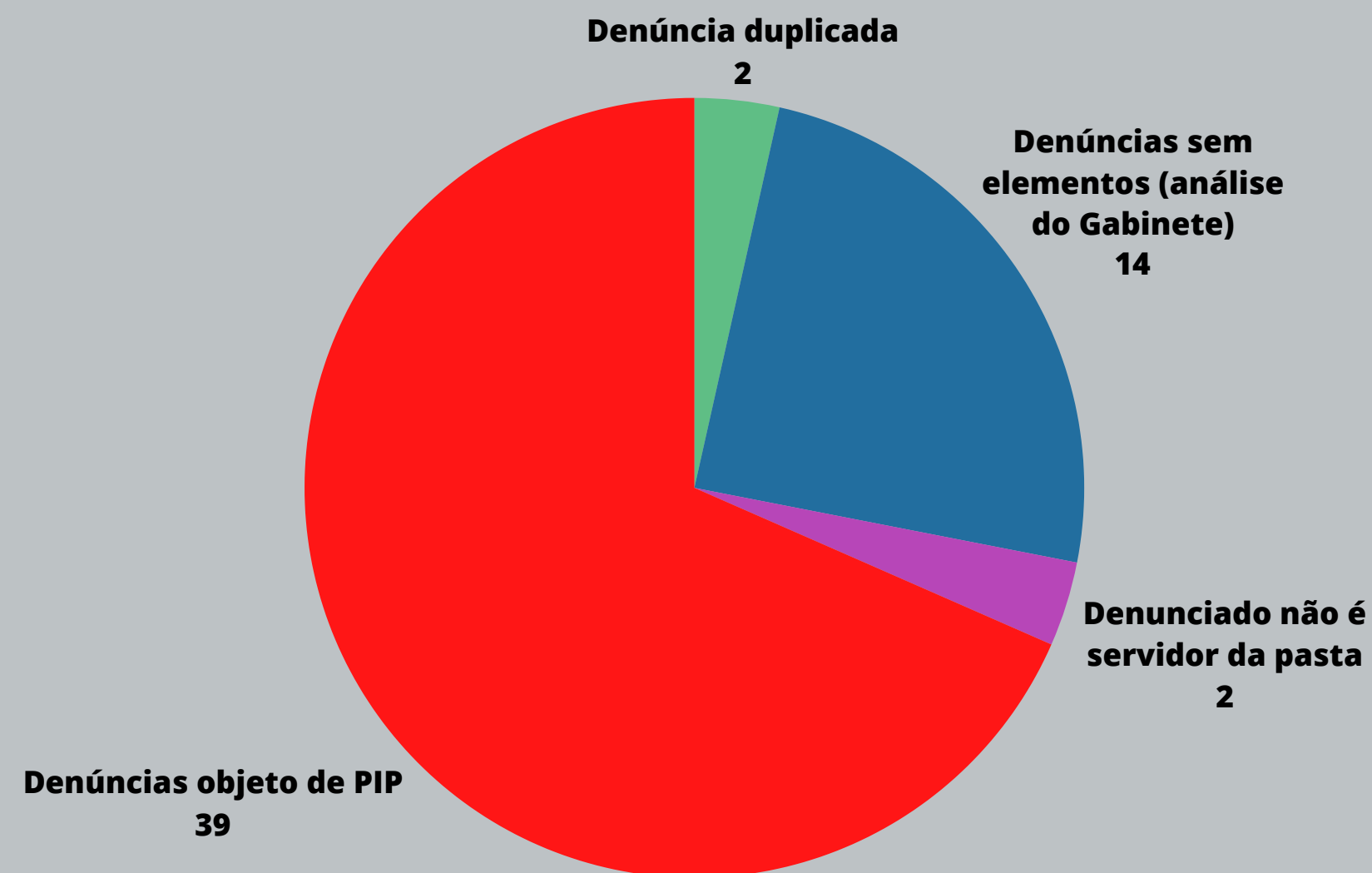


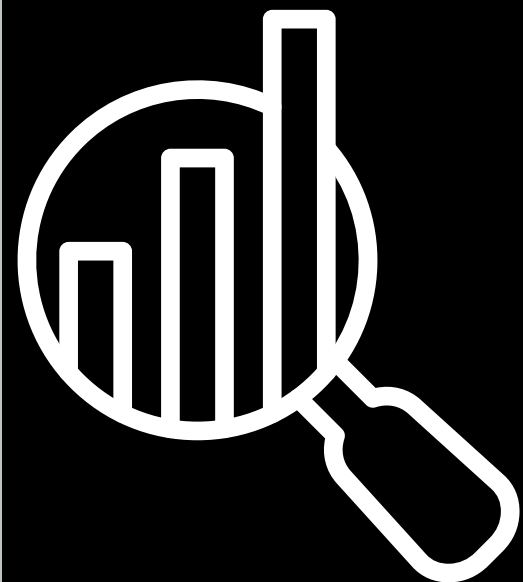
DENÚNCIAS DE 2025

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Das 58 denúncias recepcionadas, 39 foram objeto de apuração em PIP por determinação 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, etc.

- Denúncia duplicada
- Denúncias sem elementos (análise do Ga...
- Denunciado não é servidor da pasta
- Denúncias objeto de PIP





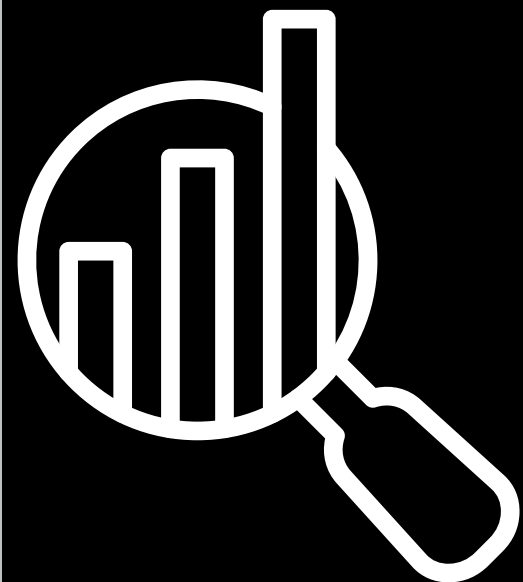
DENÚNCIAS DE 2025

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.

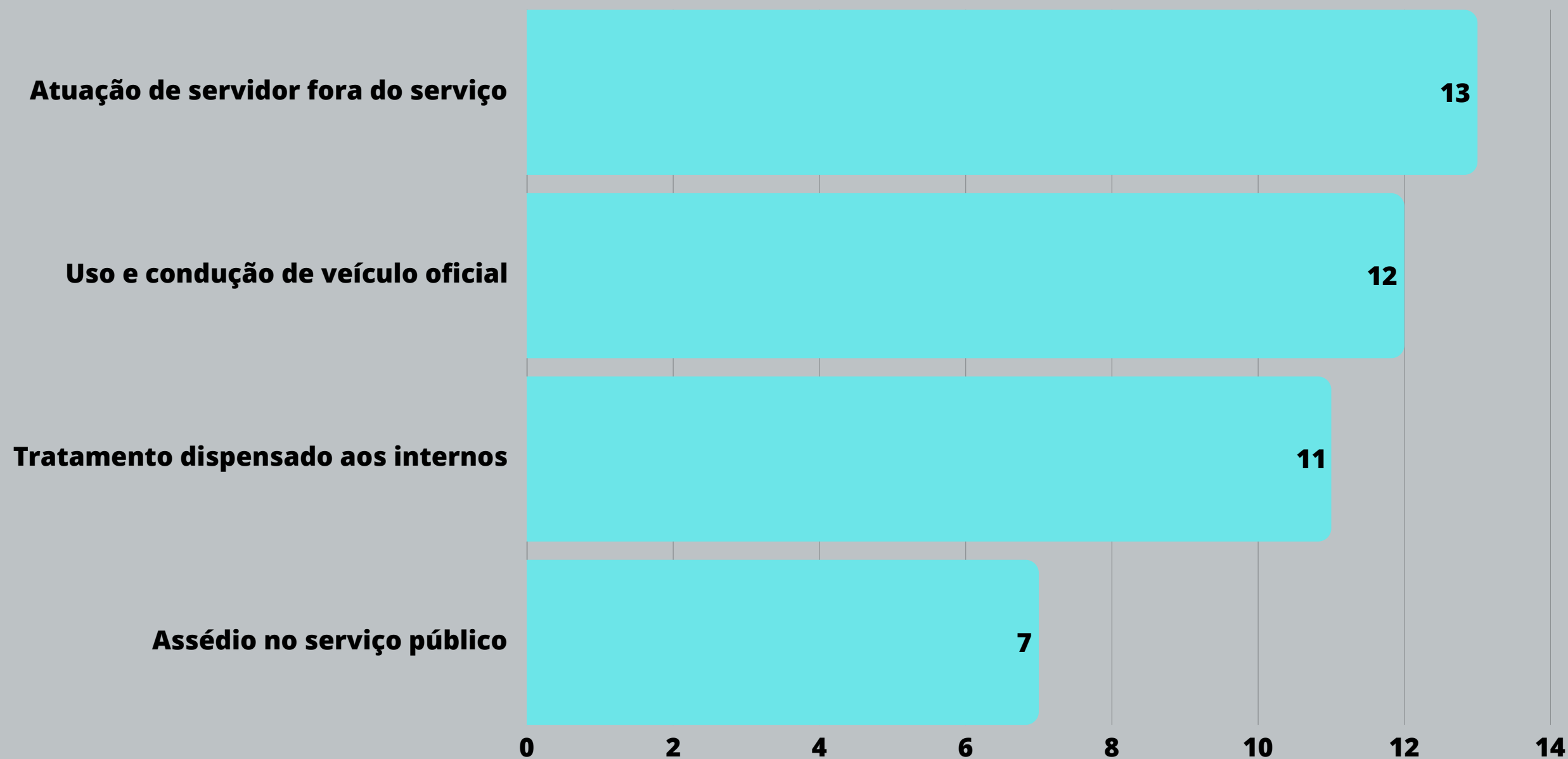
Fonte:

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





DENÚNCIAS DE 2025



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 2025

1. ATUAÇÃO DE SERVIDOR FORA DO SERVIÇO

Providências Adotadas/Desfechos do tratamento da Demanda

No ano de 2025, foram recepcionadas 13 denúncias relacionadas à atuação de servidores fora do serviço. Ressalta-se que condutas praticadas no âmbito privado, em regra, não configuram infrações funcionais por si só, ainda que moralmente reprováveis. No caso de policiais, é necessário que tais condutas guardem relação com o poder de polícia conferido pelo Estado aos servidores, como atitudes intimidatórias com uso direto da função.

Nos casos registrados, observaram-se as características constantes nos gráficos ao lado.



Cumpra esclarecer que as informações referem-se ao tratamento preliminar das denúncias, e não ao resultado dos procedimentos administrativos instaurados. Tais informações podem ser prestadas pelo setor correicional.



DENÚNCIAS DE 2025

1. ATUAÇÃO DE SERVIDOR FORA DO SERVIÇO

Menções dos relatos

Suposta intimidação em desentendimento da vida privada

Comportamento inadequado

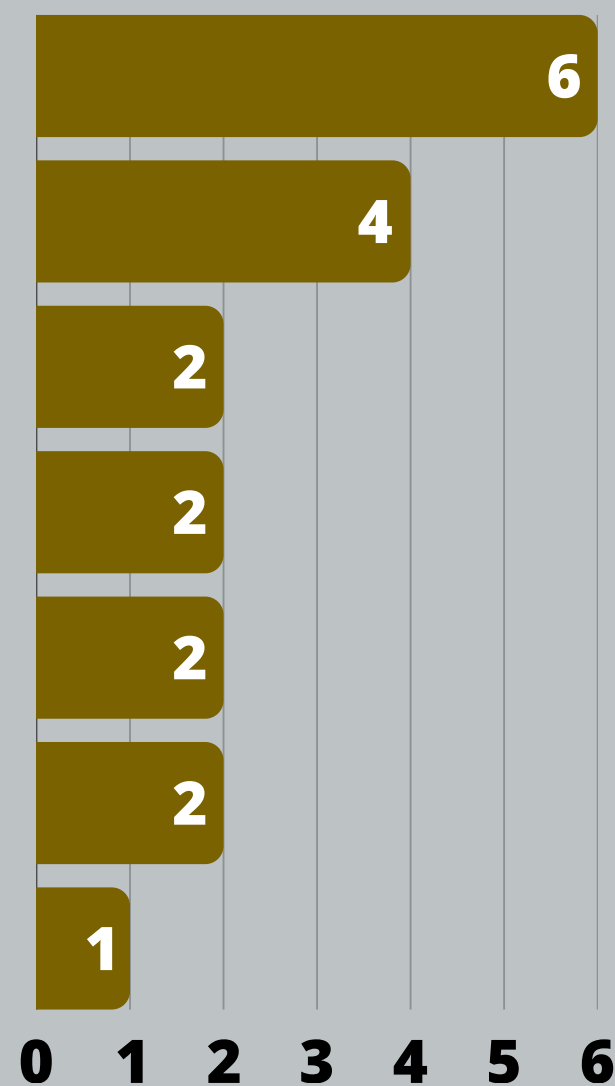
Não é servidor da pasta

Adicção de servidor

Duplicadas/Mesmo contexto fático

Não é infração disciplinar

Saúde mental do servidor



No gráfico ao lado, é possível observar as menções realizadas nos relatos. Pontua-se que as menções excedem o número de denúncias já que muitas vezes o relato traz alegações diversas.

DENÚNCIAS DE 2025

2. USO E CONDUÇÃO DE VEÍCULO OFICIAL

No ano de 2025 esta Secretaria recebeu 12 denúncias relacionadas ao uso ou condução de veículo oficial.

Com exceção de uma manifestação, que não informava elementos mínimos e foi por consequência arquivada, todas as outras denúncias ensejaram a instauração de Procedimento Investigatório Preliminar - PIP.

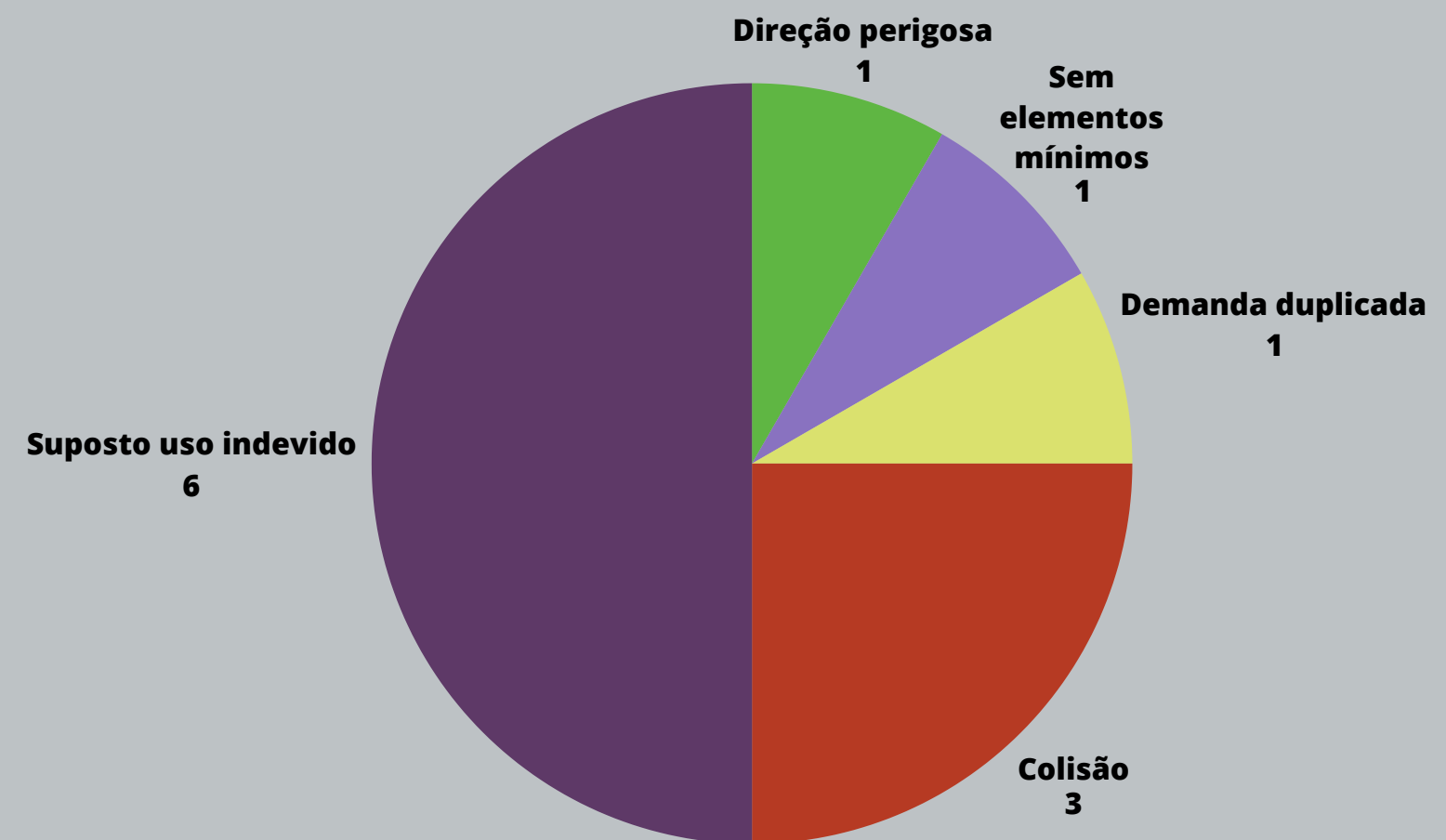
No subassunto nominado como "suposto uso indevido", observou-se que 4 das 6 denúncias apontavam o uso da viatura por policiais para deslocamento ao serviço voluntário gratificado, cujo o uso é permitido somente em situações específicas. **Destas 4, 3 referiam-se ao mesmo veículo e servidor.**

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 8 contextos fáticos diversos.

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

2. USO E CONDUÇÃO DE VEÍCULO OFICIAL





DENÚNCIAS - USO E CONDUÇÃO DE VEÍCULO OFICIAL



A seguir, apresenta-se a síntese da análise das denúncias sobre o assunto.



12

DENÚNCIAS REGISTRADAS
relacionadas ao uso
ou condução de
veículo oficial em
2025



1

DENÚNCIA ARQUIVADA
manifestação sem
elementos mínimos
para averiguação



10

OBJETOS DE PIP
10 denúncias
apresentaram elementos
suficientes para ser
objeto de Investigatório
Preliminar-PIP



8

NÚMERO REAL DE DEMANDAS
Na prática, ao longo de
2025, foram observados 8
casos de contextos
fáticos diversos que
denunciam suposto uso
indevido de veículo oficial



PRINCIPAIS DESTAQUES



83,33% DENÚNCIAS ENSEJARAM A DECISÃO DE INSTAURAÇÃO DE PROCEDIMENTO INVESTIGATORIO PRELIMINAR (PIP).



33,3% DAS DENÚNCIAS RECEBIDAS TRATAM DE SUPOSTO USO INDEVIDO DE VIATURA, COM MENÇÃO ESPECÍFICA AO DESLOCAMENTO AO SERVIÇO VOLUNTÁRIO. DESTAS, 8% (3) REFEREM-SE AO MESMO SERVIDOR.



ATUALMENTE, A SEAPE FAZ USO DE CERCA DE 380 VEÍCULOS OFICIAIS, QUE PODEM SER UTILIZADAS DIARIAMENTE POR 2.167 CONDUTORES. ASSIM, OBSERVA-SE QUE AS DENÚNCIAS REFEREM-SE À 0,36% DOS CONDUTORES HABILITADOS.

DENÚNCIAS DE 2025

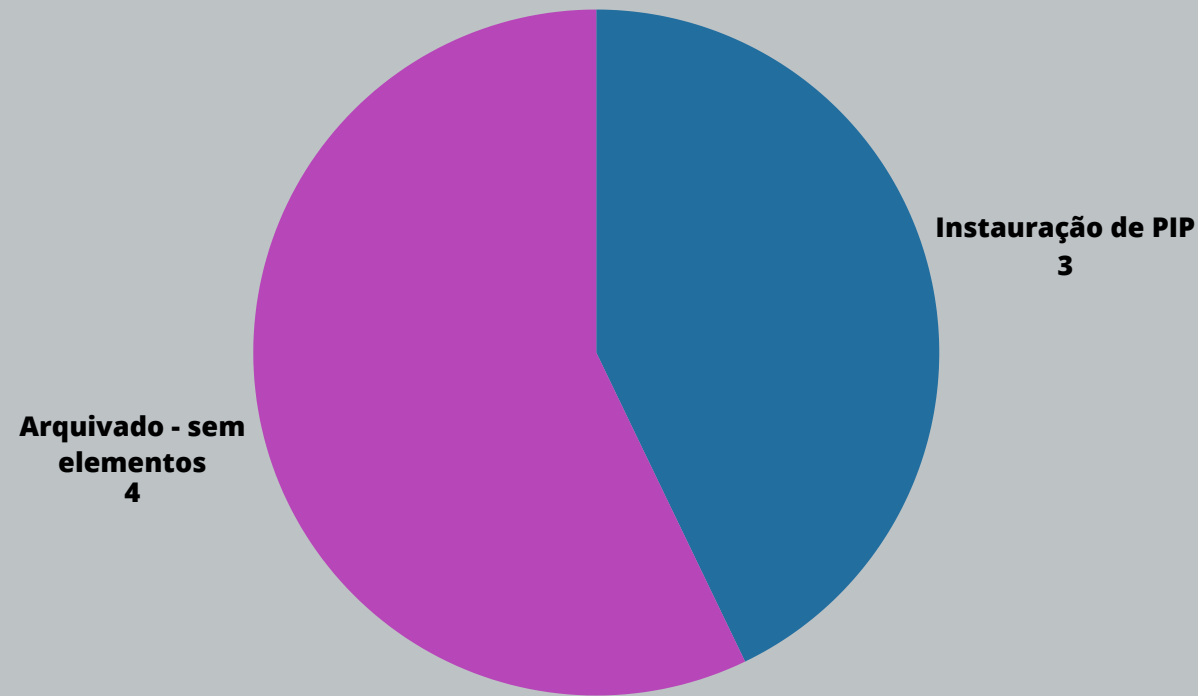
3. TRATAMENTO DISPENSADO AOS INTERNOS

Referido assunto já foi objeto de análise neste relatório nas páginas 21 e 22.

DENÚNCIAS DE 2025

4. ASSÉDIO NO SERVIÇO PÚBLICO

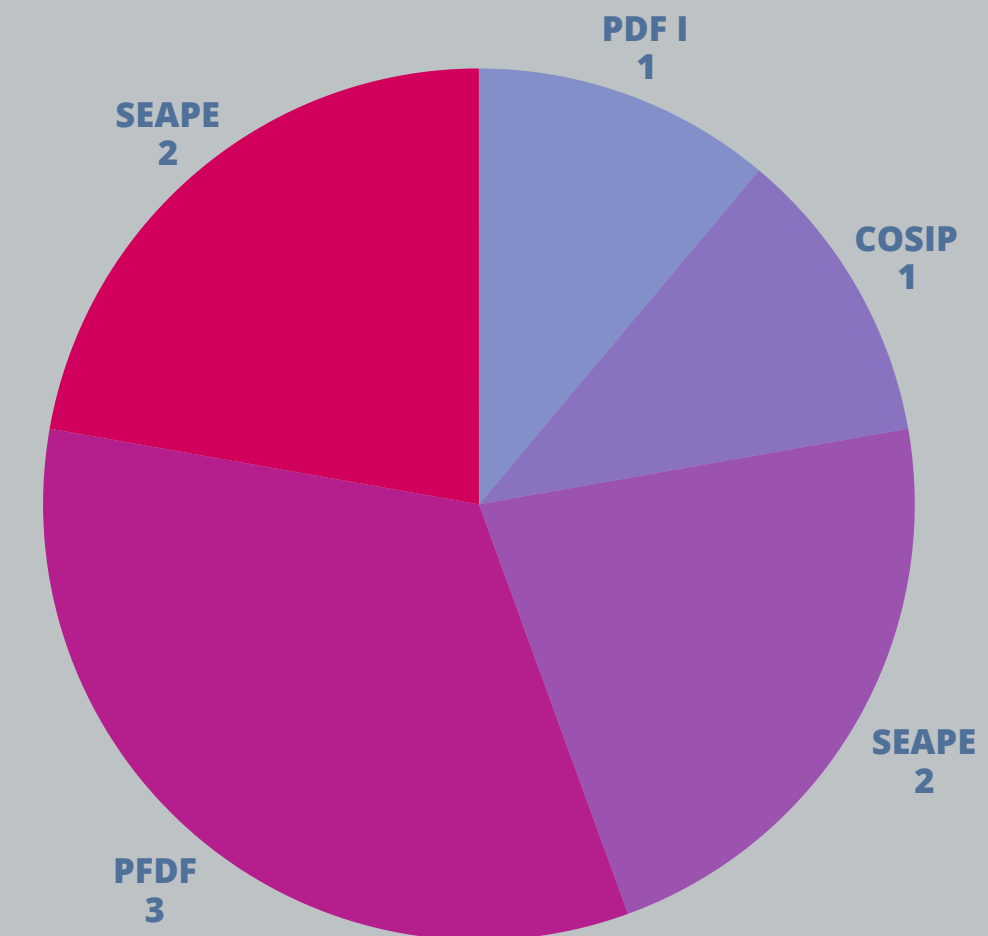
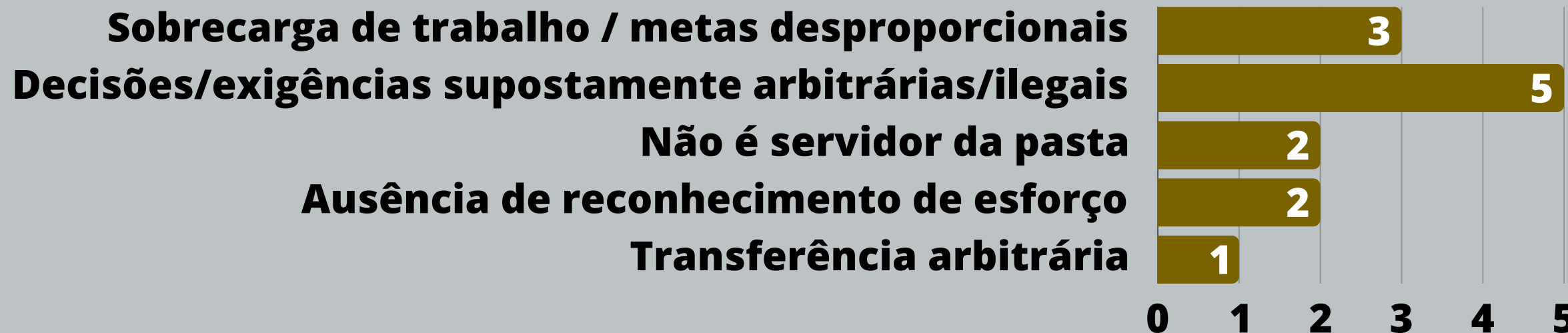
Em 2025, foram recebidas sete denúncias que apontavam suposto assédio no serviço público. A seguir, as características das demandas.



7 DENÚNCIAS REGISTRADAS

! Nas 2 denúncias que apontaram apenas “SEAPE” ou chefes da “SEAPE”, não foi indicado setor específico ou fatos individualizados aptos a propiciar apuração.

Queixas apresentadas



DENÚNCIAS DE 2025

4. ASSÉDIO NO SERVIÇO PÚBLICO

PARA GARANTIR A TRANSPARÊNCIA SOBRE O TEMA E VIABILIZAR O MONITORAMENTO DOS CASOS PELA COMISSÃO ESPECIAL DE COMBATE E PREVENÇÃO AO ASSÉDIO, PRESIDIDA PELA CONTROLADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL, FOI EXARADA A ORDEM DE SERVIÇO Nº 116/2025, QUE DEFINIU FLUXOGRAMA PARA TRATAMENTO DE DENÚNCIAS DE ASSÉDIO, DETERMINANDO O REGISTRO DE TODOS OS CASOS DE ASSÉDIO NO PARTICIPA-DF, MESMO QUE O SERVIDOR OPTE POR DENUNCIAR POR MEIOS DIVERSOS AO DECRETO.

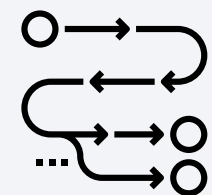
ATUALMENTE, ENCONTRAM-SE EM ELABORAÇÃO PELA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO E PELA COORDENAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA E TRABALHO (QVT), CARTILHAS ESPECÍFICAS PARA AS ATIVIDADES DA POLÍCIA PENAL, PARA CONSCIENTIZAÇÃO DE GESTORES E SUBORDINADOS SOBRE O TEMA, COM PUBLICAÇÃO PREVISTA PARA O PRIMEIRO SEMESTRE DE 2026.

A DIGEP, POR MEIO DA QVT, TEM VIABILIZADO A PARTICIPAÇÃO DE GESTORES EM PALESTRAS SOBRE A TEMÁTICA, PROMOVIDAS PELA ESCOLA DE GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL.



DENÚNCIAS DE 2025

4. ASSÉDIO NO SERVIÇO PÚBLICO

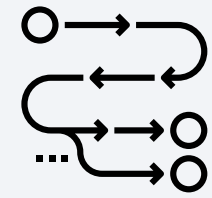


FLUXOGRAMA DENÚNCIAS DE ASSÉDIO - O.S. nº 116/2025 - SEAPE/DF

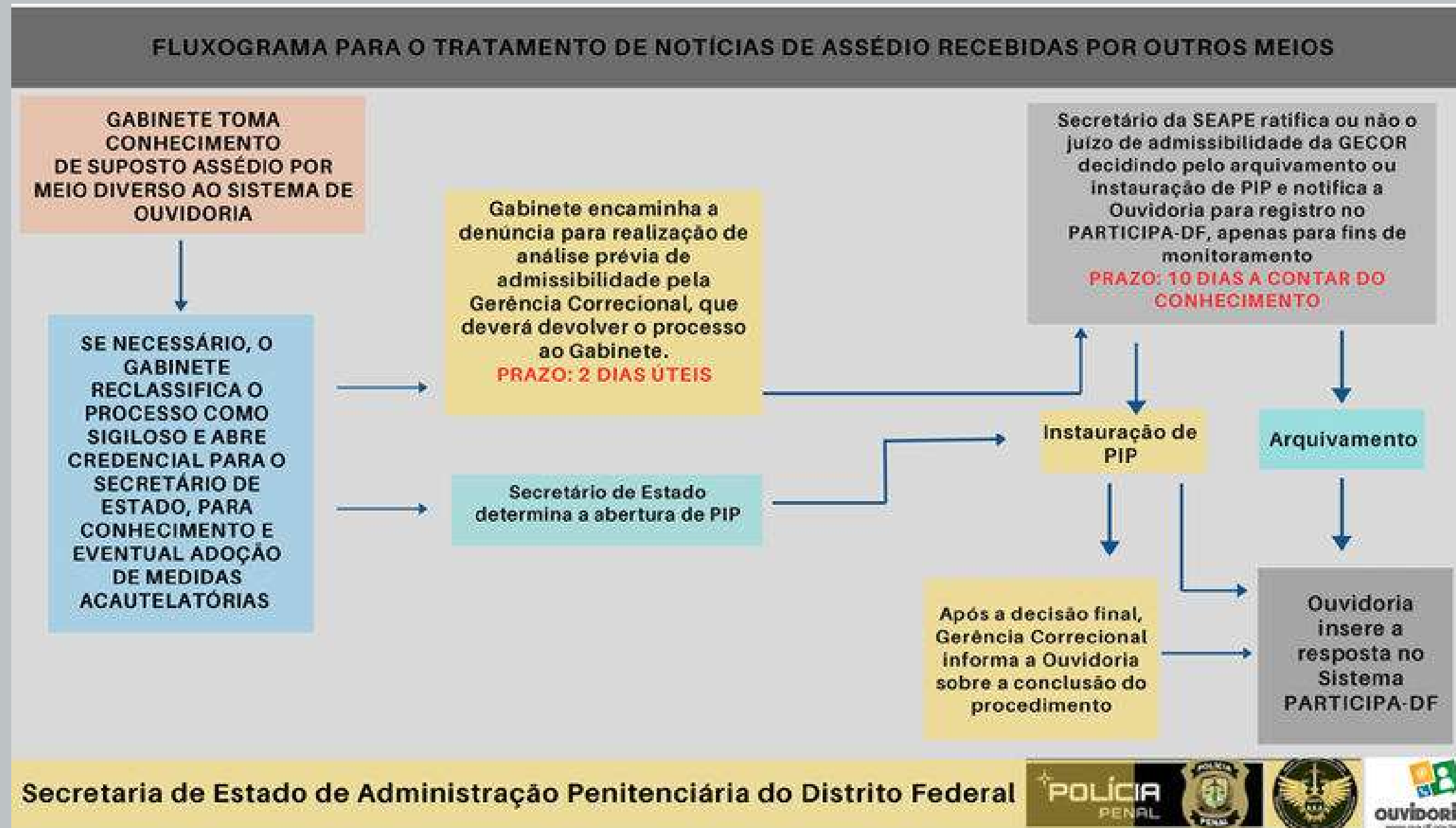


DENÚNCIAS DE 2025

4. ASSÉDIO NO SERVIÇO PÚBLICO



FLUXOGRAMA DENÚNCIAS DE ASSÉDIO - O.S. nº 116/2025 - SEAPE/DF





ELOGIOS - SEAPE/DF

2025

OS ELOGIOS AOS SERVIDORES E À PASTA REPRESENTAM 2,82% DAS MANIFESTAÇÕES DE 2025, OCUPANDO O OITAVO LUGAR DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.

16 ELOGIOS



POLÍCIA PENAL
DISTRITO FEDERAL



EM PARCERIA COM A ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO, TODOS OS ELOGIOS REGISTRADOS NO ANO DE 2026 SERÃO PUBLICADOS NA INTRANET DA SEAPE, COMO FORMA DE VALORIZAR OS SERVIDORES E INCENTIVAR BOAS PRÁTICAS NO AMBIENTE INSTITUCIONAL.

A INICIATIVA TEM COMO OBJETIVO RECONHECER O DESEMPENHO DOS SERVIDORES, BEM COMO FOMENTAR UMA CULTURA DE VALORIZAÇÃO E EXCELÊNCIA NO SERVIÇO PÚBLICO.

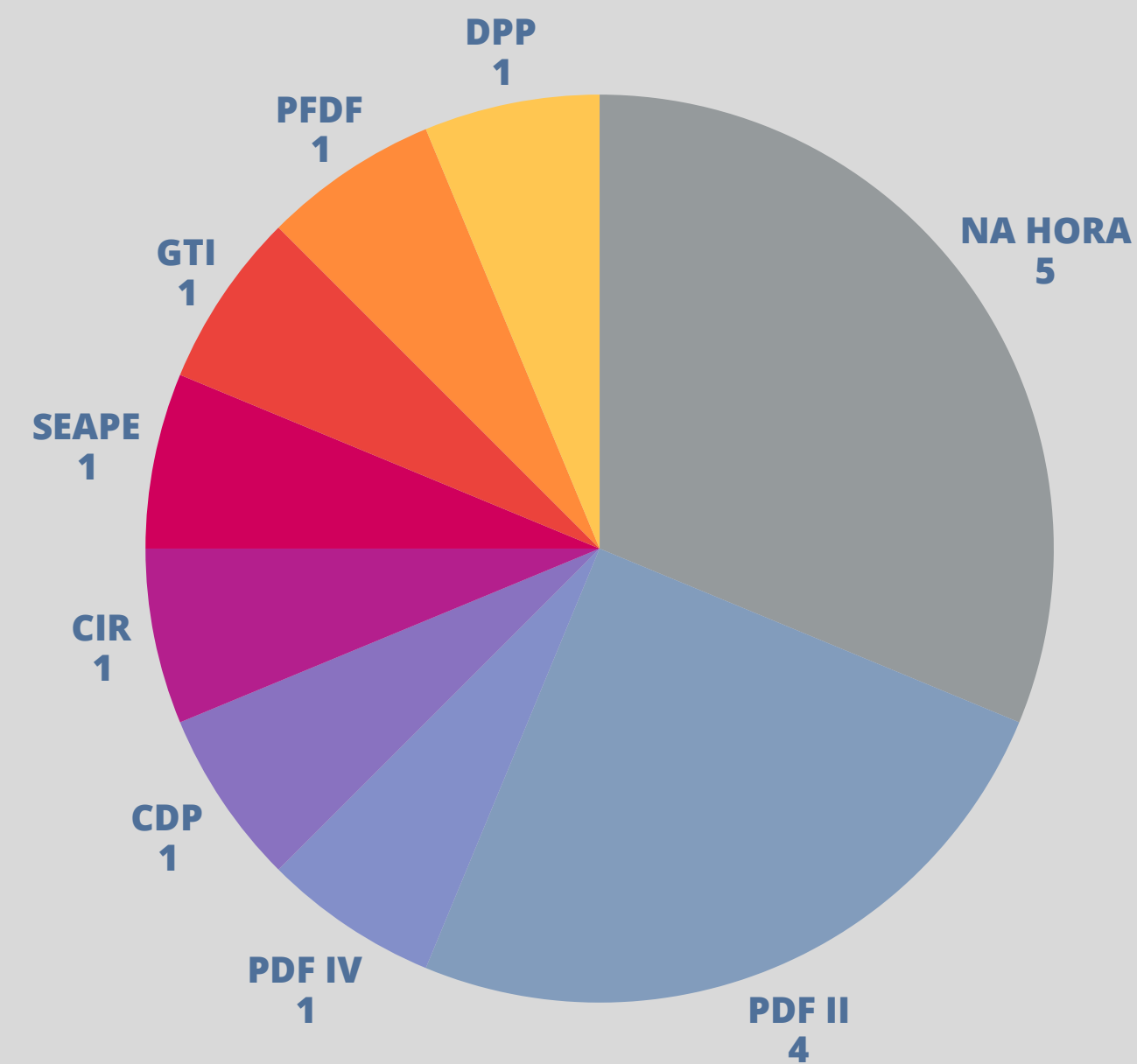


ELOGIOS - SEAPE/DF 2025


SETORES MAIS ELOGIADOS



PDF II



ELOGIOS POR SETOR



**DISQUE
100**

DENÚNCIAS DISQUE 100

Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania

Dentre as atribuições da Ouvidoria da SEAPE encontra-se a recepção de denúncias realizadas por meio do canal federal Disque 100, as quais são encaminhadas a esta pasta pela Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal (SEJUS-DF), bem como diretamente pela Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos e, eventualmente, pela Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais, do Ministério da Justiça e Segurança Pública. A tramitação dos processos para tratamento dessas denúncias, quando realizada por intermédio da SEJUS-DF, é acompanhada por órgãos vinculados à proteção dos direitos humanos. Já quando as denúncias são enviadas pela ONDH e pela SENAPPEN, as respostas são encaminhadas aos respectivos órgãos por meio de ofício.



**PONTOS DE
DESTAQUE**



**O ENVIO SIMULTÂNEO
POR ÓRGÃOS
DIFERENTES
FREQUENTEMENTE
OCASIONA
DUPLICIDADE DE
DEMANDAS.**



**OBSERVA-SE, À
SEMELHANÇA DOS
ANOS ANTERIORES,
ELEVADO NÚMERO DE
MANIFESTAÇÕES
GENÉRICAS E COM
NATUREZA DE
RECLAMAÇÃO.**



160
**PROCESSOS SEI
TRAMITADOS NO
ÂMBITO DA SEAPE-DF.**
50 - ONDH E ONASP
110 - SEJUS/DF



11
**APENAS 11 CONTEXTOS
FÁTICOS
APRESENTARAM
ELEMENTOS MÍNIMOS
PARA INSTAURAÇÃO
DE PIP.**

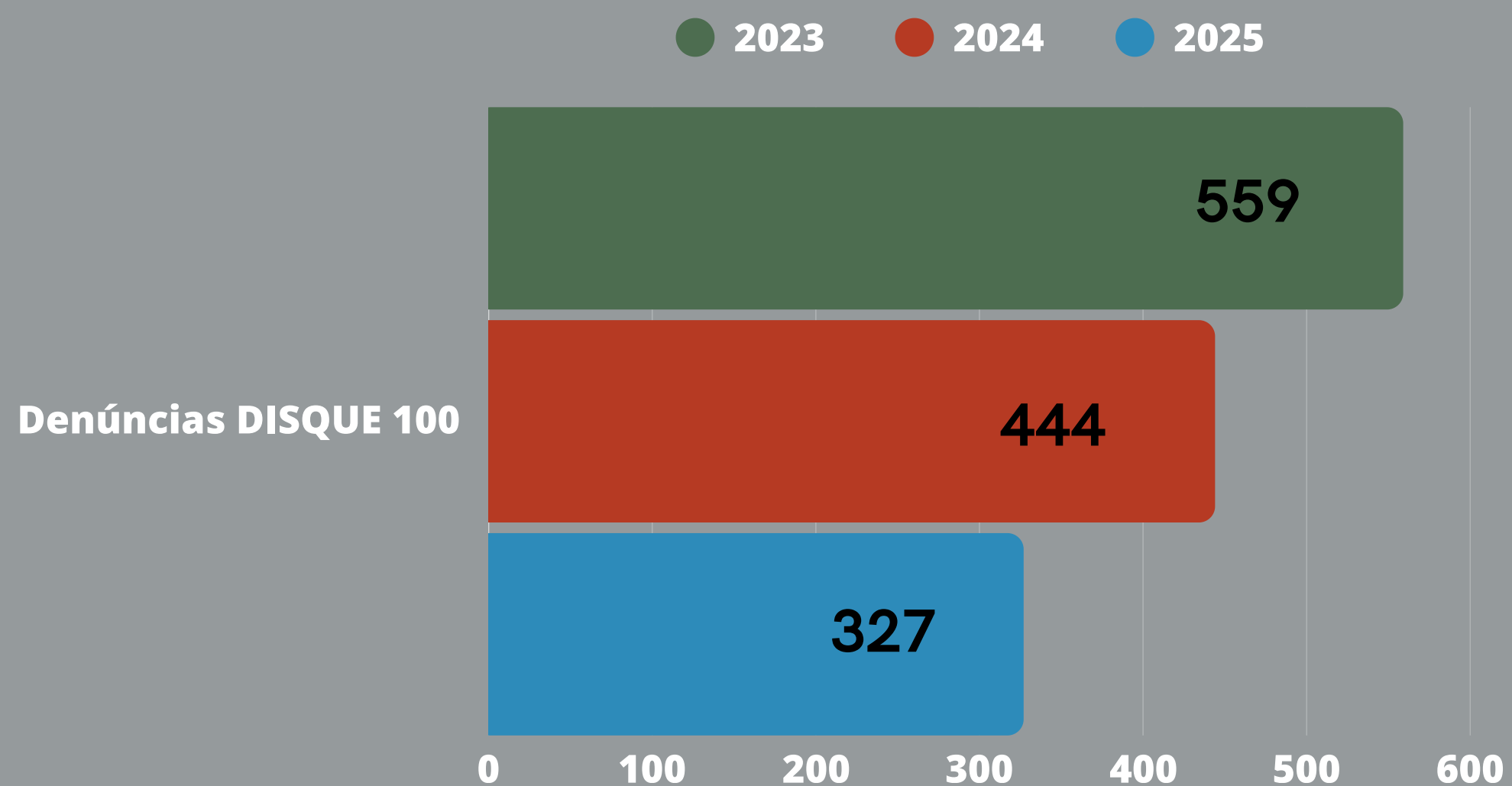


Denúncias - Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania

Os dados expostos foram extraídos do Painel de Dados da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania e evidenciam redução no número total de manifestações ao longo dos anos.

Por meio de filtros avançados, é possível obter os registros de denúncias classificados como “**VIOLÊNCIA CONTRA PESSOA EM RESTRIÇÃO DE LIBERDADE**”.

Ressalta-se, contudo, que a ferramenta não distingue vítimas menores e maiores de idade, por isso não é possível precisar quantas manifestações referem-se à SEAPE-DF e quantas referem-se ao Sistema Socioeducativo, vinculado à SEJUS-DF.



MINISTÉRIO DOS
DIREITOS HUMANOS
E DA CIDADANIA



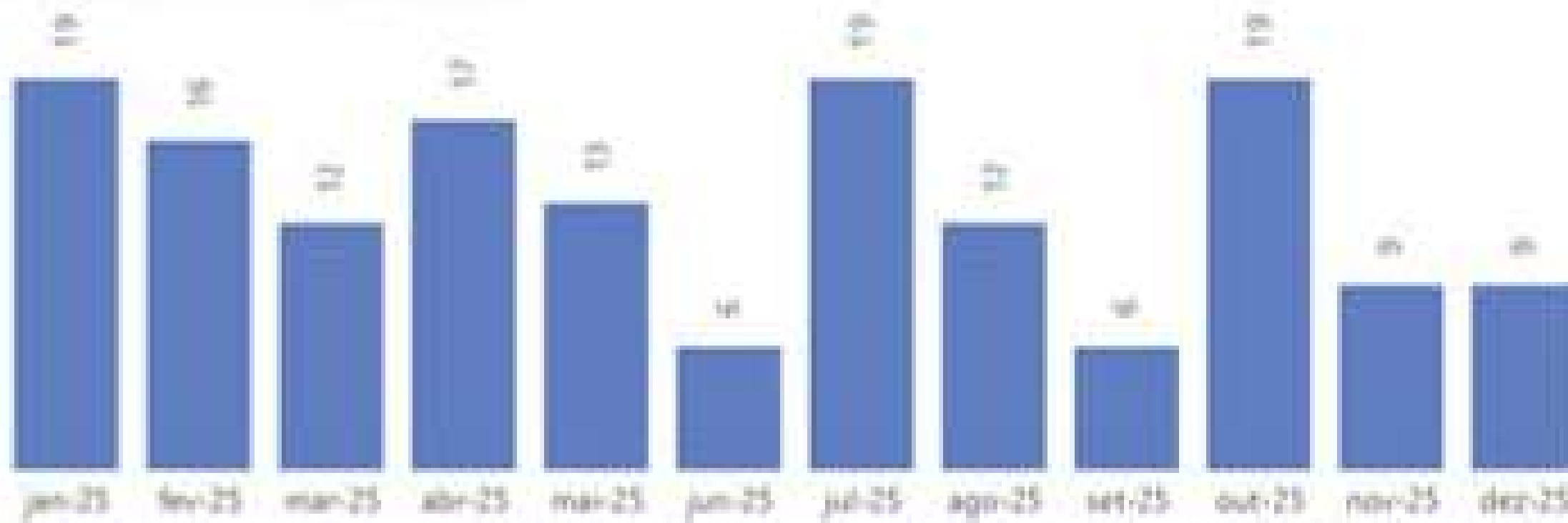


Acesso à Informação

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

No ano de 2025, a Secretaria de Estado de Administração Penitenciária recebeu 157 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 por ano e mês





Acesso à
Informação

TRANSPARÊNCIA EM 2025



**SEAPE É
OURO!**

**PREMIO ITA E
ALTO NÍVEL DE
TRANSPARÊNCIA**

A iniciativa que reconhece órgãos da administração direta e indireta do Governo do Distrito Federal (GDF), pelo atendimento destacado às recomendações de auditoria e aprimoramento de controles internos.



OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA DA SEAPE EM 2025



Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br





OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2025



PREMIO SELO DE ACESSIBILIDADE

Criado pela Controladoria-Geral do Distrito Federal, o Selo Acessibilidade valoriza as ouvidorias da Rede SIGO-DF que promovem um atendimento mais inclusivo e acessível ao cidadão.

A ouvidoria agradece o recebimento do Selo Acessibilidade, reconhecimento que reforça o compromisso com uma escuta pública inclusiva, acolhedora e livre de barreiras.

A conquista representa o esforço contínuo em promover um atendimento acessível e humanizado, garantindo que todas as pessoas possam exercer plenamente seu direito de participação.





OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2025



OUVIDORIA DAY PRÊMIO MELHORES PRÁTICAS CATEGORIA CARTA DE SERVIÇOS

13/03/25 às 18h32 - Atualizado em 2/05/25 às 13h56

Seape/DF conquista o 9º Prêmio Melhores Práticas em Ouvidoria e recebe Selo de Acessibilidade do GDF

Clique para acessar a matéria



“RECEBEMOS COM MUITA SATISFAÇÃO A PREMIAÇÃO DO NOSSO PROJETO DE ASSISTENTE VIRTUAL PARA A CARTA DE SERVIÇOS DA SEAPE/DF. ESSA PARCERIA ENTRE A OUVIDORIA E A ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO REFORÇA NOSSO COMPROMISSO EM TORNAR OS SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA CADA VEZ MAIS ACESSÍVEIS AOS NOSSOS USUÁRIOS”, AFIRMOU A OUVIDORA DA SEAPE/DF, RÍVIA COIMBRA.





OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2025



I SEMINÁRIO NACIONAL DE OUVIDORIAS PÚBLICAS DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, EM BELO HORIZONTE.

PARTICIPAÇÃO NO SEMINÁRIO, COM O TEMA “OUVIDORIA CONTEMPORÂNEA”, TEVE COMO PROPÓSITO FORTALECER O PAPEL ESTRATÉGICO DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS NO CONTEXTO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA ATUAL.

A PROGRAMAÇÃO CONTOU COM PALESTRAS MINISTRADAS POR ESPECIALISTAS, PAINÉIS TEMÁTICOS E OFICINAS TÉCNICAS DIRECIONADAS À CAPACITAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DA ÁREA, À TROCA DE EXPERIÊNCIAS E À DISSEMINAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS. O FORMATO PRESENCIAL DO EVENTO FAVORECEU A INTERAÇÃO ENTRE OS PARTICIPANTES E INCENTIVOU A FORMAÇÃO DE REDES COLABORATIVAS ENTRE AS OUVIDORIAS PÚBLICAS BRASILEIRAS.





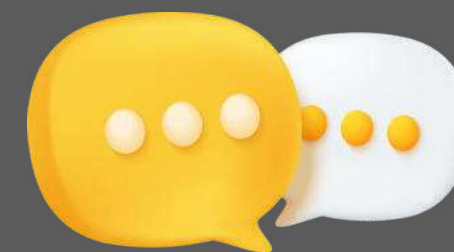
OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2025



BATE-PAPO COM A OUVIDORIA



A COORDENAÇÃO DO SISTEMA PRISIONAL, QUE PARTICIPA DA TRAMITAÇÃO DE APROXIMADAMENTE 80% DAS DEMANDAS, PARTICIPOU DO “BATE-PAPO COM A OUVIDORIA”, UM MOMENTO DE DIÁLOGO E ALINHAMENTO INSTITUCIONAL VOLTADO AO FORTALECIMENTO DA COMUNICAÇÃO E DA QUALIDADE NO ATENDIMENTO. DURANTE O ENCONTRO, FORAM ABORDADAS A IMPORTÂNCIA DO CUMPRIMENTO DOS PRAZOS NAS DEMANDAS RECEBIDAS E A NECESSIDADE DE APRIMORAR AS RESPOSTAS ENCAMINHADAS AOS CIDADÃOS, GARANTINDO MAIS EFICIÊNCIA, CLAREZA E TRANSPARÊNCIA NOS ATENDIMENTOS REALIZADOS.





OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2025



☕ CAFÉ COM A OUVIDORIA ☕

Foi realizado o encontro intitulado **“Café com a Ouvidoria”**, iniciativa voltada ao fortalecimento da integração entre as Ouvidorias da Secretaria de Educação, da Secretaria da Mulher e desta Ouvidoria. A ação teve como finalidade construir, de forma conjunta, propostas para a criação de um projeto intersetorial destinado ao acolhimento e suporte às famílias de pessoas encarceradas pela primeira vez. Ressalta-se o comprometimento e a colaboração efetiva das três secretarias participantes durante todo o processo de construção da iniciativa.





OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2025



PARTICIPAÇÃO NA 51ª EDIÇÃO, DO GDF + PERTO DO CIDADÃO

12/05/2025 às 15h04 - Atualizado em 14/05/2025 às 21h01

Samambaia recebe edição especial do GDF
Mais Perto do Cidadão voltado para o Dia das
Mães



Clique para acessar a matéria





OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2025



OUVIDORIA DESTAQUE 2025



A Ouvidoria da Seape/DF foi reconhecida com o Prêmio Ouvidoria Destaque 2025, concedido pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

A premiação destaca as ouvidorias que se sobressaem pela excelência no atendimento ao cidadão, pela transparência na gestão, pela atualização constante das informações, pela participação em capacitações e pelo desenvolvimento de ações que fortalecem o diálogo entre o poder público e a sociedade.

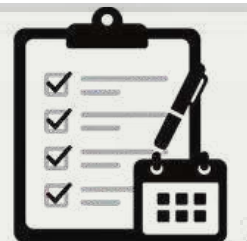


PROVIDÊNCIAS PARA 2026

Dar continuidade ao processo de publicidade das regras para o lançamento de remição em publicação fixada no Instagram, ou por outro meio interpretado como mais adequado pela área técnica de comunicação.

Dar continuidade a ações de voltadas para o combate ao assédio no serviço público, com a integração da ASCOM, QVT e Ouvidoria.

Dar continuidade ao processo de melhoria do formulário fornecido às pessoas privadas de liberdade para indicação de visitantes.



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