RELATÓRIO

2º TRIMESTRE 2022

OUVIDORIA - SEAPE

Brasília - DF

Período de 01/04/2022 a 30/06/2022

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral: Cecília Souza Fonseca

Secretário de Administração Penitenciária: Wenderson Souza e Teles

Ouvidora - SEAPE: Rivia Carla Lourenço Coimbra

APRESENTAÇÃO

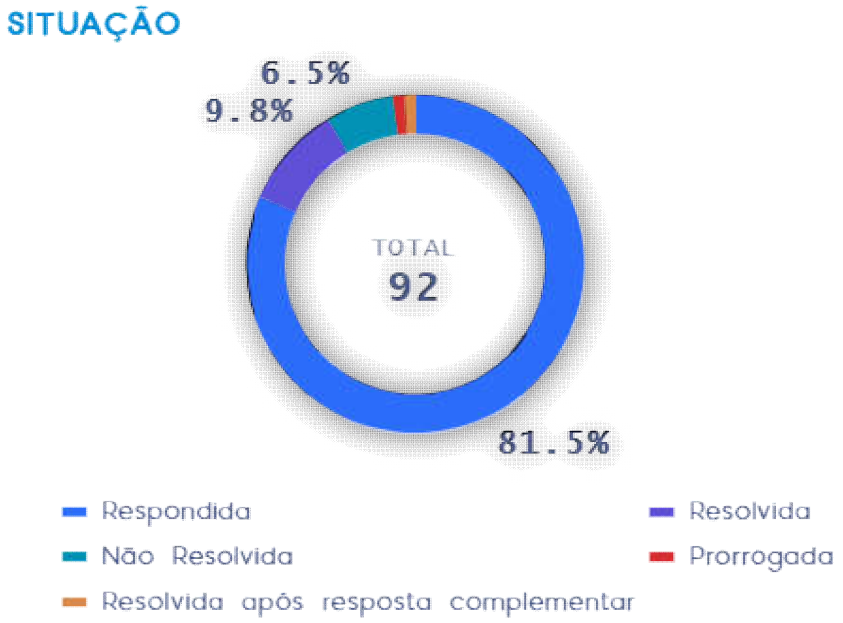
À Ouvidoria da Secretaria de Estado de Administração Penitenciária – SEAPE compete, receber solicitações, pedidos de informações, sugestões, reclamações e denúncias dos cidadãos sobre as atividades da Secretaria, encaminhando as manifestações aos setores competentes, atuando como canal de comunicação entre a entidade e os cidadãos, na busca constante da eficiência e transparência administrativa.

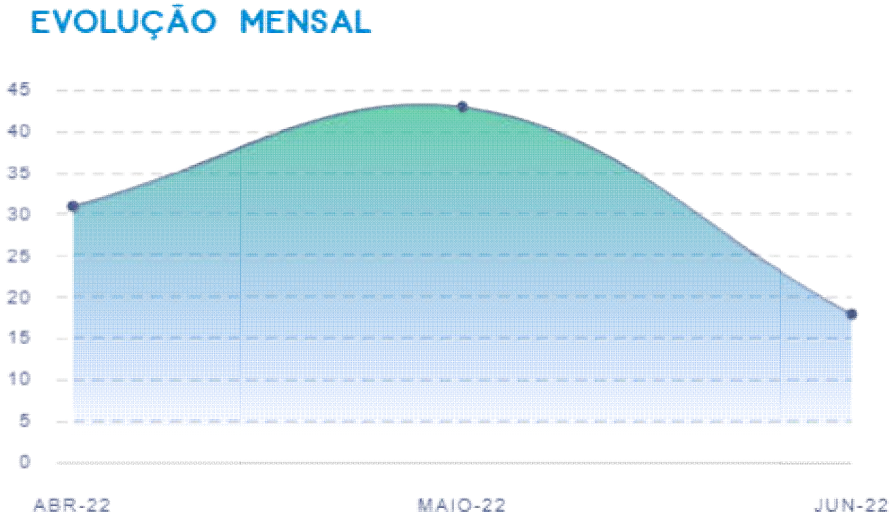
Por meio do monitoramento das manifestações e da elaboração de relatórios gerenciais, torna-se possível identificar oportunidades de melhorias, gerando diagnósticos e recomendações úteis para o aperfeiçoamento desta Secretaria.

Os dados apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF e no Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão - e-SIC, no período de 01 de abril a 30 de junho de 2022, direcionadas à Secretaria de Estado de Administração Penitenciária - SEAPE.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

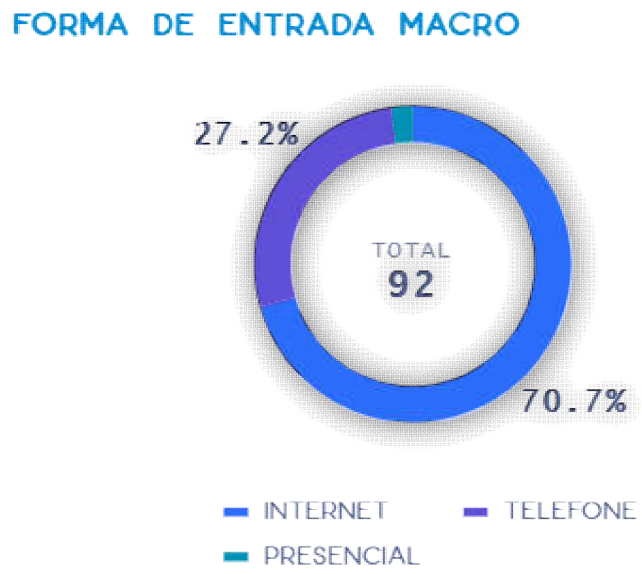
Finalizou-se o 2º Trimestre deste ano com 92 manifestações registradas no período, distribuídas conforme a tabela abaixo:

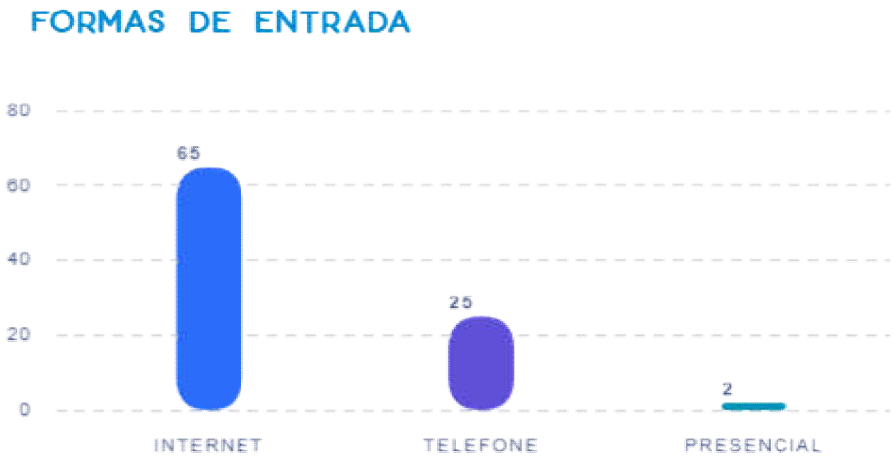




Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

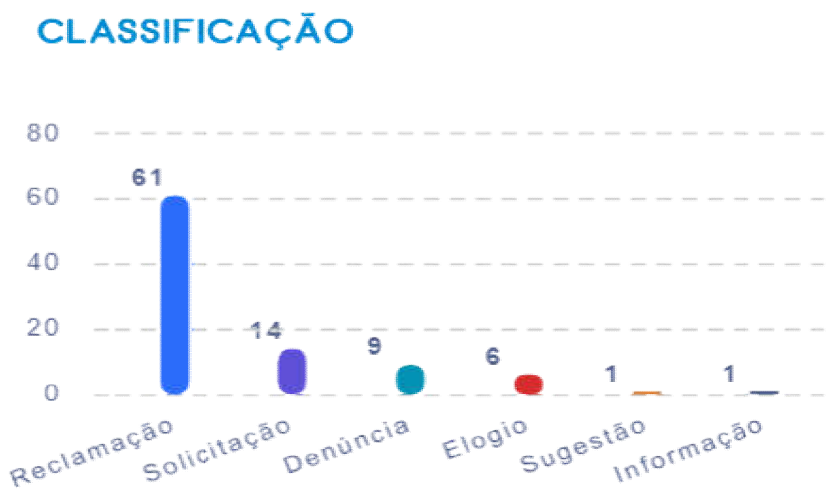
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA



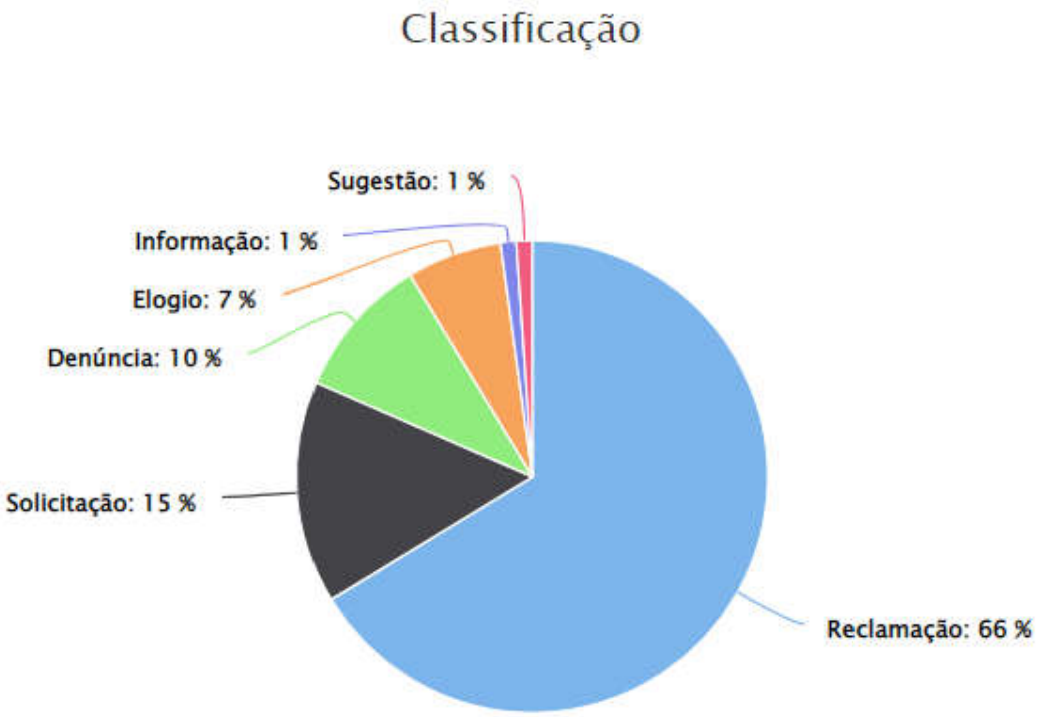


Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

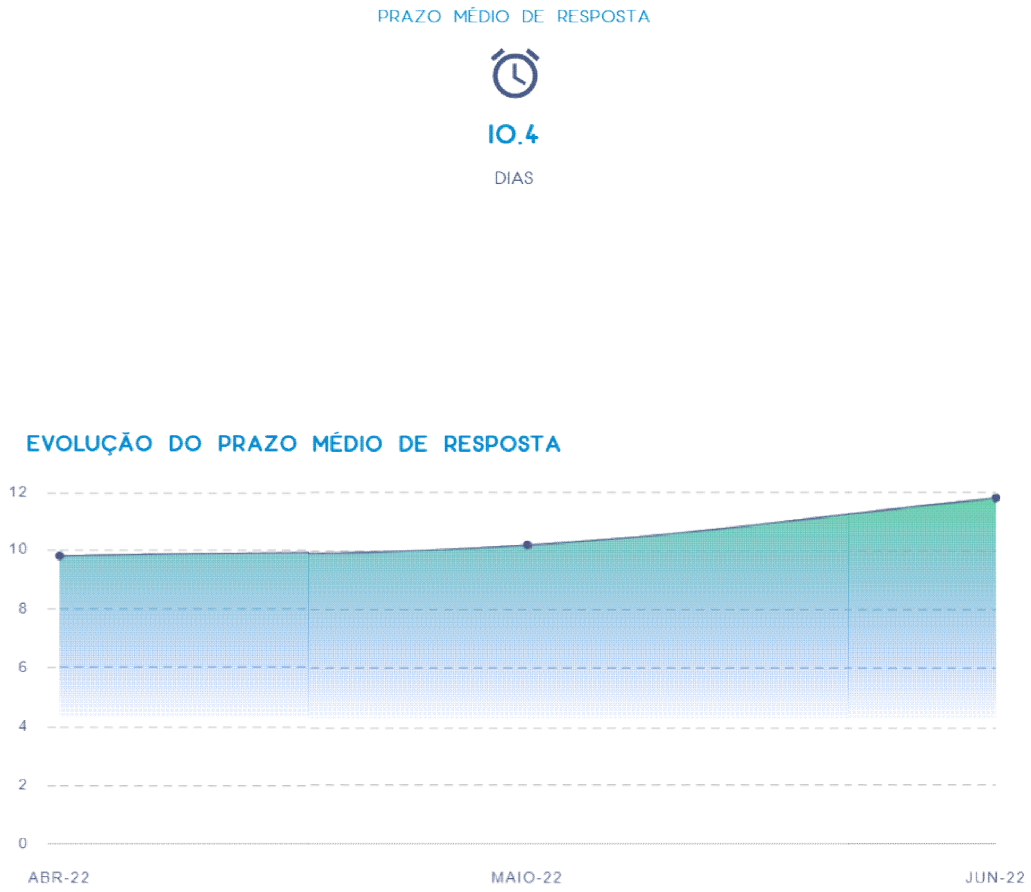


Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.



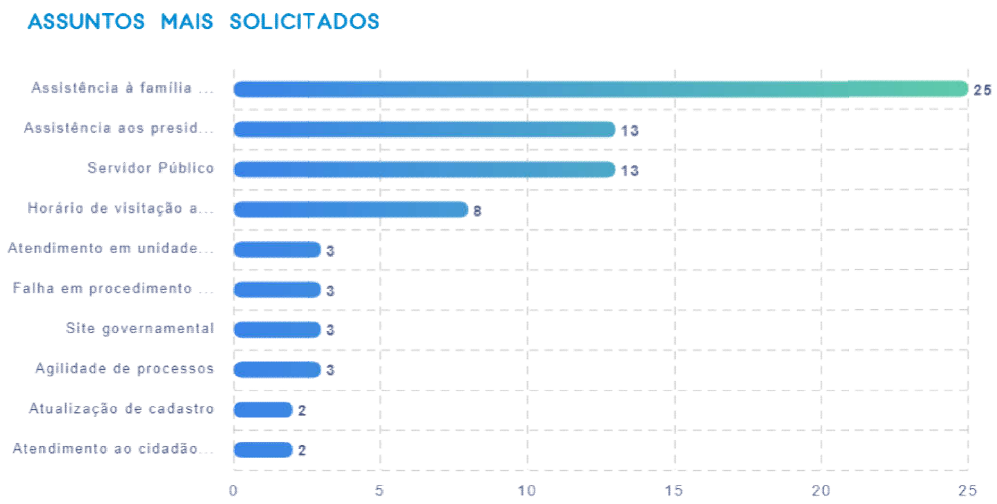
Fonte: Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF.

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

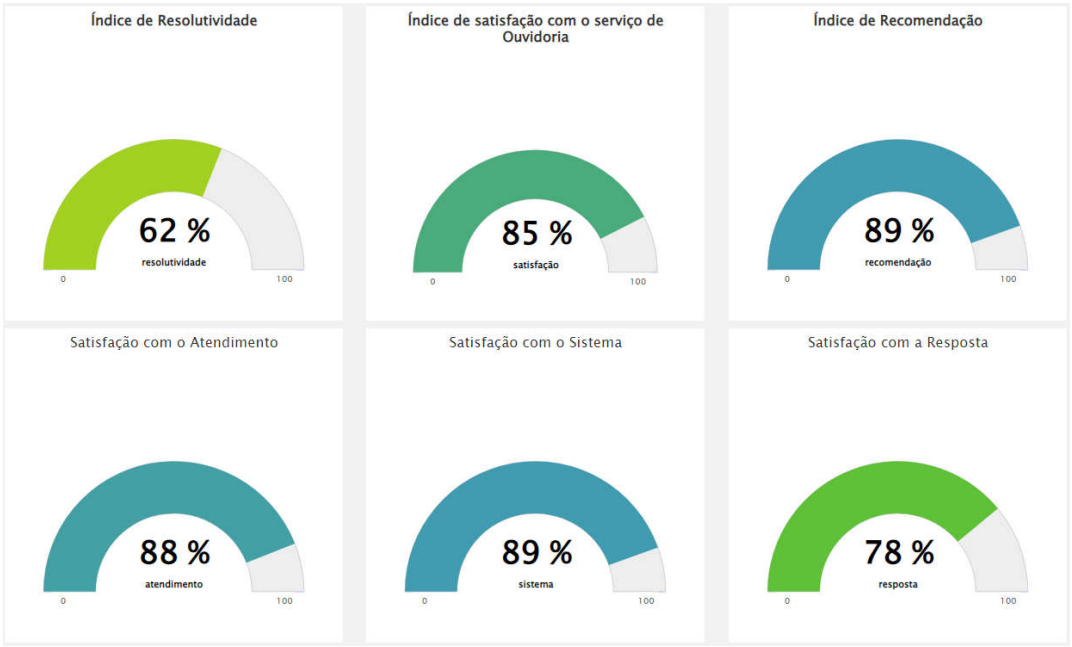
RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

Assistência à família do presidiário	25
Assistência aos presidiários	13
Servidor Público	13
Horário de visitação ao presidiário, detento, interno	08
Atendimento em unidade penal	03

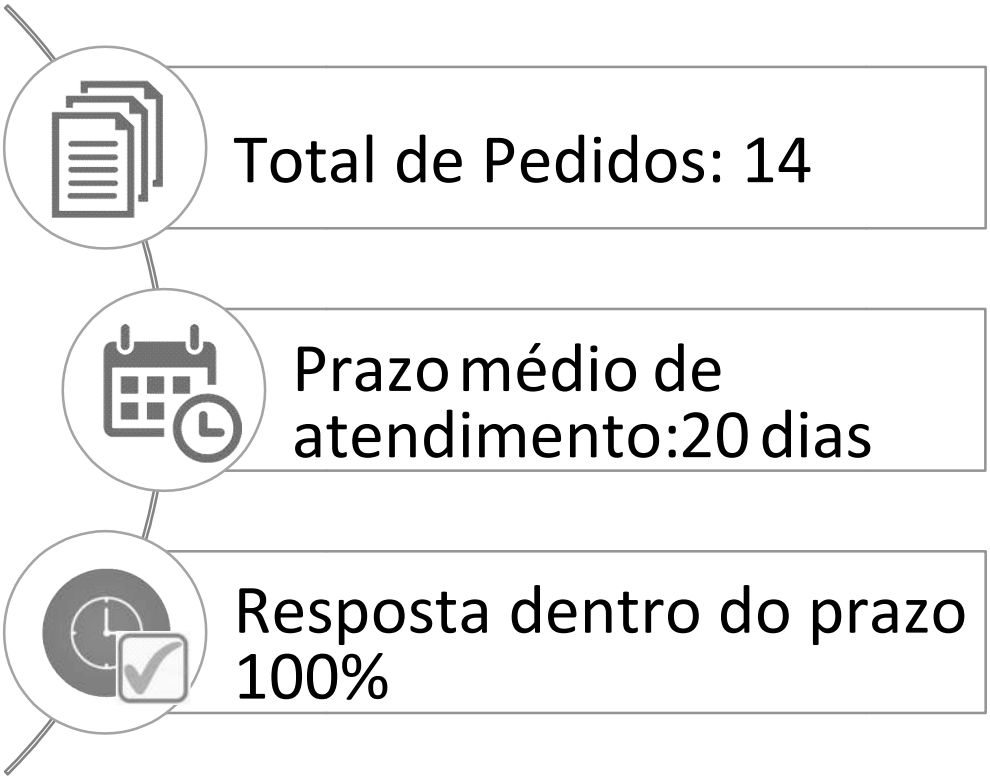
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE - PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Fonte: Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF.

Serviço de Informação ao Cidadão (e – SIC)

No período de abril a junho de 2022, esta Ouvidoria recebeu 14 (quatorze) pedidos de informações e 01 (um) recurso de 1ª Instância.



Serviço de Informação ao Cidadão (e – SIC)

O SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO USUÁRIO (SIC) PODE SER REALIZADO PRESENCIALMENTE EM QUALQUER OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL OU DIRETAMENTE POR MEIO DO SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - E-SIC (HTTPS://WWW.ESIC.DF.GOV.BR/SISTEMA/).

QUALQUER PESSOA, FÍSICA OU JURÍDICA, PODE ENCAMINHAR PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO AOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO DO DISTRITO FEDERAL.

AÇÕES REALIZADAS:

Conforme explanado no plano de ação, a maioria das medidas dos projetos e providências a serem executados por esta Ouvidoria, restaram previstos para o segundo semestre de 2022. Todavia, ações diversas foram realizadas no período referente a este relatório, a saber:

- **Capacitação dos servidores:**

  Os servidores desta Ouvidoria realizaram os seguintes cursos no período temporal abrangido por este relatório:

  - Atualização em Gramática da Língua Portuguesa (30h) - Escola de Governo do Distrito Federal: Cursado por um (01) servidor;
  - Atendimento ao público (20h) - Escola de Governo do Distrito Federal: Cursado por um (01) servidor;
  - Análise de denúncia no âmbito correcional (4h) - Escola de Governo do Distrito Federal: Cursado por um (01) servidor;
  - Gestão de conflitos em ouvidoria (4h) - Escola de Governo do Distrito Federal: Cursado por um (01) servidor;
  - Gestão de riscos e integridade (4h) - Escola de Governo do Distrito Federal: Cursado por (01) uma servidora;
  - Gestão da informação e relatórios de ouvidoria (4h) - Escola de Governo do Distrito Federal: Cursado por (01) uma servidora;
  - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) aplicada às Ouvidorias Públicas (4h) - Escola de Governo do Distrito Federal: Cursado por (01) uma servidora.

- **16/05/2022: Reunião de alinhamento com o gestor das Unidades de Atendimento ao Cidadão SEAPE/NA HORA.**

  Os serviços de efetivação/atualização do cadastro de visitantes e a validação do cadastro de advogados para acesso ao sistema Agenda OAB, podem ser realizados por meio das unidades de atendimento ao

Cidadão, localizadas nas agências do Na Hora de Taguatinga, Ceilândia, Riacho Fundo e Rodoviária do Plano Piloto.

Segundo dados divulgados pela referida área técnica, no primeiro semestre do ano de 2022, foram realizados 35.286 atendimentos.

Em reunião, foram apresentadas as demandas que versam acerca de: dificuldades para realizar o pré-cadastro; reclamações quanto à clareza das informações sobre os documentos exigidos para a efetivação/atualização do cadastro de visitantes e manifestações que indicaram problemas com relação à emissão da "senhaweb".

Com o objetivo de diminuir e evitar o agravamento das situações recorrentes, a referida área técnica pontuou acerca da disponibilização de blocos de horários específicos, sem a necessidade de agendamento. Esses horários serão destinados ao esclarecimento de dúvidas e informações gerais a respeito dos procedimentos relacionados ao cadastro de visitantes.

Os indicadores de melhoria dos serviços em questão serão obtidos a partir de parâmetros comparativos entre o número de demandas recebidas antes e depois da implementação das ações.

Os resultados serão apresentados no Relatório de Ouvidoria do terceiro trimestre.

Sem mais para o momento, submetemos o presente relatório **à apreciação do Excelentíssimo Senhor Secretário de Estado de Administração Penitenciária**, devendo ser mencionado que ações continuarão a ser realizadas para dar cumprimento ao Plano de Ação desenvolvido por esta Ouvidoria.

Atenciosamente,

Ouvidoria - SEAPE