RELATÓRIO

3º TRIMESTRE 2022

OUVIDORIA - SEAPE

Brasília - DF

Período de 01/07/2022 a 30/09/2022

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.

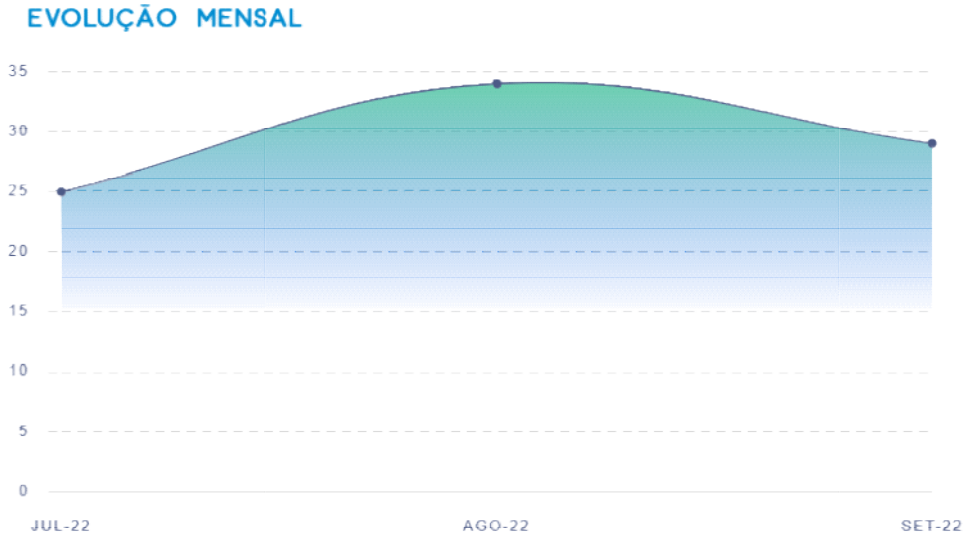
Por meio do monitoramento das manifestações e da elaboração de relatórios gerenciais, torna-se possível identificar oportunidades de melhorias, gerando diagnósticos e recomendações úteis para o aperfeiçoamento desta Secretaria.

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 julho a 30 de setembro de 2022, direcionadas à Secretaria de Estado de Administração Penitenciária - SEAPE.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

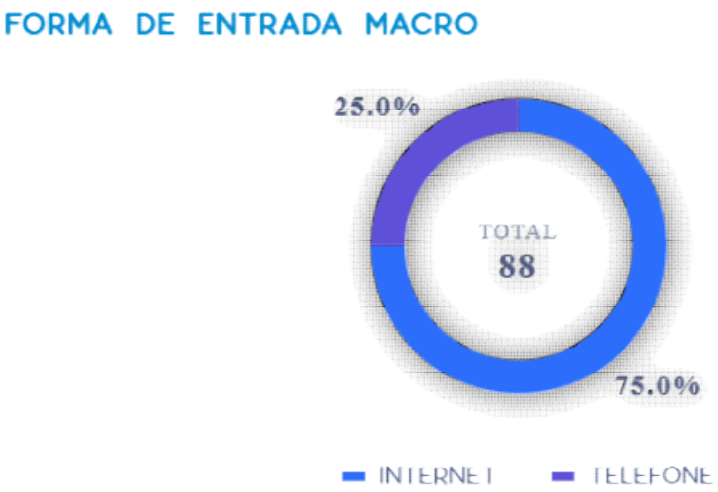
Finalizou-se o 3º Trimestre deste ano com 88 manifestações registradas no período, distribuídas conforme a tabela abaixo:





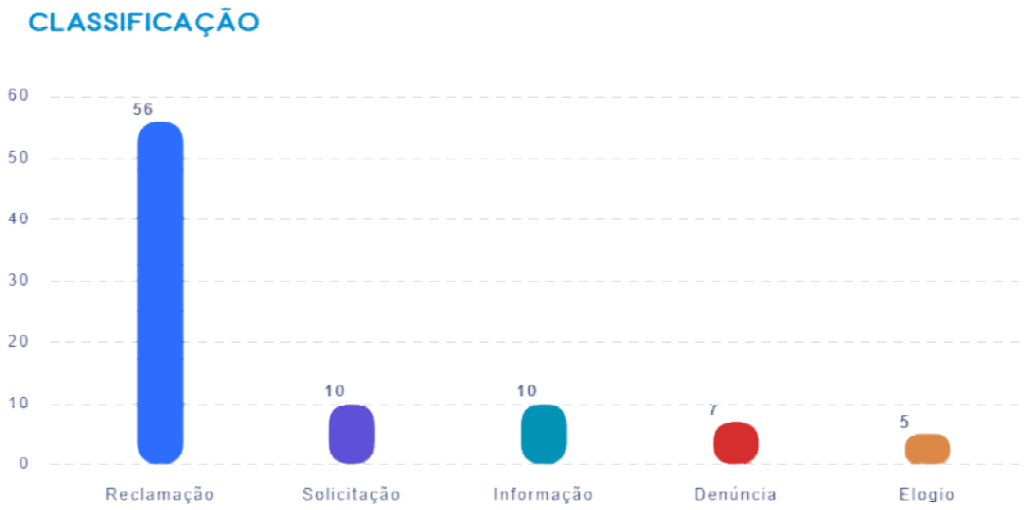
Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA



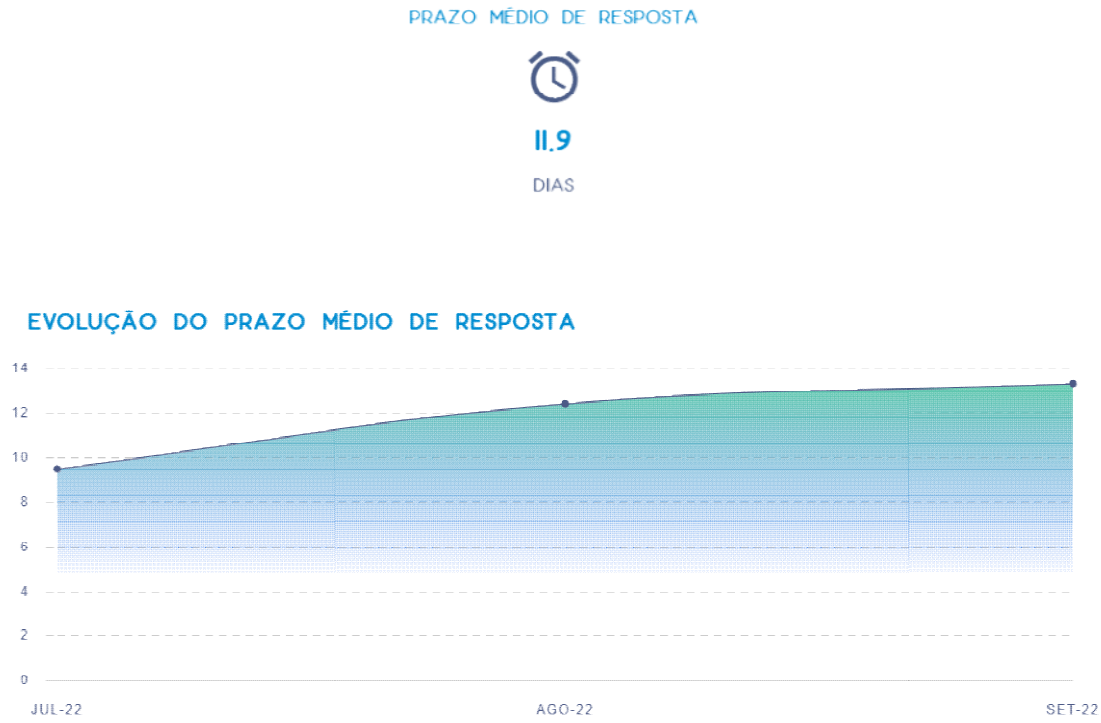
Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

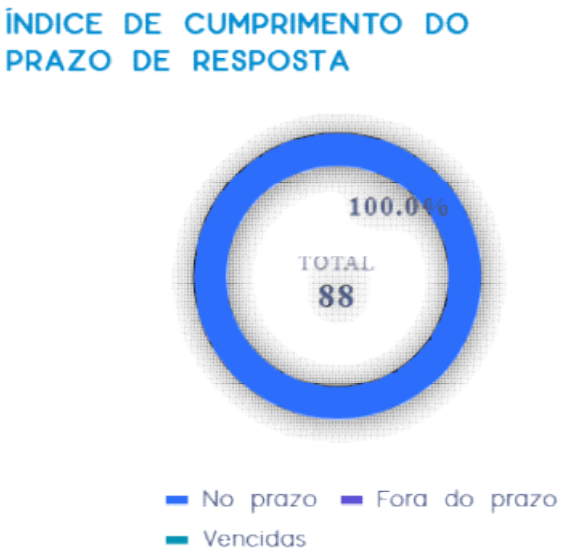
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

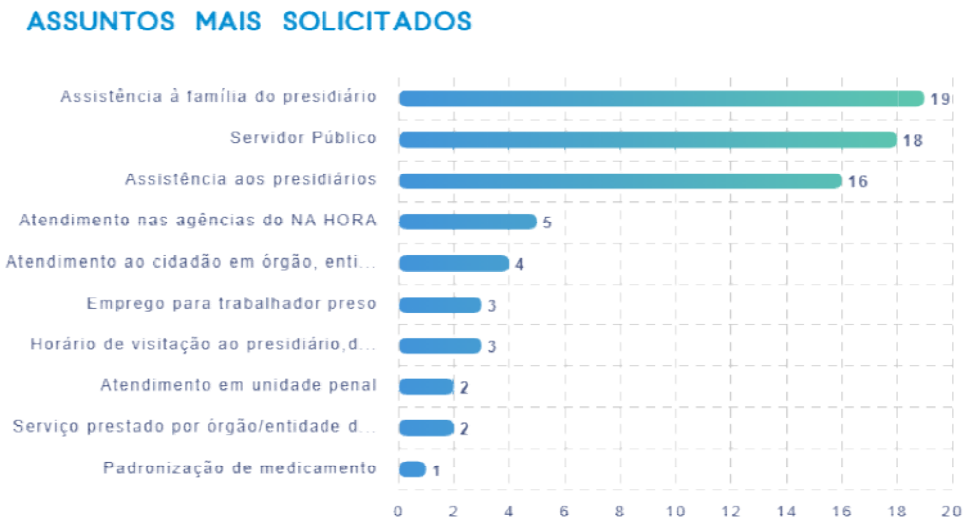
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA





Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

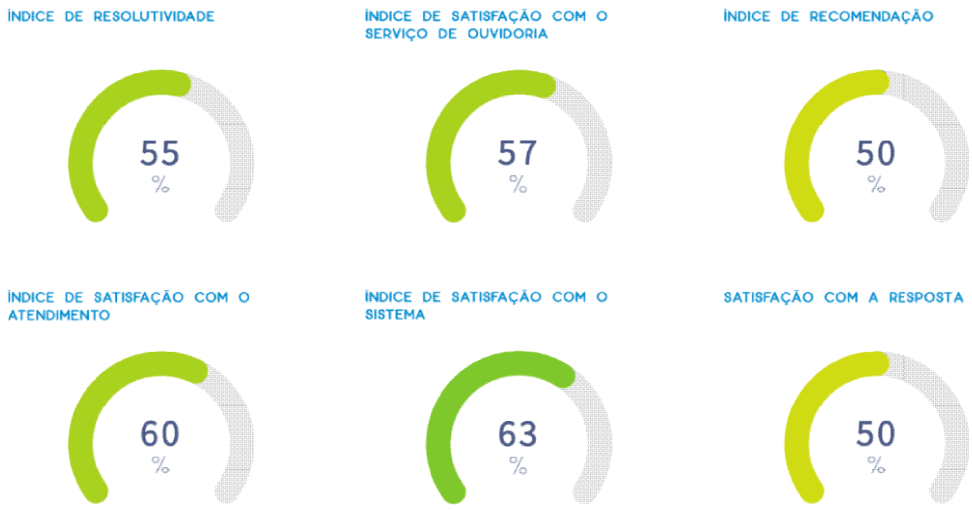
RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS



Fonte: Painel de Ouvidoria do DF.

Assistência à família do presidiário	19
Servidor Público	18
Assistência aos presidiários	16
Atendimento nas agências do NA HORA	05
Atendimento ao Cidadão em órgão, entidade pública do DF	04

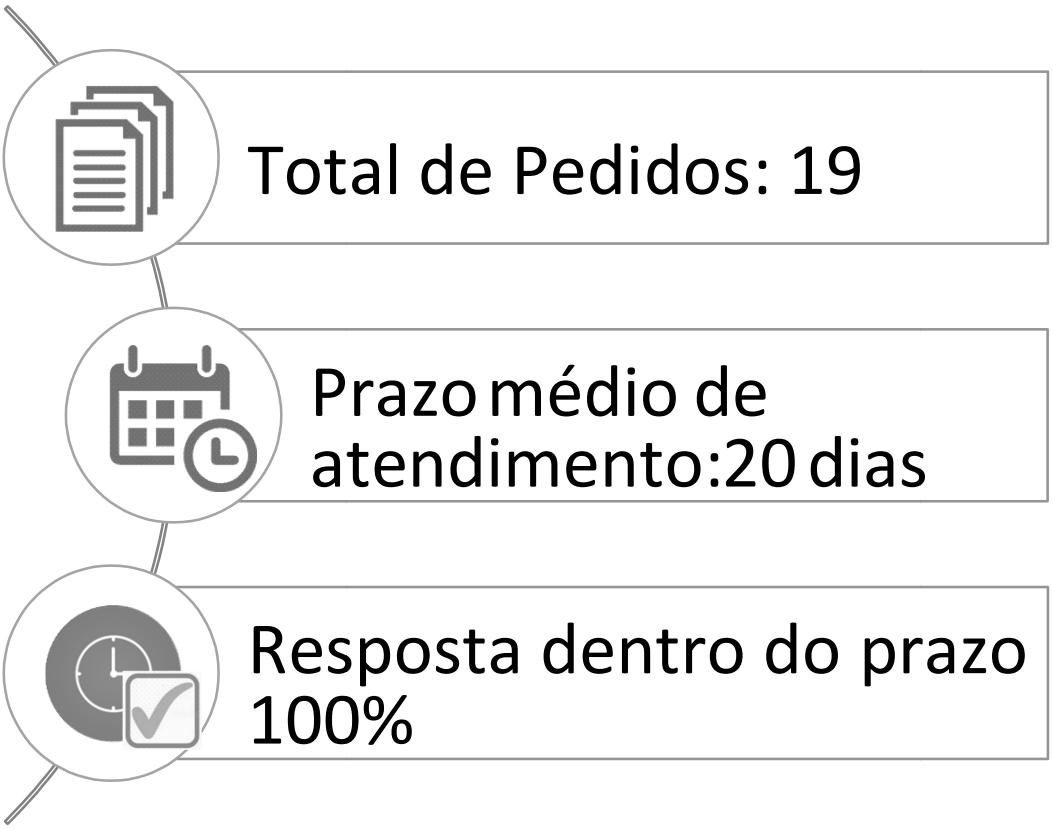
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE - PESQUISA DE SATISFAÇÃO



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

Serviço de Informação ao Cidadão (e – SIC)

No período de julho a setembro de 2022, esta Ouvidoria recebeu 19 (dezenove) pedidos de informações. Destaca-se que não foram registrados recursos de 1ª Instância e/ou reclamações com relação às respostas apresentadas.



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:

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:

  - Atendimento inclusivo e acessível em ouvidoria (4h) - Escola de Governo do Distrito Federal: Cursado por duas (02) servidoras;
  - Comunicação no ambiente de Ouvidoria (8h) - Escola de Governo do Distrito Federal: Cursado por uma (01) servidora;
  - Assédio na Administração Pública (12h) - Escola de Governo do Distrito Federal: Cursado por uma (01) servidora;
  - Transparência, ética e controle social (35h) - Escola de Governo do Distrito Federal: Cursado por (01) uma servidora.
  - Linguagem simples (8h): Cursado por (01) uma servidora.

- **08/07/2022: Realizada Visita de Ouvidoria na Penitenciária Feminina do Distrito Federal.**

  No dia 08/07/2022, uma equipe desta Ouvidoria, acompanhada do Núcleo de Fiscalização e Controle da Atividade Prisional – MPDFT, bem como da presença da então Ouvidora Nacional dos Serviços Penais, dirigiu-se até a Penitenciária Feminina do Distrito Federal, no intuito de preencher formulário de inspeção disponibilizado pelo CONSELHO NACIONAL DE POLÍTICA CRIMINAL E PENITENCIÁRIA – CNPCP para mapear problemas no Sistema Penitenciário do DF. Não obstante não tenha sido possível dar continuidade ao projeto de inspeções – tanto pela alta demanda de serviços desta Ouvidoria, bem como pela quantidade de áreas técnicas que o projeto envolveria de maneira

intensa – a visita restou extremamente positiva, tanto para Networking, como para ampliação do conhecimento acerca da realidade da prestação dos serviços penais naquela Unidade.

- **Resultado do alinhamento realizado com o gestor das Unidades de Atendimento ao Cidadão SEAPE/NA HORA.**

Conforme explanado no relatório do segundo trimestre, 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, foram disponibilizados pela referida área técnica blocos de horários específicos, sem a necessidade de agendamento. Esses horários foram destinados ao esclarecimento de dúvidas e informações gerais a respeito dos procedimentos relacionados ao cadastro de visitantes.

A despeito da medida construtiva, as estatísticas realizadas por esta Ouvidoria, indicam aumento das demandas em 30%, de forma que faz-se necessário novo alinhamento para sanar problemas**.**

Por outra parte, é importante pontuar que o aumento das demandas também pode guardar relação com uma maior divulgação dos serviços de Ouvidoria desta pasta.

- **31/08/2022: Elaboração de Projeto Piloto de Escuta Ativa a ser efetivado na Penitenciária Feminina do Distrito Federal.**

  O projeto para realização de ESCUTA ATIVA DE OUVIDORIA na Penitenciária Feminina do Distrito Federal teve como origem recomendação exarada pelo Núcleo de Controle e Fiscalização do Sistema Prisional (NUPRI) do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT), acolhida pela Secretaria de Estado de Administração Penitenciária (SEAPE), no sentido de pontuar "a necessidade de implementação de um canal de ouvidoria destinado a receber denúncias das internas e que seja instaurado com meios que garantam proteção às delatantes" no âmbito da Penitenciária Feminina do Distrito Federal. Dada a sensibilidade do projeto, sua viabilidade legal e executiva ainda está sendo analisada por esta Secretaria.

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 às atribuições afeitas às Ouvidorias.

Respeitosamente,

Ouvidoria - SEAPE