JANEIRO-MARÇO

RELATÓRIO DE OUVIDORIA SEAPE - DF

1° TRIMESTRE

2026



ELABORADO POR:

RÍVIA CARLA LOURENÇO COIMBRA
JOSÉ RIBEIRO DE ALMEIDA NETO
OLÍVIA MARIA FRANÇA BUZAR
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
Lara Fabian Coelho Castro

APRESENTAÇÃO

À Ouvidoria da Secretaria de Estado de Administração Penitenciária – SEAPE compete receber solicitações, pedidos de informações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias dos cidadãos sobre as atividades da Secretaria, encaminhando as manifestações aos setores competentes e atuando como canal de comunicação entre a entidade e a sociedade, na busca constante pela eficiência e pela 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 1º de janeiro a 31 de março de 2026, direcionadas à Secretaria de Estado de Administração Penitenciária - SEAPE.

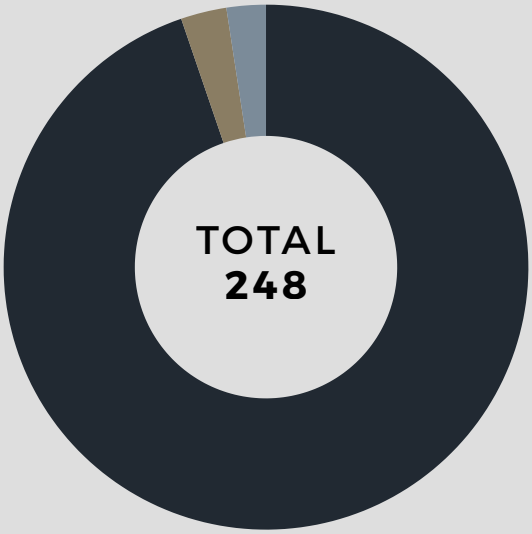
ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

01/01/2026 a 31/03/2026.

DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

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

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

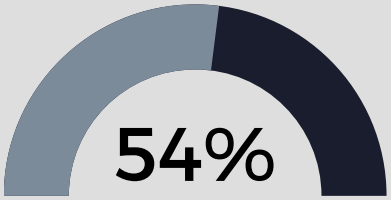


Avaliadas pelo cidadão:

- Resolvida
- Não Resolvida

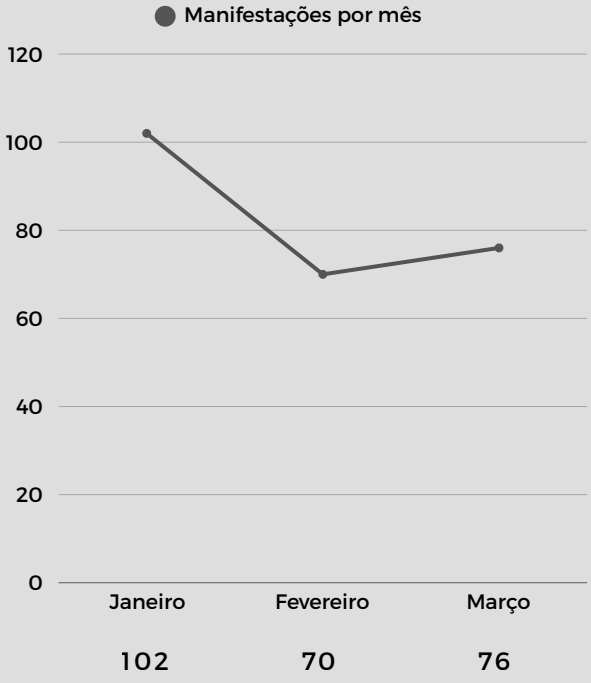
Não avaliadas pelo cidadão:

- Respondida

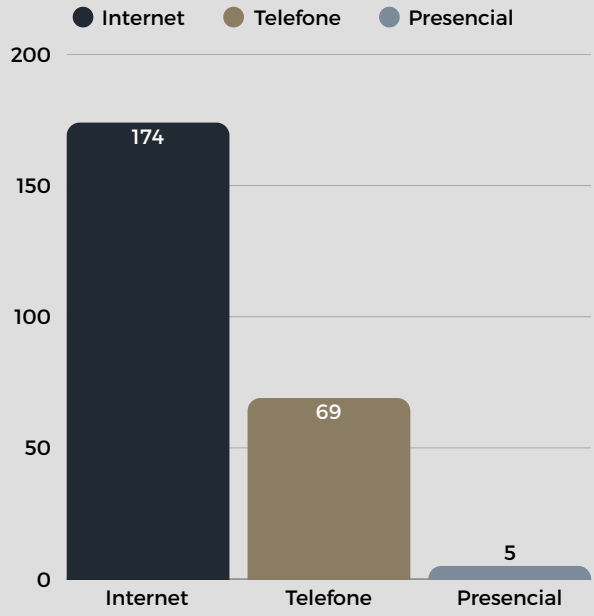


RESOLUTIVIDADE

EVOLUÇÃO MENSAL

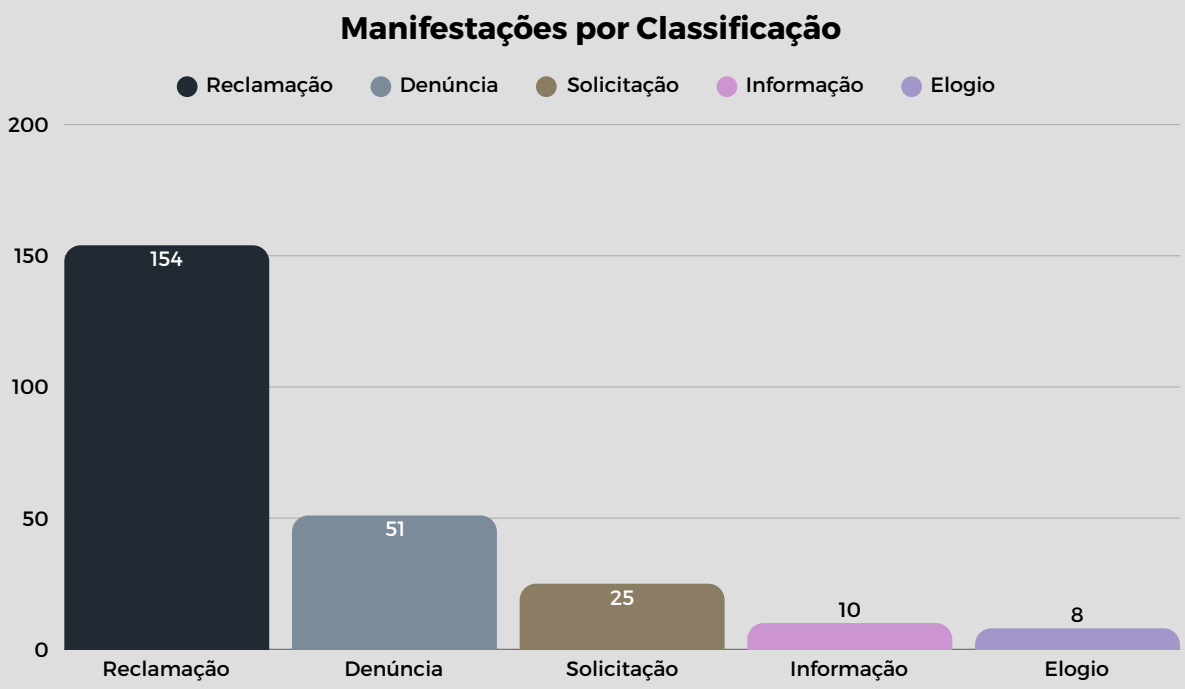


Formas de Entrada



DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

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



PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

13.5 DIAS

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

100%

DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

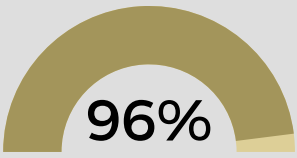
Extraídos do Painel de Ouvidoria
https://www.painel.ouv.df.gov.br/

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



ÍNDICES DE RESOLUTIVIDADE - PESQUISA DE SATISFAÇÃO

SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



RECOMENDAÇÃO



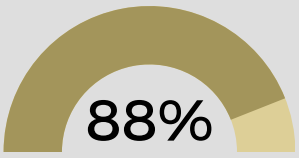
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



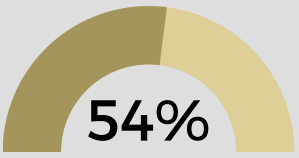
SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



RESOLUTIVIDADE



DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

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

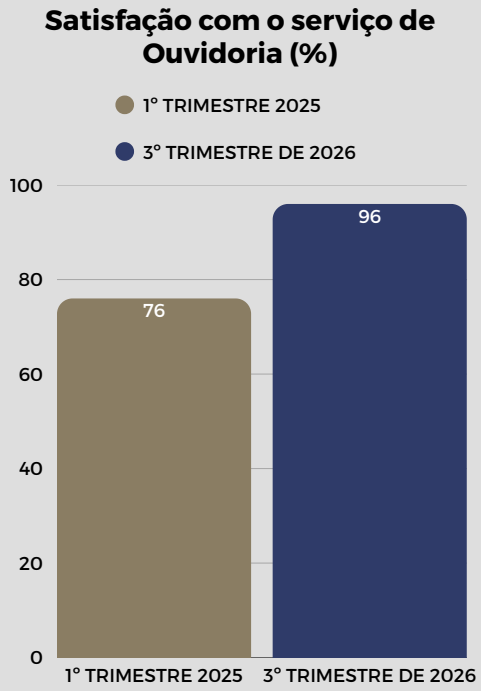
ANÁLISE COMPARATIVA

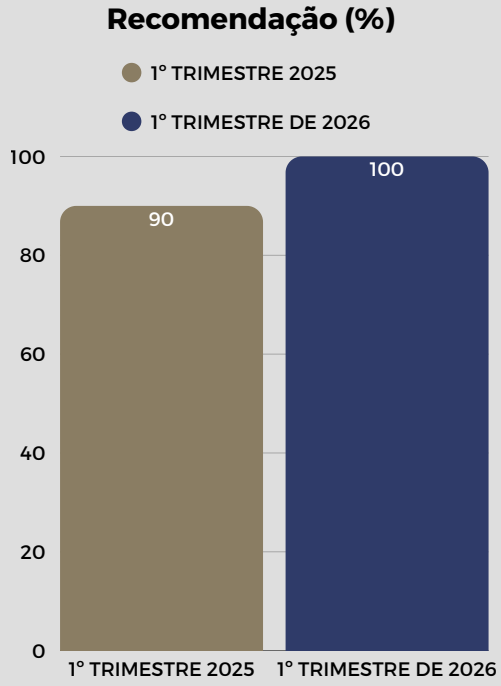
Na análise do trimestre em questão, observou-se **aumento expressivo no registro de demandas** em relação ao mesmo período de 2025. Apesar da queda no índice de resolutividade, **constatou-se melhora nos índices de satisfação.**



Crescimento no total de demandas

111%





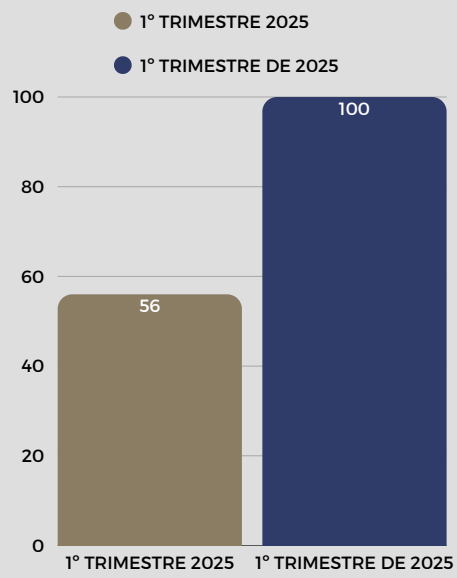
DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

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

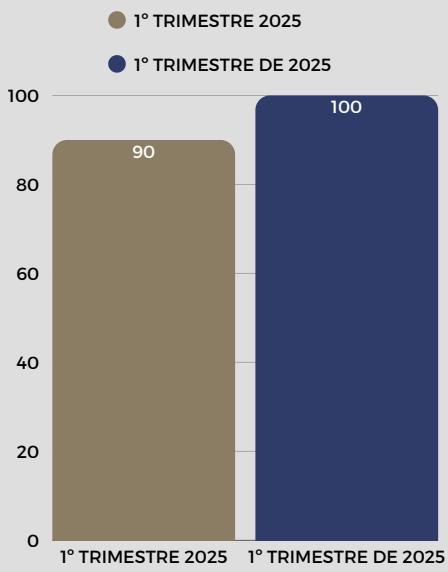
ANÁLISE COMPARATIVA

Na análise do trimestre em questão, observou-se **aumento expressivo no registro de demandas** em relação ao mesmo período de 2025. Apesar da queda no índice de resolutividade, **constatou-se melhora nos índices de satisfação.**

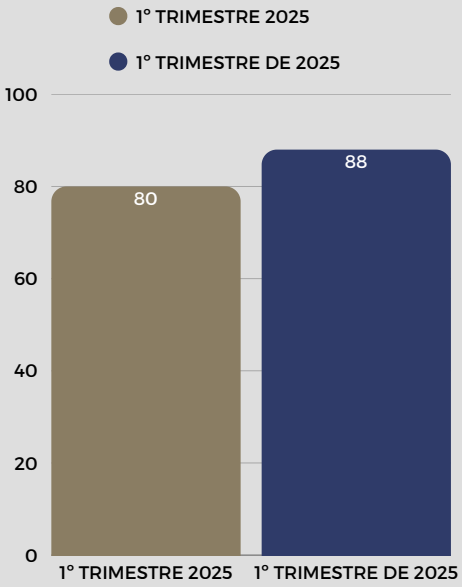
Satisfação com o atendimento (%)



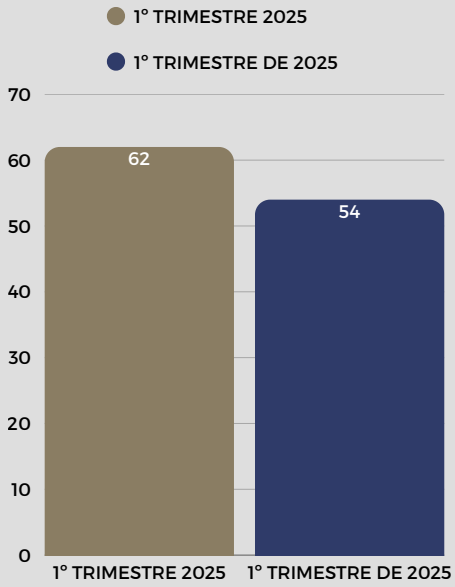
Satisfação com o sistema de Ouvidoria (%)



Satisfação com a resposta (%)

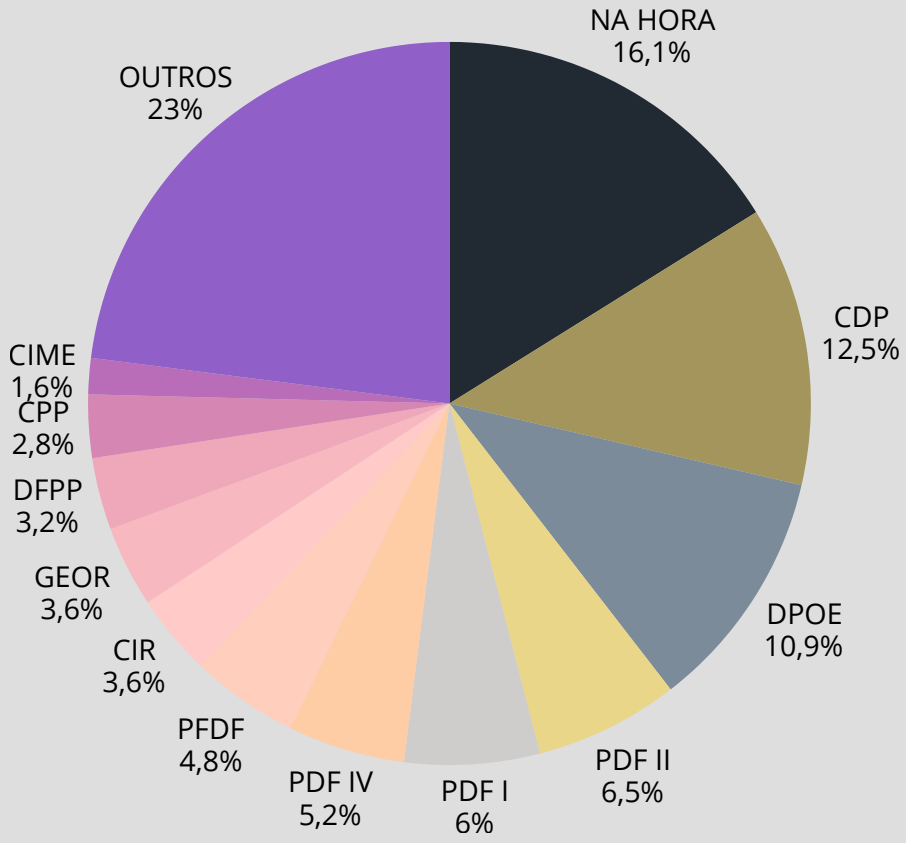


Resolutividade (%)

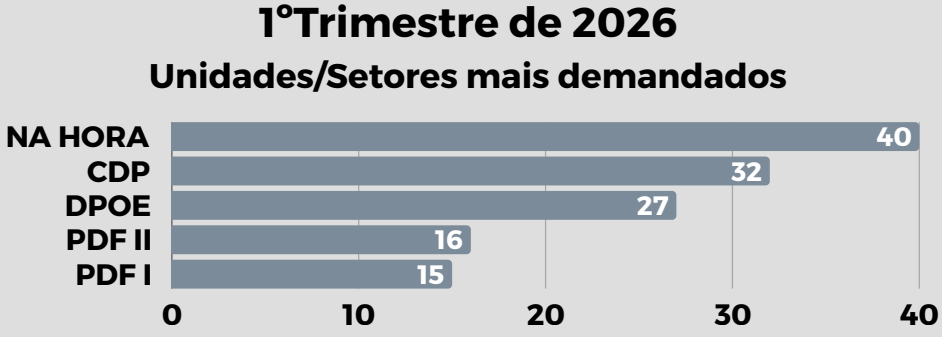


CONSIDERAÇÕES SOBRE AS DEMANDAS DE OUVIDORIA DA SEAPE/DF

A seguir, apresentam-se gráficos que indicam o percentual de demandas recepcionadas, divididas por unidade prisional ou setor responsável ou vinculado ao relato. Diferentemente do gráfico anterior, neste levantamento, foram consideradas todas as classificações de manifestações.



DEMANDAS RECEPCIONADAS ENTRE 01/01/2026 E 31/03/2026
DIVIDIDAS POR UNIDADES PRISIONAIS E SETORES MAIS MENCIONADOS



CONSIDERAÇÕES SOBRE AS DEMANDAS DE OUVIDORIA DA SEAPE/DF

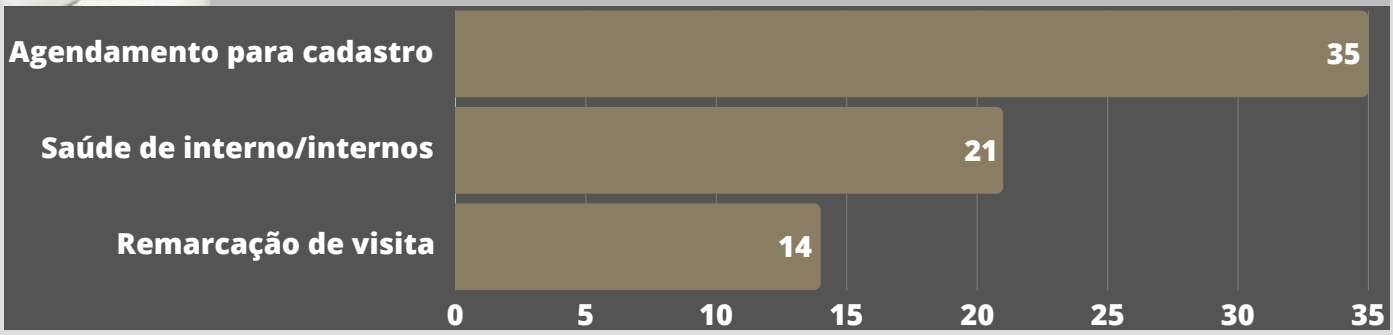
Após uma microanálise das reclamações de Ouvidoria registradas no primeiro trimestre do ano de 2026, é possível observar uma gama diversa de tópicos, tais como agendamento para cadastro, saúde dos internos, remarcações de visitas, dentre muitos outros.

Assim, observa-se que os assuntos disponibilizados pelo Sistema Participa-DF não são, por si só, aptos a proporcionar um real diagnóstico das manifestações na prestação dos serviços penais.

Desta forma, esta Ouvidoria elaborou os gráficos a seguir, que exibem os três subassuntos mais demandados no período, de acordo com as especificidades do serviço de administração penitenciária e polícia penal. Referidos temas serão analisados individualmente nas páginas a seguir.



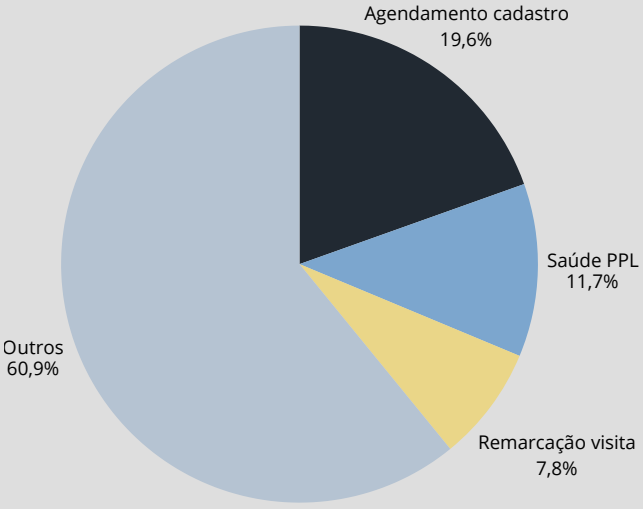
Pontua-se que o ranking apresentado neste gráfico abrange apenas as reclamações e solicitações. Denúncias e elogios serão analisados em tópicos específicos neste relatório.



MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS ENTRE 01/01/2026 E 31/03/2026

179 MANIFESTAÇÕES JAN-MAR 2026

ASSUNTOS MAIS ABORDADOS EM SOLICITAÇÕES E RECLAMAÇÕES.



CONSIDERAÇÕES SOBRE AS DEMANDAS DE OUVIDORIA DA SEAPE/DF

ANÁLISE DOS MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

1

AGENDAMENTO PARA CADASTRO DE VISITANTE (NOVO OU RENOVAÇÃO)

Durante o período analisado, foram registradas **35 RECLAMAÇÕES de Ouvidoria** que relatavam dificuldades ou problemas para a realização do agendamento para novo cadastro ou renovação de visitante de pessoa privada de liberdade. O serviço é prestado pelas Unidades de Atendimento ao Cidadão, localizadas nas agências do NA HORA. Quanto ao tema, constatou-se elevação progressiva a partir do terceiro trimestre de 2025, estendendo-se até janeiro de 2026, com posterior redução em fevereiro e março. Os gráficos abaixo apresentam a variação das manifestações:

14,5%

do total de manifestações recebidas (todas as classificações)

23,3%

do total de RECLAMAÇÕES recebidas



Tendo em vista o aumento significativo de registros detectados, em janeiro de 2026, 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.

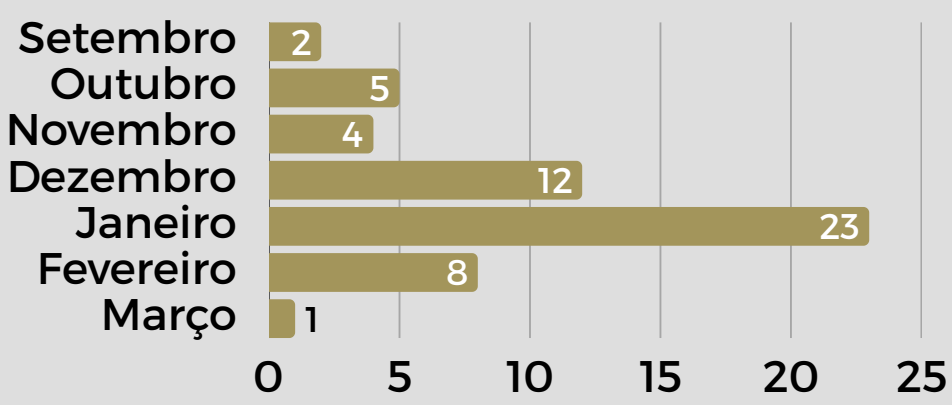
CONSIDERAÇÕES SOBRE AS DEMANDAS DE OUVIDORIA DA SEAPE/DF

ANÁLISE DOS MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

AGENDAMENTO PARA CADASTRO DE VISITANTE (NOVO OU RENOVAÇÃO)

Como resultado dessa atuação intersetorial, 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.

O CADASTRO DE VISITANTE AGORA VALE POR 1 (UM) ANO!



A evolução dos índices apontam para a resolução do problema.



A mudança

- **FACILITA A ROTINA DOS VISITANTES**
- **REDUZ A NECESSIDADE DE RECADASTRAMENTO**
- **AMPLIA A OFERTA DE VAGAS**
- **DIMINUI A PRESSÃO SOBRE O SETOR**

ANÁLISE DOS MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

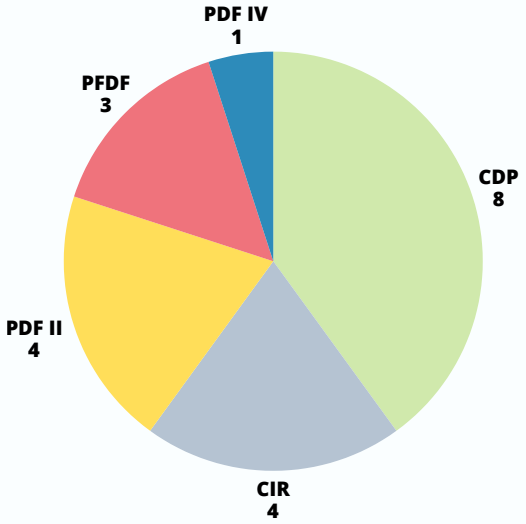
2

SAÚDE DE INTERNO/INTERNOS

Ao longo do primeiro trimestre de 2026, foram registradas 21 reclamações e uma solicitação que versavam sobre a saúde de pessoas privadas de liberdade. Abaixo, seguem as principais características observadas nas manifestações:

Saúde da pessoa privada de liberdade

Setores demandados



71,4%

das manifestações foram registradas de forma identificada

3

manifestações dos Disque 100 foram registradas pela SEJUS no PARTICIPA-DF

95,2%

20 das manifestações tratavam de saúde individual de interno específico, apenas uma abordou a saúde coletiva dos custodiados

12

internos mencionados nos relatos sobre saúde individual, sendo detectadas 30% de manifestações com duplicidade de fato (mesmo evento, manifestantes diversos ou não)

APONTAMENTOS RELEVANTES SOBRE A SAÚDE DE/DAS PESSOA(S) PRIVADAS(S) DE LIBERDADE

- Dentre os casos de saúde individual, houve 10 solicitações de atendimento para o custodiado mencionado no relato, e 2 solicitações de informações sobre internação.

- A única demanda sobre saúde coletiva, relatou suposto surto de problemas gastrointestinais no CIR. Após manifestação da unidade e da Secretaria de Saúde do DF, o fato não foi confirmado.

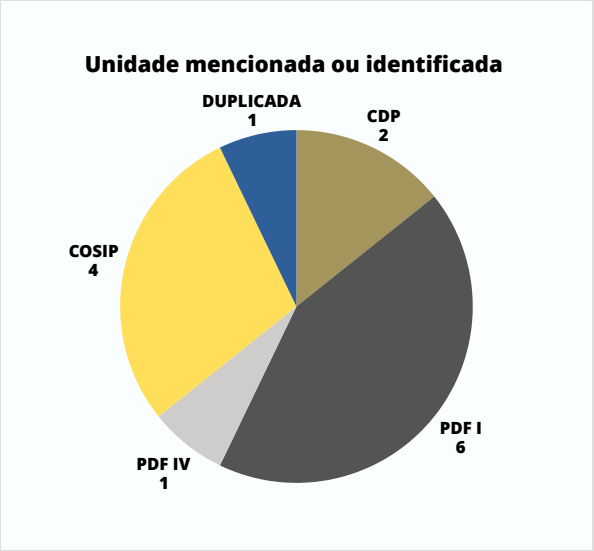
CONSIDERAÇÕES SOBRE AS DEMANDAS DE OUVIDORIA DA SEAPE/DF

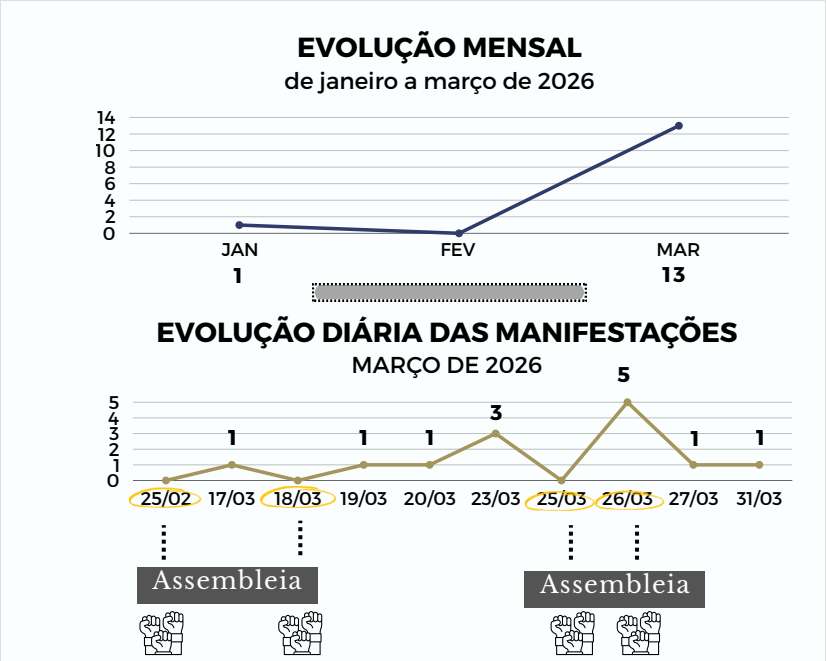
ANÁLISE DOS MICROASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

3

REMARCAÇÃO DE VISITAS

No período analisado, foram detectadas 14 manifestações que reclamam sobre a remarcação de visitas. Abaixo, seguem os principais apontamentos sobre as manifestações:





APONTAMENTOS RELEVANTES SOBRE AS MANIFESTAÇÕES - REMARCAÇÃO DE VISITAS

- Dentre as 14 manifestações analisadas, apenas a manifestação de JANEIRO decorre de motivo diverso do movimento reivindicativo dos policiais penais.
- Manifestações cuja a unidade prisional não foi mencionada ou identificada pela Ouvidoria por meio de consultas internas, foram encaminhadas à COSIP.
- Conforme indicado em gráfico, no período analisado foram realizadas assembleias sindicais em dias de visita nas seguintes datas: **25/02/2026, 18/03/2026, 25/03/2026 e 26/03/2026.**

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 primeiro trimestre de 2026 foram objeto de análise desta Ouvidoria.

Com o estudo das demandas, foi possível identificar o subassuntos, as providências adotadas e as unidades mais demandadas.

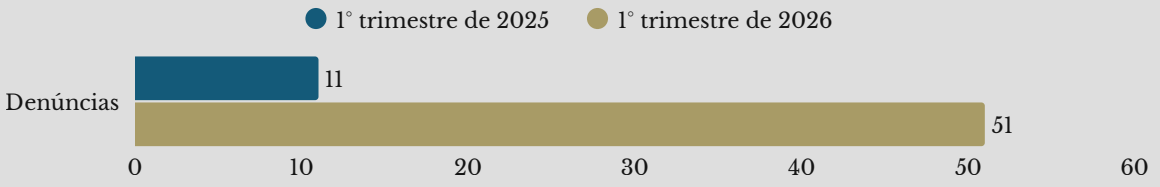
Os dados aferidos podem ser examinados pelos gráficos inseridos abaixo:

Total de denúncias registradas entre janeiro e março de 2026: 51

Total de denúncias em que foi determinada a instauração de PIP ou direcionadas a procedimentos pré-existentes: 32

Total de denúncias arquivadas pelo Gabinete por ausência de elementos mínimos: 19

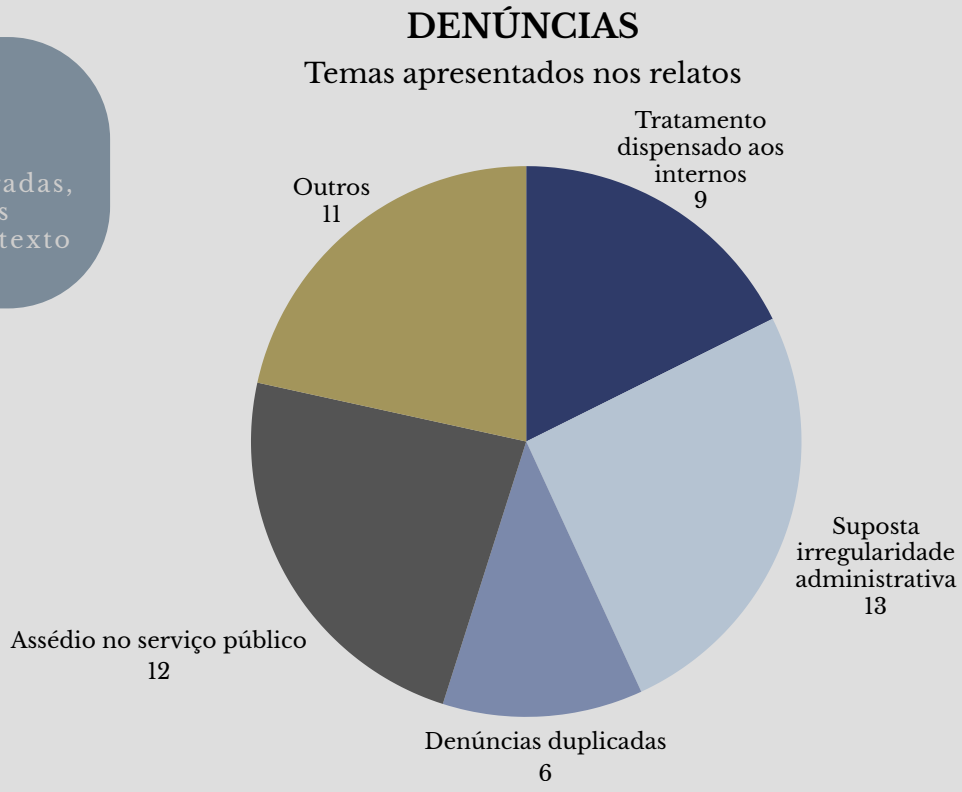
Comparativo de denúncias entre 2025 e 2026



DENÚNCIAS

No gráfico abaixo, é possível observar os subassuntos que compõe as manifestações tipificadas como denúncia.

45
denúncias registradas, excetuadas as duplicadas, com texto idêntico.



Todas as manifestações, é possível observar no gráfico que figuraram como tópicos mais recorrentes em denúncias:

1. **Supostas irregularidades administrativas;**
2. **Assédio Moral no Serviço Público;**
3. **Tratamento dispensado às pessoas privadas de liberdade;**

Os temas acima serão analisados individualmente nas páginas seguintes deste relatório.

DENÚNCIAS

SUPOSTAS IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS

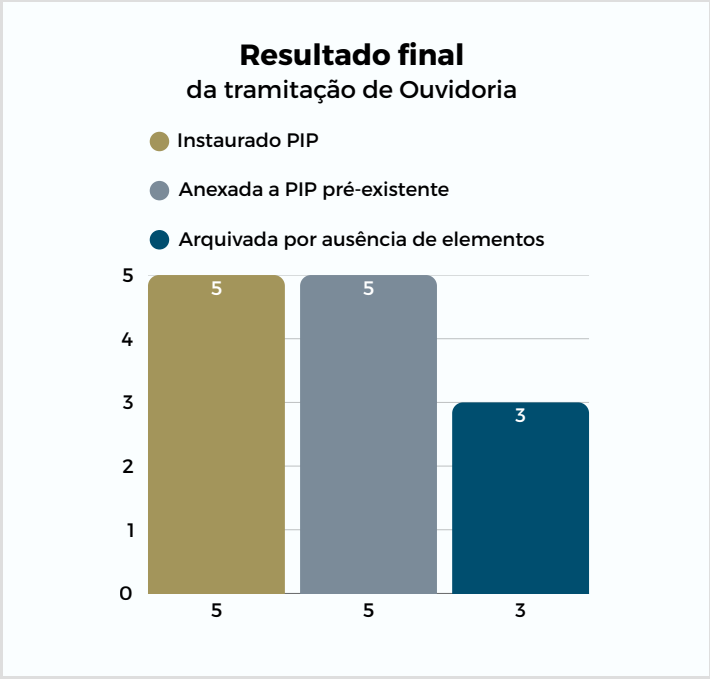
Durante o trimestre analisado, foram registradas 14 denúncias relacionadas a supostas irregularidades administrativas, sendo uma denúncia duplicada. A descrição dos fatos na maioria das manifestações, que em tese poderiam configurar improbidade administrativa ou irregularidades na gestão por práticas não autorizadas por lei, foram apresentados com acusações genéricas, sem indicação de fatos específicos ou acompanhadas de provas. A maior parte dos relatos, isoladamente analisados, poderiam ensejar a desclassificação das denúncias pela Ouvidoria. Todavia, dado o volume de manifestações, optou-se, ad cautelam, a submeter as demandas ao crivo do Gabinete e da Gerência Correicional. A seguir, as principais características observadas nos protocolos:

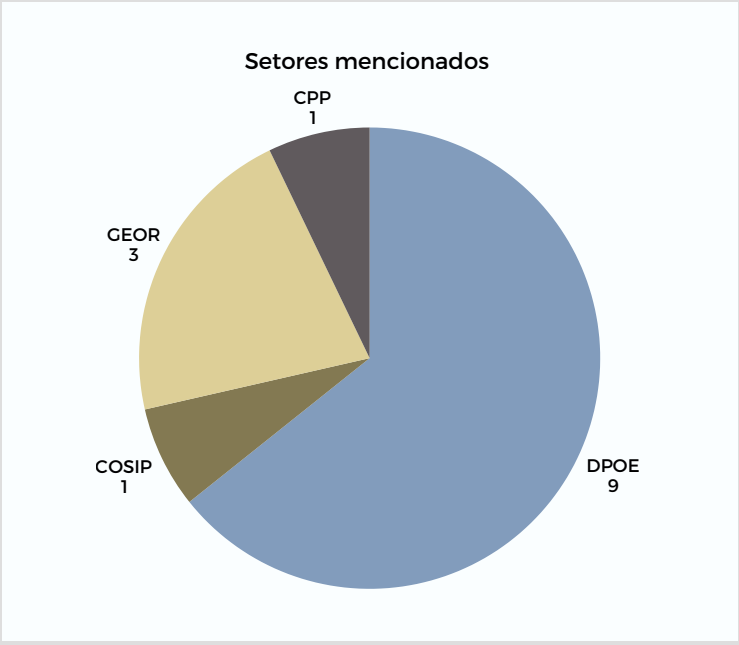
14 REGISTROS

5 CONTEXTOS FÁTICOS

5 PIPs

1 DEMANDA DUPLICADA





Todos os registros foram registrados de forma anônima.

Apenas 2 protocolos anexaram elementos adicionais de prova às acusações.

DENÚNCIAS

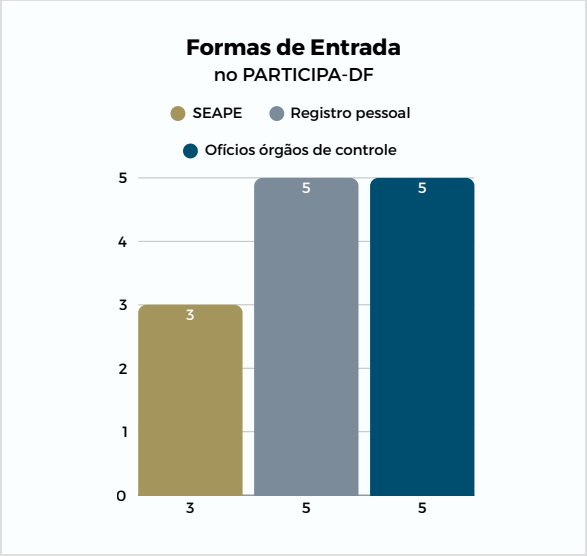
ASSÉDIO NO SERVIÇO PÚBLICO

Durante o trimestre analisado, foram registradas 12 denúncias relacionadas a suposto Assédio Moral ou Sexual no Serviço Público, desconsiderada uma denúncia registrada de forma duplicada, com texto idêntico. Após estudo das manifestações, foi possível observar as seguintes características:

12 REGISTROS

8 CONTEXTOS FÁTICOS

11 PIPs





Para assegurar o monitoramento e acompanhamento pela Comissão Especial de Combate ao Assédio (CGDF) de todos os casos de suposto assédio na SEAPE, inclusive aqueles em que o servidor opta por outro meio (SEI, e-mail, dentre outros), estes são lançados no PARTICIPA-DF (OS 161/2025).

Medidas adotadas sobre o tema na Seape-DF

Participação compulsória de gestores na Palestra Assédio: Como reconhecer e identificar sinais, promovida pela Comissão de Qualidade de Vida e Trabalho - CVQT, em parceria com a EGOV-DF.



Ampliação, pela CVQT, da divulgação dos canais de Ouvidoria junto aos servidores.

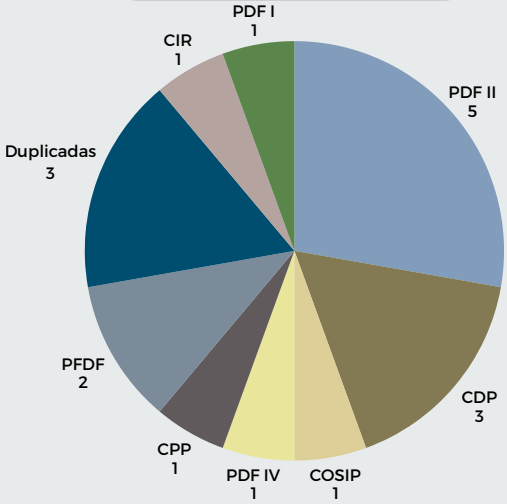
DENÚNCIAS E RECLAMAÇÕES

TRATAMENTO DISPENSADO ÀS PESSOAS PRIVADAS DE LIBERDADE

19 manifestações JAN-MAR

Diante da relevância do tema, esta Ouvidoria procedeu à análise de **todas as manifestações** cujos relatos apontavam como tema central supostas condutas de agentes policiais que poderiam configurar violação de direitos humanos de pessoas privadas de liberdade sob custódia da Seape-DF, por meio de tratamento inadequado. O **conjunto de denúncias e reclamações** relacionadas ao assunto (19 manifestações), apresentou as seguintes características:

DEMANDAS
por Unidade Prisional



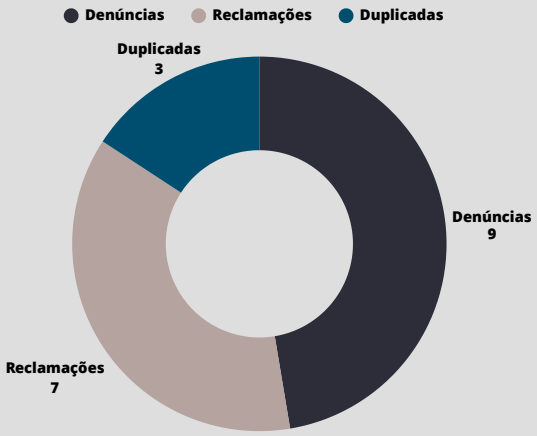
7,6%

do total de manifestações recebidas

17,7%

das denúncias recebidas, excetuadas as duplicadas

Tipologia



Vale ressaltar que, apesar da seriedade das queixas, **poucas continham elementos mínimos a viabilizar qualquer apuração. Manifestações genéricas, sem a indicação de elementos mínimos (data, fato, vítima, autor, etc), não ensejam a instauração de procedimento investigativo preliminar**. Ainda sim, **todos os protocolos recebem o tratamento devido**, sendo que no caso das reclamações, estas são enviadas ao Gabinete ou à Coordenação do Sistema Prisional via processo administrativo para ciência, análise e/ou manifestação do setor.

DADOS SINTETIZADOS - RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS

19 REGISTROS

3 DEMANDAS DUPLICADAS

9 CONTEXTOS FÁTICOS

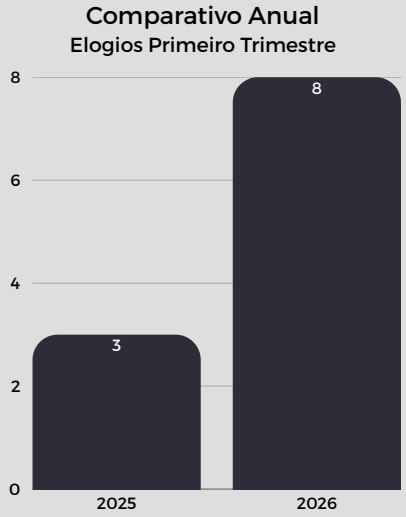
3 PIP's

9 ARQUIVAMENTOS POR AUSÊNCIA DE ELEMENTOS MÍNIMOS

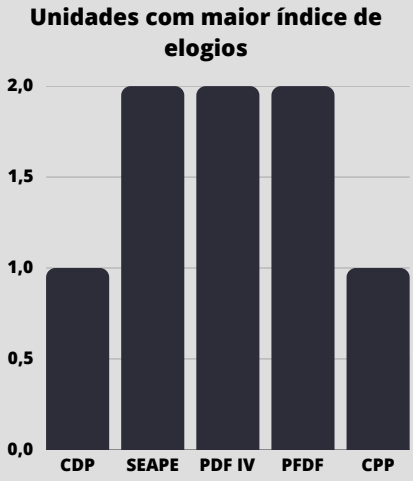


ELOGIOS

1º TRIMESTRE DE 2026
SETORES ELOGIADOS - SEAPE/DF









PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO. 3° TRIMESTRE DE 2025





No primeiro trimestre de 2026, esta Ouvidoria recebeu 62 pedidos de acesso à informação. Desses, 11 não foram acolhidos devido a diversas razões como: falta de competência para responder ou por serem demandas de Ouvidoria ou solicitação da prestação de serviço, não se caracterizando como um pedido de acesso à informação.

Dentre os pedidos acolhidos, o acesso foi concedido (total ou parcialmente) a 69% dos pedidos, sendo que os motivos de negativa foram proteção a dados pessoais, sigilosos ou restritos.

Foram contabilizados por esta Ouvidoria no período analisado 53 processos contendo demandas registradas por meio da plataforma federal.

Os protocolos foram encaminhados a esta pasta pela Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal por meio de registro no PARTICIPA-DF (9) ou diretamente, pela Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos (53). Nas manifestações enviadas pelos dois órgãos, foram identificados 9 protocolos encaminhados em duplicidade.

Dos protocolos recepcionados no período, apenas um contou com elementos mínimos para ensejar a instauração de Procedimento Investigativo Preliminar - PIP, ou referiam-se a fatos já em apuração preliminar. Todos processos foram enviados a SEJUS-DF e/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 OUVIDORIA

PARTICIPAÇÃO EM CAPACITAÇÕES



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

- Sistema Penal e Tutela Internacional de Direitos Humanos, de 31/03/26 a 01/04/2026, promovido pela Secretaria Nacional de Políticas Penais.
- 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 o Gabinete, Gerência de Tecnologia e Informação e com a Unidade de Atendimento ao Cidadão para tratativas quanto ao agendamento para cadastro de visitantes, dia .
- Visita da Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais, da Secretaria Nacional de Políticas Penais do Ministério da Justiça e Segurança Pública (ONASP/SENAPPEN/MJ) nesta Seccional, dia 20/02/206.
- Participação na 1ºReunião Geral da Rede SIGO-DF, dia 24/02/2026
- 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



- Ouvidoria Day, organizado pela Ouvidoria-Geral do DF, dia 19/03/2026

PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES, COMITÊS, GRUPOS DE TRABALHO



- Comitê Interno de Governança.

OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

CAFÉ COM A OUVIDORIA

OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

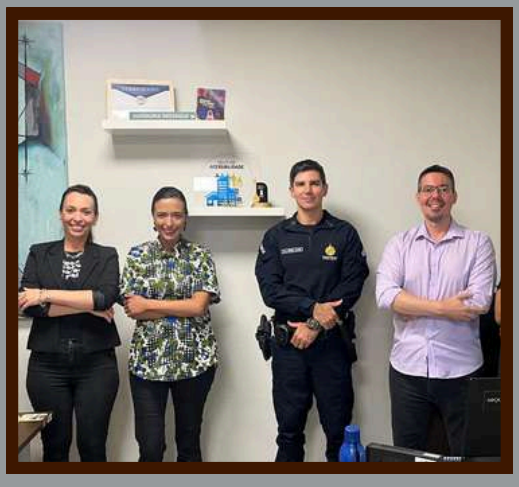
OUVIDORIAS PARTICIPANTES :

- Ouvidoria da Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do DF
- Ouvidoria da Polícia Militar do Distrito Federal.

DATA: 12 DE FEVEREIRO DE 2026, ÀS 15H, NO PRÉDIO DA SEAPE/DF.

Realização do Projeto “Café com a Ouvidoria”, promovendo o diálogo e a articulação entre as Ouvidorias da Polícia Militar do Distrito Federal e esta Ouvidoria, com o objetivo de compartilhar experiências quanto às atribuições das Ouvidorias na custódia de pessoas privadas de liberdade. Destaca-se a participação ativa de ambas as Ouvidorias





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.



RETA FINAL DO IV CONCURSO DE DESENHO

Reta final do IV Concurso de Desenho, com entrega dos desenhos e divulgação dos resultados previstas para o próximo trimestre.



CONTINUAÇÃO DA INSTITUCIONALIZAÇÃO DO HUMANIZA SEAPE

Processo de contratação em tramitação para efetivação.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório do 1° trimestre de 2026 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 aumento no número de registros e denúncias, todavia, ainda sim as estatísticas seguem positivas quanto à resolutividade da pasta e satisfação com o serviço de Ouvidoria.

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.