

2024

# RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA

Secretaria de Administração Penitenciária e  
Ressocialização



---

## **SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA E RESSOCIALIZAÇÃO**

**JOSÉ CARLOS SOUTO CASTRO FILHO**

Secretário de Governo

**MARCELO MENDES SANTOS**

Chefe de Gabinete

**BENEDITO BOMFIM LUIZ DE ARAÚJO**

Diretor Geral

### **OUVIDORIA SETORIAL**

**LUISA RIBEIRO SOARES BARRETO**

Coordenadora



---

# APRESENTAÇÃO

*O presente Relatório da Ouvidoria Setorial da Secretaria de Administração Penitenciária e Ressocialização (SEAP), referente ao exercício de 2024, representa o compromisso da instituição com a transparência, a melhoria contínua dos serviços prestados e o incentivo à participação social.*

*Mais do que um canal de comunicação entre a população e o órgão, a Ouvidoria da SEAP se consolida como um espaço de escuta ativa, acolhimento, mediação e colaboração, fomento à construção de soluções inovadoras, bem como de enfrentamento de práticas ilegais e situações de inconstitucionalidade.*

*Ao longo de 2024, cada atendimento realizado, manifestação recebida e encaminhada aos setores competentes, estratégia adotada e retorno fornecido aos manifestantes foram essenciais para o cumprimento da missão institucional desta Ouvidoria: promover a cidadania e fortalecer a democracia.*

*Este relatório apresenta uma análise detalhada dos padrões desta Ouvidoria, abrangendo o número de registros, o perfil dos usuários, os principais temas demandados e os meios de acesso mais utilizados pelos manifestantes. Além disso, inclui uma avaliação quantitativa das demandas recebidas, classificadas por tipologia e índice de resolubilidade.*

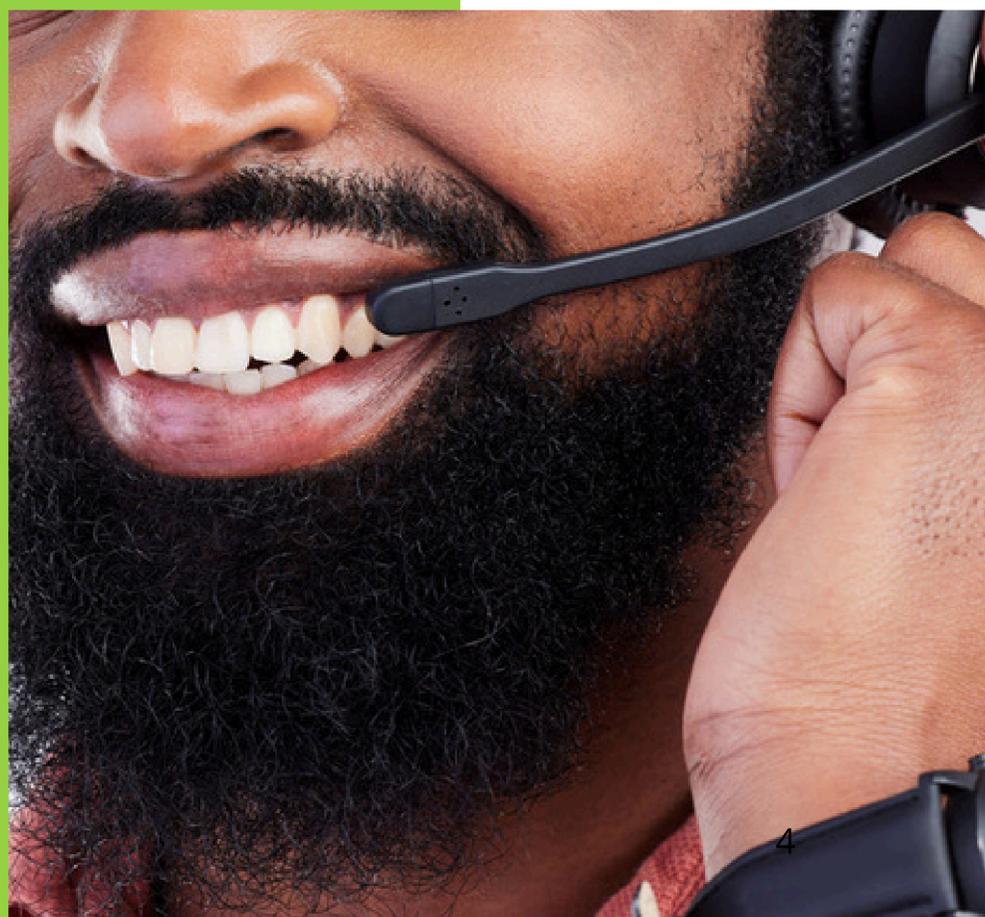
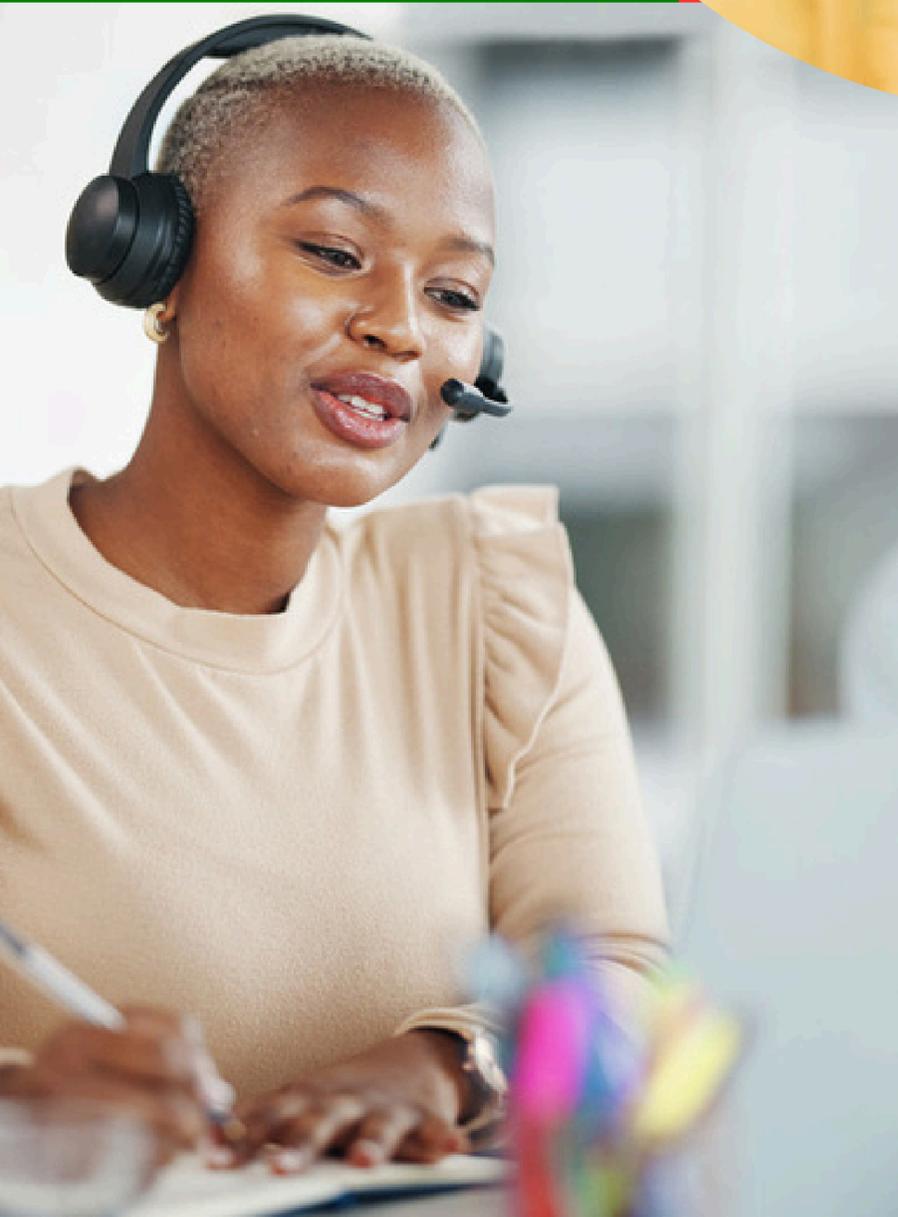
*O presente documento reflete um ano de conquistas, pautado no aprendizado contínuo, cooperação interinstitucional, planejamento estratégico e execução de ações concretas, que fortaleceram o papel da Ouvidoria Pública institucionalmente e perante toda a sociedade.*

*Desejo uma excelente leitura a todos!*

**LUISA RIBEIRO SOARES BARRETO**  
Coordenadora Ouvidoria SEAP

# DADOS DE ATENDIMENTOS

De 01/01/2024 a 31/12/2024



---

## Canais de Atendimento

[www.ba.gov.br/ouvidoria/](http://www.ba.gov.br/ouvidoria/)

0800 284 0011

Atendimento das 09h às 18h:

[ouvidoria@seap.ba.gov.br](mailto:ouvidoria@seap.ba.gov.br)

71-31187405

3ª Avenida, nº 310, Plataforma IV, CAB CEP: 41.745-005 - Salvador - Bahia



## Número de registros por meio de entrada que geraram encaminhamentos pela Ouvidoria SEAP



210\* OGE TAG SEAP

[https://www.ba.gov.br/ouvidoria/  
08002840011](https://www.ba.gov.br/ouvidoria/08002840011)



97 E-MAIL E PRESENCIAL

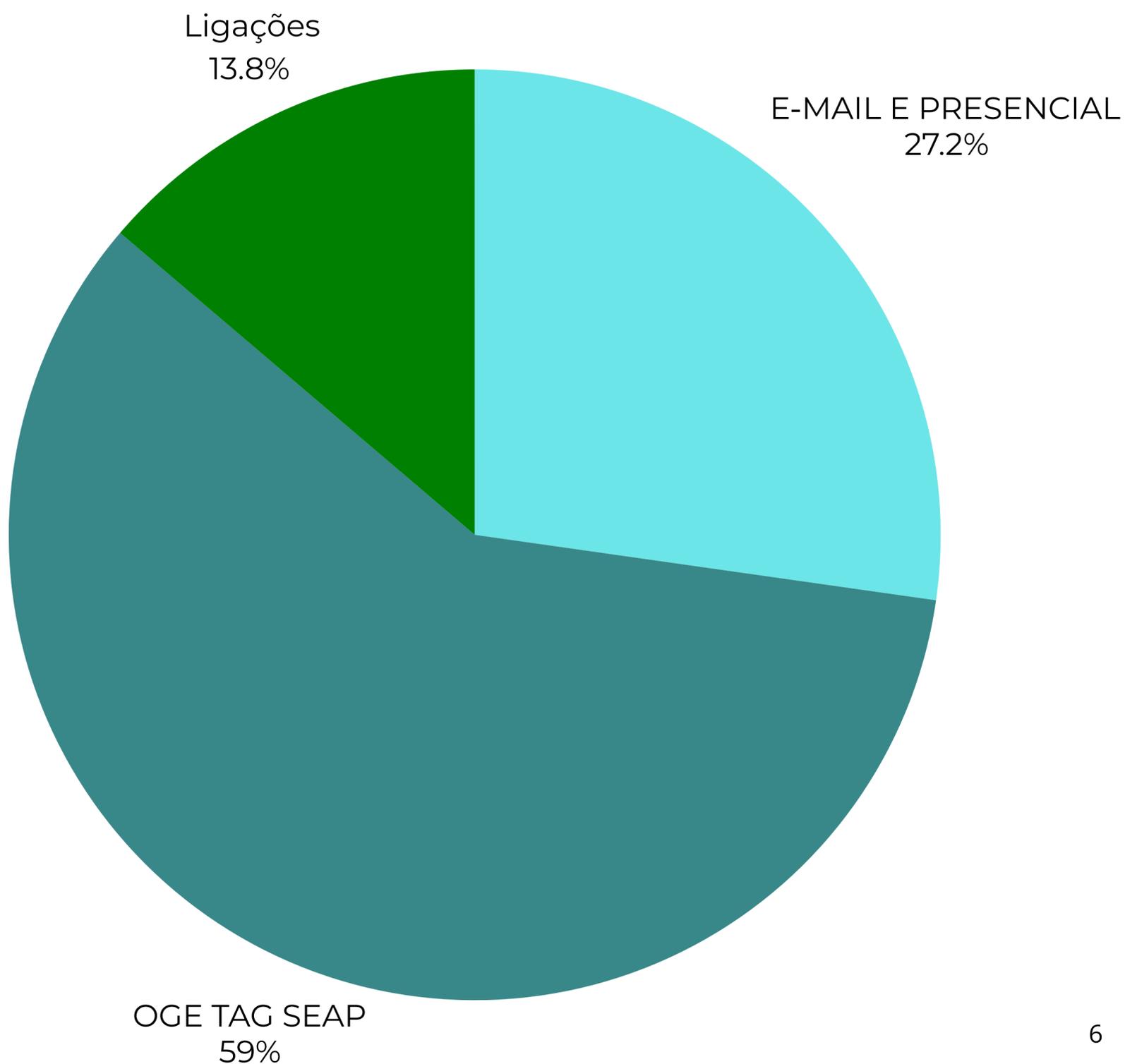
[ouvidoria@seap.ba.gov.br](mailto:ouvidoria@seap.ba.gov.br)  
3ª Avenida, nº 310, Plataforma IV, CAB CEP: 41.745-005 - Salvador -  
Bahia



49 Ligações

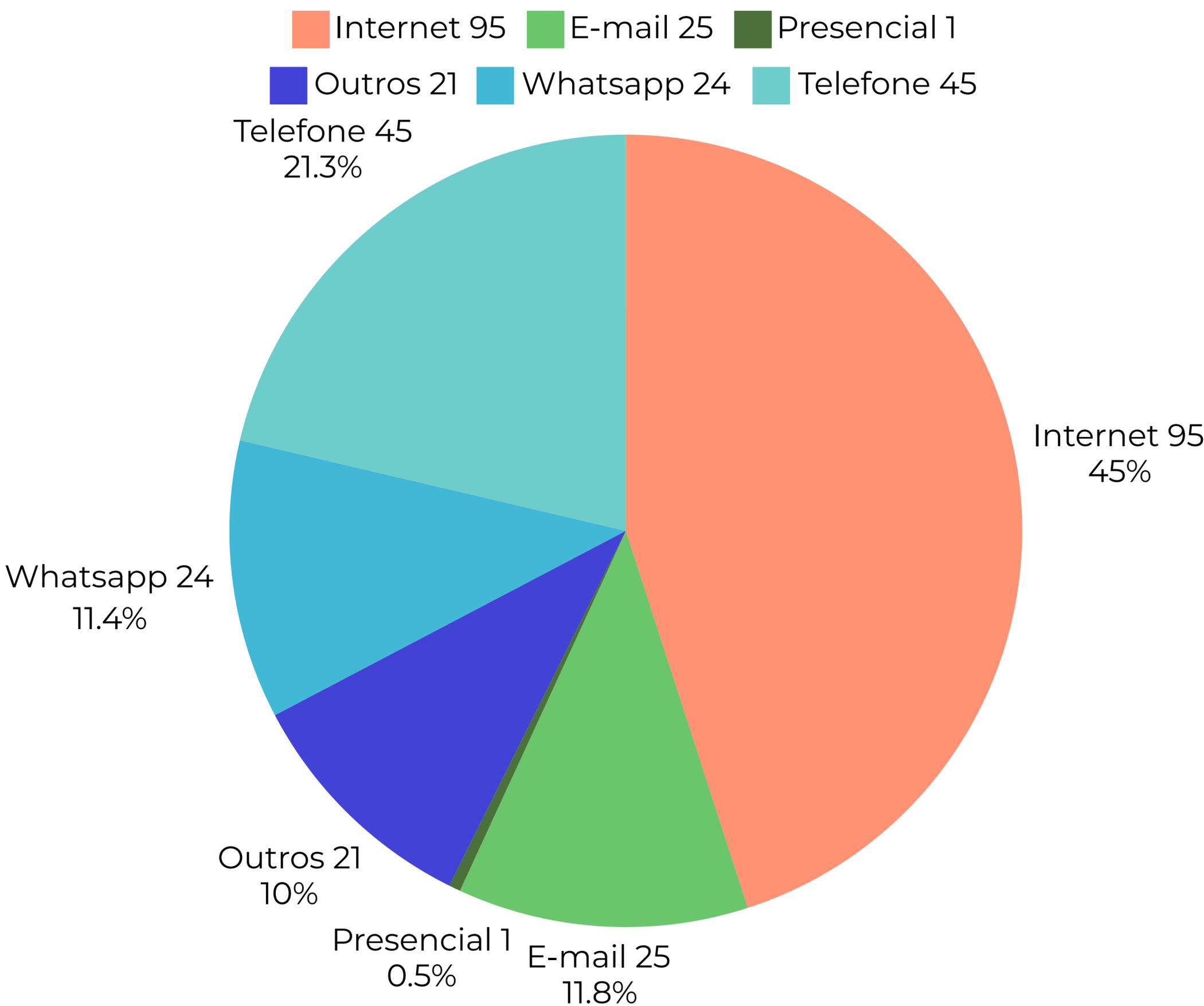
71-3118-7405

\* redução de 3.67% em  
relação ao ano de 2023  
(218 manifestações)



## Número de registros por meio de entrada dados parametrizados das manifestações da OGE/ TAG

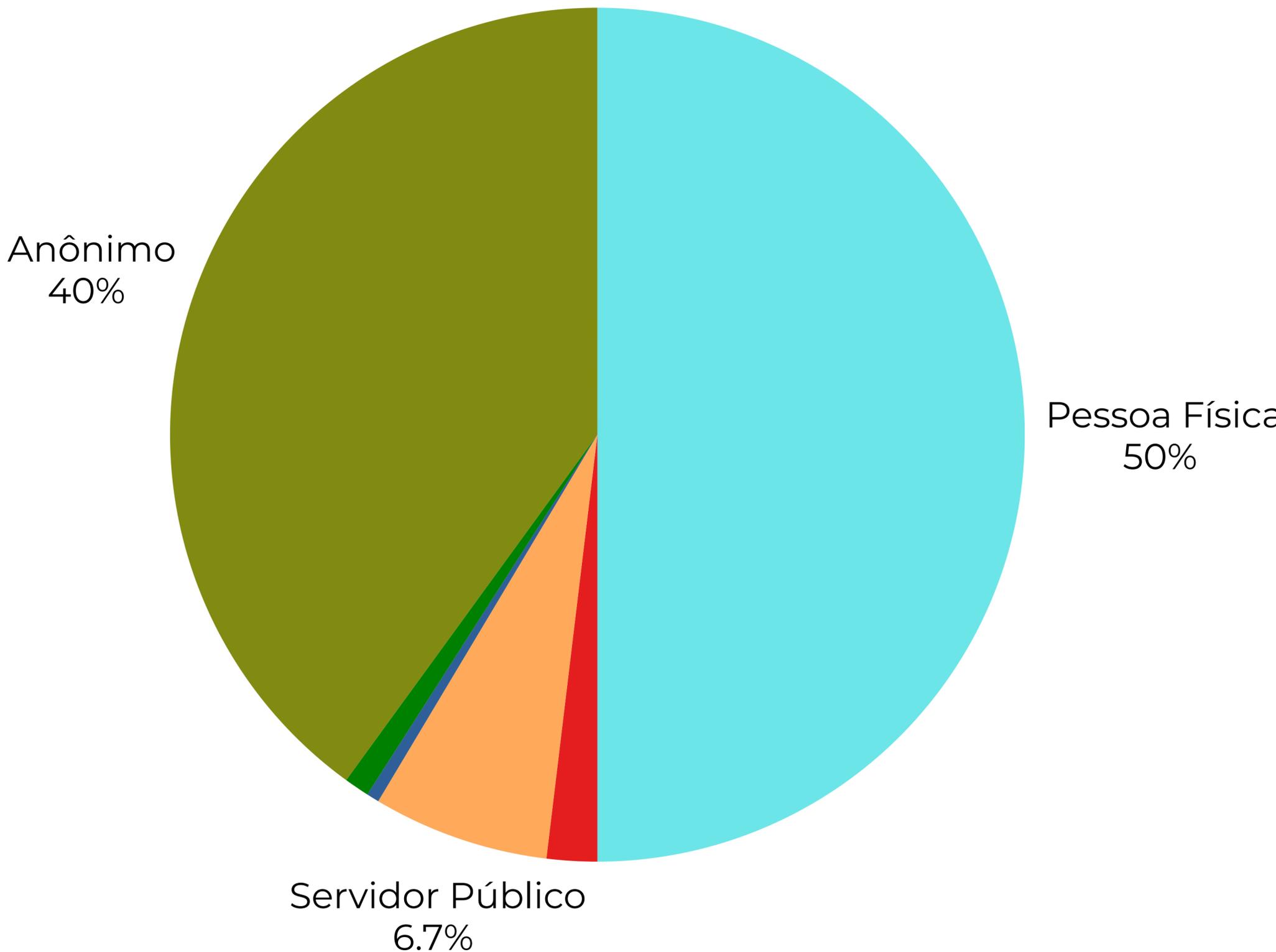
dos 210 registros do TAG



---

**Perfil dos usuários da Ouvidoria (%)**  
dados parametrizados das manifestações da OGE/ TAG  
dos 210 registros do TAG

- Pessoa Física
- Pessoa Jurídica
- Servidor Público
- Pensionista
- Abaixo Assinado
- Anônimo



## Perfil dos usuários da Ouvidoria por gênero (%)

dados parametrizados das manifestações da OGE/ TAG

dos 210 registros do TAG

Masculino Feminino Não informado

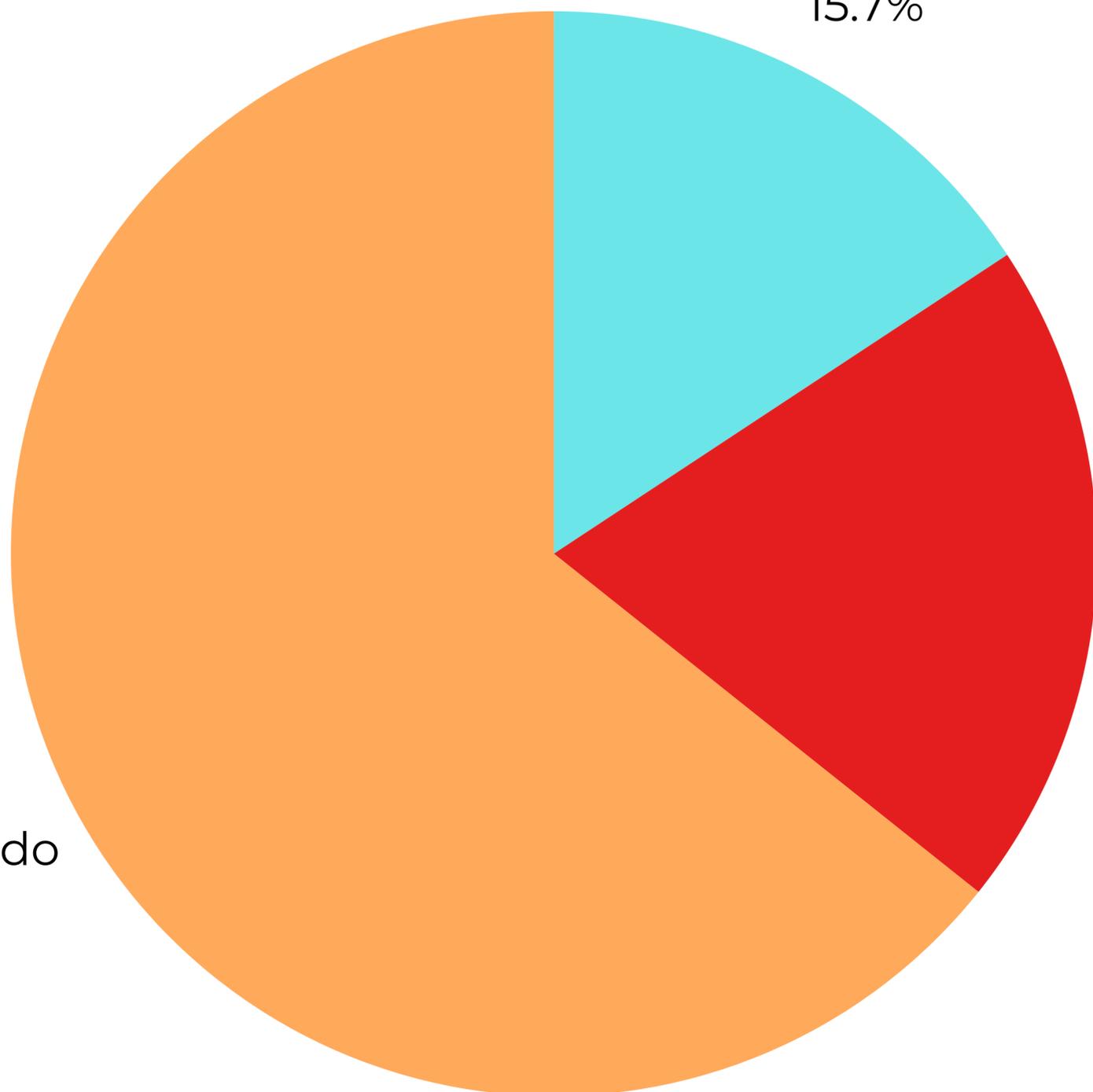
Masculino

15.7%

Feminino

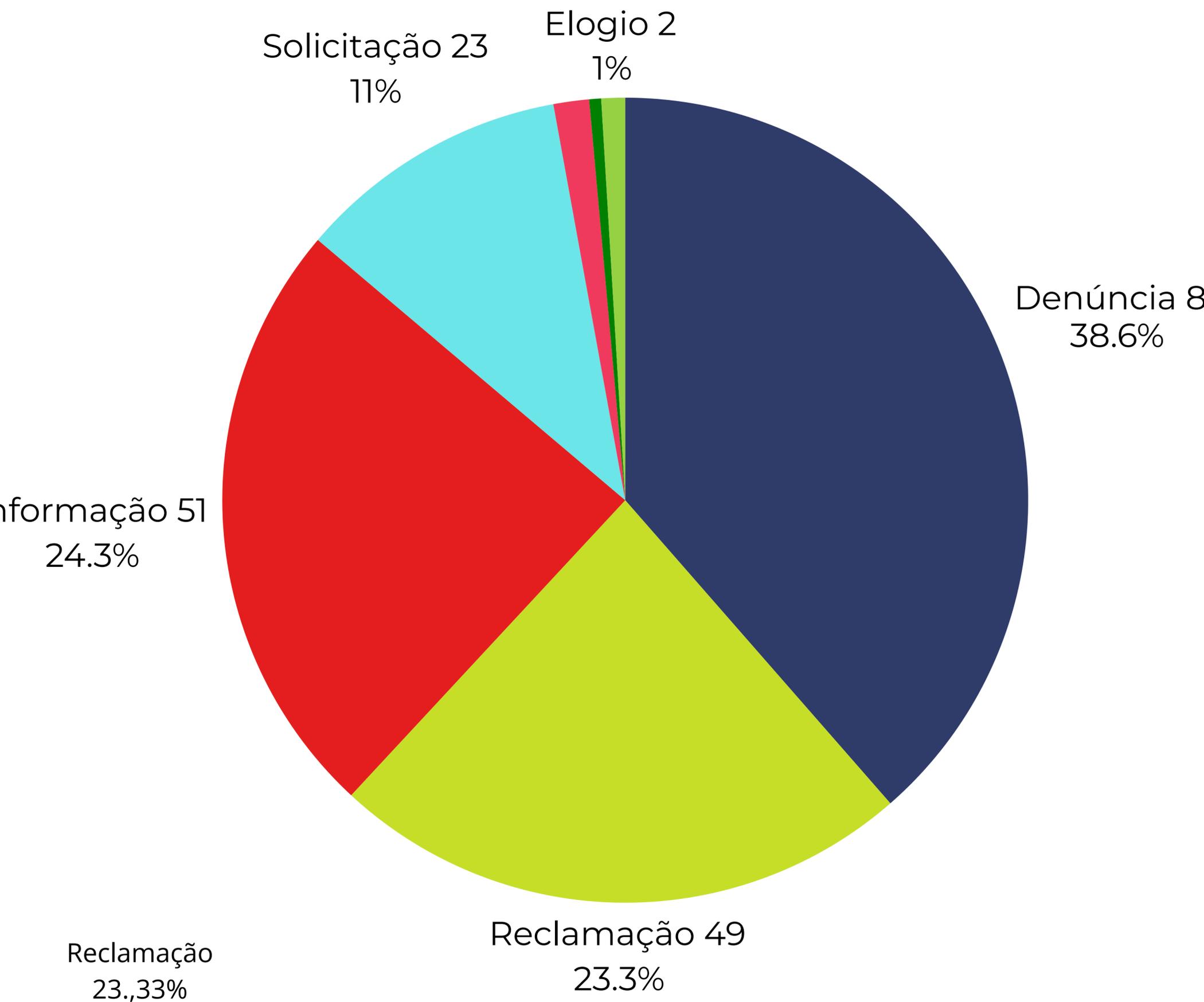
20%

Não informado  
64.3%



## Número de registros por tipologia dados parametrizados das manifestações da OGE/ TAG

dos 210 registros do TAG



---

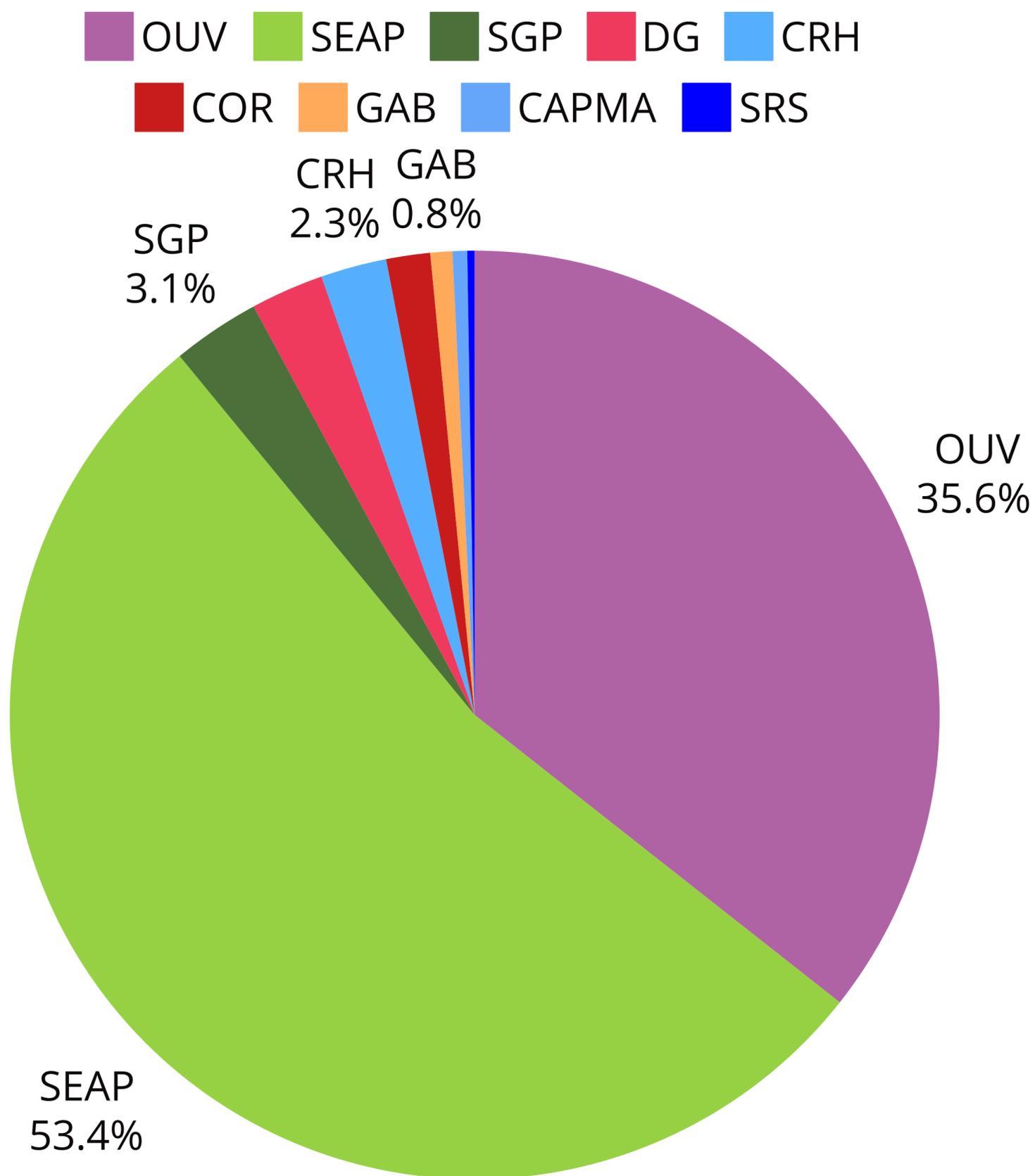
## Os 10 assuntos mais demandados em 2024 dados parametrizados das manifestações da OGE/ TAG

dos 210 registros do TAG

- Informações sobre dados cadastrais órgão/unidade
- Conduta duvidosa de servidor ou funcionário
- Irregularidade no funcionamento/gestão de órgão/unidade
- Denúncia de tortura em instituição prisional
- Informações sobre presos/detentos
- Assédio moral
- Conduta inadequada de servidor/terceirizado
- Informação sobre horário de funcionamento
- Solicitação de documento
- Crítica a procedimentos internos
- Informações sobre monitoramento

## Setores que mais responderam (%) dados parametrizados das manifestações da OGE/ TAG

dos 210 registros do TAG



## Número de registros por tipologia com Resultado Positivo

dados parametrizados das manifestações da OGE/ TAG

dos 210 registros do TAG

Denúncia 77 Reclamação 47

Informação 41 Outros 2

Solicitação 23

Solicitação 23

12.1%

Outros 2  
1.1%

Informação 41  
21.6%

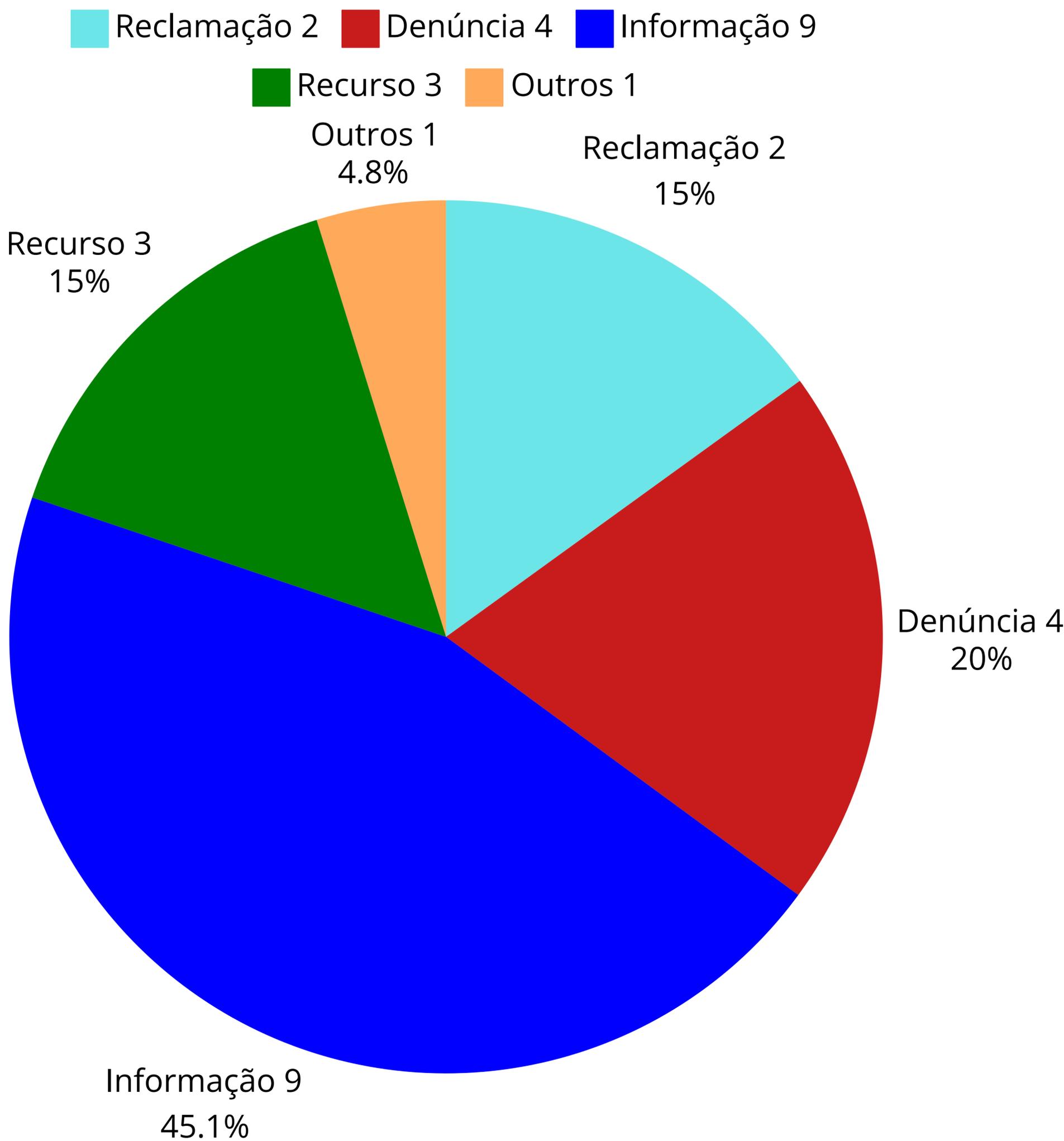
Denúncia 77  
40.5%

Reclamação 47  
24.7%

# Número de registros por tipologia com Resultado Negativo

dados parametrizados das manifestações da OGE/ TAG

dos 210 registros do TAG



# CONCLUSÃO

Os dados apresentados demonstram uma redução no número total de manifestações em relação ao ano anterior, o que pode indicar maior eficiência na prestação dos serviços pela SEAP, em que pese essa avaliação deva ser analisada dentro de um contexto mais amplo, considerando fatores como a divulgação dos canais da Ouvidoria, a resolubilidade das demandas pelos órgãos responsáveis, grau de confiança dos usuários, o nível de engajamento social, dentre outros.

No que tange ao perfil dos usuários da Ouvidoria, o anonimato chama a atenção pelo expressivo número de registros. Se, por um lado, permite que os cidadãos denunciem irregularidades sem medo de represálias, especialmente nos contextos em que há temor de retaliação, o que fortalece a transparência e a participação social, garantindo que informações relevantes cheguem às autoridades competentes, por outro lado, a ausência de identificação pode dificultar a obtenção de informações complementares, a confirmação dos fatos e a responsabilização dos envolvidos.

O alto índice de registros anônimos aponta para a importância de fortalecer mecanismos que garantam a segurança dos manifestantes e incentivem o uso responsável deste importante instrumento de gestão.

A partir da observância das tipologias das manifestações, identificou-se que as denúncias lideraram o volume de registros, correspondendo a 38,6% do total, evidenciando preocupações da sociedade com questões referentes a: conduta de servidores, estrutura das unidades prisionais e possíveis violações de direitos dos custodiados. Os pedidos de informação representaram 24,3% das manifestações, o que demonstra a importância da transparência ativa dos dados institucionais e a elaboração de uma boa Carta de Serviço. Já as reclamações corresponderam a 23,3% dos registros, frequentemente relacionadas ao atendimento prestado aos visitantes e a dificuldades de contato com as unidades prisionais, indicando a necessidade de maior articulação e padronização dos fluxos de trabalho.

As solicitações, sugestões e elogios tiveram menor representatividade, somando 12% do total, mas ainda assim refletem a necessidade de constante aprimoramento dos serviços.

O tratamento das demandas ao longo do período analisado permitiu não apenas a mediação de conflitos e a solução de problemas pontuais, mas também o levantamento de informações estratégicas para aprimorar os processos internos e a gestão do órgão. A atuação contínua da Ouvidoria fortalece a participação cidadã e contribui para uma administração pública mais acessível, eficiente e alinhada às necessidades da sociedade.