



Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria

Período 01/01/2016 a 31/12/2016

EXPEDIENTE

Corpo Gestor:

Maria do Perpétuo Socorro França Pinto
Secretária da Justiça e Cidadania

Sandro Camilo Carvalho
Secretário Adjunto da Secretaria da Justiça e Cidadania

Pedro Alves Brito
Secretário Executivo da Secretaria da Justiça e Cidadania

Débora Rebêlo
Ouvidora Secretaria da Justiça e Cidadania
Membro do Comitê Setorial de Acesso à Informação da SEJUS

Maria Cristina Ferreira da Costa
Assessora Jurídica da Ouvidoria
Conselheira do Idoso representando a Secretaria da Justiça e Cidadania

Paula Amanda Girão
Assessora Administrativa da Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania

1. INTRODUÇÃO

Esse relatório tem por finalidade apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS no ano de 2016, refletindo o esforço que a atual gestão tem empreendido para manter a referida unidade em evidência junto ao seu público alvo. Desta forma, a apresentação será dividida em tópicos para uma melhor visualização das informações por parte dos interessados.

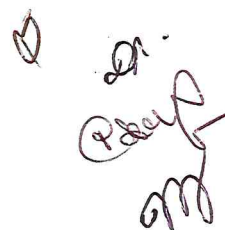
As seções mostrarão dados com demonstrativos gráficos, análises e comparações com os resultados de períodos anteriores quanto ao: **Total de Manifestações, Meio de Entrada, Tipo de Manifestação, Assunto, Tipificação/Assunto, Programas Orçamentários, Manifestações por Unidade, Município, Resolutividade, Tempo Médio de Resposta, Pesquisa de Satisfação.**

A Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS contempla atendimentos que remetem às áreas distintas dentro desta Pasta, relacionados sempre a Cidadania e ao Sistema Penitenciário, objetivando incentivar o exercício da cidadania, a prática da democracia participativa por meio do controle social e a defesa dos Direitos Humanos, dirimindo dificuldades diárias do seu público alvo e possibilitando reflexões acerca de direitos e deveres.

As manifestações são recebidas em sua grande maioria através do Sistema de Ouvidoria – SOU, elaborado e disponibilizado pela Controladoria e Ouvidoria-Geral do Estado – CGE para todas as ouvidorias setoriais do Estado, bem como atende ao público (externo e interno) presencialmente, através de e-mail, telefone, ofício, dentre outros. Depois de recepcionadas, as demandas são encaminhadas aos setores competentes, dando ciência dos fatos e/ou reiterando-os ao titular da pasta. Ato contínuo, após resolução do pleito é encaminhada resposta ao cidadão.

Aproveitamos a oportunidade para ressaltar que esta **Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado do Ceará - SEJUS** tem como missão institucional promover o pleno exercício da cidadania e a defesa dos Direitos Humanos inalienáveis da pessoa humana. Para o cumprimento de seu dever, competem também a execução da manutenção, supervisão, coordenação, controle, segurança e administração do Sistema Penitenciário do Ceará. Além de garantir o cumprimento das penas e zelar pelo livre exercício dos poderes constituídos atuando em parceria com as instituições que defendem os direitos humanos.

Nesse processo a Ouvidoria Setorial desta pasta exerce um importante papel contribuindo no aperfeiçoamento e na melhoria das atividades prestadas aos cidadãos; propondo à Gestão Superior do órgão, com base nas demandas recebidas, resoluções rápidas e tempestivas, correções, ajustes e sugestões, em prol do fortalecimento da cidadania, agindo com transparência, presteza e eficiência.



2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR

No que se refere às ações e medidas adotadas por esta Secretaria da Justiça e Cidadania, no ano de 2016, referente ao tratamento das recomendações apresentadas à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, no período de 2015, esta Ouvidoria Setorial objetivando sanar fragilidades e aperfeiçoar suas demandas adotou as medidas exposta a seguir:

- Divulgação dos serviços da Ouvidoria através da Rádio Livre, ferramenta essencial de comunicação e acesso à informação para internos;

- Realização de visitas periódicas nos setores da sede e Unidades Prisionais da Região Metropolitana do Ceará;

- Inclusão da Ouvidoria na estrutura organizacional do órgão;

- Articulação periódica da Ouvidoria com diretores das Unidades Prisionais, Cadeias Públicas, coordenadores de Núcleos, com o objetivo de dar celeridade às demandas obedecendo aos prazos estabelecidos pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado-CGE;

No tocante as verbas necessárias ao bom desenvolvimento das atividades deste setor, informamos que a gestão superior, respeitando o contingenciamento de gastos públicos, comumente tem apoiado as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria. Inclusive, há projeto para que durante o primeiro semestre de 2017 a sala da Ouvidoria fique próxima da entrada do órgão com o objetivo de facilitar o acesso do cidadão, bem como dispor de um espaço reservado/sigiloso para atendimento ao público.

0 21.
Prof.
am

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

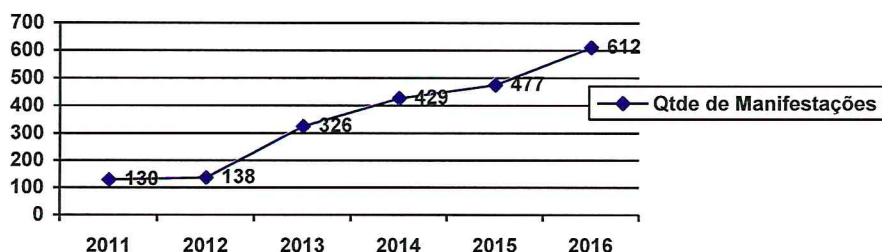
3.1 – Ouvidoria em Números

3.1.1 Total de Manifestações do Período:

A Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS recebeu ao todo **612** (seiscentos e doze) manifestações no período de 01 de janeiro de 2016 a 31 de dezembro de 2016, através do Sistema de Ouvidoria – Módulo SOU.

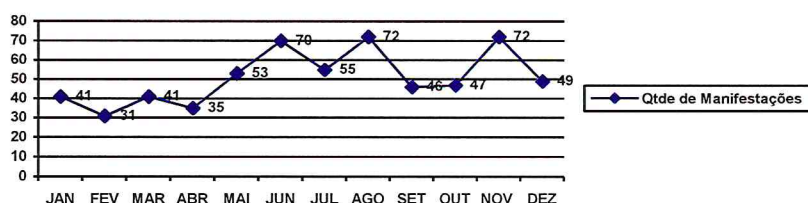
Foi constatado um aumento no número de manifestações recebidas, quando comparado ao período de 01 de janeiro de 2015 a 31 de dezembro de 2015, onde foram registradas 477 (quatrocentos e setenta e sete) manifestações, através do Sistema de Ouvidoria – Módulo SOU.

Gráfico de Manifestações por Ano - 2011 a 2016



Analisando o gráfico acima, elucidamos que o aumento crescente do registro de manifestações junto ao Sistema de Ouvidoria – Módulo SOU, durante os anos de 2011 a 2016, ocorreu por efeito da **ampla divulgação das atividades** junto aos setores de atendimento ao cidadão.

Gráfico de Manifestações Mensal (2016)



Já o gráfico acima faz referência aos atendimentos que ocorreram durante o ano de 2016, oportunidade em que percebemos uma evolução das manifestações a partir dos meses de **maio, junho e agosto** por ocasião do início da greve de fome de alguns internos, da necessidade de intervenção de agentes penitenciários em algumas Unidades, e da posterior transferência de alguns reeducandos para outros Estabelecimentos

Handwritten signatures and initials in red ink.

Prisionais; entretanto, nos meses de **setembro** e **outubro** após a estabilização do Sistema Prisional houve uma diminuição no registro de manifestações. No mês de **novembro** em razão de novas intervenções nas Unidades e Cadeias Públicas registramos novamente um aumento no fluxo de manifestações; todavia, elucidamos que os familiares dos internos em todos esses períodos foram acolhidos por esta Ouvidoria Setorial, em parceria com a Coordenadoria Especial do Sistema Prisional – COESP, e demais órgãos colegiados que em algumas ocasiões realizaram atendimento coletivo para grupos de mães e esposas que buscavam da Instituição uma resposta para as demandas pretendidas. No mês de **dezembro**, observamos nova redução nas manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria- Módulo SOU.

3.1.2 Registro de Manifestações por Sistema Informatizado:

Obs. Essas informações devem ser prestadas apenas pelas Ouvidorias da Secretaria de Saúde, Arce e Cagece, de acordo com a ferramenta que utilizam concomitante ao SOU, em consonância com o Decreto nº. 30.474/2011.

3.1.3 Manifestações por Meio de Entrada. Meios que o cidadão utilizou para entrar em contato com a Ouvidoria.

Meio de Entrada	2015	2016	% Variação (+) (-)
Telefone	242	359	+33%
Internet	193	199	+3%
Presencial	26	42	+38%
Redes Sociais	09	02	+350%
E-mail	05	05	+0 %
Carta	01	05	+80%
Outros	01	00	+100%
Total	477	612	+22%

[Handwritten signatures and initials]

Análise comparativa:

No ano de 2016, a Ouvidoria Setorial obteve o aumento de 22% na quantidade de manifestações anuais em relação ao ano de 2015. O referido resultado deu-se em virtude da ampla divulgação da Ouvidoria Setorial dentro da sede da Sejus, bem como através da realização de visitas periódicas a Unidades Prisionais da Região Metropolitana de Fortaleza.

Gráfico ano 2015

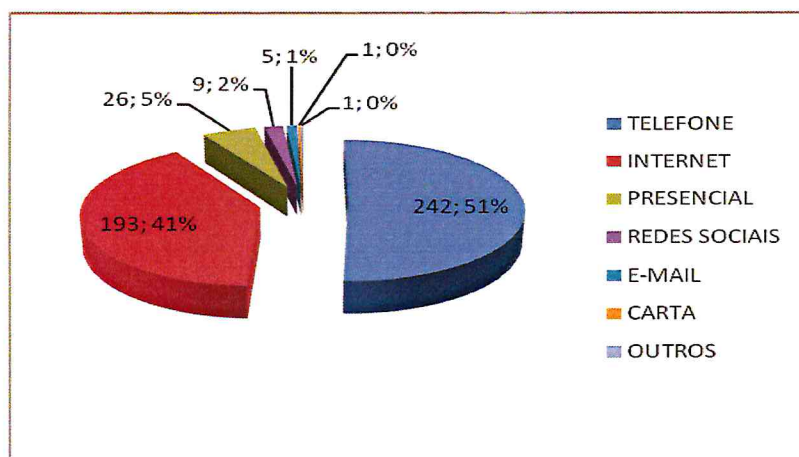
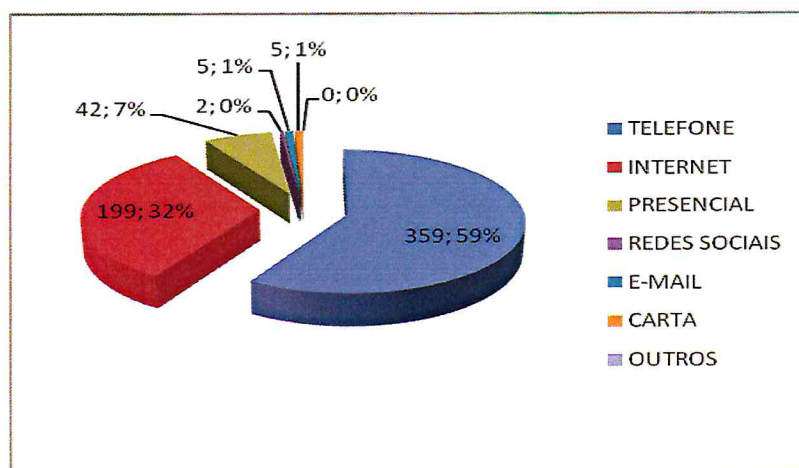


Gráfico ano 2016



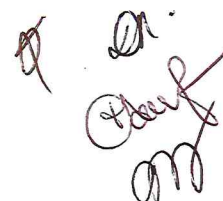
Handwritten signature and initials.

3.1.4 Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2015	2016	% Variação (+) (-)
Reclamação	194	250	+22%
Solicitação de Serviço	68	107	+36%
Denúncia	151	172	+12%
Elogio	18	46	+61%
Sugestão	11	18	+39%
Crítica	35	19	-84%
Total	477	612	+22%

Análise comparativa:

Analisando os dados acima, observamos um aumento significativo na quantidade de manifestações no ano de 2016. O que acreditamos relacionar-se com a maior credibilidade que a população passou a ter nos serviços da Ouvidoria, em razão da realização de suas ações junto ao público usuário dos serviços, bem como no que se refere ao aumento do desejo da população em ver suas demandas atendidas.



2

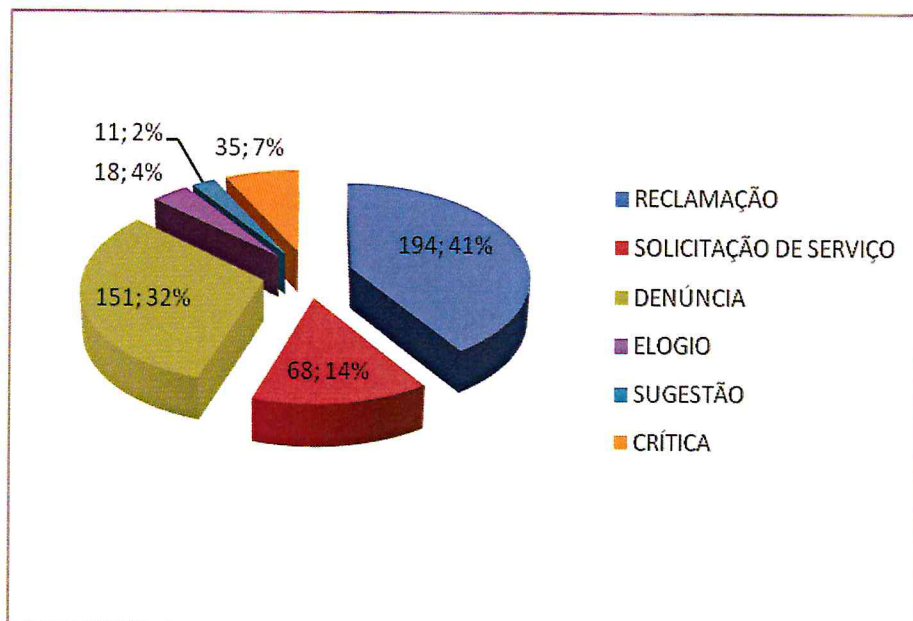
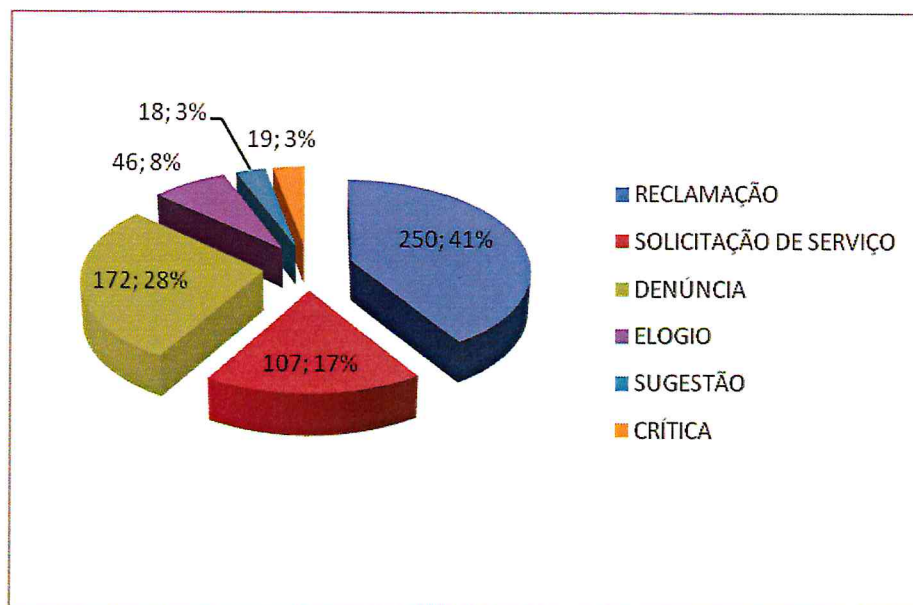


Gráfico ano 2016



2

3.1.5 Tipo de Manifestação/Assunto

Tipos de manifestações detalhados por assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das Manifestações	Total
Reclamação	Conduta inadequada de Servidor - 26 Conduta inadequada de Agente Penitenciário - 23 Falta de estrutura em unidades prisionais - 23 Assistência social a presidiários - 16 Atraso/falta de pagamento de pessoal - 12 Sistema Penitenciário - 12 Insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade - 11 Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão - 11 Inoperância no atendimento por telefone - 10 Violação de direitos humanos (liberdade, religião, vida, tortura) - 10	154
Solicitação de Serviço	Sistema penitenciário – 14 Apuração de denúncias (crimes contra pessoa, vida, liberdade) – 10 Assistência social a presidiários – 9 Informação sobre endereços e telefones dos órgãos, entidades) - 7 Efetivos de presos em unidades prisionais -	63

Handwritten signatures and initials:
A
C
M

	6 Intensificação de policiamento - 5 Falta de estrutura em unidades prisionais – 4 Tráfico de drogas – 4 Assistência ambulatorial – 2 Assistência hospitalar - 2	
Denúncia	Conduta inadequada de Agente Penitenciário – 50 Violação de direitos humanos (liberdade, religião, vida, tortura) – 30 Conduta inadequada de servidor – 13 Conduta inadequada de dirigente (direção, assessoramento) – 11 Benefícios, gratificações e ajuda de custo – 7 Acúmulo indevido de cargos – 6 Não cumprimento de horário de servidor – 6 Propina – 5 Apuração de denúncias (crimes contra pessoa, vida, liberdade) – 4 Irregularidades no sistema prisional (regimes aberto, fechado) - 4	136




Crítica	Falta de estrutura em unidades prisionais – 4 Conduta inadequada de servidor – 3 Falta de policiamento – 2 Insatisfação com a gestão institucional – 2 Irregularidades no sistema prisional (regimes aberto, fechado) – 2 Aumento do efetivo de agente penitenciário – 1 Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos – 1 Golpe do celular (investigação de mensagens e ligações) – 1 Processo de aquisição de produtos e serviços pelo o Governo do Estado – 1 Programas e projetos educacionais - 1	18
Sugestão	Sistema penitenciário – 5 Análise de projeto – 1 Assistência social a presidiários – 1 Efetivo de presos em unidades prisionais – 1 Equipamento de segurança em órgão e entidades – 1 Estrutura e funcionamento de centros e abrigos de proteção – 1 Falta de estrutura em unidades prisionais – 1	14




	Feriados e pontos facultativos – 1 Informação sobre salário de servidores – 1 Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão - 1	
Elogio	Elogio a servidor público/colaborador – 23 Elogio ao dirigente/secretário do órgão – 9 Elogio aos serviços prestados pelo órgão – 9 Elogio a ouvidoria – 4 Elogio ao Governo do Estado - 1	46

Análise dos dados:

Observamos que no ano de 2016 as demandas mais recorrentes referiram-se àquelas ligadas à gestão do Sistema Penitenciário, maior Pasta desta Secretaria. Nesse sentido elucidamos que após o recebimento das manifestações através do Sistema de Ouvidoria – Módulo SOU, encaminhamos por meio de processo VIPROC para deliberações dos setores responsáveis. Vale destacar que quando comprovado indícios de autoria e materialidade dos fatos, como por exemplo, no que se referia a Conduta Inadequada de Agentes Penitenciários, após as apurações internas cabíveis, a Ouvidoria sugere a Gestão Superior encaminhamento da demanda para apuração da Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário do Estado do Ceará - CGD.

3.1.6 Programa de Governo 7 Ceará

A Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado do Ceará está inserida nos seguintes Eixos Governamentais:

- **CEARÁ DA GESTÃO DEMOCRÁTICA POR RESULTADOS** – Tema: ADMINISTRAÇÃO GERAL – Programa 500: GESTÃO E MANUTENÇÃO DA SEJUS;

- **CEARÁ ACOLHEDOR** - Tema: INCLUSÃO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS – Programa 005: GARANTIA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA (COCID e demais setores vinculados - inclusive conselhos); e

- **CEARÁ PACÍFICO** - Tema: JUSTIÇA E CIDADANIA – Programa 004: INFRAESTRUTURA, GESTÃO DO SISTEMA PENITENCIÁRIO (COSIPE, CISPE e

2

Handwritten signatures and initials in red ink.

demais

setores

vinculados).

PROGRAMA 500 - GESTÃO E MANUTENÇÃO DA SEJUS

O programa tem por finalidade garantir o crescimento constante, equilíbrio financeiro, fiscal e orçamentário, e a redução persistente das desigualdades. Cabe ao Governo se organizar e mobilizar a sociedade para construir o consenso em torno do melhor modelo que alcance os objetivos estratégicos e as metas que tornaram possível o desenvolvimento sustentável. A meta consiste em alcançar o resultado estratégico esperado, no qual os serviços públicos estaduais sejam planejados e geridos de forma eficiente, eficaz e efetiva, e as atenções direcionadas às necessidades dos cidadãos, referenciadas na transparência e no equilíbrio fiscal. O objetivo deste programa é unir eficiência administrativa e a participação democrática na tomada de decisão, maximizando, assim, os resultados e os benefícios públicos.

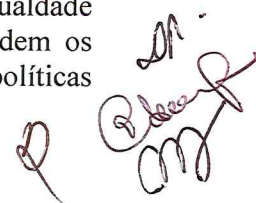
Este eixo referencia todas as solicitações alusivas as questões administrativas da Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado do Ceará, quais sejam: passagens e despesas com locomoção, contas públicas e folha de pagamento (geral).

PROGRAMA 005 - GARANTIA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

A Secretaria da Justiça e Cidadania do Ceará - SEJUS tem como missão institucional promover o pleno exercício da cidadania e a defesa dos direitos humanos inalienáveis. Para o cumprimento de seu dever, compete à Secretaria executar a manutenção, supervisão, coordenação, controle, segurança e administração do Sistema Penitenciário do Ceará. Além de garantir o cumprimento das penas e zelar pelo livre exercício dos poderes constituídos.

Cabe a Sejus, ainda, superintender e executar a política estadual de preservação da ordem jurídica, da defesa, da cidadania e das garantias constitucionais. Também, é de competência da Secretaria desenvolver estudos e propor medidas referentes aos direitos civis, políticos, sociais e econômicos, as liberdades públicas e à promoção da igualdade de direitos e oportunidades. Além de atuar em parceria com as instituições que defendem os direitos humanos.

Diante do exposto, o Programa Garantia dos Direitos Humanos e Cidadania, objetiva promover o pleno exercício da cidadania e a defesa dos direitos inalienáveis da pessoa humana, através da ação integrada entre o Governo Estadual e a sociedade, competindo-lhe zelar pelo livre exercício dos poderes constituídos; superintender e executar a política estadual de preservação da ordem jurídica, da defesa, da cidadania e das garantias constitucionais; desenvolver estudos e propor medidas referentes aos direitos civis, políticos, sociais e econômicos, às liberdades públicas e à promoção da igualdade de direitos e oportunidades; atuar em parceria com as instituições que defendem os direitos humanos; promover a articulação, cooperação e integração das políticas



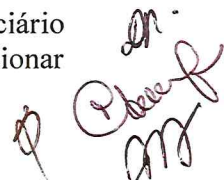
públicas setoriais que garantam plena cidadania às vítimas ou testemunhas ameaçadas. Para o alcance dos seus objetivos foram definidas iniciativas na perspectiva da promoção da cidadania, tais como Ampliação da oferta de serviços de atendimento ao cidadão, através da prestação de serviços ao cidadão através das Casas do Cidadão, Caminhão do Cidadão, Balcão da Cidadania e Unidades de atendimento do Programa Vapt-vupt; Garantia da proteção a pessoas ameaçadas, com foco nas denúncias, queixas e requerimentos que envolvam os Direitos Humanos; Atendimento e acolhimento de vítimas e familiares de crimes violentos que proporciona o apoio, orientação e atendimentos psicológico, social e jurídico às vítimas de crimes violentos, tais como homicídio, latrocínio, lesão corporal grave, tortura e crimes sexuais, contribuindo, dessa forma, para a minimização dos efeitos traumáticos da violência urbana; ações de enfrentamento ao tráfico de pessoas e Concessão de Indenização a Ex-presos políticos, como o objetivo de promover ações de prevenção e combate à tortura, visando à erradicação dessa prática. O atual desafio será o de integrar de forma intersetorial as ações previstas, a fim de fortalecer políticas públicas voltadas aos direitos humanos e cidadania.

PROGRAMA 004 - INFRAESTRUTURA E GESTÃO DO SISTEMA PENITENCIÁRIO

O programa objetiva dotar as unidades prisionais de condições básicas de abrigo digno aos indivíduos em conflito com a Lei, também promove a educação básica e superior, a qualificação profissional, a saúde básica, a cultura e o esporte no sistema penitenciário para a ressocialização do preso e egresso. Partindo deste princípio, um dos objetivos do programa é ampliar a oferta de vagas no Sistema Penitenciário a partir da construção de novas unidades, buscando ainda, reformar e modernizar as unidades prisionais; a promoção da assistência básica, da assistência jurídica, da qualificação profissional e apoio à empregabilidade dos indivíduos em conflito com a lei e sob a tutela do Estado; e a modernização da Escola de Gestão Penitenciária e Ressocialização.

Na perspectiva da Gestão Penitenciária, para a melhoria contínua da prestação dos serviços no Sistema Prisional é incentivado à promoção de qualificação profissional dos servidores e funcionários. Nesta perspectiva, a Escola de Gestão Penitenciária e formação para a Ressocialização (EGPR) têm por missão a capacitação e formação continuada de servidores penitenciários, no decurso de toda a vida funcional desses trabalhadores, com fundamento no desenvolvimento de Competências Técnicas, Intelectuais e Humanas. Alinhada ao Ceará Pacífico a EGPR propõe uma agenda pedagógica voltada para o diálogo com a sociedade civil, para a humanização do sistema prisional, para uma concepção de segurança humanista, para a valorização humana e profissional do trabalhador, para a reengenharia e ressignificação do ambiente e dos espaços das prisões que devem ser pensadas como instituições educativas na perspectiva do tratamento penal e da orientação à pessoa presa para o retorno ao convívio social.

De acordo com a Lei de Execuções Penais (Lei nº 7.210/84), o Sistema Penitenciário tem por objetivo efetivar as disposições de sentenças ou decisão criminal e proporcionar



condições para a harmônica integração social do condenado e do internado. Para que tal objetivo seja alcançado, é necessária a aplicação de meios preventivos e curativos *in loco*, assegurando o acesso das pessoas presas a ações de saúde, educação, profissionalização e trabalho.

No tocante a educação prisional, será dada continuidade às atividades de Educação de Jovens e Adultos (EJA) dentro das unidades prisionais. O projeto visa à formação educacional dos apenados, internos e egressos do sistema penitenciário, associando-a a elevação da escolaridade de forma a prepará-los para o ingresso no mundo do trabalho após o cumprimento da pena. No que se refere à qualificação profissional de presos e egressos, considera-se a forma mais eficaz para preparar as pessoas ao retorno à convivência social, possibilitando o resgate dos vínculos familiares, a ressignificação da sua história de vida e a superação do estigma do cárcere.

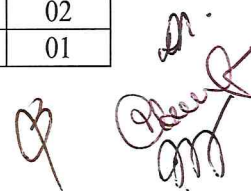
➤ **Eixo Governamental Ceará Pacífico**

❖ **Tema: Justiça e Cidadania - Infraestrutura, gestão e assistência penitenciária. (Programa 004)**

❖ **Tipificação/Assunto**

• **Reclamação - 147 registros**

Conduta inadequada de servidor	17
Conduta inadequada de agente penitenciário	24
Falta de estrutura em unidades prisionais	23
Assistência social a presidiários	16
Sistema penitenciário	12
Insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade	04
Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	01
Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgão público	07
Efetivo de presos em unidades prisionais	06
Uso indevido de veículo oficial	05
Insatisfação com a gestão institucional	03
Desvio de função	03
Irregularidades no sistema prisional (regimes aberto, fechado e condicional)	03
Solicitação de documentos	01
Assistência hospitalar	02
Atenção básica	02
Conduta inadequada de dirigente (direção, assessoramento e gerência)	01
Conduta inadequada de policial militar	02
Golpe do celular (investigações de mensagens e ligações)	02
Intensificação de policiamento	02
Irregularidades administrativas e funcionais	01



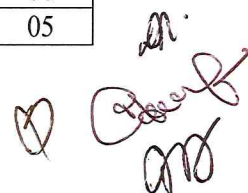
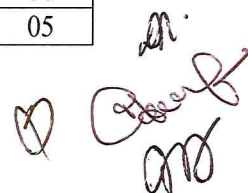
Regimento das unidades prisionais (visitas)	02
Apuração de denúncias (crimes contra pessoa, vida, liberdade, patrimônio, furto, fraudes e etc)	01
Assistência farmacêutica	01
Estrutura e funcionamento de centros e abrigos de proteção	01
Falta de estrutura em unidade de atendimento	01
Irregularidades e infrações em procedimento de internação	01
Não cumprimento de horário de servidor	01
Perícia criminal (estrutura e funcionamento)	01
Ressocialização do preso e do egresso	01

• **Solicitação de Serviço - 73 registros**

Sistema penitenciário	14
Apuração de denúncias (crimes contra pessoa, vida, liberdade, patrimônio, furto, fraudes e etc.)	10
Assistência social a presidiários	09
Efetivo de presos em unidades prisionais	06
Intensificação de policiamento	03
Falta de estrutura em unidades prisionais	04
Tráfico de drogas	04
Assistência ambulatorial	02
Assistência hospitalar	02
Conduta inadequada de dirigente (direção, assessoramento e gerência)	02
Estrutura e funcionamento de centros e abrigos de proteção	02
Falta de estrutura em unidade de atendimento	02
Golpe do celular (investigações de mensagens e ligações)	02
Qualidade da água	02
Atenção básica	01
Benefícios, gratificações e ajuda de custo	01
Conduta inadequada de agente penitenciário	01
Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgão públicos	01
Falta de segurança em órgãos, entidades e equipamentos públicos	01
Identificação de localização de fugitivos e criminosos	01
Irregularidades no sistema prisional (regimes aberto, fechado e condicional)	01
Ressocialização do preso e do egresso	01
Postura de aluno	01

• **Denúncia – 126 registros**

Conduta inadequada de agente penitenciário	50
Conduta inadequada de servidor	09
Conduta inadequada de dirigente (direção, assessoramento e gerência)	11
Benefícios, gratificações e ajuda de custo	07
Acúmulo indevido de cargos	06
Não cumprimento de horário de servidor	05

Handwritten signatures and initials:



Propina	04
Apuração de denúncias (crimes contra pessoa, vida, liberdade, patrimônio, furto, fraudes e etc.)	04
Irregularidades no sistema prisional (regimes aberto, fechado e condicional)	04
Uso indevido de veículo oficial	03
Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	02
Falta de estrutura em unidades prisionais	02
Irregularidades administrativas e funcionais	02
Regimento das unidades prisionais (visitas)	02
Sistema penitenciário	02
Abuso de autoridade	01
Assistência social a presidiários	01
Aumento efetivo policial em presídio	01
Carga horária de servidor/colaborador	01
Conduta ética (conflito de interesse, favorecimento ilícito, interesse pessoal, atividade profissional antiética, violação da moral pública)	01
Efetivo de presos em unidades prisionais	01
Encaminhamento de resposta de manifestação	01
Escala de servidor em serviço/evento	01
Extorsão praticada por servidor	01
Insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade	01
Irregularidades no repasse de recursos	01
Político partidário	01
Tráfico de drogas	01

• **Sugestão – 11 registros**

Sistema penitenciário	05
Assistência social a presidiários	01
Efetivo de presos em unidades prisionais	01
Equipamento de segurança órgãos e entidades	01
Estrutura e funcionamento de centros e abrigos de proteção	01
Falta de estrutura em unidades prisionais	01
Regimento das unidades prisionais (visitas)	01

• **Elogio – 09 registros**

Elogio a servidor público/colaborador	06
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	03

• **Crítica – 14 registros**

Falta de estrutura em unidades prisionais	04
Conduta inadequada de servidor	01
Falta de policiamento	02
Insatisfação com a gestão institucional	01
Irregularidades no sistema prisional (regimes aberto, fechado e condicional)	02
Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	01

Handwritten signatures and initials in the bottom right corner.

Golpe do celular (investigações de mensagens e ligações)	01
Programas e projetos educacionais	01
Sistema penitenciário	01

➤ **Eixo Governamental Ceará Acolhedor.**

❖ **Tema: Inclusão social e direitos humanos – Proteção e cidadania. (Programa 005)**

❖ **Tipificação/Assunto**

• **Reclamação - 55 registros**

Conduta inadequada de servidor	06
Insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade	07
Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	08
Violação de direitos humanos (liberdade, religião, vida, tortura e etc)	10
Procedimento para emissão de documentos (identidade e folha corrida/atestado de antecedentes criminais)	07
Demora na emissão do documento de identidade (RG)	05
2ª via de documentos e certidões e elaborações de escrituras e testamentos	04
Solicitação de documentos	02
Irregularidades administrativas e funcionais	01
Conselho de defesa dos direitos humanos – CDDH	01
Insuficiência de serviços (casa do cidadão)	01
Programa de proteção a vítimas e testemunhas ameaçadas	01
Unidade móvel caminhão do cidadão	01
Violação de direitos humanos (sistema sócio educativo)	01

• **Solicitação de Serviço - 05 registros**

Demora na emissão do documento de identidade (RG)	01
Mobilidade urbana e acessibilidade	01
Procedimento para emissão de documentos (identidade e folha corrida/atestado de antecedentes criminais)	01
Solicitação de documentos	01
Violação de direitos humanos (liberdade, religião, vida, tortura e etc)	01

• **Denúncia – 32 registros**

Violação de direitos humanos (liberdade, religião, vida, tortura e etc)	30
Propina	01
Insatisfação com a gestão institucional	01

- **Sugestão – 01 registro**

Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	01
--	----

- **Elogio – 10 registros**

Elogio a servidor público/colaborador	05
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	05

- **Crítica – 00 registro**

➤ **Eixo Ceará Gestão Democrática.**

Tema: Administração Geral - Gestão e manutenção da SEJUS. (Programa 500)

❖ **Tipificação/Assunto**

- **Reclamação - 46 registros**

Conduta inadequada de servidor	03
Atraso/falta de pagamento de pessoal	12
Insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade	01
Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	02
Inoperância no atendimento por telefone	10
Insatisfação com a resposta da instituição	07
Insatisfação com a gestão institucional	01
Tramitação de processos SPU (análise, encaminhamento, consulta, prazo, arquivamento)	03
Conduta inadequada de dirigente (direção, assessoramento e gerência)	01
Pagamento de diárias	02
Demora no atendimento em órgãos, entidades e equipamentos públicos	01
Férias, licenças e afastamentos	01
Informação sobre ingresso em cargo público (nomeação, critérios)	01
Melhoria das condições de trabalho do servidor	01

- **Solicitação de Serviço - 24 registros**

Informação sobre endereços e telefones dos órgãos, entidades e equipamentos públicos e horários de atendimento ao público	07
Concurso público	02
Desvio de função	02

Handwritten signatures and initials in red ink.

Solicitação de emprego/estágio	02
Tramitação de processos SPU (análise, encaminhamento, consulta, prazo, arquivamento)	02
Atraso/falta de pagamento de pessoal	01
Débito inscrito na dívida ativa	01
Informação sobre concurso público (realização, nomeações, recursos, editais e etc.	01
Informação sobre contratação e despesa de pessoal	01
Informação sobre órgão e entidades	01
Investimento na segurança pública	01
Irregularidades em processo de seleção/concurso	01
Nomeação de concursados	01
Utilização ou ocupação indevida de prédio/terreno público	01

• **Denúncia – 11 registros**

Conduta inadequada de servidor	04
Não cumprimento de horário de servidor	01
Pagamento de diárias	02
Atraso/falta de pagamento de pessoal	01
Desvio de função	01
Insatisfação com a resposta da instituição	01
Nepotismo	01

• **Sugestão – 04 registros**

Análise de projeto	01
Informação sobre salário de servidores	01
Investimento na segurança pública	01
Melhorias na segurança pública	01

• **Elogio – 27 registros**

Elogio a servidor público/colaborador	12
Elogio ao dirigente/secretário do órgão	09
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	01
Elogio a Ouvidoria	04
Elogio ao Governador do Estado	01

• **Crítica – 05 registros**

Conduta inadequada de servidor	02
Insatisfação com a gestão institucional	01
Aumento efetivo de agente penitenciário	01
Processo de aquisição de produtos e serviços pelo o Governo do Estado	01

➤ **NÃO SE APLICA.**

❖ **Tipificação/Assunto**

• **Reclamação – 03 registros**

Demora na execução dos serviços da Cagece – desobstrução de esgoto	01
Melhoria das condições de trabalho dos policiais	01
Não atendimento a ocorrências	01

• **Solicitação de Serviço - 05 registros**

Intensificação de policiamento	02
Falta de estrutura em delegacias	01
Procedimentos policiais (atuação, investigação, atividades e regulamentos)	01
Processo seletivo para professores efetivos/temporários	01

• **Denúncia - 03 registros**

Conduta inadequada de policial militar	03
--	----

• **Sugestão - 01 registro**

Feriados e pontos facultativos	01
--------------------------------	----

• **Elogio - 0 registro**

• **Crítica – 0 registro**

3.1.7 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

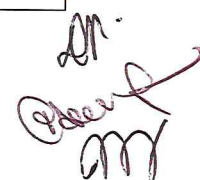
Quantitativo de Manifestações por Unidade 2015/2016

Unidades	Total de Manifestações 2015	Total de Manifestações 2016	% Variação (+) (-)
Coordenadoria do Sistema Penal – COSIPE	161	241	+33%
Coordenadoria de Inteligência – COINT	81	82	+1%
Coordenadoria da Cidadania – COCID	82	73	-12%

Handwritten signature and initials in the bottom right corner.

Coordenadoria do Gabinete – SEGAB	86	65	-32%
Gabinete do Secretário Executivo - SEXEC	19	05	-280%
Coordenadoria de Gestão de Pessoas- COGEP	16	45	+64%
Assessoria Jurídica – ASJUR	08	01	-700%
Ouvidoria	07	39	+82%
Caminhão do Cidadão	02	00	+100%
Coordenadoria de Patrimônio e Logística – COPAT	02	08	+75%
Gabinete do Secretário Adjunto – SEADJ	02	00	+100%
Assessoria de Desenvolvimento Institucional – Adins	01	00	+100%
Casa do Cidadão Shopping	01	00	+100%

Benfica			
Coordenadoria de Inclusão do Preso e do Egresso – CISPE	01	03	+67%
NÃO INFORMADO	08	13	+38%
Núcleo de Saúde – NUSAU	00	24	+100%
Célula de Gestão de Pessoas Terceirizadas- CGPT	00	05	+100%
Assessoria Técnica de Engenharia – ASTEC	00	02	+100%
Núcleo de Segurança e Disciplina- NUSED	00	02	+100%
Núcleo de Transporte – NUTRAN	00	02	+100%

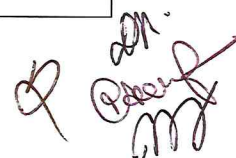



Assessoria Especial do Gabinete – AESP	00	01	+100%
Coordenadoria Administrativa Financeira – COAFI	00	01	+100%
TOTAL	477	612	+22%

Análise dos dados:

Analisando os dados acima, observamos um aumento significativo na quantidade de manifestações no ano de 2016. O que acreditamos relacionar-se com a maior credibilidade que os cidadãos passaram a ter nos serviços da Ouvidoria, em razão da realização de ações junto ao público (externo e interno) usuário dos serviços, bem como no que se refere ao aumento do desejo da população em ver suas demandas atendidas.

Unidades	Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área
Coordenadoria do Sistema Penal – COSIPE	Reclamação: 107 Solicitação de Serviço: 41 Denúncia: 87 Crítica: 02 Sugestão: 0 Elogio: 04
Coordenadoria de Inteligência – COINT	Reclamação: 20 Solicitação de Serviço: 21 Denúncia: 39



	Crítica: 02 Sugestão: 00 Elogio: 00
Coordenadoria da Cidadania – COCID	Reclamação: 52 Solicitação de Serviço: 07 Denúncia: 03 Crítica: 00 Sugestão: 01 Elogio: 10

Análise dos dados:

As áreas mais demandadas da Sejus foram a **Coordenadoria do Sistema Penitenciário** (COSIPE), com 241 (duzentas e quarenta e uma) manifestações; a **Coordenadoria de Inteligência** (COINT), com 82 (oitenta e duas) manifestações; e a **Coordenadoria da Cidadania** (COCID), com 73 (setenta e três) manifestações.

A COSIPE por ser responsável pela execução, supervisão, coordenação, controle, segurança e administração do Sistema Penitenciário do Ceará, teve um importante papel na apuração e resolução das manifestações desta Setorial, sendo responsável imediata pela defesa dos direitos humanos dos presos e egressos.

A COINT quando do recebimento de denúncias exerce um importante papel, uma vez que por meio de equipe especializada de Inteligência realiza apuração *in loco* das manifestações, utilizando como base de seu trabalho a elaboração de relatório de inteligência.

A COCID gestora dos programas de cidadania, entre eles, Casas do Cidadão, Balcão da Cidadania e Centrais Vapt-Vupt desempenha relevante trabalho no que diz respeito à promoção do pleno exercício da cidadania.

3.1.8 Manifestações por Município

Neste tópico, será mensurado o alcance da Ouvidoria Setorial, nas mais diversas regiões administrativas do Estado por meio dos registros das manifestações nos municípios.

Lembramos que nas demandas anônimas não há a obrigatoriedade do manifestante elencar seu município de origem, sendo assim, das 612 (seiscentas e doze) manifestações de 2016, apenas 281 (duzentas e oitenta e uma) foram identificadas pelo Município.

Com relação ao município mais demandado, a capital cearense é responsável por 188 (cento e oitenta e oito) das manifestações, em virtude da maioria das demandas não-anônimas se referirem aos serviços prestados em Fortaleza.

N °.	Municípios	Quantidade de Manifestações
1	Acopiara	01
2	Barro	01
3	Beberibe	02
4	Camocim	02
5	Canindé	01
6	Cascavel	01
7	Caucaia	09
8	Cedro	01
9	Crato	02
10	Fortaleza	188
11	Horizonte	01
12	Icó	01
13	Iguatu	04
14	Itaitinga	05
15	Itapipoca	02
16	Jaguaribe	02
17	Jijoca de	02

Handwritten signature and initials in red ink, located at the bottom right of the page.

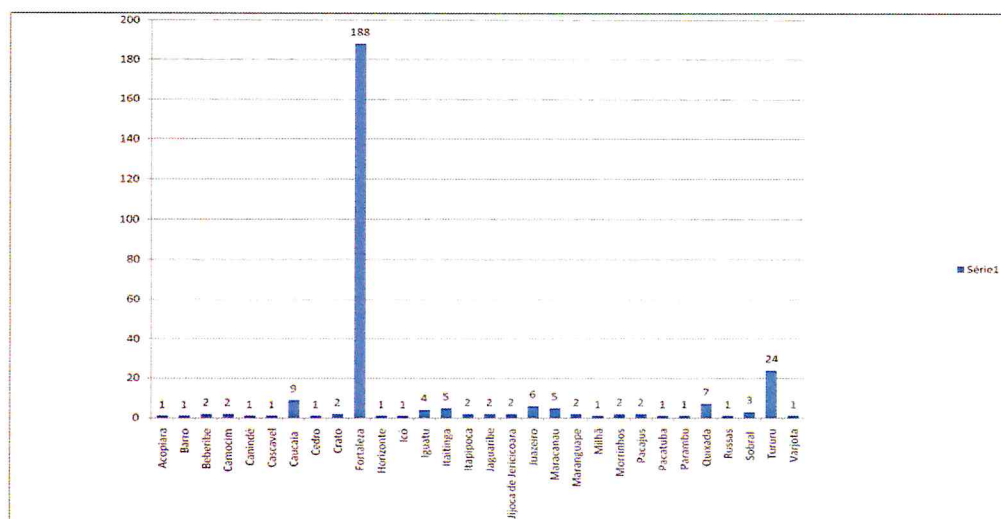
	Jericoacoara	
18	Juazeiro	06
19	Maracanaú	05
20	Maranguape	02
21	Milhã	01
22	Morrinhos	02
23	Pacajus	02
24	Pacutuba	01
25	Parambu	01
26	Quixadá	07
27	Russas	01
28	Sobral	03
29	Tururu	24
30	Varjota	01
Total		281

Análise dos dados:

Como municípios mais demandados, além de Fortaleza e Itaitinga que estão localizados na região metropolitana de Fortaleza, observamos que foram muito demandados os municípios de: Caucaia, Iguatu, Juazeiro, Maracanaú e Quixadá. Elucidamos que nestes municípios existem Cadeias Públicas de responsabilidade da SEJUS. O índice de manifestações relacionadas ao município de Tururu também se dá pela existência de uma Casa de Albergado.

Contudo, é relevante mencionar que os registros nestes municípios se relacionam a conduta inadequada de agentes penitenciários, falta de estrutura em unidade de atendimento e assistência social aos presos.

A Ouvidoria após recebimento de tais demandas encaminha recomendações aos setores responsáveis para que estes procedam com a apuração dos fatos narrados. Ato contínuo, encaminhamos resposta ao cidadão com as medidas que objetivamente foram adotados para resolução do pleito.



3.2 Resolutividade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, às respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

Quadro de Resolubilidade por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2015	Quantidade de Manifestações em 2016
Manifestações Respondidas no Prazo	474	590
Manifestações Respondidas fora do Prazo	03	02
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	00	20

Handwritten signatures and initials.

Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	00	00
Total	477	612

Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2015	15 dias
Tempo Médio de Resposta 2016	17 dias

Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2015	Índice de Resolubilidade em 2016
Manifestações Respondidas no Prazo	99%	97%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	1%	3%

Análise dos dados:

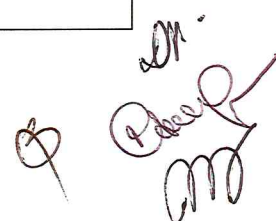
Nota-se um aumento no tempo médio de resposta das manifestações da Ouvidoria Setorial. Tal aumento dar-se devido à atual gestão primar por respostas definitivas, e por uma resolução eficaz dos pedidos e problemas apresentados à Ouvidoria.

Acreditamos que a Ouvidoria assume um papel estratégico, tendo em vista que ela se converte em legítimo canal de comunicação entre o cidadão e o poder público. Cabe a ela viabilizar o direito de petição nessa esfera, ouvindo e examinando o que o cidadão tem a dizer sobre os procedimentos e as ações dos agentes, órgãos e entidades públicas e propor a adoção de medidas que visem corrigir e prevenir as falhas e omissões na prestação do serviço público, finalizando com a efetiva resolução das demandas e resposta de qualidade ao cidadão.

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio do Sistema de Ouvidoria - SOU para o cidadão respondê-la de forma espontânea. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155, quando o cidadão concordar em participar. A outra forma é o envio da pesquisa por e-mail, nos casos em que a preferência de resposta for por esse meio.

Pesquisa de Satisfação Pergunta	Resultados	Índices
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Internet -18 Outros – 33 Ouvidorias Setoriais - 10 Informes Publicitários - 06	67%
2. Presteza no Atendimento	Excelente - 45 Ótimo - 18 Bom - 02 Regular - 00 Insuficiente - 02	97,01%
3. Qualidade da Resposta	Excelente - 44 Ótimo - 18 Bom - 03 Regular - 00 Insuficiente - 02	97,01%
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Sim - 66 Não - 1	98,05%
Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)		97,35%



Análise dos dados:

Infere-se da pesquisa primeiramente uma quantidade relevante de mais da metade de avaliações por parte dos cidadãos que se utilizaram dos serviços da Ouvidoria/SOU. Porém, no que se refere ao percentual de satisfação do usuário, entende-se que a Ouvidoria da Sejus obteve resultados positivos, em vistas ao alcance do índice de 97,35% de satisfação do usuário, mesmo tratando-se de uma Pasta complexa, uma vez que os cidadãos recomendam em 98,05% os serviços da Ouvidoria Setorial. Acreditamos que dentro do percentual daqueles que não recomendaria os serviços da Ouvidoria estão os cidadãos que mesmo tendo sido respondidos a contento em relação a sua demanda, não ficaram satisfeitos porque não era aquilo que eles gostariam de obter como resposta da Instituição, embora seja o correto.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

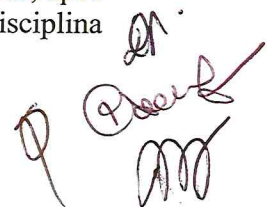
No que se refere às principais manifestações encaminhadas à Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS destacam-se na sequência como mais demandadas:

1. Reclamação
2. Denúncia
3. Solicitação de Serviço
4. Elogio
5. Crítica
6. Sugestão

A Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS recebeu ao todo 612 (seiscentas e doze) manifestações no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2016, dos quais os assuntos mais recorrentes foram: **conduta inadequada de servidor e agente penitenciário, violação de direitos humanos, sistema penitenciário e falta de estrutura em unidades prisionais**. Inicialmente cabe informar que adotamos um fluxo para proceder com o encaminhamento das demandas (ANEXO I).

Com relação ao recebimento de manifestações classificadas como **conduta inadequada de servidor e agente penitenciário**, a Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado do Ceará - SEJUS informa que repugna qualquer tipo de má conduta por parte de seus servidores dentro das Unidades Penitenciárias e não compactua com quaisquer atos que vão de encontro com a real finalidade do cumprimento da pena, qual seja a ressocialização do homem encarcerado.

Nesse sentido, quando a demanda possuía especificações, como, por exemplo, nome do servidor, dia e hora em que os fatos aconteceram, entre outras informações; ato contínuo ao recebimento da demanda, esta Ouvidoria realiza o encaminhamento dos fatos narrados para apuração do setor responsável. Ficando comprovada a manifestação, após análise da Gestão Superior o pleito é tramitado para Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário – CGD.



Todavia, quando o denunciante não fornece informações suficientes para apuração, esta Ouvidoria comunica os fatos a Coordenadoria do Sistema Prisional – COSIPE para que seja diligenciada apuração junto ao Núcleo de Segurança e Disciplina – NUSED.

No que se refere às manifestações tipificadas como **violações de direitos humanos**, esclarecemos que sob orientação da Gestão Superior, são realizadas investigações internas diligenciadas pela Coordenadoria de Inteligência – COINT, que diante dos fatos apresentados realizam visitas *in loco* por meio de uma equipe de inteligência, com elaboração de Relatório de Missão. Existindo indícios de veracidade dos fatos, o (a) Secretário (a) de Justiça e Cidadania ao analisar os resultados obtidos nas investigações, encaminha o processo devidamente instruído à Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário - CGD, para que sejam ouvidas as testemunhas, apuradas as condutas e responsabilizados os infratores. Em alguns registros o cidadão não especifica completamente a sua denúncia, como por exemplo, não registrando nomes, data e local dos acontecimentos, ocasião em que é necessário encaminharmos a manifestação para Coordenadoria Especial do Sistema Penitenciário – COESP para diligenciar junto ao Núcleo de Segurança e Disciplina - NUSED acerca da apuração dos fatos narrados.

Com relação às manifestações referentes ao **sistema penitenciário e falta de estrutura em unidades prisionais**, podemos destacar, demandas que se referem à qualidade da alimentação ofertada para os internos, fornecimento de água, atendimento médico-odontológico para reeducandos, limpeza das Unidades, horário de funcionamento das Unidades. Nesse sentido, esclarecemos, respectivamente, que a Direção faz o acompanhamento para que alimentação passe pelo controle de qualidade realizado por nutricionistas, atestando a qualidade da comida que é servida; que quando há problemas no fornecimento de água é solicitado o reforço de caminhões pipa para suprir tal necessidade com a máxima urgência; que os atendimentos médicos-odontológicos são prestados todos os dias da semana nas grandes Unidades Prisionais e quando necessário nas Cadeias Públicas; que a limpeza do local de visita é feita pelos próprios internos, conforme procedimentos internos; e no que se relaciona ao horário de abertura dos portões das Instituições, a mesma é realizada impreterivelmente as 08h da manhã, devendo seguir as normas de segurança.

Diante do exposto reforçamos, que esta Instituição está sujeita a mecanismos de fiscalizações constantes, não cabendo a prática de atos ilícitos, mas sim a correção periódica de possíveis falhas detectadas na prestação de seus serviços à população cearense.

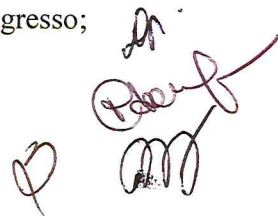


5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A equipe da Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS sempre participa de ações internas ou externas, como por exemplo, àquelas promovidas ou apoiadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, ou por outros parceiros, como por exemplo, Tribunal de Contas do Estado – TCE, com o intuito de agregar novos conhecimentos e colaborar com o fortalecimento das Ouvidorias Setoriais do Estado do Ceará.

No ano de 2016, os membros da setorial participaram dos seguintes eventos/reuniões/capacitações/seminários/ oficinas/ conferências/cursos/audiências públicas/encontros:

- Conferência Livre de Direitos Humanos do Sistema Penitenciário, “Arquitetura Prisional para o Século XXI Sustentabilidade”, SEJUS;
- Conferência Livre de Direitos Humanos do Sistema Penitenciário, “Direitos Humanos para todas e todos: Democracia, Justiça e Igualdade”, SEJUS;
- Conferência Livre de Direitos Humanos do Sistema Penitenciário, “Segurança Humanista: Gestão, Disciplina, Prevenção e Combate a Tortura”, SEJUS;
- Reuniões continuadas Comitê Executivo, SEJUS;
- Reunião para Formalização da Ouvidoria na Estrutura Organizacional da SEJUS;
- Reunião Ceará Pacífico: movimento pela vida;
- Capacitação da equipe da Ouvidoria;
- Reunião de Controle Interno: Ouvidoria e Acesso à Informação, CGE;
- Reunião Geral de Ouvidorias, Brasília - DF;
- Audiências Públicas/Sejus – Desencarceramento e Outras Medidas, SEJUS;
- Audiências Públicas/Sejus- Saúde Prisional na Perspectiva Institucional, SEJUS;
- Audiências Públicas/Sejus - Drogas Políticas de Redução de Danos nas Prisões, SEJUS;
- Curso Básico em Ouvidoria, SEPLAG;
- Audiências Públicas/SEJUS – Trabalho Integração Social do preso e do Egresso; SEJUS;

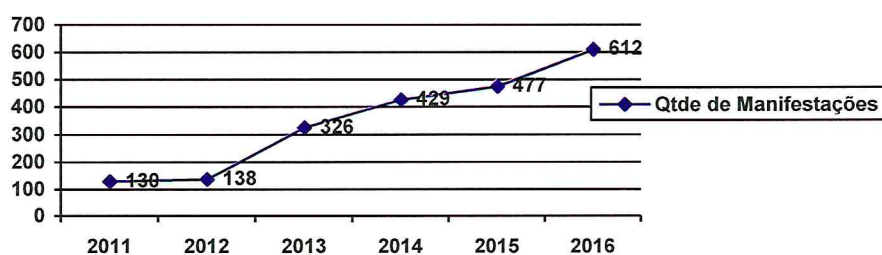


- Encontro de Ouvidores 2016 – Capacitação Continuada de Ouvidores; TCE/CE;
- Capacitação da equipe da Ouvidoria em Coaching - Programa Coaches por um Ceará Pacífico;
- Conferência mediação e Conciliação do novo CPC – OAB, FIEC;
- Reunião com Associação Brasileira de Ouvidores – ABO, MP/CE;
- XII Encontro Nacional de Controle Internacional – CONACI;
- Reunião Rede Ouvir;
- ADPM – Associação para Desenvolvimento dos Municípios do Estado do Ceará 29 anos; Assembléia Legislativa do Ceará;
- Visita da Ouvidoria nas Unidades Prisionais, SEJUS;
- Premiação Interna Padrão 5S, SEJUS;
- Apresentação de Boas Práticas da Ouvidoria da SEJUS, CGE;
- Oficina para Construção de Relatórios Gerenciais de Ouvidoria 2016, CGE;
- IV Encontro Nacional de Ouvidorias dos Sistemas Penitenciários, DEPEN - Brasília;

Como resultado do comprometimento de seus servidores e da gestão maior do órgão, a Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS obteve **1º lugar** do grupo no qual se insere (ouvidorias setoriais que recebem de **151 a 500**) na **Avaliação de Resultado Semestral das Ouvidorias Setoriais** cujo resultado refere-se ao ano de 2015.

Segue abaixo a evolução da quantidade de manifestações recebidas pela setorial SEJUS de 2011 a 2016, incluindo na soma as solicitações de informação:

Gráfico de evolução das manifestações de Ouvidoria no período de 2011 a 2016:



Handwritten signatures and initials in red ink.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Este tópico tem por objetivo avaliar o grau de pró-atividade das Ouvidorias Setoriais com a proposição de projetos e/ou ações inovadoras que caracterizem mudanças em práticas anteriores por meio da incorporação de novos elementos da gestão pública e que produzem resultados positivos para o serviço público e para sociedade.

6.1. Visitas da Ouvidoria nas Unidades Prisionais e Cadeias Públicas do Estado do Ceará

Objetivo:

Divulgação dos serviços da Ouvidoria para o público interno (servidores/colaboradores) e externo (familiares de reeducandos e reeducandos), informando sobre as atividades e canais de recebimento de manifestações para fortalecimento das ações da Ouvidoria Setorial.

Descrição:

A equipe da Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS realiza visitas nas Unidades Prisionais e Cadeias Públicas do Estado do Ceará divulgando os serviços de Ouvidoria para os cidadãos.

6.2. Fluxo Padrão de Resposta criado pela Ouvidoria Setorial da Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado do Ceará

Objetivo:

Com o objetivo de padronizar e dar celeridade ao recebimento, tratamento e retorno das manifestações apresentadas pelos cidadãos à Ouvidoria da Sejus, foi aprovado pela Gestão da Pasta um Fluxo Padrão de Resposta com o objetivo de conferir maior organização e padrão as atividades desenvolvidas.

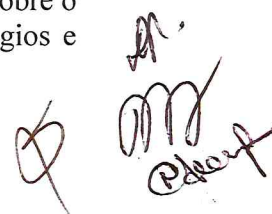
Descrição:

Anexo I

6.3. Espaço da Rádio Livre para divulgação da Ouvidoria Setorial

Objetivo:

Uso do espaço da Rádio Livre pela Ouvidoria Setorial para informar os internos sobre o canal de recebimento de manifestações (denúncias, reclamações, sugestões, elogios e



solicitações de serviço), tendo como papel fundamental a demonstração do serviço da Ouvidoria. Nesse âmbito, a existência de uma radiadora (caixas de som colocadas nas vivências) dentro das unidades prisionais do Ceará torna-se um potencial gerador de oportunidades de ressignificação do apenado em seu papel, capaz de produzir, aprender e processar conteúdos elaborados para ele (e em alguns casos, por eles). A Rádio Livre estimula um ambiente mais comunicativo, interativo, e, conseqüentemente, mais saudável e sugestivo à ressocialização.

Descrição:

Divulgação dos serviços da Ouvidoria na Rádio Livre com programação específica para os internos das principais unidades prisionais da Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado do Ceará. A ação Rádio Livre está em funcionamento regular há 36 (trinta e seis) meses, atingindo cerca de 5000 (cinco mil) internos. Revela-se como um importante instrumento de comunicação a serviço da efetivação de direitos no sistema prisional, que vai desde a promoção de uma interação sensível entre detentos e familiares, com recados e participações constantes dos mesmos na programação e, vai além, ao produzir diariamente uma programação própria com temas de notícias, educação, direitos humanos, música, saúde, acesso à Justiça, projetos de ressocialização, informações acerca dos canais de Ouvidoria e o calendário de oficinas, cursos e vagas de trabalho disponíveis aos presos.

Esta programação é elaborada por jornalistas e tem a colaboração de servidores e colaboradores da Secretaria, agentes penitenciários, professores e profissionais de saúde do sistema penitenciário, defensores públicos, advogados, igrejas e egressos.

Um estúdio profissional foi montado na sede da Secretaria da Justiça e Cidadania do Ceará de onde é transmitida a programação via 'streaming' (fluxo de mídia, forma de distribuir dados através da internet) para 250 caixas de som instaladas nas unidades prisionais, de segunda a sexta, de 8h às 17h.

6.4. Participações da Ouvidoria nas Reuniões do Comitê Executivo

Objetivo:

Fortalecimento da Instituição e interação social entre os coordenadores da pasta, a fim de sanar as fragilidades existentes no órgão.

Descrição:

Mensalmente, o Secretário Executivo, organiza reuniões com os coordenadores de todos os setores para que possam apresentar resultados e recomendações a Gestão Superior para o regular desenvolvimento das atividades dentro da Instituição.



6.5. Participações da Ouvidoria da Secretaria da Justiça no Grupo de Ouvidores da Federação do Sistema Penitenciário

Objetivo:

Fortalecer os trabalhos de Ouvidoria a nível Nacional, bem como aproximar os Estados, no tocante as informações que se referem ao Sistema Penitenciário, facilitando a troca experiências.

Descrição:

Grupo criado com os Ouvidores Estaduais do Sistema Penitenciário, sob orientação do Departamento Penitenciário Nacional para fins de facilitação do conhecimento e aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas nas Ouvidorias Estaduais.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS, no ano de 2016, tem estimulado a ampliação dos espaços de participação do seu público alvo, fortalecendo a Ouvidoria Setorial, uma vez que a referida unidade apresenta-se como um canal importante de comunicação, diálogo e mediação entre a instituição e a população cearense.

Dentre as ações realizadas, citamos a elaboração de relatórios periódicos endereçados à alta gestão, contendo recomendações e informações estratégicas para a tomada de decisões, com base nas demandas recebidas através dos usuários dos serviços públicos; assento da Ouvidoria nas reuniões do comitê executivo, promovendo interação com os coordenadores. Na oportunidade através da interação social com todos os coordenadores de setores é possível identificarmos as falhas na prestação dos serviços ao público, bem como propormos melhorias dentro do Sistema Penitenciário e demais unidades de atendimento ao público (casa do cidadão e Vapt Vupt) no sentido da promoção de melhorias contínuas das atividades desenvolvidas pelo Órgão.

Nesse processo as informações prestadas pela Ouvidoria buscam o aprimoramento da instituição e das políticas públicas oferecidas à sociedade.



8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório teve por objetivo a análise qualitativa e quantitativa do trabalho da Ouvidoria Setorial da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS no ano de 2016, através de gráficos, análise de dados, análises comparativas, apresentação de “Projetos Inovadores”, e etc.

Ao ampliar o controle social das atividades desenvolvidas pelo órgão, a gestão superior fortalece a cidadania e a democracia participativa, assim como reúne dados gerenciais que auxiliam no processo de tomada de decisão e aperfeiçoamento de ações gerenciais, culminando numa melhor prestação do serviço público.

No que tange aos obstáculos encontrados por esta setorial na prestação dos serviços à população, podemos citar, como exemplo, a dificuldade de estabelecermos uma rápida comunicação com algumas Cadeias Públicas do Estado do Ceará, uma vez que nem sempre há telefone ou computador com Internet disponível; é cabível mencionar também que em virtude do baixo efetivo de servidores, nem sempre a celeridade na apuração das denúncias.

Com efeito, apesar das dificuldades acima expostas, é inegável o comprometimento que à gestão superior têm empreendido para o efetivo desenvolvimento das ações, com base na missão institucional de promover o pleno exercício da cidadania e a defesa dos direitos humanos inalienáveis da pessoa humana.

Sob tal enfoque, quando necessário temos nos articulado com outros órgãos do Estado, como, por exemplo, Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário – CGD, para contornar esses empecilhos, que estão paulatinamente sendo superados.

Por fim, reconhecemos as manifestações recebidas através do setor de Ouvidoria, como valioso instrumento para o aperfeiçoamento da Instituição, vislumbrando a participação da sociedade, apontando soluções para problemas, e alertando sobre as deficiências que podem e devem ser mitigadas pelo Órgão, demonstrando assim, o respeito e o apoio que os dirigentes desta instituição governamental prestam a sua unidade setorial, legitimando, sua função e suas ações.

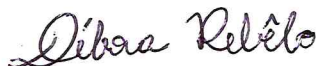
Handwritten signature and initials in the bottom right corner, likely of the official responsible for the report.

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

No que tange às recomendações necessárias à execução do trabalho da Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS num padrão de excelência, com vistas à plena satisfação do usuário e ao bom andamento de suas ações ressaltamos as seguintes sugestões formuladas pela equipe da Ouvidoria:

- Designação interna por parte da Gestão Superior de um responsável em cada setor da SEJUS pelas demandas de Ouvidoria no que se refere ao acompanhamento da formulação das respostas e responsabilização pelo não cumprimento de prazos, principalmente no que tange às unidades penitenciárias, por estas ficarem em prédios distantes da sede.
- Distribuição de materiais de divulgação ofertados pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, explicando as funções institucionais da Ouvidoria Setorial, para ampla divulgação do serviço através de ações junto à sociedade, estimulando a participação popular e o exercício da cidadania, e consequentemente o controle social, conforme recomendado pelo Decreto Nº 30.938, de 10 de julho de 2012, Art. 14.

Fortaleza, 30 de Janeiro de 2017



Débora Rebêlo

Ouvidora da Secretaria da Justiça e Cidadania



Maria Cristina Ferreira da Costa

Assessora Jurídica da Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania



Paula Amanda Girão

Assessora Administrativa da Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania

Fortaleza, 30 de Janeiro de 2017.



Maria do Perpétuo Socorro França Pinto

Secretária da Justiça e Cidadania do Estado do Ceará

Fluxo Padrão da Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado do Ceará

