



**Relatório de Gestão de
Ouvidoria**
Período 01/01/2017 a 31/12/2017



EXPEDIENTE

Maria do Perpétuo do Socorro França Pinto
Secretária da Justiça e Cidadania

Sandro Camilo Carvalho
Secretário Adjunto da Justiça e Cidadania

Pedro Alves Brito
Secretário Executivo da Justiça e Cidadania

Débora Rebelo
Ouvidora e Membro do Comitê Setorial de Acesso à Informação da SEJUS

Maria Cristina Ferreira da Costa
Assessora Jurídica da Ouvidoria da SEJUS

Paula Amanda Girão
Assessora Administrativa da Ouvidoria da SEJUS

1. INTRODUÇÃO

Em obediência ao Decreto nº. 30.474, de 29 de março de 2011, que institui o Sistema de Ouvidoria apresentamos um panorama geral do resultado da atuação das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania, no exercício de 2017. Esse documento tem por finalidade demonstrar o resultado do trabalho, refletindo o esforço que a atual gestão tem empreendido para manter o referido setor eficiente junto ao seu público alvo.

Nesse contexto, o trabalho será dividido 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 à análise das manifestações: Ouvidoria em Números: Meio de Entrada, Tipologia, Assuntos, Resolubilidade, Municípios, 7 Cearás, Pesquisa de Satisfação; Providências quanto às principais manifestações do período; Sugestões e Recomendações.

Elucidamos inicialmente que todo cidadão pode contribuir para a gestão das políticas e serviços públicos estaduais, por meio da Ouvidoria, optando por um dentre os diversos canais, tais como: Central de Atendimento Telefônico 155 (ligação gratuita), canal de entrada mais utilizado pelo cidadão, diretamente no Sistema de Ouvidoria (SOU), disponível na internet (www.ouvidoria.ce.gov.br), por meio das redes sociais Twitter (@OuvidoriaCeara) e Facebook (/OuvidoriaCeara), por e-mail (ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br), por carta ou presencialmente nas Ouvidorias Setoriais nas sedes dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo.

Sob tal enfoque a Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS exerce um relevante papel para a Instituição Pública, no sentido de garantir a aproximação da sociedade com a gestão superior do órgão, tornando dessa maneira o controle social efetivo em prol do fortalecimento da cidadania, agindo com transparência, presteza e eficiência, bem como dirimindo as dificuldades diárias, e possibilitando reflexões acerca dos direitos e dos deveres dos cidadãos.

A missão da Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado do Ceará - SEJUS é promover o pleno exercício da Cidadania e a Defesa dos Direitos Humanos inalienáveis da pessoa humana, e para o cumprimento de seu dever, compete também à execução, 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 à Instituição, executar a política estadual de preservação da ordem jurídica, da defesa, da cidadania e das garantias constitucionais, bem como 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; atuando em parceria com as instituições que defendem os direitos humanos.

No âmbito das atividades relacionadas à Cidadania, a SEJUS coordena e supervisiona os Programas de Proteção a Pessoas Ameaçadas (PROVITA, PPDDH e PPCAAM), as Casas do Cidadão, e Unidades do Vapt Vupt, o Núcleo de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas, a Comissão Especial de Anistia, o Centro de Referências e Apoio à Vítima de Violência e a Escola de Gestão Penitenciária e Ressocialização. Estão integrados à

estrutura da SEJUS os Conselhos: Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa com Deficiência, Estadual de Defesa dos Direitos Humanos e Penitenciário do Estado do Ceará.

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 2017, referente ao tratamento das recomendações apresentadas à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, esta Ouvidoria Setorial objetivando sanar fragilidades e aperfeiçoar suas demandas adotou as medidas expostas a seguir:

Para todas as setoriais:

Recomendação 01) Para aqueles órgãos e entidades que possuem unidades descentralizadas, seja na Capital seja no interior do Estado, disponibilizar atendimento de Ouvidoria em todas as unidades que possuem atendimento ao público, e não somente na Sede, oferecendo a oportunidade do cidadão conhecer a Ouvidoria e registrar sua demanda, bem como divulgar os canais de acesso à Ouvidoria nos pontos de maior circulação de usuários.

Para implementar a recomendação exposta acima, a fim de oportunizar ao cidadão conhecimento dos canais de acesso à Ouvidoria realizamos durante o ano de 2017, visitas periódicas nas Unidades Prisionais, bem como distribuimos nas Cadeias Públicas do interior do Estado do Ceará, o material publicitário disponibilizado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE com o objetivo de divulgarmos para o nosso público alvo os canais de acesso à Ouvidoria deixando esse material nos pontos de maior circulação dos usuários, inclusive nas Unidades do Vapt Vupt (Messejana, Antônio Bezerra, Sobral e Juazeiro do Norte) e Casas do Cidadão (Benfica e Assembleia) oportunizando à todos conhecer o serviço e registrar as demandas.

Para a SEJUS:

Recomendação 03) Estruturar fisicamente a Ouvidoria do órgão para atendimento ao público e tratamento adequado das manifestações, considerando a política de acessibilidade e espaço reservado e os resultados da avaliação de desempenho no ano de 2016.

A Ouvidoria da SEJUS dispõe de equipamentos adequados para boa execução das atividades, quais sejam: computadores, telefone, impressora, etc. Há também a sinalização em todo o entorno do espaço, tornado fácil o acesso do público ao local; entretanto com relação ao espaço reservado para atendimento, encaminhamos Processo VIPROC nº. 3712223/2017, à Gestão Superior do órgão, solicitando a Assessoria Técnica de Engenharia desta pasta, que fosse feito projeto arquitetônico para execução da reforma. Atualmente a demanda encontra-se em trâmite.

Recomendação 31) Proceder com a inclusão no Sistema de Ouvidoria - SOU dos resultados das apurações realizadas nas manifestações em que não foi possível fornecer a resposta conclusiva no prazo legal, com indicação dos procedimentos adotados.

Periodicamente, à medida que recebemos retorno das áreas internas, competentes na apuração das manifestações, procedemos com a atualização das respostas junto ao Sistema de Ouvidoria – SOU informando ao manifestante acerca dos procedimentos adotados. Na ocasião comunicamos por email a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, requerendo a validação do conteúdo complementar da resposta no Sistema finalizando a demanda para o cidadão.

Ademias, é necessário mencionar que a Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania, no início de 2017, foi formalmente incluída na estrutura organizacional, e por meio desta ação se fortaleceu dentro da Instituição. Em 2018, continuaremos participando ativamente das reuniões do Comitê Executivo do Órgão, pois acreditamos que através da interação direta e constante com as áreas internas estaremos trocando experiências, e assim garantiremos a qualidade na prestação dos serviços ofertados ao nosso público.

Por fim, com base em nosso **plano de trabalho** seguiremos participando de qualificações em Ouvidoria, acompanhando o fluxo de manifestações com o fito de recebermos respostas conclusivas ao cidadão no menor prazo, visitando periodicamente as unidades descentralizadas, e setores internos que prestam atendimento a sociedade, com a finalidade de orientamos os servidores na prestação do melhor atendimento ao público, bem como com o objetivo de sanar fragilidades e fortalecer o atendimento aos familiares de internos e internos, participando constantemente de reuniões de Comissões, Conselhos e Fóruns Permanentes de Estudo.

A Ouvidoria pensando na **otimização dos processos internos** e em parceria com a Coordenadoria de Inteligência do Órgão, propôs a Célula de Ouvidoria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado que fosse incluída uma observação no site da Ouvidoria Geral do Estado (www.ouvidoria.ce.gov.br) para que, se possível, no momento em que o cidadão registrar a sua demanda pela internet, ele não esqueça, de informar a Setorial competente, alguns dados que facilitem nas apurações preliminares, como por exemplo, dados relacionados às redes sociais (facebook, instagram, twitter) do denunciado, fotos, se houver, nomes de testemunhas, se houver, dia e hora em que os fatos aconteceram, dentre outras informações, pois por mais simples que os dados possam parecer servirão para tornar as apurações mais eficazes. Seguindo ainda a idéia de otimização dos processos internos, a Ouvidoria propôs a Coordenadoria Especial do Sistema Prisional e a Coordenadoria da Cidadania que fossem indicados funcionários para ficarem responsáveis em receber as demandas de Ouvidoria, e encaminhá-las as Unidades que funcionam fora do órgão, sendo tal medida necessária para garantirmos maior celeridade no fluxo das atividades, diminuindo dessa maneira o prazo para retorno de resposta ao cidadão.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

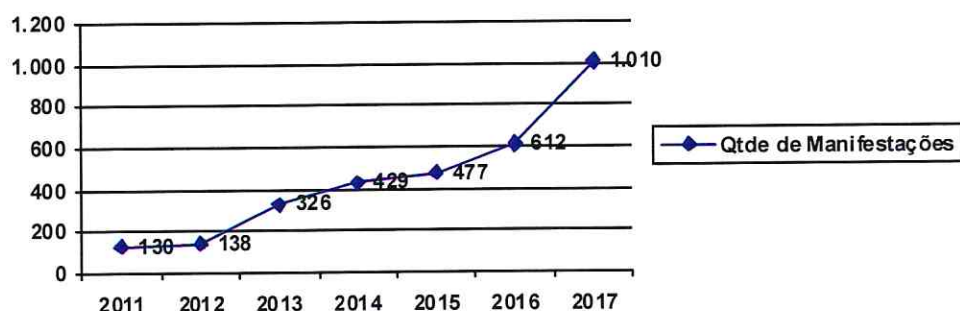
3.1 – OUVIDORIA EM NÚMEROS

3.1.1- Total das manifestações do período:

A Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS recebeu ao todo **1.010** (mil e dez) manifestações no período de 01 de janeiro de 2017 a 31 de dezembro de 2017, através do Sistema de Ouvidoria – Módulo SOU.

Em análise podemos constatar um aumento no número de manifestações recebidas, quando comparado ao período de 01 de janeiro de 2016 a 31 de dezembro de 2016, onde foram registradas **612** (seiscentos e doze) manifestações, através do Sistema de Ouvidoria – Módulo SOU.

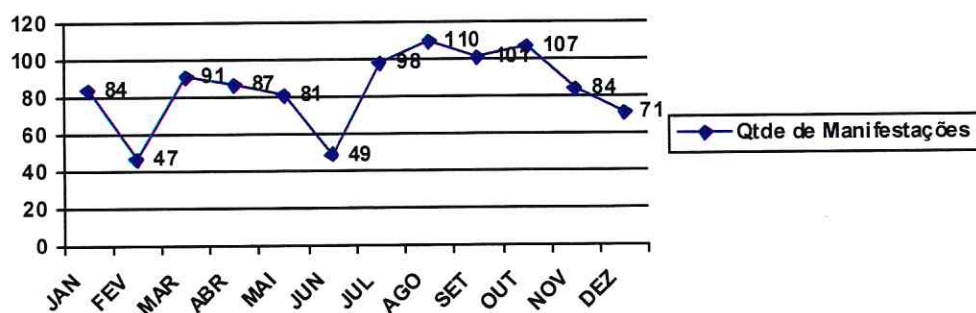
Gráfico de Manifestações por Ano - 2011 a 2017



Análise dos dados:

Esclarecemos que o aumento crescente dos registros de manifestações junto ao Sistema de Ouvidoria – Módulo SOU, durante os anos de 2011 a 2017, ocorreu por efeito da ampla divulgação das atividades da Ouvidoria junto aos setores que realizam atendimento ao cidadão.

Gráfico de Manifestações Mensal (2017)



Análise dos dados:

Já este outro gráfico faz referência aos atendimentos que ocorreram durante o ano de 2017, em análise podemos perceber que iniciamos em janeiro com 84 (oitenta e quatro) manifestações, e finalizamos em dezembro com 71 (setenta e uma) demandas. Nesse sentido destacamos que o aumento no fluxo existiu, em razão da necessidade da Secretaria da Justiça e Cidadania proceder com intervenções em algumas Unidades Prisionais, em razão da instabilidade no Sistema Penal. Todavia, analisando o gráfico, podemos perceber que após a estabilização do Sistema houve uma diminuição novamente no registro das manifestações.

3.1.2- Manifestação por Meio de Entrada:

Meio de Entrada	2016	2017	% Variação (+) (-)
Telefone	359	499	+39%
Internet	199	313	+57.29%
Presencial	42	73	+73.81%
Redes Sociais	02	07	+250%
E-mail	05	115	+95.65%
Carta	05	01	- 80%
Outros	00	02	+ 100%
Total	612	1010	+65.03%

Análise dos dados:

No ano de 2017, a Ouvidoria Setorial obteve o aumento de 65,03% (sessenta e cinco vírgula três por cento) na quantidade de manifestações anuais em relação ao ano de 2016. O referido resultado se deu em virtude da ampla divulgação das nossas atividades dentro da sede da SEJUS, e externamente nas Unidades descentralizadas de atendimento ao público.

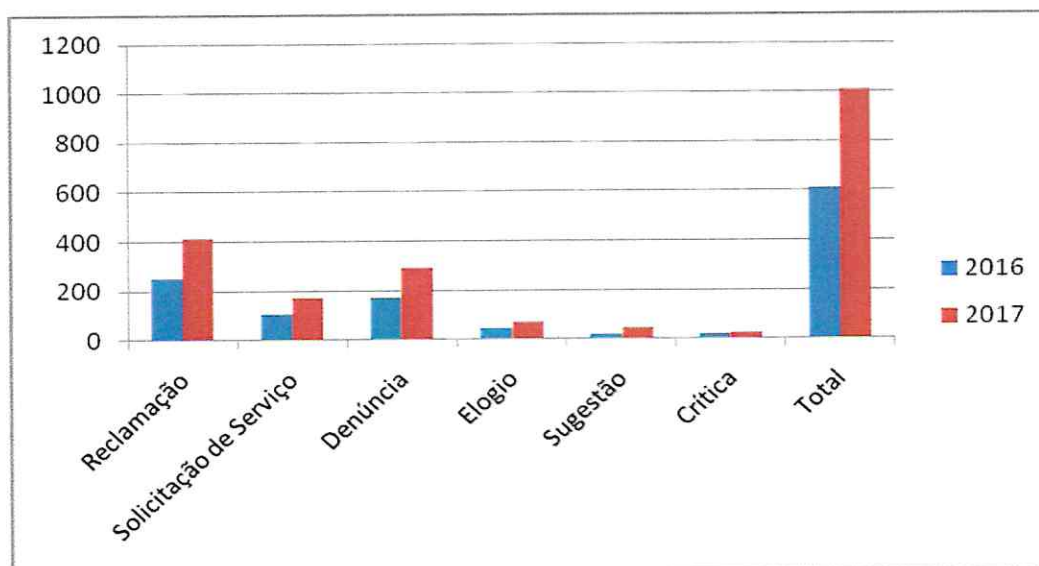
3.1.3 – Tipo de Manifestação:

Tipo de Manifestação	2016	2017	% Variação (+) (-)
Reclamação	250	413	+65.20%
Solicitação de Serviço	108	169	+56.48%
Denúncia	171	291	+70.18%
Elogio	46	70	+52.17%
Sugestão	18	43	+58.14%
Crítica	19	24	+26.32%
Total	612	1010	+65.03%

Análise dos dados:

Analisando os dados acima, observamos um aumento significativo na quantidade de manifestações relacionadas ao ano anterior tendo em vista que durante o ano de 2017, esta Ouvidoria visitou algumas Unidades Prisionais da Região Metropolitana do Estado do Ceará, o que pode ter conferido maior credibilidade aos serviços da Ouvidoria. É relevante mencionar ainda o crescente recebimento de elogios no ano de 2017, posto que em comparação ao ano anterior, havíamos recebido um total de 46 (quarenta e seis) registros.

Gráfico para melhor análise:



3.1.4 – Tipo de manifestação/Assuntos:

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das Manifestações	Total
Reclamação	INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO – 67 ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO VAPT-VUPT- 35 EFETIVO DE PRESOS EM UNIDADES PRISIONAIS – 28 INOPERÂNCIA NO ATENDIMENTO POR TELEFONE – 27 CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR - 25 CONDUTA INADEQUADA DE AGENTE PENITENCIÁRIO- 20 INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO – 20 IRREGULARIDADES NO SISTEMA PRISIONAL – 17 ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL – 16 ASSISTÊNCIA SOCIAL A PRESIDIÁRIOS - 15	270
Solicitação de Serviço	EFETIVO DE PRESOS EM UNIDADES PRISIONAIS - 28 APURAÇÃO DE DENÚNCIAS - 20 CONCURSO PÚBLICO - 16 ASSISTÊNCIA SOCIAL A PRESIDIÁRIOS - 13 ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTOS/ÓRGÃOS PÚBLICOS - 6 IRREGULARIDADES EM PROCESSO DE SELEÇÃO/CONCURSO - 5 IRREGULARIDADES NO SISTEMA PRISIONAL - 5 PROCEDIMENTOS PARA EMISSÃO DE DOCUMENTOS - 5 ASCENSÃO FUNCIONAL - 3 ASSISTÊNCIA HOSPITALAR - 3	104
Denúncia	VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS - 104 CONDUTA INADEQUADA DE AGENTE PENITENCIÁRIO- 40 PROPINA - 16 IRREGULARIDADES NO SISTEMA PRISIONAL - 14 NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE SERVIDOR - 12 BENEFÍCIOS, GRATIFICAÇÕES E AJUDA DE CUSTO - 11	230

	CONDUTA INADEQUADA DE DIRIGENTE - 11 APURAÇÃO DE DENÚNCIAS - 8 CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR 8 LOTAÇÃO/TRANSFERÊNCIA DE SERVIDOR 6	
Crítica	INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO - 7 INSATISFAÇÃO COM A GESTÃO INSTITUCIONAL - 3 CONDUTA INADEQUADA DE AGENTE PENITENCIÁRIO - 2 ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTOS/ÓRGÃOS PÚBLICOS - 2 ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO VAPT-VUPT - 2 INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO - 2 APURAÇÃO DE DENÚNCIAS - 1 CARGA HORÁRIA DE SERVIDOR/COLABORADOR - 1 CONCURSO PÚBLICO - 1 CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR - 1	22
Sugestão	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO VAPT-VUPT - 10 ASSISTÊNCIA SOCIAL A PRESIDIÁRIOS- 4 CONCURSO PÚBLICO- 4 ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTOS/ÓRGÃOS PÚBLICOS -3 EFETIVO DE PRESOS EM UNIDADES PRISIONAIS -2 IRREGULARIDADES EM PROCESSO DE SELEÇÃO/CONCURSO- 2 AÇÕES POLICIAIS (OSTENSIVAS/INTELIGÊNCIA)- 1 AMPLIAÇÃO DO ATENDIMENTO E DOS SERVIÇOS- 1 CONCURSO PÚBLICO-1 CONSULTA CADASTRAL E SITUACIONAL DE CONDUTORES, VEÍCULOS - 1	29
Elogio	ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR - 30 ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO - 23 ELOGIO AO DIRIGENTE/SECRETÁRIO DO ÓRGÃO - 13 ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO VAPT-VUPT - 2 ELOGIO AO GOVERNADOR DO ESTADO - 1 ELOGIO À OUVIDORIA 1	70

Análise dos dados:

Já em relação aos dados apresentados acima esclarecemos que após o recebimento das manifestações através do Sistema de Ouvidoria – Módulo SOU, encaminhamos o pleito, por meio de Processo VIPROC, para apurações preliminares dos setores responsáveis, e após diligências das áreas envolvidas, respondemos as demandas aos cidadãos. Para os casos de possíveis violações de direitos humanos, e supostas condutas inadequadas de servidores, havendo indícios de autoria e materialidade nos fatos narrados, 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.

3.1.5 - 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);

- **CEARÁ PACÍFICO** - Tema: JUSTIÇA E CIDADANIA – Programa 004: INFRAESTRUTURA, GESTÃO DO SISTEMA PENITENCIÁRIO (COESP, CISPE e demais setores vinculados).

PROGRAMA 500 – MANUTENÇÃO DA SEJUS

O programa tem por finalidade garantir a gestão e manutenção necessária ao funcionamento da Secretaria da Justiça e Cidadania, além do equilíbrio financeiro, fiscal e orçamentário da Pasta.

É papel do Governo, em conformidade à premissa da gestão participativa, mobilizar a sociedade para construir o consenso em torno do melhor modelo que alcance os objetivos estratégicos e as metas que tornem possível o desenvolvimento sustentável. A meta consiste alcançar o resultado estratégico esperado, no qual os serviços públicos 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.

Diante disso, o objetivo desse Programa é unir a eficiência administrativa e a participação democrática na tomada de decisão, maximizando, assim, os resultados setoriais.

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

PROGRAMA 005 – GARANTIA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

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; coordenar e executar a política estadual da preservação da ordem jurídica, da defesa, da cidadania e das garantias constitucionais; desenvolver estudos e propor medidas referentes aos direitos civis, políticos, sociais, 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 destes objetivos, foram definidas iniciativas na perspectiva da promoção da cidadania, tais como Ampliação da oferta de serviços de atendimento ao cidadão através das Casas do Cidadão, Balcão da Cidadania e Unidades de Atendimento do Programa Vapt Vupt; Garantia da Proteção às 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. Além disso, também promover 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, a promoção de qualificação profissional dos servidores e funcionários. Nesta perspectiva, a Escola de Gestão Penitenciária e formação para a Ressocialização (EGPR) tem 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 empregabilidade.

No tocante à 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 mercado de 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 transformação 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 - 251 registros

INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESTADO PELO ÓRGÃO	67
EFETIVO DE PRESSOS EM UNIDADES PRISIONAIS	28
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	25
CONDUTA INADEQUADA DE AGENTE PENITENCIÁRIO	20
IRREGULARIDADES NO SISTEMA PRISIONAL (REGIME ABERTO, FECHADO)	17
ASSISTÊNCIA SOCIAL A PRESIDÁRIOS	15



ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTOS/ÓRGÃOS PÚBLICOS	11
FALTA DE ESTRUTURA EM UNIDADES PRISIONAIS	12
CARGA HORÁRIA DE SERVIDOR/COLABORADOR	05
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	06
REGIMENTO DAS UNIDADES PRISIONAIS (VISITAS)	05
RESSOCIALIZAÇÃO DO PRESO E DO EGRESSO	04
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS (LIBERDADE, RELIGIÃO, VIDA, TORTURA)	03
AMPLIAÇÃO DO ATENDIMENTO E DOS SERVIÇOS	01
CONDUTA INADEQUADA DE DIRIGENTE (DIREÇÃO, ASSESSORAMENTO E GERÊNCIA)	03
DEMORA NO ATENDIMENTO EM ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS	01
ASSITÊNCIA FARMACÊUTICA	02
ASSITÊNCIA HOSPITALAR	02
AUMENTO DO EFETIVO DE AGENTE PENITENCIÁRIO	02
MANUTENÇÃO VISTORIA DE EQUIPAMENTO/BEM PÚBLICO	02
PROBLEMAS NA REDE DE ESGOTO (ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO E OBSTRUÇÃO)	02
APURAÇÃO DE DENÚNCIAS (CRIMES CONTRA PESSOA, VIDA, LIBERDADE)	01
ASSITÊNCIA ODONTOLÓGICA	01
ATENÇÃO BÁSICA	01
EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA EM ÓRGÃOS E ENTIDADES	02
FALTA DE ESTRUTURA EM UNIDADE DE ATENDIMENTO	01
FALTA DE SEGURANÇA EM ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS	01
INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	02
IRREGULARIDADES NO REPASSE DE RECURSOS	01
IRREGULARIDADES NO SISTEMA PRISIONAL (REGIMES ABERTO, FECHADO)	01
LAUDOS E EXAMES PERICIAIS	01
NÃO ATENDIMENTO A OCORRÊNCIAS	01
NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE SERVIDOR	01
PERÍCIA CRIMINAL ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO	01
PROCEDIMENTO RELACIONADO A INQUÉRITO POLICIAL	01
PROCEDIMENTOS POLICIAIS (ATUAÇÃO, INVESTIGAÇÃO, ATIVIDADES)	01
SUPERLOTAÇÃO EM UNIDADES PRISIONAIS/CADEIAS	01
TOTAL	251

• Solicitação de Serviço - 112 registros

EFETIVO DE PRESOS EM UNIDADES PRISIONAIS	28
APURAÇÃO DE DENÚNCIAS (CRIMES CONTRA PESSOA, VIDA, LIBERDADE)	20
ASSISTÊNCIA SOCIAL A PRESIDÁRIOS	13
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTOS/ÓRGÃOS	06

PÚBLICOS	
IRREGULARIDADES NO SISTEMA PRISIONAL (REGIME ABERTO, FECHADO)	05
ASSITÊNCIA HOSPITALAR	03
CONDUTA INADEQUADA DE AGENTE PENITENCIÁRIO	03
FALTA DE ESTRUTURA EM UNIDADES PRISIONAIS	03
INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	03
REGIMENTO DAS UNIDADES PRISIONAIS (VISITAS)	03
ASSITÊNCIA ODONTOLÓGICA	02
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	02
FISCALIZAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	02
INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	02
PROCEDIMENTOS POLICIAIS (ATUAÇÃO, INVESTIGAÇÃO, ATIVIDADES)	02
AMPLIAÇÃO DO ATENDIMENTO E DOS SERVIÇOS	01
ANDAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS	01
APOIO A PROJETOS CULTURAIS	01
ASSISTÊNCIA E ORIENTAÇÃO JURÍDICA	01
ATENDIMENTO E SERVIÇOS DA DEFENSORIA (CAUSA CRIMINAL)	01
ATUALIZAÇÃO/CONSULTA DE DADOS CADASTRAIS	01
CARGA HORÁRIA DE SERVIDOR/COLABORADOR	01
FALTA DE ESTRUTURA EM UNIDADE POLICIAL	01
GOLPE DO CELULAR (INVESTIGAÇÕES DE MENSAGENS E LIGAÇÕES)	01
IDENTIFICAÇÃO DE LOCALIZAÇÃO DE FUGITIVOS E CRIMINOSOS	01
MELHORIA DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DO SERVIDOR	01
RESSOCIALIZAÇÃO DO PRESO E DO EGRESSO	01
SUPERLOTAÇÃO EM UNIDADES PRISIONAIS/CADEIAS	01
TRÁFICO DE DROGAS	01
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS (LIBERDADE, RELIGIÃO, VIDA, TORTURA)	01
TOTAL	112

• Denúncia – 264 registros

VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS (LIBERDADE, RELIGIÃO, VIDA, TORTURA)	106
CONDUTA INADEQUADA DE AGENTE PENITENCIÁRIO	41
PROPINA	16
IRREGULARIDADES NO SISTEMA PRISIONAL (REGIME ABERTO, FECHADO)	14
NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE SERVIDOR	12
CONDUTA INADEQUADA DE DIRIGENTE (DIREÇÃO, ASSESSORAMENTO E GERÊNCIA)	11
APURAÇÃO DE DENÚNCIAS (CRIMES CONTRA PESSOA, VIDA, LIBERDADE)	12
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	08
TRÁFICO DE DROGAS	05
DESVIO DE RECURSOS PÚBLICOS	04

ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	03
CARGA HORÁRIA DE SERVIDOR/COLABORADOR	03
CONDUTA ÉTICA (CONFLITO DE INTERESSE, FAVORECIMENTO ÍLÍCITO)	03
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	03
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS (SISTEMA SOCIOEDUCATIVO)	03
DESVIO DE FUNÇÃO	02
IRREGULARIDADES NO REPASSE DE RECURSOS	02
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS (HOMOFOBIA)	03
ABUSO DE AUTORIDADE	01
ASSÉDIO MORAL	01
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL (CIVIL/PERITO)	01
EFETIVO DE PRESOS EM UNIDADES PRISIONAIS	01
ENFRENTAMENTO AO TRÁFICO DE DROGAS	01
ESCALA DE SERVIDOR EM SERVIÇO/EVENTO	01
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTOS/ÓRGÃOS PÚBLICOS	01
EXTORÇÃO PRATICADA POR SERVIDOR	01
IRREGULARIDADES E INFRAÇÕES EM PROCEDIMENTO DE INTERNAÇÃO	01
NEPOTISMO	01
PAGAMENTO DE DIÁRIAS	01
REGIMENTO DAS UNIDADES PRISIONAIS (VISITAS)	01
SUPERLOTAÇÃO EM UNIDADES PRISIONAIS/CADEIAS	01
TOTAL	264

• Sugestão – 16 registros

ASSISTÊNCIA SOCIAL A PRESIDÁRIOS	04
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTOS/ÓRGÃOS PÚBLICOS	02
EFETIVO DE PRESOS EM UNIDADES PRISIONAIS	02
AÇÕES POLICIAIS (OSTENSIVAS/INTELIGÊNCIA)	01
INCENTIVO AO ESPORTE	01
MELHORIA NA SEGURANÇA PÚBLICA	01
PROGRAMAS E PROJETOS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	01
REGIMENTO DAS UNIDADES PRISIONAIS (VISITAS)	01
RESSOCIALIZAÇÃO DO PRESO E DO EGRESSO	01
SISTEMA PENITENCIÁRIO	01
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS (LIBERDADE, RELIGIÃO, VIDA, TORTURA)	01
TOTAL	16

• Elogio – 03 registros

ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	03
TOTAL	03

• Crítica – 11 registros

INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	04
--	----



INSATISFAÇÃO COM A GESTÃO INSTITUCIONAL	01
CONDUTA INADEQUADA DE AGENTE PENITENCIÁRIO	02
CARGA HORÁRIA DE SERVIDOR/COLABORADOR	01
APURAÇÃO DE DENÚNCIAS (CRIMES CONTRA PESSOA, VIDA, LIBERDADE)	01
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	01
MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	01
TOTAL	11

➤ **EIXO GOVERNAMENTAL CEARÁ ACOLHEDOR.**

➤ **Tema: Inclusão social e Direitos Humanos – Proteção e Cidadania (PROGRAMA 005)**

➤ **Tipificação/Assunto**

• **Reclamação - 64 registros**

ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO VAPT VUPT	35
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTOS/ÓRGÃOS PÚBLICOS	03
CARGA HORÁRIA DE SERVIDOR/COLABORADOR	01
DEMORA NA EMISSÃO DO DOCUMENTO DE IDENTIDADE (RG)	05
INSUFICIÊNCIA DE SERVIÇOS (CASA DO CIDADÃO)	05
PROCEDIMENTOS PARA EMISSÃO DE DOCUMENTOS (IDENTIDADE E FOLHA)	05
FALTA DE ESTRUTURA NA CASA DO CIDADÃO	04
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS (LIBERDADE, RELIGIÃO, VIDA, TORTURA)	01
AMPLIAÇÃO DO ATENDIMENTO E DOS SERVIÇOS	01
DEMORA NO ATENDIMENTO EM ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS	02
2ª VIA DE DOCUMENTOS E CERTIÕES E ELABORAÇÕES DE ESCRITURAS E TESTAMENTOS	02
TOTAL	64

• **Solicitação de Serviço - 12 registros**

PROCEDIMENTOS PARA EMISSÃO DE DOCUMENTOS (IDENTIDADE E FOLHA)	05
SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS	02
UNIDADE MÓVEL CAMINHÃO DO CIDADÃO	02
DEMORA NA EMISSÃO DO DOCUMENTO DE IDENTIDADE (RG)	01
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO VAPT VUPT	01
MAUS TRATOS A PESSOA IDOSA (VIOLÊNCIA FÍSICA, PSICOLÓGICA, SEXUAL, NEGLIGÊNCIA E ABANDONO)	01
TOTAL	12

- Denúncia – 0.0 registros
- Sugestão – 18 registros

ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO VAPT VUPT	10
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTOS/ÓRGÃOS PÚBLICOS	01
AMPLIAÇÃO DO ATENDIMENTO E DOS SERVIÇOS	03
CONSULTAM CADASTRAL E SITUACIONAL DE CONDUTORES DE VEÍCULOS E DOCUMENTOS	01
INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO	01
INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	01
PROCEDIMENTO PARA EMISSÃO DE DOCUMENTOS (IDENTIDADE E FOLHA)	01
TOTAL	18

- Elogio – 33 registros

ELOGIO A SERVIDOR COLABORADOR	12
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	21
TOTAL	33

- Crítica – 04 registros

INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	01
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTOS/ÓRGÃOS PÚBLICOS	01
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO VAPT VUPT	02
TOTAL	04

➤ EIXO CEARÁ GESTÃO DEMOCRÁTICA

➤ Tema: Administração Geral - Gestão e manutenção da SEJUS (PROGRAMA 500)

➤ Tipificação/Assunto

- Reclamação - 98 registros

INOPERÂNCIA NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	27
INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO	20
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	16
CONCURSO PÚBLICO	08
AMPLIAÇÃO DO ATENDIMENTO E DOS SERVIÇOS	01
INFORMAÇÃO SOBRE CONCURSO PÚBLICO (REALIZAÇÃO	03

NOMEAÇÕES, RECURSOS E EDITAIS)	
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO)	03
ASCENÇÃO FUNCIONAL	02
DESCONTO NA FOLHA DE PAGAMENTO	02
DIÁRIO OFICIAL (PUBLICAÇÃO)	02
IDENTIFICAÇÃO FUNCIONAL	02
IRREGULARIDADES EM PROCESSO DE SELEÇÃO/CONCURSO	02
BENEFÍCIOS, GRATIFICAÇÕES E AJUDA DE CUSTO	01
DESAPARECIMENTO DE PESSOAS	01
EFETIVO DE PESSOAL (CARGOS EFETIVOS, COMISSIONADOS)	01
ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO COLABORADOR	01
ENCAMINHAMENTO DE RESPOSTA DE MANIFESTAÇÃO	01
IDENTIDADE FUNCIONAL – SERVIDOR ATIVO	01
INFORMAÇÃO SOBRE AÇÕES, PROGRAMAS E OBRAS	01
INSATISFAÇÃO COM A GESTÃO INSTITUCIONAL	01
LOTAÇÃO/TRANSFERÊNCIA DE SERVIDOR	01
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	01
TOTAL	98

• Solicitação de Serviço - 45 registros

CONCURSO PÚBLICO	16
IRREGULARIDADES EM PROCESSO DE SELEÇÃO/CONCURSO	05
ASCENÇÃO FUNCIONAL	03
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO)	03
CANCELAMENTO DE MANIFESTAÇÃO REGISTRADA	02
DIÁRIO OFICIAL (PUBLICAÇÃO)	02
INFORMAÇÃO SOBRE CONCURSO PÚBLICO (REALIZAÇÃO NOMEAÇÕES, RECURSOS E EDITAIS	02
PCCV – PLANO DE CARGOS, CARREIRAS E VENCIMENTOS	02
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	01
CAPACITAÇÃO, CURSOS E EVENTOS INSTITUCIONAIS	01
CONCURSO PÚBLICO	01
FÉRIAS, LICENÇAS E AFASTAMENTOS	01
INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO	01
NOMEAÇÃO DOS CONCURSADOS	01
SISTEMAS INSTITUCIONAIS	01
SOLICITAÇÃO DE CERTIFICADO	01
SOLICITAÇÃO DE EMPREGO/ESTÁGIO	01
USO DO PATRIMÔNIO PÚBLICO PARA FINS PARTICULARES	01
TOTAL	45

• Denúncia – 27 registros

BENEFÍCIOS, GRATIFICAÇÕES E AJUDA DE CUSTO	11
LOTAÇÃO/TRANSFERÊNCIA DE SERVIDOR	06
CONCURSO PÚBLICO	06
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	02
SOLICITAÇÃO DE CERTIFICADO	01

USO DO PATRIMÔNIO PÚBLICO PARA FINS PARTICULARES	01
TOTAL	27

- Sugestão – 10 registros

CONCURSO PÚBLICO	05
IRREGULARIDADES EM PROCESSO DE SELEÇÃO/CONCURSO	02
ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	01
FALTA DE ESTRUTURA EM POSTO DE IDENTIFICAÇÃO	01
SISTEMAS INSTITUCIONAIS	01
TOTAL	10

- Elogio – 32 registros

ELOGIO À OUVIDORIA	01
ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	15
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	02
ELOGIO AO DIRIGENTE/SECRETÁRIO DO ÓRGÃO	13
ELOGIO AO GOVERNO DO ESTADO	01
TOTAL	32

- Crítica – 09 registros

INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	02
INSATISFAÇÃO COM A GESTÃO INSTITUCIONAL	02
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTOS/ÓRGÃOS PÚBLICOS	01
INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO	02
CONCURSO PÚBLICO	01
INSATISFAÇÃO COM O GOVERNO DO ESTADO	01
TOTAL	09

➤ NÃO SE APLICA

➤ Tipificação/Assunto

- Reclamação – 05 registros

NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	05
TOTAL	05

- Solicitação de Serviço - 03 registros

NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	03
TOTAL	03

- Denúncia - 01 registro

INVALIDADO	01
------------	----

- Sugestão - 02 registros

EDUCAÇÃO AMBIENTAL	01
NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	01
TOTAL	02

- Elogio - 0 registro
- Crítica – 0 registro

OBS: Ressaltamos que no relatório tipificação/assunto retirado do Sistema de Ouvidoria - SOU constam 10 (dez) demandas a mais; todavia as 10 (dez) manifestações excedentes ao nosso total geral de 1.010 (mil de dez) foram recebidas por esta Setorial, entretanto devolvidas para outros órgãos/poderes, tendo em vista que as apurações não são de nossa competência.

3.1.6. Unidades/Áreas mais demandadas do órgão:

Quantitativo de Manifestações por Unidade 2016/2017

Unidades	Total de Manifestações 2016	Total de Manifestações 2017	% Variação (+) (-)
Coordenadoria Especial do Sistema Prisional - COESP	00	369	+100%
Coordenadoria do Sistema Penal – COSIPE	241	04	-98.34%
Coordenadoria de Inteligência – COINT	83	26	-68.67%
Coordenadoria da Cidadania – COCID	73	183	+150.68%
Coordenadoria do Gabinete –SEGAB	65	72	+10.77%
Gabinete do Secretário Adjunto- SEADJ	00	03	+100%
Gabinete do Secretário Executivo - SEXEC	05	02	-60%



| RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Coordenadoria de Gestão de Pessoas- COGEP	45	28	-37.78%
Assessoria Jurídica – ASJUR	01	02	+100%
Ouvidoria	39	202	+417.95%
Coordenadoria de Patrimônio e Logística – COPAT	08	13	+62.50%
Assessoria de Desenvolvimento Institucional – ADINS	00	00	0%
Coordenadoria de Inclusão do Preso e do Egresso – CISPE	03	03	0%
NÃO INFORMADO	12	20	+66.67%
Núcleo de Saúde – NUSAU	24	41	+70.83%
Célula de Gestão de Pessoas Terceirizadas- CGPT	05	09	+80%
Assessoria Técnica de Engenharia – ASTEC	02	05	150%
Núcleo de Segurança e Disciplina- NUSED	02	24	+80%
Núcleo de Transporte – NUTRAN	02	01	-50%
Assessoria Especial	01	00	-100%



| RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

do Gabinete – AESP			
Coordenadoria Administrativa Financeira – COAFI	01	00	-100%
Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação– CTIC	00	01	+100%
Monitoramento Eletrônico	00	02	+100%
TOTAL	612	1010	+65.03%

Análise dos dados:

Analisando os dados acima, observamos um aumento significativo na quantidade de manifestações no ano de 2017. O que acreditamos relacionarem-se as atividades realizadas junto ao público (externo e interno) usuário dos serviços nas Unidades Prisionais, 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 Especial do Sistema Prisional – COESP / Coordenadoria do Sistema Penal – COSIPE	Reclamação: 143 Solicitação de Serviço: 54 Denúncia: 167 Crítica: 06 Sugestão: 02 Elogio: 01
Coordenadoria da Cidadania – COCID	Reclamação: 129 Solicitação de Serviço: 11 Denúncia: 00 Crítica: 04 Sugestão: 14

	Elogio: 25
Ouvidoria	Reclamação: 45 Solicitação de Serviço: 45 Denúncia: 70 Crítica: 06 Sugestão: 11 Elogio: 25

Análise dos dados:

As áreas mais demandadas da Sejus foram a **Coordenadoria do Sistema Penitenciário (COSIPE)**, denominada atualmente **Coordenadoria Especial do Sistema Prisional (COESP)**, com 373 (trezentas e setenta e três) manifestações; a **Ouvidoria** com 202 (duzentas e duas) manifestações, e a **Coordenadoria da Cidadania (COCID)**, com 183 (cento e oitenta e três) manifestações.

A **COESP** por ser responsável pela execução, supervisão, coordenação, controle, segurança e administração do Sistema Penitenciário do Ceará, sendo responsável imediata pela defesa dos direitos humanos dos presos e dos egressos teve um importante papel na apuração e resolução das manifestações que se referiram a: **possíveis violações de direitos humanos (liberdade, religião, vida, tortura etc.), efetivo de presos em unidades prisionais, e possível conduta inadequada de agente penitenciário**. Sendo assim vale destacar que a Coordenadoria Especial do Sistema Prisional trabalha em obediência as diretrizes e políticas penitenciárias oriundas da Secretaria da Justiça e Cidadania e legislações pertinentes a esta administração.

A **COCID** gestora dos programas de cidadania, dentre eles: Casas do Cidadão, Balcão da Cidadania e Centrais Vapt Vupt desempenha um relevante trabalho no que diz respeito à promoção do pleno exercício da cidadania. No ano de 2017, os principais assuntos demandados à área se referiram a: **estrutura e o funcionamento do Vapt Vupt, e insatisfação com o atendimento ou serviço prestado pelo órgão, e inoperância no atendimento por telefone**. Entretanto, após diligências, e em busca de garantir a maior satisfação para os (as) usuários (as) dos nossos serviços, a Coordenadoria da Cidadania, desempenhou suas atividades com afincio para que fossem cumpridas as condições de REGULARIDADE, CONTINUIDADE, EFICIÊNCIA, ATUALIDADE, GENERALIDADE, CONFORTO, HIGIENE E CORTESIA para todo o nosso público.

A **OUVIDORIA** por assumir um papel estratégico dentro do Órgão, bem como por assessorar diretamente à Gestão Superior desempenha as suas atividades, com o objetivo de viabilizar sempre 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. Nesse sentido em 2017, os principais assuntos referiram a: **possível conduta inadequada de agente penitenciário, concurso público e elogio a servidor público/colaborador**. É relevante mencionar que as demandas classificadas no primeiro assunto também foram direcionadas a área competente; todavia em caráter reservado.

3.1.7 – 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 1.010 (mil e dez) manifestações recebidas em 2017, apenas 492 (quatrocentos e noventa e duas) foram identificadas por Município.

Com relação aos municípios do Ceará mais demandados a capital cearense é responsável por 315 (trezentos e quinze) manifestações, em virtude da maioria das demandas não-anônimas se referirem aos serviços prestados em Fortaleza. As outras 161 (cento e sessenta e um) manifestações foram distribuídas entre os municípios do Estado do Ceará. Vale lembrar ainda que esta Ouvidoria Setorial também recebeu 16 (dezesesseis) manifestações de outros municípios que não fazem parte do Estado do Ceará.

Municípios	Quantidade de Manifestações
Abaíara	01
Acopiara	02
Aracati	01
Aquiraz	03
Assaré	01
Baturité	04
Barreira	02
Beberibe	01
Camocim	07
Canindé	03



| RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Cariré	01
Cascavel	02
Caucaia	18
Cedro	01
Crato	01
Eusébio	02
Ererê	01
Floriano	01
Fortaleza	315
Forquilha	01
Granja	01
Horizonte	01
Itaitinga	10
Iguatu	04
Itapajé	02
Ipueiras	01
Iracema	01
Itarema	01
Juazeiro do Norte	17
Limoeiro do Norte	01
Maracanaú	13

Maranguape	05
Morrinhos	01
Ocara	01
Palhano	04
Pacajus	03
Pacatuba	03
Paraipaba	02
Pentecoste	02
Paracuru	01
Pindoretama	01
Redenção	01
Reriutaba	01
Sobral	05
Saboeiro	01
Tururu	20
Tamboril	03
Tejuçuoca	01
Varjota	01
Total	476

Análise dos dados:

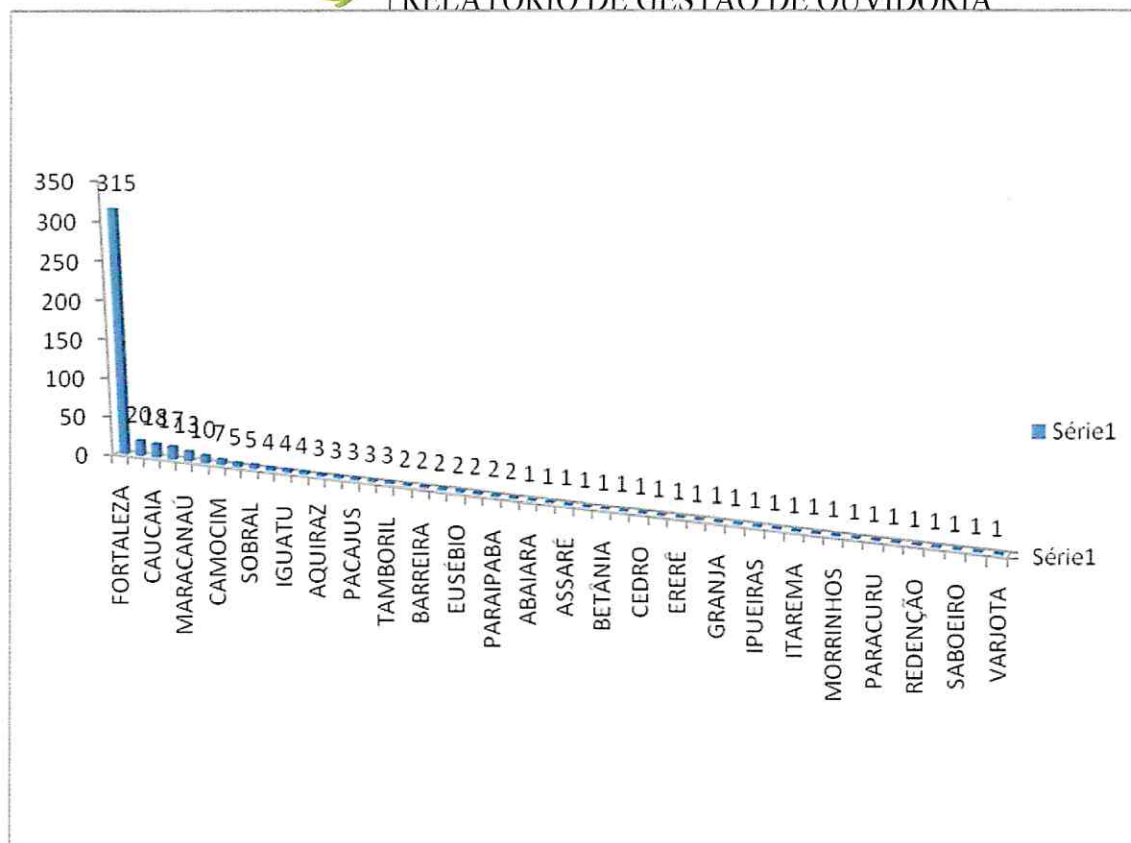
No ano de 2017, observamos que os municípios mais demandados no Estado, além da capital cearense foram: Camocim, Caucaia, Itaitinga, Juazeiro do Norte, Maracanaú, Maranguape, Sobral e Tururu.



Em **Fortaleza e Sobral** os assuntos mais demandados relacionaram-se com a insatisfação no atendimento/serviço prestado pelo órgão, estrutura e funcionamento do Vapt Vupt, efetivo de presos nas Unidades Prisionais, assistência social a presidiários, inoperância no atendimento por telefone, possível violação de direitos humanos, concurso público; entretanto é indispensável mencionar que foram recebidos também 31 elogios a servidores/colaboradores, aos serviços prestados pelo órgão, a Ouvidoria e ao Governador do Estado. Já nos municípios de **Camocim e Maranguape** o assunto mais recebido foi sobre o Concurso Público para provimento ao cargo de agente penitenciário. Em **Caucaia** as manifestações relacionaram-se em sua grande maioria ao efetivo de presos nas Unidades Prisionais, inoperância no atendimento por telefone e assistência social a presidiários. No município de **Itaitinga** o tema falta de estrutura em Unidades Prisionais foi responsável por quase todos os registros de reclamações. Em **Juazeiro do Norte** a maioria dos registros se deu em relação à estrutura e funcionamento do Vapt Vupt, mas também recebemos elogios aos serviços prestados pelo órgão. Já em **Maracanaú** os registros mais recorrentes dividiram-se em: insatisfação com o atendimento/ serviço prestado pelo órgão e regimento das unidades prisionais (visitas). Por fim, as 20 (vinte) manifestações recebidas do município de **Tururu** foram referentes a elogio ao dirigente/secretário do órgão, elogio a servidor público/colaborador e elogio aos serviços prestados pelo órgão.

Destacamos que constantemente estão sendo ofertados cursos para qualificação dos profissionais, bem como no ano de 2017 foi aprovado pelo Governador do Estado o Concurso Público para provimento ao cargo de Agente Penitenciário. É indispensável mencionar também que reformas vêm sendo executadas nas Unidades Prisionais, e Cadeias Públicas para garantirmos uma melhor estruturação dos espaços.

Ademais, constantemente esta Ouvidoria Setorial, com base nas demandas recebidas pela população cearense, tem se reunido com as áreas envolvidas e a Gestão Superior em busca de elevar a cada dia a qualidade dos serviços públicos, encaminhando recomendações para modificar as fragilidades apresentadas.



3.1.8 - 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 2016	Quantidade de Manifestações em 2017
Manifestações Respondidas no Prazo	610	1001
Manifestações Respondidas fora do Prazo	02	09
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	00	00
Manifestações em apuração	00	00

fora prazo (não concluídas)		
Total	612	1010

Análise dos dados:

Com relação às manifestações que ainda estão em andamento (no prazo e fora do prazo), é necessário esclarecer que esta Ouvidoria Setorial, ato contínuo ao recebimento das manifestações encaminha, por meio de Processo VIPROC, as demandas para apurações preliminares das áreas competentes; entretanto, em razão da complexidade de algumas, nem sempre é possível responder ao cidadão com a maior celeridade. Concluído todo o processo retornamos o pleito finalizado para o cidadão.

Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2016	17 dias
Tempo Médio de Resposta 2017	15 dias

Análise dos dados:

Notou-se uma diminuição no tempo médio de resposta das manifestações em comparação ao ano anterior. Tal fato relacionou-se ao fluxo sugerido pela Ouvidoria aos Coordenadores de áreas que designassem funcionários para se responsabilizarem pelas demandas da Ouvidoria o que acreditamos ter diminuído este tempo de espera para recebimento de resposta.

Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2016	Índice de Resolubilidade em 2017
Manifestações Respondidas no Prazo	99,67%	99.11%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0.33%	0.89%

Análise dos dados:

Em análise ao ano anterior, observamos uma diminuição no índice de resolatividade; todavia tal fato se deu em razão da complexidade da natureza de algumas manifestações

recebidas em 2017, tendo em vista a necessidade de submetê-las, inicialmente, a apreciação reservada da Coordenadoria de Inteligência deste órgão.

Acreditamos que esta Ouvidoria Setorial a cada dia vem assumindo um papel estratégico, tendo em vista que ela se converte em legítimo canal de comunicação entre o cidadão e o poder público, cabendo 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.

3.1.9 – 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

Perguntas	Resultados	Índices
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Internet - 50 Ouvidorias Setoriais – 13 Informes Publicitários- 14 Outros - 64	141%
2. Presteza no Atendimento	Excelente - 77 Ótimo -19 Bom - 19 Regular - 07 Insuficiente - 19	81,56%
3. Qualidade da Resposta	Excelente - 66 Ótimo - 23 Bom - 20 Regular - 04	77,30%

	Insuficiente - 28	
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Sim - 116 Não - 25	82,26%
Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)		80,37%

Análise dos dados:

Observamos inicialmente que não há obrigatoriedade no preenchimento da pesquisa de satisfação para que os cidadãos tenham as suas manifestações concluídas, ocasião em que das 1.010 (mil e dez) manifestações recebidas durante o ano de 2017, apenas preencheram a pesquisa 141 (cento e quarenta e uma) pessoas. Destas, 116 (cento e dezesseis) recomendariam os nossos serviços, e apenas 25 (vinte e cinco) não indicariam.

Em comparação ao ano de 2016 em que o índice/média de satisfação dos usuários foi de 97,35% (noventa e sete vírgula trinta e cinco por cento) levando em consideração que preencheram a pesquisa apenas 67 (sessenta e sete) pessoas, podemos observar um aumento de cidadãos engajados nesta modalidade.

Com efeito, apesar do percentual de satisfação dos usuários, ter diminuído em relação ao ano anterior, consideramos que a Ouvidoria da Sejus obteve resultados positivos, tendo em vista o alcance do índice de 80,37% (oitenta vírgula trinta e sete por cento) de satisfação.

Acreditamos que este índice é bastante relevante, uma vez que esta pasta abriga demandas de alta complexidade, por trata-se de um órgão de segurança pública, e por nem sempre poder atender as demandas dos (as) cidadãos (as) da maneira que eles gostariam, pois há padrões e normas a serem seguidas conforme, por exemplo, o Regimento Geral dos Estabelecimentos Prisionais do Estado do Ceará.

Nesse contexto salientamos que este órgão público é regido por leis que regulamentam suas ações, estando sujeito a mecanismos de fiscalizações constantes, trabalhando, sobretudo em observância aos princípios que regem a Administração Pública, quais sejam: Legalidade, Impessoalidade, Finalidade, Moralidade Administrativa, Solução Pacífica dos Conflitos e Prevalência dos Direitos Humanos.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

No que se refere às principais manifestações encaminhadas pelos cidadãos à Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS, no ano de 2017, destacam-se na sequência como mais demandadas:

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

Esta Ouvidoria Setorial recebeu ao todo **1.010** (mil e dez) manifestações no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2017, dos quais os assuntos mais recorrentes foram: **violação de direitos humanos, insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão, e conduta inadequada de agente penitenciário.**

Diante do exposto, no que se refere às manifestações tipificadas no assunto “**violação de direitos humanos**”, ponderamos que este órgão público trabalha em observância aos princípios da Legalidade, Moralidade Administrativa e Prevalência dos Direitos Humanos. Sendo assim, adotamos um fluxo interno de encaminhar os registros imediatamente, por meio de Processo VIPROC, para apurações preliminares do setor competente; ocasião em que após diligências legais cabíveis, havendo indícios e materialidade nos fatos narrados, são adotadas medidas para dirimir a situação apresentada; todavia é indispensável esclarecer que constantemente as Unidades Prisionais e Cadeias Públicas do interior do Estado recebem fiscalização de membros do Poder Judiciário, e visitas de demais parceiros.

É relevante mencionar que atualmente foi criada a Ouvidoria Estadual de Direitos Humano, estando inserida no Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, executando um relevante trabalho em prol da garantia de direitos individuais e coletivos, pois através de suas ações, as demandas supramencionadas são fortalecidas e acompanhadas.

Ademais com o objetivo de reduzir essas possíveis violações a Escola de Gestão Penitenciária – EGPR tem realizado palestras e seminários voltados à temática de garantia de direitos, promovendo cursos voltados à Lei de Execução Penal, Relações Interpessoais, Inteligência Emocional, Auto-responsabilidade, entre outros. Em 2018 há previsão para inserir no calendário da Escola de Gestão Penitenciária palestras, seminários e curso para capacitação continuada de servidores penitenciários e suas práticas.

No tocante ao tema “**Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão**”, inferimos que as demandas recebidas estão relacionadas aos atendimentos ofertados nas

Unidades Prisionais e Cadeias Públicas do Estado do Ceará, bem como nas Unidades de Atendimento dos Vapt Vupt, e Casas do Cidadão.

Sendo assim, em busca de melhorarmos a satisfação dos usuários dos serviços públicos, e a fim de garantirmos as condições de regularidade, continuidade, eficiência, atualidade, generalidade, conforto e cortesia, a Gestão Superior deste órgão tem trabalhado constantemente recomendando os servidores/colaboradores que participem de capacitações continuadas para o aprimoramento e qualificação em suas áreas. Inclusive, é indispensável ressaltar que no ano de 2017, em parceria com a Escola de Gestão Pública – EGP a Instituição promoveu cursos de Coaching, com o intuito de incentivar a postura de integridade pessoal dos seus funcionários. No mais a Assessoria de Comunicação desta pasta com o objetivo de atualizar o público, gerar maior conforto e satisfação para os usuários dos nossos serviços tem divulgado constantemente no site da Sejus (www.sejus.ce.gov.br), no campo últimas notícias, matérias atualizadas acerca de todas as atividades desenvolvidas pelo órgão.

É relevante mencionar ainda que nem sempre o que é solicitado pelo cidadão pode ser concedido, pontuando assim negativamente a Instituição Pública, e gerando insatisfação do cidadão; entretanto elucidamos que todas as atividades desenvolvidas são realizadas em obediência às normas legais.

Com relação ao assunto “**Conduta Inadequada de Agente Penitenciário**” que trata sobre possível má conduta por parte de seus servidores dentro das Unidades Prisionais ou Cadeias Públicas do Estado do Ceará, elucidamos este órgão público busca sempre o exercício de suas atividades no intuito de garantir o fiel cumprimento da Lei de Execução Penal nº. 7.210 respeitando os presos e suas famílias. Nesse contexto quando recebemos manifestações classificadas com esta tipificação encaminhamos o pleito, por meio de Processo VIPROC, para apurações preliminares da Coordenadoria Especial do Sistema Prisional ou ainda pela Coordenadoria de Inteligência – COINT, ocasião em que após os procedimentos iniciais, havendo indícios e materialidade nos fatos narrados, o agente público poderá ser responsabilizado junto Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário do Estado do Ceará – CGD, órgão que tem competência para realizar, requisitar e avocar sindicâncias e processos administrativos para apurar a responsabilidade disciplinar de todos os servidores integrantes do grupo de agentes penitenciários, com a meta de incrementar a transparência da gestão governamental, o combate à corrupção e o abuso no exercício da atividade policial ou de segurança penitenciária, objetivando a maior eficiência dos serviços policiais e de segurança penitenciária, prestados a sociedade.

Ademais destacamos que constantemente a Gestão Superior tem realizado reuniões com a Coordenadoria Especial do Sistema Prisional para que os servidores se capacitem a cada dia. No ano de 2018 contaremos com os recursos do Fundo Penitenciário Nacional nos termos definidos pela Lei Complementar nº. 79/1994, para atender as seguintes ações: Despesas de natureza capital/investimentos, construção e ampliação de estabelecimentos prisionais, despesas de natureza custeio. A propósito dessas afirmações haverá investimento para capacitação de agentes penitenciários, o que acreditamos ser um ganho para a classe e, sobretudo para a Instituição Pública.

Diante do exposto reforçamos, que a Secretaria da Justiça e Cidadania é regida por leis que regulamentam suas ações estando 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 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 2017, os membros desta setorial participaram dos seguintes eventos/reuniões/capacitações/seminários/oficinas/conferências/cursos/audiências públicas/encontros:

- Oficinas: Sistema Público de Relacionamento em Ouvidoria
- Reunião interna Sejus: Planejamento Estratégico
- Reuniões de controle interno - CGE: Fomento ao controle social
- Evento alusivo ao dia do Ouvidor: 14 anos de criação do órgão de Controle Interno cearense e o Dia Estadual do Ouvidor
- Reunião Interna – Comitê de Prevenção e Combate a Tortura: acompanhamento de demandas
- Curso de Ética e Controle Social: Capacitação Programa Executivo de Formação em Gestão Pública – Curso de Ética e Controle Social: Transparência (SIC e Portal)
- Reunião Associação Brasileira de Ouvidores- ABO
- Curso Gestão Em Ouvidoria (ENAP): Capacitação em Ouvidoria
- Reunião com Áreas Internas da SEJUS, Ouvidoria, a Controladoria e Ouvidoria Geral Do Estado - CGE: Tratamento de denúncias, e reclamações
- Palestra em Alusão aos 05 Anos da Lei de Acesso a Informação: Protagonismo da transparência nos serviços prestados pelo Estado
- Palestra: O papel do servidor público no atendimento de qualidade ao cidadão: Desenvolvimento de posturas e processos
- Curso Capacitação Controle Social: Detecção de casos de fraude e corrupção
- Seminário de Controle Social: Gestão de Risco e Programa de Integridade
- Reuniões do Comitê Executivo Sejus



- Tribunal de Contas do Estado – Capacitação Continuada de Ouvidorias
- Visita da Ouvidoria da SEJUS em estabelecimentos prisionais
- Participação da Ouvidoria Setorial na Inauguração da Unidade Prisional Professor José Sobreira de Amorim
- Capacitação Continuada de Ouvidorias - Tribunal de Contas do Estado
- XI Encontro Estadual De Controle Interno

Como resultado do comprometimento de seus servidores e da gestão maior do órgão, a Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS obteve **2º lugar** do grupo no qual se inseria (ouvidorias setoriais que recebem de **151 a 500**) na **Avaliação de Resultado Semestral das Ouvidorias Setoriais** cujo resultado refere-se ao ano de 2016.

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 do Estado do Ceará

Objetivo:

Divulgar os 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 realizou visitas nas Unidades Prisionais divulgando os serviços de Ouvidoria para público interno (servidores/colaboradores) e externo (familiares de reeducandos e reeducandos).

6.2. Portaria de Recomendação da Secretária da Justiça e Cidadania para cumprimento dos prazos estabelecidos pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE

Objetivo:

Com o objetivo de tornar mais célere o encaminhamento das respostas aos cidadãos, a Secretária da Justiça e Cidadania publicou no Diário Oficial do Estado do Ceará, na data de 17 de julho de 2017, a Recomendação nº. 03, sugerindo aos servidores da SEJUS o fiel cumprimento dos prazos estabelecidos pela Ouvidoria Setorial.

Descrição:

Anexo I (Procurar a recomendação)

6.3. Roda de conversa entre a Ouvidoria Setorial, servidores/colaboradores da SEJUS e a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

Objetivo:

Fomentar orientações acerca da importância do trabalho da Ouvidoria Setorial entre as áreas internas promovendo interação e troca de experiências, com a finalidade de pensar conjuntamente em melhorias no que se refere aos serviços ofertados aos cidadãos.

Descrição:

A equipe da Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS realizou juntamente com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado uma roda de conversa com servidores/colaboradores que atuam no órgão, objetivando disseminar orientações acerca do trabalho da Ouvidoria, bem como acerca da importância deste canal para garantia dos direitos do cidadão dentro da Instituição Pública.



7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria Setorial da SEJUS, durante todo o ano de 2017, participou ativamente das reuniões do Comitê Executivo, sendo tal atividade de extrema relevância para o fortalecimento da Instituição Pública, bem como para maior interação social entre os coordenadores da pasta, pois na oportunidade através da troca de experiências vivenciadas no cotidiano de cada setor são garantidas melhorias para os usuários dos nossos serviços.

Nesse processo informamos que com base nas demandas da sociedade, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2017, trabalhamos em obediência ao Decreto n.º 30.938, de 10 de julho de 2012, assessorando e recomendando à Gestão Superior da Sejus com o fito de obtermos os melhores resultados para órgão.

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 2017, através de gráficos, análise de dados, análises comparativas, apresentação de ações inovadoras, 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 Interior do Ceará, uma vez que nem sempre há telefone ou computador com Internet disponível, bem como a necessidade de reforma e reestruturação de algumas Unidades Prisionais e Cadeias Públicas. Todavia já foi autorizado pelo Governo Federal a destinação de parte dos recursos do Fundo Penitenciário Nacional para reforma/manutenção dos Estabelecimentos Penais, bem como para a construção de uma nova Unidade Prisional de segurança máxima que será inaugurada em 2018.

Outra dificuldade vivenciada durante o ano de 2017 foi a do baixo efetivo de servidores para desempenhar as atividades nas Unidades Prisionais, contudo o Governador autorizou o concurso para provimento ao cargo de agente penitenciário, e assim acreditamos que em 2018 serão convocados os aprovados em todas as etapas do concurso.

Com efeito, apesar das dificuldades acima expostas, é inegável o comprometimento que se tem 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.

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.

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

No que tange às recomendações necessárias à execução do trabalho da Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS para garantirmos um padrão de qualidade na realização de nossas atividades, em prol da plena satisfação do usuário ressaltamos as seguintes sugestões formuladas pela equipe da Ouvidoria:

- Designação interna por parte dos Coordenadores de áreas de um responsável em cada setor da SEJUS pelas demandas de Ouvidoria, principalmente no que tange às unidades penitenciárias por estas ficarem em prédios distantes da sede.
- Designação de uma sala com espaço adequado para atendimento reservado ao cidadão, conforme orientações da Portaria nº. 70, de 30 de julho de 2013, que disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual.

Fortaleza, 26 de Janeiro de 2018.



Débora Gonçalves Lages Rebêlo

Ouvidora da Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado do Ceará

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Pronunciamento do dirigente do órgão ou entidade, atestando ter tomado conhecimento e indicando as providências a serem adotadas para o atendimento das sugestões ou recomendações apresentadas pela Ouvidoria Setorial, e o devido encaminhamento a todas as áreas da instituição (comitê executivo/gestor).

Fortaleza, 26 de Janeiro de 2018.



Maria do Perpétuo Socorro França Pinto
Secretária da Justiça e Cidadania do Estado do Ceará

Anexo I

na forma de refeição pronta, incluindo panificação, destinada à comunidade carcerária (presos e/ou sentenciados), **SERVIDORES** públicos em exercício, nas Unidades Prisionais do Sistema Penitenciário da Secretaria da Justiça e Cidadania, de acordo com as especificações e quantitativos previstos no Anexo I – Termo de Referência – LOTES 01 e 02, do Edital e na proposta da CONTRATADA, IX - VALOR GLOBAL: O valor do Contrato nº. 117/2013, em decorrência do presente Termo Aditivo, será suprimido em R\$ 1.198.916,91 (um milhão, cento e noventa e oito mil, novecentos e dezesseis reais e noventa e um centavos), correspondente a uma redução de 5,47% (cinco vírgula quarenta e sete por cento), passando o valor global do Contrato para R\$ 74.569.271,62 (setenta e quatro milhões, quinhentos e sessenta e nove mil, duzentos e setenta e cinco reais e sessenta e dois centavos), conforme cálculos da Coordenadoria da Administrativo-Financeira – COAFI da SEJUS; X - DA VIGÊNCIA: As partes acordam expressamente que, a partir da data de sua assinatura, o presente termo passa a vigorar com CLÁUSULA RESOLUTIVA condicionando a supressão contratual ao adimplemento pontual do pagamento, em conformidade com o que dispõe a CLÁUSULA SEXTA do referido contrato, observando-se os limites legais; XI - DA RATIFICAÇÃO: Permanecem inalteradas todas as demais cláusulas e condições do Contrato nº. 117/2013 e seu Termo Aditivo, não expressamente modificadas neste Instrumento; XII - DATA: 30 de junho de 2017; XIII - SIGNATÁRIOS: PEDRO ALVES DE BRITO, SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA; IDALINA SAMPAIO MUNIZ GOMES DE MATOS, ISM GOMES DE MATOS, E PAULO EDUARDO OLIVEIRA DE CARVALHO, GESTOR DO CONTRATO.

Priscilla Diógenes Castello Branco
ASSESSORIA JURÍDICA

EXTRATO DE ADITIVO AO CONTRATO Nº 078/2016

I - ESPÉCIE: PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº. 078/2016; II - CONTRATANTE: A SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA, inscrita no CNPJ sob o nº 07.954.530/0001-18, doravante denominada CONTRATANTE, neste ato representada pelo Secretário Executivo da Justiça e Cidadania, PEDRO ALVES DE BRITO; III - ENDEREÇO: Rua Tenente Benedito, nº. 1055, Bairro Meireles, Fortaleza-CE, CEP: 60.160.041; IV - CONTRATADA: ISM GOMES DE MATOS, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 04.228.626/0001-00, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada legalmente por sua Sôcia Gerente IDALINA SAMPAIO MUNIZ GOMES DE MATOS; V - ENDEREÇO: Rua Major Ladislau Lourenço nº 11, bairro Janguassu, CEP: 60.870-760, Fortaleza - CE; VI - FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Autorizado nos autos do Processo 43098212017/SPU, que será regido pela Lei Federal nº 8.666/93, e suas modificações posteriores; VII - FÓRO: Fortaleza, CE; VIII - OBJETO: Constitui objeto deste Termo Aditivo alterar a CLÁUSULA QUINTA – DO VALOR E DO REAJUSTAMENTO DO PREÇO do Contrato Original nº. 078/2016, que tem por objeto o “Serviço de fornecimento de refeição pronta, servidas em recipientes individuais descartáveis, com material de consumo incluso, destinada à comunidade carcerária (reclusos acusados e/ou sentenciados), e SERVIDORES públicos em exercício nas unidades prisionais do Sistema Penitenciário da Secretaria da Justiça e Cidadania, de acordo com as especificações e quantitativos previstos no Anexo I – Termo de Referência – LOTE I – do Edital e na proposta da CONTRATADA”, IX - VALOR GLOBAL: O valor do Contrato nº. 078/2016, em decorrência do presente Termo Aditivo, será suprimido em R\$ 275.099,25 (duzentos e setenta e cinco mil, nove reais e vinte e cinco centavos), correspondente a uma redução de 5% (cinco por cento), passando o valor global do Contrato para R\$ 5.225.175,75 (cinco milhões, duzentos e vinte e cinco mil, cento e setenta e cinco reais e cinco centavos), conforme cálculos da Coordenadoria da Administrativo-Financeira – COAFI da SEJUS; X - DA VIGÊNCIA: As partes acordam expressamente que, a partir da data de sua assinatura, o presente termo passa a vigorar com CLÁUSULA RESOLUTIVA condicionando a supressão contratual ao adimplemento pontual do pagamento, em conformidade com o que dispõe a CLÁUSULA SEXTA do referido contrato, observando-se os limites legais; XI - DA RATIFICAÇÃO: Permanecem inalteradas todas as demais cláusulas e condições do Contrato nº. 078/2016 e seu Termo Aditivo, não expressamente modificadas neste Instrumento; XII - DATA: 30 de junho de 2017; XIII - SIGNATÁRIOS: PEDRO ALVES DE BRITO, SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA; IDALINA SAMPAIO MUNIZ GOMES DE MATOS, ISM GOMES DE MATOS, E PAULO EDUARDO OLIVEIRA DE CARVALHO, GESTOR DO CONTRATO.

Priscilla Diógenes Castello Branco
ASSESSORIA JURÍDICA

EXTRATO DE ADITIVO AO CONTRATO Nº 079/2016

I - ESPÉCIE: PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº. 079/2016; II - CONTRATANTE: A SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA, inscrita no CNPJ sob o nº 07.954.530/0001-18, doravante denominada CONTRATANTE, neste ato representada pelo Secretário Executivo da Justiça e Cidadania, PEDRO ALVES DE BRITO; III - ENDEREÇO: Rua Tenente Benedito, nº. 1055, Bairro Meireles, Fortaleza-CE, CEP: 60.160.041; IV - CONTRATADA: ISM GOMES DE MATOS, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 04.228.626/0001-00, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada legalmente por sua Sôcia Gerente IDALINA SAMPAIO MUNIZ GOMES DE MATOS; V - ENDEREÇO: Rua Major Ladislau Lourenço nº 11, bairro Janguassu, CEP: 60.870-760, Fortaleza - CE; VI - FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Autorizado nos autos do Processo 4311770/2017/SPU, que será regido pela Lei Federal nº 8.666/93, e suas modificações posteriores; VII - FÓRO: Fortaleza, CE; VIII - OBJETO: Constitui objeto deste Termo Aditivo alterar a CLÁUSULA QUINTA – DO VALOR E DO REAJUSTAMENTO DO PREÇO do Contrato Original nº. 079/2016, que tem por objeto o “Serviço de fornecimento de refeição pronta, servidas em recipientes individuais descartáveis, com material de consumo incluso, destinada à comunidade carcerária (reclusos acusados e/ou sentenciados), e SERVIDORES públicos em exercício nas unidades prisionais do Sistema Penitenciário da Secretaria da Justiça e Cidadania, de acordo com as especificações e quantitativos previstos no Anexo I – Termo de Referência – LOTE II – do Edital e na proposta da CONTRATADA”, X - VALOR GLOBAL: O valor do Contrato nº. 079/2016, em decorrência do presente Termo Aditivo, será suprimido em R\$ 1.430.070,00 (um milhão, quatrocentos e trinta mil, setenta reais), correspondente a uma redução de 20% (vinte por cento), passando o valor global do Contrato para R\$ 5.720.280,00 (cinco milhões, setecentos e vinte mil, duzentos e oitenta reais), conforme cálculos da Coordenadoria da Administrativo-Financeira – COAFI da SEJUS; X - DA VIGÊNCIA: As partes acordam expressamente que, a partir da data de sua assinatura, o presente termo passa a vigorar com CLÁUSULA RESOLUTIVA condicionando a supressão contratual ao adimplemento pontual do pagamento, em conformidade com o que dispõe a CLÁUSULA SEXTA do referido contrato, observando-se os limites legais; XI - DA RATIFICAÇÃO: Permanecem inalteradas todas as demais cláusulas e condições do Contrato nº. 079/2016 e seu Termo Aditivo, não expressamente modificadas neste Instrumento; XII - DATA: 30 de junho de 2017; XIII - SIGNATÁRIOS: PEDRO ALVES DE BRITO, SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA; IDALINA SAMPAIO MUNIZ GOMES DE MATOS, ISM GOMES DE MATOS, E PAULO EDUARDO OLIVEIRA DE CARVALHO, GESTOR DO CONTRATO.

Priscilla Diógenes Castello Branco
ASSESSORIA JURÍDICA

PROCESSO Nº. 1131107/2016

PREGÃO PRESENCIAL Nº. 20170005-SEJUS

CONSIDERANDO o que contém na presente instrução processual; CONSIDERANDO a Ata da Sessão Pública do Pregão, fls. 519 - 523, e as informações de fls. 538, acerca do processo licitatório que tem como objeto a “Contratação de empresa na prestação de serviços de mão de obra terceirizada, cujos empregados sejam regidos pela CONSOLIDAÇÃO DAS LEIS TRABALHISTAS (CLT), para atender as necessidades das áreas administrativa e jurídica na Penitenciária da Pacatuba no Sistema Penitenciário da Secretaria da Justiça e Cidadania, de acordo com as especificações e quantitativos previstos no Anexo I – Termo de Referência do edital e na proposta da CONTRATADA”, CONSIDERANDO que o presente procedimento licitatório encontra-se em conformidade com as disposições da Lei Federal nº. 10.520, de 17/07/2002, Decreto Estadual nº 28.089, de 10/01/2006, e, subsidiariamente, pela Lei Federal nº. 8.666/93 e suas alterações posteriores; CONSIDERANDO que o presente procedimento licitatório encontra-se em conformidade com o Edital do Pregão Presencial nº. 20170005-SEJUS e seus anexos: HOMOLOGO o resultado do Pregão Presencial nº. 20170005-SEJUS, que teve como vencedora a empresa FUTURA SERVIÇOS PROFISSIONAIS ADMINISTRATIVOS LTDA., inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 06.234.467/0001-82, no valor de R\$ 1.535.015,72 (um milhão, seiscentos e trinta e cinco mil, quinhentos e dez reais e setenta e dois centavos), Fortaleza, 11 de julho de 2017. SANDRO CAMILO CARVALHO, SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA, SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA, em FORTALEZA, CE, 11 de julho de 2017.

Priscilla Diógenes Castello Branco
ASSESSORIA JURÍDICA

RECOMENDAÇÃO Nº 03, 23 DE JUNHO DE 2017

A SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA, DRA. MARIA DO PERPETUO SOCORRO FRANÇA PINTO, no uso de suas atribuições legais, com fundamento no art. 5º, inciso XXXIII da Constituição Federal e no Decreto nº. 30.474, de 25 de março de 2011, formula a seguinte RECOMENDAÇÃO com a finalidade do efetivo cumprimento dos prazos estabelecidos pelo Sistema de Ouvidoria – SOU. CONSIDERANDO que constituem como atribuições básicas da Secretaria da Justiça e Cidadania promover a administração geral da Secretaria da Justiça e Cidadania em estrita observância às disposições normativas da Administração Pública Estadual; CONSIDERANDO a competência para expedir portarias e atos normativos sobre a organização interna da Secretaria, não limitada ou restrita por atos normativos superiores e sobre a aplicação de leis, decretos ou regulamentos de interesse da Secretaria; CONSIDERANDO a relevante atuação da Ouvidoria Setorial da Secretaria da Justiça e Cidadania que tem como objetivo o exercício da democracia participativa, através do controle social da qualidade do serviço público, com base no auxílio e na busca de soluções para os problemas existentes dentro do órgão; bem como a promoção da efetividade dos direitos humanos, como base no ouvir, reconhecer e qualificar as manifestações recebidas, encaminhando-as para os setores competentes e acompanhando a sua tramitação, para, posteriormente, fornecer resposta adequada ao cidadão; RECOMENDA: Art. 1º - Sobre a importância de cumprimento dos prazos estabelecidos pela Ouvidoria Setorial, tendo em vista que todos têm direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestados no prazo da lei, sob pena de responsabilidade. Art. 2º - Os Assessores/Coordenadores dos setores deverão prestar orientação sobre o efetivo cumprimento dos prazos estabelecidos pela Ouvidoria Setorial. Art. 3º Esta recomendação entra em vigor na data da sua publicação. SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA, em Fortaleza, 23 de junho de 2017. MARIA DO PERPETUO SOCORRO FRANÇA PINTO, SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA, SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA, em Fortaleza, CE, 26 de junho de 2017.

Clarissa Aguiar de Lima
COORDENADORA DA ASSESSORIA JURÍDICA



