



# **RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2018**

**Período 01/01/2018 a 31/12/2018**

## **EXPEDIENTE**

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

Sandro Camilo Carvalho  
**Secretário Adjunto da Justiça e Cidadania**

Pedro Brito  
**Secretário Executivo da Justiça e Cidadania**

Débora Rebelo  
**Ouidora e Membro do Comitê Setorial de Acesso à Informação 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 2018. Esse documento tem por finalidade demonstrar o resultado do trabalho, refletindo o esforço empreendido para manter a referida Unidade eficiente junto ao seu público alvo.

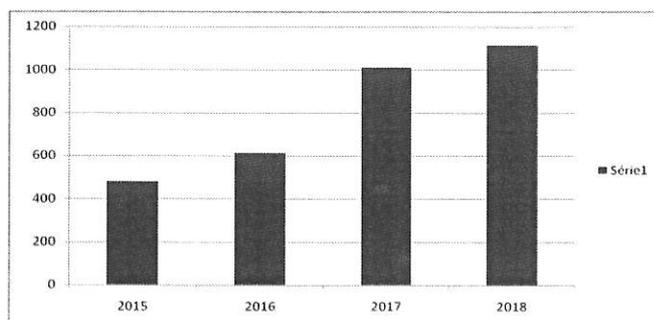
Elucidamos inicialmente que no início de 2015 a Ouvidoria não estava inserida na estrutura organizacional da Secretaria da Justiça e Cidadania; entretanto em abril de 2017 com a publicação do Decreto nº. 32.192, de 11 de abril de 2017 foi inserida na estrutura como órgão de assessoramento.

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, eficiência, ética e respeito à hierarquia, bem como dirimindo as dificuldades diárias, e possibilitando reflexões acerca dos direitos e dos deveres dos cidadãos.

Os cidadãos podem 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](http://www.ouvidoria.ce.gov.br)), por meio das redes sociais Twitter (@OuvidoriaCeara) e Facebook (/OuvidoriaCeara), por e-mail ([ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br](mailto:ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br)), por carta ou presencialmente na Ouvidoria Setorial que funciona na sede da Secretaria da Justiça e Cidadania localizada a Rua Tenente Benévolo, nº. 1055- Meireles.

De acordo com o gráfico a seguir, constata-se que a sociedade, a cada ano, tem buscado na ouvidoria um caminho para a solução de seus problemas, sendo tal atividade indispensável para melhoria da gestão pública por meio do controle social.

Gráfico 01  
Manifestações de Ouvidoria SEJUS  
Pertinentes ao Poder Executivo  
Evolução Anual 2015 a 2018



Fonte: Sistema Ceará Transparente

A

Considerando as manifestações pertinentes ao Poder Executivo Estadual (Gráfico 01) vinculadas a Secretaria da Justiça e Cidadania observamos que entre os anos de 2015 a 2018 a quantidade de manifestações aumentou, o que acreditamos ter acontecido em virtude da ampla divulgação realizada internamente no órgão, bem como por meio de algumas ações realizadas nas unidades descentralizadas que funcionam na região metropolitana de Fortaleza, quais sejam: unidades prisionais e núcleos do Vapt Vupt, o que nos concedeu maior credibilidade para proposição do nosso trabalho.

Nesse sentido observando a **missão** da Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado do Ceará – SEJUS que é de garantir o efetivo cumprimento da execução penal e promover o pleno exercício da cidadania, com fundamento no princípio da dignidade da pessoa humana, através da ação integrada entre Estado e sociedade, tendo como **visão** ser reconhecida como referência na efetiva aplicação da Lei de Execução Penal e na promoção plena da cidadania esta Ouvidoria Setorial vem trabalhando com eficiência buscando sanar as fragilidades apontadas pela população, garantindo assim a melhoria dos serviços públicos.

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

Antes de passarmos para a análise dos registros da ouvidoria efetuados no exercício de 2018 apresentaremos informações prestadas no Sistema E-Pasf (Relatório Pasf 113), que foram implementadas com efetividade ou que estão bem avançadas no que correspondem ao seu atendimento, seja em virtude da atuação da ouvidoria ou da própria gestão, conforme passamos a expor:

- Adequação da equipe da ouvidoria de acordo com a tipologia, ou seja, o volume de manifestações recebidas a cada semestre deverá ser observado como parâmetro quantitativo para aferição das ações e resultados da sua atuação. No ano de 2018, em razão desta Ouvidoria Setorial está classificada como ouvidoria Tipo 03 (Ouvidoria com registros acima de 500 manifestações recebidas no semestre), de acordo com a Portaria nº. 70/2013, que disciplina os critérios e procedimentos para avaliação de desempenho das Ouvidorias do Poder Executivo, é recomendado que haja pelo menos três profissionais no setor. Atualmente, encontra-se em análise da gestão superior a inclusão de mais um funcionário (a) para composição da equipe.
- Inclusão periódica no Sistema Ceará Transparente dos resultados das apurações preliminares realizadas nas manifestações de ouvidoria em que não foi possível fornecer resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. Com o intuito de sanar essa fragilidade foi publicada RECOMENDAÇÃO no Diário Oficial do Estado tratando sobre a importância de cumprir os prazos estabelecidos no DECRETO Nº. 30.474, de 29 de março de 2011.
- Realização de capacitação contínua voltada para a qualificação dos servidores no que corresponde à humanização do atendimento prestado ao público, no âmbito

dos órgãos e entidades, considerando o volume de manifestações sobre insatisfação com o atendimento prestado pelo órgão e/ou sobre a conduta dos servidores públicos. De maneira continuada estão sendo ofertados cursos de capacitação para servidores pela escola de gestão penitenciária e ressocialização.

- Sensibilização das áreas internas, por meio da atuação da gestão do órgão/entidade para a apuração adequada da manifestação de ouvidoria. Com regularidade no momento em que as manifestações são encaminhadas para apuração preliminar das áreas internas, orientamos o setor por meio de despacho informando sobre a importância da resposta, bem como sobre o prazo a ser cumprido.
- Aprimoramento do Processo de Apuração, no âmbito da qualidade da resposta. Em razão da necessidade de aperfeiçoamento do processo de tratamento e apuração das manifestações de ouvidoria é seguido um fluxo padrão interno para encaminhamento destas às áreas técnicas competentes em apurar preliminarmente os fatos.
- Implantar comissão setorial de prevenção e combate ao assédio moral no órgão/entidade, em consonância com a Lei nº. 15.036/2011 e com o Decreto nº. 31.583/2014, para abordagem preventiva e reativa na apuração de denúncias de suposta prática de assédio moral. Atualmente, encontra-se na Assessoria Jurídica em fase de constituição a referida Comissão Setorial de Assédio Moral.
- Para aqueles órgãos e entidades que possuem unidades descentralizadas que possuem atendimento ao público, seja na Capital seja no interior do Estado, disponibilizar atendimento de ouvidoria e acesso à informação em todas as unidades, 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 e à transparência nos pontos de maior circulação de usuários. O atendimento da Ouvidoria é centralizado na sede da Sejus considerando a impossibilidade de oferta em todas as unidades descentralizadas da Secretaria, que atualmente somam 17 grandes unidades prisionais e 132 cadeias públicas no interior do Estado. No entanto são realizadas ações de fomento que atingem as unidades descentralizadas, ocasião em que realizamos atividades nas grandes unidades prisionais do estado do Ceará no que se refere à divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria, distribuição de material (banner e folder explicativo ofertado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado) com o intuito de esclarecer o nosso público, interno e externo, acerca das atividades desenvolvidas. Para aqueles estabelecimentos prisionais que funcionam no interior do estado do Ceará contamos com o apoio do Núcleo de Assistência as Cadeias Públicas do Interior – NUACI/SEJUS para distribuição do material, ocasião em que dialogamos com os administradores das cadeias do interior, acerca da importância da Ouvidoria no que diz respeito ao engajamento da sociedade com o órgão público. Oportunamente os administradores das cadeias públicas levaram o material de divulgação da Ouvidoria para afixação em local de fácil visualização dentro dos estabelecimentos penais. Este material também foi distribuído nas Unidades do Vapt Vupt de Sobral e Juazeiro do Norte com o apoio da Coordenadoria da Cidadania. De maneira continuada a Ouvidoria tem o

compromisso em disseminar as suas práticas para que cada vez mais as áreas internas da Instituição tornem-se parceiras no encaminhamento e nas respostas às demandas recebidas.

### 3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

#### 3.1 – Ouvidoria em Números

Neste tópico serão apresentados os atendimentos da Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania, no ano de 2018, de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente com demonstrativos gráficos, análise e comparações com o resultado de períodos anteriores.

**Os seguintes relatórios do Sistema de Ouvidoria deverão constar na análise, sem prejuízo de outros que o ouvidor julgar importantes:**

- ✚ Meio de Entrada
- ✚ Tipo de Manifestação
- ✚ Assunto e Sub-ASSUNTO
- ✚ Tipificação/Assunto
- ✚ Manifestações por Unidade
- ✚ 7 Cearás\*
- ✚ Município
- ✚ Resolubividade
- ✚ Tempo Médio de Resposta
- ✚ Pesquisa de Satisfação.

\* O CEARÁ TRANSPARENTE não disponibiliza relatório por Eixos Governamentais 7 Cearás, essa análise deverá ser feita a partir do relatório por PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO e em articulação com a área de planejamento do órgão.

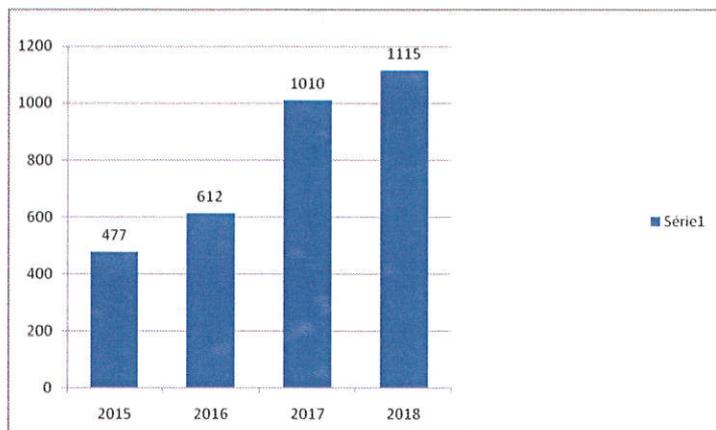
#### 3.1.1 Total de Manifestações do Período:

A Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS recebeu ao todo **1.117** (mil cento e dezessete) manifestações no período de 01 de janeiro de 2018 a 31 de dezembro de 2018, através do Sistema de Ouvidoria – Módulo SOU.

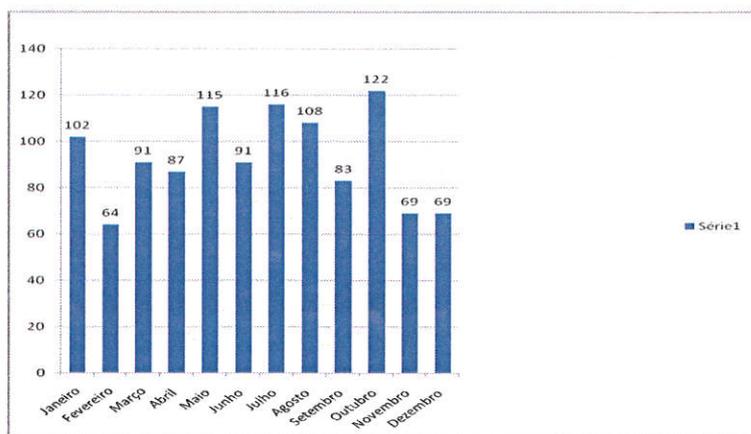
Foi constatado um aumento no número de manifestações recebidas, quando comparado ao período de 01 de janeiro de 2017 a 31 de dezembro de 2017, onde foram registradas 1.010 (mil e dez) manifestações, através do Sistema de Ouvidoria – Módulo SOU.

Analisando o gráfico abaixo, esclarecemos que o aumento crescente dos registros de manifestações junto ao Sistema de Ouvidoria – Módulo SOU, durante os anos de 2015 a 2018, ocorreu por efeito da ampla divulgação das atividades junto aos setores de atendimento ao cidadão.

**Gráfico de Manifestações por Ano - 2015 a 2018**



**Gráfico de Manifestações Mensal (2018):**



O gráfico acima faz referência aos atendimentos que ocorreram durante o ano de 2018. Iniciamos em janeiro do ano corrente com 102 (cento e duas) manifestações, e finalizamos em dezembro com 69 (sessenta e nove) demandas. Nesse sentido destacamos que o aumento no fluxo das demandas no mês de janeiro, julho e outubro ocorreu em razão da demora na entrega dos documentos de identidade, problemas relacionados ao agendamento on-line, demora no atendimento e senhas insuficientes nas unidades do Vapt Vupt. No mês de maio, conforme informações filtradas do Sistema Ceará Transparente, a maioria das demandas se relacionou a possível violação de direitos humanos a presos. Para todas as situações foi aberto procedimento apuratório preliminar, e após diligências, inseridas resposta nos Sistema Ceará Transparente. A involução no final do ano aconteceu em virtude de ter sido implantada uma nova ferramenta de atendimento virtual para as unidades do vapt vupt, o smartzap. Através da ferramenta o cidadão pode em tempo real se comunicar com a unidade de atendimento, e solicitar informações sobre documentação necessária para cada atendimento, sobre

agendamento e pagamento de taxas, o que reduziu a procura através do sistema de ouvidoria para esclarecimentos de tais informações.

**3.1.2 Registro de Manifestações por Sistema Informatizado:** Quantificar o número de manifestações por ferramenta informatizada e comparar com o ano anterior, com as devidas considerações sobre a evolução e involução.

**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.

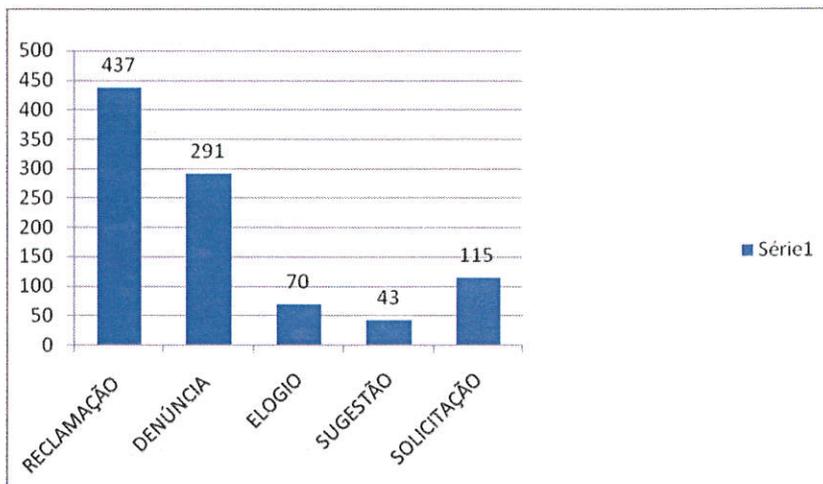
Meio de Entrada	2017	2018	% Variação (+) (-)
Telefone	499	627	+ 80%
Internet	313	364	+ 86%
Presencial	73	34	- 215%
Redes Sociais	07	-	- 0%
E-mail	115	88	- 131%
Carta	01	02	- 50%
Outros	02	02	+ 100%
<b>Total</b>	<b>1.010</b>	<b>1.117</b>	<b>+ 90%</b>

### 3.1.4 Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2017	2018	% Variação (+) (-)
Reclamação	437	578	+ 76%
Solicitação de Serviço	169	226	+ 75%
Denúncia	291	233	- 125%
Elogio	70	34	- 206%
Sugestão	43	46	+ 93%
Crítica	0	0	- 0%
<b>Total</b>	<b>1.010</b>	<b>1.117</b>	<b>+ 90%</b>

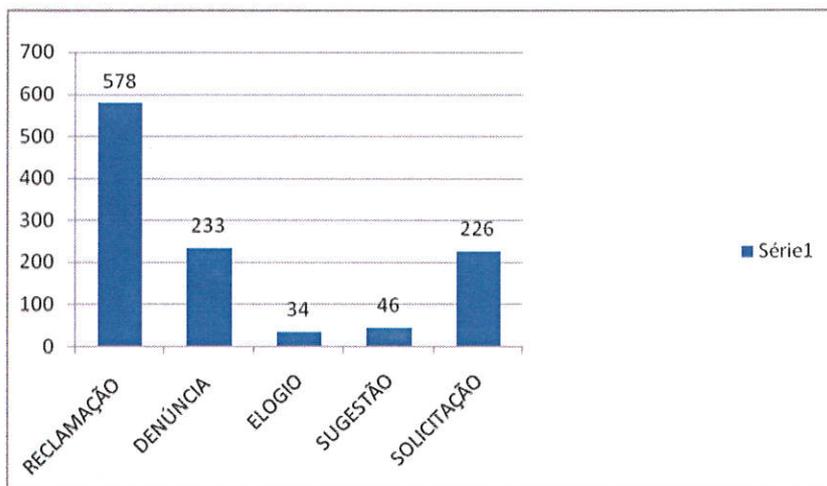
Podemos observar com a leitura dos dados acima mencionados que no ano de 2018, a Ouvidoria Setorial obteve aumento na quantidade de manifestações anuais em relação ao ano de 2017. O referido resultado ocorreu em virtude da ampla divulgação da Ouvidoria Setorial internamente dentro da sede da Sejus, e externamente nas Unidades descentralizadas de atendimento ao público.

Gráfico para melhor análise 2017:



M

Gráfico para melhor análise 2018:



**3.1.5 Tipo de Manifestação/Assunto:** Tipos de manifestações detalhados por assunto/elencar os cinco assuntos mais demandados.

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das Manifestações	Total
Reclamação	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão- 57 Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão – 54 Custódia de presos – 44 Estrutura e funcionamento do VAPT VUPT (atendimentos, procedimentos, gestão, etc) – 35 Estrutura e funcionamento de unidades prisionais e cadeias públicas- 34	224
Solicitação	Efetivo de presos em unidades prisionais – 28 Assistência Social a Presidiários- 23 Custódia de Presos – 22 Efetivo de Presos no Sistema Penitenciário	101

DN

	do Ceará – 14 Estrutura e Funcionamento de Unidades Prisionais e Cadeias Públicas – 14	
Denúncia	Violação de Direitos Humanos (Liberdade, vida, tortura, etc) – 70 Condução Inadequada de Agente Penitenciário – 47 Condução Inadequada de Servidor – 40 Acúmulo Indevido de Cargo – 07 Concurso Público - 06	170
Sugestão	Melhorias na Segurança Pública -07 Investimento na Segurança Pública - 06 Assistência Social a Presidiários – 04 Concurso Público – 03 Efetivo de Presos em Unidades Prisionais - 03	23
Elogio	Elogio a Servidor Público – 15 Elogio aos Serviços Prestados pelo órgão – 09 Elogio a Servidor Público/Colaborador – 05 Elogio ao Dirigente /Secretário do Órgão - 04 Elogio - 01	34

3.1.5.1 Assunto/Sub-Assunto:

Assunto	Sub-Assunto	Total
CUSTÓDIA DE PRESO	Assistência ambulatorial para pessoas privadas de liberdade Assistência a saúde para pessoas privadas de liberdade Assistência jurídica para pessoas privadas de liberdade Assistência material para pessoas privadas de liberdade Assistência odontológica para pessoas privadas de liberdade Assistência religiosa para pessoas privadas de liberdade Assistência social para pessoas privadas de liberdade Assistência para pessoas com deficiência em privação de liberdade Atendimento à pessoa idosa em privação de liberdade Educação prisional Monitoramento eletrônico/tornozeleira Projetos e programas de ressocialização do preso e do egresso Regalias Trabalho, remição e pecúlio	70
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS/ATENDIMENTO PRESTADOS PELO	Demora na entrega e produto/serviço Demora no atendimento	125

an.

<p>ÓRGÃO</p>	<p>Desatualização de informações</p> <p>Descumprimento de atendimento por ordem de chegada e prioridades</p> <p>Desorganização e mau atendimento</p> <p>Formalidades e burocracia</p> <p>Instalações da unidade</p> <p>Insuficiência de material</p> <p>Insuficiência de pessoal</p> <p>Limitação de atendimentos e senhas</p> <p>Não cumprimento de normas e procedimentos</p> <p>Não cumprimento do horário de expediente</p> <p>Problemas Tecnológicos</p>	
<p>EFETIVO DE PRESOS NO SISTEMA PRISIONAL</p>	<p>Não menciona</p>	<p>62</p>
<p>CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR</p>	<p>Abuso de autoridade</p> <p>Advocacia administrativa</p> <p>Dados legados</p> <p>Desídia funcional</p> <p>Falsificação de documento público</p> <p>Não cumprimento de horário de trabalho</p> <p>Prevaricação</p> <p>Propina/extorsão</p> <p>Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho</p> <p>Tratamento indevido/desrespeitoso com o público</p>	<p>59</p>

27.

	Utilização indevida de bens públicos	
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE UNIDADES PRISIONAIS E CADEIAS PÚBLICAS	Alimentação Cadastro de visitantes de familiares de presos nas unidades prisionais Estrutura física das unidades prisionais Manutenção /reforma dos estabelecimentos prisionais Problemas hidráulicos e elétricos Procedimentos de vistoria nas unidades prisionais Procedimento disciplinar nas unidades prisionais Procedimento de revista Superlotação Visitas nas unidades prisionais	56

Nesse período as manifestações mais recorrentes recebidas através deste canal relacionaram-se a: Custódia de Presos, Efetivo de Presos em Unidades Prisionais, Insatisfação com o Atendimento/Serviço Prestado pelo Órgão, Conduta Inadequada de Servidores/Agentes Penitenciários e Estrutura e Funcionamento de Órgão Público para todas as demandas recebidas foram abertos procedimentos apuratórios preliminares, tendo sido o pleito encaminhado para diligência da área técnica competente. Ao final das medidas cabíveis adotadas por este órgão público foi fornecido retorno ao cidadão por meio do Sistema Ceará Transparente.

### 3.1.6 Programa de Governo 7 Ceará

O item "**Programa de Governo 7 Ceará**" será elaborado pelo Ouvidor Setorial, observando os dados contidos nos relatórios por Assunto disponíveis no SOU, **bem como informações obtidas junto à área de planejamento/orçamento/Adins do respectivo órgão/entidade.**

#### Metodologia

Com base no Plano Plurianual 2016-2019, a classificação nesse tópico abordará o quantitativo de manifestações registradas no Sistema SOU e em outros sistemas conforme informação constante no tópico 3.1.2, por Eixos Governamentais (7 Ceará) e

PA

as Políticas Públicas (Temas), com associação aos tipos e assuntos das demandas e aos seus órgãos gestores.

O Plano Plurianual - PPA é o instrumento de planejamento que estabelece, de forma regionalizada, as diretrizes, objetivos e metas da Administração Pública do Estado do Ceará para as despesas de capital e outras delas decorrentes e para as relativas aos programas de duração continuada, conforme disposto no artigo 165 da Constituição Federal de 1988.

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 - 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, além da interiorização das ações de combate à violência e ao tráfico de pessoas.

#### **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; e o fortalecimento das alternativas penais.

Na perspectiva da Gestão Penitenciária, para a melhoria contínua da prestação dos serviços no Sistema Prisional é incentivada 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 às 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 à 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 transformação da sua história de vida e a superação do estigma do cárcere.

### ➤ Eixo Ceará da Gestão Democrática por Resultados

❖ **Tema:** ADMINISTRAÇÃO GERAL – Programa 500:  
GESTÃO E MANUTENÇÃO DA SEJUS

#### ❖ **Tipificação/Assunto (05 mais demandados)**

##### • **Reclamação - 37 registros**

INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	12
ATRASSO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	04
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	03
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	03
CONDUTA INADEQUADA DE AGENTE PENITENCIÁRIO	02

##### • **Solicitação de Serviço - 29 registros**

INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	08
---------------------------	----

CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	05
INSATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO PELO ORGÃO	05
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	03
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	02

- **Denúncia – 13 registros**

ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	04
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	04
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	02
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	01
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	01

- **Sugestão – 03 registros**

EMPREGO/ESTÁGIO	01
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE UNIDADES PRISIONAIS E CADEIAS PÚBLICAS	01
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	01

- **Elogio – 10 registros**

ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO	09
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	01

➤ **Eixo Governamental Ceará Acolhedor**

❖ **Tema:** INCLUSÃO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS –  
Programa 005: GARANTIA DOS DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

❖ **Tipificação/Assunto**

- **Reclamação - 74 registros**

INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	35
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO VAPT VUPT	16
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	10
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA CASA DO CIDADÃO	05
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	02

- **Solicitação de Serviço - 09 registros**

ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO VAPT VUPT	06
CUSTÓDIA DE PRESOS	01
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE UNIDADES PRISIONAIS E CADEIAS PÚBLICAS	01
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS	01

21

PÚBLICOS	
----------	--

- **Denúncia – 02 registros**

CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	01
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS	01

- **Sugestão – 01 registro**

ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	01
--	----

- **Elogio – 03 registros**

ELOGIO	01
ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO	01
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	01

➤ **Eixo Governamental Ceará Pacífico**

❖ **Tema:** JUSTIÇA E CIDADANIA – Programa 004: INFRAESTRUTURA, GESTÃO DO SISTEMA PENITENCIÁRIO

❖ **Tipificação/Assunto**

- **Reclamação - 168 registros**

CUSTÓDIA DE PRESOS	44
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE UNIDADES PRISIONAIS E CADEIAS PÚBLICAS	33
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS	31
CONDUTA INADEQUADA DE AGENTE PENITENCIÁRIO	13
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	09

- **Solicitação de Serviço - 67 registros**

CUSTÓDIA DE PRESOS	21
EFETIVO DE PRESOS NO SISTEMA PENITENCIÁRIO DO CEARÁ	15
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE UNIDADES PRISIONAIS E CADEIAS PÚBLICAS	12
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS	05
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	04

21

- **Denúncia – 81 registros**

CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	21
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS	20
CONDUTA INADEQUADA DE AGENTE PENITENCIÁRIO	17
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE UNIDADES PRISIONAIS E CADEIAS PÚBLICAS	07
CUSTÓDIA DE PRESOS	05

- **Sugestão – 01 registro**

ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE UNIDADES PRISIONAIS E CADEIAS PÚBLICAS	01
---	----

- **Elogio – 06 registros**

ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO	05
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	01

➤ **Dados do Sistema de Ouvidoria – SOU**

**Tema:** DADOS LEGADOS – 606 REGISTROS

**3.1.7 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão**

**Quantitativo de Manifestações por Unidade 2017/2018**

Unidades	Total de Manifestações 2017	Total de Manifestações 2018	% Variação (+) (-)
Coordenadoria Especial do Sistema Prisional	369	422	+ 87%
Coordenadoria da Cidadania	183	228	+ 80%
Outros	0	0	- 0%
Total	1010	1117	+ 90%

Analisando os dados acima, observamos um aumento significativo na quantidade de manifestações no ano de 2018. O que acreditamos relacionar-se com as ações de divulgação da Ouvidoria realizadas junto ao público (externo e interno) usuário dos serviços, bem como no que se referem ao aumento do desejo da população em ver suas demandas atendidas.

Unidades	Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área
COESP- COORDENADORIA ESPECIAL DO SISTEMA PRISIONAL	Reclamação: 199 Solicitação de Serviço: 100 Denúncia: 130 Sugestão: 04 Elogio: 02
COORDENADORIA DA CIDADANIA	Reclamação: 187 Solicitação de Serviço: 26 Denúncia: 02 Sugestão: 05 Elogio: 04

Conforme exposto acima as áreas mais demandadas foram a **Coordenadoria Especial do Sistema Prisional (COESP)** e a **Coordenadoria da Cidadania (COCID)**.

A COESP 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. No ano de 2018 as principais demandas recebidas pelo setor se referiram a: custódia de presos (assistência às pessoas privadas de liberdade, monitoramento eletrônico, trabalho, remição de pena, etc), conduta inadequada de servidor/ agente penitenciário (abuso de autoridade, não cumprimento de horário de trabalho, prevaricação, propina, etc), e estrutura e funcionamento de unidades prisionais (alimentação, superlotação, revista, cadastro de visitantes, procedimentos disciplinares, estrutura física das unidades prisionais e cadeias públicas).

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

2017

exercício da cidadania. No ano de 2018 as principais demandas recebidas pelo setor se referiram a: insatisfação com os serviços prestados pelo órgão, tendo em vista relacionarem-se com a demora na entrega de produto ou serviço, demora no atendimento nas centrais do vapt vupt ou casas do cidadão, descumprimento do atendimento por ordem de chegada.

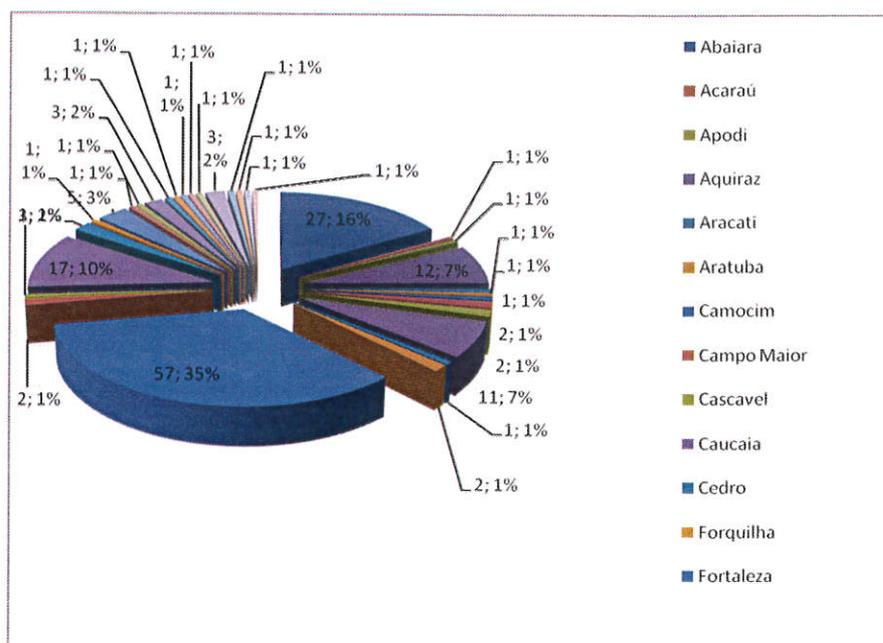
### 3.1.8 Manifestações por Município

É importante mensurar o alcance da ouvidoria nas mais diversas regiões administrativas do Estado por meio dos registros das manifestações nos municípios. Como sugestão o quadro em análise classifica-se por região administrativa, ocasião em que é possível verificar a evolução dos registros nos municípios e região. A partir de agosto de 2015, nas manifestações não anônimas no campo município ficou obrigatório no sistema.

Municípios	Quantidade de Manifestações
Abaicara	27
Acaraú	01
Apodi	01
Aquiraz	12
Aracati	01
Aratuba	01
Camocim	01
Campo Maior	02
Cascavel	02
Caucaia	11
Cedro	01
Forquilha	02
Fortaleza	57
Ibiapina	02
Iguatu	01
Itaitinga	17
Itapipoca	03
Itapiúna	01
Juazeiro do Norte	05
Morrinhos	01
Paramoti	01
Quixadá	03
Russas	01
Santana de Acaraú	01
Santa Quitéria	01
São Benedito	01
São Gonçalo do Amarante	01
Sobral	03
Tauá	01
Uruburetama	01
Várzea Alegre	01
Outros	02
Indefinido	951
<b>Total</b>	<b>1117</b>

21

Com relação aos municípios mais demandados, a capital cearense é responsável por 57 (cinquenta e sete) manifestações, em virtude da maioria das demandas não-anônimas se referirem aos serviços prestados em Fortaleza. As demandas classificaram-se em sua grande maioria no assunto: insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão, em razão dos atendimentos realizados nas unidades do vapt vupt ou casas do cidadão em que o cidadão classificou a sua insatisfação pela demora na entrega do produto ou serviço, demora no atendimento, limitação de senhas. Para melhorar a satisfação dos usuários os atendimentos realizados nessas unidades (vapt vupt e casa do cidadão) foram ampliados, atualmente contando com agendamento on - line e uma nova ferramenta virtual, smartzap. No tocante as demandas relacionadas aos demais municípios esclarecemos que os assuntos mais demandados foram classificados em: estrutura e funcionamento de unidades prisionais e cadeias públicas, pois os usuários dos serviços registraram suas demandas solicitando informações sobre alimentação de pessoas privadas de liberdade, estrutura física das unidades prisionais, manutenção/reforma de estabelecimentos prisionais, procedimentos de vistoria, procedimento disciplinar, superlotação dentre outros. Para todas as manifestações foi aberto procedimento apuratório preliminar, e após conclusão deste, encaminhado retorno através do Sistema Ceará Transparente para o manifestante.



### 3.2 Resolubilidade 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.

21.

### Quadro de Resolubilidade por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2017	Quantidade de Manifestações em 2018
Manifestações Respondidas no Prazo	1009	938
Manifestações Respondidas fora do Prazo	1	28
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0	143
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	0	8
<b>Total</b>	<b>1010</b>	<b>1117</b>

Em razão de trabalharmos com unidades descentralizadas de atendimento, como por exemplo, cadeias públicas, unidades prisionais que funcionam na região metropolitana de Fortaleza, bem como as centrais do Vapt Vupt nem sempre é possível respondermos ao cidadão dentro do prazo estabelecido. Todavia, após conclusão de procedimento apuratório preliminar os resultados são imediatamente inseridos no Sistema Ceará Transparente.

### Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2017	13,27
Tempo Médio de Resposta 2018	18,99

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.

### Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2017	Índice de Resolubilidade em 2018
Manifestações Respondidas no Prazo	99,11%	83,97%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0,89%	2,51%

Em análise ao ano anterior, observamos uma diminuição no índice de resolutividade; todavia tal fato se deu em razão da complexidade da natureza de algumas manifestações recebidas em 2018, tendo em vista a necessidade de submetê-las, inicialmente, a apreciação reservada de áreas internas 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 procedimentos e ações dos agentes, órgãos e entidades públicas e propor a adoção de medidas que visem corrigir e prevenir falhas e omissões na prestação do serviço público, finalizando com a efetiva resolução das demandas e respostas 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

Perguntas	Resultados	Índices
1. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,35	87%
2. Com o tempo de retorno da resposta	3,97	79,4%
3. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,84	96,8%

4. Com a qualidade da resposta apresentada	4,38	87,6%
Total de pesquisas respondidas	37	

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 1.117 (mil cento e dezessete) manifestações recebidas durante o ano de 2018, apenas preencheram a pesquisa 37 pessoas. Destas, 88% ficaram satisfeitas com o serviço da Ouvidoria. Em comparação ao ano de 2017 em que o índice/ média de satisfação dos usuários foi de 97,35% levando em consideração que preencheram a pesquisa apenas 67 pessoas, podemos observar atualmente uma diminuição 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 88% de satisfação.

Acreditamos que este índice é bastante relevante, uma vez que esta pasta abriga demandas de alta complexidade, por tratar-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 e orientações da Lei de Execuções Penais.

Nesse contexto salientamos que este órgão público é regido por leis que regulamentam suas ações, estando sujeito a mecanismos de fiscalização constantes, trabalhando, sobretudo em observância aos princípios que regem a administração pública, quais sejam: Legalidade, Impessoalidade, Moralidade Administrativa, Publicidade e Eficiência.

#### **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 seqüência como mais demandadas:

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

A Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS recebeu ao todo 1.117 (mil cento e dezessete) manifestações no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2018. Nesse período as manifestações mais recorrentes recebidas através deste canal relacionaram-se a **Custódia de Presos** (assistência médica, jurídica, material [alimentação, vestuário, instalações higiênicas] odontológica, psicológica, religiosa, educação prisional, monitoramento eletrônico, projetos e programas de ressocialização,

remição de pena), **Efetivo de Presos em Unidades Prisionais** (superlotação); **Insatisfação com o Atendimento/Serviço Prestado pelo Órgão** (demora na entrega do produto ou serviço (Vapt Vupt e Casas do Cidadão) demora/inoperância no atendimento por telefone; **Conduta Inadequada de Servidores/Agentes Penitenciários** (abuso de autoridade, não cumprimento de horário de trabalho, utilização indevida de bens públicos, tratamento inadequado com as famílias de presos), **Violação de Direitos Humanos** (tratamento desumano/ degradante a presos, agressão física e verbal a presos), e **Estrutura e Funcionamento de Órgão Público** (informações sobre horário de funcionamento das unidades prisionais, unidades do Vapt Vupt e Casas do Cidadão, endereço, agendamento on line dos Vapt Vupt).

Preliminarmente, é indispensável esclarecer que todas as manifestações recebidas através do Sistema Ceará Transparente são devidamente encaminhadas para apuração preliminar das áreas competentes, e após retorno à Ouvidoria finalizamos as manifestações encaminhando resposta ao cidadão através do Sistema Ceará Transparente.

Em alguns registros os cidadãos não informam dados que seja possível apuração de maneira efetiva, tendo em vista não mencionar nomes de presos, servidores supostamente envolvidos na denúncia, data e local dos acontecimentos. Para tais situações solicitamos através do Sistema Ceará Transparente que o manifestante complemente o seu registro com dados mais específicos, dentro do prazo de até 48 horas. Caso o cidadão não nos apresente tais informações finalizamos a demanda no sistema, uma vez que estando inepta não é possível apuração.

Para os registros relacionados ao Sistema Penitenciário relativos à Custódia de Presos, Efetivo de Presos em Unidades Prisionais, Conduta Inadequada de Servidores/Agentes Penitenciários, e Violação de Direitos Humanos esta Ouvidoria Setorial procedemos com o encaminhamento das manifestações para providências das áreas internas. Desde já é cabível esclarecer que este órgão público repugna qualquer tipo de má conduta por parte de seus servidores, 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 estabelecidos na Lei de Execução Penal. Para as situações em que ficar comprovada materialidade e indício de autoria dos fatos narrados, esta Ouvidoria recebendo o resultado das apurações preliminares feitas pelos setores internos, leva a denúncia para ciência e diligências da direção superior deste órgão que encaminhará o pleito para apuração dos órgãos de fiscalização e correição.

Com o objetivo de melhorar a satisfação dos usuários dos serviços que tem suas demandas relacionadas ao sistema penitenciário, durante todo o ano de 2018, de maneira continuada dialogamos com a coordenadoria especial do sistema prisional sobre as fragilidades recebidas através do sistema de ouvidoria para que fossem traçadas melhorias internas em busca de atingir uma maior satisfação do público interno (servidores) e externo (cidadãos). É plausível mencionar que constantemente os servidores deste órgão público têm participado de capacitações continuadas em busca de aprimorarem-se qualificarem-se cada vez mais no desempenho de suas funções. No ano de 2018, em parceria com a Escola de Gestão Pública – EGP a SEJUS promoveu diversos cursos. A assessoria de comunicação deste órgão com frequência insere no site

institucional e mídias (facebook e instagram) informações que visam sempre disseminar as atividades desenvolvidas no órgão.

No ano de 2018 contamos com recursos do Fundo Penitenciário Nacional nos termos estabelecidos pela Lei Complementar nº. 79/1994 para atendermos as seguintes ações: despesas de natureza capital/investimento, construção e ampliação de estabelecimentos prisionais, despesas de natureza custeio. A propósito destas afirmações haverá ainda investimento em capacitação de agentes penitenciários. Ainda em 2018 foram nomeados novos agentes penitenciários.

No que se refere à Cidadania, para os registros relativos à Insatisfação com o Atendimento/Serviço Prestado pelo Órgão e Estrutura e Funcionamento de Órgão Público da mesma forma apresentamos os registros para que a Coordenadoria específica tomasse conhecimento das fragilidades e providenciasse o atendimento requerido. Em prol da melhoria das atividades, em 2018 foram criadas novas ferramentas de atendimento, quais sejam: agendamento on-line e smartzap, ambas com o intuito garantir a satisfação dos usuários que procuram os nossos serviços nas centrais de atendimento dos vapt vupt.

Por fim afirmamos que este órgão público prima por corrigir periodicamente possíveis falhas com o intuito de prestar sempre um melhor serviço à população cearense. Sabemos, contudo, que nem sempre o que o cidadão solicita, principalmente no que se refere às atividades do sistema prisional, pode ser atendido, uma vez que obedecemos às regras estabelecidas em Lei, o que acaba em algumas situações gerando insatisfação dos usuários.

## **5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS**

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

No ano de 2018, a equipe da Ouvidoria participou dos seguintes eventos/reuniões/capacitações/seminários/oficinas/conferências/cursos/audiências públicas/encontros:

- Simpósio Internacional de Investigação Criminal;
- II Concurso Nacional de Boas Práticas da Rede de Ouvidoria organizado pelo Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União na categoria: Estratégias Inovadoras para Engajamento da Sociedade Civil junto às Ouvidorias, ocasião em que fomos contempladas com o terceiro lugar pela prática apresentada.
- I Fórum Nacional das Ouvidorias dos Serviços Penais;

- Reuniões continuadas Comitê Executivo da Secretaria da Justiça e Cidadania - SEJUS;
- Reunião de Controle Interno: Ouvidoria e Acesso à Informação - CGE;
- Reunião Comitê de Integridade da Secretaria da Justiça e Cidadania;
- Reunião da Comissão de Ética Pública da Sejus;
- Curso Básico em Ouvidoria, SEPLAG;
- Certificação promovida pelo Profoco: Tema: Tratamento de Denúncia - REDE OUVIR CE;
- Certificação promovida pelo Profoco: Tema: FORMAÇÃO DE OUVIDORIA - REDE OUVIR CE – Módulo Ouvidoria como Instrumento da Cidadania
- Certificação promovida pelo Profoco: Tema: FORMAÇÃO CURSO GESTÃO DE RISCOS
- Certificação promovida pelo Profoco: Tema: FORMAÇÃO DE OUVIDORIA- REDE OUVIR CE – Módulo Acesso à Informação e um novo tempo de transparência;
- Certificação promovida pelo Profoco: Tema: FORMAÇÃO DE OUVIDORIA- REDE OUVIR CE – Módulo Gestão de Processos para Ouvidoria
- Certificação promovida pelo Profoco: Tema: FORMAÇÃO DE OUVIDORIA- REDE OUVIR CE – Módulo Ética no Serviço Público
- Certificação promovida pelo Profoco: Tema: FORMAÇÃO DE OUVIDORIA- REDE OUVIR CE – Módulo Sistema Público de Acesso à Informação;
- Certificação promovida pelo Profoco: Tema: FORMAÇÃO DE OUVIDORIA- REDE OUVIR CE – Módulo Ouvidoria como Instrumento de Gestão;

## **6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS**

Este tópico tem como objetivo avaliar o grau de pró-atividade das Ouvidorias setoriais com a proposição de projetos e/ou ações inovadoras.

### **6.1. Ação Inovadora**

Participação no II Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias realizado pelo Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União- CGU.

**Categoria:** Estratégias Inovadoras para Engajamento da Sociedade Civil junto às Ouvidorias

**Título da Prática:** Ouvidoria Ativa e Participativa

**Objetivo:** Garantir um padrão de excelência em suas atividades com vistas à plena satisfação do usuário e o bom andamento de suas ações, sendo a atividade de extrema relevância para aquele cidadão já tão fragilizado por ter seu parente recolhido no Sistema Penitenciário.

**Descrição:** Considerando que é papel das Ouvidorias serem instrumentos de cidadania contribuindo para o pleno exercício do controle social, a fim de que a sociedade possa de uma maneira mais efetiva e consciente garantir os seus direitos e deveres, esta Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado do Ceará, atuando proativamente, realizou visita técnica no Centro de Triagem e Observação Criminológica- CTOC, localizado na Região Metropolitana de Fortaleza com a finalidade de escutar ativamente os familiares de presos e engajar a sociedade civil com esta Ouvidoria Setorial.

**Resultado da atividade:** Classificação em terceiro lugar pela prática inscrita.

## **7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE**

No ano de 2018 participamos de reuniões periódicas do Comitê Executivo desta Setorial, formado pela direção superior do órgão, coordenações e assessorias. Na oportunidade das reuniões podemos trocar experiências vivenciadas no cotidiano da SEJUS, garantindo assim a melhoria dos serviços ofertados à população. Ademais, a Ouvidoria Setorial faz parte do Comitê Setorial de Acesso à Informação, Comissão Setorial de Ética Pública e Comitê de Integridade.

Com base no recebimento de manifestações esta Ouvidoria Setorial trabalha seguindo um fluxo interno de apurações. Inicialmente, após recebimento das demandas, seja: de maneira presencial, redes sociais, por email, carta ou através do Sistema de Ouvidoria, após análise preliminar dos fatos, havendo materialidade, abrimos Processo Viproc, e encaminhamos para diligências das áreas internas. Ato contínuo a conclusão deste procedimento inicial, sendo a resposta ao pleito satisfatória para o cidadão, finalizamos a demanda no sistema. Caso a apuração preliminar gere resultado insatisfatório, ou haja indícios de alguma irregularidade, encaminhamos a demanda para diligências da Gestão Superior do Órgão. Ao final dessas diligências o Gestor despacha processo para retorno ao cidadão informando sobre as medidas adotadas para sanar a situação. É cabível ressaltar ainda que com base nas fragilidades apontadas pelos cidadãos frequentemente poderemos encaminhar sugestões a Gestão deste órgão com o intuito de sempre garantirmos a qualidade efetiva das atividades desenvolvidas no órgão público.

## **8. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

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.

Nesse sentido o presente relatório procurou apresentar uma análise qualitativa e quantitativa do trabalho da Ouvidoria Setorial da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS no ano de 2018, através de gráficos, análise de dados, análises comparativas, apresentação de “Ações Inovadoras”, e etc.

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 unidades descentralizadas, o que por sua vez torna mais demorado o processo apuratório das demandas. Acreditando que tal situação acontecia em virtude do baixo efetivo de servidores, com a contratação de novos agentes penitenciários esse canal de comunicação será ampliado tornando os procedimentos apuratório mais céleres.

Para atender as recomendações propostas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado periodicamente estamos incluindo no Sistema Ceará Transparente os resultados das apurações preliminares realizadas pelas áreas internas que não atenderam o prazo inicial estabelecido por esta Ouvidoria Setorial.

Com o objetivo de melhorar continuamente o atendimento ofertado ao público que anseia pelos serviços ofertados por este órgão, com regularidade os servidores/colaboradores estão participando de qualificações/capacitações voltadas a humanização do atendimento prestado ao público.

Com frequência está Ouvidoria tem dialogado com os coordenadores de áreas internas deste órgão para que haja sempre o aprimoramento dos serviços ofertados aos cidadãos com base nas demandas recebidas, tendo em vista que acreditamos que é através da participação social que conseguiremos implantar melhorias dentro desta Instituição Pública.

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.

Por fim, reconhecemos as manifestações recebidas através do setor de Ouvidoria, como valoroso 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 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:

- À Gestão Superior: Designação interna por parte da Gestão Superior de um responsável em cada setor desta Secretaria 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.
- À Gestão Superior: Disponibilização de uma sala em local de fácil acesso para o cidadão com espaço reservado para atendimento sigiloso dentro da Ouvidoria, tendo em vista que atualmente não dispomos deste local, e no momento que estamos realizando atendimento é necessário trancar a porta, inviabilizando as diversas demandas administrativas.
- À Gestão Superior: Disponibilização de mais um membro para a equipe da Ouvidoria, com o intuito de atender a Portaria nº. 70/2013 que disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das Ouvidorias Setorial.
- À Gestão Superior: Disponibilização de uma linha móvel institucional.
- À Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE: Disponibilização de materiais para divulgação da Ouvidoria de maneira periódica para as setoriais.
- À Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE: Articulação junto a Secretaria de Planejamento e Gestão acerca da inclusão do Ouvidor no Decreto que dispõe sobre a exoneração dos servidores ocupantes de cargos em provimento comissão e de funções de confiança do Poder Executivo do Estado do Ceará.

Fortaleza, 13 de fevereiro de 2019.




---

**DÉBORA REBÊLO (RESPONDENDO)**

**Ouvidora da Secretaria da Administração Penitenciária 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, 13 de fevereiro de 2019.

**Obs. Esse tópico poderá ser na forma de despacho do dirigente ou como parte integrante do relatório.**




---

**LUÍS MAURO ALBUQUERQUE ARAÚJO**

**Secretário da Administração Penitenciária do Estado do Ceará**

## **Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012**

**Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2018**

*Luís Mauro*  
em 25/02/19

**LUÍS MAURO ALVES FERREIRA**  
Secretário de Administração Penitenciária  
do Estado do Ceará

## **EXPEDIENTE**

### **Corpo Gestor do Órgão**

#### **Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI**

**Nome: SANDRO CAMILO CARVALHO**

Função: Secretário Adjunto da Secretaria da Justiça e Cidadania

**Nome: MARCELE PINHO DE ARRUDA MAPURUNGA**

Função: Assessora de Desenvolvimento Institucional da Secretaria da Justiça e Cidadania

**Nome: DÉBORA GONÇALVES LAGES REBÊLO**

Função: Ouvidora Setorial da Secretaria da Justiça e Cidadania

**Nome: LÚCIA MARIA BERTINI**

Função: Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria da Justiça e Cidadania

## **01 – Introdução**

Com a finalidade de assegurar o acesso imediato à informação e propor ao Comitê Gestor de Acesso à Informação – CGAI/CGE a classificação de informações no seu âmbito de atuação, fica criado nos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, conforme orientações da Lei de Acesso à Informação nº. 15.175/2012, o Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI.

O serviço de acesso à informação tem como objetivo dentro das setoriais do Governo atender e orientar o público quanto ao acesso aos dados solicitados; informar sobre a tramitação de documentos nas respectivas unidades; e protocolar documentos e requerimentos de acesso à informação.

Seguindo as orientações legais supramencionadas, o Comitê Setorial deve ser composto pelo titular do órgão ou entidade, ou autoridade com subordinação imediata; pelo assessor de desenvolvimento institucional ou cargo equivalente; pelo ouvidor setorial; e por um responsável pelo serviço de informações ao cidadão. Na Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS, a composição do referido Comitê, no ano de 2018, era formada pelo seguintes membros: Sandro Camilo Carvalho - Secretário Adjunto da Secretaria da Justiça e Cidadania, Marcele Pinho de Arruda Mapurunga – Assessora de Desenvolvimento Institucional da Secretaria da Justiça e Cidadania, Débora Gonçalves Lages Rebêlo – Ouvidoria Setorial da Secretaria da Justiça e Cidadania e Lúcia Maria Bertini - Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria da Justiça e Cidadania.

No que se refere ao fluxo de tramitação das manifestações elucidamos que ato contínuo ao recebimento da demanda, através do Sistema de Ouvidoria SOU (Módulo SIC), o pedido é encaminhado através de processo viproc para o setor a quem compete o levantamento das informações requeridas. Com base na Lei Estadual de Acesso à Informação nº. 15.175/2018 em seu artigo 20, §1º, as solicitações recebidas, deverão ser respondidas imediatamente; entretanto, para àqueles casos em que não houver a pronta resposta, será aberto prazo de 20 (vinte) dias para retorno ao cidadão, sendo possível uma única prorrogação por mais 10 (dez) dias. Após o recebimento da resposta, os membros do Comitê Setorial de Acesso à Informação realizam a análise e a validação do conteúdo do documento para envio conclusivo ao solicitante.

Caso o conteúdo da solicitação requerida pelo cidadão esteja protegido por sigilo, de acordo com orientações do artigo 22 da supramencionada norma, bem como devidamente validado pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação da Controladoria e Ouvidoria Geral do

Estado com a sua ficha de sigilo protegendo o fornecimento dos dados, será possível negar o acesso as informações públicas. Todavia o requerente após recebimento de negativa poderá apresentar recurso ao CGAI/CGE contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência. O recurso será dirigido ao referido Comitê ou Órgão correspondente, que deverá se manifestar no prazo de 05 (cinco) dias. Verificada a procedência das razões do recurso, o Comitê Gestor de Acesso à Informação determinará ao Comitê Setorial de Acesso à Informação que adote as providências necessárias para dar cumprimento ao disposto nesta Lei. Negado o acesso à informação pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação, o requerente poderá recorrer ao Conselho Estadual de Acesso à Informação, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias se o acesso à informação não classificada como sigilosa for negado; ou estiverem sendo descumpridos prazos ou outros procedimentos previstos nesta Lei.

Diante de todo o exposto passamos a apresentação do relatório de monitoramento da implementação e cumprimento da Lei Estadual nº. 15.175/2012 que tem como finalidade demonstrar o resultado do trabalho do Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS, durante os meses de **JANEIRO a DEZEMBRO de 2018**, refletindo o esforço que a gestão superior do órgão empreendeu para manter a referida unidade em evidência junto ao seu público alvo.

Desta forma, a apresentação do trabalho seguirá o modelo padrão recebido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, sendo dividido em tópicos para uma melhor visualização das informações por parte dos interessados.

## **02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2017**

Com relação às providências adotadas pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação da Secretaria da Justiça e Cidadania, no ano de 2017, referente ao tratamento das recomendações apresentadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, apresentamos as informações abaixo:

**Para todas as setoriais:**

**Recomendação 01 - Priorizar as atividades relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC por aqueles designados para tal:**

Elucidamos que todos os membros do Comitê Setorial desta pasta priorizam as suas atividades com o objetivo de garantir o acesso às informações públicas com a maior celeridade possível, sobretudo levando em consideração o princípio da eficiência. Todas as

demandas de solicitação de informação são prontamente recebidas e diligenciadas para que sejam respondidas imediatamente pelo Comitê, e apenas para os casos em que não for possível responder ao cidadão de imediato, é contabilizado prazo de 20 (vinte) dias para resposta conclusiva ao manifestante, podendo haver prorrogação, uma única vez, por mais 10 (dez) dias, para posterior encaminhamento de retorno ao solicitante.

**Recomendação 02 – O Comitê Setorial de Acesso à Informação reunir-se periodicamente, conforme previsto no Decreto nº. 31.199/2013:**

O corpo gestor do Comitê Setorial se reúne de acordo com as demandas recebidas para deliberar sobre as solicitações de informações, bem como para garantir a transparência nas atividades desenvolvidas dentro da Instituição Pública.

**Recomendação 03 - Ampliar o nível de divulgação de informações por meio de *site* institucional e outros mecanismos visando atender de forma ativa os principais assuntos demandados:**

No ano de 2018, o Comitê Setorial de Acesso à Informação da Sejus requereu a Assessoria de Comunicação desta Setorial, que fossem feitas adequações no *site* institucional, sendo tal medida fundamental para que os cidadãos tivessem através deste canal o acesso imediato às suas pretensões. Tal atividade foi e continuará sendo realizada, ao longo de 2019, a fim de que as informações estejam sempre atualizadas no *site*.

**Recomendação 04 – Disponibilização de arquivos e informações relacionadas às atividades realizadas pelos órgãos/entidades:**

Constantemente são divulgadas matérias no *site* institucional do órgão, no campo últimas notícias, com informações atualizadas acerca das atividades realizadas, bem como estão inseridas na referida página institucional orientações acerca das demandas mais recorrentes solicitadas através do sistema de informação, e os relatórios de ouvidoria e gestão.

**Recomendação 05 – Palestras de divulgação da LAI para o público interno e externo:**

Durante o ano de 2018, este Comitê orientou os coordenadores das áreas internas acerca da importância da cultura de acesso às informações públicas, bem como sobre o direito de todo e qualquer cidadão ter acesso as informações pretendidas, desde que respeitados os critérios estabelecidos na LAI, ou seja, identificação do requerente com o nome e CPF, ou razão social e CNPJ. Destacamos ainda que não é possível o fornecimento daquelas solicitações que estiverem protegidas por serem sigilosas; entretanto, para a proteção dos

dados, é necessário que as informações já estejam classificadas pelo Comitê Gestor de Acesso à informação - CGAI. Sugerimos ainda nas reuniões que os coordenadores orientem com continuidade suas equipes a trabalharem com a maior atenção à transparência, a fim de que seja sempre garantido o acesso imediato às informações públicas.

**Recomendação 06 – Realização de cursos de reciclagem sobre Ouvidoria e Acesso à Informação para os Comitês Setoriais e demais interessados:**

Este Comitê Setorial segue participando dos cursos de capacitação em ouvidoria e acesso à informação, ofertados pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, e por outros parceiros. A última capacitação ofertada pela CGE em 2018 teve duração de seis meses, ocasião em que cursamos o módulo: Sistema Público de Acesso à Informação.

**Para a SEJUS:**

**Recomendação 14 – Divulgar no respectivo *site* institucional, no Banner da LAI, a relação das informações classificadas como sigilosas pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação:**

Em obediência à recomendação 14 da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE a relação das informações classificadas como sigilosas por este Comitê Setorial de Acesso à Informação permanecem disponíveis.

**03 - Análise das solicitações de informações do período:**

Apresentaremos a seguir uma análise quantitativa e qualitativa das solicitações de informação no ano de 2018, a partir dos relatórios disponibilizados no Sistema de Ouvidoria SOU - Módulo SIC, contendo a quantidade de pedidos de informações **recebidos, atendidos, não atendidos, e indeferidos**, conforme dispõe o Art. 29, Inciso III, da Lei Estadual nº. 15.175/2012.

**Pedidos Recebidos:**

O Comitê Setorial de Acesso à Informação da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS **recebeu ao todo 142** (cento e quarenta e duas) manifestações no período de 1º de janeiro de 2018 a 31 de dezembro de 2018, através do Sistema de Ouvidoria – Módulo SIC, e Sistema Ceará Transparente, tendo em vista que em 18 de julho de 2018 houve a mudança dos sistemas acima mencionados.

No que se refere às **manifestações atendidas**, somaram-se 123 (cento e vinte e cinco) solicitações, ocasião em que apenas não foi possível a liberação de 19 (dezenove) pedidos

de informação, por estarem classificados de acordo com a LAI; conforme especificações a seguir: 11 (onze) informações indeferidas – sigilosa/secreta, 01 (uma) não atendida - informação inexistente, 02(duas) atendida/indeferida - parcialmente, e 02 (duas) não atendidas por se tratar de informações sigilosas, 03 (três) não atendidas por se tratarem de informações não especificadas de forma clara e precisa.

De maneira geral observamos que os três assuntos mais demandados, no Módulo de Acesso à Informação, durante o ano de 2018, versaram sobre procedimentos para emissão de documentos; efetivo de presos em unidades prisionais e dados de segurança pública. Em análise aos assuntos acima expostos, no que se refere às solicitações relacionadas às informações sobre procedimentos para emissão de documentos, esclarecemos que as demandas recebidas trataram em sua grande maioria sobre: dúvidas acerca do recebimento do documento de identidade, quais os documentos necessários para emissão de 2ª via, agendamento on line, dentre outras. No tocante ao efetivo de presos em unidades prisionais as solicitações relacionaram-se a: localização de presos e informações sobre a situação destes nos estabelecimentos penais. Já em se tratando de solicitações tipificadas com o assunto dados de segurança pública, elucidamos que os requerimentos em sua grande maioria estão relacionados: a pesquisas acadêmicas solicitando informações estatísticas deste órgão público, como por exemplo, número de agentes penitenciários, faixa etária e sexo dos presos nos anos de 2013 a 2018, número de rebeliões em penitenciárias e presídios do Ceará, no período de 2008 a 2018, dentre outros dados.

No tocante aos **meios de entrada** utilizados pelo cidadão para fins de solicitação de informação, conforme relatório SIC estatístico, constatamos que foram recebidos, 46 (quarenta e seis) pedidos por telefone, ocasião em que o cidadão registra o seu pedido diretamente para a Central 155, 01 (um) pedido presencial, onde o cidadão requer diretamente ao Comitê Setorial de Acesso à Informação, 95 (noventa e cinco) pedidos via internet, cuja demanda é recebida através do Sistema Ceará Transparente.

Com relação ao meio de **preferência de resposta** no momento do registro do pedido de informação o cidadão poderá escolher o encaminhamento do seu pleito por telefone fixo, celular, email, carta ou internet. Em pesquisa junto ao Sistema de Ouvidoria (Módulo SIC) desta Setorial observamos que, tendo como base o total de 142 (cento e quarenta e duas) solicitações recebidas em 2018, 19 (dezenove) pessoas optaram em receber o retorno de sua demanda por telefone fixo, 17(dezessete) por telefone celular, 100 (cem) por email, 01 (um) por carta e 05 (três) por internet/sistema.

Em relação ao **índice de resolubilidade das demandas** (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas) é relevante informar que conforme orientações da Lei nº. 15.175 de 28 de junho de 2012, qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso

às informações junto aos órgãos e entidades públicas, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível, e somente não sendo possível conceder a informação de imediato, por indisponibilidade da mesma, o Comitê Setorial de Acesso à Informação do órgão ou entidade que receber o pedido deverá, em prazo não superior a 20 (vinte) dias, remeter o requerimento ao órgão ou entidade detentora da informação, instruindo o requerimento com as razões da impossibilidade do atendimento imediato. Caso não seja possível conceder as informações dentro desse prazo, poderá haver uma única prorrogação por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

Após levantamento feito no Sistema de Ouvidoria (Módulo SIC), constatou-se que 126 (cento e vinte e seis) manifestações foram respondidas imediatamente, ou em até 20 dias, 15 (quinze) respondidas entre 21 a 30 dias, ou seja, ainda no prazo de prorrogação, tendo o requerente sido informado e 01 (uma) respondida fora do prazo.

O **tempo médio de resposta** para retorno ao cidadão, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2018, foi de apenas 07 (sete) dias, posto que este Comitê Setorial promove suas atividades em observância à efetividade e eficiência em suas ações no intuito de garantir ao cidadão a maior satisfação.

Em referência à **pesquisa de satisfação dos usuários**, é fundamental observar que o cidadão não está obrigado a respondê-la, sendo facultativa tal pesquisa. Nesse sentido, levando em consideração que apenas 09 (nove) pessoas avaliaram nossos serviços, aplicando a nota 4,5 (quatro vírgula cinco) de um total de até 05 (cinco), sendo assim obtivemos o índice de satisfação de 90 % (noventa por cento).

Por fim, em referência às **solicitações de informações que demandaram recurso**, no ano de 2018, não tivemos casos de encaminhamento de recurso para o Comitê Gestor de Acesso à Informação.

#### **04 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012:**

A principal dificuldade enfrentada no ano de 2018 relacionou-se à questão da cultura do acesso imediato à informação, tendo em vista que nem sempre temos as informações facilmente à disposição dos cidadãos; entretanto, este Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI promoveu suas atividades disseminando internamente a cultura da transparência, orientando todos os servidores e/ou colaboradores que informações de interesse público são todas àquelas que não são de caráter pessoal (aquelas relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável), ou ainda as classificadas como sigilosa

(aquelas submetidas temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, podendo ser classificada em Reservada, Secreta e Ultrassegreta), sendo a regra o fornecimento das informações públicas de maneira imediata. Constantemente, recomendamos aos coordenadores de áreas que divulguem junto a Assessoria de Desenvolvimento Institucional do Órgão o resultado anual de suas atividades para posterior disponibilização do material pela Assessoria de Comunicação no *site* institucional.

Cumpramos salientar ainda que contamos com o suporte da Célula de Tecnologia da Informação e do Núcleo de Estatísticas, Informações Penitenciárias e Segurança Tecnológica para concessão mais célere dos pedidos de informação.

#### **05 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012:**

O principal benefício percebido com a implementação da Lei de Acesso à Informação - LAI foi o de tornar o cidadão cada vez mais próximo da gestão pública, criando uma cultura de acesso às informações públicas.

#### **06 – Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas:**

Inicialmente, no que se refere a este item é fundamental explicarmos brevemente a diferença entre a **transparência ativa**, como sendo aquela em que as informações já estão à disposição do cidadão no próprio *site* institucional, ao contrário da **transparência passiva**, que as informações ainda serão elaboradas pelas áreas específicas.

Isto posto, com a finalidade de melhorarmos os índices de transparência ativa no ano de 2018, recomendamos aos setores internos do órgão, que estes encaminhassem para a Assessoria de Comunicação as orientações acerca dos procedimentos de rotina da Instituição, com base nas demandas que geraram dúvidas ao público externo, com a finalidade de tornarmos o acesso às informações mais célere.

#### **07 – Classificações de documentos:**

As informações em poder dos órgãos e entidades públicas poderão ser classificadas como informações de interesse público, informações sigilosas e informações pessoais. No caso das informações classificadas como sigilosas terão o acesso restrito temporariamente ao público, podendo ser classificadas como reservadas, secretas e ultrassegretas. As fichas classificadas como sigilosas, serão tidas como reservadas: sob sigilo durante 05 (cinco)

anos; como secretas: sob sigilo durante o prazo de 15 (quinze) anos, e ultrassecretas: sob sigilo durante o prazo de 25 (vinte e cinco) anos.

Nesse contexto, elucidamos que o sigilo de algumas informações é indispensável em razão da imprescindibilidade à segurança da sociedade ou do Estado, tendo em vista que a concessão delas poderia colocar em risco a defesa e a soberania nacional ou a integridade do território nacional; a vida e a segurança da população; prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicos de órgãos de segurança pública do Estado; prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico estadual; pôr em risco a segurança de Instituições ou de autoridades estaduais e seus familiares; e comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações.

Atualmente o Comitê Setorial de Acesso à Informação da Secretaria da Justiça e Cidadania detém 13 (treze) informações classificadas como sigilosas aprovadas pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação, a saber: modelo de gestão da política prisional de cada unidade prisional do Estado do Ceará; toda e qualquer registro (físico ou virtual) que contenham dados de vítimas e possíveis vítimas de tráfico de pessoas; processos físicos e virtuais relativos para tráfico de pessoas; denúncia de violação de direitos contra as pessoas com deficiência; denúncia de violação de direitos humanos; relatório de inteligência, relatório de agentes, vídeos de segurança; formulário de requerimento de transferência de presos; formulário de requisição de vistoria das unidades prisionais; localização de detento; projetos de arquitetura e complementares; detalhamento de informações sobre a frota de veículos operacionais; pedido de busca e informações sobre efetivo de servidores (agentes penitenciários) e colaboradores que atuam dentro das unidades penitenciárias ou cadeias públicas do Estado do Ceará.

#### **08 – Considerações Finais:**

A partir da vigência da Lei de Acesso à Informação, em 2012, o Estado do Ceará implementou e vem ordenando o Sistema de Acesso à Informação que cria um ambiente de transparência, o que propicia a participação da sociedade na gestão pública por meio do controle social.

Sob tal enfoque, este Comitê Setorial de Acesso à Informação tem trabalhado disseminando internamente uma cultura de transparência, objetivando a cada dia, atender a todos os cidadãos que buscam por informações públicas de uma maneira mais célere e efetiva.

Durante o ano de 2018, que 126 (cento e vinte e seis) manifestações foram respondidas imediatamente, ou em até 20 dias, 15 (quinze) respondidas entre 21 a 30 dias, ou seja, ainda no prazo de prorrogação, tendo o requerente sido informado. De acordo com o relatório do Sistema de Ouvidoria- Módulo SIC, apenas 01 (uma) manifestação foi respondida fora do prazo. O **tempo médio de resposta** para retorno ao cidadão, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2018, foi de apenas 07 (sete) dias, posto que esse Comitê Setorial promove suas atividades em observância à efetividade e eficiência em suas ações no intuito de ofertar ao cidadão maior satisfação.

Nesse processo, embora nem sempre tenha sido possível fornecer os dados públicos imediatamente trabalhamos durante o ano de 2018, buscando melhorar a satisfação dos usuários dos nossos serviços.

Ademais concluímos registrando que continuaremos pautando nossas ações, em observância ao princípio da eficiência, com a finalidade de alcançarmos os melhores resultados para a gestão pública, com o intuito do bem comum ser alcançado da forma mais adequada.

Fortaleza, 15 de fevereiro de 2019.

**Nome: SANDRO CAMILO CARVALHO**

Função: Secretário Adjunto da Secretaria da Justiça e Cidadania

**Nome: MARCELE PINHO DE ARRUDA MAPURUNGA**

Função: Assessora de Desenvolvimento Institucional da Secretaria da Justiça e Cidadania

**Nome: DÉBORA GONÇALVES LAGES REBÊLO**

Função: Ouvidora Setorial da Secretaria da Justiça e Cidadania

**Nome: LÚCIA MARIA BERTINI**

Função: Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria da Justiça e Cidadania