



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2019

Período 01/01/2019 a 31/12/2019

EXPEDIENTE

Luís Mauro Albuquerque Araújo
Secretário da Administração Penitenciária

Rafael de Jesus Beserra
Secretário Executivo da Administração Penitenciária

Maiquel Anderson Cavalcante Mendes
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna da Administração Penitenciária

Débora Rebêlo
Ouvidora da Administração Penitenciária

Paula Amanda Girão Alves
Assessora de Gestão da Administração Penitenciária

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 Administração Penitenciária, no exercício de 2019. Esse documento tem por finalidade demonstrar o efeito do trabalho realizado pela setorial refletindo o esforço empreendido para manter a referida unidade eficiente junto ao seu público alvo.

Inicialmente, elucidamos que o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual foi criado com o intuito de fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo poder público.

Oportunamente, esclarecemos que somente em abril de 2017, com a publicação do Decreto nº. 32.192, de 11 de abril de 2017, a Ouvidoria foi inserida na estrutura da antiga Secretaria da Justiça e Cidadania como órgão de assessoramento. Em meados de dezembro de 2018, com o desmembramento daquela Secretaria foi criada a Secretaria da Administração Penitenciária (SAP) voltada, exclusivamente, para a administração prisional, conforme Decreto nº. 32.975, de 19 de fevereiro de 2019; assim, a Ouvidoria permaneceu subordinada diretamente a gestão superior do órgão.

Com a mudança na nomenclatura a missão institucional do órgão passou a ser a de formular e coordenar a execução das políticas e ações de inteligência, de controle, de segurança e de operações do Sistema Penitenciário do Ceará, e neste processo a Ouvidoria se destacou por ser um canal de intermediação no processo de participação popular, possibilitando ao cidadão contribuir com a implantação das políticas públicas e avaliação dos serviços prestados no âmbito da Administração Penitenciária.

Dessa forma, reafirmamos que a Ouvidoria exerce um relevante papel para a Instituição Pública, principalmente com a finalidade de garantir a aproximação da sociedade com a gestão do órgão, posto que com base nas demandas recebidas dos cidadãos, terá como analisar e dirimir as dificuldades e fragilidades institucionais, possibilitando reflexões e mudanças acerca da prestação dos serviços ofertados ao nosso público alvo.

Sendo assim os cidadãos podem registrar as suas demandas (elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias) através da Central de Atendimento Telefônico 155 (ligação gratuita), canal de entrada mais utilizado pelo cidadão, diretamente no Sistema Ceará Transparente (www.cearatr transparente.ce.gov.br), por meio das redes sociais Twitter (@OuvidoriaCeara) e Facebook (/OuvidoriaCeara), por e-mail (ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br), ou presencialmente na Ouvidoria da Secretaria da Administração Penitenciária que funciona na Rua Tenente Benévolo, nº. 1055-Meireles.

2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

Neste tópico iremos expor as sugestões apontadas às áreas internas por esta Ouvidoria Setorial, bem como apresentaremos o estágio atual das recomendações recebidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado no Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2018.

Em observância a Lei de Desburocratização nº. 13.460/2017 no ano corrente encaminhamos para gestão desta pasta recomendação solicitando análise da Portaria nº. 154/2019 que regulamenta e disciplina os procedimentos de visita aos (as) presos (as) nas Unidades Prisionais do Estado do Ceará, tendo em vista que o documento não estava atendendo a referida lei, pois exigia apresentação de cópias autenticadas de documentos para a realização do cadastro de visitantes nas Unidades Prisionais. Sendo assim, após diligências cabíveis foi autorizada pela Gestão Superior deste órgão público a publicação de uma nova Portaria sem a exigência de autenticação das cópias de documentos para procedimento de cadastro dos visitantes.

Já no tocante as recomendações recebidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado no Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2018, passamos a esclarecer, conforme segue abaixo:

Para Todas as Setoriais:

Recomendação: 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 atender o pleito aclaramos que a SAP disponibilizou atendimento de Ouvidoria nas unidades descentralizadas por meio da atividade de ouvidoria itinerante.

Recomendação: Desenvolver modelo/metodologia para realização de avaliação continuada dos serviços prestados pelo órgão/entidade, em consonância com a Lei nº. 13.460/2017. De maneira continuada, o trabalho está sendo executado em observância a citada Lei.

Recomendação: Estimular os cidadãos usuários do Sistema de Ouvidoria a participarem da Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente. Na ocasião dos atendimentos presenciais, sempre orientamos os usuários da Ouvidoria acerca da importância de realizarem a pesquisa de satisfação para avaliação dos serviços ofertados pelo órgão.

Recomendação: Publicar na internet o Relatório Anual de Ouvidoria, em conformidade com a Lei nº. 13.460/2017 e com o Decreto Estadual de Ouvidoria. Com frequência os documentos são atualizados no *site* institucional do órgão (www.sap.ce.gov.br).

Para os Órgãos e Entidades que possuem mais de 500 servidores efetivos no quadro funcional

Recomendação: Implantar comissão de assédio moral no órgão/entidade, em consonância com a Lei nº. 15.036/2011 e com o Decreto nº. 31.583/2014, para tratativa das manifestações provenientes da ouvidoria que versam sobre o assunto, e para a realização de campanhas de prevenção e combate ao assédio moral na administração pública. Para atender o pleito elucidamos que a demanda encontra-se sob análise da gestão do órgão.

Para ADECE, CAGECE, CASA CIVIL, CBMCE, DETRAN, DER, FUNECE, ISSEC, JUCEC, METROFOR, PMCE, SAP, SEAS, SECITECE, SECULT, SEDUC, SEFAZ, SEMA, SEMACE, SEPLAG, SESA, SOHIDRA, SSPDS e URCA

Recomendação: Aperfeiçoar o procedimento de análise de respostas e das apurações pelas áreas internas objetivando melhorar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, focando nos pontos elencados no teor da demanda e buscando a melhoria da satisfação dos cidadãos bem como a redução na quantidade de manifestações reabertas. De maneira continuada temos nos reunido com os Coordenadores das áreas para adequação de procedimentos, e melhoria na qualidade das respostas.

Para AESP-CE, CAGECE, DETRAN, EGPCE, ESP, JUCEC, PMCE, PC, SAP, SEDUC, SESA, SPD, SSPDS e VICEGOV.

Recomendação: Realizar capacitação contínua voltada para 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 a 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.

Para CAGECE, CGD, DETRAN, GABGOV, OEDH, PC, PMCE, SEAS, SAP, SEDUC, SEFAZ e SESA.

Recomendação: Proceder com a inclusão no Ceará Transparente - CT dos resultados das apurações realizadas nas manifestações em que não foi possível fornecer a resposta conclusiva no prazo legal, com indicação dos procedimentos adotados. Quando a apuração preliminar é concluída inserimos no Sistema Ceará Transparente as respostas complementares com a indicação de todas as medidas adotadas. De forma contínua estamos monitorando essa atividade.

Para CBMCE, PCCE e SAP

Recomendação: Readequar a composição da equipe de acordo com a tipologia da Ouvidoria Setorial e a quantidade de demandas recebidas para o devido tratamento de acordo com a Portaria n.º 70/2013, que institui os critérios e procedimentos de avaliação de desempenho das ouvidorias. Atualmente, a Ouvidoria da SAP está classificada com a Tipologia 3, ou seja, com registros acima de 500 manifestações recebidas no semestre, sendo recomendado que haja três membros na equipe. A gestão deste órgão ciente da

demanda tem dado o suporte necessário para a equipe da Ouvidoria desenvolver as suas atividades.

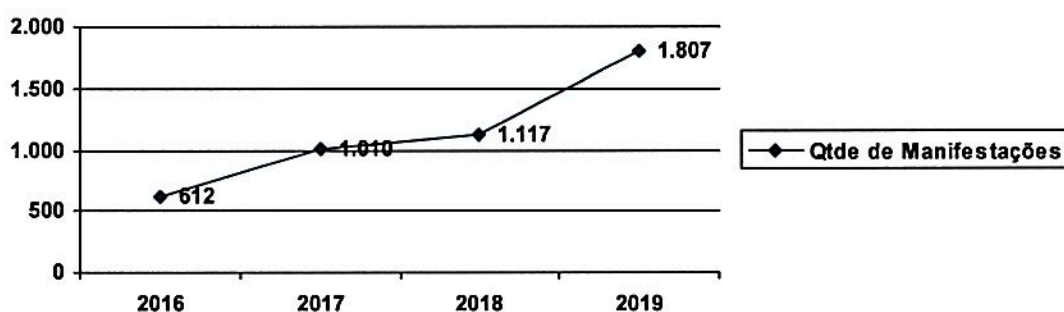
3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Neste tópico serão apresentados os atendimentos da Ouvidoria da Secretaria da Administração Penitenciária, no ano de 2019, 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.

3.1 - Total de Manifestações do Período

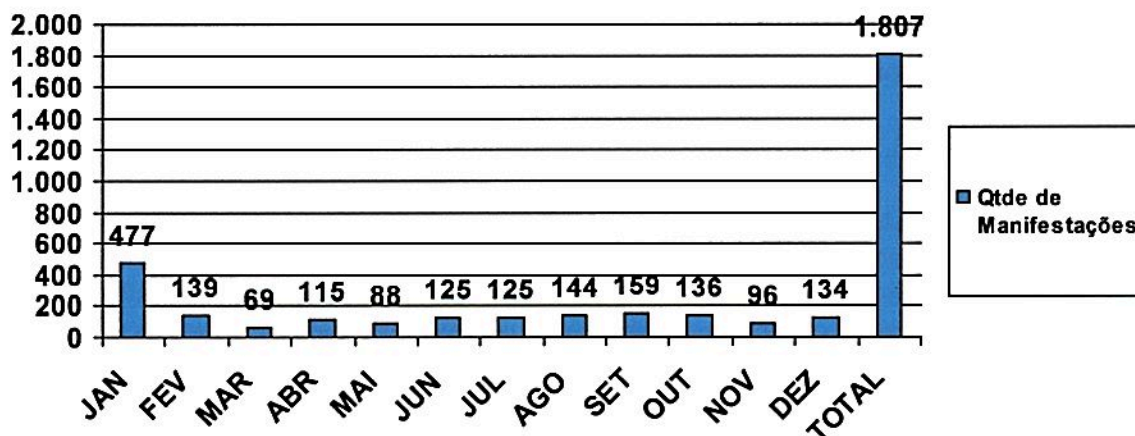
A partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente apresentaremos a seguir um gráfico comparativo das demandas recebidas por esta Ouvidoria Setorial nos últimos quatro anos (2016 a 2019).

Gráfico de Manifestações por Ano - 2016 a 2019



Em análise aos registros acima expostos podemos perceber um crescimento de demandas recebidas no órgão nos últimos quatro anos. Acreditamos que os resultados obtidos se dão em relação à ampla divulgação da Ouvidoria, bem como na credibilidade do público alvo com a prestação dos serviços desempenhados por esta Setorial. Em seguida apresentaremos as demandas recebidas mês a mês durante o ano de 2019.

Gráfico de Manifestações Mensais (2019)



Em observância ao gráfico acima apresentado, iniciamos janeiro do ano corrente com 477 (quatrocentos e setenta e sete) manifestações, e finalizamos em dezembro com 134 (cento e trinta e quatro) demandas. Por oportuno destacamos que o aumento no fluxo das demandas no mês de janeiro, ocorreu em razão da nova doutrina penitenciária adotada no Estado do Ceará, bem como em virtude do fechamento de algumas cadeias públicas e da transferência de internos para Unidades Prisionais da Região Metropolitana de Fortaleza. Aclaramos que a partir do recebimento destes dados a Ouvidoria, prontamente, encaminhou as demandas para apurações preliminares, e após diligências, inseriu respostas no Sistema Ceará Transparente. Assim, ressaltamos que no final do ano de 2019, a involução nos registros através do Sistema de Ouvidoria se deu em virtude da credibilidade, da transparência e da celeridade deste órgão em levar aos familiares de pessoas privadas de liberdade informações sobre a nova política penitenciária adotada no Ceará.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2018	2019	Variação
Telefone 155	627	1.338	113%
Internet	364	395	9%
Presencial	34	51	50%
Telefone Fixo	-	03	3%
E-mail	88	12	-86%
Caixa de Sugestões	-	-	0
Facebook	-	03	3%
Reclame Aqui	-	-	0
Instagram	-	05	5%
Twitter	-	-	0
Carta	02	-	2%
Outros	02	-	2%
TOTAL	1.117	1.807	62%

Analisando os dados acima expostos verificamos que no ano de 2019 houve um grande aumento nos registros através do telefone 155. Acreditamos que o resultado ocorreu em virtude da ampla divulgação do Sistema Ceará Transparente através das redes sociais.

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações

Tipos	2018	2019	Variação
Reclamação	578	1231	113%
Solicitação	226	202	-11%
Denúncia	233	298	28
Sugestão	46	27	-41%
Elogio	34	49	44%

Com a leitura dos dados acima apresentados constatamos que no ano de 2019, a Ouvidoria Setorial obteve um aumento efetivo na quantidade de manifestações anuais em relação ao ano de 2018. O referido resultado ocorreu em virtude do trabalho de divulgação da Ouvidoria, internamente, dentro da sede desta Secretaria, bem como externamente, por meio da atividade de Ouvidoria Itinerante realizada nas unidades descentralizadas de atendimento ao público.

3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto

Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	• Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	212
	• Estrutura e funcionamento de unidades prisionais e cadeias públicas	156
	• Efetivo de presos no sistema penitenciário	149
Solicitação	• Custódia de presos	63
	• Efetivo de presos no sistema penitenciário	42
	• Estrutura e funcionamento de unidades prisionais e cadeias públicas	28
Denúncia	• Conduta inadequada de servidor/colaborador	92
	• Conduta inadequada de agente penitenciário	77
	• Violação de direitos humanos	33
Sugestão	• Efetivo de presos no sistema penitenciário do ceará	07
	• Estrutura e funcionamento de unidades prisionais e cadeias públicas	07
	• Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	06
Elogio	• Elogio ao servidor público/colaborador	46
	• Elogio aos serviços prestados pelo órgão	01
	• Elogio às atividades da ouvidoria	01

Em análise aos dados fornecidos por tipologia/assunto elucidamos que todas as demandas recebidas foram abertas, e encaminhadas para procedimento apuratório preliminar, e ao final das diligências, inseridas respostas às através do Sistema Ceará Transparente. Esclarecemos ainda, que todas as manifestações recebidas são efetivamente analisadas, e trabalhadas no sentido de melhorar o serviço ofertado ao nosso público alvo, sendo indispensável informar que constantemente a gestão superior

deste órgão tem executado suas ações para aprimorar e melhorar o funcionamento institucional.

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Violação de Direitos Humanos	• Tratamento desumanos/degradante (tortura/maus tratos) a presos	432
	• Agressão física/verbal	29
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	• Demora no atendimento	75
	• Desorganização e mau atendimento	61
	• Formalidades e burocracias	39
Estrutura e funcionamento de unidades prisionais e cadeias públicas	• Procedimento disciplinar em unidades prisionais e cadeias públicas	62
	• Visitas em unidades prisionais	51
	• Procedimentos de Vistoria em Unidades Prisionais	46
Efetivo de presos no sistema penitenciário	Não há classificação com subassunto	212
Custódia de presos	• Assistência à saúde para pessoas privadas de liberdade	76
	• Assistência material (fornecimento de alimentação, vestuário, instalações higiênicas)	43
	• Trabalho, remição e pecúlio	22

Com relação às demandas classificadas por **violação de direitos humanos**, e sub-assunto: tratamento desumanos/degradante (tortura/maus tratos) a presos, e agressão física/verbal; elucidamos inicialmente, que as demandas referem-se a supostas violações; todavia, no momento do recebimento do pleito encaminhamos o conteúdo do registro para conhecimento, análise e diligências do setor competente, ocasião em que desde que o manifestante nos forneça dados efetivos para apuração dos fatos, como por exemplo, nome dos presos que possivelmente tiveram seus direitos violados, dia e horário dos fatos, testemunhas, nome de servidores envolvidos, dentre outras informações, os fatos são rigorosamente apurados, uma vez que este órgão público pauta suas ações em obediência aos princípios que regem a administração pública, e repudia qualquer forma violação dos direitos das pessoas presas. Assim sendo, comprovada qualquer conduta excessiva/abusiva os envolvidos poderão responder a procedimento apuratório disciplinar junto a Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública.

Já no tocante a **insatisfação com os serviços prestados pelo órgão**, e sub-assunto: demora no atendimento, desorganização e mau atendimento, formalidades e burocracias, e a **estrutura e funcionamento de unidades prisionais e cadeias públicas**, com sub-assuntos: procedimento disciplinar em unidades prisionais e cadeias públicas, visitas em unidades prisionais, procedimento disciplinar em unidades prisionais e cadeias públicas, visitas em unidades prisionais, procedimentos de vistoria em unidades prisionais e procedimentos de vistoria em unidades prisionais esclarecemos que a Secretaria da Administração Penitenciária tem com regularidade, publicado Portarias regulamentando e disciplinando os procedimentos de visita as pessoas privadas de liberdade nas Unidades Prisionais do Estado do Ceará com o objetivo de padronizar os procedimentos operacionais do Estado. Em relação ao assunto **efetivo de presos no sistema penitenciário**, a maioria das manifestações registradas com o tema versou sobre a transferência de presos entre unidades. Por fim em relação ao assunto: **custódia de presos**, os registros se dão em relação às assistências ofertadas aos presos no interior das unidades prisionais, como por exemplo, assistência a saúde, social, odontológica, material, jurídica, bem como informações sobre trabalho e remição de pena; conforme estabelece a Lei de Execução Penal.

3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Tabela: Tipo de Serviços	
Tipos	Total
Recebimento de denúncias, reclamações, sugestões e elogios	1552
Denúncias sobre maus tratos	109
Atendimento ao cidadão	44

A classificação dos tipos de serviços foi separada conforme tópicos acima citados, sendo o de maior representatividade os recebimentos de denúncias, reclamações, sugestões e elogios, denúncias de maus tratos e atendimento ao cidadão, sendo fundamental elucidar que no momento do recebimento do pleito a Ouvidoria encaminha

os fatos para conhecimento, análise e diligências dos setores competentes, ocasião em que ao final de todo o procedimento apuratório preliminar insere resposta conclusiva junto ao protocolo da manifestação.

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários

Programas	Total
Gestão e Manutenção	105
Infraestrutura e Gestão do Sistema Penitenciário	1702

O programa Gestão e Manutenção tem por finalidade garantir o crescimento constante, equilíbrio financeiro, fiscal e orçamentário, e a redução persistente das desigualdades. Sendo assim 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 Administração Penitenciária, quais sejam: passagens e despesas com locomoção, contas públicas e folha de pagamento (geral).

O programa Infraestrutura e Gestão do Sistema Penitenciário objetiva dotar as unidades prisionais de condições básicas de abrigo digno aos indivíduos em conflito com a lei, promovendo também 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.

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas

Unidades				Total
Coordenadoria Prisional	Especial	do	Sistema	1208

Coordenadoria Especial da Administração Penitenciária 362

Direção Superior	75
Célula de Gestão de Pessoas	63

Conforme exposto acima as áreas mais demandadas no ano de 2019 foram a Coordenadoria Especial da Administração Penitenciária / a Coordenadoria Especial do Sistema Prisional, a Direção Superior e a Célula de Gestão de Pessoas - COGEP.

A Coordenadoria Especial da Administração Penitenciária por ser responsável pela execução, supervisão, coordenação, controle, segurança e administração do Sistema Penitenciário do Ceará desenvolveu um importante papel na apuração e resolução das manifestações desta Setorial. A Direção Superior desta pasta em virtude da necessidade de ciência imediata do fato narrado para orientação acerca do seu efetivo encaminhamento, e a COGEP por ser responsável por demandas relacionadas a servidores/colaboradores.

3.7 – Manifestações por Município

Tabela: Municípios		
Municípios	2018	2019
Aquiraz	07	02
Aracati	03	09
Aracoiaba	-	01
Aratuba	01	01
Baixio	01	01
Boa viagem	01	01
Brejo Santo	-	01
Caicó	-	01
Camocim	01	04
Caridade	-	02
Cariré	-	01
Caucaia	26	25
Crato	01	02
Cruz	-	01
Eusébio	04	06
Forquilha	01	01
Fortaleza	389	331
Guaraciaba do Norte	-	01
Horizonte	01	04
Iguatu	02	05
Ipu	-	02
Ipueiras	-	01

Itaitinga	01	14
Itapajé	01	01
Itapipoca	04	06
Itatira	-	01
Juazeiro do Norte	20	17
Lavras da Mangabeira	01	02
Maracanaú	07	13
Maranguape	03	05
Mauiriti	01	01
Missão Velha	-	03
Mombaça	-	01
Morrinhos	05	01
Nova Russas	-	01
Ocara	04	05
Pacatuba	02	03
Pacoti	-	06
Palmácia	-	01
Pedra Branca	-	01
Pindoretama	-	01
Quixadá	01	01
Quixeré	-	03
Russas	02	02
São Gonçalo do Amarante	02	04
Senador Sá	-	01
Sobral	05	08
Tabuleiro do Norte	-	08
Tejuçuoca	-	01
Tianguá	02	04
Tururu	14	09
Várzea Alegre	01	02
Viçosa do Ceará	-	01

Em análise aos dados apresentados elucidamos que a variação dos registros se deu em razão da ampla divulgação dos canais de acesso/atendimento da Ouvidoria, bem como em razão da desativação de cadeias públicas no interior do Estado do Ceará. Assim é necessário esclarecer que atualmente apenas 14 cadeias públicas estão ativadas, quais sejam: Trairi, Sobral, Granja, Guaraciaba do Norte, Cruz, Fortim, Caridade, Tabuleiro do Norte, Novo Oriente, Cedro, Acopiara, Icó, Crato e Juazeiro do Norte. No ano de 2019 por questão de segurança, e em razão de algumas cadeias públicas não oferecerem segurança para os presos, foram desativadas 102 cadeias públicas, quais sejam: Acaraú, Alto Santo, Amontada, Aracati, Aracoiaba, Araripe, Aratuba, Assaré, Aurora, Barbalha, Barro, Baturité, Beberibe, Bela Cruz, Boa Viagem, Brejo Santo, Camocim, Campos Sales, Canindé, Capistrano, Cariré, Caririaçu, Carnaubal, Caucaia, Chaval, Coreaú, Crateús, Croata da Serra, Farias Brito, Forquilha, Frecheirinha, Graça, Groaíra,

Hidrolândia, Ibiapina, Icapuí, Iguatu, Independência, Ipu, Ipueiras, Iracema, Irauçuba, Itapajé, Itapipoca, Itapiuna, Itarema, Itatira, Jaguaretama, Jaguaribe, Jaguaruana, Jardim, Jati, Jijoca de Jericoacoara, Juazeiro do Norte Feminina, Limoeiro, Madalena, Maracanaú, Maranguape, Marco, Massapé, Mauriti, Meruoca, Milhã, Missão Velha, Mombaça, Monsenhor Tabosa, Morada Nova, Moraujo, Morrinhos, Mucambu, Mulungu, Nova Russas, Ocara, Pacatuba, Pacoti, Pacuja, Palmácia, Paracuru, Pentecoste, Pereiro, Pindoretama, Quixadá, Quixeramobim, Quixeré, Redenção, Reriutaba, Russas, Saboeiro, Santa Quitéria, Santana do Acaraú, São Benedito, São Gonçalo do Amarante, São Luís do Curu, Tamboril, Tauá, Tianguá, Ubajara, Umirim, Uruburetama, Varjota, Várzea Alegre e Viçosa do Ceará.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 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, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2018	Quantidade de Manifestações em 2019
Manifestações Respondidas no Prazo	1063	1731
Manifestações Respondidas fora do Prazo	54	75
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0	1
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	1117	1807

Analisando os dados acima, percebermos um aumento na quantidade de manifestações recebidas por esta pasta governamental. Acreditamos que o aumento se deu em razão da maior divulgação, e do fortalecimento do canal da Ouvidoria, posto que a cada dia este canal vem assumindo um papel estratégico para o órgão, tendo em vista que se converte em um legítimo meio de comunicação entre o cidadão e o poder público, cabendo a Ouvidoria viabilizar o direito de petição nessa esfera, ouvindo e examinado o que o cidadão tem a dizer, propondo a gestão do órgão, a adoção de medidas que visem corrigir e prevenir falhas na prestação do serviço público, finalizando com a efetiva resolução das demandas e respostas de qualidade ao cidadão. Sendo assim é indispensável esclarecer que em razão da complexidade da natureza de algumas manifestações recebidas, tendo em vista a necessidade de submetê-las, inicialmente, a apreciação reservada de áreas internas deste órgão, nem sempre é possível responder ao manifestante dentro do prazo estabelecido, o que gera o registro no Sistema Ceará transparente com a classificação, respondida fora do prazo; todavia, encaminhamos respostas parciais através do sistema para que o manifestante possa acompanhar o seu registro. Ademais temos trabalhado com eficiência para fornecer ao cidadão, com a maior brevidade, resposta célere e satisfatória através por meio deste canal.

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2018	Índice de Resolubilidade em 2019
Manifestações Respondidas no Prazo	95,17%	95,79%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	4,83%	4,15%

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Com o objetivo de aumentar a resolubilidade do instituto ouvidoria, durante o ano de 2019, de maneira continuada visitamos *in loco* as unidades prisionais do estado do Ceará, e dialogamos com a direção e os servidores dos estabelecimentos prisionais para informar/divulgar a Ouvidoria, ocasião em que orientamos sobre a importância na apuração das demandas recebidas, e do fiel cumprimento dos prazos estabelecidos pelo Decreto nº. 30.474/2011, uma vez que a Ouvidoria tem um papel preponderante no sentido de garantir o direito dos cidadãos, seja público externo ou interno, uma vez que o próprio servidor/colaborador poderá utilizar-se deste canal para dirimir suas demandas. É plausível aclararmos que constantemente os servidores deste órgão público têm participado de capacitações continuadas, em busca de qualificarem-se cada vez mais no desempenho de suas funções para que assim possamos tornar mais satisfatório

o atendimento ofertado à população cearense. A SAP no ano de 2019, em parceria com a Escola de Gestão Pública – EGP promoveu diversos cursos. Seguindo esse padrão para tornar mais célere a prestação dos serviços, e assim aumentar a nossa resolubilidade a assessoria de comunicação deste órgão, diariamente, tem apresentado no *site* institucional e em suas redes sociais (*facebook e instagram*) informações para disseminar todas as atividades desenvolvidas, tornando cada vez mais transparente a gestão pública, oportunizando ao cidadão o acesso imediato as suas pretensões.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2018	28 dias
Tempo Médio de Resposta 2019	24 dias

Em verificação, a média gerada nestes dois anos constatou-se que atualmente tivemos uma diminuição de quatro dias para retorno de resposta ao cidadão. Acreditamos que a redução deste tempo aconteceu em virtude do trabalho realizado pela Ouvidoria no interior das Unidades Prisionais, no sentido de conscientizar os atores internos sobre a importância dos registros recebidos por este canal, posto que por meio deles, temos a oportunidade de melhorar nossas políticas internas, demonstrando-se assim impactos positivos para a Gestão deste Órgão público; conferindo maior credibilidade para aqueles que desenvolvem tais serviços.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155. Será atribuída pelo cidadão a nota de 1 a 5 nas quatro perguntas do questionário.

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,62
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,2
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,66
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,15
Média	4,4075
Índice de Satisfação:	88,15%

Obs. Cálculo do Índice de Satisfação: Média perguntas A B C D * 20

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era: 3,81

Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi: 4,64

Total de pesquisas respondidas 118

Representação da Amostra 21,78%

Obs. Cálculo da Amostra: Total de Pesquisas Respondidas / Total de Manifestações Finalizadas * 100

Aclaramos inicialmente **que não há obrigatoriedade no preenchimento da pesquisa de satisfação** para que os cidadãos tenham as suas manifestações concluídas, ocasião em que das 1.807 (mil oitocentos e sete) manifestações recebidas durante o ano de 2019, apenas preencheram a pesquisa 118 pessoas. Destas, 88,15% ficaram satisfeitas com o serviço da Ouvidoria, em comparação ao ano de 2018 que o índice/ média de satisfação dos usuários foi de 88%%, posto que preencheram a pesquisa supramencionada apenas 37 pessoas. Atualmente podemos observar um aumento de cidadãos engajados nesta modalidade.

Com efeito, em razão do percentual de satisfação dos usuários ter aumentado em relação ao ano anterior consideramos que a Ouvidoria da SAP obteve resultados positivos, tendo em vista o alcance do índice de 88,15% de satisfação dos usuários. 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 podermos atender as demandas dos (as) cidadãos (as) da maneira que eles gostariam, pois há padrões e normas a serem seguidas conforme orientações da Lei de Execuções Penais e Portarias internas.

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.

5.1 - Motivos das Manifestações

As principais manifestações recebidas no ano de 2019 classificaram-se nos assuntos: violação de direitos humanos, insatisfação com os serviços prestados pelo órgão, efetivo de presos no sistema penitenciário, estrutura e funcionamento de unidades prisionais e cadeias públicas, custódia de presos, conduta inadequada de servidores/colaboradores, conduta inadequada de agentes penitenciários e elogio a servidor público.

Diante do exposto elucidamos, inicialmente, que as demandas identificadas por violação de direitos humanos referem-se na verdade a suposta violação, uma vez que quando do recebimento ainda serão realizadas apurações preliminares com o objetivo de averiguar se de fato a irregularidade ocorreu. Todas as demandas são recebidas, analisadas quanto ao seu conteúdo, sendo indispensável que no momento do registro o (a) manifestante apresente elementos que possibilitem apurar efetivamente a situação exposta. Após análise inicial haverá o devido encaminhamento para apuração preliminar dos setores competentes. Lembrando que com frequência temos orientado os cidadãos, através do

Sistema Ceará Transparente, que no momento da exposição dos fatos traga ao nosso conhecimento o máximo de elementos possíveis para subsidiar as apurações preliminares. Ademais é fundamental esclarecer que este Órgão Público pauta suas ações em obediência aos princípios que regem a administração pública, e repudia qualquer forma violação dos direitos das pessoas privadas de liberdade, e recebe com frequência, nas Unidades Prisionais, mecanismos de fiscalização constante, como por exemplo, Ministério Público, Departamento Penitenciário Nacional – DEPEN, Poder Judiciário dentre outros, não cabendo a prática de atos ilícitos; mas sim, a correção periódica de possíveis falhas detectadas na prestação de seus serviços à população cearense. Assim sendo, comprovada qualquer conduta excessiva/abusiva os envolvidos poderão responder a procedimento apuratório disciplinar junto a Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública; todavia, mais uma vez reforçamos que é indispensável que no momento do registro do cidadão, sejam apresentados elementos que viabilizem a apuração efetiva do pleito.

No que se refere ao assunto insatisfação com os serviços prestados pelo órgão elucidamos que as demandas assim classificadas, referem-se à demora no atendimento nas unidades, demora no atendimento por telefone, possível desorganização e mau atendimento, estrutura e funcionamento de unidades prisionais e cadeias públicas. Com o fito de dirimir tais situações, a Secretaria da Administração Penitenciária, tem com regularidade, publicado Portarias regulamentando e disciplinando os procedimentos de visita as pessoas privadas de liberdade com o objetivo de padronizar os procedimentos operacionais do Estado, tornando mais célere e conferindo maior organização no interior dos estabelecimentos prisionais do Ceará.

Em relação ao efetivo de presos no sistema penitenciário as manifestações mais frequentes são acerca de transferência de internos, e no sentido de confirmar a unidade de recolhimento dos presos, posto que os familiares geralmente moram longe dos estabelecimentos penais, e precisam se cientificar do local para o deslocamento até a unidade.

Sobre o assunto estrutura e funcionamento das unidades prisionais e cadeias públicas os registros relacionam-se a dúvida sobre horário de funcionamento, entrega de material permitido, dia de visitas, dentre outras informações.

Já em relação ao assunto, custódia de presos, os registros classificam-se dessa forma por requererem dados sobre as assistências ofertadas aos presos no interior das unidades prisionais, como por exemplo, assistência a saúde, social, odontológica, material, jurídica, bem como informações sobre trabalho e remição de pena.

Acerca dos registros relacionados à conduta inadequada de agente penitenciário, servidor/colaborador os temas mais abordados foram: tratamento inadequado com as famílias, não cumprimento do horário de trabalho, abuso de autoridade, maus tratos, acúmulo de cargos, desídia funcional, utilização indevida de bens públicos, prevaricação dentre outros. Nesse sentido é fundamental elucidar que os registros apresentados ainda serão analisados e apurados preliminarmente pelas áreas responsáveis, e somente após apuração preliminar, havendo comprovação dos fatos, por determinação da Gestão Superior do Órgão, o encaminhamento para sindicância ou para Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública.

De uma maneira geral a Gestão Superior desta pasta governamental tem sempre disseminado orientações acerca da importância do acolhimento aos familiares de pessoas privadas de liberdade, e do atendimento urbano que deve ser fornecido pelos servidores deste órgão público a quem necessitar.

Por fim, reforçamos que no ano de 2019 este órgão recebeu uma relevante quantidade de registros relacionados a elogio a servidores públicos/colaboradores o que reforça que estamos trabalhando com efetividade para garantir a prestação do melhor serviço ao nosso público alvo.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Oportunamente, em análise aos pontos recorrentes apresentados à Ouvidoria deste Órgão, podemos destacar que a maioria das demandas relacionou-se ao trabalho desenvolvido pela Secretaria da Administração Penitenciária no interior das Unidades Prisionais, o que gerou os registros apresentados no tópico anterior. De uma maneira geral acreditamos que melhorar, sobretudo, a comunicação do nosso público alvo com a Gestão Superior e áreas internas/coordenações, de uma forma contínua, trará resultados satisfatórios no sentido de diminuir a recorrência quanto ao registro das manifestações.

5.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Com o intuito de diminuir os índices de recorrência dos registros, assegurando resultados positivos, e gerando maior satisfação aos usuários dos nossos serviços percebermos que na verdade os apontamentos eram gerados em virtude da necessidade de disseminarmos internamente informações de maneira mais célere sobre os direitos e deveres das pessoas privadas de liberdade.

Nesse sentido, por determinação da Gestão Superior deste órgão, esta Ouvidoria Setorial por meio da atividade de Ouvidoria Itinerante, se deslocou as Unidades Prisionais da Região Metropolitana de Fortaleza para dialogar com os servidores e encarcerados, no sentido de reforçar o trabalho desenvolvido pelo órgão, visando sempre o bom convívio prisional e a reintegração social dos custodiados, bem como salvaguardar a integridade física, psíquica e moral das pessoas que frequentam os Estabelecimentos Prisionais, de modo que as relações institucionais mantidas entre servidores/funcionários, colaboradores, visitantes e os reclusos de liberdade transcorram em ordem, harmonia e respeito mútuo.

Sendo assim, pontuamos que na ocasião dos atendimentos de Ouvidoria sempre temos reforçado junto aos interlocutores o compromisso deste órgão no sentido de aumentar a satisfação dos usuários, posto que a gestão desta pasta continuamente publica portarias atualizadas com informações sobre: os horários de visita, acesso de visitantes nas unidades, materias ou objetos com entrada permitida nas unidades prisionais, revista de visitantes, suspensão do direito de visita, vestimentas de visitantes para acesso as unidades, documentos indispensáveis para o credenciamento de visitantes, orientações sobre o acesso de crianças nos estabelecimentos, acesso de mulheres grávidas. Cabe nos

elucidar também que todas as informações sobre a prestação dos serviços executados por este órgão estão disponíveis no site institucional da Secretaria da Administração Penitenciária (www.sap.ce.gov.br) e em nossas redes sociais (Facebook: www.facebook.com/SAPCeara, e Instagram: @sapceara). Assim tais informações são de grande relevância para orientar de forma rápida o público externo, e dirimir suas dúvidas, diminuindo assim o registro de manifestações.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Inicialmente, é oportuno esclarecer que como benefício alcançado pelo órgão, de acordo com orientação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, deve-se considerar os seguintes conceitos:

I - benefício financeiro: benefício que possa ser representado monetariamente e demonstrado por documentos comprobatórios, preferencialmente fornecidos pelo gestor, inclusive decorrentes de recuperação de prejuízos;

II - benefício não-financeiro: benefício que, embora não seja passível de representação monetária, demonstre um impacto positivo na gestão de forma estruturante, tais como melhoria gerencial, simplificação e desburocratização.

Por este aspecto citamos que o principal benefício alcançado por esta Ouvidoria Setorial, no ano de 2019, classificou-se como benefício não financeiro, ou seja, àquele que embora não seja passível de representação monetária, demonstre um impacto positivo na gestão de forma estruturante, tais como melhoria gerencial, simplificação e desburocratização.

Sendo assim destacamos que através de recomendação ao órgão, com base nas demandas recebidas por esta Ouvidoria, e em obediência a Lei nº. 13.460/2017 que trata sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, após recomendação conseguimos, com autorização da Gestão Superior, desburocratizar e simplificar um dos serviços ofertados ao público no que diz respeito à necessidade da apresentação de cópia de documento autenticado para a realização do cadastro de visitantes as Unidades Prisionais do Estado do Ceará, tendo a administração do órgão publicado novo documento retirando essa exigência de sua norma.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria da Secretaria da Administração Penitenciária sempre participa de eventos relacionados à área de Controle Social ou correlata e atividades institucionais, bem como de eventos que visam à capacitação e qualificação para aprimoramento no desempenho da função de Ouvidor. Sendo assim, a equipe da Ouvidoria participou dos seguintes eventos:

- Oficina de Planejamento Estratégico
- Reuniões mensais do Comitê Executivo da SAP
- Reuniões Internas com a Gestão e a Coordenação da Administração Penitenciária
- Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social (Ouvidoria e Acesso à Informação) promovida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE nas datas de 27 de fevereiro, 17 de abril, 27 de junho, 28 de agosto, 23 de outubro e 18 de dezembro
- Solenidade alusiva aos 16 anos de Controle Social e Dia Estadual do Ouvidor no dia 24 de abril
- Reunião da CGE/SAP no dia 28 de maio, na sede da SAP
- Curso de Capacitação da Lei de Acesso à Informação (novembro)
- Oficina de Construção de Relatórios de Ouvidoria, 21 de novembro de 2019
- Oficina de Gestão de Operacionalização da Carta de Serviços ao Cidadão
- Ouvidoria Itinerante nas Unidades Prisionais da Região Metropolitana de Fortaleza
- Visita da Ouvidoria Setorial à Central de Atendimento 155, em Canindé
- Ouvidoria Itinerante para escuta dos anseios dos servidores nas unidades prisionais do Estado do Ceará
- Reunião do Plano Estadual de Atenção às Mulheres Privadas de Liberdade
- III Concurso Nacional de Boas Práticas da Rede de Ouvidoria organizado pelo Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União na categoria: Desenvolvimento de capacidade institucional com o tema: Ouvidoria Itinerante: Escuta dos Anseios dos Servidores

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Levando em consideração que a Ouvidoria tem como escopo central **fomentar** a participação do cidadão no planejamento, acompanhamento e controle das políticas e ações de governo, e **subsidiar** o processo de planejamento das políticas públicas do Estado, no ano de 2019, realizamos por meio da atividade de Ouvidoria Itinerante escuta aos servidores nas unidades prisionais do Estado do Ceará.

Com o apoio da Gestão Superior da SAP em busca da melhoria das atividades internas, tendo em vista que as unidades são descentralizadas, a Ouvidoria se destacou aos complexos penitenciários para efetivar o seu papel preponderante de garantir a comunicação junto aos servidores, como também divulgar a possibilidade de uma relação aproximada através dos diversos canais de comunicação com a Ouvidoria, seja através do Sistema Ceará Transparente www.cearatransparente.ce.gov.br,

presencialmente na Sede do Órgão, por email: ouvidoria@sap.ce.gov.br ou pelo canal de atendimento da Central 155. A ação teve como intuito primitivo disseminar o trabalho da Ouvidoria com foco na execução e melhoria da prestação das atividades de rotina executadas dentro dos estabelecimentos prisionais, uma vez que é nosso dever propor resoluções rápidas e tempestivas, correções, ajustes e sugestões necessárias à melhoria da qualidade do serviço público estadual.

Outra atividade realizada, por esta setorial foi a de escuta às internas recolhidas, no Presídio Feminino Desembargador Auri Moura Costa. A ação teve como intuito primitivo disseminar o trabalho da Ouvidoria com foco na execução e melhoria da prestação dos serviços dentro dos estabelecimentos prisionais para mulheres privadas de liberdade. Na oportunidade após escuta às presas, pudemos propor de maneira tempestiva à Gestão Superior alguns ajustes, melhorando a qualidade dos serviços ofertados para este público.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

Dessa forma, o presente relatório apresentou uma análise qualitativa e quantitativa do trabalho desenvolvido através de gráficos, análise de dados, análises comparativas e apresentação de boas práticas de ouvidoria.

Assim destacamos que em face da nova política penitenciária adotada no Estado do Ceará este órgão tem de maneira continua qualificado os seus servidores em cursos de capacitação para que de uma forma efetiva todos executem as suas funções em observância as leis e princípios que regem a Administração Pública ofertando aos cidadãos serviços de excelência.

Para atendermos as recomendações propostas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, periodicamente, estamos ofertando atendimento de Ouvidoria nas unidades descentralizadas com a finalidade de oportunizarmos a todos a utilização, através deste canal de comunicação, aproximando da gestão pública o cidadão. Dessa maneira pontuamos que este órgão em conformidade com a Lei de Desburocratização nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, tem desenvolvido suas atividades.

Ademais a Ouvidoria tem estimulado no momento do atendimento, sobretudo presencial, que os manifestantes realizem a pesquisa de satisfação disponibilizada na plataforma Ceará transparente. É relevante informar que a pesquisa de satisfação não é obrigatória; todavia, no ano de 2018, apenas 37 pessoas participaram, e em 2019, em razão desta orientação no momento do atendimento, 117 pessoas realizaram a pesquisa.

Acerca dos relatórios de ouvidoria, com frequência temos publicado os documentos em nosso site institucional facilitando assim o acesso de maneira ativa às informações para àqueles que necessitarem.

Internamente este órgão público tem trabalhado para publicação da Comissão de Assédio Moral; entretanto todas as demandas classificadas com este assunto são imediatamente levadas ao conhecimento da Gestão deste órgão para apurações cabíveis.

Com frequência estão sendo incluídos no Sistema Ceará Transparente, os resultados das apurações preliminares realizadas pelas áreas internas que não atenderam o prazo inicial estabelecido por esta Ouvidoria Setorial.

Ademais elucidamos que esta Ouvidoria tem dialogado com os coordenadores de áreas internas 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 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.

10 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

No que tange às recomendações necessárias à execução do trabalho da ouvidoria da Secretaria da Administração Penitenciária com a finalidade de atingirmos um padrão de excelência, com vistas à plena satisfação do usuário, visando; sobretudo, o bom andamento de nossas ações. Reiteramos que estamos trabalhando com afinco para garantirmos todas as melhorias anteriormente citadas, bem como sugerimos que a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE articule 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 de comissão e de funções de confiança do Poder Executivo do Estado do Ceará.



DÉBORA REBÊLO

Ouvidora da Secretaria da Administração Penitenciária do Ceará

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Atesto ter tomado conhecimento do relatório, 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 e para a devida publicização do presente relatório no sítio eletrônico do órgão.

Fortaleza, 04 de fevereiro de 2020

LUÍS MAURO ALBUQUERQUE ARAÚJO
Secretário da Administração Penitenciária do Ceará