

OFÍCIO ASGAB/SAP Nº.638 /2021

Fortaleza, 04 de fevereiro de 2021.

Ao Excelentíssimo Senhor

Aloísio Barbosa de Carvalho Neto
Secretário de Estado e Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral
Avenida General Afonso Albuquerque Lima, S/N- Edifício SEPLAG - 2°ANDAR
CEP: 60.830-120 – Cambeba- Fortaleza-CE

Excelentíssimo Secretário,

Cumprimentando-o cordialmente, vimos por meio deste, encaminhar a Vossa Excelência **Relatório de Gestão de Ouvidoria**, referente ao exercício de 2020. O referido documento segue o modelo padrão enviado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, e contém dados quantitativos e qualitativos relacionados às demandas registradas pelos cidadãos através do Sistema Ceará Transparente.

Oportunamente destacamos que a Secretaria da Administração Penitenciária recebeu no referido ano, 1710 manifestações, tendo sido avaliada pelos 134 cidadãos (as) que preencheram a pesquisa de satisfação com 87,4% de contentamento.

Por fim, reforçamos que estamos à disposição dos órgãos parceiros sempre vigilantes na correção periódica de possíveis falhas detectadas na prestação dos nossos serviços para obtenção contínua de melhores resultados para a sociedade.

Atenciosamente.

LUÍS MAURO ALBÚQUERQUE ARAÚJO Secretário da Administração Penitenciária do Ceará



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2020

Período 01/01/2020 a 31/12/2020

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 que institui o Sistema de Ouvidoria, conforme Decreto nº. 30.474, de 29 de março de 2011, apresentamos um panorama geral do resultado da atuação das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria da Secretaria da Administração Penitenciária, no exercício de 2020. Esse documento tem por finalidade demonstrar o trabalho realizado por esta Setorial, refletindo o esforço empreendido para mantermos a referida unidade eficiente junto ao seu público alvo.

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.

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 está subordinada diretamente a gestão superior deste órgão. Com a mudança na nomenclatura do órgão a missão institucional 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 da avaliação dos serviços prestados no âmbito da Administração Penitenciária.

Dessa forma, afirmamos 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 (as) cidadãos (ã) terá como analisar e dirimir as dificuldades e fragilidades institucionais, possibilitando reflexões e mudanças acerca da prestação dos serviços ofertados ao nosso público alvo.

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

Destacamos que esta Secretaria trabalha em observância a Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, seguindo o Decreto 33.485 de 21 de fevereiro de 2020 que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, bem como a Instrução Normativa nº. 01, de 10 de setembro de 2020 que estabelece normas para as atribuições do Ouvidor e Portaria nº. 97, de 09 de

novembro de 2020, que disciplina os critérios e procedimentos para avaliação de desempenho das Ouvidorias Setorial do Poder Executivo do Estado do Ceará.

2 - PROVIDÊNCIAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2019

No ano de 2020, com base nas sugestões recebidas pelos cidadãos através do Sistema Ceará Transparente em 2019, este órgão executou ações para melhoria do serviço ofertado ao público. Como exemplo, podemos pontuar algumas destas atividades:

- Mudança no fluxo dos procedimentos de monitoração eletrônica. Atualmente, acontecem conforme Portaria nº. 244/2020, bem como houve alteração na logística dos servidores, com a finalidade de tornar mais célere o fluxo interno para colocação dos equipamentos, seguindo ordem de prioridade no caso das pessoas idosas, sempre que houver cumprimento de várias demandas em um só dia.
- Capacitações técnicas ofertadas por este órgão aos servidores/colaboradores com o objetivo de que estes aprimorem de forma contínua os procedimentos com relação ao atendimento fornecido ao público. Também podemos citar que foram ofertados diversos cursos dentre eles o curso: Método CIS, que é o maior treinamento de Inteligência Emocional baseado em ferramentas de Coaching da América Latina. Através de ação conjunta entre a Empresa Federação Brasileira de Coaching Integral Sistêmico FEBRACIS e a Secretaria da Administração Penitenciária SAP. Participaram do treinamento aproximadamente 109 (cento e nove) policiais penais (servidores) e 21(vinte e um) colaboradores terceirizados. O curso em sua versão on-line também foi ministrado para 300 (trezentos) internos da Unidade Prisional Irmã Imêlda Lima Pontes e da Unidade Instituto Penal Feminino Desembargador Auri Moura Costa IPF, como medida efetiva de ressocialização para as pessoas privadas de liberdade, no qual destacamos que é um dever do Estado promover a ressocialização dentro das Unidades Prisionais. É oportuno mencionar que as vagas no referido curso foram disponibilizadas sem nenhum custo ao erário Estadual.
- Em razão da pandemia de Coronavírus, foi necessário que este órgão adotasse internamente algumas modificações em seus procedimentos, com a finalidade de prevenção e combate à Covid-19 no Sistema Penitenciário deste Estado. Dessa forma à Administração Pública seguiu todas as recomendações da Organização Mundial de Saúde OMS, das Autoridades Sanitárias e dos Decretos Governamentais deste Estado. Uma das medidas cabíveis foi à suspensão das visitas sociais nos Presídios do Ceará, ocasião em que fora publicada Portaria SAP nº. 382/2020 que dispôs sobre a retomada gradual das visitas no Sistema Prisional. Atentos para que não houvesse o rompimento dos vínculos sociais esta Secretaria por meio da Gestão Superior autorizou o projeto "cartas de amor" para que familiares e presos, em virtude da suspensão das visitas, pudessem se comunicar durante este período através de correspondências.
- Limpeza intensiva e diária das Unidades Prisionais, Cadeias Públicas e Sede deste Órgão por meio de atomizadores com a utilização de produtos específicos, a fim de garantirmos a higienização de todos os espaços.

- A Secretaria da Administração Penitenciária por meio da Coordenadoria de Inclusão Social do Preso e do Egresso - CISPE oportunizou trabalho para egressos do Sistema Penitenciário do Ceará, tendo sido reconhecida com a conquista do Selo Nacional de Responsabilidade Social pelo Trabalho no Sistema Prisional (Selo Resgata) por intermédio do Departamento Penitenciário Nacional. Importante frisar que a CISPE oferta cursos de acordo com o perfil das empresas que oferecem vagas para os egressos. Destacamos também a parceria da SAP com a Secretaria do Desenvolvimento Econômico e do Trabalho (SEDET) e o Instituto de Desenvolvimento do Trabalho (IDT). Por meio desta parceria foi possível realizar uma série de cadastramentos e palestras com o objetivo de preparar os egressos para ingressarem no mercado de trabalho. Ainda sobre ressocialização citamos que no referido ano esta Secretaria conquistou também a certificação de internas do Instituto Penal Feminino Desembargadora Auri Moura Costa – IPF nos cursos de costura industrial e panificação. A ação foi realizada pela Secretaria da Administração Penitenciária, em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI). As qualificações foram realizadas pelo Projeto de Implantação de Oficinas Produtivas Permanente em Estabelecimento Penais - PROCAP 2019, e financiadas pelo Departamento Penitenciário Nacional (DEPEN). Outra ação que visou à inclusão social dos presos foi firmada por meio de parceria inédita entre a SAP e o Serviço Social da Indústria com o objetivo de escolarização de internos.
- O Sistema Penitenciário do Ceará produziu máscaras de proteção por meio de parceria com várias instituições, dentre elas a Federação das Indústrias do Ceará (FIEC), através do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI). Internas do IPF, certificadas ano passado pelo SENAI foram responsáveis pela produção do material. As internas selecionadas para a produção passaram por treinamento específico de confecção de máscaras.

Por oportuno, é importante mencionar que este órgão tem trabalhado com foco na missão de responsabilidade social, sendo estas, apenas algumas das melhorias implementadas dentro do Sistema Prisional Cearense durante o ano de 2020, sendo possível que os cidadãos (as) acompanhem em nosso site institucional www.sap.ce.gov.br todas as notícias e parcerias firmadas em prol de uma melhor execução e desenvolvimento desta Setorial.

Nesse contexto passamos também a expor a relação das orientações/ recomendações, referentes ao ano de 2019, pontuadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado à Secretaria da Administração Penitenciária, conforme dados a seguir:

RECOMENDAÇÕES PARA TODOS OS ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO:

Orientação 01 - Incluir os temas "Ouvidoria" e "Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017)" no programa de palestras realizadas no âmbito dos órgãos e entidades, principalmente aqueles que possuem uma agenda anual de palestras institucionais. Este órgão está providenciando o pleito, já autorizado pela gestão, ocasião em que contaremos com o apoio da Escola de Gestão Penitenciária e Ressocialização – EGPR/SAP para execução da referida atividade durante o ano de 2021.

Orientação 02 — Ampliar a pesquisa de satisfação junto aos usuários de ouvidoria, com a finalidade de colhermos melhores informações sobre qualidade da resposta fornecida ao cidadão. No ano de 2021, iremos adequar o órgão ao pleito sugerido realizando a referida pesquisa junto as Unidades descentralizadas deste órgão para que possamos melhorar a cada dia prestação das atividades públicas. A atividade será executada ao longo do referido ano.

Orientação 03 — Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidades, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias. Está Ouvidoria Setorial já atende esta orientação proposta pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

Orientação 04 - Indicar no relatório de ouvidoria as sugestões de melhorias na prestação dos serviços púbicos a partir das manifestações de ouvidoria apresentadas pelos cidadãos, e acompanhar as providências adotadas e soluções apresentadas para melhoria dos serviços junto às unidades competentes do órgão/entidade. Esta Ouvidoria Setorial, já atende a orientação proposta pelo CGE. Anualmente, no momento da elaboração do relatório de gestão da CGE, informamos as melhorias conquistas pelo órgão, bem como acompanhamos as providências apresentadas para melhoria dos serviços junto às Unidades competentes deste órgão público.

Orientação 05 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações e atualizações acerca de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria. Atividade realizada de forma continua por esta Ouvidoria Setorial. Sempre que necessário encaminhamos a Central de Atendimento 155 informações atualizadas sobre os serviços desta Secretaria com o fito de auxiliar os atendentes da Central nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria. Em 2021 continuaremos mantendo diálogo com a referida Central para atualização constante destes com relação às demandas da SAP.

PARA OS ÓRGÃOS E ENTIDADES QUE POSSUEM SERVIÇOS DESCENTRALIZADOS AO CIDADÃO

Orientação 06 – Instituir uma rede interna de interlocutores de ouvidoria no âmbito das unidades de atendimento para dar celeridade no tratamento e apuração das manifestações oriundas da ouvidoria setorial, bem como disponibilizar atendimento de ouvidoria aos cidadãos. Atividade realizada de forma continua por esta Ouvidoria Setorial.

PARA OS ÓRGÃOS E ENTIDADES QUE POSSUEM EQUIPAMENTOS DESCENTRALIZADOS NA SUA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

Orientação 07 — Realizar estudo de viabilidade de implantação de sub-rede de ouvidorias, com a descentralização das atividades de ouvidoria, instituindo um programa de formação contínua para os profissionais, por meio de reuniões e capacitações, bem como o gerenciamento e suporte necessário por meio da ouvidoria setorial da sede do órgão/entidade. Este órgão está providenciando o pleito, já autorizado pela gestão, ocasião em que contaremos com o apoio da Escola de Gestão Penitenciária e Ressocialização — EGPR/SAP para execução da referida atividade no ano de 2021.

PARA OS ÓRGÃOS QUE POSSUEM COLABORADORES (ESTAGIÁRIOS) NO ÂMBITO DOS PROGRAMAS DE PROTEÇÃO SOCIAL DA SPS (PRIMEIRO PASSO, JOVEM APRENDIZ, ETC.)

Orientação 08 – Realizar reuniões com os estagiários dos programas Primeiro Passo e Jovem Aprendiz sobre a temática Ouvidoria e sobre o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017), com abordagem de técnicas de atendimento para melhoria do serviço público e atendimento ao público, objetivando a formação de multiplicadores de "agentes da cidadania". Este órgão está providenciando o pleito, já autorizado pela gestão, ocasião em que contaremos com o apoio da Escola de Gestão Penitenciária e Ressocialização – EGPR/SAP para execução da referida atividade no ano de 2021.

RECOMENDAÇÃO

Para: CASA CIVIL, CASA MILITAR, CBMCE, CEASA, CEE, CGD, SCIDADE, CODECE, COGERH, DETRAN, EMATERCE, ESP, ETICE, FUNECE, FUNTELC, IDACE, IPECE, JUCEC, METROFOR, ODH, PC, PEFOCE, PGE, PM, S.D.A., SEDET, SEAS, SECITECE, SECULT, SEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SAP, SEMA, SEMACE, SESA, SEJUV, SETUR, SOHIDRA, SOP, SRH, SSPDS, SPS, URCA, UVA, VICEGOV, ZPE CEARÁ

Recomendação 01 - Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento registrados na Carta de Serviços ao Usuário, de acordo com a Lei Nacional nº 13.460/2017. Este órgão está providenciando o pleito para execução da referida atividade no ano de 2021.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

No ano de 2020, com base nos registros gerados através dos relatórios disponibilizados pela plataforma Ceará Transparente informamos os dados quantitativos e qualitativos referentes à Ouvidoria da Secretaria da Administração Penitenciária com os demonstrativos gráficos, análises e comparações com os resultados de períodos anteriores.

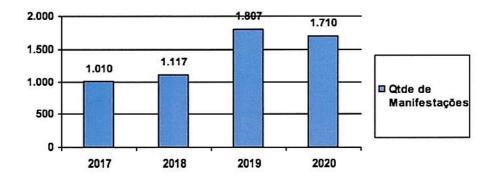
3 - Total de Manifestações do Período

Apresentaremos os atendimentos desta Ouvidoria Setorial, no ano de 2020, de forma quantitativa e qualitativa, a partir do relatório disponibilizado na Plataforma Ceará Transparente com demonstrativos gráficos, análises e comparações com os resultados de períodos anteriores, levando em consideração os seguintes tópicos:

- •Meio de Entrada
- Tipo de Manifestação
- Assunto e Sub-ASSUNTO
- Tipificação/Assunto
- Tipo de Serviços
- Programa Orçamentário
- Manifestações por Unidade
- Município

Inicialmente, passamos a apresentar gráfico com a indicação do quantitativo de manifestações dos últimos quatro anos (2017 a 2020), conforme abaixo:

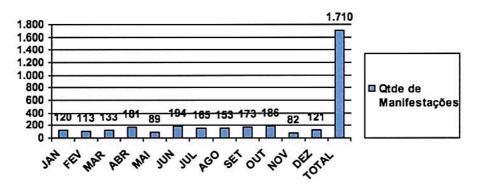
Gráfico de Manifestações por Ano - 2017 a 2020



Em análise aos registros desta Ouvidoria Setorial relacionados aos últimos quatro anos, podemos perceber um aumento nos registros através do Sistema de Ouvidoria. Acreditamos que está evolução se deu em razão da divulgação dos serviços de Ouvidoria tanto para o público externo quanto para o público interno, conferindo maior credibilidade ao serviço. Já em relação ao comparativo de 2019 e 2020 percebemos um decréscimo no número de manifestações. Relacionamos este resultado à pandemia mundial de coronavírus, uma vez que esta impôs a sociedade muitas mudanças e adaptações como medida de prevenção e combate ao vírus. Lembramos desde já que este órgão, mesmo no período decretado pelo Governado como de isolamento social ficou a disposição do público para dirimir qualquer demanda registrada através do Sistema Ceará Transparente ou e-mail institucional, uma vez que os atendimentos

presenciais foram suspensos dentro das Unidades Prisionais, Cadeias Públicas e Sede deste órgão. Indispensável frisar que esta Ouvidoria Setorial procura sempre enviar a todos (as) os cidadãos (as) respostas céleres e efetivas independente da forma que são registradas pelo requerente.

Gráfico de Manifestações Mensais (2020)



Em observância ao gráfico acima apresentado, iniciamos o mês de janeiro do ano corrente com 120 (cento e vinte) manifestações, e finalizamos em dezembro com 121 (cento e vinte e uma) demandas. Por oportuno destacamos que no mês de junho percebemos um aumento nos registros, e após análise de dados brutos verificamos que este acréscimo estava diretamente ligado as demandas relacionadas à pandemia de Covid-19, uma vez que em razão da suspensão das visitas sociais nos Estabelecimentos Prisionais os familiares ficaram com várias dúvidas relacionadas ao período e aos novos procedimentos que seriam adotados, pois estes não puderam mais visitar presencialmente seus parentes presos, sendo possível apenas às comunicações através de cartas enviadas pelos familiares aos presos.

Oportuno se faz esclarecer que este órgão para maior organização dos procedimentos relacionados ao envio de cartas adotou alguns critérios, mas que os familiares nem sempre seguiram estas orientações o que tornou inviável a entrega das cartas, pois muitas vezes não havia a correta identificação dos presos e a filiação deles, bem como que em algumas vezes, não era respeitado o prazo para envio destas, ou estas eram direcionadas para e-mail's diferentes do indicado pelo órgão. No corpo da carta muitas vezes o remetente não inseria o seu nome, dificultando a comunicação e retorno da carta dentre outras situações.

Dessa forma, no final do ano corrente após a retomada gradual das visitas pudemos constatar uma diminuição dos registros no mês dezembro. Acreditamos que esta diminuição relacionou-se diretamente ao fato de termos conseguido disseminar informações junto ao nosso público alvo referente à retomada gradual das visitas sociais nas Unidades Prisionais, bem como sobre os procedimentos adotados em razão da pandemia de coronavírus no Sistema Penitenciário do Estado do Ceará.

3.1 - Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada				
Meios	2019	2020	Variação	
Telefone	03	01	-67%	
Internet	395	512	30%	
Presencial	51	12	-76%	
E-mail	12	29	142%	
Facebook	03	02	-33%	
Carta	00	00	-	
Telefone 155	1338	1152	-14%	
Reclame Aqui	00	00		
consumidor.gov.br	00	00	-	
Instagram	05	02	-60%	
Governo Itinerante	00	00	-	
Caixa de sugestões	00	00	-	
Sistema Legado	00	00	-	
Twitter	00	00		
Ceará App	00	00		
TOTAL	1.807	1.710	-5%	

Analisando os dados acima apresentados podemos perceber que no ano de 2020, houve diminuição nos registros de Ouvidoria. Acreditamos que esta redução relacionou-se diretamente a pandemia de coronavírus, pois os cidadãos (as) tiveram que se adaptar a nova rotina de isolamento social para somente depois retomarem suas atividades de rotina, comumente os registros de manifestações junto as Ouvidoria Setoriais.

No ano de 2020, diferentemente do ano anterior, constatamos um aumento nas demandas registradas pela internet e uma diminuição em relação àquelas recebidas presencialmente na sede do órgão. Fatos estes que confirmam a tese de que os (as) manifestantes modificaram a forma de buscar o atendimento de suas demandas por meio desta Ouvidoria, posto que em razão da suspensão dos atendimentos presenciais, eles procuram os meios virtuais de acesso.

Por oportuno, é relevante frisar que esta Ouvidoria Setorial diante de tais mudanças procurou de forma célere apresentar aos cidadãos (as) respostas as suas demandas levando em consideração todas as alterações impostas à população carcerária deste Estado durante este período de pandemia mundial.

3.2 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações				
Tipos	2019	2020	Variação	
Reclamação	1.231	1.063	-14%	
Solicitação	202	225	11%	
Denúncia	298	291	-2%	
Sugestão	27	18	-33%	
Elogio	49	113	131%	
TOTAL	1807	1710	-5%	

Os dados acima demonstram que, no ano de 2020, esta Ouvidoria Setorial obteve diminuição nos registros tipificados por reclamações, denúncias e sugestões e um aumento com relação às solicitações e elogios em relação ao ano de 2019. Acreditamos que o referido resultado ocorreu em razão da pandemia de coronavírus, posto que os (as) cidadãos (as) em razão do decreto de isolamento social precisaram de um tempo para adequar-se as medidas de prevenção impostas a todos. Por outro lado percebemos um grande aumento dos registros tipificados como elogios; elogios estes, que foram fruto de um trabalho eficiente da Gestão Superior deste órgão e das áreas internas no sentido de divulgar de forma rápida ao nosso público as novas medidas adotadas no contexto da pandemia para proteger a todos (as) possibilitando este retorno positivo.

3.3- Manifestações por Tipo/Assunto

	Tabela: Tipologia/Assunto	
Tipos	Assuntos	Total por assunto
Reclamação	 Efetivo de presos no sistema penitenciário Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão Custódia de presos 	298 286 208
Solicitação	Efetivo de presos no sistema penitenciário Custódia de presos Orientações sobre os serviços prestados no órgão ou entidade	63 52 44
Denúncia	 Conduta inadequada de servidor/colaborador Violação de direitos humanos contra pessoa em restrição de liberdade Conduta inadequada de agente penitenciário 	107 59 57
Sugestão	 Orientações sobre os serviços prestados pelo órgão Estrutura e funcionamento de unidades prisionais e cadeias públicas Custódia de presos 	05 03 03
Elogio	 Elogio ao servidor público/colaborador Elogio aos serviços prestados pelo órgão Elogio às atividades da ouvidoria 	101 11 01

Em análise aos dados acima (tipo/assunto) aclaramos que todas as demandas recebidas foram respondidas, após procedimento apuratório preliminar. Ao final das diligências necessárias, inserimos respostas através do Sistema Ceará Transparente com a conclusão das demandas para o manifestante. 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 ações para aprimorar e melhorar o funcionamento institucional. Somente não são apuradas demandas genéricas e sem elementos que possibilitem averiguação, mas são requeridas informações complementares dentro do prazo de 05(cinco) dias, bem como ficamos a disposição para receber a qualquer tempo novos registros que possibilitem a apuração dos fatos.

3.4 - Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto			
Tipos	Assuntos	Total	
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	Não há classificação com subassunto	75	
	Assistência à saúde para pessoas privadas de liberdade	90	
Custódia de presos no sistema penitenciário	Assistência material (fornecimento de alimentação, vestuário e instalações)	82	
	Assistência Jurídica para pessoas privadas de liberdade	45	
Insatisfação com os	•Demora no atendimento •Demora na entrega	123	
serviços prestados pelo órgão	do produto ou serviço •Formalidades e burocracias	89	
		53	
	Abuso de autoridade Tratamento	36	
Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	29	
	Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros)	22	

Conduta Inadequada de Agente Penitenciário	 Tortura, maus tratos e abuso de autoridade Não cumprimento do horário de trabalho Suspeita de facilitar a entrada de drogas e objetos não permitidos na unidade prisional 	47 12 06
Efetivo de presos no sistema penitenciário	Não há classificação com subassunto	370

Com relação às demandas apresentadas nesta tabela, reforçamos que todas as manifestações recebidas através do canal da Ouvidoria são analisadas e encaminhadas para apuração preliminar da área técnica competente. As denúncias que contenham elementos que possibilitem a apuração dos fatos são apresentadas, inicialmente, à gestão do órgão para ciência e despacho à área competente. Lembramos que todas as demandas são analisadas e respondidas após conclusão do procedimento apuratório. É importante frisar que quando não são fornecidos elementos suficientes para apuração efetiva, requeremos ao manifestante, através do canal que ele tenha registrado a demanda, maiores informações; ocasião em que é dado prazo de 05 dias, conforme IN 01/2020 para complementação dos dados. Caso estes dados não sejam apresentados, e não haja condição mínima de apuração, a demanda é finalizada por esta Ouvidoria, mas a qualquer tempo se reaberta por ele será novamente analisada. É cabível mencionar que sendo comprovada qualquer conduta excessiva por parte de servidores estes poderão ser responsabilizados administrativamente chegando até a responder a processo administrativo disciplinar junto à Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública - CGD.

3.5 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)

Assunto	Subassunto	Total
CORONAVÍRUS (Covid 19)	 Ações de prevenção e combate ao coronavírus Casos suspeitos 	14
	 Informação sobre casos confirmados (estatística) 	03
	 Ações para servidores públicos (home office,suspensão de férias, etc) 	02
	Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados	01

3.6- Manifestações por Tipo de Serviços

A Secretaria da Administração Penitenciária ainda não aplica esse tópico, pois ainda não foi contemplada com a Oficina de Padronização dos Serviços Públicos.

3.7 - Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçame	ntários
Programas	Total
211-Gestão Administrativa do Ceará	21
222-Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas	74
514-Gestão e Modernização do Sistema Penitenciário	1615

O programa 211- Gestão Administrativa do Ceará objetiva promover com eficiência a gestão administrativa dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, direta e indireta, de todos os Poderes.

Já o programa 222- Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas têm como finalidade promover o dimensionamento, alocação, reconhecimento e desenvolvimento das pessoas nos órgãos públicos estaduais para uma melhor oferta do serviço público.

E o programa 514-Gestão e Modernização do Sistema Penitenciário visa promover a reintegração social e a inserção profissional de pessoas presas e egressos do Sistema Penitenciário. Pessoas presas em regime fechado (provisório e sentenciado) semiaberto, aberto, egressos do sistema penitenciário e suas famílias.

Importante destacar que antigamente havia outras opções de programas orçamentários, quais sejam: Gestão e Manutenção, Infraestrutura e Gestão do Sistema Penitenciário e Segurança Pública Cidadã, mas com a atualização no Ceará Transparente dos novos programas desta Secretaria, estes foram desativados. Detectamos inconsistências no Sistema e entramos em contato com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado para a devida correção.

3.8 - Manifestações por Unidades Internas

11000	Tabela: Unidades Internas	
	Unidades	Total

Coordenadoria Especial do Sistem Prisional	162
Coordenadoria Especial da Administraçã Penitenciária	io 1317
Assessoria do Gabinete	78
Célula de Gestão de Pessoas	67
Coordenadoria de Inteligência	33

Conforme exposto acima estas foram às áreas internas mais demandadas no ano de 2020. Aclaramos que a Coordenadoria Especial do Sistema Prisional é uma das áreas internas mais demandas pelo cidadão por ser responsável pela execução, supervisão, coordenação, controle, segurança e administração do Sistema Penitenciário do Ceará desenvolvendo um importante papel na apuração e resolução das manifestações desta Setorial.

3.9 - Manifestações por Município

Tabela: Municípios		
Municípios	2019	2020
Abaiara	01	00
Aquiraz	16	12
Aracati	01	00
Acopiara	01	03
Caicó	01	00
Canindé	01	01
Camocim	04	01
Caridade	02	02
Cariré	01	00
Caucaia	07	07
Crato	01	01
Chaval	01	00
Cedro	00	03
Crateús	00	01
Crato	00	01
Cruz	02	02
Eusébio	05	00
Forquilha	01	00
Fortaleza	78	90
Fortim	01	00
Guaraciaba do Norte	01	02
Granja	01	01
Horizonte	03	02
Icó	00	01

Iguatu	01	02
Ipu	00	02
Independência	02	01
Iracema	00	01
Irauçuba	00	01
Ipueiras	01	00
Itaitinga	65	75
Itapajé	01	00
Itapipoca	01	01
Itatira	01	00
Juazeiro do Norte	04	11
Maracanaú	03	04
Milhã	01	01
Morada Nova	00	01
Ocara	02	00
Pacajus	00	03
Pacatuba	02	03
Palmácia	01	00
Paracuru	01	00
Pentecoste	00	01
Pindoretama	00	01
Piquet Carneiro	00	01
Potiretama	00	01
Quixadá	00	01
Quixeramobim	01	07
Redenção	00	01
Russas	00	02
Sobral	05	22
Solonópole	00	03
Tabuleiro do Norte	02	00
Tianguá	02	02
Tururu	00	01
Uruburetama	03	00
Várzea Alegre	03	00
Viçosa do Ceará	01	00
Indefinido	1570	1417
Outros estados	06	16

Os dados apresentados acima demonstram que os diversos municípios do Estado do Ceará, bem como outros Estados se utilizaram do canal da Ouvidoria para registro de demandas. Acreditamos que o uso do Sistema ocorreu em virtude da ampla divulgação dos nossos canais. Nesse contexto se compararmos os dois últimos anos percebermos que houve um aumento nos registros feitos por outros Estados. Em análise entendemos

que este aumento esteve ligado diretamente as mudanças ocasionadas pela pandemia de coronavírus (covid-19), posto que como as visitas sociais foram suspensas o cidadão/familiar, respeitando ao decreto governamental de isolamento social, não pode se deslocar para o Ceará com o fito de visitar o seu parente, e assim utilizou o Sistema Ceará Transparente para receber notícias, tirar dúvidas e/ou esclarecimentos.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE são: Índice de Manifestações Respondidas no Prazo e Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria.

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 33.485/2020. Apesar da vigência do referido decreto, a plataforma Ceará Transparente terá 18 meses para as devidas adequações, incluindo a alteração do prazo de resposta, dentre outros. Para efeito de relatórios, o prazo a ser considerado é o instituído no Decreto anterior (33.474/2011). Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, às respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias, desde que estejam com o prazo prorrogado.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2019	Quantidade de Manifestações em 2020
Manifestações Respondidas no Prazo	1731	1685
Manifestações Respondidas fora do Prazo	75	24
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	01	01
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	00	00

Analisando os dados acima, aclaramos que durante o ano de 2020, se compararmos ao ano de 2019, percebermos uma diminuição na quantidade de manifestações recebidas por esta pasta governamental. Acreditamos que este decréscimo se deu em razão da pandemia mundial de Coronavírus (Covid-19).

Por oportuno, reforçamos que durante este período os atendimentos presenciais dentro do órgão foram suspensos, mas através do Sistema Ceará Transparente a Ouvidoria da SAP pôde continuar recebendo e viabilizando o direito de petição do cidadão de forma rápida, propondo a gestão superior do órgão, a adoção de medidas que visaram corrigir e prevenir falhas na prestação dos serviços públicos. Assim, afirmamos que a Ouvidoria assumiu um relevante papel, enquanto ferramenta de gestão utilizada pela sociedade, sendo um importante meio de comunicação entre o cidadão e o Poder Público.

Nesse contexto, esclarecemos que em razão da complexidade de algumas manifestações e da necessidade de instauração de procedimento apuratório interno, nem sempre é possível respondê-las dentro do prazo estabelecido, o que gera o registro no Sistema Ceará Transparente com a classificação, manifestações em apuração no prazo (não concluídas); todavia, para retorno ao cidadão (ã) encaminhamos resposta parcial através do referido sistema informando ao manifestante sobre o Viproc (SPU) aberto para que o manifestante possa acompanhar o seu registro. Ademais aclaramos que temos trabalhado com eficiência para fornecer, com a maior brevidade possível, respostas céleres e satisfatórias.

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2019	Índice de Resolubilidade em 2020
Manifestações Respondidas no Prazo	95,85%	98,48%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	4,15%	1,40%

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Com o objetivo de aumentar a resolubilidade do instituto ouvidoria, durante o ano de 2020, podemos citar como ações desenvolvidas por esta Ouvidoria Setorial para reduzir o percentual de manifestações em atraso e a melhoria do índice de resolubilidade o encaminhamento das demandas através do próprio Sistema Ceará Transparente as áreas internas, as visitas *in loco* da Ouvidoria nas Unidades Prisionais do Estado do Ceará, bem como o aumento no diálogo com a gestão superior do órgão e as coordenações das áreas internas.

Já como ações executadas pela Gestão Superior desta Setorial, podemos citar as publicações constantes no site institucional deste órgão das principais atividades desenvolvidas, esta ação visa garantir a transparência desta Instituição. Pontuamos que com base nos registros de Ouvidoria, a Gestão Superior procura sempre modificar ou adequar os procedimentos para melhorar a satisfação do público, como exemplo, a implantação do projeto cartas de amor, projeto este que possibilitou que seguindo os critérios para envio de cartas, os familiares de pessoas privadas de liberdade, em razão da suspensão das visitas, pudessem receber/ responder cartas de seus parentes garantindo assim o vínculo familiar.

Dessa forma, aclaramos que mesmo iniciado o período de isolamento social no Estado do Ceará a Ouvidoria pôde de forma contínua executar suas atividades sem prejuízos a Instituição, garantindo o seu papel relevante enquanto ferramenta de gestão, pois por meio das citadas ações forneceram aos manifestantes respostas efetivas, e o fornecimento de retorno rápido as suas pretensões, aumentando, assim, a resolubilidade durante 2020; sobretudo com o fiel cumprimento dos prazos estabelecidos pelo Decreto nº. 33.485/2020.

É plausível ponderamos que constantemente os policiais penais e colaboradores têm participado de capacitações continuadas, em busca de qualificarem-se cada vez mais no desempenho de suas funções tornando mais satisfatório o atendimento ofertado à população cearense. A SAP diariamente tem apresentado em seu site institucional e em suas redes sociais (facebook e instagram) informações atualizadas acerca das 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 2019	Médio	de	Resposta	17 dias
Tempo	Médio	de	Resposta	11 dias

Em verificação a média gerada nestes dois anos, constatamos que tivemos uma diminuição de seis dias para retorno de resposta ao cidadão. Acreditamos que esta

redução de 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 assim os impactos positivos para a Gestão deste Órgão Público; conferindo maior credibilidade para àqueles que desenvolvem suas funções.

4.2 - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria está relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 84% pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. Após a conclusão da manifestação, o cidadão poderá participar da pesquisa de satisfação, ocasião em que a referida pesquisa é disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, para que o cidadão possa respondê-la de forma espontânea. Sendo assim quando o cidadão concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155, sendo atribuída por ele uma nota de 1 a 5 pontos nas quatro perguntas padrão do questionário.

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,59		
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,21		
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação			
D. Com a qualidade da resposta apresentada			
Média	4,37		
Índice de Satisfação:	87,4%		
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:			
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:			
Total de pesquisas respondidas	134		
Representação da Amostra			

Obs. Calculo 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. Dessa forma esclarecemos que das 1.710 (mil setecentos e dez) manifestações recebidas durante o ano de 2020, apenas preencheram a pesquisa 134 pessoas. Destas, 87,4% ficaram satisfeitas com o serviço da Ouvidoria, em comparação ao ano de 2019. No ano anterior preencheram a pesquisa supramencionada apenas 121 pessoas. Atualmente, podemos observar um aumento de cidadãos (ãs) engajados (as) nesta modalidade.

Com efeito, consideramos que o índice de satisfação de 87, 4% é um dado bastante relevante, uma vez que esta pasta abriga demandas de alta complexidade, por tratar-se de um órgão de segurança pública, e porque nem sempre ser possível atender as

demandas dos (as) cidadãos (as) da maneira que eles gostariam, pois seguimos padrões e normas legais, conforme orientações da Lei de Execuções Penais e Portarias internas.

5.1 - Motivos das Manifestações

As principais manifestações recebidas, no ano de 2020, classificaram-se nos assuntos: efetivo de presos no sistema penitenciário, insatisfação com os serviços prestados pelo órgão, custódia de presos, suposta conduta inadequada de servidores/colaboradores e suposta violação de direitos humanos contra pessoas em restrição de liberdade.

No que se refere ao assunto efetivo de presos no sistema penitenciário, as demandas mais frequentes foram acerca da localização de internos no sentido de confirmar a Unidade de recolhimento destes, posto que os familiares requeiram esta informação para o deslocamento correto até a Unidade de recolhimento do preso ou ainda para o envio de cartas. Em razão da pandemia mundial de coronavírus, como medida de prevenção e combate ao covid-19 fora decretado pelo governo isolamento social, e durante este período não foi possível que os familiares comparecessem aos Estabelecimentos Prisionais para visita social, assim foi permitido o envio de cartas, a fim de garantiremse os laços familiares dos presos com a sua família. Atualmente é possível que o familiar/visitante que esteja com a sua carteira de visita ativa acesse o site http://visita.sap.ce.gov.br/ para obter informações sobre dia de visita, horário de visita, dentre outras informações.

Nesse contexto informamos que o segundo assunto mais demandado por esta setorial classificou-se por insatisfação com os serviços prestados pelo órgão. Os subassuntos relacionados ao tema são no sentido da demora no atendimento por telefone, demora na entrega do produto ou serviço, possível desorganização e mau atendimento, dentre outros. Com o fito de dirimir tais situações, a Secretaria da Administração Penitenciária, publicou a Portaria nº. 382/2020 que dispõe sobre o plano de retomada gradual de visitas no sistema penitenciário do Ceará a medida objetivou padronizar os procedimentos operacionais do Estado, tornando-o assim, mais célere e conferindo maior organização no interior dos Estabelecimentos Prisionais do Ceará.

Devemos pontuar que o cidadão registra sua insatisfação, mas nem sempre leva em consideração que há fluxos/normas internas que devem ser seguidas, como exemplo, os registros relacionados à demora na entrega do produto ou serviço (carta ou malotes) e demora no atendimento após análise aprofundada dos registros percebemos que a insatisfação deles(as) na maioria das vezes se relacionava ao retorno da resposta das cartas (projeto cartas de amor). Todavia, o que de fato ocorria era que os manifestantes pensavam que o retorno das cartas era imediato, mas não são, pois seguimos critérios/normas de segurança para devolução de resposta, podendo esta ser enviada ao remetente em até 21 dias. A partir do recebimento da correspondência há a análise de todos os critérios, bem como procedimento de recebimento da carta para somente haver o posterior envio de resposta. As cartas são recepcionadas pelo setor social da Unidade, impressas, e distribuídas para que o setor de segurança faça a distribuição nas alas às quintas-feiras. Depois de todo este fluxo inicial, é que elas são entregues aos presos, e somente após que são recolhidas pelo setor de segurança, analisado novamente o conteúdo, e devolvidas ao setor de serviço social para devolução da carta ao remetente. Ocorre ainda que em algumas vezes o remetente não se identifica, não deixa número de contato para que o setor responsável se comunique em caso de alguma dúvida, não informa a filiação dos presos, o que inviabiliza a entrega da carta, porque em algumas situações há casos de homônimos. Também é importante pontuar que mesmo o preso recebendo a correspondência, ele não está obrigado a enviar resposta para o familiar, o que acaba gerando a insatisfação.

Em relação ao assunto, custódia de presos, os registros classificam-se dessa forma em virtude dos manifestantes necessitarem de informações sobre as assistências ofertadas aos presos no interior das Unidades Prisionais (social, jurídica, médica, psicológica dentre outras). Analisando o teor das demandas esclarecemos desde já que há no interior de todas as Unidades Prisionais equipe multidisciplinar realizando atendimento diariamente aos presos, conforme solicitações destes. Em razão das visitas sociais terem sido suspensas por um determinado período, neste ínterim os familiares supostamente podem ter tido problemas de comunicação com as Unidades, mas esclarecemos que a qualquer tempo sempre foi possível contato destes diretamente com a Unidade de recolhimento do preso através de e-mail ou telefone fixo.

Acerca dos registros relacionados às supostas condutas inadequadas de agente penitenciário, e supostas violações de direitos humanos contra pessoas em restrição de liberdade é fundamental esclarecemos que todos os registros recebidos com estes assuntos são analisados e apurados preliminarmente pelas áreas responsáveis. Ato contínuo, a esta averiguação, se comprovada qualquer conduta irregular ou excessiva dos servidores em desfavor do nosso público alvo, estes poderão responder a procedimento administrativo disciplinar junto a Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública. É cabível frisar 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, e quando estes não o fazem, solicitamos dentro do prazo de cinco dias a complementação de dados. Algumas vezes fica impossível a apuração efetiva dos fatos por falta de informações.

Reforçamos que de maneira geral a Gestão Superior desta pasta governamental tem sempre disseminado junto às áreas internas orientações sobre a importância do acolhimento aos familiares de pessoas privadas de liberdade, e do atendimento cortês que deve ser fornecido pelos servidores deste órgão público a quem necessitar.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Oportunamente, em análise aos pontos recorrentes apresentados à Ouvidoria deste Órgão podemos destacar que a maioria dos registros relacionou-se ao trabalho desenvolvido no interior das Unidades Prisionais, o que gerou as demandas apresentadas no tópico anterior. De maneira geral acreditamos que estamos melhorando nossas ações a cada dia, posto que através dos registros recebidos pelo Sistema Ceará Transparente podermos conhecer as reais necessidades e pretensões do nosso público alvo, adequando a prestação dos nossos serviços para conquistarmos a satisfação destes. Pontuamos que em 2019 recebemos 1807 manifestações, e em 2020 houve uma considerável diminuição para 1710 demandas.

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

Com o intuito de diminuir os índices de recorrência dos registros de Ouvidoria, assegurando resultados positivos, e gerando maior satisfação aos usuários dos serviços públicos, no ano de 2020, com base nas sugestões recebidas pelos cidadãos através do Sistema Ceará Transparente, este órgão executou ações para melhoria do serviço ofertado ao público. Como exemplo, podemos pontuar algumas destas atividades:

- Mudança no fluxo dos procedimentos de monitoração eletrônica. Atualmente, acontecem conforme Portaria nº. 244/2020, bem como houve alteração na logística dos servidores, com a finalidade de tornar mais célere o fluxo interno para colocação dos equipamentos, seguindo ordem de prioridade no caso das pessoas idosas, sempre que houver cumprimento de várias demandas em um só dia.
- Capacitações técnicas ofertadas por este órgão aos servidores/colaboradores com o objetivo de que estes aprimorem de forma contínua os procedimentos com relação ao atendimento fornecido ao público. Também podemos citar que foram ofertados diversos cursos dentre eles o curso: Método CIS, que é o maior treinamento de Inteligência Emocional baseado em ferramentas de Coaching da América Latina. Através de ação conjunta entre a Empresa Federação Brasileira de Coaching Integral Sistêmico FEBRACIS e a Secretaria da Administração Penitenciária SAP. Participaram do treinamento aproximadamente 109 (cento e nove) policiais penais (servidores) e 21(vinte e um) colaboradores terceirizados. O curso em sua versão on-line também foi ministrado para 300 (trezentos) internos da Unidade Prisional Irmã Imêlda Lima Pontes e da Unidade Instituto Penal Feminino Desembargador Auri Moura Costa IPF, como medida efetiva de ressocialização para as pessoas privadas de liberdade, no qual destacamos que é um dever do Estado promover a ressocialização dentro das Unidades Prisionais. É oportuno mencionar que as vagas no referido curso foram disponibilizadas sem nenhum custo ao erário Estadual.
- Em razão da pandemia de Coronavírus, foi necessário que este órgão adotasse internamente algumas modificações em seus procedimentos, com a finalidade de prevenção e combate à Covid-19 no Sistema Penitenciário deste Estado. Dessa forma à Administração Pública seguiu todas as recomendações da Organização Mundial de Saúde OMS, das Autoridades Sanitárias e dos Decretos Governamentais deste Estado. Uma das medidas cabíveis foi à suspensão das visitas sociais nos Presídios do Ceará, ocasião em que fora publicada Portaria SAP nº. 382/2020 que dispôs sobre a retomada gradual das visitas no Sistema Prisional. Atentos para que não houvesse o rompimento dos vínculos sociais esta Secretaria por meio da Gestão Superior autorizou o projeto cartas de amor para que familiares e presos, em virtude da suspensão das visitas, pudessem se comunicar durante este período através de correspondências.
- Limpeza intensiva e diária das Unidades Prisionais, Cadeias Públicas e Sede deste Órgão por meio de atomizadores com a utilização de produtos específicos, a fim de garantirmos a higienização de todos os espaços.

- A Secretaria da Administração Penitenciária por meio da Coordenadoria de Inclusão Social do Preso e do Egresso - CISPE oportunizou trabalho para egressos do Sistema Penitenciário do Ceará, tendo sido reconhecida com a conquista do Selo Nacional de Responsabilidade Social pelo Trabalho no Sistema Prisional (Selo Resgata) por intermédio do Departamento Penitenciário Nacional. Importante frisar que a CISPE oferta cursos de acordo com o perfil das empresas que oferecem vagas para os egressos. Destacamos também a parceria da SAP com a Secretaria do Desenvolvimento Econômico e do Trabalho (SEDET) e o Instituto de Desenvolvimento do Trabalho (IDT). Por meio desta parceria é possível realizar uma série de cadastramentos e palestras com o objetivo de preparar o egresso para ingressar no mercado de trabalho. Qualificação, postura e foco são algumas das dicas passadas pelos profissionais do SINE/IDT. Ainda sobre ressocialização citamos que no referido ano conquistamos também a certificação de internas do Instituto Penal Feminino Desembargadora Auri Moura Costa - IPF nos cursos de costura industrial e panificação. A ação foi realizada pela Secretaria da Administração Penitenciária, em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI). As qualificações foram realizadas pelo Projeto de Implantação de Oficinas Produtivas Permanente em Estabelecimento Penais - PROCAP 2019, e financiadas pelo Departamento Penitenciário Nacional (DEPEN). 3.600 internos (as) do Sistema Prisional Cearense serão beneficiados pelo PROCAP em nove Unidades Prisionais. Outra ação que visa à inclusão social dos presos foi firmada por meio de parceria inédita entre a SAP e o Serviço Social da Indústria com o objetivo de escolarização de 1.200 internos.
- O Sistema Penitenciário do Ceará produziu máscaras de proteção por meio de parceria com várias instituições, dentre elas a Federação das Indústrias do Ceará (FIEC), através do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI). Internas do IPF, certificadas ano passado pelo SENAI foram responsáveis pela produção do material. As internas selecionadas para a produção passaram por treinamento específico de confecção de máscaras.

Por oportuno, é importante mencionar que este órgão trabalha com foco na missão de responsabilidade social, sendo estas, apenas algumas das melhorias implementadas dentro do Sistema Prisional Cearense no ano de 2020, sendo possível que os cidadãos (as) acompanhem em nosso site institucional www.sap.ce.gov.br todas as notícias e parcerias firmadas em prol de uma melhor execução e desenvolvimento desta Setorial.

Passamos ainda a expor a relação das orientações/ recomendações, referentes ao ano de 2019, pontuadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado à Secretaria da Administração Penitenciária, conforme dados a seguir:

RECOMENDAÇÕES PARA TODOS OS ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO:

Orientação 01- Incluir os temas "Ouvidoria" e "Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017)" no programa de palestras realizadas no âmbito dos órgãos e entidades, principalmente aqueles que possuem uma agenda anual de palestras institucionais. Este órgão está providenciando o pleito, já autorizado pela gestão, ocasião em que contaremos com o apoio da Escola de Gestão Penitenciária

e Ressocialização - EGPR/SAP para execução da referida atividade durante o ano de 2021.

Orientação 02 — Ampliar a pesquisa de satisfação junto aos usuários de ouvidoria, com a finalidade de colhermos melhores informações sobre a qualidade da resposta fornecida ao cidadão. No ano de 2021, iremos adequar o órgão ao pleito sugerido realizando a referida pesquisa junto as Unidades descentralizadas deste órgão para que possamos melhorar a cada dia prestação das atividades públicas. A atividade será executada ao longo do referido ano.

Orientação 03 - Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidades, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias. Está Ouvidoria Setorial já atende esta orientação proposta pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

Orientação 04 - Indicar no relatório de ouvidoria as sugestões de melhorias na prestação dos serviços púbicos a partir das manifestações de ouvidoria apresentadas pelos cidadãos, e acompanhar as providências adotadas e soluções apresentadas para melhoria dos serviços junto às unidades competentes do órgão/entidade. Esta Ouvidoria Setorial, já atende a orientação proposta pelo CGE. Anualmente, no momento da elaboração do relatório de gestão da CGE, informamos as melhorias conquistas pelo órgão, bem como acompanhamos as providências apresentadas para melhoria dos serviços junto às Unidades competentes deste órgão público.

Orientação 05 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações e atualizações acerca de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria. Atividade realizada de forma continua por esta Ouvidoria Setorial. Sempre que necessário encaminhamos a Central de Atendimento 155 informações atualizadas sobre os serviços desta Secretaria com o fito de auxiliar os atendentes da Central nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria.

PARA OS ÓRGÃOS E ENTIDADES QUE POSSUEM SERVIÇOS DESCENTRALIZADOS AO CIDADÃO

Orientação 06 – Instituir uma rede interna de interlocutores de ouvidoria no âmbito das unidades de atendimento para dar celeridade no tratamento e apuração das manifestações oriundas da ouvidoria setorial, bem como disponibilizar atendimento de ouvidoria aos cidadãos. Atividade realizada de forma continua por esta Ouvidoria Setorial.

PARA OS ÓRGÃOS E ENTIDADES QUE POSSUEM EQUIPAMENTOS DESCENTRALIZADOS NA SUA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

Orientação 07 – Realizar estudo de viabilidade de implantação de sub-rede de ouvidorias, com a descentralização das atividades de ouvidoria, instituindo um programa de formação contínua para os profissionais, por meio de reuniões e capacitações, bem como o gerenciamento e suporte necessário por meio da ouvidoria setorial da sede do órgão/entidade. Este órgão está providenciando o pleito, já autorizado pela gestão, ocasião em que contaremos com o apoio da Escola de Gestão Penitenciária e Ressocialização – EGPR/SAP para execução da referida atividade no ano de 2021.

PARA OS ÓRGÃOS QUE POSSUEM COLABORADORES (ESTAGIÁRIOS) NO ÂMBITO DOS PROGRAMAS DE PROTEÇÃO SOCIAL DA SPS (PRIMEIRO PASSO, JOVEM APRENDIZ, ETC.)

Orientação 08 — Realizar reuniões com os estagiários dos programas Primeiro Passo e Jovem Aprendiz sobre a temática Ouvidoria e sobre o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017), com abordagem de técnicas de atendimento para melhoria do serviço público e atendimento ao público, objetivando a formação de multiplicadores de "agentes da cidadania". Este órgão está providenciando o pleito, já autorizado pela gestão, ocasião em que contaremos com o apoio da Escola de Gestão Penitenciária e Ressocialização — EGPR/SAP para execução da referida atividade no ano de 2021.

RECOMENDAÇÃO

Para: CASA CIVIL, CASA MILITAR, CBMCE, CEASA, CEE, CGD, SCIDADE, CODECE, COGERH, DETRAN, EMATERCE, ESP, ETICE, FUNECE, FUNTELC, IDACE, IPECE, JUCEC, METROFOR, ODH, PC, PEFOCE, PGE, PM, S.D.A, SEDET, SEAS, SECITECE, SECULT, SEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SAP, SEMA, SEMACE, SESA, SEJUV, SETUR, SOHIDRA, SOP, SRH, SSPDS, SPS, URCA, UVA, VICEGOV, ZPE CEARÁ

Recomendação 01 - Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento registrados na Carta de Serviços ao Usuário, de acordo com a Lei Nacional nº 13.460/2017. Este órgão está providenciando o pleito para execução da referida atividade no ano de 2021.

Por fim, concluímos citando que no ano de 2020 este órgão recebeu 113 registros classificados com o tipo elogio, sendo estes registros de extrema relevância no sentido de confirmar que estamos trabalhando com efetividade para garantir a prestação do melhor serviço ao nosso público alvo.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Inicialmente, é oportuno esclarecer que como beneficio 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, iremos discorrer acerca dos beneficios não financeiro que foram obtidos não só por esta Ouvidoria Setorial, mas por esta Instituição, tendo em vista que estes estavam relacionados às medidas de aperfeiçoamento da prestação de serviços públicos; as medidas de aperfeiçoamento da transparência; e as medida de aperfeiçoamento do controle e da participação social.

Dessa forma passamos a expor que em 2020, a Gestão deste órgão por meio das sugestões recebidas através do Sistema de Ouvidoria adequou alguns fluxos internos, como exemplo; o de monitoração eletrônica, no sentido de melhorar a logística e conferir maior celeridade nos procedimentos técnicos; a atualização contínua do site institucional deste órgão, para conferir transparência nas nossas ações; as diversas capacitações técnicas ofertadas aos servidores/colaboradores, dentre outras. Pontuamos também que esta Secretaria por meio da Coordenadoria de Inclusão Social do Preso e do Egresso - CISPE oportunizou trabalho para egressos do Sistema Penitenciário do Ceará, tendo sido reconhecida com a conquista do Selo Nacional de Responsabilidade Social pelo Trabalho no Sistema Prisional (Selo Resgata) por intermédio do Departamento Penitenciário Nacional. Destacamos que continuamente tem-se realizado parcerias com outras setoriais para o aperfeiçoamento do controle e da participação social.

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:

- Reuniões mensais do Comitê Executivo da SAP;
- Reuniões contínuas com a Gestão Superior e Coordenação de áreas internas;
- Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social promovidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, nas datas de: 19 de fevereiro (presencial), 24 de

junho de 2020 (virtual), 26 de agosto (virtual), 27 de outubro (virtual), e 17 de dezembro (virtual);

- Curso de Tratamento de Denúncia (09 a 13 de novembro de 2020 Plataforma Virtual);
- Encontro Estadual de Controle Interno (23 a 27 de novembro de 2020 Plataforma Virtual);
- Curso de Avaliação de Serviços (17 a 19 de novembro de 2020- Plataforma Virtual);
- Oficina para elaboração dos Relatórios de Ouvidoria, 26 de novembro de 2020 Plataforma Virtual: Teams);
- Ouvidoria Itinerante nas Unidades Prisionais da Região Metropolitana de Fortaleza;
- Diálogo constante e troca de informação desta Ouvidoria Setorial com a Central de Atendimento 155;
- Reunião para construção do relatório de Acesso à Informação (Virtual: 06 de janeiro de 2020);
- Visita virtual da CGE a SAP para avaliação de desempenho da Ouvidoria na data de 11 de janeiro de 2020.

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, bem como de subsidiar o processo de planejamento das políticas públicas do Estado, no ano de 2020, realizamos por meio da atividade de Ouvidoria Itinerante visita as Unidades Prisionais do Estado do Ceará com o objetivo de identificarmos e apresentarmos a gestão do órgão fragilidades para planejamento das ações no ano de 2021.

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 continua qualificando 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 2019, apenas 121 pessoas participaram, e em 2020, em razão desta orientação no momento do atendimento, 1134 pessoas realizaram a pesquisa.

Acerca dos relatórios de ouvidoria, com frequencia 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 publicou a 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 incluído 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 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.

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.

Délous Rehêb 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 2021

LUÍS MAURO ALBUQUERQUE ARAÚJO Secretário da Administração Penitenciária do Ceará