

OFÍCIO ASGAB/SAP Nº. 580/2022

Fortaleza, 02 de fevereiro de 2022.

Ao Excelentíssimo Senhor

Aloísio Carvalho

D.D Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral

Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n- Edifício SEPLAG- 2º andar - Cambéa

CEP: 60.822.325 Fortaleza-CE

Excelentíssimo Senhor Secretário,

Cumprimentando-o cordialmente, referimo-nos ao Relatório de Gestão de Ouvidoria 2021 encaminhamos, tempestivamente, em anexo, o documento para apreciação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará- CGE, conforme orientações do Decreto nº. 33.485, de 21 de fevereiro de 2020 e da Instrução Normativa nº. 01 de 10 de setembro de 2020.

Na oportunidade renovamos votos de estima e distinta consideração e nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,



Rafael de Jesus Beserra

Secretário Executivo da Administração Penitenciária do Estado do Ceará

OFÍCIO ASGAB/SAP Nº. 580/2022

Fortaleza, 02 de fevereiro de 2022.

Ao Excelentíssimo Senhor

Aloísio Carvalho

D.D Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral

Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n- Edifício SEPLAG- 2º andar - Cambéba

CEP: 60.822.325 Fortaleza-CE

Excelentíssimo Senhor Secretário,

Cumprimentando-o cordialmente, referimo-nos ao Relatório de Gestão de Ouvidoria 2021 encaminhamos, tempestivamente, em anexo, o documento para apreciação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará- CGE, conforme orientações do Decreto nº. 33.485, de 21 de fevereiro de 2020 e da Instrução Normativa nº. 01 de 10 de setembro de 2020.

Na oportunidade renovamos votos de estima e distinta consideração e nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,



Rafael de Jesus Beserra

Secretário Executivo da Administração Penitenciária do Estado do Ceará

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

ANO 2021

Período: 01/01/2021 a 31/12/2021

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 Estadual de Ouvidoria, conforme Decreto nº. 30.485, de 21 de fevereiro de 2020, apresentamos um panorama geral do resultado da atuação das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria da Secretaria da Administração Penitenciária, no exercício de 2021. Esse documento tem por finalidade demonstrar o trabalho realizado por esta Ouvidoria 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.

A Secretaria da Administração Penitenciária (SAP) tem origem no art. nº 40 da Constituição Política do Estado do Ceará, de 16 de junho de 1891, como Secretaria da Justiça, sendo regulamentada em 24 de setembro de 1891. Em 1926, passou a denominar-se Secretaria dos Negócios do Interior e Justiça, e, em seguida, por meio da Lei nº 6.085, de 08 de novembro de 1962, Secretaria de Justiça. A reforma administrativa, com base na Lei nº 11.809, de 22 de maio de 1991, dispôs sobre a estrutura da Administração Pública Estadual e manteve a personalidade anterior de Secretaria da Justiça. De acordo com a Lei nº 13.297, de 07 de março de 2003, que tratou sobre o modelo de gestão do Poder Executivo e alterou a Estrutura da Administração Estadual, passou a denominar-se Secretaria da Justiça e Cidadania. E, a Lei nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018, que dispõe sobre o modelo de gestão do Poder Executivo, alterou a Estrutura da Administração Estadual, denominando-a Secretaria de Administração Penitenciária (SAP). Atualmente, ela possui a Estrutura Organizacional e os Cargos de Provimento em Comissão, regidos pelo Decreto nº 32.975, de 19 de fevereiro de 2019. É cabível mencionar que esta Ouvidoria Setorial está subordinada diretamente a gestão superior deste órgão.

Com a mudança na nomenclatura do órgão a missão institucional passou a ser a de gerenciar o sistema penitenciário, em conformidade com a lei, proporcionando o cumprimento da execução penal de forma eficiente, garantindo a segurança e a dignidade das pessoas no âmbito do Sistema Prisional, tendo como valores essenciais: a disciplina e a ordem, o compromisso com a qualidade dos serviços prestados, a transparência e a ética, a competência e a responsabilidade, o aprimoramento técnico-profissional, a humanização e o respeito, o zelo pela coisa pública, a valorização dos servidores e colaboradores, o trabalho em equipe, a celeridade e a excelência.

Neste sentido a Ouvidoria se destaca por ser um canal de intermediação no processo de participação popular, possibilitando ao cidadão contribuir com a implantação das políticas públicas, melhorando os serviços prestados no âmbito da Administração Penitenciária, uma vez que tem como princípios a representação dos interesses dos cidadãos, a transparência, a ética, a imparcialidade, a isenção, a eficiência, a celeridade no atendimento das demandas, a discricionariedade, o sigilo, o tratamento e a resposta efetiva das manifestações, buscando pelo aperfeiçoamento do serviço público, a partir de contribuições da sociedade e o fomento a participação do cidadão no planejamento,

acompanhamento, e controle das políticas e ações de governo e dos serviços públicos oferecidos a população.

Dessa forma, afirmamos que esta Ouvidoria Setorial exerce um relevante papel para a Instituição Pública, principalmente com a finalidade de garantir a aproximação da sociedade com a gestão do órgão, analisando e dirimindo de forma contínua as dificuldades e fragilidades Institucionais, possibilitando reflexões e mudanças acerca da prestação dos serviços ofertados ao nosso público alvo seja a sociedade em geral, os servidores/colaboradores, os presos ou os seus familiares.

Os cidadãos poderão registrar as suas demandas (reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação) através da Central de Atendimento Telefônico 155, Plataforma Ceará Transparente (www.cearatransparente.ce.gov.br), Twitter (@ouvidoriaceara) e Facebook (ouvidoriaceara), por e-mail (ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br ou ouvidoria@sap.ce.gov.br), ou ainda presencialmente se deslocando até a Ouvidoria da Secretaria da Administração Penitenciária que funciona na Rua Tenente Benévolo, nº. 1055- Meireles, no horário de 8h as 12h e de 13h as 17h, de segunda a sexta-feira.

Por fim, destacamos que esta Secretaria obedece ao disposto na 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 a 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 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

No ano de 2021 foram executadas diversas ações por este órgão público no sentido de melhorar os serviços ofertados ao nosso público alvo. Inicialmente, cabe destacarmos que desde o início desta gestão o Governo do Estado vem investindo em ações de valorização dos servidores do Sistema Penitenciário, como, por exemplo, convocou novos servidores, reconheceu estes profissionais com reajuste salarial, incentivou horas extras de 60 para 84 horas/extras, viabilizou auxílio alimentação e a aquisição de: equipamentos, armamento, munição, fardamento, renovação da frota de viaturas, capacitação e treinamento contínuo dos profissionais, bem como a padronização dos procedimentos nas Unidades Prisionais do Estado do Ceará. Também houve o aprimoramento dos serviços de saúde ofertado para todo o sistema penitenciário com ampliação do número de profissionais de saúde e do horário de atendimento para suporte psicológico aos servidores com a oferta de serviços que estimulam a qualidade de vida dos trabalhadores. Dessa forma, podemos destacar ainda outras ações realizadas durante o referido ano, quais sejam:

- Capacitações técnicas ofertadas por este órgão aos servidores/colaboradores com o objetivo de que estes aprimorassem de forma contínua os procedimentos com relação ao atendimento fornecido ao público. Destacamos que, em 2021, 888 servidores foram formados em cursos presenciais de qualificação, e 1.541 servidores e colaboradores concluíram cursos disponibilizados na plataforma de ensino à distância da SAP.
- Garantia de ensino para 4.123 internos e internas matriculados em aulas regulares dos ensinos de alfabetização, fundamental e médio. E 6.176 internos e internas inscritos na edição do Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos
- 8.182 internos e internas participantes do projeto livro aberto para remição pela leitura. Oportunamente, informamos que o Ceará se destaca com o maior número de internos participantes da 2ª edição da Jornada da Leitura no Cárcere.
- Realização de 13.526 videoconferências entre pessoas privadas de liberdade e o Poder Judiciário, bem como 19.105 revisões processuais de pessoas recolhidas.
- Reformas nas Unidades Prisionais do Ceará
- Implantação de um modelo de limpeza padrão nas Unidades Prisionais
- 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, e durante o ano corrente houve a oferta de trabalho para 3.826 presos nas Unidades Prisionais do Ceará.

- Produção de máscaras de proteção feitas por internos e internas para uso destes no Sistema Prisional
- 100% de imunização contra a Covid-19 para a população carcerária
- Criação da Comissão de Combate ao Assédio Moral (Lei nº. 15.036/2011) para fortalecer ainda mais as ferramentas já existentes de proteção à saúde mental dos servidores e contribuir na prevenção de práticas que podem atingir as pessoas que atuam no trabalho cotidiano do Sistema Prisional, objetivando sempre a promoção da dignidade do agente público no ambiente laboral

Nesse contexto, após destacarmos algumas das ações realizadas por este órgão, no ano de 2021, passaremos a destacar o que fora realizado por esta Setorial no sentido de atendermos as orientações/ recomendações pontuadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado aos órgãos do Poder Executivo a Secretaria da Administração Penitenciária, conforme dados a seguir:

Para todos os órgãos:

Orientação 01- Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outros), em conformidade com o § 1º do Art. 22 do Decreto Estadual nº 33.485/2020. Este órgão já atende esta orientação.

Orientação 02 - Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual. Este órgão já atende esta orientação, uma vez que quando a Ouvidoria Setorial recebe demandas de outros poderes a manifestação é finalizada em nosso sistema com a devida resposta de orientação, ocasião em que direcionamos o cidadão para o poder/órgão competente indicando os possíveis contatos para resolução da demanda.

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 a Direção Superior do órgão/entidade, 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, observando o previsto no Decreto Estadual 33.485/2020 e na IN CGE n.º1/2020. Já implementado por este órgão.

Orientação 04 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização 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. Já implementado por este órgão. Com

frequência nas comunicações com a Coordenação da Central 155, com o objetivo de atualizarmos a equipe da Central.

Já no que se refere à **recomendação proposta pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado no Relatório de Gestão de Ouvidoria_2020** recebemos a orientação que passamos a expor:

Para: CASA CIVIL, CASA MILITAR, CBMCE, CEASA, CEE, CGD, SCIDADE, CODECE, COGERH, DETRAN, EMATERCE, ESP, FUNTELC, IDACE, JUCEC, METROFOR, PC, PEFOCE, PGE, PM, SDA, SEDET, SEAS, SECITECE, SEDUC, SEINFRA, SAP, SESA, SEJUV, SETUR, SOHIDRA, SOP, SRH, SSPDS, SPS, UECE, URCA, UVA, VICEGOV, ZPE CEARÁ.

Orientação 10 - 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, em consonância com a Lei Nacional nº 13.460/2017. Esta Ouvidoria Setorial está articulando e desenvolvendo com a gestão superior a escolha de um serviço para fazer a referida avaliação.

Por oportuno, pontuamos que este órgão tem trabalhado com foco na missão de responsabilidade social, 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.

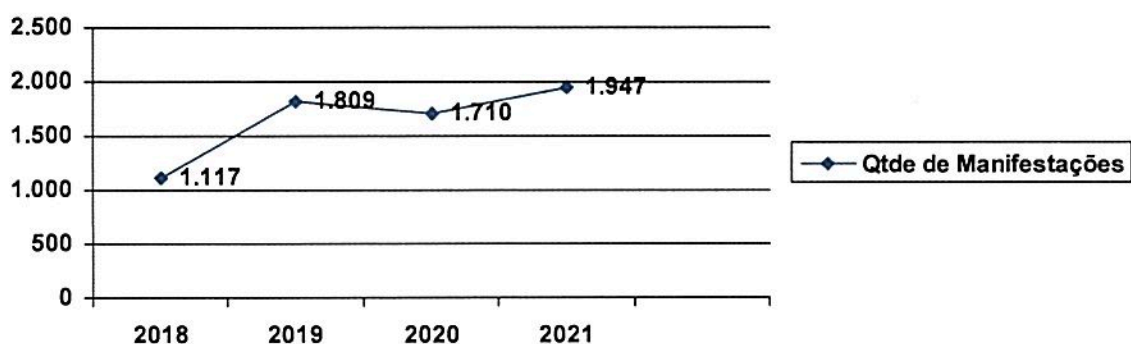
3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Com base nos registros gerados através dos relatórios disponibilizados pela Plataforma Ceará Transparente, no ano de 2021, informaremos os dados quantitativos e qualitativos referentes à Ouvidoria com os demonstrativos gráficos, análises e comparações com os resultados de períodos anteriores.

3.1 - Total de Manifestações do Período:

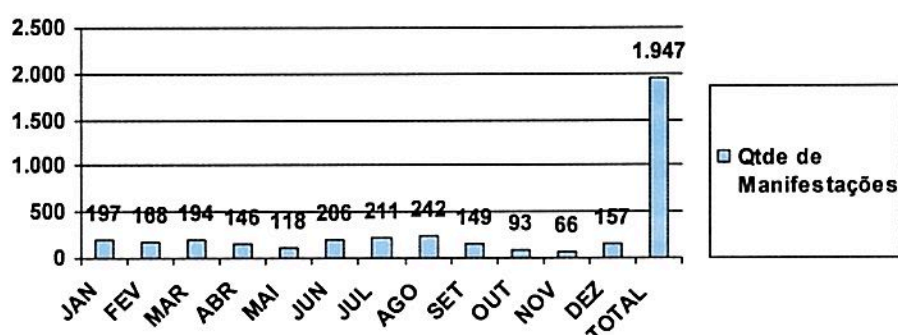
Inicialmente, passamos a apresentar um gráfico com a indicação do quantitativo de manifestações dos últimos quatro anos (2018 a 2021), conforme abaixo:

Gráfico de Manifestações por Ano - 2018 a 2021



Em análise comparativa aos quatro últimos anos podemos perceber um aumento das manifestações através deste Sistema. Acreditamos que está evolução aconteceu em razão da ampla divulgação dos nossos serviços, tanto para o público externo, quanto para o público interno, conferindo maior credibilidade nas nossas ações. Porém, ano de 2020, percebemos um decréscimo no número destes registros, o que relacionamos à pandemia mundial de coronavírus, uma vez que a sociedade passou por um período de adaptação em que muitas mudanças foram adotadas como medida de prevenção e combate ao vírus. Ademais em 2021, constatamos novamente um aumento dos registros através da Plataforma Ceará Transparente.

Gráfico de Manifestações Mensais (2021):



Já em análise mês a mês, dos registros de 2021, constatamos que iniciamos o mês de janeiro do ano corrente com 197 (cento e noventa e sete) manifestações, e finalizamos em dezembro com 157 (cento e cinquenta e sete) demandas. Acreditamos que essa diminuição de registros se deu pela constante atualização de informações aos familiares junto as Unidades Prisionais, bem como por meio da constante disponibilização de informações atualizadas no site institucional desta Secretaria. Por oportuno, destacamos que nos meses de junho, julho e agosto houve um aumento no recebimento de reclamações classificadas no assunto: efetivo de presos no sistema penitenciário. As demandas relacionaram-se a entrega de cartas de familiares para os presos e entrega de malotes. Entretanto, após análise minuciosa das manifestações destacamos que, sobre as cartas, o que ocorreu foi que nem sempre os familiares estavam seguindo os critérios estabelecidos por este órgão para o envio destas, assim a Unidade teve que se comunicar com o remetente da carta para realizar os devidos ajustes, gerando atraso no envio da resposta. Da mesma forma sobre a entrega de malote, uma vez que o familiar não estava seguindo o que determinava a Portaria nº. 04/2020. Dessa forma, no final do ano corrente após a flexibilização das visitas sociais nas Unidades Prisionais deste Estado constatamos uma diminuição dos registros no mês dezembro. Acreditamos que esta diminuição relacionou-se diretamente ao fato dos familiares terem tido contato novamente com os seus parentes presos.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada:

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2020	2021	Variação
Telefone 155	1152	1445	25,43%
Internet	512	457	-10,74
Presencial	12	6	-50,00%
CearáApp	00	1	Nam%
Telefone Fixo	01	1	0,00%
E-mail	29	36	24,14%
Caixa de Sugestões	00	00	Nam%
Facebook	02	00	-100%
Reclame Aqui	00	00	Nam%
Instagram	02	01	-50,00%
Twitter	00	00	Nam%
Carta	00	00	Nam%
TOTAL	1.710	1.947	13,86%

Analisando os dados acima percebemos que no ano de 2021, houve um aumento nos registros de Ouvidoria, sobretudo através do telefone 155. Pontuamos que este aumento relacionou-se diretamente a pandemia de coronavírus, pois os familiares dos presos tiveram as visitas sociais suspensas por conta da necessidade deste órgão de garantir segurança sanitária para servidores, internos e familiares gerando assim o aumento do recebimento de demandas na plataforma Ceará Transparente.

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 o período de pandemia mundial.

3.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação:

Tabela: Tipologia de Manifestações

Tipos	2020	2021	Variação%
Reclamação	1063	1345	26,52%
Denúncia	291	365	25,43%
Elogio	113	46	-59,29%
Sugestão	18	03	-83,33%
Solicitação	225	188	-16,43

Comparando os dois anos percebemos que houve um aumento nos registros relacionados à reclamação e à denúncia. Nesse sentido é relevante esclarecer que o aumento está ligado diretamente à suspensão das visitas sociais, tendo em vista que ao longo do ano de 2021, em vários períodos, e seguindo orientações das autoridades de saúde foi necessária a suspensão das visitas sociais. Ademais, é cabível esclarecer que esta Setorial seguiu criteriosamente as normas sanitárias, bem como Portaria nº. 382/2020 que trata do plano de retomada gradual das visitas no sistema prisional do Ceará.

3.3.1 –Manifestações por Tipo/Assunto:

Tabela: Tipologia/Assunto

Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	•Efetivo de Preso no Sistema Prisional	792
	•Custódia de Preso	
	•Estrutura e Funcionamento das Unidades Prisionais	172
Solicitação		111
	•Efetivo de Preso no Sistema Prisional	72
	•Custódia de Preso	
	•Estrutura e Funcionamento das Unidades Prisionais	57
Denúncia		16
	•Conduta inadequada de policial penal	369
	•Conduta inadequada de servidor/colaborador	349
	•Violação de Direitos Humanos	211
Sugestão	•Efetivo de Preso no Sistema Prisional	01
	•Estrutura e Funcionamento das Unidades Prisionais	01

	•Elogio aos Serviços Prestados	01
Elogio	•Elogio ao servidor público/colaborador	45
	•Elogio aos serviços prestados pelo órgão	01

Em análise aos dados acima (tipo/assunto) aclaramos que as demandas recebidas foram respondidas, após procedimento apuratório preliminar. Ao final das diligências necessárias, inserimos respostas na Plataforma Ceará Transparente com a conclusão das demandas. Esclarecemos ainda, que todas as manifestações recebidas são efetivamente analisadas, e trabalhadas no sentido de melhorarmos os serviços ofertados ao nosso público alvo, sendo indispensável informar que constantemente a gestão superior deste órgão tem executado ações para aprimorar e melhorar o serviço ofertado a população.

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto:

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
Efetivo de presos no sistema penitenciário	•Não há classificação com sub-assunto	872
	•Assistência material	81
Custódia de Presos	•Assistência jurídica	61
	•Assistência à saúde	49
Conduta Inadequada de Policial Penal	•Tortura, maus tratos e abuso de autoridade	215
	•Não cumprimento do horário de trabalho	08
	•Suspeita de envolvimento com o crime organizado	02
Estrutura e funcionamento de unidades	•Visitas nas unidades prisionais	85
	•Cadastro de	37

prisionais e visitantes de cadeias públicas familiares de presos nas unidades prisionais
•Alimentação 05

Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	•Formalidades e burocracias	53
	•Demora no atendimento	24
	•Demora na entrega do serviço/produto	13

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 dos fatos, requeremos ao manifestante, através da Plataforma Ceará Transparente, por meio de comentários ao cidadão que ele apresente 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 encerrada com base no Art. 23, § 5º do Decreto n.º 33.485/2020, de 21/02/2020 que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo. Ademais esclarecemos ao manifestante que a qualquer tempo a demanda poderá ser reaberta por ele. É cabível mencionar ainda que sendo comprovada qualquer conduta excessiva por parte de servidores, estes poderão ser responsabilizados administrativamente junto à Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública – CGD.

3.3.3 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19):

Essa tabela será destinada exclusivamente para os assuntos relacionados à COVID-19 e para as Ouvidorias que usaram a classificação desse assunto em alguma das suas manifestações.

Tabela: Assunto/Sub-Assunto Coronavírus

Assunto	Sub-Assuntos	Total
----------------	---------------------	--------------

CORONAVÍRUS (Covid 19)	•Ações de prevenção e combate ao coronavírus	06
	•Vacinação covid - 19 (plano, calendário, grupos e etapas)	03
	•Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados	02

3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços:

Tabela: Tipo de Serviço	
Tipos	Total
NÃO SE APLICA	170

Sobre este item pontuamos que concluímos a atualização da carta de serviço em novembro de 2021, e a partir do dia 23 de novembro de 2021 houve o cadastro dos serviços no Ceará Transparente para que assim pudéssemos realizar a classificação das manifestações. Sendo estas 170 demandas classificadas com tipo de serviço NÃO SE APLICA.

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário:

Tabela: Programas Orçamentários		
Programas		Total
GESTÃO	E	1904
MODERNIZAÇÃO DO	DO	
SISTEMA PENITENCIÁRIO		
GESTÃO	E	38
DESENVOLVIMENTO		
ESTRATÉGICO DE	DE	
PESSOAS		
GESTÃO		04
ADMINISTRATIVA	DO	
CEARÁ		

Obs: Dados extraídos do relatório estatístico filtrado em 17.01.2022.

A Secretaria da Administração Penitenciária executa os programas: **211- Gestão Administrativa do Ceará** que objetiva promover com eficiência a gestão administrativa dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, direta e indireta, de todos os Poderes, **222- Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas** que 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 **514-Gestão e Modernização do Sistema Penitenciário** que 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.

Nesse sentido pontuamos que a maioria das demandas recebidas no ano de 2021 foram classificadas no programa, **514 Gestão e Modernização do Sistema Penitenciário**, uma vez que os registros relacionaram-se as pessoas presas ou egressas.

3.6 – Manifestações por Unidades Internas:

Tabela: Unidades Internas

Unidades	Total
Coordenadoria Especial da Administração Prisional	1788
Célula de Gestão de Pessoas	37
Célula de Execução à Saúde Prisional	19
Coordenadoria de Inteligência	35
Assessoria do Gabinete	32

Obs: Dados extraídos do relatório estatístico filtrado em 17.01.2022.

No ano 2021 às áreas internas mais demandadas por esta Ouvidoria Setorial foram a Coordenadoria Especial da Administração Prisional, a Célula de Gestão de Pessoas, a Célula de Execução a Saúde Prisional, a Coordenadoria de Inteligência e a Assessoria do Gabinete. No tocante as 1.788 manifestações ligadas a Coordenadoria Especial do Sistema Prisional aclaramos que por ser a área interna a responsável pela execução, supervisão, coordenação, controle, segurança e administração do Sistema Penitenciário do Ceará o envio dos registros foi necessário para ciência, análise e apurações preliminares da referida Coordenadoria.

3.7 – Manifestações por Municípios:

Municípios	2020	2021
Aquiraz	12	15
Aracati	00	06
Acopiara	03	01
Acarape	00	02
Aurora	00	02
Acaraú	00	08
Barreira	00	01
Boa viagem	00	01
Cajazeiras	00	01
Canindé	01	01
Camocim	01	03
Caridade	02	00
Cariré	00	01
Cascavel	00	03
Caucaia	07	38
Crato	01	01
Cedro	03	00
Crateús	01	04
Crato	01	01
Cruz	02	00
Eusébio	00	03
Forquilha	00	01
Fortaleza	90	465
Fortim	00	01
Guaraciaba do Norte	02	00
Granja	01	00
Guaiubá	00	02
Horizonte	02	07
Icó	01	00
Iguatu	02	00
Ipu	02	01
Independência	01	00
Iracema	01	00
Irauçuba	01	00
Ipueiras	00	02
Itaitinga	75	03
Itapipoca	01	07
Itarema	00	01
Jaguaribe	00	07

Jijoca de Jericoacoara	00	01
Juazeiro do Norte	11	06
Jucás	00	01
Madalena	00	01
Maracanaú	04	14
Milhã	01	00
Maranguape	00	02
Massapê	00	03
Mauriti	00	01
Missão velha	00	02
Morada Nova	01	00
Mombaça	00	02
Morrinhos	00	04
Nova Russas	00	01
Orós	00	01
Pacajus	03	10
Pacatuba	03	03
Paraipaba	00	01
Pentecoste	01	01
Pindoretama	01	02
Piquet Carneiro	01	00
Potiretama	01	00
Quixadá	01	10
Quixeramobim	07	12
Quixerá	00	01
Redenção	01	00
Russas	02	00
Santana do Acaraú	00	01
Santa Quitéria	00	01
Sobral	22	14
São Gonçalo do Amarante	00	04
Solonópole	03	00
Tabuleiro do Norte	00	03
Tianguá	02	01
Tururu	01	07
Várzea Alegre	00	04
Viçosa do Ceará	00	01
Indefinido	1417	1222
Outros estados	16	23

Obs: Dados extraídos do relatório estatístico filtrado em 17.01.2022.

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 suas demandas. Acreditamos que os registros ocorreram em virtude da ampla divulgação dos nossos canais, sendo a Plataforma Ceará Transparente um meio efetivo para garantir que todos os cidadãos (ãs), independente de localidade, pudessem ter acesso ao Sistema possibilitando o registro das manifestações.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da 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 regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, às respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2020	Quantidade de Manifestações em 2021
Manifestações Finalizadas no Prazo	1685	1933
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	24	13
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	01	01
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	00	00
Total	1710	1947

Obs: Dados extraídos do relatório estatístico filtrado em 20.01.2022.

Analisando os dados acima, aclaramos que durante o ano de 2021, se compararmos ao ano de 2020, podemos perceber um aumento na quantidade de manifestações recebidas por esta pasta governamental. Acreditamos que este aumento se deu em razão das mudanças impostas pela pandemia mundial de Coronavírus (Covid-19), uma vez que, como exemplo, podemos citar que os familiares dos presos tiveram as visitas sociais suspensas por conta da necessidade deste órgão de garantir segurança sanitária para os servidores, os internos e seus familiares gerando assim o aumento do recebimento de demandas na plataforma Ceará Transparente.

Por oportuno, reforçamos que durante este período os atendimentos presenciais dentro do órgão permaneceram, mas foi através da Plataforma Ceará Transparente que o recebimento da maioria das demandas se concentrou. Dessa forma 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 foi possível respondê-las dentro do prazo estabelecido, o que gerou o registro na Plataforma Ceará Transparente com a classificação **manifestações finalizadas fora do prazo e manifestações pendentes no prazo (não concluídas)**. Todavia, para retorno ao cidadão (ã), ainda dentro desse prazo, encaminhamos resposta parcial através da referida Plataforma informando para ele o número do Vipro (SPU) para acompanhamento do 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 2020	Índice de Resolubilidade em 2021
Manifestações Finalizadas no Prazo	98,48%%	99,28%%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	1,40%%	0,67%%

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade:

Durante o ano de 2021, objetivando aumentarmos a resolubilidade da Ouvidoria, e, por conseguinte, reduzirmos o percentual de manifestações finalizadas fora do prazo trabalhamos em articulação continuada com as áreas internas deste órgão público encaminhando a maioria das demandas através da Plataforma Ceará Transparente para

que as manifestações fossem apuradas e respondidas pelas áreas com maior celeridade, diminuindo inclusive o tempo de resposta.

Oportunamente, destacamos também que a SAP diariamente tem apresentado em seu *site* institucional e em suas redes sociais (*facebook e instagram*) informações atualizadas acerca das atividades desenvolvidas pelo órgão tornando cada vez mais transparente a gestão pública, oportunizando assim ao cidadão o acesso imediato as suas pretensões.

Dessa forma, aclaramos que mesmo com a pandemia de coronavírus esta Ouvidoria Setorial pôde de forma contínua executar suas atividades, garantindo o seu papel relevante enquanto ferramenta de gestão, pois por meio das citadas ações fornecemos aos cidadãos respostas efetivas, bem como o retorno célere as suas pretensões.

É plausível ponderamos ainda que constantemente os policiais penais e colaboradores tem 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.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta:

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2020	11 dias
Tempo Médio de Resposta 2021	09 dias

Em verificação a média gerada nestes dois anos, constatamos que tivemos uma diminuição de dois dias para retorno de resposta ao cidadão. Acreditamos que esta redução de tempo aconteceu em virtude do trabalho realizado pela Ouvidoria junto às áreas internas no que se refere a conscientizá-las sobre a importância de fornecermos um retorno mais célere aos manifestantes, demonstrando assim o impacto positivo na análise deste índice, pois estamos conseguindo o objetivo citado.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 84%. Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é automaticamente disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente para que o cidadão possa 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, sendo atribuída por ele uma nota de 1 a 5 pontos nas quatro perguntas padrão do questionário.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal):

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,12
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,01
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,21
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,75
Média	4,02
Índice de Satisfação:	80,45%

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

4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação:

Após análise minuciosa relativa ao índice de satisfação informamos que em 2021 esta Setorial atingiu apenas de 80,45% de satisfação não atingindo a média estabelecida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. Acreditamos que este resultado se deu pelo fato de 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.

Destacamos que em razão da pandemia de coronavírus as visitas sociais estiveram suspensas por um longo período, gerando insatisfação aos seus parentes que não puderam visitar os presos. Todavia, reforçamos que este órgão público permaneceu autorizando a comunicação dos presos com os seus familiares através de cartas, bem como disponibilizou um número para comunicação dos parentes dos internos com o setor de serviço social das Unidades Prisionais, a fim de que estes pudessem ter notícias dos presos, bem como seguiu o plano de retomada gradual das visitas sociais com o objetivo de restabelecê-las com responsabilidade e segurança.

Durante o ano de 2022 trabalharemos com afincos para modificarmos o entendimento dos cidadãos no sentido de que nem sempre o que é solicitado pode ser fornecido por trata-se de um órgão de segurança pública, mas que estaremos disponíveis para minimizarmos qualquer insatisfação, apresentando sempre que necessário a gestão superior desta pasta governamental, sugestões de melhoria.

4.2.3 – Amostra de Respondentes:

Total de pesquisas respondidas	81
Total de manifestações finalizadas	1945
Representação da Amostra	4,16%

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

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria:

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era: 3,61

Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi: 4,14

Em análise ao **índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria** percebemos que o cidadão se sentiu mais satisfeito, após realizar a sua manifestação, ou seja, após tomar conhecimento sobre o trabalho realizado pela Ouvidoria Setorial avaliou melhor o serviço.

5.1 - Motivos das Manifestações;

As principais manifestações recebidas, no ano de 2021, classificaram-se nos assuntos: efetivo de presos no sistema penitenciário, custódia de presos e conduta inadequada de servidores/colaboradores.

No que se refere ao assunto **efetivo de presos no sistema penitenciário**, as demandas mais frequentes foram, por exemplo, acerca da localização de internos no sentido de confirmar a Unidade de recolhimento destes para o envio de cartas e entrega de malotes. Atualmente, é possível que o familiar/visitante que esteja com a sua carteira de visita ative o site <http://visita.sap.ce.gov.br/> para obter informações sobre o dia de visita, o horário de visita, a emissão de senhas, dentre outras informações.

O segundo assunto mais demandado por esta setorial foi **custódia de presos**, os registros classificaram-se dessa forma em virtude dos manifestantes necessitarem de informações sobre a assistência ofertada aos presos no interior das Unidades Prisionais sejam: social, jurídica, médica, psicológica dentre outras. Analisando o teor das demandas enviamos respostas com os devidos esclarecimentos ao tempo que aclaramos que há em todas as Unidades Prisionais deste Estado equipe multidisciplinar realizando atendimento diariamente aos presos.

Em relação ao assunto **conduta inadequada de policial penal** esclarecemos que todos os registros recebidos com este assunto são analisados, e havendo elementos que possibilitem apuração preliminar são devidamente encaminhados para as áreas responsáveis no sentido de averiguar os fatos. Ato contínuo, se comprovada qualquer conduta irregular ou excessiva dos servidores, 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 da Plataforma Ceará Transparente, que no momento da exposição dos fatos apresente 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 por falta de informações, ocasião em que as demandas são finalizadas com as devidas justificativas amparadas pelo Decreto n.º 33.485/2020.

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 sobre a necessidade do

atendimento cortês que deve ser fornecido pelos servidores deste órgão público a quem necessitar, posto que como a nomenclatura somos servidores do público, e temos a missão de atender a população com urbanidade.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes:

Oportunamente, em análise aos pontos recorrentes apresentados podemos destacar que a maioria dos registros relacionaram-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 das manifestações recebidas na Plataforma Ceará Transparente podemos conhecer as reais necessidades e pretensões do nosso público alvo, adequando a prestação dos nossos serviços para conquistarmos a satisfação destes. Destacamos ainda que em 2020 recebemos 1.710 manifestações, e em 2021 tivemos registradas 1.947 manifestações gerando um expressivo aumento de demandas. Nesse sentido permanecemos com a tipologia IV, conforme avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais, posto que nossos registros ultrapassam mais de mil manifestações recebidas no ano.

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

Com o intuito de diminuir os índices de recorrência relativos aos registros de Ouvidoria, apontados no item 3.3.2 deste relatório, quais sejam: efetivo de presos no sistema penitenciário do Ceará, custódia de presos, conduta inadequada de policial penal, estrutura e funcionamento das unidades prisionais e insatisfação com os serviços prestados pelo órgão; assegurando, assim, resultados mais efetivos e gerando maior satisfação dos usuários dos serviços públicos, no ano de 2021, este órgão executou algumas ações para melhoria dos serviços ofertados ao nosso público alvo. Como exemplo, passamos a mencionar:

- Mutirão carcerário em diversas Unidades Prisionais com 19.105 revisões processuais de pessoas recolhidas
- Garantia de educação para 4.123 internos que estão em sala de aula regulares dos ensinos de: alfabetização, fundamental e médio
- 8.182 internos e internas participantes do projeto livro aberto
- Oportunidade de trabalho para egressos do Sistema Penitenciário do Ceará garantindo emprego para 3.826 internos e internas que trabalham nas Unidades Prisionais do Ceará
- 6.176 internos e internas inscritos na edição do Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos.
- 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. No ano de 2021, 1.541 servidores e colaboradores concluíram cursos disponibilizados na plataforma de ensino à distância da SAP. Também foram 888 servidores formados em cursos presenciais de qualificação.

- 3.118 internos formados em cursos de capacitação profissional
- Implantação de novas salas de informática para oferecer cursos de iniciação profissional para internos
- Renovação de toda a frota de veículos para oferecer mais segurança e eficiência para o serviço prestado a população cearense garantindo condições humanizadas no transporte dos internos
- Internas e internas do sistema penitenciário cearense receberam identidade profissional de artesões
- SAP e UFC iniciaram ações e estratégias para a prevenção e cuidado da saúde mental dos servidores do sistema prisional cearense
- Criação da Comissão de Combate ao Assédio Moral (Lei nº. 15.036/2011) para fortalecer ainda mais as ferramentas já existentes de proteção à saúde mental dos servidores e contribuir na prevenção de práticas que podem atingir as pessoas que atuam no trabalho cotidiano do Sistema Prisional, objetivando sempre a promoção da dignidade do agente público no ambiente laboral
- Em meados de outubro 100% de imunização contra covid – 19 para a população carcerária do Ceará

Sendo assim destacamos ainda 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 2021. O cidadão poderá se acompanhar 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.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Nesse tópico, deverão ser apontados os benefícios alcançados pela Ouvidoria Setorial, em parceria com as áreas internas e gestão superior, a partir do tratamento e gestão das manifestações no ano.

Conceitos de Benefícios:

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 administrativa, aprimoramento de normativos e processos, incremento da credibilidade institucional, devendo, sempre que possível, ser quantificado em alguma unidade que não a monetária.

Por este aspecto, iniciamos destacando como benefício financeiro que neste ano recebemos ofício do Ministério da Justiça e Segurança Pública referente à suplementação de valores que compõem o repasse do Fundo Penitenciário Estadual, mediante transferência obrigatória na modalidade fundo a fundo, uma vez que a suplementação deverá ser empregada para promoção da cidadania e fortalecimento da participação e controle social, e fortalecimento do sistema penal. As áreas a que se destina os valores são: Ouvidoria, Corregedoria, Escola Penitenciária e Inteligência. No segmento da Ouvidoria a sua estruturação fornecerá um sistema preocupado com os direitos e garantias fundamentais, tanto dos presos quanto dos que trabalham. E ainda, abre um importante canal de comunicação para que quaisquer eventos que ocorram tenham um local para serem devidamente apurados e que os resultados impliquem em constante melhoria. Esta setorial está em fase de viabilização deste pleito.

Já acerca dos benefícios não financeiro alcançados em 2021, seguimos adequando fluxos internos, no sentido de melhorarmos a logística e o retorno das demandas recebidas por esta Ouvidoria. Entretanto, durante todo o ano de 2021, permanecemos em contato as áreas internas sempre sugerindo ajustes, com base nos registros da Plataforma Ceará Transparente para tornamos mais satisfatório e célere a prestação dos serviços públicos. Através da própria plataforma envolvemos as áreas internas competentes na apuração das demandas para de forma rápida encaminhar os registros para apuração, e após finalizarmos as demandas dentro de um período menor reduzindo o tempo de espera do cidadão. Ponderamos que nem sempre é possível solucionar as demandas com celeridade em virtude da necessidade de, em algumas situações, iniciarem-se procedimentos apuratórios preliminares pelas áreas, mas na maior parte dos registros esta espera tem sido reduzida. Outra ação alcançada, e que também garantiu a redução do prazo de respostas aos cidadão, foi em razão das constantes articulações com a Central 155, uma vez que por meio de atualizações contínuas sobre os nossos serviços muitas vezes, imediatamente, foi possível dar um retorno efetivo as demandantes. Destacamos também que estamos constantemente em diálogo com a Assessoria de Comunicação desta Setorial, com a finalidade de disponibilizarmos informações atualizadas no *site* deste órgão com base nas demandas mais recebidas em nosso sistema, sendo possível o acesso através do link: [https://www.sap.ce.gov.br/acesso-a-informacao/\(perguntas_frequentes\)](https://www.sap.ce.gov.br/acesso-a-informacao/(perguntas_frequentes)) em que já listamos algumas dúvidas recorrentes com o fito de imediatamente fornecermos conteúdo ao nosso público. Dessa forma além darmos um retorno imediato ao cidadão, também garantimos a transparência ativa deste órgão público.

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
- Diálogos constantes com os diretores das Unidades Prisionais e Cadeias Públicas do Estado
- Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social promovidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, nas datas de: 24 de fevereiro , 28 de abril, 30 de julho, 18 de agosto, 27 de outubro e 15 de dezembro
- Curso de Tratamento de Denúncia
- Curso de Certificação em Ouvidoria realizado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado
- Reunião da Carta de Serviços CGE e SAP
- Oficina para elaboração dos Relatórios de Gestão de Ouvidoria
- Oficina de padronização dos Serviços Públicos
- 47º Fórum Permanente de Controle Interno – Webinar – Contas de gestão
- Diálogo constante e troca de informações desta Ouvidoria Setorial com a Central de Atendimento 155
- Reunião para construção do Relatório de Transparência
- Visita virtual da CGE a SAP para avaliação de desempenho da Ouvidoria na data de 11 de janeiro de 2020.
- Reunião do Fórum Nacional das Ouvidorias do Sistema Penitenciário - FNOSPEN

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

No ano de 2021, seguimos realizando atividade de Ouvidoria Itinerante com visita ao Instituto Penal Feminino Desembargadora Auri Moura Costa, objetivando realizar a escuta das presas para averiguar situações recebidas através da Plataforma Ceará Transparente. O principal benefício no desenvolvimento desta ação itinerante foi de aprimoramento do controle social e constante disseminação dos serviços da Ouvidoria.

Outra atividade realizada ao longo deste ano foi o constate diálogo desta Ouvidoria com a Central 155, essa ação teve como finalidade precípua atualizar os atendentes da referida Central para que no momento em que o cidadão ligasse para registrar a sua demanda já obtivesse de forma imediata algumas informações, como por exemplo, podemos destacar que em algumas situações o que eles estavam pleiteando era somente informação sobre o plano de retomada das visitas sociais ou alguma outra orientação

sobre o cadastro de visitante, e imediatamente, tendo em vista que os atendentes já continham os dados foi possível fornecê-los de forma célere e sanar a demanda.

Da mesma forma permanecemos constantemente em diálogo com a Assessoria de Comunicação desta Setorial, com o fito de disponibilizarmos dados atualizados no site deste órgão com base nas demandas mais recebidas em nosso Sistema, sendo possível o acesso através do link: <https://www.sap.ce.gov.br/aceso-a-informacao/> (perguntas frequentes) em que já listamos algumas dúvidas recorrentes dos cidadãos. Assim além darmos um retorno imediato ao cidadão, também garantimos a transparência ativa deste órgão público.

Por oportuno, destacamos que embora com a pandemia mundial de coronavírus, durante todo o ano de 2021, seguimos realizando atendimento presencial na sede deste órgão público para àqueles cidadãos que vieram em busca de atendimento, uma vez que esta Secretaria é classificada como órgão de serviço essencial. Salientamos ainda que realizamos atendimento juntamente com o setor de serviço social para as esposas e as companheiras dos presos. O atendimento objetivou fornecer para elas alguns esclarecimentos acerca da suspensão das visitas sociais, bem como orientá-las sobre envio de cartas dos familiares para os presos e ainda informações sobre a entrega do malote, tendo em vista que obedecendo aos protocolos sanitários das autoridades de saúde foi necessária a suspensão das visitas sociais. No momento deste atendimento disseminamos informações sobre o trabalho da Ouvidoria, bem como divulgamos os nossos canais de atendimento.

Por fim, ressaltamos mais uma vez que trabalhamos com foco na missão de responsabilidade social, sempre em busca de melhorarmos a cada dia a prestação do serviço ao nosso público alvo.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a finalidade de ampliar o controle social, 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.

Destacamos inicialmente que, em análise aos dados de 2018 a 2021, percebemos ter havido um aumento nos registro de Ouvidoria, razão que acreditamos ter se dado pela ampla divulgação dos nossos serviços tanto para o público externo quanto para o público interno. Outro ponto que merece ênfase é a redução do tempo de resposta que no ano de 2020 era de 11 dias, e em 2021 passou para 09 dias. Assim reforçamos que estamos trabalhando diariamente para reduzirmos ainda mais o tempo de espera de resposta dos cidadãos.

Por oportuno, convém também mencionarmos que no ano de 2021 a nossa média de satisfação gerada no relatório estatístico através das pesquisas de satisfação realizadas pelos manifestantes reduziu em relação aos anos anteriores. Sendo assim é necessário frisarmos que permanecemos trabalhando com muita responsabilidade e compromisso; todavia por este órgão executar atividade de custódia de presos, e em 2021, termos vivenciado longos períodos em que os familiares tiveram suas visitas sociais suspensa, tendo em vista que esta Instituição seguiu rigorosamente orientações das autoridades sanitárias, sendo esta medida primordial para contenção do coronavírus dentro das Unidades Prisionais deste Estado acreditamos que, por este motivo, tenha havia insatisfação dos cidadãos contribuindo para este resultado. Por oportuno destacamos mais uma vez que temos trabalho com afincos para ofertarmos aos parentes de pessoas em restrição de liberdade informações atualizadas, e retorno célere no que diz respeito as suas dúvidas.

Outro ponto que devemos enfatizar é que a maioria dos registros foi realizado pelos cidadãos através da Central 155, e pela internet por meio da Plataforma Ceará Transparente. Sendo assim destacamos que os referidos canais de atendimento são essenciais para o recebimento dos registros, uma vez que por meio destes é garantido o acesso e a aproximação dos cidadãos com o órgão público, sem que estes precisem se deslocar as Unidades Prisionais ou até mesmo a Sede desta Instituição.

Destacamos também que seguimos orientações do Decreto Estadual nº 33.485/2020, § 1º, Art. 22 no que se refere à elaboração de fluxo procedimental, ou seja, esta Setorial, independente da forma em que o cidadão registre sua manifestação insere os dados na Plataforma Ceará Transparente. Destacamos que no ano de 2021 recebemos 1.947 demandas. De forma integrada elaboramos procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições que compõem a Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual, uma vez que sempre que recebemos qualquer registro que não seja de competência desta Setorial finalizamos a demanda direcionando o manifestante para o poder/órgão competente indicando os possíveis contatos para resolução da demanda.

Ainda seguindo orientações da CGE adotamos um fluxo interno no que se refere ao tratamento e a apuração das denúncias no âmbito desta Ouvidoria Setorial, sempre com a articulação da Direção Superior ou das áreas internas deste órgão, para realização da devida apuração preliminar e retorno de resposta ao cidadão.

De forma contínua e tempestiva enviamos para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo auxiliando nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria. No ano de 2021, os três assuntos mais recebidos por esta Setorial foram: **efetivo de presos no sistema penitenciário, custódia de presos e conduta inadequada de policial penal.** Sobre o primeiro assunto esclarecemos que os registros relacionaram-se acerca da localização de internos no sentido de confirmar a Unidade de recolhimento destes para o envio de cartas e entrega de malotes. 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 o dia de visita, o horário de visita, a emissão de senhas, dentre outras informações.

Já o segundo assunto mais demandado por esta setorial foi a **custódia de presos**, os registros classificaram-se dessa forma em virtude dos manifestantes necessitarem de informações sobre a assistência ofertada aos presos no interior das Unidades Prisionais sejam: social, jurídica, médica, psicológica dentre outras. Analisando o teor das demandas enviamos respostas com os devidos esclarecimentos ao tempo que aclaramos que há no interior de todas as Unidades Prisionais deste Estado equipe multidisciplinar realizando atendimento diariamente aos presos.

Em relação à **conduta inadequada de policial penal** esclarecemos que todos os registros recebidos tipificados com este assunto são analisados, e havendo elementos que possibilitem apuração preliminar são devidamente encaminhados para as áreas responsáveis no sentido de averiguar os fatos. Ato contínuo, se comprovada qualquer conduta irregular ou excessiva dos servidores, 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 da Plataforma Ceará Transparente, que no momento da exposição dos fatos apresente 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 por falta de informações, ocasião em que as demandas são finalizadas com as devidas justificativas amparadas pelo Decreto n.º 33.485/2020.

Já no que se refere à recomendação proposta pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado no Relatório de Gestão de Ouvidoria_2020 aclaramos que estamos articulando e desenvolvendo com a gestão superior a escolha de um serviço para fazer a referida 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, em consonância com a Lei Nacional nº 13.460/2017.

Reforçamos que esta Ouvidoria Setorial enfrentou diversas dificuldades ao longo do ano de 2021, em razão da pandemia mundial de coronavírus, tendo que dobrar a sua missão no sentido de oferecer ao cidadão atendimento célere, uma vez que com a suspensão das visitas sociais nos Estabelecimentos Prisionais do Estado do Ceará muito foi necessário no sentido de sempre e de forma rápida fornecer aos servidores e parentes de pessoas presas respostas céleres e efetivas. Assim como desafio em consonância com o Sistema Estadual de Ouvidoria conseguimos reduzir o prazo de resposta para as demandas dos cidadãos. Ademais permanecemos orientando os cidadãos a registrem suas demandas com o máximo de informações, a fim de sempre possibilitar a análise e apuração preliminar dos fatos, uma vez que há uma cultura muito forte de que a utilização do canal de ouvidoria com a tipificação, denúncia, poderá gerar um “problema” para o preso, e assim, algumas vezes, no momento do registro da denúncia não apresentam elementos efetivos comprometendo a apuração dos fatos.

Destacamos que esta Ouvidoria tem dialogado constantemente com os coordenadores das áreas internas deste órgão para que haja sempre o aprimoramento dos serviços ofertados aos cidadãos com base nas demandas recebidas, tendo em vista que

acreditamos que é através da participação social que conseguiremos implantarmos melhorias dentro desta Instituição Pública.

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.

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

Nesse processo 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.


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, 02 de fevereiro de 2022.


Rafael de Jesus Beserra
Secretário Executivo da Administração Penitenciária do Ceará

ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

1. Título da Prática/Ação:

(Informar o nome da ação/prática realizada. Ex. Implantação da Ouvidoria Itinerante; Cultivando Elogios)

Atividade de Ouvidoria Itinerante no Instituto Penal Feminino Auri Moura Costa (IPF)

2. Período de realização da Prática/Ação:

(Informar a data que a ação/prática foi lançada ou período de execução)

A prática foi realizada no mês de janeiro de 2021 no Instituto Penal Feminino Auri Moura Costa (IPF)

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos. (Especificar como se deu a origem da ação/prática realizada, apresentando uma conexão com as fragilidades, oportunidades de melhoria, manifestações recorrentes etc.) Ex. Necessidade de divulgar os canais de atendimento da ouvidoria e ampliar os atendimentos, devido ao baixo número de manifestações...)

A visita ao Instituto Penal Feminino Auri Moura Costa (IPF) foi feita no sentido de averiguação de algumas demandas recebidas através do Sistema Ceará Transparente, em que mencionavam a suposta não entrega de malotes, e algumas situações referentes à assistência à saúde das presas. Nesse sentido recebemos orientações da Gestão para realizarmos visita a Unidade Prisional citada no sentido de apurarmos preliminarmente os fatos, ocasião em que foram visitadas as alas e setor de saúde, não tendo sido constatada qualquer situação irregular. Todavia, acreditamos que a atividade se revestiu de grande importância no sentido de estarmos sempre acompanhando o funcionamento das Unidades Prisionais, bem como divulgando o serviço e canais de atendimento desta Ouvidoria Setorial.

4. Descrição da Ação/Prática:

(Descrever de forma clara o que é a ação/prática e seu histórico, informando também qual o objetivo geral)

A prática foi desenvolvida para averiguação de registros recorrentes recebidos através da Plataforma Ceará Transparente especificamente dentro do Instituto

Penal Feminino Auri Moura Costa. Na ocasião todas as alas foram visitadas, e as presas puderam ser ouvidas apresentando seus anseios para melhoria e ajuste dos serviços executados por esta Instituição. O objetivo geral da atividade foi de melhoria na prestação do serviço público.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

(Informar como ocorreu a ação/prática, tais como: planejamento, local, material utilizado, recursos humanos, recursos tecnológicos, parcerias, envolvimento de outras áreas do órgão/entidade etc.)

A prática ocorreu durante um dia inteiro no Instituto Penal Feminino Auri Moura Costa em que a equipe da Ouvidoria realizou escuta aos anseios das presas. Para efetivação da atividade foram feitos registros e anotações onde a Ouvidoria de forma sigilosa, registrou alguns pontos abordados para solicitar ajustes à Gestão do órgão.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

(Apresentar evidências sobre a execução da ação/prática, tais como: imagens, links de vídeos e matérias institucionais, publicações, estatísticas ou outros meios/instrumentos que comprovem a realização da ação/prática etc.)



7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

(Apresentar os resultados que foram alcançados ou que se espera com a execução da ação/prática, tais como: aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos, aperfeiçoamento do serviço, melhoria do índice de satisfação).

Acreditamos que o principal benefício no desenvolvimento desta ação itinerante foi de aprimoramento do controle social e constante disseminação dos serviços da Ouvidoria, posto que através deste contato recebemos um feedback do nosso público, e estaremos a cada dia aperfeiçoando os nossos serviços, uma vez que a Ouvidoria executa um relevante papel, enquanto ferramenta de gestão, sendo um importante meio de comunicação entre o cidadão e o Poder Público .

ANEXO II – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Anexo referente ao ofício nº. 2139/2021/ GAB- DEPEND/DEPEND/MJ do Ministério da Justiça e Segurança Pública que se destaca como documento comprobatório requerido no item I - benefício financeiro, no relatório de gestão de ouvidoria, tendo em vista solicitação de que o benefício possa ser representado monetariamente e demonstrado por documentos comprobatórios, preferencialmente fornecidos pelo gestor, inclusive decorrentes de recuperação de prejuízos.



16755625



08016.002693/2021-41



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Departamento Penitenciário Nacional

OFÍCIO Nº 2139/2021/GAB-DEPEN/DEPEN/MJ

Brasília, na data da assinatura.

A Sua Excelência o Senhor
LUIS MAURO ALBUQUERQUE ARAÚJO
Secretário de Administração Penitenciária do Estado do Ceará
mauro.albuquerque@sap.ce.gov.br
maiquel.mendes@sap.ce.gov.br
janaina.xavier@sap.ce.gov.br
rafael.beserra@sap.ce.gov.br
neuma.cipriano@sap.ce.gov.br

Assunto: **Suplementação do repasse obrigatório na modalidade Fundo a Fundo 2021**

(Ref.: Processo SEI/MJSP n.º 08016.002693/2021-41)

Senhor Secretário,

1. Cumprimentando-o cordialmente, trata-se de **suplementação de valores que comporão o repasse de recursos do Funpen para esse Fundo Penitenciário Estadual mediante transferência obrigatória na modalidade Fundo a Fundo**, ainda dentro do presente exercício, haja vista este Departamento ter acessado, em 10/12/2021, com esforços do Ministério da Justiça e Segurança Pública, o excesso de arrecadação das receitas decorrentes dos concursos de prognósticos para fins de compor a dotação orçamentária do Funpen de 2021.
2. Nessa senda, tendo em vista que o valor de repasse fundo a fundo, anteriormente informado por este órgão repassador (Cenário 1 - obras e custeio / Cenário 2 - investimento e custeio), encontra-se devidamente adequado às ações constantes em planos de aplicação enviados por Vossa Senhoria, e que já foram analisados pela Diretoria de Políticas Penitenciárias, e consequentemente, em vias de formalização do respectivo Termo de Adesão, será imprescindível nova formalização, mediante a celebração de termo aditivo à esse termo de adesão, a ser celebrado até 31/12/2021, no valor de **R\$ 1.471.364,56**, detalhado conforme a rubrica abaixo:

SUPLEMENTAÇÃO

REPASSE FUNDO A FUNDO - ANO 2021	
INVESTIMENTO/CAPITAL	CUSTEIO
R\$ 1.029.955,19	R\$ 441.409,37

3. No entanto, tendo em vista que cada repasse na modalidade fundo a fundo está condicionado, também, à apresentação de planos associados aos programas para melhoria do sistema penitenciário nacional e a devida habilitação desse ente federado a eles, por meio de emissão de conformidade por este Departamento, científico que **será concedido o prazo de 60 DIAS, contados da formalização do termo aditivo, para a apresentação de novo Plano de Aplicação**, com vistas a expor, em um só documento, conforme modelo padronizado deste Depen (anexo), tanto as ações já autorizadas, como as novas ações resultantes dessa suplementação.
4. Como forma de controle, o repasse alusivo tão somente à suplementação, **será transferido bloqueado às contas específicas ano 2021**, permanecendo com esse *status* até a aprovação final deste Departamento.
5. Tendo por base o Relatório de Auditoria CGU nº 201802068/2017 (12506386), que ponderou a necessidade de haver "(...) *direcionamento dos recursos para mitigar o problemático quadro do sistema prisional brasileiro, visto que as ações até então adotadas pelo Depen buscaram priorizar a aplicação da maior parte dos recursos em obras de engenharia e despesas de investimento, deixando outras (...) importantes áreas de gestão sem a devida priorização: (...) a promoção da cidadania, compreendida pelas assistências aos presos e egressos e pela oferta de trabalho.*", e visando atender os planos orçamentários da ação em que os recursos a serem repassados via fundo a fundo possuem finalidade, informo que **os valores suplementados deverão ser empregados para a promoção da cidadania e fortalecimento da participação e controle social, e fortalecimento do sistema penal, sendo esse último ser apresentada, no mínimo, 01 (uma) ação em cada área sensível ao sistema prisional: ouvidoria, corregedoria, escola penitenciária e inteligência.**
6. Os investimentos em INTELIGÊNCIA poderão ampliar a atuação deste segmento na produção de conhecimento, contra inteligência, prevenção de crises e outros diversos fatores que influenciam diretamente no dia a dia do Sistema. No segmento da OUVIDORIA, a sua estruturação fornecerá um sistema preocupado com os direitos e garantias fundamentais, tanto dos presos quanto dos que trabalham. E ainda, abre um importante canal de comunicação para que quaisquer eventos que ocorram tenham um local para serem devidamente apurados e que os resultados impliquem em constante melhoria. A estruturação das CORREGEDORIAS preceitua-se para que ocorra sempre uma atuação técnica e profissional que baseia-se nos direitos e garantias fundamentais constitucionais, e também em todas as legislações que norteiam o tema. E não menos importante, as ESCOLAS PENAIIS possuem papel preponderante na evolução do sistema, ao qualificar o seu mais importante ativo, o servidor. A estruturação deste importante setor, é mola mestra para que o Sistema Prisional alcance todos as determinações e diretrizes emanadas pelos mandamentos legais, buscando sempre a melhoria e alcance de padrões elevados. Parte do recurso é destinada diretamente para a valorização do fator HUMANO, principalmente, na qualificação do servidor para operar suas atividades.
7. Desse exposto, reforça-se a apresentação de **PLANO DE APLICAÇÃO**, conforme modelo definido por este Departamento, em observância ao disposto no § único do art. 4º da Portaria MJSP n.º 136/2020, associados à programas para melhoria do sistema penitenciário nacional, de acordo com a previsão do art. 3º da Lei Complementar nº 79/1994, e compatível com o valor relativo à suplementação supracitada no prazo concedido.
8. Colocamos a Coordenação-Geral de Instrumentos de Repasse da Diretoria de Políticas Penitenciárias à disposição para maiores esclarecimentos, mediante o contato (61) 2025-3853/9589, e o envio do novo plano de aplicação com as orientações supramencionadas ao email: ***cggir.depen@mj.gov.br***.

Atenciosamente,

TÂNIA MARIA MATOS FERREIRA FOGAÇA
Diretora-Geral do Departamento Penitenciário Nacional



Documento assinado eletronicamente por **Tânia Maria Matos Ferreira Fogaça, Diretor(a)-Geral do Departamento Penitenciário Nacional**, em 20/12/2021, às 15:35, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **16755625** e o código CRC **57DC7DB4**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Anexo

- Modelo PLANO DE APLICAÇÃO (16746507)

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08016.002693/2021-41

SEI nº 16755625

SCN Quadra 03 Bloco B Lote 120, Edifício Victória, 1º Andar, Sala 109 - Bairro Setor Comercial Norte, Brasília/DF, CEP 70713-020

Telefone: (61) 2025-3569 - <https://www.justica.gov.br>

Para responder, acesse <http://sei.protocolo.mj.gov.br>

