



**Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria
Período 01/01/2015 a 31/12/2015**



EXPEDIENTE

Corpo Gestor:

Hélio Leitão
Secretário da Justiça e Cidadania

Sandro Camilo Carvalho
Secretário Adjunto da Justiça e Cidadania

Pedro Brito
Secretário Executivo da Justiça e Cidadania

Aline Miranda
Assessora Especial do Gabinete

Lúcia Bertini
Assessora Especial do Gabinete

Tadeu Lustosa
Coordenador da Cidadania - COCID

Débora Rebelo
Ouvidora e Responsável pelo Sic da SEJUS

Lissa Aguiar Andrade
Assessora Jurídica
Responsável pela Ouvidoria da SEJUS

Paula Amanda Girão
Assessora Administrativa
Responsável pela Ouvidoria da SEJUS

1. INTRODUÇÃO

Esse relatório tem por finalidade apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS no ano de 2015, refletindo o esforço que a atual gestão tem empreendido para manter a referida unidade em evidência junto ao seu público alvo. Desta forma, a apresentação será dividida em tópicos para uma melhor visualização das informações por parte dos interessados.

As seções mostrarão dados, com demonstrativos gráficos, análise e comparações com o resultado de períodos anteriores quanto ao **Total de Manifestações, Meio de Entrada, Tipo de Manifestação, Assunto, Tipificação/Assunto, Programas Orçamentários, Manifestações por Unidade, Município, Perfil do Manifestante, Preferência de Resposta, Sigilo de Resposta, Resolutividade, Tempo Médio de Resposta, Pesquisa de Satisfação.**

A Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS contempla atendimentos que remetem a áreas distintas dentro desta Pasta, são estas: Cidadania e Sistema Penitenciário.

Objetiva incentivar o exercício da cidadania, a prática da democracia participativa por meio do controle social e a defesa dos Direitos Humanos, dirimindo dificuldades diárias do seu público alvo e possibilitando reflexões acerca de direitos e deveres.

As manifestações são recebidas em sua grande maioria através do Sistema de Ouvidoria – SOU, elaborado e disponibilizado pela Controladoria e Ouvidoria-Geral do Estado – CGE a todas as ouvidorias setoriais estaduais, bem como atende ao público presencialmente, através de e-mail ou ainda por telefone, e depois de recepcionadas as demandas são encaminhadas aos setores competentes e/ou à Coordenadoria de Inteligência da Secretaria da Justiça e Cidadania – COINT/SEJUS-CE, dando ciência dos fatos mais graves e/ou reiterados ao Titular da Pasta.

Aproveitamos a oportunidade para ressaltar que esta **Secretaria da Justiça e Cidadania do Ceará** tem como missão institucional promover o pleno exercício da cidadania e a defesa dos direitos humanos inalienáveis da pessoa humana. Para o cumprimento de seu dever, competem também a execução da manutenção, supervisão, coordenação, controle, segurança e administração do Sistema Penitenciário do Ceará. Além de garantir o cumprimento das penas e zelar pelo livre exercício dos poderes constituídos. Além de atuar em parceria com as instituições que defendem os direitos humanos.

Sendo assim, a Ouvidoria Setorial desta Pasta tem o importante papel de contribuir na acessibilidade a esta Instituição bem como no aperfeiçoamento e melhoria das atividades prestadas pela Sejus; além de manter a comunicação direta entre a sociedade e a Secretaria, colaborando com o fortalecimento da cidadania, agindo com transparência, presteza e eficiência.

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEGUNDO SEMESTRE DE 2014

No que se refere às ações e medidas adotadas por esta Secretaria no ano de 2015, referentes ao tratamento das recomendações apresentadas no segundo semestre de 2014 ressaltamos os seguintes avanços:

1) Desvinculação do Projeto Primeiro Passo da Ouvidoria, tendo em vista que as atividades relativas ao mesmo despedem carga horária e dedicação integral, e são inerentes às funções de Gestão de Recursos Humanos. Os servidores da setorial eram responsáveis pela supervisão de 76 (setenta e seis) estagiários de nível médio lotados no órgão, o que sobrecarrega a equipe, uma vez que a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE recomenda que para demandas de ouvidoria aquelas setoriais que recebem de 151 a 500 manifestações deverão possuir, no mínimo, uma equipe de 02 (dois) membros destinados ao referido serviço. Existia, ainda, uma incoerência legal uma vez que o Decreto Nº. 31.240, de 25 de junho de 2013, Art. 78 não cita como atribuições da Ouvidoria a supervisão dos estagiários de nível médio à disposição da instituição.	Temos a informar que ocorreu a desvinculação do referido projeto em fevereiro de 2015, estando atualmente sob a responsabilidade da Gestão de Recursos Humanos.
2) Designação interna por parte da Gestão Superior de 01 (um) responsável em cada setor da SEJUS pelas demandas de Ouvidoria para acompanhamento da formulação das respostas e responsabilização pelo não cumprimento de prazos, principalmente no que tange às unidades penitenciárias, por estas ficarem em prédios distantes da sede.	Atualmente, está em fase de efetivação nesta Setorial, um fluxo interno de acompanhamento das demandas da Ouvidoria, tendo um responsável em cada setor, com o objetivo de dar maior celeridade e melhor qualificação das respostas a serem encaminhadas ao cidadão, ocorrendo inclusive à responsabilização do funcionário pelo não cumprimento dos prazos, principalmente no que tange às Unidades Penitenciárias, em virtude destas ficarem em prédios distantes da sede. (ANEXO 01 - Modelo de Fluxo)
3) Incentivo ao aperfeiçoamento técnico da equipe da ouvidoria setorial, através da liberação para participação em cursos e eventos similares, cujos temas sejam pertinentes e	A atual gestão tem trabalhado em atenção às melhorias por parte da qualificação de seus funcionários, apoiando os colaboradores a

relevantes ao desempenho de suas funções, garantindo uma constante reciclagem educacional da equipe e maior preparação da mesma para os desafios do setor, conforme recomendado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE em seu Decreto Nº. 30.938, de 10 de julho de 2012, Art. 14.	participem de eventos externos, sempre que pertinente a temática de trabalho, objetivando a melhoria dos serviços prestados ao cidadão/usuário. Todavia, a autorização para a participação de eventos fora da Comarca de Fortaleza, estará condicionada a viabilidade de verbas da Secretaria à época dos eventos.
4) Destinação de orçamento para a manutenção anual da sala da ouvidoria setorial , tendo em vista que a mesma apresenta focos de mofo em virtude de infiltrações persistentes, decorrentes da estrutura antiga do prédio, conforme recomendado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE em seu Decreto Nº. 30.938, de 10 de julho de 2012, Art. 14.	Houve a transferência da Ouvidoria para uma sala com melhores condições físicas e de salubridade, contando principalmente com a melhoria no atendimento ao cidadão.
5) Aumento da quantidade e qualificação da equipe de trabalho , tendo em vista a importância da qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria na atual gestão;	Atualmente, a equipe da Ouvidoria conta com 03 (três) colaboradores permanentes, sendo: 01 (uma) Ouvidora, 01 (uma) assessora administrativa e 01 (uma) assessora jurídica; além de haver o suporte de outros órgãos vinculados à Pasta que através de equipes multidisciplinares (assistente social, Núcleo de Saúde, psicólogos e etc) auxiliam no atendimento das demandas da Ouvidoria.
6) Participação dos serviços da Ouvidoria nas diversas reuniões, eventos, e ações da Sejus , tendo em vista a importância da divulgação e da capilaridade dos serviços prestados pela Ouvidoria na atual gestão;	A equipe da Ouvidoria se faz presente nas ações e atividades desenvolvidas internamente, com objetivo de conscientizar os servidores acerca da importância da Ouvidoria para a melhoria dos serviços da Pasta, bem como, é oportunizado a esta setorial a participação em eventos externos, como por exemplo: a Ação de Cidadania realizada nos dias 18 e 19 de abril no Complexo II de Itaitinga, onde na oportunidade foram recebidas 11 (onze) manifestações e distribuídos folders informativos acerca dos serviços prestados pela Ouvidoria da Sejus-CE para mais de 100 (cem) cidadãos.

	O objetivo principal do evento foi trazer serviços de cidadania aos familiares de presos e egressos, dentre eles: atendimento jurídico, serviços de saúde e serviço de Ouvidoria (recebimento de manifestações e disseminação dos canais de acesso ao Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará – SOU), além da sensibilização do público acerca da necessidade de envolvimento e participação da população na melhoria dos serviços prestados pela SEJUS/CE.
--	---

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 – Ouvidoria em Números

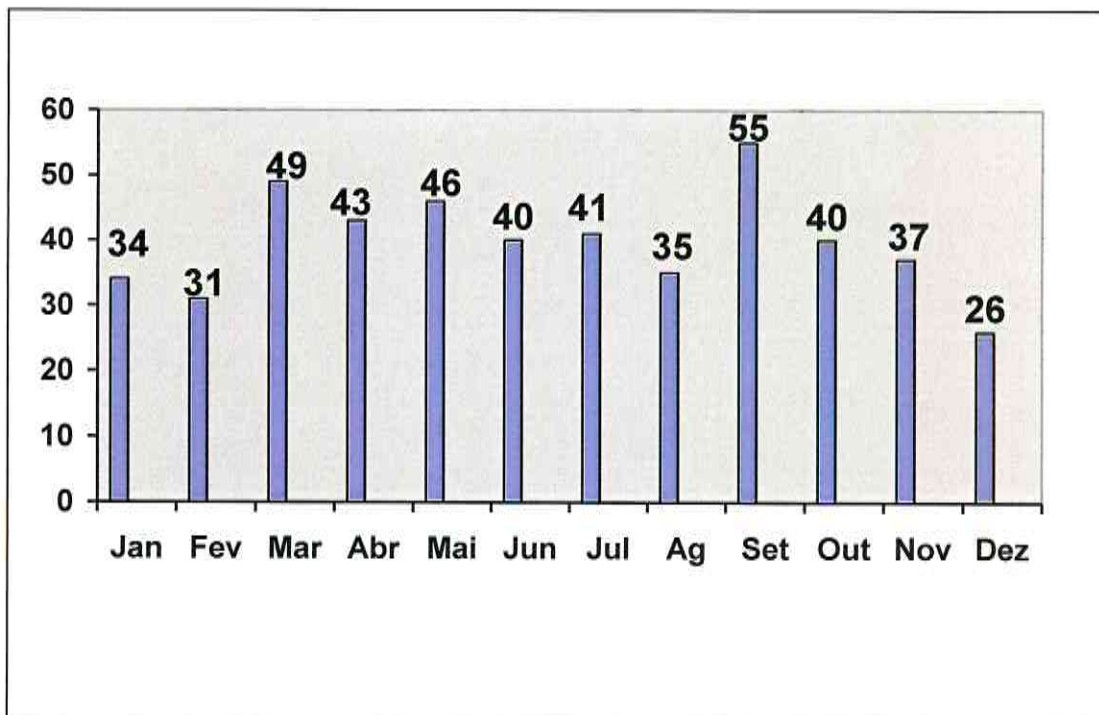
3.1.1 Total de Manifestações do Período:

A Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS recebeu ao todo 477 **(quatrocentos e setenta e sete)** manifestações no período de 01 de janeiro de 2015 a 31 de dezembro de 2015, sem serem incluídas as solicitações de informações nesta soma. Foram registradas no mesmo período **314 (trezentos e catorze) solicitações de informação, totalizando um fluxo de 791 (setecentos e noventa e um)** pleitos protocolados para a SEJUS.

Foi constatado um significativo aumento no número de manifestações recebidas, quando comparado ao período de 01 de janeiro de 2014 a 31 de dezembro de 2014, onde foram registradas 607 **(seiscentos e sete) manifestações ao todo, incluindo os pedidos de solicitação de informação** que na época da formulação do referido relatório foram somadas às demais demandas e **totalizaram a parte 178 (cento e setenta e oito) registros**.

Esse aumento deve-se a ampla divulgação dos Canais de Ouvidoria através da mídia, **Rádio Livre*** e pessoalmente nas Unidades Prisionais em dias de visitas, através do **Balcão da Cidadania***, confirmando assim que o serviço de Ouvidoria da SEJUS mantém-se em evidência junto ao seu público alvo depois de decorrido novo período de 01 (um) ano de trabalho, e que a equipe segue firme no propósito de dar visibilidade de suas ações junto ao órgão e à sociedade cearense, atingindo o objetivo de consolidar-se como instrumento de controle social.

**Olhar na página 37 e 38 as especificações sobre a Rádio Livre e Ação do Balcão da Cidadania.*



Análise dos dados:

Observa-se no gráfico que os meses de Janeiro, Fevereiro, Março, Abril, Maio, Junho, Julho, Agosto, Outubro e Novembro, a quantidade de manifestações oscila em pequenas porções. Já no mês de Dezembro, podemos observar uma diminuição, e no mês de Setembro um aumento significativo.

A diminuição observada no mês de Dezembro deve-se a efetiva resolução das manifestações no decorrer do ano de 2015. Já o aumento de Setembro refere-se principalmente ao assunto “DEMORA NA EMISSÃO DO DOCUMENTO DE IDENTIDADE (RG)”, com 12 (doze) manifestações, visto que no referido período a Perícia Forense do Estado do Ceará - PEFOCE passou por problemas estruturais e diminuta quantidade de peritos, o que gerou o aumento de reclamações.

3.1.2 Registro de Manifestações por Sistema Informatizado:

Obs. Essas informações devem ser prestadas apenas pelas Ouvidorias da Secretaria de Saúde, Arce e Cagece, de acordo com a ferramenta que utilizam concomitante ao SOU, em consonância com o Decreto nº. 30.474/2011.

3.1.3 Manifestações por Meio de Entrada

Quantifica e lista os meios disponibilizados ao cidadão para o contato com a Ouvidoria.

Meio de Entrada	2014	2015	% Variação (+) (-)
Telefone	262	242	- 7,63%
Internet	147	193	+ 23,83%
Presencial	15	26	+ 60%
Redes Sociais	1	9	+ 800%
E-mail	2	5	+ 150%
Carta	0	1	+ 100%
Outros	2	1	- 50%
Total	429	477	+ 11,2 %

Análise comparativa:

No ano de 2015, a Ouvidoria Setorial da Sejus/CE obteve o aumento de 11% na quantidade de manifestações anuais em relação ao ano de 2014. O referido resultado deu-se pelo aumento na divulgação dos canais de Ouvidoria através do Governo do Estado do Ceará. Na oportunidade, observa-se também um aumento significativo no uso da Rede Mundial de Computadores (Internet, Redes Sociais e E-mails) para o envio das manifestações.

Gráfico de 2014

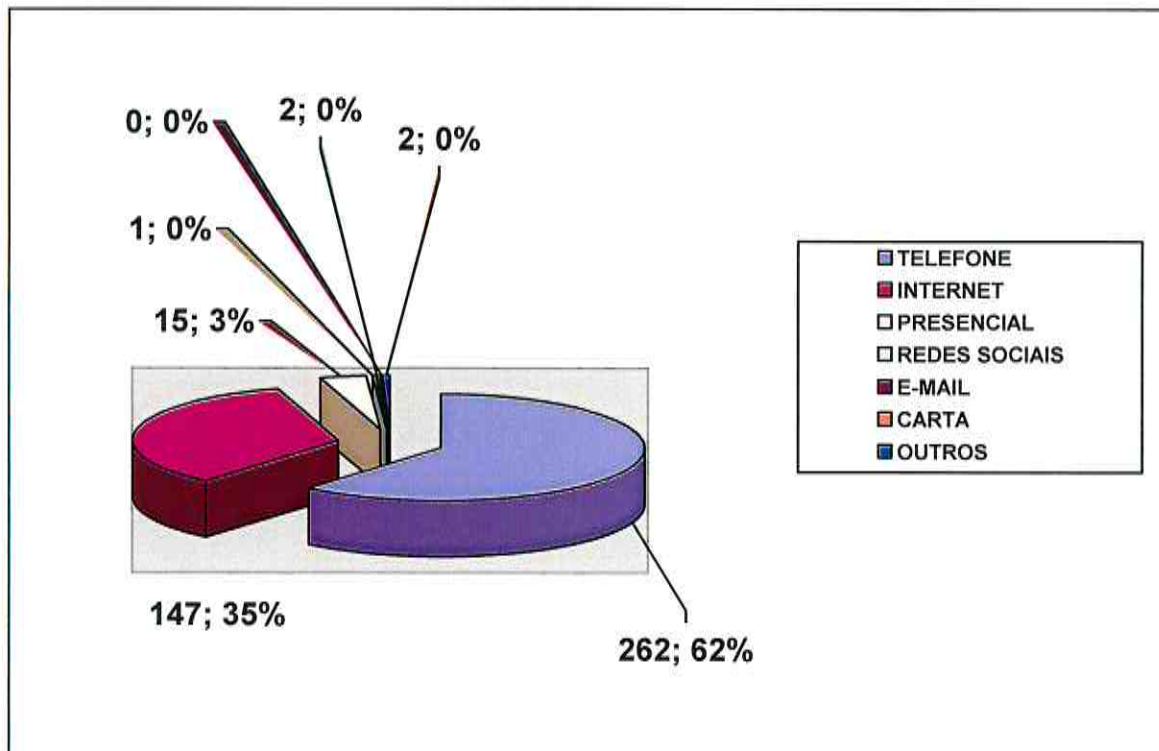
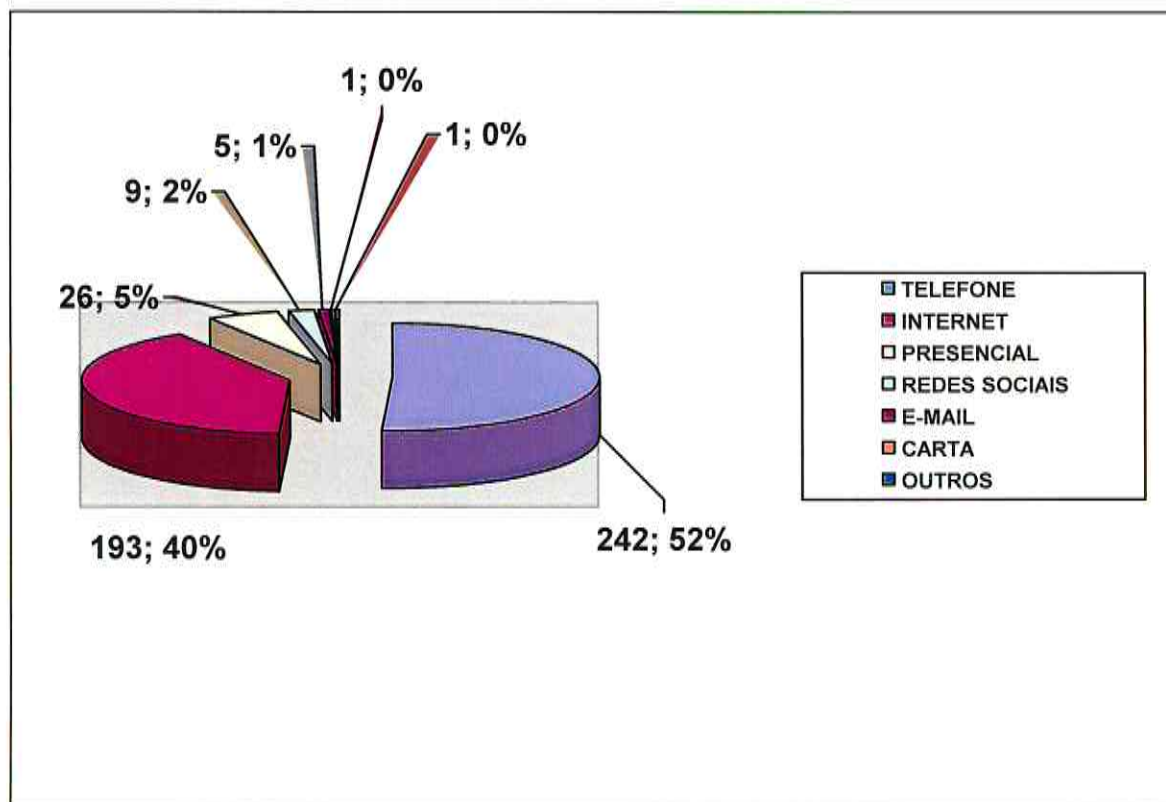


Gráfico 2015



3.1.4 Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2014	2015	% Variação (+) (-)
Reclamação	208	194	- 6%
Solicitação de Serviço	42	68	+ 61%
Denúncia	105	151	+ 46%
Elogio	12	18	+ 50%
Sugestão	15	11	- 26%
Crítica	47	35	- 25%
Total	429	477	+ 11,2%

Análise comparativa:

Observa-se um aumento significativo na quantidade de denúncias, que infere-se da maior credibilidade que a população passa a ter nos serviços da Ouvidoria e um acréscimo das solicitações de serviços, observada pelo aumento do desejo da população em ver suas demandas atendidas.

Gráfico 2014 e 2015

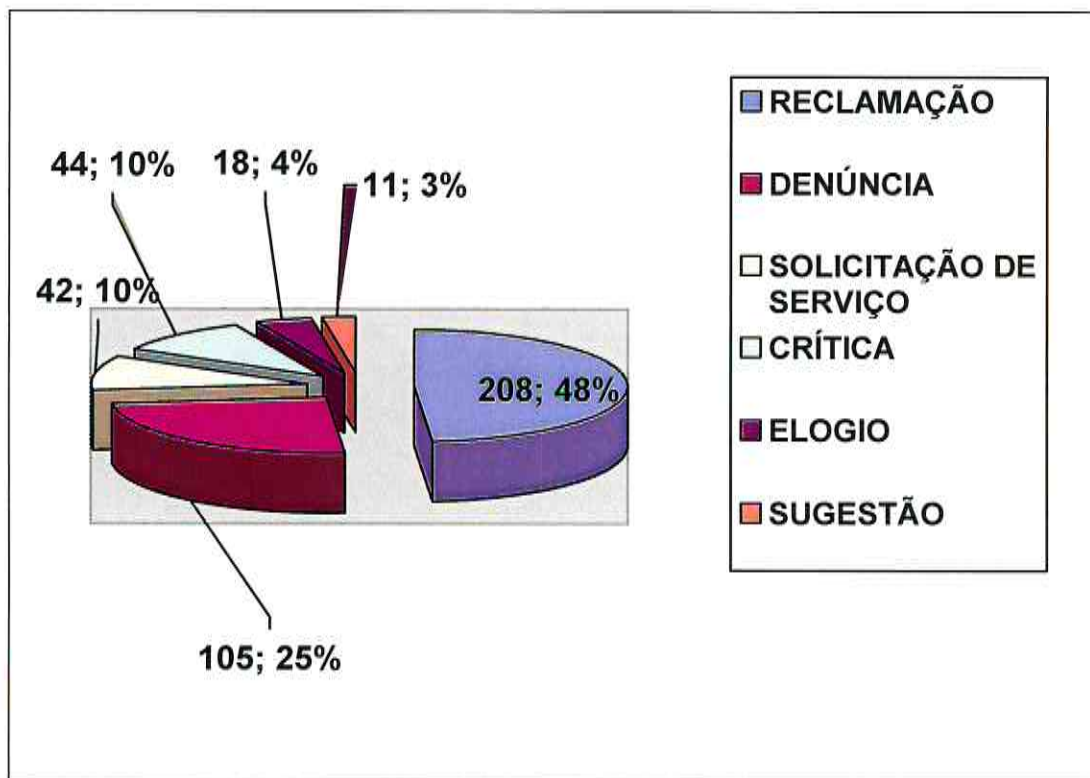
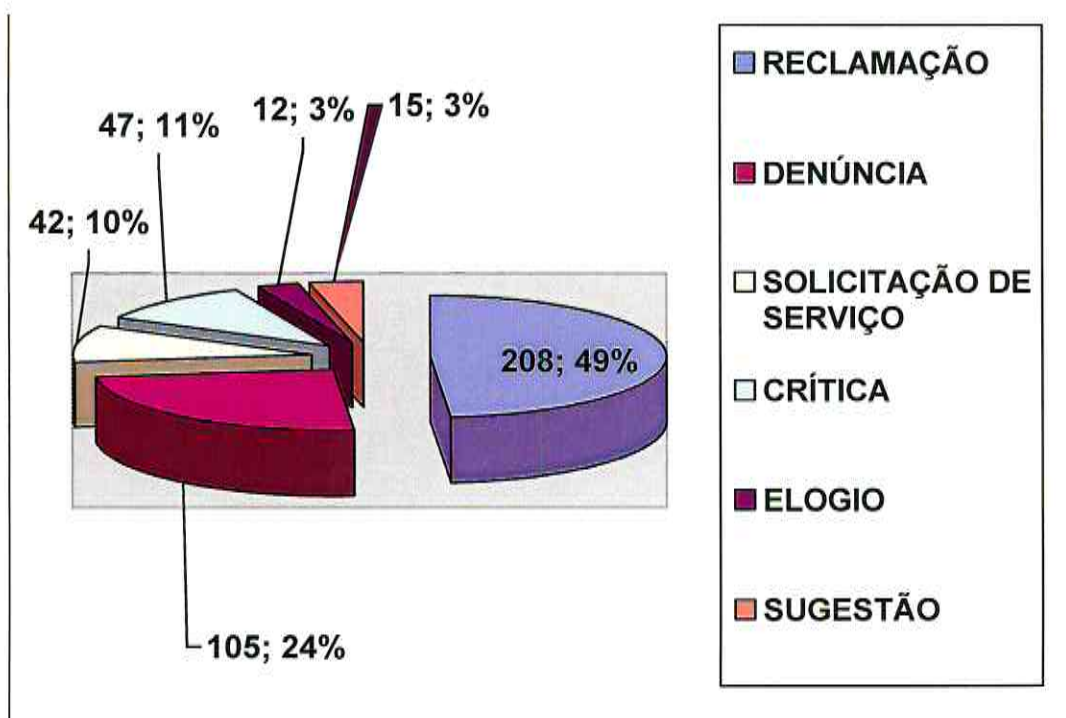


Gráfico 2015



3.1.5 Tipo de Manifestação/Assunto

Tipos de manifestações detalhados por assunto.

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
Reclamação	Demora na emissão do documento de identidade (RG) - 26 Insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade - 22 Sistema penitenciário - 14 Insatisfação com a resposta da instituição - 13 Falta de estrutura em unidades prisionais - 12 Atraso/falta de pagamento de pessoal - 10 Inoperância no atendimento por telefone - 9 Conduta inadequada de servidor - 8 Irregularidades administrativas e funcionais - 8 Conduta inadequada de agente penitenciário - 7 Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos - 5 Tramitação de processo spu (análise, encaminhamento, consulta, etc) - 5 Unidade móvel caminhão do cidadão - 4 Assistência social a presidiários - 3 Denúncia de tortura e maus tratos em unidades prisionais - 3 Falta de estrutura em unidade de atendimento - 3 Insuficiência de serviços (casa do cidadão) - 3 Uso indevido de veículo oficial - 3 Ampliação do atendimento e dos serviços - 2 Conduta inadequada de dirigente (direção, assessoramento, etc) - 2 Demora no atendimento em órgãos, entidades e equipamentos públicos - 2	194

	Ressocialização do preso e do egresso - 2 Abuso de autoridade - 1 Ações policiais (ostensivas/inteligência) - 1 Andamento de obras públicas - 1 Aumento do efetivo policial em presídio - 1 Carência de servidores/funcionários - 1 Cessão de servidor para outras instituições - 1 Competência do poder executivo federal - 1 Competência do poder executivo municipal - 1 Conduta inadequada de policial militar - 1 Defesa dos direitos humanos - 1 Efetivo de pessoal (cargos efetivos, comissionados, temporários, etc) - 1 Estrutura e funcionamento de abrigos e unidade de internação - 1 Falta de estrutura na casa do cidadão - 1 Falta de segurança em órgãos, entidades e equipamentos públicos - 1 Feriados e pontos facultativos - 1 Informação referente à manifestação registrada no sou - 1 Insatisfação com a gestão institucional - 1 Insatisfação com os serviços prestados pela ouvidoria - 1 Insuficiência de serviços (caminhão do cidadão) - 1 Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a investigação) - 1 Manutenção vistoria de equipamento/bem público - 1 Procedimentos para emissão de documentos (identidade) - 1 Regimento das unidades prisionais (visitas) - 1	
--	--	--

	Sine idt (estrutura e funcionamento) - 1 Sistemas institucionais - 1 Solicitação de documentos - 1 Superlotação em unidades prisionais/cadeias - 1 Transporte de funcionários (rotas) - 1	
Elogio	Elogio a servidor público/colaborador - 7 Elogio ao dirigente/secretário do órgão - 5 Elogio aos serviços prestados pelo órgão - 4 Elogio ao governador do estado - 2	18
Crítica	Insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade - 5 Irregularidades administrativas e funcionais - 5 Sistema penitenciário - 3 Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos - 2 Insatisfação com a resposta da instituição - 2 Insatisfação com o governo do estado - 2 Melhoria das condições de trabalho do servidor - 2 Melhorias na segurança pública - 2 Uso indevido de veículo oficial - 2 Ampliação do atendimento e dos serviços - 1 Apuração de denúncias (crimes contra pessoa, vida, liberdade, etc) - 1 Benefícios, gratificações e ajuda de custo - 1 Conduta inadequada de servidor - 1 Desvio de recursos públicos - 1 Golpe do celular (investigações de mensagens e ligações) - 1 Insatisfação com a gestão institucional - 1	35

	Investimento na segurança pública - 1 Ipva - 1 Irregularidades em licitação - 1	
Denúncia	Conduta inadequada de agente penitenciário - 29 Conduta inadequada de servidor - 22 Conduta inadequada de dirigente (direção, assessoramento, etc) - 14 Denúncia de tortura e maus tratos em unidades prisionais - 13 Apuração de denúncias (crimes contra pessoa, vida, liberdade, etc) - 12 Irregularidades administrativas e funcionais - 8 Acúmulo indevido de cargos - 7 Sistema penitenciário - 7 Falta de estrutura em unidades prisionais - 4 Uso indevido de veículo oficial - 4 Denúncia de tráfico de drogas - 3 Identificação de localização de fugitivos e criminosos - 3 Atraso/falta de pagamento de pessoal - 2 Denúncia de tráfico de drogas em unidades prisionais - 2 Informações policiais - 2 Aposentadoria, pensão e outros benefícios previdenciários - 1 Assédio moral - 1 Assistência social a presidiários - 1 Conduta inadequada de agente penitenciário - 1 Conduta inadequada de policial (civil/perito) - 1 Conduta inadequada de policial militar - 1	151

	Desperdício de água - 1 Falta de água - 1 Falta de segurança em órgãos, entidades e equipamentos - 1 Golpe do celular (investigações de mensagens e ligações) - 1 Informação sobre repasses e transferências de recursos - 1 Insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade - 1 Insuficiência de serviços (casa do cidadão) - 1 Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a investigação) - 1 Processo de exoneração/demissão - 1 Ressocialização do preso e do egresso - 1 Superlotação em unidades prisionais/cadeias - 1 Unidade móvel caminhão do cidadão - 1 Vacinação de animais – 1	
Solicitação de Serviço	Informação sobre endereços e telefones dos órgãos, entidades e etc - 6 Sistema penitenciário 6apuração de denúncias (crimes contra pessoa, vida, liberdade, etc) - 4 Competência do poder judiciário - 4 Concurso público - 4 Solicitação de emprego/estágio - 4 Assistência social a presidiários - 3 Efetivo de presos em unidades prisionais - 2 Falta de estrutura em unidades prisionais - 2 Informação sobre concurso público (realização, nomeações, etc) - 2 Procedimentos para emissão de documentos (identidade) - 2 Solicitação de documentos - 2	68

Unidade móvel caminhão do cidadão - 2	
2a via de documentos e certidões e elaborações de escrituras - 1	
Ampliação do atendimento e dos serviços - 1	
Assistência ambulatorial - 1	
Assistência hospitalar - 1	
Cancelamento de manifestação registrada - 1	
Conduta inadequada de servidor - 1	
Dados e informações para pesquisa acadêmica/científica - 1	
Demora na emissão do documento de identidade (RG) - 1	
Despacho/audiência com a gestão do órgão - 1	
Distribuição de material institucional - 1	
Divulgação de editais - 1	
Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos - 1	
Falta de estrutura em delegacias - 1	
Férias, licenças e afastamentos - 1	
Fiscalização e revisão da execução da pena - 1	
Incorporação de gratificação - 1	
Informação sobre processos (sistema de protocolo único) - 1	
Inoperância no atendimento por telefone - 1	
Investimento na segurança pública - 1	
Manifestação repetida/duplicada - 1	
Melhoria das condições de trabalho do servidor - 1	
Melhorias na segurança pública - 1	
Nomeação dos concursados - 1	
Processo de seleção e estágio - 1	

	Ressocialização do preso e do egresso - 1	
Sugestão	Sistema penitenciário 4 Ressocialização do preso e do egresso 2 Ampliação do atendimento e dos serviços 1 Assistência social a presidiários 1 Atraso/falta de pagamento de pessoal 1 Desperdício de água 1 Oferta de produtos/serviços ao governo do estado 1	11
Total		477

Análise dos dados:

Observa-se que no ano de 2015 as demandas mais recorrentes referem-se a **“CONDUTA INADEQUADA DE AGENTE PENITENCIÁRIO”**, com 36 (trinta e seis) manifestações; **“SISTEMA PENITENCIÁRIO”**, com 34 (trinta e quatro) manifestações e **“CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR”** com 32 (trinta e duas) manifestações. Por tratarem de demandas ligadas à gestão do Sistema Penitenciário, maior Pasta desta Secretaria, há uma prevalência destes assuntos.

3.1.6 Programas Orçamentários

Descrição do Programa	Assuntos das Manifestações relacionados ao Programa/Quantidade	Total
077 - Infra-estrutura, gestão e assistência penitenciária.	Conduta inadequada de agente penitenciário - 36	203
	Sistema penitenciário - 34	
	Falta de estrutura em unidades prisionais – 18	
	Uso indevido de veículo oficial – 9	
	Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgão públicos – 8	
	Assistência social a presidiários – 8	
	Ressocialização do preso e do egresso – 6	
	Identificação de localização de fugitivos e criminosos – 3	
	Melhorias na segurança pública – 3	
	Efetivo de presos em unidade prisionais – 2	
	Conduta inadequada de policial militar – 2	
	Golpe do celular – 2	
	Investimento na segurança pública - 2	
	Superlotação em unidades prisionais/cadeias – 2	
	Denúncia de tráfico de drogas em unidades prisionais – 2	
	Andamento de obras públicas – 1	
	Aumento do efetivo policial em presídio – 1	
	Assistência hospitalar – 1	
	Manutenção vistoria de equipamento/bem público – 1	
	Ações policiais (ostensivas/inteligência) – 1	
	Abuso de autoridade – 1	
	Regimento das unidades prisionais (visitas) – 1	

	Assistência ambulatorial - 1 Conduta inadequada de agente penitenciário – 1 Estrutura e funcionamento de abrigos e unidade de internação – 1 Denúncia de tráfico de drogas - 3 Falta de segurança em órgãos, entidades e equipamentos públicos - 2 Apuracao de denúncias (crimes contra pessoa, vida, liberdade, patrimônio, furtos, fraudes etc) - 17 Conduta inadequada de servidor – 32 Informação sobre repasses e transferências de recursos financeiros efetuados pelo o governo do estado – 1 Transporte de funcionários (rotas) – 1	
500 - Gestão e manutenção da SEJUS.	Insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade – 28 Irregularidades administrativas e funcionais – 21 Insatisfação com a resposta da instituição – 15 Atraso/falta de pagamento de pessoal – 13 Inoperância no atendimento por telefone – 10 Acúmulo indevido de cargos – 7 Elogio a servidor público/colaborador – 7 Informação sobre endereços e telefones dos órgãos, entidades e equipamentos públicos e horários de atendimento ao público – 6 Ampliação do atendimento e dos serviços - 5 Uso indevido de veículo oficial - 9 Tramitação de processo SPU(analise, encaminhamento, consulta, prazo, arquivamento) - 5 Elogio aos serviços prestados pelo órgão – 4	192

	Concurso público – 4 Solicitação de emprego/estágio – 4 Melhoria das condições de trabalho do servidor – 3 Insatisfação com a gestão institucional – 2 Informação sobre concurso público (realização, nomeações, recursos, editais etc.) – 2 Falta de segurança em órgãos, entidades e equipamentos públicos – 2 Desperdício de água – 2 Férias, licenças e afastamentos – 2 Incorporação de gratificação – 1 Cessão de servidor para outras instituições – 1 Informação sobre processos (sistemas de protocolo único) - 1 Carência de servidores/funcionários – 1 Benefícios, gratificações e ajuda de custo – 1 Irregularidades em licitação – 1 Nomeação dos concursados - 1 Processo de exoneração/demissão – 1 Processo de seleção e estágio – 1 Assédio moral – 1 Sistemas institucionais – 1 Aposentadoria, pensão e outros benefícios previdenciários – 1 Dados e informações para pesquisa acadêmica/científica – 1 Despacho/audiência com a gestão do órgão – 1 Desvio de recursos públicos – 1	
--	--	--

	Distribuição de material institucional – 1 Divulgação de editais – 1 Efetivo de pessoal(cargo efetivos, comissionados, temporários, estagiários, e terceirização) – 1 Falta de água – 1 Feriados e pontos facultativos – 1 Elogio ao dirigente/secretário do órgão - 5 Conduta inadequada de dirigente(direção, assessoramento e gerencia) - 16	
024 - Promoção e proteção dos direitos humanos.	Denúncia de tortura e maus tratos em unidade prisionais – 16 Defesa dos direitos humanos – 1	17
025 - Enfrentamento às drogas.	Denuncia de tráfico de drogas - 3	3
026 - Atenção à pessoa com deficiência.	0	0
076 - Proteção e cidadania	Demora na emissão do documento de identidade (RG) – 27 Unidade móvel caminhão do cidadão – 7 Insuficiência de serviços (casa do cidadão)- 4 Falta de estrutura em unidade de atendimento – 3 Procedimentos para emissão de documentos (identidade e folha corrida/atestado de antecedentes criminais) – 3	53

	Solicitação de documentos – 3 Demora no atendimento em órgãos, entidades e equipamentos públicos – 2 Insuficiência de serviços (caminhão do cidadão) – 1 Dados e informações para pesquisa acadêmica/científica – 1 2 via documentos e certidões e elaborações de escrituras e testamentos – 1 Falta de estrutura na casa do cidadão – 1	
Não se aplica	Competência do poder judiciário- 4 Informações policiais – 2 Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a apuração/atendimento) – 2 Insatisfação com o governo do estado – 2 Elogio ao governador do estado – 2 Fiscalização e revisão da execução da pena – 1 Informação referente à manifestação registrada no SOU – 1 Cancelamento de manifestação registrada – 1 Insatisfação com os serviços prestados pela ouvidoria - 1 Manifestação repetida/duplicada – 1 IPVA – 1 Oferta de produtos/serviços ao governo do estado – 1 Sine IDT(estrutura e funcional) – 1 Vacinação de animais – 1 Conduta inadequada de policial(civil/perito) – 1	25

	Competência do poder executivo municipal – 1 Falta de estrutura em delegacias – 1 Competência do poder executivo Federal – 1	
Total		493

3.1.7 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Unidades	Tipo das Manifestações encaminhadas às áreas	Total
Assessoria de Desenvolvimento Institucional – ADINS	Denúncia - 01	01
Assessoria Jurídica – ASJUR	Reclamação – 5 Crítica - 3	08
Caminhão do Cidadão - CACID	Reclamação - 2	02
Casa do Cidadão Shopping Benfica	Reclamação - 1	01
Coordenadoria da Cidadania - COCID	Elogio - 4 Sugestão – 1 Crítica – 1 Denúncia - 6 Solicitação de Serviço – 13 Reclamação – 57	82
Coordenadoria de Gestão de Pessoas - COGEP	Denúncia - 8 Reclamação – 4 Solicitação de Serviço - 4	16

Coordenadoria de Inclusão de do Preso e do Egresso - CISPE	Sugestão - 1	01
Coordenadoria de Inteligência - COINT	Denúncia – 67 Reclamação – 13 Crítica - 1	81
Coordenadoria de Patrimônio – COPAT	Reclamação - 2	02
Coordenadoria do Gabinete - SEGAB	Reclamação – 31 Denúncia – 23 Solicitação de Serviço – 13 Elogio – 9 Crítica – 7 Sugestão - 3	86
Coordenadoria do Sistema Penitenciário - COSIPE	Denúncia - 41 Reclamação – 67 Solicitação de Serviço – 28 Crítica – 16 Sugestão – 5 Elogio - 4	161
Gabinete do Secretário Adjunto - SEADJ	Reclamação - 1 Sugestão - 1	02
Gabinete do Secretário Executivo - SEXEC	Denúncia – 2 Reclamação – 5 Crítica – 4	17

	Solicitação de Serviço – 5 Elogio - 1	
Não informado	Reclamação – 1 Denúncia – 2 Solicitação de Serviço - 5	17
Ouvidoria Sejus	Crítica – 3 Reclamação – 4	07
Gabinete da Secretaria executiva - SEXEC	Reclamação – 1 Denúncia - 1	02
TOTAL		477

Análise dos dados:

As áreas mais demandadas da Sejus foram a Coordenadoria do Sistema Penitenciário (COSIPE), com 161 (cento e sessenta e uma) manifestações; a Coordenadoria do Gabinete (SEGAB), com 86 (oitenta e seis) manifestações; e a Coordenadoria da Cidadania (COCID), com 82 (oitenta e duas) manifestações.

A SEGAB e a COSIPE por serem responsáveis pela execução da manutenção, da supervisão, da coordenação, do controle, da segurança e da administração do Sistema Penitenciário do Ceará, têm um importante papel na apuração e resolução das manifestações desta Setorial, sendo responsáveis imediatos pela promoção do pleno exercício da cidadania e a defesa dos direitos humanos dos presos e egressos.

A COCID, gestora dos programas de cidadania, entre eles, as Casas do Cidadão, Caminhão do Cidadão e Centrais Vapt-Vupt, também foi bastante demandada em 2015, principalmente nos assuntos relativos a atraso na emissão de documentos e falta de infra-estrutura em órgãos/setores, problemas estes recorrentes do insuficiente número de funcionários nos órgãos da SEJUS e da PEFOCE para o atendimento da demanda da sociedade.

Comparativo ano de 2014 e 2015 das Unidades mais demandadas:

Unidade	2014	2015
COSIPE	00	161
COCID	02	82
COINT	01	81
SEGAB	128	86
SEXEC	146	19
COGEP	00	16
ASJUR	00	8
OUVIDORIA	91	7
CACID	00	2
COPAT	00	2
SEADJ	57	3
ADINS	1	1
BENFICA	00	1
CISPE	00	1

Análise comparativa:

Em virtude da mudança de fluxo de apurações pela atual gestão, no intuito de prestar celeridade aos processos apuratórios das demandas da Ouvidoria, as manifestações que em 2014 se concentravam no encaminhamento inicial aos setores do Gabinete da Sejus, atualmente são encaminhadas diretamente aos setores responsáveis pelas apurações e prestação de informações, dando-se conhecimento aos Secretários apenas dos casos mais graves e posteriormente através de relatórios.

3.1.8 Manifestações por Município

Neste tópico será mensurado o alcance da ouvidoria nas mais diversas regiões administrativas do Estado por meio dos registros das manifestações nos municípios.

Lembramos que nas demandas anônimas não há a obrigatoriedade do manifestante elencar seu município de origem, sendo assim, das 477 manifestações de 2015, apenas 220 (46%) foram identificadas pelo Município.

Com relação ao município mais demandado, a capital cearense é responsável por 61% das manifestações, em virtude da maioria das demandas não-anônimas se referirem aos serviços prestados em Fortaleza.

Municípios	Quantidade de Manifestações
FORTALEZA	136
MORAÚJO	8
IGUATU	5
JUAZEIRO DO NORTE	5
CRATEÚS	4
MARACANAÚ	4
CAMOCIM	3
CAUCAIA	3
ITAPAGÉ	3
MARANGUAPE	3
VÁRZEA ALEGRE	3
ANTONINA DO NORTE	2
AQUIRAZ	2
CANINDÉ	2
CRATO	2
GUARACIABA DO NORTE	2
HIDROLÂNDIA	2
INDEPENDÊNCIA	2
JAGUARARI	2
JAGUARUANA	2
PARAMOTI	2
PEDRA BRANCA	2
SALGUEIRO	2
SÃO PAULO	2
ASSARÉ	1
BARREIRA	1
BARRO	1
BREJO SANTO	1
CARIRÉ	1
CHOROZINHO	1
FORQUILHA	1
ICÓ	1
IPÚ	1

JATI	1
JIJOCA DE JERICOACOARA	1
NOVA RUSSAS	1
PACATUBA	1
REDENÇÃO	1
RIO DE JANEIRO	1
SANTA QUITÉRIA	1
SOBRAL	1
NÃO IDENTIFICADO	257
TOTAL GERAL	477

3.1.9 Perfil do Manifestante

Perfil do Manifestante	2014	2015	% Variação (+) (-)
Identificado	276	246	- 10%
Anônimo	153	231	+ 51%
Total geral	429	477	+ 11,2%

3.1.10 Preferência de Resposta

Preferência de Resposta	2014	2015	% Variação (+) (-)
Internet	173	252	+ 45,6%
Carta	115	46	- 60%
Celular	72	89	+ 23,6%
E-mail	54	85	+ 57,40%
Telefone Fixo	14	04	- 71,42 %
Presencial	1	1	Igual
Total	429	477	+ 11,2%

3.1.11 Sigilo das Respostas

Sigilo das Respostas	2014	2015	% Variação (+) (-)
Sigiloso	13	18	+ 38,46%
Não Sigiloso	416	459	+ 10%
Total geral	429	477	+ 11,2%

3.1.12 Tempo Médio das Respostas

2014	2015	% Variação (+) (-)
8 dias	15 dias	+ 85%

Análise dos dados:

Nota-se um aumento de 85% no tempo médio de resposta das manifestações da Ouvidoria. Tal aumento dar-se devido à atual gestão primar pela resposta definitiva e por uma resolução eficaz dos pedidos e problemas apresentados e não apenas a inserção de resposta preliminares, que informam exclusivamente as medidas que estão sendo adotadas pela Secretaria.

Acreditamos que a ouvidoria assume um papel estratégico: ela se converte em legítimo canal de comunicação entre o cidadão e o poder público. Cabe a ela viabilizar o direito de petição nessa esfera, ouvindo e examinando o que o cidadão tem a dizer sobre os procedimentos e as ações dos agentes, órgãos e entidades públicas e propor a adoção de medidas que visem corrigir e prevenir as falhas e omissões na prestação do serviço público, finalizando com a efetiva resolução das demandas e a resposta de qualidade ao cidadão.

3.2 Resolutividade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 (quinze) dias, ou no período de 16 (dezesseis) a 30 (trinta) dias com o prazo prorrogado. No ano de 2015, apenas 0,6% das manifestações desta setorial não foram respondidas no prazo estabelecido pelo decreto acima. Este resultado deve-se ao importante destaque que a Ouvidoria da Sejus alcançou no ano de 2015, à implementação de fluxo de resposta interno e à aproximação com os setores mais demandados e com o Gabinete da Secretaria.

Situação	Quantidade de Manifestações	Percentual %
Manifestações Respondidas no Prazo	460	96,43%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	03	0,6%
Manifestações não concluídas (em apuração)	14	2,93%
Total	477	100%

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio do Sistema de Ouvidoria - SOU para o cidadão respondê-la de forma espontânea. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento, quando o cidadão concordar em participar. A outra forma é o envio da pesquisa por e-mail, nos casos em que a preferência de resposta for por esse meio, sendo assim, seguem os resultados obtidos pela Ouvidoria da Sejus.

Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Resultados	Percentual (Excelente, Ótimo e Bom e SIM) %
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	INFORMES PUBLICITÁRIOS - 1 INTERNET - 16 OUTROS - 8 OUVIDORIAS SETORIAIS - 1	Não tem
2. Presteza no Atendimento	BOM - 3 EXCELENTE - 12 INSUFICIENTE - 2 ÓTIMO - 8 REGULAR - 1	88,46%
3. Qualidade da Resposta	BOM - 6 EXCELENTE - 11 INSUFICIENTE - 2 ÓTIMO - 6 REGULAR - 1	88,46%
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	NÃO - 2 SIM - 24	92,30%
Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)		89,74%

Análise de dados:

Infer-se da pesquisa primeiramente uma quantidade ínfima de avaliações por parte dos cidadãos que se utilizaram dos serviços da Ouvidoria/SOU. Porém, no que se refere ao percentual de satisfação do usuário, entende-se que Ouvidoria da Sejus obteve resultados positivos, em vistas ao alcance do índice de 89,74% de satisfação do usuário, mesmo tratando-se de uma Pasta complexa.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

No que se refere às principais manifestações encaminhadas à Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS destacam-se na sequência como mais demandadas:

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

A Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS recebeu ao todo 477 (**quatrocentos e setenta e sete**) manifestações no período de 01 de janeiro de 2015 a 31 de dezembro de 2015, das quais os 03 (três) assuntos mais recorrentes foram: *conduta inadequada de agente penitenciário*, com 36 (trinta e seis) ocorrências, *sistema penitenciário*, com 34 (trinta e quatro) ocorrências e *conduta inadequada de servidor*, com 32 (trinta e duas) ocorrências.

Com relação ao primeiro tópico “**Conduta Inadequada de Agente Penitenciário**”, a Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado do Ceará - SEJUS informa que repugna qualquer tipo de má conduta por parte de seus servidores dentro das Unidades Penitenciárias e não compactua com quaisquer atos que vão de encontro com a real finalidade do cumprimento da pena, qual seja a ressocialização do homem encarcerado.

Com relação às demandas recebidas no período de janeiro de 2015 a dezembro de 2015, esclarecemos que primeiramente, sob orientação da Gestão Superior, são realizadas investigações internas diligenciadas pela Coordenadoria de Inteligência – COINT, e diante das apurações, através de visitas in loco da Equipe de Inteligência e da confecção de Relatórios de Missão, existindo indícios de veracidade dos fatos, o Secretário de Justiça e Cidadania ao analisar os resultados obtidos nas investigações, encaminha o processo devidamente instruído à Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário - CGD, para que sejam ouvidas as testemunhas, apuradas as condutas e responsabilizados os infratores.

Internamente, os servidores são orientados através da Coordenadoria do Sistema Penitenciário - COSIPE, a tratar o público com urbanidade, civilidade e cortesia, sob pena de responsabilização por parte daqueles que não seguirem tais diretrizes; sendo assim, asseveramos que este Órgão investido no múnus público e atento ao princípio da dignidade da pessoa humana, busca sempre o exercício de suas atividades em prol do cidadão, trabalhando no intuito de garantir a humanização do Sistema Penitenciário do Estado do Ceará, respeitando os presos e sua família.

Com relação ao segundo tópico “**Sistema Penitenciário**”, a Secretaria informa que tem trabalhado objetivando colaborar para a recuperação social do preso com vistas a melhorar sua condição de vida, através da elevação do nível de sanidade física, moral, educacional, além da capacitação profissional e encaminhamento para oportunidades de trabalho remunerado.

Na oportunidade, elucidamos que a SEJUS/CE criou através do Decreto nº. 30.983, de 23 de agosto de 2012, a Coordenadoria de Inclusão Social do Preso e do Egresso - CISPE, vislumbrando cumprir a função social da pena, incrementando condições mais harmônicas no encarceramento de homens e mulheres que descumpriram as leis, possibilitando além do custodiamento, o trabalho social, a capacitação profissional, o sistema educacional e o desenvolvimento laboral dos internos e apenados progredidos em regime, com a finalidade de prepará-los ao retorno a uma convivência social mais equilibrada, minimizando o círculo vicioso da violência e a reincidência criminal.

Atualmente, a CISPE encontra-se desenvolvendo atividades que empregam e capacitam presos para o mercado de trabalho enumeradas a seguir: Acordes para a Vida (aulas de violão para os internos), Arca das Letras (produção de arcas que são doadas para serem utilizadas como bibliotecas), Batalhão Ambiental (programa de limpeza dos parques públicos), Brincar Vir Viver (ações que buscam fomentar os vínculos afetivos entre as mães presidiárias e seus filhos e até 11 anos de idade), Cores da Liberdade (parceria com empresa privada que capacita presos para trabalhar com pintura e ainda harmoniza as unidades prisionais com cores), Fabricando Oportunidades (oportuniza o trabalho de artesanato dentro das unidades incluindo projetos de produção artesanal: patchwork, tenerife, tapeçaria, mosaico e outros artesanatos), Programa Lapidar (programa de fabricação de jóias e lapidação de pedras), Maria Marias com oferta de cursos de integração social (na área de dança de salão, coral, ginástica e teatro) e capacitação profissional (nas áreas de construção civil, corte e costura, artesanato, informática, jardinagem, cabeleireira, depiladora, manicure e culinária), Mãos que Constroem (amplo projeto que capacita e emprega presos na construção civil de obras públicas estaduais, a exemplo da Arena Castelão, obras de mobilidade urbana e urbanização, além de programas de habitação popular), Plantando o Amanhã (capacitação em jardinagem para cumpridores dos regimes aberto e semiaberto), Oficina de Serigrafia (fábrica e confecção de peças com pintura feita a partir de técnicas de serigrafia), Vozes da Liberdade (coral com turmas em uma unidade masculina e na unidade feminina), Grafiart (ensino de técnicas do grafite para internos), Pólo de Inclusão Social do Preso e do Egresso (projeto ligado a área agrícola), além disso, oferece, em parceria com órgãos federais, estaduais e municipais, diversas vagas de Cursos Profissionalizantes.

Dessa forma, podemos ainda destacar os programas federais, a exemplo dos Núcleos de Reinserção Social, Medidas e Penas Alternativas e Núcleo de Atendimento do Homem Autor de Violência Doméstica executados para pessoas cumprindo penas e medidas alternativas à prisão, em parceria com o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará e também os mais diversos convênios com empresas e indústrias para que detentos trabalhem dentro das unidades prisionais nas mais diversas áreas como: confecção, cozinha, padaria, movelaria, fabricação de produtos de limpeza, etc.

Citamos também que a SEJUS dispõe da Escola de Gestão Penitenciária e Formação para a Ressocialização (EGPR), criada pela Lei nº 14.040, de 27/12/2007, voltada aos servidores que trabalham no âmbito do sistema penitenciário, visando formar profissionais com alta qualificação para atuar no complexo ambiente das prisões. A implantação da Escola no Ceará tem como fundamento básico a educação para a ressocialização em consonância com o artigo 1º da Lei de Execução Penal (LEP) que reza que a execução penal tem por objetivo efetivar as disposições de sentença ou

decisão criminal e proporcionar condições para a harmônica integração social do condenado e do internado.

Com relação às demais manifestações referentes ao **Sistema Penitenciário**, podemos destacar, como por exemplo, os assuntos: a *qualidade da alimentação ofertada para os internos*, o *fornecimento de água*, *atendimento médico*, *limpeza nos locais de visita das Unidades*, *horário de funcionamento das Unidades*. Sendo assim, esclarecemos, respectivamente, que a Direção faz o acompanhamento para que alimentação passe pelo controle de qualidade realizado por nutricionistas, atestando a qualidade da comida que é servida; que quando há problemas no fornecimento de água é solicitado o reforço de caminhões pipa para suprir tal necessidade com a máxima urgência; que os atendimentos médicos-odontológicos são prestados todos os dias da semana nas grandes Unidades Prisionais e quando necessário nas Cadeias Públicas; que a limpeza do local de visita é feita pelos próprios internos, conforme procedimentos internos; e no que se relaciona ao horário de abertura dos portões das Instituições, a mesma é realizada impreterivelmente às 08h da manhã, devendo seguir as normas de segurança.

Diante do exposto reforçamos, que a SEJUS é regida por leis que regulamentam suas ações estando sujeita a mecanismos de fiscalizações constantes, não cabendo a prática de atos ilícitos, mas sim a correção periódica de possíveis falhas detectadas na prestação de seus serviços à população cearense.

Com relação ao terceiro tópico **“Conduta Inadequada de Servidor”** a Secretaria informa que atualmente em obediência aos Decretos nº. 29.887, de 31 de agosto de 2009 e nº. 31.198, de 30 de abril de 2013, que instituem o sistema e o código de ética e transparência da administração pública estadual, este órgão está implementando a Comissão de Ética Pública que deverá apurar, mediante denúncia ou de ofício, condutas de servidores e colaboradores em desacordo com as normas éticas pertinentes entre outras.

Atualmente, podemos exemplificar tais condutas, como acúmulo de cargos de servidores e atendimento ineficiente prestado pelos funcionários.

No que diz respeito ao acúmulo de cargos de servidores, constatada a veracidade da denúncia, encaminhamos processo apuratório para a Coordenadoria do Sistema Penitenciário – COSIPE, que realizará a notificação e oitiva do servidor acerca dos fatos apresentados na denúncia, cumprindo assim os direitos constitucionais garantidos através da ampla defesa e do contraditório. Após as diligências cabíveis, em optando o servidor por um dos cargos, fica sanada a situação; entretanto, não havendo resposta do servidor, encaminhamos processo a Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário – CGD, que deverá diligenciar sobre tais condutas.

Com relação ao atendimento ineficiente prestado pelos funcionários, especificamente nas Casas do Cidadão, foi iniciado um Programa de Qualificação, o qual através de entrevistas pessoais e sigilosas com os funcionários das Casas são colhidas informações que subsidiam as modificações necessárias. Tal projeto tem por objetivo a identificação de irregularidades nas relações pessoais interna, na estrutura física e no atendimento;

priorizando a busca da qualidade na prestação dos serviços e no bem-estar dos funcionários.

Por fim, esta Secretaria da Justiça e Cidadania tem orientado todos os cidadãos que registrem as suas manifestações através dos canais gratuitos de atendimento ao cidadão, voltados ao exercício do controle social e ao fomento das políticas públicas, colocados à disposição recursos telefônicos (155), da rede mundial de computadores (www.ouvidoria.ce.gov.br; ou ouvidoria@sejus.ce.gov.br) e atendimento presencial Rua Tenente Benévolo, nº. 1055- Meireles CEP: 60.160-040 Telefone: 85 3231.3485 de modo a viabilizar com celeridade a recepção e o registro das manifestações apresentadas, tais como: sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias, solicitações de serviços e informações pertinentes ao Poder Executivo Estadual.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Sempre que convocada à equipe da Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS participa das ações promovidas ou apoiadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE e pela Secretaria da Justiça e Cidadania, com o intuito de agregar novos conhecimentos e colaborar com o fortalecimento das Ouvidorias no Estado do Ceará.

No ano de 2015, os membros da setorial participaram dos seguintes eventos/reuniões:

- Reunião Ouvidoria e Acesso à Informação, CGE;
- XXXIV Fórum Permanente de Controle Interno, CGE;
- VII Encontro Estadual de Controle Interno, CGE;
- Reuniões da Rede de Controle Social, CGE;
- Reunião na Ouvidoria do Ministério Público, PGJ;
- Curso Básico de Ouvidoria, EGP;
- I Encontro de Ouvidorias TCE/CE;
- Reunião Itinerante ABO/CE, CGE;
- Curso Práticas de Atendimento em Ouvidoria - CGU;
- Oficinas de Construção de Relatórios Gerenciais, CGE;
- Audiência Pública da APAC, UFC;
- Oficina de Construção do Planejamento Estratégico, Sejus;
- XXI Fórum Nacional de Direito Penitenciário, UFC;

- Seminário de Transformação e Humanização do Sistema Penitenciário, FIEC;
- Ciclo de Palestras Mensais da CGD;
- Seminário de Processo Administrativo Disciplinar, CGD e UNIFOR;
- Curso de Ética, EGP; e
- Palestras sobre Assédio Moral e PPA Participativo.

Como resultado do comprometimento de seus servidores e da gestão maior do órgão, a Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS obteve **1º lugar** do grupo no qual se insere (ouvidorias setoriais que recebem de **151 a 500**) na **Avaliação de Resultado Semestral das Ouvidorias Setoriais** cujo resultado refere-se ao segundo semestre de 2014 (01/07/2014 a 31/12/2014).

Segue abaixo a evolução da quantidade de manifestações recebidas pela setorial SEJUS de 2011 a 2015, incluindo na soma as solicitações de informação:

ANO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS (SOU e SIC)
2011	132
2012	287
2013	469
2014	607
2015	791
TOTAL GERAL (2011 / 2015)	2286

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Este tópico tem por objetivo avaliar o grau de pró-atividade das Ouvidorias setoriais com a proposição de projetos e ou ações inovadoras, que caracterizem mudanças em práticas anteriores por meio da incorporação de novos elementos da gestão pública e que produzem resultados positivos para o serviço público e para sociedade.

6.1 Ação de Cidadania realizada no Complexo Itaitinga

Objetivo:

Divulgação da Ouvidoria no Complexo Itaitinga aos familiares de presos, informando sobre as atividades e canais de recebimento de manifestações para fortalecimento das ações da Ouvidoria Setorial, bem como o recebimento de manifestações.

Descrição:

A Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS participou da Ação de Cidadania realizada nos dias 18 e 19 de abril no Complexo II de Itaitinga. Na oportunidade foram recebidas 11 (onze) manifestações e distribuídos folders informativos acerca dos serviços prestados pela Ouvidoria da SEJUS-CE para mais de 100 (cem) cidadãos.

6.2 Fluxo Padrão de Resposta criado pela Ouvidoria Setorial da Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado do Ceará

Objetivo:

Com o objetivo de padronizar e dar celeridade ao recebimento, tratamento e retorno das manifestações apresentadas pelos cidadãos à Ouvidoria da Sejus/CE, implementamos o Fluxo Padrão de Resposta da Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado do Ceará, que deve ser adotado por todos os órgãos vinculados à Sejus/CE.

Descrição:

Anexo I

6.3 Espaço da Rádio Livre para divulgação da Ouvidoria Setorial

Objetivo:

Uso do espaço da Rádio Livre pela Ouvidoria Setorial para informar os internos sobre o canal de recebimento de manifestações (denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações de serviço), tendo como papel fundamental a demonstração do serviço da Ouvidoria. Nesse âmbito, a existência de uma radiadora (caixas de som colocadas nas vivências) dentro das unidades prisionais do Ceará torna-se um potencial gerador de oportunidades de ressignificação do apenado em seu papel, capaz de produzir, aprender e processar conteúdos elaborados para ele (e em alguns casos, por eles). A Rádio Livre estimula um ambiente mais comunicativo, interativo, e, conseqüentemente, mais saudável e sugestivo à ressocialização.

Descrição:

Divulgação dos serviços da Ouvidoria na Rádio Livre com programação específica para os internos das principais unidades prisionais da Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado do Ceará. A ação Rádio Livre está em funcionamento regular há 36 (trinta e seis) meses, atingindo cerca de 5000 (cinco mil) internos. Revela-se como um importante instrumento de comunicação a serviço da efetivação de direitos no sistema prisional, que vai desde a promoção de uma interação sensível entre detentos e familiares, com recados e participações constantes dos mesmos na programação e, vai além, ao produzir diariamente uma programação própria com temas de notícias, educação, direitos humanos, música, saúde, acesso à Justiça, projetos de ressocialização, informações acerca dos canais de Ouvidoria e o calendário de oficinas, cursos e vagas de trabalho disponíveis aos presos.

Esta programação é elaborada por jornalistas e tem a colaboração de servidores e colaboradores da Secretaria, agentes penitenciários, professores e profissionais de saúde do sistema penitenciário, defensores públicos, advogados, igrejas e egressos.

Um estúdio profissional foi montado na sede da Secretaria da Justiça e Cidadania do Ceará de onde é transmitida a programação via 'streaming' (fluxo de mídia, forma de distribuir dados através da internet) para 250 caixas de som instaladas nas unidades prisionais, de segunda a sexta, de 8h as 17h.

6.4 Programa de Qualificação do Atendimento na Casa do Cidadão - Benfica

Objetivo:

Melhoria nos serviços prestados pela Casa do Cidadão do Benfica e nas relações interpessoais internas.

Descrição:

Em virtude de algumas demandas recebidas pelo Sistema de Ouvidoria foi realizado pela Assessoria do Gabinete, juntamente com a Ouvidoria Setorial, um Programa de Qualificação do Atendimento nas Casas do Cidadão, resultando na escuta qualificada

realizada no dia 23 de setembro de 2015, aos funcionários e colaboradores da Casa do Cidadão do Benfica, no intuito de identificar irregularidades apresentadas no ambiente físico, na gestão dos serviços, na relação interpessoal dos funcionários entre outros. Para o melhor desenvolvimento das atividades cada colaborador respondeu a um questionário de forma anônima e foi ouvido individualmente. O resultado da escuta foi encaminhado ao Secretário da Justiça e Cidadania para implementação de melhorias e retificação das irregularidades.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS, no ano de 2015, tem estimulado a ampliação dos espaços de participação do seu público alvo, fortalecendo sua ouvidoria setorial uma vez que a referida unidade apresenta-se como um canal importante de comunicação e mediação entre a instituição e a população cearense.

Dentre as ações realizadas, citamos a elaboração de relatórios periódicos endereçados à alta gestão, contendo recomendações e informações estratégicas para a tomada de decisão, bem como a criação de um corpo jurídico de colaboradores, que baseados nas demandas da Ouvidoria, percorrem as Unidades Prisionais da Região Metropolitana de Fortaleza, no intuito de identificarem as falhas e propor as melhorias dentro do Sistema Penitenciário. Além disso, as informações prestadas pela Ouvidoria subsidiam as reuniões mensais da alta gestão com os Diretores do Sistema Prisional, buscando o aprimoramento da instituição e das políticas públicas oferecidas à sociedade. Podemos citar também as reuniões periódicas da Ouvidoria Setorial com o Secretário da Justiça e Cidadania do Estado do Ceará.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório teve por objetivo a análise qualitativa e quantitativa do trabalho da Ouvidoria Setorial da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS no ano de 2015, através de gráficos, análise de dados, análises comparativas, apresentação de “Projetos Inovadores”, e etc.

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

No que tange aos obstáculos encontrados por esta setorial na prestação dos serviços da Ouvidoria Setorial, referimo-nos as dificuldades na ampliação da divulgação dos serviços da Ouvidoria em todos os municípios do Estado, a apresentação de respostas genéricas e o quantitativo insuficiente de servidores para apurações de denúncias. Contudo, a partir do comprometimento da gestão superior, das inúmeras conversas e reuniões, das parcerias com outros órgãos do Estado, especialmente a Controladoria

Geral de Disciplina – CGD, pode-se contornar esses empecilhos, que estão paulatinamente sendo superados.

Reconhecer as manifestações recebidas através do setor de ouvidoria como valiosos instrumentos para o aperfeiçoamento da instituição, vislumbrando na participação da sociedade a condição de apontar soluções para problemas e alertar sobre deficiências que podem e devem ser mitigadas pelo órgão demonstra o respeito e o apoio que os dirigentes desta instituição governamental prestam a sua unidade setorial, legitimando, assim, sua função e suas ações.

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

No que tange às recomendações necessárias à execução do trabalho da Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania – SEJUS num padrão de excelência, com vistas à plena satisfação do usuário e ao bom andamento de suas ações ressalta as seguintes sugestões formuladas pela equipe da Ouvidoria:

- Institucionalização da Ouvidoria na estrutura da Secretaria da Justiça e Cidadania: o setor foi incluído no Decreto Nº 31.240, de 25 de junho de 2013, Art. 78 conforme orientação recebida pela ADINS/SEJUS da SEPLAG, porém não foi criada estrutura de cargos específicos para o setor, estando o Ouvidor e seu substituto designados através de portaria, não conquistando até o presente momento a posição de articuladores (denominação DNS 3 ou 2) como tem se configurado nos demais órgãos do Poder Executivo Estadual, o que conferiria maior autonomia, valorização e reconhecimento à equipe. A razão é por não haver cargos disponíveis na referida estrutura vigente. Neste contexto, o setor de Ouvidoria da SEJUS é vinculado à Coordenadoria da Cidadania – COCID, a quem deve se reportar, possuindo um cargo de Assessor-Técnico (DAS-1) e dois terceirizados (advogado e supervisora de apoio à gestão). A importância da independência institucional da ouvidoria setorial dá-se para que ações externas de articulação e divulgação do órgão possam ocorrer com maior frequência, conferindo maior visibilidade ao setor e ao órgão. Acerca do proposto, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE tece recomendações em seu Decreto Nº 30.938, de 10 de julho de 2012, Art. 14.
- Designação interna por parte da Gestão Superior de um responsável em cada setor da SEJUS pelas demandas de Ouvidoria para acompanhamento da formulação das respostas e responsabilização pelo não cumprimento de prazos, principalmente no que tange às unidades penitenciárias, por estas ficarem em prédios distantes da sede.
- Reestruturação do Fluxo Padrão de Resposta da Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado do Ceará, que deve ser adotado por todos os órgãos vinculados a esta Secretaria, com o objetivo de padronizar e dar celeridade ao recebimento, tratamento e retorno das manifestações apresentadas pelos cidadãos à Ouvidoria da Sejus/CE.

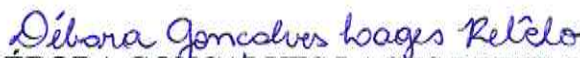
- Destinação de orçamento para a confecção de panfletos, banner e cartilhas explicando as funções institucionais da ouvidoria setorial, para ampla divulgação do serviço através de ações junto à sociedade, estimulando a participação popular e o exercício da cidadania, e consequentemente o controle social, conforme recomendado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE em seu Decreto Nº 30.938, de 10 de julho de 2012, Art. 14.
- Destinação de orçamento para a manutenção anual da sala da ouvidoria setorial e dos equipamentos de informática e telefonia, conforme recomendado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE em seu Decreto Nº 30.938, de 10 de julho de 2012, Art. 14.

Fortaleza, 26 de Janeiro de 2016



HÉLIO DAS CHAGAS LEITÃO NETO

Secretário de Estado da Justiça e Cidadania do Estado do Ceará



DÉBORA GONÇALVES LAGES REBELO

Ouvidora Setorial da SEJUS/CE

Anexo

Fluxo Padrão de Resposta da Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado do Ceará

