CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA

OFÍCIO ASGAB/SAP Nº 329 /2023 Fortaleza, 28 de fevereiro de 2023.

Ao Excelentíssimo Senhor
Aloísio Barbosa de Carvalho Neto
D.D Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral
Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n- Edifício SEPLAG- 2º andar - Cambeba
CEP: 60.822.325 Fortaleza-CE

Excelentíssimo Senhor Secretário,

Cumprimentando-o cordialmente, referimo-nos ao Ofício Circular nº.02/2023/Couvi/CGE, de 06 de fevereiro de 2023, atinente à solicitação do Relatório de Gestão de Ouvidoria encaminhamos, tempestivamente, em anexo, o documento requerido para apreciação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará- CGE, conforme orientação do artigo 27 do Decreto nº. 33.485/2020, e o Art.14, inciso II da Lei Nacional nº. 13.460/2017 que tratam da elaboração anual do referido relatório pela Ouvidoria Setorial da Secretaria da Administração Penitenciária e Ressocialização do Ceará.

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

Atenciosamente,

Luís Mauro Albuquerque Araújo
Secretário da Administração Penitenciária e Ressocialização do Ceará

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

ANO 2022

Período: 01/01/2022 a 31/12/2022

EXPEDIENTE

Luís Mauro Albuquerque Araújo
Secretário da Administração Penitenciária

Rafael de Jesus Beserra
Secretário Executivo da Administração Penitenciária

Álvaro Cardoso Maciel
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna da Administração Penitenciária

Débora Rebêlo
Ouvidora da Administração Penitenciária

Paula Amanda Girão Alves
Assessora de Gestão da Administração Penitenciária

1 - INTRODUÇÃO

Em obediência ao que institui o Sistema de Ouvidoria, conforme Decreto nº. 30.474, de 29 de março de 2011, apresentamos um panorama geral do resultado da atuação das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria da Secretaria da Administração Penitenciária, no exercício de 2022. Este documento tem por finalidade demonstrar o trabalho realizado por esta Setorial, refletindo o esforço empreendido para mantermos a referida unidade eficiente junto ao seu público alvo.

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

Em abril de 2017, com a publicação do Decreto nº. 32.192, de 11 de abril de 2017, a Ouvidoria foi inserida na estrutura da antiga Secretaria da Justiça e Cidadania como órgão de assessoramento. Em meados de dezembro de 2018, com o desmembramento daquela Secretaria foi criada a Secretaria da Administração Penitenciária (SAP) voltada, exclusivamente, para a Administração Prisional, conforme Decreto nº. 32.975, de 19 de fevereiro de 2019; assim, a Ouvidoria está subordinada diretamente a gestão superior deste órgão. Com a mudança na nomenclatura do órgão a missão institucional passou a ser a de formular e coordenar a execução das políticas e ações de inteligência, de controle, de segurança e de operações do Sistema Penitenciário do Ceará, e neste processo a Ouvidoria se destacou por ser um canal de intermediação no processo de participação popular, possibilitando ao cidadão contribuir com a implantação das políticas públicas e da avaliação dos serviços prestados no âmbito da Administração Penitenciária.

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

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

Neste sentido destacamos que esta Secretaria trabalha em observância a Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, seguindo o Decreto 33.485 de 21 de fevereiro de 2020 que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder

Executivo Estadual, bem como a Instrução Normativa nº. 01, de 10 de setembro de 2020 que estabelece normas para as atribuições do Ouvidor, a Portaria nº. 52 de 17 de abril de 2020 que estabelece os procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria para as unidades dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, 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, e o Decreto nº. 34.697 de 18 de abril de 2022 que dispõe sobre a carta de serviços ao usuário dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Durante os últimos oito anos o Governo do Estado fez investimentos maciços na polícia penal cearense, ou seja, foram executadas diversas ações no sentido de aprimorar os serviços ofertados ao nosso público alvo. Foram convocados mais de mil novos agentes, para servir ao Sistema Prisional. O trabalho de valorização teve continuidade e ampliou a injeção de recursos, bem como se deixou garantido o lançamento de um novo concurso público para o ano de 2023.

Desta forma, podemos destacar ainda que diversas ações foram realizadas por este órgão público, durante o ano de 2022, objetivando sempre a melhoria dos serviços ofertados ao nosso público alvo, tendo a Ouvidoria um papel primordial, haja vista que de forma contínua apresenta à gestão superior as demandas recebidas pelos cidadãos. Assim passamos a pontuar algumas das ações executadas pela SAP, ao longo deste ano:

- Capacitações técnicas ofertadas por este órgão aos servidores/colaboradores com o objetivo de que estes se aprimorem para oferecer o melhor serviço público à população cearense. Assim esta pasta treinou e certificou seus trabalhadores em cursos de áreas diversas como gestão, liderança, direção defensiva e tecnologia da informação. Em 2022, foram quase dez mil certificações para servidores e colaboradores.

- No que se refere aos projetos de ressocialização foram capacitados 19 mil internas e internos em diferentes cursos profissionalizantes do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI.

- 100 % das mulheres privadas de liberdade do Ceará envolvidas em projetos de Educação, Capacitação e Trabalho. Atualmente, todos os presídios femininos cearenses possuem mais vagas do que pessoas privadas de liberdade.

- 50% da população carcerária do Ceará envolvida no projeto Livro Aberto. Amparado por Lei, o programa permite a remição de quatro dias da pena para cada livro lido, interpretado e testado em prova. Assim uma pessoa privada de liberdade pode diminuir até 48 dias de sua pena no intervalo de 1 ano.

- 5.695 internos aprovados no Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos – ENCCEJA. E 18.341 pessoas privadas de liberdade com acesso a

alfabetização, ensino fundamental e médio. Mais de 4.000(quatro mil) pessoas privadas de liberdade realizaram o ENEM PPL nas Unidades Prisionais do Estado.

• 09 empresas de diferentes segmentos (gráfica, têxtil e alimentação) dentro das Unidades Prisionais.

• Redução de 30% da população carcerária do Ceará. Em quatro anos, o sistema prisional teve diminuição de 30 mil para 21 mil internos recolhidos. Foram 105.126 revisões processuais de pessoas privadas de liberdade. O corpo profissional jurídico da SAP, em parceria com a defensoria pública realizou milhares de revisões processuais junto às pessoas privadas de liberdade. O trabalho garantiu o acesso a Justiça dessas pessoas, acelerou as progressões de regime, trouxe dignidade e evidenciou o Ceará como referência nacional no desencarceramento.

• Inauguração da Unidade de Segurança Máxima Estadual do Norte/Nordeste que reflete diretamente no trabalho das forças de segurança no combate ao crime organizado. O Estado chegou ao patamar de referência nacional com a melhoria dos sistemas, oferecendo mais segurança e controle. Neste período, a SAP também abriu uma nova Unidade com quase mil vagas disponíveis, a Unidade Prisional de Ensino, Capacitação e Trabalho.

• Certificação pelo Comitê Internacional da Cruz Vermelha em cursos sobre regras humanitárias de "Mandela".

Neste contexto, após destacarmos algumas das ações realizadas por este órgão, no ano de 2022, passaremos a destacar o que fora realizado por esta Ouvidoria 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:

ORIENTAÇÕES:

Para ADAGRI, ADECE, AESP, ARCE, CAGECE, Casa Civil, Casa Militar, CEARÁPREV, CEASA, CGD, CGE, COGERH, DETRAN, EGP, ESP, ETICE, FUNECE, ISSEC, JUCEC, METROFOR, NUTEC, PGE, PMCE, POLÍCIA CIVIL, **SAP**, SDA, SEAS, SECITECE, SECULT, SEDET, SEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SEMA, SEMACE, SEPLAG, SESA, SETUR, SOP, SPS, SRH, SSPDS, URCA, UVA (órgãos que obtiveram índice de satisfação inferior a 84%)

Orientação 02 - Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação. Já implementado por este órgão. Em análise comparativa aos dados dos anos de 2021 e 2022, o índice de satisfação aumentou respectivamente de 79% para 83%. Oportuno destacar que os resultados estão ligados diretamente as respostas, e que nem sempre é possível atendermos as demandas dos (as) cidadãos (as), pois seguimos padrões e normas legais, conforme orientações da Lei de Execuções Penais e Portarias Internas.

Para ADAGRI, CAGECE, CEARAPREV, CIPP, DETRAN, ETICE, JUCEC, PEFOCE, SAP, SECULT, SEFAZ, SEMACE, SESA, UVA.

Orientação 07 - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para a conclusão das manifestações respondidas parcialmente, e que já estejam com o prazo superior a 06 (seis) meses, em consonância com a Instrução Normativa CGE nº 01/2020. Já implementado procedimento interno, não há pendências que estejam com o prazo superior a 06 meses. De forma contínua estamos sempre cobrando as respostas das áreas com a maior celeridade.

Por oportuno, pontuamos ainda que este órgão desempenha suas ações 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 2022 informará 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, passaremos a apresentar um gráfico com a indicação do quantitativo de manifestações dos últimos quatro anos (2019 a 2022), conforme abaixo:

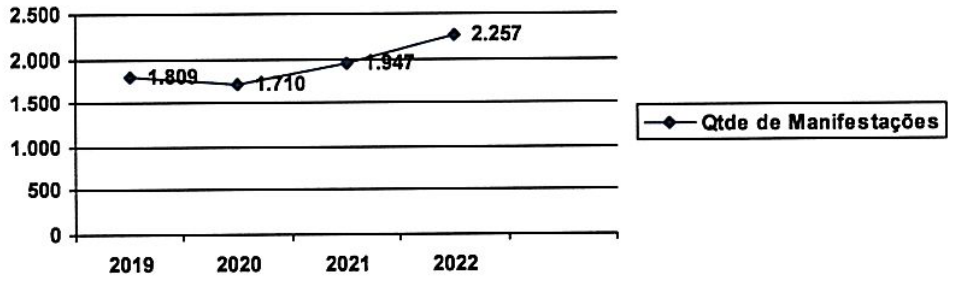


Gráfico de Manifestações Quadriênio:

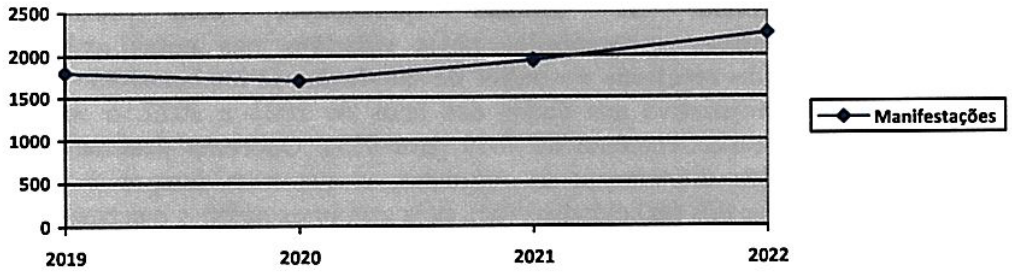
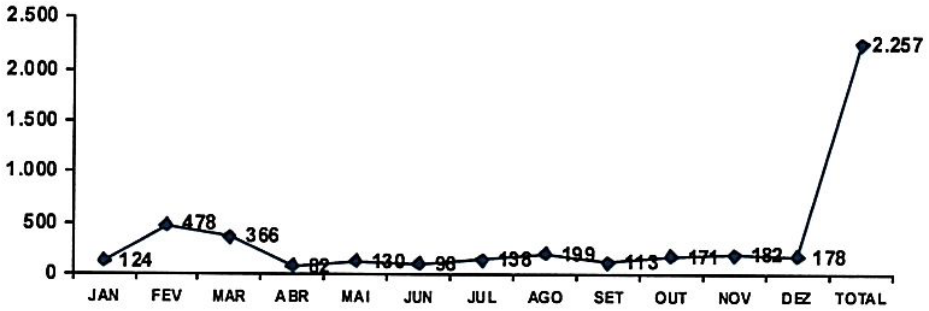


Gráfico de Manifestações Mensais (2022):



Podemos perceber que nos meses de fevereiro e março houve um aumento no número de registro de demandas. As demandas relacionadas a este aumento foram tipificadas como denúncia, em que o assunto mais demandado foi à suposta conduta inadequada de servidores. Cabe aqui esclarecer inicialmente, que todas as denúncias são recebidas e analisadas; entretanto quando não há elementos suficientes para compreensão que possibilite a apuração da demanda esta é encerrada sem análise e tratamento, de acordo com o que dispõe o artigo 23, § 5º do Decreto n.º 33.485/2020, de 21/02/2020 que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo. Para as demais denúncias recepcionadas, é aberto procedimento por meio de VIPROC ou encaminhamento através do Sistema Ceará Transparente, a fim de que as áreas competentes apurem e encaminhem resposta final à Ouvidoria. Cabe aqui destacar que referente ao total geral de demandas recebidas em 2022, 501, após apurações efetivas foram classificadas como demandas improcedentes; e 1.164 por falta de dados suficientes foram classificados como não sendo possível constatar.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada:

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	**2021**	**2022**	**Variação%**
Telefone 155	1445	1879	30%
Internet	457	325	-29%
Presencial	06	05	-17%
CearáApp	01	02	100%
Telefone Fixo	01	02	100%
E-mail	36	43	19%
Caixa de Sugestões	00	00	0%
Facebook	00	01	100%
Reclame Aqui	00	00	0%
Instagram	01	00	-100%
Twitter	00	00	0%
Carta	00	00	0%
Atendimento Virtual	00	00	0%

Whatsapp	00	00	0%
Total	1.947	2.257	16%

O principal canal de comunicação, em 2022, seguiu sendo a Central de Telefone 155, bem como a Internet através do Sistema Ceará Transparente. Acreditamos que tais canais são os mais utilizados, tendo em vista a maior comodidade do cidadão em utilizar o celular para registro, bem como a constante divulgação dos canais de Ouvidoria nas unidades em todas as Unidades Prisionais do Estado.

3.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação:

Tabela: Tipologia de Manifestações

Tipos	2021	2022	Variação%
Reclamação	1345	643	-52%
Solicitação	188	155	-18%
Denúncia	365	1406	285%
Sugestão	03	03	0%
Elogio	46	50	9%
Total	1947	2257	16%

Comparando os anos de 2021 e 2022 percebemos que houve um aumento significativo nos registros relacionados à denúncia. Em análise aos dados através do Sistema Ceará Transparente verificamos que o assunto mais demandado foi conduta inadequada de policial penal. Oportuno destacar que todas as demandas são recepcionadas no sistema, mas quando da análise prévia, nem sempre há elementos que possibilitem a apuração efetiva dos fatos. Nesse sentido a Ouvidoria requer dentro do prazo de 5 dias úteis que o cidadão complemente o registro para que seja possível a apuração efetiva; entretanto nem sempre há complementação. Dessa forma, é possível, de acordo com o artigo 23, § 5º do Decreto n.º 33.485/2020, de 21/02/2020 que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo o encerramento do protocolo. Cabe aqui destacarmos que referente ao total geral de demandas recebidas em 2022, das 2.257, 1.164 foram classificadas no ato da resposta, como não tendo sido possível constatar, pois não haviam elementos suficientes que possibilitasse apurar com efetividade a demanda. E ainda 501, após apurações efetivas foram classificadas como demandas improcedentes. Vale mencionarmos que este órgão público repudia qualquer forma de conduta inadequada praticadas por servidores, e sendo comprovada qualquer irregularidade os responsáveis responderão a procedimentos administrativos junto aos órgãos competentes. Em 2022 a SAP certificou seus servidores pelo Comitê Internacional da Cruz Vermelha em cursos sobre regras humanitárias de "Mandela", objetivando aprofundar o conhecimento dos servidores em matérias como a construção da execução penal com base na dignidade da pessoa humana, a compreensão sobre a vulnerabilidade provocada pelo encarceramento, o entendimento de medidas da Corte Interamericana de Direitos Humanos e o papel do policial penal na perspectiva de uma segurança prisional

dinâmica, respeitando aos tratados internacionais de abordagem e convivência com pessoas privadas de liberdade.

3.3.1 –Manifestações por Tipo/Assunto:

Tabela: Tipologia/Assunto

Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Estrutura e funcionamento de unidades prisionais e cadeias públicas	204
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	170
	Custódia de presos	149
Solicitação	Custódia de presos	84
	Estrutura e funcionamento de unidades prisionais e cadeias públicas	23
	Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	08
Denúncia	Conduta inadequada de policial penal	1308
	Custódia de presos	32
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	29
Sugestão	Estrutura e funcionamento de unidades prisionais e cadeias públicas	02
Elogio	Elogio ao servidor público/colaborador	47

Em análise aos dados acima (tipo/assunto) aclaramos que todas as demandas recebidas foram respondidas, após procedimento apuratório preliminar. Ao final das diligências necessárias, inserimos respostas na Plataforma Ceará Transparente com a conclusão das demandas. Esclarecemos ainda, que todas as manifestações recebidas são efetivamente analisadas, 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**
Conduta inadequada de policial penal	TORTURA, MAUS TRATOS E ABUSO DE AUTORIDADE	1331
	TRATAMENTO INADEQUADA ÀS FAMÍLIAS DE PRESOS	09
	NÃO CUMPRIMENTO DO HORÁRIO DE TRABALHO	03
Estrutura e funcionamento de unidades prisionais e cadeias públicas	VISITAS NAS UNIDADES PRISIONAIS	158
	CADASTRO DE VISITANTES DE FAMILIARES DE PRESOS NAS UNIDADES PRISIONAIS	35
	PROCEDIMENTO DE VISTORIA NAS UNIDADES PRISIONAIS	10
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	59
	DEMORA NO ATENDIMENTO	42
	PROBLEMAS TECNOLÓGICOS	27
Custódia de presos	ASSISTÊNCIA JURÍDICA PARA PESSSOAS PRIVADAS DE LIBERDADE	68
	ASSISTÊNCIA À SAÚDE PARA PESSSOAS PRIVADAS DE LIBERDADE	67
	ASSISTÊNCIA MATERIAL (FORNECIMENTO DE ALIMENTAÇÃO, VESTUÁRIO E INSTALAÇÕES HIGIÊNICAS)	39
Conduta inadequada de servidor/colaborador	ABUSO DE AUTORIDADE	10
	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	09

	IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS/ATOS ILÍCITOS	06

No tocante aos assuntos/sub-assuntos reforçamos que a gestão desta pasta por meio do acompanhamento constante das demandas dos cidadãos (ãs), tem realizado diversas ações para que os registros referentes à conduta inadequada de policiais penais, estrutura e funcionamento das unidades prisionais e cadeias públicas, insatisfação com os serviços prestados pelo órgão, custódia de preso e conduta inadequada de servidores/colaboradores tenham seus índices reduzidos, posto que este órgão público tem certificado seus servidores em diversos cursos, bem como realizado várias reformas nas Unidades Prisionais do Estado do Ceará. E melhorando os fluxos internos no sentido de oferecer ao cidadão de uma maneira mais rápida respostas as suas demandas, orientado com frequência em reuniões para que todos os servidores tratem ao público com educação, presteza e cortesia, sendo estes requisitos essenciais para o desempenho das funções públicas. 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):

Esta 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 no ano de 2022.

Tabela: Assunto/Sub-Assunto Coronavírus

Assunto	Sub-Assuntos	Total
CORONAVÍRUS (Covid 19)	PASSAPORTE DE VACINAÇÃO	02
	VACINAÇÃO COVID 19 (PLANO, CALENDÁRIO, GRUPOS E ETAPAS)	01
	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	01

3.4 – Manifestações por tipo de serviço:

Tabela: Tipo de Serviço	
Tipos	**Total**
Não se aplica	2177
Solicitar cadastramento de visitantes nos Estabelecimentos Prisionais do Ceará	13
Solicitar agendamento para atendimento do serviço social junto às famílias de internos do Sistema Prisional	11

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário:

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	**Total**
GESTÃO E MODERNIZAÇÃO DO SISTEMA PENITENCIÁRIO	2202
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	43
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	12

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 2022 foi classificada no programa, **514 Gestão e Modernização do Sistema Penitenciário**, uma vez que os registros relacionaram-se as pessoas presas ou egressas. Cabe destacar que a

SAP desenvolveu diversas ações com a finalidade de promover educação, capacitação e trabalho para pessoas privadas de liberdade. Dessa forma no que se refere aos projetos de ressocialização foram capacitados 19 mil internas e internos em diferentes cursos profissionalizantes do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - Senai. 100 % das mulheres privadas de liberdade do Ceará envolvidas em projetos de Educação, Capacitação e Trabalho. Atualmente, todos os presídios femininos cearenses possuem mais vagas do que pessoas privadas de liberdade. 50% da população carcerária do Ceará envolvida no projeto Livro Aberto. Amparado por Lei, o programa permite a remição de quatro dias da pena para cada livro lido, interpretado e testado em prova. Assim uma pessoa privada de liberdade pode diminuir até 48 dias de sua pena no intervalo de 1 ano. E 5.695 internos aprovados no Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos – ENCCEJA. 18.341 pessoas privadas de liberdade com acesso a alfabetização, ensino fundamental e médio. Mais de 4 mil pessoas privadas de liberdade realizaram o ENEM PPL nas Unidades Prisionais do Estado. Foram 09 empresas de diferentes segmentos (gráfica, têxtil e alimentação) dentro das Unidades Prisionais. Com isso houve a redução de 30% da população carcerária do Ceará. Em quatro anos, o sistema prisional teve diminuição de 30 mil para 21 mil internos recolhidos. Foram 105.126 revisões processuais de pessoas privadas de liberdade. O corpo profissional jurídico da SAP, em parceria com a defensoria pública realizou milhares de revisões processuais junto às pessoas privadas de liberdade. O trabalho garantiu o acesso a Justiça dessas pessoas, acelerou as progressões de regime, trouxe dignidade e evidenciou o Ceará como referência Nacional no desencarceramento.

3.6 – Manifestações por Unidades Internas:

Tabela: Unidades Internas

Unidades	Total
Coordenadoria Especial da Administração Prisional	2049
Coordenadoria de Gestão de Pessoas	58
Coordenadoria de Monitoração Eletrônica de Pessoas	34
Direção Superior	29
Coordenadoria de Inteligência	22

No ano 2022 às áreas internas mais demandadas pela Ouvidoria foram a Coordenadoria Especial da Administração Prisional, a Coordenadoria de Gestão de Pessoas, a Coordenadoria de Monitoração Eletrônica de Pessoas, a Direção Superior e a Coordenadoria de Inteligência. No tocante as 2.049 manifestações encaminhadas para Coordenadoria Especial do Sistema Prisional aclaramos que por ser a referida área interna a responsável pela execução, supervisão, coordenação, controle, segurança e administração do Sistema Penitenciário do Ceará o envio dos registros fez-se necessário para ciência, análise e apurações preliminares da referida Coordenadoria.

3.7 – Manifestações por Municípios:

Municípios	2021	2022
Aquiraz	15	04
Aracati	06	05
Acopiara	01	00
Acarape	02	00
Aurora	02	00
Acaraú	08	02
Aiuaba	00	01
Amontada	00	01
Aratuba	00	01
Barbalha	00	01
Barroquinha	00	01
Baturité	00	01
Barreira	01	00
Boa viagem	01	01
Brejo Santo	00	02
Cajazeiras	01	00
Canindé	01	05
Camocim	03	01
Cariré	01	00
Cascavel	03	04
Caucaia	38	12
Crato	01	00
Crateús	04	01
Crato	01	06
Eusébio	03	02
Forquilha	01	00
Fortaleza	465	194
Fortim	01	01
Guaraciaba do Norte	00	01
Guaiubá	02	00
Horizonte	07	01
Icó	00	01
Iguatu	00	01
Ipu	01	00
Itapajé	00	03
Iracema	00	04
Ipueiras	02	00
Itaitinga	03	04
Itapipoca	07	03
Itarema	01	00

Jaguaribe	07	17
Jijoca de Jericoacoara	01	00
Juazeiro do Norte	06	05
Jucás	01	00
Lages	00	01
Madalena	01	00
Maracanaú	14	14
Maranguape	02	00
Massapê	03	00
Mauriti	01	00
Missão velha	02	00
Monsenhor Tabosa	00	07
Mombaça	02	01
Morrinhos	04	00
Nova Olinda	00	03
Orós	01	00
Pacajus	10	00
Pacatuba	03	01
Paracuru	00	01
Paraipaba	01	00
Pentecoste	01	00
Pindoretama	02	01
Quixadá	10	03
Quixeramobim	12	09
Quixeré	01	00
Santana do Acaraú	01	00
Santa Quitéria	01	00
Sobral	14	10
São Gonçalo do Amarante	04	01
Solonópole	00	05
São Benedito	00	02
Tauá	00	01
Tabuleiro do Norte	03	00
Tianguá	01	01
Tururu	07	07
Várzea Alegre	04	00
Viçosa do Ceará	01	00
Uruburetama	00	01
Indefinido	1222	1890
Outros estados	23	07

Obs: Constam na relação dos municípios os Estados de: Belo Horizonte (01), João Pessoa (01), Mossoró (01), Rio de Janeiro (01), Salgueiro (02) e Sorocaba (03).

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 ocorrem em virtude da ampla divulgação dos canais nas regiões em que há Unidades Prisionais, sendo a Plataforma Ceará Transparente um meio efetivo para garantir que todos os cidadãos (ãs), independente da localidade, possam ter acesso ao Sistema Penitenciário possibilitando o registro das manifestações. Cabe ponderar que com frequência nos comunicamos com as Unidades Regionais de: Trairi, Sobral, Granja, Acopiara, Icó, Juazeiro do Norte, Crato, Caridade, Fortim, Novo Oriente, Cedro, Tianguá para divulgação/orientação sobre o trabalho da Ouvidoria no sentido 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.

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 – Índice: 94%**
- **Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 78%**

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações respondidas no prazo, as 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 2021	Quantidade de Manifestações em 2022
Manifestações Finalizadas no Prazo	1933	2243
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	13	14
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	01	00
Manifestações Pendentes	00	00

fora prazo (não concluídas)		
Total	1947	2257

Analisando os dados acima, aclaramos que durante o ano de 2022, se compararmos ao ano de 2021, podemos perceber um aumento na quantidade de manifestações recebidas por esta pasta governamental. Nesse contexto, esclarecemos que em razão da complexidade de algumas manifestações e da necessidade de instauração de procedimento apuratório interno, quatorze demandas foram finalizadas fora do prazo de 21 a 30 dias sem prorrogação, o que gerou o registro na Plataforma Ceará Transparente com a classificação **manifestações finalizadas fora do prazo,** entretanto as demandas foram finalizadas antes dos 30 dias no Sistema, não gerando, manifestações pendentes fora do prazo. 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 2021	Índice de Resolubilidade em 2022
Manifestações Finalizadas no Prazo	99,28%	99,38%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0,67%	0,62%

Destacamos que o índice de manifestações respondidas no prazo estabelecido pelo Sistema Estadual de Ouvidoria, de acordo com o Decreto nº. 33.485/2020 é de 94%, tendo a Ouvidoria da Secretaria da Administração Penitenciária, atingido a meta deste índice, uma vez que no ano de 2022, obtivemos 99,38% de resolubilidade atendida.

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Durante o ano de 2022 objetivando aumentarmos a resolubilidade da Ouvidoria, 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.

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 2021	09 dias
Tempo Médio de Resposta 2022	08 dias

Em verificação a média gerada nestes dois anos, constatamos que tivemos uma diminuição de um dia para retorno de resposta ao cidadão. Esta redução de tempo aconteceu em virtude do trabalho que vem sendo 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 78%.

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

O índice é formado pelas perguntas A, B, C e D, conforme abaixo:

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,29
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,12
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,4
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,78

Média	4,15
Índice de Satisfação:	74%

Obs. Cálculo do Índice de Satisfação: Média simples das perguntas A B C D em seguida o resultado multiplicado por "20".

4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação:

Após análise minuciosa relativa ao índice de satisfação em que o cálculo é realizado da seguinte forma: média simples das quatro perguntas (A, B,C e D) multiplicada por 20; informamos que em 2022 esta Setorial atingiu 83% de satisfação alcançando a média estabelecida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado que seria de 78%. Acreditamos que este resultado não foi melhor pelo fato de nem sempre ser possível atender as demandas dos (as) cidadãos (as) da maneira que eles gostariam, pois este órgão público segue padrões e normas legais, conforme orientações da Lei de Execuções Penais e Portarias Internas da Secretaria da Administração Penitenciária. Assim quando ele (ela) preenche a pesquisa de satisfação, e responde as perguntas: **A.** De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento, e **D.** Com a qualidade da resposta apresentada, por nem sempre atendermos da maneira que ele gostaria a sua demanda a nota é avaliada de forma negativa. Acreditamos que não é a Ouvidoria que muitas vezes ele avalia, ou especificamente a qualidade da resposta; e sim, o não atendimento ao seu anseio.

Outro ponto que podemos destacar é que estamos em constante diálogo com Direção Superior deste órgão, Coordenações de áreas, Direção das Unidades Prisionais e demais profissionais, no sentindo de por meio dos registros de insatisfação conseguirmos a cada dia melhorarmos os serviços oferecidos ao nosso público alvo. Destacamos por exemplo, que uma das maiores dificuldades vivenciadas em 2022, foi em relação ao contato dos familiares com as Unidades Prisionais. Assim a Ouvidoria articulou com a Gestão, e foi autorizado número institucional de Whatsapp para o serviço social das Unidades Prisionais que não tinham com a finalidade de garantir essa comunicação para com as famílias. A demanda está sendo implementada. A Ouvidoria também inseriu no *site* de agendamento de visitas (visita.sap.ce.gov.br), espaço em que há inúmeros acessos diários dos familiares, informações relevantes relacionadas as perguntas mais frequentes recebidas pela Ouvidoria, a fim de possibilitar que o cidadão(ã) possa de forma imediata e transparente obter e retirar alguma dúvida.

4.2.3 – Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	92
Total de manifestações finalizadas	2257
Representação da Amostra	4,07%

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

Atenção: O total de usuários que responderam a pesquisa está disponível no Relatório da Pesquisa de Satisfação.

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:	3,74
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,3

Observação: O Relatório da Pesquisa de Satisfação apresenta o cálculo referente a essa expectativa.

Em análise ao **índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria** percebemos um aumento na avaliação. Oportuno destacar que das 92 pesquisas preenchidas, 32 pessoas avaliaram o serviço positivamente em relação à resolutividade, 22 pessoas avaliaram negativamente, 18 pessoas parcialmente, e 20 não opinaram.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações:

As principais manifestações recebidas, no ano de 2022, classificaram-se nos assuntos: conduta inadequada de policial penal, estrutura e funcionamento de unidades prisionais e cadeias públicas, insatisfação com os serviços prestados pelo órgão, custódia de preso, e conduta inadequada de servidores/colaboradores.

Em relação ao assunto **CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL PENAL**, primeiramente acreditamos que o motivo que levou o cidadão (ã) a apresentá-lo a Ouvidoria foi a credibilidade no trabalho desenvolvido por este importante canal, e a certeza da resposta a sua demandas. Por oportuno; esclarecemos que todos os registros recebidos através do Sistema 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 (as) cidadãos (ãs), 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. Cabe destacar que de uma maneira geral, por falta de elementos, das 2.257 demandas recebidas em 2022, classificamos no momento da resposta 1.164 como não sendo possível constatar, por falta de elementos que possibilitassem a apuração efetiva. Para todas as outras demandas foi adotado procedimento específico no sentido de sanar a demanda apresentada.

No tocante ao assunto **ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE UNIDADES PRISIONAIS E CADEIAS PÚBLICAS** acreditamos que o motivo que levou o

cidadão (ã) a apresentá-lo a Ouvidoria foi pela necessidade de melhorar a rapidez na resolução das demandas, uma vez que elas estão em sua grande maioria relacionadas ao cadastro de visitantes e a visitação nas unidades prisionais. Por exemplo, podemos citar que uma simples falha momentânea no sistema de agendamento ou alguma informação básica pode impossibilitar o acesso e a emissão da senha do visitante, e como há prazo para realização deste agendamento, a comunicação com a Ouvidoria para verificação, e quando necessário o devido ajuste de algo no sistema são essenciais para obtenção de êxito no agendamento.

Já no que se refere ao assunto **INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO** a maioria dos registros foi pela demora na resolução das demandas, tendo em vista, por exemplo, a demora na entrega de algum serviço, ou com o suposto mau atendimento nas Unidades Prisionais, sendo este canal, a única via para solucionar tais questões.

Sobre a **CUSTÓDIA DE PRESOS** as demandas foram apresentadas à Ouvidoria para garantir de forma rápida as assistências: jurídica, de saúde, material e social, para os presos, uma vez que nem sempre é possível que o familiar consiga de forma imediata comunicação com as Unidades Prisionais.

Por fim, sobre a **CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDORES/COLABORADORES** acreditamos que os registros foram gerados, tendo em vista a credibilidade que os cidadãos(ãs) tem no trabalho desenvolvido por este importante canal, e a certeza da resposta as suas manifestações.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes:

Em relação aos pontos recorrentes classificados nos assuntos: **CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL PENAL** destacamos os registros relacionados a supostas tortura, maus tratos e abuso de autoridade, suposto tratamento inadequada com as famílias e suposto não cumprimento de horário de trabalho. Inicialmente, cabe esclarecer aqui que todos os procedimentos realizados dentro das Unidades Prisionais seguem a legalidade, objetivando sempre a preservação da segurança e da disciplina no interior do Estabelecimento Prisional, bem como é respeitado o princípio da dignidade da pessoa humana, e qualquer ação que venha a transgredir a lei, a moral e a ética é apurada com o rigor necessário, e havendo comprovação, medidas administrativas e judiciais serão adotadas contra quem o faça. Da mesma forma todos os servidores são orientados a tratarem ao público com educação, presteza e cortesia, uma vez que os requisitos são essenciais para quem desempenha as funções públicas. No tocante ao suposto não cumprimento de carga horária de servidores, havendo elementos que possibilitem a apuração dos fatos, sendo constatada qualquer irregularidade, a Administração Pública adotará as medidas administrativas cabíveis; **ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE UNIDADES PRISIONAIS E CADEIAS PÚBLICAS** destacamos registros relacionados à visita nas unidades prisionais, cadastro de visitante de familiares de presos nas unidades prisionais e procedimentos de vistoria nas unidades prisionais. A maioria das demandas relacionadas à visita e ao cadastro de familiares de pessoas presa foram no sentido de obter informações contidas na Portaria nº. 900/2022, bem como situações envolvendo a emissão de senha para agendamento de visita ou a entrega de itens para os presos; **INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS**

PRESTADOS PELO ÓRGÃO no tocante ao atendimento nas Unidades Prisionais relacionado a demora no envio de documentação solicitada por e-mail, reclamação sobre demora no envio de resposta de carta, bem como a questão que envolve algum problema tecnológico; **CUSTÓDIA DE PRESOS** as demandas mais recorrentes neste tema se relacionam a entrega de itens do malote, em que o cidadão cita que o preso não recebeu os produtos, mas quando na verdade, estes não são entregues de forma imediata, porque passam por procedimentos de vistoria, e quando analisamos junto a área competente as assinaturas de entrega e recebimento está tudo perfeito, ou seja, registram a demanda, antes de encerrar o procedimento, outro ponto seria em relação ao atendimento social, em que o familiar envia carta ou alguma solicitação de, certidão, por exemplo, mas não espera o tempo necessário para envio da resposta, ou ainda se utilizam deste canal para requerer assistência a saúde por meio de atendimento médico, ou de dentista, por exemplo. E ainda sobre a **CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDORES/COLABORADORES** os pontos mais recorrentes relacionam-se ao suposto tratamento que os servidores/colaboradores dispensam ao público, sendo importante pontuar que a gestão repudia qualquer forma de abuso de autoridade, tratamento indevido a colegas de trabalho e familiares de pessoas presas, bem como irregularidades administrativas. Da mesma forma todos os servidores são orientados a tratarem ao público com educação, presteza e cortesia, uma vez que tais os requisitos são essenciais para quem desempenha as funções públicas.

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

Como providência adotada pelo órgão quanto às principais demandas apresentadas no tocante aos assuntos: **CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL PENAL** para melhoria desse índice, com base nas demandas de Ouvidoria, a gestão superior que sempre acompanha de perto tais registros, viabilizou diversas ações, dentre elas podemos destacar a certificação pelo Comitê Internacional da Cruz Vermelha em cursos para policiais penais sobre regras humanitárias de "Mandela", bem como acompanha de perto todas as demandas, e sendo comprovada qualquer conduta irregular há adoção de providências junto aos órgãos competentes. Já em relação à **ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE UNIDADES PRISIONAIS E CADEIAS PÚBLICAS a SAP** criou-se canal específico para acesso de visitantes no sentido de orientar os visitantes com relação à emissão de senhas de visita e malote, agendamento de atendimento com serviço social, informações sobre dia de visita dentre outros. E em 2022, anexou no referido espaço a Portaria nº. 900/2022 para no ato do acesso a pessoa já tenha conhecimento do documento que regulamenta e disciplina as visitas no interior das Unidades Prisionais. E ainda o canal garante que os familiares consigam de uma forma mais rápida obter informações, e de uma forma organizada realizarem a emissão das senhas de visita e malote. Também foram realizadas inúmeras operações de revista geral nas Unidades Prisionais para antecipação de qualquer situação de sublevação da ordem. No tocante a **INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO** a SAP tem com frequência melhorado os fluxos internos, contratando mais colaboradores, modernizando os sistemas internos, bem como realizando atualizações e correções constantes no sistema de agendamento objetivando melhorar as inconsistências, e quando há inoperância nos números de telefone e internet, imediatamente são chamadas equipes técnicas para solucionar tais questões. Sobre o

assunto, **CUSTÓDIA DE PRESOS,** a SAP tem promovido com frequência inúmeras ações objetivando oportunizar as pessoas privadas de liberdade as assistências estabelecidas na Lei de Execução Penal. No que se refere aos projetos de ressocialização foram capacitados 19 mil internas e internos em diferentes cursos profissionalizantes do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - Senai. 100 % das mulheres privadas de liberdade do Ceará estão envolvidas em projetos de Educação, Capacitação e Trabalho. 50% da população carcerária do Ceará está envolvida no projeto Livro Aberto. Amparado por Lei, o programa permite a remição de quatro dias da pena para cada livro lido, interpretado e testado em prova. Assim uma pessoa privada de liberdade pode diminuir até 48 dias de sua pena no intervalo de 1 ano. E 5.695 internos aprovados no Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos – ENCCEJA, e 18.341 pessoas privadas de liberdade com acesso a alfabetização, ensino fundamental e médio. Mais de 4 mil pessoas privadas de liberdade realizaram o ENEM PPL nas Unidades Prisionais do Estado. 09 empresas de diferentes segmentos (gráfica, têxtil e alimentação) estão dentro das Unidades Prisionais, bem como houve uma redução de 30% da população carcerária do Ceará. Em quatro anos, o sistema prisional teve diminuição de 30 mil para 21 mil internos recolhidos. Foram 105.126 revisões processuais de pessoas privadas de liberdade. O corpo profissional jurídico da SAP, em parceria com a defensoria pública realizou milhares de revisões processuais junto às pessoas privadas de liberdade. O trabalho garantiu o acesso a Justiça dessas pessoas, acelerou as progressões de regime, trouxe dignidade e evidenciou o Ceará como referência nacional no desencarceramento. Por fim, sobre a **CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDORES/COLABORADORES** a SAP vem realizando com frequência reuniões e cursos para orientações dos servidores no sentido de alinhamento da preparação e na busca sempre do melhor serviço prestado pelos servidores do Sistema Prisional. Ademais cabe ainda esclarecer que havendo comprovação de qualquer conduta inadequada medidas administrativas e judiciais poderão ser adotadas contra quem o faça junto aos órgãos competentes.

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:

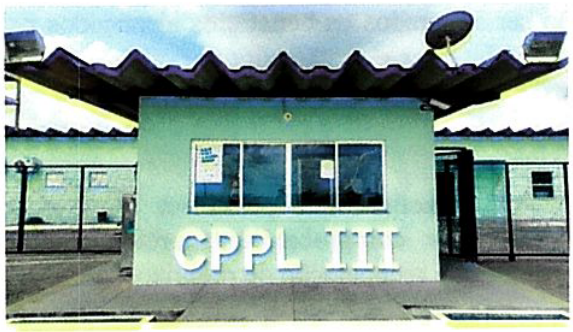
I - benefício financeiro: benefício que possa ser representado monetariamente e demonstrado por documentos comprobatórios, preferencialmente fornecidos pelo gestor, inclusive decorrentes de recuperação de prejuízos;

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 foi aprovado repasse do Fundo Penitenciário Nacional - Funpen, mediante transferência obrigatória na modalidade fundo a fundo, no valor de 100 mil reais que será destinado para o reaparelhamento e modernização da Ouvidoria Setorial da Administração Penitenciária. Essa estruturação fortalece este importante canal de comunicação para que possamos executar todas as nossas atividades com eficiência em local adequado para acolhimento dos cidadãos (ãs).

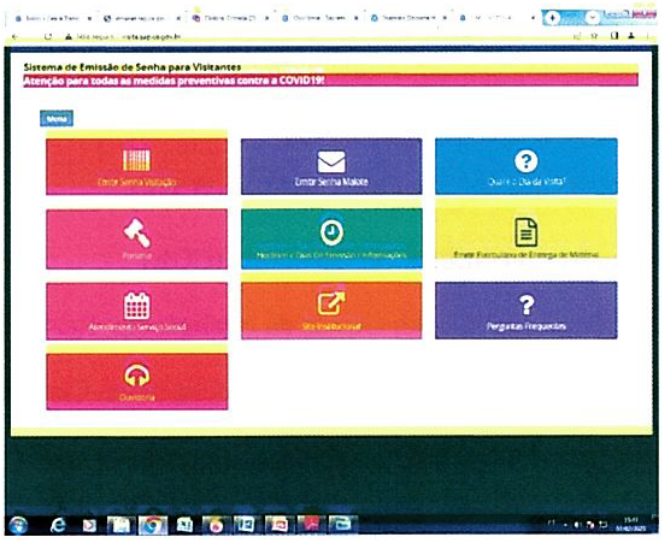
Já como benefício não-financeiro alcançado em 2022 o desenvolvimento de credibilidade institucional, uma vez que por meio da divulgação de forma contínua dos canais de acesso à Ouvidoria para todo o público do Sistema Penitenciário, sendo servidores/colaboradores, familiares de pessoas presas, advogados, dentre outros, recebemos no referido ano 2.257 manifestações. De acordo com a Portaria nº. 97/2020 que avalia o desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo destacamos que os registros recebidos posicionam a Ouvidoria da SAP em tipo IV, ou seja, com registro acima de 1.000 manifestações recebidas no ano. Em 2022 foram distribuídas em todas as Unidades Prisionais banner institucional da Ouvidoria.







Outro benefício não- financeiro que podemos destacar foi o atendimento de forma célere em resposta as demandas dos cidadãos. Em 2022 inserimos na página direcionada para os visitantes de pessoas privadas de liberdade (visita.sap.ce.gov.br) um painel da Ouvidoria que direciona o visitante diretamente para o Sistema Ceará Transparente, oportunizando o registro de suas pretensões, e ainda de um outro painel com PERGUNTAS FREQUENTES relacionadas as demandas recebidas através da Ouvidoria com diversas orientações para os visitantes dirimirem suas dúvidas em relação ao cadastro de visitantes.



Destacamos ainda que a Ouvidoria recomendou a gestão superior do órgão para que fosse autorizada linha institucional para todas as Unidades Prisionais, no tocante ao atendimento por meio do setor de serviço social através da ferramenta de Whatsapp, uma vez que este canal torna mais rápida a comunicação dos familiares de pessoas privadas de liberdade com os Estabelecimentos Prisionais possibilitando que estes possam receber atendimento social e tirar suas dúvidas.

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: 23 de fevereiro, 20 de abril, 29 de junho, 24de agosto, 26 de outubro e 14 de dezembro;

- Curso: Tratamento e técnicas de apuração de denúncias (CGE)

- Curso: Tratamento de Denúncias (Enap)

- Curso: Qualidade nas respostas em Ouvidoria (CGE)

- Curso: Mediação em conflitos em Ouvidoria (CGE)

- Curso: Inteligência Emocional: Gestão da Inteligência -Razão e Emoção (CGE)

- Curso: Inteligência Emocional: Gestão da Inteligência- Conhecendo você (CGE)

- Curso: Atuação Gerencial das Ouvidorias para melhoria da Gestão Pública (Enap)

- Palestra: Prevenção de Suicídio para policiais penais: Estratégias específicas de ação no âmbito do sistema prisional (EGPR/SAP)

- Mentoria de Avaliação de Serviços: Carta de Serviços CGE e SAP

- Oficina para elaboração dos Relatórios de Gestão de Ouvidoria

- 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.

8- CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇO

A Carta de Serviços ao Cidadão do Poder Executivo Estadual nos últimos anos teve avanço considerável, tendo muitos serviços atualizados em observância à linguagem simples e aos compromissos e padrões de qualidade no que tange à prestação do serviço público. A ferramenta tecnológica foi modernizada com a inclusão de novas funcionalidades, facilitando o acesso e as consultas dos aos serviços pela população. A legislação que dispõe sobre a Carta de Serviços no âmbito da Administração Pública Estadual, também foi reformulada, com atualização de competências e procedimentos, de forma a garantir a sua implantação no âmbito dos órgãos e entidades.

Muitos desafios ainda estão por vir, é preciso um maior engajamento e protagonismo da Carta de Serviços, por meio da sua divulgação e utilização junto à população. Outras ações e providências estão sendo adotas, a exemplo de capacitações, elaboração do manual da carta de serviços, criação de mais um canal de comunicação, dentre outros.

O Relatório de Gestão de Ouvidoria se consolida como principal instrumento de comunicação das atividades e ações da Ouvidoria, o seu potencial de alcance dá mais visibilidade às ações de efetivação da participação social, transformando demandas individuais em soluções coletivas.

Por essa razão, será apresentado no Relatório de Ouvidoria um tópico referente à gestão da Carta de Serviços.

1. Apresentar a situação da Carta de Serviços do órgão **[atualizada, parcialmente atualizada ou em fase de atualização?]** A carta de serviço da Secretaria da Administração Penitenciária está atualizada.

2. Apresentar o **quantitativo de serviços** cadastrados na Carta de Serviços; A Secretaria da Administração Penitenciária possui nove serviços cadastrados.

3. Especificar o quantitativo de serviços **Digitais e Semidigitais: Digitais: 02; Semidigitais: 04.**

4. Apresentar os números referentes às manifestações de ouvidoria por **tipo de serviço**, bem como as ações adotadas pela ouvidoria/órgão para eventuais melhorias;

NÃO SE APLICA	2178
Solicitar acompanhamento psicossocial e jurídico às pessoas em cumprimento de alternativas penais.	02
Solicitar agendamento para atendimento do serviço social junto às famílias de internos do Sistema Prisional.	11

	Solicitar atendimento e orientação às pessoas monitoradas eletronicamente.	04
	Solicitar cadastramento de visitantes nos Estabelecimentos Prisionais do Ceará	13

A Ouvidoria recomendou a gestão para que fosse autorizada linha institucional para todas as Unidades Prisionais, no que se refere ao atendimento do setor de serviço social através da ferramenta de Whatsapp, uma vez que por meio deste canal os familiares teriam acesso aos Estabelecimentos Prisionais no sentido de receber atendimento social.

5. Apresentar o **quantitativo e os serviços** que foram avaliados no ano. No ano de 2022 foi avaliado o serviço de cadastro de visitante nas Unidades Prisionais, em parceria com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, bem como iremos dar continuidade dessa rotina de avaliação nos demais serviços desta Setorial.

9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

A Ouvidoria Setorial realizou as seguintes Ações Boas Práticas no ano de 2022, o detalhamento está contido no anexo 1 do presente relatório.

1)Elaboração de Painel de Elogio (Reconhecendo servidores):

Objetivo: Disseminar os registros de elogio internamente no sentido de demonstrar o comprometimento dos servidores/colaboradores com a missão institucional.

Descrição: Elaboramos painel de elogio com todas as demandas recebidas através do Sistema Ceará Transparente.

2)Divulgação dos canais de Ouvidoria no link de agendamento de visitantes com direcionamento para o Sistema Ceará Transparente disponível no site da SAP

Objetivo: Possibilitar aos familiares de pessoas privadas de liberdade que possam através deste acesso ao link (visita.sap.ce.gov) garantir o registro de suas pretensões de forma célere.

Descrição: Criação de *card* da Ouvidoria com direcionamento ao Sistema Ceará Transparente para registro de manifestações.

3)Divulgação da Ouvidoria no Instagram Institucional da Secretaria da Administração Penitenciária

Objetivo: Divulgar de forma contínua os contatos da Ouvidoria para comunicação do público externo ou público interno, objetivando possibilitar ao cidadão contribuir com a implementação das políticas públicas e a avaliação dos serviços prestados.

Descrição: Disponibilização nos destaques do Instagram Institucional de *folder* informativo com os contatos da Ouvidoria da SAP de forma permanente.

4)Divulgação de informações em card PERGUNTAS FREQUENTES no link de agendamento de visitantes com base nas demandas mais recebidas relacionadas ao cadastro de visitante

Objetivo: Possibilitar aos familiares de pessoas privadas de liberdade que possam através deste acesso ao link (visita.sap.ce.gov) obter esclarecimentos de forma imediata sobre o cadastro de visitantes.

Descrição: Criação de *card* da Ouvidoria com informações relacionadas a perguntas frequentes relacionadas ao cadastro de visitantes.

10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório apresenta uma análise qualitativa e quantitativa do trabalho desenvolvido através de gráficos, análise de dados, apreciações comparativas e apresentação de boas práticas de ouvidoria. Nesse sentido é fundamental aclarar que a Ouvidoria tem um papel fundamental no fortalecimento da cidadania e da democracia participativa, bem como em reunir dados gerenciais que auxiliam no processo de tomada de decisão e aperfeiçoamento de ações, culminando em uma melhor prestação do serviço público.

Em análise aos dados de 2019 a 2022, percebemos ter havido um aumento nos registros de manifestações, razão que acreditamos ter se dado pela ampla divulgação dos serviços. Outro ponto que merece ênfase é a redução do tempo de resposta que no ano de 2019 era de 17 dias, e em 2022 passou para 08 dias. Assim reforçamos que estamos trabalhando diariamente para reduzirmos ainda mais o tempo de espera de resposta dos cidadãos.

Por oportuno, convém também mencionar que no ano de 2022 a média de satisfação gerada no relatório estatístico através da pesquisa de satisfação realizada pelos manifestantes, aumentou, em relação aos anos anteriores, sendo atualmente de 83%. Essa melhoria foi fruto do constante diálogo da Ouvidoria com Direção Superior deste órgão, Coordenações de áreas, Direção das Unidades Prisionais e demais profissionais, no sentindo de que por meio dos registros de insatisfação conseguíssemos a cada dia aprimorar os serviços oferecidos ao nosso público alvo. Cabe mencionar que em 2022 recebemos através do Sistema Ceará Transparente 50 manifestações de elogio, e elaboramos painel de elogio em reconhecimento ao bom trabalho executado pelo órgão por meio de seus servidores/colaboradores, o trabalho objetivou disseminar os registros de elogio no sentido de demonstrar o comprometimento dos servidores/colaboradores com a missão institucional do órgão público.

Uma das maiores dificuldades vivenciadas em 2022, foi em relação ao contato dos familiares com as Unidades Prisionais; assim, a Ouvidoria, articulou com a Gestão, e foi autorizado número institucional de *whatsapp* para o serviço social dos presídios que ainda não possuíam, com a finalidade de melhorar a comunicação das famílias com o Estabelecimento Prisional. Outra prática realizada foi no sentido de inserir no *site* de agendamento de visitas (visita.sap.ce.gov.br) informações relevantes relacionadas as perguntas mais frequentes recebidas pela Ouvidoria, objetivando fornecer ao cidadão de forma imediata e transparente o acesso a informações e/ou orientações sobre o cadastro de visitante. Também é oportuno mencionar que a Ouvidoria está sendo divulgado nos destaques da página da SAP no Instagram, com o objetivo de disseminar os contatos da Ouvidoria. Pontuamos ainda outra boa prática no sentido de disponibilizar em local de amplo acesso dos familiares de pessoas presas um *card* com o *link* da Ouvidoria que remete ao Sistema Ceará Transparente para que o cidadão possa no momento do seu acesso se comunicar com a Ouvidoria para registrar suas manifestações.

O principal canal de comunicação escolhido para registrar as manifestações, em 2022, seguiu sendo a Central de Telefone 155, bem como a Internet através do Sistema Ceará Transparente.

Comparando os dois últimos anos percebemos que houve um aumento significativo nos registros relacionados à denúncia. Em análise aos dados através do Sistema Ceará Transparente verificamos que o assunto mais demandado foi conduta inadequada de policial penal. Oportuno destacar que todas as demandas são recepcionadas no sistema, mas quando da análise prévia, nem sempre há elementos que possibilitem a apuração efetiva dos fatos. Nesse sentido a Ouvidoria requer dentro do prazo de cinco dias úteis que o cidadão complemente o seu registro para que seja possível a apuração efetiva; entretanto nem sempre há complementação. Dessa forma, de acordo com o artigo 23, § 5º do Decreto n.º 33.485/2020, de 21/02/2020 que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo encerramos a demanda. Cabe aqui destacar em relação ao total geral de demandas recebidas em 2022, das 2.257, 1.164 foram classificadas no ato da resposta, como não tendo sido possível constatar, pois não haviam elementos suficientes que possibilitassem apurar com efetividade da demanda. E ainda 501, após apurações efetivas foram classificadas como demandas improcedentes. Vale mencionar que este órgão público repudia qualquer forma de conduta inadequada praticadas por servidores, e sendo comprovada irregularidade os responsáveis responderão a procedimentos administrativos junto aos órgãos competentes.

As principais manifestações recebidas, no ano de 2022, classificaram-se nos assuntos: conduta inadequada de policial penal, estrutura e funcionamento de unidades prisionais e cadeias públicas, insatisfação com os serviços prestados pelo órgão, custódia de preso, e conduta inadequada de servidores/colaboradores. Em relação ao assunto **CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL PENAL**, primeiramente acreditamos que o motivo que levou o cidadão (ã) a apresentá-lo a Ouvidoria foi a credibilidade no trabalho desenvolvido por este importante canal, e a certeza da resposta a sua demandas. Por oportuno; esclarecemos que todos os registros recebidos através do Sistema 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 (as) cidadãos (ãs), 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.° 33.485/2020. Cabe destacar que de uma maneira geral, por falta de elementos, das 2.257 demandas recebidas em 2022, classificamos no momento da resposta 1.164 como não sendo possível constatar, por falta de elementos que possibilitassem a apuração efetiva. Para todas as outras demandas foi adotado procedimento específico no sentido de sanar a demanda apresentada. No tocante ao assunto **ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE UNIDADES PRISIONAIS E CADEIAS PÚBLICAS** acreditamos que o motivo que levou o cidadão (ã) a apresentá-lo a Ouvidoria foi pela necessidade de rapidez na resolução das demandas, uma vez que elas estão em sua grande maioria relacionadas ao cadastro de visitantes e a visitação nas unidades prisionais. Por exemplo, podemos citar que uma simples falha momentânea no sistema de agendamento ou alguma informação básica pode impossibilitar o acesso e a emissão da senha do visitante, e como há prazo para realização deste agendamento, a comunicação com a Ouvidoria para verificação, e quando necessário o devido ajuste de algo no sistema são essenciais para obtenção de êxito no agendamento. Já no que se refere ao assunto **INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO** acreditamos da mesma forma que o motivo que levou o cidadão (ã) a apresentá-lo a Ouvidoria foi pela necessidade de rapidez na resolução das demandas, tendo em vista que insatisfeito por exemplo, com a demora na entrega de algum serviço, ou com o atendimento na Unidade Prisional ele buscou este canal para solucionar tais questões. Sobre a **CUSTÓDIA DE PRESOS** o motivo que levou o cidadão (ã) a apresentá-lo à Ouvidoria foi por desempenhar um papel relevante no sentido de articular com as áreas internas, quando do recebimento de demandas, a resolução destas, a fim de garantir as assistências: jurídica, de saúde, material e social, para os presos, uma vez que nem sempre é possível que o familiar consiga de forma imediata comunicação com as Unidades Prisionais; e por fim, sobre a **CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDORES/COLABORADORES** acreditamos que os registros foram gerados, tendo em vista a credibilidade que os cidadãos(ãs) tem no trabalho desenvolvido por este importante canal, e a certeza da resposta as suas manifestações.

No tocante ao índice de manifestações respondidas no prazo estabelecido pelo Sistema Estadual de Ouvidoria, de acordo com o Decreto n°. 33.485/2020 este prazo é de 94%, tendo a Ouvidoria da Secretaria da Administração Penitenciária, atingido a meta do referido índice, uma vez que no ano de 2022, obtivemos 99,38% de resolubilidade atendida.

Já no que se refere às orientações propostas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado no Relatório de Gestão de Ouvidoria anterior a Ouvidoria estabeleceu rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, e em análise comparativa aos dados dos anos de 2021 e 2022, o índice de satisfação aumentou respectivamente de 79% para 83%, bem como tem estabelecido rotina de procedimentos internos para a conclusão das manifestações respondidas parcialmente, e que já estejam com o prazo superior a 06 (seis) meses, em consonância com a Instrução Normativa CGE n° 01/2020, não havendo pendências que estejam com o prazo superior a 06 meses.

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

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.

Por fim, reconhecemos as manifestações recebidas através do setor de Ouvidoria, como valoroso instrumento para o aperfeiçoamento da Instituição, vislumbrando a participação da sociedade, apontando soluções para problemas, e alertando sobre as deficiências que podem e devem ser mitigadas pelo Órgão, demonstrando assim, o respeito e o apoio que os dirigentes desta instituição governamental prestam a sua unidade setorial, legitimando, sua função e suas ações.

11 - SUGESTÕES DE MELHORIA

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, e visando; sobretudo, o bom andamento de nossas ações; reiteramos que continuaremos trabalhando com afinco para garantirmos todas as melhorias anteriormente citadas com o menor prazo possível e de forma mais célere em prol do cidadão. Sugerimos ainda à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado inclusão de todos os Ouvidores Setoriais no Decreto que dispõe sobre exoneração dos servidores ocupantes de cargos de provimento em comissão e de funções de confiança do Poder Executivo Estadual.

Débora Rebêlo
Ouvidora da Secretaria da Administração Penitenciária

12 - 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 para a devida publicização do presente relatório no site deste órgão público.

Fortaleza, 10 de fevereiro de 2023.

Luís Mauro Albuquerque Araújo
Secretário da Administração Penitenciária do Ceará

13. ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social – 2022

1. Título da Prática/Ação:

Painel de Elogio: Reconhecendo servidores

2. Período de realização da Prática/Ação:

Dezembro 2022.

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.

Disseminar os registros positivos e com isso demonstrar o comprometimento dos servidores/colaboradores com a missão institucional do órgão público.

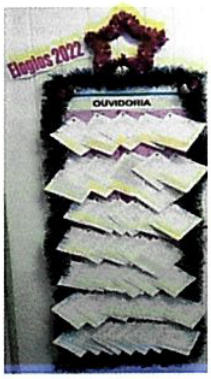
4. Descrição da Ação/Prática:

Elaboração de painel de elogio com todas as demandas recebidas, durante o ano de 2022, através do Sistema Ceará Transparente, objetivando disseminar os registros de elogio internamente no sentido de demonstrar o comprometimento dos servidores/colaboradores com a missão institucional do órgão público.

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

A prática ocorreu no mês de dezembro com a confecção de um painel com os registros de elogio recebido durante todo o ano de 2022, através do Sistema Ceará Transparente. O painel foi fixado em local visível para que todos os servidores e público em geral pudessem ter acesso às manifestações.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:



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

Os resultados alcançados com a prática foram de disseminação de registros positivos, como também de dar um *feedback* aos servidores dos serviços desenvolvidos demonstrando a gratidão e satisfação do cidadão.

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social - 2022

1. Título da Prática/Ação:

Ouvidoria Atende

2. Período de realização da Prática/Ação:

Iniciamos a ação em Novembro de 2022

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.

Possibilitar aos familiares de pessoas privadas de liberdade que possam através deste acesso ao link (visita.sap.ce.gov) garantir o registro de suas pretensões de forma célere, objetivando o aprimoramento do controle social e acesso à Ouvidoria para registro de manifestações.

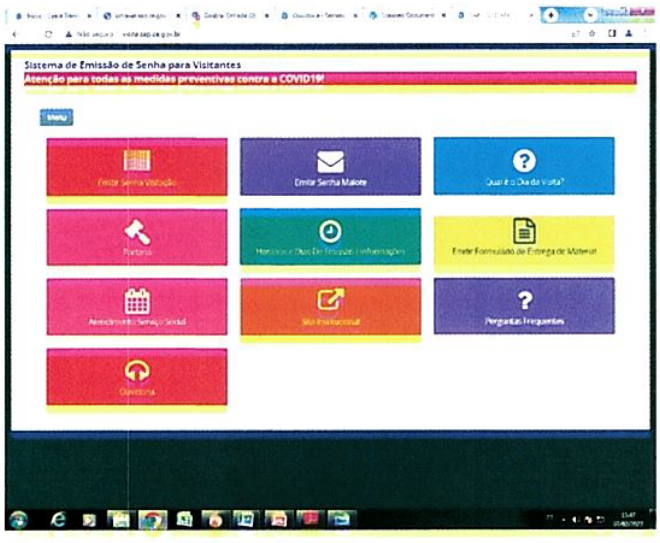
4. Descrição da Ação/Prática:

Criação de *card* da Ouvidoria com direcionamento ao Sistema Ceará Transparente para registro de manifestações.

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

A Ouvidoria apresentou a demanda à gestão superior do órgão público que autorizou o pleito para que a Coordenadoria de Tecnologia da Informação criasse o *card* no link (visita.sap.ce.gov.br).

6. Evidências da realização da Ação/Prática:



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

Os resultados alcançados com a prática foram de aprimoramento do controle social por meio da disseminação e acesso do cidadão aos canais da Ouvidoria.

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social - 2022

1. Título da Prática/Ação:

Ouvidoria Ativa

2. Período de realização da Prática/Ação:

Durante todo o ano de 2022

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.

Divulgar de forma contínua os contatos da Ouvidoria para comunicação do público externo ou público interno, objetivando possibilitar ao cidadão contribuir com a implementação das políticas públicas e a avaliação dos serviços prestados.

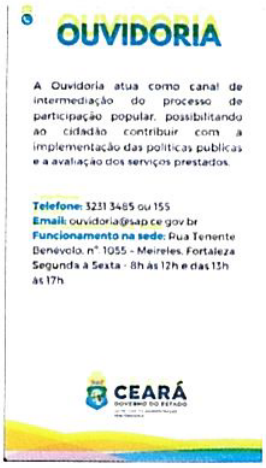
4. Descrição da Ação/Prática:

Criação nos destaques do Instagram Institucional do órgão de folder informativo com os contatos da Ouvidoria da SAP de forma permanente.

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

Inclusão de informações com os contatos da Ouvidoria no Instagram do órgão público de forma permanente.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:



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

Os resultados alcançados com a prática foram de aprimoramento do controle social por meio da disseminação dos canais de participação do cidadão.

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social - 2022

1. Título da Prática/Ação:

VISITANTE ATENTO

2. Período de realização da Prática/Ação:

Iniciado em novembro de 2022

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.

Garantir informações aos visitantes, com o objetivo de possibilitar aos familiares de pessoas privadas de liberdade que possam através deste acesso ao link (visita.sap.ce.gov) já obterem esclarecimentos de forma imediata sobre o cadastro de visitantes dentro outras informações.

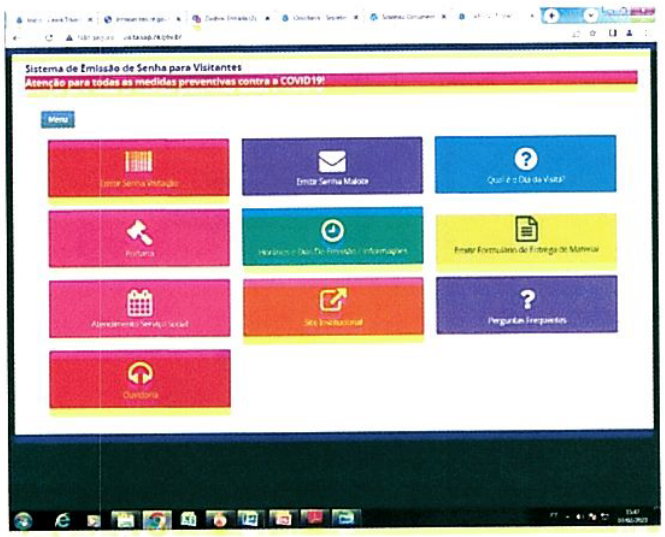
4. Descrição da Ação/Prática:

Criação de *card* específico, denominado PERGUNTAS FREQUENTES, no link de agendamento de visitantes com base nas demandas mais recebidas relacionadas ao cadastro de visitante.

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

A Ouvidoria apresentou a demanda à gestão superior do órgão público que autorizou o pleito para que a Coordenadoria de Tecnologia da Informação criasse o referido *card* PERGUNTAS FREQUENTES no link (visita.sap.ce.gov.br).

6. Evidências da realização da Ação/Prática:



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

Os resultados alcançados com a prática foram no sentido de possibilitar orientações ao cidadão de maneira imediata.