RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

ANO 2023

Período: 01/01/2023 a 31/12/2023

1 - EXPEDIENTE

Luís Mauro Albuquerque Araújo Secretário da Administração Penitenciária e Ressocialização

Rafael de Jesus Beserra Secretário Executivo da Administração Penitenciária e Ressocialização

Álvaro Cardoso Maciel Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna e Ressocialização

Débora Gonçalves Lages Rebêlo Ouvidora da Administração Penitenciária e Ressocialização

Paula Amanda Girão Alves Assessora da Ouvidoria da Administração Penitenciária e Ressocialização

2 - INTRODUÇÃO

Em obediência ao que institui o Sistema Estadual de Ouvidoria apresentamos um panorama geral do resultado da atuação das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria da Secretaria da Administração Penitenciária e Ressocialização, no exercício de 2023. Esse documento tem por finalidade demonstrar o trabalho realizado refletindo o esforço empreendido para manter a referida unidade eficiente junto ao seu público alvo.

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

A Secretaria da Administração Penitenciária (SAP) tem origem no artigo 40 da Constituição Política do Estado do Ceará, de 16 de junho de 1891, como Secretaria da Justiça, sendo regulamentada em 24 de setembro de 1891. Em 1926, passou a denominar-se Secretaria dos Negócios do Interior e Justiça, e, em seguida, por meio da Lei nº 6.085, de 08 de novembro de 1962, Secretaria de Justiça. A reforma administrativa, com base na Lei nº 11.809, de 22 de maio de 1991, dispôs sobre a estrutura da Administração Pública Estadual e manteve a personalidade anterior de Secretaria da Justiça. De acordo com a Lei nº 13.297, de 07 de março de 2003, que tratou sobre o modelo de gestão do Poder Executivo e alterou a Estrutura da Administração Estadual, passou a denominar-se Secretaria da Justiça e Cidadania. E, a Lei nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018, que dispõe sobre o modelo de gestão do Poder Executivo, alterou a Estrutura da Administração Estadual, denominando-a Secretaria de Administração Penitenciária (SAP). Atualmente, ela possui a Estrutura Organizacional e os Cargos de Provimento em Comissão, regidos pelo Decreto nº 32.975, de 19 de fevereiro de 2019. Em 2023, com o objetivo de destacar o trabalho realizado pela Pasta - com apoio de parceiros públicos e privados - na ressocialização de detentos a Secretaria da Administração Penitenciária do Ceará (SAP) mudou de nome, para Secretaria da Administração Penitenciária e Ressocialização do Ceará (a sigla continua 'SAP'). É cabível mencionar que esta Ouvidoria Setorial está subordinada diretamente a gestão superior deste órgão.

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

Neste sentido a Ouvidoria se destaca por ser um canal de intermediação no processo de participação popular, possibilitando ao cidadão contribuir com a implantação das políticas públicas, melhorando os serviços prestados no âmbito da Administração Penitenciária e Ressocialização, uma vez que tem como princípios a representação dos interesses dos cidadãos, a transparência, a ética, a imparcialidade, a isenção, a eficiência, a celeridade no atendimento das demandas, a descrição, o sigilo, o tratamento e a resposta efetiva das

manifestações, buscando pelo aperfeiçoamento do serviço público, a partir de contribuições da sociedade e o fomento a participação do cidadão no planejamento, acompanhamento, e controle das políticas e ações de governo e dos serviços públicos oferecidos a população.

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

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

O presente Relatório de Gestão de Ouvidoria é o diagnóstico dos serviços prestados pela Instituição à sociedade, extraído das manifestações direcionadas a Ouvidoria Setorial da Secretaria da Administração Penitenciária e Ressocialização do Ceará no ano de 2023, e abordará os seguintes temas:

- I. EXPEDIENTE
- II. INTRODUÇÃO;
- III. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2022);
- IV. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES);
 - 4.1 Total de manifestações do período
 - 4.2 Meio de Entrada
 - 4.3 Tipo de Manifestação
 - 4.4 Assunto e Subassunto Apresentação Orientação I Estrutura do Relatório Gerencial de Ouvidoria 2023(Especificação dos tópicos). Modelo de Sugestões e de Boas Práticas. Estrutura do Relatório de Gestão de Ouvidoria 2023 OFICINAS RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA (ANO 2023)
 - 4.5 Tipificação/Assunto
 - 4.6 Tipo de Serviços
 - 4.7 Programa Orçamentário
 - 4.8 Manifestações por Unidade
 - 4.9 Manifestações por Município da ocorrência
- V. INDICADORES DA OUVIDORIA; Resolubilidade Satisfação
- VI. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS;
- VII. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA;
- VIII. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS:
- IX. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO);
- X. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELAOUVIDORIA;

- XI. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE;
- XII. CONSIDERAÇÕES FINAIS (OUVIDORIA);
- XIII. ANEXO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (ESPECIFICAÇÃO).

Por fim, destacamos que esta Secretaria obedece ao disposto na Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, seguindo o Decreto 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, bem como a Instrução Normativa nº. 01, de 10 de setembro de 2020, que estabelece normas para as atribuições do Ouvidor, 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 a Instrução Normativa nº. 02/2023 que estabelece procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria para as unidades dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

3 - PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2022)

No ano de 2023 foram executadas diversas ações por este órgão público no sentido de melhorar os serviços ofertados ao nosso público alvo, com base nas demandas de Ouvidoria. Dessa forma, vamos destacar aqui algumas ações realizadas durante o referido ano, quais sejam:

- Capacitação para policiais penais em cursos de procedimentos de visita em ambiente prisional e de técnicas de scanner corporal;
- Certificação de internos e internas em cursos de capacitação profissional. Os cursos fazem parte do projeto "Transformando Vidas" que tem como objetivo capacitar pessoas privadas de liberdade e egressos do sistema prisional. Foram beneficiados com este curso 529 internos e internas, em 10 unidades prisionais, nas áreas de manutenção predial, pintura e textura em parede, gesseiro, mecânico de motores e de motocicletas, culinária, embalagem para presentes e na área da beleza. Além disso, cerca de 140 egressos já foram certificados em áreas como auxiliar administrativo, recepcionista, técnicas de vendas, informática e design de sobrancelhas;
- Exposição de artesanato produzido pelas pessoas privadas de liberdade que fazem parte dos projetos "Arte em Cadeia" e "Reciclarte" em shoppings de Fortaleza (Benfica e Riomar Papicu). Os projetos são uma forma de ocupação, remição de pena, capacitação profissional e geração de renda;
- Internos participaram da 18ª Olimpíada Brasileira de Matemática das Escolas Públicas, tendo a ação o objetivo de estimular a ressocialização através do conhecimento. Em 2023, 1.080 pessoas privadas de liberdade de 12 Unidades Prisionais participaram da competição;

- Núcleo de Assistência ao Servidor Penitenciário (NUSEP) oferecendo serviços odontológicos, psicológico e de massoterapia, diariamente para os servidores e colaboradores e seus familiares, bem como atendimento oftalmológico da Secretaria da Administração Penitenciária;
- SAP, SEMA e CEPEMA assinam acordo para comercialização de produtos agroecológicos e artesanais produzidos no sistema penitenciário;
- 29 policiais penais se classificam no I Curso de Operações com Cães em ambiente prisional;
- SAP lança tratamento pioneiro de hormonioterapia;
- SAP e SENAC certificam mais de 240 egressos em cursos de capacitação profissional
- SAP e SENAI certificam mais de 3.175 internas e internos do sistema prisional cearense qualificados em diferentes áreas;
- 1.800 pessoas privadas de liberdade do Ceará estão inseridas em diferentes projetos profissionais de artesanato;
- 3.373 certificações de cursos de capacitação para servidores e colaboradores;
- Curso de Inglês para internas do sistema prisional;
- Autorizado adicional para servidor que estiver participando do serviço de reforço operacional no desempenho de atividades de ressocialização, de promoção da saúde e/ou atividades operacionais diferenciadas por hora trabalhada;
- Distribuição de uniformes para os policiais penais;
- Comitê Internacional da Cruz Vermelha promove mais uma edição do curso de regras de Mandela para gestores do sistema prisional;
- SAP e SEDUC promovem aulões preparatórios para o Encceja e Enem PPL nas unidades prisionais:
- Inauguração de novas salas de aula construídas por internos capacitados pelo SENAI;
- Uso de câmeras corporais por policiais penais do Sistema Prisional Cearense;
- Participação da SAP em pesquisa Nacional dos cenários de saúde física e mental dos servidores penitenciários brasileiros;
- Curso de suporte básico de vida e primeiros socorros;
- SAP e SPS promovem capacitação profissional na área da beleza para internas do sistema prisional cearense;

- SAP e CAGECE capacitam egressos do sistema prisional em curso de pintura industrial e imobiliária;
- Curso de intervenção rápida em recinto carcerário a qualificação visa capacitar policiais penais do ceará e de outros estados da federação para atuarem na solução de conflitos no interior das unidades prisionais e desempenhar, de forma mais efetiva, procedimentos e técnicas adequadas em circunstâncias adversas como crises, rebelião, motim generalizado, entre outras práticas;
- SAP e Polícia Federal firmam acordo de cooperação para instalação da força integrada de combate ao crime organizado;
- SAP e SPS promovem qualificação profissional no segmento de jardinagem para internos do sistema prisional do Ceará;
- SAP participa do encontro nacional de educação de jovens e adultos em situação de prisionais;
- Parque de exposições da Expoece recebe serviços de pessoas egressas do sistema prisional do ceará;
- SAP e TJCE promovem projeto de custódia restaurativa;
- SAP e SENAC assinam termo de cooperação técnica que cria novos cursos de capacitação profissional para internos e egressos do sistema prisional cearense;
- Roupas infantis produzidas por internas do sistema prisional cearense são doadas para instituições que atendem crianças em situação de vulnerabilidade social;
- Estado do Ceará recapturou 119 dos 161 fugitivos de presídios desde 2019; e
- SAP oferece cursos gratuitos de capacitação profissional para policiais penais em parceria com o SENAI.

CONQUISTAS:

- Unidades Prisionais do Ceará obtiveram melhor posição no ranking do Selo Nacional de Gestão Qualificada em Serviços Penais;
- Premiação em encontro nacional sobre política de enfrentamento ao racismo;
- SAP recebe novos veículos da Secretaria Nacional de Políticas Penais;
- Ceará ganhará primeira associação de proteção e assistência aos condenados;
- •Receita Federal realiza doação de vestuário para internos que recebem alvará de soltura do sistema prisional cearense;

• Unidades Prisionais recebem visita de empresários interessados em contratar internas e internos capacitados em cursos ofertados pelo sistema penitenciário do Ceará;

Nesse contexto, após destacarmos algumas das ações realizadas por este órgão, no ano de 2023, passaremos a destacar o que fora realizado por esta Setorial no sentido de atendermos a orientação pontuada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, conforme dados a seguir:

•Realizar o planejamento para avaliação dos serviços, com significância estatística do órgão com base nos assuntos/temas apresentados nas reclamações recebidas pela Ouvidoria, conforme a Lei nº. 13.460/2017.

A Controladoria Geral do Estado, em conjunto com a SAP elaborou um questionário com perguntas de múltiplas escolhas e abertas. Antes da aplicação da pesquisa, o IPECE realizou a definição do plano amostral, com base nas informações dos 9.802 beneficiários dessa política em 2020 e 2021. Nesse estudo, ficou definido que seria necessário entrevistar 264 pessoas (183 da região metropolitana de Fortaleza e 81 do interior) o que garantiria um nível de confiança de 90% aos resultados gerados. Em seguida, a pesquisa foi aplicada por meio telefônico mediante Central de Atendimento da Ouvidoria em Canindé. O período de realização da coleta de dados foi entre os dias 01 de julho e 20 de julho de 2022, sendo o tempo médio de cada entrevista de aproximadamente 5 minutos. Os resultados da pesquisa foram divididos da seguinte forma: 1) Perfil do Visitante; 2) Avaliação do Cadastro de Visitante e 3) Sugestões para melhoria do Cadastro de Visitantes.

Analisando o serviço avaliado no estudo, pode-se compreender que a maioria dos visitantes, em 2020 e 2021, foram do sexo feminino (79,5%), enquanto 20,5% se identificaram como do sexo masculino. Em relação à faixa etária observou-se que a maior parcela dos entrevistados teria idade compreendida entre 25 e 44 anos, com um percentual próximo a 51,9%. Já analisando a escolaridade grande parte dos visitantes concluíram o ensino médio com percentual de 42%, sendo destes, 26,7% dos visitantes com ensino fundamental incompleto. Em relação à localidade a maior parte dos visitantes (69,3%) reside na Região Metropolitana de Fortaleza, e 30,7% reside no interior do Estado. No tocante ao parentesco observou-se que a maioria dos entrevistados eram de irmão e mãe de pessoas em privação de liberdade com 34,7% e 26,9% respectivamente.

Destacou-se também, que 13 visitantes informaram possuir deficiências: auditiva, visual e física, com o percentual de 15,38%; 23,07%, e de 15,38%%, respectivamente. Oportuno mencionar que em relação às informações necessárias para realização do cadastro de visitante 40,5% dos entrevistados tomou conhecimento por meio de parentes, amigos ou conhecidos, outros 20,5% no momento do cadastro no Vapt - Vupt, e apenas 11,4% através do site da SAP. Constatou-se uma satisfação de 89,4% dos entrevistados em relação ao atendente do Núcleo de Cadastro de Visitantes (NUCAV) no momento da realização do cadastro. Avaliou-se também o tempo de atendimento do Núcleo de Cadastro de Visitantes (NUCAV) para realização do cadastro em que 80,7% avaliaram como satisfeito/muito satisfeito. E analisando o agendamento da visita pelo site da Secretaria 61% dos entrevistados avaliaram como satisfeito/muito satisfeito.

As principais sugestões apresentadas pelos visitantes foram no sentido de melhorar o sistema de cadastro de visitantes, bem como torná-lo mais ágil. Em síntese, ressalta-se que

os serviços oferecidos por meio do cadastro de visitante, no geral, foram muito bem avaliados, tendo 79,9% de aprovação, e somente 8,0% de insatisfação.

Por oportuno, pontuamos que este órgão tem trabalhado com foco na missão de responsabilidade social, sendo possível que os cidadãos (as) acompanhem em nosso site institucional www.sap.ce.gov.brtodas as notícias e as parcerias firmadas em prol de uma melhor execução e desenvolvimento desta Setorial.

4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

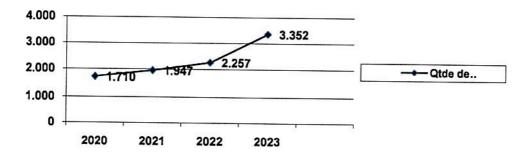
- 4.1 Total de manifestações do período
- 4.2 Meio de Entrada
- 4.3 Tipo de Manifestação
- 4.4 Assunto e Subassunto
- 4.5 Tipificação/Assunto
- 4.6 Tipo de Serviços
- 4.7 Programa Orçamentário
- 4.8 Manifestações por Unidade
- 4.9 Manifestações por Município da ocorrência

Com base nos registros gerados através dos relatórios disponibilizados pela Plataforma Ceará Transparente, no ano de 2023, informaremos os dados quantitativos e qualitativos referentes à Ouvidoria com os demonstrativos gráficos, análises e comparações com os resultados de períodos anteriores.

4.1 - Total de Manifestações do Período:

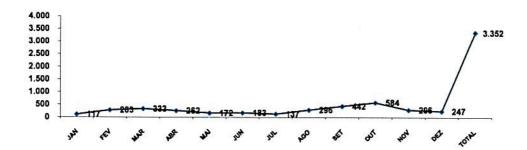
Inicialmente, passamos a apresentar um gráfico com a indicação do quantitativo de manifestações dos últimos quatro anos (2020 a 2023), conforme abaixo:

Gráfico de Manifestações Quadriênio:



Em análise comparativa dos quatro últimos anos podemos perceber um aumento das manifestações através deste Sistema. Acreditamos que está evolução aconteceu em razão da ampla divulgação dos nossos serviços, tanto para o público externo, quanto para o público interno, conferindo maior credibilidade nas nossas ações.

Ex. Gráfico de Manifestações Mensais (2023)



Nos meses de setembro e outubro houve um aumento considerável no número de registros tipificados como denúncia, em que o assunto mais classificado foi à suposta conduta inadequada de servidores. Cabe aqui esclarecer que todas as denúncias são recebidas e analisadas previamente e somente, após análise, encaminhadas para averiguações das áreas competentes; havendo elementos que possibilitem apurar são feitas diligências pelo setor competente, e dentro do prazo estabelecido por esta Ouvidoria Setorial são enviadas as respostas através do Sistema Ceará Transparente; entretanto quando não há elementos suficientes para compreensão dos fatos impossibilitando a apuração efetiva, por não contar nomes, dia dos fatos, dentre outras informações, solicitamos por meio de comentários ao cidadão que haja a devida complementação no prazo de 5 dias úteis, e não havendo o envio dos dados requeridos, é possível encerramos a demanda com base no Art. 23, § 3º do Decreto n.º 33.485, de 21/02/20. Assim cabe destacar que as demandas se classificam também em procedentes, parcialmente procedentes, improcedentes e não foi possível constatar. Analisando o período de 01 de setembro a 30 de setembro, das 442 demandas recebidas, 152 registros não apresentaram dados que possibilitassem a apuração, pois apenas com as informações repassadas, embora a Ouvidoria solicitasse os dados ao denunciante, por não haver complementação foram finalizadas como demandas que não foram possíveis a constatação. Do mesmo modo no período de 01 de outubro a 31 de outubro, das 584 demandas recebidas, 246 registros não apresentaram dados que possibilitassem a apuração, e por não haver complementação foram finalizadas como demandas que não foram possíveis a constatação. Para as demais demandas recepcionadas pela Ouvidoria houve o encaminhamento através do Sistema Ceará Transparente para que a área responsável tomasse conhecimento, adotasse as medidas cabíveis e apresentasse resposta final. Cabe aqui destacar que referente ao total geral de demandas recebidas em 2023, 1.123 demandas após apurações efetivas foram classificadas como demandas improcedentes; e 1.309 por falta de dados suficientes foram classificadas como não sendo possível constatar.

4.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada				
Meios	2022	2023	Variação%	
Telefone 155	1879	1788	5,089%	
Internet	325	919	-64,63%	

Presencial	05	04	25%
CearáApp	02	02	0%
Telefone Fixo	02	563	-99,64%
E-mail	43	57	-24,56%
Caixa de Sugestões	00	00	0%
Facebook	01	01	0%
Reclame Aqui	00	01	100%
Instagram	00	00	0%
Twitter	00	00	0%
Carta	00	01	100%
Atendimento Virtual	00	00	0%
Whatsapp	00	01	100%
Cidadão on-line	00	15	100%

Tabela 01: Total de manifestações por meio de entrada Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

O canal de comunicação mais utilizado pelos cidadãos em 2023 continuou sendo a Central de Atendimento 155. Acreditamos que a escolha do cidadão por acessar este canal está diretamente relacionada com a ampla divulgação realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, bem como pela facilidade e gratuidade do serviço, uma vez que é possível que o cidadão registre a demanda da sua própria casa ligando para o número 155, sendo ainda a ligação gratuita.

4.3 - Manifestações por Tipo de Manifestação:

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2022	2023	Variação%
Reclamação	643	1572	59,09%
Solicitação	155	285	45,61%
Denúncia	1406	1419	0,91%
Sugestão	03	37	91,89%
Elogio	50	39	28,20%

Tabela 02: Total de manifestações por tipo Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Comparando os anos de 2022 e de 2023 podemos perceber que houve um aumento significativo na variação de demandas classificadas com o tipo reclamação, sendo o assunto mais demandado a insatisfação com os serviços prestados pelo órgão público. Assim analisando o teor dos registros, destacamos que as reclamações estão diretamente ligadas aos serviços prestados pela Instituição. Cabe destacar que todos os procedimentos adotados nas Unidades Prisionais seguem a Portaria nº. 900/2022 que regulamenta e disciplina os procedimentos de visitas as pessoas privadas de liberdade nas Unidades Prisionais do Estado do Ceará. Dessa forma cabe aqui esclarecer que o visitante deverá seguir o que orienta o documento, uma vez que para a preservação da segurança e da disciplina no interior das Unidades tais regras são

de fundamental importância para que a visita transcorra em ordem, harmonia e respeito mútuo de forma a garantir a integridade física, psíquica e moral dos visitantes e das pessoas que laboram nos Estabelecimentos. Entretanto, nem sempre o visitante entende sobre os procedimentos de segurança, ou sobre a adoção de medidas disciplinares em razão do descumprimento das normas contribuindo diretamente para o aumento dos registros classificadas com este tema.

A planilha demonstra também um acréscimo no número de Denúncias em relação ao ano anterior. Com isso entendemos que o cidadão vem elegendo a Ouvidoria como um canal efetivo para resoluções das demandas. Oportuno destacar que é crucial que a Instituição reconheça que as denúncias fazem parte do processo, e que a sua averiguação é essencial para acabar com qualquer irregularidade.

Já o acréscimo nas manifestações do tipo Sugestão sinaliza que a população percebeu que o canal de Ouvidoria é uma forma de participação da sociedade na condução das melhorias dos serviços prestados pela Instituição.

Por fim, em relação aos registros tipificados por elogios, não houve aumento, assim acreditamos que os cidadãos (ãs) estão internalizando que o tratamento cortês e humanizado ao nosso público faz parte da prestação de serviços.

4.4 - Manifestações por Tipo/Assunto:

	Tabela: Tipologia/Assunto	
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	616
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE UNIDADES PRISIONAIS E CADEIAS PÚBLICAS	337
	CUSTÓDIA DE PRESOS	331
Solicitação	CUSTÓDIA DE PRESOS	101
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE UNIDADES PRISIONAIS E CADEIAS PÚBLICAS	66
	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	36
Denúncia	CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL PENAL	1218
	CUSTÓDIA DE PRESOS	53
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	43
Sugestão	CUSTÓDIA DE PRESOS	11
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	11
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE UNIDADES PRISIONAIS E CADEIAS PÚBLICAS	6
Elogio	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	37
	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	2

Tabela 03: Total de manifestações por tipo Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente Neste tópico, podemos observar que o assunto mais demandado em 2023 classificou-se em insatisfação com os serviços prestados pelo órgão seja em relação à demora no atendimento do serviço, na qualidade do serviço ou no atendimento aos cidadãos. Este tópico sinaliza que a gestão superior da SAP deverá continuar implementando medidas para reverter esse cenário, principalmente em relação à constante capacitação dos servidores.

Outro ponto a ser considerado é sobre os registros de denúncias classificados com o assunto conduta inadequada de policial penal, seja em relação aos procedimentos adotados nas unidades prisionais ou mesmo sobre supostos excessos praticados por servidores, todos os registros são apurados, e havendo elementos que comprovem irregularidade poderá haver encaminhamento dos registros para Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário, haja vista que a gestão superior desta pasta repudia situações de tortura, maus tratos e abuso de autoridade, e de forma contínua vem capacitando os seus servidores em parceria com outros órgãos, bem como com o Comitê Internacional da Cruz Vermelha promovendo diversas edições do curso de regras de Mandela para gestores do sistema prisional.

4.5 – 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 • TRATAMENTO INADEQUADA ÀS FAMÍLIAS DE PRESOS • NÃO CUMPRIMENTO DO HORÁRIO DE TRABALHO	1186 20 05	
Custódia de Presos	•ASSISTÊNCIA À SAÚDE PARA PESSSOAS PRIVADAS DE LIBERDADE •ASSISTÊNCIA MATERIAL (FORNECIMENTO DE ALIMENTAÇÃO, VESTUÁRIO E INSTALAÇÕES HIGIÊNICAS) •MONITORAMENTO ELETRÔNICO/TORNOZELEIRA	23 16 09	
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	•AÇÕES DE FACÇÕES CRIMINOSAS •AMEAÇA •CRIME CONTRA A ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL	19 02 01	
Conduta inadequada de servidor/colaborador	•ABUSO DE AUTORIDADE •IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS/ATOS ILÍCITOS •TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	17 06 05	
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	•FORMALIDADES E BUROCRACIAS •DESORGANIZAÇÃO • MAU ATENDIMENTO	06 03 03	

De acordo com os dados apresentados na tabela Assunto/Sub-assunto - 2023, destacamos que o maior número de demandas registradas se concentra nos Sub-assuntos: Conduta Inadequada de Policial Penal, Custódia de Presos, Apuração e Procedimentos Sobre Crimes Diversos, Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador e Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão. Esses registros demonstram o quanto o nosso público credibiliza o trabalho da Ouvidoria apresentando as demandas através deste canal de participação. Com isto, é crucial pontuar que tais demandas fazem parte do processo, e que a averiguação é essencial para melhorar os serviços ofertados pela Instituição. Assim cada denúncia se torna uma ferramenta para aprimorar a transparência e a ética.

4.6 - Manifestações por Tipo de Serviço:

Tabela: Tipo de Serviço		
Programas	Total	
Cadastramento de Visitantes nos Estabelecimentos Prisionais do Ceará	61	
Atendimento e Orientação às Pessoas Monitoradas Eletronicamente	46	
Agendamento para Atendimento do Serviço Social Junto as Famílias de Internos do Sistema Prisional	10	
Acompanhamento Psicossocial e Jurídico às Pessoas em Cumprimento de Alternativas Penais	04	
Capacitação Profissional para Egressos do Sistema Penitenciário	02	
Não se aplica	3229	

Tabela 05: Manifestações por Tipo de Serviço Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Podemos observar uma grande demanda relacionada ao serviço Cadastramento de Visitantes nos Estabelecimentos Prisionais do Ceará, isto porque a maioria dos visitantes tem dúvidas pertinentes ao tema. Atualmente, há uma página específica (visita.sap.ce.gov.br) em que o visitante poderá acessar diversos conteúdos para dirimir suas dúvidas, como a Portaria nº900/2022 que regulamenta os procedimentos de visita para pessoas privadas de liberdade nas unidades prisionais, agendamento de atendimento social dentre outras informações.

4.7 - Manifestações por Programa Orçamentário:

Programas		Total
GESTÃO MODERNIZAÇÃO SISTEMA PENITENCIÁ	DO RIO	3173
GESTÃO DESENVOLVIMENTO	E	141
ESTRATÉGICO PESSOAS	DE	
GESTÃO ADMINISTRATIVA CEARÁ	DO	38

Tabela 06: Manifestações por Programa Orçamentário Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

A Secretaria da Administração Penitenciária e Ressocialização em 2023 executou 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 2023 foram classificadas no programa, 514 Gestão e Modernização do Sistema Penitenciário, uma vez que os registros relacionaram-se as pessoas presas ou egressas.

4.8 – Manifestações por Unidades Internas:

Tabela: Unidades Internas			
Unidades		Total	
COORDENADORIA		2823	
ESPECIAL	DA		
ADMINISTRAÇÃO			
PRISIONAL			
COORDENADORIA	DE	107	
TECNOLOGIA	DA		
INFORMAÇÃO	E		
COMUNICAÇÃO			
COORDENADORIA	DE	90	

MONITORAÇÃO ELETRÔNICA PESSOAS	DE	
COORDENADORIA	DE	72
EXECUÇÃO À PRISIONAL	SAÚDE	

Tabela 07: Manifestações por Unidades Internas Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

No ano 2023 às áreas internas mais demandadas por esta Ouvidoria Setorial foram a Coordenadoria Especial da Administração Prisional, a Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, a Coordenadoria de Monitoração Eletrônica e a Coordenadoria de Execução à Saúde Prisional. No tocante as 2.823 manifestações ligadas a Coordenadoria Especial do Sistema Prisional aclaramos que por ser a área interna a responsável pela execução, supervisão, coordenação, controle, segurança e administração do Sistema Penitenciário do Ceará o envio dos registros à referida área foi necessário para ciência, análise, apurações preliminares e resposta da referida Coordenadoria.

4.9 - Manifestações por Municípios de ocorrência:

Tabela: Municípios			
Municípios	2022	2023	
Acaraú	02	00	
Aiuaba	01	01	
Amontada	01	00	
Aquiraz	04	10	
Aracati	05	06	
Aratuba	01	00	
Ararendá	00	01	
Aurora	00	01	
Barbalha	01	00	
Baturité	01	00	
Barroquinha	01	00	
Banabuiú	00	01	
Baraúna	00	03	
Barreira	00	02	
Beberibe	00	01	
Belém	00	01	
Boa Viagem	01	01	
Brejo Santo	02	00	

Cabrobó	00	01
Camocim	01	01
Canindé	05	01
Caridade	00	01
Cariús	00	01
Cascavel	04	06
Catarina	00	01
Caucaia	12	28
Chorozinho	00	02
Crateús	01	02
Crato	06	02
Eusébio	02	05
Fortaleza	194	487
Fortim	01	00
Goiânia	00	01
Groairas	00	01
Guaraciaba do Norte	01	01
Horizonte	01	03
Ibiapina	00	01
Icó	01	04
Iguatu	01	02
Imperatriz	00	01
Ĭpu	00	01
Iracema	04	01
Itaitinga	04	34
Itapajé	03	09
Itapipoca	03	03
Jaguaribe	17	04
Jaguaruana	00	03
Juazeiro do Norte	05	12
Lages	01	00
Maracanaú	14	11
Maranguape	00	04
Mauriti	00	01
Miraíma	01	00
Monsenhor Tabosa	07	03
Mombaça	01	00
Não se Aplica	00	01
Nazaré da Mata	00	01

Nova Olinda	03	00
Novo Oriente	00	01
Ocara	00	02
Pacajus	00	02
Pacatuba	01	03
Palhoça	00	01
Palmeirândia	00	01
Paracuru	01	00
Paraipaba	00	01
Parambu	00	01
Pindoretama	01	00
Quixadá	03	04
Quixeramobim	09	19
Recife	00	01
Redenção	00	03
Russas	00	05
Santa Quitéria	00	04
São Bernardo do Campo	00	01
São Gonçalo do Amarante	01	03
São João do Jaguaribe	00	01
São João do Belmonte	00	01
São Benedito	02	00
Santos	00	01
Senador Pompeu	00	02
Solonópole	05	00
Sobral	10	13
Tabuleiro do Norte	00	01
Tauá	01	01
Tianguá	01	02
Tururu	07	00
Trairi	00	05
Ubajara	00	04
Uruburetama	00	01
Varjota	00	02
Indefinido	1890	2596

Tabela 08: Manifestações por Município Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Os dados apresentados acima demonstram que os diversos municípios do Estado do Ceará, inclusive alguns municípios de outros Estados se utilizam da Ouvidoria para registrarem as

suas demandas. Acreditamos que os registros ocorrem em razão da ampla divulgação dos canais de Ouvidoria, sendo este um canal efetivo para garantir que todos os cidadãos (ãs) possam ter acesso ao Sistema Penitenciário do Ceará.

5 – 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: 67%

Em relação à Secretaria da Administração Penitenciária e Ressocialização o índice de manifestações respondidas no prazo no ano de 2023, foi de 99,58%, e o índice de satisfação do cidadão de 73%.

5.1 Resolubilidade das Manifestações:

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações respondidas no prazo, às respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2022	Quantidade de Manifestações em 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	2243	3338
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	14	14
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	00	00
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	00	00
Total	2257	3352

A meta estabelecida no índice de resolubilidade foi atingida com sucesso, inclusive, em análise ao ano anterior, houve melhoria. Acreditamos que este resultado está ligado diretamente ao trabalho focado da Ouvidoria de orientação e de sensibilização junto às áreas internas demandadas, que a cada dia aperfeiçoam mais e mais os seus processos e entendem sobre a importância de priorizar o atendimento das manifestações dentro do prazo estipulado, pois consideramos como um termômetro da qualidade e da eficácia dos serviços prestados à população.

Tabela: Índice de Resolubilidade			
Situação	Índice de Resolubilidade em 2022	Índice de Resolubilidade em 2023	
Manifestações Finalizadas no Prazo	99,38%	99,58%	
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0,62%	0,42%	

Tabela 10: Manifestações por índice de resolubilidade Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

A Ouvidoria desenvolve as atividades sempre sensibilizando as áreas internas com relação à importância de atentarem aos prazos de resposta, e de forma periódica há a comunicação com as Coordenadorias no sentido de que os prazos sejam efetivamente cumpridos.

5.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade:

Analisando os dados contidos no Sistema Ceará Transparente, comparando o ano de 2022 e 2023, podemos perceber um aumento significativo, em relação ao quantitativo de reclamações e de denúncias. Dessa forma destacamos que nem sempre é possível uma resposta célere, pois as áreas precisam apurar os fatos, e isto, demanda, a depender da situação, um maior tempo, por exemplo, para anuência de presos em relação ao cadastro de visitante, há um prazo de 10 dias úteis para finalização do procedimento cadastral, já em relação às denúncias em que há identificação das partes, é necessário realização de oitiva de servidores, sendo também estabelecido prazo para conclusão do procedimento, assim, justificamos que nem sempre é possível acelerar o processo, pois os prazos são necessários para que as respostas sejam efetivas. Todavia, temos empenhados esforços diuturnamente para que o prazo estabelecido junto às áreas seja o menor possível.

5.1.2 - Tempo Médio de Resposta:

Tabela: Tempo Médio de Resposta				
Tempo 2022	Médio	de	Resposta	08 dias
Tempo 2023	Médio	de	Resposta	11 dias

No ano de 2023, recebemos 3.352 manifestações, sendo o tempo de resposta médio de 11 dias; entretanto, estamos diariamente dialogando com as áreas para que apresentem melhorias em seus processos internos, e para que possam disponibilizar de forma ativa algumas informações, no site da SAP, por exemplo, no campo perguntas frequentes, facilitando o acesso dos cidadãos (ãs) aos dados e informações relevantes sobre o Sistema Penitenciário diminuindo assim este tempo médio de resposta.

5.2 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 pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado de 67%. No ano de 2023 atingimos esta meta, pois nosso índice ficou em 73%.

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.

5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal):

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,34
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,21
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,5
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,43
Média	4,12
Índice de Satisfação:	73%

Indicador de Satisfação (67%): Pesquisa de Satisfação respondida pelo cidadão, onde é atribuída uma nota de 1 a 5 em cada uma das 4 perguntas do questionário (A, B, C e D).

O indicador é calculado a partir da quantidade das médias das perguntas A, B, C e D igual ou superior a 4, nas manifestações que tiveram a pesquisa de satisfação respondida no período informado, no caso do relatório de ouvidoria seria de 01/01/2023 a 31/12/2023.

Vale destacar que no relatório da Pesquisa de Satisfação o Índice de Satisfação já vem calculado. Entretanto, é importante que o ouvidor tenha compreensão de como é realizado esse cálculo para que possa orientar terceiros e até mesmo realizar trabalhos de análise qualitativa desse indicador.

Calculando o Índice Geral de Satisfação

Como já falamos, o índice é calculado considerando o total de todas as pesquisas/manifestações que tiveram média igual ou maior que 4, dividido pelo total geral de todas as pesquisas/manifestações respondidas no período desejado.

Exemplo 1: 80/100 = 0.8 (0.8*100 = 80%). Nesse caso, um órgão teve 80 pesquisas com a média igual ou maior que 4, e teve um total de 100 pesquisas respondidas em determinado período.

Exemplo 2 (Cálculo detalhado)

1	1 A	В
3 4	INDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA - PERÍODO DE: 01/10/2023 à 31/10/2023	
5	Índice Geral de Satisfação	Resultado
6	a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	3,61
7	b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,43
8	c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). Você utilizou o canal: [used_input]	4,07
9	 d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento) 	3,07
10	Média das Notas:	3,55
11	Índice de Satisfação:	50,00%

Como já informado o índice de satisfação já vem calculado na planilha/relatório gerado no Ceará Transparente – Aba Dados Estatísticos. No caso do relatório acima, o índice de satisfação foi de 50%.

Atenção! Na tabela acima os resultados das linhas 6, 7, 8, 9 e 10 da aba de "Dados Estatísticos" não têm mais relação com o Índice de satisfação, pois são apenas as médias aritméticas simples das perguntas A B C D e da Média Geral.

Como chegar ao cálculo do índice de satisfação manualmente?

- Acessar a aba/planilha "dados brutos" do Relatório da Pesquisa de Satisfação;
- 2. Nesse relatório estarão de forma detalhada todas as manifestações que tiveram pesquisa respondida no período informado (anual).
- 3. Realize a contagem manual para verificar quantas pesquisas foram respondidas, isso é simplesmente para conferir com a informação que já está na aba "dados estatísticos" Total de pesquisas de satisfação em Ouvidoria.
- 4. Vamos supor que a Ouvidoria teve 28 pesquisas respondidas.

- 5. Na "Coluna N" do relatório de dados brutos consta a informação referente à média da pesquisa de cada manifestação.
- Contando, aplicando um filtro ou ordenando apenas as manifestações/pesquisas que tiveram média igual ou maior que "4" suponhamos que encontramos um total de 14 manifestações.
- Agora temos as duas informações para calcular o índice de satisfação: 14 manifestações com média igual ou maior que 4, e 28 que é o total geral de pesquisas respondidas.
- 8. Cálculo: 14/28 = 0.5 0.5 * 100 = 50%

5.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Nesse espaço deverão ser apontadas as razões que levaram a ouvidoria a não atingir o índice de satisfação, bem como apresentar as ações que foram ou serão realizadas pela Ouvidoria Setorial para a melhoria desse indicador, em cumprimento aos requisitos vigentes, bem como a credibilidade do instituto ouvidoria perante a sociedade.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

5.2.3 – Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas 2022	92
Total de pesquisas respondidas 2023	104

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

5.2.4 - Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Expectativa	19,94%
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,27
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,56

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 participação destes, gerando o total de 104 pesquisas respondidas em relação ao ano anterior. Outro ponto a se destacar é que a expectativa do cidadão com o serviço prestado por esta Ouvidoria Setorial teve um acréscimo de satisfação, após o atendimento, em relação ao esperado, em torno de 19,94%.

6 - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 - Motivos das Manifestações

No que se refere ao assunto conduta inadequada de policial penal esclarecemos que os registros recebidos com este assunto abordam supostas condutas excessivas praticadas por servidores (maus tratos, tortura e abuso de autoridade). Nesse sentido cabe destacar que a gestão

da pasta orienta todos os servidores sobre o tratamento ao nosso público em geral, estimulando sempre que os servidores sejam doutrinados seguindo as regras de direitos humanos prezando pelo respeito às pessoas privadas de liberdade, assim a Ouvidoria Setorial tem contribuindo muito sensibilizando as áreas internas acerca deste tema.

No momento do recebimento da denúncia são analisadas todas as informações apresentadas, e havendo elementos que possibilitem apuração preliminar são devidamente encaminhados para as áreas responsáveis no sentido de averiguar os fatos. Ato contínuo, se comprovada qualquer conduta irregular ou excessiva dos servidores, estes poderão responder a procedimento administrativo disciplinar junto a Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública. É cabível frisar que com frequência temos orientado os cidadãos, através da Plataforma Ceará Transparente, que no momento da exposição dos fatos apresentem o máximo de elementos possíveis para subsidiar as apurações. 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, de 21/02/2020 que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo do Ceará.

O segundo assunto mais demandado por esta setorial foi classificado em insatisfação com os serviços prestados pelo órgão público; devemos pontuar, que o cidadão registra a sua insatisfação, mas nem sempre leva em consideração que há fluxos e normas internas (Portaria nº. 900/2022) que precisam ser seguidos. Como sub-assuntos verificamos as classificações em demora no atendimento, formalidades e burocracias e desorganização; todavia, esclarecemos que as manifestações classificadas com este teor se dão, na maioria das vezes, pela demora no retorno da unidade, ou setor de serviço social na prestação do serviço. Ocorre que todas as demandas recepcionadas por este órgão seguem a ordem cronológica para resposta, e em grande parte não é possível retorno, porque os dados dos familiares, nem sempre estão atualizados. Outro ponto recorrente é em relação à entrega de malote, que não acontece de forma imediata, pois há protocolos de segurança e de higienização que são seguidos com rigor na Unidade Prisional. E sobre a suposta desorganização nos dias de visita, esclarecemos que estamos sempre empenhados em oferecer o melhor atendimento ao nosso público. Esta Secretaria criou um catálogo on- line de serviços voltados à visitação, em que o visitante poderá acessar para emitir senha de visita, emitir senha de malote, obter informações sobre a Portaria que regulamenta os procedimentos de visita à pessoa privada de liberdade nas unidades prisionais, bem como ter acesso ao formulário de entrega de material, agendamento de atendimento com o serviço social; sendo todos estes serviços ofertados para tornar mais rápido e organizado o atendimento.

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

Dessa forma, reforçamos ainda que de maneira geral a Gestão Superior desta pasta governamental promove a realização de cursos para servidores que disseminam bons princípios e práticas no tratamento de presos e na gestão prisional não sendo aceita qualquer forma de conduta inadequada de servidores, podendo, inclusive, se comprovada à conduta,

haver a responsabilização no âmbito administrativo e penal. No mesmo sentido há orientação da gestão sobre a importância do acolhimento aos familiares de pessoas privadas de liberdade, e sobre a necessidade do atendimento cortês ao público.

6.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Os pontos recorrentes mais expressivos nas manifestações do ano de 2023, segundo os dados extraídos do Sistema Ceará Transparente estavam relacionados aos supostos: abuso de autoridade, tortura e maus tratos praticados por servidores; a insatisfação com os serviços prestados no interior das unidades prisionais, bem como na demora da unidade em responder aos anseios dos familiares com relação à informação das pessoas privadas de liberdade.

Nesse sentido a Ouvidoria por meio do recebimento das manifestações tem contribuído diretamente para melhoria das ações deste órgão público, uma vez que quando as demandas são apresentadas pelos cidadãos, de forma imediata, a Ouvidoria busca junto à área uma solução rápida e efetiva para que a situação seja resolvida, e para que àquela realidade se transforme em melhoria.

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

Com o intuito de diminuir os índices de recorrência relativos aos registros de Ouvidoria, apontados no item 4.3 deste relatório; assegurando, assim, resultados mais efetivos e gerando maior satisfação dos usuários dos serviços públicos, no ano de 2023, este órgão executou algumas ações para melhoria dos serviços ofertados ao nosso público alvo. Como exemplo, passamos a mencionar:

- Capacitação profissional para policiais penais em cursos de procedimentos de visita em ambiente prisional e de técnicas de scanner corporal
- Capacitação promovida pelo Comitê Internacional da Cruz Vermelha para policiais penais em Regras de Mandela para gestores do sistema prisional
- Núcleo de Assistência ao Servidor Penitenciário (NUSEP) oferecendo serviços: odontológico, psicológico e de massoterapia, diariamente para os servidores e colaboradores e seus familiares, bem como atendimento oftalmológico
- 3.373 certificações de cursos de capacitação para servidores e colaboradores
- Autorização de adicional para servidor que estiverem participando do serviço de reforço operacional no desempenho de atividades de ressocialização, de promoção da saúde e/ou atividades operacionais diferenciadas por hora trabalhada
- Curso de intervenção rápida em recinto carcerário a qualificação visa capacitar policiais penais do ceará e de outros estados da federação para atuarem na solução de conflitos no interior das unidades prisionais e desempenhar, de forma mais efetiva, procedimentos e técnicas adequadas em circunstâncias adversas como crises, rebelião, motim generalizado, entre outras práticas

- Uso de câmeras corporais por policiais penais do Sistema Prisional Cearense
- Participação da SAP em pesquisa Nacional dos cenários de saúde física e mental dos servidores penitenciários brasileiros
- Atualização de forma contínua da página da Secretaria da Administração Penitenciária
- Certificação de internos (as) em cursos de capacitação profissional
- Exposição de artesanato produzido pelas pessoas privadas de liberdade que fazem parte dos projetos "Arte em Cadeia" e "Reciclarte" em shoppings de Fortaleza (Benfica e Riomar Papicu)
- Participação de internos na 18ª Olimpíada Brasileira de Matemática das Escolas Públicas
- SAP e SENAC certificam mais de 240 egressos em cursos de capacitação profissional
- SAP e SENAI certificam mais de 3.175 internas e internos do sistema prisional cearense qualificados em diferentes áreas
- 1.800 pessoas privadas de liberdade do Ceará estão inseridas em diferentes projetos profissionais de artesanato
- Curso de Inglês para internas do sistema prisional
- SAP e SEDUC promovem aulões preparatórios para o Encceja e Enem PPL nas unidades prisionais
- Inauguração de novas salas de aula construídas por internos capacitados pelo SENAI
- Curso de suporte básico de vida e primeiros socorros
- SAP e CAGECE capacitam egressos do sistema prisional em curso de pintura industrial e imobiliária
- SAP e TJCE promovem projeto de custódia restaurativa
- SAP e SENAC assinam termo de cooperação técnica que cria novos cursos de capacitação profissional para internos e egressos do sistema prisional cearense

Sendo assim destacamos ainda que este órgão trabalha com foco na missão de responsabilidade social, sendo estas, apenas algumas das melhorias implementadas dentro do Sistema Prisional Cearense no ano de 2023. O cidadão poderá acompanhar em nosso site institucional www.sap.ce.gov.br todas as notícias e parcerias firmadas em prol de uma melhor execução e desenvolvimento desta Setorial.

7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Conceitos de Benefícios:

- I Beneficio financeiro: beneficio que possa ser representado monetariamente e demonstrado por documentos comprobatórios, preferencialmente fornecidos pelo gestor, inclusive decorrentes de recuperação de prejuízos;
- II Beneficio não-financeiro: beneficio 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 a verba do Ministério da Justiça e Segurança Pública referente à suplementação de valores que compõem o repasse do Fundo Penitenciário Nacional foi devidamente liberada para reaparelhamento e modernização da Ouvidoria Setorial do Sistema Prisional do Estado do Ceará já tendo sido recebido equipamentos de informática. Estando em fase de execução a aquisição dos demais itens: mobiliário e eletroeletrônicos.

Já acerca dos beneficios não financeiro alcançados em 2023, seguimos adequando fluxos internos, no sentido de melhorarmos a logística e o retorno das demandas recebidas por esta Ouvidoria. Entretanto, durante todo o ano de 2023, permanecemos em contato com as áreas internas sempre sugerindo ajustes, com base nos registros da Plataforma Ceará Transparente para tornamos mais satisfatória e célere a prestação dos serviços públicos. Através da própria plataforma envolvemos as áreas internas competentes na apuração das demandas para de forma rápida encaminharem os registros para apuração, e após finalizarmos as manifestações dentro de um período menor, reduzindo o tempo de espera do cidadão.

Outra ação foi à constante articulação com a Central 155, uma vez que por meio de atualizações contínuas sobre os nossos serviços muitas vezes, imediatamente, é possível dar um retorno efetivo aos demandantes.

Destacamos também que estamos sempre em diálogo com a Assessoria de Comunicação desta Setorial, com a finalidade de disponibilizarmos informações atualizadas no site deste órgão com base nas demandas mais recebidas em nosso sistema, sendo possível o acesso através do link: https://www.sap.ce.gov.br/acesso-a-informacao/(perguntas frequentes) em que já listamos algumas dúvidas recorrentes com o fito de imediatamente fornecermos conteúdo ao nosso público. Dessa forma além darmos um retorno imediato ao cidadão, também garantimos a transparência de forma ativa deste órgão público.

8 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria da Secretaria da Administração Penitenciária e Ressocialização 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 ordinárias da Rede de Ouvidorias
- Tira dúvidas tá-on (CGE)
- XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores (ABO) Brasília
- Reuniões contínuas com a Gestão Superior e Coordenação de áreas internas
- Diálogos constantes com os diretores das Unidades Prisionais e Cadeias Públicas do Estado
- Oficina para elaboração dos Relatórios de Gestão de Ouvidoria
- Diálogo constante e troca de informações desta Ouvidoria Setorial com a Central de Atendimento 155
- Visita virtual da CGE a SAP para avaliação de desempenho da Ouvidoria, na data de 15 de janeiro de 2024

9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

No ano de 2023, em conformidade com o Anexo I da Portaria nº 97/2020, publicada no Diário Oficial de 12 de novembro de 2020 esta Ouvidoria Setorial realizou as seguintes ações de boas práticas:

 Ação de Ouvidoria Ativa: Participação no curso de instrução de prevenção a transgressão disciplinar para divulgação do trabalho da Ouvidoria desenvolvido no âmbito do Sistema Penitenciário

Objetivo: Divulgar de forma contínua o trabalho e canais de registros de manifestações da Ouvidoria, objetivando orientar os servidores quanto à importância da Ouvidoria para melhoria dos processos internos, como por exemplo, a qualidade das respostas de Ouvidoria e atendimento das demandas dentro do prazo, buscando dirimir as dificuldades e fragilidades institucionais, possibilitando reflexões e mudanças acerca da prestação dos serviços.

Descrição: Diálogo entre Ouvidoria e servidores em palestra realizada pela Escola de Gestão Penitenciária e Ressocialização

 Ação de Ouvidoria Itinerante juntamente com membros da Secretaria Nacional de Políticas Penais- SENAPPEN em Unidades Prisionais no ano de 2023

Objetivo: Visitar as Unidades Prisionais acompanhando o SENAPPEN para aplicação de questionário técnico, objetivando ajustes dos fluxos internos e troca de experiências.

Descrição: Visita nas unidades prisionais: Unidade Prisional de Triagem e Observação Criminológica (UP-TOC), Unidade Prisional Elias Alves da Silva (UP-Itaitinga4) e Unidade Prisional Desembargador Francisco Adalberto de Oliveira Barros Leal (UP-Caucaia) em que a Ouvidoria da Secretaria da Administração Penitenciária e Ressocialização do Ceará acompanhou membros da Secretaria Nacional de Políticas Penais- SENAPPEN para aplicação de questionário técnico.

10 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Em conformidade com a Lei Nacional nº 13.460/2017 e com o Decreto Estadual nº 33.485/2020 no que tange as recomendações necessárias à execução do trabalho da Ouvidoria da Secretaria da Administração Penitenciária e Ressocialização 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 por se tratar de Ouvidoria tipo IV, ou seja, com registros acima de 1.000 manifestações recebidas no ano, sugerimos à Gestão Superior desta pasta governamental a contratação de mais uma pessoa para compor a equipe da Ouvidoria, haja vista que no ano de 2023 recebemos 3.352 manifestações. Oportuno destacar que continuamos sugerindo a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado à inclusão de todos os Ouvidores Setoriais no Decreto que dispõe sobre a exoneração dos servidores ocupantes de cargos e provimentos em comissão e de funções de confiança do Poder Executivo Estadual.

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Atesto ter tomado conhecimento do relatório, e conforme a Lei nº 13.460/2017 e o Decreto nº 33.485/2020 indico que as providências relacionadas no item acima, cabíveis a esta Setorial serão adotados, objetivando a melhoria contínua do trabalho executado pela Ouvidoria da Secretaria da Administração Penitenciária e Ressocialização. Ademais ratifico que o documento será devidamente encaminhado junto às áreas internas, bem como publicizado no sítio institucional desta Secretaria.

12 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

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

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

Destacamos inicialmente que, em análise aos dados de 2020 a 2023, percebemos ter havido um aumento nos registro de Ouvidoria, razão que acreditamos ter se dado pela credibilidade que temos conquistado ao longo dos anos através do trabalho desenvolvido no Sistema Penitenciário, bem como pela ampla divulgação dos nossos serviços tanto para o público externo quanto para o público interno. Todavia, é cabível mencionar que através dos grupos de diálogos entre familiares de presos, tem sido comum, recebermos através do Sistema Ceará Transparente, diversos registros com o mesmo teor.

No ano de 2023, recebemos 3.352 manifestações, sendo o tempo de resposta médio de 11 dias; entretanto, estamos diariamente dialogando com as áreas para que apresentem melhorias em seus processos internos para redução deste resultado, bem como para que possam disponibilizar de forma ativa algumas informações, no site da SAP, por exemplo, no campo perguntas frequentes, facilitando o acesso dos cidadãos (ãs) aos dados, e informações relevantes sobre o Sistema Penitenciário de forma imediata.

Por oportuno, convém mencionar que no ano de 2023 a nossa média de satisfação gerada no relatório estatístico através das pesquisas de satisfação realizadas pelos manifestantes foi de 73%. Houve um aumento na participação dos cidadãos, gerando o total de 104 pesquisas respondidas em relação ao ano anterior. Outro ponto a se destacar é que a expectativa do cidadão com o serviço prestado por esta Ouvidoria Setorial teve um acréscimo de satisfação, após o atendimento, em relação ao esperado, em torno de 19,94%. Sendo assim frisamos que permanecemos trabalhando com muita responsabilidade e compromisso; todavia por este órgão executar atividade de custódia de presos, e que esta Instituição segue rigorosamente normas e Portarias, algumas vezes, por não ser possível atender os pedidos dos familiares, há insatisfação dos mesmos. Por oportuno destacamos mais uma vez que temos trabalho de forma contínua para ofertarmos aos familiares de pessoas em restrição de liberdade informações atualizadas, e retorno rápido no que diz respeito as suas dúvidas.

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

Destacamos também que seguimos orientações do Decreto Estadual nº 33.485/2020, § 1º, Art. 22 no que se refere à elaboração de fluxo procedimental, ou seja, esta Setorial, independente da forma em que o cidadão registre sua manifestação insere os dados na Plataforma Ceará Transparente. Destacamos que no ano de 2023 recebemos 3.352 demandas. De forma integrada elaboramos procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições que compõem a Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual, uma vez que sempre que recebemos qualquer registro que não seja de competência desta Setorial finalizamos a demanda direcionando o manifestante para o poder/órgão competente indicando os possíveis contatos para resolução da demanda.

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

De forma contínua e tempestiva enviamos para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo auxiliando nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria. No ano de 2023, os três assuntos mais recebidos por esta Setorial foram:Conduta Inadequada de Policial Penal, Custódia de Presos, Apuração e Procedimentos Sobre Crimes Diversos, Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador e Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão. Esses registros demonstram o quanto o nosso público credibiliza o trabalho da Ouvidoria apresentando as demandas através deste canal de participação. Com isto, é crucial pontuar que tais demandas fazem parte do processo, e que a averiguação é essencial para melhorar os serviços ofertados pela Instituição. Assim cada denúncia se torna uma ferramenta para aprimorar a transparência e a ética.

Já no que se refere à orientação proposta pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado no Relatório de Gestão de Ouvidoria_2022 para realizar o planejamento para avaliação dos serviços, com significância estatística do órgão com base nos assuntos/temas apresentados nas reclamações recebidas pela Ouvidoria, conforme a Lei nº. 13.460/2017. A Controladoria Geral do Estado, em conjunto com a SAP elaborou um questionário com perguntas de múltiplas escolhas e abertas. Antes da aplicação da pesquisa, o IPECE realizou a definição do plano amostral, com base nas informações dos 9.802 beneficiários dessa política em 2020 e 2021. Nesse estudo, ficou definido que seria necessário entrevistar 264 pessoas (183 da região metropolitana de Fortaleza e 81 do interior) o que garantiria um nível de confiança de 90% aos resultados gerados. Em seguida, a pesquisa foi aplicada por meio telefônico mediante Central de Atendimento da Ouvidoria em Canindé. O período de realização da coleta de dados foi entre os dias 01 de julho e 20 de julho de 2022, sendo o tempo médio de cada entrevista de aproximadamente 5 minutos. Os resultados da pesquisa foram divididos da seguinte forma: 1) Perfil do Visitante; 2) Avaliação do Cadastro de Visitante e 3) Sugestões para melhoria do Cadastro de Visitantes. As principais sugestões apresentadas pelos visitantes foram no sentido de melhorar o sistema de cadastro de visitantes, bem como torná-lo mais ágil. Em síntese, ressalta-se que os serviços oferecidos por meio do cadastro de visitante, no geral, foram muito bem avaliados, tendo 79,9% de aprovação, e somente 8,0% de insatisfação.

Reforçamos que esta Ouvidoria Setorial acerca dos relatórios de ouvidoria, com frequencia, tem orientado as áreas internas a publicar informações atualizadas no site institucional para facilitar o acesso de maneira ativa às informações para àqueles que necessitarem sobre o sistema penitenciário.

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

Nesse processo reconhecemos as manifestações recebidas através do setor de Ouvidoria, como 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.

Fortaleza, 05 de fevereiro de 2024.

Débora Gonçalves Lages Rebêlo

Ouvidora da Administração Penitenciária e Ressocialização

Rafael d**a M**esus Beserra

Secretário Executivo da Administração Penitenciária e Ressocialização

13. ANEXO I - APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social - 2023

- 1. Título da Prática/Ação: Ação de Ouvidoria Ativa
- 2. Período de realização da Prática/Ação: Novembro de 2023
- 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 o trabalho e canais de registros de manifestações da Ouvidoria, objetivando orientar os servidores quanto à importância da Ouvidoria para melhoria dos processos internos, como por exemplo, a qualidade das respostas de Ouvidoria e atendimento das demandas dentro do prazo, buscando dirimir as dificuldades e fragilidades institucionais, possibilitando reflexões e mudanças acerca da prestação dos serviços.

4. Descrição da Ação/Prática:

Participação da Ouvidoria em curso de instrução de prevenção a transgressão disciplinar para disseminar o trabalho da Ouvidoria

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

A prática aconteceu dia 09 de novembro de 2023 na sede da Secretaria da Administração Penitenciária e Ressocialização do Estado do Ceará em evento organizado pela Escola de Gestão Penitenciária e Ressocialização

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 orientar os servidores divulgando a Ouvidoria, bem como de dirimir as dificuldades e as fragilidades institucionais, possibilitando reflexões e mudanças acerca da prestação dos serviços.

13. ANEXO II - APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social - 2023

- 1. Título da Prática/Ação: Ouvidoria Itinerante juntamente com membros da Secretaria Nacional de Políticas Penais- SENAPPEN em Unidades Prisionais no ano de 2023
- 2. Período de realização da Prática/Ação: Agosto de 2023
- 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.

Compartilhar experiências com outros órgãos buscando a melhoria do serviço prestado pela Instituição Pública com a divulgação do trabalho da Ouvidoria.

4. Descrição da Ação/Prática:

Visita técnica do Ouvidor Adjunto do SENAPPEN as Unidades Prisionais da Região Metropolitana de Fortaleza com o objetivo de aplicar questionário técnico avaliativo dos serviços prestados nos locais. A Ouvidoria da SAP acompanhou os membros do SENAPPEN podendo trocar experiências em busca de melhorias para o sistema penitenciário.

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

A prática aconteceu no mês de agosto de 2023 em visita a três Unidades Prisionais: Unidade Prisional de Triagem e Observação Criminológica (UP-TOC), Unidade Prisional Elias Alves da Silva (UP-Itaitinga4) e Unidade Prisional Desembargador Francisco Adalberto de Oliveira Barros Leal (UP-Caucaia), tendo sido as unidades escolhidas pelos membros do SENAPPEN para aplicação de questionário técnico.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:



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

O resultado alcançado com a prática foi de divulgação do trabalho realizado no Ceará compartilhando informações e experiências, objetivando dirimir as dificuldades e fragilidades institucionais, possibilitando reflexões e mudanças acerca da prestação dos serviços.