

Relatório de Gestão de Ouvidoria



Período:01/01/2024 a 31/12/2024

Luís Mauro Albuquerque Araújo
Secretário da Administração Penitenciária do Ceará

Álvaro Cardoso Maciel
**Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna da
Secretaria da Administração Penitenciária do Ceará**

Rafael de Jesus Beserra
**Secretário Executivo da Secretaria da Administração
Penitenciária do Ceará**

Débora Gonçalves Lages Rebêlo
**Ouvidora da Secretaria da Administração Penitenciária do
Ceará**

Paula Amanda Girão Alves
**Assessora da Ouvidoria da Secretaria da Administração
Penitenciária do Ceará**

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 do Estado do Ceará, no exercício de 2024. Esse documento tem por finalidade demonstrar o trabalho realizado refletindo o esforço empreendido para manter a referida unidade eficiente junto ao seu público alvo. Assim 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 2024.

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 deste órgão 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 eficiência, a celeridade no atendimento das demandas, a descrição, o sigilo, o tratamento e a resposta efetiva das manifestações buscando sempre 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 à 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.

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 2023)

No ano de 2024 foram executadas diversas ações por este órgão público no sentido de melhorar os serviços ofertados ao nosso público alvo. Dessa forma, destacaremos algumas ações realizadas a seguir:

- Forças de Segurança e Ministério Público do Estado do Ceará assinam termo de cooperação técnica para fortalecer o combate ao crime;
- Ceará recebe destaque Nacional pelo trabalho realizado junto ao Sistema de Informações Penitenciárias do Departamento Penitenciário Nacional;
- Implementação pioneira do uso de câmeras corporais nos Policiais Penais do Estado, visando aumentar a transparência e a eficiência das operações dentro das Unidades Prisionais;
- SAP e SEDUC inauguram primeira Escola de Educação Profissional para Pessoas Privadas de Liberdade do Brasil;
- Forças de Segurança comandam operação de limpeza e pintura em muros que mantinham inscrições criminosas;
- 70 novas viaturas modernas e equipadas ;
- SAP e SENAC promovem curso de informática para internos do Sistema Prisional;
- Sistema Prisional do Ceará recebeu mais cinco empresas para atuar com a mão de obra de pessoas privadas de liberdade;
- SAP formaliza a instalação de oito novas empresas para geração de emprego e renda para pessoas privadas de liberdade;
- Sancionada Lei para aquisição de fardamento para policiais penais;
- Isenção de impostos sobre diárias de reforço operacional e de ressocialização;
- Gratificação financeira por apreensão de armas de fogo acessórios e munições;
- Ampliação do limite de horas extras de 84 para 96 horas mensais para toda polícia penal do Ceará;
- Inauguração da nova sede do Núcleo de Operações com Cães;
- Pagamento retroativo de ascensão funcional de 2023 e 2024 depositado de forma integral na folha de pagamento do mês de junho;
- Primeira corrida da Polícia Penal;
- Concurso da Polícia Penal com 600 vagas e 200 para cadastro reserva;
- Curso de Patrulhamento Tático Prisional;
- Curso Avançado de Intervenção Rápida em Recinto Carcerário;
- Curso de Pós - Graduação em Gestão Penitenciária;

- Núcleo de Assistência ao Servidor Penitenciário promove curso sobre saúde mental para policiais penais;
- SAP realiza planejamento estratégico através de oficina realizada pela Escola de Gestão Pública do Ceará;
- SAP participa do 4º Encontro Técnico do Programa Nacional de Qualidade de Vida para profissionais de Segurança Pública;
- 2.400 certificações de cursos de capacitação para servidores e colaboradores;
- 4.107 pessoas privadas de liberdade com acesso a alfabetização, ensino fundamental e médio;
- 2.911 pessoas privadas de liberdade do Ceará estão inseridas em diferentes projetos de artesanato;
- 2.038 pessoas privadas de liberdade capacitadas em diferentes segmentos profissionais;

Ademais, no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2023 (consolidado) não recebemos nenhuma recomendação, somente as orientações elencadas a seguir:

Orientação 04 - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para a conclusão das denúncias respondidas parcialmente, e que já estejam com o prazo superior a 06 (seis) meses, em consonância com a Instrução Normativa CGE nº 01/2020 e com a Instrução Normativa CGE nº 02/2023.

A SAP monitora periodicamente as demandas respondidas de forma parcial. Inclusive, foi publicada Recomendação nº. 03/2017, cuja finalidade é de que as áreas cumpram os prazos estabelecidos por esta Setorial, no tocante as respostas de Ouvidoria sob pena de responsabilidade.

Orientação 05: Realizar o planejamento para avaliação dos serviços, com ou sem significância estatística, do órgão/entidade com base nos assuntos/temas apresentados nas reclamações recebidas pela Ouvidoria, conforme previsto na Lei 13.460/2017

O planejamento para avaliação dos serviços foi realizado por esta Setorial. Sendo definido avaliar dois serviços, quais sejam: a Escola de Gestão Penitenciária e Ressocialização (EGPR) e o Núcleo de Assistência ao Servidor Penitenciário (*Nusep*). Todavia, não foi possível a execução da avaliação de serviço em parceria com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, pois as metas da CGE já tinham sido definidas no início do ano, não havendo tempo hábil para a realização em 2024. Entretanto, iremos encaminhar solicitação ao órgão central para execução em 2025.

Por oportuno, pontuamos que este órgão tem trabalhado com foco na missão de responsabilidade social, visando sempre prevenir eventos de riscos e a

recorrência de fatos que impliquem em ameaças ao cumprimento dos objetivos institucionais, pensando sempre no aperfeiçoamento dos processos de trabalho, sendo possível que os cidadãos (as) acompanhem em nosso site institucional www.sap.ce.gov.br todas as notícias e as parcerias firmadas em prol de uma melhor execução e desenvolvimento desta Setorial.

4-OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

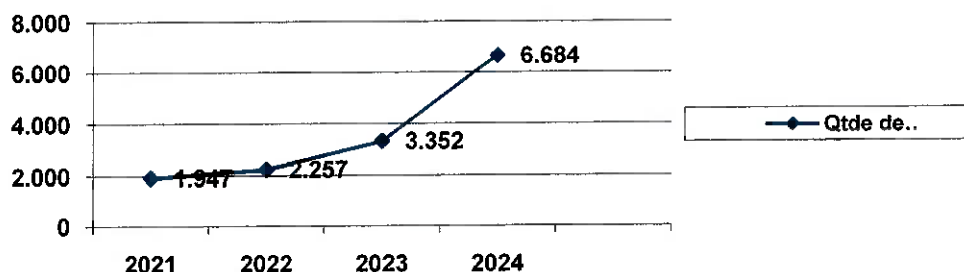
Com base nos registros gerados através dos relatórios disponibilizados pela Plataforma Ceará Transparente, no ano de 2024, informaremos os dados quantitativos e qualitativos referentes à Ouvidoria desta Setorial com os demonstrativos gráficos, análises e comparações com os resultados de períodos anteriores.

- 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. Programas Orçamentários
- 4.8. Manifestações por Unidade
- 4.9. Manifestações por Município da ocorrência

4.1. Total de Manifestações do Período:

Inicialmente, passamos a apresentar um gráfico com a indicação do quantitativo de manifestações dos últimos quatro anos (2021 a 2024), conforme abaixo:

4.1.1. Gráfico de Manifestações Quadriênio:

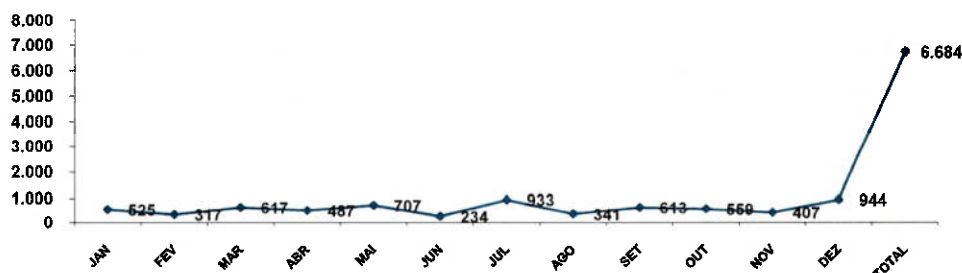


Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Sobre o gráfico acima, convém mencionar que os valores indicam um aumento nos registros; entretanto, a elevação ocorreu em razão de diversos disparos em massa gerando contaminação artificial da base de dados, ou seja, muitas demandas foram registradas com o mesmo teor; todavia, não sendo possível a invalidação em alguns casos, em razão dos textos não serem iguais. Ademais cabe aqui destacar que referente ao total geral de demandas recebidas em

2024, 2.225 demandas após apurações efetivas foram classificadas como demandas improcedentes; e 3.452 por falta de dados suficientes foram classificadas como não sendo possível constatar.

4.1.2. Gráfico de Manifestações Mensais (2024):



Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Referente aos resultados mensais de 2024, a alta variação nos meses de janeiro, março, maio, julho, setembro, outubro e dezembro aconteceu em razão de algumas mudanças relacionadas aos procedimentos de visitas nas Unidades Prisionais, como por exemplo podemos destacar a entrega dos kits de higiene, que atualmente são fornecidos pelo Estado, sendo distribuídos a cada 15 (quinze) dias, em conformidade com os preceitos estabelecidos pela Portaria nº 900/2022. Todavia, esclarecemos que toda demanda relacionada a este tema está sendo acompanhada pelo Poder Judiciário. Ademais cabe ainda destacar que verificamos que está havendo diversos disparos em massa por parte dos manifestantes, gerando contaminação artificial da base de dados, ou seja, os demandantes estão se articulando através de grupo de *WhatsApp* e registrando inúmeras demandas com o mesmo teor, elevando os dados e tumultuando o sistema de Ouvidoria da SAP.

4.2. Manifestações por Meio de Entrada:

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2023	2024	Variação%
Telefone 155	1788	3755	210%
Internet	919	2834	308%
Presencial	04	00	0%
CearaApp	02	04	200%
Telefone Fixo	563	01	0,17%
E-mail	57	61	107%
Caixa de Sugestões	00	00	00
Facebook	01	00	00
ReclameAqui	01	00	00
Instagram	00	01	00
Twitter	00	00	00
Carta	01	00	00

Atendimento Virtual	00	01	00
Whatsapp	01	00	00
Outros	15	27	180%

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

O canal de comunicação mais utilizado pelos cidadãos em 2024 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 sua demanda de casa ligando para o número 155, sendo ainda a ligação gratuita. O segundo lugar dos meios de entrada foi a internet reforçando a questão da comodidade no registro para o cidadão.

4.3. Manifestações por Tipo de Manifestação:

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2023	2024	Variação%
Reclamação	1572	3024	192%
Solicitação	285	209	73%
Denúncia	1419	3379	238%
Sugestão	37	09	24%
Elogio	39	63	161%

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Comparando os dois anos acima podemos perceber que houve um aumento significativo na variação de demandas classificadas com o tipo reclamação. Assim, é cabível esclarecer que as reclamações compreendem a insatisfação relativa à política ou ao serviço público, ou seja, os registros se relacionam diretamente com os serviços prestados pela Instituição. Todavia, cabe destacar que todos os procedimentos adotados nas Unidades Prisionais seguem a Lei de Execução Penal, 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, a Instrução Normativa nº. 03/2020 que estabelece e padroniza normas e procedimentos operacionais do sistema penitenciário do Estado do Ceará, o Regimento Geral dos Estabelecimentos Prisionais do Estado do Ceará nº. 1220/2014 e demais normas.

Diante do exposto, reforçamos ainda que é indispensável que seja seguido o que orienta a Lei, uma vez que para a preservação da segurança e da disciplina no interior das Unidades Prisionais tais regras são de fundamental importância para que a visitação 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 Prisionais. Entretanto, nem sempre o visitante aceita as regras 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.

Diante do exposto, a tabela demonstra também um acréscimo no número de denúncias em relação ao ano anterior. Todavia, é necessário aclarar que constatamos que os(as) manifestantes têm se articulado através de grupo de *WhatsApp* para registrarem inúmeras demandas com o mesmo teor, elevando os dados e tumultuando o sistema de Ouvidoria da SAP. Em 2024 das 3.379 denúncias, 826 foram classificadas após a apuração como demandas improcedentes, e 2.431 classificadas como não sendo possível a apuração por falta de dados efetivos.

Reforçamos, que é indispensável, que os(as) cidadãos(ãs) registrem as suas manifestações com o máximo de dados para que a apuração seja efetiva; do contrário, não haverá elementos suficientes, tornando as denúncias genéricas por não haver nomes de vítimas, dia dos fatos, testemunhas, nome de servidores envolvidos dentre outras informações. Oportuno destacar ainda que a Instituição reconhece que as denúncias fazem parte do processo, e que a sua averiguação é essencial para sanar qualquer irregularidade; entretanto, é necessário que haja elementos para averiguações.

Por fim, destacamos que o acréscimo nas manifestações do tipo elogio sinaliza que o reconhecimento ou a satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido à população está sendo satisfatório, reforçando dessa forma o que a Gestão Superior desta pasta governamental orienta aos servidores/colaborados quanto ao tratamento cortês e humanizado ao nosso público.

4.4. Manifestações por Tipo/Assunto:

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	825
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE UNIDADES PRISIONAIS E CADEIAS PÚBLICAS	787
	CUSTÓDIA DE PRESOS	560
Solicitação	CUSTÓDIA DE PRESOS	81
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE UNIDADES PRISIONAIS E CADEIAS PÚBLICAS	43

Denúncia	CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL PENAL	3043
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	103
	CUSTÓDIA DE PRESOS	56
Sugestão	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE UNIDADES PRISIONAIS E CADEIAS PÚBLICAS	05
	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	03
	CUSTÓDIA DE PRESOS	01
Elogio	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	32
	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	31
	*somente há classificação para estes dois assuntos	

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Neste tópico, podemos observar que o assunto mais demandado em 2024, dentro do tipo RECLAMAÇÃO, classificou-se em **insatisfação com os serviços prestados pelo órgão**. Acreditamos que esta classificação ocorreu em relação à demora para o atendimento ou prestação de alguns serviços, sinalizando assim que a gestão da SAP deverá continuar implementando medidas para reverter esse cenário, principalmente em relação à constante capacitação dos servidores.

Em seguida, na tipificação de DENÚNCIA o assunto mais recorrente foi classificado como **conduta inadequada de policial penal**, seja em relação aos procedimentos adotados nas unidades prisionais ou mesmo sobre supostos excessos praticados por servidores. Entretanto, convém mencionar que recebemos 3.043 denúncias com este assunto, e destas, 659 foram classificadas após a apuração dos fatos como demandas improcedentes, e 2.353 classificadas como não sendo possível a apuração por falta de dados efetivos, ou seja, não foi informado dia e período dos fatos, nome de supostas vítimas, testemunhas, nomes de servidores, unidade prisional dentre outros dados que favorecessem a apuração.

Nesse contexto, é indispensável mencionar que todas as demandas recebidas, após apuração prévia, quando intruídas de elementos que possibilitem a apuração dos fatos são devidamente averiguadas. E havendo elementos que comprovem qualquer irregularidade poderá haver encaminhamento dos registros para por parte da Gestão Superior desta pasta governamental para diligências da Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário- CGD, haja vista que a gestão deste órgão público repudia quaisquer condutas irregulares, tortura, maus tratos e abuso de autoridade, e de forma contínua vem capacitando os seus servidores em parceria com outros órgãos, promovendo diversas edições do curso de regras de Mandela para gestores do sistema prisional.

Sobre o assunto ELOGIO foram 63 registros para servidores/colaboradores da Polícia Penal, no ano de 2024, evolução que demonstra que os servidores estão internalizando que o atendimento cortês, tempestivo e efetivo deve a regra, demonstrando que alguns progressos tem acontecido tanto na prestação dos serviços como no atendimento à população.

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	2862
	TRATAMENTO INADEQUADA ÀS FAMÍLIAS DE PRESOS	178
	NÃO CUMPRIMENTO DO HORÁRIO DE TRABALHO	04
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	FORMALIDADES BUROCRACIAS E	234
	DESORGANIZAÇÃO	203
	DEMORA NO ATENDIMENTO	159
	CADASTRO DE VISITANTES DE FAMILIARES DE PRESOS NAS UNIDADES	84

ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE UNIDADES PRISIONAIS E CADEIAS PÚBLICAS	PRISIONAIS	
	PROCEDIMENTO DISCIPLINAR EM UNIDADES PRISIONAIS E CADEIAS PÚBLICAS (ADVERTÊNCIA, REPREENSÃO, ISOLAMENTO, ETC)	51
	VISITAS NAS UNIDADES PRISIONAIS	613

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Na planilha acima o assunto: CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL PENAL apresentou como subassuntos mais explorados: TORTURA, MAUS TRATOS E ABUSO DE AUTORIDADE; TRATAMENTO INADEQUADA ÀS FAMÍLIAS DE PRESOS; e NÃO CUMPRIMENTO DO HORÁRIO DE TRABALHO sinalizando assim que a SAP ainda precisa avançar nesses temas, pois é uma Instituição que presta serviços à população e o atendimento deve ser constantemente avaliado.

Já em relação ao Assunto: INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO se destaca os Subassuntos: FORMALIDADES E BUROCRACIAS, DESORGANIZAÇÃO e DEMORA NO ATENDIMENTO demonstrando que os familiares das pessoas privadas de liberdade exigem que os serviços do Órgão sejam prestados com tempestividade, efetividade, e de acordo com os preceitos legais, objetivos perseguidos pela gestão superior da Instituição.

Por fim, no tocante ao Assunto: ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE UNIDADES PRISIONAIS indicou-se como subassuntos mais explorados: VISITAS NAS UNIDADES PRISIONAIS; CADASTRO DE VISITANTES DE FAMILIARES DE PRESOS NAS UNIDADES PRISIONAIS; e PROCEDIMENTO DISCIPLINAR EM UNIDADES PRISIONAIS os temas demonstram que o canal da Ouvidoria é indispensável para esclarecer o nosso público alvo sobre os procedimentos realizados dentro das Unidades Prisionais, objetivando esclarecer ao nosso público que toda trabalho deverá seguir rigorosos procedimentos para que a visitação 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 Prisionais.

4.6. Manifestações por Tipo de Serviço:

Tabela:TipodeServiços	
Programas	Total
Acompanhamento Psicossocial e Jurídico às Pessoas em Cumprimento	02

de Alternativas Penais	
Agendamento para Atendimento do Serviço Social Junto as Famílias de Internos do Sistema Prisional	08
Atendimento e Orientação à Pessoas Monitoradas Eletronicamente	12
Cadastramento de Visitantes nos Estabelecimentos Prisionais do Ceará	78
Declaração de Permanência Carcerária para Obtenção de Auxílio Reclusão	01
Relatório de Comportamento de Monitorado	19
NÃO SE APLICA	6556

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Podemos observar uma grande demanda relacionada ao TIPO DE SERVIÇO: **Cadastramento de Visitantes nos Estabelecimentos Prisionais do Ceará**, isto porque algumas vezes os visitantes encontram dificuldades no agendamento de visita, bem como apresentam dúvidas pertinentes a visitação. Entretanto, há uma página específica (visita.sap.ce.gov.br) em que o visitante poderá acessar diversos conteúdos para saná-las, como por exemplo, realizando a leitura da Portaria nº 900/2022 que Regulamenta os Procedimentos de Visita para Pessoas Privadas de Liberdade nas Unidades Prisionais.

4.7. Manifestações por Programa Orçamentário:

Tabela:Programas Orçamentários	
Programas	Total
DESENVOLVIMENTO E DIVERSIFICAÇÃO DOS SETORES INDUSTRIAIS	01
GESTÃO DO SISTEMA PENITENCIÁRIO E PROMOÇÃO DA RESSOCIALIZAÇÃO	6470
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	20
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	182
GESTÃO E MODERNIZAÇÃO DO SISTEMA PENITENCIÁRIO	8

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

A Secretaria da Administração Penitenciária e Ressocialização, em 2024 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. Entretanto, tendo em vista que o novo Plano Plurianual entrou em vigor em 2024 para o período de 2024 -2027 possuindo nova nomenclatura, haja vista ter passado por algumas reformulações em sua estrutura, sugerimos a CGE a atualização no Sistema Ceará Transparente em relação a classificação dos programas orçamentários.

Dessa forma, com as devidas alterações, a Secretaria da Administração Penitenciária e Ressocialização - SAP atuou como executora de dois programas administrativos: **421 - Gestão Administrativa do Ceará e 423 - Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas**, ambos geridos pela Secretária de Planejamento e Gestão do Estado. E ainda, executou e geriu o programa finalístico **197- Gestão do Sistema Penitenciário e Promoção da Ressocialização**.

Em relação ao programa administrativo 421 – Gestão Administrativa do Estado do Ceará, a SAP contribuiu para o objetivo específico de prestar serviços administrativos eficientes, de qualidade e com agilidade. Já no que concerne ao programa administrativo 423 - Gestão e Desenvolvimento de Pessoas, a pasta cooperou com os objetivos específicos de prover o setor público de agentes qualificados para efetivo exercício; ampliando o engajamento, a satisfação e o comprometimento afetivo organizacional dos agentes públicos; e assegurando o acesso a direitos, benefícios e assistência à saúde aos servidores e empregados públicos, aposentados, pensionistas e seus dependentes. O programa finalístico 197 – Gestão do Sistema Penitenciário e Promoção da Ressocialização constitui-se de quatro objetivos específicos, a saber: Assegurar as condições adequadas para o funcionamento do sistema penitenciário; Promover o cuidado e a ressocialização das pessoas privadas de liberdade e egressos; Aprimorar a prestação dos serviços penitenciários; e Fortalecer a política de alternativas penais no Estado, com ampliação do atendimento psicossocial das pessoas encaminhadas pelo sistema de Justiça. O referido programa concentra as entregas finalísticas da SAP ao seu público alvo, composto pelas pessoas privadas de liberdade e seus familiares, egressos do Sistema Penitenciário e pessoas em cumprimento de alternativas penais. Sendo no ano de 2024 o programa orçamentário que centralizou o maior número de manifestações.

4.8. Manifestações por Unidades Internas:

Tabela: Unidades Internas

Unidades	Total
COORDENADORIA ESPECIAL DA ADMINISTRAÇÃO PRISIONAL	6241
COORDENADORIA DE EXECUÇÃO À SAÚDE PRISIONAL	85
DIREÇÃO SUPERIOR	74
COORDENADORIA DE INTELIGÊNCIA	65
COORDENADORIA DE MONITORAÇÃO ELETRÔNICA DE PESSOAS	53
COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	47
COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	46
ESCOLA DE GESTÃO PENITENCIÁRIA E FORMAÇÃO PARA A RESSOCIALIZAÇÃO	34

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

No ano 2024, as áreas internas mais demandadas por esta Ouvidoria Setorial foram: a Coordenadoria Especial da Administração Prisional, a Coordenadoria de Execução à Saúde, a Direção Superior, a Coordenadoria de Inteligência, a Coordenadoria de Monitoração Eletrônica, a Coordenadoria de Gestão de Pessoas, a Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Escola de Gestão Penitenciária e Formação para a Ressocialização. A Coordenadoria Especial do Sistema Prisional é a área interna responsável pela execução, supervisão, coordenação, controle, segurança e administração do Sistema Penitenciário do Ceará o maior índice de registros para a referida área foi necessário para ciência, análise, apurações preliminares e resposta da referida Coordenadoria.

4.9. Manifestações por Municípios de ocorrência:

Municípios	2023	2024
Acaraú	00	01
Aiuaba	01	00
Amontada	00	00
Aquiraz	10	08
Aracati	06	03
Aracoiaba	00	01
Aratuba	00	00
Ararendá	01	01
Acarape	00	03
Acopiara	00	01

Antonina do Norte	00	01
Afogados da Ingazeira – PE	00	01
Ananindeua- PA	00	01
Aurora	01	00
Barbalha	00	02
Baturité	00	06
Barreira	00	01
Belém de São Francisco	00	01
Belém	01	00
Boa Viagem	01	02
Brasília	00	02
Camocim	01	02
Canindé	01	03
Campo Grande	00	01
Cariré	00	01
Caridade	01	00
Cariús	01	01
Cascavel	06	03
atarina	01	00
Caucaia	28	24
Chorozinho	02	00
Crateús	02	03
Crato	02	06
Eusébio	05	03
Fortaleza	487	376
Horizonte	03	11
Ipueriras	01	01
Icó	04	00
Iguatu	02	02
Imperatriz	01	00
Ipu	01	00
Iracema	01	00
Itaitinga	34	25
Itapajé	09	00
Itapipoca	03	01
Jaguaribe	04	01
Jaguaruana	03	01
Juazeiro do Norte	12	16
João Pessoa	00	01
Limoeiro do Norte	00	01
Londrina	00	01
Maracanaú	11	23
Maranguape	04	11
Mauriti	01	
Marco	00	01
Martinópolis	00	01

Massapê	00	01
Monsenhor Tabosa	00	04
Mulungu	00	02
Nazaré da Mata	01	00
Não se aplica	01	03
Natal – RN	00	02
Ocara	02	01
Orós	00	01
Pacajus	02	01
Pacatuba	03	06
Palmeirândia	01	03
Paracuru	00	01
Paraipaba	01	00
Paramonti	00	01
Parambu	01	00
Parnaíba	00	01
Pedra Branca	00	01
Pentecoste	00	01
Porto Alegre	00	01
Quixadá	04	09
Quixeramobim	19	05
Quixelô	00	01
Recife	01	00
Redenção	03	00
Russas	05	02
Rio de Janeiro	00	01
Santa Quitéria	04	00
Santarém	00	01
São Bernardo do Campo	01	00
São Gonçalo do Amarante	03	07
São João do Jaguaribe	01	00
São João do Belmonte	01	01
São Luís do Curu	00	01
Santos	01	00
Senador Pompeu	02	02
Sapopema	00	01
Sobral	13	11
Tauá	01	04
Tianguá	02	04
Tejuçuoca	00	01
Teresina	00	01
Trairi	05	01
Vargem Grande do Sul	02	01
Várzea Alegre	00	01
Indefinido	2596	6044

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.

Mesmo havendo o preenchimento obrigatório pelo manifestante do campo Município, no Sistema Ceará Transparente, ainda foram computadas 6.044 manifestações na planilha, como INDEFINIDAS, fato que ainda não permite mensurar o alcance da Ouvidoria nas mais diversas regiões administrativas do Estado.

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 – Meta:94%

Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Meta:67%

Resolubilidade das Manifestações:

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Assim 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 2023	Quantidade de Manifestações em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	3338	6576
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	14	97
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	00	11

Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	00	00
Total	3352	6684

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

A meta estabelecida no índice de resolubilidade foi atingida com sucesso, haja vista que em 2024 atingimos a resolubilidade de 98,55%. Assim salientamos que este resultado confere-se ao trabalho focado de orientação e de sensibilização da Ouvidoria junto às áreas internas demandadas. Estamos, a cada dia, aperfeiçoando mais e mais os nossos processos internos, a fim de atingirmos uma metalidade de priorização relacionada aos atendimentos das manifestações dentro do prazo estipulado.

Ademais cabe mencionar que nem sempre é possível que as demandas sejam concluídas dentro do prazo estabelecido, haja vista que em algumas situações é necessário realizar oitiva de servidores, e investigações mais prolongadas; entretanto, a Ouvidoria fica sempre monitorando os dados para que as demandas sejam concluídas com a maior brevidade.

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade	Índice de Resolubilidade
	2023	2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	99,58%	98,38%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0,42%	1,45%

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Ações para melhoria do índice de resolubilidade:

A Ouvidoria desenvolve as suas atividades sempre sensibilizando as áreas internas com relação à importância de atentarem-se aos prazos de resposta, bem como de forma periódica se comunica com as Coordenadorias, no sentido de que os prazos sejam efetivamente cumpridos. Todavia, 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 necessária realização de oitiva de servidores, presos, análise de relatórios de ocorrência, 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. Ademais, temos empenhado esforços diuturnamente para que o prazo estabelecido junto às áreas sejam reduzidos.

Dessa forma para melhoria deste índice de forma contínua estamos nos comunicando com as Coordenadorias das áreas para apresentar planilha de demandas pendentes, e sanar estas demandas.

Tempo Médio de Resposta:

Tabela:TempoMédiodeResposta

Tempo Médio de Resposta 2023	11 dias
Tempo Médio de Resposta 2024	13 dias

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

A Ouvidoria preza sempre pela tempestividade das respostas como algo fundamental e essencial para apresentarmos um retorno célere para o nosso público alvo. Entretanto, no ano de 2024, recebemos 6.684 manifestações, sendo o tempo de resposta médio de 13 dias. Desta forma, objetivando a melhoria deste processo, em 2025 iremos implantar uma nova ferramenta de comunicação do nosso público com a Instituição com a finalidade de tornar mais rápido o retorno das demandas.

Satisfação dos Usuários da Ouvidoria:

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado a meta de 67%.

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 concorda em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155. Sendo este o retrato da pesquisa:

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	3,87
B.Com o tempo de retorno da resposta	3,69

C.Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,17
D.Com a qualidade da resposta apresentada	3,25
Média	3,75
Índice de Satisfação:	58%

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Assim, os números referentes a Satisfação dos Usuários da Ouvidoria Setorial da SAP em 2024, demonstraram que em um universo de 6.684 manifestações foram contabilizadas apenas 109 pesquisas de satisfação, das quais se obteve o Índice de Satisfação de 58%, ou seja, inferior a meta estabelecida pela CGE que é de 67%. Todavia, esclarecemos que o manifestante, na sua grande maioria, não avalia o serviço prestado pela Ouvidoria, e sim o serviço prestado pelo Órgão, avaliando de forma negativa, principalmente quando não obtém o resultado desejado.

Dito isto, é fundamental esclarecer que o órgão público segue procedimentos internos, com a finalidade de garantir a ordem e a disciplina nas Unidades Prisionais, assim acaba gerando uma insatisfação por nem sempre poder atender a vontade dos familiares das pessoas presas.

➤ 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: $80/100 = 0,8$ ($0,8 \times 100 = 80\%$). 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)

	A	B
1		
2		
3	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA - PERÍODO DE: 01/10/2023 à 31/10/2023	
4		
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%
12		

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?

1. 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.
6. Contando, aplicando um filtro ou ordenando apenas as manifestações/pesquisas que tiveram média igual ou maior que “4” supomos que encontramos um total de 14 manifestações.
7. 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:** $14/28=0,5$ $0,5*100=50\%$

Ações para melhoria do índice de satisfação:

Objetivando a melhoria deste processo, em 2025 iremos implantar uma nova ferramenta de comunicação do nosso público com a Instituição com a finalidade de elevar a satisfação do nosso público alvo.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO:

Total de Respondentes:

Total de pesquisas respondidas 2023	104
Total de pesquisas respondidas 2024	109

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria:

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,72
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,59
Expectativa	-3,49

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

6-ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Motivos das Manifestações:

Em 2024, o assunto mais demandado classificou-se em suposta **conduta inadequada de policial penal** que, em sua grande maioria, denunciam maus tratos, tortura e abuso de autoridade. Assim acreditamos que os registros partem dos procedimentos adotados nas Unidades Prisionais, como exemplo, podemos citar a Portaria Interministerial de nº. 4.226, de 31 de dezembro de 2010, que estabelece Diretrizes sobre o Uso da Força pelos Agentes de Segurança Pública. Os familiares muitas vezes entendem estes fluxos/procedimentos, como maus tratos, tortura e abuso de autoridade; entretanto, a execução do trabalho visa garantir a ordem e a disciplina no interior das Unidades Prisionais. Lembramos que este órgão repudia excessos praticados por servidores públicos, sendo assim, havendo elementos que comprovem a conduta inadequada haverá a devida responsabilização.

No que diz respeito ao tratamento da pessoa reclusa de liberdade, caberá sempre aos policiais penais colaborarem para a disciplina coletiva e a eficiência das atividades e operações seguindo a legalidade e o princípio da dignidade da pessoa humana.

Outro assunto que prevaleceu nesta setorial foi classificado em **insatisfação com os serviços prestados pelo órgão público**, que em sua grande maioria reclamam das formalidades e burocracias, desorganização e demora no atendimento; todavia, acreditamos que o registro leva em consideração a falta de conhecimento do público e não aceitação sobre os fluxos e normas internas, entretanto para que o trabalho seja executado com ordem, disciplina e segurança estes fluxos/procedimentos precisam ser seguidos com rigor para a eficiência das atividades. Assim acreditamos que os protocolos de segurança, algumas vezes burocratizam o serviço, e tornam o cidadão insatisfeito, mas são extremamente necessários para garantir a execução do trabalho de forma harmonica e respeitosa.

Por fim, o terceiro assunto mais demandado foi **Estrutura e Funcionamento das Unidades Prisionais**, tendo como subassuntos o cadastro de visitantes, os procedimentos disciplinares e a visita nas unidades prisionais. Assim sobre o tema é cabível destacar que este órgão público precisa seguir a legalidade, sobretudo a Portaria nº.900/2022 e a Lei de Execução Penal, objetivando a preservação da segurança e a disciplina no interior das unidades, a fim de que as visitas transcorra em ordem, harmonia e respeito mútuo, como também tornando o local de realização da visita digno, de forma a garantir a integridade física, psíquica e moral dos visitantes e das pessoas que laboram nos Estabelecimentos Prisionais. Sendo assim torna-se indispensável que os visitantes sigam as regras estabelecidas, para que não haja problemas

relacionados efetivamente ao cadastro de visitante, e conseqüentemente, a aplicação de procedimentos de disciplina prejudicando este processo.

Cabe destacar que aplicamos no Sistema Penitenciário do Ceará as Regras de Mandela em que os cinco “pilares” para o combate à tortura intramuros, baseiam-se sobretudo, na normatização técnica; na readequação logística-estrutural; na capacitação e na valorização de servidores; bem como no fortalecimento das corregedorias e ouvidorias e articulação com o Sistema de Justiça. Sendo assim torna-se indispensável que os visitantes sigam as regras estabelecidas, para que os objetivos deste processo sejam integralmente garantidos.

Análise dos Pontos Recorrentes:

Em razão da recorrência dos registros classificados em conduta inadequada de policial penal, analisando os dados, 643 demandas foram classificadas após diligências como improcedentes, 2.187 não foram possíveis constatar, pois não apresentavam dados efetivos para apuração, e apenas 28 manifestações foram classificadas como parcialmente procedentes.

Assim, cabe esclarecer que todos os registros apresentados são analisados previamente, no que se refere às condições de apuração, 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.

Ademais nos casos em que não houver dados suficientes para apuração solicitamos aos cidadãos, através da Plataforma Ceará Transparente, que no momento da exposição dos fatos apresentem dados complementares, com a finalidade de subsidiar as investigações. Quando estes não o fazem, dentro do prazo de cinco dias úteis finalizamos as denúncias com as devidas justificativas amparando-nos pelo Decreto n.º 33.485, de 21/02/2020 que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo do Ceará.

Já sobre o assunto insatisfação com os serviços prestados pelo órgão público 490 demandas classificaram-se após diligências como improcedentes, 169 não foram possíveis constatar, sendo apenas 59 procedentes.

Já no que se refere à Estrutura e Funcionamento das Unidades 383 demandas improcedentes, 178 não foram possíveis de se contatar e apenas 30 demandas procedentes.

Por fim, destacamos que os registros tem contribuído para melhoria dos processos, a fim de prestarmos um melhor atendimento ao nosso público alvo.

manifestações apresentadas:

Em relação ao assunto mais demandado destacamos inicialmente as supostas condutas inadequadas de policiais penais. Sobre as providências adotadas pelo órgão para sanar essa questão informamos que de forma contínua a Escola de Gestão Penitenciária e Ressocialização, vem realizando cursos de capacitação dos policiais penais, quais sejam: Cursos de ética, e Curso sobre a Lei Complementar nº.258/2021 que dispõe sobre o regime disciplinar dos policiais penais e demais servidores do quadro permanente da Secretaria da Administração Penitenciária.

Assim, esclarecemos que de forma contínua a gestão superior tem sempre pensado em parcerias para trabalhar de forma efetiva esta temática e reduzir os registros classificados com este assunto. Para o ano de 2025 haverá palestra do Comitê Internacional da Cruz Vermelha para ganhos relacionados à este tema.

De igual modo, para melhoria do segundo assunto mais demandado, qual seja, insatisfação com os serviços prestados pelo órgão, temos realizados articulações com as áreas internas no sentido de reforçar a qualidade do atendimento, e tornar mais rápida a comunicação do cidadão(ã) com as unidades prisionais, e de forma contínua reunião das coordenadorias com a sua equipe para reforçar que o servidor público deverá atender a população com eficiência e presteza, pois tais requisitos fazem parte de sua atribuição.

Sobre o tema, estrutura e funcionamento das Unidades Prisionais, pontuamos que sempre apresentamos respostas técnicas embasadas na Portaria nº.900/2022, na Lei de Execução Penal e demais normas, explicando de forma clara e objetiva o motivo de não ser possível atender alguns pedidos dos familiares, haja vista que para a preservação da segurança e da disciplina no interior dos Presídios os fluxos são necessários para garantir ordem. Ainda sobre o tema estrutura e funcionamento das Unidades Prisionais citamos que o trabalho segue também o que dispõe a Resolução nº. 09/2011 do Conselho Nacional de Política Criminal e Penitenciária que versa sobre as Diretrizes Básicas para Arquitetura Penal.

7-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:

- **Benefício financeiro:** O Sistema Ceará Transparente, utilizado pela Secretaria da Administração Penitenciária e Ressocialização representou uma economia considerável de material de expediente, em virtude de as

manifestações serem tratadas de forma virtual. O gasto com papel A4, impressão e energia foram reduzidas consideravelmente e, por conseguinte, o espaço de arquivo e a geração de processos.

No ano de 2024, recebemos do Fundo Penitenciário Nacional, por meio do MAPP 24 (reaparelhamento e a modernização da Ouvidoria) equipamentos de tecnologia da informação - TI, móveis e eletrônicos, visando aprimorar e assegurar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria trazendo modernização e possibilitando a execução do nosso serviço com mais celeridade. Do montante total de 100 mil reais executamos R\$ 43.293,00 no ano de 2023, comprando desktop mini, notebook, monitores, microondas, geláguar, frigobar, cafeteira, telefone sem fio, aparelhos de celular, fragmentadoras de papel e aparelho de televisão; em 2024 executamos R\$ 25.591,34, adquirindo mobiliário, aparelho de ar condicionado, restando para o ano de 2025 o total de R\$ 31.115,66 para compra de outros bens.

- **Benefício não-financeiro:** Nesse aspecto, a tempestividade e qualidade das respostas das demandas de Ouvidoria trouxe credibilidade institucional, sendo hoje a Ouvidoria um canal que tem auxiliado a Gestão Superior deste órgão público a combater irregularidades, bem como a prática de crimes apontados nas manifestações, como por exemplo, podemos destacar que por meio de denúncias de utilização de aparelhos de celulares por presos e entrada de ilícitos nos estabelecimentos prisionais temos consolidando a importância na luta contra o crime organizado, reforçando a segurança do sistema penitenciário, reduzindo a violência nas unidades prisionais, dificultando o planejamento de ações criminosas, bem como inibindo que práticas abusivas sejam desempenhadas por servidores no exercício de suas funções. Ademais cabe aqui destacar que a articulação da CGE com a SAP de forma célere, neste tipo de denúncia, tem garantido êxito nas ações.

8-AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

No ano de 2024, os membros da Ouvidoria Setorial da SAP participaram de eventos relacionados à área de Controle Social, temáticas correlatas e atividades institucionais, bem como eventos de capacitação e qualificação para aprimoramento do desempenho das funções de ouvidoria, os quais são enumerados a seguir:

Participação nas reuniões ordinárias da Rede de Ouvidorias:

Os membros desta Ouvidoria Setorial participaram de todas as reuniões ordinárias da Rede de Controle Social, conforme exposto a seguir:

- I Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 21/02/2024 – Auditório da SEPLAG;
- II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 23/04/2024 – Museu da Imagem e do Som;

- III Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 19/06/2024 – Auditório da SEPLAG;
- V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 28/08/2024 – Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Estado;
- V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 23/10/2024 – Auditório da Companhia de Gás do Ceará- Cegás;
- VI Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 11/12/2024 – Auditório da SEPLAG

Demonstrando ainda o compromisso prestado pela equipe da Ouvidoria da SAP, apresentamos as informações a seguir:

- Certificação em Ouvidoria da Rede Ouvir-CE/EGPCE de 2018. Participante: Débora Rebêlo
- Certificação em Ouvidoria realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará em parceria com a Escola de Gestão Pública, 2021. Participante: Paula Amanda Girão
- Curso de Atuação Gerencial das Ouvidorias para melhoria da Gestão Pública, 10 a 17 de abril de 2024- ENAP.
- II CICLO DE PALESTRAS EM GESTÃO NO SERVIÇO PÚBLICO - TEMA : Liderança com um toque estóico: desbravando a era da inteligência artificial, 13 de agosto de 2024.
- II CICLO DE PALESTRAS EM GESTÃO NO SERVIÇO PÚBLICO - TEMA - Linguagem Simples, 26 de junho de 2024.
- Oficina de Construção de Relatório de Ouvidoria, 05 de dezembro de 2024.
- Tira dúvida de Ouvidoria: Utilização de linguagem simples nas Respostas de Ouvidoria, 12/11/2024.

9-SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA:

As manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, no ano de 2024, apontam ainda a necessidade de continuar a qualificação dos servidores quanto ao atendimento prestado ao público. Dessa forma, ações de capacitação e qualificação devem ser intensificadas, objetivando a melhoria da prestação do atendimento ao público.

Outro ponto relevante apresentado à Gestão Superior foi sobre a importância de trabalharmos de forma contínua realizando pesquisas de satisfação e avaliando os serviços prestados nas Unidades Prisionais, uma vez que esse feedback nos atendimentos também melhorará a satisfação dos nossos usuários.

Em seguida, pontuamos também à Gestão desta Pasta sobre a necessidade de ampliação da equipe da Ouvidoria para retomarmos as ações e campanhas de articulação e sensibilização com as áreas internas, visando o fortalecimento da Ouvidoria. Atualmente, à Ouvidoria da SAP teve um crescimento no recebimento das demandas de 99,4% em relação ao ano 2023.

Ademais sugerimos algumas melhorias à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, em relação a Plataforma Ceará Transparente, conforme abaixo:

1. Bloquear que dois operadores tenham acesso simultâneo ao campo de resposta da mesma manifestação;
2. Criar um painel para as demandas invalidadas, assim como é informado para as manifestações “reabertas”;
3. Identificar com símbolo ou alertas as manifestações que ainda não foram recebidas/acessadas pela equipe;
4. Criar uma coluna com os prazos finais das respostas parciais.
5. Usar bloqueios com Inteligência Artificial para demandas que possuem o mesmo texto.

Por fim, propomos a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado que articule junto a Secretaria de Planejamento e Gestão acerca da inclusão do Ouvidor no Decreto que dispõe sobre a exoneração dos servidores ocupantes de cargos em provimento de comissão e de função de confiança do Poder Executivo do Estado do Ceará, haja vista que até o período da sua nomeação do Ouvidor a Ouvidoria não pode ficar ser um responsável legal para responder as demandas dos setor, haja vista o caráter sigiloso das denúncias.

10-PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Atesto ter tomado conhecimento do Relatório de Gestão de Ouvidoria 2024, 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.

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 e análises comparativas.

Assim destacamos que, em conferência ao ano anterior, percebemos um aumento de 99,4% nos registros de Ouvidoria. Acreditamos que este aumento se relaciona a credibilidade que temos conquistado ao longo dos anos através do trabalho desenvolvido no Sistema Penitenciário, a ampla divulgação dos nossos serviços tanto para o público externo quanto para o público interno, bem como temos constatado um número elevado de demandas com o mesmo teor, pois alguns familiares tem se articulado através dos grupos de Whatsapp sugerindo os registros em massa.

No ano de 2024, recebemos 6.684 manifestações, sendo o tempo de resposta médio de 13 dias; entretanto, estamos diariamente dialogando com a gestão para melhoria dos processos, visando a redução deste resultado. Em 2025 será implantada uma nova ferramenta para que as demandas mais frequentemente recebidas pela Ouvidoria possam ser respondidas de forma imediata.

Convém mencionar que, no ano de 2024, a média de satisfação gerada no relatório estatístico através das pesquisas de satisfação foi de 58%, ou seja, inferior a meta estabelecida pela CGE que é de 67%. Todavia, esclarecemos que o manifestante, na sua grande maioria, não avalia o serviço prestado pela Ouvidoria, e sim, o serviço prestado pelo Órgão, avaliando de forma negativa, principalmente quando não obtém o resultado desejado.

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.

Convém mencionar ainda 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. Ademais 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 prévia das demandas no âmbito desta Ouvidoria Setorial, sempre com a realizando articulações com a Gestão Superior ou com as áreas internas deste órgão para realização da devida apuração preliminar e retorno de resposta ao cidadão.

De forma contínua 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 2024, os três assuntos mais recebidos por esta Setorial foram: Conduta Inadequada de Policial Penal, Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão e Estrutura e Funcionamento das Unidades Prisionais. 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 às orientações propostas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado no Relatório de Gestão de Ouvidoria_2023 mencionamos que a SAP monitora periodicamente as demandas respondidas de forma parcial. Inclusive, foi publicada Recomendação nº. 03/2017, cuja finalidade é de que as áreas cumpram os prazos estabelecidos por esta Setorial, no tocante as respostas de Ouvidoria sob pena de responsabilidade. Já em relação ao planejamento para avaliação dos serviços foi realizado por esta Setorial. Sendo definido avaliar dois serviços, quais sejam: a Escola de Gestão Penitenciária e Ressocialização (EGPR) e o Núcleo de Assistência ao Servidor Penitenciário (*Nusep*). Todavia, não foi possível a execução da avaliação em parceria com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, pois as metas da CGE já tinham sido definidas no início do ano, não havendo tempo hábil para a realização em 2024. Entretanto, iremos encaminhar solicitação ao órgão central para execução em 2025.

Por oportuno, pontuamos que esta Ouvidoria Setorial acerca dos relatórios de ouvidoria, com frequência, tem orientado as áreas internas a publicar informações atualizadas no site institucional para facilitar o acesso de maneira ativa às informações para aqueles que necessitarem, sendo possível que os cidadãos (as) acompanhem em nosso site institucional www.sap.ce.gov.br todas as notícias e as parcerias firmadas em prol de uma melhor execução e

desenvolvimento desta Setorial.

A Secretaria da Administração Penitenciária e Ressocialização, em parceria com uma equipe de pesquisadores da Universidade Federal do Ceará (UFC), divulgou os resultados da coleta de dados para a atualização do Censo Penitenciário do Ceará. Os dados revelam uma melhoria significativa nas condições das Unidades Prisionais do Ceará, com mais de 70% dos entrevistados afirmando que as oportunidades de estudo aumentaram. Além disso, 74,3% dos internos reconhecem melhorias na infraestrutura das prisões, enquanto 74% sentem que a segurança também foi aprimorada. A pesquisa destaca ainda que 66,7% da população carcerária notou avanços nas oportunidades de trabalho, indicando um esforço crescente para transformar o sistema penitenciário em um espaço mais humano e focado na reintegração social. A pesquisa também aponta um crescimento de 20 vezes no número de internos em cursos de capacitação, quando comparada a uma coleta semelhante da própria UFC no ano de 2013.

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.

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, 04 de fevereiro de 2025.


Débora Rebêlo

O uvidora da Secretaria da Administração Penitenciária
e Ressocialização do Ceará


Rafael de Jesus Beserra

Secretário Executivo da Administração Penitenciária
e Ressocialização do Ceará