

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2025



Período:01/01/2025 a 31/12/2025

2- INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria da Administração Penitenciária e Ressocialização do Estado do Ceará (SAP/CE) constitui-se como um importante instrumento de gestão pública e de exercício da cidadania. Por meio da escuta qualificada das manifestações dos usuários dos serviços públicos, a Ouvidoria contribui para o aprimoramento das políticas institucionais, o fortalecimento da transparência e a melhoria contínua dos serviços prestados.

O presente **Relatório de Gestão da Ouvidoria**, referente ao ano de 2025, tem como objetivo apresentar, de forma clara e acessível, os dados, indicadores, análises e providências adotadas a partir das manifestações registradas no período. O documento busca evidenciar o papel estratégico da Ouvidoria como canal de diálogo entre o cidadão e a administração pública, bem como seu uso como ferramenta de apoio à tomada de decisão pela gestão.

A elaboração deste relatório encontra-se amparada na legislação que rege o Sistema Estadual de Ouvidoria, especialmente na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre os direitos do usuário dos serviços públicos, e no Decreto Estadual nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, que regulamenta o funcionamento do Sistema de Ouvidoria no âmbito do Estado do Ceará.

Também fundamentam este relatório os seguintes normativos: Decreto Estadual nº 36.492/2025, que trata da proteção ao denunciante; Instrução Normativa nº 01/2020, que operacionaliza a regulamentação do Sistema de Ouvidoria; Instrução Normativa nº 02/2023, que dispõe sobre o tratamento das denúncias; Instrução Normativa nº 01/2025, que institui o Código de Ética do Ouvidor; e a Portaria nº 07/2025, que estabelece os critérios para a Avaliação de Desempenho das Ouvidorias.

No âmbito institucional, a Ouvidoria Setorial da SAP/CE integra a estrutura organizacional da Secretaria e atua de forma autônoma e imparcial no recebimento, registro, análise e encaminhamento das manifestações, observando os princípios da legalidade, transparência, ética, sigilo e respeito ao cidadão, conforme Decreto nº 36.847, de 19 de setembro de 2025. Seu funcionamento está alinhado às diretrizes da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), órgão central do Sistema Estadual de Ouvidoria.

A missão da SAP/CE é de administrar o sistema penitenciário do Estado do Ceará de forma inovadora, estratégica e articulada, promovendo a ressocialização das pessoas privadas de liberdade e dos egressos, por meio da educação, capacitação e trabalho, de forma eficiente e segura, preservando a dignidade dessas pessoas, bem como o acompanhamento daqueles que cumprem alternativas penais.

Nesse contexto, a Ouvidoria desempenha papel essencial ao possibilitar que usuários, familiares, servidores e demais cidadãos participem ativamente da melhoria dos serviços, contribuindo para uma gestão mais eficiente, humanizada e responsável.

Elaborado em linguagem simples, este relatório reafirma o compromisso da SAP/CE com a transparência, a participação social e o fortalecimento do controle social, transformando demandas individuais em oportunidades de melhoria coletiva.

3 – OUVIDORIA EM DADOS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Esta seção apresenta o perfil das manifestações registradas na Ouvidoria da SAP/CE no ano de 2025. Os dados quantitativos e qualitativos permitem compreender as principais demandas dos cidadãos, os canais mais utilizados, os assuntos recorrentes e a distribuição das manifestações, subsidiando a gestão na adoção de medidas de melhoria dos serviços.

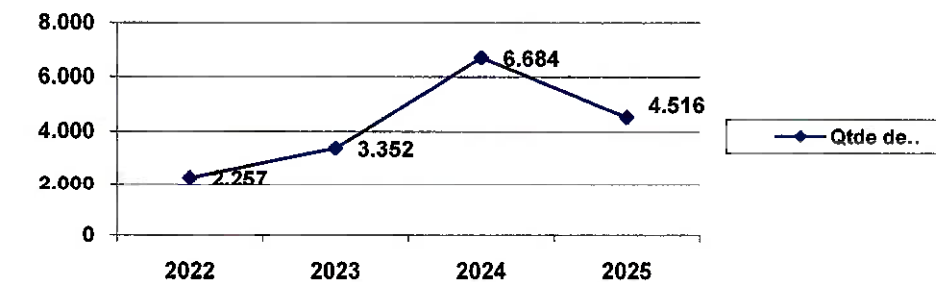
As informações apresentadas foram extraídas do Sistema Ceará Transparente, plataforma oficial de ouvidoria utilizado pelo Estado do Ceará que refletem as manifestações devidamente registradas e tratadas no período analisado (01.01.2025 a 31.12.2025).

Detalhamento dos itens do tópico Ouvidoria em Dados

3.1 Total de Manifestações do Período:

No ano de 2025, a Ouvidoria da SAP/CE registrou um total de **4516 (quatro mil quinhentas e dezesseis)** manifestações. Esse quantitativo representa as demandas encaminhadas por cidadãos, servidores e demais usuários dos serviços públicos, evidenciando a importância da Ouvidoria como canal de escuta e participação social.

• Gráfico de Manifestações Quadriênio:



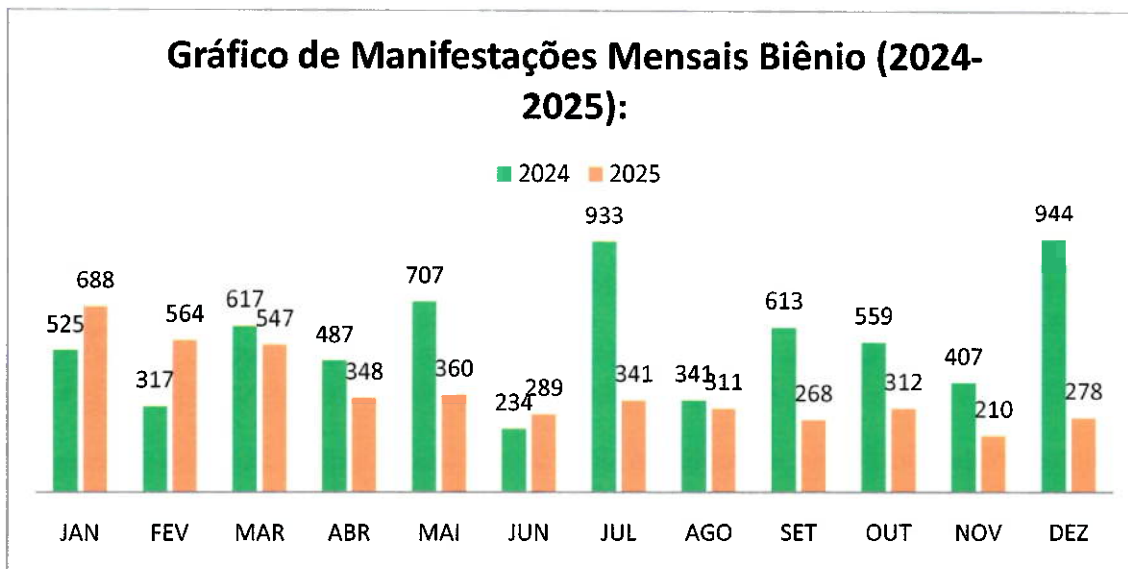
Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Durante a análise mensal das manifestações, observou-se uma **alta variação no ano de 2024**, quando foi registrado um aumento significativo no volume de demandas. Essa elevação esteve relacionada, principalmente, a **inúmeras demandas registradas com o mesmo teor**. No ano de 2025, foi possível que a Ouvidoria da SAP, solicitasse à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado através do próprio sistema Ceará Transparente a invalidação desse tipo de demandas, diminuindo os registros recebidos.

• Gráfico de Manifestações Mensais Biênio (2024-2025):

Para uma melhor compreensão desse comportamento, o gráfico correspondente apresenta um

comparativo mês a mês entre os anos de 2025 e 2024, possibilitando identificar variações sazonais, tendências de crescimento ou redução e o impacto de eventos específicos no volume de manifestações. Essa análise comparativa contribui para o planejamento de ações preventivas e para o fortalecimento da capacidade de resposta da Ouvidoria.



Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Podemos perceber que houve uma redução de aproximadamente **32,4%** no número de manifestações em 2025 em comparação ao ano de 2024. Acreditamos que essa redução se deveu diretamente à invalidação de pedidos, haja vista que, quando identificada por esta Setorial que a demanda possui o mesmo texto e o mesmo teor, é imediatamente requerida a sua invalidação junto à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

3.2 Manifestações por Meio de Entrada:

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2024	2025	Variação%
Telefone155	3755	2045	-45,54%
Internet	2834	2354	-16,94%
Presencial	00	05	Não aplicável
CearáApp	04	05	+25,00%
TelefoneFixo	01	01	0%
E-mail	61	32	-47,54%
Caixa de Sugestões	00	00	0%
Facebook	00	00	0%
Reclame Aqui	00	00	0%

Instagram	01	00	100%
Cidadão on-line	00	72	Não aplicável
Twitter	00	00	0%
Carta	00	00	0%
Atendimento Virtual	01	00	100%
Whatsapp	00	00	0%
Outros	27	00	100%

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

Observa-se, na comparação entre os anos de 2024 e 2025, uma redução significativa nas manifestações registradas em grande parte dos meios de entrada, com destaque para o **Telefone 155**, que apresentou queda de aproximadamente **45,5%**, e para o **E-mail**, com redução em torno de **47,5%**. A **Internet**, também registrou diminuição de cerca de **16,9%**.

Em contrapartida, verifica-se a ampliação do uso de canais digitais alternativos, como o **Ceará App**, que apresentou crescimento de **25%**, e o **Cidadão on-line**, que passou a registrar manifestações em 2025, após não apresentar registros no ano anterior. Esses dados indicam uma possível mudança no perfil do cidadão quanto à escolha dos canais de comunicação, com maior adesão às plataformas digitais.

Destaca-se ainda a descontinuidade ou redução total de registros em alguns meios, como **Carta**, **Atendimento Virtual** e **Outros**, que não apresentaram manifestações em 2025. De modo geral, a variação dos dados reflete tanto a racionalização dos registros, possivelmente associada à invalidação de demandas duplicadas, quanto uma reorganização dos meios utilizados pelos usuários para o encaminhamento de manifestações.

3.3 Manifestações por Tipo de Manifestação:

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2024	2025	Variação%
Reclamação	3024	1942	-35,78%
Solicitação	209	288	+37,80%
Denúncia	3379	2249	-33,44%
Sugestão	09	13	+44,44%
Elogio	63	24	-61,90%

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

A análise comparativa entre os anos de 2024 e 2025 evidencia variações distintas conforme o tipo de manifestação registrada. Observa-se **redução no número de Reclamações**, com queda de aproximadamente **35,8%**, o que pode indicar avanços na prestação dos serviços e na

adoção de medidas corretivas pelas áreas responsáveis, refletindo positivamente na diminuição de registros de insatisfação.

As **Denúncias** também apresentaram **redução significativa**, em torno de **33,4%**, sinalizando possível fortalecimento dos mecanismos de controle interno, maior conformidade aos normativos institucionais e aprimoramento dos processos de gestão, o que contribui para a mitigação de ocorrências passíveis de registro formal.

Em contrapartida, verificou-se **aumento nas solicitações**, com crescimento aproximado de **37,8%**, demonstrando maior procura dos cidadãos por informações, orientações e serviços, o que pode estar associado à ampliação do acesso aos canais de atendimento e à maior divulgação das atribuições do órgão. As **Sugestões** também registraram crescimento (**44,4%**), ainda que em números absolutos reduzidos, indicando maior engajamento dos usuários na proposição de melhorias.

Por fim, os **Elogios** apresentaram redução de cerca de **61,9%**, o que pode estar relacionado a oscilações no perfil de participação dos usuários ou à priorização do registro de demandas de caráter funcional. De modo geral, as variações observadas refletem mudanças no comportamento dos usuários e reforçam a importância da análise contínua dos dados para subsidiar ações de aprimoramento dos serviços e da gestão institucional.

3.4 Manifestações por Tipo/Assunto:

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL PENAL	503
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE UNIDADES PRISIONAIS E CADEIAS PÚBLICAS	431
	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	420
	CUSTÓDIA DE PRESOS	342
Solicitação	CUSTÓDIA DE PRESOS	82

ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE UNIDADES PRISIONAIS E CADEIAS PÚBLICAS	57
--	----

EFETIVO DE PRESOS NO SISTEMA PENITENCIÁRIO DO CEARÁ	39
--	----

INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	38
---	----

Denúncia	CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL PENAL	2000
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORA DOR	94
	CUSTÓDIA DE PRESOS	35
	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	33
Sugestão	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	04
	CUSTÓDIA DE PRESOS	03
Elogio	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLAB ORADOR	22
	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	02

Tabela 03: Total de manifestações por meio de entrada
Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

A análise das manifestações recebidas, por **tipo e assunto mais demandado**, permite identificar os principais temas recorrentes e subsidiar o aprimoramento das ações institucionais. No tocante às **Reclamações**, verifica-se maior concentração de registros relacionados à **conduta inadequada de policial penal**, seguida por demandas referentes à **estrutura e funcionamento das unidades prisionais e cadeias públicas**, à **insatisfação com os serviços prestados pelo órgão** e à **custódia de presos**. Esses assuntos refletem aspectos sensíveis da atividade finalística da Secretaria e demandam acompanhamento contínuo e atuação integrada das áreas responsáveis.

No que se refere às **Solicitações**, predominam demandas relacionadas à **custódia de presos**, à **estrutura e funcionamento das unidades prisionais**, ao **efetivo de presos no sistema penitenciário do Ceará** e à **insatisfação com os serviços prestados**, evidenciando a busca dos usuários por informações, esclarecimentos e orientações sobre os procedimentos e serviços ofertados pelo órgão.

As **Denúncias** concentram-se, majoritariamente, em registros relacionados à **conduta inadequada de policial penal**, seguidas por denúncias envolvendo **conduta inadequada de servidores ou colaboradores**, bem como demandas relativas à **custódia de presos** e à **apuração e procedimentos sobre crimes diversos**. Esses dados reforçam a relevância dos mecanismos de controle interno, apuração disciplinar e prevenção de irregularidades, em consonância com os princípios da legalidade e da transparência.

As **Sugestões**, ainda que em número reduzido, estão relacionadas principalmente a temas como **concurso público/seleção** e **custódia de presos**, demonstrando a contribuição dos usuários para o aprimoramento da gestão e da capacidade operacional do sistema. Quanto aos **Elogios**, observa-se predominância de manifestações voltadas ao **reconhecimento de servidores públicos e colaboradores**, bem como aos **serviços prestados pelo órgão**, o que evidencia o reconhecimento de boas práticas institucionais.

Dessa forma, o monitoramento sistemático das manifestações por tipo e assunto constitui importante instrumento de gestão, permitindo a identificação de riscos, oportunidades de melhoria e o fortalecimento das ações institucionais, em conformidade com a legislação vigente e as diretrizes dos órgãos de controle.

3.5 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto:

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL PENAL	1.1 TORTURA, MAUS TRATOS E ABUSO DE AUTORIDADE	2113
	1.2 TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM	29

	COLEGAS DE TRABALHO	
	1.3 IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS/ATOS ILÍCITOS	12
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE UNIDADES PRISIONAIS E CADEIAS PÚBLICAS	2.1 VISITAS NAS UNIDADES PRISIONAIS	263
	2.2 CADASTRO DE VISITANTES DE FAMILIARES DE PRESOS NAS UNIDADES PRISIONAIS	181
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	3.1 DEMORA NO ATENDIMENTO	162
	3.2 FORMALIDADES E BUROCRACIAS	113
	3.3 PROBLEMAS TECNOLÓGICOS	93
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	4.1 TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	29

CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	4.2 ABUSO DE AUTORIDADE	21
	4.3 DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	12

Tabela 04: Total de manifestações por meio de entrada
Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

As manifestações relacionadas à **conduta inadequada de policial penal** concentram-se, principalmente, em três subcategorias: **tortura, maus-tratos e abuso de autoridade; tratamento indevido ou desrespeitoso no ambiente de trabalho; e irregularidades administrativas ou atos ilícitos**. Tais registros demandam especial atenção por envolverem diretamente a atuação funcional, a observância dos direitos fundamentais e o cumprimento das normas legais e institucionais.

As demandas classificadas como **tortura, maus-tratos e abuso de autoridade** são tratadas com prioridade, em razão de sua gravidade, sendo encaminhadas aos setores competentes para apuração preliminares, conforme os normativos vigentes e os princípios da legalidade, impessoalidade e proteção aos direitos humanos. Assim cabe destacar que as demandas classificadas neste assunto/subassunto passam por triagem da CGE e Ouvidoria da SAP para garantir que haja elementos suficientes para apuração. Todavia, muitas destas demandas não possuem dados suficientes para apuração efetiva, podendo ser encerradas pela Ouvidoria.

No que se refere ao **tratamento indevido ou desrespeitoso com colegas de trabalho**, as manifestações evidenciam a necessidade de fortalecimento das ações de orientação funcional, ética profissional e promoção de um ambiente laboral saudável, pautado pelo respeito mútuo e pela observância das normas de conduta.

Já as demandas relativas a **irregularidades administrativas ou atos ilícitos** reforçam a importância dos mecanismos de controle interno, fiscalização e responsabilização, contribuindo para o aprimoramento dos processos de gestão e para a prevenção de práticas incompatíveis com o exercício da função pública.

A análise dessas manifestações subsidia a adoção de medidas corretivas e preventivas, fortalecendo a governança institucional, a transparência e a credibilidade do órgão perante a sociedade, em consonância com as diretrizes dos órgãos de controle e a legislação aplicável.

As manifestações relacionadas à **estrutura e funcionamento das unidades prisionais e cadeias públicas** concentram-se, predominantemente, nas subcategorias **visitas nas unidades prisionais e cadastro de visitantes de familiares de presos**. Esses temas refletem demandas recorrentes da sociedade, especialmente de familiares de pessoas privadas de liberdade, e

estão diretamente relacionados à organização administrativa, à segurança institucional e ao cumprimento das normativas vigentes.

No que se refere às **visitas nas unidades prisionais**, as manifestações envolvem, em sua maioria, questionamentos sobre procedimentos, critérios, horários, restrições e eventuais suspensões, evidenciando a necessidade de comunicação clara e padronizada das regras estabelecidas, bem como de constante atualização das informações disponibilizadas aos usuários.

Quanto ao **cadastro de visitantes de familiares de presos**, observa-se a recorrência de demandas relacionadas a prazos, exigência de documentação e fluxos internos de análise e validação. Tais registros reforçam a importância do aperfeiçoamento dos processos administrativos, da integração entre sistemas e da transparência dos procedimentos adotados, visando assegurar maior previsibilidade e eficiência no atendimento.

A análise dessas manifestações subsidia a adoção de medidas voltadas ao aprimoramento da gestão das unidades prisionais, ao fortalecimento da comunicação institucional e à melhoria da experiência dos usuários, em consonância com os princípios da eficiência, legalidade e transparência exigidos pelos órgãos de controle.

As manifestações relacionadas à **insatisfação com os serviços prestados pelo órgão** concentram-se, principalmente, nas subcategorias **demora no atendimento, formalidades e burocracias e problemas tecnológicos**, evidenciando fatores que impactam diretamente a percepção do usuário quanto à eficiência e à qualidade dos serviços ofertados.

No que se refere à **demora no atendimento**, as demandas apontam para a necessidade de constante monitoramento dos prazos, otimização dos fluxos internos e fortalecimento da articulação entre as áreas responsáveis, especialmente nos casos que demandam análises técnicas ou apurações mais complexas.

Quanto às **formalidades e burocracias**, as manifestações refletem dificuldades relacionadas ao cumprimento de exigências administrativas e à tramitação de procedimentos, reforçando a importância da revisão e simplificação de processos, sempre em observância à legislação vigente, de modo a tornar o atendimento mais ágil e acessível ao cidadão.

Já os **problemas tecnológicos** envolvem registros relacionados à instabilidade de sistemas, dificuldades de acesso a plataformas digitais e limitações operacionais, o que evidencia a necessidade de investimentos contínuos em tecnologia da informação, manutenção de sistemas e aprimoramento das ferramentas digitais utilizadas no atendimento ao público.

A análise desses registros contribui para a identificação de pontos críticos e para a implementação de ações de melhoria, visando ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços, ao aumento da satisfação dos usuários e ao fortalecimento da credibilidade institucional, em consonância com os princípios da eficiência, transparência e melhoria contínua preconizados pelos órgãos de controle.

As manifestações relacionadas à **conduta inadequada de servidor ou colaborador** concentram-se, principalmente, nas subcategorias **tratamento indevido ou desrespeitoso no ambiente de trabalho, abuso de autoridade e desídia funcional**, incluindo situações de

negligência, desinteresse, má vontade ou condutas semelhantes. Tais registros demandam atenção prioritária por envolverem diretamente a ética profissional, o cumprimento dos deveres funcionais e a qualidade das relações institucionais.

As demandas referentes ao **tratamento indevido ou desrespeitoso com colegas de trabalho** evidenciam a necessidade de fortalecimento das ações de orientação funcional, promoção de um ambiente organizacional saudável e observância das normas de conduta e respeito mútuo.

No que se refere ao **abuso de autoridade**, as manifestações são encaminhadas para apuração pelos setores competentes, conforme os fluxos e normativos vigentes, em observância aos princípios da legalidade, impessoalidade e responsabilização.

Já os registros relacionados à **desídia funcional** reforçam a importância do acompanhamento do desempenho funcional, da gestão adequada de pessoas e da adoção de medidas corretivas e preventivas, com vistas ao aprimoramento da eficiência administrativa e à melhoria da prestação dos serviços públicos.

A análise sistemática dessas manifestações contribui para o fortalecimento dos mecanismos de controle interno, a prevenção de irregularidades e a promoção de boas práticas institucionais, em consonância com as diretrizes dos órgãos de controle e a legislação aplicável.

3.6 Manifestações por Tipo de Serviço:

Tabela:TipodeServiços	
Programas	Total
Cadastramento de Visitantes nos Estabelecimentos Prisionais do Ceará	26
Atendimento e Orientação à Pessoas Monitoradas Eletronicamente	02
Cadastramento de membros das Instituições Religiosas nos Presídios	01
Relatório de Comportamento de Monitorado	04
Não se aplica	4483

Tabela 05: Total de manifestações por meio de entrada
Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

A análise das manifestações por **tipo de serviço** evidencia que a maior parte dos registros foi classificada como “**Não se aplica**”, totalizando **4.483 manifestações**, o que indica que grande parcela das demandas refere-se a assuntos de caráter geral, transversal ou que não se enquadram diretamente em um serviço específico previamente categorizado.

Dentre os serviços identificados, destaca-se o **Cadastramento de Visitantes nos Estabelecimentos Prisionais do Ceará**, com **26 manifestações**, evidenciando a recorrência de demandas relacionadas aos procedimentos administrativos, critérios e prazos para autorização de visitas, tema de grande relevância para os familiares de pessoas privadas de liberdade.

As manifestações relacionadas ao **Atendimento e Orientação a Pessoas Monitoradas Eletronicamente (2 registros)**, ao **Relatório de Comportamento de Monitorado (4 registros)** e ao **Cadastramento de membros das Instituições Religiosas nos Presídios (1 registro)** apresentaram baixa incidência, indicando demandas pontuais e específicas, as quais são tratadas conforme os fluxos e normativos vigentes.

De modo geral, a distribuição das manifestações por tipo de serviço permite identificar áreas que demandam maior atenção administrativa e subsidia o aprimoramento dos processos internos, a qualificação do atendimento e a adequação dos serviços prestados, em consonância com os princípios da eficiência, transparência e melhoria contínua exigidos pelos órgãos de controle.

3.7 Manifestações por Programa Orçamentário:

Tabela:ProgramasOrçamentários	
Programas	Total
GESTÃO DO SISTEMA PENITENCIÁRIO E PROMOÇÃO DA RESSOCIALIZAÇÃO	4431
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	79
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	06

Tabela 06: Total de manifestações por meio de entrada
Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

A Secretaria da Administração Penitenciária e Ressocialização, em 2025 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 à 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 2025 o programa orçamentário que centralizou o maior número de manifestações.

3.8 Manifestações por Unidades Internas:

Tabela: Unidades Internas

Unidades	Total
COORDENADORIA ESPECIAL DA ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA	4060
COORDENADORIA DE INTELIGÊNCIA	107
COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	76
COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	73
COORDENADORIA DE EXECUÇÃO À SAÚDE PRISIONAL	54
COORDENADORIA DE MONITORAÇÃO ELETRÔNICA DE PESSOAS	43
ESCOLA DE GESTÃO PENITENCIÁRIA E FORMAÇÃO 42 PARA A RESSOCIALIZAÇÃO	

Tabela 07: Total de manifestações por meio de entrada
Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

A análise das manifestações recebidas por **área demandada** evidencia a predominância de registros direcionados à **Coordenadoria Especial da Administração Penitenciária**, que concentrou **4.060 demandas**, refletindo sua atuação diretamente vinculada às atividades finalísticas do órgão, especialmente aquelas relacionadas à custódia de pessoas privadas de liberdade, à gestão das unidades prisionais e à execução das rotinas operacionais do sistema penitenciário.

Em menor proporção, destacam-se as demandas encaminhadas à **Coordenadoria de Inteligência (107 registros)**, à **Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (76 registros)** e à **Coordenadoria de Gestão de Pessoas (73 registros)**, as quais envolvem, principalmente, questões relacionadas a procedimentos internos, suporte tecnológico, informações funcionais e aspectos administrativos.

As manifestações direcionadas à **Coordenadoria de Execução da Saúde Prisional (54 registros)** e à **Coordenadoria de Monitoração Eletrônica de Pessoas (43 registros)** evidenciam a relevância dos temas relacionados à assistência à saúde das pessoas privadas de liberdade e ao acompanhamento de indivíduos monitorados eletronicamente, áreas que demandam atenção contínua em razão de sua sensibilidade e complexidade.

Por fim, a **Escola de Gestão Penitenciária e Formação para a Ressocialização**, com **42 manifestações**, apresenta demandas voltadas, principalmente, à capacitação, formação e aperfeiçoamento dos servidores, evidenciando a importância das ações educativas e formativas no fortalecimento da política penitenciária.

De modo geral, a distribuição das manifestações por área permite identificar os setores com maior impacto na percepção dos usuários e subsidia o direcionamento de ações estratégicas, o aprimoramento dos processos internos e o fortalecimento da governança institucional, em conformidade com os princípios da eficiência, transparência e responsabilidade administrativa exigidos pelos órgãos de controle.

3.9 Manifestações por Municípios de ocorrência:

Municípios	2024	2025
Abreu e Lima	00	01
Acarape	00	02
Acaraú	01	00
Aiuaba	00	00
Apuiarés	00	01
Aquiraz	08	17
Aracati	03	07
Aracoiaba	01	03
Aratuba	00	01
Barbalha	02	00
Baturité	06	04
Barreira	01	05
Belém de São Francisco	01	00
Beberibe	00	01
Bela Cruz	00	02
Boa Viagem	02	09
Camocim	02	04
Canindé	03	05

Campos Sales	00	01
Cariré	01	00
Caridade	00	01
Cariús	01	00
Cascavel	03	09
Caucaia	24	50
Chorozinho	00	05
Crateús	03	05
Crato	06	04
Cruz	00	01
Eusébio	03	06
Fortaleza	376	460
Horizonte	11	07
Ipueiras	01	00
Ibiapina	00	02
Icó	00	01
Ibucitinga	00	01
Iguatu	02	05
Icapuí	00	02
Ipueiras	00	01
Independência	00	01
Ipu	00	01
Itatira	00	01
Itaitinga	25	64
Itapajé	00	02
Itapipoca	01	03
Jaguaribe	01	01
Jaguaruana	01	03
Juazeiro do Norte	16	20
Jijoca de Jericoacoara	00	04
Lagarto	00	01
Limoeiro do Norte	01	01
Maaiba	00	01
Madalena	00	01
Maranguape	11	09
Maracanaú	23	25
Meruoca	00	01
Marco	01	00
Martinópolis	01	00
Massapê	01	01
Milhã	00	01
Morada Nova	00	01

Morrinhos	00	03
Mossoró	00	04
Mulungu	02	01
Natal	00	01
Nova Russas	00	01
Novo oriente	00	01
Ocara	01	01
Orós	01	00
Pacajus	01	15
Pacatuba	06	17
Palmeirândia	03	00
Palmas	00	03
Paracuru	01	03
Paraipaba	00	02
Paramonti	01	00
Parnaíba	01	02
Pedra Branca	01	01
Pentecoste	01	04
Pindoretama	00	01
Quixadá	09	10
Quixeramobim	05	09
Quixelô	01	00
Recife	00	02
Redenção	00	02
Russas	02	04
Rio de Janeiro	01	02
Santa Quitéria	00	01
Santarém	01	00
São Gonçalo do Amarante	07	00
São João do Belmonte	01	00
São Luís do Curu	01	00
Solonopole	00	03
Senador Pompeu	02	01
Sapopema	01	00
Sobral	11	27
Tauá	04	02
Tamboril	00	02
Tabuleiro do Norte	00	03
Tianguá	04	08
Tejuçuoca	01	00
Trairi	01	01
Vargem Grande do Sul	01	00

Várzea Alegre	01	00
Indefinido	6044	3592

Tabela 08: Total de manifestações por meio de entrada
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 foi computada 3.592 manifestações na planilha, como INDEFINIDAS, fato que ainda não permite mensurar o alcance da Ouvidoria nas mais diversas regiões administrativas do Estado.

4-INDICADORES DA OUVIDORIA

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são:

- **Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Meta: 94%**
- **Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Meta: 67%**

4.1 Resolubilidade das Manifestações:

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

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2024	Quantidade de Manifestações em 2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	6576	4503

Manifestações Finalizadas fora do Prazo	97	11
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	11	02
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	00	00
Total	6684	4516

Tabela 09: Total de manifestações por meio de entrada
Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

IMPORTANTE!

O índice de resolubilidade alcançado no período foi de **99,76%**, considerando que, das **4.516** manifestações recebidas, **4.503** foram devidamente respondidas dentro do prazo estabelecido, restando apenas **0,24%** (equivalente a **11 demandas**) respondidas fora do prazo. Esse resultado evidencia o elevado nível de comprometimento da Ouvidoria com a eficiência, a transparência e a qualidade do atendimento ao cidadão.

Ressalta-se que a Ouvidoria atua de forma contínua na **sensibilização das áreas internas**, reforçando a importância do cumprimento dos prazos e da celeridade no tratamento das demandas. Contudo, é importante destacar que, em razão da complexidade de determinados procedimentos e dos fluxos administrativos internos, nem sempre é possível assegurar respostas imediatas. Em situações que demandam **apurações internas, análise de relatórios, oitivas de servidores** ou outras diligências técnicas, torna-se necessária a ampliação do prazo para garantir respostas consistentes, fundamentadas e em conformidade com as normativas vigentes. Entretanto, ainda assim, os dados demonstram que tais exceções representam parcela mínima do total de manifestações recebidas, reafirmando a efetividade dos processos adotados e o compromisso institucional com a prestação de um serviço público responsável e de qualidade.

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2024	Índice de Resolubilidade em 2025
----------	----------------------------------	----------------------------------

Manifestações Finalizadas no Prazo	98,38%	99,76%
---	--------	--------

Manifestações Finalizadas fora do Prazo	1,45%	0,24%
--	-------	-------

Tabela 10: Total de manifestações por meio de entrada
Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

4.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade:

Com o objetivo de aperfeiçoar continuamente o índice de resolubilidade, em conformidade com a legislação vigente e com o fortalecimento e credibilidade da Ouvidoria perante a sociedade, estão sendo adotadas as propostas a seguir:

• Atuação da Ouvidoria:

- Monitoramento contínuo dos prazos de resposta das manifestações, com acompanhamento sistemático dos fluxos de tramitação.
- Realização diálogo periódico com as coordenações das áreas internas, visando alinhar procedimentos, esclarecer dúvidas e reforçar a importância do cumprimento dos prazos legais.
- Envio de e-mails preventivos e alertas no próprio sistema ceará transparente às áreas responsáveis, especialmente nos casos de manifestações com maior complexidade ou prazo iminente de vencimento.
- Orientação técnica às áreas internas quanto à correta instrução das respostas, garantindo clareza, objetividade e conformidade normativa.
- Análise recorrente dos principais fatores que ocasionam atrasos, com vistas à proposição de melhorias nos fluxos e processos.

• Atuação das Áreas Internas:

- Designação de pontos focais ou responsáveis específicos para o tratamento das manifestações encaminhadas pela Ouvidoria.
- Priorização das demandas oriundas da Ouvidoria na organização interna das atividades, observando os prazos estabelecidos.
- Fortalecimento da comunicação interna entre setores envolvidos na resposta das manifestações, reduzindo retrabalhos e atrasos.

• Atuação da Gestão Superior:

- Apoio institucional às ações da Ouvidoria, reforçando junto às áreas internas a relevância estratégica do atendimento às manifestações dos cidadãos.
- Estímulo à capacitação dos servidores envolvidos no tratamento das manifestações, contribuindo para respostas mais céleres e qualificadas.

A implementação e o fortalecimento dessas ações contribuem diretamente para a

redução de atrasos pontuais, a qualificação das respostas e a manutenção de elevados índices de resolubilidade, reforçando o papel da Ouvidoria como instrumento essencial de participação social, controle e aprimoramento da gestão pública.

4.1.2 Tempo Médio de Resposta:

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2024	13 dias
Tempo Médio de Resposta 2025	10 dias

Tabela 11: Total de manifestações por meio de entrada
Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

A redução do tempo médio de resposta observada no período reflete a efetividade das ações implementadas pela Ouvidoria, em articulação com as áreas internas e com o apoio da gestão superior. O acompanhamento sistemático dos prazos, a realização de diálogos periódicos com as coordenações das áreas demandadas e a sensibilização contínua quanto à importância da celeridade no atendimento às manifestações contribuíram de forma significativa para a otimização dos fluxos e para a agilidade nas respostas.

Ressalta-se que, mesmo diante de demandas que exigem maior complexidade, como aquelas que envolvem apurações internas, análise de relatórios técnicos ou realização de oitivas, os procedimentos adotados têm possibilitado maior previsibilidade e organização dos prazos, resultando na diminuição do tempo médio de resposta sem prejuízo da qualidade e da consistência das informações prestadas.

Dessa forma, a redução do tempo médio de resposta evidencia o comprometimento institucional com a melhoria contínua dos processos, o cumprimento da legislação vigente e o fortalecimento da credibilidade da Ouvidoria, assegurando ao cidadão um atendimento mais eficiente, transparente e resolutivo.

4.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria:

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

No período compreendido entre **01/01/2025 e 31/12/2025**, a Ouvidoria alcançou **índice de satisfação de 68%** na pesquisa aplicada aos usuários, superando a **meta estabelecida de 67%**. Esse resultado considera a avaliação dos cidadãos quanto à **qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, ao tempo de retorno das respostas, ao canal utilizado para o registro das manifestações e à qualidade das**

informações apresentadas nas respostas.

O alcance dessa meta reveste-se de especial relevância para a **Secretaria da Administração Penitenciária (SAP)**, tendo em vista a **complexidade inerente à prestação dos serviços do órgão**, especialmente no que se refere à **custódia de pessoas privadas de liberdade**, atividade que demanda rigor técnico, observância de normativas legais, fluxos administrativos específicos e elevado grau de responsabilidade institucional.

Nesse contexto, atingir e superar o índice de satisfação pactuado evidencia o esforço contínuo da Ouvidoria e das áreas internas em assegurar um atendimento qualificado, transparente e resolutivo, mesmo diante de demandas sensíveis e, por vezes, de elevada complexidade. O resultado alcançado reforça a importância da Ouvidoria como instrumento de escuta ativa, mediação e aprimoramento da gestão pública, contribuindo para o fortalecimento da confiança da sociedade nas ações desenvolvidas pela SAP.

4.2.1. Índice Geral de Satisfação (Questionário principal):

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,9
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,03
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,4
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,68
Média das Notas	4
Índice de Satisfação:	68%

Tabela 12: Total de manifestações por meio de entrada
Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

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 01/01/2025 a 31/12/2025.

➤ 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 constará 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: $14/28 = 0,50, 5 * 100 = 50\%$

Expectativa do cidadão com a ouvidoria:

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,63

Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,96
Índice de Expectativa:	9,09%

A avaliação da expectativa do cidadão em relação ao serviço de Ouvidoria demonstra resultado positivo no período analisado. Antes da realização da manifestação, a percepção dos usuários quanto à qualidade do serviço apresentava média de **3,63**, enquanto, após o atendimento, a avaliação passou para **3,96**, evidenciando melhora na percepção sobre o serviço efetivamente prestado.

O **Índice de Expectativa**, calculado em **9,09%**, indica que o atendimento realizado pela Ouvidoria **superou a expectativa inicial do cidadão**, refletindo a efetividade das ações adotadas no acolhimento, na condução das demandas e na qualidade das respostas apresentadas.

Esse resultado pode ser atribuído, principalmente, à atuação da Ouvidoria no acompanhamento das manifestações, ao cumprimento dos prazos legais, à clareza das informações prestadas e à articulação com as áreas internas para a resolução das demandas, mesmo diante da complexidade dos temas tratados.

Dessa forma, os dados reforçam o papel da Ouvidoria como instrumento de mediação qualificada entre o cidadão e a Administração Pública, contribuindo para o fortalecimento da confiança institucional e para a melhoria contínua dos serviços, em consonância com os princípios da eficiência, transparência e participação social preconizados pelos órgãos de controle.

Índice de Resolutividade – Resolução da demanda na visão do cidadão:

Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
Sim	31	45,59%
Não	26	38,24%
Parcialmente	11	16,18%

Tabela 14: Total de manifestações por meio de entrada

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

–Total de Respondentes:

Total de pesquisas respondidas 2024:	109
Total de pesquisas respondidas 2025:	68

Tabela 15: Total de manifestações por meio de entrada

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

No que se refere ao **total de respondentes da pesquisa de satisfação**, observa-se que, no ano de **2024**, foram registradas **109 respostas**, enquanto em **2025** o total foi de **68 pesquisas respondidas**. Embora tenha ocorrido redução no número absoluto de respondentes, os dados coletados permanecem relevantes para a análise da percepção dos usuários quanto aos serviços prestados pela Ouvidoria.

Dos **resultados da pesquisa de satisfação**, destaca-se que **todos os índices avaliados pelos cidadãos apresentaram melhora significativa** em relação ao período anterior, evidenciando evolução positiva na percepção dos usuários quanto aos serviços prestados pela Ouvidoria. Os quesitos relacionados à **qualidade do atendimento**, ao **tempo de retorno das respostas**, ao **canal utilizado para o registro das manifestações** e à **qualidade das respostas apresentadas** obtiveram avaliação superior à expectativa inicial dos usuários

Ressalta-se que a participação dos cidadãos nas pesquisas de satisfação é fundamental para o aprimoramento contínuo dos serviços, uma vez que permite identificar pontos fortes, oportunidades de melhoria e direcionar ações estratégicas. A diminuição do quantitativo de respostas pode estar associada a fatores como o perfil do público atendido, a natureza das demandas registradas e o grau de engajamento dos usuários no processo avaliativo.

Ainda assim, os resultados obtidos em 2025 indicam consistência na avaliação do serviço, especialmente considerando que os índices de satisfação e de expectativa apresentaram desempenho **positivo**, o que reforça a efetividade das ações adotadas pela Ouvidoria. Nesse contexto, a ampliação das estratégias de incentivo à participação dos usuários na pesquisa de satisfação permanece como medida relevante para fortalecer a escuta ativa e a credibilidade institucional, em consonância com as diretrizes dos órgãos de controle.

IMPORTANTE!

Ações para melhoria do índice de satisfação:

As ações implementadas ao longo do ano de **2025** contribuíram de forma significativa para a **melhoria do índice de satisfação dos usuários**, refletindo a adoção de boas práticas voltadas ao fortalecimento da Ouvidoria e à qualificação do atendimento prestado ao cidadão. Entre as principais iniciativas, destaca-se o **acompanhamento sistemático das manifestações**, com monitoramento contínuo dos prazos de resposta e atuação preventiva junto às áreas internas para evitar atrasos.

Ressalta-se, ainda, a realização de **reuniões periódicas com as coordenações das áreas demandadas**, promovendo alinhamento de procedimentos, padronização de fluxos e maior integração institucional, o que contribuiu para respostas mais céleres e consistentes. A **sensibilização contínua dos servidores** quanto à importância do papel da Ouvidoria e do atendimento adequado às manifestações também se mostrou fundamental para a melhoria da percepção dos usuários.

Outro fator relevante foi o aprimoramento da **qualidade das respostas encaminhadas aos cidadãos**, com o uso de linguagem simples, conferindo maior clareza, objetividade e fundamentação técnica, bem como a orientação às áreas internas para a adequada instrução das demandas. Tais medidas possibilitaram não apenas a resolução das manifestações, mas também o fortalecimento da confiança do usuário no serviço prestado.

Nesse contexto, as ações desenvolvidas em 2025 demonstram o compromisso institucional com a **melhoria contínua**, a **transparência** e a **eficiência administrativa**, refletindo positivamente no índice de satisfação alcançado e consolidando a Ouvidoria como importante instrumento de escuta, mediação e aprimoramento da gestão pública.

5.1. Motivos das Manifestações:

A análise das manifestações registradas ao longo do ano evidencia que os usuários recorreram à Ouvidoria, predominantemente, em razão de situações relacionadas às **atividades finalísticas do órgão e à percepção de falhas ou necessidade de esclarecimentos quanto aos serviços prestados**. No âmbito das **Reclamações**, destacam-se demandas associadas à **conduta inadequada de policial penal, à estrutura e funcionamento das unidades prisionais e cadeias públicas, à insatisfação com os serviços prestados pelo órgão e à custódia de presos**. Tais registros refletem, sobretudo, preocupações quanto ao comportamento funcional, às condições operacionais das unidades e à forma como os serviços são executados, motivando os usuários a buscar a Ouvidoria como canal de escuta e mediação institucional.

As **Solicitações** concentraram-se, majoritariamente, em temas relacionados à **custódia de presos, à estrutura e funcionamento das unidades prisionais, ao efetivo de presos no sistema penitenciário do Ceará e à insatisfação com os serviços prestados**, indicando que os usuários recorreram à Ouvidoria, principalmente, para obter **informações, orientações e esclarecimentos** sobre procedimentos, fluxos administrativos e condições de atendimento, especialmente diante da complexidade do sistema penitenciário.

No que se refere às **Denúncias**, observa-se predominância de manifestações relacionadas à **conduta inadequada de policial penal**, incluindo registros de **tortura, maus-tratos e abuso de autoridade**, bem como denúncias envolvendo **conduta inadequada de servidores ou colaboradores e irregularidades administrativas**. Ressalta-se que, após a devida análise e apuração pelos setores competentes, as denúncias registradas podem ser **classificadas pela Ouvidoria como procedentes, parcialmente procedentes, improcedentes ou como não sendo possível constatar os fatos**, sendo feita tal classificação com base nos elementos contidos nas demandas, e nas respostas das áreas internas, após apurações preliminares, conforme os elementos probatórios disponíveis e os critérios técnicos adotados, em observância aos normativos vigentes e aos princípios do contraditório e da ampla defesa.

As **Sugestões**, embora em menor volume, estiveram relacionadas principalmente a temas como **concurso público/seleção e custódia de presos**, demonstrando a participação dos usuários na proposição de melhorias estruturais e organizacionais. Já os **Elogios** concentraram-se no reconhecimento ao **servidor público ou colaborador** e aos **serviços prestados pelo órgão**, indicando que, além de registrar insatisfações, os usuários também utilizam a Ouvidoria para valorizar boas práticas e atendimentos considerados satisfatórios.

De forma geral, as manifestações apresentadas à Ouvidoria refletem tanto a **complexidade da atuação institucional**, especialmente no que se refere à custódia de pessoas privadas de liberdade, quanto à **confiança dos usuários na Ouvidoria** como instrumento de escuta, mediação e aprimoramento da gestão pública. A análise integrada da tipificação e dos assuntos subsidia a identificação de pontos críticos, a adoção de ações corretivas e preventivas e o fortalecimento das políticas institucionais, em consonância com as diretrizes dos órgãos de controle e a legislação vigente.

5.2. Análise dos Pontos Recorrentes:

A apreciação qualitativa dos **textos mais recorrentes** registrados nas manifestações evidencia padrões de conteúdo que refletem as principais preocupações, expectativas e demandas dos usuários em relação à atuação institucional. Observa-se que grande parte dos registros apresenta narrativas associadas a situações vivenciadas no cotidiano do sistema penitenciário, especialmente no que se refere à **custódia de presos, à conduta de servidores e às condições de funcionamento das unidades prisionais**.

Nos textos classificados como **Reclamações**, é recorrente a descrição de episódios relacionados à percepção de **conduta funcional inadequada**, dificuldades no acesso a serviços, limitações estruturais das unidades e insatisfação com procedimentos administrativos. Tais conteúdos indicam que os usuários utilizam a Ouvidoria como espaço para relatar experiências negativas, solicitar providências e manifestar inconformidades quanto à execução dos serviços públicos.

Os textos das **Solicitações** caracterizam-se, predominantemente, por questionamentos objetivos e pedidos de esclarecimento acerca de **procedimentos institucionais, fluxos administrativos, situação de custodiados e informações sobre o sistema penitenciário**, evidenciando a necessidade de orientação formal e segura diante da complexidade normativa e operacional do órgão.

No caso das **Denúncias**, os textos recorrentes apresentam relatos detalhados de fatos que, na percepção dos usuários, configuram **irregularidades funcionais, abuso de autoridade, maus-tratos ou descumprimento de normas**, demonstrando a confiança na Ouvidoria como canal legítimo para o encaminhamento de situações que demandam apuração e responsabilização. Destaca-se que esses relatos são analisados de forma técnica e encaminhados aos setores competentes, sendo posteriormente classificados conforme os critérios estabelecidos e os elementos disponíveis.

As **Sugestões** apresentam textos voltados à proposição de melhorias nos processos, na estrutura organizacional e na gestão de pessoal, enquanto os **Elogios** se caracterizam por registros de reconhecimento a atendimentos considerados adequados, à postura profissional de servidores e à qualidade dos serviços prestados.

De modo geral, a recorrência dos conteúdos textuais demonstra que a Ouvidoria é percebida pelos cidadãos como um instrumento efetivo de **escuta qualificada, mediação institucional e aperfeiçoamento da gestão pública**, permitindo identificar fragilidades, oportunidades de melhoria e boas práticas, em consonância com os princípios da transparência, legalidade e eficiência que regem a Administração Pública.

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

A partir da análise das **manifestações por assunto e subassunto**, conforme disposto no item **3.5 deste relatório**, foi possível identificar os **temas mais recorrentes** apresentados pelos cidadãos e, consequentemente, direcionar a adoção de **providências específicas** por parte do órgão e das áreas responsáveis, com vistas à mitigação dos problemas apontados e ao aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

No que se refere às manifestações relacionadas à **conduta inadequada de policial penal e de servidor ou colaborador**, especialmente aquelas envolvendo **abuso de autoridade, maus-tratos, tratamento indevido e irregularidades administrativas**, as demandas foram devidamente encaminhadas aos setores competentes para **apuração**, observando-se os fluxos institucionais e os normativos vigentes. As providências adotadas incluíram a instauração de procedimentos administrativos, análises técnicas e encaminhamentos aos órgãos de controle interno, pelas áreas técnicas, quando cabível, bem como a adoção de medidas corretivas e orientativas, visando à responsabilização e à prevenção de reincidências.

Quanto às manifestações relacionadas à **estrutura e funcionamento das unidades prisionais e cadeias públicas**, com destaque para os subassuntos **visitas nas unidades prisionais e cadastro de visitantes**, foram adotadas medidas voltadas ao **esclarecimento de procedimentos**, à **padronização de orientações** e ao reforço da comunicação institucional com os usuários. As áreas responsáveis promoveram ajustes nos fluxos administrativos, revisões de procedimentos e orientação às equipes operacionais, com o objetivo de conferir maior previsibilidade, transparência e eficiência aos serviços ofertados.

Em relação às manifestações classificadas como **insatisfação com os serviços prestados pelo órgão**, especialmente aquelas relacionadas à **demora no atendimento, formalidades e burocracias e problemas tecnológicos**, foram intensificadas ações de **monitoramento de prazos, sensibilização das áreas internas e aperfeiçoamento dos fluxos de tramitação das demandas**. Ademais, foram realizados encaminhamentos para avaliação e melhoria dos sistemas e ferramentas tecnológicas utilizadas, bem como revisões de procedimentos administrativos, respeitando-se os limites legais e operacionais.

No tocante às **Solicitações**, que envolveram majoritariamente temas como **custódia de presos, estrutura das unidades, efetivo do sistema penitenciário e orientações sobre serviços**, as providências concentraram-se na **prestação de informações claras, objetivas e fundamentadas**, bem como no fortalecimento da articulação entre a Ouvidoria e as áreas técnicas responsáveis, assegurando respostas qualificadas e tempestivas aos cidadãos.

As **Sugestões** recebidas foram analisadas pelas áreas competentes, considerando sua viabilidade técnica, administrativa e orçamentária, sendo utilizadas como subsídio para o aprimoramento de processos e para o planejamento de ações futuras. Já os **Elogios** foram devidamente registrados e compartilhados com as áreas e servidores mencionados, como forma de reconhecimento das boas práticas institucionais.

De modo geral, a partir da apuração realizada e da análise das manifestações mais recorrentes, o órgão adotou medidas de **natureza corretiva, preventiva e orientativa**, envolvendo a atuação integrada da Ouvidoria, das áreas internas e da gestão superior. Essas ações visam não apenas solucionar as demandas apresentadas, mas também **evitar a**

recorrência das inadequações, fortalecer os mecanismos de controle interno e promover a melhoria contínua da prestação dos serviços públicos, em consonância com a legislação vigente e as diretrizes dos órgãos de controle.

6–BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA – TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM SOLUÇÕES COLETIVAS

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 atendimento das manifestações no ano, em conformidade com o Anexo III, da Portaria 07/2025, que disciplina a Avaliação de Desempenho das Ouvidorias.

Conceitos de Benefícios:

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

No ano de 2025 não foi implementado pela Ouvidoria da SAP nenhum benefício financeiro.

Benefício não-financeiro (qualitativo): benefício que, embora não seja passível de representação monetária, demonstre um impacto positivo na gestão de forma estruturante, tais como melhoria gerencial, simplificação e desburocratização administrativa, aprimoramento de normativos e processos, incremento da credibilidade institucional, devendo, sempre que possível, ser quantificado em alguma unidade que não a monetária.

No ano de 2025, como benefício não-financeiro (qualitativo) podemos destacar:

- **Melhoria Gerencial e Organizacional:** Maior integração entre a Ouvidoria e as áreas demandadas, definição de pontos focais nas áreas internas para resposta às demandas.
- **Aprimoramento de Normativos e Processos:** Atualização de rotinas internas a partir de manifestações reincidentes.
- **Incremento da Credibilidade Institucional:** Elevação do índice de satisfação dos usuários e superação da expectativa do cidadão quanto ao serviço prestado.
- **Possíveis formas de quantificação não monetária:** Percentual de aumento do índice de resolubilidade, Redução do tempo médio de resposta, Percentual de manifestações respondidas dentro do prazo e a Evolução positiva dos índices de satisfação e expectativa do cidadão.
- **Divulgação institucional da Ouvidoria** (atribuições, canais de atendimento, prazos, princípios e fluxos) **junto aos alunos do Curso de Formação da Polícia Penal: Fortalecimento da cultura de ética, legalidade e responsabilidade funcional**, ao orientar futuros policiais penais quanto ao papel da Ouvidoria e aos princípios que regem a Administração Pública; **Prevenção de irregularidades e condutas inadequadas**, uma vez que a disseminação de informações sobre canais de controle e responsabilização tem efeito

pedagógico, **Melhoria da comunicação institucional**, ao tornar os canais da Ouvidoria mais conhecidos e acessíveis desde a formação inicial dos servidores, **Redução potencial de demandas reincidentes**, decorrente de desconhecimento de procedimentos, prazos ou fluxos administrativos, **Aprimoramento da qualidade das manifestações**, uma vez que servidores bem informados tendem a orientar corretamente cidadãos e familiares, e o **Incremento da credibilidade da Ouvidoria**, ao demonstrar atuação proativa e integrada às ações de formação e capacitação institucional.

• **Divulgação institucional da Ouvidoria** (atribuições, canais de atendimento, prazos, princípios e fluxos) para os familiares de pessoas presas nos Núcleos de Cadastro de Visitante- NUCAV que funcionam no VAPT VUPT do Centro, Messejana e Antônio Bezerra e para os servidores do Núcleo de Assistência à Família de Pessoas Privadas de Liberdade (Nuasf). As ações buscaram orientar os familiares de pessoas privadas de liberdade e servidores quanto ao papel da Ouvidoria; **Prevenção de irregularidades e condutas inadequadas**, uma vez que a disseminação de informações sobre canais de controle e responsabilização tem efeito pedagógico, **Melhoria da comunicação institucional**, ao tornar os canais da Ouvidoria mais conhecidos e acessíveis desde a formação inicial dos servidores, **Redução potencial de demandas reincidentes**, decorrente de desconhecimento de procedimentos, prazos ou fluxos administrativos, **Aprimoramento da qualidade das manifestações**, uma vez que servidores bem informados tendem a orientar corretamente cidadãos e familiares, e o **Incremento da credibilidade da Ouvidoria**, ao demonstrar atuação proativa e integrada às ações de formação e capacitação institucional.

A divulgação institucional da Ouvidoria da SAP configura **benefício não-financeiro de natureza qualitativa**, na medida em que contribui para o fortalecimento da cultura de ética, transparência e controle interno desde a formação inicial dos servidores, e familiares de pessoas privadas de liberdade que comparecem nos Núcleos em busca de atendimento. A ação possibilita maior conhecimento acerca das atribuições da Ouvidoria, dos canais de atendimento, dos prazos legais e dos princípios que regem a Administração Pública, atuando de forma preventiva na mitigação de irregularidades e na melhoria da atuação funcional. Trata-se de medida estruturante, com impacto positivo na gestão, na qualidade do atendimento ao cidadão e na credibilidade institucional.

Dito isto, os benefícios não-financeiros decorrentes da atuação da Ouvidoria da SAP evidenciam sua relevância como instrumento de controle, melhoria da gestão pública e fortalecimento da transparência, contribuindo para a eficiência administrativa, a conformidade legal e o aumento da confiança da sociedade nos serviços prestados.

7- SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA:

Em conformidade com a **Lei nº 13.460/2017** e com o **Decreto Estadual nº 33.485/2020**, a Ouvidoria Setorial, a partir da análise das manifestações registradas, das oportunidades de melhoria identificadas e das necessidades observadas no exercício de suas atribuições, apresenta sugestões voltadas ao **aprimoramento das ações governamentais, das políticas públicas e do desempenho das atividades de Ouvidoria**.

Considerando os assuntos e subassuntos mais recorrentes, especialmente aqueles relacionados à **conduta funcional, à estrutura e funcionamento das unidades prisionais, à custódia de**

peças privadas de liberdade e à qualidade dos serviços prestados, recomenda-se o fortalecimento das ações preventivas, por meio da revisão e padronização de procedimentos operacionais, intensificação das atividades de orientação funcional e ampliação das ações de comunicação institucional, visando reduzir a reincidência de manifestações e aprimorar a prestação dos serviços.

No âmbito do órgão/entidade, sugere-se a **manutenção e ampliação do diálogo permanente entre a Ouvidoria e as áreas internas**, com a realização de reuniões periódicas para análise dos indicadores, alinhamento de fluxos e monitoramento das providências adotadas. Recomenda-se, ainda, o investimento contínuo na **capacitação dos servidores envolvidos no tratamento das manifestações**, especialmente quanto à elaboração de respostas qualificadas, cumprimento de prazos e observância dos princípios da transparência, legalidade e eficiência.

Com vistas ao aprimoramento do desempenho da Ouvidoria, recomenda-se o fortalecimento das ações de **sensibilização institucional**, destacando o papel estratégico da Ouvidoria como instrumento de escuta ativa, mediação e melhoria da gestão pública, bem como a ampliação das estratégias de divulgação dos canais de atendimento e dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

As sugestões de melhoria apresentadas pela Ouvidoria também dialogam com as diretrizes do Plano Pena Justa, no que se refere ao fortalecimento da participação social, à melhoria dos fluxos de atendimento e ao aprimoramento dos mecanismos de escuta institucional.

Outro ponto relevante é a importância de realizações de pesquisa de satisfação de forma contínua para avaliações dos serviços prestados ao nosso público, uma vez que o *feedback* gerado com resultado deste trabalho melhorará a satisfação dos usuários.

Também destacamos sobre a importância da ampliação da equipe da Ouvidoria para fortalecimento das ações e campanhas, tendo em vista que a Ouvidoria da SAP é classificada por tipo IV, ou seja, **superior a 1.000 demandas por ano**, devendo por tanto ter um mínimo três servidores na equipe. Em 2025, recebemos 4.516 manifestações.

No tocante à **Rede de Ouvidorias**, a Ouvidoria Setorial sugere que permaneça havendo promoção de **reuniões periódicas de alinhamento entre as Ouvidorias Setoriais**; ampliação das **ações de capacitação continuada**, com foco em análise de dados, tratamento de denúncias sensíveis e melhoria da qualidade das respostas; e o aperfeiçoamento contínuo da **ferramenta informatizada**, visando maior usabilidade e integração de informações. Como por exemplo, destacamos: A criação de um painel para demandas invalidadas, assim como acontece com as demandas reabertas, criar um alerta no sistema ceará transparente com os prazos finais das demandas respondidas de forma parcial.

Nesse contexto, considerando o papel da **Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE)** como órgão central do Sistema Estadual de Ouvidoria, entende-se como relevante a apresentação, no **Relatório de Gestão 2025**, de **recomendações e orientações gerais às Ouvidorias Setoriais**, em conformidade com a **Portaria CGE nº 69/2020**, especialmente no que se refere à padronização de procedimentos, definição de indicadores, fortalecimento da governança da Rede de Ouvidorias e disseminação de boas práticas.

As sugestões ora apresentadas visam contribuir para o **aperfeiçoamento contínuo das políticas públicas e da gestão institucional**, o fortalecimento do controle social e a elevação dos níveis de eficiência, transparência e credibilidade do serviço de Ouvidoria, em

consonância com a legislação vigente e com as diretrizes estabelecidas pelos órgãos de controle.

8- PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

Em obediência ao disposto na **Lei Federal nº 13.460/2017** e no **Decreto Estadual nº 33.485/2020**, declaro que tomei conhecimento do **Relatório de Gestão da Ouvidoria Setorial**, bem como das **sugestões de melhoria** apresentadas, elaboradas a partir da análise das manifestações registradas ao longo do período.

Reconheço a relevância do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Setorial como instrumento fundamental de escuta qualificada, mediação institucional e aprimoramento da gestão pública, contribuindo para o fortalecimento da transparência, da participação social e da melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade.

Nesse sentido, determino a publicação do **referido relatório na página institucional desta Setorial**, para ciência de todos, no âmbito de suas respectivas atribuições para promoção da transparência pública.

Reafirmo o compromisso desta gestão em **acompanhar a implementação das sugestões de melhoria apresentadas**, promovendo o alinhamento institucional necessário e incentivando a adoção de medidas corretivas e preventivas que contribuam para o aprimoramento das ações governamentais e das políticas públicas sob responsabilidade deste órgão/entidade.

Destaco, ainda, que serão envidados esforços para o fortalecimento da atuação integrada entre a Ouvidoria Setorial, as áreas internas e a gestão superior, bem como para a consolidação de boas práticas de governança, em consonância com as diretrizes estabelecidas pelos órgãos de controle e com a legislação vigente.

Por fim, reitero o compromisso desta gestão com a valorização da Ouvidoria como canal estratégico de diálogo com o cidadão, assegurando as condições necessárias para o pleno exercício de suas atribuições e para a contínua melhoria do atendimento e da prestação dos serviços públicos.

No ano de 2025 a Ouvidoria foi efetivamente equipada com novo mobiliário, equipamentos de informática, dentre outros com a finalidade da constante estruturação e ambiente adequado para oferecer melhor acolhimento para os usuários dos serviços públicos.

9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

O presente Relatório de Gestão consolida os principais elementos relacionados à atuação da Ouvidoria Setorial da Secretaria da Administração Penitenciária – SAP no período analisado, evidenciando os resultados alcançados, as oportunidades de melhoria identificadas e os desafios inerentes à complexidade das atividades desenvolvidas pelo órgão.

A análise das manifestações registradas permitiu identificar temas recorrentes relacionados às atividades finalísticas da SAP, especialmente no que se refere à **custódia de pessoas privadas de liberdade, à conduta funcional, à estrutura e funcionamento das unidades prisionais e à qualidade dos serviços prestados**. Esses dados subsidiaram a proposição de **recomendações e sugestões de melhoria**, com foco no aprimoramento dos processos internos, na mitigação de inadequações e no fortalecimento da gestão institucional.

Os resultados alcançados ao longo do período demonstram a efetividade da atuação da Ouvidoria, evidenciada pelo **elevado índice de resolubilidade**, pela **redução do tempo médio de resposta**, pela **melhoria significativa dos índices de satisfação e expectativa dos usuários** e pelo fortalecimento da articulação com as áreas internas. Destaca-se, ainda, a consolidação de boas práticas, como o monitoramento sistemático das demandas, a realização de reuniões periódicas com as áreas demandadas e as ações de orientação e sensibilização institucional.

Entre as **oportunidades identificadas**, destacam-se o aprimoramento contínuo da comunicação institucional, a padronização de procedimentos, o fortalecimento das ações preventivas e educativas e a ampliação das estratégias de divulgação da Ouvidoria, tanto para o público externo quanto para os servidores do órgão.

Quanto às **dificuldades observadas**, ressaltam-se a complexidade de determinadas demandas, especialmente aquelas que exigem apurações internas, análises técnicas ou oitivas, bem como limitações relacionadas a fluxos administrativos e à necessidade de constante alinhamento entre as áreas envolvidas no tratamento das manifestações. Ainda assim, tais desafios têm sido enfrentados por meio de ações encadeadas e da atuação integrada da Ouvidoria com a gestão e as áreas internas.

Ressalta-se, ainda, que as ações desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da Secretaria da Administração Penitenciária e Ressocialização estiveram alinhadas às diretrizes do Plano Pena Justa, política pública nacional voltada ao fortalecimento das políticas penais e à garantia de direitos, especialmente no que se refere à qualificação das ouvidorias, à escuta qualificada e ao aprimoramento dos mecanismos de participação social. O detalhamento dessa atuação encontra-se disposto no Anexo X deste Relatório.

Nesse contexto, a Ouvidoria reafirma a **necessidade de execução das recomendações e sugestões apresentadas**, como medida essencial para o aprimoramento da gestão institucional, a melhoria dos serviços e dos processos e a prevenção da reincidência de demandas. Reitera-se, ainda, o compromisso com o fortalecimento do Sistema Estadual de Ouvidoria, em consonância com a **Lei nº 13.460/2017**, o **Decreto nº 33.485/2020** e as diretrizes da **Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE**.

Por fim, a Ouvidoria da SAP mantém como **objetivos permanentes** a qualificação do atendimento ao cidadão, o fortalecimento da escuta ativa, a promoção da transparência, o aperfeiçoamento contínuo dos seus processos de trabalho e a consolidação de sua atuação

como instrumento estratégico de apoio à gestão e de fortalecimento da confiança da sociedade na Administração Pública.

Fortaleza, 03 de fevereiro de 2026.



Débora Rebêlo
Ouvidora da Administração Penitenciária
e Ressocialização do Ceará



Rafael de Jesus Beserra
Secretário Executivo da Administração Penitenciária
e Ressocialização do Ceará

Esse espaço será destinado para a ouvidoria apresentar as ações e atividades realizadas referentes ao cumprimento dos seguintes requisitos e variáveis: 1, 4, 5C, 7, 8 e 9, previstas na Instrução Normativa nº 07/2025, que disciplina os critérios da Avaliação de Desempenho das Ouvidorias.

1. CUMPRIMENTO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA.

• Linguagem simples:

Título: Adequação de Conteúdo do Site de Visitas da SAP com Uso de Linguagem Simples.

Planejamento: A ação foi planejada a partir da análise das manifestações registradas na Ouvidoria Setorial, especialmente reclamações e solicitações relacionadas a dúvidas sobre procedimentos de visita, agendamentos e fluxos administrativos nas unidades prisionais. Identificou-se a necessidade de aprimorar a clareza das informações disponibilizadas no site institucional, com vistas a reduzir dúvidas recorrentes e facilitar o acesso do cidadão aos serviços oferecidos.

Período: Ao longo do ano de 2025.

Formato: Revisão e adequação de conteúdo informativo em ambiente digital.

Metodologia: A metodologia consistiu na revisão técnica dos textos disponibilizados no site visita.sap.ce.gov.br, com a simplificação da linguagem, reorganização das informações, eliminação de termos excessivamente técnicos e adequação da comunicação ao perfil do público usuário. A Ouvidoria atuou de forma colaborativa com a área responsável, propondo ajustes com base nos princípios da linguagem simples, da transparência e da acessibilidade da informação.

Local: Plataforma digital – site institucional de visitas da Secretaria da Administração Penitenciária (visita.sap.ce.gov.br).

Evidências da execução: Publicação e disponibilização dos textos revisados e adequados no site institucional visita.sap.ce.gov.br; Registros internos da Ouvidoria referentes à revisão e sugestão de adequação dos conteúdos informativos, com base nos princípios da linguagem simples; Comunicação institucional e alinhamento com a área responsável pela gestão do site para validação e implementação das alterações propostas.

Resultados esperados ou alcançados com a ação: Facilitação do acesso à informação por parte dos visitantes e demais usuários do serviço, por meio de comunicação clara e objetiva; Maior compreensão dos

procedimentos relacionados às visitas nas unidades prisionais, contribuindo para a correta utilização dos serviços disponibilizados; Redução do número de manifestações motivadas por falhas de comunicação ou desconhecimento de fluxos e procedimentos; Fortalecimento da participação social e da autonomia do cidadão no acesso aos serviços da SAP; e Contribuição para a melhoria da imagem institucional e para o fortalecimento da Ouvidoria como canal estratégico de orientação e mediação entre o cidadão e a Administração Pública.

• **Linguagem simples:**

Título da Ação: Adequação da Seção “Perguntas Frequentes” do Site Institucional da SAP

Planejamento: A ação foi planejada a partir da análise das manifestações registradas na Ouvidoria Setorial, especialmente reclamações e solicitações relacionadas à dificuldade de acesso a informações básicas sobre serviços, procedimentos administrativos e fluxos institucionais da SAP. Identificou-se a necessidade de revisar e atualizar a seção “Perguntas Frequentes” do site institucional, com foco na clareza das informações e na adoção de linguagem simples.

Período de Execução: Ao longo do ano de 2025.

Formato: Revisão, atualização e reorganização de conteúdo informativo em ambiente digital.

Metodologia: A metodologia consistiu na análise dos questionamentos mais recorrentes apresentados pelos cidadãos à Ouvidoria, seguida da revisão dos conteúdos existentes na seção “Perguntas Frequentes” do site da SAP. Foram promovidos ajustes na redação, simplificação da linguagem, inclusão de informações atualizadas e adequação dos textos ao perfil do público usuário, em consonância com os princípios da transparência, acessibilidade e linguagem simples. A Ouvidoria atuou de forma colaborativa com as áreas responsáveis pela gestão do conteúdo institucional.

Local: Site institucional da Secretaria da Administração Penitenciária – SAP (<https://www.sap.ce.gov.br/acesso-a-informacao/>)

Evidências da Execução: Atualização e disponibilização dos conteúdos revisados na seção “Perguntas Frequentes” do site institucional da SAP; Registros internos da Ouvidoria relativos à identificação das demandas recorrentes e às sugestões de adequação dos textos; Alinhamento e validação das alterações junto às áreas internas responsáveis pela gestão do site institucional; e Monitoramento das manifestações relacionadas ao acesso à informação, após a implementação das adequações.

Resultados Esperados ou Alcançados com a Ação: Ampliação do acesso à informação clara, objetiva e atualizada aos cidadãos; Redução de dúvidas recorrentes e de manifestações motivadas por desconhecimento de procedimentos administrativos; Fortalecimento da participação social, ao permitir que o cidadão obtenha informações de forma autônoma e segura; Contribuição para a melhoria da transparência institucional e da comunicação entre a SAP e a sociedade; e

Fortalecimento da Ouvidoria como instrumento estratégico de orientação, prevenção de demandas recorrentes e apoio à gestão pública.

Com vistas ao aprimoramento da qualidade do atendimento prestado aos familiares de pessoas privadas de liberdade e à promoção de uma comunicação mais clara e acessível, a Ouvidoria Setorial, em articulação com as áreas competentes, orientou que **todos os assistentes sociais atuantes nas unidades prisionais realizassem curso de capacitação em linguagem simples**. A iniciativa teve como objetivo qualificar os atendimentos presenciais e remotos, garantindo que as informações e orientações repassadas aos usuários fossem compreendidas de forma adequada, reduzindo ruídos de comunicação e dúvidas recorrentes.

Tal ação está alinhada aos princípios da **Lei nº 13.460/2017**, especialmente no que se refere à prestação de serviços públicos com qualidade, clareza e eficiência, e contribui para o **fortalecimento da participação social**, na medida em que facilita o acesso à informação e promove uma relação mais transparente e humanizada entre a Administração Pública e os cidadãos. Ademais, a capacitação dos profissionais em linguagem simples reforça o papel preventivo da Ouvidoria, ao mitigar demandas decorrentes de falhas de comunicação e ao apoiar a melhoria contínua dos processos de atendimento no âmbito das unidades prisionais.

4. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR:

No exercício de 2025, a Ouvidora Setorial da Secretaria da Administração Penitenciária – SAP e equipe técnica participaram de **ações de capacitação e qualificação** relacionadas às atividades de ouvidoria, participação social e temas correlatos, com o objetivo de promover o **aprimoramento contínuo do desempenho da função** e a melhoria da atuação institucional da Ouvidoria.

A participação em capacitações contribuiu para o fortalecimento das competências técnicas necessárias ao adequado tratamento das manifestações, à análise qualificada dos dados, à proposição de sugestões de melhoria e à atuação em conformidade com a **Lei nº 13.460/2017**, o **Decreto nº 33.485/2020** e as diretrizes do Sistema Estadual de Ouvidoria.

Ressalta-se que, em atendimento às orientações da **Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE**, a Ouvidora Setorial e/ou a equipe da Ouvidoria possuem **Certificação em Ouvidoria**, informação devidamente apresentada na tabela abaixo.

Título da Capacitação ou Evento	Organização Local	Período	Carga Horária
Certificação em Ouvidoria 2018	EGP	13/07/2018 a 11/12/2018	100h/a

Gestão em Ouvidoria 2017	ENAP	09/05/2017 a 29/05/2017	20h/a
Certificação em Ouvidoria 2021	EGP	10/05/2021 a 22/10/2021	123h/a
Oficina Relatório de Gestão de Ouvidoria	CGE	18/11/2025	3h/a
Seminário Nacional de Ouvidoria	ENAP/DEPEN	23/11/2020	2h/a
XII Encontro Estadual de ouvidores	ABO/CE	28/08/2025	4h/a
Qualidade nas respostas de ouvidoria	EGP	26/03/2025 a 28/03/2025	9h/a
Código de ética dos agentes de ouvidoria	EGP	02/04/2025 a 04/04/2025	9h/a
Competências Socioemocionais aplicadas ao contexto penitenciário	ENAP	12/06/2025 a 16/06/2025	30h/a
Resolução de conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias	ENAP	28/05/2025 a 12/06/2025	20h/a
Linguagem Simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?	ENAP	27/05/2025 a 28/05/2025	20h/a

Dito isto, a participação contínua em ações formativas reflete o compromisso da Ouvidoria Setorial com a qualificação técnica, a adoção de boas práticas, o fortalecimento da participação social e o aprimoramento da prestação dos serviços públicos, em consonância com os princípios da transparência, eficiência e foco no cidadão.

5. ENGAJAMENTO DA OUVIDORIA NOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA - C) ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS PARA A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria Setorial, em conformidade com o Decreto Estadual nº33.485/2020 (Art. 27; IX) e Instrução Normativa nº 01/2022 (Art. 12; II), elaborou no ano de 2025 relatórios resumidos com periodicidade semestral, totalizando 2 documentos, sendo encaminhados à gestão superior, e ainda disponibilizados no sítio institucional do órgão.

Os relatórios elaborados foram no formato de boletim informativo, contendo uma síntese do quantitativo de manifestações registradas mês a mês, tipo de manifestações, resolubilidade, tempo de resposta, e resultado da pesquisa de satisfação.

- Links: <https://www.sap.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/17/2025/07/Infografico-de-dados-Semestral-JAN-A-JUN-2025.pdf> e <https://www.sap.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/17/2026/01/Infografico-de-dados-Semestral-Jul-A-dez-2025.pdf>
- Print:

COMUNICAÇÃO INTERNA Nº 000002/2025/SAP/OUVID

De: SAP/OUVID

Data: 01/07/2025

Para: SAP/SEEXEC-SAP

Excelentíssimo Senhor Secretário Executivo,

Cumprimentando-o cordialmente encaminhamos o Relatório Semestral de Ouvidoria (01.01.2025 a 30.06.2025) para ciência e autorização de publicação no site Institucional desta Secretaria na aba dos Relatórios, conforme orientações da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará.

Renovamos votos de estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

Débora Rebêlo

Ouvidora da Secretaria da Administração Penitenciária e Ressocialização do Ceará

- Foto:



7. AÇÕES E CAMPANHAS DE ARTICULAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO COM AS ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO/ENTIDADE VISANDO O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA

Com o objetivo de fortalecer a atuação da Ouvidoria Setorial como instrumento de cidadania e de apoio à gestão, ao longo do ano de 2025 foram realizadas **ações de articulação e sensibilização junto às áreas internas da Secretaria da Administração Penitenciária – SAP**, por meio de **reuniões institucionais**, envolvendo o **Núcleo de Atendimento aos Familiares das Pessoas Privadas de Liberdade – NUASF** e os **Núcleos de Cadastro de Visitantes – NUCAV** (Centro, Messejana e Antônio Bezerra).

As ações tiveram como foco principal o **alinhamento entre a Ouvidoria e as unidades administrativas**, promovendo uma atuação integrada e colaborativa, bem como a **divulgação das atribuições, ações e resultados da Ouvidoria Setorial**, incluindo indicadores de resolubilidade, prazos de resposta, principais tipos e assuntos das manifestações e as dificuldades identificadas no tratamento das demandas, especialmente aquelas relacionadas à complexidade dos procedimentos internos e ao cumprimento de prazos.

As reuniões também buscaram **sensibilizar as áreas internas quanto à importância da Ouvidoria como ferramenta de participação social e de gestão**, reforçando a responsabilidade compartilhada no adequado tratamento das manifestações, com respostas claras, tempestivas e fundamentadas, em consonância com a **Lei nº 13.460/2017**, o **Decreto nº 33.485/2020** e as diretrizes da **Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE**.

Ação 1 – Reunião Institucional com o Núcleo de Atendimento aos Familiares das Pessoas Privadas de Liberdade (NUASF)

- **Local:** Sede do NUASF
- **Data:** 18/09/2025
- **Formato:** Presencial
- **Áreas participantes:** Ouvidoria Setorial e equipe do NUASF
- **Descrição da ação:** Reunião realizada com o objetivo de divulgar as ações e os resultados da Ouvidoria Setorial, bem como alinhar informações e fluxos de atendimento relacionados às demandas apresentadas pelos familiares das pessoas privadas de liberdade.
- **Evidências:**



Ação 2 – Reuniões Institucionais com os Núcleos de Cadastro de Visitantes (NUCAV)

- **Local:** Sedes dos NUCAVs – Centro, Messejana e Antônio Bezerra
- **Datas:** 31/10/2025, 07/11/2025 e 21/11/2025
- **Formato:** Presenciais
- **Áreas participantes:** Ouvidoria Setorial, supervisores e equipes dos Núcleos de Cadastro de Visitantes (Centro, Messejana e Antônio Bezerra)
- **Descrição da ação:** Reuniões realizadas com as supervisões dos NUCAVs para divulgação das atribuições da Ouvidoria, apresentação dos dados das manifestações recebidas por meio do Sistema Ceará Transparente e alinhamento de informações e procedimentos, com foco na melhoria do atendimento ao cidadão e na redução de demandas recorrentes.
- **Evidências:**



8. REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA

Com o objetivo de **ampliar a divulgação da Ouvidoria enquanto instrumento de participação social**, fortalecer o diálogo com a sociedade e incentivar o uso consciente dos canais institucionais, a Ouvidoria Setorial da Secretaria da Administração Penitenciária – SAP realizou, ao longo do ano de 2025, **ações de ouvidoria ativa**, direcionadas ao público externo e interno, com caráter educativo, informativo e preventivo.

As ações tiveram como proposta **aproximar a Ouvidoria do cidadão**, divulgar suas atribuições, canais de atendimento, prazos e princípios de atuação, bem como sensibilizar os públicos atendidos para a importância da Ouvidoria como ferramenta de cidadania e de apoio à gestão pública, contribuindo para que as áreas internas e os servidores atuem como **multiplicadores dessas informações**.

Ação 1 – Campanha de Divulgação da Ouvidoria junto aos Visitantes do Sistema Prisional

- **Data:** Novembro de 2025
- **Local:** Vapt Vupts de Fortaleza
- **Formato:** Ação presencial de orientação e divulgação institucional
- **Público-alvo:** Visitantes de pessoas privadas de liberdade e público em geral
- **Descrição da Ação:** A Ouvidoria da SAP participou ativamente de campanha de divulgação no âmbito do Programa Ouvidoria Ativa, com atuação nos Vapt Vupts de Fortaleza, orientando os usuários sobre o papel da Ouvidoria, os canais disponíveis

para registro de manifestações, os prazos de resposta e os direitos dos usuários dos serviços públicos.

- **Evidências:** Matéria institucional publicada no site da SAP, disponível em: <https://www.sap.ce.gov.br/2025/11/07/sap-promove-acao-do-programa-ouvidoria-ativa-nos-vapt-vupts-de-fortaleza/>



Ação 2 – Palestra Institucional sobre Ouvidoria para Alunos do Curso de Formação de Policial Penal

- **Data:** Ao longo do ano de 2025
- **Local:** Curso de Formação de Policial Penal
- **Formato:** Palestra presencial de caráter educativo e institucional
- **Público-alvo:** Alunos do Curso de Formação de Policial Penal
- **Descrição da Ação:** A Ouvidoria Setorial realizou palestra institucional voltada aos alunos do Curso de Formação de Policial Penal, com o objetivo de apresentar o papel da Ouvidoria, suas atribuições, canais de atendimento, princípios de atuação e a importância da escuta qualificada e da participação social. A ação buscou sensibilizar os futuros servidores quanto ao papel da Ouvidoria como instrumento de transparência, mediação e fortalecimento da gestão pública, estimulando-os a atuarem como multiplicadores dessas informações no exercício de suas funções.
- **Evidências:**



As ações de ouvidoria ativa realizadas em 2025 contribuíram para o **fortalecimento da Ouvidoria da SAP**, ampliando a visibilidade institucional, promovendo a participação social qualificada e fortalecendo a cultura de transparência e cidadania, em consonância com a **Lei nº 13.460/2017**, o **Decreto nº 33.485/2020** e as diretrizes do Sistema Estadual de Ouvidoria.

9. REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE

Em cumprimento ao disposto na **Lei nº 13.460/2017** e no **Decreto Estadual nº 33.485/2020**, a Ouvidoria Setorial da Secretaria da Administração Penitenciária – SAP acompanhou e consolidou, no ano de 2025, a **avaliação dos serviços prestados pelo órgão**, por meio da **pesquisa de satisfação aplicada aos usuários dos serviços da Ouvidoria**.

A avaliação teve como finalidade aferir a percepção dos cidadãos quanto à qualidade dos serviços ofertados, identificar oportunidades de melhoria e subsidiar a adoção de ações voltadas ao aprimoramento contínuo da gestão e do atendimento ao usuário.

Resumo da Avaliação

- **Serviço avaliado:** Serviços prestados pelo Núcleo de Assistência ao Servidor Penitenciário – NUSEP, da Secretaria da Administração Penitenciária e Ressocialização – SAP.
- **Período da avaliação:** 13 de outubro e 13 de novembro de 2025
- **Instrumento utilizado:** Pesquisa de satisfação elaborada e aplicada pela Ouvidoria da SAP, composta por formulário eletrônico com 15 perguntas, distribuídas nos seguintes blocos temáticos:

- o Perfil do Visitante;
- o Avaliação dos Atendimentos;
- o Impacto e Satisfação Geral;
- o Sugestões e Comentários.

- **Metodologia de aplicação:** Definição prévia de plano amostral, com coleta de dados realizada diretamente pelos usuários após o atendimento no NUSEP, por meio de formulário eletrônico acessado via QR Code disponibilizado em banner fixado no local, estratégia que possibilitou maior agilidade, economia e eficiência na obtenção das respostas.
- **Principais resultados:** Foram obtidas 58 respostas, distribuídas entre 56,9% de policiais penais, 32,8% de colaboradores/terceirizados e 10,3% de familiares de servidores ou colaboradores. Os resultados permitiram avaliar a percepção dos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados pelo NUSEP, identificando pontos fortes e oportunidades de melhoria, e subsidiaram a adoção de ações voltadas ao aprimoramento contínuo do atendimento, à promoção da saúde e à melhoria da gestão institucional, em conformidade com os princípios estabelecidos na Lei nº 13.460/2017.

Link para o Relatório da Avaliação dos Serviços da Ouvidoria – 2025:
(<https://www.sap.ce.gov.br/avaliacao-dos-servicos-prestados/>)

ANEXO I - ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DA SAP NO ÂMBITO DO PLANO PENA JUSTA

O **Plano Pena Justa** constitui política pública nacional voltada ao fortalecimento do sistema penal brasileiro, com foco na garantia de direitos, no aprimoramento da gestão penitenciária e na promoção de mecanismos de controle social, transparência e participação cidadã. Nesse contexto, a **Ouvidoria da Secretaria da Administração Penitenciária e Ressocialização do Estado do Ceará – SAP** desempenha papel estratégico enquanto canal institucional de escuta qualificada, mediação e apoio à tomada de decisão, atuando de forma alinhada às diretrizes e metas estabelecidas no referido Plano.

No âmbito das metas relacionadas à **qualificação das ouvidorias e corregedorias** e ao **estabelecimento de ouvidorias estaduais estruturadas segundo parâmetros nacionais**, verifica-se que o Estado do Ceará dispõe de um **Sistema Estadual de Ouvidoria institucionalizado**, coordenado pela **Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE**, no qual a Ouvidoria da SAP está formalmente inserida como Ouvidoria Setorial. Esse arranjo institucional assegura a observância de princípios como legalidade, transparência, imparcialidade, sigilo, eficiência e acessibilidade, em consonância com a **Lei Federal nº 13.460/2017**, o **Decreto Estadual nº 33.485/2020** e as diretrizes nacionais aplicáveis.

Conforme evidenciado na **Meta 01 do Plano Pena Justa**, o modelo adotado pelo Estado contempla ações voltadas à **qualificação contínua dos integrantes das Ouvidorias**, por meio de capacitações, formações técnicas e orientações institucionais, abrangendo temas como direitos humanos, políticas públicas, tratamento adequado de denúncias, escuta qualificada, linguagem simples, proteção de dados e elaboração de respostas fundamentadas. A Ouvidoria da SAP participa dessas iniciativas, fortalecendo suas competências técnicas e aprimorando seus processos de trabalho.

No que se refere aos **processos e fluxos de atuação**, a Ouvidoria da SAP adota procedimentos padronizados para o recebimento, análise, encaminhamento e resposta às manifestações, incluindo reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios, bem como para o tratamento de denúncias sensíveis, inclusive anônimas. Essas práticas estão alinhadas às diretrizes do Plano Pena Justa, especialmente no que concerne à garantia de canais seguros, acessíveis e confiáveis para o exercício do controle social e da participação cidadã.

No âmbito da **Meta 02 do Plano Pena Justa**, que trata do **estabelecimento de ouvidorias estaduais criadas segundo os parâmetros nacionais**, destaca-se que o modelo cearense atende às orientações da **Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais – ONASP**, respeitando o pacto federativo e a autonomia administrativa do ente estadual. As diretrizes nacionais não impõem a criação de estruturas isoladas ou desvinculadas dos sistemas estaduais já existentes, admitindo diferentes arranjos organizacionais, desde que assegurados os princípios da autonomia técnica, imparcialidade, sigilo e efetividade. Nesse sentido, a Ouvidoria da SAP encontra-se devidamente estruturada e em funcionamento regular, não havendo pendências quanto ao cumprimento das metas pactuadas.

Ressalta-se, ainda, que as informações produzidas pela Ouvidoria da SAP, a partir da análise das manifestações recebidas, subsidiam a identificação de pontos críticos, a proposição de melhorias nos serviços e processos e o aperfeiçoamento das políticas públicas no âmbito do sistema penitenciário. Essa atuação contribui diretamente para os objetivos do Plano Pena

Justa, ao fortalecer a gestão baseada em evidências e a escuta ativa dos usuários dos serviços públicos.

Dessa forma, a atuação da Ouvidoria da Secretaria da Administração Penitenciária e Ressocialização demonstra **aderência às metas e diretrizes do Plano Pena Justa**, evidenciando o compromisso institucional com o fortalecimento da participação social, a proteção dos direitos dos usuários dos serviços públicos, a transparência administrativa e o aprimoramento contínuo da gestão penitenciária. A inclusão deste anexo no Relatório de Gestão da Ouvidoria tem por finalidade dar transparência a esse alinhamento e registrar, de forma sistematizada, a contribuição da Ouvidoria da SAP para a implementação das políticas públicas nacionais voltadas ao sistema penal.