

## **Anexo I – Apresentação Boas Práticas/Ação inovadora de Ouvidoria**

### **Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social**

#### **1. Título da Prática/Ação:**

Serviço de Acolhimento ao Manifestante de Violação de Direitos Humanos

#### **2. Período de realização da Prática/Ação:**

De Janeiro a Dezembro/2021

#### **3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.**

A Ouvidoria da SPS recebe, anualmente, um considerável número de manifestações do tipo denúncia, relacionadas à violação de direitos humanos. Essas denúncias são encaminhadas ao Centro de Referência de Direitos Humanos, da SPS, para sua devida apuração. No entanto, observamos que essas denúncias, embora sejam respondidas no prazo regulamentar do Decreto nº33.485 de 21/02/2020, muitas delas, geram procedimentos processuais que demandam longos prazos para serem finalizados, sendo, portanto, a resposta dada ao cidadão, inconclusiva. É o caso das denúncias envolvendo o sistema penitenciário. Nesse contexto, o manifestante não tem como acompanhar, via sistema Ceará Transparente, a apuração do procedimento processual gerado a partir de sua denúncia, ocasionando um sentimento de frustração, angústia e injustiça.

Diante desse cenário, a Ouvidoria da SPS, juntamente com o Centro de Referência de Direitos Humanos, pensou em uma solução de expansão da cidadania, que gerasse um processo inovador no âmbito de experiências de ouvidoria e que atendesse à i) dimensão social, ou seja, a relação entre a Ouvidoria da SPS, o Centro de Referência de Direitos Humanos e o cidadão, no desenho de uma ação que atendesse as prioridades do cidadão; ii) à dimensão gerencial, a partir da geração de um processo administrativo inovador na gestão da ouvidoria, em busca do aumento de sua eficiência e eficácia, a fim de potencializar a melhoria dos processos de atendimento e de gestão das manifestações do tipo denúncia, relativas ao sistema penitenciário e à utilização de recursos internos; e, por fim, iii) à dimensão assistencial, ou seja, a introdução de uma ação que visa ampliar o acesso do cidadão aos serviços prestados pela Ouvidoria da SPS.

Nesse sentido, e considerando, ainda, as dimensões caracterizadoras da ouvidoria referentes à efetividade de suas ações, para dar conta da resolução de problemas gerados pelas manifestações do tipo denúncia e, ainda, pautados no conceito de ouvidoria ativa ou proativa, decidimos propor a criação de um serviço de prontuário de acompanhamento de denúncias. Essa ação inovadora surgiu a partir do levantamento

da necessidade de expansão do atendimento da Ouvidoria da SPS ao cidadão, ao identificar que as manifestações do tipo denúncia, que ingressavam pelo Sistema Ceará Transparente, relacionadas à área de direitos humanos, eram todas relativas ao sistema penitenciário do Estado do Ceará. Considerando, pois, que a apuração desse tipo de manifestação, gera a necessidade de formalização de denúncia junto à Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública do Estado do Ceará, por parte do manifestante, identificamos a necessidade do cidadão de ter um suporte de apoio social, psicológico e, especialmente, jurídico, para a formalização dessa denúncia e, principalmente, para ter acesso ao trâmite e à sua decisão final, já que o sistema Ceará Transparente, permite apenas o acesso do manifestante à resposta dada pela Ouvidoria da SPS, informando sobre os procedimentos que poderão ser adotados pelo cidadão.

Essa ação de ampliação do atendimento da Ouvidoria da SPS tem, portanto, como objetivo, prestar um atendimento humanizado e individualizado aos denunciadores de violação de direitos humanos, ao facilitar o acesso ao acompanhamento da apuração dessas manifestações e ao oferecer um serviço de apoio multidisciplinar, especialmente jurídico, por meio de profissionais especializados do Centro de Referência de Direitos Humanos.

#### **4. Descrição da Ação/Prática:**

A Ouvidoria da SPS encaminha ao Centro de Referência de Direitos Humanos dessa setorial, as manifestações do tipo denúncia, relacionadas à violação de direitos humanos, para sua devida apuração e envio de resposta, que deverá ser encaminhada pela Ouvidoria ao manifestante.

A criação do serviço de acompanhamento das manifestações do Centro de Referência de Direitos Humanos tem como objetivo permitir e facilitar o acompanhamento, por parte do manifestante, das denúncias, cujas respostas dadas pela Ouvidoria foram inconclusivas, em virtude de tais denúncias envolverem policiais penais, havendo, portanto, a necessidade de formalização de denúncia junto à Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública do Estado do Ceará, para a devida apuração.

Esse serviço de acompanhamento consiste na geração um número de prontuário para cada denúncia apresentada, que gerou um procedimento processual. O manifestante recebe, por meio da Ouvidoria da SPS, via manifestação, o número do prontuário fornecido pelo Centro de Referência de Direitos Humanos. Por meio desse prontuário, o manifestante poderá entrar em contato (presencialmente, por e-mail, por telefone) com o Centro de Referência de Direitos Humanos e obter informações sobre a apuração de sua manifestação e acompanhar o trâmite de sua denúncia, até a fase conclusiva do procedimento processual. Dessa forma, o cidadão.

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

O serviço de acompanhamento das manifestações e de atendimento/acolhimento ao manifestante criado pela Ouvidoria da SPS apresenta a seguinte estrutura e metodologia:

- a) Planejamento: o planejamento das ações é realizado anualmente
- b) Local: Centro de Referência de Direitos Humanos da SPS: Rua Valdetário Mota, 970 – Papicu.
- c) Material Utilizado: computadores, impressoras, telefones; Estrutura física: salas, auditório, recepção;
- d) Recursos Humanos: O Centro de Referência de Direitos Humanos possui em sua estrutura organizacional: um (1) Coordenador; uma (1) secretária; uma (1) assistente social; (1) uma psicóloga; (1) um advogado; e (1) um trabalhador de serviços gerais.

Metodologia de desenvolvimento do Serviço de Acompanhamento das Manifestações e Acolhimento ao Manifestante:

1. Recebimento pela Ouvidoria da SPS da manifestação/denúncia, encaminhada via sistema Ceará Transparente;
2. Análise e encaminhamento da manifestação/denúncia ao Centro de Referência de Direitos Humanos;
3. Apuração da manifestação/denúncia pelo Centro de Referência de Direitos Humanos: Se a manifestação for anônima o Centro de Referência coloca-se à disposição do manifestante para atendimento em sua sede, garantindo o sigilo da denúncia e a não identificação do denunciante; Se a manifestação não for anônima, o Centro de Referência entra em contato com o manifestante e o convida a comparecer à sede do Centro de Referência, especialmente, nos casos em que há necessidade de formalização de denúncia junto à Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública do Estado do Ceará. Nesses casos a equipe do Centro de Referência acompanha o manifestante até a sede da Controladoria Geral de Disciplina, para formalizar a denúncia;
4. O Centro de Referência encaminha resposta da manifestação à Ouvidoria da SPS para finalização;
5. Análise da resposta pela Ouvidoria da SPS;
6. Encaminhamento da resposta ao manifestante com indicação do número de prontuário para acompanhamento do trâmite de apuração definitiva, junto ao Centro de Referência de Direitos Humanos, e indicação da disponibilidade de serviços de acolhimento e as formas de contato (e-mail, endereço físico, telefones, etc);
7. Contato do manifestante com o Centro de Referência solicitando informações via prontuário;
8. Resposta imediata do Centro de Referência sobre o andamento da manifestação;
9. Contato do manifestante com o Centro de Referência para solicitação de serviço de acolhimento por agendamento;
10. Atendimento da equipe técnica do Centro de Referência.

- Realização de reuniões periódicas da Ouvidoria da SPS com o Centro de Referência para alinhamento das informações e dos procedimentos adotados para acompanhamento das denúncias;
- Elaboração de relatórios parciais de dados relativos às manifestações encaminhadas ao Centro de Referência de Direitos Humanos e à prestação de serviços de acolhimento.

## 6. Evidências da realização da Ação/Prática:

### DADOS ESTATÍSTICOS:

Número de manifestações/denúncias recebidas envolvendo o Sistema Penitenciário: 209 (100%)

Número de protocolos gerados: 28 ()

Número de Atendimentos prestados: 28 ()

- O quantitativo de manifestações recebidas poderá ser comprovado, por meio do Sistema Ceará Transparente;
- O quantitativo de protocolos gerados, a partir das manifestações de tipo denúncia, que originaram a formalização de denúncia junto a órgãos de corregedoria, podem ser comprovados, junto ao Centro de Referência de Direitos Humanos, da SPS.

---



---



---

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

A ação inovadora proposta que surgiu como um instrumento de expansão do atendimento da Ouvidoria da SPS para a melhoria na prestação dos serviços públicos apresentou os seguintes resultados positivos:

- **Aprimoramento dos canais de atendimento entre o cidadão e poder público:** melhoria no serviço de atendimento da Ouvidoria, por meio de contato direto com o manifestante, via Centro de Referência de Direitos Humanos;
- **Expansão da cidadania:** atendimento individualizado a cada manifestação, por meio de atendimento especializado e acompanhamento jurídico, para formalização de denúncia junto à Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública do Estado do Ceará;
- **Agilidade e flexibilidade nas respostas às manifestações do tipo denúncia:** atendimento às manifestações dentro do prazo regulamentar e possibilidade de acompanhamento da fase de apuração, por meio de prontuário, até a finalização da apuração judicial;
- **Desburocratização:** o manifestante tem contato direto com o Centro de Referência para obter informações sobre a apuração de sua manifestação;

Para que esses resultados fossem alcançados a Ouvidoria da SPS focou na gestão da informação, por meio de uma política organizacional que propiciou a sintonia e o inter-relacionamento entre a Ouvidoria da SPS e o Centro de

Referência de Direitos Humanos, para o compartilhamento da manifestação, de forma articulada.

Essa ação demonstrou que para além do armazenamento de informações para composição de bancos de dados ou de transformá-la em conhecimento científico, é necessário estabelecer parcerias que tornem viva a rede regulatória de atendimento ao cidadão.

#### Dados Estatísticos:

O Serviço de Acompanhamento das Manifestações e de Acolhimento ao Manifestante apresenta os seguintes dados:

Período: de Janeiro a Dezembro de 2021

Número de manifestações/denúncias recebidas envolvendo o Sistema Penitenciário: 209

Número de prontuários gerados: 28 (15%)

Número de Atendimentos prestados: 28 (15%)

Com base nos resultados apresentados, entendemos que a ação inovadora desenvolvida pela Ouvidoria da SPS, em parceria com o Centro de Referência de Direitos Humanos, gerou impactos positivos para cada uma das instâncias envolvidas, que se fortalecem e legitimam e, em especial, para o cidadão, na medida em que garante seu direito à informação e à proteção social, destacando a Ouvidoria como locus transformador imbuído de responsabilidade social.

Dessa forma, a presente ação, por suas características (organização, método de gestão, definição de parâmetros indicadores de resultados e democratização), tem a capacidade de ser replicada, contribuindo, assim, como o aperfeiçoamento, a integração e a articulação entre as instâncias administrativas.