

# RELATÓRIO DE GESTÃO

Ouvidoria Nacional dos  
Serviços Penais

**Biênio 2020/2021**

MINISTÉRIO DA  
JUSTIÇA E  
SEGURANÇA PÚBLICA



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL



**DEPEN**

Departamento Penitenciário Nacional



**Ministério da Justiça e Segurança Pública**

**Departamento Penitenciário Nacional**

**Relatório de Atividades**

**Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais**

**Biênio 2020/2021**

**Brasília, 25 de abril de 2022**

---

## FICHA INSTITUCIONAL

### **República Federativa do Brasil**

Presidente da República

**Jair Messias Bolsonaro**

### **Ministério da Justiça e Segurança Pública**

Ministro da Justiça e Segurança Pública

**Anderson Gustavo Torres**

Secretário Executivo

**Márcio Nunes de Oliveira**

### **Departamento Penitenciário Nacional**

Diretor(a)-Geral

**Tânia Maria Fogaça**

Ouvidor(a) Nacional dos Serviços Penais

**Cíntia Rangel Assumpção**

## FICHA TÉCNICA

Elaboração e revisão:

**Cíntia Rangel Assumpção**

**Juciane Prado Lourenço da Silva**

**Lucas Enéas de Rezende**

**Sara Maria Baptista Reis**

Análise de dados e diagramação:

**Lucas Enéas de Rezende**

Capa:

**José Florêncio de Sousa Neto**

## EQUIPE DA OUVIDORIA NACIONAL DOS SERVIÇOS PENAIS

**Cíntia Rangel Assumpção**

**Daniela da Silva Pereira**

**João Pedro Mendes de Melo**

**João Lucas Neves de Carvalho**

**Jeffrey Andreazza Couto da Silva**

**Leila Gomes Lobato**

**Lília Maria Santos Vieira**

**Lucas Enéas de Rezende**

**Luiz Fernando Chaves da Mota**

**Paula Cristina da Silva Godoy**

**Rildo Santos de Oliveira**

**Sara Maria Baptista Reis**

**Tainnara Fernandes Costa**

**Willian Augusto de Souza**

# CONTEÚDO

<b>1</b>	<b>PROJETOS</b>	<b>8</b>			
1.1	Projeto Ressocializa . . . . .	8			
1.2	Projeto (Re)Integro . . . . .	10			
1.3	Formulário de Inspeção Prisional (FIP) . . . . .	14			
1.4	Cadastro Nacional de Participação Social na Execução Penal - Depen/MJSP . . . . .	17			
<b>2</b>	<b>AÇÕES</b>	<b>19</b>			
2.1	I Fórum Nacional de Participação e Controle na Execução Penal . . . . .	19			
2.2	Inspeções em Estabelecimentos Penais . . . . .	19			
2.3	Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) . . . . .	26			
2.4	Reestruturação da Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais (Onsp) . . . . .	29			
2.5	Composição da Equipe de Ouvidoria e Orçamento . . . . .	30			
2.6	Modernização da Ouvidoria . . . . .	30			
2.7	Práticas Restaurativas . . . . .	31			
2.8	Atuação em Rede - Contexto Pandêmico . . . . .	31			
<b>3</b>	<b>TRATAMENTO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA</b>	<b>33</b>			
3.1	Das Demandas de Ouvidoria . . . . .	33			
3.2	Fluxo e Metodologia para Tratamento das Demandas . . . . .	34			
3.3	Dados Gerais . . . . .	35			
3.4	Tipos de Demandas . . . . .	37			
3.5	Solicitações . . . . .	38			
3.6	Denúncias . . . . .	41			
3.7	Reclamações . . . . .	44			
3.8	Sugestões . . . . .	46			
<b>4</b>	<b>CONSIDERAÇÕES</b>	<b>49</b>			



# APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais - Onsp - é um órgão vinculado ao Departamento Penitenciário Nacional do Ministério da Justiça e Segurança Pública - Depen/MJSP - que tem como objetivos primordiais a defesa dos direitos das pessoas privadas de liberdade e seus familiares, o acolhimento e processamento de manifestações e denúncias de servidores, o fortalecimento do controle e participação social nos serviços penais e, ainda, o monitoramento dos estabelecimentos penais do país, a partir de inspeções prisionais.

Em consonância com as melhores práticas de transparência no serviço público, o regimento interno do Departamento Penitenciário - Portaria MJ nº 199, de 9 de novembro de 2018 - traz como atribuição da Onsp, em seu anexo I artigo nº 4 item V, entre outras:

*V - publicar relatório anual de atividades, com recomendações voltadas à plena garantia dos direitos das pessoas privadas de liberdade e ao aprimoramento da gestão penitenciária no âmbito dos Serviços Penais;*

Nesse sentido, as atribuições regimentais da Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais extrapolam as ações de controle e fiscalização, tornando-se primordial para o apoio na gestão penitenciária e órgãos da sociedade civil organizada. Dessa maneira, as atividades relatadas nesse documento objetivaram o aprimoramento do controle social na execução penal, a melhoria das condições estruturais dos conselhos de comunidade, fomento a criação de vagas no sistema penitenciário, melhoria das condições de trabalho das ouvidorias estaduais, além de, aumentar a fiscalização e controle de solicitações, denúncias e reclamações advindas de pessoas custodiadas, seus familiares, servidores penitenciários e órgãos da execução penal.

Para subsidiar as ações da Onsp, no biênio 2020/2021, foi implantado um sistema gerencial de acompanhamento das denúncias, solicitações, reclamações, sugestões e elogios. Como consequência, são gerados mensalmente, dados estatísticos quantitativos e qualitativos acerca do tratamento das demandas da Onsp.

As demandas externas e internas são recebidas através de cartas, e-mails, contatos telefônicos, via Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação (fala.BR) e atendimento presencial assegurados o completo sigilo de informações do requerente.

# INTRODUÇÃO

A elaboração do relatório de Gestão da Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais busca efetivar as disposições contidas na Lei nº 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos e nas determinações estabelecidas na Portaria nº 581 de 09 de março de 2021, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), que estabeleceu orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, entre estas a necessidade de elaboração do Relatório Anual de Gestão por todas as Unidades do SisOuv.

Este relatório diz respeito aos anos de 2020 e 2021 e, estruturalmente, está organizado em três áreas de atuação, sendo: Projetos capitaneados pela Onsp; Ações da Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais; e Tratamento das demandas de ouvidoria. O primeiro capítulo trata dos projetos desenvolvidos pela Onsp com o objetivo de fomentar e apoiar formas de participação social no planejamento, elaboração, fiscalização e controle de propostas, políticas públicas e ações institucionais no âmbito da execução penal. Nesse sentido, foram iniciados os seguintes projetos no período de referência: Projetos Ressocializa e (Re)Integro, Formulário de Inspeção Prisional (FIP) e o Cadastro Nacional de Participação Social na Execução Penal.

As ações da Onsp são relatadas no segundo capítulo. Tais ações visam: fomentar e apoiar a implantação e o funcionamento de ouvidorias externas e independentes de administração da execução penal nas unidades da federação; melhorar as condições e alcance dos trabalhos da ouvidoria; e atuar como instância de controle, fiscalização e participação social. Dessa forma, foram realizados: O primeiro Fórum Nacional de Participação e Controle na Execução Penal; Inspeções em 91 unidades penitenciárias; Internalização do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC); Restruturação organizacional da Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais; Modernização dos equipamentos da ouvidoria; e ações de práticas restaurativas.

A última grande área de atuação da Onsp está apresentada no terceiro capítulo onde são detalhados as formas de captação, tratamento e resposta das demandas recebidas pelos usuários e colaboradores do sistema penitenciário, além de, estatísticas sobre as demandas de ouvidoria. Esse detalhamento advém da responsabilidade de atuar como instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados por servidores e órgãos de administração da execução penal.

Por último, no quarto capítulo, o texto traz recomendações acerca de gestão penitenciária e sugere formas de garantir os direitos das pessoas privadas de liberdade e seus familiares baseado nas experiências com os projetos em andamento

e nas informações estatísticas coletadas.

O propósito em adotar uma elaboração bianual, visa dar transparência e visibilidade às ações desenvolvidas, por meio do cotejo de dados entre distintos exercícios do calendário, abrangendo um período de particularidades e preocupações relacionadas à pandemia, cujos reflexos impactaram as demandas internas e externas de ouvidoria. Para atender as novas rotinas, foi necessário a adoção de mecanismos de diálogo mais aproximados com atores integrantes do sistema penitenciário nacional, para o recebimento e tratamento das manifestações e apuração de denúncias advindas da população prisional, agentes de segurança e sociedade civil.

# 1 PROJETOS

As atribuições da Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais - Onsp - extrapolam as ações de controle, acompanhamento e tratamento de requisições internas e externas, nesse sentido, diversos projetos foram continuados e/ou iniciados no ano de 2020, sendo: os projetos Ressocializa e (Re)Integro; a Construção do Relatório Digital Unificado de Inspeção Prisional e; o Cadastro Nacional de Participação Social na Execução Penal. Dessa forma, esse capítulo traz informações sobre as projetos e os seus respectivos andamentos.

## 1.1 PROJETO RESSOCIALIZA

O Projeto Ressocializa é uma iniciativa experimental do Departamento Penitenciário Nacional no fomento da implantação de Centros de Reintegração Social, gerenciados pela sociedade civil, com emprego da metodologia Apaqueana de gestão prisional, considerada uma tecnologia social alternativa no sistema prisional, executada no bojo da Política de Participação e Controle Social na Execução da Pena. Os investimentos realizados são da monta de R\$ 28.000.000,00 (vinte e oito milhões), recursos que permitirão a criação de 947 vagas no sistema prisional.

O Projeto é executado com o propósito de:

**OBJETIVO GERAL: PROMOVER A PARTICIPAÇÃO SOCIAL NA EXECUÇÃO DA PENA**

**OBJETIVO ESPECÍFICO 1: FOMENTAR SERVIÇOS PENAIS NA PERSPECTIVA DE PARTICIPAÇÃO COMUNITÁRIA E INTERVENÇÕES LOCAIS.**

Resultado 1: Implantar 6 Centros de Reintegração Social;

Resultado 2: Criar 840 vagas para cumprimento de pena de privação de liberdade nos regimes aberto, semiaberto e fechado.

**OBJETIVO ESPECÍFICO 2: APOIAR O ENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO NA REINserÇÃO SOCIAL E NA PREVENÇÃO À REINCIDÊNCIA CRIMINAL DE PESSOAS PRESAS E EGRESSAS NO SISTEMA PRISIONAL**

Resultado 1: Capacitar 1.500 pessoas para a compreensão da importância da comunidade para a segurança pública e para a política penal, representados por servidores públicos e pela sociedade civil.

Resultado 2: Instituir o Cadastro Nacional de Participação Social na Execução Penal do Departamento Penitenciário Nacional.

Figura 1.1: Objetivos do Projeto Ressocializa.

Para a implementação do Projeto, consoante o escopo delineado na Figura (1.1), foram celebrados 4 convênios, com os Estados de Maranhão, Minas Gerais, Rio Grande do Sul e Rondônia, e 2 termos de colaborações, celebrados com as Associações de Proteção e Assistência aos Condenados dos municípios de Toledo, no estado do Paraná, e Divinópolis no estado de Minas Gerais, por meio da Portaria



GAB-Depen nº 432, de 17 de novembro de 2020 e da Portaria GAB-Depen nº 431, de 17 de novembro de 2020, respectivamente. Tais instrumentos tornaram públicos os procedimentos, critérios e prioridades para concessão de financiamento de serviços penais no âmbito do Projeto.

Como iniciativa experimental, o escopo do projeto prevê 3 entregas (1.2):

PARTICIPAÇÃO COMUNITÁRIA NA EXECUÇÃO DA PENA		
<b>1 IMPLANTAÇÃO DE CENTROS DE REINTEGRAÇÃO SOCIAL</b>  1.1 SENSIBILIZAÇÃO COMUNITÁRIA  1.2 CRIAÇÃO DE VAGAS NO SISTEMA PRISIONAL  1.3 INSTRUMENTALIZAÇÃO DO CENTRO DE REINTEGRAÇÃO SOCIAL  1.4 OFERTAS DE SERVIÇOS	<b>2 CADASTRO NACIONAL DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL NA EXECUÇÃO PENAL</b>  2.1 INSTITUCIONALIZAÇÃO  2.2 DIAGNÓSTICO DE CONSELHO DA COMUNIDADE  2.3 MAPEAMENTO DE ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL E ÁREA DE ATUAÇÃO  2.4 PERCEPÇÃO DO DEPEN	<b>3 AVALIAÇÃO DE IMPACTO SOCIAL</b>  3.1 AVALIAÇÃO DE IMPACTO  3.2 PESQUISA DE PERCEPÇÃO COMUNITÁRIA

Figura 1.2: Entregas do Projeto Ressocializa.

O Projeto tem como objeto implementar serviços penais, com a colaboração da sociedade civil, instituindo um modelo intersetorial de governança para a gestão dos recursos aplicados e para a avaliação da Política Pública, em atenção ao caráter inovador da iniciativa e às orientações dos órgãos de controle.

A problemática que envolve o sistema prisional, marcada por um cenário periclitante de baixo acesso da população carcerária às políticas públicas, e pelo alto grau de vulnerabilidades sociais, demanda atuações coletivas e intersetoriais para o aperfeiçoamento da governança das políticas efetivadas pelo Depen, oportunizando melhores resultados no processo de execução da pena e reintegração social de pessoas em cumprimento de penas privativas de liberdade. Neste sentido, o projeto privilegiou a gestão por resultados, com a utilização de indicadores no método de avaliação dos convênios, e ainda, com a previsão de avaliação de impacto como entrega.

O escopo de avaliação definido no Plano do Projeto Ressocializa visa promover uma cultura da cooperação entre os agentes dos governos, da iniciativa privada e da sociedade civil, representando a possibilidade de um exercício responsivo das partes envolvidas no Projeto, focando na aplicação de critérios de medição pré definidos, conforme Mapa de Indicadores de Serviços Penais, que apresenta indicadores de monitoramento, que focam em dois eixos: **CIDADANIA** e **SEGURANÇA**.

Para a avaliação de efeitos e impactos do Projeto, o plano prevê mecanismos para identificar o desenvolvimento dos beneficiários da política e pesquisa de percepção comunitária. A ideia é medir a efetividade das políticas com emprego

de Tecnologias Sociais, baseadas em evidências, aplicadas por organizações da sociedade civil, sem que haja a transferência de recursos financeiros entre o Departamento Penitenciário Nacional, devendo compreender o alcance da Política Pública na oferta de serviços públicos e o impacto social do Projeto aos beneficiários diretos e indiretos.

Atualmente, o Projeto está em execução, tendo sido firmados Termos de Colaboração para aparelhamento de CRS (Toledo/PR e Divinópolis/MG), Convênios para construção e aparelhamento de CRS (Tímon/MA, Ariquemes/RO, Pelotas/RS, Viçosa/MG) e Planos de Trabalho (Toledo/PR, Divinópolis/MG, Tímon/MA, Ariquemes/RO, Pelotas/RS e Viçosa/MG), os quais estão sendo postos em prática. Durante o decorrer do ano de 2021, os projetos de engenharia para construção de 4 APACs foram analisados e as obras iniciarão em 2022, a APAC Toledo foi inaugurada em 10/12/2021 e iniciará seus serviços penais. Além disso, foi analisada parceria com OSCs a ser realizada para a avaliação de impacto social.

## 1.2 PROJETO (RE)INTEGRO

O Projeto (Re) Integro - uma perspectiva de participação social na execução penal para a promoção da cidadania e prevenção da criminalidade - é uma iniciativa experimental desenvolvida pela Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais do Departamento Penitenciário Nacional, em parceria com a Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal; a Fundação Nacional de Amparo ao Trabalhador Preso e a Organização dos Estados Ibero-Americanos. O projeto surge da necessidade de situar a Execução Penal num campo mais amplo de participação social, com propósito de realçar as possibilidades de atuação da sociedade civil nas políticas penais, consoante o art. 4º da Lei nº 7.210, de 11 de junho de 1984, que determina ao Estado que recorra à cooperação comunitária nas atividades de execução da pena, no sentido de que, é essencial que a sociedade civil entenda os contextos da criminalidade que a envolvem, e compreenda a necessidade de diálogo com a população para redução da criminalidade juvenil - segmento etário de maior representatividade no sistema prisional, e também nas estatísticas de violência e criminalidade (FNISP, 2021). É preciso superar o modelo de promoção da Política Penitenciária, em que se dá visibilidade às mazelas do cárcere e pouco se fala sobre a responsabilidade social nas Políticas Públicas, travando discussões sobre a Execução Penal e a importância da participação da sociedade civil na reintegração social de pessoas presas e egressas. A escassa participação da sociedade civil na Execução Penal e nas questões do cárcere pode reforçar a estigmatização e o preconceito contra as pessoas presas e egressas do sistema prisional, o que pode também contribuir para a reincidência criminal e o reingresso na prisão [AMARAL, 2017]. Esse cenário indica possibilidades de espaço de atuação do Departamento Penitenciário Nacional na promoção de ações que possam contribuir

com a reintegração social das pessoas presas e egressas do sistema prisional, de forma a potencializar e efetivar os resultados institucionais, combatendo a reincidência. É nessa lacuna de demanda que atua o Projeto (Re) Integro, cujos objetivos são:

1. estimular a relação de corresponsabilidade entre governos e a sociedade civil sobre a Execução Penal e a construção da Cidadania - dentro e fora das prisões;
2. promover a participação e o controle social no processo de execução penal;
3. contribuir para a ressocialização das pessoas em privação de liberdade e egressas do sistema prisional;
4. prevenir a criminalidade; e
5. promover os direitos humanos.

O Projeto está organizado em dois eixos principais:

- Eixo Formativo - destinado à capacitação da sociedade civil; e
- Eixo Revitalização de espaços públicos e trabalho prisional.

Para a implementação do projeto, especialmente no que concerne a busca por adotar formatos que considerem a necessidade de promover políticas públicas por evidências, considerando ainda o seu caráter inovador, as ações do projeto desenvolvidas estão relacionadas à concepção de metodologias, técnicas e processos de planejamento e gestão de atividades fim e meio, no sentido de redução da criminalidade e da violência, por meio de ações integradas de justiça, segurança, cidadania e direitos humanos.

Para tanto, foi elaborado:

1. Diagnóstico, instrumento essencial para a construção de parâmetros para o projeto, contendo dados da situação socioeconômica, educacional, e de violência e criminalidade das regiões administrativas e das escolas públicas do Distrito Federal;
2. Proposta de metodologia para acompanhamento e avaliação do Projeto, contemplando indicadores de desempenho e de percepção social;
3. Proposta de metodologia a ser aplicada na capacitação/formação da comunidade escolar, em específico na formação do corpo docente da Educação Básica para atuar junto aos estudantes, no desenvolvimento dos temas: sociedade, crime e sistema prisional, e na formação dos alunos e familiares sobre os referidos temas;
4. Portfólio de Projetos Transdisciplinares e compõe o conjunto de atividades voltadas aos discentes da Educação Básica e seus familiares e Curso de Formação Continuada de Docentes em Estratégias Coletivas de Resposta a Desafios Contemporâneos da Juventude , que visa capacitar os docentes para desenvolver as atividades

previstas no Portfólio de Projetos Transdisciplinares e manejar as temáticas relativas à segurança pública, ao sistema prisional, à participação social e às questões correlatas, em sala de aula, durante o ano letivo de 2022;

5. Celebração de parceria com a sociedade civil para a instalação de oficinas de trabalho para emprego e capacitação de mão de obra prisional.

O Projeto (Re) Integro parte da triste realidade, em que, os jovens figuram de forma central nas estatísticas criminais e de violência. Se destaca no contexto da Execução Penal, o fato de que, a população jovem, de 18 a 29 anos, representa 45,47% da população presa [TEMER *et al.*, 2018], enquanto representa apenas 18% da população em geral brasileira [IBGE, 2019], demonstrando que essa faixa etária está sobre representada no sistema prisional, evidências que, juntamente com os dados de violência, demandam ações específicas para intervir nesse contexto.

Para diminuir esses números, é preciso desromantizar o crime e o sistema prisional, estabelecendo canais específicos de diálogo com esse público, intervindo num contexto real em que o crime tem sido vendido como solução para jovens, crianças e adolescente, em especial para os que estão em situação de vulnerabilidade, antes que ingressem nessas estatísticas e no sistema prisional. Assim, o projeto aposta na interface entre educação, juventude, socioeducação sistema penal e participação social.

Nesse sentido, para o projeto (RE) Integro, os atores desta interação com as juventudes são justamente aqueles que compõem a vida escolar, professores (as), diretores (as), familiares e demais profissionais que atuam na escola e com a escola, apostando nos jovens estudantes da educação básica como os sujeitos sociais centrais da proposta, encontrando na escola o lócus privilegiado de suas ações, seja na escola regular, tal como a conhecemos, como também aquelas que estão no interior das instituições de restrição de liberdade como os centros socioeducativos e as prisões [CARUSO, 2020].

O projeto ancora-se, numa estratégia de prevenção social ampla: a) primária destinada aos jovens estudantes das escolas públicas selecionadas com base em diagnósticos situacionais realizados; e b) secundária e terciária, visto que também objetiva-se contemplar jovens que estejam cumprindo medidas socioeducativas de natureza leve e que, por essa razão, acessam a escola regular, assim como aqueles que estão em cumprimento de medidas restritivas de liberdade, mas que acessam a escola existente no interior das instituições de socioeducação (até 18 anos) e nas Unidades Prisionais (entre 18 e 29 anos).



Figura 1.3: *Autores institucionais e sociais Caruso 2021.*

Destaca-se que o projeto (RE) Integro fundamenta-se em diagnóstico sobre a realidade da população juvenil, no contexto territorial e social em que for implementado, a fim de extrair da própria realidade vivida os subsídios temáticos a serem explorados no curso que passa a funcionar como catalisador de diversas ações que poderão ser desenvolvidas no ambiente escolar [CARUSO, 2020], especialmente considerando que o Brasil é o país com a maior população jovem da América Latina, e tendo em vista que tal juventude vem sendo afetada pelas dinâmicas de violência acima apontadas, o eixo formativo está desenhado para abordar: dinâmicas da criminalidade violenta entre jovens, fatores que influenciam no uso de armas de fogo entre jovens e adolescentes, encarceramento no Brasil e perfil da população presa, fazendo interlocução com a prevenção social, os fatores de risco e de proteção, e com o conteúdo de cidadania, participação social e corresponsabilidade na Segurança Pública.



Figura 1.4: *Abordagem metodológica (juventudes e territorialidade).*

As juventudes em suas dimensões etárias e identitárias são a prioridade do projeto, entretanto, é necessário distinguir as temporalidades e as trajetórias de vida que podem marcar cada segmento, considerando os critérios de idade X permanência na escola.

Nesse sentido, além dos docentes, que serão formados para o manejo dos temas afetos a execução penal, o público alvo do projeto contempla os alunos da rede de Educação Básica, considerando o recorte de juventudes em dois tempos:



**Primeiro tempo: Adolescentes e Jovens entre 13 e 19 anos**, contemplando alunos regularmente matriculados nos anos finais do ensino fundamental II e nos três anos do Ensino Médio. Para este público-alvo do projeto considera-se duas dimensões que se conectam: Adolescentes/jovens em atividade escolar, tanto na educação básica regular (anos finais do Ensino Fundamental e Ensino Médio); quanto na Educação de Jovens e Adultos (EJA) ou na Educação de Adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa;

**Segundo tempo: Jovens entre 18 e 29 anos**, contemplando jovens entre 18 e 29 anos que estão cumprindo medidas restritivas de liberdade no regime fechado e que estejam regularmente matriculados em escolas no interior do Sistema Penitenciário.

Essa distinção é fundamental para o projeto (RE) Integro, uma ação que se pretende concreta de prevenção social à violência, considerando a necessidade de articular atores e instituições em torno das discussões que permeiam o sistema prisional e, portanto, as dinâmicas que o envolvem, mormente as relacionadas ao contexto de violência e criminalidade.

### 1.3 FORMULÁRIO DE INSPEÇÃO PRISIONAL (FIP)

A partir da ideia de simplificar, padronizar, modernizar, informatizar e universalizar as informações das inspeções em unidades penitenciárias - realizadas pelos órgãos da execução penal em âmbito nacional - foi apresentada a proposta de criação de um novo formulário de Inspeção prisional na 454ª reunião ordinária do Conselho Nacional de Política Criminal e Penitenciária (CNPCP).

A iniciativa partiu da Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais (Onsp) apoiada pelo Conselho Nacional de Política Criminal e Penitenciária (CNPCP), Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), Defensoria Pública da União (DPU) e Conselho de Defensores Gerais (Condege). Nesse sentido, foi instituído um grupo de trabalho (GT) para elaboração de um questionário contendo itens importantes à inspeção prisional. A primeira reunião do GT ocorreu em janeiro de 2020.

A metodologia de trabalho empregada na elaboração do FIP, partiu da ideia de simplificação e atualização do formulário padronizado de inspeções elaborado nos termos do Acordo de Cooperação nº 17/2011<sup>1</sup>, agregando-se ainda contribuições de formulários adotados pelo Conselho Nacional do Ministério Público e daquele proposto pelo Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime (UNODC), com base nas Regras de Mandela<sup>2</sup>

O produto deste trabalho apresenta as seguintes características:

<sup>1</sup>Firmado em 23 de novembro de 2011, entre o Senado Federal, a Câmara dos Deputados, o Conselho Nacional de Justiça, o Conselho Nacional do Ministério Público e o Conselho Nacional de Defensores Públicos Gerais.

<sup>2</sup>*Assessing compliance with the Nelson Mandela Rules – A checklist for internal inspection mechanisms.*

1. **Formulário de inspeção Unificado:** aproximadamente, 500 (quinhentas) questões que envolvem a aferição de atendimento às diferentes políticas públicas e assistências previstas na Lei de Execução Penal;
2. **Formulação dos quesitos de modo a viabilizar a produção de estatísticas:** diversos itens do questionário tiveram a sua redação atualizada, preferindo-se respostas objetivas à disponibilização de campos abertos, a fim de viabilizar a inserção das informações em bancos de dados que permitirão a extração de estatísticas e metadados importantes para que as inspeções de estabelecimentos penais contribuam com o diagnóstico das deficiências e com a orientação correta das políticas públicas voltadas para o sistema, sem prejuízo de que as equipes de inspeções tenham considerações em formato discursivo à parte;
3. **Foco na avaliação da qualidade dos serviços prestados nas assistências aos presos:** prioridade sobre a adequação dos espaços físicos, destinados à prestação de assistências, às diretrizes arquitetônicas, considerando a diversidade dos mais de 1500 estabelecimentos penais brasileiros, e a flexibilização das Diretrizes Básicas para a arquitetura penal, do CNPCP;
4. **Preocupação com a discriminação e tratamento privilegiado de grupos de internos nas unidades:** foram incluídos e adaptados itens do formulário especificamente com vistas à identificação da possível prática de condutas discriminatórias ou de tratamento privilegiado contra ou a favor de determinados grupos de internos que são, usualmente, alocados em alas distintas dos estabelecimentos penais, tais como a população LGBTQIA+, presos adeptos de religiões, membros ou ex-integrantes de forças de segurança, entre outros;
5. **Aprofundamento da pesquisa sobre o respeito aos direitos da população LGBTQIA+ em situação de prisão:** o GT contou com a colaboração do Grupo de Trabalho de Pessoas LGBTQIA+, da Defensoria Pública da União, que apresentou substancial contribuição para que o formulário possa mapear mais detalhadamente a violação de direitos desse grupo de internos;
6. **Inclusão de pesquisa sobre a remição de pena:** o formulário produzido pelo GT contempla a preocupação com o fornecimento da documentação necessária para obtenção do direito à remição de pena, matéria que não constava dos formulários de inspeção anteriormente utilizados.

O trabalho foi planejado em quatro etapas/fases, conforme quadro na figura 1.5.

Etapa	Fase	Descrição
1	Elaboração do Questionário	Compilação dos diversos formulários já utilizados pelos órgãos da execução penal; Exclusão de itens obsoletos e/ou desnecessários; Atualização e/ou reescrita de itens desatualizados; Inclusão de novos itens.
2	Desenvolvimento da Plataforma Digital	Inclusão do FIP dentro do Sistema de Informações do Departamento Penitenciário Nacional (Sisdepen);
3	Treinamento	Parceria com o Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos; Elaboração da metodologia pela Escola Nacional de Administração Pública; Elaboração de material didático pelo Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais.
4	Criação do Painel de <i>Business Intelligence</i>	Desenvolvimento da plataforma digital para consulta de informações sobre inspeções prisionais e dados estatísticos.

Figura 1.5: Etapas de construção do Formulário de Inspeção Prisional (FIP).

A primeira etapa foi realizada pelo grupo de trabalho e consistiu em unir as necessidades dos órgãos envolvidos para simplificar, padronizar e universalizar os dados coletados. Dessa forma, o FIP funcionará, também, como uma metodologia de apoio às inspeções prisionais. Essa fase foi concluída em novembro de 2020 com a aprovação, por unanimidade, do referido questionário pelo plenário do CNPCP em sua 454ª reunião ordinária. Cabe salientar que, imediatamente após a aprovação do formulário, iniciou-se a utilização do mesmo pelo Depen e DPU em meios físicos.

A segunda fase consiste na digitalização do formulário. Essa etapa está sob responsabilidade do Depen - por meio de sua Ouvidoria e Diretoria de Inteligência - com o apoio da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP). O Sistema de Informação do Departamento Penitenciário Nacional (Sisdepen) foi a plataforma digital escolhida para implementação do FIP, pois possibilita o compartilhamento de informações entre o Levantamento Nacional de Informações Penitenciárias (Infopen) e o novo Formulário de Inspeção Prisional (FIP), além de, melhorar a publicidade e a rapidez no compartilhamento das informações.

O terceiro momento de implantação completa do FIP será o treinamento aos usuários inspetores interessados na utilização do formulário em sua versão digital. Essa etapa está programada para 2022 e conta com a parceria do Ministério

da Mulher, Família e Direitos Humanos (MMFDH) e a Escola Nacional de Administração Pública (Enap). Com essa ação, objetiva-se: Capacitar os inspetores para o cadastro e utilização do FIP e Sisdepen; sanar dúvidas a respeito da dinâmica do FIP; publicizar o nova ferramenta e; incentivar o seu uso.

Por fim, a quarta etapa de implantação do Formulário de Inspeção Prisional é a elaboração de uma plataforma de *Business intelligence*. Alinhado a ideia de transparência das informações públicas, esse painel digital possibilitará a consulta, por qualquer cidadão, das informações não sigilosas das inspeções prisionais em âmbito nacional, além disso, conterà análises estatísticas das inspeções com possibilidade de filtragem por unidades federativas e/ou regiões do país.

## 1.4 CADASTRO NACIONAL DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL NA EXECUÇÃO PENAL - DEPEN/MJSP

A necessidade de fortalecer a participação social na Execução Penal brasileira, possibilitando a realização de parcerias com Organizações da Sociedade Civil (OSCs), por meio dos instrumentos estabelecidos pela Lei 13.019/2014 e efetividade dos requisitos elencados no art. 3ºB da Lei Complementar nº 79/1994, impulsionou a formalização do Termo de Execução Descentralizada nº 02, em dezembro de 2019, entre o Departamento Penitenciário Nacional (Depen) e o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea).

O instrumento de pactuação tem por objeto o desenvolvimento de funcionalidades específicas no Mapa das Organizações da Sociedade Civil (Mapa das OSCs), com vistas à criação do Cadastro Nacional de Participação Social na Execução Penal, integrando plataformas virtuais, emissão de certificação de cadastro e a execução de uma agenda de pesquisas voltada para a identificação e o mapeamento de organizações da sociedade civil que desenvolvem ações ou projetos em temas ligados ao sistema prisional em todo o território nacional.

A parceria com o Ipea se mostrou a mais indicada, uma vez que o instituto é responsável pelo Mapa das Organizações da Sociedade Civil, plataforma pública de dados sobre as OSCs em atividade no país, evitando a sobreposição de ações e contribuindo para o reconhecimento da rede já existente, criada a partir do Decreto 8.726/2016, que regulamenta a Lei 13.019/2014 – conhecida como Marco Regulatório das OSCs.

O recorte para a execução penal, tem como propósito materializar as disposições do art. 4º da Lei de Execuções Penais (Lei 7.210/84). “O Estado deverá recorrer à cooperação da comunidade nas atividades de execução da pena e da medida de segurança”.

Com base neste dever, surge a compreensão de que o enfrentamento das problemáticas vivenciadas pelo sistema prisional brasileiro, demanda atuações coletivas e intersetoriais, com tecnologias sociais inovadoras que propiciem cada

vez mais o envolvimento da sociedade civil no processo de execução da pena e na reintegração social de pessoas em privação de liberdade e egressas do sistema prisional.

O primeiro produto da pactuação foi formalizado em 21 de fevereiro de 2020, com a publicação da Portaria nº 120, que institui o Cadastro Nacional de Participação Social na Execução Penal do Departamento Penitenciário Nacional, permitindo a realização do projeto “Ressocializa”, apresentado em tópico próprio deste relatório.

Ainda como produto da parceria estabelecida com o Ipea, está em andamento, a pesquisa “As OSCs no universo do sistema prisional brasileiro” com o objetivo de identificar com maior clareza as organizações da sociedade civil que desenvolvem ações ou projetos em temas ligados ao sistema prisional brasileiro ou que tenham como público pessoas privadas de liberdades, suas famílias e egressos do sistema prisional.

A investigação qualitativa em curso, quando concluída, possibilitará dados avaliatórios para o desenvolvimento de ações e projetos de mútua colaboração, que propiciem um maior envolvimento da sociedade civil no processo de execução da pena e na reintegração social de pessoas em privação de liberdade e egressas do sistema prisional.



## 2 AÇÕES

O capítulo a seguir trata das ações da Ouvidoria nacional dos Serviços Penais (Onsp) que objetivam: Atuar como instância de controle e participação social na execução penal; fomentar e apoiar formas de participação social; fomentar e apoiar a implantação e o funcionamento de ouvidorias externas.

Dessa maneira, no biênio 2020/2021, a Onsp se organizou e promoveu o I Fórum Nacional de Participação e Controle na Execução Penal, realizou inspeções prisionais em 91 unidades prisionais, internalizou o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), atualizou sua estrutura organizacional, iniciou o processo de modernização do aparato tecnológico e participou de ações de práticas restaurativas.

### 2.1 I FÓRUM NACIONAL DE PARTICIPAÇÃO E CONTROLE NA EXECUÇÃO PENAL

Organizado pela Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais (Onsp) e Escola Nacional de Administração Pública (Enap), em novembro de 2020, ocorreu o primeiro Fórum Nacional de Participação e Controle na Execução Penal, em seu formato virtual, composto por dois webnários e uma oficina colaborativa. Os webnários contaram com participação de representantes do Depen, Enap, Conselhos de Comunidade e autoridades envolvidas na temática de participação e controle social na execução penal. Os dois Webnários realizados tiveram como tema: “O Voluntariado no Sistema Prisional” e “Controle e Participação na Execução Penal”. Já as oficinas objetivaram a construção de diretrizes para o bom funcionamento e fortalecimento dos Conselhos de Comunidade para desempenho de suas atividades previstas no artigo 8 da Lei de Execução Penal (LEP). Como resultado das oficinas podemos destacar: a interação e conexão entre o grupo; o contato dos Conselheiros com servidores do CNJ, DPU e CNMP; as diretrizes produzidas em quatro eixos que trouxeram uma convergência do grupo em relação a esta autonomia almejada (recursos financeiros, sede própria, equipe fixa), reconhecimento desejado (percepção do Conselho como um órgão do sistema de execução penal) e esforço para ampliação da capacidade de ação (parcerias para ofertar mais serviços e apoio às pessoas privadas de liberdade, egressos e suas famílias).

### 2.2 INSPEÇÕES EM ESTABELECIMENTOS PENAIS

Considerando as competências e atribuições previstas no Regimento Interno do Depen, Portaria nº 199, de 09 de novembro de 2018, em seu art. 4º,

cabe à Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais - Onsp inspecionar estabelecimentos penais e produzir relatórios para subsídio da gestão penitenciária e submetê-los aos interessados.

Os relatórios discorrem sobre visitas de inspeções realizadas em estabelecimentos prisionais estaduais, conforme às normas da Constituição da República, do sistema interamericano de Direitos Humanos e da legislação ordinária sobre execução penal, assim como às diretrizes de política penitenciária traçadas pelo Conselho Nacional de Política Criminal e Penitenciária (CNPCCP), Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e Departamento Penitenciário Nacional (Depen).

As visitas são realizadas com o conhecimento prévio das autoridades públicas locais, obtendo-se o apoio logístico das Secretarias/Órgãos responsáveis pela administração penitenciária estadual.

As informações quantitativas presentes nos relatórios são obtidas e preenchidas, até o momento, em formulários físicos pela equipe do Depen no momento das visitas, cuja rotina consistiu em percorrer o interior das unidades, juntamente com Diretores, Chefes de Segurança e Técnicos Penais das unidades.

Fazem, ainda, parte dos relatórios fotografias, anotações e observações pertinentes às unidades visitadas. Por fim, visando contribuir para a melhoria da gestão do Sistema Prisional dos Estados da Federação, apresenta-se recomendações ao Governo do Estado, à Secretaria/Órgãos responsáveis pela administração penitenciária estadual, ao Tribunal de Justiça e Varas de Execuções Penais, ao Ministério Público Estadual e à Defensoria Pública Estadual.

No biênio 2020-2021, conforme Cronogramas de Inspeções aprovado pela Direção Geral do Depen e adaptado em razão da declaração de pandemia de COVID-19 realizada pela Organização Mundial de Saúde (OMS), foram realizadas inspeções em 91 estabelecimentos penais estaduais relacionados na tabela abaixo:

Tabela 2.1: Unidades penitenciárias inspecionadas.

<b>UF</b>	<b>Ano</b>	<b>Período</b>	<b>Estabelecimento Penal</b>
Pará	2020	28/01 a 21/02	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de Recuperação Penitenciário do Pará II</li> <li>• Centro de Recuperação Prisional do Pará III</li> <li>• Centro de Recuperação Penitenciário do Pará IV</li> <li>• Colônia Penal Agrícola de Santa Izabel</li> <li>• Centro de Triagem Metropolitana I</li> <li>• Centro de Triagem Metropolitana III</li> <li>• Centro de Triagem Metropolitana IV</li> <li>• Cadeia Pública para Jovens e Adultos</li> </ul>
Goiás	2020	10/03 a 13/03	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidade Prisional de Cristalina</li> <li>• Casa de Prisão Provisória de Luziânia</li> <li>• Penitenciária Feminina de Luziânia</li> <li>• Penitenciária Masculina de Luziânia</li> <li>• Unidade Prisional Semiaberto de Luziânia</li> <li>• Unidade Prisional de Cidade Ocidental</li> <li>• Unidade Prisional de Valparaíso de Goiás</li> <li>• Unidade Prisional de Novo Gama de Goiás</li> <li>• Unidade Prisional de Santo Antônio do Descoberto</li> <li>• Unidade Prisional de Águas Lindas de Goiás</li> </ul>
Rio de Janeiro	2020	20/09 a 25/09	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presídio Evaristo de Moraes</li> <li>• Presídio Alfredo Trajan</li> <li>• Cadeia Pública Jorge Santana</li> <li>• Instituto Penal Plácido de Sá</li> </ul>

*Continua na próxima página.*

Tabela 2.1 – Continua na página anterior.

<b>UF</b>	<b>Ano</b>	<b>Período</b>	<b>Estabelecimento Penal</b>
Acre	2020	05/10 a 09/10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Complexo Penitenciário Francisco de Oliveira</li> <li>• Unidade Prisional Feminina de Rio Branco</li> <li>• Penitenciária Antônio Amaro Alves</li> <li>• Presídio Senador Guiomard (Quinari)</li> <li>• Penitenciária Evaristo de Moraes</li> </ul>
Paraíba	2020	05/10 a 09/10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penitenciária Flósculo da Nóbrega</li> <li>• Penitenciária Juiz Ritler Cantic</li> <li>• Penitenciária Geraldo Beltrão</li> <li>• Penitenciária Desembargador Sílvio Porto</li> <li>• Penitenciária Romeu Gonçalves</li> <li>• Penitenciária Feminina Maria Júlia Maranhão</li> </ul>
Alagoas	2020	05/10 a 09/10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penitenciária Masculina Baldomero Cavalcanti de Oliveira</li> <li>• Presídio Cyridião Durval de Oliveira e Silva</li> <li>• Presídio Feminino Santa Luzi</li> <li>• Casa de Custódia da Capital</li> <li>• Núcleo de Ressocializador da Capital</li> <li>• Presídio de Segurança Máxima</li> <li>• Colônia Agroindustrial São Leonardo</li> <li>• Presídio do Agreste</li> </ul>

Continua na próxima página.

Tabela 2.1 – Continua na página anterior.

<b>UF</b>	<b>Ano</b>	<b>Período</b>	<b>Estabelecimento Penal</b>
Bahia	2021	01/02 a 05/02	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadeia Pública de Salvador</li> <li>• Conjunto Penal Masculino de Salvador</li> <li>• Conjunto Penal Feminino de Salvador</li> <li>• Penitenciária Lemos Brito</li> <li>• Presídio Salvador</li> <li>• Unidade Especial Disciplinar</li> <li>• Colônia Penal Lafayette Coutinho</li> <li>• Casa do Albergado e Egresso</li> <li>• Conjunto Penal de Lauro de Freitas</li> </ul>
Paraná	2021	13/06 a 18/06	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Casa de Custódia de Curitiba</li> <li>• Penitenciária Central do Estado – PCE</li> <li>• Penitenciária Central do Estado II - PCE-UP</li> <li>• Penitenciária Estadual de Piraquara - PEP II</li> <li>• Cadeia Pública Laudemir Neves – CPLN</li> <li>• Penitenciária Feminina do Paraná – PFP</li> <li>• Penitenciária Estadual de Foz do Iguaçu I</li> <li>• Penitenciária Estadual de Foz do Iguaçu II</li> <li>• Centro de Reintegração Feminino - CRESF</li> </ul>

*Continua na próxima página.*



Tabela 2.1 – Continua na página anterior.

UF	Ano	Período	Estabelecimento Penal
Mato Grosso do Sul	2021	12/07 a 16/07	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de Triagem "Anísio Lima"</li> <li>• Estabelecimento Penal Feminino "Irmã Irma Zorzi"</li> <li>• Instituto Penal de Campo Grande</li> <li>• Penitenciária Estadual Masculina de Regime Fechado da Gameleira</li> <li>• Centro Penal Agroindustrial da Gameleira de Regime Semiaberto</li> <li>• Presídio de trânsito de Campo Grande</li> <li>• Estabelecimento Penal Jair Ferreira de Carvalho</li> <li>• Patronato Penitenciário de Campo Grande</li> <li>• Penitenciária de Dois Irmãos do Buriti</li> <li>• Penitenciária Federal de Campo Grande</li> </ul>
Amapá	2021	30/08 a 03/09	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penitenciária Masculina – COPEMA</li> <li>• Colônia Penal – COLPE</li> <li>• Casa do Albergado – CALBE</li> <li>• Núcleo, Conciliação e Práticas Justiça Restaurativas</li> <li>• Penitenciária Feminina – COPEF</li> <li>• Centro de Custódia – COCEC</li> </ul>
Mato Grosso	2021	16/11 a 19/11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de Ressoc.Industrial Ahame-non L. Dantas</li> <li>• Centro de Ressocialização de Cuiabá</li> <li>• Penitenciária Feminina Ana Maria Couto</li> <li>• Penitenciária Central do Estado</li> </ul>

Continua na próxima página.

Tabela 2.1 – Continua na página anterior.

<b>UF</b>	<b>Ano</b>	<b>Período</b>	<b>Estabelecimento Penal</b>
Piauí	2021	22/11 a 24/11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penitenciária Regional Irmão Guido</li> <li>• Casa de Custódia Prof. José Ribamar Leite</li> <li>• Cadeia Pública de Altos</li> <li>• Unidade de Apoio Prisional</li> <li>• Penitenciária Feminina de Teresina</li> </ul>
São Paulo	2021	06/11 a 10/11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penitenciária Dr. José Augusto César Salgado</li> <li>• Centro de Detenção Provisória Edgar Magalhães</li> <li>• Penitenciária I - José Parada Neto</li> <li>• Penitenciária II - Des. Adriano Marrey</li> <li>• Penitenciária Nilton Silva</li> <li>• Penitenciária Feminina da Capital</li> <li>• Centro de Detenção Provisória Vicente Luzan</li> </ul>

Para o ano de 2022 foram previstas em cronograma, visitas de inspeção aos seguintes estados:

<b>ESTADO</b>	<b>MÊS</b>
Minas Gerais	Janeiro
Amazonas	Fevereiro
Sergipe	Março
Santa Catarina	Abril
Rondônia	Maio
Roraima	Junho
Rio Grande do Norte	Julho
Espírito Santo	Agosto
Maranhão	Setembro
Pernambuco	
Outubro Rio Grande do Sul	Novembro
Ceará	Dezembro

Para a definição das unidades da federação que serão visitadas foram definidos os critérios abaixo elencados, utilizando-se de informações do FUNPEN e da Onsp:

- Unidades da Federação com maior ou menor número de manifestações apresentadas à Onsp;
- Unidades da Federação com menor número de manifestações apresentadas à Onsp;
- Unidades da Federação em áreas de fronteiras;
- Unidades da Federação com maior população prisional por etnia indígena;
- Unidades da Federação com menor população prisional;
- Unidades da Federação com maior número de presos provisórios;
- Unidades da Federação com maior percentual de presos provisórios;
- Unidades da Federação com menor execução do FUNPEN.

Não havendo ponderação entre os critério de seleção, foram definidas as unidades da Federação com maior pontuação apresentada, além daqueles Estados que possuem Medida Provisórias e Cautelares emitida pelo Sistema Interamericana de Direitos Humanos - SIDH.

## 2.3 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é a unidade responsável por atender os pedidos de acesso à informação feitos ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

A Portaria nº 681, de 5 de dezembro de 2019, institui, no âmbito do Ministério da Justiça e Segurança Pública, a Rede de Serviços de Informação ao Cidadão – Rede SIC, na qual o Departamento Penitenciário integra o Serviço de Informação ao Cidadão Setorial – SIC Setorial.

Nesse sentido, o Art. 5º da referida Portaria estabelece:

*Art. 5º Aos SIC Setoriais compete:*

*I - atender e orientar o cidadão quanto ao acesso à informação;*

*II - informar sobre a tramitação de documentos nas unidades de sua competência;*

*III - monitorar as respostas recebidas, reorientando as unidades respondentes quanto à necessária qualidade das respostas, se for o caso;*

*IV - fornecer diretamente ao cidadão resposta ao pedido de acesso à informação relativo às suas unidades, inclusive em relação aos pedidos encaminhados pelo SIC Central, observado o disposto no art. 11 da Lei nº 12.527, de 2011;*

V - receber recurso contra a negativa de acesso à informação ou referente a pedido de desclassificação relativo às suas unidades, encaminhando-os à autoridade competente para apreciação; e

VI - encaminhar semestralmente à Ouvidoria-Geral relatório com os pedidos de acesso à informação formulados, para publicação na internet, de forma ativa, das respostas aos pedidos mais frequentes.

§ 1º O SIC Setorial, ao receber pedido de acesso à informação sobre assunto com potencial repercussão à imagem ou integridade do Ministério, deverá:

I - dar imediato conhecimento de seu teor à autoridade de monitoramento referida no art. 13 desta Portaria, por meio do SIC Central, para acompanhamento e, se for o caso, fornecimento de orientações adicionais sobre a resposta ao cidadão;

II - verificar se a resposta ao pedido de acesso à informação não contraria outras manifestações proferidas sobre o mesmo assunto no âmbito do Ministério; e

III - responder ao cidadão, verificando se a resposta, uma vez assinada, foi validada pelo Gabinete do dirigente máximo do órgão.

§ 2º O SIC Setorial, ao receber pedido de acesso à informação fora de suas competências, deverá adotar a seguinte providência:

I - se tiver conhecimento do órgão ou entidade responsável pela informação ou que a detenha, deverá encaminhá-lo o pedido;

II - se não tiver conhecimento do órgão ou entidade responsável pela informação ou que a detenha, deverá responder com orientação sobre a necessidade de abertura de novo pedido, dirigido ao órgão ou entidade competente.

§ 3º O relatório de que trata o inciso VI do caput deste artigo deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

I - estatísticas sobre os pedidos recebidos, deferidos e indeferidos e os prazos de atendimento, discriminados por unidade;

II - diagnóstico sobre o andamento do SIC Setorial; e

III - justificativas para eventuais atrasos ou omissões praticadas pelas respectivas unidades no atendimento aos pedidos.

Art. 6º O SIC Central e o SIC Setorial, ao receberem pedido de acesso à informação cujo assunto seja de sua competência, deverão encaminhá-lo imediatamente à unidade respondente.

§ 1º A unidade respondente de que trata o caput deste artigo terá o prazo de até quinze dias para encaminhar a resposta ao SIC competente, conforme o disposto no art. 11 da Lei nº 12.527, de 2011.

§ 2º A unidade respondente, ao verificar que necessita de prazo superior ao inicialmente fixado nos termos do § 1º deste artigo, deverá solicitar prorrogação, devidamente fundamentada, por mais dez dias, ao SIC Central ou Setorial competente.

§ 3º No caso de deferimento da prorrogação de que trata o § 2º deste artigo, o SIC Central ou Setorial encaminhará a justificativa emitida pela unidade respondente ao requerente, nos termos do art. 16 do Decreto nº 7.724, de 2012.

§ 4º A unidade respondente, ao verificar que não dispõe das informações solicitadas, ou de parte delas, deverá comunicar imediatamente ao SIC Central ou Setorial competente.

§ 5º Havendo mais de uma unidade respondente, aquela com maior pertinência temática deverá consolidar as informações que servirão de resposta ao requerente, ficando, cada unidade, responsável pela parcela da informação que for de sua competência.

Desde que foi instituído, o Serviço de Informação ao Cidadão Setorial do Depen ficou a cargo do Serviço de Protocolo.

Com o Decreto nº 10.785, de 1º de setembro de 2021, que alterou a estrutura regimental do Ministério da Justiça e Segurança Pública, a função de Chefe do Serviço de Informação ao Cidadão passou a integrar a Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais, a partir de 1º de outubro de 2021, cujo relatório será produzido em apartado.

Com relação aos processos gerados na unidade SIC, no período de 1º de outubro de 2021 a 28 de fevereiro de 2022, temos que quase a totalidade de processos gerados foram do tipo Acesso à Informação: Pedido de Acesso à Informação (SIC), sendo 123 no período, como observado no gráfico, extraído do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), a seguir:

Tipo	Out/2021	Nov/2021	Dez/2021	Jan/2022	Fev/2022	Total
Pedido de Acesso à Informação	23	39	26	23	12	123
Cadastro de Sistemas Estruturantes	–	–	–	01	–	01
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>39</b>	<b>26</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>124</b>

Já com relação aos processos tramitados na unidade, pode ser observado que, da mesma forma, a grande maioria dos processos tramitados também foram do tipo Acesso à Informação: Pedido de Acesso à Informação (SIC), representando um número de 162 de um total de 169 processos tramitados, como pode ser visto,

nos dados extraídos do SEI, abaixo:

<b>Tipo</b>	<b>Quantidade</b>
Pedido de Acesso à Informação	162
Administração	03
Apresentação ou Recomendação (Cartas e Pedidos)	01
Normas e Manuais	01
Cadastro de Sistemas Estruturantes	01
Normatização ou Regulamentação em Gestão de Políticas Penitenciárias	01
<b>Total</b>	<b>169</b>

Já referente ao tempo médio de tramitação dos processos tramitados na unidade SIC, no período de 1º de outubro de 2021 a 28 de fevereiro de 2022, temos que, considerando o tipo de processo de “Pedido de Acesso à Informação”, o tempo médio de tramitação é de 4 dias e 19 horas e como média geral, considerando todos os tipos de processos tramitados na unidade, o tempo médio de tramitação é de 2 dias e 5 horas, como pode ser comprovado abaixo:

<b>Tipo</b>	<b>Quantidade</b>
Pedido de Acesso à Informação	4d 19h 20m 49s
Administração	15s
Apresentação ou Recomendação (Cartas e Pedidos)	1d 19h 8m 15s
Normas e Manuais	3d 55m 36s
Cadastro de Sistemas Estruturantes	22h 59m
Normatização ou Regulamentação em Gestão de Políticas Penitenciárias	2d 20h 28m 44s
<b>Geral</b>	<b>2d 5h 48m 46s</b>

## 2.4 REESTRUTURAÇÃO DA OUVIDORIA NACIONAL DOS SERVIÇOS PENAIIS (ONSP)

O Decreto nº 10.785, de 1º de setembro de 2021, aprovou a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Justiça e Segurança Pública, remanejou e transformou cargos em comissão, funções de confiança e funções comissionadas técnicas.

A reestruturação do Departamento Penitenciário Nacional foi instruída por meio do Processo SEI nº 08007.002259/2021-59.

Até a publicação do Decreto, a Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais - Onsp contava com um DAS-101.4, destinado ao cargo de Ouvidor(a). Com a reestruturação, o setor passou a ter a seguinte estrutura (2.1):



Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais		
1	Ouvidor	FCPE 101.4
2	Chefe do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	FCPE 101.1
	Chefe do Serviço de Apoio à Cooperação Internacional da ONSP e DEPEN	FCPE 101.1

Figura 2.1: Estrutura de cargos.

## 2.5 COMPOSIÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA E ORÇAMENTO

Atualmente, a Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais (Onsp) possui uma equipe constituída por 14 membros, caracterizada da seguinte forma:

- 8 servidores estatutários federais;
- 3 estagiários;
- 3 funcionários terceirizados.

Considerando a gama de competências atribuídas à Ouvidoria e como forma de garantir a continuidade dos serviços e suas execuções, as atividades foram distribuídas entre seus integrantes, compreendendo a seguinte divisão:

- 4 Integrantes para a realização de Inspeções aos Estabelecimentos Penais;
- 7 Integrantes para o recebimento, tratamento e acompanhamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria;
- 3 integrantes para o desenvolvimento e acompanhamento de projetos.

Em relação a recursos destinados à Ouvidoria , importa esclarecer que até 2018 o plano orçamentário do Departamento Penitenciário Nacional apresentava ação orçamentária específica para “Fortalecimento de Participação e Controle Social”, estando sob a responsabilidade da ONSP a sua execução . Em 2019 ocorreu uma reestruturação em todo o plano orçamentário do Órgão, com o objetivo de agrupar despesas destinadas à políticas e projetos congêneres, de forma a permitir que diferentes Diretorias do DEPEN pudessem realizar a execução dos recursos em ações e atividades relacionadas à temática de participação social .

Os recursos utilizados nos projetos desenvolvidos pela Onsp, desde estão são oriundos de ações orçamentárias vinculadas à Diretoria de Políticas Penitenciárias.

## 2.6 MODERNIZAÇÃO DA OUVIDORIA

Com o início da nova gestão na Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais – Onsp - no ano de 2019, foi diagnosticado uma grande demanda represada de

solicitações não atendidas dos anos anteriores, além disso, verificou-se que os equipamentos de trabalho deste setor encontravam-se obsoletos.

Foi então, iniciado um processo de modernização do setor, onde foram adquiridos equipamentos de scanner de mesa, fragmentadora de papel, ar-condicionado portátil e data show.

Também, foram iniciados processos para a substituição de computadores e outros equipamentos necessários para os bons andamentos dos processos e melhora do ambiente de trabalho, proporcionando, assim, uma melhor qualidade de vida para todos os servidores.

Os processos de nova aquisição encontram-se em andamento na Coordenação Geral de Licitações e Contratos deste Departamento, com previsão de conclusão até o final de 2021.

## 2.7 PRÁTICAS RESTAURATIVAS

A Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais promoveu em outubro de 2021 uma Capacitação em Justiça Restaurativa no Sistema Prisional. A capacitação foi resultado de uma parceria entre o Programa das Nações Unidas (PNUD) e o Departamento Penitenciário Nacional (Depen) com base no projeto BRA/14/011, de Fortalecimento da Gestão do Sistema Prisional Brasileiro, que visa incluir a justiça restaurativa no sistema da justiça criminal e do sistema penitenciário de maneira ampla e detalhada, gerando mudanças e transformações no nível institucional e também nas próprias práticas de resposta ao crime e ao conflito nas prisões.

O evento ocorreu em Porto Alegre, nos dias 13,14,15,19,20,21 e 22 outubro de 2021, totalizando carga horária de 40 (quarenta) horas-aula e contou com 10 servidores do Depen e 30 servidores da Superintendência dos Serviços Penitenciários (Susepe) do Rio Grande do Sul. Os encontros foram conduzidos pelo professor Luís Fernando Bravo de Barros e pela professora Francisca Lozano Espina, que se aprofundaram, respectivamente, na metodologia dos Círculos Restaurativos e de Construção de Paz e na metodologia da mediação prisional e penitenciária.

## 2.8 ATUAÇÃO EM REDE - CONTEXTO PANDÊMICO

Os efeitos decorrentes das medidas preventivas adotadas para o enfrentamento da pandemia no sistema prisional brasileiro, especialmente quanto a suspensão das visitas sociais e restrição de acessos aos estabelecimentos penais, exigiram da Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais uma atuação integrada com as estruturas estaduais de ouvidoria, uma vez que suas estruturas passaram a desempenhar um papel de mediação entre familiares e a gestão pública, especialmente na busca por informações sobre as condições de saúde e tratamento das pessoas privadas de liberdade. Neste sentido foram realizadas cinco videoconferências

com representantes das Ouvidorias Penitenciárias, existentes em 19 (dezenove) unidades federativa, com o propósito de compartilhar informações e boas práticas adotadas pelas gestões estaduais, no propósito de criar canais mais efetivos e céleres para informações. Como já mencionado a suspensão das visitas, as restrições impostas para saídas externas, além dos números crescentes de contaminados no sistema prisional, divulgados pelos meios de comunicação, resultaram no aumento significativo de manifestações recebidas na Onsp através de e-mail e da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), o que demandou a necessidade de criação de canais de diálogo aproximado para a articulação de ações e a construção de estratégias que pudessem, ao menos, minimizar a angústia dos familiares frente a recorrente busca por notícias e informações.

Como resultado de articulações realizadas podemos citar a experiência realizada junto ao Ministério Público do Distrito Federal e Territórios que resultou na doação pelo Departamento Penitenciário Nacional de 40 tablets para a realização de videochamadas entre pessoas privadas de liberdade e seus familiares. Tal ação foi objeto de matérias jornalísticas, [GÓIS, 2020], [FERREIRA, 2020]:

Sobre a atuação em rede, podemos citar ainda a iniciativa realizada entre Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais, a Comissão do Sistema Prisional, Controle Externo da Atividade Policial e Segurança Pública do Conselho Nacional do Ministério Público (CSP/CNMP) e o Instituto Ação pela Paz que possibilitou a doação e distribuição, pelo Instituto Todos pela Saúde (ITpS), de quase três milhões de máscaras reutilizáveis ao sistema prisional, para pessoas privadas de liberdade e corpo funcional nas 27 unidades federativas, atingindo a totalidade dos mais de 1400 estabelecimentos penais existentes no território nacional [CNMP, 2020].

# 3 TRATAMENTO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

Esse capítulo traz as informações pormenorizadas acerca das solicitações, denúncias, reclamações e sugestões realizadas por agentes integrantes do sistema penitenciário nacional, pessoas privadas de liberdade e/ou seus familiares.

## 3.1 DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

Dentre as atribuições desta Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais (Onsp), descritas no art. 5º, da Portaria n. 199, de 9 de novembro de 2018, está o de receber, analisar e encaminhar as demandas relacionadas ao sistema penitenciário aos órgãos competentes para as devidas providências.

As demandas são recebidas nesta Onsp por carta, e-mail, telefone, presencial e via sistema Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação), e são encaminhadas pelos próprios presos, familiares, advogados e por outros órgãos, como outros ministérios e Presidência da República.

São diversas solicitações recebidas, como assistência jurídica (recursos, habeas corpus, revisão criminal, ausência de recursos financeiros para contratar advogado, uma consulta com um defensor público, cálculo de pena a cumprir, entre outros). Neste caso, o papel da ouvidoria é o de encaminhar a carta recebida para a Defensoria Pública estadual para que esse órgão possa dar um melhor direcionamento à demanda.

São recebidas também demandas de competência das Varas de Execuções Penais, como solicitações de indulto coletivo, comutação de pena, transferências e remoções entre unidades prisionais, e cadastro como visitante. Estas demandas são então direcionadas ao juízo de execução competente para os devidos trâmites legais.

A Onsp recebe também denúncias e reclamações relacionadas às condições das unidades prisionais de todo o país, e após cadastramento para acompanhamento, são encaminhadas aos órgãos responsáveis, como Ministério Público, VEPs, Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), Conselho Nacional de Justiça (CNJ), entre outros a depender do teor da denúncia.

Desde o ano de 2020 foram recebidas reclamações quanto ao recebimento ou não do auxílio emergencial, e estas são direcionadas ao Ministério da Cidadania, responsável pelo benefício.

Pedidos de indulto individual recebidos são remetidos aos Conselhos Penitenciários estaduais, cuja competência abarca a emissão de parecer com a

concessão ou não do benefício pretendido.

Demandas relacionadas ao auxílio reclusão são de competência do INSS, sendo orientado ao solicitante que entre em contato diretamente com esse órgão.

Nos anos de 2020 e 2021 foram recebidas 5251 e 4992 demandas, respectivamente.

## 3.2 FLUXO E METODOLOGIA PARA TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Ao término do ano de 2019, a Onsp elaborou e iniciou um projeto de coleta e análise de dados das demandas de ouvidoria. A ideia se concretizou com a criação de um formulário estruturado on-line que, atualmente, possibilita a geração de informações e criação de índices para apoio à decisão baseada em dados e facilita a tomada de ações de fiscalização e acompanhamento de solicitações, denúncias e reclamações.

Nesse sentido, foi definida uma metodologia prática para preenchimento dos dados do formulário coerente às particularidades do sistema penitenciário. A análise de dados posterior é realizada pela própria equipe da Onsp utilizando métodos estatísticos e computacionais alinhados às atuais tendências tecnológicas. Dessa forma, temos o seguinte fluxo dos processos e seu detalhamento:

- Recebimento da demanda via carta, e-mail, ofício, fala.BR ou atendimento presencial;
- Análise preliminar para identificação do tipo de demanda (solicitação, denúncia, reclamação, sugestão, elogio e/ou agradecimento);
- Abertura de processo e anexação de documentos;
- Verificação pormenorizada e encaminhamento ao órgão responsável pelo requerimento, apuração do fato, resolução do problema, análise da sugestão ou recebimento do elogio;
- Devolutiva de correspondência ao demandante (carta, e-mail, ofício) relatando as providências realizadas pela ouvidoria e/ou qual(is) órgão(s) responsável(is) pelo tratamento;
- Preenchimento do formulário estruturado para coleta dos dados;
- Limpeza e estruturação dos dados;
- Geração de relatórios tabulares;
- Atualização dos dados em painel de *Business Intelligence*;

O formulário passa por constantes evoluções e, em 2021, foi reformulado para coletar dados pormenorizados dos tempos de tratamento das demandas, forma de apresentação das demanda e gênero dos demandantes.

Como referência para as análises foi considerada a data de início do tratamento da demanda.

### 3.3 DADOS GERAIS

O sistema prisional possui várias particularidades em sua organização. Uma delas diz respeito à impossibilidade de acesso aos meios tecnológicos para elaboração e envio de demandas às ouvidorias por parte das pessoas privadas de liberdade em unidades penais. Como consequência, o ano de 2021 trouxe 91.03% de demandas realizadas via cartas. A visualização na figura (3.1) traz os valores absolutos e relativos para o período supracitado <sup>1</sup>.

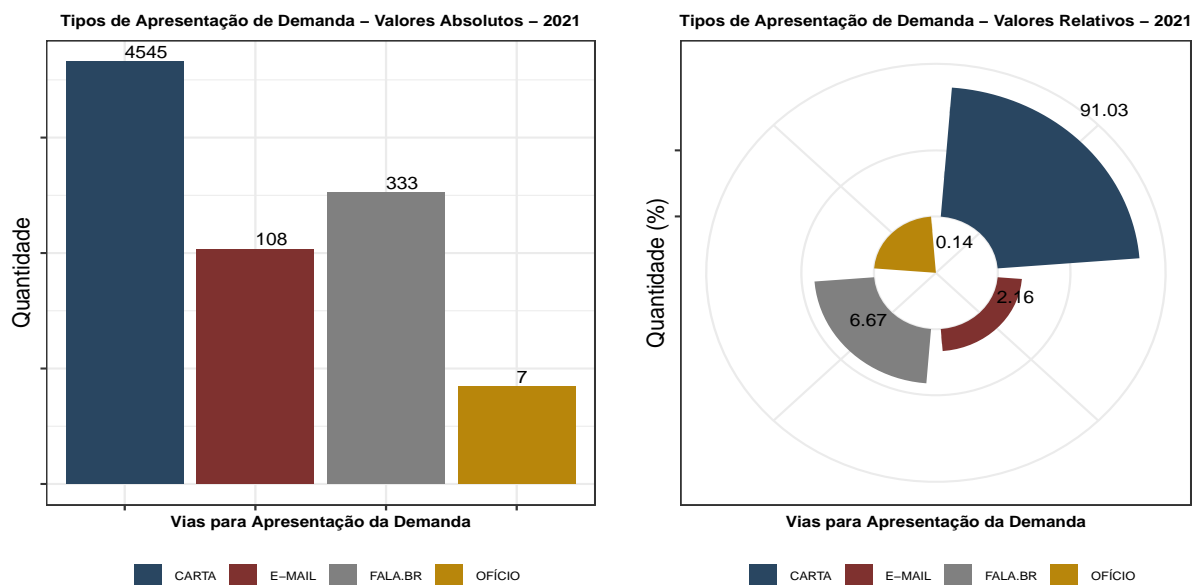


Figura 3.1: Formas de acionamento e quantidades absoluta e relativa das vias de contato com a Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais.

Para as requisições realizadas via correspondências físicas com utilização dos serviços dos correios, o tempo de tratamento é segmentado em: Tempo Médio dos Correios e Tempo Médio na Onsp. Estes dados revelam a quantidade de dias para entrega da carta pelos correios e tratamento pela Ouvidoria, respectivamente. Já as demandas oficiadas diretamente à Onsp via e-mail, contatos telefônicos, Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação (fala.BR) e atendimento presencial, não geram atraso devido à entrega pelo correio sendo considerado apenas a quantidade de dias necessários para tratamento pela Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais. O tempo total diz respeito ao tempo necessário para término de todos o processo englobando o tempos dos correios e tratamento pela ouvidoria. A coleta das informações pormenorizadas acerca dos tempos médios iniciou-se no fim de 2020 (setembro), dessa forma, o referido ano mostrou grande divergência entre os tempos médios em comparação com 2021. A tabela abaixo traz o tempos

<sup>1</sup>Dados não coletados para o ano de 2020



médios para o período de referência.

Ano de Referência	Tempo - Correios	Tempo - Onsp	Tempo - Total
2020	22	17	51
2021	11	14	24

A figuras (3.2) e (3.3) mostram a evolução mensal dos tempos médios para tratamento das demandas de ouvidoria durante os anos de 2020 e 2021, respectivamente. Os ápices na demora de tratamento das requisições ocorreu em janeiro e outubro de 2020 devido ao represamento de cartas ocasionada pela greve dos servidores dos correios em 2019 e 2020.

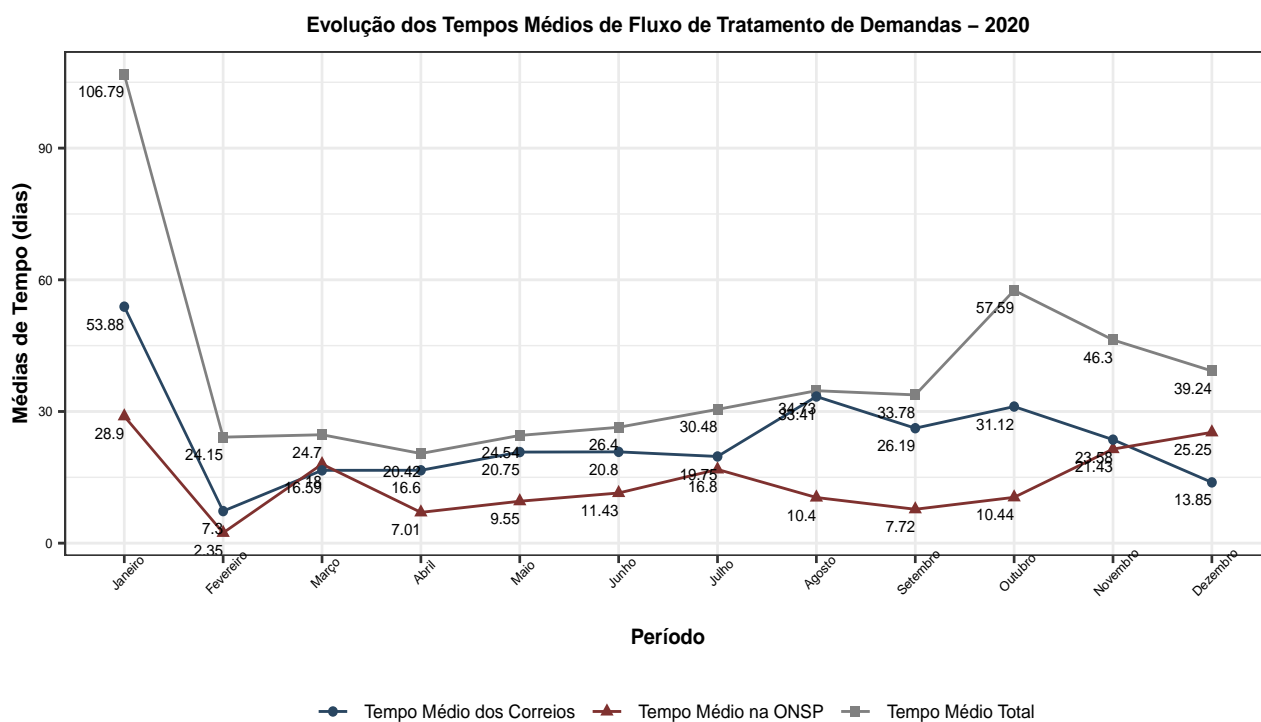


Figura 3.2: Evolução do tempo de tratamento de demandas de ouvidoria considerando o tempo de entrega dos correios, tempo de de tratamento da requisição e o tempo total entre a data requisição e tratamento para o ano de 2020.

O ano de 2021 apresentou melhora significativa no fluxo dos processos de ouvidoria com média mínima de 12 dias para tratamento das demandas em dezembro e máxima de 53 dias em março do referido ano.

Em comparação com 2020, teve-se uma diminuição do tempo máximo de tratamento de, aproximadamente, 100%.

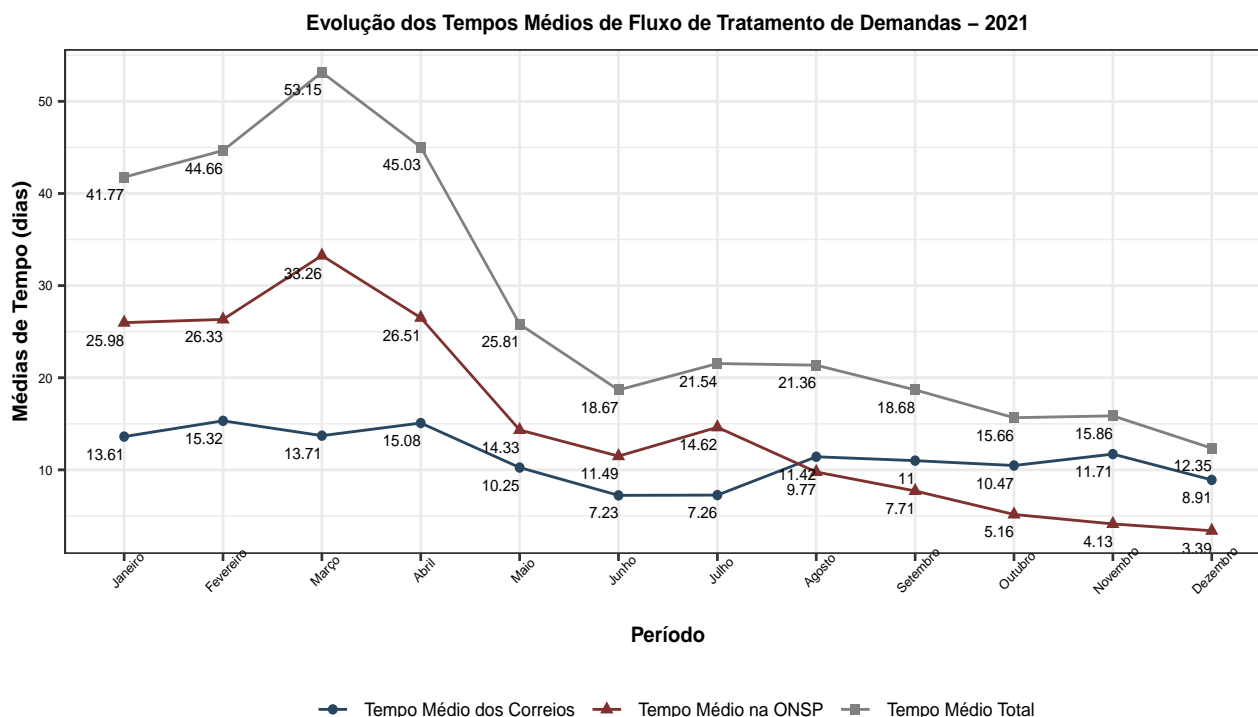


Figura 3.3: *Evolução do tempo de tratamento de demandas de ouvidoria considerando o tempo de entrega dos correios, tempo de de tratamento da requisição e o tempo total entre a data requisição e tratamento para o ano de 2021.*

### 3.4 TIPOS DE DEMANDAS

A Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais - Onsp - classifica suas demandas externas e internas de acordo com a natureza típica da requisição, sendo elas: solicitações, denúncias, reclamações, sugestões, elogios e agradecimentos.

As figuras (3.4) e (3.5) trazem as quantidades para cada tipo de requisição, em valores absolutos e relativos.

Entre os anos de 2020 e 2021, houve uma redução de 7% na quantidade de demandas encaminhadas, além disso, nota-se a discrepância do número de solicitações em relação aos outros tipos com, cerca de, 84% das demandas apresentadas à Onsp em 2020 e 94% em 2021.

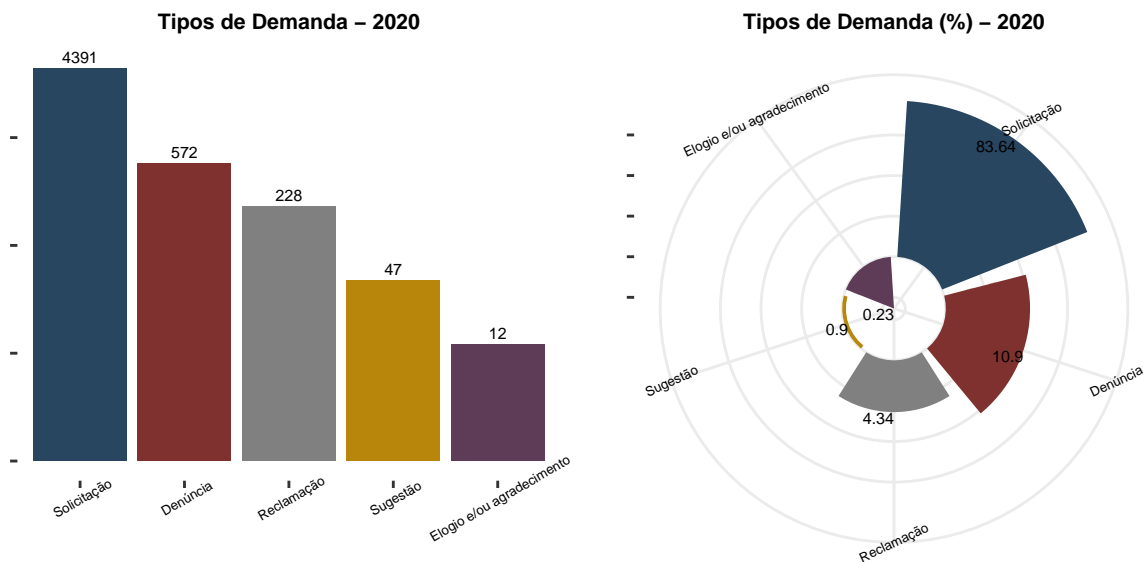


Figura 3.4: *Tipos de Demandas em valores absolutos e relativos para o ano de 2020.*

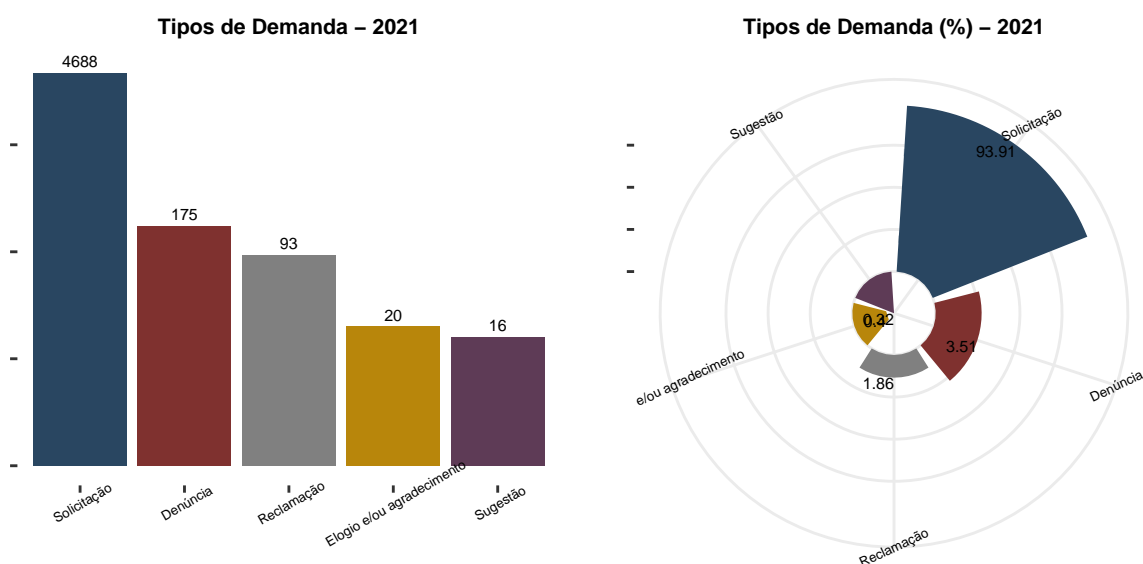


Figura 3.5: *Tipos de Demandas em valores absolutos e relativos para o ano de 2021.*

### 3.5 SOLICITAÇÕES

Dentre os tipos de demandas, as solicitações possuem a maior diversidade com, aproximadamente, 25 tipificações. Os gráficos na figura (3.6) e (3.7) mostram essa diversidade em valores absolutos.

A comparação entre os anos do biênio, houve um aumento de 7% no número de pedidos recebidos pela Onsp. Esse aumento foi alavancado pelas solicitações de assistência jurídica e transferência de unidade prisional.

Tipos de Solicitações – 2020

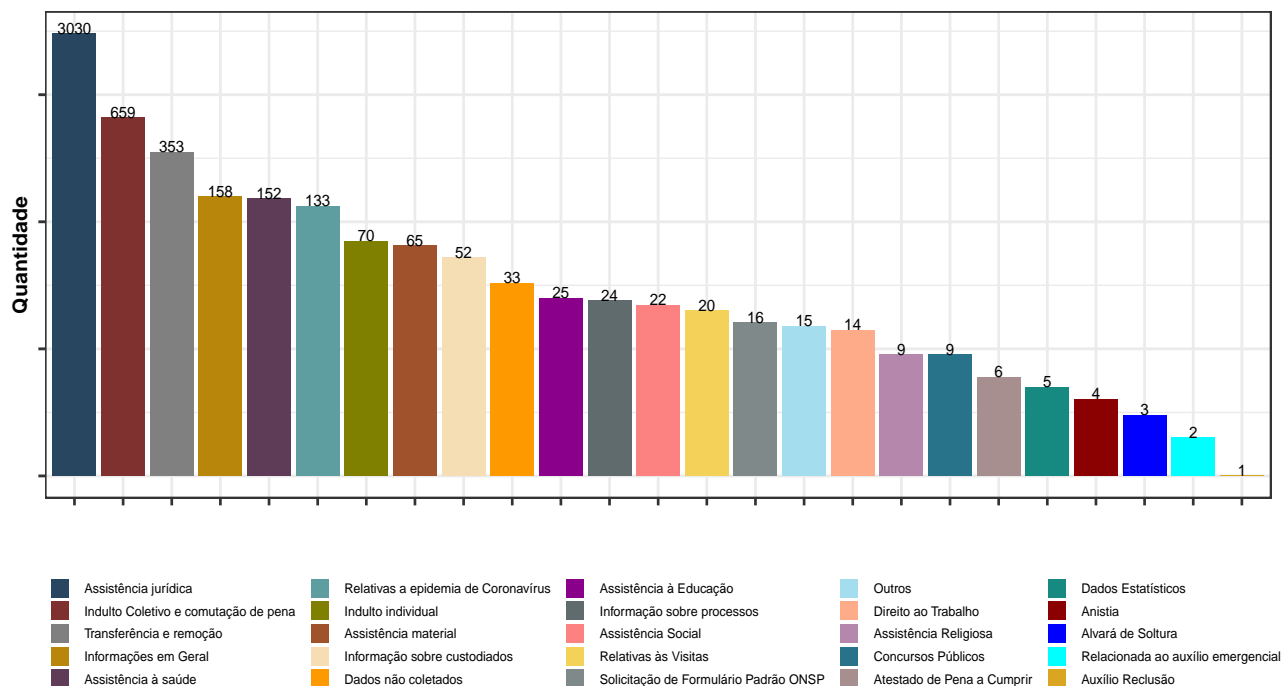


Figura 3.6: Tipificação de Solicitações em 2020

Tipos de Solicitações – 2021

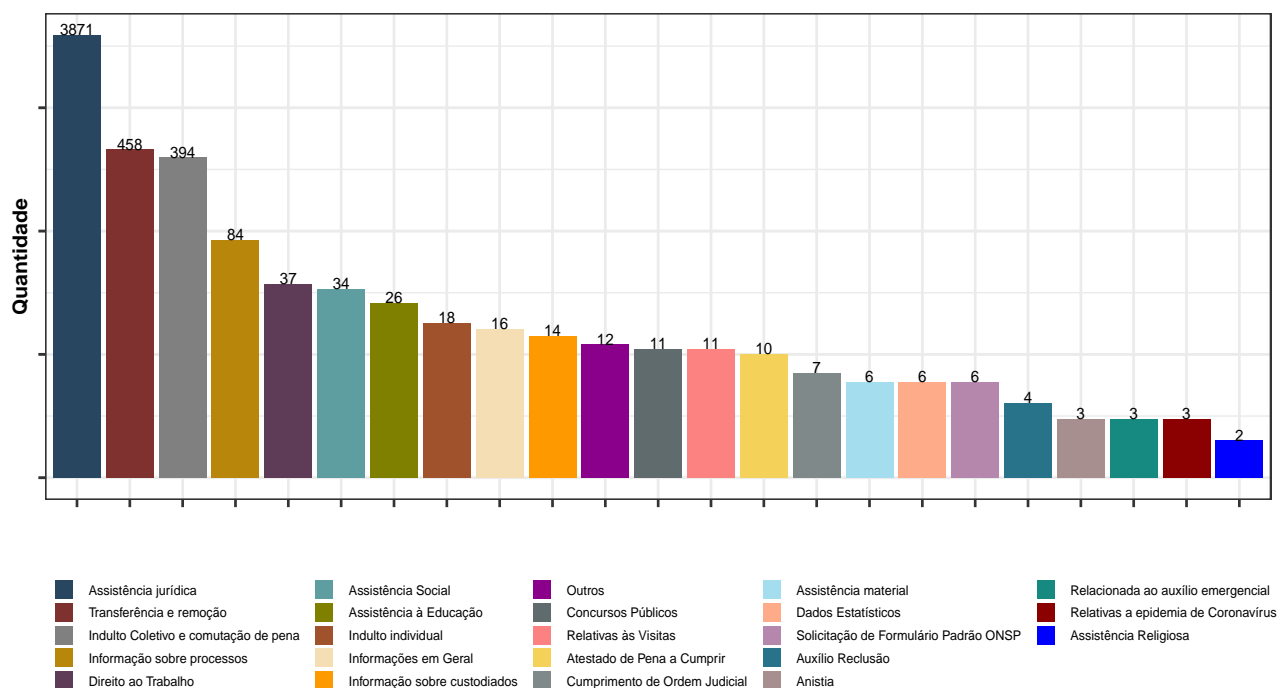


Figura 3.7: Tipificação de Solicitações em 2021

Destaca-se o grande número de solicitações referentes a assistência jurídica, de pedidos de indulto, transferência de unidade e informações processuais.

Dentre outros motivos, os solicitantes pedem apoio da defensoria pública (assistência jurídica) para:

- Pedido de absolvição;

- Unificação de pena;
- Livramento condicional;
- Apelação;
- Progressão de regime;
- Revisão Criminal;
- Prisão Domiciliar;
- Pedido de Agravo de Apelação;
- Audiência com o defensor.

Com relação aos pedidos de transferência e/ou remoção de unidade penitenciária, os motivos mais relevantes são: Aproximação familiar e risco à segurança do interno.

O rol de informações mais solicitadas diz respeito à localização carcerária, informações sobre processos criminais / pessoas privadas de liberdade e estatísticas penitenciárias, além disso, solicitações acerca de procedimento para contenção do Coronavírus também apresentaram grande volume, especialmente, entre março e dezembro de 2020.

As figuras (3.8) e (3.9) trazem os gráficos de evoluções mensais dos principais tipos de solicitação durante os anos de 2020 e 2021. O valor máximo encontrado em janeiro de 2020 é devido ao represamento de demandas realizadas em 2019, porém, tratadas somente em 2020 devido à greve dos funcionários dos serviços de correio em 2019.

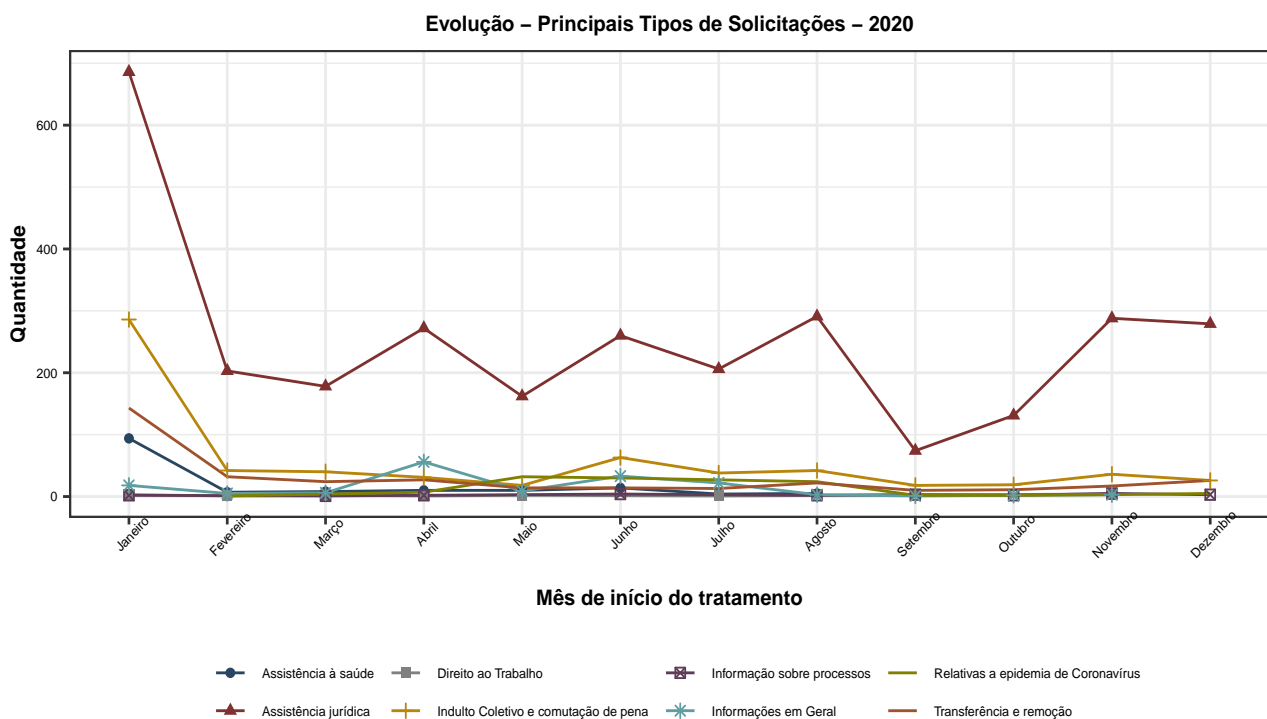


Figura 3.8: *Evolução dos principais tipos de solicitações em 2020.*

Em 2021, as solicitações aumentaram significativamente devido à abertura gradual dos procedimentos de visitas nas unidades penais, cuja suspensão foi

adotada como medida de prevenção à pandemia.

O gráfico na figura 3.9) evidencia um aumento no tratamento dos pedidos de assistência jurídica a partir de abril de 2021. Um dos fatores que explicam tal fenômeno vem da aplicação das medidas estabelecidas na recomendação 62/2020 do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, especialmente, as autorizações de progressão de regime. A referida recomendação estabelece medidas de precaução e controle da Covid-19 nas unidades penitenciárias e, entre tais medidas, prevê a reavaliação de prisões provisórias e concessão de saída antecipada dos regimes fechado e semiaberto em determinadas situações (progressão de regime).

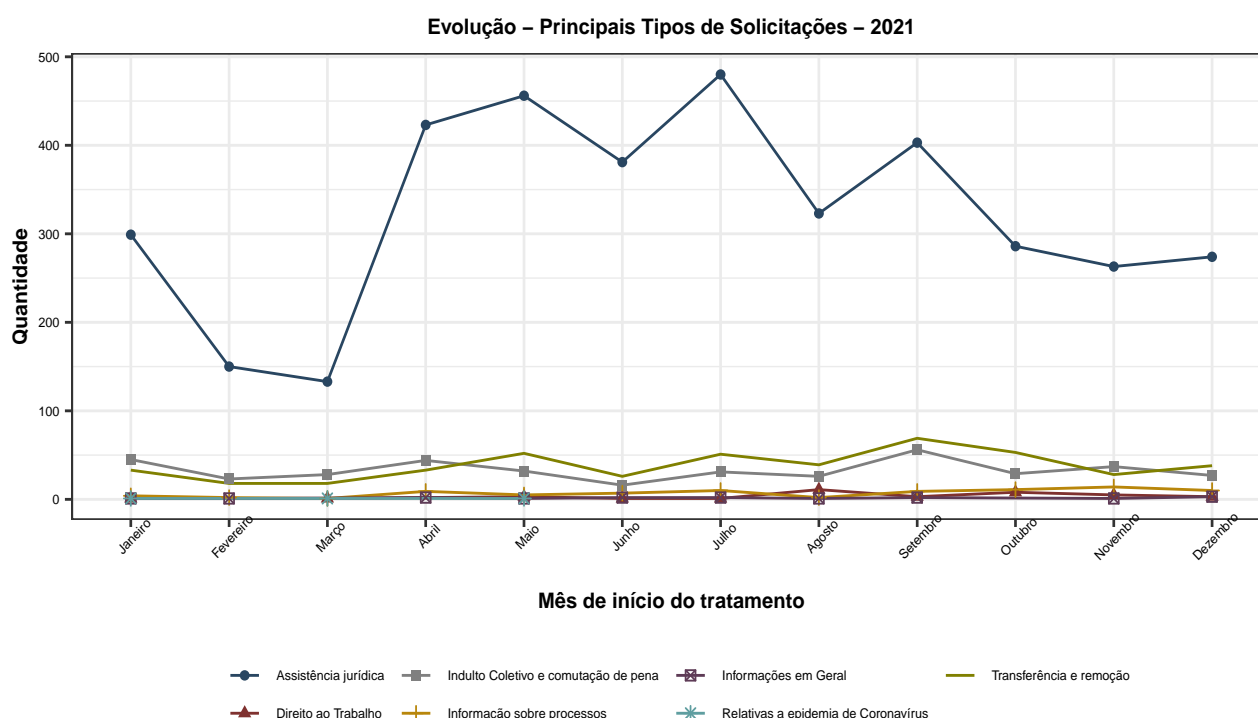


Figura 3.9: Evolução dos principais tipos de solicitações em 2021.

### 3.6 DENÚNCIAS

Como mostrado nas figuras (3.10) e (3.11), maus tratos, tortura ou ameaças representam as maiores causas de denúncia por parte das pessoas privadas de liberdade e/ou seus familiares, além disso, é preocupante a quantidade de denúncias relativas à má conduta de servidor, ao abuso de autoridade, corrupção e qualidade da alimentação.

A quantidade de denúncias teve uma redução de 70% no biênio 2020/2021. Com queda de 73% nas demandas denunciando maus tratos, torturas ou ameaças.



Tipos de Denúncias – 2020

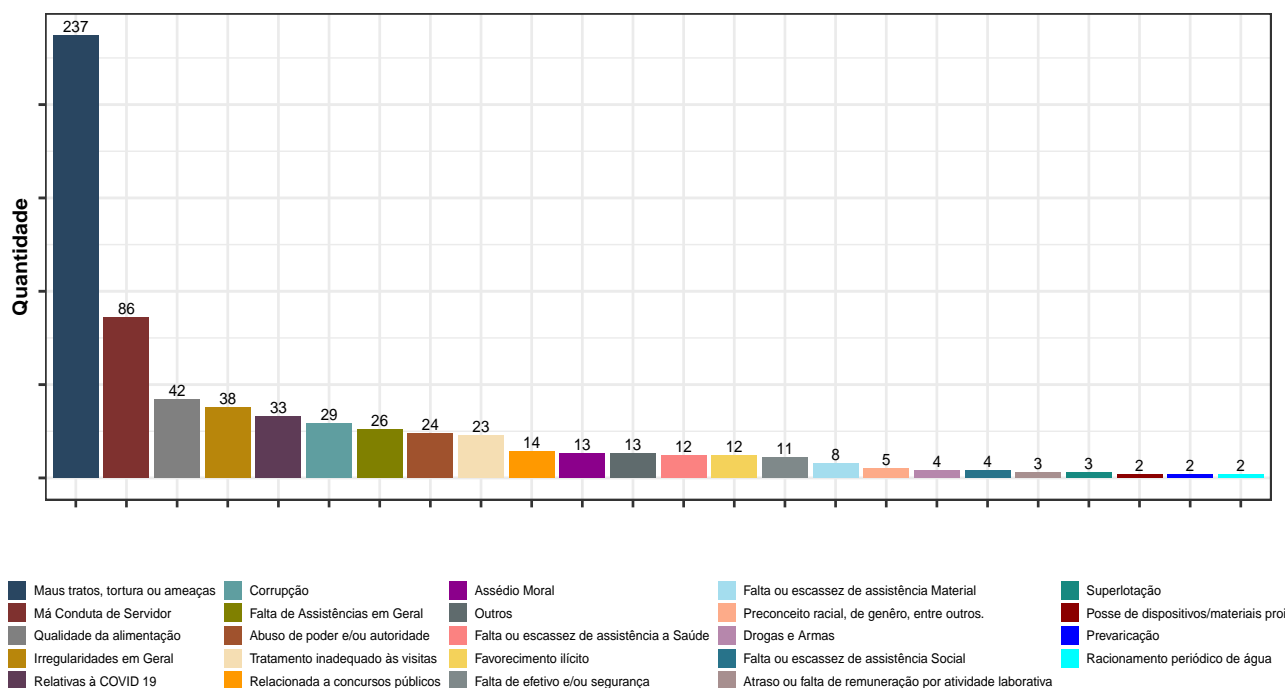


Figura 3.10: Tipificação de Denúncias em 2020

Apesar da redução brusca de denúncias em 2021, os motivos mais relevantes continuam os mesmos, porém, o acontecimentos relativos à pandemia de Coronavírus saíram do rol de denúncias mais significativas saindo de 33 em 2020 para, apenas, 13 em 2021.

Tipos de Denúncias – 2021

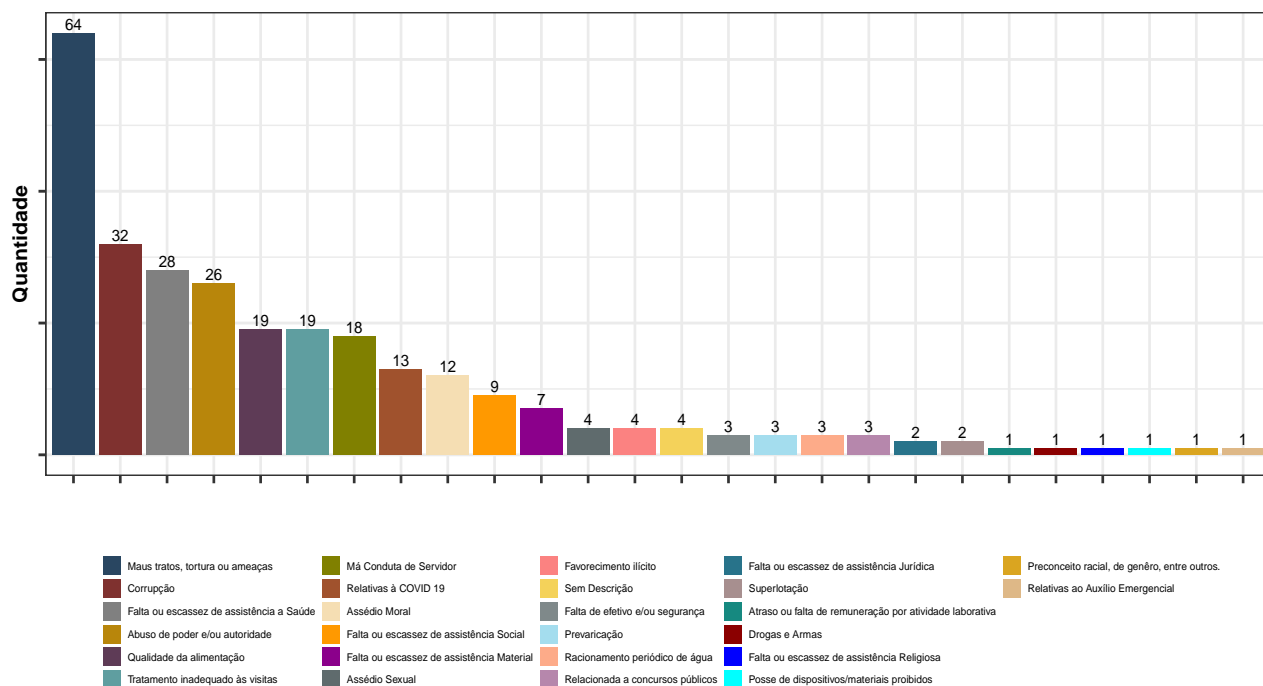


Figura 3.11: Tipificação de Denúncias em 2021

Continuando com a metodologia de análise, seguem os gráficos nas figuras

(3.12) e (3.13) com a evolução dos principais tipos de denúncias durante o referido ano.

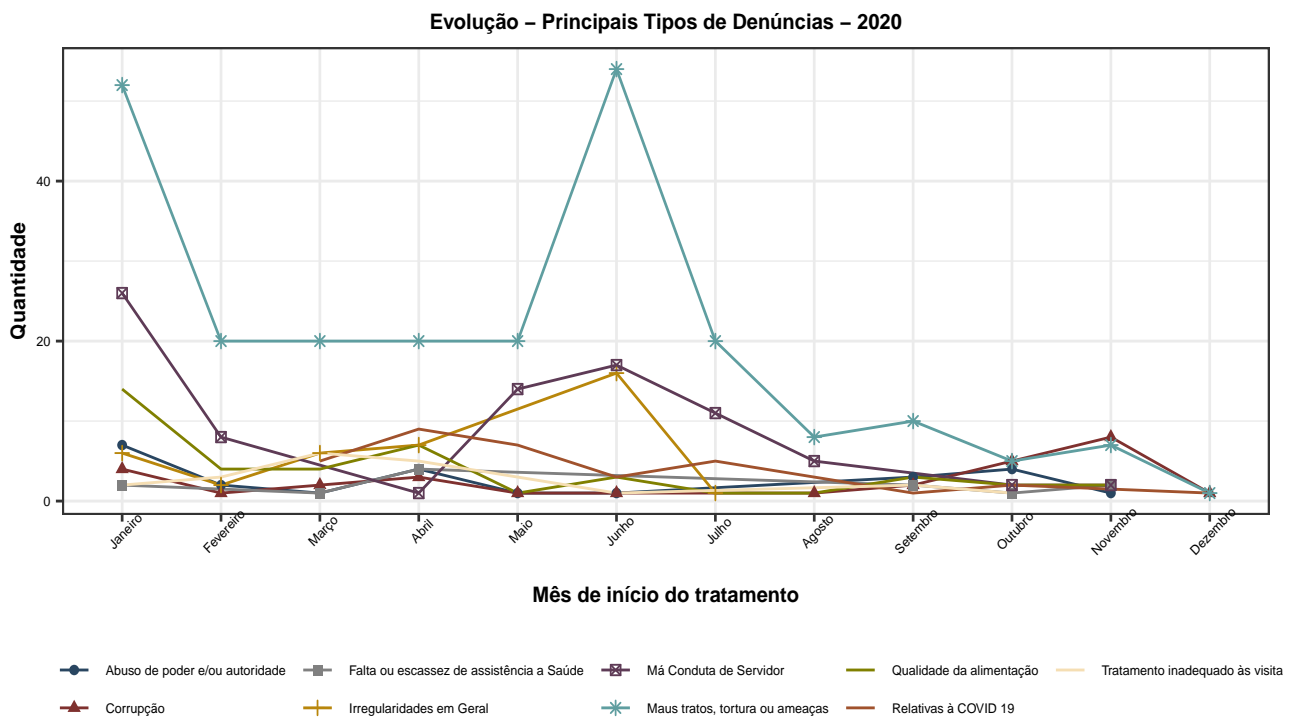


Figura 3.12: Evolução das Denúncias em 2020.

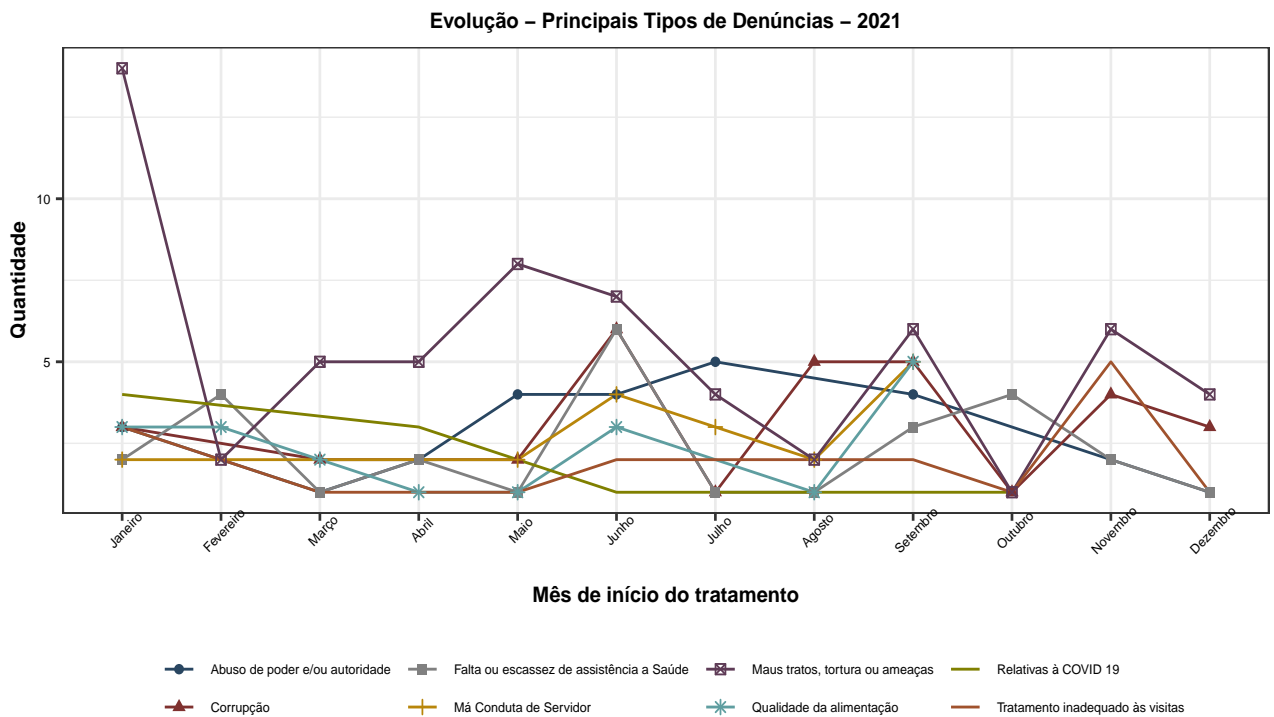


Figura 3.13: Evolução das Denúncias em 2021.

### 3.7 RECLAMAÇÕES

Apesar da redução de 60% no número de reclamações entre 2020 e 2021, com o advento da pandemia do novo Coronavírus, as demandas relativas ao auxílio emergencial se sobressaíram em todo o período, conforme mostrado nas figuras (3.14) e (3.15), além disso, Problemas de infraestrutura, também são, grande parte das reclamações.

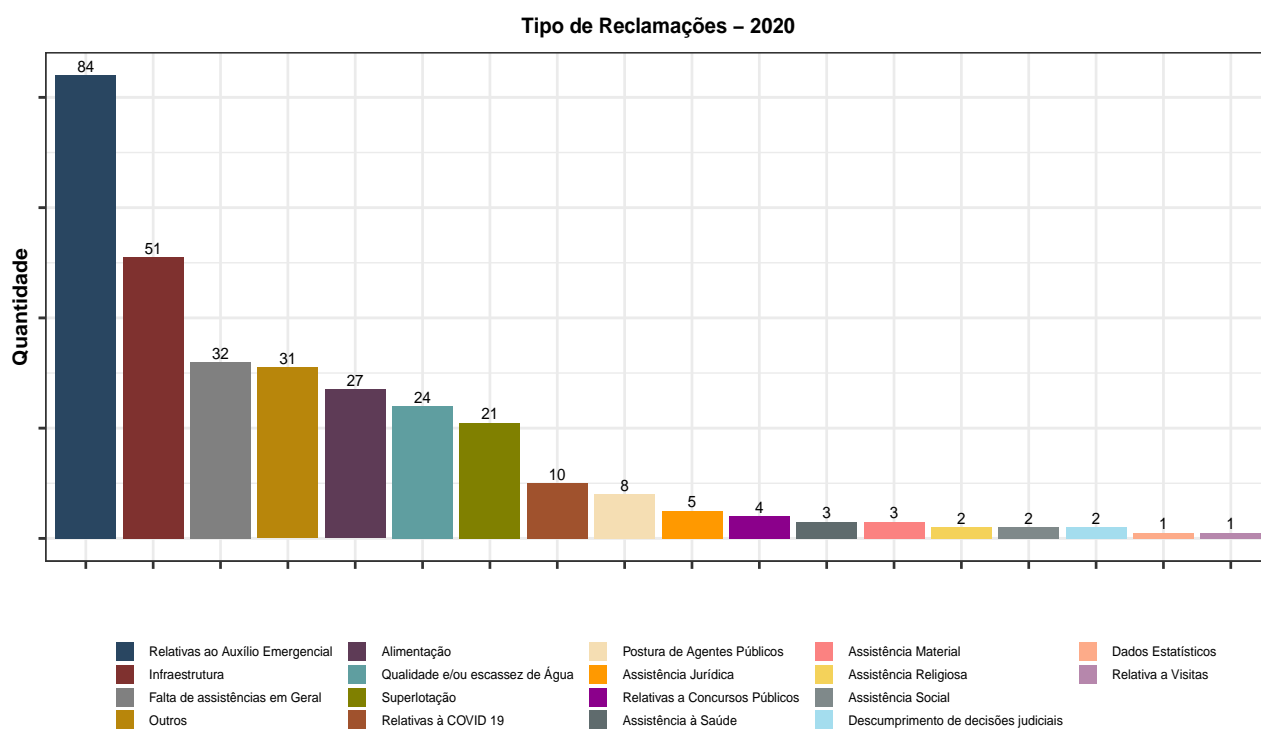
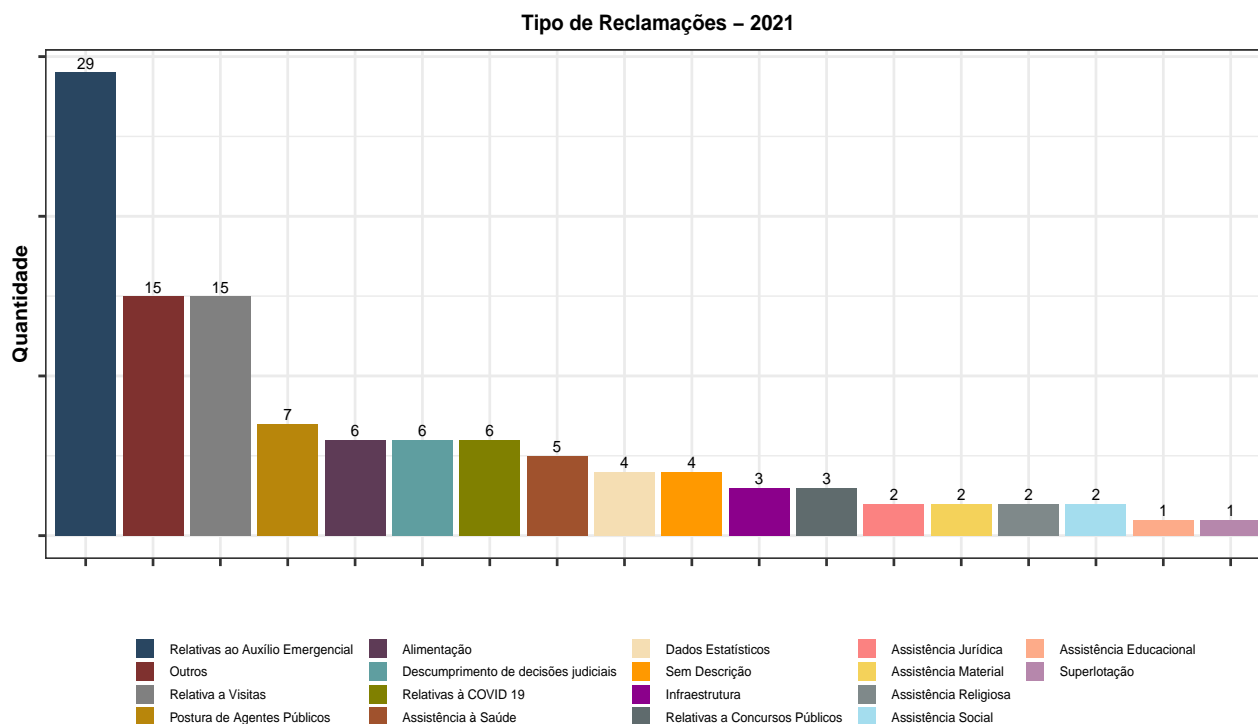


Figura 3.14: *Tipificação de Reclamações 2020*

Em 2021, as reclamações acerca do auxílio emergencial continuam sendo o principal motivo dos demandantes, porém, em menor volume absoluto em comparação com 2020 (29 ocorrências). Dessa forma, teve-se uma queda de, aproximadamente, 65% das demandas do referido tipo (vide gráfico 3.15).



*Figura 3.15: Tipificação de Reclamações 2021*

O gráfico de evolução na figura (3.16) evidencia a quantidade de reclamações relativas ao auxílio emergencial em junho de 2020 com progressiva diminuição posterior. Nesse período, pessoas libertas tiveram o auxílio negado por constarem enclausuradas em unidades prisionais nos sistemas de informática responsáveis pela gestão prisional. Esse problema continuou em 2021, porém, com frequência reduzida em 80% entre os picos de demandas de 2020 e 2021.

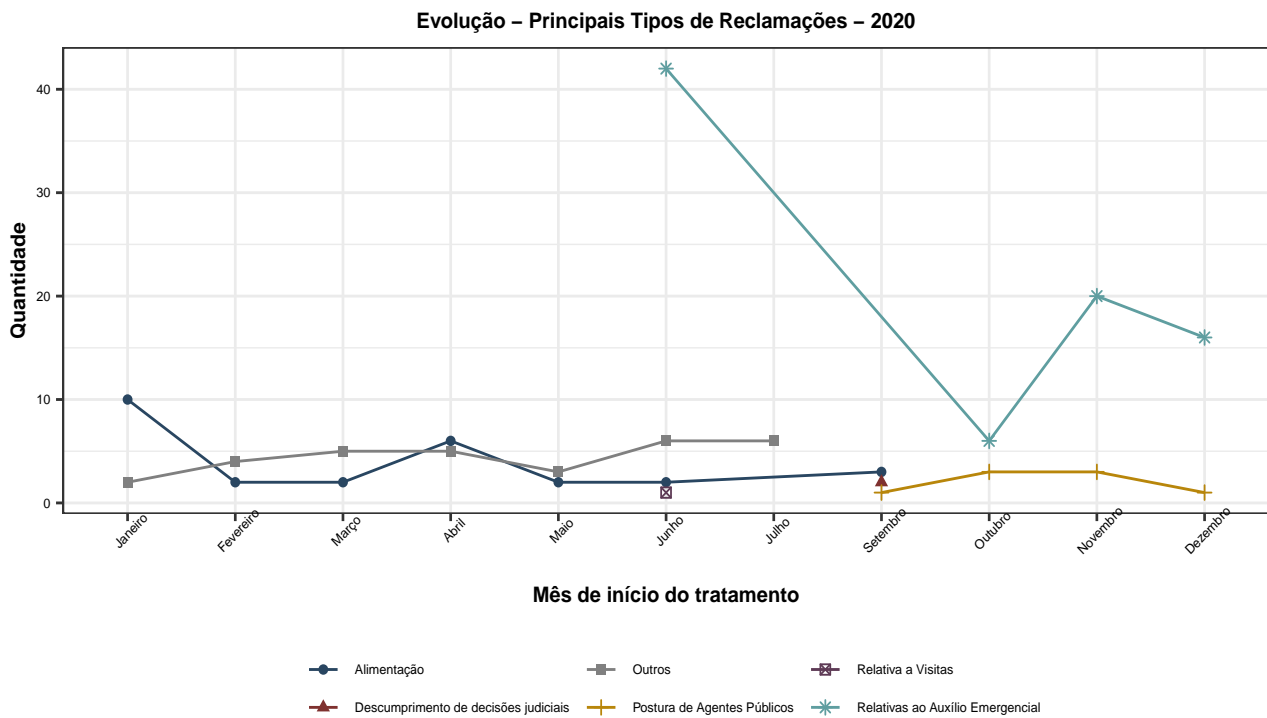


Figura 3.16: *Evolução das Reclamações*

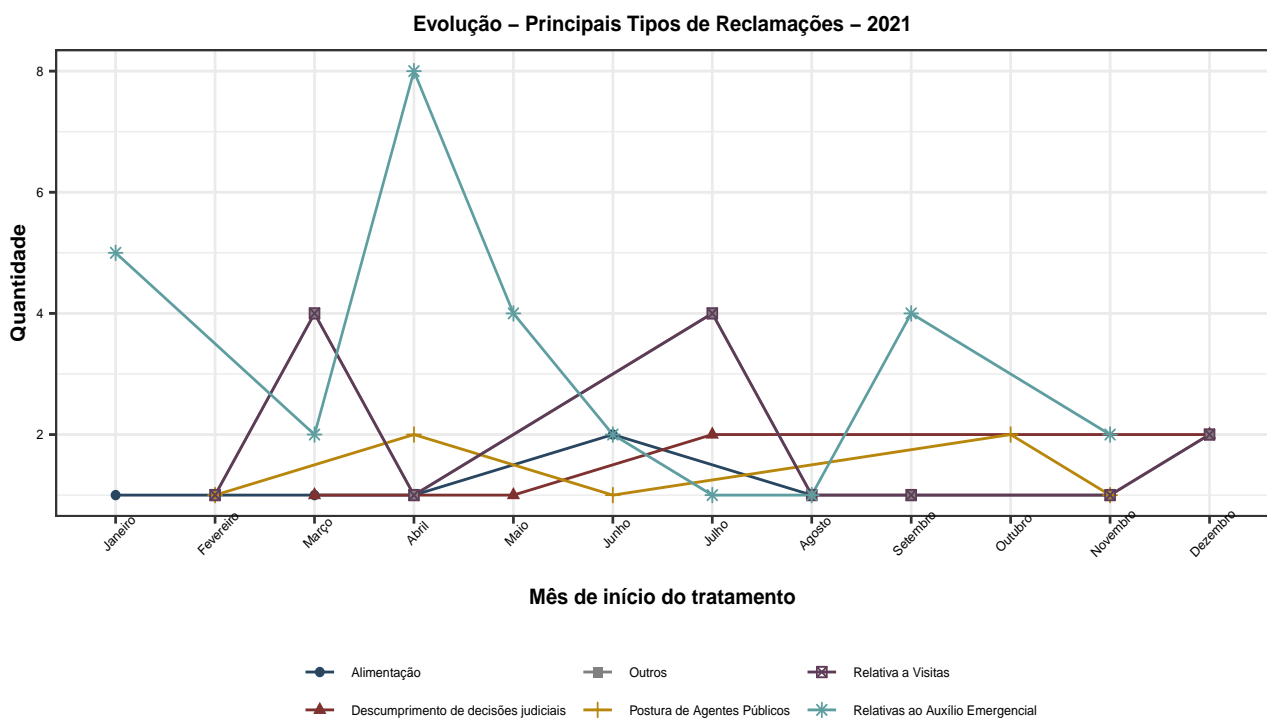


Figura 3.17: *Evolução das Reclamações*

### 3.8 SUGESTÕES

A Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais - Onsp - recebeu, no ano de 2020, 48 sugestões das mais diversas naturezas, entre elas: relativa a políticas

públicas; criação de leis/normas e melhoria no fluxo de tratamento das respostas aos solicitantes, dentre outras, conforme visualizado no gráfico da figura (3.18).

As sugestões de Políticas Públicas envolvem, em sua maioria, a criação de macro projetos para o sistema penitenciário, como por exemplo, co-gestão em unidades penitenciárias e plano de alimentação no sistema prisional.

As leis e normas sugeridas são diversas. Porém, a preocupação com a legislação advém da preocupação dos agentes de segurança e cidadãos, como por exemplo, ideia de padronização de identidades funcionais dos agentes de segurança e combate ao crime organizado.

As ações e projetos mais sugeridos são relacionados à saúde do preso e projetos sociais dentro das unidades.

Para melhoria do fluxo de tratamento de processos, foi sugerido a organização de mutirões para aceleração de processos atrasados devido a Covid-19.

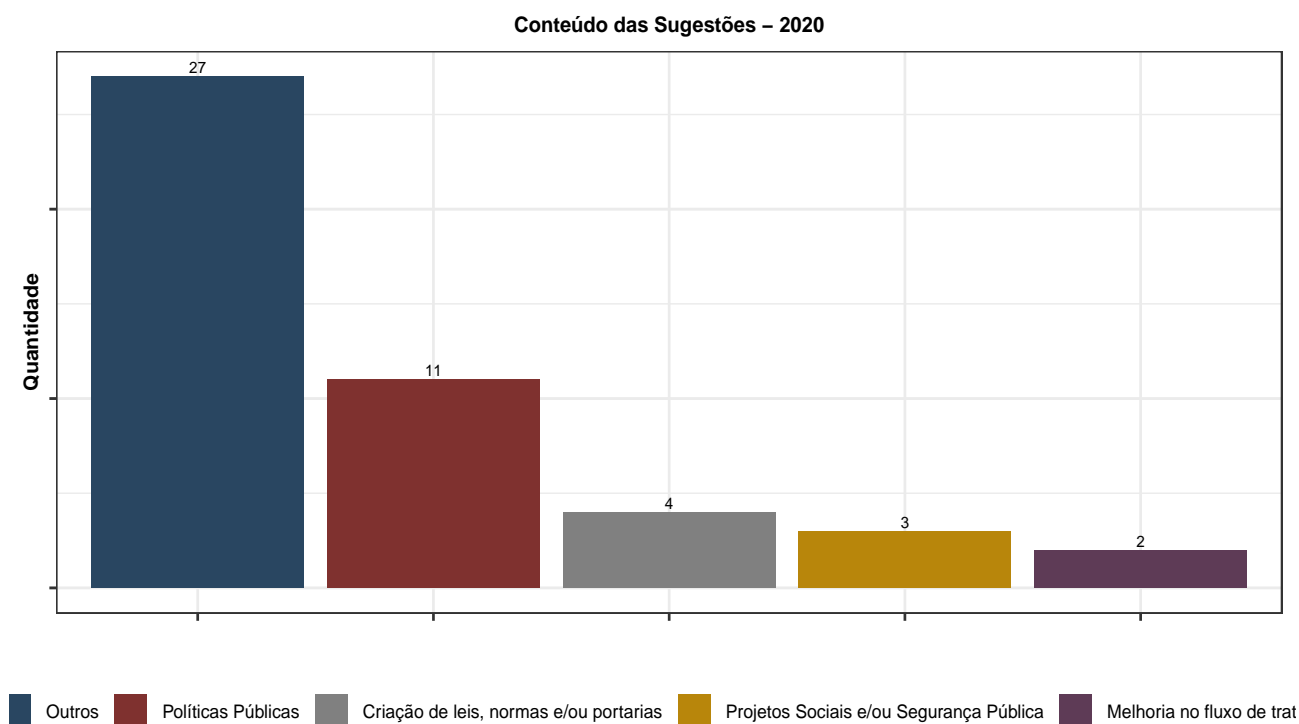


Figura 3.18: *Tipificação das Sugestões - 2020*

Em 2021, apenas 16 sugestões foram realizadas (3.19). .



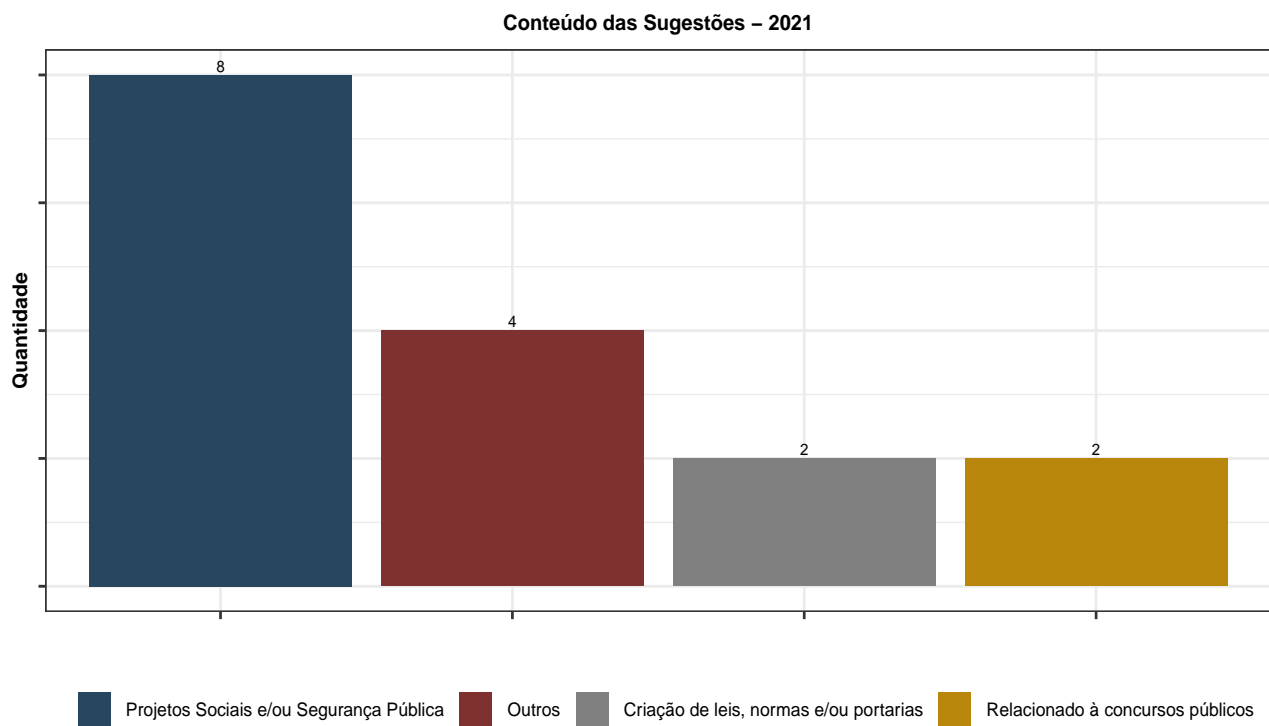


Figura 3.19: *Tipificação das Sugestões - 2021*

## 4 CONSIDERAÇÕES

A Ouvidoria do DEPEN tem buscado atuar como instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados por servidores e órgãos de administração da execução penal, sob qualquer forma ou regime. Neste sentido faz-se necessário compreender os serviços penais a partir de uma concepção ampla, definidas em [VITTO, 2018] como um conjunto de ações e estruturas que envolvem equipamentos, políticas públicas, procedimentos e corpo técnico para acompanhamento das alternativas penais, monitoração eletrônica, medidas privativas de liberdade em qualquer regime e de atenção à pessoa egressa do sistema prisional.

Por essa razão, a Onsp buscou por meio dos projetos desenvolvidos, como o Ressocializa, o (Re)integro e a padronização de um formulário eletrônico de inspeção prisional (FIP) fortalecer arranjos institucionais entre diferentes órgãos, como forma de dar vazão à tecnologias sociais inovadoras, criando formas diversas de intervenção e de envolvimento do público e sociedade civil organizada. Além do tratamento das demandas encaminhadas, em sua quase totalidade por meio de correspondências físicas (cartas), as quais são registradas no Sistema Fala.BR e encaminhadas a órgãos externos em todo o território nacional, como Varas de Execução Penal, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas e secretarias estaduais, responsáveis pela gestão penitenciária, a Onsp realiza ainda inspeções a estabelecimentos penais.

As atividades de inspeção tem como propósito verificar a estrutura preditiva, a oferta dos serviços relacionados às assistências previstas na Lei de Execução Penal, com especial atenção à oferta de assistência material às pessoas privadas de liberdade e os atendimentos jurídicos, de saúde, atividades educacionais, laborativas, sociais e religiosas. Os procedimentos incluem ainda verificações com a escuta às pessoas privadas de liberdade, servidores e gestores públicos. Como resultado é elaborado um relatório de inspeção, com avaliação dos serviços ofertados e as condições de custódia observadas no momento da visita, culminando em um conjunto de recomendações direcionadas aos órgãos e instituições que integram o subsistema de execução penal e que possuem atribuições e competências no âmbito do sistema prisional.

Para consolidar-se como uma instância de participação e controle social, a atuação da Ouvidoria demanda articulações interinstitucionais, junto a órgãos públicos, movimentos e organizações da sociedade civil que atuam com a temática de execução penal, o que requer entre outras atividades, a realização de eventos temáticos e deslocamentos para unidades federativas.

Iniciando em meados de 2020, a Ouvidoria implantou um sistema de mapeamento das manifestações que recebe, tendo em vista as particularidades que caracterizam a principal forma como são recebidas (cartas físicas), cujos conteúdos materializam a realidade do sistema prisional, a partir dos relatos manuscritos e das narrativas apresentadas que envolvem uma gama de pedidos, solicitações, reclamações e denúncias, não raramente apresentadas de maneira conjunta em uma única correspondência, com mais de um manifestante. A ideia do mapeamento é lançar luz sobre as demandas de seus remetentes, pessoas privadas de liberdade cujo acesso à comunicação externa é restrito, suscetível a limitações burocráticas e a protocolos de segurança, não sendo possível acesso a canais eletrônicos de qualquer natureza.

Com adoção de fluxos, desde o recebimento das cartas pelos serviços postais, é possível estabelecer dinâmicas que envolvam a sensibilização da equipe quanto ao tratamento a ser dado e a identificação de construtos relacionados às principais necessidades e reivindicações do ambiente prisional, tais como denúncias de tortura, violência, maus tratos, pedidos de assistência jurídica, solicitação de tratamentos de saúde, reclamações quanto as condições de custódia, ausência de oferta de serviços de educação e atividades laborativas, relatos de familiares sujeitos a tratamento degradante, entre outros.

Acreditamos que as informações advindas dos dados coletados poderão auxiliar na construção de diagnósticos mais precisos sobre as condições dos estabelecimentos penais, as assistências com maior precariedade de provisão, as principais denúncias relacionadas a violações de direitos e os maiores déficits na oferta de políticas públicas no sistema prisional. Conhecimentos estes que objetivam apoiar as futuras tomadas de decisão e a formulação de projetos e políticas públicas para o aprimoramento da gestão penitenciária.

As perspectivas para 2022 é avançar no processo de criação e fortalecimento das Ouvidorias penitenciárias estaduais, por meio de investimentos voltados para o aparelhamento de suas estruturas e a doação de veículos que permitam melhor capilaridade na realização de inspeções, em estabelecimentos penais sediados em suas regiões, com maior regularidade e padronização.

Uma das medidas em estudo na Onsp é impulsionar as ouvidorias penitenciárias, já existentes e que serão beneficiadas com recursos do DEPEN, a realizarem a integração com o Fala.BR, ampliando a resolutividade e celeridade no tratamento e atendimento dos usuários, além de maior segurança nas ferramentas de comunicação e gerenciamento das demandas [DANIEL, 2021].

Apesar dos desafios e o cenário de precariedade vivenciados no sistema prisional, entendemos que o trabalho da Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais é instrumento de apoio à governança pública, com foco na participação e controle social, para o aprimoramento, dentro de seus limites de atuação, dos serviços penais e os principais propósitos da Lei de Execução Penal.

# BIBLIOGRAFIA

- [AMARAL, 2017] AMARAL, Cláudio do Prado. 2017. *Função da Pena e Invisibilidade*. Org: Fernando Fidalgo e Nara Fidalgo. *Belo Horizonte: Editora UFMG*.
- [CARUSO, 2020] CARUSO, Haydée. 2020. *Documento técnico de análise e avaliação do Projeto Parcial*. Tech. rept. Departamento Penitenciário Nacional - DEPEN.
- [CNMP, 2020] CNMP. 2020. *CNMP participa de reunião sobre iniciativa que distribuiu quase três milhões de máscaras doadas ao sistema prisional*. Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP.
- [DANIEL, 2021] DANIEL, Cerqueira. 2021. *Atlas da Violência*. Tech. rept. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA.
- [FERREIRA, 2020] FERREIRA, Marcelo. 2020. *Retomada das visitas na Papuda será acompanhada pelo Ministério Público*. *Correio Braziliense*.
- [GÓIS, 2020] GÓIS, Fábio. 2020. *Visita virtual é implementada na Penitenciária Feminina*. Agência Brasília.
- [IBGE, 2019] IBGE. 2019. *Pesquisa nacional por amostra de domicílios Contínua*. Tech. rept. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE.
- [TEMER *et al.*, 2018] TEMER, Michel, JARDIM, Torquato, LUNA, Joaquim Silva E, GUARDIA, Eduardo Refinetti, JUNIOR, Esteves Pedro Colnago, ROCHA, Gustavo do Vale, JUNGSMANN, Raul, MENDONÇA, GRACE Maria Fernandes, *et al.* 2018. Lei nº 13.675, de 11 de junho de 2018.
- [VITTO, 2018] VITTO, Renato C.P; DAUNFEMBACK, Valdirene (Org). 2018. *Para Além da Prisão. Reflexões e Propostas Para Uma Nova Política Penal no Brasil*. Vol. Único. Letramento: Casa do Direito.