

**FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO**

Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho

Ana Paula da Silva

**A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA DO SISTEMA PENITENCIÁRIO  
COMO FERRAMENTA DE POLÍTICAS PÚBLICAS:  
o caso do estado de Minas Gerais**

**Belo Horizonte**

**2020**

Ana Paula da Silva

**A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA DO SISTEMA PENITENCIÁRIO  
COMO FERRAMENTA DE POLÍTICAS PÚBLICAS:  
o caso do estado de Minas Gerais**

Monografia apresentada ao curso de Especialização em Administração Pública, Planejamento e Gestão Governamental – IV CEAPPGG da Fundação João Pinheiro, como requisito parcial para a obtenção do título de especialista.

Orientadora: Carolina Portugal Gonçalves da Motta

Belo Horizonte

2020

Ana Paula da Silva

**A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA DO SISTEMA PENITENCIÁRIO COMO FERRAMENTA DE POLÍTICAS PÚBLICAS: o caso do estado de Minas Gerais**

Monografia apresentada ao curso de Especialização em Administração Pública, Planejamento e Gestão Governamental – IV CEAPPGG da Fundação João Pinheiro, como requisito parcial para a obtenção do título de especialista.

**Banca Examinadora**

---

Professora Carolina Portugal Gonçalves da Motta - Orientadora

---

Marcos Vinícius Gonçalves da Cruz - Avaliador

---

Aprovada em: 21/09/2020

## FICHA CATALOGRÁFICA

S586i Silva, Ana Paula da.  
A importância da ouvidoria do sistema penitenciário como ferramenta de políticas públicas [manuscrito] : o caso do estado de Minas Gerais / Ana Paula da Silva. – 2020.  
[14], 89 f. : il.

Monografia de conclusão de Curso (Especialização em Administração Pública Planejamento e Gestão Governamental) – Fundação João Pinheiro, Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho, 2020.

Orientadora: Carolina Portugal Gonçalves da Motta

Bibliografia: f. 102-104

1. Sistema penitenciário – Minas Gerais. 2. Ouvidoria – Prisão – Minas Gerais. 3. Políticas públicas – Minas Gerais. I. Motta, Carolina Portugal Gonçalves da. II. Título.

CDU 343.82(815.1)

*Dedico o presente trabalho a você, meu querido amigo,  
Coronel Sandro Afonso Teatini Selim de Sales,  
pois, sem o seu apoio e incentivo, eu não seria metade do que sou hoje.  
Você acreditou em mim, me mostrou que estudar é o caminho para o sucesso.  
Hoje sou uma profissional quase completa graças ao seu estímulo.  
Nem todas as palavras do mundo conseguirão descrever  
minha gratidão e meu respeito por você!  
Muito, muito obrigada!!!!*

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço, primeiramente, a Deus, por ser a base de tudo, por ter me permitido chegar até aqui.

Aos meus pais, Miraci Ferreira da Silva e Adão Lúcio da Silva, pelo amor e incentivo incondicionais e por nunca me deixarem desistir. Amo vocês!

À minha Orientadora, Carolina Portugal Gonçalves da Motta, pela dedicação, pela paciência, pelas pontuações sempre precisas e por dividir um pouco da sua experiência e do seu conhecimento comigo.

Ao Rodrigo Xavier, por ser um grande líder e um excelente ouvidor, pela sua constante preocupação com a melhoria da capacitação dos servidores e por sempre os apoiar em buscar constantemente novos conhecimentos. Agradeço por seu importante relato, que tanto enriqueceu esse trabalho.

*É muito melhor lançar-se em busca de conquistas grandiosas, mesmo expondo-se ao fracasso, do que alinhar-se com os pobres de espírito, que nem gozam muito nem sofrem muito, porque vivem numa penumbra cinzenta, onde não conhecem nem vitória, nem derrota.*

*Theodore Roosevelt*

## RESUMO

Os problemas existentes no sistema penitenciário brasileiro são uma realidade histórica. Dentre essas dificuldades está o pequeno número de manifestações (denúncias, reclamações, sugestões, pedido de informações) por parte das pessoas privadas de liberdade, assim como de seus familiares ou representantes, e de servidores que ali trabalham. Observa-se uma carência de ferramentas de gestão do sistema penitenciário que melhorem essa questão e que sejam a base para a criação ou para o aperfeiçoamento das políticas públicas do sistema prisional brasileiro. A partir disso, a Ouvidoria do sistema prisional mostra-se como um canal para que as políticas públicas prisionais sejam mais efetivas e que garantam a defesa dos direitos e das garantias fundamentais no âmbito dos serviços penais. Por meio dessa ferramenta, as pessoas privadas de liberdade e seus parentes podem se manifestar, apresentando sugestões, reclamações, elogios, dúvidas e denúncias, à espera de que os setores competentes proporcionem um retorno para o problema posto ou a demanda apresentada. O objetivo desse estudo é verificar o papel da Ouvidoria penitenciária estadual como canal de controle social e como instrumento para instituir ou aprimorar as políticas públicas relacionadas ao sistema penitenciário brasileiro, mais especificamente no que diz respeito ao estado de Minas Gerais. A metodologia utilizada, em um primeiro momento, foi a revisão bibliográfica, com natureza exploratória, seguida de um relato de experiência e de uma entrevista realizada com o ouvidor prisional do estado de Minas Gerais para um conhecimento mais aprofundado sobre o processo de implementação da Ouvidoria penitenciária do estado de Minas Gerais e a situação atual, demonstrando as realidades dos detentos antes e depois da implementação da Ouvidoria nesse órgão. Concluiu-se que a Ouvidoria é essencial para o sistema prisional, uma vez que ela permite que se instaure não só um modelo de gestão eficiente e planejado, a partir de uma realidade existente, mas a busca, a criação ou a melhoria de políticas públicas prisionais para que elas sejam efetivas e eficientes.

**Palavras-chave:** Ouvidoria. Sistema prisional. Políticas públicas prisionais. Ouvidoria prisional de Minas Gerais

## ABSTRACT

The existing problems in the Brazilian prison system are a historical reality. Among these difficulties is the small number of manifestations (denunciations, complaints, suggestions, requests for information) by people deprived of their liberty, as well as their family members or representatives, and employees who work there. There is a lack of tools for the management of the prison system that improve this issue and are the basis for the creation or improvement of public policies in the Brazilian prison system. From this, the Ombudsman of the prison system is shown as a channel for the prison public policies to be more effective and that guarantee the defense of fundamental rights and guarantees in the scope of criminal services. Through this tool, people deprived of their liberty and their relatives can express themselves, presenting suggestions, complaints, praise, doubts and denunciations, waiting for the competent sectors to provide a return to the problem posed or the demand presented. The objective of this study is to verify the role of the state penitentiary Ombudsman as a channel for social control and as an instrument to institute or improve public policies related to the Brazilian penitentiary system, more specifically with regard to the state of Minas Gerais. The methodology used, at first, was the bibliographic review, with an exploratory nature, followed by an experience report and an interview with the prison ombudsman in the state of Minas Gerais for a more in-depth knowledge about the Ombudsman implementation process. penitentiary in the state of Minas Gerais and the current situation, demonstrating the realities of detainees before and after the implementation of the Ombudsman in that body. It was concluded that the Ombudsman's Office is essential to the prison system, since it allows the establishment of not only an efficient and planned management model, based on an existing reality, but the search, creation or improvement of public policies prisoners so that they are effective and efficient.

**Keywords:** Ombudsman. Prison system. Prison public policies. Prison Ombudsman of Minas Gerais

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Ações desenvolvidas por uma Ouvidoria pública.....	28
Figura 2 – Ouvidoria, participação social e democracia.....	34
Figura 3 – A realidade carcerária no país em 2019.....	39
Figura 4 – Estrutura organizacional do DEPEN.....	45
Figura 5 – Organograma da Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais....	59
Figura 6 – Número de manifestações recebidas pela OGE-MG em 2016.....	60
Figura 7 – Formulário para agendamento de atendimento da Ouvidoria do Sistema Penitenciário e Socioeducativo de Minas Gerais.....	66
Figura 8 – Acesso disponível à Ouvidoria do Sistema Penitenciário e Socioeducativo no <i>site</i> da Ouvidoria Geral de Minas Gerais.....	67
Figura 9 – O ciclo de melhoria contínua diante da atuação do Ouvidor público.....	72
Figura 10 – Trabalho da Ouvidoria Móvel na cidade de São Joaquim de Bicas.....	86
Figura 11 - Ouvidor prisional, técnicos da OGE-MG e defensores públicos atendendo ao público em Ribeirão das Neves por meio da Ouvidoria móvel.....	86

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Número de estados brasileiros que desenvolvem ações voltadas à criação Política Nacional de Atenção à Pessoa Egressa do Sistema Prisional, segundo tipo de atendimento.....	24
Gráfico 2 - Dificuldades apresentadas pelas Ouvidorias federais.....	37
Gráfico 3 – Meios utilizados para escrever as cartas.....	48
Gráfico 4 - Para quem as cartas são destinadas.....	49
Gráfico 5 - Número de denúncias, de acordo com o tipo de manifestação..	49
Gráfico 6 - Proporção de pedidos mais comuns, segundo o tipo de solicitação.....	50
Gráfico 7 - Número de Unidades Prisionais em Minas Gerais – 2003 a 2017.....	63
Gráfico 8 - Evolução do número de Agentes de Segurança Pública (ASP) em Minas Gerais – 2008 a 2017.....	63
Gráfico 9 – Comparativo da população carcerária de Minas Gerais - 2003 a 2017.....	64
Gráfico 10 – Número de vagas em relação à população carcerária de Minas Gerais - 2003 a 2017.....	65
Gráfico 11 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria do Sistema Penitenciário - 3º trimestre de 2018 comparado ao 3º trimestre de 2017.....	69
Gráfico 12 – Meios de contato usados pelos manifestantes para o registro de suas manifestações - 3º trimestre de 2018.....	70
Gráfico 13 – Tipo de manifestações recebidas pela Ouvidoria prisional no 3º trimestre de 2018.....	70
Gráfico 14 - <i>Status</i> das manifestações recebidas no 3º semestre de 2018.	71

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Perfil de quem escreve as cartas entre os sujeitos encarcerados.....	47
Tabela 2 – Perfil das cartas escritas por terceiros.....	48
Tabela 3 – Número de manifestações por tipo e forma de contato - Ouvidoria prisional do estado de São Paulo – 2018.....	54
Tabela 4 – Principais assuntos das manifestações recebidas pela Ouvidoria do Sistema Penitenciário no 3º trimestre de 2018.....	71

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Dez medidas urgentes para o sistema prisional brasileiro.....	41
Quadro 2 – Os 10 mandamentos do ouvidor.....	74
Quadro 3 – Atribuições do ouvidor prisional de Minas Gerais.....	106

## LISTA DE SIGLAS

ABO	Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman
APAC	Associações de Proteção ao Condenado
ASP	Agentes de Segurança Pública
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CERESP	Centro de Remanejamento do Sistema Prisional
CF	Constituição Federal
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CP	Código Penal
DEPEN	Departamento Penitenciário Nacional
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
LAI	Lei de Acesso à Informação
LEP	Lei de Execução Penal
MG	Minas Gerais
MPOG	Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
OAB	Ordem dos Advogados do Brasil
OEA	Organização dos Estados Americanos
OGE-MG	Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais
OGU	Ouvidoria Geral da União
ONSP	Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais
OUSPE	Ouvidoria do Sistema Prisional do estado de Minas Gerais
PC	Polícia Civil
PCMG	Polícia Civil de Minas Gerais
PUC-RJ	Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro
SAP	Secretaria da Administração Penitenciária
SEAP	Secretaria de Estado de Administração Prisional
SEJUS	Secretaria Estadual de Justiça e Direitos Humanos
SINE	Sistema Nacional de Emprego
STF	Supremo Tribunal Federal

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>15</b>
<b>2</b>	<b>POLÍTICAS PÚBLICAS PRISIONAIS.....</b>	<b>18</b>
<b>3</b>	<b>A OUVIDORIA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA BRASILEIRA.....</b>	<b>26</b>
<b>3.1</b>	<b>A Ouvidoria como canal de participação social e como instrumento democrático.....</b>	<b>30</b>
<b>3.2</b>	<b>A Ouvidoria no sistema prisional – experiências nacional e estaduais.....</b>	<b>38</b>
<b>3.3</b>	<b>Ouvidoria do Sistema Prisional do estado de Minas Gerais (OUSPE).....</b>	<b>59</b>
<b>3.4</b>	<b>O papel do ouvidor no sistema prisional.....</b>	<b>72</b>
<b>4</b>	<b>ANÁLISE DE DADOS E DISCUSSÃO.....</b>	<b>77</b>
<b>4.1</b>	<b>A Ouvidoria do estado de Minas Gerais enquanto ferramenta de melhoria de políticas públicas do sistema prisional.....</b>	<b>79</b>
<b>5</b>	<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>99</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>102</b>
	<b>APÊNDICE 1 - ENTREVISTA COM O OUVIDOR DO SISTEMA PENITENCIÁRIO E SOCIOEDUCATIVO DE MINAS GERAIS.....</b>	<b>105</b>
	<b>ANEXO 1 – QUADRO COM AS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR DO SISTEMA PENITENCIÁRIO E SOCIOEDUCATIVO DE MINAS GERAIS.....</b>	<b>106</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Existe uma grande quantidade de denúncias no sistema penitenciário brasileiro - por parte das pessoas privadas de liberdade, de seus familiares ou representantes, e de servidores que ali trabalham. Essas denúncias envolvem abusos, tratamentos desumanos, descumprimento de leis e de direitos humanos.

As manifestações por parte dos detentos ainda são poucas (mas vêm aumentando com o passar do tempo), mas quando estas ocorrem, além das denúncias ou reclamações, há também sugestões sobre o que se passa no ambiente prisional e solicitações de informações sobre as ações da administração prisional.

Essa é uma realidade existente em praticamente todas as federações brasileiras, onde existe uma carência de ferramentas de gestão do sistema penitenciário que afetam a qualidade e o aperfeiçoamento das políticas públicas do sistema prisional brasileiro, as quais procurem apresentar soluções para sanar os problemas, os erros, as omissões e os abusos que acontecem no sistema prisional, além de apresentar à pessoa privada de liberdade, aos seus familiares ou seus representantes, respostas em relação às dificuldades e informações apresentadas<sup>1</sup>.

Assim, a Ouvidoria no sistema prisional mostra-se como um mecanismo interessante para as políticas públicas, de forma a garantir a defesa dos direitos e das garantias fundamentais no âmbito dos serviços penais. Por meio dessa ferramenta, as pessoas privadas de liberdade podem se manifestar, apresentando sugestões, reclamações, elogios, dúvidas e denúncias, à espera de que os setores competentes proporcionem um retorno para o problema posto ou a demanda apresentada.

Nesse sentido, percebeu-se a necessidade do desenvolvimento de um trabalho que analisasse a Ouvidoria no sistema penitenciário enquanto instrumento para a construção ou o aprimoramento de políticas públicas, com foco na situação de Minas Gerais (MG). Esse é um estado que tem demonstrado importante progresso nos serviços penais oferecidos nos estabelecimentos prisionais, a partir da implementação da Ouvidoria penitenciária<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Disponível em: <<https://carceraria.org.br/noticias/ouvidoria-constata-degradacao-e-abusos-em-prisoos-do-brasil>>. Acesso em: 12 jan. 2020

<sup>2</sup> Disponível em: <<http://www.ouvidoriageral.mg.gov.br/ouvidorias-especializadas/ouvidoria-do-sistema-penitenciario>>. Acesso em: 12 jan. 2020.

Diante de tais constatações, pergunta-se: em que medida a Ouvidoria é uma importante ferramenta para instituir ou aprimorar as políticas públicas relacionadas ao sistema prisional?

O objetivo geral do presente trabalho é verificar o papel da Ouvidoria penitenciária estadual como canal de controle social e como instrumento para instituir ou aprimorar as políticas públicas relacionadas ao sistema penitenciário brasileiro, mais especificamente no que diz respeito ao estado de Minas Gerais.

Quanto aos objetivos específicos, são eles:

- a) apresentar os principais aspectos relacionados à Ouvidoria no sistema prisional brasileiro, destacando a realidade da Ouvidoria do sistema penitenciário do estado de Minas Gerais;
- b) entender o papel do ouvidor no sistema prisional brasileiro, com destaque para sua atuação na Ouvidoria a prisional do estado de Minas Gerais;
- c) analisar a evolução da gestão do sistema prisional a partir da implementação da Ouvidoria a penitenciária do estado de Minas Gerais, em termos da melhoria de interlocução entre o indivíduo encarcerado, os servidores e a administração pública.

A Ouvidoria do sistema prisional pode ser vista como instrumento de gestão interessante e a partir dos dados obtidos no desenvolvimento desse estudo, pode-se ter uma base para se instituir ou para aprimorar as políticas públicas em relação ao sistema prisional, principalmente voltadas à garantia dos direitos das pessoas em situação de privação de liberdade.

Existe uma carência de ferramentas de gestão do sistema penitenciário que afetam a qualidade e o aperfeiçoamento das políticas públicas do sistema prisional brasileiro. Nesse sentido, este estudo é motivado pela necessidade de mostrar se a Ouvidoria é essencial para o sistema prisional, uma vez que ela pode permitir que se instaure não só um modelo de gestão eficiente e planejado, a partir da realidade apresentada no recebimento e no processamento de manifestações e denúncias tanto das pessoas privadas de liberdade como dos servidores, em busca, inclusive, da melhoria ou da criação de políticas públicas efetivas e eficientes. Trabalhos como este também se justificam, uma vez que buscam analisar a importância ou o papel da Ouvidoria no sistema prisional com foco no estado de Minas Gerais, como ferramenta para a construção de políticas públicas.

Em termos pessoais, a pesquisadora, que trabalha no setor de Ouvidoria do sistema prisional do estado de Minas Gerais, entende ser essencial a apresentação, juntamente com a pesquisa bibliográfica, de dados comparativos, de relatórios sobre a Ouvidoria penitenciária do estado, além do depoimento do atual ouvidor prisional do estado, pois demonstram se há efetivamente um avanço em termos de implementação de um processo de interlocução entre a pessoa privada de liberdade, os servidores e a administração pública, sempre na busca da melhoria de políticas públicas que envolvem a gestão do sistema prisional.

Também vale destacar a importância da presente pesquisa considerando que são poucos os estudos que envolvem o tema, principalmente pelo fato de a Ouvidoria do sistema penitenciário ser um órgão relativamente recente, tanto no âmbito federal quanto estadual. Assim, o desenvolvimento de pesquisas que abranjam tal temática se mostram primordiais.

O presente trabalho está dividido em sete seções, sendo a primeira essa Introdução. Em seguida, tem-se o capítulo 2, que trata dos principais aspectos que envolvem políticas públicas prisionais no Brasil, apresentando as legislações que as embasam, que em sua finalidade primeira se volta à reintegração social e não somente à punição. Na parte três, é tratada a Ouvidoria na administração pública brasileira, em um primeiro momento como canal de participação social e como instrumento democrático, passando pela Ouvidoria no sistema prisional, a Ouvidoria do Sistema Prisional do estado de Minas Gerais e o papel do ouvidor no sistema prisional.

Na seção quatro, encontra-se a metodologia mostrando que, em um primeiro momento, foi desenvolvida uma pesquisa bibliográfica e, em seguida, um estudo de caso com a aplicação de um questionário respondido pelo ouvidor prisional do estado de Minas Gerais. A quinta parte foi desenvolvida a análise de dados e discussão do trabalho desenvolvido, focando na Ouvidoria do estado de Minas Gerais como ferramenta de melhoria de políticas públicas do sistema prisional. No capítulo seis, estão as conclusões, com as observações finais sobre os temas abordados no desenvolvimento da monografia. Por fim, estão as referências bibliográficas, com os autores utilizados na construção do trabalho.

## 2 POLÍTICAS PÚBLICAS PRISIONAIS

O significado da palavra “política”, no entendimento de Manfroi (2016), se volta ao estabelecimento do diálogo entre os cidadãos e a administração pública, de modo que se busca tratados éticos para o bem-comum, para a melhoria da vida de grupos ou da população como um todo, sendo considerado um direito reconhecido pela Constituição Federal (CF).

Quando se fala em políticas públicas, é importante ter em mente que se trata de um direito garantido pela CF de 1988, sendo que o reconhecimento dessa garantia se deu a partir de muita luta e de conquistas históricas do povo brasileiro, principalmente em busca da garantia da democracia. Para Amaral (2014, p. 13-16):

São conquistas que asseguram ao ser humano ou a um grupo de pessoas contra a ingerência do Estado. [...] As políticas públicas correspondem a um direito que está positivado e assegurado na Constituição Federal. O conteúdo da nossa Constituição Federal de 1988, assim como em inúmeros outros países, é o produto de conquistas históricas do homem. São conquistas que asseguram ao ser humano ou a um grupo de pessoas contra a ingerência do Estado. São exemplos de políticas públicas a educação, a saúde e a habitação.

Nessa linha de pensamento, vale destacar que a segurança é um dos direitos que o Estado assegura aos cidadãos e isso pode ser observado no que estabelece a CF de 1988, em seu artigo 5º, *caput*<sup>3</sup>. O direito à segurança se traduz na necessidade que as pessoas têm de viver em sociedade sem perturbações ou violência, e com a garantia do combate à criminalidade (ALVAREZ, 2007).

Melo (2016) completa afirmando que o Estado utiliza estratégias e ações para combater a criminalidade, que são chamadas de políticas criminais. Esse combate ao crime pode ser feito por meio de ações preventivas, que evitam que o crime aconteça, ou através de ações repressivas, quando o crime já foi praticado e procura-se identificar o autor do delito e os materiais que foram utilizados no crime e a condenação criminal ou a aplicação da pena privativa de liberdade ao autor do crime.

---

3 Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade. Disponível em: <[https://www.senado.leg.br/atividade/const/con1988/con1988\\_15.12.2016/art\\_5\\_.asp](https://www.senado.leg.br/atividade/const/con1988/con1988_15.12.2016/art_5_.asp)>. Acesso em: 12 jan. 2020.

Nessa última fase, acontece o desmembramento da política criminal, e passa a existir a política penitenciária ou prisional.

Continuando, Melo (2016, p. 16) afirma que “a partir da estruturação dos aspectos normativos e organizacionais que devem compor a política prisional, buscase, sobretudo, a abertura dos sistemas prisionais e sua integração num conjunto mais amplo de políticas públicas e sociais”.

Situando, historicamente as políticas públicas prisionais, as prisões eram, até décadas atrás, realizadas com o mote de punir, defender a sociedade (isolando o indivíduo infrator para que ele não “contagiasse” outros indivíduos e a população) e instaurar o temor do encarcerado em relação ao seu futuro (de modo que ele repensasse suas atitudes). Esses objetivos foram incorporados pelo Sistema Penal Brasileiro, e isso pode ser percebido no artigo 59 do Código Penal (CP)<sup>4</sup> (FERREIRA, 2012).

Na visão de Alvarez (2007), analisando a realidade atual das prisões brasileiras, pode-se afirmar que essas ações não mostram efetividade, que se trata de um pensamento obsoleto, pois o que se acompanha são péssimas condições de encarceramento completamente inadequadas, sendo um lugar que alimenta cada vez mais processos violentos, sem nenhum disciplinamento. Ou seja, o isolamento, sem nenhum critério se mostra como um incentivo às constantes transferências das pessoas privadas de liberdade de unidades, a criação de facções e não visa à reinserção de indivíduo encarcerado à sociedade.

Maia e colaboradores (2009, p. 30) atentam para o fato de que:

As relações entre sociedade e prisão apresentam várias nuances que inevitavelmente extrapolam os muros da prisão. Manter o controle sobre a população carcerária é uma tarefa que o Estado vem tentando realizar de várias formas, ao longo dos anos, e que parece sempre abarcar situações que fogem ao desejado inicialmente.

---

<sup>4</sup> Art. 59 - O juiz, atendendo à culpabilidade, aos antecedentes, à conduta social, à personalidade do agente, aos motivos, às circunstâncias e consequências do crime, bem como ao comportamento da vítima, estabelecerá, conforme seja necessário e suficiente para reprovação e prevenção do crime: (Redação dada pela Lei nº 7.209, de 11.7.1984) I - as penas aplicáveis dentre as cominadas; II - a quantidade de pena aplicável, dentro dos limites previstos; III - o regime inicial de cumprimento da pena privativa de liberdade; IV - a substituição da pena privativa da liberdade aplicada, por outra espécie de pena, se cabível. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/topicos/10633383/artigo-59-do-decreto-lei-n-2848-de-07-de-dezembro-de-1940>>. Acesso em: 17 jan. 2020.

Para Muniz e colaboradores (2018), o que se observa, realmente, é que as punições acontecem sem nenhum controle, de maneira generalizada e nenhum avanço é observado quanto aos projetos, aos programas e às políticas prisionais. Para os autores, não se tem buscado solucionar a situação precária à qual os detentos vêm sendo submetidos. É fundamental que os discursos jurídicos se modifiquem e que o foco seja a criação de políticas públicas penais efetivas, eficientes e eficazes.

Amaral (2014) corrobora com esta nova visão afirmando que a importância da criação de políticas prisionais efetivas está no fato de que ela garante que os processos realizados para que o encarceramento seja feito se mantenha dentro do que prega a legislação e que tenham como finalidade a reintegração social e não somente a punição por si só. Outro ponto levantado por Amaral (2014, p. 18) é que:

Devido à insuficiente profissionalização e produção de conhecimento sobre as questões criminais no Brasil, existe tendência a acreditar que a política penitenciária é voltada apenas aos presos, definitivos ou cautelares. Não o é. Aplica-se igualmente aos trabalhadores de todo o sistema: agentes penitenciários, agentes administrativos, assistentes sociais, psicólogos, pedagogos, médicos, cirurgiões-dentistas, nutricionistas, dentre muitos. Assim, por exemplo, quando a administração penitenciária adquire materiais ou equipamentos para que os funcionários do sistema trabalhem em melhores condições, isso também é uma política pública. Mas não podemos esquecer que toda política pública tem por meta melhorar a vida em sociedade. Por isso, embora a política penitenciária seja aplicada sobre a população prisional e os trabalhadores do sistema, todos nós somos diretamente afetados por tais políticas. Sendo assim, toda a sociedade é afetada pelas políticas penitenciárias, todos nós sentimos os bons e os maus resultados do que é feito na condução das questões carcerárias.

Assim, pode-se afirmar que esses conhecimentos são fundamentais para que a sociedade como um todo perceba a dimensão e a importância que as políticas públicas prisionais possuem.

Porém, na contramão do que se expôs até aqui, o que se observa é que no Brasil a gestão prisional carece de princípios que norteiem a instituição de fluxos e rotinas que efetivamente amparem as pessoas privadas de liberdade e seus direitos. Quando as políticas prisionais existem, nem sempre são colocadas em prática. É importante que as políticas previstas na Lei de Execução Penal (LEP) sejam mais claras, inclusive destacando a quem são direcionadas (MELO, 2016).

Para Alvarez (2007), as políticas públicas no Brasil precisam existir considerando a realidade atual do país, não só levando em conta a forma de governo, mas principalmente como deve ser feito o controle do crime e a (in)segurança que está presente na vida do brasileiro. Além disso, para que uma política pública prisional realmente apresente um resultado positivo deve trabalhar aspectos que sejam mais amplos do que as questões técnicas do crime e da pena, mas refletir os aspectos sociais.

Concordando com essa afirmação, Amaral (2014) coloca que as políticas prisionais devem considerar a necessidade da pacificação social e, essa visão leva a questionar ações voltadas somente à pena clássica ou ao processo penal clássico, inclusive o pensamento deve ser a utilização de meios alternativos para a justiça restaurativa, considerando aspectos como: natureza do crime e qual deve ser o tipo de reclusão, possibilidade de redução tanto do número de sentenças quanto dos custos judiciais; maior facilidade do acesso à justiça; melhoria da qualidade da justiça; aumento da pacificação social e a paz jurídica.

Melo (2016, p. 11-12) corrobora com as exposições desses autores e exemplifica essa realidade, discorrendo sobre um relatório desenvolvido pelo Departamento Penitenciário Nacional (DEPEN, 2015) com o levantamento nacional de informações penitenciárias, mostra como se deu a estruturação de um Modelo de Gestão para a Política Prisional brasileira:

A formulação de um Modelo de Gestão para a Política Prisional tem por principal desafio conceber e implantar modos estratégicos e operacionais que privilegiem o desenvolvimento das pessoas privadas de liberdade, buscando, num conjunto mais amplo de ações do DEPEN, romper com o processo crescente de encarceramento e com os ciclos individuais e coletivos de prisão – soltura – reaprisionamento. Para tanto, é indispensável rever os processos de gestão e operação que vigem nas prisões. [...] O Brasil experimentou nas últimas décadas um processo de enrijecimento da política de encarceramento em massa, destacando-se entre os países no mundo com maior crescimento na taxa de pessoas privadas de liberdade. Observa-se o aumento abrupto no número de presos e no *déficit* de vagas disponíveis no sistema prisional.

Conforme Alvarez (2007), tem-se caminhado para discussões e debates acerca das práticas de punição e nas políticas criminais, tão consolidadas no país e que fogem da realidade atual. Deve-se pensar na reestruturação dos pareceres normativos e organizacionais que compõem e estruturam a política prisional. Para o

autor, cabe, inclusive, considerando os pareceres dos próprios sujeitos encarcerados, seus familiares, assim como de profissionais que os atendem, focar na criação de políticas públicas prisionais voltadas ao lado social. Nesse viés, Manfroi (2016, p. 4-5) esclarece que:

Buscar soluções para problemas que afligem e prejudicam a sociedade é um dever de todos. No entanto, cabe primeiramente aos órgãos governamentais adotar políticas públicas inclusivas, que estimulem o desenvolvimento humano digno e a participação de todos na vida em sociedade [...] Políticas públicas capazes de promover valorização humana, aprendizado e perspectiva de inclusão social podem contribuir para a humanização da prisão e fazer com que ela deixe de ser apenas um castigo ou o pagamento do mal praticado e torne-se um ambiente de educação, aprendizagem e preparação para o trabalho, possibilitando aos presos crescimento humano, intelectual, profissional e social. Isso pode contribuir imensamente para a vida pós-cárcere, pois além de sair da prisão menos revoltados, saem em condições de trabalhar, estudar e reintegrar-se com a sociedade.

Ferreira (2012) percebe que políticas públicas do sistema prisional só serão efetivas se os legisladores reverem o pensamento arcaico de que a punição é exclusivamente o caminho para “consertar” o indivíduo aprisionado e para diminuir a criminalidade. No entendimento desse autor, criar políticas públicas baseadas somente nos problemas existentes dentro das prisões é caminhar para o fracasso. Deve-se considerar o que acontece do lado de fora dos muros das prisões, qual o papel da sociedade como um todo nesse processo, pois afinal é ela que cria essas políticas, as coloca em prática e as reproduz. Ou seja, para a formulação de políticas públicas prisionais realmente eficientes e eficazes deve haver uma integração com as políticas sociais, inclusive tendo uma visão mais ampla, de que o “ataque” ao problema precisa começar pelas condições sociais e econômicas existentes no país.

Tem-se observado, não só no Brasil, como em outras partes do mundo, que somente o isolamento das pessoas privadas de liberdade em relação à sociedade não têm dado bons resultados. Portanto, as políticas públicas carcerárias precisam conter em sua essência aspectos voltados para a garantia da assistência educacional e do trabalho no ambiente prisional, por exemplo, como medidas reinserção da pessoa privada de liberdade na sociedade, evitando a reincidência, tendo como consequência o arrefecimento da criminalidade (MELO, 2014). Muniz e colaboradores (2018, p. 7) afirmam que:

Nota-se uma generalização da punição sem nenhum avanço em relação aos projetos, programas e políticas, na perspectiva de amenizar a situação precária em que os detentos se encontram. Posto isso, é possível decifrar a dramática situação do sistema carcerário brasileiro, tendo em vista que, o que se tem feito é agigantar as normas penais, criar novos discursos jurídicos, depositar indivíduos nas prisões e esperar a glória da punição, a ressocialização do encarcerado, o que caracteriza uma prisão de caráter punitivo.

Seguindo essa linha de raciocínio e mostrando que soluções são possíveis para políticas públicas prisionais efetivas e eficientes, Amaral (2014) entende que a pena clássica ou o processo penal clássico vêm se mostrando ineficazes, diferentemente das práticas de justiça restaurativa, que têm sido vistas como solução positiva em casos de infrações legais e percebe-se que ela contribui consideravelmente na diminuição no número de sentenças e nos custos nos tribunais, além de facilitar o acesso à justiça de qualidade.

Nesse contexto, alguns exemplos mostram que se pode construir políticas públicas prisionais que atendam realmente ao objetivo ao qual se propõem, como o estudo realizado pelo DEPEN, em 2017, que apresenta algumas ações desenvolvidas em 15 estados brasileiros, dentre eles Minas Gerais, São Paulo, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Pernambuco, Espírito Santo, Paraná e Paraíba, têm sido fundamentais ao atendimento aos egressos do sistema penitenciário.

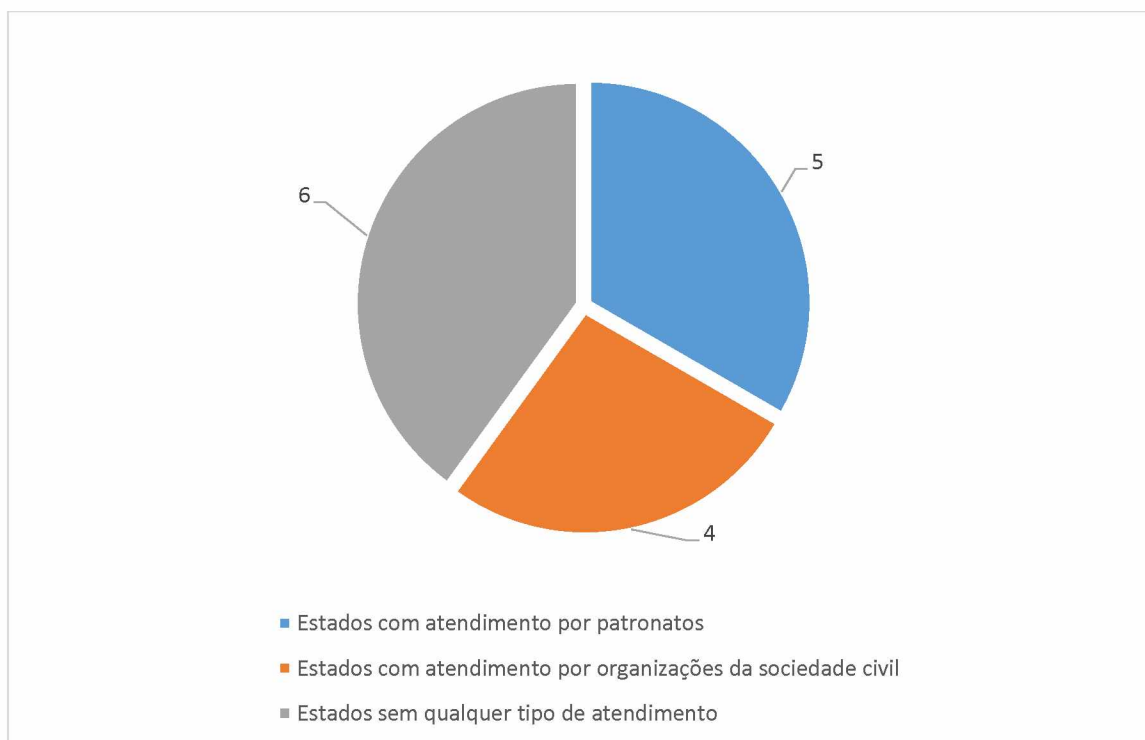
A finalidade é que sejam aproveitadas as melhores práticas já existentes, avaliar seus resultados e fragilidades, para que seja feita uma proposta de Política Nacional de Atenção à Pessoa Egressa do Sistema Prisional. 'Estamos mapeando experiências para desenhar uma política destinada às pessoas que deixam as prisões', declara o coordenador-geral de Alternativas Penais do DEPEN, Talles Andrade de Souza. Os detentos saem dos presídios após o cumprimento de suas penas, na maioria das vezes, sem vale-transporte, sem documento, sem emprego e carregando o estigma de ex-presos. 'Políticas de acesso a direitos, oportunidades concretas de inclusão social e apoio no processo de retomada da vida em liberdade podem reduzir os fatores de risco que levam à reincidência criminal', observa Souza<sup>5</sup>.

O Gráfico 1 mostra as iniciativas estaduais, sendo que os 15 estados que têm tais práticas em andamento podem estimular o desenvolvimento de ações por outras unidades da federação.

---

<sup>5</sup> Disponível em: <<https://www.justica.gov.br/news/depen-faz-mapeamento-para-desenhar-politica-destinada-a-egressos-do-sistema-penitenciario>>. Acesso em: 20 fev. 2020.

Gráfico 1 – Número de estados brasileiros que desenvolvem ações voltadas à criação Política Nacional de Atenção à Pessoa Egressa do Sistema Prisional, segundo tipo de atendimento



Fonte: adaptado de <<https://www.justica.gov.br/news/depen-faz-mapeamento-para-desenhar-politica-destinada-a-egressos-do-sistema-penitenciario>>. Acesso em: 20 fev. 2020.

Analisando o Gráfico 1, percebe-se que foram mapeados 15 estados brasileiros para saber se desenvolvem ações voltadas às pessoas que deixam as prisões, sendo que cinco fazem atendimentos por patronatos, quatro por meio de organizações da sociedade civil e seis ainda não criaram atendimento para egressos.

Dentre as ações desenvolvidas estão disponibilidade de vale-transporte e cestas básicas; orientações sobre cumprimento de sentenças e sobre benefícios sociais e como se dá o acesso a políticas públicas; emissão de documentos; aproximação familiar; atendimento psicossocial; palestras e orientações sobre mercado de trabalho e empregabilidade; cursos de qualificação profissional; acolhimento e albergagem; palestras motivacionais; controle e fiscalização das condições de cumprimento de condicionalidades na execução da pena; encaminhamento ao Sistema Nacional de Emprego (SINE); e convênios para alocação de mão de obra.

Assim, pode-se dizer que as políticas públicas prisionais no Brasil, se mostram, conforme mencionado, apenas como ações pontuais, que tendem a ser pouco efetivas. Porém, algumas ações acima descritas mostram que se desenvolvidas adequadamente e que, quando o sistema carcerário é tratado com a atenção devida e considerando os dispositivos legais e constitucionais, pode se valer de políticas públicas que garantam a diminuição dos índices de reincidência, a diminuição da criminalidade, a valorização humana e a inclusão social.

### 3 A OUVIDORIA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA BRASILEIRA

Historicamente falando, o relato mais antigo relacionado à Ouvidoria, ou aos canais criados para as reclamações da população sobre as injustiças administrativas, vem da China, da época de Confúcio em 500 a.c. Aproximadamente 200 anos depois, na Suécia, surgiu a figura do *ombudsman*, que era a pessoa responsável por receber e investigar críticas, queixas, denúncias reclamações relacionadas ao abuso de poder ou de mau serviço por parte de instituições públicas e seus funcionários. No Brasil, a figura do ouvidor está presente desde o Brasil Colônia, quando, em 1549, foi nomeado, por Tomé de Souza, Pero Borges, o primeiro Ouvidor-Geral do Brasil, cuja função era representar um juiz em nome do rei (SANTOS, 2013).

Em 1549, no período colonial, foi nomeado o primeiro Ouvidor-Geral do Brasil. Sua função era de lavrar e promulgar leis, estabelecer Câmaras de Vereadores, atuar como Comissário de Justiça e ouvir as reclamações da população sobre improbidade e desmandos dos servidores do governo. Em 1822, com a declaração de Independência do Brasil, o instituto foi extinto, apesar dos esforços e iniciativas de figuras públicas da época, que apresentaram projetos ressaltando a importância da instituição. Somente na década de 1980, na marcha pela redemocratização do Brasil, a palavra 'Ouvidoria' ressurgiu, e inspirada na instituição sueca do 'ombudsman' (representante do povo) caracterizou-se como um órgão público responsável por acolher as expectativas sociais e tentar introduzi-las junto ao Estado. A primeira Ouvidoria Pública do Brasil foi criada em 1986, em Curitiba, no Paraná, com caráter de projeto-piloto para verificar a adequação da instituição à realidade brasileira. A partir desse momento, e, em especial, desde a promulgação da Constituição Federal de 1988, o processo de criação de ouvidorias começou a se difundir em todo país, sob o impulso das reivindicações populares por participação nas deliberações do Estado<sup>6</sup>.

Cardoso e Lyra (2011) completam que a ano de 1990 foi um marco no que diz respeito ao desenvolvimento da Ouvidoria no país, pois, com a promulgação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), e a necessidade de atender aos anseios dos consumidores e de aperfeiçoar o relacionamento com o cliente, as empresas passaram a adota o hábito de "ouvir" as reclamações, as demandas, os elogios, as sugestões daqueles que consumiam seus produtos ou serviços.

---

<sup>6</sup> Disponível em: < <http://www.ouvidoriageral.mg.gov.br/ouvidoria-geral/historia> >. Acesso em: 15 dez. 2019.

Esses autores destacam que a criação da primeira Ouvidoria Geral do estado, no Paraná, tornou-se o incentivo para o surgimento de outras Ouvidorias públicas em outros estados brasileiros, e da Ouvidoria Geral da República (que posteriormente passou a se chamar Ouvidoria Geral da União – OGU), com o intuito de aperfeiçoar a qualidade dos serviços prestados pela Administração Pública Federal. Também merece destaque a fundação, em 1995, da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO), que tinha como foco promover o relacionamento entre os ouvidores brasileiros atuantes nas áreas de defesa da cidadania, do consumidor e do meio ambiente (CARDOSO; LYRA, 2011).

Quando se fala em Ouvidoria, quase sempre vem em mente denúncias e reclamações. Porém, deve ficar claro que a Ouvidoria é mais abrangente e envolve outros aspectos. O papel da Ouvidoria é garantir que todo o cidadão possa expressar suas reclamações e queixas, além de denúncias, a um canal de comunicação criado especificamente para isso, mas também para que possa obter as informações e orientações de que precisa, tirar dúvidas, fazer elogios e sugestões. Ou seja, a Ouvidoria pública é um meio democrático (que deve primar pelo bom atendimento e pela qualidade e excelência) por meio do qual qualquer cidadão pode exercer o seu direito constitucional de participação social, colocando suas demandas à espera de uma solução em um determinado período de tempo.

Corroborando com as visões dos autores acima destacados, Santos (2013, p. 4) aponta que a Ouvidoria pública tem grande valor enquanto ferramenta de participação social pelo fato de que:

É um instrumento de gestão ética, democrática e transparente. É instância necessária de participação cidadã e conseqüente inclusão social que viabiliza as condições institucionais para o amplo exercício dos direitos do administrado, e, que se traduz, também, no conceito ou princípio de eficiência e eficácia. A Ouvidoria **tem a função de mitigar a vulnerabilidade técnica, jurídica e econômica do cidadão** diante dos órgãos e instituições públicas, ao tempo em que permite à gestão pública tornar-se mais democrática e eficiente na concretização de seus objetivos e na busca do aperfeiçoamento do atendimento das necessidades do cidadão (grifo do autor).

Pode-se afirmar, então, que a Ouvidoria pública deve primar pelo bom atendimento e pelo respeito ao cidadão que a procura, e se voltar ao entendimento da solicitação demandada, seja ela uma queixa, um elogio, uma sugestão, pois tal visão garante que se estabeleça uma relação saudável entre a Instituição pública e

sociedade como um todo, trazendo benefícios para ambas as partes: o cidadão, que se sente acolhido e com seus direitos respeitos e a empresa, que ao receber a manifestação, identifica sua causa e procura meios para solucioná-la, buscando as correções que forem necessárias, melhorando, inclusive, a visão da instituição perante a sociedade e se tornando um agente democrático que garante a participação e o controle social.

Para Lasbeck (2010), a Ouvidoria é um serviço público prestado à população, para que seus membros possam reclamar, criticar, denunciar, pedir reparação, sugerir, elogiar, ou seja, é uma importante forma de comunicação, é uma troca entre partes, normalmente sobre assuntos polêmicos, controversos ou conflitantes. A Figura 1 mostra os papéis ou as ações que, normalmente, uma Ouvidoria nos tempos atuais deve realizar.

Figura 1 – Ações desenvolvidas por uma Ouvidoria pública



Fonte: <<https://www.casadamoeda.gov.br/portal/fale-conosco/ouvidoria.html>>. Acesso em: 18 dez. 2019.

Analisando a Figura 1, pode-se dizer que as ações desenvolvidas pela Ouvidoria são várias – interação, investigação, mudanças, solução de problemas, transparência, tomadas de decisões - e representam a sustentação das democracias atuais. A Ouvidoria é um instrumento para que as organizações garantam satisfação dos clientes, e que executem as mudanças necessárias para prestarem serviços e oferecerem produtos de qualidade e que atendam à demanda da população.

Conforme Lyra (2004), a Ouvidoria pública, atualmente, funciona como facilitadora da comunicação entre o governo e a comunidade, inclusive disponibilizando meios para que as informações sejam passadas de maneira mais rápida e desburocratizada. Essa modernização incentiva uma maior participação popular. Nessa linha de pensamento, Tavares (2009, p. 11)

As organizações, sejam de qualquer natureza, necessitam de comunicar-se com seus públicos. Às vezes pelo mesmo motivo, como, por exemplo, o lançamento de um novo produto ou serviço, assunto que interesse a todos os públicos; e assuntos específicos, como, por exemplo, a comunicação existente com a mídia/imprensa, buscando a geração de notícias e publicidade. Por isso é fundamental ter uma estrutura preparada para conseguir atingir, da melhor forma possível, os públicos de interesse com objetivos gerais e específicos.

Como exemplo da importância da Ouvidoria pública e de como, hoje, ela tem permitido essa interação entre administração pública e população, tem-se a Ouvidoria geral do estado de Minas Gerais, que:

É o canal de interlocução entre a sociedade e o Governo, que auxilia na fiscalização e no aperfeiçoamento dos serviços públicos, para que o cidadão seja mais bem atendido. Missão - ouvir, acompanhar e responder às manifestações do cidadão e apresentar aos dirigentes máximos dos órgãos e ao Governador as demandas apontadas pela população em relação aos serviços públicos; visão - contribuir para o alcance da excelência da gestão na administração do estado por meio da vocalização dos anseios do cidadão em relação aos serviços públicos em MG; valores – comprometimento, atender bem aos compromissos com seu trabalho e com seus colegas e trabalhar em equipe, de forma integrada, e colaborar para atingir os objetivos comuns, ética, atuar com seriedade, honestidade, integridade e conduta exemplar, obedecendo aos princípios da administração pública, excelência, desempenhar o trabalho, atingir os resultados e cumprir as metas com qualidade, respeito, tratar as pessoas com consideração, cordialidade e observar as normas estabelecidas, verdade, agir com exatidão, franqueza, sinceridade e transparência<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Disponível em: <<http://www.ouvidoriageral.mg.gov.br/ouvidoria-geral/apresentacao>>. Acesso em: 12 jan. 2020.

No subitem a seguir, a Ouvidoria será analisada enquanto canal de participação social e a importância para a garantia da democracia.

### **3.1 A Ouvidoria como canal de participação social e como instrumento democrático**

Quando se entende o papel da Ouvidoria como um todo, percebe-se que ela garante a concretização da participação social da população, afiançando, assim, a defesa dos direitos dos cidadãos por meio da melhoria dos serviços oferecidos nos órgãos públicos (ASSIS, 2018).

Um relatório desenvolvido entre a União Europeia e o Brasil, coordenado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) em articulação com a Secretaria-Geral da Presidência da República, nomeado de “Apoio aos Diálogos Setoriais EU-Brasil”, assim define participação social:

A participação é um processo educativo. Expressar desejos e necessidades, construir argumentos, formular propostas, ouvir outros pontos de vista, reagir, debater e chegar ao consenso são atitudes que transformam todos/as aqueles/as que integram processos participativos. É uma verdadeira educação republicana para o exercício da cidadania, ampliando o espaço público real, em que a construção dialogada do interesse público passa a ser o objetivo de todos<sup>8</sup>.

Esse relatório ainda destaca que a participação social se mostra essencial a partir do momento que o cidadão aceita as decisões coletivas com mais tranquilidade, pois participa do processo de decisão, criando uma integração social. Além disso, essa participação em nível local faz com que as políticas adotadas sejam de acordo com a realidade de cada grupo e também pode ser considerada como uma ferramenta estratégica para a universalização de direitos, sejam eles civis, políticos, econômicos, sociais, culturais e ambientais.

Conforme Bobbio (2009), a participação social permite avanços para a sociedade como um todo, pois permite transparência nas ações desenvolvidas pelos órgãos públicos, pois acontece a visibilidade das demandas sociais, garantindo, assim, a garantia da igualdade e da equidade nas políticas públicas.

---

<sup>8</sup> Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br/participacao/images/pdfs/participacao/participacao%20social%20na%20administracao%20publica%20federal.pdf>>. Acesso em: 28 mar. 2020. p. 8-9

Pires e Vaz (2012, p. 51-52) contribuem com a ideia de participação social da seguinte maneira:

Diferentes interfaces viabilizam o contato entre Estado e sociedade em diferentes políticas públicas para o cumprimento de diferentes objetivos e papéis. Isto é, diferentes instrumentos e mecanismos possuem diferentes vocações e potenciais para interferirem na gestão das políticas públicas. Acredita-se que estas conclusões e interpretações oferecem uma perspectiva útil para reflexões atuais sobre a conformação de um sistema ou política nacional de participação social.

Cunnil (2010) acrescenta que existem alguns instrumentos ou meios de participação social, elencando alguns deles: direito de petição, direito de certidão, ação popular, mandado de segurança coletivo, mandado de segurança individual, ação civil pública, mandado de injunção; denúncias; Ouvidoria geral da União e demais Ouvidorias de vários órgãos; Lei de Acesso à Informação (LAI); Portal da Transparência; audiências públicas/consultas públicas; conselhos; conferências; mesas de diálogos e reuniões com os movimentos sociais; participação social no orçamento federal.

Relacionando a participação social com a democracia, é fundamental entender os principais aspectos que envolvem a democracia. Para Parente (2006), a democracia ocidental “tomou corpo” a partir do princípio de soberania criado por Locke, que afirmava que uma das principais funções do Estado é a garantia da autodeterminação e do autogoverno dos cidadãos, o que leva a uma maior participação dos cidadãos quanto aos assuntos públicos de sua comunidade.

Mas para que isso se efetive, Parente (2006, p. 5) afirma que é primordial “a observação dos princípios constitucionais de garantia dos direitos fundamentais, de proteção à minoria, de divisão de poderes e garantia de vinculação do poder estatal ao direito”. Assim, tem-se um Estado democrático.

Leite (2018) esclarece que um Estado Democrático de Direito se caracteriza pela participação da sociedade no processo político, na gestão pública, nas decisões do Governo e no controle da Administração Pública, o que possibilita a legitimação democrática do poder do Estado por meio da participação popular, pois sem essa participação popular, não se pode dizer que se tem um Estado Democrático de Direito.

Ainda para Leite (2018, p. 2), o Brasil é um Estado Democrático de Direito, por entender que a defesa das liberdades, o respeito pelos direitos humanos e pelas garantias fundamentais são a base da administração pública. Para atuação da sociedade de forma ativa e constante, atualmente, os brasileiros têm ao seu alcance uma pluralidade de instâncias e de mecanismos de alargamento da esfera pública, normatizados e inseridos dentro da burocracia estatal, por pressão de organizações da sociedade civil.

Parente (2006, p. 6) afirma que:

A participação dos cidadãos nas decisões relativas a seu próprio desenvolvimento é um direito e uma responsabilidade, pois a tipologia a ser adotada para caracterizar o Estado, como liberal, ou social, ou democrático, decorre da forma como a sociedade está organizada. Do mesmo modo que essa relação de força entre as organizações, que exercem direta ou indiretamente algum poder político, se modificam ao longo do tempo, o Estado recebe sucessivas denominações.

Essa autora completa, observando que a participação social, atualmente, não tem mais aquele caráter voltado aos interesses internos do Estado e volta-se para os problemas existentes em âmbito regional. A Organização dos Estados Americanos (OEA) entende que é um direito a atuação dos cidadãos nas causas relacionadas ao seu desenvolvimento, sendo a garantia do exercício ativo da democracia.

Lombardi (2018, p. 13) aponta que: “A participação da sociedade nos assuntos de interesse público é um dos elementos que contribui para o fortalecimento da democracia. O cidadão, ao se ver incluído na gestão das políticas públicas, exerce sua cidadania de forma plena”.

E na percepção de Leite (2018), democracia participativa não só permite que haja debates, discussões e trocas em relação a várias temáticas sociais nas diversas esferas governamentais, como também colabora para um controle efetivo sobre a aplicação dos recursos públicos. Pode-se afirmar, então, que a participação social em um país democrático é uma ferramenta valiosa tanto na transparência das ações governamentais quanto no combate à corrupção.

Por fim, para Lessa (2019), quando uma sociedade participa efetivamente na administração pública garante-se a democracia: a participação na gestão das políticas públicas e deve ser estimulada pelo governo do país que se diz democrático.

Quanto à tríade Ouvidoria-democracia-participação social, Leite (2018, p. 8) esclarece que:

A implantação da ouvidoria na administração pública brasileira deu-se em consonância com a importância da participação do cidadão na democracia. Consagrado na Constituição de 1988, após um longo e complexo processo de mobilizações sociais e políticas que marcaram as décadas de 1970 e 1980, a ouvidoria constitui-se pela criação, ampliação e fortalecimento de mecanismos jurídicos e institucionais para promover a interlocução entre os agentes públicos e os cidadãos.

Para Lessa (2019), as Ouvidorias, por serem um canal importante de comunicação entre governo e cidadão, garantem o princípio da publicidade, assim como o da igualdade e da participação social, todos garantidos pela Constituição Federal de 1988 e fundamentais para o estabelecimento real da democracia.

O Relatório “Apoio aos Diálogos Setoriais EU-Brasil” supracitado, assim relaciona a Ouvidoria, a participação social e a democracia:

As ouvidorias públicas têm como objetivo a aproximação entre Estado e sociedade, através da institucionalização de formatos participativos que ensejam a cidadania ativa. É uma modalidade de espaços públicos onde a sociedade pode exercer o controle social e participar da construção de políticas sociais, estabelecendo o seu lugar na política, ou reestabelecendo o lugar do político na política. Assim, a busca pelo fortalecimento da democracia política passa, inevitavelmente, pelo protagonismo e participação ativa da sociedade nesses espaços públicos<sup>9</sup>.

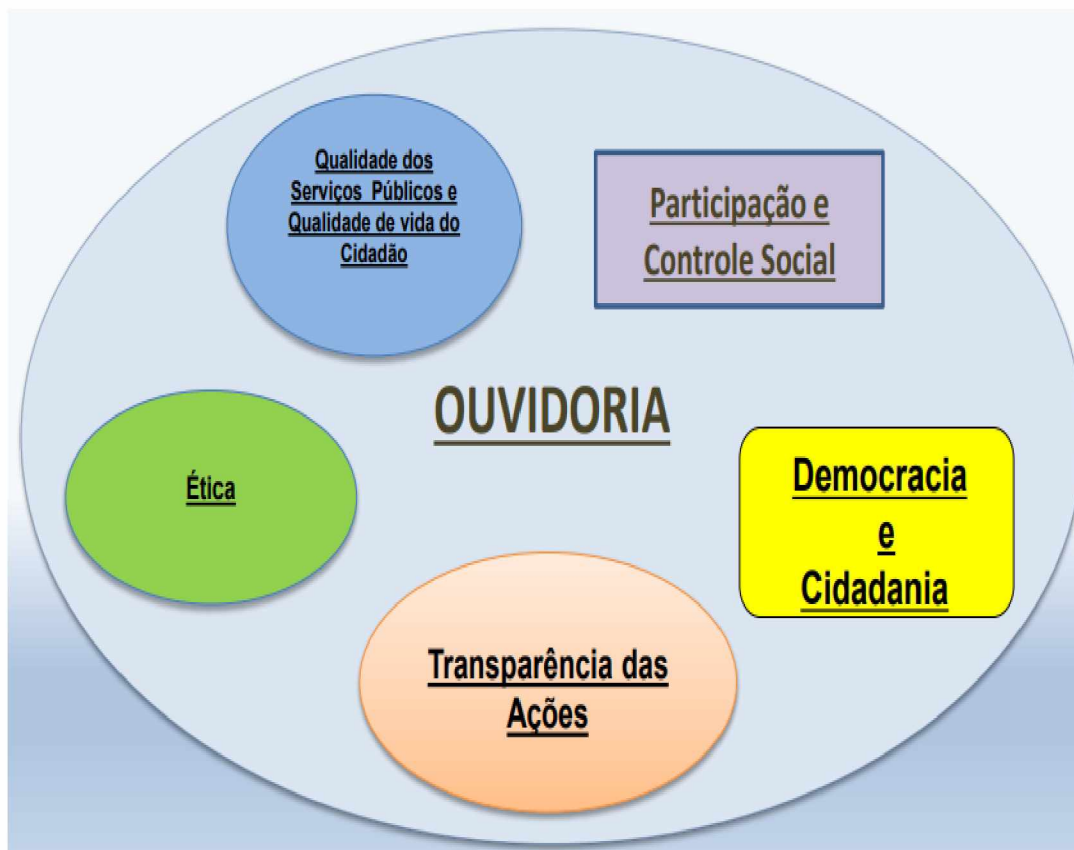
Considerando que a participação social permite que o cidadão participe dos processos de decisões relacionadas à administração pública e que se estabeleça a transparência nas ações desenvolvidas pelos órgãos públicos, que a democracia legitima essa participação social por meio de uma atuação da sociedade de forma ativa, e que as Ouvidorias têm a finalidade de serem um meio de concretização da participação social da população e da democracia efetiva, a relação entre essas três entidades são complementares e andam “de mãos dadas”.

A Figura 2 mostra essa relação existente entre Ouvidoria, participação social e democracia.

---

<sup>9</sup> Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br/participacao/images/pdfs/participacao/participacao%20social%20na%20administracao%20publica%20federal.pdf>>. Acesso em: 28 mar. 2020. p. 8-9

Figura 2 – Ouvidoria, participação social e democracia



Fonte: Fornazaro (2017)

A Figura 2 mostra que o papel da Ouvidoria, por ser um meio de manifestações que permitem a correção de erros ou procedimentos e a prevenção de falhas apontados pelos usuários, tem como objetivos principais a participação social, a garantia da democracia e da cidadania, a transparência das ações desenvolvidas pela administração públicas, levando, conseqüentemente, à melhoria da qualidade dos serviços prestados pelos órgãos públicos, sendo esse fator um direito do cidadão.

Percebe-se, então, que essa relação se dá da seguinte maneira: a Ouvidoria recebe, acompanha e trata as manifestações feitas pelo cidadão, afiançando sua participação social para que haja o aprimoramento dos serviços prestados pelos órgãos públicos, garantindo, assim, que se institua a democracia em sua essência. Esse cenário mostra que um Estado democrático permite que a população esteja cada vez mais consciente e inteirada dos seus direitos e perceba a importância da sua participação enquanto cidadão.

A título de ilustração, Mascarenhas (2010, p. 5) exemplifica a importância de se estabelecer essa relação para as prefeituras de pequenos municípios. Em seu texto, o autor procurou demonstrar a importância da participação social por meio da

Ouvidoria pública, sendo uma valorosa ferramenta de gestão para Prefeitos, secretários e funcionários públicos, que devem sempre primar por uma administração democrática:

A ouvidoria é um importante instrumento de participação popular, modernização administrativa e atendimento pessoal ao cidadão, aumentando a comunicação entre o governo e a comunidade. Para a avaliação da administração pública é de fundamental importância as informações colhidas pelas Ouvidorias. Proporciona também um canal de comunicação onde o usuário pode reclamar, denunciar, perguntar ou informar sobre a administração pública municipal. As filas e horas intermináveis que o cidadão suporta para falar com o Prefeito do município tem que deixar de existir. Com a ouvidoria a comunicação se tornará fácil, rápida, desburocratizada e confiável. A Ouvidoria irá tomar as providências cabíveis para cada caso, encaminhando aos órgãos responsáveis e dando o retorno no menor prazo possível. Solucionar o problema do cidadão, esse deve ser o objetivo da ouvidoria e do gestor público e isso só será possível quando a ouvidoria se tornar um instrumento existente na gestão pública, em busca de uma gestão democrática.

Para Fornazaro (2017), além de ser um instrumento democrático, a participação social que se manifesta por meio das Ouvidorias garante a cidadania e o cumprimento dos direitos humanos. Na visão de Lombardi (2018), as sociedades modernas democráticas podem ser medidas a partir da participação a sociedade na gestão das políticas públicas e a ouvidoria é um importante canal que permite essa troca, por ser uma ferramenta de participação social e transparência, cujo o objetivo é atender as necessidades e os anseios dos cidadãos em relação aos órgãos para que ações efetivas aconteçam. .

Lessa (2019, p. 2) destaca a importância da Lei nº 13.460/2017 nesse processo, pois ela “atribui às ouvidorias públicas o dever de promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário, a favor da democracia”.

Em seu Capítulo III a referida lei discorre sobre as manifestações dos usuários do serviço público e no Capítulo IV, aponta os principais aspectos relacionados à Ouvidoria:

#### Capítulo III DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente. [...]

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente [...]

§ 6º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão, facultada ao usuário sua utilização.

Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução. [...]

#### CAPÍTULO IV DAS OUVIDORIAS

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do **caput** do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

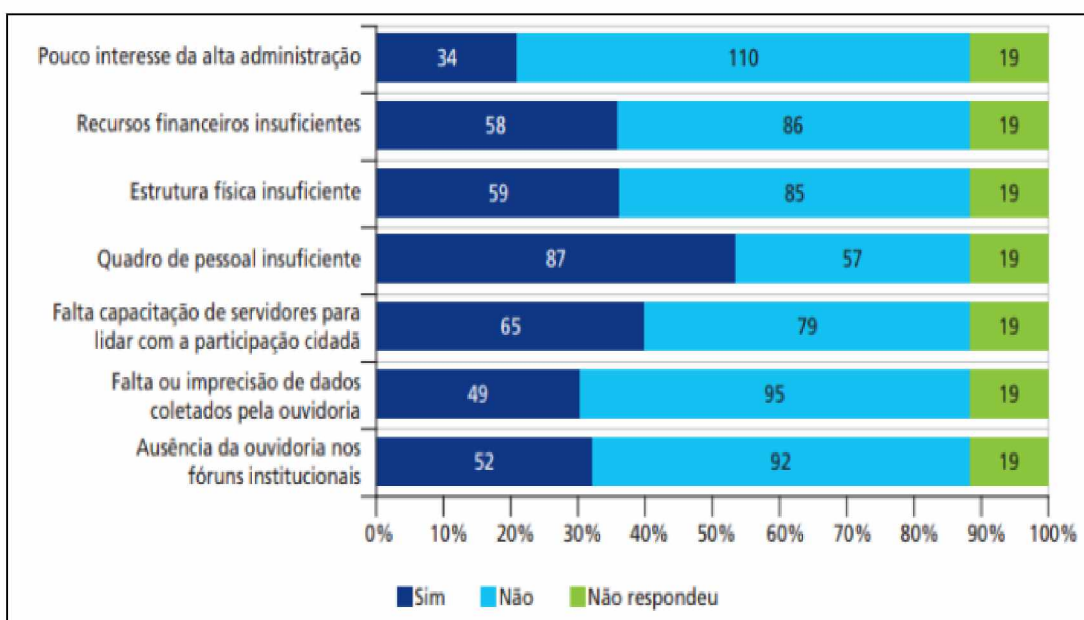
II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Apesar do que foi exposto pelos autores e o que estabelece a Lei nº 13.460/2017, existe uma preocupação quanto ao fato de ainda não se perceber uma efetiva participação da população na administração pública, aspecto fundamental para o estabelecimento da democracia. Na visão de Lessa (2019, p. 2): “apesar da redemocratização do Brasil em 1985, existem muitos empecilhos para que a sociedade possa participar da gestão do Estado, como a ausência de regulamentação legal de mecanismos de participação como a ouvidoria pública”.

Desse modo, não se pode deixar de mencionar algumas dificuldades existentes para que as Ouvidorias se efetivem como prática de participação social e de garantia da democracia. O Gráfico 2 mostra o resultado de uma pesquisa desenvolvida pela OGU em parceria com o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), com o objetivo de verificar os desafios a serem vencidos nas atividades desenvolvidas pelos órgãos do poder executivo federal.

Gráfico 2 - Dificuldades apresentadas pelas Ouvidorias federais



Fonte: Lessa (2019)

Analisando o Gráfico 2, nota-se que as Ouvidorias dos órgãos públicos têm como maior desafio a ser vencido o desinteresse da alta administração em instituí-la, que leva a outro elemento a ser sanado: a ausência da Ouvidoria em órgãos que deveriam ter essa ferramenta como garantia de participação social.

Outro problema a ser vencido é quanto às dificuldades enfrentadas pelos ouvidores, quando as Ouvidorias fazem parte da Instituição, em relação à coleta de dados, muitas vezes faltosos ou imprecisos. Além desses entraves, observa-se também estrutura física inadequada, recursos humanos insuficientes ou servidores mal treinados para desenvolver o trabalho no setor e poucos recursos na implantação ou desenvolvimento da Ouvidoria.

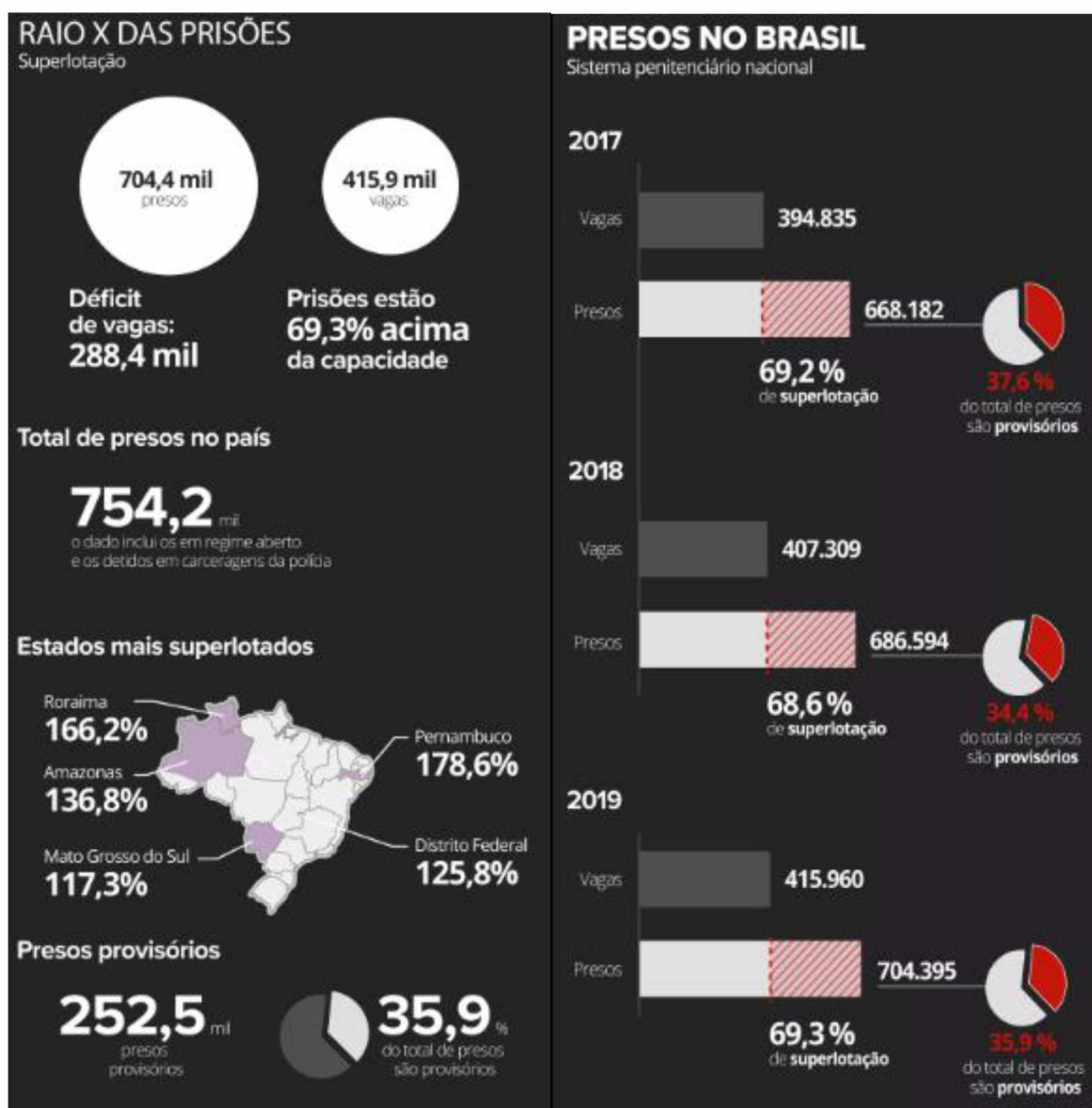
Tendo-se a visão dos principais aspectos que envolvem a relação entre a Ouvidoria, a participação social e a democracia, na próxima seção, será analisada a Ouvidoria no âmbito do sistema prisional.

### **3.2 A Ouvidoria no sistema prisional – experiências nacional e estaduais**

As Ouvidorias estão cada vez mais presentes nos órgãos públicos de diversos segmentos. O artigo 37 da CF institui ao Poder Executivo a função de estabelecer e manter serviços de atendimento às reclamações, às solicitações, às denúncias e às sugestões dos cidadãos brasileiros em relação aos serviços públicos prestados e essa atuação da população é fundamental para que se tenha conhecimento do exercício negligente ou abusivo de servidores públicos. Em relação à Ouvidoria no sistema prisional não é diferente, pelo contrário, ela se mostra absolutamente necessária para que as gestões possam acompanhar a realidade carcerária do país.

Porém, para se perceber a importância da Ouvidoria no sistema prisional, antes deve-se esclarecer a realidade carcerária no país. Machado e Guimarães (2014) analisam que a superlotação dos presídios no Brasil, ao longo de sua história, com maior incidência nos últimos anos, leva a um ambiente degradante e desumano à pessoa privada de liberdade, que não conta com assistência médica, convive com a precariedade na alimentação e a falta de higiene (que desencadeiam diversas doenças), além das agressões e torturas constantes. Nesse ambiente, convivem os encarcerados provisórios e os condenados. A Figura 3 mostra essa realidade em números.

Figura 3 – A realidade carcerária no país em 2019



Fonte: <<https://g1.globo.com/monitor-da-violencia/noticia/2019/04/26/superlotacao-aumenta-e-numero-de-presos-provisorios-volta-a-crescer-no-brasil.ghtml>>. Acesso em: 12 mar. 2020.

Pelo apresentado na Figura 3, percebe-se que em 2019 teve-se um *déficit* de vagas de quase 290 mil, com uma consequente superlotação nos presídios brasileiros, de modo que as prisões estão 70% acima da capacidade. Outro dado importante é quanto ao percentual de detentos provisórios (ou seja, sem julgamento) que voltou a crescer, comparando-se os anos de 2018 e 2019.

Pinto e Figueiredo (2019, p. 1) destacam que, de fato, observa-se um crescimento considerável da população carcerária brasileira e a perpetuação das condições de vida subumanas e afirmam: “Os direitos à informação e à comunicação frequentemente são direitos invisíveis. No sistema prisional, as pessoas privadas de

liberdade sofrem, de modo especial, com a privação desses direitos”. Esses autores consideram que as Ouvidorias prisionais têm sido vistas como importante instrumento para quebrar essa realidade preocupante.

Nesse contexto, Silva (2017, p. 63) chama a atenção para o fato de que:

O crescimento acelerado e por vezes desordenado do Sistema Penitenciário, realizado a partir de assunções de carceragens com infraestrutura inadequada, recrutamento de servidores com vínculos precários de trabalho, ambientes laborais insalubres, deficiência de uma política de formação e capacitação do capital humano – aliada ao recorrente déficit de servidores, à superlotação da população carcerária e à tensão própria do ambiente da prisão –, fez e ainda faz das unidades prisionais um cenário propício ao adoecimento físico e ao sofrimento psíquico.

Quando se fala de Ouvidoria no ambiente prisional, Melo (2016) observa que a primeira coisa que se deve ter em mente é que o ambiente penitenciário não é simplesmente aquele lugar em que as pessoas julgadas e condenadas estão encarceradas. Ali também se encontram indivíduos em prisão provisória, visitantes (normalmente familiares), trabalhadores e funcionários, membros de ONGs, profissionais que prestam serviços, como advogados, psicólogos, médicos, engenheiros, religiosos, além de estudantes.

As prisões não estão isoladas do resto do mundo, mas estão conectadas com a sociedade, já que precisa de insumos e matérias-primas para sobreviverem, utilizam as redes públicas de saúde, de segurança ou educação, e algumas permitem que as pessoas privadas de liberdade trabalhem e produzam produtos para venda, por exemplo a produção de bolas de futebol na época da Copa do Mundo de futebol que aconteceu no Brasil. É necessário que dúvidas, queixas, reclamações, elogios desses diversos personagens sejam considerados (MELO, 2016)

A Conectas, uma organização não governamental internacional, localizada em São Paulo, que possui o *status* consultivo junto à ONU e cuja a missão é efetivar os direitos humanos e combater as desigualdades em busca de uma sociedade mais justa livre e democrática, desenvolveu um documento em que destaca a situação carcerária brasileira e apresenta 10 medidas urgentes para o sistema prisional brasileiro. Esse documento mostra-se muito valoroso, pois apresenta propostas fundamentais a serem colocadas em prática diante da situação do sistema carcerário brasileiro, para torná-lo mais humano (CONNECTAS, 2014).

O Quadro 1 mostra cada uma dessas propostas e as ações a serem desenvolvidas em cada uma delas.

Quadro 1 - Dez medidas urgentes para o sistema prisional brasileiro

Medidas	Ações
1 - Redução drástica dos índices de encarceramento	Reduzir o fluxo de entrada no sistema prisional e aumentar o fluxo de saída. Investimento em uma política de alternativas penais em detrimento da pena de prisão, por exemplo, através da substituição de penas de prisão de até oito anos por medidas alternativas.
2 - Controle social do sistema carcerário	É preciso que os estados criem seus próprios mecanismos de prevenção e combate à tortura (hoje, só Rio de Janeiro e Pernambuco possuem um órgão nesses moldes em operação). Esse processo deve ser acompanhado pela criação de norma federal que regulamente a inspeção de locais de privação de liberdade por entidades de proteção dos direitos humanos. <b>É necessário, além disso, criar e fortalecer as corregedorias e ouvidorias do sistema penitenciário.</b>
3 - Fim do uso abusivo da prisão provisória e ampliação da audiência de custódia	Recomenda-se o fomento e a cobrança do Poder Judiciário e dos Ministérios públicos na aplicação efetiva da Lei das Medidas Cautelares, que estabelece um leque de penas alternativas para substituir a prisão provisória. Também é fundamental a aprovação do Projeto de Lei que cria a audiência de custódia.
4 - Acesso à Justiça	Ampliar o número de defensores públicos, priorizando sua lotação em estabelecimentos prisionais e delegacias de polícia, e do quadro de apoio (assistentes sociais, psicólogos, sociólogos) e, ampliar a capacidade de acompanhamento do processo criminal e da execução da pena por parte dos presos é a instalação de um sistema eletrônico dentro das unidades prisionais.
5 - Redução do impacto da Lei de Drogas no sistema prisional	Aplicação de penas alternativas para o pequeno traficante (dependentes financeiros ou químicos que comercializam drogas por conta de sua vulnerabilidade social) e a construção de nova política sobre drogas, que seja menos violadora, encarceradora e seletiva.
6 - Tratamento digno às mulheres encarceradas	É fundamental que se considere as especificidades de gênero nas instalações e tratamento disciplinar. O exercício da maternidade adequado e convívio familiar devem ser assegurados, com dignidade para mãe e filhos.
7 - Valorização da educação e do trabalho	É preciso uma política estruturada de valorização da educação e do trabalho dentro do sistema prisional. Políticas públicas de incentivo e sobretudo de oferta devem ser implantadas, sempre evitando a exploração de trabalho indigno.
8 - Políticas públicas para egressos	Ampliação maciça de recursos que sustentem políticas públicas para os egressos das prisões, auxiliando o reingresso no mercado de trabalho e disponibilizando adequado atendimento psicossocial aos egressos e familiares
9 - Efetivação do direito à saúde	Efetivação do direito constitucional de acesso à saúde, transferindo ao SUS a gestão da saúde do sistema prisional, e prestação de assistência material aos presos em quantidade e qualidade suficientes.
10 - Institutos Médicos Legais independentes	Recomenda-se a independência dos Institutos Médicos Legais das Secretarias de Segurança Pública, garantindo autonomia aos peritos na realização dos exames competentes.

Fonte: Adaptado de Conectas (2014) (grifo nosso)

O Quadro 1 mostra que vários são os problemas existentes em relação ao sistema carcerário brasileiro, relacionados aos índices de encarceramento, ao controle social nas prisões, uso abusivo da prisão provisória, acesso (ou a falta dele) à justiça pelos detentos, políticas públicas prisionais não condizentes com a realidade, falta de suporte à saúde para os encarcerados, dentro outros. Percebe-se, também, que a Conectas apresenta algumas ações que podem resolver esses problemas apresentados, como criar e fortalecer as corregedorias e ouvidorias do sistema penitenciário, por exemplo.

É nesse contexto que a Ouvidoria carcerária se mostra fundamental. Cardoso e Lyra (2011) afirmam que a Ouvidoria prisional permite à pessoa privada de liberdade, aos seus familiares e também aos servidores e prestadores de serviços que apresentem sugestões, denúncias e dados sobre fatos ocorridos no ambiente prisional e que também obtenham informações sobre as ações da administração relacionados a eles. Para esses autores, o intuito desse tipo de Ouvidoria é o de garantir um tratamento humanizado, respeitando o direito do indivíduo aprisionado enquanto cidadão.

Para Pires e colaboradores (2015), a Ouvidoria tem como finalidade permitir a comunicação entre uma empresa e o seu público. A Ouvidoria no sistema prisional pode ser considerada como um canal (muitas vezes, o último recurso) que afiança os direitos e as garantias fundamentais das pessoas privadas de liberdade, permitindo que sua participação social seja mantida, pois o fato de terem sua liberdade de ir e vir cerceada as leva a ter pouca (ou nenhuma) voz perante a sociedade. Nesse caso, essa comunicação se dá entre o sujeito encarcerado e o mundo exterior e, conforme Melo (2016, p. 157), pode-se usar a tecnologia para ajudar nesse processo:

A comunicação entre as pessoas privadas de liberdade e seus amigos, familiares, representantes, ONGs, e órgãos públicos se dá por meio de visitas e correspondências escritas. Esta característica torna necessário considerar que o uso de novas tecnologias pode facilitar o processo de comunicação com o mundo exterior sem, contudo, colocar em risco a segurança do estabelecimento. Seja por meio de acesso a telefones públicos, com os devidos controles de segurança, seja por meio de visitas virtuais ou mensagens eletrônicas, faz-se importante estabelecer novas formas de comunicação, o que contribuirá para o processo de preparação das pessoas para o retorno ao convívio em liberdade civil.

Desse modo, pode-se pensar a Ouvidoria prisional como uma maior aproximação e adequação da ressocialização, de forma mais prática, onde se oferece meios (presencial, por formulário, via telefone, utilizando o meio eletrônico – *e-mail*, *whatsapp*, *site* – ou por correspondência), para que a pessoa com restrição de liberdade seja ouvida, em suas queixas, em denúncias, ou para sugestões elogios e pedidos de informações e dados.

O preso e a presa são cidadãos, por isso têm o direito e o dever de cumprir bem a sua pena. Ao lado de sua obrigação, eles têm o direito a um tratamento humano, sem torturas e sem pressões injustas; têm ainda o direito de se informar sobre o serviço público que lhes é prestado; enfim, como sujeitos da execução penal têm o direito de exercer um controle adequado desse mesmo serviço público<sup>10</sup>.

Assim, como se trata do canal de garantia de direitos humanos e sociais por parte das pessoas com restrições de liberdade e de suas famílias, é importante que esse meio de comunicação e de interação ganhe força no âmbito penitenciário do país, com a constituição de Ouvidorias eficientes e ágeis, que, efetivamente, recebam as demandas existentes, encaminhando aos órgãos competentes, dando *feedback* aos solicitantes e acompanhando as suas soluções.

Pinto e Figueiredo (2019, p. 5) ainda ressaltam “o papel das Ouvidorias do sistema penitenciário, pensando-as como um dos atores principais na mediação entre as pessoas privadas de liberdade, os gestores do sistema e até com seus familiares”.

Quando se tem conhecimento, por meio das Ouvidorias prisionais, do que acontece nas prisões brasileiras é que se percebe a importância desse instrumento público. A Pastoral Carcerária (2013) denunciou que vários abusos e irregularidades foram cometidos em prisões em diversos estados do país, como degradação de instalações, abusos contra as pessoas privadas de liberdade, superlotação, falhas no atendimento de saúde, falta de segurança, ausência de um plano de combate a incêndios e à falta de extintores, número insuficiente de camas e colchões para os detentos, falta de higiene, presença de insetos e ratos ou acúmulo de lixo, lentidão da Justiça e falta de acesso a advogados ou defensores públicos. E só foi possível o conhecimento dessa realidade, pois as pessoas privadas de liberdade, suas famílias ou seus representantes e, em alguns casos, os próprios funcionários do ambiente

---

<sup>10</sup> Disponível em: < <http://www.sap.sp.gov.br/ouvidoria.html>>. Acesso em: 18 jan. 2020.

prisional, puderam se manifestar por meio desse canal de comunicação de extrema importância entre o cidadão encarcerado e os órgãos públicos.

Para a melhor compreensão do funcionamento da Ouvidoria prisional do estado de Minas Gerais, que é o foco desse trabalho, é fundamental se tenha o conhecimento da ouvidoria penitenciária em nível federal, assim como a realidade das Ouvidorias prisionais de alguns estados brasileiros. Em termos nacionais, tem-se a Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais (ONSP), órgão vinculado ao Departamento Penitenciário Nacional do Ministério da Justiça e Segurança Pública, cuja finalidade é garantir os direitos dos sujeitos encarcerados e seus familiares, receber manifestações e denúncias dos funcionários, além de afiançar o controle e a participação social nos serviços penais e monitorar as Instituições penais do país, a partir de inspeções prisionais. O Regime interno da ONSP que consta na Portaria nº 5 do Ministério da Justiça, assim destaca as funções do órgão:

- I - atuar com autonomia e independência na defesa dos direitos e garantias fundamentais no âmbito dos Serviços Penais;
- II - 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;
- III - protocolar, dar tratamento e responder sugestões, solicitações, reclamações e denúncias formuladas por pessoa privada de liberdade, servidor penitenciário ou por qualquer interessado, referentes a servidores, órgãos, e serviços da administração da execução penal;
- IV - 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;
- V - fomentar e apoiar a implantação e o funcionamento de ouvidorias externas e independentes de administração da execução penal nas unidades da federação;
- VI - 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;
- VII - propor aos órgãos competentes a instauração de procedimentos destinados à apuração de responsabilidade administrativa, civil ou criminal, quando for o caso;
- VIII - inspecionar estabelecimentos penais estaduais e federais e produzir relatórios, com recomendações pertinentes, conferindo-lhes a ampla divulgação e a transparência da informação; e
- IX - preservar o sigilo de identidade do manifestante, sempre que solicitado ou necessário<sup>11</sup>.

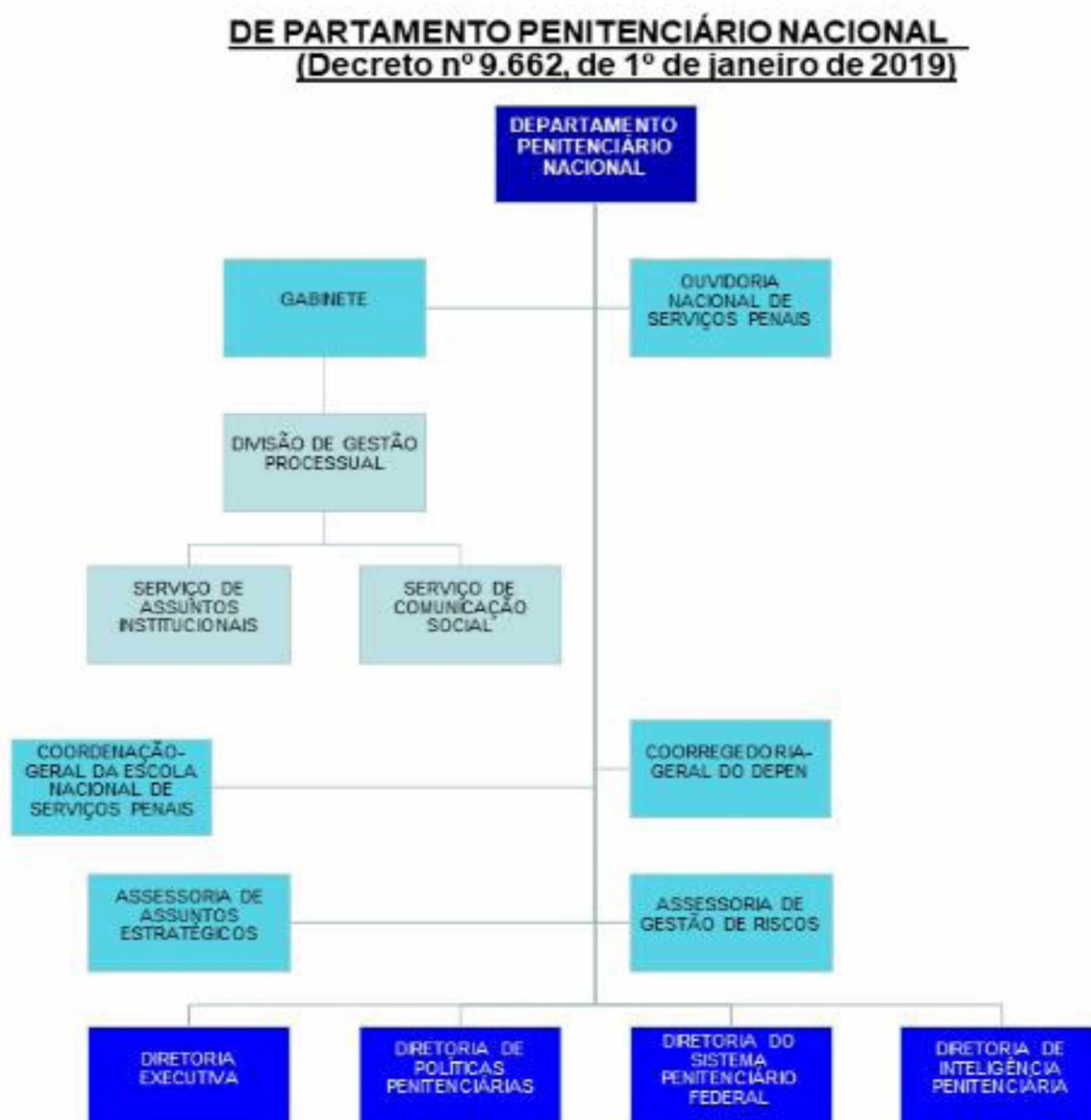
---

<sup>11</sup> Disponível em: <<http://depen.gov.br/DEPEN/depen/ouvidoria/capa-ouvidoria>>. Acesso em: 24 jan. 2020.

Desta forma, a partir da Portaria nº 5, verifica-se que além de receber as reclamações, as denúncias, as sugestões etc. pertinentes ao sistema penal, a Ouvidoria nacional também é responsável por fomentar o surgimento e o funcionamento de outras Ouvidorias, bem como instigar a apuração de denúncias, de modo a garantir a preservação dos direitos tanto das pessoas em situação de privação de liberdade quanto a de seus companheiros e familiares.

Na Figura 4, tem-se estrutura organizacional do DEPEN e a posição que a ONPS ocupa nesse órgão executivo.

Figura 4 – Estrutura organizacional do DEPEN



Fonte: <<http://depen.gov.br/DEPEN/depen/estrutura-organizacional/capa-estrutura-organizacional>>. Acesso em: 04 de jan. 2020

Percebe-se que o escopo da Ouvidoria do Sistema Penitenciário Nacional é, por meio de ferramentas de comunicação social, estreitar o vínculo entre as Instituições penais e a Administração Pública, no intuito de auxiliar na fiscalização do correto cumprimento da pena nos presídios pelo país.

Melo (2016) afirma que a Ouvidoria no âmbito nacional tem uma importância incontestável por defender os direitos das pessoas privadas de liberdade e seus familiares, por meio do recebimento e do processamento de manifestações e denúncias tanto dos cidadãos encarcerados como dos servidores, entendendo como um instrumento fundamental para que se institua o controle, a participação social e o monitoramento/inspeções dos serviços penais oferecidos nos estabelecimentos penais do país, além de servir como base (incentivo) para os estados da federação também adotem a Ouvidoria como meio de comunicação entre o governo e o apenado.

O órgão federal ainda ganhou o II Concurso de Boas Práticas, da Rede de Ouvidorias do Governo Federal de 2018. A premiação atribuiu o 1º lugar ao “Projeto Cartas do Cárcere”, na Categoria Estratégias Inovadoras para Engajamento da Sociedade Civil junto às Ouvidorias.

O Projeto Cartas do Cárcere é resultado das discussões realizadas no âmbito da cooperação entre o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, a ONSP do DEPEN e a Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC/RJ), responsável pela execução do projeto a partir das correspondências encaminhadas à Ouvidoria Nacional. O objetivo central foi o desenvolvimento de subsídios voltados ao fortalecimento da gestão do sistema prisional brasileiro e, no plano social, estimular estratégias inovadoras para o engajamento da sociedade civil junto à ouvidoria, ao atuar conjuntamente com outros órgãos, dentre eles, pesquisadores de diferentes universidades, públicas e privadas. Pode-se dizer que a iniciativa propiciou novos estímulos sociais, por meio da publicidade sobre o canal e o serviço da ONSP com o público em geral. E, por outro lado, atendeu a expectativa de informar à sociedade a respeito dos efeitos do encarceramento e, também, sobre modelos alternativos de responsabilização. Acredita-se, ainda, que a iniciativa contribuiu para o fortalecimento do canal de comunicação, e trabalho em rede, além de possibilitar a construção coletiva de estratégias inovadoras para engajamento da sociedade civil junto à Ouvidoria<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Disponível em: <<https://www.justica.gov.br/news/collective-nitf-content-1558111134.43>>. Acesso em: 26 jan. 2020.

O “Projeto Cartas do Cárcere” é uma iniciativa pioneira que procura mapear as principais denúncias e demandas nas correspondências recebidas pela ONSP.

O encaminhamento de cartas às instâncias institucionais devidas é um direito das pessoas privadas de liberdade. A LEP (art. 3º da Lei nº 7.210/84) e o Código Penal (art. 38 do Decreto Lei nº 2.848/40) preveem que às pessoas com privação de liberdade são assegurados todos os direitos não atingidos pela sentença ou pela lei. No inciso XV do art. 41 da LEP é garantido às pessoas em situação de privação de liberdade, o contato com o mundo externo, seja para atualização sobre acontecimentos sociais, manutenção dos vínculos familiares, informações sobre andamentos de processos ou representação e petição a qualquer autoridade, em defesa de direitos<sup>13</sup>.

A análise das cartas escritas à ONSP permite o conhecimento do perfil de quem escreve as cartas (tab. 1), perfil das cartas escritas por terceiros (tab. 2), quais meios são utilizados (graf. 1), para quem são destinadas (graf. 2), as denúncias recorrentes (graf. 3) e as solicitações recorrentes (graf. 4).

Tabela 1 – Perfil de quem escreve as cartas entre os sujeitos encarcerados

Quem escreve	Número de cartas	%
Carta escrita pela própria pessoa presa	8266	94%
Carta escrita coletivamente	65	1%
Carta escrita por outra pessoa presa	284	3%
Carta escrita por familiar ou amigo	203	2%
<b>TOTAL</b>	<b>8.818</b>	<b>100%</b>

Fonte: <<https://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/concurso-de-boas-praticas/arquivos-concurso-de-boas-praticas/ganhadores-do-ii-concurso-de-boas-praticas/1a-ficha-de-inscricao-depen.pdf>>. Acesso em: 14 jan. 2020.

Conforme mostra a Tabela 1, em 94% dos casos é o próprio detento que escreve as cartas direcionadas às Ouvidorias. Nota-se que em apenas 3% do perfil analisado a carta é escrita por outra pessoa presa, em 2% é escrita por um familiar ou um amigo e 1% a carta é escrita coletivamente. É importante salientar que o próprio encarcerado escrever a carta endereçada à Ouvidoria é a maneira mais fidedigna de as denúncias, as demandas, as necessidades, as sugestões chegarem ao destino.

Normalmente, o motivo de a carta ser escrita por outra pessoa que não o próprio detento é ele não saber escrever ou estar impossibilitado de fazê-lo.

<sup>13</sup> Disponível em: <<https://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/concurso-de-boas-praticas/arquivos-concurso-de-boas-praticas/ganhadores-do-ii-concurso-de-boas-praticas/1a-ficha-de-inscricao-depen.pdf>>. Acesso em 14 jan. 2020.

Tabela 2 – Perfil das cartas escritas por terceiros

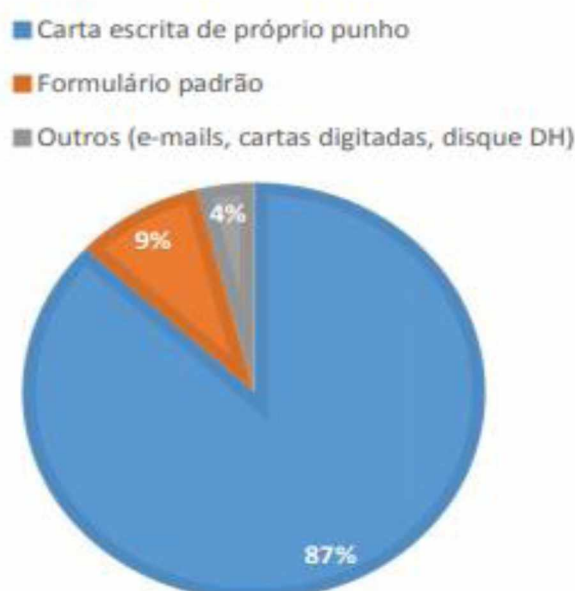
Quem escreve (terceiros)	Número de cartas	%
Mãe	71	35%
Esposa	75	37%
Advogado/a	10	5%
Outros familiares	25	12%
Amigo/a	7	3%
Órgãos públicos (SDH, Pastoral carcerária, etc.)	16	8%
<b>TOTAL</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

Fonte: <<https://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/concurso-de-boas-praticas/arquivos-concurso-de-boas-praticas/ganhadores-do-ii-concurso-de-boas-praticas/1a-ficha-de-inscricao-depen.pdf>>.

Acesso em: 14 jan. 2020.

A Tabela 2 mostra que quando é uma terceira pessoa que escreve a carta para o detento, a esposa é a que mais realiza tal ação, com 37% dos casos, seguida da mãe do sujeito encarcerado, com 35%. O nível de parentesco tão próximo tanto da mãe quanto da esposa permite que a carta contenha o teor realmente pretendido pelo aprisionado. Em 12%, outro familiar é quem redige a carta, 8% é escrita por órgãos públicos, 5% pelo advogado, 3% por um amigo.

Gráfico 3 – Meios utilizados para escrever as cartas



Fonte: <<https://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/concurso-de-boas-praticas/arquivos-concurso-de-boas-praticas/ganhadores-do-ii-concurso-de-boas-praticas/1a-ficha-de-inscricao-depen.pdf>>.

Acesso em: 14 jan. 2020.

O Gráfico 3 aponta que 87% das cartas são escritas pelo próprio punho, 9% utilizam um formulário padrão e 4% utilizam *e-mail*, telefones ou outros canais. A vantagem de a carta ser escrita de próprio punho é que o detento pode colocar com

suas próprias palavras suas necessidades, seus apontamentos, seus pareceres e suas denúncias.

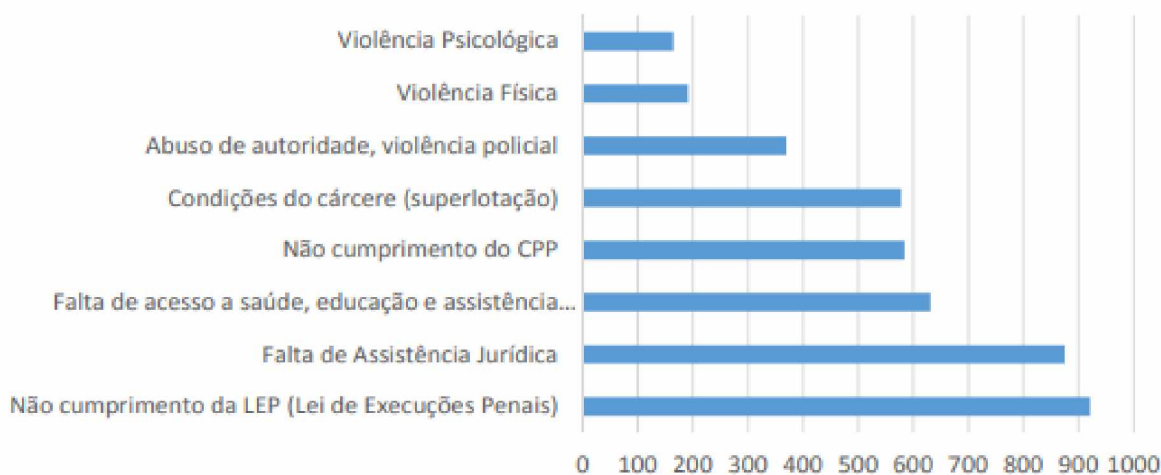
Gráfico 4 - Para quem as cartas são destinadas



Fonte: <<https://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/concurso-de-boas-praticas/arquivos-concurso-de-boas-praticas/ganhadores-do-ii-concurso-de-boas-praticas/1a-ficha-de-inscricao-depen.pdf>>.  
Acesso em: 14 jan. 2020.

O Gráfico 4 mostra que a maior parte das cartas, ou 48%, são destinadas às Ouvidorias, 28% para o STF e 11% para o Presidente da República. Desta forma, percebe-se que as Ouvidorias já são conhecidas como o canal que os detentos e seus parentes têm de contato com a administração pública, para as mais diversas motivações.

Gráfico 5 - Número de denúncias, de acordo com o tipo de manifestação

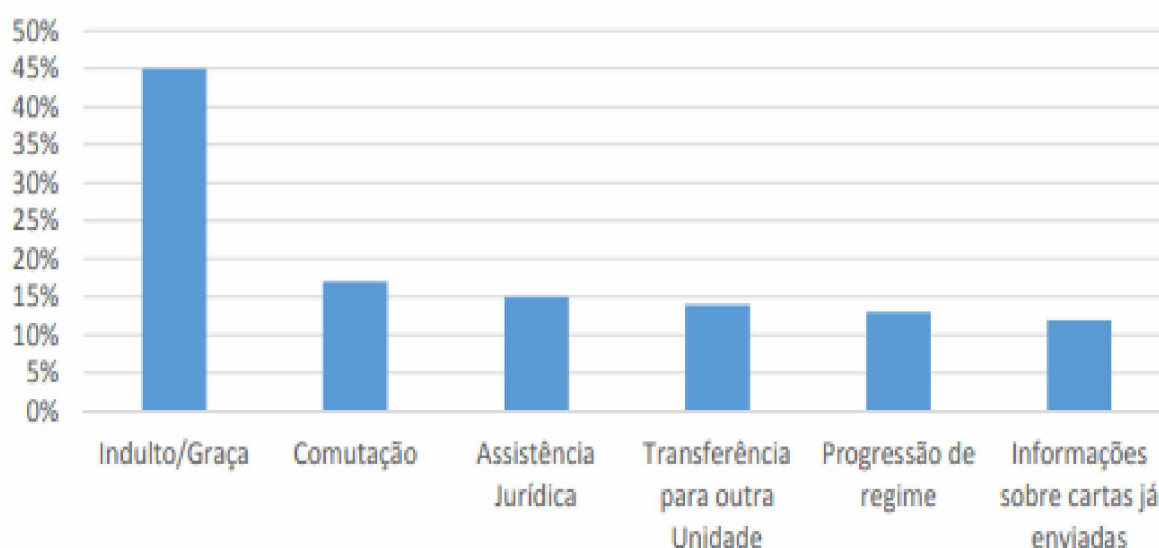


Fonte: <<https://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/concurso-de-boas-praticas/arquivos-concurso-de-boas-praticas/ganhadores-do-ii-concurso-de-boas-praticas/1a-ficha-de-inscricao-depen.pdf>>.  
Acesso em: 14 jan. 2020.

Em relação às denúncias mais comuns, o Gráfico 5 mostra que o não cumprimento da LEP (o que se traduz em superlotação carcerária e falta de apoio ao egresso – falta de assistências jurídica, social, religiosa e de saúde) é o que predomina, seguida de: falta de assistência jurídica; falta de assistência à saúde, à educação e à assistência social; não cumprimento do Código de Processo Penal (CPP), superlotação; abuso de autoridade e violência policial; violência física; e violência psicológica.

O conhecimento desses dados é fundamental para que a Ouvidoria possa ter conhecimento das demandas dos encarcerados e possa identificar os problemas apresentados, para, a partir daí, encontrar soluções para sanar os problemas, dando respostas em relação às dificuldades apresentadas. Já no Gráfico 6, pode-se verificar as demandas mais frequentes.

Gráfico 6 – Proporção de pedidos mais comuns, segundo o tipo de solicitação



Fonte: <<https://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/concurso-de-boas-praticas/arquivos-concurso-de-boas-praticas/ganhadores-do-ii-concurso-de-boas-praticas/1a-ficha-de-inscricao-depen.pdf>>. Acesso em: 14 jan. 2020.

Nota-se, pelo apresentado no Gráfico 6, que as solicitações recorrentes mais apontadas são as relacionadas ao pedido de indulto (perdão, graça, redução de pena concedido pelo poder público), com 45% das solicitações, comutação (18%), assistência jurídica (15%), transferência para outra cidade (14%), progressão da pena (13%) e informações sobre cartas enviadas (12%).

Essas informações são importantes também para que as necessidades das pessoas privadas de liberdade possam ser analisadas e, se possível, atendidas.

Também se mostra primordial conhecer a realidade de algumas Ouvidorias de estados brasileiros para uma melhor compreensão da sua importância em termos de melhoria da gestão penitenciária.

No estado do Ceará, a Ouvidoria Geral Externa da Defensoria Pública foi criada pela Lei Complementar nº 91 de 2010 com a finalidade de promover e garantir a democracia participativa e o controle social e assegurar o direito à população carcerária do estado do Ceará de fiscalizar, elogiar, reclamar, sugerir e apontar suas necessidades. Para facilitar o acesso à Ouvidoria, isso pode ser realizado por meios próprios para esse fim, como telefone, *síte* da internet, carta, *e-mail*, e presencialmente, garantindo, assim, o diálogo entre a Defensoria e a sociedade civil. Para mostrar o retorno positivo da Ouvidoria prisional no Ceará, em abril de 2019, o órgão recebeu relatos de parentes de internos do sistema prisional:

Cerca de 15 mulheres, mães e esposas de presos, estiveram reunidas, para uma roda de conversa com a ouvidora geral, Merilane Pires Coelho. As mulheres representavam cada uma das unidades prisionais localizadas na Região Metropolitana e pediram o momento de *ausculta* da instituição. Entre as demandas, pedidos de atendimento, relatos de violações de direitos e a presença de mais defensores públicos em cidades do interior do Ceará. Ivana Pereira, uma das participantes, descreveu o momento como um marco para a luta das mulheres presentes. “É importante saber que podemos contar com a Defensoria Pública e mais ainda que nossas solicitações podem ser ouvidas”. Ivana ressalta que já participou de diversos protestos e vê, por meio da Defensoria, mais uma maneira de continuar com a luta pelos direitos de todos maridos, filhos e parentes que estão em situação de encarceramento<sup>14</sup>.

Em Alagoas, a Ouvidoria da Ressocialização, criada em 2017, tem como objetivo oferecer a oportunidade de o reeducando custodiado pelo Estado, seus familiares e funcionários do Sistema Penitenciário registrarem sugestões, solicitações de providências, elogios, denúncias ou reclamações, sendo que essa ação permite que a administração penitenciária detecte problemas nas unidades prisionais, cumprindo, desse modo, a LEP.

---

<sup>14</sup> Disponível em: <<http://www.defensoria.ce.def.br/noticia/ouvidoria-recebe-relatos-de-parentes-de-internos-do-sistema-prisional/>>. Acesso em: 04 jan. 2020.

Com uma dinâmica de trabalho própria, a Ouvidoria recebe, encaminha e acompanha as denúncias, reclamações e sugestões sobre o sistema penitenciário, além de ser responsável por divulgar as soluções aos interessados. Com a Ouvidoria do Sistema Prisional, servidores, reeducandos e familiares têm seus direitos assegurados. Além das solicitações dos apenados e familiares, a Ouvidoria recebe informações dos servidores para detectar e sanar possíveis problemas nas unidades prisionais, atendendo desta forma o que preconiza a LEP. Assim, nenhum cidadão fica sem resposta, tendo o prazo de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, para resolução dos casos. O ouvidor e agente penitenciário Antônio Dorville, explica que além de uma estrutura própria, a Ouvidoria da Seris conta com profissionais experientes. “Acolhemos as informações e tratamos com a devida importância. Caso seja constatado algum problema, cobramos respostas e soluções. Desta forma, reafirmamos o compromisso e dedicação para mediar conflitos e otimizar as práticas ressocializadoras”<sup>15</sup>.

No Amazonas, o Sistema Penitenciário criou a Ouvidoria em 2013, para que os detentos e seus familiares, os servidores e também o público em geral possam apresentar queixas, críticas, denúncias e sugestões aos assuntos relacionados às unidades prisionais do estado e às situações relacionadas às pessoas privadas de liberdade. O órgão faz parte da Secretaria Estadual de Justiça e Direitos Humanos (SEJUS) e sua meta é sempre promover a melhoria do sistema, por meio das informações obtidas.

O secretário da SEJUS, Wesley Aguiar, afirmou que a intenção da Ouvidoria é trazer a população para colaborar com a gestão do sistema. ‘É um canal de comunicação estreito, e a população ou o familiar do detento pode ligar e contribuir para a melhoria do trabalho da Secretaria’. Para o ouvidor da Secretária Estadual de Justiça e Direitos Humanos, Ricardo Silveira, que será responsável pelo órgão, a Ouvidoria do Sistema Penitenciário será um novo canal que permitirá uma administração mais transparente e com mais informações<sup>16</sup>.

Na Paraíba, a Ouvidoria do Sistema Penitenciário do Estado foi criada com o intuito de ser um canal de comunicação entre o cidadão e a administração do Sistema Penitenciário, garantindo, assim, a melhoria do serviço público estadual, as condições de trabalho dos agentes penitenciários e a vida prisional. A gestão faz questão de ouvir não só os detentos, como seus familiares e demais cidadãos,

---

<sup>15</sup> Disponível em: <<http://agenciaalagoas.al.gov.br/noticia/item/20799-ouvidoria-da-ressocializacao-garante-transparencia-na-gestao-prisional>>. Acesso em: 04 jan. 2020

<sup>16</sup> Disponível em: <<https://tj-am.jusbrasil.com.br/noticias/100581589/sistema-penitenciario-do-amazonas-ganha-uma-ouvidoria>>. Acesso em: 25 jan. 2020.

diretamente ou por intermédio dos órgãos de apoio e defesa dos direitos do cidadão, inclusive dos servidores públicos, de modo que se tenha conhecimento sobre irregularidades das condições relativas à dignidade humana e ao ambiente físico, e quais as dificuldades que os aprisionados têm em relação ao cumprimento da pena ou ao abuso de autoridade e também denúncias e reivindicações dos agentes quanto as condições de trabalho e dificuldades que existem no sistema.

As atribuições da ouvidoria consistem em receber denúncias, averiguar a veracidade; encaminhar para apuração; analisar as respostas e deliberar sobre seu encaminhamento; informar ao denunciante o resultado e as medidas adotadas; propor medidas que considerar necessárias e úteis para o aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pelos servidores do sistema penitenciário<sup>17</sup>.

No estado do Paraná, a Ouvidoria do Sistema Penal tem por finalidade ser um meio de comunicação e informações entre o cidadão e a Instituição, de modo que as pessoas com privação de liberdade, seus familiares ou representantes tenha a oportunidade e as condições necessárias para obter informações, fazer reclamações, sugestões, críticas e elogios sobre os serviços administrativos, técnicos e de segurança interna e externa dos estabelecimentos penais, pessoalmente ou através de carta ou pelo no *site* da Ouvidoria do Sistema Penal:

A atuação será em defesa dos princípios da legalidade, legitimidade, moralidade, e também na defesa dos direitos humanos do cidadão, interesses individuais e coletivos, contra atos e omissões cometidos pela administração pública estadual e em especial da Administração Penitenciária do Estado do Paraná, em busca dos princípios éticos e morais, fortalecendo assim a cidadania. Acolhendo, analisando e tomando providências quando necessário após recebimento de reclamações e sugestões do cidadão, dos presos, familiares de presos, servidores Estaduais, Municipais e Federais, órgãos públicos e privados, instituições, visando estabelecer equilíbrio na relação entre instituição e o Cidadão. Desta forma poderá exercitar sua cidadania.

Vale destacar a Ouvidoria da Secretaria da Administração Penitenciária (SAP) do estado de São Paulo e a importância desse canal, assim como o papel do ouvidor:

---

<sup>17</sup> Disponível em: <<https://paraiba.pb.gov.br/diretas/secretaria-de-administracao-penitenciaria/ouvidoria>>. Acesso em: 12 mar. 2020.

A Ouvidoria da SAP permite ao preso, diretamente ou por seus familiares, registrar sua sugestão, denúncia ou reclamação, bem como receber informações sobre ações da administração que lhes dizem respeito. O preso e a presa são cidadãos, por isso têm o direito e o dever de cumprir bem a sua pena. Ao lado de sua obrigação, eles têm o direito a um tratamento humano, sem torturas e sem pressões injustas; têm ainda o direito de se informar sobre o serviço público que lhes é prestado; enfim, como sujeitos da execução penal têm o direito de exercer um controle adequado desse mesmo serviço público. A Ouvidoria da SAP existe para assegurar aos cidadãos presos o respeito a seus direitos básicos. O que faz o ouvidor? O ouvidor da SAP exerce as suas funções com independência e autonomia, sem nenhuma interferência político-partidária. Ele representa a pessoa presa no Sistema Penitenciário, junto à SAP, com a finalidade de: Identificar problemas de atendimento ao preso; propor a correção de erros, omissões e abusos cometidos no atendimento ao preso; solicitar informações e documentos aos órgãos da SAP; dar ao preso, ou aos seus familiares e representantes, respostas às questões apresentadas<sup>18</sup>.

Também é importante apontar que a Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo desenvolveu um relatório com dados da Ouvidoria de vários órgãos do estado, dentre eles a Secretaria de Administração Penitenciária, cujo objetivo é estabelecer um canal de recebimento e encaminhamento de manifestações das pessoas privadas de liberdade, assim como seus familiares. A Tabela 3 mostra o resultado desse projeto no primeiro semestre de 2018.

Tabela 3 – Número de manifestações por tipo e forma de contato - Ouvidoria prisional do estado de São Paulo – 2018

<b>(a) Tipo de manifestação</b>		<b>(b) forma de contato</b>							
Tipo	Quantidade	Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	138	Denúncia	4	1	55	78	0	0	138
Elogio	2	Elogio	0	0	0	2	0	0	2
Outros	73	Outros	1	0	71	1	0	0	73
Reclamação	455	Reclamação	43	50	188	174	0	0	455
Solicitação de Informação	1357	Solicitação de Informação	124	388	547	298	0	0	1357
Sugestão	3	Sugestão	2	0	1	0	0	0	3
<b>Total:</b>	<b>2028</b>	<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>439</b>	<b>862</b>	<b>553</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2028</b>

Fonte: São Paulo (2018)

<sup>18</sup> Disponível em: <<http://www.sap.sp.gov.br/ouvidoria.html>>. Acesso em: 12 mar. 2020.

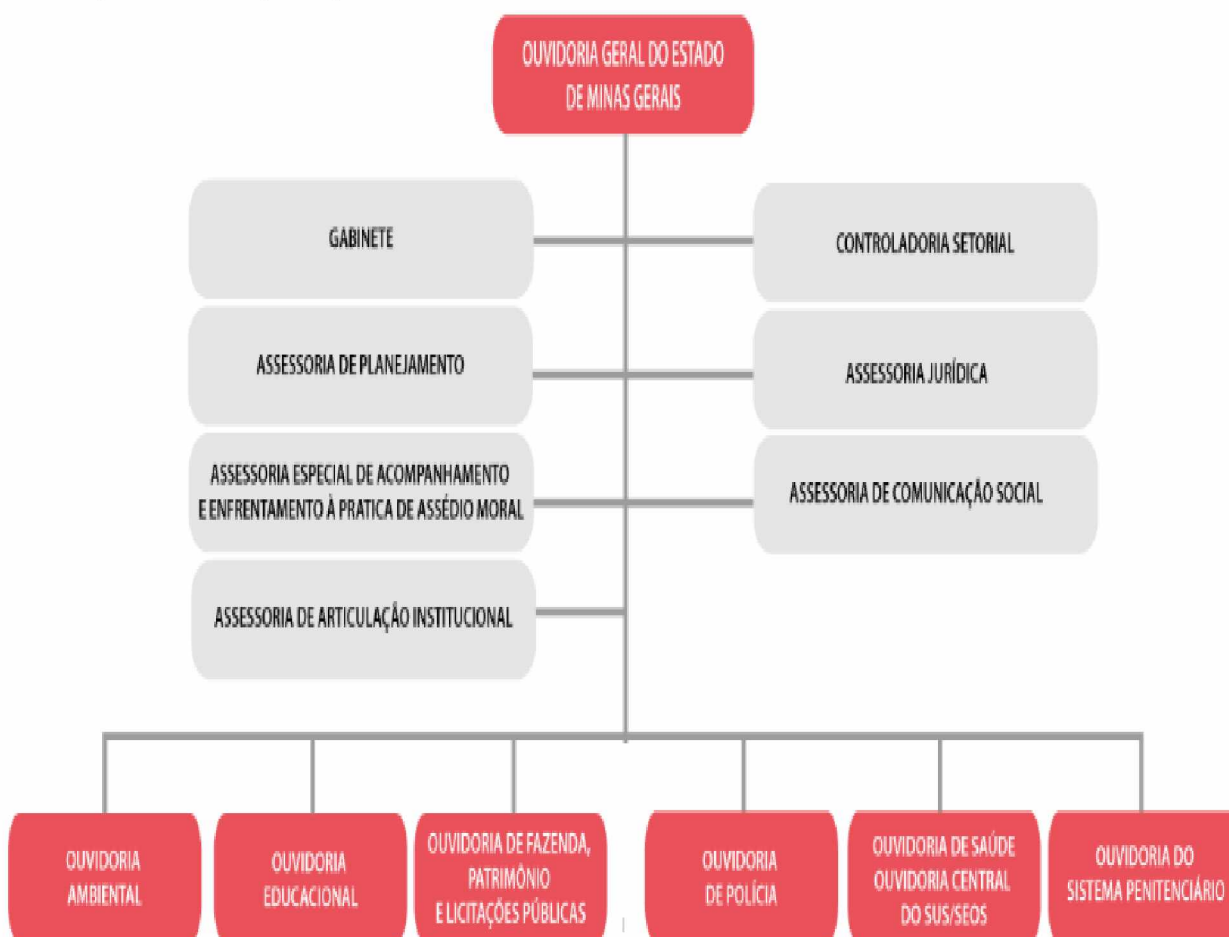
A Tabela 3 (a e b) mostra que vários são os tipos de manifestações (elogios, pedido de informações, reclamações, denúncias, etc.) feitas por diversos canais ou formas de contato, facilitando o acesso à Ouvidoria prisional, para que ele seja realmente um órgão efetivo e eficiente.

Conhecendo a realidade das Ouvidorias no âmbito nacional e de alguns estados do Brasil, importante se faz conhecer os principais aspectos relacionados à Ouvidoria do Sistema Prisional do estado de Minas Gerais, foco desse trabalho.

### 3.3 Ouvidoria do Sistema Prisional do estado de Minas Gerais (OUSPE)

Em 2004, por meio da Lei nº 15.298, foi criada a Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais (OGE-MG), com o objetivo de estabelecer um canal de comunicação entre a sociedade e o Governo. A Figura 5 mostra o Organograma da Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais

Figura 5 – Organograma da Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais



Fonte: <<http://www.ouvidoriageral.mg.gov.br/ouvidoria-geral/organograma>>. Acesso em: 25 jan. 2020

Pelo apresentado pela Figura 5, nota-se que OGE-MG incorporou a Ouvidoria de Polícia, que foi criada em 1977 e tinha sua autonomia, a outras cinco ouvidorias especializadas: Ambiental, Educacional, Saúde, Sistema Penitenciário e Fazenda, Patrimônio e Licitações Públicas. Trata-se de um órgão autônomo, que é vinculado diretamente ao Governador do Estado, e com suas subdivisões - ambiente, educação, saúde, sistema prisional, administração (fazenda, patrimônio e licitações) e segurança e busca executar a fiscalização, além de garantir o aperfeiçoamento de serviços e atividades públicos. Vale destacar que as ações desenvolvidas pelo órgão devem primar pela imparcialidade, pela agilidade, pelo respeito e pela transparência, de modo que os cidadãos sejam, sempre, atendidos com qualidade.

Tem-se que a Ouvidoria do sistema penitenciário, hoje com o nome de Ouvidoria do Sistema Penitenciário e Socioeducativo, faz parte da OGE-MG. Em 2017, foi feito um levantamento sobre as manifestações apresentadas pelas seis Ouvidorias do OGE-MG.

Figura 6 – Número de manifestações recebidas pela OGE-MG em 2016



Fonte: <<https://www.saude.mg.gov.br/cib/story/9078-cresce-a-procura-da-populacao-pela-ouvidoria-geral-do-estado>>. Acesso em: 03 fev. 2020

Pelo apresentado na Figura 6, observou-se um número significativo de demandas, com 24.909 manifestações no total, sendo que 1.804 foram sanadas no primeiro atendimento e o restante das 23.105 manifestações foi direcionado para cada área da seguinte maneira: 513 à Ouvidoria ambiental, 6.319 à Ouvidoria educacional, 5.627 à Ouvidoria da Saúde, 2.372 à Ouvidoria do sistema penitenciário, 2.974 à Ouvidoria da fazenda, patrimônio e licitações públicas e 5.300 à Ouvidoria de polícia. Em relação ao ano anterior (2015), observou-se um aumento de 37,6% das manifestações, o que demonstra a importância do papel das Ouvidorias e o reconhecimento da população em relação a essas Instituições. Já em 2016 foram encaminhadas

24.908 demandas [...] à Ouvidoria Geral do Estado [...] pela população mineira, o maior número anual de manifestações da história da OGE. Desse total, 77,3% das manifestações já foram respondidas ao cidadão. Outros 22,7% encontram-se em tramitação em outros órgãos do Estado. Para o ouvidor-geral do Estado, Wadson Ribeiro, o recorde de demandas e de respostas demonstra o compromisso e o cuidado com as questões levantadas pelos cidadãos. A Ouvidoria tem um caráter muito democrático porque permite que o cidadão participe do Governo, fazendo sugestões, críticas, denúncias e até mesmo elogios. Isso é condizente com um dos objetivos principais do Governo de Minas Gerais, que é exatamente ouvir para governar<sup>19</sup>.

Especificamente sobre a Ouvidoria do sistema penitenciário, com 2.372 manifestações, pode-se afirmar que a maioria é relacionada à pedidos de assistência jurídica à pessoa presa, reclamações sobre conduta inadequada em unidade prisional e solicitação de transferência de presídio.

Historicamente situando o sistema prisional em Minas Gerais, Silva (2017) destaca que até o no início do século passado não havia no estado um Sistema Penitenciário propriamente dito e o que se observava eram detentos custodiados nas cadeias públicas dos municípios mineiros, sendo que a Polícia Civil de Minas Gerais (PCMG) era quem administrava essas cadeias. Para Cruz (2010, p. 7):

Até meados dos anos 1950 havia apenas três penitenciárias no sistema. Somente nas últimas duas décadas do século XX, novas unidades prisionais foram edificadas para dar início ao sistema prisional que somava apenas 16 unidades até 1998. A maior parte do contingente de presos de Minas Gerais absorvida pelas delegacias de

---

<sup>19</sup> Disponível em: <<https://www.saude.mg.gov.br/cib/story/9078-cresce-a-procura-da-populacao-pela-ouvidoria-geral-do-estado>>. Acesso em: 03 fev. 2020.

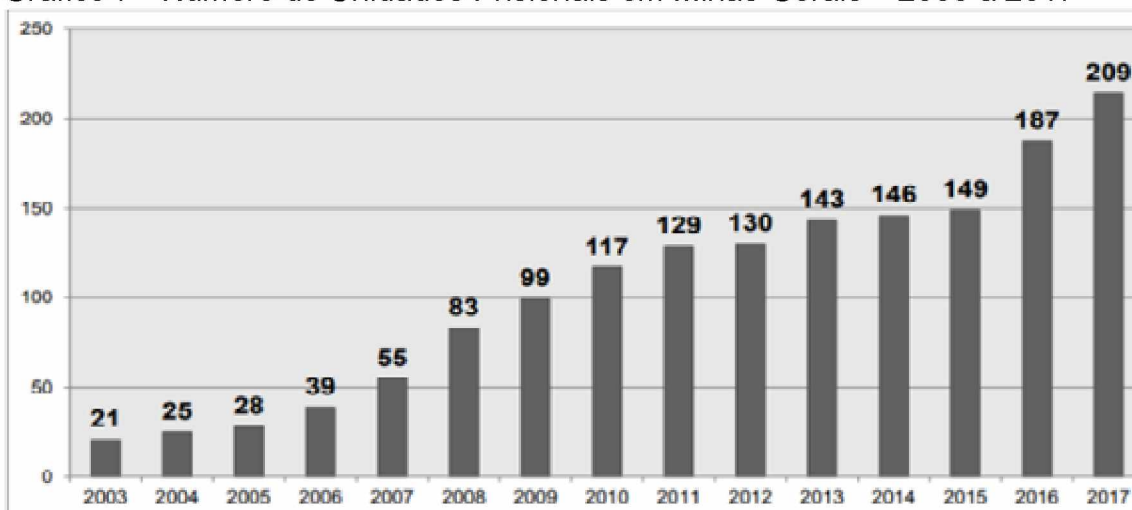
Polícia Civil, uma parte significativa de policiais civis estava alocada em atividades relacionadas com a custódia de presos, o que prejudicava sua atuação de polícia judiciária. Grande parte do efetivo da Polícia Militar também era utilizada em atividades de guarda externa das cadeias. Com a lotação das carceragens muito superior ao número de vagas, não tinha lugar para acolher o indivíduo. Assim, crescia a sensação de impunidade e incapacidade de atuação eficiente por parte das organizações policiais. Para minimizar tal quadro, é promulgada a Lei Estadual 12.985/1998 que preconiza a mudança da gestão das 296 cadeias sob a égide da Polícia Civil para a Secretaria de Estado da Justiça e Direitos Humanos naquela época, estipulando um período de dois anos para a transição. Para dar cumprimento a esta legislação, elaborou-se no início de 1999 um planejamento estratégico da transferência dos presos das cadeias para o sistema prisional. No entanto, a implantação desse plano sofreu diversos reveses, pois o Governo estadual do período 1999-2002 priorizou o planejamento para construção de novas unidades, diante de forte crise fiscal do estado. Somente no início da atual década é efetivada uma política prisional no estado, a partir de um efetivo plano de construção de novas unidades prisionais. O governo que toma posse em 2003 extingue a Secretaria de Estado da Justiça e Direitos Humanos e a Secretaria de Estado de Segurança Pública, criando a Secretaria de Estado de Defesa Social que fica como única responsável pela política carcerária estadual. Ainda neste contexto, o governo implantou a partir de 2003 um instrumento de avaliação de desempenho institucional na área de segurança pública que direciona todas as unidades administrativas por meio de seus órgãos e entidades para a busca de resultados.

Dando continuidade à história e à evolução do sistema prisional em Minas Gerais, Silva (2017) afirma que foi somente a partir de 2003 que a política de aprisionamento em Minas Gerais “tomou corpo”, principalmente com a transferência da gestão das cadeias públicas e presídios da PCMG para a Subsecretaria de Administração Penitenciária que, em 2016, passou a se chamar Secretaria de Estado de Administração Prisional (SEAP).

Cruz (2010) destaca que desde o ano de 2003, com a finalidade de diminuir a criminalidade crescente, e também com a modernização do sistema prisional mineiro, passou-se a investir no encarceramento em massa, procurando sempre abrir novas vagas em presídios, aumentar e reformar as unidades prisionais. Isso pode ser afirmado comparando o ano de 2003 e 2009 - as vagas saltaram de 5.381, em 2003, para 34.597 até dezembro de 2009. Nesse mesmo período foram construídas 30 unidades prisionais e reformadas, melhoradas e ampliadas 11 unidades já existentes.

O Gráfico 7 mostra a evolução do número de Unidades Prisionais em Minas Gerais entre 2003 e 2017.

Gráfico 7 - Número de Unidades Prisionais em Minas Gerais – 2003 a 2017

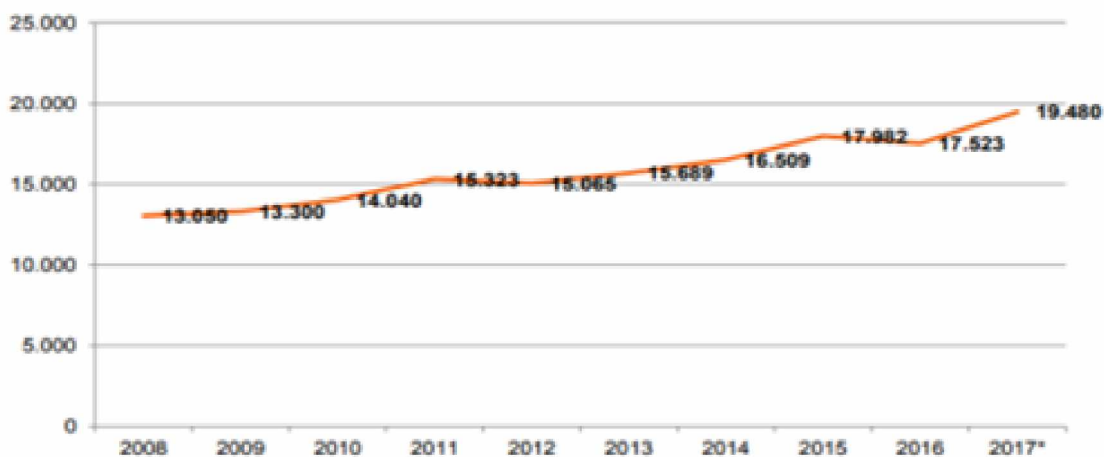


Fonte: Silva (2017)

O Gráfico 7 mostra o quão crescente foi a criação Unidades Prisionais em Minas Gerais entre os anos de 2003 e 2017 e, comparando esses anos, teve-se um aumento próximo de 900% dessas unidades no estado. No entanto, o aumento foi insuficiente para o aumento da população carcerária, como se verá mais a frente (gráf. 9 e 10).

Com essa nova realidade, percebeu-se a necessidade de realização de concursos públicos para cobrir o quadro de agentes penitenciários. Assim, houve um aumento significativo também do número de agentes, de acordo com o Gráfico 8.

Gráfico 8 - Evolução do número de Agentes de Segurança Pública (ASP) em Minas Gerais – 2008 a 2017

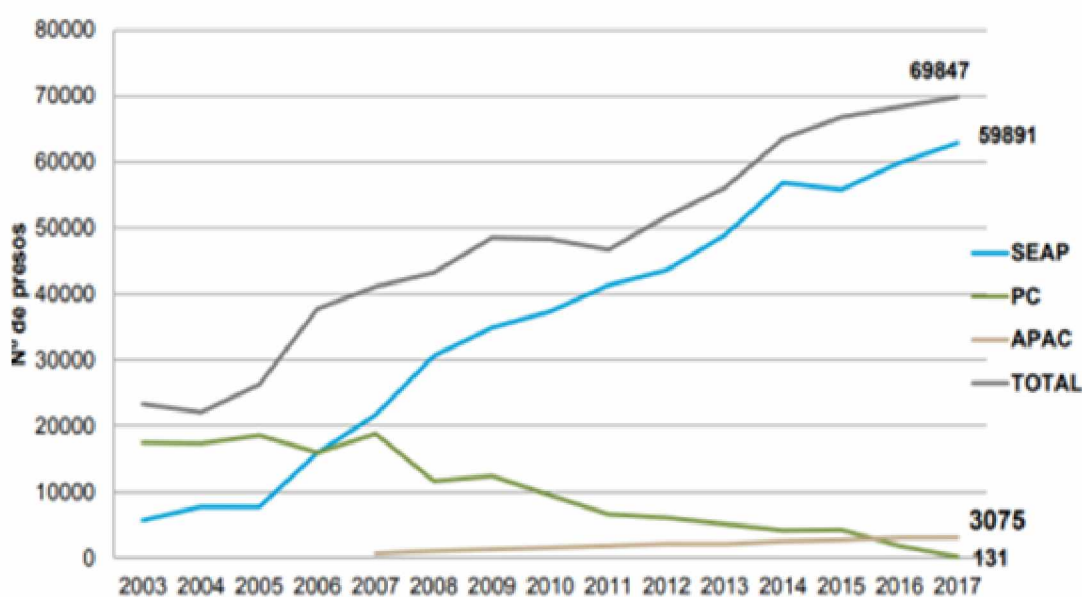


Fonte: Silva (2017)

Pelo apresentado no Gráfico 8, houve um aumento significativo dos agentes penitenciários lotados em presídios em Minas Gerais no período entre 2008 e 2017. Em 2008, existiam 13.050 ASPs, em 2013, haviam 15.689 agentes e em 2017, observa-se 19.480 agentes penitenciários. Em termos percentuais, comparando 2008 e 2017, teve-se um aumento de 49%.

Ainda para Silva (2017), é importante ter o conhecimento sobre a evolução da população carcerária de Minas Gerais, também considerando entre os 2003 e 2017, conforme o Gráfico 9.

Gráfico 9 – Comparativo da população carcerária de Minas Gerais - 2003 a 2017

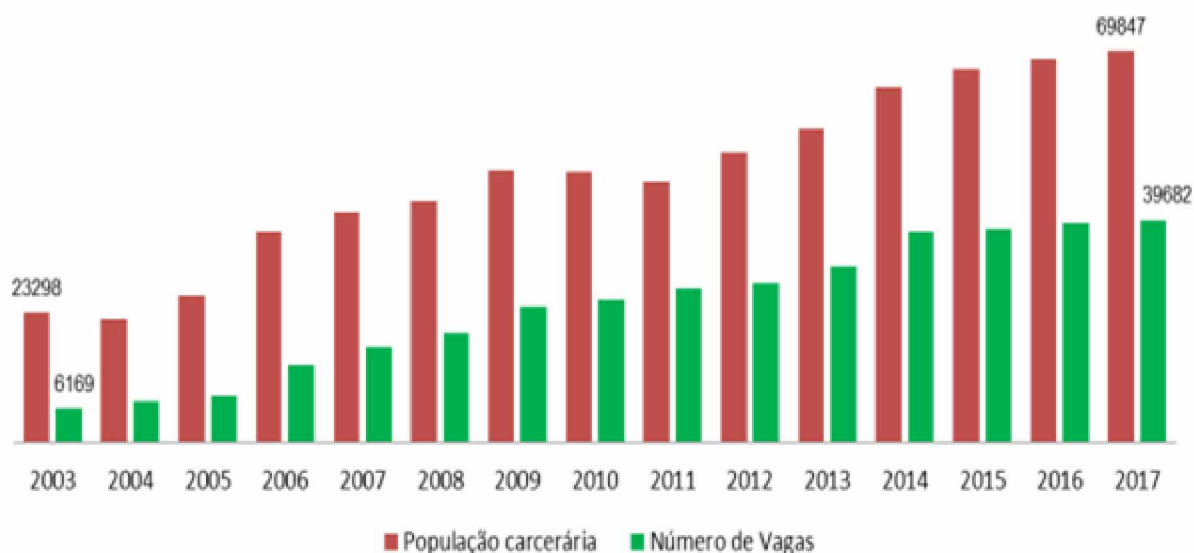


Nota: APAC - Associações de Proteção ao Condenado, SEAP - Secretaria de Estado de Administração Prisional, PC – Polícia Civil  
 Fonte: Silva (2017)

Analisando o Gráfico 9, nota-se que o total de pessoas em privação de liberdade no estado de Minas Gerais aumentou substancialmente, comparando o ano de 2003 e 2017, sendo que em 2003 possuía por volta de 25.0000 apenados e em 2017 o total chegou a 69.847, um aumento de 179%.

Também é fundamental a noção sobre o número vagas em relação à população carcerária de Minas Gerais, considerando-se entre 2003 e 2017 (Gráfico 10)

Gráfico 10 – Número de vagas em relação à população carcerária de Minas Gerais - 2003 a 2017



Fonte: Silva (2017)

O Gráfico 10 mostra que desde o ano de 2003 existe uma discrepância do número de encarcerados em relação ao número de vagas no sistema prisional de Minas Gerais. Em 2003, existiam 6.169 vagas e a população carcerária era de 23.298, levando a uma desigualdade de 17.120 entre os dois dados. Em 2017, o número de pessoas privadas de liberdade aumentou para 69.847 e o número de vagas para 39.682, deixando entre essas duas informações uma lacuna de 30.165.

Pode-se perceber que, apesar da criação das Unidades Prisionais em Minas Gerais, de 2003 a 2017, consequentemente do número de vagas, apresentada no Gráfico 5, o sistema prisional mineiro, historicamente, apresenta problemas de superlotação, que não conseguiu ser superada com o aumento de vagas.

Diante dessa realidade, a criação da Ouvidoria prisional do estado de Minas Gerais, em 2004, adveio da percepção da necessidade de se aperfeiçoar a comunicação com o sujeito aprisionado, seus familiares e seus representantes com o governo do estado e com a sociedade como um todo. Entender a demanda dos presidiários, a partir do recebimento, do encaminhamento e do acompanhamento de denúncias, queixas, reclamações, elogios e sugestões a respeito do sistema penitenciário e divulgação das soluções aos interessados, passou a ser uma ferramenta de controle e participação social e de respeito aos direitos dos apenados.

Para garantir que o agendamento seja feito de maneira mais fácil e rápida, a Ouvidoria do Sistema Penitenciário e Socioeducativo de Minas Gerais disponibiliza um formulário na página do Governo do estado, conforme pode ser verificado na Figura 7.

Figura 7 – Formulário para agendamento de atendimento da Ouvidoria do Sistema Penitenciário e Socioeducativo de Minas Gerais

mg.gov.br

Buscar

ACESSIBILIDADE | MAPA DO SITE | CONTRASTE | LOGIN DO CIDADÃO

CONHEÇA MINAS GOVERNO CIDADÃO EMPRESA MUNICÍPIO TRANSPARÊNCIA ATENDIMENTO

Você está aqui: [Página inicial](#) > Ouvidoria do Sistema Penitenciário e Socioeducativo

## OUVIDORIA DO SISTEMA PENITENCIÁRIO E SOCIOEDUCATIVO

Atualizado em 23/10/2019 às 08:11

Todos os dias são liberados novos horários para agendamento. Por favor, tente mais tarde caso não encontre datas disponíveis.

Selecione um município

Escolha uma unidade

Escolha o dia

Escolha o horário

Nome

E-mail

Confirme seu e-mail

CPF

Data de Nascimento

RG

Minas Gerais

Telefone Fixo

Telefone Celular

Atenção

Cada requerente, através de seu CPF, poderá agendar até 06 Serviços por semana.

Favor comparecer com 15 (quinze) minutos de antecedência do horário agendado.

O atendimento só será realizado para o titular do CPF que deverá apresentar um documento de identificação com foto.

Caso não possa comparecer, cancele seu agendamento com antecedência mínima de 24 horas.

O não comparecimento no atendimento agendado implicará no bloqueio do CPF para novos agendamentos por um período de 07 dias.

Acompanhe seus agendamentos

Consultas e cancelamento de agendamentos

Confirmar Agendamento

Fonte: <<https://www.mg.gov.br/conteudo/agendamento-online/ouvidoria-do-sistema-penitenciario-e-socioeducativo>>. Acesso em: 02 fev. 2020

Além disso, *no site* da Ouvidoria Geral de Minas Gerais existe a disponibilidade de acesso à Ouvidoria do Sistema Penitenciário e Socioeducativo, de modo que a pessoa encarcerada, seus familiares, seus representantes e os servidores possam cadastrar sua manifestação, que é dividida entre denúncia, reclamação,

solicitação, sugestão e elogio. Dentro de cada uma dessas manifestações, abre-se uma tela para o preenchimento com o tipo de manifestação, a identificação do usuário, o assunto da manifestação e o protocolo de acompanhamento (Figura 8).

Figura 8 – Acesso disponível à Ouvidoria do Sistema Penitenciário e Socioeducativo no *site* da Ouvidoria Geral de Minas Gerais

ACESSIBILIDADE NAMA DO SITE FALE CONOSCO PERGUNTAS FREQUENTES TRANSPARÊNCIA ACESSO RÁPIDO

OUVIDORIA-GERAL do Estado de Minas Gerais

Buscar

MINAS GERAIS

Página Inicial Ouvidoria-Geral Ouvidorias Especializadas Relatórios Canais de Atendimento Agendamento on-line Simplifique

Página Inicial / Ouvidorias Especializadas / Ouvidoria do Sistema Penitenciário e Socioeducativo

## Ouvidoria do Sistema Penitenciário e Socioeducativo

DENÚNCIA RECLAMAÇÃO SOLICITAÇÃO SUGESTÃO ELOGIO SIMPLIFIQUE

CONSULTE SUA MANIFESTAÇÃO

COMPLEMENTOS OU ANEXOS

ACOMPANHAMENTO

\*Caso tenha dificuldades ao preencher o formulário ou o sistema apresente instabilidade durante o processo, entre em contato com o Disque-Ouvidoria 162.

Tipo de Manifestação Descrição Identificação

A Ouvidoria garante que os seus dados servirão para avaliar as políticas públicas e propor melhorias voltadas para você ou para sua comunidade. Caso queira se identificar, para iniciar sua manifestação escolha uma das opções de identificação abaixo.

\* Campos obrigatórios

\* Tipo

DENÚNCIA

\* Defina o assunto da manifestação

Selecione...

ABUSO DE AUTORIDADE - DIRETOR (ES)

ABUSO DE AUTORIDADE - SERVIDOR

ALIMENTAÇÃO - ACÚMULO

ALIMENTAÇÃO - FALTA DE QUALIFICAÇÃO

AMEAÇA

AMEAÇA

ASSISTÊNCIA MATERIAL - PRESO

\* Identificação

Anônimo

Identificada com restrição

Identificada sem restrição

Acompanhamento através do número de Protocolo.

Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação), os órgãos e entidades públicas devem proteger quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, exceto nos casos em que é obrigatoriedade de divulgação.

PRÓXIMO

Fonte: <<http://www.ouvidoriageral.mg.gov.br/ouvidorias-especializadas/ouvidoria-do-sistema-penitenciario>>. Acesso em: 04 fev. 2020.

A Figura 8 mostra que os assuntos da manifestação são amplos, desde abuso de autoridade, problemas com a alimentação, ameaças, assistências material, médica, jurídica, entradas de celular e drogas no presídio, documentos, falta de equipamentos, escoltas policiais, falta de segurança, extravios de pertences de pessoa presa, favorecimento, gestão, lesão corporal, maus tratos, medicamentos, negligência, nepotismo, omissão de socorro, perseguição, dados para os funcionários públicos (direitos, leis, capacitação, avaliação de desempenho), tortura, visitas, entre outros. Isso permite que o usuário possa especificar o problema, a solicitação, a sugestão ou o elogio, ou seja, o motivo pelo qual ele está procurando a Ouvidoria.

Para conhecer mais sobre a Ouvidoria do Sistema Penitenciário e Socioeducativo de Minas Gerais e suas demandas e resultados, é importante acompanhar um relatório estatístico referente ao 3º trimestre de 2018 realizado pela OGE-MG sobre as manifestações apresentadas ao órgão e que se apresentam como importante ferramenta de monitoramento e avaliação das ações e serviços prestados pelo Governo do Estado de Minas Gerais, mais especificamente pelas Ouvidorias Especializadas, dentre elas a relacionada ao sistema prisional. Em um primeiro momento, o documento aborda o papel e a função da Ouvidoria do sistema penitenciário de Minas Gerais, a saber:

Ouvir de qualquer pessoa, diretamente ou por intermédio dos órgãos de apoio e defesa dos direitos do cidadão, inclusive de servidores públicos, reclamação contra irregularidade ou abuso de autoridade praticado por superior ou agente penitenciário; verificar a pertinência da denúncia ou reclamação e propor as medidas necessárias para o saneamento da irregularidade, ilegalidade ou arbitrariedade comprovada; propor ao Secretário de Estado de Administração Prisional e ao Secretário de Estado de Segurança Pública as providências que considerar necessárias e úteis para o aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pelos servidores do sistema penitenciário e socioeducativo; zelar pela promoção de cursos sobre democracia, cidadania, direitos e garantias fundamentais e direitos humanos, em caráter permanente; receber e encaminhar para apuração denúncias sobre irregularidades relativas ao trabalho dos servidores, ao ambiente físico e à dignidade do cumprimento das penas e das medidas socioeducativas; buscar a integração e o inter-relacionamento com os órgãos do Sistema de Justiça e entidades da sociedade civil organizada; sugerir medidas necessárias para a melhoria das condições de trabalho dos servidores e de cumprimento de medidas de reeducação nos estabelecimentos penais e socioeducativos<sup>20</sup>.

---

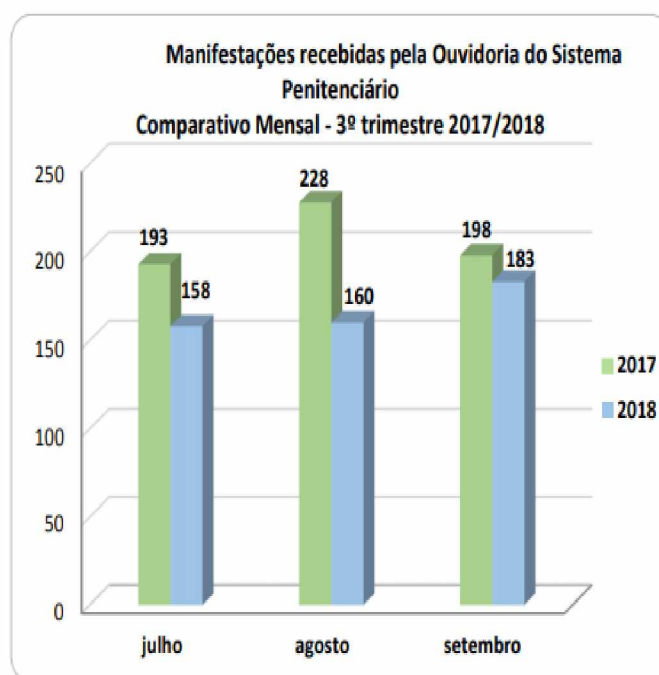
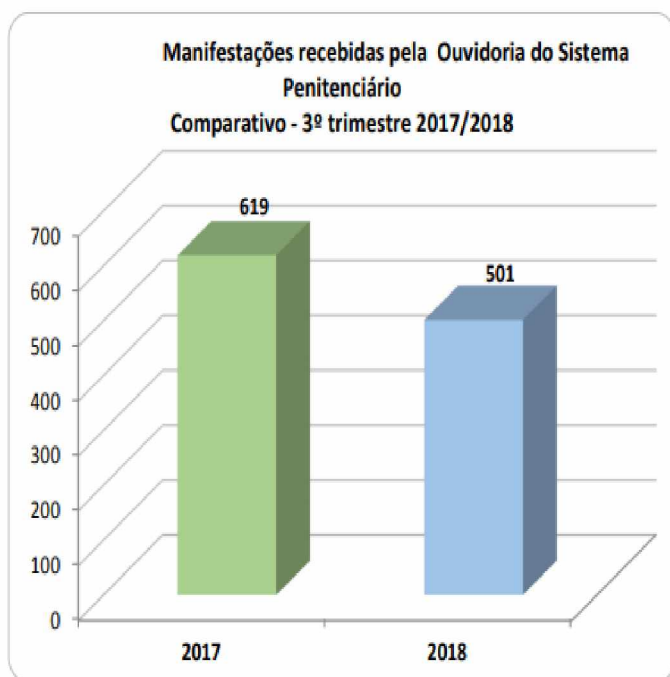
<sup>20</sup> Disponível em: <<http://www.ouvidoriageral.mg.gov.br/relatorios/relatorios-trimestrais-de-manifestacoes-na-oge#1346-2018>>. Acesso em: 17 mar. 2020.

Em seguida, o documento apresenta o número de manifestações que aconteceram no 3º trimestre de 2018 direcionadas à Ouvidoria do Sistema Penitenciário, comparando-as ao mesmo período do ano de 2017 - Gráfico 11 (a) –, e a média de manifestações recebidas por mês comparando os anos de 2017 e 2018 – Gráfico 11(b).

Gráfico 11 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria do Sistema Penitenciário - 3º trimestre de 2018 comparado ao 3º trimestre de 2017

(a) Comparativo anual

(b) Comparativo mensal

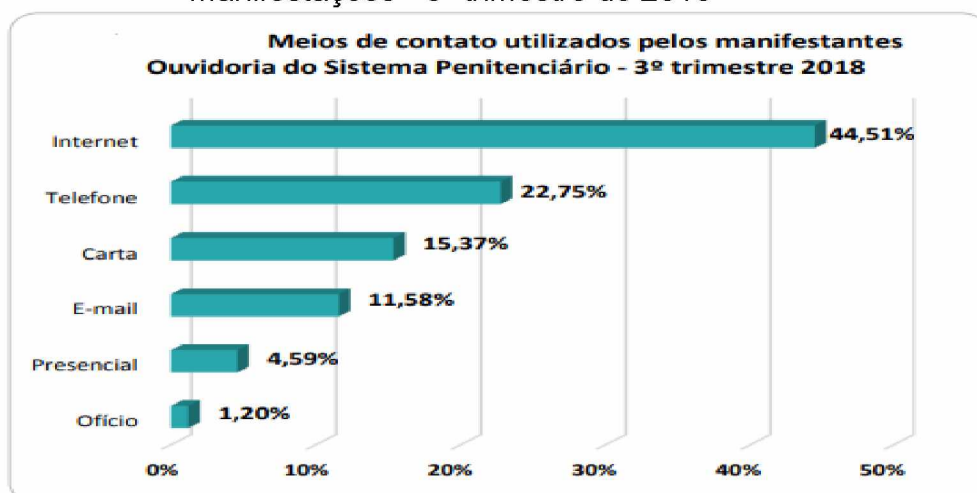


Fonte: <<http://www.ouvidoriageral.mg.gov.br/relatorios/relatorios-trimestrais-de-manifestacoes-na-oge#1346-2018>>. Acesso em: 17 mar. 2020.

Pelo apresentado pelo Gráfico 10(a), percebe-se que no 3º trimestre de 2018 foram 501 manifestações, 19,06% menor que se comparada ao mesmo período do ano de 2017, com 619 manifestações. O Gráfico 10(b) mostra que a média de manifestações recebidas por mês em 2018 foi de 167, número também inferior à média mensal do mesmo período de 2017, com 206 manifestações, o que pode indicar que ações voltadas à melhoria dos serviços prestados às pessoas privadas de liberdade têm sido positivas.

No Gráfico 12, encontram-se quais são os meios de contato mais utilizados pelos manifestantes para o registro de suas manifestações, direcionadas à Ouvidoria do Sistema Penitenciário no 3º trimestre de 2018.

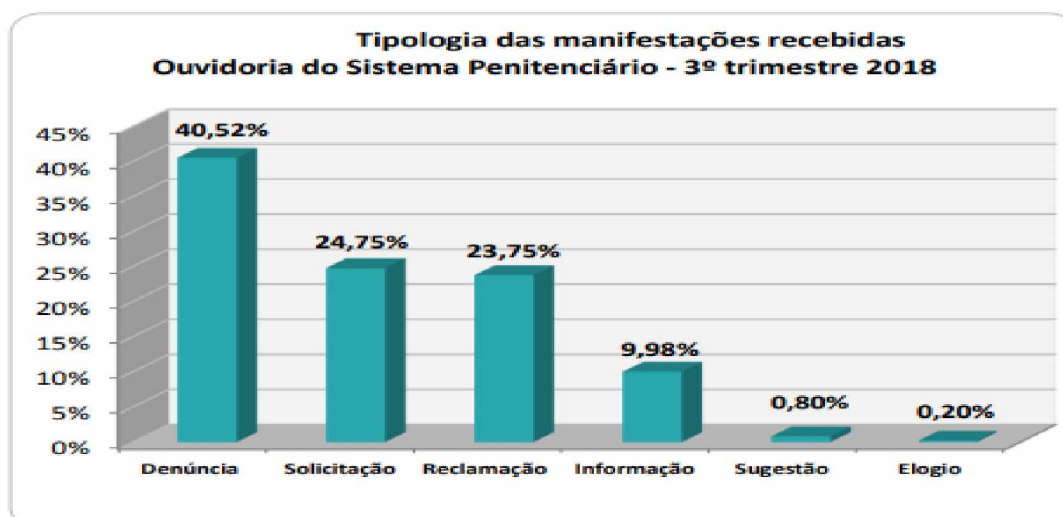
Gráfico 12 – Meios de contato usados pelos manifestantes para o registro de suas manifestações - 3º trimestre de 2018



Fonte: <<http://www.ouvidoriageral.mg.gov.br/relatorios/relatorios-trimestrais-de-manifestacoes-na-oge#1346-2018>>. Acesso em: 17 mar. 2020.

No Gráfico 12 tem-se que o meio de comunicação mais utilizado pelos manifestantes é a internet, com percentual de 44,51 e o menos usado foi o ofício, com 1,20%. O Gráfico 13 aponta os tipos das manifestações recebidas pela Ouvidoria do Sistema Penitenciário no 3º trimestre de 2018.

Gráfico 13 – Tipo de manifestações recebidas pela Ouvidoria prisional no 3º trimestre de 2018



Fonte: <<http://www.ouvidoriageral.mg.gov.br/relatorios/relatorios-trimestrais-de-manifestacoes-na-oge#1346-2018>>. Acesso em: 17 mar. 2020.

O Gráfico 13 mostra que a denúncia, com 40,52%, é o tipo de manifestação que se sobressai. O elogio é o tipo menos utilizado pelos manifestantes, com 0,20%.

A Tabela 4 discorre sobre os principais assuntos das manifestações recebidas pela Ouvidoria do Sistema Penitenciário no 3º trimestre de 2018.

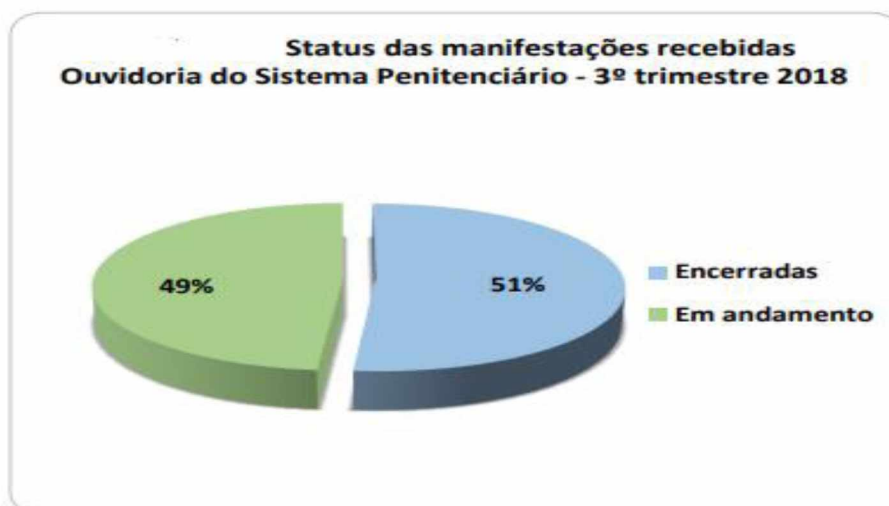
Tabela 4 – Principais assuntos das manifestações recebidas pela Ouvidoria do Sistema Penitenciário no 3º trimestre de 2018

<b>Principais assuntos das manifestações recebidas pela Ouvidoria do Sistema Penitenciário - 3º trimestre 2018</b>	
<b>ASSUNTOS</b>	<b>QUANT.</b>
Assistência jurídica a pessoa presa	53
Solicitação de transferência de pessoa presa	32
Privilégios ilegais em unidade prisional	28
Maus tratos em unidade prisional	26
Não cumprimento integral da carga horária	16
Assistência a saúde a pessoa presa	15
Mal atendimento a visitante em unidade prisional	14
Insatisfação com a carga horária	13
Falta de segurança para exercício da profissão	12
Informações sobre visitas em unidade prisional	12
Outros	280
<b>TOTAL</b>	<b>501</b>

Fonte: <<http://www.ouvidoriageral.mg.gov.br/relatorios/relatorios-trimestrais-de-manifestacoes-na-oge#1346-2018>>. Acesso em: 17 mar. 2020.

Verifica-se na Tabela 4 que a maior parte das manifestações são feitas no sentido de garantir assistência jurídica a pessoa presa. No Gráfico 14, pode-se acompanhar os *status* das manifestações recebidas – encerradas ou em andamento – no 3º semestre de 2018.

Gráfico 14 - *Status* das manifestações recebidas no 3º semestre de 2018



Fonte: <<http://www.ouvidoriageral.mg.gov.br/relatorios/relatorios-trimestrais-de-manifestacoes-na-oge#1346-2018>>. Acesso em: 17 mar. 2020.

O Gráfico 14 mostra que ao final do 3º semestre de 2018, 51% das manifestações apresentadas à Ouvidoria encontravam-se encerradas e 49% em andamento. Ou seja, apesar da maioria das demandas recebidas estarem encerradas o contingente das que ainda não foram encerradas é muito grande, o que pode indicar que as demandas são de difícil realização ou que a quantidade de demandas recebidas é muito grande.

### 3.4 O papel do ouvidor no sistema prisional

O cargo de ouvidor, conforme Lima (2010), exige muita responsabilidade e quem o assume deve ter em mente que se trata de um grande desafio. Para esse autor, atualmente, a sociedade tem total consciência da sua importância e de seus direitos e também da necessidade de cada cidadão ser participativo, apresentando com críticas, sugestões, reclamações, denúncias e elogios em relação aos produtos que são oferecidos pelas empresas. Nesse contexto, o ouvidor é o “ouvinte” dessas manifestações, tendo como objetivo que a organização na qual ele é profissional produza e oferte bens ou serviços de qualidade e que satisfação dos clientes seja garantida. A Figura 9 mostra como o papel e a atuação do ouvidor levam a um ciclo de melhoria contínua.

Figura 9 – O ciclo de melhoria contínua diante da atuação do ouvidor público



Fonte: Fornazaro (2017)

A Figura 9 mostra que a atuação do ouvidor leva a uma melhoria contínua, que se tem o recebimento da manifestação feita pelo cidadão à Ouvidoria, que pode ser presencial ou por canais eletrônicos, solicitando informações e busca de soluções. O Ouvidor, então, redireciona a demanda para a área responsável, que colocará em prática ações (preventivas ou corretivas) para sanarem o problema ou pedido apresentados, devendo se destacar pelo *feedback* oferecido ao demandante.

Conforme Lyra (2004), o ouvidor precisa ser aquele profissional que gosta de conviver com pessoas, de ouvi-las, para entender quais são as demandas de cada um, para que possa tratar as manifestações apresentadas à empresa, procurando entender as causas do problema, levando o assunto a ser tratado para o responsável, de modo que a situação não volte a ocorrer. Ele ouve o cliente e expõe a demanda internamente para que soluções sejam buscadas e as mudanças necessárias sejam efetivadas. Pires e colaboradores (2015, p. 15) observam que algumas características que devem estar presentes em um ouvidor, destacando que:

O ouvidor deve ter formação e capacitação compatíveis com as exigências técnicas das atribuições a ele conferidas. Ele e sua equipe são atores do processo de educação para a cidadania [...] O ouvidor deve ser empático, ou seja, deve colocar-se no lugar do cidadão ao analisar a resposta dada pelo órgão demandado e, portanto, verificar se aquela resposta seria satisfatória caso ele próprio a tivesse recebido para resolver um problema pessoal. [...] O atendimento deve ser capaz de realizar uma “escuta qualificada”, que significa ter sensibilidade tanto para atender propriamente, quanto para absorver de um relato os elementos essenciais para a realização de uma investigação.

No Quadro 2 têm-se as ações que um ouvidor deve desenvolver para que se garanta a qualidade da comunicação entre o cidadão e a Instituição pública, para que os interesses sejam atendidos, por meio de uma resolução célere e adequada das questões apresentadas, promovendo a cidadania e a melhoria da gestão pública.

Quadro 2 – Os 10 mandamentos do ouvidor

	<b>Descrição</b>
1	Ao receber uma reclamação, evitar conclusões intuitivas e precipitadas. Conscientizar-se de que a prudência é tão necessária quanto a produção da melhor e mais inspiradora decisão. Jamais se firmar no subjetivismo e na precipitada presunção para concluir sobre fatos que são decisivos para os interesses dos indivíduos e da sociedade. Concluir pelo que é racional e consensual na prática convencional das ações de um ouvidor.
2	Agir com modéstia e sem vaidade. Aprender a ser humilde. Controlar o afã e o vedetismo. O sucesso e a fama devem ser um processo lento e elaborado na convicção do aprimoramento e da boa conduta ética e nunca pela presença ostensiva do nome ou do retrato nas colunas dos jornais e nos vídeos das tevês. Não há demérito no fato de as atividades do ouvidor correrem no anonimato, delas tendo conhecimento apenas a administração e as partes interessadas.
3	Manter o sigilo exigido. O segredo deve ser mantido na sua relativa necessidade e na sua compulsória solenidade, não obstante os fatos que Ouvidoria Pública demandem investigações terem, vez ou outra, suas repercussões sensacionalistas e dramáticas, quase ao sabor do conhecimento de todos. Nos seus tranSES mais graves, deve o ouvidor manter sua discrição, sua sobriedade, evitando que suas declarações sejam transformadas em ruidosos pronunciamentos e nocivas repercussões.
4	Ter autoridade para ser acreditado. Exige-se também uma autoridade capaz de se impor ao que se afirma e conclui, fazendo calar com sua palavra as insinuações oportunistas. Tudo fazer para que seu trabalho seja respeitado pelo timbre da fidelidade à sua arte, à sua ciência e à tradição. Decidir com firmeza. A titubeação é sinal de insegurança e afasta a confiança que se deve impor em momentos tão delicados. Se uma decisão é vacilante, a arte e a ciência tornam-se fracas, temerárias e duvidosas.
5	Ser livre para agir com isenção. Concluir com acerto através da convicção, comparando os fatos entre si, relacionando-os e chegando às conclusões sempre claras e objetivas. Não permitir de forma alguma que suas crenças, ideologias e paixões venham influenciar um resultado para o qual se exige absoluta imparcialidade e isenção.
6	Não aceitar a intromissão de ninguém. Não permitir a intromissão ou a insinuação de qualquer pessoa, seja autoridade ou não, na tentativa de deformar sua conduta ou dirigir o resultado para um caminho diverso das suas legítimas e reais conclusões, para não trair o interesse da sociedade e os objetivos da justiça
7	Ser honesto e ter vida pessoal correta. É preciso ser honesto para ser justo. Ser honesto para ser imparcial. Só a honestidade confere um cunho de respeitabilidade e confiança. Ser íntegro, probo e sensato. Ser simples e usar sempre o bom senso. A pureza da arte é como a verdade: tem horror ao artifício. Convém evitar certos hábitos, mesmo da vida íntima, pois eles podem macular a confiança de uma atividade em favor de quem irremediavelmente acredita nela.
8	Ter coragem para decidir. Coragem para afirmar. Coragem para dizer não. Coragem para concluir. Ter coragem para confessar que não sabe. Coragem para pedir orientação de alguém mais experiente. Ter a altivez de assumir a dimensão da responsabilidade dos seus atos e não deixar nunca que suas decisões tenham seu rumo torcido por interesses inconfessáveis.
9	Ser competente para ser respeitado. Manter-se permanentemente atualizado, aumentando a cada dia o saber. Para isso, é preciso obstinação, devoção ao estudo continuado e dedicação apaixonada ao seu mister, pois só assim suas decisões terão a elevada consideração pelo rigor com que elas são elaboradas e pela verdade que elas encerram.
10	Acreditar piamente que o seu papel de representante do cidadão comum, mais do que uma procuração de fato, é um sério compromisso em busca da satisfação do reclamante, do aperfeiçoamento do fato reclamado e da otimização da qualidade da instituição em que [...] é o seu ouvidor

Fonte: Pires e colaboradores (2015)

Nesse contexto, não se pode deixar de destacar o papel do ouvidor no sistema prisional como agente de ressocialização da pessoa privada de liberdade. No entendimento de Cardoso e Lyra (2011) e de Baratta (2007), o ouvidor penitenciário deve ser isento em termos político-partidários e religiosos, deve possuir autonomia e confiança, deve criar uma relação amistosa com o atendido e deve ser “um pouco psicólogo”, para perceber e identificar os problemas apresentados pelas pessoas privadas de liberdade, seus familiares ou os servidores. Além disso, precisa ser capaz de apresentar soluções para sanar os problemas, os erros, as omissões e os abusos existentes no sistema prisional, além de apresentar ao detento, aos seus familiares ou seus representantes respostas em relação às dificuldades apresentadas.

A SAP, em São Paulo, entende que o ouvidor penitenciário é aquele profissional que exerce suas funções de maneira independente e sem manifestação político-partidária, de modo que identifique os problemas apresentados pelas pessoas privadas de liberdade, seus familiares e demais servidores, que oriente os sujeitos que procuram o órgão, que apresente solução para os erros, omissões e abusos cometidos no atendimento ao presidiário, que responda a todas as questões a ele apresentadas.

Um exemplo da importância desse profissional em termos de respeito aos direitos humanos dos encarcerados e sua ressocialização é que a Casa de Direitos Humanos de Belo Horizonte conta com um ouvidor do sistema penitenciário (presídios, penitenciárias, instituições socioeducativas e demais instituições de privação de liberdade), responsável não só pelo recebimento de denúncias, sugestões, reclamações, críticas, elogios e quaisquer outras manifestações sobre o que acontece nas prisões de Minas Gerais, como também o encaminhamento e o acompanhamento da apuração, até resposta final (CRESS, 2014).

Atualmente (de 2017 até 2020), o ouvidor do Sistema Penitenciário e Socioeducativo de Minas Gerais é Rodrigo Xavier da Silva<sup>21</sup>. Sua visão, desde que assumiu o cargo, sobre o papel do ouvidor é ele deve estar sempre próximo dos

---

<sup>21</sup> Ele foi ouvidor de Polícia, presidente do Conselho Penitenciário de Minas Gerais. É Mestre em Promoção de Saúde e Prevenção da Violência pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Pós-graduado em Criminologia e Graduado em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC-MG). Além disso é professor da Academia de Polícia Militar. Disponível em: <<http://www.ouvidoriageral.mg.gov.br/ouvidoria-geral/ouvidores#penitenciario>>. Acesso em: 10 fev. 2020.

movimentos sociais para que o seu trabalho seja realmente efetivo: “Quero estreitar o diálogo com os movimentos sociais e com a sociedade civil organizada”<sup>22</sup>.

Para ele é importante, sempre, reforçar o papel da Ouvidoria penitenciária como um órgão de controle e fiscalização do sistema prisional e como ferramenta de comunicação entre as pessoas privadas de liberdade e a administração prisional. Além disso, o Ouvidor destaca que o trabalho por ele desenvolvido é feito em conjunto com instituições como Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), Ministério Público, Poder Judiciário, Defensoria Pública e SEAP.

O Quadro que se encontra no Anexo 1 mostra as atribuições como profissional e o papel que o ouvidor do Sistema Penitenciário e Socioeducativo de Minas Gerais exerce. Percebe-se que as atividades desenvolvidas pelo ouvidor prisional do estado de Minas Gerais são respaldadas pelas Leis 15.298/2004, que cria a OGE-MG e dá outras providências e 45.722/2011, que discorre sobre a Organização da OGE- MG. Desse modo, o ouvidor faz o papel de “elo” entre o detento, seus familiares ou seus representantes com o representante da Ouvidoria prisional, que recebe reclamações, denúncias e solicitações sobre diversos temas, as analisa e toma as devidas providências em busca de soluções que garantam a melhoria contínua dos serviços prestados.

---

<sup>22</sup> Disponível em: <<https://gnews.com.br/21012017/gnews/novo-ouvidor-do-sistema-penitenciario-quer-maior-aproximacao-com-movimentos-sociais1>>. Acesso em: 17 mar. 2020.

## 4 ANÁLISE DE DADOS E DISCUSSÃO

A metodologia utilizada nesse estudo foi, inicialmente, a pesquisa bibliográfica com a finalidade de desenvolver, esclarecer e relacionar conceitos e ideias dos estudos já existentes sobre o assunto. Para Silva e Schappo (2012, p. 54):

A pesquisa bibliográfica é o primeiro passo de todo o trabalho científico. Este tipo de pesquisa tem por finalidade oferecer maiores informações sobre determinado assunto, facilitar a delimitação de uma temática de estudo, definir os objetivos ou formular as hipóteses de uma pesquisa ou, ainda, descobrir um novo enfoque para o estudo que se pretende realizar.

A pesquisa bibliográfica empregada nesse estudo, de acordo com as considerações de Gil (2007), tem natureza exploratória. O estudo exploratório tem o objetivo de "familiarizar-se com o fenômeno e obter uma nova percepção a seu respeito, descobrindo assim novas ideias em relação ao objeto de estudo" (MATTOS, 2010, p. 15).

Por fim, pode-se dizer que é uma pesquisa que envolve técnicas qualitativas de pesquisa, uma vez que foi realizada uma entrevista com o Ouvidor chefe do sistema prisional, quando considerou-se o processo e seu significado como enfoques principais de abordagem, de forma a se atingir melhor a compreensão dos fatos, sem a preocupação de mensurá-los (SILVA; SCHAPPO, 2012).

Para a escolha do material utilizado na revisão da literatura, foram utilizadas as palavras-chave: Ouvidoria, Ouvidoria do sistema prisional, Ouvidoria penitenciária do estado de Minas Gerais, ouvidor prisional, políticas públicas.

Como critério de inclusão, foram considerados artigos escritos em língua portuguesa, abrangendo o período entre os anos de 2000 e 2020, pois se trata de textos atualizados sobre o tema, e os que apresentassem informações realmente pertinentes ao assunto estudado, que ajudassem a responder a pergunta de pesquisa e o objetivo proposto nesse estudo. Excluiu-se artigos anteriores a 2000, em língua estrangeira, incompletos ou que estivessem além ou aquém do que se estava procurando.

A pesquisa bibliográfica foi feita a partir de buscas em livros, revistas e artigos científicos, trabalhos acadêmicos, anais, legislações, e textos disponíveis em meio eletrônico. Para essa procura, foram considerados autores renomados sobre



A seguir, foram relatados os resultados da pesquisa com experiência da Ouvidoria direta e a entrevista com o ouvidor do sistema prisional de MG.

#### **4.1 A Ouvidoria do estado de Minas Gerais enquanto ferramenta de melhoria de políticas públicas do sistema prisional**

Inicialmente, vale destacar que os objetivos OUSPE, em Minas Gerais, se alinham com os objetivos tanto da ONSP, em nível nacional, quanto às Ouvidorias dos estados brasileiros que foram anteriormente citados: Ceará, Alagoas, Amazonas, Paraíba, Paraná e São Paulo. Assim como essas Ouvidorias prisionais, a OUSPE recebe, registra, apura e envia *feedbacks* às diversas manifestações apresentadas pelas pessoas privadas de liberdade, seus familiares, seus representantes e os servidores da Instituição, sejam elas reclamações, denúncias, sugestões, informações, solicitações ou elogios. Além disso, os profissionais da Ouvidoria, incluindo o ouvidor, procuram realizar visitas às unidades prisionais, penitenciárias e do socioeducativo para avaliar a realidade dessas unidades, fator que muito contribui para a melhoria da gestão, a partir da percepção dos problemas ali existentes.

Deve-se mencionar que a Ouvidoria do sistema penitenciário de Minas Gerais, hoje com o nome de Ouvidoria do Sistema Penitenciário e Socioeducativo, faz parte da OGE-MG e foi criada em 2004 a partir da necessidade de se estabelecer um canal de comunicação entre a pessoa privada de liberdade, seus familiares e seus representantes, assim como os funcionários públicos que ali trabalham, com a administração pública, tendo como objetivos:

- Receber, registrar, apurar e enviar resposta às reclamações, denúncias e sugestões relativas às questões penitenciárias, referentes tanto ao preso quanto ao próprio servidor;
- Realizar visitas técnicas em unidades prisionais, penitenciárias e do socioeducativo;
- Elaborar relatórios técnicos e de diagnósticos que contribui para a qualificação da gestão, além de servirem de termômetro para evidenciar os problemas presentes na execução da atividade;
- Realizar encontros com a sociedade civil organizada com o Ministério Público, com a Defensoria Pública e com o Judiciário, além dos próprios sistemas de segurança prisional e socioeducativo, visando subsidiar as discussões resultando em propostas construídas coletivamente<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Disponível em: <<http://www.ouvidoriageral.mg.gov.br/ouvidorias-especializadas/ouvidoria-do-sistema-penitenciario>> Acesso em: 14 dez. 2019.

Outro ponto a se destacar é que o papel das Ouvidorias públicas, incluindo aí a Ouvidoria prisional em Minas Gerais, tem evoluído substancialmente. A Figura 6, que se encontra no subitem 3.3, mostrou um crescimento de 37,6% das manifestações comparando-se os anos de 2015 e 2016. Percebeu-se que as maiores demandas da Ouvidoria prisional são relacionadas a pedidos de assistência jurídica à pessoa presa, reclamações sobre conduta inadequada em unidade prisional e solicitação de transferência de presídio. Essa constatação de crescimento da demanda demonstra a importância do papel das Ouvidorias enquanto como canal de participação social e como instrumento democrático e também evidenciou-se o reconhecimento da população em relação a essas Instituições.

Essa realidade vai ao encontro do que aponta Bobbio (2009) sobre o fato de a Ouvidoria pública garantir a concretização da participação social da população e buscar uma sociedade realmente democrática, voltada à melhoria dos serviços oferecidos nos órgãos públicos aos cidadãos, sendo que se trata de um direito afiançado constitucionalmente.

Essas afirmações também corroboram com o pensamento de Lombardi (2018) sobre o de que a participação da sociedade nas mais diversas áreas contribui para o fortalecimento da democracia, pois o sujeito que se percebe incluído na gestão das políticas públicas exerce sua cidadania de forma plena.

Percebeu-se que a Ouvidoria penitenciária em Minas Gerais busca a concretização dessa participação social, o que, conseqüentemente, auxilia para que as políticas públicas prisionais adotadas ou criadas estejam de acordo com a realidade do estado, sendo, também uma valiosa ferramenta de gestão. Isso pode ser mais claramente percebido na afirmação do atual ouvidor prisional de Minas Gerais, Rodrigo Xavier da Silva, sobre a sua busca pela aproximação cada vez maior com os movimentos sociais, para que o trabalho realizado na Instituição seja realmente efetivo.

Além disso, o Ouvidor destaca que o trabalho por ele desenvolvido é realizado em conjunto com Instituições como Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), Ministério Público, Poder Judiciário, Defensoria Pública e SEAP, demonstrando que se tem o foco nas reais demandas sociais, em busca da garantia da igualdade e da equidade nas políticas públicas. Essa visão tem relação direta com o que pensam Alvarez (2007), Amaral (2014) e Melo (2016) quanto aos aspectos normativos e organizacionais serem fundamentais para compor as políticas públicas, e, para que

isso seja eficaz. É fundamental a observação da realidade existente, principalmente quanto aos aspectos sociais, tendo como foco principal não a punição, mas a reintegração social.

Pela percepção do ouvidor do Sistema Penitenciário e Socioeducativo de Minas Gerais, sobre seu papel e seu valor no sistema penitenciário, o caminho que está sendo trilhado por ele é o ideal para se garantir a participação democrática dos cidadãos e, conseqüentemente, a melhoria de políticas públicas do sistema prisional. No entanto, verifica-se pela quantidade de demandas não atendidas que há necessidade de se diminuir o tempo de atendimento e um retorno mais célere das manifestações

Alinhando com o pensamento do ouvidor prisional do estado de Minas Gerais, Lyra (2004), Lima (2010), Pires *et al.* (2015) afirmam que existe a necessidade de algumas características estarem presentes nesse profissional, como o conhecimento técnico, que deve sempre estar alinhado à prática. Além disso, o ouvidor prisional deve ser aquele que sabe e gosta de conviver com pessoas, de ouvi-las, para entender quais são as suas demandas, procurando conhecer as causas do problema e saná-los. Para esses autores, o ouvidor deve ser um pouco “psicólogo” para compreender a dimensão dos problemas apresentados pelas pessoas privadas de liberdade, seus familiares ou os servidores públicos.

E, por fim, o ouvidor do sistema prisional deve se perceber como aquele profissional que garanta a melhoria contínua dos serviços prestados, como discorre Fornazaro (2017) - mostrado na Figura 9 -, por meio do caminho que toda a Ouvidoria deve traçar: o recebimento da manifestação feita pelo cidadão, que pode ser presencial ou por canais eletrônicos, solicitando informações e busca de soluções, o redirecionamento pelo ouvidor da demanda para a área responsável, que colocará em prática ações preventivas ou corretivas para sanarem o problema ou pedido apresentados, acompanhando o andamento do processo e oferecendo *feedback* ao demandante.

A partir do que foi colocado pelo ouvidor do Sistema Penitenciário e Socioeducativo de Minas Gerais, pode-se afirmar que a finalidade da Ouvidoria prisional do estado de Minas Gerais e sua conduta, desde sua criação (em 2004) até os dias atuais (2020), está de acordo com o que defende Assis (2018), quando afirma que a Ouvidoria prisional deve sempre ter o objetivo de garantir a participação e a

integração social da população, sendo seu principal papel a busca da defesa dos direitos dos cidadãos por meio da melhoria dos serviços oferecidos pelo órgão público.

As ações desenvolvidas pela OUSPE, mais especificamente o aperfeiçoamento da comunicação das pessoas privadas de liberdade, seus familiares e seus representantes com os órgãos públicos, que podem apresentar a demanda em busca das soluções necessárias, levam à concretização do que afirmam Pires e Vaz (2012) sobre a participação social ser um dos termômetros de uma sociedade democrática, além de demonstrar os avanços do país em relação às demandas sociais de sua população.

A OUSPE entende que a participação efetiva dos personagens que estão envolvidos na situação prisional – os detentos, seus familiares e representantes, os funcionários públicos que ali trabalham, a gestão prisional, é fundamental, pois somente assim, pode-se garantir políticas públicas do sistema prisional que atenda ao anseio desse grupo e concretize o que Lessa (2019) menciona: uma sociedade participativa garante não só uma gestão democrática como também a criação ou a reelaboração das políticas públicas de acordo com a realidade existente.

Diante das políticas públicas prisionais existentes no Brasil, que se voltam apenas às ações pontuais, a Ouvidoria prisional do estado de Minas Gerais procura ser o mais efetiva possível, e sempre procura estar ciente dos dados atualizados sobre a situação prisional no estado. Isso pode ser constatado a partir da elaboração do relatório estatístico referente ao 3º trimestre de 2018 realizado pela OGE, que discorre sobre o papel e a função da Ouvidoria do sistema penitenciário de Minas Gerais, mas principalmente aponta as manifestações mais recorrentes e o que tem sido feito em relação a elas. Entende-se que se trata de um caminho de monitoramento e avaliação das ações e serviços prestados pelo Governo do Estado de Minas Gerais, mais especificamente da Ouvidoria penitenciária mineira.

Os Gráficos 10 e 11 apresentam as manifestações recebidas pela Ouvidoria do Sistema Penitenciário - 3º trimestre de 2018 comparado ao 3º trimestre de 2017, o Gráfico 12 demonstra os meios de contato usados pelos manifestantes para o registro de suas manifestações - 3º trimestre de 2018, o Gráfico 13 aponta o tipo de manifestações recebidas pela Ouvidoria prisional no 3º trimestre de 2018, na Tabela 4 têm-se os principais assuntos das manifestações recebidas pela Ouvidoria do Sistema Penitenciário no 3º trimestre de 2018 e o Gráfico 14, demonstra o *status* das manifestações recebidas no 3º semestre de 2018. Todos esses dados mostram a

busca pelo conhecimento da realidade prisional no estado, para, a partir dessas informações, serem criadas ações que realmente atendam às demandas da população carcerária do estado.

Além disso, a UOSPE tem como base os dispositivos legais e constitucionais (como a Constituição Federal, o Relatório “Apoio aos Diálogos Setoriais EU-Brasil”, a Lei nº 13.460/2017), em busca da diminuição dos índices de reincidência da criminalidade, por meio da valorização da vida humana e da inclusão social.

Com esse entendimento de que a atuação da Ouvidoria prisional deve alicerçar-se nos problemas existentes para saná-los, o Ouvidor Rodrigo Xavier Silva, em 2017, desenvolveu um trabalho (Dissertação de Mestrado), por meio do qual procurou mostrar a realidade carcerária do estado, conforme mostram o Gráfico 6 (Número de Unidades Prisionais em Minas Gerais – 2003 a 2017), o Gráfico 7 (Comparativo da população carcerária de Minas Gerais - 2003 a 2017), e o Gráfico 8 (Vagas em relação à população carcerária de Minas Gerais - 2003 a 2017). A partir dessa realidade – aumento do número de encarcerados, aumento da necessidade de vaga, aumento das unidades prisionais – é que se percebe quais são os problemas recorrentes em Minas Gerais, problemas essas alinhados aos da maioria das unidades prisionais brasileiras, especialmente no que diz respeito à superlotação.

Assim, a OUSPE, diante dessa realidade e com a percepção da necessidade de se estabelecer a comunicação com o encarcerado, seus familiares e seus representantes com o governo do estado e com a sociedade como um todo, vem tentando aperfeiçoar cada vez mais essa ferramenta de controle e participação social e de respeito aos direitos dos apenados por meio da compreensão da demanda dos presidiários

Percebe-se que essa premissa é levada a sério considerando-se as Figuras 7 e 8, que demonstram que a intenção da Ouvidoria prisional do estado é garantir que o agendamento de atendimento das demandas seja feito de maneira mais fácil e rápida, e, portanto, disponibiliza um formulário na página do Governo do estado. Além disso, *no site* da Ouvidoria Geral de Minas Gerais existe a possibilidade de acesso à Ouvidoria do Sistema Penitenciário e Socioeducativo, de modo que a pessoa encarcerada, seus familiares, seus representantes e os servidores possam cadastrar sua manifestação, sendo ela denúncia, reclamação, solicitação, sugestão ou elogio, tendo, inclusive, um protocolo de acompanhamento.

Essa ação vai ao encontro do parecer de Melo (2016), que considera que a comunicação entre as pessoas privadas de liberdade (de seus familiares e/ou seus representantes) com as ONGs e os órgãos públicos deva ser sempre incentivada. Além disso, os mais diversos canais facilitadores do processo devem ser disponibilizados - as correspondências, as conversas telefônicas, os formulários, os e-mails, etc. Para esse autor, as novas tecnologias são fundamentais nesse processo de comunicação, pois permitem uma troca entre as partes e garantem que o objetivo primeiro da Ouvidoria prisional possa ser alcançado: oferecer a oportunidade de a pessoa com restrição de liberdade de se manifestar, em suas queixas, em denúncias, ou para sugestões, elogios e pedidos de informações e dados.

Considerando os dizeres de lasbeck (2010), de que as Ouvidorias devem ser um serviço público prestado à população, de modo que ela possa reclamar, criticar, denunciar, pedir reparação, sugerir, elogiar, principalmente no que diz respeito aos assuntos polêmicos, controvertidos ou conflitantes, a Ouvidoria do Sistema Penitenciário e Socioeducativo de Minas Gerais criou a Ouvidoria móvel, que, tem como lema “A Ouvidoria tem que ir aonde o povo está”. Essa iniciativa, que é promovida pela OGE-MG e pela Defensoria Pública, tem como objetivo retificar os problemas na prestação dos serviços relacionados ao ambiente prisional.

O ouvidor do Sistema Penitenciário, Rodrigo Xavier, explica que o objetivo da Ouvidoria Móvel é verificar “*in loco*” as condições gerais dos estabelecimentos prisionais, como infraestrutura e lotação, bem como a situação dos atendimentos que devem ser prestados aos custodiados, especialmente os atendimentos médico, psicossocial e jurídico. “Por meio do atendimento presencial, conseguimos acolher as famílias, dar visibilidade aos problemas que elas enfrentam no dia a dia de visitas às unidades prisionais, e dar voz aos problemas enfrentados pelos servidores, que também necessitam de condições dignas e adequadas para o exercício do seu trabalho. Enfim, é uma forma de acompanharmos de perto a realidade que se passa dentro das unidades e no seu entorno”, disse<sup>25</sup>.

Uma ação desenvolvida pela Ouvidoria móvel aconteceu em junho de 2019, em um evento coordenado pela OGE-MG e a Defensoria Pública, que procurou escutar as demandas da população carcerária e de servidores das unidades prisionais de São Joaquim de Bicas.

---

<sup>25</sup> Disponível em: <<http://www.agenciaminas.mg.gov.br/noticia/demandas-da-populacao-carceraria-sao-acolhidas-pela-ouvidoria-em-neves>>. Acesso em: 12 mar. 2020

A Ouvidoria Móvel recebeu mais de 20 manifestações de familiares de detentos do complexo penitenciário em São Joaquim de Bicas. Os manifestantes foram acolhidos pela equipe da Ouvidoria do Sistema Penitenciário e por cinco defensores públicos, que estiveram presentes para atender as demandas judiciais. Além de atender às queixas do público externo foram feitas inspeções técnicas aos três presídios para identificar possíveis problemas e corrigir falhas. Para Rodrigo Xavier, a Ouvidoria-Geral do Estado, como órgão de controle, fiscalização e participação social, exerce um papel fundamental na tomada de decisões dos órgãos responsáveis diretos pela Segurança Pública. “Cumprimos com êxito os objetivos propostos, foram inspecionadas as três unidades prisionais do município. Na oportunidade, foi possível ouvir e conversar com servidores, diretores, custodiados e seus familiares. Os problemas e dificuldades que afetam a rotina das unidades foram acompanhados de perto pela equipe da Ouvidoria do Sistema Penitenciário, que em trabalho minucioso, percorreu pavilhões, galerias e celas”<sup>26</sup>.

As manifestações dos familiares das pessoas privadas de liberdade eram, em sua maioria, relacionadas a pedidos de transferência, demandas judiciais paradas, problemas para o bom desenvolvimento do trabalho dos servidores, etc.

A dona de casa Cleusa Lúcia de Souza, mãe de nove filhos, que tem três deles detidos, registrou uma manifestação de pedido de transferência de unidade prisional. “Eu preciso do apoio da Ouvidoria para poder transferir meus filhos, dois estão aqui e um em Neves, para que fiquem juntos e facilite meu deslocamento. É difícil para mim vir visitar eles, por causa das minhas condições financeiras. Se a Ouvidoria conseguir me ajudar vai ser muito bom, por que além do valor que gasto, saio de casa às 3 horas da manhã para conseguir chegar aqui, sou idosa e não tenho boa saúde”, explicou. O defensor público, Beno Benvesniste, também falou sobre a importância desta ação integrada entre os dois órgãos. “Fizemos um trabalho conjunto, aqui nessas unidades, de ouvir tanto os familiares dos detentos, quanto os próprios presos, durante a inspeção aos três presídios. Acreditamos que com iniciativas como esta, podemos buscar providências para os problemas apresentados, referentes as questões estruturais, a processos, entre outros”<sup>27</sup>.

A Figura 10 mostra a Ouvidoria Móvel em ação na cidade de São Joaquim de Bicas, evento em que o ouvidor prisional de Minas Gerais e os defensores públicos procuraram ouvir as demandas da população carcerária e de servidores das unidades prisionais do município.

---

<sup>26</sup> Disponível em: <<http://ouvidoriageral.mg.gov.br/noticias/1523-ouvidoria-movel-atende-familiares-de-detentos-em-bicas-e-realiza-visita-aos-presidios>>. Acesso em: 12 mar. 2020

<sup>27</sup> Disponível em: <<http://ouvidoriageral.mg.gov.br/noticias/1523-ouvidoria-movel-atende-familiares-de-detentos-em-bicas-e-realiza-visita-aos-presidios>>. Acesso em: 12 mar. 2020

Figura 10 – Trabalho da Ouvidoria Móvel na cidade de São Joaquim de Bicas



Fonte: <<http://ouvidoriageral.mg.gov.br/noticias/1523-ouvidoria-movel-atende-familiares-de-detentos-em-bicas-e-realiza-visita-aos-presidios>>. Acesso em: 15 mar. 2020.

Outro exemplo desse programa aconteceu em Ribeirão das Neves, em setembro de 2019, onde pessoas privadas de liberdade, seus familiares e os servidores das Unidades Prisionais foram ouvidos durante ação da Ouvidoria Móvel. Técnicos da OGE-MG, juntamente com o ouvidor do Sistema Penitenciário, Rodrigo Xavier, e seis defensores públicos da Vara de Execução Penal da cidade, ficaram a postos para registrarem reclamações e denúncias relacionadas à população carcerária, como cumprimento de pena, horário de visitas dos familiares, condições de infraestrutura dos presídios, entre outros, conforme mostra a Figura 11.

Figura 11 - Ouvidor prisional, técnicos da OGE-MG e defensores públicos atendendo ao público em Ribeirão das Neves por meio da Ouvidoria Móvel



Fonte: <<http://www.agenciaminas.mg.gov.br/noticia/demandas-da-populacao-carceraria-sao-acolhidas-pela-ouvidoria-em-neves>>. Acesso em: 18 mar. 2020

O objetivo desse evento em Ribeirão das Neves foi o de melhorar os serviços prestados, corrigindo os erros percebidos, e de aproximar ainda mais a população da Ouvidoria prisional, para que a Instituição possa, efetivamente, ofertar respostas às demandas dos cidadãos. Ao final da ação, o ouvidor prisional e os defensores participantes reuniram-se com os diretores das Unidades Penitenciárias para fazerem um balanço do acontecimento.

Mais uma amostra da importância da presença da Ouvidoria prisional no estado de Minas Gerais foi o registro de denúncias de maus-tratos que aconteceram na Cidade de Juiz de Fora, entre 2011 e 2014. Nesse período, foram denunciados 35 casos de maus-tratos e agressões apenas no Centro de Remanejamento do Sistema Prisional (CERESP) em Juiz de Fora.

Diante do envio de denúncias pelas pessoas privadas de liberdade à Ouvidoria Geral do Estado, os órgãos responsáveis procuraram analisar a situação e foram encaminharam os relatórios à Corregedoria para instauração de Procedimento de investigação, para as punições necessárias, e também para orientações aos agentes penitenciários. Porém, vale destacar que o trabalho ficou prejudicado diante de algumas dificuldades encontradas.

As unidades prisionais são comunicadas sobre os casos de agressão, mas as investigações muitas vezes não são concluídas porque faltam informações. As famílias e os presos têm medo de dizer o nome do agressor, conforme informou a defensora pública de Medidas Criminais de Urgência, Luciana Gagliandi. “Têm medo de sofrer algum tipo de represália. E muitas vezes a própria família recebe esse tipo de informação do seu filho, marido, que está preso, e traz para a defensoria pública o fato ocorrido. E quando nós tentamos mais uma vez diligenciar no sentido de nominar esse agente que, em tese, estaria praticando excesso, nós encontramos essa dificuldade”, explicou. O uso excessivo de força dentro dos presídios configura, pela lei, abuso de poder e até crime de tortura. “A Corregedoria da Secretaria de Estado de Defesa Social deveria intervir mais nesse sentido porque a Corregedoria não é apenas um órgão de punição. Ela também é um órgão de orientação. Falta essa orientação, esse preparo dos agentes no sentido de entender que o único direito que a pessoa em privação de liberdade perde é a liberdade momentânea. Todos os outros devem permanecer íntegros”, destacou<sup>28</sup>

Diante dos exemplos apresentados, pode-se afirmar que a Ouvidoria do sistema prisional do estado de Minas Gerais tem sido efetiva e vem trilhando um caminho

---

<sup>28</sup> Disponível em: <<http://g1.globo.com/mg/zona-da-mata/noticia/2014/08/ouvidoria-registra-mais-de-30-casos-de-maus-tratos-em-ceresp-de-jf.html>>. Acesso em: 15 abr. 2020.

para o cumprimento dos objetivos que uma Ouvidoria penitenciária deve alcançar, que, de acordo com como Pires *et al.* (2015), é ser um meio de comunicação (muitas vezes, o último recurso do recluso) para garantir os direitos e as garantias fundamentais dos sujeitos aprisionados, de modo que sua participação social seja mantida, e que essas pessoas privadas de liberdade passem a ter voz perante a sociedade.

Porém, não se pode deixar de destacar que alguns problemas ainda existem e precisam ser vencidos em todo esse processo, como o exemplo das denúncias de maus-tratos e agressões no CERESP de Juiz de Fora, e também os problemas na Ouvidoria Móvel, principalmente de logística (deslocamento em um território tão extenso como Minas Gerais), número reduzidos de servidores na Ouvidoria prisional do estado para atender 192 unidades prisionais e aproximadamente 70 mil pessoas privadas de liberdade seus familiares e representantes e a superlotação .

Esses desafios a serem vencidos condizem com a afirmação de Lessa (2019) sobre os muitos empecilhos que a sociedade brasileira ainda enfrenta quanto à participação efetiva dos cidadãos da gestão do Estado, especialmente a ausência de regulamentação legal de mecanismos de participação como a Ouvidoria pública, o que abrange a Ouvidoria prisional nos diversos estados brasileiros. O Gráfico 2 elenca essas dificuldades: o desinteresse da alta administração em instituí-las, a ausência da Ouvidoria em órgãos que deveriam ter essa ferramenta como garantia de participação social, a dificuldade da coleta de dados (faltosos ou imprecisos), a estrutura física inadequada, os recursos humanos insuficientes ou servidores mal treinados para desenvolver o trabalho no setor e poucos recursos na implantação ou desenvolvimento da Ouvidoria.

Também não se pode deixar de mencionar duas tendências nacionais que também fazem parte da realidade prisional em Minas Gerais, que são a superlotação e a infraestrutura precária dos presídios, sendo fatores que acabam impactando negativamente na reintegração social, levando, muitas vezes, à reincidência criminal. Nesse caso, repensar as políticas prisionais ajudará a Ouvidoria do estado de Minas Gerais a se tornar, efetivamente, uma ferramenta de melhoria de políticas públicas do sistema prisional.

Para se entender melhor a realidade da Ouvidoria do Sistema Penitenciário e Socioeducativo de Minas Gerais, foi realizada uma entrevista com o atual ouvidor prisional Rodrigo Xavier da Silva, sobre os principais aspectos que envolvem o órgão, desde sua criação, até os dias atuais (o roteiro encontra-se no Apêndice 1).

A primeira pergunta feita ao ouvidor prisional de Minas Gerais foi “Qual é o papel e a importância da Ouvidoria Prisional?”, que foi assim respondida:

Preliminarmente, é sempre importante ressaltar que a OUSPE faz parte da estrutura organizacional da OGE/MG, sendo a esta vinculada administrativa e tecnicamente. Frise-se, ainda, que a importância da OUSPE está diretamente relacionada às suas competências legais, como órgão de controle e fiscalização das atividades, serviços penitenciários e sobre a execução penal no Estado de Minas Gerais. Conforme previsto no art. 23 do atual Decreto regulamentador (Decreto 47.740, de 21/10/2019), a OUSPE tem como competência promover a interlocução entre a administração pública e o manifestante, com vistas ao aperfeiçoamento das atividades e dos serviços públicos relacionados ao sistema penitenciário e socioeducativo. Essas ações desenvolvidas pela Ouvidoria levam à participação do usuário na administração pública, garantindo, assim, uma democracia participativa, garantida pela Constituição Federal de 1988.

A observação inicial do ouvidor é corroborada pelo apresentado na Figura 3. É importante entender que a OUSPE faz parte da OGE-MG, pois se trata de um órgão do governo do estado responsável por executar a fiscalização e garantir o aperfeiçoamento de serviços e atividades públicos, procurando sempre primar pela imparcialidade, pela agilidade, pelo respeito e pela transparência, de modo que os cidadãos sejam, sempre, atendidos com qualidade. E esses aspectos são fundamentais em qualquer Ouvidoria prisional.

Outro aspecto a se destacar está no fato de que esse alinhamento entre OGE-MG e OUSPE permite que se tenha percepção da importância e do reconhecimento da Ouvidoria pelos cidadãos. Isso pode ser melhor entendido analisando-se a Figura que demonstra o aumento da procura da população por esse instrumento (a Ouvidoria) que permite que as demandas (queixas, críticas, denúncias, sugestões, elogios ou pedidos de informações) sejam reconhecidas, analisadas, direcionadas para cada área competente, em busca das soluções necessárias.

Quanto à visão do Ouvidor sobre o papel e a importância da Ouvidoria prisional, ele destaca que é promover a interlocução entre a administração pública e o manifestante com vistas ao aperfeiçoamento das atividades e dos serviços públicos relacionados ao sistema penitenciário e socioeducativo. Percebe-se um alinhamento com o que afirmam Cardoso e Lyra (2011), Pires et al. (2015), Melo (2016) e Pinto e Figueiredo (2019). Esses autores consideram que o valor da Ouvidoria prisional é indiscutível, uma vez que ela se volta à defesa dos direitos das pessoas privadas de

liberdade e seus familiares, e também dos servidores que ali trabalham, que têm o direito de apresentar manifestações e denúncias, sendo, portanto, uma ferramenta de controle e participação social e de monitoramento/inspeções dos serviços penais oferecidos nos estabelecimentos penais. Tendo-se conhecimento da realidade do que acontece no ambiente prisional, tem-se o caminho para se garantir um tratamento humanizado, respeitando o direito da pessoa privada de liberdade enquanto cidadão.

Também vale ressaltar a relação entre Ouvidoria, participação social, e exercício da democracia observada pelo ouvidor prisional do estado de Minas Gerais. Ela condiz com o pensamento de Lessa (2019), que afirma que a Ouvidoria é uma ferramenta que permite a comunicação entre governo e cidadão, e, por isso, garante os princípios da publicidade, da igualdade e da participação social, todos garantidos pela Constituição Federal de 1988 e fundamentais para o estabelecimento real da democracia. Esse pensamento também é compartilhado por Fornazaro (2017), que por meio da Figura 2, mostra o papel da Ouvidoria como canal de participação social, garantindo, assim, tanto a democracia quanto a cidadania e a transparência das ações desenvolvidas pela administração pública, sempre visando à melhoria da qualidade dos serviços prestados pelos órgãos públicos.

Em relação ao segundo questionamento “Como e quando surgiu a Ouvidoria Prisional no estado de Minas Gerais?”, o ouvidor prisional Rodrigo Xavier expressou-se da seguinte forma:

A Ouvidoria do Sistema Penitenciário de Minas Gerais foi instituída em 2004, por meio da Lei nº 15.298. Com o atual Decreto 47.740, de 21/10/2019, que regulamenta a legislação de fundação do órgão, a Ouvidoria do Sistema Penitenciário também recebeu atribuições e competências sobre as questões que envolvem o “sistema socioeducativo”, já que esta era uma lacuna importante da legislação e que foi providencialmente corrigida pelo atual Governo. Sendo assim, conforme previsto no art. 23 do atual Decreto regulamentador, a OUSPE tem como competência promover a interlocução entre a administração pública e o manifestante, com vistas ao aperfeiçoamento das atividades e dos serviços públicos relacionados ao sistema penitenciário e socioeducativo.

O que foi apresentado na resposta do Ouvidor prisional à pergunta 2 está em concordância com o que foi explanado, por Cruz (2010), sobre a criação da OUSPE. O autor apresentou a evolução histórica do sistema prisional em Minas Gerais e descreveu a situação desde os anos 1950, em que existiam somente três

penitenciárias no sistema, passando pelas últimas duas décadas do século XX, em que se percebeu a urgência de construção de novas unidades prisionais, que contabilizavam apenas 16 unidades até 1998. Essa situação, diante do aumento da população carcerária e das poucas vagas disponíveis, e com o objetivo de diminuir a criminalidade crescente, demonstrou a necessidade de se investir na abertura de novas unidades prisionais, e comparando os anos de 2003 e 2017, essa premissa foi levada à sério, pois teve-se um aumento próximo expressivo dessas unidades no estado.

Nesse contexto de modernização do sistema prisional mineiro apresentado por Cruz (2010), o ouvidor entrevistado afirmou que se percebeu a necessidade da criação um instrumento de comunicação entre a pessoa privada de liberdade, seus familiares ou seus representantes com os órgãos prisionais do estado, de modo a se garantir a interlocução entre a administração pública e o manifestante, levando conseqüentemente, à melhoria dos serviços ofertados e à observação dos direitos da população carcerária. A partir do recebimento de denúncias, queixas, reclamações, elogios e sugestões a respeito do sistema penitenciário, compreender a demanda das pessoas privadas de liberdade passou a ser prioridade. Além disso, essas manifestações precisavam ter encaminhamento, acompanhamento e divulgação das soluções aos interessados. A gestão prisional entendeu que isso seria colocado em prática a partir da criação de uma Ouvidoria Prisional eficaz enquanto ferramenta de controle e participação social e de respeito aos direitos dos apenados.

Na terceira parte da entrevista, foi pedido ao ouvidor prisional que discorresse sobre a trajetória da Ouvidoria Prisional no estado de Minas Gerais, de sua criação aos dias atuais..

Ao longo desses quase 16 anos de atividades, a Ouvidoria do Sistema Penitenciário e Socioeducativo vem realizando um relevante e difícil trabalho. Para exemplificar a complexidade do trabalho realizado, importa salientar, sempre, os números que envolvem o atual sistema prisional mineiro e a nossa missão de fiscalizar os complexos serviços realizados em 197 (cento e noventa e sete) unidades prisionais do estado de Minas Gerais, que abrigam, hoje, cerca de 80 mil pessoas privadas de liberdade e 18,5 mil servidores, distribuídos entre policiais penais e técnicos responsáveis pelo atendimento psicossocial. Trata-se, portanto, do segundo maior número de presos entre todos os estados da federação, perdendo Minas Gerais, apenas, para o estado de São Paulo.

O retorno do ouvidor em relação ao questionamento 3 mostra a complexidade que é uma gestão prisional, nesse caso específico a do estado de Minas Gerais, que é a segunda confederação do país em números de pessoas privadas de liberdade. Acompanhando a tendência brasileira, em que se observa um considerável *déficit* de vagas, tendo como consequência a superlotação e a perpetuação das condições de vida subumanas, conforme afirmam Alvarez (2007) e Pinto e Figueiredo (2019) e considerando a Figura 3, pode-se afirmar que a missão de fiscalizar os complexos serviços carcerários não é tarefa fácil, mas absolutamente necessária.

Assim, pode-se relacionar a visão do ouvidor prisional de Minas Gerais com os pareceres de Maia *et al* (2009) e Melo (2016), sobre o “esquecimento” da sociedade em relação às prisões, sendo que elas (e seus ocupantes) parecem não estar conectadas à sociedade. Justamente pelo fato de a prisão não estar isolada do resto do mundo, que é absolutamente necessário o entendimento das manifestações daqueles que ali estão (ou os acompanha) - indivíduos aprisionados, familiares, visitantes, trabalhadores e funcionários, membros de ONGs, profissionais que prestam serviços, como advogados, psicólogos, médicos, engenheiros, religiosos, além de estudantes – sejam ouvidas, consideradas, analisadas, na busca constante das soluções para os problemas.

A partir das considerações do entrevistado, o trabalho desenvolvido pela Conectas<sup>29</sup>, que procura efetivar os direitos humanos e combater as desigualdades em busca de uma sociedade mais justa livre e democrática, mostra-se como um exemplo real de que soluções para os problemas prisionais podem ser colocadas em prática. Essa Instituição apresenta algumas das medidas urgentes para melhorar a situação do sistema prisional brasileiro. O Quadro 1 elenca os 10 fatores que devem ser melhorados no sistema penal brasileiro e o que pode ser feito, dentre eles a importância do controle social do sistema carcerário, a criação e o fortalecimento das Ouvidorias do sistema penitenciário e a melhoria das políticas públicas para egressos.

A quarta pergunta foi dividida em três partes “Como funciona a Ouvidoria Prisional no estado de Minas Gerais? A quem ela atende? Quais as maiores demandas?” e obteve o seguinte retorno por parte do entrevistado:

---

<sup>29</sup> ONG internacional, com sede no Brasil.

Importante ressaltar, preliminarmente, que a Ouvidoria do Sistema Penitenciário de Minas Gerais é um canal de comunicação direta, fácil e célere entre o cidadão e a administração pública, funcionando como um termômetro da qualidade dos serviços prestados aos cidadãos, por meio do recebimento de denúncias, reclamações, sugestões e elogios. Cabe à OUSPE, ainda, o acolhimento e atendimento de pessoas privadas de liberdade, seus familiares, bem como do seu atual corpo de servidores. As maiores demandas encontradas no conjunto de manifestações que aportam na OUSPE, hoje, dizem respeito às denúncias e reclamações decorrentes da superpopulação carcerária, da precariedade das instalações físicas de unidades prisionais e socioeducativas e da qualidade do atendimento psicossocial e jurídico prestado à população carcerária. Neste contexto, cabe à Ouvidoria do Sistema Penitenciário e Socioeducativo, a verificação *"in loco"* dos problemas e fragilidades do atendimento ao sentenciado e o acolhimento presencial de reclamações, denúncias e sugestões sobre os serviços que envolvem a execução penal, bem como das condições de trabalhos dos servidores desse sistema.

Quanto ao retorno do ouvidor sobre o funcionamento da Ouvidoria prisional no estado de Minas Gerais, é importante destacar que a visão do entrevistado é de que se trata de um canal de comunicação direta, fácil e célere entre o cidadão e a administração pública, ou seja, é uma ferramenta que garante a participação social, a democracia e a cidadania. Esse mesmo entendimento é apresentado por Lyra (2004), Tavares (2009), Bobbio (2009), Iasbeck (2010), Pires e Vaz (2012), Santos (2013) e Assis (2018), pois eles também consideram a Ouvidoria prisional como um meio que afiança a participação social, a transparência nas ações desenvolvidas pelos órgãos públicos, já que permite o conhecimento das demandas sociais do cidadão, estabelecendo, assim, uma administração pública democrática. A visão de que deve ser um órgão eficiente e efetivo de resposta às demandas das pessoas privadas de liberdade e de seus parentes é um fato importante para as Ouvidorias continuem em busca da melhor atuação. Caso contrário, se não houver esta percepção, pode ocorrer a redução da procura desse órgão e a não realização de seu objetivo.

Quando o entrevistado aborda a Ouvidoria como um termômetro da qualidade dos serviços prestados aos cidadãos, por meio do acolhimento e do atendimento a pessoas privadas de liberdade, seus familiares, bem como do seu atual corpo de servidores, esse apontamento vai ao encontro do que afirmam Cardoso e Lyra (2011), Pires *et al.* (2015), Melo (2016), Pinto e Figueiredo (2019), pois esses autores consideram que a Ouvidoria que cumpre o seu papel leva à efetiva observação dos princípios constitucionais de garantia dos direitos fundamentais, de

proteção à minoria, sendo que esse instrumento se mostra como fundamental como medida de uma gestão pública eficaz e eficiente.

Em relação às demandas da Ouvidoria prisional no estado de Minas Gerais, o entrevistado aponta que as principais são as denúncias e as reclamações sobre a superpopulação carcerária, a precariedade das instalações físicas de unidades prisionais e socioeducativas e a qualidade do atendimento psicossocial e jurídico prestado à população carcerária. Nesse âmbito, vale mencionar O “Projeto Cartas do Cárcere”, supracitado, que é uma iniciativa pioneira em nível nacional, cujo o foco é demonstrar as principais denúncias e demandas nas correspondências recebidas pela Ouvidoria do Sistema Penitenciário Nacional. Para esse projeto, o encaminhamento de cartas às instâncias institucionais é um direito das pessoas privadas de liberdade, pois trata-se do contato com o mundo externo, seja para a atualização dos acontecimentos sociais, para a manutenção dos vínculos familiares, para as informações sobre andamentos de processos. Sua importância está no fato de que ele serve de base para as Ouvidorias prisionais dos estados, pois estimula estratégias inovadoras para o engajamento da sociedade junto à Ouvidoria e informa à sociedade a respeito dos efeitos do encarceramento e sobre medidas alternativas de responsabilização.

É interessante considerar os dizeres do Ouvidor quanto ao entendimento de que é papel da Ouvidoria do Sistema Penitenciário e Socioeducativo a verificação “*in loco*” dos problemas e fragilidades do atendimento ao sentenciado e o acolhimento presencial de reclamações, denúncias e sugestões sobre os serviços que envolvem a execução penal, bem como das condições de trabalhos dos servidores desse sistema. Essa consideração pode ser constatada na criação da Ouvidoria Móvel, em que o ouvidor prisional e os defensores públicos vão pessoalmente a diversos municípios verificar as condições gerais dos estabelecimentos prisionais, como infraestrutura e lotação, bem como a situação dos atendimentos que devem ser prestados aos custodiados, especialmente os atendimentos médico, psicossocial e jurídico.

Quanto ao quinto questionamento “Você acha que a Ouvidoria Prisional do estado de Minas Gerais tem tido um papel importante como canal de comunicação entre os presos e os órgãos públicos e entre os presos e a sociedade? Explique”, o ouvidor prisional teve o seguinte posicionamento:

Sim, mas sempre podemos fazer mais e melhor. O desafio é complexo e enorme. Ressalto que o sistema penitenciário brasileiro não chegou neste atual cenário da noite para o dia. Não se pode e não seria justo atribuir a responsabilidade por este “*estado de coisas inconstitucional*” porque passa o sistema carcerário brasileiro - conforme afirmou o Supremo Tribunal Federal (STF), a decisões e negligências de uma ou de outra administração. Na verdade, o atual quadro de “inconstitucionalidades” encontrado no sistema carcerário brasileiro decorre de um déficit histórico, que vão desde a falta de investimentos no setor até o imprudente e fácil discurso da pena de prisão como solução para todos os nossos problemas de segurança pública. No que tange ao reconhecimento da Ouvidoria como um canal de comunicação das pessoas privadas de liberdade e seus familiares com os órgãos públicos e dessa massa carcerária com a sociedade, ressalto que a implementação do projeto denominado "Ouvidoria Móvel" se deu com o objetivo de alcançarmos estes objetivos.

Trata-se de importante iniciativa da OUSPE/OGE de levar o atendimento presencial onde os serviços estão sendo prestados ou prestados de maneira insatisfatória ou mesmo onde estes não existem e onde as violações de direitos e garantias fundamentais são flagrantes e devem ser denunciados e enfrentados. Neste sentido, ressalto que o projeto Ouvidoria Móvel da Ouvidoria do Sistema Penitenciário foi deferido como prática importante no campo do Sistema Carcerário e encontra-se inscrito no banco de boas práticas do Prêmio Innovare, distinção conferida pelo Instituto Innovare em pareceria com o Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

A resposta dada pelo ouvidor prisional do estado de Minas Gerais sobre a efetivação da Ouvidoria enquanto canal de comunicação entre os encarcerados e os órgãos públicos e entre os encarcerados e a sociedade resume o que foi apresentado nos quatro questionamentos anteriores. Ele discorreu sobre os desafios que ainda existem no OUESP, desde sua criação aos dias atuais, e também sua evolução, inclusive destacando que esses problemas não podem ser desvinculados dos problemas do sistema carcerário brasileiro existentes.

A observação do entrevistado sobre o atual quadro de “inconstitucionalidades” encontrado no sistema carcerário brasileiro, que é uma realidade histórica, desde a falta de investimentos no setor até o discutível parecer de que a pena de prisão como solução para garantir a segurança pública, mostrou-se bastante apropriado e mostra que o ouvidor tem uma visão holística sobre a situação. Esses dizeres corroboram com o pensamento de Alvarez (2007) e Ferreira (2012) e Muniz *et al.* (2018), que entendem que o isolamento sem nenhum critério só leva ao afastamento da inserção do indivíduo encarcerado à sociedade e o aumento do retorno do encarcerado, quando colocado em liberdade.

Outra importante colocação do Ouvidor na quinta resposta do questionário é sobre a Ouvidoria como um canal de comunicação das pessoas privadas de liberdade. Ele reitera o valor da Ouvidoria Móvel, pois ela garante o atendimento presencial, principalmente considerando a dificuldade de acesso da população de baixa renda e esse tipo de serviço, a falta de informação ou não acesso aos canais de comunicação (e-mail, formulários, WhatsApp). Nesse caso, as pessoas privadas de liberdade e seus familiares têm oportunidade de apresentar as manifestações, sendo uma forma de os profissionais que trabalham na Ouvidoria e na segurança pública acompanharem de perto a realidade do que se passa dentro das unidades prisionais e em seu entorno.

A sexta pergunta “Você considera que a Ouvidoria Prisional do estado de Minas Gerais tem sido um instrumento na criação ou no aprimoramento das políticas públicas prisionais? Por quê?” resultou no seguinte comentário por parte do respondente:

Considero que o só fato da existência de Ouvidoria estruturada, legalmente reconhecida e em condições de conferir ao cidadão mineiro um mecanismo de controle e fiscalização no âmbito do Sistema Penitenciário já seja um indicativo da importância da política de controle e participação social no âmbito da política pública penitenciária e de segurança pública. Considero, ainda, que a importância da Ouvidoria Penitenciária de Minas Gerais pode ser mensurada e percebida por meio do seu reconhecimento público como órgão de controle externo, capaz de "ouvir e articular" as demandas da sociedade civil e traduzi-las em propostas, políticas e ações institucionais concretas no âmbito do sistema penitenciário mineiro. Destaco, para exemplificar, o processo de mediação ocorrido entre familiares de pessoas privadas de liberdade e Gestores do Presídio Antônio Dutra Ladeira, na cidade de Ribeirão das Neves, para a resolução do impasse ocorrido após motim na unidade prisional e que teve como causa a situação da má qualidade da comida servida aos presos e o tratamento dispensado aos familiares nas abordagens e revistas pessoais.

O parecer do ouvidor sobre a Ouvidoria Prisional do estado de Minas Gerais enquanto instrumento na criação ou no aprimoramento das políticas públicas prisionais é muito importante. Ele mostra uma visão adequada da situação quando afirma que o fato de se ter uma Ouvidoria estruturada e legalmente reconhecida permite a efetivação do controle e da fiscalização do sistema penitenciário e nas mudanças e melhorias que podem ser realizadas. Isso sinaliza a busca por políticas públicas prisionais no estado que alcancem os seus objetivos, que são o

reconhecimento do público da existência de um órgão que ouve e articula as demandas da sociedade civil e as transforma em propostas, políticas e ações para a melhoria do sistema penitenciário.

Essa afirmação se mostra condizente com a visão de Amaral (2014), sobre o fato de a criação de políticas prisionais efetivas afiançar, por meio de propostas de ações e processos que garantam um sistema prisional voltado à reintegração social e não somente à punição pura e simples, como quase sempre acontece. As políticas públicas prisionais no Brasil, conforme Melo (2016), são primordiais diante de uma gestão prisional que vem se mostrando ineficaz, “afastada” dos princípios que norteiem a instituição de fluxos e rotinas que efetivamente amparem as pessoas privadas de liberdade e seus direitos.

Outro parecer na resposta do entrevistado ao vai ao encontro do que foi mencionado por Alvarez (2007), é sobre o valor de as políticas públicas prisionais estarem pautadas na realidade do país e para realmente a necessidade de os aspectos sociais serem, sempre, observados. Nessa mesma linha de pensamento, Amaral (2014) coloca que uma justiça restaurativa precisa analisar a natureza do crime e qual deve ser o tipo de reclusão, além de afiançar maior facilidade do acesso à justiça; melhoria da qualidade da justiça; aumento da pacificação social e a paz jurídica. Manfroi (2016) afirma que encontrar soluções para problemas existentes que prejudicam a sociedade é um dever de todos e, nesse sentido, a Ouvidoria prisional, enquanto ferramenta na criação ou no aprimoramento das políticas públicas prisionais, mostra-se primordial, como o próprio ouvidor sinaliza.

Pelos dizeres do ouvidor e pelo posicionamento dos autores mencionados quanto à relação da Ouvidoria penitenciária e as políticas públicas prisionais, nota-se o valor da criação ou da adequação das políticas públicas prisionais no Brasil, que não podem ser mais apenas voltadas às ações pontuais, pois isso as torna pouco efetivas. Caso contrário, se forem desenvolvidas corretamente, de acordo com a realidade e tentando solucionar os problemas existentes no ambiente prisional, utilizando os dispositivos legais e constitucionais, as políticas públicas garantem a valorização humana e a inclusão social, diminuem os índices de reincidência, conseqüentemente levam ao arrefecimento da criminalidade, mas, principalmente, buscam a reintegração social das pessoas privadas de liberdade.

Por fim, foi apresentada a oportunidade do ouvidor prisional de Minas Gerais apresentar algum parecer que ele achasse relevante além do que já tinha sido dito. Nesse sentido, ele menciona:

Apenas destaque, para concluir, que a história e atuação da Ouvidoria do Sistema Penitenciário e Socioeducativo encontra-se em constante evolução. A OUSPE foi e deve continuar sendo capaz não apenas de apontar “*desvios e fragilidades*”, mas de pautar sua atuação de forma preventiva e pedagógica, de propor e reconhecer novas práticas, de fomentar o diálogo, de enaltecer os bons profissionais e contribuir, sempre, para o aprimoramento dos serviços penitenciários. Ao celebrar seus 16 anos de história, a Ouvidoria do Sistema Penitenciário deve se revigorar para os desafios que estão por vir. É preciso avançar muito mais. Continuaremos a buscar, diuturnamente, o respeito e a confiança de todos aqueles que nos procuram, destinatários dos nossos serviços e razão primeira da nossa existência.

Essa última observação do entrevistado aponta que ele acredita ser importante a Ouvidoria do Sistema Penitenciário e Socioeducativo estar sempre em evolução. Isso demonstra uma preocupação em relacionar esse instrumento público com a realidade existente, em busca de mudanças constantes que se apresentarem como necessárias. Para que isso aconteça, é primordial o reconhecimento das fragilidades da Instituição, mas principalmente a busca para sanar os problemas existentes, de forma preventiva e pedagógica, valendo-se do diálogo, para o efetivo aprimoramento dos serviços penitenciários.

Ele encerra a entrevista com um posicionamento de que a Ouvidoria, e toda a sua equipe de trabalho, precisa estar sempre alerta e aberta aos desafios que aparecerão, visando à constante evolução e à melhoria: “Continuaremos a buscar, diuturnamente, o respeito e a confiança de todos aqueles que nos procuram, destinatários dos nossos serviços e razão primeira da nossa existência”.

Desta forma, neste capítulo, relacionou-se a parte teórica e seus achados sobre a Ouvidoria, a experiência prática desenvolvida na Ouvidoria do Sistema Penitenciário e Socioeducativo de MG e a percepção do entrevistado, o ouvidor, sobre a realidade do estado. No próximo capítulo, são relatadas as conclusões finais desse trabalho.

## 5 CONCLUSÃO

Diante da necessidade de se entender o papel das políticas públicas, o presente estudo esclareceu dois aspectos fundamentais: elas são fruto de muita luta pela garantia de um país realmente democrático e são afiançadas pela Constituição, portanto, sendo um direito dos cidadãos e da população como um todo.

Em se tratando das políticas públicas prisionais, ficou claro que, no Brasil, ainda é necessária uma maior evolução em relação aos aspectos normativos e organizacionais, mas principalmente no que diz respeito à integração entre a realidade carcerária e os aspectos sociais existentes no país. Até hoje o aprisionamento é visto como um modo de tirar o infrator da convivência com outras pessoas, independentemente do teor do delito, punindo-o severamente, pois, dessa forma, o sujeito iria repensar suas atitudes. Deve-se destacar que essa visão tem uma raiz histórica e cultural e vem se perpetuando ao longo da história do Brasil.

Muito se discute, atualmente, essa visão arraigada e obsoleta de que punir é a melhor solução, assim como manter o sujeito “atrás das grades”, independentemente do delito cometido. Nota-se que esse modo de pensar não apresenta resultados positivos, visto que as prisões brasileiras apresentam uma realidade bastante preocupante diante da superlotação, das condições sub-humanas, dos abusos de autoridades, o que demonstra, na verdade, um descaso por parte do poder público para mudar tal situação.

Assim, percebeu-se que poucos são os avanços quanto aos projetos e aos programas prisionais no país, e que quase nenhum esforço é empreendido na criação ou na reformulação de políticas públicas carcerárias realmente efetivas, eficientes e eficazes. Desse modo, pode-se afirmar a urgência de implantação de estratégias que foquem respeito pelas pessoas privadas de liberdade, com ações que barrem o crescente número de encarceramento e, principalmente, o reaprisionamento.

Estudos, como o do Conectas, uma organização brasileira não governamental, mostram que, apesar da realidade prisional preocupante, algumas medidas podem ser colocadas em prática, como a criação e o fortalecimento de corregedorias e Ouvidorias do sistema penitenciário.

Nesse contexto, a Ouvidoria prisional pode ser considerada como uma valiosa ferramenta para que tanto a pessoa privada de liberdade, quanto seus familiares e representantes, assim como os funcionários que ali trabalham, possam

apresentar suas demandas e manifestações, por meio de reclamações, queixas, denúncias, para a obtenção de informações e orientações ou para tirar dúvidas, e também fazer elogios e dar sugestões. Percebe-se que esse instrumento é embasado em um princípio democrático, já que é um meio pelo qual o cidadão pode exercer o seu direito constitucional de participação social, colocando suas demandas à espera de uma solução pelas autoridades competentes em um determinado período de tempo. Além do mais, a Ouvidoria permite uma melhor gestão prisional, de modo que ela seja mais democrática, transparente e participativa. O foco da Ouvidoria deve ser, sempre, a melhoria dos serviços oferecidos aos sujeitos encarcerados, por meio do entendimento de suas demandas, considerando a realidade carcerária existente e a necessidade de mudanças.

Conhecer a realidade da Ouvidoria prisional do estado de Minas Gerais, ou a Ouvidoria do Sistema Penitenciário e Socioeducativo, permitiu que se alinhasse a teoria à prática, ou seja, as colocações dos autores consultados se mostrassem efetivamente dentro de uma realidade existente. A Ouvidoria prisional de Minas Gerais tem o objetivo de receber, registrar, apurar e enviar *feedbacks* às manifestações (reclamações, denúncias, sugestões, informações, solicitações ou elogios) apresentadas pelas pessoas privadas de liberdade, seus familiares, seus representantes e os servidores da Instituição e procura sempre caminhar em busca da concretização dessa finalidade. Os problemas existentes são percebidos e tem-se procurados saná-los da maneira mais adequada.

A entrevista realizada com o ouvidor do sistema prisional de Minas Gerais clareou de como, ao longo da sua jornada, a Ouvidoria se estabeleceu como uma instância de melhoria da gestão e, com isso, tem se garantido um canal de participação social e instrumento democrático. A busca constante pela interlocução entre a administração pública e o manifestante, procurando sempre o aperfeiçoamento das atividades e dos serviços públicos relacionados ao sistema penitenciário e socioeducativo, tem se mostrado como uma ferramenta efetiva na criação ou no aprimoramento das políticas públicas prisionais. Conhecer a situação como ela realmente é permite que se institua uma Ouvidoria estruturada e legalmente reconhecida, com o foco na efetivação do controle e da fiscalização do sistema penitenciário e nas mudanças e melhorias que podem ser realizadas.

Pode-se afirmar que o objetivo desse estudo - avaliar o papel da Ouvidoria penitenciária estadual como canal de controle social e como instrumento para instituir

ou aprimorar as políticas públicas relacionadas ao sistema penitenciário brasileiro, mais especificamente no que diz respeito ao estado de Minas Gerais – foi plenamente alcançado, a partir dos achados teóricos, mas, principalmente, diante do relato de experiência e do retorno da entrevista realizada com o atual Ouvidor prisional do estado de Minas Gerais.

Diante disso, sugere-se medidas para a melhoria da situação carcerária atual, para que as Ouvidoria prisionais se consolidem como ferramenta de gestão. Essas medidas propostas foram baseadas nos estudos do Conectas e do “Projeto Cartas do Cárcere” e também nas ações que têm sido colocadas em prática no estado de Minas Gerais com resultados satisfatórios.

Em termos nacionais e estaduais, alguns estados já possuem a Ouvidoria prisional, que vêm conseguindo alcançar a finalidade de dar voz à pessoa encarcerada, para, a partir daí, sanar os problemas existentes no âmbito carcerário. Seria aconselhável que as federações brasileiras que ainda não criaram essa Instituição, sigam o exemplo dos estados que já a tem.

Outro ponto a se considerar, nesse caso especificamente em relação à Ouvidoria prisional de Minas Gerais, é quanto ao sucesso que a Ouvidoria Móvel tem alcançado, pois ela vai até àqueles que, por um motivo ou outro, não têm condições de procurarem a Ouvidoria. Assim, o Ouvidor e os agentes de segurança pública verificam *in loco* as condições gerais dos estabelecimentos prisionais, considerando infraestrutura e lotação, bem como a situação dos atendimentos que devem ser prestados aos sujeitos encarcerados, especialmente os atendimentos médico, psicossocial e jurídico. Para isso, eles escutam as demandas não só da pessoa privada de liberdade, como de seus familiares e representantes, assim como dos servidores desses estabelecimentos. Então, essa iniciativa pode servir de incentivo a sua implantação em outras Ouvidorias prisionais do país.

Por fim, vale destacar que esse estudo não teve a pretensão de encerrar o assunto discutido, de grande importância atual, mas ser um incentivo para maiores discussões sobre a temática e o desenvolvimento de outros estudos e pesquisas sobre a Ouvidoria prisional enquanto ferramenta de garantia de participação social, da cidadania e de uma administração cada vez mais democrática, sendo que tudo isso leva à criação ou ao aperfeiçoamento de políticas públicas prisionais realmente eficientes e eficazes.

## REFERÊNCIAS

- ALVAREZ, M. C. Punição, sociedade e história: algumas reflexões. **MÉTIS: história & cultura**, v. 6, n. 11, p. 93-105, jan./jun. 2007.
- AMARAL, C. do P. **Políticas Públicas do Sistema Prisional**. Belo Horizonte: CAED/UFMG, 2014.
- ASSIS, E. T. de. **Participação social na administração pública: relevância da ouvidoria geral do estado de Minas Gerais**. 2018. 16f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão Pública pela Faculdade de Políticas Públicas) - Universidade Estadual de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2018.
- BARATTA, A. **Ressocialização ou controle social: uma abordagem crítica da reintegração social do sentenciado**. Alemanha: Universidade de Saarland, 2007.
- BOBBIO, N. **O Futuro da Democracia**. Traduzido por Marco Aurélio Nogueira. 11.ed. São Paulo: Paz e Terra, 2009
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal - Centro Gráfico, 1988.
- BRASIL. Senado Federal. **Lei nº 13.460**, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília: 2017.
- CARDOSO, A. S. R.; LYRA, R. P. **Novas Modalidades de Ouvidoria Pública no Brasil**. João Pessoa: Editora da UFPB, 2011.
- CONNECTAS. **10 medidas urgentes para o sistema prisional**. 2014. Disponível em: <<https://www.conectas.org/noticias/10-medidas-para-o-sistema-prisional>>. Acesso em: 24 fev. 2020.
- CRESS. Conselho Regional de Serviço Social de Minas Gerais. 2014. **Casa de Direitos Humanos de BH conta agora com Ouvidor do Sistema Penitenciário**. Disponível em <<https://www.cress-mg.org.br/Conteudo/07725363-0a2a-422a-91b8-0c3d3e8ff264/Casa-de-Direitos-Humanos-de-BH-counta-agora-com-Ouvidor-do-Sistema-Penitenc%C3%A1rio>>. Acesso em: 04 out. 2019.
- CRUZ, M. V. G. da. De Cadeia a Penitenciária: Uma Análise da Política Prisional de Minas Gerais. In: ENCONTRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E GOVERNANÇA, 1., 2010. Vitória. **Anais...** Vitória: ENPAG, 2010. p. 1-17.
- CUNILL, N. **Modelos de Controle e Participação Sociais Existentes na Administração Pública Federal**. Brasília: Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão/ Banco Mundial/PNUD, 2010
- DEPEN. DEPARTAMENTO PENITENCIÁRIO NACIONAL. **Levantamento Nacional de Informações Penitenciárias**. Brasília: DEPEN, 2015.

FERREIRA, P. G. A estrutura do sistema prisional brasileiro frente aos objetivos da teoria da pena. **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, v. 15, n. 103, ago. 2012.

FORNAZARO, M. I. **Ouvidorias Públicas no Contexto Democrático**. 2017. Disponível em: <[http://www.corregedoria.sp.gov.br/auditoria\\_geral/2017/04%20-%20ENCONTRO%20CONTROLADORES%20JUNHO%202017/03%20-%20Ouvidoria%20Geral%20-%20Ouvidorias%20p%C3%BAblicas%20no%20contexto%20democr%C3%A1tico.pdf](http://www.corregedoria.sp.gov.br/auditoria_geral/2017/04%20-%20ENCONTRO%20CONTROLADORES%20JUNHO%202017/03%20-%20Ouvidoria%20Geral%20-%20Ouvidorias%20p%C3%BAblicas%20no%20contexto%20democr%C3%A1tico.pdf)>. Acesso em: 20 mar. 2020.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

IASBECK, L. C. de A. Ouvidoria é comunicação. **Organicom**, ano 7, n. 12, p. 14-24, 2010

LEITE, E. **Ouvidoria como instrumento de uma democracia participativa**. 2018. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/69280/ouvidoria-como-instrumento-de-uma-democracia-participativa>>. Acesso em: 02 abr. 2020.

LESSA, A. S. **Ouvidoria e participação do cidadão na democracia brasileira: a influência da lei 13.460/2017 nas assembleias legislativas estaduais**. 2019. Disponível em: <[http://ctpol.unb.br/compolitica2019/GT7/gt7\\_Lessa.pdf](http://ctpol.unb.br/compolitica2019/GT7/gt7_Lessa.pdf)>. Acesso em: 15 já. 2020.

LIMA, C. S. Ouvidor-gestor: a necessidade da ouvidoria moderna. **Revista Gestão Pública**, Recife, v. I, n. 1, p. 205-224, fev. 2010.

LOMBARDI, L. **A Ouvidoria como instrumento de participação social e transparência**. 2018. 72f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) - Universidade Federal de Goiás. Goiânia: UFG, 2018.

LYRA, R. P. **Ouvidor: o defensor dos direitos na administração pública brasileira**. João Pessoa: Ed. UFPB, 2004.

MACHADO, N. O.; GUIMARÃES, I. S. A Realidade do Sistema Prisional Brasileiro e o Princípio da Dignidade da Pessoa Humana. **Revista Eletrônica de Iniciação Científica**, Itajaí, v. 5, n.1, p. 566-581, 2014.

MAIA, C. N. *et al.* **História das Prisões no Brasil**. vol. 1. Rio de Janeiro: Rocco, 2009.

MANFROI, I. **Políticas públicas de ressocialização na gestão do sistema carcerário**. Florianópolis: Âmbito Jurídico, 2016.

MASCARENHAS, M. **A importância da Ouvidoria pública como ferramenta de gestão para prefeituras de pequenos municípios**. 2010. Disponível em: <<http://expertisegestao publica.blogspot.com/2010/06/importaenta-da-ouvidoria-publica-como.html>>. Acesso em: 12 fev. 2020

MATTOS, R. **Análise Crítica de uma Metodologia de Solução de Problemas na Prestação de Serviços**. Florianópolis: Editora da UFSC, 2010.

MELO, F. A. L. Contra a “falência da prisão”: um percurso interpretativo a partir do crescimento do sistema prisional paulista. **Revista de Criminologia e Ciências Penitenciárias – PROCRIM**, São Paulo, ano 4, n. 03, set./nov. 2014.

MELO, F. A. L. **Modelo de Gestão para a Política Prisional**. Brasília: PNUD, 2016.

MUNIZ, K. da C. C. *et al.* Políticas públicas penitenciárias no Brasil: uma análise da política de “ressocialização” e da atuação do assistente social na garantia dos direitos dos apenados. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL, 16., 2018, Vitória. **Anais...** Vitória: UFES/ENPESS, 2018. p. 1-15.

PARENTE, L. B. de M. **Participação social como instrumento para a construção da democracia**: a intervenção social na administração pública brasileira. 2006. 19 f. Pós-graduação (Especialização em Direito Público e Controle Externo) - Universidade de Brasília. Brasília: UNB, 2006.

PASTORAL CARCERÁRIA. **Ouvidoria constata degradação e abusos nas prisões do Brasil**. 2013. Disponível em: <<https://carceraria.org.br/noticias/ouvidoria-constata-degradacao-e-abusos-em-prisoos-do-brasil>>. Acesso em: 12 mar. 2020.

PINTO, R. C.; FIGUEIREDO, K. A. Ouvindo as Ouvidorias do sistema prisional: direito à informação, LAI e cidadania. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 42., 2019, Belém. **Anais...** Belém: Intercom, 2019. p. 1-15.

PIRES, M. C. C. *et al.* **Ouvidoria Pública, Passo a Passo**: Manual de criação, aperfeiçoamento e boas práticas. Belo Horizonte: OGE-MG, 2015.

PIRES, R.; VAZ, A. **Participação social como método de governo?** Um mapeamento das “interfaces socioestatais” nos programas federais. Rio de Janeiro: IPEA, 2012.

SANTOS, A. de. **O Papel das Ouvidorias Públicas**. 2013. Disponível em: <<https://www.anatel.gov.br/hotsites/seminarioouvidoria/ARISTOTELES.pdf>>. Acesso em: 12 nov. 2019.

SÃO PAULO. Ouvidoria Geral do Estado. **Relatório de Atividades**: Rede Paulista de Ouvidorias. São Paulo: OGSP, 2018

SILVA, M. B. da; SCHAPPO, V. L. **Introdução à Pesquisa em Educação**. Florianópolis: UDESC, 2012. (Caderno Pedagógico; 1).

SILVA, R. X. **A caracterização do assédio moral no sistema penitenciário**: uma análise das manifestações de assédio moral no âmbito da Secretaria de Administração Prisional do Estado de Minas Gerais. 2017. 104f. Dissertação (Mestrado em Promoção da Saúde e Prevenção da Violência - Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte: UFMG, 2017.

TAVARES, M. **Comunicação empresarial e planos de comunicação**: integrando teoria e prática. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

## **APÊNDICE 1 - ENTREVISTA COM O OUVIDOR DO SISTEMA PENITENCIÁRIO E SOCIOEDUCATIVO DE MINAS GERAIS**

1 - Qual é o papel e a importância da Ouvidoria Prisional?

2 – Como e quando surgiu a Ouvidoria Prisional no estado de Minas Gerais?

3 – Fale um pouco da trajetória da Ouvidoria Prisional no estado de Minas Gerais, de sua criação aos dias atuais.

4 – Como funciona a Ouvidoria Prisional no estado de Minas Gerais? A quem ela atende? Quais as maiores demandas?

5 – Você acha que a Ouvidoria Prisional do estado de Minas Gerais tem tido um papel importante como canal de comunicação entre os presos e os órgãos públicos e entre os presos e a sociedade? Explique.

6 – Você considera que a Ouvidoria Prisional do estado de Minas Gerais tem sido um instrumento na criação ou no aprimoramento das políticas públicas prisionais? Por quê?

7 – Você gostaria de fazer alguma observação ou sugestão?

## ANEXO 1 – QUADRO COM AS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR DO SISTEMA PENITENCIÁRIO E SOCIOEDUCATIVO DE MINAS GERAIS

### Quadro 3 – Atribuições do ouvidor prisional de Minas Gerais

#### **Atribuições**

As atribuições do ouvidor do Sistema Penitenciário do Estado estão previstas no artigo 15 da Lei Estadual nº 15.298, de 6 de agosto de 2004, e no artigo 14 do Decreto Estadual nº 45.722, de 6 de setembro de 2011.

Cabe ao ouvidor ouvir de qualquer pessoa, diretamente ou por intermédio dos órgãos de apoio e defesa dos direitos do cidadão, reclamação contra irregularidade ou abuso de autoridade praticado por superior ou agente penitenciário; receber denúncia de ato considerado ilegal, irregular, abusivo, arbitrário, desonesto ou indecoroso, praticado por servidor do sistema penitenciário; verificar a pertinência da denúncia ou reclamação e propor as medidas necessárias para o saneamento da irregularidade, ilegalidade ou arbitrariedade comprovada; acompanhar a tramitação e a análise das demandas recebidas e transmitir as soluções dadas ao interessado ou a seu representante legal; propor ao Secretário de Estado de Defesa Social e ao Subsecretário de Administração Penitenciária as providências que considerar necessárias e úteis para o aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pelos servidores do sistema penitenciário; acompanhar o cumprimento e o término das execuções penais dos presidiários; receber e apurar denúncias sobre irregularidades das condições relativas à dignidade humana e ao ambiente físico, as quais dificultem o cumprimento das penas; buscar a integração e o interrelacionamento com os órgãos do Poder Judiciário e sugerir medidas necessárias para a melhoria das condições da vida prisional.

Fonte: <<https://grnews.com.br/21012017/grnews/novo-ouvidor-do-sistema-penitenciario-quer-maior-aproximacao-com-movimentos-sociais1>>. Acesso em: 17 mar. 2020.