



Auditoria Cívica da Comunicação no Sistema Prisional

Ficha Técnica

Projeto:	Auditoria Cívica da Comunicação no Sistema Prisional
Interessado:	Núcleo de Controle e Fiscalização do Sistema Prisional - Nupri/Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT
Item:	Relatório 01
Elaboração:	Rebecca Cortes Teixeira – Coordenadora Executiva Arthur Barcelos Dornas – Assistente de Projetos

Este documento é de propriedade do Instituto de Fiscalização e Controle – IFC e do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT. **As informações nele contidas não poderão ser utilizadas, copiadas ou de alguma forma reveladas sem prévia autorização de seus proprietários.**

Resumo Executivo

O presente documento contém o Relatório do projeto de Auditoria Cívica da Comunicação no Sistema Prisional durante o isolamento dos custodiados contaminados por Covid-19. O projeto prevê a execução das seguintes etapas:

- Desenvolvimento do questionário de avaliação da comunicação entre o Sistema Prisional e os familiares de custodiados;
- Desenvolvimento do relatório da Auditoria Cívica da Comunicação no Sistema Prisional.

Nesse sentido, o presente relatório apresenta a consolidação dos dados levantados pelo projeto, referentes ao período de 12 de agosto de 2020 a 19 de agosto de 2020.

Este relatório está detalhado nos seguintes capítulos:

- Escopo do projeto e do relatório;
- O contexto da comunicação no Sistema Prisional do Distrito Federal durante a pandemia de Covid-19;
- Metodologia da Auditoria;
- Análise de Dados contendo a análise dos dados obtidos pela aplicação do instrumento de auditoria;
- Proposições de intervenção;
- Conclusões;
- Referências; e
- Anexos.

Escopo do Projeto e do Relatório

O projeto em questão tem como objetivo avaliar o serviço prestado pela Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Distrito Federal (SEAPEDF), mais precisamente a comunicação das Unidades Prisionais com os familiares durante o isolamento dos custodiados contaminados por Covid-19, além de apontar possibilidades de melhoria e oferecer aos cidadãos que necessitam desse serviço um canal para exercer o controle social. As atividades relatadas neste documento buscaram cumprir com os seguintes objetivos específicos:

- Ampliar e efetivar o conceito de Conceito de Controle Social, estendendo-o para o âmbito do Sistema Prisional.
- Possibilitar aos cidadãos a aplicação de instrumento de avaliação que permita gerar relatório que demonstre a situação do serviço.
- Proporcionar um mecanismo que permita a aprimorar a qualidade do serviço de comunicação prestado.
- Disponibilizar ao gestor e ao MPDFT informações qualificadas sobre a percepção dos familiares sobre o serviço.

Sendo assim, neste Relatório, será descrito o processo de elaboração desta Auditoria, bem como os principais resultados levantados no processo de avaliação da comunicação do Sistema Prisional com as famílias dos custodiados que estiveram em isolamento.

Sumário

Ficha Técnica.....	2
Resumo Executivo.....	3
Escopo do Projeto e do Relatório	4
Sumário.....	5
Índice de Ilustrações & Quadros.....	6
1. O contexto da comunicação no Sistema Prisional do Distrito Federal durante a pandemia de Covid-19	9
2. Metodologia.....	13
2.1 O que é uma Auditoria Cívica?	13
2.2 Metodologia da Auditoria Cívica da Comunicação no Sistema Prisional.....	13
2.3 Construção do instrumento de Auditoria: Questionário	14
3. Análise de dados	16
3.1 Avaliação dos dados obtidos da aplicação do questionário aos familiares de custodiados em isolamento no período da pesquisa.....	17
3.1.1 Avaliação do Perfil dos contatos.....	18
3.1.2 Recebimento da notícia sobre a contaminação	20
3.1.3 Recebimento da notícia por telefone	20
3.1.4 Frequência do recebimento de notícias	22
3.1.5 Comunicação no período de isolamento.....	23
3.1.6 Canal de mensagens no sítio da SEAPE.....	25
3.1.7 Percepção sobre o serviço de comunicação e o tratamento recebido pelo custodiado	26
3.2 Avaliação dos dados obtidos da aplicação do questionário aos familiares de custodiados que estiveram em isolamento e já estavam curados no período da pesquisa.....	28
3.2.1 Avaliação do perfil dos contatos.....	28
3.2.2 Recebimento da notícia sobre a contaminação	30
3.2.3 Recebimento da notícia por telefone	31
3.2.4 Frequência do recebimento de notícias	32
3.2.5 Comunicação no período de isolamento	33
3.2.6 Canal de mensagens no sítio da SEAPE.....	34
3.2.7 Percepção sobre o serviço de comunicação e o tratamento recebido pelo custodiado	36

4. Proposições	38
À Secretaria de Administração Penitenciária do Distrito Federal (SEAPE-DF):	39
5. Conclusão	41
6. Referências	43
Anexo I – Questionário	45
Questionário aos familiares de custodiados em isolamento no período da pesquisa	45
Questionário aos familiares de custodiados que estiveram em isolamento e já estavam curados no período da pesquisa	49

Índice de Ilustrações & Quadros

Figura 1: Linha do tempo das Ordens de Serviço e Portaria SEAP sobre as visitas.	10
Figura 2: Quantidade de reclamações recebidas pela Ouvidoria da SSP sobre a Administração Penitenciária.	11
Figura 3: Quantidade de respostas recebidas por dia.	18
Figura 4: Percentual de respostas abertas.	18
Figura 5: Gênero dos contatos.....	18
Figura 6: Contatos por parentesco.	19
Figura 7: Análise dos contatos - resumo da aplicação.....	19
Figura 8: Percentual de respostas por “meio de informação”.	20
Figura 9: Percentual de respostas por “responsável pela informação”.	20
Figura 10: Tempo decorrido após o recebimento da notícia da contaminação.	21
Figura 11: Satisfação com o atendimento do emissor da informação por telefone.	21
Figura 12: Satisfação com a clareza da informação por telefone.....	22
Figura 13: Satisfação com a suficiência das informações prestadas ao telefone.....	22
Figura 14: Frequência do recebimento de notícias.	23
Figura 15: Período máximo sem informações do familiar após a notícia da contaminação.....	23
Figura 16: Satisfação com a suficiência das informações sobre o estado atual de saúde do custodiado.....	24
Figura 17: Avaliação da clareza das informações sobre o estado de saúde.....	24
Figura 18: Avaliação do atendimento prestado ao telefone.	25
Figura 19: Conhecimento do canal de mensagens no site da SEAPE.	25
Figura 20: Funcionamento do canal.	26
Figura 21: Quantidade de mensagens enviadas pelo canal e quantidade de respostas recebidas. ...	26
Figura 22: Avaliação da comunicação desde o início da pandemia.	27
Figura 23: Sentimento do familiar em relação ao estado de saúde do custodiado.....	27
Figura 24: Quantidade de respostas por dia (2).	28
Figura 25: Percentual de respostas abertas (2).	28
Figura 26: Gênero dos contatos (2).	29
Figura 27: Contatos por parentesco (2).....	29

Figura 28: Análise dos contatos - resumo da aplicação (2).	30
Figura 29: Percentual de respostas por “meio de informação” (2).....	30
Figura 30: Percentual de respostas por “responsável pela informação” (2).....	31
Figura 31: Satisfação com o atendimento do emissor da informação por telefone (2).....	31
Figura 32: Satisfação com a clareza da informação por telefone (2).	31
Figura 33: Satisfação com a suficiência das informações prestadas ao telefone (2).	32
Figura 34: Frequência do recebimento de notícias (2).....	32
Figura 35: Período máximo sem informações do familiar após a notícia da contaminação (2).	33
Figura 36: Satisfação com a suficiência das informações sobre o estado de saúde do custodiado (2)	33
Figura 37: Avaliação da clareza das informações sobre o estado de saúde (2).	34
Figura 38: Avaliação do atendimento prestado ao telefone (2).....	34
Figura 39: Conhecimento do canal de mensagens no site da SEAPE (2).	35
Figura 40: Funcionamento do canal (2).	35
Figura 41: Quantidade de mensagens enviadas pelo canal e quantidade de respostas recebidas (2).	36
Figura 42: Avaliação da comunicação desde o início da pandemia (2).	36
Figura 43: Sentimento do familiar em relação ao estado de saúde do custodiado (2).	37
Quadro 1: Dimensões e variáveis da Auditoria Cívica da Comunicação no Sistema Prisional.....	16
Quadro 2: Valores associados ao nível de satisfação da Escala de Likert.	17
Quadro 3: Valores associados a escala de satisfação.	17

Siglas e Abreviaturas

Centro de Detenção Provisória - CDP II

Governo do Distrito Federal - GDF

Instituto de Fiscalização e Controle - IFC

Ministério Público do Distrito Federal e Territórios - MPDFT

Núcleo de Controle e Fiscalização do Sistema Prisional - Nupri

Organização Mundial da Saúde - OMS

Secretaria de Estado de Administração Penitenciária - SEAPE

Sistema Nacional de Auditoria - SNA

Vara de Execuções Penais - VEP

1. O contexto da comunicação no Sistema Prisional do Distrito Federal durante a pandemia de Covid-19

Antes de iniciarmos a descrição do processo de elaboração da Auditoria que deu origem a este Relatório, é necessário contextualizar a situação do Sistema Prisional quando da elevação do estado da contaminação por Covid-19 de epidemia à pandemia.

No dia 28 de fevereiro do presente ano, o Governo do Distrito Federal (GDF) expediu o decreto nº 40.475¹, que declarava situação de emergência no âmbito da saúde pública do DF em função do risco da ocorrência de pandemia. O decreto tratava dos protocolos iniciais com relação à doença, da incumbência da Secretaria de Estado de Saúde e das medidas de vigilância epidemiológica a serem adotadas.

Em seguida, no dia 11 de março, a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou a elevação do estado da contaminação pelo novo coronavírus (Sars-CoV-2) à pandemia². Segundo a OMS, pandemia é a disseminação de uma nova doença em nível mundial e a elevação do estado de contaminação ocorre quando uma epidemia se espalha por diferentes continentes com a ocorrência de transmissão de pessoa para pessoa³. Diante do risco apresentado, no mesmo dia, o GDF expediu o primeiro decreto⁴ que determinava as medidas de enfrentamento à Covid-19 no DF, com a suspensão as atividades educacionais e eventos que necessitavam de licença.

Logo após a decisão do GDF pela suspensão, no dia 12 de março, a Secretaria de Estado de Administração Penitenciária (SEAPE), após consulta à Vara de Execuções Penais (VEP), emitiu ordem de serviço que suspendia a visitação nas unidades prisionais⁵.

Após a primeira suspensão, diversas outras ordens de serviço foram emitidas pela SEAPE no sentido de prorrogar a suspensão da visitação nas unidades prisionais. A figura abaixo ilustra uma linha do tempo com as principais decisões acerca da suspensão das visitas:

¹ Disponível em:

<http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/5ff3faa30cd24adcabaaef2bbd32592f/Decreto_40475_28_02_2020.html>.

² Organização Mundial de Saúde eleva o estado de contaminação à pandemia: <https://www.bbc.com/portuguese/geral-51842518>

³ Fiocruz: O que é uma pandemia? <https://www.bio.fiocruz.br/index.php/br/noticias/1763-o-que-e-uma-pandemia#:~:text=Segundo%20a%20Organiza%C3%A7%C3%A3o%2C%20pandemia%20%C3%A9,sustentada%20de%20pessoa%20para%20pessoa.>

⁴ Decreto nº 40.509 de 11 de março de 2020

⁵ Ordem de Serviço Nº 06/2020 - SSP/SESIPE

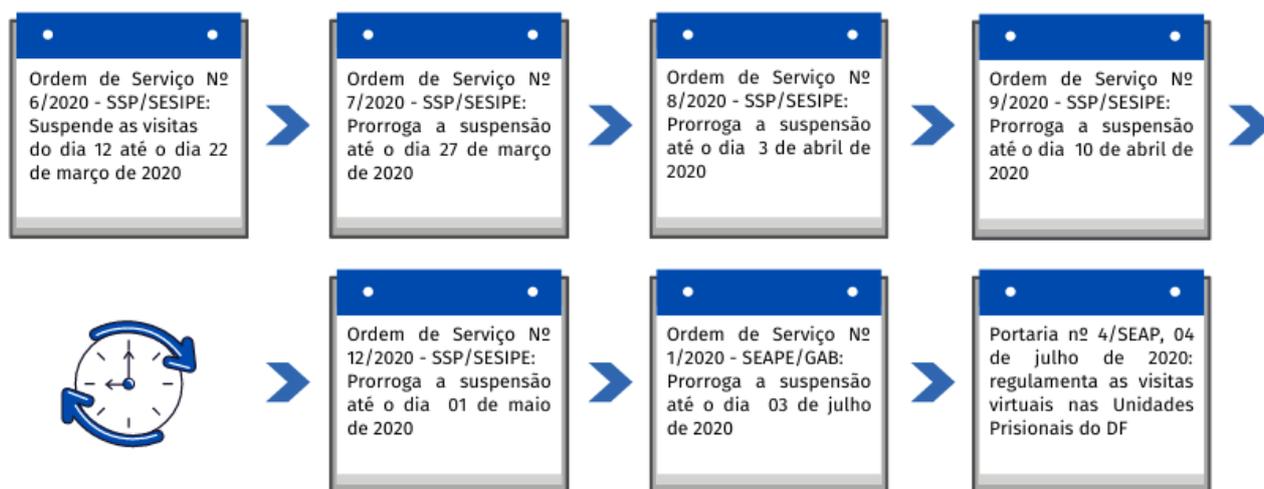


Figura 1: Linha do tempo das Ordens de Serviço e Portaria SEAP sobre as visitas.

Como ilustrado na linha do tempo acima, a suspensão das visitas teve diversas prorrogações e, apenas no dia 04 de julho foi publicada a Portaria que regulamentava as visitas virtuais nas unidades prisionais.

A entrega de dinheiro e itens aos custodiados passou a ser limitada, podendo os familiares entregar apenas uma das opções (dinheiro ou sacola contendo os itens especificados). A entrega de roupas e máscaras ficou proibida, assim como a de frutas e medicamentos. A logística adotada foi a emissão de senha apenas para aqueles que já tinham visitante cadastrado ou autorizado (com a possibilidade de ser cadastrado), um dia antes da data de entrega divulgada, com limite de 600 senhas por dia de visita, sendo permitida a liberação de 1 senha por visitante a cada 30 dias⁶.

Nesse contexto, as famílias demonstravam uma preocupação crescente com a situação de seus familiares privados de liberdade e buscavam canais de comunicação para saber notícias. Essa preocupação ficou evidenciada pela quantidade de contatos que foram feitos ao Núcleo de Controle e Fiscalização do Sistema Prisional do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (Nupri-MPDFT) após a ação de Dia das Mães⁷ coordenada pelo Nupri, quando mães e esposas dos custodiados contaminados em isolamento foram contatadas para enviar mensagens em vídeo a eles.

⁶ Regras para a entrada de dinheiro ou sacolas nas unidades prisionais: <http://seape.df.gov.br/regras-para-a-entrega-de-dinheiro-ou-sacola-nas-unidades/>

⁷ Iniciativa do MPDFT conecta presos infectados pela Covid-19 a seus familiares: <https://www.mpdft.mp.br/portal/index.php/comunicacao-menu/sala-de-imprensa/noticias/noticias-2020/noticias-covid/11890-dia-das-maes-iniciativa-do-mpdft-conecta-presos-infectados-pela-covid-a-seus-familiares>

Após a referida ação, servidores do Nupri passaram a receber ligações de diversos familiares de custodiados que não participaram da ação nos números funcionais utilizados na campanha, o que os levou a inferir que os números utilizados foram repassados a outros familiares com o entendimento de que esse poderia ser um canal de notícias sobre os custodiados. Os contatos ocorriam com o objetivo de buscar notícias, relatando e demonstrando a falta de comunicação no período da pandemia do sistema prisional com os familiares dos custodiados.

Além das reclamações recebidas pelo Nupri, foi solicitada a quantidade de reclamações recebidas via Ouvidoria do MPDFT sobre o assunto, porém, até o momento, não obtivemos retorno da consulta realizada via formulário de ouvidoria.

O gráfico abaixo (Figura 2) mostra o comparativo de reclamações por categoria recebidas pela Ouvidoria da Secretaria de Segurança Pública sobre a Administração Prisional entre o ano de 2019 e de janeiro a agosto de 2020. Nesse sentido, percebe-se que as reclamações referentes à “assistência à família do presidiário” cresceram 1600% até agosto do presente ano em comparação com todo o ano de 2019, as reclamações referentes à “assistência aos presidiários” cresceram 84,2% e sobre “site governamental” cresceram 50%.

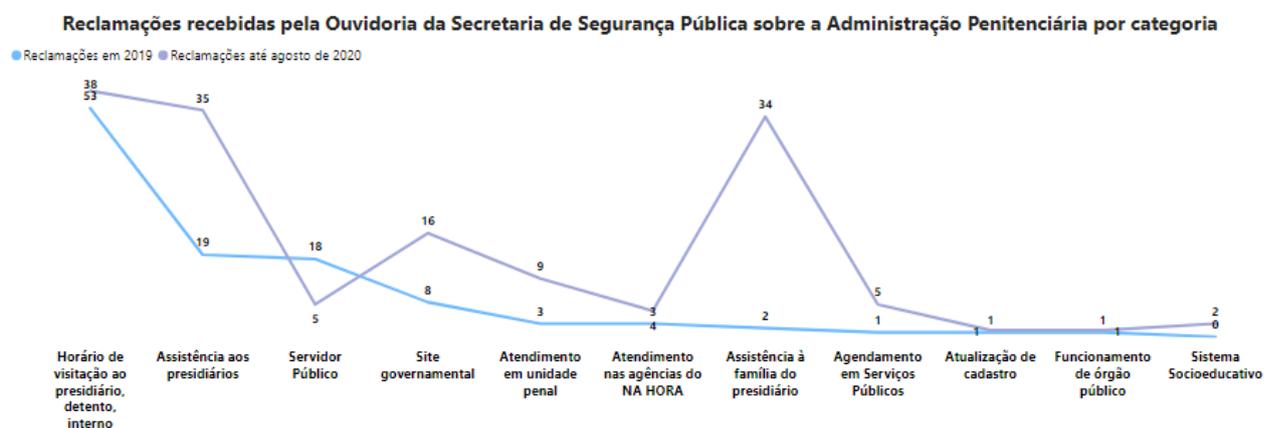


Figura 2: Quantidade de reclamações recebidas pela Ouvidoria da SSP sobre a Administração Penitenciária.

Pelo crescimento da quantidade dessas categorias de reclamações, associado ao assunto dos contatos recebidos pelo Nupri, infere-se que os familiares buscavam meios de manifestar sua insatisfação com o serviço prestado pelo Sistema Prisional no contexto vivenciado.

Por isso, na busca de se entender melhor a situação do serviço de comunicação e abrir um canal para a obtenção de informações qualificadas por meio das famílias, iniciou-se a parceria entre o Nupri

(MPDFT) e o Instituto de Fiscalização e Controle (IFC) na elaboração da metodologia de Auditoria Cívica da Comunicação no Sistema Prisional, a qual será descrita na próxima seção.

2. Metodologia

Nesta seção será abordado brevemente o conceito de Auditoria Cívica, além da metodologia de execução utilizada pelo Instituto de Fiscalização e Controle para auditar a comunicação entre a SEAP e os familiares de custodiados durante o isolamento pela contaminação por Covid-19.

2.1 O que é uma Auditoria Cívica?

Segundo a definição estabelecida pelo Sistema Nacional de Auditoria (SNA), auditoria é um exame sistemático e independente dos fatos obtidos através da observação, medição, ensaio, ou outras técnicas apropriadas, de uma atividade, elemento ou sistema para verificar a adequação aos requisitos estabelecidos pelas leis e normas vigentes, além de determinar se as ações e seus resultados estão de acordo com o planejamento.

Cada cidadão possui deveres e direitos que, quando cumpridos, caracterizam o exercício da cidadania. Entre os direitos do cidadão, estão o direito à igualdade, ao pensamento livre, à educação, à saúde, entre outros. Já entre os deveres, estão os de respeitar as leis, escolher governantes por meio do voto, respeitar o direito dos outros, proteger o patrimônio público e o meio ambiente, colaborar com as autoridades, entre outros.

Além disso, o cidadão também tem o dever de fiscalizar o uso dos recursos públicos, possuindo o direito de questionar a maneira como os governantes estão utilizando esses recursos. Assim, é um direito e um dever de o cidadão investigar por que faltam recursos materiais nos hospitais, nas escolas e demais instituições públicas, e cobrar medidas e explicações das autoridades locais para que os problemas sejam solucionados.

O exercício coletivo de fiscalização dos entes públicos pela sociedade é o que chamamos de Controle Social, ao passo que a Auditoria Cívica é uma metodologia de diagnóstico, uma ferramenta que auxilia o cidadão a exercer seu direito e seu dever de fiscalização.

2.2 Metodologia da Auditoria Cívica da Comunicação no Sistema Prisional

A Auditoria Cívica da Comunicação no Sistema Prisional é um projeto que surgiu com dois objetivos principais. O primeiro é fornecer às famílias dos custodiados contaminados por Covid-19 um meio de se manifestarem de forma qualificada sobre a experiência de comunicação com a

suspensão das visitas no contexto da pandemia. O segundo é, a partir dos dados obtidos, avaliar o serviço prestado.

O projeto foi pensado em uma situação de urgência, quando o Nupri (MPDFT) passou a receber diversos contatos de familiares relatando problemas na comunicação com o Sistema Prisional e a consequente dificuldade de obtenção de notícias de seus familiares custodiados – no geral e, principalmente, custodiados infectados por Covid-19.

Nesse sentido, elaborou-se um questionário para aplicação com base nos parâmetros esperados para a comunicação entre familiares de custodiados e a unidade prisional responsável pelo isolamento, visto que a situação de isolamento gerava externalidades psicológicas aos familiares e aos custodiados isolados e demandava um atendimento humanizado por parte da SEAPE.

Assim, o projeto foi concebido e executado nas seguintes fases:



Elaboração do instrumento de auditoria: foi elaborado um questionário voltado aos familiares dos presos diagnosticados com Covid-19 até determinado período e outro aos familiares de presos já curados.



Levantamento dos contatos: o Nupri (MPDFT) realizou o levantamento dos contatos dos familiares junto à SEAP, bem como fez consulta à VEP sobre a possibilidade de aplicação do questionário por meio dos contatos.



Assinatura de termo de compromisso: os integrantes do IFC com acesso aos contatos dos familiares assinaram termo de compromisso de manutenção do sigilo das informações dos custodiados contaminados e seus familiares, o qual consta nos Autos do processo nº 0404085-49.2020.8.07.0015.



Aplicação do questionário: após autorização de acesso aos contatos, os familiares foram contatados por número de telefone institucional do IFC, inicialmente, via whatsapp para aqueles contatos que possuíam cadastro na plataforma. Para aqueles contatos que não tinham cadastro na plataforma ou possuíam dificuldades de acesso ao questionário online foram feitos contatos telefônicos, por meio dos quais respondiam a pesquisa.

2.3 Construção do instrumento de Auditoria: Questionário

O instrumento que possibilitou a análise da qualidade do serviço de comunicação prestado durante o isolamento dos custodiados infectados pela percepção dos familiares é o Questionário de

Avaliação da Comunicação. Segundo Markoni e Lakatos (1999), questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por determinado público.

Em processos de elaboração de instrumentos de pesquisa, costuma-se avaliar a bibliografia disponível sobre o assunto a ser abordado e buscar referências que auxiliem na identificação de parâmetros a serem observados. No caso desta Auditoria, não existe parâmetro na literatura para o trabalho desenvolvido, podendo ser considerada uma iniciativa pioneira.

Os parâmetros utilizados para desenvolver as dimensões de avaliação analisadas foram as decisões da Vara de Execuções Penais (VEP) acerca da comunicação sobre a situação dos custodiados infectados por Covid-19 e reuniões realizadas com a equipe do Núcleo de Controle e Fiscalização do Sistema Prisional (Nupri). As decisões utilizadas para definir o parâmetro de comunicação esperado constam nos Autos dos Processos de nº 0402911-05.2020.8.07.0015 e nº 0401846-72.2020.8.07.0015.

No primeiro processo, a Excelentíssima Senhora Doutora Juíza de Direito da Vara de Execuções Penais determina que seja realizado contato para repassar o mínimo de informações gerais sobre o estado de saúde dos custodiados isolados por estarem contaminados, indica ainda considerar relevante que a Diretoria Regional de Atenção Primária à Saúde da Região Leste avalie a possibilidade de designação de Psicólogo ou Assistente Social para auxiliar no contato com as famílias sobre o quadro clínico dos apenados. No segundo, acolhe a manifestação do MPDFT e da Defensoria Pública “a fim de que todos os presos alocados no Centro de Detenção Provisória II (CDP II) possam fazer uma ligação telefônica semanal, mediante monitoração, com duração máxima de 3 minutos, para pai, mãe, companheiro (a) e/ou filho (a), podendo falar com apenas um desses familiares por vez” (Autos nº. 0401846-72.2020.8.07.0015, p. 3).

Nesse sentido, entendeu-se como parâmetro indispensável para a comunicação, a ligação informativa aos familiares sobre a contaminação do custodiado e a ocorrência de ligações semanais, mediante monitoramento.

3. Análise de dados

Nesta seção, será apresentada a análise de dados referentes à aplicação dos instrumentos de pesquisa aos familiares. Conforme relatado na seção anterior, as dimensões de avaliação foram desenvolvidas de acordo com as decisões judiciais da VEP acerca do tema e com as reuniões de alinhamento com a equipe do Nupri. As dimensões avaliadas são as seguintes:

Dimensão	Variável
Recebimento da notícia sobre a contaminação	Meio de informação
	Responsável pela informação
	Tempo decorrido desde a notícia da contaminação
Recebimento da notícia por telefone	Satisfação com a suficiência das informações
	Satisfação com a clareza e simplicidade das informações
	Satisfação com o atendimento do responsável pelo atendimento
Frequência do recebimento de notícias	Periodicidade no recebimento de notícias
	Período máximo sem recebimento de notícias
Comunicação no período de isolamento	Satisfação com a suficiência das informações
	Satisfação com a clareza e simplicidade das informações
	Satisfação com o atendimento do responsável pelo atendimento
Canal de envio de mensagens no sítio da SEAPE	Conhecimento do canal
	Funcionamento do canal
	Quantidade de mensagens enviadas
	Quantidade de respostas recebidas
Percepção sobre o serviço de comunicação e o tratamento recebido pelo familiar	Avaliação do atendimento relativo à comunicação de notícias do familiar custodiado desde o início da pandemia
	Sentimento com relação ao estado de saúde do familiar

Quadro 1: Dimensões e variáveis da Auditoria Cívica da Comunicação no Sistema Prisional.

A análise aqui apresentada seguirá o mesmo formato descrito no quadro acima. Cada subseção da análise de dados trará uma visão geral e as principais observações serão descritas com o apoio visual de gráficos do relatório de dados de cada questionário.

Vale dizer que as mesmas dimensões foram utilizadas para ambos os questionários aplicados. A opção por dividir a aplicação ocorreu por tratar-se de público diverso, pois um grupo ainda estava em isolamento no momento da aplicação do questionário aos familiares e outro já estava curado.

Dessa forma, no questionário aplicado aos familiares dos custodiados fora do isolamento apenas houve a mudança dos tempos verbais e a supressão de uma variável relacionada ao tempo decorrido desde a notícia da contaminação.

Nos gráficos que apresentam o nível de satisfação dos familiares por meio de Escala de Likert, atribui-se os valores de 1 a 5 da seguinte maneira:

Valor numérico	Nível de Satisfação
5	Ótimo
4	Bom
3	Regular
2	Ruim
1	Péssimo

Quadro 2: Valores associados ao nível de satisfação da Escala de Likert.

É necessário enfatizar que os valores associados ao nível de satisfação da Escala Likert, dispostos no quadro acima, também foram considerados para descrever o grau de satisfação com a escala desenvolvida para as questões que dispõem sobre o grau de satisfação:

Valor numérico	Escala de satisfação
5	Muito satisfeito
4	Um pouco satisfeito
3	Neutro
2	Um pouco insatisfeito
1	Muito insatisfeito

Quadro 3: Valores associados a escala de satisfação.

3.1 Avaliação dos dados obtidos da aplicação do questionário aos familiares de custodiados em isolamento no período da pesquisa

Antes de se iniciar a análise dos dados propriamente dita, será observado o comportamento das respostas durante o período de aplicação do questionário.

Durante a aplicação, foram coletadas 42 respostas dos familiares. Na figura 3 abaixo, observa-se que no primeiro dia de aplicação já se obteve mais de 85% da quantidade total de respostas recebidas. As respostas obtidas nos dias seguintes se deram por uma nova tentativa de contato e ainda um contato telefônico que resultou em uma resposta ao questionário.



Figura 3: Quantidade de respostas recebidas por dia.

Também foram recebidas 77 respostas abertas dos familiares, a maior parte relacionada às preocupações principais dos familiares no momento de isolamento do custodiado (Figura 4).



Figura 4: Percentual de respostas abertas.

3.1.1 Avaliação do Perfil dos contatos

Além da análise do comportamento das respostas, foi realizada a análise do perfil dos contatos e, juntamente, elaborado um resumo gráfico da aplicação.

Com relação ao perfil dos contatos, foram recebidos 74 contatos indicados pelos custodiados. Desses contatos tem-se a maioria do sexo feminino (89,2%), sendo apenas 6,76% contatos do sexo masculino (Figura 5).



Figura 5: Gênero dos contatos.

Além do gênero dos contatos, os dados forneceram o parentesco dos contatos indicados. Nesse sentido, pôde-se analisar o percentual dos contatos por parentesco, como ilustrado no gráfico da figura 6. A maior parte dos contatos é de mães (35,14%), companheiras (16,22%) e esposas (14,86%). Chama atenção que nenhum dos contatos indicados era “pai”. Os contatos do sexo masculino indicados são tio, irmão – sendo um deles um amigo de infância que foi cadastrado como “irmão”.

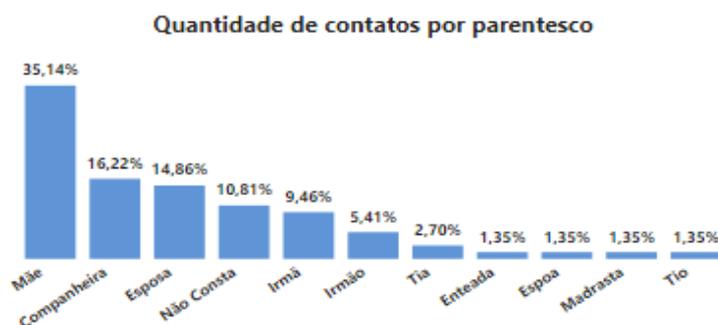


Figura 6: Contatos por parentesco.

Um breve resumo da aplicação do questionário aos contatos (Figura 7) mostra que dos 74 contatos, cerca de 83,8% tinham whatsapp e foram enviadas mensagens para todos esses contatos explicando o objetivo da pesquisa com o link para acesso ao formulário online. Das 62 mensagens enviadas, cerca de 95% foram recebidas. Ainda foram identificados 2 contatos errados, que afirmaram não ter vínculo com o custodiado.



Figura 7: Análise dos contatos - resumo da aplicação.

Para aqueles contatos que não possuíam whatsapp o contato foi feito por ligação telefônica. Ao todo, foram realizadas 13 ligações. Dentre estas, 9 não completaram a ligação, 2 caía sempre na caixa de mensagens, 1 número não atendeu – após 3 tentativas, e apenas 1 resultou em resposta ao questionário. Ainda houve 1 contato por whatsapp cuja resposta foi obtida por ligação via whatsapp, visto que a familiar do custodiado tinha idade avançada e não sabia como proceder para responder ao formulário.

3.1.2 Recebimento da notícia sobre a contaminação

Nesta subseção, serão analisados os dados dos itens relativos ao recebimento da notícia sobre a contaminação pelos familiares.

Inicialmente, os familiares foram questionados sobre o meio de recebimento da informação, com as opções de múltipla escolha e ainda a opção “outros” aberta à resposta. O maior percentual de respostas foi para “ligação telefônica” (45,24%), seguido de “recado de terceiros” (26,19%). Cerca de 9,5% afirma não ter sido informado e 5% dos familiares ligaram nas unidades prisionais para obterem informações sobre o custodiado e tomaram conhecimento da situação. Um dos respondentes afirma que só recebeu uma ligação para informar que o custodiado estava curado.



Figura 8: Percentual de respostas por “meio de informação”.

Com relação ao responsável pela informação (Figura 9), a maior parte dos respondentes (35,7%) afirma não saber informar de quem recebeu a informação sobre a contaminação. A segunda opção que recebeu mais respostas foi “Agente Penitenciário” (26,19%).



Figura 9: Percentual de respostas por “responsável pela informação”.

3.1.3 Recebimento da notícia por telefone

Visto que a decisão da VEP determina o repasse de informações mínimas aos familiares, tem-se o entendimento de que a notícia por telefone seria o meio mais adequado para realização do

contato. Além disso, buscou-se avaliar outros aspectos relacionados a este atendimento, como a suficiência e a periodicidade das informações.

Com relação ao tempo transcorrido desde o recebimento da notícia da contaminação, as respostas para o período “entre 2 e 4 semanas” e “há mais de 1 mês” somam cerca de 76% do total, com percentuais iguais para cada opção.



Figura 10: Tempo decorrido após o recebimento da notícia da contaminação.

Os respondentes avaliaram bem o atendimento do emissor da informação por telefone, com cerca o maior percentual de respostas para “muito satisfeito” (38,10%), seguido de “neutro” (26,19%).

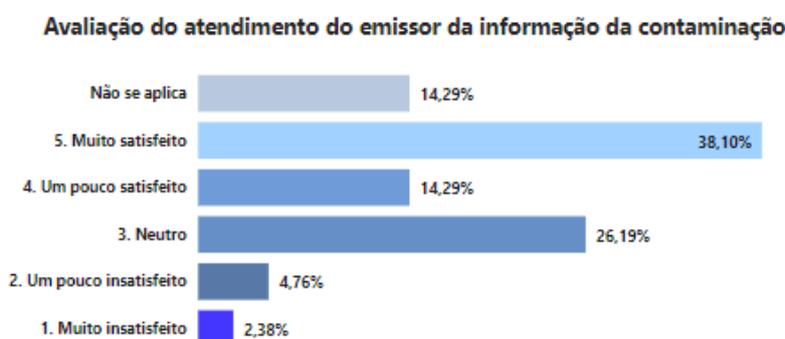


Figura 11: Satisfação com o atendimento do emissor da informação por telefone.

Com relação à clareza da informação sobre a contaminação as opções com maior quantidade de respostas também foram “muito satisfeito” e “neutro”, com 35,71% e 16,67%, respectivamente.

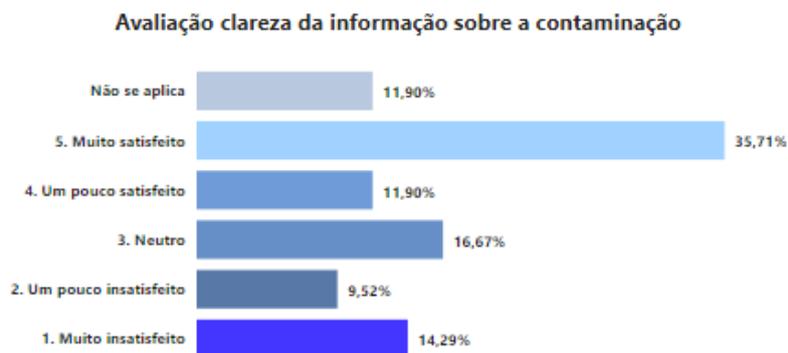


Figura 12: Satisfação com a clareza da informação por telefone.

Já a avaliação sobre a suficiência das informações foi menos positiva que as demais. As respostas “um pouco satisfeito”, “neutro” e “um pouco insatisfeito” somam 42,87%. Essa distribuição se explica pela distribuição entre as respostas “responsável pela informação”. Acontece que alguns familiares parecem não ter compreendido que a seção “em caso de recebimento da notícia por telefone” se referia ao recebimento da notícia de forma oficial, por contato da SEAPE.

Já a avaliação sobre a suficiência das informações foi menos positiva que as demais. As respostas “um pouco satisfeito”, “neutro” e “um pouco insatisfeito” somam 42,87%. Essa distribuição pode ser explicada pela distribuição entre as respostas “responsável pela informação”. Acontece que alguns familiares parecem não ter compreendido que a seção “em caso de recebimento da notícia por telefone” se referia ao recebimento da notícia de forma oficial, por contato da SEAPE.

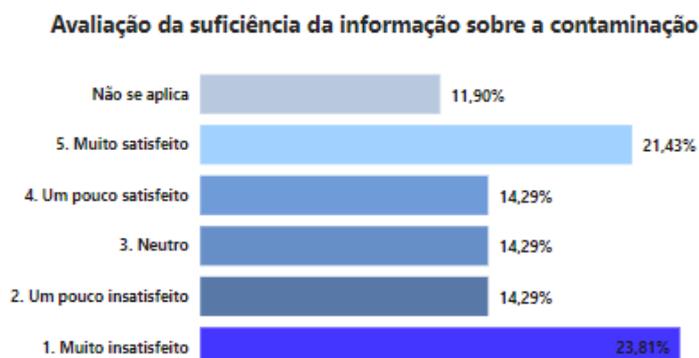


Figura 13: Satisfação com a suficiência das informações prestadas ao telefone.

3.1.4 Frequência do recebimento de notícias

Outra dimensão avaliou a frequência do recebimento de notícias pelos familiares. Visto que a VEP determinou que os custodiados isolados tivessem direito a ligação semanal de até 3 minutos por

telefone ou vídeo, esse se mostrou um importante parâmetro da comunicação a ser averiguado junto aos familiares dos apenados.

Mesmo com a determinação de ligações semanais, apenas 14,29% dos respondentes afirmaram receber notícias com a frequência determinada. A maioria dos familiares (42,86%) declarou não receber notícias sobre o estado de saúde do custodiado.

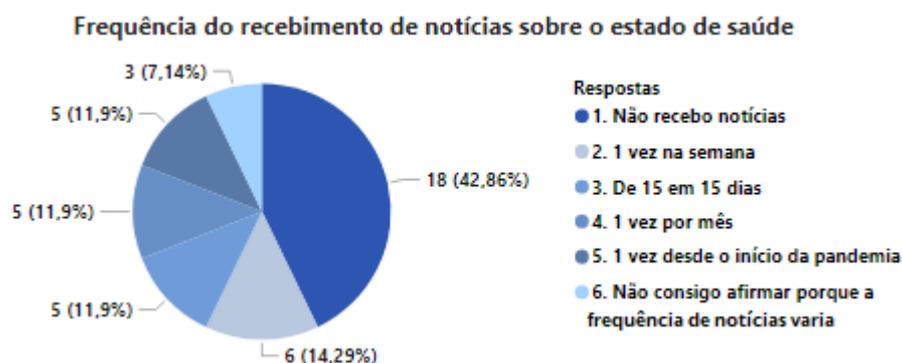


Figura 14: Frequência do recebimento de notícias.

Para se avaliar a periodicidade do recebimento de informações, ainda foi questionado aos respondentes o período máximo que havia passado sem informações do custodiado após o recebimento da notícia sobre a contaminação. Os respondentes, em sua maioria, afirmaram ter ficado 1 mês (35,71%) ou 15 dias (26,19%) sem informações (Figura 15).

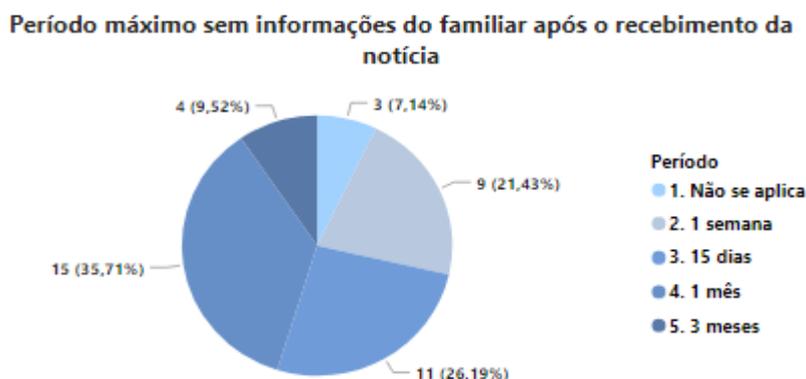


Figura 15: Período máximo sem informações do familiar após a notícia da contaminação.

3.1.5 Comunicação no período de isolamento

Além de obter dados sobre a frequência da comunicação com os familiares, foram elaborados questionamentos sobre a qualidade da comunicação realizada.

Primeiramente, foi pedido que os respondentes avaliassem a satisfação com a suficiência das informações recebidas durante a comunicação, visto que a decisão da VEP que determinou as ligações monitoradas entre custodiados e familiares é posterior ao início da contaminação por Covid-

19 nas unidades prisionais, o que leva a crer que, anteriormente, essa comunicação era feita por meio de servidores do sistema penitenciário.

Para o referido item, cerca de 38% dos respondentes declararam estar “muito satisfeitos” (19,05%) ou “um pouco satisfeitos (19,05%) com a suficiência das informações recebidas sobre o estado atual de saúde do custodiado, e 33,33% declararam estar “muito insatisfeitos”.

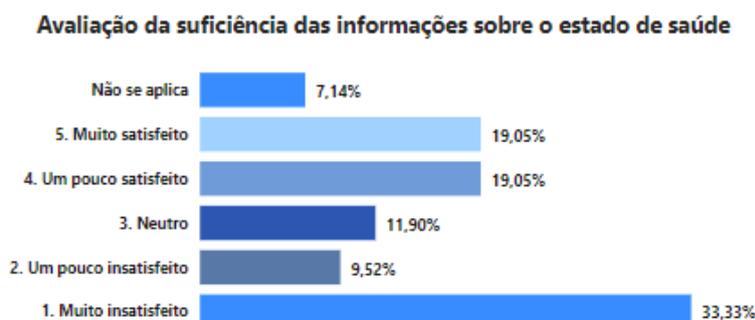


Figura 16: Satisfação com a suficiência das informações sobre o estado atual de saúde do custodiado.

Um importante aspecto da comunicação é a clareza das informações, motivo pelo qual os respondentes foram questionados sobre a avaliação desse aspecto sobre o recebimento de notícias do estado de saúde do custodiado. Mais uma vez, os maiores percentuais de resposta estão em “muito satisfeito” (30,95%) e “neutro” (26,19%).

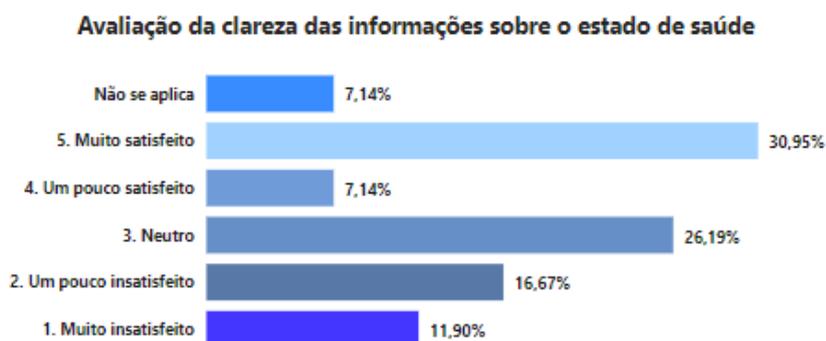


Figura 17: Avaliação da clareza das informações sobre o estado de saúde.

Por fim, foi solicitado aos familiares que avaliassem o atendimento de quem presta informações ao telefone, visto que as notícias sobre o estado de saúde poderiam ser repassadas por servidores da unidade prisional. As avaliações que mais receberam respostas foram “muito satisfeito” (30,95%) e “neutro” (26,19%).

Avaliação do atendimento de quem presta informações ao telefone

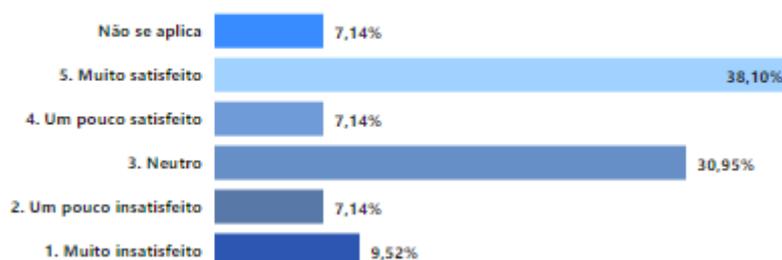


Figura 18: Avaliação do atendimento prestado ao telefone.

3.1.6 Canal de mensagens no sítio da SEAPE

Outro meio de recebimento de notícias dos custodiados contaminados é o canal de mensagens que funciona online no sítio da SEAPE, pelo qual é possível se corresponder com os custodiados enviando mensagens e recebendo as respostas encaminhadas. Por ser uma funcionalidade importante e facilitar o recebimento de notícias pelos familiares, esta dimensão avalia seu funcionamento na perspectiva dos familiares.

Primeiramente, foi questionado aos respondentes se tinham conhecimento do canal de envio de mensagens. Cerca de 66,7% dos familiares que responderam à pesquisa afirmaram não conhecer o canal (Figura 19).

Conhecimento do canal de envio de mensagens no site da SEAPE

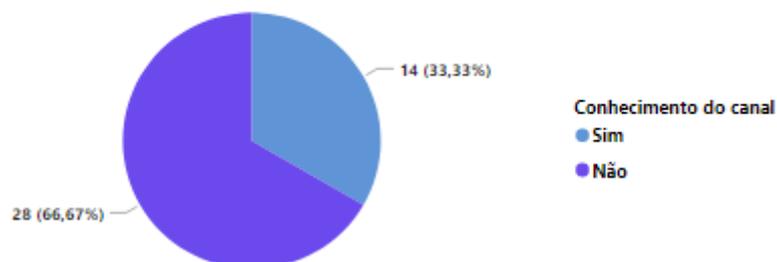


Figura 19: Conhecimento do canal de mensagens no site da SEAPE.

Para se verificar o funcionamento do canal e poder identificar possibilidades de melhoria, foi perguntado aos respondentes sobre seu funcionamento. Cerca de 50% dos respondentes afirma nunca ter enviado mensagens pelo canal. Entre os respondentes que acessaram o canal, 28,57% afirmam já ter presenciado alguma falha, com 14,27% afirmando que o canal “nunca funciona”, 9,52% afirmando que “na maioria das vezes está funcionando” e 4,76% afirmando que “na maioria das vezes não está funcionando”. Do total, cerca de 21,43% afirma que o canal sempre funciona quando é acessado.

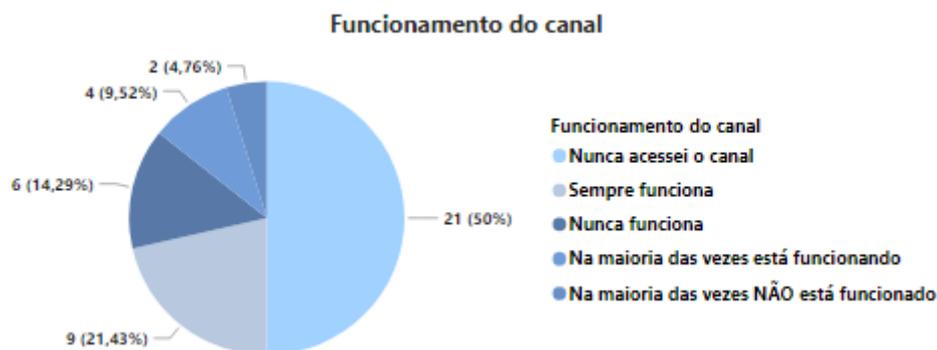


Figura 20: Funcionamento do canal.

Outro aspecto considerado importante para avaliar a comunicação por meio do referido canal, é o envio e recebimento de mensagens pelo mesmo. Conforme ilustra a figura 21, quanto ao envio, cerca de 59,2% dos respondentes afirmaram não ter enviado mensagens e, para os que afirmaram ter enviado mensagens, o maior percentual afirma ter enviado apenas 1 mensagem (16,67%). Quanto ao recebimento de respostas, o mesmo percentual de respondentes que não enviaram mensagens corresponde a “não se aplica”, enquanto o maior percentual corresponde àqueles que receberam 1 resposta (19,05%).

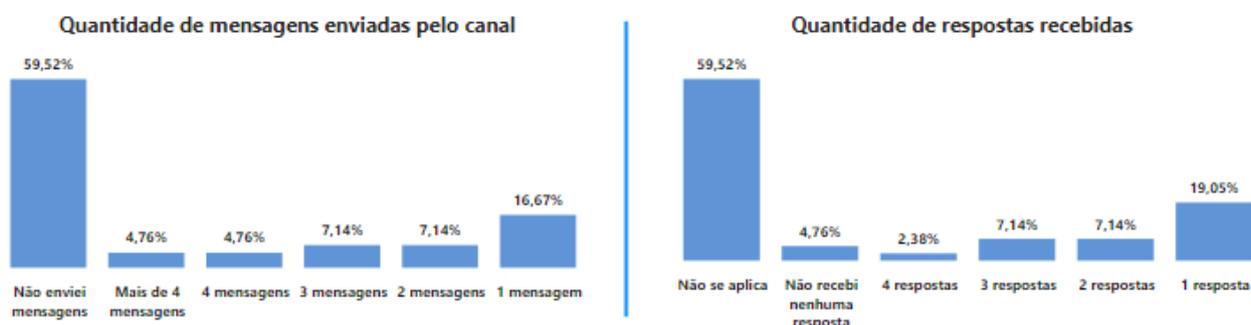


Figura 21: Quantidade de mensagens enviadas pelo canal e quantidade de respostas recebidas.

3.1.7 Percepção sobre o serviço de comunicação e o tratamento recebido pelo custodiado

A última dimensão abordou a avaliação do serviço de comunicação no geral, desde o início da pandemia, e o sentimento das famílias com relação ao contexto vivido pelo familiar custodiado.

Apesar de avaliações de satisfação de outras dimensões ficarem entre “muito satisfeito” e “neutro”, para a avaliação do atendimento relativo à comunicação de notícias desde o início da pandemia a percepção majoritária é “regular” (30,95%), seguido de “ruim” (21,43%).

Avaliação do atendimento relativo à comunicação de notícias desde o início da pandemia

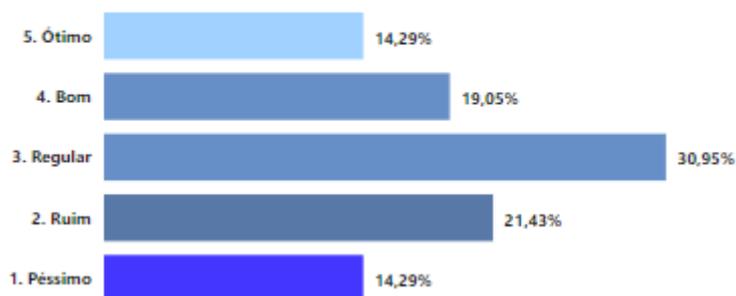


Figura 22: Avaliação da comunicação desde o início da pandemia.

Sobre este item, é interessante avaliar como a frequência no recebimento de notícias está relacionada à percepção dos familiares. Analisando os dados no contexto de filtros de “frequência do recebimento de notícias”, quanto menor a frequência de notícias do custodiado, pior a percepção sobre o serviço no geral.

Por fim, o último item avalia o sentimento do familiar com relação ao custodiado no momento. Cerca de 40,5% dos respondentes declaram estar preocupados (as), pois acreditam que não estão cuidando bem do custodiado em isolamento. Essa percepção pode estar diretamente relacionada à baixa frequência e/ou ao não recebimento de notícias.

Percepção do sentimento em relação ao estado de saúde do custodiado

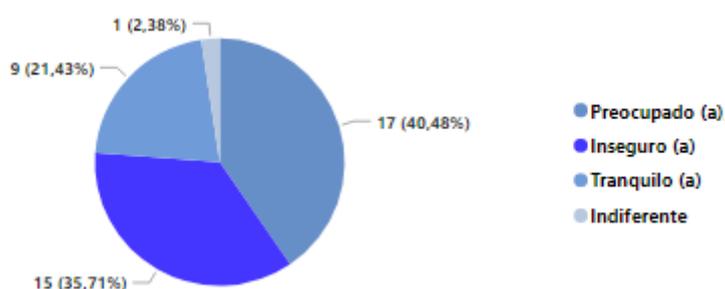


Figura 23: Sentimento do familiar em relação ao estado de saúde do custodiado.

Na subseção a seguir, serão analisados os dados referentes aos questionários respondidos pelos familiares dos custodiados que estiveram isolados por conta da contaminação por Covid-19, afim de se obter a percepção desses familiares da comunicação no período de isolamento.

3.2 Avaliação dos dados obtidos da aplicação do questionário aos familiares de custodiados que estiveram em isolamento e já estavam curados no período da pesquisa

Novamente, antes de se iniciar a análise dos dados das respostas, será observado o comportamento das respostas durante o período de execução da pesquisa.

Das 152 respostas recebidas, 58,55% foram enviadas no primeiro dia de aplicação do questionário. Devido a maior quantidade de contatos, a aplicação deste questionário foi um pouco mais longa, com uma maior distribuição no recebimento de respostas, conforme pode ser verificado no gráfico abaixo.



Figura 24: Quantidade de respostas por dia (2).

Além das respostas dos itens de múltipla escolha, foram recebidas 229 respostas qualitativas, sendo 52,8% das respostas relativo às preocupações dos familiares (Figura 25). Os familiares utilizaram o espaço para relatarem suas angústias com relação ao período de suspensão das visitas e diversos relatos informavam a falta de notícias e os sentimentos que isso gerava no familiar.



Figura 25: Percentual de respostas abertas (2).

3.2.1 Avaliação do perfil dos contatos

Como relatado anteriormente, foi analisado o perfil dos contatos e elaborado um resumo com apoio visual gráfico sobre a aplicação do formulário de pesquisa aos contatos.

O gênero dos contatos segue a mesma tendência da análise anterior, com cerca de 92,26% dos contatos sendo do sexo feminino. Apesar de possuir maior quantidade de contatos do sexo masculino em comparação com os contatos dos custodiados em isolamento, a representatividade desses contatos perante o total é muito próxima, com apenas 1 ponto percentual de diferença.

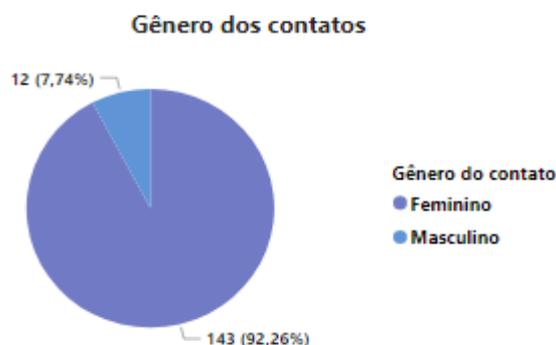


Figura 26: Gênero dos contatos (2).

Tratando da análise do parentesco dos contatos recebidos, para cerca de 78% dos contatos constam o parentesco “mãe” (53,55%), “esposa” (13,55%) ou “irmã” (10,97%).

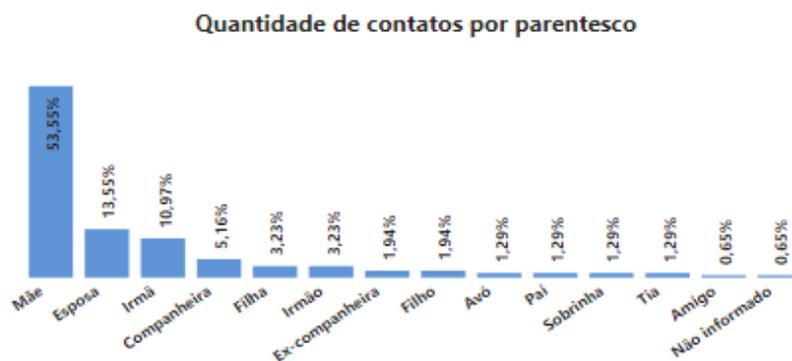


Figura 27: Contatos por parentesco (2).

Dos 155 contatos recebidos para participarem da pesquisa, 132 tinham whatsapp, sendo enviadas mensagens a todos esses contatos. Todos os contatos receberam as mensagens, mas nem todos responderam ao questionário. Isso foi verificado pelo reforço nas mensagens e solicitação de confirmação de resposta ao questionário pelos contatos.

Para aqueles que não possuíam cadastro na plataforma whatsapp, foi realizado contato telefônico. Esse tipo de contato também ocorreu com aqueles cuja a confirmação de resposta não foi obtida, resultando em 68 ligações realizadas e 26 contatos bem-sucedidos, conforme ilustra o gráfico da figura 28.

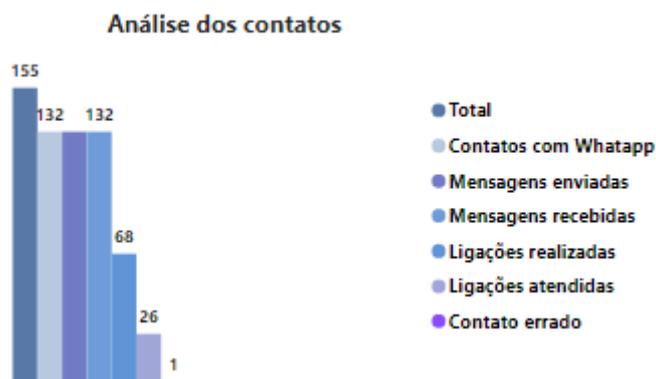


Figura 28: Análise dos contatos - resumo da aplicação (2).

3.2.2 Recebimento da notícia sobre a contaminação

Na análise desta dimensão do questionário aplicado para os contatos de custodiados já curados observa-se mais opções de meios de informação respondidos pelos familiares, mas a maioria absoluta dos respondentes (80,92%) recebeu a notícia por ligação telefônica. Para esta aplicação, chama atenção que alguns familiares não tinham sido informados da contaminação e nem da cura do custodiado, visto que afirmaram ter recebido a informação no momento do recebimento do formulário de auditoria.

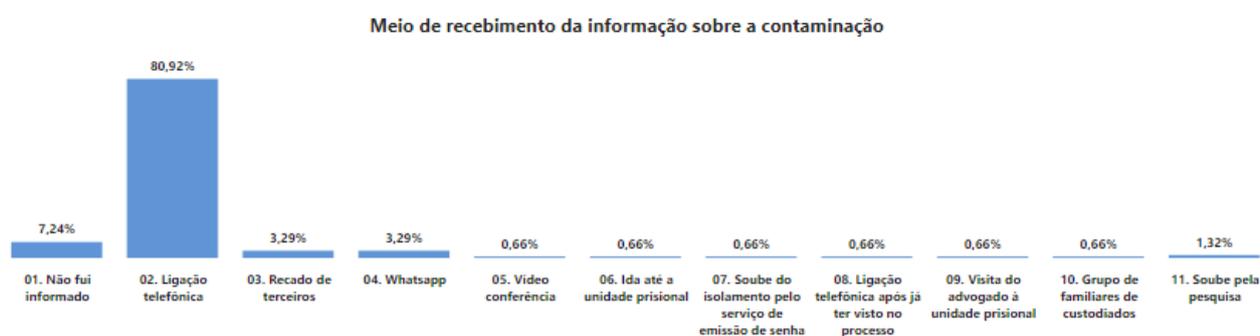


Figura 29: Percentual de respostas por “meio de informação” (2).

Para os dados informados no item “responsável pela informação” também se obteve maior quantidade de opções de respostas em “outro”. No tratamento dos dados, foi feita a escolha de manter as respostas as mais originais possíveis, agregando somente aquelas que tinham conteúdo semelhante como “advogado” e “advogada”.

Os principais responsáveis pela informação para esse grupo de contatos foram “agente penitenciário” (31,58%) e “assistente social” (27,63%). O terceiro maior percentual de respostas (24,34%) representa os respondentes que não souberam informar quem foi o responsável pela comunicação.



Figura 30: Percentual de respostas por “responsável pela informação” (2).

O item que questiona sobre o tempo decorrido desde o recebimento da informação não foi direcionado a esse grupo de contatos, visto que o familiar não estava mais em isolamento no momento da aplicação.

3.2.3 Recebimento da notícia por telefone

Também foram avaliados aspectos relacionados ao atendimento por telefone, para os casos em que a notícia da contaminação foi dada por meio de ligação.

A avaliação do atendimento do responsável pela informação (Figura 31) obteve maioria absoluta de avaliações “muito satisfeito” (60,53%). A clareza das informações (Figura 32) também obteve maioria absoluta de respostas “muito satisfeito” (51,32%). Já com relação à suficiência das informações (Figura 33), as respostas foram mais distribuídas, com maiores percentuais para “muito satisfeito (34,21%) e “muito insatisfeito (27,63%).

Avaliação do atendimento do emissor da informação da contaminação

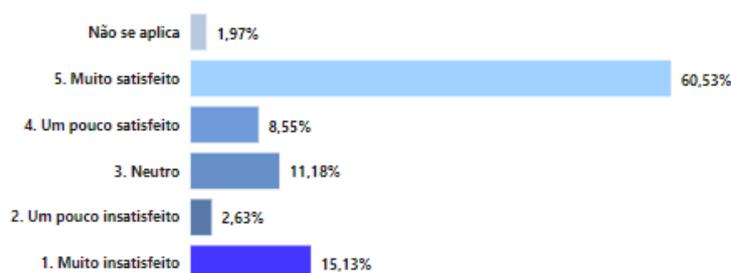


Figura 31: Satisfação com o atendimento do emissor da informação por telefone (2).

Avaliação da clareza da informação sobre a contaminação

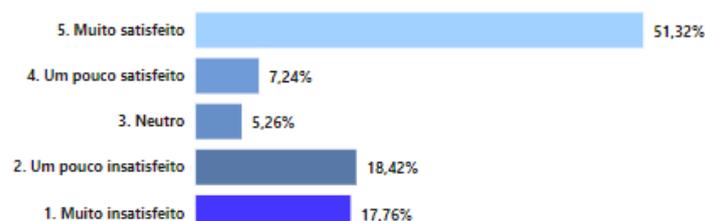


Figura 32: Satisfação com a clareza da informação por telefone (2).

Avaliação da suficiência da informação sobre a contaminação

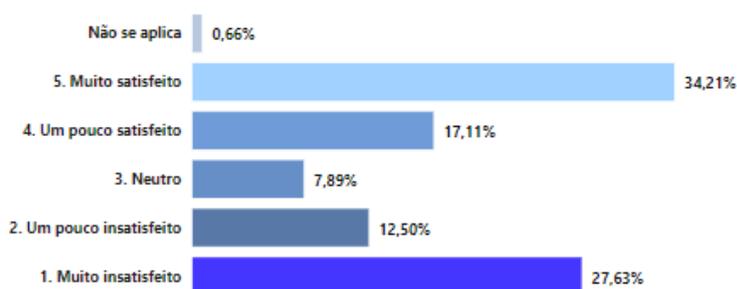


Figura 33: Satisfação com a suficiência das informações prestadas ao telefone (2).

3.2.4 Frequência do recebimento de notícias

Os contatos cujos familiares privados de liberdade estiveram em isolamento em momento anterior afirmaram, em sua maioria, não terem recebido notícias (37,5%) ou receberem notícias 1 vez desde o início da pandemia (19,74%), somando cerca de 57,2% do total de respostas. Apenas 9,2% dos contatos afirmaram receber notícias semanalmente.

Frequência do recebimento de notícias sobre o estado de saúde

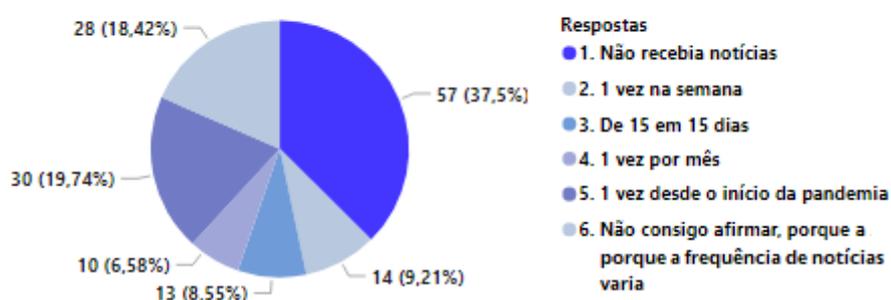


Figura 34: Frequência do recebimento de notícias (2).

Quanto ao item que questionava os contatos sobre o máximo de tempo sem receber notícias, para o grupo dos familiares cujos custodiados já estavam curados, as respostas indicam uma situação mais grave. A maior parte dos respondentes declarou ter ficado sem notícias “1 mês” (34,2%) ou “3 meses” (31,6%). Nas respostas qualitativas, alguns familiares declararam ter recebido apenas a informação sobre a contaminação e não ter recebido mais nenhuma notícia acerca do estado de saúde do familiar até o momento da pesquisa.

Período máximo sem informações do familiar após o recebimento da notícia

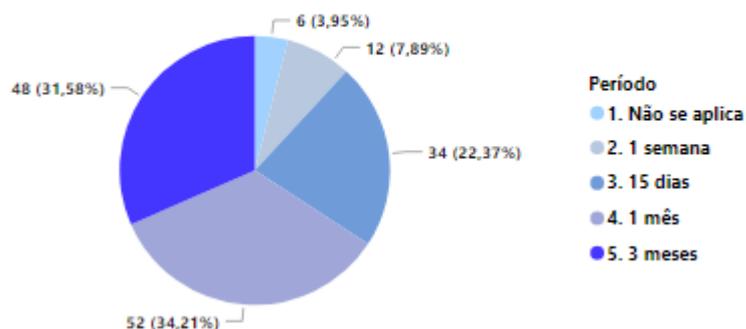


Figura 35: Período máximo sem informações do familiar após a notícia da contaminação (2).

3.2.5 Comunicação no período de isolamento

Sobre a comunicação ocorrida durante o período de isolamento, como relatado, além de serem questionados sobre a frequência, foi solicitado aos respondentes que avaliassem aspectos relacionados à comunicação.

Com relação à suficiência das informações, a maioria das respostas recebidas foi “muito insatisfeito” (38,82%). Em seguida, obteve-se a maior quantidade de avaliações para o outro polo da escala de satisfação, com cerca de 19,6% de respostas “muito insatisfeito” e 17,11% para “um pouco satisfeito”.

Avaliação da suficiência das informações sobre o estado de saúde

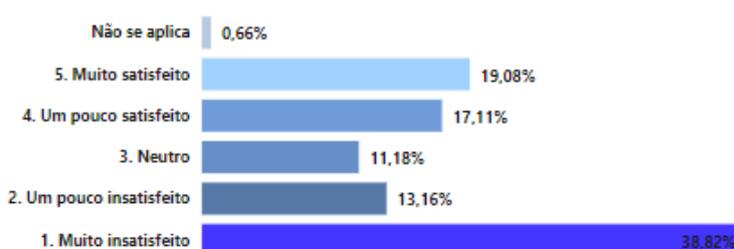


Figura 36: Satisfação com a suficiência das informações sobre o estado de saúde do custodiado (2)

É importante frisar que essa polarização nas respostas sobre a suficiência das informações é explicada quando aplicado filtro por “frequência do recebimento de notícias”. Nessa análise, percebeu-se que aqueles familiares que não receberam notícias tendem a ter uma percepção negativa superior em mais de 50 pontos percentuais aos que afirmaram receber notícias 1 vez na semana.

Com relação à clareza das informações repassadas, a maior parte dos contatos que responderam à pesquisa declarou estar “muito satisfeito” (32,24%) e, mais uma vez, no polo oposto figura o segundo maior percentual de respostas, com cerca de 26,3% para “muito insatisfeito”.

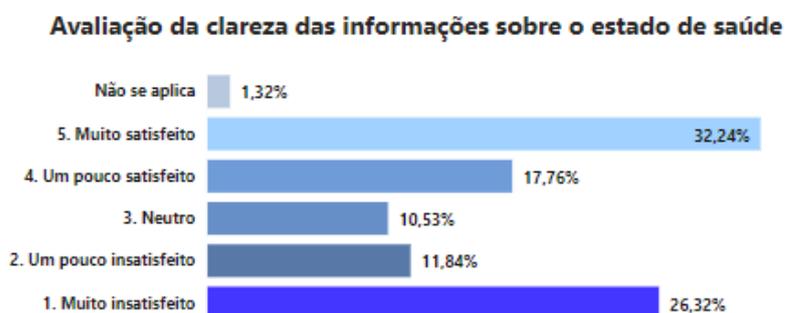


Figura 37: Avaliação da clareza das informações sobre o estado de saúde (2).

Como a dito anteriormente, como a decisão da VEP que determinava a comunicação semanal por meio de ligação monitorada entre custodiados e familiares data de 15 de maio, as famílias podem ter vivenciado o recebimento de notícias por servidores do sistema penitenciário, o que tem mais probabilidade de ter ocorrido com os custodiados que estiveram em isolamento no início da pandemia. Por isso, também foi avaliado o atendimento de quem prestava notícias ao telefone.

Para este item, cerca de 42,4% dos respondentes declararam estar “muito satisfeitos” com o atendimento prestado e cerca de 21,72% “muito insatisfeitos”.



Figura 38: Avaliação do atendimento prestado ao telefone (2).

3.2.6 Canal de mensagens no sítio da SEAPE

Sobre o conhecimento do canal para envio de mensagens, a maioria absoluta dos familiares (51,32%) afirmou não ter conhecimento de sua existência.

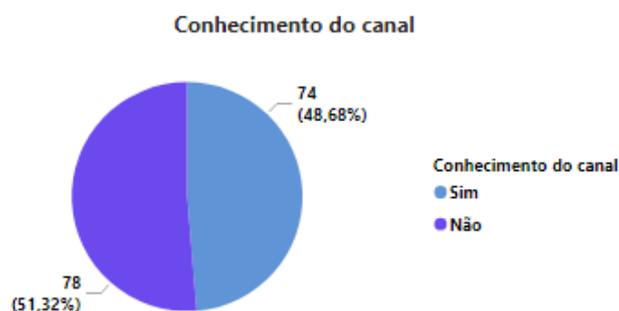


Figura 39: Conhecimento do canal de mensagens no site da SEAPE (2).

Como dito na outra seção sobre a mesma dimensão de avaliação para o outro grupo de respondentes, decidiu-se avaliar o funcionamento do canal para que se possa apontar eventuais possibilidades de otimização.

Nesse sentido, percentual semelhante ao do outro grupo respondeu nunca ter acessado o canal (44,74%). Com relação ao funcionamento, 16,45% declarou que na maioria das vezes o canal não estava funcionando e 15,79% respondeu que na maioria das vezes o canal estava funcionando. Do mesmo modo, percentual semelhante ao que respondeu que o canal nunca funcionava (11,84%), respondeu que o canal sempre funcionava (11,18%).

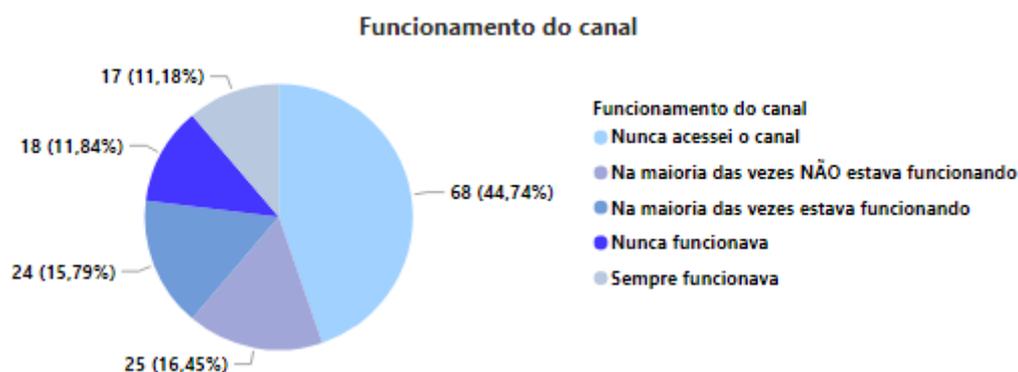


Figura 40: Funcionamento do canal (2).

Também foi questionado aos familiares sobre o envio de mensagens pelo canal e o respectivo recebimento de respostas dos custodiados. Devido ao grande percentual de contatos que declararam não conhecer o canal, também houve um grande percentual de respondentes que declararam não ter enviado nenhuma mensagem (46,05%). O maior percentual de respostas foi para o envio de apenas 1 mensagem pelo canal (19,74%) e, para o recebimento de respostas, a maior parte dos contatos afirmou ter recebido apenas 1 resposta (27,63%).

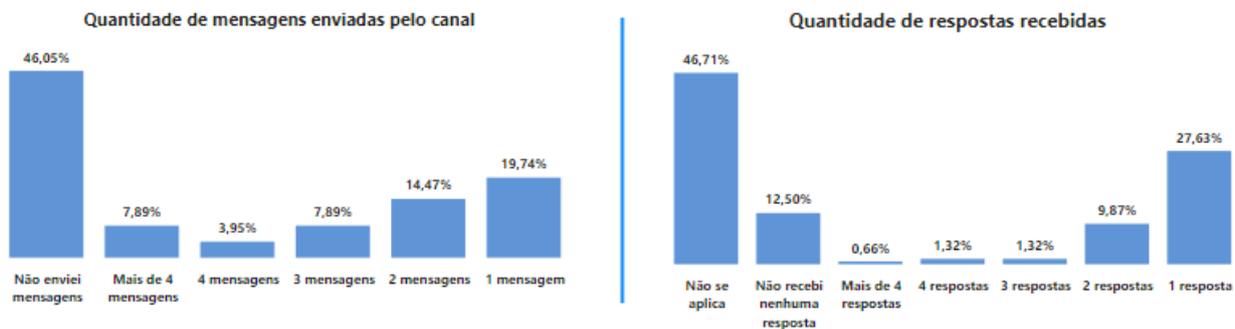


Figura 41: Quantidade de mensagens enviadas pelo canal e quantidade de respostas recebidas (2).

3.2.7 Percepção sobre o serviço de comunicação e o tratamento recebido pelo custodiado

A última dimensão avaliou a percepção geral sobre o serviço de comunicação e do tratamento recebido pelo custodiado. Com relação ao primeiro item, a avaliação com maior percentual de respostas foi “regular” (25%), assim como para o outro grupo de respondentes. Porém, o segundo maior percentual passou a ser de respostas “péssimo” (24,34%), com 10 pontos percentuais a mais em relação ao outro grupo que respondeu à pesquisa.

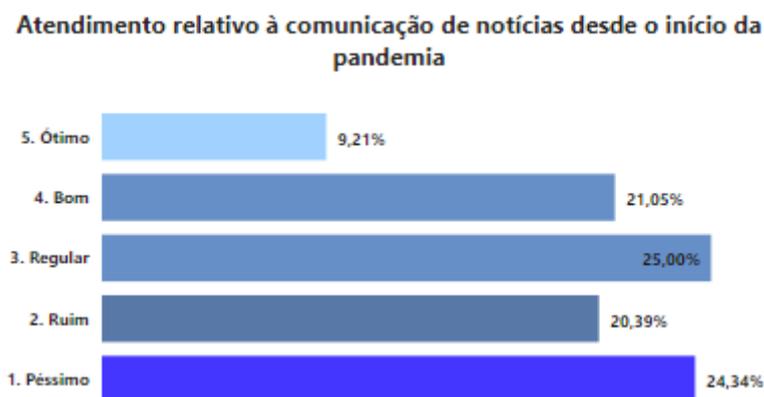


Figura 42: Avaliação da comunicação desde o início da pandemia (2).

Perguntados sobre o sentimento com relação ao estado de saúde do familiar durante o período de isolamento, os respondentes se declararam majoritariamente preocupados (as), pois não sabiam se o custodiado estava sendo bem assistido.



Figura 43: Sentimento do familiar em relação ao estado de saúde do custodiado (2).

4. Proposições

Finalizada a análise de dados, serão apresentadas algumas proposições para os principais achados observados na análise das respostas obtidas por meio da aplicação do formulário, a saber:

- O descumprimento da decisão constante nos Autos do Processo de nº 0402911-05.2020.8.07.0015 que determina o repasse de informações mínimas no contato que informa os familiares sobre a contaminação do custodiado por Covid-19. Esse achado é baseado nas respostas referentes ao não recebimento da notícia e a insuficiência e falta de clareza das informações obtidas por meio telefônico.
- O descumprimento da decisão constante nos Autos do Processo de nº 0401846-72.2020.8.07.0015 que determina ligações semanais, por áudio ou vídeo chamada, monitoradas entre as pessoas privadas de liberdade em isolamento e os familiares, de no mínimo 3 minutos. Esse achado é baseado nas respostas referentes à frequência do recebimento de notícias, visto que, nos dois grupos, um percentual baixo de respondentes afirma ter recebido notícias com frequência semanal.
- O descumprimento do art. 43 Lei nº 7.210 de 1984 – Lei de Execução Penal, que versa sobre a garantia de liberdade das famílias ou dependentes da pessoa privada de liberdade submetida a tratamento para contratar médico de confiança pessoal a fim de orientar e acompanhar o tratamento. Esse achado é baseado na conclusão de que, se as famílias não receberam a notícia de contaminação e isolamento do familiar, não lhes foi assegurado o direito de exercer esta liberdade. Nas respostas abertas dos dois grupos constam ainda relatos de falta de notícias sobre custodiados pertencentes ao grupo de risco por possuírem problemas respiratórios, o que reforça o entendimento do referido descumprimento.
- O desconhecimento do canal de envio de mensagens pelo site da SEAP e a instabilidade de seu funcionamento, bem como o desconhecimento sobre como proceder para emitir senhas para a entrega de sacolas ou dinheiro. Esses achados são baseados nas respostas sobre o desconhecimento e o funcionamento do canal, e em contatos posteriores à aplicação do questionário, onde diversos familiares declararam ter dificuldades no processo de emissão de senhas e solicitavam auxílio para que pudessem fazer o procedimento.

Apesar do retorno gradual às visitas a partir do dia 14 de setembro do presente ano, considerou-se manter as proposições aos achados, visto que é a etapa final da execução da metodologia de Auditoria Cívica. Visto que o momento é de instabilidade no contexto da saúde da população como um todo, ainda deve-se considerar a possibilidade de necessidade de nova suspensão das visitas às unidades prisionais, motivo pelo qual as proposições a serem apresentadas podem ser úteis em momento posterior.

Sendo assim, propõe-se:

À Secretaria de Administração Penitenciária do Distrito Federal (SEAPE-DF):

- O estabelecimento de um padrão no atendimento relativo à **comunicação da contaminação e isolamento aos familiares**, com protocolo de informações mínimas a serem repassadas, obrigatoriedade de identificação do responsável pela informação e geração de protocolo numérico referente ao atendimento – com identificação interna do responsável, de modo que o Núcleo de Controle e Fiscalização do Sistema Prisional, a Defensoria Pública, a Vara de Execuções Penais e demais interessados possam facilmente identificar a realização do contato e o responsável.
- O estabelecimento do mesmo padrão descrito acima para as **comunicações posteriores sobre o estado de saúde do custodiado**, com o mesmo objetivo indicado.
- A determinação de atendimento humanizado por parte dos policiais penais/agentes penitenciários às famílias, que adote a ampla informação sobre o canal de comunicação existente no sítio da SEAP e o tratamento cordial aos familiares dos apenados, visto que foi relatado pelos familiares que se sentem hostilizados pelo tratamento dispensado por servidores das unidades prisionais. Enfatiza-se que a responsabilidade da pena é da pessoa condenada, segundo o princípio da responsabilidade penal⁸ constante no art. 5º da Constituição Federal de 1988, e o tratamento hostil – que não deve ser dispensado nem aos apenados, revela um tratamento baseado na extensão da culpabilidade aos familiares.

⁸ Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Art. 5º, inc. XLVI, “e”.

- A otimização do sistema de envio de mensagens disponibilizado em seu sítio, por meio de auditoria técnica de área da tecnologia da informação que vise corrigir possíveis erros e sobrecargas de acesso ao sistema.

Roga-se, respeitosamente, ao Ministério Público do Distrito Federal e Territórios que considere as proposições aqui indicadas para a melhoria do atendimento aos familiares das pessoas privadas de liberdade, que já sofrem com o estigma dos efeitos da criminalidade no ambiente familiar.

5. Conclusão

Após análise dos dados e indicação das proposições de intervenção, conclui-se que o serviço de comunicação prestado pelo Sistema Penitenciário, mais precisamente pelo Centro de Detenção Provisória-II, se manteve inconstante durante o período de isolamento dos custodiados. Isso pôde ser identificado pela comparação das respostas dos dois grupos de respondentes, cujos familiares custodiados estiveram isolados em momentos diferentes.

Por exemplo, na dimensão que avalia aspectos ao recebimento da notícia por telefone, a avaliação da suficiência das informações obteve um padrão semelhante de respostas para os dois grupos de respondentes, mas os demais itens obtiveram avaliações positivas muito superiores no segundo grupo – cujos custodiados já estavam fora do isolamento, o que pode indicar que no início da pandemia – quando muitos dos custodiados curados estavam em isolamento - o serviço de comunicação estivesse funcionando melhor.

Também foi observada a influência da frequência de notícias na percepção dos familiares, visto que, quanto maior a frequência no recebimento de notícias, melhor a percepção sobre o serviço de comunicação prestado.

É importante frisar que o contexto da pandemia não implicou dificuldades apenas para os custodiados e seus familiares. Sabe-se que os policiais penais/agentes penitenciários sofreram redução de efetivo devido à contaminação de colegas em trabalho e que ainda enfrentaram aumento da demanda de trabalho pelo aumento do tempo do banho de sol dos custodiados em compensação à suspensão das visitas e pelos protocolos de higienização que demandavam esvaziamento das celas.

Sendo assim, entende-se que o contexto de aumento da demanda de trabalho e de novas rotinas devido ao momento excepcional vivenciado, pode ter afetado a produtividade do atendimento desses servidores.

Por fim, apesar de não constar no escopo de análise deste trabalho, a característica de predominância do sexo feminino entre os contatos e presença majoritária de mães e esposas chamou a atenção durante a análise, pois pode indicar a relação entre dois graves problemas sociais: o abandono parental e a sobrecarga da mulher, que podem ainda estar relacionados à entrada desses indivíduos na criminalidade. Apesar de ser apenas uma conjectura – pois os dados aqui apresentados

não são suficientes para se fazer tal afirmação, estudos apontam a relação entre o abandono afetivo e a criminalidade na vida dos jovens, como explanado por OLIVEIRA *et. al.* (2019)⁹.

Espera-se que este trabalho possa colaborar para o incremento da qualidade nos serviços de atendimento prestados pelo Sistema Prisional, bem como para disseminar o entendimento de que a aspectos da política penitenciária fazem parte de uma política pública como qualquer outra, sujeitos à fiscalização por parte da sociedade e passível de intervenções por meio do controle social que busquem sua melhoria.

⁹ No artigo, após analisar a trajetória de vida de adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa, os autores elaboraram uma narrativa transversal a todos os casos, a qual demonstrava que a trajetória dos adolescentes tinha sido afetada pela fragilidade dos vínculos familiares, principalmente com os pais.

6. Referências

1. Fiocruz: O que é uma pandemia? Disponível em: < <https://bit.ly/2HROBlz>>
2. GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL. Decreto nº 40.509 de 11 de março de 2020. **Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do novo coronavírus.** Brasília/DF, 11 de março de 2020.
3. BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Art. 5º, inc. XLVI, “e”. Brasília, DF: Presidência da República, [2020].
4. BRASIL. Lei nº 7.210 de 11 de Julho de 1984. Institui a Lei de Execução Penal. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7210.htm>
5. Iniciativa do MPDFT conecta presos infectados pela Covid-19 a seus familiares: <<https://www.mpdft.mp.br/portal/index.php/comunicacao-menu/sala-de-imprensa/noticias/noticias-2020/noticias-covid/11890-dia-das-maes-iniciativa-do-mpdft-conecta-presos-infectados-pela-covid-a-seus-familiares>>
6. MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Técnicas de pesquisa. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 1999
7. OLIVEIRA, P. C. L. et al. Curso de vida, adolescentes e criminalidade: uma leitura a partir do PIA. In: Psicologia & Sociedade, vol. 31, Belo Horizonte. Nov, 2019.
8. Organização Mundial de Saúde eleva o estado de contaminação à pandemia. Disponível em: <<https://www.bbc.com/portuguese/geral-51842518>>
9. Regras para a entrada de dinheiro ou sacolas nas unidades prisionais. Disponível em: <<http://seape.df.gov.br/regras-para-a-entrega-de-dinheiro-ou-sacola-nas-unidades/>>
10. Secretaria de Segurança Pública do Distrito Federal; Subsecretaria do Sistema Penitenciário (SSP/SESIPE). Ordem de Serviço Nº 06/2020. **Suspende as atividades de visitação nas unidades prisionais em decorrência do coronavírus.** Brasília-DF, 12 de março de 2020.
11. Secretaria de Segurança Pública do Distrito Federal; Subsecretaria do Sistema Penitenciário (SSP/SESIPE). Ordem de Serviço Nº 07/2020. **Prorroga a suspensão de visitas de familiares e amigos nas unidades prisionais em decorrência do coronavírus.** Brasília-DF, 21 de março de 2020.

12. Secretaria de Segurança Pública do Distrito Federal; Subsecretaria do Sistema Penitenciário (SSP/SESIPE). Ordem de Serviço Nº 09/2020. **Prorroga a suspensão de visitas de familiares e amigos nas unidades prisionais em decorrência do coronavírus.** Brasília-DF, 03 de abril de 2020.

13. Secretaria de Segurança Pública do Distrito Federal; Subsecretaria do Sistema Penitenciário (SSP/SESIPE). Ordem de Serviço Nº 12/2020. **Prorroga a suspensão de visitas de familiares e amigos nas unidades prisionais em decorrência do coronavírus.** Brasília-DF, 25 de abril de 2020.

Anexo I – Questionário

Questionário aos familiares de custodiados em isolamento no período da pesquisa

Auditoria Cívica da comunicação no sistema prisional durante a pandemia de COVID-19

Avaliação da comunicação entre familiares e internos isolados no CDP-II por conta da contaminação por coronavírus

***Obrigatório**

1. Como você ficou sabendo que seu familiar custodiado estava contaminado por coronavírus? *

Marcar apenas uma oval.

- Ligação telefônica
 Recebimento de E-mail
 Recado de terceiros
 Não fui informado
 Outro: _____

2. Você identifica quem te informou sobre a contaminação do seu familiar? *

Marcar apenas uma oval.

- Agente penitenciário
 Assistente social
 Psicólogo (a)
 Não sei informar
 Outro: _____

3. Há quanto tempo você recebeu a notícia da contaminação do seu familiar custodiado?

Marcar apenas uma oval.

- Há 1 semana
 Entre 1 e 2 semanas
 Entre 2 e 4 semanas
 Há mais de 1 mês
 Há mais de 3 meses
 Há mais de 6 meses

No caso de recebimento da notícia por telefone

Avalie sua satisfação com relação os seguintes aspectos:

4. O recebimento de informações foi suficiente para saber o estado de saúde do seu familiar

Marcar apenas uma oval.

- Muito insatisfeito
 Um pouco insatisfeito
 Neutro
 Um pouco satisfeito
 Muito satisfeito

5. Passaram a informação de forma clara e fácil de entender

Marcar apenas uma oval.

- Muito insatisfeito
 Um pouco insatisfeito
 Neutro
 Um pouco satisfeito
 Muito satisfeito

6. A pessoa que fez o contato foi gentil e atenciosa ao telefone

Marcar apenas uma oval.

- Muito insatisfeito
 Um pouco insatisfeito
 Neutro
 Um pouco satisfeito
 Muito satisfeito

Com relação a frequência no recebimento de notícias sobre o estado de saúde do seu familiar:

7. Com que frequência você recebe notícias da Sesipe sobre o estado de saúde do seu familiar?

Marcar apenas uma oval.

- 1 vez na semana
 De 15 em 15 dias
 1 vez por mês
 1 vez desde o início da pandemia
 Não consigo afirmar porque a frequência de notícias varia
 Não recebo notícias

8. Depois da notícia da contaminação, qual o período máximo que você ficou sem informações sobre seu familiar?

Marcar apenas uma oval.

- 1 semana
 15 dias
 1 mês
 3 meses

Sobre a comunicação no período que seu familiar está isolado se recuperando da contaminação por coronavírus, avalie sua satisfação com as questões seguintes:

9. As informações que você recebe são suficientes para saber o estado atual de saúde do seu familiar *

Marcar apenas uma oval.

- Muito insatisfeito
 Um pouco insatisfeito
 Neutro
 Um pouco satisfeito
 Muito satisfeito

10. A forma como passam para você as informações na ligação é fácil de entender *

Marcar apenas uma oval.

- Muito insatisfeito
 Um pouco insatisfeito
 Neutro
 Um pouco satisfeito
 Muito satisfeito

11. A pessoa que liga é gentil e atenciosa ao falar com você por telefone

Marcar apenas uma oval.

- Muito insatisfeito
 Um pouco insatisfeito
 Neutro
 Um pouco satisfeito
 Muito satisfeito

A Sesipe disponibiliza para um canal para que os familiares possam enviar mensagens aos custodiados (acessível na página

<http://visita.sesipe.df.gov.br/login.xhtml>, aba ENVIAR CORRESPONDÊNCIA). Sobre esse serviço responda:

12. Você conhece esse canal para enviar mensagens? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

13. Quando você acessa, o canal está funcionando? *

Marcar apenas uma oval.

- Sempre funciona
 Na maioria das vezes está funcionando
 Na maioria das vezes NÃO está funcionando
 Nunca funciona
 Nunca acessei o canal

14. Quantas mensagens você enviou ao seu familiar durante a pandemia? *

Marcar apenas uma oval.

- 1 mensagem
 2 mensagens
 3 mensagens
 4 mensagens
 Mais de 4 mensagens
 Não enviei mensagens

15. Das mensagens que você disse que enviou na pergunta anterior, quantas mensagens você recebeu resposta do seu familiar? *

Marcar apenas uma oval.

- 1 resposta
- 2 respostas
- 3 respostas
- 4 respostas
- Mais de 4 respostas
- Não recebi nenhuma resposta

Sobre a sua percepção sobre o serviço de comunicação e o tratamento recebido pelo seu familiar, responda:

16. De forma geral, sobre o serviço prestado pela Subsecretaria do Sistema Penitenciário do Distrito Federal (Sesipe-DF) neste momento de isolamento do seu familiar: como você avalia o atendimento relativo à comunicação de notícias sobre o seu familiar desde o início da pandemia? *

Marcar apenas uma oval.

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

17. Como você está se sentindo com relação ao estado de saúde do seu familiar? *

Marcar apenas uma oval.

- Tranquilo (a), sei que meu familiar está sendo cuidado
- Inseguro (a), não sei se estão cuidando bem do meu familiar
- Preocupado (a), eu sei que não estão cuidando bem do meu familiar
- Indiferente

18. Qual a questão que mais preocupa você nesse momento?

19. Você teria alguma sugestão para que esse serviço de comunicação fosse melhor?

Questionário aos familiares de custodiados que estiveram em isolamento e já estavam curados no período da pesquisa

Auditoria Cívica da comunicação no sistema prisional durante a pandemia de COVID-19

Avaliação da comunicação entre familiares e internos que ficaram isolados no CDP-II por conta da contaminação por coronavírus

***Obrigatório**

1. Como você ficou sabendo que seu familiar custodiado estava contaminado por coronavírus? *

Marcar apenas uma oval.

- Ligação telefônica
 Recebimento de E-mail
 Recado de terceiros
 Não fui informado
 Outro: _____

2. Você identifica quem te informou sobre a contaminação do seu familiar? *

Marcar apenas uma oval.

- Agente penitenciário
 Assistente social
 Psicólogo (a)
 Não sei informar
 Outro: _____

No caso de recebimento da notícia por telefone

Avalie sua satisfação com relação os seguintes aspectos:

3. O recebimento de informações foi suficiente para saber o estado de saúde do seu familiar

Marcar apenas uma oval.

- Muito insatisfeito
 Um pouco insatisfeito
 Neutro
 Um pouco satisfeito
 Muito satisfeito

4. Passaram a informação de forma clara e fácil de entender

Marcar apenas uma oval.

- Muito satisfeito
 Um pouco satisfeito
 Neutro
 Um pouco insatisfeito
 Muito insatisfeito

5. A pessoa que fez o contato foi gentil e atenciosa ao telefone

Marcar apenas uma oval.

- Muito insatisfeito
 Um pouco insatisfeito
 Neutro
 Um pouco satisfeito
 Muito satisfeito

Com relação a frequência em que recebia notícias sobre o estado de saúde do seu familiar:

6. Com que frequência você recebia notícias da Sesipe sobre o estado de saúde do seu familiar?

Marcar apenas uma oval.

- 1 vez na semana
 De 15 em 15 dias
 1 vez por mês
 1 vez desde o início da pandemia
 Não consigo afirmar, porque a frequência de notícias variava
 Não recebia notícias

7. Depois da notícia da contaminação, qual o período máximo que você ficou sem informações sobre seu familiar?

Marcar apenas uma oval.

- 1 semana
 15 dias
 1 mês
 3 meses

Sobre a comunicação no período que seu familiar ficou isolado se recuperando da contaminação por coronavírus, avalie sua satisfação com as questões seguintes:

8. As informações que você recebia eram suficientes para saber o estado atual de saúde do seu familiar

Marcar apenas uma oval.

- Muito insatisfeito
 Um pouco insatisfeito
 Neutro
 Um pouco satisfeito
 Muito satisfeito

9. A forma como passavam as informações para você na ligação era fácil de entender

Marcar apenas uma oval.

- Muito insatisfeito
 Um pouco insatisfeito
 Neutro
 Um pouco satisfeito
 Muito satisfeito

10. A pessoa que ligava era gentil e atenciosa ao falar com você por telefone

Marcar apenas uma oval.

- Muito insatisfeito
- Um pouco insatisfeito
- Neutro
- Um pouco satisfeito
- Muito satisfeito

A Sesipe disponibiliza para um canal para que os familiares possam enviar mensagens aos custodiados (acessível na página <http://visita.sesipe.df.gov.br/login.xhtml>, aba ENVIAR CORRESPONDÊNCIA). Sobre esse serviço responda:

11. Você conhecia esse canal para enviar mensagens? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

12. Se você utilizava o canal, quando você acessava, o canal estava funcionando? *

Marcar apenas uma oval.

- Sempre funcionava
- Na maioria das vezes estava funcionando
- Na maioria das vezes NÃO estava funcionando
- Nunca funcionava
- Nunca acessel o canal

13. Quantas mensagens você enviou ao seu familiar? *

Marcar apenas uma oval.

- 1 mensagem
- 2 mensagens
- 3 mensagens
- 4 mensagens
- Mais de 4 mensagens
- Não enviei mensagens

14. Das mensagens que você disse que enviou na pergunta anterior, quantas mensagens você recebeu resposta do seu familiar? *

Marcar apenas uma oval.

- 1 resposta
- 2 respostas
- 3 respostas
- 4 respostas
- Mais de 4 respostas
- Não recebi nenhuma resposta

Sobre a sua percepção sobre o serviço de comunicação e o tratamento recebido pelo seu familiar, responda:

15. De forma geral, sobre o serviço prestado pela Subsecretaria do Sistema Penitenciário do Distrito Federal (Sesipe-DF) neste momento de isolamento do seu familiar: como você avalia o atendimento relativo à comunicação de notícias sobre o seu familiar desde o início da pandemia? *

Marcar apenas uma oval.

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

16. Como você se sentia com relação ao estado de saúde do seu familiar? *

Marcar apenas uma oval.

- Tranquilo (a), sabia que meu familiar estava sendo cuidado
- Inseguro (a), não sabia se estavam cuidando bem do meu familiar
- Preocupado (a), eu sabia que não estavam cuidando bem do meu familiar
- Indiferente

17. Qual a questão que mais preocupava você durante o tempo em que seu familiar esteve isolado?

18. Você teria alguma sugestão para que o serviço de comunicação da Sesipe com os familiares dos custodiados fosse melhor?
