

DIGICOR

Digitalisation in Corrections
Recidivism Reduction

Telefonia para Reclusos
Descrição do Cenário



O apoio da Comissão Europeia à produção desta publicação não constitui um aval do seu conteúdo, que reflete unicamente o ponto de vista dos autores, e a Comissão não pode ser considerada responsável por eventuais utilizações que possam ser feitas com as informações nela contidas.

DIGICOR Digitalização no sector das correções para redução da reincidência © 2020-2023 por DIGICOR Partnership, financiado por Erasmus+ Projeto Número 2020-1-DE02-KA226-VET-008330 está licenciado sob [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



Cenários digitais DIGICOR

Reconhecendo a marcada resistência dos serviços penitenciários europeus à modernização tecnológica, os Cenários Digitais procuram influenciar directamente os oficiais superiores e os responsáveis pela gestão operacional dos estabelecimentos penitenciários, agregando e divulgando práticas inovadoras e baseadas em provas no domínio da prontidão digital nas prisões.

A sensibilização destas partes interessadas relativamente aos benefícios de soluções digitais bem implementadas no meio prisional, nomeadamente no que diz respeito à reabilitação de reclusos, contribuirá para aumentar a abertura dos serviços prisionais à modernização.

Cenários a serem desenvolvidos:

Comunicações dos reclusos

- Cenário 1: Telefonia
- Cenário 2: Videochamada e visita de vídeo
- Cenário 3: E-mail seguro/mensagens de texto/cartas digitais

Educação e e-learning

- Cenário 4: e-learning e acesso a recursos em linha

Soluções de auto-serviço digital

- Cenário 5: implementação de soluções integradas de auto-serviço digital

Formação e tratamento usando a realidade virtual e aumentada

- Cenário 6: Tratamento e formação dos reclusos usando VR
- Cenário 7: Formação de Oficiais usando VR e AR

Videoconferência com os tribunais

- Cenário 8: Implementação de sistemas de videoconferência com tribunais

Telemedicina

- Cenário 9: Implementação da telemedicina

Sistemas de Gestão de Processos e de Ofensores

- Cenário 10: Implementação de sistemas de gestão de delinquentes e casos

Monitorização electrónica nas prisões e liberdade condicional

- Cenário 11: Implementação de um projecto EM (RFID e GPS)
- Cenário 12: Implementação de um projecto EM (telemóvel)
- Cenário 13: Implementação de um sistema de monitorização de reclusos num ambiente correcional

Prisões inteligentes e transformação digital em correcções

- Cenário 14: Implementação de uma "Iniciativa Prisão Inteligente"

Inteligência Artificial em correcções

Cenário 15: Utilização de IA e xAI nas prisões e liberdade condicional

Formulário DIGICOR Digital Scenario

Cenário #: 1 Telefonia de Reclusos

Problema/problemas que pretende resolver:

Durante a última década, a investigação tem demonstrado consistentemente que o contacto regular dos reclusos com os seus familiares/amigos afecta positivamente os seus comportamentos e contribui significativamente para a reinserção social e a redução da reincidência.

Vários estudos salientam que as pessoas encarceradas que têm relações de apoio com as suas famílias/amigos são mais propensas a evitar o envolvimento em actividades ilegais enquanto cumprem uma pena, a pôr fim às suas carreiras criminosas e, por conseguinte, têm menos probabilidades de recair.

Descrição da solução:

A telefonia relacionada com as prisões pode ser resolvida de várias formas:

- Telefones nos desembarques ou em quiosques que são facilmente acessíveis aos reclusos.
- Telefones nas celas.
- Softphones num dispositivo digital nas células ou em quiosques nos desembarques.
- Telemóveis que são fornecidos a certas categorias de reclusos.

Benefícios esperados:

Para a organização e o pessoal:

- Reduz as tensões entre os reclusos e o pessoal.
- Reduz o contrabando e a utilização de telefones ilegais.
- Nos telemóveis/telefones móveis, reduz a necessidade do pessoal de acompanhar e monitorizar os reclusos enquanto estes se encontram em chamadas telefónicas fora da célula em corredores/pátios e reduz a probabilidade de pontos de fulgor.
- O pessoal é libertado para fazer mais tarefas de alto valor.

Para os reclusos:

- Afecta positivamente os comportamentos dos reclusos e contribui significativamente para a reinserção social e redução da reincidência.
- Reduz as tensões e conflitos entre reclusos.
- Permite aos reclusos manter relações com as suas famílias/amigos
- Reduz a probabilidade de envolvimento em actividades ilegais enquanto se cumpre uma pena.
- Reduz a reincidência.

- Onde em telemóveis são instalados/telefones móveis fornecidos permite aos reclusos uma maior privacidade e permite a realização de chamadas numa altura conveniente para o recluso e a sua família/amigos.

Evidência de eficácia:

As provas empíricas mostram que a maior disponibilidade de comunicações seguras tem impactos positivos na segurança prisional, reduzindo tensões e conflitos, reduzindo o número de telemóveis ilegais e as suas tentativas de entrada - gerando frequentemente corrupção, dívidas, violência e extorsões dentro e fora do ambiente prisional (Bredin, S., 2018). Vários estudos salientam que as pessoas encarceradas que têm relações de apoio com as suas famílias/amigos têm mais probabilidades de evitar o envolvimento em actividades ilegais enquanto cumprem uma pena, de pôr fim à sua carreira criminosa e, por conseguinte, têm menos probabilidades de recair (Glaze, L. & Maruschak, L., 2008; Shinkfield, A. & Graham, 2009; Duwe, 2021).

Fases chave da implementação:

As fases de implementação variarão em função da extensão do projecto empreendido. A lista abaixo delinea algumas das fases-chave para uma implementação bem-sucedida.

- São realizadas sondagens de mercado extensivas para assegurar as melhores soluções.
- Considera-se ter uma Prova de Conceito e/ou Fase Piloto para assegurar que os requisitos são plenamente compreendidos e acordados.
- O financiamento do projecto dependerá, por exemplo, da opção escolhida:
 - O fornecedor irá desenvolver uma solução de ponta a ponta e recuperar os custos dos reclusos/família? Note-se que quando o fornecedor é obrigado a fornecer uma solução de ponta a ponta, isto pode ter impacto na duração do concurso.
 - A jurisdição fornecerá parte da solução, por exemplo, as infra-estruturas e o equipamento?
- Uma vez acordados os requisitos, é empreendido um processo de concurso abrangente.
- O Buy in é obtido junto da Direcção, do Pessoal e dos representantes do pessoal através de um amplo envolvimento.
- Comunicação para garantir que os benefícios são compreendidos pela direcção, pessoal e reclusos.
- É realizado um exercício de gestão da mudança e são postos em prática campeões locais da mudança.
- Onde os reclusos serão cobrados pelas chamadas que se realizem para garantir que a solução escolhida pague por si e seja justa para os reclusos e as suas famílias em termos do preço de utilização do sistema.
- O projecto é cuidadosamente planeado e gerido do princípio ao fim.
- São delineados objectivos claros e acordados para que se compreenda o que significa sucesso.

- São efectuadas revisões pós-projecto.

Factores-chave de sucesso:

Recomenda-se que antes de empreender qualquer projecto deste tipo se compreenda o que ajuda a garantir o sucesso de um projecto.

- Objectivos de projecto claros e claramente articulados.
- Um plano de projecto abrangente e detalhado.
- Definição antecipada dos critérios de qualidade a entregar.
- Apoio activo à gestão superior com uma visão partilhada ao longo da vida do projecto.
- Uma comissão de projecto totalmente representativa no local, desde o início do Projecto.
- Implementação do projecto cuidadosamente planeada.
- Requisitos comerciais e técnicos concisos, consistentes, completos e inequívocos.
- Estimativas de custos realistas e calendários de projectos.
- Análise precoce do risco e gestão contínua do risco.
- Um plano claramente definido de implementação da gestão da mudança do processo empresarial.
- Resolução proactiva de problemas do projecto.
- Envolvimento das partes interessadas ao longo de todo o ciclo de vida do projecto.
- Definição e execução consistente da gestão do projecto para minimizar o aumento do âmbito.
- Um Gestor de Projectos experiente na execução das melhores práticas de gestão de projectos.
- Execução de uma metodologia formal de desenvolvimento de projectos.
- Uma(s) equipa(s) de implementação experiente(s).

Factores-chave de risco:

Os principais riscos a ter em conta são:

- Nenhuma prova de conceito e/ou fase piloto para assegurar que os requisitos são plenamente compreendidos e acordados.
- Dependendo da opção escolhida, os requisitos de financiamento para o projecto não são acordados nem compreendidos. O fornecedor irá financiar o projecto e recuperar os custos ao longo do tempo junto dos reclusos/família ou a jurisdição irá financiar ou financiar parcialmente o projecto?
- Se os reclusos e/ou os seus familiares/amigos tiverem de pagar as chamadas, não é dada qualquer consideração às tarifas a cobrar, o que resulta numa sobrefacturação.
- Não há um entendimento claro das opções de mercado disponíveis que possam conduzir a uma solução mal oferecida.

- Falta de adesão da direcção, do pessoal e dos representantes do pessoal.
- Sem gestão de mudança e/ou campeões locais de mudança.
- Os sistemas não estão devidamente protegidos, o que leva a abusos por parte dos reclusos.
- Falta de planeamento adequado do projecto.
- O envolvimento insuficiente para assegurar que os benefícios sejam compreendidos pela direcção, pessoal e reclusos.
- Não há objectivos claros e acordados para o projecto.

Jurisdições em que tem sido implementado:

A maioria dos países da Europa implementaram alguma forma de solução telefónica para os reclusos nas suas prisões. Nos últimos anos, a França, Portugal e o Reino Unido implementaram telefones em cela. A Irlanda também iniciou a implementação de telefones em celas em todo o seu parque prisional. Algumas jurisdições na Europa estão também a implementar chamadas de entrada e de saída para reclusos e algumas estão a fornecer um serviço de mensagens de voz para reclusos.

Regulamentos específicos a considerar:

Estes variarão de jurisdição para jurisdição, pelo que se recomenda que seja feito um exercício para considerar os regulamentos específicos na sua jurisdição como parte da fase de planeamento pré-projecto.

Por exemplo, em algumas jurisdições, as chamadas dos reclusos podem ser registadas enquanto noutras não podem ser registadas ou só podem ser registadas por ordem judicial.

Período estimado de implementação:

Isto irá variar dependendo da extensão e complexidades do projecto empreendido. Recomenda-se que seja desenvolvido e acordado um plano de projecto detalhado em conjunto com o prestador de serviços seleccionado.

Custo estimado:

Isto irá variar dependendo da opção escolhida. O fornecedor irá financiar o projecto e recuperar os custos ao longo do tempo junto dos reclusos/família ou a jurisdição irá financiar ou parte do projecto? Recomenda-se a realização de sondagens de mercado detalhadas antes do início do concurso para se obter uma compreensão das potenciais soluções que melhor se adaptem aos requisitos da jurisdição. O próprio processo de concurso servirá também para assegurar a obtenção da solução mais económica e vantajosa.

Recursos úteis:

Bredin, S. (2018). Reforma correcional em França: mais lugares de prisão, menos encarceramentos. Entrevista: Stéphane Bredin Director-Geral da Administração Prisional, França. 3ª Edição, Junho de 2018. Pp.34-39. Disponível: <https://justice-trends.press/correctional-reform-in-france-more-prison-places-less-incarcerations/>

Mateus, R. (2021): Desafios e prioridades para o sistema prisional português... E a transformação em curso apesar da COVID-19. Revista JUSTICE TRENDS, Edição nº7, Junho 2021. Disponível: <https://justice-trends.press/challenges-and-priorities-for-the-portuguese-prison-system-and-the-ongoing-transformation-despite-covid-19/>

Exemplos do Reino Unido, França, e Portugal: "Telefones em cela para mais prisões em campanha para reduzir a criminalidade". Disponível em: <https://www.gov.uk/government/news/in-cell-phones-for-more-prisons-in-drive-to-cut-crime> ; "La prison de la Santé rouvre équipée brouilleurs et de telephone fixes". Disponível em: https://www.lepoint.fr/justice/la-prison-de-la-sante-rouvre-equipee-de-brouilleurs-etde-telephones-fixes-07-01-2019-2283773_2386.php ; "The government will install 150 telephone booths in the prisons". Disponível em: <https://tvi24.iol.pt/sociedade/ministra-da-justica/governo-vai-instalar-150-cabines-telefonicas-nas-prisoas>; "O governo aprova nova lei para instalar telefones nas celas das prisões". Disponível em: <https://www.sapo.pt/noticias/atualidade/governo-aprova-decreto-sobre-instalacao-de> 630797a5c9a1265914db1c0f

Principais fornecedores:

Existem vários fornecedores no mercado. A lista seguinte serve para dar exemplos de alguns dos fornecedores de serviços europeus. Recomenda-se que as jurisdições realizem sondagens de mercado detalhadas antes do início do projecto, a fim de obterem uma compreensão dos fornecedores do mercado na sua área.

- Empresas nacionais de telecomunicações (operador histórico TelCo)
- Telio
- Unilink
- Via Caminho
- Securus
- Sinergia



DIGICOR

Digitalisation in corrections towards
reduced recidivism