

DIGICOR

Digitalisation in Corrections
Recidivism Reduction

Implementação de Soluções Integradas de
Auto-Serviço digital
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 Digitalisation in corrections towards reduced recidivism © 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 #: 5 Implementação de soluções integradas de auto-serviço digital
Problema/problemas que pretende resolver:
<p>A investigação tem demonstrado consistentemente que o acesso a soluções digitais de auto-serviço pode reduzir a reincidência, reduzir a tensão na prisão e permitir que o recluso tenha acesso a serviços valiosos. Exemplos como a educação, a loja da prisão, consultas médicas na prisão, visitas à prisão, etc. Outras soluções de auto-serviço digital podem ajudar a quebrar a divisão digital e promover a inclusão digital.</p>
Descrição da solução:
<p>As soluções de auto-serviço digital nas prisões podem ser resolvidas de várias maneiras:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nos desembarques em quiosques que são facilmente acessíveis aos reclusos.• Nas células como parte de uma solução digital por exemplo Tablets, Portáteis, Smart TVs, Set-top boxes, etc.
Benefícios esperados:
<p>Para a organização e o pessoal:</p> <ul style="list-style-type: none">• Reduz as tensões entre os reclusos e o pessoal.• Quando em células são fornecidas soluções digitais, estas reduzem a necessidade do pessoal de acompanhar e monitorizar os reclusos enquanto estão fora da célula.• O pessoal é libertado para fazer mais tarefas de alto valor. <p>Para os reclusos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Afecta positivamente os comportamentos dos reclusos e contribui significativamente para a reinserção social e redução da reincidência.• Onde nas células são fornecidas soluções digitais permite aos reclusos o acesso a serviços digitais em privado e num momento que lhes seja conveniente.• Reduz a fractura digital e promove a inclusão digital.• Permite ao recluso adquirir competências valiosas que o podem ajudar com a vida dentro e fora da prisão.
Evidência de eficácia:
<p>Em termos de utilização da tecnologia de reclusos, estudos indicam que tecnologias como os quiosques de auto-serviço pessoal ou as soluções de auto-serviço digital em</p>

células têm ajudado a avançar nos objectivos de reabilitação e a diminuir a reincidência (Kerr et al., 2018; McDougall et al., 2017). Como Kerr e Willis (2018) descrevem, muitos sistemas prisionais em todo o mundo (por exemplo, Canadá, Reino Unido, EUA, Bélgica, Austrália, e Holanda) permitem às pessoas encarceradas aceder a materiais educativos, legais, etc. através de soluções tecnológicas.

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:
 - Irá o fornecedor desenvolver uma solução de ponta a ponta.
 - 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 assegurar 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.
- 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.
- 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:

Muitos países implementaram alguma forma de solução de auto-serviço digital para os reclusos nas suas prisões. Nos últimos anos, o Canadá, os EUA, o Reino Unido, a Bélgica, a Austrália e os Países Baixos implementaram alguma forma de solução de auto-serviço digital.

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.

Estimativa do período 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. 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:

<https://coresystems.biz/what-we-do/>
<https://www.ebo-enterprises.com/en/our-solutions/>
<https://www.socrates-software.com/front-page/prisons/>
<https://www.viapath.com/communications/>
<https://www.aventiv.com/securus-technologies/>
<https://www.edovo.com/communication-services>
<https://www.tylertech.com/solutions/courts-public-safety/corrections>
<https://www.gerdes-ag.de/en/products/>
<https://www.unilink.com/overview/software-solutions/>
https://www.tel.io/en_DE/info/products
<https://insidetime.org/belgian-prisoners-allowed-access-to-the-internet-in-their-cell-via-prisoncloud/#:~:text=A%20world%2Dfirst%20system%20called,first%20and%20a%20radical%20move>

Principais fornecedores:

Existem vários fornecedores no mercado. A lista seguinte serve para dar exemplos de alguns dos fornecedores de serviços. 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.

- Núcleo
- eBO
- Telio
- Gerdes
- Unilink

- Tyler
- Edovo
- Aventiv
- Sócrates
- Securus
- JPay
- GTL (ViaPath)



DIGICOR

Digitalisation in corrections towards
reduced recidivism