



DATA:03/02/2020 HORA:14:50

SUPERINTENDENCIA DA POLICIA CIVIL

OBSERVAÇÕES

FAVORECIDO(S)

[illegible]

01158461/20
3-2.



SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL
GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA SETORIAL



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

OFÍCIO Nº. 04/2020

Fortaleza, 31 de janeiro de 2020.

Ao Excelentíssimo Senhor
Aluizio Barbosa de Carvalho Neto
Secretário do Estado Chefe
Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE)
Av. Gal Afonso Albuquerque Lima, Edifício SEPLAG – 2ºAndar, Cambéba – Fortaleza, CE.

Assunto: Relatório de Gestão de Ouvidoria 2019.

Senhor Secretário,

Cumprimentando-o com as cordialidades de estilo, encaminhamos a Vossa Excelência, o Relatório de Gestão de Ouvidoria, referente ao exercício de 2019, desta Polícia Civil do Estado do Ceará.

Atenciosamente,


DPC Walmir Albertino de Lima
Ouvidor da Polícia Civil

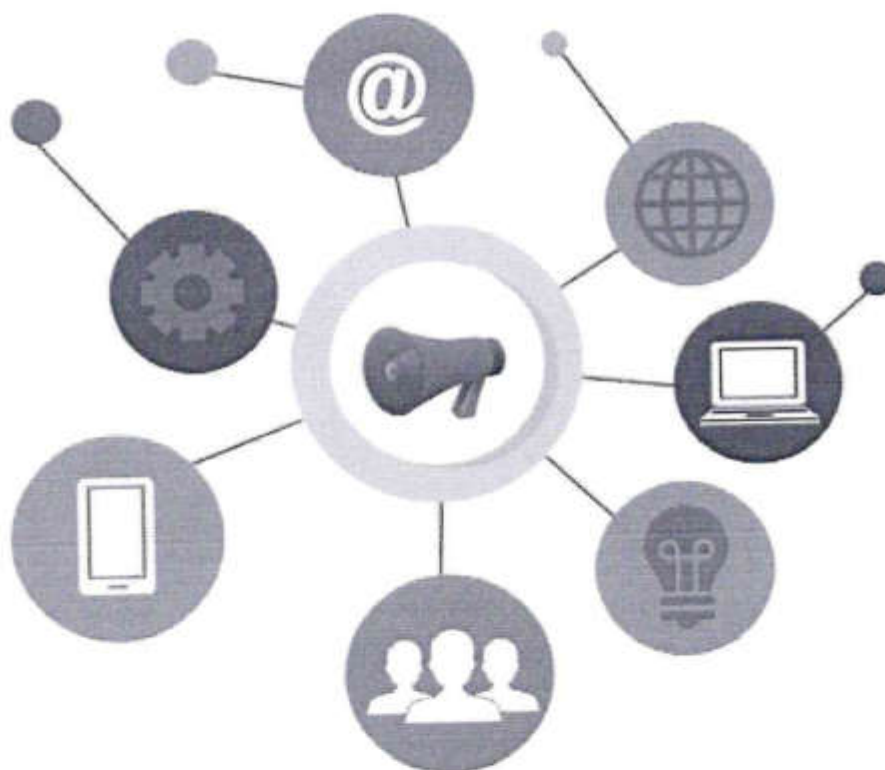


SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL
GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA SETORIAL



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

Relatório de Gestão de OUVIDORIA 2019





**SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL
GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA SETORIAL**



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2019

Período 01/01/2019 a 31/12/2019



EXPEDIENTE

Direção Superior

Marcus Vinicius Saboia Rattacaso (Delegado Geral)

Sérgio Pereira dos Santos (Delegado Geral Adjunto)

Ouvidor

Walmir Albertino de Lima (Delegado de Polícia Civil)

Equipe Ouvidoria

Ana Vlândia Santos da Silva (Assistente de Administração)

Celine Mesquita Costa (Escrivã de Polícia Civil)

Romana de Lima Girão Andrade (Inspetora de Polícia Civil)

1 - INTRODUÇÃO

Repisando em tema sobre a Ouvidoria Setorial da Polícia Civil, impende identificar a sua inclusão na respectiva Estrutura básica e Organizacional, como órgão de Assessoramento ao gabinete da Delegacia Geral, conforme disposto no Decreto nº 32.987, publicado no DOE no dia 22 de fevereiro de 2019, integrando o Sistema Geral de Ouvidoria coordenado e gerenciado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

Nesta Ouvidoria Setorial, concentram-se as atividades do Sistema Sou, ao recebimento de todas as manifestações em forma de sugestão, elogio, denúncia e reclamação, repassadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, por seus canais oficiais de comunicação (call center – 155, www.ouvidoria.ce.gov.br, facebook/CGECeará e Twitter.com/CGECeará) e ainda solicitação de informação através do Serviço de Informações ao Cidadão SIC, dentro dos critérios e limites que estão elencados nas pertinentes Leis de Acesso à Informação, na esfera da Administração Pública Estadual. Desenvolve enfim, a apuração das demandas que suscitem uma providência no âmbito da polícia civil sobre falhas no desempenho de suas atividades, e mormente em face da conduta supostamente desviada de seus agentes, e conforme a extensão e gravidades dos fatos, endereça sua investigação à competência exclusiva da Controladoria Geral de Disciplina, no suporte de sua Ouvidoria que integra o próprio sistema estadual. É por oportuno ressaltar, que todas as demandas



SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL
GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA SETORIAL



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

de acesso à informações instadas a esta Ouvidoria Setorial, foram prontamente atendidas, sem descuidar das restrições impostas na legislação em vigor que regula a matéria.

Ademais, tem esta Ouvidoria Setorial o encargo de executar na esfera administrativa da Polícia Civil, planos de Ações para sanar Fragilidades – PASF conforme as recomendações de Auditoria oriundas da Controladoria e Ouvidoria Geral, prevenindo riscos de outras situações que surjam recorrentes.

Com implementação mais recente, também é desta Ouvidoria Setorial a incumbência de desenvolver e formalizar o Sistema Acesso Cidadão da Carta de Serviços ao usuário, divulgando de forma atual e permanente a prestação de todos os serviços prestados no âmbito da Polícia Civil, transparecendo ao conhecimento público o acesso e disposição de suas atividades internas. Valendo destacar a esse desiderato, a nossa participação na oficina Gestão de Operacionalização da Carta de Serviços ao Cidadão, patrocinada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, em parceria com a Escola de Gestão Pública – EGPCE, treinamento ocorrido no dia 20 de setembro de 2019, na correspondente célula de Educação Presencial, sob a orientação didática do Sr. Francisco Elvis Rodrigues Oliveira.

Esclareça-se por fim, nada obstante os encargos ilustrados desta Ouvidoria Setorial, no plano mais institucional, urge destacar que o desempenho do Controle Interno da Polícia Civil é exercido organicamente pela Assessoria de Desenvolvimento Institucional – ADINS, sob a coordenação do Chefe de Gabinete da Delegacia Geral da Instituição, conforme a Portaria nº 96/2018-GDGPC, publicada no DOE no dia 17 de dezembro de 2018, a qual mantém compromisso de apoio ao aprimoramento desta Ouvidoria Setorial, sendo esta última, a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento, apuração e definição de resultado para as manifestações advindas da população, enaltecendo uma gestão pública de qualidade e transparência.

Em suma, a Ouvidoria Setorial instituída no âmbito da Polícia Civil, promete como instrumento típico de um Estado democrático, estabelecer um diálogo emergente e resolutivo em face das questões instadas pela Sociedade, em sua particular cidadania, angariando melhorias conjunturais e estruturais nas políticas públicas do Estado, contribuindo para o aprimoramento da prestação do serviço público, depurando suas lacunas e irregularidades.

DECRETO 32.987/2019 | ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA POLÍCIA CIVIL

DECRETO 30.474/2011 | LEI NACIONAL 13.460/2017

DECRETO 30.938/2012 REDE DE OUVIDORIAS



2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

Em primeira ação de destaque, visando superar fragilidade, face a atendimento presencial somente Centralizado no espaço funcional da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil, houve a proposta de descentralizar-se o acesso do Cidadão na prestação utilitária de Ouvidoria, através da plataforma Ceará Transparente, o que foi estendido para 29 (vinte e nove) sub-redes de Ouvidoria, entre Delegacias Regionais do interior, da região Metropolitana e algumas Delegacias distritais. Houve assim capacitação de policiais civis previamente cadastrados, mediante treinamento havido no auditório da Superintendência da Polícia Civil, nos dias 12 e 13 de junho do fluente ano, nos horários de 08h00min às 12h00min, e de 13h00min às 17h00min, e dia 14 no horário de 08h00min às 12h00min. Ressalte-se que na ocasião inicial da sobredita capacitação, a abertura do evento foi regida pelo Exmº Delegado Geral da Polícia Civil, DPC Marcus Vinícius Sabóia Rattacaso, coadjuvada pelo gestor da célula de educação presencial da Escola de Gestão Pública do Ceará – EGPC, Sr. Francisco Elvis Rodrigues de Oliveira. Empós o curso básico de Ouvidoria, nas sub-redes envolvidas, estas doravante procedem ao atendimento presencial de manifestantes, conforme a recomendação pronunciada no Relatório Pasf/99, cuja recomendação está plenamente satisfeita.

Outrossim, a despeito de ser recomendado que se constitua uma Comissão de Assédio Moral, a teor das disposições da Lei 15.036 de 18 de novembro de 2011, regulamentada pelo Decreto nº 31.583 de 23 de setembro de 2014, a Delegacia Geral da Polícia Civil, através da Portaria nº 101/2018 – GDGPC, que alterou a Portaria nº 98/2018, por lavra de seu então Titular, DPC Everardo Lima da Silva, publicada no DOE no dia 04 de dezembro de 2018, estabelecendo neste Ato, a Comissão Setorial de Prevenção e Combate ao Assédio Moral no âmbito da Polícia Civil. Nada obstante, o profícuo instrumento de controle do poder hierárquico na esfera estrita da Polícia Civil, ainda não emergiu um caso concreto de Assédio Moral, de forma a demandar medidas emergentes para o enfrentamento da manifesta importunação, sem olvidar ainda, de trabalhar ações preventivas que devam ser articuladas no percurso funcional da Administração, conscientizando aos agentes Hierárquicos sobre seus limites de atuação mandatária e superioridade gerencial, para não incorrerem nas cominações que reprimem a desqualificada conduta do Assédio Moral.

Com pertinência a manter a Ouvidoria Setorial, com estrutura de vinculação permanente à gestão da Superintendência da Polícia Civil, no objetivo de reduzir as demandas negativas da ouvidoria, quando se firmou suas atribuições através da Portaria Normativa nº 9/2019, publicada no Diário Oficial do Estado de 15 de outubro de 2019, com previsão em seu inciso VIII, para efeito de solicitar trimestralmente, reuniões estratégicas com a gestão superior da Polícia Civil, pautando assuntos de sua agenda, envidando propostas para que as demandas da Ouvidoria Setorial com as áreas internas da Instituição, não sofram solução de continuidade, haja vista sua execução virtual no



SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL
GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUIDORIA SETORIAL



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

Sistema integrado pela Controladoria e Ouvidoria Geral. As demais competências iminentes da Ouvidoria Setorial que foram enfatizadas no bojo da sobredita Introdução, estão efetivamente nela especificadas na qualidade de ações e de controle social para o bom desempenho deste órgão de assessoramento. A propósito, vem-se disciplinando com circulares administrativas do Gabinete da Delegacia Geral, o processo de apuração das manifestações entre a Ouvidoria Setorial e as Autoridades Policiais e agentes das respectivas áreas internas de toda atividade – fim da Polícia Civil, extensivo aos setores da atividade – meio, no intuito de garantir o cumprimento de prazo regulamentado em instrumento normativo para conclusão das manifestações de Ouvidoria, forma essa de controle sistemático na atualização das apurações em fluxo.

Impende o registro ainda que no vertente ano, esforços foram envidados junto à Superintendência da Polícia Civil, que logo deliberou pela estruturação das instalações físicas da Ouvidoria Setorial em pavimento superior de sua própria sede, ficando então localizada na Rua do Rosário nº 199, 3º andar, bairro Centro, apresentando satisfatória acessibilidade e com imediata identificação visual, mantendo em suas dependências a necessária estrutura logística de equipamentos, absolutamente suficiente ao atendimento das demandas virtuais do Sistema de Ouvidoria – SOU e do Serviço de Informação – SIC, provenientes da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. Com efeito, face a pertinente recomendação grafada no relatório de gestão do ano penúltimo (2018), foi implementada de forma exitosa mais essa ação para otimizar o sistema setorial de Ouvidoria operacionalizado na Polícia Civil.

Persiste a recomendação ademais, no relatório de gestão de 2018, que seja pontualmente elaborado e enviado à Controladoria e Ouvidoria Geral – CGE, o referente ao exercício do ano fluente, o qual está sendo apresentado regamente dentro do prazo estabelecido que seria até o dia 30 de janeiro de 2020, tendo sido prorrogado o prazo para o seu caminhar por mais 45 (quarenta e cinco) dias, sendo então para o dia 14.02.2020, até as 23h59min (se digitalizado) e às 16h59min (se físico). Aliás, dentre as atribuições afetas a Assessoria da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil, disciplinadas na Portaria Normativa nº 9/2019, é destaque em seu inciso IX, a elaboração anual dos Relatórios de gestão da Ouvidoria Setorial e de Acesso à informação, consolidando informações e elementos, para os fins ensejados no projeto construtivo do controle social através das atividades realizadas pela Ouvidoria, com adoção de providências e até sugerindo recomendações para o aprimoramento das políticas públicas voltadas para o desempenho institucional da Polícia Civil. Não foi de menos então, termos tido a oportunidade de participar da oficina – Construção de Relatórios de Ouvidoria, cujo treinamento foi realizado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, na sede da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará – EGPCE, no dia 20 de novembro de 2019, com certificação firmada pelo orientador de célula de Educação Presencial, Sr. Francisco Elvis Rodrigues Oliveira.

Urgiu ainda, face ao requisitado, em nível de recomendação, em plano de ação para sanar inerente Fragilidade PASF 99, readequar a composição da equipe de trabalho desta Ouvidoria Setorial,



**SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL
GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA SETORIAL**



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

considerando o volume de manifestações recebidas a cada semestre, como parâmetro quantitativo para aferição das ações e resultados de sua atuação, de acordo com seu enquadramento na tipologia Tipo 3, com registro de 500 manifestações recebidas no semestre, mediante a disciplina da Portaria nº 70/2013, art. 3º, item III, emitida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, publicada no Diário Oficial nº 178, pág. 14, de 23 de setembro de 2013. Satisfeita esta contingência, quando hoje a Ouvidoria Setorial da Polícia Civil mantém em seu quadro funcional (04) quatro servidores, incluído o próprio Ouvidor, a Ouvidora substituta, uma servidora responsável pela produção sistemática da Carta de Serviços, sobre as prestações de utilidades colocadas a disposição dos cidadãos pela Instituição Polícia Civil, e uma servidora para atender as demandas do e-Pasf, como ainda acompanhar as Manifestações promovidas da Controladoria e Ouvidoria Geral – CGE até o termo de sua apuração, observado o limite dos prazos conforme disposto no Decreto nº 30.474/2011, em seu art. 7º, o qual instituiu o Sistema de Ouvidoria -SOU, gerenciado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará.

Houve ademais, recomendação expressa no então relatório de gestão de 2018, para que a Polícia Civil promova capacitação sistemática de seus servidores, para fins de incutir mais consciência de urbanidade no atendimento ao público que procura os préstimos emergentes de seus serviços. Então, no escopo de firmar esta mentalidade entre os servidores, os quais a propósito, já detêm meritória qualificação exigida para seus cargos, cuidou a Superintendência da Polícia Civil de expressar oficialmente esta motivação através da Portaria Normativa nº 1/2019, de 17 de abril de 2019, respectivo Ato administrativo que altera a Portaria nº 105/2011 – GDGPC, para que de uma forma espontânea, mas compromissada, os servidores da Polícia Civil se capacitem em cursos ofertados pelas instituições de ensino declinadas em seu art. 4º, tais voltados para o aprimoramento nas suas relações interpessoais com o público externo, demonstrando atendimento civilizado e respeitador. Por evidência, o Departamento de Gestão de Pessoas – Polícia Civil, perquirido sobre a questão, esclareceu que todo início de ano recebe da Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará – AESP, o calendário dos cursos de aperfeiçoamento presencial oferecidos aos policiais civis, assim como a Escola de Gestão Pública, cuja relação de cursos ofertados à Polícia Civil, são informados aos respectivos Departamentos para divulgação ao contingente de servidores. (vide Of nº 4439/2019, da lavra do seu próprio Diretor, DPC Jerffison Pereira da Silva). Ser crível assim, que a prenunciada recomendação tem sua correspondência de execução nos referidos atos internos da administração da Polícia civil, conforme demonstrado.

Afinal, outra questão de fragilidade recomendada no Pasf 99 vinculado ao seguimento de Ouvidoria, é priorizar melhorias nas acomodações físicas e de recepção de pessoal no recesso das Delegacias, que apresentam maior movimento, otimizando e urbanizando o atendimento, em cujas unidades haja maior fluxo de pessoas para registro de ocorrências e de outras demandas que suscitem prestação de serviço de natureza policial. Será mister o implemento de algumas ações no plano logístico e estrutural, através do Departamento Administrativo e Financeiro – DEPAF, já sinalizado na recomendação nº 28 (pág. 17), à execução de medidas, afora as que já estão em



andamento, quais sejam: forma de controle de chegada no atendimento, vistoria sistemática para efeito de levantamento das demandas mais prementes no ambiente das unidades mais congestionadas, e outras providências emergentes nas Delegacias taxativamente identificadas e mapeadas conforme dados da Superintendência de pesquisa e Estratégia de Segurança Pública – SUPESP.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Apresentamos os atendimentos da Ouvidoria no ano de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente com demonstrativos gráficos, análise e comparações com os resultados de períodos anteriores.

- ✚ Meio de Entrada
- ✚ Tipo de Manifestação
- ✚ Assunto e Sub-ASSUNTO
- ✚ Tipificação/Assunto
- ✚ Tipo de Serviços
- ✚ Programa Orçamentário
- ✚ Manifestações por Unidade
- ✚ Município

3.1 – Total de Manifestações do Período

Gráfico de Manifestações por Ano – 2016 a 2019

Considerando a amostragem gráfica das Manifestações entre os anos de 2016 a 2019, observamos no ano pretérito de 2019, ocorreu uma acentuada diminuição com referência ao ano anterior, considerando que no ano de 2018, as manifestações não apresentavam andamento para sua conclusão, as quais muitas vezes eram reabertas, ou surgiam várias manifestações com o mesmo objeto. Já em 2019, houve através de Atos administrativos por competência da Superintendência da Polícia Civil, informes sobre o dever institucional da Assessoria da Ouvidoria Setorial do órgão, a ser acatado pelas Autoridades Policiais e seus agentes cadastrados de todas as áreas internas (Delegacias), quando as respostas passaram a ser mais ágeis e conclusivas, evitando atrasos, reaberturas a novas manifestações com o mesmo objeto, e conseqüentemente, exsurgiu redução das demandas no exercício de 2019.



Gráfico de Manifestações por Ano - 2016 a 2019

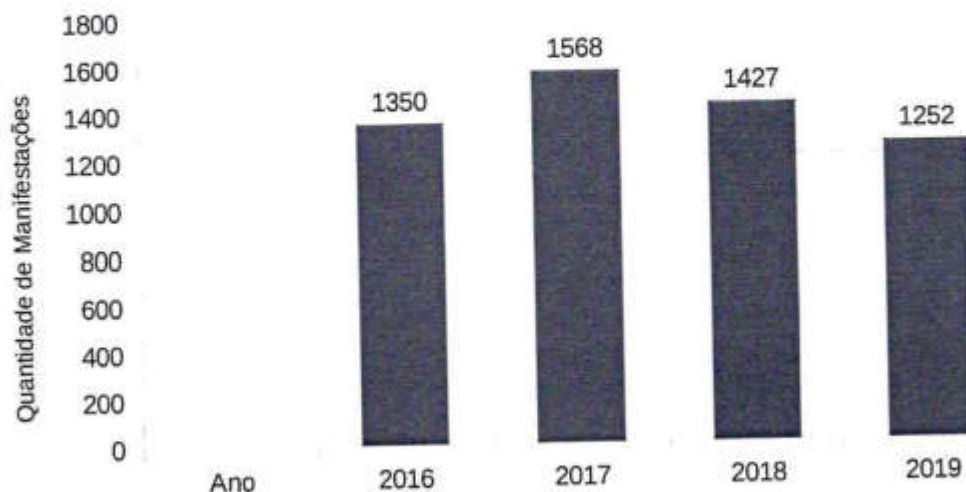
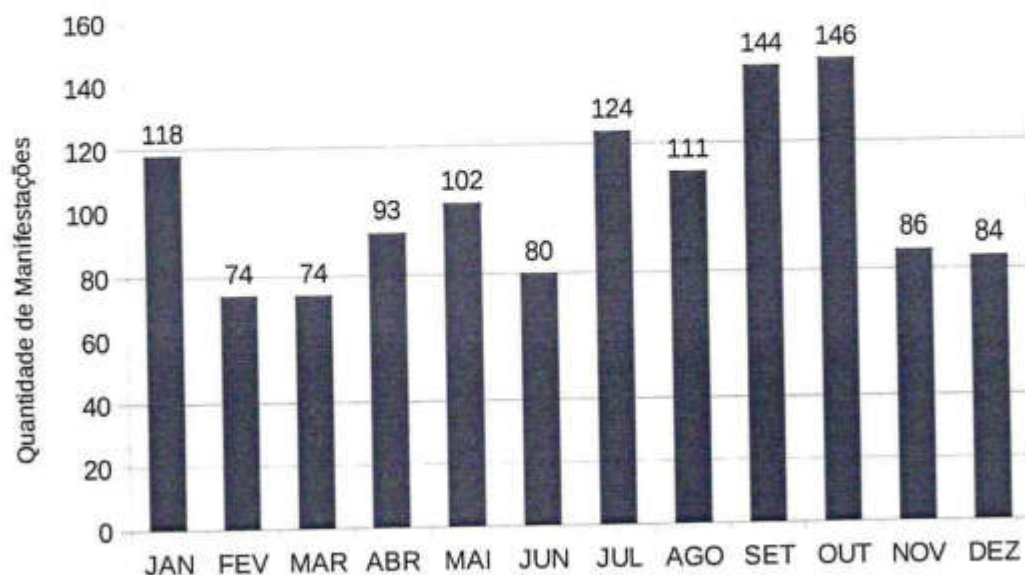


Gráfico de Manifestações Mensais (2019)

Consoante é observado na demonstração gráfica infra, houve vários fatores para o aumento das Manifestações, mormente nos meses de janeiro, julho, setembro e outubro, justificado em primeiro plano, pela divulgação da Ouvidoria setorial no site da Polícia Civil, estimulando as pessoas a promoverem suas denúncias através do garantido anonimato e sem qualquer exposição de identidade, geralmente indicando ações de suspeitos no tráfico de drogas em bairros e em crimes letais contra a vida, incluindo as execuções em série e chacinhas. Podemos até considerar que nos meses de janeiro e julho as pessoas entram de férias, e nesse período têm disponibilidade de tempo para outras ocupações, inclusive na prevenção de sua segurança. Creditamos enfim, que com a acessibilidade dos cidadãos ao Sistema do Ceará transparente, a indicação de expressivos quantitativos nos meses de setembro e outubro, denota-se pela praticidade de comunicação com o poder público na área de seus órgãos de segurança, sem necessidade de comparecimento presencial para expor sua denúncia. Aliás, não se é de olvidar ainda, que o aumento de manifestações mensais de 2019 foi ocasionado em alguns intervalos, pelos ataques criminosos responsabilizados por fações criminosas em represália as ações desencadeadas pelo Sistema de Segurança no combate ao crime organizado.



Gráfico de Manifestações Mensais (2019)



3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada

Meios	2018	2019	Variação
Telefone 155	905	839	-7,29%
Internet	463	360	-22,25%
Presencial	13	12	-7,69%
Telefone Fixo	12	1	-91,67%
E-mail	23	23	0,00%
Caixa de Sugestões	0	0	0,00%
Facebook	6	12	100%
Reclame Aqui	0	1	100%
Instagram	0	0	0,00%
Twitter	0	4	100%
Carta	1	0	-100%



Tem-se por destaque, que a ferramenta mais utilizada para acesso à Ouvidoria do Estado, tem sido o call-Center de Canindé, através do número 155, haja vista a facilidade que tem o usuário/manifestante de expressar-se com identificação ou anonimamente, havendo também, um crescimento através do acesso pela Internet, cujo meio eletrônico vem garantindo a rápida transmissão de demandas, nada obstante a grande maioria da população ainda não disponibilizá-lo.

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações

Tipos	2018	2019	Variação
Reclamação	683	622	-8,93%
Solicitação	510	430	-15,69%
Denúncia	136	112	-17,65%
Sugestão	21	12	-42,86%
Elogio	74	76	2,70%

Damos ênfase aos tipos Reclamação e Solicitação, no primeiro, houve uma redução em relação ao ano de 2018, por motivos expostos no item 3.1, já com referência ao segundo, houve diminuição das demandas do serviço de informação ao Cidadão, no entanto, sua prestação nesta Ouvidoria setorial não padece de qualquer solução de continuidade.

3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto

Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Conduta inadequada de servidor/colaborador	305
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	84
	Estrutura e funcionamento de delegacia	77



Solicitação Tramitação de processo administrativo 3

Denúncia	Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	483
	Tráfico de drogas	
	Assédio moral/sexual	69
		1
Sugestão	Sem sugestões	0
Elogio	Elogio ao servidor público/colaborador	72
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	4
	Elogio ao Governador do estado	1

No que se refere aos tipos Reclamação e Denúncia, é notória no primeiro a sua quantidade, cujas razões estão já aduzidas no item 3.3.2, assim como referente às Denúncias.

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto

Tipos	Assuntos	Total
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade e outros)	162
	Abuso de autoridade	99
	Tratamento indevido/desrespeitoso com o público	23
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	Ações de facções criminosas	99
	Orientações sobre procedimentos policiais	66
	Crimes contra a Ordem tributária	37



SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL
GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUIDORIA SETORIAL



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

Tráfico de drogas	Ocorrência de tráfico de drogas	36
	Localização de traficantes	32
	Envolvimento de policial no tráfico de drogas	1
Elogio ao servidor público/ colaborador	Satisfação	64
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgãos	Demora na entrega do serviço/ produto	21
	Formalidades e burocracias	18
	Demora no atendimento	15
Estrutura e funcionamento de delegacia	Demora no atendimento	19
	Estrutura física inadequada (área administrativa)	19
	Atendimento inadequado	9
Boletim de Ocorrência (B.O)	Procedimento e orientações para emissão de B.O.	19
	Boletim de Ocorrência Eletrônico (Orientações e procedimentos)	12
	Demora na análise do B.O.	8
Inquérito Policial (I.P)	Demora na conclusão de Inquérito Policial	7
	Informações sobre Inquérito Policial	2
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	Atendimento	4
	Atendimento à legislação e normas legais	3
Termo Circunstanciado de Ocorrência (T.C.O)	Demora na análise de T.C.O	2
	Procedimento e orientações para instauração de T.C.O	2
Estrutura e funcionamento da Ouvidoria	Insatisfação com os prazos de resposta	1



Denota-se de maior frequência ainda, a incidência de conduta inadequada de agente da segurança, quer por maus atendimentos, quer por aparente demonstração de abuso, frente as pessoas que procuram os serviços de Polícia Judiciária, cuja cultura deve ser absolutamente demovida dos espaços de atendimento no âmbito da polícia civil estadual, quando a ideia gestora é promover um tratamento de excelência ao público em geral, estimulando servidores a serem doutrinados sobre o respeito e presteza no trato com todas as pessoas que buscam os serviços da Polícia Civil. Assim, é o predisposto na Portaria Normativa 1/2019, de 17 de abril de 2019, cujo ato administrativo alterou a Portaria nº 105/2011 – GDGPC.

É vislumbrado ademais, elevado número de comunicações pertinentes ao envolvimento de facções criminosas identificadas ou não, as quais amiúde tem na maioria dos casos relação direta com o tráfico de drogas, sendo este um dos braços do crime organizado que grassa em todo território nacional (e no Ceará não seria diferente). Na verdade, quando aparecem denúncias sobre tráfico de drogas, e sequência de assassinatos em bairros distintos, nas quais os interlocutores denunciante estão sob o anonimato, é possível que se trate de uma ofensiva de outra organização criminosa rival, no sentido de ganhar o controle único dos territórios em que atua, almejando que os órgãos de segurança alcancem seus concorrentes e os tirem de circulação.

3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Tabela: Tipo de Serviços

Tipos	Total
Aquisição de bens/serviços para segurança pública	1
Atendimento às vítimas de crimes violentos	1
Boletim de Ocorrência Eletrônico	1
Grupo de Trabalho Segurança Pública para as Mulheres (GT das Delegadas)	10
Recebimento, apuração e monitoramento de denúncias de violações de direitos humanos	1



Recebimento de denúncia	1
Recebimento de denúncias, reclamações, sugestões e elogios	4
Registro de Boletim de Ocorrência na capital e região metropolitana	2
Registro de Ocorrências de uso/tráfico de drogas	1

Informa-se que a Ouvidoria Digital (SOU), é o canal que recebe maior número de demandas (denúncias, reclamações, sugestões e elogios), bem diferenciado do Sistema de Acesso a Informação – SIC, o qual tem número bem inferior de manifestação através de pedido de informação.

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários

Programas	Total
Segurança pública integrada	1198
Gestão e manuseio	27
Segurança pública cidadã	23
Integração do sistema de justiça criminal (íntegra)	3



Trata-se de um programa comum utilizado pelas vinculadas a Secretaria de Segurança Pública do Estado, porquanto centraliza o maior número de Manifestações classificadas e compartilhadas.

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas

Unidades	Total
Departamento de Polícia Judiciária da Capital	95
Ouvidoria	80
Gabinete do Delegado Geral	42
34º Distrito Policial	39
Delegacia Metropolitana de Maracanaú	36
10º Distrito Policial	34
Delegacia Municipal de Sobral	25
Delegacia Regional de Sobral	25
Delegacia Regional de Tianguá	25
19º Distrito Policial	25

O Departamento de Polícia Judiciária da Capital, o qual detém o maior número de áreas internas (distritos policiais), respondendo por toda capital cearense, onde está concentrada a maior parte da população do Estado, razão pelo qual registra o maior número de manifestações.

A Ouvidoria Setorial da Polícia Civil, responde diretamente determinadas demandas, sem a necessidade de encaminhamento para as áreas internas, por cuja razão apresenta o número expressivo de manifestações.

3.7 – Manifestações por Município

Tabela: Municípios



Municípios	2018	2019
Indefinido	1267	965
Fortaleza	67	138
Maracanaú	6	8
Sobral	5	6
Juazeiro do Norte	3	6

Observando-se as manifestações por Município, é verificado que o município de Fortaleza detém o maior número de manifestações, no entanto, não é possível uma comparação estatística com os demais municípios, tendo em vista que o campo de preenchimento (Município) não é item obrigatório pelo usuário, deixando prejudicada qualquer análise estatística sobre o item de maior demanda.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

1. Resolubilidade das Manifestações

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2018	Quantidade de Manifestações em 2019
Manifestações Finalizadas no Prazo	1366	923
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	59	322
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0



Total

1424

1252

O aumento de manifestações finalizadas fora do prazo, considerando os anos 2018/2019, se deu pelo seguinte motivo:

No ano de 2018, a sistemática utilizada era praticamente gerar processo físico (Viproc), e colocava no sistema SOU como resposta final, orientando-se ao manifestante que acompanhasse o processo pelo link da Seplag, finalizando assim a manifestação no sistema, a qual era aprovada e não devolvida. Com a nova sistemática, deixou de existir o processo físico, passando todas as manifestações a serem virtuais, o que acarretou o excesso de prazo nas respostas de algumas áreas internas, por ainda não estarem adaptadas a nova sistemática, o que vem sendo melhorado com o uso contínuo da nova ferramenta.

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2018	Índice de Resolubilidade em 2019
Manifestações Finalizadas no Prazo	95,93%	73,72%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	4,14%	25,72%

4.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade

No escopo de reduzir ao máximo, o atraso das manifestações remetidas para as áreas internas, evitando repetir os embargos havidos na tramitação de processos físicos, cujos prazos amiúde não eram cumpridos, foi exarada a Portaria Normativa nº 9/2019 DOE 15 de outubro de 2019, em cujo item X é feita remissão à responsabilidade disciplinar dos servidores das áreas internas, para que respondam oportunamente as demandas oriundas da Ouvidoria Setorial, por ser um dever funcional de conduta. Ademais, com o mesmo propósito, foram emitidas circulares administrativas pelo Gabinete da Delegacia Geral (Circulares de nºs 04/2019 datada de 22.04.2019 e 13/2019 de 19.11.2019).



**SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL
GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA SETORIAL**

4.1.2 – Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2018	13,72 dias
Tempo Médio de Resposta 2019	37,33 dias

Em relação ao ano de 2018, no item “1. Resolubilidade das Manifestações”, com tempo médio inferior ao ano de 2019, tem sua justificativa discorrida no item em epígrafe.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,27
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,35
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,59
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,00
Média	4,30
Índice de Satisfação:	3,44
 Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	 3,94
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,41

Total de pesquisas respondidas

78



Representação da Amostra

6,2%

Dessume-se que na representação da amostra acima, a quantidade de pessoas que se interessaram em responder a pesquisa de satisfação, foi muito abaixo do esperado, porém as pessoas que responderam, classificaram com a média de 4,30, levando em consideração que a nota de cada item é até 5,00. Como medida de incentivar os manifestantes em responder a pesquisa de satisfação, será colocado um lembrete em cada manifestação, sobre a necessidade e importância de opinar a respeito da referenciada pesquisa.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 – Motivos das Manifestações

Conforme exposto no item “3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto”, tem sua justificativa discorrida no item em epígrafe, referente aos assuntos Conduta inadequada de servidor/colaborador e Apuração e procedimentos sobre crimes diversos.

5.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

Conforme exposto no item “3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto”, tem sua justificativa discorrida no item em epígrafe, referente aos sub-assunto Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade e outros) e Ações de facções criminosas.

5.3 – Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

No ano de 2019, a maioria das manifestações estão relacionadas com a conduta inadequada dos agentes de segurança, com relação ao atendimento às pessoas no recesso das Delegacias de Polícia, então adotando medidas de conscientização aos servidores a participarem de curso de capacitação para o atendimento ao público, nos termos da Portaria Normativa 1/2019, de 17 de abril de 2019.



**SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL
GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA SETORIAL**

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Nada obstante, sem repercussão por benefício financeiro, todas as medidas transmitidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral – CGE, foram seguidas operacionalmente nesta Ouvidoria Setorial, cujo benefício percebido no âmago da institucional da Polícia Civil, foi o aceleramento no controle social de suas atividades, prestando contas de sua atuação e aprimorando a transparência na sua interlocução com as demandas instadas pelos cidadãos. Cremos que com a institucionalização da Assessoria da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil, em sua estrutura organizacional, é perceptível sua elevada credibilidade perante a opinião pública, considerando o número de demandas no Sistema SOU e no Serviço de Acesso a Informação – SIC, as quais foram trabalhadas e concluídas na melhor forma de alinhamento com as diretrizes da Controladoria e Ouvidoria Geral.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Os membros desta Ouvidoria Setorial da Polícia Civil participaram de todas as reuniões ordinárias da Rede de Controle Social:

- 1ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social em 27.02.2019;
- 2ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social em 17.04.2019;
- 3ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social em 27.06.2019;
- 4ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social em 28.08.2019;
- 5ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social em 23.10.2019 e
- 6ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social em 18.12.2019.

Os membros desta Ouvidoria Setorial da Polícia Civil também participaram dos eventos de capacitação e qualificação para aprimoramento no desempenho da função de ouvidor e de sua equipe, tais como:

- Curso Certificação em Ouvidoria em 12.06.2019;
- Oficina Gestão de Operacionalização da Carta de Serviços ao Cidadão em 20.09.2019;
- Curso sobre a Lei de Acesso à Informação em 29.10.2019;
- 44º Fórum Permanente de Controle Interno – Atuação do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo em 13.11.2019 e
- Oficina Construção de Relatórios de Ouvidoria em 20.11.2019.



**SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL
GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA SETORIAL**

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria da Polícia Civil descentralizou o atendimento presencial do Sistema Ceará Transparente, disponibilizando mais 29 (vinte e nove) locais como sub-redes, com a participação de 31 (trinta e um) Policiais Civis no Curso Básico de Ouvidoria, lotados nas respectivas unidades, através de reunião, conforme ata do dia 27.12.2018, referente ao processo nº 10209240/2018. Eis a relação das unidades policiais incluídas para sanar a fragilidade destacada no PASF 99.

Delegacia de Proteção do Meio Ambiente (DPMA)

Delegacia de Combate a Exploração a Criança e ao Adolescente (DCECA)

Delegacia de Defesa da Mulher de Fortaleza

02º Distrito Policial

07º Distrito Policial

18º Distrito Policial

30º Distrito Policial

Delegacia Metropolitana de Eusébio

Delegacia Metropolitana de Maracanaú

Delegacia Regional de Acaraú

Delegacia Regional de Aracati

Delegacia Regional de Baturité

Delegacia Metropolitana de Horizonte

Delegacia Regional de Camocim

Delegacia Regional de Brejo Santo

Delegacia Regional de Canindé

Delegacia Regional de Crateús

Delegacia Regional de Crato

Delegacia Regional de Icó

Delegacia Regional de Iguatú

Delegacia Regional de Itapipoca



**SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL
GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA SETORIAL**

Delegacia Regional de Jaguaribe
Delegacia Regional de Juazeiro do Norte
Delegacia Regional de Quixadá
Delegacia Regional de Russas
Delegacia Regional de Senador Pompeu
Delegacia Regional de Sobral
Delegacia Regional de Tauá
Delegacia Regional de Tianguá

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Convém esclarecer que no decorrer do ano de 2019, a Ouvidoria Setorial da Polícia Civil foi oficialmente incluída na estrutura básica e organizacional da instituição, através do decreto nº 32.987, publicado no DOE no dia 22 de fevereiro de 2019, passando a funcionar de forma efetiva no Sistema Ceará Transparente, coordenado e gerenciado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE. Houve então ações de otimização em todo o funcionamento da assessoria da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil, principalmente, na questão de utilização do sistema de forma virtual e na agilização oportuna das demandas, dirigidas para áreas internas, lembrando ainda o ganho das sub-redes que foram oficializados pontos de atendimento presencial em diversas Delegacias da capital e do interior do Estado para a realização de manifestações, quando antes, só se contava com a Ouvidoria Setorial localizada na sede da Polícia Civil.

Como feedback do trabalho realizado no âmbito desta Ouvidoria Setorial, quanto a dedicação e agilidade no envio das manifestações de forma virtual para as áreas internas, quando da resolução de um caso sensível, houve reconhecimento do Exmº Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral, através dos processos – Viproce nºs 08965743/2019 e 09440628/2019, referente a Manifestação nº 5268935, através de um Elogio para todos os envolvidos na triagem da referida Manifestação.

10 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Sugerimos melhorias no sistema utilizado a ferramenta Ceará transparente, no que se refere ao campo “unidades” que atualmente não informa quais operadores internos cadastrados na respectiva



**SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL
GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA SETORIAL**

unidade, neste mesmo campo, não temos como realizar busca prática e ágil da unidade, haja vista o grande número de unidades da Polícia Civil.

Sugerimos ainda, a limitação de reaberturas de manifestações que tratem do mesmo assunto.

Sugerimos ademais, a restrição do nome completo do servidor desta Ouvidoria Setorial, visando a segurança pessoal do operador (a) do sistema, pois já houve fatos em que usuários desabonam textualmente os servidores em suas manifestações.


DPC Walnir Albertino de Lima
Ouvidor Setorial da Polícia Civil

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Ciente do teor do Relatório de Gestão de Ouvidoria, ano 2019, ressalto que a Ouvidoria da Polícia Civil, embora existisse fisicamente no órgão, foi criada na estrutura organizacional da Polícia Civil por meio do Decreto nº 32.987, publicado no Diário Oficial do Estado em 22/02/2019.

Dessa forma, a Administração Superior da Polícia Civil trabalha no sentido de otimizar os trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria, sendo que, no ano de 2019 teve o incremento de servidores naquela unidade, onde, até o ano de 2018, havia apenas um servidor à disposição da Ouvidoria, hoje, integra a Ouvidoria da Polícia Civil uma equipe composta de quatro servidores, dirigida por um Delegado de Polícia.

Ademais, na busca de que as reclamações, dúvidas, sugestões e demais demandas da Ouvidoria sejam prontamente atendidas foi aberto um canal de diálogo entre a Ouvidoria e as demais unidades da Polícia Civil, com a implantação de sub-redes nas diversas Delegacias de Polícia.

Por fim, este signatário vem desenvolvendo esforços no sentido de dotar a Ouvidoria da Polícia Civil dos meios necessários à realização de seu papel, em sintonia com a Lei Nacional nº 13.460/2017 e demais normativos pertinentes, no sentido de que possa desenvolver seu mister zelando pelo princípio da eficiência, atingindo, dessa forma, os anseios de seus usuários, em conformidade, todavia, com as diretrizes pautadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE).

Fortaleza, 30 de janeiro de 2020.


Sérgio Pereira dos Santos
Delegado Geral da Polícia Civil, em representação