



Nº DO PROCESSO: 01484107/2021

DATA:08/02/2021

HORA:09:50

ORIGEM

SUPERINTENDENCIA DA POLICIA CIVIL

ASSUNTO

ENCAMINHAMENTO / DOCUMENTO

OBSERVAÇÕES

OFÍCIO N.º: 05/2021

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2020.

AUTOR(ES)

OUVIDORIA SETORIAL.

FAVORECIDO(S)

TRAMITAÇÕES DO PROCESSO

Impressão realizada por: LEONARDO RESSURREIÇÃO DE OLIVEIRA - PCCE/PROTOCOLO 08/02/2021 09:50:51



SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL
GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA SETORIAL



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

OFÍCIO Nº. 05/2021

Fortaleza, 08 de fevereiro de 2021.

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 – 2º Andar, Cambéa – Fortaleza, CE.



Assunto: Relatório de Gestão de Ouvidoria 2020.

Senhor Secretário,

Cumprimentando-o com as cordialidades de estilo, encaminhamos a Vossa Excelência, o Relatório de Gestão de Ouvidoria, referente ao exercício de 2020, desta Polícia Civil do Estado do Ceará.

Atenciosamente,

DPC Jerffison Pereira da Silva
Ouvidor da Polícia Civil

POLÍCIA CIVIL DO CEARÁ



RELATÓRIO DE GESTÃO

OUIVIA
2020





SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL
GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA SETORIAL



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO CEARÁ DE 2020

Período 01.01.2020 a 31.12.2020

EXPEDIENTE



Direção Superior

Marcus Vinícius Saboia Rattacaso (Delegado Geral)

Sérgio Pereira dos Santos (Delegado Geral Adjunto)

Ouvidor

Jerffison Pereira da Silva (Delegado de Polícia Civil)

Equipe Ouvidoria

Ana Vlândia Santos da Silva (Assistente de Administração)

Celine Mesquita Costa (Escrivã de Polícia Civil)

Equipe SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)

Romana de Lima Girão Andrade (Inspetora de Polícia Civil)

1 – INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Setorial da Polícia Civil está inserida na Estrutura Básica e Organizacional da Polícia Civil, como órgão de Assessoramento ao Gabinete do Delegado 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.

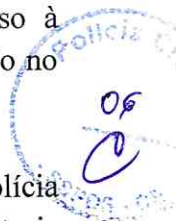
Nesta Ouvidoria Setorial concentram-se as atividades de dois Serviços, os quais são executados por meio da plataforma Ceará Transparente: **Ouvidoria e Acesso a Informação**.

O Serviço de Ouvidoria – consiste em demandas apresentadas pelos cidadãos compreendendo sugestões, solicitações, elogios, reclamações e denúncias, repassadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, através de seus canais oficiais de comunicação (call center – 155, www.ouvidoria.ce.gov.br, facebook/CGECeará, Twitter.com/CGECeará), como também demandas oriundas do atendimento presencial nesta ouvidoria.

O Serviço de Acesso a Informação (SIC) – consiste na solicitação de informações, dentro dos critérios e limites que estão definidos nas Leis de Acesso à Informação, na esfera da Administração Pública Estadual, por meio do sistema Ceará Transparente administrado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, pelos mesmos canais utilizados na Ouvidoria.

As demandas são recebidas pela Ouvidoria Setorial, classificadas e encaminhadas às unidades para providências no âmbito da Polícia Civil para apurar materialidade e autoria das denúncias dos mais diversos crimes apontados pelo cidadão, inclusive as reclamações sobre o mal atendimento de servidores e prestadores de serviço nas dependências das unidades. Já as condutas supostamente desviada de policiais, conforme a extensão e gravidades dos fatos, são endereçadas a Controladoria

Geral de Disciplina – CGD, por meio do suporte de sua Ouvidoria, que também integra o próprio sistema estadual. É por oportuno ressaltar, que todas as demandas de ouvidoria e acesso à informação instadas a esta Ouvidoria Setorial foram prontamente atendidas no prazo estipulado no decorrer do ano de 2020.



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.

Em maio de 2020, os servidores desta Ouvidoria Setorial participaram da Oficina de Padronização de Serviços Públicos, promovida pelo Laboratório de Inovação de Dados – IRIS - da Casa Civil, que tinha por objetivo oferecer suporte para se desenvolver e formalizar a Carta de Serviços ao Usuário, as quais ficaram disponíveis na página da Polícia Civil e Ceará Transparente, divulgando de forma atual e permanente a prestação de todos os serviços no âmbito da Polícia Civil, levando ao conhecimento público o acesso e disposição de suas atividades internas.

O desempenho do Controle Interno da Polícia Civil é exercido organicamente pela Assessoria de Desenvolvimento Institucional – ADINS, sob a coordenação do Diretor de Planejamento e Gestão Interna da Delegacia Geral da Polícia Civil, conforme a Portaria nº 96/2018-GDGPC, publicada no DOE, de 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, como instrumento típico de um Estado Democrático de Direito, estabelece 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.

Legislação Aplicada

LEI NACIONAL 13.460/2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública;

DECRETO 30.938/2012 - Regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual;

DECRETO 30.474/2011 - Institui o Sistema de Ouvidoria – SOU;

DECRETO 32.987/2019 - Estrutura Organizacional da Polícia Civil.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Recomendação solicitada no Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2019.

2019 – Recomendação 1) Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de

qualidade de atendimentos registrados na Carta de Serviços ao Usuário, de acordo com a Lei Nacional nº 13.460/2017.



Para cumprir essa **recomendação**, a Ouvidoria Setorial desenvolveu no mês de novembro de 2020, uma pesquisa de satisfação do usuário sobre os serviços prestados pela Polícia Civil, para que os cidadãos residentes em nosso Estado possam avaliar a atuação da Instituição na prestação de serviços à população. Nessa pesquisa é possível emitir relatórios e os resultados serão acompanhados, inclusive por gráficos comparativos. Como forma de despertar o interesse do cidadão para participar da avaliação fizemos publicação nas redes sociais e no Site da Polícia Civil, como também foi disponibilizado o link da pesquisa no final do texto das respostas das manifestações de Ouvidoria e de Acesso a Informação para contribuição do cidadão, cujo resultado avaliativo será divulgado periodicamente no Órgão e disponibilizado no site da Polícia Civil.

Orientações solicitadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2019.

Orientação 01 – Incluir os temas “Ouvidoria” e “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017)” no programa de palestras realizadas no âmbito dos órgãos e entidades, principalmente aqueles que possuem uma agenda anual de palestras institucionais.

A Instituição Polícia Civil não possui agenda anual de Palestras Institucionais. No entanto, a Ouvidoria Setorial realizou uma agenda para divulgação de suas atividades no âmbito da Instituição. No Início de 2020 iniciamos, antes da Pandemia, as visitas às Delegacias, com o objetivo de conscientizar os gestores e os operadores internos da importância de atender, dentro do prazo e com qualidade de conteúdo, as demandas de Ouvidoria. Na oportunidade afixamos os cartazes de divulgação dos canais de acesso do cidadão aos serviços de Ouvidoria, com o intuito de divulgar à população a existência da Ouvidoria no âmbito da Polícia Civil. No ano de 2020 avançamos ainda mais na divulgação das atividades da Ouvidoria e na preservação da defesa do usuário do serviço público, levando aos delegados titulares das delegacias de Polícia Civil de todo o Estado, um Ciclo de Palestras com o tema: “A atuação da Ouvidoria da Polícia Civil no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria”, aplicado por servidores da CGE em parceria com a EGP. No prédio da Delegacia Geral foi afixado na Recepção o Banner “A sua voz é a nossa força” para divulgação da existência da Ouvidoria na Polícia Civil e seus canais de acesso e no TOTEM de sinalização afixado na entrada do prédio foi incluído a Localização da Sala da Ouvidoria para facilitar o acesso aos usuários. Ações como essas serão intensificadas anualmente para o conhecimento e crescimento da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil.

Orientação 02 - Ampliar a pesquisa de satisfação junto aos usuários de ouvidoria, com a finalidade de colher melhores informações sobre qualidade da resposta fornecida ao cidadão.

A pesquisa de satisfação junto aos usuários de Ouvidoria na Polícia Civil é solicitada no rodapé das respostas às manifestações realizadas pelos usuários. Com o intuito de ampliar esse serviço, implementamos uma pesquisa de Satisfação dos Serviços Prestados pela Instituição no site da Polícia Civil, da qual teremos elementos para emitir relatórios e medir a satisfação dos usuários, não apenas com o desempenho da Ouvidoria, mas também com os serviços prestados pela Polícia Civil no Estado do Ceará.

Orientação 03 - Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidades, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar,

respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias.

Procedimento/Fluxo para o tratamento e apuração das denúncias: A Ouvidoria Setorial recebe a denúncia via Ceará Transparente; classifica a denúncia; realiza apuração preliminar (viabilidade da denúncia); Se houver viabilidade encaminha para área responsável apurar; se não houver viabilidade, solicita ao usuário informações complementares; Se o usuário não atender a solicitação no prazo de 05 (cinco) dias a manifestação é finalizada; se o usuário atender o pedido satisfatoriamente, encaminha-se para área responsável apurar a denúncia; Se a denúncia for comprovada a área responsável aplica as medidas cabíveis (instaura-se o procedimento adequado para apuração e aplicação das penalidades); De posse do posicionamento da unidade responsável, a Ouvidoria Setorial encaminha a resposta parcial/final ao usuário. Vale Salientar que o sigilo da manifestação é cumprimento obrigatório, tendo em vista que o usuário não é identificado e o acesso à manifestação é restrito à Ouvidoria Setorial e a equipe de investigação da Delegacia, onde ambos não têm conhecimento da identificação do manifestante.

Orientação 04 - Indicar no relatório de ouvidoria as sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos a partir das manifestações de ouvidoria apresentadas pelos cidadãos, e acompanhar as providências adotadas e soluções apresentadas para melhoria dos serviços junto às unidades competentes do órgão/entidade.

Dentre as inúmeras sugestões de melhoria na prestação de serviço sugeridas nas manifestações em 2020, se destacam: a Ouvidoria da Polícia Civil recebeu uma manifestação pedindo que a viatura de uma das delegacias fosse melhor identificada, pois as letras de identificação, em decorrência do uso prolongado, já se apresentava ilegível. A Ouvidoria acionou o Departamento Administrativo e Financeiro - DEPAF, setor responsável pela manutenção dos veículos e a referida viatura foi novamente envelopada. Houve algumas manifestações pedindo providências quanto a limpeza das dependências e reformas das delegacias, como providências o DEPAF incluiu as unidades no Plano Anual de Reformas e os gestores das unidades ajustaram a limpeza das áreas de acesso ao público das delegacias para melhor atender a população. Em 2020, a Ouvidoria Setorial passou a solicitar ao Departamento de Gestão de Pessoas - DGP a inclusão dos elogios formalizados nas manifestações pelos usuários na ficha funcional dos servidores, como também solicitou aos gestores das delegacias que fizessem a divulgação dos elogios na unidade onde o servidor presta serviço, o que passou a motivar os demais a melhorar o atendimento ao público. A Ouvidoria fará anualmente elogio aos cinco melhores operadores internos que tenham desempenhado suas atribuições de ouvidoria com tempestividade e urbanidade. As Denúncias dos usuários sobre locais onde estão ocorrendo os crimes tem contribuído nas investigações dos delitos, principalmente o tráfico de drogas.

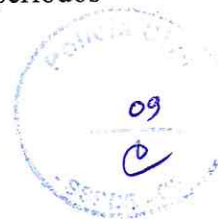
Orientação 05 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações e atualizações acerca de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria

Até o momento a Ouvidoria Setorial da Polícia Civil não sentiu a necessidade de enviar à Central de Atendimento 155 as informações aqui referidas, mas ficará atenta e formalizará caso ocorra a necessidade de tais atualizações.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Apresentamos a seguir os atendimentos da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil no ano de 2020, de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará

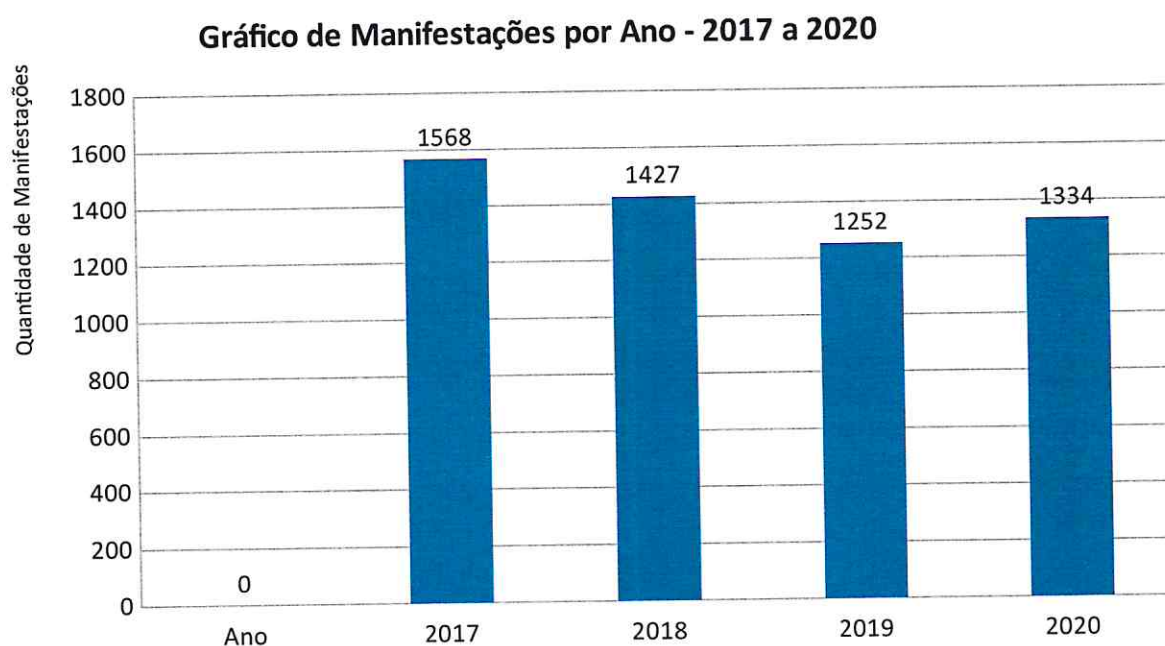
Transparente com demonstrativos gráficos, análise e comparações com os resultados de períodos anteriores.



- ❖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

3.1.1 – Gráfico de Manifestações por Ano – 2017 a 2020



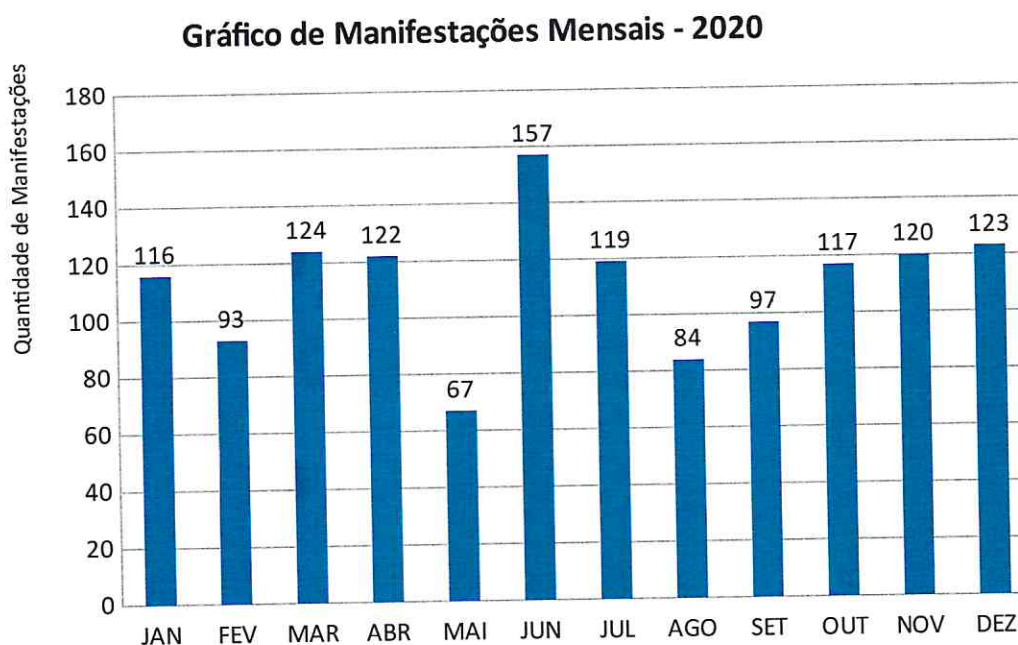
No gráfico das manifestações requeridas pela sociedade à Ouvidoria da Polícia Civil entre os anos de 2017 a 2020, observamos que no ano de 2020, apesar dos efeitos da pandemia, que praticamente paralisou por vários meses o atendimento presencial nas nossas unidades, houve um aumento considerável no número de manifestações se compararmos com o ano anterior, o que demonstra que a Ouvidoria é hoje um meio de apoio à população na busca da concretização da prestação dos serviços públicos.

Importante salientar que essa busca da sociedade pela Ouvidoria, já é um reflexo da credibilidade alcançada, em razão das ações tomadas pela Instituição nos anos de 2019 e 2020, através de Atos Administrativos da Superintendência da Polícia Civil e informes sobre o dever Institucional da Ouvidoria Setorial do Órgão, os quais foram acatados pelas Autoridades Policiais e seus Agentes cadastrados no Sistema Ceará Transparente de todas as áreas internas (Delegacias), momento em que as respostas passaram a ser mais ágeis e conclusivas, evitando atrasos e reaberturas de novas manifestações com o mesmo objeto.

Fator que também causou melhoria no conteúdo das respostas das manifestações foram as orientações diárias dos membros da Ouvidoria Setorial prestadas aos delegados e operadores internos das unidades da Polícia Civil.

Por último, fundamental na formação do convencimento da melhoria do conteúdo e tempestividade das respostas das manifestações foi a aplicação do Ciclo de Palestras com o tema: “Atuação da Ouvidoria da Polícia Civil no Âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria” ministrado pela Controladoria Geral do Estado - CGE em parceria com o Escola de Gestão Pública EGP, o que sensibilizou ainda mais os delegados a darem maior atenção às manifestações.

3.1.2 – Gráfico de Manifestações Mensais – 2020



Na demonstração gráfica das Manifestações Mensais de 2020, se observa que no mês de maio, auge da pandemia no nosso Estado, ocorreu uma queda no número de manifestações, certamente em razão das medidas governamentais de isolamento social que vivenciamos, provocando uma redução das atividades nos seguimentos da economia e social, diminuindo, por conseguinte, as relações humanas, que são fatores que geram maior necessidade das ações de controle do Estado.

No mês de junho ocorreu um acréscimo nas demandas, acarretado, em parte, por uma avalanche de denúncias de crimes de abuso sexual no âmbito das Escolas do nosso Estado, em que alunas denunciavam principalmente professores de assédio sexual.

Nos demais meses visualizamos uma tendência de normalidade do número de manifestações, dentro da média, que ficou em torno de 110 mensais.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2019	2020	Variação
Telefone 155	839	713	- 15,02%



Internet	360	577	60,28%
Presencial	12	04	- 66,67%
Telefone Fixo	1	0	- 100%
E-mail	23	31	34,78%
Caixa de Sugestões	0	0	0%
Facebook	12	2	- 83,33%
Reclame Aqui	1	0	- 100%
Instagram	0	2	0%
Twitter	4	0	- 100%
Carta	0	4	0%
Ceará App	0	1	0%

Manifestações por Meio de Entrada – mesmo ocorrendo um decréscimo de 15% em relação ao ano anterior, o call-Center de Canindé, através do número 155, permaneceu sendo a ferramenta mais utilizada para acesso à Ouvidoria do Estado (Ouvidoria Setorial da PC), tendo em vista a facilidade que tem o usuário/manifestante de se expressar com identificação ou anonimamente.

Relevante, porém, foram os acréscimos nos acessos pela internet e e-mail, demonstrando que a Ouvidoria do Estado vem sendo utilizada por todos os seguimentos da sociedade, pois os meios de entrada oferecidos permitem ao cidadão maior agilidade e autonomia.

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2019	2020	Variação
Reclamação	622	580	- 6,75%
Solicitação	430	369	-14,19%
Denúncia	112	241	115,18%
Sugestão	12	24	100%
Elogio	76	120	57,89%

No gráfico acima se observa que as manifestações do tipo Reclamação e Solicitação apresentam redução em relação ao ano anterior, porém em percentuais não muito significativos, no entanto, as manifestações de Denúncia, Sugestões e Elogio apresentaram acréscimos importantes, mesmo sabendo que temos que acompanhar de perto as classificações no ano de 2021, de modo que o resultado seja mais próximo da realidade exigida pela CGE, pra isso algumas providências já estão sendo colocadas em prática pela equipe da Ouvidoria Setorial.

3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	114

	Apuração e procedimento sobre crimes diversos	108
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	105
	Tráfico de drogas	60
Solicitação	Apuração e procedimento sobre crimes diversos	135
	Tráfico de drogas	101
	Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	10
Denúncia	Apuração e procedimento sobre crimes diversos	77
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	58
	Tráfico de drogas	41
	Assédio moral/sexual	36
Sugestão	Estrutura e funcionamento de delegacia	04
	Elogio ao servidor público/colaborador	04
	Apuração e procedimento sobre crimes diversos	04
Elogio	Elogio ao servidor público/colaborador	116
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	04

Neste tópico se observa a repetição de assuntos em tipos distintos de manifestação, **por exemplo: o assunto Tráfico de Drogas aparece em Reclamação, Solicitação e Denúncia.** Para corrigir essa inconsistência nas manifestações futuras, a equipe da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil alinhou com a servidora responsável pelas Denúncias na CGE que, a partir de janeiro de 2021, encaminharemos o número do protocolo das manifestações que apresentarem tal inconsistência, para que seja feita a classificação correta pertinente a tipologia.

Sendo assim, se todas as manifestações, cujo o assunto é Tráfico de Drogas e Apuração e Procedimento Sobre Crimes Diversos estiverem classificados na tipologia Denúncia, esta seria a maior entre as manifestações com 645.

Nesses termos, o acréscimo nas manifestações de Denúncia tem por principal justificativa a confiança da população na preservação do anonimato em apontar criminosos/quadrilhas/ facções criminosas que praticam crimes de toda natureza, principalmente o tráfico de drogas, fato que tem auxiliado as investigações da Polícia Civil em ter, pelos menos, indícios de autoria dos crimes que tanto interfere no cotidiano da população cearense, atingindo toda sociedade e em especial a nossa juventude que na maioria dos casos fica refém da criminalidade.

Relevante também é o acréscimo nas manifestações de Sugestão que têm de modo positivo, em alguns casos, auxiliado na melhoria da prestação de serviço da Instituição.

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Demora na entrega do serviço/produto	38
	Atendimento inadequado por prestador de serviços	27
	Mau atendimento	09
Apuração e procedimento sobre crimes diversos	Orientações sobre procedimentos policiais	38
	Ações de facções criminosas	50
	Contravenção penal	05

Conduta inadequada de servidor/colaborador	Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros)	65
	Abuso de autoridade	46
	Tratamento indevido/desrespeitoso com o público	25
Tráfico de drogas	Ocorrência de tráfico de drogas	186
	Localização de traficantes	11
Assédio moral/sexual	Violência sexual	49
Elogio ao servidor público/colaborador	Satisfação	127



Na planilha acima, se observa um elevado número de ocorrências de Tráfico de Drogas que certamente vem atrelado ao envolvimento de facções criminosas identificadas ou não, que nos últimos anos têm se alastrado em todos os Estados de nossa Federação, causando por meio de vasto repertório de delitos, verdadeiro terror aos cidadãos de bem. Esse fenômeno da criminalidade vem causando sofrimento ao povo, que viu na Ouvidoria uma forma de denunciar e ter a garantia do anonimato, para não sofrer represália.

Com relação ao aumento das manifestações de Elogio, a Polícia Civil recebe como um indicativo de que a prestação de serviço nas delegacias do nosso Estado tem sido mais eficiente e eficaz, demonstrando avanço no nosso objetivo principal que é de assim servirmos a sociedade cearense, apesar de detectarmos ainda, um número expressivo de insatisfação da população com a incidência de Conduta Inadequada de Agente da Segurança, quer por mau atendimento, quer por aparente demonstração de Abuso de Autoridade, 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.

3.3.3 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)

Tabela: Assunto/Sub-Assunto Coronavírus		
Assunto	Sub-Assuntos	Total
CORONAVÍRUS (Covid 19)	Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados.	06
	Ações de prevenção e combate ao coronavírus.	05
	Orientações gerais (prevenção e plano de contingência).	03

A Polícia Civil cumpriu as recomendações do Ministério da Saúde e da Secretária de Saúde do Estado do Ceará acerca das medidas de prevenção à contaminação da Covid 19, com disponibilização de álcool em gel nas Unidades, exigência de uso de máscaras para ingressar nas dependências das delegacias e observância ao distanciamento social, medidas cuja execução não foram objeto de muitas reclamações por parte da população, como também não houve grande demanda para atuação da Polícia Civil no que diz respeito a descumprimento dos decretos

governamentais, visto que essa atribuição de fiscalização está concentrada em outros órgãos específicos, fato confirmado pelos números da tabela acima.



3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Tabela: Tipo de Serviços	
Tipos	Total
Não se aplica	185
Recebimento de denúncias, reclamações, sugestões e elogios	37
Registrar Boletim de Ocorrência (BO)	16
Registrar Boletim de Ocorrência Eletrônico (BOE)	4
Informação ao Cidadão	4

Se observa que a classificação de manifestação por tipo de serviço teve como maior número de classificação o tipo **não se aplica**, isso porque a maioria das opções disponíveis para classificar faz referência a registro de Boletins de Ocorrência – BO e, considerando que a maioria das manifestações são anônimas, o manifestante teria que se expor para registrar um BO, o que inviabiliza o objetivo de se manter o anonimato.

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Fortalecimento do Sistema de Segurança Pública	9
Gestão Administrativa do Ceará	3
Segurança Pública Integrada	117
Segurança Pública Integrada com a sociedade	1205

O programa orçamentário **Segurança Pública Integrada com a Sociedade** é comum às vinculadas da 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
Ouvidoria	71
Delegacia de Combate a Exploração a Criança e ao Adolescente – DCECA	41
34º Distrito Policial	35
Delegacia Eletrônica – DELETRON	35
Delegacia Municipal de Sobral	30

Na planilha acima se observa que a Ouvidoria Setorial da Polícia Civil ao fazer o tratamento preliminar das manifestações, não raro, responde diretamente determinadas demandas, sem a necessidade de encaminhamento para as áreas internas, razão pela qual respondeu um número expressivo de manifestações.

A Delegacia de Combate a Exploração da Criança e do Adolescente – DCECA, dentre as delegacias foi a mais demandada no ano de 2020, em razão do grande número de manifestações de Exploração Sexual, apontadas, na sua grande maioria, por alunas contra professores das redes público e privada.

3.7 – Manifestações por Município

Tabela: Municípios		
Municípios	2019	2020
Indefinido	965	915
Fortaleza	138	214
Caucaia	5	214
Maracanaú	8	12
Itapipoca	1	8

Como ocorreu no ano de 2019, se verifica 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 (Município) não é item obrigatório de preenchimento da manifestação pelo usuário, deixando prejudicada qualquer análise estatística sobre o item de maior demanda.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 – Resolubilidade das Manifestações

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2019	Quantidade de Manifestações em 2020
Manifestações Finalizadas no Prazo	923	1330
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	322	0
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes	0	0

fora prazo (não concluídas)		
Total	1.245	1.334



Constata-se que houve uma grande evolução das manifestações finalizadas no prazo, se compararmos os anos de 2019/2020, pois não tivemos nenhuma resposta de manifestação fora do prazo em 2020, fruto de um trabalho persistente de orientação e sensibilização da Ouvidoria Setorial junto aos delegados titulares e operadores internos das delegacias, que entenderam a importância de priorizar o atendimento das manifestações dentro do prazo, pois as consideramos, dentre outros parâmetros, como o termômetro da qualidade e eficácia dos serviços prestados à população pela Polícia Civil. Vale salientar que os dados que estão na planilha acima foram extraídos dos relatórios fornecidos pelo sistema da CGE, não sabemos esclarecer a diferença entre manifestações finalizadas em 2020 ser igual 1330 e o total de manifestações ser de 1334.

4.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2019	Índice de Resolubilidade em 2020
Manifestações Finalizadas no Prazo	73,72%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	25,72%	0%

A Portaria Normativa nº 9/2019, do Gabinete do Delegado Geral, publicada no DOE, de 15 de outubro de 2019, no Artigo 1, inciso X, dispõe: “**predizer o dever funcional de todos os servidores responsáveis pelas áreas internas, sobre a verificação diária ao Sistema de Ouvidoria – SOU e acesso à informação – SIC, valendo ressaltar que o não atendimento a resposta injustificados a esta ouvidoria setorial pode repercutir em responsabilidade no âmbito disciplinar em nível de transgressão, conforme prescreve o Estatuto da Polícia Civil de Carreira**”. 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).

Sendo assim, temos na Portaria 9/2019, elementos que evidenciam a importância de atendimento as manifestações dentro do prazo, porém sabemos que sensibilizar e mostrar a importância desse trabalho surte efeito bem mais promissor.

Dessa forma, no início do ano, antes da pandemia, a Ouvidoria iniciou esse trabalho de **sensibilização** (atenção aos prazos de resposta) e **orientação** aos delegados e operadores internos de **forma presencial**, por meio de visitas às delegacias. Na oportunidade afixamos nas delegacias

visitadas nossos panfletos de divulgação dos canais de acesso a Ouvidoria, em locais acessíveis ao público e colocamos a Ouvidoria Setorial à disposição das delegacias para orientar sobre a utilização do acesso ao Ceará Transparente e a objetividade do atendimento das demandas.

Com a pandemia, as visitas presenciais se interromperam e os membros da Ouvidoria Setorial intensificaram o acompanhamento diário das respostas das manifestações, cobrando às unidades através de e-mail, via telefone e watsap os delegados e operadores internos, cobranças que teve um certo declínio no decorrer do ano, visto que com essa estratégia, as demandas de Ouvidoria entraram na rotina das delegacias.

Como dito antes, esse trabalho de sensibilização tomou maior relevância com o ciclo de palestras oferecido aos diretores e delegados pela CGE em parceria com a Escola de Gestão Pública – ECP intitulado: “A atuação da Ouvidoria da Polícia Civil no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria”.

4.1.2 – Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2019	37 dias
Tempo Médio de Resposta 2020	06 dias

Em relação ao **Tempo Médio de Resposta** se verifica que houve um grande avanço se compararmos com o ano anterior, isso se deve, entre outros fatores, ao trabalho realizado conforme descrito no item anterior, item 4.1.1

4.2 – Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,97
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,2
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,29
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,77
Média	4,06
Índice de Satisfação:	81,20%
Obs. Cálculo do Índice de Satisfação: Média perguntas A B C D * 20.	
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,79
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,07
Total de pesquisas respondidas	143
Representação da Amostra	10,72%

Na representação da **Satisfação dos Usuários da Ouvidoria** a quantidade de manifestantes que responderam a pesquisa de satisfação, apesar de apresentar aumento em relação ao ano anterior, ainda foi muito abaixo do esperado, pois tivemos 1334 manifestações no ano e apenas 143

responderam a pesquisa, ou seja, 10,72% do total e a média obtida das pontuações às perguntas foi de 4,06. Considerando que a nota máxima de cada item é 5,00, atingimos uma satisfação dos usuários de 81,20%. Como medida de incentivar os manifestantes a responderem a pesquisa de satisfação, vamos manter o lembrete em cada manifestação, sobre a necessidade e importância de opinar a respeito da referenciada pesquisa e procurar desenvolver ainda no ano de 2021 outras formas de motivar os usuários a participarem da pesquisa.

5.1 – Motivos das Manifestações

Do universo das manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial da Polícia Civil, se destaca em 2020, que a sociedade cearense vem sofrendo, já a alguns anos, com o tráfico de drogas e as facções criminosas que invadiram todos os Estados Brasileiros. Problema social que vem destruindo famílias e o povo exige respostas imediatas do Poder Público, pois em regra, com o tráfico, surgem outros crimes como o homicídio que, em sua maioria, são determinados por membros de facções rivais em disputa de território, mas sabemos que muitos cidadãos inocentes perdem a vida nessa guerra urbana.

Esse fenômeno da criminalidade vem causando sofrimento ao povo, que viu na Ouvidoria uma forma de denunciar e ter a garantia do anonimato, para não sofrer represálias.

Detectarmos ainda, um número expressivo de insatisfação da população com a incidência de Conduta Inadequada de Agente da Segurança, quer por mau atendimento, quer por aparente demonstração de Abuso de Autoridade, frente as pessoas que procuram os serviços da 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. E a Ouvidoria Setorial tem contribuindo muito nessa mudança sensibilizando dirigentes e policiais para a melhoria no atendimento.

Ocorreu também um número expressivo de denúncias de abuso sexual nas escolas do nosso Estado, acreditamos que as medidas tomadas pela Polícia Civil, com as denúncias recebidas e encaminhadas para as delegacias, deverá inibir novas práticas dessa natureza

5.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

Os pontos recorrentes mais expressivos nas manifestações do ano de 2020, segundo os gráficos, se concentraram no tráfico de drogas e na conduta inadequada de agente de segurança, sendo estes os assuntos que mais incomodaram a população cearense. Quanto ao primeiro ponto é um dos focos da Secretaria de Segurança Pública intensificar as ações no sentido de sufocar o tráfico no ano corrente, com metas ousadas, pois controlando as ações do tráfico temos a expectativa de se reduzir os demais crimes, como os contra o patrimônio e os homicídios.

Melhorar a qualidade da nossa relação com a sociedade é outro caminho que as demandas de ouvidoria estão apontando, situação que será levada ao conhecimento do nosso Dirigente Máximo para que sejam adotadas medidas no sentido de melhorar o atendimento ao público.

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

Como tratado no item anterior, os assuntos abordados nesse relatório serão tema de uma reunião com o Dirigente Máximo para que medidas sejam implementadas no sentido de melhor servir a sociedade cearense, lembrando que a política de segurança pública é traçada pela Secretaria de

Segurança Pública e Defesa Social - SSPDS em conjunto com suas Vinculadas e, as demandas de Ouvidoria, poderão ser levadas em consideração, tendo em vista ser um dos meios de se perceber os anseios da sociedade.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

I – benefício financeiro: O Sistema Ceará Transparente, utilizado pela CGE com as Ouvidorias Setoriais, gerou para a Polícia Civil uma economia considerável de material de expediente, em virtude das manifestações serem tratadas de forma virtual. O gasto com papel A4, impressão e energia foi reduzido consideravelmente e por conseguinte o espaço de arquivo e a geração de VIPROC.

II – benefício não-financeiro: Nesse aspecto, a tempestividade e qualidade das respostas das demandas de Ouvidoria trouxe credibilidade institucional, sendo hoje a Ouvidoria um canal que tem auxiliado a população cearense no sentido de, por meio de nossas unidades, implementar investigações de denúncias apontadas nas manifestações, agilizado o andamento de investigações já implantadas, como também o andamento de processos administrativos de servidores e pensionistas que necessitam mais celeridades na implementação de direitos trabalhistas.

Com a inclusão da Assessoria da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil, em sua estrutura organizacional, é perceptível sua elevada credibilidade perante aos Departamentos da Instituição e 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:

- I Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 19 de fevereiro de 2020;
- II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 24 de junho de 2020;
- III Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 26 de agosto de 2020;
- IV Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 27 de outubro de 2020;
- V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 17 de dezembro de 2020.

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:

- 1. Oficina de Padronização de Serviços Públicos, em 20/05/2020;
- 2. Orientação sobre acesso à informação no contexto de Pandemia", em 17/06/2020;
- 3. Conversando e orientando os comitês setoriais de acesso à informação no período da pandemia e trabalho remoto, em 16/09/2020;

4. Ciclo de Palestras EAD, com o tema: “A atuação da Ouvidoria da Polícia Civil no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria”, em 29 e 30/09/2020 e 01, 06, 07 e 08/10/2020;
5. Curso Básico de Tratamento de Denúncias, em 09/11/2020 a 13/11/2020;
6. Curso Introductório de Avaliação de Serviços, em 17/11/2020 a 19/11/2020;
7. Oficina para Construção de Relatórios de Ouvidoria 2020, em 26/11/2020.



8 – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

No Início de 2020 iniciamos, antes da Pandemia, as visitas às Delegacias, com o objetivo de conscientizar os gestores e os operadores internos da importância de atender, dentro do prazo, as manifestações de Ouvidoria. Na oportunidade, afixamos nas dependências das delegacias visitadas os cartazes de divulgação dos canais de acesso aos serviços de Ouvidoria, entregues pela CGE, com o intuito de divulgação à população.

Nesse diapasão, no prédio da Delegacia Geral foi afixado na Recepção o Banner “A sua voz é a nossa força” para divulgação da existência da Ouvidoria da Polícia Civil e seus canais de acesso, como também foi incluído no TOTEM de sinalização dos andares do prédio a localização da sala da Ouvidoria, para facilitar o acesso aos usuários, conforme fotografias abaixo:



No
mês
de

Junho de 2020 ocorreu uma avalanche de denúncias de assédio sexual, supostamente praticados por professores contra alunas, em sua maioria adolescentes, das escolas públicas e privadas do nosso Estado.

A Ouvidoria Setorial da Polícia Civil foi um dos canais escolhido pelas vítimas para denunciar com o propósito de estancar essa prática abominável. Dentre as inúmeras denúncias recebidas destacamos as oriundas do município de Iguatu, sob os números:

Manifestações [5472061](#), 5473052 e 5473054 - Assédio Sexual em Escola de Iguatu, em que o trabalho tempestivo realizado pela Delegacia de Defesa da Mulher de Iguatu foi fundamental, tendo como um dos resultados do Inquérito Policial, o desligamento dos professores acusados na denúncia pelos estabelecimentos educacionais onde os fatos ocorreram.

Em Fortaleza foram registradas as seguintes manifestações e aquelas que trouxeram indícios de materialidade e autoria foram instaurados os devidos Inquéritos Policiais que estão em andamento na Delegacia de Combate à Exploração da Criança e do Adolescente – DCECA.

Manifestações: 5492648, 5494283, 5464084, 5494957, 5494964, 5495558, 5494586, 5495669, 5493880, 5491861, 5491873, 5491944, 5492075, 5492080, 5492806, 5493228, 5493239, 5493876, 5494294, 5494372, 5569922, 5494290, 5495745, 5497720, 5493135, 5496897, 5498102, 5494326, 5595, 936.

A Ouvidoria Setorial da Polícia Civil implementou em 2020 a pesquisa de satisfação do Órgão, como forma de medir a satisfação da sociedade com o desempenho das atividades desenvolvidas pela Polícia Civil, podendo o cidadão encontrar de forma facilitada na página da Polícia Civil em “serviços úteis” e em “acesso à informação”.

http://apps.policiacivil.ce.gov.br/sistemas/formularios/pesquisa_satisfacao/

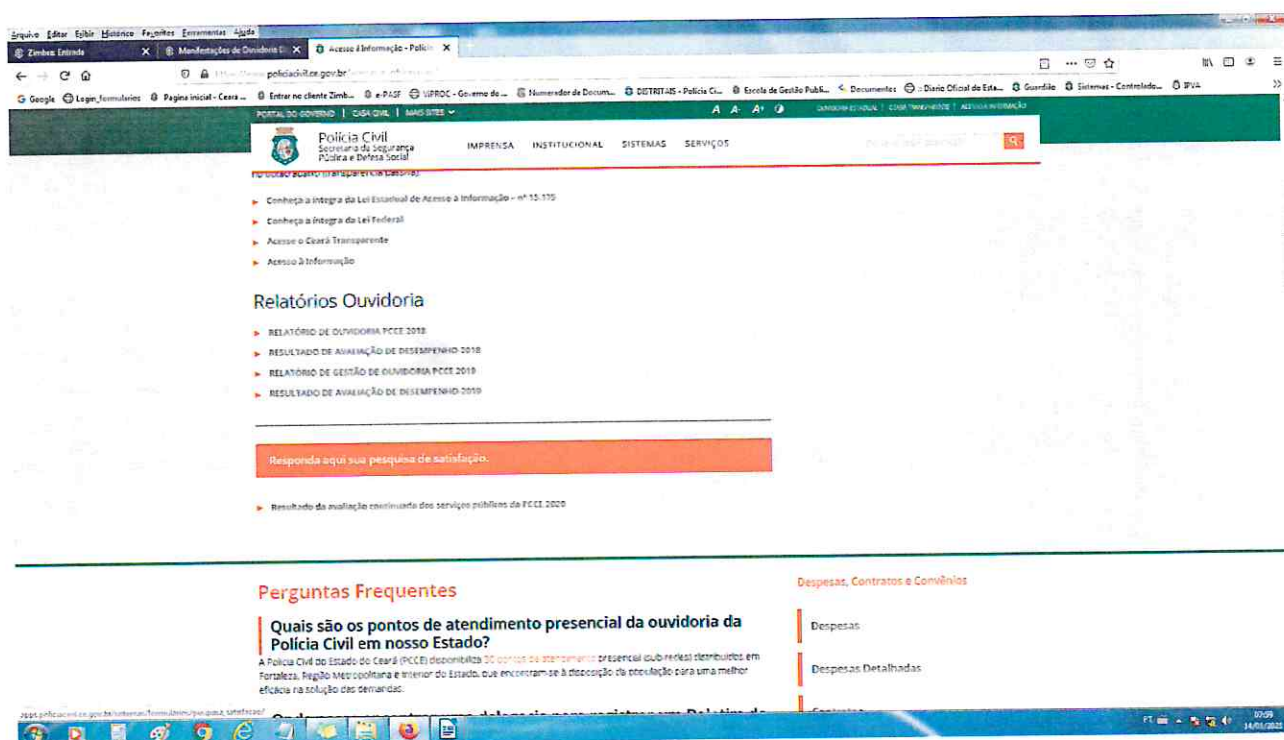
A pesquisa de satisfação foi devidamente divulgada no site e nas redes sociais da Polícia Civil.

<https://www.policiacivil.ce.gov.br/2020/12/04/policia-civil-disponibiliza-pesquisa-de-satisfacao-sobre-os-trabalhos-da-instituicao-para-a-populacao-cearense/?preview=true>

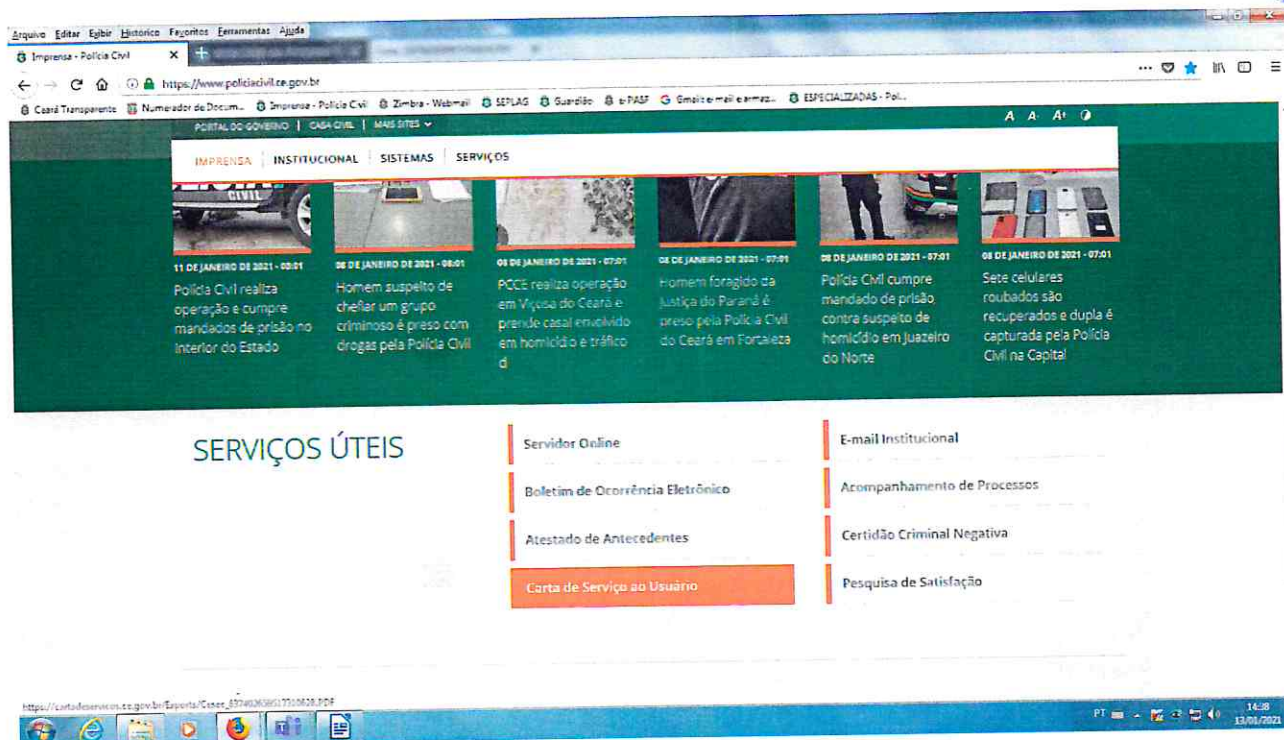
Está disponibilizado no site da Polícia Civil o resultado da pesquisa de satisfação do órgão.

<https://www.policiacivil.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/26/2021/01/RESULTADO-DA-PESQUISA-DE-SATISFACAO-DO-ORGAO-2020-2.pdf>

Na imagem abaixo se mostra o local de acesso à pesquisa de satisfação, disponível na página da Polícia Civil:



A equipe da Ouvidoria Setorial procurando facilitar o acesso às Cartas de Serviço do Órgão, disponíveis no site: **Carta de Serviço do Estado**, disponibilizou as referidas cartas no próprio site Institucional da Polícia Civil, na categoria serviços úteis, conforme imagem abaixo.



No final de 2020, a equipe da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil elegeu os cinco melhores operadores internos de Ouvidoria nos quesitos tempestividade de resposta, relacionamento interpessoal com os membros da Ouvidoria e atendimento às normas gerais de Ouvidoria (emitidas no Ofício Circular da Ouvidoria 001/2020), como forma de reconhecimento pelo excelente trabalho prestado no atendimento às Manifestações de Ouvidoria. Os eleitos receberam elogio do Gestor Máximo da Instituição, por meio do Ofício Circular 001/2021, tendo sido gerado o Vipro número 00130123/2021 (anexo I) e o elogio registrado na ficha funcional dos servidores. A divulgação foi realizada pelo e-mail Institucional da Polícia Civil, enviado para todos os departamentos e delegacias, no site da Polícia Civil e no site do Sindicato dos Policiais Cíveis de Carreira do Estado do Ceará.

Nos anos de 2019 e 2020 houve um número elevado de manifestações apontando conduta inadequada de agente de segurança no atendimento ao público nas delegacias do Estado, no entanto, observamos no segundo semestre de 2020 redução nesse tipo de manifestação, em razão, dentre outros fatores, do trabalho de conscientização dos membros da Ouvidoria Setorial junto aos delegados e operadores internos, como também depois do Ciclo de Palestras virtual que foi ofertado pela Controladoria Geral do Estado - CGE em parceria com a Escola de Gestão Pública - EGP aos Diretores de Departamentos e Delegados Titulares de todas as Delegacias de Polícia Civil do Estado do Ceará, com o tema: “A atuação da Ouvidoria da Polícia Civil no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria”, em 29 e 30/09/2020 e 01, 06, 07 e 08/10/2020.

Como dito acima, no segundo semestre de 2020 houve evolução na forma de atender a população, o que pode ser confirmado com o número expressivo de elogios que os policiais civis receberam da

população pela forma diligente, eficaz e respeitosa no atendimento dispensado, abaixo destacamos alguns desses elogios de um total de 120 recebidos no ano:



Elogio pela recuperação de bens que foram roubados

Manifestação 5621116

Nunca fui de elogiar um serviço público, pois acho que estão fazendo apenas a obrigação; mas quando realizam com extrema agilidade e perfeição não podemos deixar de ter nosso agradecimento, e maior respeito. Nosso colaborador foi assaltado a mão armada as 13:00 horas, tendo sido levado alguns bens da Empresa, e dirigindo-se a delegacia para fazer o B.O. As 21:00 horas recebeu uma ligação da Delegada Solange Dantas Alexandre, informando que o meliante tinha sido apreendido, como também a recuperação dos bens. Sempre ouvimos alguns fatos semelhantes, mas achamos que não passa de exagero, pois não estamos acostumados a sermos bem atendidos; acreditando somente quando vimos a eficiência com nossos olhos. Nosso Muito Obrigado.

Elogio pela recuperação de celulares

Manifestação 5623686

Cidadão elogia e parabeniza os serviços prestados na delegacia do bairro Panamericano, Fortaleza. Informa que teve seu aparelho de celular roubado há mais de dois meses, no entanto hoje teve seu aparelho recuperado e devolvido. Agradece e parabeniza o atendimento prestados pelos que fazem parte do DP: Pedro, Carol, Marcos, Lucas, Luciana, Gleice.

Manifestação 5365904

Gostaria de agradecer a equipe do 18º DP, pela a agilidade em recuperar meu celular roubado. O inspetor Júlio, e toda a equipe Neide e Kathyane. Todos foram muito solícitos e atenciosos. Cumprindo muito bem o trabalho junto a sociedade. Que Deus abençoe a todos. E mais uma vez muito obrigada por tudo.

Elogios pelo Bom Atendimento

Manifestação 5374563

Registro o excelente atendimento que tive na Delegacia de Policia Civil, na cidade do Crato CE. Estão de parabéns pelo bom serviço prestado a recepcionista e o rapaz que registrou o B.O que precisei fazer pela morte de Maria Auxiliadora Luna, ocorrida no Hosp. São Francisco, dia 18/02/2020. Também, o pessoal do IML em Juazeiro do Norte. Fui bem atendido.

Manifestação 5377716

Cidadã elogia os serviços prestados pela equipe que estava de plantão no 25º DP, no dia 05-03-20. Relata que obteve um atendimento de excelente qualidade ao registrar um b.o na data informada, inclusive a operação foi um sucesso, pois o carro que foi o objeto que gerou o b.o foi encontrado no mesmo dia.

Elogio pelo resgate de animal

Manifestação 5343482

Cidadã elogia a atitude dos policias do 5º Distrito Policial, José Raulino e Joel. Informa que se empenharam ao máximo para resgatar uma cadelinha e entregá-la ao seu dono. Essa atitude não só alegrou a família, mas também a todos que gostam de animais, como é o caso da Sra. Lucia de Fátima. Informa que essa matéria foi veiculada nos meios de comunicação, hoje, dia 08/01/2019.

9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS



No início do ano, mas precisamente no dia 12 de fevereiro de 2020, a equipe da Ouvidoria Setorial se reuniu com o Delegado Geral da Polícia Civil, Marcus Vinícius Saboia Rattacaso, para apresentá-lo o planejamento anual da Ouvidoria Setorial, no entanto a execução do planejamento foi imensamente prejudicado em razão da pandemia.

Mesmo diante das dificuldades de execução das ações previstas no planejamento inicial, consideramos que foi um ano positivo, pois apresentamos nesse relatório crescimento nos resultados comparado aos anos anteriores.

O mais relevante foi o avanço que tivemos com a aproximação do corpo funcional da Polícia Civil com a Ouvidoria Setorial, em que a equipe da Ouvidoria se empenhou em sensibilizar os delegados e operadores internos da importância de se atender tempestivamente e com qualidade as manifestações dos cidadãos, algo que resultou, inclusive, no apoio da própria Controladoria CGE, que em parceria com a Escola de Gestão Pública, ofereceu o ciclo de palestras com o tema: **“A atuação da Ouvidoria da Polícia Civil no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria”** direcionado aos diretores de departamentos e delegados titulares de todas as delegacias do Estado.

A Ouvidoria se consolidou como um dos canais de denúncias da população, que muito auxiliou nas investigações da Polícia Judiciária, apresentando excelentes resultados, como dito no corpo desse relatório.

A equipe da Ouvidoria expressa a satisfação da realização dos trabalhos no decorrer desse difícil ano, pois o atendimento a cada cidadão que buscou a Ouvidoria se expressa no semblante de cada membro da equipe em bem servir, que é a principal missão do servidor público.

Por oportuno, registramos a reunião de trabalho realizada no dia 09.10.2020, no auditório da Delegacia Geral, para celebração de convênio entre a Controladoria Geral do Estado - CGE e a Polícia Civil com a presença do Secretário Chefe da CGE - Dr. Aloísio Barbosa de Carvalho Neto, Secretário Adjunto Dr. Antônio Marconi Lemos da Silva e os Coordenadores da CGE, Delegado Geral da Polícia Civil - Dr. Marcus Vinícius Saboia Rattacaso, Delegado Geral Adjunto - Dr. Sérgio Pereira dos Santos, os Diretores dos Departamentos e o Ouvidor Setorial da Polícia Civil.

FOTOGRAFIAS DA REUNIÃO DE TRABALHO ENTRE A CGE E A POLÍCIA CIVIL





Polícia Civil
25
C
2020-05

FOTOGRAFIAS DA OUVIDORIA SETORIAL DA POLÍCIA CIVIL





10 – SUGESTÕES DE MELHORIA

1. Sugerimos ademais, a restrição do nome completo dos servidores 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, mencionando o nome completo dos operadores.
2. Sugerimos viabilizar na Plataforma Ceará Transparente melhorarias para utilização dos serviços rotineiros da Polícia Civil, conforme abaixo:
 - 2.1. Identificar as manifestações parciais assim como é informado para as manifestações “reabertas”;
 - 2.2. Adicionar a opção “novo posicionamento” para as manifestações parciais, como é disponibilizado para as manifestações “reabertas”;
 - 2.3. Adicionar na aba “unidades” um campo para “busca/ localizar”, atualmente não temos como realizar um busca prática e ágil da unidade, tendo que fazer a busca de forma manual, considerando o grande número de unidades da Polícia Civil, torna o trabalho lento;

- 2.4. Adicionar na aba “unidades”, quais servidores são responsáveis pela unidade, pois atualmente não informa quais operadores internos estão cadastrados na respectiva área;
- 2.5. Adicionar na aba “Classificação” um campo para “busca/ localizar”, para que possamos localizar os assuntos e subassuntos mais rápido e para que possamos classificar de forma mais uniforme;
- 2.6. Disponibilizar no painel principal um alerta para informar a entrada de “Comentários do Cidadão” e um para “Comentários Internos”, tornando mais prático e visível a verificação;
- 2.7. Disponibilizar de forma mais visível se a manifestação está na prorrogação, para que não se precise entrar em cada manifestação para encontrar qual está na prorrogação;
- 2.8. Permitir que o sistema mostre o local que a manifestação foi registrada ao consultar um protocolo, para que não se precise ficar ligando para CGE só para saber a origem da manifestação.
- 2.9 Permitir que o texto e anexos enviados através de “comentários do Cidadão”, seja possível disponibilizar em “Comentários internos” para que as áreas internas possam verificar, devido atualmente os operadores da Ouvidoria Setorial estarem copiando e colando o texto e baixando os arquivos enviados pelo cidadão um a um para anexar nos comentários internos.
- 2.10 Disponibilizar na aba “respostas” as considerações que a Ouvidoria Setorial enviou para área interna, para que possamos acompanhar e verificar o que foi pedido na respectiva consideração, devido atualmente ficar visível somente quando a área interna envia o posicionamento.
- 2.11 Sugerimos que se analise a possibilidade de inserir uma visualização na “aba classificação”, alertando a tipologia selecionada pelo manifestante, pois caso seja necessário o operador setorial tem a possibilidade de corrigir.
- 2.12 Sugerimos que se analise a possibilidade de antes de reprovar uma resposta enviada pela ouvidoria do órgão, tenha a disponibilidade existir um campo para interação entre o operador da CGE e operador do órgão, para eventuais dúvidas sobre a resposta enviada, assim evitando que o operador do órgão precise ligar para explicar que a resposta enviada estava coerente.
- 2.13 Sugerimos que se analise a possibilidade de unificar os comentários internos, comentários do cidadão e respostas na mesma página, tornando assim visualização mais clara e interativa do acompanhamento das manifestações, devido atualmente o alerta para os comentários não ser tão visível.
3. Simplificar os Relatórios estatísticos fornecidos pela Plataforma Ceará Transparente, disponibilizar de forma autoexplicativa as informações que serão extraídas das Planilhas estatísticas e dos Relatórios de dados brutos que serão adicionadas nas tabelas e gráficos do relatório de gestão das setoriais.


DPC Jerffison Pereira da Silva
Ouvidor da Polícia Civil

11 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE



Ciente do teor do Relatório de Gestão de Ouvidoria, ano 2020, 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 tem se empenhado no sentido de otimizar os trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria, sendo que, no ano de 2019 lotou naquela assessoria o quantitativo de servidores exigidos pela normatização da CGE, considerando o número de demandas por ano, além de ter juntado no mesmo ambiente uma servidora que trata das demandas do Sistema de Informação ao Cidadão – SIC. Dessa forma, hoje, integra a Ouvidoria da Polícia Civil uma equipe composta de quatro servidores, dirigidos por um Delegado de Polícia.

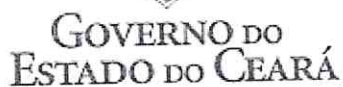
Ademais, na busca de que as reclamações, dúvidas, sugestões e demais demandas da Ouvidoria sejam prontamente atendidas foi aberto um canal de diálogo entre a Ouvidoria e as demais unidades da Polícia Civil, com a implantação de operadores internos em todas as Delegacias de Polícia do Estado do Ceará.

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, 08 de Fevereiro de 2021


Marcus Vinícius Saboia Rattacaso
Delegado Geral da Polícia Civil

29
C



DATA:06/01/2021 HORA:09:23

[illegible]

Impressão realizada por:

LEONARDO RESSURREIÇÃO DE OLIVEIRA - PCCP/PROTOCOLO

05/01/2021 09:24:19



SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL
GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA SETORIAL



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

0043 012,3 / 21

30

02

OFÍCIO CIRCULAR Nº. 01/2021 – OPC

Fortaleza, 04 de Janeiro de 2021.

Senhores Delegados,

A Gestão Superior e toda equipe da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil, celebra o reconhecimento pelos serviços de Ouvidoria realizados pelos Operadores Internos (Policiais Cíveis) que foram destaque no ano de 2020. Por oportuno, agradecemos o desempenho e bom relacionamento dispensado.

Ana Caroline Tibúrcio Marques, Inspetora de Polícia Civil, Matrícula nº 300.706-1-5, Lotado na Regional de Iguatu;

Bruno Correa de Melo Carvalho, Escrivão de Polícia Civil, Matrícula nº 300.920-1-5, Lotado no 29º Distrito Policial;

Camila Albuquerque Muller Costa, Escrivã de Polícia Civil, Matrícula nº 301.188-6-3, Lotada na Delegacia de Proteção ao Meio Ambiente – DPMA;

George Lucas Bezerra Carneiro, Escrivão de Polícia Civil, Matrícula nº 301.190-1-0, Lotado no 21º Distrito Policial;

Júlio Daphine Souza do Nascimento, Escrivão de Polícia Civil, Matrícula nº 198.853-1-3, Lotado no 18º Distrito Policial.

Atenciosamente,


Jerfílson Pereira da Silva
Delegado de Polícia Civil
Ouvidor da Polícia Civil


Marcus Vinícius Saboia Rattacaso
Delegado Geral da Polícia Civil

Rua do Rosário, nº 199 – Centro, Fortaleza-Ce, CEP: 60.055-090 / Telefone: (85) 3101.7364/ 3101.7315
Site: www.policiacivil.ce.gov.br / E-mail: ouvidoria@policiacivil.ce.gov.br e acessoainformacao@policiacivil.ce.gov.br