





**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 – Viproc 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