

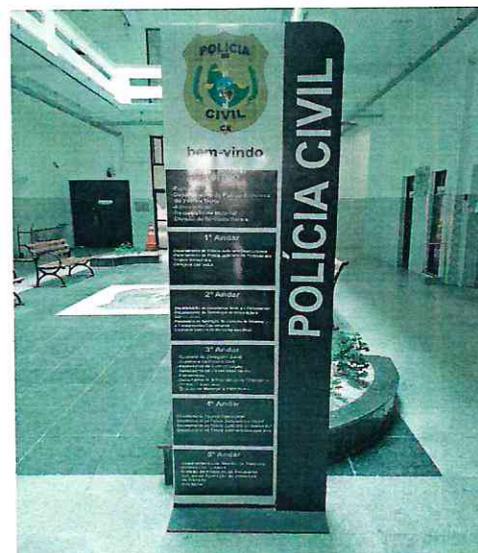
4. Ciclo de Palestras EAD, com o tema: “A atuação da Ouvidoria da Polícia Civil no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria”, em 29 e 30/09/2020 e 01, 06, 07 e 08/10/2020;
5. Curso Básico de Tratamento de Denúncias, em 09/11/2020 a 13/11/2020;
6. Curso Introdutório de Avaliação de Serviços, em 17/11/2020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

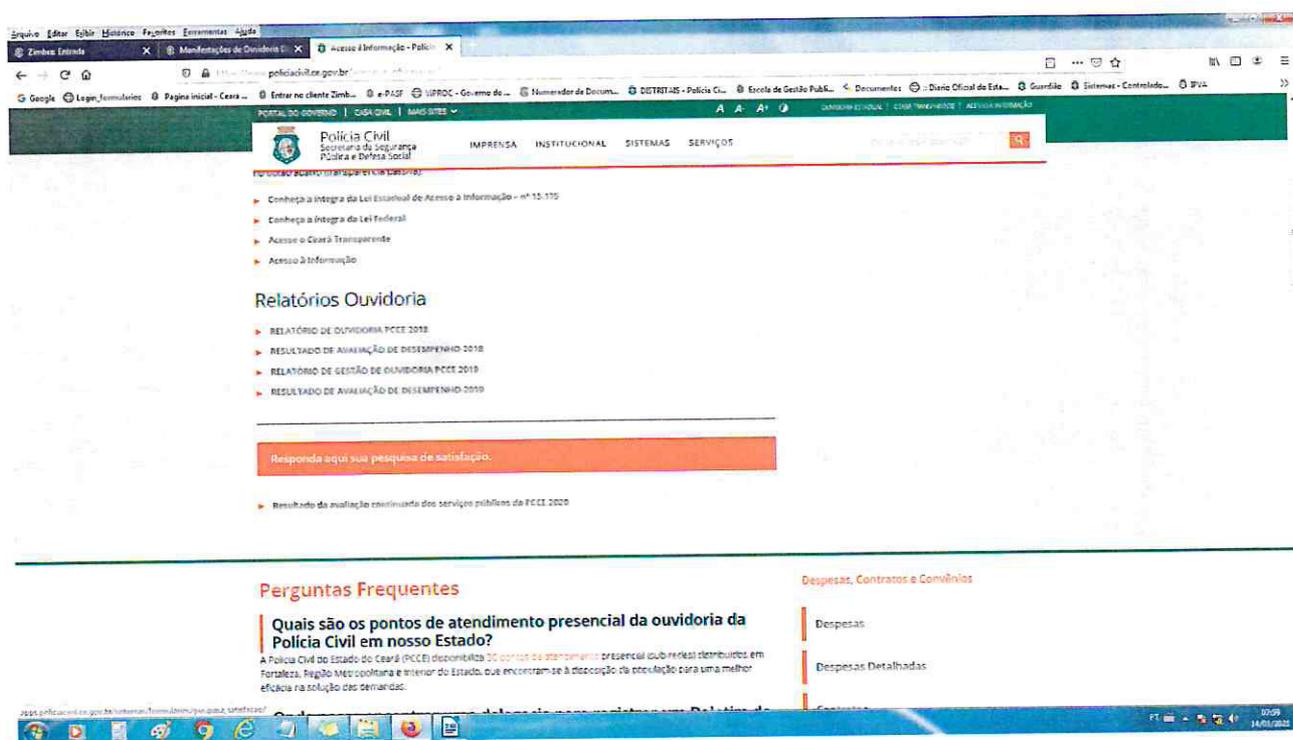
A pesquisa de satisfação foi devidamente divulgada no site e nas redes sociais da Polícia Civil.

<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>

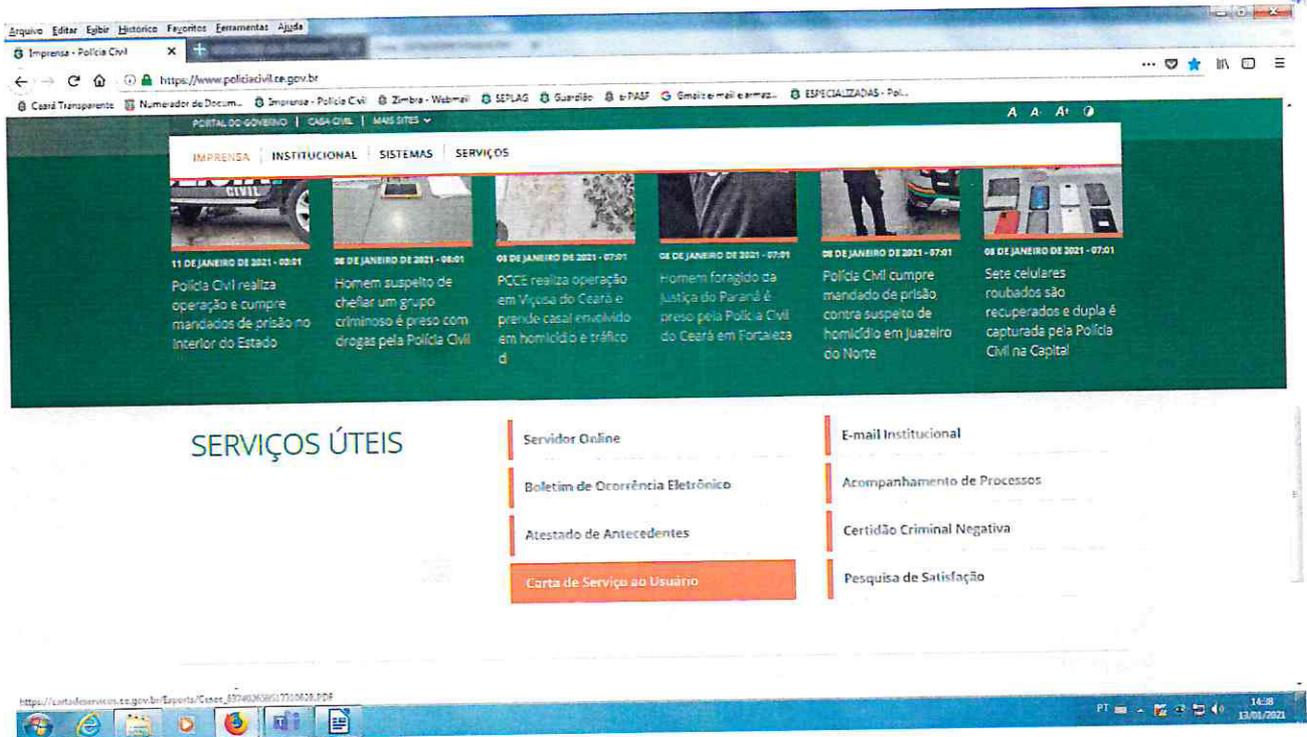
Está disponibilizado no site da Polícia Civil o resultado da pesquisa de satisfação do órgão.

<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 Viproc 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 cíveis 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.