



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

SISTEMA DE VIRTUALIZAÇÃO DE PROCESSOS-VIPROC

Nº DO PROCESSO: 01155725/2022

DATA:07/02/2022

HORA:11:31

ORIGEM

SUPERINTENDENCIA DA POLICIA CIVIL

ASSUNTO
DIVERSOS / OUTROS

OBSERVAÇÕES
RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO
2021.

AUTOR(ES)
OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL.

FAVORECIDO(S)

TRAMITAÇÕES DO PROCESSO

DE	PARA	DATA	RESPONSÁVEL PELO TRÂMITE
PCCE - PROTOCOLO	PCCE - PROTOCOLO	07/02/2022	NILDA QUEIROZ
PCCE - PROTOCOLO	PCCE - OUVID	07/02/2022	NILDA QUEIROZ

V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 27/10/2021 e

V I Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 15/12/2021.

Observação: Comprovantes no Anexo XV.

7.2 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 Atendimento de Ouvidoria 2021, em 15 de outubro de 2021;
2. Oficina Qualidade de Resposta em Ouvidoria 2021, de 25 e 26 de outubro de 2021;
3. Certificação em Ouvidoria 2021, de 10 de maio a 22 de outubro de 2021;
4. Online Oficina para Construção de Relatórios de Ouvidoria 2021, em 25 de novembro de 2021 e
5. X Encontro Estadual de Ouvidores.

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial da Polícia Civil realizou as seguintes Ações de Boas Práticas no ano de 2021, o detalhamento está contido nos anexos das Boas Práticas do presente relatório.

I - Criação da Página da Ouvidoria da Polícia Civil.

II - Manutenção e aprimoramento constantes da página da Ouvidoria Setorial no site da Polícia Civil.

III - Compartilhar e não transferir manifestações, cuja a matéria pertence a outras vinculadas.

IV - Curso Básico de Ouvidoria para Servidores da Polícia Civil.

V - Termo de Adesão da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil à Rede Nacional de Ouvidorias.

VI - Manifestação de atribuição de outra esfera de Governo, que não compete ao Poder Executivo Estadual

VII - Participação da Ouvidoria nas reuniões estratégicas da Gestão Superior.

VIII - Palestra sobre Ouvidoria para os alunos do curso de formação de delegados na Academia Estadual de Segurança Pública - AESP.

IX - Atendimento a idosa em situação de abandono, acolhimento e diligências com a maior brevidade possível da denúncia.

X - Palestra Institucional de Ouvidoria e código de defesa do usuário do serviço público (Lei nº 13.460/2017 para Jovens Aprendizes e Estagiários de nível superior.

XI - Adicionado na página da Ouvidoria o item para Boas Práticas

8.1 Ações da Ouvidoria Setorial realizadas no ano de 2021, que não foram contempladas nos anexos das Boas Práticas.

1) Reunião interna com os membros da ouvidoria no início do ano, conforme ata de reunião, documento no anexo XII;

2) Reuniões Periódicas de trabalho com o Dirigente Máximo para apresentar os relatórios Quadrimestrais;

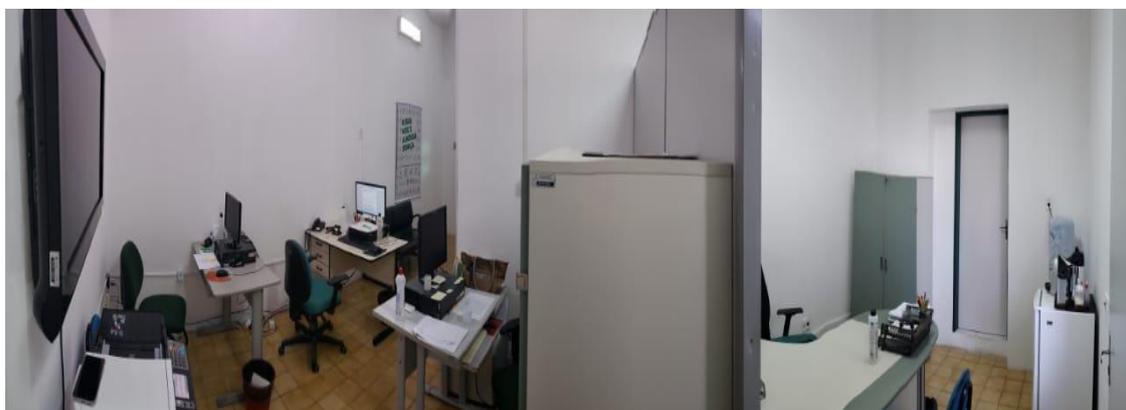
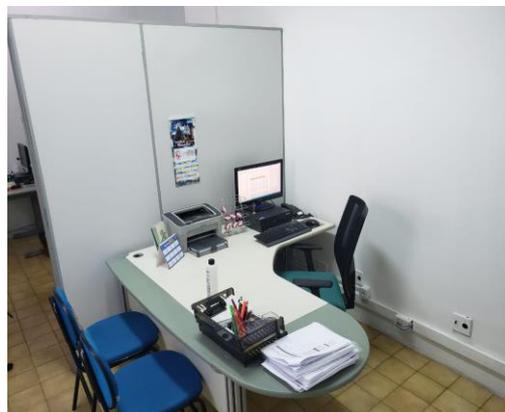


3) Ofício circular nº 14/2021 – GDGPC, emitido em 04.05.2021, reforçando a importância das áreas internas (unidades da Polícia Civil) em responder com a maior brevidade possível as manifestações de Ouvidoria, documento no anexo XIII;

4) Pesquisa de Satisfação da CGE com os Órgãos e Entidades, enviada por e-mail, respondida por cinco servidores da Polícia Civil, em: 05.05.2021;

5) As cartas de serviço da Instituição são revisadas e atualizadas periodicamente e

6) Fotografias da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil em que está mantida em local acessível com os padrões de acessibilidade exigidos nos normativos da CGE.



9 - SUGESTÕES DE MELHORIA

Indicar sugestões de melhoria para o aprimoramento das ações governamentais e de políticas públicas, a partir da análise das manifestações registradas para a ouvidoria ou das oportunidades de melhoria e necessidades encontradas, bem como para o aprimoramento no desempenho das atividades da ouvidoria.

ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

1. Título da Prática/Ação:

(Informar o nome da ação/prática realizada. Ex. Implantação da Ouvidoria Itinerante; Cultivando Elogios)

Criação da Página da Ouvidoria da Polícia Civil.

2. Período de realização da Prática/Ação:

(Informar a data que a ação/prática foi lançada ou período de execução)

Criada em 20.07.2021

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

(Especificar como se deu a origem da ação/prática realizada, apresentando uma conexão com as fragilidades, oportunidades de melhoria, manifestações recorrentes etc.) Ex. Necessidade de divulgar os canais de atendimento da ouvidoria e ampliar os atendimentos, devido ao baixo número de manifestações...)

Com a finalidade de publicar aos cidadãos, de forma objetiva, as informações importantes e relevantes das ações realizadas pela Ouvidoria da Polícia Civil.

4. Descrição da Ação/Prática:

(Descrever de forma clara o que é a ação/prática e seu histórico, informando também qual o objetivo geral)

Criação da página da Ouvidoria no site da Polícia Civil para facilitar o acesso aos usuários de ouvidoria às informações necessárias como formas de acesso, relatórios quadrimestrais e anuais da Ouvidoria Setorial, às boas práticas de ouvidoria, cartas de serviço e demais assuntos que estão na página.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

(Informar como ocorreu a ação/prática, tais como: planejamento, local, material utilizado, recursos humanos, recursos tecnológicos, parcerias, envolvimento de outras áreas do órgão/entidade etc.)

Esta ação surgiu em decorrência da necessidade de auxiliar o público interno e externo da Instituição, concentrando num só local todas as informações da ouvidoria para pesquisa e atualizações.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

(Apresentar evidências sobre a execução da ação/prática, tais como: imagens, links de vídeos e matérias institucionais, publicações, estatísticas ou outros meios/instrumentos que comprovem a realização da ação/prática etc.)

Segue o link endereço eletrônico <https://www.policiacivil.ce.gov.br/ouvidoria/> e imagens comprobatórias. Através do Ofício nº 23/2021 - Ouvidoria.

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

(Apresentar os resultados que foram alcançados ou que se espera com a execução da ação/prática, tais como: aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos, aperfeiçoamento do serviço, melhoria do índice de satisfação).

Espera-se com essa ação maior divulgação da existência da rede de ouvidorias do Estado do Ceará e estabelecer a prática de consultas do conteúdo do trabalho da ouvidoria setorial da Polícia Civil.



POLÍCIA CIVIL
DO ESTADO DO CEARÁ

GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

OFÍCIO Nº. 23/2021

Fortaleza, 20 de julho de 2021.

Ao Excelentíssimo Senhor
Diretor do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DETIC)
Nesta

Senhor Diretor,

Cumprimentando-o com as cordialidades de estilo, sirvo-me do presente expediente para solicitar a Vossa Excelência, a implantação da página da Ouvidoria da Polícia Civil do Estado do Ceará no Site da Polícia Civil, para atender exigência da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE).

Por oportuno, informamos que todas as informações necessárias a implantação foi remetido a esse Departamento por meio do e-mail desenvolvimento@policiacivil.ce.gov.br datado de 12.07.2021.

Atenciosamente,


Jerffison Pereira da Silva
Delegado da Polícia Civil
Ouvidor da Polícia Civil

RECEBIDO EM 20/07/2021

Julius Caesar Bernardo
Delegado de Polícia
Mat. 300986-1-7

Zimbra: Entrada x Imprensa - Polícia Civil x Nova guia x +

policiacivil.ce.gov.br

Apps ContraCheque Onli... (1) WhatsApp Início - Ceará Trans... Caixa de entrada (1... Smash Speedtest by Ookla... Entrar no cliente Zi... Imprensa - Polícia C... ESCOLA DE GESTA... IPVA Lista de leitura

CORONAVÍRUS: Clique e saiba o que fazer

PORTAL DO GOVERNO | CASA CIVIL | MAIS SITES

SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Do que você precisa?

OUVIDORIA ESTADUAL | CEARÁ TRANSPARENTE | ACESSO À INFORMAÇÃO

IMPRENSA | INSTITUCIONAL | SISTEMAS | SERVIÇOS

CONTATOS DAS DELEGACIAS | MANUAIS DE PROCEDIMENTOS | COMUNICAÇÃO DE APF | FORMULÁRIOS | OUVIDORIA | OUTROS SERVIÇOS

ÚLTIMAS NOTÍCIAS

SSPDS

Caucaia apresenta redução de 23,3% nas mortes por crimes violentos nos doze meses de 2021

PC-CE

Homem em posse de arma de fogo e munições é preso pela Polícia Civil em Caucaia

PC-CE

Idoso suspeito de matar companheira em Quixeramobim é preso pela PC-CE em Aquiraz

PC-CE

Italiano suspeito de tentar matar companheira coreana é preso pela

Windows Digite aqui para pesquisar

Windows Taskbar icons: File Explorer, Edge, Word, Excel, etc.

Windows System Tray: Network, Volume, Date/Time (POR PT62 18/01/2022 18:52)

ANEXO II – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

1. Título da Prática/Ação:

(Informar o nome da ação/prática realizada. Ex. Implantação da Ouvidoria Itinerante; Cultivando Elogios)

Manutenção e aprimoramento constantes da página da Ouvidoria Setorial no site da Polícia Civil.

2. Período de realização da Prática/Ação:

(Informar a data que a ação/prática foi lançada ou período de execução)

No decorrer do ano de 2021.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

(Especificar como se deu a origem da ação/prática realizada, apresentando uma conexão com as fragilidades, oportunidades de melhoria, manifestações recorrentes etc.) Ex. Necessidade de divulgar os canais de atendimento da ouvidoria e ampliar os atendimentos, devido ao baixo número de manifestações...)

O objetivo é tornar a página da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil um cartão de visita aos usuários, onde estão disponibilizadas as informações necessárias para se conhecer como funciona a Ouvidoria Geral do Estado.

4. Descrição da Ação/Prática:

(Descrever de forma clara o que é a ação/prática e seu histórico, informando também qual o objetivo geral)

A ação é alimentar o site da Polícia Civil com informações referentes as principais atuações da Ouvidoria no Estado do Ceará.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

Solicitar ao Departamento de Informática da Polícia Civil a alimentação da página com informações fornecidas pela Ouvidoria Setorial, que tem o controle da página.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

(Apresentar evidências sobre a execução da ação/prática, tais como: imagens, links de vídeos e matérias institucionais, publicações, estatísticas ou outros meios/instrumentos que comprovem a realização da ação/prática etc.)

O acesso da página é realizado pelo link <https://www.policiacivil.ce.gov.br/ouvidoria/>

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

(Apresentar os resultados que foram alcançados ou que se espera com a execução da ação/prática, tais como: aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos, aperfeiçoamento do serviço, melhoria do índice de satisfação).

Principal benefício esperado é a divulgação do trabalho da Ouvidoria Setorial, as formas de acesso que o cidadão possui e as principais ações desenvolvidas pela ouvidoria.

ANEXO III – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

1. Título da Prática/Ação:

(Informar o nome da ação/prática realizada. Ex. Implantação da Ouvidoria Itinerante; Cultivando Elogios)

Compartilhar e não transferir manifestações, cuja a matéria pertence a outras vinculadas.

2. Período de realização da Prática/Ação:

(Informar a data que a ação/prática foi lançada ou período de execução)

Iniciamos essa prática em 2021, a qual foi incorporada na rotina da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

(Especificar como se deu a origem da ação/prática realizada, apresentando uma conexão com as fragilidades, oportunidades de melhoria, manifestações recorrentes etc.) Ex. Necessidade de divulgar os canais de atendimento da ouvidoria e ampliar os atendimentos, devido ao baixo número de manifestações...)

A ação buscar melhorar o atendimento ao usuário de ouvidoria esclarecendo o objetivo do compartilhamento e o caminho do retorno da manifestação.

4. Descrição da Ação/Prática:

(Descrever de forma clara o que é a ação/prática e seu histórico, informando também qual o objetivo geral)

O objetivo é esclarecer ao manifestante o objetivo do compartilhamento, para que a resposta seja plenamente satisfatória e do Órgão Especializado na matéria abordada, pois o

cidadão ao fazer sua manifestação diretamente na plataforma Ceará Transparente nem sempre tem esse conhecimento.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

(Informar como ocorreu a ação/prática, tais como: planejamento, local, material utilizado, recursos humanos, recursos tecnológicos, parcerias, envolvimento de outras áreas do órgão/entidade etc.)

Identificamos várias manifestações feitas pelo usuário diretamente na Plataforma Ceará Transparente direcionada para a Ouvidoria Setorial, cuja competência total ou parcial era matéria de outro Órgão, a equipe em reunião traçou a prática do compartilhamento como forma de esclarecer o motivo e, conseqüentemente, melhor atender o cidadão.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

(Apresentar evidências sobre a execução da ação/prática, tais como: imagens, links de vídeos e matérias institucionais, publicações, estatísticas ou outros meios/instrumentos que comprovem a realização da ação/prática etc.)

Exemplo de uma realização dessa prática encontramos na manifestação 5954446.

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

(Apresentar os resultados que foram alcançados ou que se espera com a execução da ação/prática, tais como: aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos, aperfeiçoamento do serviço, melhoria do índice de satisfação).

Os resultados de satisfação dos usuários não foram ainda revelados.

ANEXO IV – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

1. Título da Prática/Ação:

(Informar o nome da ação/prática realizada. Ex. Implantação da Ouvidoria Itinerante; Cultivando Elogios)

Curso Básico de Ouvidoria para Servidores da Polícia Civil.

2. Período de realização da Prática/Ação:

(Informar a data que a ação/prática foi lançada ou período de execução)

O início do curso foi em 25.05.2021 e o término em 27.05.2021.
<https://www.policiacivil.ce.gov.br/2021/06/23/ouvidoria-da-policia-civil-participa-de-curso-basico-para-capacitar-os-operadores-internos-da-instituicao/>

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

(Especificar como se deu a origem da ação/prática realizada, apresentando uma conexão com as fragilidades, oportunidades de melhoria, manifestações recorrentes etc.) Ex. Necessidade de divulgar os canais de atendimento da ouvidoria e ampliar os atendimentos, devido ao baixo número de manifestações...)

A Ouvidoria Setorial percebeu a necessidade de repassar aos servidores lotados nas delegacias conhecimento básico acerca das normas de funcionamento da Ouvidoria, com foco na melhoria do atendimento ao público que utiliza presencialmente os serviços prestados pela Polícia Civil.

Dessa forma, em parceria com a CGE/EGP promoveu o Curso Básico de Ouvidoria, de forma EAD nos dias 25 a 27 de maio de 2021.

4. Descrição da Ação/Prática:

(Descrever de forma clara o que é a ação/prática e seu histórico, informando também qual o objetivo geral)

O Curso foi ministrado pela CGE com parceria da EGP e teve por objetivo repassar aos servidores lotadas nas delegacias o conhecimento necessário sobre a atuação da Ouvidoria e alertar para um atendimento adequado aos cidadãos.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

(Informar como ocorreu a ação/prática, tais como: planejamento, local, material utilizado, recursos humanos, recursos tecnológicos, parcerias, envolvimento de outras áreas do órgão/entidade etc.)

Curso foi ministrado no formato EAD e foi ministrado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE em parceria com a Escola de Gestão Pública - EGP.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

(Apresentar evidências sobre a execução da ação/prática, tais como: imagens, links de vídeos e matérias institucionais, publicações, estatísticas ou outros meios/instrumentos que comprovem a realização da ação/prática etc.)

Segue as imagens da Ficha Técnica do conteúdo Programático com as informações do curso.

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

(Apresentar os resultados que foram alcançados ou que se espera com a execução da ação/prática, tais como: aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos, aperfeiçoamento do serviço, melhoria do índice de satisfação).

Maior capacitação dos servidores e conscientização para que a Polícia Civil realize um atendimento de excelência à sociedade cearense.

FICHA TÉCNICA – EDUCAÇÃO CORPORATIVA

(X) Curso () Seminário () Palestra () Congresso () Oficina () Outros

TÍTULO: Curso Básico de Ouvidoria – Turma Exclusiva Polícia Civil	
EIXO TEMÁTICO:	
<input type="checkbox"/> Administrativo-Financeiro	<input type="checkbox"/> Desenvolvimento Sustentável
<input type="checkbox"/> Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	<input type="checkbox"/> Modernização Organizacional
<input type="checkbox"/> Planejamento, Orçamento e Finanças	<input type="checkbox"/> Previdência
<input type="checkbox"/> Tecnologia da Informação e Comunicação	<input checked="" type="checkbox"/> Controle Interno

OBJETIVO GERAL: Qualificar os servidores das unidades administrativas e dos equipamentos da Polícia Civil, que atuam na área de ouvidoria, no que concerne ao Sistema Estadual de Ouvidoria e sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

PÚBLICO-ALVO: Servidores e Colaboradores das unidades da Polícia Civil (PC) que atuam nos atendimentos e na articulação com a Ouvidoria Setorial da PC para o tratamento das manifestações de ouvidoria.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Histórico das Ouvidorias e Arcabouço legal;
- Espaços de Cidadania e Participação Cidadã;
- Decreto nº. 33.485/2020 e IN nº. 01/2020, regulamentam o Sistema Estadual de Ouvidoria;
- Lei nº. 13.460/2017 – Defesa do Usuário do Serviço Público (Direitos Básicos e Deveres dos Usuários; Diretrizes para prestação de serviços);
- Lei nº. 13.726/2018 – Lei da Desburocratização (Racionalização de atos e procedimentos administrativos);
- A importância da qualidade do atendimento nas instituições públicas;
- Tipos e tratamento de Manifestação;
- Importância da Qualidade da Resposta/Linguagem Simples;
- Portaria nº. 52/2020, tratamento de Denúncias;
- Indicadores de Ouvidoria;
- Ouvidoria em Números (Resultados da Polícia Civil 2020/2021)

INSTRUTOR: Jean Lopes dos Santos:

- Graduação em licenciatura plena em Pedagogia, pela Universidade Estadual Vale do Acaraú;
- Especialista em Administração de Recursos Humanos, pelo Instituto de Desenvolvimento, Educação e Cultura do Ceará;
- Certificação em Ouvidoria pela CGU/ENAP;
- Especialista em Ouvidoria Pública pela CGU, Organização dos Estados Iberoamericanos (OEI) e Faculdade Educacional Verbo Jurídico;
- Vice-Presidente da Associação Brasileira de Ouvidoria/ Ombudsman - ABO - Secção Ceará;
- Membro da comissão de avaliação das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual;
- 23 anos de experiência no serviço público estadual, nas áreas de cidadania e de ouvidoria.

1

FICHA TÉCNICA – EDUCAÇÃO CORPORATIVA

• Atualmente exerce a função de Articulador na Coordenadoria de Ouvidoria da CGE.

PERÍODO: 25 a 27/05/2021	LOCAL: EAD (Plataforma Google Meet)
CARGA HORÁRIA: 09h/a	HORÁRIO: 14h às 17h
VAGAS OFERTADAS: 40	

INSCRIÇÕES: Interessados(as) devem buscar o(s) representante do Grupo Técnico de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (GTDEP) ou a área de Recursos Humanos da instituição na qual estão lotados (as).

OUVIDORIA: Faça sua sugestão, elogio ou crítica sobre este curso. Acesse www.ouvidoria.ce.gov.br.

2

Relatório de Desempenho

Curso: ONLINE CURSO BÁSICO DE OUVIDORIA - TURMA POLÍCIA CIVIL
Turma: TURMA 01
Período: 25/05/2021 à 27/05/2021 **Carga Horária:** 9
Local: Online Google Meet

CPF	NOME	Unidade de Origem	Tipo de Origem	Rendimento		
				Freq. (%)	Nota	Resultado
1 03593139308	ALYSSON DYEGO PORTELA DANTAS	PC	S	100	-	S
2 02664678309	ANA KAROLINE TIBURCIO MARQUES	PC	S	67	-	NS
3 27534454897	ANA PAULA MOREIRA BEZERRA	PC	S	100	-	S
4 72189142334	ANTÔNIO RONALDO RODRIGUES MACHADO	PC	S	67	-	NS
5 05345218358	BEATRIZ MOREIRA LOBO DE MACEDO	PC	S	100	-	S
6 77748784387	BERCKLEYWANE DA SILVA MARTINS CELES	PC	S	100	-	S
7 01487909330	CANDICE MOREIRA BRINGEL	PC	S	100	-	S
8 00383691538	CLEILTON HOLANDA PEREIRA	PC	S	100	-	S
9 02470103320	DANILO DA SILVA PAIVA	PC	S	100	-	S
10 00372793355	DAVI ARAUJO DE SANTOAGO	PC	S	100	-	S
11 87990665349	DIEGO GOMES COSTA	PC	S	100	-	S
12 30092123291	EDVALDI SOUSA DO NASCIMENTO	PC	S	100	-	S
13 50087168353	ELEI DE SOUSA FREITAS	PC	S	67	-	NS
14 80977928349	FRANCISCO ARISTOFANES CHAVES TAVEIRA	PC	S	0	-	D
15 77211294353	FRANCISCO EGOBERTO CRUZ DE LIMA	PC	S	100	-	S
16 00560412339	FRANCISCO ERINALDO SOARES	PC	S	100	-	S
17 68782244349	FRANCISCO JONATAS ALVES DE CASTRO	PC	S	67	-	NS
18 44026552349	FRANCISCO POLICARPO SOUZA FREITAS	PC	S	100	-	S
19 04487165342	GEORGE LUCAS BEZERRA CARNEIRO	PC	S	33	-	NS
20 84723291334	GUILHERME CESAR DE ALENCAR BRAGA BORGES	PC	S	100	-	S
21 05087503378	ITALO RAMONN PONTES GOMES	PC	S	0	-	D
22 83988606320	JESSELIA DANIE DA SILVA MOREIRA	PC	S	100	-	S
23 04241760333	JOEL DA SILVA MORAIS	PC	S	0	-	D
24 02046688325	JOSE CARLOS FERREIRA PEREIRA	PC	S	100	-	S
25 85307534353	JOSE HILTON ALVES SAMPAIO	PC	S	100	-	S
26 91059232472	JOSE MARIA RODRIGUES SANTOS JUNIOR	PC	S	0	-	D
27 47273542334	JOSE VALTER PEREIRA	PC	S	100	-	S
28 01877303348	JOYCIANE ARAUJO LEAL	PC	S	100	-	S
29 03610364343	KIRNA KARINA MAIA FONSECA SOUSA	PC	S	100	-	S
30 02436235341	LIVIA TEIXEIRA DE ALENCAR DOMINGOS	PC	S	100	-	S

Tipo de Origem:
S – Servidor Estadual; M – Servidor Municipal; T – Participante com Ofício; E – Entidade Externa

Resultado:
S – Satisfatório; NS – Não satisfatório; D – Desistentes sem justificativa; J – Desistentes com justificativa

CPF	NOME	Unidade de Origem	Tipo de Origem	Rendimento		
				Freq. (%)	Nota	Resultado
31 03208549300	LUCIANA LINHARES DOS SANTOS	PC	S	100	-	S
32 01129563359	MARAIZA FELICIANO ALENCAR	PC	S	67	-	NS
33 78194709387	MARCELO PONTES CAVALCANTE	PC	S	100	-	S
34 48373769387	MARIA ALEXANDRA OLIVEIRA DE MEDEIROS CAVALCANTE	PC	T	100	-	S
35 02248080441	MARILIA PERES DE MELO	PC	S	0	-	D
36 03309020320	MAYARA MOTA MARINHO	PC	S	0	-	D
37 0562808431	RAY LEONARDO OLIVEIRA DO NASCIMENTO	PC	S	100	-	S
38 00020818360	RENATO DE LIMA PINHEIRO	PC	S	0	-	D
39 42425080368	RODRIGO PINHO DIAS	PC	S	100	-	S
40 70291829368	SERGIO RICARDO OLIVEIRA BARROS	PC	S	100	-	S
41 2582382349	TERESA CRISTINA TEIXEIRA NUNES FRANKLIN	PC	S	100	-	S
42 00046223360	TEYMISSE SEBASTIAN FERNANDES MAIA	PC	S	100	-	S
43 91724015320	TICIANA DO NASCIMENTO UCHOA	PC	S	0	-	D

Participante 43 Satisfatório 29 Não S. Desist. sem Justificativa 8 Desist. com Justificativa: 0

Tipo de Origem:

S – Servidor Estadual; M – Servidor Municipal; T – Participante com Ofício; E – Entidade Externa

Resultado:

S – Satisfatório; NS – Não satisfatório; D – Desistentes sem justificativa; J – Desistentes com justificativa

Arquivo Editar Exibir Histórico Favoritos Ferramentas Ajuda

Rascunhos (KSI) - Madia2018@... X Ouvidoria da Polícia Civil parti: X

https://www.policiaivil.ce.gov.br/2021/06/23/ouvidoria-da-policia-civil-participa-de-curso-basico-para-capacitar-os-operadores-internos-da-instituicao/

Google Login_Formularios ESCOLA DE GESTÃO P... DGP - Departamento ... Pesquisa de Satisfação VÍPROC - Governo do ... Página inicial - Ceará ... Entrar no cliente Zimb... e-PASF Numerador de Docum... DISTRITAD - Policia C... Contatos Delegacia Ge... Outros favoritos

CORONAVÍRUS Clique e saiba o que fazer

PORTAL DO GOVERNO | CASA CIVIL | MAIS SITES

OUVIDORIA ESTADUAL | CEARÁ TRANSPARENTE | ACESSO À INFORMAÇÃO

PCCE SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Do que você precisa? IMPRENSA INSTITUCIONAL SISTEMAS SERVIÇOS

PCCE

Ouvidoria da Polícia Civil participa de curso básico para capacitar os operadores internos da instituição

23 DE JUNHO DE 2021 - 16:16 #PCCE #Curso #Ouvidoria

Servidores da Polícia Civil do Estado do Ceará (PCCCE) participaram, no mês de maio do corrente ano, de uma capacitação para atendimento e tratamento das manifestações de ouvidoria. O curso, que foi ministrado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (COGE) em parceria com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGP), aconteceu de forma remota com duração de nove horas aulas. Entre os participantes da qualificação estão delegados, inspetores e escrivães da Instituição.

Com objetivo de apresentar o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual e a atuação da Ouvidoria da Polícia Civil aos participantes, a qualificação teve como foco esclarecer os pontos primordiais do setor que trabalha diretamente com as demandas entre a população e a Instituição. Na pauta abordadas no curso básico de ouvidoria estão princípios e diretrizes, a importância da participação social no planejamento e principalmente no acompanhamento do controle das políticas e ações do Governo e dos serviços públicos.

Ainda segundo o que foi discutido na capacitação foram abordadas a história da Ouvidoria, a participação cidadã: sobre o decreto de nº 33.485/2020 e IN de nº 01/2020 que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria; tipos de tratamento e manifestação; a importância da linguagem simples; tratamento de denúncias e outros.

Para o delegado e ouvidor setorial da PCCCE, Jefferson Pereira da Silva, essa qualificação interna é fundamental para o bom funcionamento da Ouvidoria da Polícia Civil e principalmente para o aprimoramento do atendimento ao cidadão.

Esses cursos têm por objetivo capacitar os servidores que trabalham diretamente com o sistema Ceará

DESTAQUES EM PCCE



25 DE JUNHO DE 2021

Tio suspeito de abusar sexualmente de sobrinho é preso pela PCCCE em Chaval



25 DE JUNHO DE 2021

Suspeito é flagrado pela PCCCE quando se preparava para vender drogas em Fortaleza



ANEXO V – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

1. Título da Prática/Ação:

(Informar o nome da ação/prática realizada. Ex. Implantação da Ouvidoria Itinerante; Cultivando Elogios)

Termo de Adesão da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil à Rede Nacional de Ouvidorias.

2. Período de realização da Prática/Ação:

(Informar a data que a ação/prática foi lançada ou período de execução)

Termo de adesão realizado em 07.07.2021, confirmado pela Rede Nacional em 16.07.2021.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

(Especificar como se deu a origem da ação/prática realizada, apresentando uma conexão com as fragilidades, oportunidades de melhoria, manifestações recorrentes etc.) Ex. Necessidade de divulgar os canais de atendimento da ouvidoria e ampliar os atendimentos, devido ao baixo número de manifestações...)

A ação foi fundamental para a integração da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil com a Rede Nacional de Ouvidorias, pois a partir desse ato podemos usufruir de todas os serviços prestados por essa entidade e por conseguinte estender os benefícios auferidos aos cidadãos cearenses, em forma de um atendimento cada vez mais qualificado.

4. Descrição da Ação/Prática:

(Descrever de forma clara o que é a ação/prática e seu histórico, informando também qual o objetivo geral)

A ação de inscrição foi sugerida e motivada pelos técnicos da CGE e realizada por esta Ouvidoria Setorial, que tem por objetivo maior a ampliar a parceria da rede de ouvidorias do Estado do Ceará com a Rede Nacional de Ouvidorias.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

(Informar como ocorreu a ação/prática, tais como: planejamento, local, material utilizado, recursos humanos, recursos tecnológicos, parcerias, envolvimento de outras áreas do órgão/entidade etc.)

A Inscrição foi solicitada por e-mail à Rede Nacional de Ouvidorias em 07.07.2021, encaminhando a documentação exigida e confirmada em 16.07.2021.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

(Apresentar evidências sobre a execução da ação/prática, tais como: imagens, links de vídeos e matérias institucionais, publicações, estatísticas ou outros meios/instrumentos que comprovem a realização da ação/prática etc.)

Segue print do comprovante da Inscrição.

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

(Apresentar os resultados que foram alcançados ou que se espera com a execução da ação/prática, tais como: aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos, aperfeiçoamento do serviço, melhoria do índice de satisfação).

Integração e participação nas ações da Rede de Ouvidoria Nacional.

Arquivo Editar Exibir Histórico Favoritos Ferramentas Ajuda

Rede Nacional de Ouvidorias - X

https://formularios.cgu.gov.br/index.php/834935

Google Login_formularios Agendamento | Agen... ESCOLA DE GESTÃO P... DGP - Departamento ... Pesquisa de Satisfação VIROC - Governo do ... Página inicial - Ceará ... Entrar no cliente Zimb... e-PASF Numerador de Docum... DISTRITAIS - Polícia CL...

BRASIL CORONAVÍRUS (COVID-19) Simplifique! Participe Acesso à Informação Legislação Canais

Controladoria-Geral da União

GOVERNO FEDERAL

Agradecemos pelas informações.

Lembramos que, para os Membros Plenos a adesão à Rede Nacional de Ouvidorias será efetivada a partir do preenchimento deste formulário.

Membros colaboradores, por sua vez, devem aguardar a aprovação de sua adesão pela Assembleia Geral da Rede Nacional de Ouvidorias.

Por favor aguarde o contato da Controladoria-Geral da União.

Se houver dúvidas por favor envie um e-mail para renouv@cgu.gov.br.



 Acesso à Informação

Ferramenta de formulários e pesquisas (limesurvey)

Windows taskbar with icons for various applications and system tray showing PT, 09:50, 07/07/2021.

governo do ... Página inicial - Ceará ... Entrar no cliente Zimb... Numerador de Docum... >> Outros favoritos

Buscar Ouvidoria da...cia Civil

Leia mais Visualizar

Adesão a Rede Nacional de Ouvidorias - RENOUV 1 mensagem

De: Rodrigo Vieira Medeiros
Para: ouvidoria@policiacivil.ce.gov.br Jerffison Pereira da Silva

16 de julho de 2021 9:33

Prezado Sr. Jerffison, Ouvidor da Polícia Civil do Estado do Ceará.

Venho parabenizar a adesão e dar as boas-vindas!
A Rede Nacional de Ouvidorias, prevista no Decreto n. 9.492/2018, é coordenada pela Ouvidoria-Geral da União (OGU-CGU), e todas as ouvidorias que fazem a adesão podem utilizar gratuitamente a Plataforma Fala.BR, participar das reuniões periódicas, entrar no grupo de whatsapp com Ouvidorias integrantes de todo o Brasil, ser voluntário em algum grupo de trabalho, ter acesso às ações de capacitação e treinamentos voltadas aos agentes públicos em matéria de ouvidoria, acesso à informação, simplificação de serviços, entre outros.

A Rede Nacional de Ouvidorias é um fórum de integração das ouvidorias públicas, em busca da consolidação de uma agenda nacional de ouvidoria pública e participação social, e para a garantia dos direitos dos usuários de serviços públicos.

Mais informações sobre a rede acesse o link:
<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias>

Por fim, coloco-me à disposição **como contato na CGU Regional do Ceará** para tirar dúvidas e prestar mais esclarecimentos. Meu e-mail institucional: rodrigo.v.medeiros@cgu.gov.br
Telefone (84) 99981-2701 (whatsapp)

Atenciosamente,

Rodrigo Vieira Medeiros
Auditor Federal de Finanças e Controle
Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção
Controladoria Geral da União no Estado do Ceará
CGU-CE/NAOP-CE

CGU
Controladoria-Geral da União
www.cgu.gov.br |   

Responder - Responder a todos - Encaminhar - Mais ações

PT 09:23 19/07/2021

ANEXO VI – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

1. Título da Prática/Ação:

(Informar o nome da ação/prática realizada. Ex. Implantação da Ouvidoria Itinerante; Cultivando Elogios)

Manifestação de atribuição de outra esfera de Governo, que não compete ao Poder Executivo Estadual.

2. Período de realização da Prática/Ação:

(Informar a data que a ação/prática foi lançada ou período de execução)

Ação realizada em 08.07.2021, junto a Polícia Federal.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

(Especificar como se deu a origem da ação/prática realizada, apresentando uma conexão com as fragilidades, oportunidades de melhoria, manifestações recorrentes etc.) Ex. Necessidade de divulgar os canais de atendimento da ouvidoria e ampliar os atendimentos, devido ao baixo número de manifestações...)

Atender com excelência uma manifestação cuja esfera de atuação não pertencia ao Poder Executivo Estadual, objetivando orientar ao manifestante como ter seu pleito satisfeito.

4. Descrição da Ação/Prática:

(Descrever de forma clara o que é a ação/prática e seu histórico, informando também qual o objetivo geral)

Atuação junto a Polícia Federal, em 08.07.2021, acerca do trâmite da Manifestação 5782533. A demanda foi inserida na plataforma Ceará Transparente e encaminhada a Ouvidoria Setorial da Polícia Civil; submetida a triagem ficou constatado que aquela demanda não era da competência ao Poder Executivo Estadual; foi identificado que a Instituição integrante da Rede Ouvir Ceará que executa o serviço demandado era a Polícia Federal; foi emitido ofício à Polícia Federal transferindo a manifestação, no qual se relatou o propósito da

transferência e o encaminhamos via e-mail, tendo como anexo cópia da manifestação original e seus anexos.

Com a confirmação do recebimento do ofício encaminhado à Polícia Federal foi elaborada a resposta ao manifestante informando o motivo da transferência, o número do ofício que foi encaminhado ao Órgão Competente e o novo canal em que o manifestante deveria acompanhar sua manifestação.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

(Informar como ocorreu a ação/prática, tais como: planejamento, local, material utilizado, recursos humanos, recursos tecnológicos, parcerias, envolvimento de outras áreas do órgão/entidade etc.)

Essa rotina foi criada pela equipe de servidores da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil e adotada a partir de então como rotina para todas as manifestações idênticas.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

(Apresentar evidências sobre a execução da ação/prática, tais como: imagens, links de vídeos e matérias institucionais, publicações, estatísticas ou outros meios/instrumentos que comprovem a realização da ação/prática etc.)

Segue abaixo imagens que comprovam as evidências do caso.

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

(Apresentar os resultados que foram alcançados ou que se espera com a execução da ação/prática, tais como: aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos, aperfeiçoamento do serviço, melhoria do índice de satisfação).

Maior satisfação do manifestante e a Ouvidoria Setorial cumprindo seu papel de servir a população cearense na solução de suas demandas.

Arquivo Editar Exibir Histórico Favoritos Ferramentas Ajuda

Zimbrá: Entrada x Ceará Transparente x +

https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/tickets/2011779?locale=pt-BR#tabs-replies 90%

Google Login_formularios Agendamento | Agen... ESCOLA DE GESTÃO P... DGP - Departamento... Pesquisa de Satisfação VPROC - Governo do... Página inicial - Ceará... Entrar no cliente Zimb... e-PASF Numerador de Docum... DISTRITAIS - Polícia Cl... Outros favoritos

Resposta final enviada pela Ouvidoria PC. Reabrir manifestação

Em 08/07/2021 às 10:17 Resposta à manifestação
Resposta enviada ao cidadão

//

Prezado(a) Senhor(a), a Ouvidoria da Polícia Civil informa que, o objeto de investigação conforme informado em sua manifestação é de atribuição exclusiva da Polícia Federal, portanto, caso o manifestante tenha interesse em acompanhar as investigações, registre sua manifestação de ouvidoria no sistema FALABR do Governo Federal, através dos seguintes canais: segue os links <https://www.gov.br/pf/pt-br> ou <https://www.gov.br/pf-br/servicos/registar-manifestacao-no-sistema-de-ouvidorias-do-poder-executivo-federal> ou <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>.

Segue os canais de acesso a Polícia Federal em Fortaleza: Endereço: Av. Borges de Melo, 820 - Fátima, Fortaleza - CE. 60415-510, horário: de segunda a sexta de 08h as 17h. Telefone: (85) 3392-4972, 3392-4934 e e-mails: gab.srce@pf.gov.br, cor.srce@pf.gov.br.

Por oportuno informamos que a sua manifestação foi enviada via e-mail ao Superintendente da Polícia Federal em Fortaleza para conhecimento e providências, conforme documentação em anexo.

Segue protocolo enviado pela Polícia Federal, conforme e-mail anexo: NUMERO DO PROTOCOLO 08270.007643/2021-49 COR/CE, para mais informações entrar em contato diretamente com a Polícia Federal.

Visando à melhoria contínua dos serviços de Ouvidoria, o(a) convidamos a responder a Pesquisa de Satisfação do Ceará Transparente.

A Polícia Civil do Estado do Ceará, visa oferecer um serviço de qualidade a população com boas práticas no serviço público, buscando a melhoria contínua para o seu desenvolvimento institucional, o(a) convidamos a responder nossa Pesquisa de Satisfação através do seguinte link [Pesquisa de Satisfação da Polícia Civil do Ceará](#). A Ouvidoria da Polícia Civil do Estado do Ceará agradece a sua participação!

PC - Operador Setorial Ouvidor Vládia Santos

Percepção após o procedimento de apuração preliminar: Não foi possível constatar. Tipo de resposta: Resposta final.

Anexos

 manifestacao-5782533-emi...
Remover

09:54
09/07/2021

Zimbra

ouvidoria@policiacivil.ce.gov.br

*****Spam***Enc: Manifestação 5782533, recebido pela Ouvidoria da Polícia Civil**

De : CE/SR - Coordenação do SEI <sei.srce@pf.gov.br> Qui, 08 de jul de 2021 10:04
Assunto : ***Spam***Enc: Manifestação 5782533, recebido pela Ouvidoria da Polícia Civil 2 anexos

Para : ouvidoria@policiacivil.ce.gov.br

NUMERO DO PROTOCOLO 08270.007643/2021-49 COR/CE

AVISO

Nosso e-mail mudou,
agora você pode nos
contatar pelo

PROTOCOLO.SELOG.SRCE@PF.GOV.BR

Atenciosamente,



CE/SR PROTOCOLO



PROTOCOLO.SELOG.SRCE@PF.GOV.BR



sei! PROTOCOLO/SELOG/SR/PF/CE



(85) 3392-4936



Av. Borges de Melo, 820
Fátima, Fortaleza - CE, 60415-510

De: CE/SR - Superintendência Regional

Enviado: quinta-feira, 8 de julho de 2021 09:54

Para: CE/SR - Coordenação do SEI

Assunto: Enc: Manifestação 5782533, recebido pela Ouvidoria da Polícia Civil

Ao Protocolo para incluir no SEI.

Att.,

SEC/GAB/SR/PF/CE

De: Ouvidoria da Policia Civil <ouvidoria@policiacivil.ce.gov.br>

Enviado: quinta-feira, 8 de julho de 2021 09:49

Para: CE/SR - Superintendência Regional; CE/SR - Corregedoria Regional

Assunto: Manifestação 5782533, recebido pela Ouvidoria da Polícia Civil

Exmo. Senhor Superintendente da Polícia Federal

A Ouvidoria da Polícia Civil encaminha em anexo a Manifestação 5782533, recebida da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, através da Plataforma Ceará Transparente, para conhecimento e providências que o caso requer, por tratar-se de atribuição da Polícia Federal.

Por gentileza, acusar recebimento.

Atenciosamente,

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

Contato: 3101.7354/ 31017315

 **Manifestação 5782533.pdf**
418 KB

ANEXO VII- APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

1. Título da Prática/Ação:

(Informar o nome da ação/prática realizada. Ex. Implantação da Ouvidoria Itinerante; Cultivando Elogios)

Participação da Ouvidoria nas reuniões estratégicas da Gestão Superior.

2. Período de realização da Prática/Ação:

(Informar a data que a ação/prática foi lançada ou período de execução)

Reunião realizada em: 22.07.2021

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

(Especificar como se deu a origem da ação/prática realizada, apresentando uma conexão com as fragilidades, oportunidades de melhoria, manifestações recorrentes etc.) Ex. Necessidade de divulgar os canais de atendimento da ouvidoria e ampliar os atendimentos, devido ao baixo número de manifestações...)

Participação fundamental para Ouvidoria Setorial, oportunidade de participar nas decisões do corpo gerencial administrativo da Instituição, com fundamentos nas estatísticas geradas pelas manifestações dos cidadãos.

4. Descrição da Ação/Prática:

(Descrever de forma clara o que é a ação/prática e seu histórico, informando também qual o objetivo geral)

Reuniões realizadas periodicamente pelo Diretor de Planejamento e Gestão Interna com os Diretores para avaliar o desempenho de cada Departamento e implementar novas ações para dar continuidade ao trabalho da Polícia Civil de acordo com as diretrizes da Secretaria de Segurança Pública.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

(Informar como ocorreu a ação/prática, tais como: planejamento, local, material utilizado, recursos humanos, recursos tecnológicos, parcerias, envolvimento de outras áreas do órgão/entidade etc.)

Reuniões periódicas com datas pré-definidas.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

(Apresentar evidências sobre a execução da ação/prática, tais como: imagens, links de vídeos e matérias institucionais, publicações, estatísticas ou outros meios/instrumentos que comprovem a realização da ação/prática etc.)

Segue imagem do Ofício Circular nº 29/2021-GAB/PCCE.

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

(Apresentar os resultados que foram alcançados ou que se espera com a execução da ação/prática, tais como: aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos, aperfeiçoamento do serviço, melhoria do índice de satisfação).

Avaliar desempenho, corrigir o que for necessário e implementar novas ações de acordo com as diretrizes da Secretaria de Segurança Pública.



POLÍCIA CIVIL
DO ESTADO DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

GABINETE DO DELEGADO GERAL

Ofício Circular Nº 29/2021/GAB/PCCE

Em, 20 de julho de 2021

Aos Diretores dos Departamentos Administrativos, Depaf, Dgp, Detic, Asjur, Adins e Ouvidoria

Cumprimentando-os, cordialmente, solicitamos aos responsáveis pelos setores administrativos, DEPAF, DGP, DETIC, ASJUR, ADINS e participação do representante da Ouvidoria da Polícia Civil, o comparecimento nesta quinta - feira, dia 22/07, às 09h, no auditório da Polícia Civil.

Neste encontro, pedimos que cada responsável apresente seus projetos e ações em andamento para fins de deliberação e encaminhamentos.

Este será o primeiro de encontros semanais regulares.

Os encontros devem seguir a seguinte dinâmica:

1. Pauta ordinária (cada responsável apresenta sua pauta para deliberação e os demais realizam suas anotações e aguardam o momento da deliberação);
2. Deliberação dos tópicos apresentados (apresentação de ponderações, um de cada vez);
3. Decisões e determinações acerca do tema;
4. Os encontros serão registrados em ata.

O objetivo dos encontros é fazer a verificação regular dos projetos e ações em curso, além de proporcionar soluções que atendam às necessidades da Polícia Civil.

Atenciosamente,


Otávio Duarte Vieira Coutinho
Diretor de Planejamento e Gestão Interna

ANEXO VIII– APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

1. Título da Prática/Ação:

(Informar o nome da ação/prática realizada. Ex. Implantação da Ouvidoria Itinerante; Cultivando Elogios)

Palestra sobre Ouvidoria para os alunos do curso de formação de delegados na Academia Estadual de Segurança Pública - AESP.

2. Período de realização da Prática/Ação:

(Informar a data que a ação/prática foi lançada ou período de execução)

Palestra ministrada pelo Ouvidor da Polícia Civil em 23.07.2021

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

(Especificar como se deu a origem da ação/prática realizada, apresentando uma conexão com as fragilidades, oportunidades de melhoria, manifestações recorrentes etc.) Ex. Necessidade de divulgar os canais de atendimento da ouvidoria e ampliar os atendimentos, devido ao baixo número de manifestações...)

Em julho de 2021, o Ouvidor da Polícia Civil ministrou uma palestra na Academia Estadual de Segurança Pública – AESP para alunos do curso de formação de Delegados, com o objetivo de disseminar aos novos gestores conhecimento sobre Ouvidoria, em que foi abordado tópicos acerca do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público e a relevância da participação popular por meio da Ouvidoria, sendo alertado aos futuros delegados a atenção que deve ser dispensada no tratamento e encaminhamento adequados das manifestações recebidas pelas áreas internas, pois são um dos instrumentos utilizados para implementação de políticas públicas voltadas para a melhoria dos Serviços Públicos no âmbito da Polícia Civil.

4. Descrição da Ação/Prática:

(Descrever de forma clara o que é a ação/prática e seu histórico, informando também qual o objetivo geral)

A Ouvidoria Setorial solicitou ao Diretor da AESP espaço para divulgar o trabalho da ouvidoria aos alunos do curso de formação de delegados, foi aceito o pedido e em 23.07.2021 realizamos a referida no pátio da Instituição, cumprindo todos os protocolos exigidos pela pandemia causada pelo novo corona vírus.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

(Informar como ocorreu a ação/prática, tais como: planejamento, local, material utilizado, recursos humanos, recursos tecnológicos, parcerias, envolvimento de outras áreas do órgão/entidade etc.)

A palestra foi ministrada na Academia Estadual de Segurança Pública, por volta das 6h horas, antes dos alunos do curso de formação de delegados ingressassem nas salas de aulas, tudo para cumprir os protocolos da pandemia do novo corona vírus.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

(Apresentar evidências sobre a execução da ação/prática, tais como: imagens, links de vídeos e matérias institucionais, publicações, estatísticas ou outros meios/instrumentos que comprovem a realização da ação/prática etc.)

Seguem abaixo as fotos do evento e certificado.

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

(Apresentar os resultados que foram alcançados ou que se espera com a execução da ação/prática, tais como: aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos, aperfeiçoamento do serviço, melhoria do índice de satisfação).

Com a presente ação a Ouvidoria Setorial da Polícia Civil buscou disseminar conhecimento aos futuros delegados para logo que assumam a direção de uma delegacia tenham ciência da existência e importância da Ouvidoria no cotidiano das organizações e dispensem tratamento adequado no atendimento da população cearense.

Vale salientar que esta prática foi incorporada pela Ouvidoria Setorial da Polícia Civil para as turmas futuras de cursos de formação de policiais civis que estiverem em andamento na AESP.



ANEXO IX – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

1. Título da Prática/Ação:

(Informar o nome da ação/prática realizada. Ex. Implantação da Ouvidoria Itinerante; Cultivando Elogios)

Atendimento a idosa em situação de abandono, acolhimento e diligências com a maior brevidade possível da denúncia.

2. Período de realização da Prática/Ação:

(Informar a data que a ação/prática foi lançada ou período de execução)

Manifestações (5830334 e 5830348) realizadas em 01/09/2021 às 07:49 e em 01/09/2021 às 09:06, respectivamente sobre o mesmo assunto.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

(Especificar como se deu a origem da ação/prática realizada, apresentando uma conexão com as fragilidades, oportunidades de melhoria, manifestações recorrentes etc.) Ex. Necessidade de divulgar os canais de atendimento da ouvidoria e ampliar os atendimentos, devido ao baixo número de manifestações...)

A ação se justificou, pois foi retirada uma pessoa idosa que se encontrava em abandono e maus tratos e colocada numa situação de amparo familiar e com acompanhamento dos órgãos públicos competentes.

4. Descrição da Ação/Prática:

(Descrever de forma clara o que é a ação/prática e seu histórico, informando também qual o objetivo geral)

A Ouvidoria Setorial da Polícia Civil recebeu no dia 01.09.2021 duas manifestações afirmando que uma idosa estava vivendo em situação de abandono e maus tratos. O filho,

usuário de drogas, a tratava mal, a deixa sem alimento e sai por mais de 4 dias. A idosa tem idade avançada e é portadora de Alzheimer. Quando o filho sai desliga a geral de energia e a além de deixar a mãe com fome, a casa fica no escuro e sem água. Endereço: Rua Azevedo Bolão 2341. Parquelândia. Fortaleza – Ceará.

Diante da situação, a Ouvidoria da Polícia Civil acionou a autoridade policial responsável pela Delegacia de Proteção ao Idoso e a Pessoa com Deficiência (DPIPD), a qual em resposta afirmou que, de imediato a Equipe de policiais compareceu ao local do fato, e constatou a situação da idosa, porém ela já não se encontrava no local.

A Equipe se dirigiu à residência de familiares que acolheram a idosa e comprovou que essa encontra-se em situação de cuidados e assistências pelas sobrinhas e irmã, cessando desdobramentos de Crimes do Estatuto do Idoso.

Foi notificado a comparecer a delegacia o denunciado, o qual fez a entrega dos Cartões de Benefício, documentação, medicação e receituário da idosa, com entrega imediata aos familiares responsáveis, para total assistência a pessoa idosa. Foi instaurado o Inquérito Policial nº 328-149/2021, para apuração de Crimes Previstos no Estatuto do Idoso, e Cárcere Privado.

A delegada titular informou ainda que foi dada ciência ao CREA para seguimento de acompanhamento social e a Promotoria do Idoso, para demais providências que entender cabíveis.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

(Informar como ocorreu a ação/prática, tais como: planejamento, local, material utilizado, recursos humanos, recursos tecnológicos, parcerias, envolvimento de outras áreas do órgão/entidade etc.)

Com o recebimento das manifestações, constatada a gravidade do caso, se acionou a delegacia especializada competente que agiu de imediato e solucionou o caso dando condições de vida digna a idosa.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

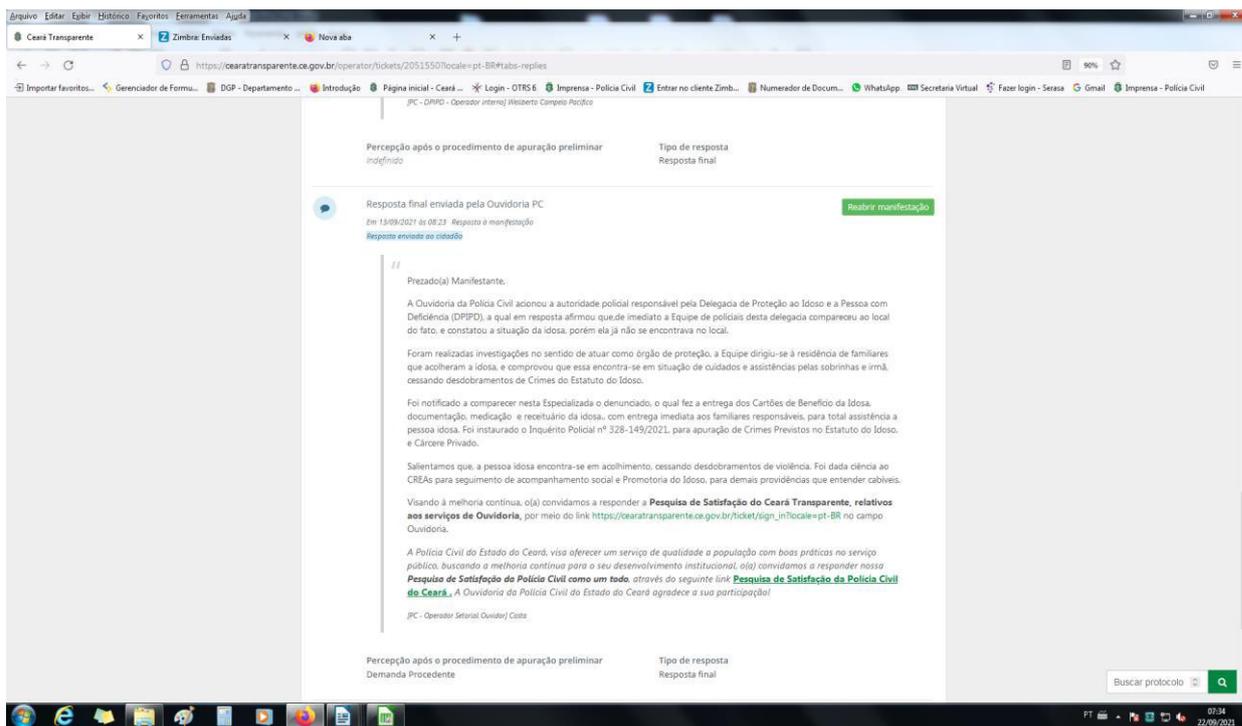
(Apresentar evidências sobre a execução da ação/prática, tais como: imagens, links de vídeos e matérias institucionais, publicações, estatísticas ou outros meios/instrumentos que comprovem a realização da ação/prática etc.)

Segue abaixo as fotos da ocorrência,

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

(Apresentar os resultados que foram alcançados ou que se espera com a execução da ação/prática, tais como: aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos, aperfeiçoamento do serviço, melhoria do índice de satisfação).

O benefício alcançado se constata ao cessar as condições de abandono em que a idosa vivia e sua colocação com seus benefícios assistenciais juntos a seus familiares.





ANEXO X – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

1. Título da Prática/Ação:

(Informar o nome da ação/prática realizada. Ex. Implantação da Ouvidoria Itinerante; Cultivando Elogios)

Palestra Institucional de Ouvidoria e código de defesa do usuário do serviço público (Lei nº 13.460/2017 para Jovens Aprendizes e Estagiários de nível superior.

2. Período de realização da Prática/Ação:

(Informar a data que a ação/prática foi lançada ou período de execução)

Palestras realizadas em; 27.09.2021.

Segue o link <https://www.policiacivil.ce.gov.br/2021/10/06/ouvidoria-da-pc-ce-realiza-palestra-para-jovens-do-projeto-primeiro-passo/>

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

(Especificar como se deu a origem da ação/prática realizada, apresentando uma conexão com as fragilidades, oportunidades de melhoria, manifestações recorrentes etc.) Ex. Necessidade de divulgar os canais de atendimento da ouvidoria e ampliar os atendimentos, devido ao baixo número de manifestações...)

A presente ação foi objeto das Orientações da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE para ser implementada pela Ouvidoria Setorial da Polícia Civil.

4. Descrição da Ação/Prática:

(Descrever de forma clara o que é a ação/prática e seu histórico, informando também qual o objetivo geral)

No dia, 27.09.2021, a Ouvidoria da Polícia Civil reuniu no auditório da Delegacia Geral os adolescentes do Programa Primeiro Passo e os Estagiários de nível Superior desta

Instituição, no período manhã e tarde, ocasião em que foi apresentada a palestra com o Tema: Ouvidoria e o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei n 13.460/2017). A Palestra foi apresentada pelo Ouvidor da Polícia Civil e pela Servidora responsável pelo SIC, Romana de Lima Girão Andrade. Na oportunidade foi apresentada aspectos de funcionamento e importância da participação do cidadão no âmbito da Ouvidoria; a postura e o atendimento correto, preciso e cordial que todo cidadão tem o direito de receber de servidores e colaboradores da Polícia Civil e os fundamentos legais do Código de Defesa do Usuário que veem fortalecer e prover de legalidade os direitos do cidadão nesse aspecto e os canais de acesso que o cidadão dispõe para registrar suas manifestações. Os slides e as fotografias da apresentação seguem em anexo.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

(Informar como ocorreu a ação/prática, tais como: planejamento, local, material utilizado, recursos humanos, recursos tecnológicos, parcerias, envolvimento de outras áreas do órgão/entidade etc.)

A ação ocorreu por meio de palestra ministrada no auditório da Polícia Civil aos menores aprendizes e estagiários de nível superior da Instituição.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

(Apresentar evidências sobre a execução da ação/prática, tais como: imagens, links de vídeos e matérias institucionais, publicações, estatísticas ou outros meios/instrumentos que comprovem a realização da ação/prática etc.)

Segue abaixo as fotos do evento.

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

(Apresentar os resultados que foram alcançados ou que se espera com a execução da ação/prática, tais como: aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos, aperfeiçoamento do serviço, melhoria do índice de satisfação).

Como benefício temos observado a mudança de postura nos atendimentos prestados pelos adolescentes e mais desempenho e atenção nas tarefas que lhes são incumbidas.



ANEXO XI – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

1. Título da Prática/Ação:

Boas Práticas da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil (Informar o nome da ação/prática realizada. Ex. Implantação da Ouvidoria Itinerante; Cultivando Elogios)

Adicionado na página da Ouvidoria o item para Boas Práticas.

2. Período de realização da Prática/Ação:

(Informar a data que a ação/prática foi lançada ou período de execução)

Em fevereiro de 2020.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

(Especificar como se deu a origem da ação/prática realizada, apresentando uma conexão com as fragilidades, oportunidades de melhoria, manifestações recorrentes etc.) Ex. Necessidade de divulgar os canais de atendimento da ouvidoria e ampliar os atendimentos, devido ao baixo número de manifestações...)

A Ouvidoria Setorial da Polícia Civil sentiu a necessidade dessa ação, para o cidadão e o público interno da Instituição terem acesso as atividades relevantes da Ouvidoria.

4. Descrição da Ação/Prática:

(Descrever de forma clara o que é a ação/prática e seu histórico, informando também qual o objetivo geral)

Disponibilizar no site da Polícia Civil práticas que possam motivar as demais áreas de atuação da Instituição e mostrar para os cidadãos o trabalho da ouvidoria da Polícia Civil.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

(Informar como ocorreu a ação/prática, tais como: planejamento, local, material utilizado, recursos humanos, recursos tecnológicos, parcerias, envolvimento de outras áreas do órgão/entidade etc.)

A página da Ouvidoria foi criada dentro do site da Polícia Civil, por conseguinte sentimos a necessidade de expor de forma mais efetiva o trabalho desempenhado pela Ouvidoria.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

(Apresentar evidências sobre a execução da ação/prática, tais como: imagens, links de vídeos e matérias institucionais, publicações, estatísticas ou outros meios/instrumentos que comprovem a realização da ação/prática etc.)

Publicação no site da Polícia Civil. Segue o link <https://www.policiacivil.ce.gov.br/ouvidoria/>

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

(Apresentar os resultados que foram alcançados ou que se espera com a execução da ação/prática, tais como: aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos, aperfeiçoamento do serviço, melhoria do índice de satisfação).

Esperamos levar ao conhecimento do público interno e externo da Instituição e ser modelo para outras áreas.