



OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

ANO 2021

Período: 01/01/2021 a 31/12/2021



SUMÁRIO

1. Introdução.....	5
2. Pronunciamento sobre as recomendações e orientações recebidas.....	7
3. Ouvidoria em números.....	22
3.1. Total de manifestações do período	23
3.2. Manifestações por meio de entrada.....	26
3.3. Manifestações por tipos de manifestação.....	28
3.3.1. Manifestações por Tipo/Assunto.....	29
3.3.2. Manifestação por assunto/Sub-Assunto.....	30
3.3.3 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19).....	32
3.4. Manifestações por tipo de serviços.....	33
3.5. Manifestações por Programa Orçamentário.....	34
3.6. Manifestações por Unidades Internas.....	34
3.6.1. Manifestações por unidades mais reclamadas.....	38
3.6.2. Manifestações por unidades mais elogiadas.....	41
3.7. Manifestações por Municípios.....	43
4. Indicadores da Ouvidoria.....	44
4.1. Resolubilidade das Manifestações.....	44
4.1.1. Ações para a melhoria do índice de resolubilidade	46
4.1.2. Tempo Médio de Resposta	47
4.2. Satisfação dos Usuários da ouvidoria.....	48
4.2.1. Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)	48
4.2.2. Ações para melhoria do índice de satisfação.....	49
4.2.3. Amostra de Respondentes.....	49
4.2.4. Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria.....	50
5. Análise das Manifestações e Providências	50
5.1 Motivos das Manifestações	50
5.2 Análise dos Pontos Recorrentes.....	51

5.3 Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas.....	51
6. Benefícios Alcançados pela Ouvidoria.....	52
7. Comprometimento com as Atividades da Rede de Ouvidoria.....	52
8. Boas Práticas de Ouvidoria.....	53
9. Sugestões de Melhoria.....	55
10. Considerações Finais.....	57
11. Pronunciamento do Dirigente do Órgão/Entidade.....	59
12. Anexos.....	60

EXPEDIENTE

Direção Superior

Sérgio Pereira dos Santos (Delegado Geral)

Márcio Rodrigo Gutiérrez Rocha (Delegado Geral Adjunto)

Otávio Duarte Vieira Coutinho (Diretor de Planejamento e Gestão Interna)

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)

SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL

Rua do Rosário, nº 199, 3º andar, Centro, Fortaleza/ CE, CEP: 60.055-090 / Telefones: (085) 3101.7300 / 3101.7354 / 3101.7315

Site: <https://www.policiacivil.ce.gov.br/>

e-mail: ouvidoria@policiacivil.ce.gov.br

e-mail: acessoainformacao@policiacivil.ce.gov.br

Rede Social: @policiacivil_ce

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 – CGE.

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

O Serviço de Ouvidoria – consiste em demandas apresentadas pelos cidadãos compreendendo elogios, sugestões, reclamações, denúncias e solicitações de informações, repassadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, através de seus canais oficiais de comunicação (call center – 155 (Segunda a Sexta, das 7h às 20h), Site: <https://cearatransparente.ce.gov.br/>; Redes Sociais: facebook/CGECeará, Twitter.com/CGECeará, @cgeceara,, e-mail ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br), 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 desviadas 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 informações instadas a esta Ouvidoria Setorial foram prontamente atendidas no prazo estipulado no decorrer do ano de 2021.

Em maio do corrente ano, a pedido da Gestão Superior, esta Ouvidoria Setorial transferiu para o Gabinete do Delegado Geral o encargo de executar na esfera administrativa da Polícia Civil o Plano de Ações para Sanar Fragilidades – PASF (SISTEMA AVIA), conforme as recomendações de Auditoria oriundas da Controladoria e Ouvidoria Geral, o qual tem o objetivo de prevenir riscos de outras situações que surjam recorrentes, restando a esta Ouvidoria sanar as fragilidades referentes a sua atuação, apontadas no PASF.

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.

Missão Institucional

Promover a apuração das infrações penais, exceto as militares, em defesa da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio.

Política (Atribuições Básicas do Órgão)

Exercer, com exclusividade, as funções de polícia judiciária estadual visando a apuração das infrações penais e de sua autoria, através do inquérito policial e de outros procedimentos de sua competência; Resguardar a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade de todos os brasileiros e estrangeiros residentes no País; Adotar providências cautelares, destinadas a preservar os locais, os vestígios, e as provas das infrações penais; Requisitar exames periciais, para comprovação da materialidade das infrações penais e de sua autoria; Exercer a prevenção criminal especializada; Planejar, coordenar, executar, a orientação técnica e o controle das atividades policiais, administrativas e financeiras; Colaborar com a Justiça Criminal, fornecendo as informações necessárias à instrução e julgamento dos processos criminais e a promoção das diligências requisitadas pelas autoridades judiciárias e pelos representantes do Ministério Público; Cumprir mandados de prisão; Atuar harmonicamente com órgãos congêneres federais e de outras Unidades da Federação, objetivando manter intercâmbio de interesse policial para apuração das infrações penais; Exercer as atividades procedimentais relativas a menores, nos termos da legislação especial; Promover a integração com a comunidade.

Histórico/Legislação e Criação do Órgão

Sua origem remonta a transmigração da Corte Lusa para o Brasil, no início do Século XIX, com a criação da Intendência Geral de Polícia da Corte, por ato – alvará – do Príncipe

Regente D. João, em 10/5/1808; Em sequência ao processo evolutivo, e com o advento da Lei nº 261 de 03/12/1841, ficou estabelecido que por nomeação do imperador ou dos presidentes de Províncias, Delegados e Subdelegados passariam suas atividades, sob a chancela direta do Chefe de Polícia, cargo esse exercido por um Juiz de Direito; Em 1890, Com a edição do Decreto nº 1, do Governo Provisório da República, o estado foi autorizado a legislar sobre matéria policial. Em 1916 foram criados os cargos de Chefe de Polícia, Delegado Regional e de Delegado Sub-regional; Em 1928, foi criada a Secretaria de Polícia e Segurança Pública; Em 1969, foi publicado o primeiro Estatuto da Polícia Civil de Carreira do Estado do Ceará; Com a Lei nº 12.691/97, a Polícia Civil fica vinculada operacionalmente, à Secretaria da Segurança Pública e Defesa da Cidadania, e passa a integrar a estrutura organizacional da Governadoria; Com o advento da Lei nº 13.297/2003, sua denominação foi modificada para Superintendência da Polícia Civil; Com a edição da Lei nº 14.868/2011, o cargo de Superintendente da Polícia Civil do Estado do Ceará, passa a ser denominado de Delegado Geral da Polícia Civil, e o cargo de Delegado Superintendente Adjunto de Delegado Geral Adjunto da Polícia Civil do Estado do Ceará.

Legislação Sistema de Ouvidoria e Correlatos

Lei Nacional nº 13.460/2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública; Decreto nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020 – Que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual e dá outras providências; Instrução Normativa CGE, nº 01/2020 – Que estabelece normas para observâncias às atribuições do Ouvidor Setorial previstas no art. 28 do Decreto Estadual nº33.485, de 21 de fevereiro de 2020 e dá outras providências; Portaria nº052/2020 – Que Estabelece Procedimentos e Critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de Ouvidoria para as Unidades dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual; Portaria 97/2020 – Que Disciplina os Critérios e os Procedimentos para Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual e o Decreto nº 32.987/2019 – Dispõe sobre a Estrutura Organizacional e os Cargos de Provimento em Comissão da Superintendência da Polícia Civil.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

ORIENTAÇÕES (NO INÍCIO DO RELATÓRIO DE GESTÃO CGE DE 2020)

Para todos os órgãos e entidades

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 as que possuem uma agenda anual de palestras Institucionais.

Implementado Parcialmente: ADAGRI, JUCEC, POLÍCIA CIVIL e SEMA.

A Polícia Civil não possui agenda anual de Palestras Institucionais, pois a Academia Estadual de Segurança Pública – AESP – é o Órgão encarregado, no âmbito da Segurança Pública, de promover cursos de formação e aperfeiçoamento de policiais e, ainda, a EGP, por meio da GTDET, encaminha para o Departamento de Gestão de Pessoas da Polícia Civil – DGP/PC – a relação de cursos de capacitação existentes, o qual envia a todas as unidades da Polícia Civil para conhecimento e providências no sentido de participação de servidores naqueles cursos de interesse da Instituição.

Vale ressaltar, que mesmo diante dessa sistemática, a Ouvidoria da PC, em parceria com a CGE/EGP, tem realizado, para os servidores da Polícia Civil, palestras e cursos anualmente em que são contemplados dentro do conteúdo programático os temas “Ouvidoria” e “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017), conforme fichas técnicas em anexo X nas Boas Práticas.

Nesse diapasão, no ano de 2020, a Ouvidoria Setorial da Polícia Civil realizou uma agenda para divulgação de suas atividades no âmbito da Instituição. No referido ano, antes da Pandemia, iniciamos as visitas às Delegacias, com o objetivo de conscientizar os gestores e os operadores internos de Ouvidoria 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.

Ainda 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”, ministrado por servidores da CGE em parceria com a EGP. Na recepção do prédio da Delegacia Geral foi afixado o Banner “A sua voz é a nossa força” para divulgação da existência da Ouvidoria na Polícia Civil com seus canais de acesso e; no TOTEM de sinalização afixado na entrada do prédio da Delegacia Geral foi incluído a Localização da Sala da Ouvidoria para facilitar o acesso aos usuários.

Dando continuidade esse ciclo de palestra, em julho de 2021, o Ouvidor da Polícia Civil ministrou uma palestra na Academia Estadual de Segurança Pública – AESP, a céu aberto, em obediência aos protocolos da pandemia provocada pela Covid-19, para alunos do curso de formação de Delegados, em que foi abordado a relevância da participação popular por meio

da Ouvidoria, sendo alertado os 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. Foi feita referência, ainda, ao Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, legislação muitas vezes ignorada pelos gestores, mas que dá fundamentação legal e fortalece o Estado Democrático de Direito.

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. Os slides e as fotografias da apresentação seguem no anexo X das Boas Práticas.

Orientação 02 – Ampliar a pesquisa de satisfação junto aos usuários de ouvidoria, com a finalidade de colher melhores informações com vistas a melhoria do índice da qualidade da resposta fornecida ao cidadão.

Implementado: ADAGRI, ADECE, AESP, ARCE, CAGECE, CASA CIVIL CBMCE, CEGÁS, CIPP, COGERH, DETRAN, EGP, FUNCAP, FUNCEME, JUCEC, METROFOR, PMCE, POLÍCIA CIVIL, SCIDADES, SECITECE, SECULT, SEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SEJUV, SEMACE, SEPLAG, SRH, SSPDS e VICEGOV.

Essa orientação foi implementado no ano de 2020 inserindo-se nos finais das respostas das manifestações de ouvidoria aos usuários o endereço convidando-os a participarem das pesquisas de satisfação do Órgão e da CGE, indicando o caminho para realização da pesquisa, bastando clicar no link existente, que o manifestante seria conduzido diretamente para o questionário da pesquisa de satisfação.

Neste ano de 2022 planejamos implementar novos meios de incentivo ao cidadão, além dos já existentes, para sensibilizar ainda mais sobre a importância dessa pesquisa na melhoria do atendimento das unidades da Polícia Civil, como, por exemplo, afixar cartazes nas delegacias dando conhecimento da existência das pesquisas, como participar e como será utilizado o resultado na melhoria da prestação de serviços da Polícia Civil.

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.

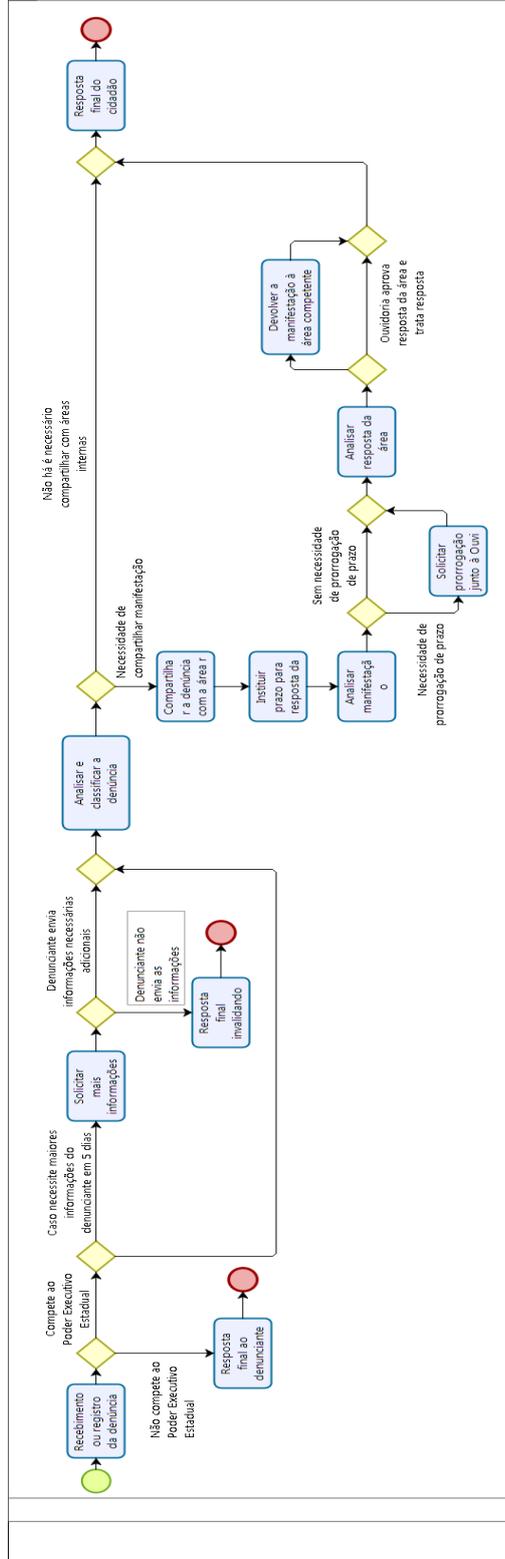
Implementado Parcialmente: CAGECE, COGERH, FUNCEME, PMCE, POLÍCIA CIVIL, SSPDS e SECULT.

Procedimento/Fluxo para o tratamento e apuração das denúncias: A Ouvidoria Setorial recebe a denúncia via Ceará Transparente; verifica se a denúncia compete ao poder executivo, caso não o seja, finaliza a denúncia e em resposta informa ao cidadão qual o órgão competente; caso o executivo seja competente 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 invalidada e finalizada em resposta ao cidadão; se o usuário atender o pedido satisfatoriamente, encaminha-se para área responsável apurar a denúncia colocando o prazo para área interna se posicionar. De posse do posicionamento da unidade responsável, a Ouvidoria Setorial efetua uma avaliação: se o posicionamento responder a denúncia satisfatoriamente, a Ouvidoria Setorial faz o devido tratamento e encaminha a resposta parcial/final ao usuário. Caso o posicionamento não seja satisfatório à denúncia, a manifestação é devolvida à área interna para que providencie as diligências necessárias ao esclarecimento da denúncia.

É analisada a necessidade de prorrogação do prazo para a resposta à denúncia. Caso se verifique que terminado o prazo e a área interna ainda não concluiu as diligências necessárias ao tratamento da denúncia, ou que ainda não se posicionou sobre a mesma, a Ouvidoria Setorial efetua o pedido de prorrogação de prazo.

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.

Observação: Segue o fluxograma na página seguinte.



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.

Implementado: ARCE, CAGECE, CASA CIVIL, CEGÁS, CIPP, COGERH, EGP, ISSEC, JUCEC, METROFOR, PMCE, POLÍCIA CIVIL, SAP, SCIDADES, SECULT, SEDUC, SEJUV, SEMA, SEMACE, SEPLAG, SETUR e SSPDS.

Mesmo tendo sido implementado está orientação em 2020, no ano de 2021 foi dado continuidade, pois recebemos várias manifestações cobrando melhorias na panfletagem de viaturas da Polícia Civil, em razão da dificuldade de identificação dos veículos, como falta de letras nas palavras e pinturas desgastadas. A Ouvidoria acionou o Departamento Administrativo e Financeiro - DEPAF, setor responsável pela manutenção dos veículos e as referidas viaturas foram novamente envelopadas e estão trafegando com suas identificações visíveis e completas.

Houve manifestações solicitaram providências quanto a reforma, limpeza e acesso para cadeirantes nas dependências de algumas delegacias. Os acessos a cadeirantes foram atendidos de imediato pelo DEPAF e as delegacias apontadas foram submetidas a vistorias e incluídas no calendário anual de reforma prevista pela administração superior com anuência da área de Engenharia da Secretária de Obras do Estado.

Orientação 05 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização 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.

Não Implementado: ADAGRI, ADECE, ARCE, CIPP, COGERH, EGP, IPECE, JUCEC, PGE, PMCE, **POLÍCIA CIVIL**, SCIDADES, SECITECE, SEDUC, SEINFRA, SEMA e SEMACE.

Em setembro de 2021 foi encaminhado por meio do ofício número 29/2021, orientações para serem adotadas pela central 155 para atualização de ações tomadas pela Ouvidoria Setorial da Polícia Civil, cópia do ofício no anexo XIV do PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS.

Para os órgãos e entidades que possuem serviços descentralizados ao cidadão

Orientação 06 – Instituir uma rede interna de interlocutores de ouvidoria no âmbito das unidades de atendimento para dar celeridade no tratamento e apuração das manifestações oriundas da ouvidoria setorial, bem como disponibilizar atendimento de ouvidoria aos cidadãos.

Não Informado: ARCE, CBMCE, CEASA, CGD, CGE, DETRAN, EMATERCE, ESP, FUNCEME, IDACE, JUCEC, METROFOR, POLÍCIA CIVIL, SDA, SEAS, SECITECE, SEDET, SEFAZ, SETUR, SSPDS, URCA, UVA.

A Polícia Civil implantou em 2019 uma rede interna de interlocutores de Ouvidoria no âmbito de suas unidades de atendimento. Hoje, todas as unidades da Capital, Região Metropolitana, Interior Norte e Sul do Estado possuem, pelo menos, um operador interno cadastrado no sistema ceará transparente, que tem por finalidade responder as manifestações que são encaminhadas pela ouvidoria setorial da Polícia Civil.

No início de 2019, a equipe da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil recebeu treinamento presencial na CGE para orientar os operadores internos e viabilizar a rede interna de interlocutores, treinamento esse, que foi multiplicado aos operadores internos por telefone e presencial na sala da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil.

Para os órgãos e entidades que possuem equipamentos descentralizados na sua estrutura administrativa

Orientação 07 – Realizar estudo de viabilidade de implantação de sub-rede de ouvidorias, com a descentralização das atividades de ouvidoria, instituindo um programa de formação contínua para os profissionais, por meio de reuniões e capacitações, bem como o gerenciamento e suporte necessário por meio da ouvidoria setorial da sede do órgão/entidade.

Não Informado: CBMCE, CEASA, DETRAN, EMATERCE, ESP, FUNCEME, IDACE, JUCEC, METROFOR, **POLÍCIA CIVIL**, SEAS, SEDET, SEDUC, SEFAZ, SPS, URCA, UVA.

A implantação das sub-redes é um dos principais objetivos da Ouvidoria da Polícia Civil, inclusive em 2019 foi realizado curso de formação ministrado pela CGE para Escrivães e Inspetores com esse objetivo. Porém, após estudo minucioso sobre a viabilidade da implantação de sub-rede de ouvidorias nas unidades da Polícia Civil, nos deparamos com alguns entraves, tais como: carência de salas disponíveis, mobiliário, equipamentos de informática e principalmente de servidores (efetivo reduzido) nas delegacias para viabilizarmos esse avanço na Ouvidoria da Polícia Civil.

Cabe salientar, que observamos nesses dois anos a frente da Ouvidoria da Polícia Civil uma baixa procura de atendimento presencial de cidadãos nesta Ouvidoria Setorial para registro de manifestações, acreditamos ser em razão da principal matéria abordada na atividade da Polícia Civil, qual seja, apuração da autoria e materialidade dos delitos.

Na Ouvidoria da Polícia Civil a maioria das manifestações que recebemos são de denúncias e reclamações. As denúncias, na sua grande maioria, tratam de tráfico de drogas, homicídios, dentre outros crimes, denúncias que o manifestante faz questão de se manter no anonimato, por medo de represálias do mundo do crime. Imagina o cidadão se dirigindo a uma delegacia para realizar uma denúncia contra as ações de facções criminosas, algo difícil de acontecer em razão da segurança pessoal desse cidadão.

Com relação às reclamações, muitas são referentes a tratamento descortês recebido por cidadãos no atendimento nas delegacias por policiais civis, dificilmente esse cidadão fará uma manifestação de forma presencial sobre o atendimento recebido, por isso a população tem utilizado outros canais onde sua exposição é resguardada, sendo protegido pelo anonimato.

Dessa forma, em razão da atividade que a Polícia Civil exerce, e as dificuldades estruturais e de pessoais apontadas, o custo-benefício da criação das sub-redes, no momento, não traria grandes avanços para a Ouvidoria da Polícia Civil, porém continuamos perseverando para encontrarmos uma solução que viabilize essa aspiração.

Para os órgãos que possuem colaboradores (estagiários) no âmbito dos programas de proteção social da SPS (Primeiro Passo, Jovem Aprendiz etc.)

Orientação 08 – Realizar reuniões com os estagiários dos programas Primeiro Passo e Jovem Aprendiz sobre a temática Ouvidoria e sobre o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017), com abordagem de técnicas de atendimento para melhoria do serviço público e atendimento ao público, objetivando a formação de multiplicadores de “agentes da cidadania”.

Não Informado: ADECE, AESP, ARCE, CASA MILITAR, CBMCE, CEASA, CEE, CEGÁS, CGD, CGE, CODECE, EMATERCE, ESP, FUNCEME, UECE, FUNTELC, IDACE, ISSEC, JUCEC, PMCE, **POLÍCIA CIVIL**, SDA, SEAS, SECITECE, SEDET, SEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SEJUV, SEMA, SEMACE, SESA, SETUR, SPS, SSPDS, URCA, UVA, VICE GOV e ZPE.

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. Os slides e as fotografias da apresentação seguem em anexo X.

RECOMENDAÇÕES

Para: CASA CIVIL, CASA MILITAR, CBMCE, CEASA, CEE, CGD, CODECE, COGERH, DETRAN, EMATERCE, ESP, ETICE, FUNTELC, IDACE, IPECE, JUCEC, METROFOR, PC, PEFOCE, PGE, PMCE, SDA, SAP, SCIDADES, SEAS, SECITECE, SECULT, SEDET, SEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SEJUV, SEMA, SEMACE, SESA, SETUR, SOHIDRA, SOP, SPS, SRH, SSPDS, UECE, URCA, UVA, VICEGOV, ZPE CEARÁ

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, em consonância com a Lei Nacional nº 13.460/2017.

Implementado: DETRAN, IPECE, METROFOR, **POLICIA CIVIL**, SECULT, SEDET, SEFAZ, SEMA, SEMACE, ZPE CEARÁ.

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 são 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 são divulgados quadrimestralmente aos dirigentes do Órgão e disponibilizado no site da Polícia Civil.

Vale ressaltar, que a população tem grande dificuldade de registrar um Boletim de Ocorrência Eletrônico – BOE, no entanto a carta de serviços sobre esse assunto tem sido uma aliada da população, pois ali se mostra o passo a passo para se fazer um BOE, fato que facilitou o acesso dos usuários, pois a delegacia eletrônica aponta em 2020 – 268.925 registros e 2021 foram 453.076 BOE registrados, um aumento de 59,35%.

ORIENTAÇÕES (NO FINAL DO RELATÓRIO CGE DE 2020)

Para todos os órgãos

Orientação 01 - Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outros), em conformidade com o § 1º do Art. 22 do Decreto Estadual nº 33.485/2020;

Conforme previsto no Decreto 33.485/2020, O cidadão tem acesso ao sistema Ceará Transparente para registrar sua manifestação de ouvidoria por meio dos seguintes canais: Central de atendimento telefônico – Central 155, gerenciada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE; Plataforma Ceará Transparente ou outra ferramenta informatizada gerenciada pela CGE; mensagens eletrônicas encaminhadas para o endereço ouvidoria@cge.ce.gov.br gerenciado pela CGE; redes sociais, cujas contas são gerenciadas pela CGE e atendimento presencial, disponibilizado pelas Ouvidorias Setoriais dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual.

Vale salientar que todas as manifestações de ouvidoria recebidas pelo Poder Executivo Estadual deverão ser registradas no Ceará Transparente, independentemente do canal utilizado pelo cidadão, compreendendo registro, tratamento e retorno ao cidadão.

Recebendo o manifestante presencialmente na Ouvidoria Setorial, por meio de ligação telefônica ou por e-mail da Ouvidoria Setorial para registro de manifestação, o servidor avalia o assunto relatado, verifica se a manifestação compete ao Poder Executivo Estadual, caso não o seja, orienta o cidadão a qual órgão (competente) ele deve se dirigir ou quais canais ele deve acessar para registrar sua manifestação; caso o Executivo Estadual seja competente realiza uma apuração preliminar (viabilidade da manifestação), se viável toma a termo a manifestação no sistema Ceará Transparente, caso contrário, pede mais informações ao manifestante para registro no sistema; de posse das informações necessárias efetua o registro no sistema Ceará Transparente; ato contínuo classifica e encaminha a manifestação para área responsável apurar, estipulando o prazo para área interna se posicionar. De posse

do posicionamento da unidade responsável, a Ouvidoria Setorial efetua uma avaliação: se o posicionamento responder a manifestação satisfatoriamente, a Ouvidoria Setorial faz o devido tratamento e encaminha a resposta parcial/final ao usuário. Caso o posicionamento não seja satisfatório, a manifestação é devolvida à área interna para que providencie as diligências necessárias ao esclarecimento da manifestação.

É analisada a necessidade de prorrogação do prazo para a resposta à manifestação. Caso se verifique que terminado o prazo e a área interna ainda não concluiu as diligências necessárias ao tratamento da manifestação, ou que ainda não se posicionou sobre a mesma, a Ouvidoria Setorial efetua o pedido de prorrogação de prazo.

Com relação aos demais canais de acesso ao Ceará Transparente, acima apontados (redes sociais etc), registramos que a CGE os gerencia, faz as tratativas preliminares das manifestações e as encaminha às Ouvidorias Setoriais.

Observação: Seguem os fluxos na página seguinte.

Orientação 02 - Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual.

A manifestação ao ser recebida na Ouvidoria Setorial da Polícia Civil é submetida a uma triagem, caso fique constatado que aquela demanda não compete ao Poder Executivo Estadual, é feita uma análise para identificar a Instituição integrante da Rede Ouvir Ceará que executa o serviço demandado.

Identificando a Instituição competente é emitido ofício transferindo a manifestação, no qual se relata o propósito da transferência e o encaminha, via e-mail, tendo como anexo VI cópia da manifestação original e seus anexos, caso exista.

Com a confirmação do recebimento do ofício encaminhado à Instituição Competente pela Ouvidoria Setorial da Polícia Civil é 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 deve acompanhar sua manifestação.

Esse procedimento foi realizado pela Ouvidoria Setorial da Polícia Civil na manifestação 5782533 com endereçamento à Polícia Federal, conforme manifestação em anexo VI nas Boas Práticas.

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/entidade, 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, observando o previsto no Decreto Estadual 33.485/2020 e na IN CGE n.º1/2020.

Apresente orientação está produzida na Orientação nº 03 do início do Relatório de Gestão da CGE 2020, acima, inclusive com o fluxo.

Orientação 04 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização 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.

Em setembro de 2021 foi encaminhado, por meio do ofício número 29/2021, orientações para serem adotadas pela central 155 para atualização de ações tomadas pela Ouvidoria Setorial da Polícia Civil, ofício nos anexos.

Para ADAGRI, CBMCE, COGERH, DETRAN, IDADE, JUCEC, PEFOCE, PMCE, POLÍCIA CIVIL, SOP e SEFAZ (órgãos e entidades que possuem serviços descentralizados ao cidadão).

Orientação 05 – Proporcionar atendimento de ouvidoria nas unidades descentralizadas, por meio de interlocutores de ouvidoria no âmbito das unidades de atendimento para dar celeridade no tratamento e apuração das manifestações oriundas da ouvidoria setorial, bem como disponibilizar atendimento de ouvidoria aos cidadãos.

A Polícia Civil implantou em 2019 uma rede interna de interlocutores de Ouvidoria no âmbito de suas unidades de atendimento. Hoje, todas as unidades da Capital, Região Metropolitana, Interior Norte e Sul do Estado possuem um operador interno cadastrado no sistema ceará transparente, que tem por finalidade responder as demandas de ouvidoria que são encaminhadas pela ouvidoria setorial da Polícia Civil.

No início de 2019, a equipe da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil recebeu treinamento presencial na CGE para orientar os operadores internos e viabilizar a rede interna de interlocutores, treinamento esse, que foi multiplicado aos operadores internos por telefone e de forma presencial na sala da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil.

Para AESP, EGPCE, ESP, UECE, URCA e UVA.

Orientação 07 – Intensificar a divulgação dos canais de participação e missão da ouvidoria aos cursistas das escolas de governo e universidades, durante a realização dos cursos presenciais e EAD, na abertura ou no encerramento, e, dentro das possibilidades, incluir no material didático, orientando também o professor/instrutor sobre essa divulgação.

A Ouvidoria da Polícia Civil sempre que tem oportunidade divulga os canais de participação e missão da ouvidoria aos cursistas da Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará - AESP, principalmente para os alunos dos cursos de formação de policiais civis.

Em julho de 2021, o Ouvidor da Polícia Civil ministrou uma palestra na Academia Estadual de Segurança Pública - AESP, a céu aberto, em obediência aos protocolos da pandemia provocada pela Covid-19, para alunos do curso de formação de Delegados, em que foi abordado a relevância da participação popular por meio da Ouvidoria, sendo alertado os 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. Foi feita referência, ainda, ao Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, legislação muitas vezes ignorada pelos gestores, mas que dá fundamentação legal e fortalece o Estado Democrático de Direito. Na ocasião foram disseminados os canais de acesso que o cidadão possui para produzir suas manifestações, a questão do respeito ao anonimato e sua previsão legal. Na oportunidade foi concedido certificado ao Ouvidor da Polícia Civil, cópia do certificado em anexo nas Boas Práticas.

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.

Para ADAGRI, ADECE, AESP, ARCE, CASA CIVIL, CASA MILITAR, CBMCE, CEASA, CEE, CEGÁS, CGD, CIPP/CE, CODECE, COGERH, DETRAN, EGP, EMATERCE, ETICE, FUNCAP, FUNCEME, FUNTELC, IDACE, IPECE, JUCEC, METROFOR, NUTEC, PEFOCE, PGE, PMCE, SDA, SEAS, SCIDADES, SECITECE, SEDET, SEFAZ, SEJUV, SESA, SOHIDRA, SOP, SPS, SRH, SSPDS, SUPESP, URCA, UVA, UECE, VICEGOV e ZPE/CE

Orientação 09 - Elaborar, periodicamente, relatórios resumidos de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período e encaminhá-los à área de planejamento e à Direção do Órgão ou Entidade, em conformidade com o art. 27, IX do Decreto Estadual nº 33.485/2020.

Apesar da Polícia Civil não ter sido citada nessa recomendação, vamos descrever como são elaborados os relatórios periódicos.

Nas reuniões quadrimestrais que a Ouvidoria da Polícia tem com o dirigente máximo e o corpo de diretores da Instituição é apresentado, dentre outros aspectos, a posição das unidades da polícia civil mais demandadas, com foco nos aspectos do atendimento ao público e na qualidade dos serviços prestados, com o objetivo de mostrar aos gestores as unidades que precisam melhorar a humanização e tempestividade do atendimento à população, como também as unidades que o corpo funcional recebeu elogios pelos serviços prestados.

Vale salientar que as manifestações que trazem sugestões de melhoria na prestação dos serviços são apresentadas para decisão do corpo diretivo em viabilizar a implantação das sugestões apresentadas.

Como fruto desse trabalho temos observado grande interesse dos delegados titulares em obterem informação para gerenciarem a prestação dos serviços nas delegacias, para conseguirem uma melhor posição da sua unidade na avaliação do relatório seguinte, pois os diretores de departamento cobram sempre evolução no desempenho das delegacias nesses quesitos.

O levantamento dos dados dos relatórios quadrimestrais é extraído Plataforma Ceará Transparente e da pesquisa de satisfação do órgão disponibilizados na nova página da ouvidoria setorial, no site da Polícia Civil e da planilha estatística e relatório de dados bruto do sistema Ceará Transparente gerenciado pela CGE. Segue o link <https://www.policiacivil.ce.gov.br/ouvidoria/> para acessar os relatórios.

Para: CASA CIVIL, CASA MILITAR, CBMCE, CEASA, CEE, CGD, SCIDADE, CODECE, COGERH, DETRAN, EMATERCE, ESP, FUNTELC, IDACE, JUCEC, METROFOR, PC, PEFOCE, PGE, PM, SDA, SEDET, SEAS, SECITECE, SEDUC, SEINFRA, SAP, SESA, SEJUV, SETUR, SOHIDRA, SOP, SRH, SSPDS, SPS, UECE,URCA, UVA, VICEGOV, ZPE CEARÁ.

Orientação 10 - 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, em consonância 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 são 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 são divulgados quadrimestralmente aos dirigentes do Órgão e disponibilizado no site da Polícia Civil.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Apresentamos a seguir os atendimentos da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil no ano de 2021, 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 Subassunto
- ❖ Tipificação/Assunto
- ❖ Tipo de Serviços
- ❖ Programa Orçamentário
- ❖ Manifestações por Unidade
- ❖ Município

3.1 – Total de Manifestações do Período

A planilha Estatística 2021 foi extraída do Sistema Ceará Transparente no dia 07.01.2022, às 15h11m.

O Relatório de Dados Brutos foi extraído do sistema Ceará Transparente no dia 07.01.2022, às 15h15m.

Gráfico de Manifestações por Ano – 2017 a 2021



Gráfico 01: Manifestações Anual (2021)

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

No gráfico das manifestações requeridas pela sociedade à Ouvidoria da Polícia Civil entre os anos de 2017 a 2021, observamos uma queda do número de manifestações entre os anos de 2017 e 2019. Nos anos de 2017 e 2018 a Ouvidoria da Polícia Civil possuía apenas um servidor para fazer todo o processo de recepção e respostas das manifestações, não havia operadores de ouvidoria nas delegacias e as manifestações eram impressas, transformadas em Vipro e encaminhadas às áreas para responderem às demandas.

A partir de 2019 a Ouvidoria Setorial da Polícia Civil foi 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 - CGE.

A partir de então, a Ouvidoria foi reestruturada com equipe de servidores e operadores internos em todas as delegacias para resposta imediata às demandas de Ouvidoria, sem a necessidade da criação de Vipro para as unidades responderem as manifestações, passando toda movimentação ocorrer online na plataforma Ceará Transparente, mediante senha de acesso dos operadores, ganhando a Ouvidoria em tempo de resposta e economia de papel para impressos.

O alto número de manifestações nos anos de 2017 e 2018 tem sua principal causa no número de demandas repetidas com o mesmo assunto pelos manifestantes, em razão de não receberem as respostas dos seus pleitos dentro do prazo. Essas manifestações repetidas não eram invalidadas e o controle pouco efetivo. Para se ter uma ideia, no ano de 2021, a equipe

da Ouvidoria invalidou 101 manifestações, por tratarem do mesmo assunto\sub-assunto e foram reabertas 112 manifestações pelos cidadãos.

No ano de 2020, apesar dos efeitos da pandemia, que praticamente paralisou o atendimento presencial nas unidades da Polícia Civil, houve um aumento considerável no número de manifestações se compararmos com o ano anterior (2019), o que demonstra que a Ouvidoria é hoje um meio de apoio à população na busca da concretização da prestação dos serviços públicos, fato confirmado no número de manifestações recebidas no ano de 2021, pois foi mantido praticamente o mesmo número de manifestações, apesar de perdurar os efeitos da pandemia.

Importante salientar que essa busca da sociedade pela Ouvidoria, já é um reflexo da credibilidade alcançada, em razão das ações realizadas pela Instituição nos anos de 2019 a 2021, 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 na Plataforma 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 de vários cursos ministrados aos policiais civis nesses últimos três anos, destacando o Ciclo de Palestras com o tema: “Atuação da Ouvidoria da Polícia Civil no Âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria” ministrado em 2020 pela Controladoria Geral do Estado - CGE em parceria com o Escola de Gestão Pública EGP, o que sensibilizou ainda mais os gestores (delegados) a darem maior atenção às manifestações.

Gráfico de Manifestações Mensais (2021)

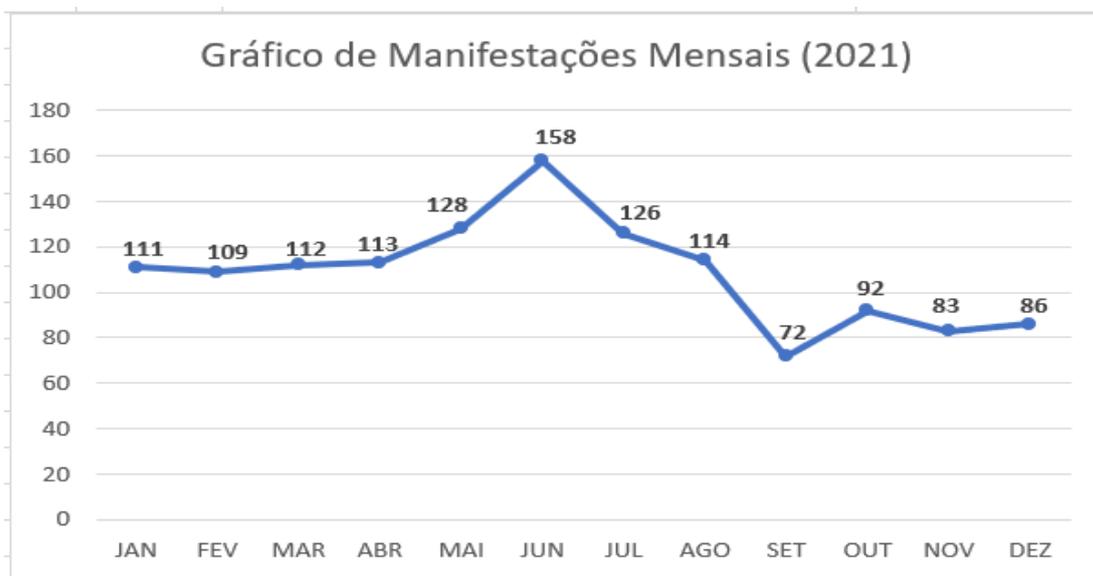


Gráfico 02: Manifestações mensais (2021)

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Na demonstração gráfica das Manifestações Mensais de 2021, se observa que no trimestre maio, junho e julho houve um aumento significativo das demandas de ouvidoria dos cidadãos cearenses, tratando a maior parte sobre as Ações de facções Criminosas, tráfico de drogas, fraudes e estelionatos.

Como se observa, a população aterrorizada e recolhida em razão da pandemia buscou amparo dos Órgãos de Segurança, por meio também das Ouvidorias, denunciando e pedindo ajuda para solucionar seus prejuízos patrimoniais decorrente desse tipo de ação criminosa. Os meliantes, dentre vários motivos, têm praticados inúmeros estelionatos e fraudes contra a população, por isso esse aumento de demanda no trimestre comentado.

Nos demais meses visualizamos uma tendência de normalidade do número de manifestações, dentro da média, que ficou em torno de 108 mensais.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada

Meios	2020	2021	Varição
Telefone 155	713	667	-6,45%
Internet	577	569	-1,38%
Presencial	4	8	100,0%
CearáApp	0	16	0,00%
Telefone Fixo	0	2	0,00%
E-mail	31	36	16,13%
Caixa de Sugestões	0	0	0,00%
Facebook	2	2	0,00%
Reclame Aqui	0	0	0,00%
Instagram	2	2	0,00%
Twitter	0	0	0,00%
Carta	4	2	-50,00%
Consumidor.gov.br	0	0	0,00%
Governo itinerante	0	0	0,00%
WhatsApp	0	0	0,00%

Tabela 01: Total de manifestações por meio de entrada

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Manifestações por Meio de Entrada – mesmo ocorrendo um decréscimo de manifestações, 6,45%, 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 podendo optar pelo anonimato.

Houve um Irrelevante decréscimo, 1,38%, no número de acessos pela internet e um acréscimo de 16,13% por 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.

Vale ressaltar, o número de acessos pelo Ceará Aplicativo em 2021 que foram 16, enquanto que em 2020 não foi registrado nenhum acesso.

3.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2020	2021	Variação%
Reclamação	580	588	1,38%
Solicitação	369	237	-35,77%
Denúncia	241	367	52,28%
Sugestão	24	14	-41,67%
Elogio	120	98	-18,33%

Tabela 02: Total de manifestações por tipo

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Na Planilha acima se observa que as quantidades de manifestações do tipo Reclamação se mantiveram no mesmo patamar ano de 2021 se comparado com 2020. Já as Solicitações apresentam uma redução de 35,77% e as Sugestões 41,67%, fato que chama atenção para duas hipóteses: Primeiro - a Polícia Civil avançou na qualidade e tempestividade em sua prestação de serviços à população, Segundo – Houve um distanciamento da sociedade à Polícia Civil. O que nos leva a crer que ocorreu a primeira hipótese, em razão da busca incessante da Instituição de melhor servir a população cearense, porém a Ouvidoria está vigilante nesses números e os apresentando periodicamente aos nossos gestores para análise e correção de Rumo.

A planilha apresenta um acréscimo de 52,28% no número de Denúncias em relação ao ano anterior, demonstrando que a população elegeu a Ouvidoria como um dos meios de auxílio a minimizar à violência que impera em nosso Estado.

Através das Denúncias o cidadão encontrou uma forma de colaborar com os Órgãos de Segurança Pública sem a necessidade de identificação, o que garante a preservação da fonte e a não exposição do manifestante aos integrantes do mundo do crime.

Observamos um decréscimo de 18,33% no número de Elogios, fato que se justifica por uma série de medidas tomadas pela Ouvidoria Setorial para evitar elogios sem identificação do manifestante e principalmente exigimos que também seja identificado na manifestação os

policiais que receberão o elogio, pois muitas se destinam a todos os servidores da delegacia, fato que, muitas vezes, não temos meios de aferir que uma prestação de serviço tenha sido executada por todo efetivo da delegacia, as quais funcionam, em regra, em dois períodos.

3.3.1 –Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	115
	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	104
	BOLETIM DE OCORRÊNCIA (B.O)	92
Solicitação	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	62
	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	37
	BOLETIM DE OCORRÊNCIA (B.O)	32
Denúncia	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	192
	TRÁFICO DE DROGAS	63
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	47
Sugestão	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	4
	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	4
	CORONAVÍRUS (COVID 19)	2
Elogio	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	93
	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	5

Tabela 03: Manifestações por Tipo/Assunto

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Neste tópico se observa a repetição de assuntos em tipos distintos de manifestações, por exemplo, o assunto: Apuração e procedimentos sobre crimes diversos - aparece em Reclamação, Solicitação, Denúncia e Sugestão.

Fazendo o somatório de todas as manifestações classificadas como APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIME DIVERSOS chegamos a 362 manifestações no ano de 2021, a mais utilizada pelos cidadãos, o que denota como principal justificativa a confiança da população na preservação do anonimato em apontar criminosos/quadrilhas e 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 e materialidade de 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.

Os números indicam 162 condutas inadequadas de servidor\colaborador, mesmo com todo empenho da Instituição de prestar um serviço de excelência à população, porém continuamos utilizando esses números para mudar esse cenário.

Confortante é se identificar 98 elogios a servidor\colaborador da Polícia Civil, o que denota que avanços foram registrados.

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
1. APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS (362)	1. AÇÕES DE FACÇÕES CRIMINOSAS	49
	2. ORIENTAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTO POLICIAIS	40
	3. FRAUDES	28
2. CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR (165)	1. TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	48
	2. DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	40
	3. ABUSO DE AUTORIDADE	32
3. BOLETIM DE OCORRÊNCIA (B.O) (129)	1. BOLETIM DE OCORRÊNCIA ELETRÔNICO (ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS)	38
	2. DEMORA NA ANÁLISE DO B.O.	35
	3. BOLETIM DE OCORRÊNCIA ELETRÔNICO (DEMORA NA ANÁLISE)	34

4. INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO (99)	1. DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	40
	2. ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS	24
	3. FORMALIDADES E BUROCRACIAS	09
5. ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR (98)	1. SATISFAÇÃO	98
6. TRÁFICO DE DROGAS (93)	1. OCORRÊNCIA DE TRÁFICO DE DROGAS	75
	2. LOCALIZAÇÃO DE TRAFICANTES	18
7. ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS (89)	1. ORIENTAÇÕES	89
8. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE DELEGACIA (70)	1. CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	17
	2. INOPERÂNCIA NO SISTEMA DE TELEFONIA	12
	3. ATENDIMENTO INADEQUADO	06
...

Tabela 04: Manifestações por Assunto/Sub-assunto

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

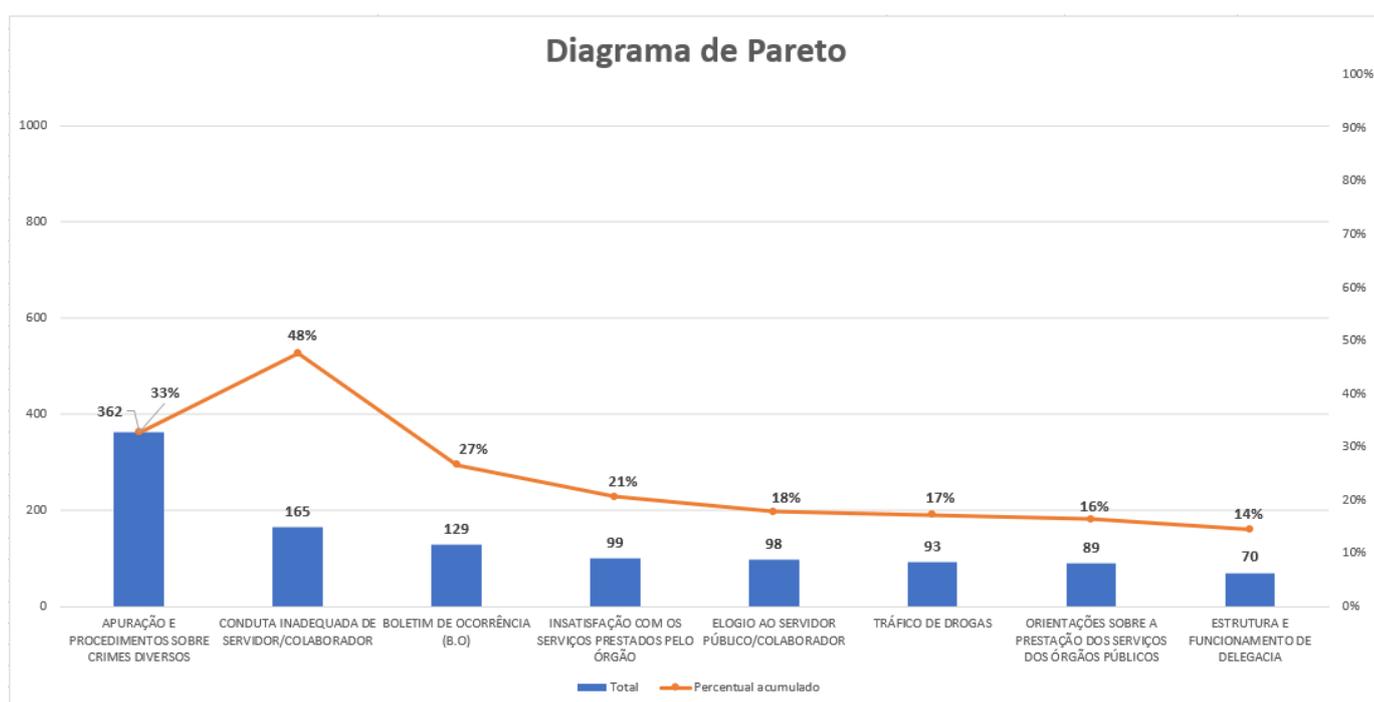


Gráfico 03: Diagrama de Pareto: Manifestações por Assunto/Sub-assunto

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Na planilha construída com dados da plataforma Ceará Transparente acima, evidenciamos que o maior número de demandas da população concentrada nos Subassuntos são: as Ações de Facções Criminosas, Orientações sobre Procedimentos Policiais; Tratamento indevido\desrespeitoso de servidor\colaborador; Demora na entrega do Serviço; Demora na análise de Boletim de Ocorrência Eletrônico; Ocorrência de Tráfico de Drogas; Orientações sobre a prestação do serviço e Elogios aos Servidores\colaboradores.

Esses dados demonstram o quanto a sociedade cearense participa da construção de uma segurança pública mais efetiva, muitas vezes, sofrendo as consequências das ações criminosas, mas participando de forma efetiva denunciando e pedindo mais respeito quando aponta o tratamento indevido que recebe dos servidores, demora na prestação do serviço e exige orientações sobre o serviço que será prestado, direitos devidos aos cidadãos previstos na Constituição.

Destacamos que existe o reconhecimento da população aos serviços prestados com eficiência, o que se constata nos elogios recebidos pelos servidores.

O Tráfico de Drogas ainda impera entre a maior demanda de manifestações, pois é esse o crime que dá origem a diversos outros crimes, 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.

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

Tabela: Assunto/Sub-Assunto Coronavírus		
Assunto	Sub-Assuntos	Total
CORONAVÍRUS (Covid 19)	1. AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	15
	2. VACINAÇÃO COVID 19 (PLANO, CALENDÁRIO, GRUPOS E ETAPAS)	05
	3. DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E	03

Tabela 05: Manifestações por Assunto/Sub-assunto Coronavírus

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Considerando o impacto da pandemia do corona vírus provocado na população do nosso Estado, vemos que o número de manifestações sobre esse tema foi reduzido, ocorrendo poucos pedidos de providências para atuação da Polícia Civil no que diz respeito a descumprimento dos decretos governamentais, tendo em vista que a atribuição de fiscalização está concentrada em outros órgãos específicos.

No entanto, foram registradas manifestações cobrando implementação de ações de prevenção nas dependências das unidades da Polícia civil, denúncias de servidores ainda não vacinados e prestando serviços nas unidades, dentre outros.

3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Tabela: Tipo de Serviço	
Tipos	Total
REGISTRAR BOLETIM DE OCORRÊNCIA (BO).	623
NÃO SE APLICA	618
REGISTRAR BOLETIM DE OCORRÊNCIA ELETRÔNICO (BOE)	14
REGISTRAR ACIDENTE DE TRÂNSITO	11
REGISTRAR TERMO CIRCUNSTANCIADO DE OCORRÊNCIA (TCO)	05

Tabela 06: Manifestações por Tipo de Serviço

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Se observa que a classificação de manifestação por tipo de serviço teve como expressivo 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
SEGURANÇA PÚBLICA INTEGRADA COM A SOCIEDADE	1237
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	55
FORTALECIMENTO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA	04
SEGURANÇA PÚBLICA INTEGRADA	01

Tabela 07: Manifestações por Programa Orçamentário

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

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	137
11º DISTRITO POLICIAL	62
08º DISTRITO POLICIAL	31
02º DISTRITO POLICIAL	29
34º DISTRITO POLICIAL	29
DELEGACIA ELETRONICA	27
19º DISTRITO POLICIAL	25
05º DISTRITO POLICIAL	24
DELEGACIA DE PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE	23

DELEGACIA REGIONAL DE ITAPIPOCA	23
10º DISTRITO POLICIAL	22
15º DISTRITO POLICIAL	22
DELEGACIA DE DEFESA DA MULHER DE FORTALEZA	22
DELEGACIA REGIONAL DE JUAZEIRO DO NORTE	22
DELEGACIA REGIONAL DE RUSSAS	22
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE PESSOAS - UNCODE	22
25º DISTRITO POLICIAL	19
27º DISTRITO POLICIAL	19
18º DISTRITO POLICIAL	18
30º DISTRITO POLICIAL	18
DELEGACIA DE DEFRAUDAÇÕES E FALSIFICAÇÕES	17
DELEGACIA METROPOLITANA MARACANAU	17
DELEGACIA REGIONAL DE CRATEUS	17
GABINETE DO DELEGADO GERAL_ ASSESSORIA ADMINISTRATIVA	17
04º DISTRITO POLICIAL	16
DELEGACIA METROPOLITANA PACAJUS	15
DELEGACIA REGIONAL DE TIANGUA	15
03º DISTRITO POLICIAL	14
13º DISTRITO POLICIAL	14
DELEGACIA METROPOLITANA SAO GONÇALO DO AMARANTE	14
16º DISTRITO POLICIAL	13
DELEGACIA DE PROTEÇÃO AO IDOSO E A PESSOA COM DEFICIENCIA	13
DELEGACIA MUNICIPAL DE NOVA RUSSAS	13
32º DISTRITO POLICIAL	12
35º DISTRITO POLICIAL	12

DELEGACIA METROPOLITANA CAUCAIA	12
09º DISTRITO POLICIAL	11
33º DISTRITO POLICIAL	11
DELEGACIA METROPOLITANA CASCAVEL	11
DELEGACIA MUNICIPAL DE BEBERIBE	11
DELEGACIA MUNICIPAL DE ITAPAJE	10
DELEGACIA REGIONAL DE CANINDE	10
DELEGACIA REGIONAL DE SOBRAL	10
26º DISTRITO POLICIAL	9
DELEGACIA DE ACIDENTES E DELITOS DE TRANSITO	9
DELEGACIA MUNICIPAL DE PENTECOSTE	9
DELEGACIA REGIONAL DE IGUATU	9
12º DISTRITO POLICIAL	8
DELEGACIA DE CAPTURAS E POLINTER	8
DELEGACIA METROPOLITANA MARANGUAPE	8
DELEGACIA MUNICIPAL DE MORADA NOVA	8
DELEGACIA MUNICIPAL DE SAO BENEDITO	7
DELEGACIA MUNICIPAL DE SOBRAL	7
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO	7
01º DISTRITO POLICIAL	6
07º DISTRITO POLICIAL	6
DELEGACIA METROPOLITANA HORIZONTE	6
DELEGACIA MUNICIPAL DE PARAMBU	6
DELEGACIA REGIONAL DE ACARAU	6
06º DISTRITO POLICIAL	5
21º DISTRITO POLICIAL	5

24º DISTRITO POLICIAL	5
28º DISTRITO POLICIAL	5
DELEGACIA DE COMBATE A EXPLORAÇÃO A CRIANÇA E AO ADOLESCENTE	5
DELEGACIA METROPOLITANA PINDORETAMA	5
DELEGACIA MUNICIPAL DE GRANJA	5
DELEGACIA MUNICIPAL DE ICAPUI	5
DELEGACIA MUNICIPAL DE MARCO	5
DELEGACIA MUNICIPAL DE TAMBORIL	5
DELEGACIA MUNICIPAL DE VIÇOSA DO CEARA	5
DELEGACIA REGIONAL DE CRATO	5
DELEGACIA REGIONAL DE SENADOR POMPEU	5
DELEGACIA REGIONAL DE TAUÁ	5
14º DISTRITO POLICIAL	4
29º DISTRITO POLICIAL	4
DELEGACIA DE COMBATE AOS CRIMES CONTRA ORDEM TRIBUTARIA	4
DELEGACIA DE REPRESSAO AS ORGANIZAÇÕES CRIMINOSAS	4
DELEGACIA METROPOLITANA AQUIRAZ	4
DELEGACIA METROPOLITANA DE PARACURU	4
DELEGACIA MUNICIPAL DE AMONTADA	4
DELEGACIA MUNICIPAL DE LIMOEIRO DO NORTE	4
DELEGACIA MUNICIPAL DE UBAJARA	4
DELEGACIA REGIONAL DE ARACATI	4
DELEGACIA REGIONAL DE CAMOCIM	4
DHPP 12ª DELEGACIA	4
17º DISTRITO POLICIAL	3
DELEGACIA DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE	3

DELEGACIA DE DEFESA DA MULHER DE MARACANAU	3
DELEGACIA DE ROUBOS E FURTOS DE VEICULOS E CARGAS	3
DELEGACIA MUNICIPAL DE ACOPIARA	3
DELEGACIA MUNICIPAL DE GUARACIABA DO NORTE	3
DELEGACIA MUNICIPAL DE IPUEIRAS	3
DELEGACIA MUNICIPAL DE OROS	3
DELEGACIA MUNICIPAL DE REDENÇÃO	3
DELEGACIA MUNICIPAL DE SANTA QUIERIA	3
DELEGACIA MUNICIPAL DE SAO JOAO DO JAGUARIBE	3
DELEGACIA MUNICIPAL DE VARZEA ALEGRE	3
...	...

Tabela 08: Manifestações por Unidades Internas demandadas

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

3.6.1 – Unidades Internas mais Reclamadas

Tabela: Unidades Internas Reclamadas	
Unidades	Total
11º DISTRITO POLICIAL	32
OUVIDORIA	29
DELEGACIA ELETRONICA	20
05º DISTRITO POLICIAL	17
02º DISTRITO POLICIAL	15
DELEGACIA DE DEFESA DA MULHER DE FORTALEZA	15
10º DISTRITO POLICIAL	14
15º DISTRITO POLICIAL	14
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE PESSOAS - UNCODE	14

13º DISTRITO POLICIAL	13
DELEGACIA DE PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE	12
DELEGACIA REGIONAL DE JUAZEIRO DO NORTE	12
16º DISTRITO POLICIAL	11
19º DISTRITO POLICIAL	11
25º DISTRITO POLICIAL	11
27º DISTRITO POLICIAL	11
34º DISTRITO POLICIAL	11
03º DISTRITO POLICIAL	10
30º DISTRITO POLICIAL	10
DELEGACIA METROPOLITANA MARACANAU	10
DELEGACIA REGIONAL DE CRATEUS	10
DELEGACIA REGIONAL DE ITAPIPOCA	10
DELEGACIA METROPOLITANA SAO GONÇALO DO AMARANTE	9
26º DISTRITO POLICIAL	8
32º DISTRITO POLICIAL	8
DELEGACIA REGIONAL DE TIANGUA	8
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE PESSOAS - UNIRS	8
GABINETE DO DELEGADO GERAL_ ASSESSORIA ADMINISTRATIVA	8
08º DISTRITO POLICIAL	7
DELEGACIA MUNICIPAL DE ITAPAJE	7
DELEGACIA REGIONAL DE IGUATU	7
09º DISTRITO POLICIAL	6
12º DISTRITO POLICIAL	6
DELEGACIA REGIONAL DE RUSSAS	6
35º DISTRITO POLICIAL	5

DELEGACIA DE CAPTURAS E POLINTER	5
DELEGACIA METROPOLITANA PACAJUS	5
DELEGACIA MUNICIPAL DE MORADA NOVA	5
01º DISTRITO POLICIAL	4
06º DISTRITO POLICIAL	4
18º DISTRITO POLICIAL	4
28º DISTRITO POLICIAL	4
DELEGACIA DE ACIDENTES E DELITOS DE TRÂNSITO	4
DELEGACIA METROPOLITANA CAUCAIA	4
DELEGACIA METROPOLITANA MARANGUAPE	4
DELEGACIA REGIONAL DE CANINDE	4
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO	4
04º DISTRITO POLICIAL	3
21º DISTRITO POLICIAL	3
24º DISTRITO POLICIAL	3
29º DISTRITO POLICIAL	3
33º DISTRITO POLICIAL	3
DELEGACIA DE DEFESA DA MULHER DE MARACANAU	3
DELEGACIA DE DEFRAUDAÇÕES E FALSIFICAÇÕES	3
DELEGACIA DE PROTEÇÃO AO IDOSO E A PESSOA COM DEFICIENCIA	3
DELEGACIA DE ROUBOS E FURTOS DE VEICULOS E CARGAS	3
DELEGACIA METROPOLITANA AQUIRAZ	3
DELEGACIA METROPOLITANA CASCAVEL	3
DELEGACIA MUNICIPAL DE BEBERIBE	3
DELEGACIA MUNICIPAL DE GUARACIABA DO NORTE	3
DELEGACIA MUNICIPAL DE NOVA RUSSAS	3

DELEGACIA MUNICIPAL DE REDENÇÃO	3
DELEGACIA MUNICIPAL DE SAO BENEDITO	3
DELEGACIA MUNICIPAL DE SOBRAL	3
DELEGACIA MUNICIPAL DE TAMBORIL	3
DELEGACIA MUNICIPAL DE UBAJARA	3
DELEGACIA REGIONAL DE CAMOCIM	3
DELEGACIA REGIONAL DE SOBRAL	3
...	...

Tabela 09: Manifestações por Unidades Internas Reclamadas

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

3.6.2 – Unidades Internas mais elogiadas

Tabela: Unidades Internas Elogiadas	
Unidades	Total
11º DISTRITO POLICIAL	9
33º DISTRITO POLICIAL	6
04º DISTRITO POLICIAL	5
18º DISTRITO POLICIAL	5
DELEGACIA REGIONAL DE ACARAU	5
07º DISTRITO POLICIAL	4
DELEGACIA REGIONAL DE ARACATI	4
02º DISTRITO POLICIAL	3
05º DISTRITO POLICIAL	3
DELEGACIA DE ACIDENTES E DELITOS DE TRÂNSITO	3
DELEGACIA MUNICIPAL DE BEBERIBE	3

09º DISTRITO POLICIAL	2
24º DISTRITO POLICIAL	2
27º DISTRITO POLICIAL	2
30º DISTRITO POLICIAL	2
34º DISTRITO POLICIAL	2
DELEGACIA DE PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE	2
DELEGACIA METROPOLITANA SAO GONÇALO DO AMARANTE	2
DELEGACIA MUNICIPAL DE SANTA QUIERIA	2
DELEGACIA REGIONAL DE CANINDE	2
...	...

Tabela 10: Manifestações por Unidades Internas Elogiadas

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Nas planilhas apresentadas 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.

Fato curioso é que o 11º Distrito Policial, localizado no Bairro Pan Americano, foi o **mais demandado**, o que **recebeu mais reclamações** e **mais elogios no ano de 2021**, dentre todas as delegacias do Estado, números que estão sendo avaliados pelos gestores da Instituição, e que, dentre as causas apontadas o baixo efetivo de servidores se apresenta como causa principal.

Temos ainda, o 8º Distrito Policial, localizado no Bairro José Walter, como o segundo Distrito Policial mais demandado, a Delegacia Eletrônica a segunda mais reclamada pela demora nas análises dos Boletins Eletrônicos e o 33º Distrito policial, localizado na Barra do Ceará, como a segunda unidade que mais recebeu elogios, estes números estão sendo avaliados pela gestão superior.

3.7 – Manifestações por Municípios

Tabela: Municípios		
Municípios	2020	2021
Vazio/ Indefinido	915	765
Fortaleza	214	330
Maracanaú	15	20
Juazeiro do Norte	07	18
Itapipoca	08	16
Caucaia	214	13
Beberibe	10	08
Crato	07	08
Sobral	05	07
Aracati	03	06
Iguatu	01	06
Brasília	01	05
São Benedito	01	05
São Gonçalo do Amarante	02	05
Maranguape	05	04
Pacajus	01	04
Viçosa do Ceará	01	04
Crateús	06	04
Guaraciaba do Norte	02	03
Nova Russas	00	03
Pacatuba	01	03

Tabela 11: Manifestações por Programa Orçamentário

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Como ocorreu no ano de 2020, se verifica que o campo Vazio\Indefinido detém o maior número de manifestações, não sendo possível uma comparação estatística entre os 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 2020	Quantidade de Manifestações em 2021
Manifestações Finalizadas no Prazo	1334	1304
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	1
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	1334	1304

Tabela 12: Resolubilidade das Manifestações

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

A planilha acima apresenta uma Manifestação Finalizada Fora do Prazo, no entanto, passaremos a justificar e demonstrar que tal fato não ocorreu por desídia da equipe de Ouvidoria e sim por um problema gerado pelo Sistema Ceará Transparente.

A equipe da Ouvidoria Setorial tem por prioridade acompanhar diariamente as manifestações para evitar atrasos e atender o mais rápido possível as demandas, pois

sabemos que o manifestante necessita de urgência na resposta, pois muitas vezes, já se utilizou de todos meios para solucionar o problema apresentado e ver, na Ouvidoria, a última oportunidade de solucionar administrativamente a situação.

Neste caso, a Manifestação 5862130 estava no sistema dentro do prazo, faltando um dia. Conversamos com a delegacia demandada e nos foi passado que no dia seguinte seria enviada a resposta. No dia seguinte ao chegarmos a Ouvidoria a manifestação continuava dentro do prazo, faltando zero dia. Passamos a classificar as demandas recebidas naquele dia e quando foi dado F5, para atualizar o sistema, a citada manifestação saiu do campo no prazo e foi para o campo atrasada. Como se vê, ocorreu um problema do sistema.

O caso foi levado aos técnicos da CGE, os quais nos orientaram que fizéssemos esta justificativa no presente Relatório.

Vale ressaltar, que a Ouvidoria da Polícia Civil sempre confiou no sistema Ceará Transparente nesse aspecto, pois nunca houve nenhum caso idêntico até então.

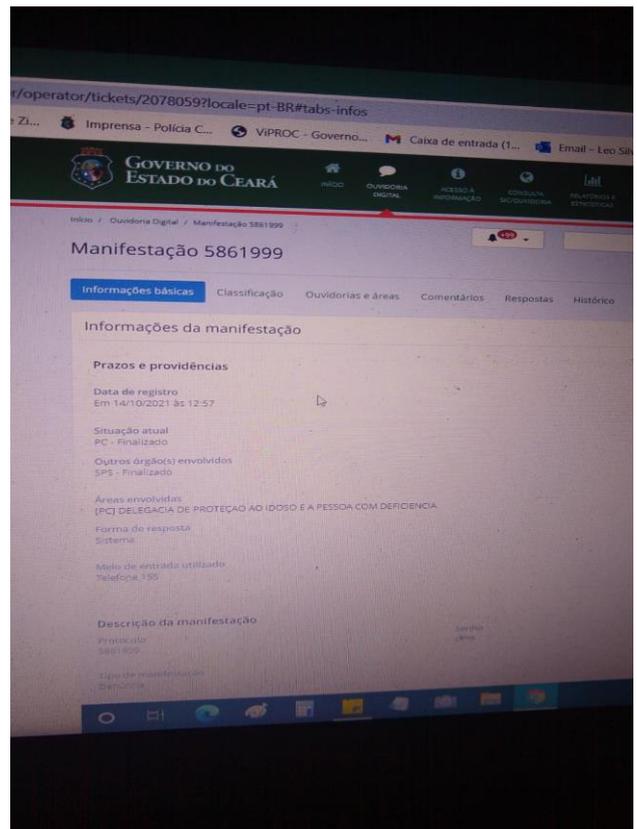
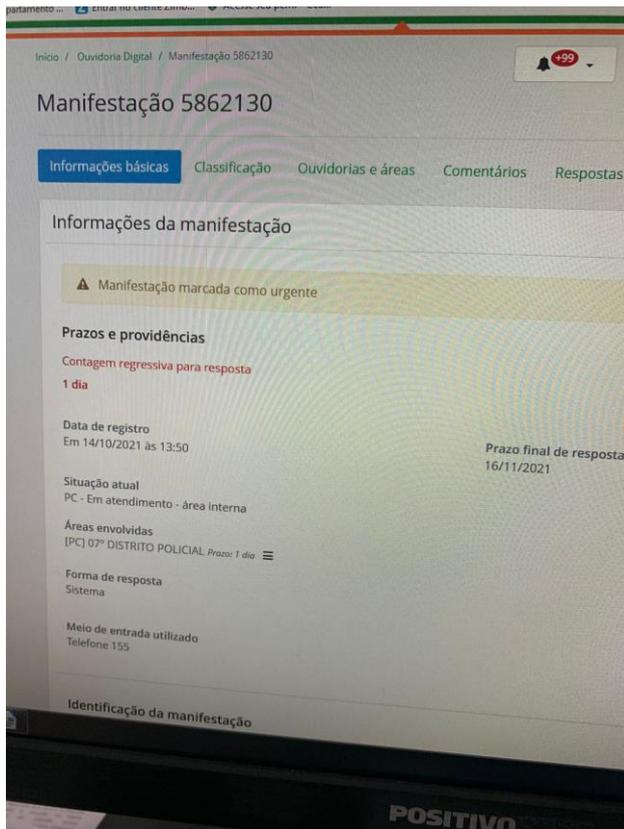
Com o ocorrido, recebemos a orientação da CGE de contar o número de dias quando a manifestação estiver próxima a se vencer, convenhamos que para uma Ouvidoria nível quatro é muito difícil trabalhar sem confiar no sistema, mas temos, na medida do possível, seguido essa orientação.

Vale dizer que a atividade da segurança pública, principalmente a investigação, precisa de um certo intervalo de tempo para se dá uma resposta conclusiva sobre um determinado crime, muitas vezes, algumas demandas são respondidas no limite do prazo, em razão, principalmente da complexidade da matéria, por isso nosso acompanhamento diário é fundamental, dialogando com os delegados e operadores internos pedindo prioridade para atender tempestivamente a população cearense e não seria justo sermos penalizados por um problema pontual do sistema Ceará Transparente.

Para comprovarmos essa falha do sistema, no dia do ocorrido tiramos uma foto mostrando a manifestação 5862130, com a data da criação 14.10.2021, as 13:50, EM ATRASO e outra foto, tirada no mesmo instante, da manifestação 5861999, que também foi criada no mesmo dia 14.10.2021, as 12:57, o sistema mostra que está NO PRAZO, fotografias em anexo.

Como ser ver, ficou demonstrado uma falha pontual no Sistema Ceará Transparente.

Dessa forma, se nossa justificativa for reconhecida e aprovada pela equipe de técnicos da CGE, nesse item, constata-se que, como ocorreu em 2020, não tivemos nenhuma resposta de manifestação fora do prazo em 2021, 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.



4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2020	Índice de Resolubilidade em 2021
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%	99,92%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0%	0,08%

Tabela 13: Índice de Resolubilidade das Manifestações

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Caso a justificativa elaborada no item anterior sobre uma manifestação colocada em atraso, em razão de erro pontual do Sistema Ceará Transparente, temos a comentar sobre este item:

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 de 2020, antes do início 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 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.

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”.

Como dito, a ouvidoria da Polícia Civil preza pela tempestividade das respostas como algo fundamental e essencial de sua credibilidade perante a sociedade.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2020	06 dias
Tempo Médio de Resposta 2021	08 dias

Tabela 14: Índice de Resolubilidade das Manifestações

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Em relação ao Tempo Médio de Resposta se verifica que houve um pequeno aumento no número de dias (de 6 para 8 dias) se compararmos com o ano anterior, isso se deve, à pandemia que afastou muitos servidores do local de trabalho, sobrecarregando as equipes de investigação e trabalhos administrativos, como os operadores internos que alimentam as respostas das demandas de ouvidoria e a própria atividade de investigação que requer tempo razoável para ser concluída e responder as manifestações.

Por outro, o tempo de resposta ainda está num patamar aceitável, entre outros fatores, graças ao trabalho de conscientização constante das equipes nas delegacias realizadas conforme descrito no item anterior, item 4.1.1.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,59
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,79
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,07
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,24
Média	3,67
Índice de Satisfação:	73,45%

Tabela 15: Índice de Resolubilidade das Manifestações

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Na representação da Satisfação dos Usuários da Ouvidoria a quantidade de manifestantes que responderam a pesquisa de satisfação foi inferior ao número de pesquisas registradas em 2020, ocasião em que tivemos 1334 manifestações e 143 responderam a

pesquisa, enquanto que em 2021 registramos 1304 manifestações e apenas 95 pesquisas de satisfação foram efetivadas, ou seja, 7,30% do total de manifestações e a média obtida das pontuações às perguntas foi de 3,67. Considerando que a nota máxima de cada item é 5,00, atingimos uma satisfação dos usuários de 73,45%.

Como medida de incentivar os manifestantes a responderem a pesquisa de satisfação, vamos manter o lembrete nas respostas de cada manifestação, sobre a necessidade e importância de opinar a respeito da referenciada pesquisa de satisfação e procurar desenvolver, ainda no ano de 2022, outras formas de motivar os usuários a participarem da pesquisa.

4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Considerando que apenas o lembrete nos finais das respostas de cada manifestação, sobre a necessidade e importância de participar da pesquisa de satisfação não tem surtido o efeito desejada, neste ano de 2022 vamos intensificar e desenvolver outras formas de motivar os usuários a participarem da pesquisa, como por exemplo, afixar em todas as unidades da polícia civil cartazes divulgando as formas de utilização dos canais de acesso à Ouvidoria do Estado e da importância da participação da população na pesquisa de satisfação com o intuito de se melhorar a prestação dos serviços do Órgão e da Ouvidoria em favor da população.

4.2.3 – Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	95
Total de manifestações finalizadas	1304
Representação da Amostra	72,85%

Tabela 16: Índice de Resolubilidade das Manifestações

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

São poucas as pessoas que aceitam participar de pesquisa de satisfação, por vários fatores, dentre eles, o tempo disponível, a complexidade e extensão das pesquisas e por falta de interesse em ajudar.

Dentre as pessoas que participaram da pesquisa encontramos aquelas insatisfeitas com a entrega do serviço, as que ficaram satisfeitas e algumas que buscam melhorias na prestação do serviço público.

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,61
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,76

Tabela 17: Índice de Resolubilidade das Manifestações

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Pelos índices apresentados antes e depois de se realizar a manifestação, verifica-se que houve um acréscimo na média alcançada, de 3,61 para 3,76, o que denota que a expectativa do cidadão com o serviço prestado pela Ouvidoria setorial da Polícia Civil foi positivo.

Acreditamos que a melhora na satisfação se deu, em razão de uma resposta adequada ao pretendido pelo manifestante.

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

Do universo das manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial da Polícia Civil, se destaca em 2021, que a sociedade cearense vem sofrendo, já ha alguns anos, com as ações de facções criminosas, fraudes, estelionatos e o tráfico de drogas. Problema social que vem destruindo famílias e o povo exige respostas imediatas do Poder Público, pois em regra, com o tráfico de drogas 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.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Os pontos recorrentes mais expressivos nas manifestações do ano de 2021, segundo os gráficos\planilhas extraídas do Sistema Ceará Transparente, se concentraram nas ações de facções criminosas, tratamento indevido\desrespeitoso de agentes\colaborador público, demora na entrega do serviço, satisfação\elogios e tráfico de drogas, sendo estes os assuntos que mais incomodaram a população cearense. O primeiro tema citado é um dos principais focos de atuação da Secretaria de Segurança Pública, no sentido de sufocar as ações criminosas com metas ousadas, pois controlando as ações das facções existe a expectativa de se reduzir os demais crimes, como os contra o patrimônio, o tráfico de drogas 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 será tema da reunião da Ouvidoria com o Dirigente Máximo do Órgão, quando da apresentação deste relatório final do ano de 2021, 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.

Vale lembrar que nas reuniões quadrimestrais o corpo diretivo do Órgão teve conhecimento parcial dos temas aqui tratado e as medidas possíveis já estão sendo implementadas.

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 os Departamentos da Instituição e a opinião pública, considerando o número de demandas na Plataforma Ceará Transparente 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 e, seus conteúdos, trabalhados pela gestão superior na busca pela melhoria contínua do serviço prestado à população pela Polícia Civil.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

7.1 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 24/02/2021;

II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 28/04/2021

III Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 30/06/2021;

IV Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 18/08/2021;

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

VI 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;

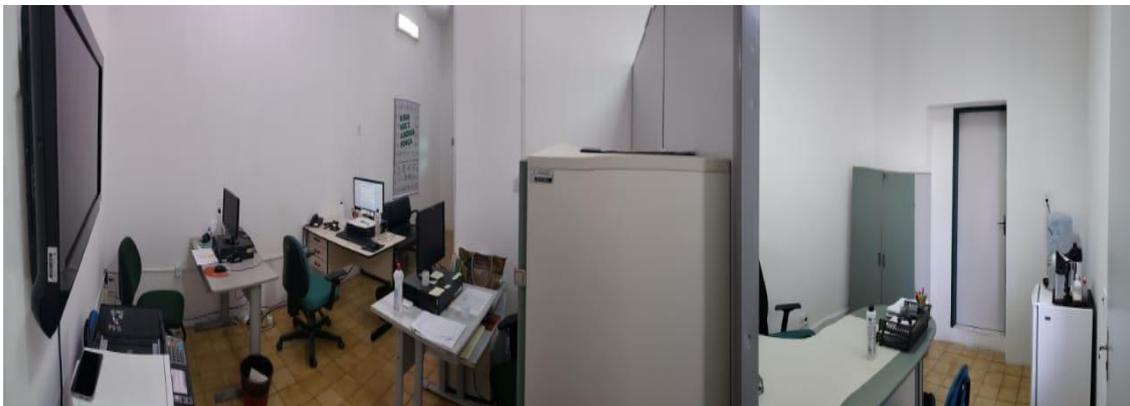


3) Ofício circular nº 14/2021 – GDGPC, emitido em 04.05.2021, reforçando a importância das áreas internas (unidades da Polícia Civil) em responder com a maior brevidade possível as manifestações de Ouvidoria, documento no anexo XIII;

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.

Além das sugestões/recomendações voltadas para a Ouvidoria Setorial, poderão ser apresentadas sugestões para as atividades da Rede de Ouvidorias, tais como reuniões, capacitações, ferramenta informatizada, etc.

Na qualidade de órgão central do Sistema Estadual de Ouvidoria, a CGE poderá apresentar no Relatório de Gestão 2021, recomendações e orientações relacionadas a políticas públicas e aos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo, em articulação com as respectivas ouvidorias setoriais.

Sugerimos viabilizar na Plataforma Ceará Transparente melhorarias para utilização dos serviços rotineiros da Ouvidoria da Polícia Civil, conforme abaixo:

1. O sistema não impede ou informa que duas pessoas estão acessando a mesma manifestação; atualmente o Sistema Ceará Transparente permite que dois operadores internos acessem e trabalhem a resposta da mesma manifestação. Dessa forma, sugerimos inibir essa ação para evitar que dois ou mais operadores trabalhem ao mesmo tempo uma única manifestação, pois muitas vezes estamos trabalhando em Homeoffice e fica difícil esse controle, ocasionando desperdício de tempo e horas trabalhadas.
2. Sugerimos retirar o nome completo dos servidores desta Ouvidoria Setorial no final das respostas das manifestações, visando à 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.
3. Identificar as manifestações parciais assim como é informado para as manifestações “reabertas”;
4. Adicionar a opção “novo posicionamento” para as manifestações parciais, como é disponibilizado para as manifestações “reabertas”;
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;
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;
7. Disponibilizar de forma mais visível se a manifestação está na prorrogação, para que não seja preciso entrar em cada manifestação para encontrar qual está na prorrogação;
8. Permitir que o sistema apresente o local que a manifestação foi registrada ao consultar um protocolo, para que não seja necessário telefonar para CGE para saber a origem da manifestação.
9. Permitir que os textos e anexos enviados através de “comentários do cidadão”, seja possível disponibilizar em “comentários internos” para que as áreas internas possam ter

acesso, pois atualmente os operadores da Ouvidoria Setorial estão copiando, colando o texto e baixando os arquivos enviados pelo cidadão um a um para anexar nos comentários internos.

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, pois atualmente fica visível somente quando a área interna envia o posicionamento.

11. 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.

12. Sugerimos que se analise a possibilidade de incluir no Ceará Transparente um campo em que, antes de reprovar uma resposta enviada pela ouvidoria do órgão, haja interação entre o operador da CGE e operador da Setorial, para esclarecer eventuais dúvidas sobre a resposta enviada, assim evitando que o operador do órgão precise ligar para explicar que a resposta enviada estava coerente.

13. Sugerimos que se analise a possibilidade de unificar os comentários internos, comentários do cidadão e respostas na mesma página, tornando assim a visualização mais clara e interativa do acompanhamento das manifestações, pois atualmente o alerta para os comentários não ser tão visíveis.

10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil tem por objetivo registrar as principais ações de um ano de trabalho da equipe de Ouvidoria, em que, por meio das manifestações dirigidas pelos cidadãos, reunimos meios para apresentar à gestão superior do Órgão o diagnóstico das sugestões, reclamações, solicitações, denúncias e elogios trazidos pela população, com o intuito de se corrigir rumos da Instituição na realização de ações que não vêm ao encontro das políticas públicas de Segurança Pública do Governo Estadual.

Durante o ano foram realizadas reuniões com o corpo diretivo da Instituição para demonstrar os resultados parciais de ouvidoria e já se processar alterações, se possível.

No relatório a Ouvidoria Setorial se posiciona acerca das recomendações e orientações repassadas pela CGE e as tratamos como um norte para execução dos trabalhos de ouvidoria no ano de 2022, como forma de aprimorar a gestão institucional e a melhoria dos serviços e dos processos.

No tema Ouvidoria em números, com os dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente, referentes aos assuntos das manifestações dos cidadãos, foram construídos

planilhas e gráficos e analisados de forma quantitativa e qualitativa com os resultados de períodos anteriores.

Nos Indicadores de Ouvidoria se analisou o resultado anual de resolubilidade das manifestações, fator fundamental no planejamento das ações da equipe de ouvidoria setorial para o próximo ano, pois é a oportunidade de fazer acertos para um melhor desempenho nos quesitos qualidade, tempestividade e celeridade nas respostas às manifestações dos cidadãos.

O relatório faz menção aos resultados financeiros e não financeiros alcançados pela Instituição com o trabalho da ouvidoria setorial e o comprometimento com as atividades da rede estadual de ouvidoria.

Vale ressaltar que a pandemia que enfrentamos em 2021 foi uma, se não a maior, dificuldade enfrentada nas atribuições da ouvidoria setorial, pois muitas ações do nosso planejamento não foram desenvolvidas, em razão das regras sanitárias de isolamento social. Elencamos no item 10, sugestões de melhoria, as principais dificuldades enfrentadas no cotidiano do trabalho da ouvidoria setorial da Polícia Civil.

Por fim, apontamos as Boas Práticas realizadas pela ouvidoria setorial da Polícia Civil em 2021.



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

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Apesar de já funcionar de fato na Instituição, a Ouvidoria 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.

Desde então, a gestão superior procurou reunir as condições necessárias para seu funcionamento, conforme os ditames dos normativos vigentes e as diretrizes administrativas da Controladoria Geral do Estado – CGE.

Durante o decorrer do ano nos reunimos periodicamente com a equipe da Ouvidoria Setorial e tomamos conhecimento dos relatórios quadrimestrais, em que são apontadas, principalmente, a visão de alguns usuários da prestação dos serviços prestados pela da Polícia Civil.

Da mesma forma, o presente relatório nos traz informações que serão distribuídas aos nossos diretores, que certamente apreciarão para implementação nas nossas unidades, de acordo com os princípios da conveniência e oportunidade.

Sempre que possível, dentro da legalidade administrativa, temos acolhido o que entendemos como necessário para melhoria do serviço público prestado pela Instituição.

Por fim, a gestão superior continuará fornecendo o suporte necessário para que a Ouvidoria da Polícia Civil tenha os meios necessários à realização de seu papel, no sentido de que possa desenvolver seu mister zelando pelo princípio da eficiência, atingindo, dessa forma, os anseios de seus usuários, em conformidade com as diretrizes pautadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE).

Fortaleza, 03 de Fevereiro de 2022.



Sérgio Pereira dos Santos
Delegado Geral da Polícia Civil

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

Digite aqui para pesquisar

POR 18:52
PT62 18/01/2022

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 - Seção 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(a) 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

Participantes		Rendimento				
CPF	NOME	Unidade de Origem	Tipo de Origem	Freq. (%)	Nota	Resultado
1 03593139308	ALYSSON DYEGO PORTELA DANTAS	PC	S	100	-	S
2 02684878309	ANA KAROLYNE TIBURCIO MARQUES	PC	S	67	-	NS
3 27534454987	ANA PAULA MOREIRA BEZERRA	PC	S	100	-	S
4 72189142334	ANTONIO RONALDO RODRIGUES MACHADO	PC	S	67	-	NS
5 05345218158	BEATRIZ MOREIRA LOBO DE MACEDO	PC	S	100	-	S
6 77747844387	BERCKLEYWANE DA SILVA MARTINS CELES	PC	S	100	-	S
7 01487909330	CANDICE MOREIRA BRINQUEL	PC	S	100	-	S
8 00383891838	CLEITON HOLLANDA PEREIRA	PC	S	100	-	S
9 02470103320	DANILLO DA SILVA PAIVA	PC	S	100	-	S
10 02372793356	DAVI ARAUJO DE SANTIAGO	PC	S	100	-	S
11 97960655349	DIEGO GOMES COSTA	PC	S	100	-	S
12 30092132391	EDIVALCI SOUSA DO NASCIMENTO	PC	S	100	-	S
13 80067166353	ELIEL DE SOUSA FREITAS	PC	S	67	-	NS
14 80977828349	FRANCISCO ARISTOFANES CHAVES TAVEIRA	PC	S	0	-	D
15 77211294303	FRANCISCO EGBERTO CRUZ DE LIMA	PC	S	100	-	S
16 00560412339	FRANCISCO ERINALDO SOARES	PC	S	100	-	S
17 66782244349	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 05067803378	ITALO RAMON PONTES GOMES	PC	S	0	-	D
22 83996608320	JESSÉLIA DANIE DA SILVA MOREIRA	PC	S	100	-	S
23 04241780333	JOEL DA SILVA MORAIS	PC	S	0	-	D
24 02046888325	JOSE CARLOS FERREIRA PEREIRA	PC	S	100	-	S
25 65307534353	JOSE HILTON ALVES SAMPAIO	PC	S	100	-	S
26 91059232472	JOSE MARIA RODRIGUES SANTOS JUNIOR	PC	S	0	-	D
27 47279542334	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

Participantes		Rendimento				
CPF	NOME	Unidade de Origem	Tipo de Origem	Freq. (%)	Nota	Resultado
31 03208549300	LUCIANA LINHARES DOS SANTOS	PC	S	100	-	S
32 01129565359	MARALZA FELICIANO ALENCAR	PC	S	67	-	NS
33 76134709387	MARCELO PONTES CAVALCANTE	PC	S	100	-	S
34 46373798387	MARIA ALEXANDRA OLIVEIRA DE MEDeiros CAVALCANTE	PC	T	100	-	S
35 0224608441	MARILIA PERES DE MELO	PC	S	0	-	D
36 03369202020	MARYARA MOTA MARINHO	PC	S	0	-	D
37 09628096431	RAY LEONARDO OLIVEIRA DO NASCIMENTO	PC	S	100	-	S
38 60020816300	RENATO DE LIMA PINHEIRO	PC	S	0	-	D
39 02425090396	RODRIGO PINHO DIAS	PC	S	100	-	S
40 70281629368	SERGIO RICARDO OLIVEIRA BARRIOS	PC	S	100	-	S
41 25823852349	TERESA CRISTINA TEIXEIRA NUNES FRANKLIN	PC	S	100	-	S
42 0004223390	TEYMISSO 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: 9 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 Ouidoria da Polícia Civil parti: X +

← → ↻ 🔍 https://www.policiaivil.ce.gov.br/2021/06/23/ouidoria-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

CORONAVIRUS Clique e saiba o que fazer

PORTAL DO GOVERNO | CASA CIVIL | MAIS SITES

A A A+ 0

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

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

23 DE JUNHO DE 2021 - 16:16 | #PCCE #Curso #Ouidoria

Servidores da Polícia Civil do Estado do Ceará (PCCE) 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 (CGE) 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 PCCE, 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 PCCE em Chaval



25 DE JUNHO DE 2021

Suspeito é flagrado pela PCCE 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 VIPROC - Governo do ... Página inicial - Ceará ... Entrar no cliente Zimb... e-PASF Numerador de Docum... DISTRITAIS - Policia 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.



Ferramenta de formulários e pesquisas (limesurvey)

Windows taskbar with icons for various applications and the system tray showing the time 09:50 and date 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 - Policia 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/pt-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



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 CREAs 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:

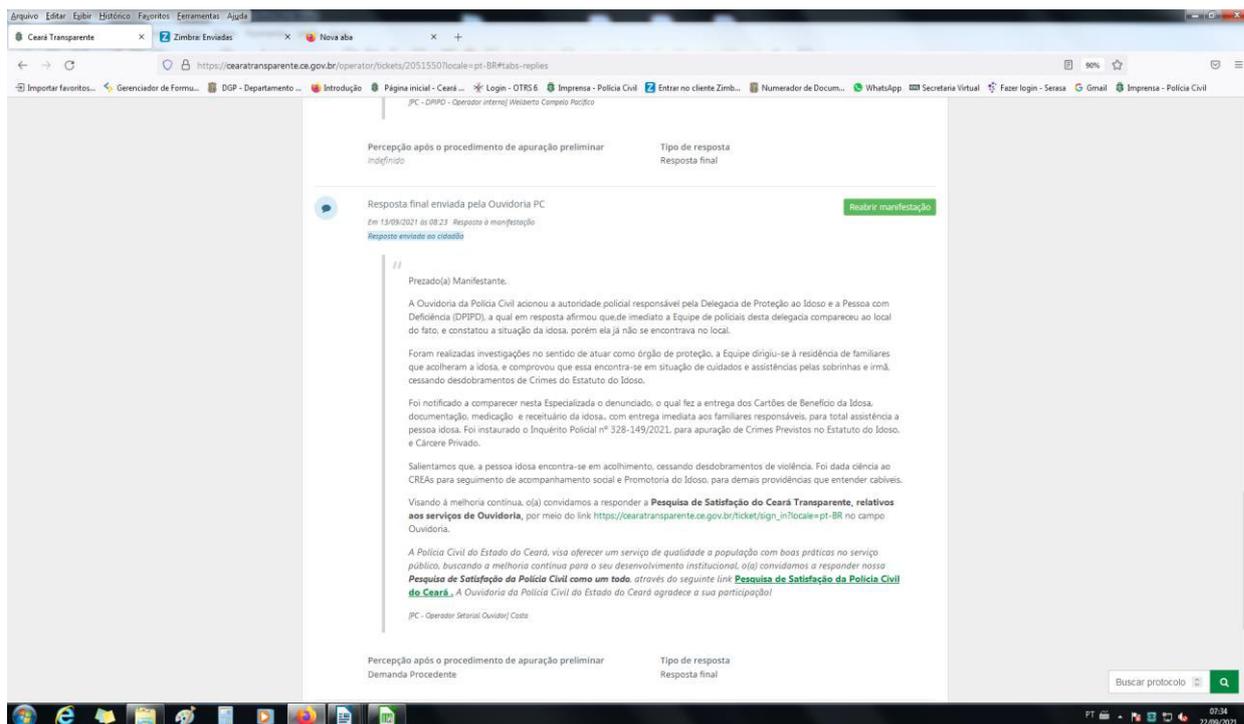
(Apresentar evidências sobre a execução da ação/prática, tais como: imagens, links de vídeos e matérias institucionais, publicações, estatísticas ou outros meios/instrumentos que comprovem a realização da ação/prática etc.)

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.

ANEXO XII – NÃO FORAM CONTEMPLADAS NOS ANEXOS DAS BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

1) Ata da Reunião de Trabalho do Ouvidor com os membros da Ouvidoria.



POLÍCIA CIVIL
DO ESTADO DO CEARÁ

GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA

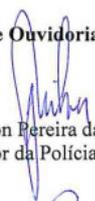


CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

ATA DE REUNIÃO

Aos 01 (primeiro) dia do mês de abril de 2021 (dois mil e vinte um), na cidade de Fortaleza/CE, realizada de forma virtual, por volta das 09 horas, onde presente encontravam-se os servidores abaixo relacionados, deu por aberta a reunião, submetendo aos presentes à apreciação a seguinte pauta: Distribuição de atividades; Orientações para triagem, classificação, monitoramento das manifestações de Ouvidoria e Acesso à Informação (SIC) e Férias do Ouvidor; Dando-se por encerrada a reunião, lida e aprovada pelo Delegado de Polícia Civil e Ouvidor, e pelos demais membros da equipe da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil/ CE. Fortaleza, 01 de abril de 2021.

Equipe Ouvidoria:


Jerffison Pereira da Silva
Ouvidor da Polícia Civil


Celine Mesquita Costa
Escrivã de Polícia Civil


Ana Vládia Santos da Silva
Assistente de Administração

Equipe SIC:


Romana de Lima Girão Andrade
Inspetora de Polícia Civil
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

ANEXO XIII – AÇÃO QUE NÃO FOI CONTEMPLADAS COMO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

1) Ofício Circular 14/2021-GABINETE



POLÍCIA CIVIL



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
*Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social*

Superintendência da Polícia Civil
Gabinete do Delegado Geral

Ofício Circular Nº 14/2021

Em, 04 de maio de 2021

Aos Diretores dos Departamentos operacionais da Polícia Civil do Ceará

Cumprimentando-os com as cordialidades de estilo, como forma de viabilizar a adoção das providências urgentes por parte da Administração Superior da Polícia Civil, solicitamos que as demandas oriundas da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) - Ceará Transparente, sejam acessadas e respondidas por meio de posicionamentos nas manifestações, através do sistema de Ouvidoria.

Atenciosamente,

Sérgio Pereira dos Santos
Delegado Geral da Polícia Civil do Estado do Ceará

ANEXO XIV – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

- 1) Ofício 29/2021-OUVIDORIA, encaminhado para Central 155.



OFÍCIO Nº. 29/2021

Fortaleza, 06 de setembro de 2021.

A Ilustríssima Senhora
Antônia Zeneide de Araújo Alencar
Central 155 – Rua Raimundo Aleconforado Nº 777, bloco B, Bairro Alto Guaramiranga, CEP 62700-000 Canindé-CE
e-mail: zeneide.araujo@cge.ce.gov.br e ouvidoria@cge.ce.gov.br

Senhora Coordenadora,

Cumprimentando-a com as cordialidades de estilo, informamos que a Polícia Civil disponibilizou Cartas de Serviços no site da Polícia Civil na página serviços úteis, através do link <https://www.policiacivil.ce.gov.br/> e no site da Carta de Serviços, através do link <https://cartadeservicos.ce.gov.br/ConsultaCesep/esoPesquisaAvancada.aspx> contendo informações acerca das atividades/serviços que são realizados nas delegacias da Polícia Civil, bem como a emissão de Boletim Eletrônico de Ocorrência na Delegacia Eletrônica, link https://www.delegaciaeletronica.ce.gov.br/beo/del_vir_new.jsp.

Segue o link <https://www.policiacivil.ce.gov.br/contatos/> das delegacias que estão disponíveis no site da Polícia Civil.

Solicitamos que as manifestações que abordem o tema “Conduta Inadequada de Servidor” sejam compartilhadas com a Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública – CGD.

Atenciosamente,

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

Zimbra

ouvidoria@policiacivil.ce.gov.br

Re: Ofício 292021 para Central 155

De : Antonia Zeneide Nascimento de Araujo Alencar <zeneide.araujo@cge.ce.gov.br> seg, 06 de set de 2021 15:24

1 anexo

Assunto : Re: Ofício 292021 para Central 155

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

Cc : ouvidoria@cge.ce.gov.br, Paula Andreza Bezerra Lima <andreza.bezerra@cge.ce.gov.br>, Valdézia Maria Leal Costa <valdezia.leal@cge.ce.gov.br>, Livia Crisostomo Tobias de Sousa <livia.crisostomo@cge.ce.gov.br>

Prezado Ouvidor, boa tarde!

Acusamos o recebimento do e-mail. Por oportuno, agradecemos as informações!

Atenciosamente,

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

Para : "zeneide araujo" <zeneide.araujo@cge.ce.gov.br>

Cc : ouvidoria@cge.ce.gov.br

Enviadas : Segunda-feira, 6 de Setembro de 2021 11:14:24

Assunto : Ofício 292021 para Central 155

Bom dia,

Assunto: Segue em anexo o Ofício nº 29/2021.

Senhora Coordenadora,

Cumprimentando-a com as cordialidades de estilo, informamos que a Polícia Civil disponibilizou Cartas de Serviços no site da Polícia Civil na página serviços úteis, através do link <https://www.policiacivil.ce.gov.br/> e no site da Carta de Serviços, através do link <https://cartadeservicos.ce.gov.br/ConsultaCesec/csoPesquisaAvancada.aspx> contendo informações acerca das atividades/serviços que são realizados nas delegacias da Polícia Civil, bem como a emissão de Boletim Eletrônico de Ocorrência na Delegacia Eletrônica, link https://www.delegaciaeletronica.ce.gov.br/beo/del_vir_new.jsp.

Segue o link <https://www.policiacivil.ce.gov.br/contatos/> das delegacias que estão disponíveis no site da Polícia Civil.

Solicitamos que as manifestações que abordem o tema "Conduta Inadequada de

Servidor^{es} sejam compartilhadas com a Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública – CGD.

Por gentileza, acusar recebimento.

Atenciosamente,
Jerffison Pereira da Silva
Delegado de Polícia Civil
Ouvidor da Polícia Civil

Contato: 3101.7354/ 3101.7315

Zeneide Araújo
Coordenadora de Câmbio de Central 155



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Construindo o futuro com o Brasil

☎ (85) 3343-9003 | (85) 3343-9004

✉ zeneide.araujo@cge.ce.gov.br

🌐 www.cge.ce.gov.br | ouvidoria.ce.gov.br transparencia.ce.gov.br /cgeceara

Arquivo



Zeneide Araújo.jpg

54 KB

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

seg, 06 de set de 2021 11:14

1 anexo

Assunto : Ofício 292021 para Central 155

Para : zeneide araujo <zeneide.araujo@cge.ce.gov.br>

Cc : ouvidoria@cge.ce.gov.br

Bom dia,

Assunto: Segue em anexo o Ofício nº 29/2021.

Senhora Coordenadora,

Cumprimentando-a com as cordialidades de estilo, informamos que a Polícia Civil disponibilizou Cartas de Serviços no site da Polícia Civil na página serviços úteis, através do link <https://www.policiaivil.ce.gov.br/> e no site da Carta de Serviços, através do link <https://cartadeservicos.ce.gov.br/ConsultaCesec/cspPesquisaAvancada.aspx> contendo informações acerca das atividades/serviços que são realizados nas delegacias da Polícia Civil, bem como a emissão de Boletim

ANEXO XV – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

1) Comprovantes de participações nas reuniões da Rede de Ouvidorias.

- 24 de Fevereiro de 2021



- 28 de Abril de 2021

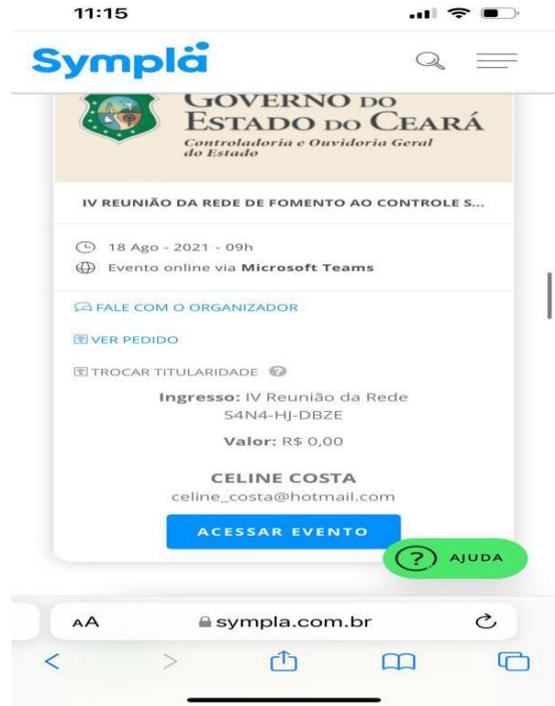
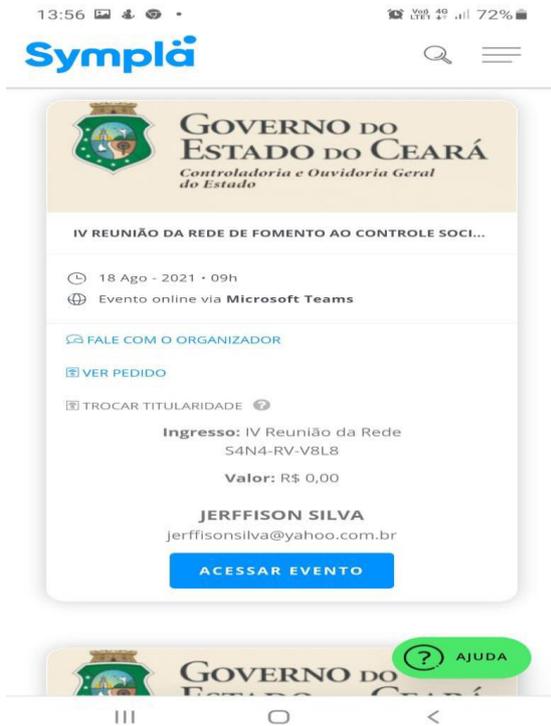




- 30 de Junho de 2021



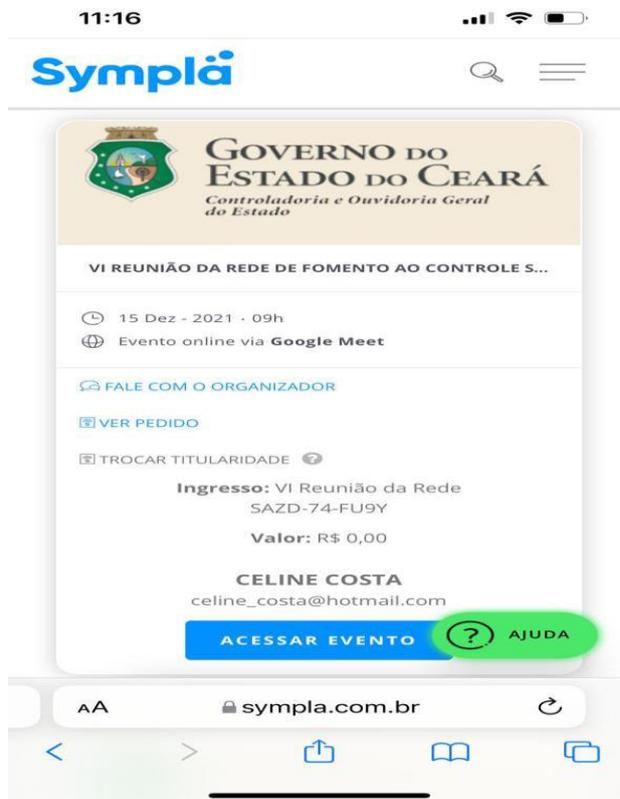
- Dia 18.08.2021



- Dia 27.10.2021



- Dia 15.12.2021



Fortaleza, 03 de fevereiro de 2021.