



OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2022

Período: 01/01/2022 a 31/12/2022

SUMÁRIO

EXPEDIENTE

1. INTRODUÇÃO.....	05
2. PRONUNCIAMENTOS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS.....	09
3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	10
3.1. Total de Manifestações do Período	11
3.2. Manifestações por Meio de Entrada.....	14
3.3. Manifestações por tipos de manifestação.....	15
3.3.1. Manifestações por Tipo/Assunto.....	16
3.3.2. Manifestação por Assunto/Sub-Assunto.....	18
3.3.3 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)	20
3.4. Manifestações por Tipo de Serviços.....	21
3.5. Manifestações por Programa Orçamentário.....	22
3.6. Manifestações por Unidades Internas.....	23
3.6.1. Manifestações por Unidades mais reclamadas.....	26
3.6.2. Manifestações por Unidades mais elogiadas.....	28
3.7. Manifestações por Municípios.....	30
4. INDICADORES DA OUVIDORIA	31
4.1. Resolubilidade das Manifestações.....	31
4.1.1. Ações para a melhoria do índice de resolubilidade	32
4.1.2. Tempo Médio de Resposta	34
4.2. Satisfação dos Usuários da ouvidoria.....	34
4.2.1. Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)	34
4.2.2. Ações para melhoria do índice de satisfação.....	35
4.2.3. Amostra de Respondentes.....	36
4.2.4. Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria.....	36
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	37
5.1 Motivos das Manifestações	37

5.2 Análise dos Pontos Recorrentes.....	38
5.3 Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas...	38
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA.....	39
7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS.....	40
7.1 Participação nas reuniões ordinárias da Rede de Controle Social.....	40
7.2 Participação nos eventos de capacitação e qualificação para aprimoramento no desempenho das atribuições de ouvidoria.....	41
8. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS.....	41
9. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA.....	44
9.1 Ações da Ouvidoria Setorial que não foram contempladas nas ações de Boas Práticas.....	45
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	46
11. SUGESTÕES DE MELHORIA.....	47
12. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE.....	49
13. ANEXOS – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA.....	50
14. ANEXOS – COMPROVAÇÕES.....	70

EXPEDIENTE

Direção Superior

Márcio Rodrigo Gutiérrez Rocha (Delegado Geral)

Teresa Cristina Cruz (Delegada Geral Adjunto)

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

Ouvidor

Jerffison Pereira da Silva (Delegado de Polícia Civil)

Equipe Ouvidoria

Celine Mesquita Costa (Escrivã de Polícia Civil)

Ana Vlândia Santos da Silva (Assistente de Administração)

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) 3101.7354.

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

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

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

Rede Social: @policiacivil_ce

1 - INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Gestão de Ouvidoria é o diagnóstico dos serviços prestados pela Instituição à sociedade, extraído das manifestações direcionadas a Ouvidoria Setorial da Polícia Civil no ano de 2022, e abordará os seguintes temas:

- Pronunciamento sobre as Recomendações e Orientações levantadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, em seu Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2021, direcionadas a Ouvidoria Setorial da Polícia Civil;
- Ouvidoria em Números (Perfil das Manifestações);
- Indicadores da Ouvidoria;
- Benefícios Alcançados pela Ouvidoria;
- Comprometimento com as Atividades da Rede de Ouvidorias;
- Carta de Serviços ao Cidadão e Avaliações de Serviços;
- Boas Práticas de Ouvidoria;
- Considerações Finais;
- Sugestões de Melhoria;
- Pronunciamento do Dirigente do Órgão/Entidade.

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, solicitações e de informações, reclamações e denúncias, 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 e por telefone nesta ouvidoria.

O Serviço de Acesso à 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 da Polícia Civil para apurar materialidade e autoria dos mais diversos crimes apontados pelo cidadão, inclusive sobre o mal atendimento de servidores e prestadores de serviço. 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 encaminhadas a esta Ouvidoria Setorial, no ano de 2022, foram prontamente atendidas no prazo estipulado.

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 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; Lei 13.460, de 26 de Junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Administração Pública, Decreto 34.697, de 18 de Abril de 2022 – Que Dispõe sobre a Carta dos Serviços Prestados ao Usuário dos Órgãos e Entidades da Administração Pública do Poder Executivo do Estado do Ceará, e dá outras providências e o

Decreto nº 32.987/2019 – Dispõe sobre a Estrutura Organizacional e os Cargos de Provedimento em Comissão da Superintendência da Polícia Civil.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

No Relatório de Gestão de Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado – CGE, ano 2021, consta para a Ouvidoria Setorial da Polícia Civil a orientação 02, descrita abaixo.

Para ADAGRI, ADECE, AESP, ARCE, CAGECE, Casa Civil, Casa Militar, CEARÁPREV, CEASA, CGD, CGE, COGERH, DETRAN, EGP, ESP, ETICE, FUNECE, ISSEC, JUCEC, METROFOR, NUTEC, PGE, PMCE, **POLÍCIA CIVIL**, SAP, SDA, SEAS, SECITECE, SECULT, SEDET, SEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SEMA, SEMACE, SEPLAG, SESA, SETUR, SOP, SPS, SRH, SSPDS, URCA, UVA (órgãos que obtiveram índice de satisfação inferior a 84%)

Orientação 02 - Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

O Índice de satisfação do cidadão da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil no ano de 2022 ficou em 75,4%, conforme relatório do índice de satisfação do cidadão obtido no sistema da CGE.

Considerando que a nota máxima em cada pergunta do questionário é 5 (cinco) passaremos a analisar as notas obtidas pela Ouvidoria Setorial da Polícia Civil em cada pergunta.

- a. Satisfação com o serviço de Ouvidoria – 3,76
- b. Satisfação com o tempo de resposta – 3,81
- c. Satisfação com o canal de atendimento – 4,01

d. Satisfação com a qualidade da resposta – 3,49

Nas notas obtidas nas perguntas das 127 pesquisas de satisfação respondidas pelos usuários, verificamos a necessidade de se melhorar a qualidade do serviço de Ouvidoria prestado à população nos seguintes aspectos:

1) Qualificar ainda mais a equipe de Ouvidoria para o atendimento presencial, telefônico e pelos demais meios de acesso disponíveis ao usuário, buscando compreender com precisão a informação que está sendo solicitada e emitir a resposta de forma clara, em linguagem simples e de fácil compreensão, além de não deixar perguntas sem serem respondidas. Para isso, traçamos como meta, em comum acordo com a equipe, a participação de todos os membros nos cursos oferecidos pela CGE, que tenham como tema esse assunto. Assim, os itens satisfação com o serviço de Ouvidoria e a qualidade da resposta poderão melhorar.

2) O resultado das pesquisas aponta que a equipe de Ouvidoria precisa reduzir o tempo de resposta das manifestações, o que faremos sensibilizando os operadores internos e delegados titulares das unidades da Polícia Civil sobre a importância da tempestividade das respostas, mesmo sabendo da tipicidade da atividade que precisa de tempo para emitir o resultado de uma investigação. Essa medida será intensificada no contato diário que fazemos com operadores internos e delegados titulares das unidades da Polícia Civil.

3) Esclarecer aos manifestantes que os conteúdos dos procedimentos policiais em andamento nas delegacias não podem ser informados pela ouvidoria, pois tais informações somente são prestadas presencialmente às partes, em razão do sigilo das investigações. Tais esclarecimentos têm o objetivo de amenizar a insatisfação do manifestante com a ouvidoria, pois a Polícia Civil é obrigada por lei a manter o sigilo das investigações.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Apresentamos a seguir os atendimentos da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil no ano de 2022, de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios e estatísticas 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 2022 foi extraída do Sistema Ceará Transparente no dia 11.01.2023, às 09h09min.

O Relatório de Dados Brutos 2022 foi extraído do sistema Ceará Transparente no dia 11.01.2023, às 09h12min.

O Relatório da Pesquisa de Satisfação 2022 foi extraído do sistema Ceará Transparente no dia 11.01.2023, às 14h34min.

Gráfico de Manifestações Quadriênio - (2019 a 2022)

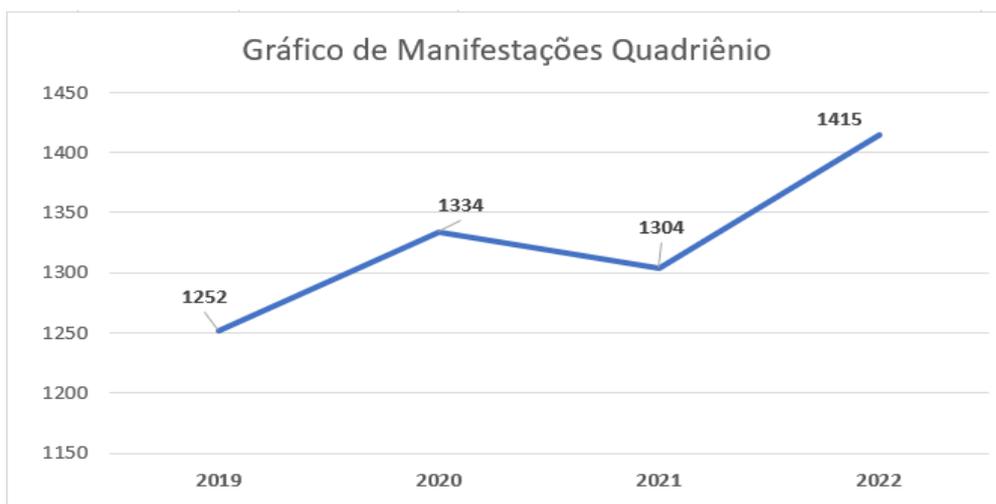


Gráfico 01: Gráfico de Manifestações Quadriênio

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Em 2022 o tratamento das Manifestações resultou nos seguintes números:

Total de manifestações recebidas: 1517

Total de manifestações invalidadas: 102

Manifestações Reabertas: 106

Total de manifestações respondidas: 1415

No gráfico das manifestações requeridas pela sociedade à Ouvidoria Setorial da Polícia Civil entre os anos de 2019 a 2022, verifica-se que no ano de 2020, apesar dos efeitos da pandemia, que praticamente paralisou o atendimento presencial nas unidades da Polícia Civil, houve aumento 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 perdurarem os efeitos da pandemia.

No ano de 2022 alcançamos o número de 1415 manifestações respondidas, demonstrando o crescimento da confiabilidade popular e a consolidação da Ouvidoria do nosso Estado, como instrumento de participação popular e cidadania, que auxilia na viabilização de direitos.

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 no período citado, 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 (2022)

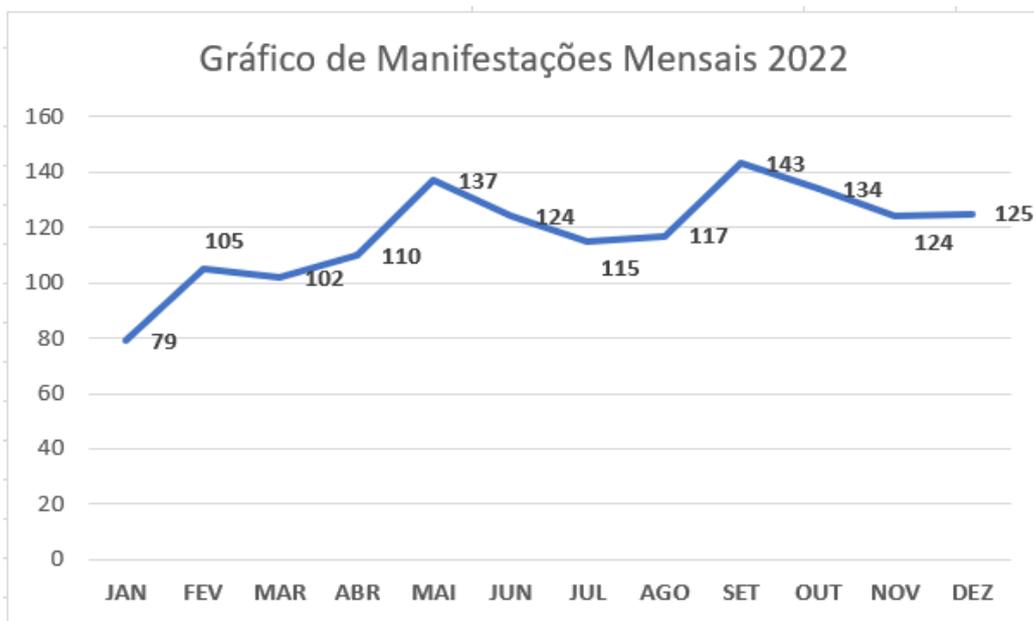


Gráfico 02: Manifestações mensais (2022)

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Na demonstração gráfica das Manifestações Mensais de 2022, se observa que nos meses de maio, setembro e outubro houve acréscimo nas demandas de ouvidoria, tratando a maior parte sobre as Ações de grupos criminosas, tráfico de drogas, fraudes e estelionatos.

Como se observa, a população buscou amparo dos Órgãos de Segurança, por meio também das Ouvidorias, denunciando e pedindo ajuda para solucionar seus prejuízos patrimoniais e de segurança decorrentes das ações criminosas.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2021	2022	Variação%
Telefone 155	667	743	11,39 %
Internet	569	579	1,76 %
Presencial	8	12	50 %
CearáApp	16	9	- 43,75 %
Telefone Fixo	2	7	250 %
E-mail	36	64	77,78 %
Caixa de Sugestões	0	0	-
Facebook	2	0	- 100%
Reclame Aqui	0	1	-
Instagram	2	0	- 100%
Twitter	0	0	-
Carta	2	0	- 100%
Atendimento Virtual	0	0	-
Whatsapp	0	0	-

Tabela 01: Total de manifestações por meio de entrada

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Manifestações por Meio de Entrada – o Call-Center de Canindé, através do número 155, permaneceu no ano 2022 sendo a ferramenta mais utilizada para acesso à Ouvidoria Setorial da Polícia Civil, tendo em vista a facilidade que tem o usuário/manifestante de se expressar com agilidade.

Os demais meios de acesso ao Sistema Ceará Transparente também apresentaram acréscimos relevantes, onde destacamos o acesso por e-mail com 77,78% a mais de

participação, se comparado com o ano anterior, demonstrando maior participação de pessoas que possuem acesso a computadores e internet.

No entanto, se constata que pelos meios Instagram, Carta, Facebook e CearáApp o acesso sofreu decréscimo em 2022, acredita-se que em razão da facilidade que as demais ferramentas apresentam.

3.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2021	2022	Variação%
Reclamação	588	567	-3,57 %
Solicitação	237	316	33,33 %
Denúncia	367	415	13,08 %
Sugestão	14	16	14,29 %

Tabela 02: Total de manifestações por tipo

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Na Planilha acima se observa que a quantidade de manifestações do tipo Reclamação apresenta um decréscimo de 3,57% no ano de 2022 se comparado com 2021. Já os demais tipos de manifestações ampliaram suas quantidades.

A planilha apresenta acréscimo de 13,08% no número de Denúncias em relação ao ano anterior, demonstrando que a população elegeu a Ouvidoria como mais um dos meios para auxiliar o Estado no combate a criminalidade.

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.

O acréscimo nas manifestações do tipo Sugestão sinaliza que a população percebeu que o canal de Ouvidoria é uma forma de participação da sociedade na condução das melhorias dos serviços prestados pela Instituição.

Observamos um pequeno acréscimo de 3,06% no número de Elogios, fato que demonstra que os servidores e colaboradores da Polícia Civil estão internalizando que o tratamento cortês e humanizado aos cidadãos faz parte da prestação de serviços.

3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	107
	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	87
	BOLETIM DE OCORRÊNCIA (B.O)	71
Solicitação	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	130
	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	65
	TRÁFICO DE DROGAS	24
Denúncia	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	208
	TRÁFICO DE DROGAS	88
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	36
Sugestão	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	03
	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS	06

	SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE DELEGACIA	02
Elogio	SATISFAÇÃO	101

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 – se repete nos tipos: Reclamação, Solicitação, Denúncia e Sugestão.

Fazendo o somatório de todas as manifestações classificadas como **APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS** chegamos a 398 manifestações no ano de 2022, 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.

O assunto **ORIENTAÇÕES SOBRE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS** registrou 228 manifestações, o que aponta a relevância da Ouvidoria da Polícia Civil como meio de informação dos serviços prestados pela Instituição.

Os números de 2022 indicam 128 manifestações referentes no assunto **INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO**, seja na tempestividade, na qualidade do serviço ou no atendimento aos cidadãos. Esse tópico sinaliza que a gestão superior da Polícia Civil deve continuar implementando medidas para reverter esse cenário, principalmente na capacitação dos servidores.

Confortante é identificar 104 Elogios a servidor/colaborador da Polícia Civil no ano de 2022, o que denota que os servidores estão internalizando que o atendimento cortês, tempestivo e efetivo deve ser o foco para superar as expectativas da população com os serviços prestados pelo Órgão.

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS (398)	AÇÕES DE FACÇÕES CRIMINOSAS ESTELIONATO	77
	ORIENTAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS POLICIAIS	38
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS (228)	ORIENTAÇÕES	228
TRÁFICO DE DROGAS (153)	OCORRÊNCIA DE TRÁFICO DE DROGAS	134
	LOCALIZAÇÃO DE TRAFICANTES	19
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/ COLABORADOR (117)	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	71
	ABUSO DE AUTORIDADE DESÍDIA FUNCIONAL	11
	(NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	09
INSATISFAÇÃO COM OS	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	48

SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO (128)	MAU ATENDIMENTO	37
	NÃO CUMPRIMENTO DE NORMAS E PROCEDIMENTOS	15
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR (104)	SATISFAÇÃO	104
	DEMORA NA ANÁLISE DO B.O.	59
BOLETIM DE OCORRÊNCIA (B.O) (97)	BOLETIM DE OCORRÊNCIA ELETRÔNICO (DEMORA NA ANÁLISE)	14
	PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA EMISSÃO DO B.O.	12

Tabela 04: Manifestações por Assunto/Sub-assunto

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Na planilha Assunto/Sub-assunto - 2022, destacamos que o maior número de demandas da população se concentrara nos Sub-assuntos: ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇO, OCORRÊNCIA DE TRÁFICO DE DROGAS, ELOGIOS AOS SERVIDORES/COLABORADORES (SATISFAÇÃO) e DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO.

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.

Dentre os crimes apontados nas manifestações, o tráfico de drogas ainda impera entre as maiores demandas, pois é o crime que dá origem a diversos outros delitos, que certamente vem atrelado ao envolvimento de facções criminosas, que nos últimos anos têm se alastrado em todos os Estados da Federação, causando verdadeiro terror aos cidadãos de bem. O fenômeno da criminalidade vem causando sofrimento ao povo, que viu na Ouvidoria uma das formas de denunciar e ter a garantia do anonimato, para não sofrer represália.

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

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

Tabela: Assunto/Sub-Assunto Coronavírus		
Assunto	Sub-Assuntos	Total
CORONAVÍRUS (Covid 19)	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	04
	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	01

Tabela 05: Manifestações por Assunto/Sub-assunto Coronavírus

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Considerando a redução dos casos de infecção pelo corona vírus na população do nosso Estado e no País, observa-se que o número de manifestações sobre esse tema, no ano de 2022, 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 orientações de serviços preventivos nas unidades.

3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Tabela: Tipo de Serviço	
Tipos	Total
REGISTRAR BOLETIM DE OCORRÊNCIA (BO)	1066
NÃO SE APLICA	98
SOLICITAR ORIENTAÇÕES SOBRE SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS	213
REGISTRAR BOLETIM DE OCORRÊNCIA DE ACIDENTE DE TRÂNSITO	8
REGISTRAR BOLETIM DE OCORRÊNCIA ELETRÔNICO (BOE)	8
REGISTRAR TERMO CIRCUNSTANCIADO DE OCORRÊNCIA (TCO)	7
REGISTRAR BOLETIM DE OCORRÊNCIA DE CRIME DE FURTO/ROUBO DE VEÍCULOS OU CARGAS	3
REGISTRAR OCORRÊNCIAS DE CRIMES CONTRA O IDOSO E PESSOA COM DEFICIÊNCIA.	3
REGISTRAR CRIMES DE FRAUDES FALSIFICAÇÕES E ESTELIONATO	2
REGISTRAR OCORRÊNCIA DE CRIMES TRIBUTÁRIOS (SONEGAÇÃO FISCAL)	1
REGISTRAR BOLETIM DE OCORRÊNCIA DE VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER	0
REGISTRAR BOLETIM DE OCORRÊNCIA ENVOLVENDO TURISTA	0
REGISTRAR BOLETIM DE OCORRÊNCIA DE CRIMES CONTRA A EXPLORAÇÃO DE CRIANÇAS E ADOLESCENTE	0

SOLICITAR A CAPACITAÇÃO DE MULTIPLICADORES	0
--	---

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 **REGISTRAR BOLETIM DE OCORRÊNCIA**, isso porque a maioria dos serviços prestados nas unidades se inicia com o registro do Boletim de Ocorrência, tendo em vista a natureza da prestação de serviços da Polícia Civil.

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
SEGURANÇA PÚBLICA INTEGRADA COM A SOCIEDADE	1368
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	36
FORTALECIMENTO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA	05

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	202
34º DISTRITO POLICIAL	59
02º DISTRITO POLICIAL	45
DELEGACIA METROPOLITANA CAUCAIA	39
05º DISTRITO POLICIAL	35
DELEGACIA ELETRONICA	34
DELEGACIA REGIONAL DE CRATEUS	34
08º DISTRITO POLICIAL	33
10º DISTRITO POLICIAL	26
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE PESSOAS - UNCODE	24
11º DISTRITO POLICIAL	23
25º DISTRITO POLICIAL	21
DELEGACIA DE PROTEÇÃO AO IDOSO E A PESSOA COM DEFICIENCIA	21
32º DISTRITO POLICIAL	20
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE PESSOAS - UNIRS	20
GABINETE DO DELEGADO GERAL_ ASSESSORIA ADMINISTRATIVA	20
15º DISTRITO POLICIAL	18
18º DISTRITO POLICIAL	18
19º DISTRITO POLICIAL	16
DELEGACIA METROPOLITANA MARACANAU	16
13º DISTRITO POLICIAL	15
DELEGACIA DE PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE	15
DELEGACIA DE DEFESA DA MULHER DE FORTALEZA	14
DELEGACIA MUNICIPAL DE VIÇOSA DO CEARA	14

04º DISTRITO POLICIAL	13
24º DISTRITO POLICIAL	13
27º DISTRITO POLICIAL	13
DELEGACIA MUNICIPAL DE BEBERIBE	13
DELEGACIA MUNICIPAL DE ITAPAJE	13
DELEGACIA REGIONAL DE JUAZEIRO DO NORTE	13
12º DISTRITO POLICIAL	12
DELEGACIA DE COMBATE A EXPLORAÇÃO A CRIANÇA E AO ADOLESCENTE	12
DELEGACIA MUNICIPAL DE PENTECOSTE	12
DELEGACIA REGIONAL DE RUSSAS	12
09º DISTRITO POLICIAL	11
DELEGACIA DE DEFRAUDAÇÕES E FALSIFICAÇÕES	11
01º DISTRITO POLICIAL	10
06º DISTRITO POLICIAL	10
07º DISTRITO POLICIAL	10
26º DISTRITO POLICIAL	10
30º DISTRITO POLICIAL	10
DELEGACIA DE ACIDENTES E DELITOS DE TRÂNSITO	10
DELEGACIA METROPOLITANA PACAJUS	10
DELEGACIA REGIONAL DE TIANGUA	10
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	10
03º DISTRITO POLICIAL	09
DELEGACIA METROPOLITANA MARANGUAPE	09
DELEGACIA MUNICIPAL DE NOVA RUSSAS	09
DELEGACIA REGIONAL DE QUIXADA	09
DELEGACIA REGIONAL DE TAUÁ	09

DELEGACIA DE CAPTURAS E POLINTER	08
DELEGACIA METROPOLITANA AQUIRAZ	08
DELEGACIA MUNICIPAL DE AMONTADA	08
DELEGACIA REGIONAL DE ITAPIPOCA	08
DELEGACIA MUNICIPAL DE SOBRAL	07
DELEGACIA MUNICIPAL DE UBAJARA	07
DELEGACIA REGIONAL DE ACARAU	07
16º DISTRITO POLICIAL	06
DELEGACIA METROPOLITANA EUSEBIO	06
DELEGACIA METROPOLITANA ITAITINGA	06
DELEGACIA METROPOLITANA SAO GONÇALO DO AMARANTE	06
DELEGACIA MUNICIPAL DE ARARIPE	06
DELEGACIA MUNICIPAL DE BARBALHA	06
DELEGACIA MUNICIPAL DE CAMPOS SALES	06
DELEGACIA MUNICIPAL DE IPUEIRAS	06
DELEGACIA MUNICIPAL DE PEDRA BRANCA	06
DELEGACIA REGIONAL DE ARACATI	06
DELEGACIA REGIONAL DE BATURITE	06
DELEGACIA REGIONAL DE CANINDE	06
DELEGACIA REGIONAL DE SENADOR POMPEU	06
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	06
21º DISTRITO POLICIAL	05
DELEGACIA DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE	05
DELEGACIA DE REPRESSAO AS ORGANIZAOES CRIMINOSAS	05
DELEGACIA MUNICIPAL DE CEDRO	05
DELEGACIA MUNICIPAL DE MONSENHOR TABOSA	05
DELEGACIA MUNICIPAL DE MORADA NOVA	05
DELEGACIA MUNICIPAL DE URUBURETAMA	05

Tabela 08: Manifestações por Unidades Internas demandadas

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Na planilha de manifestações por unidade interna 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.

O 34 Distrito Policial foi a Unidade mais demandada em 2022. Dentre outros motivos, destacamos o fato de estar localizado na área central de Fortaleza, onde há um fluxo muito grande de pessoas que trabalham e circulam e aproveitam para registrar Boletim de Ocorrência e outros serviços prestados pela Polícia Judiciária. Outro fator relevante é que aquela delegacia realiza os flagrantes, no período noturno, fins de semana e feriados do 1, 3, 7, 10 e 25 Distritos Policial.

3.6.1 – Unidades Internas mais Reclamadas

Tabela: Unidades Internas Reclamadas	
Unidades	Total
02º DISTRITO POLICIAL	28
DELEGACIA ELETRONICA	28
34º DISTRITO POLICIAL	22
DELEGACIA REGIONAL DE CRATEUS	18
05º DISTRITO POLICIAL	16
DELEGACIA METROPOLITANA CAUCAIA	14
10º DISTRITO POLICIAL	11
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE PESSOAS - UNCODE	11
08º DISTRITO POLICIAL	10
11º DISTRITO POLICIAL	10

13º DISTRITO POLICIAL	09
27º DISTRITO POLICIAL	09
DELEGACIA DE DEFESA DA MULHER DE FORTALEZA	09
DELEGACIA DE ACIDENTES E DELITOS DE TRÂNSITO	09
19º DISTRITO POLICIAL	08
25º DISTRITO POLICIAL	08
DELEGACIA MUNICIPAL DE BEBERIBE	08
DELEGACIA DE PROTEÇÃO AO IDOSO E A PESSOA COM DEFICIENCIA	08
07º DISTRITO POLICIAL	07
30º DISTRITO POLICIAL	07
DELEGACIA DE DEFRAUDAÇÕES E FALSIFICAÇÕES	06
12º DISTRITO POLICIAL	06
DELEGACIA DE COMBATE A EXPLORAÇÃO A CRIANÇA E AO ADOLESCENTE	06
DELEGACIA METROPOLITANA MARACANAU	06
DELEGACIA METROPOLITANA MARANGUAPE	06
DELEGACIA METROPOLITANA PACAJUS	06
DELEGACIA REGIONAL DE JUAZEIRO DO NORTE	06
DELEGACIA REGIONAL DE TIANGUA	06
GABINETE DO DELEGADO GERAL_ ASSESSORIA ADMINISTRATIVA	06
DELEGACIA DE COMBATE A EXPLORAÇÃO A CRIANÇA E AO ADOLESCENTE	06
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	06
04º DISTRITO POLICIAL	05
06º DISTRITO POLICIAL	05
15º DISTRITO POLICIAL	05
26º DISTRITO POLICIAL	05

DELEGACIA MUNICIPAL DE ITAPAJE	05
03º DISTRITO POLICIAL	04
DELEGACIA METROPOLITANA ITAITINGA	04
DELEGACIA DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE	04

Tabela 09: Manifestações por Unidades Internas Reclamadas

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Mantivemos esse item no presente relatório para a Gestão Superior ter conhecimento de como a população tem se posicionado quanto a prestação de serviço nas unidades da Polícia Civil, com o objetivo de implementação de ações de melhoria.

3.6.2 – Unidades Internas mais elogiadas

Tabela: Unidades Internas Elogiadas	
Unidades	Total
24º DISTRITO POLICIAL	11
02º DISTRITO POLICIAL	08
GABINETE DO DELEGADO GERAL_ ASSESSORIA ADMINISTRATIVA	08
07º DISTRITO POLICIAL	06
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE PESSOAS - UNIRS	06
DELEGACIA MUNICIPAL DE CEDRO	05
01º DISTRITO POLICIAL	04
04º DISTRITO POLICIAL	03
11º DISTRITO POLICIAL	03
DELEGACIA REGIONAL DE CANINDÉ	03

05º DISTRITO POLICIAL	03
18º DISTRITO POLICIAL	02
25º DISTRITO POLICIAL	02
DELEGACIA DE PROTEÇÃO AO IDOSO E A PESSOA COM DEFICIENCIA	02
DELEGACIA DE PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE	02
DELEGACIA METROPOLITANA MARACANAU	02
DELEGACIA REGIONAL DE ACARAU	02
DELEGACIA REGIONAL DE ARACATI	02
DELEGACIA REGIONAL DE ITAPIPOCA	02
DELEGACIA REGIONAL DE QUIXADA	02
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	02
DHPP 9ª DELEGACIA	02
DHPP 5ª DELEGACIA	02
09º DISTRITO POLICIAL	01
12º DISTRITO POLICIAL	01
14º DISTRITO POLICIAL	01
19º DISTRITO POLICIAL	01
32º DISTRITO POLICIAL	01
33º DISTRITO POLICIAL	01
DELEGACIA DE PROTEÇÃO AO TURISTA	01
DELEGACIA ELETRONICA	01
DELEGACIA MUNICIPAL DE ITAPAJE	01
DELEGACIA MUNICIPAL DE JARDIM	01
DELEGACIA REGIONAL DE BATURITE	01
DELEGACIA REGIONAL DE SOBRAL	01

DEPARTAMENTO DE INTELIGÊNCIA POLICIAL	01
DHPP 12ª DELEGACIA	01
OUVIDORIA	01

Tabela 10: Manifestações por Unidades Internas Elogiadas

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Com o mesmo propósito, permanecemos neste relatório com a tabela das unidades mais elogiadas para que a Gestão Superior possa tê-las como parâmetro e estender suas boas práticas de atendimento, naquilo que for compatível, para as demais unidades.

3.7 – Manifestações por Municípios

Tabela: Municípios		
Municípios	2021	2022
Indefinido	765	943
Fortaleza	330	283
Maracanaú	20	14
Caucaia	13	12
Crateús	04	11
Beberibe	08	09
Juazeiro do Norte	18	09
Aracati	06	7
Canindé	01	7
Crato	08	7
Quixelô	01	6

Tabela 11: Manifestações por Municípios

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Como ocorreu no ano de 2021, se verifica que o campo 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 município de maior demanda.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2021	Quantidade de Manifestações em 2022
Manifestações Finalizadas no Prazo	1304	1415
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	1	0
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	1304	1415

Tabela 12: Resolubilidade das Manifestações

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Constata-se que não ocorreu nenhuma resposta de manifestações finalizadas fora do prazo no ano de 2022, fruto de um trabalho persistente de orientação e sensibilização da Ouvidoria Setorial junto aos delegados titulares e operadores internos das unidades, que entenderam a importância de priorizar o atendimento das manifestações dentro do prazo estipulado, pois as consideramos, dentre outros parâmetros, como o termômetro da qualidade e eficácia dos serviços prestados à população.

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Tabela: Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2021	Índice de Resolubilidade em 2022
Manifestações Finalizadas no Prazo	99,92%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0,8%	0%

Tabela 13: Índice de Resolubilidade das Manifestações

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

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 orientações sobre a utilização do acesso ao Sistema 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 2021	8 dias
Tempo Médio de Resposta 2022	7 dias

Tabela 14: Tempo Médio de Resposta

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Em relação ao Tempo Médio de Resposta das manifestações se verifica que houve redução no número de dias (de 8 para 7 dias) se compararmos com o ano anterior, mantendo esse quesito num patamar aceitável, se levarmos em consideração a atividade da Polícia Civil que precisa de tempo razoável para se concluir uma investigação, elevando o tempo de resposta aos manifestantes.

Por outro lado, não podemos deixar de exaltar o empenho e a conscientização das equipes nas delegacias, 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	3,76
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,81
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,01
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,49

Média	3,77
Índice de Satisfação:	75,40%

Tabela 15: Índice Geral de Satisfação

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente

Analisando os números referentes a Satisfação dos Usuários da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil em 2022, se observa que registramos 1415 manifestações e apenas 127 pesquisas de satisfação foram efetivadas, ou seja, 8,97% do total de manifestações. Na tabela acima da média obtida das pontuações às perguntas foi de 3,77. Multiplicado a média por 20 ($3,77 \times 20$), atingimos o percentual de 75,40% de satisfação dos usuários.

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 2023, 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 2023 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

Tabela: Amostra de Respondentes	
Total de pesquisas respondidas	127
Total de manifestações finalizadas	1415
Representação da Amostra	8,97%

Tabela 16: Amostra de Respondentes

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 participar.

Dentre as pessoas que participaram da pesquisa encontramos boa parte que ficaram insatisfeitas com a entrega do serviço do Órgão e acabaram avaliando mal o serviço prestado pela Ouvidoria, o que nos leva a sugerir que a CGE acrescente na pesquisa uma pergunta sobre o trabalho prestado pela Ouvidoria e outra pergunta sobre o trabalho realizado pelo Órgão, talvez assim possamos aferir melhor as avaliações.

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Tabela: Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,43
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,83
Índice de Expectativa:	11,66%

Tabela 17: Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

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 3,43 para 3,83, o que denota que a expectativa do cidadão com o serviço prestado pela Ouvidoria setorial da Polícia Civil teve um acréscimo de satisfação, após o atendimento, em relação ao esperado em torno de 11,66%.

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 2022, 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 mais uma forma de denunciar e ter a garantia do anonimato, para não sofrer represálias.

Detectamos ainda, um número expressivo de insatisfação da população com a incidência de Conduta Inadequada de Agentes 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 2022, segundo os dados extraídas do Sistema Ceará Transparente, se concentraram na Apuração e Procedimentos Sobre Crimes Diversos, Orientações Sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos, Conduta Inadequada do Servidor/Colaborador, Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão, Satisfação\elogios e tráfico de drogas, sendo estes os assuntos que mais incomodaram a população cearense. O primeiro tema citado é o objetivo principal da Polícia Civil, apurar a materialidade e autoria dos crimes ocorridos na sociedade, por meio de investigações qualificadas, para que o Ministério Público tenha no Inquérito Policial elementos para fazer a Denúncia e o Poder Judiciário clareza para julgar e decretar a pena ao culpado na medida do ato que praticou.

Nesse sentido a Ouvidoria Setorial da Polícia Civil, por meio das manifestações recebidas da população, tem contribuído nesse desiderato.

Melhorar a qualidade da prestação dos serviços à sociedade é o caminho que as manifestações de ouvidoria têm apontando, situação que tem sido levada ao conhecimento do nosso Dirigente Máximo, o qual vem adotando medidas no sentido de melhorar o atendimento ao público.

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

Os temas abordados nesse relatório serão apresentados em reunião da Ouvidoria com o Dirigente Máximo do Órgão, para que medidas implementadas sejam revisadas e melhoradas no sentido de bem 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, momento oportuno em que a voz da população, por meio das manifestações de Ouvidoria, certamente serão levadas em consideração, pois representam 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 foram 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 de as manifestações serem tratadas de forma virtual. O gasto com papel A4, impressão e energia foram reduzidas consideravelmente e, por conseguinte, o espaço de arquivo e a geração de processos.

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 a elevação de sua credibilidade perante os Departamentos da Instituição e a opinião pública.

As manifestações recebidas na Plataforma Ceará Transparente e no Serviço de Acesso a Informação – SIC têm sido trabalhadas e concluídas na melhor forma de alinhamento com as diretrizes da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado e seus conteúdos recebidos pela Gestão Superior da Instituição como norte na busca pela melhoria contínua dos serviços prestados à população.

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 23/02/2022 - Virtual;
- II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 20/04/2022 - Virtual;
- III Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 29/06/2022 – Híbrido ARCE;
- IV Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 24/08/2022 – Híbrido CEGÁS;
- V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 26/10/2022 – Híbrido SEPLAG;
- VI Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 14/12/2022 - Virtual.

Observação: Comprovantes no Anexo VII

7.2 Os membros desta Ouvidoria Setorial da Polícia Civil também participaram dos eventos de capacitação e qualificação para aprimoramento no desempenho das atribuições de ouvidoria, tais como:

1. Oficina de Categorização das Demandas Especiais, 3 e 4 de Maio de 2022;
Instrutora: Valdenia Moreira – Ouvidora do Hospital Mental;
2. IV Tira-dúvidas de Ouvidoria, 28 de setembro de 2022:
Tema: Complementação de Informações nas Manifestações (Cidadão - Central 155 - Ouvidoria Setorial);
3. Participação da visita técnica a Central 155 com os membros da CGE e representantes das demais vinculadas da SSPDS, em: 11.10.2022;

4. Participação no XV Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman realizado em Fortaleza nos dias 9,10 e 11 de novembro de 2022;

5. V Tira-dúvidas de Ouvidoria, 30 de novembro, 2022.

Tema 1: Procedimentos para criação de uma manifestação a partir de uma existente (Clonar manifestação);

Tema 2: Procedimentos para encaminhamentos de manifestações para Órgãos da Rede Ouvir Ceará;

6. Oficina para Construção de Relatórios de Ouvidoria, 01.12.2022

8 – CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Apresentar a situação da Carta de Serviços do órgão [**atualizada, parcialmente atualizada ou em fase de atualização?**];

A Carta de Serviços da Polícia Civil do Estado do Ceará encontra-se atualizada e revisada com periodicidade semestral;

2. Apresentar o **quantitativo de serviços** cadastrados na Carta de Serviços;

A Carta de Serviços da Polícia Civil possui 13 serviços cadastrados;

3. Especificar o quantitativo de serviços **Digitais e Semidigitais**;

Doze (12) serviços são prestados de forma presencial nas delegacias e um (01) serviço de forma digital na Delegacia Eletrônica, link https://www.delegaciaeletronica.ce.gov.br/beo/del_vir_new.jsp

4. Apresentar os números referentes às manifestações de ouvidoria por **tipo de serviço**, bem como as ações adotadas pela ouvidoria/órgão para eventuais melhorias;

No ano de 2022 a Ouvidoria Setorial recebeu 1415 manifestações referentes aos tipos de serviço da Polícia Civil, compreendendo elogios, reclamações, denúncias, solicitações e sugestões, conforme tabela abaixo:

Tabela: Tipo de Serviço	
Tipos	Total
REGISTRAR BOLETIM DE OCORRÊNCIA (BO).	1066
NÃO SE APLICA	98
SOLICITAR ORIENTAÇÕES SOBRE SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS	213
REGISTRAR BOLETIM DE OCORRÊNCIA DE ACIDENTE DE TRÂNSITO.	8
REGISTRAR BOLETIM DE OCORRÊNCIA ELETRÔNICO (BOE).	8
REGISTRAR TERMO CIRCUNSTANCIADO DE OCORRÊNCIA (TCO).	7
REGISTRAR BOLETIM DE OCORRÊNCIA DE CRIME DE FURTO/ROUBO DE VEÍCULOS OU CARGAS.	3
REGISTRAR OCORRÊNCIAS DE CRIMES CONTRA O IDOSO E PESSOA COM DEFICIÊNCIA.	3
REGISTRAR CRIMES DE FRAUDES FALSIFICAÇÕES E ESTELIONATO.	2
REGISTRAR OCORRÊNCIA DE CRIMES TRIBUTÁRIOS (SONEGAÇÃO FISCAL)	1
REGISTRAR BOLETIM DE OCORRÊNCIA DE VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER;	0
REGISTRAR BOLETIM DE OCORRÊNCIA ENVOLVENDO TURISTA	0
REGISTRAR BOLETIM DE OCORRÊNCIA DE CRIMES CONTRA A EXPLORAÇÃO DE CRIANÇAS E ADOLESCENTE	0
SOLICITAR A CAPACITAÇÃO DE MULTIPLICADORES	0

5. Apresentar o **quantitativo e os serviços** que foram avaliados no ano.

A Ouvidoria Setorial da Polícia Civil, no rodapé da resposta de cada manifestação encaminhada, solicita que o manifestante participe de uma pesquisa de satisfação disponível no site da Polícia Civil, conforme descrito abaixo:

“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 da Polícia Civil** como um todo, 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!”

Como resultado no ano de 2022, obtivemos o que segue:

Foram respondidas 90 pesquisas de satisfação. Nas pesquisas de satisfação são avaliados:

- Transparência ativa (questionando-se o cidadão sobre sua opinião com relação às informações do site institucional da Polícia Civil e das redes sociais da polícia Civil – Instagram e Facebook);
- Serviço de Acesso à Informação (questionando-se o cidadão sobre sua opinião com relação à resposta de sua solicitação de informação ao nosso órgão);
- Serviços da Ouvidoria (questionando-se o cidadão sobre sua opinião com relação à resposta de sua manifestação efetuada ao nosso órgão);
- Apresentação da Carta de Serviços ao Usuário (questionando-se o cidadão sobre sua opinião com relação ao conteúdo das informações);

- Serviço Digital prestado pela Delegacia Eletrônica (questionando-se o cidadão sobre sua opinião com relação ao Boletim Eletrônico);
- Serviços presenciais prestados pelas Delegacias do Estado (questionando-se o cidadão sobre sua opinião com relação à resolução dos crimes apresentadas nos Boletins de Ocorrência);
- Satisfação Geral (questionando-se o cidadão sobre sua opinião com relação aos serviços prestados pela Polícia Civil de um modo geral).

9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

A Ouvidoria Setorial da Polícia Civil realizou as seguintes Ações de Boas Práticas no ano de 2022, cujo detalhamento está contido nos anexos referentes às Boas Práticas do presente Relatório.

I - Atualização da Composição das Comissões das Portarias Administrativas de Combate ao Assédio Moral, de Acesso à Informação e de Ética no âmbito da Polícia Civil do Estado do Ceará, Anexo I;

II – Manifestação 6147729 – Comitê Estadual de Enfrentamento ao Desaparecimento de Pessoa, Anexo II;

III – Participação de Policiais Civis em Curso Básico de Ouvidoria, Anexo III;

IV – Manutenção e aprimoramento constantes da página da Ouvidoria Setorial no site da Polícia Civil, Anexo IV;

V – Manifestação 5970349 – Localização de Traficante, Anexo V.

9.1 Ações da Ouvidoria Setorial realizadas no ano de 2022, que não foram contempladas nos anexos das Boas Práticas.

- 1) Fotografias atuais da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil, com Identificação visual mantida em local acessível e de acordo com os padrões de acessibilidade exigidos nos normativos da CGE, Anexo VI;
- 2) Comprovantes do comprometimento de participações nas Reuniões da Rede de Ouvidorias e Fomento ao Controle Social da CGE, Anexo VII;
- 3) Reunião interna com os membros da ouvidoria no início do ano, conforme ata de reunião, Anexo VIII;
- 4) Reuniões Periódicas de trabalho com o Dirigente Máximo para apresentar os relatórios Quadrimestrais, Anexo IX;
- 5) Participação do Ouvidor da Polícia Civil no XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman realizado em Fortaleza pela Associação Brasileira de Ouvidores, no período de 9 a 11 de novembro de 2022, Anexo X;
- 6) Posse do Ouvidor da Polícia Civil como Membro do Comitê Estadual de Prevenção e Combate a Tortura, Anexo XI;
- 7) Visita a Central de Atendimento Telefônico - 155, Anexo XII;

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, através das manifestações encaminhadas 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 da orientação repassada pela CGE, o que será observado na execução dos trabalhos de ouvidoria no ano de 2023, 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, os quais foram analisados de forma quantitativa e qualitativa com os resultados de anos 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 ainda enfrentamos em 2022 dificultou as atribuições da Ouvidoria Setorial, pois muitas ações do nosso planejamento não foram

desenvolvidas de forma presencial, em razão das regras sanitárias de isolamento social.

Elencamos no item 11 sugestões de melhoria às 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 2022.

11 – SUGESTÕES DE MELHORIA

Com base nas manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial no ano de 2022 é notório a necessidade de se intensificar a melhoria no atendimento ao público nas unidades da Polícia Civil.

Com isso, urge ações de capacitação e qualificação em atendimento, para acolher essa sinalização dos usuários dos serviços prestados pela Polícia Judiciária, o que coaduna com anseio da Gestão Superior da Instituição.

Sugerimos à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE viabilizar na Plataforma Ceará Transparente melhorias para utilização dos serviços rotineiros da Ouvidoria da Polícia Civil, conforme abaixo:

1. O Sistema Ceará Transparente permite que dois operadores internos acessem e respondam uma manifestação ao mesmo tempo. Sugerimos inibir essa ação para evitar desperdício de horas trabalhadas;
2. Identificar com símbolo ou alertas as manifestações que aguardam invalidação, assim como é informado para as manifestações “reabertas”;
3. Identificar com símbolo ou alerta 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”, assuntos e subassuntos para que possamos classificar de forma mais uniforme;
6. Disponibilizar no painel principal um alerta para informar a entrada de “Comentários do Cidadão” e “Comentários Internos”, para melhor acompanhamento;
7. Disponibilizar de forma visível se a manifestação está na prorrogação;
8. Permitir que o sistema apresente o local que a manifestação foi registrada ao consultar um protocolo;
9. Permitir que os textos e anexos enviados através de “comentários do cidadão”, sejam disponibilizados em “comentários internos” para que as áreas internas tenham acesso;
10. Disponibilizar na aba “respostas” a visualização das considerações que a Ouvidoria Setorial enviou para área interna;
11. Inserir visualização na “aba classificação”, alertando a tipologia selecionada pelo manifestante, pois sendo necessário o operador setorial tem a possibilidade de corrigir;
12. 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;
13. Disponibilizar caixa de acompanhamento no painel inicial para Comentários Internos, Comentários do Cidadão, Manifestações Devolvidas e Invalidadas que estão pendentes pela CGE;
14. Disponibilizar a relação dos contatos da Rede Ouvir dentro da Plataforma Ceará Transparente;
15. Disponibilizar uma função gerencial no Sistema Ceará Transparente para que o ouvidor possa visualizar o que foi realizado com as manifestações.

OUVIDOR SETORIAL

Jefferson Pereira da Silva

Delegado de Polícia Civil

12 - 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 dos usuários sobre os serviços prestados pela 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 2023.

DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE

Márcio Rodrigo Gutiérrez Rocha

Delegado Geral da Polícia Civil

13 – ANEXOS – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

1. Título da Prática/Ação:

Atualização das Comissões de Composição das Portarias Administrativas de Combate ao Assédio Moral, de Acesso à Informação e de Ética no âmbito da Polícia Civil do Estado do Ceará.

2. Período de realização da Prática/Ação:

Publicado no Diário Oficial do Estado no dia 04.05.2022

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.

A Presente Ação é objeto de orientação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, tendo em vista a função institucional dessas Comissões no aprimoramento do atendimento nas unidades da Polícia Civil, como também nos relacionamentos do trabalho interno da Instituição, tema objeto de inúmeras manifestações no ano de 2022.

4. Descrição da Ação/Prática:

Considerado uma fragilidade, o atendimento nas unidades da Instituição necessita de ações preventivas e orientações para que seja melhor conduzido pelos servidores. Da mesma

forma, um ambiente de trabalho respeitoso é o objetivo central, o que tem sido trabalhado de forma inicialmente educativa pelas referidas comissões

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

A Ação, desde a criação das comissões, visa garantir a preservação de direitos individuais e coletivos das pessoas que buscam, principalmente, por meio da Ouvidoria a correção dessas distorções. Com esse intuito as comissões se reúnem, sempre que provocadas, em local adequado determinado pelo Gabinete do Delegado Geral.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

No presente anexo I, apresentamos a publicação das referidas Comissões no Diário Oficial do Estado, datado de 04.05.2022.

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

As comissões têm o papel fundamental em auxiliar a Direção Geral e as Unidades da Polícia Civil na orientação e prevenção de atos afetos a seus desideratos. Com a atualização das referidas Comissões se espera manter essa referência e apoio à gestão superior nas demandas de Ouvidoria sobre os temas de cada Comissão, pois o objetivo principal é a melhoria contínua na prestação de serviço e ambientes de trabalho cada vez mais saudáveis nas relações interpessoais.

ANEXO ÚNICO A QUE SE REFERE A PORTARIA Nº0023/2021-DIFIN DE 04 DE FEVEREIRO DE 2022

NOME	CARGO/FUNÇÃO	NÍVEL	PERÍODO	ROTEIRO	DIÁRIAS			TOTAL(R\$)
					QTD	VALOR(R\$)	ACRESCIDOS	
Dênio Sousa Cunha Júnior	Inspetor	V	10/01/2022	Tangará para Sobral	0,5	61,33	20%	36,79
Francisco Jackson Martins de Sá	Inspetor	V	10/01/2022	Tangará para Sobral	0,5	61,33	20%	36,79
TOTAL	-	-	-	-	-	-	-	73,58

*** **

PORTARIA Nº0024/2022-DIFIN - O DIRETOR DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA DA SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE AUTORIZAR os SERVIDORES relacionados no Anexo Único desta Portaria, lotados na Delegacia Municipal de Viçosa do Ceará, a viajar para Frecheirinha, em objeto de serviço, com a finalidade de realizar trabalhos investigativos no município; conforme processo nº 00089176/2022, que chegou autorizado para pagamento nesta DIFIN em 04/02/2022; concedendo-lhes diárias, de acordo com o artigo 3º; alínea "a", § 1º do art. 4º; art. 5º e seu § 1º; art. 10 do Decreto nº 30.719, de 25 de outubro de 2011, devendo a despesa correr à dotação orçamentária da Superintendência da Polícia Civil. SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL, em Fortaleza, 04 de fevereiro de 2022.

Otávio Duarte Vieira Coutinho
DIRETOR DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA

Registre-se e publique-se.

ANEXO ÚNICO A QUE SE REFERE A PORTARIA Nº0024/2022-DIFIN DE 04 DE FEVEREIRO DE 2022

NOME	CARGO/FUNÇÃO	NÍVEL	PERÍODO	ROTEIRO	DIÁRIAS			TOTAL(R\$)
					QTD	VALOR(R\$)	TOTAL(R\$)	
Bruno de Oliveira Rocha	Delegado	IV	05/01/2022	Viçosa do Ceará para Frecheirinha	0,5	64,83		32,41
Alan Guimarães Cunha	Inspetor	V	05/01/2022	Viçosa do Ceará para Frecheirinha	0,5	61,33		30,66
Francisco Sérgio Ximenes Melo	Inspetor	V	05/01/2022	Viçosa do Ceará para Frecheirinha	0,5	61,33		30,66
TOTAL	-	-	-	-	-	-	-	93,73

*** **

PORTARIA Nº0025/2022-DIFIN - O DIRETOR DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA DA SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE AUTORIZAR os SERVIDORES relacionados no Anexo Único desta Portaria, lotados no Departamento de Polícia do Interior Norte, a viajar para Monsenhor Tabosa, em objeto de serviço, com a finalidade de realizar serviço de polícia judiciária no município; conforme processo nº 00039195/2022, que chegou autorizado para pagamento nesta DIFIN em 03/02/2022; concedendo-lhes diárias, de acordo com o artigo 3º; alínea "b", § 1º do art. 4º; art. 5º e seu § 1º; art. 10 do Decreto nº 30.719, de 25 de outubro de 2011, devendo a despesa correr à dotação orçamentária da Superintendência da Polícia Civil. SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL, em Fortaleza, 04 de fevereiro de 2022.

Otávio Duarte Vieira Coutinho
DIRETOR DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA

Registre-se e publique-se.

ANEXO ÚNICO A QUE SE REFERE A PORTARIA Nº0025/2022-DIFIN DE 04 DE FEVEREIRO DE 2022

NOME	CARGO/FUNÇÃO	NÍVEL	PERÍODO	ROTEIRO	DIÁRIAS			TOTAL(R\$)
					QTD	VALOR(R\$)	TOTAL(R\$)	
Henrique Aguiar Siqueira	Inspetor	V	04 a 07/01/2022	Fortaleza para Monsenhor Tabosa	3,5	61,33		214,65
José Gilvan de Lima Pinto	Inspetor	V	04 a 07/01/2022	Fortaleza para Monsenhor Tabosa	3,5	61,33		214,65
Volgerson de Cavalante Nogueira	Escrivão	V	04 a 07/01/2022	Fortaleza para Monsenhor Tabosa	3,5	61,33		214,65
TOTAL	-	-	-	-	-	-	-	643,95

*** **

PORTARIA ADMINISTRATIVA Nº26/2022/GAB/PCCE.**ALTERA A COMPOSIÇÃO DO COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DA POLÍCIA CIVIL.**

O DELEGADO GERAL DA POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO CEARÁ, Sérgio Pereira dos Santos, no uso de suas atribuições legais, etc. CONSIDERANDO que constitui atribuição básica da Polícia Civil a estrita observância aos princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade, da finalidade, da motivação e do interesse público, conforme preconizam a CF/88 e a Lei nº 12.124, de 06/07/1993 (Estatuto da Polícia Civil de Carreira); CONSIDERANDO que compete à administração superior da Polícia Civil do Ceará estabelecer meios que visem otimizar e padronizar suas atividades institucionais, priorizando o interesse público; CONSIDERANDO as movimentações de servidores, no âmbito da Polícia Civil, notadamente de cargos de assessoramento e direção, decorrentes de devidas adequações da atual administração governamental, CONSIDERANDO orientações da Célula de Acesso à Informação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) para atualizar Comitê Setorial de Acesso à Informação, no âmbito da Polícia Civil/CE, em consonância com a Lei nº 15.175, de 28 junho de 2012, e o Decreto nº 31.199, de 30 de abril de 2013. RESOLVE:

- Art. 1º. Alterar a composição do Comitê Setorial de Acesso à Informação, que passa a ser integrado pelos seguintes membros, e presidida pelo primeiro:
- Márcio Rodrigo Gutierrez Rocha – Delegado Geral Adjunto (GDGPC) – Dirigente;
 - Jefferson Pereira da Silva – Ouvidor Setorial da Polícia Civil
 - Yuri Sérgio Cordeiro Braga – Assessoria de Desenvolvimento Institucional (ADINS);
 - Romana de Lima Girão Andrade – Inspectora de Polícia Civil (Ouvidoria) – Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Art. 2º. Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO DELEGADO GERAL DA POLÍCIA CIVIL, em Fortaleza, 12 de abril de 2022.

Sérgio Pereira dos Santos
DELEGADO GERAL DA POLÍCIA CIVIL

Registre-se, publique-se e cumpra-se.

*** **

PORTARIA ADMINISTRATIVA Nº27/2022/GAB/PCCE.**ALTERA A COMPOSIÇÃO DA COMISSÃO SETORIAL DE ÉTICA DA POLÍCIA CIVIL/CE.**

O DELEGADO GERAL DA POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO CEARÁ, Sérgio Pereira dos Santos, no uso de suas atribuições legais, etc. CONSIDERANDO que constitui atribuição básica da Polícia Civil a estrita observância aos princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade, da finalidade, da motivação e do interesse público, conforme preconizam a CF/88 e a Lei nº 12.124, de 06/07/1993 (Estatuto da Polícia Civil de Carreira); CONSIDERANDO que compete à administração superior da Polícia Civil do Ceará estabelecer meios que visem otimizar e padronizar suas atividades institucionais, priorizando o interesse público; CONSIDERANDO as movimentações de servidores, no âmbito da Polícia Civil, notadamente de cargos de assessoramento e direção, decorrentes de devidas adequações da atual administração governamental. RESOLVE:

Art. 1º. Alterar a composição da Comissão Setorial de Ética da Polícia Civil do Estado do Ceará, que passa a ser integrada pelos seguintes membros:

- Titulares:
- Márcio Rodrigo Gutierrez Rocha – Delegado Geral Adjunto da Polícia Civil/CE;
 - Jefferson Pereira da Silva – Ouvidor Setorial da Polícia Civil;
 - Marciliano de Oliveira Ribeiro – Assessor Jurídico;
 - Romana de Lima Girão Andrade – Inspectora de Polícia Civil (Ouvidoria) – Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).
- Suplentes:
- Amando Albuquerque Silva – Assessor do Delegado Geral;
 - Cladiston Sousa Braga – Delegado de Polícia Civil – Assessoria de Apuração de Transgressões Disciplinadas – AATD;



- Lúcio Pente Torres – Assessor do Delegado Geral;
- Celine Mesquita Costa – Escrivã de Polícia Civil – Ouvidoria.

Art. 2º. Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.
GABINETE DO DELEGADO GERAL DA POLÍCIA CIVIL, em Fortaleza, 12 de abril de 2022.
Sérgio Pereira dos Santos
DELEGADO GERAL DA POLÍCIA CIVIL

Registre-se, publique-se e cumpra-se.

*** **

PORTARIA Nº0028/2022-DIFIN - O DIRETOR DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA DA SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE AUTORIZAR os SERVIDORES relacionados no Anexo Único desta Portaria, lotados na Delegacia Regional de Jaguaribe, a viajar para Icó, em objeto de serviço, com a finalidade de conduzir o preso JOSÉ BRASIL PEIXOTO NETO para a Cadeia Pública de Icó; conforme processo nº 00026301/2022, que chegou autorizado para pagamento nesta DIFIN em 09/02/2022; concedendo-lhes diárias, de acordo com o artigo 3º, alínea "a", § 1º do art. 4º; art. 5º e seu § 1º; art. 10 do Decreto nº 30.719, de 25 de outubro de 2011, devendo a despesa correr à dotação orçamentária da Superintendência da Polícia Civil. SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL, em Fortaleza, 09 de fevereiro de 2022.

Otávio Duarte Vieira Coutinho
DIRETOR DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA

Registre-se e publique-se.

ANEXO ÚNICO A QUE SE REFERE A PORTARIA Nº0028/2022-DIFIN DE 09 DE FEVEREIRO DE 2022

NOME	CARGO/FUNÇÃO	NÍVEL	PERÍODO	ROTEIRO	DIÁRIAS		
					QTD	VALOR(R\$)	TOTAL(R\$)
Andrégo Edort dos Santos Motaire	Inspeitor	V	02/01/2022	Jaguaribe para Icó	0,5	61,33	30,66
Paulo Henrique Pinheiro Bezerra	Inspeitor	V	02/01/2022	Jaguaribe para Icó	0,5	61,33	30,66
TOTAL							61,32

*** **

PORTARIA ADMINISTRATIVA Nº28/2022/GAB/PCCE.

ALTERA A COMPOSIÇÃO DA COMISSÃO SETORIAL DE PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO MORAL NO ÂMBITO DA POLÍCIA CIVIL.

O DELEGADO GERAL DA POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO CEARÁ, Sérgio Pereira dos Santos, no uso de suas atribuições legais, etc. CONSIDERANDO que constitui atribuição básica da Polícia Civil a estrita observância aos princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade, da finalidade, da motivação e do interesse público, conforme preconizam a CF/88 e a Lei nº 12.124, de 06/07/1993 (Estatuto da Polícia Civil do Ceará); CONSIDERANDO que compete à administração superior da Polícia Civil do Ceará estabelecer meios que visem otimizar e padronizar suas atividades institucionais, priorizando o interesse público; CONSIDERANDO as movimentações de servidores, no âmbito da Polícia Civil, notadamente de cargos de assessoramento e direção, decorrentes de devidas adequações da atual administração moral no âmbito da Polícia Civil do Estado do Ceará, que passa a ser integrada pelos seguintes membros:

Art. 1º. Alterar a composição da Comissão Setorial de Prevenção e Combate ao Assédio Moral no âmbito da Polícia Civil do Estado do Ceará, que

passa a ser integrada pelos seguintes membros:

Titulares:
- Arlete Gonçalves Silveira – Delegada Titular do Departamento de Polícia Judiciária de Proteção aos Grupos Vulneráveis - DPJGV;
- Sônia Maria Amaral da Silva – Diretora do Departamento de Assistência Médica e Psicossocial – DAMPS;
- Jefferson Pereira da Silva – Ouvidor da Polícia Civil;
- Celine Mesquita Costa – Escrivã de Polícia Civil (Ouvidoria).

Suplentes:

- Ana Paula Silva Santos Barroso – Delegada Adjunta do Departamento de Polícia Judiciária de Proteção aos Grupos Vulneráveis - DPJGV;
- Sônia Regina Codevilla Carneiro – Diretora Adjunta do Departamento de Assistência Médica e Psicossocial – DAMPS;
- Márcio Rodrigo Gutierrez Rocha – Delegado Geral Adjunto da Polícia Civil;
- Julieta Araújo Lima – Escrivã de Polícia Civil – Gabinete do Delegado Geral.

Art. 2º. Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO DELEGADO GERAL DA POLÍCIA CIVIL, em Fortaleza, 12 de abril de 2022.
Sérgio Pereira dos Santos
DELEGADO GERAL DA POLÍCIA CIVIL

Registre-se, publique-se e cumpra-se.

*** **

PORTARIA Nº69/2022-DIFIN - O DIRETOR DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA DA SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE AUTORIZAR os SERVIDORES relacionados no Anexo Único desta Portaria, lotados na Divisão de Proteção ao Estudante, a viajar para Baturité, em objeto de serviço, com a finalidade de realizar palestras e atividades educativas voltadas à prevenção da violência contra a mulher, a partir da Operação Resguarda; conforme processo nº 01086391/2022, que chegou autorizado para pagamento nesta DIFIN em 10/02/2022; concedendo-lhes diárias, de acordo com o artigo 3º, alínea "b", § 1º do art. 4º; art. 5º e seu § 1º; art. 10 do Decreto nº 30.719, de 25 de outubro de 2011, devendo a despesa correr à dotação orçamentária da Superintendência da Polícia Civil. SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL, em Fortaleza, 14 de fevereiro de 2022.

Otávio Duarte Vieira Coutinho
DIRETOR DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA

Registre-se e publique-se.

ANEXO ÚNICO A QUE SE REFERE A PORTARIA Nº69/2022-DIFIN DE 14 DE FEVEREIRO DE 2022

NOME	CARGO/FUNÇÃO	NÍVEL	PERÍODO	ROTEIRO	DIÁRIAS		
					QTD	VALOR(R\$)	TOTAL(R\$)
Maria Neuzimar Vieira Barroso	Escrivão	V	07 a 11/02/2022	Fortaleza para Baturité	4,5	61,33	275,98
Cristiane Falcão Almeida Nogueira de Araújo	Inspeitor	V	07 a 11/02/2022	Fortaleza para Baturité	4,5	61,33	275,98
Leidervan Vieira Cabé	Inspeitor	V	07 a 11/02/2022	Fortaleza para Baturité	4,5	61,33	275,98
Luís Heleno Barros Alves Almeida	Inspeitor	V	07 a 11/02/2022	Fortaleza para Baturité	4,5	61,33	275,98
Roberta Bezerra da Silva Mendes	Inspeitor	V	07 a 11/02/2022	Fortaleza para Baturité	4,5	61,33	275,98
TOTAL							1.379,98

*** **

PORTARIA Nº70/2022-DIFIN - O DIRETOR DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA DA SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE AUTORIZAR o servidor RAIMUNDO DOS SANTOS MATIAS, ocupante do cargo de Motorista, lotado no Departamento Administrativo e Financeiro, o servidor RAIMUNDO DOS SANTOS MATIAS, ocupante do cargo de Motorista, lotado na Delegacia de Sobral; conforme processo nº 00283738/2022, concedendo-lhe meia diária, no valor unitário de R\$ 61,33 (sessenta e um reais e trinta e três centavos), acrescidos de 20%, totalizando R\$ 36,79 (trinta e seis reais e setenta e nove centavos), de acordo com o artigo 3º, alínea "a" do § 1º do art. 4º; art. 5º e seu § 1º; art. 10, classe V do Anexo I do Decreto nº 30.719, de 25 de outubro de 2011, devendo a despesa correr à conta da dotação orçamentária da Superintendência da Polícia Civil. SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL, em Fortaleza, 14 de fevereiro de 2022.

Otávio Duarte Vieira Coutinho
DIRETOR DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA

Registre-se e publique-se.

*** **



Art. 1º. Alterar a composição do Comitê Setorial de Acesso à Informação, que passa a ser integrado pelos seguintes membros, e presunção pelo primeiro.

- a. Márcio Rodrigo Gutierrez Rocha – Delegado Geral Adjunto (GDGPC) – Dirigente;
- b. Jerffison Pereira da Silva – Ouvidor Setorial da Polícia Civil
- c. Yuri Sérgio Cordeiro Braga – Assessoria de Desenvolvimento Institucional (ADINS);
- d. Romana de Lima Girão Andrade – Inspetora de Polícia Civil (Ouvidoria) – Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Art. 2º. Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO DELEGADO GERAL DA POLÍCIA CIVIL, em Fortaleza, 12 de abril de 2022.

Sérgio Pereira dos Santos
DELEGADO GERAL DA POLÍCIA CIVIL

Registre-se, publique-se e cumpra-se.

PORTARIA ADMINISTRATIVA Nº27/2022/GAB/PCCE.

ALTERA A COMPOSIÇÃO DA COMISSÃO SETORIAL DE ÉTICA DA POLÍCIA CIVIL/CE.



O DELEGADO GERAL DA POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO CEARÁ, Sérgio Pereira dos Santos, no uso de suas atribuições legais, etc. CONSIDERANDO que constitui atribuição básica da Polícia Civil a estrita observância aos princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade, da finalidade, da motivação e do interesse público, conforme preconizam a CF/88 e a Lei nº 12.124, de 06/07/1993 (Estatuto da Polícia Civil de Carreira); CONSIDERANDO que compete à administração superior da Polícia Civil do Ceará estabelecer meios que visem otimizar e padronizar suas atividades institucionais, priorizando o interesse público; CONSIDERANDO as movimentações de servidores, no âmbito da Polícia Civil, notadamente de cargos de assessoramento e direção, decorrentes de devidas adequações da atual administração governamental. RESOLVE:

Art. 1º. Alterar a composição da Comissão Setorial de Ética da Polícia Civil do Estado do Ceará, que passa a ser integrada pelos seguintes membros:

Titulares:

- Márcio Rodrigo Gutierrez Rocha – Delegado Geral Adjunto da Polícia Civil/CE;
- Jerffison Pereira da Silva – Ouvidor Setorial da Polícia Civil;
- Marciliano de Oliveira Ribeiro – Assessor Jurídico;
- Romana de Lima Girão Andrade – Inspetora de Polícia Civil (Ouvidoria) – Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Suplentes:

- Amando Albuquerque Silva – Assessor do Delegado Geral;
- Cladiston Sousa Braga – Delegado de Polícia Civil – Assessoria de Apuração de Transgressões Disciplinares – AATD;

DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO | SÉRIE 3 | ANO XIV Nº094 | FORTALEZA, 04 DE MAIO DE 2022

205

- Lúcio Ponte Torres – Assessor do Delegado Geral;
- Celine Mesquita Costa – Escrivã de Polícia Civil – Ouvidoria.

Art. 2º. Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO DELEGADO GERAL DA POLÍCIA CIVIL, em Fortaleza, 12 de abril de 2022.

Sérgio Pereira dos Santos
DELEGADO GERAL DA POLÍCIA CIVIL

Registre-se, publique-se e cumpra-se.

PORTARIA Nº0028/2022-DIFIN - O DIRETOR DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA DA SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE AUTORIZAR os **SERVIDORES** relacionados no Anexo Único desta Portaria, lotados na Delegacia Regional de Jaguaribe, a **viajar** para Icó, em objeto de serviço, com a finalidade de conduzir o preso JOSÉ BRASIL PEIXOTO NETO para a Cadeia Pública de Icó; conforme processo nº 00026301/2022, que chegou autorizado para pagamento nesta DIFIN em 09/02/2022; concedendo-lhes diárias, de acordo com o artigo 3º; alínea "a", § 1º do art. 4º; art. 5º e seu § 1º; art. 10 do Decreto nº 30.719, de 25 de outubro de 2011, devendo a despesa correr à dotação orçamentária da Superintendência da Polícia Civil. SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL, em Fortaleza, 09 de fevereiro de 2022.

Otávio Duarte Vieira Coutinho
DIRETOR DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA

Registre-se e publique-se.

ANEXO II – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

1. Título da Prática/Ação:

Manifestação 6147729 - Comitê Estadual de Enfrentamento ao Desaparecimento de Pessoas.

2. Período de realização da Prática/Ação:

A manifestação 6147729 foi criada no Sistema Ceará Transparente em: 12.08.2022 e a execução da Ação se desenvolveu nos dias seguintes.

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.

A Ouvidoria Setorial da Polícia Civil recebeu por meio do Sistema Ceará Transparente a Manifestação 6147729, no dia 12.08.2022, oriunda do Comitê Estadual de Enfrentamento ao Desaparecimento de Pessoas.

No relato o Comitê faz referência a familiares de uma pessoa desaparecida que não conseguiram registrar o Boletim de Ocorrência - BO do desaparecimento em três delegacias da capital, sob as mesmas alegações de policiais que informaram ser necessário aguardar o prazo de 48 horas do suposto desaparecimento para se registrar o BO.

Vale ressaltar que a Polícia Civil tem uma delegacia especializada em desaparecimento de pessoas, vinculada ao Departamento de Homicídios e Proteção a Pessoa – DHPP, em que o atendimento possuía outra dinâmica.

A Ouvidoria da Polícia Civil levou o conteúdo da referida manifestação ao conhecimento do Gestor Máximo da Instituição, o qual solicitou ao Ouvidor que convidasse os membros do referido Comitê para junto com a Polícia Civil construir um documento que abordasse a dinâmica do atendimento aos familiares de pessoas desaparecidas, para ser implementado em todas as delegacias do Estado do Ceará, considerando a gravidade do tratamento dispensado a família do desaparecido naquele momento de desespero.

A rotina de atendimento criada foi implantada e agora todas as delegacias do Estado oferecem o mesmo atendimento às famílias de pessoas desaparecidas, dentre essas medidas, destacamos o registro da ocorrência no momento que a família procura a primeira delegacia, ocorrência que será transferida imediatamente para delegacia especializada, nos casos que o desaparecimento de pessoa ocorre em Fortaleza e nos demais municípios a ocorrência será conduzida pela delegacia Municipal ou Regional, a depender de cada caso.

Abaixo apresentamos fotografias da reunião da Direção Geral, Servidores da DHPP e da Ouvidoria da Polícia Civil com os membros do referido comitê e os documentos correlatos.

4. Descrição da Ação/Prática:

A Ouvidoria da Polícia Civil levou o conteúdo da referida manifestação ao Gestor Máximo da Instituição, o qual solicitou ao Ouvidor que convidasse os membros do referido Comitê para junto com a Polícia Civil construir um documento que abordasse a dinâmica do atendimento aos familiares de pessoas desaparecidas, para ser implementado por todas as delegacias do Estado do Ceará.

O convite para uma reunião foi muito bem recebido pelo Comitê que de imediato aceitou participar dessa construção com toda técnica profissional de acolhimento aos familiares de pessoas desaparecidas.

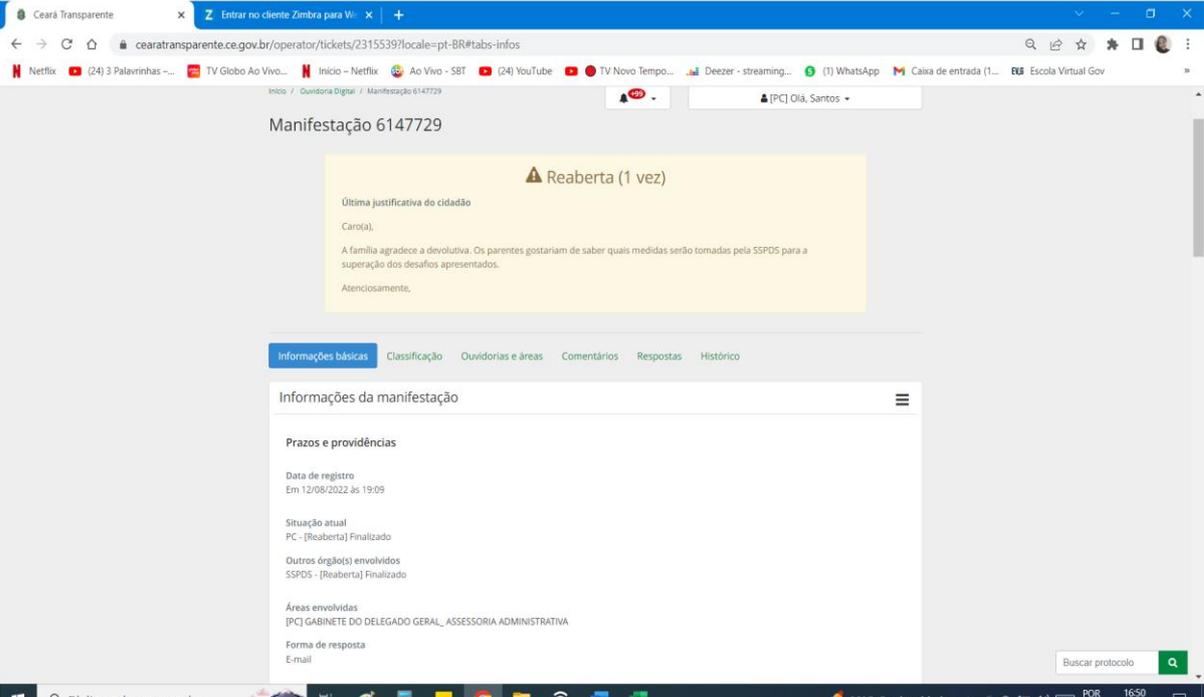
A reunião foi realizada e as tratativas das medidas foram construídas a posteriori pelo Comitê e o Departamento e Homicídios e Proteção a Pessoa, as quais foram repassadas a todas as delegacias do Estado.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Encontramos nas fotografias da reunião da Direção Geral da Polícia Civil com os membros do comitê e documentos anexados abaixo.

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

Com essa Ação a situação constrangedora no atendimento à família de pessoa desaparecida foi corrigida e até o momento não se registrou mais nenhuma ocorrência dessa natureza, passando as delegacias a prestarem um atendimento muito mais acolhedor às famílias.



The screenshot shows a web browser window with the URL ceartransparente.ce.gov.br/operator/tickets/2315539?locale=pt-BR#tabs-infos. The page title is "Manifestação 6147729". A yellow alert box indicates "Reaberta (1 vez)". Below this, the text reads: "Última justificativa do cidadão: Car(a), A família agradece a devolutiva. Os parentes gostariam de saber quais medidas serão tomadas pela SSPDS para a superação dos desafios apresentados. Atenciosamente." The page has tabs for "Informações básicas", "Classificação", "Ouvidorias e áreas", "Comentários", "Respostas", and "Histórico". The "Informações da manifestação" section includes: "Prazos e providências", "Data de registro: Em 12/08/2022 às 19:09", "Situação atual: PC - [Reaberta] Finalizado", "Outros órgão(s) envolvidos: SSPDS - [Reaberta] Finalizado", "Áreas envolvidas: [PC] GABINETE DO DELEGADO GERAL, ASSESSORIA ADMINISTRATIVA", "Forma de resposta: E-mail", and a search bar "Buscar protocolo". The Windows taskbar at the bottom shows the date as 16/01/2023 and the time as 16:50.

Ceará Transparente

Entrar no cliente Zimbra para Wi...

ceartransparente.ce.gov.br/operator/tickets/2315539?locale=pt-BR#tabs-replies

Netfli... (24) 3 Palavrinhas... TV Globo Ao Vivo... Início - Netfli... Ao Vivo - SBT (24) YouTube TV Novo Tempo... Deezer - streaming... (1) WhatsApp Caixa de entrada (1... Escola Virtual Gov

Informações básicas Classificação Ouvidorias e áreas Comentários Respostas Histórico

Resposta(s)

Descrição

Senhoria,

Cumprimentando-o(a), registro que sou Lívia Xerez, assistente de gestão, e estou na supervisão da equipe técnica do Comitê Estadual de Enfrentamento ao Desaparecimento de Pessoas, em fase de institucionalização na Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres em Direitos Humanos (SPS).

Atendemos familiares de uma pessoa desaparecida que relataram não conseguir registrar um boletim de ocorrência de desaparecimento.

Os cidadãos apontam que tentaram registrar o BO "em três delegacias no caminho do (Conjunto) Esperança ao Centro, mas os funcionários falaram que só depois de 48 horas que a pessoa sumiu". Ou seja: relatam que os profissionais das delegacias não elaboraram o BO pois, supostamente, teriam que aguardar o prazo de 48 horas.

Asseveram que sofreram bastante pois foram orientados pelo CIOFs a registrar a ocorrência, mas, no auge do desespero, não teriam sido bem atendidos nas DPs.

Um dos parentes evidenciou que a família é "muito humilde e com pouco conhecimento em computação". O reclamante afirma não ter conseguido realizar o BO no site - a "Delegacia on-line".

Sabemos que não é preciso aguardar qualquer intervalo de tempo para registrar o desaparecimento. Na verdade, cada minuto é precioso.

Felizmente, a pessoa desaparecida foi localizada, mas a família decidiu realizar esta reclamação de forma anônima pois todos temem represálias, mas "querem que as coisas melhorem".

Relatam que não irão apontar as delegacias que teriam "negado" a confecção do BO, mas solicitam que os policiais de todas as delegacias do Ceará sejam orientados oficialmente sobre a inexistência de prazo para o registro do BO. Por fim, falam que o objetivo desta reclamação é "não querer que outras famílias passem pela mesma triste situação de desaso".

Enquanto Comitê Estadual de Enfrentamento ao Desaparecimento de Pessoas colocamo-nos à disposição da SSPDS para construir estratégias para aprimorar ainda mais o trabalho dos profissionais da segurança pública do nosso Ceará. Nosso colegiado "em formação" já dialoga com brilhantes representações da 12 DP/DHPP e PEOCE e, certamente, será bastante rico dialogar com outras instâncias da setorial.

Com os melhores cumprimentos,

Lívia Xerez

Nome completo

Lívia Maria Xerez de Azevedo

Buscar protocolo

29°C Pred. nublado 17:03 16/01/2023

Ceará Transparente

Entrar no cliente Zimbra para Wi...

ceartransparente.ce.gov.br/operator/tickets/2315539?locale=pt-BR#tabs-replies

Netfli... (24) 3 Palavrinhas... TV Globo Ao Vivo... Início - Netfli... Ao Vivo - SBT (24) YouTube TV Novo Tempo... Deezer - streaming... (1) WhatsApp Caixa de entrada (1... Escola Virtual Gov

PC - Operador Setorial Ouvidor| Alessandra Santos da Silva

Participe da pesquisa de satisfação e ajude a melhorar o serviço de atendimento de ouvidoria do Governo do Estado. Para participar, responda o questionário abaixo.

Percepção após o procedimento de apuração preliminar	Tipo de resposta
Parcialmente Procedente	Resposta final

Resposta final enviada pela Ouvidoria PC

Em 01/09/2022 às 11:28 Resposta à manifestação (1ª reabertura)

Resposta avaliada pelo cidadão

//

Prezada Lívia Xerez,

A Ouvidoria da Polícia Civil informa que, conforme tratado por telefone com V. Sª, a Gestão Superior da PC receberá os membros do Comitê Estadual de Enfrentamento ao Desaparecimento de Pessoas, para juntos construímos um documento para alinhamento de procedimentos em todas as delegacias de nosso Estado, nos casos de registro de ocorrência de pessoa desaparecida.

Participe da pesquisa de satisfação e ajude a melhorar o serviço de atendimento de Ouvidoria do Governo do Estado.

Para participar, acesse sua manifestação na plataforma Ceará Transparente, por meio do protocolo e senha ou pelo seu perfil, caso possua.

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| Jefferson Pereira da Silva

Participe da pesquisa de satisfação e ajude a melhorar o serviço de atendimento de ouvidoria do Governo do Estado. Para participar, responda o questionário abaixo.

Percepção após o procedimento de apuração preliminar	Tipo de resposta
Demanda Procedente	Resposta final

Buscar protocolo

29°C Pred. nublado 16:52 16/01/2023

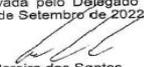


ATA DE REUNIÃO

Ao dia 08 (oito) do mês de setembro de 2022 (dois mil e vinte e dois), na cidade de Fortaleza/CE, na sede da Superintendência da Polícia Civil, no Gabinete do Delegado Geral, por volta das 15 horas, presentes encontravam-se: o representante do Ministério Público; da Comissão Estadual de Enfrentamento ao Desaparecimento de Pessoas; da Cruz Vermelha Internacional; da Perícia Forense, o Delegado Geral da Polícia Civil, o Ouvidor da Polícia Civil e membros da 12ª Delegacia do Departamento de Homicídios e Proteção à Pessoa – abaixo relacionados –, foi dada por aberta a reunião, submetendo-se aos presentes à apreciação das seguintes pautas:

1. A conduta das delegacias do Estado com relação a pessoas desaparecidas;
2. A Criação de um Boletim de Ocorrência padronizado para casos de desaparecimento de pessoas – a ser encaminhado pelo gabinete do Delegado Geral a todas as delegacias do Estado, após complementação de informação por parte das entidades participantes desta reunião –;
3. O Ofício circular a ser encaminhando às delegacias;
4. A Capacitação dos operadores do 190 CIOPS e de pelo menos 1 ou 2 policiais de cada delegacia do Estado – habilitando-os a lidar com esta situação sensível e tornando-os aptos a bem orientar o cidadão com as primeiras medidas emergenciais a serem tomadas no caso de desaparecimento de parentes próximos (entrar em contato com hospitais, IML e 190) –. OBS: A Cruz Vermelha se colocou à disposição para colaborar na capacitação;
5. Esforços em direção a obtenção do consentimento de outros órgãos, tais como hospitais e IML: autorizando o acesso de policiais aos seus sistemas de entrada para atendimento, no sentido de dar celeridade às investigações.

Dando-se por encerrada a reunião, aprovada pelo Delegado Geral da Polícia Civil e pelos demais membros presentes. Fortaleza, 08 de Setembro de 2022.


Sérgio Pereira dos Santos
Delegado Geral da Polícia Civil do Ceará


Jefferson Pereira da Silva
Ouvidor da Polícia Civil do Ceará


Romana de Lima Girão Andrade
Serviço de Informação ao Cidadão da Polícia Civil


Ana Claudia de Menezes Sobreira
Perita Legista do Laboratório DNA da Perícia Forense do Ceará

Hugo Frota Magalhães Porto Neto
Promotor de Justiça do Ministério Público do Estado do Ceará


Patrícia Pereira Gonçalves
Delegada da Polícia Civil respondendo pela 12ªDHPP

Mário Guttilla
Chefe de Escritório do Comitê Internacional da Cruz Vermelha em Fortaleza

Livia Maria Xerez de Azevedo
Secretaria de Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos humanos

ANEXO III – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

1. Título da Prática/Ação:

Participação de Policiais Civis em Curso Básico Ouvidoria.

2. Período de realização da Prática/Ação:

A Ação foi realizada no período de 26 a 28.04.2022.

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.

O objetivo dessa Ação foi identificar os servidores que possuem perfil e interesse em participar da Ouvidoria como operadores internos, pois identificamos alguns que não possuem interesse, mas têm que permanecer operando por falta de outros servidores habilitados, principalmente no interior do Estado. Hoje contamos com um número suficiente de Operadores Internos de Ouvidoria, porém temos a intenção de oferecer oportunidade àqueles que possuírem o desejo de exercer essa atividade tão nobre, pois certamente ampliaremos a qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria aos cidadãos.

4. Descrição da Ação/Prática:

A Ouvidoria Setorial sentiu a necessidade de ampliar o número de operadores internos de Ouvidoria nas unidades da Polícia Civil e, ainda, com o objetivo de difundir os conhecimentos das ações de Ouvidoria entre os servidores divulgou para todas as Unidades a

data de realização do referido curso para que os interessados fizessem sua inscrição diretamente na EGP.

Ação será repetida todos os anos, pois a Ouvidoria Setorial da Polícia Civil tem o objetivo de manter como operadores internos os servidores que possuem perfil e interesse em participar da Ouvidoria nas Unidades.

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

A Ouvidoria Setorial da Polícia Civil divulgou a realização do curso para as unidades e informou como os interessados deveriam agir para se inscreverem e participar.

Vale ressaltar que a Ouvidoria da Polícia Civil solicitou a CGE nos anos 2020 e 2021 a realização de cursos Básicos de Ouvidoria que foram ministrados para servidores indicados pela chefia imediata, no intuito de terem o conhecimento mínimo para responderem as manifestações oriundas das regiões de cada Unidade da Polícia Civil.

Essa Ação imediata melhorou os números de resolubilidade, tempo e qualidade nas respostas, porém sentindo a necessidade de ampliar ainda mais a qualidade no atendimento das demandas, nosso foco agora é trazer aqueles que demonstrarem interesse em participar da Ouvidoria.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Certificado de um dos participantes abaixo.

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

Operadores Internos mais qualificados e motivados para exercerem essa atividade.



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO E GESTÃO

CERTIFICADO

Certificamos que **JÚLIO DÁPHINE SOUSA DO NASCIMENTO** participou do curso **BÁSICO DE OUVIDORIA**, com carga horária de 12 horas/aula, realizado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, em parceria com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPCE, no período de 25 a 28 de abril de 2022.

Fortaleza-CE, 28 de abril de 2022.

Priscilla Dias Marreiras
Diretora da Escola de Gestão Pública
do Estado do Ceará - EGPCE

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.
- A Estrutura ideal de uma Ouvidoria (Física e Organizacional).
- Tipos de Manifestação.
- Tratamentos de Manifestações.
- Importância da Qualidade da Resposta/Linguagem Simples.
- Portaria nº. 52/2020, Tratamento de Denúncias.
- Técnicas de Mediação de Conflitos.
- Indicadores de Ouvidoria.
- Relatórios de Ouvidoria.

INSTRUTORIA

Jean Lopes Dos Santos

CÓDIGO DE VALIDAÇÃO:

Para validar seu Certificado/Declaração acesse o endereço abaixo:

<http://cursos.egp.ce.gov.br/validacao>

CÓDIGO DO CERTIFICADO/DECLARAÇÃO:

62962b44-975c-4c9a-9c64-01f40a0a0902

Certificado Registrado na Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGPCE)

CNPJ: 10.812.826/001-09



ANEXO IV – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

1. Título da Prática/Ação:

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

2. Período de realização da Prática/Ação:

No decorrer do ano de 2022.

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.

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:

A ação é alimentar o site da Polícia Civil com informações referentes às 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, pois é esse Departamento que possui o controle da página.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

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:

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.



The screenshot displays the website interface for the Ceará Civil Police. At the top, there is a green header with the logo of the 'SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ' and a search bar. Below the header is a navigation menu with items: IMPRENSA, INSTITUCIONAL, SISTEMAS, SERVIÇOS (highlighted with a red box and a red arrow), and ESTATUTO PC. Underneath, there is a secondary menu with items: CONTATOS DAS DELEGACIAS, MANUAIS DE PROCEDIMENTOS, COMUNICAÇÃO DE APP, FORMULÁRIOS, OUVIDORIA, and OUTROS SERVIÇOS. The main content area features a news section titled 'ÚLTIMAS NOTÍCIAS' with a large article about 6,253 people captured by the police in 2022. To the right of the news section, there are three smaller news items, each with a 'PC-CE' tag and a title. At the bottom of the page, there is a green footer with a Google Analytics notice and an 'OK' button.

ANEXO V – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

1. Título da Prática/Ação:

Manifestação 5970349 – Localização de Traficante.

2. Período de realização da Prática/Ação:

A manifestação chegou à Ouvidoria em: 11.02.2022 e no dia 25.02.2022 o acusado já estava recolhido à Penitenciária.

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.

A presente Manifestação aborda a notícia crime de um traficante que foi colocado em prisão cautelar, monitorado por tornozeleira eletrônica (em liberdade), no entanto havia cortado o referido equipamento e estava traficando e aterrorizando a comunidade do local.

De posse dos dados da manifestação a Ouvidoria Setorial acionou o 11 Distrito Policial pedindo urgência nessa ação para estancar as investidas criminais do acusado, o que foi cumprido com êxito pela equipe de investigação daquele distrito policial em tempo exíguo.

Vale salientar que o Órgão responsável por acompanhar os presos liberados com tornozeleira eletrônica não encontrou elementos suficientes para efetuar a prisão, por isso a investida da Polícia Civil.

4. Descrição da Ação/Prática:

A Ouvidoria Setorial da Polícia Civil detectando a urgência da Ação para impedir as ações criminosas do acusado contra a população do local, acionou o Distrito Policial da área da ocorrência, em que os policiais no relatório afirmam que no momento da prisão o acusado portava drogas e munições no endereço apontado na manifestação.

Os investigadores relatam ainda que o acusado, segundo dados apurados na própria delegacia, fazia parte de um grupo criminoso denominado comando vermelho.

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

Utilizando os dados contidos numa manifestação de Ouvidoria o Distrito Policial da área da ocorrência foi acionado e o acusado preso no local apontado na manifestação.

A Logística da Ação Policial nesses casos já é definida, sendo utilizado viaturas, armamentos e policiais treinados.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

As evidências estão no conteúdo da resposta da manifestação em que relata todo procedimento de atuação da equipe de investigação até a prisão do acusado.

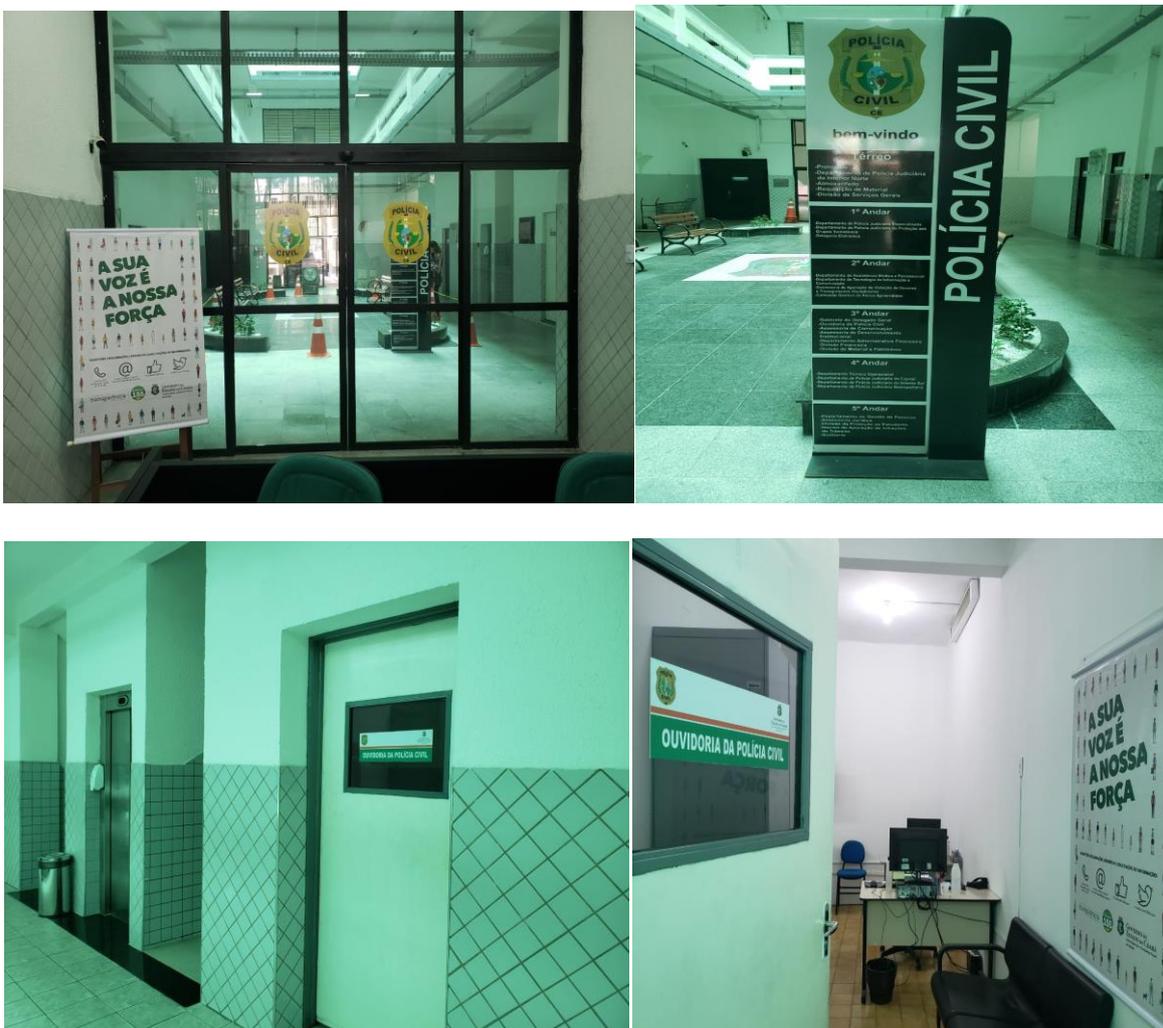
7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

O resultado da Ação, provocada por uma manifestação de Ouvidoria, consistiu na prisão de um acusado pertencente a um grupo criminoso que permanecia traficando e aterrorizando a população da região, restabelecendo a tranquilidade à comunidade.

14 – ANEXOS – OUTRAS COMPROVAÇÕES
Ações da Ouvidoria que não foram contempladas como das Boas Práticas.

ANEXO VI

- 1) Fotografias atuais da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil com Identificação visual mantida em local acessível e de acordo com os padrões de acessibilidade exigidos nos normativos da CGE.

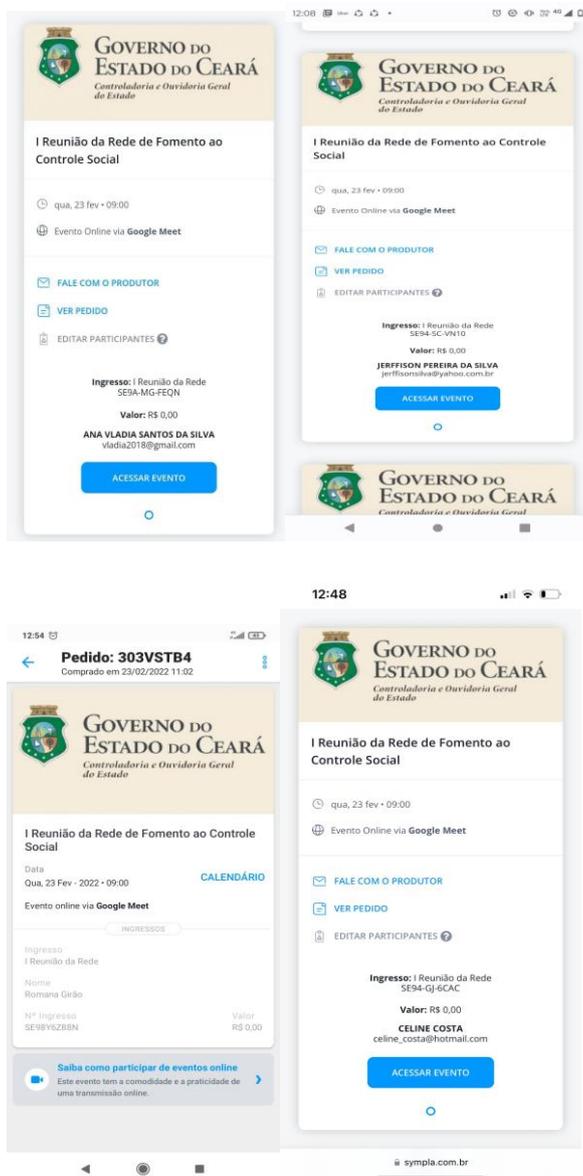




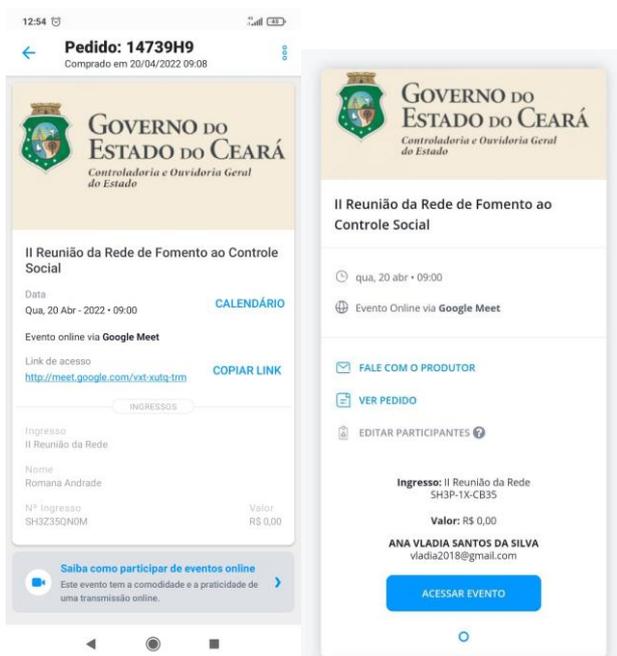
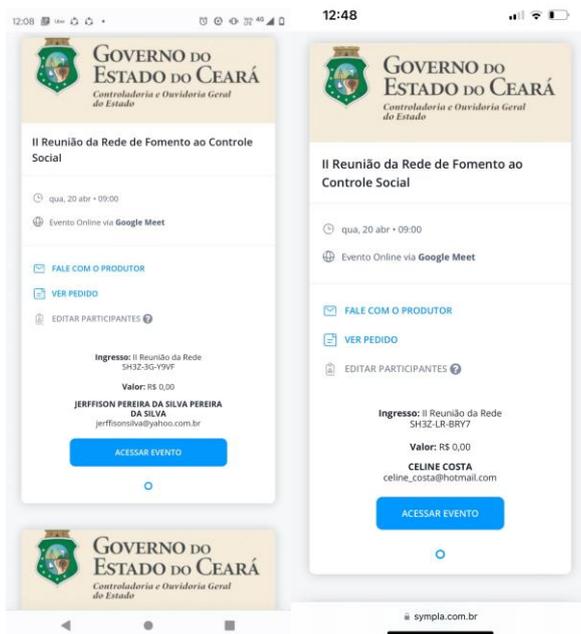
ANEXO VII

- 2) Comprovantes do comprometimento de participações nas Reuniões da Rede de Ouvidorias e Fomento ao Controle Social da CGE (referente ao item 7 do relatório), os membros desta Ouvidoria Setorial da Polícia Civil participaram de todas as reuniões ordinárias da Rede de Controle Social:

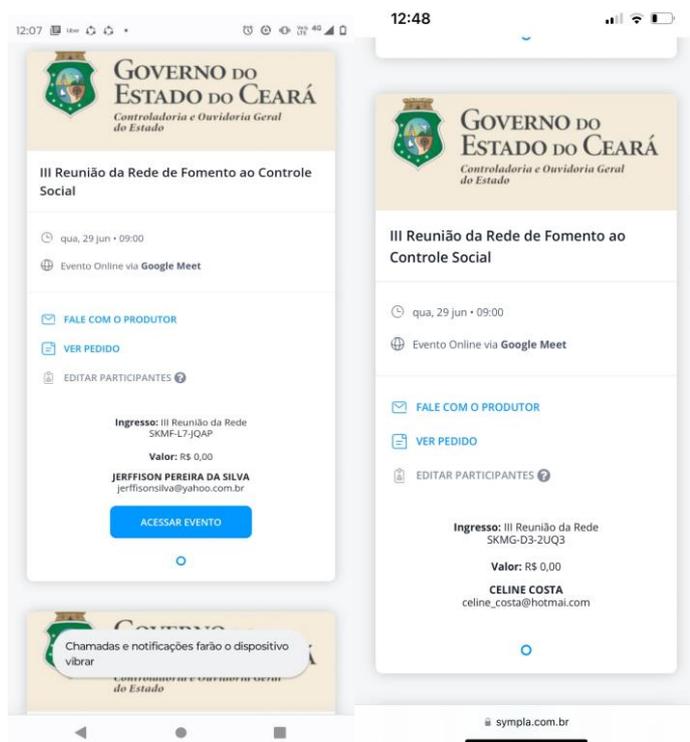
I Reunião da Rede de Ouvidoria CGE



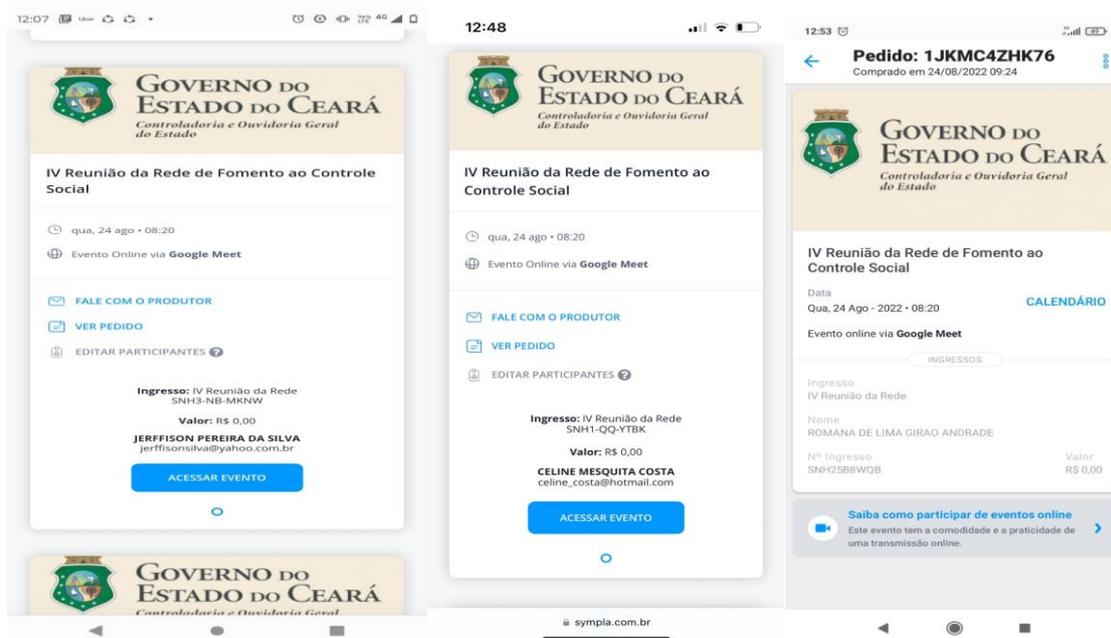
II Reunião da Rede de Ouvidoria CGE



III Reunião da Rede de Ouvidoria CGE



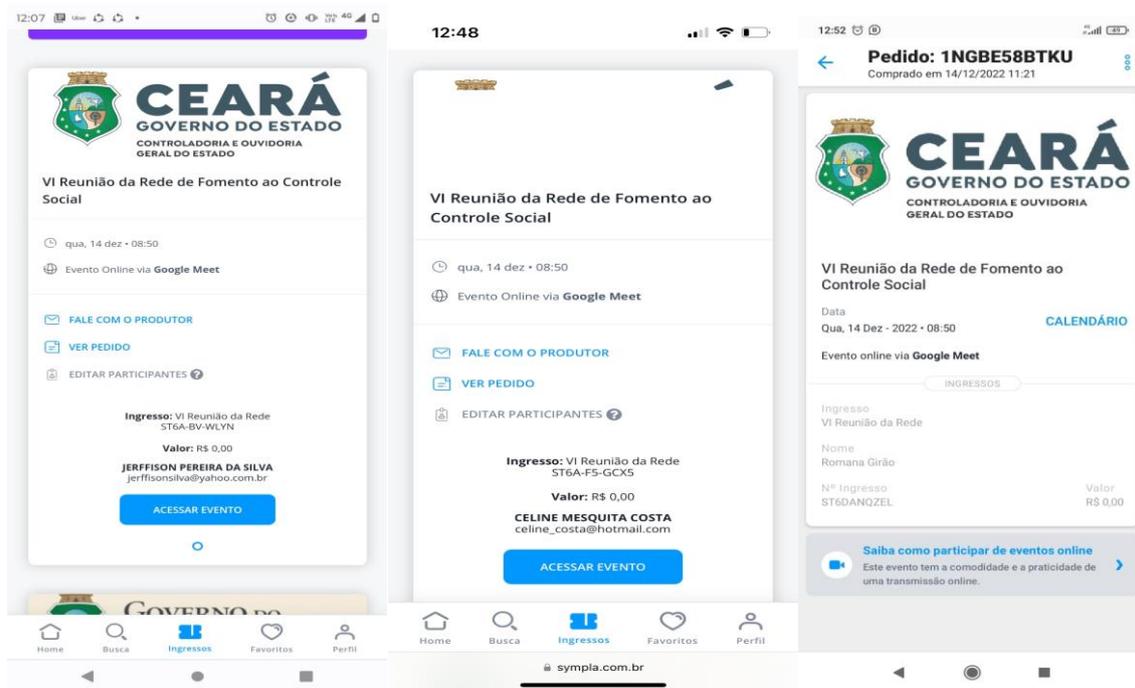
IV Reunião da Rede de Ouvidoria CGE



V Reunião da Rede de Ouvidoria CGE

Formato Presencial

VI Reunião da Rede de Ouvidoria CGE



ANEXO VIII

- 3) Reunião interna com os membros da Ouvidoria Setorial no início do ano, conforme Ata de Reunião;



**GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA**

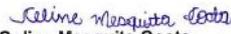


ATA DE REUNIÃO

Aos 09 (nove) dia do mês de março de 2022 (dois mil e vinte dois), na cidade de Fortaleza/CE, na sede da Superintendência da Polícia Civil, por volta das 10h, o Ouvidor e Delegado de Polícia Civil, Jerffison Pereira da Silva, realizou a abertura da Reunião Estratégica online, aos membros da equipe da Ouvidoria Setorial abaixo relacionados, com o objetivo de aprimorar os serviços da Ouvidoria, submetendo aos presentes à apreciação a seguinte pauta: Aprimoramento na operacionalização da Plataforma Ceará Transparente, quanto as atividades diárias na análise das repostas enviadas aos cidadãos da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, solicitar mais informações nos comentários do cidadão, atenção a Classificação das manifestações, classificação adequadamente ao Tipo de Serviço da Carta de Serviços e buscar a melhoria no atendimento à população pelos servidores de Ouvidoria e da Polícia Civil. Todos os itens da pauta foram debatidos e acordados por toda equipe da Ouvidoria, que ficou de viabilizá-los para melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria. Dando-se por encerrada a reunião, lida e aprovada a presente Ata pelo Ouvidor e pelos demais membros da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil/ CE. Fortaleza, 09 de março de 2022.

Ouvidoria:


Jerffison Pereira da Silva
Ouvidor/ Delegado da Polícia Civil

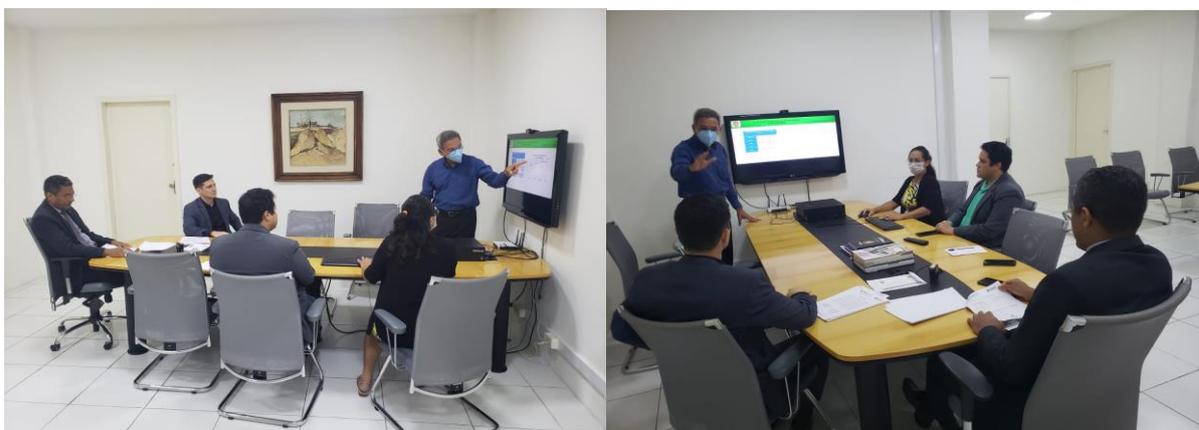
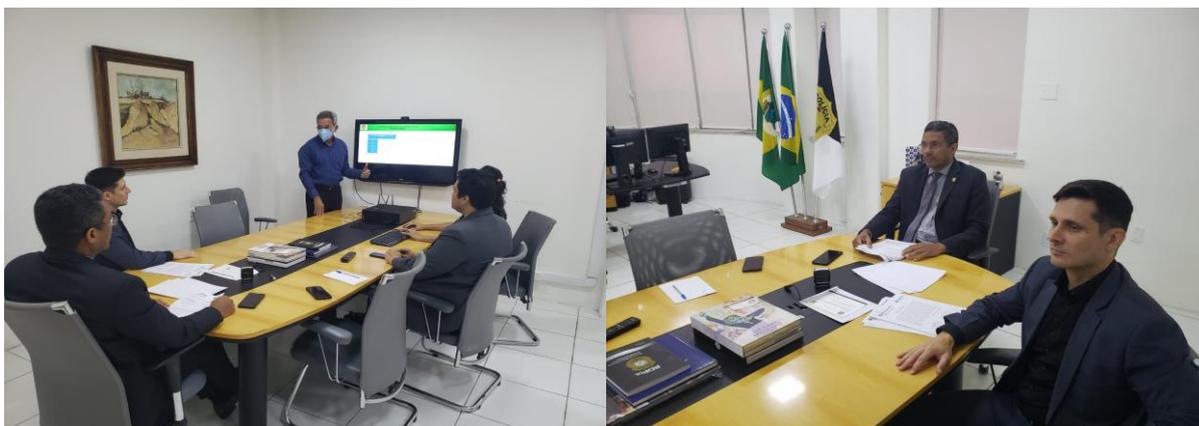

Celine Mesquita Costa
Escrivã de Polícia Civil


Ana Vlândia Santos da Silva
Assistente de Administração


Romana de Lima Girão Andrade
Inspetora de Polícia Civil

ANEXO IX

- 4) Reuniões Periódicas de trabalho com o Dirigente Máximo para apresentar os relatórios Quadrimestrais.





POLÍCIA CIVIL
DO ESTADO DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

**GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA**

ATA DE REUNIÃO

Aos 11 (onze) dias do mês de maio de 2022 (dois mil e vinte dois), na cidade de Fortaleza/CE, na sede da Superintendência da Polícia Civil, por volta das 09h, o Delegado Geral, Sérgio Pereira dos Santos, com a presença do Ouvidor da Polícia Civil e equipe, Jefferson Pereira da Silva, e os participantes da Gestão Superior da Polícia Civil abaixo relacionados, estiveram reunidos para primeira reunião quadrimestral de Ouvidoria; O Ouvidor realizou a abertura da Reunião Estratégica com o objetivo de aprimorar os serviços do Órgão e de Ouvidoria, conforme orientação constante no Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2021 da Polícia Civil solicitado pela CGE, submetendo aos presentes à apreciação a seguinte pauta: Análise do Boletim/Relatório Estatístico de Ouvidoria no quadrimestre de Janeiro a Abril de 2022, e todos os itens exposto no referido relatório periódico, comparando-os com os números do mesmo quadrimestre e ano anterior, o qual está publicado no site da Polícia Civil na página da Ouvidoria, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade dos serviços prestados pela Polícia Civil; foi abordado a necessidade de melhoria no atendimento à população pelos servidores da Polícia Civil nas delegacias; foram apresentadas as melhorias no site da PCCE, página da Ouvidoria e na página do Acesso à Informação; O Delegado Adjunto Márcio Rodrigo Gutierrez Rocha sugeriu adicionar itens mais intuitivos para facilitar o acesso do cidadão ao registro de manifestações de Ouvidoria através do site da Polícia Civil. Todos os itens da pauta foram debatidos e acatados pela Gestão Superior que ficou de viabilizá-los para melhoria dos serviços prestados pela Polícia Civil. Dando-se por encerrada a participação da Ouvidoria, lida e aprovada a presente Ata pelo Delegado Geral da Polícia Civil, membros da Gestão Superior, e pelos demais membros da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil/ CE. Fortaleza, 11 de maio de 2022.

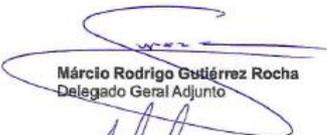
Ouvidoria:


Jefferson Pereira da Silva
Ouvidor/ Delegado da Polícia Civil


Ana Vládia Santos da Silva
Assistente de Administração

Gestão Superior:


Sérgio Pereira dos Santos
Delegado Geral


Márcio Rodrigo Gutierrez Rocha
Delegado Geral Adjunto


Otávio Duarte Vieira Coutinho
Diretor de Planejamento e Gestão Interna

Rua do Rosário, nº 199 – Centro, Fortaleza/CE, Cep: 60.055-090, Pabx: (085) 3101.7300, 3101.7354, 3101.7315
Site: www.policiacivil.ce.gov.br / E-mail: ouvidoria@policiacivil.ce.gov.br / acessoainformacao@policiacivil.ce.gov.br

1/1

ANEXO X

- 5) Participação do Ouvidor da Setorial da Polícia Civil no XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman realizado em Fortaleza pela Associação Brasileira de Ouvidores, no período de 9 a 11 de novembro de 2022.



ANEXO XI

- 6) Posse do Ouvidor da Polícia Civil como Membro do Comitê Estadual de Prevenção e Combate a Tortura, representando a SSPDS.

<https://www.sps.ce.gov.br/2022/04/18/comite-estadual-de-prevencao-e-combate-a-tortura-do-ceara-tome-posses-para-o-bienio-2021-2023/>

DIREITOS HUMANOS

Comitê Estadual de Prevenção e Combate à Tortura do Ceará toma posse para o biênio 2021-2023

18 DE ABRIL DE 2022 - 16:46 | #CEPCT #Combate À Tortura Do Ceará #Prevenção E Combate À Tortura



Comitê Estadual de Prevenção e Combate à Tortura do Ceará

Representantes governamentais

Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos (SPS)

Titular: Bárbara Imaculada Araújo de Oliveira

Suplente: Renata Pessoa da Costa Feitosa Almeida

Comissão de Direitos Humanos e Cidadania da Assembleia Legislativa do Ceará

Titular: Augusta Brito de Paula

Suplente: Renato Roseno de Oliveira

Defensoria Pública Geral do Ceará (DPGE)

Titular: Victor Matos Montenegro

Suplente: Leandro Sousa Bessa

Ministério Público do Ceará (MPE)

Titular: Enéas Romero de Vasconcelos

Suplente: Hugo Frota Magalhães Porto Neto

Ministério Público Federal (MPF/Procuradoria da República no Estado do Ceará)

Titular: Oscar Costa Filho

Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS)

Titular: Jerffison Pereira da Silva

Suplente: Juliana Pinheiro Silva

Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE)

Titular: Francisca Adelineide Viana

Suplente: Ricardo de Araújo Barreto

Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário (CGD)

Titular: Vicente Alfeu Teixeira Mendes

Suplente: Jacob Stevenson de Santana Carvalho Mendes

Perícia Forense (Pefoce)

Titular: Renato Evando Moreira Filho

Suplente: Ana Leopoldina Nogueira Rocha

ANEXO XII

- 7) Visita a Central de Atendimento Telefônico – 155, para reunião com os servidores daquele Órgão, com o objetivo de alinhar procedimentos referentes ao conteúdo das manifestações.



Fortaleza, 03 de fevereiro de 2023