



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

ANO 2023

**Período: 01/01/2023 a
31/12/2023**

SUMÁRIO

1. EXPEDIENTE	03
2. INTRODUÇÃO	04
3. PRONUNCIAMENTOS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES DA CGE	08
4. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	10
4.1. Total de Manifestações do Período.....	10
4.2. Meio de Entrada.....	14
4.3. Tipo de Manifestação.....	15
4.4. Tipificação/Assunto.....	16
4.5. Assunto/Subassunto.....	18
4.6. Tipo de Serviços.....	19
4.7. Programa Orçamentário.....	20
4.8. Manifestações por Unidade	20
4.8.1. <i>Unidades mais reclamadas</i>	23
4.8.2. <i>Unidades mais elogiadas</i>	24
4.9. Manifestações por Municípios de ocorrência.....	25
5. INDICADORES DA OUVIDORIA	26
5.1. Resolubilidade das Manifestações.....	26
5.1.1. <i>Ações para a melhoria do índice de resolubilidade</i>	26
5.1.2. <i>Tempo Médio de Resposta</i>	28
5.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria.....	28
5.2.1. <i>Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)</i>	28
5.2.2. <i>Ações para melhoria do índice de satisfação</i>	29
5.2.3. <i>Total de Respondentes</i>	29
5.2.4. <i>Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria</i>	30
6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	31
6.1. Motivos das Manifestações.....	31
6.2. Análise dos Pontos Recorrentes.....	31
6.3. Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações.....	32
7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	33
8. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS	34
8.1. Participação nas reuniões ordinárias da Rede de Ouvidorias.....	34

8.2. Tira-dúvidas tá-on (CGE).....	34
8.3. Capacitações Escolas de Gestão Pública.....	35
8.4. Atividades internas de fortalecimento institucional.....	35
9. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO).....	36
10. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA.....	37
11. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE.....	39
12. CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA.....	40
13. ANEXO I – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (ESPECIFICAÇÃO).....	42
14. ANEXO II – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS (COMPROVAÇÕES).....	47

1. 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)

Jailma de Araújo Menezes (Escrivã de Polícia Civil)

Juliana Silva Chagas (Inspetora de Polícia Civil)

Alexsandra Santos da Silva (Assistente de Administração)

Equipe SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)

Juliana Silva Chagas (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](#)

2. INTRODUÇÃO

Este 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 2023, 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 2022, direcionadas a Ouvidoria Setorial da Polícia Civil;
- Ouvidoria em Números (Perfil das Manifestações);
- Indicadores da Ouvidoria;
- Análise das Manifestações e providências
- Benefícios Alcançados pela Ouvidoria;
- Comprometimento com as Atividades da Rede de Ouvidorias;
- Boas Práticas de Ouvidoria;
- Sugestões de Melhoria Apresentadas pela Ouvidoria;
- Pronunciamento do Dirigente do Órgão/Entidade;
- Considerações Finais – Ouvidoria.

A Ouvidoria Setorial da Polícia Civil está inserida na Estrutura Básica e Organizacional da Polícia Civil, como órgão de Assessoramento ao 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.

Na 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 Manifestações apresentadas pelos cidadãos compreendendo elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias, repassadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, através de seus canais oficiais de comunicação (Call Center – 155 que funciona de 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 mesmo Sistema Ceará Transparente administrado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

As manifestações são recebidas pela Ouvidoria Setorial, passam por uma análise prévia de admissibilidade pela equipe de ouvidoria para verificar se necessitam de informações complementares, se devem ser compartilhadas ou transferidas para outras ouvidorias setoriais e se são de competência de outros Poderes da esfera Estadual, Municipal ou Federal. As manifestações que passam pelo crivo de admissibilidade são classificadas e encaminhadas às Unidades da Polícia Civil para apurar a materialidade e autoria dos mais diversos crimes apontados pelo cidadão. Já as condutas supostamente desviadas de policiais, conforme a extensão e gravidades dos fatos, são destinadas, após análise do Delegado Geral, à Assessoria de Apuração de Transgressões Disciplinares da Polícia Civil – AATD ou à Controladoria Geral de Disciplina – CGD. Vale ressaltar, que todas as demandas de ouvidoria e acesso à informações encaminhadas a esta Ouvidoria Setorial, no ano de 2023, foram prontamente atendidas no prazo estipulado.

O desempenho do Controle Interno da Polícia Civil está sob a coordenação do Diretor de Planejamento e Gestão Interna 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 da PC/CE

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

3. PRONUNCIAMENTOS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES DA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2022)

No Relatório de Gestão de Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado – CGE, ano 2022, pp. 80/82, consta para a Ouvidoria Setorial da Polícia Civil a orientação 02, descrita abaixo:

Para AESP, CASA CIVIL, CASA MILITAR, CGD, CEARAPREV, ESP, PGE, **POLÍCIA CIVIL**, SECITECE, SDA, SEDET, SEFAZ, SEMA, SOP, SPS, SSPDS, URCA e UVA (orientação não implementada em 2022).

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 com a Ouvidoria Setorial da Polícia Civil no ano de 2023 ficou em 62%, conforme relatório “Índice de satisfação do cidadão com a ouvidoria – 2023”, extraído da Plataforma Ceará Transparente.

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 – 3,59
- b. Satisfação com o tempo de resposta – 3,69
- c. Satisfação com o canal de atendimento – 3,93
- d. Satisfação com a qualidade da resposta – 3,21

Nas notas obtidas nas perguntas das 167 pesquisas de satisfação respondidas pelos usuários, verificamos a necessidade de melhorar a qualidade do serviço de Ouvidoria prestado à população nos seguintes aspectos:

- 1) Continuar qualificando 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.
- 2) As pesquisas alertam que a equipe de Ouvidoria precisa reduzir o tempo de resposta das manifestações, o que vem ocorrendo ano a ano, comprovado pelo tempo médio de resposta que em

2023 foi de seis dias, porém continuaremos sensibilizando 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.

4) Outra medida que os membros da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil pretendem implementar para concretizar uma maior adesão dos manifestantes a responderem as pesquisas, a depender de autorização da CGE, é mediante pesquisa ao sistema ceará transparente, localizar as manifestações (exceto denúncias) que os demandantes não responderam a pesquisa de satisfação. Caso esteja consignado na manifestação o telefone do cidadão, entraremos em contato para solicitar que respondam nossa pesquisa de satisfação, justificando ao manifestante que a pesquisa é um instrumento de melhorarmos o atendimento da Ouvidoria aos cidadãos.

4. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Apresentamos a seguir o resultado dos atendimentos da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil no ano de 2023, de forma quantitativa e qualitativa, por meio de demonstrativos gráficos, análise e comparações com os resultados de períodos anteriores, tendo por referência o Relatório de Dados Brutos, Planilhas Estatísticas e Pesquisa de Satisfação, disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente.

4.1 Total de Manifestações por Período

4.2 Meio de Entrada

4.3 Tipo de Manifestação

4.4 Assunto e Subassunto

4.5 Tipificação/Assunto

4.6 Tipo de Serviços

4.7 Programa Orçamentário

4.8 Manifestações por Unidade

4.9 Manifestações por Município da Ocorrência

4.1 – Total de Manifestações do Período

O Relatório de Dados Brutos 2024 foi extraído do sistema Ceará Transparente no dia 11.01.2023, às 12h56min.

A Planilha Estatística 2024 foi extraída do Sistema Ceará Transparente no dia 11.01.2023, às 13h15min.

O Relatório da Pesquisa de Satisfação 2024 foi extraído do sistema Ceará Transparente no dia 11.01.2023, às 13h33min.

Gráfico de Manifestações Quadriênio - (2020 a 2023)

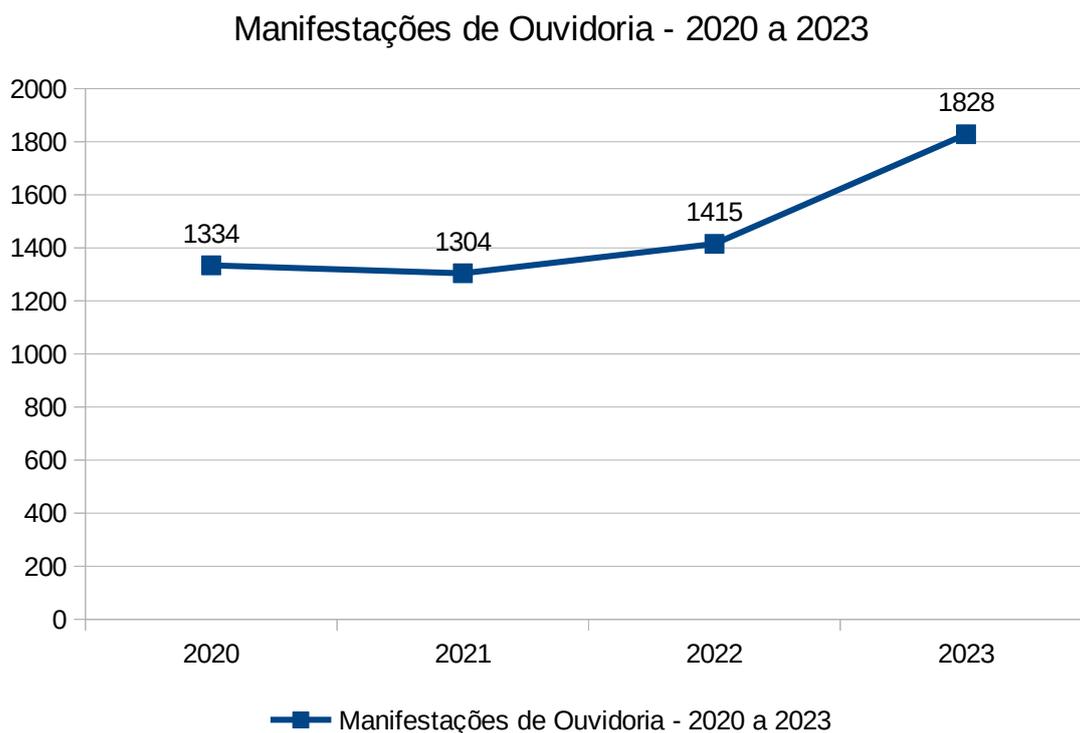


Gráfico 01: Gráfico de Manifestações Quadriênio.
Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente, 2023.

Em 2023, o tratamento das Manifestações resultou nos seguintes números:

Total de manifestações recebidas: 1870

Total de manifestações invalidadas: 180

Total de manifestações de outros Poderes: 3

Manifestações Reabertas: 141

Total de manifestações respondidas: 1828

No gráfico número de manifestações por ano, solicitadas pela sociedade à Ouvidoria Setorial da Polícia Civil no período de 2020 a 2023, verifica-se que em 2021, os efeitos da pandemia, que reduziu o atendimento presencial nas unidades da Polícia Civil, acarretou uma leve redução no número de manifestações se compararmos com o ano anterior (2020). No entanto, nos anos seguintes (2022/2023) observa-se um aumento considerável no número de manifestações, o que demonstra que a Ouvidoria é hoje um meio de apoio à população na busca da concretização da prestação dos serviços públicos prestados pela Polícia Civil.

No ano de 2023 alcançamos o número de 1828 manifestações respondidas, 29,18% a mais se compararmos com o número de 2022 que foi de 1415, 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.

Vale ressaltar o trabalho inicial que foi implementado para formação da melhoria do conteúdo e tempestividade das respostas das manifestações com a aplicação de vários cursos ministrados aos policiais civis nos anos de 2019/2022, 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 a Escola de Gestão Pública-EGP, aos gestores e operadores internos, o que evidenciou ainda mais a importância da Ouvidoria do Estado na viabilização da prestação dos serviços públicos.

Para manutenção e ampliação da melhoria contínua do conteúdo e tempestividade das respostas das manifestações, a equipe da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil se empenha em repassar, quase que diariamente, as orientações para operar o sistema ceará transparente e os fundamentos da Ouvidoria, aos novos operadores internos e delegados que ainda não operaram o sistema de Ouvidoria.

Gráfico de Manifestações Mensais (2023)

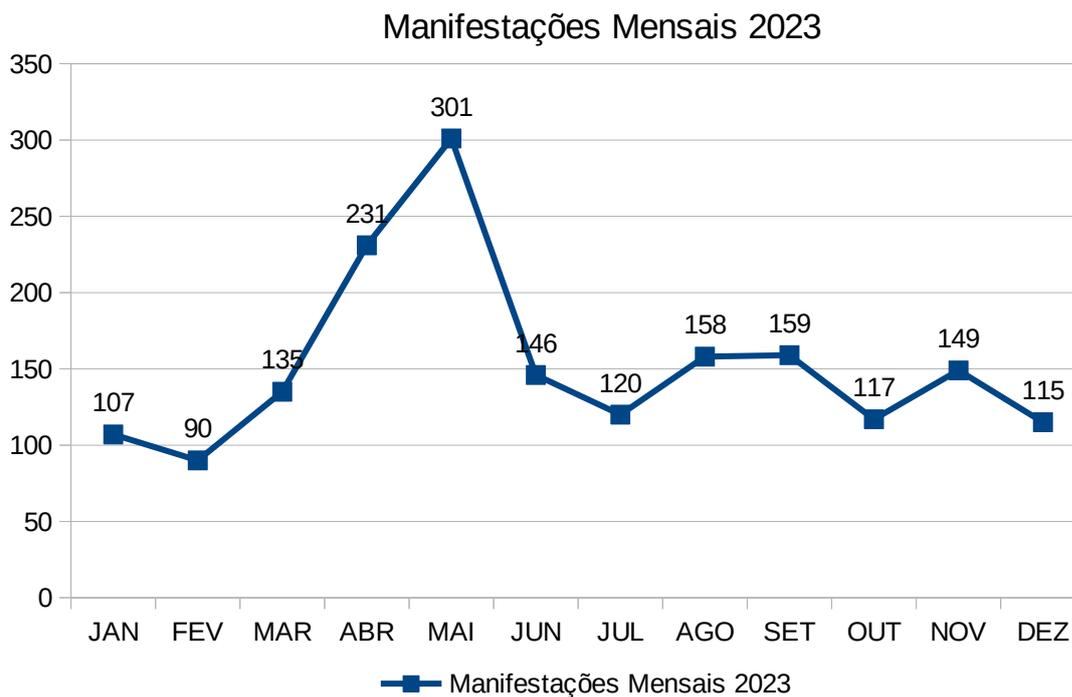


Gráfico 02: Manifestações mensais (2023).

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente, 2023.

Na demonstração gráfica das manifestações mensais de 2023, se observa que nos meses de abril e maio ocorreu um acréscimo considerável no número de manifestações, trazendo como principais assuntos as ações de facções criminosas, tráfico de drogas e fraudes.

Como se observa, a população tem participado denunciando e pedindo ajuda para solucionar seus prejuízos patrimoniais e de segurança decorrentes das ações de facções criminosas, tendo em vista que, por meio da Ouvidoria, o cidadão preserva o anonimato e ajuda as forças de segurança a proteger a sociedade.

4.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2022	2023	Variação%
Telefone 155	743	529	-28,80%
Internet	579	1044	80,31%
Presencial	12	4	-66,67%
CearáApp	9	17	88,89%
Telefone Fixo	7	124	1.628,57%
E-mail	64	102	59,37%
Caixa de Sugestões	0	0	0
Facebook	0	1	-
Reclame Aqui	1	1	0
Instagram	0	0	0
Twitter	0	0	0
Carta	0	0	0
Atendimento Virtual	0	0	0
Whatsapp	0	0	0
Outros	0	5	-

Tabela 01: Total de manifestações por meio de entrada.
Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente, 2023.

No ano de 2023 o meio de entrada mais utilizado para o registro de manifestações endereçadas à Ouvidoria Setorial da Polícia Civil foi a Internet, com 1.044 manifestações, o que representou um aumento de 80,31%, se compararmos com os registros do ano anterior, 579.

Vale ressaltar, que nos anos anteriores o meio de entrada mais utilizado para o registro de manifestações endereçadas à Ouvidoria Setorial da Polícia Civil era o Call-Center de Canindé, porém em 2023 apresentou redução de 28,80%, sendo registradas apenas 529 manifestações, passando a ser o segundo meio de entrada mais utilizado.

Essa alteração de utilização dos meios de entrada vem se constatando ano após ano, destacando, dentre vários motivos, a evolução do conhecimento dos cidadãos ao sistema ceará

transparente, maior divulgação da Ouvidoria do Estado à população, como também a ampliação de acesso aos serviços da ouvidoria por outras camadas da sociedade.

Os demais meios de acesso ao sistema ceará transparente também apresentaram acréscimos relevantes, exceto o atendimento presencial que teve redução de 66,67%.

4.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2022	2023	Variação%
Reclamação	567	868	53,09%
Solicitação	316	255	-19,30%
Denúncia	415	508	22,41%
Sugestão	16	13	-18,75%
Elogio	101	184	82,18%

Tabela 02: Total de manifestações por tipo.

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente, 2023.

Na Planilha acima se observa que em 2023 a quantidade de manifestações do tipo Reclamação apresenta acréscimo de 53,09%, do tipo Denúncia 22,41% e do tipo Elogio 82,18%, se comparado com os números de 2022. Já os tipos Solicitação e Sugestão sofreram redução de 19,30% e 18,75%, respectivamente, em relação ao ano anterior.

O acréscimo no número de Denúncias reflete que a população tem procurado, também por meio da Ouvidoria, informar aos Órgãos de Segurança Pública o cometimento de crimes e seus supostos autores, contribuindo com o combate a criminalidade, sem a necessidade de se identificar, o que garante a preservação da fonte e a não exposição a integrantes das facções criminosas.

Por outro lado, o acréscimo nas manifestações do tipo Reclamação sinaliza que a população, por meio da Ouvidoria, está participando diretamente na implementação de melhorias dos serviços prestados pela Polícia Civil, pois os gestores estão muito empenhados em prestar um serviço de qualidade à sociedade.

Gratificante foi acréscimo de 82,18% no número de Elogios, fato que demonstra que os servidores e colaboradores da Polícia Civil estão internalizando que a prestação de serviço com qualidade, tempestividade e o tratamento cortês e humanizado aos cidadãos enaltece o conceito da Instituição e traz satisfação aos servidores.

4.4 –Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipo	Assunto	Total
Reclamação	Orientações sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	318
	Apuração e Procedimentos sobre Crimes Diversos	127
	Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	113
Solicitação	Apuração e Procedimentos sobre Crimes Diversos	88
	Orientações sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	59
	Boletim de Ocorrência (BO)	35
Denúncia	Apuração e Procedimentos sobre Crimes Diversos	221
	Tráfico de Drogas	77
	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	71
Sugestão	Orientações sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	6
	Boletim de Ocorrência (BO)	2
	Apuração e Procedimentos sobre Crimes Diversos	1
Elogio	Elogio ao Servidor Público/Colaborador	181
	Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão	3

Tabela 03: Manifestações por Tipo/Assunto.

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente, 2023.

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 com o Tipo/Assunto APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS chegamos a 437 manifestações no ano de 2023, o assunto mais utilizado pelos manifestantes.

Ainda nesse Tipo/Assunto – APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS – se destaca o número de 221 Denúncias, 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 quando as manifestações trazem 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 Tipo/Assunto ORIENTAÇÕES SOBRE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS foram registradas 429 manifestações, demonstrando a relevância da Ouvidoria da Polícia Civil como meio de informação dos serviços prestados pela Instituição.

Os números de 2023 indicam 121 manifestações do Tipo/Assunto INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO, seja em razão da tempestividade, da qualidade do serviço ou no atendimento presencial aos cidadãos. Esse tópico mostra que a gestão superior da Polícia Civil deve continuar implementando medidas para reverter esse cenário, principalmente na capacitação dos servidores no quesito atendimento à população.

Na Planilha o Tipo/Assunto – ELOGIOS – apresenta 184 Elogios a servidores/colaboradores da Polícia Civil no ano de 2023, evolução que demonstra que boa parte dos 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.

4.5 – Manifestações por Assunto/Subassunto

Tabela: Assunto/Subassunto		
Assunto	Assuntos/Subassunto	Total
Apuração e Procedimentos sobre Crimes Diversos (437)	Ações de Facções Criminosas	81
	Orientações sobre Procedimentos Policiais	71
	Ameaça	53
Orientações sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos (429)	Sem subassunto	429
Elogio ao Servidor Público/Colaborador (181)	Sem subassunto	181
Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador (155)	Tratamento Indevido/Desrespeitoso com o Público	63
	Desídia Funcional (Negligência, Desinteresse, Má Vontade, Outros)	19
	Abuso de Autoridade	14
Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão (121)	Demora na Entrega do Serviço/Produto	35
	Demora no Atendimento	24
	Não Cumprimento de Normas e Procedimentos	20

Tabela 04: Manifestações por Assunto/Subassunto.
Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente, 2023.

Na planilha acima o Assunto: Apuração e Procedimentos sobre Crimes Diversos trouxe como subassuntos mais explorados: Ações de Facções Criminosas; Orientações sobre Procedimentos Policiais e Ameaça.

O número de manifestações sobre esses temas demonstram o quanto a sociedade cearense participa da construção de uma segurança pública mais atuante, muitas vezes sob ameaças, mas não abrem mão de participar de forma efetiva denunciando. A população também tem acionada a Ouvidoria em busca de orientações sobre os serviços prestados pelo Órgão, para buscar a efetivação de seus direitos, por meio de petições adequadas conforme prevê a legislação.

Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador outro assunto que se desdobra nos subassuntos: Tratamento Indevido/Desrespeitoso com o Público, Desídia Funcional (Negligência, Desinteresse, Má Vontade, Outros) e Abuso de Autoridade – Sinalização que a Polícia Civil ainda

precisa avançar nesses temas, pois é uma Instituição que presta serviços a população e o atendimento deve ser constantemente avaliado, o que é realizado pela Gestão Superior, quando tomam conhecimento desses números.

No Assunto: Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão se destaca os Subassuntos: Demora na Entrega do Serviço/Produto; Demora no Atendimento e Não Cumprimento de Normas e Procedimentos – demonstração de que os contribuintes exigem que os serviços do Órgão sejam prestados com tempestividade, efetividade e de acordo com os preceitos legais, objetivos perseguidos pela gestão superior da Instituição, que certamente terão perceberão nesses números da Ouvidoria, que muito ainda precisa ser feito para atender com excelência a população cearense.

No Assunto Elogio ao Servidor Público/Colaborador o relatório aponta 181 Elogios, motivo de satisfação para a Polícia Civil, sinalizando que progressos tem acontecido tanto na prestação dos serviços como no atendimento à população.

4.6 – Manifestações por Tipo de Serviço

Tabela: Tipo de Serviço	
Tipos	Total
Boletim de Ocorrência (BO)	951
Não Se Aplica	408
Orientações Sobre Serviços e Procedimentos	280
Investigação Policial	131
Boletim de Ocorrência de Acidente de Trânsito	25
Boletim de Ocorrência Eletrônico	20
Boletim de Ocorrência de Furto/Roubo de Veículos ou Cargas	4
Termo Circunstanciado de Ocorrência (TCO)	3
Boletim de Ocorrência de Crimes Contra a Exploração de Crianças e Adolescentes	2
Registro de Boletins de Ocorrência de Violência Contra a Mulher	2
Capacitação de Multiplicadores	1
Crimes de Fraudes Falsificações e Estelionato	1

Tabela 05: Manifestações por Tipo de Serviço
Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente, 2023.

Se observa que as Manifestações por Tipo de Serviço teve expressivo número de classificação no tipo **REGISTRAR BOLETIM DE OCORRÊNCIA**, isso porque a maioria dos serviços prestados nas Delegacias se inicia com o registro do Boletim de Ocorrência, tendo em vista a natureza da prestação de serviços da Polícia Civil.

4.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Segurança Pública Integrada com a Sociedade	1725
Gestão Administrativa do Ceará	99
Fortalecimento do Sistema de Segurança Pública	4

Tabela 06: Manifestações por Programa Orçamentário.
 Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente, 2023.

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.

4.8 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
OUVIDORIA	297
DELEGACIA METROPOLITANA CAUCAIA	125
10º DISTRITO POLICIAL	74
34º DISTRITO POLICIAL	62
02º DISTRITO POLICIAL	55
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE PESSOAS - UNIRS	32
09º DISTRITO POLICIAL	29
DELEGACIA ELETRÔNICA	29

05º DISTRITO POLICIAL	26
DELEGACIA REGIONAL DE ARACATI	26
16º DISTRITO POLICIAL	25
32º DISTRITO POLICIAL	25
DELEGACIA DE ACIDENTES E DELITOS DE TRANSITO	25
25º DISTRITO POLICIAL	23
DELEGACIA DE PROTEÇÃO AO IDOSO E A PESSOA COM DEFICIÊNCIA	22
DELEGACIA REGIONAL DE JUAZEIRO DO NORTE	22
15º DISTRITO POLICIAL	21
DELEGACIA DE DEFESA DA MULHER DE FORTALEZA	21
DELEGACIA DE DEFRAUDAÇÕES E FALSIFICAÇÕES	21
DELEGACIA REGIONAL DE RUSSAS	21
DELEGACIA METROPOLITANA PACAJUS	20
DELEGACIA DE PROTEÇÃO AO TURISTA	19
DELEGACIA REGIONAL DE ICO	19
26º DISTRITO POLICIAL	18
DELEGACIA REGIONAL DE TAUÁ	18
01º DISTRITO POLICIAL	17
04º DISTRITO POLICIAL	17
DELEGACIA METROPOLITANA EUSÉBIO	17
DELEGACIA MUNICIPAL DE VIÇOSA DO CEARA	17
03º DISTRITO POLICIAL	16
DELEGACIA REGIONAL DE CRATO	16
DELEGACIA REGIONAL DE IGUATU	16
12º DISTRITO POLICIAL	15
13º DISTRITO POLICIAL	15
DELEGACIA METROPOLITANA AQUIRAZ	15
06º DISTRITO POLICIAL	14

08º DISTRITO POLICIAL	14
27º DISTRITO POLICIAL	14
GABINETE DO DELEGADO GERAL_ ASSESSORIA ADMINISTRATIVA	14
07º DISTRITO POLICIAL	13
DELEGACIA MUNICIPAL DE NOVA RUSSAS	13
11º DISTRITO POLICIAL	12
19º DISTRITO POLICIAL	11
DELEGACIA REGIONAL DE ITAPIPOCA	11
DELEGACIA REGIONAL DE TIANGUÁ	11
18º DISTRITO POLICIAL	10
DELEGACIA DE REPRESSÃO AS ORGANIZAÇÕES CRIMINOSAS	10
DELEGACIA METROPOLITANA ITAITINGA	10
DELEGACIA METROPOLITANA MARACANAÚ	10
DELEGACIA REGIONAL DE CANINDÉ	10

Tabela 07: Manifestações por Unidades Internas demandadas.
Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente, 2023.

Na planilha de Manifestações por Unidades Internas 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 297 manifestações em 2023.

Dessa forma, a Delegacia Metropolitana de Caucaia foi a Unidade Interna da Polícia Civil mais demandada, reflexo de um ano em que o município de Caucaia foi um dos mais violentos no Estado do Ceará, com o aumento da criminalidade motivado pela guerra entre grupos criminosos que se instalaram no município e passaram a disputar territórios. Diante desse cenário, a população participou cobrando das forças de segurança maior atuação para devolver a paz e a tranquilidade aos moradores daquele município. Dentre os meios de participação popular as Ouvidorias Setoriais das Vinculadas da Secretaria de Segurança foram acionadas com expressivo número de manifestações sobre o tema.

4.8.1 – Unidades Internas mais Reclamadas

Tabela: Unidades Internas mais Reclamadas	
Unidades	Total
DELEGACIA METROPOLITANA CAUCAIA	105
34º DISTRITO POLICIAL	45
10º DISTRITO POLICIAL	41
DELEGACIA DE ACIDENTES E DELITOS DE TRANSITO	22
16º DISTRITO POLICIAL	22
DELEGACIA ELETRÔNICA	20
17º DISTRITO POLICIAL	17
DELEGACIA REGIONAL DE ICO	14
DELEGACIA DE DEFRAUDAÇÕES E FALSIFICAÇÕES	14
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE PESSOAS - UNIRS	13
DELEGACIA REGIONAL DE JUAZEIRO DO NORTE	13
DELEGACIA METROPOLITANA EUSÉBIO	13

Tabela 08: Manifestações por Unidades Internas Reclamadas.
Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente, 2023.

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.

4.8.2 – Unidades Internas mais elogiadas

Tabela: Unidades Internas mais Elogiadas	
Unidades	Total
02º DISTRITO POLICIAL	33
DELEGACIA REGIONAL DE ARACATI	19
DELEGACIA DE PROTEÇÃO AO TURISTA	17
10º DISTRITO POLICIAL	16
04º DISTRITO POLICIAL	9
09º DISTRITO POLICIAL	8
05º DISTRITO POLICIAL	6
07º DISTRITO POLICIAL	5
DELEGACIA DE DEFESA DA MULHER DE FORTALEZA	4
32º DISTRITO POLICIAL	4
18º DISTRITO POLICIAL	4
13º DISTRITO POLICIAL	4
03º DISTRITO POLICIAL	4

Tabela 09: Manifestações por Unidades Internas Elogiadas.
Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente, 2023.

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 melhorias de atendimento, naquilo que for compatível, para as demais unidades.

4.9 – Manifestações por Municípios de ocorrência

Tabela: Municípios		
Municípios	2022	2023
Fortaleza	215	812
Indefinido	952	326
Caucaia	13	182
Aracati	3	22
Icó	2	21
Juazeiro do Norte	11	21
Maracanaú	5	20
Russas	2	20
Sobral	7	19
Pacajus	5	16
Aquiraz	4	15

Tabela 10: Manifestações por Municípios.

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente, 2023.

No ano de 2023 a CGE otimizou o Sistema Ceará Transparente tornando obrigatório o preenchimento pelo manifestante do campo Município.

Mesmo assim, em razão dos meses anteriores a referida alteração no Sistema, o campo INDEFINIDO da planinha acima ainda computou 326 manifestações, fato que ainda não permite mensurar o alcance da Ouvidoria nas mais diversas regiões administrativas do Estado.

5. INDICADORES DA OUVIDORIA

5.1 – Resolubilidade das Manifestações

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2022	Quantidade de Manifestações em 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	1415	1828
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	0
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	1415	1828

Tabela 11: Resolubilidade das Manifestações.

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente, 2023.

Constata-se que não ocorreu nenhuma resposta de manifestações finalizadas fora do prazo no ano de 2023, fruto de um trabalho diário e persistente de orientação e sensibilização da Ouvidoria Setorial junto aos delegados titulares e operadores internos das Unidades, os quais absolveram a importância de priorizar o atendimento das manifestações no prazo estipulado, respostas em linguagem simples e atendendo todos os questionamentos levantados na manifestação.

5.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2022	Índice de Resolubilidade em 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0%	0%

Tabela 12: Índice de Resolubilidade das Manifestações.

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente, 2023.

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 do Delegado Geral (Circulares de nº 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 panfletos (emitidos pela CGE) 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 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 *Whatsapp* 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.

5.1.2 – Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2022	7 dias
Tempo Médio de Resposta 2023	6 dias

Tabela 13: Tempo Médio de Resposta.

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente, 2023.

O Tempo Médio de Resposta das manifestações em 2023 apresentou redução de 7 para 6 dias em relação ao ano anterior, importante avanço, considerando a atividade da Polícia Civil que precisa de tempo razoável para se concluir uma investigação preliminar.

Ressaltando que em 2021 o tempo médio de resposta foi de 8 dias, a Ouvidoria Setorial da Polícia Civil vem diminuindo o tempo médio de resposta a cada ano, fruto da conscientização dos operadores internos e delegados titulares a respeito da importância da Ouvidoria na solução de entraves de serviços públicos prestados pelo Órgão.

5.2 – Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Neste item será avaliada a prestação de serviços da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil aos usuários que buscam, por meio das manifestações, sugerir, reclamar, elogiar, denunciar e pedir informações sobre a prestação dos serviços públicos prestados pela Polícia Civil do Estado do Ceará.

5.2.1 – Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,59
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,64
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,93
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,21
Média	3,59
Índice de Satisfação:	62%

Tabela 14: Índice Geral de Satisfação.

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente, 2023.

Os números referentes a Satisfação dos Usuários da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil em 2023, mostram que num universo de 1828 manifestações foram contabilizadas apenas 167 pesquisas de satisfação, ou seja, 9,13% do total de manifestações, nas quais se obteve Índice de Satisfação de 62%, inferior a meta estabelecida pela CGE que foi de 67%.

5.2.2 – Ações para melhoria do índice de satisfação

Em reunião com os servidores da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil foram acessadas as pesquisas de satisfação respondidas, que se encontram nos “dados brutos” do Relatório da Pesquisa de Satisfação e, em análise, percebeu-se que o manifestante, na sua grande maioria, não avalia o serviço prestado pela Ouvidoria e sim o serviço prestado pelo Órgão, avaliando de forma negativa, principalmente quando não obtém o resultado desejado.

Em 2023, como medida de incentivar os manifestantes a responderem a pesquisa de satisfação a Ouvidoria Setorial da Polícia Civil manteve o lembrete nas respostas de cada manifestação, sugerida pela CGE, sobre a necessidade e importância de responder a pesquisa de satisfação para melhorarmos a prestação dos serviços de Ouvidoria à população e foram afixados os cartazes padronizados pela CGE, em várias Unidades da Polícia Civil.

Para 2024, vamos manter as duas ações de 2023 e como uma nova ação, naquelas manifestações que estiver informado telefone ou e-mail, e que for necessário a ouvidoria entrar em contato para pedir mais informações ou fornecer outra orientação, vamos pedir ao manifestante que responda a pesquisa de satisfação avaliando o trabalho da Ouvidoria, para que possamos melhorar a prestação dos serviços públicos.

5.2.3 – Total de Respondentes

Tabela: Total de Respondentes	
Pesquisas respondidas	Total
Total de pesquisas respondidas 2022	127
Total de pesquisas respondidas 2023	167

Tabela 15: Amostra de Respondentes.

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente, 2023.

Poucos manifestantes aceitam participar da pesquisa de satisfação, por vários motivos, dentre eles, o tempo disponível para fazer a pesquisa 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 sobre o trabalho realizado pelo Órgão, talvez assim possamos aferir melhor as avaliações.

5.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Tabela: Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	Total
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:	3,59%
Expectativa	4,66%

Tabela 16: Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria.
Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente, 2023.

Os índices apresentados antes e depois do cidadão realizar a manifestação, apontam acréscimo na média alcançada, de 3,43 para 3,59, o que denota que a expectativa do cidadão com o serviço prestado pela Ouvidoria Setorial da Polícia Civil foi acima do que ele esperava.

6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 – Motivos das Manifestações

Em 2023, o assunto mais utilizado nas manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial da Polícia Civil foi Apuração e Procedimentos Sobre Crimes Diversos que, em sua grande maioria, denunciam as ações de facções criminosas, ameaças, estelionatos e o tráfico de drogas, problema social que vem destruindo famílias e a sociedade passou a exigir respostas imediatas do Poder Público, pois com o tráfico de drogas surgem outros crimes como homicídio que, em regra, 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 à sociedade, que viu na Ouvidoria mais uma forma de denunciar e ter a garantia do anonimato, para não sofrer represálias.

Outro assunto que prevaleceu foi Orientações Sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos, em que a Ouvidoria foi fundamental para esclarecer dúvidas dos manifestantes acerca dos procedimentos realizados pela Polícia Civil, principalmente procedimentos em andamento, por motivo de atraso e outros pontos recorrentes para viabilizar a concretização da prestação do serviço ao cidadão.

6.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

Os pontos recorrentes mais expressivos nas manifestações do ano de 2023, 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 e Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão. O primeiro tema citado é o objetivo principal da Polícia Civil, apurar a materialidade e autoria dos crimes ocorridos na sociedade, por isso, em razão do aumento da criminalidade a sociedade, por meio da Ouvidoria, participou apontando as áreas onde a criminalidade tem se intensificado, pedindo providências e ações de atuação das forças de segurança.

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 a atuação da Polícia Civil em prol da Segurança Pública.

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

Durante o ano de 2023, nas reuniões trimestrais da Ouvidoria com o dirigente máximo foram levadas as manifestações mais relevantes voltadas à Segurança Pública, principalmente sobre a atuação das facções criminosas em Caucaia e Fortaleza.

Medidas foram implementadas em Caucaia como aumento de efetivo, criação dos núcleos de Homicídios e Combate ao Tráfico de Drogas na estrutura da Polícia Civil da Delegacia Metropolitana daquele Município, dentre outras ações.

Os temas abordados neste relatório anual de gestão de ouvidoria serão apresentados na primeira reunião de 2024 da Ouvidoria com o Dirigente Máximo do Órgão, para que as medidas implementadas em 2023 sejam revisadas no sentido de corrigir rumos para bem servir a sociedade, 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 são levadas em consideração, pois representam os anseios da sociedade.

7. 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.

III – Benefício não-financeiro: A Ouvidoria Setorial da Polícia Civil, tendo como justificativa o apelo popular por meio das manifestações recebidas, apresentou à Gestão Superior proposta de descentralizar o atendimento dos Boletins de Ocorrência de Trânsito - que antes era realizado em Fortaleza apenas pela Delegacia Especializada de Acidentes e Delitos de Trânsito – para todas as unidades da Polícia Civil, inclusive para Delegacia Eletrônica, praticamente abolindo o tempo de espera dos usuários e desafogando o atendimento presencial em todas as delegacias do Estado, trazendo economia de tempo para as equipes desenvolverem outras atividades relevantes para a Segurança Pública, em especial as investigações de crimes, prioridade de nossa Instituição. Maiores esclarecimentos nas boas práticas.

8. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

No ano de 2023, os membros da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil participaram de eventos relacionados à área de Controle Social, temáticas correlatas e atividades institucionais, bem como eventos de capacitação e qualificação para aprimoramento do desempenho das funções de ouvidoria, os quais são enumerados a seguir.

8.1 – Participação nas reuniões ordinárias da Rede de Ouvidorias

Os membros desta Ouvidoria Setorial da Polícia Civil participaram de todas as reuniões ordinárias da Rede de Controle Social, cujos comprovantes encontram-se no Anexo II.

I Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 01/03/2023 – Virtual;

II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 19/04/2023 – Presencial SEPLAG;

III Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 22/06/2023 – Virtual;

IV Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 31/08/2023 – Presencial Palácio da Abolição;

V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 24/10/2023 – Virtual;

VI Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 13/12/2022 – Presencial Cegás.

8.2 – Tira-dúvidas tá-on (CGE)

Os membros desta Ouvidoria Setorial da Polícia Civil participaram de todos os tira-dúvidas tá-on promovidos pela CGE.

1. I Tira-dúvidas de Ouvidoria: Avaliação de serviço: Como começar?; 31 de março de 2023.

2. II Tira-dúvidas de Ouvidoria: Boas práticas de ouvidoria (Objetivo e orientações gerais); 31 de maio de 2023.

3. III Tira-dúvidas de Ouvidoria: Imparcialidade nas respostas de ouvidoria; 26 de julho de 2023.

4. IV Tira-dúvidas de Ouvidoria: Solicitação de ouvidoria – Solicitação de informação (Conceitos e orientações); 27 de setembro de 2023.

5. V Tira-dúvidas de Ouvidoria: A importância da classificação das manifestações de ouvidoria, 23 de novembro, 2023.

6. Oficina para Construção de Relatórios de Ouvidoria, 05.12.2023.

Participante: Jerffison Pereira da Silva; Instrutor: Jean Lopes.

8.3 – Capacitações Escolas de Gestão Pública

Os membros desta Ouvidoria Setorial da Polícia Civil participaram de cursos e palestras de capacitação e qualificação para aprimoramento no desempenho das atribuições de ouvidoria, cujos comprovantes encontram-se no Anexo II.

1. Básico em Ouvidoria; Carga Horária: 20 horas/aulas; realizado de 16 a 20.10.2023.

Participante: Juliana Silva Chagas.

Instituição promotora: Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará – EGPCE.

Instrutoras: Maria Thais Pinheiro Holanda e Maria Antonizete de Oliveira Silva.

2. Gestão em Ouvidoria; Carga Horária: 20 horas/aula; realizado de 30.03.2023 a 19.04.2023.

Participante: Jailma de Araújo Menezes.

Instituição promotora: Escola Nacional de Administração Pública – Enap.

3. Inovação e Tecnologia na Gestão Pública; Carga Horária: 04 horas/aulas; realizado em 18.09.2023.

Participante: Juliana Silva Chagas.

Instituição promotora: Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará – EGPCE.

Instrutor: Alex Laquis Resende.

4. Gestão Financeira e Orçamentária no Setor Público; Carga Horária: 04 horas/aulas; realizado em 25.09.2023.

Participante: Juliana Silva Chagas.

Instituição promotora: Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará – EGPCE.

Instrutores: Helder Kiyoshi Kashiwakura José e Marilson Martins Dantas.

8.4 – Atividades internas de fortalecimento institucional

Os membros desta Ouvidoria Setorial da Polícia Civil participaram de atividades internas de fortalecimento entre esta Ouvidoria e a Gestão do órgão para aprimoramento no desempenho das atribuições de ouvidoria e cumprimento dos normativos da CGE, cujos comprovantes encontram-se no Anexo II.

1) Registros fotográficos 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;

2) Reunião interna com os membros da Ouvidoria Setorial, conforme ata de reunião;

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

9. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

A Ouvidoria Setorial da Polícia Civil realizou a seguinte Ação de Boas Práticas no ano de 2023, cujo detalhamento está contido no anexo referente às Boas Práticas do presente Relatório.

- 1) Registro de Ocorrência de Trânsito para recebimento do Seguro DPVAT, Anexo I.

10. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

As manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial no ano de 2023 apontam ainda a necessidade de se intensificar a melhoria no atendimento ao público nas Unidades da Polícia Civil.

Dessa forma, a Ouvidoria Setorial vai levar ao Dirigente Máximo a sugestão de se intensificar ações de capacitação e qualificação em atendimento já no curso de formação de policiais na Academia de Polícia – AESP e, depois de formados, com cursos de aperfeiçoamento nesse tema, pois a melhoria no atendimento é meta da Gestão Superior da Instituição.

Outro tema muito explorado pelos manifestantes está relacionado a segurança pública, no que diz respeito principalmente ao tráfico de drogas, mostrando a necessário de se intensificar o trabalho em inteligência policial.

Apesar do governo do Estado já ter sinalizado nesse sentido, adquirindo equipamentos de última geração em tecnologia, para se produzir inquéritos com provas mais robustas, a população tem mostrado por meio das manifestações esse desejo, e a Ouvidoria tem levado esse anseio popular ao dirigente máximo para lhe dá base para mostrar ao Governo que essa necessidade parte da própria sociedade, que pede segurança, para melhorar a qualidade de vida.

Sugerimos à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE viabilizar na Plataforma Ceará Transparente melhorarias 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. Disponibilizar no painel principal um alerta para informar a entrada de “Comentários do Cidadão” e “Comentários Internos”, para melhor acompanhamento;
6. Disponibilizar de forma visível se a manifestação está na prorrogação;
7. Permitir que os textos e anexos enviados através de “comentários do cidadão”, sejam disponibilizados em “comentários internos” para que as áreas internas tenham acesso;

8. Inserir visualização na “aba classificação”, alertando a tipologia selecionada pelo manifestante, pois sendo necessário o operador setorial tem a possibilidade de corrigir;
9. Disponibilizar a relação dos contatos da Rede Ouvir dentro da Plataforma Ceará Transparente.

Fortaleza, 05.02.2024.



OUVIDOR SETORIAL
Jerffison Pereira da Silva
Delegado de Polícia Civil

11. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria Setorial da Polícia Civil foi criada na estrutura organizacional da Instituição, por meio do Decreto nº 32.987, publicado no Diário Oficial do Estado em 22/02/2019.

Vale ressaltar que a Ouvidoria já funcionava de fato na Polícia Civil antes da oficialização por meio do citado decreto, porém, a partir de 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.

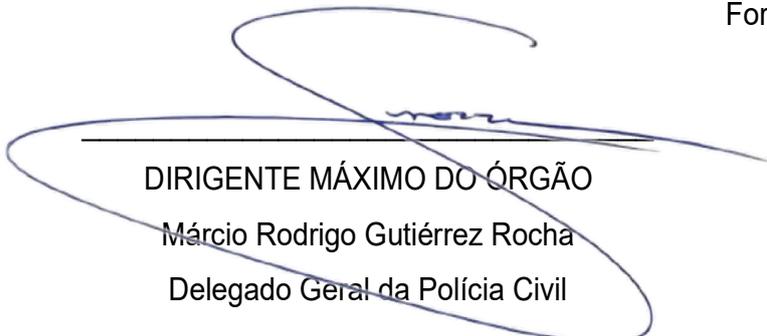
No decorrer de 2023, a gestão superior se reuniu periodicamente com a equipe da Ouvidoria Setorial e teve conhecimento dos relatórios quadrimestrais em que são apontadas, principalmente, a visão e necessidades dos manifestantes sobre os serviços prestados pela Polícia Civil.

Nessa mesma linha, o presente relatório nos traz informações que serão avaliadas pela gestão superior e diretores de departamentos, para implementação de melhorias no atendimento de nossas unidades, de acordo com os princípios da oportunidade e conveniência.

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 dos cidadãos, em conformidade com as diretrizes pautadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE).

Fortaleza, 05.02.2024.



DIRIGENTE MÁXIMO DO ÓRGÃO

Márcio Rodrigo Gutiérrez Rocha

Delegado Geral da Polícia Civil

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

Este Relatório tem por objetivo registrar as principais ações desenvolvidas pela equipe da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil em 2023 e, por meio do conteúdo das manifestações recebidas, reunir elementos e apresentar à gestão superior um diagnóstico com o intuito de se implementar ações de melhorias na prestação dos serviços da Instituição à população.

No decorrer do ano foram realizadas reuniões com o corpo diretivo da Instituição para apresentar os resultados parciais de ouvidoria, com o ensejo de se processar alterações de melhoria imediatamente, se possível.

No presente relatório consta o posicionamento acerca da Orientação direcionada pela CGE à Ouvidoria Setorial da Polícia Civil, em seu relatório de gestão de 2022, o que será observado na execução dos trabalhos de ouvidoria no ano de 2024, como forma de aprimorar a gestão institucional e a melhoria dos serviços e dos processos.

No item Ouvidoria em Números foram construídos planilhas e gráficos, com os dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente, os quais foram analisados de forma quantitativa, qualitativa e comparativa com os resultados obtidos em anos anteriores.

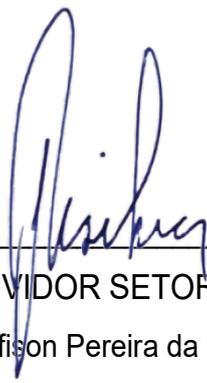
Nos Indicadores de Ouvidoria se analisou o resultado anual de resolubilidade das manifestações, fator fundamental no planejamento das ações para o próximo ano, pois a meta para 2024 é se qualificar ainda mais o desempenho nos quesitos qualidade, tempestividade e celeridade das respostas às manifestações recebidas.

No Relatório está consignado os resultados financeiros e não financeiros alcançados pela Instituição com o trabalho da Ouvidoria Setorial, como também o comprometimento da Setorial com as atividades da rede estadual de ouvidoria.

No item sugestões de melhoria há referência aos principais desafios do Órgão para melhorar a Segurança Pública no Estado em 2024, com base nas manifestações recebidas em 2023, e às sugestões de melhoria do Sistema Ceará Transparente para se qualificar ainda mais o trabalho prestado pela Ouvidoria Setorial da Polícia Civil.

Por fim, apresentação de uma Boa Prática realizadas pela Ouvidoria Setorial da Polícia Civil em 2023.

Fortaleza, 05 de fevereiro de 2024.



OUVIDOR SETORIAL
Jerffison Pereira da Silva
Delegado de Polícia Civil



DIRIGENTE MÁXIMO DO ÓRGÃO
Márcio Rodrigo Gutiérrez Rocha
Delegado Geral da Polícia Civil

13. ANEXO I – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (ESPECIFICAÇÃO)

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social – 2023

1. Título da Prática/Ação:

Registro de Ocorrência de Trânsito para recebimento do Seguro DPVAT.

2. Período de realização da Prática/Ação:

A ação prática passou a vigorar com a publicação da Portaria Normativa Nº 010/2023 – GDGPC no Diário Oficial do Estado, em 21.12.2023.

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 foi pensada/elaborada em razão do recebimento elevado de Manifestações de Ouvidoria, tanto da capital como do interior do Estado, apontando agendamentos prolongados para se registrar os Boletins de Ocorrência de Trânsito, sendo estes, um dos documentos exigidos pela Seguradora/Caixa para se efetuar o pagamento às vítimas do Seguro de Danos Pessoais por Veículos Automotores Terrestres – DPVAT.

4. Descrição da Ação/Prática:

A ação tem por objetivo o acesso imediato do cidadão ao Boletim de Ocorrência de Trânsito, documento essencial para solicitar o Seguro DPVAT.

DPVAT - É o programa referente a danos pessoais causados por veículos automotores de vias terrestres, ou por sua carga, às pessoas transportadas ou não, incluindo motoristas, passageiros e pedestres, ou seus beneficiários, com a finalidade de amparar as vítimas de acidentes de trânsito em todo território nacional, não importando de quem seja a culpa do acidente.

Atualmente o seguro DPVAT é pago pela Caixa Econômica Federal com o objetivo de indenizar as vítimas de acidente de trânsito em três situações: vítimas de traumas mais leves recebem a indenização para reembolso de despesas médicas e hospitalares até R\$ 2.700,00; Vítimas do acidente que ficam com invalidez permanente, até R\$13.500; No caso de óbito dos

envolvidos no acidente, o seguro será também de R\$13.500,00 para indenizar as despesas com funeral e dependentes das vítimas.

Em 2015 a gestão da Polícia Civil centralizou o registro do Boletim de Ocorrência de Trânsito em Fortaleza na Delegacia Especializada de Acidentes e Delitos de Trânsito – DADT e os acidentes de trânsito ocorridos nos demais municípios permaneceu nas delegacias Regionais e Municipais.

Ocorre que a demanda aumentou nos anos seguintes consideravelmente, forçando a DADT proceder agendamentos longos para o registro dos Boletins de Ocorrência, pois além do registro do BO a Delegacia Especializada tem a atribuição de elaborar o Inquérito Policial para apurar a responsabilidade das pessoas envolvidas no acidente, quando houver vítima.

Já no interior do Estado, com o aumento da demanda, os delegados titulares das Unidades passaram a eleger um dia na semana para efetuar o registros dos referidos B.Os. em razão do baixo efetivo e as demais atribuições das delegacias, fato que também gerou listas de agendamentos, com prazos longos, levando a população a utilizar a Ouvidoria para reivindicar ações que reduzisse o tempo de registro dos Boletins de Ocorrência de Trânsito.

Em regra, as respostas das manifestações de ouvidoria traziam como justificativas da lista de agendamento: “As vítimas/dependentes têm o prazo de até três anos, após a data do acidente, para ingressarem com o pedido do Seguro DPVAT.”

Porém, o longo tempo de espera que se perdia para registrar o Boletim de Ocorrência e conseqüentemente o atraso no recebimento do seguro DPVAT, trazia prejuízos imensuráveis às vítimas/dependentes de acidente de trânsito, pois muitos acidentados não possuíam recursos para recuperação da saúde ocasionada pelos acidentes de trânsito, o que poderia acarretar danos irreversíveis à saúde, caso o tratamento não fosse realizado de imediato.

Dessa forma, considerando o número crescente de manifestações abordando a demora no atendimento, a Ouvidoria da Polícia Civil levou o fato a atual Gestão Superior da Instituição, que se sensibilizou com a situação e decidiu emitir a Portaria nº 010/2023, anexa, determinando que os boletins de ocorrência de trânsito, a partir da publicação, deveriam ser registrados em quaisquer delegacias da Polícia Civil do Estado do Ceará, inclusive na Delegacia Eletrônica – DELETRON.

Portanto, em Fortaleza, o Boletim de Ocorrência de Trânsito agora pode ser registrado presencialmente em qualquer delegacia e, o fato de incluir a DELETRON, agilizou ainda mais o atendimento tanto na capital como no interior, pois o cidadão não precisa mais comparecer presencialmente à delegacia e terá acesso ao Boletim de Ocorrência logo após o registro.

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

A ação foi elaborada em razão do recebimento elevado de Manifestações de Ouvidoria, tanto da capital como do interior do Estado, apontando agendamentos prolongados para se registrar os Boletins de Ocorrência de Trânsito.

A situação foi levada ao conhecimento do Delegado Geral pela Ouvidoria Setorial da Polícia Civil, com a sugestão de se descentralizar o registro de Boletim de Ocorrência para todas as delegacias do Estado, inclusive para a Delegacia Eletrônica. O Departamento Jurídico da Polícia Civil foi acionado pelo Delegado Geral, para fazer a minuta da Portaria Nº 010/2023 – GDGPC, descrevendo a descentralização do Boletim de Ocorrência de Trânsito e as novas atribuições da Delegacia Especializada de Acidentes e Delitos de Trânsito – DADT; a minuta da referida Portaria foi apresentada ao Delegado Geral que a homologou e autorizou sua publicação no Diário Oficial do Estado, em 21.12.2023.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

As manifestações 6494849, 6494849 e 6275425 e a Portaria N. 10/2023 – GDGPC, em anexo.

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

A Polícia Civil espera com essa ação abolir o agendamento para realização de Boletim de Ocorrência de Trânsito nas delegacias do Estado do Ceará e, por conseguinte, reduzir o tempo de acesso das vítimas ao Seguro DPVAT, como também desafogar o atendimento presencial nas dependências das delegacias do Estado.

Manifestação 6494849

Descrição da manifestação

Sofri um acidente de trânsito no dia 27/04/2023 às 11h na Avenida Jovita Feitosa 3116. Acionei o SAMU e tive socorro prestado pelo mesmo. Em seguida me dirigi ao hospital Otoclinica onde tive atendimento médico. No entanto, mesmo com toda a documentação entregue, documentação essa prontuário do hospital e laudo do SAMU, bem como comprovante de residência, documento do veículo e as radiografias do membro fraturado, ainda assim a Delegacia de Acidentes e Delitos de Trânsito situada na rua Meton de Alencar 91 se negou a fazer o B.O. no dia da entrega dos documentos marcando a data da realização do B.O. somente para depois de 80 dias, o que me impede de dar entrada no meu processo de seguro DPVAT.

Manifestação 6268091

Descrição da manifestação

No dia 11/04/2022, estive envolvida em um acidente, mas não fiz BO naquele momento. Fui atrás de entrar com o seguro DPVAT, mas tem como requisito um Boletim de Ocorrência. Assim, fui à **Delegacia Municipal de Sobral** tentar fazer, mas disseram que teria que ficar agendado e ficou marcado para o dia 01/06/2023. Ficou marcado para daqui a quase seis meses. É de conhecimento comum que se deve fazer o Boletim de Ocorrência em até 180 dias após o acidente, com essa data marcada para tão longe, perco o meu direito de fazer o boletim de ocorrência para conseguir a concessão do seguro DPVAT. É importante lembrar que o valor do DPVAT irá me ajudar muito com os gastos que estou tendo atualmente, por conta do acidente. Dessa forma, venho perguntar se haveria alguma maneira de antecipar a data do Boletim de Ocorrência.

Manifestação 6275425

Descrição da manifestação

Eu, [REDACTED], residente e domiciliado na zona rural Piedade, município de Boa Viagem/Ce, sofri um acidente automobilístico no dia 29/11/2022 e posteriormente compareci até a Delegacia Municipal de Boa Viagem para realizar a confecção do Boletim de Ocorrência para fins de solicitação da indenização do Seguro DPVAT, tendo em vista a necessidade do B.O para o requerimento da indenização. Entretanto, fui informado pelo servidor que somente poderiam confeccionar o Boletim de Ocorrência em 14 de DEZEMBRO de 2023, ou seja, mais de 1 ano da data do fato. Desse modo, resta clara a indisposição dos servidores da delegacia municipal de Boa Viagem em realizar a confecção de Boletim de Ocorrência, visto que não há nenhuma justificativa plausível para um agendamento com mais de 1 ano da data do ocorrido. Portanto, requer providências para que o Boletim de Ocorrência seja confeccionado, seja pela autoridade policial do município de Boa Viagem/CE, ou seja, designado uma autoridade policial de um outro município.

PORTARIA NORMATIVA Nº 010/2023 – GDGPC

DISPÕE SOBRE O REGISTRO DE OCORRÊNCIAS DE TRÂNSITO E SOBRE ATRIBUIÇÃO E CIRCUNSCRIÇÃO DA DELEGACIA DE ACIDENTES DE DELITOS DE TRÂNSITO – DADT.



Editoração Casa Civil

CEARÁ

DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO

Fortaleza, 21 de dezembro de 2023 | SÉRIE 3 | ANO XV Nº239 | Caderno 3/3 | Preço: R\$ 21,97

SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL

PORTARIA NORMATIVA Nº010/2023 - GDGPC.

DISPÕE SOBRE O REGISTRO DE OCORRÊNCIAS DE TRÂNSITO E SOBRE ATRIBUIÇÃO E CIRCUNSCRIÇÃO DA DELEGACIA DE ACIDENTES E DELITOS DE TRÂNSITO – DADT.

O DELEGADO GERAL DA POLÍCIA CIVIL, no uso de suas atribuições legais conferidas pelo art.144, §4º, da Constituição da República Federativa do Brasil, art. 183, §1º, da Constituição do Estado do Ceará e art. 7º do Estatuto da Polícia Civil de Carreira, aprovado pela Lei nº12.124/93; Considerando que compete ao Delegado Geral exercer a superior orientação, coordenação e supervisão da Polícia Civil, bem como estabelecer normas que visem a padronizar e otimizar a gestão dos procedimentos policiais, sempre com vistas aos princípios da legalidade, da impessoalidade, da publicidade, da eficiência, da finalidade, da motivação e do interesse público, conforme disposto na Constituição Federal; Considerando o disposto na Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997, que instituiu o Código de Trânsito Brasileiro (CTB); Considerando a necessidade de padronização dos procedimentos de registro de ocorrência de trânsito; Considerando a atribuição especializada da Delegacia de Acidentes e Delitos de Trânsito – DADT; Considerando, por fim, a edição da Lei Federal 14.544, de 04 de abril de 2023, que atribuiu à Caixa Econômica Federal, empresa pública federal, a qualidade de agente operador do Fundo do Seguro Obrigatório de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Vias Terrestres, ou por sua Carga, a Pessoas Transportadas ou Não (FDPVAT) e, assim também, a gestão de recursos e a gestão de operacionalização dos pedidos de indenização previstas no art. 3º da Lei nº 6.194, de 19 de dezembro de 1974. RESOLVE:

I. REGISTRO DE OCORRÊNCIAS DE TRÂNSITO

Art. 1º Estabelecer o procedimento a ser adotado nas delegacias de polícia do estado para o registro de ocorrência de trânsito.

Art. 2º Os boletins de ocorrência de trânsito poderão ser registrados em quaisquer delegacias da Polícia Civil do Estado do Ceará, inclusive a Delegacia Eletrônica - DELETRON.

II. CIRCUNSCRIÇÃO E ATRIBUIÇÃO DA DELEGACIA DE ACIDENTES E DELITOS DE TRÂNSITO - DADT

Art. 3º Com circunscrição em Fortaleza, Ceará, a Delegacia de Acidentes e Delitos de Trânsito – DADT tem a atribuição de investigar quaisquer crimes previstos na Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997, Código de Trânsito Brasileiro – CTB, desde que desconhecida a autoria delituosa.

Art. 4º Os casos de crimes de trânsito de autoria conhecida serão investigados pelas respectivas delegacias de polícia de acordo com o local da circunscrição do fato.

§ 1º As delegacias de polícia da capital somente poderão realizar transferências de investigações de crimes de trânsito após a realização de diligências mínimas, preliminares, formalizadas em verificação de procedência da informação ou mesmo em inquérito policial, devendo o expediente ser instruído com relatório de diligências e despacho fundamentado da autoridade policial de origem, no qual explicitará os motivos e circunstâncias pelos quais realiza a referida translocação.

§ 2º. As diligências preliminares, relatório e despacho fundamentado a que se refere o parágrafo anterior são condições imprescindíveis para a transferência de investigações para a DADT.

§ 3º. Uma vez recebida a investigação, esta será desenvolvida e finalizada pela DADT.

III. DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 5º. Ficam revogadas a Portaria nº 1.463/1995/GS (de 27/06/1995), Portaria nº 30/2015-GDGPC (de 08/05/2015) e a Portaria 106/2015-GDGPC (de 30/11/2015).

Art. 6º Esta portaria entrará em vigor na data da sua publicação.

GABINETE DO DELEGADO GERAL DA POLÍCIA CIVIL, Fortaleza, Ceará, 14 de dezembro de 2023.

Márcio Rodrigo Gutiérrez Rocha

DELEGADO GERAL

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

EXTRATO DE ADITIVO AO CONTRATO Nº028/2019

I - ESPÉCIE: TERMO DE ADITAMENTO Nº 004/2023 AO CONTRATO Nº 028/2019 CELEBRADO ENTRE O ESTADO DO CEARÁ, POR MEIO DA POLÍCIA CIVIL E DO OUTRO A EMPRESA COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ – CAGECE; II - CONTRATANTE: O Estado do Ceará, através da SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL, inscrita no CNPJ sob o nº 01.869.564/0001-28; III - ENDEREÇO: Rua do Rosário, nº 199 – Centro - Fortaleza-CE; IV - CONTRATADA: **COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ – CAGECE**, inscrita no CNPJ sob o nº 07.040.108/0001-57; V - ENDEREÇO: Rua Dr. Lauro Vieira Chaves, nº 1030 – Vila União, Fortaleza-CE; VI - FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: O presente Termo de Aditamento tem seu respectivo fundamento legal no art. 57, inciso II da Lei Federal nº 8.666/93, com redação inovada pela Lei nº 9.648 de 27.05.1998. Fundamenta-se ainda no parecer jurídico nº 680/2023, exarado nos autos do processo administrativo nº 10051.019025/2023-30, o qual foi acolhido in totum pelo Diretor de Planejamento e Gestão Interna da Polícia Civil. JUSTIFICATIVA: Considerando a necessidade de dar continuidade aos serviços de Fornecimento de água tratada/coleta de esgoto para as delegacias da Polícia Civil. Considerando que a empresa em epígrafe, vem cumprindo satisfatoriamente as obrigações contratuais, e por não ter havido nenhuma reclamação feita contra a mesma, pelo setor responsável pelo acompanhamento do contrato, durante o exercício de 2023. Considerando ainda que a prorrogação do Contrato com a Administração Pública tem sua base legal no inciso II do art. 57 da Lei Federal Nº 8.666/93; Ressaltando que a aludida empresa é exclusiva, somos pela prorrogação do referido contrato por um período de 12 (doze) meses, sem haver alteração nas demais cláusulas e condições do contrato original; VII- FORO: Fortaleza-CE; VIII - OBJETO: Constitui-se objeto deste Termo de Aditamento, a **prorrogação do prazo do contrato nº028/2019**, tendo início em 01 de Janeiro de 2024 e término em 31 de Dezembro de 2024, podendo ser prorrogado, na forma do inciso II, do art. 57 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações ou rescindido a qualquer momento de acordo com o interesse da administração; IX - VALOR GLOBAL: A Contratante pagará pelos serviços ora contratados o valor global estimado na quantia de R\$ 2.500.000,00 (Dois milhões e quinhentos mil reais) cuja fatura deverá ser encaminhada mensalmente para o Departamento Administrativo Financeiro; DOTAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS DO TESOUREIRO DO ESTADO: 10100002.06.183.521.20428.03.339039.1.5009100000.0 – todas as regiões - 10100002.06.181.521.20419.03.339039.1.5009100000.0 – todas as regiões - 10100002.06.181.521.20431.03.339039.1.5009100000.0 – todas as regiões - 10100002.06.181.521.20410.03.339039.1.5009100000.0 – todas as regiões - 10100002.06.181.521.20434.03.339039.1.5009100000.0 – 10100002.06.181.521.20421.03.339039.1.5009100000.0 - 10100002.06.181.521.20425.03.339039.1.5009100000.0 - 10100002.06.181.521.20418.03.339039.1.5009100000.0 - 10100002.06.24.4.523.20500.03.339039.1.5009100000.0 - 10100002.06.122.211.20799.15.339039.1.5009100000.0; X - DA VIGÊNCIA: A data da vigência tem início em 01 de Janeiro de 2024 e término em 31 de Dezembro de 2024; XI - DA RATIFICAÇÃO: Ficam inalteradas as demais Cláusulas e Condições do Contrato nº 028/2019, firmado em 01 de Janeiro de 2019; XII - DATA: 07 de Dezembro de 2023; XIII - SIGNATÁRIOS: Otávio Duarte Vieira Coutinho - DIRETOR DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA DA POLÍCIA CIVIL / Raulillo Santiago Vidal - GESTOR DO CONTRATO e Neurisangelo Cavalcante de Freitas - Diretor Presidente da Cagece / Claudiana Elizangela Tolentino Caixeta Freire - Diretora de Mercado e Unid. de Negócio da Cagece - COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ – CAGECE.



14. ANEXO II – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS (COMPROVAÇÕES)

- 1) Comprovantes de participação nas Reuniões Ordinárias da Rede de Ouvidorias e Fomento ao Controle Social promovidos pela CGE (referente ao item 8 do relatório).

I Reunião da Rede de Ouvidoria CGE

Logo of CEARÁ GOVERNO DO ESTADO CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

DECLARAÇÃO

Declaramos que **Jerffison Pereira da Silva** participou virtualmente da I Reunião da Rede de Ouvidorias de 2023, realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, transmitida pela plataforma Google Meet, no dia 28 de fevereiro de 2023, das 14:00h às 17:00h


Larisse Maria Ferreira Moreira
Coordenadora de Ouvidoria

II Reunião da Rede de Ouvidoria CGE

Logo of CEARÁ GOVERNO DO ESTADO CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

DECLARAÇÃO

Declaramos que **Jailma de Araújo Menezes** participou presencialmente da II Reunião da Rede de Ouvidorias de 2023, realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, no auditório da Secretaria do Planejamento e Gestão - SEPLAG, no dia 19 de abril de 2023, das 09:00h às 12:00h.


Larisse Maria Ferreira Moreira
Coordenadora de Ouvidoria

III Reunião da Rede de Ouvidoria CGE



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

DECLARAÇÃO

Declaramos que Jerffison Pereira da Silva participou da III Reunião da Rede de Ouvidorias de 2023, realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, transmitida pela plataforma Google Meet, no dia 22 de junho de 2023, das 09:00h às 12:00h.



Larisse Maria Ferreira Moreira
Coordenadora de Ouvidoria



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

DECLARAÇÃO

Declaramos que Alexsandra Santos participou da III Reunião da Rede de Ouvidorias de 2023, realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, transmitida pela plataforma Google Meet, no dia 22 de junho de 2023, das 09:00h às 12:00h.



Larisse Maria Ferreira Moreira
Coordenadora de Ouvidoria

V Reunião da Rede de Ouvidoria CGE



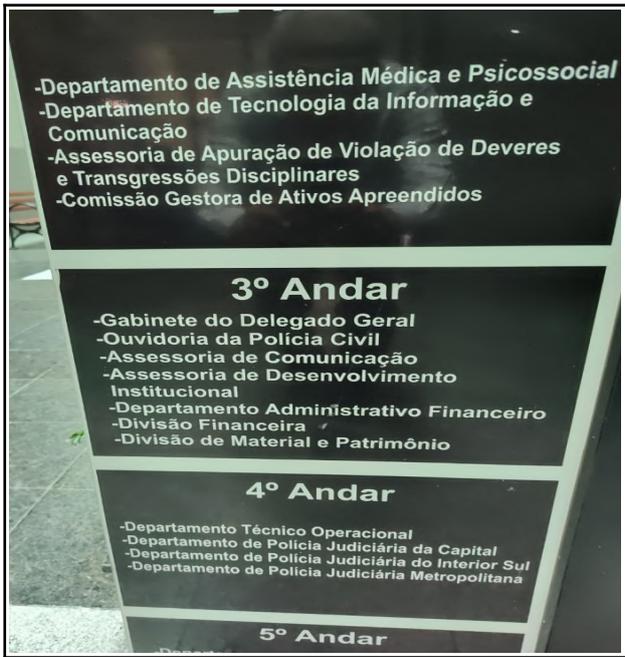
DECLARAÇÃO

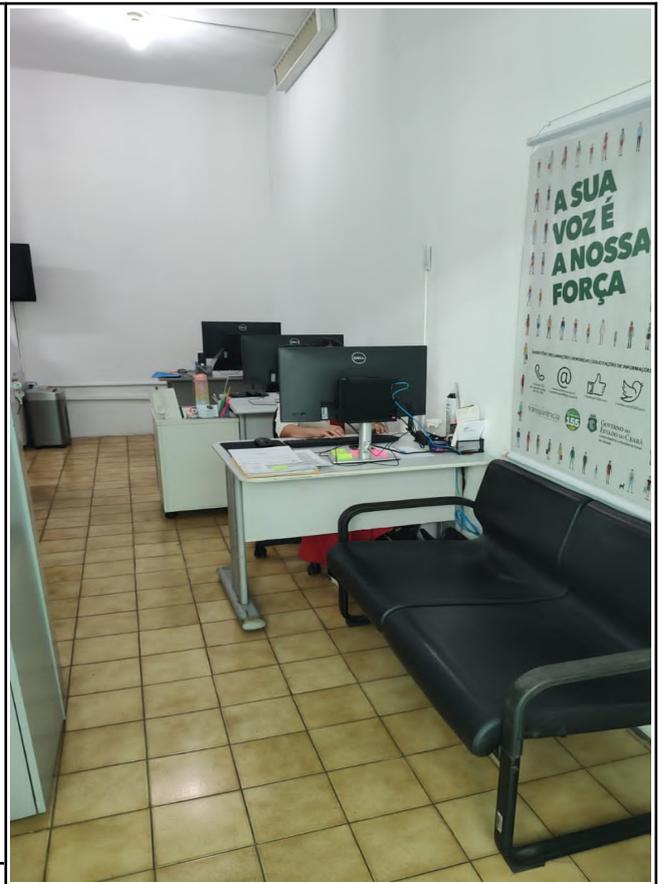
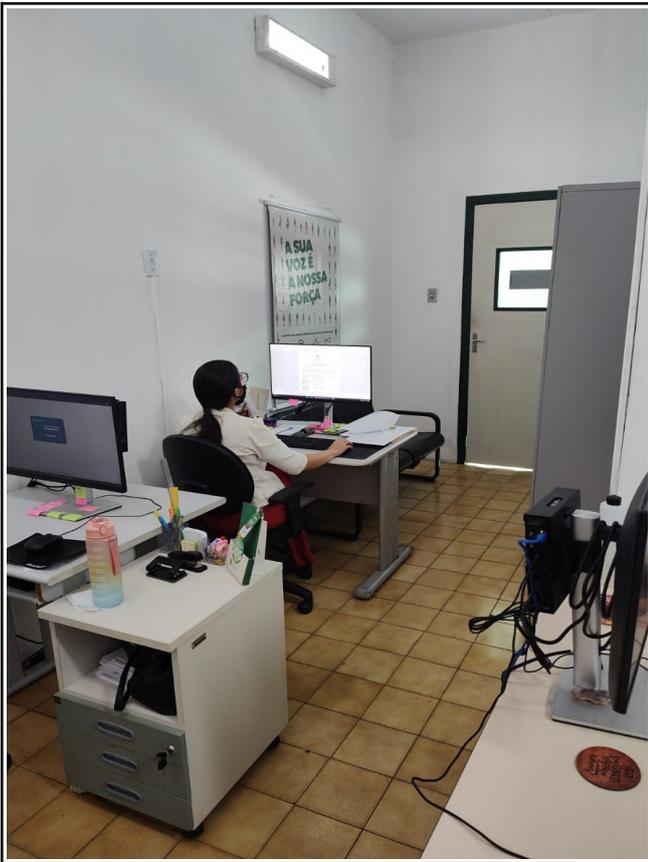
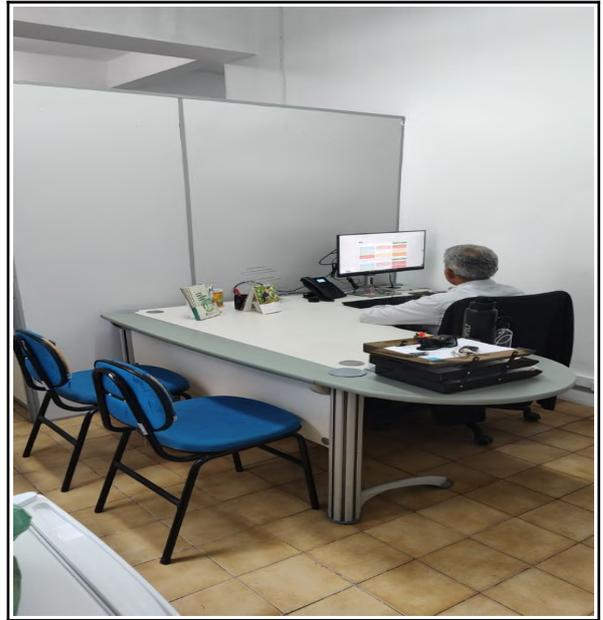
Declaramos que Jerffison Pereira da Silva participou virtualmente da V Reunião da Rede de Ouvidorias de 2023, realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, pelo Microsoft Teams, no dia 24 de outubro de 2023, no turno da tarde.

Larisse Maria Ferreira Moreira
Coordenadora de Ouvidoria

Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

Av. Gal. Afonso Albuquerque Lima – Ed. Seplag - 2º andar - Cambéba • CEP: 60.822-325
Fortaleza / CE • Fone: (85) 3101 3471





3) Comprovantes de participação nas capacitações das Escolas de Gestão Pública para aprimoramento no desempenho das atribuições de ouvidoria.





CERTIFICADO

Certificamos que **JULIANA SILVA CHAGAS** participou da palestra **INOVAÇÃO E TECNOLOGIA NA GESTÃO PÚBLICA**, com carga horária de 4 horas/aulas, realizada no dia 18 de setembro de 2023.

Fortaleza-CE, 25 de setembro de 2023.

Dulce Ane Rombeira de Lucena Capistrano
Diretora da Escola de Gestão Pública
do Estado do Ceará - EGPCE



CERTIFICADO

Certificamos que **JULIANA SILVA CHAGAS** participou da palestra **GESTÃO FINANCEIRA E ORÇAMENTÁRIA NO SETOR PÚBLICO**, com carga horária de 4 horas/aulas, realizado no dia 25 de setembro de 2023.

Fortaleza-CE, 16 de outubro de 2023.

Dulce Ane Rombeira de Lucena Capistrano
Diretora da Escola de Gestão Pública
do Estado do Ceará - EGPCE

- 4) Atividades internas de fortalecimento institucional – Reunião interna com os membros da Ouvidoria Setorial no início do ano, conforme Ata de Reunião.



POLÍCIA CIVIL
DO ESTADO DO CEARÁ

GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA

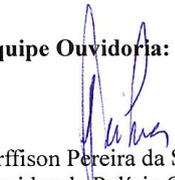


CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

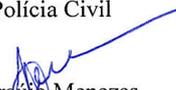
ATA DE REUNIÃO

Aos 06 (seis) dias do mês de março de 2023 (dois mil e vinte três), na sede da Delegacia Geral, na cidade de Fortaleza/CE, foi realizada de forma presencial, por volta das 09 horas, onde presente encontravam-se os servidores abaixo relacionados; o ouvidor deu por aberta a reunião submetendo aos presentes à apreciação da seguinte pauta: análise e distribuição das atividades de Ouvidoria, sendo apreciada pelos servidores todos os itens das atividades de Ouvidoria que serão desenvolvidas no corrente ano; Dando-se por encerrada a reunião, lida e aprovada pelo Delegado de Polícia Civil e Ouvidor, e pelos demais membros da equipe da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil/CE. Fortaleza, 06 de março de 2023.

Equipe Ouvidoria:


Jerffison Pereira da Silva
Ouvidor da Polícia Civil


Celine Mesquita Costa
Escrivã de Polícia Civil


Jailma de Araújo Menezes
Escrivã de Polícia Civil


Aleksandra Santos da Silva
Auxiliar de Administração

Equipe SIC:


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

5) Atividades internas de fortalecimento institucional – Reuniões Periódicas de trabalho com o Dirigente Máximo para apresentar os relatórios Quadrimestrais.

