



# **RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2022**

**Período: 01/01/2022 a 31/12/2022**

Retirado do Relatório de Gestão de Ouvidoria 2023 – Ano 2023

## **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 – Manifestação 6147729 – Comitê Estadual de Enfrentamento ao Desaparecimento de Pessoa, Anexo II.

## **ANEXO I – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (APRESENTAÇÃO)**

### **Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social – 2022**

#### **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.

#### **5. 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.

#### **6. 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.

Ceará Transparente

Entrar no cliente Zimbra para Wi...

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

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

Maniferação 6147729

Reaberta (1 vez)

Última justificativa do cidadão

Caro(a),

A família agradece a devolutiva. Os parentes gostariam de saber quais medidas serão tomadas pela SSPDS para a superação dos desafios apresentados.

Atenciosamente,

Informações básicas Classificação Ouvidorias e áreas Comentários Respostas Histórico

Informações da manifestação

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

Buscar protocolo

29°C Pred. nublado

POR 1650  
PTB 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... Deez... (1) WhatsApp Caixa de entrada (1... Escola Virtual Gov

Informações básicas Classificação Ouvidorias e áreas Comentários Respostas Histórico

Resposta(s)

Descrição

Senhor(a),

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 CIOPs a registrar a ocorrência, mas, no auge do desespero, não teriam sido bem atendidos nas DP's.

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 exigência 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 descaço".

Enquanto Comitê Estadual de Enfrentamento ao Desaparecimento de Pessoas colocamos-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 T2 DP/DAHP e PEFOCE 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

POR 1703  
PTB 16/01/2023



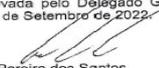


#### ATA DE REUNIÃO

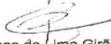
Ao dia 08 (oito) do mês de setembro de 2022 (dois mil e vinte e dois), na cidade de Fortaleza/CE, na sede da Superintendência da Polícia Civil, no Gabinete do Delegado Geral, por volta das 15 horas, presentes encontravam-se: o representante do Ministério Público; da Comissão Estadual de Enfrentamento 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

  
Jerffison Pereira da Silva  
Ouvidor da Polícia Civil do Ceará

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



  
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 Guttila  
Chefe de Escritório do Comitê Internacional da Cruz Vermelha em Fortaleza

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