



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2025



Período: 01/01/2025 a 31/12/2025

SUMÁRIO

1. EXPEDIENTE.....	4
2. INTRODUÇÃO.....	5
3. OUVIDORIA EM DADOS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES).....	10
3.1. Total de Manifestações do Período.....	10
3.2. Manifestações por Meio de Entrada.....	15
3.3. Manifestações por Tipo.....	17
3.4. Manifestações por Tipo/Assunto.....	19
3.5. Manifestações por Assunto/Subassunto.....	22
3.6. Manifestações por Tipo de Serviços.....	24
3.7. Manifestações por Programa Orçamentário.....	26
3.8. Manifestações por Unidades Internas.....	26
3.9. Manifestações por Municípios de ocorrência.....	29
4. INDICADORES DA OUVIDORIA.....	31
4.1. Resolubilidade das Manifestações.....	31
4.1.1. <i>Ações para melhoria do índice de resolubilidade</i>	32
4.1.2. <i>Tempo Médio de Resposta</i>	33
4.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria.....	33
4.2.1. <i>Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)</i>	34
4.2.2. <i>Expectativa do cidadão com a Ouvidoria</i>	34
4.2.3. <i>Índice de Resolutividade – Resolução da demanda na visão do cidadão</i>	35
4.2.4. <i>Total de Respondentes</i>	35
4.2.5 <i>Ações para a melhoria do índice de satisfação</i>	36
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS.....	37
5.1. Motivos das Manifestações.....	37
5.2. Análise dos Pontos Recorrentes.....	38
5.3. Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas.....	39
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA – TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM SOLUÇÕES COLETIVAS.....	41
7. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA.....	43
8. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE.....	45

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA.....	46
10. ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS.....	48
1. CUMPRIMENTO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA.....	48
4. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR.....	55
5. ENGAJAMENTO DA OUVIDORIA NOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA - C) ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS PARA A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE.....	62
7. AÇÕES E CAMPANHAS DE ARTICULAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO COM AS ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO/ENTIDADE VISANDO O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA.....	63
8. REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA.....	66
9. REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE.....	71
APÊNDICE A - UNIDADES INTERNAS MAIS RECLAMADAS.....	74
APÊNDICE B - UNIDADES INTERNAS MAIS ELOGIADAS.....	75
APÊNDICE C - PARTICIPAÇÃO NAS REUNIÕES ORDINÁRIAS DA REDE DE OUVIDORIAS.....	77
APÊNDICE D - ATIVIDADES INTERNAS DE FORTALECIMENTO INSTITUCIONAL.....	81
APÊNDICE E - PORTARIA NORMATIVA N.º 9/2019/GDGPC.....	85

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 01 – Manifestações quadriênio (2022 a 2025).....	11
Gráfico 02 – Total de manifestações recebidas (2025).....	11
Gráfico 03 – Manifestações invalidadas em 2024 e em 2025.....	12
Gráfico 04 – Manifestações respondidas (2025).....	12
Gráfico 05 – Manifestações mensais recebidas (2025).....	14
Gráfico 06 – Manifestações por tipo em 2024 e em 2025.....	17
Gráfico 07 – Manifestações por tipo.....	18

Gráfico 08 – Manifestações por tipo de serviço.....	25
--	-----------

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Total de manifestações por meio de entrada.....	15
Tabela 2 – Total de manifestações por tipo.....	17
Tabela 3 – Manifestações por Tipo e Assuntos mais demandados.....	19
Tabela 4 – Manifestações por Assunto e Subassunto.....	22
Tabela 5 – Manifestações por Tipo de Serviço.....	24
Tabela 6 – Manifestações por Programa Orçamentário.....	26
Tabela 7 – Manifestações por unidades internas demandadas.....	26
Tabela 8 – Manifestações por município da ocorrência.....	29
Tabela 9 – Resolubilidade das manifestações.....	31
Tabela 10 – Índice de resolubilidade das manifestações.....	31
Tabela 11 – Tempo médio de resposta.....	33
Tabela 12 – Índice geral de satisfação.....	34
Tabela 13 – Índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria.....	34
Tabela 14 – Índice de resolutividade das manifestações.....	35
Tabela 15 – Total de respondentes da pesquisa de satisfação.....	35
Tabela 16 – Ações de qualificação do Ouvidor.....	55
Tabela 17 – Ações de qualificação dos demais membros da Ouvidoria.....	59
Tabela 18 – Manifestações por unidades internas mais reclamadas.....	74
Tabela 19 – Manifestações por unidades internas mais elogiadas.....	75

Direção Superior

Márcio Rodrigo Gutiérrez Rocha (Delegado Geral)

Teresa Cristina Cruz (Delegada Geral Adjunta)

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

Ouvidor

Jerffison Pereira da Silva (Delegado de Polícia Civil)

Equipe Ouvidoria

Jailma de Araújo Menezes (Oficiala Investigadora de Polícia Civil)

Juliana Silva Chagas (Oficiala Investigadora de Polícia Civil)

Alexsandra Santos da Silva (Assistente de Administração)

Equipe SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)

Juliana Silva Chagas (Oficiala Investigadora de Polícia Civil)

SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL

Centro Integrado de Segurança Pública (CISP)

Rua Professor Guilhon, s/n.º, 3º andar, Aeroporto, Fortaleza/CE, CEP 60.415-390

Telefones: (085) 3101.7315 e 3101.7354.

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

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

Rede Social (Instagram): @policiacivil_ce

2 - INTRODUÇÃO

Este **Relatório de Gestão de Ouvidoria** é o diagnóstico dos serviços prestados pela Instituição à sociedade, extraído das manifestações direcionadas à **Ouvidoria Setorial da Polícia Civil**, no ano de 2025, e abordará os seguintes temas:

- Ouvidoria em Dados (Perfil das Manifestações);
- Indicadores da Ouvidoria;
- Análise das Manifestações e Providências;
- Benefícios Alcançados pela Ouvidoria - Transformando Problemas Individuais em Soluções Coletivas;
- Sugestões de Melhoria Apresentadas pela Ouvidoria;
- Pronunciamento do Dirigente do Órgão/Entidade;
- Considerações Finais;
- Anexos.

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 n.º 32.987, publicado no Diário Oficial do Estado do Ceará (DOE/CE) 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, por meio das seguintes formas de acesso:

❖ INTERNET:

- 1) Acessando o endereço eletrônico: cearatransparente.ce.gov.br;
- 2) Pelos e-mails: ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br e ouvidoriasetorial@cge.ce.gov.br;
- 3) Pelas redes sociais: @cgeceara (Instagram) e <https://www.facebook.com/cgeceara> (Facebook);
- 4) Pelo aplicativo de serviços do Governo do Estado, o Ceará App: disponível na [App Store](#) e na [Google Play](#).

❖ **TELEFONE:**

Pelo Número 155, da Central de Atendimento ao Cidadão, via ligação gratuita, de segunda a sexta, das 7h às 20h.

❖ **PRESENCIALMENTE:**

- 1) Em qualquer órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual, inclusive na sede da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, localizada na Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n.º, Edifício Seplag, 2º andar, Cambéa, Fortaleza/CE, CEP 60.822-325, de segunda a sexta-feira, de 8h às 17h, nos dias úteis.
- 2) Atendimento presencial nesta Ouvidoria Setorial, de segunda a sexta-feira, de 8h às 17h, nos dias úteis.

No organograma da Polícia Civil, o Controle Interno e a Ouvidoria são Órgãos de Assessoramento da Gestão Superior sem vinculação hierárquica, conforme disposto no [Decreto n.º 36.486, de 31 de março de 2025](#), o qual alterou a Estrutura Organizacional e dispõe sobre a distribuição e a denominação dos cargos em provimento em comissão da Polícia Civil do Estado do Ceará (PCCE).

A Ouvidoria Setorial, instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento, apuração e definição de resultado para as manifestações advindas da população, enaltece uma gestão pública de qualidade e transparência.

Em suma, a Ouvidoria Setorial, instituída no âmbito da Polícia Civil como instrumento típico do estado democrático de direito, estabelece um diálogo emergente e resolutivo face às questões instadas pela sociedade, em sua particular cidadania. Ao passo que depura lacunas e irregularidades na prestação do serviço público, angaria melhorias conjunturais e estruturais nas políticas públicas do Estado, contribuindo para o seu aprimoramento.

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, plataforma administrada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. No caso da Ouvidoria da Polícia Civil, a Ouvidoria Setorial e o Serviço de Acesso à Informação funcionam na mesma sala, o que representa um ganho na comunicação e encaminhamento das demandas entre ambos os serviços.

As manifestações 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 Municipal, Estadual ou Federal.

Manifestações admitidas são classificadas e encaminhadas às Unidades da Polícia Civil, para apuração de materialidade e autoria das mais diversas infrações penais apontadas pelo(a) manifestante ou para viabilizar serviços de natureza administrativa de atribuição do órgão.

As condutas supostamente desviadas de policiais civis, conforme sua extensão e gravidade, são destinadas à Corregedoria Geral de Polícia Civil ou à Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário (CGD), após análise do Delegado Geral.

Vale ressaltar, que todas as manifestações de ouvidoria e acesso à informação, encaminhadas a esta Ouvidoria Setorial em 2025, foram prontamente atendidas no prazo estipulado.

Missão Institucional da PCCE

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, a função de polícia judiciária estadual, visando a apuração das infrações penais e de sua autoria, por meio 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 cronológica do seu desenvolvimento, e com o advento da Lei n.º 261 de 03/12/1841, ficou estabelecido que, por nomeação do imperador ou dos presidentes de Províncias, Delegados e Subdelegados passariam a exercer suas atividades sob a chancela direta do Chefe de Polícia, cargo este exercido por um Juiz de Direito;

- ❖ Em 1890, com a edição do Decreto n.º 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, de 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 n.º 12.691/1997, a Polícia Civil fica vinculada operacionalmente à Secretaria da Segurança Pública e Defesa da Cidadania, passando a integrar a estrutura organizacional da Governadoria;

- ❖ Com o advento da Lei n.º 13.297/2003, sua denominação foi modificada para Superintendência da Polícia Civil;
- ❖ Com a edição da Lei n.º 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.
- ❖ Decreto n.º 32.987/2019 – dispõe sobre a estrutura organizacional e os cargos de provimento em comissão da Superintendência da Polícia Civil.

Legislação do Sistema Estadual de Ouvidoria:

- ❖ Lei Nacional n.º 13.460, de 26 de junho de 2017 – dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública;
- ❖ Decreto n.º 33.485, de 21 de fevereiro de 2020 – regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual e dá outras providências;
- ❖ Decreto n.º 36.492, de 01 de abril de 2025 – Dispõe sobre as salvaguardas de Proteção à Identidade dos denunciante de ilícitos e de irregularidades na administração direta e indireta do poder executivo estadual.
- ❖ Instrução Normativa CGE, n.º 01/2020 – estabelece normas para observâncias às atribuições do Ouvidor Setorial previstas no art. 28 do Decreto Estadual n.º 33.485, de 21 de fevereiro de 2020 e dá outras providências;
- ❖ Instrução Normativa CGE, n.º 02/2023 - Estabelece procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria para as unidades dos órgãos e entidades do poder executivo estadual, a qual revogou a Portaria n.º 052/2020 da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE);
- ❖ Instrução Normativa CGE n.º 01/2025 - Aprova o código de ética do agente de ouvidoria no âmbito do sistema de ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará;
- ❖ Portaria CGE n.º 07/2025 – Disciplina os critérios e procedimentos para avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual, a qual revogou as disposições em contrário, especialmente o disposto na Portaria CGE n.º 097/2020, de 09 de novembro de 2020.

Apresentamos a seguir o resultado dos atendimentos da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil no ano de 2025, 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.

- ❖ 3.1 Total de Manifestações por Período;
- ❖ 3.2 Meio de Entrada;
- ❖ 3.3 Tipo de Manifestação;
- ❖ 3.4 Assunto e Subassunto;
- ❖ 3.5 Tipificação/Assunto;
- ❖ 3.6 Tipo de Serviços;
- ❖ 3.7 Programa Orçamentário;
- ❖ 3.8 Manifestações por Unidade;
- ❖ 3.9 Manifestações por Município da Ocorrência.

3.1 Total de Manifestações do Período

A Planilha Estatística 2025 foi extraída do Sistema Ceará Transparente no dia 12.01.2026, às 09h39min.

O Relatório de Dados Brutos 2025 foi extraído do Sistema Ceará Transparente no dia 12.01.2026, às 09h33min.

O Relatório da Pesquisa de Satisfação 2025 foi extraído do Sistema Ceará Transparente no dia 12.01.2026, às 09h45min.

Em 2025, o tratamento das Manifestações resultou nos seguintes números:

Total de manifestações recebidas: 2.889, das quais:

Total de manifestações pertinentes ao poder executivo estadual: 2.849

Total de manifestações invalidadas: 88

Total de manifestações de outros poderes: 40

Manifestações reabertas: 170

Total de manifestações respondidas: 2.931

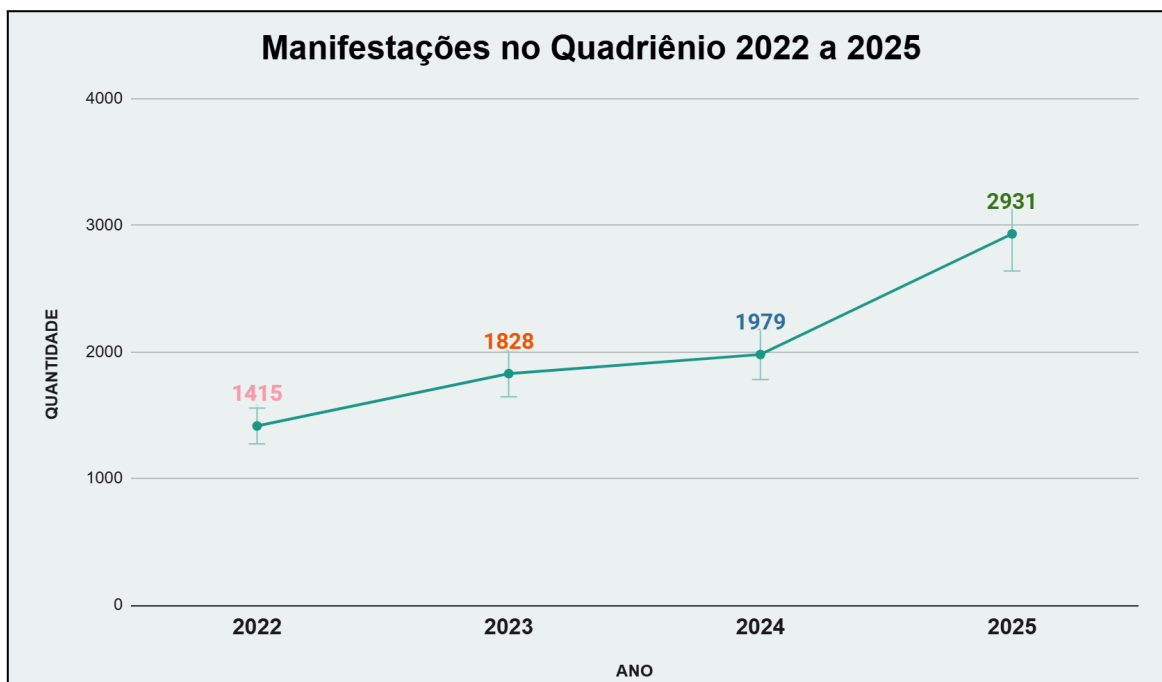


Gráfico 01 – Manifestações no quadriênio (2022 a 2025).

Fonte: Autoria própria com base nos dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente, 2025.

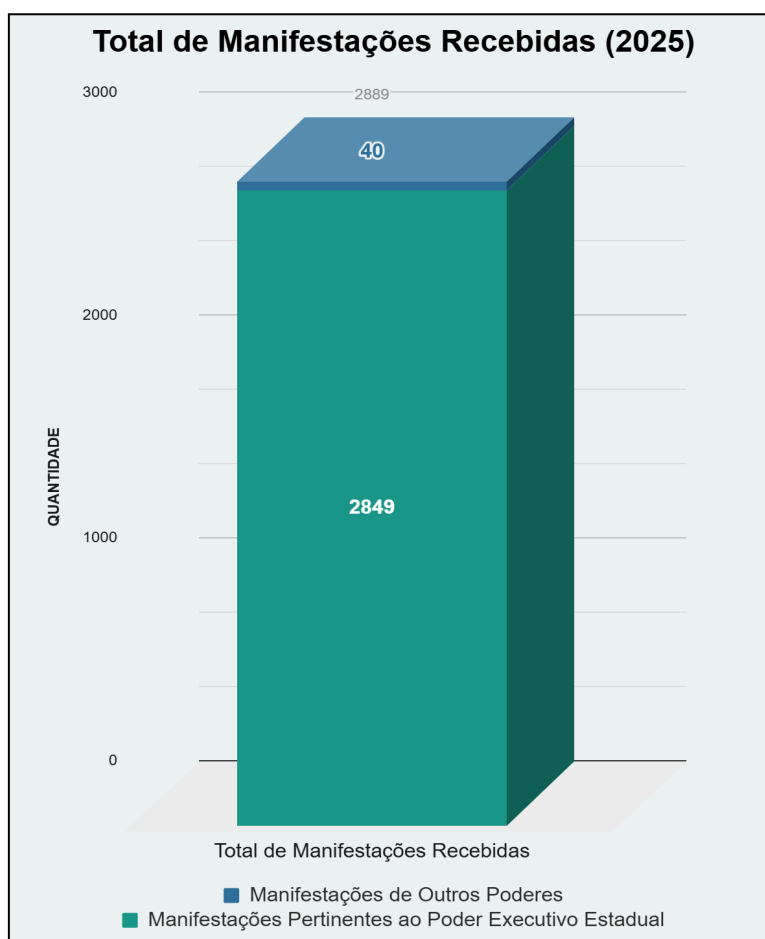


Gráfico 02 – Total de manifestações recebidas (2025) = 2.889.

Fonte: Autoria própria com base nos dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente, 2025.

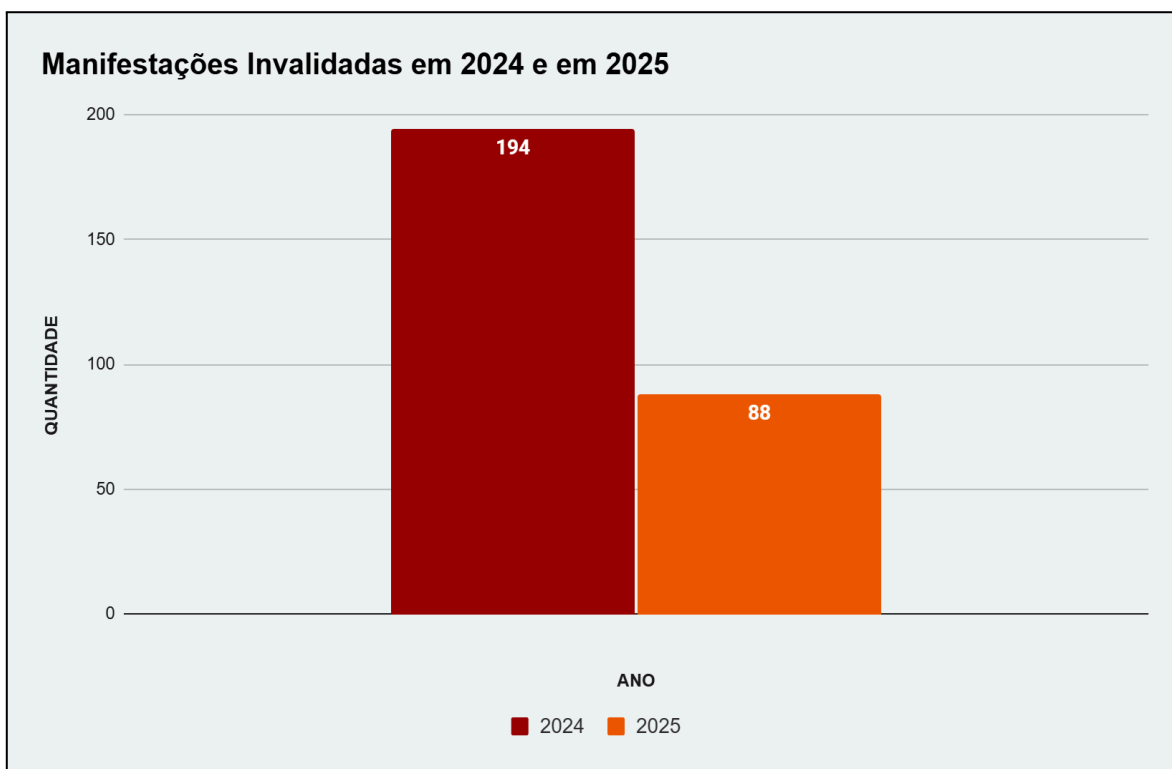


Gráfico 03 – Manifestações invalidadas em 2024 e em 2025.

Fonte: Autoria própria com base nos dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente, 2025.

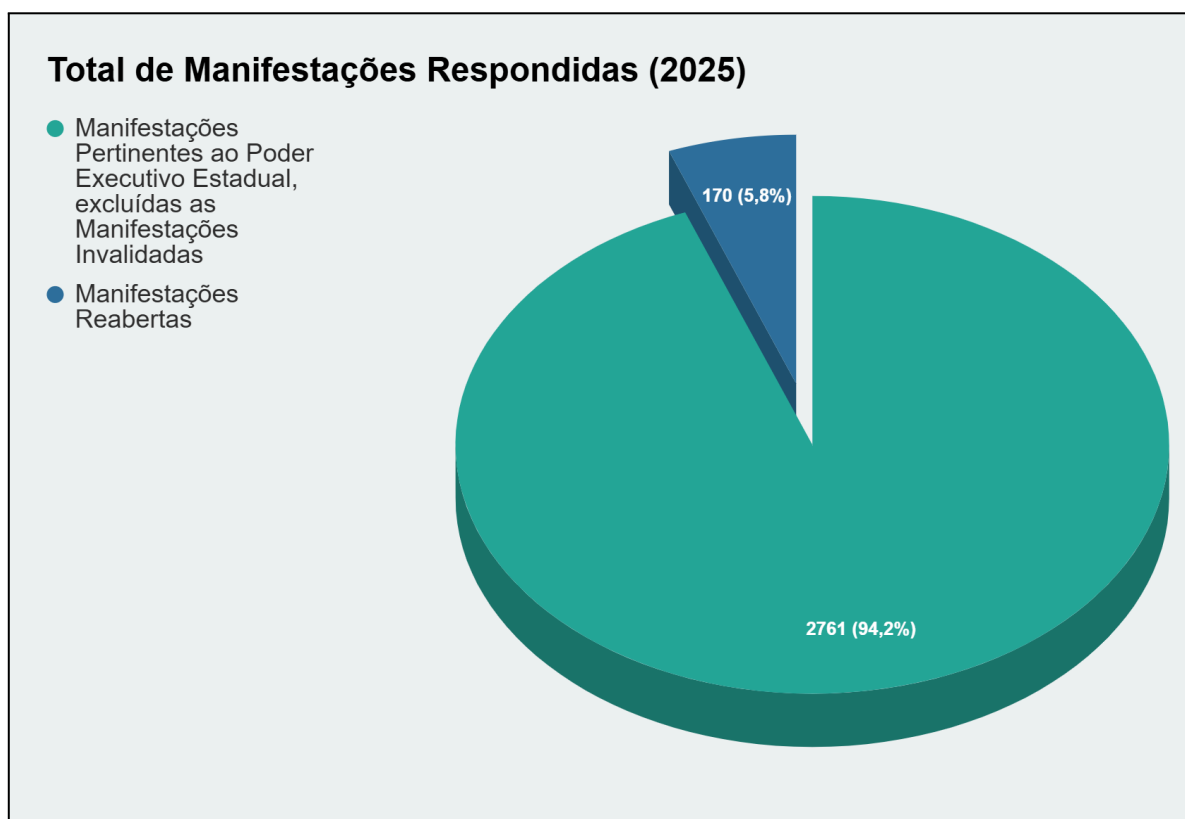


Gráfico 04 – Manifestações respondidas (2025) = 2.931.

Fonte: Autoria própria com base nos dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente, 2025.

O gráfico 01 apresenta o número de manifestações respondidas à sociedade pela Ouvidoria Setorial da Polícia Civil no último quadriênio, em que se observa crescimento a cada ano, chegando em 2025 a 2.931 manifestações.

O gráfico 02 aponta que em 2025 foram registradas 2.889 manifestações, sendo 2.849 pertinentes ao Poder Executivo Estadual e 40 a outros Poderes.

O gráfico 03 faz referência comparativa às manifestações invalidadas em 2024 (194) e em 2025 (88), apresentando redução de 54,63% no número de manifestações invalidadas.

A redução apresentada resultou do trabalho implementado a partir do segundo quadrimestre de 2024. Nesse período, toda manifestação em que a Ouvidoria solicitou mais informações na aba Comentários do Cidadão e que não foram respondidas pelo manifestante no prazo de cinco dias, recebeu como resposta o mesmo texto da solicitação original. Essa medida deu ao manifestante a oportunidade de reabrir a manifestação e prestar as informações inicialmente solicitadas, evitando assim a invalidação da manifestação.

O Gráfico 4 apresenta o total de 2.931 manifestações respondidas pela Ouvidoria Setorial em 2025 à sociedade. Esse total resulta da soma das 2.889 manifestações recebidas com as 170 manifestações reabertas no período, das quais foram deduzidas as 88 manifestações invalidadas e as 40 direcionadas a outros poderes. Ou seja, esse total representa, de forma simplificada, a soma das manifestações pertinentes ao poder executivo estadual (2.761) com as manifestações reabertas (170). Comparado às 1.979 manifestações respondidas em 2024 (gráfico 01), esse resultado representa um crescimento de 48,10% no volume de respostas efetivamente efetuadas pelo órgão.

O crescimento expressivo no número de manifestações respondidas a cada ano demonstra o aumento da confiança da população e a consolidação da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil como um instrumento de participação popular e exercício da cidadania, que contribui para a efetivação de direitos.

A busca da sociedade pela Ouvidoria reflete a credibilidade conquistada pela instituição. Essa confiança resultou das ações implementadas pela Gestão Superior entre 2019 e 2021, por meio de Atos Administrativos e da divulgação de informes sobre o dever institucional da Ouvidoria Setorial. Tais diretrizes foram integralmente acatadas pelas autoridades policiais e seus agentes, isto é, os operadores internos cadastrados na Plataforma Ceará Transparente vinculados às unidades internas do órgão (delegacias e

departamentos). Como consequência, as respostas tornaram-se mais ágeis e conclusivas, o que evitou atrasos e a reabertura de manifestações com o mesmo objeto.

Importante ressaltar o trabalho inicial implementado para a melhoria do conteúdo e tempestividade das respostas das manifestações, por meio da aplicação de vários cursos ministrados aos policiais civis nos anos de 2019 a 2022. Destaca-se 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 e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) em parceria com a Escola de Gestão Pública (EGPCE) aos gestores e operadores internos, o que evidenciou ainda mais a importância da Ouvidoria na viabilização da prestação dos serviços públicos.

Para dar continuidade e ampliar a melhoria contínua do conteúdo e da tempestividade das respostas às manifestações – conforme mencionado –, a equipe da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil participou ativamente dos cursos e treinamentos oferecidos pela CGE/EGPCE ao longo do ano. A iniciativa visava à atualização de conhecimentos e à capacitação para a disseminação dos fundamentos e orientações do Sistema Ceará Transparente aos operadores internos.

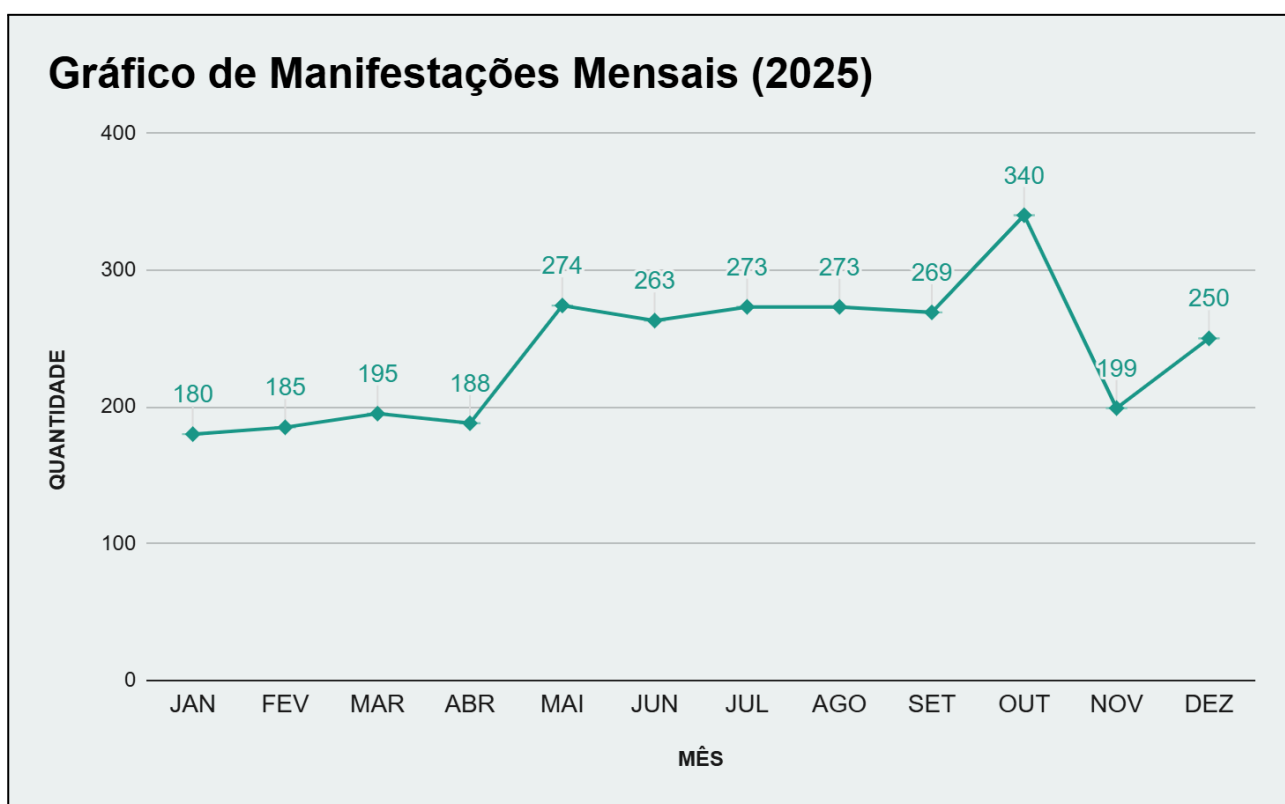


Gráfico 05 – Manifestações mensais recebidas (2025).

Fonte: Autoria própria com base nos dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente, 2025.

No gráfico das manifestações mensais de 2025 (Gráfico 5), observa-se que o primeiro quadrimestre apresenta um número menor de manifestações respondidas em comparação com os quadrimestres subsequentes.

A partir do segundo quadrimestre, o número de manifestações intensificou-se, impulsionado principalmente pelo tipo “Apuração e Procedimentos sobre Crimes Diversos”. Esse período coincidiu com um aumento, por parte da população, das denúncias encaminhadas via Ouvidoria sobre ações do crime organizado aos órgãos de segurança pública. Especificamente, em outubro de 2025, o subassunto mais recorrente dentro desse tipo foi "Ações de Facções Criminosas", com 125 registros.

As ações de facções criminosas constituem uma das maiores preocupações da sociedade brasileira, realidade que se repete no Estado do Ceará. Apesar dos esforços do Governo do Estado, que incluem investimentos, contratações e qualificação do efetivo policial para o enfrentamento do crime organizado, os números ainda são preocupantes. Contudo, a redução dos homicídios e de outros crimes no ano de 2025, quando comparada a 2024, sinaliza que a política de Segurança Pública estadual está no caminho certo. No entanto, muito ainda precisa ser realizado.

3.2 Manifestações por Meio de Entrada

Meio de Entrada			
Meio	2024	2025	Variação (%)
Telefone 155	760	665	-12,5
Cidadão on-line - Chat	8	22	175
Cidadão on-line - Telegram	0	1	*
Internet	1022	2029	98,53
Presencial	10	15	50
Ceará App	4	17	325
Telefone Fixo	2	5	150
E-mail	162	132	-18,52
Caixa de Sugestões	0	0	*
Facebook	0	0	*
Reclame Aqui	0	0	*
Instagram	0	1	*

Meio de Entrada			
Meio	2024	2025	Variação (%)
Twitter	0	0	*
Carta	0	0	*
Atendimento Virtual	6	1	-83,33
WhatsApp	5	0	-100
Outros	0	1	*
TOTAL	1979	2889	45,98

Tabela 1 – Total de manifestações por meio de entrada.

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2025.

Conforme a Tabela 1, no ano de 2025, o meio de entrada mais utilizado para o registro de manifestações endereçadas à Ouvidoria Setorial da Polícia Civil continuou sendo a Internet, com 2.029 manifestações, apresentando acréscimo de 98,53%, se compararmos com os registros do ano anterior, que foram de 1.022 manifestações.

A Central Telefônica localizada em Canindé/CE (Telefone 155) registrou 665 manifestações em 2025, enquanto, no ano anterior, foram 760 registros, apresentando decréscimo de 12,50%. Mesmo assim, permaneceu como o segundo meio de entrada mais utilizado pelos manifestantes.

O crescimento do acesso pela internet demonstra que a maioria dos usuários o elegeu como meio principal, em razão da comodidade e facilidade que o Sistema Ceará Transparente oferece, considerando, ainda, a faixa sociocultural dos usuários do serviço.

Já os mais vulneráveis têm mais dificuldades de acesso, por motivos econômicos e educacionais, sendo oportunizado a esse público, dentre os demais, a Central Telefônica, por meio de ligação gratuita para o número 155.

Os meios de acesso Cidadão on-line – chat, presencial, Ceará App e telefone fixo também apresentaram crescimento na utilização, enquanto o e-mail, atendimento virtual e WhatsApp tiveram decréscimo, conforme se demonstra na tabela acima.

3.3 Manifestações por Tipo

Tipologia de Manifestações			
Tipo	2024	2025	Variação (%)
Reclamação	815	741	-9,08
Solicitação	272	577	112,13
Denúncia	672	1399	108,8
Sugestão	19	32	68,42
Elogio	201	140	-30,35
TOTAL	1979	2889	45,98

Tabela 2 – Total de manifestações por tipo.
Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2025.

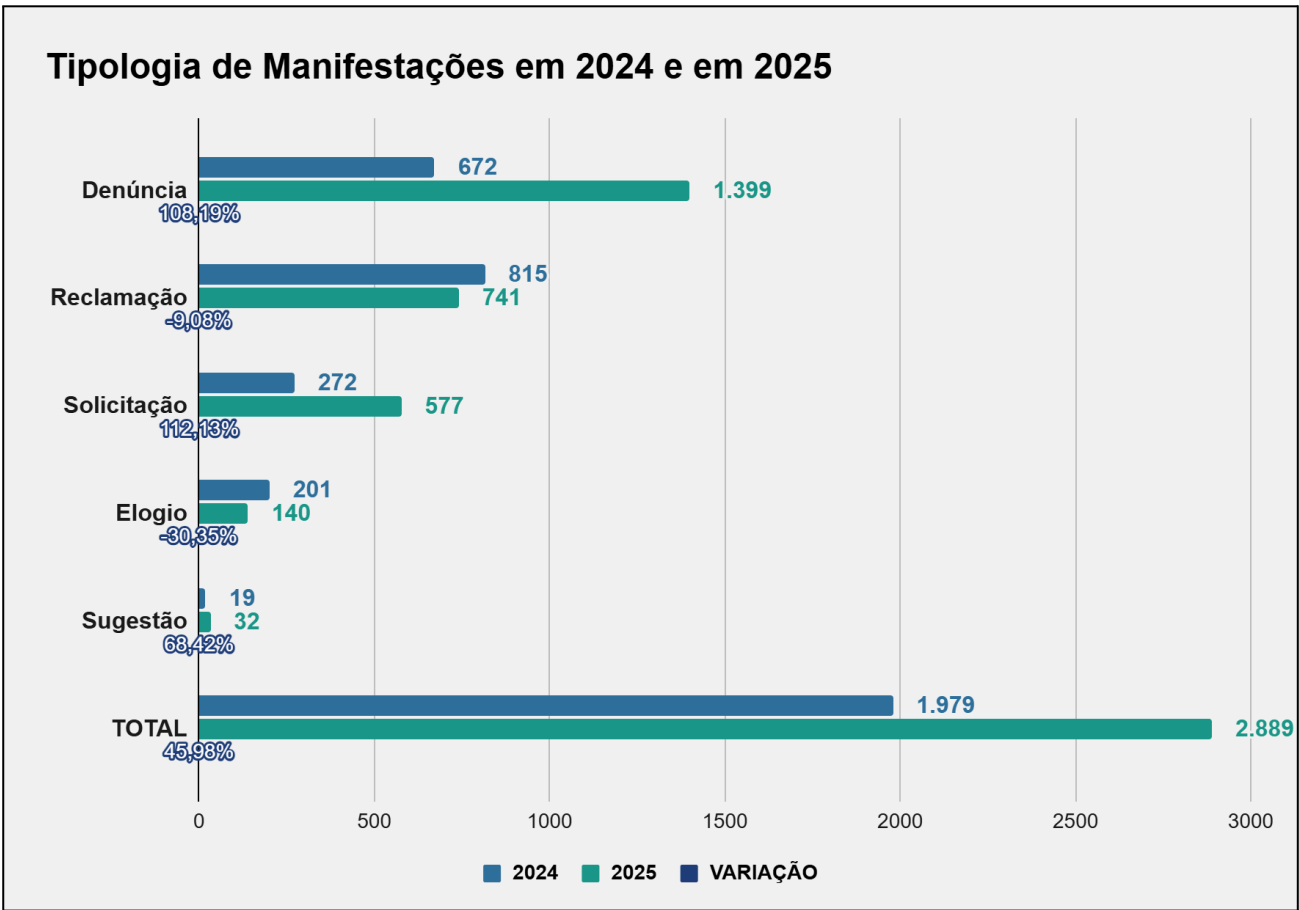


Gráfico 06 – Manifestações por tipo em 2024 e em 2025.
Fonte: Autoria própria com base nos dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente, 2025.

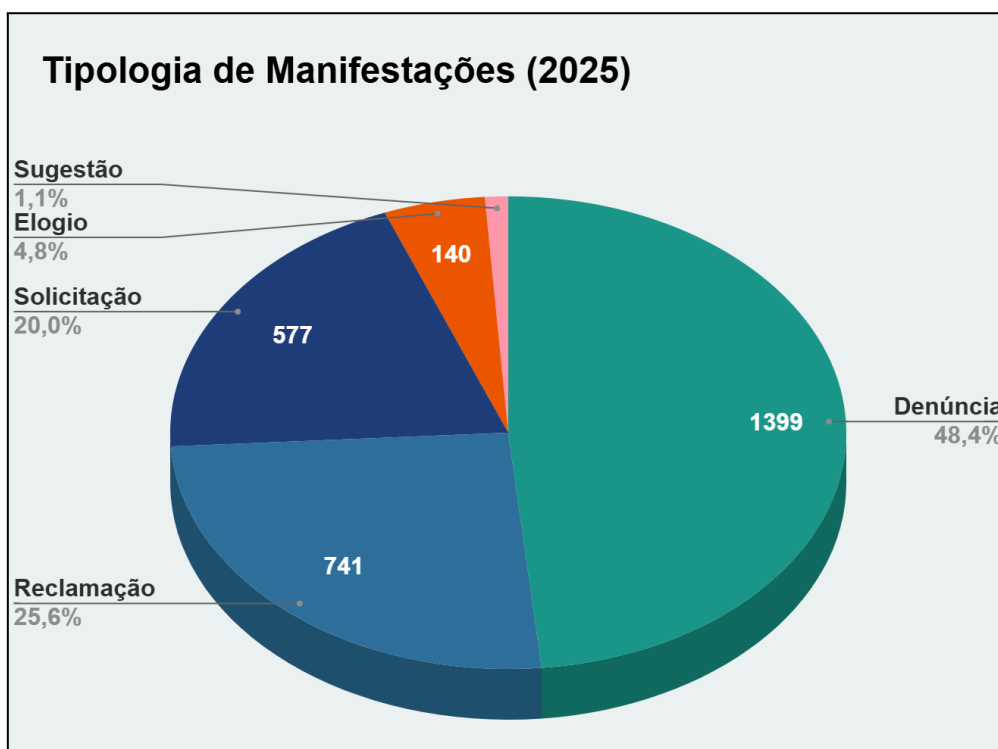


Gráfico 07 – Manifestações por tipo.

Fonte: Autoria própria com base nos dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente, 2025.

A análise das manifestações por tipo, apresentada na Tabela 2 e nos Gráficos 6 e 7, revela que, em 2025, as categorias Solicitação, Denúncia e Sugestão tiveram aumento percentual expressivo em relação ao ano anterior, isto é, de 112,13%, 108,8% e 68,42%, respectivamente. Em contrapartida, Elogio e Reclamação registraram reduções de 30,35% e 9,08%, respectivamente.

O acréscimo das Solicitações evidencia, principalmente, o interesse dos manifestantes em acompanhar o andamento e conhecer a oferta dos serviços prestados pela Polícia Civil.

O acréscimo no número de Denúncias demonstra que a população tem procurado, por meio da Ouvidoria, informar aos órgãos de Segurança Pública o cometimento de crimes e seus supostos autores, contribuindo com o combate à criminalidade sem a necessidade de identificação, o que garante a preservação da fonte.

Já o aumento no número de Sugestões mostra o interesse do cidadão em colaborar com suas percepção e experiência na melhoria da estrutura e funcionamento da Polícia Civil.

Por outro lado, o decréscimo no número de manifestações do tipo Reclamação (-9,08%) sinaliza que a população, por meio da Ouvidoria, continua participando

diretamente na implementação de melhorias dos serviços prestados pela Polícia Civil, e o decréscimo sinaliza uma possível melhora nos serviços prestados pelo Órgão.

O decréscimo de 30,35% no número de Elogios no ano de 2025 aponta a necessidade de intensificar a cultura dos elogios entre os servidores e colaboradores da Polícia Civil, para que a prestação de serviço com qualidade, tempestividade e o tratamento cortês e humanizado aos cidadãos seja internalizada por todos os servidores da instituição.

3.4 Manifestações por Tipo/Assunto

Tipologia/Assunto		
Tipo	Assuntos mais demandados	Total
Reclamação	Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	190
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	99
	Boletim de Ocorrência	77
	Poluição sonora (diversos)	61
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	55
	Estrutura e funcionamento de delegacia	53
	Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	45
	Tráfico de drogas	33
Solicitação	Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	196
	Boletim de ocorrência	121
	Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	50
	Estrutura e funcionamento de Delegacia	33
	Concurso público/seleção	25
	Tráfico de drogas	22
	Inquérito Policial	20
Denúncia	Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	955
	Tráfico de drogas	99
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	85
Sugestão	Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	9
	Estrutura e funcionamento de Delegacia	7
	Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	5
	Concurso público/seleção	3

Tipologia/Assunto		
Tipo	Assuntos mais demandados	Total
	Sites institucionais	3
Elogio	Elogio ao servidor público/colaborador	134
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	3
	Elogio ao governador do Estado	3
	TOTAL	2.386

Tabela 3 – Manifestações por Tipo e Assuntos mais demandados.

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2025.

Na Tabela 3 se observa a repetição de assuntos em tipos distintos de manifestações. O assunto “Apuração e Procedimentos Sobre Crimes Diversos” se repete nos tipos: Reclamação, Solicitação, Denúncia e Sugestão. O somatório de todas as manifestações classificadas no referido tipo/assunto, no ano de 2025, foi de 1.346 manifestações, sendo esse o assunto mais utilizado pelos manifestantes.

Vale ressaltar que, no Assunto "Apuração e Procedimentos sobre Crimes Diversos", foram registradas 955 denúncias. Esse volume expressivo demonstra a credibilidade da população na Ouvidoria, uma vez que o anonimato do manifestante é preservado ao relatar a atuação de quadrilhas e facções criminosas envolvidas em crimes das mais variadas naturezas, o que contribui diretamente para as investigações da Polícia Civil.

No Assunto “Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador”, em 2025, foram registradas 140 manifestações, demonstrando o papel fiscalizador da população na conduta dos agentes públicos, uma vez que os servidores públicos devem desempenhar suas atividades conforme preconiza a legislação.

O Tipo Elogio recebeu 140 manifestações em 2025, distribuídas da seguinte forma: 134 foram direcionadas a servidores e colaboradores, 3 aos serviços prestados pelo órgão e 3 ao Governo do Estado. Esse quantitativo de elogios aos servidores e colaboradores demonstra que uma parcela significativa do quadro funcional está internalizando a importância de um atendimento cortês, tempestivo e efetivo à população como prática cotidiana.

O Assunto “Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão” aponta 99 manifestações no ano de 2025, 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.

O assunto “Tráfico de Drogas” foi registrado em 154 manifestações em 2025. Trata-se de um crime do qual se originam muitos outros ilícitos, sendo, portanto, um dos principais focos das operações das forças de segurança. Isso ocorre porque as facções criminosas utilizam os recursos obtidos com essa prática para financiar e perpetuar diversas modalidades delitivas.

A participação da sociedade é fundamental no combate à criminalidade e a Ouvidoria tem sido um excelente meio que a população encontrou para colaborar com informações relevantes, com a garantia do anonimato.

O assunto "Boletim de Ocorrência" foi registrado em 121 manifestações em 2025. Nesses casos, os manifestantes solicitam informações sobre o andamento de ocorrências registradas nas delegacias – uma demanda que evidencia o papel fundamental da Ouvidoria ao viabilizar o acesso da população aos serviços prestados pelo órgão.

O Assunto “Estrutura e Funcionamento de Delegacias” representou 93 manifestações. Nesse tópico, a população participa diretamente com sugestões de melhoria na estrutura física das delegacias, possibilitando a instituição ouvir e oferecer, dentro do possível, instalações mais adequadas, do ponto de vista do acesso e conforto ambiental, como, por exemplo, rampas para cadeirantes, retiradas de veículos apreendidos para depósitos adequados, refrigeração da sala de espera, dentre outros.

No Assunto “Orientações sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos” foram registradas 104 manifestações em 2025, demonstrando a relevância da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil como meio de informação sobre os serviços prestados pela instituição.

3.5 Manifestações por Assunto/Subassunto

Assunto/Subassunto		
Assunto	Subassunto	Total
Apuração e procedimento sobre crimes diversos (1346)	Ações de facções criminosas	642
	Ameaça	80
	Crime contra animais	71
Boletim de ocorrência (229)	Andamento do Boletim de Ocorrência	176
	Boletim de Ocorrência Eletrônico (orientações e procedimentos)	28
	Segunda via do Boletim de Ocorrência	19
Tráfico de drogas (154)	Ocorrência de tráfico de drogas	133
	Localização de traficantes	20
	Envolvimento de policial no tráfico de drogas	1
Conduta inadequada de servidor público/colaborador (151)	Tratamento indevido/desrespeitoso com o público	49
	Conduta indevida com o uso de farda, crachá, veículo da empresa ou qualquer outro meio que identifique a instituição	18
	Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros)	17
Elogio ao servidor público/colaborador (140)	Sem subassunto	136
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (123)	Não cumprimento de normas e procedimentos	51
	Demora na entrega do serviço/produto	34
	Atendimento inadequado por prestador de serviços	11
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos (112)	Sem subassunto	112
Estrutura e funcionamento de Delegacia (94)	Conservação e limpeza	29
	Espaço para guarda de carros apreendidos	12
	Implantação de delegacia	10
Poluição Sonora (diversos) (85)	Bares, boates e casas de show	41
	Abuso de instrumentos sonoros e sinais acústicos	23
	Veículos automotores	17
TOTAL		1730

Tabela 4 – Manifestações por Assunto e Subassunto.
Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2025.

No assunto “Apuração e Procedimentos sobre Crimes Diversos”, os Subassuntos mais recorrentes foram: Ações de Facções Criminosas; Ameaça; e Crimes Contra Animais. O volume de manifestações sobre esses temas ilustra o engajamento da sociedade na construção de uma segurança pública mais efetiva, demonstrando que, mesmo diante do temor de represálias, os cidadãos não se abstêm de participar por meio de denúncias.

O assunto “Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador” teve como subassuntos mais demandados: Tratamento Indevido/Desrespeitoso com o Público; Conduta Indevida com o Uso de Farda, Crachá, Veículo da Empresa ou Qualquer Outro Meio que Identifique a Instituição; e Desídia Funcional (Negligência, Desinteresse, Má Vontade, Outros). Essa demanda é um indicativo de que a Polícia Civil ainda precisa avançar nesses temas, por se tratar de uma instituição que presta serviços públicos à população e cujo atendimento ao cidadão deve ser constantemente aprimorado. Para isso, a Gestão Superior atua em parceria com a Academia Estadual de Segurança Pública (AESP) na realização de cursos e treinamentos específicos com esse objetivo.

O Assunto Elogio ao Servidor Público/Colaborador não possui Subassunto.

No assunto “Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão”, destacaram-se os seguintes subassuntos: Não Cumprimento de Normas e Procedimentos; Demora na Entrega do Serviço/Produto; e Atendimento Inadequado por Prestador de Serviços. Essas manifestações evidenciam que os cidadãos demandam melhorias nos serviços da Polícia Civil, especialmente em três dimensões: tempestividade, observância aos preceitos legais e atendimento humanizado. São objetivos prioritários da Gestão Superior da instituição, que reconhece, a partir desses indicadores da Ouvidoria, que esforços contínuos são necessários para se alcançar um padrão de excelência no atendimento à população cearense.

No assunto “Tráfico de Drogas”, os manifestantes utilizaram predominantemente os seguintes subassuntos: Ocorrências de Tráfico de Drogas; Localização de Traficantes; e Envolvimento de Policial no Tráfico de Drogas. Nesse contexto, destaca-se a participação da população no combate ao tráfico de entorpecentes e na identificação de criminosos, fornecendo informações relevantes que auxiliaram as forças de segurança a retirar de circulação bens, drogas e integrantes do crime organizado.

No Assunto “Boletim de Ocorrência – B.O.” se destacaram os Subassuntos: Andamento do Boletim de Ocorrência; Segunda Via do Boletim de Ocorrência; e Boletim

de Ocorrência Eletrônico – BOE – orientações e procedimentos. Relevante nesse tópico é o papel da Ouvidoria em facilitar o acesso do Manifestante aos trabalhos desenvolvidos nas delegacias, contribuindo, por meio das manifestações, com orientações e solicitações, para que o serviço, dentro do possível, seja concluído com rapidez e eficiência.

O assunto “Estrutura e Funcionamento de Delegacia” registrou 94 manifestações e teve como principais subassuntos: Conservação e Limpeza; Espaço para guarda de carros apreendidos; e Implantação de Delegacia. A participação social nesses temas foi relevante, com a população contribuindo diretamente por meio de sugestões de melhorias nas instalações, tais como: construção de rampas de acesso para cadeirantes, pintura dos prédios, instalação de bebedouros, ampliação do número de aparelhos de ar-condicionado, manutenção de viaturas, remoção de veículos apreendidos das vias no entorno das delegacias e criação de delegacias em municípios que ainda não possuem a presença da Polícia Civil.

O Assunto “Orientações sobre os Serviços Prestados pelo Órgão” não possui subassunto.

No assunto “Poluição Sonora”, a Ouvidoria Setorial da Polícia Civil recebeu, em 2025, 85 manifestações que demandaram ações da instituição no combate aos seguintes Subassuntos: Poluição Sonora Provocada por Proprietários de Bares, Boates e Casas de Show; Abuso de Instrumentos Sonoros ou Sinais Acústicos; e Poluição Sonora por Veículos Automotores. Todas essas manifestações foram encaminhadas às delegacias com jurisdição sobre os locais mencionados para providências.

3.6 Manifestações por Tipo de Serviço

Tabela: Tipo de Serviços	
Tipo	Total
Investigação Policial	1941
Não se aplica	515
Boletim de Ocorrência (BO)	382
Boletim de Ocorrência Eletrônico	26
Termo Circunstanciado de Ocorrência (TCO)	13

Tabela: Tipo de Serviços	
Tipo	Total
Crimes de Fraudes, Falsificações e Estelionato	10
Boletim de Ocorrência de Crimes Contra a Exploração de Crianças e Adolescentes	1
Boletim de Ocorrência de Acidente de Trânsito	1
TOTAL	2889

Tabela 5 – Manifestações por Tipo de Serviço.
Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2025.

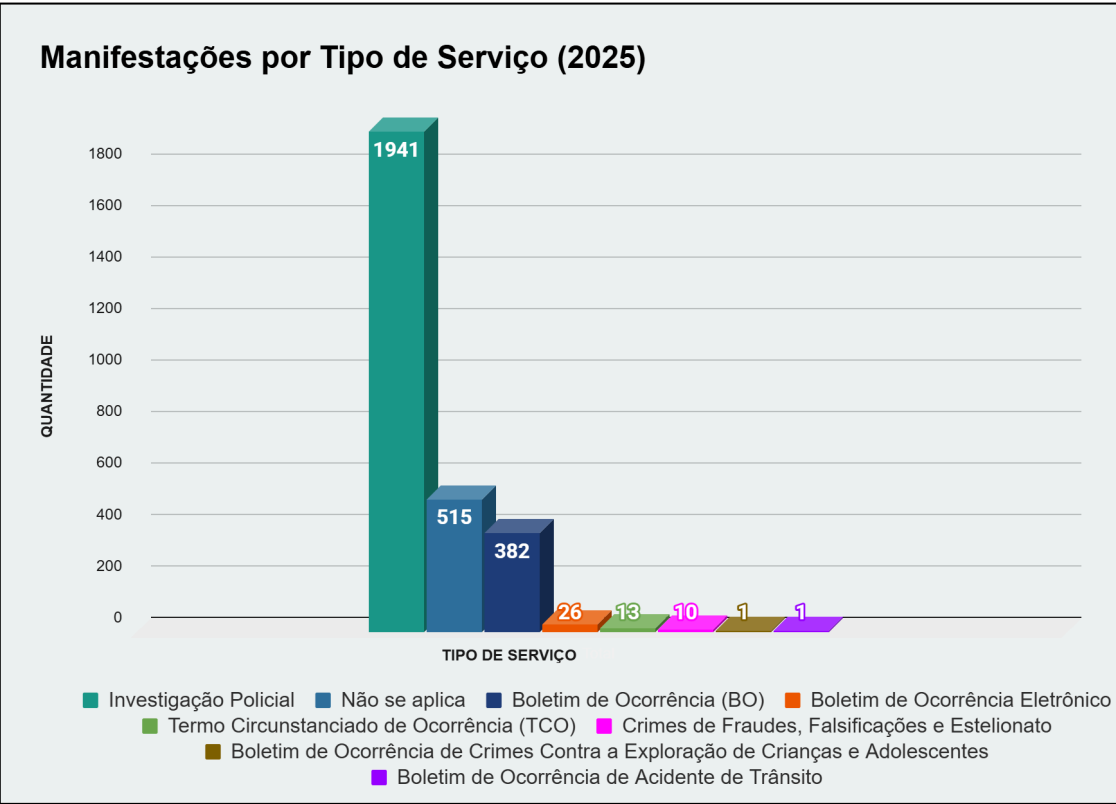


Gráfico 08 – Manifestações por tipo de serviço.
Fonte: Autoria própria com base nos dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente, 2025.

Observa-se que as manifestações por tipo de serviço tiveram um número expressivo de classificações na categoria "Investigação Policial". Esta é, de fato, a atividade principal da Polícia Judiciária: atuar na repressão ao crime. Ou seja, após a consumação do delito, cabe à Polícia Civil, por meio do Inquérito Policial, investigar os fatos para apurar sua materialidade e a autoria.

O Inquérito Policial concluído é encaminhado ao Ministério Público para análise e, subsequentemente, ao Poder Judiciário. O documento serve de base para a instauração do processo judicial, que será conduzido com observância do contraditório e da ampla defesa, a fim de se alcançar a condenação ou a absolvição do(s) acusado(s).

3.7 Manifestações por Programa Orçamentário

Programas Orçamentários	
Programa	Total
Segurança Pública Fortalecida e Integrada à Sociedade	2817
Gestão Administrativa do Ceará	46
Proteção e Defesa dos Direitos da Mulher	25
Mobilidade, Trânsito e Transporte	1
TOTAL	2889

Tabela 6 – Manifestações por programa orçamentário.

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2025.

O programa orçamentário “Segurança Pública Fortalecida e Integrada à Sociedade” é comum às unidades vinculadas à Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS). No âmbito das atribuições da Polícia Civil, este programa também concentra o maior volume de manifestações classificadas e compartilhadas por esta Ouvidoria Setorial.

3.8 Manifestações por Unidades Internas

Unidades Internas		
n.º	Unidade	Total
1	DELEGACIA METROPOLITANA CAUCAIA	354
2	34º DISTRITO POLICIAL (ATUAL 24º DP)	153
3	16º DISTRITO POLICIAL	108
4	13º DISTRITO POLICIAL	92
5	10º DISTRITO POLICIAL	75
6	DELEGACIA DE PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE	74

Unidades Internas		
n.º	Unidade	Total
7	OUVIDORIA	71
8	GABINETE DO DELEGADO GERAL - ASSESSORIA ADMINISTRATIVA	68
9	02º DISTRITO POLICIAL	62
10	DELEGACIA DE PROTEÇÃO AO IDOSO E A PESSOA COM DEFICIÊNCIA	61
11	11º DISTRITO POLICIAL	56
12	26º DISTRITO POLICIAL	48
13	08º DISTRITO POLICIAL	41
14	ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	40
15	DELEGACIA REGIONAL DE BATURITÉ	39
16	04º DISTRITO POLICIAL	38
17	15º DISTRITO POLICIAL	38
18	DELEGACIA DE COMBATE A EXPLORAÇÃO A CRIANÇA E AO ADOLESCENTE	35
19	DELEGACIA ELETRÔNICA	35
20	05º DISTRITO POLICIAL	34
21	DELEGACIA REGIONAL DE IGUATU	32
22	DELEGACIA REGIONAL DE JUAZEIRO DO NORTE	31
23	06º DISTRITO POLICIAL	30
24	27º DISTRITO POLICIAL	30
25	DELEGACIA METROPOLITANA EUSÉBIO	28
26	DELEGACIA REGIONAL DE ICÓ	28
27	09º DISTRITO POLICIAL	27
28	CÉLULA DE GESTÃO DOCUMENTAL E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	27
29	07º DISTRITO POLICIAL	25
30	DELEGACIA REGIONAL DE ARACATI	24
31	25º DISTRITO POLICIAL	23
32	DELEGACIA DE DEFESA DA MULHER DE FORTALEZA	23
33	DEPARTAMENTO DE HOMICÍDIOS E PROTEÇÃO À PESSOA	23
34	DELEGACIA DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE	22
35	01º DISTRITO POLICIAL	21
36	19º DISTRITO POLICIAL	20

Unidades Internas		
n.º	Unidade	Total
37	DELEGACIA REGIONAL DE QUIXADÁ	20
38	12º DISTRITO POLICIAL	19
39	DELEGACIA REGIONAL DE CAMOCIM	19
40	22º DISTRITO POLICIAL	18
41	DELEGACIA MUNICIPAL DE PENTECOSTE	18
42	DELEGACIA REGIONAL DE ITAPIPOCA	18
43	32º DISTRITO POLICIAL	17
44	DELEGACIA MUNICIPAL DE QUIXERAMOBIM	17
45	30º DISTRITO POLICIAL	16
46	DELEGACIA METROPOLITANA MARANGUAPE	16
47	DELEGACIA MUNICIPAL DE JIJOCA DE JERICOACOARA	16
48	DELEGACIA REGIONAL DE SENADOR POMPEU	16
49	DELEGACIA REGIONAL DE SOBRAL	16
50	DELEGACIA REGIONAL DE TIANGUÁ	16
51	33º DISTRITO POLICIAL	15
52	CÉLULA DE DIREITO, APOSENTADORIAS E PENSÕES	15
53	DELEGACIA METROPOLITANA ITAITINGA	15
54	35º DISTRITO POLICIAL	14
55	DELEGACIA DE CAPTURAS E POLINTER	14
56	DELEGACIA REGIONAL DE CANINDÉ	14
57	18º DISTRITO POLICIAL	13
58	DELEGACIA DE COMBATE AOS CRIMES CONTRA ORDEM TRIBUTÁRIA	13
59	DELEGACIA METROPOLITANA MARACANAÚ	13
60	DELEGACIA MUNICIPAL DE GUARAMIRANGA	13
TOTAL		2.317

Tabela 7 – Manifestações por unidades internas demandadas.

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2025.

Na tabela 7 – Manifestações por Unidades Internas, se observa que a Delegacia Metropolitana de Caucaia foi a mais demandada, tendo respondido 354 manifestações. Esses números refletem o quanto a criminalidade atingiu os moradores daquele

município, pois, na realidade, Caucaia foi um dos municípios mais violentos da Região Metropolitana de Fortaleza em 2025.

O 34º Distrito Policial foi a segunda unidade interna mais demandada, com 153 manifestações respondidas em 2025. A delegacia está situada no centro de Fortaleza, região de grande concentração comercial e elevado fluxo de pessoas e veículos, o que naturalmente concentra diversos tipos de delitos, como assaltos, furtos e tráfico de drogas, entre outros. Dessa forma, as manifestações direcionadas ao 34º Distrito Policial, em regra, exigiam atuação das forças de segurança no combate ao tráfico de drogas e crimes conexos, visando melhorar a sensação de segurança para todos que trabalham, residem e transitam por aquela região da cidade de Fortaleza.

Vale ressaltar, que a Ouvidoria Setorial da Polícia Civil ao fazer o tratamento preliminar das manifestações, não raro, responde diretamente a determinadas demandas, sem a necessidade de encaminhamento para as áreas internas, razão pela qual, aparece na sétima posição tendo respondido 71 manifestações em 2025.

3.9 Manifestações por Municípios de ocorrência

Municípios da ocorrência			
n.º	Município	2024	2025
1	Fortaleza	1062	1591
2	Caucaia	107	360
3	Indefinido	121	123
4	Juazeiro do Norte	23	39
5	Maracanaú	38	35
6	Icó	25	28
7	Palmácia	12	27
8	Eusébio	12	25
9	Iguatu	14	24
10	Aracati	10	21
11	Quixadá	6	20
12	Itapipoca	16	19
TOTAL		1.446	2.312

Tabela 8 – Manifestações por município da ocorrência.

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2025.

Em 2025, mesmo com 123 manifestações de município indefinido, foi possível mensurar o alcance da Ouvidoria em várias regiões administrativas do Estado, a partir dos registros localizados nos demais municípios.

Fortaleza e sua Região Metropolitana foram as regiões que mais demandaram a Ouvidoria Setorial da Polícia Civil. Esse fato se justifica pela maior concentração populacional do Estado e pelo elevado nível de criminalidade registrado, o que leva a população a utilizar o canal para solicitar maior segurança e relatar a criminalidade local por meio de manifestações.

Guardada as proporções, a população das regiões Norte, Sul e Centro Sul do Estado também vêm sofrendo com a criminalidade e têm utilizado a Ouvidoria para denunciar e pedir ajuda no combate à criminalidade. Nas regiões Norte, Sul e Centro-Sul do Estado, o maior número de manifestações concentrou-se nos municípios-polo de cada uma delas. A título de exemplo, na região Sul destacou-se Juazeiro do Norte, com 39 manifestações; na região Norte, Palmácia, com 27; e, na região Centro-Sul, os municípios de Iguatu, Icó e Aracati somaram, em conjunto, 73 manifestações.

Embora as manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2025 tenham abordado os mais variados assuntos, a análise apresentada destaca o tema da segurança pública. Isso porque a Ouvidoria se consolidou como um dos principais canais pelos quais a população cobra ações dos órgãos públicos para promover uma melhor qualidade de vida nas cidades.

4.1 Resolubilidade das Manifestações

Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2024	Quantidade de Manifestações em 2025
Manifestações Finalizadas no prazo	1979	2889
Manifestações Finalizadas fora do prazo	0	0
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	1979	2889

Tabela 9 – Resolubilidade das manifestações.
Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2025.

Conforme ocorreu em 2024, os dados das Tabelas 9 e 10 demonstram que, em 2025, nenhuma manifestação foi respondida fora do prazo. Esse resultado é fruto do trabalho diário e persistente de orientação e sensibilização da Ouvidoria Setorial junto aos delegados titulares e operadores internos das unidades, os quais assimilaram a importância de priorizar o atendimento no prazo estipulado, com respostas em linguagem simples que atendam a todos os questionamentos apresentados.

Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2024	Índice de Resolubilidade em 2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	0

Tabela 10 – Índice de resolubilidade das manifestações.
Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2025.

4.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A fundamentação normativa para o trabalho da Ouvidoria está consubstanciada na Portaria Normativa n.º 9/2019 do Gabinete do Delegado Geral, publicada no DOE de 15 de outubro de 2019 (Ver Apêndice E). Seu Artigo 1º, inciso X, estabelece o dever funcional de todos os servidores responsáveis pelas áreas internas de verificar diariamente o Sistema de Ouvidoria (SOU) e o Sistema de Acesso à Informação (SIC). O mesmo dispositivo adverte que o não atendimento ou resposta injustificada à Ouvidoria Setorial pode acarretar responsabilidade no âmbito disciplinar, configurando transgressão conforme o Estatuto da Polícia Civil de Carreira. Esse arcabouço legal foi complementado pelas Circulares Administrativas n.º 04/2019 e n.º 13/2019, emitidas pelo Gabinete do Delegado Geral, com o propósito de reiterar a obrigatoriedade do atendimento tempestivo.

Embora a Portaria evidencie a importância do cumprimento dos prazos por meio de dispositivos legais, a experiência prática demonstrou que estratégias de sensibilização e a valorização da relevância desse trabalho produzem efeitos mais sustentáveis e positivos. Assim, antes do início da pandemia, em 2020, a Ouvidoria iniciou um trabalho presencial de sensibilização sobre prazos e orientação direta a delegados e operadores internos, por meio de visitas às delegacias. Durante essas visitas, foram afixados panfletos de divulgação dos canais da Ouvidoria, fornecidos pela Controladoria Geral do Estado (CGE), em locais de amplo acesso ao público, e a equipe colocou-se integralmente à disposição para orientações sobre a utilização do Sistema Ceará Transparente.

O trabalho de orientação e monitoramento dos prazos segue em execução de forma contínua pela Ouvidoria Setorial, que mantém um acompanhamento diário das respostas. A cobrança direta aos delegados e operadores, realizada inicialmente por meio de e-mail, telefone e WhatsApp, registrou uma redução gradativa ao longo dos anos. Isso ocorreu porque a demanda da Ouvidoria foi progressivamente internalizada e incorporada à rotina operacional das unidades policiais. A dimensão formativa e de sensibilização ganhou maior profundidade com a realização do ciclo de palestras intitulado "A atuação da Ouvidoria da Polícia Civil no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria", oferecido pela CGE em parceria com a Escola de Gestão Pública (EGPCE) e direcionado a diretores e delegados.

Portanto, conforme demonstrado, a Ouvidoria Setorial da Polícia Civil elege a tempestividade das respostas como um princípio basilar e imprescindível, entendendo-o

como um pilar fundamental para a construção, a consolidação e a manutenção de sua credibilidade perante a sociedade cearense.

4.1.2 Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta em 2024	7 dias
Tempo Médio de Resposta em 2025	8 dias

Tabela 11 – Tempo médio de resposta.
Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2025.

O Tempo Médio de Resposta das manifestações apresentou um leve aumento de 7 para 8 dias em 2025, em relação ao ano anterior. Esse resultado demonstra estabilidade, considerando-se a natureza da atividade da Polícia Civil, que demanda um prazo razoável para a conclusão de investigações preliminares, e o expressivo crescimento no volume de manifestações respondidas – que passou de 1.979, em 2024, para 2.931, em 2025.

Considerando que, em 2024, o tempo médio de resposta também foi de 7 dias, a Ouvidoria Setorial da Polícia Civil vem mantendo o tempo médio de resposta em patamares aceitáveis a cada ano, fruto da conscientização dos operadores internos e delegados titulares a respeito da importância da Ouvidoria na solução de entraves dos serviços públicos prestados pelo órgão.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

A Ouvidoria Setorial estrutura um portfólio completo de interação, atendendo às cinco necessidades fundamentais do cidadão em relação ao serviço público (sugerir, reclamar, elogiar, denunciar, solicitar informações). Isso demonstra um compromisso institucional com a escuta ampla, permitindo que qualquer pessoa, independentemente do seu tipo de demanda, encontre um caminho oficial para se expressar, o que é a base primeira da satisfação do usuário.

O principal benefício para a Polícia Civil, no tema da Satisfação dos Usuários, é operacionalizar a qualidade do serviço público. A Ouvidoria transforma a satisfação (ou insatisfação) subjetiva do cidadão em um processo administrável de melhoria contínua. A

satisfação deixa de ser uma meta abstrata e passa a ser mensurável, analisável e aprimorável, fortalecendo a legitimidade, a eficiência e a confiança na instituição.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (questionário principal)

Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral, qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,5
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,63
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,75
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,09
Média	3,49
Índice de Satisfação	55%

Tabela 12 – Índice geral de satisfação.
Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2025.

Os números referentes a Satisfação dos Usuários da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil em 2025 mostram que, no universo de 2.931 manifestações, foram contabilizadas apenas 163 pesquisas de satisfação, ou seja, 5,40% do total de manifestações. O Índice de Satisfação foi de 55%, inferior à meta estabelecida pela CGE, que foi de 67%.

4.2.2 Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	Total
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,71
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,31
Expectativa	-10,78%

Tabela 13 – Índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria.
Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2025.

O índice de expectativa do cidadão em relação à Ouvidoria, apresentado antes e após a realização da manifestação, aponta um decréscimo de 10,78%. Isso denota que a expectativa do cidadão diminuiu após ele receber a resposta encaminhada pela Ouvidoria Setorial da Polícia Civil.

Mais uma vez, fica evidente que o manifestante avaliou o serviço prestado pelo órgão e não o trabalho realizado pela Ouvidoria, que, entre outras atribuições, consiste em garantir o acesso do manifestante ao órgão para a solução de sua demanda.

4.2.3 Índice de Resolutividade - Resolução da demanda na visão do cidadão

Índice de Resolutividade		
Situação	Resultado	Índice
Sim	34	20,86%
Não	84	51,53%
Parcialmente	45	27,61%
Total	163	100%

Tabela 14 – Índice de resolutividade das manifestações.
Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2025.

4.2.4 Total de Respondentes

Total de Respondentes	
Pesquisas respondidas	Total
Pesquisas respondidas 2024	181
Pesquisas respondidas 2025	163

Tabela 15 – Total de respondentes da pesquisa de satisfação.
Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2025.

Poucos manifestantes aceitam participar da pesquisa de satisfação. Os motivos são diversos, incluindo a falta de tempo disponível e o desinteresse em participar. Entre os que participaram, verifica-se que uma parcela significativa manifesta insatisfação com o serviço prestado pelo órgão demandado. Essa insatisfação, contudo, reflete-se negativamente na avaliação do trabalho da Ouvidoria, uma vez que o respondente tende a avaliar o mérito da solução de sua demanda, e não o serviço de mediação prestado.

Diante desse cenário, sugere-se que a CGE inclua na pesquisa de satisfação perguntas específicas e segregadas: um bloco para avaliar o trabalho realizado pela Ouvidoria e outro para avaliar o serviço prestado pelo órgão executor. Adicionalmente, recomenda-se a avaliação das sugestões contidas no Ofício n.º 22/2024 e seus anexos,

encaminhadas por esta Ouvidoria Setorial. A adoção dessas medidas pode permitir uma avaliação mais precisa e justa do desempenho da Ouvidoria.

4.2.5 Ações para melhoria do índice de satisfação

Em reunião, os servidores da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil analisaram as pesquisas de satisfação respondidas, constantes do Relatório da Pesquisa de Satisfação. Na análise, percebeu-se que os manifestantes, em sua grande maioria, não avaliam o serviço prestado pela Ouvidoria, mas sim o serviço prestado pelo órgão demandado, atribuindo avaliações negativas, principalmente quando não obtêm o resultado desejado. Inclusive, a Ouvidoria recebeu notas baixas na pergunta sobre o 'canal utilizado', ou seja, o sistema Ceará Transparente.

Diante dessa situação e buscando ampliar a participação na pesquisa de satisfação de manifestantes que fizeram elogios aos serviços prestados nas delegacias, a equipe da Ouvidoria Setorial realizou uma busca no sistema Ceará Transparente. Foram detectadas 47 manifestações do tipo “Elogio” no período de janeiro a julho de 2025, cujos manifestantes não haviam respondido à pesquisa de satisfação. Dentre essas, 19 continham o e-mail do manifestante. Foram encaminhados e-mails a esses 19 manifestantes, solicitando a realização da pesquisa de satisfação, porém não houve adesão à solicitação. Visando oferecer um melhor entendimento aos usuários sobre a finalidade da pesquisa de satisfação, a Ouvidoria Setorial da Polícia Civil encaminhou à CGE o Ofício n.º 22/2024, sugerindo ajustes nas perguntas do questionário. Até o momento, não há indicativos de apreciação da proposta pela CGE.

Para 2026, a Ouvidoria Setorial manterá a ação implementada em 2025 referente aos elogios. Além disso, nas manifestações que contenham telefone ou e-mail, os manifestantes serão orientados sobre a importância de responder à pesquisa para avaliar especificamente o serviço prestado pela Ouvidoria, visando à melhoria contínua dos serviços públicos.

5.1 Motivos das Manifestações

Em 2025, o assunto mais recorrente nas tipificações dirigidas à Ouvidoria Setorial da Polícia Civil foi “Apuração e Procedimentos sobre Crimes Diversos”, com 1.346 manifestações, distribuídas entre os tipos: Denúncia (955), Reclamação (190), Solicitação (196) e Sugestão (5).

A segurança pública é uma questão que há décadas desafia os gestores e causa apreensão à população brasileira. O crescimento das facções criminosas, fenômeno de alcance mundial, tem sido uma ameaça à paz social. No Estado do Ceará, essa realidade não é diferente, fato refletido no elevado número de manifestações que abordam crimes diversos e demandam das instituições de segurança ações eficazes para solucionar ou minimizar o problema.

Para atuar de forma adequada na repressão à criminalidade, os órgãos de segurança pública do estado, em especial a Polícia Civil, têm ampliado seus investimentos em tecnologia, aquisição de equipamentos e qualificação de seus agentes. O objetivo é realizar investigações mais robustas, capazes de resultar em prisões sustentadas por provas mais consistentes – uma exigência crescente do Poder Judiciário para manter infratores encarcerados por mais tempo.

Outro assunto relevante nas manifestações de 2025 foi o “Tráfico de Drogas”, com 154 registros. Trata-se de um grave problema social, responsável pela destruição de famílias e pela proliferação de outros crimes correlatos, como o tráfico de armas e os homicídios. Esses últimos, em sua maioria, ocorrem em conflitos entre facções rivais pela disputa de territórios, embora muitas vítimas sejam cidadãos inocentes, atingidos por essa guerra urbana.

A violência gerada pela criminalidade tem levado a sociedade a buscar novos canais de denúncia. A Ouvidoria, por garantir o anonimato e proteger o cidadão de possíveis represálias, tornou-se um desses espaços fundamentais.

Por fim, destacou-se também o assunto “Orientação sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos”, com 104 manifestações. Nesses casos, a Ouvidoria exerceu um papel essencial ao esclarecer dúvidas sobre os procedimentos da Polícia Civil –

especialmente aqueles em andamento –, viabilizando assim a efetiva prestação dos serviços à população.

5.2 Análise dos Pontos Recorrentes

Em 2025, os pontos mais recorrentes nas manifestações registradas, segundo dados extraídos do Sistema Ceará Transparente, foram: Ações de Facções Criminosas (642), Boletim de Ocorrência (229) e Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador (151).

O surgimento e a especialização das facções criminosas ampliaram a área de atuação e a violência praticada contra a sociedade. Como resultado, houve maior capitalização dos líderes do crime organizado, o que, conseqüentemente, representou um desafio mais complexo para o enfrentamento pelas forças de segurança do Estado.

Nesse cenário, as ocorrências de tráfico de drogas configuram-se como um dos delitos mais prejudiciais à sociedade em 2025. Esse crime alimenta o surgimento de outros ilícitos, abalando a paz e a harmonia de inúmeras famílias, sendo um assunto recorrente que exige e exige providências contínuas das forças de segurança.

Sobre o Boletim de Ocorrência (BO), a Ouvidoria registrou 229 manifestações em 2025. Trata-se de um procedimento cujo objetivo principal é levar ao conhecimento da autoridade policial os fatos de uma ocorrência criminal. A partir das informações registradas no BO e, em regra, após análise e despacho da autoridade para a abertura de investigações, têm início os trabalhos da Polícia Judiciária. Muitas vezes, essas investigações demandam tempo considerável, e as partes têm utilizado a Ouvidoria para cobrar a celeridade na conclusão de suas demandas, o que constituiu um dos pontos principais das manifestações sobre este tema.

O tópico Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador apresentou 151 manifestações em 2025. Dentre os subassuntos, destaca-se o tratamento indevido/desrespeitoso com o público, com 49 registros. Esse é outro ponto recorrente que sinaliza à gestão superior do órgão a necessidade de intensificar ações para melhorar a qualidade do atendimento à sociedade. Essa situação tem sido sistematicamente levada ao conhecimento da gestão superior pela Ouvidoria, que identifica as delegacias com maior número de reclamações nesse sentido. A gestão superior tem adotado providências, como treinamentos em parceria com a Academia Estadual de Segurança Pública (AESP), entre outras. No entanto, percebe-se que o trabalho de conscientização deve ser contínuo para alcançar as mudanças de atitude esperadas.

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

Durante o ano de 2025, nas reuniões quadrimestrais da Ouvidoria com a Gestão Superior, foram apresentados os relatórios periódicos e discutidas as manifestações mais relevantes relacionadas à segurança pública, com destaque para a atuação das facções criminosas em todo o estado. Como desdobramento dessas discussões, foram implementadas diversas medidas estratégicas, tais como:

- ❖ O aumento de efetivo nas regiões mais afetadas pela criminalidade, com a destinação de policiais oriundos do último concurso;
- ❖ A ampliação dos núcleos de Homicídios e de Combate ao Tráfico de Drogas na Região Metropolitana de Fortaleza, incluindo a criação da Divisão de Homicídios no município de Caucaia;
- ❖ A intensificação do número de operações para cumprimento de mandados de prisão e de busca e apreensão em todos os municípios.

Paralelamente, os quantitativos de manifestações sobre conduta inadequada de servidores/colaboradores e insatisfação com os serviços prestados, assim como os casos de maior relevância temática, também foram levados ao conhecimento da Gestão Superior. O objetivo foi subsidiar a adoção de providências corretivas e de medidas para o redirecionamento de práticas operacionais.

Para enfrentar especificamente as fragilidades identificadas no atendimento, a Gestão Superior solicitou à Academia Estadual de Segurança Pública (AESP) a inclusão de módulos de treinamento específicos nos cursos de formação e de aperfeiçoamento profissional.

Os temas consolidados neste Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria – assim como ocorre com os relatórios quadrimestrais – serão novamente apresentados na primeira reunião de 2026 com a Gestão Superior. A finalidade é revisar as medidas implementadas ao longo de 2025, permitindo os ajustes necessários para a contínua melhoria do serviço prestado à sociedade.

Cabe ressaltar que a política de segurança pública é definida pela Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS) em conjunto com suas vinculadas. Nesse processo, a voz da população, expressa por meio das manifestações na Ouvidoria,

constitui uma valiosa fonte de informação e é levada em consideração, uma vez que representa os anseios e as demandas concretas da sociedade.

Conceitos de Benefício

A ouvidoria pública, em sua essência, é um poderoso mecanismo de transformação, que opera na interface entre o cidadão e o Estado. Seu benefício fundamental reside na capacidade de converter demandas individuais e insatisfações pontuais em insumos vitais para a governança. Ao oferecer um canal seguro e acessível, ela garante ao cidadão não apenas a resolução de um problema concreto, mas também a percepção de ser ouvido e considerado, o que fortalece sua condição de agente político. Para a instituição, esse fluxo contínuo de informações revela falhas processuais, desvios de conduta e expectativas sociais, funcionando como um sistema de alerta precoce e um radar para a melhoria contínua. Assim, o benefício imediato da mediação e da solução de casos se expande para um benefício estratégico: o aprendizado organizacional sistematizado.

Dessa interação dinâmica, emerge um benefício coletivo ainda mais profundo: a reconstrução da confiança e a legitimação das instituições públicas. Quando a Ouvidoria Setorial da Polícia Civil responde com transparência, celeridade e efetividade, ela demonstra que o Estado é responsivo e presta contas à sociedade. Esse ciclo virtuoso, em que a reclamação gera mudança e a mudança gera credibilidade, é a base para uma nova cultura de serviço público. Portanto, o verdadeiro benefício final transcende métricas isoladas de satisfação; é a constituição de um espaço democrático permanente onde a participação social se materializa em aprimoramento real dos serviços, fortalecendo, em última instância, os pilares da própria democracia.

I – Benefício financeiro: O uso do Sistema Ceará Transparente pelas Ouvidorias Setoriais resultou em uma economia considerável de material de expediente para a Polícia Civil, uma vez que as manifestações passaram a ser tratadas integralmente de forma virtual. Com a digitalização do fluxo, os gastos com papel A4, impressões e energia foram reduzidos de forma expressiva. Como consequência direta, também houve uma significativa redução na demanda por espaço físico de arquivamento e no volume de processos físicos gerados.

II – Benefício não-financeiro (qualitativo): Nesse aspecto, a tempestividade e a qualidade das respostas às demandas da Ouvidoria têm conferido credibilidade institucional ao órgão. Atualmente, a Ouvidoria consolidou-se como um canal que auxilia a população cearense, atuando para, dentre outros, implementar investigações a partir de denúncias apontadas nas manifestações; agilizar o andamento de investigações já em curso; e conferir celeridade a processos administrativos de servidores e pensionistas que demandam a efetivação de seus direitos trabalhistas.

7 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

A maioria das manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial da Polícia Civil em 2025 apontou a atuação das facções criminosas e o tráfico de drogas como o cerne da criminalidade que mais afetou o cotidiano da sociedade cearense. Tais demandas exigem do Estado ações mais contundentes para intensificar o combate ao crime pelas forças de segurança.

Ciente dessa situação, o Governo do Estado vem atuando fortemente para mitigar a violência e levar a paz e a tranquilidade aos lares cearenses. Nesse sentido, no decorrer de 2025, alterou a Estrutura Organizacional da Polícia Civil, por meio do Decreto n.º 36.486/2025, expandiu a infraestrutura, adquiriu armamentos, viaturas, equipamentos e dispositivos de inteligência e investiu na qualificação das equipes de investigação por meio de cursos e treinamentos. Por conseguinte, em 2025, o Governo do Estado concretizou uma série de inaugurações e requalificações na estrutura da Polícia Civil, visando ampliar e descentralizar o serviço de segurança pública.

Em fevereiro, foram entregues a Delegacia de Polícia Civil de Paracuru e a ampliação do horário de funcionamento da 7ª Delegacia de Polícia Civil de Fortaleza para 24 horas. No mês seguinte, março, entrou em operação a 2ª Delegacia de Defesa da Mulher de Fortaleza. Em junho, foi a vez da inauguração da Delegacia de Polícia Civil de Itaitinga, seguida, em agosto, pelas inaugurações da Delegacia de Defesa da Mulher de Icó e da Delegacia de Polícia Civil de Camocim. Para concluir o ciclo de expansão referente ao ano de 2025, novembro marcou a implementação de uma unidade do Departamento de Homicídios e Proteção à Pessoa no município de Caucaia, estrutura composta por quatro delegacias para atender à demanda regional.

A criminalidade, entretanto, é um fenômeno complexo, e os resultados das ações implementadas demandam tempo para se consolidarem. Por isso, a população continua a exigir, por meio de manifestações, mais iniciativas capazes de amenizar a situação de violência que assola o Ceará e o país. Nesse sentido, a Ouvidoria Setorial da Polícia Civil tem o papel crucial de levar ao conhecimento da gestão superior as reivindicações da sociedade. O objetivo é que o Governo do Estado, conhecendo a situação em profundidade, implemente medidas cada vez mais efetivas para proporcionar tranquilidade ao povo cearense.

As manifestações de 2025 também destacaram a necessidade de melhorar o atendimento ao público nas unidades da Polícia Civil. Diante disso, a Ouvidoria Setorial sugeriu à gestão superior a intensificação de ações de capacitação e qualificação, incluindo módulos específicos no curso de formação da Academia Estadual de Segurança Pública (AESP) e cursos de aperfeiçoamento contínuo para os servidores já em atividade. A meta é alinhar essa melhoria aos objetivos estratégicos da Instituição.

Para otimizar os processos internos e a eficiência do serviço, a Ouvidoria Setorial sugere à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) as seguintes melhorias na plataforma:

1. Inibir o acesso simultâneo de dois operadores à mesma manifestação, evitando duplicidade de trabalho.
2. Sinalizar com símbolo ou alerta as manifestações que aguardam invalidação.
3. Sinalizar com símbolo ou alerta as manifestações com respostas parciais.
4. Incluir a opção “novo posicionamento” para manifestações com resposta parcial.
5. Disponibilizar no painel principal um alerta para novos “Comentários do Cidadão” e “Comentários Internos”.
6. Indicar de forma visível se a manifestação está em período de prorrogação.
7. Permitir que textos e anexos enviados via “Comentários do Cidadão” fiquem visíveis também em “Comentários Internos” para acesso das áreas técnicas.
8. Inserir na aba “Classificação” a tipologia selecionada pelo manifestante, permitindo correção pelo operador se necessário.
9. Disponibilizar dentro da plataforma a relação de contatos da Rede Ouvir.
10. Permitir à Ouvidoria Setorial editar o texto das respostas enviadas antes da visualização pelo manifestante.
11. Permitir à equipe da Ouvidoria Setorial editar comentários externos e internos.

Fortaleza, 05 de fevereiro de 2026.



OUVIDOR SETORIAL
Jerffison Pereira da Silva
Delegado de Polícia Civil

8 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria Setorial foi instituída na estrutura organizacional da Polícia Civil por meio do Decreto n.º 32.987, publicado no Diário Oficial do Estado em 22 de fevereiro de 2019. É importante destacar que a Ouvidoria já funcionava de fato na Polícia Civil antes de sua oficialização pelo referido decreto. No entanto, a partir de então, a gestão superior empenhou-se em reunir as condições necessárias para seu pleno funcionamento, em estrita conformidade com os normativos vigentes e as diretrizes administrativas da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

Ao longo de 2025, a gestão superior manteve reuniões periódicas com a equipe da Ouvidoria Setorial e tomou conhecimento dos relatórios trimestrais. Esses documentos são fundamentais, pois revelam, em especial, a visão e as necessidades dos cidadãos em relação aos serviços prestados pela Polícia Civil.

Na mesma linha, o presente relatório anual traz informações valiosas que serão criteriosamente avaliadas pela gestão superior e pelos diretores de departamento. O objetivo é implementar melhorias no atendimento de nossas unidades, observando os princípios da oportunidade e da conveniência. Ressalto que este Relatório será publicado no site da Polícia Civil, reafirmando nosso compromisso com a transparência.

Sempre que possível e nos limites da legalidade administrativa, temos acolhido as demandas que entendemos pertinentes para a contínua qualificação do serviço público prestado pelo órgão.

Por fim, reitero o compromisso da gestão superior em fornecer todo o suporte necessário para que a Ouvidoria Setorial da Polícia Civil disponha dos meios adequados ao desempenho de sua missão, podendo, dessa forma, desenvolver seu mister com eficiência, atendendo aos anseios da sociedade e alinhando-se às diretrizes estabelecidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE).

Fortaleza, 05 de fevereiro de 2026.



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

Este Relatório visa registrar as principais ações desenvolvidas pela equipe da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil no ano de 2025. A partir da análise do conteúdo das manifestações recebidas, reúne elementos para a formulação de um diagnóstico estratégico, apresentado à gestão superior com o intuito de subsidiar a implementação de melhorias na prestação de serviços da instituição à população.

Ao longo do ano, foram realizadas reuniões periódicas com o corpo diretivo da instituição para a apresentação de resultados parciais, com o propósito de viabilizar ajustes e melhorias imediatas sempre que possível.

No *Capítulo 3. Ouvidoria em Dados (Perfil das Manifestações)*, foram construídas tabelas e gráficos com base nas informações extraídas da Plataforma Ceará Transparente. Esses dados foram submetidos a uma análise quantitativa, qualitativa e comparativa, considerando os resultados obtidos em anos anteriores.

No *Capítulo 4. Indicadores de Ouvidoria*, analisou-se o índice anual de resolutividade das manifestações – fator fundamental para o planejamento das ações do próximo ano. A meta para 2026 é qualificar ainda mais o desempenho nos quesitos qualidade, tempestividade e celeridade das respostas.

Foram também examinados os motivos dos assuntos mais abordados nas manifestações de 2025, assim como os pontos recorrentes mais expressivos, por meio do *Capítulo 5. Análise das Manifestações e Providências*.

O Relatório consigna os resultados financeiros e não financeiros alcançados pela Instituição em decorrência do trabalho da Ouvidoria Setorial, bem como o comprometimento desta setorial com as atividades da rede estadual de ouvidorias, como evidenciado no *Capítulo 6. Benefícios Alcançados pela Ouvidoria - Transformando Problemas Individuais em Soluções Coletivas*.

No *Capítulo 7. Sugestões de Melhoria*, são referenciados os principais desafios do órgão para aprimorar a segurança pública no estado em 2026, com base nas manifestações recebidas. Incluem-se, ainda, propostas de melhoria para o Sistema Ceará Transparente, visando à qualificação do trabalho da Ouvidoria Setorial.

Por fim, apresenta-se o pronunciamento do Dirigente Máximo do Órgão (capítulo 8), que aborda o trabalho da Ouvidoria e sua interação com a gestão superior. O objetivo

é destacar informações relevantes extraídas das manifestações, as quais poderão ser consideradas no planejamento da prestação de serviços públicos nas unidades da Polícia Civil.

Fortaleza, 05 de fevereiro de 2026.



OUVIDOR SETORIAL
Jerffison Pereira da Silva
Delegado de Polícia Civil



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

10- ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS

Apresentação das ações e atividades realizadas referentes ao cumprimento dos seguintes requisitos e variáveis: **1, 4, 5C, 7, 8 e 9**, previstas na Instrução Normativa n.º 07/2025, que disciplina os critérios da Avaliação de Desempenho das Ouvidorias.

1. CUMPRIMENTO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA

❖ Linguagem simples

A Linguagem Simples foi definida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) como ação estratégica para 2025, visando ao aprimoramento da participação social e ao fortalecimento das ouvidorias.

Atendendo solicitação da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil, a CGE indicou a Auditora de Controle Interno, Maria Antonizete de Oliveira Silva, para ministrar uma palestra sobre o tema aos operadores internos. O evento foi realizado no dia 27 de novembro de 2025, no auditório do Complexo de Delegacias Especializadas da Polícia Civil (CODE), localizado no Centro Integrado de Segurança Pública (CISP), em Fortaleza/CE.

A palestra foi bastante proveitosa, abordando conteúdos de alto valor prático para as atividades cotidianas da equipe no tratamento das manifestações. Compareceram ao evento, 63 operadores internos, além da Delegada Geral Adjunta, DPC Teresa Cristina Cruz, e os coordenadores da Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento (CODIP), Coordenadoria de Gestão de Pessoas (COGEP) e Departamento de Combate ao Crimes Contra o Patrimônio (DEPATRI).

Como evidência da ação, seguem abaixo fotografias do evento e a lista de presença dos participantes.

❖ Registros da ação (fotos e lista de presença):







POLÍCIA CIVIL
DO ESTADO DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

LISTA DE PRESENÇA

Palestra “Linguagem Simples na Administração Pública”

Data: 27 de novembro de 2025

Horário: 9h às 11h

Local: Auditório do CODE/PCCE/CISP

Ministrante: Maria Antonizete de Oliveira Silva (Auditora de Controle Interno/CGE)

Realização: Ouvidoria da Polícia Civil (PC/CE)

Apoio: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE)

n.º	NOME COMPLETO	LOTAÇÃO	ASSINATURA
1	ALEX PINHEIRO LIMA	DTO	Alex P. Lima
2	Isana Pereira Moreira	DPC	Isana
3	Marcos Cardoso Braga	DAGR	Marcos
4	Stephanie Pinheiro Nogueira	CO-SAUDE	Stephanie
5	Christiane Araújo Goul	2ª DPCC	Christiane
6	Adriana Oliveira Mota	DESARME	Adriana
7	GUSTAVO LWAROS POUTES	DRIPD (IDOSO)	Gustavo
8	Rafaela Moreno Loure	DDF	Rafaela
9	RAFAEL VELLOSO FONTENELLE CARVALHO	20ª DELEGACIA DA CAPITAL	Rafael
10	RAVEL SALES PEIXOTO	DG (ASCOI)	Ravel
11	Vinicius A F Lima	DRCC	Vinicius
12	Luiza Maria S. Tavares	DPI Nork	Luiza
13	Liberal Melo	6º DP. DPC	Liberal
14	MARLOS PAULO DE A. COSTA	DRF	Marlos

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto



POLÍCIA CIVIL
DO ESTADO DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

n.º	NOME COMPLETO	LOTAÇÃO	ASSINATURA
15	NATAN DA COSTA ANDRADE	COGEP	
16	CARMEN L. A. ARRUDA	COGEP/CEGEP	
17	Franisco Jose Raulino	5 DP	
18	Edias Ferreira de S. Filho	COMEGEDONIA.	
19	BRUNO DE A. DÓRNEGA	COMEGEDONIA	
20	Cristley Carvalho Santana	DPISUL	
21	Guilherme F. C. da S. Lima	DPEV	
22	JOSE WESDERWY SOUSA DE OLIVEIRA	DRA	
23	RAQUEL ROCHA MAIA	COTIC	
24	DAPHNE PUGLIONE	DPC	
25	FRANCISCO XAVIER F. JUNIOR	DEPROTUR	
26	Alexandre Ferraz Pereira	COLOG	
27	Inácia Rodrigues A.	7CA	
28	Senza C. S. N. Soares	30DPCC	
29	ALINE CARLA S. AGUIAR	DPE	
30	GUSTAVO PONTES	D. IDOSO	
31	Paula Kelly Almeida de C. Colaco	GAB DG-PCCE	
32	Fcy Eveline B. Costa M	DPM A	
33	GILSON ELANO DA SILVA	CORE	
34	Dorley Ruy Loufery Peres	1ºDDM	
35	Antonio Bruno Carneiro Farias	CEPRON/COGEP	
36	Maria Neusimar Vieira Barros	NUPRE	
37	Karolina Mendes Nogueira	ASTUR/PCCE	

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto



POLÍCIA CIVIL
DO ESTADO DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

n.º	NOME COMPLETO	LOTAÇÃO	ASSINATURA
38	ANNA CHRISTINA LIMA RES FERRE	ASTUR / PCCE	
39	MARCIA GABRIELI SAMPAIO XAVIER	CODIP / PCCE	
40	LUIZ CARLOS FERNANDES	CODIP / PCCE	
41	Paula Caroline F. de Araújo	1ª Delegacia Municipal	
42	Rafael Gomes Soares	DEIARC	
43	Anthony Corvalho Rodrigues	DPGV	
44	Sufiane Sousa Silva	DHPP	
45	Tênia Soares Inácio	DHPP	
46	TACIANA A. FERREIRA	DCECA	
47	Érika Almeida de A. da Paixão	ODIP	
48	OSMAR BERTO	DEPATRI	
49	Tatiana de Castro	Depat	
50	Sammy C. Gomes	26º DP / HODP	
51	Jessica Lopes da Silva	DECAP	
52	Mayara Junior R. Costa	TRAC	
53	Marcos Cavalcante	ASCOM-PCCE	
54	Sônia Regina Goderville Carmo	CO-Saúde	
55	Bruna Dutra Moreira	COGE P	
56	Clarissa Paente	DPG	
57	ANTONIO MARCUS SANTALASAS	ASCOM-PCCE	
58	Luís Michel	COGE P	
59	Barbara Queiroz	2ª DDM FOR	
60	JEREFISON PEREIRA DA SILVA	OUVIDORIA	

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto



POLÍCIA CIVIL
DO ESTADO DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

n.º	NOME COMPLETO	LOTAÇÃO	ASSINATURA
61	faulma de Araújo Menezes	Ouvidoria	
62	gueliana Silva Chagas	Ouvidoria	
63	Alexsandra Santos da Silva	Ouvidoria	
64			
65			
66			
67			
68			
69			
70			
71			
72			
73			
74			
75			
76			
77			
78			
79			
80			
81			
82			
83			

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

4. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR

No ano de 2025, o Ouvidor Setorial da Polícia Civil participou das ações de capacitação e qualificação relacionadas à Ouvidoria, conforme discriminadas na planilha a seguir. O curso de Certificação em Ouvidoria foi realizado no período de 10/05/2021 a 22/10/2021.

Ações de qualificação do Ouvidor			
Título da Capacitação ou Evento	Organização/ Local	Período	Carga Horária
Certificação em Ouvidoria 2021	CGE/EGPCE	10/05 a 22/10/2021	123h/a
Oficina Código de Ética dos Agentes de Ouvidoria	CGE	02/04 a 04/04/2025	09h/a
XII Encontro Estadual de Ouvidores	ABO-Ceará	28/08/2025	04h/a
Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública	ENAP	03/11 a 05/11/2025	20h/a
Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	ENAP	06/11 a 18/11/2025	20h/a

Tabela 16 – Ações de qualificação do ouvidor.

Fonte: Autoria própria com base nas qualificações realizadas em 2025.



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO
SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO E GESTÃO

CERTIFICADO

Certificamos que **JERFFISON PEREIRA DA SILVA** participou da formação **CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA 2021**, com carga horária de 123 horas/aula, realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, em parceria com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPCE, no período de 10 de maio a 22 de outubro de 2021.

Fortaleza-CE, 22 de outubro de 2021.

Fernanda Maria Diniz da Silva

Fernanda Maria Diniz da Silva
Coordenadora Pedagógica da Escola de Gestão Pública do
Estado do Ceará - EGPCE

Aloísio Barbosa de Carvalho Neto
Secretário de Estado Chefe da
Controladoria e Ouvidoria Geral

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Módulo I - Ouvidoria como Instrumento de Cidadania (15h/a).
- Módulo II - Ética e Ouvidoria (15h/a).
- Módulo III - Transparência: Sistema Público de Acesso à Informação (15h/a).
- Módulo IV - Comunicação e sua Efetividade no Espaço Laboral (15h/a).
- Módulo V - Ouvidoria como Instrumento de Gestão (15h/a).
- Módulo VI - Sistema de Controle Interno do Poder Executivo (15h/a).
- Módulo VII - Inteligência Emocional com Foco na Ouvidoria (15h/a).
- Módulo VIII - Padronização do Processo de Ouvidoria (9h/a).
- Módulo IX - Gestão por Processos Voltada para Ouvidoria (9h/a).

INSTRUTORIA

Antônio Augusto Almeida Cruz, Camila Martins Lima, Jean Lopes dos Santos, João Ítalo Queiroz Mendes, Marcelo de Sousa Monteiro, Maria Aurelina Farias de Araújo, Maria Thais Pinheiro Holanda e Tiago Peixoto Feliciano.

CÓDIGO DE VALIDAÇÃO:

Para validar seu Certificado/Declaração acesse o endereço abaixo:

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

CÓDIGO DO CERTIFICADO/DECLARAÇÃO:

8ceef040-4e11-11ec-8da4-dd01d1763924

Certificado Registrado na Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGPCE)
CNPJ: 10.812.826/001-09





PROGRAMA DE GESTÃO
DE LÍDERES PÚBLICOS
DO CEARÁ

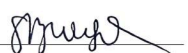


CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO E GESTÃO

CERTIFICADO

A Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará certifica que **JERFFISON PEREIRA DA SILVA** participou da oficina **CÓDIGO DE ÉTICA DOS AGENTES DE OUVIDORIA - TURMA 01 (EXCLUSIVA CGE)**, com início em 02 de abril de 2025 e término em 04 de abril de 2025, com carga horária de 09 horas/aula.

Fortaleza-CE, 04 de abril de 2025


Saulo Moreira Braga
Diretor da Escola de Gestão Pública
do Estado do Ceará - EGPCE

CERTIFICADO

Jerffison Pereira da Silva

participou do XII Encontro Estadual de Ouvidores, com carga horária de 4 horas, que abordou o tema “As Ouvidorias municipais com foco na inovação e na participação cidadã”, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores - ABO Seccional Ceará, com apoio da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

Fortaleza, 28 de agosto de 2025.


ALOÍSIO CARVALHO
Secretário de Estado Chefe da
Controladoria
e Ouvidoria Geral do Estado


PAULO HENRIQUE ARAÚJO LIMA
Presidente da Associação
Brasileira de Ouvidores - ABO
Seccional Ceará

Realização:





A Escola Nacional de Administração Pública - Enap certifica que

JERFFISON PEREIRA DA SILVA

concluiu o curso **Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública (Turma NOV/2025)**, com carga-horária de 20 horas, início em 03/11/2025, término em 05/11/2025 e nota final 90.

Betânia Lemos
Presidenta



A Escola Nacional de Administração Pública - Enap certifica que

JERFFISON PEREIRA DA SILVA

concluiu o curso **Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria (Turma NOV/2025)**, com carga-horária de 20 horas, início em 06/11/2025, término em 18/11/2025 e nota final 80.

Betânia Lemos
Presidenta

Os demais membros da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil participaram de cursos e palestras de capacitação e qualificação para aprimoramento no desempenho das atribuições de ouvidoria, conforme pode se observar nas informações a seguir.

Ações de qualificação dos demais membros da Ouvidoria				
Participante(s)	Título da Capacitação ou Evento	Organização/ Local	Período	Carga Horária
Jailma de Araújo Menezes	Programa Ouvidoria	ENAP	18/03/2024 a 08/12/2025	210h/a
Jailma de Araújo Menezes	Ouvidorias Públicas no Enfrentamento ao Racismo	ENAP	12/11 a 18/11/2025	30h/a
Juliana Silva Chagas	Uso Diferenciado da Força	ENAP	11/12 a 14/12/2025	40h/a
Juliana Silva Chagas	Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos	ENAP	15/12 a 31/12/2025	20h/a

Tabela 17 – Ações de qualificação dos demais membros da Ouvidoria.
Fonte: Autoria própria com base nas qualificações realizadas em 2025.



A Escola Nacional de Administração Pública - Enap certifica que

JAILMA DE ARAÚJO MENEZES

concluiu o programa **Ouvidoria** com carga-horária de 210 horas.

A stylized, handwritten signature in black ink, representing Betânia Lemos.

Betânia Lemos
Presidenta



A Escola Nacional de Administração Pública - Enap certifica que

JAILMA DE ARAÚJO MENEZES

concluiu o curso **Ouvidorias Públicas no Enfrentamento ao Racismo**
(Turma NOV/2025), com carga-horária de 30 horas, início em 12/11/2025,
término em 18/11/2025 e nota final 81.11.

A stylized, handwritten signature in black ink, representing Betânia Lemos.

Betânia Lemos
Presidenta



A Escola Nacional de Administração Pública - Enap certifica que

JULIANA SILVA CHAGAS

concluiu o curso **Uso Diferenciado da Força (Turma DEZ/2025)**, com carga-horária de 40 horas, início em 11/12/2025, término em 14/12/2025 e nota final 100.

Betânia Lemos
Presidenta



A Escola Nacional de Administração Pública - Enap certifica que

JULIANA SILVA CHAGAS

concluiu o curso **Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos (Turma DEZ/2025)**, com carga-horária de 20 horas, início em 15/12/2025, término em 31/12/2025 e nota final 100.

Betânia Lemos
Presidenta

5. ENGAJAMENTO DA OUVIDORIA NOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA – C) ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS PARA A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria Setorial da Polícia Civil elabora, ao longo do ano, relatórios quadrimestrais com base nos Relatórios de Dados Brutos e na Pesquisa de Satisfação do Sistema Ceará Transparente. Esses documentos são apresentados à Gestão Superior e às chefias de Departamento com o duplo objetivo de tornar conhecidas as demandas e os anseios da sociedade em relação aos serviços prestados pelo órgão e subsidiar a implementação de Ações de Melhoria identificadas nas próprias manifestações. Conforme determinação institucional, os relatórios quadrimestrais são publicados na página oficial da Polícia Civil.

❖ Evidências da ação (link de acesso aos Boletins Estatísticos de Ouvidoria 2025 – relatórios quadrimestrais – e reunião com a gestão superior):

- [Boletim Estatístico de Ouvidoria 2025.1 \(1º quadrimestre, de janeiro a abril\);](#)
- [Boletim Estatístico de Ouvidoria 2025.2 \(2º quadrimestre, de maio a agosto\);](#)
- [Boletim Estatístico de Ouvidoria 2025.3 \(3º quadrimestre, de setembro a dezembro\).](#)

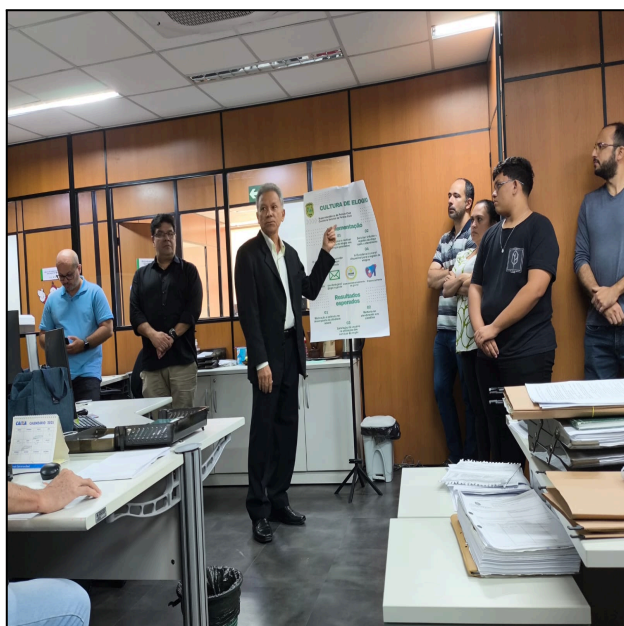




7. AÇÕES E CAMPANHAS DE ARTICULAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO COM AS ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO/ENTIDADE, VISANDO O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA.

- ❖ **Ação 1 – Palestra sobre a cultura do elogio, a qualidade e tempestividade das respostas às manifestações, o fortalecimento da Ouvidoria com as áreas internas e a divulgação das ações e resultados da atuação da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil**

No dia 14 de novembro de 2025, o Ouvidor da Polícia Civil, Jerffison Pereira da Silva, ministrou a palestra presencial na Coordenadoria de Gestão de Pessoas (COGEP). O evento, com duração de duas horas, contou com a participação das equipes das quatro células que integram a COGEP: a Célula de Gestão Documental e Desenvolvimento de Pessoas (CEGEP), a Célula da Folha de Pagamento (CEFOP), a Célula de Direitos, Aposentadorias e Pensões (CEDAP) e a Célula de Provimento e Movimentação de Pessoas (CEPROV). O momento foi registrado por meio de registros fotográficos, que podem ser conferidos a seguir.

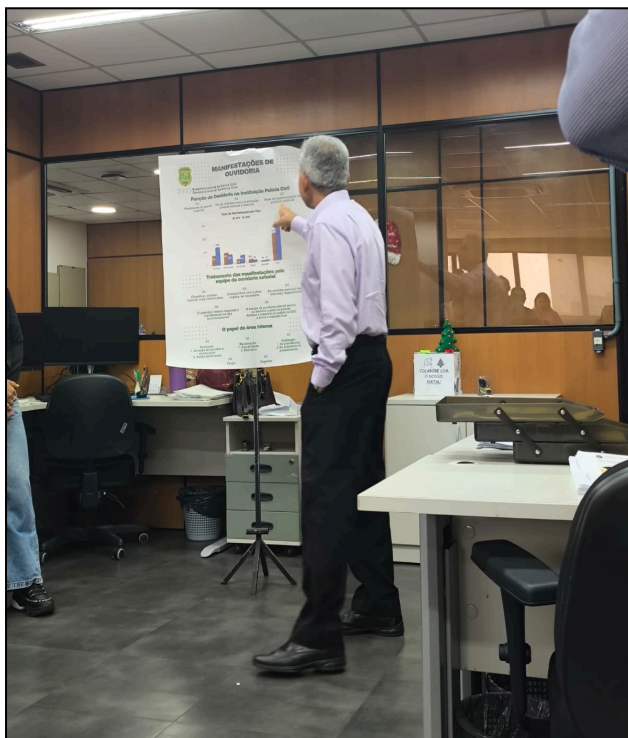


❖ **Ação 2 – Palestra sobre a função da Ouvidoria na Instituição Polícia Civil, tratamento das manifestações pela equipe de ouvidoria setorial e o papel das áreas internas na qualidade e tempestividade das respostas**

A ação foi realizada no dia 9 de dezembro de 2025, no Departamento de Polícia Judiciária Metropolitana (DPJM), e ministrada pelo Ouvidor da Polícia Civil, Jerffison Pereira da Silva. O evento teve como objetivos divulgar a função institucional da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil e apresentar um panorama das manifestações recebidas ao longo daquele ano, até a data de sua realização.

Com duração de duas horas, a palestra abordou ainda o fluxo de tratamento das manifestações pela equipe da ouvidoria setorial e o papel das áreas internas nesse processo. O foco principal recaiu sobre a qualidade, a tempestividade e a completude das respostas prestadas aos cidadãos.

Os registros fotográficos do evento encontram-se disponíveis a seguir.



8. REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA

❖ Ação 1 – Ouvidoria Ativa no Shopping Rio Mar (Semana da Polícia Civil)

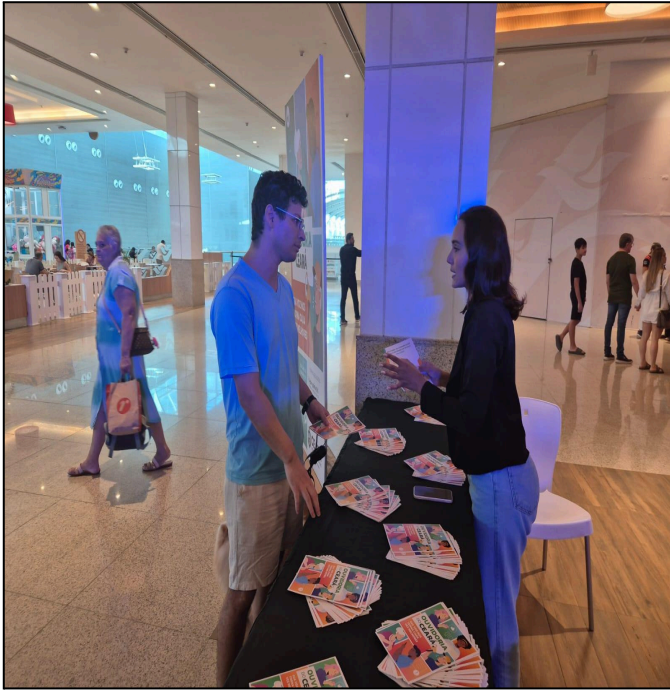
A ação de ouvidoria ativa foi realizada nos dias 26 e 27 de abril de 2026, no Shopping RioMar Fortaleza, em alusão ao Dia do Policial Civil. A iniciativa teve como objetivo divulgar a Ouvidoria Setorial como um instrumento de participação social para o público interno e externo.

O estande recebeu um expressivo número de visitantes, incluindo tanto o público em geral quanto policiais civis. No local, foram apresentados os serviços disponibilizados pela Ouvidoria – como o registro de elogios, reclamações, solicitações e denúncias –, bem como os canais adequados para a formalização dessas demandas.

Aproveitou-se a oportunidade para esclarecer aos visitantes o papel da Ouvidoria Setorial no âmbito das atividades da Polícia Civil.

Os registros fotográficos dos dois dias de evento encontram-se disponíveis a seguir.







❖ Ação 2 - Ouvidoria ativa no Centro Integrado de Segurança Pública - CISP, na sede da Polícia Civil

A segunda ação de ouvidoria ativa foi realizada no dia 20 de outubro de 2025, das 9h às 16h, no Auditório da Polícia Civil do Centro Integrado de Segurança Pública (CISP), integrando-se à campanha de cadastramento de doadores de medula óssea promovida pelos órgãos de segurança pública do estado.

O evento foi direcionado ao público interno e externo, beneficiando-se da localização em uma região de grande fluxo de pessoas. Entre os participantes, destacaram-se servidores e trabalhadores dos órgãos federais e estaduais próximos, – como do CISP e da Polícia Federal –, estudantes e professores (pela vizinhança com duas escolas públicas), além da comunidade do entorno e demais trabalhadores e usuários de serviços públicos que circulam diariamente pela área.

Dessa forma, a ação alcançou um excelente resultado na difusão da importância da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil como canal estratégico de comunicação com a população, aproximando a instituição tanto do público interno quanto da comunidade, em uma iniciativa bem-sucedida de engajamento social.

Os registros fotográficos da ação encontram-se disponíveis a seguir.

Um gesto simples, uma vida inteira.

Campanha de cadastramento de doadores de **medula óssea**

Você precisa:

- ter entre 18 e 35 anos;
- não ter histórico pessoal de câncer;
- apresentar documento de identidade com foto;
- fornecer telefones de contato;
- preencher formulário com dados pessoais;
- coletar uma amostra de 5ml de sangue para testes.

Dia 20 de outubro, de 9h às 16h,
no auditório da **Delegacia-Geral da Polícia Civil do Ceará**, no Cisp - Rua Professor Guilhon, S/N, Aeroporto.









9. REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO

A avaliação dos serviços prestados pela Polícia Civil foi realizada por meio da aplicação presencial de um questionário aos usuários da Delegacia de Proteção à Pessoa Idosa e à Pessoa com Deficiência (DPIPD), localizada no Complexo de Delegacias Especializadas da Polícia Civil (CODE), em Fortaleza/CE.

A ação teve como propósito avaliar especificamente o serviço de registro de Boletim de Ocorrência (BO). A coleta de dados foi conduzida ao longo do mês de dezembro de 2025.

Os resultados da avaliação, incluindo suas respectivas representações gráficas, estão disponíveis no link a seguir:

<https://www.policiacivil.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/26/2026/01/Representacao-grafica-da-avaliacao-de-servicos-publicos-da-PCCE_servico-de-registro-de-Boletim-de-Ocorrencia-BO.pdf>.

O questionário utilizado pode ser conferido a seguir.



POLÍCIA CIVIL
DO ESTADO DO CEARÁ

OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

Avaliação de Serviços Públicos – Polícia Civil
(Questionário Anônimo)

Unidade: Delegacia de Proteção à Pessoa Idosa e à Pessoa com Deficiência (DPIPD)

Data do Atendimento: __/__/____

Instruções: *Por favor, avalie sua experiência com o serviço de registro de Boletim de Ocorrência assinalando as opções abaixo.*

Sua identidade será totalmente anônima. Agradecemos sua participação nesta avaliação. Sua opinião é essencial para melhorarmos a qualidade dos nossos serviços.

Por favor, marque com um “X” na opção que melhor se aplica a você.

Qual seu gênero?

- ☐ Feminino
☐ Masculino
☐ Outro: _____

Qual sua cor ou raça?

- ☐ Branca
☐ Preta
☐ Parda
☐ Amarela (descendente de asiáticos)
☐ Indígena

Qual sua faixa etária?

- ☐ Até 25 anos
☐ 26 a 40 anos
☐ 41 a 60 anos
☐ Acima de 60 anos

Qual sua escolaridade? (Indique o grau de instrução mais elevado que possui)

- ☐ Não frequentou escola
☐ Ensino fundamental incompleto
☐ Ensino fundamental completo
☐ Ensino médio incompleto
☐ Ensino médio completo
☐ Ensino superior incompleto
☐ Ensino superior completo

Questionário sobre a satisfação com o serviço de registro de Boletim de Ocorrência

1. Você foi tratado(a) com respeito?

- ☐ Sim
☐ Parcialmente
☐ Não

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto



POLÍCIA CIVIL
DO ESTADO DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

2. As informações sobre prazos, procedimentos e andamento do seu Boletim de Ocorrência foram transmitidas com clareza?

- ☐ Não
- ☐ Parcialmente
- ☐ Totalmente

3. Na sua opinião, o tempo de espera para o registro do seu Boletim de Ocorrência foi:

- ☐ Rápido
- ☐ Normal
- ☐ Demorado

4. Como você avalia a sua experiência com o serviço de registro de Boletim de Ocorrência?

- ☐ Muito satisfeito
- ☐ Satisfeito
- ☐ Neutro
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Muito Insatisfeito

5. Como você avalia as condições do local de atendimento (limpeza, organização, conforto)?

- ☐ Adequadas
- ☐ Regulares
- ☐ Inadequadas

6. Qual era sua expectativa com o serviço de registro de Boletim de Ocorrência antes do atendimento recebido?

- ☐ Muito alta
- ☐ Alta
- ☐ Neutra
- ☐ Baixa
- ☐ Muito baixa

7. Pensando no atendimento que você recebeu hoje, você recomendaria o serviço de registro de Boletim de Ocorrência a outras pessoas?

- ☐ Sim, com certeza recomendaria
- ☐ Sim, acho que recomendaria
- ☐ Não tenho certeza/Tanto faz
- ☐ Não, provavelmente não recomendaria
- ☐ Não, não recomendaria

8. Espaço para Comentários e Sugestões:

Utilize o espaço abaixo para elogiar, criticar ou dar sugestões de melhoria do serviço de registro de Boletim de Ocorrência.

APÊNDICE A - UNIDADES INTERNAS MAIS RECLAMADAS

Em 2025, as unidades internas que mais receberam manifestações do tipo Reclamação estão listadas na tabela a seguir.

Este item foi mantido no presente relatório para que a gestão superior tenha ciência de como a população tem avaliado a prestação de serviço nas unidades da Polícia Civil. O objetivo é subsidiar a implementação de ações de melhoria, tanto no atendimento quanto nos serviços ofertados à sociedade.

Unidades Internas Mais Reclamadas		
n.º	Unidade	Número de reclamações
1	16º DISTRITO POLICIAL	68
2	13º DISTRITO POLICIAL	56
3	GABINETE DO DELEGADO GERAL - ASSESSORIA ADMINISTRATIVA	27
4	DELEGACIA DE PROTEÇÃO AO IDOSO E A PESSOA COM DEFICIÊNCIA	26
5	ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	26
6	26º DISTRITO POLICIAL	24
7	DELEGACIA REGIONAL DE BATURITÉ	19
8	2º DISTRITO POLICIAL	18
9	4º DISTRITO POLICIAL	18
10	34º DISTRITO POLICIAL	16
TOTAL		347

Tabela 18 – Manifestações por unidades internas mais reclamadas.

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2025.

APÊNDICE B - UNIDADES INTERNAS MAIS ELOGIADAS

Com o mesmo propósito, mantivemos neste relatório a tabela das 10 unidades internas que mais receberam manifestações do tipo Elogio. O objetivo é que a Gestão Superior utilize esses dados como parâmetro e possa estender as boas práticas e melhorias de atendimento, quando aplicáveis, às demais unidades.

Conforme apresentado na tabela a seguir, as unidades internas mais elogiadas em 2025 seguem listadas abaixo.

Unidades Internas Mais Elogiadas		
Colocação	Unidade	Elogios
1ª	COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	12
2ª	DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA E PSICOSSOCIAL	11
3ª	DELEGACIA REGIONAL DE ARACATI	10
4ª	09º DISTRITO POLICIAL	9
5ª	02º DISTRITO POLICIAL	8
	DELEGACIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO MARTINS	8
6ª	OUVIDORIA	6
7ª	4º DISTRITO POLICIAL	5
	15º DISTRITO POLICIAL	5
8ª	DELEGACIA DE DEFESA DA MULHER DE FORTALEZA	4
	DELEGACIA DE PROTEÇÃO AO TURISTA	4
	DEPARTAMENTO DE COMBATE A CRIMES CONTRA O PATRIMÔNIO	4
9ª	05º DISTRITO POLICIAL	3
	DEPARTAMENTO TÉCNICO OPERACIONAL	3
	GABINETE DO DELEGADO GERAL-ASSESSORIA	3

Unidades Internas Mais Elogiadas		
Colocação	Unidade	Elogios
	ADMINISTRATIVA	
10ª	10º DISTRITO POLICIAL	2
	11º DISTRITO POLICIAL	2
	26º DISTRITO POLICIAL	2
	34º DISTRITO POLICIAL (ATUAL 24º DP)	2
	DELEGACIA DE COMBATE A EXPLORAÇÃO A CRIANÇA E AO ADOLESCENTE	2
	DELEGACIA MUNICIPAL DE PARAMBU	2
	DEPARTAMENTO DE HOMICÍDIOS E PROTEÇÃO À PESSOA	2
TOTAL		109

Tabela 19 – Manifestações por unidades internas mais elogiadas.
Fonte: Plataforma Ceará Transparente, 2025.

APÊNDICE C - PARTICIPAÇÃO NAS REUNIÕES ORDINÁRIAS DA REDE DE OUVIDORIAS

Em 2025, a Ouvidoria Setorial manteve participação ativa e ininterrupta nas reuniões da Rede de Ouvidorias, assegurando pleno alinhamento com as diretrizes e compartilhamento de práticas no âmbito estadual.

- ❖ **I Reunião da Rede de Ouvidorias, em 27/02/2025** – realizada no auditório da Secretaria do Planejamento e Gestão (SEPLAG).



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

DECLARAÇÃO

Declaramos que Jailma Menezes
participou presencialmente da I Reunião da Rede de
Ouvidorias, realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do
Estado do Ceará – CGE, no auditório da Secretaria do
Planejamento e Gestão – SEPLAG, no dia 27 de fevereiro
2025, das 09:00h às 12:00h.



Marconi Lemos
Secretário Executivo da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado



DECLARAÇÃO

Declaramos que Juliana Silva Chagas participou presencialmente da I Reunião da Rede de Ouvidorias, realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, no auditório da Secretaria do Planejamento e Gestão – SEPLAG, no dia 27 de fevereiro 2025, das 09:00h às 12:00h.

Marconi Lemos

Secretário Executivo da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

- ❖ **II Reunião da Rede de Ouvidorias, em 29/04/2025** – realizada no auditório do Museu da Imagem e do Som (MIS).



DECLARAÇÃO

Declaramos que Jerffison Pereira da Silva participou presencialmente da II Reunião da Rede de Ouvidorias, realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, no Museu da Imagem e do Som – MIS, no dia 29 de abril 2025, das 13:00h às 17:00h.

Marconi Lemos

Secretário Executivo da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

- ❖ **III Reunião da Rede de Ouvidorias, em 18/06/2025** – realizada no auditório da Secretaria do Planejamento e Gestão (SEPLAG).



- ❖ **IV Reunião da Rede de Ouvidorias, em 14/08/2025** – realizada no auditório da Companhia de Gás do Ceará (CEGÁS).



- ❖ **V Reunião da Rede de Ouvidorias, em 23/10/2025** – realizada no auditório da Agência Reguladora do Estado do Ceará (ARCE).


CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

DECLARAÇÃO

Declaramos que Jailma de Araujo Menezes
participou presencialmente da V Reunião da Rede de
Ouvidorias, realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do
Estado do Ceará – CGE, no Auditório da Agência Reguladora
do Estado do Ceará - ARCE, no dia 23 de Outubro de 2025, das
09:00h às 12:00h.


Marconi Lemos
Secretário Executivo da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

- ❖ **VI Reunião da Rede de Ouvidorias, em 16/12/2025** – realizada no auditório da Secretaria do Planejamento e Gestão (SEPLAG).


CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

DECLARAÇÃO

Declaramos que Jerffison Pereira da Silva
participou presencialmente da VI Reunião da Rede de
Ouvidorias de 2025, realizada pela Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado do Ceará – CGE, no auditório da Secretaria
do Planejamento e Gestão (SEPLAG), no Cambeba, no dia 16
de dezembro de 2025, das 09:00h às 12:00h.


Aloísio Barbosa de Carvalho Neto
Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral.

Em 2025, foram realizadas quatro reuniões de alinhamento de equipe nesta Ouvidoria Setorial, visando reforçar o compromisso dos membros com a transparência e a prestação de serviços à população. Os assuntos tratados estão detalhados nas atas a seguir.

 POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO CEARÁ	 CEARÁ GOVERNO DO ESTADO SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL
OUVIDORIA PC/CE	
ATA DE REUNIÃO	
Aos 29 (Vinte e nove) dias do mês de janeiro de 2025 (dois mil e vinte cinco), na sede da Delegacia Geral - CISP, na cidade de Fortaleza/Ce, foi realizada de forma presencial, por volta das 09:30 horas, reunião da equipe de Ouvidoria, onde presente encontravam-se os servidores abaixo relacionados; O Ouvidor deu aberta a reunião submetendo aos presentes à apreciação da seguinte pauta: *Análise do Relatório Quadrimestral da Ouvidoria PC/CE (Setembro a Dezembro/2024); *Adequar a tipologia das manifestações de Reclamação para evitar classificações inadequadas; *Distribuição das manifestações para as áreas internas envolvidas: 1) Ocorrência dentro do Estado (Acionar a área interna da Ouvidoria Setorial); 2) Manifestações de atribuições de Outros Poderes e outros Estados não acionar as áreas internas da Ouvidoria Setorial; 3) Quando a Ouvidoria Setorial tem conhecimento da resposta a ser enviada ao manifestante, não envolver a área interna, exceto se o assunto for direcionado para a própria Ouvidoria; 4) Quando solicitar mais informações e o manifestante não atender, não acionar a área interna. Dando-se 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, 29 de janeiro de 2025. Equipe Ouvidoria: Jerffison Pereira da Silva Ouvidor da Polícia Civil Jailma de Araújo Menezes Escrivã de Polícia Civil Alexsandra Santos da Silva Auxiliar de Administração Equipe SIC:  Juliana Silva Chagas Inspetora de Polícia Civil SIC – Serviço de Informação ao Cidadão	
CEP: 60055-090 - Fortaleza / CE - Fone (85) 3101-7300 Rua do Rosário, 199 – Centro	



POLÍCIA CIVIL
DO ESTADO DO CEARÁ



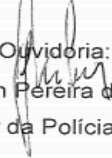
CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

OUVIDORIA PC/CE

ATA DE REUNIÃO

Aos 05(Cinco) dias do mês de março de 2025 (dois mil e vinte cinco), na sede da Delegacia Geral - CISP, na cidade de Fortaleza/Ce, foi realizada de forma presencial, por volta das 14:30 horas, reunião da equipe de Ouvidoria, onde presente encontravam-se os servidores abaixo relacionados; O Ouvidor deu aberta a reunião submetendo aos presentes à apreciação da seguinte pauta: Explicação dos assuntos abordados na I Reunião da Rede de Ouvidorias – CGE, realizada no dia 27/02/2025; Definição das ações de cada variável do Anexo I da Portaria nº 07/2025 CGE. Dando-se 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, 05 de março de 2025.

Equipe Ouvidoria:


Jerffison Pereira da Silva

Ouvidor da Polícia Civil


Jailma de Araújo
Escrivã de Polícia Civil


Alessandra Santos da Silva
Auxiliar de Administração

Equipe SIC:


Juliana Silva Chagas

Inspetora de Polícia Civil

SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

CEP: 60055-090 - Fortaleza / CE - Fone (85) 3101-7300
Rua do Rosário, 199 – Centro



POLÍCIA CIVIL
DO ESTADO DO CEARÁ



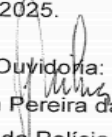
CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

OUVIDORIA PC/CE

ATA DE REUNIÃO

Aos 10 (Dez) dias do mês de abril de 2025 (dois mil e vinte cinco), na sede da Delegacia Geral - CISP, na cidade de Fortaleza/Ce, foi realizada de forma presencial, por volta das 11:50 horas, reunião da equipe de Ouvidoria, onde presente encontravam-se os servidores abaixo relacionados; O Ouvidor deu aberta a reunião submetendo aos presentes à apreciação da seguinte pauta: Análise do Relatório de Avaliação das Ouvidorias 2024. Dando-se 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, 10 de abril de 2025.

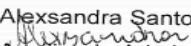
Equipe Ouvidoria:


Jerffison Pereira da Silva

Ouvidor da Polícia Civil


Jailma de Araújo Menezes

Escrivã de Polícia Civil


Alessandra Santos da Silva

Auxiliar de Administração

Equipe SIC:


Juliana Silva Chagas

Inspetora de Polícia Civil

SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

CEP: 60055-090 - Fortaleza / CE - Fone (85) 3101-7300
Rua do Rosário, 199 – Centro



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL



POLÍCIA CIVIL
DO ESTADO DO CEARÁ

OUVIDORIA PC/CE

ATA DE REUNIÃO

Aos 28 (Vinte e oito) dias do mês de outubro de 2025 (dois mil e vinte cinco), na sede da Delegacia Geral - CISP, na cidade de Fortaleza/Ce, foi realizada de forma presencial, por volta das 13:00 horas, reunião da equipe de Ouvidoria, onde presente encontravam-se os servidores abaixo relacionados; O Ouvidor deu aberta a reunião submetendo aos presentes à apreciação da seguinte pauta: Implementação de ações ref. a Portaria CGE nº 07/2025. Dando-se 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, 28 de outubro de 2025.

Equipe Ouvidoria:

Jerffison Pereira da Silva

Ouvidor da Polícia Civil

Jailma de Araújo Menezes

OIP

Equipe SIC – Serviço de Informação ao Cidadão:

Juliana Silva Chagas

OIP

Refere-se à Portaria Normativa n.º 9, de 2019, que institui as atribuições da Assessoria da Ouvidoria Setorial e a insere na Estrutura Organizacional da Polícia Civil.

Numero do Documento: 2272244



POLÍCIA CIVIL



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

**Superintendência da Polícia Civil
Gabinete do Delegado Geral**

PORTARIA NORMATIVA N.º 9/2019

Estabelece as atribuições da Assessoria da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil, inclusa na respectiva Estrutura Organizacional disposta no Decreto n.º 32.987, DOE de 22 de fevereiro de 2019, e dá outras providências.

O Delegado Geral de Polícia Civil do Estado do Ceará, Marcus Vinicius Saboia Rattacaso, no uso de suas atribuições legais e etc.

CONSIDERANDO que constitui atribuição básica da Polícia Civil a estrita observância aos princípios da Legalidade, da Impessoalidade, da Moralidade, da Publicidade, da Finalidade, da Eficiência e do Interesse Público, conforme preconizam a CF/88 e a Lei 12.124, de 06/07/1993 (Estatuto da Polícia Civil de Carreira);

CONSIDERANDO que compete à administração superior da Polícia Civil do Ceará estabelecer meios que visem otimizar e padronizar suas atividades com a devida celeridade e eficiência, elegendo o interesse público;

CONSIDERANDO as diretrizes Legais do Sistema Geral de Ouvidoria, gerenciado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, notadamente a do Plano de Ação para Sanar Fragilidades – PASF/99, no âmbito da Polícia Civil;

CONSIDERANDO ser a Ouvidoria Setorial da Polícia Civil, órgão de assessoramento interno ao Gabinete do Delegado Geral, e vinculada operacionalmente à gerência da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, através do Sistema SOU e do Sistema de Informações ao Cidadão – SIC;

CONSIDERANDO a recorrência das atividades da Ouvidoria da Polícia Civil, na recepção das manifestações dos cidadãos, através da Controladoria e Ouvidoria Geral, urgindo respostas com brevidade, efetividade e presteza, é de interesse institucional estabelecer suas atribuições em consonância às leis e regulamentos que regem o Sistema de Ouvidoria – SOU e o acesso à informação – SIC;

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer no âmbito da Ouvidoria Setorial da Polícia Civil, as atribuições mais emergentes deste órgão de assessoramento ao Gabinete da Delegacia Geral, preceituando assim:

I – Assessorar o Gabinete do Delegado Geral da Polícia Civil, para a interlocução com a Controladoria e Ouvidoria Geral, e nas questões pertinentes ao Sistema de Ouvidoria, assim como no serviço e acesso de informações, conforme dispostos em Lei;

GABINETE DO DELEGADO GERAL DA POLÍCIA CIVIL
Rua do Rosário, 199, Centro, Fortaleza - CE / CEP: 60.055-090 / PABX: (85) 3101-7300 / FAX: (85) 3101.7373
Site: www.policiacivil.ce.gov.br / E-mail: gabinete@policiacivil.ce.gov.br

n/r

II – receber as manifestações encaminhadas pelos usuários, sejam sugestão, elogio, denúncia, reclamação, solicitação de serviços, pedido de informação;

III – manter o controle e atualidade das manifestações do cidadão, encaminhadas a todas as áreas internas, apresentando resultado de apuração, com alinhamento supervisional da Controladoria e Ouvidoria Geral, bem como assistir às sub-redes setoriais da Polícia Civil, com as instruções básicas de Ouvidoria, para o estrito fim de atendimento presencial em suas respectivas circunscrições e outras circunvizinhas;

IV – observar e cumprir as disposições legais que garantem o acesso à informação – SIC, à exceção das restrições previstas, e os regulamentos do Sistema de Ouvidoria do Estado – SOU, bem como oferecer atendimento presencial de Ouvidoria na sede da Polícia Civil;

V – disponibilizar no sítio eletrônico da Polícia Civil, o Sistema Acesso Cidadão da Carta de Serviços ao usuário, o qual será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, a respeito de todos os serviços prestados pela Instituição nas suas atividades-meio e fim, facilitando o acesso informativo pelos usuários;

VI – executar o Planos de Ações para Sanar Fragilidades – PASE, na esfera administrativa da Polícia Civil, conforme a recomendação oficial da Controladoria e Ouvidoria Geral, afastando a possibilidade de novas irregularidades;

VII – participar, efetivamente, o Ouvidor Setorial de todos os encontros e reuniões agendados pela Controladoria e Ouvidoria Geral, bem como atender a todas as convocações emanadas do Gabinete do Delegado Geral;

VIII – solicitar, trimestralmente, reuniões estratégicas com a gestão superior da Polícia Civil pautando questões de Ouvidoria e outras correlatas;

IX – elaborar, anualmente, relatórios de gestão da ouvidoria setorial e de Acesso à Informação, que deverão consolidar as informações quantitativas e de natureza das manifestações, proporcionando elementos para uma leitura de estatística, e para uma pontuação por desempenho, os quais, obrigatoriamente, devem ser encaminhados à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, até o dia 30 de janeiro do ano seguinte;

X – 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 e 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;

XI – realizar outras atividades concorrentes ao controle social das atividades-meio e fim da Polícia Civil, através de sua ouvidoria Setorial, como órgão de assessoramento do Delegado Geral.

Art. 2º Esta Portaria entre em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO DELEGADO GERAL DA POLÍCIA CIVIL, em Fortaleza/CE, 15 de outubro de 2019.

REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE.

Marcus Vinício Saboia Rattacaso
Delegado Geral da Polícia Civil

GABINETE DO DELEGADO GERAL DA POLÍCIA CIVIL
Rua do Rosário, 199, Centro, Fortaleza - CE / CEP: 60.055-090 / PABX: (85) 3101-7300 / FAX: (85) 3101.7373
Site: www.policiacivil.ce.gov.br / E-mail: gabinete@policiacivil.ce.gov.br

nvt