



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

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2019

**Período 01/01/2019 a 31/12/2019**



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





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

**Secretário Executivo da Segurança Pública e Defesa Social**  
Paulo Sérgio Braga Ferreira

**Coordenadora da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria**  
Isabela Madeira Bezerra de Menezes

**Ouvidor Setorial e Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão**  
Jefferson Renan Gomes Coutinho

**Equipe da Ouvidoria**  
Lícia Cíntia Tabosa Maia  
Antônia Flávia Braga Ferreira  
Ana Karina Accioly Maia

**Capa, projeto gráfico e diagramação**  
Jefferson Renan Gomes Coutinho

## INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social foi instituída através do Decreto nº 28.635 de 08 de fevereiro de 2007 e funciona como órgão de assessoramento da gestão superior, tendo como missão garantir ao cidadão o direito de manifestar suas sugestões, críticas, elogios, reclamações, denúncias, solicitação de serviços e informações por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes. O principal objetivo da Ouvidoria da SSPDS-CE é atender as demandas dos cidadãos destinatários dos serviços da Segurança Pública, atuando de maneira isenta e ética na escuta da população, exercendo o papel de elo entre o cidadão e a Gestão.

Acompanhando os dados estatísticos, há relatos sobre o funcionamento da ouvidoria, considerações aos dirigentes do Órgão, observações acerca de dificuldades enfrentadas e recomendações de melhorias. Sabe-se que as Ouvidorias têm papel importante como instrumentos de gestão, pois recebem as impressões dos cidadãos sobre os serviços públicos disponibilizados pelo Estado. Com suas manifestações podemos identificar demandas sazonais, garantir uma melhor distribuição dos serviços e, principalmente, analisar como o Estado deve e está se comunicando com a sociedade. É por isso que trabalhamos juntos para ajudar a melhorar a qualidade do tratamento de cada manifestação feita pelos cidadãos.

Este instrumento apresenta o relatório gerencial de atividades da Ouvidoria da SSPDS relativo ao exercício do ano de 2019. O total de manifestações tratadas no período relativo são classificadas com as tipificações: denúncia, reclamação, solicitação de serviço, crítica, sugestão e elogio, as quais estão demonstradas em tabelas e gráficos de maneira sistematizada no presente documento e será objeto de análise sucinta de forma quantitativa e qualitativa efetuando comparações com o relatório do ano anterior sempre que pertinente.

A Ouvidoria da SSPDS/CE utiliza como principal ferramenta de trabalho, para recebimento, registro e tratamento das manifestações, o Portal Ceará Transparente, através do site <https://www.sspds.ce.gov.br/>. Essa ferramenta Informatizada de Gestão de Ouvidoria do Estado do Ceará integra as Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual, sistema este gerenciado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE. São utilizados também, os canais: e-mail Institucional, telefone, atendimento presencial, Facebook, carta, Reclame Aqui, Instagram, Governo Itinerante, caixa de sugestões e Twitter.



## PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

*Aprimorar o processo de apuração e tratamento das manifestações de ouvidoria, envolvendo Ouvidoria Setorial e as áreas envolvidas, buscando o cumprimento do prazo regulamentar para a conclusão das manifestações de Ouvidoria, considerando que esse órgão/entidades concluíram menos de 92% (Meta Institucional CGE) das manifestações no prazo regulamentar.: a obediência ao prazo legal de resposta para o cidadão é uma preocupação da Ouvidoria. Constantemente são criadas estratégias para executar ações de otimização do tempo sem prejudicar a qualidade do serviço. Diante disto, as demandas solicitadas são repassadas com maior brevidade para as áreas internas e têm seu prazo monitorado pela ouvidoria.*

*Aperfeiçoar o procedimento de análise de respostas e das apurações pelas áreas interna objetivando melhorar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, focando nos pontos elencados no teor da demanda e buscando a melhoria da satisfação dos cidadãos bem como a redução na quantidades de manifestações reabertas.: a Secretaria de Segurança Pública não mediu esforços para criar e efetivar medidas voltadas à melhoria do atendimento ao cidadão. No âmbito interno, buscou-se a definição de um fluxo detalhado para a solicitação das demandas de informação dirigidas a esta SSPDS, de forma de garantir eficiência, satisfação e padronização de respostas.*

*Instituir e publicar ranking com as unidades/áreas administrativas com maior incidência de reclamação dos usuários no âmbito da ouvidoria e/ou de outros meios de avaliação.: com base nos dados obtidos pelos relatórios dos anos anteriores e do corrente ano, esta Ouvidoria está compilando as informações e articulando a publicação do ranking nas páginas de divulgação da Secretaria de Segurança.*

## OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

### Total de Manifestações do Período

No período em questão (2019), foram registradas 1.146 manifestações, levando a constatar um aumento de 38,9% referente ao exercício de 2016 (825 manifestações), e uma queda, respectivamente, de 14,9% e 26,3% comparado aos exercícios de 2017 (1.347 manifestações) e 2018 (1.557 manifestações). A redução se deu especialmente por uma série de estratégias continuadas e aprimoradas pela Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS) que impactaram diretamente nas modalidades criminosas no Estado. Outras iniciativas de relevância são os investimentos feitos pelo Governo do Ceará como as aquisições de equipamentos para o profissional de segurança, a criação de soluções tecnológicas e o esforço na disponibilização de informações visando aumentar a transparência e a participação do cidadão.

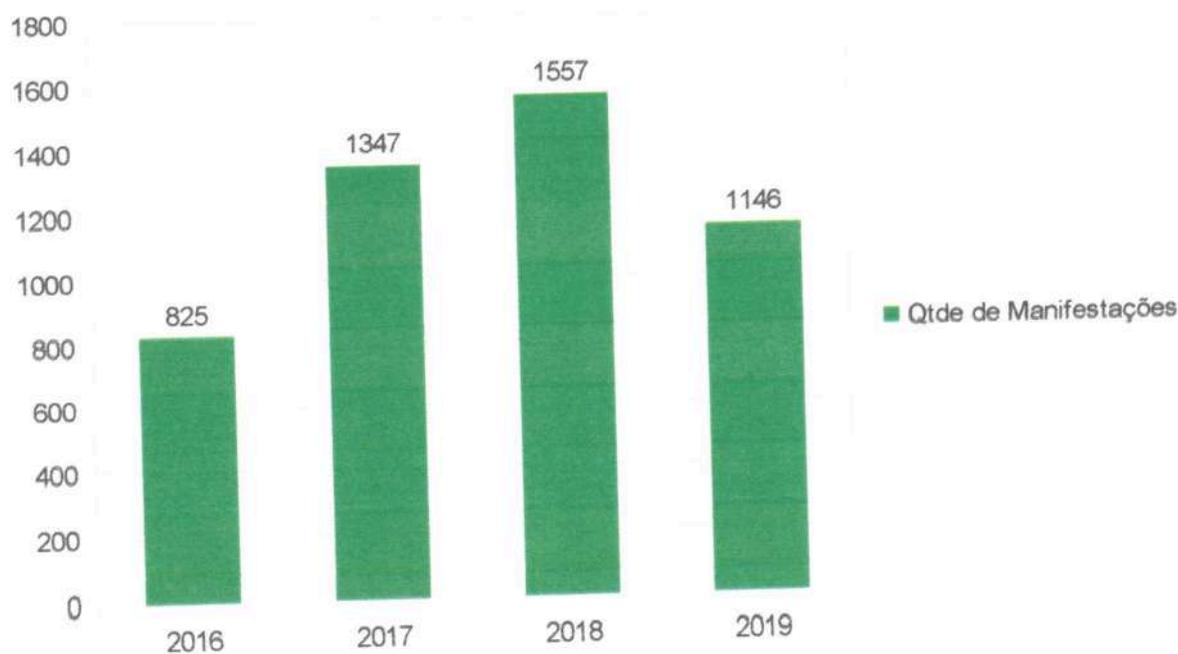


Gráfico de Manifestações por Ano - 2016 a 2019

Comparando o total de demandas mensais dos últimos dois anos, destaca-se que o ano de 2018 teve fevereiro como mês de maior índice de manifestações, totalizando 208, motivado pelo feriado de Carnaval e tendo como assunto mais demandando a “Intensificação de Policiamento”; já em 2019, o mês de janeiro se consolidou como o de maior índice, perfazendo o quantitativo de 162, ocasionado pela série de ataques criminosos que ocorreram no estado do Ceará, tendo como assunto mais demandando “Não atendimento”, quando o cidadão solicita uma viatura policial e não é atendido.

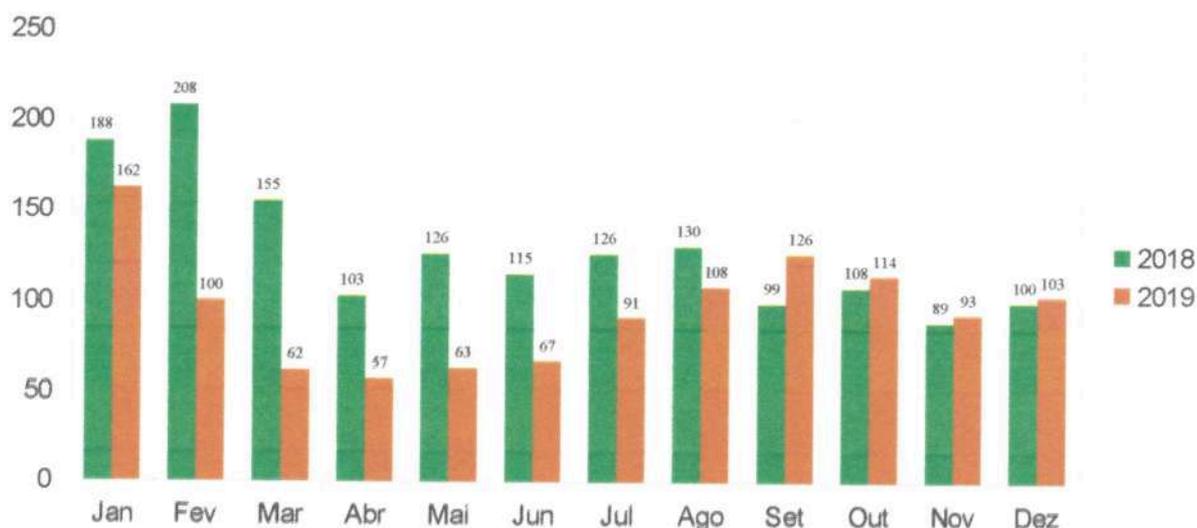


Gráfico de Manifestações Mensais (2018 e 2019)

### Manifestações por Meio de Entrada

A forma de contato mais utilizada é via telefone, com 827 registros, correspondendo 72,1% do total das demandas. Em seguida, vem a internet com 281, correspondendo 24,5%. A forma de atendimento presencial aparece em terceiro lugar com 12 contatos (1,04%).

Nota-se que o telefone continua sendo o meio de entrada mais utilizado e inclusivo, por ser um canal eficaz que pode ser utilizado em qualquer localidade e amplia as possibilidades dos cidadãos que não possuem um contato tão direto com a tecnologia, ou até mesmo estão com pressa para manifestar o que gostariam.

A seguir, a tabela indicativa:

Tabela: Meio de Entrada

Meios	2018	2019	Varição
<b>Telefone 155</b>	1.174	827	-29,5%
<b>Internet</b>	329	281	-14,5%
<b>Presencial</b>	15	12	-20,0%
<b>Telefone Fixo</b>	10	03	-70,0%
<b>E-mail</b>	6	13	116,6%
<b>Caixa de Sugestões</b>	0	0	0%
<b>Facebook</b>	5	5	0%
<b>Reclame Aqui</b>	5	2	-60,0%
<b>Instagram</b>	0	1	100%
<b>Twitter</b>	0	1	100%
<b>Carta</b>	6	1	-83,3%

WJAFAP

### Manifestações por Tipo de Manifestação

Nesta seção as manifestações registradas foram classificadas conforme o objetivo dos assuntos abordados, apresentadas nas tipologias de reclamação, solicitação de serviço, denúncia, sugestão, crítica, e elogio, retratados de forma compilada, como nas tabelas e gráficos adiante apresentados.

Observa-se que das **1146** manifestações do ano de 2019 em sua maioria (62,9%) foram reclamações, em segundo solicitação de serviço com 20,9%, já as denúncias representaram 6,7% do total. Quanto às sugestões, estas somaram 7,4% e, por fim, os elogios representaram 2,3%. Em relação ao ano anterior, percebe-se que ocorreu uma redução no número de reclamações, bem como, no tocante ao número de solicitações, sugestões e elogios. Importante ressaltar que, diferentemente dos outros tipos de manifestações, as “denúncias” tiveram um exponencial crescimento, tendo em vista a confiança e colaboração na qual a população aplica nessa Secretaria, consoante mostra as tabelas e gráficos abaixo:

Tabela: Tipologia de Manifestações

Tipos	2018	2019	Variação
<b>Reclamação</b>	869	721	-17,0%
<b>Solicitação</b>	505	236	-53,2%
<b>Denúncia</b>	50	77	54,0%
<b>Sugestão</b>	97	85	-12,3%
<b>Elogio</b>	36	27	-25,0%

### Manifestações por Tipo/Assunto

Com base na análise de dados levantados, constata-se que do número total de RECLAMAÇÕES, 42% correspondem a "Estrutura e Funcionamento da CIOPS" com 303 manifestações, uma redução de 17% em relação ao exercício anterior. Como SOLICITAÇÃO, "Melhorias na Segurança Pública" com 92 manifestações (38,9%) foi a mais registrada, com redução de (53,2%). Já como DENÚNCIA, "Conduta Inadequada de Policial Militar" com 30 manifestações (38,9%) foi a mais recorrente, aumento de 54%. "Melhorias na Segurança Pública" com 53 manifestações (62,3%) foi a SUGESTÃO mais escolhida pelos cidadãos, redução de 12,3% referente a 2018. E por fim, "Elogio ao Servidor/Colaborador" com (48,1%) foi o assunto mais demandado como ELOGIO, redução de 25%, conforme tabela abaixo:

Tabela: Tipologia/Assunto

<b>Tipos</b>	<b>Assuntos</b>	<b>Total</b>
<b>Reclamação</b>	Estrutura e Funcionamento da CIOPS	303
	Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	154
	Apuração e Procedimentos sobre Crimes Diversos	58
<b>Solicitação</b>	Melhorias na Segurança Pública	92
	Orientações sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	39
	Apuração e Procedimentos sobre Crimes Diversos	37
<b>Denúncia</b>	Conduta Inadequada de Policial Militar	30
	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	14
	Estrutura e Funcionamento da CIOPAER	11
<b>Sugestão</b>	Melhorias na Segurança Pública	53
	Orientações sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	11
	Apuração e Procedimentos sobre Crimes Diversos	08
<b>Elogio</b>	Elogio ao Servidor Público/Colaborador	13
	Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão	12
	Orientações sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos	01

### Manifestações por Assunto/Subassunto

Os subassuntos revelam o detalhamento da demanda padronizado pela Ouvidoria desta SSPDS, em forma de opções que permitem direcionar o seu conteúdo, encaminhando à área responsável com clareza e objetividade. Isso impulsiona uma melhor resolubilidade e gera informações estatísticas para os gestores.

“Não atendimento”, “Não Cumprimento de Normas e Procedimentos” e “Efetivo de Policial” foram os subassuntos com mais demandas. Tiveram, respectivamente, 22,3%, 11,6% e 8,4% do número total de manifestações, como apresentado a seguir:

**Tabela: Assunto/Subassunto**

<b>Tipos</b>	<b>Assuntos</b>	<b>Total</b>
<b>Estrutura e Funcionamento da CIOPS</b>	Não Atendimento	256
	Orientações e Procedimentos sobre o Serviço	32
	Mau Atendimento no Atendimento	17
	Não Cumprimento de Normas e Procedimentos	137
<b>Insatisfação com os Serviços Prestados Pelo Órgão</b>	Desorganização/Mau Atendimento	14
	Demora no Atendimento	8
<b>Melhorias na Segurança Pública</b>	Efetivo de Policial	97
	Equipamentos de Segurança	78
	Qualificação do Servidor/Policial	15

## Manifestações por Programa Orçamentário

Segurança Pública Integrada: o Estado do Ceará aliado a SSPDS vem desenvolvendo uma política de Segurança Pública corroborada no diálogo constante e contínuo entre todo o Sistema de Segurança e a Sociedade Civil, focando principalmente suas ações em componentes preventivos, repressivos, judiciais e sociais, baseando seus passos numa máxima sequência continuada e regular de fatos e operações, onde se procura atingir o cerne do problema já detectado, a questão da violência e combate as suas causas diretas, como roubos, furtos, assaltos, sequestros, torturas e homicídios. Dessa forma, é necessária a agregação de valores em um fluxo de mão dupla, produzindo ações que gerem resultados firmes, concretos e eficientes da parte do Sistema de Segurança no combate ao crime e da parte da Sociedade Civil o sentimento desperto de credibilidade, proteção e confiança em seus agentes de segurança pública.

Segurança Pública Cidadã: Diante da crescente atuação do Governo do Estado do Ceará junto aos Órgãos de Segurança que compõem a Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social - SSPDS, na implantação e propagação de estratégias organizacionais que visam proporcionar uma renovação da parceria entre a população e a segurança pública. Para tanto e, no intuito de fomentar essa Política Pública de Segurança Social e Cidadã, propõe-se uma nova visão filosófica baseada na participação social na forma que envolva todas as forças e componentes vivos da Comunidade junto a sua Polícia Cidadã na busca de um ideal de mais Segurança Pública nos serviços ligados ao bem comum, assim propõe-se que o agente público de segurança se identifique e descubra os anseios e preocupações da comunidade onde está inserido, procurando conhecer e fazendo-se conhecido da comunidade, visando despertar assim o interesse de cada cidadão na resolução dos problemas descobertos, facilitando desse modo a vida de todos.

Segue tabela indicativa:

Tabela: Programas Orçamentários

Programas	Total
Segurança Pública Integrada	664
Segurança Pública Cidadã	463
Gestão e Manutenção	14
Outros	05

## Manifestações por Unidades Internas

Esta série retrata o comportamento das Unidades Administrativas da SSPDS mais demandadas com quantitativo de manifestações, direcionadas de acordo com suas competências. Notamos que as três unidades mais demandadas são: Secretário Adjunto, CIOPS – Núcleo de Despacho e CIOPS – Núcleo de Atendimento, nessa sequência.

Vale ressaltar que os 46,8% do total de demandas são repassadas para o Secretário Adjunto devido quando consideramos a demanda sensível, solicitamos orientação e direcionamento da Gestão Superior.

A seguir, a tabela indicativa:



GOVERNO DO

ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Segurança Pública  
e Defesa Social

Tabela: Unidades Internas

Unidades	Total
Secretário Adjunto	537
CIOPS* – Núcleo de Despacho	257
CIOPS* – Núcleo de Teleatendimento	187
Assessoria de Desenvolvimento Institucional	35
Coordenadoria de Inteligência	27

\*Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança

### Manifestações por Município

O município mais demandado é o de Fortaleza, justificado pelo fato da capital ter o maior contingente populacional de todos os municípios do Estado.

A ouvidoria é uma ferramenta de gestão importante para os municípios, porque amplia o canal de comunicação com os cidadãos, garantindo o exercício da cidadania por meio do acesso à informação. Além disso, permite que os municípios atuem com maior eficiência para atender às necessidades da cidade. As críticas e sugestões realizadas pela comunidade a ouvidoria são analisadas e indicam quais são as tomadas de decisões mais assertivas.

As responsabilidades da ouvidoria devem ser definidas para a execução de um serviço de qualidade, respeitando as individualidades de cada município.

Tabela: Municípios

Municípios	2018	2019
Fortaleza	44	128
Maracanaú	4	11
Caucaia	2	7
Aquiraz	1	6
Juazeiro do Norte	0	5

## INDICADORES DA OUVIDORIA

### Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

A presente seção visa expor de maneira quantitativa o índice de resolubilidade das demandas que foram tratadas pela Ouvidoria da SSPDS, ou seja, a quantidade de manifestações concluídas no prazo, vislumbrando a utilização desse resultado no cálculo da Avaliação de Desempenho da Ouvidoria Setorial.

Quanto às demandas respondidas no prazo legal, estas totalizaram 922, conferindo à Ouvidoria da SSPDS um índice de resolubilidade de 80,45%, conforme exposto nas tabelas em seguida.

Analisando os índices do exercício passado e o período em foco, concluiu-se que houve uma redução na resolubilidade de 3,75%. Vale frisar que essa redução pode ter ocorrido em virtude do intenso período de transição do quadro de colaboradores dentro da ouvidoria. Passado tal período, foi possível potencializar a eficiência e a produtividade do setor.

**Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação**

Situação	Quantidade de Manifestações em 2018	Quantidade de Manifestações em 2019
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	1311	922
<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>	246	214
<b>Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)</b>	0	5
<b>Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)</b>	0	5
<b>Total</b>	1557	1.146

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2018	Índice de Resolubilidade em 2019
Manifestações Finalizadas no Prazo	84,20%	80,45%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	15,80%	18,67%

### Ações para melhoria do índice de resolubilidade

O ano de 2019 foi marcado pela adoção de diversas medidas que visaram a melhoria no atendimento ao cidadão. No âmbito interno, definiu-se um fluxo detalhado para atendimento das demandas da Secretaria dirigidas à ouvidoria, de forma que toda a área responsável esteja apta a responder as manifestações encaminhadas pelo cidadão, garantindo eficiência e padronização de respostas.

Paralelamente ao compartilhamento do fluxo de atendimento, implementou-se um projeto de treinamento dos colaboradores voltado às disposições da Ouvidoria e, mais especificamente, ao atendimento das manifestações. A partir dessa iniciativa, realizou-se, ainda, um trabalho de assessoria em áreas específicas, fortalecendo a qualidade e eficiência do atendimento.

A partir das sondagens, atividades, análises e pesquisas realizadas, a Ouvidoria tem se empenhado visando melhorias físicas, estruturais, institucionais e comportamentais dentro da Secretaria.

### Tempo Médio de Resposta

Conforme institui o Decreto nº 30.474/2011, o prazo de resposta das manifestações de Ouvidoria é de até 15 dias, podendo ser prorrogado por igual período como anuência do gestor do órgão. A partir do momento em que o sistema gera protocolo e senha, a contagem do prazo já se inicia, considerando data e horário.

No que se refere ao tempo médio de resposta, verifica-se que no ínterim de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019, as manifestações recebidas pela ouvidoria da Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social- SSPDS/CE foram respondidas em um tempo médio de 13 dias. Em breve análise, pode-se observar que essa média configura-se dentro prazo de resposta previsto.

O aumento de quase dois dias no tempo médio de resposta se deu pela necessidade da ouvidoria de modificar suas metodologias internas, como a relação e qualificação dos colaboradores, para atender as demandas, ajustando sempre o ambiente organizacional para o alcance das expectativas dos cidadãos. Transcorrido o período necessário de transição, foi retomado de forma proativa o fluxo do tempo de resposta, reduzindo a espera e ofertando uma experiência mais satisfatória.

A seguir, a tabela indicativa:

**Tabela: Tempo Médio de Resposta**

<b>Tempo Médio de Resposta 2018</b>	11,34
<b>Tempo Médio de Resposta 2019</b>	13,87

### Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

A pesquisa de satisfação apresenta-se como um importante instrumento de monitoramento e avaliação da qualidade do serviço de atendimento ao cidadão. Ao final de cada atendimento de solicitação de informação, o cidadão é convidado a atribuir uma nota, utilizando uma escala de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito), além de poder registrar um comentário.

A pesquisa foi respondida por 71 usuários, levando-se a constatar um aumento de quase 50% comparado ao exercício de 2018. Verifica-se, de um modo geral, que o índice de satisfação dos usuários com a Ouvidoria é muito bom – 85,05%. Verifica-se, portanto, que a Ouvidoria desta SSPDS tem boa avaliação, apesar de alguns pontos de melhoria apresentados pontualmente pelo cidadão.

Ao realizarem essa avaliação os usuários encontram uma forma de contribuir para que esse Órgão capte a percepção daqueles a quem se destinam seus serviços e, conseqüentemente, busque sempre melhorias. É sabido que uma instituição pública tem como um de seus pilares a satisfação do serviço prestado pelo órgão ao cidadão.

Vejamos o resultado da pesquisa de satisfação do corrente ano:

**Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação**

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,31
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,23
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,48
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,99
<b>Média</b>	<b>4,25</b>

**Índice de Satisfação: 85,05%**

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era: 3,77

Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi: 4,2

Total de pesquisas respondidas 71

Representação da Amostra 6,2%

## **ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS**

### **Motivos das Manifestações, Análise dos Pontos Recorrentes e Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas**

Um estudo sobre as demandas reincidentes nas quais os manifestantes demonstraram insatisfação nos serviços prestados possibilitou a visualização das possíveis irregularidades e deficiências, e em como podemos corrigi-los para melhorá-los.

As queixas mais recorrentes referem-se principalmente ao não atendimento de policiais, quando solicitados em ocorrências, bem como a falha no atendimento por parte dos profissionais ou o não comparecimento das viaturas ao local da ocorrência. Verificou-se ainda que a falta de efetivo policial configura outra demanda bastante reincidente.

Em relação às reclamações de mau atendimento, essa Secretaria adotou medidas correccionais nos casos em desacordo com os padrões de qualidade no atendimento, treinando e orientando para o call center, visando melhorias nos processos e procedimentos. No que se refere às reclamações de não atendimento, bem como nas solicitações de maior efetivo, o Governo do Estado investiu no aumento do policiamento ostensivo com ações estratégicas; investimentos no treinamento e aparelhagem de maior potencial ofensivo.

## **COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS**

No ano de 2019, alguns servidores da Ouvidoria puderam participar de alguns eventos importantes que agregaram valor aos serviços desta SSPDS e, paralelamente, estão sendo compilados para multiplicação a todos os demais servidores que compõem o serviço estadual:

- **I Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2019;**
- **II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2019;**
- **III Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2019;**
- **IV Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2019;**
- **V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2019;**
- **VI Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2019;**
- **Palestras “Acesso à Informação e um novo tempo de transparência” e “Ouvidoria como Instrumento de Participação”;**
- **Fórum Nacional de Ouvidores de Polícia (FNOP).**

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cabe a Ouvidoria, conforme preconiza a legislação vigente, fomentar e viabilizar o controle e a participação social, promovendo uma escuta ativa do cidadão para que repercuta na melhoria da gestão pública estadual.

Através das manifestações recebidas é possível identificar pontos sensíveis no atendimento ao usuário do serviço, assim como pontuar demandas de problemas sazonais, auxiliando na melhor maneira de tratar questões via recomendações expedidas com caráter de alerta a prevenção de eventos futuros ou recorrência.

O ano de 2019 teve suma importância para cimentar os avanços que tivemos e nos exigiu flexibilidade para nos adequarmos às mudanças, estruturais e legais. É sabido que jamais deixamos de prezar pelo atendimento humanizado e eficaz, que busca compreender as solicitações do cidadão, e dar encaminhamentos de forma técnica e mais precisa possível. Ademais, buscamos aperfeiçoar a equipe de modo que as manifestações recebam o tratamento adequado e não careçam de resposta.

No que diz respeito ao perfil das manifestações, o total geral foi menor que no ano anterior, passando de 1.557 em 2018 para 1.146 em 2019. Alcançamos a marca dos 80,45% como índice de resolubilidade. Como forma de comunicação com a Ouvidoria, o telefone 155 ainda é meio mais utilizado.

Ficar atento às novas tecnologias de atendimento e processamento de demanda também é primordial para seguir avançando rumo ao atendimento ideal, evitando recursos e demora nos serviços.

Portanto, esta Ouvidoria segue na busca pela excelência do serviço oferecido ao cidadão e, nesse processo, ressaltamos a importância da aprendizagem constante. Conseguimos melhorar na medida em que mantemos contato permanente com os colaboradores e com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, contribuindo para o desenvolvimento das competências individuais e a ampliação dos conhecimentos relacionados ao processo de trabalho. Reforçamos que a construção desse relatório visa informar aos gestores da Segurança os aspectos mais relevantes apontados por meio das manifestações dos cidadãos, que exercem sua cidadania por meio da Ouvidoria.

## SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Diante do acompanhamento e contato constante com a Rede de Ouvidorias do Estado, entendeu-se conveniente e oportuno apresentar as seguintes recomendações:

- Focar, planejar e organizar as mídias sociais da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (Instagram, Facebook e Twitter), buscando mais relevância e engajamento nas postagens, para alcançar um maior número de usuários e interação. No último Relatório Digital, realizado pela We Are Social e da Hootsuite, foi apontado que 66% da população brasileira é usuária das redes sociais, confirmando a importância desse assessorio para a comunicação, informação e relacionamento.  
Exemplos de denúncias, reclamações, elogios. Direcionamento para qual Órgão fazer cada tipo de manifestação. Informar aos cidadãos quais são os órgãos que devem ser acionados, suas responsabilidades e de que forma a resposta deve ser cobrada;
- Estudar a implementação de um aplicativo próprio para melhorar e facilitar a relação com os cidadãos, criando maior interação e proximidade. Proporcionar um diferencial e virar referência para outras ouvidorias do país, agregando um aspecto inovador;



- Dar ao cidadão, no momento em que a demanda é registrada, mais opções de 'assunto' na classificação da manifestação;
- Criar um programa de divulgação sobre a competência da Ouvidoria, a fim de evitar encaminhamento dos cidadãos para este órgão em busca de soluções que não puderam ser dadas pelas respectivas ouvidorias, por não existir competência revisional;
- Workshop com Ouvidores Setoriais.

*Jefferson Renan Gomes Coutinho*  
\_\_\_\_\_  
OUVIDOR SETORIAL

**Jefferson Renan Gomes Coutinho**  
**Matricula 300.575-1-1**  
**OUVIDOR DA SSPDS**



Criada em 16 de maio de 1997, sob a denominação de Secretaria de Segurança Pública e Defesa da Cidadania (SSPDC), através da lei estadual nº 12.691, esta secretaria recebeu nova denominação em 7 de março de 2003, com o advento da lei estadual nº 13.297, passando a se chamar Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS).

Com a extinção da então Secretaria da Segurança Pública (que controlava exclusivamente a Polícia Civil) e a correlata criação dessa nova pasta, o Poder Executivo Estadual objetivou vincular na sua estrutura a coordenação, o controle e a integração das ações da Polícia Civil, da Polícia Militar, do Corpo de Bombeiros Militar, dos Institutos de Polícia Científica e da Corregedoria, que passou a ser única, subordinada diretamente ao Secretário.

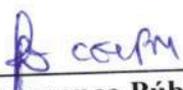
Ao longo desse poucos anos de existência, a SSPDS vem, paulatinamente, reestruturando o sistema de atuação das Polícias e do Corpo de Bombeiros, a fim de que, através de um comando unificado, possam trabalhar em estreita colaboração, apoiando-se mutuamente, com o claro objetivo de melhor aproveitarem os meios disponibilizados de forma integrada e em aproximada parceria com a comunidade.

Nessa ótica, a Ouvidoria da Secretaria da Segurança se configura como um importante instrumento de mediação entre os cidadãos e o órgão máximo de segurança do Estado, através da análise de práticas, ações e serviços voltados ao atendimento público. O processo de Melhoria Contínua é realizado pela Ouvidoria de forma sólida e íntegra.

Este trabalho só tem sido possível graças à parceria entre as diversas áreas dessa Secretaria, e também, pelo apoio da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE . Os resultados têm sido acompanhados pelo Comitê Executivo, que conta com a participação da toda a Direção, periodicamente. Essa forma metodológica permite à Ouvidoria contribuir com as melhorias das atividades oferecidas pelo Estado, na medida em que sugere métodos de aprimoramento, garantindo aos cidadãos um serviço continuamente otimizado.

Nutrido uma cultura de escuta e aprendizado, a Ouvidoria luta para enfrentar o duplo desafio de melhorar os níveis de satisfação e, ao mesmo tempo, aperfeiçoar o processo de trabalho dentro da organização. Juntos, estamos comprometidos e atentos às mudanças decorrentes das adversidades.

Em conclusão aos encaminhamentos sob a responsabilidade desta SSPDS expresse opinião favorável acerca dos principais registros e recomendações formulados pela equipe de ouvidoria, em decorrência dos trabalhos conduzidos por este órgão de controle interno sobre os atos de gestão do referido exercício.

  
\_\_\_\_\_  
Secretário Executivo da Segurança Pública e Defesa Social  
Paulo Sérgio Braga Ferreira

Paulo Sérgio Braga Ferreira  
Secretário Executivo da SSPDS