

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA



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

OUVIDORIA DA SSPDS/CE

2015



EXPEDIENTE

Direção Superior

Delci Carlos Teixeira
Secretário da Segurança Pública e Defesa Social

Lauro Carlos de Araújo Prado
Secretário Adjunto da Segurança Pública e Defesa Social

Raulfilio Santiago Vidal
Secretário Executivo

Equipe da Ouvidoria

Maria do Socorro Carvalho Brasil
Ouvidora da SSPDS/CE

Ciléia Maria do Nascimento
Assessora Técnica - Ouvidoria da SSPDS

Lícia Cintia Tabosa Maia
Colaboradoras da Ouvidoria



OUVIDORIA DA SSPDS/CE

Período de 1º de janeiro a 31 de Dezembro de 2015

SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO	04
2- PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR.....	06
3- ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA NO PERÍODO.....	12
3.1- OUVIDORIA EM NÚMEROS.....	12
3.1.1 - Total de Manifestações do Período.....	12
3.1.2 - Manifestações por Meio de Entrada.....	16
3.1.3 - Tipo de Manifestação.....	21
3.1.4 - Tipologia Associada ao Assunto.....	23
3.1.5 - Programa Orçamentário Associado Assuntos.....	25
3.1.6 - Unidades Administrativas Mais Demandadas.....	29
3.1.7 - Manifestações por Município.....	32
3.2 - Resolutividade das Manifestações.....	36
3.2.1 -Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	37
3.2.1.1 - Pesquisa de Satisfação.....	37
4 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO.....	41
5-COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS.....	48
6-AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS.....	50
7-ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO.....	51
8-CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	51
9- SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES.....	54
PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO.....	55



1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social instituída como órgão de assessoramento superior desta, através do Decreto nº 28.635 de 08 de fevereiro de 2007, apresenta seu relatório gerencial de atividades referente ao ano de 2015, em atendimento ao disposto no Art. 8º do Decreto nº 30.474/2011, que determina envio de relatório de atuação da Ouvidoria à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará. Tendo ainda como finalidade a disponibilização de informações estratégicas para a instância máxima da gestão, possibilitando a sua utilização como ferramenta assessória consultiva e subsidiária no aprimoramento das ações da instituição, visando colaborar de forma contínua para melhoria dos serviços públicos, contribuir de maneira preventiva para que não haja reincidência de deficiências apontadas, auxiliar como mecanismo norteador para que as políticas públicas venham a refletir os anseios da sociedade, conferir transparência aos atos da Administração Pública, bem como por oportuno, proporcionar publicidade das ações, realizações e resultados alcançados, e divulgação do instrumento Ouvidoria como forma de fomento ao Controle Social.

O principal objetivo da Ouvidoria da SSPDS-CE é atender as demandas dos cidadãos na utilização e no acesso aos serviços prestados pela Segurança Pública, atuando de maneira isenta e ética na escuta da população, exercendo o papel de elo entre o cidadão e a Gestão. Ressalta-se que as relações entre Estado e Sociedade se encontram em constantes modificações, e paradigmas vêm sendo rompidos, surgindo um modelo cooperativo de governar, sendo a ouvidoria canal de mediação entre o Governo e a comunidade e isso tem corroborado de maneira significativa para a consolidação de uma democracia participativa.

A Ouvidoria da SSPDS/CE utiliza como principal ferramenta de trabalho, para recebimento, registro e tratamento das manifestações, o **Sistema de Ouvidorias – SOU**. Ferramenta Informatizada de Gestão de Ouvidoria do Estado do Ceará que integra as Ouvidorias Setoriais, sistema este gerenciado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do



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

Estado – CGE, utilizando ainda, os canais: email-Institucional, telefone, visita, carta, facebook, twitter e Governo Itinerante como instrumento de comunicação com a sociedade. A Ouvidoria da SSPDS/CE tem realizado as atividades de sua competência quais sejam: atendimento aos usuários dos serviços públicos no recebimento e registro do seu pleito, encaminhamento para providências, acompanhamento das demandas, repasse dos resultados obtidos ao manifestante, organização e manutenção do arquivo da documentação relativa às manifestações demandadas a esta setorial, participação e acompanhamento das atividades de competência do Comitê Setorial de Acesso à Informação, bem como elaboração de relatório de suas atividades com encaminhamento à Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE.



2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR

Observa-se que no decorrer do ano de 2015 foram desenvolvidas diversas ações, programas e medidas no sentido de corresponder aos anseios da população usuária dos serviços de segurança pública, as quais contribuíram também para sanar ou mitigar deficiências apontadas nas manifestações encaminhadas à Ouvidoria.

2.1. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES 2014.2

As recomendações efetuadas no Relatório - 2014.2 foram realizadas baseadas nas manifestações recorrentes que demonstraram alguma insatisfação dos usuários dos serviços de segurança pública associada a possíveis irregularidades ou deficiências apontadas nesses serviços.

- Aumento do policiamento ostensivo com ações estratégicas; investimentos no treinamento e aparelhagem de maior potencial ofensivo;
- Fiscalização e avaliação periódica dos atendimentos efetuados pela CIOPS a fim de adotar medidas correccionais aos casos que estejam em desacordo com os padrões de qualidade no atendimento, treinamento e orientação para os tele atendentes, visando melhoria nos processos e procedimentos, como também adoção de medidas administrativas cabíveis;
- Quanto ao não atendimento das ocorrências após constatação de possíveis irregularidades, enseja apuração detalhada, adoção de medidas correccionais no âmbito da Polícia Militar;
- Fiscalização nas ocorrências in loco, bem como nos registros das mesmas, podendo ser realizado um trabalho em parceria com a CIOPS no sentido de confirmação do atendimento solicitado pela população;
- Apuração detalhada através do Sistema Integrado de Gestão de Viaturas – SIGV entre outros mecanismos pertinentes quando no registro de finalização da ocorrência no TMD constar: “NADA ENCONTRADA”,



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social

“ NO LOCAL TUDO TRANQUILO”, FIZEMOS UM ROLÊ NADA ENCONTRADO”, “TUDO NORMAL PELO LOCAL”, “FIZEMOS RONDA NO LOCAL NADA ENCONTRADO” com a finalidade de evidenciar de forma técnica e documental o que realmente se deu no atendimento ao cidadão;

- Em relação às reclamações de inoperância nos telefones da CIOPS e/ou das viaturas, sugerimos averiguação de possíveis falhas nos sistemas de comunicação, como também nos casos em que as viaturas se encontrarem em baixa ou por outro motivo não estiverem sendo utilizadas, as ligações pertinentes ao telefone da viatura sejam redirecionadas à CIOPS;
- Maior investimento e/ou incremento na apuração de denúncias, especialmente as referentes ao tráfico de drogas.

2.2. PROVIDÊNCIAS EFETIVADAS 2015

Como ações realizadas nesse ano que têm impacto direto na melhoria da segurança pública podem ser citadas:

- Aumento do Policiamento Ostensivo e Preventivo com a formação de 974 novos policiais aprovados no Concurso Público para o ingresso no Cargo de Soldado da Carreira de Praças da Polícia Militar do Ceará e convocação de mais 400 candidatos aprovados no referido concurso para formação da quinta turma, refletindo assim no aumento do efetivo e conseqüentemente incremento nas ações de segurança conferindo melhoria na segurança pública;
- Reforço nas ações integradas da Segurança Pública no Ceará, permitindo o cumprimento das metas estabelecidas com a redução de 9,5% nos Crimes Violentos Letais e Intencionais – CVLI;
- Aumento de abordagens e autuações pelo BPMA nos casos de poluição sonora;
- Melhoria no atendimento nas solicitações de ocorrências, em decorrência de orientações do coordenador da CIOPS, onde buscando prover celeridade no atendimento às solicitações adotou procedimento de contato do cidadão diretamente com o controlador de turno do setor de despacho em pleitos que demandam maior atenção. Tais iniciativas permitiram a diminuição no tempo médio de atendimento às ocorrências de 16,31 min(2014) para 13,04(2015);



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social*

- Envio permanente de informações alusiva a manifestações que apontam supostas deficiências ao Coordenador da CIOPS e equipe para análise e apuração de forma mais detalhada com adoção de providências cabíveis da Coordenadoria junto à Polícia Militar;
- Formação de equipe reserva, em regime de sobre aviso, substituindo funcionários efetivos nos casos de faltas ou ausências no decorrer do expediente, conforme contrato firmado entre a SSPDS e empresa contratada Dessa forma todos os PA's (Pontos de atendimento) permanecem ativos, assim contribuindo para a redução de fila de espera no atendimento da central de emergência 190;
- Inserção de políticas de segurança, por parte da COTIC/SSPDS (Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação), que minimizaram quedas nos sistemas utilizados pela CIOPS;
- Visando corrigir alguma deficiência de inoperância, além dos telefones digitais, foram instalados telefones analógicos para substituição temporária dos serviços telefônicos, em casos de pane do serviço digital;
- Contratação de novos tele atendentes pela CIOPS;
- Constante capacitação dos tele atendentes visando melhoria nos procedimentos de atendimento nos registros de ocorrências junto a CIOPS;
- Adoção de medidas pela CIOPS visando à redução do índice de reclamações no atendimento, tais como: reforço nas normas de serviços, na preleção de cada turno; fiscalizações de escutas telefônicas em tempo real, feita pela equipe de supervisão; benefícios para funcionário padrão destaque do mês, que de certa forma motiva todos os funcionários do núcleo;
- Providências- Núcleo de Despacho - NUDESP/CIOPS;
- Intensificação do monitoramento e/ou fiscalização diuturnamente da localização das viaturas quando entram de serviço através do Sistema Integrado de Gestão de Viaturas – SIGV entre outros mecanismos;
- Revitalizada a integração entre os 12 (doze) órgãos operacionais presentes no Núcleo de Despacho e Teleatendimento;
- Treinamento e aprimoramento dos policiais integrantes dos grupos de despacho correspondentes à Capital e Região Metropolitana;
- Implementado o Monitoramento de Viaturas e Ocorrências nesta Coordenadoria;
- Atualização dos softwares de integração do sistema SI-SOS, tais como



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social

- I/Dispatcher, I/Calltaker, etc;
- Readequação do sistema de radiocomunicação Tetrapol utilizado no âmbito da Capital e Região Metropolitana;
 - Acompanhamento ininterrupto das demandas da Ouvidoria da SSPDS e da Ouvidoria do estado;
 - Implementação do sistema de busca e acompanhamento de veículos roubados e furtados com registro no S-25 através dos sistemas de foto sensores instalados na Capital e Região Metropolitana;
 - Continuidade das ações do Programa em Defesa da Vida que dividiu o Estado do Ceará em 18 Áreas Integradas de Segurança (AISs), sendo seis em Fortaleza, três na Região Metropolitana e nove no Interior, cada uma dessas áreas tendo como responsáveis: um Delegado da Polícia Civil, um oficial Militar e um oficial do Corpo de Bombeiros, com reuniões realizadas semanalmente, com a presença dos responsáveis pelas AISs, Dirigentes dos órgãos vinculados (Polícia Militar, Polícia Civil e Corpo de Bombeiros e PEFOCE), o Secretário da Segurança, e presença mensal do Governador onde são estabelecidas diretrizes e estratégias visando à diminuição dos índices de criminalidade no Ceará perseguindo a meta de redução de 6% dos índices de criminalidade, Crimes Violentos Letais e Intencionais (CVLI) e Crimes Violentos Contra o Patrimônio (CVP); combate ao crime organizado e tráfico de drogas. Em 2015 a SSPDS reduziu 9,5% do CVLI se comparado ao ano de 2014;
 - Continuidade das ações de meritocracia que tem como Pagamento da compensação financeira àqueles servidores policiais civis e militares, que contribuíram para o alcance da meta de redução dos Crimes Violentos Letais – CVLI, nas suas respectivas Áreas Integradas de Segurança (AISs);
 - Avanços no combate ao crime organizado, com a integração das ações das divisões de Homicídios e Proteção à Pessoa (DHPP), Combate ao Tráfico de Drogas (DCTD) e Anti-Seqüestro (DAS), através da Unidade Tática Operacional (UTO) e a Delegacia de Roubos e Furtos - DRFV, que corroboraram com a diminuição dos índices de crime em relação a ações contra estabelecimentos bancários e quadrilhas de traficantes das mais variadas drogas foram presos;
 - Diversas ações estratégicas, operações como: Pré-Carnaval, Operações de Saturação, Semana Santa, Grandes eventos, Operações Específicas (“Rave over”), Participação nas ações do Governo Federal por meio das Operações do Brasil Integrado, todas as ações coordenadas pela SSPDS (COPOL) em conjunto



com as Forças vinculadas no combate ao crime organizado refletindo no aumento de apreensão de drogas e armas e diminuição dos índices de criminalidade;

- Operação de segurança Centro Pacífico objetivando coibir as ocorrências criminais na região central de Fortaleza através de esquema especial de patrulhas volantes que estarão diariamente nas vias do Centro da cidade implementada por etapas, até que os principais cruzamentos do Centro estejam ocupados com Polícias Militares;
- Crescimento de apreensão de armas no Estado do Ceará no ano de 2015. As ações desenvolvidas através do Programa Em Defesa da Vida estão refletindo, além da diminuição no número de homicídios e no aumento de apreensões de armas de fogo. Em balanço realizado de 2015, a Polícia apreendeu 6.615 armas de fogo, um aumento de 6,30% em relação ao mesmo período de 2014, quando foram apreendidos 6.224;
- Investimentos no Treinamento e Aparelhagem de maior Potencial Ofensivo;
- Avanços significativos na implementação do Sistema de Informações Policiais (SIP) para a plataforma Web em 88 Delegacias de Polícia Civil (DPC) do Estado do Ceará. Trata-se de uma plataforma digital, que permite mais dinâmica na troca de informações, proporcionando um maior controle na obrigatoriedade dos dados informados e também restrições de acesso somente das máquinas liberadas para o uso do aplicativo. Outro ponto de destaque é o controle de acesso implementado através do Sistema de Controle de Autenticação (SCA), que é responsável por gerenciar o acesso dos usuários à aplicação, disponibilizando diversas funcionalidades de bloqueios de usuários. O sistema também possui uma funcionalidade para evitar a duplicidade dos cadastros de pessoas, alertando usuário responsável pela manutenção dos cadastros a existência de duplicidades;
- Implementação de Totens como ferramenta no registro de Boletim de Ocorrência Eletrônico em diferentes pontos da cidade de grande volume de transeuntes (Terminais, Instituto de Identificação, SSPDS, DCA, DEPROTUR), dessa forma tornando o registro mais acessível, proporcionando ainda, desafogamento nos procedimentos antes realizados unicamente em ambiente de delegacia;
- Ampliação dos itens de registro na Delegacia Eletrônica , traduzindo na redução da sub notificação do registro de ocorrências;
- Criação de Sistemas de Gerenciamentos de Homicídios - SGH, proporcionando



otimização das ações da Polícia Civil. A exemplo desses sistemas, o sistema de Gerenciamento de Elucidação de Homicídios gerando uma taxa de elucidação de cerca de 23,4 %, aumento substancial em relação a 2014 que obteve apenas 7,2% . Esse percentual reflete diretamente na queda da 'sensação de impunidade', um dos fatores, sem dúvida nenhuma, de aumento de criminalidade;

- Implantação de Base Raio no Cariri, município de Juazeiro do Norte e Sertão de Sobral, município de Sobral, beneficiando 59 municípios;
- Implantação da Célula CIOPAER em Juazeiro (jul/15) e Sobral (out./15);
- Implantação do Batalhão de Divisas no Cariri;
- Fortalecimento da parceria entre a SSPDS e Secretaria de Saúde para realização de transporte aero médico;
- Entrega de onze viaturas novas ao Corpo de Bombeiros Militar, das onze viaturas, seis são Auto Bomba Tanque (ABT), duas são Auto Tanque (AT) e três de Auto Salvamento (AS);
- Convocação dos candidatos aprovados no concurso da Polícia Civil ;
- Conclusão do Curso de Formação para novos Peritos da PEFOCE;
- Convocação para Curso de Formação oficiais do Corpo de Bombeiros e Polícia Militar ;
- Promoções que beneficiaram 8.785 profissionais segurança pública, Policiais Militares e Bombeiros;
- Nomeação de 242 soldados do Corpo de Bombeiros;
- Pacto por um Ceará Pacífico apresenta novas diretrizes de no combate às drogas e prevenção à violência nos locais mais críticos, destacando a redução no índice de crimes violentos e debatendo novos projetos direcionados à redução do tempo dos inquéritos e processos jurídicos e ao acolhimento de moradores de rua e dependentes químicos. Ações práticas para garantir a segurança do Estado, envolvendo todas as entidades da sociedade civil e os poderes Executivo, Legislativo e Judiciário;
- “Crack, é possível vencer” registra queda de 27% nas mortes violentas em comunidades atendidas. Lançado em Fortaleza em abril de 2014, o Programa “Crack, é possível” vencer vem apresentando resultados positivos na segurança pública da Capital cearense. O programa possui bases de operação instaladas nos bairros Genibaú, Conjunto São Miguel - dividido entre o Alagadiço Novo e



Messejana - e Vicente Pinzon. Comparado a 2013, o ano passado refletiu uma diminuição de 27,8% de Crimes Violentos Letais Intencionais (CVLI) nestes bairros;

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA NO PERÍODO

O presente instrumento foi elaborado conforme metodologia previamente estabelecida pela CGE e apresenta de maneira sistematizada através de tabelas e gráficos a análise quantitativa e qualitativa das manifestações provenientes dos usuários dos serviços de segurança pública registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU, no ínterim de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2015. Expõe ainda, análise comparativa de informações pertinentes em igual período do ano anterior, como também resultado das atividades da Ouvidoria da SSPDS-CE.

3.1. Ouvidoria em Números

3.1.1. Total de Manifestações do período

O total de manifestações tratadas no período em foco soma **1260** as quais estão apresentadas de forma sistematizada em tabelas e gráficos no corrente documento.

Ao compararmos o ano em estudo em igual período do ano anterior, verifica-se que nos meses de janeiro e fevereiro houve aumento no quantitativo de manifestações no ano de 2015. No restante dos meses deste ocorreu involução no número de demandas registradas, como demonstram as tabelas 01, 02 e gráfico 01.



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

TOTAL MANIFESTAÇÕES/MÊS ANO 2015				
MÊS	TOTAL MENSAL	%	NÃO ATENDIMENTO A OCORRÊNCIA	
			MANIFESTAÇÕES	%
JANEIRO	176	13,97	51	28,98
FEVEREIRO	133	10,56	43	32,33
MARÇO	136	10,79	39	28,68
ABRIL	102	8,10	30	29,41
MAIO	80	6,35	22	27,50
JUNHO	112	8,89	27	24,11
JULHO	104	8,25	17	16,35
AGOSTO	90	7,14	15	16,67
SETEMBRO	86	6,83	21	24,42
OUTUBRO	72	5,71	14	19,44
NOVEMBRO	62	4,92	15	24,19
DEZEMBRO	107	8,49	18	16,82
TOTAL ANO	1260	100,00	312	24,76

Tabela-01- Total de Manifestações do Período / Assunto Mais Demandado 2015

TOTAL MANIFESTAÇÕES/MÊS ANO 2014				
MÊS	TOTAL MENSAL	%	NÃO ATENDIMENTO A OCORRÊNCIA	
			MANIFESTAÇÕES	%
JANEIRO	64	4,51	22	34,38
FEVEREIRO	96	6,76	37	38,54
MARÇO	141	9,93	37	26,24
ABRIL	112	7,89	24	21,43
MAIO	149	10,49	27	18,12
JUNHO	126	8,87	37	29,37
JULHO	108	7,61	21	19,44
AGOSTO	103	7,25	24	23,3
SETEMBRO	124	8,73	33	26,61
OUTUBRO	97	6,83	41	42,27
NOVEMBRO	138	9,72	56	40,58
DEZEMBRO	162	11,41	56	34,57
TOTAL ANO	1420	100,00	415	29,23

Tabela-02- Total de Manifestações do Período / Assunto Mais Demandado 2014



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

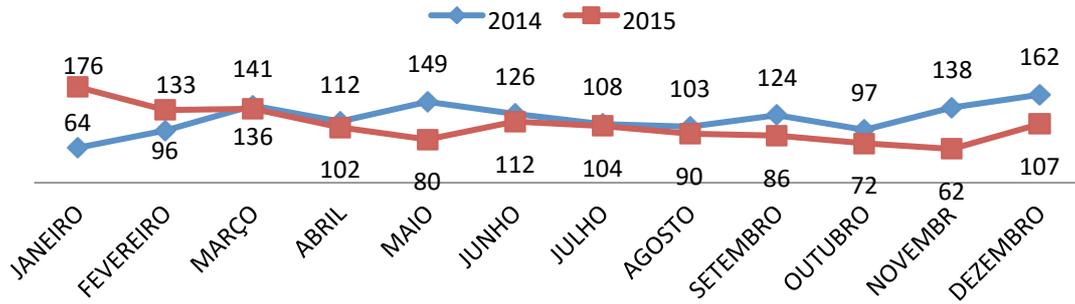


Gráfico 01- Total de Manifestações do Período / Assunto Mais Demandado 2015



3.1.1.1.Total de Manifestações / Assunto mais demandado

Considerando que se verificou que o assunto mais demandado a esta setorial nos anos de 2015 e 2014 foi “Não Atendimento a Ocorrência”, realizou-se análise mensal da variação dos registros nos referidos anos, vislumbrando observar se houve involução ou evolução no quantitativo registrado.(tabelas 01 e 02 , Gráfico 02 e 03).

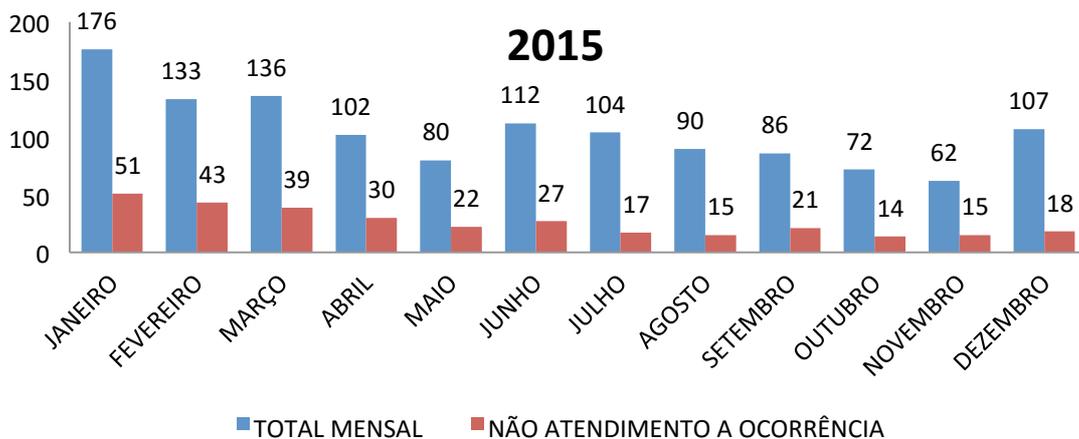


Gráfico 02 - Total de Manifestações do Período / Assunto Mais Demandado 2015

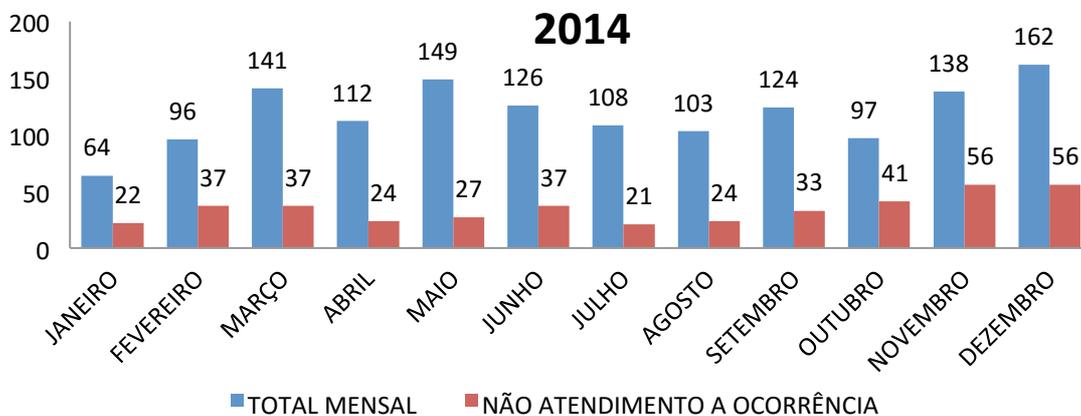


Gráfico 03 - Total de Manifestações do Período / Assunto Mais Demandado 2014

Percebe-se no gráfico abaixo que nos meses de janeiro, fevereiro, março e abril os quantitativos se mostraram maior em relação ao ano anterior, entretanto, verifica-se que a partir do 5^a mês do ano de 2015 passou a ocorrer diminuição no quantitativo de demandas deste assunto, perdurando até o final do ano em declínio. Atribuem-se esta



involução devido a uma série de medidas adotadas pela gestão máxima deste SSPDS e coordenador da área competente (CIOPS), algumas elencadas no item 2.2 - Providências Efetivadas deste instrumento.

NÃO ATENDIMENTO A OCORRÊNCIA

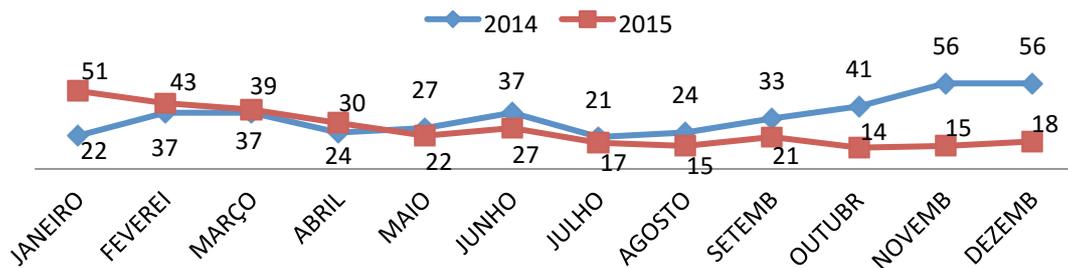


Gráfico 04 - Total de Manifestações do Período / Assunto Mais Demandado 2014

3.1.2. Manifestações por Meio de Entrada

As vias de acesso disponíveis para a sociedade apresentar e registrar seus pleitos junto à Ouvidoria da SSPDS são: Sistema de Ouvidorias – SOU e-mail-Institucional, telefone da Ouvidoria, central 155, visita, carta, facebook, twitter e caravana do Governo Itinerante.

Ainda em relação ao Meio de Entrada no ano de 2015, verificou-se nos formulários de controle interno da Ouvidoria que houve cadastramento de 26 atendimentos presenciais. Dessa forma, a ouvidoria da SSPDS realizou atendimento a 9 cidadãos que traziam demandas de competências de outros órgãos do Poder Executivo Estadual, ratificando a disponibilidade e compromisso da Ouvidoria em acolher o cidadão de forma a facilitar o registro de pleitos da sociedade.

Salienta-se que houve mais de cem atendimentos telefônicos que foram efetuados com respostas repassadas prontamente ao cidadão, solicitações estas que abordavam informações inerentes a serviços oferecidos pela Segurança Pública, bem



como demais informações pertinentes ao funcionamento do órgão e vinculadas, dessa forma não ensejaram registro no Sistema.

Consoante a análise dos relatórios disponibilizados no Sistema SOU nos anos de 2014 e 2015, verificamos que os instrumentos mais utilizados de ingresso ao cidadão para registro de sua manifestação foram os meios telefônico, internet.

Comparado a 2014, no ano de 2015 houve uma diminuição nos meios de entrada: telefônico, internet, presencial e e-mail. No entanto, percebe-se que outros meios de entrada: Redes Sociais, carta e Governo Itinerante, foram mais utilizados em 2015 que em 2014.

Observa-se ainda, que o meio mais utilizado, tanto em 2015(57,46%), quanto em 2014 (59,48%), com maior volume de entradas de manifestações foi o canal telefônico, entretanto, em 2015 ocorreu diminuição de cerca de (14%) de registros pelo referido meio.

Salienta-se que a Ouvidoria realizou ainda, mais de cem atendimentos telefônicos nos quais os comunicantes tiveram seus pleitos atendidos prontamente, pois se tratavam de solicitações que abordavam informações inerentes a serviços oferecidos pela Segurança Pública, bem como demais informações pertinentes ao funcionamento do órgão e vinculadas, dessa forma não ensejaram registro no Sistema.

MANIFESTAÇÃO POR MEIO DE ENTRADA	2015	%
TELEFONE	724	57,46
INTERNET	483	38,33
PRESENCIAL	17	1,35
E-MAIL	14	1,11
FACEBOOK	11	0,87
CARTA	4	0,32
TWITTER	2	0,16
GOVERNO ITINERANTE	5	0,40
TOTAL	1260	100,00

Tabela 03 - Manifestação por meio de entrada/2015



2015

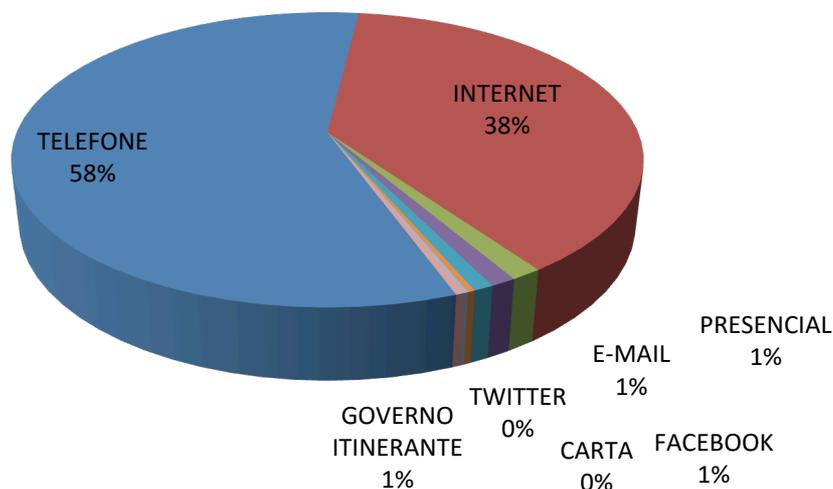


Gráfico 05- Manifestação por meio de entrada/2015

MANIFESTAÇÃO POR MEIO DE ENTRADA	2014	%
TELEFONE	846	59,58
INTERNET	515	36,27
PRESENCIAL	26	1,83
E-MAIL	23	1,62
FACEBOOK	6	0,42
CARTA	3	0,21
TWITTER	1	0,07
GOVERNO ITINERANTE	0	0,00
TOTAL	1420	100,00

Tabela 04- Manifestação por meio de entrada/2014



2014

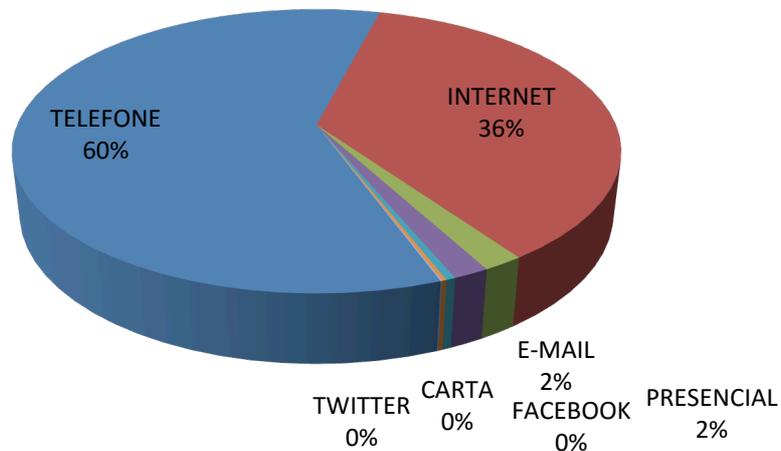


Gráfico 06- Meio de Entrada 2014

MANIFESTAÇÃO POR MEIO DE ENTRADA	2014	2015	VARIAÇÃO (+) (-) %
TELEFONE	846	724	-14,42
INTERNET	515	483	-6,21
PRESENCIAL	26	17	-34,62
E-MAIL	23	14	-39,13
FACEBOOK	6	11	83,33
CARTA	3	4	33,33
TWITTER	1	2	100,00
GOVERNO ITINERANTE	0	5	-
TOTAL	1420	1260	-11,27

Tabela – 05 Variação – Meio de entrada 2014/2015



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

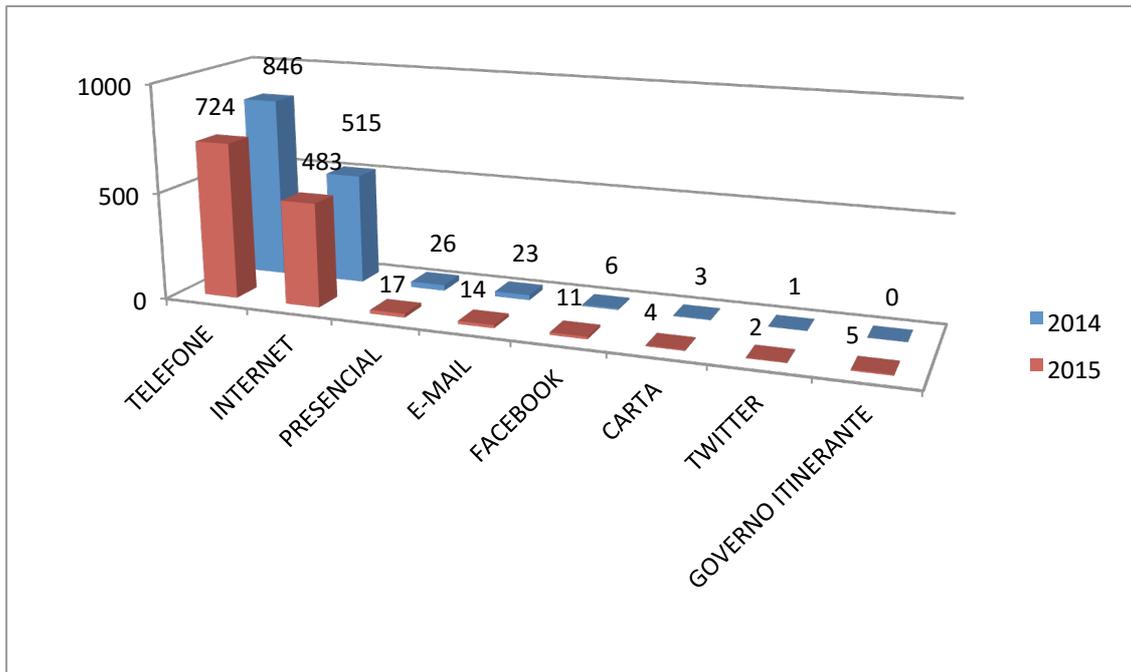


Gráfico 07 - Variação – Meio de entrada 2014/2015



3.1.3. Tipo de Manifestação

As manifestações tratadas no período em estudo foram classificadas conforme o objetivo dos assuntos abordados (Tipificação), apresentadas nas tipologias de denúncia, reclamação, solicitação de serviço, crítica, sugestão e elogio, as quais estão demonstradas de forma compilada em tabelas e gráficos no corrente documento.

A respeito das tipificações das demandas dos anos de 2014 e 2015 desta Ouvidoria, podemos comparar que nos dois relatórios, apesar da diferença do número total em cada tipologia, as especificações sinalizam a mesma sequência, pois nos dois anos, as tipificações mais demandadas estão na ordem de: reclamação, denúncia, solicitação de serviço, sugestão, crítica e elogio.

Das 1260 intervenções no ano de 2015 em sua maioria (48,41%) foram reclamações, em segundo as denúncias, com 21,98%, já as solicitações de serviços ficaram com 15% do total. Quanto às sugestões, estas somaram 7,22%, às críticas representaram 4,44%, e os elogios, 2,94% demonstrados na tabela - 6 e Gráfico - 8 ocorreu involução de no número de reclamações, -18,53% nas denúncias e

Em comparação ao ano de 2014 percebe-se que em 2015 houve um declínio das reclamações, queixas relacionados a 'não atendimento à ocorrência', 'insatisfação com a resposta da instituição', 'mau atendimento na CIOPS', 'demora no atendimento das ocorrências' e 'inoperância do atendimento 190'. Conferindo assim, progresso às atividades desta setorial, considerando que os três assuntos citados estão entre os mais demandados pela população. Vale ressaltar que houve uma diminuição em seu número no comparativo de 2014 e 2015. Com variação (-18,99%) constata-se que esta ouvidoria recebeu menos contestação neste ano.

Referente às denúncias registradas nesta Ouvidoria, observa-se uma diminuição considerável nestas demandas. Atentando em 2015 para redução (18,53 %) comparada a 2014, de manifestações relacionadas à 'denúncia de tráfico de drogas', 'intensificação de policiamento', 'irregularidades administrativas', entre outros.



Acerca das críticas podemos observar que houve expressiva subtração destas, relacionadas à 'não atendimento à ocorrência', 'insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade', 'ações policiais' e 'intensificação de policiamento' e 'irregularidades administrativas e funcionais'.

No tocante às sugestões, observa-se que se manteve praticamente com o mesmo quantitativo do ano anterior, ocorrendo pequeno decréscimo, (-3,19%).

Com relação aos elogios, embora representem apenas 2,97% do quantitativo total, tiveram um aumento significativo em 2015 (60,87%), se comparado ao período de 2014, tratam de 'elogio à atividade da polícia' e 'elogio ao dirigente do órgão', demonstrando assim maior credibilidade da população às atividades prestadas pela Secretaria da Segurança Pública e Defesas Social – SSPDS/CE.

As críticas tiveram seus registros quantitativos reduzidos variando -5,08 %.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2014	2015	VARIAÇÃO (+) (-) %
RECLAMAÇÃO	753	610	-18,99
DENÚNCIA	340	277	-18,53
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	151	189	25,17
SUGESTÃO	94	91	-3,19
CRÍTICA	59	56	-5,08
ELOGIO	23	37	60,87
TOTAL	1420	1260	-11,27

Tabela 06- Tipo de manifestação- variação 2014/2015

TIPIFICAÇÃO	2015	%
RECLAMAÇÃO	610	48,41
DENÚNCIA	277	21,98
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	189	15,00
SUGESTÃO	91	7,22
CRÍTICA	56	4,44
ELOGIO	37	2,94
TOTAL	1260	100,00

Tabela 07 - Tipo de manifestação- 2015



2015

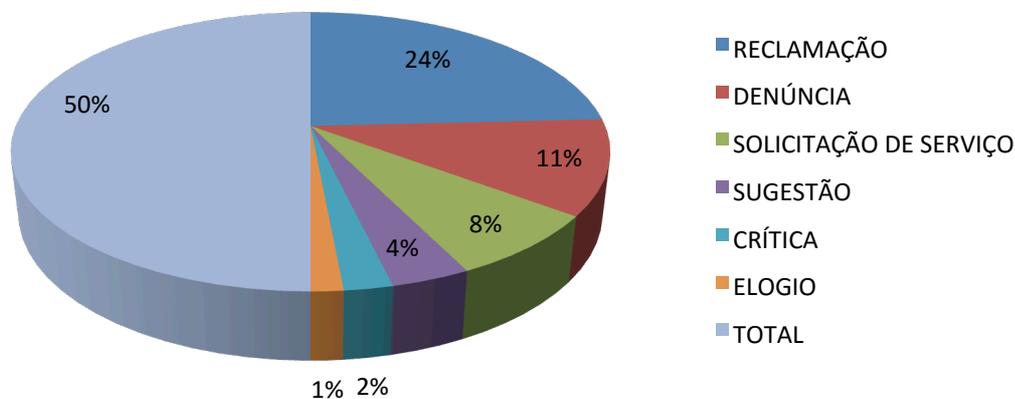


Gráfico 08- Tipo de manifestação- 2015

3.1.4. Tipo de Manifestação Associada ao Assunto

A observação realizada neste ponto visa avaliar as tipologias das manifestações registradas associando-as aos assuntos demandados, classificando-as em grupo de tipificação, dessa forma permitindo análise dos pleitos que representaram insatisfação do cidadão com os serviços do órgão (Reclamações, Denúncias e Críticas), avaliação das manifestações que demandam alguma providência efetiva nos serviços ofertados (Solicitações de Serviço), bem como apreciação das contribuições da sociedade (Sugestões e Elogios).

Consoante ao já exposto no item anterior, como também nas tabelas 08 e 09, ao compararmos o ano em estudo com o anterior observa-se que houve involução nos quantitativos dos assuntos recorrentes que apontam deficiências, constata-se ainda, que ocorreu evolução no número de demandas que demonstram satisfação com o



desempenho das atividades do órgão, é possível ainda, perceber que ocorreu aumento no quantitativo de pleitos que solicitam providências da instituição.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	2014	2015	VARIAÇÃO (+) (-) %
RECLAMAÇÃO	NÃO ATENDIMENTO A OCORRÊNCIAS	398	296	-25,63
	INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO	47	21	-55,32
	MAU ATENDIMENTO NA CIOPS (190 FORTALEZA)	35	23	-34,29
	INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESTADO NO ÓRGÃO/ENTIDADE	28	44	57,14
	DEMORA NO ATENDIMENTO DAS OCORRÊNCIAS	26	15	-42,31
	POLUIÇÃO SONORA	26	39	50,00
	INOPERÂNCIA DO ATENDIMENTO 190 (CIOPS)	25	2	-92,00
	INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	17	17	0,00
	FALTA DE POLICIAMENTO	15	17	13,33
	CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	12	22	83,33
DENÚNCIA	DENÚNCIA DE TRÁFICO DE DROGAS	94	47	-50,00
	APURAÇÃO DE DENÚNCIAS (CRIMES CONTRA PESSOA, VIDA, LIBERDADE)	76	27	-64,47
	CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	26	37	42,31
	INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	19	6	-68,42
	IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS E FUNCIONAIS	17	5	-70,59
	NÃO ATENDIMENTO A OCORRÊNCIAS	10	12	20,00
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	9	10	11,11
	ENVOLVIMENTO DE POLICIAL EM TRÁFICO DE DROGAS	8	6	-25,00
	FISCALIZAÇÃO DO PRÓ – CIDADANIA	8	1	-87,50
	POLUIÇÃO SONORA	7	2	-71,43
CRÍTICA	INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESTADO NO ÓRGÃO/ENTIDADE	16	8	-50,00
	MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	6	7	16,67
	NÃO ATENDIMENTO A OCORRÊNCIAS	6	1	-83,33
	IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS E FUNCIONAIS	4	3	-25,00
	AÇÕES POLICIAIS (OSTENSIVAS/INTELIGÊNCIA)	3	2	-33,33
	INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	3	2	-33,33
	CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	2	4	100,00
	FALTA DE POLICIAMENTO	1	10	900,00
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO, CONSULTA)	1	1	0,00
	INVESTIMENTO NA SEGURANÇA PÚBLICA	2	2	0,00
TOTAL		947	689	-27,24

Tabela 08- Tipo de manifestação associada a assunto- variação 2014/2015



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	2014	2015	VARIAÇÃO (+) (-) %
ELOGIO	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	8	3	-62,50
	ELOGIO ÀS ATIVIDADES DA POLÍCIA	7	15	114,29
	ELOGIO AO DIRIGENTE/SECRETÁRIO DO ÓRGÃO	2	7	250,00
	ELOGIO AO GOVERNADOR DO ESTADO	1	1	0,00
	ELOGIO AO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ	1	1	0,00
	ELOGIO À OUVIDORIA	1	4	300,00
	ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	1	4	300,00
	MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	1	0	-100,00
	MANIFESTAÇÃO INCOMPLETA (FALTA DE INFORMAÇÕES QUE INVIABILIZAM)	1	0	-100,00
SUGESTÃO	MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	38	28	-26,32
	INVESTIMENTO NA SEGURANÇA PÚBLICA	14	13	-7,14
	INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	9	10	11,11
	CONCURSO PÚBLICO	6	3	-50,00
	AÇÕES POLICIAIS (OSTENSIVAS/INTELIGÊNCIA)	4	5	25,00
	INFORMAÇÃO SOBRE CONCURSO PÚBLICO (REALIZAÇÃO, NOMEAÇÕES)	4	3	-25,00
	SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA (TECNOLOGIA E COMUNICAÇÃO)	4	5	25,00
	MELHORIA SALARIAL PARA OS POLICIAIS	1	1	0,00
	MELHORIA DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DO SERVIDOR	1	2	100,00
	MELHORIA DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS POLICIAIS	1	4	300,00
TOTAL		105	109	3,81

Tabela 09- Tipo de manifestação associada ao assunto - variação 2014/2015

3.1.5. Programa Orçamentário

Neste ponto foi realizada associação ou aplicação dos 10 assuntos mais abordados pelos manifestantes aos Programas de Governo utilizados pelo órgão, observando os dados contidos nos relatórios do SOU, por Função, Subfunção e Assunto,



como também, os relatórios do Sistema Integrado Orçamentário e Financeiro – SIOF, programa disponibilizado pela SEPLAG.

Vale salientar que a realização de inferências precisas de qual Programa de Governo houve execução, com a possível finalidade de colher informações de cunho quantitativo e qualitativo, com intuito de utilizá-las como ferramenta de gestão, enseja análises mais aprofundadas, ou seja, estudo minucioso do teor de cada manifestação e associação ao programa orçamentário, tendo em vista que um assunto associado pode apresentar diferentes tipificações e conteúdo específico, desta forma podendo induzir a inferências discrepantes em relação às ações efetivamente realizadas pela SSPDS, levando em conta que a maioria dos assuntos entremeia áreas orçamentárias diversas com objetivos comuns.

Ressaltamos que a referida associação dos programas aos assuntos foi realizada de maneira subjetiva com análise ou senso do Ouvidor Setorial juntamente com orientação de servidor da área de Planejamento e Orçamento da SSPDS. Face ao exposto devemos também considerar que as demandas compartilhadas com as vinculadas poderão ter seus assuntos associados a diferentes Programas de Governo.

Conforme exposto anteriormente os assuntos abordados nas manifestações foram enquadrados aos Programas de Governo: SEGURANÇA PÚBLICA INTEGRADA, SEGURANÇA PÚBLICA COMUNITÁRIA E GESTÃO E MANUTENÇÃO DA SSPDS e aqueles que não se encaixaram em nenhum dos programas citados foram elencados no rol das manifestações que NÃO SE ENQUADRAM A PROGRAMAS ORÇAMENTÁRIOS, assim demonstrado nas tabelas e gráficos abaixo.

Consoante ao agrupamento efetuado nas tabelas abaixo se verifica que em tese houve maior associação dos assuntos aos Programas de Governo: Segurança Pública Integrada e Segurança Pública Comunitária. Com a observação de que no programa Segurança Pública Comunitária ocorre execução no custeio finalístico, ou seja, é



utilizado na ação de manutenção e funcionamento integrado da atividade fim, enquanto no programa Segurança Pública Integrada à execução é de investimento e custeio. Quanto ao programa Gestão e Manutenção da SSPDS destina-se a folha de pessoal e gastos correntes administrativos. Em relação aos demais assuntos não foram associados a nenhum dos programas orçamentários tratados nesse instrumento considerando que os mesmos fogem da abrangência dos programas executados por esta SSPDS/CE.

Observa-se nas tabelas abaixo que alguns assuntos estão associados em dois Programas de Governo: Segurança Pública Integrada e Segurança Pública Comunitária fazendo dessa forma que o total geral de demandas apresentadas sejam superiores aos seus quantitativos do período em estudo

SEGURANÇA PÚBLICA INTEGRADA	MANIFESTAÇÕES	%
NÃO ATENDIMENTO A OCORRÊNCIAS	312	59,88
MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	57	10,94
INVESTIMENTO NA SEGURANÇA PÚBLICA	40	7,68
MAU ATENDIMENTO NA CIOPS (190 FORTALEZA)	35	6,72
FALTA DE POLICIAMENTO	33	6,33
AÇÕES POLICIAIS (OSTENSIVAS/INTELIGÊNCIA)	15	2,88
SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA (TECNOLOGIA E COMUNICAÇÃO)	10	1,92
ABUSO DE AUTORIDADE	8	1,54
ENVOLVIMENTO DE POLICIAL EM TRÁFICO DE DROGAS	6	1,15
INOPERÂNCIA DO ATENDIMENTO 190 (CIOPS)	5	0,96
TOTAL	521	100,00

Tabela 10 – Programa Orçamentário – Segurança Pública Integrada Associada aos Assuntos /2015



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social

SEGURANÇA PÚBLICA COMUNITÁRIA	MANIFESTAÇÕES	%
FALTA DE VIATURA	1	0,21
TELEFONE DA VIATURA DO RONDA DO QUARTEIRÃO INOPERANTE	2	0,43
FALTA DE POLICIAMENTO	33	7,02
RECEBIMENTO DE PROPINA	4	0,85
ENVOLVIMENTO DE POLICIAL EM TRÁFICO DE DROGAS	6	1,28
INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	81	17,23
AÇÕES POLICIAIS (OSTENSIVAS/INTELIGÊNCIA)	15	3,19
DEMORA NO ATENDIMENTO DAS OCORRÊNCIAS	16	3,40
NÃO ATENDIMENTO A OCORRÊNCIAS	312	66,38
TOTAL	470	100,00

Tabela 11 – Programa Orçamentário – Segurança Pública Comunitária Associada aos Assuntos /2015

GESTÃO E MANUTENÇÃO DA SSPDS E VINCULADAS	MANIFESTAÇÕES	%
INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	81	29,03
DENÚNCIA DE TRÁFICO DE DROGAS	50	17,92
POLUIÇÃO SONORA	46	16,49
INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO	27	9,68
DEMORA NO ATENDIMENTO DAS OCORRÊNCIAS	16	5,73
CONCURSO PÚBLICO	25	8,96
IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS E FUNCIONAIS	10	3,58
ELOGIO ÀS ATIVIDADES DA POLÍCIA	15	5,38
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	2	0,72
ELOGIO AO DIRIGENTE/SECRETÁRIO DO ÓRGÃO	7	2,51
TOTAL	279	100,00

Tabela 12 – Programa Orçamentário – Gestão e Manutenção das SSPDS e Vinculadas

NÃO SE APLICA A PROGRAMAS ORÇAMENTÁRIOS	MANIFESTAÇÕES	%
INFORMAÇÃO SOBRE CONCURSO PÚBLICO (REALIZAÇÃO, NOMEAÇÕES, RECURSOS, EDITAIS ETC.)	12	26,67
INFORMAÇÃO SOBRE ÓRGÃOS E ENTIDADES	4	8,89
INFORMAÇÕES POLICIAIS	18	40,00
MANIFESTAÇÃO INCOMPLETA (FALTA DE INFORMAÇÕES QUE INVIABILIZAM A APURAÇÃO/ATENDIMENTO)	5	11,11
DESPACHO/AUDIÊNCIA COM A GESTÃO DO ÓRGÃO	3	6,67
ENCAMINHAMENTO DE RESPOSTA DE MANIFESTAÇÃO	1	2,22



COMPETÊNCIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL	2	4,44
TOTAL	45	100,00

Tabela 13- Assuntos não se aplicam a Programas Orçamentários.

PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO – MAIS DEMANDADAS – 2015	MANIFESTAÇÕES	%
SEGURANÇA PÚBLICA INTEGRADA	521	39,62
SEGURANÇA PÚBLICA COMUNITÁRIA	470	35,74
GESTÃO E MANUTENÇÃO DA SSPDS E VINCULADAS	279	21,22
NÃO SE APLICA A PROGRAMAS ORÇAMENTÁRIOS	45	3,42
TOTAL	1315	100,00

Tabela 14 – Quantitativo Programas Orçamentários mais demandados /2015.

3.1.6. Unidades Administrativas Mais Demandadas

Consoante às Unidades Administrativas que competem as demandas direcionadas a esta Ouvidoria, notamos que as três unidades mais demandas dos dois anos equiparados, são CIOPS, SECRETARIA ADJUNTO e COINT, na mesma sequência. Através dos relatórios disponibilizados comparamos as áreas mais demandas de 2014 e 2015 observando os assuntos mais recorrentes, verificou-se que em relação à CIOPS área competente para gerenciamento das solicitações de atendimento à ocorrência, os assuntos mais abordados foram: *Não Atendimento a Ocorrências, Poluição Sonora, Mau Atendimento na CIOPS - 190, Insatisfação com o Atendimento Prestado no Órgão/entidade.*

Quanto à segunda unidade mais demanda, Secretaria Adjunta, onde são encaminhadas em sua maioria as denúncias, reclamações, sugestões e solicitações referentes a *Melhorias Na Segurança Pública, Intensificação De Policiamento, Apuração De Denúncias (Crimes Contra Pessoa, Vida, Liberdade, Patrimônio, Furtos, Fraudes Etc), Investimento Na Segurança Pública, Conduta Inadequada De Policial Militar* entre outros.



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

Em relação à terceira área mais demandada, Coordenadoria de Inteligência da SSPDS (COINT), Denúncia de tráfico de drogas, insatisfação com o Atendimento prestado no órgão/entidade, tele-denúncia 181 e estrutura e funcionamento.

UNIDADE	MANIFESTAÇÕES	%
CIOPS	548	43,49
SEC ADJ	501	39,76
COINT	90	7,14
APOIO GABINETE	26	2,06
OUIDORIA SSPDS	26	2,06
COTIC	16	1,27
CODS	8	0,63
CIOPAER	4	0,32
ADINS	3	0,24
CODESP	3	0,24
AAESC	2	0,16
ASCOM	2	0,16
COORDENADORIA DO PRÓ CIDADANIA	2	0,16
CTIC	2	0,16
SECRETARIA EXECUTIVA	2	0,16
COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS -COGEP	1	0,08
COORDENADORIA DE SEGURANÇA ORGÂNICA E LOGÍSTICA – COSOL	1	0,08
COORDENADORIA DO SISTEMA PENAL – COSIPE	1	0,08
COPOL	1	0,08
NÃO INFORMADO	20	1,59
INVALIDADA	1	0,08
TOTAL	1260	100,00

Tabela 15- Unidades Administrativas /2015



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

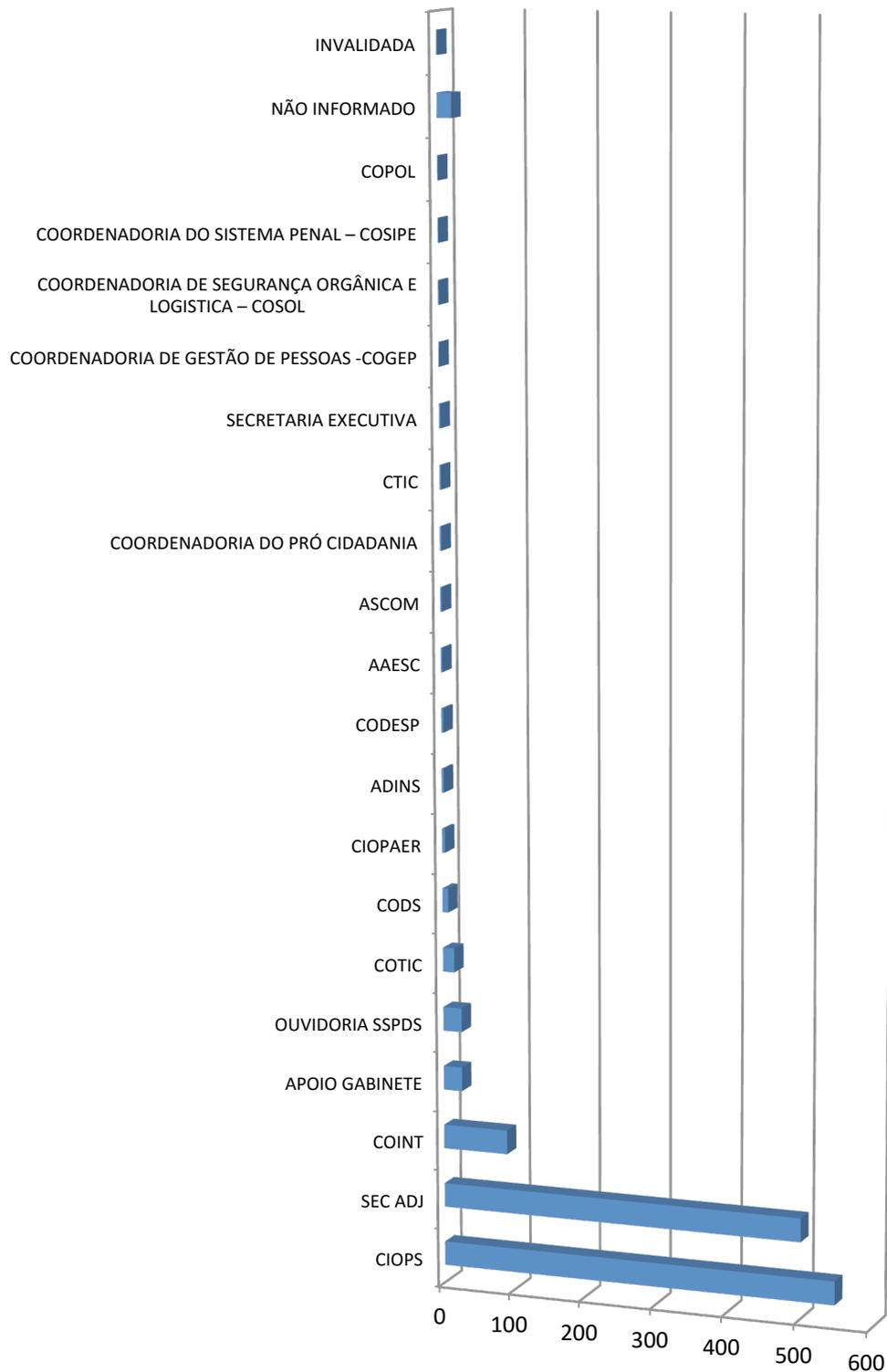


Gráfico 09- Unidades Administrativas /2015



3.1.7. Manifestações por Município

A abordagem desse quesito vislumbra o alcance da ouvidoria nas diversas regiões administrativas do estado do Ceará por meio da análise dos registros das manifestações nos municípios

Alusivo ao município que consta nas manifestações direcionadas à SSPDS percebe-se que nos dois anos em pauta, a maioria dos cidadãos preferiu não identificar a cidade de origem em suas demandas. Assim, conferindo maior número de '*não identificado*' acerca da municipalidade.

Todavia, dos municípios identificados, tanto em 2014 como em 2015, constata-se que a capital cearense é a cidade que mais aponta dentre as diligências direcionadas a SSPDS pelo Sistema de Ouvidorias- SOU.

Outros municípios que pontuam em igual colocação nos relatórios 2014 e 2015 são Caucaia, Maracanaú e Aquiraz (Região Metropolitana de Fortaleza).

Relacionado a cidades do interior do Estado, observa-se que Limoeiro do Norte e Canindé destacam-se entre os dez primeiros nos dois anos em foco. Observa-se ainda com relação ao interior do Estado, uma disparidade na quantidade de manifestações que foram identificadas como do município de Juazeiro do Norte, onde em 2014 foram apenas 02 demandas e em 2015 somam 11 manifestações da citada cidade.

LOCALIZAÇÃO	MANIFESTAÇÕES	%
NÃO IDENTIFICADO	711	56,43
CAPITAL	392	31,11
INTERIOR	149	11,83
OUTROS ESTADOS	8	0,63
TOTAL	1260	100,00

Tabela 16 – Quantitativo de Manifestações por Municípios/2015

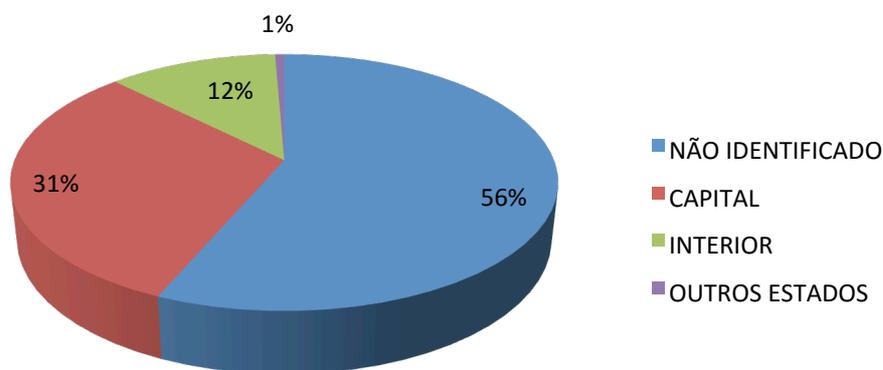


Gráfico 10 - Quantitativo de Manifestações por Municípios/2015

MUNICÍPIO	MANIFESTAÇÕES	%
NÃO IDENTIFICADO	711	56,43
FORTALEZA	392	31,11
CAUCAIA	23	1,83
MARACANAÚ	12	0,95
JUAZEIRO DO NORTE	11	0,87
CANINDÉ	9	0,71
LIMOEIRO DO NORTE	8	0,63
AQUIRAZ	5	0,40
PACATUBA	5	0,40
PALMÁCIA	5	0,40
CRATEÚS	4	0,32
ITAPIOCA	4	0,32
SOBRAL	4	0,32
ARACATI	3	0,24
CAMOCIM	3	0,24
EUSÉBIO	3	0,24
IBICUITINGA	3	0,24
QUITERIANÓPOLIS	3	0,24
AURORA	2	0,16
BEBERIBE	2	0,16
BRASÍLIA	2	0,16
IPUEIRAS	2	0,16
MARANGUAPE	2	0,16
MARTINÓPOLE	2	0,16
PARAMOTI	2	0,16



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social

PIRES FERREIRA	2	0,16
POTENGI	2	0,16
QUIXADÁ	2	0,16
ABAIARA	1	0,08
ACOPIARA	1	0,08
ADAMANTINA	1	0,08
ALTO SANTO	1	0,08
BANABUIÚ	1	0,08
BARREIRA	1	0,08
BOA VISTA	1	0,08
BURITI DOS MONTES	1	0,08
CAMPO GRANDE	1	0,08
CAMPOS DOS GOYTACAZES	1	0,08
CARIDADE	1	0,08
CRATO	1	0,08
GUAIÚBA	1	0,08
HORIZONTE	1	0,08
INDEPENDÊNCIA	1	0,08
ITAITINGA	1	0,08
JAGUARIBE	1	0,08
JUAZEIRO	1	0,08
MAURITI	1	0,08
MORADA NOVA	1	0,08
MORAÚJO	1	0,08
PEREIRO	1	0,08
PINDORETAMA	1	0,08
PORTO VELHO	1	0,08
RIO BRANCO	1	0,08
RIO DE JANEIRO	1	0,08
SANTA MARIA	1	0,08
SÃO GONÇALO DO AMARANTE	1	0,08
SÃO PAULO	1	0,08
TRAIRI	1	0,08
UMARI	1	0,08
VÁRZEA ALEGRE	1	0,08
TOTAL	1260	100,00

Tabela 17- Manifestações por Municípios/2015

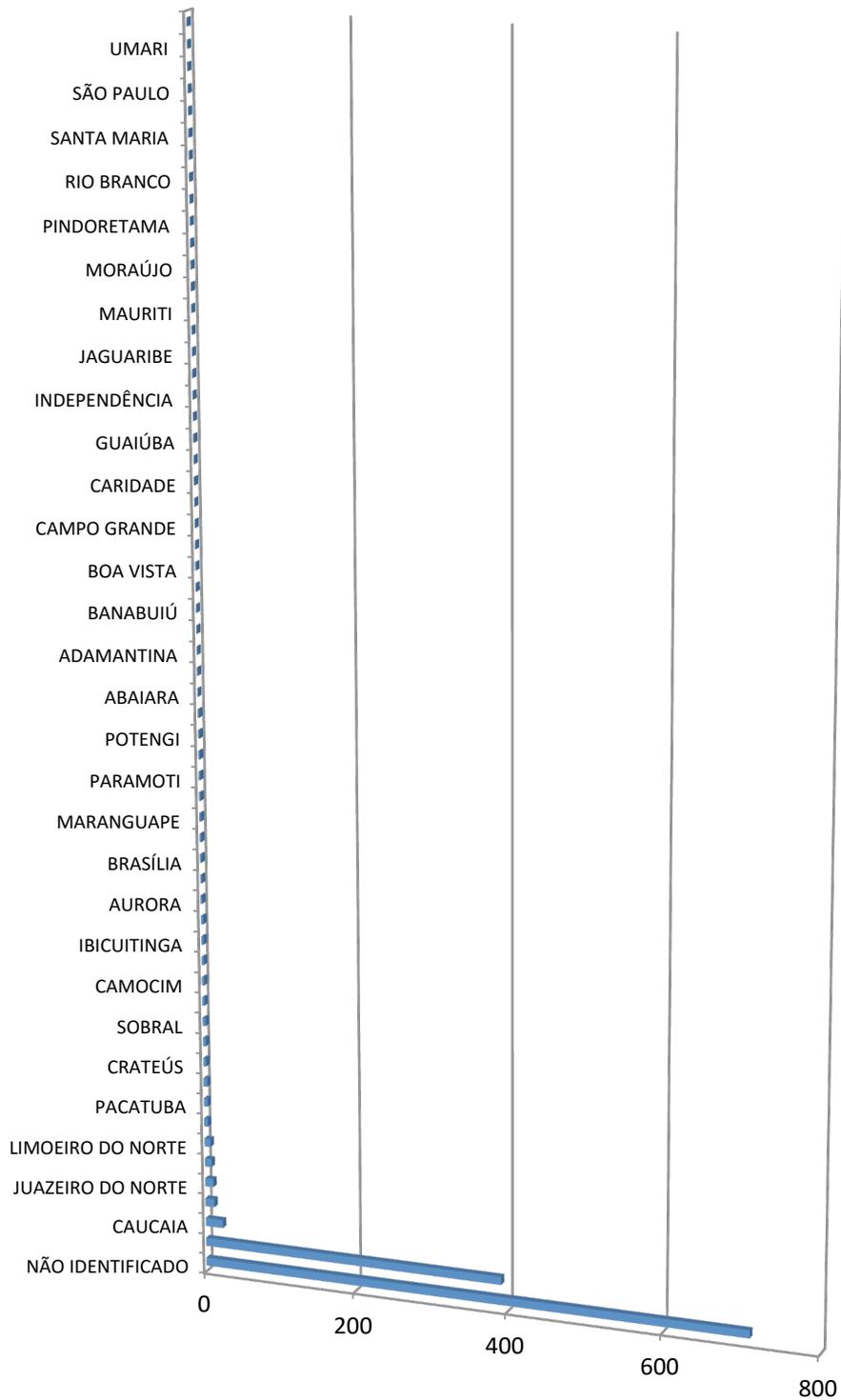


Gráfico 11 - Manifestações por Municípios/2015



3.2. Resolutividade das Manifestações

RESOLUTIVIDADE - 2015	MANIFESTAÇÕES	%
Total de Manifestações Respondida no Prazo	1251	99,28
Total de Manifestações Respondidas fora do Prazo	8	0,63
Total de Manifestações Invalidadas	1	0,08
TOTAL	1260	100,00

Tabela 18 – Resolutividade 2015

RESOLUTIVIDADE - 2014	TOTAL	%
Total de Manifestações Respondidas no Prazo	1302	91,69
Total de Manifestações Respondidas fora do Prazo	118	8,31
TOTAL	1420	100,00

Tabela 19 – Resolutividade 2014

A presente seção visa expor de maneira quantitativa o índice de resolutividade das demandas que foram tratadas pela Ouvidoria da SSPDS, ou seja, a quantidade de manifestações concluídas no prazo: em até 15 dias e dentro do prazo prorrogado entre 16 a 30 dias, em relação ao total de demandas registradas no período. Vislumbrando a utilização desse resultado no cálculo da Avaliação de Desempenho da Ouvidoria Setorial.

Quanto às demandas respondidas no prazo legal totalizaram 1251, dessa forma conferindo à Ouvidoria da SSPDS um índice de resolutividade de 99,28 de acordo com o exposto na tabela 18.

Analisando os índices dos semestres anteriores e o período em foco, concluiu-se que houve aumento na resolutividade em relação ao ano de 2014. Dessa forma, podemos inferir que houve evolução ou crescimento no índice de resolutividade, como também melhoria substancial na celeridade de resposta ao cidadão.

Ressaltamos que a falta de observância no aceite de justificativas, bem como a não conclusão das demandas dentro do prazo legal (até 30 dias) ocasionou à Ouvidoria



perda de 0,63% de resolutividade no ano em estudo, fato que sugere maior celeridade no retorno das respostas às demandas encaminhadas às Unidades Administrativas competentes da SSPDS.

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

3.2.1.1 Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação do cliente é a principal ferramenta para conhecermos nossos clientes, e para identificarmos as falhas e oportunidades de melhoria em nossos serviços. Por meio da pesquisa de satisfação, podemos tomar decisões mais assertivas quanto a diversas questões na busca de satisfação dos usuários do sistema público.

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio do Sistema de Ouvidoria – SOU para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Também podendo ser aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central 155, o manifestante concorda em participar, outra modalidade de pesquisa é realizada através de e-mail, nos casos em que o cidadão opta em receber a resposta de seu pleito por meio de e-mail. Nessa perspectiva é possível avaliar a satisfação dos usuários dos serviços públicos, compreender as esperanças e as necessidades, e canalizar esforços para atingir os padrões de excelência.

2015

1 - COMO O(A) SENHOR(A) TOMOU CONHECIMENTO DA EXISTÊNCIA DA OUVIDORIA DO GOVERNO DO ESTADO? - 2015	TOTAL	%
INFORMES PUBLICITÁRIOS	6	7,23
INTERNET	57	68,67
OUTROS	13	15,66
OUVIDORIAS SETORIAIS	7	8,43
TOTAL	83	100,00

Tabela 20- Pesquisa de Satisfação/201



2 - AVALIE QUANTO À PRESTEZA NO ATENDIMENTO. - 2015	TOTAL	%	
BOM	15	18,07	83,13
EXCELENTE	34	40,96	
ÓTIMO	20	24,10	
INSUFICIENTE	9	10,84	16,87
REGULAR	5	6,02	
TOTAL	83	100,00	100,00

Tabela 21- Pesquisa de Satisfação/2015

3 - AVALIE QUANTO À QUALIDADE DA INFORMAÇÃO REPASSADA. - 2015	TOTAL	%	
BOM	13	15,66	74,70
EXCELENTE	27	32,53	
ÓTIMO	22	26,51	
INSUFICIENTE	16	19,28	25,30
REGULAR	5	6,02	
TOTAL	83	100,00	100,00

Tabela 22- Pesquisa de Satisfação/2015

4 - VOCÊ RECOMENDARIA A OUVIDORIA PARA OUTRAS PESSOAS? - 2015	TOTAL	%
NÃO	14	16,87
SIM	69	83,13
TOTAL	83	100,00

Tabela 23- Pesquisa de Satisfação/2015

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - 2015	%
2 - AVALIE QUANTO À PRESTEZA NO ATENDIMENTO.	83,13
3 - AVALIE QUANTO À QUALIDADE DA INFORMAÇÃO REPASSADA.	74,70
4 - VOCÊ RECOMENDARIA A OUVIDORIA PARA OUTRAS PESSOAS?	83,13
ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO	80,32

Tabela 24- Índice Geral de Satisfação/2015



2014

1 - COMO O(A) SENHOR(A) TOMOU CONHECIMENTO DA EXISTÊNCIA DA OUVIDORIA DO GOVERNO DO ESTADO? - 2014	TOTAL	%
INFORMES PUBLICITÁRIOS	6	6,45
INTERNET	51	54,84
OUTROS	25	26,88
OUVIDORIAS SETORIAIS	11	11,83
TOTAL	93	100,00

Tabela 25 – Pesquisa de Satisfação/2014

2 - AVALIE QUANTO À PRESTEZA NO ATENDIMENTO. - 2014	TOTAL	%	
BOM	16	17,20	75,27
EXCELENTE	38	40,86	
INSUFICIENTE	16	17,20	
ÓTIMO	15	16,13	24,73
REGULAR	8	8,60	
TOTAL	93	100,00	100,00

Tabela 26 – Pesquisa de Satisfação/2014

3 - AVALIE QUANTO À QUALIDADE DA INFORMAÇÃO REPASSADA. - 2014	TOTAL	%	
BOM	15	16,13	70,97
EXCELENTE	27	29,03	
INSUFICIENTE	24	25,81	
ÓTIMO	20	21,51	29,03
REGULAR	7	7,53	
TOTAL	93	100,00	100,00

Tabela 27 – Pesquisa de Satisfação/2014

4 - VOCÊ RECOMENDARIA A OUVIDORIA PARA OUTRAS PESSOAS - 2014	TOTAL	%
NÃO	23	24,73
SIM	70	75,27
TOTAL	93	100,00

Tabela 28 – Pesquisa de Satisfação/2014



PESQUISA DE SATISFAÇÃO - 2014	%
2 - AVALIE QUANTO À PRESTEZA NO ATENDIMENTO.	75,27
3 - AVALIE QUANTO À QUALIDADE DA INFORMAÇÃO REPASSADA.	70,97
4 - VOCÊ RECOMENDARIA A OUVIDORIA PARA OUTRAS PESSOAS?	75,27
ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO	73,84

Tabela 29 – Índice Geral de Satisfação/2014

Em relação à pesquisa de satisfação verificou-se que em 2015 atingiu o Índice Geral de 80,32%, dessa forma aumentou se comparado ao ano anterior cujo percentual foi de 73,84%.

Deve-se considerar que a meta instituída é de 85%, demonstrando dessa forma que a Ouvidoria da SSPDS, está em constante aprimoramento de suas atividades e tem evoluído em seu mister.

Outro ponto que se observa melhoria é no tempo médio de resposta ao cidadão. Após análise dos relatórios disponibilizados no Sistema SOU, verifica-se que este quesito antes registrava o tempo médio de resposta em 2014 de 16 dias que evolui, diminuindo para 15 dias em 2015.



4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Este ponto visa apresentar os assuntos recorrentes registrados na Ouvidoria da SSPDS-CE e as providências adotadas.

4.2.1 Análise das Manifestações Recorrentes

Como já mostrado anteriormente na análise das manifestações registradas que nos permitiu selecionar os assuntos mais demandados os quais representaram possível inadequação nas atividades desempenhadas pelo Órgão, identificar os assuntos que mais provocaram insatisfação nos usuários da segurança Pública, bem como suas reivindicações, abrindo possibilidades para avaliação e identificação de suas possíveis causas.

Os assuntos encaminhados nos pleitos dos manifestantes foram agrupados consoantes ao tema abordado, da mesma forma como efetuado no relatório do ano anterior, com intuito de proporcionar comparações entre os anos de 2014 e 2015.

De acordo com os registros, verificamos que os quatro temas mais frequentes e que apresentaram maiores quantitativos no período em estudo foram os mesmos do ano anterior, divergindo apenas nos percentuais, conforme ilustrado na tabela 30, gráfico 12 e comentários abaixo.

- Insatisfação com Serviços Prestados pelo Órgão - com 43,57 %das manifestações do período. Reportam-se aos assuntos: Não Atendimento a Ocorrências solicitadas através da CIOPS; Falta de atendimento em ocorrência de Poluição Sonora; Insatisfação com a resposta da instituição em sua maioria às respostas de demandas de não atendimento às ocorrências (CIOPS); Inoperância do Atendimento 190 (CIOPS); Mau Atendimento na CIOPS (190 fortaleza), Demora no atendimento das ocorrências; Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão; Falta de Policiamento (manifestações que indicam ações de criminosos no local sem que haja resposta da polícia) e Insatisfação com os Serviços prestados pela Ronda do Quarteirão (PMCE). Neste tema em



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social

comparação ao ano anterior (48,46%) houve diminuição no quantitativo e variação de -20%;

- Policiamento (20,48%)- manifestações que se ressaltam a sensação de insegurança em detrimento da ação da criminalidade, como também ação da Polícia Militar no combate a poluição sonora, ensejando a Solicitação de Intensificação de Policiamento e Aumento das Ações Policiais Ostensivas e Preventivas em diferentes locais, demandadas tanto da Capital como Região Metropolitana e Interior do Estado. Incidindo variação de 160% em relação ao ano de 2014 (6,97%), devido ao aumento dessas manifestações em sua maioria tipificadas como reclamações e solicitações de serviço;
- Melhoria na Segurança Pública (9,60%) - apresentado como terceiro tema mais demandado. São pleitos do público externo, como também de servidores do Sistema de Segurança Pública, alusivas aos serviços prestados pela Segurança Pública, condições de trabalho dos policiais ensejando melhorias. Comparado ao ano anterior (12,25%), constata-se diminuição nos quantitativos com variação de -30,46%. Podemos atribuir esse decréscimo ao montante de investimentos realizados na Segurança Pública, como também à mudanças nas ações desenvolvidas pela SSPDS e Forças vinculadas no decorrer do ano de 2015, a exemplo disto o Programa em Defesa da Vida e o Programa de Metas, como também as Promoções que beneficiaram profissionais da Segurança Pública;
- Apuração de Denúncias (7,06%) – foi o quarto assunto mais abordado nas manifestações, onde os cidadãos denunciam Tráfico de Drogas; Crimes contra Pessoa, Vida, Liberdade, Patrimônio, furtos e fraudes; Golpe de celular; Identificação de localização de Fugitivos Criminosos. Em relação ao registrado em 2014 (13,10%) observa-se houve diminuição no registro, apresentado variação de 52,15%.

Em relação às providências adotadas, aos pleitos encaminhados, houve análise da Ouvidoria da SSPDS e envio às Unidades Administrativas de competência através do Sistema SOU.

Conforme explanado anteriormente os assuntos mais registrados referem-se principalmente a falta de atuação da Polícia Militar, quando solicitados em ocorrências no combate à criminalidade e poluição sonora, ensejando intensificação do policiamento ostensivo e preventivo, bem como incremento nas atividades da Polícia Judiciária nas



investigações e prisão de criminosos em resposta ao tráfico de drogas entre outros crimes.

Verificou-se ainda que nas reclamações acerca da CIOPS, em sua maioria os manifestantes não conseguiram atingir seus objetivos, ou seja, serem atendidos com celeridade e a contento quando requisitaram a ação da polícia em ocorrências, podendo esse fato ser atribuído a falha no atendimento por parte dos profissionais da citada coordenadoria ou pelo fato do não comparecimento das viaturas ao local da ocorrência. Observa-se ainda, denúncias e reclamações inerentes a má conduta de policiais que tratam de possível descumprimento de normas, preceitos legais e princípios éticos estabelecidos nas quais se destacam os supostos desvios de conduta. Deve-se ressaltar que conforme já vislumbrado no item 3.2 as demandas de não atendimento a ocorrência apresentaram diminuição em seus registros.

ASSUNTOS AGRUPADOS 2015	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	%
INSATISFAÇÃO/INOPERÂNCIA SERVIÇOS DO ÓRGÃO	549	43,57
MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	121	9,60
APURAÇÃO DE DENÚCIAS	89	7,06
POLICIAMENTO	258	20,48
MÁ CONDUTA DE SERVIDOR DA SEGURANÇA PÚBLICA	69	5,48
ADMINISTRATIVO E FUNCIONAL	68	5,40
SOLICITAÇÃO INFORMAÇÃO/SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS	61	4,84
NÃO COMPETE/ MENSAGEM INCOMPLETA / OUTRO PODER	8	0,63
PRÓ-CIDADANIA	3	0,24
ELOGIOS	34	2,70
TOTAL	1260	100,00

Tabela 30 – Assuntos Agrupados/2015



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

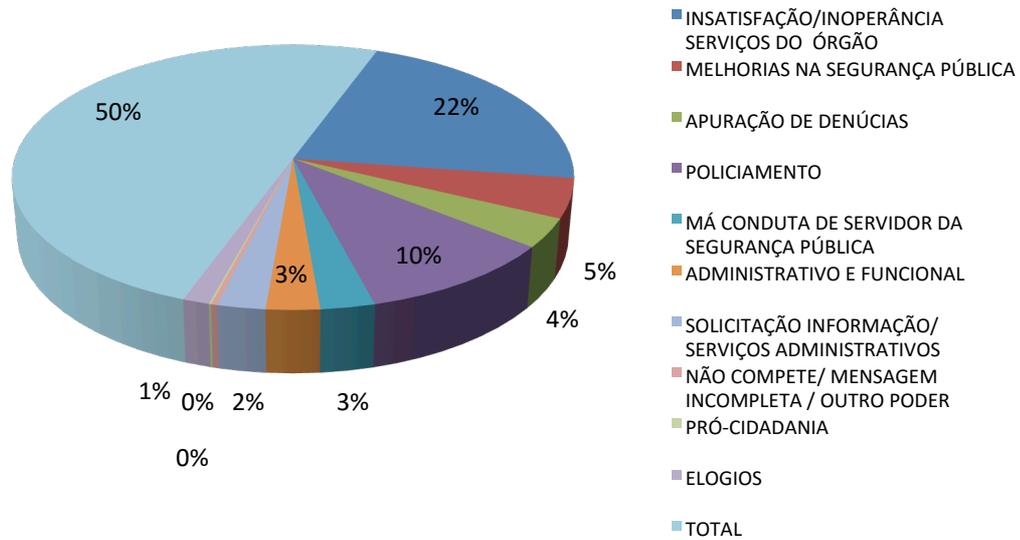


Gráfico 12- Assuntos Agrupados/2015

ASSUNTOS AGRUPADOS 2014	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	%
INSATISFAÇÃO/INOPERÂNCIA SERVIÇOS DO ÓRGÃO	693	48,80
MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	174	12,25
APURAÇÃO DE DENÚCIAS	186	13,10
POLICIAMENTO	99	6,97
MÁ CONDUTA DE SERVIDOR DA SEGURANÇA PÚBLICA	87	6,13
ADMINISTRATIVO E FUNCIONAL	50	3,52
SOLICITAÇÃO INFORMAÇÃO/SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS	65	4,58
NÃO COMPETE/ MENSAGEM INCOMPLETA / OUTRO PODER	27	1,90
PRÓ-CIDADANIA	18	1,27
ELOGIOS	21	1,48
TOTAL	1420	100,00

Tabela 31 – Assuntos Agrupados/2014



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

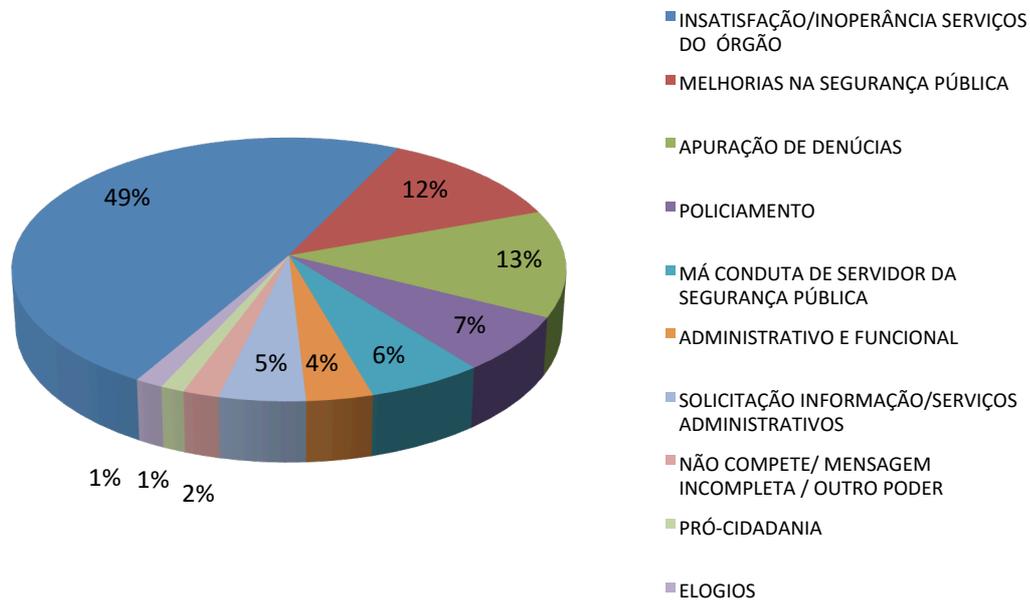


Gráfico 13 – Assuntos Agrupados/2014

ASSUNTOS AGRUPADOS	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES		VARIÇÃO (+) (-) %
	2015	2014	
INSATISFAÇÃO/INOPERÂNCIA SERVIÇOS DO ÓRGÃO	549	693	-20,78
MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	121	174	-30,46
APURAÇÃO DE DENÚCIAS	89	186	-52,15
POLICIAMENTO	258	99	160,61
MÁ CONDUTA DE SERVIDOR DA SEGURANÇA PÚBLICA	69	87	-20,69
ADMINISTRATIVO E FUNCIONAL	68	50	36,00
SOLICITAÇÃO INFORMAÇÃO/SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS	61	65	-6,15
NÃO COMPETE/ MENSAGEM INCOMPLETA / OUTRO PODER	8	27	-70,37
PRÓ-CIDADANIA	3	18	-83,33
ELOGIOS	34	21	61,90
TOTAL	1260	1420	100,00

Tabela 32 – Assuntos Agrupados Variação 2014/2015



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

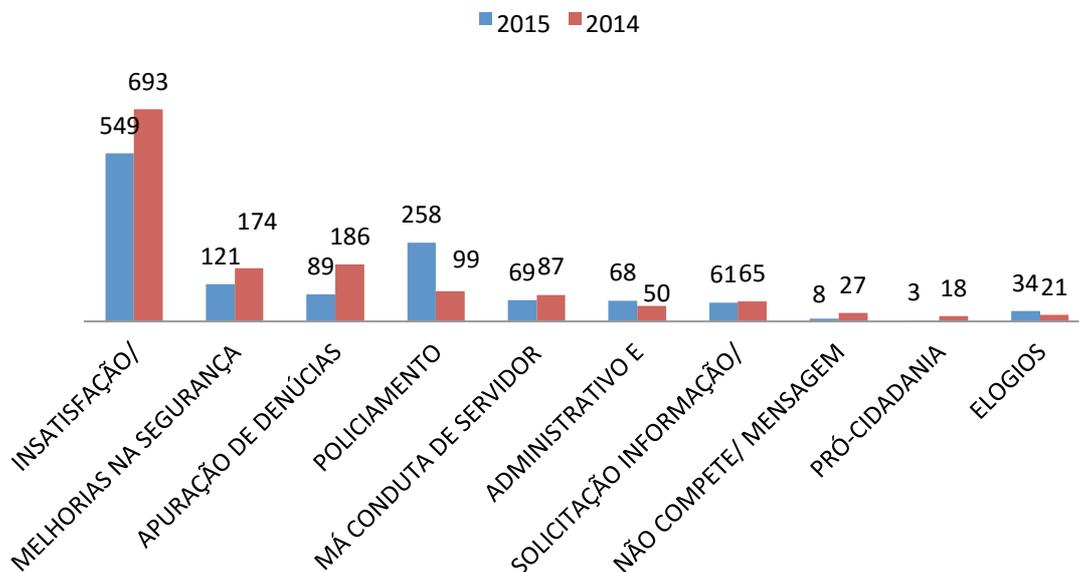


Tabela 14 – Assuntos Agrupados Variação 2014/2015

ASSUNTOS 2015	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	%
NÃO ATENDIMENTO A OCORRÊNCIAS	312	24,76
INOPERÂNCIA DO ATENDIMENTO 190 (CIOPS)	5	0,40
MAU ATENDIMENTO NA CIOPS (190 FORTALEZA)	35	2,78
DEMORA NO ATENDIMENTO DAS OCORRÊNCIAS	16	1,27
FALTA DE POLICIAMENTO	33	2,62
TELEFONE DA VIATURA DO RONDA DO QUARTEIRÃO INOPERANTE	2	0,16
INOPERÂNCIA NO ATENDIMENTO POR TELEFONE	2	0,16
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	63	5,00
INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESTADO NO ÓRGÃO/ENTIDADE	53	4,21
INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO	27	2,14
FALTA DE VIATURA	1	0,08
INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	81	6,43
TELE-DENÚNCIA 181 - ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO	11	0,87



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social

FALTA DE ESTRUTURA EM DELEGACIAS	8	0,63
AUMENTO DO EFETIVO POLICIAL	6	0,48
AÇÕES POLICIAIS (OSTENSIVAS/INTELIGÊNCIA)	15	1,19
ENVOLVIMENTO DE POLICIAL EM TRÁFICO DE DROGAS	6	0,48
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	2	0,16
USO INDEVIDO DE VIATURAS DA POLÍCIA	3	0,24
ABUSO DE AUTORIDADE	8	0,63
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	19	1,51
EXTORSÃO PRATICADA POR SERVIDOR	14	1,11
CONDUTA INADEQUADA DE DELEGADO	13	1,03
RECEBIMENTO DE PROPINA	4	0,32
MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	57	4,52
INVESTIMENTO NA SEGURANÇA PÚBLICA	40	3,17
SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA (TECNOLOGIA E COMUNICAÇÃO)	10	0,79
PROMOÇÃO DE POLICIAIS – PMCE	4	0,32
MELHORIA DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DO SERVIDOR	2	0,16
MELHORIA DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS POLICIAIS	8	0,63
MELHORIA SALARIAL PARA OS POLICIAIS	3	0,24
AMPLIAÇÃO DO ATENDIMENTO E DOS SERVIÇOS	3	0,24
EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA EM ÓRGÃOS E ENTIDADES	3	0,24
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO SITE INSTITUCIONAL	1	0,08
POLUIÇÃO SONORA	46	3,65
INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	81	6,43
DENÚNCIA DE TRÁFICO DE DROGAS	50	3,97
APURAÇÃO DE DENÚNCIAS (CRIMES CONTRA PESSOA, VIDA, LIBERDADE, PATRIMÔNIO, FURTOS, FRAUDES ETC)	37	2,94
GOLPE DO CELULAR (INVESTIGAÇÕES DE MENSAGENS E LIGAÇÕES)	1	0,08
IDENTIFICAÇÃO DE LOCALIZAÇÃO DE FUGITIVOS E CRIMINOSOS	1	0,08
IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS E FUNCIONAIS	10	0,79
ANÁLISE DE PROJETO	1	0,08
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	2	0,16
DESVIO DE FUNÇÃO	37	2,94
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO, CONSULTA, PRAZO, ARQUIVAMENTO)	15	1,19
DESPACHO/AUDIÊNCIA COM A GESTÃO DO ÓRGÃO	3	0,24
CONCURSO PÚBLICO	25	1,98
INFORMAÇÃO SOBRE CONCURSO PÚBLICO (REALIZAÇÃO, NOMEAÇÕES, RECURSOS, EDITAIS ETC.)	12	0,95



INFORMAÇÃO SOBRE ÓRGÃOS E ENTIDADES	4	0,32
INFORMAÇÕES POLICIAIS	18	1,43
ENCAMINHAMENTO DE RESPOSTA DE MANIFESTAÇÃO	1	0,08
CONSELHO COMUNITÁRIO DE DEFESA SOCIAL DO ESTADO – CCDS/SSPDS	1	0,08
FISCALIZAÇÃO DO PRÓ – CIDADANIA	1	0,08
FALTA DE ESTRUTURA NO PROGRAMA PRÓ-CIDADANIA	1	0,08
RENOVAÇÃO DO PROGRAMA PRÓ-CIDADANIA	1	0,08
ELOGIO ÀS ATIVIDADES DA POLÍCIA	15	1,19
ELOGIO AO DIRIGENTE/SECRETÁRIO DO ÓRGÃO	7	0,56
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	4	0,32
ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	4	0,32
ELOGIO À OUVIDORIA	4	0,32
MANIFESTAÇÃO INCOMPLETA (FALTA DE INFORMAÇÕES QUE INVIABILIZAM A APURAÇÃO/ATENDIMENTO)	5	0,40
COMPETÊNCIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL	2	0,16
AUMENTO DO EFETIVO POLICIAL EM PRESÍDIO	1	0,08
TOTAL	1260	100,00

Tabela 33 – Assuntos 2015

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Em relação a ações externas, houve envio de representantes da Ouvidoria da SSPDS/CE nos eventos elencados abaixo, demonstrando dessa forma, o apoio e comprometimento da Gestão Superior em proporcionar aos membros da Ouvidoria, constante capacitação, qualificação e interação nas atividades relacionadas ao Controle social, bem como nas atividades institucionais valorizando a função do Ouvidor e contribuindo para aprimoramento de seu mister:

- Reuniões mensais ao longo do ano de 2015 do Comitê Gestor da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social
- Reunião Estadual de implantação da “Rede de Ouvidores do Estado do Ceará”- 16 de abril de 2015 - Auditório do Edifício sede da Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Ceará.
- 1ª Reunião com as Ouvidorias Setoriais do Sistema de Segurança Pública e Penitenciário, Controladoria Geral de Disciplina e Controladoria Geral do



Estado - 22 de Abril de 2015 - CGE

- XXXVII Fórum Permanente de Controle Interno - 17 de junho de 2015.

TEMA: Comissões Setoriais de Ética Pública e Tomada de Contas Especial.

- Solenidade de Instalação da Secretaria Especial de Políticas sobre Drogas – SPD/CE - 25 de Junho de 2015.
- Reunião Técnica de Trabalho - 02 de Julho de 2015. CFOCS/CGE.
- Reunião Técnica de Trabalho SSPDS, Polícia Militar, CIOPS e CGE - 08 de Julho de 2015. TEMA:”Ajustes referentes ao tratamento e/ou compartilhamento de manifestações comuns às setoriais Polícia Militar e SSPDS que versam sobre denúncias ou reclamações atribuídas a policiais militares as quais ensejam apuração detalhada, demandando informações albergadas em sistemas da CIOPS.”
- Reunião Extraordinária do FNOP durante o 9º Encontro do Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP) - 28 a 31 de Junho de 2015 na FGV – Rio de Janeiro.
- Reunião da Rede de Controle Social - 12 de Agosto de 2015 no Auditório da SEPLAG.
- I Encontro de Ouvidorias - Tribunal de Contas do Estado do Ceará - TCE/CE 24 de Setembro de 2015 no Plenário do Edifício 5 de Outubro .
- Reunião de Trabalho da Rede de Fomento ao Controle Social -21 de Outubro de 2015 no Auditório da SEPLAG.
- Reunião Itinerante da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman seccional Ceará - 27 de Outubro de 2015 no Auditório da SEPLAG.
- Curso "Práticas de Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria" – CGU - 3 a 5 de Novembro de 2015 - Sede da ESAF .
- IX Encontro Estadual de Controle Interno - 27 de novembro de 2015 -“O Controle Interno e a Prevenção à Corrupção” no Romanos Hotel
- Oficinas para construção de Relatórios Gerenciais: 02 a 04 de Dezembro de 2015 – Escola de Gestão Pública – EGP.



6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

No período proposto para análise as atividades da Ouvidoria foram mais voltadas ao incremento na resolutividade e qualidade das respostas às demandas, com objetivo de atingir parâmetros e padrões de excelência, buscando oferecer respostas ao cidadão com clareza, fundamentação, linguagem acessível, objetividade, gentileza e celeridade. Focando também no atendimento aos usuários dos serviços de segurança pública, atuando com presteza, imparcialidade, empatia e ética, oferecendo ao cidadão atendimento humanizado, vislumbrando repassar credibilidade às ações da instituição, conferindo diligência na execução das manifestações tratadas na Ouvidoria da SSPDS.

Realizamos ainda, contato mais próximo com as Unidades Administrativas mais demandadas nos pleitos, apresentando às referidas áreas, informações quantitativas e qualitativas visando subsidiá-las no planejamento de ações que corroborem para mitigar deficiências apontadas, e assim diminuição no número de demandas negativas. No tocante à disseminação do instituto Ouvidoria, continuamos trabalho informativo aos usuários que entraram em contato com a Ouvidoria, dando ênfase na divulgação dos Canais de Atendimento 155 e Sistema SOU.

6.1 PROJETOS EM EXECUÇÃO

Encaminhamento periódico de relatório acompanhado das manifestações, à coordenadoria CIOPS área mais demandada nas manifestações, solicitando análise mais detalhada, apuração e providências das demandas reincidentes relativas a não atendimento de solicitação de apoio policial. Objetivando conferir credibilidade às ações desempenhadas pela SSPDS e Vinculadas nas demandas que supostamente apontam inadequação as diretrizes e parâmetros de atendimento ao cidadão, norteadas pela Segurança Pública, procurando suprir as necessidades e expectativas do cidadão em relação aos serviços de competência da SSPDS, bem como conferir maior diligência no tratamento das manifestações tratadas pela Ouvidoria da SSPDS.



7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO

Para que a Ouvidoria desempenhe sua função primeira, de servir como ponte de acesso ao qual o cidadão se utiliza para chegar à Administração Pública, é imprescindível que este instituto trabalhe coletivamente com a Gestão do Órgão. Diante disso, ressaltamos o peculiar apoio que esta Ouvidoria encontra da Cúpula da SSPDS no sentido de receber tanto da Direção Superior como dos Coordenadores desta pasta a contribuição necessária para o melhor atendimento dos reclames demandados nesta Ouvidoria e presteza nos pleitos.

Essa forma conjunta de trabalho é produtora de uma considerável linha de diálogo entre sociedade e governo que oportuniza proximidade, comprometimento e transparência na relação cidadão, ouvidoria e Administração Pública.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do apresentado neste dispositivo podemos refletir sobre o quão significativo é para o cidadão e para o Poder Público a oportunidade de diálogo. Comunicação esta que é essencial ao desdobramento das atividades da Segurança Pública e à escuta efetiva dos reclames da população. Nesse cenário podemos conferir completa relevância aos instrumentos que o Governo do Estado disponibiliza à sociedade para que esta entre em contato com aquele e torne mais tênue o espaço que há entre Gestão Pública e cidadão.

Dessa maneira há de se defender uma cultura de diálogo e escuta satisfatória, considerando que acolher o cidadão que procura o setor público, é um dos primordiais e elementares estágios para que a Ouvidoria alcance o intento de ser de fato a ponte que liga essas duas esferas. E é notório, frente à demanda recebida pela SSPDS, que o cidadão manifesta seu anseio de ser escutado. Assim, a Ouvidoria da Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social – SSPDS/CE tem cumprido com zelo essa atribuição de garantir ao cidadão o direito de ser atendido em suas questões, oferecendo total



acessibilidade quanto a sua estrutura física (caso o cidadão se manifeste presencialmente), vias de acesso eletrônico (e-mail, plataforma SOU) e equipe de funcionários, objetivando sempre primar pelo atendimento humanizado e eficaz.

É notório que ao se pensar em Segurança Pública podemos refletir sobre uma dinâmica bem mais complexa e extenuante, considerando que esta é parte integrante de um contexto mais amplo, onde diferentes variáveis como: educação, saúde infraestrutura, oportunidade de emprego, direitos sociais, cultura, disparidade de renda, entre outros que interferem e podem vir a concorrer para a sensação de insegurança, muitas vezes exteriorizada pela sociedade.

Ao longo de mais um período de labor podemos afirmar que a Segurança Pública tem travado uma batalha diária, árdua no enfrentamento da criminalidade e da violência, sempre buscando a excelência na prestação dos serviços de sua competência.

Isto posto, evidenciamos o quanto esta Secretaria vem imprimindo forças para que a população seja ouvida e atendida em suas reivindicações, e juntamente com suas vinculadas AESP, CBMCE, PCCE, PEFOCE e PMCE não tem mensurado diligência a fim de ampliar seus serviços, corrigir possíveis erros e melhorar suas ações, objetivando oferecer à sociedade a segurança pública tão exigida.

Igualmente destacamos a atenção do Governo do Estado que tem investido, apoiado e se mostrando sensível a segurança pública do estado do Ceará. Salienta-se o empenho da Gestão Superior sempre envidando esforços nas demandas de Ouvidoria entre tantas demandadas pelas demais Unidades Administrativas desta SSPDS, bem como salientar a salutar colaboração dos Coordenadores desta SSPDS e da Controladoria e Ouvidoria Geral - CGE pelo apoio dedicado às questões desta Ouvidoria, pois nos foi dispensado suporte em todo o aspecto que requeria assistência conjunta. Destacamos ainda, que cada significativa melhora no atendimento ao cidadão, em resposta aos seus pleitos e no sucesso das atividades desempenhadas pela Ouvidoria da SSPDS é retrato de uma rede que trabalha de forma comprometida e coletiva.



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

Ressalta-se que as observações efetuadas no corrente documento não têm o propósito de encerrar discussões acerca da temática em foco, pelo contrário, pretende-se que as considerações aqui pontuadas lancem informações que possam vir a assistir o exercício da Segurança Pública.



9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

A análise das demandas reincidentes nas quais os manifestantes demonstraram insatisfação nos serviços prestados possibilitou a visualização das possíveis irregularidades e deficiências na atuação da Segurança Pública. As queixas mais recorrentes continuam sendo as mesmas observadas do ano de 2014, nesse contexto as sugestões e recomendações são as mesmas pontuadas no ano anterior elencadas no item **02** (dois) do presente relatório. Vale salientar que ocorreu diminuição significativa nos quantitativos das manifestações que apontavam possíveis deficiências no que se refere a demandas de competência da CIOPS, área mais demanda nas manifestações. Dessa maneira tornado evidente que as providências efetivadas ao longo do ano de 2015 em detrimento das observações efetivadas, conseqüente recomendações e sugestões somaram às atividades das coordenadorias competentes.

Considerando que as manifestações de não atendimento à ocorrência que trazem em seus relatos um percentual significativo de insatisfação com a atuação da Polícia no combate a Poluição Sonora, recomenda-se integração com as forças municipais competentes no que se refere à fiscalização no abuso de poluição sonora no sentido de planejamento de agenda de campanhas e fiscalização mais incisiva no que se refere a esta problemática.

Seria também interessante investimentos no capital humano considerando que as demandas as quais demonstraram algum tipo de irregularidade em sua maioria são relacionadas à conduta dos profissionais da Segurança Pública que atuam diretamente com seus usuários.

Maria do Socorro Carvalho Brasil
Ouvidora da SSPDS – CE



PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Submeto à vossa apreciação o Relatório de Atividades realizadas pela Ouvidoria no ano de 2015. Esta importante ferramenta de controle social nos permitiu ao longo de 2015 fazermos análises para implementação de melhoramentos nas ações executadas por esta Secretaria.

Mesmo diante de todas as dificuldades no cenário nacional, esta Secretaria obteve bons resultados fruto do árduo trabalho de nossos profissionais e da participação ativa da sociedade, quer seja cobrando os resultados e ações para melhoria da Segurança Pública, quer seja no envio de sugestões e agradecimentos pelos bons serviços prestados.

É motivo de grande contentamento para esta Secretaria, a redução real dos Crimes Violentos Letais e Intencionais – CVLI, após 12 anos de constantes aumentos desse indicador, fruto do afincamento e compromisso dos profissionais da segurança na busca por melhorias na prestação do serviço público. Sabemos que devemos melhorar ainda mais e contamos com participação da sociedade por meio desta importante ferramenta de controle disponibilizada pelo Governo do Estado.

Ressalte-se que conforme dados aqui contidos, o número de reclamações registradas no sistema foi menor se comparada a 2014, o que reafirma a nossa convicção de que as atividades desenvolvidas foram positivas para a Sociedade e buscaremos neste ano que se inicia, irmanados à Sociedade Alencarina, findarmos mais um ano com bons resultados, na busca da garantia de uma segurança de qualidade.

Lauro Carlos de Araújo Prado
Secretário Adjunto da SSPDS-CE