

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA



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

OUVIDORIA DA SSPDS/CE

2016



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 2016

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR.....	6
2.1 SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES 2015	6
2.2 PROVIDÊNCIAS EFETIVADAS 2016 EM RELAÇÃO ÀS RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA SETORIAL	8
2.3 PROVIDÊNCIAS EFETIVADAS 2016 EM RELAÇÃO ÀS RECOMENDAÇÕES DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ - CGE.....	14
3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA NO PERÍODO.....	18
3.1 Ouvidoria em Números.....	18
3.1.1 Total de Manifestações do período de 2016	19
3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada	28
3.1.3 Tipo de Manifestação	30
3.1.4 Tipo Manifestação Associada ao Assunto	32
3.1.5 Programa de Governo 7 Cearás.....	36
3.1.6 Unidades Administrativas Mais Demandadas	43
3.1.7 Manifestações por Município	44
3.2 Resolubilidade das Manifestações.....	49
3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	50
3.2.1.1 Pesquisa de Satisfação.....	51
4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO	52
4.1 Análise das Manifestações Recorrentes.....	52
5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS	59
6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS.....	60
6.1 PROJETOS EM EXECUÇÃO	61
7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO	62
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	62
9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES.....	64
PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO.....	66



1. INTRODUÇÃO

As atividades das Ouvidorias Públicas no Brasil se tornaram mais evidentes a partir do início da fase mais efetiva de democratização do Estado Brasileiro tendo como marco legal a promulgação da Constituição de 1988. Tal instituto nasce para fortalecer e consolidar procedimentos democráticos, assegurando ao cidadão um canal de interlocução entre o mesmo e o Poder Público.

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. Entre as principais competências do Ouvidor elencamos: atendimento aos usuários dos serviços públicos no recebimento e registro do seu pleito, encaminhamento para providências, acompanhamento das manifestações, manter o cidadão informado dos resultados obtidos no que tange a sua demanda, participação e acompanhamento das atividades de competência do Comitê Setorial de Acesso à Informação, manter o Dirigente máximo do órgão informado através de relatórios circunstanciais das manifestações recebidas e encaminhamentos, elaboração de relatório periódicos das atividades de Ouvidoria com envio à Controladoria Geral do Estado, exercer estas entre outras ações correlatas com transparência, imparcialidade, moralidade, legalidade, confiabilidade pautando seus atos nos princípios norteadores da administração pública, adotando postura mediadora na resolução dos conflitos lhes apresentados.

Este instrumento apresenta o relatório gerencial de atividades da Ouvidoria da SSPDS relativo ao exercício do ano de 2016 e foi elaborado conforme metodologia estabelecida pela CGE, em atendimento ao disposto no Decreto nº 30.474/2011 que



institui o Sistema de Ouvidoria - SOU, no qual em seu Art. 8º determina envio de relatório de atuação da Ouvidoria à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará. O Relatório tem ainda a finalidade de disponibilizar de forma compilada informações estratégicas para a instância máxima da gestão, possibilitando a sua utilização como ferramenta assessória consultiva e subsidiária no aprimoramento das ações de planejamento da instituição, visando colaborar de forma contínua para melhoria dos serviços públicos, corroborarem de maneira preventiva 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 desenvolvidas pela Ouvidoria da SSPDS, realizações e resultados alcançados, assim corroborando com a divulgação do instrumento Ouvidoria como forma de fomento ao Controle Social.

O total de manifestações tratadas no período em foco soma **825** demandas, classificadas com as tipificações: denúncia, reclamação, solicitação de serviço, crítica, sugestão e elogio, as quais estão demonstradas em tabelas 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 **Sistema de Ouvidorias – SOU** Ferramenta Informatizada de Gestão de Ouvidoria do Estado do Ceará que integra as Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual, sistema este gerenciado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, utilizando também, os canais: e-mail-Institucional, telefone, visita, carta. Ressalta-se que a CGE também proporciona para a sociedade como opção de comunicação a Central de Ouvidoria -155, facebook, twitter, e Governo Itinerante.



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

Ao longo do ano de 2016 a SSPDS e suas vinculadas com apoio do Governo do Estado, efetuaram de forma abrangente a todo Sistema de Segurança Pública, diversos investimentos com fito em contribuir para o aprimoramento dos serviços de suas competências e adequá-los a realidade do atual contexto social, visando atender de forma mais efetiva as necessidades dos seus usuários. Das medidas adotadas podemos enunciar aquisição de equipamentos, realização de concurso público para aumento do efetivo das forças vinculadas, planejamento e execução de diversas operações em parceria com as vinculadas, continuidade e desenvolvimento de programas e ações, bem como adoção de medidas pontuais no sentido de sanar ou mitigar deficiências verificadas no decorrer do ano de 2015, tais providências corroboraram para que situações de insatisfação apontadas nas manifestações encaminhadas à Ouvidoria fossem contempladas de forma positiva. As providências efetivadas serão pontuadas de forma mais detalhada nos itens a seguir.

2.1 SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES 2015

As sugestões e recomendações sinalizadas no Relatório de 2015 foram fundamentadas nas demandas direcionadas à Ouvidoria da SSPDS que apresentavam alguma insatisfação dos destinatários dos serviços de segurança pública as quais eram sugestivas de possíveis irregularidades ou falhas enfrentadas nesses serviços. Tais considerações elencadas em 2015 são semelhantes as do ano anterior (2014) considerando ter sido verificado que os assuntos preponderantes e recorrentes são os mesmos, ressalta-se que ocorreu variação negativa, ou seja, redução nos quantitativos destas em 2015 e 2016, inferindo assim, que as atividades pontuadas de forma negativa relativas a serviços de competência da CIOPS, área mais demanda nas manifestações, foram melhorados.



- 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 encontrado”, “ 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, quanto ao não atendimento das ocorrências após constatação de possíveis irregularidades, enseja apuração detalhada, adoção de medidas correccionais no âmbito da Polícia Militar;
- 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.
- Investimentos no capital humano considerando que as demandas as quais demonstraram algum tipo de irregularidade são, em sua maioria, relacionadas à conduta dos profissionais da Segurança Pública que atuam diretamente com seus usuários.
- 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 teleatendentes, visando melhoria nos processos e procedimentos, como também adoção de medidas administrativas cabíveis;
- 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;

- Aumento do policiamento ostensivo com ações estratégicas; investimentos no treinamento e aparelhagem de maior potencial ofensivo;
- Maior investimento e/ou incremento na apuração de denúncias, especialmente as referentes ao tráfico de drogas.

2.2 PROVIDÊNCIAS EFETIVADAS 2016 EM RELAÇÃO ÀS RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA SETORIAL

Medidas adotadas e concretizadas no ano de 2016 que contribuíram na melhoria dos serviços de segurança pública:

No tocante às recomendações sobre as reclamações dos serviços oferecidos pela CIOPS (“Não atendimento de ocorrências”, “Demora no atendimento”, “Mau atendimento na CIOPS”, “Telefone inoperante”) dentre outras providências adotadas somadas as medidas já estabelecidas que continuam em curso quais sejam:

- Implementação do serviço do Monitoramento/CIOPS, no acompanhamento das viaturas e ocorrências, auxiliando o serviço dos Operadores de Rádio nas demandas oriundas dos usuários do sistema “190”.
- Feedback” constante entre os Operadores de Rádio da CIOPS, e vinculadas da SSPDS, proporcionando melhor eficácia no desempenho das atribuições no setor de despacho de ocorrências desta Coordenadoria.
- A partir de março de 2016 os atendentes terceirizados foram contratados provenientes de Empresa, especializada em “Callcenter”
- Sempre massificando as fiscalizações durante atendimento e monitoramento de ligações.
- Novo planejamento na distribuição dos nossos atendentes durante seus horários de intervalo, para que possamos permanecer com o número maior possível de P.A (pontos de atendimento) ativados durante 24h00 por dia;



- A ativação de mais dois (02) P.A (ponto de atendimento) impactando em um significativo aumento no atendimento e diminuição na fila de espera para os usuários que se socorrem através do 190;
- Fiscalizações dos serviços e cobranças das Empresas Dígito e Operadora Oi responsáveis pela nossa telefonia, às medidas fiscalizatórias no ano de 2016 proporcionou a não apresentação de paradas, como ocorrera no ano de 2015, que ocasionaram significativa diminuição no nível de atendimento dos usuários;
- Articulação com envio permanente de informações 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, quando incidem reclamações dos serviços que sugerem supostas deficiências no atendimento das ocorrências;
- Constante capacitação dos tele atendentes visando melhoria nos procedimentos de atendimento nos registros de ocorrências junto a CIOPS;
- Continuidade na adoção de medidas pela CIOPS com fito na 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;
- Constante 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;
- Equipe reserva, em regime de sobre aviso, substituindo funcionários efetivos nos casos de faltas ou ausências no decorrer do expediente, contribuindo para que os Pontos de atendimento permaneçam ativos, assim contribuindo para a redução de fila de espera no atendimento da central de emergência 190;
- Permanente investimento manutenção e suporte de todo aparato tecnológico, com políticas de segurança, sob a gerência da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - COTIC/SSPDS que corrobora com a redução de quedas nos sistemas utilizados pela CIOPS;
- Incorporação de mais um órgão parceiro a Coordenadoria de Defesa Civil do Ceará - CDEC para somar nas atividades do Núcleo de Despacho – NUDEP, contínua integração entre os agentes dos treze (13) órgãos operacionais presentes no referido núcleo e Teleatendimento da CIOPS;



- Aprimoramento das ações desempenhadas pelos policiais integrantes dos grupos de despacho correspondentes à Capital e Região Metropolitana;
- Conclusão da migração para versão WEB ‘SIP 3W’ em todos os organismos da Polícia Judiciária, o que permitirá em segunda fase do processo de implantação a permanente ativação do aplicativo e assim um grande avanço, o qual proporciona a confiabilidade nos dados de grande volume.
- Utilização 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;
- Permanência de telefones analógicos para substituição temporária dos serviços telefônicos, em casos de pane do serviço digital;
- Contínuo acompanhamento das demandas da Ouvidoria que contribuem como ferramenta com as informações subsidiárias para sanar e prevenir deficiências apontadas nos serviços de competência da CIOPS.

Considerando 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, recomendado a 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.

- É importante ressaltar que compete aos órgãos municipais de meio ambiente a fiscalização e autuação nesse tipo de delito, cabendo à Polícia Militar o apoio quando do atendimento a esse tipo de ocorrência. Considerando a carência de efetivo nos referidos órgãos municipais de fiscalização, tem-se como consequência o registro de tais demandas que contribuem no aumento do número de reclamações relacionadas ao atendimento de ocorrências solicitadas por meio da CIOPS. Esta Secretaria tem envidado esforços para integrar-se cada vez mais com o município de Fortaleza através da Polícia Militar com a realização de operações (Blitz) em parceria com a SEUMA, na tentativa de atuar com maior efetividade. Ressalta-se que as manifestações direcionadas a esta ouvidoria são compartilhadas com a setorial Polícia Militar e encaminhadas pela ouvidoria desta vinculada para conhecimento e providências do Batalhão de Policiamento do Meio Ambiente – BPMA/PMCE quando são planejadas as operações de combate a este delito efetuado conjuntamente com a SEUMA. Esta



entre outras medidas adotadas no combate a este tipo de delito poderá ser melhor exposta através da vinculada competente.

Em relação às sugestões com base nas manifestações que apontam necessidade de adoção de providências que incidam na intensificação e melhoria do policiamento, incrementos no combate ao tráfico de drogas foram promovidos ações estratégicas, programas, investimentos no efetivo policial, treinamento e aparelhagem de maior potencial ofensivo, investimento no capital humano com a valorização do servidor, melhorias nas condições de trabalho para melhor desempenho de suas funções, cursos de aperfeiçoamento, dentre outras elencadas abaixo, as já apresentadas no item 2.3 ponto dois (2):

- Inauguração da central de monitoramento e pontos de policiamento com melhorias distribuídas entre a orla da Praia de Iracema até a Beira Mar, no Mucuripe, compreendendo seis quilômetros.
- Diversas ações estratégicas, operações coordenadas pela SSPDS (COPOL) em conjunto com as Forças vinculadas no combate ao crime organizado como: Pré-Carnaval, Operações de Saturação, Semana Santa, Grandes eventos, Reveillon, Operações Específicas (“Avalanche”, Centro Seguro e Alta Estação,), traduzidas na diminuição dos índices de criminalidade, maior apreensão de armas e drogas, redução das mortes e acidentes nas CE’s, queda na incidência de Crimes Violentos Letais Intencionais – CVLI.
- Posse de 255 novos policiais civis, que serão direcionados para o aumento do efetivo em delegacias na Capital, Região Metropolitana e Interior que permitirá que as delegacias regionais dos municípios de Quixadá (AIS 15), Iguatu (AIS 16), Crato (AIS 11) e Crateús (AIS 14) passem a funcionar 24 horas.
- Ampliação no horário de funcionamento de mais quatro delegacias regionais de Polícia Civil que passarão a funcionar 24 horas: Com o compromisso de priorizar a segurança pública e ampliar a atuação policial no Estado.
- Ações planejadas da Polícia Civil culminando com desarticulação de grupo criminoso interestadual com apreensão de arsenal bélico; apreensão maior de mineíta.



- Investimento aproximadamente, R\$ 6,5 milhões em recursos do Estado na aquisição de novas viaturas (40 veículos para a PM e outros 10 para os Bombeiros), que reforçarão as ações das tropas de segurança em todo Estado.
- Parceria que garante nova sede do BP Choque na Praia do Futuro: O Governo do Ceará, a Prefeitura de Fortaleza juntamente com o grupo Dias Branco Administração e Participações (Dibra) firmaram, na Termo de Compromisso para a construção da nova sede do referido batalhão.
- Polícia Civil passou a contar com 653 novos profissionais aprovados no último concurso realizado para a corporação.
- Implantação do BP Raio na região do Vale do Jaguaribe, Região Centro Sul do Ceará, Quixadá proporcionando que a Polícia especializada chega à região do Vale do Jaguaribe.
- Ampliação no horário de funcionamento da Delegacia de Defesa da Mulher (DDM) de Fortaleza que passa a funcionar 24 horas
- Formação de 787 policiais civis com a nomeação de 510 agentes de segurança para reforço das ações da referida vinculada.
- Valorização de profissionais de segurança pública com 43 policiais e bombeiros militares com a ascensão no oficialato militar.
- Motivação com Benefícios aos agentes de segurança pública com a assinatura pelo Governador do Estado do Projeto de Lei que regulamenta promoções e reformula carreira dos policiais civis abrange cerca de 80% do efetivo da Polícia Civil, os inspetores e escrivães, já encaminhado para a Assembleia Legislativa
- Formatura de novos oficiais da Polícia Militar e do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará marcando a incorporação de tenentes ao quadro de oficiais combatentes das corporações
- Lei das promoções: Promoção de subtenentes ao oficialato da Polícia Militar e do Corpo de Bombeiros, 454 subtenentes da Polícia Militar e do Corpo de Bombeiros Militar assumem o posto de 2º tenente e ingressam no oficialato cearense;
- Lei das Promoções: Início do calendário de graduações de policiais e bombeiros militares beneficiados pela Lei. Ao todo, cerca de 1.800 profissionais ganharão a ascensão nas carreiras este ano;



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social*

- Posse de 40 novos conselheiros comunitários em Juazeiro através da Coordenadoria de Defesa Social da SSPDS;
- Encontro que reúne 600 conselheiros comunitários de Defesa Social de todo o Estado;
- Capacitação de lideranças comunitárias pela vinculada Polícia Militar na área Integrada de Segurança - AIS8;
- Inauguração da 2ª Uniseg em Fortaleza em continuidade das ações do programa Ceará Pacífico;
- Ações do Ceará Pacífico em comunidades com índices críticos de criminalidade comunidade (Vicente Pinzon).



2.3 PROVIDÊNCIAS EFETIVADAS 2016 EM RELAÇÃO ÀS RECOMENDAÇÕES DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ - CGE

1. Aperfeiçoar o processo de apuração das manifestações de ouvidoria e melhorar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, focando nos pontos elencados no teor da demanda e buscando a satisfação do usuário que recorre à Ouvidoria.

Com o apoio concedido pela Gestão Superior desta Secretaria e demais setores da pasta, a Ouvidoria da SSPDS buscou no ano de 2016 a melhoria constante nos processos envolvidos nesta atividade de mediação entre o cidadão e a Administração pública, especialmente na coleta de dados para atendimento às manifestações dirigidas a SSPDS, com o compromisso de atendimento ao cidadão de forma humanizada, dispensando ao mesmo tratamento cortês, com empatia, primando em oferecer-lhe respostas coesas, claras, objetivas, com redação e linguagem inteligível, fundamentadas, com orientações e esclarecimentos pertinentes, dentro dos prazos estabelecidos em norma. Ressalte-se que em virtude da SSPDS, ser um órgão que coordena as ações de Segurança pública, em muitas ocasiões, as informações em resposta às demandas carece de dados e apurações detalhadas as quais dependem ou são de competência de suas vinculadas. No que se refere a manifestações que demandam posicionamento das unidades administrativas da SSPDS esta ouvidoria tem perseguido um relacionamento de parceria e colaboração mútua, com todas as áreas, e de forma mais assídua com o setor CIOPS, pois como se pode constatar na explanação ao longo deste instrumento trata-se da coordenadoria mais requisitada, em cujos assuntos de sua competência ocorreram involução no quantitativo de reclamações, constata-se ainda a redução no tempo de resposta desta ouvidoria, que se mostrou inferior ao observado em 2015, retrato este fruto da integração entre as ações desempenhadas pela ouvidoria e setores responsáveis o que reforça a busca constante desta ouvidoria pela melhoria na qualidade das informações perseguindo a satisfação do cidadão não somente nas respostas de ouvidoria, mas principalmente na constatação de melhoria na qualidade dos serviços disponibilizados por esta SSPDS, que assim de forma preventiva irá repercutir na diminuição de demandas negativas que traduzem insatisfação do cidadão. Vale salientar



que a satisfação do cidadão em relação ao que foi demandado decorre de uma soma de fatores e perpassa pela ação de diferentes atores e dentre eles apuração detalhada pela instituição competente que como posto anteriormente depende de atividade não afeta a ouvidoria da SSPDS, Cabe ressaltar que todas as demandas que requerem providências de outro órgão são devidamente encaminhadas dependendo assim a posteriori deste uma resposta que corrobore para que o cidadão se sinta contemplado e satisfaça aos seus anseios em relação aos serviços públicos. Outro ponto a ser evidenciada no tocante a satisfação do cidadão, o qual é de suma importância se dá no acolhimento do usuário nas demandas presenciais e telefônicas, atividade esta que não tem sido avaliada em pesquisa de satisfação considerando que a mesma limita-se unicamente aos serviços do Sistema, e como posto no item 3.1.2 e anteriormente a Ouvidoria da SSPDS tem atuado com zelo e máximo respeito aos destinatários dos serviços públicos independente de suas demandas serem pertinentes a esta secretaria ou qualquer outro órgão, conferindo aos mesmos o que lhes é garantido na Constituição Federal do Brasil (Art.1º, III) como princípio fundamental, a dignidade da pessoa humana, neste contexto é importante ressaltar o que se tem feito de positivo para o crescimento e manutenção de uma democracia participativa em nosso país.

Com a finalidade de elucidar as supostas causas que ensejaram evolução no quantitativo de demandas de “insatisfação com a resposta da instituição” registrada em 2016 direcionadas a Ouvidoria da SSPDS, realizou-se análise mais detalhada do teor das 38 manifestações para identificar o que motivou a reclamação do usuário, sendo constatado que nestas o cidadão se mostrou insatisfeito considerando a não contemplação do seu objetivo os quais podem ser visualizados na tabela a seguir. Assim, fica evidenciado que como posto anteriormente o aumento de insatisfação com a resposta da instituição não decorre ou depende principalmente das ações desenvolvidas pelas coordenadorias desta SSPDS, mas sim, de supostas deficiências na execução do serviço pelas vinculadas nestas demandas aqui observados em específico da Polícia Militar.



"INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO" – 2016	
SUB – ASSUNTO	QUANTITATIVO
NÃO COMPARECIMENTO DA VIATURA	17
FALTA DE POLCIAMENTO	12
IDENTIFICAÇÃO DAS CHAMADAS NO 181	4
SOLICITAÇÃO DE FILMAGENS DA VIATURA	2
FALTA DE PAGAMENTO (EMPRESA TERCEIRIZADA)	1
INOPERÂNCIA DO SISTEMA 181 NO INTERIOR	1
DISTRIBUIÇÃO DE VERBAS	1
TOTAL	38

Tabela 01- Assunto/Sub-Assunto Insatisfação com Resposta da Instituição.

2. Realizar capacitação contínua voltada para qualificação dos servidores no que corresponde à humanização do atendimento prestado ao público no âmbito dos órgãos e entidades, considerando o volume de manifestações sobre a insatisfação do atendimento ou sobre a conduta dos servidores públicos.

Conforme legislação vigente (Lei nº 14.629/2010) é de competência da Academia Estadual de Segurança Pública - AESP, a unificação e execução, com exclusividade, das atividades de ensino das instituições que compõem o Sistema de Segurança Pública e Defesa Social do Estado, desta forma é por meio de sua vinculada que a SSPDS, realiza as capacitações necessárias para garantir o pleno êxito de nossa missão, qual seja, implementar políticas eficazes de segurança pública em benefício da coletividade, fundamentalmente por meio de estratégias de prevenção e combate à violência e à criminalidade, zelando pela ordem pública e pela incolumidade das pessoas e do patrimônio, coordenando, controlando e integrando as ações da Polícia Civil do Ceará, da Polícia Militar do Ceará, do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará, da Perícia Forense do Estado do Ceará e da Academia Estadual de Segurança Pública.

Desta forma, no que tange à área operacional, a temática de atendimento ao público, sempre está presente nos Cursos de Formação Inicial, Formação Continuada, Ascensão Profissional e Especialização, cujo foco é o atendimento ao público interno que executa as ações da atividade fim nas vinculadas. Somente em 2016, 3.937 profissionais de segurança pública, passaram pelas diversas capacitações realizadas pela AESP.



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social*

É válido ressaltar que a SSPDS, atenta as demandas de seu público interno, realizou também capacitações em conjunto com a Escola de Gestão Pública, o que resultou na capacitação de 102 de seus servidores/colaboradores na temática de atendimento ao cidadão, especificamente nos cursos EAD de Atendimento ao cidadão, Gestão pública, Português do dia a dia e Sistema Braille; presenciais de LIBRAS, Palestra de Inteligência Emocional e destaque para o Curso de Técnicas de Secretariado, onde foram capacitadas 33 servidoras que atuam diretamente no atendimento ao público. Cabe ressaltar que em continuidade do "Programa em Defesa da Vida" periodicamente a SSPDS realiza reuniões com os representantes das vinculadas nas Áreas Integradas, ocasião em que são debatidas as ações de segurança pública com redirecionamento das diretrizes operacionais, onde se foca também a orientação do efetivo policial, assim de forma contínua os comandantes dos batalhões e autoridades da polícia judiciária realizam orientações aos seus subordinados atinentes à forma de atuação e conduta no exercício de suas atribuições.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA NO PERÍODO

Neste tópico será apresentada de forma sistemática através de tabelas e gráficos a interpretação concisa quantitativa e qualitativa das demandas originárias dos usuários dos serviços de segurança pública dirigidas à SSPDS/CE, relativas ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2016. Este documento expõe ainda, análise comparativa de informações pertinentes em igual período do ano anterior. Deve-se salientar que somente algumas manifestações que contemplam assuntos de competência primária das vinculadas da SSPDS (PMCE, Polícia Civil, PEFOCE, AESP CBMCE) são compartilhadas por estas setoriais e tratadas também pela Ouvidoria da SSPDS.

3.1 Ouvidoria em Números

Como posto anteriormente o total de manifestações registradas no período em estudo soma **825**, evidenciando diminuição gradativa no quantitativo de demandas ao longo da série histórica 2011 – 2016, como demonstrado na tabela - 01 e gráfico – 01. Considerando que os assuntos mais encaminhados à ouvidoria da SSPDS versam sobre as atividades da coordenadoria CIOPS, pode-se inferir que tal redução seja conseqüência da diminuição de reclamações de serviços em relação à citada coordenadoria nos anos observados, conforme poderá ser vislumbrado nos tópicos que se seguem.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO DE 2011 À 2016	
ANO	MANIFESTAÇÕES
2011	518
2012	1611
2013	1669
2014	1420
2015	1258
2016	825

Tabela 02- Total de Manifestações Série Histórica 2011-2016.

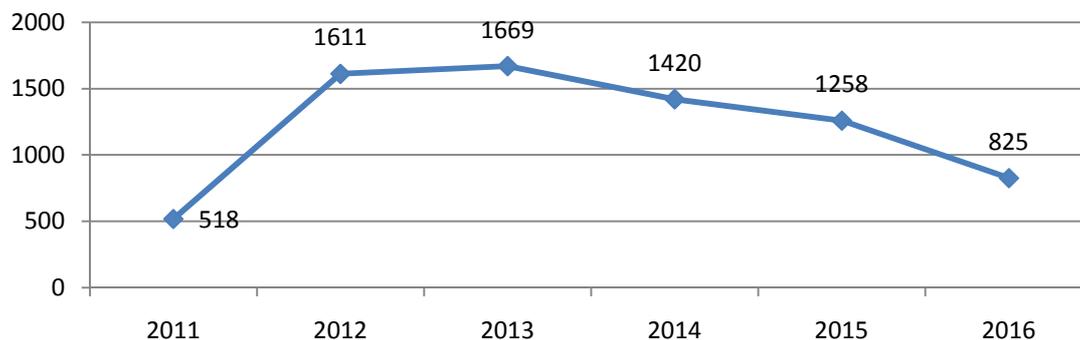


Gráfico 01- Total de Manifestações Série Histórica 2011-2016.

3.1.1. Total de Manifestações do período de 2016

Abaixo as tabelas e gráficos (02, 03 e 04) retratam mensalmente comportamento do quantitativo de demandas recebidas pela Ouvidoria da SSPDS no ano de 2016 e comparações com ano de 2015.

TABELA MENSAL 2016		
MÊS	TOTAL DE MANIFESTAÇÃO	% ANO
JANEIRO	59	7,15
FEVEREIRO	90	10,91
MARÇO	100	12,12
ABRIL	62	7,52
MAIO	78	9,45
JUNHO	64	7,76
JULHO	84	10,18
AGOSTO	65	7,88
SETEMBRO	51	6,18
OUTUBRO	57	6,91
NOVEMBRO	66	8,00
DEZEMBRO	49	5,94
TOTAL	825	100,00

Tabela 03- Total de Manifestações mensais ano 2016.

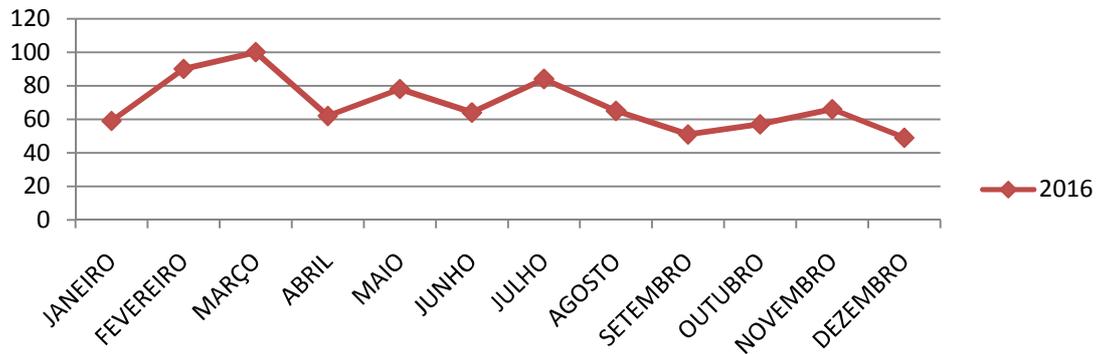


Gráfico 02- Total de Manifestações mensais ano 2016.

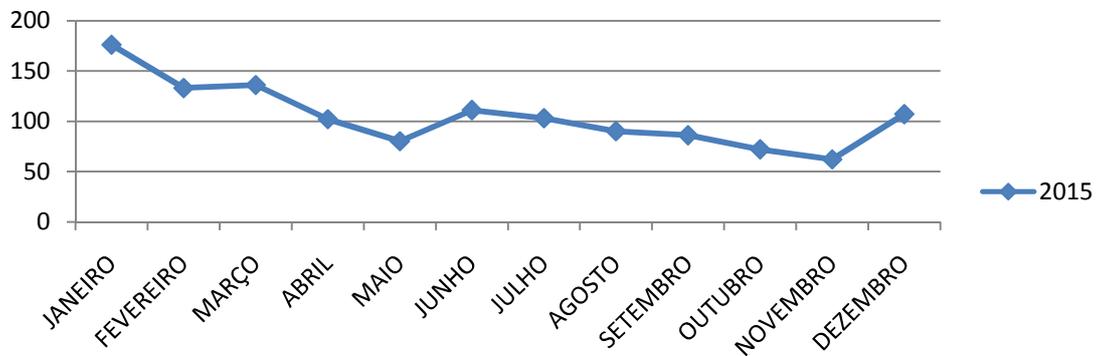


Gráfico 03- Total de Manifestações mensais ano 2015.



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social

MÊS	MANIFESTAÇÕES		VARIÇÃO 2015/2016
	2015	2016	
JANEIRO	176	59	-66,48
FEVEREIRO	133	90	-32,33
MARÇO	136	100	-26,47
ABRIL	102	62	-39,22
MAIO	80	78	-2,50
JUNHO	111	64	-42,34
JULHO	103	84	-18,45
AGOSTO	90	65	-27,78
SETEMBRO	86	51	-40,70
OUTUBRO	72	57	-20,83
NOVEMBRO	62	66	6,45
DEZEMBRO	107	49	-54,21
TOTAL	1258	825	-34,42

Tabela 04- Variação Total de Manifestações mensais anos 2015 – 2016.

Comparando o total de demandas mensal dos anos de 2015 e 2016, depois de efetuado cálculo da variação consoante tabela acima se percebe que houve involução do quantitativo de demandas direcionadas à Ouvidoria da Segurança Pública em quase todos os meses do ano de 2016, exceto no mês de novembro, quando houve pequeno aumento cerca de 6% em relação ao exercício do ano anterior, conforme tabela e gráfico – 04.

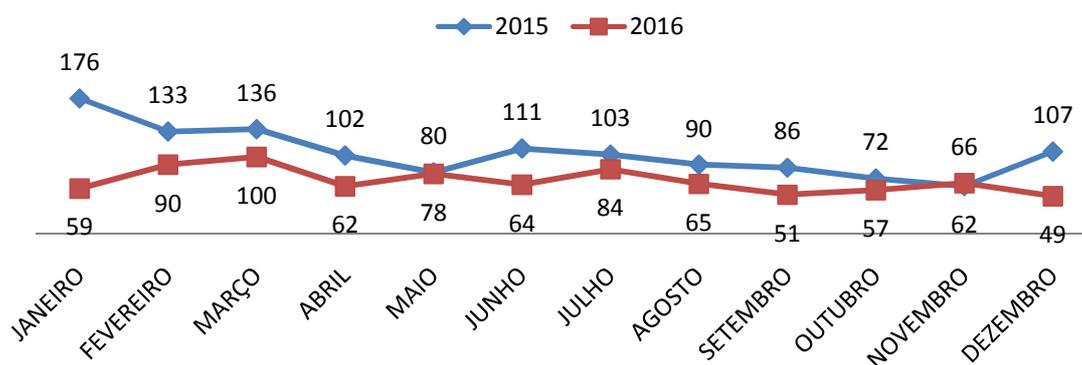


Gráfico 04- Total de Manifestações mensais ano 2015 – 2016.

Ao verificarmos no lapso temporal de 2013 – 2016 através dos relatórios do Sistema - SOU que o assunto mais demandado a esta setorial foi “Não Atendimento a Ocorrência”, realizou-se análise mensal da variação dos registros dos últimos dois anos,



vislumbrando observar se houve involução ou evolução no quantitativo registrado. A seguir temos nas tabelas e gráficos abaixo (05, 06 e 07) demonstrativo do quantitativo e percentual mês a mês dos anos de 2015 e 2016 do total de pleitos do citado assunto comparando-os da mesma forma ao total de manifestações registradas na Ouvidoria da SSPDS, podendo dessa maneira, observar a representação daquele no volume no total de demandas.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES/MÊS ANO 2016				
MÊS	TOTAL MENSAL	% ANO	NÃO ATENDIMENTO A OCORRÊNCIA	
			MANIFESTAÇÕES	% NO MÊS
JANEIRO	59	7,15	16	27,12
FEVEREIRO	90	10,91	21	23,33
MARÇO	100	12,12	21	21,00
ABRIL	62	7,52	13	20,97
MAIO	78	9,45	13	16,67
JUNHO	64	7,76	13	20,31
JULHO	84	10,18	23	27,38
AGOSTO	65	7,88	17	26,15
SETEMBRO	51	6,18	25	49,02
OUTUBRO	57	6,91	22	38,60
NOVEMBRO	66	8,00	27	40,91
DEZEMBRO	49	5,94	17	34,69
TOTAL ANO	825	100,00	228	27,64

Tabela05- Total de Manifestações Mensal / Assunto Mais Demandado 2016.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES / MÊS ANO 2016

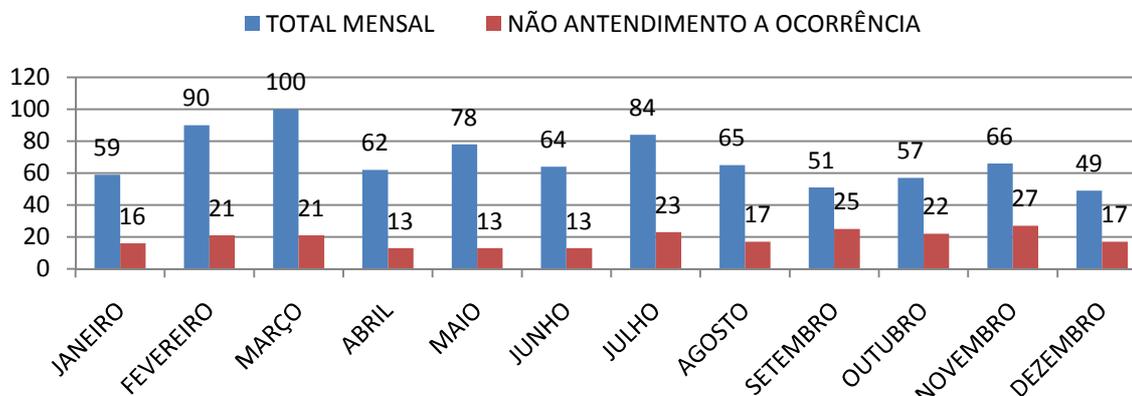


Gráfico 05- Total de Manifestações Mensal / Assunto Mais Demandado 2016.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES/MÊS ANO 2015				
MÊS	TOTAL MENSAL	% ANO	NÃO ATENDIMENTO A OCORRÊNCIA	
			MANIFESTAÇÕES	% NO MÊS
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
SJUNHO	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

Tabela06- Total de Manifestações Mensal / Assunto Mais Demandado 2015.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES / MÊS ANO 2015

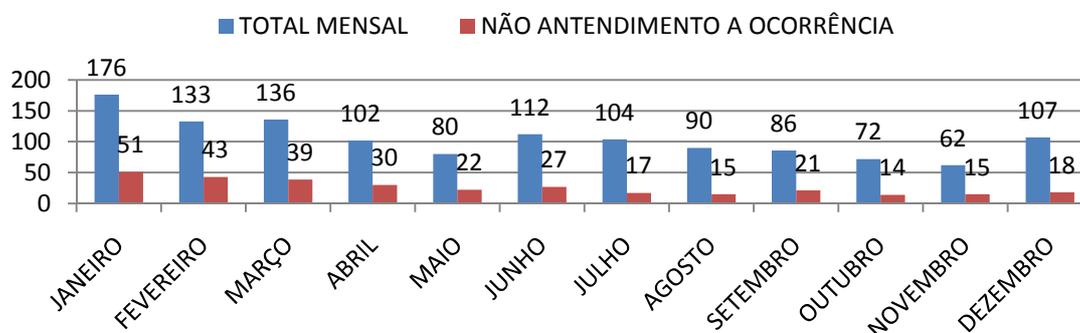


Gráfico 06- Total de Manifestações Mensal / Assunto Mais Demandado 2015.

De acordo com a tabela abaixo se constata que nos primeiros seis meses do ano de 2016 houve variação negativa no que concerne ao assunto mais demandado (não atendimento a ocorrência), configurando ainda em relação aos valores de 2015 uma variação positiva ou acréscimo em quase todos os meses do segundo semestre de 2016 com exceção do mês de dezembro ocasião que ocorreu involução novamente como no primeiro semestre. Vale ressaltar que embora, tenha ocorrido evolução nos registros desse assunto em cinco meses do ano, entretanto no geral anual se comparado a 2015



houve redução das manifestações de “não atendimento à ocorrência” em 2016 cerca de 27%, e involução de aproximadamente 45% em relação ao ano de 2014 quando foram contabilizadas 415 demandas deste assunto. Atribuem-se esta involução a uma série de providências adotadas pela gestão máxima desta SSPDS juntamente com a gestão e colaboradores da área competente (CIOPS), algumas elencadas neste documento no item 2.2 - Providências Efetivadas.

MÊS	NÃO ATENDIMENTO A OCORRÊNCIA		VARIÇÃO 2015/2016
	2015	2016	
JANEIRO	51	16	-68,63
FEVEREIRO	43	21	-51,16
MARÇO	39	21	-46,15
ABRIL	30	13	-56,67
MAIO	22	13	-40,91
JUNHO	27	13	-51,85
JULHO	17	23	35,29
AGOSTO	15	17	13,33
SETEMBRO	21	25	19,05
OUTUBRO	14	22	57,14
NOVEMBRO	15	27	80
DEZEMBRO	18	17	-5,56
TOTAL ANO	312	228	-26,92

Tabela07- Variação Total de Manifestações Mensal / Assunto Mais Demandado 2015 -2016.

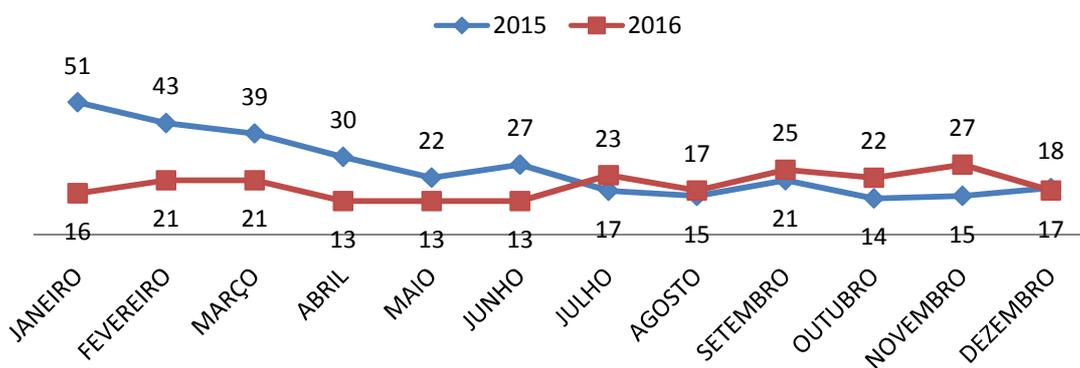


Gráfico 07 - Total de Manifestações Mensal / Assunto Mais Demandado 2015 - 2016.

Buscando oferecer enfoque no tocante ao assunto mais abordado nas manifestações, com a finalidade de subsidiar a Gestão com informações que possam



contribuir no aprimoramento dos serviços de competência da CIOPS, unidade administrativa mais demandada desta secretaria, realizou-se análise sumária em relação aos sub assuntos de “Não atendimento à ocorrência” do ano de 2016 comparadas ao ano anterior, as tabelas abaixo trazem de forma compilada a intenção do cidadão no contato estabelecido com a CIOPS, das quais culminou nas manifestações direcionadas à Ouvidoria da Segurança Pública.

QUANTITATIVO ANUAL DE NÃO ATENDIMENTO A OCORRÊNCIA 2016		
SUB-ASSUNTO	MANIFESTAÇÕES	%
COMBATE POLUIÇÃO SONORA	141	61,84
APOIO POLICIAL CRIMES CONTRA O PATRIMÔNIO	44	19,3
APOIO POLICIAL CRIMES CONTRA A VIDA	8	3,51
OUTROS CRIMES	35	15,35
TOTAL	228	100,00

Tabela 08 - Quantitativo Sub assuntos do Assunto Mais Demandado 2016.

■ POLUIÇÃO SONORA ■ CRIMES CONTRA O PATRIMÔNIO
■ CRIMES CONTRA A VIDA ■ OUTROS CRIMES

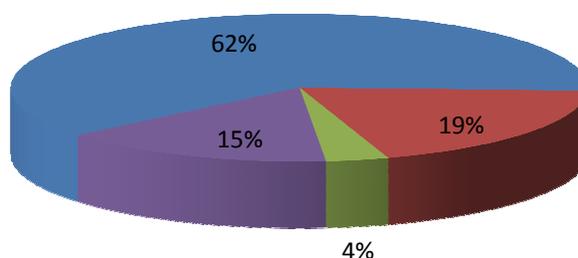


Gráfico 08 - Quantitativo Sub assuntos do Assunto Mais Demandado 2016.

QUANTITATIVO ANUAL DE NÃO ATENDIMENTO A OCORRÊNCIA 2015		
SUB-ASSUNTO	MANIFESTAÇÕES	%
COMBATE POLUIÇÃO SONORA	84	26,92
APOIO POLICIAL CRIMES CONTRA O PATRIMÔNIO	76	24,36
APOIO POLICIAL CRIMES CONTRA A VIDA	78	25,00
OUTROS CRIMES	74	23,72
TOTAL	312	100,00

Tabela 09 - Quantitativo Sub assuntos do Assunto Mais Demandado 2015.



■ POLUIÇÃO SONORA ■ CRIMES CONTRA O PATRIMÔNIO
■ CRIMES CONTRA A VIDA ■ OUTROS CRIMES

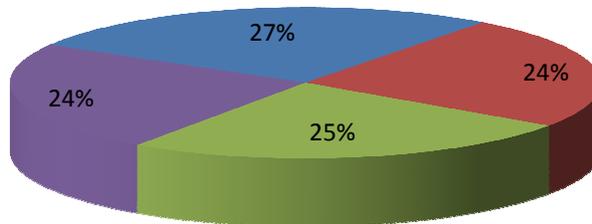


Gráfico 09 - Quantitativo Sub assuntos do Assunto Mais Demandado 2015.



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social

SUB-ASSUNTO	MANIFESTAÇÕES		VARIÇÃO 2015/2016
	2015	2016	
COMBATE POLUIÇÃO SONORA	84	141	67,86
APOIO POLICIAL CRIMES CONTRA O PATRIMÔNIO	76	44	-42,11
APOIO POLICIAL CRIMES CONTRA A VIDA	78	8	-89,74
OUTROS CRIMES	74	35	-52,70
TOTAL	312	228	-26,92

Tabela 10 - Quantitativo Sub assuntos do Assunto Mais Demandado 2015 -2016.

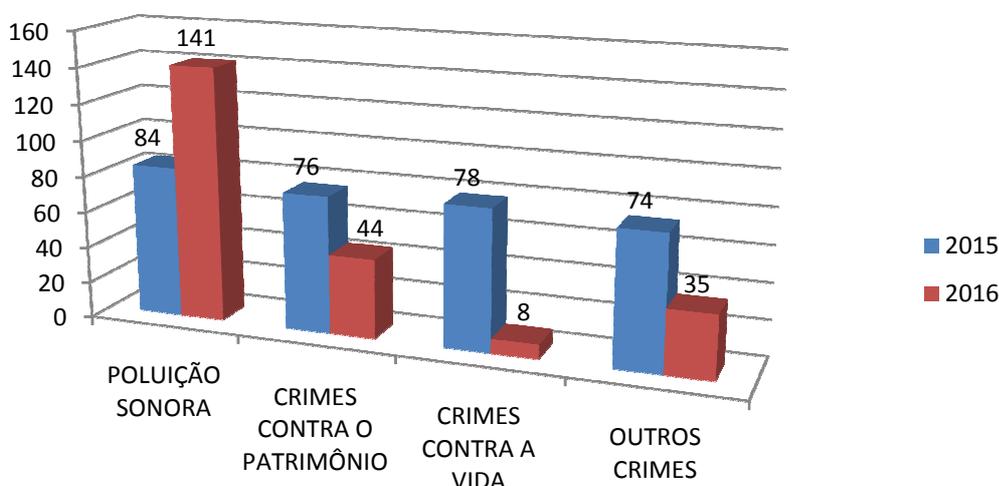


Gráfico 10 - Quantitativo Sub assuntos do Assunto Mais Demandado 2015 -2016.

Conforme se verifica nas tabelas e gráficos logo acima, no ano de 2016 houve um acréscimo de aproximadamente 68% no número de demandas atinentes ao sub assunto “Combate a Poluição Sonora”. Carece interpretação dos fatores que levaram ao aumento dessas manifestações, podendo estes ter acontecido em decorrência de diferentes causas das quais se destacam: a necessidade de atendimento de ocorrências de maior gravidade em detrimento daquela, em momentos que o número de solicitações supere a capacidade operacional, possível falta de comparecimento do policial in loco, dentre outros, aumento na aquisição e utilização de instrumentos que corroboram com a maior incidência de perturbação de sossego, ensejando assim ações e/ou políticas que previnam ou diminuam a existência deste tipo de conduta.

3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada

O Governo do Estado do Ceará através dos órgãos e entidade do Poder Executivo estadual disponibiliza ao cidadão como meio de encaminhar e registrar suas manifestações junto a Ouvidoria os canais: Sistema de Ouvidorias – SOU e-mail-Institucional, telefone da Ouvidoria, central 155, visita, carta, facebook, twitter e caravana do Governo Itinerante.

Em relação aos canais de acesso em 2016, constatou-se nos formulários de controle interno da Ouvidoria que houve atendimentos presenciais de 33 manifestantes, entretanto as demandas cadastradas foram direcionadas aos órgãos competentes considerando que os cidadãos traziam assuntos alusivos a serviços de outros órgãos (Polícia Militar, Polícia Civil, SEJUS), ratificando dessa maneira a disponibilidade e compromisso da Ouvidoria em acolher o cidadão independente de sua demanda ser de responsabilidade de outro órgão do Poder Executivo Estadual, conforme orientação da Controladoria e Ouvidoria Geral - CGE de forma a facilitar o registro de pleitos da sociedade.

Ressalte-se que houve dezenas de atendimentos telefônicos tratados de pronto, com orientações e informações repassadas ao cidadão, manifestações estas que abordavam informações inerentes a serviços oferecidos pela Segurança Pública, bem como demais informações pertinentes ao funcionamento desta vinculadas, como também informações relacionadas a outros órgãos sendo o cidadão orientado de como proceder para atingir seu objetivo. Os atendimentos telefônicos que demandaram cadastramento foram efetuados por esta Ouvidoria, como também através da central 155.

De acordo com as observações dos relatórios disponibilizados no Sistema SOU, compilados na tabela abaixo constatamos que nos anos de 2015 e 2016, o canal telefônico e internet continuam sendo os mais utilizados pelo cidadão para registro de suas demandas, contudo se comparado ao ano anterior, em 2016 houve uma involução no quantitativo de demandas nos meios de entrada: telefônico, internet, facebook e



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social

twitter. Percebe-se ainda, que nas vias de acesso carta e e-mail e presencial houve aumento em sua utilização no período em foco.

MEIO DE ENTRADA	2015	2016	VARIAÇÃO 2015/2016
TELEFONE	724	535	-26,10
INTERNET	481	241	-49,90
PRESENCIAL	17	18	5,88
E-MAIL	14	15	7,14
CARTA	4	8	100,00
FACEBOOK	11	6	-45,45
RECLAME AQUI	0	1	-
GOVERNO ITINERANTE	5	0	-100,00
TWITTER	2	1	-50,00
TOTAL	1258	825	-34,42

Tabela 11 - Meio de Entrada Variação 2015 -2016.

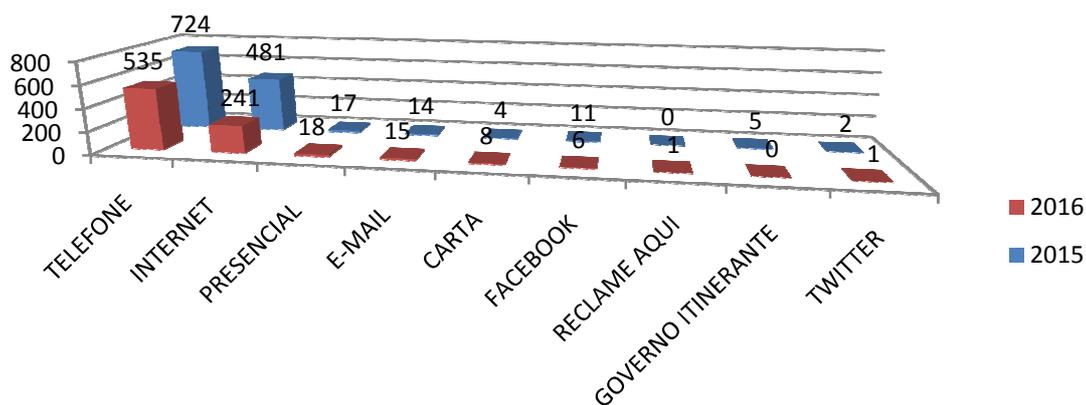


Gráfico 11 - Meio de Entrada 2015 – 2016.



3.1.3 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 que seguem abaixo.

Observa-se que das 825 intervenções do ano de 2016 em sua maioria (57,70 %) foram reclamações, em segundo solicitação de serviço com 22,18%, já as denúncias representaram 8% do total. Quanto às sugestões, estas somaram 7,27% aproximadamente com mesmo percentual do ano anterior, no tocante às críticas representaram 2,91 %, e os elogios, 1,94%, estes com diminuição ou variação negativa de cerca de 56% comparado a 2015. Em relação ao ano anterior, se percebe ainda que ocorreu involução no número de reclamações, -21,97%, ou seja, um declínio das demandas que remetem à deficiências nos serviços prestados, possivelmente face as providências efetivadas para diminuição das reclamações relacionadas a unidade mais demandada . No tocante a denúncias ocorreu redução considerável de 76% podendo a supressão deste quantitativo está vinculada a um menor número de denúncias compartilhadas à Setorial SSPDS que tratam de assuntos de competência das vinculadas, tais como: "Conduta inadequada de policial". "Apuração de denúncias (crimes contra pessoa, vida, liberdade)", "Denúncias de tráfico de drogas" dentre outras, dessa forma ensejando análise dos quantitativos desses assuntos nas demandas das vinculadas competentes. No que concerne às sugestões houve supressão do quantitativo, cerca de 33%. Acerca das críticas observa-se que ocorreu expressiva subtração destas, 57% as quais são relacionadas à 'não atendimento à ocorrência', 'insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade', 'ações policiais ' e ' intensificação de policiamento', consoante mostra as tabelas abaixo.



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social

TIPO DE MANIFESTAÇÃO 2016	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	%
RECLAMAÇÃO	476	57,70
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	183	22,18
DENÚNCIA	66	8,00
SUGESTÃO	60	7,27
CRÍTICA	24	2,91
ELOGIO	16	1,94
TOTAL	825	100,00

Tabela 12 - Tipo de Manifestação 2016.

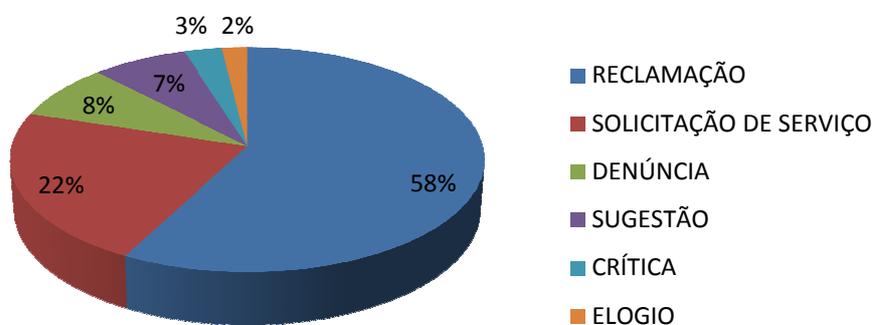


Gráfico 12 - Tipo de Manifestação 2016.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO 2015	2015	2016	VARIAÇÃO 2015/2016
RECLAMAÇÃO	610	476	-21,97
DENÚNCIA	276	66	-76,09
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	189	183	-3,17
SUGESTÃO	90	60	-33,33
CRÍTICA	56	24	-57,14
ELOGIO	37	16	-56,76
TOTAL	1258	825	-34,42

Tabela 13 - Tipo de Manifestação Variação 2015 – 2016.

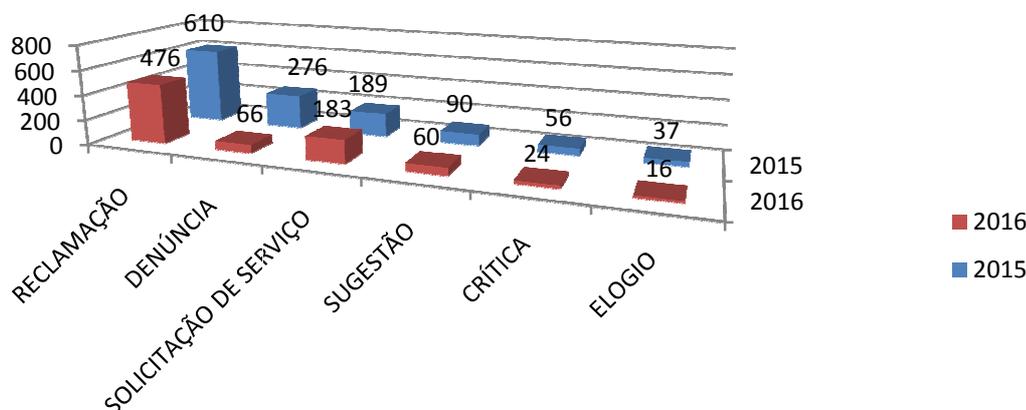


Gráfico 13 - Tipo de Manifestação Variação 2015 – 2016.

3.1.4 Tipo Manifestação Associada ao Assunto

Neste ponto as ponderações visam avaliar as tipificações das demandas registradas associando-as aos assuntos mais recorrentes, classificando-as em grupo de tipificação, dessa forma permitindo análise mais detalhada dos pleitos.

Esta tabela representa a variação dos dez assuntos mais demandados de 2016, associado às tipificações de manifestações, e seu comportamento em relação aos quantitativos dos mesmos assuntos no ano de 2015. Através das informações disponibilizadas nos relatórios gerenciais (Tipificação/Assunto) do Sistema de Ouvidoria - SOU extraiu-se os assuntos mais recorrentes do ano de 2016, que foram compilados conforme tabela abaixo.

10 ASSUNTOS/TIPO MAIS DEMANDADOS DE 2016 - INSATISFAÇÃO DO CIDADÃO				
TIPO MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	2015	2016	VARIAÇÃO 2015/2016
RECLAMAÇÃO	NÃO ATENDIMENTO A OCORRÊNCIAS	296	218	-26,35
	INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO	21	36	71,43
	INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	17	20	17,65
	POLUIÇÃO SONORA	39	20	-48,72
	TELE-DENÚNCIA 181 - ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO	7	20	185,71
	MAU ATENDIMENTO NA CIOPS (190 FORTALEZA)	23	18	-21,74
	DEMORA NO ATENDIMENTO DAS OCORRÊNCIAS	15	16	6,67
	INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESTADO NO ÓRGÃO/ENTIDADE	44	13	-70,45



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social

	CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	22	11	-50
	APURAÇÃO DE DENÚNCIAS (CRIMES CONTRA PESSOA, VIDA, LIBERDADE,	8	8	0
	MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	7	4	-42,86
	AÇÕES POLICIAIS (OSTENSIVAS/INTELIGÊNCIA)	2	2	0
	FALTA DE POLICIAMENTO	11	2	-81,82
	APURAÇÃO DE DENÚNCIAS (CRIMES CONTRA PESSOA, VIDA, LIBERDADE,	1	1	0
CRÍTICA	CONCURSO PÚBLICO	0	1	-
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	0	1	-
	DADOS ESTATÍSTICOS PORTAL DA TRANSPARÊNCIA	0	1	-
	FALTA DE ESTRUTURA EM DELEGACIAS	1	1	0
	FISCALIZAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	0	1	-
	INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESTADO NO ÓRGÃO/ENTIDADE	8	1	-87,5
	CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	37	18	-51,35
	APURAÇÃO DE DENÚNCIAS (CRIMES CONTRA PESSOA, VIDA, LIBERDADE,	27	9	-66,67
	IRREGULARIDADES EM PROCESSO DE SELEÇÃO/CONCURSO	1	7	600
	PROPINA	3	7	133,33
DENÚNCIA	CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL (CIVIL/PERITO)	1	5	400
	CONDUTA INADEQUADA DE DELEGADO	9	4	-55,56
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	10	4	-60
	GREVE DE SERVIDORES PÚBLICOS	0	2	-
	IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS E FUNCIONAIS	5	2	-60
	ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	0	1	-

Tabela 14(a) - Insatisfação do Cidadão;

10 ASSUNTOS/TIPO MAIS DEMANDADOS DE 2016 - CONTRIBUIÇÃO DO CIDADÃO				
TIPO MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	2015	2016	VARIAÇÃO 2015/2016
ELOGIO	ELOGIO ÀS ATIVIDADES DA POLÍCIA	15	8	-46,67
	ELOGIO AO DIRIGENTE/SECRETÁRIO DO ÓRGÃO	7	5	-28,57
	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	3	2	-33,33
	TELE-DENÚNCIA 181 - ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO	0	1	-
SUGESTÃO	MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	28	21	-25
	INVESTIMENTO NA SEGURANÇA PÚBLICA	13	10	-23,08
	CONCURSO PÚBLICO	0	5	-
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTOS/ÓRGÃOS PÚBLICOS	0	3	-
	IDENTIFICAÇÃO DE LOCALIZAÇÃO DE FUGITIVOS E CRIMINOSOS	0	3	-



SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA (TECNOLOGIA E COMUNICAÇÃO)	5	3	-40
INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	10	2	-80
PROCEDIMENTOS RELACIONADOS À BOLETIM DE OCORRÊNCIAS	0	2	-
AÇÕES POLICIAIS (OSTENSIVAS/INTELIGÊNCIA)	5	1	-80
AMPLIAÇÃO DO ATENDIMENTO E DOS SERVIÇOS	0	1	-

Tabela 14(b) - Contribuição do Cidadão;

10 ASSUNTOS/TIPO MAIS DEMANDADOS DE 2016 - SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS				
TIPO MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	2015	2016	VARIAÇÃO 2015/2016
SOLICITAÇÃO SERVIÇO	INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	46	52	13,04
	POLUIÇÃO SONORA	2	27	1250
	MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	17	12	-29,41
	CONCURSO PÚBLICO	13	9	-30,77
	NÃO ATENDIMENTO A OCORRÊNCIAS	3	9	200
	APURAÇÃO DE DENÚNCIAS (CRIMES CONTRA PESSOA, VIDA, LIBERDADE,	1	7	600
	INVESTIMENTO NA SEGURANÇA PÚBLICA	22	7	-68,18
	TRÁFICO DE DROGAS	0	5	-
	DADOS ESTATÍSTICOS ACESSO À INFORMAÇÃO	0	4	-
	INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E	3	4	33,33

Tabela 14(c) - Solicitação de Providências.

Tabelas 14 - Tipo de Manifestação Associado aos 10 Assuntos mais demandados, Variação 2015 -2016.

Ao compararmos o período em foco com o ano de 2015, verifica - se que houve involução nos quantitativos da maioria das manifestações que apontaram insatisfação do cidadão com os serviços do órgão (Reclamações, Denúncias e Críticas) representados nos seguintes temas: "não atendimento a ocorrências" -26%; "insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade" involução de -70% nas reclamações e -87% nas críticas; "poluição sonora" cerca de -49%; "conduta inadequada de policial militar" -50% nas reclamações e nas denúncias -51%; "Mau atendimento na CIOPS"-21% em reclamações; "falta de policiamento" somente como crítica -81%, ocorrendo ainda redução no registro em outros assuntos que remetem a deficiências nos serviços, tais como "apuração de denúncia" e "melhorias na segurança pública". Com fito no contínuo aprimoramento dos serviços prestados observe-se ainda, os percentuais que evoluíram,



entretanto de forma criteriosa considerando as pequenas magnitudes dos números, que em alguns assuntos com as tipificações de reclamação ou denúncia apresentaram aumento quais sejam: “Tele Denúncia 181- estrutura e funcionamento” 185% intensificação de policiamento” com incremento de 17%, “insatisfação com resposta da instituição” 71%, e “demora no atendimento da ocorrência com um pequeno acréscimo de 6%”; “Irregularidades em processo de seleção/concurso propina”, como também aumento nas manifestações de “Conduta inadequada de policial (civil/perito)”.

Sobre as demandas as quais ensejam alguma providência efetiva nos serviços ofertados (Solicitações de Serviço) ocorreu evolução expressiva nos percentuais nos assuntos: “Combate a Poluição Sonora” 1250%, “Apuração de Denúncias” 600%, “Não atendimento a ocorrências” 200%, no entanto, como posto anteriormente devendo ser ponderada a baixa magnitude dos números. Quanto a “Intensificação de Policiamento” ocorreu aumento de 13%.

No tocante as manifestações que tratam das contribuições da sociedade que demonstram satisfação com o desempenho das atividades do órgão (Sugestões e Elogios), se verificam que houve involução no número de demandas em ambas as tipificações e em todos os assuntos.

3.1.5 Programa de Governo 7 Cearás

Nesta seção mostra a associação das manifestações dirigidas à Ouvidoria da SSPDS com seus quantitativos, classificadas segundo os Eixos Governamentais (7 Cearás), suas Políticas Públicas (Temas) e o Programa das ações e investimentos correspondentes. As informações são extraídas de dados contidos nos relatórios disponíveis no SOU, bem como informações obtidas com base no Plano Plurianual 2016-2019, instrumento de planejamento que estabelece, de forma regionalizada, as diretrizes, objetivos e metas da Administração Pública do Estado do Ceará para as despesas de capital e outras delas decorrentes e para as relativas aos programas de duração continuada, conforme disposto no artigo 165 da Constituição Federal de 1988.

Salientamos que a referida associação foi realizada de maneira subjetiva com orientação de servidor da área de Planejamento e Orçamento da SSPDS juntamente com análise ou senso do Ouvidor Setorial. Face ao exposto devemos também considerar que as demandas compartilhadas com as vinculadas poderão ter seus assuntos associados de forma diferenciada. Assim, a realização de inferências precisas na classificação, com a possível finalidade de colher informações de cunho quantitativo e qualitativo, no intuito de utilizá-las como ferramenta de gestão, enseja análises mais aprofundadas do teor de cada manifestação e associação ao programa, 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.

Quanto as Diretrizes do Eixo Governamental a qual esta secretaria se encontra inserida pontuamos que a construção de um Ceará Justo e Pacífico orienta-se pela visão de segurança como serviço público prestado segundo a ótica democrática e comunitária. Esse processo se efetiva numa Polícia Cidadã que se apresenta à população como promotora de direitos sociais e de uma convivência mais pacífica entre cidadãos e destes com a polícia, seus agentes e suas instituições.



Essa concepção estimula uma abordagem mais focada nas questões relacionadas à segurança dos cidadãos, com o envolvimento da sociedade, a valorização de arranjos participativos locais e a transparência das instituições policiais.

Ainda de conformidade com a visão de Segurança Cidadã, a já tradicional fragmentação de políticas e polícias dá lugar a uma ação articulada entre as polícias, aos mecanismos de prevenção, ao aperfeiçoamento da inteligência e da investigação criminal. A noção, portanto, de Polícia Cidadã adota importantes fatores para a sua ação: envolvimento com a comunidade, foco na vida e na humanização da ação policial, ação articulada em diferentes áreas, não sendo, portanto, a segurança função exclusivamente policial.

Integrada ao viés de uma Polícia Cidadã, a Segurança Pública também executa as ações de socorro quer seja por meio do atendimento de resgate, busca, salvamento e combate a incêndio, quer pelo atendimento às vítimas de desastres e restabelecimento de estruturas colapsadas por desastres, além do apoio dado pela Coordenadoria Integrada de Operações Aéreas - CIOPAER, aos diversos atendimentos realizados, inclusive em algumas situações com a parceria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU. Como vemos as características de humanização no atendimento ao cidadão, permanecem mesmo quando o foco deixa de ser o policiamento ostensivo.

No que concerne à atuação da Segurança Pública entre o conjunto de ações governamentais relativas à Segurança Pública estão também as que exercem o controle externo da atividade dos agentes dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário, o qual possibilita ao cidadão maior participação social, com ampla discussão a respeito do exercício funcional desses profissionais, as transgressões disciplinares ganham maior visibilidade. Nessa linha, registre-se, ainda, o incremento dos mecanismos de transparência da administração pública os quais facilitam o acesso do cidadão aos meios formais para proceder com reclamações e cobrar do Governo respostas céleres aos fatos denunciados pela sociedade.



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social

EIXO: CEARÁ DEMOCRÁTICO		
TEMA: ADMINISTRAÇÃO GERAL		
PROGRAMA: GESTÃO E MANUTENÇÃO DA SSPDS E VINCULADAS		
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	MANIFESTAÇÕES
RECLAMAÇÃO	INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	7
	INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO	36
	TELE-DENÚNCIA 181 - ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO	20
	INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESTADO NO ÓRGÃO/ENTIDADE	13
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	6
	MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	5
	PROCEDIMENTOS PARA EMISSÃO DE DOCUMENTOS (IDENTIDADE E FOLHA	4
	SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA (TECNOLOGIA E COMUNICAÇÃO)	3
	ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	2
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO SITE INSTITUCIONAL	2
	INSATISFAÇÃO COM A GESTÃO INSTITUCIONAL	2
	INVESTIMENTO NA SEGURANÇA PÚBLICA	2
	PRÉDIOS E TERRENOS PÚBLICOS ABANDONADOS	2
	SITE INOPERANTE (SERVIÇOS ON-LINE)	2
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO, CONSULTA,	2
	ANDAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS	1
	ATUALIZAÇÃO DE ENDEREÇO	1
	DANOS AO PATRIMÔNIO PÚBLICO	1
	DESCONTO NA FOLHA DE PAGAMENTO	1
	INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E	1
	INFORMAÇÃO SOBRE PROJETOS DO GOVERNO DO ESTADO	1
	INSATISFAÇÃO COM O GOVERNO DO ESTADO	1
MELHORIA DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DO SERVIDOR	1	
REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO NO SISTEMA DE OUVIDORIA	1	
DENÚNCIA	IRREGULARIDADES EM PROCESSO DE SELEÇÃO/CONCURSO	7
	PROPINA	7
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	4
	GREVE DE SERVIDORES PÚBLICOS	2
	IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS E FUNCIONAIS	2
	ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	1
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	INFORMAÇÃO SOBRE CONTRATOS E CONVÊNIOS	1
	INFORMAÇÃO SOBRE TERCEIRIZAÇÃO	1
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTOS/ÓRGÃOS PÚBLICOS	2
	SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA (TECNOLOGIA E COMUNICAÇÃO)	3



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social

	BENEFÍCIOS, GRATIFICAÇÕES E AJUDA DE CUSTO	2
	INVESTIMENTO NA SEGURANÇA PÚBLICA	7
	INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E	4
	IRREGULARIDADES EM PROCESSO DE SELEÇÃO/CONCURSO	2
	MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	12
	PROCEDIMENTOS PARA EMISSÃO DE DOCUMENTOS (IDENTIDADE E FOLHA	2
	PROMOÇÃO DE POLICIAIS - PMCE	2
	SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS	2
	ATO DE NOMEAÇÃO	1
	COMPENSAÇÃO DE PAGAMENTO	1
	EFETIVO DA POLÍCIA (ATIVA/RESERVA, APOSENTADOS)	1
	EFETIVO DE PRESOS EM UNIDADES PRISIONAIS	1
	INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO	1
	LIGAÇÕES CLANDESTINAS/IRREGULARES (ÁGUA-ESGOTO)	1
	LOTAÇÃO/TRANSFERÊNCIA DE SERVIDOR	1
	PRÉDIOS E TERRENOS PÚBLICOS ABANDONADOS	1
	PROCEDIMENTOS PARA DEFESA DE MULTA (RECURSO)	1
	TELE-DENÚNCIA 181 - ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO	1
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO, CONSULTA,	1
	MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	21
	INVESTIMENTO NA SEGURANÇA PÚBLICA	10
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTOS/ÓRGÃOS PÚBLICOS	3
	SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA (TECNOLOGIA E COMUNICAÇÃO)	3
SUGESTÃO	ANÁLISE DE PROJETO	1
	DESPACHO/AUDIÊNCIA COM A GESTÃO DO ÓRGÃO	1
	EFETIVO DE PESSOAL (CARGOS EFETIVOS, COMISSIONADOS, TEMPORÁRIOS,	1
	INSATISFAÇÃO COM A GESTÃO INSTITUCIONAL	1
	OFERTA DE PRODUTOS/SERVIÇOS AO GOVERNO DO ESTADO	1
	MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	4
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	1
	INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÃO (LEIS, DECRETOS, PORTARIAS ETC)	1
	INSATISFAÇÃO COM A GESTÃO INSTITUCIONAL	1
	INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO	1
	INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESTADO NO ÓRGÃO/ENTIDADE	1
	INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	1
	INSATISFAÇÃO COM O GOVERNO DO ESTADO	1
	IRREGULARIDADES EM PROCESSO DE SELEÇÃO/CONCURSO	1
	IRREGULARIDADES NO SISTEMA PRISIONAL (REGIMES ABERTO, FECHADO E	1



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social

ELOGIO	ELOGIO AO DIRIGENTE/SECRETÁRIO DO ÓRGÃO	5
	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	2
TOTAL		253

Tabela 15 - Programa de Governo 7 Ceará - Eixo Ceará Democrático -2016.

EIXO: CEARÁ PACÍFICO		
TEMA: SEGURANÇA PÚBLICA		
PROGRAMA: SEGURANÇA PÚBLICA CIDADÃ		
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	MANIFESTAÇÕES
RECLAMAÇÃO	VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS (LIBERDADE, RELIGIÃO, VIDA, TORTURA)	3
	MELHORIA DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS POLICIAIS	1
DENÚNCIA	FISCALIZAÇÃO DO PRÓ - CIDADANIA	1
	VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS (LIBERDADE, RELIGIÃO, VIDA, TORTURA)	1
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	FISCALIZAÇÃO DO PRÓ - CIDADANIA	2
	CONSELHO COMUNITÁRIO DE DEFESA SOCIAL DO ESTADO - CCDS/SSPDS	1
	DADOS E INFORMAÇÕES PARA PESQUISA ACADÊMICA/CIENTÍFICA	1
	IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA PRÓ-CIDADANIA	1
SUGESTÃO	MELHORIA DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS POLICIAIS	1
CRÍTICA	-	-
ELOGIO	-	-
TOTAL		12

Tabela 16 - Programa de Governo 7 Ceará - Eixo Ceará Pacífico – Programa Segurança Cidadã – 2016.

EIXO: CEARÁ PACÍFICO		
TEMA: SEGURANÇA PÚBLICA		
PROGRAMA: SEGURANÇA PÚBLICA INTEGRADA		
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	MANIFESTAÇÕES
RECLAMAÇÃO	NÃO ATENDIMENTO A OCORRÊNCIAS	218
	INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	20
	POLUIÇÃO SONORA	20
	MAU ATENDIMENTO NA CIOPS (190 FORTALEZA)	18
	DEMORA NO ATENDIMENTO DAS OCORRÊNCIAS	16
	CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	11
	APURAÇÃO DE DENÚNCIAS (CRIMES CONTRA PESSOA, VIDA, LIBERDADE,	8
	INOPERÂNCIA NO ATENDIMENTO POR TELEFONE	8
	FALTA DE POLICIAMENTO	7
	CONCURSO PÚBLICO	4
	INOPERÂNCIA DO ATENDIMENTO 190 (CIOPS)	4
	FALTA DE VIATURA	3



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social

	INOPERÂNCIA DO ATENDIMENTO 190 NO INTERIOR DO ESTADO	3
	ABUSO DE AUTORIDADE	2
	AÇÕES POLICIAIS (OSTENSIVAS/INTELIGÊNCIA)	2
	FALTA DE ATENDIMENTO EM DELEGACIA	2
	FALTA DE ESTRUTURA EM VIATURA	1
	FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	1
	GOLPE DO CELULAR (INVESTIGAÇÕES DE MENSAGENS E LIGAÇÕES)	1
	PROCEDIMENTOS POLICIAIS (ATUAÇÃO, INVESTIGAÇÃO, ATIVIDADES E	2
	CIOPAER - (ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO)	1
	INFORMAÇÃO SOBRE CONCURSO PÚBLICO (REALIZAÇÃO, NOMEAÇÕES,	1
	INOPERÂNCIA NO REGISTRO DE BOLETIM DE OCORRÊNCIAS ELETRÔNICO	1
	TELEFONE DA VIATURA DO RONDA DO QUARTEIRÃO INOPERANTE	1
	CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	18
	APURAÇÃO DE DENÚNCIAS (CRIMES CONTRA PESSOA, VIDA, LIBERDADE,	9
	CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL (CIVIL/PERITO)	5
	CONDUTA INADEQUADA DE DELEGADO	4
DENÚNCIA	FALTA DE ESTRUTURA EM DELEGACIAS	1
	INFORMAÇÕES POLICIAIS	1
	NÃO ATENDIMENTO A OCORRÊNCIAS	1
	PROCEDIMENTOS POLICIAIS (ATUAÇÃO, INVESTIGAÇÃO, ATIVIDADES E	1
	USO INDEVIDO DE VIATURAS DA POLÍCIA	1
	INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	52
	POLUIÇÃO SONORA	27
	CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	2
	CONCURSO PÚBLICO	9
	NÃO ATENDIMENTO A OCORRÊNCIAS	9
	APURAÇÃO DE DENÚNCIAS (CRIMES CONTRA PESSOA, VIDA, LIBERDADE,	7
	INFORMAÇÃO SOBRE CONCURSO PÚBLICO (REALIZAÇÃO, NOMEAÇÕES,	3
	TRÁFICO DE DROGAS	5
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	DADOS ESTATÍSTICOS ACESSO À INFORMAÇÃO	4
	AÇÕES POLICIAIS (OSTENSIVAS/INTELIGÊNCIA)	1
	CAPACITAÇÃO/QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E APERFEIÇOAMENTO PARA	1
	DADOS ESTATÍSTICOS SEGURANÇA PÚBLICA	1
	FALTA DE POLICIAMENTO	1
	FALTA DE SEGURANÇA EM ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS	1
	IDENTIFICAÇÃO DE PESSOAS (CIVIL, CRIMINAL, PERICIAL, PAPILOCOPIA,	1
	MAU ATENDIMENTO NA CIOPS (190 FORTALEZA)	1
	PROCEDIMENTOS POLICIAIS (ATUAÇÃO, INVESTIGAÇÃO, ATIVIDADES E	1



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social

	PROCEDIMENTOS RELACIONADOS À BOLETIM DE OCORRÊNCIAS	1
	CONCURSO PÚBLICO	5
	IDENTIFICAÇÃO DE LOCALIZAÇÃO DE FUGITIVOS E CRIMINOSOS	3
	INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	2
	PROCEDIMENTOS RELACIONADOS À BOLETIM DE OCORRÊNCIAS	2
SUGESTÃO	AÇÕES POLICIAIS (OSTENSIVAS/INTELIGÊNCIA)	1
	AMPLIAÇÃO DO ATENDIMENTO E DOS SERVIÇOS	1
	APURAÇÃO DE DENÚNCIAS (CRIMES CONTRA PESSOA, VIDA, LIBERDADE, FALTA DE VIATURA	1
	PROCEDIMENTOS POLICIAIS (ATUAÇÃO, INVESTIGAÇÃO, ATIVIDADES E	1
	AÇÕES POLICIAIS (OSTENSIVAS/INTELIGÊNCIA)	2
	FALTA DE POLICIAMENTO	2
	APURAÇÃO DE DENÚNCIAS (CRIMES CONTRA PESSOA, VIDA, LIBERDADE, CONCURSO PÚBLICO	1
CRÍTICA	DADOS ESTATÍSTICOS PORTAL DA TRANSPARÊNCIA	1
	FALTA DE ESTRUTURA EM DELEGACIAS	1
	FISCALIZAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	1
	MAU ATENDIMENTO NA CIOPS (190 FORTALEZA)	1
	USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	1
ELOGIO	ELOGIO ÀS ATIVIDADES DA POLÍCIA	8
	TELE-DENÚNCIA 181 - ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO	1
TOTAL		560

Tabela 17 - Programa de Governo 7 Ceará - Eixo Ceará Pacífico – Programa Segurança Pública Integrada-2016.

Consoante ao agrupamento efetuado nas tabelas se verifica que em tese houve maior quantitativo de registros de assuntos classificados no Programa Segurança Pública Integrada do Eixo Ceará Pacífico 67%, pontua-se que no referido programa a execução é de investimento e custeio. Quanto ao programa Gestão e Manutenção da SSPDS e Vinculadas referente ao Eixo Governamental Ceará Democrático estão associados a este cerca de 30 % dos pleitos de 2016, o qual se destina a folha de pessoal e gastos correntes administrativos. Em relação ao programa Segurança Pública Cidadã que se apresenta com apenas 1,45% do total de manifestações contempla ações de cidadania destina-se a programas sociais que visam de forma preventiva através dos destes impedir ou mitigar o aumento nos índices de criminalidade.



EIXO	TÍTULO	MANIFESTAÇÕES	% ANO
CEARÁ DEMOCRÁTICO	GESTÃO E MANUTENÇÃO DA SSPDS E VINCULADAS	253	30,67
CEARÁ PACÍFICO	SEGURANÇA PÚBLICA CIDADANIA	12	1,45
	SEGURANÇA PÚBLICA INTEGRADA	560	67,88
TOTAL		825	100,00

Tabela 18 - Programa de Governo 7 Cearás Eixos governamentais / Percentual –2016.

3.1.6 Unidades Administrativas Mais Demandadas

Nesta 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 demandas dos dois anos equiparados, são CIOPS, SECRETARIA ADJUNTO e COINT, na mesma sequência. Observa-se ainda que em relação ao ano anterior houve involução do número de manifestações nas três áreas mais demandadas.

MANIFESTAÇÃO /UNIDADE ADMINISTRATIVA 2015	2015	2016	VARIAÇÃO 2015/2016
CIOPS	548	409	-25,36
SEC ADJ	500	250	-50,00
COINT	90	56	-37,78
APOIO GABINETE	26	-	-
OUVIDORIA SSPDS	26	27	3,85
NÃO INFORMADO	20	32	60,00
COTIC	16	13	-18,75
CODS	8	5	-37,50
CIOPAER	4	1	-75,00
ADINS	3	19	533,33
CODESP	3	-	-
AAESC	2	2	0,00
ASCOM	2	2	0,00
COORDENADORIA DO PRÓ CIDADANIA	2	1	-50,00
CTIC	2	-	-
SECRETARIA EXECUTIVA	2	1	-50,00
COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS -COGEP	1	4	300,00
COORDENADORIA DE SEGURANÇA ORGÂNICA E LOGÍSTICA - COSOL	1	1	0,00
COORDENADORIA DO SISTEMA PENAL - COSIPE	1	-	-
COPOL	1	-	-
COAF	-	2	-
TOTAL	1258	825	-34,42

Tabela 19 - Unidades Administrativas Mais Demandadas Variação 2015 – 2016.



QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÃO POR TIPO/ÁREA MAIS DEMANDADAS				
TIPO	CIOPS	SEC ADJ	COIN	OUIDORIA SSPDS
RECLAMAÇÃO	341	47	38	11
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	57	72	11	13
DENÚNCIA	4	53	2	1
CRÍTICA	1	18	0	1
SUGESTÃO	3	48	4	1
ELOGIO	3	12	1	0
TOTAL	409	250	56	27

Tabela 20 - Unidades Administrativas Mais Demandadas/ Tipo de Manifestação 2016.

3.1.7 Manifestações por Município

Neste ponto intenciona visualizar o alcance da ouvidoria nas diversas regiões administrativas do estado do Ceará por meio da análise dos registros das manifestações nos municípios, utilizar os dados como forma de mensurar o percentual populacional dos usuários que acessam a ouvidoria e a estimativa da população residente.

Através da observação dos dados disponibilizados percebe-se que no ano de 2016 como também em 2015, 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, nos anos em pauta, constata-se que a capital cearense é a cidade que mais aponta dentre os pleitos dirigidos à SSPDS. Quanto aos municípios que integram a Região Metropolitana de Fortaleza, Caucaia, Maracanaú, São Gonçalo e Maranguape são os que apresentam quantitativos mais expressivos no envio de demandas. No que concerne às cidades do interior do Estado, se verifica que Tejuçuoca, Limoeiro do Norte, Palmácia, Russas e Sobral destacam-se entre os dez primeiros em 2016. No tocante a manifestações advindas de outros Estados, verifica-se que as unidades federativas pontuaram com pequenos percentuais São Paulo 0,36%, Brasília 0,24%, e Salvador apenas uma demanda 0,12%.



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social

MUNICÍPIO 2016	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	%
NÃO INFORMADO	368	44,61
FORTALEZA	281	34,06
CAUCAIA	26	3,15
MARACANAÚ	25	3,03
SÃO GONÇALO DO AMARANTE	24	2,91
TEJUÇUOCA	13	1,58
MARANGUAPE	6	0,73
LIMOEIRO DO NORTE	5	0,61
PALMÁCIA	4	0,48
RUSSAS	4	0,48
SOBRAL	4	0,48
AQUIRAZ	3	0,36
ARACATI	3	0,36
BATURITÉ	3	0,36
CAMOCIM	3	0,36
CASCADEL	3	0,36
EUSÉBIO	3	0,36
ITAPIPOCA	3	0,36
SÃO PAULO	3	0,36
ARACOIABA	2	0,24
BRASÍLIA	2	0,24
CANINDÉ	2	0,24
HORIZONTE	2	0,24
IPU	2	0,24
JUAZEIRO DO NORTE	2	0,24
MORADA NOVA	2	0,24
PACAJUS	2	0,24
QUIXADÁ	2	0,24
AURORA	1	0,12
GUAIÚBA	1	0,12
ICAPUÍ	1	0,12
IPUEIRAS	1	0,12
ITAITINGA	1	0,12
ITAPAJÉ	1	0,12
ITAPIÚNA	1	0,12
JARDIM	1	0,12
MADALENA	1	0,12



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

MORRINHOS	1	0,12
NANUQUE	1	0,12
OUTROS	1	0,12
PACATUBA	1	0,12
PARAMBU	1	0,12
PINDORETAMA	1	0,12
PIRES FERREIRA	1	0,12
PORANGA	1	0,12
POTENGI	1	0,12
QUIXERAMOBIM	1	0,12
SALVADOR	1	0,12
TABULEIRO DO NORTE	1	0,12
TAUÁ	1	0,12
TURURU	1	0,12
TOTAL	825	100,00

Tabela 21 - Municípios 2016.



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social

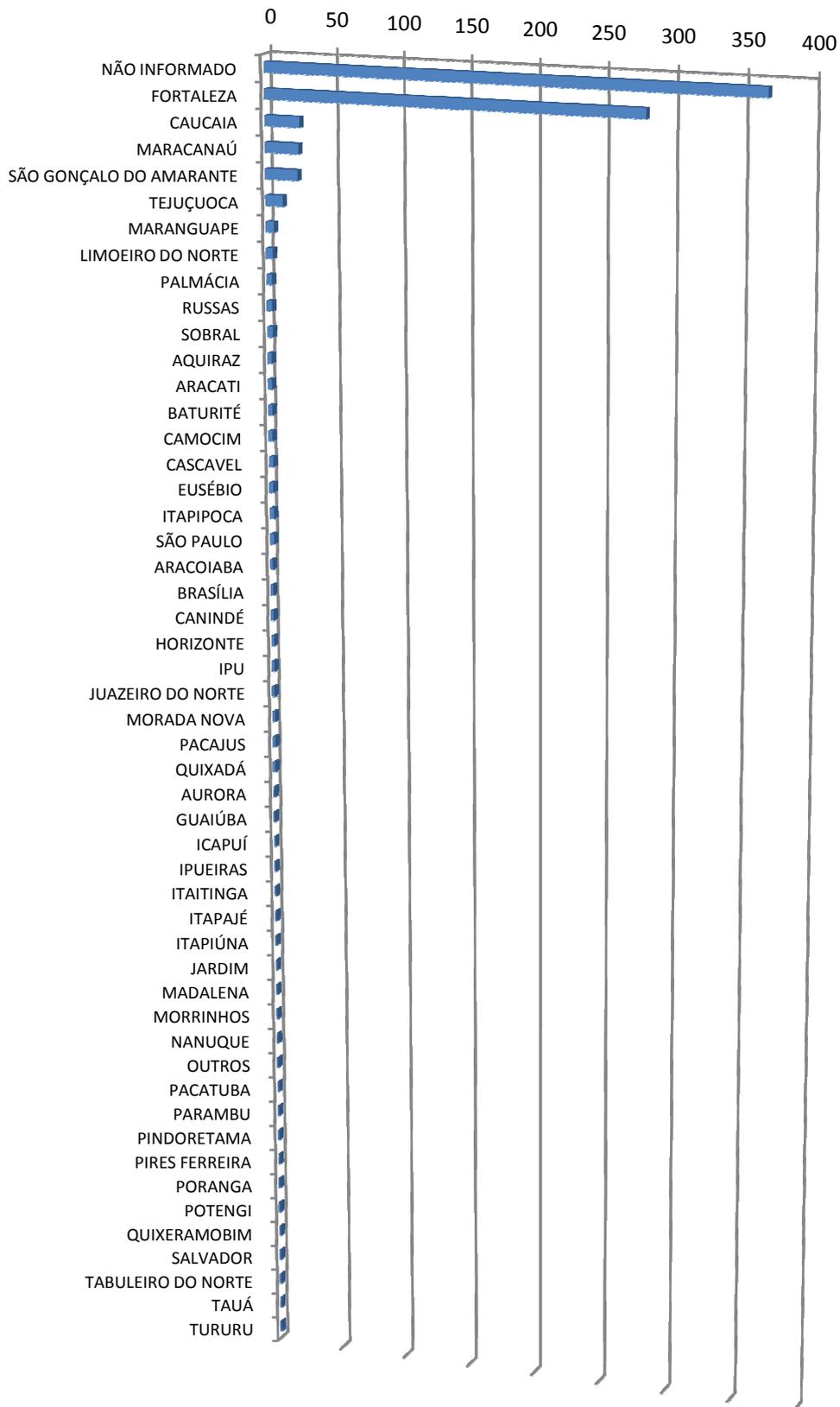




Gráfico 14 -Municípios 2016.

3.2 Resolubilidade das Manifestações

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: 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 823, dessa forma conferindo à Ouvidoria da SSPDS um índice de resolubilidade de 99,76%, conforme exposto nas tabelas em seguida.

Analisando os índices dos semestres anteriores e o período em foco, concluiu-se que houve aumento na resolubilidade em relação ao ano de 2015. Dessa forma, podemos inferir que houve evolução ou crescimento neste parâmetro.

Vale frisar que a falta de observância no prazo legal para conclusão das demandas (até 30 dias) ocasionou à Ouvidoria da SSPDS perda de 0,24% na resolubilidade no ano de 2016, fato que enseja maior celeridade no retorno das respostas às demandas encaminhadas às Unidades Administrativas competentes da SSPDS.

SITUAÇÃO	QUANTITATIVO MANIFESTAÇÕES - 2015	QUANTITATIVO MANIFESTAÇÕES - 2016
Manifestações Respondidas no Prazo	1251	823
Manifestações Respondidas fora do Prazo	8	2
Manifestações em Apuração no Prazo	0	0
Manifestações Invalidadas	1	0
TOTAL	1260	825

Tabela 22-Quadro de Resolubilidade por Situação.

SITUAÇÃO	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE - 2015	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE - 2016
Manifestações Respondidas no Prazo	99,29	99,76
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0,63	0,24
Manifestações em Apuração no Prazo	0,00	0,00
Manifestações Invalidadas	0,08	0,00
TOTAL	100,00	100,00

Tabela 23 - Quadro de Índice de Resolubilidade.

Quanto ao tempo médio de resposta ao cidadão observa-se que ocorreu diminuição, pois este item apresentava 15 dias no ano anterior comparado ao período em foco e foi reduzido para 13 dias, configurando dessa forma melhora expressiva no quesito celeridade no retorno ao usuário.

ÍNDICE	
ANO	TEMPO MÉDIO RESPOSTA
2016	13 Dias
2015	15 Dias

Tabela24 - Tempo Médio de resposta 2015 – 2016.

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

A referida pesquisa é importante ferramenta como termômetro da aceitação e satisfação dos serviços pelos usuários, como também para identificarmos as falhas e oportunidades de melhoria do produto oferecido. 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, outra modalidade de pesquisa é realizada através de e-mail, se o manifestante concordar em participar, 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.



3.2.1.1 Pesquisa de Satisfação

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2016

1 - COMO O(A) SENHOR(A) TOMOU CONHECIMENTO DA EXISTÊNCIA DA OUIDORIA DO GOVERNO DO ESTADO?	RESPOSTAS	%
INFORMES PUBLICITÁRIOS	3	4,23
INTERNET	31	43,66
OUTROS	25	35,21
OUIDORIAS SETORIAIS	12	16,9
TOTAL	71	100,00

Tabela25

2 - AVALIE QUANTO À PRESTEZA NO ATENDIMENTO.	RESPOSTAS	%
BOM	8	11,27
EXCELENTE	40	56,34
INSUFICIENTE	5	7,04
ÓTIMO	14	19,72
REGULAR	4	5,63
TOTAL	71	100,00

Tabela26

3 - AVALIE QUANTO À QUALIDADE DA INFORMAÇÃO REPASSADA.	RESPOSTAS	%
BOM	8	11,27
EXCELENTE	33	46,48
INSUFICIENTE	11	15,49
ÓTIMO	15	21,13
REGULAR	4	5,63
TOTAL	71	100,00

Tabela27

4 - VOCÊ RECOMENDARIA A OUIDORIA PARA OUTRAS PESSOAS?	RESPOSTAS	%
NÃO	9	12,68
SIM	62	87,32
TOTAL	71	100,00

Tabela 28



Em relação à pesquisa de satisfação do ano de 2016 observa-se que das 825 registradas apenas 71 cidadãos concordaram em emitir suas opiniões acerca dos serviços, destes, 87,32% avaliaram o quesito “presteza no atendimento” como bom, ótimo ou excelente; quanto ao indicador “qualidade das informações repassadas” 78,87%; e no que se refere ao questionamento “você recomendaria a ouvidoria para outrem” 87,32% respondeu que sim.

No período em foco o Índice de Satisfação Geral foi de 84,50%, dessa forma, houve aumento se comparado ao ano anterior cujo percentual foi de 80,32%.

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

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.

4.1 Análise das Manifestações Recorrentes

Como já mostrado anteriormente na análise das manifestações registradas que nos permitiu selecionar os assuntos mais demandados, é possível 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 e adoção de medidas sanatórias ou mitigatórias dependendo do grau de complexidade.

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 2015 e 2016.



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social

ASSUNTOS 2016	MANIFESTAÇÕES	%
NÃO ATENDIMENTO A OCORRÊNCIAS	228	27,64
INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO	38	4,61
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	31	3,76
MAU ATENDIMENTO NA CIOPS (190 FORTALEZA)	20	2,42
DEMORA NO ATENDIMENTO DAS OCORRÊNCIAS	16	1,94
INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESTADO NO ÓRGÃO/ENTIDADE	14	1,70
FALTA DE POLICIAMENTO	10	1,21
INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	8	0,97
INOPERÂNCIA NO ATENDIMENTO POR TELEFONE	8	0,97
INSATISFAÇÃO COM A GESTÃO INSTITUCIONAL	4	0,48
FALTA DE VIATURA	4	0,48
INOPERÂNCIA DO ATENDIMENTO 190 (CIOPS)	4	0,48
INOPERÂNCIA DO ATENDIMENTO 190 NO INTERIOR DO ESTADO	3	0,36
INSATISFAÇÃO COM O GOVERNO DO ESTADO	2	0,24
SITE INOPERANTE (SERVIÇOS ON-LINE)	2	0,24
INOPERÂNCIA NO REGISTRO DE BOLETIM DE OCORRÊNCIAS ELETRÔNICO	1	0,12
TELEFONE DA VIATURA DO RONDA DO QUARTEIRÃO INOPERANTE	1	0,12
INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	74	8,97
TELE-DENÚNCIA 181 - ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO	22	2,67
AÇÕES POLICIAIS (OSTENSIVAS/INTELIGÊNCIA)	6	0,73
FALTA DE ESTRUTURA EM DELEGACIAS	2	0,24
FALTA DE ATENDIMENTO EM DELEGACIA	2	0,24
GREVE DE SERVIDORES PÚBLICOS	2	0,24
EFETIVO DA POLÍCIA (ATIVA/RESERVA, APOSENTADOS)	1	0,12
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	11	1,33
PROPINA	7	0,85
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL (CIVIL/PERITO)	5	0,61
CONDUTA INADEQUADA DE DELEGADO	4	0,48
ABUSO DE AUTORIDADE	2	0,24
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	1	0,12
USO INDEVIDO DE VIATURAS DA POLÍCIA	1	0,12
POLUIÇÃO SONORA	47	5,70
MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	42	5,09
INVESTIMENTO NA SEGURANÇA PÚBLICA	19	2,30
SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA (TECNOLOGIA E COMUNICAÇÃO)	9	1,09
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTOS/ÓRGÃOS PÚBLICOS	5	0,61
BENEFÍCIOS, GRATIFICAÇÕES E AJUDA DE CUSTO	2	0,24
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO SITE INSTITUCIONAL	2	0,24
MELHORIA DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS POLICIAIS	2	0,24
PROMOÇÃO DE POLICIAIS - PMCE	2	0,24
FALTA DE SEGURANÇA EM ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS	1	0,12
FALTA DE ESTRUTURA EM VIATURA	1	0,12
MELHORIA DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DO SERVIDOR	1	0,12
AMPLIAÇÃO DO ATENDIMENTO E DOS SERVIÇOS	1	0,12
CIOPAER - (ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO)	1	0,12
CAPACITAÇÃO/QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E APERFEIÇOAMENTO PARA POLICIAIS	1	0,12
APURAÇÃO DE DENÚNCIAS (CRIMES CONTRA PESSOA, VIDA, LIBERDADE, PATRIMÔNIO, FURTOS, FRAUDES ETC)	26	3,15
TRÁFICO DE DROGAS	5	0,61
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS (LIBERDADE, RELIGIÃO, VIDA, TORTURA ETC)	4	0,48
IDENTIFICAÇÃO DE LOCALIZAÇÃO DE FUGITIVOS E CRIMINOSOS	3	0,36



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social

GOLPE DO CELULAR (INVESTIGAÇÕES DE MENSAGENS E LIGAÇÕES)	1	0,12
DANOS AO PATRIMÔNIO PÚBLICO	1	0,12
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	1	0,12
IRREGULARIDADES EM PROCESSO DE SELEÇÃO/CONCURSO	10	1,21
ATENDIMENTO AO PÚBLICO PROCEDIMENTOS POLICIAIS (ATUAÇÃO, INVESTIGAÇÃO, ATIVIDADES E REGULAMENTOS)	5	0,61
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO,CONSULTA, PRAZO, ARQUIVAMENTO)	3	0,36
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	2	0,24
IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS E FUNCIONAIS	2	0,24
SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS	2	0,24
EFETIVO DE PESSOAL (CARGOS EFETIVOS, COMISSIONADOS,TEMPORÁRIOS, ESTAGIÁRIOS E TERCEIRIZAÇÃO)	1	0,12
DESPACHO/AUDIÊNCIA COM A GESTÃO DO ÓRGÃO	1	0,12
ANÁLISE DE PROJETO	1	0,12
DESCONTO NA FOLHA DE PAGAMENTO	1	0,12
LOTAÇÃO/TRANSFERÊNCIA DE SERVIDOR	1	0,12
COMPENSAÇÃO DE PAGAMENTO	1	0,12
ATUALIZAÇÃO DE ENDEREÇO	1	0,12
ATO DE NOMEAÇÃO	1	0,12
IDENTIFICAÇÃO DE PESSOAS (CIVIL, CRIMINAL, PERICIAL,PAPISLOCOPIA, BIOMETRIA)	1	0,12
CONCURSO PÚBLICO	19	2,30
PROCEDIMENTOS PARA EMISSÃO DE DOCUMENTOS (IDENTIDADE EFOLHA CORRIDA/ATESTADO DE ANTECEDENTES CRIMINAIS)	6	0,73
INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS,ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE	5	0,61
INFORMAÇÃO SOBRE CONCURSO PÚBLICO (REALIZAÇÃO,NOMEAÇÕES, RECURSOS, EDITAIS ETC.)	4	0,48
DADOS ESTATÍSTICOS ACESSO À INFORMAÇÃO	4	0,48
PROCEDIMENTOS RELACIONADOS À BOLETIM DE OCORRÊNCIAS	3	0,36
INFORMAÇÕES POLICIAIS	1	0,12
DADOS ESTATÍSTICOS SEGURANÇA PÚBLICA	1	0,12
DADOS ESTATÍSTICOS PORTAL DA TRANSPARÊNCIA	1	0,12
DADOS E INFORMAÇÕES PARA PESQUISA ACADÊMICA/CIENTÍFICA	1	0,12
CONSELHO COMUNITÁRIO DE DEFESA SOCIAL DO ESTADO -CCDS/SSPDS	1	0,12
REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO NO SISTEMA DE OUVIDORIA	1	0,12
INFORMAÇÃO SOBRE CONTRATOS E CONVÊNIOS	1	0,12
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÃO (LEIS, DECRETOS, PORTARIAS ETC)	1	0,12
INFORMAÇÃO SOBRE PROJETOS DO GOVERNO DO ESTADO	1	0,12
INFORMAÇÃO SOBRE TERCEIRIZAÇÃO	1	0,12
FISCALIZAÇÃO DO PRÓ - CIDADANIA	3	0,36
IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA PRÓ-CIDADANIA	1	0,12
ELOGIO ÀS ATIVIDADES DA POLÍCIA	8	0,97
ELOGIO AO DIRIGENTE/SECRETÁRIO DO ÓRGÃO	5	0,61
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	2	0,24
PRÉDIOS E TERRENOS PÚBLICOS ABANDONADOS	3	0,36
FISCALIZAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	1	0,12
FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	1	0,12
EFETIVO DE PRESOS EM UNIDADES PRISIONAIS	1	0,12
IRREGULARIDADES NO SISTEMA PRISIONAL (REGIMES ABERTO,FECHADO E CONDICIONAL)	1	0,12
LIGAÇÕES CLANDESTINAS/IRREGULARES (ÁGUA-ESGOTO)	1	0,12
OFERTA DE PRODUTOS/SERVIÇOS AO GOVERNO DO ESTADO	1	0,12
PROCEDIMENTOS PARA DEFESA DE MULTA (RECURSO)	1	0,12
ANDAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS	1	0,12
TOTAL	825	100,00

Tabela 32 - Assuntos 2016.



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social

ASSUNTOS AGRUPADOS 2016	MANIFESTAÇÕES	%
INSATISFAÇÃO/INOPERÂNCIA SERVIÇOS DO ÓRGÃO	394	47,76
MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	136	16,48
APURAÇÃO DE DENÚCIAS	41	4,97
POLICIAMENTO	109	13,21
MÁ CONDUTA DE SERVIDOR DA SEGURANÇA PÚBLICA	31	3,76
ADMINISTRATIVO E FUNCIONAL	33	4,00
SOLICITAÇÃO INFORMAÇÃO/SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS	51	6,18
NÃO COMPETE/ MENSAGEM INCOMPLETA / OUTRO PODER	11	1,33
PRÓ-CIDADANIA	4	0,48
ELOGIOS	15	1,82
TOTAL	825	100,00

Tabela 33 - Assuntos Agrupados 2016.

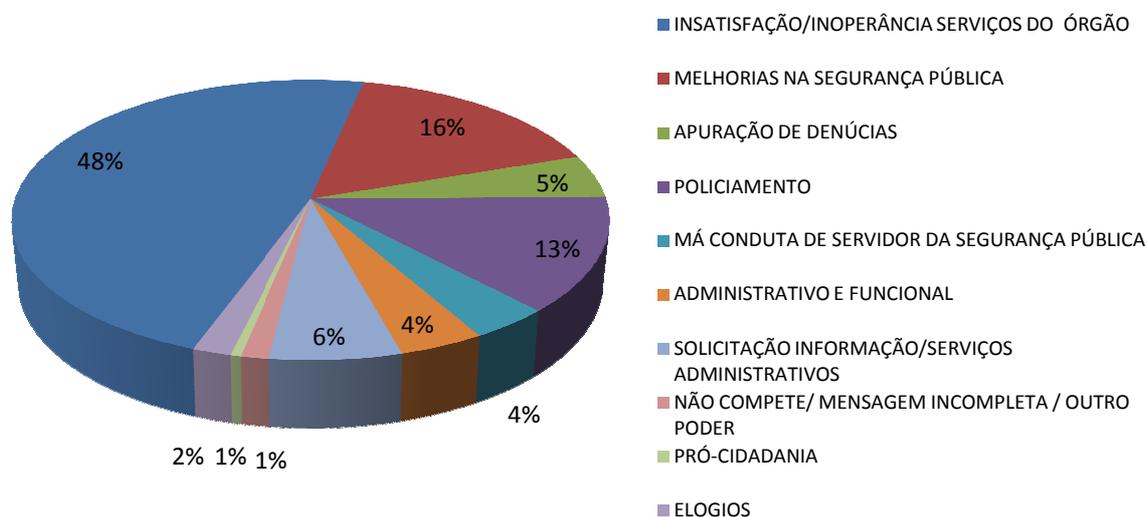


Gráfico 15 - Assuntos Agrupados – 2016.

ASSUNTOS AGRUPADOS	2015	2016	VARIAÇÃO (+) (-) %
INSATISFAÇÃO/INOPERÂNCIA SERVIÇOS DO ÓRGÃO	549	394	-28,23
MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	121	136	12,40
APURAÇÃO DE DENÚCIAS	89	41	-53,93
POLICIAMENTO	258	109	-57,75
MÁ CONDUTA DE SERVIDOR DA SEGURANÇA PÚBLICA	69	31	-55,07
ADMINISTRATIVO E FUNCIONAL	68	33	-51,47
SOLICITAÇÃO INFORMAÇÃO/SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS	61	51	-16,39
NÃO COMPETE/ MENSAGEM INCOMPLETA / OUTRO PODER	8	11	37,50
PRÓ-CIDADANIA	3	4	33,33
ELOGIOS	34	15	-55,88
TOTAL	1260	825	-34,52

Tabela 34 - Assuntos Agrupados Variação 2015 – 2016.

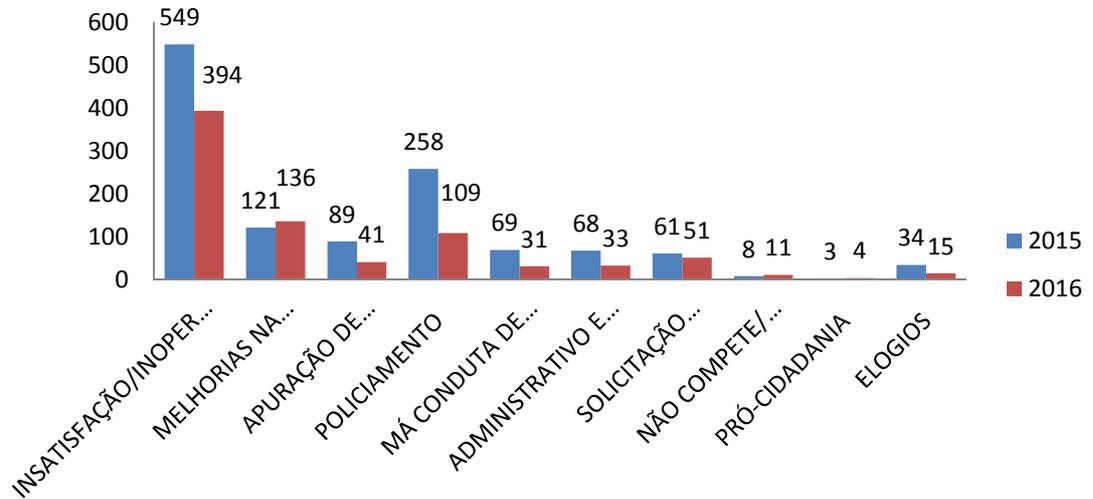


Gráfico16 - Assuntos Agrupados 2015 – 2016.

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 e comentários abaixo.

- Insatisfação com Serviços Prestados pelo Órgão –(47,76%) do total de 2016. 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).
- Melhoria na Segurança Pública – Cerca de 16% dos registros do período, segundo 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, constata-se diminuição nos quantitativos. Podemos atribuir esse decréscimo ao montante de investimentos realizados na Segurança Pública, como também a mudanças nas ações desenvolvidas pela SSPDS e Forças vinculadas no decorrer do ano de 2015 e 2016, a exemplo disto o Programa em Defesa da Vida e o Programa de Metas, como também as Promoções que beneficiaram profissionais da Segurança Pública;

- Policiamento – (13,21%) 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.
- Apuração de Denúncias– (4,97%) representa o quarto grupo de assuntos mais demandados, 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 às providências adotadas, aos pleitos encaminhados, houve análise da Ouvidoria da SSPDS e envio às Unidades Administrativas, bem como compartilhamento através do Sistema SOU a outras setoriais quando nas manifestações parte do conteúdo ensejaram apuração parcialmente destas, considerando as competências não serem afetas a esta SSPDS.

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, combate a poluição sonora, 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



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social*

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 na seção três (3.0) as demandas de não atendimento a ocorrência apresentaram diminuição em seus registros.



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:

- 1º Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social em 2016;
- 2º Reunião de Trabalho da Rede de Fomento ao Controle Social 20/04/2016;
- 3º Reunião de Trabalho da Rede de Fomento ao Controle Social 29/06/2016
- 4ª Reunião de Trabalho da Rede de Fomento ao Controle Social 23/08/2016
- 5º Reunião de Fomento ao Controle Social 26/10/2016 – SEPLAG - Providências quanto às recomendações dos Relatórios de Gestão de Ouvidoria e de Transparência.
- 6º Reunião de Trabalho da Rede de Fomento ao Controle Social 07/12/2016
- Reunião CGE Projeto de Governança Participativa da SEPLAG
- 12º CONFERÊNCIA NACIONAL EM DIREITOS HUMANOS - CNDH; 27 a 29 abril/Brasília –DF- “Direitos Humanos para Todas e Todos: Democracia, Justiça e Igualdade”;
- Participação do Curso Termo de Referência na Sede da SSPDS/CE;
- Palestra Motivacional;
- Palestra Prevenção Suicídio;
- Inauguração da Biblioteca da SSPDS/CE;
- Participação nas 11 Reuniões do Comitê Gestor da SSPDS ao longo do ano 2016;
- Programa de Capacitação Continuada do TCE;
- II Encontro de Ouvidorias - TCE 22 Setembro 2016;



- II Reunião da Rede Ouvir, (09/06/2016), Gabinete do Procurador-Geral de Justiça;
- Oficina para Construção de Relatórios Gerenciais da Rede De Ouvidoria;
- Participação no XII CONACI Encontro Nacional – 04 e 05 de agosto 2016 – Fortaleza
- Reunião do FNOP Em Brasília SEDH/PR – 26 E 27 de Setembro 2016
- Oficina de Trabalho Projeto Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão –Governo do Estado / CGE / BID/ Caiena –Novotel- Fortaleza

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

No período proposto para análise, ressaltamos que as atividades da Ouvidoria continuam voltadas a melhoria dos procedimentos executados no âmbito desta, especialmente na diminuição do tempo de retorno ao cidadão e qualidade das respostas às demandas, com objetivo de atingir parâmetros e padrões de excelência, ou no mínimo satisfatórios para o usuário, buscando oferecer respostas com clareza, fundamentação, linguagem acessível, objetividade, empatia e celeridade e dentro da realidade que a administração pública está inserida. Focando também no atendimento dispensado aos usuários que entram em contato diretamente com a ouvidoria quer seja presencialmente, por telefone, ou e-mail oferecendo aos mesmos atendimentos humanizados, com presteza, imparcialidade, empatia e ética, vislumbrando valorizá-los e repassar confiabilidade às ações da instituição, objetivando incentivar o retorno dos mesmos como usuário dos serviços de ouvidoria no registro de demandas positivas (elogios e sugestões), fomentando uma cultura de comunicação mais amistosa entre o cidadão e a Administração Pública, com quebra de paradigmas, pois o cidadão precisa se sentir parte e ator principal não somente como detentor de direitos, mas também ciente de suas obrigações, como fiscalizador e colaborador na Administração dos recursos e serviços públicos, considerando que temos constatado que a sociedade na maioria das intervenções efetuadas somente se dirige à ouvidoria quando tem a intenção de reclamar, criticar ou denunciar.



Outro ponto a se destacar é que se priorizou e intensificou-se um 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 colaborem 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 entram em contato diretamente com a Ouvidoria, dando ênfase na divulgação dos Canais de Atendimento 155 e Sistema SOU canais de acesso estes que proporcionam certa celeridade nos registros de demandas e uma janela temporal estendida àqueles que não dispõem de tempo nos dias e horários de expediente dos serviços públicos, disseminando assim a facilidade e funcionalidade de participação no instituto ouvidoria através destes mecanismos fomentando uma cultura de democracia participativa.

6.1 PROJETOS EM EXECUÇÃO

Estudo mais detalhado das manifestações direcionadas a esta setorial visando obter maiores informações de cunhos qualitativos com repasse das mesmas de forma mais célere, diretamente ao responsável pela área, como também através de relatórios solicitando análise criteriosa, apuração e providências das demandas reincidentes que apontam possíveis deficiências 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 e adequar os serviços a realidade do contexto atual.



7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO

Para que a Ouvidoria desenvolva suas atividades de acordo com suas competências, e atue como interlocutor ou ponte de acesso para que o cidadão interaja com a Administração Pública, é imprescindível que desempenhe suas ações em sintonia, articulação e colaboração com a Gestão do Órgão e unidades administrativas competentes. Diante disso, ressaltamos o peculiar apoio que esta Ouvidoria encontra na SSPDS no sentido de receber tanto da Direção Superior desta pasta como dos responsáveis pelas áreas envolvidas e colaboradores a contribuição essencial para oferecer o tratamento adequado às manifestações, desde seus registros até a fase de conclusão, corroborando assim para constante melhoria dos serviços públicos e busca da satisfação do usuário.

Essa metodologia de trabalho de parceria e coletividade é produtora de uma considerável linha de diálogo que oportuniza proximidade, comprometimento e transparência na relação sociedade na pessoa do cidadão, ouvidoria e Administração Pública.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com o que fora apresentado neste relatório, é evidente que a função praticada pela Ouvidoria, continua sendo relevante para a avaliação das ações públicas e para evolução de uma cultura que reflita uma ativa participação popular; onde esta exposição serve como um instrumento democrático, no sentido de possibilitar à sociedade o exercício absoluto de seu direito.

A observação dos dados levantados no período em questão fornece de maneira qualitativa e quantitativa à Administração Pública uma visualização dos aspectos demandados pelos cidadãos, os quais devem ser melhorados. Nessa perspectiva a análise do presente instrumento demonstra que a atuação da Ouvidoria da SSPDS buscou melhoria constante nos processos e procedimentos nesta tratada, principalmente no que se refere à melhoria na qualidade das respostas, diminuição do tempo de devolutiva ao cidadão, efetuou-se um trabalho em prol da resolubilidade que atingiu



percentual de 99,76%. Sendo verificado ainda através da pesquisa de satisfação disponibilizada no Sistema de Ouvidoria – SOU que se obteve evolução considerando que o Índice de Satisfação Geral foi de 84,50%. Procurou-se oferecer foco nas manifestações inerentes a Unidade Administrativa mais demandada (CIOPS), com fito na diminuição das demandas negativas relacionadas a esta Coordenadoria. Das quais neste instrumento podemos verificar que ocorreu redução significativa (27%) em relação ao ano de 2015. E se comparado ao ano de 2014 (45%), observa-se ainda que o total de demandas no período em estudo continua em declínio em relação aos último cinco anos, e especificamente nas demandas das tipificações de reclamação com redução de 21% destas em relação ao ano anterior. Em termos qualitativos pode-se verificar em análise mais detalhada do conteúdo do assunto de “não atendimento à ocorrência” que o sub assunto “combate poluição sonora” cresceu 68% em 2016, assim ensejando uma política dos órgãos competentes no combate a este tipo de delito, dessa forma não ocorrendo sobrecarga na capacidade operacional dos sistemas da CIOPS e de atendimento às ocorrências.

Tendo em vista que as considerações elencadas no ano de 2015 referentes às melhorias necessárias aos serviços deste órgão tiveram efetivas providências adotadas no ano de 2016, conferindo considerável melhoria dos serviços ofertados à sociedade com mais qualidade e eficácia, bem como redução dos pleitos negativos, retrato de uma escuta hábil e atenta das necessidades dos usuários dos serviços de Segurança Pública do Estado do Ceará.



9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

1. Apesar da evolução ocorrida no que tange a diminuição do registro de demandas de “reclamação no atendimento”, é importante a continuidade das ações de fiscalização e gerenciamento eficazes desenvolvidas pela coordenadoria CIOPS, afetas aos serviços de atendimento a ocorrências, bem como manutenção das melhorias alcançadas em quantitativo de tele atendentes, contínuo investimento nas ferramentas tecnológicas que dão suporte para permanente qualidade dos serviços oferecidos, ressalta-se a também importância de incremento nas ações de capacitação, voltadas principalmente para os profissionais que atuam na atividade fim das vinculadas da SSPDS, objetivando aumentar a satisfação do público com os serviços ofertados pela Segurança Pública. Outro aspecto a ser trabalhado seria articulação e planejamento no que compete ao sistema de segurança pública em relação ao combate a poluição sonora, podendo através de parcerias com os órgãos competentes na esfera municipal intensificar as ações de combate a este delito que se mostrou com aumento expressivo no ano de 2016.

2. As demandas de 2016, também apontam um considerável número de registro de solicitação de melhorias na Segurança Pública / Intensificação de Policiamento. Entendemos ser impossível o atendimento de 100% dos anseios da Sociedade no tocante a área da Segurança Pública, pois tanto a própria Segurança de Segurança tem buscado implementar melhorias nas diversas áreas de atuação, como há uma constante cobrança da Sociedade para que estas melhorias ocorram. Acreditamos que como já tem sido realizado permanecer com investimentos em melhorias das estruturas físicas, incremento no efetivo e intensificação na execução de ações de valorização do profissional de segurança pública, como posto, já vivenciadas pelos órgãos do Sistema de Segurança Pública, considerando que estes são condições imprescindíveis na busca do atendimento aos anseios, especificamente da área de segurança, da Sociedade Alencarina.



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

*Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social*

3. No que compete às ações de Ouvidoria, seria proveitosa maior articulação com as ouvidorias dos órgãos das vinculadas, observância no compartilhamento das manifestações contribuindo, troca de informações e compilamento dos pontos principais dos relatórios de segurança pública afim de que se tenha visão mais abrangente (sistêmica) e homogênea dos procedimentos de ouvidoria no Sistema de Segurança Pública.

Fortaleza, 30 de janeiro de 2017

Maria do Socorro Carvalho Brasil

Ouvidora da SSPDS – CE



PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Submeto a apreciação deste órgão de controle interno o presente relatório que trata das atividades realizadas pela Ouvidoria da Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social – SSPDS, no período de janeiro a dezembro de 2016. Mais do que um relatório que objetiva atender as normas previstas em Lei, o presente documento também objetiva realizar uma análise detalhada das atividades da Ouvidoria da SSPDS, durante o período avaliado, apontando as melhorias realizadas em relação aos períodos anteriores e as melhorias a serem implementadas para os períodos vindouros.

A Ouvidoria da SSPDS, um importante canal de comunicação usuário-organização, cada vez mais, demonstra o respeito pela opinião do cidadão. Suas principais características; a integridade, a transparência, a agilidade e o sigilo das informações obtidas, consolidam que, mais do que uma Assessoria disponível ao Gestor desta Pasta, a ouvidoria permite à população conhecer de que forma os profissionais da Segurança Pública do Estado estão operando a “coisa pública”, sendo também utilizada como importante ferramenta de gestão.

Conscientes de que algumas melhorias podem e devem ser implantadas, a Ouvidoria da SSPDS segue suas atividades na certeza de que a participação consciente do Cidadão, engrandece e permite o norteamento de ações para uma maior efetividade da missão da Segurança Pública.

Raulfilio Santiago Vidal

Secretário Executivo da SSPDS/CE