

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2020

**Período 01/01/2020 a 31/12/2020**

FORTALEZA - 2021



## **EXPEDIENTE**

### **SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL DO ESTADO DO CEARÁ (SSPDS)**

Sandro Luciano Caron de Moraes

Secretário da Segurança Pública e Defesa Social

### **SUPERINTENDÊNCIA DE PESQUISA E ESTRATÉGIA DE SEGURANÇA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ (SUPESP)**

José Helano Matos Nogueira

Superintendente SUPESP

### **DIRETORIA DE ESTRATÉGIA EM SEGURANÇA PÚBLICA**

Anderson Duarte Barboza

Diretor DIESP

### **DIRETORIA DE PESQUISA E AVALIAÇÃO DE POLÍTICAS DE SEGURANÇA PÚBLICA**

Manuela Chaves Loureiro Candido

Diretora DIPAS

### **GERÊNCIA DE ESTATÍSTICA E GEOPROCESSAMENTO**

Franklin de Sousa Torres

Gerente GEESP

### **GERÊNCIA ADMINISTRATIVO - FINANCEIRA**

Sheiliane Sales Luz

Gerente GEFIN

### **OUVIDORIA SUPESP**

Ricardo Rodrigues Catanho de Sena

Responsável pela Ouvidoria SUPESP

### **SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC**

Filipe Maciel de Moura

Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC



## 1 - INTRODUÇÃO

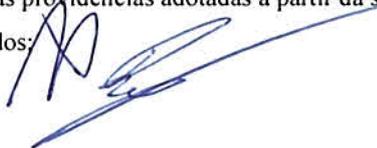
O presente Relatório tem por escopo principal, abordar e esclarecer a realidade produtora, do ponto de vista quantitativo e qualitativo, atinente às demandas da Ouvidoria da SUPESP (Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública), no decorrer do exercício de 2020.

De plano, externar-se que a Supesp é uma das vinculadas da SSPDS (Secretaria de Segurança Pública), sendo uma entidade de segurança pública pautada primordialmente pela Lei nº 16.562, de 22 de maio de 2018, bem como pelo respectivo Decreto nº 32.796, de 30 de agosto de 2018, trazendo a macro missão normativa de realizar pesquisas, estudos, projetos estratégicos e análise criminal para o fortalecimento da formulação das políticas de segurança pública.

Pelo acima disposto, já se denota que a Supesp é uma jovem entidade estatal, com plena equiparação às demais vinculadas do âmbito da Segurança Pública cearense, quais sejam, a Polícia Militar do Ceará (PMCE), a Polícia Civil (PCCE), o Corpo de Bombeiros Militar do Ceará (CBMCE), a Academia Estadual de Segurança Pública (AESP) e a Perícia Forense (PEFOCE).

A legislação supra mencionada também é responsável pelas fundamentações das atividades de Ouvidoria junto à Supesp, por meio do citado Decreto, em seu Art. 16 e seus correspondentes incisos, como visto a seguir:

- I- exercer a função de representante do cidadão junto à instituição em que atua;
- II- receber, analisar e apurar todas as manifestações que lhe forem dirigidas ou colhidas em veículos de comunicação formal e informal, notificando as unidades orgânicas envolvidas para os esclarecimentos necessários;
- III- funcionar como um canal permanente de acesso, comunicação rápida e eficiente entre a Secretaria e os usuários;
- IV- manter a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), gestora do Sistema Estadual de Ouvidoria, informada das atividades, programas e dificuldades;
- V- garantir o retorno das providências adotadas a partir da sua intervenção e dos resultados alcançados;



- VI- assegurar aos solicitantes o caráter de sigilo, discrição e fidedignidade nas informações transmitidas;
- VII- exercer outras atribuições necessárias ao cumprimento das suas finalidades.

Em termos práticos, os trabalhos atinentes à Ouvidoria da SUPESP só foram exercidos no decorrer do ano de 2020, com permutas em relação aos servidores responsáveis pelas mesmas, em função de fatores diversos, tais como exonerações, bem como mudanças junto à gestão superior, de modo que o atual responsável pelas suas atividades, somente tomou posse, no final do ano de 2020, consoante Portaria nº 48/2020.

Além do que, faz-se fato que a Supesp é um órgão bastante novo, por conseguinte ainda pouco conhecido dos públicos internos (entidades e servidores públicos em geral) e dos públicos externos (a sociedade como um todo) o que leva a uma tendência de inicial escassez de manifestações dirigidas aos trabalhos de Ouvidoria.

Neste sentido, considerando que a Ouvidoria tem papel de grande relevância social, seja atuando como elo entre os serviços disponibilizados pelo Estado e a coletividade, seja como mecanismo de aprimoramento institucional e de fortalecimento da cidadania, dentre outros pontos afins, a Supesp tem envidado esforços quanto a efetivar a sua integração junto à rede de Ouvidores do Ceará, além de ratificar e ampliar seus serviços e a sua imagem junto aos públicos internos e externos.

Para tanto, estão sendo tomadas diversificadas medidas, tais como a construção de um sítio eletrônico, ora em desenvolvimento, contendo, entre outros aspectos, uma aba específica para a Ouvidoria da Supesp, trazendo assim um novo canal de participação, somados aos já existentes, dentre os quais, os E-mails e contatos telefônicos funcionais.

## **2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS- 2019**

No que tange às informações/sugestões atinentes ao Relatório de Gestão 2019, a Ouvidoria da Supesp externa que tem adotado variadas medidas no sentido do aprimoramento dos trabalhos de Ouvidoria nesta instituição, tais como a Disponibilização de uma identificada Sala Reservada para atendimentos especiais, junto às instalações da Supesp; Publicização da existência dos Serviços de Ouvidoria, por

meio, entre outros, de cartazes informativos, distribuídos estrategicamente, para visualização do público interno e externo; Construção de Sítio Eletrônico, o qual contempla os serviços de Ouvidoria e construído sob protocolos de fluxo interno, de maneira a otimizar os referidos serviços; Busca de pertinente qualificação, por parte dos responsáveis e corresponsáveis pelo trabalho de Ouvidoria; Planificação de Palestras junto aos servidores da Supesp e seus afins, quanto aos serviços de Ouvidoria e sua respectiva relevância.

### 3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Logo a seguir são apresentados Dados quanto aos atendimentos da Ouvidoria da Supesp, no âmbito quantitativo e qualitativo, limitado ao ano de 2020, tendo por base principal, os Relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente. Cumpre destacar que não serão aplicados comparativos com os anos anteriores, em razão da não existência dos serviços de Ouvidoria junto à Supesp anterior ao ano de 2020, tal como explicado anteriormente no trecho introdutório deste Relatório.

❖ **Meio de Entrada: 100% Via Internet**

Meios	2020	Percentual
Telefone 155	00	
Internet	04	100%
Presencial	00	
Telefone Fixo	00	
E-mail	00	
Caixa de Sugestões	00	
Facebook	00	
Reclame Aqui	00	
Instagram	00	
Twitter	00	
Carta	00	

Fonte: Portal da Transparência.



A tabela acima, com os seus dados concernentes, expressa a inequívoca totalidade do uso da internet, como meio de entrada das manifestações endereçadas à Ouvidoria da Supesp, no decorrer do ano de 2020, não havendo, portanto, qualquer variação.

❖ **Tipo de Manifestação:** Solicitação (01); Reclamação (01); Sugestão (02)

<b>Tipos</b>	<b>2020</b>	<b>Percentual</b>
<b>Reclamação</b>	01	25%
<b>Solicitação</b>	01	25%
<b>Denúncia</b>	00	
<b>Sugestão</b>	02	50%
<b>Elogio</b>	00	

Fonte: Portal da Transparência.

❖ **Assunto e Sub-ASSUNTO:**

<b>Assunto</b>	<b>Subassunto</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
Estatísticas e informações relacionadas à segurança pública	Indicadores criminais	1	25%
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	Sem sub-assunto	1	25%
Estrutura e funcionamento da ouvidoria	Insatisfação com os prazos de resposta	1	25%
Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades	Servidores ativos (efetivos e comissionados)	1	25%



4

Fonte: o Autor, com informações do Portal da Transparência

❖ **Programa Orçamentário:**

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
Fortalecimento do Sistema de Segurança Pública	4	100%

Fonte: o Autor, com informações do Portal da Transparência.

❖ **Manifestações por Unidade:**

Órgão	Área interna	Tempo médio em dias	Total de Respostas
SUPESP	[SUPESP] GEESP - GERÊNCIA DE ESTATÍSTICA E GEOPROCESSAMENTO	16	1
SUPESP	[SUPESP] Ouvidoria - OUVIDORIA	0	1

Fonte: o Autor, com informações do Portal da Transparência

Em função da natureza das atividades da Supesp, bem como da área interna GEESP, verifica-se uma afluência significativa para este setor, haja vista ser o responsável pelo trato e produção de estatísticas sobre Segurança Pública, com abrangência de atuação em todo o estado do Ceará e com pertinência a todo as vinculadas da SSPDS.

❖ **Localização dos Manifestantes:**

Estado	Quantidade	Porcentagem
Ceará	2	50,00%
Paraná	1	25,00%
Indefinido	1	25,00%
Total	4	

Fonte: Portal da Transparência

❖ **Total de Manifestações do Período**

A seguir é exposto um gráfico referente às distribuições de manifestações mensais, no decorrer do ano de 2020, onde por oportuno, ratifica-se a não aplicabilidade comparativa com demais períodos, em função da inexistência de dados pertinentes:

Gráfico de Manifestações Mensais (2020)



Fonte: o Autor com informações do Portal da Transparência

❖ **Manifestações por Tipo/Assunto**

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Prazo para Resposta	1
Solicitação	Dados Estatísticos sobre Segurança Pública	1
Denúncia		00
Sugestão	Políticas de Segurança Pública, policiamento e implantação de Delegacia	2
Elogio		00

Fonte: o Autor com informações do Portal da Transparência

Dentre os diferentes tipos de manifestação à Ouvidoria da Supesp, ao longo do ano de 2020, verifica-se uma predominância da catalogação de “Sugestão”, sendo esta voltada à esfera da Segurança Pública, quanto a policiamentos, implantações de Delegacias e Políticas Públicas de Segurança, ao passo em que as demais se atêm à uma (01) Reclamação em função do prazo de envio da respectiva resposta, cabendo a ressalva de que a reclamante ignorou o fato de que determinados Dados dependiam do prévio encaminhamento de outra vinculada, qual seja, a Pefoce, para que fossem geradas informações estatísticas junto à Supesp e, por fim uma Solicitação, que por sua vez foi endereçada à Ouvidoria de modo equivocado, haja vista que se tratava de uma Solicitação de Dados estatísticos, por conseguinte, devendo ser originalmente encaminhada ao Serviço de Informação do Cidadão (SIC).

#### 4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

##### 4.1 Resolubilidade das Manifestações

Situação	Quantidade de Manifestações em 2020	Índice de Resolubilidade em 2020
Manifestações Finalizadas no Prazo	02	50 %
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	02	50 %
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	00	
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	00	
<b>Total</b>	<b>04</b>	

Fonte: o Autor com informações do Portal da Transparência



Pautando-se pelo dantes exposto, introdutoriamente, bem como pelo conteúdo das manifestações, pode-se inferir que fatores como a necessidade de aguardo do envio de dados, por parte de outras vinculadas, para a construção de informações estatísticas, além do uso equivocado dos canais de manifestação, por parte de determinado demandante, associado a mudanças de servidores e ausência de treinamentos prévios por parte dos neo responsáveis pelos trabalhos de Ouvidoria da Supesp, podem ter contribuído para os números acima postos.

#### **4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade**

Em face do dantes verificado, entre outras medidas, a Supesp tem mantido contato com as demais vinculadas, no sentido de tomar conhecimento sobre as suas demandas funcionais, bem como estreitar laços de cooperação sinérgica, otimizando assim o fluxo de dados e cooperação mútua, além de estar providenciando e solicitando os necessários treinamentos para os servidores (titular e suplente) responsáveis pelos trabalhos de Ouvidoria, assim como os servidores afins a estas atividades, os quais atuam em áreas outras, como por exemplo junto à GEESP, somando-se a medidas como o esclarecimento da relevância dos serviços de Ouvidoria para o Governo do Estado e para a sociedade cearense.

#### **4.1.2 - Tempo Médio de Resposta**

**Tabela: Tempo Médio de Resposta**

<b>Tempo Médio de Resposta 2019</b>	Não se Aplica
<b>Tempo Médio de Resposta 2020</b>	16 DIAS

Fonte: o Autor com informações do Portal da Transparência



## 4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Não aplicável, em função da ausência de Dados pertinentes, junto ao Portal da Transparência.

# 5 – AÇÕES ÀS MANIFESTAÇÕES

## 5.1 - Motivos das Manifestações

No que tange às principais manifestações no ano de 2020, do ponto de vista quantitativo, tem-se aquelas de cunho sugestivo (50%), ligadas essencialmente ao desejo de contribuir com a ampliação e o aprimoramento da segurança pública cearense e o fato de ser usado o canal de comunicação da Ouvidoria, leva a aduzir haver uma credibilidade deste mecanismo institucional, junto à sociedade e cuja recorrência do assunto está concatenada a explícitos anseios da coletividade, no sentido de sentir e ter a efetividade da segurança pública, sendo estes, macro objetivos das instituições pertinentes, que no caso do Ceará, tem envidado esforços em searas diversas, tais como no campo humano e tecnológico.

## 5.2 - Providências adotadas pela SUPESP quanto às principais manifestações apresentadas

Dentre as principais atividades da SUPESP, está o complexo trabalho quanto às pesquisas e formulações de estratégias de segurança pública, aplicáveis à realidade cearense e, desta feita, manifestações tais como as apresentadas, entre outras, são subsídios utilizados por esta entidade de segurança pública, a qual proporciona reverberação junto a todas as outras vinculadas, à própria Secretaria de Segurança Pública e ao Governo do Estado do Ceará.

Neste sentido, a Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública tem contribuído para otimizar os diferentes, mas sinérgicos trabalhos empreendidos por todas as partes interessadas neste foco de segurança da coletividade que, não obstante, também perpassa pelas manifestações dos componentes desta sociedade, seja pela formulação e implementação de políticas públicas de segurança (como por exemplo: desarmamento, denúncias, recompensas), seja pela instalação de equipamentos de

segurança pública, tais como delegacias, em que se faz necessário prévio estudo para verificar a localização estratégica da mesma, que tipo de delegacia para determinada região, entre outros aspectos concernentes.

Pertinentemente a estes e outros pontos, a Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública tem se debruçado sobre estes estudos, em cooperação com as instituições atinentes, tais como a Polícia Civil e a Polícia Militar e a própria Secretaria de Segurança Pública e, em consequência exercendo variadas ações em conjunto, como por exemplo as “Operações a Postos”, a qual emprega o uso coordenado de forças de segurança pública, em abordagens estratégicas, junto a estabelecimentos diversos, indivíduos suspeitos e procurados, mas todos com prévia pesquisa e mapeamento de segurança pública.

## **6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA**

Em concordância ao dito anteriormente, todas as manifestações têm potencial positivo de colaboração aos trabalhos da Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública, haja vista que também atuam como subsídio informativo para as concernentes pesquisas.

No caso em tela, das sugestões sobre segurança pública, tais expressões da coletividade apresentam grande relevância, entre outros prisms, pelo fato de que demonstram os anseios daqueles para quem as instituições de segurança trabalham e, conseqüentemente isso colabora para os direcionamentos destas atividades institucionais, o que também inclui a própria Supesp, que tem usado tais manifestações para enriquecer suas fontes de informações, num benefício institucional a curto, médio e longo prazo.

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

Muito embora a Ouvidoria da Supesp tenha iniciado suas atividades num contexto relativamente recente, este Relator, na condição de Ouvidor da Instituição em comentário, logo após a sua assunção, participou de eventos pertinentes, tais como:

- ☞ XVI Encontro Estadual de Controle Interno (23 a 26 de novembro de 2020);
- ☞ Oficinas para Construção de Relatórios de Ouvidoria (27 de novembro de 2020);
- ☞ V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social (17 de dezembro de 2020).

## **8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA 2020**

- ☞ Disponibilização de uma identificada Sala Reservada para atendimentos especiais, junto às instalações da Supesp;
- ☞ Publicização da existência dos Serviços de Ouvidoria, por meio, entre outros, de cartazes informativos, distribuídos estrategicamente, para visualização do público interno e externo;
- ☞ Busca de pertinente qualificação, por parte dos responsáveis e corresponsáveis pelo trabalho de Ouvidoria;
- ☞ Planificação de Palestras junto aos servidores da Supesp e seus afins, quanto aos serviços de Ouvidoria e sua respectiva relevância.

## **9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Em síntese, o presente Relatório, ainda na fase introdutória, esclarece a realidade pretérita e hodierna da Ouvidoria da Supesp, para no segundo momento externar as variadas medidas quanto ao aprimoramento dos trabalhos da Ouvidoria da Supesp, em consonância ao Relatório de Gestão 2019. Em seguida, discorre-se sobre a Ouvidoria da Supesp em números, com ênfase ao Perfil das Manifestações, contemplando o Meio de Entrada das Manifestações; o Tipo de Manifestação; Assunto e Sub-assunto; Programa

Orçamentário; Manifestação por Unidade da Supesp; Localização dos Manifestantes (Estado); Total de Manifestações por período mensal e Manifestações por Tipo/Assunto. Posteriormente, o Relatório tratou dos Principais Indicadores da Ouvidoria, abordando a Resolubilidade das manifestações, as Ações para as melhorias do índice de resolubilidade e Tempo médio de Respostas. Em continuidade, são abrangidas as Ações atinentes às Manifestações com análises das Potenciais Motivações às Manifestações e as Providências adotadas pela Supesp quanto às principais Manifestações postas. Discorre-se então sobre os benefícios institucionais concatenados à Ouvidoria e em seguida contempla-se o Comprometimento institucional da Supesp com as Atividades da Rede de Ouvidorias, bem como são expostas as Boas Práticas exercidas pela Ouvidoria da Supesp quanto ao ano de 2020, de modo a se verificar por este cabedal de assuntos, a ratificação da relevância e da pertinência dos trabalhos de Ouvidoria junto à Supesp e à Segurança Pública como um todo, num viés de fomento ao aprimoramento institucional.

## 10 - SUGESTÕES DE MELHORIA

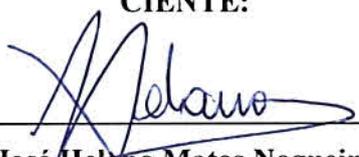
Pautando-se por todo o exposto, sugere-se, à título de fomento ao aprimoramento dos trabalhos concernentes, a maior disponibilidade de Treinamento Prévio a todos os usuários das atividades de Ouvidoria, principalmente os institucionalmente responsáveis titulares, bem como a disponibilização de um Manual Prático de manuseio das ferramentas digitais do Portal da Transparência, somando-se à padronização da Não necessidade de encaminhamento às Ouvidorias setoriais, das Manifestações de natureza de solicitação de dados estatísticos, sendo estes de natureza voltadas ao SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).

Fortaleza, 08 de fevereiro de 2021



\_\_\_\_\_  
**Ricardo Rodrigues Catanho de Sena**  
Ouvidor Setorial

**CIENTE:**



\_\_\_\_\_  
**José Helano Matos Nogueira**  
Superintendente da SUPESP