



# Relatório de Gestão

## **OUVIDORIA** **2020**



# **EXPEDIENTE**

Paulo Sérgio Braga Ferreira

**Secretário Executivo da Segurança Pública e Defesa Social**

Ivinna Nunes de Sousa

**Coordenadora da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria**

Jefferson Renan Gomes Coutinho

**Ouvidor Setorial**

Antônia Flávia Braga Ferreira

**Colaboradora**

Pedro Hipólito Guimarães Neto

**Colaborador**

## Introdução

A Ouvidoria da Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social foi instituída através do Decreto nº 28.635 de 8 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, elogios, reclamações, denúncias, solicitação de serviços e informações por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes. O principal objetivo da Ouvidoria da SSPDS/CE é atender as demandas dos cidadãos destinatários dos serviços da Segurança Pública, atuando de maneira isenta e ética na escuta da população, exercendo o papel de elo entre o cidadão e a Gestão.

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

Este instrumento apresenta o relatório gerencial de atividades da Ouvidoria da SSPDS/CE relativo ao exercício de 2020. O total de manifestações tratadas no período relativo são demonstradas em tabelas e gráficos de maneira sistematizada e será objeto de análise sucinta de forma quantitativa e qualitativa efetuando comparações com os exercícios anteriores sempre que pertinente.

A Ouvidoria da SSPDS/CE utiliza como principal ferramenta de trabalho, para recebimento, registro e tratamento das manifestações, o Portal Ceará Transparente, através do site <https://cearatransparente.ce.gov.br/>. Essa ferramenta informatizada de Gestão de Ouvidoria do Estado do Ceará integra as Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual, sistema este, gerenciado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE. São utilizados também, os canais: e-mail, Central de Atendimento Telefônico 155, atendimento presencial, Facebook, Reclame Aqui, Instagram, Governo Itinerante, caixa de sugestões e Twitter.

## **RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS**

**Orientação 01 - Incluir os temas "Ouvidoria" e Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017)" no programa de palestras realizadas no âmbito dos órgãos e entidades, principalmente aqueles que possuem uma agenda anual de palestras institucionais.**

Adiada para 2021 devido a chegada do coronavírus.

**Orientação 02 - Ampliar a pesquisa de satisfação junto aos usuários de ouvidoria, com a finalidade de colher melhores informações sobre qualidade da resposta fornecida ao cidadão.**

Implementação realizada a partir de agosto de 2020.

**Orientação 03 - Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidades, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias.**

Realizado periodicamente.

**Orientação 04 - Indicar no relatório de ouvidoria as sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos a partir das manifestações de ouvidoria apresentadas pelos cidadãos, e acompanhar as providências adotadas e soluções apresentadas para melhoria dos serviços junto às unidades competentes do órgão/entidade.**

Realizado.

**Orientação 05 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações e atualizações acerca de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria.**

Realizado, não de forma contínua.

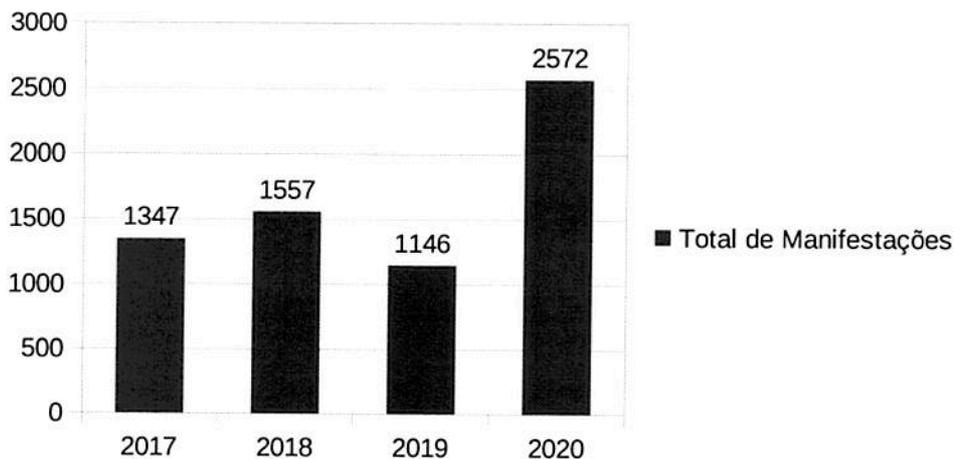
**Recomendação 01 - Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento registrados na Carta de Serviços ao Usuário, de acordo com a Lei Nacional nº 13.460/2017.**

Recomendação implantada, porém não executada.

## OUVIDORIA EM NÚMEROS

### Total de manifestações do Período

No exercício em questão (2020), foram registradas 2.572 manifestações, levando a constatar um aumento de 124% referente a 2019. A confiança da população na Secretaria, o combate às ações de descumprimento aos Decretos Estaduais referentes ao coronavírus, o aperfeiçoamento do procedimento de análise e tratamento das manifestações e o investimento feitos pelo Governo do Ceará no âmbito da segurança pública, foram os principais motivos que justificaram esse aumento.



Fica inviável fazer um comparativo mensal dos dois últimos exercícios (2019 e 2020), visto a particularidade vivida em decorrência da pandemia causada pelo coronavírus. Mas segue número de manifestações por mês (2020): janeiro (109), fevereiro (112), março (229), abril (426), maio (255), junho (312), julho (222), agosto (188), setembro (157), outubro (156), novembro (174) e dezembro (232).

### Manifestações por meio de entrada

A forma de contato mais utilizada continua sendo pelo Telefone 155, com 1712 registros, correspondendo 66,56% do total de demandas, por ser um canal eficaz, acessível e que pode ser utilizado em qualquer localidade. Em seguida, a internet configurou o segundo maior meio de procura, com 809 registro e 31,45% do total. Em terceiro e quarto, o meio de entrada escolhido foi e-mail e Ceará App, respectivamente, quase empatados com diferença de apenas 1 registro. Nota-se a redução do meio presencial, justificada pelo isolamento social decorrente da pandemia do coronavírus.

<b>Tabela: Meio de Entrada</b>			
<b>Meios</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Variação</b>
<b>Telefone 155</b>	827	1712	107%
<b>Internet</b>	281	809	187%
<b>Presencial</b>	12	04	-66%

<b>Telefone Fixo</b>	03	0	-100%
<b>E-mail</b>	13	21	61%
<b>Caixa de Sugestões</b>	0	0	0,00%
<b>Facebook</b>	05	04	-20%
<b>Reclame Aqui</b>	02	0	-100%
<b>Instagram</b>	01	02	50%
<b>Twitter</b>	01	0	-100%
<b>Carta</b>	01	0	-100%
<b>Ceará App</b>	-	20	-

## Tipos de Manifestações

As manifestações registradas são classificadas conforme o objetivo dos assuntos abordados, apresentadas nas tipologias de reclamação, solicitação de serviço, denúncia, sugestão e elogio, retratados de forma compilada, como na tabela adiante apresentada.

Observa-se que das 2.572 manifestações do ano de 2020, as reclamações tiveram um número expressivo de 1.853 e ocuparam o topo do número total de registros. Em relação ao ano anterior, nota-se que apenas o tipo "sugestão" teve redução. Importante salientar que mesmo em um ano tão desafiador, os "elogios" cresceram mais de 100%, como forma de reconhecimentos dos cidadãos pelo trabalho realizado por todos desta SSPDS/CE.

Tipos	2019	2020	Variação
<b>Reclamação</b>	721	1853	157%
<b>Solicitação</b>	236	489	107%
<b>Denúncia</b>	77	108	40%
<b>Sugestão</b>	85	67	-21%
<b>Elogio</b>	27	55	103%

## Manifestações por Assunto

Com base na análise de dados apresentados, constata-se que o assunto mais demandado foi "Estrutura e funcionamento da CIOPS", correspondendo a 34% do total de registros. O assunto "Coronavírus (COVID 19)" esteve presente em todos, com exceção do "elogios", o que era esperado diante da pandemia que enfrentamos.

Tipos	Assuntos	Total
<b>Reclamação</b>	Estutura e funcionamento da CIOPS	879
	Coronavírus	521

	(COVID 19) Poluição Sonora (Diversos)	88
<b>Solicitação</b>	Coronavírus (COVID 19)	208
	Melhorias na segurança pública	122
	Orientações sobre a prestações dos serviços dos órgãos públicos	39
<b>Denúncia</b>	Coronavírus (COVID 19)	45
	Conduta inadequada de policia militar	24
	Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	10
<b>Sugestão</b>	Melhorias da segurança pública	29
	Coronavírus (COVID 19)	08
	Sistemas institucionais e aplicativos	05
<b>Elogio</b>	Elogio aos serviços prestados pelo Órgão	30
	Elogio ao servidor público/colaborador	23
	Estrutura e funcionamento da CIOPS	01

## Manifestações por Subassunto

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

Tabela: Assunto/Subassunto		
Assuntos	Assuntos/Subassuntos	Total
	Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados	740
Coronavírus (COVID 19)	Ações de presença e combate ao coronavírus	27
	Casos suspeitos	05
	Não atendimento	735
Estrutura e funcionamento da CIOPS	Mau atendimento no atendimento	93
	Orientações e procedimentos sobre o serviço	65
	Efetivo policial	129
Melhorias da segurança pública	Equipamentos de segurança	58
	Unidades policiais	21
Orientações sobre a prestações dos serviços dos órgãos públicos	Sem subassunto	92
Poluição sonora (diversos)	Não atendimentos a ocorrências	60

### Manifestações por Assunto/Subassunto (COVID-19)

A chegada do coronavírus no Ceará, tornou necessário um maior acompanhamento das manifestações recebidas pelas ouvidorias do poder executivo com os assuntos relacionados à Covid-19. Ao todo foram 782 manifestações com o assunto "Coronavírus (COVID 19)".

Os dados puderam auxiliar a gestão superior na tomada de decisões estratégicas e no desenvolvimento de projetos específicos voltados ao enfrentamento e combate enquanto durar a pandemia do coronavírus.

<b>Tabela: Assunto/Sub-Assunto Coronavírus</b>		
<b>Assunto</b>	<b>Sub-Assuntos</b>	<b>Total</b>
<b>CORONAVÍRUS</b>  (Covid 19)	Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados	740
	Ações de presença e combate ao coronavírus	27
	Casos suspeitos	05

## Manifestações por Programa Orçamentário

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

<b>Tabela: Programas Orçamentários</b>	
<b>Programas</b>	<b>Total</b>
<b>Segurança Pública Integrada</b>	2315
<b>Segurança Pública Integrada com a Sociedade</b>	196
<b>Segurança Pública Cidadã</b>	55

## Manifestações por Unidades Internas

Esta série retrata o comportamento das Unidades Administrativas da SSPDS mais demandadas com quantitativo de manifestações, direcionadas de acordo com suas competências.

A unidade mais demandada foi a Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança - CIOPS, devido ao combate às ações de descumprimento aos Decretos Estaduais referentes ao coronavírus. Seguido pelo Secretário Adjunto, nota-se a relação de confiança entre a gestão superior e ouvidoria para orientação e direcionamento ao tratamento da manifestação.

<b>Tabela: Unidades Internas</b>	
<b>Unidades</b>	<b>Total</b>
<b>Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança - CIOPS</b>	1357
<b>Secretário Adjunto</b>	1027
<b>Ouvidoria</b>	93
<b>Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - COTIC</b>	33

## Manifestações por Município

Através desse quadro indicativo, conseguimos definir e executar um serviço de qualidade, respeitando as individualidades de cada município. Porém, existe a possibilidade do cidadão de não indicar seu devido município na hora do registro da manifestação.

Fortaleza, maior contingente populacional, continua sendo o município mais demandado. Maracanaú e Caucaia, ambos da Região Metropolitana de Fortaleza, completam o quadro.

<b>Tabela: Municípios</b>		
<b>Municípios</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Fortaleza</b>	128	457
<b>Caucaia</b>	02	22
<b>Maracanaú</b>	04	13
<b>Indefinido</b>	953	1899

## INDICADORES DA OUVIDORIA

### Resolubilidade das Manifestações

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

A presente seção visa expor de maneira quantitativa o índice de resolubilidade das demandas que foram tratadas por esta Ouvidoria.

Quanto às manifestações respondidas no prazo legal, estas totalizaram 2079 (80,99%). O número foi abaixo do esperado, mas justificado pelo cumprimento das medidas de prevenção ao contágio pelo coronavírus, que acabaram por interferir na rotina de atendimento. Importante salientar que mesmo sem o alcance da meta estipulada, o índice foi superior ao exercício anterior (2019) de 80,45%.

**Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação**

Situação	Quantidade de Manifestações em 2019	Quantidade de Manifestações em 2020
Manifestações Finalizadas no Prazo	922	2079 (80,99%)
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	214	488 (19,01%)
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	05	0 (0,00%)
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	05	0 (0,00%)
<b>Total</b>	<b>1146</b>	<b>2567</b>

## Ações para melhoria do índice de resolubilidade

As ações permaneceram iguais às do exercício anterior: adoção de diversas medidas que visaram a melhoria no atendimento ao cidadão.

No âmbito interno, reuniões com as áreas interna possibilitaram uma relação mais estreita e agilidade no tempo de resposta.

## Tempo Médio de Resposta

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

O tempo médio de resposta da ouvidoria desta SSPDS/CE diminuiu em 13% de 2019 para 2020. Hoje, a média de retorno das manifestações recebidas pelos canais é de 12 dias. Média essa que configura-se dentro do prazo previsto.

A Ouvidoria atribui o resultado a uma série de mudanças implementadas no último ano. Dentre as principais: realização de reuniões periódicas de alinhamento dos procedimentos remotos com os membros do setor e investimento na qualificação da equipe de atendimento por meio de cursos.

**Tabela: Tempo Médio de Resposta**

<b>Tempo 2019</b>	<b>Médio de Resposta</b>	13,87
<b>Tempo 2020</b>	<b>Médio de Resposta</b>	12

## Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. A pesquisa de satisfação apresenta-se como um importante instrumento de monitoramento e avaliação da qualidade do serviço de atendimento ao cidadão, que é convidado a atribuir uma nota, utilizando uma escala de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

A pesquisa foi respondida por 135 usuários, um aumento de 90% referente ao ano anterior. Isso significa que a orientação de incentivar o cidadão a dar sua opinião após o final de cada resposta surtiu o efeito esperado.

A redução do índice de satisfação já era esperado, visto que a chegada do coronavírus afetou duramente os Órgãos, que precisaram de um tempo para adaptar o seu atendimento. Apesar disso, o mesmo indicou um percentual positivo de 70,8%, o que demonstra que a Ouvidoria e a SSPDS conseguiram superar os obstáculos e prestaram um bom atendimento.

**Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação**

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,46
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,6
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,82
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,28
Média	3,54
<b>Índice de Satisfação:</b>	70,8%

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,4
---	-----

Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,53
---	------

Total de pesquisas respondidas	135
Representação da Amostra	5,2%

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

Um estudo sobre as manifestações recorrentes nas quais os cidadãos demonstraram insatisfação nos serviços prestados possibilitou a visualização das possíveis irregularidades e deficiências, e em como podemos corrigi-las para melhorá-las.

As queixas mais recorrentes continuam sendo sobre o "não atendimento" por parte dos policiais e o "não comparecimento das viaturas" ao local da ocorrência. As medidas para aperfeiçoar o atendimento foram efetivas, já que houve um grande número de manifestações improcedentes, onde foi possível visualizar que a ocorrência foi atendida.

Dentre outras medidas, foi possível fazer um mapeamento das localidades onde os registros foram mais frequentes. Reuniões de alinhamento e a realização de cursos para membros do setor foram importantes, a fim de dar agilidade no recebimento e na apuração das denúncias, assim como, no aperfeiçoamento do tratamento das manifestações. As inovações tecnológicas também foram tratadas como prioridade, se tornando mais uma ferramenta para subsidiar o trabalho.

Outra medida relevante, foi a parceria com o Governo Federal para a entrega de um veículo exclusivo para a Ouvidoria, possibilitando um maior alcance e o fortalecimento do próprio setor.

### **BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA**

Muros com pichações de facções criminosas foram apagadas em parceria com a Coordenadoria de Segurança Orgânica e Logística;

Intensificação de efetivo policial em diversas localidades em parceria com Coordenadoria Integrada de Planejamento Operacional.

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

- Certificação do ouvidor em "Gestão em Ouvidoria", da Controladoria-Geral da União (CGU), em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP);
- Participação do ouvidor nas Reuniões do Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública – FNOSP;
- Participação do Ouvidor na Reunião Técnica dos órgãos: SSPDS, Central 155 e CEVOU, ocorrida em 17.06.2020, na modalidade telepresencial;
- Participação do ouvidor em todas as Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social;
- Participação do Ouvidor no Seminário " Ouvidoria em Tempos de Pandemia", ocorrido em 16.06.2020, na modalidade telepresencial;
- Realização pelo ouvidor do curso "Vírus Respiratórios Emergentes, incluindo COVID-19";

- Realização de 2 (duas) reuniões de alinhamento dos procedimentos remotos com os membros do setor;
- Participação da Coordenadora e do Ouvidor na Palestra "Tratamento de Denúncias no Âmbito das Ouvidorias Públicas", ocorrida em 21.05.2020, na modalidade telepresencial;
- Participação da Coordenadora no Curso Gestão de Processos com Foco em Riscos, no período de 8 de junho a 19 de junho de 2020, na modalidade telepresencial;
- Participação da Coordenadora nas Reuniões Semanais dos Assessores de Controle Interno do Estado, na modalidade telepresencial;
- Realização da colaboradora do setor dos cursos "Controle Social" e "Tratamento de Denúncias em Ouvidoria".

## SUGESTÕES DE MELHORIA

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

- Dar maior visibilidade e publicidade ao aplicativo Ceará APP;
- Reuniões destinadas às ouvidorias separadas por sua área de atuação, entendendo que algumas manifestações são exclusivas de alguns órgãos.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

No 1º semestre de 2020, o Ceará se viu diante de uma pandemia que continua causando dúvidas, riscos e modifica o padrão de normalidade e funcionamento de todas as ouvidorias do estado.

Importante destacar, que mesmo com esse cenário de exceção, a Ouvidoria da SSPDS/CE, continua mantendo bons níveis de qualidade de seus serviços, aproveitando as possibilidades de inovação e atenta ao cumprimento de todas as legislações, metas e prazos estabelecidos.

Quando cruzadas as informações de quantitativos e qualitativas, fica evidente o crescimento da Ouvidoria e o apoio que a Gestão Superior está dando ao setor.

Por fim, salientamos a confiança dos cidadãos na rede de ouvidorias do CE, fazendo com que exerçam sua participação e controle social.

  
Jefferson Renan Gomes Coutinho  
Ouvidor Setorial

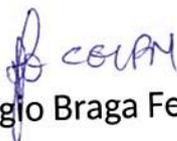
Criada em 16 de maio de 1997, sob a denominação de Secretaria de Segurança Pública e Defesa da Cidadania - SSPDC, através da Lei Estadual nº 12.691, esta secretaria recebeu nova denominação em 7 de março de 2003, com advento da Lei Estadual 13.297, passando a se chamar Secretaria da Segurança Pública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

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

Nessa ótica, a Ouvidoria da SSPDS se configura como um importante instrumento de mediação entre os cidadão e o Órgão máximo de Segurança do Estado, através da análise de práticas, ações e serviços voltados ao atendimento público. É um complemento aos canais formais para alcançar aqueles que têm autoridade para agir e um recurso único para expandir as percepções da administração, por meio da análise de como está sendo feita a comunicação com a sociedade.

Este trabalho só tem sido possível graças à parceria entre diversas áreas desta Secretaria e, também, pelo apoio da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE.

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



Paulo Sérgio Braga Ferreira

**Secretário Executivo da Segurança Pública e Defesa Social**

*Paulo Sérgio Braga Ferreira*  
Secretário Executivo da SSPDS