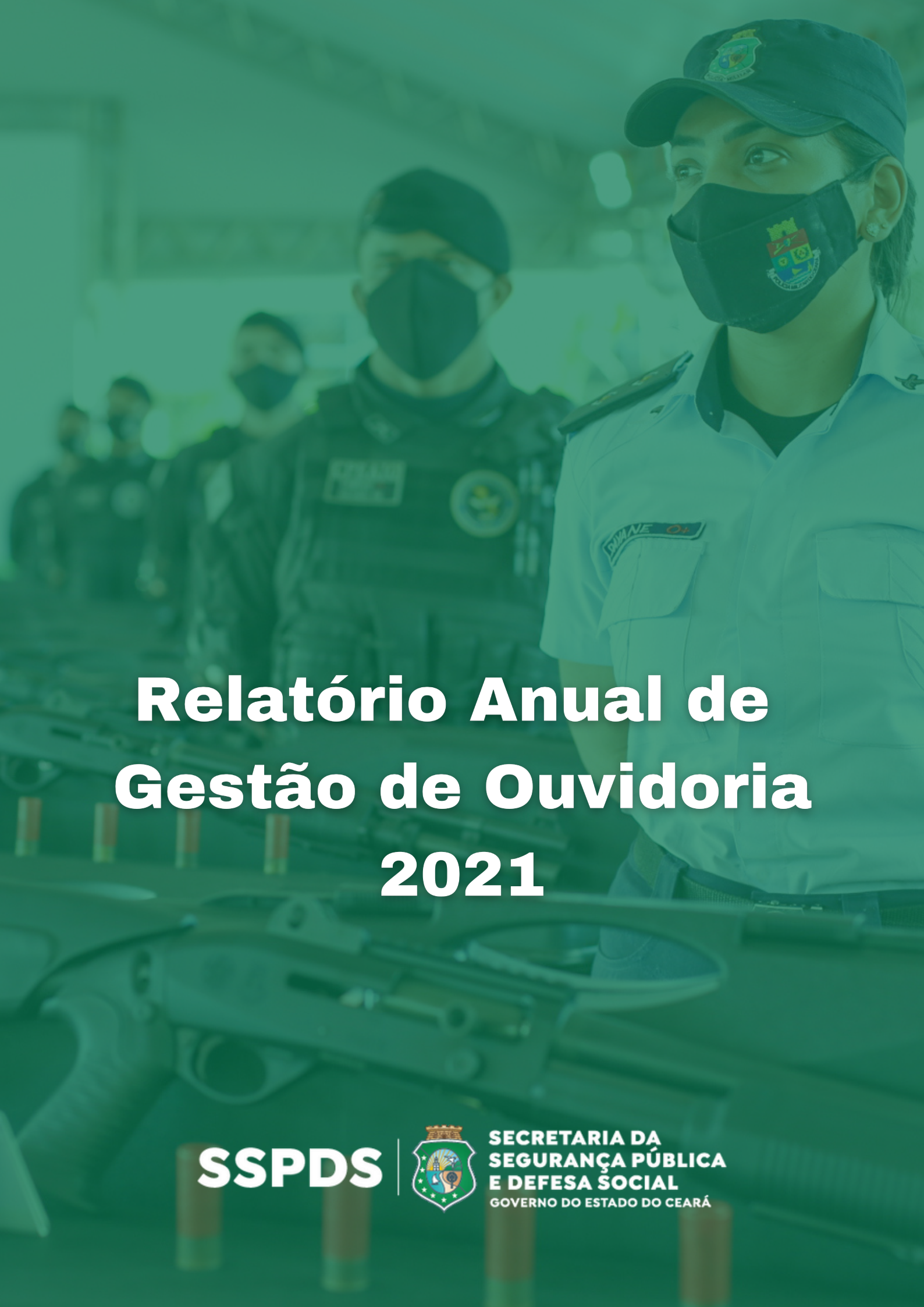




Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria 2021

SSPDS



**SECRETARIA DA
SEGURANÇA PÚBLICA
E DEFESA SOCIAL**
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria

PERÍODO de 01/01/2021 A 31/12/2021

EXPEDIENTE

Secretário da Segurança Pública e Defesa Social

Sandro Luciano Caron de Moraes

Secretário Executivo da Segurança Pública e Defesa Social

Samuel Elânio de Oliveira Júnior

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Adriano de Assis Sales

Coordenadora da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Ivinna Nunes de Sousa

Ouvidor Setorial

Jefferson Renan Gomes Coutinho

Colaboradoras

Antônia Flávia Braga Ferreira

Ana Karina Accioly Maia

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	05
RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS.....	06
OUVIDORIA EM NÚMEROS.....	07
Total de manifestações do Período.....	07
Manifestações por meio de entrada.....	08
Tipos de Manifestação.....	09
Manifestações por Assunto.....	09
Manifestações por Sub-assunto.....	11
Manifestações por Assunto/Sub-assunto(COVID-19).....	12
Manifestações por Tipos de Serviço.....	12
Manifestações por Programa Orçamentário.....	13
Manifestações por Unidades Internas.....	13
Manifestações por Município.....	14
INDICADORES DA OUVIDORIA.....	14
Resolubilidade das Manifestações.....	14
Ações para melhoria do índice de resolubilidade.....	15
Tempo médio de resposta.....	16
Satisfação dos usuários da ouvidoria.....	16
Motivos das Manifestações, Análise dos Pontos Recorrentes e Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas.....	17
BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA.....	17
COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS.....	18
SUGESTÕES DE MELHORIA.....	19
BOAS PRÁTICAS.....	19
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	20
ANEXOS.....	21

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 que irão ser apresentados, 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 2021. 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

Recomendação 1) 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 atendimentos registrados na Carta de Serviços ao Usuário, em consonância com a Lei Nacional nº 13.460/2017. Avaliação prevista para acontecer ainda no 1º semestre de 2022 com parceria da Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança (CIOPS).

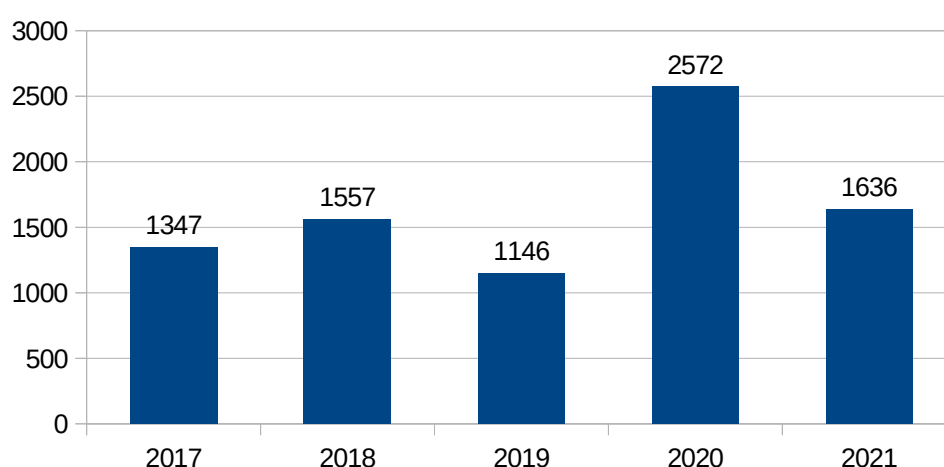
Orientação 01 –Incluir os temas “Ouvidoria” e “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017)” no programa de palestras realizadas no âmbito dos órgãos e entidades, principalmente as que possuem uma agenda anual de palestras institucionais. Implementado. O Encontro com a Ouvidoria contou com a apresentação que enfatizou os aspectos da dinâmica da Ouvidoria Setorial, na instância de controle e participação social. A estratégia central foi apresentada como responsável pelo tratamento e dados estatísticos das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios.

OUVIDORIA EM NÚMEROS

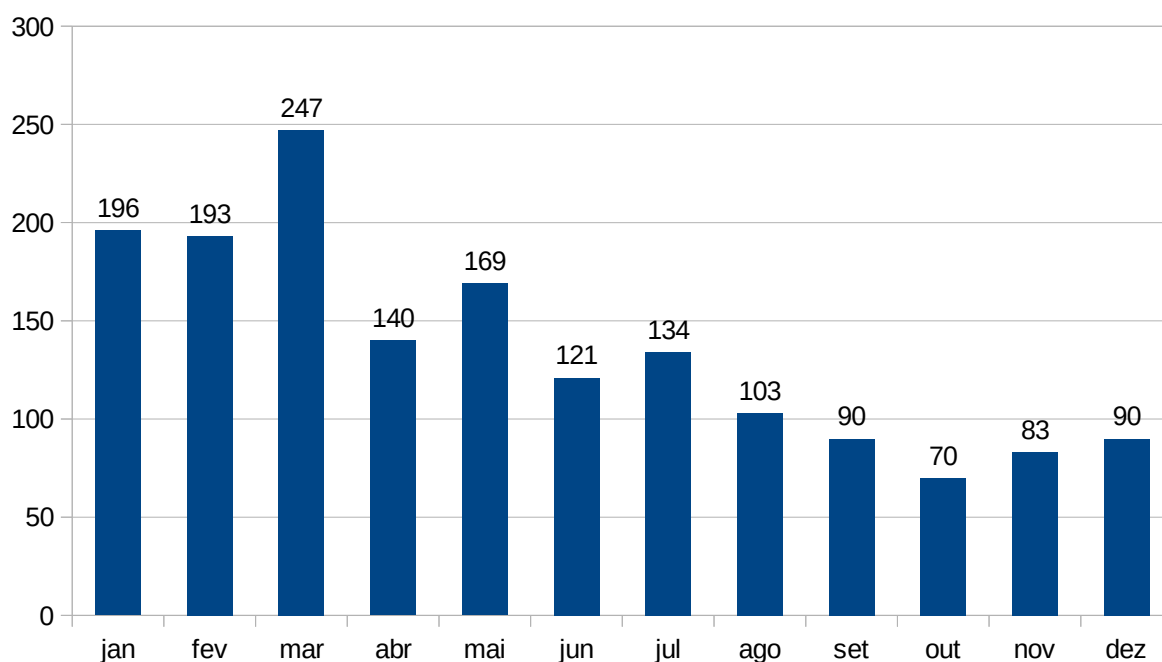
Total de manifestações do Período

As Ouvidorias Setoriais que compõem o Sistema Estadual de Ouvidorias do Ceará são divididas em quatro tipos, levando em consideração o volume de manifestações recebidas anualmente. Durante os últimos 5 anos, a Ouvidoria da SSPDS/CE compõe o Tipo IV, que são as que recebem mais de 1.000 manifestações.

No período em questão (2021), foram registradas 1636 manifestações, levando a constatar uma redução de 36% referente ao exercício anterior (2020).



Identificamos duas causas principais: a primeira se deve pela adesão aos decretos estaduais por parte dos estabelecimentos públicos e privados com a flexibilização das atividades econômicas no Ceará, que reduziu o número de 740 para 363 reclamações sobre o descumprimento dessas medidas; a segunda causa diz respeito ao aperfeiçoamento dos procedimentos de análise, tratamento e execução às solicitações recebidas pela Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança (CIOPS), através do 190, que gerou uma relevante redução de 735 para 166 de reclamações sobre “não atendimento a ocorrências”.



O primeiro trimestre de 2021 (jan-fev-mar) foi o mais demandado pelos cidadãos. Se deu pelo descumprimento das medidas de prevenção contra a COVID-19 por uma grande parcela da população e pelas festas de final de ano e Carnaval, que acabaram por gerar uma segunda onda da doença.

Manifestações por meio de entrada

O meio de entrada mais utilizado foi pelo Telefone 155, com 1028 manifestações, correspondendo a 62,84% do total de registros. Caracterizando um canal eficaz, acessível e que pode ser utilizado por qualquer pessoa e localidade, o que amplia as possibilidades dos cidadãos que não possuem um contato tão direto com a tecnologia, ou pela decorrência da facilidade de comunicação existente nos dias de hoje. Em seguida, o Portal Ceará Transparente permaneceu em segundo lugar com 556 manifestações (33,99%). Em terceiro, o meio de entrada mais utilizado foi através do Ceará App com 35 manifestações (2,14%).

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2020	2021	Variação
Telefone 155	1712	1028	29%
Internet	809	556	31%
Presencial	04	2	50%
Telefone Fixo	0	0	0%
E-mail	21	15	28%

Caixa de Sugestões	0	0	0%
Facebook	04	0	100%
Reclame Aqui	0	0	0%
Instagram	02	0	100%
Twitter	0	0	0%
Carta	0	0	0%
Ceará App	20	35	-

Apesar de parecer número inexpressivo, se compararmos aos dois meios mais utilizados, nota-se um aumento de 75% do atual exercício com o anterior.

Tipos de Manifestações

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

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2020	2021	Variação
Reclamação	1853	947	48%
Solicitação	489	350	28%
Denúncia	108	281	160%
Sugestão	67	28	58%
Elogio	55	30	45%

Observa-se que das 1636 manifestações registradas na Ouvidoria, 947 (57,89%) foram “reclamações”, seguido com 350 manifestações de “solicitações” (21,39%), e 281 manifestações tipificadas como “denúncia” (17,18%). As reclamações e solicitações tiveram expressiva redução de 48% e 28%, respectivamente, referente a 2020, enquanto as denúncias aumentaram cerca 160%, destacando que o aumento se deve à maior confiança da população no trabalho da segurança pública e na garantia do sigilo. Quanto aos “elogios”, estes somaram 30 manifestações (1,83%) e, por fim, as “sugestões” representaram 1,71% com 28 manifestações.

Manifestações por Assunto

Durante o ano, disparada, a solicitação mais frequente foi sobre o Coronavírus (COVID 19), sendo responsável por 26,53% de todas as demandas recebidas pela Ouvidoria da SSPDS;

Em comparação ao ano anterior, um serviço chama a atenção pelo aumento significativo de reclamações: poluição sonora (Diversos). Houve um aumento de 177%, pulando de 95 para 264 manifestações;

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Poluição Sonora (Diversos)	247
	Estrutura e funcionamento da CIOPS	201
	Coronavírus (COVID 19)	189
Solicitação	Melhorias na segurança pública	111
	Coronavírus (COVID 19)	64
	Concurso Público/ Seleção	43
Denúncia	Coronavírus (COVID 19)	177
	Conduta inadequada de policial militar	20
	Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	17
Sugestão	Melhorias da segurança pública	29
	Coronavírus (COVID 19)	08
	Sistemas institucionais e aplicativos	05
Elogio	Elogio ao servidor público/ colaborador	17
	Elogio aos serviços prestados pelo Órgão	11
	Elogio a programas e	01

projetos
governamentais

Dois assuntos que tiveram grande queda nas reclamações: estrutura e funcionamento da CIOPS e conduta inadequada de policial militar;

Melhorias na segurança pública recebeu, ao todo, 167 manifestações (10,21% do total);

Em consequência do Concurso público para Soldado da Polícia Militar do Estado do Ceará, realizado no referido ano, o número de solicitações sobre informações saltou de 8 para 67 manifestações em comparação ao exercício anterior.

Manifestações por Sub-assunto

Os sub-assuntos revelam os detalhamentos das manifestações de Ouvidoria nas quais são padronizadas e relacionadas 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/Sub-Assunto		
Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
Coronavírus (COVID 19)	Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados	363
	Ações de prevenção e combate ao Coronavírus	22
	Casos suspeitos	21
Poluição Sonora (Diversos)	Não atendimento a ocorrências	209
	Falta de atuação proativa da PM/CE	14
	Abuso de instrumentos sonoros e sinais acústicos	12

Melhorias da segurança pública	Efetivo policial	84
	Unidades policiais	41
	Equipamentos de segurança	38
Estrutura e funcionamento da CIOPS	Não atendimento	166
	Mau atendimento no atendimento	26
	Orientações e procedimentos sobre o serviço	23

“Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados” (22,19%), “Não atendimento a ocorrências” (12,78%), “Efetivo policial” (5,13%) e “Não atendimento” (10,15%), foram os sub-assuntos com mais manifestações registradas.

Manifestações por Assunto/Sub-assunto (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 434 manifestações com o assunto "Coronavírus (COVID 19)" conforme tabela abaixo:

Tabela: Assunto/Sub-Assunto Coronavírus		
Assunto	Sub-Assuntos	Total
CORONAVÍRUS (Covid 19)	Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados	363
	Ações de prevenção e combate ao coronavírus	22
	Casos suspeitos	21

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.

Manifestações por Tipos de Serviço

Esse processo se inicia com o contato do cidadão e não termina quando sua solicitação for atendida, mas quando a Secretaria consegue um *feedback* sobre a qualidade do serviço.

Tabela: Tipo de Serviço			
Tipos			Total
Solicitar emergência	atendimento	de	208

As solicitações de atendimento de emergências feitas à Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança (CIOPS) são as que configuram esse número.

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.

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Segurança Pública Integrada	1610
Gestão Administrativa do Ceará	20
Segurança Pública Cidadã	3

Deste modo, demonstra-se na tabela acima os programas orçamentários nos quais a SSPDS faz aparte, com destaque ao Programa Orçamentário de Segurança Pública Integrada, no qual 1610 manifestações foram recebidas.

Manifestações por Unidades Internas

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

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
Ouvidoria	680
Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança - CIOPS	621
Secretário Adjunto	188
Assessoria de Desenvolvimento Institucional	41

A Ouvidoria foi o setor mais demandando pelos cidadãos. Seguida pela CIOPS que, por meio do número 190, recebe e faz a criação da ocorrência e automaticamente ela é despachada para o órgão responsável pelo serviço solicitado. Em terceiro, pelo Secretário Adjunto, que atesta a relação de confiança entre a Gestão Superior e Ouvidoria para orientação e direcionamento ao tratamento e resposta da manifestação.

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.

Tabela: Municípios		
Municípios	2020	2021
Fortaleza	457	315
Caucaia	22	13
Maracanaú	13	13
Indefinido	1899	1196

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

INDICADORES DA OUVIDORIA

Resolubilidade das Manifestações

A presente seção visa expor de maneira quantitativa o índice de resolubilidade das demandas que foram tratadas pela Ouvidoria. O indicador mensura o percentual de manifestações resolvidas.

A SSPDS/CE figurou entre os órgãos da esfera estadual com melhor “Resolubilidade das Ouvidorias Setoriais”, cumprindo seu papel social de dar voz ao cidadão e solucionando as questões apresentadas.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2020	Quantidade de Manifestações em 2021
Manifestações Finalizadas no Prazo	2079	1622 (99,14%)
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	488	3 (1,18%)
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	11 (0,67%)
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0 (0,00%)
Total	2567	1636 (99,82%)

O aumento de 80,99% para 99,82% no índice de resolubilidade entre 2020 e 2021, reflete no trabalho feito de conseguir fazer mais e melhores atendimento, aumentando a qualidade das respostas e, consequentemente, na maior satisfação do cidadão em ver atendida sua manifestação.

Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Seguir o fluxo de atendimento e tratamento de manifestações de ouvidoria, observando as diretrizes legais, a fim de assegurar o exercício da cidadania participativa e a adequada;

Treinamento interno voltado às disposições da Ouvidoria e, mais especificamente, ao atendimento e tratamento das manifestações; realização de pesquisas, fazendo uso dos conhecimentos produzidos e gerando resultados relevantes.

Tempo Médio de Resposta

O tempo médio de resposta da Ouvidoria da SSPDS/CE diminuiu em 58% de 2020 para 2021. Hoje, a média de retorno das manifestações recebidas pelos canais é de 5 dias. Média essa que configura-se bem abaixo do prazo previsto e indica um trabalho ágil e eficiente.

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2020	12
Tempo Médio de Resposta 2021	5

A Ouvidoria atribui o resultado a uma série de mudanças implementadas nos últimos anos. 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 e *workshops*.

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 101 usuários, uma redução de 25% referente ao ano anterior, mas que não teve tanto impacto considerando o número de quase mil demandas a menos recebidas. A orientação de incentivar o cidadão a dar sua opinião após o final de cada resposta surtiu efeito, porém um plano de incentivo será criado, a fim de conseguir um retorno mais expressivo.

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,31
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,64
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,86
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3
Média	3,4
Índice de Satisfação:	69%

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,12
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,37

Total de pesquisas respondidas	101
Representação da Amostra	6,2%

O Índice de Satisfação do Cidadão se manteve estável, reconhecendo que ainda há muitas oportunidades de melhorias, e vamos trabalhar para atingir a excelência nesta atividade. Nota-se, também, que crescemos em 1% na representação da amostra.

Ações para melhoria: investir ainda mais na central de atendimento 190, com treinamentos para a equipe e campanhas de incentivo, além de focar na melhoria e agilidade do processo de atendimento e resposta ao cidadão.

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

Um estudo sobre as manifestações reincidentes 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 uma redução expressiva de reclamações e 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.

BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

- Desenvolvimento de relatórios estratégicos e estatísticos, permitindo colaboração com as áreas internas para demandas específicas e resolução delas, como: localidades com maior índice de poluição sonora;
- A Ouvidoria da SSPDS integra o Conselho Estadual de Defesa dos Direitos Humanos – CEDDH e a Comissão Setorial de Ética Pública, contribuindo na fiscalização e na avaliação política de defesa e promoção dos Direitos Humanos;
- Elaboração, atualização e gerenciamento da Carta de Serviços do Cidadão da SSPDS;
- Criação de fluxo para o tratamento e apuração das denúncias, trazendo mais agilidade e eficiência na resposta das manifestações;
- Participação no Comitê de Integridade, contribuindo com trabalhos relacionados à Gestão de Riscos e no mapeamento de processos.

COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

- Participação do ouvidor nas 6 Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social;
- I Encontro da Ouvidoria;
- Certificação em Ouvidoria 2021;
- Reunião Técnica: Alinhamento de Denúncia SSPDS e CGE;
- Webinar “As experiências das Ouvidorias no desafio de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais”;
- Oficina de Padronização dos Serviços Públicos;
- Oficina sobre qualidade de resposta;
- X Encontro Estadual de Ouvidores;
- 13 Reunião Ordinária CEDDH;

- Programa de Integridade SSPDS;
- Participação nas 3 Reuniões do Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública;
- Reuniões do FNOSP-NORDESTE;
- Curso Acesso à Informação;
- Curso Introdutório de Avaliação de Serviços;
- Curso de Primeiros Socorros e Prevenção de acidentes domésticos;

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:

- Estudo sobre a possibilidade do preenchimento da localidade no registro da manifestação ser obrigatório, visto que a grande maioria opta por “indefinido”, impossibilitando estudo mais aprofundado sobre a necessidade de cada região;
- Elaboração de um projeto pela CGE destinados aos ouvidores baseado no Projeto Ouvir Cíclico desta SSPDS, que possibilite uma série de medidas que auxiliem nas condições de trabalho adequadas e ajuda prática no apoio às setoriais.

BOAS PRÁTICAS

Com o intuito de aplicar melhores práticas para gerar resultados e alto impacto, a Ouvidoria da SSPDS promoveu:

- Criação do Fórum Regional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública (FNOSP/NE);
- Operação Muro Limpo;
- Premiação Amigos da Ouvidoria;
- Projeto Ouvir Cíclico;
- Encontro com a Ouvidoria;
- Boletim da Ouvidoria.

* OBS.: as especificações de cada ponto apresentando encontram-se no ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA, ao final deste relatório.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com este relatório, a Ouvidoria da SSPDS/CE consolida os dados, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021, executando as atividades na busca de equilíbrio entre as competências e exigências inerentes à atividade de atendimento ao público, dando tratamento adequado às manifestações dos cidadãos, estabelecendo a confiança tão necessária à Segurança Pública.

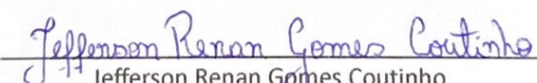
Oportuno afirmar que a Ouvidoria da SSPDS/CE continua mantendo bons níveis de qualidade de seus serviços, aproveitando as possibilidades de inovação e atenta ao cumprimento de todas as legislações, metas e prazos estabelecidos.

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 ao longo dos anos, que reflete diretamente na qualidade de resposta, no tempo de resposta e na satisfação do cidadão.

O número expressivo de manifestações expõe a importância de ações com objetivo de atenuar a deficiência na execução de serviços e melhor informar a população. Desta forma, é possível apontar os pontos fortes e pontos a serem melhorados no processo de gestão e planejamento, oferecendo à sociedade um serviço mais eficiente e eficaz, que escute o cidadão em suas necessidades.

Assim, 2021 teve suma importância para cimentar os avanços que tivemos e nos exigiu flexibilidade para nos adequarmos às mudanças. E como diria o ilustre escritor cearense José de Alencar (1829 — 1877):

“O sucesso nasce do querer, da determinação e persistência em se chegar a um objetivo. Mesmo não atingindo o alvo, quem busca e vence obstáculos, no mínimo fará coisas admiráveis”.


Jefferson Renan Gomes Coutinho
Ouvidor Setorial

ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

1. Título da Prática/Ação:

Criação Fórum Regional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública (FNOSP/NE).

2. Período de realização da Prática/Ação:

Exercício de 2021.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

Necessidade de fortalecimento das ações articuladas entre os estados da Região Nordeste, bem como trocar experiências e aprendizados, criando um espaço de debate e articulação sobre o papel das ouvidorias de polícias, do controle das atividades policiais e da garantia dos direitos humanos.

4. Descrição da Ação/Prática:

O Fórum Regional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública (FNOSP/NE), tem o objetivo de promover maior integração entre as forças de segurança dos estados aumentando sua eficiência. Conta com 9 membros (1 de cada estado), estabelecendo diretrizes comuns com o objetivo de chegar a uma atuação integrada e eficiente dessas ouvidorias.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

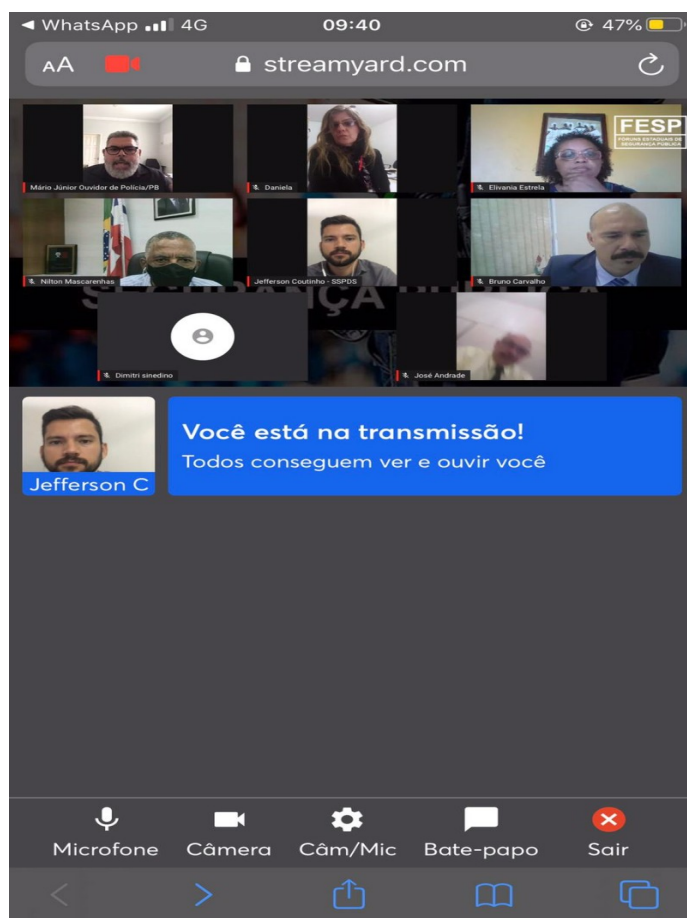
As reuniões ocorrem via webconferência, bem como visitas presenciais. Ocasionalmente são convidados palestrantes de diversas áreas, tudo de forma voluntária. Gestão Superior faz o acompanhamento e, por vezes, faz a abertura das reuniões.

6. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Realização e tramitação das manifestações diretamente entre os seus integrantes, o que significa maior agilidade e autonomia na resolução dos anseios dos usuários do Susp; aperfeiçoamento do formulário de registro das manifestações naqueles estados que ainda não o tinham consolidado; disponibilização de cursos e palestras, promovendo a capacitação dos membros e setores, ex: o uso de câmeras acopladas aos uniformes dos policiais, apresentação do aplicativo PCA (Portal de Comando Avançado), sugestões de medidas para serem adotadas para a prevenção do suicídio entre policiais, Boas Práticas.

7. Evidências da realização da Ação/Prática:

Link: <http://www.mt.gov.br/-/16953193-ouvidor-de-mt-participa-de-reuniao-da-regional-nordeste-do-forum-nacional-de-ouvidores>



1. Título da Prática/Ação:

Premiação Amigos da Ouvidoria.

2. Período de realização da Prática/Ação:

Exercício de 2021.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

Necessidade de estimular e reconhecer as parcerias com a ouvidoria, desenvolvendo uma estratégia com o objetivo de valorizar cada vez mais o colaborador. A entrega deste símbolo ajuda o colaborador a ter uma recompensa palpável da importância e respeito que a Secretaria e a Ouvidoria tem por ele

4. Descrição da Ação/Prática:

A homenagem e a entrega da premiação foi concedida ao tenente-coronel Vanderlan Carvalho, coordenador de Desenvolvimento Institucional e Planejamento da SSPDS, pelos serviços prestados à Ouvidoria da pasta. Também foram feitas menções honrosas ao secretário executivo da SSPDS, Samuel Elânio, e ao cabo Antônio Leitão, que integra a Ouvidoria da Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança (Ciops).

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

Entrega de premiação e certificado aos premiados.

6. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Aumento da satisfação da equipe com o trabalho e elevando os níveis de engajamento. O tempo de resposta reduziu de 12 para 5 dias.

7. Evidências da realização da Ação/Prática:



1. Título da Prática/Ação:

Projeto Ouvir Cíclico

2. Período de realização da Prática/Ação:

Exercício de 2021.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

A capacidade de ouvir é inerente à função de ouvidor, mas ao ouvidor quem escuta? Através dessa indagação, notamos a necessidade de criar um clima de trabalho dinâmico e agradável ao ouvidor e para todos os membros da equipe.

4. Descrição da Ação/Prática:

O projeto "Ouvir Cíclico" tem como objetivo criar uma rede de apoio na qual promova a melhoria na produtividade e no bem estar dos colaboradores que compõem a Ouvidoria da SSPDS, através de ações de incentivo e acompanhamento psicológico. Endossado pela OMS (Organização Mundial de Saúde), esse projeto reflete no consenso sobre como essas medidas são cada vez mais necessárias, desenvolvendo um resultado mais satisfatório para a Secretaria, para os colaboradores e para os cidadãos.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

O acompanhamento se dá por meio da Assessoria de Assistência Biopsicossocial (Abips) e pelo setor da Ouvidoria. Cuidar de questões pontuais conforme elas vão surgindo, oferecer espaço para a descarga de emoções muitas vezes causadas pelos atendimentos presenciais e pela sensibilidade de algumas demandas, lidar melhor com exigências e necessidades, são exemplos de ações que ocorreram nos encontros.

6. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Níveis de estresse mais baixos, melhorando significativamente a saúde da equipe; maior engajamento com as tarefas e maior produtividade; diminuição de faltas e atrasos; clima do setor muito mais leve e agradável, contribuindo para a construção de uma atmosfera favorável.

7. Evidências da realização da Ação/Prática:



1. Título da Prática/Ação:

Operação Muro Limpo.

2. Período de realização da Prática/Ação:

Exercício de 2021.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

Necessidade de tomar as medidas necessárias para garantir a segurança pública e garantir a participação ativa da população.

4. Descrição da Ação/Prática:

O objetivo é remover pichações feitas por facções criminosas nos muros de bairros localizados na Região Metropolitana de Fortaleza, a partir de demandas registradas no Portal Ceará Transparente.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

A Ouvidoria reúne metodicamente os registros dos cidadãos de solicitação ou denúncia sobre pichações e encaminha para a Gestão Superior e à Coordenadoria de Segurança Orgânica e Logística (Cosol), a fim que sejam feitas as remoções.

6. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Inibe o crime organizado de externar suas ordens; consolida a participação popular, o exercício à cidadania e o controle social; melhora a sensação de segurança da população; desenvolvimento de estratégias e mapeamentos de territórios, identificando os bairros de maior incidência criminal.

7. Evidências da realização da Ação/Prática:

Descrição da manifestação

Protocolo
5931676

Senha
jsdz

Tipo de manifestação
Solicitação

Descrição
Gostaria que fossem retiradas as pichações de facções que ficam na minha rua. Fica na rua carnaubal no jardim iracema. Obrigada

Situação
Finalizado



1. Título da Prática/Ação:

Boletim da Ouvidoria.

2. Período de realização da Prática/Ação:

Exercício de 2021.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

Nasceu da necessidade de estruturar a comunicação da Ouvidoria com as diversas áreas da Secretaria.

4. Descrição da Ação/Prática:

O Boletim da Ouvidoria é uma publicação digital que a Ouvidoria envia para as áreas internas e Gestão onde estabelece uma comunicação constante.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

Ao final do mês ou semestre, é confeccionado e encaminhado um boletim contendo informações úteis e conteúdos que fazem parte do universo da Ouvidoria. Neles, também, constam um “espaço de elogios”, como ação de reconhecimento para servidores e colaboradores.

6. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Houve o compartilhamento de conhecimento e gerou interesse pelo trabalho realizado pelo setor; transparência no serviço; tornou o trabalho da Ouvidoria visível e permitiu identificar os diversos serviços não limitando o setor apenas às reclamações; criou uma relação de confiança entre gestão e o setor.

7. Evidências da realização da Ação/Prática:

ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Apresentação em números - 1º semestre/2021.



- No exercício em questão (JAN-JUN/2021), foram registradas 1073 manifestações de Ouvidoria;
- O tempo médio de resposta reduziu de 18 para 04 dias, referente ao mesmo período do ano anterior;
- O índice de resolubilidade é de 99,81%, configurando entre as 10 melhores Ouvidorias nesse quesito;



Elogios



Geraldo Alves

Parabenizo o secretário por prestar um serviço que vem beneficiando todo o estado do Ceará na área da segurança, por ser um homem que sabe investigar os crimes, pela prisão de muitos que estavam foragidos, não é um profissional que fica somente no seu gabinete, mas participa das ocorrências.



Andrea Sátira

Gostaria de registrar meu elogio ao serviço 190. Entrei em contato, na quinta-feira passada, dia 24 deste mês. A empatia da atendente, da sua agilidade e preocupação. Que fique registrado o atendimento da ocorrência pelos policiais. Fui muito bem amparada pelos profissionais da segurança pública.



Paulo Ribeiro

Cidadão elogia a Dra. Socorro Portela e Dr. Leonardo Barreto (Diretor da Divisão de homicídio), pois ambos prestam um ótimo trabalho a população.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

- Coronavírus (COVID 19) - 36,53%;
- Estrutura e Funcionamento da CIOPS - 15,19%;
- Poluição Sonora - 12,77%.

MEIO DE ENTRADA

- Internet - 397 manifestações;
- Telefone 155 - 640 manifestações;
- Ceará App - 30 manifestações;
- E-mail - 6 manifestações.

1. Título da Prática/Ação:

Encontro com a Ouvidoria.

2. Período de realização da Prática/Ação:

Exercício de 2021.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

Nasceu da necessidade de criar processos de aprendizagem em que habilidades específicas são estimuladas e desenvolvidas em colaboração com a Ouvidoria, de forma rápida, objetiva e direta.

4. Descrição da Ação/Prática:

O Encontro teve como objetivo se aprofundar nos assuntos da Ouvidoria de forma mais prática do que teórica. Desse modo, permitindo um envolvimento muito maior dos participantes. Em geral, os colaboradores aprenderam conceitos e teorias importantes, com foco no conhecimento, integrando à cultura da Ouvidoria, para que se sintam parte do ambiente organizacional.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

O I Encontro da Ouvidoria foi realizado pela equipe da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da SSPDS. O evento também teve participação do articulador da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE). Também estiveram presentes, o secretário da Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social, Sandro Caron, o secretário executivo de Planejamento e Gestão Interna da SSPDS, Adriano Sales, além de profissionais de vários setores da pasta.

6. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Incentivo a atitudes que colaborem para o desenvolvimento da Secretaria; favorecimento de atitudes proativas; procedimentos e práticas ajustadas à realidade e necessidades da Ouvidoria; comunicação e interatividade; economia e conveniência, já que o Encontro foi realizado na Secretaria, o que reduziu gastos com deslocamento.

7. Evidências da realização da Ação/Prática:

