

Ouvidoria

Relatório Anual de
Gestão

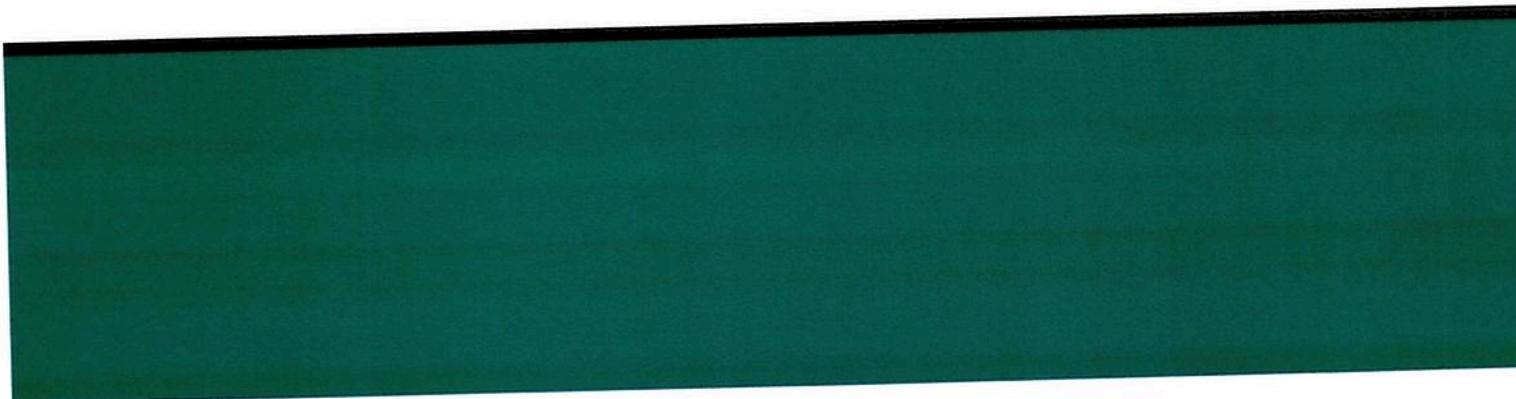
2022



Secretaria da Segurança
Pública e Defesa Social

Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria

PERÍODO de 01/01/2022 A 31/12/2022



EXPEDIENTE

Secretário da Segurança Pública e Defesa Social

Samuel Elânio de Oliveira Júnior

Secretário Executivo

Francisco Márcio de Oliveira

Secretário Executivo

Sérgio Pereira dos Santos

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

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

Tendo sido 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 Pasta recebeu nova denominação em 7 de março de 2003, Com ao advento da lei estadual nº 13.297, passando a se chamar Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS).

Com a extinção da então Secretaria da Segurança Pública (que controlava exclusivamente a Polícia Civil) e a correlata criação dessa nova pasta, o Poder Executivo Estadual objetivou vincular na sua estrutura a coordenação, o controle e a integração das ações da Polícia Civil, da Polícia Militar, do Corpo de Bombeiros Militar, dos Institutos de Polícia Científica e da Corregedoria, que passou a ser única, subordinada diretamente ao Secretário.

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 documento consiste no relatório gerencial de atividades da Ouvidoria da SSPDS/CE referente ao ano de 2022. O total de manifestações tratadas durante esse período é apresentado de maneira sistematizada em tabelas e gráficos, e será analisado de forma quantitativa e qualitativa, com comparações feitas com 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.

Os dados desse Relatório foram extraídos na data de 02 de janeiro de 2023.

RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

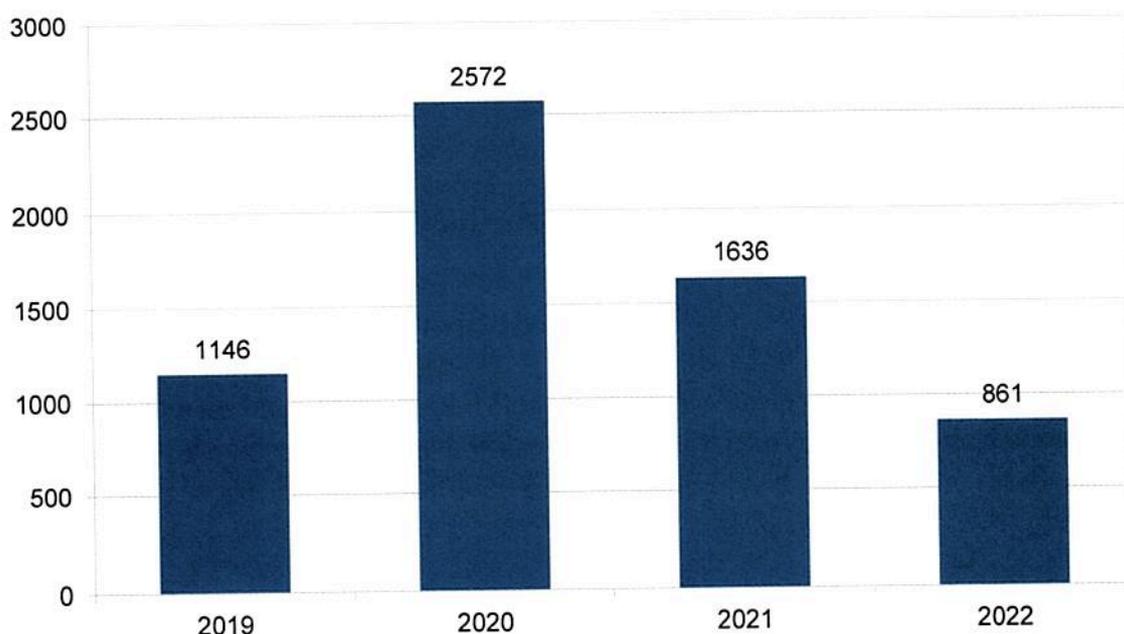
Orientação 08 - Realizar estudo e articulação para integração das ferramentas informatizadas de utilização interna com a plataforma Ceará Transparente. No decorrer do ano de 2022, foi realizada diversas reuniões periódicas com o intuito de ensinar os conceitos sobre o sistema operacional da Plataforma Ceará Transparente a todos os colaboradores e participamos de todos os cursos oferecidos sobre o tema.

OUVIDORIA EM NÚMEROS

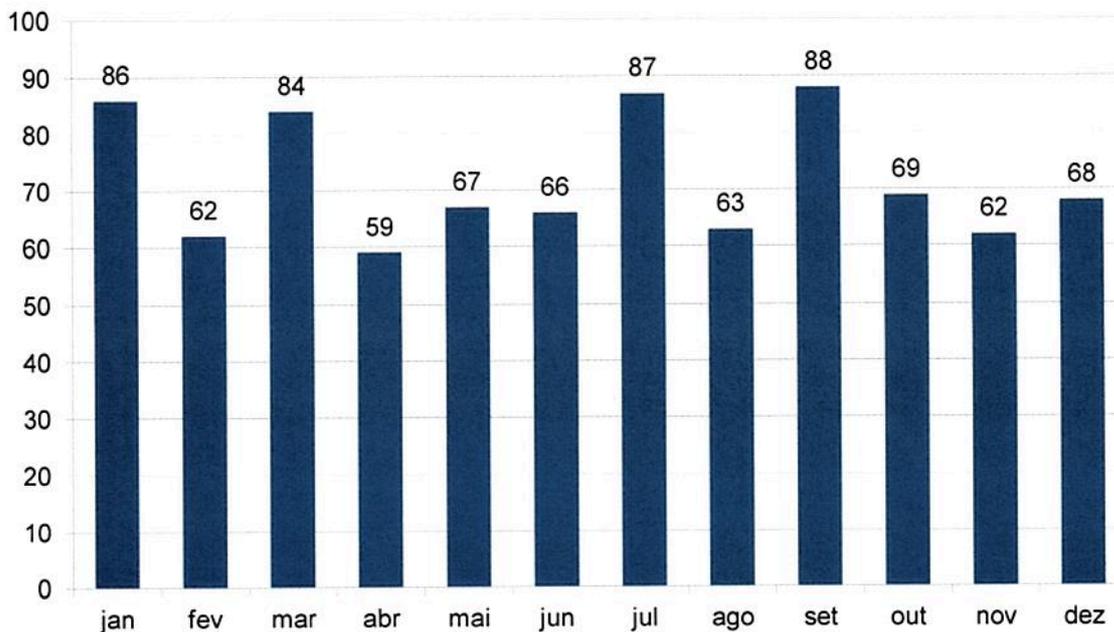
Total de manifestações do Período

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 (2022), foram registradas 861 manifestações, levando a constatar uma redução de 47% referente ao exercício anterior (2021).



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 434 para 9 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 264 para 187 de reclamações sobre "poluição sonora".



Durante o ano, não houve muita variação no número de demandas recebidas. Embora possa ter havido algumas flutuações ao longo do tempo, a quantidade geral de demandas permaneceu relativamente constante. Isso pode ser um indicador de estabilidade na área de atuação da polícia ou pode refletir uma demanda consistente do serviço. De qualquer forma, é importante monitorar esses números ao longo do tempo para identificar quaisquer tendências que possam surgir e responder adequadamente a elas.

Manifestações por meio de entrada

O meio de entrada mais utilizado foi pelo Telefone 155, com 593 manifestações, correspondendo a 68,87% 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 235 manifestações (27,29%). Em terceiro, o meio de entrada mais utilizado foi através do E-mail com 20 manifestações (2,32%).

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2021	2022	Varição
Telefone 155	1028	593	-42%
Internet	556	235	-57%
Presencial	2	2	0%

Telefone Fixo	0	0	0%
E-mail	15	20	33%
Caixa de Sugestões	0	0	0%
Facebook	0	0	0%
Reclame Aqui	0	0	0%
Instagram	0	2	100%
Twitter	0	0	0%
Carta	0	0	0%
Ceará App	35	9	-74%

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	2021	2022	Variação
	Reclamação	947	553
Solicitação	350	186	-46%
Denúncia	281	55	-80%
Sugestão	28	25	-10%
Elogio	30	42	40%

Observa-se que das 861 manifestações registradas na Ouvidoria, 553 (61,23%) foram “reclamações”, seguido com 186 manifestações de “solicitações” (21,60%), e 55 manifestações tipificadas como “denúncia” (6,39%). As reclamações e denúncias tiveram expressiva redução de 41% e 80%, respectivamente, referente a 2021, enquanto elogios aumentaram cerca 40%, destacando que o aumento se deve à maior confiança da população no trabalho da segurança pública. E, por fim, as “sugestões” representaram 2,90% com 25 manifestações.

Manifestações por Assunto

Durante o ano, a solicitação mais frequente foi sobre o ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA CIOPS, sendo responsável por 22,18% de todas as demandas recebidas pela Ouvidoria da SSPDS.

Em comparação ao ano anterior, um serviço chama a atenção por ter sido novamente o segundo mais significativo de reclamações: poluição sonora (Diversos), com 187 manifestações (21,72%).

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Poluição Sonora (Diversos)	187
	Estrutura e funcionamento da CIOPS	191
	Conduta Inadequada de Policial Militar	26
Solicitação	Melhorias na segurança pública	42
	Coronavírus (COVID 19)	64
	Concurso Público/ Seleção	30
Denúncia	Melhorias da segurança pública	21
	Conduta inadequada de policial militar	11
	Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	3
Sugestão	Melhorias da segurança pública	54
	Coronavírus (COVID 19)	09
	Sistemas institucionais e aplicativos	04
Elogio	Elogio ao servidor público/ colaborador	9
	Elogio aos serviços prestados pelo Órgão	17
	Elogio a programas e projetos governamentais	01

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, 131 manifestações (21,72% do total);

Em consequência do Concurso público para Soldado da Polícia Militar do Estado do Ceará, realizado no referido ano, o número de solicitações se manteve estável.

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
Melhorias da segurança pública	Efetivo policial	83
	Unidades policiais	21
	Equipamentos de segurança	26
Poluição Sonora (Diversos)	Não atendimento a ocorrências	168
	Falta de atuação proativa da PM/CE	14
	Abuso de instrumentos sonoros e sinais acústicos	7
Orientação sobre a prestação dos serviços	Sem Subassunto	46
Estutura e	Não atendimento	122

funcionamento da CIOPS	Mau atendimento no atendimento	27
	Orientações e procedimentos sobre o serviço	28

"Não atendimento a ocorrências" (19,51%), "Não atendimento" (14,17%), "Efetivo policial" (9,64%) e "Orientação sobre a prestação dos serviços" (5,34%), foram os sub-assuntos com mais manifestações registradas.

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	433

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	831
Gestão Administrativa do Ceará	7
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 861 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
Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança - CIOPS	339
Secretário Executivo	35
Coordenadoria de Inteligência	32

A Ciops foi o setor mais demandando pelos cidadãos. Seguida pelo Secretário Executivo 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, pela Coordenadoria de Inteligência, refletida pelas informações solicitadas sobre investigação social.

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	2021	2022
Fortaleza	315	147
Caucaia	13	13
Maracanaú	13	11
Indefinido	1196	607

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 2021	Quantidade de Manifestações em 2022
Manifestações Finalizadas no Prazo	1622	824 (95,70%)
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	3	7 (0,81%)
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	11	30 (3,48%)
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0 (0,00%)
Total	1636 (99,82%)	861 (99,16%)

A redução de 99,82 para 99,16% no índice de resolubilidade entre 2021 e 2022, reflete no trabalho anterior feito de conseguir fazer mais e melhores atendimento, aumentando a qualidade das respostas, mas indica que ainda há procedimentos que devem melhorar e cumprir a meta de 2023 em 100%.

Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A ouvidoria realiza trabalho permanente junto à Gestão Superior, principalmente conscientizando os servidores envolvidos diretamente nas respostas, bem como, o monitoramento dos prazos e intensifica as cobranças, via sistema.

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 aumentou de 2021 para 2022. Hoje, a média de retorno das manifestações recebidas pelos canais é de 7 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 2021	5
Tempo Médio de Resposta 2022	7

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 70 usuários, uma redução de 30% referente ao ano anterior, mas que não teve tanto impacto considerando o número de quase oitocentas 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 3,59
--	--------------

B. Com o tempo de retorno da resposta	3,64
	3,74
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,86
	4,17
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,321
Média	3,4
	3,67
Índice de Satisfação:	69%
	59%

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,12
	3,79
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,37
	3,59

Total de pesquisas respondidas	70
Representação da Amostra	-5,28%

O Índice de Satisfação do Cidadão teve um aumento em todas as perguntas, indicando as melhorias apresentadas na resposta, e fazendo que continue investindo na qualidade do trabalho para atingir a excelência nesta atividade. Nota-se, também, que houve redução 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 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.

O ponto de maior recorrência nas manifestações da SSPDS são aquelas direcionadas diretamente ao "não atendimento as ocorrências". Esses dados são muito importantes, pois demonstram que os cidadãos continuam recorrendo à Ouvidoria para transmitir suas dificuldades ao órgão.

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

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social do Ceará - 2021

- 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;
- II Encontro da Ouvidoria;
- Certificação em Ouvidoria 2021;
- Reunião Técnica: SSPDS e Central 155;
- Oficina: Construção do Relatório de Ouvidoria - Turma 03;
- XVI Encontro Estadual do Controle Interno;
- Oficina sobre qualidade de resposta;
- X Encontro Estadual de Ouvidores;
- 14 Reunião Ordinária CEDDH;
- Programa de Integridade SSPDS;
- Participação nas 4 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:

- Projeto “Ouvidoria é Educação”;
- FNOSP – Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública;
- Campanha “Elogiar faz o bem”;
- Continuação do Projeto “Ouvir Cíclico”;

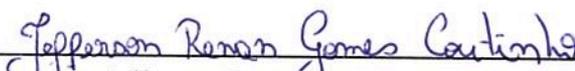
* OBS.: as especificações de cada ponto apresentando encontram-se no ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA, ao final deste relatório.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da SSPDS/CE consolidou dados no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022 por meio deste relatório. Durante este período, a Ouvidoria buscou equilibrar as competências e exigências necessárias para atender ao público de maneira adequada, tratando as manifestações dos cidadãos e estabelecendo a confiança tão necessária para a Segurança Pública.

É importante destacar que a Ouvidoria da SSPDS continuou oferecendo serviços de alta qualidade, aproveitando as possibilidades de inovação e cumprindo todas as legislações, metas e prazos estabelecidos. Ao cruzar informações quantitativas e qualitativas, fica evidente o crescimento da Ouvidoria e o apoio contínuo da Gestão Superior, que se reflete diretamente na qualidade e no tempo de resposta às demandas dos cidadãos.

Portanto, o ano de 2022 foi fundamental para cimentar os avanços da Ouvidoria e exigiu flexibilidade para se adaptar às mudanças necessárias.


Jefferson Renan Gomes Coutinho
Ouvidor da SSPDS/CE

Pronunciamento

Em conformidade às determinações da Lei nº 13.460/2017 e do Decreto nº 33.485/2020, venho atestar que tomei conhecimento do Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria 2022 desta Secretaria, ressaltando que as orientações e recomendações apresentadas no referido relatório estão sendo atendidas.

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 Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social - SSPDS/CE, durante o período avaliado, apontando as melhorias realizadas em relação aos períodos anteriores e o que ainda pode ser feito daqui em diante.

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

Remeta-se o Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria 2022 da Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social do Estado do Ceará - SSPDS/CE e Pronunciamento desta Diretoria à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, para conhecimento e demais providências.


Francisco Márcio de Oliveira
Secretário Executivo de Inteligência e Defesa Social

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social do Ceará - 2021

ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

1. Título da Prática/Ação:

Criação do Projeto “Ouvidoria é Educação”.

2. Período de realização da Prática/Ação:

Maio de 2022 – atualmente.

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 iniciativa pretende promover o fortalecimento da democracia participativa nas escolas com o envolvimento da comunidade escolar na gestão e promoção da melhoria da qualidade da educação. O objetivo do projeto é fortalecer o diálogo entre as escolas e universidades e o poder público com a participação cidadã, através de demandas encaminhadas pelos estudantes à Ouvidoria Municipal e um trabalho de conscientização, falando sobre quais são as responsabilidades do cidadão, como seus direitos e deveres.

4. Descrição da Ação/Prática:

Com a efetivação do projeto, nós da Ouvidoria da SSPDS temos papel importante no incentivo à participação cidadã. Por isso, através da interação pela Ouvidoria Estadual, os estudantes terão suas demandas analisadas e respondidas, mostrando que esse canal de comunicação foi criado para auxiliar na boa gestão dos recursos públicos.

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

Visitas às escolas e universidades para promover escuta e discussões com os estudantes sobre o funcionamento da Ouvidoria da SSPDS e outras temáticas.

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

Fortalecimento da participação cidadão e a efetividade da gestão democrática na Administração Pública. Observou o que pode ser melhorando ou sugestões que podemos encaminhar através da Ouvidoria. Possibilitar que esses estudantes compartilhem essas respostas junto a comunidade que estão inseridos.

7. Evidências da realização da Ação/Prática:

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social do Ceará - 2021



1. Título da Prática/Ação:

FNOSP – Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública.

2. Período de realização da Prática/Ação:

Durante todo ano de 2022, com 5 encontros virtuais e 1 presencial em Brasília.

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.

O objetivo de promover maior integração entre as forças de segurança dos estados aumentando sua eficiência. Conta com os 27 estados brasileiros, estabelecendo diretrizes comuns com o objetivo de chegar a uma atuação integrada e eficiente dessas ouvidorias. O 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:

Dentre os assuntos tratados nesse período está o acompanhamento dos veículos doados por meio do projeto “Em frente Brasil”, com 27 veículos doados pela SENASP às Ouvidorias de Segurança Pública; acompanhamento do aplicativo módulo de participação cidadã do SINESP; indicadores de qualidade das Ouvidorias; criação do dia Nacional do Ouvidor de Segurança Pública, que está prestes a ser publicado; publicização das Ouvidorias de Segurança Pública; algumas palestras, como “O papel da comissão do Sistema Prisional do Conselho Nacional do Ministério Público para a atuação das Ouvidorias de Segurança Pública”; “Emprego de *Body Cam* na Polícia Militar do Estado de São Paulo”; “Nova realidade das Ouvidorias frente a Lei Geral de Proteção de Dados”; “Lei nº 13.675/2018, Lei do SUSP”; evolução do site do FNOSP; concessão de acesso ao SINESP consulta para os Ouvidores do Sistema Integrado de Segurança Pública; Novo Manual de Ouvidorias de Segurança Pública; planejamento e relatório do FNOSP, inexistentes até o momento; Anuário das Ouvidorias de Polícia; Primeiro Concurso de Boas Práticas, Primeira Revista de Ouvidorias do FNOSP; Plano de Ação do FNOSP; comunicação institucionalizada para os membros; proposta de alteração do Decreto nº 9.866/2019, Regimento Interno, Curso de Mediação e Conflito Básico para Ouvidores de Segurança Pública, por meio do FNOSP, e pós-graduação de Ouvidorias de Segurança Pública.

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

Deliberações durante os encontros.

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:

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social do Ceará - 2021



1. Título da Prática/Ação:

Projeto Ouvir Cíclico

2. Período de realização da Prática/Ação:

Setembro de 2021 – atualmente.

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:

Nesse 2022, novas ações foram incrementadas. O acompanhamento continua sendo dado por meio da Assessoria de Assistência Biopsicossocial (ABIPS) e pelo setor da Ouvidoria. Foi oferecido ioga laboral e terapia reiki, que atua nos estados de desequilíbrio do corpo, da mente e do espírito. Além disso, tem serviço permanente e gratuito de teleatendimento em saúde mental destinado aos colaboradores.

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:

Campanha “Elogiar faz o bem”.

2. Período de realização da Prática/Ação:

Novembro de 2022 – atualmente.

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.

Agradecer e enviar um feedback ao órgão pelo esforço para realizar um atendimento de excelência e estimular a cultura desse tipo de reconhecimento. Esses são os grandes intuitos da campanha “Elogiar faz o bem”, desenvolvido desde o ano passado pela Ouvidoria da SSPDS.

4. Descrição da Ação/Prática:

Visando inovar no atendimento, sem perder de vista a valorização do profissional, a Ciops junto à Ouvidoria, refletiram a preocupação da instituição em reconhecer e valorizar o esforço e a dedicação do profissional. Até então, os elogios feitos pelos usuários eram registrados no banco de informações, mas não eram registrados no Ceará Transparente.

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

São registrados pelos usuários e pelos próprios colaboradores da secretaria, que fazem questão de ressaltar o bom atendimento de uma equipe ou a boa conduta e competência de um profissional em específico. Para o profissional, o registro pode ser realizado pessoalmente na Ouvidoria.

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

A ideia principal é ter seus colaboradores sendo reconhecidos, mantendo-os sempre engajados dentro da empresa, resultando em um crescimento na produtividade e evolução deles. Conseguimos identificar quais serviços tiveram boa aceitação do público e continuar aprimorando.

7. Evidências da realização da Ação/Prática:

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social do Ceará - 2021



NOTA DE ELOGIO

Através do presente expediente, o núcleo de teletendimento(NUTEL), resolve elogiar os colaboradores **Francisco Jonas Ferreira da Silva e Ana Lucélia de Oliveira**, teletendentes, do turno B, que com dedicação vem colaborando para o bom andamento dos trabalhos nesse núcleo. Que no dia 11 de dezembro 2022, por volta das 14h13min, demonstraram o comprometimento para com a sociedade, executando com eficiência e desenvoltura a função que lhe compete. Tudo isso ficou demonstrado no registro da ocorrência **M20220705193** de tipificação **Perturbação ao Sossego Alheio**, onde foi inserindo todos os dados necessários para a mobilização de imediato de aparato policial. Após a solução e encerramento da ocorrência, a solicitante retornou a ligar ao 190 e fez questão de deixar sua manifestação de elogio, aos colaboradores citados.

Diante de tudo que foi exposto, este Supervisor resolve elogiar os referidos teletendentes, pela iniciativa, destreza e vontade de bem servir.

GILVAN ARAÚJO DE FREITAS
SUPERVISOR DO NUTEL

REGISTROS DE AGRADECIMENTOS - 01/12 A 15/12/22

Seleção: 100% | Página: 1 de 1

Id	Descrição	Valor	Data
1	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
2	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
3	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
4	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
5	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
6	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
7	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
8	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
9	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
10	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
11	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
12	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
13	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
14	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
15	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
16	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
17	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
18	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
19	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
20	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
21	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
22	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
23	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
24	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
25	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
26	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
27	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
28	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
29	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
30	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
31	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
32	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
33	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
34	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
35	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
36	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
37	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
38	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
39	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
40	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
41	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
42	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
43	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
44	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
45	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
46	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
47	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
48	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
49	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022
50	AGRADECIMENTO	100,00	12/01/2022