

# Relatório de Gestão de Ouvidoria 2023

**SSPDS**



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

# EXPEDIENTE

Samuel Elânio de Oliveira Júnior  
**Secretário da Segurança Pública e Defesa Social**

Sérgio Pereira dos Santos  
**Secretário Executivo de Ações Integradas e Estratégicas**

Adriano de Assis Sales  
**Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna**

Jefferson Renan Gomes Coutinho  
**Ouvidor**



## INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social foi estabelecida por meio do Decreto nº 28.635, datado de 8 de fevereiro de 2007. Seu propósito primordial é assegurar ao cidadão o direito de expressar sugestões, elogios, reclamações, denúncias, solicitações de serviços e obter informações através de canais de comunicação ágeis e eficazes. A missão da Ouvidoria da SSPDS/CE é atender às demandas dos cidadãos que utilizam os serviços da Segurança Pública, agindo de maneira imparcial e ética ao ouvir a população, desempenhando o papel de intermediário entre o cidadão e a administração.

Ao analisar os dados estatísticos que serão apresentados, encontramos relatos sobre o desempenho da Ouvidoria, considerações aos líderes do órgão, observações sobre as dificuldades enfrentadas e sugestões para melhorias. É conhecido que as Ouvidorias desempenham um papel crucial como ferramenta de gestão, pois capturam as percepções dos cidadãos em relação aos serviços públicos oferecidos pelo Estado. Através das manifestações recebidas, é possível identificar demandas sazonais, otimizar a distribuição de serviços e, principalmente, avaliar a eficácia da comunicação do Estado com a sociedade. Portanto, trabalhamos em conjunto para contribuir para a melhoria da qualidade do atendimento.

Este documento apresenta o relatório gerencial das atividades da Ouvidoria da SSPDS/CE referente ao exercício de 2023. As manifestações tratadas durante o período são apresentadas de forma sistematizada em tabelas e gráficos, sujeitas a uma análise concisa, tanto quantitativa quanto qualitativa, incluindo comparações com exercícios anteriores, sempre que relevante.

No âmbito do sistema de ouvidorias e correlatos, o arcabouço normativo é fundamentado em legislações específicas que norteiam as atividades desses órgãos. Destacam-se a Lei Nacional nº 13.460/2017, que estabelece normas gerais sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, visando aprimorar o atendimento prestado pela Administração Pública. Além disso, o Decreto nº 33.485/2020 regulamenta aspectos específicos desse contexto, proporcionando diretrizes claras para o funcionamento e atuação das ouvidorias. A Instrução Normativa nº 01/2020, a Portaria nº 52/2020 e a Portaria nº 97/2020 complementam esse arcabouço legal, estabelecendo procedimentos, normas e regulamentos que fortalecem a eficácia e a trans-

parência no tratamento das manifestações recebidas, contribuindo para a consolidação de um sistema de ouvidorias robusto e alinhado com os princípios da administração pública.

A Ouvidoria da SSPDS/CE utiliza o Portal Ceará Transparente como sua principal ferramenta de trabalho para receber, registrar e tratar manifestações, acessível pelo site <https://cearatr transparente.ce.gov.br/>. Essa ferramenta de gestão informatizada da Ouvidoria do Estado do Ceará integra as Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual, sendo gerenciada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE. Além disso, são utilizados diversos canais, como e-mail, Central de Atendimento Telefônico 155, atendimento presencial, Facebook, Reclame Aqui, Instagram, Governo Itinerante, caixa de sugestões e Twitter.

## RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

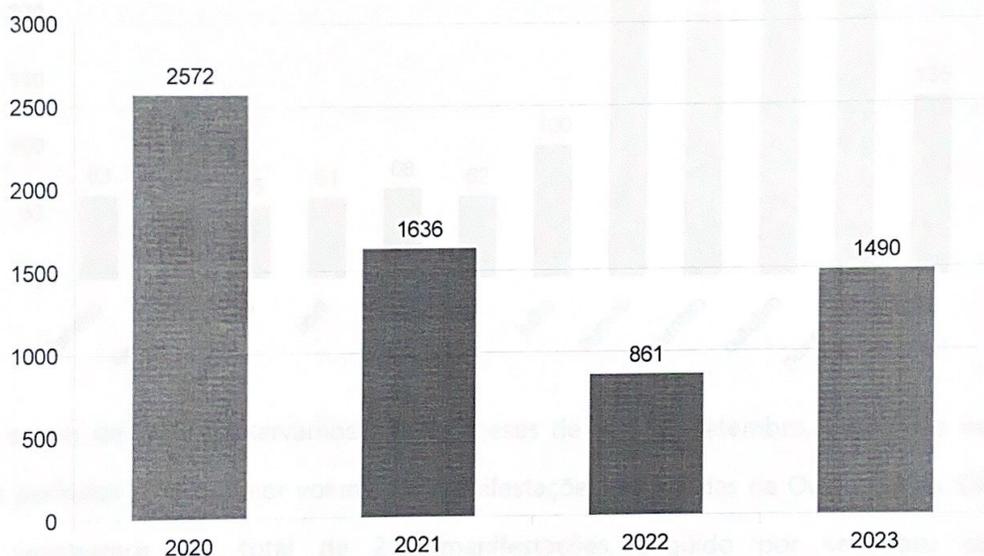
*Orientação 02 - Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.*

A Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS) demonstrou efetivo comprometimento ao cumprir a orientação emanada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE). No intuito de aprimorar a qualidade dos serviços prestados, a SSPDS implementou uma rotina dedicada ao monitoramento dos resultados do índice de satisfação, seguindo as diretrizes estabelecidas. Essa abordagem incorporou uma análise qualitativa, centrando-se nas considerações e justificativas apresentadas pelos cidadãos nas notas atribuídas. A avaliação minuciosa desses feedbacks permitiu identificar áreas de oportunidade e promover melhorias contínuas nos serviços oferecidos pela SSPDS. Ao adotar essa prática, a Secretaria demonstra seu compromisso em ouvir atentamente a voz da comunidade, priorizando a satisfação do cidadão e reforçando a transparência e eficácia na gestão pública.

## OUVIDORIA EM NÚMEROS

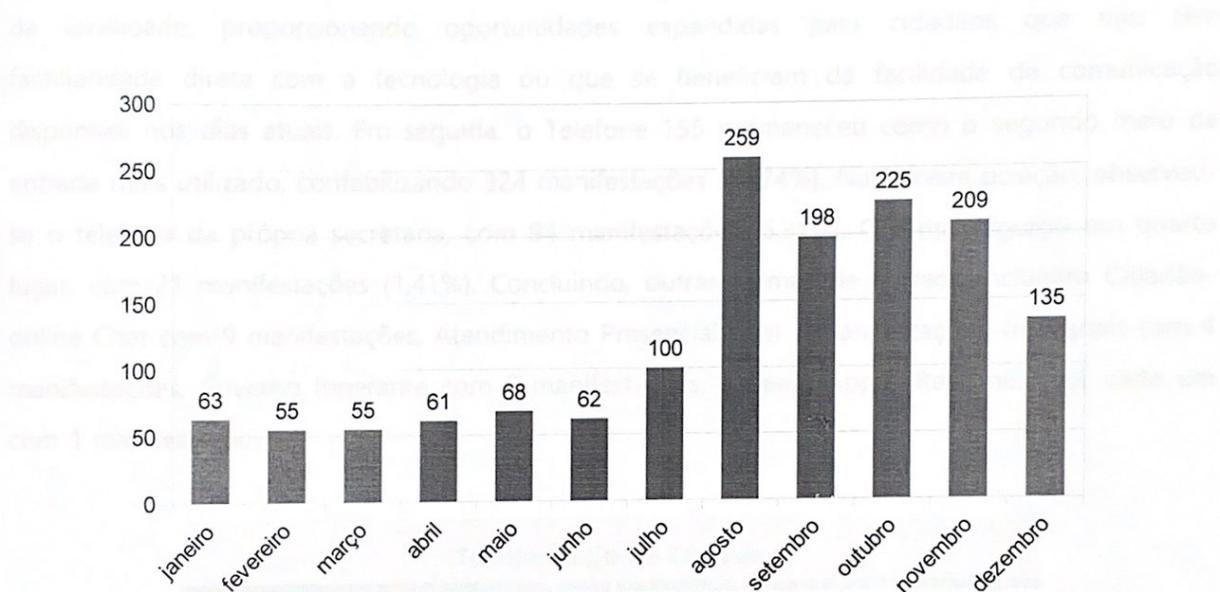
### Total de manifestações do Período

No âmbito do relatório, é relevante destacar que as Ouvidorias Setoriais integrantes do Sistema Estadual de Ouvidorias do Ceará são categorizadas em quatro tipos, considerando o volume de manifestações recebidas anualmente. Ao longo dos últimos sete anos, com a exceção do ano de 2022, a Ouvidoria da SSPDS/CE tem sido classificada como Tipo IV, englobando aquelas que recebem mais de 1.000 manifestações.



A variação anual no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria da SSPDS reflete uma dinâmica significativa ao longo dos últimos anos. Em 2020, registramos um total de 2572 manifestações, indicando uma demanda expressiva por parte dos cidadãos. No ano seguinte, em 2021, houve uma redução para 1636 manifestações, sugerindo uma possível estabilização ou uma mudança no perfil de utilização dos canais de comunicação. Já em 2022, observamos uma diminuição acentuada, com apenas 861 manifestações registradas, o que pode indicar um período de menor atividade ou uma maior eficiência na resolução de demandas. No entanto, em 2023, o número voltou a aumentar, totalizando 1490 manifestações, mostrando a necessidade contínua de monitoramento e ajuste das estratégias de atendimento e resposta às manifestações dos cidadãos.

No exercício de 2023, foram oficialmente registradas 1490 manifestações, evidenciando um aumento significativo de 73% em relação ao ano anterior (2022 – 861 manifestações). A principal razão atribuída a esse aumento está relacionada às solicitações para o aumento do efetivo policial, motivadas tanto pela necessidade de reforçar a segurança da população quanto pelos anúncios do governo estadual sobre os chamamentos do concurso público.



Durante o ano de 2023, observamos que os meses de agosto, setembro, outubro e novembro foram os períodos com o maior volume de manifestações registradas na Ouvidoria da SSPDS. Em agosto, registramos um total de 259 manifestações, seguido por setembro com 198 manifestações, outubro com 225 e novembro com 209 manifestações. Esses números destacam uma concentração significativa de demandas durante esses meses, indicando a necessidade de atenção especial por parte da gestão. Uma análise mais detalhada revela que o aumento de registros durante esse período foi impulsionado principalmente pelo pedido recorrente da comunidade por um maior efetivo policial, refletindo as preocupações e necessidades da população em relação à segurança pública. Essa tendência reforça a importância de estratégias proativas para atender às demandas da sociedade e otimizar a eficiência dos serviços prestados pela SSPDS.

## Manifestações por meio de entrada

No contexto do relatório, destaca-se que o meio de entrada mais amplamente utilizado foi o Portal Ceará Transparente, totalizando 1027 manifestações, o que equivale a 68,93% do registro global. Esse canal se demonstra eficaz, acessível e aberto a todas as pessoas, independentemente da localidade, proporcionando oportunidades expandidas para cidadãos que não têm familiaridade direta com a tecnologia ou que se beneficiam da facilidade de comunicação disponível nos dias atuais. Em seguida, o Telefone 155 permaneceu como o segundo meio de entrada mais utilizado, contabilizando 324 manifestações (21,74%). Na terceira posição, observou-se o telefone da própria secretaria, com 94 manifestações (6,31%). O e-mail figurou em quarto lugar, com 21 manifestações (1,41%). Concluindo, outras formas de entrada incluíram Cidadão-online Chat com 9 manifestações, Atendimento Presencial com 7 manifestações, Instagram com 4 manifestações, Governo Itinerante com 2 manifestações, e Ceará App e Reclame Aqui, cada um com 1 manifestação.

**Tabela: Meio de Entrada**

Meios	2022	2023	Variação
<b>Telefone 155</b>	593	324	45%
<b>Internet</b>	235	1027	336%
<b>Presencial</b>	2	7	250%
<b>Telefone Fixo</b>	0	94	0%
<b>E-mail</b>	20	21	5%
<b>Instagram</b>	2	4	100%
<b>Governo Itinerante</b>	0	2	0%
<b>Reclame Aqui</b>	0	1	0%
<b>Ceará App</b>	9	1	88%
<b>Cidadão on-line - Chat</b>	0	9	0%

É notável refletir sobre a inversão significativa entre o 1º e o 2º lugar em comparação ao ano anterior (2022), evidenciando um expressivo aumento. Essa mudança destaca a crescente preferência dos cidadãos pelo Portal Ceará Transparente como canal principal de manifestações, indicando sua efetividade e aceitação pela população.

## Tipos de Manifestações

As manifestações registradas são categorizadas de acordo com os objetivos dos temas abordados, apresentadas nas tipologias de reclamação, solicitação, denúncia, sugestão e elogio, sendo representadas de maneira consolidada, como demonstrado na tabela a seguir.

<b>Tipos</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Varição</b>
<b>Reclamação</b>	553	1136	105%
<b>Solicitação</b>	186	194	4%
<b>Denúncia</b>	55	64	16%
<b>Sugestão</b>	25	46	84%
<b>Elogio</b>	42	50	19%

É notável que das 1490 manifestações registradas na Ouvidoria, 1136 (76,24%) foram classificadas como "reclamações", seguidas por 194 manifestações de "solicitações" (13,02%) e 64 manifestações tipificadas como "denúncia" (4,30%). As reclamações apresentaram um notável aumento de 105%, enquanto as solicitações tiveram um aumento ligeiramente superior a 4% em relação a 2022. Por sua vez, as denúncias aumentaram cerca de 16%, sinalizando uma maior confiança da população no trabalho da segurança pública e na garantia do sigilo. Quanto aos "elogios", foram contabilizadas 50 manifestações (3,36%), refletindo um aumento de 16%. Por fim, as "sugestões" representaram 3,09% do total, com 46 manifestações, indicando um aumento significativo de 84%, o que sugere uma maior disposição da população em contribuir com sugestões para o estado.

## Manifestações por Assunto

O cenário ao longo do ano revela uma notável tendência, com o tópico mais recorrente sendo "Melhorias na segurança pública", totalizando 804 manifestações e correspondendo a impressionantes 53,81% de todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria da SSPDS. Este número representa um expressivo aumento de 509% em relação ao ano anterior, sugerindo uma demanda crescente e urgente. É essencial explorar as possíveis razões para esse aumento significativo, que podem incluir fatores como eventos críticos, mudanças na percepção da comunidade em relação à segurança ou iniciativas governamentais recentes que despertaram um interesse renovado. Este aumento substancial sinaliza a importância de direcionar esforços e recursos para atender às expectativas e preocupações da população em relação à segurança pública.

O segundo tema mais demandado, "Estrutura e funcionamento da CIOPS", registrou um aumento de 28%, passando de 201 para 259 manifestações. Embora a diferença numérica não seja tão ampla, é crucial destacar que este tópico continua a ser uma área de interesse significativo para os cidadãos. O aumento está associado aos procedimentos realizados por meio das chamadas ao 190, indicando uma crescente necessidade de compreensão e transparência sobre o funcionamento desse serviço vital. Este aumento sugere a importância de manter um foco contínuo na comunicação e na prestação de informações claras relacionadas à CIOPS, visando atender às expectativas e esclarecer dúvidas da população.

Finalmente, o terceiro tópico mais demandado, "Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos", encerra o top 3 das manifestações mais frequentes. Com um aumento significativo de 151% em relação ao ano anterior, esse dado sugere que os cidadãos estão buscando ativamente a Ouvidoria como fonte confiável para esclarecer dúvidas e obter informações sobre os serviços oferecidos pelos órgãos públicos. Este aumento pode ser interpretado como um sinal positivo, indicando uma maior conscientização da população sobre a disponibilidade da Ouvidoria como um canal efetivo para obter orientações e esclarecimentos. Esse fenômeno reforça a importância de manter canais de comunicação acessíveis e eficientes para atender às necessidades informativas da comunidade.

**Tabela: Tipologia/Assunto**

<b>Tipos</b>	<b>Assuntos</b>	<b>Total</b>
<b>Reclamação</b>	Melhorias na Segurança Pública	633
	Estrutura e funcionamento da CIOPS	182
	Orientação sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	69
<b>Solicitação</b>	Melhorias na segurança pública	52
	Melhorias na segurança pública	30
	Orientação sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	29
<b>Denúncia</b>	Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	12
	Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	11
	Orientação sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	8
<b>Sugestão</b>	Orientação sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	11

	Melhorias da segurança pública	10
	Melhorias da segurança pública	05
<b>Elogio</b>	Elogio aos serviços prestados pelo Órgão	27
	Elogio ao servidor público/colaborador	23

## Manifestações por Sub-assunto

A análise dos sub-assuntos permite uma compreensão mais aprofundada das manifestações da Ouvidoria, pois são categorizados de forma padronizada, possibilitando uma clara e objetiva direção do conteúdo para as áreas responsáveis. Esse método não apenas impulsiona uma resolução mais eficaz das demandas, mas também contribui para a geração de informações estatísticas valiosas para os gestores, auxiliando na tomada de decisões embasadas.

O subassunto mais demandado foi "Efetivo Policial", com um total de 696 manifestações, representando significativos 46,71% do total. Este destaque sugere uma preocupação premente da comunidade em relação à quantidade e eficiência do efetivo policial, indicando possíveis desafios ou áreas de melhoria na gestão da segurança pública. É crucial investigar os motivos subjacentes a essa elevada demanda, que pode estar relacionada a eventos específicos, aumento da sensação de insegurança ou ações recentes do governo no tocante ao quadro de pessoal.

O subassunto "Não atendimento às ocorrências" assume a segunda posição, com 192 manifestações, representando 12,89%. Essa categoria revela uma preocupação por parte dos cidadãos em confirmar se a viatura efetivamente compareceu ao local da ocorrência. É importante ressaltar que, em muitos casos, a impossibilidade de atendimento não se deve à

falta de esforço dos policiais, mas sim ao desafio enfrentado devido ao elevado número de registros diários.

A crescente demanda por atendimentos, combinada com recursos limitados, resulta em situações em que a viatura, em alguns casos, não consegue chegar fisicamente ao local da ocorrência devido à sobrecarga operacional. No entanto, é relevante observar que, em diversas instâncias, o computador de bordo das viaturas confirma a presença dos policiais no local, mesmo que a abordagem física seja inviável.

O terceiro subassunto mais abordado, "Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos", totalizou 117 manifestações, representando 7,85%. Esse número aponta para uma demanda constante de orientações e informações sobre os serviços oferecidos pelos órgãos públicos, destacando a importância de fornecer esclarecimentos claros e acessíveis à população. A compreensão dos motivos por trás dessa procura auxiliará na implementação de estratégias mais eficazes para oferecer informações e orientações, atendendo às expectativas da comunidade de maneira mais eficaz.

**Tabela: Assunto/Sub-Assunto**

<b>Assuntos</b>	<b>Assuntos/Sub-Assuntos</b>	<b>Total</b>
Melhorias da segurança pública	Efetivo policial	633
	Equipamentos de segurança	30
	Qualificação do servidor/policial	21
Concurso público	Convocação de aprovados/classificados	23
	Realização de concurso/seleção	15
	Divulgação de resultado	15
Melhorias da segurança pública	Unidades policiais	41

Equipamentos de segurança	38
Estrutura e funcionamento da CIOPS	182
Não atendimento	
Mau atendimento no atendimento	23
Orientações e procedimentos sobre o serviço	22

### Manifestações por Tipos de Serviço

O levantamento das manifestações evidenciou que os serviços de "Atendimento de Emergência", com um total de 321 registros, e "Atendimento no Tele Denúncia (181)", com 36 manifestações, foram os tipos de serviço mais buscados pelos cidadãos. Esses resultados corroboram a relevância e a necessidade desses serviços na comunidade, demonstrando que a oferta desses atendimentos está alinhada com as expectativas e demandas da população. Destaca-se que ambos os serviços estão claramente delineados na carta de serviço do órgão, reforçando o comprometimento da instituição em disponibilizar canais de acesso eficientes e essenciais para a segurança pública, atendendo prontamente às emergências e demandas apresentadas pela comunidade.

**Tabela: Tipo de Serviço**

Tipos	Total
Atendimento de Emergência	321
Atendimento no Teledenúncia (181)	36

## Manifestações por Programa Orçamentário

O Estado do Ceará, em parceria com a SSPDS, está empenhado no desenvolvimento de uma política de Segurança Pública fundamentada em um diálogo constante e contínuo entre todo o Sistema de Segurança e a Sociedade Civil. Esta abordagem enfoca predominantemente a implementação de ações nos âmbitos preventivo, judicial e social, seguindo uma sequência coerente e regular de eventos e operações. O objetivo é atingir a essência do problema identificado, em especial, a questão da violência e o combate às suas causas diretas, como roubos, furtos, assaltos, sequestros, torturas e homicídios.

Nesse contexto, é essencial promover a integração de valores em um fluxo de comunicação bidirecional, resultando em ações que proporcionem resultados sólidos, concretos e eficazes por parte do Sistema de Segurança no enfrentamento ao crime. Simultaneamente, é vital despertar na Sociedade Civil um sentimento de credibilidade, proteção e confiança em relação aos agentes de segurança pública.

O quadro apresentado na tabela acima destaca os programas orçamentários nos quais a SSPDS está envolvida, com destaque para o Programa Orçamentário de Segurança Pública Integrada, que registrou a recepção de 1480 manifestações. Este destaque reflete o envolvimento ativo da sociedade nesse programa específico, indicando uma participação significativa e uma resposta considerável por parte da população em relação às iniciativas de Segurança Pública Integrada.

**Tabela: Programas Orçamentários**

<b>Programas</b>	<b>Total</b>
Segurança Pública Integrada	1610
Gestão Administrativa do Ceará	20
Segurança Pública Cidadã	3

## Manifestações por Unidades Internas

A análise desta série oferece insights valiosos sobre o comportamento das Unidades Administrativas da SSPDS/CE mais demandadas, apresentando o quantitativo de manifestações atribuídas a cada uma, conforme suas respectivas competências.

Destaca-se que o setor mais demandado pelos cidadãos foi o Secretário Executivo, recebendo um total de 542 manifestações, o que equivale a 36,38% do total. Essa expressiva quantidade de manifestações direcionadas a esta unidade sugere uma demanda significativa por parte da população, indicando que os cidadãos buscam ativamente o Secretário Executivo para expressar suas preocupações, sugestões, elogios ou reclamações. Este destaque ressalta a importância deste setor como ponto focal na interface entre a população e a administração, reforçando a necessidade de uma resposta eficaz e transparente às manifestações recebidas.

A Ciops aparece em segundo lugar, com 300 manifestações, representando 20,13% do total. A Ciops, por meio do número 190, desempenha um papel fundamental na recepção e criação de ocorrências, despachando automaticamente para o órgão responsável pelos serviços solicitados. A elevada demanda evidencia a centralidade da Ciops na gestão das demandas de segurança pública, reforçando a importância de otimizar os processos para garantir um atendimento eficiente e ágil às ocorrências registradas pela população.

Em terceiro lugar, a Assessoria de Apoio à Gestão Superior recebeu 140 manifestações, correspondendo a 9,40% do total. Esse número demonstra uma relação de confiança estabelecida entre a Gestão Superior e a Ouvidoria, destacando o papel fundamental da Assessoria na orientação e direcionamento para o tratamento e resposta adequados às manifestações recebidas. Essa confiança reforça a importância de uma comunicação eficaz entre as unidades administrativas e a Ouvidoria para um efetivo tratamento das demandas apresentadas pela população.

Essa análise contribui para uma compreensão mais aprofundada das dinâmicas entre as Unidades Administrativas e a Ouvidoria, permitindo uma abordagem estratégica para atender às demandas da população de forma eficiente e transparente.

**Tabela: Unidades Internas**

<b>Unidades</b>	<b>Total</b>
Secretário Executivo	542
Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança - CIOPS	300
Assessoria de Apoio à Gestão Superior	140

## Manifestações por Município

Através deste quadro indicativo, conseguimos estabelecer e implementar um serviço de alta qualidade, levando em consideração as peculiaridades de cada município. Contudo, é importante ressaltar a possibilidade de o cidadão não indicar corretamente seu município ao registrar uma manifestação.

Conforme evidenciado, Fortaleza, como o município com o maior contingente populacional, permanece como o mais demandado. Caucaia, situada na Região Metropolitana de Fortaleza, assume a segunda posição, Cascavel em terceiro, enquanto Aquiraz e Maracanaú compartilham o quarto lugar de forma equitativa. Essa análise do panorama contribui para uma compreensão mais aprofundada dos centros urbanos que apresentam maiores incidências de manifestações, permitindo uma abordagem estratégica para atender às necessidades específicas de cada localidade.

**Tabela: Municípios**

<b>Municípios</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Fortaleza	147	1068
Caucaia	13	30
Cascavel	13	21
Maracanaú	11	16
Aquiraz	8	7

## INDICADORES DA OUVIDORIA

### Resolubilidade das Manifestações

Nesta seção, apresentamos de forma quantitativa o índice de resolubilidade das demandas tratadas pela Ouvidoria, refletindo o percentual de manifestações devidamente solucionadas. Destaca-se que a SSPDS/CE, no cenário estadual, se destacou ao alcançar um notável índice de resolubilidade nas Ouvidorias Setoriais, ratificando seu compromisso em atender às necessidades da sociedade. Ao atingir uma resolubilidade de 100%, superando a marca de 99,19% obtida em 2022, a Secretaria evidencia seu constante aprimoramento e dedicação na solução efetiva das questões apresentadas pelos cidadãos.

**Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por**

Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2022	Quantidade de Manifestações em 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	854	1486 (99,73%)
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	7	0 (0,00%)
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	4 (0,27%)
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0 (0,00%)
Total	2567	1490 (100%)

Esse resultado não apenas confirma o cumprimento da meta estipulada no plano de ação, mas também reflete o comprometimento da SSPDS/CE em fortalecer o diálogo com a população e melhorar continuamente seus serviços.

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

O compromisso contínuo com a eficiência e qualidade no tratamento das manifestações de ouvidoria foi evidenciado ao seguir rigorosamente o fluxo de atendimento, em total conformidade com as diretrizes legais. Este alinhamento reforça o compromisso da instituição em garantir o pleno exercício da cidadania participativa, proporcionando aos cidadãos um canal eficaz para expressar suas preocupações e expectativas em relação aos serviços públicos.

Adicionalmente, foi realizado um treinamento interno especializado, focado nas disposições específicas da Ouvidoria, com ênfase no aprimoramento do atendimento e tratamento das manifestações. Esta iniciativa reflete a busca constante pela excelência, capacitando a equipe para lidar com diversas situações de maneira eficiente e acolhedora.

Além disso, a realização de pesquisas utilizando os conhecimentos gerados proporcionou insights valiosos, gerando resultados relevantes para aprimorar ainda mais os processos e fortalecer o compromisso da instituição com a transparência e a efetividade na gestão das manifestações de ouvidoria.

## **Tempo Médio de Resposta**

O tempo médio de resposta da Ouvidoria da SSPDS/CE, ao longo dos anos 2022 e 2023, permaneceu inalterado, evidenciando a consistência e eficiência do trabalho realizado. Atualmente, a média de retorno das manifestações, processadas através dos diversos canais de comunicação, mantém-se em 7 dias. Essa marca notável posiciona-se consideravelmente abaixo do prazo estipulado, destacando a celeridade e eficácia do processo de tratamento das demandas.

**Tabela: Tempo Médio de Resposta**

<b>Tempo Médio de Resposta 2022</b>	7
<b>Tempo Médio de Resposta 2023</b>	7

A Ouvidoria atribui esse desempenho excepcional a uma série de medidas implementadas nos últimos anos. Destacam-se, entre as principais, as reuniões periódicas de alinhamento dos procedimentos remotos, promovendo uma constante atualização e aprimoramento dos membros do setor. Adicionalmente, o investimento contínuo na qualificação da equipe de atendimento, por meio de cursos e workshops, solidifica a expertise da equipe, proporcionando respostas ágeis e eficazes às manifestações da população. Essas práticas contribuem significativamente para o fortalecimento da Ouvidoria, consolidando-a como um instrumento efetivo de diálogo entre a comunidade e a Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social.

### **Satisfação dos Usuários da Ouvidoria**

Após a conclusão da manifestação, é disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, uma pesquisa de satisfação para que o cidadão possa respondê-la de maneira voluntária. Esta pesquisa representa um instrumento vital para monitorar e avaliar a qualidade do serviço de atendimento ao cidadão. Os participantes são convidados a atribuir uma nota, utilizando uma escala que varia de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

A pesquisa recebeu respostas de 74 usuários.

**Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação**

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	2,74
B. Com o tempo de retorno da resposta	2,92
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,36
D. Com a qualidade da resposta apresentada	2,49
Média	2,88
<b>Índice de Satisfação:</b>	36%

### **Ações para melhoria do índice de satisfação**

Duas ações sugeridas para melhoria do índice de satisfação são:

1. **Otimização do Atendimento de Emergência (190):** Implementar medidas para otimizar o atendimento de emergência, como aperfeiçoar os processos operacionais, treinar a equipe de atendimento para lidar com o alto volume de demandas e explorar soluções tecnológicas que agilizem a resposta a chamados.
2. **Aprimoramento da Comunicação sobre Registros Policiais:** Desenvolver iniciativas de comunicação mais eficazes para esclarecer o processo de registros de ocorrências policiais, destacando a transparência e confiabilidade das informações. Isso pode incluir campanhas educativas, material informativo acessível e maior divulgação sobre o funcionamento do sistema de registros.

Dois motivos identificados para a não obtenção do índice de satisfação desejado podem ser:

1. **Chamado ao 190 não atendido devido ao excesso de demandas:** Muitos cidadãos expressaram insatisfação devido ao não atendimento de chamados ao 190, atribuídos ao alto volume de demandas.
2. **Percepção equivocada sobre o atendimento policial em ocorrências:** Outra causa de descontentamento identificada está relacionada à percepção equivocada do cidadão sobre o atendimento policial em ocorrências. Muitos acreditam que a viatura não foi ao local, enquanto os registros do computador de bordo policial confirmam

o contrário. Esse desalinhamento na comunicação gera desconfiança e frustração, apontando para a necessidade de esclarecimentos transparentes sobre os procedimentos e registros das ocorrências atendidas.

## INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

### Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas 2022	144
Total de pesquisas respondidas 2023	74

Observando a significativa redução de 144 avaliações de satisfação no ano de 2022 para 74 manifestações respondidas no ano de 2023, é crucial explorar a implementação de estratégias que incentivem a participação na pesquisa de satisfação pode ser um fator determinante. Campanhas de conscientização, incentivos ou melhorias na comunicação sobre a importância do feedback podem contribuir para aumentar a adesão.

### Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,19
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	2,62
Expectativa	-17,87%

A comparação entre a expectativa inicial do cidadão e sua avaliação pós-manifestação oferece insights valiosos sobre a percepção e a experiência proporcionadas pelo serviço de Ouvidoria. Abaixo estão os comentários sobre a variação observada:

Antes de realizar a manifestação, os cidadãos mantinham uma expectativa média de 3,19 em relação à qualidade do serviço de Ouvidoria. Essa pontuação representa a antecipação do usuário quanto à eficácia e satisfação esperadas. Após a experiência com o serviço de Ouvidoria, a avaliação média caiu para 2,62. Essa redução de 17,87% sugere uma discrepância significativa entre a expectativa inicial do cidadão e sua percepção após a interação com a Ouvidoria.

A expectativa do cidadão pode ter sido influenciada pela comunicação e transparência percebidas. Se houve falta de clareza ou informações insatisfatórias, isso pode ter contribuído para a redução na avaliação. A variação na expectativa destaca a necessidade de ajustes e melhorias contínuas no serviço de Ouvidoria, visando alinhar as percepções dos usuários às metas estabelecidas.

É crucial ressaltar que a avaliação fornecida pelo cidadão muitas vezes reflete motivos que não estão diretamente relacionados ao serviço prestado pelo órgão ou à resposta da Ouvidoria. Diversos fatores externos, experiências anteriores e expectativas pessoais podem influenciar a percepção do usuário e, conseqüentemente, sua avaliação. Ao reconhecer a complexidade envolvida nas avaliações, a Ouvidoria estará melhor posicionada para implementar medidas que aprimorem a dinâmica do processo, garantindo que as respostas refletem de maneira mais precisa a qualidade do serviço prestado, promovendo assim uma avaliação mais justa e construtiva.

### **Motivos das Manifestações, Análise dos Pontos Recorrentes**

No decorrer do ano, uma das manifestações preponderantes na Ouvidoria relacionou-se ao assunto "Melhorias na segurança pública", com destaque para o subassunto "Efetivo policial". Os usuários apresentaram essa demanda motivados pela crescente preocupação com a eficácia e presença policial em suas comunidades. O subassunto "Efetivo policial" reflete a necessidade percebida pela população de um aumento no contingente policial para fortalecer a segurança nas áreas urbanas e rurais. As manifestações destacam a importância atribuída pelos cidadãos à presença policial como fator fundamental na prevenção e combate a delitos. Além disso, é possível inferir que as manifestações sob esse subassunto revelam uma busca por respostas efetivas para as demandas relacionadas à segurança, evidenciando a necessidade de estratégias e políticas que promovam melhorias palpáveis nesse setor, como o aumento do efetivo policial.

## Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Diante das principais manifestações apresentadas, em especial aquelas relacionadas ao assunto "Melhorias na segurança pública" com o subassunto "Efetivo policial", a SSPDS adotou diversas providências visando atender às demandas da população e promover aprimoramentos na área de segurança. Dentre as medidas tomadas, destacam-se:

- **Análise e Planejamento Estratégico:** realização de análises detalhadas sobre a distribuição do efetivo policial em diferentes regiões, identificando áreas prioritárias para alocação de recursos.
- **Aumento do Efetivo:** implementação de ações para ampliar o número de policiais nas áreas de maior demanda, atendendo às expectativas da população e reforçando a presença policial.
- **Diálogo com a Comunidade:** promoção de iniciativas de diálogo com a comunidade, como reuniões, audiências públicas e consultas, para entender melhor as necessidades locais e envolver a população nas estratégias de segurança.
- **Tecnologia e Inovação:** adoção de soluções tecnológicas e inovações na área de segurança para otimizar os recursos disponíveis, melhorar a eficácia das operações e fortalecer o combate à criminalidade.
- **Monitoramento Contínuo:** estabelecimento de mecanismos de monitoramento contínuo para avaliar a efetividade das ações implementadas, permitindo ajustes conforme necessário para atender de maneira mais eficiente às demandas da população.

Essas providências refletem o comprometimento da SSPDS em atuar de forma proativa e responsiva às manifestações recebidas, buscando constantemente aprimorar a segurança pública e promover a tranquilidade e bem-estar da comunidade.

## BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A atuação da Ouvidoria da SSPDS resultou em uma série de benefícios significativos, consolidando-se como um elemento vital para o aprimoramento contínuo da gestão e dos serviços públicos. Dentre os benefícios alcançados, destacam-se:

- **Desenvolvimento de Relatórios Estratégicos:** a Ouvidoria desempenhou um papel fundamental no desenvolvimento de relatórios estratégicos e estatísticos. Esses relatórios possibilitaram a colaboração efetiva com diversas áreas internas, permitindo a identificação e resolução de demandas específicas, como o mapeamento de localidades com maior índice de poluição sonora.
- **Integração em Órgãos e Conselhos Relevantes:** a Ouvidoria integra o Conselho Estadual de Defesa dos Direitos Humanos (CEDDH) e a Comissão Setorial de Ética Pública. Essa participação ativa contribui para a fiscalização e avaliação política em defesa e promoção dos Direitos Humanos, fortalecendo a conexão entre a SSPDS e questões fundamentais para a sociedade.
- **Elaboração e Gerenciamento da Carta de Serviços:** a Ouvidoria desempenhou um papel crucial na elaboração, atualização e gerenciamento da Carta de Serviços do Cidadão da SSPDS. Essa iniciativa proporciona transparência, clareza e informações acessíveis aos cidadãos sobre os serviços oferecidos pela Secretaria.
- **Eficiência no Tratamento de Denúncias:** a criação de fluxos eficientes para o tratamento e apuração de denúncias possibilitou uma resposta ágil e eficiente às manifestações. Esse processo contribui para a construção de uma cultura organizacional comprometida com a integridade e a responsabilidade.
- **Participação Ativa em Comitês:** a Ouvidoria participa ativamente no Comitê de Integridade, contribuindo com trabalhos relacionados à Gestão de Riscos e no mapeamento de processos. Essa participação é fundamental para fortalecer a integridade organizacional e promover uma gestão eficaz.

Esses benefícios refletem o impacto positivo da Ouvidoria da SSPDS na melhoria dos serviços públicos, na promoção dos direitos humanos, na transparência institucional e na efi-

ciência operacional da Secretaria. A atuação estratégica da Ouvidoria demonstra seu papel crucial na construção de uma administração pública mais eficiente, ética e alinhada às necessidades da sociedade.

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

- Participação das 6 Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social;
- Oficina de Construção de Relatório de Ouvidoria - Turma III;
- Curso Básico em primeiros socorros e prevenção de acidentes domésticos;
- Reunião Técnica: Alinhamento SSPDS e CGE;
- Oficina de Padronização dos Serviços Públicos;
- 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 Inteligência Emocional.

## **SUGESTÕES DE MELHORIA**

Em conformidade com a Lei Nacional nº 13.460/2017 e o Decreto Estadual nº 33.485/2020, apresento sugestões de melhoria para aprimorar as ações governamentais e as políticas

públicas, baseando-me na análise das manifestações registradas na ouvidoria e nas oportunidades de melhoria identificadas:

- Recomenda-se a retirada das seções "Motivos das Manifestações" e "Análise dos Pontos Recorrentes" do relatório, uma vez que essas estatísticas já são apresentadas no início do documento. Essa simplificação contribuirá para uma leitura mais fluida e direta;
- Considerando a sensibilidade de algumas demandas, sugere-se a implementação de cursos voltados para a equipe da Ouvidoria, abordando temas relacionados à inteligência emocional. Essa capacitação proporcionará aos profissionais habilidades emocionais necessárias para lidar com manifestações delicadas e complexas;
- Recomenda-se que a Controladoria Geral do Estado (CGE) desenvolva um mecanismo de triagem eficiente para identificar demandas repetidas provenientes do mesmo IP de computador no Portal Ceará Transparente. Essa medida contribuirá significativamente para a redução do número de manifestações repetidas, otimizando os recursos da ouvidoria e proporcionando uma abordagem mais eficaz às demandas únicas;
- Sugere-se a implementação de uma nova seção no campo de avaliação da resposta, na qual o cidadão possa expressar detalhadamente o motivo de sua insatisfação ou apresentar comprovações caso considere que o serviço foi mal oferecido ou não executado de maneira adequada. Esta adição proporcionaria à Ouvidoria insights mais aprofundados sobre as razões subjacentes à insatisfação, possibilitando uma análise mais abrangente das circunstâncias. Além disso, sugiro que a Controladoria Geral do Estado (CGE) avalie essas informações para deferir ou não com base nos argumentos apresentados pelos cidadãos. Essa medida fortalecerá a transparência, aprimorando a qualidade das análises e permitindo uma tomada de decisão mais embasada por parte da CGE.

Essas sugestões visam aprimorar a eficiência e eficácia das atividades da ouvidoria, fortalecendo o compromisso com a transparência, a excelência no atendimento e a promoção contínua de melhorias nos serviços públicos.

## BOAS PRÁTICAS

Com o intuito de aplicar melhores práticas para gerar resultados e alto impacto, a Ouvidoria da SSPDS promoveu uma série de iniciativas voltadas para o aprimoramento dos serviços oferecidos à população. Essas ações visaram não apenas fortalecer o canal de comunicação entre os cidadãos e a secretaria, mas também garantir uma resposta eficiente e transparente às demandas recebidas. Através de estratégias inovadoras e integrativas, buscamos otimizar a gestão das manifestações, promover o controle social e ampliar a disseminação dos canais de participação.

- Game Show Conhecimento em Ação;
- Certificado Reconhecimento e Prêmio Excelência em Elogios;
- Premiação Amigos da Ouvidoria;
- Avaliação de Satisfação - Restaurante do Centro de Convivência do CISP;
- Cartilha Ouvidoria Transparente: Conhecendo o Canal de Comunicação da SSPDS;
- Ouvidoria in Foco;
- Rede Colaborativa de Ouvidorias em Segurança.

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

Samuel Elias de Oliveira Junior

Secretário da Segurança Pública e Defesa Social

## PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

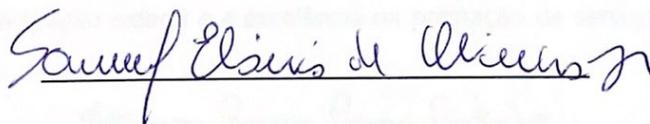
Tomei conhecimento do relatório anual de gestão de Ouvidoria de 2023 da SSPDS, o qual visa não apenas atender às normas previstas em lei, mas também realizar uma análise detalhada das atividades da Ouvidoria durante o período avaliado. Reconheço a importância desse documento como ferramenta fundamental para a melhoria contínua dos serviços prestados pela Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social.

É imprescindível ressaltar que, mais do que uma obrigação legal, estamos comprometidos em utilizar as sugestões e apontamentos apresentados pela Ouvidoria para aprimorar nossas práticas e processos internos. Nosso objetivo é garantir uma gestão transparente e eficiente, que atenda às expectativas e necessidades da população cearense.

Diante disso, determino que as providências sugeridas sejam devidamente avaliadas e encaminhadas às áreas responsáveis para implementação. Nosso compromisso é promover as melhorias necessárias e garantir que as demandas dos cidadãos sejam tratadas com a devida diligência e respeito.

Além disso, reitero o comprometimento da SSPDS em publicar o relatório no sítio institucional, assegurando a transparência e o acesso à informação por parte da sociedade.

Agradeço à Ouvidoria pelo trabalho realizado e pela contribuição significativa para o aprimoramento de nossos serviços. Seguiremos trabalhando em conjunto para garantir a efetividade da missão da segurança pública em nosso estado.



Samuel Elânio de Oliveira Júnior

**Secretário da Segurança Pública e Defesa Social**

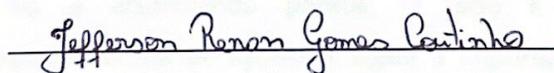
## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com este relatório, a Ouvidoria da SSPDS/CE consolida os dados referentes ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023, demonstrando o compromisso contínuo com a melhoria dos serviços e processos institucionais. Durante este período, buscamos manter um equilíbrio entre as competências e exigências inerentes à atividade de atendimento ao público, garantindo um tratamento adequado às manifestações dos cidadãos e estabelecendo a confiança necessária à Segurança Pública.

Destacamos que a Ouvidoria da SSPDS/CE manteve bons níveis de qualidade em seus serviços, aproveitando as oportunidades de inovação e cumprindo rigorosamente todas as legislações, metas e prazos estabelecidos. O apoio da Gestão Superior ao longo dos anos tem sido fundamental para o crescimento e aprimoramento do setor, refletindo diretamente na qualidade e eficácia das respostas, no tempo de resposta e na satisfação do cidadão.

Ao cruzar as informações quantitativas e qualitativas, observamos um crescimento significativo da Ouvidoria, evidenciando a importância de ações voltadas para a melhoria na execução de serviços e para uma comunicação mais eficiente com a população. Identificamos pontos fortes e áreas que necessitam de melhorias no processo de gestão e planejamento, visando oferecer à sociedade um serviço cada vez mais eficiente e eficaz, que atenda às necessidades e expectativas dos cidadãos.

O ano de 2023 foi fundamental para consolidar os avanços alcançados até o momento e nos desafiou a nos adaptarmos às mudanças, reafirmando nosso compromisso com a transparência, a participação cidadã e a excelência na prestação de serviços públicos.



Jefferson Renan Gomes Coutinho

**Ouvidor da SSPDS/CE**

Fortaleza, 29 de janeiro de 2024

## **Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social**

### **1. Título da Prática/Ação:**

Game Show Conhecimento em Ação.

### **2. Período de realização da Prática/Ação:**

A partir de 05 de maio de 2023.

### **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 ação do Game Show Conhecimento em Ação tem como objetivo principal promover o conhecimento e a conscientização sobre o funcionamento da Ouvidoria dentro da SSPDS e sobre a importância do controle social na gestão das manifestações. Por meio dessa iniciativa, busca-se disseminar informações sobre os canais de participação oferecidos pela ouvidoria e os resultados positivos obtidos na melhoria da prestação de serviços públicos a partir do feedback dos cidadãos.

### **4. Descrição da Ação/Prática:**

O Game Show Conhecimento em Ação é um jogo interativo desenvolvido para proporcionar uma experiência lúdica e educativa aos participantes, abordando temas relacionados à segurança pública e ao trabalho realizado pela Ouvidoria da SSPDS. O jogo consiste em perguntas e respostas sobre o funcionamento da ouvidoria, os direitos dos cidadãos, os canais de comunicação disponíveis, entre outros assuntos relevantes. Os participantes competem entre si, respondendo às perguntas e acumulando pontos. O jogo é dinâmico e envolvente, proporcionando uma maneira divertida de aprender sobre a importância do controle social na gestão pública.

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

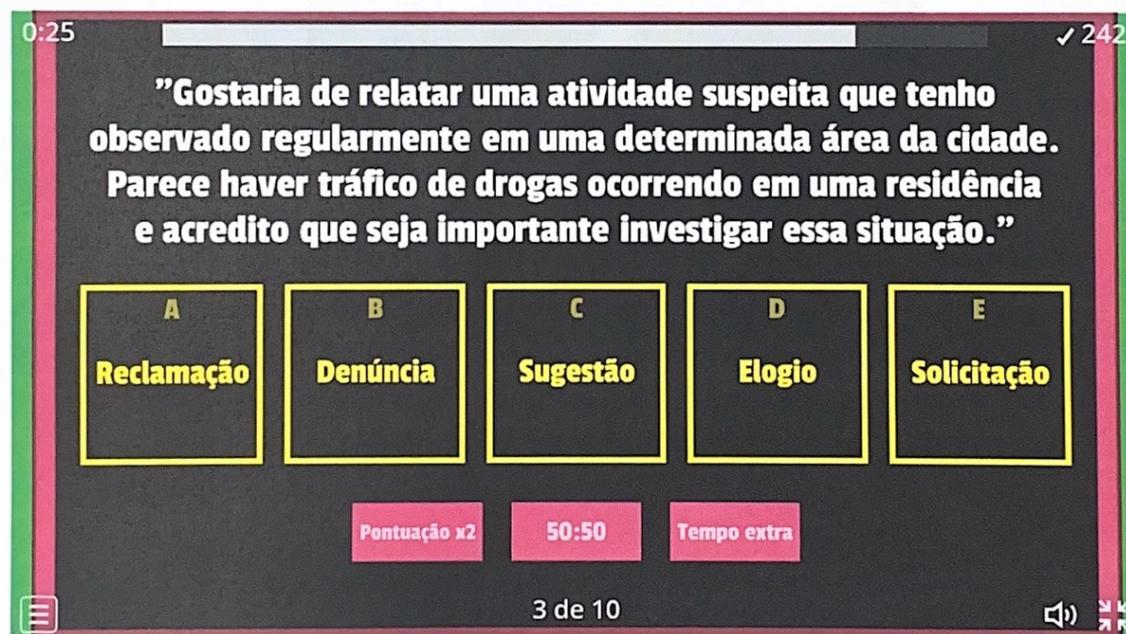
A realização do Game Show Conhecimento em Ação envolve a elaboração de um roteiro de perguntas e respostas, a definição do jogador e a organização do espaço físico para a realização do jogo. O jogo pode ser conduzido de forma presencial ou virtual, utilizando plataformas online para a interação dos participantes. Além disso, é necessário contar com um mediador para

conduzir o jogo, oferecer conhecimento e estimular a participação dos participantes.

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

Com a realização do Game Show Conhecimento em Ação, espera-se alcançar diversos benefícios, como: maior conscientização dos cidadãos sobre a importância da ouvidoria na gestão pública; aumento do conhecimento sobre os canais de participação disponíveis e os serviços oferecidos pela SSPDS; estímulo ao engajamento dos cidadãos na fiscalização e no monitoramento das atividades da secretaria; e fortalecimento do controle social e da transparência na administração pública. Além disso, espera-se que o jogo seja bem recebido pela população e possa ser replicado em diferentes locais, ampliando o alcance da iniciativa e contribuindo para uma maior disseminação do conhecimento sobre a ouvidoria e a segurança pública.

#### **7. Evidências da realização da Ação/Prática:**





### **1. Título da Prática/Ação:**

Certificado Reconhecimento e Prêmio Excelência em Elogios.

### **2. Período de realização da Prática/Ação:**

A prática de concessão do Certificado Reconhecimento e do Prêmio Excelência em Elogios é realizada anualmente, com a entrega dos reconhecimentos ocorrendo ao final do ano.

### **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 de conceder o Certificado Reconhecimento e o Prêmio Excelência em Elogios tem como objetivo valorizar e reconhecer as áreas internas da SSPDS que se destacaram no apoio e colaboração com a Ouvidoria da pasta. Essa prática está alinhada com a gestão das manifestações e atividades da ouvidoria setorial, pois visa fortalecer o controle social, ampliar a participação dos cidadãos nos canais de comunicação e promover melhorias na prestação de serviços públicos.

### **4. Descrição da Ação/Prática:**

A Ouvidoria da SSPDS concede o Certificado Reconhecimento à área interna da secretaria que se destacou por prestar um serviço de apoio e colaboração exemplar à Ouvidoria ao longo do ano. Além disso, é concedido o Prêmio Excelência em Elogios à área interna que recebeu o maior número de elogios registrados na ouvidoria, demonstrando sua eficiência e comprometimento com o atendimento às demandas dos cidadãos. No ano de 2023, a Assessoria de Assistência Biopsicossocial (Abips) foi agraciada com ambos os reconhecimentos.

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

A seleção das áreas internas premiadas é feita com base em critérios predefinidos, levando em consideração o apoio prestado à Ouvidoria e o número de elogios recebidos ao longo do ano. A entrega dos reconhecimentos é realizada em cerimônia específica, que pode ocorrer durante eventos institucionais ou reuniões internas da SSPDS.

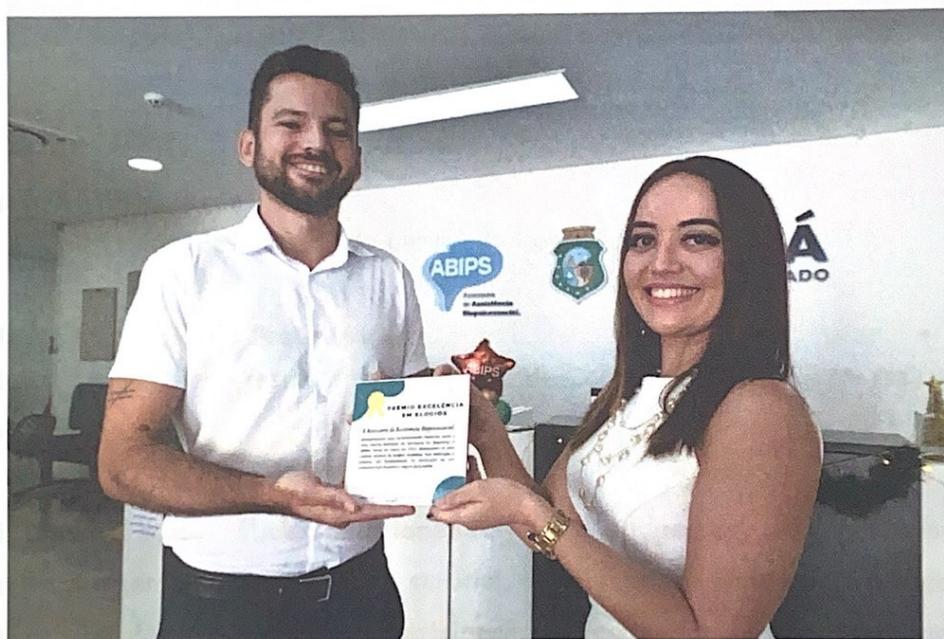
### **6. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:**

A concessão do Certificado Reconhecimento e do Prêmio Excelência em Elogios proporciona

diversos benefícios, como o reconhecimento e valorização das áreas internas que contribuíram para o bom desempenho da Ouvidoria, o estímulo à melhoria contínua dos processos de atendimento e o fortalecimento do compromisso com a excelência na prestação de serviços públicos. Além disso, a premiação contribui para fortalecer o relacionamento entre a Ouvidoria e as demais áreas da SSPDS, incentivando a colaboração mútua e o trabalho em equipe.

### **7. Evidências da realização da Ação/Prática:**

<https://www.sspds.ce.gov.br/2023/12/07/abips-e-agraciada-pela-ouvidoria-da-sspds-com-o-certificado-reconhecimento-e-o-premio-excelencia-em-elogios/>





### **1. Título da Prática/Ação:**

Avaliação de Satisfação - Restaurante do Centro de Convivência do CISP.

### **1. Período de realização da Prática/Ação:**

A avaliação de satisfação do restaurante do Centro de Convivência do CISP foi realizada durante dezembro do ano de 2023.

### **2. 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 realização da avaliação de satisfação do restaurante do Centro de Convivência do CISP está alinhada com a gestão das manifestações e atividades da ouvidoria setorial da SSPDS. O objetivo dessa prática é promover o controle social, proporcionando aos colaboradores da SSPDS a oportunidade de expressar sua opinião sobre o serviço oferecido no restaurante, bem como identificar pontos de melhoria na prestação desse serviço. Isso contribui para o aprimoramento do atendimento aos usuários do restaurante e para a disseminação da cultura de participação e transparência nos serviços públicos.

### **3. Descrição da Ação/Prática:**

A Ouvidoria da SSPDS realizou uma avaliação de satisfação do restaurante do Centro de Convivência do CISP, coletando dados como tipo de colaborador, coordenadoria da SSPDS, vinculada da SSPDS e frequência de utilização do restaurante por semana. Além disso, foi elaborado um formulário que permitiu aos usuários do restaurante registrar críticas, elogios ou sugestões em relação ao serviço prestado.

### **4. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:**

A avaliação de satisfação foi realizada por meio de um formulário online, disponibilizado aos colaboradores da SSPDS que frequentam o restaurante do Centro de Convivência do CISP. O formulário foi divulgado através dos canais de comunicação interna da SSPDS, como e-mail institucional e mensagem instantânea, garantindo uma ampla participação dos usuários do restaurante.

### **5. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:**

A avaliação de satisfação do restaurante do Centro de Convivência do CISP permitiu identificar aspectos positivos e áreas de melhoria no serviço oferecido. Com base nos dados coletados, foram realizadas ações de melhorias para atender às demandas e expectativas dos usuários do restaurante. Além disso, a prática contribuiu para fortalecer o relacionamento entre os colaboradores da SSPDS e a gestão do restaurante, promovendo um ambiente de diálogo e colaboração. O resultado esperado é a melhoria contínua da qualidade do serviço prestado no restaurante, proporcionando uma melhor experiência aos usuários.

### **6. Evidências da realização da Ação/Prática:**



### **1. Título da Prática/Ação:**

Cartilha Ouvidoria Transparente: Conhecendo o Canal de Comunicação da SSPDS.

### **2. Período de realização da Prática/Ação:**

A criação da cartilha foi realizada em junho de 2023.

### **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 criação da cartilha "Ouvidoria Transparente: Conhecendo o Canal de Comunicação da SSPDS" está alinhada com a gestão das manifestações e atividades da ouvidoria setorial, visando aprimorar o controle social e disseminar nos canais de participação o funcionamento e a importância da Ouvidoria. Através dessa iniciativa, buscamos garantir um atendimento ágil, eficaz e transparente aos cidadãos, promovendo a transparência e fortalecendo a relação de confiança entre a SSPDS e a população.

### **4. Descrição da Ação/Prática:**

A cartilha "Ouvidoria Transparente: Conhecendo o Canal de Comunicação da SSPDS" foi elaborada com o objetivo de fornecer informações claras e acessíveis aos servidores da SSPDS sobre o funcionamento da Ouvidoria, apresentando o processo interno e destacando o papel crucial desse canal de comunicação na garantia de um atendimento de qualidade aos cidadãos. A cartilha aborda temas como o papel da Ouvidoria, como registrar manifestações, prazos de resposta, entre outros aspectos relevantes.

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

A elaboração da cartilha envolveu a equipe da Ouvidoria da SSPDS, que trabalhou em conjunto com profissionais de comunicação para desenvolver um material claro, objetivo e de fácil compreensão. Foram realizadas pesquisas e levantamentos internos para identificar as principais dúvidas e necessidades dos servidores em relação à Ouvidoria, garantindo que o conteúdo da cartilha fosse relevante e informativo.

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

Com a criação da cartilha "Ouvidoria Transparente", alcançamos diversos benefícios, como: aumento do conhecimento e da conscientização dos servidores sobre o funcionamento da Ouvidoria; maior facilidade no registro e encaminhamento de manifestações; redução de dúvidas e questionamentos relacionados à Ouvidoria; fortalecimento da cultura de transparência e participação na SSPDS; e, por fim, melhoria na prestação de serviços públicos e na satisfação dos cidadãos.

## 7. Evidências da realização da Ação/Prática:



### **1. Título da Prática/Ação:**

Ouvidoria In Foco.

### **2. Período de realização da Prática/Ação:**

Durante o mês de maio de 2023.

### **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 participação da Ouvidoria no evento Mundo SSPDS, por meio do projeto "Ouvidoria In Foco", está alinhada com a gestão das manifestações e atividades da ouvidoria setorial, visando aprimorar o controle social e disseminar nos canais de participação a importância da Ouvidoria. Essa ação tem como objetivo promover a aproximação da população com a Ouvidoria, além de proporcionar um espaço para o intercâmbio de informações entre as Forças de Segurança e os cidadãos, contribuindo para a melhoria da prestação de serviços públicos na área de segurança.

### **4. Descrição da Ação/Prática:**

O projeto "Ouvidoria In Foco" consiste na participação da Ouvidoria da SSPDS em eventos como o Mundo SSPDS, onde é montado um stand ou espaço dedicado à Ouvidoria. Durante o evento, os cidadãos têm a oportunidade de conhecer mais sobre o papel da Ouvidoria, registrar manifestações, tirar dúvidas e fornecer feedback sobre os serviços de segurança pública. Além disso, são promovidas atividades interativas e informativas para engajar o público e destacar a importância da participação cidadã.

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

A realização do projeto envolve a organização prévia do espaço da Ouvidoria no evento, incluindo a montagem de um stand com materiais informativos, formulários de registro de manifestações e equipe capacitada para atender os cidadãos. São realizadas atividades de divulgação prévia do evento, incluindo campanhas de comunicação nas redes sociais e nos canais institucionais da SSPDS, para atrair o público e garantir o sucesso da iniciativa.

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

Com a realização do projeto "Ouvidoria In Foco", alcançamos diversos benefícios, como: maior conscientização da população sobre o papel e os serviços oferecidos pela Ouvidoria da SSPDS; aumento do número de manifestações registradas e da participação cidadã na melhoria da segurança pública; fortalecimento da relação de confiança entre a comunidade e as Forças de Segurança; identificação de demandas e problemas locais que podem ser endereçados pelas autoridades competentes; e, por fim, contribuição para a construção de uma segurança pública mais eficiente e eficaz, atendendo às necessidades e expectativas da sociedade.

#### 7. Evidências da realização da Ação/Prática:

<https://www.sspds.ce.gov.br/2023/05/30/feira-mundo-sspds-aproxima-a-populacao-e-promove-intercambio-das-forcas-de-seguranca/>



### **1. Título da Prática/Ação:**

Rede Colaborativa de Ouvidorias em Segurança.

### **2. Período de realização da Prática/Ação:**

A partir de novembro de 2023.

### **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 encontro intersetorial entre a Ouvidoria da SSPDS e as demais vinculadas (Aesp, Corpo de Bombeiros, Pefoce, Polícia Civil, Polícia Militar e Supesp) é uma iniciativa fundamental para promover a integração e a troca de experiências entre as ouvidorias setoriais. Essa ação visa fortalecer o controle social, aprimorar os canais de participação e contribuir para a melhoria da prestação de serviços públicos na área de segurança, garantindo uma atuação mais eficaz e transparente.

### **4. Descrição da Ação/Prática:**

O encontro intersetorial da Ouvidoria da SSPDS com as vinculadas consiste em uma reunião presencial entre os representantes das ouvidorias de cada órgão para discutir temas relacionados ao funcionamento, desafios e boas práticas no atendimento às manifestações dos cidadãos. Durante a reunião, são abordados assuntos como o fluxo de recebimento e tratamento das manifestações, a padronização de procedimentos, a troca de informações sobre demandas recorrentes e a identificação de oportunidades de melhoria.

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

A realização do encontro intersetorial envolve a definição de uma data e local adequados para a reunião, bem como o convite e confirmação da participação dos representantes das ouvidorias das vinculadas. Além disso, é elaborada uma pauta com os temas a serem discutidos durante o encontro, garantindo que as discussões sejam produtivas e alinhadas aos objetivos estabelecidos.

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

Com a realização do encontro intersetorial, espera-se alcançar diversos benefícios, tais como: fortalecimento da integração entre as ouvidorias setoriais, possibilitando a troca de experiências e o compartilhamento de boas práticas; identificação de oportunidades de aprimoramento dos processos de atendimento e tratamento das manifestações; padronização de procedimentos para garantir maior eficiência e transparência no serviço prestado; e, por fim, melhoria da qualidade e da eficácia da gestão das manifestações, contribuindo para a satisfação do cidadão e para o fortalecimento do controle social na área de segurança pública.

## **7. Evidências da realização da Ação/Prática:**

