

Relatório Anual de Gestão

Ouvidoria

2024

SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

SSPDS



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

EXPEDIENTE

Secretário da Segurança Pública e Defesa Social

Antonio Roberto Cesário de Sá

Secretário Executivo de Inteligência e Defesa Social

Roberto Alzir Dias Chaves

Secretário Executivo de Ações Integradas e Estratégicas

Sérgio Pereira dos Santos

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Adriano de Assis Sales

ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Ouvidor Setorial

Jefferson Renan Gomes Coutinho

Assistente Administrativa

Nathalya de Oliveira Sousa

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS/CE) foi instituída pelo Decreto nº 28.635, de 8 de fevereiro de 2007, com o objetivo de garantir aos cidadãos um canal confiável para o registro de sugestões, elogios, reclamações, denúncias, solicitações de serviços e consultas. Com o compromisso de oferecer canais de comunicação acessíveis e eficientes, a Ouvidoria se estabelece como uma ponte entre a população e a administração pública, promovendo transparência e responsabilidade na gestão dos serviços de segurança pública.

A missão da Ouvidoria da SSPDS/CE é atender às demandas da sociedade de forma ética, imparcial e comprometida, analisando as manifestações recebidas e buscando soluções que promovam a melhoria contínua dos serviços prestados. Este trabalho desempenha um papel essencial no fortalecimento da relação entre o Estado e os cidadãos, permitindo o aprimoramento das políticas públicas por meio da escuta ativa e da mediação de conflitos.

O presente relatório gerencial apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da SSPDS/CE ao longo do ano de 2024, oferecendo uma visão abrangente sobre as manifestações registradas, sua análise quantitativa e qualitativa, e as principais ações adotadas. Além disso, o relatório traz uma comparação com exercícios anteriores, sempre que pertinente, e destaca as conquistas e desafios enfrentados no período.

A Ouvidoria é amparada por um conjunto normativo robusto, com destaque para a Lei Nacional nº 13.460/2017, que regula os direitos dos usuários de serviços públicos e busca garantir maior eficiência no atendimento. No âmbito estadual, o Decreto nº 33.485/2020, juntamente com a Instrução Normativa nº 01/2020 e as Portarias nº 52/2020 e nº 97/2020, reforça os princípios de transparência e eficácia no tratamento das manifestações, consolidando diretrizes claras para a atuação das ouvidorias setoriais.

A principal ferramenta de gestão utilizada pela Ouvidoria da SSPDS/CE é o Portal Ceará Transparente, disponível em <https://ceartransparente.ce.gov.br>. Este sistema informatizado, gerido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), integra todas as ouvidorias setoriais do Poder Executivo Estadual, permitindo maior eficiência e rastreabilidade no tratamento das manifestações. Além do portal, a Ouvidoria também se comunica com os cidadãos por meio de diversos canais, como e-mail, Central de Atendimento Telefônico 155, atendimento presencial, redes sociais (Facebook, Instagram e Twitter), Reclame Aqui, caixa de sugestões e eventos itinerantes promovidos pelo Governo.

Por meio deste documento, reforçamos o compromisso da Ouvidoria da SSPDS/CE em aprimorar os serviços de segurança pública, escutando a população, promovendo melhorias e atuando como ferramenta de gestão e transformação social.

PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE

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

Em atendimento à Orientação 02, que estabelece a rotina de monitoramento e análise qualitativa do Índice de Satisfação, a Ouvidoria da SSPDS adotou medidas para aprimorar os serviços prestados. Essas ações incluem a qualificação da equipe, maior agilidade no tempo de resposta e melhorias na comunicação com os cidadãos.

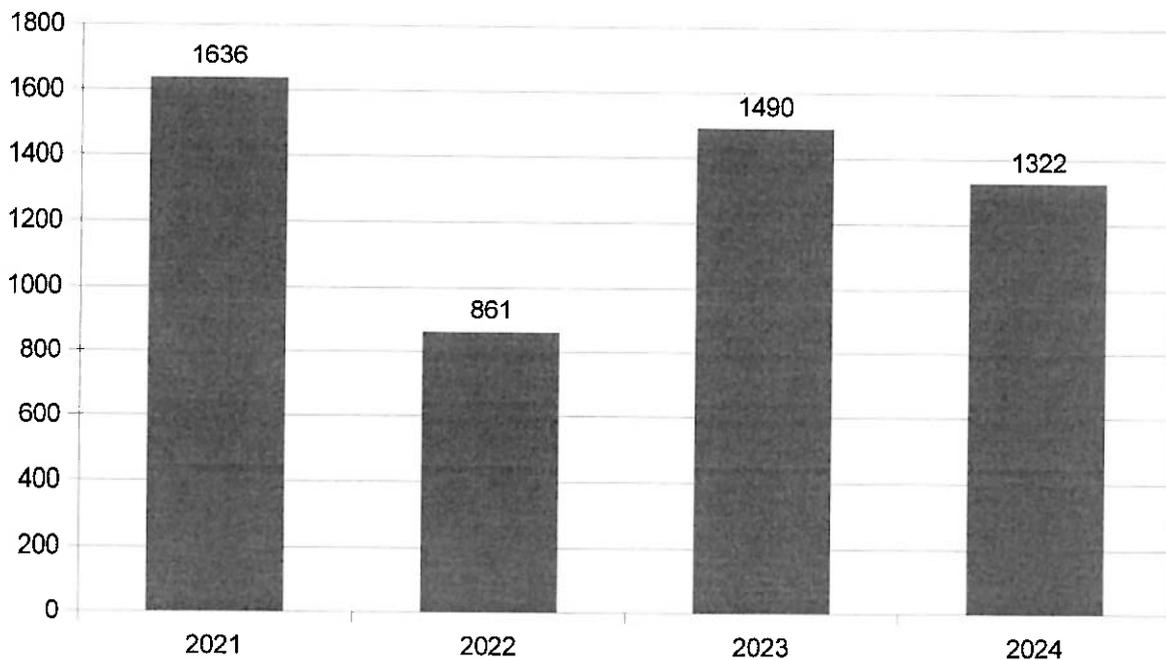
Como resultado, observamos um aumento significativo nos indicadores em 2024, em comparação aos dados anteriores. A satisfação geral com o serviço subiu de 2,74 para 3,42, o tempo de resposta foi avaliado com nota 3,44 (anteriormente 2,92), e a qualidade da resposta passou de 2,49 para 2,94. A média das notas aumentou de 2,88 para 3,39, elevando o Índice de Satisfação de 36% para 52%.

Esses resultados demonstram o impacto positivo das ações implementadas e reafirmam o compromisso da Ouvidoria com a melhoria contínua e a excelência no atendimento ao cidadão.

OUVIDORIA EM NÚMEROS

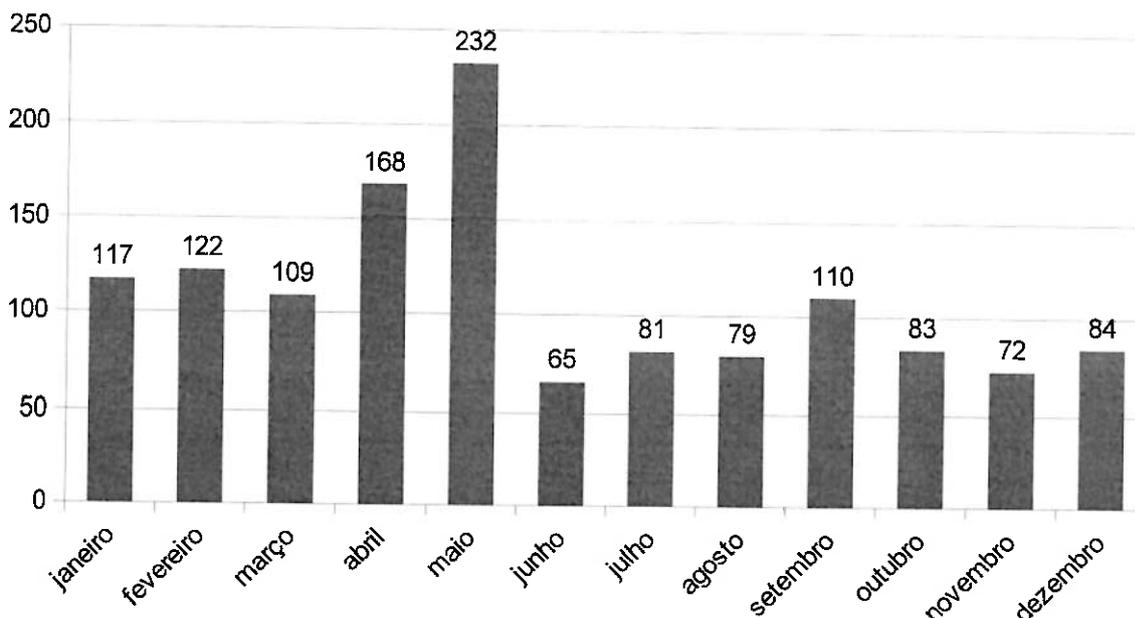
Total de manifestações do Período

As Ouvidorias Setoriais que compõem o Sistema Estadual de Ouvidorias do Ceará são classificadas em quatro categorias, com base no volume de manifestações recebidas anualmente. Historicamente, a Ouvidoria da SSPDS/CE tem sido consistentemente classificada como Tipo IV, exceto no ano de 2022, ao englobar um volume anual superior a 1.000 manifestações.



Em 2024, foram registradas 1.322 manifestações ao longo do ano. Esse número reflete uma redução em relação ao total de 2023, quando 1.490 manifestações foram computadas. Apesar da diminuição, a variação no número de manifestações entre os meses evidencia fatores sazonais e estratégias de engajamento que impactaram diretamente o fluxo de registros.

Ao analisar esses dados, é possível observar um padrão de maior concentração de manifestações no período entre janeiro e maio. Nesse intervalo, foram registradas 748 manifestações, correspondendo a aproximadamente 57% do total anual. Um fator importante nesse cenário foi o alto número de registros com teor semelhante, especialmente solicitações anônimas que demandavam aumento no efetivo policial. Por serem registros anônimos, não foi possível descartar que se tratassem de pessoas diferentes, o que influenciou diretamente na alta quantidade de manifestações nesse período.



Em setembro, o número de manifestações totalizou 110 registros, um aumento que pode ser atribuído à implementação da boa prática "Elogio que Transforma", que visava criar um ambiente de valorização e inspiração entre os servidores da SSPDS. A iniciativa incentivava os próprios servidores, de diferentes funções e setores, a elogiarem uns aos outros, destacando ações positivas e colaborativas. Essa prática não apenas promoveu um ambiente interno mais motivador, mas também contribuiu para fortalecer o espírito de equipe e a valorização do trabalho desempenhado pelos profissionais da Segurança Pública.

Por outro lado, os meses de junho (65 manifestações), agosto (79 manifestações) e novembro (72 manifestações) apresentaram volumes mais baixos, possivelmente refletindo períodos de menor demanda por parte da população. Em contraste, abril (168 manifestações) e maio (232 manifestações) mostraram alta atividade, com um aumento significativo nos registros de demandas relacionadas à segurança comunitária.

Essa análise mensal reforça a importância de estratégias proativas para atender às demandas da população e otimizar os serviços prestados. Além disso, a identificação de picos e variações sazonais fornece dados valiosos para ajustar a comunicação e os recursos da Ouvidoria, garantindo maior eficiência e atendimento às expectativas da sociedade.

Manifestações por meio de entrada

No ano de 2024, os dados mostram que o Portal Ceará Transparente continuou sendo o principal meio de entrada para registros de manifestações, consolidando sua posição como uma ferramenta eficiente e amplamente acessível. O canal, categorizado no relatório como "Internet", foi responsável por 853 manifestações, representando 64,52% do total de registros. A plataforma, com sua interface intuitiva e alcance abrangente, tem se mostrado a escolha preferida dos cidadãos devido à praticidade e facilidade de acesso que oferece.

O telefone 155 destacou-se como o segundo meio de entrada mais utilizado, contabilizando 435 manifestações, o que equivale a 32,90% do total. Esse dado reafirma a importância de manter canais tradicionais de comunicação para atender a cidadãos que preferem contato direto ou possuem limitações no acesso à internet.

Alguns canais, como Facebook, Instagram, Governo Itinerante, Reclame Aqui, Twitter, Caixa de Sugestões, Consumidor.gov.br e Google Ferramentas, não registraram nenhuma manifestação durante o período analisado, indicando que esses meios tiveram menor adesão ou não são amplamente conhecidos pela população para esse propósito.

Meios	2023	2024	Variação
Telefone 155	324	435	34,26%
Internet	1027	853	-16,94%
Presencial	7	7	0%
Telefone Fixo	94	1	-98,94%
E-mail	21	15	-28,57%
Cidadão on-line Chat	9	6	-33,33%
Carta	0	1	∞
Atendimento Virtual	0	2	∞
Ceará App	1	1	0%
Whatsapp	0	1	∞

Os números refletem um leve aumento na utilização do telefone 155 em comparação ao ano anterior (324 manifestações em 2023 para 435 em 2024), reforçando a relevância desse meio como suporte de comunicação. Contudo, a predominância do Portal Ceará Transparente (Internet) como principal meio de entrada representa uma continuidade da tendência observada nos últimos anos, destacando uma mudança no comportamento dos cidadãos em direção ao uso de canais digitais.

Essa preferência crescente pelos meios digitais, em especial o Portal Ceará Transparente, sinaliza a importância de investimentos contínuos na manutenção e melhoria da plataforma, garantindo acessibilidade e usabilidade adequadas para atender à crescente demanda.

Tipos de Manifestações

As manifestações registradas em 2024 são categorizadas em cinco tipologias principais: reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação. Essa classificação reflete os diferentes objetivos e temas abordados pela população ao acessar os canais da Ouvidoria. A distribuição consolidada das manifestações está apresentada abaixo:

Tipos	2023	2024	Variação
Reclamação	1136	916	-19,37%
Solicitação	194	170	-12,37%
Denúncia	64	111	73,44%
Sugestão	46	35	-23,91%
Elogio	50	90	80%

As reclamações permaneceram como a tipologia mais recorrente, totalizando 69,29% das manifestações, reafirmando a Ouvidoria como um canal essencial para os cidadãos expressarem suas manifestações. Em comparação com 2023, os dados de 2024 mostram algumas mudanças relevantes. As reclamações diminuíram de 1136 para 916, indicando uma redução no volume de insatisfações registradas. As solicitações, que representaram 12,86% do total, seguem como o segundo tipo mais registrado, demonstrando que os cidadãos utilizam a Ouvidoria para buscar informações ou auxílio sobre questões específicas relacionadas à segurança pública.

No que diz respeito às denúncias, que somaram 8,40% das manifestações, percebe-se uma maior confiança no serviço da Ouvidoria como espaço seguro e confiável, especialmente em garantir o sigilo das informações prestadas, com um de 64 para 111 manifestações.

Os elogios alcançaram um número significativo, com 6,81% das manifestações, crescendo de 50 para 90 manifestações, evidenciando o reconhecimento da população pelas ações positivas realizadas pelos servidores e pela Secretaria.

Já as sugestões, com 2,65% das manifestações, diminuíram de 46 para 35 manifestações. Embora numérica e proporcionalmente menores, indicam o envolvimento dos cidadãos na busca de soluções e na contribuição com ideias para a melhoria dos serviços públicos.

As sugestões, por sua vez, enquanto as solicitações caíram de 194 para 170. Esses dados apontam para um padrão de maior engajamento com as questões de segurança pública, mas também revelam a necessidade de monitorar as flutuações em determinadas áreas.

Manifestações por Assunto

A seguir, apresentamos a distribuição das manifestações categorizadas por assunto.

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Melhorias na Segurança Pública	523
	Estrutura e funcionamento da CIOPS	281
	Orientação sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	24
Solicitação	Melhorias na segurança pública	84
	Orientação sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	21
	Sites Institucionais	13
Denúncia	Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	38
	Estrutura e funcionamento da CIOPS	13
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	10
Sugestão	Melhorias na Segurança Pública	18
	Concurso Público/Seleção	5
	Sites Institucionais	5
Elogio	Elogio aos serviços prestados pelo Órgão	36
	Elogio ao servidor público/colaborador	52

O panorama das manifestações recebidas pela Ouvidoria da SSPDS ao longo de 2024 revela padrões significativos nas principais demandas da população. O tema mais recorrente continua sendo "Melhorias na Segurança Pública", totalizando 625 manifestações entre reclamações,

solicitações e sugestões. Esse número ainda destaca a segurança pública como o principal tema dos cidadãos. Essa demanda persistente reforça a necessidade de ações contínuas voltadas para a melhoria das condições de segurança e a comunicação mais eficaz sobre os esforços realizados pelos órgãos responsáveis.

O segundo tema mais registrado foi "Estrutura e Funcionamento da CIOPS", com 294 manifestações. Houve um crescimento na quantidade de manifestações relacionadas a esse tema, especialmente no que diz respeito a reclamações e denúncias, o que indica uma maior atenção da população aos serviços de atendimento emergencial e ao funcionamento do 190. Esse dado evidencia a necessidade de aprimorar a transparência e a eficiência desse serviço, garantindo que as expectativas dos cidadãos sejam atendidas de maneira mais clara e eficaz.

Em terceiro lugar, o tema "Orientação sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos" registrou 45 manifestações entre reclamações e solicitações. Os cidadãos recorrem à Ouvidoria para obter informações sobre os serviços prestados pelos órgãos públicos. Isso reforça a importância de manter um canal de comunicação acessível e eficiente para esclarecer dúvidas e orientar a população da melhor forma possível.

Outro ponto relevante no levantamento de 2024 foi o número de denúncias relacionadas à apuração e procedimentos sobre crimes diversos (38 manifestações), evidenciando a confiança dos cidadãos na Ouvidoria como um canal de encaminhamento dessas questões. Além disso, houve 52 registros de elogios ao servidor público/colaborador, indicando o reconhecimento dos cidadãos em relação ao atendimento prestado.

Diante desses dados, é essencial continuar investindo em estratégias que aumentem a resolutividade das manifestações, melhorem a comunicação com a população e ampliem a transparência dos serviços prestados.

Manifestações por Sub-assunto

A análise dos subassuntos possibilita uma compreensão mais detalhada das manifestações recebidas pela Ouvidoria, permitindo um encaminhamento mais preciso das demandas para as áreas responsáveis. Essa categorização padronizada não apenas facilita a resolução eficiente das solicitações, mas também gera dados estatísticos relevantes para embasar decisões estratégicas na gestão da segurança pública.

Na sequência, apresentamos a distribuição das manifestações categorizadas por sub-assunto.

Tabela: Assunto/Sub-Assunto

Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
Melhorias da segurança pública	Efetivo policial	432
	Equipamentos de segurança	47
	Qualificação do servidor/policial	137
Elogio ao servidor público/colaborador	Sem subassunto	52
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Elogio ao desempenho institucional e resultados	19
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	Sem subassunto	49
Estrutura e funcionamento da CIOPS	Não atendimento	234
	Mau atendimento no atendimento	14
	Orientações e procedimentos sobre o serviço	38

O subassunto mais recorrente em 2024 foi "Efetivo Policial", com um total de 432 manifestações, refletindo uma preocupação expressiva da população em relação ao número de agentes disponíveis e sua atuação. Esse volume sugere a necessidade de avaliar aspectos como distribuição do efetivo, estratégias operacionais e percepção da comunidade sobre a presença policial em suas regiões.

Em segundo lugar, "Não Atendimento às Ocorrências", dentro da categoria "Estrutura e Funcionamento da CIOPS", registrou 234 manifestações. Essa demanda pode estar atrelada a fatores como a sobrecarga operacional das viaturas, priorização de ocorrências de maior gravidade e dificuldades na comunicação entre os serviços de atendimento e a população. Embora existam casos em que a viatura realmente não consiga comparecer ao local, registros internos indicam que muitas vezes os policiais estiveram presentes, mas a percepção da população pode divergir, reforçando a importância da transparência na comunicação sobre os atendimentos.

O terceiro subassunto mais mencionado foi "Qualificação do Servidor/Policial", totalizando 137 manifestações. Esse dado destaca a relevância contínua da capacitação e aprimoramento profissional dos agentes de segurança. Demandas relacionadas a treinamento, abordagem e atendimento ao público demonstram que a população valoriza a qualidade do serviço prestado, reforçando a necessidade de programas contínuos de formação e aperfeiçoamento.

Outros subassuntos também merecem atenção, como "Equipamentos de Segurança" (47 manifestações), que sinaliza preocupações com a estrutura e os recursos disponíveis para os agentes, e "Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos" (49 manifestações), evidenciando o papel essencial da Ouvidoria na disseminação de informações claras e acessíveis sobre os serviços oferecidos.

Diante desses dados, torna-se fundamental não apenas aprimorar as operações e processos internos, mas também fortalecer a comunicação com a população, garantindo que as expectativas em relação ao serviço prestado sejam alinhadas à realidade operacional da segurança pública.

Manifestações por Tipos de Serviço

O levantamento das manifestações de 2024 revelou que os serviços mais buscados pela população foram "Atendimento de Emergência", com 319 registros (24,13%), e "Atendimento no Teledenúncia (181)", com 22 manifestações (1,66%). A grande maioria das manifestações (74,21%) foi classificada como "Não se Aplica". Esses números destacam a importância desses serviços para a comunidade, evidenciando que a população depende e recorre constantemente a canais de atendimento eficazes para emergências e denúncias, alinhando-se com as demandas de segurança pública.

Tabela: Tipo de Serviço

Tipos	Total
Atendimento de Emergência	319
Atendimento no Teledenúncia (181)	22

Manifestações por Programa Orçamentário

Em 2024, o Estado do Ceará, em parceria com a SSPDS, continuou a fortalecer a política de Segurança Pública com foco na integração entre o Sistema de Segurança e a Sociedade Civil. O objetivo dessa abordagem é enfrentar a violência e seus impactos, combatendo crimes como roubos, furtos, assaltos, sequestros, torturas e homicídios, por meio de ações preventivas, judiciais e sociais. O programa "Segurança Pública Fortalecida e Integrada à Sociedade" foi o principal foco, recebendo 1320 manifestações, o que representa 99,85% do total de manifestações. Já o programa "Segurança Pública Integrada" registrou 2 manifestações, correspondendo a 0,15% do total. Esses dados evidenciam a alta participação da população nas iniciativas de Segurança Pública, refletindo seu engajamento com a segurança da comunidade e a confiança nos serviços oferecidos.

Tabela: Programas Orçamentários

Programas	Total
Segurança Pública Fortalecida e Integrada à Sociedade	1320
Segurança Pública Integrada	2

Manifestações por Unidades Internas

A análise das manifestações recebidas pelas Unidades Internas da Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS) do Ceará, no ano de 2024, oferece uma visão detalhada sobre o comportamento da população ao buscar suporte ou registrar demandas relacionadas à segurança pública. O levantamento revela quais unidades são mais acionadas pelos cidadãos e como a distribuição das manifestações reflete as prioridades e necessidades da sociedade.

Entre as unidades mais demandadas, destaca-se a Assessoria de Apoio à Gestão Superior, com um total de 822 manifestações, representando impressionantes 62,18% do total. Esse alto número reflete a centralidade desse setor na gestão e na articulação entre os cidadãos e a administração pública, com a população procurando essa unidade para expressar suas preocupações, fazer sugestões ou elogios, além de formalizar suas reclamações. Esse dado ressalta a importância da Assessoria de Apoio como um elo de comunicação vital entre a gestão superior da SSPDS e a sociedade, e indica a necessidade de uma resposta ágil e eficaz para manter a confiança da

população.

A Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança (CIOPS) figura em segundo lugar, com 322 manifestações (representando 23,98%). Esse dado destaca a relevância da CIOPS, que desempenha um papel crucial no gerenciamento de ocorrências e no atendimento à população, especialmente por meio do número 190. A alta demanda reflete a centralidade da CIOPS no cotidiano da segurança pública, uma vez que esta unidade está diretamente envolvida no recebimento e despacho de chamados, impactando diretamente na resposta e no manejo das situações de emergência.

A Ouvidoria, com 85 manifestações (6,43% do total), também desempenha um papel fundamental, servindo como um canal direto entre os cidadãos e a SSPDS. Embora não tenha o volume de manifestações das duas unidades anteriores, o número de registros na Ouvidoria aponta a relevância desse setor na mediação entre os serviços prestados e as expectativas da população. A Ouvidoria é uma instância crucial para garantir a transparência e a eficácia na resposta aos cidadãos, sendo muitas vezes o ponto de contato para aqueles que desejam fazer uma reclamação formal ou buscar esclarecimentos sobre o andamento de suas demandas.

Além disso, outras unidades também receberam manifestações, embora em menor número. A Assessoria de Assistência Biopsicossocial, com 18 manifestações (1,36%), evidencia a demanda por apoio psicossocial dentro do contexto da segurança pública. A Coordenadoria de Gestão de Pessoas, com 15 manifestações (0,76%), reflete a preocupação dos cidadãos com questões relacionadas ao quadro funcional da SSPDS, como condições de trabalho e bem-estar dos servidores. Por fim, a Coordenadoria de Inteligência, com 26 manifestações (1,97%), mostra que a população reconhece a importância das ações de inteligência na prevenção e combate ao crime, buscando informações e orientações relacionadas a essas operações.

Tabela: Unidades Internas

Unidades	Total
Ouvidoria	85
Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança - CIOPS	322
Assessoria de Apoio à Gestão Superior	822
Assessoria de Assistência Biopsicossocial	18
Coordenadoria de Gestão de Pessoas	15
Coordenadoria de Inteligência	26

Manifestações por Município

A análise das manifestações por município, com base nos dados de 2024, permite entender melhor os padrões de demanda em diferentes localidades, proporcionando uma visão mais precisa sobre os centros urbanos que mais necessitam de atenção no âmbito da segurança pública. No entanto, é importante considerar que uma parte significativa das manifestações foi registrada como "Indefinido" (82,75%), o que sugere que muitos cidadãos não indicaram corretamente seu

município ao fazer o registro. Esse dado precisa ser considerado ao interpretar as demandas, pois pode não refletir com total precisão as manifestações oriundas de cada localidade.

Fortaleza, como esperado, é o município com o maior número de manifestações, somando 150 registros (11,35% do total). Essa alta demanda está diretamente relacionada à sua grande população e ao fato de ser a capital do estado, concentrando não apenas a maior parte dos serviços públicos, mas também sendo o foco de diversas questões de segurança pública devido à urbanização e à complexidade de suas áreas. A grande quantidade de manifestações em Fortaleza sugere a necessidade de um acompanhamento mais próximo e uma resposta rápida e eficiente das autoridades, especialmente nas áreas mais populosas.

Em segundo lugar, Caucaia, cidade localizada na Região Metropolitana de Fortaleza, apresentou 8 manifestações (0,61%). Caucaia, com seu crescente desenvolvimento e proximidade com a capital, enfrenta desafios semelhantes aos de Fortaleza, o que justifica a alta procura por serviços de segurança pública.

Cascavel, com 8 manifestações (0,61%), e Juazeiro do Norte, também com 8 manifestações (0,61%), completam a lista das cidades com maior número de registros. Ambas possuem características urbanas distintas, mas enfrentam demandas específicas relacionadas à segurança pública, o que se reflete no número de manifestações recebidas.

Outros municípios que se destacam incluem Aquiraz e Maracanaú, que compartilham a quarta posição, ambos com 7 manifestações (0,53%), o que reflete o aumento de demandas por segurança pública em áreas próximas à capital e com populações em crescimento. Além disso, cidades como Eusébio, com 3 manifestações (0,23%), e Sobral, também com 3 manifestações, mostram que há uma diversidade de solicitações em diferentes regiões do estado, cada uma com suas particularidades em relação à segurança.

A alta quantidade de manifestações com o campo de município indefinido (82,75%) também é um indicativo de que há uma área considerável de registros que necessitam de maior clareza na identificação, o que pode comprometer a análise de demandas por município. A falta dessa informação dificulta uma abordagem mais assertiva e direcionada às áreas mais críticas.

Municípios	2023	2024
Fortaleza	1068	150
Caucaia	30	8
Juazeiro do Norte	10	8
Maracanaú	11	7
Aracati	6	8

INDICADORES DA OUVIDORIA

Resolubilidade das Manifestações

Na análise da resolubilidade das manifestações de 2024, destacamos o excelente desempenho da Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social do Ceará (SSPDS/CE), que atingiu um índice notável de 99,7% de resolubilidade. Este resultado não só supera a meta estipulada, como também reafirma o comprometimento da SSPDS/CE com a melhoria contínua de seus processos e serviços oferecidos à população.

A evolução positiva de 2024 demonstra o aprimoramento das estratégias e métodos de gestão adotados pela SSPDS. A resolução eficiente das manifestações reflete diretamente no fortalecimento da credibilidade e confiança da sociedade nas ações realizadas pela Secretaria.

A resolubilidade de 99,7% é um marco importante, pois indica que quase todas as manifestações recebidas foram tratadas de maneira satisfatória, com a devida resposta ou solução, atendendo de forma eficaz as demandas da população. Isso também destaca o compromisso da SSPDS/CE em fortalecer o diálogo com os cidadãos e garantir que suas preocupações, sugestões e reclamações sejam devidamente atendidas, resultando em ações concretas e eficientes.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2023	Quantidade de Manifestações em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	1486 (99,19%)	1318 (99,70%)
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	4 (0,30%)
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	4	0

Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0 (0,00%)
Total	1490	1322 (100%)

Esse índice de resolubilidade positivo também serve como uma base sólida para o planejamento de futuras ações, visto que a SSPDS pode identificar as áreas de maior demanda e continuar a alavancar os processos que contribuem para esse sucesso, sempre buscando a qualidade no atendimento e a transparência nas soluções propostas.

Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Uma ação significativa que implementamos para melhorar a resolubilidade das manifestações foi a realização de reuniões com a gestão, com o objetivo de definir claramente as pessoas responsáveis por cada setor no processo de tratamento das manifestações. A partir dessa ação, conseguimos estabelecer um sistema mais ágil e eficiente de respostas, criando um fluxo de comunicação direto e organizado entre os setores e a Ouvidoria.

Ao definir as responsabilidades por setor, cada equipe passou a ter um ponto de contato claro para encaminhamento das demandas, o que acelerou a resolução de casos e fortaleceu o laço entre os setores envolvidos. Esse sistema de respostas rápidas tem permitido um atendimento mais eficaz, com menos retrabalho e maior assertividade na solução dos problemas apresentados pelos cidadãos.

A Ouvidoria tem investido em capacitações contínuas e especializadas para toda a equipe de atendimento. Realizamos treinamentos regulares sobre a legislação vigente, técnicas de acolhimento e resolução de conflitos, e aspectos específicos do funcionamento da Ouvidoria. Isso tem se mostrado essencial para garantir que os atendentes estejam preparados para lidar com uma diversidade de manifestações, desde críticas até sugestões ou elogios, de maneira respeitosa e eficiente.

Esses treinamentos focam não apenas na parte técnica de resposta, mas também em aspectos de empatia e acolhimento, que são fundamentais para que o cidadão se sinta ouvido e satisfeito com o tratamento de sua manifestação. Com esse aperfeiçoamento contínuo, conseguimos melhorar a qualidade no atendimento e, conseqüentemente, aumentar a resolubilidade das manifestações.

Tempo Médio de Resposta

O tempo médio de resposta da Ouvidoria da SSPDS/CE, em 2024, foi de 6,7 dias, demonstrando uma pequena, porém significativa, melhoria em relação ao ano anterior, quando o tempo médio foi de 7 dias. Esse desempenho destaca a eficiência e celeridade do processo de atendimento e resolução das manifestações recebidas, permanecendo consideravelmente abaixo do prazo estabelecido.

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2023	7
Tempo Médio de Resposta 2024	6,7

O desempenho da Ouvidoria está atribuído a uma série de medidas estratégicas implementadas ao longo dos últimos anos, com destaque para as reuniões periódicas de alinhamento dos procedimentos internos, que promovem constante atualização e aprimoramento das práticas de atendimento. Além disso, o investimento contínuo na capacitação da equipe, por meio de cursos e workshops, tem sido fundamental para aprimorar a expertise dos atendentes e garantir respostas ágeis e eficazes.

Essas iniciativas têm contribuído para o fortalecimento da Ouvidoria, consolidando-a como um canal direto, rápido e eficaz entre a população e a Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social, demonstrando o compromisso da SSPDS/CE com a qualidade no atendimento e a transparência na gestão das manifestações da sociedade.

Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a finalização de cada manifestação, é disponibilizada, por meio da Plataforma Ceará Transparente, uma pesquisa de satisfação para que o cidadão possa respondê-la de forma voluntária. Esse instrumento desempenha um papel crucial no monitoramento e na avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria, permitindo uma análise contínua do atendimento

oferecido.

Os participantes têm a oportunidade de avaliar o serviço atribuindo uma nota em uma escala de 1 a 5, sendo 1 equivalente a "muito insatisfeito" e 5 a "muito satisfeito". No último período avaliado, a pesquisa contou com a participação de 79 cidadão.

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,42
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,44
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,76
D. Com a qualidade da resposta apresentada	2,94
Média	3,39
Índice de Satisfação:	52%

Ações para melhoria do índice de satisfação

A Ouvidoria da SSPDS tem adotado uma série de medidas para reduzir o percentual de manifestações em atraso e aprimorar a resolubilidade das demandas recebidas, garantindo maior eficiência no atendimento ao cidadão e fortalecendo a credibilidade do instituto ouvidoria. Dentre as principais ações implementadas, destacamos:

Monitoramento contínuo dos prazos – Acompanhamento sistemático das manifestações registradas, com alertas internos para evitar atrasos e garantir respostas dentro do prazo estabelecido pela legislação vigente.

Aprimoramento da comunicação interna – Contato direto e contínuo com as Áreas Técnicas e unidades responsáveis para agilizar o fornecimento de informações e retornos mais precisos às demandas dos cidadãos.

Integração entre os órgãos vinculados – Compartilhamento de manifestações intersetoriais com outras ouvidorias e órgãos competentes, sempre que aplicável, visando uma resolução mais efetiva e célere.

Qualificação das respostas – Revisão criteriosa das respostas antes do envio ao cidadão, garantindo que as informações sejam claras, completas e resolutivas, reduzindo a necessidade de reiteraões.

Capacitação contínua da equipe – Treinamentos e orientações periódicas para aprimorar o atendimento, a triagem das demandas e a articulação com os demais setores.

Elaboração de materiais orientativos – Desenvolvimento de guias e fluxogramas para os servidores

e para os cidadãos, esclarecendo os procedimentos da Ouvidoria e das instituições vinculadas, otimizando a resolução das demandas.

Em 2024, apesar dos avanços na qualidade do atendimento, dois pontos ainda precisam ser aprimorados para elevar o índice de satisfação dos cidadãos:

1. **Chamado ao 190 não atendido devido ao alto volume de demandas** – Embora tenha havido uma melhora na capacidade de resposta, ainda há registros de insatisfação relacionados a chamados ao 190 que não foram atendidos devido à sobrecarga do sistema.
2. **Desalinhamento na percepção do atendimento policial** – Persistem casos em que cidadãos acreditam que a viatura não compareceu ao local da ocorrência, mesmo quando os registros do computador de bordo policial confirmam o contrário. Essa divergência na percepção do atendimento reforça a necessidade de aprimorar a comunicação e oferecer esclarecimentos mais transparentes sobre os procedimentos adotados.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas 2023	74
Total de pesquisas respondidas 2024	79

Observando a evolução no número de avaliações de satisfação, que passou de 74 em 2023 para 79 em 2024, torna-se essencial adotar estratégias para ampliar a participação na pesquisa. A implementação de campanhas de conscientização, incentivos e aprimoramentos na comunicação sobre a importância do feedback pode ser determinante para aumentar a adesão e obter uma avaliação mais representativa da percepção dos cidadãos.

Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

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

3,24

Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,38
Expectativa	4,32%

A comparação entre a expectativa inicial do cidadão e sua avaliação após a manifestação permite compreender melhor a percepção do serviço prestado pela Ouvidoria. Antes de registrar a manifestação, os cidadãos atribuíam uma nota média de 3,24 à qualidade do serviço esperado. Após a interação com a Ouvidoria, essa avaliação subiu para 3,38, representando um aumento de 4,32%.

Esse crescimento indica uma leve melhora na percepção do atendimento, sugerindo que, em alguns casos, a experiência superou as expectativas iniciais. Ainda assim, é fundamental manter esforços contínuos para aprimorar a comunicação e a transparência, garantindo que as informações prestadas sejam claras e objetivas, reduzindo possíveis frustrações e aumentando a confiança no serviço.

Vale destacar que a avaliação do cidadão pode ser influenciada por fatores externos, como experiências anteriores e expectativas individuais, que nem sempre refletem exclusivamente a atuação da Ouvidoria. Compreender essas nuances permite ajustar estratégias para fortalecer a credibilidade e a eficácia do atendimento, promovendo uma avaliação mais justa e alinhada à qualidade do serviço prestado.

Motivos das Manifestações, Análise dos Pontos Recorrentes

A análise das manifestações destaca áreas importantes em que os cidadãos demonstram um grande interesse e envolvimento, refletindo uma busca contínua por melhorias nos serviços públicos. O tema mais recorrente foi a segurança pública, com muitas manifestações que indicam uma preocupação com a presença e a eficiência do policiamento. Esse volume de demandas pode ser visto como uma oportunidade para reforçar o compromisso da Ouvidoria em atender às expectativas da população, além de evidenciar o desejo da comunidade por um ambiente mais seguro e protegido.

Outro ponto que se destacou foi o funcionamento da CIOPS, especialmente no que se refere ao atendimento via 190. Essa preocupação sinaliza um interesse genuíno por parte dos cidadãos em compreender melhor os processos envolvidos e como eles podem ser aprimorados. A elevada quantidade de manifestações sobre esse tema aponta para uma oportunidade de melhorar a comunicação e garantir maior transparência nos procedimentos.

Além disso, as orientações sobre os serviços dos órgãos públicos também foram frequentemente mencionadas. Isso revela um desejo da população de obter mais informações claras e precisas sobre como acessar e utilizar os serviços públicos, o que representa uma excelente oportunidade para aprimorar o acesso e a transparência nas informações oferecidas.

Nas denúncias e sugestões, a busca por maior clareza e a observação da conduta dos servidores públicos reforçam o comprometimento dos cidadãos com a melhoria contínua do serviço prestado, além de refletirem uma preocupação com a ética e o bom funcionamento dos serviços. As sugestões e elogios também são um reflexo positivo do reconhecimento pela Ouvidoria e pelos servidores, destacando o trabalho bem feito e a importância de manter esses canais abertos para uma interação cada vez mais eficaz.

Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Após a análise detalhada das manifestações mais recorrentes, que abordaram principalmente melhorias na segurança pública, funcionamento da CIOPS e orientações sobre os serviços dos órgãos públicos, diversas ações e medidas foram adotadas para mitigar as preocupações apresentadas pelos cidadãos e buscar a solução das demandas identificadas.

1. Melhoria na segurança pública: diante do volume expressivo de manifestações relacionadas à segurança pública, especialmente sobre o efetivo policial, foi realizada uma análise interna sobre o quadro de pessoal e os recursos disponíveis. Como ação imediata, foram discutidas propostas para otimizar a alocação de efetivo policial, garantindo maior presença nas áreas de maior demanda. Além disso, a comunicação com a comunidade foi reforçada, com o objetivo de transmitir uma percepção de maior segurança e aumentar a transparência das ações realizadas. Uma sugestão importante que foi considerada foi a implementação de campanhas de conscientização sobre a importância do envolvimento comunitário no fortalecimento da segurança, além da melhoria na comunicação entre a Ouvidoria e as demais áreas envolvidas.

2. Funcionalidade da CIOPS e atendimento 190: sobre as manifestações relacionadas ao funcionamento da CIOPS, foi proposta uma revisão nos procedimentos de atendimento e uma análise mais detalhada sobre o tempo de resposta aos chamados, principalmente no contexto de sobrecarga de demandas. Como providência, a Ouvidoria sugeriu uma melhor capacitação dos operadores, além de melhorias no monitoramento das chamadas e nos relatórios de atendimento. A transparência foi destacada como um ponto essencial para fortalecer a confiança da população, sendo recomendada a divulgação mais clara sobre os procedimentos realizados e os recursos disponíveis para garantir maior eficiência.

3. Orientações sobre os serviços públicos: quanto às manifestações sobre a orientação sobre serviços públicos, foi recomendado um aumento na oferta de informações acessíveis e claras aos cidadãos, principalmente por meio dos canais de comunicação da Ouvidoria. A criação de um guia informativo mais detalhado, que explicita como acessar os serviços de maneira eficiente, foi sugerida como uma ação positiva para sanar dúvidas recorrentes. Além disso, a Ouvidoria iniciou a implementação de uma campanha de conscientização para informar melhor a população sobre os serviços oferecidos, visando reduzir a quantidade de solicitações repetitivas e aumentar a satisfação geral.

4. Ações de prevenção de reincidência: a partir da apuração das manifestações, foi sugerido à gestão a criação de protocolos claros e padronizados para garantir uma resposta mais eficiente às solicitações e uma comunicação mais transparente com os cidadãos. Foi enfatizada a importância da capacitação contínua dos servidores que lidam com o atendimento e a ouvidoria, garantindo uma compreensão mais clara das expectativas da população. Também foi sugerida a utilização de tecnologias para monitorar as respostas e melhorar o acompanhamento das demandas, com o objetivo de evitar a reincidência de problemas semelhantes e otimizar a resolução das questões apresentadas.

Benefícios Alcançados pela Ouvidoria

A Ouvidoria Setorial, em colaboração estreita com as áreas internas e gestão superior, tem contribuído de maneira significativa para a melhoria contínua dos processos e serviços oferecidos pela Secretaria. A partir da gestão eficiente das manifestações recebidas, foram alcançados benefícios tanto de natureza não-financeira quanto de caráter estrutural, com destaque para a transparência, a ética pública, e a confiança da população nas ações do órgão.

1. Benefícios Não-Financeiros:

- **Fortalecimento da governança e da transparência:** a Ouvidoria tem participado ativamente de comitês e conselhos estratégicos, como o Comitê Setorial de Proteção de Dados Pessoais, o Comitê Estadual de Proteção de Dados Pessoais, o Conselho Estadual de Defesa dos Direitos Humanos, o Comitê Setorial de Acesso à Informação, e a Comissão Setorial de Ética Pública. A presença da Ouvidoria nesses espaços tem impulsionado a adoção de boas práticas de governança, contribuindo para uma gestão mais transparente e acessível à população.
- **Aprimoramento dos processos internos e normativos:** a gestão das manifestações permitiu uma simplificação e desburocratização administrativa, identificando gargalos e promovendo ajustes em normas e procedimentos. Isso resulta em uma maior agilidade na resposta aos cidadãos e na solução das demandas apresentadas.
- **Incremento da credibilidade institucional:** a Ouvidoria tem se consolidado como um canal eficiente e confiável de comunicação entre a população e o órgão, o que tem incrementado a credibilidade institucional da SSPDS. A interação contínua com a comunidade fortalece o vínculo de confiança entre os cidadãos e a segurança pública, reforçando a imagem do órgão como responsável e acessível.
- **Ações de melhoria no atendimento ao público:** um exemplo claro dessa melhoria foi a realização da pesquisa de satisfação no evento Mundo SSPDS, que não apenas possibilitou a aproximação entre a juventude e os profissionais da segurança, mas também forneceu insights valiosos para o aprimoramento do atendimento e da atuação da Ouvidoria. A iniciativa evidenciou o impacto positivo da interação direta com o público, permitindo ajustes nas estratégias de comunicação e no atendimento das demandas.

2. Benefícios Concretos através das manifestações:

- **Ação corretiva em resposta a denúncias:** através das denúncias recebidas pela Ouvidoria, foi possível identificar e apurar falhas e comportamentos inadequados em determinados processos, o que levou à revisão de procedimentos e à adoção de medidas corretivas para melhorar a qualidade dos serviços prestados e garantir a integridade da gestão pública.
- **Apoio à segurança pública e políticas de proteção de dados:** a Ouvidoria também tem contribuído para a segurança da informação e o acesso a dados, estando presente no Comitê Gestor da Política de Segurança da Informação. Essa participação assegura que as

políticas de segurança da informação estejam alinhadas às melhores práticas, protegendo dados sensíveis e promovendo a transparência nas ações do órgão.

Sugestões de Melhoria

Em conformidade com a Lei Nacional nº 13.460/2017 e o Decreto Estadual nº 33.485/2020, seguem sugestões para aprimorar as ações governamentais e políticas públicas, ratificando iniciativas bem-sucedidas implementadas em 2023 e identificando novas oportunidades de melhoria com base na análise das manifestações registradas na Ouvidoria:

- **Fortalecimento da Rede de Responsáveis por Respostas:** Consolidar e expandir a iniciativa implementada em 2023, na qual foram definidos pontos focais em cada setor para otimizar o fluxo de respostas às manifestações. Essa ação reduziu o tempo médio de resposta e aumentou a resolubilidade, sendo recomendada sua manutenção e aprimoramento contínuo.
- **Aprimoramento do Sistema Integrado:** A partir das reuniões com a gestão realizadas no último período, consolidar um modelo de integração mais eficiente entre a Ouvidoria e os órgãos vinculados, garantindo maior celeridade e precisão na tramitação das demandas. A recomendação é que sejam realizadas capacitações periódicas com os responsáveis pelos setores, garantindo alinhamento e continuidade da melhoria.
- **Revisão e Simplificação do Relatório Anual:** Manter a recomendação de retirada das seções "Motivos das Manifestações" e "Análise dos Pontos Recorrentes", já que essas informações são apresentadas em outras partes do relatório, tornando a leitura mais objetiva e acessível.
- **Otimização da Triagem de Demandas Repetitivas:** Reforçar a recomendação para que a Controladoria Geral do Estado (CGE) implemente um mecanismo que identifique manifestações repetidas de um mesmo IP na plataforma Ceará Transparente. Essa medida ajudará a reduzir duplicidades e permitirá um direcionamento mais eficiente dos recursos da Ouvidoria.
- **Melhoria na Avaliação da Resposta:** Implementação de um campo detalhado na pesquisa de satisfação, permitindo que o cidadão justifique sua insatisfação ou apresente elementos adicionais que sustentem sua reclamação. Além disso, recomenda-se que a CGE avalie essas informações para embasar possíveis revisões ou reencaminhamentos das manifestações.

Essas sugestões buscam reforçar a eficiência, a transparência e a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, garantindo um serviço cada vez mais ágil e responsivo às necessidades da população.

Ações de Qualificação do Ouvidor

Título da Capacitação ou Evento	Organização Local	Período	Carga Horária
Certificação em Ouvidoria 2022	CGE	2020	108h/a
Gestão em Ouvidoria	Escola Virtual.Gov (EV.G)	2020	20h/a
Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	Escola Virtual.Gov (EV.G)	2020	20h/a
Introdução à Gestão de Processos	Escola Virtual.Gov (EV.G)	2020	20h/a
Defesa do Usuário e Simplificação	Escola Virtual.Gov (EV.G)	2020	20h/a
Controle Social	Escola Virtual.Gov (EV.G)	2020	20h/a
Acesso à Informação	Escola Virtual.Gov (EV.G)	2020	20h/a
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	Escola Virtual.Gov (EV.G)	2020	20h/a
Ética e Serviço Público	Escola Virtual.Gov (EV.G)	2020	20h/a

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise detalhada das manifestações recebidas ao longo deste ano, juntamente com as ações implementadas pela Ouvidoria Setorial, permite concluir que, embora desafios tenham sido encontrados, as oportunidades de melhoria são significativas e podem contribuir substancialmente para o aprimoramento da gestão institucional e dos serviços prestados pela SSPDS.

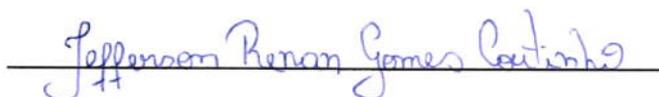
Em primeiro lugar, as manifestações identificaram áreas prioritárias, como a gestão do efetivo policial, o atendimento às ocorrências e a necessidade de melhoria na comunicação sobre os serviços prestados. A Ouvidoria, com sua atuação proativa, tem trabalhado com as áreas internas para desenvolver soluções que abordem essas questões, sendo essencial a continuidade da implementação das ações sugeridas, como a ampliação de recursos e o treinamento contínuo de servidores, além da análise crítica dos processos que impactam diretamente a atuação policial.

Por outro lado, é importante ressaltar que, apesar de algumas dificuldades operacionais, como a sobrecarga no atendimento e a limitação de recursos, a Ouvidoria tem se mostrado eficaz na gestão das manifestações e na promoção de mudanças, seja por meio de orientações ou pela implementação de melhorias nos processos internos. A participação ativa da Ouvidoria nos diversos comitês e conselhos estratégicos tem sido fundamental para reforçar a transparência e a ética pública, além de promover uma maior aproximação entre a gestão e a comunidade.

As sugestões propostas neste relatório, incluindo a continuidade do trabalho de integração entre as áreas internas, a melhoria no acompanhamento das ocorrências e o aprimoramento da comunicação com a população, são essenciais para garantir que os serviços prestados pela SSPDS atendam de maneira eficaz às necessidades da sociedade, ao mesmo tempo em que respeitam os princípios de eficiência, transparência e responsabilidade.

Em consonância com o Sistema Estadual de Ouvidoria, é necessário que a gestão das manifestações seja constantemente aprimorada, e que as recomendações da Ouvidoria sejam executadas de maneira ágil e eficaz, para garantir que as ações não se restrinjam ao diagnóstico de problemas, mas resultem em soluções concretas que beneficiem a população e fortaleçam a credibilidade institucional.

Portanto, é fundamental o comprometimento contínuo das áreas responsáveis, o acompanhamento das implementações sugeridas e a priorização de uma gestão orientada à melhoria constante. O trabalho da Ouvidoria, embora já apresente resultados positivos, deve ser cada vez mais integrado aos processos decisórios da SSPDS, com foco na eficiência, transparência e compromisso com o cidadão.



Ouvidor da SSPDS/CE

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Tomei conhecimento do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria de 2024 da SSPDS, documento que não apenas cumpre as diretrizes estabelecidas pela Lei nº 13.460/2017 e pelo Decreto nº 33.485/2020, mas também apresenta uma análise criteriosa das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria ao longo do período avaliado. Reconheço a relevância desse relatório como um instrumento essencial para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados pela Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social.

Mais do que atender a exigências normativas, reafirmamos nosso compromisso em utilizar as sugestões e apontamentos da Ouvidoria como base para a implementação de melhorias nos processos internos. Nosso objetivo é fortalecer a transparência, a eficiência e a qualidade do atendimento ao cidadão, garantindo uma gestão cada vez mais responsiva às demandas da sociedade cearense.

Além disso, reforço o compromisso da gestão em assegurar a ampla divulgação deste relatório, incluindo sua publicação no sítio institucional da SSPDS, garantindo o acesso à informação e a transparência no acompanhamento das ações desenvolvidas.

Agradeço à Ouvidoria pelo trabalho técnico e dedicado na escuta qualificada das manifestações da sociedade. Seguiremos atuando de forma colaborativa para fortalecer a confiança dos cidadãos nos serviços de segurança pública e aprimorar continuamente nossa atuação.



Secretário Executivo da SSPDS/CE