

**SUPERINTENDÊNCIA DE PESQUISA
E ESTRATÉGIA DE SEGURANÇA
PÚBLICA - SUPESP**

**RELATÓRIO DE
GESTÃO DE
OUVIDORIA
ANO 2021**

Período: 01/01/2021 a 31/12/2021

EXPEDIENTE

DIREÇÃO SUPERIOR

SUPERINTENDENTE
José Helano Matos Nogueira

DIRETORIA DE ESTRATÉGIA DE SEGURANÇA PÚBLICA (DIESP)
Anderson Duarte Barboza

**DIRETORIA DE PESQUISA E AVALIAÇÃO DE POLÍTICAS DE SEGURANÇA PÚBLICA
(DIPAS)**
Manuela Chaves Loureiro Cândido

GERÊNCIA DE ESTATÍSTICA E GEOPROCESSAMENTO (GESP)
Franklin de Sousa Torres

GERÊNCIA ADMINISTRATIVA-FINANCEIRA (GEFIN)
Sheiliane Sales Luz

**OUVIDORIA SETORIAL DA SUPERINTENDÊNCIA DE PESQUISA E ESTRATÉGIA DE
SEGURANÇA PÚBLICA**

OUVIDOR SETORIAL
Ricardo Rodrigues Catanho de Sena

OUVIDOR SETORIAL SUBSTITUTO
Sheiliane Sales Luz

1 - INTRODUÇÃO

As ouvidorias são importantes canais, pelos quais o cidadão tem a oportunidade de exercer grande parte dos seus direitos, com ênfase, neste caso, no que tange à contribuição junto ao aprimoramento dos serviços disponibilizados pelos órgãos públicos, muito embora tal sistemática também seja largamente utilizada no universo das entidades privadas, no Brasil e no Mundo.

Destarte, a supra mencionada sistemática das Ouvidorias, posta-se como uma importante ferramenta de conhecimento junto aos gestores institucionais, haja vista que estes podem obter um tipo de “*feedback*”, quanto aos destinatários dos serviços e produtos fornecidos pelas respectivas instituições estatais, ao conhecer as informações recebidas dos cidadãos em geral, na condição de usuários da rede de ouvidorias, sejam as reclamações, solicitações, sugestões ou elogios, viabilizando-se conhecer e entender diferentes necessidades daqueles que são o público alvo das ações governamentais, bem como oportuniza-se a obter sugestões de melhorias e/ou confirmações de êxito, como parte da construção de possíveis políticas públicas concernentes.

Desta feita, infere-se que a Ouvidoria tem papel de grande relevância social, seja atuando como elo entre os serviços disponibilizados pelo Estado e a coletividade, seja como mecanismo de aprimoramento institucional e de fortalecimento da cidadania, dentre outros pontos afins.

Neste diapasão, tem-se a Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública do Estado do Ceará (Supesp) como uma das vinculadas da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS), sendo uma entidade de segurança pública criada através da Lei nº 16.562, de 22 de maio de 2018, bem como regulamentada pelo respectivo Decreto nº 32.796, de 30 de agosto de 2018, trazendo a macro missão normativa de realizar pesquisas, estudos, projetos estratégicos e análise criminal para o fortalecimento da formulação das políticas de segurança pública e, portanto, com um trabalho fortemente correlacionado ao interesse público e à cidadania.

Ressalte-se que a Supesp é uma jovem entidade estatal, com plena equiparação às demais vinculadas do âmbito da Segurança Pública cearense, quais sejam, a Polícia Militar do Ceará (PMCE), a Polícia Civil (PCCE), o Corpo de Bombeiros Militar do Ceará (CBMCE), a Academia Estadual de Segurança Pública (AESP) e a Perícia Forense (PEFOCE), externando-se, por oportuno, que a Ouvidoria da Supesp iniciou seu trabalho efetivo no decorrer do ano de 2020.

Pautando-se pelo acima posto, constata-se o fato que a Supesp é um órgão recente na estrutura governamental estadual, por conseguinte, ainda pouco conhecida dos públicos internos (entidades e servidores públicos em geral) e dos públicos externos (membros da sociedade como um todo) o que leva a uma tendência de inicial escassez de manifestações dirigidas aos trabalhos de Ouvidoria e, desta forma, para modificar esta realidade, tem sido feito um crescente trabalho de divulgação institucional, por meio, entre outros, do também recentemente criado, setor de Comunicação Social da Supesp, promovendo assim, o conhecimento sobre a existência da citada entidade de segurança pública.

Em vista disso, o cidadão pode entrar em contato e enviar sua demanda à ouvidoria da Supesp através dos seguintes canais: sítio eletrônico da Supesp (<https://www.supesp.ce.gov.br/>); rede social da Supesp no Instagram (@supesp.ce); Portal Ceará Transparente (<https://cearatransparente.ce.gov.br/portal-da-transparencia/ouvidoria?locale=pt-BR>); Atendimento telefônico (155); Instagram (@instagram.com/cgeceara); Twitter (@cgeceara); Facebook (@cgeceara); E-mail CGE (ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br); Aplicativo Ceará App (<https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.ce.cearaapp>), e ainda de forma presencial ou por correspondência dirigida à Avenida Bezerra De Menezes, 581 - São Gerardo, Fortaleza, Ceará. CEP: 60.325-003, e ainda por telefone: (85) 3194-748.

Cumprido destacar que a Supesp se esmera em se alinhar ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará, instituído pela Lei nº. 13.875/2007 e alterações, regulamentada pelo Decreto nº. 33.485/2020, Portaria/CGE nº. 052/2020 (Estabelece procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria), Instrução Normativa nº. 01/2020 (Estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor Setorial), Lei Nacional nº. 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) e Portaria/CGE nº. 97/2020 (Disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das Ouvidorias setoriais do poder executivo estadual). Todos esses normativos foram instituídos com a finalidade de assegurar o direito do cidadão à prestação de serviços de qualidade e à ampliação do espaço de participação social.

Em suma, o presente Relatório tem por escopo principal, abordar e esclarecer a realidade produtora, do ponto de vista quantitativo e qualitativo, atinente às demandas da Ouvidoria da Supesp, no decorrer do exercício de 2021.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

De plano, faz-se pertinente esclarecer que as análises atinentes aos dados oriundos dos relatórios, possuem, majoritariamente, um perfil qualitativo e quantitativo, com fito didático e eficiente junto ao cidadão/usuário dos serviços da Supesp, bem como no que diz respeito aos concernentes gestores, visando a obtenção do necessário conhecimento e correspondente aprimoramento contínuo, seja por meio das reclamações e denúncias, seja por meio de elogios e/ou sugestões, dentre outras manifestações.

Quaisquer que sejam as gestões, no âmbito privado e/ou público, o seu respectivo aprimoramento passa, entre outros caminhos, pelo efetivo uso de mecanismos de monitoramento e avaliação, além de adequada reflexão do que já ocorreu e/ou foi analisado e registrado.

Este procedimento conduz à tomada de medidas proativas e/ou corretivas, consoante cada caso concreto, numa tendência de mitigação de problemas afins, incluindo-se, dentre estes, situações de retrabalho, de danos institucionais, causados por quaisquer níveis da corporação, ou mesmo indevidas situações evitáveis.

Desta feita, a Ouvidoria da Supesp, entre outros subsídios, pauta-se também pelo Relatório de Gestão da Ouvidoria referente ao ano de 2020, num importante aporte para a busca pelo desenvolvimento institucional, de maneira a envidar os possíveis esforços no que tange ao atendimento integral ou parcial, junto às concernentes recomendações, as quais visam o maior e melhor trabalho exercido pela Ouvidoria setorial da Supesp.

Por conseguinte, logo a seguir são explanados as orientações/recomendações e coadunadas providências relativas ao Relatório de Gestão da Ouvidoria, atinente ao ano de 2020, de maneira sintética e explicativa:

2.1 Orientações

2.1.1 Orientações para todas os órgãos:

- ✓ Orientação 01 - Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outros), em conformidade com o § 1º do Art. 22 do Decreto Estadual nº 33.485/2020;

Providências: A Supesp criou um macro Guia Procedimental de Fluxo de Informações para uso, tanto no âmbito dos trabalhos de Ouvidoria quanto no que tange às demandas do SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), com apresentação e participação dos gestores da Supesp e da própria SSPDS (Anexo I).

- ✓ Orientação 02 - Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual.

Providências: Em planejamento

- ✓ Orientação 03 – Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidade, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias, observando o previsto no Decreto Estadual nº 33.485/2020 e na IN CGE nº 1/2020.

Providências: Providenciado, conforme Anexo II.

- ✓ Orientação 04 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo, para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria.

Providências: Em execução.

2.1.2 Orientações para a Ouvidoria Setorial da Supesp

- ✓ Orientação 08 – Realizar estudo e articulação para integração das ferramentas informatizadas de utilização interna com a plataforma Ceará Transparente.

Providências: Em planejamento, em conjunto com o setor de TI.

2.2 Recomendações

Não houve recomendações no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2020 para a Supesp.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Em continuidade ao Relatório em tela, logo a seguir são dispostos os pertinentes dados atinentes ao ano de 2021, no que tange ao Atendimento Setorial de Ouvidoria da Supesp, por um prisma qualitativo e também quantitativo.

Cumpre mencionar que os supracitados dados são extraídos da Plataforma Ceará Transparente, o qual corrobora na construção dos respectivos gráficos, planilhas e outras projeções afins, com conteúdos comparativos de ciclos temporais passados, podendo abranger situações de ordem anual e/ou mensal, numa disponibilidade relatorial calcado na estrutura de Meio de Entrada, Tipo de Manifestação, Assunto e Subassunto, Tipificação/Assunto, Tipos de serviços, Programas Orçamentários, Manifestação por unidade, Municípios, Resolubilidade, Tempo médio de Resposta e Pesquisa de Satisfação, em consonância com as legítimas diretrizes da CGE.

3.1 - Total de Manifestações do Período

Durante o ano de 2021, foram recebidas na Supesp um total de 3 (três) manifestações na ouvidoria setorial, cabendo-se a ressalva de que uma quarta manifestação foi invalidada por razões técnicas e de diretrizes procedimentais, emanadas pela CGE, ficando o registro final de 03 (três) manifestações. Desta forma, abaixo vê-se o correspondente gráfico com a indicação do quantitativo de manifestações dos últimos 4 anos (2018 a 2021) para comparação.

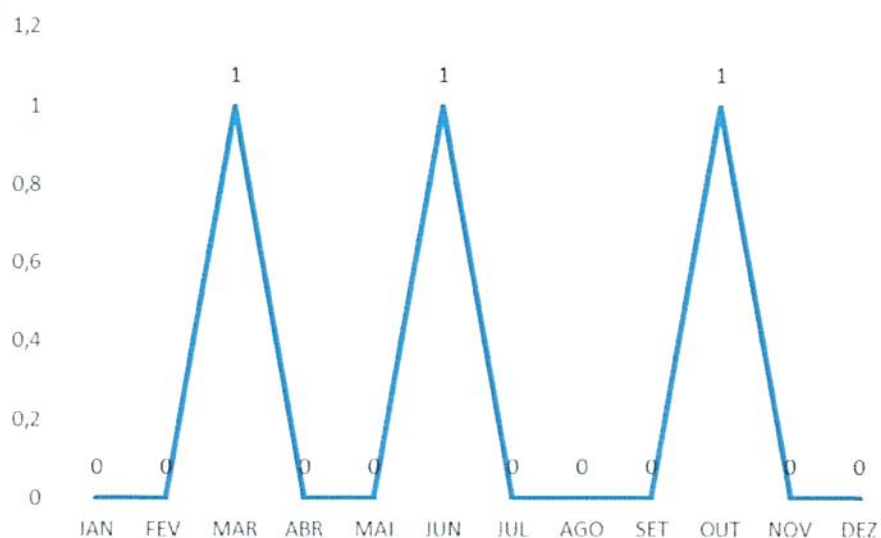


Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

Faz-se importante ratificar que a Supesp é um órgão relativamente novo na estrutura estadual, criada pela Lei nº 16.562 de 22.05.18 (D.O.E. 23.05.18) e estruturada pelo Decreto nº 32.796 de 31.08.2018 (D.O.E. 31.08.18), não sendo, portanto, conhecida de inúmeros cidadãos cearenses, o que, por sua vez, reflete na baixa procura pelos serviços da Ouvidoria Setorial daquela entidade de pesquisa e estratégia de segurança pública.

Logo a seguir, observa-se o gráfico comparativo das entradas mensais das manifestações na Ouvidoria da Supesp, em 2021 e, na sequência, a comparação com o ano de 2020.

Gráfico 2 - Manifestações Mensais de 2021



Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

No gráfico a seguir, verifica-se um comparativo mensal dos anos de 2020 e 2021 para melhor compreensão:

Gráfico 3 - Comparativo de Manifestações Mensais de 2020 e 2021



Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

Percebe-se que são poucas as demandas recebidas mensalmente, o que demonstra a necessidade da divulgação maior da existência da setorial em comento.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela 1 - Manifestações dos anos de 2019 e 2020, analisadas pelo meio de entrada

Meios	2020	2021	Variação
Telefone 155	0	0	Sem variação
Internet	4	3	Redução de 25%
Presencial	0	0	Sem variação
Ceará app	0	0	Sem variação
Telefone Fixo	0	0	Sem variação
E-mail	0	0	Sem variação
Caixa de Sugestões	0	0	Sem variação
Facebook	0	0	Sem variação
Reclame Aqui	0	0	Sem variação
Instagram	0	0	Sem variação
Twitter	0	0	Sem variação
Carta	0	0	Sem variação
Total de manifestações	4	3	Redução de 25%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

O canal de entrada com maior número de registros foi a Internet, com 3 demandas, representando uma redução de 25% em relação ao ano anterior, mas em números absolutos, tem-se a redução de uma (01) manifestação, ou seja, de 04 para 03 manifestações.

3.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela 2 - Tipologia de Manifestações

Tipos	2020	2021	Variação%
Reclamação	1	1	Sem variação
Solicitação	1	2	Aumento de 100%
Denúncia	0	0	Sem variação
Sugestão	2	0	Redução de 100%
Elogio	0	0	Sem variação

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

Por uma análise dos dados da tabela acima, percebe-se que o tipo de manifestação com maior número de registros em 2021 foi a do tipo “solicitação”, aumentando em 10% com o ano anterior. Já com relação às sugestões, não foram registradas no período e reduziram 100%.

Considerando que a Supesp é um órgão de pesquisa e estratégia de segurança pública, pode-se deduzir que as solicitações se referem ao desejo de informações de pesquisadores em busca de dados para compor seus trabalhos científicos, de tal maneira que há uma demanda bem maior por dados estatísticos produzidos pela Supesp, via SSPDS, através do SIC. Não obstante, entende-se que o trabalho de comunicação social, que tem sido iniciado há menos de um ano, trará outros resultados adiante.

3.3.1 –Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela 3 - Tipologia/Assunto

Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	ESTATÍSTICAS E INFORMAÇÕES RELACIONADAS À SEGURANÇA PÚBLICA	1
Solicitação	ESTATÍSTICAS E INFORMAÇÕES RELACIONADAS À SEGURANÇA PÚBLICA	2

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

Por uma análise dos dados dispostos na tabela acima, relacionada ao tipo de assunto registrado no sistema de rede de ouvidorias estadual e encaminhados à Supesp, aduz-se uma predominância das solicitações, especialmente no campo de dados estatísticos e informações relacionadas à Segurança Pública, numa correlação à atividade principal da entidade em comentário.

Destaca-se que todas as solicitações de informações são analisadas sob a ótica da Lei da Transparência, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e ainda sob a égide do interesse público, entre outros princípios constitucionais afins, conforme cada situação e, desse modo, depois de analisadas pela equipe técnica, são ou não, disponibilizadas ao cidadão.

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Neste ponto são vistos os assuntos de maior representatividade, que na situação disposta são divididas apenas 02 (dois) assuntos, consoante o que é preconizado nas regras pertinentes.

Tabela 4 – Assunto/Sub-assunto

Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
ESTATÍSTICAS E INFORMAÇÕES RELACIONADAS À SEGURANÇA PÚBLICA	INDICADORES CRIMINAIS	03

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

Já no que tange às demandas por assunto/sub-assunto recebidas pela setorial de ouvidoria da Supesp pelo Diagrama de Pareto¹, fica ainda mais evidente o número de demandas referentes aos pedidos sobre os indicadores criminais, conforme visto pelo gráfico a seguir:

Gráfico 4 - Diagrama de Pareto das manifestações classificadas por Assunto/Sub-assunto



Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

¹ O Princípio de Pareto foi formalizado no século XIX por Vilfredo Pareto, um economista italiano. O Diagrama de Pareto se transformou em uma das 7 Ferramentas da Qualidade, utilizando-se da relação 80/20 para analisar os problemas de Qualidade. Com o uso da ferramenta, é possível estudar e descobrir quais ocorrências são mais relevantes e, com isso, devem ter a tratativa priorizada.

3.3.3 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)

Não houve solicitações de ouvidoria relacionadas ao tema Covid19 no âmbito da Supesp.

3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Tabela 5 – Tipos de Serviço
Tipos

	Total
Indefinido	03

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

Numa análise das manifestações fulcrando-se no perfil dos tipos de serviços, ainda se encontram como indefinidos, pois a Carta de Serviços referentes à Supesp ainda está em produção, quanto às opções disponibilizadas no Sistema de Ouvidoria.

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela 6 – Programas Orçamentários
Programas

	Total
Fortalecimento do Sistema de Segurança Pública	3
Gestão Administrativa do Ceará	0
Gestão Integrada de Riscos e Desastres	0
Segurança Pública Integrada com a Sociedade	0
Indefinido	0
Gestão de Riscos e Desastres	0

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

Em relação à qualificação das manifestações ao programa orçamentário, mantendo-se o padrão do ano anterior, o “Fortalecimento do Sistema de Segurança Pública” lidera o quadro, com 100% das demandas.

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela 7 – Unidades Internas
Unidades

	Total	Percentual
GERÊNCIA DE ESTATÍSTICA E GEOPROCESSAMENTO	2	66,66%
OUVIDORIA	1	33,33%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

Num prisma analítico quanto às manifestações por unidades internas, os dados pertinentes mostram que a Gerência de Estatística e Geoprocessamento (GEESP) consolida a primeira colocação com 66,66% dos registros, sendo as manifestações mais recorrentes os pedidos de informações sobre os indicadores criminais.

3.7 – Manifestações por Municípios

Tabela 8 – Municípios

Municípios	2020	2021	Variação
Indefinido	0	1	Acréscimo de 1 registro
Fortaleza	2	2	Sem variação
Eusebio	1	0	Redução de 100%
Ponta Grossa	1	0	Redução de 100%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

Quanto ao acima disposto, entre outros fatores, deve-se considerar o fato de que o campo de informação do município não é um item de preenchimento obrigatório no momento do cadastro, por quaisquer que sejam os meios de entrada da manifestação, por conseguinte isso tem influência potencial nos resultados desta análise no que tange à participação dos municípios.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Conforme regramento instituído por entidade governamental competente, tem-se que os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE, estão divididos em: Índice de Manifestações Respondidas no Prazo e Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, consoante visto a seguir:

4.1 Resolubilidade das Manifestações

No bojo do Decreto nº. 33.485/2020, tem-se a regulamentação dos respectivos prazos processuais quanto às manifestações e cujo limite temporal para o correspondente atendimento regulamentar é de até 20 (vinte dias corridos) para as respostas compatíveis, viabilizando-se uma possível prorrogação de mais 10 (dez) dias, desde que solicitado e autorizado tempestivamente.

Fulcrando-se em Indicadores de Resolubilidade anteriores, extraiu-se a expectativa referente ao ano de 2021, da ordem de 90%, o que por sua vez, conforme visto a seguir, foi não só atendida, mas superada, haja vista que houve uma redução de 100% das Manifestações Finalizadas Fora do Prazo:

Tabela 9 – Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2020	Quantidade de Manifestações em 2021	Variação
Manifestações Finalizadas no Prazo	2	3	Aumento de 50%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	2	0	Redução de 100%
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0	Sem variação
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0	Sem variação
Total	4	3	Redução de 25%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

Em continuidade, tem-se a seguir, dados sobre a Resolubilidade/Detalhamento por Situação, junto ao setorial de Ouvidoria da Supesp, com um percentual favorável de 100% para o ano de 2021:

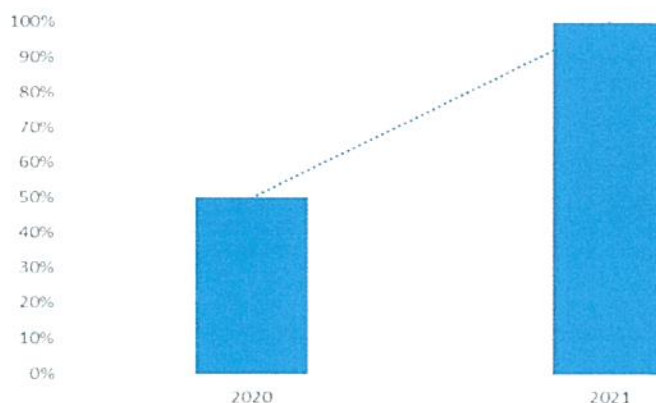
Tabela 9 – Índices de Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Índices de Resolubilidade em 2020	Índices de Resolubilidade em 2021
Manifestações Finalizadas no Prazo	50%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	50%	0%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

Em pertinência complementar ao dantes visto, a seguir tem-se um gráfico que ratifica o crescimento positivo quanto ao tópico de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial da Supesp, quanto ao ano de 2021, comparativamente ao ano de 2020:

Gráfico 5 - Comparativo de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial da Supesp (2020 - 2021)



Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Pode-se pontuar, como itens de destaque, a participação e engajamento conjunto entre a gestão institucional em seus diferentes níveis e a assunção de comprometimento correspondente, associado à qualificação dos dois servidores envolvidos diretamente no processo, com a obtenção de cursos atinentes ao trabalho, tais como o de Certificação de Ouvidoria.

A seguir, pode-se ver também a redução positiva quanto ao Tempo Médio de Resposta, como um dos itens avaliativos e comparativos abrangendo os anos de 2020 e 2021:

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela 10 – Tempo médio de resposta

Tempo Médio de Resposta 2020	17 dias
Tempo Médio de Resposta 2021	15 dias
Variação	Redução de 11,76%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Neste ponto textual, tem-se o indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria, no que tange à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo este um tópico espontâneo a ser respondido pelo usuário após o término do seu atendimento e de forma eletrônica,

contextualizada a uma correspondente pesquisa de satisfação, através de uma pontuação que varia entre 1 e 5, ao largo de 4 perguntas e, em seguida, vê-se o chamado Índice Geral de Satisfação, por meio de Questionário, relativo à Ouvidoria Setorial da Supesp:

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Pelo abaixo exposto, tem-se a constatação percentual de plena satisfação dos respectivos usuários dos serviços de Ouvidoria da Supesp, mesmo considerando que dentre eles, consta situação de reclamação em seu conteúdo.

Tabela 11 – Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	5
B. Com o tempo de retorno da resposta	5
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	5
D. Com a qualidade da resposta apresentada	5
Média	5

Índice de Satisfação: 100%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

Considerando que a meta indicada pela CGE era da ordem de 84% para o tópico de satisfação, verifica-se que a Supesp superou tal intento e que deverá buscar manter tal índice, com o correlato desafio de ser mais e melhor visibilizada junto à sociedade.

4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Pautando-se por todo o acima disposto, pode-se inferir que há forte coligação entre o trinômio Meta Estabelecida, Índice de Resolubilidade e Satisfação do Usuário, de modo a necessitar do aprimoramento contínuo dos mecanismos concernentes, bem como à ampliação da visibilidade institucional.

4.2.3 – Amostra de Respondentes

Tabela 12 - Total de Pesquisa de Satisfação Respondidas

Total de pesquisas respondidas	1
Total de manifestações finalizadas	3
Representação da Amostra	33,33%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

Os dados acima estão coligados à participação dos usuários dos serviços da Ouvidoria setorial da Supesp, quanto à uma importante integração entre a instituição e o destinatário dos seus serviços/produtos e cuja ligação se dá por uma sistemática multimodal, que inclui desde uma mensagem

de convite participativo ao término de cada trabalho de Ouvidoria até os contatos via telefone e/ou aplicativos (app), de maneira a incentivar a participação destes membros da sociedade, a qual é a clientela das instituições públicas.

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

As instituições prestadoras de serviço estão constantemente buscando o equilíbrio entre o que o seu cliente espera/deseja e o que de fato ocorre nesta interatividade. Desta forma, tem-se abaixo, uma tabela demonstrativa quanto à relação da Ouvidoria setorial da Supesp, no que tange à expectativa e do cidadão e o que o mesmo obteve com os correspondentes serviços:

Tabela 13 - Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	5
Indicador de Expectativa do cidadão	Igualada

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

5 – ANÁLISE DAS MOTIVAÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES

5.1 - Motivos das Manifestações

No que tange a este tópico, verifica-se que as principais manifestações no ano de 2021, do ponto de vista quantitativo (66,66%), estão relacionadas essencialmente ao acesso de dados sobre os índices criminais da segurança pública cearense e o fato de ser usado o canal de comunicação da Ouvidoria, leva a deduzir que uma credibilidade deste mecanismo institucional, junto à sociedade e cuja recorrência do assunto está concatenada a explícitos anseios da coletividade, no sentido de conhecer a efetividade da segurança pública.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Dentre as principais atividades da Supesp, está o complexo trabalho quanto às pesquisas e formulações de estratégias de segurança pública, aplicáveis à realidade cearense e, desta feita, manifestações tais como as apresentadas, entre outras, são subsídios potenciais a serem utilizados por esta entidade de segurança pública, a qual proporciona reverberação junto a todos os outros órgãos vinculados à segurança pública, à própria Secretaria de Segurança Pública e ao Governo do Estado do Ceará.

Neste sentido, a Ouvidoria da Supesp tem articulado junto aos diversos setores da estrutura organizacional para otimizar o tempo médio de resposta aos cidadãos, para que de forma tempestiva, as solicitações sejam efetivamente respondidas. Essa força tarefa exige cooperação dos diferentes setores para que de forma sinérgica, os trabalhos empreendidos por todas as partes institucionais envolvidas, sejam realizados em benefício do cidadão.

Ressalte-se que a Ouvidoria da Supesp segue todas as diretrizes e normas pertinentes para atendimento às demandas postas, inclusive com acompanhamento no campo temporal e adoção de providências cabíveis, tais como pedido de invalidação, conforme cada caso.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A ouvidoria pública é uma ferramenta de gestão importante para qualquer Órgão público, entre outros pontos, pelo fato de ampliar o canal de comunicação com os cidadãos, garantindo o exercício da cidadania por meio do acesso à informação e uma integração entre a Instituição e a sociedade. Isto também se constitui como uma importante viabilidade para que o Estado atue com maior eficiência e eficácia, no atendimento às necessidades da sociedade. Destacando-se que as diferentes manifestações, seja por denúncias, sugestões, elogios ou outras, realizadas pelos cidadãos à ouvidoria, quando analisadas, indicam potencialmente, os caminhos e decisões mais adequadas na assertividade da respectiva gestão.

Assim sendo, os benefícios alcançados pela Supesp na utilização da ouvidoria são inúmeros, tais como: Melhora na imagem da instituição, consciência da atuação operacional e comportamental dos funcionários públicos, conhecimento do nível de aceitação da comunidade com as políticas praticadas, entre outros. Para atender de forma satisfatória, a equipe de ouvidoria deve possuir um perfil específico, que auxilia na melhoria do serviço público prestado e conseqüentemente numa melhor relação entre o Estado e a sociedade, da qual os servidores públicos também fazem parte.

O adequado ambiente de trabalho da Ouvidoria abrange tópicos como: Transparência; Autonomia; Sigilo das informações; Integridade; Agilidade; Ética e Imparcialidade, entre outros itens positivos, e estes, por sua vez, impactam naqueles servidores que atuam neste ambiente, haja vista que esta atmosfera é vivida diariamente pelos responsáveis pela Ouvidoria Setorial.

Destarte, as responsabilidades da ouvidoria pública com o Estado devem ser definidas para a execução de um serviço de qualidade, respeitando as individualidades de cada órgão, e a implantação da Ouvidoria da Supesp é ainda bem mais recente do que a sua própria criação, estando em processo de maturação e cujo desenvolvimento se estende para o seus respectivos servidores, os quais, também cabe ressaltar, não atuam exclusivamente no trabalho da Ouvidoria Setorial, haja vista que também exercem outras atividades diárias, numa interatividade de funcionalidades institucionais, conduzindo a uma ampliação do leque de conhecimentos profissionais.

Depreende-se que os benefícios fáticos e potenciais, referentes à Ouvidoria Setorial são diversificados e possuem repercussão do ponto de vista individual e corporativo, com condições de uso por parte da gestão em diferentes níveis, bem como pelos servidores, inclusive em áreas funcionais variadas, de maneira que estes benefícios não se limitam a fatores financeiros, conforme comentado a seguir:

I - Benefício financeiro: pode ser considerado como aquele que tem natureza majoritariamente pecuniária junto à instituição e/ou ao servidor;

Quanto à Ouvidoria Setorial da Supesp, seus servidores ligados às atividades de Ouvidoria não recebem quaisquer remunerações atinentes a este ofício.

II - Benefício não-financeiro: diametralmente contrário, este tipo de benefício não está atrelado a percepções monetárias, sendo captado em diversas situações com abrangência institucional e/ou de modo individual por parte de cada servidor atinente. A Ouvidoria Setorial da Supesp se enquadra exatamente nesta seara, haja vista os ganhos junto à gestão e no tocante aos servidores envolvidos direta e indiretamente, com benefícios concretos que vão desde a visão mais aprimorada sobre os serviços prestados por parte da Supesp, como a visão de mundo por parte dos servidores, inclusive com novos entendimentos empáticos.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUIDORIAS

Quanto ao tópico supra posto, tem-se que no decorrer do ano de 2021, houve um forte incremento de capacitação por parte dos responsáveis pela Ouvidoria Setorial da Supesp, com o apoio da sua gestão e de entidades parceiras, de modo a viabilizar mais e melhores condições de prestação de serviços concernentes, incluindo-se aí, partilha de conhecimento quanto ao controle social, consoante visto sinteticamente abaixo:

Tabela 14 - Participação da Equipe da Ouvidoria da Supesp nas Reuniões de Fomento ao Controle Social

Reunião	Data	Local/Formato	Situação/Participou?
I Reunião	24/02/2021	Virtual	(X) Sim () Não
II Reunião	28/04/2021	Virtual	(X) Sim () Não
III Reunião	30/06/2021	Virtual	(X) Sim () Não
IV Reunião	18/08/2021	Virtual	(X) Sim () Não
V Reunião	27/10/2021	Virtual	(X) Sim () Não
VI Reunião	15/12/2021	Virtual	(X) Sim () Não

Fonte: Elaboração própria.

Ainda no campo de aprimoramento didático, referente aos trabalhos de Ouvidoria, os servidores da Supesp, responsáveis pela respectiva setorial também tiveram plena participação em cursos de longa duração ao largo de todo o ano, além da própria setorial promover reunião e apresentação de trabalho junto às demais setoriais de Ouvidoria ligadas à segurança pública cearense, e com a participação do Secretário de Segurança Pública e Defesa Social (Sandro Caron), bem como do Superintendente de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública (Helano Matos), conforme demonstrado a seguir:

Verifica-se, portanto, o comprometimento institucional dos envolvidos direta e indiretamente junto aos trabalhos de Ouvidoria e com ênfase à participação de gestores da alta cúpula da segurança pública cearense, numa demonstração inequívoca de valorização pertinente.

Tabela 15 - Participação da setorial – Supesp em eventos de áreas de interesse ao atendimento ao cidadão

DATA	EVENTO	CARGA HORÁRIA	ORGANIZAÇÃO	PARTICIPANTE
30/03/2021	I Reunião Ouvidorias/SIC das Vinculadas da SSPDS	02 HA	Supesp	Tcel Ricardo
10/05 a 22/10/2021	Certificação em Ouvidoria – 2021	123 HA	CGE/ EGPCE	Tcel Ricardo

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial da Supesp, ao largo do exercício de 2021, com o pleno apoio da alta gestão da Supesp, bem como da SSPDS, realizou as seguintes boas práticas elencadas abaixo, de modo sintético: Com o crescimento estrutural e apoio da gestão superior e divulgação da ouvidoria setorial, esperamos iniciar modelos de boas práticas.

☞ Criação de “folder” institucional relativo à Ouvidoria Setorial da Supesp;

☞ Criação de um Guia Procedimental de Fluxo de Informações;

☞ Criação de sítio eletrônico da Supesp, com respectiva aba de acesso à Ouvidoria;

☞ Promoção de encontro entre as Ouvidorias e responsáveis pelos SIC de cada órgão vinculado à SSPDS, com a presença e participação do próprio Secretário de Segurança Pública e do Superintendente de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública;

☞ Publicização da existência dos Serviços de Ouvidoria, por meio, entre outros, de cartazes informativos, distribuídos estrategicamente, para visualização do público interno e externo;

☞ Disponibilização de uma identificada Sala Reservada para atendimentos especiais, junto às instalações da Supesp;

☞ Busca de pertinente qualificação, por parte dos responsáveis e corresponsáveis pelo trabalho de Ouvidoria.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com este relatório, a Ouvidoria da Supesp consolida os dados de suas demandas recebidas de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021, prosseguindo com a busca pelo equilíbrio entre as competências e exigências inerentes à atividade de atendimento ao público, a convivência social de qualidade e o estabelecimento da credibilidade e respeito tão necessários a uma Ouvidoria componente da Rede de Ouvidorias do Governo do Estado do Ceará pelo cidadão-usuário dos seus serviços.

Com o objetivo de fortalecer o trabalho de ouvidoria pública, tornando a comunicação entre governo e sociedade mais ágil, proativa e efetiva, a Supesp tem buscado divulgar suas atividades e atender aos critérios regulamentares, imprimindo uma padronização dos atendimentos e unificação dos bancos de dados para melhor gestão das informações pela Controladoria e Ouvidoria Geral do estado do Ceará (CGE).

Oportuno lembrar que, cada vez que a sociedade registra uma demanda na Ouvidoria, fornece dados qualitativos para que a Administração Pública identifique os pontos fortes e pontos a serem melhorados no processo de gestão e planejamento do Órgão requerido.

A Supesp vem desempenhando suas atividades para a melhor transparência e contato com o usuário do serviço público e, neste sentido, ainda em 2021, no decorrer do mês de abril, foi criado o sítio eletrônico da Supesp, onde será disponibilizado o relatório de ouvidoria e com o objetivo de tornar mais direta a divulgação dos dados de segurança pública aos cearenses.

No tocante às atividades da Ouvidoria da Supesp, é relevante destacar que a mencionada entidade de pesquisa está em processo de mudança física das suas instalações e, sendo assim, o planejamento das aquisições para a sinalização e exercício das atividades da Ouvidoria estão sendo desenvolvidas com foco na nova realidade predial, junto ao novo complexo de edificações do Centro Integrado de Segurança Pública – CISP.

Desse modo, intenta-se que a Supesp, também através de sua Ouvidoria, continue atendendo ao cidadão com o zelo, a dedicação, o respeito e o acolhimento que lhe são devidos e que possa continuar a garantir-lhes o direito constitucional de participação na coisa pública, com linguagem acessível, cidadã, eficaz e eficiente.

10 - SUGESTÕES DE MELHORIA

A Ouvidoria da Supesp reafirma o seu compromisso com a transparência, a imparcialidade, a defesa dos interesses legítimos dos manifestantes, os princípios constitucionais e com a padronização e modernização de seus processos de trabalho. Nesse sentido, busca o aprimoramento contínuo que garanta uma prática eficaz e qualificada, e que consolide e garanta o exercício da cidadania pelo usuário.

Pautando-se pelo supra posto, a Ouvidoria da Supesp desde já, tem envidado esforços para revisar alguns processos, promover mais capacitação e reestruturar a sua unidade, administrativa e fisicamente, para atender às determinações legais e tornar mais efetivo o trabalho, principalmente na divulgação de sua existência e de suas competências.

Merece destaque a parceria e o trabalho da equipe da CGE com esta setorial, que possibilitou uma excelente colaboração técnica e a troca de experiências, essenciais para o aprimoramento das ações e a incorporação de boas e efetivas práticas.

Percebe-se pelo número de demandas recebidas que existe uma necessidade da divulgação do funcionamento, das competências e dos procedimentos realizados pela Ouvidoria. Por isso, estão sendo desenvolvidos planejamentos e ações no sentido de fortalecer a comunicação e ampliar a divulgação dos serviços em geral da Supesp, bem como da sua respectiva Ouvidoria, numa ascendência constante para a excelência dos trabalhos pertinentes.

Os esforços estarão focados em ações pedagógicas e propositivas, para que, por meio da harmonização, do diálogo e da escuta ativa, a Ouvidoria da |Supesp possa contribuir para a democratização da informação de segurança pública e para o aperfeiçoamento dos serviços por ela prestado.

Ricardo Rodrigues Catanho de Sena – Tcel QOBM
Ouvidor Setorial da Supesp

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Superintendência da Supesp, pelo presente instrumento, externa ciência sobre o presente Relatório de Gestão da Ouvidoria Setorial deste órgão vinculado de segurança pública, atinente ao ano de 2021, ao passo em que ratifica seu apoio irrestrito para o desenvolvimento de todas as pertinentes ações que se fizerem necessárias, em incontinente aprimoramento dos concernentes trabalhos voltados ao interesse público, dentre os quais, ora em destaque, os serviços de Ouvidoria.

Cumprir destacar, que esta Gestão sempre tem se pautado pela correspondente legislação, com ênfase, às Leis nº 13.460/2001, Lei Federal nº. 13.460/2017, do Decreto nº 33.485/2020, além da Instrução Normativa nº. 01/2020 e da Portaria/CGE nº. 97/2020, entre outras afins, de maneira a exercer os referentes trabalhos com a melhor eficiência e eficácia.

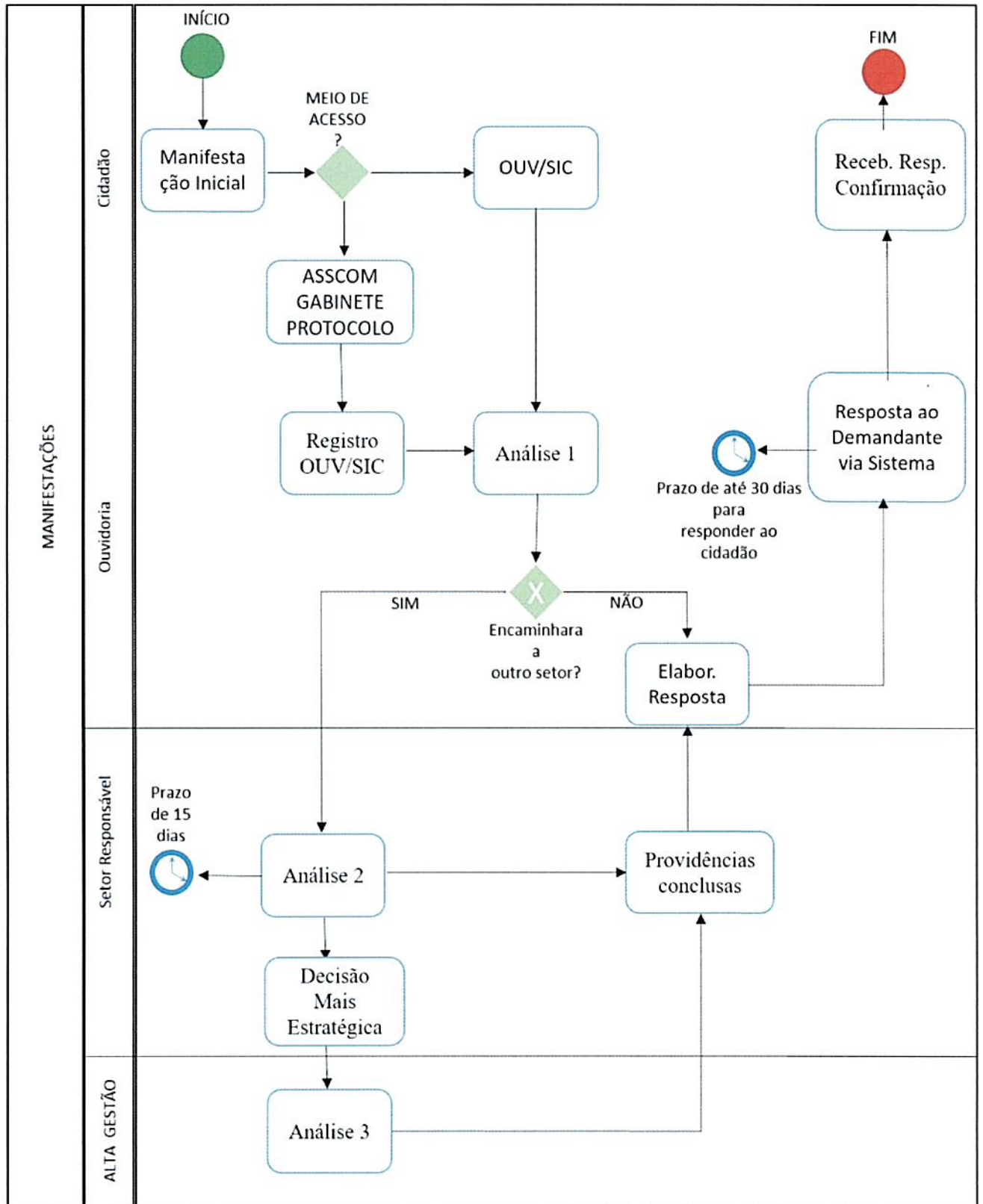
Neste sentido, o Relatório em tela está sendo devidamente encaminhado ao setor competente da CGE, bem como será regulamente publicizado junto ao sítio eletrônico desta Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública.

Fortaleza, 07 de fevereiro de 2022



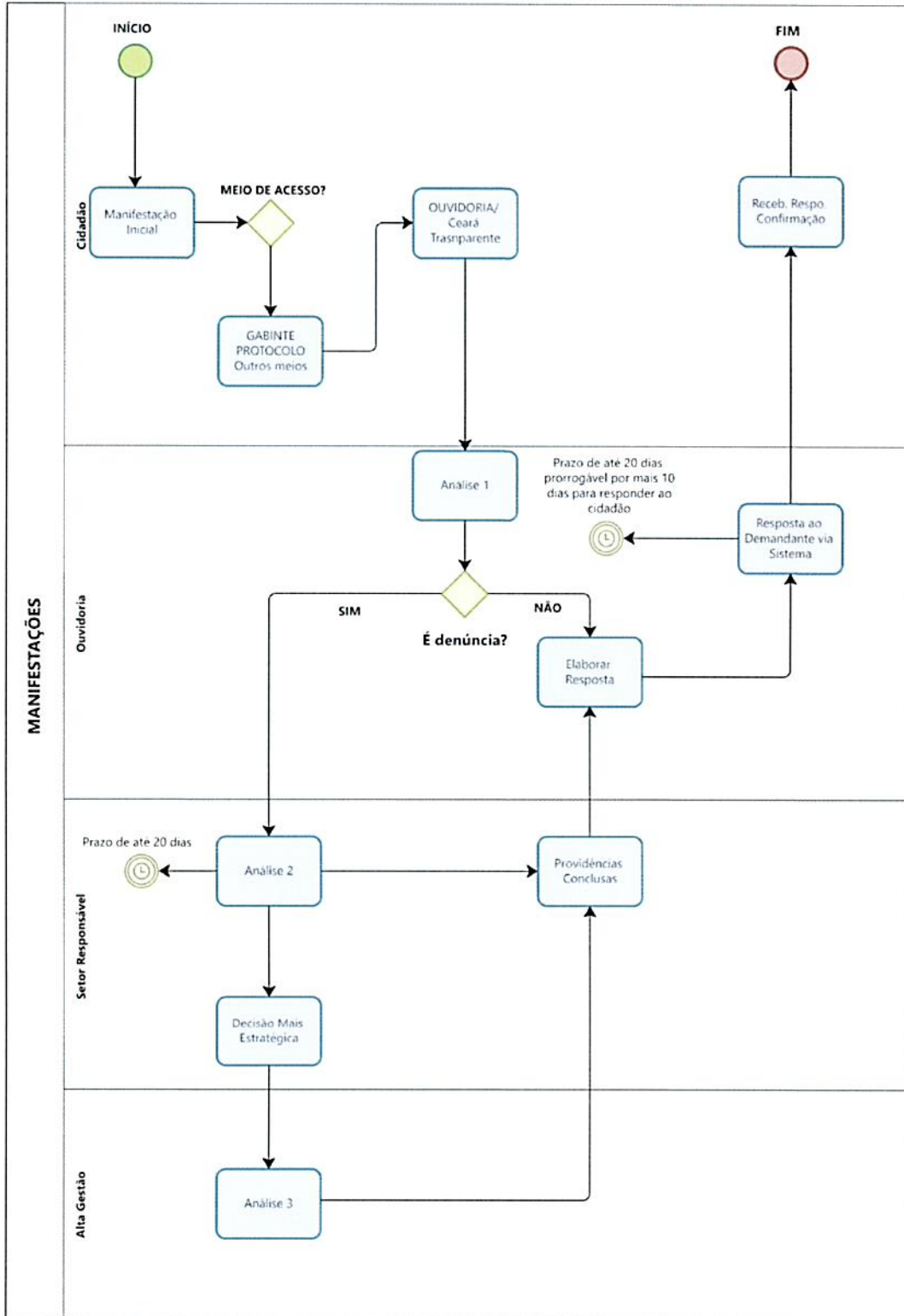
José Helano Matos Nogueira
Superintendente da Supesp

ANEXO I – GUIA PROCEDIMENTAL DE FLUXO DE INFORMAÇÃO



ANEXO II –FLUXO DE DENÚNCIA DA SUPESP

FLUXO DE DENÚNCIAS - SUPESP



ANEXO III – FOLDER DA OUVIDORIA DA SUPESP



 **ONDE ESTAMOS**

Av. Bezerra de Menezes, 581
São Gerardo, Fortaleza/CE
Cep: 60.325-003



Alô
SUPESP-CE

 **Alô OUVIDORIA**
(85) 3465-2592
Seg a Sex das 8h às 17h

 **OUVIDORIA 24H**

<https://ceartransparente.ce.gov.br/portal-da-transparencia/ouvidoria>



 Acesse pelo QR Code