



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

01/01/2022 A 31/12/2022



DIREÇÃO SUPERIOR

SUPERINTENDENTE
NABUPOLASAR ALVES FEITOSA

DIRETORIA DE ESTRATÉGIA DE SEGURANÇA PÚBLICA (DIESP)
GONÇALO EDUARDO BARRETO ARAÚJO

DIRETORIA DE PESQUISA E AVALIAÇÃO DE POLÍTICAS DE SEGURANÇA
PÚBLICA (DIPAS)
FRANKLIN DE SOUSA TORRES

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

OUVIDOR SETORIAL
A DEFINIR

OUVIDORA SETORIAL SUBSTITUTA
SHEILIANE SALES LUZ

SUMÁRIO

- 1. Introdução**
- 2. Pronunciamento sobre as recomendações e orientações recebidas**
- 3. Ouvidoria em Números**
 - 3.1. Total de Manifestação do Período
 - 3.2. Manifestações por Meio de Entrada
- 4. Análises por Tipo de Manifestação**
 - 4.1. Manifestações por Tipo/Assunto
 - 4.2. Manifestações por Assunto/Sub-Assunto
 - 4.3. Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)
 - 4.4. Manifestações por Tipo de Serviços
 - 4.5. Manifestações por Programa Orçamentário
 - 4.6. Manifestações por Unidades Internas
 - 4.7. Manifestações por Município
- 5. Indicadores da Ouvidoria**
 - 5.1. Resolubilidade das Manifestações
 - 5.1.1. Ações para melhoria do índice de resolubilidade
 - 5.1.2. Tempo Médio de Resposta
 - 5.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria
 - 5.2.1. Índice Geral de Satisfação (Questionário Principal)
 - 5.2.2. Ações para melhoria do índice de satisfação
 - 5.2.3. Amostra de Respondentes
 - 5.2.4. Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria
 - 5.3. Motivos das Manifestações
 - 5.4. Análise dos Pontos Recorrentes
 - 5.5. Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas
- 6. Benefícios alcançados pela Ouvidoria**
- 7. Comprometimento com as atividades da rede de ouvidorias**
- 8. Carta de Serviços ao Cidadão e Avaliação de Serviços**
- 9. Boas Práticas de Ouvidoria**
- 10. Considerações Finais**
- 11. Sugestões de Melhoria**
- 12. Pronunciamento do Dirigente do Órgão/Entidade**

1. INTRODUÇÃO

Em cumprimento ao Art. 12 inciso XII do Decreto Estadual Nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, e à Lei Nacional nº 13.460/2017, é apresentado neste relatório um panorama geral do resultado da atuação das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública – SUPESP.

A Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública (Supesp), criada pela Lei Estadual nº 16.562, de 22 de maio de 2018, órgão integrante da segurança pública do Estado do Ceará, é formado por suas gerências e diretorias (descritas a seguir), integra o conjunto dos seis órgãos vinculados à Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS), a saber: Polícia Civil, Polícia Militar, Corpo de Bombeiros Militar do Ceará, Perícia Forense do Estado do Ceará, Academia Estadual de Segurança Pública e Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública do Estado do Ceará, os quais buscam a excelência no desempenho de suas missões constitucionais de preservação da vida e defesa do patrimônio, tudo para manutenção da ordem e da aplicação da lei para a defesa do cidadão.

A Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública tem como objetivo realizar pesquisas, estudos, projetos estratégicos e análise criminal para o fortalecimento da formulação da política de segurança pública do Estado do Ceará.

Com o intuito de subsidiar a Rede Estadual de Ouvidorias, regulamentada por meio do Decreto Estadual nº 33.485/2020, serão apresentados os dados e análise das manifestações recebidas por esta Ouvidoria Setorial. Vale ressaltar que houve o dobro de manifestações das apresentadas no ano de 2021. Tal aumento pode ser justificado como reflexo das boas medidas adotadas, como a criação de sítio eletrônico do órgão, com aba de acesso à Ouvidoria. Outro fator que justifica esse aumento é consolidação da ouvidoria do órgão como canal de atendimento ao usuário para dar retorno no tocante ao serviço prestado pela Supesp.

As manifestações de ouvidoria seguem um fluxo definido pela Coordenadoria de Ouvidoria, cabendo a este relatório a apresentação qualitativa e quantitativa das demandas da Ouvidoria da Supesp, no exercício de 2022. Destaca-se por fim que houve uma manifestação invalidada, não sendo analisada no presente relatório.

2. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

No ano de 2022, a Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública – Supesp atuou de forma síncrona com as orientações de linha geral da Célula de Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado, tendo como objetivo manter-se atenta as orientações dada no Sistema de Ouvidoria, considerando que no relatório geral de ouvidoria não houve recomendações e orientações para a Supesp.

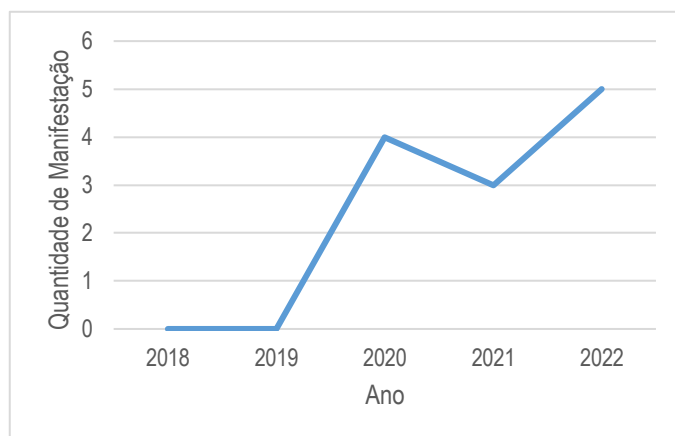
3. OUVIDORIA EM NÚMEROS

3.1. Total de Manifestação do Período

Em 2022, a Supesp apresentou o quantitativo de 05 (cinco) manifestações, com a ressalva de que 01 (uma) manifestação foi invalidada por razões técnicas e de diretrizes procedimentais, por parte da Controladoria Geral do Estado – CGE, assim, tem-se um aumento quantitativo nas manifestações do órgão.

O gráfico abaixo, representa a evolução das manifestações desde a criação da Superintendência.

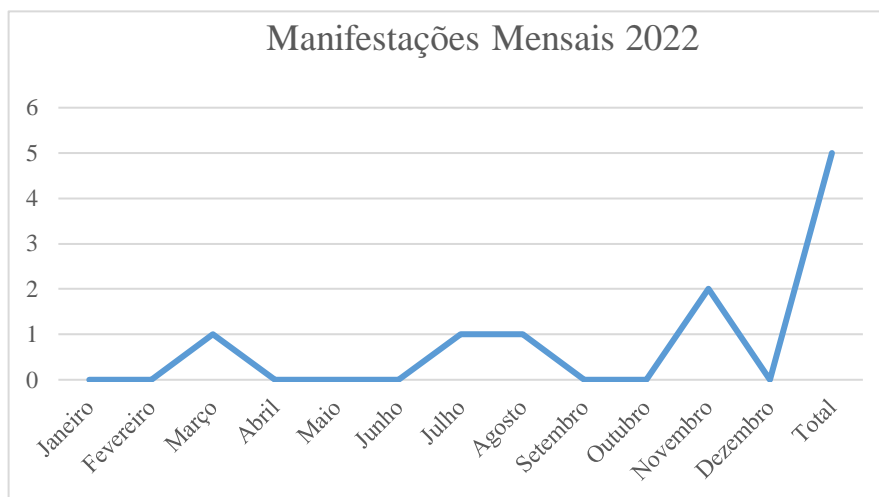
Gráfico 01 – Manifestações por Ano – 2018 – 2022



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

O gráfico 02 representa a sazonalidade das manifestações mensais ocorridas no ano de 2022.

Gráfico 02 – Manifestações por Mês



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

3.2. Manifestações por Meio de Entrada

Conforme pode ser visualizado na Tabela 01, o meio de entrada mais utilizado pela Ouvidoria segue sendo a Internet, com um leve aumento no quantitativo de demandas, seguido pelo email, considerando que este foi uma das ferramentas inseridas no ano de 2022, como meio de contato da ouvidoria com os usuários.

Tabela 01 – Manifestação por meio de entrada no período de 2021/2022

Meios de Entrada	2021	2022	Variação
Telefone	0	0	-
Internet	3	4	25%
Presencial	0	0	-
E-mail	0	1	100%
Facebook	0	0	-
Carta	0	0	-
Telefone 155	0	0	-
Reclame Aqui	0	0	-
Google Ferramentas	0	0	-
Atendimento Virtual	0	0	-
Cidadão on-line - Chat	0	0	-
Cidadão on-line - Telegram	0	0	-
Total	3	5	40%

Fonte: Ceará Transparente, relatório retirado em 10 de janeiro de 2023.

3.3. Manifestações por tipo de Manifestação

A tabela 02 ilustra que está se formando um padrão de solicitação no aumento das manifestações do órgão.

Tabela 02 – Tipologia de Manifestações

Tipos	2021	2022	Variação
Reclamação	1	1	0%
Denúncia	0	0	0%
Elogio	0	1	100%
Sugestão	0	0	0%
Solicitação	2	3	33%
Total	3	5	40%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em 10/01/2023

3.3.1. Manifestações por Tipo/Assunto

Ao verificar os principais assuntos, nota-se que as Estatísticas de Segurança Pública são o assunto mais solicitado, o que fortalece o desenvolvimento do

trabalho da Supesp, colaborando para a divulgação dos dados de Segurança Pública.

Tabela 03 – Manifestação por assunto

Tipo	Assunto	Total
Reclamação	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	1
Elogio	Elogio ao Servidor/Colaborador	1
Solicitação	Estatísticas e Informações relacionadas à Segurança Pública	3

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em 10/01/2023

3.3.2. Manifestações por Assunto/Subassunto

Tabela 04 – Manifestação por assunto/subassunto do ano de 2022

Assunto	Sub-Assunto	Total
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Demora na entrega do Serviço/Produto	1
Elogio ao Servidor/Colaborador		1
Estatísticas e Informações relacionadas à Segurança Pública	Estratégias de Desenvolvimento de ações de combate ao Crime	1
	Indicadores Criminais	2

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em 10/01/2023

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

A Supesp não apresentou nenhuma manifestação quanto ao subassunto COVID-19.

3.4. Manifestações por Tipo de Serviços

As manifestações apresentadas não foram separadas pelo Tipo de Serviços

3.5. Manifestações por Programa Orçamentário

A tabela esboça que as manifestações estão ligadas ao programa orçamentário do qual a Supesp desempenha suas principais atividades, no Fortalecimento do Sistema de Segurança Pública.

Tabela 05 – Manifestação por assunto/subassunto do ano de 2022

Programa Orçamentário	Quantidade
Fortalecimento Do Sistema De Segurança Pública	4
Gestão Administrativa Do Ceará	1

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em 10/01/2023

3.6. Manifestações por Unidades Internas

Tabela 06 – Manifestação por assunto/subassunto do ano de 2022

Unidade	Quantidade
Diretoria de Estratégia de Segurança Pública	2
Gerência de Estatística e Geoprocessamento	3

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em 10/01/2023

3.7. Manifestações por Município

Tabela 07 – Comparativo de Manifestações por Município

Município	2021	2022	Variação
Fortaleza	2	3	33%
Indefinido	1	2	-100%
Total	3	5	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em 10/01/2023

4. INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1. Resolubilidade das Manifestações

Tabela 08 – Relatório de Resolubilidade

Relatório de Resolubilidade	2021	2022	Variação
Total de Manifestações finalizadas no prazo	3	4	80%
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	0	1	20%
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	0	0,00%
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0	0	0,00%
Total	3	5	80,00%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em 10/01/2023

4.1.1. Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A fim de reforçar a importância dos prazos e o controle social na Supesp, será articulada uma palestra junto com a Célula de Ouvidoria da CGE para alinhar os prazos e a importância do retorno das manifestações no prazo estabelecido pelo do Decreto Estadual N° 33.485, de 21 de fevereiro de 2020.

4.1.2. Tempo Médio de Resposta

Tabela 09 – Tempo Médio de Resposta

Tempo de Resposta	Dias
2021	15 dias
2022	
Variação	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

4.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O Sistema Estadual de Ouvidoria tem como um dos seus indicadores é a Satisfação do Cidadão.

4.2.1. Índice Geral de Satisfação (Questionário Principal)

Tabela 10 – Índice Geral de Satisfação

Índice Geral de Satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	4
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	5
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). Você utilizou o canal	4
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	3
Média das Notas:	4
Índice Geral de Satisfação	80

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em 10/01/2023

4.2.2. Ações para melhoria do índice de satisfação

A proposta é intensificar a solicitação nas respostas dadas na Ouvidoria, encaminhar o link da pesquisa de satisfação para que se possa de fato verificar a necessidade do usuário.

4.2.3. Amostra de Respondentes

Tabela 10 – Amostra de Respondentes

Representação de Amostra	Quantidade
Total de pesquisas respondidas	1
Total de manifestações finalizadas	5
Representação de Amostra	25%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

4.2.4. Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Tabela 11 – Expectativa do Cidadão

Expectativa do Cidadão	Resultado
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:	4
Índice de Expectativa:	-20,00%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

5.1. Motivos das Manifestações

Mantendo o padrão do ano anterior, as principais manifestações no ano de 2022, estão relacionadas essencialmente ao acesso de dados sobre as estatísticas e informações relacionadas à segurança pública cearense.

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

5.3. Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

A Supesp, gradativamente vem apresentando no seu sítio institucional informações e publicações que atendem aos anseios da população quanto à segurança pública e seus diagnósticos, atualmente é possível acompanhar vários indicadores da Segurança Pública no próprio endereço eletrônico.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

No ano de 2022, o principal benefício da Ouvidoria foi a manutenção das suas atividades por parte do mesmo servidor, o que torna o trabalho da Ouvidoria mais consolidado e participativo. Foi neste ano que o ouvidor nomeado recebeu sua certificação de ouvidoria, curso em parceria entre a CGE e a EGP.

7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Conforme informações repassadas pelo Ouvidor do ano de 2022, a Supesp participou das seguintes reuniões de Fomento e Controle Social do Sistema Estadual de Ouvidoria.

Tabela 12 – Participação do Ouvidor da Supesp nas Reuniões de Fomento e Controle Social

Reunião	Data	Local/Formato	Situação/Participou?
I Reunião	23/02/2022	Virtual	(X) Sim () Não
II Reunião	20/04/2022	Virtual	(X) Sim () Não
III Reunião	29/06/2022	Hibrido/ARCE	(X) Sim () Não
IV Reunião	24/08/2022	Hibrido/CEGÁS	(X) Sim () Não
V Reunião	26/10/2022	Hibrido/SEPLAG	(X) Sim () Não
VI Reunião	14/12/2022	Virtual	(X) Sim () Não

Fonte: Elaboração Própria

8. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

A Supesp atualmente está com a sua carta de serviços em processo de atualização, sendo esses serviços já descritos e considerando a mudança de gestão, será submetido para avaliação e posterior encaminhamento à CGE.

9. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Não houve implementação de novas ações e práticas no ano de 2022.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS


O relatório de Gestão de Ouvidoria se consolida como principal instrumento de comunicação das atividades e ações da Ouvidoria, ao elevar o seu potencial de alcance dá mais visibilidade as ações de efetivação da participação social, transformando demandas individuais em coletivas.

O presente relatório apurou os resultados das atividades da Ouvidoria da Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública – Supesp, referente ao ano de 2022. Neste trabalho relatamos as informações sobre os serviços da Supesp, fazendo ainda um comparativo com as manifestações do ano anterior. A Ouvidoria Setorial não apresentou nenhuma recomendação e sugestão para ser atendida, o que eleva o comprometimento do órgão com o Sistema Estadual de Ouvidoria.

11. SUGESTÕES DE MELHORIA

Para aprimorar as ações de ouvidoria, sugere-se que a Ouvidoria do órgão tenha designação própria no organograma do órgão, a fim de que suas atribuições não sejam cumulativas e consolide sempre as ações feitas no âmbito do Ceará Transparente.

Por fim, para que se tenha um melhor desenvolvimento das atividades da Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública, para esse ano será atualizado a Carta de Serviços do órgão, para que cada vez mais as manifestações da Ouvidoria se consolide e seja demandado de acordo com os produtos da Supesp ofertado à sociedade.

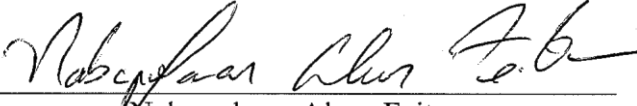

Sheiliane Sales Luz
Ouvidora Substituta da Supesp.

12. 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 2022, 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.

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

Fortaleza, 06 de fevereiro de 2023.


Nabupolasar Alves Feitosa
Superintendente da Supesp

