



Relatório de Gestão de Ouvidoria **2024**



 **SUPESP-CE**
Superintendência de Pesquisa
e Estratégia de Segurança Pública



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

EXPEDIENTE

GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ

Elmano de Freitas da Costa

VICE-GOVERNADORA DO ESTADO DO CEARÁ

Jade Afonso Romero

SECRETÁRIO DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL-SSPDS

Antônio Roberto Cesário de Sá

SUPERINTENDENTE DA SUPERINTENDÊNCIA DE PESQUISA E ESTRATÉGIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

Nabupolasar Alves Feitosa

DIRETOR DE ESTRATÉGIA DE SEGURANÇA PÚBLICA-DIESP

Gonçalo Eduardo Barreto Araújo

DIRETOR DE PESQUISA E AVALIAÇÃO DE POLÍTICAS DE SEGURANÇA PÚBLICA-DIPAS

Juliana Barroso

GERENTE DE ESTATÍSTICA E GEOPROCESSAMENTO-GEESP

Franklin de Sousa Torres

GERENTE ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO-GEFIN

Rafael Braga Malveira

OUVIDOR SETORIAL DA SUPERINTENDÊNCIA DE PESQUISA E ESTRATÉGIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

Rafael Barbosa Gonçalves

OUVIDOR SETORIAL SUBSTITUTO

Rafael Braga Malveira

DIAGRAMAÇÃO

Juliana Mendes Teixeira de Lima

01. INTRODUÇÃO	2
02. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS	4
2.1 Orientações.....	4
2.2 Recomendações.....	4
03. OUVIDORIA EM NÚMEROS	7
3.1 Total de Manifestações do Período.....	7
3.2 Manifestações por Meio de Entrada.....	9
Tabela 01 – Manifestação por meio de entrada no período de 2021 a 2024.....	9
3.3 Manifestações por Tipo de Manifestação.....	10
Tabela 02 – Tipologia de Manifestações de 2021 a 2023.....	10
3.4 Manifestações por Tipo/Assunto.....	10
Tabela 03 – Assunto.....	10
3.5 Manifestações por Assunto/Subassunto.....	11
Tabela 04 – Assunto e Subassunto.....	11
3.6 Manifestações por Tipo de Serviço.....	11
3.7 Manifestações por Programa Orçamentário.....	11
Tabela 05 – Programa Orçamentário.....	11
3.8 Manifestações por Unidades Internas.....	11
Tabela 06 – Unidades Internas.....	11
3.9 Manifestações por Municípios do Cidadão.....	12
Tabela 07 – Por Municípios.....	12
04. INDICADORES DA OUVIDORIA	13
4.1 Resolubilidade das Manifestações.....	13
Tabela 08 – Resolubilidade de Manifestações.....	13
4.1.1 Ações de melhoria do índice de resolubilidade.....	13
4.1.2 Tempo Médio de Resposta.....	14
Tabela 09 – Tempo Médio de Resposta.....	14
4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria.....	14
4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário Principal).....	14
4.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação.....	15
4.2.3 Amostra de Respondentes.....	15
4.2.4 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria.....	15
05. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	16
5.1 Motivos das Manifestações.....	16
5.2 Análise dos Pontos Recorrentes.....	16
5.3 Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas.....	16
06. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	17
07. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS	17
08. SUGESTÃO DE MELHORIAS	18
09. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE	18
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS	18

01. INTRODUÇÃO

Em conformidade com o Art. 12, inciso XII, do Decreto Estadual Nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, e a Lei Nacional nº 13.460/2017, este relatório proporciona uma visão abrangente sobre o desempenho das atividades conduzidas 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, 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 missão realizar pesquisas, estudos, projetos estratégicos e análise criminal para o fortalecimento da formulação das políticas de segurança pública do Estado do Ceará.

Em termos práticos, os trabalhos atinentes à Ouvidoria da SUPESP foram exercidos no decorrer do ano de 2024, sem permutas em relação aos servidores responsáveis pelas mesmas.

Além do que, faz-se fato que a Supesp é o órgão mais novo entre os vinculados a SSPDS, por conseguinte ainda pouco explorado dos públicos internos (entidades e servidores públicos em geral) e dos públicos externos (a sociedade como um todo) o que leva a uma tendência de inicial escassez de manifestações dirigidas aos trabalhos de Ouvidoria.

É pertinente ressaltar que houve um aumento do tempo médio de resposta às manifestações devido ao nível de apuração apresentado no tratamento das demandas. A necessidade de análises mais minuciosas e criteriosas exigiu um tempo adicional para a verificação aprofundada das informações, garantindo maior precisão e confiabilidade nas respostas fornecidas. Esse aprofundamento na apuração visa garantir que cada manifestação seja devidamente investigada, com a coleta e a validação de dados junto aos setores responsáveis, contribuindo para a transparência e a qualidade do atendimento prestado. Embora essa abordagem impacte o tempo médio de resposta, ela é essencial para fornecer

retornos completos e fundamentados, alinhados ao compromisso da instituição com a excelência

Com o intuito de subsidiar a Rede Estadual de Ouvidorias, regulamentada pelo Decreto Estadual Nº 33.485/2020, este relatório apresenta dados e análises das manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial. As manifestações de ouvidoria seguem um fluxo determinado pela Coordenadoria de Ouvidoria, incumbindo a este relatório a apresentação qualitativa e quantitativa das demandas da Ouvidoria da SUPESP, no exercício de 2024.

02. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

No decorrer do ano de 2024, a Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública - Supesp operou em consonância com as diretrizes gerais estabelecidas pela Célula de Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado. O objetivo principal foi manter uma postura vigilante em relação às orientações emanadas pelo Sistema de Ouvidoria, considerando que no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2023 foi identificado uma recomendação para a Supesp.

Assim, a seguir, apresentam-se de forma resumida e esclarecedora as orientações/recomendações e as medidas correspondentes relacionadas ao Relatório de Gestão da Ouvidoria referente ao ano de 2023.

2.1 Orientações

Não houve orientações no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2023 para a Supesp.

2.2 Recomendações

Recomendação 01 - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para o devido cumprimento do prazo de resposta e do tratamento das manifestações de ouvidoria, em observância ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, com o intuito de reduzir o número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta.

Providências - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para o cumprimento do prazo de resposta e do tratamento das manifestações de ouvidoria, em observância ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, com o intuito de reduzir o número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta, bem como cumprir a Recomendação nº 01 constante no Relatório de Gestão de Ouvidoria / 2023.

O Plano de Ação da Ouvidoria Supesp foi estruturado utilizando o método 5W2H, que nos ajudou a planejar de forma clara e objetiva as ações necessárias.

Esse método contempla:

What (O quê): Definição das ações corretivas e das melhorias no atendimento.

Why (Por quê): Justificativa para a implementação das mudanças, visando a redução de atrasos e a melhoria da resolutividade.

Where (Onde): Identificação das áreas envolvidas em cada etapa do processo.

When (Quando): Estabelecimento dos prazos de realização para cada ação.

Who (Quem): Responsáveis por executar e acompanhar cada tarefa.

How (Como): Descrição das estratégias e procedimentos para alcançar os objetivos.

How much (Quanto): Avaliação de recursos necessários para a implementação das ações.

Com esse planejamento detalhado, conseguimos organizar as ações de maneira eficiente, garantindo que cada etapa fosse cumprida dentro dos prazos estabelecidos e com as responsabilidades claramente definidas.

Com a implementação desse Plano de Ação, conseguimos uma melhoria expressiva na resolubilidade das manifestações de ouvidoria, além de garantir o cumprimento integral dos prazos estabelecidos, nossa meta é aumentar a satisfação dos cidadãos com a transparência e a qualidade do atendimento oferecido pela Ouvidoria Setorial da Supesp.

A Supesp reforçou a campanha com distribuição de folder por meio eletrônico e impresso a seus colaboradores com intuito de conscientização sobre os prazos de respostas das manifestações conforme Art. 23 do Decreto Estadual Nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020.



Foi realizada a apresentação da Ouvidoria, com o objetivo de fortalecer seu papel como canal de comunicação entre a sociedade e a instituição. Durante o encontro, foram destacadas a importância da participação dos cidadãos e a transparência no tratamento das manifestações recebidas.

Um dos pontos centrais da apresentação foi a conscientização sobre os prazos de resposta das manifestações, garantindo que todas sejam tratadas com a devida atenção e dentro dos períodos estabelecidos. Reafirmamos nosso compromisso com a eficiência e a qualidade no atendimento, garantindo que cada manifestação seja respondida de forma clara, com linguagem simples e dentro dos prazos.

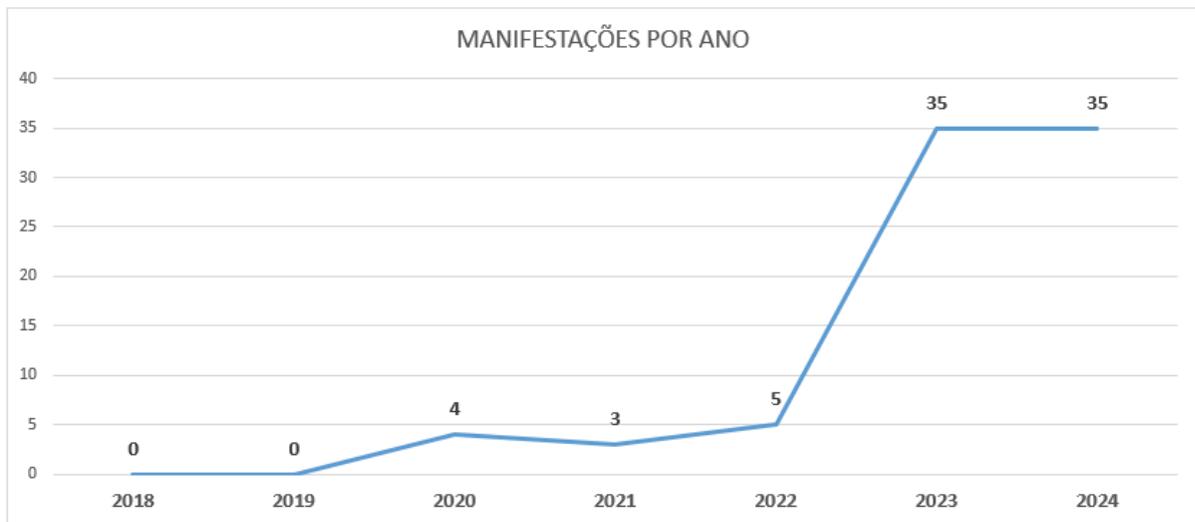


03. OUVIDORIA EM NÚMEROS

3.1 Total de Manifestações do Período

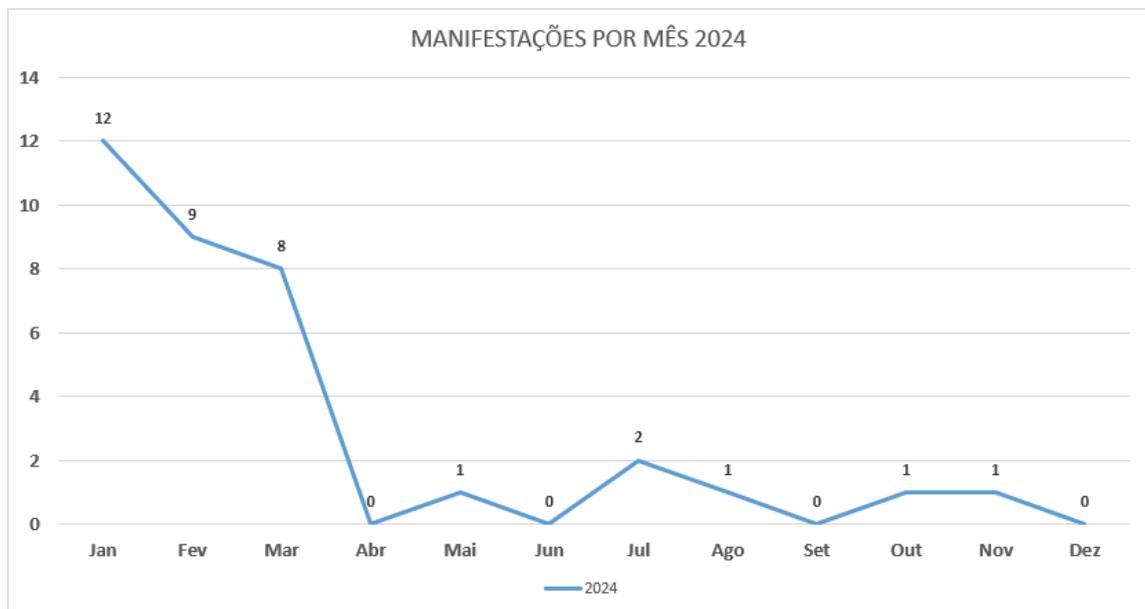
No ano de 2024, a Supesp registrou um total de 35 (trinta e cinco) manifestações, nenhuma delas foi invalidada devido a razões técnicas e diretrizes procedimentais, conforme determinado pela Controladoria Geral do Estado - CGE. Dessa forma, observa-se uma estabilidade no quantitativo nas manifestações do órgão.

O gráfico subsequente ilustra a trajetória das manifestações desde a criação da Superintendência.



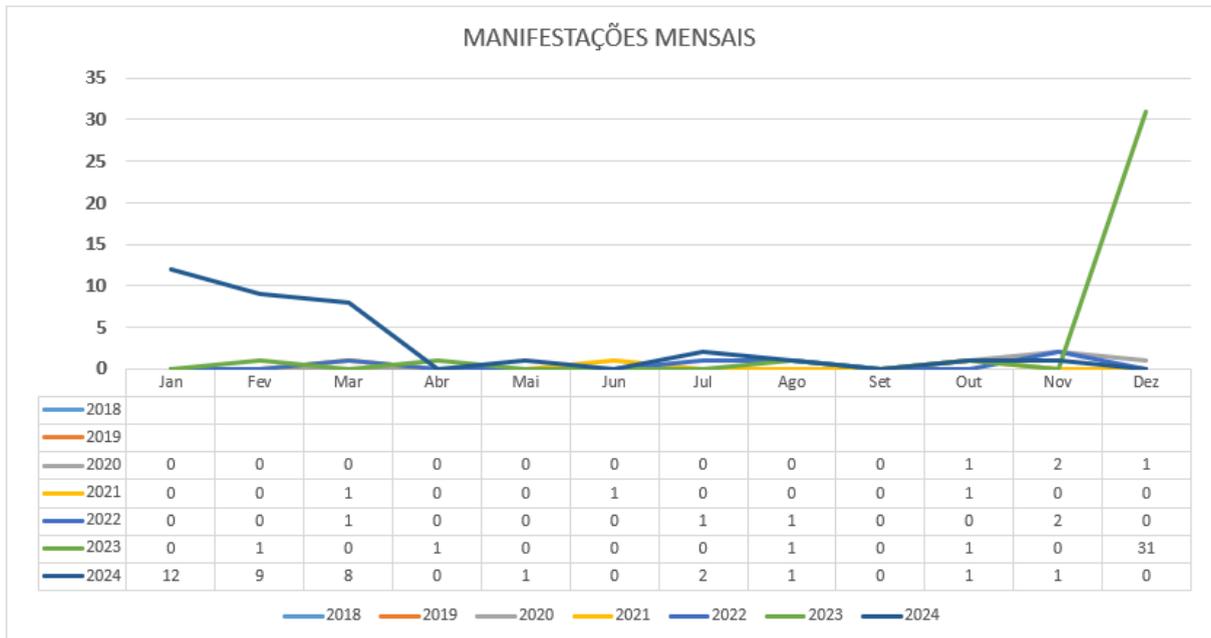
Fonte: Plataforma Ceará Transparente

O gráfico 02 representa a sazonalidade das manifestações mensais ocorridas no ano de 2024.



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

O gráfico 03 representa a sazonalidade das manifestações mensais ocorridas desde 2018.



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 uma estabilidade no quantitativo de demandas, seguido pelo email.

Tabela 01 – Manifestação por meio de entrada no período de 2021 a 2024.

Meio de Entrada	2021	2022	2023	2024	% VARIÇÃO 2024 / 2023
Telefone 155	0	0	0	0	-
Telefone	0	0	0	0	-
Internet	3	4	34	34	■ 0,00%
Presencial	0	0	0	0	-
E-mail	0	1	1	1	■ 0,00%
Facebook	0	0	0	0	-
Carta	0	0	0	0	-
Reclame Aqui	0	0	0	0	-
consumidor.gov.br	0	0	0	0	-
Instagram	0	0	0	0	-
Governo Itinerante	0	0	0	0	-
Caixa de sugestões	0	0	0	0	-
Sistema Legado	0	0	0	0	-
Twitter	0	0	0	0	-
Ceará App	0	0	0	0	-
Whatsapp	0	0	0	0	-
Google Ferramentas	0	0	0	0	-
Atendimento Virtual	0	0	0	0	-
Cidadão on-line - Chat	0	0	0	0	-
Cidadão on-line - Telegram	0	0	0	0	-
Total	3	5	35	35	■ 0,00%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

3.3 Manifestações por Tipo de Manifestação

Conforme pode ser visualizado na Tabela 02, o número de reclamações permaneceu estável na Ouvidoria isso pode ser atribuído principalmente a um tipo de reclamação que envolve o pleito eleitoral no ano de 2024, mas à implementação de medidas de transparência, acessibilidade e confiança com acesso direto à Ouvidoria a tendência que este número venha a cair nos anos subsequentes. Essas iniciativas fortaleceram a comunicação com os usuários, resultando em um maior volume de manifestações e, conseqüentemente, proporcionando um canal mais eficaz para feedback sobre os serviços prestados.

Tabela 02 – Tipologia de Manifestações de 2021 a 2023.

Relatório por Tipo de Manifestação	2021	2022	2023	2024	% VARIAÇÃO 2023 / 2024
Reclamação	1	1	30	30	■ 0,00%
Denúncia	0	0	2	0	▼ 100,00%
Elogio	0	1	0	0	-
Sugestão	0	0	0	1	-
Solicitação	2	3	3	4	▲ 33,33%
Total	3	5	35	35	■ 0,00%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

3.4 Manifestações por Tipo/Assunto

Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação e assunto.

Tabela 03 – Assunto.

Tipo	Assunto	Quantidade	Porcentagem
Reclamação	ASSÉDIO MORAL	1	2,86%
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	27	74,29%
	ESTATÍSTICAS E INFORMAÇÕES RELACIONADAS À SEGURANÇA PÚBLICA	1	2,86%
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	1	2,86%
Sugestão	ESTATÍSTICAS E INFORMAÇÕES RELACIONADAS À SEGURANÇA PÚBLICA	1	2,86%
	ESTATÍSTICAS E INFORMAÇÕES RELACIONADAS À SEGURANÇA PÚBLICA	1	2,86%
Solicitação	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1	2,86%
	PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	1	2,86%
	PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS	1	2,86%
Total		35	-

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

3.5 Manifestações por Assunto/Subassunto

Distribuição das manifestações atendidas por assunto e subassunto.

Tabela 04 – Assunto e Subassunto.

Tipo	Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
Reclamação	ASSÉDIO MORAL	EXIGÊNCIA DE CUMPRIMENTO DE ATIVIDADES ESTRANHAS/INCOMPATÍVEIS	1	2,86%
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESVIO DE COLABORADOR DE SUAS FUNÇÕES PARA ATENDIMENTO A INTERESSE PARTICULAR	26	74,29%
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE BENS PÚBLICOS	1	2,86%
	ESTATÍSTICAS E INFORMAÇÕES RELACIONADAS À SEGURANÇA PÚBLICA	INDICADORES CRIMINAIS	1	2,86%
Sugestão	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	INSATISFAÇÃO COM A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	1	2,86%
	ESTATÍSTICAS E INFORMAÇÕES RELACIONADAS À SEGURANÇA PÚBLICA	MAPAS SOCIOECONÔMICOS CRIMINAIS	1	2,86%
Solicitação	ESTATÍSTICAS E INFORMAÇÕES RELACIONADAS À SEGURANÇA PÚBLICA	INDICADORES CRIMINAIS	1	2,86%
	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	PROBLEMAS TECNOLÓGICOS	1	2,86%
	PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)		1	2,86%
	PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS		1	2,86%
Total			35	-

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

3.6 Manifestações por Tipo de Serviço

As manifestações apresentadas não foram separadas pelo Tipo de Serviços.

3.7 Manifestações por Programa Orçamentário

A tabela indica que as manifestações estão associadas ao programa orçamentário no qual a Supesp concentra suas principais atividades, voltadas para o Fortalecimento do Sistema de Segurança Pública.

Tabela 05 – Programa Orçamentário.

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
2024 SEGURANÇA PÚBLICA FORTALECIDA E INTEGRADA À SOCIEDADE	35	100,00%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

3.8 Manifestações por Unidades Internas

Tabela 06 – Unidades Internas.

Unidade	Quantidade	Porcentagem
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO	2	5,71%
GERÊNCIA DE ESTATÍSTICA E GEOPROCESSAMENTO	4	11,43%
OUVIDORIA	2	5,71%
SUPERINTENDENTE	27	77,14%
TOTAL	35	-

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

3.9 Manifestações por Municípios do Cidadão

Tabela 07 – Por Municípios.

Município	2021	2022	2023	2024	% Variação 2024 / 2023	Porcentagem 2024
Fortaleza	2	3	1	2	100%	5,71%
Indefinido	1	2	32	33	3%	94,29%
São Paulo	-	-	1	-	-	-
Sobral	-	-	1	-	-	-
Total	3	5	35	35	-	-

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

04. INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

A tabela 08 mostra os resultados referentes à Resolubilidade do Serviço de Ouvidoria. A redução do índice de resolubilidade pode ser explicada pelo aumento da quantidade de manifestações repetidas, que sobrecarregam os recursos disponíveis para o atendimento e resolução das manifestações. Causando um prolongamento do tempo de resposta e na necessidade de mais esforços para lidar com as mesmas questões repetidas, impactando negativamente na eficiência do processo.

Tabela 08 – Resolubilidade de Manifestações..

Relatório de Resolubilidade	2021	2022	2023	2024
Total de Manifestações pendentes no prazo	3	4	0	0
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0	1	25	0
Total de Manifestações finalizadas no prazo	0	0	10	22
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	0	0	0	13

Total	3	5	35	35
--------------	----------	----------	-----------	-----------

Tempo médio para responder: 18.31 dias

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

obs.: Índice de Resolubilidade que é obtido pelo total de manifestações respondidas no prazo dividido pelo total de manifestações finalizadas.

4.1.1 Ações de melhoria do índice de resolubilidade

Com o intuito de reiterar a relevância dos prazos e promover a conscientização na Supesp, foi organizada uma palestra em colaboração com o Gabinete da Superintendência. O objetivo é alinhar os prazos e destacar a importância do retorno das manifestações dentro do prazo estipulado pelo Decreto Estadual Nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020.

Atualização e disponibilização do folder com a Campanha Prazos Transparentes.

4.1.2 Tempo Médio de Resposta

O aumento do tempo médio de resposta às manifestações deve-se ao crescimento significativo da quantidade de manifestações repetidas. Esse fator impacta diretamente o fluxo de atendimento, uma vez que o rastreamento e a análise das demandas passam pela exigência de um tempo adicional para identificar registros duplicados. A análise apartada deste indicador pode resultar em conclusões imprecisas ou incompletas sobre a eficiência do serviço prestado pela Supesp.

Tabela 09 – Tempo Médio de Resposta.

Anos	Tempo médio em dias
2021	15
2022	não se aplica
2023	10,6
2024	18,31

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

A ausência de análise da satisfação dos manifestantes deve-se ao baixo retorno das respostas à pesquisa de avaliação. Para que os dados sejam considerados estatisticamente relevantes e representem de forma precisa a percepção dos usuários, é necessário um número mínimo de respostas. No entanto, a baixa taxa de participação impossibilitou a obtenção.

Diante disso, reforçamos a importância da participação nas pesquisas e estudamos alternativas para aumentar o engajamento, garantindo que a percepção dos usuários seja devidamente verificada na busca por melhorias.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário Principal)

Informamos que não foram obtidos resultados na pesquisa de satisfação. Infelizmente, devido à ausência de respostas dos usuários, não podemos fornecer dados para avaliar a satisfação com os serviços prestados. Estamos empenhados em encontrar maneiras alternativas de obter feedback e melhorar continuamente nossos serviços.

4.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação

A proposta é incentivar o manifestante através das respostas dadas na Ouvidoria, sobre a participação na pesquisa de satisfação para que se possa identificar pontos fortes e áreas de melhoria nos serviços prestados. Possibilitando ajustes e aprimoramentos contínuos, garantindo a satisfação e fidelização dos manifestantes.

4.2.3 Amostra de Respondentes

Não se aplica, por ausência de respostas dos usuários.

4.2.4 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Não se aplica, por ausência de respostas dos usuários.

05. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 Motivos das Manifestações

Com base na análise dos dados, é possível inferir que as principais causas para o registro de manifestações na Ouvidoria Setorial da Superintendência de Pesquisa e Estratégia em Segurança Pública, no ano de 2024, foram reclamações relacionadas principalmente à Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador, dentre outros temas abordados.

5.2 Análise dos Pontos Recorrentes

O aumento das manifestações relacionadas à Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador pode ser atribuído a diversos fatores, como um maior conhecimento por parte dos cidadãos sobre seus direitos e canais de denúncia. Além disso, o crescente acesso à informação e a ampliação da consciência sobre a importância da prestação de contas e transparência no serviço público podem ter incentivado mais pessoas a relatarem casos de conduta inadequada. Possíveis mudanças na cultura organizacional também podem ter levado a um aumento na conscientização sobre a importância de denunciar comportamentos impróprios, contribuindo para o aumento das manifestações nesse tema.

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

A Supesp busca implementar medidas disciplinares adequadas, como investigações internas para apurar as denúncias, além disso, oferecer treinamento e capacitação aos servidores para promover uma cultura organizacional ética e profissional. A criação de canais de comunicação seguros e confidenciais para denúncias também é essencial. Ademais, é fundamental estabelecer políticas claras e rigorosas para lidar com casos de conduta inadequada e garantir que as medidas corretivas sejam aplicadas de forma justa e transparente. Por fim, é necessário realizar monitoramento constante e avaliações periódicas para garantir a eficácia das providências adotadas.

06. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Em 2024, o principal avanço da Ouvidoria foi a continuidade de suas operações sob a mesma liderança, o que fortalece e engaja ainda mais seu trabalho. Foi durante este período que o ouvidor designado participou de seminários e cursos promovidos pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado e pela Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará.

07. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

No ano de 2024 a Ouvidoria Setorial da Superintendência de Pesquisa e Estratégia em Segurança Pública esteve presente nos seguintes eventos da Rede de Ouvidorias.

Destacam-se os seguintes eventos:

- 1º Reunião da Rede de Ouvidorias - 21/02/2024;
- I Tira-dúvidas de Ouvidoria - 20/03/2024;
- 2º Reunião da Rede de Ouvidorias - 23/04/2024;
- Gestão de Ouvidoria - Turma 01 - 06 a 24/05/2024;
- Seminário Nacional de Ouvidoria da Rede Nacional de Ouvidorias - 04 e 05/06/2024;
- 3º Reunião da Rede de Ouvidorias - 19/06/2024;
- 5º Reunião da Rede de Ouvidorias - 23/10/2024;
- Oficina de Construção de Relatório de Ouvidoria - 05/12/2024;

08. SUGESTÃO DE MELHORIAS

Para melhorar as operações da ouvidoria, recomenda-se que ela seja formalmente designada no organograma do órgão, a fim de evitar a sobrecarga de atribuições e garantir a consolidação das atividades realizadas no âmbito do Ceará Transparente.

09. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Superintendência da Supesp, por meio deste pronunciamento, confirma ter tomado conhecimento do Relatório de Gestão da Ouvidoria Setorial referente ao exercício de 2024. Reitera, ainda, seu compromisso incondicional com o aprimoramento contínuo das atividades externas ao interesse público, em especial aquelas relacionadas a Ouvidoria. Destacamos que estamos cientes da recomendação emitida pela CGE e adotamos as medidas possíveis para o atendimento conforme plano de ação apresentado pela Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da SUPESP.

Desta forma, o referido relatório está sendo encaminhado ao setor responsável da CGE e será devidamente disponibilizado no portal eletrônico da Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório de Gestão da Ouvidoria emerge como o principal meio de comunicação das atividades e ações da Ouvidoria, ampliando sua capacidade de alcance e proporcionando maior visibilidade às iniciativas de promoção da participação social, transformando demandas individuais em questões de interesse coletivo.

Este relatório apresenta os resultados das atividades da Ouvidoria da Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública – Supesp, referentes ao exercício de 2024. Nele, são descritas as informações sobre os serviços oferecidos pela Supesp, incluindo uma análise comparativa das manifestações em relação ao ano anterior.

Rafael Barbosa Gonçalves
Ouvidor da Supesp

Gonçalo Eduardo Barreto Araújo
Diretor / Respondendo - Superintendência

Nabupolasar Alves Feitosa
Superintendente da Supesp

Fortaleza, 10 de fevereiro de 2025.



 **Ligue grátis 155**

De segunda a sexta, das 7h às 20h.

 **www.ceartransparente.ce.gov.br**

 **ouvidoria@supesp.ce.gov.br**