

Relatório de Gestão de Ouvidoria 2025



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

Juliana Barroso

DIRETOR DE ESTRATÉGIA DE SEGURANÇA PÚBLICA-DIESP

Gonçalo Eduardo Barreto Araújo

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

José Eudázio Honório Sampaio

DIRETOR DE ESTATÍSTICA E GEOPROCESSAMENTO-DIEST

Antonio Matheus Osterno Leitão

DIRETORA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO-DIAFI

Leidiane Gomes de Sousa

OUVIDOR SETORIAL DA SUPERINTENDÊNCIA DE PESQUISA E ESTRATÉGIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

Marcos Antônio Marinho Russo

OUVIDOR SETORIAL SUBSTITUTO

Rafael Barbosa Gonçalves

DIAGRAMAÇÃO

Juliana Mendes Teixeira de Lima

02. INTRODUÇÃO.....	2
03. OUVIDORIA EM DADOS.....	4
3.1 Total de Manifestações do Período.....	4
3.2 Manifestações por Meio de Entrada.....	6
Tabela 01 – Manifestação por meio de entrada no período de 2021 a 2025.....	6
3.3 Tipo de Manifestação.....	7
Tabela 02 – Tipologia de Manifestações de 2021 a 2025.....	7
3.4 Assunto e Subassunto.....	7
Tabela 03 – Assunto.....	7
3.5 Tipificação / Assunto.....	8
Tabela 04 – Tipificação e Subassunto.....	8
3.6 Manifestações por Tipo de Serviço.....	8
3.7 Manifestações por Programa Orçamentário.....	8
Tabela 05 – Programa Orçamentário.....	8
3.8 Manifestações por Unidades Internas.....	8
Tabela 06 – Unidades Internas.....	8
3.9 Manifestações por Municípios do Cidadão.....	9
Tabela 07 – Por Municípios.....	9
04. INDICADORES DA OUVIDORIA.....	10
4.1 Índice de Resolubilidade.....	10
Tabela 08 – Resolubilidade de Manifestações.....	10
4.2 Ações de melhoria do índice de resolubilidade.....	10
4.3 Tempo Médio de Resposta.....	11
Tabela 09 – Tempo Médio de Resposta.....	11
4.4 Índice de Satisfação.....	11
4.5 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria.....	12
4.6 Índice de Resolutividade.....	12
4.7 Total de Respondentes.....	12
4.8 Ações para melhoria do índice de satisfação.....	12
05. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS.....	12
5.1 Motivos das Manifestações.....	12
5.2 Análise dos Pontos Recorrentes.....	13
5.3 Providências adotadas pela SUPESP quanto às principais manifestações apresentadas.....	13
06. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA.....	14
07. SUGESTÃO DE MELHORIAS.....	14
08. PRONUNCIAMENTO DA SUPERINTENDENTE DA SUPESP.....	14
09. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	15
10. ANEXOS - AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS.....	15

02. INTRODUÇÃO

Este Relatório Anual da Ouvidoria é elaborado em estrito cumprimento ao Art. 12, inciso XII, do Decreto Estadual Nº 33.485/2020, e à Lei Nacional Nº 13.460/2017. Seu objetivo é fornecer uma análise abrangente e detalhada sobre o desempenho e as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública (SUPESP).

A Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública (SUPESP) foi instituída inicialmente com a missão de produzir, analisar e disponibilizar estatísticas, bem como realizar estudos para a elaboração, acompanhamento e avaliação de políticas públicas de Segurança Pública no Estado do Ceará. Dessa forma, contribui para a prevenção à violência e a formulação estratégica da Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS). Formalmente criada pela Lei Nº 16.562, de 22 de maio de 2018, como uma entidade vinculada à SSPDS e orientada para um Estado mais seguro, a SUPESP elevou seu status para Secretaria (Lei Nº 16.710/2018). Suas ações são regulamentadas pelo Decreto Nº 32.796/2018, que define sua missão como a realização de pesquisas, estudos, projetos estratégicos e análises criminais voltadas ao fortalecimento das políticas de segurança pública.

Mais recentemente, a instituição passou por uma significativa reestruturação orgânica, aprovada pela Lei Nº 19.125, de dezembro de 2024. Essa mudança ampliou consideravelmente seu quadro de pessoal e, por consequência, o seu potencial de entrega, consolidando a SUPESP como uma instituição mais robusta e preparada para os desafios contemporâneos da segurança pública. Em decorrência dessa evolução, a SUPESP emergiu como uma entidade vinculada de grande relevância, atuando não apenas na análise de dados, mas se firmando como um centro de referência na formulação, avaliação e suporte à tomada de decisão estratégica em Segurança Pública no Ceará. Atualmente, ela presta assessoramento estratégico tanto para as entidades vinculadas da SSPDS quanto para os demais órgãos do Governo Estadual que abordam essa temática de forma setorial ou transversal. Em 06 de maio de 2025 foi publicado no DOE nº 082 a portaria Nº14/2025 – SUPESP/CE, tornando público a nomeação de Marcos Antônio Marinho Russo como Assessor de Ouvidoria da SUPESP.

PORTARIA Nº14/2025 – SUPESP/CE.**“DESIGNA SERVIDORES PARA EXERCEREM AS FUNÇÕES DE OUVIDOR SETORIAL E OUVIDOR SETORIAL SUBSTITUTO DA SUPERINTENDÊNCIA DE PESQUISA E ESTRATÉGIA DE SEGURANÇA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ**

O SUPERINTENDENTE DE PESQUISA E ESTRATÉGIA DE SEGURANÇA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ, no uso de suas atribuições legais, CONSIDERANDO o Decreto nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria; RESOLVE:

Art. 1º. Designar o servidor **Marcos Antônio Marinho Russo**, matrícula nº 30000390, para desempenhar a função de Ouvidor Setorial da Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública, INCLUIR Rafael Barbosa Gonçalves, matrícula nº 300.002-0-X, como Ouvidor Setorial Substituto da Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública do Estado do Ceará, os quais devem dar cumprimento ao previsto no Decreto nº. 33.485/2020;

Parágrafo único. Cabe ao Ouvidor Setorial Substituto assumir as funções do Ouvidor Setorial na sua ausência.

Art. 2º. EXCLUIR os servidores Rafael Barbosa Gonçalves, matrícula nº 300.002-0-X, servidor Rafael Braga Malveira, matrícula nº 3000024-2, das funções que lhes eram atribuídas.

Art. 3º. Revoga-se em especial a Portaria nº 56, de 18 de outubro de 2023, desta Superintendência.

Art. 4º. Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

SUPERINTENDÊNCIA DE PESQUISA E ESTRATÉGIA DE SEGURANÇA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 29 de abril de 2025.”

Nabupolasar Alves Feitosa
SUPERINTENDENTE

Como a SUPESP é o órgão mais novo entre as vinculadas da SSPDS, com apenas oito anos de existência, ainda é pouco explorado tanto pelos públicos internos (entidades e servidores públicos em geral) quanto pelos públicos externos (a sociedade como um todo) o que leva a uma tendência de inicial escassez de manifestações dirigidas aos trabalhos de Ouvidoria.

Em conclusão, este relatório tem o propósito de contribuir com a Rede Estadual de Ouvidorias (Decreto Estadual Nº 33.485/2020), fornecendo dados e análises detalhadas das manifestações processadas pela Ouvidoria Setorial. O documento cumpre o papel de apresentar o panorama qualitativo e quantitativo das demandas da Ouvidoria da SUPESP, conforme o fluxo estabelecido pela Coordenadoria de Ouvidoria, referente ao exercício de 2025.

03. OUVIDORIA EM DADOS

3.1 Total de Manifestações do Período

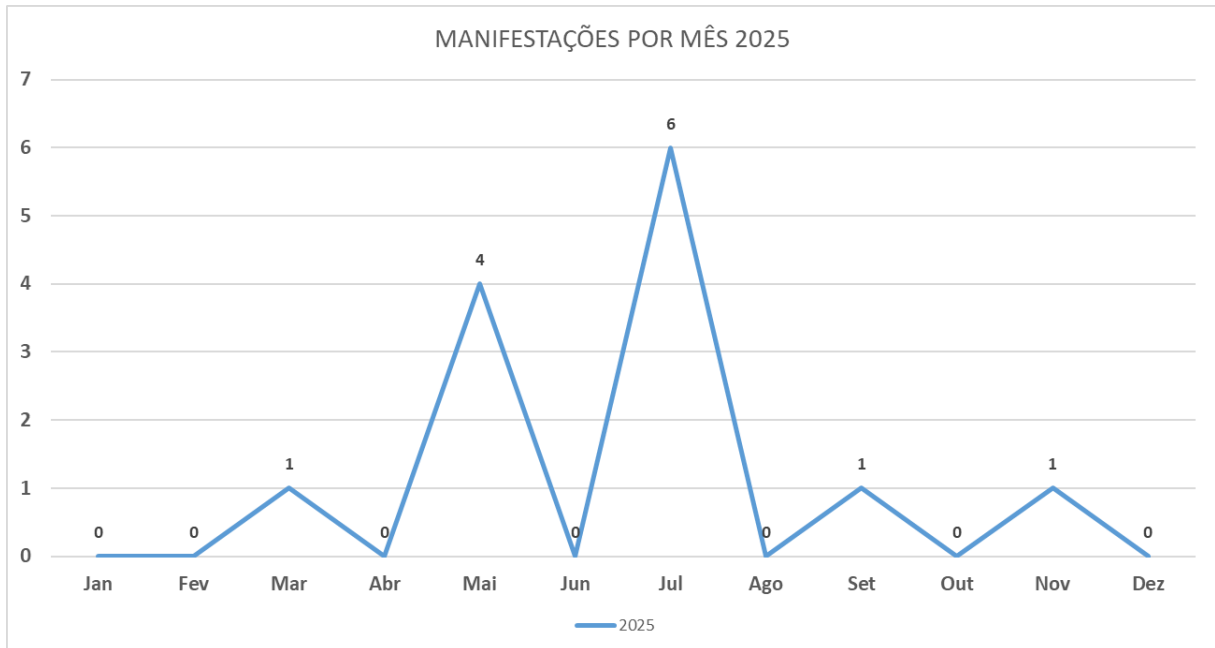
Em 2025, a Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública (SUPESP) registrou um total de 13 (treze) manifestações. É importante destacar que nenhuma dessas manifestações foi invalidada por questões técnicas ou diretrizes procedimentais estabelecidas pela Controladoria Geral do Estado (CGE).

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



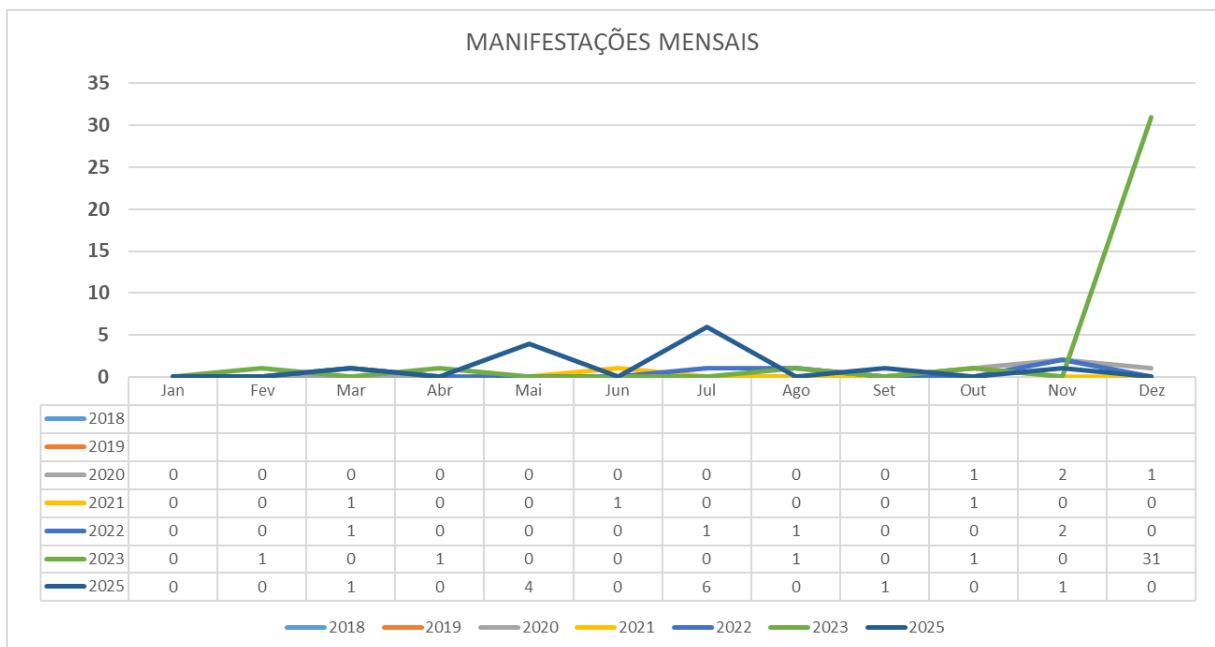
Fonte: Plataforma Ceará Transparente

O gráfico 02 representa a sazonalidade das manifestações mensais ocorridas no ano de 2025.



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

Como mostra a Tabela 01, a Internet permanece o canal de entrada mais frequente na Ouvidoria.

Tabela 01 – Manifestação por meio de entrada no período de 2021 a 2025.

Meio de Entrada	2021	2022	2023	2024	2025	% VARIAÇÃO 2025 / 2024
Telefone 155	0	0	0	0	0	-
Telefone	0	0	0	0	0	-
Internet	3	4	34	34	13	▼61,76%
Presencial	0	0	0	0	0	-
E-mail	0	1	1	1	0	▼100,00%
Facebook	0	0	0	0	0	-
Carta	0	0	0	0	0	-
Reclame Aqui	0	0	0	0	0	-
consumidor.gov.br	0	0	0	0	0	-
Instagram	0	0	0	0	0	-
Governo Itinerante	0	0	0	0	0	-
Caixa de sugestões	0	0	0	0	0	-
Sistema Legado	0	0	0	0	0	-
Twitter	0	0	0	0	0	-
Ceará App	0	0	0	0	0	-
Whatsapp	0	0	0	0	0	-
Google Ferramentas	0	0	0	0	0	-
Atendimento Virtual	0	0	0	0	0	-
Cidadão on-line - Chat	0	0	0	0	0	-
Cidadão on-line - Telegram	0	0	0	0	0	-
Total	3	5	35	35	13	▼62,86%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

3.3 Tipo de Manifestação

Conforme demonstrado na Tabela 02, observou-se uma redução expressiva no volume de reclamações em 2025. Esse declínio é reflexo direto da implementação de medidas focadas em transparência, acessibilidade e fortalecimento da confiança institucional. Ao facilitar o acesso aos canais da Ouvidoria, a SUPESP otimizou o diálogo com os usuários, consolidando um sistema de feedback mais eficaz e resolutivo.

Tabela 02 – Tipologia de Manifestações de 2021 a 2025.

Relatório por Tipo de Manifestação	2021	2022	2023	2024	2025	% VARIAÇÃO 2025 / 2024
Reclamação	1	1	30	30	4	▼ 86,67%
Denúncia	0	0	2	0	0	-
Elogio	0	1	0	0	1	-
Sugestão	0	0	0	1	0	▼ 100,00%
Solicitação	2	3	3	4	8	▲ 100,00%
Total	3	5	35	35	13	▼ 62,86%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

3.4 Assunto e Subassunto

Distribuição das manifestações atendidas por assunto.

Tabela 03 – Assunto.

Assunto	Quantidade	Porcentagem
AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS	6	46,15%
AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	3	23,08%
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	2	15,38%
ESTATÍSTICAS E INFORMAÇÕES RELACIONADAS À SEGURANÇA PÚBLICA	1	7,69%
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1	7,69%
Total	13	100%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente.

3.5 Tipificação / Assunto

Distribuição das manifestações atendidas por tipificação e assunto.

Tabela 04 – Tipificação e Subassunto.

Tipo	Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
Reclamação	AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS		3	23,08%
	AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS	RELATÓRIO E RESULTADOS DA AVALIAÇÃO	1	7,69%
Elogio	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	ELOGIO AO DESEMPENHO INSTITUCIONAL E RESULTADOS	1	7,69%
	AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS	ESTRUTURA E RECURSOS TECNOLÓGICOS	3	23,08%
Solicitação	AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS	RELATÓRIO E RESULTADOS DA AVALIAÇÃO	2	15,38%
	ESTATÍSTICAS E INFORMAÇÕES RELACIONADAS À SEGURANÇA PÚBLICA	INDICADORES CRIMINAIS	1	7,69%
	PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)		2	15,38%
Total			13	100%

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	13	100,00%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

3.8 Manifestações por Unidades Internas

Tabela 06 – Unidades Internas.

Unidade	Quantidade	Porcentagem
OUVIDORIA	10	76,92%
DIRETORIA DE ESTATÍSTICA E GEOPROCESSAMENTO	2	15,38%
SUPERINTENDENTE	1	7,69%
TOTAL	13	-

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

3.9 Manifestações por Municípios do Cidadão

Tabela 07 – Por Municípios.

Município	2021	2022	2023	2024	2025	% Variação 2025 / 2024	Porcentagem 2025
Fortaleza	2	3	1	2	7	250,00%	53,85%
Indefinido	1	2	32	33	5	-84,85%	38,46%
São Paulo	-	-	1	-		-	0,00%
Sobral	-	-	1	-		-	0,00%
Cuiabá					1	-	7,69%
Total	3	5	35	35	13	-62,86%	-

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

04. INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Índice de Resolubilidade

Os dados apresentados na tabela 08 evidenciam um salto qualitativo no índice de resolubilidade da nossa Ouvidoria em 2025. Esse desempenho é o resultado direto de uma integração estratégica entre a Ouvidoria, a Gestão Superior e as Diretorias, consolidando uma cultura de cooperação institucional. Ao priorizarmos o diálogo interno e o monitoramento rigoroso de cada demanda, asseguramos que o cidadão receba soluções definitivas que encerram ciclos e promovem a correção de falhas processuais.

Tabela 08 – Resolubilidade de Manifestações..

Relatório de Resolubilidade	2021	2022	2023	2024	2025
Total de Manifestações pendentes no prazo	3	4	0	0	0
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0	1	25	0	0
Total de Manifestações finalizadas no prazo	0	0	10	22	13
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	0	0	0	13	0
Total	3	5	35	35	13

Tempo médio para responder: 2.5 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.

4.2. Ações de melhoria do índice de resolubilidade

- Implementamos um fluxo de comunicação direta com as coordenações, garantindo que as demandas cheguem rapidamente a quem tem o poder de decisão. O apoio da Gestão Superior é fundamental para garantir o cumprimento dos prazos internos e a efetiva resolução das demandas de maneira rápida e eficiente.
- Promovemos contatos contínuos com os pontos focais de cada área técnica. O objetivo é sensibilizá-los sobre a importância da resposta conclusiva e cidadã, evitando respostas genéricas ou meramente burocráticas que não resolvem a demanda do usuário.

- Instituímos um sistema de acompanhamento pós-resposta para verificar se a providência informada foi, de fato, executada. Esse fechamento de ciclo impede que a demanda retorne como uma nova reclamação, otimizando o fluxo de trabalho.

4.3 Tempo Médio de Resposta

Alcançamos uma diminuição considerável no tempo médio de resposta às manifestações de Ouvidoria. Mais do que otimizar processos internos, essa evolução reflete nosso compromisso em ouvir com agilidade e priorizar a resolução das demandas trazidas pelo nosso público. Acreditamos que uma Ouvidoria eficiente é o pilar fundamental para uma relação de confiança e transparência. Continuaremos trabalhando para que cada voz seja ouvida no menor tempo possível, com a qualidade e a atenção que todos merecem.

Tabela 09 – Tempo Médio de Resposta.

Anos	Tempo médio em dias
2021	15
2022	não se aplica
2023	10,6
2024	18,31
2025	2,5

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

4.4 Índice de Satisfação

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.

4.5 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria.

Não se aplica, por ausência de respostas dos usuários.

4.6 Índice de Resolutividade.

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.

4.7 Total de Respondentes

Não se aplica, por ausência de respostas dos usuários.

4.8 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.

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 2025, foram reclamações relacionadas principalmente à:

Avaliação de Serviços Públicos e Audiências e Encontros Com Gestores Públicos, dentre outros temas abordados.

5.2 Análise dos Pontos Recorrentes

Somado ao aumento da resolubilidade e à celeridade nas respostas, 2025 destacou-se ainda pela ausência de pontos recorrentes no serviço de Ouvidoria. Não foram identificados padrões de reclamações ou falhas sistêmicas durante o ano, o que atesta a eficácia do modelo de gestão adotado pela SUPESP. Esse resultado é um reflexo direto da eficiência das Diretorias em manter o padrão de excelência nos serviços prestados. A ausência de reiteraões sobre os mesmos tópicos comprova que as ações corretivas são aplicadas com precisão, consolidando um ambiente de prestação de serviço público estável, confiável e livre de gargalos operacionais recorrentes.

5.3 Providências adotadas pela SUPESP 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

O fortalecimento da Ouvidoria em 2025 foi marcado pelo apoio integral da gestão superior, garantindo a continuidade e o engajamento das atividades. O período também foi pautado pela qualificação técnica, com a participação do ouvidor em formações estratégicas oferecidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado e pela Escola de Gestão Pública do Ceará.

07. SUGESTÃO DE MELHORIAS

A utilização de Inteligência Artificial seria uma boa sugestão nas atividades de ouvidoria, podendo melhorar a eficiência, a qualidade do atendimento e a gestão das manifestações. A IA permite automatizar o atendimento inicial, classificar e priorizar demandas, identificar padrões e apoiar a tomada de decisão por meio da análise de dados. Além disso, contribui para o monitoramento da qualidade e a elaboração de relatórios, devendo ser utilizada com transparência, proteção de dados e supervisão humana para garantir o uso ético e confiável.

08. PRONUNCIAMENTO DA SUPERINTENDENTE DA SUPESP

A Superintendência da SUPESP, por meio deste pronunciamento, confirma ter tomado conhecimento do Relatório de Gestão da Ouvidoria Setorial referente ao exercício de 2025. Reitera, ainda, seu compromisso incondicional com o aprimoramento contínuo das atividades voltadas ao interesse público, em especial aquelas relacionadas à Ouvidoria, assegurando à gestão superior da SUPESP total autonomia ao setor para o desempenho de suas funções, garantindo independência, transparência e efetividade no tratamento das manifestações recebidas.

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.

09. 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 2025. Nele, são descritas as informações sobre os serviços oferecidos pela SUPESP, incluindo uma análise comparativa das manifestações em relação ao ano anterior.

10. ANEXOS - AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS

10.1 Cumprimento de Ações Estratégicas para o Aprimoramento da Participação Social e Fortalecimento da Ouvidoria

As iniciativas estratégicas voltadas à promoção da participação social e ao fortalecimento da Ouvidoria da SUPESP encontram-se em fase de planejamento estruturado. Este estágio integra o processo de reorganização institucional promovido pela nova gestão, cujo propósito é otimizar a estrutura e a eficiência operacional do setor. Tal medida assegura o pleno alinhamento das ações com as novas metas diretivas e o consequente fortalecimento do controle social.

10.2 Qualificação Profissional do Ouvidor

No ano de 2025 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:

TÍTULO DA CAPACITAÇÃO OU EVENTO	ORGANIZAÇÃO LOCAL	PERÍODO	CARGA HORÁRIA
I Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE/Auditório SEPLAG Presencial	27/02/2025	3h
II Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE/Auditório Museu do Som e Imagem Presencial	29/04/2025	3h
II Tira-dúvidas de Ouvidoria	CGE - Remoto online	20/05/2025	3h
Certificação em Ouvidoria Turma VI	CGE/EGPCE - Presencial	05/05/2025 a 19/09/2025	120h
III Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE/Auditório SEPLAG Presencial	18/06/2025	3h
Código de Ética/Agentes de Ouvidoria Turma 02	CGE - Remoto online	09 a 11/07/2025	9h
III Tira-dúvidas de Ouvidoria	CGE - Remoto online	29/07/2025	3h
IV Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE/Auditório CEGAS Presencial	14/08/2025	3h
Operacionalização do Sistema Avia Turma 01	CGE - Remoto online	09 a 11/09/2025	12h
IV Tira-dúvidas de Ouvidoria	CGE - Remoto online	23/09/2025	3h
Inteligência Artificial p/ Setor Público Turma 02	EGPCE - Remoto online	06 a 10/10/2025	20h
V Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE/Auditório ARCE Presencial	23/10/2025	3h

Documento assinado eletronicamente por: JULIANA MARCIA BARROSO em 06/02/2026, às 16:50 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 8623-1BAC-7E69-F0BF.

IV Encontro com as Comissões Setoriais de Ética Pública	CGE - Remoto online	04/12/2025	3h
Reunião de Alinhamento e Recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria	CGE - Presencial	17/11/2025	3h
Oficina de Elaboração do Relatório de Gestão para as Ouvidorias Setoriais	CGE - Remoto online	19/11/2025	3h
V Tira-dúvidas de Ouvidoria	CGE - Remoto online	27/11/2025	2h
VI Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE/Auditório SEPLAG Presencial	16/12/2025	3h

10.2.1 Pronunciamento Sobre as Recomendações e Orientações Recebidas

Verificamos através do relatório produzido pelo órgão no ano de 2024 as providências que foram adotadas pela SUPESP para atender e cumprir uma recomendação constante no Relatório de Gestão de Ouvidoria/2023 da CGE/CE:

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 adotadas - 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.

Vale ressaltar que o caso foi prontamente resolvido através da elaboração, para ano de 2024, de um plano de ação para sanar a recomendação 01, normalizando a resolubilidade das manifestações atendida pelo órgão, conforme demonstrado no Print 01 em sequência, porém o plano de ação ficou na situação de pendente dentro do sistema AVIA, consequentemente a

mesma recomendação repetiu-se no Relatório de Gestão de Ouvidoria/2024. Em 17/11/2025, fomos convidados para uma reunião de alinhamento sobre as recomendações emitidas pela CGE no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2024, nesta ocasião apresentamos as justificativas para a pendência em questão, onde nos foi orientado a refazer o plano de ação dentro do sistema, o qual seria reaberto para esta finalidade.



Estamos dando continuidade no Plano de Ação da Ouvidoria SUPESP com base no método 5W2H, garantindo um planejamento claro e objetivo das ações necessárias.

Este método abrangente detalha os seguintes elementos:

- **What (O quê):** Definição das ações corretivas e das melhorias no atendimento.
- **Why (Por quê):** Justificativa para a implementação das mudanças, focada na redução de atrasos e no aumento da resolubilidade.
- **Where (Onde):** Identificação das áreas envolvidas em cada etapa do processo.
- **When (Quando):** Estabelecimento dos prazos de realização para cada ação.
- **Who (Quem):** Responsáveis pela execução e acompanhamento de cada tarefa.
- **How (Como):** Descrição das estratégias e procedimentos para o alcance dos objetivos.
- **How much (Quanto):** Avaliação dos recursos necessários para a implementação das ações.

Com este planejamento detalhado, estamos mantendo as ações organizadas de maneira eficiente, assegurando que cada etapa seja cumprida dentro dos prazos e com as responsabilidades claramente definidas.

A reimplantação deste Plano de Ação é de extrema importância, já que o efetivo do órgão praticamente dobrou com sua reestruturação orgânica, visando uma melhoria expressiva na resolutividade das manifestações de ouvidoria, além de garantir o cumprimento integral dos prazos. Nossa meta final é elevar a satisfação dos cidadãos com a transparência e a qualidade do atendimento oferecido pela Ouvidoria Setorial da SUPESP.

10.3 Engajamento da Ouvidoria nos Objetivos do Sistema Estadual de Ouvidoria

Em virtude do reduzido quantitativo de manifestações registradas, os dados atualmente disponíveis na Ouvidoria da SUPESP revelam-se insuficientes para subsidiar a elaboração periódica de relatórios gerenciais resumidos, que consolidem a síntese das manifestações recebidas no período.

10.4 Ações e Campanhas de Articulação e Sensibilização com Áreas Internas do Órgão Visando o Fortalecimento da Ouvidoria

Seminário de Integração com o Público Interno

Em conformidade com a reestruturação orgânica estabelecida pela **Lei nº 19.125/2024**, que resultou no aumento considerável do quadro de servidores, realizamos, no dia 14 de maio de 2025, um seminário de integração para os novos integrantes. O evento priorizou o alinhamento sobre o papel estratégico da participação cidadã e a transparência institucional. Um dos pilares da capacitação foi o foco na conscientização sobre o fluxo das manifestações, destacando que o crescimento da equipe deve fortalecer — e não comprometer — a transparência e a agilidade. Reforçamos a obrigatoriedade do cumprimento dos prazos legais e a importância de uma comunicação clara, garantindo que cada cidadão receba um atendimento humano, preciso e tempestivo.



SEMINÁRIO

APRESENTAÇÃO DETALHADA DOS PROTOCOLOS INTERNOS DO ÓRGÃO AOS NOVOS INTEGRANTES DA SUPESP, COM ÊNFASE NO PROCESSAMENTO DE MANIFESTAÇÕES. O OBJETIVO É CONSCIENTIZAR OS PARTICIPANTES SOBRE A IMPORTÂNCIA ESTRATÉGICA DO CUMPRIMENTO DOS PRAZOS LEGAIS E DO MAPEAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES, ASSEGURANDO QUE A SUPESP MANTENHA SEUS PADRÕES DE CONFORMIDADE E RESPONSABILIDADE ADMINISTRATIVA.

14/05/2025

14h00 - 17h00 [TARDE]

FREQUÊNCIA DE PARTICIPANTES

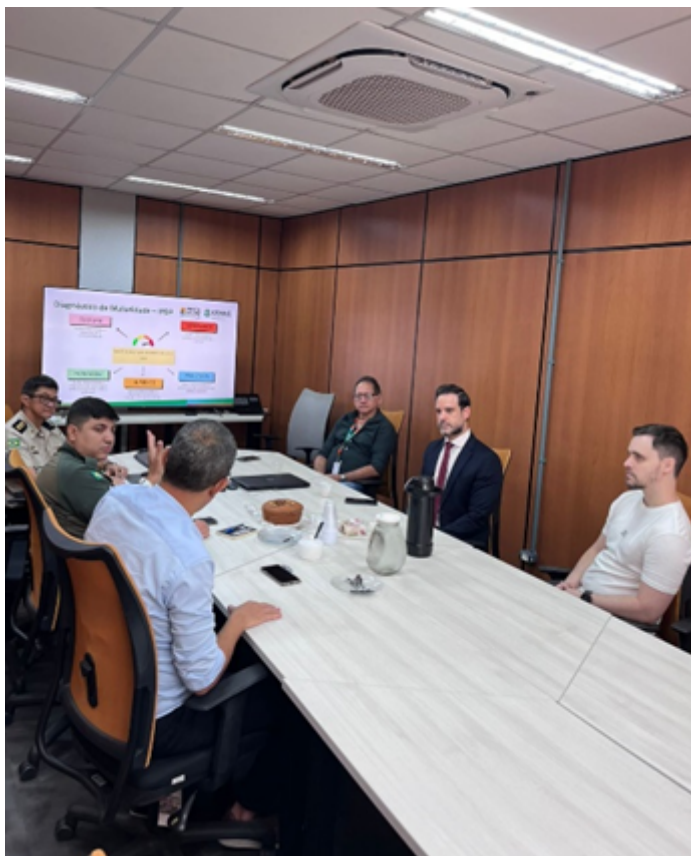
NOME	ASSINATURA
Dineu Irineu Ferreira de Sousa	Dineu Irineu Ferreira de Sousa
VÂNIA MARIA MACEDO DOS ANJOS	Vânia Maria Macedo dos Anjos
THIAGO SEABRA PAVO SEZENA	Thiago Seabra Pavo Sezena
Paulo Victor Guimarães de Menezes	Paulo Victor Guimarães de Menezes
Filipe Sousa de Brito	Filipe Sousa de Brito
FRANILDO DE ASSIS MONTEIRO MAIA	Franildo de Assis Monteiro Maia
ROMÃO PEREIRA DE SOUSA	Romão Pereira de Sousa
JULYET ALVES DO NASCIMENTO SILVA	Julyet Alves do N. Silva
LUCA FILIPE SOUSA DE ANDRADES	Lucas Filipe Sousa de Andrades
Giananna Maxiano de Andrade	Giananna Maxiano de Andrade
ESTEVÃO LIMA ARAÚJO	Estevão Araújo
Rafael Barbosa Mendes	Rafael Barbosa Mendes
MARCOS A. MARINHO RIBEIRO	Marcos A. Marinho Ribeiro

Fortaleza, 14 de maio de 2025

10.5 Realização de Ações de Ouvidoria Ativa

10.5.1 Reunião de Integração e Alinhamento das Assessorias de Controle Interno e Ouvidorias (ASCOUV) da Segurança Pública

A integração das ouvidorias setoriais é fundamental para fortalecer a cooperação, ampliar o compartilhamento de saberes e promover a melhoria contínua dos serviços prestados aos públicos interno e externo. Ao reunir diferentes setores em um espaço de diálogo, consolida-se uma rede colaborativa capaz de alinhar práticas, padronizar procedimentos e compartilhar experiências exitosas, elevando diretamente a qualidade do atendimento. Com esse propósito, a SUPESP realizou, em 25 de setembro de 2025, uma reunião com as equipes das Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria (ASCOUV) da área de segurança pública. O objetivo central foi a consolidação de uma rede de conhecimento capaz de transformar vozes individuais em inteligência coletiva, proporcionando uma visão holística das demandas — como reclamações, sugestões e elogios — e facilitando a identificação de gargalos recorrentes, bem como de oportunidades reais de aprimoramento dos processos institucionais. Em decorrência deste evento, surgiu a proposta de instituir um encontro anual com todos os assessores de controle interno e ouvidores da Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS) e suas vinculadas. Essa iniciativa busca fortalecer o compromisso com a transparência e com a evolução constante, transformando o compartilhamento de conhecimento em um serviço mais humano, eficaz e conectado aos valores de excelência, beneficiando tanto os integrantes da instituição quanto os cidadãos a quem ela se dedica a servir.



Documento assinado eletronicamente por: JULIANA MARCIA BARROSO em 06/02/2026, às 16:50 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 8623-1BAC-7E69-F0BF.

10.5.2 Encontro Anual das Assessorias de Controle Interno e Ouvidorias (ASCOUV) da SSPDS e de suas Vinculadas

O dia 27 de novembro de 2025 foi marcado por um importante avanço na consolidação das práticas de governança e eficiência administrativa da segurança pública cearense, com a realização do primeiro encontro anual das Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria (ASCOUV) da SSPDS e suas vinculadas. A iniciativa teve como propósito apresentar ideias, compartilhar boas práticas e alinhar estratégias conjuntas para fortalecer as ações das unidades.

O secretário-executivo de Planejamento e Gestão Interna da SSPDS, Adriano Sales, destacou a relevância da integração e reiterou o apoio da gestão para que o evento passe a integrar o calendário anual da pasta. A troca de conhecimentos e experiências entre os assessores de controle interno e as equipes de ouvidoria possibilita uma visão mais ampla e sistêmica das demandas institucionais.

Enquanto o controle interno atua de forma preventiva e orientadora, zelando pela conformidade e transparência dos atos administrativos, a ouvidoria funciona como um canal qualificado de escuta, traduzindo as percepções e necessidades do público interno e externo. A aproximação entre essas funções permite identificar fragilidades recorrentes, prevenir riscos e aperfeiçoar procedimentos, fortalecendo a governança como um todo.

Dessa forma, a união desses setores não apenas robustece a atuação institucional, mas também consolida uma cultura de integridade e melhoria contínua. Esse movimento é essencial para a qualificação do serviço público e para o estreitamento da relação de confiança entre a administração e a sociedade.



Documento assinado eletronicamente por: JULIANA MARCIA BARROSO em 06/02/2026, às 16:50 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 8623-1BAC-7E69-F0BF.



10.6 Realização e Avaliação e Serviços Prestados pelo Órgão

Encerramos 2025 com a certeza de que a Ouvidoria da SUPESP não é apenas um canal de comunicação, mas um pilar essencial para a melhoria das políticas de segurança pública no Estado do Ceará. Cada manifestação tratada foi uma oportunidade de aprimorar nossa estratégia e fortalecer o pacto de transparência com os cearenses.

O balanço positivo deste ciclo é fruto do apoio irrestrito da Gestão Superior e de suas Diretorias. Essa integração sem precedentes conferiu à Ouvidoria a autonomia necessária para atuar com agilidade, permitindo que o fluxo de informações entre o cidadão e os setores de inteligência e pesquisa fosse, ao mesmo tempo, contínuo, seguro e produtivo. Essa sinergia garantiu que as demandas da sociedade chegassem ao centro das decisões estratégicas do órgão.

Entre as principais realizações de 2025, destacam-se:

- Aumento no Índice de Resolubilidade: a Ouvidoria focou na entrega de soluções efetivas, garantindo respostas que de fato solucionam as questões apresentadas;
- Celeridade no Atendimento: Com a otimização dos fluxos internos, o tempo médio de resposta foi reduzido drasticamente, respeitando o tempo do cidadão e a urgência das demandas de segurança;

- Capacitação Técnica: A participação ativa em cursos e seminários promovidos pela CGE e pela EGP/CE garantiu que o serviço fosse prestado sob as mais modernas diretrizes de governança pública.



Marcos Antônio Marinho Russo
MF:300.003-9-0
OUVIDOR DA SUPESP

Juliana Márcia Barroso
SUPERINTENDENTE DA SUPESP

Fortaleza, 05 de fevereiro de 2026.



Ligue grátis 155

De segunda a sexta, das 7h às 20h.



www.cearatr transparente.ce.gov.br



ouvidoria@supesp.ce.gov.br