

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2019

# Período 01/01/2019 a 31/12/2019

#### **EXPEDIENTE**

#### Direção Superior

Perito Geral: Dr. Ricardo Antônio Macêdo Lima Perita Geral Adjunta: Dra. Verbena Matos Cortez DGPI: Dr. Otávio Augusto Coelho de Medeiros

#### **Ouvidor**

José Heriberto Gomes Silveira

# 1 - INTRODUÇÃO

No relatório que ora apresentamos, destacamos às atividades desta Ouvidoria com base em solicitações de demandas por origem, assunto e meios utilizados direcionadas a Perícia Forense do Estado do Ceará. Apresentando ainda, análise qualitativa dos dados, ações adotadas e recomendações para atendimento das demandas recebidas, com o fito de acompanhar a política de Governo do Estado do Ceará, visando sempre gerar a transparência e integridade perante a sociedade, tendo sempre como pilar o interesse maior da coletividade.

A Ouvidoria, como órgão de controle interno é um canal que aproxima o cidadão aos serviços prestados pela Perícia Forense do Estado do Ceará, portanto, tem um papel importante no órgão, cuja missão é implementar políticas eficazes, pesquisas e estudos a respeito de Perícias técnico-científicas nas áreas: da medicina legal, de análise laboratorial, criminalística, identificação humana e perícias biométricas, cibernéticas e outras áreas de atuação criminal, com vistas à produção de meios de provas executadas por peritos oficiais, em tempo hábil, demandadas por autoridades policiais ou judiciárias de Estado do Ceará, com a finalidade de instruir o processo criminal para a elucidação de delitos e contravenções penais, sempre na busca do aprimoramento dessas técnicas e meios de comprovação da materialidade e/ou autoria das infrações penais, utilizando-se, de instrumento técnicos e métodos científicos.

# 2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

#### 2.1 - Ações Recomendadas pelo PASF

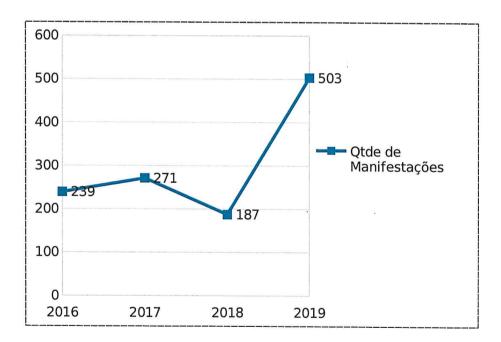
- No Sentido de divulgar, no respectivo site institucional, a relação das informações classificadas como sigilosas pelo Comitê Gestor de Acesso a Informação, foi feito uma análise de informações no contexto da PEFOCE, no que é tangido a legislação em pauta, além do registro no Site BANNER LAI, caso exista algo considerado como sigiloso.
- Para sensibilizar as áreas internas, através da atual gestão do órgão com relação a informações em tempo hábil, foi chamada a tenção dos Coordenadores na Reunião de Coordenadores com o Perito Geral.
- No intuito de disponibilizar atendimento de ouvidoria e acesso a informação em todas as unidades, bem como divulgar os canais de acesso à ouvidoria nos de maior circulação de usuários, foi feita uma sensibilização das unidades descentralizadas e foi disponibilizado material sobre os canais de acesso à Ouvidoria nos núcleos do Interior.
- Para Apresentar o Relatório de Gestão da Ouvidoria conforme estava previsto no Decreto 30474/2011, foi feita uma monitoria do prazo de entrega.

- Durante o ano de 2019 para sensibilizar as áreas internas, por meio da gestão do órgão/entidade no que diz respeito as manifestações de ouvidoria, foi conversado com os Coordenadores sobre a importância na qualidade das respostas de ouvidoria, alertando por fim que uma resposta incompleta pode gerar novas demandas e prejuízos à transparência das informações.
- Com relação as respostas das manifestações de ouvidoria fornecidas aos cidadãos fora do prazo legal. Foi retificada a importância das respostas.
- Para aprimorar o processo de apuração da manifestação de ouvidoria monitorar o encaminhamento das mesmas em tempo hábil, foi feito um maior controle dos prazos legais de resposta.

# 3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

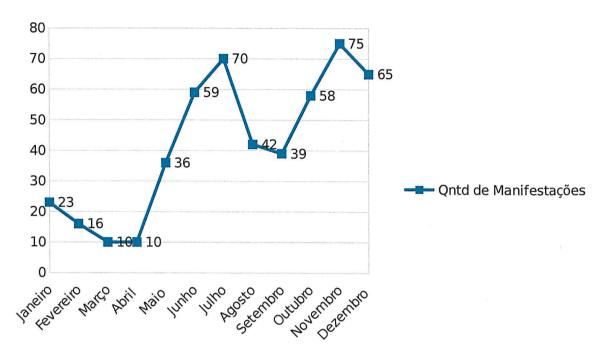
# 3.1 - Total de Manifestações do Período

# 3.1.1 - Gráfico de Manifestações por Ano - 2016 a 2019



Observamos nos dados do gráfico acima, que de 2016 a 2018 houve uma estabilidade no número de manifestações e uma ascendência destes números entre 2018 e o ano de 2019.

### 3.1.2 - Gráfico de Manifestações Mensais (2019)



Neste gráfico podemos verificar uma diminuição no número de demandas do mês janeiro até o mês de abril, mas partir deste mês verificamos um número bem maior de demandas até o mês de julho, voltando a uma instabilidade de julho à setembro, mas logo no mês de setembro à novembro voltando a ter um bom crescimento no número de demandas.

# 3.2 - Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2018	2019	Variação
Telefone 155	78	278	256
Internet	86	180	109
Presencial	9	16	77
Telefone Fixo	1	0	-100
E-mail	12	18	50
Caixa de Sugestões	0	0	0
Facebook	0	7	700
Reclame Aqui	0	0	
Instagram	0	3	300
Twitter	0	1	100
Carta	0	0	0

Notamos neste quadro, que como nos anos anteriores o principal meio de entrada ainda continua sendo por meio do telefone, vindo logo em as entradas por meio da internet.

### 3.3 - Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela	: Tipologia de	Manifestaçõe	S
Tipos	2018	2019	Variação
Reclamação	98	371	278
Solicitação	<b>59</b>	89	50
Denúncia	11	27	145
Sugestão	10	3	-70
Elogio	9	13	44

Aqui podemos observar uma evolução no número de reclamações, como também de solicitações, que são na sua maioria relativos a procedimentos na emissão da carteiras de identidades.

#### 3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

J.J.1 – Maille	estações por Tipo/Assuito	
	Tabela: Tipologia/Assunto	
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	122
	Atendimento Telefônico	26
	Atividades de Perícias Médico-Legal	15
Solicitação	Procedimentos para emissão da carteira de identidade (RG)	109
*	Procedimentos para emissão de atestados de antecedentes criminais	17
	DPVAT (Procedimentos e Validação)	1
Denúncia	Conduta inadequada de servidor/colaborador	44
	Acumulo indevido de cargos	2
	Uso indevido de veículo oficial	1
Elogio	Elogio ao servidor público/colaborador	12
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	1

Observamos aqui, um maior número de reclamações que estão elencadas como insatisfação do serviços prestado pelo órgão, mas na verdade estes número se confunde com Procedimentos para emissão da carteira de identidade (RG), já que no início do ano este tipo de procedimento foi classificado como insatisfação do serviço prestado pelo o órgão.

#### 3.3.2 - Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

	Tabela: Assunto/Sub-Assunto	
Tipos	Assuntos	Total
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Demora na Entrega do Serviço/Produto Demora no Atendimento Desorganização/Mau atendimento	92 12 6
Procedimentos para emissão da carteira de identidade (RG)	Demora na Entrega do Documento Isenção da taxa de Segunda via do RG Documentação Necessária	96 6 6
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	Sem subassunto	87
Atividades criminalísticas, papiloscópicas e laboratoriais	Identificação de Pessoas Procedimentos Para a Realizações de Laudos Demora na Entrega de Laudos	22 11 9
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Desídia funcional Advocacia Administrativa Prevaricação	29 6 3

Neste quadro notamos que o sub-assunto, demora na entrega do documento, se destaca no tipo insatisfação com os serviços prestados pelo órgão, como também nos elencados como procedimentos para emissão da carteira de identidade, na verdade os dois tratam sobre o mesmo assunto, a demora na entrega da Carteira de Identidade.

### 3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Tabela: Tipo de Serviços	
Tipos	Total
Emissão de RG	90
Atendimento ao Cidadão	84
Documento de Identificação Civil – Sede da Coordenadoria de Identificação Humana e Perícias Biométricas	67
Documento de Identificação Civil – Município de Fortaleza – Postos de Identificações	57
Recebimento de denúncias, reclamações, sugestões e elogios.	56
Emissão de laudo técnico	29
2ª Via de serviço prestado	28

Este quadro demostra o maior número de demandas da Coordenadoria de Identificação Humanas e Perícias Biométricas que é emitir as carteiras de identidades ou outro documento de identificação como o de antecedentes criminais.

# 3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Gestão e Manutenção	13
Integração do Sistema de Justiça Criminal (ÍNTEGRA)	2
Segurança Pública Integrada	488

Verifica-se um número maior ao programa de Segurança Pulica por estarmos ligado ao grupo de órgãos da segurança pública do Estado do Ceará.

# 3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Inter	nas
Unidades	Total
Assessoria Jurídica	.1
Coordenadoria de Análises Labo Forenses	ratoriais 9
Coordenadoria de Identificação Hu Perícias Biométricas	mana e 250
Coordenadoria de Medicina-Legal	64
Coordenadoria de Perícia Criminal	.37
Coordenadoria de Planejamento e Gestã	0 28
Coordenadoria de Tecnologia da Informa	ação 1
Ouvidoria	102
Perito Geral	2
Secretário Executivo	9

Coordenadoria de Identificação Humana e Perícias Biométricas, por tratar de assuntos referentes a emissão de carteiras de identidade é a mais demanda. Em segundo lugar vem a Ouvidoria que abarca assuntos de forma generalizada.

# 3.7 – Manifestações por Município

Municípios	2018	2019
Alto Santo	-077	1
Barreira	-	1
Canindé	6	2
Cascavel	-	1
Crato	-	4
Fortaleza	74	60
Guaraciaba do Norte	-	1
Ibiapina	-	4
Iguatu		3
Itapipoca		7
Itarema	-	1
Jaguaribara		2

<b>Jati</b>	-	1
Juazeiro do Norte		3
Maracanaú		1
Nova Olinda		2
Nova Russas		1
Pacujá		1
Paracuru	-	2
Pentecoste		2
Queimados	-	1
Quixadá	1	1
Quixeramobim		4
Russas	1	5
Santana do Acaraú		1
Sobral	4	3
Soure		1
Tauá		1
Tianguá	3	1
Viçosa do Ceará		1
Indefinido		384

Fortaleza se destaca com a maioria das demandas, mas notamos que aos poucos vai se disseminando a cultura da transparência por todo estado do Ceará.

### 4 - INDICADORES DA OUVIDORIA

### 4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2018	Quantidade de Manifestações em 2019
Manifestações Finalizadas no Prazo	174	415
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	14	86
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	1	1
Manifestações Pendentes fora prazo (não	0	1

concluídas)		
Total	189	503

Neste quadro observamos que a maioria das demandas são respondidas dentro do prazo. Mas com o grande número de demandas na CIHPB, como também a dificuldade de comunicação com a Coordenadoria de Cidadania da Secretaria de Proteção Social ocasionaram o atraso à respostas de algumas demandas.

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2018	Índice de Resolubilidade em 2019
Manifestações Finalizadas no Prazo	91,5%	82,5%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	7,37%	17,10%

#### 4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Observamos neste quadro um índice menor de resolubilidade do que o ano de 2018 fato este que relatamos a direção geral da PEFOCE e esta convocou reunião com as coordenadorias para deliberar sobre o assunto.

#### 4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo 2018	Médio	de	Resposta	11 Dias
Tempo 2019	Médio	de	Resposta	10 Dias

Observamos aqui a diminuição do tempo médio das respostas ao cidadão

#### 4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

#### Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento.	4,42%		
B. Com o tempo de retorno da resposta.	4,08%		
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação.	4,55%		
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,03%		
<b>lédia</b>			
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:			
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:			
Total de pesquisas respondidas			
Representação da Amostra			

# 5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

# 5.1 - Motivos das Manifestações

A grande maioria da reclamações, são balizadas na demora na entrega dos documento de identidades pela Coordenadoria de Identificação Humana e Perícias Biométricas-CIHPB, com aumento do efetivo de servidores a esta Coordenadoria, estas demandas irão diminuir.

#### 5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

A recorrência de reclamações no prazo para entrega do documento de identidade por parte da Coordenadoria de Identificação Humana e Perícias Biométricas-CIHPB.

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

Das demandas encaminhadas a esta Ouvidoria no ano de 2019 tiveram como destaques as reclamações com 371 manifestações seguindo da solicitações de serviços com 89 manifestações. Após a ampliação do quadro funcional da PEFOCE teremos resultados positivos junto a Ouvidoria Setorial.

#### 6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Designar um servidor para Coordenadoria de Identificação Humana e Pericias Biométricas para acompanhar as demandas desta coordenadoria. Esta ação permitiu uma maior agilidade nas respostas das demandas recebidas pela ouvidoria, que passou a ter um posicionamento em um prazo mais curto.

# 7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria da PEFOCE, teve participação nos eventos relacionados a capacitação e qualificação, eventos direcionados a área de Controle Social como: Cursos Básicos de Ouvidoria, Oficinas para Construção de Relatórios Gerenciais de Ouvidorias), Dia do Ouvidor, Encontro Estadual de Controle Interno, Reunião de Rede de Controle Social. Curso do programa de Capacitação Continuada de Ouvidores-TCE

#### 8 - CONSIDERAÇÕES

Apresentamos neste relatório o resultado concernentes às atividades de Ouvidoria da Perícia Forense do Estado do Ceará-PEFOCE, referente ao ano de 2019. Neste documento foram relatadas às informações de Ouvidoria oriundas do Portal Ceará Transparente como também outras formas de envios; e-mail, redes sociais e atendimento presencial. Além disso, apresentamos dados sobre as demandas registradas no ano de 2019 a participação inerentes à sua área de atuação e de ações inovadoras. Não podemos deixar de reconhecer o valor da Parceria, cada vez mais sólida, com a Controladoria Geral do Estado - CGE, que possibilitou uma maior agilidade no encaminhamento das manifestações para a PEFOCE.

# 9 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Consideramos às atividades de divulgação desempenhadas pela Ouvidoria, através do Portal Ceará Transparente e por meio de atendimento presencial, essencial para que às manifestações continuem abrangendo todo o Estado do Ceará, como também outros Estados da federação, contribuindo para o aperfeiçoamento de processos internos e gerando satisfação para o cidadão em suas demandas.

**OUVIDOR SETORIAL** 

### 10 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO

Após leitura deste relatório encaminhado pela ouvidoria da Perícia Forense do Estado do Ceará e tomando conhecimento de seu conteúdo informo que tomarei às possíveis providências para o atendimento das recomendações citadas no presente documento.

Fortaleza, 20 de Janeiro de 2020

Otávio Medeiros Diretor de P.G.I PEFOCE Mat. 300.298-1-X

DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE