

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2020

Período 01/01/2020 a 31/12/2020

Corpo Gestor da Perícia Forense do Estado do Ceará:

Dr. Ricardo Antônio Macedo Lima Perito Geral

Dra. Verbena Matos Cortez

Perita Geral Adjunta

Dr. Otávio Augusto Coelho de Medeiros

Diretor de Planejamento e Gestão Interna

José Heriberto Gomes Silveira

Ouvidor Geral

01 INTRODUÇÃO

O instituto Ouvidoria é um legitimo instrumento de democracia participativa que promove a conscientização, a mobilização das estruturas atuais. As Ouvidorias patrocinam a conscientização cidadã, transformando-se um catalisador entre o cidadão e a administração pública, tendo papel preponderante no dialogo, fazendo uso da argumentação e persuasão racional para resolver as demandas que ali chegam.

Neste relatório do ano de 2020, 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.

02 PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

A Ouvidoria patrocinou a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pela PEFOCE com foco no cumprimento e dos compromissos e padrões de qualidades registrados na carta de serviços ao usuário da Pericia Forense do Estado do Ceará.

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.

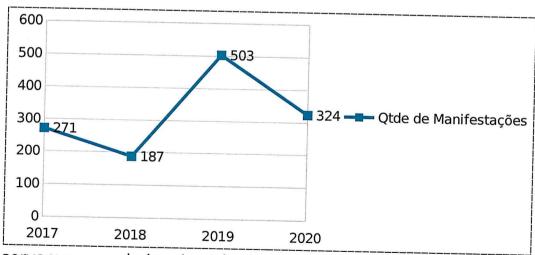
Durante o ano de 2020 para sensibilizar as áreas internas, por meio da gestão do órgão/entidade no que diz respeito as manifestações de ouvidoria, foi conversado com os Coordenadores sobre a importância na qualidade das respostas de ouvidoria, alertando por fim que uma resposta incompleta pode gerar novas demandas e prejuízos à transparência das informações.

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.

03 Ouvidoria em Números (Perfil das Manifestações)

3.1 - Total de Manifestações do Período

3.1 - Gráfico de Manifestações por Ano - 2017 a 2020



Observamos nos dados do gráfico acima, que de 2017 a 2018 houve uma leve queda no número de manifestações, de 2018 para 2019 tivemos uma acentuação do número de demandas e agora no ano de 2019 para o ano de 2020 observamos novamente o cenário de queda porém de forma mais acentuada.

3.2 - Manifestações por Meio de Entrada

	Tabela: Mei	o de Entrada	1
Meios	2019	2020	Variação
Telefone 155	278	189	-32,01%
Internet	180	126	-30%
E-mail	18	05	-72,22%
Facebook	07	03	-57,14%
Ceara App	-	01	100%

Notamos neste quadro, que como nos anos anteriores o principal meio de entrada ainda continua sendo por meio do telefone 155, vindo logo em as entradas por meio da internet.

3.3 - Manifestações por Tipo de Manifestação

Tipos	2019	2020	Variação
Reclamação	371	246	-33,69%
Solicitação	89	57	-35,96%
Denúncia	27	14	-48,15%
Sugestão	3	4	33,33
Elogio	13	3	-76,92

Aqui podemos observar um decréscimo no número de reclamações, como também no de solicitações denúncias e elogios.

3.3.1 - Manifestações por Tipo/Assunto

	Tabela: Tipologia/Assunto	
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão Atendimento Telefônico Atividades de Perícias Médico-Legal	14 18 31
Solicitação	Procedimentos para emissão da carteira de identidade (RG) Procedimentos para emissão de atestados de antecedentes criminais Atividades criminalísticas, papiloscópicas e laboratoriais	162 18 37
Denúncia	Conduta inadequada de servidor/colaborador Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	21 1
Elogio	Elogio ao servidor público/colaborador	3

Observamos aqui, um maior número de reclamações que estão elencadas como insatisfação do serviços prestado pelo órgão, em seguida as atividades criminalísticas, papiloscópicas e laboratoriais.

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 Formalidades e Burocracias	7 4
Procedimentos para emissão da carteira de identidade (RG)	Demora na Entrega do Documento Documentação Necessária problemas na emissão da taxa DAE	138 19 2
Atividades de Perícias Médico-legais	Demora na emissão do atestado de óbito Demora nas perícias cadavéricas Procedimentos para exame de corpo de delito	12 11 6
Atividades criminalísticas, papiloscópicas e laboratoriais	Procedimentos Para a Realizações de Laudos Demora na Entrega de Laudos Identificação de Pessoas	21 13 3
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Desídia funcional Não Cumprimento do horário de trabalho Prevaricação	10 6 2

Neste quadro notamos que o sub-assunto, demora na entrega do documento, se destaca no tipo procedimentos para emissão da carteira de identidade (RG), de maneira geral o assunto "demora" se repete por quase todos os sub assuntos se mostrando uma insatisfação constante nas de demandas.

3.4 - Manifestações por Tipo de Serviços

Tabela: Tipo de Serviços	
Tipos	Total
Emissão de RG (1ª e 2ª via)	53
Atendimento ao Cidadão	01
Atestado de Antecedentes Criminais	02
Concurso Público	01
Recebimento de denúncias, reclamações, sugestões e elogios.	265
Emissão de laudo técnico	1

Este quadro demostra o maior número de demandas do recebimento de denúncias, reclamações, sugestões e elogios pois ele abrange todos as Coordenadorias da Policia Forense do Estado do Ceará.

3.5 - Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Gestão Administrativa do Ceará	
Segurança Pública Integrada	62
Segurança Pública Integrada com a Sociedade	248

Verifica-se um número maior ao programa de Segurança Pulica por a PEFOCE estar ligada ao grupo de órgãos da segurança pública do Estado do Ceará.

3.6 - Manifestações por Unidades Internas

Unidades	Total
Coordenadoria de Análises Laboratoriais Forenses	Total 11
Coordenadoria de Identificação Humana e Perícias Biométricas	180
Coordenadoria de Medicina-Legal	63
Coordenadoria de Perícia Criminal	
Coordenadoria de Planejamento e Gestão	9
Ouvidoria	25
Secretário Executivo	11

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 Coordenadoria de Medicina-Legal.

3.7 - Manifestações por Município

Municípios	2019	2020
Fortaleza	60	32
Caucaia	4	4
Sobral	3	3
Tianguá	3	3
Indefinido	384	248

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.

04 INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto n° . 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 2019	Quantidade de Manifestações em 2020
Manifestações Finalizadas no Prazo	415	270
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	86	54
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	1	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	503	324

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 os Vapt-Vupts que são coordenados pela Coordenadoria de Cidadania da Secretaria de Proteção Social o que acaba gerando atrasos à respostas de algumas demandas.

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2019	Índice de Resolubilidade em 2020
Manifestações Finalizadas no Prazo	82,5%	83,5%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	17,10%	16,4%

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Observamos neste quadro um índice maior de resolubilidade do que o ano de 2019. É importante esclarecer que, a Ouvidoria em parceria com a diretoria da PEFOCE, vem sempre promovendo reuniões internas com a finalidade de fortalecer a necessidade de cumprimentos dos prazos de nossas demandas.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo 2019	Médio	de	Resposta	10 Dias
Tempo 2020	Médio	de	Resposta	12 Dias

Observamos aqui houve um aumento no tempo médio de reposta ao cidadão que já foi comunicado a direção da PEFOCE para interceder junto as Coordenadorias com o fito de melhorarmos este índice.

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.	4,16%
B. Com o tempo de retorno da resposta.	3,91%
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação.	4,38%
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,88%
Média	3,00 / 0
4,16 + 3,91 + 4,38 + 3,88 = 16,33 / 4 = 4,08 * 20 = 81,65%	81,65%

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3.41%
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,13%
Total de pesquisas respondidas	CENT DECEMBER AND ASSESSMENT OF THE PARTY OF
Acreditames are a finding to the second seco	32
Acreditamos que o índice desejável de 84% não foi atingido de	evido os

Acreditamos que o índice desejável de 84% não foi atingido devido os problemas causados pela pandemia do COVID-19.

05 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. Ressaltamos que, várias demandas que chegam até nossa Ouvidoria, principalmente as que estão relacionadas a reclamações, com atendimento e agendamentos para solicitação das carteiras de identidades, são de competência da Secretaria de Proteção Social.

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.

06 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.

07 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

08 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apresentamos neste relatório a apuração dos resultados das atividades da Ouvidoria da Perícia Forense do Estado Do Ceará-PEFOCE, referente ao ano de 2020. Neste trabalho relatamos as informações sobre o serviço de Ouvidoria da PEFOCE, entre elas, denúncias elogios, reclamações,. solicitações de serviços e medidas adotadas em relação ao tratamento das recomendações apresentadas no relatório de 2019. Destacamos também os dados sobre as demandas registradas no ano de 2020, bem como a participação da nossa Ouvidoria em atividades inerentes à sua área de atuação.

09 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 ÓRGÃO/ENTIDADE

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, 05 de fevereiro de 2021.

DIRIGENTE DO ORGÃO ENTIDADE