



# **RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2021**

**Período 01/01/2021 a 31/12/2021**

**Corpo Gestor da Perícia Forense do Estado do Ceará:**

**Dr. Júlio César Nogueira Torres**

**Perito Geral**

**Dr. Átila Einstein de Oliveira**

**Perito Geral Adjunto**

**Dr. Renato Jevson Nunes Maciel**

**Diretor de Planejamento e Gestão Interna**

**José Heriberto Gomes Silveira**

**Ouvidor Geral**



## 01 INTRODUÇÃO

Cumprindo a determinação legal de elaborar o relatório anual (lei nacional 13.460/2017, e decreto estadual nº 30.474/2011) inicialmente ressaltamos que não se procedeu alterações metodológicas significativas em relação aos trabalhos anteriores. A unificação dos relatórios das ouvidorias setoriais em um mesmo padrão analítico facilita a pesquisa de gestores ou estudiosos interessados em aprofundar estudos sobre o ato de buscar informação, reclamar, denunciar, criticar, elogiar ou simplesmente solicitar um serviço como livre manifestação de cidadania.

Buscamos simplificar a estrutura do relatório, todavia sem omitir informações ou dados estatísticos. As tabelas foram mantidas e valorizadas. Ao lado de cada quadro de dados de 2020 colocamos as respectivas informações referentes ao ano de 2021. Esta inovação permite fazer comparações e observar continuidades e descontinuidades, avanços e recuos no trabalho da ouvidoria.

Ressaltamos neste trabalho que, o instituto Ouvidoria é um legítimo 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 diálogo, fazendo uso da argumentação e persuasão racional para resolver as demandas que ali chegam.

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 Perícia Forense do Estado do Ceará.

No intuito de disponibilizar atendimento de ouvidoria e acesso à informação em todas as unidades, bem como divulgar os canais de acesso à ouvidoria nos locais de maiores circulação de usuários, foi realizada uma sensibilização das unidades descentralizadas, como também foi disponibilizado material sobre os canais de acesso à Ouvidoria nos núcleos do Interior.

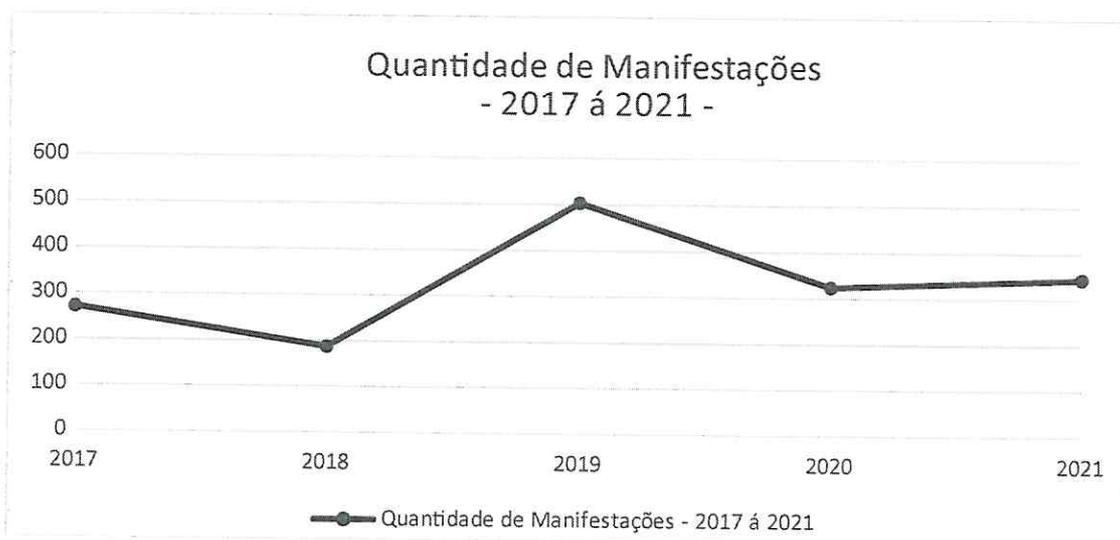
Durante o ano de 2021 para sensibilizar as áreas internas, por meio da gestão do órgão/entidade no que diz respeito as manifestações de ouvidoria, foram realizadas reuniões com os Coordenadores sobre a importância na qualidade das respostas de ouvidoria, alertando por fim que uma resposta incompleta pode gerar novas demandas e prejuízos à transparência das informações.

Ademais, com o fito de aprimorar o processo de apuração da manifestação de ouvidoria monitorar o encaminhamento das mesmas em tempo hábil, foi realizado um maior controle dos prazos legais de resposta.

### 03 OUVIDORIA EM NÚMEROS (Perfil das Manifestações)

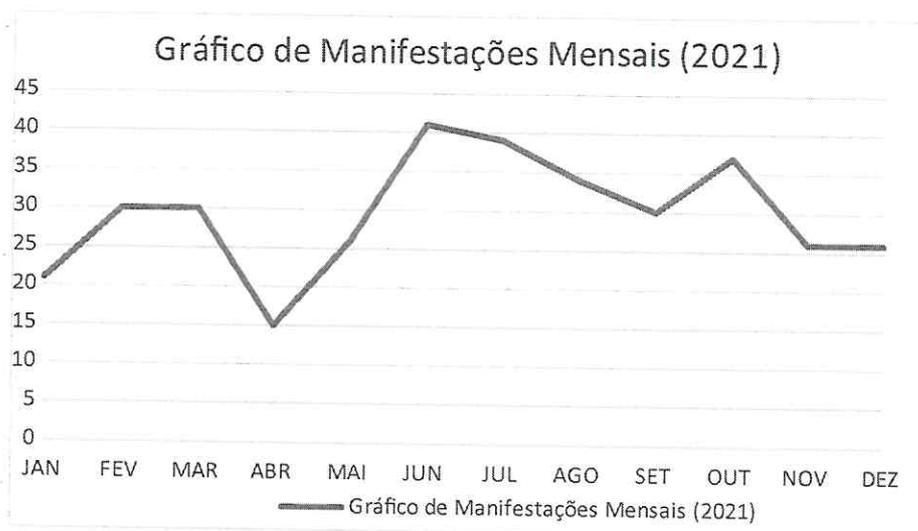
#### 3.1 - Total de Manifestações do Período

##### 3.1.1 - Gráfico de Manifestações por Ano - 2017 a 2021



Conforme podemos observar no gráfico acima o número de demandas no ano de 2021 tem um leve acréscimo quando comparamos com o número de demandas de 2020.

##### 3.1.1 - Gráfico de Manifestações Mensais - 2021



Neste gráfico notamos que junho foi o mês com o maior número de demanda, que nos meses subsequentes houve uma desaceleração do número das demandas

### 3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Notamos na Tabela 1, que como no ano anterior o principal meio de entrada foi o telefone 155, vindo logo em seguida as entradas por meio da internet. No ano de 2021 o principal meio de entrada foi a Internet seguido pelo telefônico.

Tabela 1 – Manifestação por meio de entrada no período de 2020/2021

<b>Meios</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Variação</b>
<b>Telefone 155</b>	189	123	-35%
<b>Internet</b>	126	192	+52%
<b>E-mail</b>	05	24	+380%
<b>Facebook</b>	03	0	-100%
<b>Ceara App</b>	01	04	+300%
<b>Presencial</b>	0	01	-

Fonte: Sistema de Ouvidoria

### 3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

A Tabela 2 ilustra os registros realizados nos sistemas de ouvidoria, por tipo, para o período compreendido entre 2020 e 2021. É possível observar a diminuição nas demandas do tipo reclamação, já nos demais tipos, houve um significativo aumento no número de demandas.

Tabela 2 – Manifestação do tipo no período de 2020/2021

<b>Tipos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Variação</b>
Reclamação	246	208	-15%
Solicitação	57	111	+95%
Denúncia	14	14	-
Sugestão	4	5	+25%
Elogio	3	6	+100%

Fonte: Sistema de Ouvidoria



### 3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Conforme pode ser observado na Tabela 3, no tipo de demanda por assunto, as reclamações sobre procedimentos para emissão de carteiras de identidades se destacam. No quesito solicitação por assunto, se destacam os procedimentos para emissão de atestados de antecedentes criminais.

Tabela 3 – Manifestação por tipo/assunto no período de 2020/2021

<b>Tipos</b>	<b>Assuntos</b>	<b>Total</b>
Reclamação	Procedimentos para emissão da carteira de identidade (RG)	49
	Atividades criminalísticas, papiloscópicas e laboratoriais	39
	Atividades de perícias médico-legal	32
Solicitação	Procedimentos para emissão de atestados de antecedentes criminais	28
	Procedimentos para emissão da carteira de identidade (RG)	26
	Atividades criminalísticas, papiloscópicas e laboratoriais	21
Denúncia	Nepotismo	5
	Uso indevido de veículo oficial	3
Elogio	Elogio ao servidor público/colaborador	5

Fonte: Sistema de Ouvidoria

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

Na Tabela 4 notamos que o sub-assunto, demora de entrega de laudos e em seguida demora na entrega do documento se destacam.

Tabela 4 – Manifestação por sub-assunto no período de 2020/2021

<b>Tipos</b>	<b>Assuntos</b>	<b>Total</b>
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Desorganização	14
	Demora na entrega do Produto	7
	Formalidades e Burocracias	7
Procedimentos para emissão da carteira de identidade (RG)	Demora na Entrega do Documento	31
	Documentação Necessária	23
	Taxa da segunda via do RG	12
Atividades de Perícias Médico-legais	Demora nas perícias cadavéricas	13
	Demora na emissão do atestado de óbito	12
	Procedimentos para exame de corpo de delito	6
Atividades criminalísticas, papiloscópicas e laboratoriais	Demora na Entrega de Laudos	50
	Procedimentos Para as Realizações de Laudos	9
Nepotismo	Contratação de parentes por empresa de terceirização	5

Fonte: Sistema de Ouvidoria

### 3.3.3 – Manifestação por Assunto/Sub-Assunto (Covid-19)

Verificamos na Tabela 5 um nível baixo de demandas com o assunto em tela.

Tabela 5 – Manifestação por assunto/sub-assunto Coronavírus no período de 2020/2021

<b>Assunto</b>	<b>Sub-Assuntos</b>	<b>Total</b>
<b>CORONAVÍRUS (Covid 19)</b>	Ações para servidores públicos (home Office, suspensão de férias, etc)	01
	Ações de prevenção e combate ao coronavírus	01
	Descumprimento de medidas por parte de Estabelecimentos públicos e privados	01

Fonte: Sistema de Ouvidoria

### 3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Observação. Esse tópico se destina somente para os órgãos que atualizaram a Carta de Serviços e as informações foram cadastradas no Ceará Transparente pela Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade (Cedes), da CGE.

Após essa atualização na ferramenta, a Cedes prestará as devidas orientações às ouvidorias contempladas, que a partir desse momento já terão condição de classificar as manifestações por “tipo de serviço”.

Tabela 6 – Manifestação por Tipo de Serviços

<b>Tipos</b>	<b>Total</b>
<b>Não se aplica</b>	<b>344</b>

Fonte: Sistema de Ouvidoria

### 3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Verifica-se na Tabela 7 um número maior ao programa de Segurança Pública já que a Pefoce está ligada ao grupo de órgãos da Segurança Pública do Estado do Ceará.

Tabela 7 – Manifestação por Programas Orçamentários

<b>Programas</b>	<b>Total</b>
Fortalecimento do sistema de segurança pública	01
Gestão Administrativa do Ceará	11
Segurança Pública Integrada com a Sociedade	332

Fonte: Sistema de Ouvidoria

### 3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Conforme a Tabela 8, a Coordenadoria de Identificação Humana e Perícias Biométricas, por tratar de assuntos referentes a emissão de carteiras de identidade, é a Coordenadoria mais demandada. Em segundo lugar vem a Coordenadoria de Medicina-Legal.

Tabela 8 – Manifestação por Unidades Internas

<b>Unidades</b>	<b>Total</b>
Coordenadoria de Análises Laboratoriais Forenses	25
Coordenadoria de Identificação Humana e Perícias Biométricas	82
Coordenadoria de Medicina-Legal	65
Coordenadoria de Perícia Criminal	24
Coordenadoria de Planejamento e Gestão	44
Diretor de Planejamento e Gestão Interna	7
Ouvidoria	96
Perito Geral	1

Fonte: Sistema de Ouvidoria

### 3.7 – Manifestações por Município

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.

Tabela 9 – Manifestação por Unidades Internas

<b>Municípios</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Fortaleza	32	124
Crateús	-	7
Caucaia	4	6
Itapipoca	3	6
Maracanaú	3	6
Indefinido	248	128

Fonte: Sistema de Ouvidoria

## 04 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 20 dias, podendo ser prorrogado em até 15 dias.

Na Tabela 10 observamos que a maioria das demandas são respondidas dentro do prazo.

Tabela 10 – Manifestação por Unidades Internas

Situação	Quantidade de Manifestações em 2020	Quantidade de Manifestações em 2021
Manifestações Finalizadas no Prazo	270	329
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	54	14
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	1
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
<b>Total</b>	<b>324</b>	<b>344</b>

Fonte: Sistema de Ouvidoria

Evidencia-se aqui uma melhora exponencial do índice de resolubilidade se comparado com o ano de 2020.

Tabela 11 – Manifestação por Unidades Internas

Situação	Índice de Resolubilidade PEFOCE em 2020	Índice de Resolubilidade PEFOCE em 2021
Manifestações Finalizadas no Prazo	84%	96%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	16%	4%

Fonte: Sistema de Ouvidoria



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

A direção geral da Perícia Forense do Estado do Ceará junto com o Instituto Ouvidoria realizou uma campanha perante os coordenadores da importância de seus posicionamentos nos prazos estabelecidos.

#### 4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

O tempo médio de resposta observado no ano de 2020 foi da ordem de 12 dias, enquanto que o tempo médio de resposta no ano de 2021 foi de 8 dias. Observa-se importante redução no tempo de resposta das demandas.

#### 4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Para compreendermos os resultados da Pesquisa de Satisfação respondida pelo cidadão, onde é atribuída nota de 0 a 5 nos 4 (quatro) quesitos do questionário é preciso levar em consideração que usamos como indicador, a média dos resultados, que tem por meta mínima 4,2 (quatro vírgula dois), o que é equivalente a 84% das notas na faixa de 0 a 5.

Para o cálculo do indicador de satisfação do cidadão consideraremos os quesitos A, B, C e D. Dessa forma devemos aplicar a média simples das notas:

Fórmula de para calcular o indicador da pesquisa de satisfação:

$$(A+B+C+D) / 4 = X > \text{ou} = 4,2$$

Fórmula para cálculo do percentual:

$$\text{Indicador Percentual: } \text{média} \times 20 / 100$$

Nessa análise, o ouvidor poderá interpretar cada média dos quesitos de forma a verificar quais quesitos contribuíram com o resultado apresentado no índice de satisfação.

Foram respondidas 35 (trinta e cinco) pesquisas de satisfação tendo resultado satisfatório, Tabela 12, na medida em que teve média superior a meta para o indicador.

Tabela 12 – Resultados por quesito da pesquisa de satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento.	4,43
B. Com o tempo de retorno da resposta.	4,18
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação.	4,40
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,15
Média	
$4,43 + 4,18 + 4,40 + 4,15 = 17,16 / 4 = 4,29 * 20 = 85,8\%$	85.8%

Fonte: Sistema de Ouvidoria

#### 4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

A direção geral da Perícia Forense do Estado do Ceará possibilitou com o apoio técnico a obtenção de um valor superior ao da meta estipulada (84%) pela Célula de Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado atingindo o valor de 85,8%.

#### 4.2.3 – Amostra de Respondentes

Tabela 13 – Resultados por demandantes que responderam

Pesquisas	Quantidade
Total de pesquisas respondidas	35
Total de manifestações finalizadas	343
Representação da Amostra	10,20%

Fonte: Sistema de Ouvidoria

#### Cálculo da Representação Amostra:

Total de Pesquisas Respondidas / Total de Manifestações Finalizadas \* 100

#### 4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Considerando que as notas variam no intervalo de 0 (zero) a 5 (cinco), sendo o cinco a maior nota, temos que a expectativa na qualidade da resposta foi suplantada após as respostas entregues.

Tabela 14 – Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Expectativa	Nota Média
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,35
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,33

Fonte: Sistema de Ouvidoria

## **05 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS**

### **5.1 - Motivos das Manifestações**

A grande maioria das reclamações, são balizadas na demora na entrega dos documentos de identidades pela Coordenadoria de Identificação Humana e Perícias Biométricas-CIHPB.

### **5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes**

Com aumento do efetivo de servidores, advindo do concurso que ora se efetiva, estas demandas diminuirão.

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

Das demandas encaminhadas a esta Ouvidoria no ano de 2021 tiveram como destaques as reclamações com 120 manifestações seguindo das solicitações de serviços com 56 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 Perícias 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**

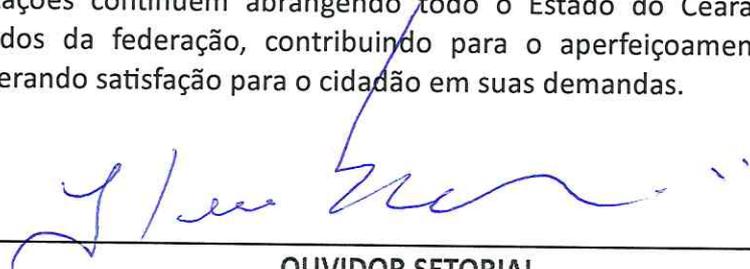
A Ouvidoria da Pefoce, teve participação nos eventos relacionados a capacitação e qualificação, eventos direcionados a área de Controle Social como: Cursos Básicos de Ouvidoria, Oficinas para Construção de Relatórios Gerenciais de Ouvidorias, Dia do Ouvidor, Encontro Estadual de Controle Interno, Reunião de Rede de Controle Social.

## **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 2021. Neste trabalho relatamos as informações sobre os serviços 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 2020. Destacamos também os dados sobre as demandas registradas no ano de 2021, 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, 09 de fevereiro de 2022.



---

DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE

Júlio Cesar Nogueira Torres  
Perito Geral - PEFOCE  
Mat. 168.058-1-5