

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2022

Período: 01/01/2022 a 31/12/2022

PEFOCE



**SECRETARIA DA
SEGURANÇA PÚBLICA
E DEFESA SOCIAL
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ**

**Ouvidoria
do Ceará**

EXPEDIENTE

Corpo Gestor da Perícia Forense do Estado do Ceará:

Dr. Júlio César Nogueira Torres

Perito Geral

Dr. Átila Einstein de Oliveira

Perito Geral Adjunto

Dra. Manuela Chave Loureiro Cândido

Diretor de Planejamento e Gestão Interna

José Heriberto Gomes Silveira

Ouvidor Geral



1 - INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um instrumento de democracia participativa que promove a conscientização, a mobilização da sociedade e a modernização das estruturas vigentes.

As ouvidorias têm proporcionado a conscientização cidadã transformando-se em um canal de comunicação entre o cidadão e a estrutura governamental. Apoia-se no diálogo, fazendo uso da argumentação e persuasão racional para resolver os problemas.

Nesse contexto, a Ouvidoria da Perícia Forense do Estado do Ceará - Pefoce, inserida no Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará, Sistema Ceará Transparente, Lei 13.460/2017, sendo regulamentado pelo Decreto 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, e tendo como missão de funcionar como um canal permanente de acesso, comunicação rápida e eficiente entre o poder público e o cidadão usuário dos serviços prestados pela PEFOCE. Seu objetivo, portanto, é facilitar esse processo de comunicação, sendo a porta de entrada das manifestações enviadas pela população.

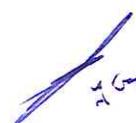
A Ouvidoria como instrumento de gestão vem buscando contribuir com a gestão superior, da Perícia Forense do Estado do Ceará, no sentido de apontar caminhos e sugestões para o aperfeiçoamento dos serviços prestados junto à população em modo geral, desta forma tornando-se um canal direto de participação popular na gestão pública.

Nesse relatório serão apresentadas as informações sobre o serviço de Ouvidoria prestado pela PEFOCE, e as medidas adotadas referentes ao tratamento das recomendações apresentadas no ano passado sugeridas por esta Ouvidoria, como também uma breve análise das demandas registradas no ano de 2022, principais participações em eventos e as considerações dessa Ouvidoria sobre os avanços ao longo do ano de 2022.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Apresentamos, na tabela abaixo, uma síntese das principais recomendações realizadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, com base nos dados do relatório do ano de 2022, e as providências adotadas pela Ouvidoria da SPS.

Recomendações	Situação
Proporcionar atendimento de ouvidoria nas unidades descentralizadas, por meio de interlocutores de ouvidoria no âmbito das unidades de atendimento para dar celeridade no tratamento e apuração das manifestações oriundas da ouvidoria setorial, bem como disponibilizar atendimento de ouvidoria aos cidadãos.	Executada
Criação de procedimentos internos e de plano de ação para a conclusão das manifestações respondidas parcialmente, e que já estejam com o prazo superior a 06 (seis) meses, em consonância	Executada



com a Instrução Normativa CGE nº 01/2020.	
Concluir a atualização da Carta de Serviços, de cada um dos seus serviços prestados, em linguagem simples, conforme previsto no Art. 7º da Lei 13.460/2027.	Executada

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

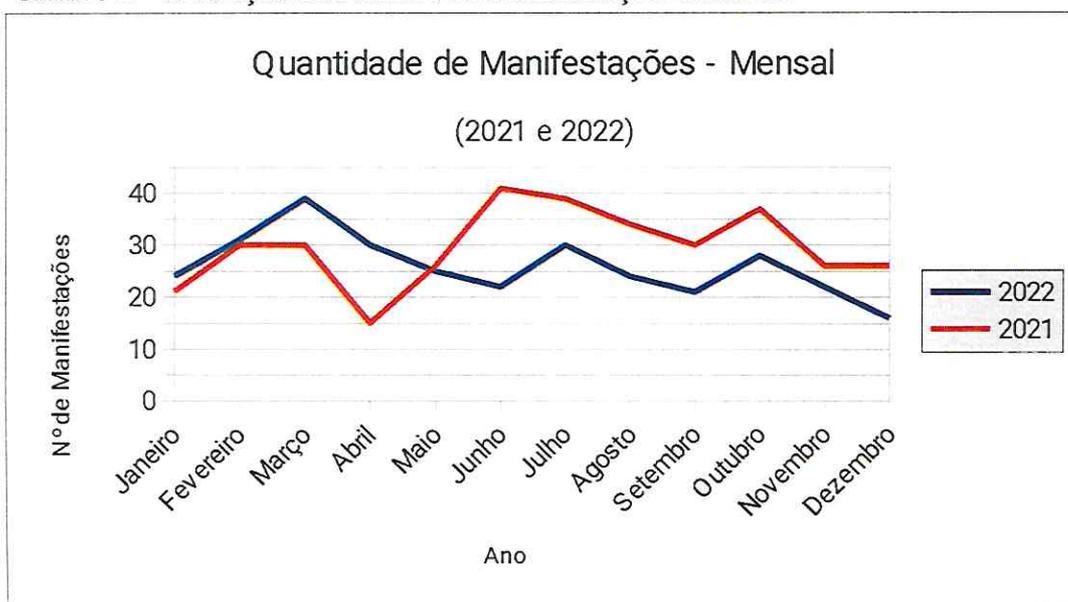
3.1 - Total de Manifestações do Período

Observa-se, Gráfico 1, que a partir do ano 2020 ocorre estabilidade do número de demandas, apresentando leve decréscimo no ano 2022. No ano de 2022, Gráfico 2, o mês de março apresentou o maior número de demandas, enquanto no ano anterior ocorria nos meses de junho e julho. Observa-se também que os últimos 03 (três) meses do ano 2022 representam um menor número de registros na ouvidoria.

Gráfico 1 – Evolução do Número de Manifestações Quadriênio



Gráfico 2 – Evolução do Número de Manifestações Mensais



[Assinatura]

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Como em 2021, a Internet (site) continua sendo o meio de entrada mais demandado, mas detectamos um considerável aumento do número de demandas via serviço de E-mail, 120,83% (cento e vinte vírgula oitenta e três por cento), Tabela 1.

Tabela 1: Meio			
Meios	2021	2022	Varição
Telefone 155	123	125	1,62 %
Internet	192	129	-32,81 %
E-mail	24	53	120,83 %
Ceará App	04	02	-50,00 %
Presencial	01	00	-100,00 %
Outros meios	00	03	-
Total	344	312	-

Fonte: Sistema de Ouvidoria

3.3 – Manifestações em relação ao Tipo

A manifestação do tipo “Reclamação” continua sendo a mais frequente, Tabela 2, sendo seguida, como no ano anterior, pelo tipo “Solicitação”.

Tabela 2: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2021	2022	Varição
Reclamação	208	189	-9,13 %
Solicitação	111	105	-5,40 %
Denúncia	14	12	-14,28 %
Sugestão	05	03	-40,00 %
Elogio	06	03	-50,00 %
Total	344	312	-

Fonte: Sistema de Ouvidoria

3.3.1 – Manifestações em relação ao Tipo/Assunto

Neste quadro, Tabela 3, os procedimentos para emissão dos RGs e os procedimentos para emissão do atestado de antecedentes criminais, serviços prestados pela Coordenadoria de Identificação Humana e Perícias Biométricas, são os mais demandados. O terceiro assunto mais demandado é aquele relacionado às atividades Criminalísticas, Papiloscópicas e Laboratoriais, serviços prestados pelas Coordenadorias de Perícia Criminal e de Análise Laboratorial Forense.

Tabela 3: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Procedimentos para emissão da carteira de identidade (RG)	73
	Atividades Criminalísticas, Papiloscópicas e Laboratoriais	47
	Atividades de perícia médico-legal	38

	Outras	31
Solicitação	Procedimentos para emissão do atestado de antecedentes criminais	55
	Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	15
	Concurso Público/Seleção	07
	Outros	28
Denúncia	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	03
	Uso indevido de veículo oficial	03
	Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal	02
	Outros	04
Sugestão	Sistemas institucionais e aplicativos	01
	Plano de cargos e carreiras	01
	Emprego/estágio	01
Elogio	Elogio ao servidor público/colaborador	02
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	01
-	Total	312

Fonte: Sistema de Ouvidoria

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Destacamos aqui nos Sub-Assuntos, Tabela 4, o maior número de demandas sobre a documentação necessária para emissão do Atestado de Antecedentes Criminais.

Tabela 4: Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
Procedimentos para Emissão do Atestado de Antecedentes Criminais	Documentação necessária e procedimentos	49
	Sistema Inoperante	03
	Cidadão reside em outro estado da federação	01
	Outras	02
Procedimentos para Emissão da Carteira de Identidade (RG)	Demora na entrega do documento	35
	Documentação necessária	16
	Problema na emissão da Taxa (DAE)	09
	Outras	13
Atividades Criminalísticas, Papiloscópicas e Laboratoriais	Demora para entrega de Laudos	34
	Procedimentos para realização de Laudos	09
	Identificação de Pessoas	03
	Outras	01
Atividades de Perícia Médico-Legal	Demora na emissão do atestado de óbito	20
	Demora nas perícias cadavéricas	11
	Procedimentos para exame de corpo de delito	07
-	Total	213

Fonte: Sistema de Ouvidoria

3.4 – Manifestações por Programa Orçamentário

Na Pefoce, por ser um órgão da área da segurança, vemos um destaque maior para programas de Segurança Pública Integrada com a Sociedade, Tabela 5.

Tabela 5: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Fortalecimento do sistema de segurança pública	03
Gestão administrativa do Ceará	13
Segurança pública integrada com a sociedade	296
Outros	10
Total	312

Fonte: Sistema de Ouvidoria

3.5 – Manifestações por Unidades Internas

Neste quadro, Tabela 6, a Coordenadoria de Identificação Humana e Perícias Biométricas continua sendo a área interna da Pefoce mais demandada.

Tabela 6: Unidades Internas	
Unidades	Total
Coordenadoria de Identificação Humana e Perícias Biométricas	91
Ouvidoria	83
Coordenadoria de Medicina Legal	50
Coordenadoria de Planejamento e Gestão	33
Coordenadoria de Análises Laboratoriais Forenses	33
Coordenadoria de Perícia Criminal	21
Perito Geral Adjunto	01
Total	312

Fonte: Sistema de Ouvidoria

3.6 – Manifestações por Município

Ressaltamos na Tabela 7 o número de demandas com localização municipal indefinida, em seguida aquelas relacionadas ao município de Fortaleza.

Tabela 7: Municípios		
Municípios	2021	2022
Indefinido	128	138
Fortaleza	32	92
Canindé	-	05
Caucaia	6	05
Crateús	7	05
Outros	171	67

Total	344	312
-------	-----	-----

Fonte: Sistema de Ouvidoria

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são:

- **Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Índice: 94%**
- **Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 84%**

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 prorrogada em até 15 dias.

Na Tabela 8 observa-se que a maioria das demandas são respondidas dentro do prazo.

Tabela 8: Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	2021	2022
Manifestações finalizadas no prazo	329	285
Manifestações finalizadas fora do prazo	14	24
Manifestações pendentes no prazo (não concluídas)	1	3
Manifestações pendentes fora do prazo (não concluídas)	0	0
Total	344	312

Fonte: Sistema de Ouvidoria

Tabela 9: Índice de Resolubilidade		
Situação	2021	2022
Manifestações finalizadas no prazo	96,00%	99,04%
Manifestações finalizadas fora do prazo	4,00%	0,96%
Total	100,00%	100,00%

Fonte: Sistema de Ouvidoria

Evidencia-se aqui, Tabela 9, um avanço no índice de resolubilidade se comparado com o ano de 2021 onde verificamos que continuamos superando a meta preconizada de 94%.

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A direção-geral da Perícia Forense do Estado do Ceará junto com a unidade de Ouvidoria realizou campanha perante os coordenadores para esclarecer e reforçar a importância de seus posicionamentos nos prazos estabelecidos.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela 10: Tempo Médio de Resposta		
Situação	2021	2022
Tempo Médio de Resposta	08 dias	09 dias

Fonte: Sistema de Ouvidoria

O tempo médio de resposta observado no ano de 2021 foi da ordem de 08 dias, enquanto o tempo médio de resposta no ano de 2022 foi de 09 dias. Apesar do aumento de 01(um) dia dentro do tempo médio de resposta, a resolubilidade não foi afetada e o tempo médio de resposta encontra-se dentro do tempo previsto.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria está relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 84%.

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet, através da Plataforma Ceará Transparente, onde o cidadão poderá participar de forma espontânea. Quando o cidadão concorda em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone, com o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Para compreendermos os resultados da Pesquisa de Satisfação respondida pelo cidadão, onde é atribuída nota de 0 a 05 nos 04 (quatro) quesitos do questionário disponibilizado, 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 05.

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:



Indicador Percentual: média x 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 34 (trinta e quatro) pesquisas de satisfação tendo resultado próximo ao satisfatório, Tabela 11, na medida em que a média foi próxima à meta estabelecida pela CGE para o indicador.

O índice é formado pelas perguntas A, B, C e D, conforme abaixo:

Tabela 11: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
Quesito	Média de nota
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,97
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,91
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,18
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,85
Índice de Satisfação: Média (A+B+C+D) / 4 * 20 / 100	79,55%

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 próximo ao da meta estipulada (84%) pela Célula de Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado, atingindo o valor de 79,55%.

Ademais, o número de clientes que participaram da pesquisa representa apenas 11% do total de usuários que se manifestaram através da ouvidoria.

4.2.3 – Amostra de Respondentes

- Total de pesquisas respondidas: 34
- Total de manifestações finalizadas: 309
- Representação da amostra (34 / 309 * 100): 11%

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

- **Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era: 4,03**
- **Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi: 3,97**



Acreditamos que o índice de satisfação é menor do que o esperado pelo demandante pois, o mesmo, almeja que sua demanda seja resolvida de acordo com suas expectativas, o que nem sempre é possível, dependendo de muitas vezes de exames e procedimentos complexos que demandam tempo para serem finalizados.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

Conforme os dados apresentados, observamos que o maior número de manifestações recebidas em 2022, classificadas como Reclamações, com um percentual de 60,58%, estão relacionadas a procedimentos para emissão da carteira de identidade (RG), atividades criminalísticas, papiloscópicas e laboratoriais. Tais manifestações eram pertinentes às dificuldades de emissão de carteiras de identidade e demora na entrega de laudos de exames complementares para conclusão de laudos cadavéricos.

Diante desse cenário, a Ouvidoria da PEFOCE passou a demandar das coordenadorias envolvidas, celeridade na resposta ao cidadão, e em contato permanente com os coordenadores, buscou soluções que pudessem resolver citadas demandas.

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

A respeito das providências adotadas em relação as principais manifestações, destacamos:

1.Indicação de servidor/colaborador nas diferentes coordenadorias Perícia Forense do Estado do Ceará, responsável pelo acolhimento das manifestações dirigidas ao setor e encaminhadas pela Ouvidoria. O objetivo dessa ação é dar celeridade à resposta da manifestação, observando o prazo regulamentar, assim como a qualidade da resposta, de acordo com os critérios indicados pela CGE.

2.Realizamos trabalho de conscientização junto aos coordenadores de áreas internas da Pefoce com o intuito de sensibilizá-los da importância das demandas de ouvidoria para o cidadão(ã).

3. Iniciamos um canal de diálogo com a Comissão de Gestão da Qualidade, instituída pelo Perito Geral da Pefoce, através da Portaria 797/22, para buscar soluções e melhoria dos índices e padronização de rotinas nas demandas de cada coordenadoria.

Em relação às principais reclamações dos usuários, vale ressaltar que em 2021 a Pefoce emitiu 75.582 Laudos Periciais e 514.492 RGs e que esse quantitativo aumentou em 2022, quando tivemos a emissão de 724.936 RGs e 85.842 Laudos Periciais. Desses, 52.510 laudos foram emitidos pela Coordenadoria de Medicina Legal, 18.118 foram emitidos pela Coordenadoria de Análises Laboratoriais Forenses e 15.006 pela Coordenadoria de Perícias Criminais, confirmando o empenho do órgão na produtividade e eficiência de seus processos e na melhor resposta ao cidadão.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Durante o ano de 2022 foi aberto um canal direto com a direção-geral da Pefoce para que pudéssemos tratar das demandas com maior complexidade e os posicionamentos dos coordenadores de áreas internas fossem agilizados

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Quanto à participação da Ouvidoria Setorial nas Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social, no ano de 2022, participamos das seguintes reuniões.

- I - Reunião 23/02/2022 Virtual (CGE)
- II - Reunião 20/04/2022 Virtual (CGE)
- III - Reunião 29/06/2022 Híbrido/ARCE (CGE)
- IV - Reunião 24/08/2022 Híbrido/CEGÁS (CGE)
- V - Reunião 26/10/2022 Híbrido/SEPLAG (CGE)
- VI - Reunião 14/12/2022 Virtual (CGE)

8 – CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Apresentar a situação da Carta de Serviços do órgão atualizada, parcialmente atualizada ou em fase de atualização?

A Carta de Serviços da Perícia Forense do Estado do Ceará – Pefoce encontra-se atualizada.

2. Apresentar o quantitativo de serviços cadastrados na Carta de Serviços;

A Carta de Serviços da Pefoce possui 10 serviços cadastrados de atendimento ao cidadão.

3. Especificar o quantitativo de serviços Digitais e Semidigitais;



A Pefoce possui 03 (três) serviços ao cidadão prestados de forma semidigital e 07 (sete) serviços de forma presencial.

4. Apresentar os números referentes às manifestações de ouvidoria por tipo de serviço, bem como as ações adotadas pela ouvidoria/órgão para eventuais melhorias;

No ano de 2022 foram apresentadas 312 manifestações referentes aos tipos de serviço da Pefoce, compreendendo elogios, reclamações, denúncias e solicitações, conforme tabela abaixo:

Tabela 12: Tipos de Serviço		
Serviço	Quantidade	%
Não se aplica	293	93,91%
Solicitar a Carteira de Identidade Civil/Registro Geral (RG) no Estado do Ceará	6	1,92%
Solicitar a Expedição de Atestado de Antecedentes Criminais no Estado do Ceará	7	2,24%
Solicitar Laudo Pericial	6	1,92%

5. Apresentar o quantitativo e os serviços que foram avaliados no ano.

No ano de 2022 não houve avaliação de serviços. A atualização da carta de serviços ocorreu a partir do segundo semestre.

9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

A Ouvidoria da Perícia Forense do Estado do Ceará, a fim de implementar uma gestão de melhoria nos processos e fluxos das manifestações recebidas, de dar celeridade às respostas, e de atender às expectativas do cidadão e, ainda, no sentido de cobrar soluções definitivas para que os problemas não sejam recorrentes, uma ação de boas práticas que resultou em soluções satisfatórias que contribuíram com a eficiência e eficácia de suas ações:

1. Realizou um trabalho de divulgação e conscientização dos servidores da Pefoce lotados nas diversas coordenadorias sobre a importância do atendimento do cidadão que procura o serviço de ouvidoria.
2. Estabeleceu uma parceria com a Comissão de Gestão da Qualidade para adequar a rotina dos procedimentos e otimizar as demandas.

10 - 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 2022. 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 2021. Destacamos também os dados sobre as demandas registradas no ano de 2022, bem como a participação da nossa Ouvidoria em atividades inerentes à sua área de atuação.

11 - SUGESTÕES DE MELHORIA

Consideramos às atividades de divulgação desempenhadas pela Ouvidoria, através do Portal Ceará Transparente e por meio de atendimento presencial e das redes sociais “WhatsApp”, “Instagram”, “Facebook” e “Twitter”, são essenciais 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

12 - 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 providências necessárias estão sendo tomadas para atender as recomendações citadas no presente documento. O presente relatório será apresentado para todos os coordenadores da Pefoce, objetivando o atendimento das demandas de forma mais rápida e eficiente.

Fortaleza, 10 de março de 2023.



DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Júlio Cesar Nogueira Torres
Perito Geral - PEFOCE
Mat. 108.058-1-5