



**PERÍCIA FORENSE DO ESTADO
DO CEARÁ – PEFOCE**

**RELATÓRIO DE GESTÃO DE
OUVIDORIA
ANO 2023**



Período: 01/01/2023 a 31/12/2023

1- EXPEDIENTE

Corpo Gestor da Perícia Forense do Estado do Ceará:

Júlio César Nogueira Torres

Perito Geral

Átila Einstein de Oliveira

Perito Geral Adjunto

Manuela Chave Loureiro Cândido

Diretora de Planejamento e Gestão Interna

José Heriberto Gomes Silveira

Ouvidor Geral

2 - 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 tem 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 o 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 no sentido de apontar caminhos e sugestões para o aperfeiçoamento dos serviços prestados junto à população, desta forma tornando-se um canal direto de participação popular na gestão pública.

Nesse relatório são 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 2023, principais participações em eventos e as considerações dessa Ouvidoria sobre os avanços ao longo do ano de 2023.

3 – 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 2023, e as providências adotadas pela Ouvidoria da Pefoce.

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.	EXECUTADO
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.	EXECUTADO

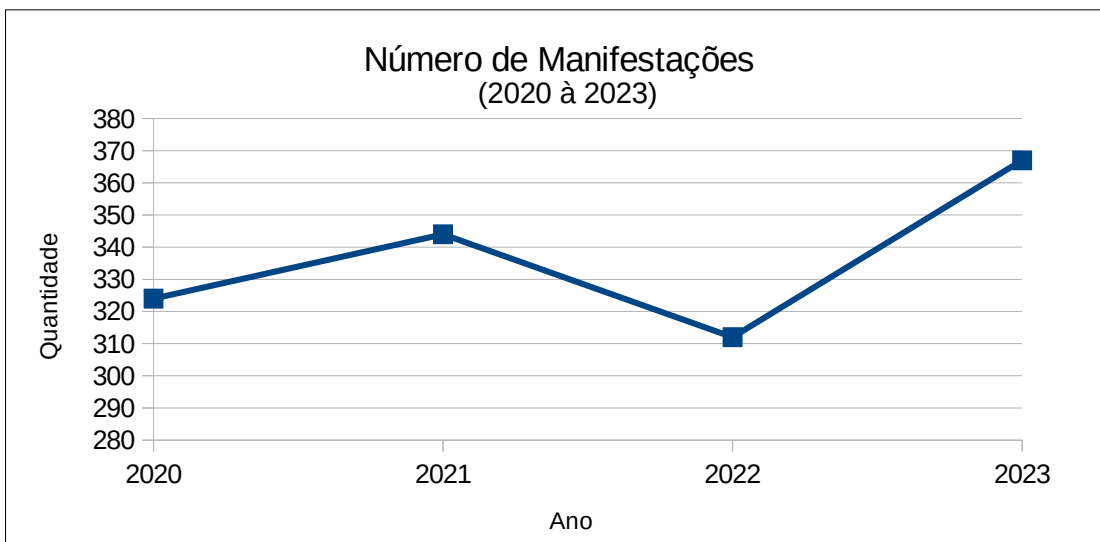
4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

O perfil das manifestações apresenta-se sendo importante parâmetro de análise para atuação da gestão do órgão, visto que é possível precisar quais setores ou atividades, e em que níveis, estão impactando negativamente a população, promovendo otimização da atuação da gestão superior da Pefoce.

A seguir as manifestações foram estratificadas em: manifestações por período, manifestações por meio de entrada, manifestações por tipo, manifestações por tipo de serviço, manifestações por programa orçamentário, manifestações por unidades internas e manifestações por município da ocorrência.

4.1 - Total de Manifestações do Período

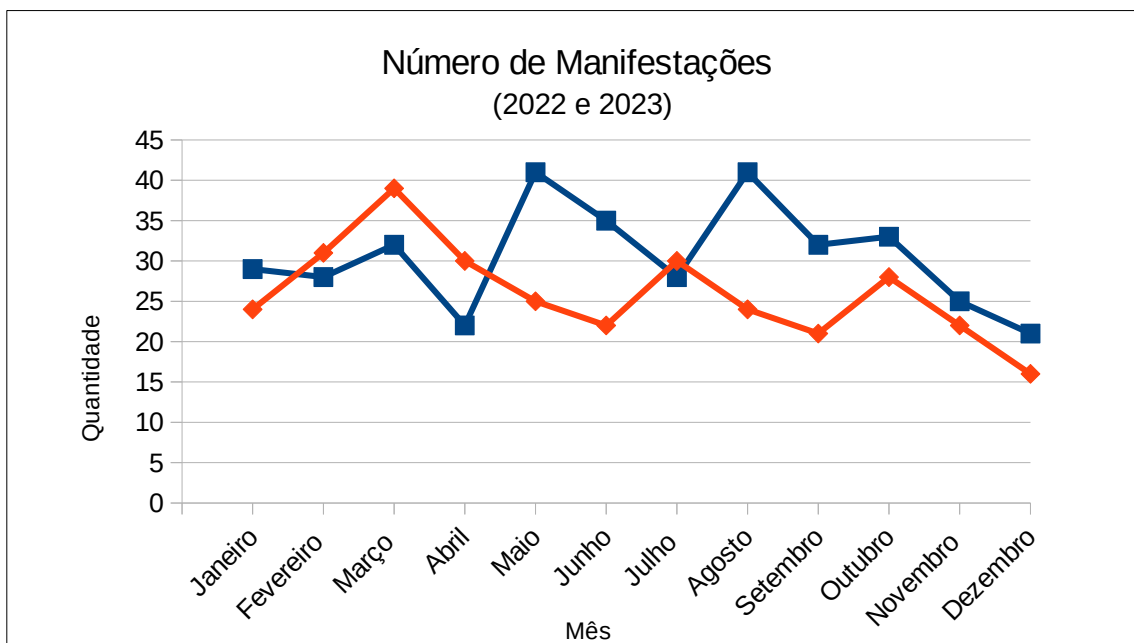
Gráfico 1 - Manifestações Quadriênio



Fonte: Portal da Transparência

Observamos, Gráfico 1, aumento de 17,63% na quantidade total de demandas quando comparado ao ano de 2022 e 17,27% quando comparado ao ano de 2020. Após estratificação por tipo de manifestação constata-se elevação nas categorias de manifestações do tipo “Denúncias” e “Reclamações”.

Gráfico 2 - Manifestações Mensais (2022 x 2023)



Fonte: Portal da Transparência

No ano 2023 tivemos dois meses, maio e agosto, com número maior de demandas em relação ao ano 2022. Já o mês com menor quantidade de manifestações, no ano, foi o mês Dezembro. Em maio tivemos: 29 ocorrências do tipo “Reclamação”, 6 do tipo “Denúncia” e 6 do tipo “Solicitação”. Já em agosto foram: 25 do tipo “Reclamação”, 3 do tipo “Denúncia” e 13 do tipo “Solicitação”.

4.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela 1: Meio de Entrada			
Meios	2022	2023	Varição
Telefone 155	125	144	15,2%
Internet	129	129	0%

Telefone	02	51	2450%
E-mail	53	35	-33,96%
Cidadão Online - Chat	00	05	-
Ceara App	02	01	- 50%
Facebook	00	01	-
Presencial	00	01	-

Fonte: Portal da Transparência

Diferente do ano anterior, em 2023 o “Telefone 155” foi o canal mais utilizado para o registro de manifestações junto à ouvidoria, Tabela 1. Detectamos também considerável aumento do número de registros via “Telefone”, enquanto a “Internet” continua sendo muito utilizada pela maioria dos demandantes.

4.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação

Tipos	2022	2023	Varição%
Reclamação	189	232	22,75%
Solicitação	105	96	-8,57%
Denúncia	12	31	158,33%
Sugestão	3	5	66,67%
Elogio	3	3	0%

Fonte: Portal da Transparência

O maior número de demandas segue sendo “Reclamação”, seguido, como no ano anterior, pelo tipo “Solicitação”. Um ponto que chama atenção em 2023 foi o aumento no número de ocorrência do tipo “Denúncia”.

4.3.1 –Manifestações por Tipo/Assunto

Tipos	Assuntos*	Total
	Procedimentos Para Emissão Da Carteira De Identidade (RG)	74

Reclamação	Atividades Criminalísticas, Papiloscópicas E Laboratoriais	23
	Atendimento Telefônico	16
Solicitação	Procedimentos Para Emissão Do Atestado De Antecedentes Criminais (Folha Corrida)	15
	Orientações Sobre A Prestação Dos Serviços Dos Órgãos Públicos	9
	Atividades Criminalísticas, Papiloscópicas E Laboratoriais	7
Denúncia	Conduta Inadequada De Servidor/Colaborador	24
	Concurso Público/Seleção	2
	Assédio Sexual	2
Sugestão	Procedimentos Para Emissão Da Carteira De Identidade (RG)	3
	Elogio Ao Servidor Público/Colaborador	1
	Orientações Sobre A Prestação Dos Serviços Dos Órgãos Públicos	1
Elogio	Elogio Ao Servidor Público/Colaborador	2
	Elogio Aos Serviços Prestados Pelo Órgão	1

Fonte: Portal da Transparência

* Consta os três assuntos com maior número de ocorrências

Na Tabela 3 conseguimos visualizar os três assuntos mais demandados de cada tipo. Sendo para “Reclamação”: Procedimentos para emissão da carteira de identidade, para “Solicitação”: Procedimentos Para Emissão Do Atestado De Antecedentes Criminais (Folha Corrida), para “Denúncia” Conduta Inadequada De Servidor/Colaborador, para “Sugestão”: Procedimentos Para Emissão Da Carteira De Identidade (RG) e para “Elogio”: Elogio Ao Servidor Público/Colaborador.

4.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela 4: Assunto/Sub Assunto		
Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos*	Total

Procedimentos Para Emissão Da Carteira De Identidade (RG)	Demora na entrega do documento	80
	Documentação Necessária	36
	Problemas na Emissão da Taxa (DAE)	12
Atividades criminalísticas, papiloscópicas e laboratoriais	Demora Na Entrega De Laudos	29
	Procedimentos Para Realização De Laudos	23
	Identificação De Pessoas	02
Procedimentos Para Emissão Do Atestado De Antecedentes Criminais (Folha Corrida)	Documentação Necessária E Procedimentos	30
	Cidadão Reside Em Outro Estado Da Federação	02
	Problemas Na Emissão Do Documento	02
Conduta Inadequada De Servidor/Colaborador	Desídia Funcional (Negligência, Desinteresse, Má Vontade, Outros)	14
	Tratamento Indevido/Desrespeitoso Com Colegas De Trabalho	06
	Tratamento Indevido/Desrespeitoso Com O Público	03
Atividades De Perícias Médico-Legal	Demora Nas Perícias Cadavéricas	12
	Procedimentos Para Exame De Corpo De Delito	09
	Demora Na Emissão Do Atestado De Óbito	08

Fonte: Portal da Transparência

* Consta os três sub-assuntos com maior número de ocorrências

Destacamos aqui nos sub-assuntos que os principais tipos de demanda são relacionados a demora de entrega de documentos, indo desde demora nas entregas de documentos de identidades até a entrega de laudos e nas perícias cadavéricas.

4.4– Manifestações por Tipo de Serviço

Tabela 5: Tipos de Serviço	
Tipos de Serviço	Quantidade
Carteira de Identidade Civil/Registro Geral (RG)	136
Laudo Pericial	57
Atestado de Antecedentes Criminais	37
Exame Toxicológico (Alcoolemia e/ou Pesquisa de Drogas em Sangue/Urina) “In Vivo”	02
Comparação Genética com Cadáver não Identificado	01
Constatação de Venenos Em Amostras Não Biológicas	01
Outros Tipos	133

Fonte: Portal da Transparência

Nessa tabela podemos observar que o tipo de serviço mais demandado é a Carteira de Identidade Civil/ Registro Geral, seguido pelo Laudo Pericial.

4.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela 6: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Fortalecimento do sistema de segurança pública	07
Gestão administrativa do Ceará	05

Segurança pública integrada com a sociedade

355

Fonte: Portal da Transparência

Na Pefoce, por ser órgão vinculado à Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social, tem o destaque maior para programas de Segurança Pública Integrada com a Sociedade.

4.6 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela 7: Unidades Internas*	
Unidades	Total
Coordenadoria de Identificação Humana e Perícias Biométricas	166
Coordenadoria de Medicina-Legal	57
Coordenadoria de Perícia Criminal	47
Ouvidoria	33
Total	303

Fonte: Portal da Transparência

* Apresenta as unidades de maior representatividade ou que representem 80% de todas as ocorrências

Neste quadro a Coordenadoria de Identificação Humana e Perícias Biométricas continua sendo a área interna da Pefoce mais demandada, visto que é a Coordenadoria responsável pela Identificação Civil, ou seja, grande área de contato com a população do Estado.

4.7 – Manifestações por Municípios de ocorrência

Tabela 8: Municípios	
Municípios	2022
Fortaleza	92
Não se aplica	138
Caucaia	5
Sobral	2
Maracanaú	5
Itapipoca	1
Total	243

Fonte: Portal da Transparência

* Apresenta as unidades de maior representatividade ou que representem 80% de todas as ocorrências

Ressaltamos, Tabela 8, que o maior número de demandas vem de Fortaleza, em seguida por demandas sem definição

5- 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: 67%**

Podemos observar que a Pefoce apresenta elevado índice de manifestações respondidas no prazo, 94%, porém índice de satisfação inferior a 80%, o que deve ser analisado no sentido de melhoria das respostas das áreas internas, visando atender melhor o cidadão.

5.1 Resolubilidade das Manifestações

Tabela 9: Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2022	Quantidade de Manifestações em 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	285	317
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	24	49
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	3	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	1
Total	312	367

Fonte: Portal da Transparência

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações respondidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

Na Tabela 9 observamos que a maioria das demandas são respondidas no do prazo.

Tabela 10: Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2022	Índice de Resolubilidade em 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	99,04%	86,38%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0,96%	13,35%

Fonte: Portal da Transparência

A tabela mostra que no de 2023 o Índice de resolubilidade caiu 12,66%, ficando abaixo do índice esperado para o ano. Acreditamos que os índices não foram atingidos por muitas demandas de nível complexo, que envolverem mais de uma coordenadoria o que acaba exigindo mais tempo.

5.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A direção-geral da Perícia Forense do Estado do Ceará junto com a Ouvidoria vem buscando melhoras, porém não conseguiu atingir a meta determinada pela CGE no ano de 2023. Ações precisam ser alinhadas para uma melhora no ano de 2024.

5.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela 11: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2022	09 dias
Tempo Médio de Resposta 2023	12 dias

Fonte: Portal da Transparência

O tempo médio de resposta observado no ano de 2022 foi da ordem de 09 dias, enquanto que o tempo médio de resposta no ano de 2023 foi de 12 dias. Apesar de aumento do tempo médio de resposta ele se encontra dentro do tempo previsto.

5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 67%.

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Foram respondidas 47 (quarenta e sete) pesquisas de satisfação tendo resultado quase satisfatório, na medida em que teve média apenas 1% inferior ao indicador

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

Tabela 12: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,81
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,74
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,06
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,87
Média	3,98
Índice de Satisfação: O indicador é calculado a partir da quantidade das médias das perguntas A, B, C e D igual ou superior a 4, nas manifestações que tiveram a pesquisa de satisfação respondida no período informado, no caso do relatório de ouvidoria foi do dia 01/01/2023 até o dia 31/12/2023.	66,00%

Fonte: Portal da Transparência

5.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

A Ouvidoria da Pefoce está implementando ações simples para melhorar a satisfação dos demandantes. Isso inclui comunicação clara, respostas rápidas e transparência junto as áreas internas da Pefoce e coordenadorias. O objetivo é garantir um atendimento eficiente e transparente, buscando constantemente aprimorar os serviços prestados.

5.2.3 – Total de Respondentes

Tabela 13: Total de Respondentes	
Total de pesquisas respondidas 2022	24

Total de pesquisas respondidas 2023	47
-------------------------------------	----

Fonte: Portal da Transparência

Observamos na Tabela 13 o baixo índice de demandantes que após a resolução da ocorrência disponibiliza o tempo necessário à resposta de satisfação. Importante campanha do Estado no sentido de esclarecer ao cidadão que esta pesquisa é importante para os órgãos avaliarem seus controles no que se referem às respostas e solução das ocorrências.

5.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Tabela 14: Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,72
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,89
Expectativa	4,57

Fonte: Portal da Transparência

O índice de satisfação foi melhor do que a expectativa do demandante pois, o mesmo, não acredita que sua demanda seja resolvida de acordo com suas expectativas, pois sabe que o processo depende de muitos detalhes, exames e procedimentos que demandam tempo.

6.1 - Motivos das Manifestações

Conforme os dados apresentados, observamos que o maior número de manifestações recebidas em 2023, classificadas como “Reclamações”, com um percentual de 63,22%, 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 certas demandas.

6.2 - 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 da Perícia Forense do Estado do Ceará, responsável pelo acolhimento das manifestações dirigidas ao setor e encaminhadas pela Ouvidoria. O objetivo dessa ação é de 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).

7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Durante o ano de 2023 foi aberto um canal direto com a direção-geral da Pefoce para que pudéssemos tratar das demandas com maior complexidade e posicionamentos juntos aos coordenadores de áreas internas fossem agilizados

8 – 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 2023, informamos que o representante da ouvidoria setorial participou das reuniões abaixo enumeradas:

- I Reunião 28/02/2023 Virtual
- II Reunião 19/04/2023 Híbrido/SEPLAG
- III Reunião 22/06/2023 Virtual
- IV Reunião 31/08/2023 Híbrido/CASA CIVIL
- V Reunião 24/10/2023 Virtual
- VI Reunião 13/12/2023 Híbrido/CEGÁS

9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

Não foram identificadas boas práticas que destaquem-se do que é praticado nos demais órgãos do Estado.

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 2023.

Neste trabalho relatamos as informações sobre os serviços de Ouvidoria da Pefoce, dentre elas: denúncias elogios, reclamações, solicitações de serviços e medidas adotadas em relação ao tratamento das recomendações apresentadas no relatório de 2022.

Destacamos também os dados sobre as demandas registradas no ano de 2023, bem como a participação da nossa Ouvidoria em atividades inerentes à sua área de atuação.

11 - SUGESTÕES DE MELHORIA

1. Analisar as reclamações e sugestões recebidas para identificar problemas recorrentes e encontrar soluções específicas.
2. Realizar reuniões regulares entre as áreas internas da Pefoce para compartilhar boas práticas e resolver problemas em conjunto.
3. Fazer cada vez mais pesquisas para saber se os cidadãos estão satisfeitos com o atendimento da ouvidoria.
4. Divulgar amplamente as atividades da ouvidoria e os canais de comunicação disponíveis.



Essas são algumas sugestões mais simples para melhorar as ações governamentais e o trabalho da ouvidoria.

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 tomarei às possíveis providências para o atendimento das recomendações citadas no presente documento.

Fortaleza, 31 de Janeiro de 2024

DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE