

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2018**



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2018

Período 01/01/2018 a 31/12/2018

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2018**

EXPEDIENTE

Corpo Gestor:

Alexandre Ávila de Vasconcelos

Coronel Comandante Geral da PMCE

Márcio Gianni Cavalcante de Melo - Cel QOPM

Coordenador do Gabinete do Comando Geral da PMCE

Antônio **Gilvandro** Oliveira de Sousa - Cel QOPM

Ouvidor da PMCE

Colaboradores:

Magnolia de Lacerda Carvalho - Ten Cel QOPM

Jaqueline Fernandes Pinheiro - Ten PM

Kelber Barbosa de Queiroz - Sgt PM

Germano Fábio Miranda Chrisóstomo - Cb PM

Kariny Jéssica Veras Azevedo – Cb PM

Antônio Dennys Maia Rogério – Sd PM

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2018**

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	1
2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR.....	3
3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO.....	5
3.1 – Ouvidoria em Números.....	5
3.1.1 Total de Manifestações do Período.....	5
3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada.....	6
3.1.4 Tipo de Manifestação.....	7
3.1.5 Tipo de Manifestação/Assunto.....	8
3.1.5.1 Assunto/Sub-Assunto.....	14
3.1.6 Programa de Governo 7 Cearás.....	19
3.1.7 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão.....	25
3.1.8 Manifestações por Município.....	31
3.1.9 Resolubilidade das Manifestações.....	34
3.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria.....	37
4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO....	39
5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS.....	40
6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS.....	40
7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE.....	41
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	41
9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES.....	43
10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE.....	45



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2018

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório é um instrumento de gestão executado pela Ouvidoria e visa apresentar ao Comando-Geral da Polícia Militar do Ceará, todo um apanhado de informações organizadas no período referente ao ano de 2018 e que foram produzidas a partir da coleta de dados contidos nas manifestações de cidadãos cearenses registradas no antigo Sistema de Ouvidoria-SOU e na recém criada plataforma Ceará Transparente.

Os manifestos acolhidos pela ouvidoria tem origem presencial, por telefone, carta, e-mail, facebook, twitter, reclame aqui, central de atendimento 155, e partir daí são tratados, podendo serem classificados como reclamação, denúncia, sugestão, solicitação de serviço e elogios.

Partindo da percepção do cidadão sobre os serviços públicos, em especial os prestados pela Polícia Militar do Ceará - PMCE, foram feitas análises quantitativas e qualitativas a fim de verificar se tais manifestos oriundos da sociedade podem revelar eventuais falhas passíveis de serem sanadas pela alta administração por meio de medidas preventivas.

A Ouvidoria da PMCE foi criada oficialmente por meio da lei Lei nº 15.217, de 5 de setembro de 2012 e nos termos do Art.16, §6º da mesma lei, é o órgão responsável pelo recebimento e processamento de manifestações oriundas da população e dos membros da própria Polícia Militar do Ceará e tem a função de assessoramento superior, com a competência de dar apoio direto ao Comandante-Geral, Comandante-Geral Adjunto e Secretário Executivo.

Nos termos do Art. 8º Decreto 30.938, de 10 de julho de 2012 a Ouvidoria da PMCE passou a integrar uma rede de ouvidorias que é composta por todas as ouvidorias públicas da administração direta e indireta do Estado do Ceará.

No âmbito interno da Polícia Militar, a ouvidoria pode constituir-se em relevante instrumento de gestão pública para o efetivo cumprimento da missão constitucional da corporação, a de garantir a segurança pública e promover direitos humanos.



| RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2018

O Relatório está dividido em 07 capítulos por meio dos quais analisar-se-á os principais aspectos observados no período, além dos encaminhamentos adotados pela gestão superior, das considerações finais e das recomendações da Ouvidoria.

Visando alcançar uma melhor compreensão, os capítulos poderão apresentar subtítulos com detalhes mais significativos acerca dos elementos estatísticos quanto ao perfil dos usuários, a natureza das manifestações, canais de atendimento, assuntos mais demandados e resolubilidade.



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2018

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR

O Tratamento das recomendações passaram a observar o que dispõe o Decreto nº 29.388, de 27 de agosto de 2008 que institui a auditoria preventiva com foco em riscos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Ceará, em seus Arts 4º e 5º, §1º, I, II, III, IV :

Art. 4º Para fins de implantação da Auditoria Preventiva com foco em riscos, fica instituído o Plano de Ação para Sanar Fragilidades como instrumento de operacionalização, de aplicação obrigatória por todos os Órgãos e Entidades do Poder Executivo do Estado do Ceará, visando prevenir a ocorrência de eventos de risco e mitigar a possibilidade de recorrência de fatos constatados, quando da realização de atividades por parte do órgão central de controle interno, que venham a comprometer a gestão dos órgãos e entidades.

Art. 5º. Os gestores dos Órgãos e Entidades serão responsáveis pela aplicação do Plano de Ação para Sanar Fragilidades, devendo priorizar sua execução.

§ 1º. Para fins do cumprimento do disposto neste artigo, deverá ser instituída formalmente, pelo dirigente máximo dos Órgãos e Entidades, Comissão Gestora do Plano de Ação para Sanar Fragilidades, com as seguintes atribuições:

I - elaborar, monitorar e acompanhar a implementação do Plano;

II - propor medidas para superar eventuais dificuldades na implementação do Plano;

III - Indicar os servidores responsáveis pela execução das atividades decorrentes das ações previstas no Plano;

IV - elaborar relatórios mensais para acompanhamento e avaliação, pela gestão superior do Órgão ou Entidade, do nível de cumprimento das ações indicadas no Plano, com encaminhamento ao órgão central de controle interno.

Conforme as orientações da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado-CGE, visando um melhor acompanhamento de todo o processo de tomada de decisão, adotou-se como instrumento de trabalho gerencial o Sistema e-PASF, uma ferramenta digital para o cadastro das fragilidades e dos planos de ação para saná-las, elaborados a partir das recomendações da CGE aos órgãos e entidades do Estado por meio dos Relatórios Anuais de gestão em Ouvidoria e Transparência.

Nesse sentido, todas as recomendações apresentadas no período anterior foram cadastradas no referido sistema com prévia análise da Comissão Gestora do Plano de Ação para Sanar Fragilidades-PASF, designada no âmbito da Polícia Militar do Ceará por meio da Portaria nº 060/2018-GC publicada no Diário Oficial do Estado de 26/03/2018(pág. 99) composta pelo Cel QOPM José Durval Beserra Filho, como presidente e os demais membros,



| RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2018

Cel QOPM Manoel Ozair Santos Júnior, Cel QOPM Jesus Andrade Mendonça, Ten Cel QOPM Francisco Ricardo Vieira Catarina, Ten Cel QOPM Jano Emanuel Marinho, Ten Cel QOPM Jorge Costa de Araújo, Ten Cel QOPM Sandra Ávila Vieira da Silva, Ten Cel QOPM Magnólia de Lacerda Carvalho, Maj QOAPM Francisco Romero Praciano Mendes e Cap QOPM Antônio Lincoln Araújo Batista.

A partir daí, iniciou-se todo um processo de trabalho no qual todas as medidas possíveis passaram a ser adotadas, levando-se em consideração as condições e recursos existentes, bem como os dispositivos gerenciais de controle necessários.

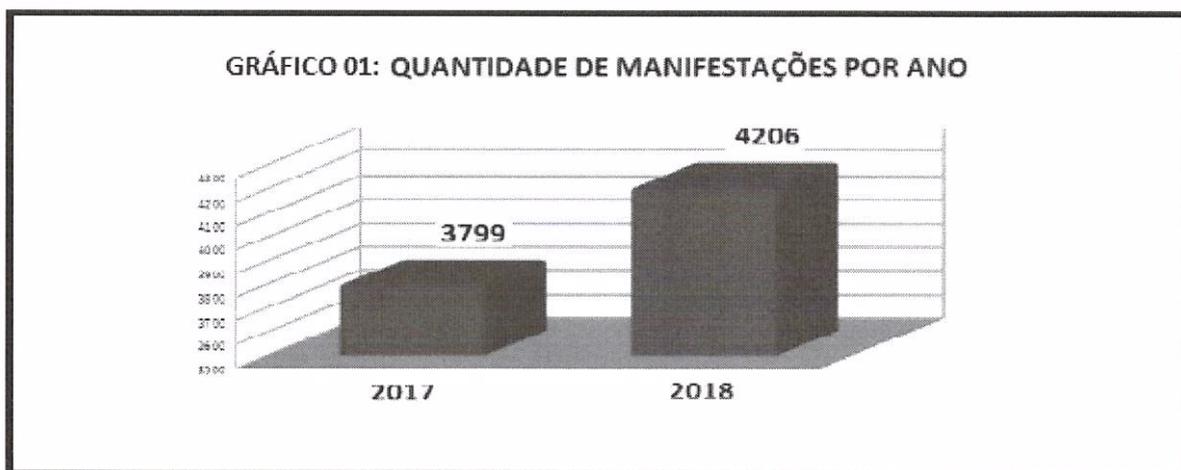
3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 – Ouvidoria em Números

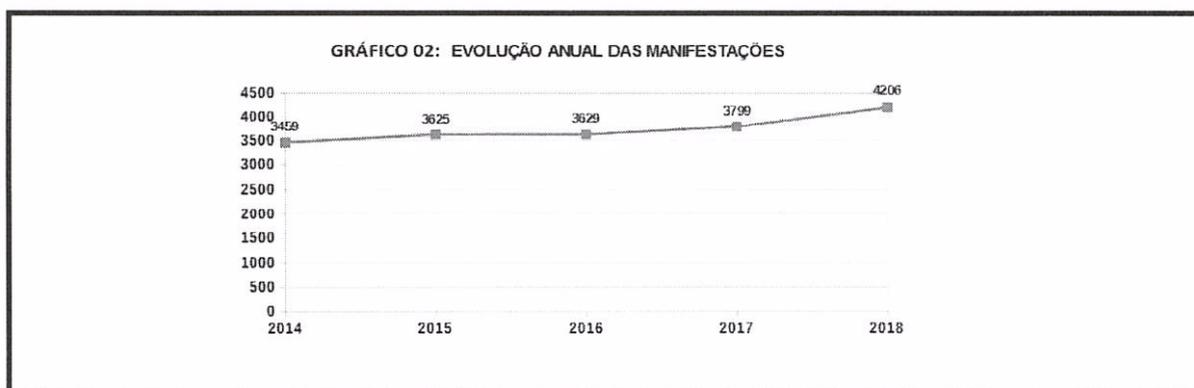
Apresenta-se neste tópico os atendimentos da Ouvidoria no ano de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente com demonstrativos gráficos, análises e comparações com o resultado de períodos anteriores.

3.1.1 Total de Manifestações do Período:

Conforme os gráficos 01 e 02, observa-se que permanece contínua a evolução do número de manifestações no intervalo de 2017 a 2018, alcançando um percentual de aumento de 10,71% no período.



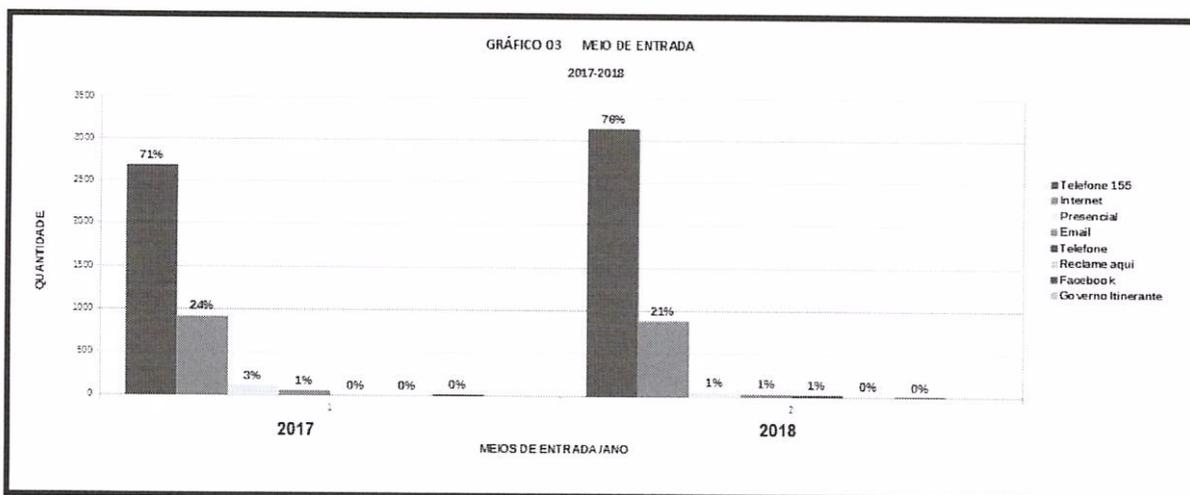
Fonte: CGE



Fonte: CGE

3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada.

Conforme o Gráfico 03 e a Tabela 01, os Meios que o cidadão utilizou para entrar em contato com a Ouvidoria foram Telefone 155(76%), Internet(21%), Presencial(1%), Email(1%), Telefone(1%), Reclame Aqui(0,38 %), Facebook (0,12 %) e Governo Itinerante(0,05%)



Fonte: CGE

Meio de Entrada

Tabela 01

Meio de Entrada	2017	2018	% Variação (+) (-)
Telefone 155	2688	3147	+17,08%
Internet	917	878	-4,45%
Presencial	113	59	-47,79%
E-mail	56	37	-33,93%
Telefone	0	23	+23%
Reclame Aqui	2	16	+700%
Facebook	17	5	-70,59%
Governo Itinerante	3	2	-33,33%

Fonte: CGE

Quanto aos meios de entrada, entende-se que os números percentuais apresentam oscilações normais, com destaque para o aumento de 17,08% do Telefone 155, fato que

justifica seu processo de consolidação natural, e ainda percebe-se que o meio Reclame Aqui, com aumento de 700%, também foi bastante procurado, o que reflete sua massificação na internet como instrumento consolidado para receber os manifestos da sociedade.

Nos registros referentes ao canal Reclame Aqui observou-se que 68,25% das manifestações corresponderam a denúncia, 25%, reclamações e 6,25% a solicitação.

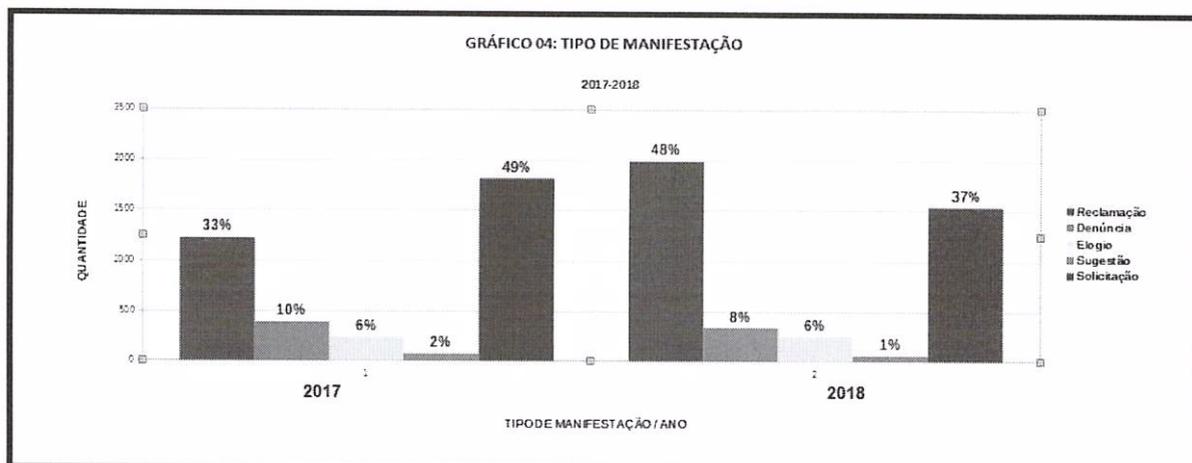
A nível de assunto, os manifestos daquele canal tratavam de 18,75% Poluição sonora, 18,75% Conduta inadequada, 18,75% Abuso de autoridade, 12,5% Propina, 6,25% Ameaça, 6,25% Segurança Particular, 6,25% Intensificação de policiamento, 6,25% Invasão de domicílio e 6,25% Não atendimento de ocorrências.

Quanto a origem das manifestações, constatou-se que 31,25% partiram de Fortaleza, 12,5% Juazeiro do Norte, 12,5% Ipú, 6,25% São Gonçalo do Amarante, 6,25% Horizonte, 6,25% Caucaia, 6,25% Sobral, 6,25% Barro, 6,25% Aracati e 6,25% Aquiraz.

Cumprir destacar que quanto ao canal Reclame Aqui apesar da Controladoria e Ouvidoria Geral haver respondido todas as manifestações dentro do prazo, observou-se que as respostas são parciais e não apresentavam um posicionamento conclusivo, sendo recomendável tal registro posteriormente, sob pena de uma avaliação negativa da Ouvidoria setorial, da Plataforma Ceará Transparente e do próprio Governo do Estado.

3.1.4 Tipo de Manifestação

Os tipos de manifestação consistem no Elogio, Sugestão, Solicitação, Reclamação e Denúncia e tal classificação é adotada conforme o conteúdo da demanda.



Fonte: CGE

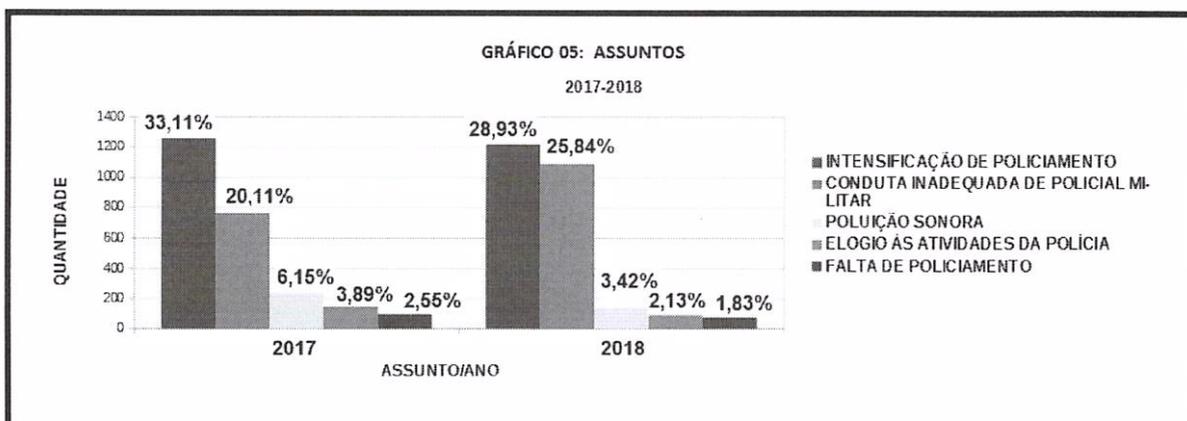
Quanto aos tipos de manifestação, observou-se que houve um crescimento percentual de 62,47% das reclamações, dentre as quais se destacam três temas importantes condutas inadequadas, necessidade de policiamento e qualidade do serviço prestado.

O destaque para os dois primeiros temas, ou seja, condutas inadequadas, necessidade de policiamento dentro das reclamações justifica a redução percentual de 19,72% das sugestões e 15,29% das solicitações, tipos que normalmente abrangem tais temas.

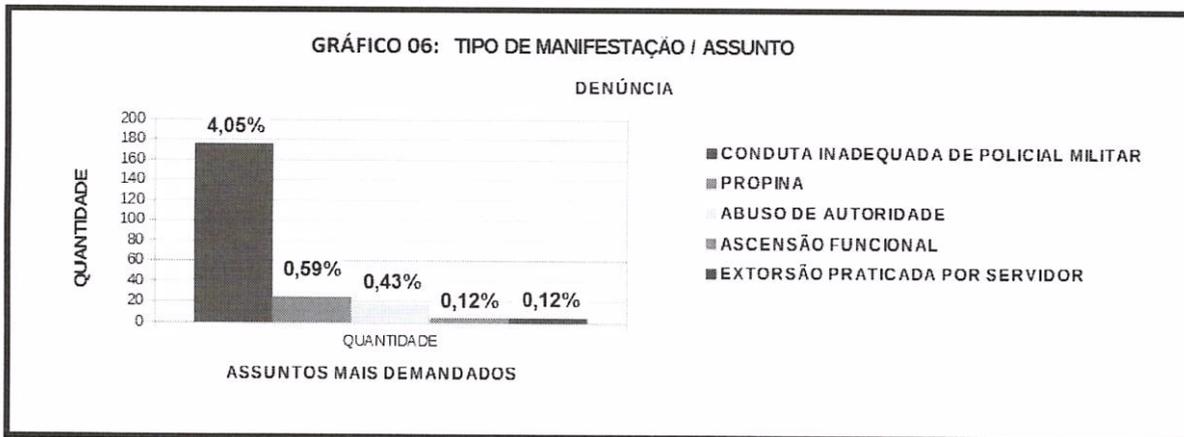
Percebe-se ainda que mesmo havendo uma evolução no número de reclamações, há também um crescimento de 2,51% do tipo elogio, demonstrando assim um reconhecimento da sociedade às ações de policiamento implementadas no período.

3.1.5 Tipo de Manifestação/Assunto

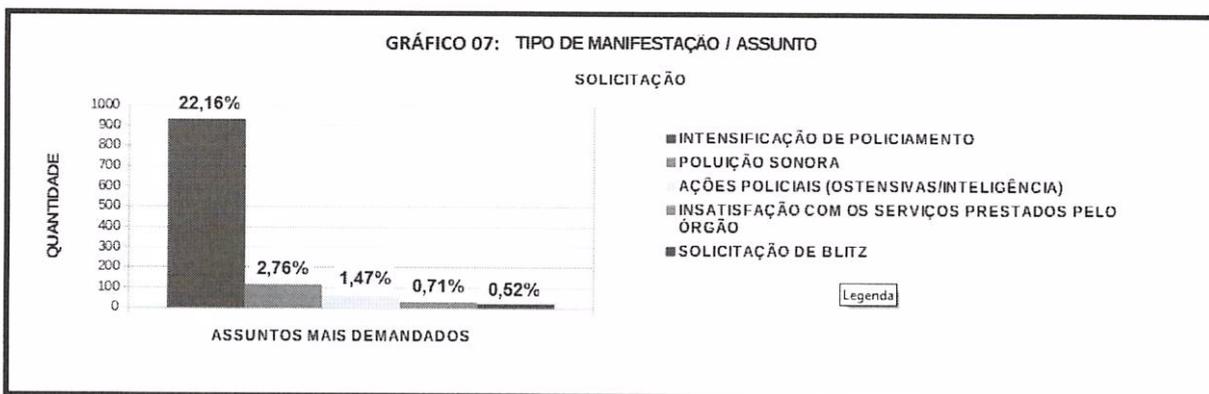
Neste tópico, conforme os gráficos 05 ao 09 e Tabela 03, analisa-se os 5 assuntos mais demandados dentro dos Tipos de manifestações apresentados anteriormente.



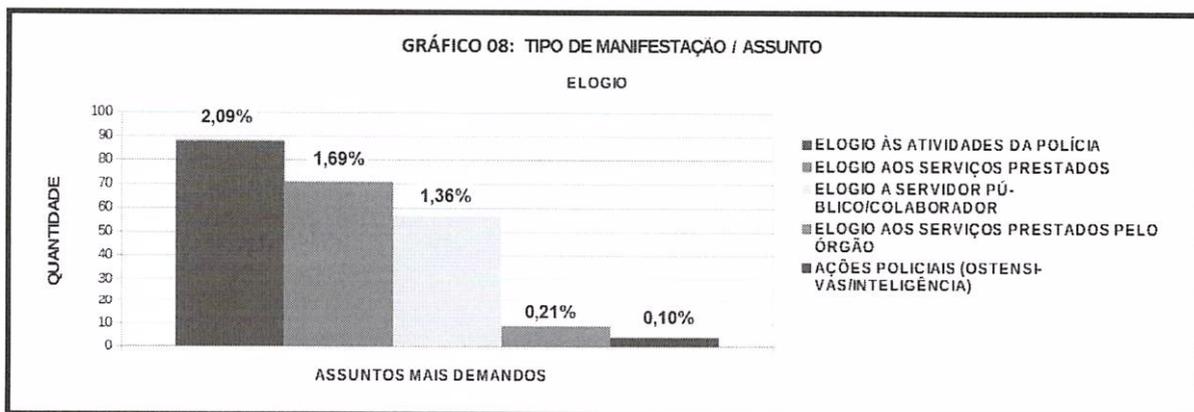
Fonte: CGE



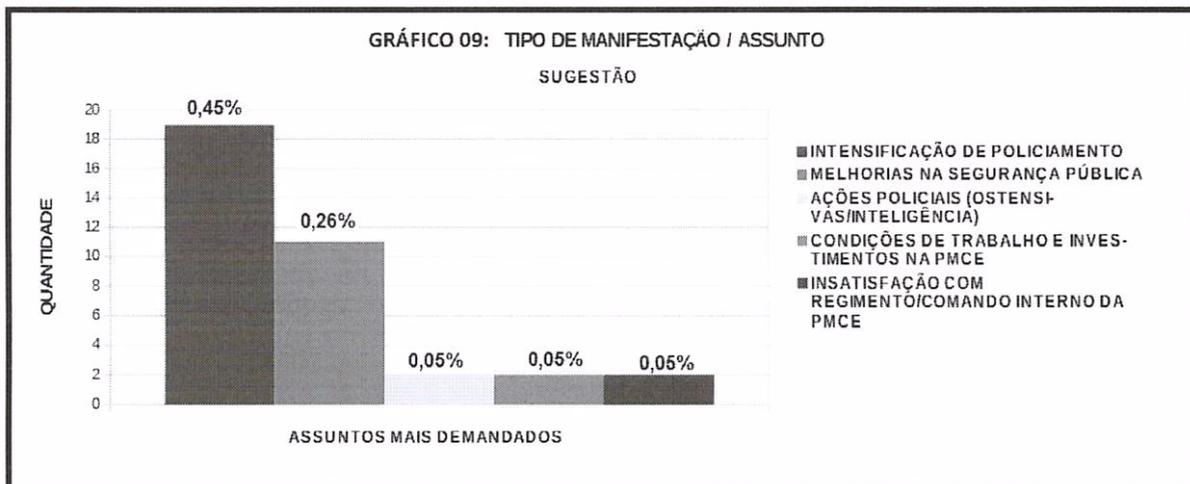
Fonte: CGE



Fonte: CGE



Fonte: CGE



Fonte: CGE



Fonte: CGE

Tabela 03

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das Manifestações	Total
Reclamação	Conduta inadequada de policial militar	875
	Intensificação de policiamento	268
	Poluição sonora	87
	Policiamento ostensivo	79
	Insatisfação com o serviço prestado pelo órgão	71

Fonte: CGE

Dentro do tipo reclamação, conforme a Tabela 03, destaca-se os assuntos Conduta inadequada de policial militar e Intensificação de policiamento, onde constatou-se no



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2018

intervalo de 2017 a 2018 uma variação percentual positiva, respectivamente, de 58,23% e 155,24% em ambos os assuntos.

Tabela 04

ASSUNTO / 2017	TOTAL	PERCENTUAL
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	553	14,56%
INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	105	2,76%
NÃO ATENDIMENTO A OCORRÊNCIAS	100	2,63%
FALTA DE POLICIAMENTO	83	2,18%
INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO	60	1,58%
INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	52	1,37%

Tabela 05

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das Manifestações	Total
Elogio	Elogio às atividades da Polícia	88
	Elogio aos serviços prestados	71
	Elogio a servidor público/colaborador	57
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	9
	Ações policiais(Ostensivas/inteligência)	4

Fonte: CGE

Quanto aos assuntos relativos ao tipo elogio, denotam o mesmo sentido, não havendo nada muito relevante a destacar. Percebe-se, no entanto um crescimento de 2,51% desse tipo de manifestação, demonstrando assim um reconhecimento da sociedade às ações de policiamento implementadas no período.

Tabela 06

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das Manifestações	Total
Denúncia	Conduta inadequada de policial militar	184
	Propina	25
	Conduta inadequada de servidor	22
	Abuso de autoridade	18
	Violação de direitos humanos	11

Fonte: CGE

No tipo denúncia, conforme a Tabela 06, constatou-se que Conduta inadequada de policial militar, Propina e Abuso de autoridade são assuntos que mais permeiam a percepção da sociedade em relação a atuação policial.

Antes de qualquer análise observa-se que Conduta inadequada de policial militar e Conduta inadequada de servidor são assuntos com o mesmo sentido, podendo ser agrupados para fins de melhor análise.

Nesse contexto, comparando os dados do intervalo 2017/2018 percebe-se que Conduta inadequada de policial militar/Conduta inadequada de servidor teve um aumento de 12,57%, Propina teve redução de 66,22%, assim como Abuso de autoridade reduziu 21,74%. Já o assunto Violação de direitos humanos teve um aumento de 175% em relação a 2017.

Tabela 07

ASSUNTO/2017	TOTAL	PERCENTUAL
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	183	4,82%
PROPINA	74	1,95%
ABUSO DE AUTORIDADE	23	0,61%
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	12	0,32%
ASCENSÃO FUNCIONAL	10	0,26%
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS (LIBERDADE, RELIGIÃO, \	4	0,11%

Tabela 08

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das Manifestações	Total
Sugestão	Intensificação de policiamento	19
	Melhorias na segurança pública	11
	Condições de trabalho e investimentos na PMCE	6
	Insatisfação com Regimento/Comando Interno da PMCE	2
	Ações Policiais(Ostensivas/Inteligência)	2

Fonte: CGE

No tipo sugestão, conforme a Tabela 08, constatou-se que no intervalo 2017/2018, o assunto Intensificação de policiamento teve uma variação positiva de 137,5%, Melhorias na

Segurança Pública reduziu 15,38%, já Investimento na segurança Pública diminuiu 25%. Um cenário compreensível em face do investimentos feitos pelo Governo do Estado, mas com uma crescente demanda por Segurança Pública.

Tabela 09

ASSUNTO	TOTAL	PERCENTUAL
MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	13	0,34%
INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	8	0,21%
INVESTIMENTO NA SEGURANÇA PÚBLICA	8	0,21%
PROCEDIMENTOS POLICIAIS (ATUAÇÃO, INVESTIGAÇÃO, ATIVIDADES E REGULA	4	0,11%
PROMOÇÃO DE POLICIAIS - PMCE	4	0,11%

Tabela 10

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das Manifestações	Total
Solicitação	Intensificação de policiamento	948
	Poluição sonora	128
	Ações Policiais(Ostensivas/Inteligência)	62
	Conduta inadequada de policial militar	41
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	38

Fonte: CGE

Como se vê na Tabela 10, quanto ao tipo Solicitação de serviço, observou-se, no intervalo de referência, 2017/2018, que o assunto Intensificação de policiamento aparentemente reduziu -17,20%, Poluição sonora diminuiu -34,36% e Conduta inadequada de policial militar teve um aumento de +51,85%.

Tais números podem refletir a percepção da sociedade diante de uma atuação mais efetiva do Batalhão RAIO e das Forças Táticas em todo Estado.

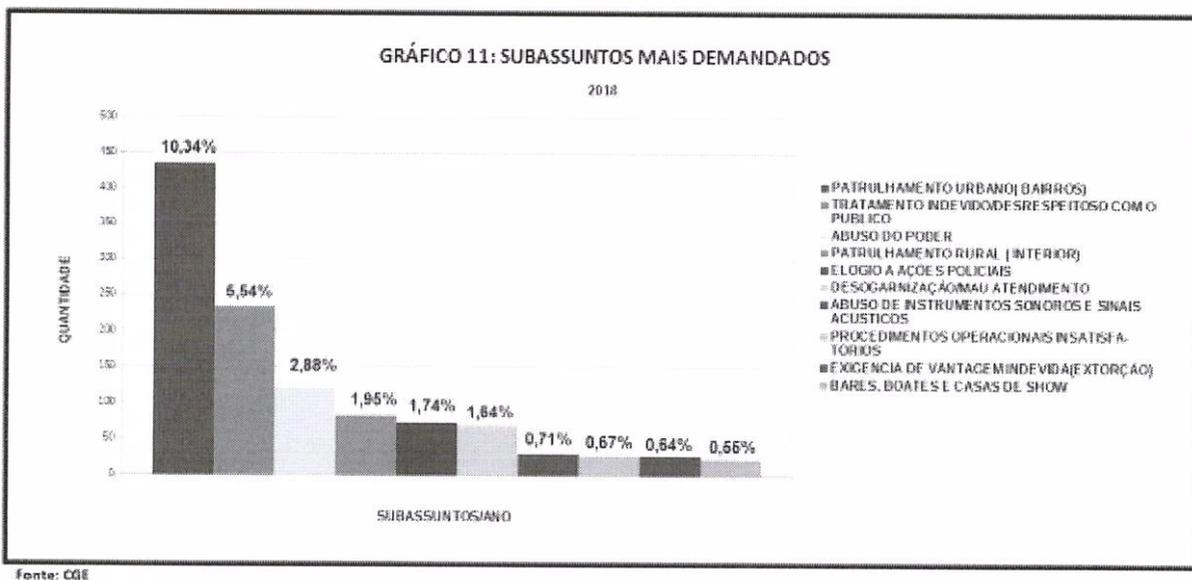


Tabela 11

ASSUNTO	TOTAL	PERCENTUAL
INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	1145	30,14%
POLUIÇÃO SONORA	195	5,13%
SOLICITAÇÃO DE BLITZ	128	3,37%
AÇÕES POLICIAIS (OSTENSIVAS/INTELIGÊNCIA)	84	2,21%
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	27	0,71%

3.1.5.1 Assunto/Sub-Assunto

Neste Item busca-se fazer uma apresentação dos sub-assuntos mais demandados dentro dos cinco assuntos já tratados anteriormente.



Para o assunto Elogio às atividades da polícia não existem sub assuntos ativos, além disso, houve uma redução de 39,73% durante o intervalo de 2017/2018, mas nada muito relevante posto que os outros sub assuntos possuem o mesmo sentido e no geral houve um aumento de 2,51% entre 2017 e 2018.



| RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2018

Quanto ao assunto Melhorias na Segurança Pública/ Sugestão também não há nada a destacar tendo em vista que refere-se ao Sistema de Ouvidoria-SOU anterior, quando ainda não admitia-se o recurso sub-assunto.

O assunto Conduta inadequada de policial militar/Reclamação abriga um total de 27 sub assuntos dentre os quais, os 05 que mais se destacaram: Tratamento Indevido/Desrespeitoso com o público(4,95%), Abuso do Poder(2,35%), Prática de ameaça(0,48%), Exigência de vantagem indevida(Extorção)(0,35%).

O Termo dados legados refere-se a todo o quantitativo de manifestações que migraram para a Plataforma Ceará Transparente, oriundos do Sistema de Ouvidoria-SOU, quando ainda não possuíam sub assuntos ativos para análise.

Nas Tabelas 12 e 13, pode-se ver de forma mais discriminada todos os sub-assuntos referentes ao assunto Conduta inadequada de policial militar, tanto nas Reclamações quanto nas Denúncias.

Assunto : Conduta inadequada de policial militar/Reclamação

Tabela 12

SUBASSUNTOS	PERCENTUAL	TOTAL
TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	4,95%	208
ABUSO DO PODER	2,35%	99
DADOS LEGADOS	10,68%	449
PRÁTICA DE AMEAÇA	0,48%	20
EXIGENCIA DE VANTAGEM INDEVIDA(EXTORÇÃO)	0,33%	14
ENVOLVIMENTO COM O TRÁFICO DE DROGAS	0,24%	10
OMISSÃO NO ATENDIMENTO DE OCORRENCIA	0,19%	8
SUBTRAÇÃO DE BENS DURANTE ABORDAGEM	0,19%	8
IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS / VANTAGENS INDEVIDAS	0,14%	6
RECEBIMENTO DE VANTAGEM INDEVIDA /PROPINA	0,12%	5
ABUSO DE AUTORIDADE	0,10%	4
DESRESPEITO AO CÓDIGO DE TRANSITO	0,10%	4
PROPINA/EXTORSÃO	0,10%	4
USO INDEVIDO DE VIATURA DURANTE O SERVIÇO	0,10%	4
DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINSETERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	0,07%	3
FALTA DE FISCALIZAÇÃO DO POLICIAMENTO	0,07%	3
NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO	0,07%	3
PARADA IRREGULAR DE VIATURA/ CÓDIGO DE TRANSITO	0,07%	3
PREVARICAÇÃO	0,07%	3
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	0,07%	3
UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE BENS PÚBLICOS	0,07%	3
DESVIO DE BENS PÚBLICOS	0,05%	2
POLUIÇÃO SONORA ATRIBUIDA A PM	0,05%	2
TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	0,05%	2
BENEFÍCIO INDEVIDO EM ESCALA (PRMLÉGIO)	0,02%	1
DISPARO EM VIA PÚBLICA FORA DO SERVIÇO	0,02%	1
ENVOLVIMENTO POLÍTICO PARTIDÁRIO	0,02%	1
USO DE CELULAR/ DESATENÇÃO AO SERVIÇO	0,02%	1

Assunto : Conduta inadequada de policial militar/Denúncia

O assunto Conduta inadequada de policial militar/Denúncia também contém um rol extenso de sub assuntos dentre os quais destacamos os 05 mais mencionados: Abuso do Poder com 0,40%, Exigência de vantagem indevida(Extorção) com 0,29%, Tratamento Indevido/Desrespeitoso com o público com 0,26% e Beneficio Indevido em escala(Privilégio) com 0,17%.

Inferre-se que, sob o aspecto da percepção da sociedade, os tipos de manifestações Denúncia e Reclamação, apresentam um alinhamento de sub-assuntos que versam sobre supostas condutas atribuídas a policiais militares.





RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2018

Tabela 13

SUB ASSUNTOS	PERCENTUAL	TOTAL
DADOS LEGADOS	2,31%	97
ABUSO DO PODER	0,40%	17
EXIGENCIA DE VANTAGEM INDEVIDA(EXTORÇÃO)	0,29%	12
TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	0,26%	11
BENEFÍCIO INDEVIDO EM ESCALA (PRMLÉGIO)	0,17%	7
PROPINA/EXTORSÃO	0,17%	7
ABUSO DE AUTORIDADE	0,14%	6
DISPARO EM VIA PÚBLICA FORA DO SERVIÇO	0,10%	4
IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS / VANTAGENS INDEVIDAS	0,10%	4
ENVOLVIMENTO COM O TRÁFICO DE DROGAS	0,07%	3
PRÁTICA DE AMEAÇA	0,07%	3
RECEBIMENTO DE VANTAGEM INDEVIDA /PROPINA	0,07%	3
ENVOLVIMENTO COM JOGOS DE AZAR	0,05%	2
ENVOLVIMENTO POLÍTICO PARTIDÁRIO	0,05%	2
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	0,05%	2
DESRESPEITO AO CÓDIGO DE TRANSITO	0,02%	1
PARADA IRREGULAR DE VIATURA/ CÓDIGO DE TRANSITO	0,02%	1
SUBTRAÇÃO DE BENS DURANTE ABORDAGEM	0,02%	1
TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	0,02%	1

Ainda quanto ao tipo Denúncia e ao tipo Reclamação, é pertinente destacar que conforme os relatórios emitidos pela Plataforma Ceará Transparente constatou-se que quanto ao primeiro tipo de manifestação, 0,35% foram improcedentes, 1,59% não foi possível constatar e 0,02% foram procedentes, por outro lado, referente ao tipo Reclamação, observou-se que 3,48% foram improcedentes, 10,64% não foi possível constatar e apenas 2,17% foram procedentes.

O assunto intensificação do policiamento / Solicitação, conforme a tabela 15, contém 04(quatro) sub assuntos que refletem a demanda por segurança tanto no interior como na capital e ainda apontam a importância da atuação do policiamento especializado. Destacam-se os sub assuntos: Patrulhamento Urbano(bairros)(6,21%), Patrulhamento Rural(interior) (1,09%), Patrulhamento Tático Especializado(0,21%), Policiamento Ambiental(0,14%).

Tabela 14

SUB ASSUNTOS	PERCENTUAL	TOTAL
DADOS LEGADOS	14,86%	625
PATRULHAMENTO URBANO(BAIROS)	6,21%	261
PATRULHAMENTO RURAL (INTERIOR)	1,09%	46
PATRULHAMENTO TÁTICO ESPECIALIZADO	0,21%	9
POLICIAMENTO AMBIENTAL	0,14%	6

3.1.6 Programa de Governo 7 Cearás

As ações da Polícia Militar do Ceará estão inseridas nos eixos governamentais Ceará Pacífico e Ceará da Gestão Democrática por Resultados que por sua vez orientam o Plano Plurianual – PPA, o instrumento de planejamento que estabelece, de forma regionalizada, as diretrizes, objetivos e metas da Administração Pública do Estado do Ceará para as despesas de capital e outras delas decorrentes, e para as relativas aos programas de duração continuada, conforme disposto no artigo 165 da Constituição Federal de 1988.

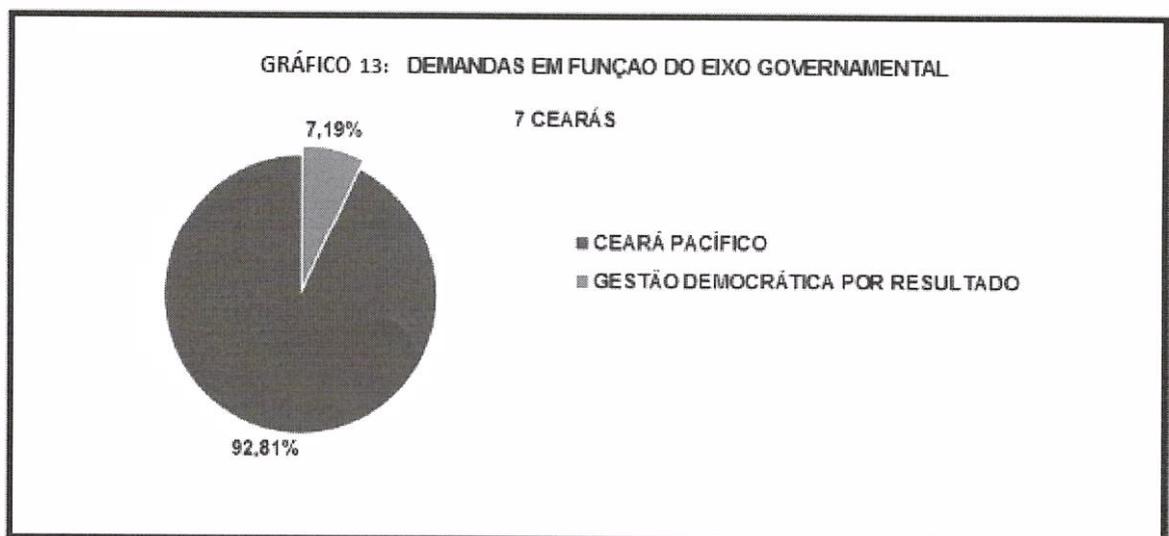
O PPA 2016-2019 estrutura-se em sete grandes Eixos Governamentais, intitulados como “7 Cearás¹”: Ceará da Gestão Democrática por Resultados, Ceará Acolhedor, Ceará de Oportunidades, Ceará Sustentável, Ceará do Conhecimento, Ceará Saudável e Ceará Pacífico.

O Ceará Pacífico objetiva fundamentalmente a redução dos índices criminais e o aumento da segurança da população cearense, através da implementação de ações intersetoriais e interinstitucionais que proporcionarão a construção de uma Cultura de Paz no Ceará. Essas ações englobam os aspectos da segurança pública no sentido estrito, mas não se

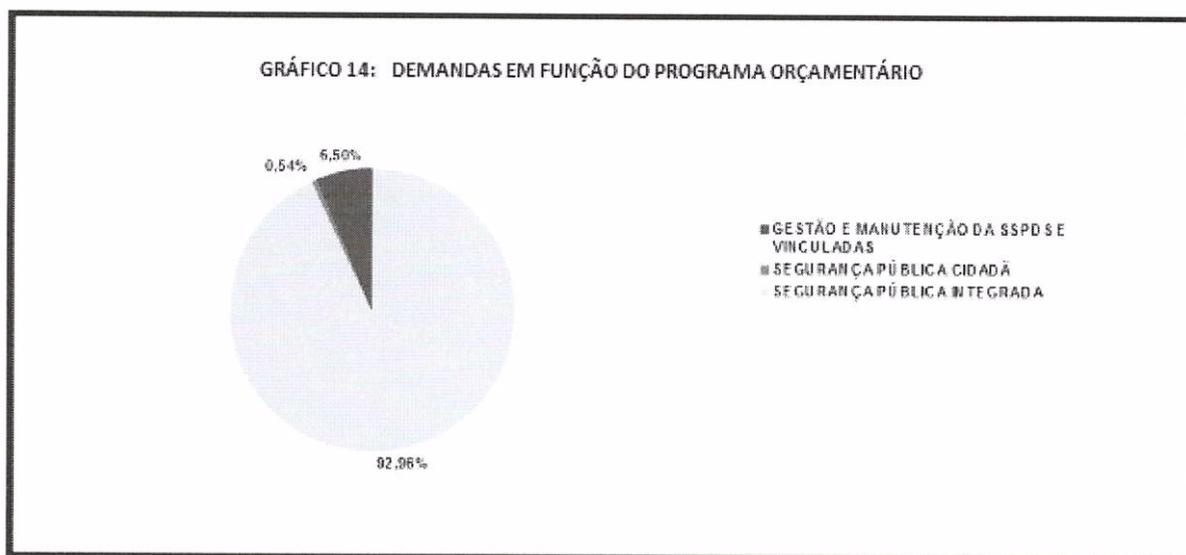
¹ http://www.seplag.ce.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=2673:governo-entrega-projeto-de-lei-do-ppa-2016-2019

resumem a eles e estendem-se a iniciativas voltadas à melhoria do contexto urbano, ao acolhimento às populações mais vulneráveis e ao enfrentamento à violência como um todo, a partir da atuação articulada, integrada e compartilhada dos órgãos e entidades públicas estaduais, municipais e federais, e da sociedade civil.(https://www.ceara.gov.br/wp-content/uploads/2017/12/CP_Livro3_Ceara%CC%81-Paci%CC%81fico-em-Ac%CC%A7a%CC%83o.pdf)

O “Ceará da Gestão Democrática por Resultados” tem por finalidade garantir: crescimento constante, equilíbrio financeiro fiscal e orçamentário e redução persistente das desigualdades. Cabe ao Governo se organizar e mobilizar a sociedade para construir o consenso em torno do melhor modelo que alcance os objetivos estratégicos e as metas que tornarão possível o desenvolvimento sustentável. (...) O bom funcionamento das instituições estimula a prosperidade e a inovação em todo o sistema social, além de bloquearem as tendências extrativistas e clientelistas produtoras de concentração de renda e exclusão social. (<http://aprece.org.br/wp-content/uploads/2014/11/Plano-de-Governo.pdf>)



Conforme observação dos dados da Ouvidoria no gráfico 13 pode-se inferir que 7,19% das manifestações podem ser associadas ao Eixo Gestão Democrática por Resultados e 92,81% estão ligadas ao Eixo Ceará Pacífico, percentuais que não apresentam significativa variação em relação ao ano anterior.



Fonte: CGE

Quanto as informações referentes aos Programas Orçamentários, coletou-se os dados também disponibilizados no Portal Ceará Transparente donde constatou-se que o Programa Segurança Pública Integrada responde por 92,96% das manifestações, o Programa Gestão e Manutenção da SSPDS e Vinculadas contém 6,50% e o Programa Segurança Pública Cidadã contabilizou 0,54% do total.

Dentro do Eixo Gestão Democrática por Resultados, conforme tabela 15 a 19, destacaram-se os seguintes tipos de manifestações:

a) As reclamações sobre Insatisfação com a resposta da Instituição(1,17%), Tramitação de Processo Administrativo(0,39%), Informação sobre servidor(0,28%), Uso Indevido de veículo oficial(0,17%) Informação sobre Legislações estaduais(0,14%).



| RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2018

b) As denúncias principais giraram em torno de Conduta inadequada de policial militar(0,27%), Ascensão funcional(0,12%), Não cumprimento de horário de servidor(0,10%) e sobre Aposentadoria, Pensão e outros Benefícios(0,07%).

c) Os elogios fazem referência a atuação da Ouvidoria da PMCE, totalizando 0,07%.

d) As sugestões com maior destaque abordaram Concurso público/seleção(0,02%), Férias, licenças e afastamentos(0,02%) e Informações policiais(0,02%).

e) As solicitações mais mencionadas foram Lotação/transferência de servidor(0,33%), Promoção de policiais-PMCE(0,24%), Orientações sobre a prestação do serviços dos órgãos públicos(0,17%), Tramitação de processos SPU(0,17%) e Aposentadoria, Pensão e outros Benefícios(0,14%).

Tabela 15

GESTÃO DEMORÁTICA/ RECLMAÇÃO			
ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	TOTAL	PERCENTUAL
INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO	DADOS LEGADOS	49	1,17%
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL		7	0,17%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO		17	0,39%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR		12	0,28%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)		6	0,14%
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS / VANTAGENS INDEVIDAS	6	0,14%

Tabela 16

GESTÃO DEMOCRÁTICA / DENÚNCIA			
ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL	PERCENTUAL
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	BENEFÍCIO INDEVIDO EM ESCALA (PRIVILÉGIO)	7	0,17%
ASCENSÃO FUNCIONAL	DADOS LEGADOS	5	0,12%
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS / VANTAGENS	4	0,10%
NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE SERVIDOR	DADOS LEGADOS	4	0,10%
APOSENTADORIA, PENSÃO E OUTROS BENEFÍCIOS PRE	DADOS LEGADOS	3	0,07%

Tabela 17

GESTÃO DEMOCRÁTICA / ELOGIO			
ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL	PERCENTUAL
ELOGIO À OUVIDORIA	DADOS LEGADOS	2	0,05%
ELOGIO ÀS ATIVIDADES DA OUVIDORIA		1	0,02%

Tabela 18

GESTÃO DEMOCRÁTICA / SUGESTÃO			
ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL	PERCENTUAL
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	ESCLARECIMENTOS/ORIENTAÇÕES ACERCA DO ED	1	0,02%
FÉRIAS, LICENÇAS E AFASTAMENTOS	DADOS LEGADOS	1	0,02%
INFORMAÇÕES POLICIAIS	DADOS LEGADOS	1	0,02%

Tabela 19

GESTÃO DEMOCRÁTICA / SOLICITAÇÃO			
ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL	PERCENTUAL
LOTAÇÃO/TRANSFERÊNCIA DE SERVIDOR	DADOS LEGADOS	14	0,33%
PROMOÇÃO DE POLICIAIS - PMCE	DADOS LEGADOS	10	0,24%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS		7	0,17%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINH)	DADOS LEGADOS	7	0,17%
APOSENTADORIA, PENSÃO E OUTROS BENEFÍCIOS PRE	DADOS LEGADOS	6	0,14%

Quanto aos principais tipos de manifestações contidas no Eixo Ceará Pacífico, conforme as tabelas 20 a 24, observou-se:

a) Nas reclamações, destacaram-se Conduta inadequada de policial militar com 17,98%, Intensificação de policiamento com 3,99% e Insatisfação com o atendimento /serviço com 1,59%.

b) As denúncias também se destacaram Conduta inadequada de policial militar(2,71%), Propina(0,59%), Conduta Inadequada de servidor(0,45%) e Abuso de Autoridade(0,43%).

c) Os elogios de uma forma geral destacam as Atividades da Polícia(2,09%) e de forma especial, a Atuação de servidor público/colaborador (1,36%).

Tabela 20

CEARÁ PACÍFICO/ RECLMAÇÃO			
ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	TOTAL	PERCENTUAL
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	DADOS LEGADOS	449	10,68%
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	208	4,95%
INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	PATRULHAMENTO URBANO(BARRROS)	168	3,99%
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	ABUSO DO PODER	99	2,35%
INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PR	DADOS LEGADOS	67	1,59%

Tabela 21

CEARÁ PACÍFICO / DENÚNCIA			
ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL	PERCENTUAL
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	DADOS LEGADOS	97	2,31%
PROPINA	DADOS LEGADOS	25	0,59%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	DADOS LEGADOS	19	0,45%
ABUSO DE AUTORIDADE	DADOS LEGADOS	18	0,43%
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	ABUSO DO PODER	17	0,40%

Tabela 22

CEARÁ PACÍFICO / ELOGIO			
ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL	PERCENTUAL
ELOGIO ÀS ATIVIDADES DA POLÍCIA	DADOS LEGADOS	88	2,09%
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS	ELOGIO A AÇÕES POLICIAIS	71	1,69%
ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	DADOS LEGADOS	57	1,36%
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DADOS LEGADOS	9	0,21%
AÇÕES POLICIAIS (OSTENSIVAS/INTELIGÊNCIA)	DADOS LEGADOS	4	0,10%

Tabela 23

CEARÁ PACÍFICO / SUGESTÃO			
ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL	PERCENTUAL
INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	DADOS LEGADOS	11	0,26%
MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	DADOS LEGADOS	11	0,26%
INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	PATRULHAMENTO URBANO(BAIRROS)	6	0,14%
AÇÕES POLICIAIS (OSTENSIVAS/INTELIGÊNCIA)	DADOS LEGADOS	2	0,05%
CONDIÇÕES DE TRABALHO E INVESTIMENTOS NA PM	AUMENTO DO EFETIVO DE POLICIAIS	2	0,05%

Tabela 24

CEARÁ PACÍFICO / SOLICITAÇÃO			
ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL	PERCENTUAL
INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	DADOS LEGADOS	625	14,86%
INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	PATRULHAMENTO URBANO(BAIRROS)	261	6,21%
POLUIÇÃO SONORA	DADOS LEGADOS	116	2,76%
AÇÕES POLICIAIS (OSTENSIVAS/INTELIGÊNCIA)	DADOS LEGADOS	62	1,47%
INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	PATRULHAMENTO RURAL (INTERIOR)	46	1,09%

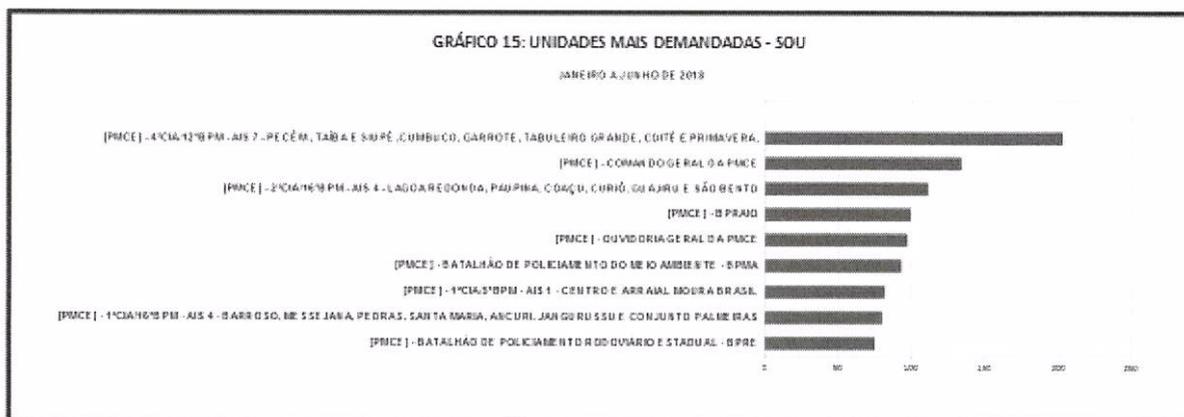
d) Entre os cinco assuntos mais demandados, infere-se que 0,40% das manifestações do tipo Sugestão orbitam em torno da Intensificação do policiamento, 0,26% versam sobre Melhorias na segurança pública, Ações policiais(ostensiva/inteligência) 0,05% e Condições de Trabalho e Investimentos, também 0,05%.

e) As solicitações mais citadas foram Lotação/transferência de servidor(0,33%), Promoção de policiais-PMCE(0,24%), Orientações sobre a prestação do serviços dos órgãos públicos(0,17%), Tramitação de processos SPU(0,17%) e Aposentadoria, Pensão e outros Benefícios(0,14%).

3.1.7 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Para melhor compreensão deste item, convém destacar que em face da nova forma de cadastramento das áreas internas e ainda considerando a recente implementação da Plataforma Ceará Transparente e o encerramento do Sistema de Ouvidoria-SOU a partir do mês de julho de 2018, optou-se por apontar as unidades mais demandas antes e depois da utilização do novo sistema.

Em destaque, dentre as unidades mais demandadas no intervalo de 2017/2018 com aumento de 236,28%, identificou-se a 4ª Cia do 12º Batalhão sediada no Pecém. Apesar de preocupante, já fora feita uma visita “in loco”, sendo constatado preliminarmente que essa variação deve-se a um registro de manifestações atípico e recorrente que parte de um único cidadão da cidade de Pecém.



Fonte: CGE

Em face de muitas manifestações de ordem técnica, de esclarecimentos ou sugestões a serem levadas para análise da gestão superior, observa-se, dentre as 10 unidades mais demandadas, a presença em segundo lugar do Comando Geral da Polícia Militar, no entanto observou-se uma redução de -17,39% no intervalo 2017/2018.



Fonte: CGE

Quantitativo de Manifestações por Unidade 2017/2018

Tabela 25

Unidades	Total de Manifestações 2017	Total de Manifestações 2018	% Variação (+) (-)
Comando Geral da PMCE	276	228	-17,39%
Batalhão de Policiamento Ambiental-BPMA	264	163	-38,26%
Ouvidoria da PMCE	227	140	-38,32
Batalhão de Policiamento Rodoviário Estadual-BPRE	210	141	-32,85%
1ªCia / 5ºBPM	121	171	+41,32%
Batalhão de Rondas Intensivas e Ostensivas/Cia do Motos	114	211	+85,08%
4ªCia / 12ºBPM	113	380	+236,28%
1ªCia / 12ºBPM	95	44	-53,68%
Coordenadoria de Gestão de Pessoas-CGP	84	62	-26,19%
1ªCia / 16ºBPM	78	101	+29,49%

Fonte: CGE

Conforme a tabela 25, observou-se que o Batalhão de Rondas e Ações Intensivas e Ostensivas -BPRAIO, em face do seu processo de expansão na capital e interior do Estado, registrou um aumento de 85,08% no número de manifestações em relação a 2017.

Identificou-se que as unidades: 1ªCIA/5ºBPM - AIS 1-CENTRO DE FORTALEZA, e 1ªCIA/16ºBPM - AIS 4 – MESSEJANA em face da concentração populacional, questões pontuais de cada área e das complexidades naturais da execução do policiamento, apresentaram, respectivamente, um aumento de 42,32% e 29,49% no número de manifestações. Sobre o aumento significativo dos registros de manifestações em relação a 1ªCIA/5ºBPM, atribui-se tal variação a contribuição atípica e recorrente de um único cidadão.

Apresentaram redução no número de manifestações, o Batalhão de Polícia Rodoviária Estadual (-32,85%), Batalhão de Polícia de Meio Ambiente (-38,26%) e Coordenadoria de Gestão de Pessoas (-26,19).

A Ouvidoria da PMCE, em face de algumas manifestações de esclarecimentos, elogios e outras que versam sobre insatisfação com a resposta apresentada, especialmente por conta da reabertura de manifestações que já foram alvo de análise anteriormente, também permanece entre as 10 unidades mais demandas, mesmo assim, constatou-se uma redução de -38,32% no número de manifestações em relação ao ano anterior.

O ano de 2018 foi atípico tendo em vista que houve o processo de construção da Plataforma Ceará Transparente, sendo exigida uma nova forma de classificação das unidades que compõem as setoriais, além de outras alterações no sistema, nesse sentido, após a implementação das mudanças, conforme o gráfico 16, observou-se como unidade também mais demandada a Coordenadoria do Comando do Policiamento da Capital-Oeste com 358 manifestações, donde se destacam a 1ªCia do 18º Batalhão com 49 manifestações, a 2ªCia do 17º Batalhão com 36 manifestações, a 2ªCia do 18º Batalhão com 35 manifestações, a 2ªCia do 6º Batalhão com 33 manifestações e 1ªCia do 17º Batalhão com 29 manifestações.

Logo em seguida, vem a Coordenadoria do Comando do Policiamento Metropolitano com 322 manifestações, dentro das quais já estão contidas parte daquelas referentes às Companhias do 12º BPM, já mencionadas acima e contabilizadas a partir de Julho de 2018. Impõe destacar ainda as 26 manifestações referentes a 1ªCia do 14ºBPM, as 19 manifestações referentes ao 12ºBPM e as 17 referentes a 1ªCia do 15ºBPM.

A Coordenadoria de Comando de Policiamento do Interior- Norte aparece com 155 manifestações, dentre as quais destacam-se as 39 manifestações referentes a 4ªCia do 11ºBPM, as 19 manifestações referentes a 2ªCia do 4ºBPM, as 17 manifestações referentes a 1ªCia do 4ºBPM, as 17 manifestações referentes a 1ªCia do 13ºBPM e as 09 referentes ao 11ºBPM.

Tem-se com 298 manifestações, a Coordenadoria de Comando de Policiamento da Capital- Leste contendo de forma mais expressiva, as 67 manifestações referentes a 2ªCia do 22ºBPM, as 55 manifestações referentes a 2ªCia do 16ºBPM, as 26 manifestações



referentes a 1ªCia do 22ºBPM, as 22 manifestações referentes a 1ªCia do 21ºBPM e as 21 referentes a 1ªCia do 16ºBPM.

Tabela 25

Unidades	Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área %				
	Reclamação	Denúncia	Solicitação	Sugestão	Elogio
4ªCia /12ºBPM	53,53	-	35,29	-	11,17
Batalhão de Rondas e Ações Ostensivas e Intensivas	59,21	30,26	7,89	-	2,63
1ªCia /5ºBPM	56,32	3,45	40,23	-	-
Polícia Rodoviária Estadual	69,76	3,49	24,41	-	2,32
Batalhão de Polícia do Meio Ambiente-BPMA	76,92	8,97	14,10	-	-
1ªCia /16ºBPM	73,33	6,66	20	-	-
1ªCia /12ºBPM	51	-	49	-	-
2ªCia /22ºBPM	26,86	2,98	67,16	-	2,98
1ªCia /14ºBPM	73,07	3,85	23,07	-	-
4ªCia /11ºBPM	23,07	-	69,23	5,13	2,56

Fonte: CGE

Considerando os tipos de manifestações em relação às unidades mais demandadas, observou-se que quanto a(ao):

a) 4ªCia do 12ºBPM, nas reclamações, o assunto mais demandado foi Conduta inadequada de policial militar destacando-se o subassunto Tratamento indevido/desrespeitoso com o público. Além disso é uma das unidades mais elogiadas pela atuação policial militar.

b) Batalhão RAI0, nas reclamações, o assunto mais demandado foi Conduta inadequada de policial militar destacando-se o subassunto Tratamento indevido/desrespeitoso



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2018

com o público, seguido do assunto Conduta inadequada de policial militar e sub assunto Abuso de poder, nas denúncias.

c) 1ªCia /5ºBPM- destaca-se nos assuntos, a Intensificação de policiamento, e em sub assuntos, Patrulhamento Urbano/bairros.

d)BPMA- o assunto mais demandado é Poluição sonora e o sub assunto é Abuso de instrumentos sonoros e sinais acústicos.

e) 1ªCia /16ºBPM- nas reclamações há destaque para os assuntos de Intensificação de policiamento e de Conduta inadequada de policial militar, e a eles associados, respectivamente, os sub assuntos Patrulhamento Urbano/bairros e Abuso de autoridade.

f) 1ªCia /12ºBPM- dentre os tipos Reclamação e Solicitação, destacou-se os assuntos, Intensificação de policiamento, e em sub assuntos, Patrulhamento Urbano/bairros.

g) 2ªCia /22ºBPM- dentre os tipos Reclamação e Solicitação, destacou-se os assuntos, Intensificação de policiamento, e em sub assuntos, Patrulhamento Urbano/bairros.

h) 1ªCia /14ºBPM- nas solicitações e reclamações há um destaque para os assuntos de Intensificação de policiamento e de Conduta inadequada de policial militar, e a eles associados, respectivamente, os sub assuntos Patrulhamento Urbano/bairros e Tratamento indevido/desrespeitoso com o público.

i) 4ªCia /11ºBPM- nas solicitações e reclamações há um destaque para os assuntos de intensificação de policiamento e de condições de trabalho e investimentos na PMCE, e a eles associados, respectivamente, os sub assuntos Patrulhamento Rural/Interior e Aquisição de viaturas e Aumento de efetivo de policiais .

Conforme os gráficos 17 ao 19, se comparados, o gráfico que demonstra os meses do ano em que houve o maior número de manifestações com os gráficos contidos nos Relatórios estatísticos produzidos pela SSPDS referentes aos Crimes Violentos Letais Intencionais- CVLI, Crimes Violentos contra o Patrimônio- CVP, Apreensão de Entorpecentes, Apreensão de Armas, Furto e Crimes Sexuais percebe-se que os meses de picos desses, coincidem com os daquele. Tais meses são Janeiro, Março, Abril, Maio, Junho, Agosto e Outubro. Se comparados com os anos anteriores os dados levam à mesma observação.

Por outro lado, os mesmos períodos de poucos registros criminais nos relatórios estatísticos da SSPDS também coincidem com os meses em que são registradas menos manifestações na Ouvidoria, tais como Fevereiro, Setembro, Novembro, Dezembro.

Nesse sentido, infere-se preliminarmente que de um ano a outro é possível prever ações criminosas, e ainda, os dias, as áreas e o horário quando poderão acontecer, sendo razoável admitir-se ser possível haver um planejamento visando uma maior intensificação de ações policiais nos períodos de pico por meio de ações estratégicas programadas.

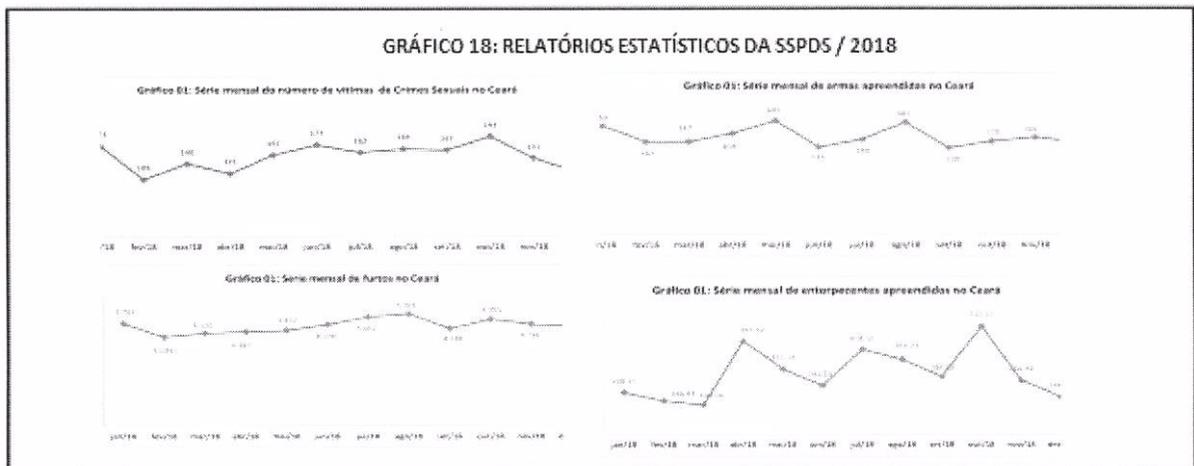
Sendo possível avaliar se existe alguma ação policial ou circunstância a ela afeta que estejam influenciando negativamente nos dias de pico, ou positivamente nos intervalos em que se constata menos registros criminais, ou ainda, se não existe nenhuma relação entre tais fatores, partindo-se para outra linha de análise.

É razoável admitir-se ainda que haja um acompanhamento periódico mensal de tais ações policiais e tais circunstâncias a fim de que possam ser sanadas eventuais fragilidades e potencializado tudo aquilo que contribua positivamente.

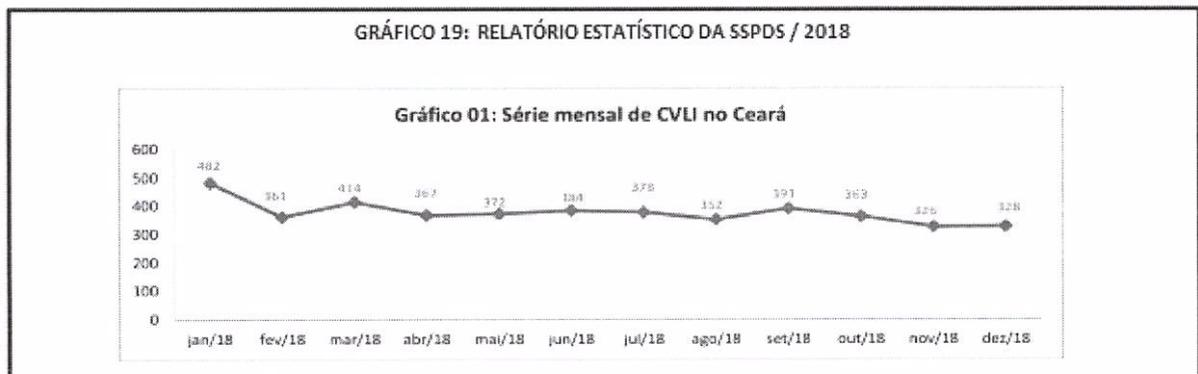
Na mesma linha, as percepções ora consignadas também podem melhor direcionar a otimização dos recursos e das atividades da própria ouvidoria.



Fonte: CGE



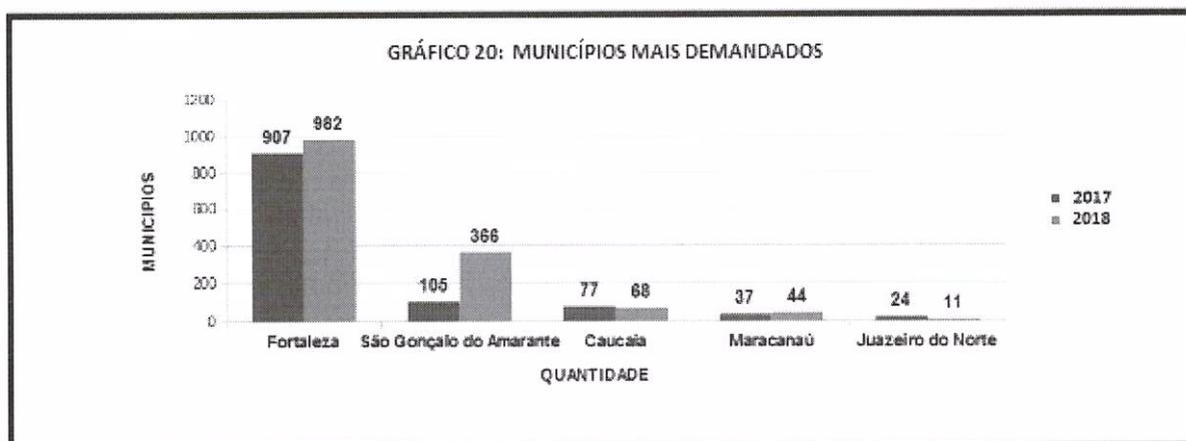
Fonte: SSPDS



Fonte: SSPDS

3.1.8 Manifestações por Município

Neste tópico avalia-se o alcance da ouvidoria nas mais diversas regiões administrativas do estado por meio dos registros das manifestações nos municípios, considerando-se inclusive o percentual populacional dos usuários que utilizaram a ouvidoria, a partir do número de demandas registrada e a estimativa da população residente.



Fonte: CGE

Tabela 26

Municípios	Percentual do total de Manifestações	Estimativa Populacional- 2017	Percentual do total de habitantes alcançados
Fortaleza	3,50%	2.627.482	0,04%
São Gonçalo do Amarante	0,36%	48.265	0,76%
Caucaia	0,19%	362.223	0,02%
Juazeiro do Norte	0,17%	270.383	0,02%
Maracanaú	0,17%	224.804	0,02%
Indefinidos	92,87%	-	-

Fonte: CGE

Apesar de haver um percentual de 92,87% do total de manifestações sem identificação dos municípios de onde se originaram as demandas, recorrentemente a cidade de Fortaleza(3,50%), São Gonçalo do Amarante(0,36%), Caucaia(0,19%), Juazeiro do Norte(0,17%) e Maracanaú(0,17%) concentram o maior número de demandas.

A Macrorregião Grande Fortaleza concentra ainda o maior número de demandas que contém a identificação do município de origem, assim distribuídas, cerca de 86,09% do total, sendo que a capital responde por 30,79% das Reclamações, 6,11% das Solicitações, 5,55% dos Elogios. O município de São Gonçalo apresentou 8,80% das Reclamações, 17,72% das Solicitações, 3,36% dos Elogios, 1,62% das Denúncias e 1,57% das Sugestões. Já no município de Caucaia observou-se que 0,78% eram Solicitações de serviço, 2,41% Reclamações, 0,45% Denúncias.

Tabela 27

MACRORREGIÃO	ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES %
GRANDE FORTALEZA	86,09%
SERTÃO DE SOBRAL	2,07%
LITORAL NORTE	1,79%
SERTÃO DE CANINDÉ	1,51%
CARIRI	1,40%
MACIÇO DE BATURITÉ	1,18%
LITORAL OESTE/VALE DO CURU	0,90%
SERTÃO DOS CRATEÚS	0,84%
LITORAL LESTE	0,78%
SERTÃO CENTRAL	0,67%
SERRA IBIAPABA	0,67%
VALE DO JAGUARIBE	0,33%
CENTRO SUL	0,11%
SERTÃO DOS INHAMUNS	0,05%

Fonte: IPECE

Logo em seguida, aparecem como mais demandas, as macrorregiões do Sertão de Sobral com 2,07% das manifestações, Litoral Norte com 1,79%, Sertão de Canindé com 1,51%. Por outro lado, as 03 macrorregiões de onde menos se originam manifestações, são a



| RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2018

do Vale do Jaguaribe com 0,33%, Centro Sul com 0,11% e Sertão dos Inhamuns 0,05%.
(<http://www2.ipece.ce.gov.br/publicacoes/anuario/anuario2017/demografia/populacao.htm>)

Observou-se ainda um percentual de 1,68% de manifestações pertencentes a outras unidades da federação, em especial as originadas de São Paulo, Rio de Janeiro, Brasília, Maranhão e Minas Gerais

Possivelmente a estimativa percentual contida na Tabela 27, seja um retrato fiel do panorama geral das origens de todas as manifestações, mesmo levando em consideração aquelas não identificadas, sendo também possível presumir que 0,09% da população da Região da Grande Fortaleza (Região Metropolitana), ou algo entorno de 3620 pessoas buscaram a Ouvidoria da PMCE.

3.1.9 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.

Quadro de Resolubilidade por Situação

Tabela 28

Situação	Quantidade de Manifestações em 2017	Quantidade de Manifestações em 2018	Varição (+) (-) 2017/2018
Manifestações Respondidas no Prazo	3555	3502	-1,49%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	225	404	+70,20%
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	19	69	+263,15%
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	0	231	+231%
Total	3799	4206	+10,71

Fonte: CGE



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2018

Ao analisar-se a quantidade de repostas respondidas no intervalo 2017/2018, constatou-se que em 2018 foram respondidas no prazo 3502 manifestações, mas houve uma involução em relação a 2017 na ordem de -1,49%, pois as manifestações respondidas fora do prazo foram 404 e aumentaram +70,20% e as manifestações em apuração no prazo ainda não concluídas foram 69, representando um aumento, em relação a 2017, de +263,15%, já as manifestações em apuração fora do prazo ainda não concluídas inexistentes em relação a 2017, evoluíram para 231 casos.

Tempo Médio de Resposta

Tabela 29

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2017	10dias e 10h:13min
Tempo Médio de Resposta 2018	10dias
Variação do Tempo 2017/2018	-4%

Fonte: CGE

O tempo médio de resposta, na contramão dos demais outros índices, apresentou uma evolução significativa, posto que em 2018 girou em torno dos 10 dias contra os 10 dias, 10 horas e 13 minutos registrados em 2017, apontando para uma involução de -4%, constituindo-se uma redução considerada positiva para os parâmetros de trabalho da Ouvidoria.

Quadro de Índice de Resolubilidade

Tabela 30

Situação	Índice de Resolubilidade em 2017	Índice de Resolubilidade em 2018	Variação do Índice 2017/2018
Manifestações Respondidas no Prazo	93,57%	84,65%	-9,53%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	5,92%	9,60%	+62,16%

Fonte: CGE



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2018

A resolubilidade de 2018 apresentou uma involução de -9,53% em relação a 2017, posto que naquele ano registou-se um índice de 93,57% para as manifestações respondidas dentro do prazo, ao passo que neste ano, tal índice chegou a 84,65%.

Já o índice de manifestações respondidas fora do prazo, em 2017 foram de 5,92% contra 9,60% em 2018, logo percebendo-se uma evolução preocupante de +62,16% podendo comprometer a credibilidade do sistema.

A análise que se tem dos índices de 2018 é que houve uma redução de desempenho da Ouvidoria em alguns aspectos em face da necessária e permanente capacitação dos colaboradores envolvidos junto a Escola de Gestão Pública, e ainda por conta do processo de implementação da Plataforma Ceará Transparente, em substituição do Sistema de Ouvidoria-SOU, que por sua vez exigiu uma melhor adaptação da equipe e treinamento junto à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado,

Houve ainda o afastamento temporário de duas colaboradoras do quadro de trabalho da Ouvidoria que solicitaram licenças nos termos do Art.62, incisos III e IV do Estatuto dos Militares Estaduais do Ceará, Lei nº13.729/06.

As consultas de rastreamento de veículos junto ao sistema SIGV da Secretaria da Segurança Pública- SSPDS que viabilizaram maior celeridade na apuração de denúncias em 2017, apresentou dificuldades de acesso e erros em 2018, causando transtornos e atrasos na coleta de dados.

A Polícia Militar adentrou em um processo de reestruturação organizacional cujas alterações impuseram mudanças de comando e de ouvidores das subunidades, e ainda alteração das áreas de atuação, impondo também considerável atraso na conclusão das respostas conforme o prazo previsto em lei.

Percebe-se assim que houve influências externas atípicas que contribuíram para a variação negativa em alguns índices da ouvidoria, no entanto convém destacar que os atuais índices da Ouvidoria da PMCE, estão bastante alinhados com a média publicada no relatório geral da Ouvidoria e Controladoria Geral - CGE referente a 2017 no qual o índice de resolubilidade girou em torno de 80% e o tempo de resposta ao cidadão fora 14 dias.



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2018

Logo, pode-se observar que embora não seja o ideal, os números observados nesse relatório apontam para um padrão mediano de resultados institucionalmente admitidos e em destaque no Relatório Geral 2017-CGE(pag 50).

3.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio do Sistema de Ouvidoria - SOU para o cidadão respondê-la de forma espontânea. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155, quando o cidadão concordar em participar. A outra forma é o envio da pesquisa por e-mail, nos casos em que a preferência de resposta for por esse meio.

Tabela 31

Perguntas	Avaliação	Índice de satisfação 2018	Índice de satisfação 2017	Varição (+) (-)
De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,37	85,4 %	89,55%	-4,63%
Com o tempo de retorno da resposta	4,27			
Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,59			
Com a qualidade da resposta apresentada	3,85			

Fonte: CGE

Quanto ao quesito pesquisa de satisfação, com o novo sistema Ceará Transparente houve uma mudança no modelo de pesquisa, oportunidade em que para o calculo do índice foram adicionadas perguntas como: De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento, Com o tempo de retorno da resposta, Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação, Com a qualidade da resposta apresentada, para os quais a PMCE, obteve, respectivamente, as seguintes avaliações,(4,37), (4,27), (4,59), (3,85).



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2018

De um modo geral houve uma boa avaliação da ouvidoria, salvo no questionamento acerca da satisfação “Com a qualidade da resposta apresentada” donde se pode presumir que a insatisfação parcial não necessariamente esteja relacionada ao conteúdo formal da resposta, posto que tem-se adotado critérios como cordialidade, linguagem cidadã, Clareza, transparência, inclusive sob a rigorosa auditoria da Controladoria e Ouvidoria Geral-CGE.

Acredita-se que a expectativa do cidadão acerca da solução do problema que lhe aflige e a grande demanda por segurança pública, além da influência de inúmeras variáveis que tornam o tema bastante complexo, chocam-se quando o conteúdo da resposta não reflete efetivamente aquilo que o manifestante gostaria de ouvir, ou seja, a concretização daquilo que era esperado.

Observa-se também que houve uma redução do índice de satisfação de 2018 se comparado ao de 2017, quando registrou-se 89,55%, contra os 85,4 % registrados atualmente, apontando para um decréscimo de -4,63%.

Quanto a essa redução, acredita-se que os fatores acima mencionados foram a grande alavanca para tal involução, mesmo assim, considerando-se que nos padrões esperados pela Controladoria e Ouvidoria Geral para o índice de satisfação gira em torno de 82% e que em seu relatório geral de 2017 o valor alcançado foi 90,6% , percebe-se que o atual índice alcançado pela PMCE de 85,4 % encontra-se dentro de níveis razoavelmente satisfatórios.

Tabela 32

Perguntas	Avaliação /2018
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,55
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,3

Fonte: CGE

Questionados ainda acerca da percepção da qualidade dos serviços, antes e depois de realizar o contato com a Ouvidoria, conforme a tabela 32, o cidadão atribuiu os seguintes valores, respectivamente, (3,55) e (4,3), inferindo-se portanto que a resposta contribuiu em algo ou fez a diferença para os manifestantes consultados.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Durante o período do ano de 2018 foi mantido contato com o Gabinete do Comando Geral para análise de manifestações de competência superior e relacionadas às sugestões pontuais sobre os temas de interesse institucional.

Foi contactado o Comando Geral Adjunto da PMCE e a Coordenadoria de Gestão de Pessoas da PMCE a fim de que ambos verificassem, respectivamente, informações sobre denúncias de possíveis condutas inadequadas de policiais militares e sobre o andamento ou sobre o atraso de processos.

Foi oficiado à Secretaria Executiva a fim de que analisasse questões relativas ao uso indevido de veículos oficiais, questões relativas a condições de trabalho e distribuição de viaturas.

Foi oficiado aos grandes Batalhões a fim de que verificassem a otimização na distribuição do efetivo e das viaturas durante o serviço policial militar.

Visando sanar problemas no rastreamento de viaturas junto ao Sistema Integrado de Gestão de Viaturas-SIGV junto a SSPDS e melhorar o tempo de resposta, foi solicitado uma análise técnica da COTIC/SSPDS (Prot.1525179).

Além disso, visando agilizar todo o processo de encaminhamento e resposta das demandas, foi mantido contato telefônico direto com os ouvidores das unidades, com os seus Comandantes e com servidores alvo de manifestos na Ouvidoria para reduzir o tempo de resposta.



5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Em 2018 a Ouvidoria da PMCE participou de todos os eventos sugeridos e organizados pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

Houve também a participação, quando convocada, de várias fases da construção, por meio de sugestões, do novo Sistema Ceará Transparente.

Os membros da equipe da Ouvidoria da PMCE também participaram da capacitação no Programa Executivo de Gestão Pública com foco no expertise Controle Interno, organizado pela Escola de Gestão Pública,

Também importantes foram as conclusões com êxito, da Certificação em Ouvidoria da rede OUVIR e da Certificação em Ouvidoria pela Escola Nacional de Administração Pública-ENAP em parceria com a Controladoria Geral da União.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Foi contatado com o serviço Biopsicossocial da Secretaria da Segurança Pública a fim de que pudessem ser desenvolvidas ações com policiais militares e familiares necessitados de apoio psicológico, tomando como fonte, algumas manifestações das ouvidorias do sistema de segurança pública.

À Sra Rebeca Rangel, da Coordenadoria Biopsicossocial da SSPDS foi repassado nome e contato de militares e parentes vítimas de conflito familiar, para a intervenção dos profissionais do setor competente daquela Secretaria, reforçando a possibilidade das ouvidorias potencialmente revelarem oportunidades de atuação daquela Coordenadoria, sugerindo ao final, uma possível atuação da Secretaria da Segurança-SSPDS junto às vinculadas.



7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Os assuntos relevantes são tratados com o Coordenador do Gabinete do Comando-Geral da PMCE, além disso, o titular da Ouvidoria participou das reuniões do Comitê Setorial de Acesso a Informação, da Comissão de Assédio Moral, e da Comissão gestora do Plano de Ação para Sanar Fragilidades. Tudo isso em consonância com os termos da Lei de Organização Básica da PMCE, a Ouvidoria é um órgão de assessoramento superior do Comando Geral e demais Legislação estadual e federal pertinente.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Quanto ao aspecto do que fora preliminarmente observado diante das manifestações apresentadas, observa-se que continua crescendo o número dos registros de demandas conforme o comparativo entre os anos 2017 e 2018, com destaque para o canal de entrada Central de atendimento 155 e logo em seguida, o canal Internet.

Observando-se as formas de classificação das manifestações, constatou-se que conforme o tipo, a Reclamação foi o meio pelo qual o cidadão melhor conseguiu externar a sua insatisfação com os serviços prestados, ações da instituição e supostas condutas atribuídas aos policiais militares, inclusive com significativa evolução de 62,47%. Em seguida disposta o tipo Denúncia, com uma retração de 13,11%. Apesar disso, o tipo Elogio teve um acréscimo de 2,51%.

Dentro dos tipos de manifestação, a Intensificação de policiamento, a Conduta inadequada de policial militar e poluição sonora são os assuntos mais demandados refletindo assim uma crescente sensação de insegurança, possíveis desvios de conduta de agentes públicos e a recorrente preocupação da sociedade com a perturbação do sossego alheio.

Quanto aos aspectos relacionados às diretrizes governamentais e orçamentárias, não houve variações significativas, à luz da percepção do cidadão, observou-se que o Eixo Ceará Pacífico abrangeu 92,81% das demandas, ao passo que o Eixo Gestão Democrática por Resultado respondeu por 7,19%. Já no que se refere aos programas orçamentários, o



| RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2018

Programa Segurança Pública Integrada atingiu 92,96%, em seguida aparece o Programa Gestão e Manutenção da SSPDS e Vinculadas.

Com relação as unidades mais demandadas, ressaltando a 4ªCia do 12ºBatalhão e a 1ªCia do 5ºBatalhão cujo destaque deva-se em sua maioria a circunstâncias atípicas de participação social, observou-se uma variação significativa de 85,08% referente a manifestos direcionados ao Batalhão RAIO e a 1ªCia do 16ºBatalhão no valor de 29,49% em especial quanto a supostas condutas inadequadas e possíveis abusos referentes a ambas organizações policiais militares.

As macrorregiões mais demandadas foram a Grande Fortaleza respondendo por 86,09% das demandas, o Sertão de Sobral com 2,07% e Litoral Norte com 1,79%, já os municípios de onde mais se originaram manifestações foram Fortaleza com 3,50%, Caucaia com 0,19%, Juazeiro do Norte com 0,17% e Maracanaú também com 0,17%.

No mesmo contexto, pode-se correlacionar-se as Áreas Integradas de Segurança do Estado mais demandadas como as AISs 1 à 13 que compõem a Região Metropolitana, e também as AISs 14, 15, 17 e a 19.

Ressalte-se ainda que alguns temas ganham destaque não pelo percentual, mas pela recorrência com que se apresentaram, e portanto merecem atenção da gerência superior, tais como uso indevido de veículo oficial, supostas irregularidades no controle da Indenização do Reforço do Serviço Operacional-IRSO, demora na tramitação de processos administrativos, melhoria das condições de trabalho dos policiais militares, abusos de autoridade, falhas na distribuição e no controle do policiamento, reforço nas ações de Inteligência e uso indevido de celulares durante o serviço.

Essas são as considerações que julga-se relevantes a serem alvo de melhor análise da gestão superior e demais órgãos de controle a fim de que possam traçar planos de trabalho visando corrigir as eventuais fragilidades que efetivamente sejam comprovadas e implementar um programa de gestão de qualidade.

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Indica-se sugestões e recomendações para o aprimoramento das ações governamentais, a partir das manifestações registradas para a ouvidoria ou das necessidades encontradas, bem como para o aprimoramento no desempenho das atividades, programas e projetos na área de ouvidoria.

9.1. Através de ofício nº 010/19-OUVPMCE foi encaminhado ao Coronel Comandante-Geral da PMCE para conhecimento, devidos fins de direito ou melhor juízo de valor, o Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria referente ao ano de 2018, no qual:

9.2. Recomenda-se que sejam reforçadas permanentemente orientações quanto as técnicas policiais militares e a observância aos direitos e garantias individuais nos casos de abordagens policiais, principalmente quanto às equipes do Batalhão RAIO e Forças Táticas dos Batalhões;

9.3. Recomenda-se que sejam reforçadas permanentemente orientações quanto a observância às normas de trânsito, quando as viaturas policiais não estiverem em atendimento de ocorrência

9.4. Recomenda-se aos Comandos de Policiamento da Capital e do Interior, uma permanente observância às condições de trabalho (alojamento, material de expediente, equipamentos e viaturas) dos PMs nos destacamentos e se existe a necessidade/possibilidade de serem apresentados projetos para alcançar melhorias;

9.5. Recomenda-se que seja avaliado se os métodos e critérios de distribuição do efetivo policial militar pode ser otimizado no sentido de proporcionar melhor sensação de segurança.

9.6. Recomenda-se que sejam iniciados estudos no sentido de implementar no âmbito da PMCE, uma política administrativa de gestão por processos visando otimizar trâmites documentais e otimização de pessoal, bem como valorização da Gestão de Pessoas e atividades administrativas.





| RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2018

9.7. Recomenda-se que sejam mantidos os recursos e meios necessários para que a Ouvidoria da PMCE possa manter a qualidade dos seus serviços conforme os níveis de desempenho estipulados nas metas da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

9.8. Recomenda-se verificar junto as sub-unidades operacionais da capital e interior, a existência de um quantitativo mínimo possível, ou ideal, de policiais femininas a fim de que sejam empregadas regularmente nas ações policiais.

9.9. Recomenda-se que sejam iniciados estudos no sentido de implementar no âmbito da PMCE, uma política administrativa de indicadores de desempenho e satisfação visando subsidiar a construção de relatórios de gestão.

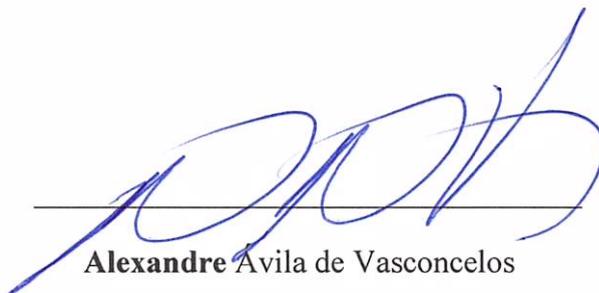
9.10. Recomenda-se ainda que os dados do presente relatório sejam levados ao conhecimento da Diretor de Planejamento de Gestão Interna para fins de ciência à comissão criada para sanar fragilidades no âmbito da PMCE.

10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Em atenção às orientações da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, bem como ao princípio da eficiência da Administração Pública, o Comando Geral da Polícia Militar do Ceará torna público que tomou conhecimento de todo o levantamento de dados produzido por sua Ouvidoria da Polícia Militar .

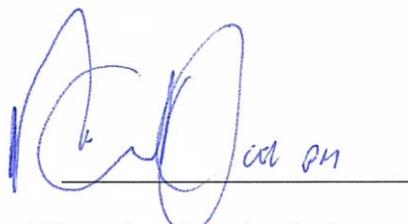
Ratifica-se o compromisso deste Comando Geral em encaminhar as observações corretivas às Coordenadorias, Batalhões e Companhias da Polícia Militar, bem como fiscalizar junto aos Comandantes de todas as Unidades Policiais, o saneamento de eventuais falhas que venham a ser efetivamente constatadas.

Fortaleza, 27 de Fevereiro de 2019



Alexandre Ávila de Vasconcelos

CORONEL COMANDANTE-GERAL DA PMCE



Antônio **Gilvandro** Oliveira de Sousa– Cel QOPM

OUVIDOR DA PMCE