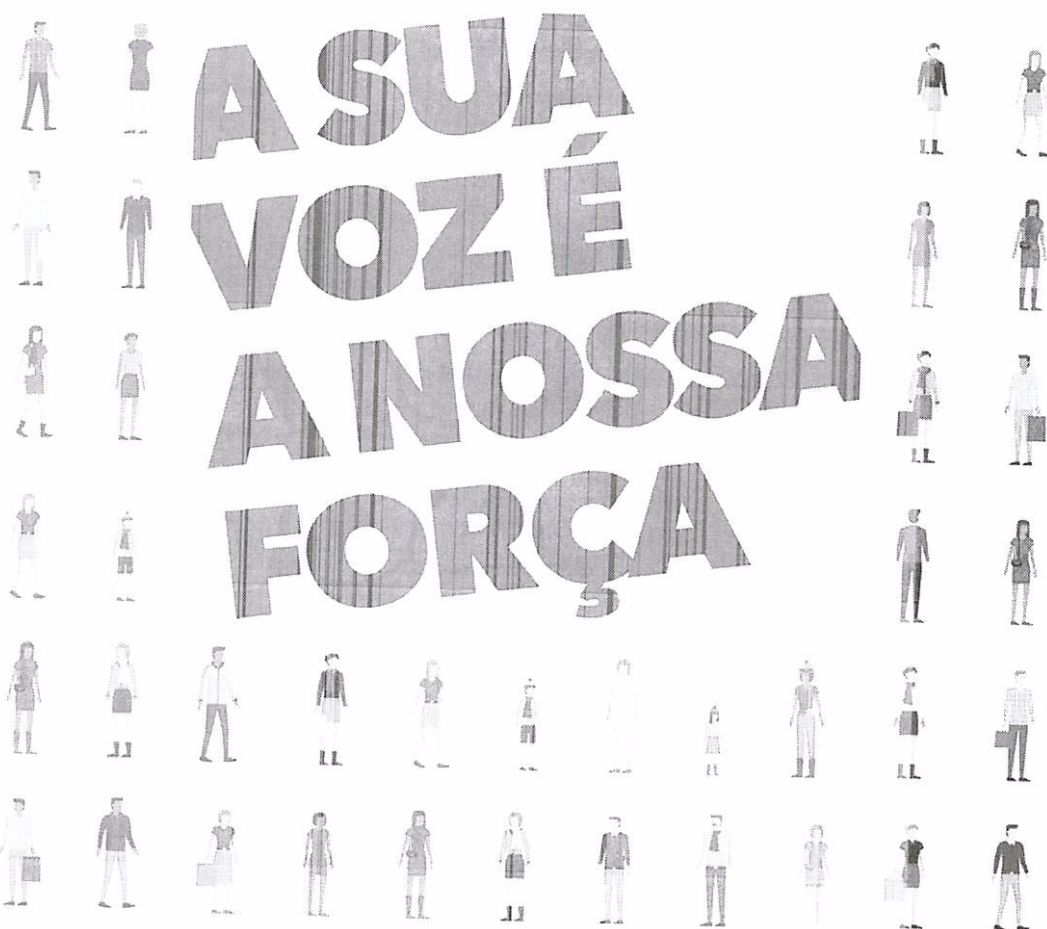




RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ - 2019



**Relatório de Gestão de
Ouvidoria
Período 01/01/2019 a 31/12/2019**



RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ - 2019

EXPEDIENTE

Direção Superior:

ALEXANDRE ÁVILA DE VASCONCELOS
Coronel Comandante-Geral da PMCE

MANUEL OZAIR SANTOS JÚNIOR- CEL PM
Subcomandante Geral da PMCE

Gerência Superior:

JOSÉ DURVAL BESERRA FILHO -CEL PM
Diretor de Planejamento e Gestão Interna

Equipe da Ouvidoria da PMCE:

ANTONIO GILVANDRO OLIVEIRA DE SOUSA - CEL QOPM
Ouvidor Setorial

Auxiliares:

Germano Fábio Miranda **Chrisóstomo** - Cb PM

Kariny **Jéssica** Veras Azevedo - Cb PM

Antonio Dennys **Maia** Rogerio - Sd PM

Eveline Barbosa de Carvalho -- Sd PM



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ - 2019

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	1
2 PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DOS RELATÓRIOS DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR.....	2
3 OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES).....	7
3.1 Ouvidoria em números.....	7
3.1.1 Total de manifestações do período.....	7
3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada.....	9
3.1.3 Manifestações Tipo de Manifestação.....	10
3.1.4 Tipo de Manifestação/Assunto.....	11
3.1.5 Assunto/ Sub assunto.....	15
3.1.6 Manifestações por tipo de serviços.....	18
3.1.7 Programas de Governo 7 Cearás	18
3.1.8 Unidades/áreas mais demandadas do órgão.....	22
3.1.9 Manifestação por Município.....	24
4 INDICADORES DA OUVIDORIA.....	27
4.1. Resolubilidade das manifestações.....	27
4.2. Ações para melhoria do índices de resolubilidade.....	29
4.3 Tempo médio de resposta.....	29
4.4 Satisfação dos usuários da Ouvidoria.....	30
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS.....	31
5.1. Motivo das manifestações.....	31
5.2 Análise dos pontos recorrentes.....	31
5.3 Providências adotadas pelo órgão/entidade quanto às principais manifestações apresentadas.....	32
6 BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA.....	32
7 COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS...33	
8 BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA.....	33
9 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	34
10 SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES.....	37
11 PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE	39



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

1 - INTRODUÇÃO

O presente relatório é um instrumento informativo confeccionado pela Ouvidoria e visa apresentar ao Comando-Geral da Polícia Militar do Ceará, um panorama da gestão da ouvidoria no período referente ao ano de 2019 e que foi produzido a partir da coleta de dados contidos nas manifestações de cidadãos cearenses registradas no Sistema de Ouvidoria da 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 a 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, SubComandante-Geral e Diretoria de Planejamento e Gestão.

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 – 2019

O Relatório está dividido em 09 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.

2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

2.1 Desenvolver modelo/metodologia para realização de avaliação continuada dos serviços prestados pelo órgão/entidade, em consonância com a lei nº. 13.460/2017. (Item 5.1, pág. 65, Relatório de Gestão de Ouvidoria-2018/CGE)

Segundo o Comando-Geral da PMCE, ao longo de 2020, poderão ser feitas tratativas com a Secretaria de Planejamento e Gestão-SEPLAG e Controladoria e Ouvidoria Geral-CGE visando alinhar os projetos lá existentes com as necessidades da Polícia Militar.

Estimular os cidadãos usuários do Sistema de Ouvidoria a participarem da Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente. (Item 5.1, pág. 65, Relatório de Gestão de Ouvidoria-2018/CGE)

Segundo o Comando Geral da PMCE, ao longo de 2020, poderão ser feitas tratativas com a Secretaria de Planejamento e Gestão-SEPLAG e Controladoria e Ouvidoria Geral-CGE visando alinhar os projetos lá existentes com as necessidades da Polícia Militar.

Publicar na internet o Relatório Anual de Ouvidoria em conformidade com a lei nº.



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

13.460/2017 e com o Decreto Estadual de Ouvidoria. (Item 5.1, pág. 65, Relatório de Gestão de Ouvidoria-2018/CGE)

Foram feitas tratativas com a Assessoria de Comunicação da PMCE para criar os meios necessários para a disponibilização dos relatórios de ouvidoria no site institucional da PMCE, a ser implementado no primeiro semestre de 2020.

2.2 Para ADAGRI, CBMCE, COGERH, DER, DETRAN, FUNTELC, IPECE, NUTEC, PMCE, S.D.A, SECITECE, SECULT, SEDET, SEDUC, SESA, SOHIDRA, SSPDS e URCA. Aprimorar o processo de apuração e tratamento das manifestações de ouvidoria, envolvendo Ouvidoria Setorial e as áreas envolvidas, buscando o cumprimento do prazo regulamentar para conclusão das manifestações de Ouvidoria, considerando que esses órgãos/entidades concluíram menos de 92% (Meta Institucional CGE) das manifestações no prazo regulamentar. (Item 5.3, pág. 65, Relatório de Gestão de Ouvidoria-2018/CGE)

Foram organizadas orientações práticas sobre a elaboração de respostas e realizadas duas reuniões com os ouvidores da rede interna para desmistificar paradigmas sobre a atuação da ouvidoria.

2.3 Aperfeiçoar o procedimento de análise de respostas e das apurações pelas áreas internas objetivando melhorar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, focando nos pontos elencados no teor da demanda e buscando a melhoria da satisfação dos cidadãos bem como a redução na quantidades de manifestações reabertas. (Item 5.4, pág. 65, Relatório de Gestão de Ouvidoria-2018/CGE)

Foram organizadas duas reuniões com os ouvidores da rede interna, a primeira, para desmistificar paradigmas sobre a atuação da ouvidoria e alinhar procedimentos e a segunda, com a participação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado visando promover uma maior sensibilização sobre a



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

importância da Ouvidoria para a instituição, além da criação de orientações práticas sobre a elaboração de respostas.

2.4 Realizar monitoramento periódico das manifestações cujas respostas foram apresentadas de forma parcial, objetivando a inclusão no Ceará Transparente dos resultados conclusivos das apurações realizadas nas manifestações em que não foi possível fornecer a resposta final no prazo legal, com indicação dos procedimentos adotados. (Item 5.6, pág. 66, Relatório de Gestão de Ouvidoria-2018/CGE)

Foram analisadas essas situações visando a implementação de ações no sentido de fazer o devido acompanhamento das manifestações concluídas parcialmente, e a partir daí por em prática, em 2020, as atividades necessárias a solucionar a problemática.

2.5 Para CAGECE, DETRAN, METROFOR, POLÍCIA CIVIL, PMCE, SAP, SEDUC, SEFAZ, SESA e SSPDS Recomendação 15) Instituir e publicar ranking com as unidades/áreas administrativas com maior incidência de reclamação dos usuários no âmbito da ouvidoria e/ou de outros meios de avaliação. (Item 5.11, pág 66, Relatório de Gestão de Ouvidoria-2018/CGE)

O trabalho está sendo implementado junto as unidades da PMCE, visando divulgar, instituir e publicar ranking com as unidades/ administrativas com maior incidência de reclamação.

2.6 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; (Recomendações do Relatório de Gestão da Ouvidoria da PMCE/2018, Item 9.2)

Segundo o Comando Geral da PMCE, durante as reuniões dos grandes comandos, foram repassadas determinações às unidades operacionais no sentido de reforçar orientações e aumentar a fiscalização do efetivo de serviço, inclusive com a



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

publicação de recomendações nos Boletins internos da PMCE.

2.7 Recomenda-se que sejam reforçadas permanentemente orientações quanto a observância às normas de trânsito, quando as viaturas policiais não estiverem em atendimento de ocorrência. (Recomendações do Relatório de Gestão da Ouvidoria da PMCE/2018, Item 9.3)

Segundo o Comando Geral da PMCE, durante as reuniões com os grandes comandos, foram repassadas determinações às unidades operacionais no sentido de reforçar orientações e aumentar a fiscalização do efetivo de serviço

2.8 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; (Recomendações do Relatório de Gestão da Ouvidoria da PMCE/2018, Item 9.4)

Segundo o Comando Geral da PMCE, foi informado que a Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social anunciou um pacote de investimentos na segurança pública, no qual existe a previsão da construção e reforma de quartéis.

2.9 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.(Recomendações do Relatório de Gestão da Ouvidoria da PMCE/2018, Item 9.2)

Segundo o Comando Geral da PMCE, durante as reuniões dos grandes comandos, foram repassadas determinações às unidades operacionais no sentido de promover a distribuição do efetivo conforme as demandas apontadas nos relatórios estatísticos gerados pela SSPDS

2.10 Recomenda-se que sejam iniciados estudos no sentido de implementar no âmbito



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

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.(Recomendações do Relatório de Gestão da Ouvidoria da PMCE/2018, Item 9.6)

Segundo o Comando Geral da PMCE, ao longo de 2020, poderão ser feitas tratativas com a Secretaria de Planejamento e Gestão-SEPLAG visando alinhar os projetos lá existentes com as necessidades da Polícia Militar.

2.11 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. (Recomendações do Relatório de Gestão da Ouvidoria da PMCE/2018, Item 9.7)

Segundo o Comando Geral da PMCE, foi informado que: Ao longo dos últimos anos foram disponibilizados computadores novos para o setor; Foi facultada a participação do efetivo da ouvidoria em cursos de capacitação na Escola de Gestão Pública do Estado; Existe um projeto de reforma do Quartel do comando Geral onde está contemplado o espaço referente a ouvidoria.

2.12 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. (Recomendações do Relatório de Gestão da Ouvidoria da PMCE/2018, Item 9.8)

Segundo o Comando Geral da PMCE, durante as reuniões dos grandes comandos, foram repassadas determinações às unidades operacionais no sentido de otimizar o emprego do efetivo feminino nas ações de policiamento ostensivo.

2.13 Recomenda-se que sejam iniciados estudos no sentido de implementar no âmbito da PMCE, uma política administrativa de indicadores de desempenho e satisfação



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

visando subsidiar a construção de relatórios de gestão. (Recomendações do Relatório de Gestão da Ouvidoria da PMCE/2018, Item 9.9)

Segundo o Comando Geral da PMCE, ao longo de 2020, poderão ser feitas tratativas com a Secretaria de Planejamento e Gestão-SEPLAG visando alinhar os projetos lá existentes com as necessidades da Polícia Militar.

2.14 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.(Recomendações do Relatório de Gestão da Ouvidoria da PMCE/2018, Item 9.10)

Segundo o Comando Geral da PMCE, durante as reuniões com o chefe da Diretoria de Planejamento e Gestão Interna o assunto foi tratado administrativamente, inclusive com a designação dos membros da Comissão Gestora do plano de ação para sanar fragilidades(PASF), publicada no Boletim interno(BGC)nº151 datado de 13/08/2019.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1 – Ouvidoria em Números

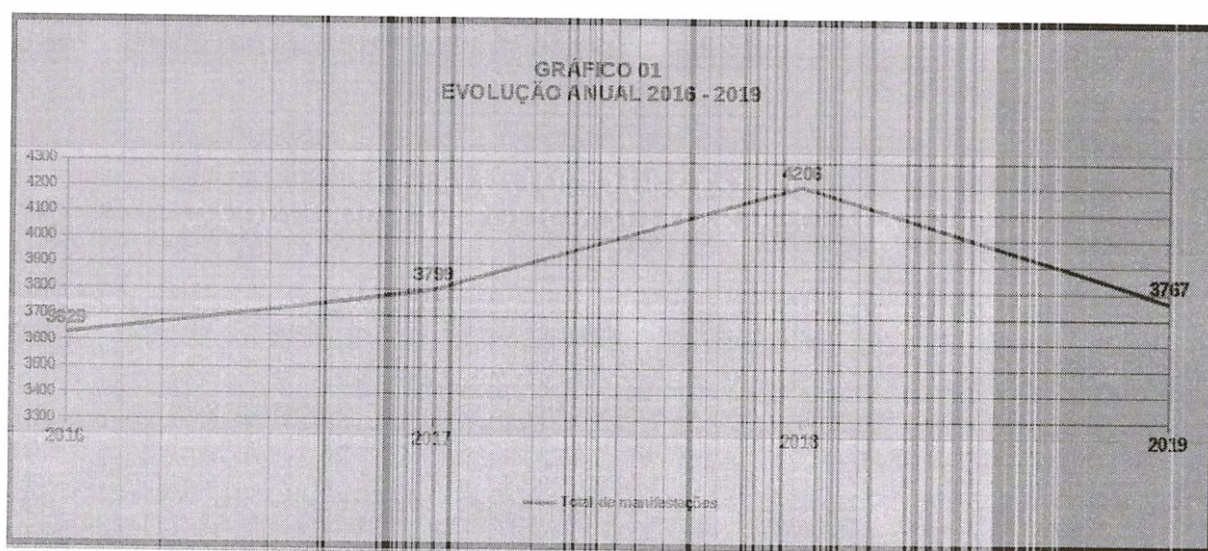
Apresenta-se neste tópico os atendimentos da Ouvidoria no ano de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente com demonstrativos gráficos, análises e comparações com o resultado de períodos anteriores.

3.1.1 Total de Manifestações do Período:

Conforme o gráfico 01, observa-se que houve uma redução do número de manifestações no intervalo de 2018 a 2019, alcançando um percentual de involução de -10,31%.



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019



Fonte: CGE

Tabela 1: Manifestações por mês -2019

Mês	2018	2019	Variação(%)
Janeiro	404	426	+5,44
Fevereiro	378	285	-24,60
Março	388	258	-33,50
Abril	316	270	-14,55
Mai	393	351	-10,68
Junho	323	282	-12,69
Julho	315	357	+13,33
Agosto	357	390	+9,24
Setembro	327	422	+29,05
Outubro	352	357	+1,42
Novembro	303	282	-6,93
Dezembro	370	297	-19,73

Fonte: CGE

Observando-se o registro de manifestações mês a mês nos anos de 2018 e 2019, pode-se perceber que a redução no número de manifestações ocorreu no em grande parte no 1º semestre, possivelmente ocasionado pela interrupção das atividades da ouvidoria durante os ataques a ônibus e prédios públicos.

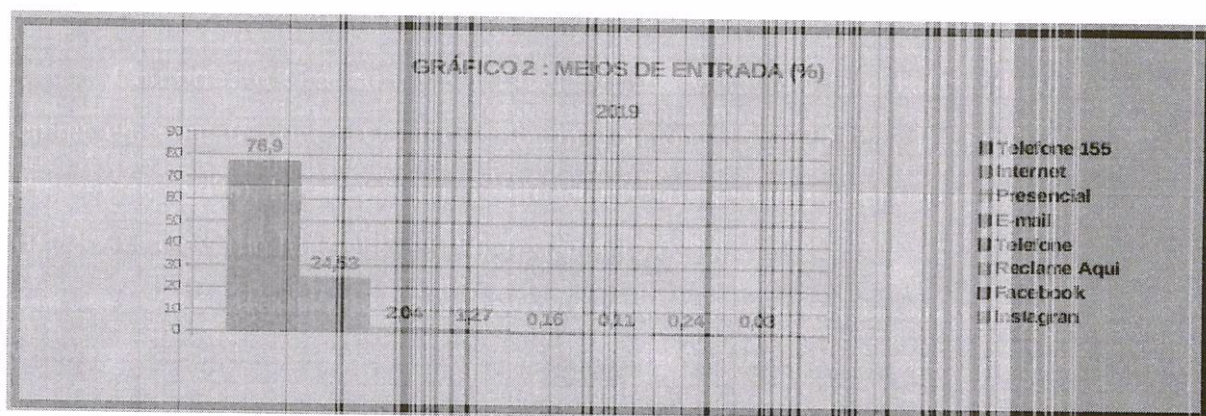


RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

Outro fator observado é que possivelmente, uma maior presença da Polícia na rua aumentou a sensação de segurança da população e fez reduzir os registros de solicitação de policiamento em 2019, se comparados os seis primeiros meses desse ano com os de 2018.

3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada.

Conforme o Gráfico 02 e a Tabela 01, os Meios que o cidadão utilizou para entrar em contato com a Ouvidoria foram Telefone 155(72,84%), Internet(23,23%), Presencial(1,94%), Email(1,20%), Telefone(0,15%), Reclame Aqui(0,10 %), Facebook (0,22 %) e Governo Itinerante(0,0%), Instagran(0,02%).



Fonte: CGE

Tabela 2: Meio de Entrada

Meios	2018	2019	Varição (%)
Telefone 155	3147	2897	-7,94
Internet	878	924	+5,24
Presencial	59	77	+30,5
Telefone Fixo	23	6	-73,91
E-mail	37	48	+29,73
Caixa de sugestões	-	-	-
Facebook	5	9	+80
Reclame Aqui	16	4	-75
Instagram	0	1	+100
Twitter	-	-	-
Carta	-	-	-

Fonte: CGE



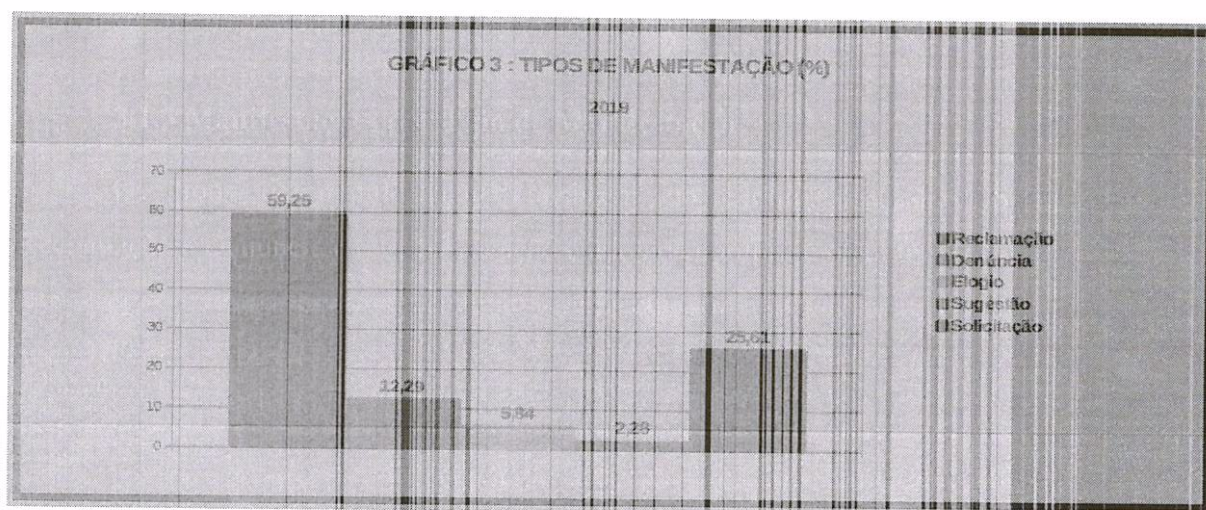
RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

Quanto aos meios de entrada, pode-se perceber que apresentaram oscilações com destaque para a diminuição de meios normalmente bem procurados anteriormente, como -7,94% do meio Telefônico 155, -73,91% no telefone, -75% no Reclame Aqui e -100% no governo Itinerante .

Por outro lado, houve aumento da procura por outros meios de entrada: Internet com 5,24%, Presencial com 30,5%, email com 29,73% e facebook com 80%

3.1.3 Manifestações por 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

Tabela 3: Tipologia de Manifestações

Tipos	2018	2019	Variação
Reclamação	1987	2232	+12,33
Solicitação	1540	965	-37,34
Denúncia	338	463	+36,98
Sugestão	57	86	+50,87
Elogio	245	220	-10,20

Fonte: CGE



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

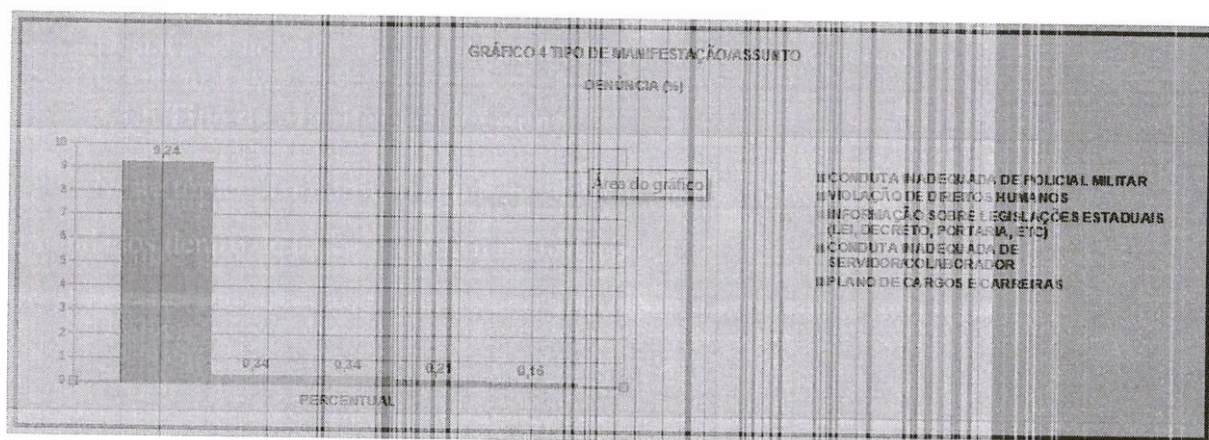
Quanto aos tipos de manifestação, observou-se que houve um crescimento percentual de 12,33% das reclamações, no entanto bem abaixo do crescimento de 62,47%, registrado em 2018. Já o tipo denúncia, que no anterior teve uma queda de -13,11%, voltou a crescer com percentual de 36,98% em 2019.

Por outro lado houve queda no tipo elogio em torno de -10,20% contra um crescimento em 2018 de 2,51% e no tipo solicitação no patamar de -37,34 que já sinalizava uma queda de -15,29% no ano anterior.

Destaca-se no entanto, o crescimento do tipo sugestão no percentual de 50,87%.

3.1.5 Tipo de Manifestação/Assunto

Neste tópico, conforme os gráficos abaixo, analisa-se os 5 assuntos mais demandados dentro de cada Tipo de manifestação.



Fonte: CGE

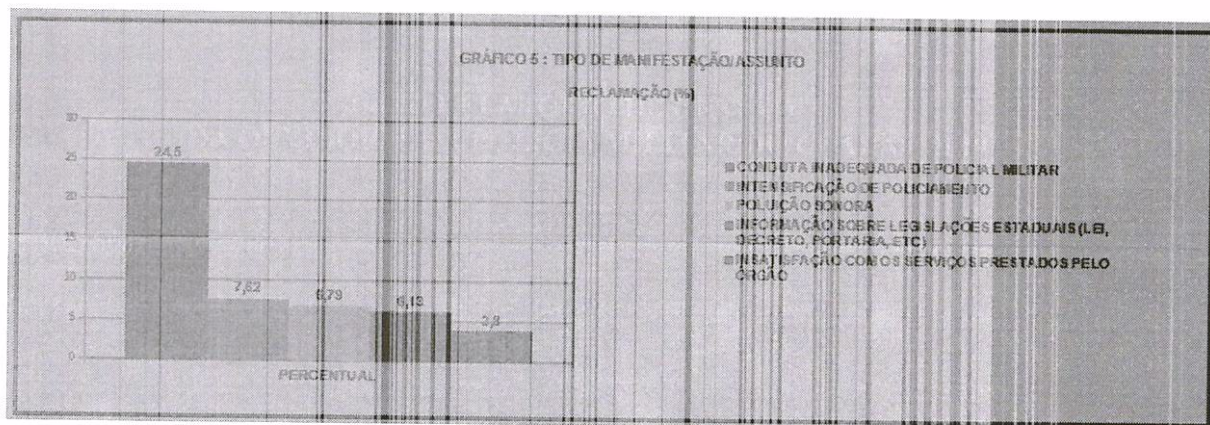
Ao considerar-se o percentual de 9,24% do Assunto conduta Inadequada de policial militar em comparação ao ano de 2018, pode-se constatar um aumento de 128 %. Ressalte-se que não foi contabilizado o valor percentual do Assunto análogo Conduta Inadequada de servidor/colaborador o qual aponta um valor percentual de 0,21% do total de manifestações e que também é utilizado para representar os conteúdos trazidos no assunto anterior.

Os demais assuntos não estiveram presentes entre os cinco assuntos mais demandados no ano de 2018, no entanto destaca-se que o assunto violação de direitos humanos de 0,26% em 2018 saltou para 0,34% em 2019, contabilizando uma elevação



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

de 30,76%.



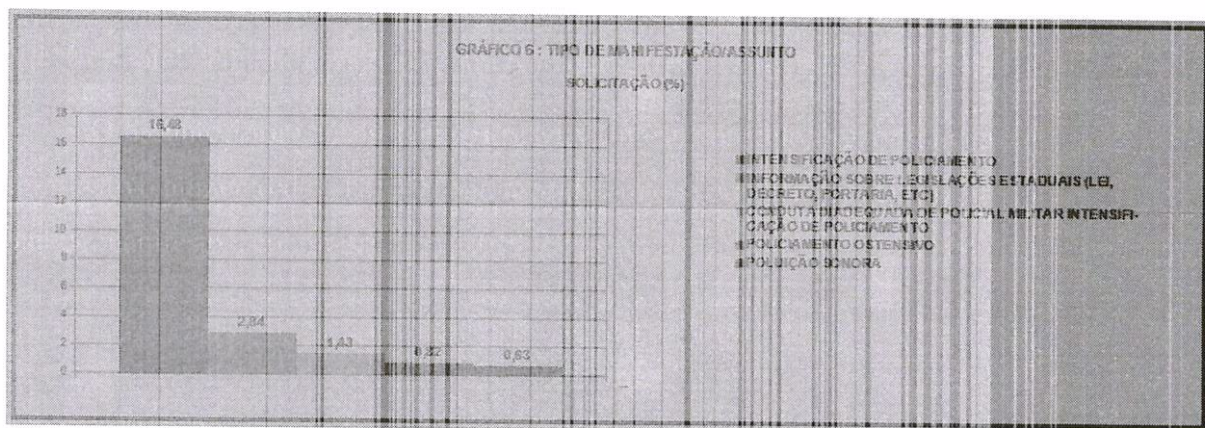
Fonte: CGE

No tipo reclamação, o assunto conduta inadequada de policial militar contabilizou em 2019, 24,5% do total de manifestações contra 17,97% do total em 2018, com variação percentual positiva de +36,34%.

O assunto Intensificação de policiamento apresentou um aumento percentual de +30,92%, pois em 2018, registrou 5,82% do total de manifestações contra 7,62% em 2019.

O assunto poluição sonora, teve um aumento +229,6 %, em 2018 representou 2,06% do total de manifestações contra 6,7% em 2019.

O assunto Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão também teve um significativo aumento de +123,19% na medida em que em 2018 contabilizou 1,68% do total de manifestos, contra 3,8% em 2019.

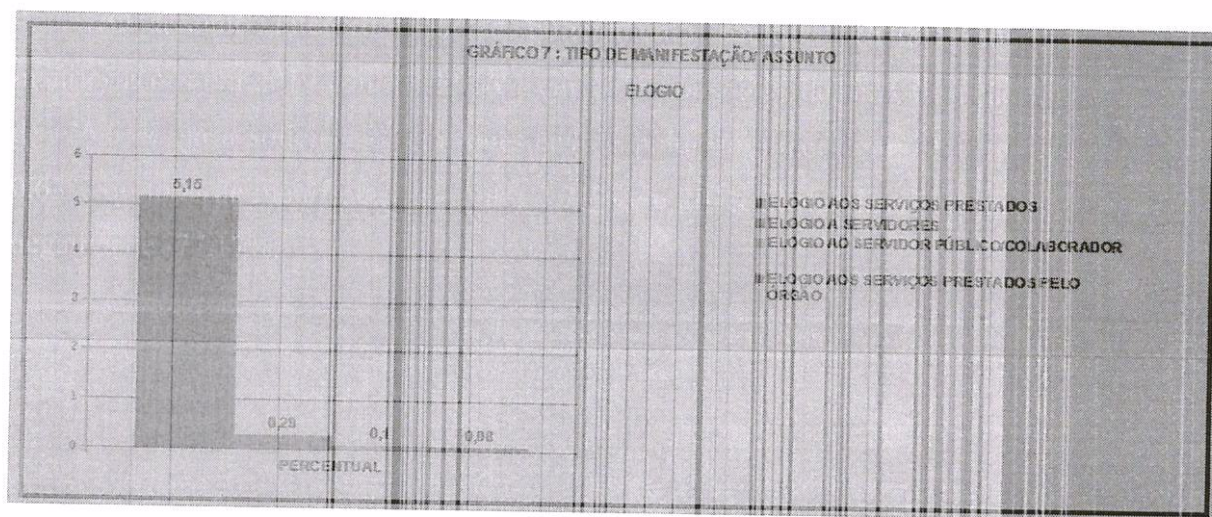


Fonte: CGE



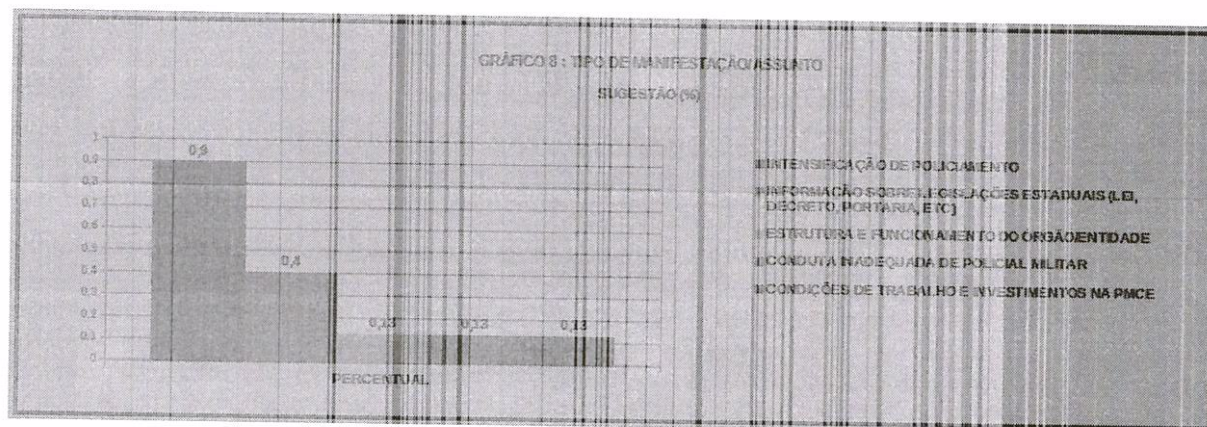
RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

O assunto intensificação de policiamento somou 16,48% do total de manifestações em 2019 contra 22,16% em 2018 consolidando uma variação negativa de -25,63%, já a solicitação para questões de poluição sonora em 2019 representou 0,63% do total de manifestações contra 2,76% em 2018, contabilizando uma variação negativa de -77,17%.



Fonte: CGE

Quanto ao tipo elogio, os assuntos apresentam sentido muito similar, não havendo nada muito relevante a destacar, a não ser o reconhecimento público das atividades da Polícia Militar. Percebe-se, no entanto um crescimento de 3,11% desse tipo de manifestação, na medida em que os primeiros quatro assuntos somaram em 2019, 5,62% do total de manifestações contra 5,45% do total em 2018, contabilizando um aumento de +3,11 % em relação ao ano anterior demonstrando assim um reconhecimento da sociedade às ações de policiamento implementadas no período.





RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

No tipo sugestão, conforme o Gráfico 8, observa-se que no intervalo 2018/2019, o assunto Intensificação de policiamento teve uma variação positiva de 100%, considerando que somou 0,9% do total de manifestações em 2019 contra 0,45% em 2018. Já o assunto Condições de trabalho e investimentos na PMCE reduziu -74%%, embora tenha despontado com 0,13% do total de manifestações o assunto de natureza similar Estrutura e funcionamento do órgão ou entidade.

Tabela 4: Tipologia/Assunto

Tipos	Assuntos	Total (%)
Reclamação	Conduta inadequada de policial militar	24,5
	Intensificação de policiamento	7,62
	Poluição sonora	6,79
Solicitação	Intensificação de policiamento	1,48
	Informação sobre legislações estaduais (Leis, decreto, portaria, etc)	2,84
	Conduta inadequada de policial militar	1,43
Denúncia	Conduta inadequada de policial militar	9,24
	Violação de direitos humanos	0,34
	Informação sobre legislações estaduais (Leis, decreto, portaria, etc)	0,34
Sugestão	Intensificação de policiamento	0,90
	Informação sobre legislações estaduais (Leis, decreto, portaria, etc)	0,40
	Estrutura e funcionamento do órgão ou entidade	0,13
Elogio	Elogio aos serviços prestados	5,15
	Elogio a servidores	0,29
	Elogio a servidor público/colaborador	0,1

Fonte: CGE

Observa-se que os assuntos que trazem percepções acerca da Conduta inadequada de policial militar, da Intensificação de policiamento, da Violação de direitos humanos, da Poluição sonora e da Estrutura e funcionamento do órgão ou

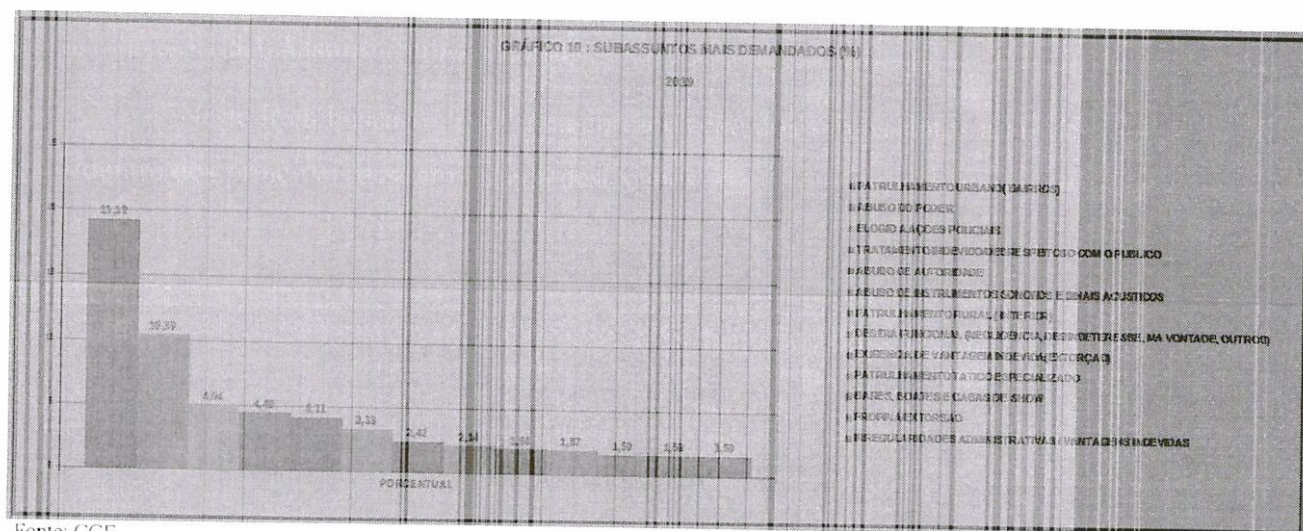


RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

entidade estão em destaque, por isso, sugerem um acompanhamento. O assunto Informação sobre legislações estaduais (Leis, decreto, portaria, etc) passou a uma posição de destaque, por ter representado informações dadas em casos de demandas cujos pedidos não tinham abrigo legal ou sugeriam esclarecimentos sobre a legislação existente.

3.1.5.1 Assunto/Sub-Assunto

Neste Item busca-se fazer uma apresentação dos sub-assuntos mais demandados dentro dos principais assuntos acima destacados.



Considerando os valores percentuais dos sub assuntos mais demandados no intervalo de 2018/2019, pode-se observar que :

Houve de aumento de +85,59% em Patrulhamento Urbano(bairros) cujas unidades mais demandadas foram 1ªCia do 5ºBPM (3,24%), 2ªCia do 21ºBPM (1,15%), Polícia Rodoviária Estadual (0,86%), 1ªCia do 22ºBPM (0,80%), 2ªCia do 16ºBPM (0,80%), 3ªCia do 5ºBPM (0,67%). Houve ainda um aumento +24,10% em Patrulhamento Rural(interior).



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

Houve de aumento de +260,76% do assunto Abuso do Poder cujas unidades mais demandadas foram Rondas de Ações Intensivas e Ostensivas-RAIO (1,05%), 1ªCia do 10ºBPM (0,38%), 1ªCia do 5ºBPM (0,35%), 4ªCia do 12ºBPM (0,35%), 2ªCia do 18ºBPM (0,32%), 2ªCia do 19ºBPM (0,32%), Polícia Rodoviária Estadual(0,32%) com uma ressalva quanto às unidades grifadas cuja posição de destaque deve-se a circunstâncias pontuais atípicas provocadas por um único usuário da ouvidoria.

Houve um acréscimo do sub assunto elogio a ações policiais em +183,90 cujas unidades mais demandadas foram 4ªCia do 12ºBPM (0,35%), 1ªCia do 1ºBPM (0,42%), Rondas de Ações Intensivas e Ostensivas- RAIO (0,32%), 2ªCia do 1ºBPM (0,26%), Polícia Rodoviária Estadual (0,26%), com uma ressalva quanto à unidade grifada cuja posição de destaque deve-se a circunstâncias pontuais atípicas provocadas por um único usuário da ouvidoria.

Houve um aumento de questões relativas a poluição sonora que se revela pela variação de +369,01% no sub assunto Abuso de Instrumentos Sonoros e Sinais Acústicos de +189,09% no sub assunto Bares, Boates e Casas de Show, cujas unidades mais demandadas respectivamente, são Batalhão de Polícia do Meio Ambiente -BPMA(1,23%), Batalhão de Polícia Turística- BPTUR (0,70%), 12ºBatalhão (0,35%), 1ªCia do 14ºBatalhão(0,26%), 3ªCia do 14ºBatalhão(0,26%) , e Batalhão de Polícia Turística- BPTUR(0,41%), Batalhão de Polícia do Meio Ambiente -BPMA(0,38%), 1ªCia do 14ºBatalhão(0,22%), 14ºBatalhão(0,16%) e 12ºBatalhão (0,06%).

Também em relação ao ano anterior, houve maior incidência dos sub assuntos referentes a condutas inadequadas com variação de:

Aumento de+203,12% em Exigência de vantagem indevida(Extorsão): Polícia Rodoviária Estadual(0,51%), 2ªCia do 17ºBatalhão(0,51%), 1ªCia do 21ºBatalhão(0,16%), 1ªCia do 12ºBatalhão(0,13%), 2ªCia do 4ºBatalhão (0,13%);

Aumento de +448,27% em Propina/Extorsão: Polícia Rodoviária Estadual(0,35%), 12ºBatalhão(0,19%), Batalhão de Polícia Turística- BPTUR(0,13%), 14ºBatalhão(0,06%);

Aumento de +448,27% em Irregularidades Administrativas / Vantagens



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

Indevidas: 14ºBatalhão(0,13%), 1ªCia do 18ºBatalhão(0,13%), 1ªCia do 4ºBatalhão (0,13%), 1ªCia do 3ºBatalhão (0,09%), 3ªCia do 11ºBatalhão (0,09%);

Aumento de +2040% em Desídia Funcional (Negligência, Desinteresse, Má Vontade, Outros) : 1ªCia do 18ºBatalhão(0,22%), Rondas de Ações Intensivas e Ostensivas-RAIO(0,13%), 1ªCia do 19ºBatalhão (0,09%), 1ªCia do 21ºBatalhão (0,09%), 12ºBatalhão (0,06%);

Por outro lado observou-se também a seguinte variação :

Redução de -18,95% na incidência do sub assunto Tratamento Indevido/Desrespeitoso com o público: 4ªCia do 12ºBatalhão (0,58%), 3ªCia do 12ºBatalhão (0,32%), Polícia Rodoviária Estadual(0,26%), Rondas de Ações Intensivas e Ostensivas- RAIO(0,22%), 2ªCia do 6ºBatalhão (0,19%);

E ainda, diminuição de -43,29% do sub assunto Desogarnização/Mau Atendimento e -80,59% em Procedimentos Operacionais Insatisfatórios.

Tabela 5: Assunto/Sub-Assunto

Tipos	Sub-Assuntos	Total (%)
Intensificação de Policiamento	Patrulhamento nos bairros	19,19
	Patrulhamento rural(Interior)	2,42
	Patrulhamento tático especializado	1,94
Conduta inadequada de policial militar	Abuso de poder	10,39
	Tratamento indevido / desrespeitoso com o público	4,49
	Abuso de autoridade	4,11
Informação sobre legislações estaduais (Leis, decreto, portaria, etc)	—	9,3
Elogio aos serviços prestados	Elogio a ações policiais	4,94
	Elogio a policiais militares	0,23
	Satisfação	0,08
Poluição sonora	Abuso de instrumentos sonoros e sinais acústicos	3,33
	Bares, boates e casas de show	1,59
	Não atendimento de ocorrências	0,86



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

É pertinente destacar que após a análise da conclusão do que fora possível apurar preliminarmente, após as unidades e subunidades policiais militares tomarem ciência das Denúncias registradas na Ouvidoria ao longo de 2019, constatou-se que 8,22% do total das manifestações foram improcedentes, 34,87% não foi possível constatar, 43,38% foram parcialmente procedentes e 12,03% foram procedentes.

3.1.6 – Manifestações por Tipo de Serviços

Tabela 6: Tipo de Serviços

Tipos	Total (%)
Recebimento de denúncias, reclamações, sugestões e elogios	34
Ordem de policiamento	29,29
Recebimento de denúncia	19,08
Informação ao cidadão	6,13
Canal de comunicação para reclamações, críticas, elogios, denúncias, obtenção de informações de natureza ambiental	3,16

Fonte: CGE

Pode-se perceber que os dados em destaque na tabela dos serviços mais demandados dialogam e estão em sintonia com os da Tabela: Assunto/Sub-Assunto, em especial quando ao recebimento de denúncias, intensificação de policiamento e quanto aos esclarecimentos ofertados.

3.1.7 Programa de Governo 7 Ceará

Ceará Pacífico e Ceará da Gestão Democrática por Resultados são os eixos governamentais nos quais estão inseridas as ações da Polícia Militar do Ceará que por sua vez direcionam 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.

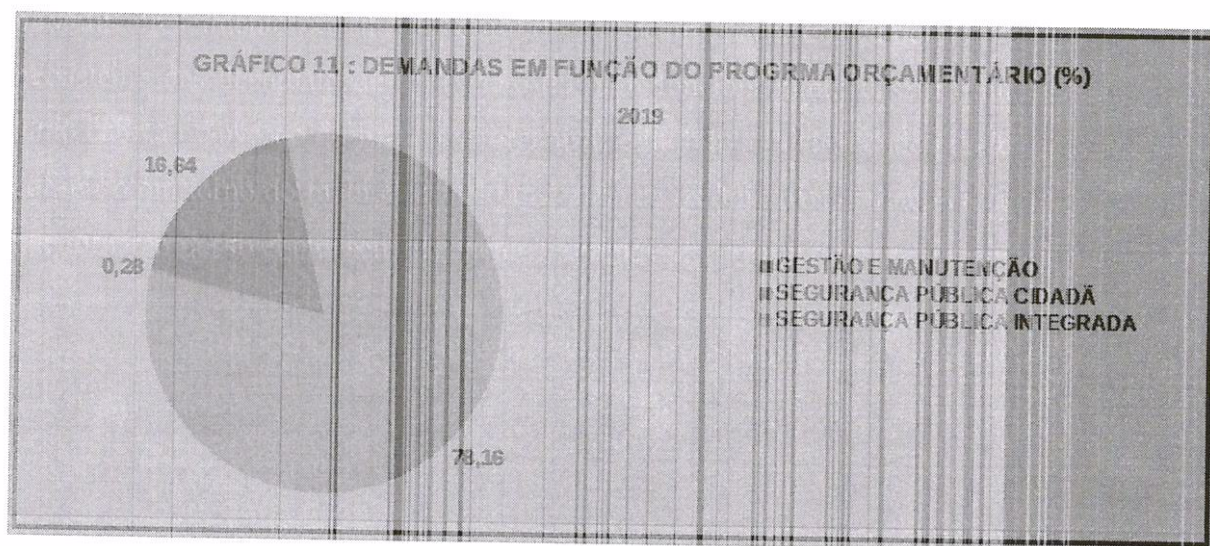
Além de ações englobam os aspectos da segurança pública no sentido estrito,



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

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, o Ceará Pacífico objetiva fundamentalmente a redução dos índices criminais e o aumento da segurança da população cearense.

Já o eixo “Ceará da Gestão Democrática por Resultados” tem por finalidade garantir: crescimento constante, equilíbrio financeiro fiscal e orçamentário e redução persistente das desigualdades por meio do bom funcionamento das instituições. Para tanto cabe ao Governo do Estado 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.



Fonte: Ouvidoria da PMCE

Tabela 7: Programas Orçamentários

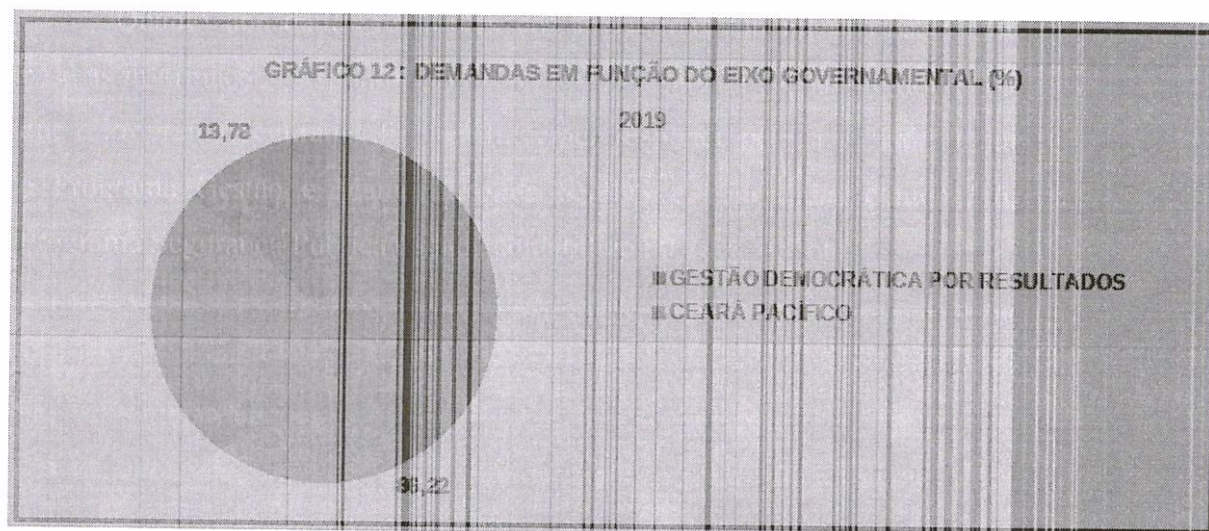
Programas	Total(%)
Segurança pública integrada	78,16
Gestão e Manutenção da SSPDS e vinculadas	16,64
Segurança Pública cidadã	0,28

Fonte: Ouvidoria da PMCE



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

Quanto aos dados referentes aos Programas Orçamentários, tomou-se como base as informações disponibilizados no Portal Ceará Transparente donde constatou-se que o Programa Segurança Pública Integrada responde por 78,16% das manifestações, o Programa Gestão e Manutenção da SSPDS e Vinculadas contém 16,64% e o Programa Segurança Pública Cidadã contabilizou 0,28% do total.



Fonte: CGE

Conforme observação dos dados da Ouvidoria no gráfico 12 pode-se inferir que 13,78% das manifestações podem ser associadas ao Eixo Gestão Democrática por Resultados e 86,22% estão ligadas ao Eixo Ceará Pacífico.

Dentro do Eixo Gestão Democrática por Resultados, destacaram-se os seguintes tipos de manifestações e assuntos:

a) Nas reclamações: INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)(6,15%), IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS / VANTAGENS INDEVIDAS(0,58%), informação sobre CARGO E FUNÇÃO DE SERVIDOR(0,45%), DESCUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA(0,45%), insatisfação com PROCESSOS DIVERSOS(0,42%),

b) Nas denúncias: IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS / VANTAGENS INDEVIDAS(1%), PLANO DE CARGOS E CARREIRAS(0,16%), ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS(0,13%) CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO(0,07%), CARGO E FUNÇÃO DE SERVIDOR(0,07%)



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

c) Nos elogios: ELOGIO A OUVIDORIA fazem referência a atuação da Ouvidoria da PMCE, totalizando 0,02%.

d) Nas sugestões: REALIZAÇÃO DE CONCURSO/SELEÇÃO (0,07%), CARGO E FUNÇÃO DE SERVIDOR (0,05%), ESCLARECIMENTOS/ORIENTAÇÕES ACERCA DO EDITAL DE REGULAMENTAÇÃO DO CONCURSO/SELEÇÃO (0,02%)

e) Nas solicitações mais mencionadas foram PROCESSOS DIVERSOS(0,23%), CARGO E FUNÇÃO DE SERVIDOR(0,18%), LOTAÇÃO DE SERVIDOR(0,13%), REALIZAÇÃO DE CONCURSO/SELEÇÃO(0,10%) e RESERVA MILITAR(0,07%).

Quanto aos principais tipos de manifestações contidas no Eixo Ceará Pacífico, observou-se:

a) Nas reclamações, destacaram-se os subassuntos ABUSO DO PODER (8,65%), PATRULHAMENTO URBANO(BAIROS) (6,53%), TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO (3,71%), ABUSO DE AUTORIDADE (3,37%), ABUSO DE INSTRUMENTOS SONOROS E SINAIS ACÚSTICOS (3,21%)

b) Nas denúncias se destacaram os subassuntos ABUSO DO PODER (1,99%), EXIGENCIA DE VANTAGEM INDEVIDA(EXTORÇÃO) (0,98%), ABUSO DE AUTORIDADE (0,82%), TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO (0,79%), PROPINA/EXTORSÃO (0,55%)

c) Nos elogios destacou-se o subassunto ELOGIO A AÇÕES POLICIAIS(4,84%)

d) Nas manifestações do tipo Sugestão, os subassuntos mais demandados orbitam em torno da Intensificação do policiamento, PATRULHAMENTO URBANO(BAIROS) (0,55%), PATRULHAMENTO RURAL (INTERIOR) (0,23%)

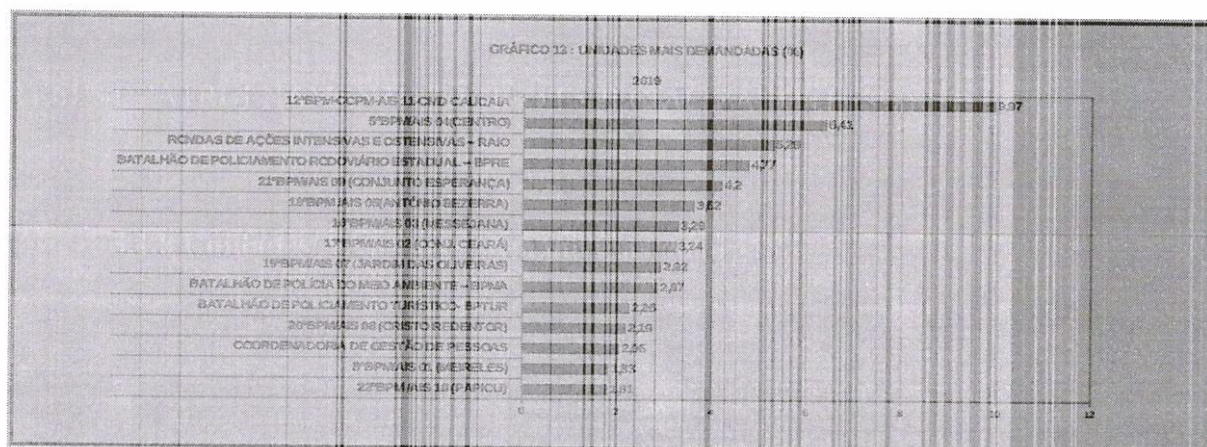
e) Nas solicitações mais citadas foram PATRULHAMENTO URBANO(BAIROS)(13,06%), PATRULHAMENTO RURAL (INTERIOR)



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

(1,61%), PATRULHAMENTO TÁTICO ESPECIALIZADO (1,53%)

3.1.8 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão



Fonte: CGE

Para avaliar esse item optou-se por agrupar subunidades operacionais dentro das respectivas unidades hierarquicamente superiores na cadeia de comando como forma de melhor consolidar dados e obter um panorama geral da situação, além disso entendeu-se melhor destacar à parte algumas outras unidades também bastante contempladas com significativos registros de manifestações.

Assim, observou-se que:

O 12º Batalhão de Caucaia foi a unidade policial militar mais demanda com destaque para 4ªCia do 12ºBatalhão (5,49%) por conta de uma circunstância pontual e atípica. A unidade contabilizou Denúncias(0,51%), Elogios(1,14%), Reclamações(7,03%), Solicitações(2,76%), Sugestões(0,06%).

O 5º Batalhão contabilizou 6,41% do total de manifestações, sendo Denúncias(0,35%), Elogios(0,03%), Reclamações(4,14%), Solicitações(2,10%), Sugestões(0,09%) com destaque para a 1ªCia do 5ºBatalhão com 4,35% das manifestações e a 3ªCia do 5ºBatalhão com 1,59% do total de manifestações.

O RAIOS(Rondas de Ações Intensivas e Ostensivas) assume também uma posição de destaque somando 5,29% do total de manifestações sendo



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

Denúncias(0,45%), Elogios(0,35%), Reclamações(1,83%), Solicitações(0,61%), Sugestões(0,06%).

O Batalhão de Polícia Rodoviária Estadual mantém um elevado número de registros na ouvidoria, contabilizando 4,77% do total de manifestações sendo Denúncias(0,58%), Elogios(0,24%), Reclamações(2,10%), Solicitações(2,04%), Sugestões(0,03%).

Os Batalhões 8º, 16º, 17º, 18º, 19º, 20º, 21º e 22º concentraram 28,93% do total de manifestações sendo Denúncias(8,20%), Elogios(0,87%), Reclamações(16,30%), Solicitações(6,74%), Sugestões(0,26%).

O Batalhão de Polícia do Meio Ambiente-BPMA continua recebendo um considerável registro de manifestações sendo Denúncias(0,10%), Elogios(0,03%), Reclamações(2,10%), Solicitações(0,56%), Sugestões(0,03%), ressaltando que as reclamações registradas não referentes à qualidade do serviço lá prestado, e sim referentes à qualidade do policiamento ostensivo geral, e que no âmbito da Ouvidoria são direcionadas àquele batalhão ambiental na forma de solicitação de fiscalização preventiva.

O Batalhão de Polícia Turística-BPTUR recebeu 2,26% do total de manifestações sendo Denúncias(0,09%), Elogios(0,09%), Reclamações(1,70%), Solicitações(0,35%), Sugestões(0,03%).

A Coordenadoria e Gestão de Pessoas-CGP concentrou 2,06% do total de manifestações sendo Denúncias(0,13%), Reclamações(1,19%), Solicitações(0,85%) com destaque para questões relativas a Folha de pagamento(0,30%) e à Célula de Previdência(0,23%), inclusive, com referência a inoperância e /ou não atendimento dos telefones e à demora no trâmite dos processos daquela Coordenadoria.

Destacamos ainda um percentual de 5,09% do total de manifestações direcionadas ao Comando Geral da PMCE para conhecimento e esclarecimentos institucionais, 2,15% direcionadas a Ouvidoria para fins de esclarecimentos institucionais, em especial quanto a insatisfação acerca da prestação dos seus serviços: DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO(0,03%), DEMORA NO

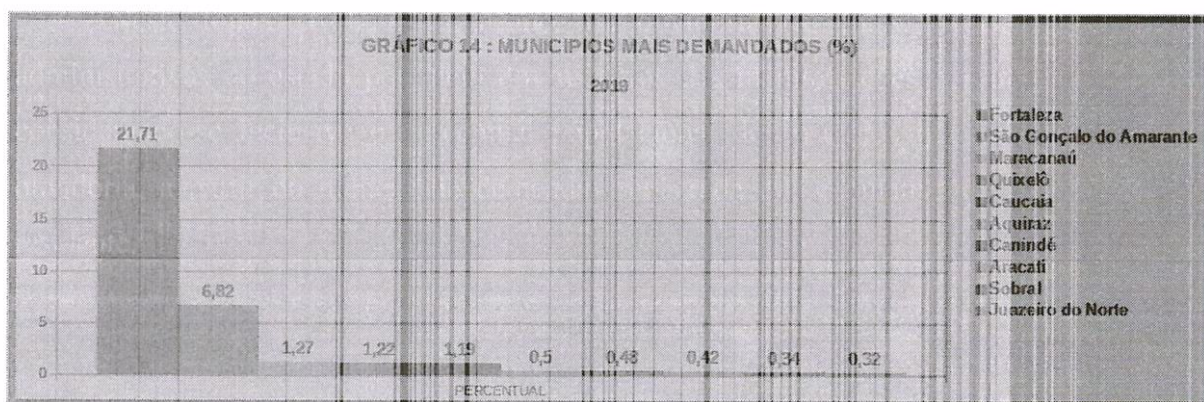


RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

ATENDIMENTO(0,13%), DESCUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA(0,19%), consequência de uma situação atípica no decorrer do início do ano de 2019.

3.1.9 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

A Macrorregião Grande Fortaleza ainda concentra ainda o maior número de demandas, com, cerca de 70,25% do total de manifestações, com destaque para a cidade de Fortaleza com 21, 71% e São Gonçalo do Amarante com 6,82% das manifestações.



RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

Tabela 8: Municípios

Municípios	Percentual do total de Manifestações 2019(%)	Estimativa Populacional- 2019 (IBGE)	Estimativa do total de habitantes alcançados 2018(%)	Estimativa do total de habitantes alcançados 2019(%)
Fortaleza	21,71	2.669.342	0,04	0,03
São Gonçalo do Amarante	6,82	48.422	0,76	0,53
Maracanaú	1,27	227.886	0,003	0,02
Quixelô	1,22	16.178	0	0,28
Caucaia	1,19	361.400	0,02	0,01
Aquiraz	0,5	80.271	0,01	0,02
Canindé	0,48	76.997	0,002	0,02
Aracati	0,42	74.547	0,005	0,02
Sobral	0,34	208.935	0,002	0,006
Juazeiro do Norte	0,32	274.207	0,002	0,004

Fonte: Ouvidoria da PMCE/IBGE



**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019**

Tabela 9: Macrorregiões do Estado

MACRORREGIÃO	ESTIMATIVA DA ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES (%)	
	2018	2019
GRANDE FORTALEZA	86,09	70,25
VALE DO JAGUARIBE	0,33	3,68
SERTÃO DE SOBRAL	2,07	3,68
REGIÃO DO CARIRI	1,4	3,24
LITORAL NORTE	1,79	3,09
LITORAL OESTE /VALE DO CURU	0,9	2,35
SERTÃO CENTRAL	0,67	2,21
LITORAL LESTE	0,78	2,21
MACIÇO DE BATURITÉ	1,18	2,06
SERTÃO DE CRATEÚS	0,48	1,76
SERTÃO DOS INHAMUNS	0,05	1,62
CENTRO SUL	0,11	1,47
SERTÃO DE CANINDÉ	1,51	1,32
SERRA DA IBIAPABA	0,67	1,03

Fonte: Ouvidoria da PMCE

Em seguida, aparecem como mais demandadas, as macrorregiões do Vale do Jaguaribe, com 3,68%, com destaque para cidade de Potiretama com 0,19% das manifestações, Sertão de Sobral com 3,68% das manifestações com destaque para a cidade de Sobral com 0,34% das manifestações, Região do Cariri com 3,24% das manifestações com destaque para a cidade de Juazeiro do Norte com 0,32%, Litoral Norte com 3,09% com destaque para a cidade de Camocim com 0,21%, Litoral Oeste/Vale do Curu com 2,35% das manifestações com destaque para a cidade de Itapajé com 0,18%, Sertão Central com 2,21% das manifestações com destaque para as cidades de Quixadá e Quixeramobim, ambas com 0,09%, Litoral Leste com 2,21% das manifestações com destaque para a cidade de Aracati com 0,16%, Maciço do Baturité com 2,06% das manifestações com destaque para a cidade de Baturité com 0,19%.

Convém destacar que 82,35% do total de manifestações não continha



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

identificação dos municípios de onde se originaram as demandas.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011 e constitui-se em um requisito para consolidar a credibilidade da Ouvidoria. Entende-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

Tabela 10: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2018	Quantidade de Manifestações em 2019	Variação (+) (-) 2018/2019
Manifestações Respondidas no Prazo	3502	1203	-65,65
Manifestações Respondidas fora do Prazo	404	2184	+440,59
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	69	104	+50,72
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	231	275	+19,04
	4206	3767	-10,44

Fonte: CGE

Ao analisar-se a quantidade de respostas respondidas no intervalo 2018/2019, constatou-se que em 2019 foram respondidas no prazo 1203 manifestações, um número



RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

bem abaixo do ano anterior conforme o percentual de redução de -65,65%. Por outro lado, as manifestações respondidas fora do prazo foram 2184 e aumentaram +440,59%, assim como as manifestações em apuração no prazo ainda não concluídas foram 104, representando um aumento, em relação a 2018, de +50,72%, já as manifestações em apuração fora do prazo ainda não concluídas inexistentes em relação a 2018, evoluíram para 275 casos com uma variação de +19,04%.

Tabela 11: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2018	Índice de Resolubilidade em 2019	Variação do Índice 2018/2019(%)
Manifestações Respondidas no Prazo	84,65%	31,92%	-62,29
Manifestações Respondidas fora do Prazo	9,60%	57,97%	+503,85

Fonte: CGE

A resolubilidade de 2019 apresentou uma involução de -62,29% em relação a 2018, posto que naquele ano registou-se um índice de 84,65% para as manifestações respondidas dentro do prazo, ao passo que neste ano, tal índice chegou 31,92%.

Já o índice de manifestações respondidas fora do prazo, em 2018 foram de 9,60% contra 57,97% em 2019, donde se percebe uma evolução preocupante de +503,85%.

A análise que se tem dos índices de 2019 é que houve uma redução de desempenho da Ouvidoria seguindo uma tendência que já se desenhava em 2018.

Além de alguns motivos elencados no Relatório de Gestão de 2018, que se estenderam durante 2019, a exemplo do processo de adaptação da PMCE à sua reestruturação interna implementada no início de 2019, Contribuiu ainda para esse mau desempenho, a interrupção das atividades da ouvidoria por duas vezes seguidas por



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

ocasião dos ataques a ônibus e edificações públicas, oportunidade em que o efetivo foi remanejado para reforçar o policiamento ostensivo.

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Nesse contexto, visando desenvolver ações para melhorar os índices referentes ao ano de 2020, como plano de ação básico, entendeu-se que:

1º É necessário focar com maior intensidade no tratamento e envio para apuração das manifestações recém registradas;

2º Elaborar resposta e finalizar com mais celeridade as manifestações que apenas demandam esclarecimentos ou respostas técnicas de natureza institucional e que podem ser trabalhadas na própria ouvidoria;

3º Intensificar o contato com as áreas internas, a partir do recebimento das manifestações visando obter respostas no menor intervalo de tempo possível;

4º Elaborar, para os ouvidores da rede interna, orientações práticas sobre a apuração das demandas de ouvidoria, e sobre a elaboração das respostas;

5º Cadastrar, gradualmente, no sistema de ouvidoria, todas as áreas internas da PMCE.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela 12: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2018	10 dias
Tempo Médio de Resposta 2019	47 dias
Variação do Tempo 2018/2019	+37 dias

Fonte: CGE



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

O tempo médio de resposta, assim os demais índices, apresentou uma queda significativa, posto que em 2019 girou em torno dos 47 dias contra os 10 dias registrados em 2018, apontando para uma evolução de 370% no tempo de resposta, constituindo-se uma redução muito brusca e atípica, se for considerado o histórico de desempenho da Ouvidoria em anos anteriores.

4.1.3 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

A pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio do Sistema de Ouvidoria - SOU para o cidadão respondê-la de forma espontânea e 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 13: Resultados da Pesquisa de Satisfação

	Avaliação 2018	Avaliação 2019
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,37	3,85
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,27	3,44
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,59	3,87
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,85	3,40
Média	4,27	3,64

Fonte: CGE

Tabela 14: perguntas adicionais

	Avaliação /2018	Avaliação /2019
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,55	3,30
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,3	3,82
Média	3,92	3,56



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

Tabela 15: Índice de satisfação

	Avaliação /2018	Avaliação /2019	Variação (+) (-)(%)
Índice de satisfação	85,4	72,8	-14,75

Fonte: CGE

Observa-se que houve uma redução do índice de satisfação de 2019 se comparado ao de 2018, quando registrou-se 85,4%, contra os 72,8 % registrados atualmente, apontando para um decréscimo de -14,75%. Quanto a essa redução, acredita-se que os fatores acima mencionados foram a grande alavanca para tal involução

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

Os motivos dos principais registros de manifestações são vários, e estão associados a percepções dos cidadãos acerca de supostos desvios de conduta de policiais militares, atos de abuso de poder, ausência do policiamento e insegurança, irregularidades administrativas, demora no trâmite de processos, condições de trabalho inadequadas, insatisfação com o atendimento nas situações de conflito por causa de poluição sonora e perturbação do sossego.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Houve aumento de +260,76% do assunto Abuso de poder cujas unidades mais demandadas foram as das Rondas de Ações Intensivas e Ostensivas-RAIO.

Houve também um aumento de +448,27%, tanto para o sub assunto



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

Propina/Extorsão tendo como unidade mais demandada a Polícia Rodoviária Estadual, além de outras unidades policiais militares.

O Sub assunto Irregularidades administrativas/vantagens indevidas apresentou crescimento, principalmente com relação a execução da Indenização de Reforço ao Serviço Operacional-IRSO, tanto emprego dos recursos quanto do efetivo de serviço.

Dentro dos assuntos que se destacaram em 2019, apontamos que houve no assunto e sub assunto, uso indevido de veículo oficial, houve respectivamente, aumento de +85,71% e +472,73% em relação a 2018

Dentro do assunto Poluição sonora, observou-se que os sub assuntos Abuso de Instrumentos sonoros e sinais acústicos e Bares, Boates e Casas de Show , respectivamente aumentaram +369,01% e +189,09%.

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

Segundo o Comando Geral da PMCE, durante as reuniões dos grandes comandos, foram repassadas determinações às unidades operacionais no sentido de reforçar orientações quanto a postura ético-técnica e legalista a qual os militares estão subordinados, além cobrar um aumento da fiscalização do efetivo de serviço em atividades administrativas e operacionais, bem como do bom uso de bens públicos.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Ressalvando a grande base dados que possibilita a elaboração de relatórios de gestão para subsidiar o Comando Geral da PMCE com informações para auxiliar nas decisões, e ainda pelo fato da simples existência da Ouvidoria representar um instrumento permanente da garantia de direitos fundamentais que pode acolher o cidadão, tornando possível o exercício de peticionar junto ao Estado, ainda assim, não



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

existem mecanismos, índices ou dados consolidados que possam elencar os benefícios alcançados pela Ouvidoria, seja benefício financeiro ou não-financeiro.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Em 2019 a Ouvidoria da PMCE participou de todos os eventos sugeridos e organizados pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

Os membros da equipe da Ouvidoria da PMCE também participaram da capacitação no curso de formação em ouvidoria, organizado pela Escola de Gestão Pública.

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Não houve a implementação de ações efetivamente inovadoras para o ano de 2019 em face das limitações impostas pelas dificuldades impostas pelo acúmulo de manifestações no sistema de ouvidoria, mesmo assim reiterou-se o contato com o serviço Biopsicossocial da Secretaria da Segurança Pública a fim de que fossem desenvolvidas ações com policiais militares que buscaram a ouvidoria de forma presencial e que durante o atendimento percebeu-se a necessidade urgente de apoio psicológico, nos moldes do que fora relatado nas ações inovadoras de 2018.

À Sra Rebeca Rangel, da Coordenadoria Biopsicossocial da SSPDS foi repassado nome e contato de militares para a devida intervenção dos profissionais daquele setor, sempre destacando a importância da discrição no momento do acolhimento em face da resistência que é peculiar aos membros das forças militares.



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Inicialmente, é importante destacar que as informações constantes nesse relatório, em especial as que versam sobre supostas condutas inadequadas atribuídas a policiais militares retratam percepções trazidas, à ouvidoria, pela sociedade e também por membros da instituição Polícia Militar e que em sua grande maioria são carentes de elementos comprobatórios.

Nesse sentido, convém destacar que de todas as manifestações registradas na Ouvidoria ao longo de 2019, constatou-se que 8,22% do total das manifestações foram improcedentes, 34,87% não foi possível constatar, 43,38% foram parcialmente procedentes e 12,03% foram procedentes, sendo que destas, 2,73% correspondem às denúncias e às reclamações.

Importante ainda ressaltar que as informações aqui consolidadas devem ser avaliadas com prudência e cautela tendo em vista que apontam possibilidades e/ou tendências construídas sobre as percepções dos usuários do sistema de ouvidoria, que por sua vez podem, em face da condição falha dos seres humanos, afastar-se dos trilhos da verossimilhança.

Exemplo disso, é o que se infere de situações como a que coloca a unidade policial militar da 4ª Cia do 12º Batalhão como a mais demandada da Polícia Militar por conta de um único manifestante que ao longo dos anos reitera pedidos sem amparo legal, não obstante, haver também registros, como a insatisfação com a demora das respostas da Ouvidoria, que por sua vez são devidamente comprováveis.

Quanto ao aspecto do que fora preliminarmente observado diante das manifestações apresentadas, observa-se que houve uma queda dos registros de demandas conforme o comparativo entre os anos 2018 e 2019, e nesse sentido percebe-se que houve uma queda de -7,94% nas ligações para a Central um 155, e queda de -73,91% no recebimento de manifestações via telefone.

Ao observar-se as formas de classificação das manifestações, constatou-se que



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

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 evolução de +12,33%, mas abaixo do aumento de 62,47% registrado em 2018. Em seguida desponta o tipo Denúncia, com um crescimento de +36,98% contra a retração de 13,11% registrada em 2018. Seguindo essa tendência de queda, o tipo Elogio teve uma diminuição de -10,20% contra o acréscimo de +2,51% registrado no ano anterior.

Dentro dos tipos de manifestação, Conduta inadequada de policial militar, nas denúncias com 9,24% e nas reclamações com 24,5%, Intensificação de policiamento com 16,48% e poluição sonora com 0,63% nas solicitações são assuntos muito demandados. Dentro do assunto Poluição sonora, observou-se que os sub assuntos Abuso de Instrumentos sonoros e sinais acústicos e Bares, Boates e Casas de Show , respectivamente aumentaram +369,01% e +189,09%

Ainda dentro dos assuntos que se destacaram em 2019, apontamos ainda que houve um aumento de +183,90% no assunto elogios as ações policiais, no assunto e sub assunto , uso indevido de veículo oficial, houve respectivamente, aumento de +85,71% e +472,73%. Houve aumento de +260,76% do assunto Abuso de poder cujas unidades mais demandadas foram as das Rondas de Ações Intensivas e Ostensivas-RAIO. Houve também um aumento de +448,27%, tanto para o sub assunto Propina/Extorsão tendo como unidade mais demandada a Polícia Rodoviária Estadual , como para o Sub assunto Irregularidades administrativas/vantagens indevidas, principalmente com relação a execução da Indenização de Reforço ao Serviço Operacional-IRSO.

Quanto aos aspectos relacionados às diretrizes governamentais e orçamentárias, não houve variações significativas, à luz da percepção do cidadão, tendo em vista que o Eixo Ceará Pacífico abrangeu 86,22% das demandas, ao passo que o Eixo Gestão Democrática por Resultados respondeu por 13,78%. Já no que se refere aos programas orçamentários, o Programa Segurança Pública Integrada atingiu 78,16%, em seguida aparece o Programa Gestão e Manutenção da SSPDS e Vinculadas com 16,64% e por último o Programa Segurança Pública Cidadã com 0,28%.



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

Com relação as unidades mais demandadas, temos o 5º e o 12º Batalhão, ressaltando que um percentual significativo de suas demandas, referem-se a 4ª Cia do 12º Batalhão e a 1ª Cia do 5º Batalhão cujo destaque deva-se a uma situação atípica de participação social, observou-se uma forte concentração de demandas direcionadas às Rondas de Ações Intensivas e Ostensivas-RAIO(5,29%), à Polícia Rodoviária Estadual(4,77%), ao Batalhão de Polícia de Meio Ambiente-BPMA(2,87%). Os Batalhões 8º, 16º, 18º, 19º, 20º, 21º, 22º concentraram 28,93% do total de manifestações. A Coordenadoria de Gestão de Pessoas concentrou 2,06% das manifestações com destaque para questões referentes a não atendimento de telefones e demora no trâmite de processos.

As macrorregiões mais demandadas foram a Grande Fortaleza respondendo por 70,25% das demandas, o Vale do Jaguaribe e Sertão de Sobral, ambas com 3,68% e Região do Cariri com 3,24%%, já os municípios de onde se estima a origem do maior percentual de manifestações foram Fortaleza com 21,71%%, São Gonçalo do Amarante com 6,82%, Maracanaú com 1,27%, Quixelô com 1,22%, e Caucaia com 1,19%.

Ante às observações acima expostas, embora ressaltando que orbitam no universo das percepções humanas, alguns temas ganham destaque pela recorrência com que se apresentaram, e portanto merecem atenção da gerência superior, tais como os supostos abusos de autoridade atribuídos às Rondas de Ações Intensivas e Ostensivas-RAIO, 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, e uso indevido de celulares durante o serviço.

Essas são as considerações que julga-se relevantes a serem alvo de estudo por parte do Comando Geral da PMCE



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

10 - 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. Por meio de ofício nº32 /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 2019.

9.1. Recomenda-se que sejam reforçadas permanentemente orientações quanto às técnicas policiais militares, quanto a nova lei de Abuso de autoridade Nº 13.869, de 5 de Setembro de 2019 e quanto a observância aos direitos e garantias individuais nos casos de abordagens policiais, principalmente quanto às equipes das Rondas e Ações Intensivas e Ostensivas RAIO e Forças Táticas dos Batalhões;

9.2. Recomenda-se um cuidadoso acompanhamento do emprego do efetivo e dos recursos da Indenização do Reforço do Serviço Operacional-IRSO, bem como da devida utilização da frota veicular administrativa e operacional.

9.3. 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;

9.4. Recomenda-se que seja avaliado se os métodos e critérios de distribuição do efetivo policial militar podem ser otimizados no sentido de proporcionar melhor sensação de segurança à população;



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

9.5. 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, otimização de pessoal, bem como valorização do setor de Gestão de Pessoas, das atividades administrativas e do setor de Tecnologia de Informação;

9.6. Recomenda-se que sejam mantidos os recursos e meios necessários para que a Ouvidoria da PMCE possa restabelecer a qualidade dos seus serviços conforme os níveis de desempenho estipulados nas metas da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, em especial quanto a medidas que possam afastar efetivo da ouvidoria de suas atividades habituais como forma de evitar descontinuidade do serviço;

9.7. 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 da Polícia Militar;

9.8. Recomenda-se que sejam reforçadas orientações quanto a postura ético-policial militar e intensificada a fiscalização do policiamento da Polícia Rodoviária Estadual e das companhias do 17º Batalhão;

9.9. Recomenda-se verificar a existência de possíveis limitações e ou deficiências no atendimento telefônico em algumas unidades de policiamento do interior do Estado e da Coordenadoria de Gestão de Pessoas.

9.10. Recomenda-se ainda que os dados do presente relatório sejam levados ao conhecimento da Diretor de Planejamento e Gestão Interna para fins de ciência ao Presidente da comissão criada para sanar fragilidades(PASF) no âmbito da PMCE, e a partir daí, seja agendado um calendário anual de reuniões dessa comissão e a efetivada operacionalização do sistema e-PASF conforme orienta a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado e determina o Decreto nº 29.388, de 27/08/2008.



RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2019

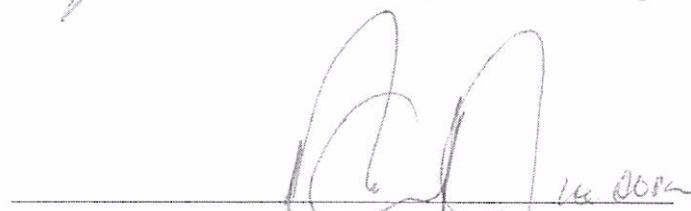
11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

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 informações 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 sancionamento de eventuais falhas que venham a ser efetivamente constatadas.

Fortaleza, 30 de Janeiro de 2020



Alexandre Ávila de Vasconcelos
CORONEL COMANDANTE-GERAL DA PMCE

Antônio Gilvandro Oliveira de Sousa – Cel QOPM
OUVIDOR DA PMCE
Matrícula Funcional nº 046.658-1-3



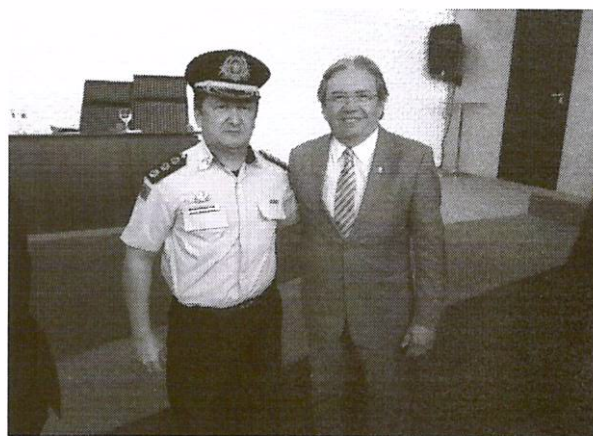
Capacitação na AGEFIS



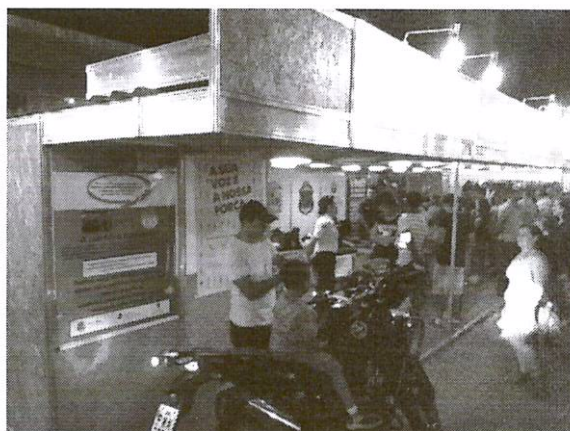
Participação em reunião da CGE



Participação em reunião da CGE



Participação em reunião da CGE



Ouvidoria da PMCE no Iguatemi



Reunião com Ouvidores da PMCE

Ouvidoria da PMCE na ExpoCrato



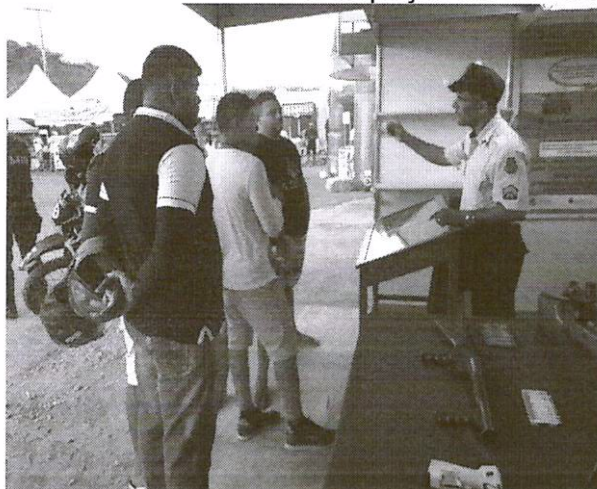
Reunião com Ouvidores da PMCE



Participação de
reunião com a CGE



Participação da Ouvidoria da PMCE na Bienal do livro



Ouvidoria da PMCE na Expolta



Participação de reunião com a CGE



Participando de evento da CGE



Reunião com os ouvidores da PMCE na CGE