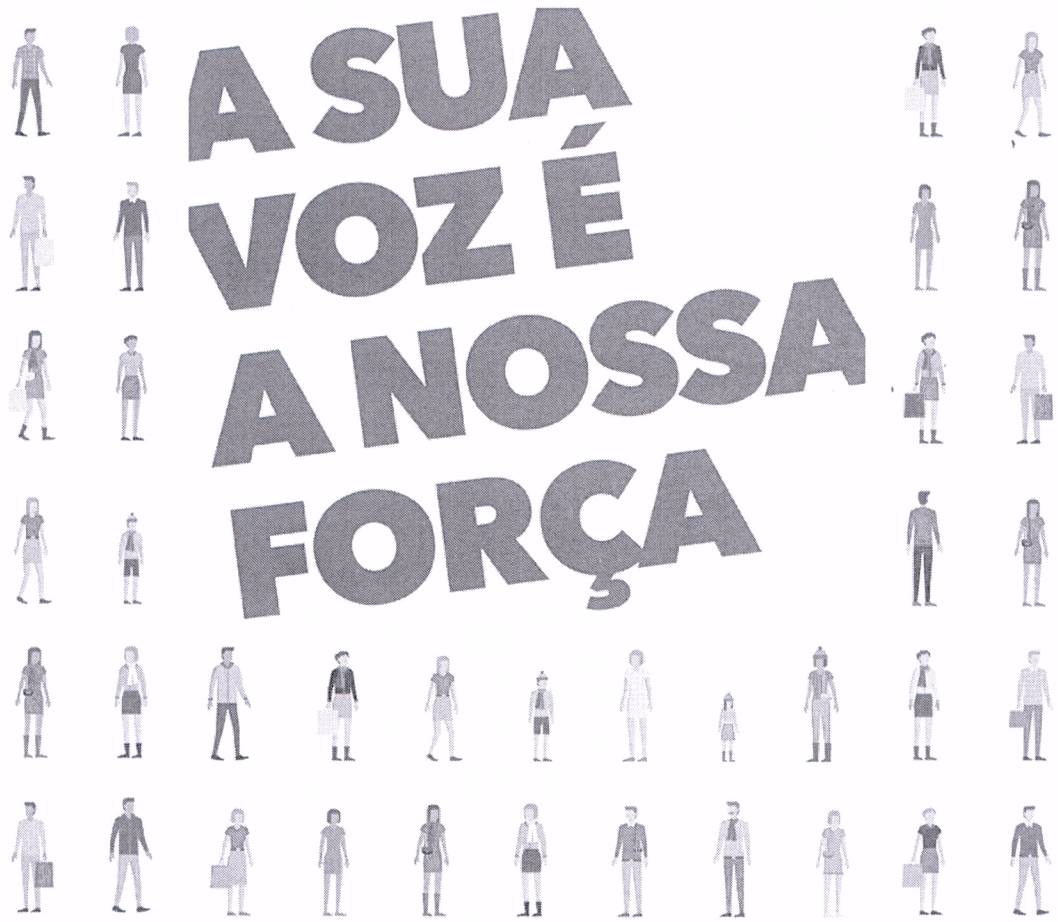
RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ - 2017

Ouvidoria do Ceará



Relatório de Gestão de Ouvidoria

Período 01/01/2017 a 31/12/2017

RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ - 2017

EXPEDIENTE

Corpo Gestor:

Ronaldo Mota Viana
Coronel Comandante-Geral da PMCE

Márcio Gianny Calvalcante de Melo - Cel QOPM
Coordenador do Gabinete do Comando Geral da PMCE

Magnolia de Lacerda Carvalho - Ten Cel QOPM
Ouvidora da PMCE

Colaboradores:

Jaqueline Fernandes Pinheiro - Ten QOAPM

Kelber Barbosa de Queiroz - Sgt PM

Germano Fábio Miranda **Chrisóstomo** - Cb PM

Kariny **Jéssica** Veras Azevedo - Cb PM

Antonio Dennys **Maia** Rogerio - Sd PM

RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ - 2017

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....1
2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DOS RELATÓRIOS DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR.....2
3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO.....5
3.1. Ouvidoria em Números.....5
3.1.1. Total de manifestações do período.....6
3.1.2. Manifestações por Meio de Entrada.....6
3.1.3. Tipo de Manifestação.....6
3.1.3.1 Sugestão 8
3.1.3.2 Elogio 8
3.1.3.3 Solicitação de serviço 9
3.1.3.4 Reclamação 10
3.1.3.5 Crítica 11
3.1.3.6 Denúncia.....12
3.1.4. Programas de Governo 7 Cearás 12
3.1.4.1 Eixo Gestão Democrática por Resultados.....14
3.1.4.2 Eixo Ceará Pacífico.....15
3.1.5. Unidades/áreas mais demandadas do órgão.....15
3.1.6. Manifestação por Município/Áreas Integradas de Segurança.....17
3.1.6.1 Bairros de Fortaleza mais demandados.....17
3.1.6.2 Municípios mais demandados.....18
3.2. Resolubilidade das manifestações.....19
3.3. Satisfação por usuários da Ouvidoria.....20
4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO.....22
5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS....22
6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS.....23
7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE 23
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....24
9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES.....25
10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE 26

1. INTRODUÇÃO

A política setorial para a área da Ouvidoria da PMCE obedece ao que preceitua o Art. 8º do Decreto Nº 30.474 de 29 de março de 2011, que institui o Sistema de Ouvidoria do Estado e tem como orientação primordial garantir ao cidadão, a oportunidade de colaborar com a gestão administrativa da PMCE com elogios, críticas, sugestões e denúncias, para que os resultados venham realmente contribuir com a melhoria dos serviços prestados à população, através da adoção de medidas administrativas, operacionais e disciplinares.

A Ouvidoria da PMCE desenvolve suas atividades, em conjunto com o Sistema de Ouvidoria Estadual e com a Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário, atendendo a uma nova política de gestão dos serviços públicos implantada pelo Governo do Estado do Ceará, visando a participação social no controle interno da organização.

Este relatório tem por finalidade apresentar a gestão da Ouvidoria da PMCE no ano de 2017, destacando–se os números referentes ao fluxo de manifestações, os assuntos que abordam, os encaminhamentos e sua repercussão no âmbito interno da Polícia Militar.

A apresentação será dividida em 06 capítulos analisando os principais aspectos observados no período, além dos encaminhamentos adotados pela gestão superior, considerações finais e as 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 DOS RELATÓRIOS DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

5.1 – Para Todas as Setoriais

Recomendação 1) Para aqueles órgãos e entidades que possuem unidades descentralizadas, seja na Capital seja no interior do Estado, disponibilizar atendimento de Ouvidoria em todas as unidades que possuem atendimento ao público, e não somente na Sede, oferecendo a oportunidade do cidadão conhecer a Ouvidoria e registrar sua demanda, bem como divulgar os canais de acesso à Ouvidoria nos pontos de maior circulação de usuários.

RESPOSTA *- A Polícia Militar já iniciou um processo de implementação de Ouvidorias Subsetoriais em suas unidades descentralizadas desde 2015, no entanto a deficiência de efetivo no quadro de comando das unidades tem prejudicado sua consolidação. Ressalte-se que o atual processo de reestruturação organizacional da PMCE e ascensão funcional de novos oficiais poderá contribuir ao longo dos próximos anos para a consolidação de tais Ouvidorias nas subunidades.*

5.2 – Recomendação 2) Estruturar o Órgão/Entidade de forma que a Ouvidoria Setorial possua vinculação direta à Gestão, a quem deve dar conhecimento dos números e perfil das demandas de Ouvidoria, bem como propor soluções para reformulações das políticas públicas, no intuito de reduzir as demandas negativas de Ouvidoria, considerando que não ficou claro ou não foi informado no relatório a vinculação da Ouvidoria à gestão do órgão, com a participação em reuniões periódicas e assento em comitê executivo/coordenativo.

RESPOSTA *- A Ouvidoria da PMCE já consta como Órgão de Assessoramento Direto do Comando Geral da PMCE, conforme dispõe o Art. 7º, Inciso V da Lei nº 15.217, de 5 de setembro de 2012. DISPÕE SOBRE A ORGANIZAÇÃO BÁSICA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.*

5.4 – Recomendação 4) Aprimorar o processo de apuração 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 e entidades concluíram menos de 90% das manifestações no prazo regulamentar.

RESPOSTA *- O processo de apuração de manifestações de Ouvidoria na PMCE se baseia no que dispõe os Arts 27 a 29, do código disciplinar PM e BM CE, na INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº. 01/2012 – CGD. Dispõe sobre a padronização das normas relativas às sindicâncias disciplinares aplicáveis aos servidores civis e militares do Estado do Ceará e no código de Processo Penal Militar. A não conclusão no prazo regulamentar está vinculada prioritariamente a quantidade de pessoal e não a legislação.*

5.7 - Recomendação 7) Realizar capacitação contínua voltada para qualificação dos servidores no que corresponde à humanização do atendimento prestado ao público no âmbito dos órgãos e entidades, considerando o volume de manifestações sobre a insatisfação com o atendimento ou sobre a conduta dos servidores públicos.

RESPOSTA *- A capacitação regular e continuada fica a cargo da Academia Estadual de Segurança Pública, no entanto tem sido reforçadas orientações junto a tropa a fim de que seja observada uma postura ética durante o serviço, com especial atenção aos direitos e garantias fundamentais do cidadão.*

5.11 - Recomendação 17) Articular com a Coordenadoria de Policiamento Comunitário providências visando diminuir o elevado número de reclamações sobre não atendimento de telefones e de ocorrências.

RESPOSTA *- A CIOPS passou a direcionar as ligações telefônicas das viaturas para o próprio sistema de atendimento da CIOPS. Quanto ao suposto não atendimento de ocorrências, conforme os históricos das ocorrências, até a presente data não existe a confirmação efetiva de má-fé por parte de servidores, orbitando na percepção subjetiva dos manifestantes em face da prioridade que se é dada às infrações contra a vida e o patrimônio.*

Recomendação 18) Dotar o Batalhão de Polícia do Meio Ambiente com mais veículos, equipamentos e pessoal capacitado para fiscalização nas questões de poluição sonora e ambiental.

RESPOSTA *- Fomos informados de que existem licitações em andamento visando a aquisição de decibelímetros e viaturas policiais militares para o Batalhão de Polícia do Meio Ambiente e que questões jurídicas referentes a recursos de empresas participantes tem atrasado o processo licitatório. Além disso, existem estudos no sentido de disponibilizar, quando forem adquiridas, uma viatura do BPMA para cada Área Integrada de Segurança em Fortaleza para que em parceria com os órgãos ambientais municipais possa intensificar a fiscalização.*

Recomendação 19) Intensificar a fiscalização junto aos policiais militares, no sentido de verificar a existência de indícios de viaturas paradas, priorizando a segurança de estabelecimento particular.

RESPOSTA *- Referente a esta recomendação, o Comando Geral da PMCE atendeu a uma provocação da Ouvidoria da PMCE e por meio de uma articulação junto a Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança - CIOPS disponibilizou acesso ao Sistema Integrado de Gestão de Viaturas - SIGV para a Ouvidoria acompanhar o monitoramento.*

Recomendação 20) Desenhar um modelo de apuração preliminar das manifestações de Ouvidoria quem versem sobre conduta de policiais e irregularidades administrativas e funcionais, em consonância com Sistema Estadual de Ouvidoria, independente da ação correicional desenvolvida pela CGD.

RESPOSTA *- O processo de apuração de manifestações de Ouvidoria na PMCE se baseia no que dispõe os Arts 27 a 29, do código disciplinar PM e BM CE, na INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº. 01/2012 – CGD. Dispõe sobre a padronização das normas relativas às sindicâncias disciplinares aplicáveis aos servidores civis e militares do Estado do Ceará e no código de Processo Penal Militar.*

Recomendação 21) Fortalecer a Comissão criada para sanar fragilidades no âmbito da PMCE, haja vista que conforme orientação da CGE, tal comissão terá a atribuição de acompanhar junto com a gestão superior os encaminhamentos para tratar as recomendações

da Ouvidoria, e ainda, operacionalizar sistema próprio (e-PASF), onde tais recomendações serão registradas periodicamente.

RESPOSTA *– Conforme o Boletim do Comando Geral da PMCE, nº 045, de 07.03.2017, por meio da Portaria Nº071/2017-GC fora designada nova composição de membros para participarem da Comissão Gestora do PLANO DE AÇÃO PARA SANAR FRAGILIDADES - PASF, no âmbito da Polícia Militar do Ceará (DOE nº 044, de 06/03/2017).*

5.16 - Recomendação 31) Proceder com a inclusão no Sistema de Ouvidoria - SOU dos resultados das apurações realizadas nas manifestações em que não foi possível fornecer a resposta conclusiva no prazo legal, com indicação dos procedimentos adotados.

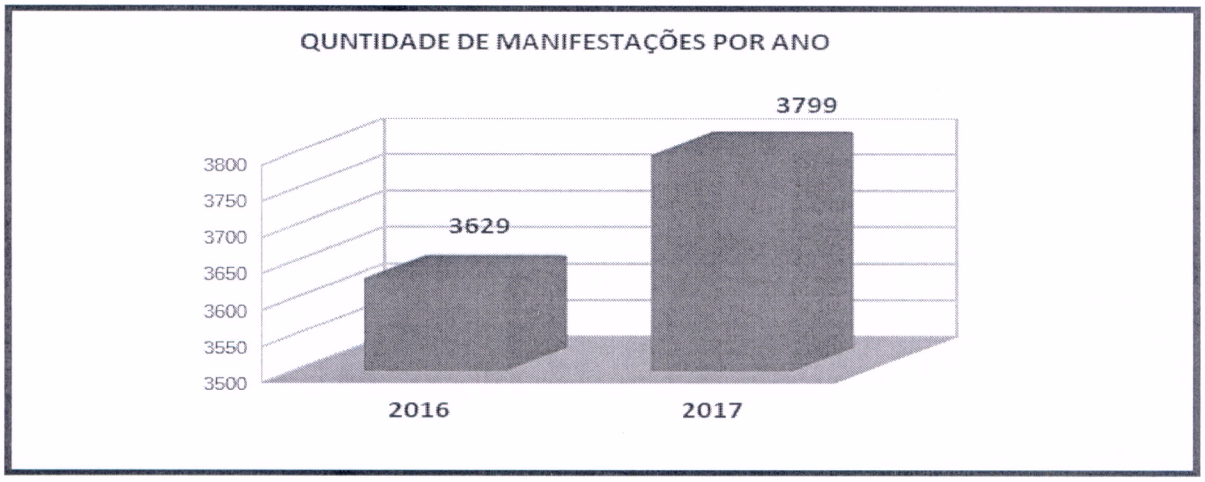
RESPOSTA *- Em que pese o elevado interesse público da recomendação, a mesma já é adotada pela Ouvidoria da PMCE com o registro regular das respostas complementares, podendo ser confirmado junto ao sistema SOU, inclusive a partir do 2º semestre de 2017 passou a ser melhor monitorado com controle e acompanhamento mais rigoroso de tais respostas visando registrá-las em todas as manifestações finalizadas com respostas intermediárias.*

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1. Ouvidoria em Números

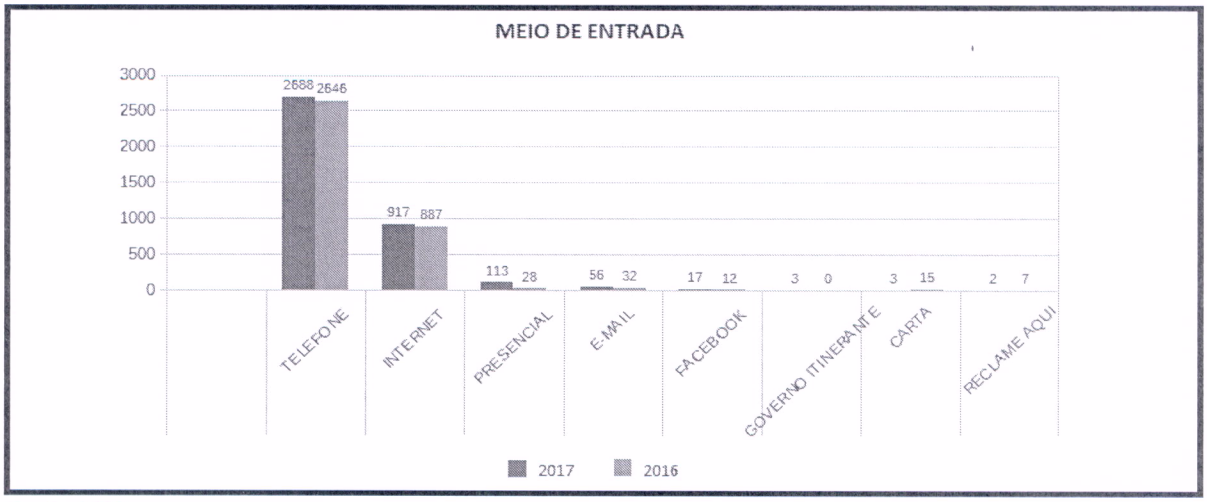
Consiste na apresentação dos atendimentos da Ouvidoria no período de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados no Sistema de Ouvidoria - SOU com demonstrativos gráficos, análise e comparações com o resultado de anos anteriores.

3.1.1. Total de manifestações do período



Fonte: CGE

3.1.2. Manifestações por Meio de Entrada:



Fonte: CGE

Quanto aos meios de entrada pode-se destacar em especial, o crescimento do meio presencial de manifestação tendo em vista que sugere um sentimento de credibilidade por parte do cidadão em relação ao trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da PMCE.

3.1.3. Tipo de Manifestação

Conforme destacado no relatório de gestão ano 2016, é relevante, neste tema, considerar-se a instrução normativa da Ouvidoria Geral da União, OGU nº01/2014[1] que

[1] CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. Disponível em http://www.cgu.gov.br/sobre/legislacao/ . Acesso em 30/12/17

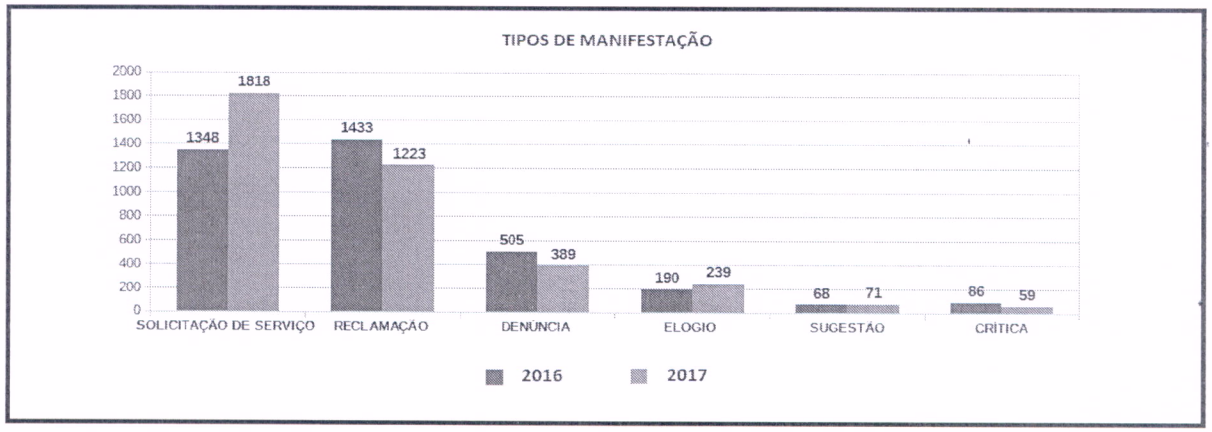
conceitua os tipos de manifestações utilizados em Ouvidoria para fins de melhor classificação e encaminhamento das demandas do cidadão.

A instrução normativa adotou como tipos de manifestação, atualmente tidos como padrão nas Ouvidorias do governo federal, a sugestão, o elogio, a solicitação, a reclamação e denúncia:

- Sugestão – proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela administração.
- Elogio – demonstração, ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- Solicitação – requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
- Reclamação – demonstração de insatisfação relativa a serviço público.
- Denúncia – comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação do órgão de controle interno e externo.

Em face de o tipo crítica possuir conteúdos muitos próximos dos da reclamação foi por este absorvido, simplificando o rol de tipificação para fins didáticos e estatísticos, embora não muito raro possa ocorrer, manifestações que se incluam em mais de uma tipificação, ficando ao critério do bom senso do Ouvidor classificá-las corretamente, ou o mais próximo possível.

Ressalte-se também que esse entendimento poderá ser alvo de análise por parte da Controladoria Geral do Estado, visto que o tipo crítica ainda figura em sua classificação.

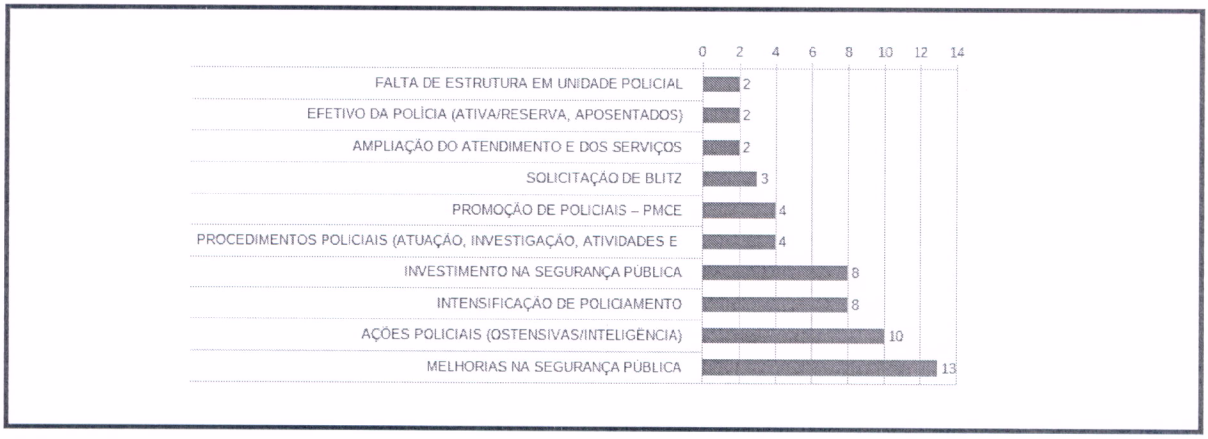


Fonte: CGE

Quanto ao tipo de manifestação, embora perceba-se um crescimento da demanda por solicitação de serviços, o que é natural em face de eventos criminosos recorrentes, cumpre destacar uma redução do número de reclamações e aumento do número de elogios dos quais pode-se inferir um reconhecimento por parte da sociedade dos investimentos e dos esforços que tem sido empreendidos para reestabelecer a sensação de segurança nas ruas por meio do aumento do efetivo policial militar e ampliação do Batalhão RAIO no interior do Estado.

3.1.3.1. Sugestão

O tipo Sugestão, em 2017, somou um total de 71 manifestações contra 68 manifestações em 2016, e os 10 assuntos mais demandados apontam para uma percepção de que a redução dos índices de criminalidade podem ser alcançada com mais investimentos na Segurança Pública.

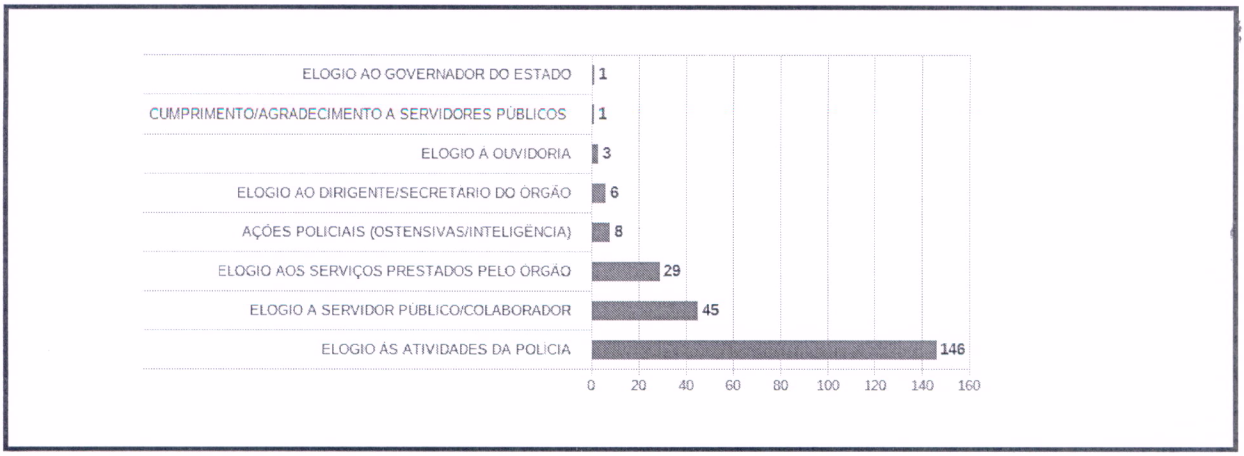


Fonte: CGE

As sugestões demonstram o senso de participação e a vontade de contribuir com a gestão pública por parte do cidadão, e neste período, não constatou-se alteração significativa em relação a 2016 permanecendo em torno de 1,9 % dos registros em 2017.

3.1.3.2. Elogio

O tipo Elogio em 2017 somou um total de 239 manifestações. Os assuntos mais demandados ressaltam um reconhecimento às ações de policiamento por parte da população.



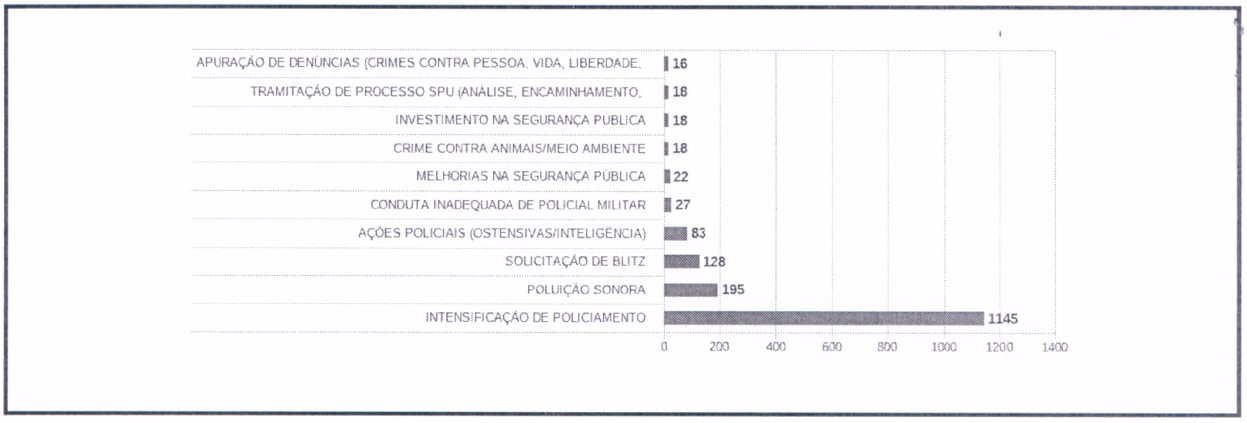
Fonte: CGE

O tipo de manifestação elogio registrou um acréscimo em 2017 haja vista que em 2016 foram contabilizados 5,24% contra 6,3% registrados no ano de referência.

Percebe-se 03 elogios à Ouvidoria em 2017, mesmo número registrado em 2016, de onde se pode inferir uma percepção contínua de confiança pelo trabalho realizado pela Ouvidoria por parte do cidadão usuário.

3.1.3.3. Solicitação de Serviço

O tipo Solicitação de Serviço contribuiu com 1836 manifestações, e os assuntos mais demandados continuam sendo solicitação de policiamento ostensivo, policiamento para inibir poluição sonora e ainda, policiamento para fiscalização no trânsito.



Fonte: CGE

Conforme os dados do sistema SOU, a solicitação de serviço apresenta constante elevação. De um percentual de 37,14% das manifestações registradas de 2016, passamos à 48,33% em 2017.

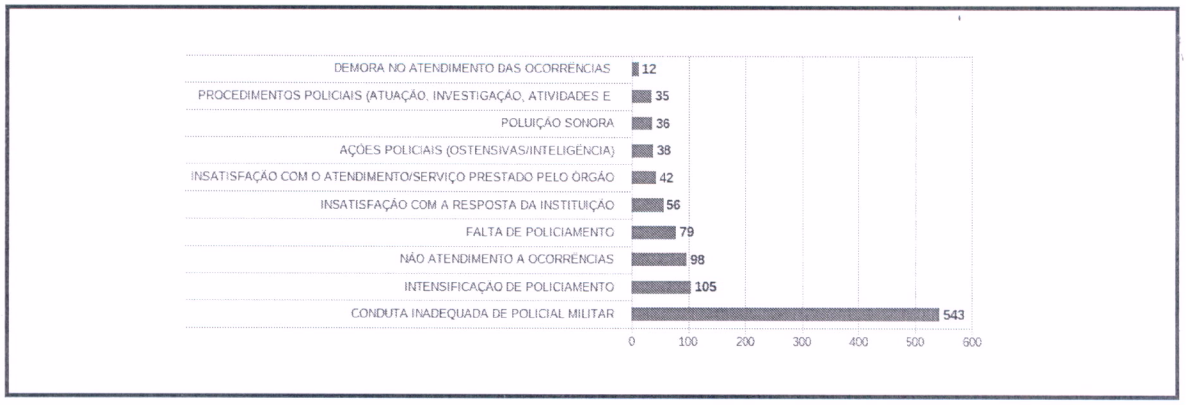
A demanda por serviço tende sempre a crescer, em especial na questão da necessidade de policiamento, em face de toda sorte de variáveis que surgem por conta de fatores socioeconômicos e tensões sociais.

Dentre os 10 itens mais demandados na solicitação de serviço, é relevante destacar as solicitações de policiamento para questões referentes ao meio ambiente, em especial para problemas com poluição sonora.

Constatou-se em 2017 um percentual de registros da ordem de 5,13% (195) contra apenas 3% (109) em 2016.

3.1.3.4 Reclamação

O tipo Reclamação recebeu 1228 manifestações e os 10 assuntos mais demandados tratam de questões relativas a supostas condutas inadequadas de militares, não atendimento de ocorrências e falta de policiamento. Destacamos também a insatisfação com atendimento de ocorrências de poluição sonora e ainda, insatisfação com as respostas da Ouvidoria.



Fonte: CGE

O tipo reclamação, conforme os dados do SOU, sofreu um suave decréscimo, saindo de 39,48% em 2016 para 32,32% das manifestações em 2017.

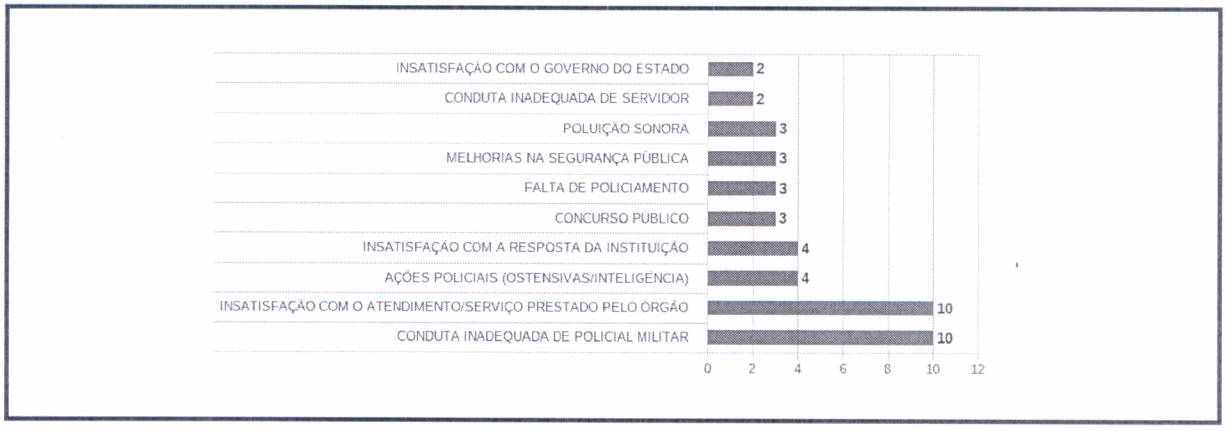
As reclamações têm um foco sobre a percepção que o cidadão tem acerca do patrulhamento nos bairros e com relação ao atendimento de ocorrências, principalmente às questões relativas à poluição sonora, daí atribuir ao fato uma conduta inadequada aos militares.

Convém destacar que o tema "insatisfação com a resposta da instituição" que remete a reclamações acerca das respostas ofertadas ao cidadão pela Ouvidoria, observou-se um decréscimo, haja vista que em 2016 o percentual girava em torno de 2,78%, já em 2017 o percentual caiu para 1,47%.

3.1.3.5. Crítica

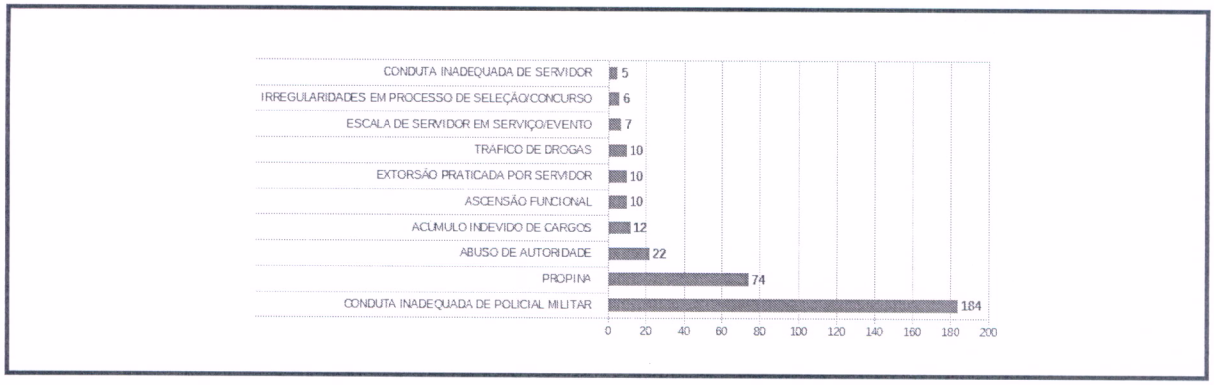
O tipo Crítica somou um total de 61 manifestações e os 10 assuntos mais demandados alinham-se às insatisfações já destacadas nas reclamações.

Constatou-se uma redução nas manifestações tipo Crítica, pois em 2016 o percentual ficou em torno de 2,37**%,** contudo em 2017 o total representou 1,60% de todas manifestações registradas.



Fonte: CGE

3.1.3.6. Denúncia



Fonte: CGE

O tipo Denúncia somou um total de 391 manifestações e os 10 assuntos mais demandados revelam uma inquietação da sociedade contra possíveis desvios de conduta, atos de corrupção, abusos de autoridade, acúmulo de cargos, ascensão funcional indevida, suposto envolvimento com tráfico de drogas e irregularidades em escalas de serviço conforme a percepção do cidadão.

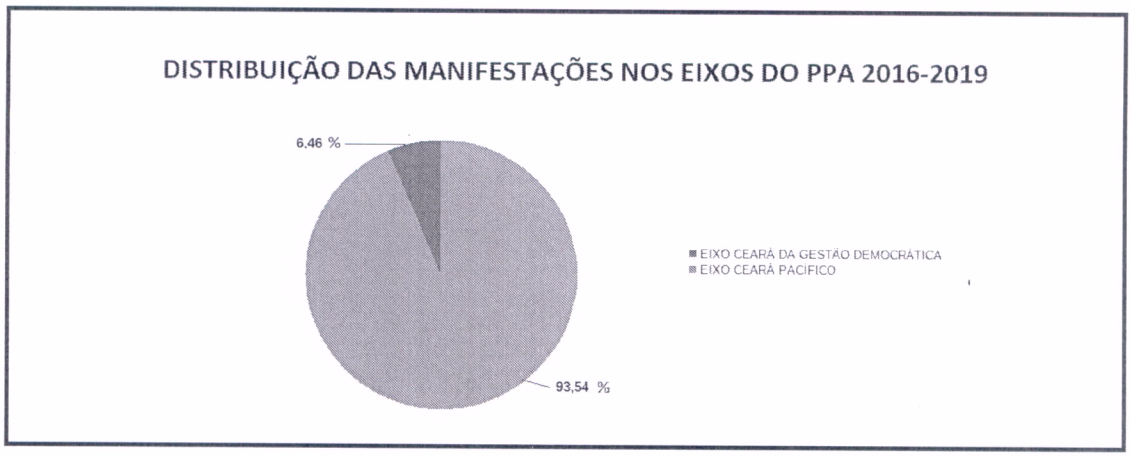
Conforme os dados do sistema SOU o tipo Denúncia sofreu um decréscimo percentual passando de 13,91% em 2016 para 10,29% em 2017, fato já constado no entre os anos 2015 e 2016.

Essa redução pode ser resultado do reforço na fiscalização do policiamento e das constantes recomendações do Comando Geral aos Comandantes das Unidades.

3.1.4. Programa de Governo 7 Cearás

A proposta do PPA 2016-2019 foi baseada no estruturamento de sete grandes Eixos Governamentais de Articulação Intersetorial, intitulados como "7 Cearás[2] ": Ceará da Gestão Democrática por Resultados, Ceará Acolhedor, Ceará de Oportunidades, Ceará Sustentável, Ceará do Conhecimento, Ceará Saudável e Ceará Pacífico.

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



Fonte: Ouvidoria da PMCE

Conforme observação dos dados da Ouvidoria no gráfico e nas tabelas anexas pode-se inferir que 6,46% das manifestações podem ser associadas ao Eixo Gestão Democrática por Resultados e 93,54% estão ligadas ao Eixo Ceará Pacífico, resultado previsível haja vista que as questões relativas à segurança e policiamento estão inseridas nesse Eixo.

Ressalta-se que em ambos os eixos constatou-se que 89,20% de manifestações puderam ser associadas ao tema Policiamento, 6,05% ao tema Administração Geral, 0,13% ao tema Tecnologia da Informação, 0,27% ao tema Formação de Recursos Humanos e 0,21% a Informação e Inteligência.

Observou-se que 4,13% das manifestações apresentavam subfunções alheias a função segurança pública e conforme o caso, foram convertidas às subfunções Policiamento e Administração Geral.

Quanto aos Programas Orçamentários, para encontrar-se os percentuais abaixo, foi feita uma associação dos tipos de manifestações com determinados programas orçamentários referentes a PMCE, disponíveis no site da SEPLAG[3].

Quanto a associação referente aos Programas constatou-se que 67,83% das manifestações puderam ser associadas ao Programa Segurança Pública Integrada, esse

[3] Fonte: http://web3.seplag.ce.gov.br/siofconsulta//Paginas/frm_consulta_execucao.aspx

percentual é composto de 1,34% como sugestão, 45,33% como solicitação de serviço, 13,04 % como reclamação, 6,19% como elogio, 0,60% como crítica e 1,31% como denúncia.

Conforme essa percepção podem ser questionadas eventuais fragilidades no Programa, haja vista que conforme prevê a Lei Orçamentária 2016[4], seu objetivo é "enfrentar a criminalidade e a violência focando na redução de seus indicadores".

Para o Programa Gestão e Manutenção da SSPDS e suas Vinculadas, identificou-se um percentual de 1,92% dividido em 0,44% como sugestão, 0,39% como solicitação de serviço, 0,86% como reclamação, 0,02% como elogio , 0,04% como denúncia e 0,13% como crítica.

Esses percentuais podem indicar fragilidades do Programa cujo o objetivo, ainda conforme a Lei Orçamentária 2016, é "garantir o pleno funcionamento administrativo da SSPDS e vinculadas".

Encontrou-se um percentual de 30,24% para o Programa Segurança Pública Cidadã, composto de 0,04% como sugestão, 1,65 % como solicitação de serviço e 18,62% como reclamação, 0,7 % de elogio, 8,93% nas denúncias e 0,86% nas críticas

O objetivo do Programa, segundo a Lei Orçamentária 2016, é "aumentar a sensação de segurança e credibilidade dos órgãos de segurança pública perante a população cearense".

3.1.4.1 Eixo Gestão Democrática por Resultados (anexos)

No contexto da Gestão Democrática por Resultados no âmbito da Polícia Militar, levando em conta o tema Administração Geral, dentre alguns tópicos relevantes percebeu-se uma insatisfação quanto às respostas da Ouvidoria(tabelas 1 e 4), insatisfação quanto aos descontos em folha de pagamento(tabela1), descumprimento do prazo de resposta(tabela1), supostas irregularidades em escalas de serviço,(tabela1), acúmulo indevido de cargos(tabela 7), tramitação de processos(tabela 18), sugestão de ampliação de serviços(tabela 12) e elogio a dirigentes(tabela 10).

Esse eixo, entre outras diretrizes prevê Instituição da participação cidadã e o controle social do desenvolvimento como método de gestão e a Democratização dos

[4]Fonte: http://www.seplag.ce.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=2659&Itemid=1798#site

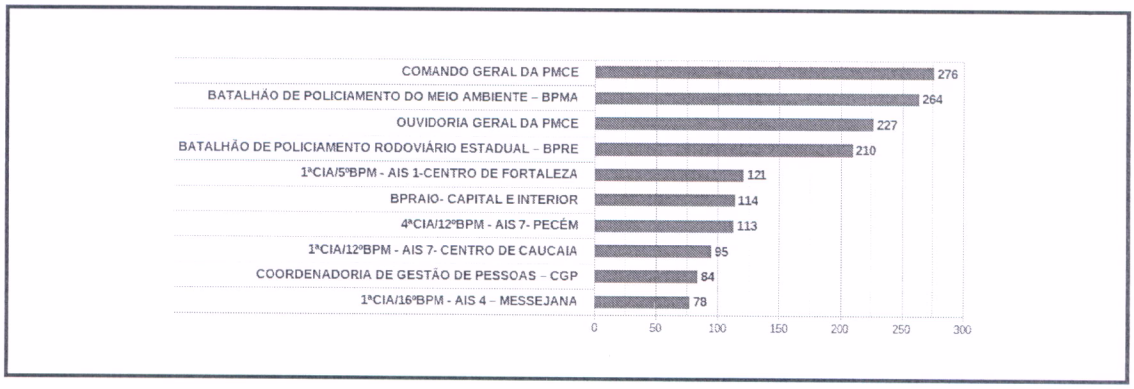
processos de gestão pública, visando aproximar o Governo dos cidadãos, a partir de pactos de funcionamento e de participação na esfera pública.

3.1.4.2 Eixo Ceará Pacífico (anexos)

Quanto ao presente Eixo percebeu-se registros de manifestações importantes tratando de melhorias na segurança pública, uso indevido de veículos oficiais e não cumprimento de escalas de serviço(tabela 2), conduta inadequada de policiais, mais policiamento, não atendimento de ocorrências e poluição sonora(tabela 3), melhorias na segurança(tabela 5), escala de servidor(tabela 8), elogio às atividades da polícia militar(tabela 11), melhorias e investimento em segurança(tabela 14) e intensificação de policiamento e fiscalização para poluição sonora(tabela 16).

Os registros referentes ao Eixo Ceará Pacífico, apontam para uma percepção do cidadão acerca da atividade fim executada pela PMCE e eventuais reflexões sobre sua efetividade mantêm conexão com as propostas contidas nesse eixo, tais como investir no treinamento dos policiais e na Academia de Segurança Pública, além de garantir um programa permanente de capacitação, aumentar o número de equipes do RAIO, na capital, na Região Metropolitana e grandes cidades do interior, instituir na PM a carga horária semanal visando aumentar a presença de policiais nas ruas, fortalecer a Academia Policial, firmando parceria com a UECE para garantir um amplo e permanente programa de capacitação dos profissionais da Segurança Pública[5], dentre tantas outras. .

3.1.5. Unidades/áreas mais demandadas do órgão



[5] http://aprece.org.br/wp-content/uploads/2014/11/Plano-de-Governo.pdf

Dentre as 10 unidades mais demandadas constatou-se a presença do Comando Geral da Polícia Militar em primeiro lugar tendo em vista que muitas manifestações são levadas para análise da gestão superior.

O Batalhão de Polícia de Meio Ambiente (BPMA) aparece em segundo lugar por conta das recorrentes questões de poluição sonora na Capital e Região metropolitana, fato já destacado nos relatórios de gestão anteriores.

Em terceiro lugar encontra-se a unidade Ouvidoria da PMCE em face das manifestações que são respondidas mais celeremente, por já terem sido alvo de análise anteriormente.

O Batalhão de Polícia Rodoviária Estadual (BPRE) aparece em quarto lugar por conta de solicitação de fiscalização de trânsito e por conta de questionamentos acerca de procedimentos realizados em blitz.

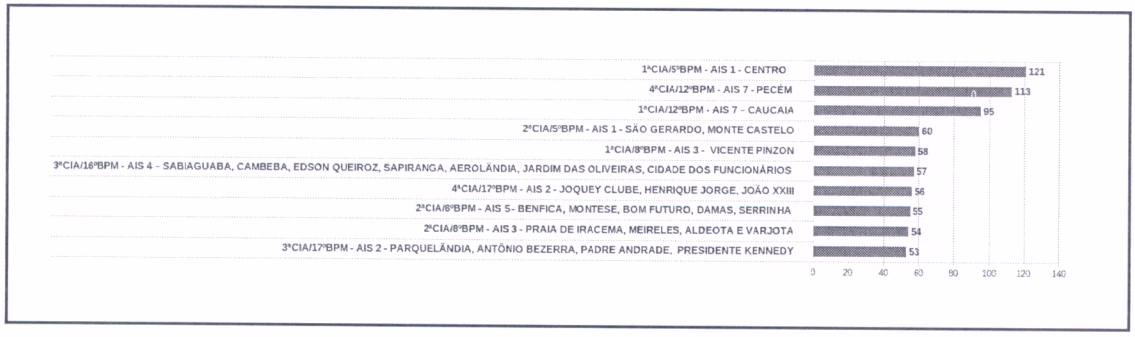
Respectivamente em 5º, 7º, 8º e 10º identificou-se as seguintes unidades : 1ªCIA/5ºBPM - AIS 1-CENTRO DE FORTALEZA, 4ªCIA/12ºBPM - AIS 7- PECÉM, 1ªCIA/12ºBPM - AIS 7- CENTRO DE CAUCAIA, 1ªCIA/16ºBPM - AIS 4 – MESSEJANA em face da concentração populacional, questões pontuais de cada área e das complexidades naturais da execução do policiamento.

O ano de 2017 foi atípico tendo em vista que a execução de um processo de reestruturação organizacional da Polícia Militar no qual houve a criação, fusão e extinção de algumas unidades operacionais.

O recadastramento mais detalhado das unidades policiais militares e uma melhor classificação de assuntos para fins de análise estatística, não pode ser efetivamente concluído porque o citado processo de mudança ainda não se efetivou completamente.

3.1.6. Manifestação por Município/Áreas Integradas de Segurança

3.1.6. 1 Bairros de Fortaleza mais demandados



Fonte: Ouvidoria da PMCE/CGE

Inicialmente deve-se ressalvar que a Polícia Militar passa por um processo de transição organizacional, motivo pelo qual as divisões e os perímetros de atuação sofreram alteração no curso do ano de 2017, nesse sentido houve a fusão de algumas unidades, a extinção e criação de outras, promovendo uma significativa modificação na distribuição dos bairros por unidade policial militar.

Analisando a distribuição das manifestações por bairro em função das Áreas Integradas de Segurança(AIS) e tomando como referencial a suas divisões no início do ano de 2017 observou-se que as 10 maiores quantidades de demandas estiveram distribuídas entre os bairros das Áreas Integradas de Segurança(AIS) 1, 2, 3, 4, 5 e 7.

Os bairros abrangidos pela 1ª e 2ª Companhias do 5º Batalhão ocupam o 1º e 4º lugar respectivamente com os bairros mais demandados. Com a atual divisão a área da 1ªCia permanece atuando no mesmo perímetro, no entanto, passou a fazer parte da Área Integrada de Segurança (AIS) número 4. A 2ª Companhia também teve alterada a sua área de abrangência ficando situada dentro da Área Integrada de Segurança (AIS) 8.

Os bairros da Área Integrada de Segurança (AIS) 07 correspondem às áreas da 4ª e 1ª companhias do 12º Batalhão despontam em 2º e 3º lugar com mais demandas.

Já os bairros das 1ª e 2ª Companhias do 8º Batalhão ficaram em 5º e 9º lugares respectivamente, como mais demandados. Ambas unidades permanecem

situadas dentro da Área Integrada de Segurança (AIS), com poucas alterações na responsabilidade territorial.

Os bairros que pertenciam a Área Integrada de Segurança (AIS) 4 e 3ªCompanhia do 16º Batalhão ocupam o sexto lugar em demandas e atualmente compõem as áreas da 1ªCia do 19º Batalhão e da Área Integrada de Segurança (AIS) 7.

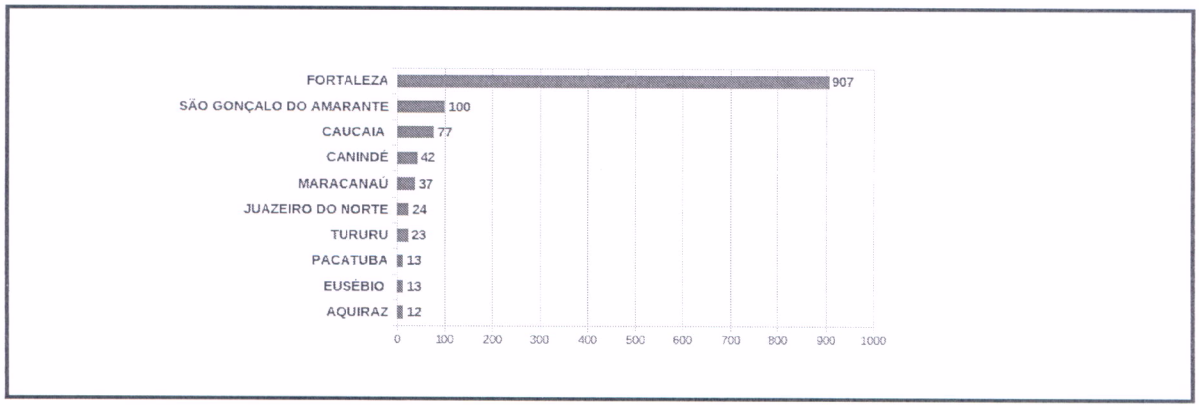
Em 7º lugar em demandas encontram-se os bairros que pertenciam a Área Integrada de Segurança (AIS) 2 e 4ªCompanhia do 17º Batalhão, após as mudanças passaram às áreas da Área Integrada de Segurança (AIS) 6 e 2ªcompanhia do 18º Batalhão.

Os bairros que pertenciam a Área Integrada de Segurança (AIS) 5 e 2ªCia do 6º Batalhão ocupam a 8ª posição em demandas e atualmente, passaram à responsabilidade territorial da Área Integrada de Segurança (AIS) 5 e da 3ªCompanhia do 21º Batalhão.

Na 10ª posição aparecem os bairros da Área Integrada de Segurança (AIS)2 e 3ªCia do 17º Batalhão que hoje correspondem a área de abrangência da Área Integrada de Segurança (AIS) 6 e da 1ªcompanhia do 18º Batalhão:

Em todas as áreas de abrangência das citadas subunidades operacionais de policiamento, em 2017 tendo como referência o ano de 2016, houve aumento das demandas por mais policiamento e reclamação dos serviços prestados.

3.1.6.2 Municípios mais demandados



Fonte: CGE

Apesar de haver um número significativo de 2310 manifestações sem identificação dos municípios de onde originaram, recorrentemente a cidade de Fortaleza concentra o maior número de demandas.

Na capital do Estado, a demanda maior concentra-se na solicitação de serviço com 403 manifestos, 363 reclamações, 63 elogios, 48 denúncias e 11 críticas.

Os municípios de São Gonçalo do Amarante e Caucaia permanecem entre as três primeiras cidades com grande participação no Sistema de Ouvidoria, respectivamente receberam 48 e 24 solicitações de serviço, 9 e 12 elogios, ambas, 37 reclamações, 3 denúncias e 1 crítica.

Chama-se a atenção para os municípios de Canindé e Tururu que apresentaram respectivamente, 25 e 20 elogios em face da atuação policial militar.

Já os demais municípios elencados no gráfico, tanto da Região Metropolitana quanto do interior, salvo alguma oscilação, sempre permanecem entre as quinze cidades mais demandadas.

3.2. Resolubilidade das manifestações

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	
	2016	2017
Total de Manifestações Respondida no Prazo	2767	3555
Total de Manifestações Respondidas fora do Prazo	589	225
Total de Manifestações Em Apuração no Prazo	53	19
Total de Manifestações Em Apuração Fora do Prazo	218	-
Tempo médio de resposta	16dias e 04h41min	10dias e 10h:13min
Índice de resolubilidade	76,25%	93,57%

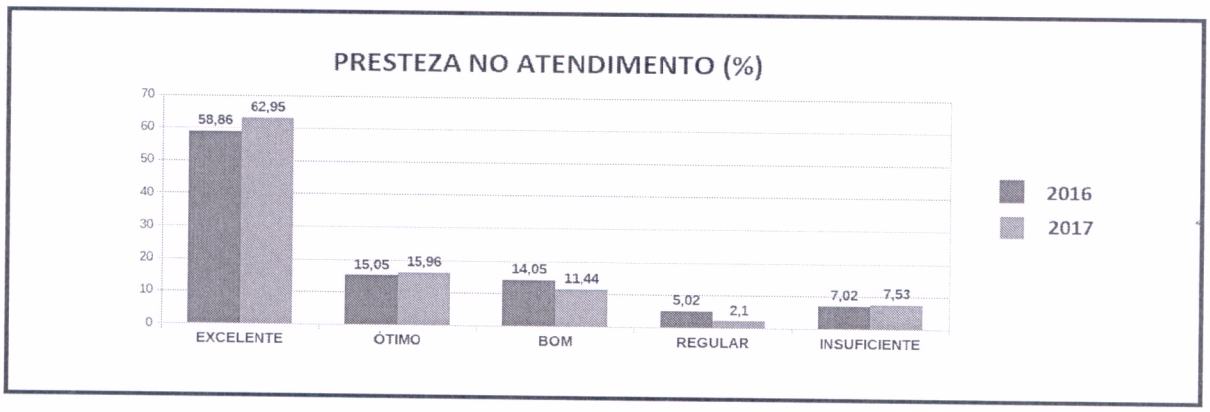
Fonte: CGE

A resolubilidade apresentada em 2017 apresentou uma evolução em relação a 2016, no entanto deve-se manter um esforço constante no sentido de evitar uma involução, tendo em vista que poderá refletir na credibilidade quanto à prestação dos serviços, bem como, de todo o Sistema de Ouvidoria.

Mesmo diante de números favoráveis, há que se destacar que os serviços da Ouvidoria da PMCE sofreram influências negativas de circunstâncias atípicas comumente não vivenciadas, haja vista que durante todo o ano, como já fora

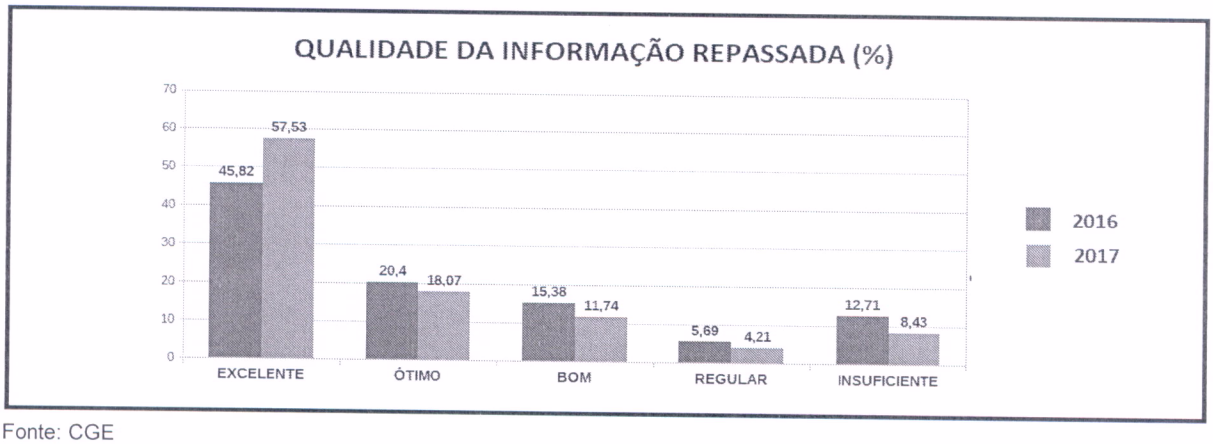
externado anteriormente a Polícia Militar adentrou em um processo de reestruturação organizacional cujas alterações impuseram considerável atraso na conclusão das respostas conforme o prazo previsto em lei.

3.3. Satisfação por usuários da Ouvidoria



Fonte: CGE

O quesito presteza no atendimento, no geral, revela uma percepção positiva por parte das pessoas consultadas na pesquisa, no entanto a evolução, embora que discreta da opção insuficiente, deve direcionar uma maior preocupação com o tempo de resposta das manifestações.



Fonte: CGE

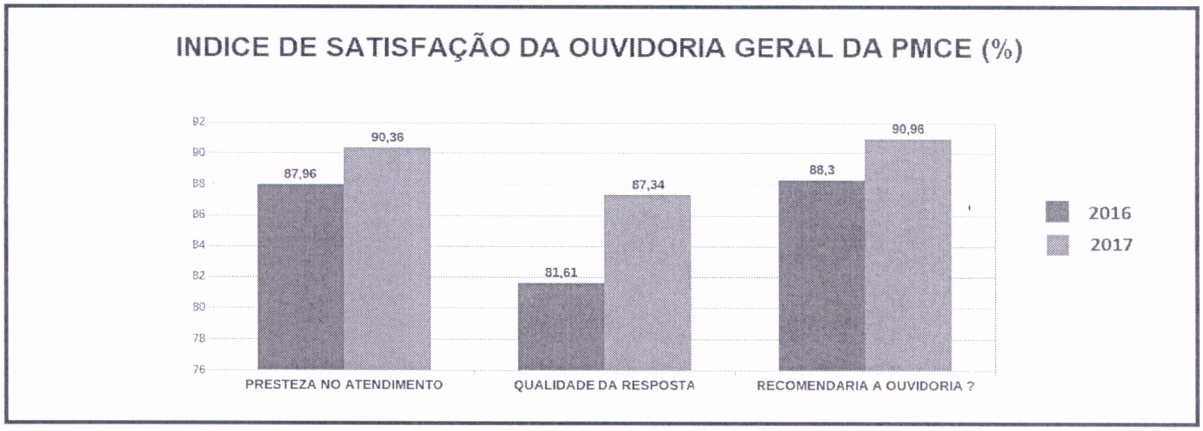
Quanto ao quesito qualidade da resposta, a boa avaliação pode ser atribuída às orientações permanentes à equipe da Ouvidoria no sentido de enriquecer as

respostas com o máximo de informações que possam contribuir com a solução do problema apresentado pelo manifestante e que possam esclarecer sobre assuntos alheios à competência da PMCE e sobre trâmites legais previstos na legislação brasileira que devem ser observados pela sociedade.



Fonte: CGE

O também crescimento do percentual de pessoas consultadas que recomendariam a Ouvidoria, reflete um possível sentimento de credibilidade no trabalho realizado, aumentando portanto a responsabilidade em dar seguimento a uma política permanente de melhoria do atendimento e articulação institucional.



Fonte: CGE

Avaliando os índices de satisfação dos itens que compõem a pesquisa de satisfação, pode-se chegar ao índice de satisfação geral da Ouvidoria da Polícia Militar ficando esse em torno de 89,55% o que representa um percentual dentro dos padrões esperados pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Foram confeccionados 190 ofícios e 3709 e-mails para diversas unidades da PMCE visando o encaminhamento e resposta das manifestações que tratavam de solicitação de policiamento, reclamação dos serviços prestados e possíveis desvios de conduta; 28 ofícios ao Comando Geral Adjunto da PMCE, 11 ofícios à Coordenadoria de Gestão de Pessoas da PMCE a fim de verificar informações sobre andamento de processo.

Durante o período do ano de 2017 foi mantido contato com o Gabinete do Comando Geral para resolução de questionamentos de competência superior e relacionadas às recomendações pontuais sobre os temas recorrentes e/ou de relevância institucional.

Foi formalizado um pedido de acesso aos Sistemas de monitoramento da Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança-CIOPS, fato que proporcionou enorme agilidade na complementação de informações acerca de denúncias de suposto desvio de conduta de policiais militares e reclamações sobre a prestação dos serviços.

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

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Em 2017 a Ouvidoria da PMCE participou de todos os eventos sugeridos e organizados pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

Participou ainda das reuniões de organização e debates sobre a criação da Rede OUVIR e do Fórum de Controle Interno que tratou do Programa de Integridade do Poder Executivo Estadual a ser implementado em breve.

Os membros da equipe da Ouvidoria da PMCE foram inscritos para capacitação no Programa Executivo de Gestão Pública com foco no expertise Controle Interno, organizado pela Escola de Gestão Pública.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Em face da necessidade de uma melhor organização da Ouvidoria e de uma melhor compreensão de suas atividades por parte dos seus representantes em todas as unidades da capital e interior, tem sido feito um trabalho de convencimento para que seja aprovada uma minuta de portaria visando a criação da Rede de Ouvidorias da PMCE e sua devida regulamentação, que fora apresentada ao Gabinete do Comando Geral da PMCE e deverá sofrer alterações.

Foi feita uma nova provocação junto ao Comando Geral da PMCE no sentido de que fosse determinado a todas as unidades que indicassem um oficial para que passasse a responder pelas manifestações de Ouvidoria.

No ano de referência, os planos para dar continuidade às visitas técnicas em unidades policiais da capital e do interior, visando divulgar as ações da Ouvidoria e construir laços de proximidade com o público interno permaneceram interrompidos em face da contenção de despesas do Governo do Estado.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria da Polícia Militar, como órgão de assessoramento superior do Comando Geral da PMCE, continua atuando com vistas a alcançar uma maior sensibilidade administrativa por parte da gestão superior da PMCE cujos frutos representam significativas melhorias atendidas em benefício da Ouvidoria e do despertar para a importância dessa ferramenta de gestão.

Mediante uma articulação junto ao Comando Geral e à Secretaria Executiva da PMCE, a Ouvidoria foi contemplada com computadores novos que contribuíram com a melhoria do desempenho das atividades.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de referência, a Ouvidoria da PMCE conseguiu algumas melhorias necessárias, tais como aumento do efetivo e aquisição de equipamentos de trabalho que, sem dúvida, se refletiram num melhor atendimento e processamento das demandas.

Apesar de no ano 2016 haver sido iniciado um trabalho de organização de núcleos de Ouvidoria nas subunidades e ainda, uma maior aproximação com os seus representantes usando como instrumento as novas mídias sociais, isso não foi suficiente para se sobrepor às circunstâncias adversas proporcionado pelo processo de reorganização interna da estrutura da Polícia Militar que ainda está em andamento.

Mesmo assim, na percepção do cidadão a qualidade nas respostas e a presteza no atendimento apresentaram significativos ganhos e isso só aumenta a responsabilidade e a necessidade de evoluir com vistas a sedimentar a credibilidade nas atividades desenvolvidas.

Acredita-se que a Ouvidoria da Polícia Militar segue um caminho de mudanças promissoras que se consolidarão ao longo dos próximos anos e isso reforça o compromisso de garantir uma maior confiabilidade nas respostas junto ao público externo e interno, bem como consolidar sua legitimidade para influenciar nas decisões e em mudanças de postura no contexto da gestão.

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

9.1. Através de ofício n° 088/18-OUVPMCE foi encaminhado ao 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 2017, bem como, recomendações para que:

9.2. Recomenda-se aos Comandos de Policiamento 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;

9.3. Recomenda-se ao Comando do Batalhão de Polícia Rodoviária Estadual, intensificar a fiscalização do Policiamento fixo e móvel visando inibir possíveis desvios de conduta, bem como reforçar orientações técnicas sobre a melhoria da prestação dos serviços, no que se refere a suposta realização de blitz em locais inadequados nas rodovias cearenses com risco de segurança para motoristas e policiais;

9.4. Sejam reforçadas orientações para que os policiais nos postos de serviço, na modalidade de policiamento a pé ou motorizado, evitem ficar manuseando excessivamente celulares com a cabeça baixa, dando margem a desatenção e ao risco da própria segurança e ainda, sejam reforçadas orientações quanto ao bom senso que deve ser observado em comentários e postagens em redes sociais;

9.5. Recomenda-se garantir ao Batalhão de Polícia do Meio Ambiente todos os meios possíveis e necessários para um melhor atendimento na fiscalização de poluição sonora e ambiental, equipando a unidade com decibelímetros, viaturas e pessoal qualificado. Inclusive estreitando laços de parceria entre a PMCE e os órgãos municipais que tratam de questões ambientais como forma de intensificar a realização de operações de fiscalização;

9.6. Recomenda-se um reforço nas orientações aos Comandantes de Unidades Operacionais no sentido de que sejam observadas com maior rigor a confecção e cumprimento de escalas de serviço administrativo e operacional, efetuando a averbação necessária quanto às trocas de serviço, faltas e demais fatos relevantes, além de que igual preocupação, deve ser empreendida quanto ao emprego adequado de veículos oficiais;

9.7. Recomenda-se que seja feito levantamento nas subunidades do interior sobre possíveis problemas técnicos de telefonia que dificultem o acesso do cidadão ao serviço de segurança pública por meio do número 190;

9.8. Recomenda-se que sejam reforçadas 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;

9.9. Recomenda-se o fortalecimento institucional da Coordenadoria de Inteligência Policial-CIP a fim de que possam ser apurados preliminarmente com maior celeridade e eficiência, possíveis desvios de conduta de natureza grave, atribuídos a policiais militares.

10. Recomenda-se ainda que os dados do presente relatório sejam levados ao conhecimento da Secretaria Executiva da PMCE para fins de ciência à comissão criada para sanar fragilidades no âmbito da PMCE, bem como à Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social-SSPDS, à Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública-CGD e a Academia Estadual de Segurança Pública–AESP, para conhecimento e fins que julgar cabíveis, salvo melhor juízo;

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 .

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

Oportunamente, reitera-se o que já fora pontuado anteriormente no sentido de que em face do considerável número de denúncias e reclamações atribuídas a policiais militares, pelo cidadão, por meio telefônico e considerando ainda que a grande maioria delas não apresenta detalhes suficientes para uma apuração satisfatória, seria recomendável que nos atendimentos telefônicos do *call center*, os denunciantes sejam orientados a declinar mais detalhes sobre locais, datas, nomes, horários, números, etc, tudo que possa subsidiar objetivamente as diligências posteriores, sob pena de movimentar-se a administração inocuamente, alimentar-se a impunidade, comprometer a credibilidade da Ouvidoria e a disposição da PMCE em corrigir eventuais falhas internas.

A fiscalização e o controle excessivo sem uma motivação efetivamente concreta, ou seja, baseados em fatos e provas palpáveis, dá margem a interpretações distorcidas de instrumentos de gestão relevantes como a Ouvidoria, e ainda podem provocar efeito oposto à melhoria dos serviços, visto que ao colocar-se todo um efetivo policial sob suspeição, pode-se minar a motivação e a proatividade, institutos que são tão necessárias a atividade policial militar.

Mesmo assim, é inafastável o entendimento por parte deste Comando Geral de que é salutar para a administração que tome ciência de possíveis fragilidades as quais possam prejudicar a boa prestação dos serviços públicos, em especial os da Segurança Pública, bem como a garantia da Lei e da Ordem.

Fortaleza, 28 de Janeiro de 2017

Ronaldo Mota Viana
CORONEL COMANDANTE-GERAL DA PMCE

Magnolia de Lacerda Carvalho– Ten Cel QOPM
OUVIDORA DA PMCE

ANEXOS

Tabela 1: Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática
Função: Segurança Pública
Tema: Administração Geral
Tipificação/Assunto: Reclamação

ASSUNTO	QUANTIDADE
INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO	56
DESCONTO NA FOLHA DE PAGAMENTO	10
DESCONTO PREVIDENCIÁRIO	9
DESCUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES	6
ESCALA DE SERVIDOR EM SERVIÇO/EVENTO	6
INSATISFAÇÃO COM A GESTÃO INSTITUCIONAL	6
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO, 6	6
COLÉGIO DA POLÍCIA MILITAR (ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO) 5	5
NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL 5	5
PROCEDIMENTOS PARA DEFESA DE MULTA (RECURSO) 3	3
BENEFÍCIOS, GRATIFICAÇÕES E AJUDA DE CUSTO 2	2
APOSENTADORIA, PENSÃO E OUTROS BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS	1
DEMORA NO RESULTADO DOS RECURSOS DA JARI/DETRAN	1
DESCONTO PREVIDENCIÁRIO	1
DESCUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES	1
ENCAMINHAMENTO DE RESPOSTA DE MANIFESTAÇÃO	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA OUVIDORIA	1
INSUFICIÊNCIA NO NÚMERO DE CONSULTAS E EXAMES	1
RECUPERAÇÃO DE EDIFICAÇÕES	1
CONDUTA INADEQUADA DE OUVIDOR	1
TOTAL	123

Tabela 2: Eixo Governamental Ceará Pacífico
Função: Segurança Pública
Tema: Administração Geral
Tipificação/Assunto: Reclamação

ASSUNTO	QUANTIDADE
MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	6
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	3
NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE SERVIDOR	2
CARGA HORÁRIA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1
FÉRIAS, LICENÇAS E AFASTAMENTOS	1
INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS E NORMAS ESCOLARES	1
IRREGULARIDADES EM PROCESSO DE SELEÇÃO/CONCURSO	1
TOTAL	15

Tabela 3: Eixo Governamental Ceará Pacífico
Função: Segurança Pública
Tema: Policiamento
Tipificação/Assunto: Reclamação

ASSUNTO	QUANTIDADE
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	543
INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	105
NÃO ATENDIMENTO A OCORRÊNCIAS	98
FALTA DE POLICIAMENTO	79
INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	42
AÇÕES POLICIAIS (OSTENSIVAS/INTELIGÊNCIA)	38
POLUIÇÃO SONORA	36
PROCEDIMENTOS POLICIAIS (ATUAÇÃO, INVESTIGAÇÃO, ATIVIDADES E	35
DEMORA NO ATENDIMENTO DAS OCORRÊNCIAS	12
APURAÇÃO DE DENÚNCIAS (CRIMES CONTRA PESSOA, VIDA, LIBERDADE,	8
IRREGULARIDADES NAS ABORDAGENS DA POLÍCIA RODOVIÁRIA ESTADUAL	8
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	7
INOPERÂNCIA NO ATENDIMENTO POR TELEFONE	7
SOLICITAÇÃO DE BLITZ	7

PROPINA	5
MELHORIA DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS POLICIAIS	4
ABUSO DE AUTORIDADE	3
CRIME CONTRA ANIMAIS/MEIO AMBIENTE	3
FALTA DE ESTRUTURA EM VIATURA	3
FALTA DE VIATURA	3
FALTA DE ESTRUTURA EM UNIDADE POLICIAL	2
FALTA DE SEGURANÇA EM ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS	2
FISCALIZAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	2
INCORPORAÇÃO DE GRATIFICAÇÃO	2
INOPERÂNCIA DO ATENDIMENTO 190 NO INTERIOR DO ESTADO	2
INVESTIMENTO NA SEGURANÇA PÚBLICA	2
LOTAÇÃO/TRANSFERÊNCIA DE SERVIDOR	2
POLICIAMENTO AMBIENTAL (BPMA/PMCE)	2
PROCEDIMENTOS RELACIONADOS À BOLETIM DE OCORRÊNCIAS	2
PROMOÇÃO DE POLICIAIS - PMCE	2
REAJUSTE DE SALÁRIO	2
TELEFONE DA VIATURA DO RONDA DO QUARTEIRÃO INOPERANTE	2
TRÁFICO DE DROGAS	2
ÁREA DE PROTEÇÃO AMBIENTAL - APA	1
ASCENSÃO FUNCIONAL	1
ASSISTÊNCIA HOSPITALAR	1
COMPENSAÇÃO DE PAGAMENTO	1
CONDUTA INADEQUADA DE DELEGADO	1
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL (CIVIL/PERITO)	1
DEMORA NO ATENDIMENTO EM ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTOS/ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
FALTA DE POLICIAMENTO	1
IDENTIFICAÇÃO FUNCIONAL	1

IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA RONDA DO QUARTEIRÃO NO INTERIOR	1
INFRAÇÕES DE TRÂNSITO	1
LIGAÇÕES CLANDESTINAS/IRREGULARES (ÁGUA-ESGOTO)	1
MAU ATENDIMENTO NA CIOPS (190 FORTALEZA)	1
PROCEDIMENTO RELACIONADOS A INQUÉRITO POLICIAL	1
PROJETO RIO MARANGUAPINHO	1
USO INDEVIDO DE VIATURAS DA POLÍCIA	1
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS (HOMOFOBIA)	1
TOTAL	1090

Tabela 4: Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática
Função: Segurança Pública
Tema: Administração Geral
Tipificação/Assunto: Crítica

ASSUNTO	QUANTIDADE
INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO	4
CONCURSO PÚBLICO	3
INSATISFAÇÃO COM O GOVERNO DO ESTADO	2
INSATISFAÇÃO COM A GESTÃO INSTITUCIONAL	1
MANIFESTAÇÃO INCOMPLETA (FALTA DE INFORMAÇÕES QUE INVIABILIZAM	1
NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	1
TOTAL	12

Tabela 5 : Eixo Governamental Ceará Pacífico
Função: Segurança Pública
Tema: Administração Geral
Tipificação/Assunto: Crítica

ASSUNTO	QUANTIDADE
MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	3
LOTAÇÃO/TRANSFERÊNCIA DE SERVIDOR	2
BENEFÍCIOS, GRATIFICAÇÕES E AJUDA DE CUSTO	1
ESCALA DE SERVIDOR EM SERVIÇO/EVENTO	1
MELHORIA DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS POLICIAIS	1

TOTAL	8

Tabela 6: Eixo Governamental Ceará Pacífico
Função: Segurança Pública
Tema: Policiamento
Tipificação/Assunto: Crítica

ASSUNTO	QUANTIDADE
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	10
INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	10
AÇÕES POLICIAIS (OSTENSIVAS/INTELIGÊNCIA)	4
FALTA DE POLICIAMENTO	3
POLUIÇÃO SONORA	3
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	2
IRREGULARIDADES NAS ABORDAGENS DA POLÍCIA RODOVIÁRIA ESTADUAL	2
NÃO ATENDIMENTO A OCORRÊNCIAS	2
DEMORA NO ATENDIMENTO DAS OCORRÊNCIAS	1
INSATISFAÇÃO COM REGIMENTO/COMANDO INTERNO DA PMCE	1
PROCEDIMENTOS POLICIAIS (ATUAÇÃO, INVESTIGAÇÃO, ATIVIDADES E	1
SOLICITAÇÃO DE BLITZ	1
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS (HOMOFOBIA)	1
TOTAL	41

Tabela 7: Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática
Função: Segurança Pública
Tema: Administração Geral
Tipificação/Assunto: Denúncia

ASSUNTO	QUANTIDADE
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	12
ASCENSÃO FUNCIONAL	10
IRREGULARIDADES EM PROCESSO DE SELEÇÃO/CONCURSO	6
APOSENTADORIA, PENSÃO E OUTROS BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS	4
MANIFESTAÇÃO INCOMPLETA (FALTA DE INFORMAÇÕES QUE INVIABILIZAM	2
COLÉGIO DA POLÍCIA MILITAR (ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO)	1

CONCURSO PÚBLICO	1
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	1
INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO	1
TOTAL	38

Tabela 8: Eixo Governamental Ceará Pacífico
Função: Segurança Pública
Tema: Administração Geral
Tipificação/Assunto: Denúncia

ASSUNTO	QUANTIDADE
ESCALA DE SERVIDOR EM SERVIÇO/EVENTO	7
APURAÇÃO DE DENÚNCIAS (CRIMES CONTRA PESSOA, VIDA, LIBERDADE,	4
DESVIO DE FUNÇÃO	3
BENEFÍCIOS, GRATIFICAÇÕES E AJUDA DE CUSTO	2
ASSÉDIO MORAL	1
CONDUTA ÉTICA (CONFLITO DE INTERESSE, FAVORECIMENTO ILÍCITO,	1
INSATISFAÇÃO COM REGIMENTO/COMANDO INTERNO DA PMCE	1
MELHORIA DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS POLICIAIS	1
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	1
USO INDEVIDO DE VIATURAS DA POLÍCIA	1
NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE SERVIDOR	1
CONCESSÃO PARA REFORMA MILITAR	1
TOTAL	24

Tabela 9: Eixo Governamental Ceará Pacífico
Função: Segurança Pública
Tema: Policiamento
Tipificação/Assunto: Denúncia

ASSUNTO	QUANTIDADE
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	184
PROPINA	74
ABUSO DE AUTORIDADE	22
EXTORSÃO PRATICADA POR SERVIDOR	10

TRÁFICO DE DROGAS	10
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	5
AÇÕES POLICIAIS (OSTENSIVAS/INTELIGÊNCIA)	4
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS (LIBERDADE, RELIGIÃO, VIDA,	4
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL (CIVIL/PERITO)	3
IRREGULARIDADES NAS ABORDAGENS DA POLÍCIA RODOVIÁRIA ESTADUAL	3
PROCEDIMENTOS POLICIAIS (ATUAÇÃO, INVESTIGAÇÃO, ATIVIDADES E	3
ABUSO DE AUTORIDADES	1
CRIME CONTRA ANIMAIS/MEIO AMBIENTE	1
FALTA DE POLICIAMENTO	1
IRREGULARIDADES NO SISTEMA PRISIONAL (REGIMES ABERTO, FECHADO	1
NÃO ATENDIMENTO A OCORRÊNCIAS	1
SUPERLOTAÇÃO EM UNIDADES PRISIONAIS/CADEIAS	1
TOTAL	328

Tabela 10: Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática
Função: Segurança Pública
Tema: administração Geral
Tipificação/Assunto: elogio

ASSUNTO	QUANTIDADE
ELOGIO AO DIRIGENTE/SECRETÁRIO DO ÓRGÃO	6
ELOGIO À OUVIDORIA	3
ELOGIO AO GOVERNADOR DO ESTADO	1
TOTAL	10

Tabela 11: Eixo Governamental Ceará Pacífico
Função: Segurança Pública
Tema: Policiamento
Tipificação/Assunto: elogio

ASSUNTO	QUANTIDADE
ELOGIO ÀS ATIVIDADES DA POLÍCIA	146
ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	45
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	29
AÇÕES POLICIAIS (OSTENSIVAS/INTELIGÊNCIA)	8
CUMPRIMENTO/AGRADECIMENTO A SERVIDORES PÚBLICOS	1

TOTAL	229

Tabela 12: Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática
Função: Segurança Pública
Tema: Administração Geral
Tipificação/Assunto: sugestão

ASSUNTO	QUANTIDADE
AMPLIAÇÃO DO ATENDIMENTO E DOS SERVIÇOS	2
EFETIVO DA POLÍCIA (ATIVA/RESERVA, APOSENTADOS)	2
FALTA DE ESTRUTURA EM UNIDADE POLICIAL	2
ANÁLISE DE PROJETO	1
SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA (TECNOLOGIA E COMUNICAÇÃO)	1
DEMORA NA EMISSÃO DO DOCUMENTO DE IDENTIDADE (RG)	1
TOTAL	9

Tabela 13: Eixo Governamental Ceará Pacífico
Função: Segurança Pública
Tema: Formação e Recursos Humanos
Tipificação/Assunto: sugestão

ASSUNTO	QUANTIDADE
PROMOÇÃO DE POLICIAIS - PMCE	4
GESTÃO DE PESSOAS	2
EVENTOS CULTURAIS	1
INFORMAÇÕES POLICIAIS	1
MEDALHA DO MÉRITO FUNCIONAL	1
TOTAL	9

Tabela 14: Eixo Governamental Ceará Pacífico
Função: Segurança Pública
Tema: Administração Geral
Tipificação/Assunto: sugestão

ASSUNTO	QUANTIDADE
MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	13
INVESTIMENTO NA SEGURANÇA PÚBLICA	8
MELHORIA DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS POLICIAIS	1

REQUERIMENTO ADMINISTRATIVO DE POLICIAIS	1
SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS	1
TOTAL	24

Tabela 15: Eixo Governamental Ceará Pacífico
Função: Segurança Pública
Tema: Policiamento
Tipificação/Assunto: sugestão

ASSUNTO	QUANTIDADE
AÇÕES POLICIAIS (OSTENSIVAS/INTELIGÊNCIA)	10
INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	8
PROCEDIMENTOS POLICIAIS (ATUAÇÃO, INVESTIGAÇÃO, ATIVIDADES E	4
SOLICITAÇÃO DE BLITZ	3
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	1
ELOGIO ÀS ATIVIDADES DA POLÍCIA	1
IRREGULARIDADES NAS ABORDAGENS DA POLÍCIA RODOVIÁRIA ESTADUAL	1
POLICIAMENTO AMBIENTAL (CPMA/PMCE)	1
TOTAL	29

Tabela 16: Eixo Governamental Ceará Pacífico
Função: Segurança Pública
Tema: Policiamento
Tipificação/Assunto: solicitação de serviço

ASSUNTO	QUANTIDADE.
INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	1145
POLUIÇÃO SONORA	195
SOLICITAÇÃO DE BLITZ	128
AÇÕES POLICIAIS (OSTENSIVAS/INTELIGÊNCIA)	83
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	27
CRIME CONTRA ANIMAIS/MEIO AMBIENTE	18
APURAÇÃO DE DENÚNCIAS (CRIMES CONTRA PESSOA, VIDA, LIBERDADE,	11
FALTA DE POLICIAMENTO	13
LOTAÇÃO/TRANSFERÊNCIA DE SERVIDOR	12
NÃO ATENDIMENTO A OCORRÊNCIAS	11
PROCEDIMENTOS POLICIAIS (ATUAÇÃO, INVESTIGAÇÃO, ATIVIDADES E	10

BENEFÍCIOS, GRATIFICAÇÕES E AJUDA DE CUSTO	6
INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	6
FALTA DE ESTRUTURA EM VIATURA	4
FISCALIZAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	4
UTILIZAÇÃO OU OCUPAÇÃO INDEVIDA DE PRÉDIO/TERRENO PÚBLICO	4
DEMORA NO ATENDIMENTO DAS OCORRÊNCIAS	3
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTOS/ÓRGÃOS PÚBLICOS	3
FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	3
PROMOÇÃO DE POLICIAIS - PMCE	3
TRÁFICO DE DROGAS	3
AMPLIAÇÃO DO ATENDIMENTO E DOS SERVIÇOS	2
ANIMAIS ABANDONADOS NO CAMPUS	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	1
DEGRADAÇÃO DO MEIO AMBIENTE	1
EFETIVO DA POLÍCIA (ATIVA/RESERVA, APOSENTADOS)	1
ELOGIO ÀS ATIVIDADES DA POLÍCIA	1
ESTÁDIO CASTELÃO	1
EVENTOS CULTURAIS	1
FALTA DE SEGURANÇA EM ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS	1
FALTA DE VIATURA	1
FISCALIZAÇÃO DE COMERCIALIZAÇÃO IRREGULAR DE GLP	1
FISCALIZAÇÃO EM TRANSPORTES INTERMUNICIPAIS (VANS E EMPRESAS DE	1
INAUGURAÇÃO DE OBRAS/EQUIPAMENTOS PÚBLICOS	1
IRREGULARIDADES EM PROCESSO DE SELEÇÃO/CONCURSO	1
POLICIAMENTO AMBIENTAL (CPMA/PMCE)	1
PROGRAMA DE PROTEÇÃO A VITIMAS E TESTEMUNHAS AMEAÇADAS –	1
PROPINA!	1
TOTAL	1710

Tabela17: Eixo Governamental Ceará Pacífico
Função: Segurança Pública
Tema: Administração geral
Tipificação/Assunto: solicitação de serviço

ASSUNTO	QUANTIDADE
MELHORIAS NA SEGURANÇA PÚBLICA	22
INVESTIMENTO NA SEGURANÇA PÚBLICA	18
MELHORIA DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS POLICIAIS	2
CONCURSO PÚBLICO	1
ESCALA DE SERVIDOR EM SERVIÇO/EVENTO	1
PCCV - PLANO DE CARGOS, CARREIRAS E VENCIMENTOS	1
REQUERIMENTO ADMINISTRATIVO DE POLICIAIS	1
RETENÇÃO DE DOCUMENTOS	1
SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS	1
TOTAL	48

Tabela18 : Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática
Função: Segurança Pública
Tema: Administração Geral
Tipificação/Assunto: solicitação de serviço

ASSUNTO	QUANTIDADE
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO,	18
NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	15
CANCELAMENTO DE MANIFESTAÇÃO REGISTRADA	5
DESCONTO PREVIDENCIÁRIO	4
INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO	4
MANIFESTAÇÃO INCOMPLETA (FALTA DE INFORMAÇÕES QUE INVIABILIZAM	3
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	3
DESCONTO NA FOLHA DE PAGAMENTO	2
MANUTENÇÃO VISTORIA DE EQUIPAMENTO/BEM PÚBLICO	2

PROJETO RIO MARANGUAPINHO	2
APOSENTADORIA, PENSÃO E OUTROS BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS	1
CICLOVIAS - PASSARELAS	1
COMPENSAÇÃO DE PAGAMENTO	1
CONSULTA CADASTRAL E SITUACIONAL DE CONDUTORES, VEÍCULOS E	1
DESCUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES	1
ENCAMINHAMENTO DE RESPOSTA DE MANIFESTAÇÃO	1
DADOS ESTATÍSTICOS ACESSO À INFORMAÇÃO	1
TOTAL	65

Tabela 19: Eixo Governamental Ceará Pacífico
Função: Segurança Pública
Tema: TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO
Tipificação/Assunto: solicitação de serviço

ASSUNTO	QUANTIDADE
LEGISLAÇÃO DE TRÂNSITO (PROCEDIMENTOS E APLICAÇÃO	1
PORTAL DE COMPRAS DO GOVERNO DO ESTADO (REGISTRO DE PREÇOS)	1
POSTO FISCAL (ESTRUTURA, FUNCIONAMENTO E ATENDIMENTO)	1
PIS/PASEP	1
CONTRACHEQUE ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE	1
TOTAL	5

Tabela 20: Eixo Governamental Ceará Pacífico
Função: Segurança Pública
Tema: INFORMAÇÃO E INTELIGENCIA
Tipificação/Assunto: solicitação de serviço

APURAÇÃO DE DENÚNCIAS (CRIMES CONTRA PESSOA, VIDA, LIBERDADE,	5
IDENTIFICAÇÃO DE LOCALIZAÇÃO DE FUGITIVOS E CRIMINOSOS	1
LAUDOS E EXAMES PERICIAIS	1
LIGAÇÕES CLANDESTINAS/IRREGULARES (ÁGUA-ESGOTO)	1
TOTAL	8