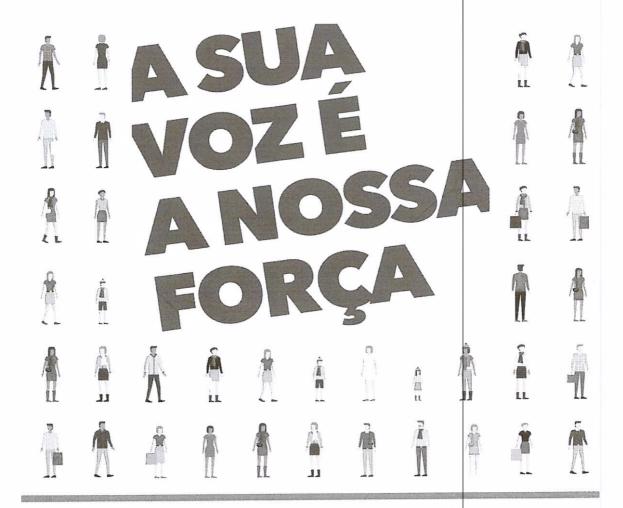




Polícia Militar do Ceará



Relatório de Gestão de Ouvidoria

Período 01/01/2020 a 31/12/2020

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ

2020

Período 01/01/2020 a 31/12/2020

Ceará - 2021

Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará - Quartel do Comando Geral Gov. César Cals de Oliveira Filho - Avenida Aguanambi 2280 CEP: 60.415-390 Fátima - Fone: (85) 31011737 e-mail: ouvidoria.pmce@gmail.com

EXPEDIENTE

Direção Superior

FRANCISCO MARCIO DE OLIVEIRA CORONEL-COMANDANTE GERAL

CEL PM CLAUBER WAGNER VIEIRA DE PAULA SUB COMANDANTE GERAL

CEL PM **KLENIO** SAVYO NASCIMENTO DE SOUSA DIRETOR DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA - DPGI

Ouvidor Setorial

Ten Cel PM CLAUBER BARBOSA MELO

Equipe da Ouvidoria

Subtenente PM João BATISTA dos Santos Lima Matrícula Funcional: 105.696-1-3

Cabo PM Germano Fábio Miranda CHRISOSTOMO Matrícula Funcional:151.712-1-9

Cabo PM Kariny JÉSSICA Veras Azevedo Matrícula Funcional: 152.170-1-4

Soldado PM Antônio Dennys MAIA Rogério Matrícula Funcional: 305.859-1-7

Soldado PM EVELINE Barbosa de Carvalho Matrícula Funcional: <u>3</u>07.246-1-5

SUMÁRIO

EXPEDIENTE	
1. INTRODUÇÃO	
2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RE	
OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR	
3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇO	
4. INDICADORES DA OUVIDORIA	
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	46
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	
7.COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE D	
8. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA	
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	
10. SUGESTÕES DE MELHORIA	
11. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIL	ADE5

1 - INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Gestão foi elaborado pela Ouvidoria da Polícia Militar do

Ceará e visa apresentar ao Comando-Geral da Polícia, um panorama da gestão da ouvidoria

no período referente ao ano de 2020 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 ser 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 sodiedade podem revelar

eventuais falhas passíveis de serem sanadas pela alta administração por meio de medidas

preventivas.

A Ouvidoria da PMCE consta na estrutura organizacional da PMCE conforme o

Decreto nº 32.974, de 18 de fevereiro de 2019 nos termos do Art.1, Inciso III, Item 3 na

função de assessoramento superior, com a competência de dar apoio direto ao Coronel

Comandante-Geral, ao Subcomandante-Geral e Diretor de Planejamento Interno e Gestão

publicada no Boletim Interno nº 035, de 19.02.2019, bem como nos termos dos Art. 1º, P.U.

e Arts. 20 e 21 do Regimento Interno do Gabinete do Comando-Geral da Polícia Militar do

Ceará, publicado no Boletim Interno nº 171, de 10.09.2020.

Nos termos do Decreto nº 33.485/2020, de 21 de fevereiro de 2020 a Ouvidoria da

PMCE integra a rede de ouvidorias que é composta por todas as ouvidorias públicas da

administração direta e indireta do Estado do Ceará. Ainda a nível estadual, a IN nº 01/2020

Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará - Quartel do Comando Geral Gov. César Cals de Oliveira Filho - Avenida Aguanambi 2280 CEP: 60.415-390 Fátima - Fone: (85) 310117\$7

e Portaria nº 97/2020 editadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado também regulamentam procedimentos internos mais específicos da ouvidoria.

A Constituição do Estado do Ceará, em seu Art. 154, também ressalta a importância da Ouvidoria em seu Art. 154, Inciso XXVII e diz "as atividades de controle da Administração Pública Estadual, essenciais ao seu funcionamento, contemplarão, em especial, as funções de ouvidoria, controladoria, auditoria governamental e correição." por força da Emenda Constitucional nº 75, de 20 de dezembro de 2012. D. O. de 27.12.2012.

Rege ainda a Ouvidoria da PMCE, a Lei Nacional nº 13.460/2017, de 26 de Junho de 2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e a Lei nº 13.675/2018, sancionada em 11 de junho de 2018 que institui o Sistema Único de Segurança Pública (SUSP) e a Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social (PNSPDS), dispositivo legal que também trata da criação das ouvidorias dos órgãos da Segurança Pública.

O Relatório está dividido em 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 - PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Orientação 01- Incluir os temas "Ouvidoria" e "Código de Defesa do Usuário do Serviço

Público (Lei nº 13.460/2017)" no programa de palestras realizadas no âmbito dos órgãos e

entidades, principalmente aqueles que possuem uma agenda anual de palestras

institucionais.

Segundo o Comando Geral da PMCE, a situação atípica imposta

pela Pandemia no ano de 2020 inviabilizou eventuais tratativas e

ações que pudessem por em prática tal orientação

Orientação 02 - Ampliar a pesquisa de satisfação junto aos usuários de ouvidoria, com a

finalidade de colher melhores informações sobre qualidade da resposta fornecida ao

cidadão.

Segundo o Comando Geral, em tratativas com o Ouvidor da

PMCE foi repassado que orientasse seus colaboradores que ao

elaborar as respostas, sugiram ao cidadão que o mesmo ao

receber a resposta participe da pesquisa de satisfação.

Orientação 03 - Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias

no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e

Direção Superior do órgão/entidades, contemplando o acolhimento, classificação, apuração

Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará - Quartel do Comando Geral Gov. César Cals de Oliveira Filho -Avenida Aguanambi 2280 CEP: 60.415-390 Fátima - Fone: (85) 310117\$7

preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem

como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias.

Segundo o Comando Geral da PMCE, os procedimentos

mencionados já existem no âmbito da Quvidoria, e seguem o

curso normal, ou seja, são encaminhados para os sub ouvidores

das unidades/subunidades e estes em entendimento com os

respectivos gestores promovem a apuração e a respectiva

resposta. Já quando a denúncia refere-se a um gestor,

dependendo do seu grau hierárquico, o fluxo segue ou para o

SubComando Geral ou para o grande Comando imediatamente

superior ao militar mencionado.

Orientação 04 - Indicar no relatório de ouvidoria as sugestões de melhorias na prestação dos

serviços públicos a partir das manifestações de ouvidoria apresentadas pelos cidadãos, e

acompanhar as providências adotadas e soluções apresentadas para melhoria dos serviços

junto às unidades competentes do órgão/entidade.

Segundo o Comando Geral, todos esses novos mecanismos

gerenciais de controle e de participação social tem sido

gradualmente assimilados pela cultura organizacional da PMCE e

nesse sentido, da mesma forma, as informações do Relatório de

Gestão da Ouvidoria tem paulatinamente inseridas pautas dos

comandantes das unidades e subunidades para a observância e

adoção das medidas cabíveis e posterior resposta dos possíveis

resultados.

Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará - Quartel do Comando Geral Gov.César Cals de Oliveira Filho - Avenida Aguanambi 2280 CEP: 60.415-390 Fátima - Fone: (85) 310117\beta7

Orientação 05 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155,

informações e atualizações acerca de ações, programas, projetos e serviços públicos no

âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo para auxiliar nas informações e

orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria.

Segundo o Comando Geral, em reunião com o ouvidor, foi informado

de que será mantido contato com a respectiva Central de

Atendimento 155 para melhor compreensão de quais informações,

de forma detalhada, serão relevantes para que essa Central possa

repassar as orientações corretas para o cidadão.

Orientação 06 - Instituir uma rede interna de interlocutores de ouvidoria no âmbito das

unidades de atendimento para dar celeridade no tratamento e apuração das manifestações

oriundas da ouvidoria setorial, bem como disponibilizar atendimento de ouvidoria aos

cidadãos.

Segundo o Comando Geral da PMCE, a situação atípica imposta

pela Pandemia no ano de 2020 inviabilizou eventuais tratativas e

ações que pudessem por em prática tal orientação, no entanto,

embora não exista regulamentação legal, na prática, já existe

uma sub rede de Ouvidorias que permeia as unidades e

subunidades da Instituição.

Orientação 07 - Realizar estudo de viabilidade de implantação de sub-rede de ouvidorias,

com a descentralização das atividades de ouvidoria, instituindo um programa de formação

contínua para os profissionais, por meio de reuniões e capacitações, bem como o

gerenciamento e suporte necessário por meio da ouvidoria setorial da sede do

órgão/entidade.

Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará - Quartel do Comando Geral Gov. César Cals de Óliveira Filho - Avenida Aguanambi 2280 CEP: 60.415-390 Fátima - Fone: (85) 31011737

Segundo o Comando Geral da PMCE, a situação atípica imposta

pela Pandemia no ano de 2020 inviabilizou eventuais tratativas e

ações que pudessem por em prática tal orientação, no entanto,

espera-se que para 2021, tais ações possam ser implementadas

em parceria com a CGE, EGP e AESP.

Recomendação 01 - Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos

prestados pelo órgão/entidade, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões

de qualidade de atendimento registrados na Carta de Serviços ao Usuário, de acordo com a

Lei Nacional nº 13.460/2017.

Segundo o Comando-Geral da PMCE, ao longo de 2021, 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.

Recomendação 02 - Criar procedimentos e plano de ação para o devido cumprimento do

prazo de resposta e do tratamento das manifestações de ouvidoria no âmbito do

órgão/entidade junto às áreas internas e Direção Superior, com o intuito de reduzir o

expressivo número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta, conforme

Decreto Estadual nº 33.485/2020.

Segundo o Comando Geral, em reunião com o Ouvidor da PMCE,

aquele comando fora informado que tal plano ação foi desenhado e

posto em prática em sua quase totalidade, ficando pendente de

execução, a inserção das sub ouvidorias no sistema para que

pudessem operacionalizá-lo diretamente, no entanto, a não

capacitação dos responsáveis, adiou sua total conclusão para 2021.

Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará - Quartel do Comando Geral Gov. César Cals de Oliveira Filho - Avenida Aguanambi 2280 CEP: 60.415-390 Fátima - Fone: (85) 31011737

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;

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 publicação de

recomendações nos Boletins internos da PMCE.

9.2. Recomenda-se que sejam reforçadas permanentemente orientações quanto a

observância às normas de trânsito, quando as viaturas policiais não estiverem em

atendimento de ocorrência;

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 publicação de

recomendações nos Boletins internos da PMCE.

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;

Segundo o Comando Geral da PMCE, existe em andamento uma

ação nesse sentido visando colher dados sobre as condições

Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará - Quartel do Comando Geral Gov.César Cals de Oliveira Filho - Avenida Aguanambi 2280 CEP: 60.415-390 Fátima - Fone: (85) 31011737

estruturais das edificações que abrigam quarteis da PMCE.

9.4. 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.

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 policial

militar.

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 e otimização de pessoal, bem como valorização da Gestão de Pessoas, das

atividades administrativas e setor de Tecnologia de Informação;

Segundo o Comando Geral da PMCE, durante as reuniões com o

Coordenador de Gestão de Pessoas da PMCE foram repassadas

orientações no sentido de verificar a otimização do fluxo dos

processos daquela Coordenadoria.

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 manutenção do seu efetivo em suas atividades habituais como forma de

evitar descontinuidade do serviço;

Segundo o Comando Geral, em reunião com o Ouvidor da PMCE,

aquele comando fora informado das suas eventuais necessidades, e

de pronto já fora providenciada nova mobilia para o ambiente, além

Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará - Quartel do Comando Geral Gov.César Cals de Oliveira Filho - Avenida Aguanambi 2280 CEP: 60.415-390 Fátima - Fone: (85) 31011737

e-mail: ouvidoria.pmce@gmail.com

12

disso, o seu efetivo permanece trabalhando no setor em sua

totalidade.

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;

Segundo o Comando-Geral da PMCE, ao longo de 2021, 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.

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;

Segundo o Comando Geral da PMCE, durante as reuniões com os

comandos dessas unidades foram repassadas determinações às

unidades operacionais no sentido de reforçar orientações e

aumentar a fiscalização do efetivo de serviço no que tange a

práticas que não condizem com a postura policial militar.

9.9. Recomenda-se ainda que os dados do presente relatório sejam levados ao

conhecimento da Diretoria de Planejamento de Gestão Interna para fins de ciência à

comissão criada para sanar fragilidades no âmbito da PMCE e a partir daí seja agendado um

calendário anual de reuniões dessa comissão.

Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará - Quartel do Comando Geral Gov. César Cals de Oliveira Filho - Avenida Aguanambi 2280 CEP: 60.415-390 Fátima - Fone: (85) 31011737

Segundo o Comando Geral da PMCE, a situação atípica imposta pela Pandemia no ano de 2020 desviou o foco dessa medida, no entanto espera-se saná-la em 2021

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1 - Total de Manifestações do Período

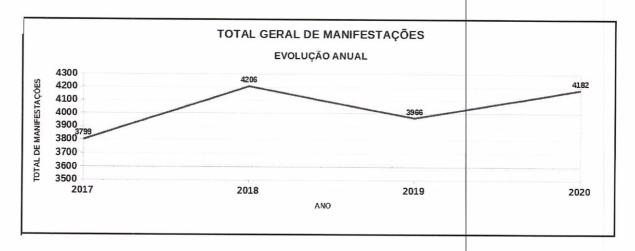
Apresenta-se neste tópico os atendimentos da Ouvidoria no ano de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente com demonstrativos gráficos, análises e comparações com o resultado de períodos anteriores.

Inicialmente, destaca-se que foram reavaliados números nas fontes de dados dos relatórios gerados pela plataforma Ceará Transparente e observou-se que no relatório de gestão 2019 o valor total de 3767 manifestações não contemplava todos os registros, sendo portanto atualizado o número para 3966 registros.

Conforme o gráfico 01, observa-se que houve um aumento do número de manifestações no intervalo entre os anos de 2019 e 2020, apresentando um percentual de acréscimo de 5,44 % em relação ao ano anterior.



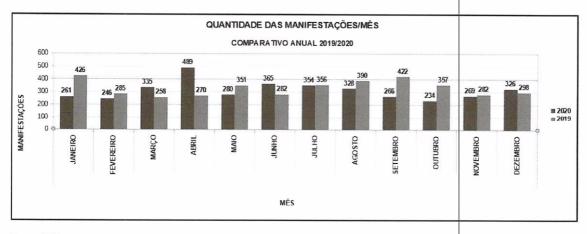
Gráfico 01:



Fonte:CGE

Observando-se o registro de manifestações mês a mês nos anos de 2019 e 2020, conforme o Gráfico 02 e Tabela 01, pode-se perceber que os maiores picos no número de manifestações cujos valores superaram os números dos mesmos períodos do ano anterior, ocorreram nos meses de março, abril, junho e dezembro.

Gráfico 02:



Fonte: CGE



	Tabela 1:Mai	nifestações p	or mês -2020	
Mês	2018	2019	2020	Variação 2019/2020(%)
Janeiro	404	426	261	-38,73
Fevereiro	378	285	246	-13,68
Março	388	258	335	29,84
Abril	316	270	489	81,11
Maio	393	351	280	-20,23
Junho	323	282	365	29,43
Julho	315	357	354	-0,84
Agosto	357	390	328	-15,90
Setembro	327	422	266	-36,96
Outubro	352	357	234	-34,45
Novembro	303	282	269	-4,60
Dezembro ECGE	370	297	326	9,76

Mais detalhadamente, observou-se que o pico do mês de março, caracterizou-se por mais registros do assunto intensificação de policiamento, com 121 manifestos, possivelmente em face de uma eventual sensação de insegurança e por conta da percepção de descumprimento das normas de isolamento social por parte da sociedade.

No mês de abril, o pico é caracterizado mais intensamente pelo assunto Coraonavirus(COVID-19), somando 198 manifestos, o que revela possivelmente a grande preocupação da sociedade com possíveis descumprimentos das normas de isolamento social impostas pelo Governo.

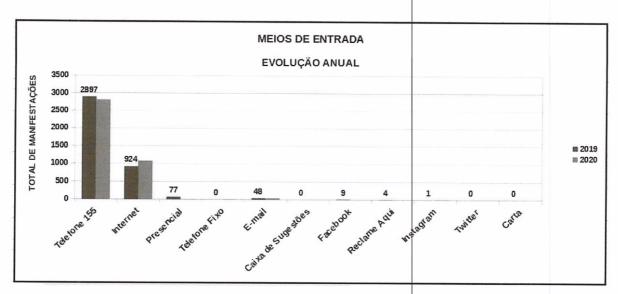
Já o pico de junho é caracterizado por um maior registro do assunto Conduta inadequada de policial militar o qual somou 93 manifestos, possivelmente em face da insatisfação com a fiscalização das regras de isolamento social, tendo em vista que houve sobrecarga de chamados junto a CIOPS e isso inviabilizou alguns atendimentos.

Quanto ao mês de dezembro, a caracterização desse pico vem do registro de 119 manifestos do assunto Intensificação de policiamento possivelmente em face da sensação de insegurança e pela percepção de descumprimento das normas de isolamento social por parte da sociedade.



3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Gráfico 03:



Fonte: CGE

Tabela	2: Meio de	Entrada	
Meios	2019	2020	Variação %
Telefone 155	2897	2811	-2,97
Internet	924	1071	+15,90
Presencial	77	3	-96,10
Telefone Fixo	0	4	-
E-mail	48	48	0
Caixa de Sugestões	0	0	0
Facebook	9	0	
Reclame Aqui	4	1	-75
Instagram	1	5	400
Twitter	0	0	0
Carta	0	0	

Fonte: CGE

Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará - Quartel do Comando Geral Gov.César Cals de Oliveira Filho – Avenida Aguanambi 2280 CEP: 60.415-390 Fátima – Fone: (85) 31011737 e-mail: ouvidoria.pmce@gmail.com

17



Conforme o Gráfico 03 a Tabela 02, em 2020, os Meios de entrada que o cidadão utilizou para entrar em contato com a Ouvidoria foram Telefone 155(2811), Internet(1071), Presencial(3), Email (48), Telefone Fixo(4), Reclame Aqui(1), Instagran(5), Carta(1). No entanto, não houve registros por meio do Facebook e Twitter.

Observou-se uma variação de 400% na busca pelo canal Instagran e um aumento também de entradas pelo canal Internet com percentual de variação de 15,90%, possivelmente, em face de uma maior utilização dos recursos digitais na Pandemia. Por outro lado, o canal Presencial teve uma involução da ordem de -96,10%, possivelmente, também, por conta das regras de isolamento social.

O canal Reclame Aqui também apresentou significativa redução da ordem de -75 %, possivelmente em face de uma maior popularização do canal 155.

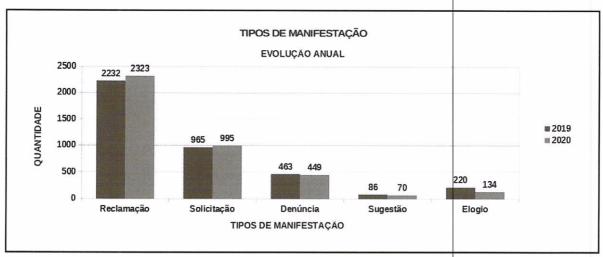
3.3 - Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela 0	3: Tipologia d	e Manifesta	ções
Tipos	2019	2020	Variação
Reclamação	2232	2323	+4,08
Solicitação	965	995	+3,10
Denúncia	463	449	-3,02
Sugestão	86	70	-18,60
Elogio	220	134	-39,09

Fonte: CGE



Gráfico 04:



Fonte: CGE

Quanto aos tipos de manifestação, observou-se que houve um crescimento percentual de 4,08% das reclamações, bem abaixo da variação de 12,33% registrada em 2019. Inclusive tem-se observado uma queda desde 2018, quando o crescimento foi de 62,47%.

Já quanto ao tipo denúncia, houve uma queda de -3,02%, contrariando uma tendência de crescimento de 36,98% em 2019.

Na mesma linha, observou-se o desempenho do tipo Solicitação, com um aumento de 3,10% em relação a 2019, contrariando uma involução de -37-34% constatada naquele ano.

Por outro lado, neste ano de 2020, houve uma queda nos registros do tipo elogio em torno de -39,09%, confirmando uma tendência de queda de -10,20% constatada em 2019.

Destacou-se também, uma variação negativa de -18,60% do tipo sugestão o que contrariou a tendência de elevação de 50,87% constatada em 2019.



3.3.1 - Manifestações por Tipo/Assunto

Nesse tópico, o objetivo é trazer pelos menos 3 assuntos de cada tipo de manifestação para apresentá-los, e para efeito de análise dos números, tomando como base os dados obtidos nos relatórios gerados pela Plataforma Ceará Transparente, utilizou-se do recurso de contagem, portanto os números da tabela 04 não são absolutos.

	Tabela 04: Tipologia/Ass	unto		
Tipos	Assuntos	2019	2020	Variação 2019-2020(%)
Reclamação	*CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	983	605	-38,45
	*CORONAVÍRUS (COVID 19) *INTENSIFICAÇÃO DE	0 314	465	0
	POLICIAMENTO		423	34,71
Solicitação	*INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	649	629	-3,08
	*CORONAVÍRUS (COVID 19) *INFORMAÇÃO SOBRE	0	148	0
	LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	109	73	-33,02
Denúncia	*CONDUTA INADEQUADA	378	330	-12,70
	DE POLICIAL MILITAR *INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	2	37	1750
	*CORONAVÍRUS (COVID 19)	0	28	0
Sugestão	*INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	35	19	-45,71
	*INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	16	16	0
	*CORONAVÍRUS (COVID 19)	0	9	0
Elogio	*ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS	202	105	-48,01
	*ELOGIO A SERVIDORES *ELOGIO AO SERVIDOR	11	13	18,18
	LLOGIO NO BLICVIDOR			

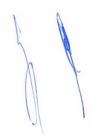


Quanto ao Assunto conduta Inadequada de policial militar/ Reclamação observou-se a variação negativa de -34,38% em contraponto ao aumento de 9,24% registrado no ano de 2019. Na mesma linha, o Assunto conduta Inadequada de policial militar/ Denúncia também apresentou queda percentual de -12,70%, assim como também ocorreu com Assunto análogo Conduta Inadequada de servidor/colaborador/Reclamação no valor de -41,66% em relação ao ano de 2019.

Por outro lado, nos assuntos Intensificação de policiamento/Reclamação e Intensificação de policiamento/Denúncia, observou-se, respectivamente, um aumento percentual de 34,71% e 1750% possivelmente ocasionado pela necessidade de fiscalização das normas de isolamento social.

Quanto ao Assunto Elogio aos serviços prestados/Elogio, o qual em tese representa uma percepção genérica do cidadão sobre a Polícia Militar, observou-se uma variação percentual negativa de -48,01% possivelmente motivada por questões referentes a paralização dos policiais militares e ainda por conta de uma possivel insatisfação com a fiscalização das regras de isolamento social, tendo em vista que houve sobrecarga de chamados junto a CIOPS e isso inviabilizou alguns atendimentos. Por outro lado, nos assuntos Elogio a servidores/Elogio e Elogios ao servidor público/colaborador/Elogio, respectivamente houve uma variação positiva de 18,18% e 100% o que pode demonstrar um reconhecimento de alguns Policiais militares em ações pontuais.

O grande destaque dentre os assuntos, foi Coronavirus(COVID 19) que despontou em quase todos os tipos de manifestação, embora não haja variação a pontuar posto que não houveram registros em 2019. Ressalte-se a relevante contribuição da Ouvidoria Geral do Estado e das ouvidorias setoriais no combate a COVID-19 nos limites de suas competências e atribuições.



3.3.2 - Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Nesse tópico, o objetivo é trazer para análise, pelos menos 3 subAssuntos de cada tipo de Assunto para apresentação, e para efeito de estudo dos números, tomou-se como fonte, os relatórios gerados pela Plataforma Ceará transparente e utilizou-se do recurso de contagem, portanto os números da tabela 05 não são absolutos.

Tabela	a 05: Assunto/Sub-Assunto			
Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	2019	2020	Variação 2019/2020(%
	*PATRULHAMENTO URBANO(BAIRROS)	794	712	-10,33
INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	*PATRULHAMENTO RURAL (INTERIOR)	105	218	107,61
	*PATRULHAMENTO TÁTICO ESPECIALIZADO	74	155	109,46
	*AÇÕES DE PREVENÇÃO E *COMBATE AO CORONAVÍRUS	-	420	-
CORONAVÍRUS (COVID 19)	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	-	221	-
	*INSATISFAÇÃO COM AS AÇÕES E MEDIDAS ADOTADAS PELO GOVERNO DO ESTADO	-	6	-
	*ABUSO DO PODER	439	288	-34,39
CONDUTA NADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	*ABUSO DE AUTORIDADE *DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	170 92	162 143	-4,70 55,43
	*ABUSO DE INSTRUMENTOS SONOROS E SINAIS ACÚSTICOS	139	251	80,57
POLUIÇÃO SONORA DIVERSOS)	*NÃO ATENDIMENTOS A OCORRÊNCIAS	34	76	123,53
DIVERSUS)	*BARES, BOATES E CASAS DE SHOW	68	54	-20,59
NFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA,	sem subassunto	385	210	-45,45

Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará - Quartel do Comando Geral Gov.César Cals de Oliveira Filho - Avenida Aguanambi 2280 CEP: 60.415-390 Fátima - Fone: (85) 31011737 e-mail: ouvidoria.pmce@gmail.com



ETC)				
INSATISFAÇÃO COM	*ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS.	14	84	500
OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	*DEMORA NO ATENDIMENTO *DESATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES	64 2	68 14	6,25 600

Fonte: CGE

Considerando os valores percentuais dos sub assuntos mais de mandados no intervalo de 2019/2020, pode-se observar que :

No geral, no que tange ao Assunto Intensificação de Policiamento, houve uma variação percentual positiva média de 68,91%, considerando-se a média aritmética das variações percentuais constatadas nos subassuntos: Patrulhamento Urbano(bairros): -10,33%; Patrulhamento Rural(interior): 107,61%; Patrulhamento Tático Especializado: 109,46%. Se forem consideradas também as variações percentuais positivas dos Assuntos Coronavírus(COVID-19) e Poluição sonora que de forma indireta também representação Intensificação de Policiamento, esse aumento seria ainda maior, o que justifica recorrentes gargalos de atendimento junto a CIOPS e a dificuldade de despachar tantos chamados para o patrulhamento existente.

Quanto ao Assunto Conduta Inadequada de Policial Militar, houve uma redução de -34,39% do Sub assunto Abuso do Poder e de -4,70% no Sub assunto Abuso de Autoridade. Por outro lado observou-se um aumento percentual de 55,43% do Sub assunto Desídia Funcional (Negligência, Desinteresse, má vontade, outros) possivelmente associável aos recorrentes gargalos de atendimento junto a CIOPS e à dificuldade de despachar tantos chamados para o patrulhamento existente.

Houve um significativo aumento de questões relativas à poluição sonora que se revela pela variação de 80,57% no subassunto Abuso de Instrumentos Sonoros e Sinais Acústicos e de 123,53% no Sub assunto Não atendimento de ocorrências. Por outro lado observou-se uma queda do sub assunto Bares, Boates e Casas de show como focos de perturbação do sossego alheio, justificável pelo fechamento de muitos estabelecimentos e aumento da fiscalização. Uma possível justificativa relacionada a primeira constatação,



pode ser associada a condutas isoladas de descumprimento das medidas de isolamento cumuladas com perturbação do sossego alheio que geraram mais chamados junto a CIOPS e quanto aos supostos não atendimento de ocorrências relacionam-se aos motivos já descritos anteriormente, ou seja, a sobrecarga de chamados junto a CIOPS.

Houve uma redução percentual das demandas referentes ao assunto Informações sobre Legislações Estaduais(Lei, Decreto, Portaria, etc) no valor de -45,45% o qual não possui subassunto, no entanto, uma análise preliminar dos conteúdos de tais manifestações aponta principalmente que 42,86% tratam de esclarecimentos sobre ações policiais operacionais e/ou administrativas, 14,28% sobre transferências internas na PMCE, 14,28% sobre Folha de pagamento, 14,28% sobre assuntos que fogem a competência da PMCE.

Também em relação ao ano anterior, houve maior incidência dos sub assuntos referentes a condutas inadequadas: NÃO ATENDIMENTOS A OCORRÊNCIAS: 123,53 %; BENEFÍCIO INDEVIDO EM ESCALA (PRIVILÉGIO): 29,41%; USO INDEVIDO DE VIATURA DURANTE O SERVIÇO: 25% e POSTAGENS INDEVIDAS NA INTERNET/ REDES SOCIAIS: 100%

Por outro lado, ainda quanto a supostas condutas inadequadas em relação a 2019, observou-se em 2020 uma redução percentual de registros referentes aos seguintes Sub assuntos: TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO: -54-79%; **EXIGÊNCIA** DE (EXTORSÃO): VANTAGEM **INDEVIDA** -81,93%; IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS / VANTAGENS INDEVIDAS: -45,71%; PROPINA/EXTORSÃO: -32,85%; MAU ATENDIMENTO: -68,29%; USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL: -48,14%; ENVOLVIMENTO COM O TRÁFICO DE DROGAS: -40,74%; SUBTRAÇÃO DE BENS DURANTE ABORDAGEM: -76,92%; USO DE CELULAR/ DESATENÇÃO AO SERVIÇO: -81,81%; TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COLEGAS DE TRABALHO: COM -70%; INOPERÂNCIA DO TELEFONE 190/ INTERIOR: -25%.



3.3.3 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)

Essa tabela será destinada exclusivamente para os assuntos relacionados à COVID-19 e para os órgãos/entidades que foram impactados de alguma forma.

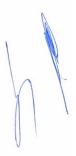
Tabela 06:	Assunto/Sub-Assunto Coronavírus	
Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	420
	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	221
CORONAVÍRUS (COVID 19)	INSATISFAÇÃO COM AS AÇÕES E	
	MEDIDAS ADOTADAS PELO GOVERNO DO ESTADO	6
	ORIENTAÇÕES GERAIS (PREVENÇÃO E PLANO DE CONTINGÊNCIA)	2

Os números referentes ao Assunto CORONAVÍRUS (COVID 19) e aos seus Sub assuntos revelam uma significativa contribuição da ouvidoria, como instrumento de apoio aos órgãos de saúde e de fiscalização das políticas de combate a COVID-19.

Percebe-se que conforme a quantidade de registros do Sub Assunto AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS, em torno de 11,11% do total de manifestações, houve uma busca elevada da Polícia Militar para fins de fiscalização, e do mesmo modo, no Sub assunto AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS, cerca de 5,85%, observou-se a percepção de que as normas de isolamento sanitário estavam sendo desrespeitadas.

3.4 – Manifestações por Programa Orçamentário

Na Tabela 07, traz-se o quantitativo de manifestações de todos os programas governamentais que abrangem a Polícia Militar. Quanto aos dados referentes aos Programas Orçamentários, convém destacar que houve uma reformulação de tais programas, por força da implementação do PPA 2020-2023, e nesse sentido, existem dados referentes ao antes e



ao depois da mudança.

Tabela 07: Programas Orçamentários		
Programas	Total	Percentual %
SEGURANÇA PÚBLICA INTEGRADA COM A SOCIEDADE	3461	87,16
SEGURANÇA PÚBLICA INTEGRADA	228	5,74
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	168	4,23
GESTÃO E MANUTENÇÃO	49	1,23
FORTALECIMENTO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA	22	0,55
-	42	1,06
DADOS LEGADOS	1	0,03

Fonte: CGE

Conforme os dados gerados pela Plataforma Ceará Transparente, 5,74% das manifestações estão associadas ao Programa SEGURANÇA PÚBLICA INTEGRADA, 1,23 % referem-se ao Programa GESTÃO E MANUTENÇÃO e 1,09 % sem uma definição específica, possivelmente associável ao Programa SEGURANÇA PÚBLICA CIDADÃ, todos esses, anteriormente existentes no PPA 2016-2019.

Os dados mais recentes, apontam o Programa 211 – Gestão Administrativa do Ceará (PPA 2020-2023, pág. 229) com 4,23 %. Esse programa pertence ao EIXO 2 – CEARÁ DA GESTÃO DEMOCRÁTICA PARA RESULTADOS e ao tema estratégico ADMINISTRAÇÃO GERAL cujo objetivo é " Promover com eficiência a gestão administrativa dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, direta e indireta, de todos os Poderes".

O Programa 521 – Segurança Pública Integrada com a Sociedade (PPA 2020-2023, pág. 241), pertencente ao EIXO 5 – CEARÁ PACÍFICO e ao Tema estratégico SEGURANÇA PÚBLICA e que tem o objetivo de "Fomentar a integração com a Sociedade, em ações estratégicas e operacionais, e ampliar a realização de ações preventivas na área da Segurança Pública", possui um total de 87,16 % das manifestações registradas.



Já o Programa 523 – Fortalecimento do Sistema de Segurança Pública (PPA 2020-2023, pág. 241) que tem como objetivo "Melhorar a qualidade do serviço de segurança pública prestado de forma integrada e efetiva ao cidadão" e que também pertence a EIXO 5 – CEARÁ PACÍFICO e ao Tema estratégico SEGURANÇA PÚBLICA, contabilizou 0,55 % dos registros de manifestações.

Consulta em: Mensagem-do-Governo.pdf (seplag.ce.gov.br), PPA 2020-2023 | Formulação e Revisão - Secretaria do Planejamento e Gestão (seplag.ce.gov.br), SIOF - Consulta Execução Orçamentária (seplag.ce.gov.br); http://web3.seplag.ce.gov.br/siofconsulta//Paginas/frm consulta execução aspx

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Nesse tópico, por meio da Tabela 08, apresenta-se as unidades de maior representatividade em termos de recebimento de demandas, ou que representem 80% de todas as demandas. Nessa tabela, para fins de cálculos foram utilizados os recursos de contagem e soma, para apresentar números percentuais da quantidade de demandas e dos tipos de manifestação de cada unidade/subunidade (as mais demandadas).

	Tabela 08 : Unidades n	nais demandadas		
		2019	2020	Variação 2019-2020 (%
1°CRPM	5°BPM	114	172	+50,87
	21°BPM	152	148	-2,63
	16°BPM	131	117	-10,69
	17°BPM	129	107	-17,05
	20°BPM	87	75	-13,79
	18°BPM	144	224	+55,55
	19°BPM	116	136	+17,24
	8°BPM	73	125	+71,23

Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará - Quartel do Comando Geral Gov. César Cals de Oliveira Filho - Avenida Aguanambi 2280 CEP: 60.415-390 Fátima - Fone: (85) 31011737 e-mail: ouvidoria.pmce@gmail.com



	22°BPM	72	151	+109,72
2°CRPM	12°BPM	396	208	-47,47
	14°BPM	162	166	+2,47
	15°BPM	54	74	+37,03
	23°BPM	0	99	-
	24°BPM	0	62	-
	25°BPM	0	41	
4ªCRPM	2°BPM	30	78	+160
	1° BPM	67	110	+64,18
3ªCRPM	3°BPM	123	177	+43,9
	11°BPM	97	160	+64,95
	4°BPM	67	86	+28,35
CPCHOQUE	1°BPCHOQUE -COTAM	15	27	+80
	2°CIA/4°BPCHOQUE/BEPI - DIVISAS – CPD	2	0	
	3°CIA/2°BPCHOQUE – EVENTOS – CEPE	3	3	0
	3°BPRAIO	52	119	+128,85
	2°BPRAIO	32	43	+34,37
	1°BPRAIO	25	51	+104
CPE	ВРМА	119	240	+101,68
	BPTUR	91	25	-72,52
	PRE	202	162	-19,8
	RPMONT	15	9	-40
CGP	CÉLULA DA FOLHA DE PAGAMENTO	12	41	+241
	CÉLULA DE CONTROLE DE PESSOAL	6	24	+300
	CÉLULA DE PENSÃO PREVIDENCIÁRIA	9	30	+233,33

Fonte:CGE

Convém destacar preliminarmente que para efeitos de cadastro e coletas de dados junto a Plataforma Ceará Transparente, os grandes Comandos são considerados como Unidades, já os Batalhões e as Companhias de Polícia Militar, Sub unidades, além disso, mudanças consecutivas na estrutura organizacional da PMCE, no que tange a criação, divisão e extinção de unidades operacionais e de comando podem dificultar a análise de alguns dados ao longo dos últimos anos.

Conforme os dados coletados da plataforma Ceará Transparente, o COMANDO DE POLICIAMENTO DA CAPITAL – 1° CRPM, recebeu 1488 manifestos, cerca de 39,36 % de todos os registros, dos quais, conforme o tipo de manifestação, 152 denúncias, 23 elogios, 957 reclamações, 344 solicitações, 12 sugestões. Dentro da circunscrição da 1° CRPM, em relação a 2019, tiveram aumento dos registros de manifestações a 5°BPM(+50,87 %), 18°BPM (+55,55 %), 19°BPM (+17,24 %), 8°BPM (+71,23 %) e 22°BPM(+109,72 %), por outro lado, apresentaram redução de registros 21°BPM(-2,63 %), 16°BPM (-10,69 %), 17°BPM (-17,05 %), 20°BPM (-13,79 %).

O COMANDO DE POLICIAMENTO DA REGIÃO METRO POLITANA- 2°CRPM que como o nome diz, abrange a Região Metropolitana de Fortaleza, recebeu 650, em torno de 17,19% de todos os registros, dos quais, conforme o tipo de manifestação, 40 denúncias, 22 elogios, 444 reclamações, 140 solicitações, 4 sugestões. A subunidade mais demandada da 2°CRPM foi o 12° Batalhão de Caucaia que inclusive ao longo dos anos ostenta muitos registros, no entanto em 2020, apresentou uma variação negativa de -47,47% em suas manifestações com relação ao ano anterior. Em segundo lugar, vem o 14°BPM com 166 registros. O 15°BPM, recebeu 74 registros e teve uma variação de +37,03 %, perdeu a terceira posição para o 23°BPM que por sua vez surgiu do fracionamento da área do 12°BPM em 2020, e contabilizou 99 manifestações. Da mesma forma foram o 24°BPM que registrou 62 manifestações, criado a partir do fracionamento da área do 14° BPM e o 25°BPM, com 41 manifestações, criado para cuidar de parte da área do 15°BPM.

O COMANDO DE POLICIAMENTO DO INTERIOR REGIÃO NORTE - 3° CRPM recebeu 456 manifestos, cerca de 12,06 % de todas manifestações das quais, conforme o tipo de manifestação, 64 denúncias, 20 elogios, 216 reclamações, 148 solicitações, 8 sugestões. Na 3° CRPM, a maior quantidade de demandas foi direcionada ao 3° BPM, 177 registros, e ao 11°BPM, 160 registros, ressaltando-se que para ambas subunidades houve aumento percentual de registros, respectivamente, +43,9% e 64,95%.

Para o COMANDO DE POLICIAMENTO DO INTERIOR REGIÃO SUL - 4°CRPM houveram 308 registros, cerca de 8,14% do total, dos quais, conforme o tipo de manifestação, 65 denúncias, 8 elogios, 149 reclamações, 84 solicitações, 2 sugestões. Observou-se significativa variação percentual de aumento de manifestações em relação ao



ano anterior, em especial no 2°BPM (+160%), 1°BPM (+64,18%).

O COMANDO DE POLICIAMENTO DE CHOQUE recebeu 53 manifestos, dos quais, conforme o tipo de manifestação, 16 denúncias, 1 elogios, 29 reclamações, 7 solicitações, 0 sugestões. Percebeu-se que em relação ao ano anterior o houve um aumento de +96,30% dos registros referentes ao CPChoque, destacando-se o aumento de manifestações referentes ao 1ºBPCHOQUE - COMANDO TÁTICO MOTORIZADO - COTAM em torno de 80% e o do 1ºCIA/4ºBPCHOQUE/BEPI - COMANDO TÁTICO RURAL - COTAR foi de 0 em 2019 para 14 manifestações em 2020

Em 2020, COMANDO DE POLICIAMENTO DE RONDAS DE AÇÕES INTENSIVAS E OSTENSIVAS recebeu 221 manifestos, dos quais, conforme o tipo de manifestação, 21 denúncias, 25 elogios, 64 reclamações, 107 solicitações,4 sugestões. As 03 subunidades mais demandas foram 3º BPRAIO, 2º BPRAIO, 1ºBPRAIO), ressaltando-se que ambos apresentaram aumento de registros em relação a 2019, respectivamente, de +128,85%, +34,37% e +104%.

O COMANDO DE POLICIAMENTO ESPECIALIZADO recebeu 443 manifestos, dos quais, conforme o tipo de manifestação, 47 denúncias,17 elogios, 294 reclamações, 79 solicitações, 6 sugestões. Não foi possível analisar a evolução de um ano para o outro tendo em vista que houveram mudanças em sua estrutura organizacional, no entanto mas considerando as subunidades que a compunham em 2019 e ainda faziam parte de sua estrutura em 2020, observou-se que as demandas do BATALHÃO DE POLÍCIA DO MEIO AMBIENTE – FORTALEZA aumentaram +101,68%, no entanto, as demandas do BATALHÃO DE POLICIAMENTO RODOVIÁRIO ESTADUAL – BPRE reduziram -19,8%, as do BATALHÃO DE POLICIAMENTO TURÍSTICO - FORTALEZA reduziram -72,53 % e do REGIMENTO DE POLÍCIA MONTADA- RPMONT / CPE reduziram -40 %.

A COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS-CGP, em 2020, recebeu 95 manifestos, dos quais, conforme o tipo de manifestação, 4 denúncias, 0 elogios, 52 reclamações, 39 solicitações, 0 sugestões. AS subunidades mais demandadas foram a CÉLULA DA FOLHA DE PAGAMENTO com 41 registros, CÉLULA DE PENSÃO



PREVIDENCIÁRIA com 30 registros e CÉLULA DE CONTROL E DE PESSOAL com 24 registros. Houve um aumento de +10,59 % na quantidade de manifestações em relação a 2019.

Destaca-se ainda uma redução percentual, em relação a 2019, de -94,17% do total de manifestações direcionadas ao Comando Geral da PMCE para conhecimento e esclarecimentos institucionais, e diminuição percentual -4,34% naquelas direcionadas à Ouvidoria para fins de esclarecimentos institucionais, em especial quanto a insatisfação acerca da prestação dos seus serviços ou quanto às respostas repassadas ao cidadão.

Nesse sentido, acerca das 88 manifestações classificadas para a Ouvidoria da PMCE, se distribuíram assim: 9 denúncias, 3 elogios, 50 reclamações, 22 solicitações, 4 sugestões, contabilizando ainda 16 manifestações reabertas.

Após análise dos seus conteúdos das denúncias, reclamações e solicitações, observou-se os principais temas versavam 45,12% sobre esclarecimentos sobre outros órgãos, 13,41% versam sobre manifestações genéricas carentes de mais informações, 10,97% sobre esclarecimentos acerca de técnicas policiais militares, 10,97% sobre atraso de respostas e 7,32% sobre insatisfação com as respostas. Dentre elas constatou-se que 21,95 % continham conteúdo repetido, ou seja, manifestações registradas e/ou reabertas mais de uma vez.

Quanto às 16 manifestações reabertas e classificadas para a Ouvidoria da PMCE, após avaliar os seus conteúdos, observou-se que os temas versavam 56,25% sobre acréscimo de mais informações, 31,25% sobre insatisfação sobre a apuração e 12,50% sobre agradecimento pelas medidas adotadas pela PMCE. Dentre elas constatou-se que 56,25 % continham conteúdo repetido, ou seja, manifestações registradas e/ou reabertas mais de uma vez.

Quanto às 373 manifestações, classificadas para outras unidades/subunidades, e respondidas pela Ouvidoria, mas reabertas pelo cidadão, observou-se que os temas versavam 49,48% sobre acréscimo de mais informações, 20,10% sobre insatisfação sobre a apuração. 19,58% sobre insatisfação com a resposta, 3,09% com conteúdo absurdo, 5,67% referentes a outros órgãos, 2,06% sobre agradecimento pelas medidas adotadas pela PMCE.

Dentre elas constatou-se que 47,42 % continham conteúdo repetido, ou seja, manifestações registradas e/ou reabertas mais de uma vez.

3.7 - Manifestações por Município

Neste tópico verifica-se-se os municípios mais demandados ao mesmo tempo em que identifica-se o alcance da ouvidoria nas mais diversas regiões administrativas do estado, considerando-se para tanto, o percentual dos usuários que utilizaram a ouvidoria, e a partir desse número, é elaborada a estimativa da população usuária do sistema no período.

Preliminarmente, convém ressaltar que em face de possíveis discrepâncias em relação a números apresentados nos Relatórios de Gestão dos anos de 2018 e 2019 em face de possível não padronização na base cálculos, optou-se por contemplar também dados referentes a esses anos como forma de manter uma análise sequencial mais próxima da realidade.

Outro ponto a ser ressaltado é que os dados gerados pelos relatórios de dados brutos produzidos pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado-CGE por meio da Plataforma Ceará Transparente destacam o Total geral de registros de manifestações (4182), os Registros de manifestação sem identificação do município(3253), os Registros de manifestação com identificação do município (929), optou-se, em manter essa base de cálculo, ao invés de restringir a verificação apenas sobre os 3780 registros que foram efetiva e exclusivamente trabalhados no âmbito dessa ouvidoria, pois dessa forma desconsiderar-se-iam eventuais manifestações que são redirecionadas à PMCE por parte das demais setoriais, assim como aquelas que pela PMCE são redirecionadas para outras setoriais.

Para chegar-se aos números e percentuais a seguir expostos, esclarece-se que o total geral de registros e os registros sem definição são fornecidos pela Plataforma Ceará Transparente, já os registros com definição do município obtêm-se com diferença entre ambos. As quantidades de registros referentes a 2018, 2019 e 2020 obtém-se na Plataforma Ceará Transparente a partir dos registros com definição do município, destacando-se as

cidades de onde houveram mais registros. Já os percentuais 2018, 2019 e 2020, obtém-se a partir do cálculo Percentual=(Quant/ano ÷ Total Geral de Registros) x 100. Já a Variação 2019/2020 é obtida pelo cálculo Variação=[(Quantidade/ano atual ÷ Quantidade/ano anterior) -1]x 100.

As informações referentes à tabela de demandas por Macrorregião do Estado foram obtidas a partir da soma de todas manifestações oriundas dos municípios identificados, cerca de 22,21% do total geral de manifestações(4281) e em seguida agrupadas por região. Já o percentual apurado correspondente às quantidades 2018/2019 e 2020 obteve-se a partir do cálculo: Percentual = (Soma das manifestações com identificação do Município pertencente à Região "X" ÷ Soma de todas as manifestações com identificação de Município) x 100. Já a Variação 2019/2020 é obtida pelo cálculo: Variação=[(Quantidade/ano atual ÷ Quantidade/ano anterior) -1]x 100.

Observou-se que a Macrorregião Grande Fortaleza continuou concentrando o maior número de demandas, com cerca de 470 do total de manifestações com identificação, com destaque para a cidade de Fortaleza com 11,24%, Caucaia com 0,81% e Maracanaú com 0,57% do total geral das manifestações.

Em 2020, os municípios com maior aumento de registros em relação a 2019 foram Tianguá com +600%, Ipu com +400%, Cascavel com +300% e Crato com +250%, e ainda Aquiraz, Tabuleiro do Norte, Icapuí e Horizonte. Por outro lado apresentaram diminuição de registros em relação a 2019, Camocim com -37,5% e Itapajé com -14,28%.

Com base nesses municípios mais demandados, observou-se também que as Macrorregiões mais demandadas foram Grande Fortaleza com 758 registros, Litoral Leste com 195 registros e Cariri com 136 manifestações. Além disso, os municípios que apresentaram maior aumento de registros em relação ao ano anterior foram Tianguá e Ipu os quais pertencem a Região da Serra de Ibiapaba, Crato fica na Região do Cariri. Já Aquiraz e Horizonte também pertencem à Grande Fortaleza, Tabuleiro do Norte situa-se na Região do Vale do Jaguaribe e Icapuí a Região na Região do Litoral Leste.



		Tabela 09:	Municípi	os mais demand	lados			
Município	Macrorregião do Ceará	Quantidade/	(%)	Quantidade/ 2019	(%)	Quantidade/ 2020	(%)	Variação 2019/2020 (%)
Total Geral de registros	***************************************	4204		3966		4182		5,45
Registros sem definição de Município		3827	91,03%	3266	82,35%	3253	77,79%	-0,4
Registros com definição de Município		377	8,97%	700	17,65%	929	22,21%	32,71
Fortaleza	GRANDE FORTALEZA	147	3,50%	379	9,56%	470	11,24%	24,01
Caucaia	GRANDE FORTALEZA	8	0,19%	27	0,68%	34	0,81%	25,93
Maracanaú	GRANDE FORTALEZA	7	0,17%	19	0,48%	24	0,57%	26,32
São Gonçalo do Amarante	GRANDE FORTALEZA	15	0,36%	18	0,45%	20	0,48%	11,11
Aracati	LITORAL LESTE	4	0,10%	5	0,13%	15	0,36%	200
Beberibe	LITORAL LESTE	0		5	0,13%	15	0,36%	200
Aquiraz	GRANDE FORTALEZA	5	0,12%	0		14	0,33%	
Juazeiro do Norte	CARIRI	7	0,17%	9	0,23%	14	0,33%	55,55
Sobral	SERTÃO DE SOBRAL	6	0,14%	8	0,20%	13	0,31%	62,5
Tabuleiro do Norte	VALE DO JAGUARIBE	1	0,02%	0		11	0,26%	
Baturité	MACIÇO DE BATURITÉ	0		6	0,15%	10	0,24%	66,66
Canindé	SERTÃO DE CANINDÉ	2	0,05%	4	0,10%	10	0,24%	150
Icapuí	LITORAL LESTE	1	0,02%	0		9	0,22%	
Jaguaribe	VALE DO JAGUARIBE	3	0,07%	4	0,10%	9	0,22%	125
Cascavel	GRANDE FORTALEZA	5	0,12%	2	0,05%	8	0,19%	300
Acaraú	LITORAL NORTE	1	0,02%	5	0,13%	7	0,17%	40
Crato	CARIRI	4	0,10%	2	0,05%	7	0,17%	250
Itaitinga	GRANDE FORTALEZA	4	0,10%	0		7	0,17%	133,33
Quixadá	SERTÃO CENTRAL	3	0,07%	3	0,08%	7	0,17%	133,33

Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará - Quartel do Comando Geral Gov.César Cals de Oliveira Filho - Avenida Aguanambi 2280 CEP: 60.415-390 Fátima - Fone: (85) 31011737 e-mail: ouvidoria.pmce@gmail.com



Tianguá	SERRA DA IBIAPABA	2	0,05%	1	0,03%	7	0,17%	600
Horizonte	GRANDE FORTALEZA	0		0		6	0,14%	- 127
Itapajé	LITORAL OESTE / VALE DO CURU	6	0,14%	7	0,18%	6	0,14%	-14,28
Araripe	CARIRI			0		5	0,12%	77 -
Camocim	LITORAL NORTE	5	0,12%	8	0,20%	5	0,12%	-37,5
Eusébio	GRANDE FORTALEZA	1	0,02%	2	0,05%	5	0,12%	150
Fortim	LITORAL LESTE			4	0,10%	5	0,12%	25
Ipu	SERRA DA IBIAPABA			1	0,03%	5	0,12%	400
Itapipoca	LITORAL OESTE / VALE DO CURU	2	0,05%	2	0,05%	5	0,12%	150
Pacatuba	GRANDE FORTALEZA	3	0,07%	2	0,05%	5	0,12%	150
P. COP						11311411		

Fonte:CGE

Ainda quanto às Macrorregiões do Estado, observou-se que as mais demandadas foram as Regiões da Grande Fortaleza com 63,23% dos registros, do Cariri com 4,84%, Litoral Leste com 4,73%, Sertão de Sobral com 3,44% e Vale do Jaguaribe com 3,23%. Já as Regiões que apresentaram maior crescimento de demandas em relação a 2019, foram Serra da Ibiapaba com +214,28%, Litoral Leste com +193,33%, Cariri com +95,65%, Sertão de Canindé com +60% e Sertão do Inhamuns com +54,54%. Por outro lado, na Região do Sertão de Crateús percebeu-se uma diminuição em torno de -25% em relação ao ano passado.

		Tabela	10: Macro	rregiões o	lo Ceará		
Macrorregião do Ceará	Quant/ 2018	(%) 2018	Quant /2019	(%) 2019	Quant /2020	(%) 2020	Variação 2019/2020 (%)
GRANDE FORTALEZA	197	52,25	474	67,71	606	63,23	27,85
REGIÃO CARIRI	90	23,87	23	3,28	45	4,84	95,65

LITORAL LESTE	5	1,33	15	2,14	44	4,73	193,33
SERTÃO DE SOBRAL	11	2,92	25	3,57	32	3,44	28
VALE DO JAGUARIBE	8	2,12	25	3,57	30	3,23	20
LITORAL NORTE	10	2,65	20	2,86	24	2,58	20
MACIÇO DE BATURITÉ	11	2,92	16	0,14	23	2,47	43,75
LITORAL OESTE	9	2,41	16	0,14	23	2,47	43,75
SERRA DA IBIAPABA	4	1,07	7	1	22	2,37	214,28
SERTÃO DOS INHAMUNS	1	0,27	11	1,57	17	1,83	54,54
SERTÃO CENTRAL	12	3,22	14	2	17	1,83	21,43
SERTÃO DE CANINDÉ	3	4,11	10	1,43	16	1,72	60
CENTRO SUL	2	0,54	10	1,43	13	1,4	30
SERTÃO DOS CRATEÚS	7	1,87	12	1,71	9	0,97	-25

Quanto às informações da Tabela na qual se avalia a estimativa de população alcançada pela Ouvidoria nas Macrorregiões do Estado, tomando-se como base os registros de manifestação por regiões do Estado, esclarece-se que a População atribuída às regiões adotada como referência encontra-se no Anuário do Ceará que por sua vez utiliza dados do IBGE/2010. Os números da estimativa de população alcançada por região vem do Cálculo: Estimativa da População/ região/ ano = (percentual da quantidade de manifestações da Região X Quantidade Geral de manifestações/ano) ÷ 100, já o cálculo do qual extrai-se o percentual é : Percentual da estimativa da População/ região/ ano = (Estimativa da População/ região/ ano X 100) ÷ População da Região. Já a Variação 2019/2020 é obtida pelo cálculo: Variação=[(Quantidade/ano atual ÷ Quantidade/ano anterior) -1]x 100.

	Tabela 1	l: Estimativa	de pessoas al	cançadas por	Macrorregião		
Macrorregião do Ceará	População por Região/ Anuário do Ceará/ IBGE (2010)	Estimativa de população alcançada em 2018	Estimativa de população alcançada em 2019	(%) População alcançada na região /2019	Estimativa de população alcançada em 2020	(%) População alcançada na região/2020	Variação 2019/2020 (%
GRANDE FORTALEZA	3.741.198	2197	2685	0,72	2644	0,07	-1,52
REGIÃO CARIRI	962.018	1003	130	0,013	202	0,02	55,38

Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará - Quartel do Comando Geral Gov.César Cals de Óliveira Filho – Avenida Aguanambi 2280 CEP: 60.415-390 Fátima – Fone: (85) 31011737 e-mail: ouvidoria.pmce@gmail.com



LITORAL LESTE	191.231	56	85	0,044	198	0,1	132,94
SERTÃO DE SOBRAL	460.463	123	141	0,03	144	0,03	2,13
VALE DO JAGUARIBE	375.019	89	113	0,03	135	0,036	19,47
LITORAL NORTE	373.775	111	114	0,03	108	0,028	-5,26
MACIÇO DE BATURITÉ	230.523	123	6	0,002	103	0,044	1616,66
LITORAL OESTE	364.116	101	6	0,001	103	0,028	1616,66
SERRA DA IBIAPABA	335.506	45	40	0,011	99	0,029	147,5
SERTÃO DOS INHAMUNS	130.799	11	62	0,047	77	0,058	124,19
SERTÃO CENTRAL	373.278	135	79	0,021	77	0,02	-2,53
SERTÃO DE CANINDÉ	195.281	173	57	0,029	72	0,036	26,31
CENTRO SUL	376.478	23	57	0,015	59	0,015	3,51
SERTÃO DOS CRATEÚS	342.696	79	68	0,019	41	0,011	-39,7
		or many and the second					

Fontes: CGE e Anuário do Ceará(https://www.anuariodoceara.com.br/densidade-demografica-e-populacao-ceara/)

Tomando como base a população de cada Região do Estado, fora feita uma estimativa numérica e percentual do número de pessoas usuárias do sistema de Ouvidoria e nesse sentido, observou-se que possivelmente, a Regiões com maior número de pessoas usuárias da Ouvidoria, são Grande Fortaleza com 2644 cidadãos, Cariri com 202 cidadãos, Litoral Leste com 198 cidadãos, Sertão de Sobral com 144 cidadãos e Vale do Jaguaribe com 135 cidadãos.

Além disso, observou-se que conforme os dados, houve uma variação significativa com relação ao número de pessoas alcançadas tanto para mais como para menos, assim, em relação a 2019, variaram positivamente, as Regiões Litoral Oeste/Vale do Curu com +1616,66%, Maciço de Baturité também com +1616,66, Serra da Ibiapaba com +147,5%, Litoral Leste com +132,94% e Sertão dos Inhamuns com+124,19%. Na via contrária, houve redução nas Regiões do Sertão dos Crateús com -39,7%, Litoral Norte com -5,26%, Sertão Central com -2,53% e Grande Fortaleza com -1,52%.

Sobre esses números convém pontuar que essas informações se sustentam em projeções oriundas de apenas 22,21% do total de manifestações (4182) ao passo que as



manifestações sem identificação de município somam 77,79%, logo tais informações poderão ser melhor ratificadas a partir de uma avaliação mais refinada. E sobre isso convém destacar que em uma análise do conteúdo de manifestações oriundas de 05 municípios referentes ao ano de 2018 e que não constavam no rol daquelas com identificação do município de origem, ou seja, que em tese não possuíam nenhum registro, constatou-se que alguns deles chegaram a apresentar 31 manifestações. Analisando-se também, o conteúdo de manifestações de outros 06 municípios em 2019, alguns chegaram a conter 27 registros, mesmo o relatório de dados apontando zero registros.

Na mesma linha dessa reflexão, observou-se ainda que em algumas manifestações respondidas pela Ouvidoria, dentre elas uma amostra de 204 registros tendo como origens cidades diversas, constatou-se que 92 manifestações, ou seja, 45,09 % continham conteúdo repetido, ou seja, uma mesma pessoa havia registrado a mesma manifestação 2, 3 ou 4 vezes seguidas.

4 - INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

A Resolubilidade é um índice importante a ser considerado na gestão da Ouvidoria e constitui-se em um requisito para consolidar a credibilidade de toda Rede de Ouvidorias e do Portal Ceará Transparente. Para 2020, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado estabeleceu a meta de 90% de Resolubilidade para toda a Rede.

Para encontrar esse indicador toma-se como base o total de manifestações respondidas no prazo e o total geral de manifestações registradas no sistema. Entretanto, deve-se observar se a ouvidoria tem manifestações na condição "Pendentes no Prazo", se positivo, esse quantitativo deve ser deduzido do total geral de manifestações, situação constatada na Ouvidoria da PMCE. Nesse sentido, o cálculo para encontrar esse índice é Resolubilidade =(total de manifestações respondidas no prazo ÷ total geral de manifestações - Manifestações Pendentes no Prazo) X 100. Já a Variação 2019/2020 é obtida pelo cálculo: Variação=[(Quantidade/ano atual ÷ Quantidade/ano anterior)

-1]x 100.

Tabela 10: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2018	Quantidade de Manifestações em 2019	Quantidade de Manifestações em 2020	Variação (+) (-) 2019/2020
Manifestações Respondidas no Prazo	3502	1203	3333	177,05%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	404	2184	652	-70,15%
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	69	104	82	-21,15%
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	231	275	111	-59,64%

Fonte: CGE

Ao verificar-se a quantidade de respostas enviadas no intervalo do ano de 2020, observou-se que ao contrário do ano de 2019, foram respondidas no prazo 3333 manifestações, um número 177,05% maior que o do ano anterior. Por outro lado, as manifestações respondidas fora do prazo foram 652, e em relação ao ano anterior, reduziram -70,15%, as manifestações em apuração no prazo ainda não concluídas foram 82, representando uma redução, em relação a 2019, de -21,15%%, e as manifestações em apuração fora do prazo ainda não concluídas em relação a 2019, diminuíram para 111 pendências, representando uma variação de -59,64%.



Tabela 11: Índice de Resolubilidade

R	Índice de	Índice de	Índice de	Variação do
	Resolubilidade em	Resolubilidade em	Resolubilidade	Índice
	2018	2019	em 2020	2019/2020(%)
	84,65%	31,92%	81,4%	+155,01%

Fonte: CGE

Pode-se perceber que a resolubilidade de 2020 ficou em torno de 81,4%, apresentando dessa forma, uma evolução significativa de 155,01% em relação a 2019. Isso indica uma melhoria dos percentuais de todas as variáveis que compõem a fórmula que calcula o índice, mas não é só isso, aponta também que houve uma melhoria do desempenho da Ouvidoria aproximando-se de valores como os de 2018, quando alcançou o nível de 84,65%,bem próximo da meta de 90%.

Aponta-se como pontos que contribuíram para dificultar a melhoria dos números em 2020, os desdobramentos de situações atípicas que foram relatadas nos Relatórios de Gestão de 2018 e 2019, a exemplo do processo de adaptação da Ouvidoria à reestruturação interna da PMCE implementada no início de 2019 que inclusive passou por revisões em 2020, no qual aumentou o seu número de unidades e subunidades internas, fracionou áreas de atuação e promoveu a mudança e remanejamento de gestores, assim como dos oficiais que atuavam como sub ouvidores e dos auxiliares das sub ouvidorias.

Além disso, em 2019, houve a interrupção das atividades da ouvidoria por duas vezes seguidas por ocasião dos ataques a ônibus e edificações públicas, oportunidade em que o efetivo foi remanejado para reforçar o policiamento ostensivo. Já em 2020, houve ainda uma paralisação dos policiais militares que causou, no âmbito da ouvidoria, muitos atrasos dos encaminhamentos, das apurações em andamento e das respostas.

Logo em seguida, as consequências do distanciamento social impostas pela Pandemia que impactaram no serviço público obrigaram a implementação do trabalho à distância via internet, em casa. No âmbito da Polícia Militar, entre outras medidas, foram suspensos todos procedimentos administrativos investigativos para evitar aglomeração e



isso também ocasionou a interrupção de diversas apurações preliminares em andamento.

Mesmo diante desse cenário adverso, capitaneada pelo ouvidor em exercício, a

Ouvidoria da PMCE adotou um esforço concentrado da equipe de apoio por meio de um

plano de ação no sentido de reverter os números desfavoráveis e os resultados se refletiram

na melhoria da resolubilidade.

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Nesse tópico, discorre-se sobre as ações que estão sendo adotadas pela a Ouvidoria e

Gestão Superior da PMCE, objetivando reduzir o percentual de manifestações em atraso e

melhorar o índice de resolubilidade, em cumprimento à legislação vigente, bem como a

credibilidade do instituto ouvidoria perante a sociedade.

Conforme o Relatório de Gestão de Ouvidoria/2019 e seguindo orientações da

Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado-CGE, foi implementado em 2020 um plano de

ação, e sobre o mesmo esclarece-se que :

Quanto às ações 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 às manifestações que apenas demandam esclaredimentos 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 orientações, para

, control octor topped and the control of the contr

os ouvidores da rede interna, orientações práticas sobre a apuração das demandas de

ouvidoria, e sobre a elaboração das respostas, todas foram implementadas quase que em sua

totalidade.

No entanto, a última ação, ou seja, 5º Cadastrar, gradualmente, no sistema de

ouvidoria, todas as áreas internas da PMCE em face da dificuldade de reunir, mesmo que

por videoconferência, os interlocutores das sub ouvidorias setoriais para repassar as

informações necessárias.

Considerando esse cenário, reitera-se o plano de ação anterior visando manter a

Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará - Quartel do Comando Geral Gov.César Cals de Oliveira Filho - Avenida Aguanambi 2280 CEP: 60.415-390 Fátima - Fone: (85) 31011737

e-mail: ouvidoria.pmce@gmail.com

Resolubilidade alcançada e implementar as ações pendentes, buscando-se os melhores caminhos para sua execução.

Quanto às ações da Gestão Superior visando reduzir o percentual de manifestações em atraso e melhorar o índice de resolubilidade e a credibilidade do instituto ouvidoria perante a sociedade, esclarece-se que o atual Coronel Comandante Geral, Francisco Márcio de Oliveira, logo que assumiu o Comando Geral da Polícia Militar promoveu reuniões com todas as unidades da instituição visando ouvir seus comandantes e saber o que seria possível, dentro das limitações existentes, para que suas unidades e os serviços por elas prestados pudessem melhorar. No que tange a Ouvidoria, de pronto foi determinado ao Diretor de Planejamento e Gestão da PMCE, Coronel Klênio Savyo Nascimento de Sousa, que verificasse a possibilidade de mudança da mobília do ambiente de trabalho.

Na mesma reunião, o Subcomandante Geral da PMCE, Coronel Clauber Wagner de Paula que também estava presente, orientou que fossem relacionadas todas as demandas em atraso e em seguida enviadas ao SubComando da Corporação para que as medidas cabíveis fossem adotadas.

Na mesma oportunidade, o Ouvidor Geral da PMCE em exercício, Coronel Antônio Gilvandro Oliveira de Sousa, além de discorrer sobre os números, sobre o desempenho e sobre a importância da ouvidoria para a Instituição, reforçou que a manutenção da uma equipe de colaboradores na ouvidoria, periodicamente bem capacitados e em número suficiente para atender as demandas conforme a classificação do Tipo 4 na qual a setorial PMCE se insere, é o básico para o setor. Ainda na mesma reunião, o Ouvidor da PMCE sugeriu que a PMCE aderisse a Rede Nacional de Ouvidorias que capitaneada pela Ouvidoria Geral da União e assim, os ouvidores sub setoriais, seus auxiliares e os colaboradores da ouvidoria que tenham interesse, possam participar dos cursos e formações lá promovidos.

.4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Em face da implementação de ações importantes em 2020, pode-se perceber que o tempo médio de resposta apresentou uma melhoria significativa, passando de 47 dias em 2019 para 14 dias em 2020, contabilizando uma queda de -70,21% no tempo de resposta, o



que caracteriza, preliminarmente, um retorno gradual aos patamares históricos de desempenho da Ouvidoria em anos anteriores.

Tabela 12: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2018	10 dias
Tempo Médio de Resposta 2019	47 dias
Tempo Médio de Resposta 2020	14 dias
Variação do Tempo 2019/2020	-70,21%

Fonte: CGE

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 84%.

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

A pesquisa de satisfação é resultado da avaliação por parte do usuário do sistema acerca das respostas que lhes são apresentadas e ainda sobre a efetividade das ações adotadas pela PMCE após a provocação da ouvidoria. Essa pesquisa é disponibilizada na internet por meio da Plataforma Ceará Transparente para o cidadão que a responde de forma espontânea e também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155, quando o cidadão concorda 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.

Esse indicador leva em conta os valores atribuídos às perguntas A, B, C e D do questionário apresentado ao cidadão, das quais é calculada uma média e



esta por sua vez é multiplicada pelo fator 20, seguindo a fórmula: Índice de Satisfação = $(A+B+C+D \div 4) \times 20$. Já a Variação 2019/2020 é obtida pelo cálculo: Variação=[(Quantidade/ano atual \div Quantidade/ano anterior) -1]x 100.

Quanto a avaliação das perguntas adicionais E e F, apesar de não compor o cálculo do indicador, delas se extrai a informação importante de qual foi a percepção do cidadão antes e depois de conhecer a ouvidoria, e aponta se o atendimento superou, ou não, as expectativas do cidadão, para tanto, transforma-se essas notas em percentual, *conforme o cálculo : Superação de expectativa* = $[(F-E) \div E] \times 100$.

Tabela 13: Resultados da Pesquisa de Satisfação

	Avaliação 2018	Avaliação 2019	Avaliação 2020
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,37	3,85	3,99
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,27	3,44	3,81
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,59	3,87	4,26
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,85	3,40	3,69
Média	4,27	3,64	3,94

Fonte: CGE

Ao avaliar-se o sentido para onde apontam as 4 primeiras respostas do questionário, pode-se observar que quanto a pontuação atribuída às respostas da pergunta "A", houve uma tímida variação positiva de +3,64% e embora a média alcançada seja um valor satisfatório, percebe-se que pode melhorar.

Quanto à pontuação atribuída às respostas da pergunta "B", houve uma variação positiva de +10,75% que também é tímida, mas revela a percepção que

4.7

prazos passaram a ser melhor observados, mesmo assim, o indicador pode melhorar.

Quanto à pontuação atribuída às respostas da pergunta "C", também houve uma variação positiva de +10,07% no entanto, a maioria dos canais de acesso à ouvidoria são gerenciados pela CGE, ao passo que email, telefones, facebook, instagran da PMCE são pouquíssimos procurados pelo cidadão. .

Quanto à pontuação atribuída às respostas da pergunta "D", que versa sobre a qualidade das respostas houve uma variação positiva de +8,24% chegando a 3,69 pontos que também é tímido, se for considerado que em 2018, esse indicador chegou a 3,85 pontos, mesmo assim, o indicador pode melhorar.

Tabela: perguntas adicionais

	Avaliação /2018	Avaliação /2019	Avaliação /2020
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,55	3,30	3,69
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,3	3,82	4,02
Média	3,92	3,56	3,85

Quanto à pontuação atribuída às respostas adicionais também houve uma variação positiva na percepção do serviço da Ouvidoria antes de conhecê-la de +11,81%, alcançando 3,69 pontos valor superior aos de 2018 e 2019. Já a percepção da Ouvidoria após conhecê-la variou de 3,82 pontos em 2019 para 4,02 pontos em 2020, contabilizando um aumento de 5,23% que também é tímido e pode melhorar.

Por fim, calculando-se o índice de superação de expectativas com relação a

4.)

Ouvidoria, com base na metodologia acima descrita, ou seja Superação de expectativa = $[(F-E) \div E] \times 100$, identifica-se o valor de 8,94%, no entanto, bem abaixo daqueles apresentados em 2019, que fora de 15,76% e do de 2018 que ficou em torno de 21,13%.

Tabela 15: Índice de satisfação

	Avaliação /2018	Avaliação /2019	Avaliação /2020	Variação 2019/2020 (%)
Índice de satisfação Fonte: CGE	85,4	72,8	78,8	+8,24

Conforme os dados, pode-se perceber que em 2020 o índice de satisfação ficou em 78,8 % havendo portanto um aumento de +8,24% se comparado ao de 2019, quando registrou-se 72,8% e reflete o reconhecimento do cidadão usuário em relação ao empenho e o compromisso da Ouvidoria da PMCE em tentar melhorar a qualidade do serviço prestado.

5 - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

Procurando-se analisar os motivos pelos quais o cidadão usuário provocou a Ouvidoria da PMCE durante o ano de 2020, estabeleceu-se a metodologia de buscar-se nos meses com maiores registros de manifestações, ou seja Março, Abril, Junho e Dezembro aqueles assuntos com os quais a maioria dos registros de manifestações foram classificados.

Nesse sentido, observou-se preliminarmente que todos os registros, no recorte escolhido para verificação, estão em sua maioria, direta ou indiretamente, associados ao

Y.) n

tema Coronavírus-COVID19 e em bem menor dimensão, ligados à Paralização do Militares no início do ano.

Constatou-se que os assuntos mais demandados foram:

* INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO(421 registros), com pico em Março (121 registros) possivelmente por conta da insegurança causada pela paralização da Polícia Militar e por conta dos primeiros registros de descumprimento do distanciamento social, e outro pico em Dezembro (119 registros) possivelmente por conta da insegurança causada pela ação de facções criminosas e por dos registros de descumprimento do distanciamento social com a nova onda do COVID19;

*CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR(349 registros) teve pico em Março (78 registros)) possivelmente por conta de condutas adotadas durante a paralização da Polícia Militar e por conta de atendimento supostamente inadequado referente aos registros de descumprimento do distanciamento social, o outro pico foi Abril(103 registros) também possivelmente associados a atendimento supostamente inadequado referente aos registros de descumprimento do distanciamento social;

*CORONAVÍRUS (COVID 19)(371 registros), esse assunto teve picos em Abril(198 registros) e Junho(78 registros), possivelmente associados aos registros de descumprimento do distanciamento social e por conta de atendimento supostamente inadequado referente a tais registros;

*INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)(92 registros), teve picos em Junho (54 registros) e Dezembro(56 registros) por conta de esclarecimentos ao cidadão sobre competências e atribuições da PMCE e de outros órgãos, em especial quanto a fiscalização referente aos registros de descumprimento do distanciamento social em contraponto a insatisfação do cidadão quanto as limitações de atendimento;

*INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO, esse assunto teve picos em Abril(25 registros) e Junho (21 registros) em sua maioria em decorrência de atendimento supostamente inadequado referente aos registros de descumprimento do distanciamento social, com o agravante da incidência de poluição

-4- > h

sonora e aglomerações;

* POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS) (169 registros), já esse assunto teve picos em Junho(54 registros) e Dezembro(56 registros) em sua maioria pela incidência de poluição sonora e aglomerações; Insatisfação com tais atendimentos e ainda, com o agravante de descumprimento do distanciamento social.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

A fim de analisar os pontos recorrentes adotou-se a metodologia de consultar os dados dos relatórios brutos referentes aos anos de 2018, 2019 e 2020 e a partir daí elencar-se os assuntos mais demandados e que tem se mantido constantes nesses últimos anos. Para se mensurar o percentual de cada assunto, efetuou-se o seguinte cálculo: Percentual = (Quantidade de registros/ano ÷ Total geral de manifestações) x 100.

	Tabe	la 16: Pontos	Recorrente	S		
Total geral de Manifestações	4204		3966		4182	
	2018	(%)	2019	(%)	2020	(%)
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	616	14,64	1341	33,86	976	23,33
POLICIAMENTO OSTENSIVO	121	2,86	78	2	97	2,33
INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	597	14,21	955	24,1	1108	26,5
CONDIÇÕES DE TRABALHO E INVESTIMENTOS NA PMCE	23	0,54	28	0,74	13	0,29
POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	90	2,14	291	7,37	449	10,72
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	128	3,04	158	3,98	197	4,71
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORAD	10	0,24	21	0,55	16	0,37

Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará - Quartel do Comando Geral Gov.César Cals de Óliveira Filho – Avenida Aguanambi 2280 CEP: 60.415-390 Fátima – Fone: (85) 31011737 e-mail: <u>ouvidoria.pmce@gmail.com</u>



OR						
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	23	0,55	58	1,46	13	0,31
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	27	0,63	40	1,02	54	1,29
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	22	0,53	15	0,38	4	0,1
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	10	0,23	22	0,57	62	1,46
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	6	0,14	18	0,47	3	0,06

Fonte: CGE

Com base nos dados coletados pode-se observar que Assunto Conduta Inadequada de Policial Militar apresenta maior incidência, em 2020 somou 976 registros, cerca de 23,33% e na mesma linha de conteúdo pode acrescentar os registros referentes ao Assunto Conduta Inadequada de servidor/colaborador o qual contabilizou 16 registros em 2020, cerca de 0,37% das manifestações. Esse assunto tende a apontar, de forma individualizada, condutas inadequadas.

Já Assunto Policiamento ostensivo tende a apontar condutas inadequadas de forma mais genérica sobre o serviço das guarnições policiais e também é uma temática muito recorrente nesse intervalo de tempo, contabilizando 97 registros em 2020, cerca de 2,33%.

O assunto Intensificação de Policiamento, sem dúvida é e sempre será muito recorrente tendo em vista que consiste na atividade principal da Polícia Militar. Nesse ano de 2020 somou 1108 registros, no entanto em alguns casos, pode estar associado indiretamente com a temática insatisfação com os serviços prestados.

O assunto Condições de trabalho e Investimentos na PMCE, também entre os temas recorrentes mais demandados, normalmente associado ao público interno e a possíveis melhorias de instalações de trabalho no interior do Estado, aquisição de equipamentos/

4.)

armas e aumento de efetivo. Esse assunto somou 13 registros em 2020. Ele tem afinidade com o assunto Estrutura e Funcionamento do órgão/Entidade que contabilizou 3 registros no mesmo.

Outro assunto recorrente e de contornos complexos, é Poluição sonora que somou em 2020, 449 registros, no entanto esse número pode ser maior, pois muitas manifestações classificadas com outros assuntos acabam convergindo para o fluxo de atendimento de Poluição sonora, tendo em vista que o Batalhão de Polícia Ambiental-BPMA é sempre provocado para ações reativas e/ou preventivas.

Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão é um assunto que contabilizou em 2020, 197 registros, cerca de 4,71% e pode ser associado ao assunto Policiamento ostensivo tendo em vista que ambos tratam de temas afins.

O assunto Informação sobre servidor normalmente tem uma conotação de denúncia ou reclamação, no entanto, normalmente os fatos relatados se sustentam na falta de informação sobre o servidor(ou legislação) que são esclarecidas por meio da resposta. Esse assunto tem 13 registros em 2020.

Tramitação de processo administrativo é um assunto que também é recorrente e que contabilizou em 2020, 54 registros, cerca de 1,29%. Normalmente versam sobre pensão, aposentadoria e processos diversos e a insatisfação relatada é quanto à demora para a conclusão desses processos.

O assunto Uso indevido de veículo oficial ao longo desses 3 anos também aparece como recorrente, e em 2020 somou 4 registros, no entanto, ao verificar-se o assunto Conduta inadequada de policial militar pode-se observar o registro de mais 14 manifestações, sob a classificação do subassunto Uso indevido de veículo oficial, contabilizando portanto 18 registros, um número maior que 2019.

O assunto Apuração e procedimentos diversos, apresentou 62 registros em 2020, e apesar de possuir relação com o assunto conduta inadequada de policial militar, pode ser também associado ao assunto Intensificação de policiamento.

4.)

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

Tomando como base as informações do item 5.2, as quais versam sobre os assuntos mais recorrentes, o Comando Geral da PMCE, informa que durante as reuniões dos Grandes Comandos, foram repassadas determinações às unidades operacionais no sentido de reforçar orientações quanto a melhoria da prestação dos serviços, em especial quanto ao cumprimento das normas de distanciamento social, otimização do policiamento ostensivo e aumento da fiscalização do efetivo durante o patrulhamento visando inibir possíveis desvios de conduta, inclusive com a publicação de recomendações nos Boletins internos da PMCE.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Neste item, busca-se relatar quais benefícios de natureza financeira ou não-financeira para a Polícia Militar que foram alcançados com base na gestão de informações produzidas pela Ouvidoria, considerando para tanto, os seguintes conceitos:

- I benefício financeiro: benefício que possa ser representado monetariamente e demonstrado por documentos comprobatórios, preferencialmente fornecidos pelo gestor, inclusive decorrentes de recuperação de prejuízos;
- II benefício não-financeiro: benefício que, embora não seja passível de representação monetária, demonstre um impacto positivo na gestão de forma estruturante, tais como melhoria gerencial, simplificação e desburocratização administrativa, aprimoramento de normativos e processos, incremento da credibilidade institucional, devendo, sempre que possível, ser quantificado em alguma unidade que não a monetária.

Quanto a esse questionamento, ainda não 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 2020 a Ouvidoria da PMCE participou de parte dos eventos sugeridos e organizados pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Não houve a implementação de ações efetivamente inovadoras para o ano de 2020 em face das limitações impostas pelo acúmulo de manifestações no sistema de ouvidoria, direcionado o foco das atividades para melhoria dos índices de resolubilidade e observância aos prazos das respostas.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2020 foi realmente um ano atípico e que submeteu os órgãos públicos a um novo normal, em especial no que tange ao enfrentamento do Coronavírus e às consequências como a adoção do trabalho remoto no serviço público, o aumento das restrições orçamentárias e a sobrecarga de atendimento de determinados órgãos da administração como os da saúde e os de segurança pública.

O impacto da pandemia também pode ser sentido nos registros de manifestações no sistema de ouvidoria ao contabilizar-se os assuntos específicos criados para mensurar a problemática sob o olhar do cidadão usuário que buscou a ouvidoria e pela qual solicitou serviços de fiscalização, denunciou descumprimentos das normas de distanciamento social e demonstrou-se insatisfação quanto a prestação de ambos os serviços dos órgãos

4.)

fiscalizadores.

No entanto, o ano também é de superação, na medida que a sociedade teve que

mudar hábitos para combater a proliferação do vírus e ao mesmo tempo resiliente para

superar a dor pela perda de tantos entes queridos.

Superação é o que define o ano de 2020 para a ouvidoria da PMCE tendo vista que a

partir de um esforço concentrado conseguiu melhorar razoavelmente os seus índices de

desempenho de modo a não pôr em risco a credibilidade do Sistema e da Rede de ouvidorias

do Estado.

E foi pensando nessa credibilidade que a partir desse relatório passou-se a rever

números, dados e informações anteriores, padronizar cálculos, bem como, analisar com

maior profundidade os relatórios produzidos pelo sistema de ouvidoria como forma de

relatar informações mais próximas da realidade e contribuir para o desenvolvimento

institucional da Polícia Militar como um todo.

Observar-se que existem questões que requerem um acompanhamento especial por

parte da Instituição, como por exemplo os pontos recorrentes, a observância das

recomendações e orientações, as unidades mais demandadas com ênfase nos subassuntos a

elas associados, a formalização da rede interna de sub ouvidorias, a capacitação de sub

ouvidores e auxiliares, a inserção gradual das sub ouvidorias na Plataforma Ceará

Transparente, a atualização da Comissão Interna para Sanar fragilidades, manutenção e

melhoria constante dos índices de desempenho da ouvidoria, implementação de indicadores

de resultado e desempenho no âmbito da PMCE, implementação, por parte da ouvidoria, de

medidas estratégicas com foco em boas práticas e ações inovadoras.

Reiteramos que as informações constantes neste 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.

Portanto, as informações aqui consolidadas devem ser avaliadas com prudência e

cautela tendo em vista que apontam possibilidades e/ou tendências construídas sobre as

Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará - Quartel do Comando Geral Gov.César Cals de Oliveira Filho – Avenida Aguanambi 2280 CEP: 60.415-390 Fátima – Fone: (85) 31011737

e-mail: ouvidoria.pmce@gmail.com

53

oria.pmoo(lo)gmameo...

4->

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.

Por fim, entende-se que a política pública que coloca a ouvidoria como instrumento de aconselhamento dos gestores públicos é um processo que exige quebra de paradigmas e gradualmente tem avanço no rumo de uma administração pública mais eficiente, austera, pautada na legalidade e com foco na qualidade dos serviços públicos, e dentro desse contexto, a Polícia Militar vem, paulatinamente, difundindo para oficiais e praças, a importância desse espaço de participação e controle social para a melhoria contínua da instituição e elevação de sua credibilidade junto a população cearense.

Por fim, entende-se que a política pública que coloca a ouvidoria como instrumento de aconselhamento dos gestores públicos consiste em um processo irreversível e que exige quebra de paradigmas e gradualmente tem avanço no rumo de uma administração pública mais eficiente, austera, pautada na legalidade e com foco na qualidade dos serviços públicos, e dentro desse contexto, embora tenha muita a avançar, a Polícia Militar do Ceará tem sim, paulatinamente, difundido para oficiais e praças, a importância desse espaço de participação e controle social visando a melhoria contínua da instituição e elevação do nível de credibilidade junto a população cearense.

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

4->

10 - SUGESTÕES DE MELHORIA

Nesse tópico, indica-se sugestões para um possível aprimoramento das ações governamentais, em especial no âmbito da PMCE, a partir das manifestações registradas para a ouvidoria ou das necessidades encontradas, bem como para o aprimoramento no desempenho das atividades, programas e projetos na área de ouvidoria.

- 9.1. Sugere-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 ao efetivo do CPRAIO. CPChoque e Forças Táticas dos Batalhões;
- **9.2.** Sugere-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;
- 9.3. Sugere-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.** Sugere-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;
- **9.5.** Sugere-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 verificar a existência de possíveis limitações e ou deficiências no

4-24

atendimento telefônico em algumas unidades de policiamento do interior do Estado e da

Coordenadoria de Gestão de Pessoas.

9.7. Sugere-se que seja feito um acompanhamento dos pontos recorrentes e das

unidades/subunidades mais demandadas com foco nos assuntos e sub assuntos mais

registrados.

9.8. Sugere-se que a Assessoria de Comunicação da PMCE intensifique as campanhas de

promoção institucional, por meio da divulgação das operações de patrulhamento com seus

resultados, bem como divulgue as ações sociais realizadas pela Instituição, ou

individualmente, pelos policiais militares, como forma de fortalecer a imagem da

instituição.

9.9. Sugere-se ainda que os dados do presente relatório sejam levados ao conhecimento da

Diretoria 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.

Fortaleza, 05 de Fevereiro de 2020

Clauber Barbosa Melo- Ten Cel QOPM OUVIDOR SETORIAL DA PMCE

Matrícula Funcional: 103.441-1-5

Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará - Quartel do Comando Geral Gov.César Cals de Óliveira Filho –
Avenida Aguanambi 2280 CEP: 60.415-390 Fátima – Fone: (85) 31011737
e-mail: ouvidoria.pmce@gmail.com

4

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, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 e com o Decreto nº 33.485/2020, 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.

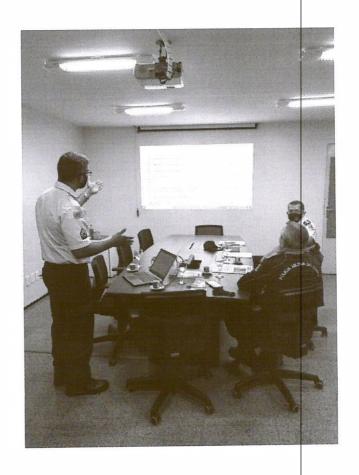
Ratifica-se o compromisso deste Comando Geral em encaminhar as observações corretivas às Coordenadorias, Batalhões e Companhias da Polícia Militar, bem como fiscalizar junto aos Comandantes de todas as Unidades Policiais, o saneamento de eventuais falhas que venham a ser efetivamente constatadas.

Fortaleza, 05 de Fevereiro de 2020

Francisco **Márcio** de Oliveira
CORONEL COMANDANTE GERAL DA PMCE

EM 2020, O OUVIDOR EM EXERCÍCIO, CEL PM ANTONIO GILVANDRO OLIVEIRA DE SOUSA EM REUNIÃO COM A GESTÃO SUPERIOR, APRESENTOU OS NÚMEROS DA OUVIDORIA E REFORÇOU A IMPORTÂNCIA DESSE CANAL DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE PARA O NOVO CORONEL COMANDANTE GERAL DA PMCE, FRANCISCO MÁRCIO DE OLIVEIRA.





ATENDENDO A SOLICITAÇÃO DO OUVIDOR EM EXERCÍCIO, CEL PM CEL PM ANTONIO GILVANDRO OLIVEIRA DE SOUSA, APÓS A REUNIÃO SUPRACITADA, O CORONEL COMANDANTE GERAL, FRANCISCO MÁRCIO DE OLIVEIRA, PROVIDENCIOU ALGUMAS MELHORIAS NO AMBIENTE DE TRABALHO DA OUVIDORIA COM A AQUISIÇÃO DE NOVO MOBILIÁRIO,

ANTES



DEPOIS

