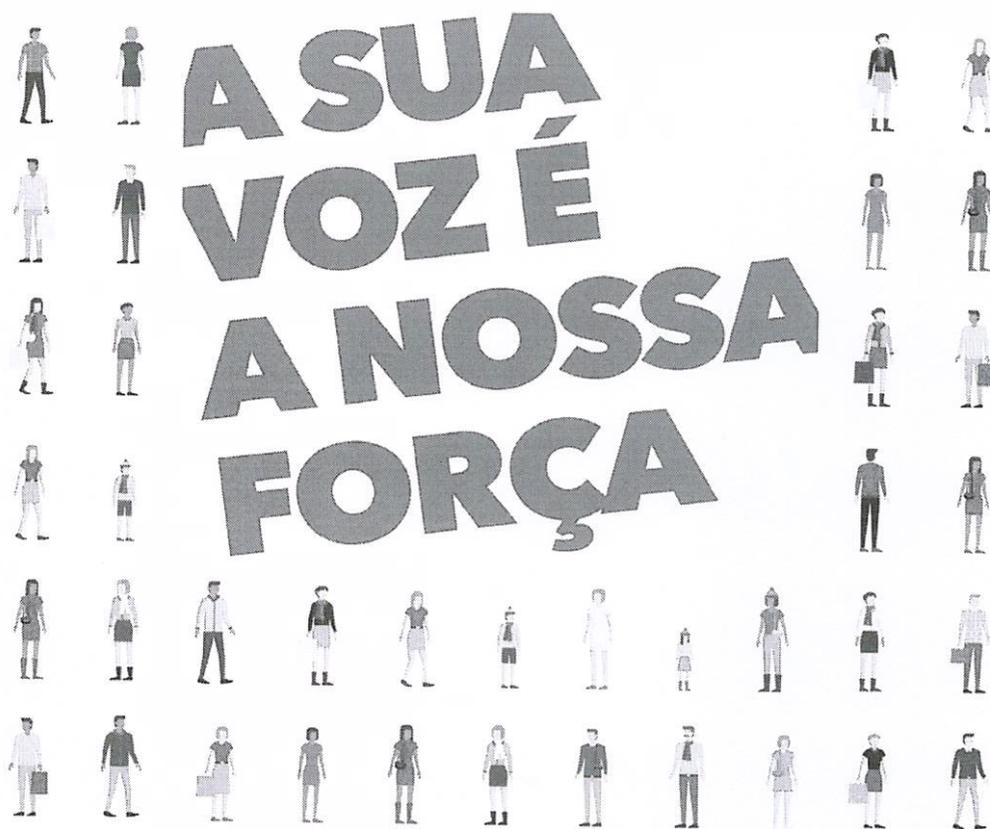


[

Polícia Militar do Ceará



**Relatório de Gestão de
Ouvidoria**

Período: 01/01/2021 a 31/12/2021

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ 2021

Período: 01/01/2021 a 31/12/2021

Ceará – 2021

RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021

EXPEDIENTE

Direção Superior

FRANCISCO MÁRCIO DE OLIVEIRA
CORONEL- COMANDANTE GERAL

CEL PM CLAUBER WAGNER VIEIRA DE PAULA
SUB COMANDANTE GERAL

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

Assessor de Controle Interno e Ouvidor

TEN CEL PM CLAUBER BARBOSA MELO
ASSESSOR DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Equipe da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

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

3ºSargento PM Germano Fábio Miranda CHRISÓSTOMO
Matrícula Funcional:151.712-1-9

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

Soldado PM EVELINE Barbosa de Carvalho
Matrícula Funcional: 307.246-1-5

Colaboradoras

Antônia ORMEZINDA Sampaio

BEATRIZ Bezerra Alves de Abreu Rivas

RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021

SUMÁRIO

EXPEDIENTE.....	3
1. INTRODUÇÃO.....	5
2. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR	7
3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES).....	16
4. INDICADORES DA OUVIDORIA	36
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	45
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	50
7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS.....	50
8. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA	51
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	51
10. SUGESTÕES DE MELHORIA	53
11. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE	55
12. ANEXOS.....	56

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

1 - INTRODUÇÃO

O atual Relatório de Gestão de Ouvidoria foi elaborado pela Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará, e tem por objetivo apresentar à Gestão Superior da PMCE, as informações consolidadas a partir das percepções e opiniões dos cidadãos acerca dos serviços prestados pela Instituição. As fontes de dados são oriundos dos relatórios gerados na Plataforma Ceará Transparente.

No ano de 2021, a Ouvidoria da PMCE passou a ser denominada Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria e consta na estrutura organizacional da PMCE, conforme o Decreto nº 34.053, de 30 de Abril de 2021, que alterou a estrutura organizacional da PMCE, em seu Art.1º, Inciso III, Item 5, na função de assessoramento superior, com a competência de dar apoio direto ao Coronel Comandante-Geral, ao Subcomandante-Geral e ao Diretor de Planejamento Interno e Gestão, publicada no Boletim Interno nº 035, de 19/02/2019, nos termos dos Art. 1º, P.U. e Arts. 20 e 21 do Regimento Interno do Gabinete do Comandante-Geral da Polícia Militar do Ceará, publicado no Boletim Interno nº 171, de 10/09/2020.

Em face das mudanças que visam o fortalecimento do Controle Interno, a Ouvidoria também passou a ser regida pela Portaria nº 59/2019, de 30 de abril de 2019, que foi editada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado-CGE e que trata das atribuições das Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria.

Conforme o 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. E ainda, a nível estadual, a Instrução Normativa nº 01/2020 e Portaria nº 97/2020, editadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, que também regulamentam procedimentos internos mais específicos da ouvidoria.

Por força da Emenda Constitucional nº 75, de 20 de dezembro de 2012, D. O. E. de 27/12/2012, a Constituição do Estado do Ceará, também destaca a importância da Ouvidoria em seu Art. 154, Inciso XXVII e dispõe que “as atividades de controle da Administração

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

Pública Estadual, essenciais ao seu funcionamento, contemplarão, em especial, as funções de ouvidoria, controladoria, auditoria governamental e correição.”

Rege ainda a Ouvidoria da PMCE, a Lei Nacional nº 13.460/2017 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e a defesa dos direitos dos usuário dos serviços públicos da administração pública, além da 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 nos órgãos da Segurança Pública.

Para uma melhor compreensão, o Relatório de Gestão da Ouvidoria da PMCE, está dividido em capítulos, dentre os quais estão elencados os principais temas observados no período, e paralelamente, seguem algumas análises estatísticas.

Os capítulos poderão apresentar subtópicos com mais detalhes, quanto a natureza das manifestações, canais de atendimento, assuntos e unidades, inclusive detalhando os municípios mais demandados, os pontos recorrentes, o tempo de resposta, os indicadores de resolubilidade e o índice de satisfação dos usuários.

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

**2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES
RECEBIDAS**

Os pronunciamentos a seguir expostos se referem às recomendações, orientações, e observações contidas no Relatório Geral da Controladoria e Ouvidoria da Geral do Estado de 2020 e nas sugestões de melhorias contidas no Relatório de Gestão da PMCE de 2020.

2.1 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 as que possuem uma agenda anual de palestras institucionais. **(Orientação 01)**

Foi iniciado:

Participação em Palestra – Convocação Nota nº 0730/2021-GC O CORONEL COMANDANTE-GERAL DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ, no uso das suas atribuições legais, RESOLVE convocar os Oficiais encarregados dos assuntos de ouvidoria de suas respectivas Unidades, abaixo relacionados, a participarem da palestra sobre “A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR NO ÂMBITO DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA” (2ª Turma), a ser proferida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), com apoio da Escola de Gestão Pública (EGP), que acontecerá por meio da ferramenta Google Meet (online), no dia 16 de agosto de 2021 (terça-feira), das 10h00 às 12h00. BCG nº 195, de 13.10.2021.

Palestras de Ouvidoria – Convocação Nota nº 900/2021–GC O CORONEL COMANDANTE-GERAL DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ, no uso das suas atribuições legais, RESOLVE convocar os policiais militares encarregados e/ou auxiliares, abaixo relacionados, que trabalham diretamente nos assuntos de ouvidoria de suas respectivas Unidades, a participarem das palestras sobre: “ATENDIMENTO EM OUVIDORIA”, que acontecerá no dia 15/10/2021, das 09h00 às 12h00, e da palestra sobre “QUALIDADE NAS RESPOSTAS DE OUVIDORIA”, que ocorrerá nos dias 25/10 e 26/10/2021, das 09h00 às 12h00, ambas a serem proferidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), com apoio da Escola de Gestão Pública (EGP). As palestras serão realizadas por meio da ferramenta Google Meet (online), e os link's disponibilizados nos dias das respectivas palestras, por meio do e-mail ou contato individual fornecido pelos convocados. BCG nº 155, de 16.08.2021.

Plano de ação:

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

- 1- *Elaborar calendário de palestras para 2022;*
- 2- *Público: Comandantes das Unidades, Encarregados dos assuntos de Ouvidoria e efetivo em geral.*

2.2 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(s) órgão/entidades, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias. (**Orientação 03**)

Foi iniciado (Anexo I):

- 1-*Fluxograma elaborado: Processo tratamento de denúncias OUVPMCE 2021;*
- 2-*Reuniões com os Encarregados dos assuntos de Ouvidoria para orientar sobre o acréscimo, nas apurações preliminares, de informações sobre as medidas preventivas permanentes adotadas, ou adotáveis, para mitigar as fragilidades.*

2.3 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. (**Orientação 06**)

Foi Iniciado:

- 1- *Capacitação de pessoal;*
- 2- *Serão adicionados ao sistema como áreas internas;*
- 3- *Inclusão das 10 áreas internas já habilitadas;*
- 4- *Averiguar o plano de ação do Relatório anterior;*
- 5- *Capacitar/sensibilizar o pessoal para o atendimento ao cidadão.*

2.4 Realizar estudo acerca da 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.(**Orientação 07**)

Em Análise:

- 1-*Sugestão: visitar SESA e SEDUC para ver o funcionamento(Estudo);*
- 2-*Elaborar calendário de palestras, cursos e reuniões de alinhamento;*
- 3-*Realização de formação contínua em Ouvidoria com foco na Polícia Militar.*

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

2.5 Realizar reuniões com os estagiários dos programas Primeiro Passo e Jovem Aprendiz sobre a temática Ouvidoria e sobre o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017), com abordagem de técnicas de atendimento para melhoria do serviço público e atendimento ao público, objetivando a formação de multiplicadores de “agentes da cidadania”. **(Orientação 08)**

PMCE não participa do Programa Primeiro Passo

2.6 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, em consonância com a Lei Nacional nº 13.460/2017. **(Recomendação 01)**

Foi iniciado:

- 1- Visando conhecer modelos (Benchmarking), o Assessor de Controle Interno e Ouvidoria da PMCE fora a São Paulo-SP para participar do Curso de Gestão Contemporânea pela Qualidade na Polícia de São Paulo (21/11 à 03/12);*
- 2-Alternativa inicial: Decompor os dados da pesquisa de satisfação da ouvidoria, observando a quais unidades pertencem, as respostas menos bem avaliadas e o porquê;*
- 3-Publicar no site da PMCE, a pesquisa de satisfação e as unidades com mais reclamações(Lei nº 13.460/2017);*
- 4-Plano de ação: Criar comissão para realizar estudo; Verificar benchmarking; Promover capacitação/treinamento; Realizar alinhamento com a SSPDS; Definir padrões de qualidade aplicáveis; Avaliar implementação no âmbito da PMCE.*

2.7 Criação de 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, em observância ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, com o intuito de reduzir o expressivo número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta. **(Recomendação 02)**

Foi iniciado (Anexo II)

- 1-Fluxograma de procedimentos: Elaborado, " Procedimento para evitar atrasos das manifestações 2021";*
- 2-Pinçar tópicos do Regulamento, para publicar orientações em Boletim do Comando Geral (BCG);*



**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

3-Plano de ação: Identificar unidades que mais tem atrasado as respostas; Identificar os motivos; Realizar reuniões de alinhamento/capacitação; Acompanhar os resultados; Refazer as ações anteriores, se necessário.

Os pronunciamentos a seguir expostos, se referem às recomendações, às orientações, e demais observações contidas no Relatório Geral da Controladoria e Ouvidoria da Geral do Estado referentes ao ano de 2020:

2.8 Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outros), em conformidade com o § 1º do Art. 22 do Decreto Estadual nº 33.485/2020. **(Orientação 01)**

Foi iniciado (Anexo III).

2.9 Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual. **(Orientação 02)**

Foi iniciado (Anexo III)

2.10 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/entidade, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias, observando o previsto no Decreto Estadual 33.485/2020 e na IN CGE n.º 01/2020. **(Orientação 03)**

Foi iniciado(Anexo IV)

2.11 Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização 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. **(Orientação 04)**

Foi Implementado

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

Em atenção a Orientação 05 contida no Relatório de Gestão de Ouvidoria da CGE do ano de 2020, como forma de para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria por parte dos atendentes da Central de Atendimento 155, informo a V.S^a que:

Visando contribuir com orientações a serem repassadas às mulheres que eventualmente busquem a central 155 para relatar violência contra a mulher e solução do seu problema, seguem alguns contatos:

Ministério Público Estadual : Rua Assunção, nº 1100, José Bonifácio Cep 60.050-011, Fortaleza (CE) Telefone: 127 / 0800.2811553 / (85) 3253.1553 / (85) 3452.1562 (fone/fax) (85) 98685.8464, (85) 98563.4543, e-mail: <ouvidoria@mpce.mp.br> , horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 14h.

Tribunal de Justiça do Estado: Atendimento através dos telefones: (085) 3207.7428 / FAX: (85) 3207.7430. Atendimento pessoal, realizado na sala da Ouvidoria Geral, localizada no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará <<https://www8.tjce.jus.br/ouvidoria/MainInternet.do>>.

LISTA ÓRGÃOS REDE DE ATENDIMENTO ÀS VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA • CENTRAL DE ATENDIMENTO À MULHER 180 • DELEGACIA DE DEFESA DA MULHER – DDM (85) 3108-2950 (24h) E-mail: ddm-fortaleza@policiacivil.ce.gov.br • MINISTÉRIO PÚBLICO (85) 98685-6336/3108-2940/3108-2941 E-mail: secexec.violenciadomesticafor@mpce.mp.br nucleoestadualpromulher@mpce.mp.br • JUIZADO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER DE FORTALEZA (85) 98822-8570/98597-7670/3108-2971 E-mail: juizadomulherfortaleza@tjce.jus.br

• NÚCLEO ESTADUAL DE ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER (85) 98560-2709/99294-2844/3108-2986 E-mail: nudem@defensoria.ce.def.br • CASA DA MULHER BRASILEIRA (85) 3108-2998 / 3108-2999 / 3108-2992 / 3108-2931 E-mail: casadamulherbrasileira@sps.ce.gov.br casamulherbrasileira@gmail.com • CENTROS DE REFERÊNCIA ESTADUAL E MUNICIPAL (ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL) CRM – (85) 99648-4720/3108-2965 E-mail: crmulherfranciscaclotilde@gmail.com CERAM – (88) 99935-5102/(85) 3108-2966 E-mail: ceram@sps.ce.gov.br

Além disso, quando se tratar de manifestos oriundos de Sobral, Juazeiro do Norte, Itapipoca, Maracanaú, Fortaleza, ou regiões circunvizinhas, paralelamente à formalização da queixa, poderá solicitar o acompanhamento preventivo de equipes do Grupo de Apoio a Vítimas de Violência-GAVV da Polícia Militar.

O serviço tem natureza eminentemente proativa e direciona as suas atividades com vista a assegurar o empoderamento do cidadão para o exercício pleno de seus direitos e garantias fundamentais, recebendo da força

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

pública de segurança, a atenção individualizada, assertiva e continuada para superar o estágio de sofrimento ou ameaça à sua integridade física, moral, psicológica, sexual e patrimonial ou qualquer outra situação que necessite da sofisticação do esforço policial, com vista à superação do quadro de vulnerabilidade.” ressalta o oficial.

Ao registrar um Boletim de Ocorrência (BO) em qualquer unidade da Polícia Civil, a mulher pode solicitar, além da medida protetiva, o acompanhamento da equipe especializada. A informação é enviada pela Polícia Civil à Polícia Militar, que inicia as visitas no intuito de acompanhar a rotina da solicitante.

Nada impede que nos demais municípios do interior, o caso possa ser levado ao conhecimento do Ministério Público local, ou aos Centros de Referência de Assistência Social dos municípios, para que estes provoquem a Polícia Militar para avaliar a possibilidade de implementar tal acompanhamento conforme os meios existentes e a disponibilidade de efetivo. (Mensagem enviada a Central 155)

2.12 Proporcionar atendimento de ouvidoria nas unidades descentralizadas, por meio de interlocutores de ouvidoria, no âmbito das unidades de atendimento, para dar celeridade no tratamento e apuração das manifestações oriundas da ouvidoria setorial, bem como disponibilizar atendimento de ouvidoria aos cidadãos. **(Orientação 05)**

Foi iniciado

No ano de 2021, visando capacitar melhor os Encarregados pelos assuntos de ouvidoria nas áreas internas, e num futuro próximo, criar um ambiente favorável para a implementação dessa orientação, foram indicados oficiais para participarem de cursos e oficinas junto a CGE com a temática as temáticas, Plataforma Ceará Transparente e Tratamento de denúncias. Para 2022, estima-se o envio de mais turmas de oficiais para outras capacitações.

2.13 Elaborar, periodicamente, relatórios resumidos de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período e encaminhá-los à área de planejamento e à Direção do Órgão ou Entidade, em conformidade com o art. 27, IX do Decreto Estadual nº 33.485/2020. **(Orientação 09)**

Foi iniciado (Anexo V)

2.14 Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão/ entidade, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade e de

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

atendimento registrados na Carta de Serviços ao Usuário, em consonância com a Lei Nacional nº 13.460/2017. **(Orientação 10)**

Foi iniciado

Visando conhecer modelos(Benchmarking), o Assessor de Controle Interno e Ouvidoria da PMCE fora a São Paulo-SP para participar do Curso de Gestão Contemporânea pela Qualidade na Polícia de São Paulo(21/11 a 03/12).

Os pronunciamentos a seguir expostos, referem às sugestões de melhoria contidas no Relatório de Gestão de Ouvidoria da PMCE/2020:

2.15 Sugere-se que sejam reforçadas permanentemente orientações quanto às técnicas policiais militares, quanto à nova lei de Abuso de autoridade Nº 13.869, de 5 de Setembro de 2019, e quanto à observância aos direitos e garantias individuais nos casos de abordagens policiais, principalmente quanto ao efetivo do CPRAIO, CPChoque e Forças Táticas dos Batalhões. **(Item 9.1)**

Foi implementado.

1- No site da PMCE, endereço [www.https://sistemas.pm.ce.gov.br](https://sistemas.pm.ce.gov.br) da Polícia Militar do Ceará encontra-se o Manual dos “Procedimentos Operacionais Padrão” (POP);

2- Os Oficiais de Serviços sempre reforçam as Orientações por ocasião do início do serviço;

3- Foram Realizados Cursos de “Abordagem Policial e Tiro Defensivo” nas diversas Unidades da PMCE: CPChoque, 14º BPM, 4a Cia do 1ºBPM, 2º BPM, 3º BPMº, 4º BPM, 7º BPM, 9º BPM, 10º BPM, 11º BPM e 13º BPM, conforme o BCG nº 017 de 26/01/2021.

2.16 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. **(Item 9.2)**

Foi iniciado.

1- Com a implementação do Programa Integridade será positivado os diversos processos da gestão da PMCE;

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

2- Comitiva de Oficiais PM visitaram a Polícia Militar de Minas Gerais com o objetivo conhecer a gestão daquela instituição e trazer as boas práticas para serem implementadas na PMCE.

2.17 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. **(Item 9.3)**

Foi iniciado.

1- Foi iniciado no âmbito da PMCE, no ano de 2021, reformas em diversas Unidades com o objetivo de apresentar melhores condições de trabalho ao público interno

2- Criação de Núcleos de apoio Biopsicossociais de Sobral e Juazeiro do Norte para apoio psicológico e assistencial ao efetivo da PMCE.

2.18 Sugere-se que sejam avaliados se os métodos e critérios de distribuição do efetivo policial militar podem ser otimizados no sentido de proporcionar melhor sensação de segurança à população. (Item 9.4)

Foi iniciado.

No ano de 2021, realizou-se um concurso para o ingresso de cerca de 3.000 Soldado PM que ajudará numa melhor adequação das escalas de s do efetivo nas diversas Unidades Operacionais.

2.19 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. (Item 9.5)

Foi iniciado.

A Polícia Militar do Ceará encontra-se participando do Programa Integridade do governo do Estado do Ceará, na fase de diagnóstico, momento em que possibilitará implementar uma política administrativa de gestão por

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

processos.

2.20 Sugere-se verificar a existência de possíveis limitações e ou deficiências no atendimento telefônico em algumas unidades de policiamento do interior do Estado e da Coordenadoria de Gestão de Pessoas. (Item 9.6)

Foi iniciado.

No sentido de minimizar os riscos quanto às deficiências no atendimento telefônico nas diversas unidades estão ocorrendo reformas estruturais nos prédios, bem como, construção da nova sede da Coordenadoria de Gestão de Pessoas-CGP.

2.21 Sugere-se que seja feito um acompanhamento dos pontos recorrentes e das unidades/subunidades mais demandadas com foco nos assuntos e subassuntos mais registrados. (Item 9.7)

Foi iniciado.

Através das Reuniões e contatos com os Encarregados dos Assuntos de Ouvidoria busca-se fomentar e orientar quanto a correção dos pontos recorrentes com foco na melhoria dos serviços prestados à sociedade.

2.22 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. (Item 9.8) Foi iniciado.

No ano de 2021, a ASCOM intensificou a divulgação das campanhas realizadas pela PMCE, bem como, ações individuais dos policiais militares que enaltecem o nome da PMCE através das mídias sociais. Cita-se como exemplo a divulgação da ação do Policial Militar que encontrava-se de folga: "Policial da PMCE, de folga, prende assaltantes em flagrante e recupera bens das vítimas no Joaquim Távora, capital - Polícia Militar"

2.23 Sugere-se ainda que os dados do presente relatório sejam levados ao conhecimento

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

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. (Item 9.9)

Foi iniciado.

Encontra-se em andamento na PMCE, a implementação do Programa Integridade do governo do Estado do Ceará, o qual busca, também, dá suporte a operacionalização efetiva do e-PASF.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1 - Total de Manifestações do Período

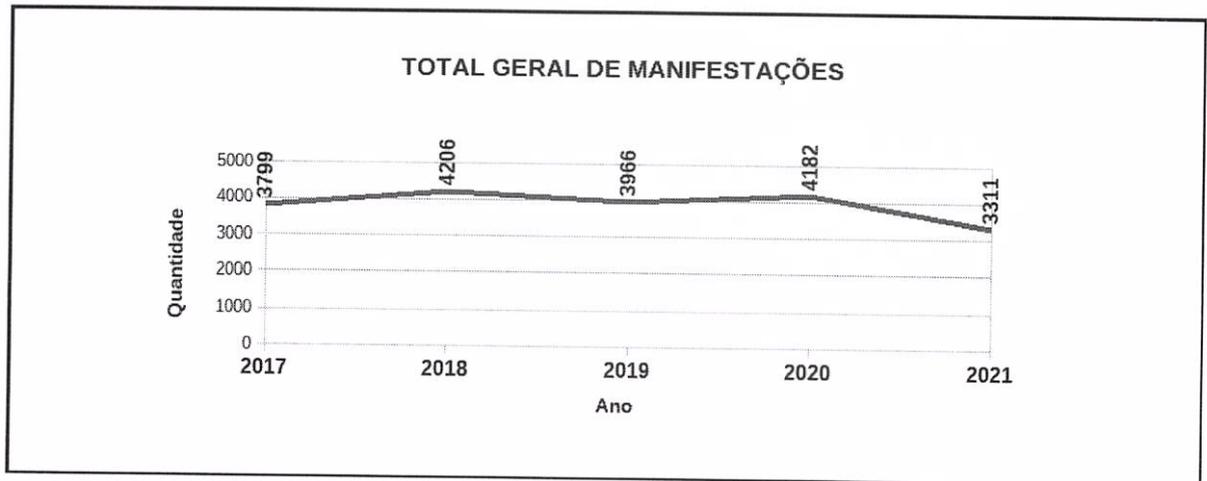
Neste tópico são apresentados os atendimentos realizados no ano de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente com demonstrativos gráficos, análises e comparações com o resultado de períodos anteriores.

Conforme o gráfico 01, observa-se que houve uma redução de -20,83% do número de manifestações no intervalo entre os anos de 2020 e 2021. O total de manifestações em 2021, ficou em torno de 3311 registros, dentre as quais 525 passaram apenas por análise preliminar e por possuírem conteúdo desconexo foi invalidadas conforme orientação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) e ao final observou-se que apenas 2779 passaram por todas as fases de análise e tratamento, findando com a resposta ao cidadão.



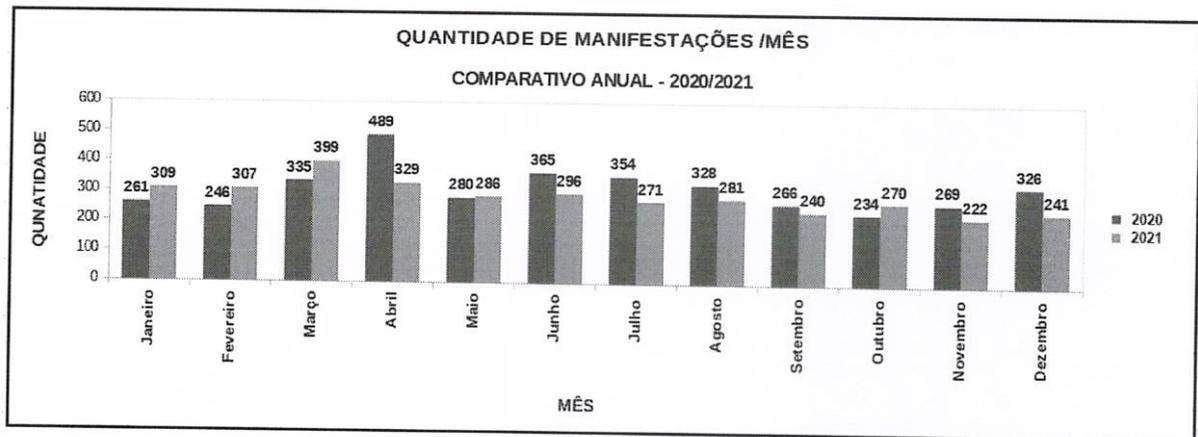
**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

Gráfico 01:



Fonte: CGE

Gráfico 02:



Fonte: CGE

Tabela 01: Manifestações por mês-2021

Mês	2018	2019	2020	2021	Varição 2020 /2021(%)
Janeiro	404	426	261	309	+18,4
Fevereiro	378	285	246	307	+24,8
Março	388	258	335	399	19,1
Abril	316	270	489	329	-32,72
Mai	393	351	280	286	+2,14
Junho	323	282	365	296	-18,9
Julho	315	357	354	271	-23,44
Agosto	357	390	328	281	-14,33
Setembro	327	422	266	240	-9,77
Outubro	352	357	234	270	+15,39

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

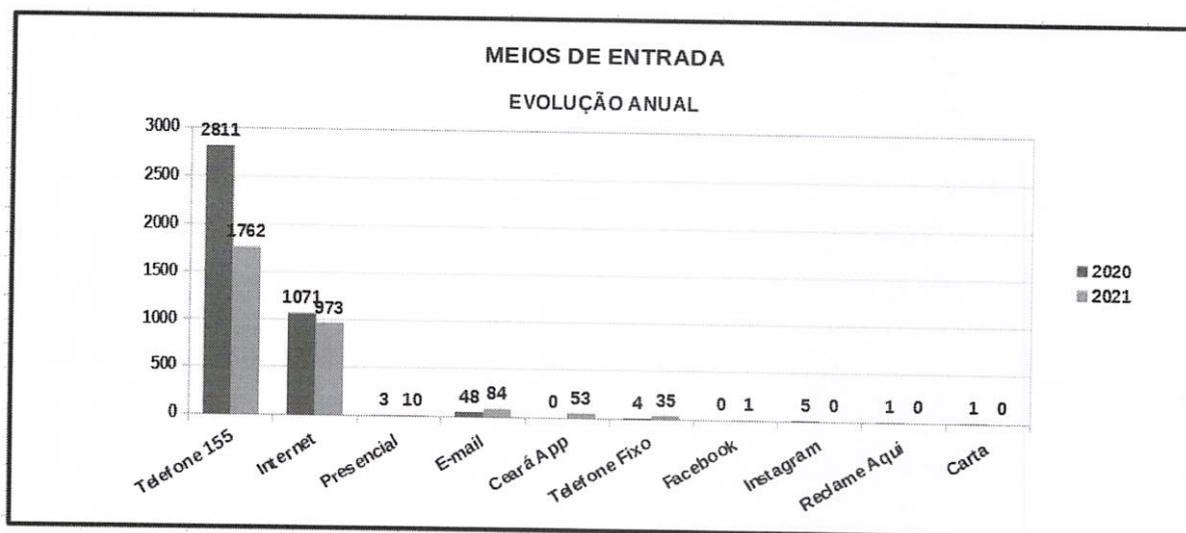
Novembro	303	282	269	222	-17,47
Dezembro	370	297	326	241	-26,07

Fonte: CGE

Observando-se o registro de manifestações mês a mês nos anos de 2020 e 2021, conforme o Gráfico 02 e Tabela 01, e pode-se perceber que os picos no número de manifestações em 2021 ocorreram em janeiro, fevereiro, março, maio e outubro, já nos demais meses, houve significativa redução em relação ao ano anterior possivelmente atribuíveis a atipicidade do período pandêmico. A tendência na redução dos registros de manifestações já fora observada no Relatório Geral de Ouvidoria editado anualmente Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado/2020 (Pag. 12) no qual são consolidados os dados gerais do sistema de ouvidoria do Estado do Ceará.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Gráfico 03:



Fonte: CGE

Tabela 02: Meio de Entrada

Meios	2019	2020	2021	Varição 2020 /2021 %
Telefone 155	2897	2811	1762	-37,32
Internet	924	1071	973	-9,15
Presencial	77	3	10	+11,11
Telefone Fixo	0	4	35	+775
E-mail	48	48	84	+75

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

Ceará APP	0	0	53	+53
Caixa de Sugestões	0	0	0	0
Facebook	9	0	1	+1
Reclame Aqui	4	1	0	0
Instagram	1	5	0	0
Carta	0	1	0	0

Fonte: CGE

Conforme o Gráfico 03 a Tabela 02, em 2021, os meios de entrada que o cidadão mais utilizou para entrar em contato com a Ouvidoria foram o Telefone 155(1762), Internet(973), Presencial(10), Telefone Fixo(35), Email (84), e o Ceará APP(53) .

Observou-se uma involução nos registros pela Central 155 na ordem de -37,32% possivelmente referente a sobrecarga de chamados relacionados a questões relacionadas a COVID-19. Também houve uma queda nos registros oriundos da Internet da ordem de -9,15%.

Por outro lado, em relação ao ano anterior, observou-se um crescimento significativo de registros de manifestações pelo canal Telefone Fixo da ouvidoria, número (85) 3101.1737, em torno de 775%, e pelo canal Email o aumento foi de 75%. A criação do aplicativo Ceará APP revelou-se uma opção também bastante utilizada para o registro de manifestações.

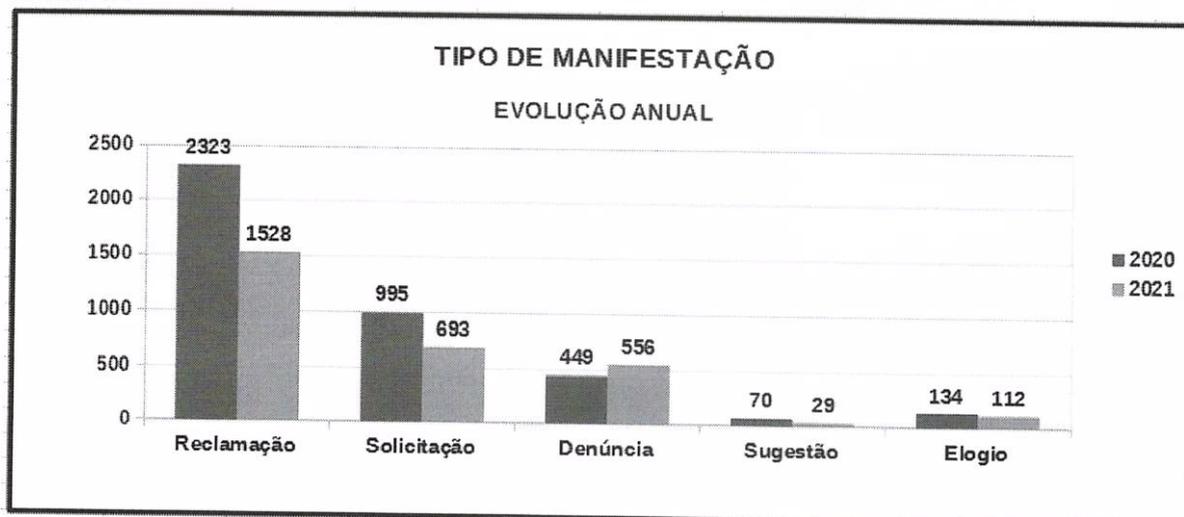
3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela 03: Tipologia de Manifestações				
Tipos	2019	2020	2021	Variação% 2020-2021
Reclamação	2232	2323	1528	-34,22
Solicitação	965	995	693	-30,35
Denúncia	463	449	556	+23,83
Sugestão	86	70	29	-58,57
Elogio	220	134	112	-16,4

Fonte: CGE

RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021

Gráfico 04



Fonte: CGE

Quanto aos tipos de manifestação, os números revelam que em 2021 houve um crescimento percentual apenas do tipo denúncia, 556 registros em 2021 contra 449 em 2020, totalizando uma variação de 23,83%.

Quanto aos demais tipos de manifestação, Elogio (112), Sugestão (29), Solicitação (693) e Reclamação (1528), observou-se respectivamente, em 2021, uma variação negativa de -16,4%, -58,57%, -30,35%, -34,22%.

No geral, a variação positiva do tipo Denúncia contra a redução percentual das demais tipologias de manifestações está associada às denúncias relativas ao descumprimento das normas sanitárias contra a COVID-19.

Isso pode ser percebido ao verificar-se as espécies de denúncias, quais sejam, as “denúncias para o Estado” quando o cidadão denuncia fatos alheios ao Estado e que requer dele, apuração ou fiscalização, e as “denúncias contra o Estado” quando os fatos relatados consistem em condutas indevidas atribuídas aos agentes públicos e que de igual modo, também requer investigação por parte do Estado.

Nessa linha, observou-se que, em 2021, as denúncias contra o Estado apontaram 226 registros contra 91 registros em 2020, totalizando portanto, um aumento percentual de 148,35%. Já as denúncias para o Estado, dentro das quais estavam relacionadas aquelas sobre o descumprimento das normas sanitárias, em 2021, somaram 304 registros contra 367 registros em 2020, revelando assim, uma queda percentual de -17,16%.

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Neste tópico, são elencados alguns assuntos de cada tipo de manifestação dentre aqueles mais demandados, para efeito de análise dos números, tomando como base os dados obtidos nos relatórios gerados pela Plataforma Ceará Transparente, e para tanto, utilizou-se do recurso de contagem, portanto os números da tabela 04 não são absolutos.

Tabela 04: Tipologia/Assunto					
Tipos	Assuntos	2019	2020	2021	Varição 2020-2021(%)
Reclamação	*CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	983	605	375	-38,02
	*CORONAVÍRUS (COVID 19)	0	465	244	-47,53
	*INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	314	423	192	-54,6
	*POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	-	411	305	-25,8
Solicitação	*INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	649	629	378	-39,9
	*CORONAVÍRUS (COVID 19)	0	148	44	-70,27
	*INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	109	73	10	-86,3
Denúncia	*CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	378	330	271	-17,88
	*INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	2	37	68	+83,78
	*CORONAVÍRUS (COVID 19)	0	28	104	+271,43
	*APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	-	12	37	+208,33
	*POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	-	11	22	+100
Sugestão	*INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	35	19	09	-52,63
	*INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	16	16	08	-50
	*CORONAVÍRUS (COVID 19)	0	09	05	-44,44

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

Elogio					
	*ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS	202	105	51	-51,43
	*ELOGIO A SERVIDORES	11	13	19	+46,15
	*ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	4	8	38	+375

Fonte: CGE

Quanto à variação relacionada aos assuntos mais demandados, como já fora observado anteriormente, no geral houve uma redução percentual na maioria deles, contudo, no caminho oposto, as variações positivas foram observadas pontualmente nos assuntos, INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO(+83,78%), CORONAVÍRUS - COVID 19 (271,43%), APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS (+208,33%), POLUIÇÃO SONORA - DIVERSOS (+100%) e entre eles, há em comum a preocupação da sociedade com o descumprimento das normas sanitárias em vigor.

Além disso, apesar do Assunto Elogio a servidor público/colaborador, apresentar uma aumento percentual de +375%, no geral houve uma variação percentual negativa do tipo Elogio, possivelmente motivada pela insatisfação com a fiscalização das regras de isolamento social, cujas justificativas principais repousam sobre a sobrecarga de chamadas junto a CIOPS, que por sua vez inviabilizou alguns atendimentos, e sobre insuficiência de equipes de vigilância sanitária nas prefeituras, que por sua vez inviabilizou as fiscalizações.

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Subassunto

Nesse tópico, são apresentados subassuntos relacionados aos tipos de assuntos mais demandados e para efeito de estudo dos números, tomou-se como fonte, os relatórios gerados na Plataforma Ceará Transparente e utilizou-se do recurso de contagem, portanto os números da tabela 05 não são absolutos.

Tabela 05: Assunto/Subassunto						
Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	2019	2020	2021	Variação 2020/2021(%)	
INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	*PATRULHAMENTO URBANO(BAIROS)	794	712	427	-40,03	
	*PATRULHAMENTO RURAL (INTERIOR)	105	218	159	-27,06	
	*PATRULHAMENTO TÁTICO	74	155	38	-75,48	

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

		ESPECIALIZADO			
CORONAVÍRUS (COVID 19)	*AÇÕES DE PREVENÇÃO E	-	420	33	-92,14
	*COMBATE AO CORONAVÍRUS	-	221	342	+54,75
	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	-	6	12	+100
	*INSATISFAÇÃO COM AS AÇÕES E MEDIDAS ADOTADAS PELO GOVERNO DO ESTADO				
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	*ABUSO DO PODER	439	288	231	-19,79
	*ABUSO DE AUTORIDADE	170	162	58	-64,20
	*DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	92	143	92	-35,66
	*TRATAMENTO INDEVIDO/ DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	-	80	80	0
POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	*ABUSO DE INSTRUMENTOS SONOROS E SINAIS ACÚSTICOS	139	251	141	-43,82
	*NÃO ATENDIMENTOS A OCORRÊNCIAS	34	76	81	+6,58
	*BARES, BOATES E CASAS DE SHOW	68	54	64	+18,52
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	*ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS.	14	84	74	-11,90
	*DEMORA NO ATENDIMENTO	64	68	38	-44,12
	*NÃO CUMPRIMENTO DE NORMAS E PROCEDIMENTOS	-	6	21	+250
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS	Sem Subassunto	-	105	54	-47,05

Fonte: CGE

No geral, assim como fora observado nos tópicos anteriores, houve uma redução percentual na maioria dos assuntos e subassuntos mais demandados. Contudo, é percebida uma variação positiva quando o subassunto, direta ou indiretamente, sofreu influência das variáveis associadas a temática descumprimento das normas sanitárias contra o avanço da COVID-19.

Assim pode-se observar que as variações percentuais positivas dos Assuntos Coronavírus(COVID-19) e Poluição sonora, que de forma indireta também constituem e/ou estão relacionados ao assunto Intensificação de Policiamento, tendo em vista que o cidadão bus-

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

cava fiscalização por parte do Estado. Outro aumento percentual significativo, ocorreu no assunto Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão o qual está relacionado em grande medida às sobrecargas de atendimento na CIOPS.

Mais detalhadamente, no assunto: Coronavírus(COVID-19), quanto ao subassunto COMBATE AO CORONAVÍRUS, DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS, percebe-se um aumento de (+54,75%), e quanto ao subassunto INSATISFAÇÃO COM AS AÇÕES E MEDIDAS ADOTADAS PELO GOVERNO DO ESTADO, uma variação de (+100%). No assunto: Poluição sonora, o destaque fica para os subassuntos: NÃO ATENDIMENTOS A OCORRÊNCIAS com um aumento de (+ 6,58%), e BARES, BOATES E CASAS DE SHOW (+18,52%).

Já quanto ao assunto Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão, o aumento percentual mais relevante ocorreu no subassunto NÃO CUMPRIMENTO DE NORMAS E PROCEDIMENTOS (+250%).

Uma possível justificativa para o aumento desses registros, pode ser associada a condutas isoladas de descumprimento das medidas de isolamento cumuladas com perturbação do sossego alheio em estabelecimentos comerciais 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 que por sua vez alimentam altos índices de insatisfação.

Quanto ao Assunto: Conduta inadequada de policial militar, no geral, também houve uma redução percentual nos registros de seus subassuntos, e os 10 mais demandados foram: ABUSO DO PODER(231), DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS) (92), TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO (80), ABUSO DE AUTORIDADE (58), PROPINA/EXTORSÃO (26), IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS / VANTAGENS INDEVIDAS (22), BENEFÍCIO INDEVIDO EM ESCALA (PRIVILÉGIO) (21), PRÁTICA DE AMEAÇA(20), RECEBIMENTO DE VANTAGEM INDEVIDA /PROPINA(19), USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL(14).

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

Os números referentes ao Assunto CORONAVÍRUS (COVID 19) e aos seus Subassuntos revelam que assim como no ano anterior, em 2021, houve por parte do cidadão uma

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

busca maior pela ouvidoria, sob o aspecto de um instrumento de apoio aos órgãos de saúde e de fiscalização das políticas de combate a COVID-19.

Tabela 06: Assunto/SubAssunto Coronavírus

Tipos		2020	2021	Variação% 2020-2021
CORONAVÍRUS (COVID 19)	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	420	33	-92,14
	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	221	342	+54,75
	INSATISFAÇÃO COM AS AÇÕES E MEDIDAS ADOTADAS PELO GOVERNO DO ESTADO	6	12	+100
	ORIENTAÇÕES GERAIS (PREVENÇÃO E PLANO DE CONTINGÊNCIA)	2	2	0

Observou-se que conforme a quantidade de registros existentes, o maior destaque foi para o Subassunto: DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS, com um aumento de 54,75% em relação ao ano de 2020, haja vista uma elevada busca da Polícia Militar por mais efetivação na fiscalização, e na mesma linha, o Subassunto: INSATISFAÇÃO COM AS AÇÕES E MEDIDAS ADOTADAS PELO GOVERNO DO ESTADO que dobrou sua incidência em relação ao ano passado, revelando assim uma possível insatisfação com as fiscalizações realizadas.

3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Não foi possível realizar coleta de dados quanto aos Tipos de Serviços, tendo em vista que nessa funcionalidade ainda não existem definições específicas de serviços para setorial PMCE.

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Na Tabela 07, está elencado o quantitativo de manifestações em função dos programas governamentais nos quais a Polícia Militar está incluída. Quanto aos dados referentes

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

aos Programas Orçamentários, ressalta-se que Segurança Pública Integrada e Gestão e Manutenção foram extintos, e os atuais, estão inclusos no PPA 2020-2023 ¹:

Tabela 07: Programas Orçamentários			
Programas	2020	2021	Varição 2020-2021 %
SEGURANÇA PÚBLICA INTEGRADA COM A SOCIEDADE	3461	2583	-25,37
SEGURANÇA PÚBLICA INTEGRADA*	228	0	-
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	168	318	+89,28
GESTÃO E MANUTENÇÃO*	49	1	-
FORTELECIMENTO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA	22	3	-86,36
Não classificada	42	13	

Fonte: CGE

Conforme os dados gerados na Plataforma Ceará Transparente em 2021, não existem manifestações as quais estejam associadas ao Programa de SEGURANÇA PÚBLICA INTEGRADA, sendo que 0,03 % ainda referem-se ao Programa GESTÃO E MANUTENÇÃO, e 0,45 % não tem uma definição específica, os quais são remanescentes do PPA 2016-2019.

Os dados também apontam o Programa 211 – Gestão Administrativa do Ceará (PPA 2020-2023, pág. 229) com 10,90 %. 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”.

Aparece também 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”, o qual soma 88,52 % das manifestações registradas.

Por fim, o Programa 523 – Fortalecimento do Sistema de Segurança Pública (PPA

¹ 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_execucao.aspx

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

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 0,10 % dos registros de manifestações.

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Neste tópico, por meio da Tabela 08, apresentam-se as unidades de maior representatividade em termos de recebimento de demandas, ou que representem 80% de todas as demandas. Nesta 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 mais demandadas					
		2019	2020	2021	Varição 2020-2021 (%)
1ºCRPM	5ºBPM	114	172	122	-29,07
	21ºBPM	152	148	116	-21,62
	16ºBPM	131	117	86	-26,49
	17ºBPM	129	107	85	-20,56
	20ºBPM	87	75	35	-53,33
	18ºBPM	144	224	143	-36,16
	19ºBPM	116	136	72	-47,05
	8ºBPM	73	125	69	-44,80
	22ºBPM	72	151	104	-31,12
	2ºCRPM	12ºBPM	396	208	68
14ºBPM		162	166	79	-52,41
15ºBPM		54	74	60	-18,92
23ºBPM		0	99	77	-22,22
24ºBPM		0	62	42	-32,26
25ºBPM		0	41	44	+7,32
4ºCRPM	2ºBPM	30	78	82	+5,13
	1º BPM	67	110	66	-40,0
3ºCRPM	3ºBPM	123	177	77	-56,5
	11ºBPM	97	160	132	-17,5
	4ºBPM	67	86	59	-31,39
Unidades especializadas e Coordenadorias					
CPCHO- QUE	1ºBPCHOQUE -COTAM	15	27	9	-66,66

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

	2ªCIA/4ºBPCHOQUE/BEPI - DIVISAS – CPD	2	0	3	+3,0
	3ªCIA/2ºBPCHOQUE – EVENTOS – CEPE	3	3	0	0
CPRAIO	3ºBPRAIO	52	119	36	-69,74
	2ºBPRAIO	32	43	19	-55,81
	1ºBPRAIO	25	51	19	-62,74
CPE	BPMA	119	240	118	-50,83
	BPTUR	91	25	31	+24
	PRE	202	162	113	-30,24
	RPMONT	15	9	4	-55,55
CGP	CÉLULA DA FOLHA DE PAGAMENTO	12	41	71	+73,17
	CÉLULA DE CONTROLE DE PESSOAL	6	24	68	+183,33
	CÉLULA DE PENSÃO PRE- VIDENCIÁRIA	9	30	31	+3,33

Fonte:CGE

Preliminarmente é importante destacar que, para efeitos de cadastro e coleta de dados junto a Plataforma Ceará Transparente, os grandes Comandos são considerados como Unidades, enquanto os Batalhões e as Companhias de Polícia Militar, como Subunidades. Outro ponto a ser destacado é que no geral houve uma redução dos registros de manifestações para todas as unidades policiais militares, salvo para o Policiamento Turístico (BP-TUR) e para a Coordenadoria de Gestão de Pessoas.

Considerando os dados coletados da plataforma Ceará Transparente, observou-se que o COMANDO DE POLICIAMENTO DA CAPITAL – 1º CRPM, recebeu 832, manifestos, cerca de 25,13% de todos os registros, dos quais, conforme o tipo de manifestação, 169 denúncias, 27 elogios, 593 reclamações, 229 solicitações, 14 sugestões. Dentro da circunscrição da 1º CRPM, a distribuição das demandas entre os Batalhões ficou assim: 18ºBPM (143), 5ºBPM(122), 21ºBPM(116), 22ºBPM(104), 16ºBPM (86), 17ºBPM (85), 19ºBPM (72), 8ºBPM (69) e 20ºBPM (35).

Dentre os Batalhões, as subunidades mais demandadas foram: 1ªCIA/5ºBPM/AIS 04(CENTRO)(87), 1ªCIA/18ºBPM/AIS 06(ANTÔNIO BEZERRA)(85), 1ªCIA/22ºBPM /AIS 10 (PAPICU) (74), 2ªCIA/21ºBPM /AIS 09(CONJUNTO ESPERANÇA)(71), 1ªCIA/8ºBPM/AIS 01 (MEIRELES) (43), 2ªCIA/17ºBPM/AIS 02 (CONJ. CEARÁ)(40), 1ªCIA/16ºBPM/AIS 03 (MESSEJANA)(37), 2ªCIA/19ºBPM/AIS 07(JARDIM DAS OLIVEIRAS)(28), 1ªCIA/20ºBPM/ AIS 08 (CRISTO REDENTOR)(15).

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

O COMANDO DE POLICIAMENTO DA REGIÃO METROPOLITANA- 2ªCRPM o qual é responsável pela Região Metropolitana de Fortaleza, recebeu 370, em torno de 11,17% de todos os registros, dos quais, conforme o tipo de manifestação, 81 denúncias, 09 elogios, 219 reclamações, 60 solicitações, 03 sugestões. Quanto aos seus batalhões, o 14º BPM ficou com 79 manifestações; o 23º BPM recebeu 77 manifestações; o 12º Batalhão de Caucaia recebeu 68 registros, contra 118 em 2020, caindo de primeiro para terceiro mais demandado; o 15º BPM, recebeu 60 registros, o 25ºBPM, com 44 manifestações e 24ºBPM com 42 manifestações.

Quanto às subunidades mais demandadas do 2ºCRPM: 2ªCIA/23ºBPM /AIS 11 (SÃO GONÇALO DO AMARANTE) (54), 2ªCIA/14ºBPM/AIS 12 (MARACANAÚ) (41), 2ªCIA/15ºBPM/AIS 13 (CASCAVEL) (35), 1ªCIA/12ºBPM/AIS 11 (ITAMBÉ-CAUCAIA) (32), 2ªCIA/25ºBPM/AIS 13 (PACAJUS) (29), 1ªCIA/24ºBPM/AIS 12 (MARANGUAPE) (21).

O COMANDO DE POLICIAMENTO DO INTERIOR REGIÃO NORTE - 3º CRPM recebeu 323 manifestos, cerca de 9,75 % de todas manifestações das quais, conforme o tipo de manifestação, 80 denúncias, 17 elogios, 114 reclamações, 112 solicitações, 2 sugestões. Em 2021, no 3º CRPM, as demandas ficaram assim distribuídas: 11º BPM (132), 3ºBPM(62), 4ºBPM(59), 7ºBPM(27)

As Companhias Independentes do 3º CRPM receberam a seguinte quantidade de manifestações: 1ªCIA IND./3ºCRPM/AIS 14 (TIANGUÁ)(40), 3ªCIA IND./3ºCRPM/AIS 15 (BATURITÉ)(14), 2ªCIPM/3ºCRPM (CAMOCIM) (8).

Dentre as sub unidades dos batalhões, as companhias mais demandadas foram: 1ªCIA/11ºBPM/AIS 17(ITAPIPOCA)(69), 3ªCIA/4ºBPM/AIS 15 (GUARAMIRANGA)(18), 2ªCIA/3ºBPM/AIS 14 (FORQUILHA)(15), 2ªCIA/7ºBPM/AIS 16 (NOVA RUSSAS)(12).

Para o COMANDO DE POLICIAMENTO DO INTERIOR REGIÃO SUL - 4º CRPM, houveram 296 registros, cerca de 8,94% do total, dos quais, conforme o tipo de manifestação, 96 denúncias, 14 elogios, 155 reclamações, 36 solicitações e nenhuma sugestão. Quanto aos Batalhões mais demandados, as manifestações ficaram distribuídas assim: 2º BPM (82), 1º BPM (66), 9º BPM (46), 10º BPM(46) e 13º BPM(26).

Dentre suas companhias independentes, os registros ficaram assim distribuídos: 1ªCIA IND. /4ºCRPM - AIS 18 (ARACATI) (18 registros), 2ªCIA IND./4ºCRPM/AIS 18 (JA-

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

GUARIBE) (03 registros), 3ª CIA IND./4º CRPM (BREJO SANTO) (06 registros), 4ª CIA IND./4º CRPM (CAMPOS SALES) (01 registro), 5ª CIA IND./4º CRPM/AIS 21 (ICÓ) (02 registros).

Quanto às subunidades mais demandadas dos batalhões do 4º CRPM, houveram os seguintes registros: 1ª CIA/2º BPM/AIS 19 (JUAZEIRO DO NORTE) (48), 1ª CIA/10º BPM/AIS 21 (IGUATU) (35), 1ª CIA/9º BPM/AIS 20 (QUIXADÁ) (28), 1ª CIA/1º BPM/AIS 18 (RUSSAS) (24), 2ª CIA/13º BPM/AIS 22 (PARAMBU) (14) .

O COMANDO DE POLICIAMENTO DE CHOQUE recebeu 21 manifestações, sendo cerca de 0,63% do total da demanda, dos quais, conforme o tipo de manifestação, 06 denúncias, 01 elogio, 13 reclamações, 01 solicitação e nenhuma sugestão.

As unidades e subunidades mais demandadas foram: 1º BPCHOQUE - COMANDO TÁTICO MOTORIZADO - COTAM (08), 1ª CIA/4º BPCHOQUE/BEPI - COMANDO TÁTICO RURAL – COTAR (07), 2ª CIA/4º BPCHOQUE/BEPI - COMANDO DE POLICIAMENTO DE DIVISAS – CPD (03).

Em 2021, o COMANDO DE POLICIAMENTO DE RONDAS DE AÇÕES INTENSIVAS E OSTENSIVAS recebeu 83 manifestos contra 221 em 2020, dos quais, conforme o tipo de manifestação, 17 denúncias, 08 elogios, 34 reclamações, 24 solicitações e nenhuma sugestão. Os batalhões mais demandados foram 3º BPRAIO (36), 2º BPRAIO (19), 1º BPRAIO (19).

Quanto às companhias mais demandadas, foram: 1ª COMPANHIA DO 1º BPRAIO (19), 2ª COMPANHIA DO 3º BPRAIO (09), 3ª COMPANHIA DO 3º BPRAIO (18), 1ª COMPANHIA DO 2º BPRAIO (11),

O COMANDO DE POLICIAMENTO ESPECIALIZADO recebeu 278 manifestos, dos quais, conforme o tipo de manifestação, 50 denúncias, 12 elogios, 170 reclamações, 45 solicitações e nenhuma sugestão.

Dentre as unidades do COMANDO DE POLICIAMENTO ESPECIALIZADO, o BATALHÃO DE POLÍCIA DO MEIO AMBIENTE recebeu 118 manifestações, o BATALHÃO DE POLICIAMENTO RODOVIÁRIO ESTADUAL – BPRE recebeu 113 registros, o BATALHÃO DE POLICIAMENTO TURÍSTICO - BPTUR recebeu 31, o REGIMENTO DE POLÍCIA MONTADA - RPMONT / CPE recebeu 04 manifestações. Observou-se que na contramão das de-

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

mais sub unidades, o BPMA e o BPTUR tiveram aumento de demandas, +50,83% e +24%, respectivamente.

A COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS-CGP, em 2021 recebeu 171 manifestos, dos quais, conforme o tipo de manifestação, 15 denúncias, 0 elogios, 66 reclamações, 90 solicitações e 0 sugestões. As subunidades mais demandadas foram a CÉLULA DA FOLHA DE PAGAMENTO com 71 registros, CÉLULA DE PENSÃO PREVIDENCIÁRIA com 31 registros e CÉLULA DE CONTROLE DE PESSOAL com 68 registros. Essas 03 subunidades, respectivamente, apresentaram um aumento de demandas da ordem de +73,17, +183,33% e +3,33%.

Observou-se ainda que de forma genérica, houve 134 registros de manifestações sem endereçamento específico para alguma unidade ou subunidade, ou seja, tinham um conteúdo mais amplo, as quais foram associados diretamente a Instituição Polícia Militar do Ceará, e consistiam em 19 Denúncias, 12 Elogios, 54 Reclamações, 39 Solicitações e 10 Sugestões.

3.7 – Manifestações por Município

Neste item, são analisadas as manifestações em função dos municípios de onde se originaram e a partir dessa verificação construiu-se uma estimativa da população usuária do sistema no período.

Para consolidar os números e percentuais a seguir expostos, tomam-se como referência, o total geral de registros (3311), os registros sem definição de município (2132) e os com definição do município (786), que são fornecidos pela Plataforma Ceará Transparente.

O percentual, obtém-se a partir do cálculo: $Percentual = (Quant/ano \div Total\ Geral\ de\ Registros) \times 100$. Já a Variação 2020/2021 é obtida pelo cálculo $Variação = [(Quantidade/ano\ atual \div Quantidade/ano\ anterior) - 1] \times 100$.

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 26,94% do total geral de manifestações(3.311) e em seguida agrupadas por região. Já o percentual apurado correspondente às quantidades 2020 e 2021 obteve-se a partir do

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

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 2020/2021 é obtida pelo cálculo: Variação=[(Quantidade/ano atual ÷ Quantidade/ano anterior) -1]x 100.

Em 2021, considerando o total de registros com identificação do município, ou seja, das 786 manifestações, os municípios com maior número de registros foram Fortaleza (442), Caucaia (26), Maracanaú (25), São Gonçalo do Amarante (19), Juazeiro do Norte (17), Sobral (16), Aracati (12), Quixelô (11), Itapipoca (10) e Maranguape (09).

Tabela 09: Municípios mais demandados

Município	Macrorregião do Ceará	Quantidade/ 2019	Quantidade/ 2020	Quantida- de/ 2021	Variação 2020/2021 (%)
Total Geral de registros	-	3966	4182	3311	-
Registros sem definição de Município	-	3266	3253	2132	-
Registros com definição de Município	-	700	929	786	-
Fortaleza					
	GRANDE FORTALEZA	379	470	442	-5,96
Caucaia					
	GRANDE FORTALEZA	27	34	26	-23,53
Maracanaú					
	GRANDE FORTALEZA	19	24	25	4,16
São Gonçalo do Amarante					
	GRANDE FORTALEZA	18	20	19	-5
Juazeiro do Norte					
	CARIRI	9	14	17	21,42
Sobral					
	SERTÃO DE SOBRAL	8	13	16	23,07
Aracati					
	LITORAL LESTE	5	15	12	-20
Quixelô					
			1	11	1000
Itapipoca					
	LITORAL OESTE / VALE DO CURU	2	5	10	100
Maranguape					
	GRANDE FORTALEZA	-	3	9	200

Fonte: CGE

Com base nos registros de manifestações com a definição do município, observou-se que as Macrorregiões mais demandadas foram as Regiões da Grande Fortaleza com 71,50% dos registros, Regiões de Sobral e Cariri, ambas, com 3,43%, Centro Sul com 2,67% e Litoral Oeste com 2,54% dos registros. Observou-se ainda que nessas regiões mais demandadas houve uma variação negativa de registros em relação ao ano anterior.

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

Tabela 10: Macrorregiões do Ceará									
Macrorregião do Ceará	Quant/2018	(%)2018	Quant/2019	(%)2019	Quant/2020	(%)2020	Quant/2021	(%)2021	Varição 2020/2021 (%)
GRANDE FORTALEZA	197	52,25	474	67,71	606	63,23	562	71,50	-7,26
REGIÃO CARIRI	90	23,87	23	3,28	45	4,84	27	3,43	-40
LITORAL LESTE	5	1,33	15	2,14	44	4,73	15	1,90	-65,9
SERTÃO DE SOBRAL	11	2,92	25	3,57	32	3,44	27	3,43	-15,62
VALE DO JAGUARIBE	8	2,12	25	3,57	30	3,23	15	1,90	-50
LITORAL NORTE	10	2,65	20	2,86	24	2,58	14	1,78	-41,66
MACIÇO DE BATURITÉ	11	2,92	16	0,14	23	2,47	06	0,76	-73,91
LITORAL OESTE	9	2,41	16	0,14	23	2,47	20	2,54	-13,04
SERRA DA IBIPABA	4	1,07	7	1	22	2,37	17	2,16	-22,72
SERTÃO DOS INHAMUNS	1	0,27	11	1,57	17	1,83	01	0,13	-94,11
SERTÃO CENTRAL	12	3,22	14	2	17	1,83	16	2,03	-5,88
SERTÃO DE CAINDÉ	3	4,11	10	1,43	16	1,72	07	0,89	-56,53
CENTRO SUL	2	0,54	10	1,43	13	1,4	21	2,67	+61,53
SERTÃO DOS CRATEÚS	7	1,87	12	1,71	9	0,97	02	0,25	-77,77

Quanto à estimativa de população presumidamente alcançada pela Ouvidoria nas Macrorregiões do Estado, levou-se em conta os registros de manifestação por regiões do Estado e a População estimada para essas respectivas regiões, conforme as informações contidas no Anuário do Ceará, que por sua vez utiliza dados do IBGE/2010.

Inicialmente projeta-se o percentual de população alcançada nas manifestações com a identificação do município, dentro de cada região, sobre o total das manifestações recebidas, por meio do cálculo: Projeção das manifestações com município identificado, sobre o

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

total de manifestações = (percentual da quantidade de manifestações de cada Região X Quantidade Geral de manifestações/ano) ÷ 100.

O cálculo do qual se extrai a estimativa sobre a massa populacional alcançada na região, utiliza-se o cálculo: Estimativa da População Alcançada na região = (Projeção das manifestações com município identificado sobre o total de manifestações ÷ População da Região) x 100. Já a Variação 2020/2021 é obtida pelo cálculo: Variação=[(Quantidade/ano atual ÷ Quantidade/ano anterior) -1]x 100.

Tabela 11: Estimativa de pessoas alcançadas 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	Estimativa de população alcançada em 2020	Estimativa de população alcançada em 2021	(%) População alcançada na região/2021	Variação 2020/2021 (%)
GRANDE FORTALEZA	3.741.198	2197	2685	2644	1987	0,05	-24,85
REGIÃO CARIRI	962.018	1003	130	202	95	0,01	-52,97
LITORAL LESTE	191.231	56	85	198	53	0,03	-73,23
SERTÃO DE SOBRAL	460.463	123	141	144	95	0,02	-34,02
VALE DO JAGUARIBE	375.019	89	113	135	53	0,01	-60,74
LITORAL NORTE	373.775	111	114	108	49	0,01	-54,63
MACIÇO DE BATURITÉ	230.523	123	6	103	21	0,01	-79,61
LITORAL OESTE	364.116	101	6	103	70	0,02	-32,04
SERRA DA IBIAPABA	335.506	45	40	99	60	0,02	-39,39
SERTÃO DOS INHAMUNS	130.799	11	62	77	3	0,002	-96,1
SERTÃO CENTRAL	373.278	135	79	77	56	0,01	-27,27
SERTÃO DE CANINDÉ	195.281	173	57	72	25	0,01	-65,28
CENTRO SUL	376.478	23	57	59	74	0,01	25,42
SERTÃO DOS CRAITEÚS	342.696	79	68	41	7	0,002	-82,92

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

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

Considerando os números obtidos, a estimativa de pessoas usuárias do sistema de Ouvidoria em 2021 observou-se que possivelmente, as Regiões com maior número de pessoas usuárias da Ouvidoria são: Grande Fortaleza com 1987 cidadãos; Cariri e Sertão de Sobral, ambas, com 95 cidadãos; Centro Sul com 74 usuários; Litoral Oeste com 70 cidadãos; Serra da Ibiapaba com 60 cidadãos, e Sertão Central com 56 cidadãos.

Quanto a variação 2020/2021, a tendência de queda já verificada nos demais itens também fora verificada aqui, ou seja, a massa populacional possivelmente alcançada nas regiões, em 2021, também apresentou diminuição com um percentual médio de -55,62%.

Por outro lado, na Região Centro Sul houve uma variação positiva de +25,42%, mas especificamente no município de Quixelô, onde um único cidadão é responsável por todos os registros de manifestações, no entanto, a motivação está fundada em situação atípica e de natureza complexa que tangencia a capacidade de intervenção e mediação da Ouvidoria da PMCE.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

Neste tópico, passa-se a analisar a Resolubilidade, e esse é um índice relevante a ser considerado na gestão da Ouvidoria, por constituir-se um requisito que consolida a credibilidade de toda Rede de Ouvidorias e do Portal Ceará Transparente. Para 2021, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado estabeleceu a meta de 90% de Resolubilidade para toda a Rede.

Para analisar 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 2020/2021 é obtida pelo cálculo: Variação = [(Quantidade/ano atual ÷ Quantidade/ano anterior) - 1] x 100.*

Tabela 12: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2018	Quantidade de Manifestações em 2019	Quantidade de Manifestações em 2020	Quantidade de Manifestações em 2021	Variação (+) (-) 2020/2021
Manifestações Respondidas no Prazo	3502	1203	3333	2772	-16,83
Manifestações Respondidas fora do Prazo	404	2184	652	126	-80,67
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	69	104	82	20	-75,61

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	231	275	111	0	-100
--	-----	-----	-----	---	------

Fonte: CGE

Ao verificar-se a quantidade de respostas enviadas tempestivamente no intervalo do ano de 2021, observou-se que houve uma continuidade da tendência constatada em 2020 quanto ao aumento do envio de respostas dentro do prazo.

Apesar da variação anual referente ao número de Manifestações Respondidas no Prazo ser negativa, na ordem de -16,83%, esse percentual deve-se à redução do número total de manifestações registradas no período, que passou de 4182 em 2020 para 3311 em 2021. Nesse contexto, em números percentuais, observou-se que no ano anterior a quantidade de 3333 Manifestações Respondidas no Prazo representou 79,70% do total de manifestações registradas, ao passo que no ano de 2021, a quantidade 2772, representou 83,72% do total de manifestações registradas, logo, houve sim uma variação real positiva de 5,04% no ano de 2021.

Quanto às Manifestações Respondidas fora do Prazo, e às Manifestações em apuração no prazo (não concluídas), a tendência também era de queda e de fato foi constatado. Respectivamente, as reduções constatadas foram de -80,67% e -75,61%. Além disso, se considerarmos a redução do número total de manifestações de 2021, constata-se também essa diminuição, sendo -75,62% para Manifestações Respondidas fora do Prazo e -75,51% para as Manifestações em apuração no prazo (não concluídas).

Tabela 13: Índice de Resolubilidade

Índice de Resolubilidade em 2018	Índice de Resolubilidade em 2019	Índice de Resolubilidade em 2020	Índice de Resolubilidade em 2021	Varição do Índice 2020/2021 (%)
84,65%	31,92%	81,4%	95,65%	+17,50%

Fonte: CGE

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

Conforme os dados colhidos nos relatórios da Plataforma Ceará Transparente, o total de demandas efetivamente respondidas soma 2918 manifestações, assim, tomando-se como referência, 2772 Manifestações Respondidas no Prazo, 126 Manifestações Respondidas fora do Prazo e 20 Manifestações em apuração no prazo (não concluídas) e aplicando-se o cálculo *Resolubilidade = (total de manifestações respondidas no prazo ÷ (total geral de manifestações - Manifestações Pendentes no Prazo)) X 100*, obteve-se o índice de 95,65%.

Em consequência desse percentual de resolubilidade, em 2021 constatou-se, em relação a 2020, uma variação positiva de 17,50%. Isso significa que houve uma melhoria do desempenho da Ouvidoria, consolidando-se uma tendência dos anos anteriores.

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Neste item, apresenta-se algumas ações que estão sendo adotadas pela Ouvidoria e pela Gestão Superior da PMCE, objetivando melhorar o índice de resolubilidade, em cumprimento à legislação vigente, bem como a credibilidade do instituto ouvidoria perante a sociedade.

Conforme fora exposto nos Relatórios de Gestão de Ouvidoria 2019 e 2020, bem como, seguindo orientações da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, foi implementado em 2020 e 2021 um plano de ação, que consiste basicamente em diminuir o tempo de recebimento, tratamento e envio para as áreas internas, manter um contato mais próximo e intenso com os responsáveis pelas áreas internas e, quando necessário, elaborando orientações, para os ouvidores da rede interna, sobre a apuração das demandas de ouvidoria, e sobre a elaboração das respostas.

Considerando o atual andamento das ações, reitera-se o plano de ação anterior visando manter a Resolubilidade alcançada e implementar as ações pendentes, buscando-se os melhores caminhos para sua execução.

Quanto às ações desenvolvidas pela Gestão Superior como forma de contribuir para a redução dos atrasos e melhorar o índice de resolubilidade, foram organizadas várias reuniões virtuais com a participação do Coronel-Comandante Geral, Cel. Márcio de Oliveira, do Subcomandante Geral da PMCE, Coronel Clauber Wagner de Paula, da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, Ten-Cel Clauber Barbosa Melo, com os Encarregados pelos As-

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

suntos de Ouvidoria nas áreas internas, para saber, dentro das limitações existentes, a possibilidade de atendimento tempestivo às demandas de ouvidoria em suas áreas correspondentes.

Outro ponto a se destacar, foram as reuniões de alinhamento interno (RAI), presencialmente e/ou virtuais realizadas entre o Assessor de Controle Interno e Ouvidoria e os colaboradores internos da Ouvidoria, como forma de melhorar a comunicação interna, fortalecer a participação, o engajamento da equipe, e tornar o acompanhamento e monitoramento dos indicadores mais ágeis.

O objetivo era criar um alinhamento de procedimentos coordenados para dar mais fluidez ao recebimento, registro, tratamento, análises preliminares, envio, apuração e elaboração das respostas, sem desfocar da qualidade da resposta, da efetividade dos encaminhamentos e da celeridade no retorno ao cidadão.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Considerando a continuidade das ações já iniciadas em 2020, e outras igualmente importantes implementadas em 2021, pode-se observar que o tempo médio de resposta segue numa tendência de queda, passando de 14 dias em 2020 para 07 dias em 2021, contabilizando assim uma variação de -50% no tempo de resposta, o que caracteriza preliminarmente, um retorno gradual aos patamares históricos de desempenho da Ouvidoria em anos anteriores.

Tabela 14: 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
Tempo Médio de Resposta 2021	07 dias
Variação do Tempo 2020/2021	-50 %

Fonte: CGE

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Este indicador revela as percepções dos cidadãos acerca do atendimento da ouvidoria e as ações por ela adotadas, e em muitos casos traz consigo associada, as percepções quanto à prestação do serviço que se questiona junto à Ouvidoria. Este indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 84% por parte da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

Resumidamente, esclarece-se que 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.

O indicador da pesquisa de satisfação *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 ÷ 4) x 20. Já a Variação 2019/2020 é obtida pelo cálculo: Variação = [(Quantidade/ano atual ÷ Quantidade/ano anterior) -1] x 100.*

Além disso, existe ainda a avaliação das perguntas adicionais E e F, que apesar de não compor o cálculo do indicador, por meio delas são extraídas informações importantes 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) ÷ E] x 100.*

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Tabela 15: Resultados da Pesquisa de Satisfação

	Avaliação 2018	Avaliação 2019	Avaliação 2020	Avaliação 2021
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,37	3,85	3,99	3,78
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,27	3,44	3,81	4,14
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,59	3,87	4,26	4,32
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,85	3,40	3,69	3,59
Média	4,27	3,64	3,94	3,96

Fonte: CGE

Verificando-se os dados das 4 primeiras respostas do questionário, pode-se observar que quanto a pontuação atribuída às respostas da pergunta “A”, houve uma tímida variação negativa -5,26% e embora a média alcançada seja um valor razoável, percebe-se que pode melhorar.

Com relação à pontuação atribuída às respostas da pergunta “B”, houve uma variação positiva de +8,66% que também é tímida, mas revela a percepção que os prazos passaram a ser melhores observadas, mesmo assim, o indicador pode melhorar.

Já quanto à pontuação atribuída às respostas da pergunta “C”, também houve uma variação positiva de +1,40%. Neste caso, embora a maioria dos canais de acesso à ouvidoria são gerenciados pela CGE, houve, por parte da Ouvidoria da PMCE, uma preocupação maior com os canais: telefone, presencial e e-mail.

Quanto à pontuação atribuída às respostas da pergunta “D”, que versa sobre a qualidade das respostas, houve uma variação negativa de -2,71 %, e embora o valor 3,59 esteja num nível aceitável, este indicador pode melhorar.

4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Acredita-se que as reuniões realizadas com os oficiais encarregados pelos assuntos de ouvidoria nas áreas internas nas quais houve a participação de representantes da gestão superior, bem como as reuniões de alinhamento desenvolvidas durante o ano de 2021 com



**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

os colaboradores internos da Ouvidoria contribuíram bastante.

Houve ainda um acolhimento mais cuidadoso nos casos de registros de manifestações via telefone direto da ouvidoria, com a orientação para que as demandas fossem rapidamente encaminhadas e respondidas com celeridade na medida do possível, em especial, àquelas direcionadas à Coordenadoria de Gestão de Pessoas.

Como ações a serem implementadas oportunamente, visando melhorar os índices de satisfação, além de reforçar as que já foram citadas anteriormente, buscar-se-á um acompanhamento regular da pesquisa de satisfação, extraindo-se dela, não somente os números, mas também os comentários dos cidadãos, por meio dos quais, mediante uma análise preliminar em 2021, constatou-se uma potencial oportunidade para produzir outros feedbacks, e em alguns casos registrar ou reabrir as suas manifestações.

4.2.3 – Amostra de Respondentes

Neste item, coloca-se sob análise a amostra de respondentes que participaram da pesquisa de satisfação, e para fins de identificação dos percentuais correspondentes, utiliza-se o seguinte Cálculo: Representação Amostra = (Total de Pesquisas Respondidas / Total de Manifestações Finalizadas) * 100

Tabela 16: Pesquisas respondidas

	2019	2020	2021
Total de pesquisas respondidas	-	232	242
Total de manifestações finalizadas	-	3985	2898
Representação da amostra(%)	-	5,82%	8,35%

Fonte: CGE

Verificando-se os registros da amostragem da pesquisa de satisfação, observou-se



**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

algumas características associadas ao perfil dos manifestantes: 123 optaram pelo anonimato contra 173 que preferiram a identificação; dentre aqueles que escolheram o anonimato, 19 utilizaram o canal Ceará APP, 81 a Internet, 22 a Central 155 e apenas um, o telefone. Já aqueles que se identificaram, 11 utilizaram o e-mail, 91 a Internet, 2 o presencial, 07 o telefone e 65 a Central 155.

Além disso, no mínimo, 89 dos respondentes pertenciam a região do município de Fortaleza, 36 pertenciam à Região Metropolitana da capital, 29 seriam da Região Norte do Estado (Sobral e circunvizinhanças), e 39 à Região Sul do Estado (Juazeiro do Norte e circunvizinhanças).

Quanto à pontuação atribuída ao atendimento da ouvidoria, dentre os que optaram pelo anonimato, 13 respondentes atribuíram nota de 1 a 1,75; 09 respondentes atribuíram nota de 2 a 2,5; 39 respondentes atribuíram nota de 3 a 3,75; 34 respondentes atribuíram nota de 4 a 4,75 e 32 respondentes atribuíram nota 5.

Já os que não optaram pelo anonimato, 16 respondentes atribuíram nota de 1 a 1,75; 14 respondentes atribuíram nota de 2 a 2,75; 28 respondentes atribuíram nota de 3 a 3,75 e 36 respondentes atribuíram nota de 4 a 4,75 e 69 respondentes atribuíram nota 05.

Observou-se ainda que, dentre as manifestações tipo denúncia do universo dos registros da amostragem da pesquisa de satisfação, 23 referiam-se a conduta inadequada de policial militar, 15 versavam sobre intensificação de policiamento e 14 referentes ao descumprimento das normas contra COVID-19. Considerando o tipo reclamação, 38 referiam-se a Poluição sonora, 27 sobre conduta inadequada de policial militar, 14 referentes ao descumprimento das normas contra COVID-19 e 13 sobre intensificação de policiamento.

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Tabela 17: perguntas adicionais

	Avaliação /2018	Avaliação / 2019	Avaliação / 2020	Avaliação / 2021
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,55	3,30	3,69	3,49
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvi-	4,3	3,82	4,02	3,88

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

doria foi:				
Média	3,92	3,56	3,85	3,68

Avaliando-se a pontuação atribuída às respostas adicionais (dentro das limitações existentes, conforme a Tabela 15 a possibilidade de atendimento tempestivo às demandas de ouvidoria em suas áreas correspondentes) também foi possível observar que houve uma variação negativa na percepção do serviço da Ouvidoria antes de conhecê-la de -5,42%, caindo para 3,49 pontos, valor superior apenas ao ano de 2019.

Quanto à percepção da Ouvidoria após conhecê-la variou de 4,02 pontos em 2020 para 3,88 pontos em 2021, apontando para uma variação negativa de -3,48%.

Complementarmente, aos indicadores acima descritos, acrescenta-se o índice de superação de expectativas com relação a Ouvidoria, com base na metodologia acima descrita, ou seja Superação de expectativa = $[(F - E) \div E] \times 100$, e a partir daí identificou-se o valor de 11,17%. Esse valor ficou acima do encontrado em 2020 que foi de 8,94%, no entanto, está abaixo daqueles apresentados em 2019 e 2018, respectivamente, 15,76% e 21,13%.

Tabela 18: Índice de satisfação

	Avaliação / 2018	Avaliação / 2019	Avaliação / 2020	Avaliação / 2021	Varição 2020/2021 (%)
Índice de satisfação	85,4	72,8	78,8	79,15	+0,44%

Fonte: CGE

Conforme os dados gerados na Plataforma Ceará Transparente, pode-se observar na Tabela 16 que em 2021, o índice de satisfação ficou praticamente estável na ordem de 79,15 %, havendo mesmo assim um aumento de +0,44% quando comparado aos 78,8% constatados em 2020.

5 - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

Quanto à análise da motivação das manifestações recebidas pela Ouvidoria da PMCE durante o ano de 2021, estabeleceu-se a metodologia de colher os dados nos meses com maior quantidade de registros, quais sejam, Janeiro, Fevereiro, Março e Abril, observando para tanto, os assuntos com os quais a maioria dessas manifestações foram classificados.

Assim sendo, constatou-se preliminarmente que todos os registros, dentro do recorte estabelecido para verificação, estão em sua maioria, direta ou indiretamente, associados ao tema Coronavírus-COVID19.

Constatou-se que os assuntos mais demandados foram:

*CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR obteve no ano de 2021 um total de 672 registros dos quais 276 ocorreram nos quatro meses destacados, sendo que dentre essas motivações observou-se que 233 e 58 fazem referência aos subassuntos: Abuso de Poder e Abuso de Autoridade, respectivamente, 92 registros referem-se a Desídia Funcional(Negligência...), e 83 demandas referem-se a Tratamento Indevido (Desrespeitoso com o público). A motivação Conduta inadequada representou no primeiro semestre de 2021 um total de 398 manifestações contra 274 no segundo semestre. O pico de maior quantidade de demandas ocorreu no mês de Março com 97 registros.

*INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO, nos meses de referência, somou 226 registros dentre o total de 648 manifestações registradas em 2021. O pico de maior quantidade de registros ocorreu em janeiro/2021, com 101 manifestações. No primeiro semestre do ano houve 342 registros contra 305 no segundo semestre. Dentre elas, os subassuntos principais que motivaram a busca pela ouvidoria foram Patrulhamento Urbano com 427 manifestações e Patrulhamento Rural com 161 manifestações.

*CORONAVÍRUS (COVID 19) apresentou 397 registros durante o ano, com 345 demandas no primeiro semestre e 52 no segundo semestre. Dentre esses registros, 283 demandas ocorreram nos meses de referência. O pico de maior quantidade de registros ocor-

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

reu em março com 126 manifestações. Quanto motivação com base nos subassuntos, 342 referiam-se a Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados, 33 referiam-se a Ações de prevenção e combate ao Coronavírus e 12 referiam-se a Insatisfação com as Ações e Medidas adotadas pelo Governo do Estado.

*POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS) contabilizou 352 registros em 2021 e nos meses de referência somou 106 manifestações, mas o pico de maior quantidade de manifestações ocorreu em Dezembro com 48 registros, além dos 38 registros constatados igualmente nos meses de Janeiro e Fevereiro. Do total durante o ano, 105 demandas ocorreram no primeiro semestre e 202 no segundo semestre. Quanto a motivação com base nos subassuntos, 141 referiam-se a Abuso de instrumentos sonoros e sinais acústicos, 82 referiam-se a Não atendimentos a ocorrências e 64 referiam-se a Bares, boates e casas de show.

*INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO, obteve no ano de 2021 um total de 159 registros, dos quais 54 ocorreram nos quatro meses de referência, sendo que dentre essas motivações observou-se que 76 manifestações referiam-se ao subassunto Atendimento inadequado por prestador de serviços, 38 referiam-se ao subassunto Demora no atendimento, 21 referiam-se ao subassunto Não cumprimento de normas e procedimentos. O pico de maior quantidade de demandas ocorreu no mês de Março com 18 registros, já o semestre mais demandado foi o primeiro com 88 registros, contra 71 no segundo semestre.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Neste tópico foram analisados os pontos recorrentes e para tanto adotou-se a metodologia de consultar os dados dos relatórios brutos referentes aos anos de 2018, 2019, 2020 e 2021, e a partir daí relacionou-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.*



**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

Tabela 19: Pontos Recorrentes									Varição 2020/2021 (%)
Total geral de Mani- festações	4204		3966		4182		2779		
	2018	(%)	2019	(%)	2020	(%)	2021	(%)	
CONDUTA INADE- QUADA DE POLICI- AL MILITAR	616	14,6 4	1341	33,8 6	976	23,33	672	24,18	-31,18
POLICIAMENTO OSTENSIVO	121	2,86	78	2	97	2,33	30	1,07	-69,07
INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMEN- TO	597	14,2 1	955	24,1	1108	26,5	648	23,32	-41,51
CONDIÇÕES DE TRABALHO E IN- VESTIMENTOS NA PMCE	23	0,54	28	0,74	13	0,29	19	0,68	+46,15
POLUIÇÃO SONO- RA (DIVERSOS)	90	2,14	291	7,37	449	10,72	352	12,66	-21,60
INSATISFAÇÃO COM OS SERVI- ÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	128	3,04	158	3,98	197	4,71	159	5,72	-19,29
CONDUTA INADE- QUADA DE SERVI- DOR/COLABORA- DOR	10	0,24	21	0,55	16	0,37	5	0,18	-68,75
INFORMAÇÃO SO- BRE SERVIDOR	23	0,55	58	1,46	13	0,31	74	2,66	+469,23
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMI- NISTRATIVO	27	0,63	40	1,02	54	1,29	76	2,73	+40,74
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	22	0,53	15	0,38	4	0,1	2	0,07	-50
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	10	0,23	22	0,57	62	1,46	92	3,31	+48,39
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTI- DADE	6	0,14	18	0,47	3	0,06	20	0,72	+566,66
ATENDIMENTO TE- LEFÔNICO	6	0,14	20	0,50	27	0,64	20	0,72	-25,92

Fonte: CGE

Tomando-se como referência os dados coletados no Relatório de dados brutos pro-

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

duzidos na Plataforma Ceará Transparente, pode-se observar na Tabela 17 que o Assunto Conduta Inadequada de Policial Militar, apresentou maior quantidade de registros em 2021, somando 672 registros, isto é, cerca de 24,18% do total, e dentro da mesma temática pode-se somar os registros referentes ao Assunto Conduta Inadequada de servidor/colaborador, o qual contabilizou 05 registros em 2021, ou seja, cerca de 0,18% das manifestações.

Quanto ao assunto Policiamento ostensivo o qual refere-se a condutas inadequadas de forma mais genérica sobre a atividade de patrulhamento, e que também é uma temática muito recorrente nesse intervalo de tempo, contabilizou-se 30 registros em 2021, cerca de 1,07 % do total das manifestações.

O assunto Intensificação de Policiamento, refere-se à atividade principal da Polícia Militar e por isso sempre será muito demandado e recorrente. Nesse ano de 2021 somou-se 648 registros, cerca de 23,32%, e está intimamente relacionada com a temática insatisfação com os serviços prestados.

O assunto Condições de trabalho e Investimentos na PMCE o qual está relacionado normalmente ao público interno e a possíveis melhorias de instalações de trabalho no interior do Estado, a aquisição de equipamentos/armas e aumento de efetivo, no ano de 2021 essa temática contabilizou 19 manifestações, com percentual em torno de 0,68%. Este assunto tem relação com o também assunto Estrutura e Funcionamento do órgão/Entidade que somou 20 registros e apresentou uma variação de +566,66 %.

Poluição sonora é outro assunto recorrente e que tem contornos complexos tendo em vista que também abrange questões relacionadas à fiscalização municipal, sobre a qual a Polícia Militar não tem ingerência. Em 2021 este assunto somou 352 registros, no entanto este número pode ser bem maior, pois muitas manifestações classificadas com outros assuntos acabaram convergindo para o fluxo de atendimento de Poluição sonora, a exemplo dos assuntos: Não atendimento de ocorrências que contabilizou 93 manifestações, e Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão que gerou 159 registros, cerca de 5,72% .

O assunto Informação sobre servidor esteve associado em sua maioria às questões referentes à prova de vida, procedimento administrativo imposto anualmente aos servidores ativos e pensionistas pelo Governo do Estado. Esse assunto totalizou 74 manifestações com uma variação positiva de 469,23% em relação ao ano de 2020.

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

Tramitação de processo administrativo é outro assunto que tem se mostrado bastante recorrente e que normalmente versam sobre pensão, aposentadoria e processos diversos, e a insatisfação relatada é quanto à demora para a conclusão destes processos. Foram contabilizados em 2021, 76 registros, ou seja, cerca de 2,73% e a variação positiva em relação ao ano anterior chega a 40,74%.

O assunto Uso indevido de veículo oficial, embora tímido, ao longo desses 3 anos também aparece como recorrente, embora que em 2021 tenha apresentado 02 registros. No entanto, ao verificar-se o assunto Conduta inadequada de policial militar observa-se que também existem os subassuntos: Uso indevido de veículo oficial, com 14 registros, tanto em 2021 quanto em 2020, e Uso indevido de viatura durante o serviço com 04 registros em 2021 e 10 registros em 2020. Neste sentido, essa temática poderá ser representada por 18 registros em 2021 ou cerca de 0,64% do total.

O assunto Apuração e procedimentos diversos possui relação com o assunto conduta inadequada de policial militar e ao assunto Intensificação de policiamento, quando fica implícita a necessidade de algum tipo de investigação, e nestes casos há compartilhamento com a Polícia Civil. Em 2021 contabilizou-se 92 registros com uma variação percentual em relação a 2020 de 48,39%.

O assunto: Atendimento telefônico, está relacionado a uma insatisfação quanto ao atendimento do número 190, em especial na região do interior e dos contatos telefônicos da Coordenadoria de Gestão de Pessoas. Está relacionado, quanto ao não atendimento do telefone e também a forma descortês com que o público é atendido. Em 2021 houve 20 registros contra 27 em 2020.

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

Considerando as informações dispostas nos itens 5.1 e 5.2 deste relatório, as quais versam sobre as principais motivações de busca à ouvidoria e aos temas 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 as orientações quanto à melhoria da prestação dos serviços, em especial quanto à melhoria constante e a otimização do patrulhamento urbano e rural, e aumento da fiscalização do efetivo durante o serviço visando inibir possíveis desvios de conduta, além de estudos técnicos que têm

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

avaliado necessidades urgentes associadas às condições de trabalho do efetivo policial militar.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Este tópico é reservado à ouvidoria para que possa relatar quais benefícios de natureza financeira ou não-financeira, a Polícia Militar alcançou 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, demonstra 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 indicadores ou dados consolidados que possam apontar com clareza e precisão, os possíveis benefícios já alcançados pela gestão, das informações produzidas pela Ouvidoria, seja o benefício de natureza financeira ou não-financeira.

**7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE
OUVIDORIAS**

Em 2021, a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da PMCE participou de todos os eventos sugeridos e organizados pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. Além disso, fora feita uma articulação junto à CGE – Controladoria e Ouvidoria do Estado, visando

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

à realização de palestras para os Encarregados de Assuntos de Ouvidoria, com a temática: Controle e Participação Social, por meio da Plataforma Ceará Transparente.

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Em 2021 houve a implementação de boas práticas que contribuíram para uma melhoria significativa dos resultados da Ouvidoria da PMCE, com foco na melhoria da resolubilidade e no tempo de resposta, cujos impactos podem ser aferidos nos indicadores de gestão. (Anexo VI)

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2021, a Ouvidoria da PMCE foi reestruturada e recebeu novas atribuições, passando ao status de Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, conforme Decreto nº 34053/2021 que alterou a estrutura organizacional da PMCe, publicado no DOE 101, de 30/04/2021, e a partir daí passou a responder pelas ações de Controle Interno no âmbito Polícia Militar do Ceará.

As consequências da segunda onda da pandemia do Coronavírus estenderam a atipicidade do ano anterior, submetendo mais uma vez, os órgãos públicos à prática do trabalho remoto no serviço público e à sobrecarga de atendimento de determinados órgãos da administração, como os da saúde e os de segurança pública.

Neste contexto, observou-se mais uma vez os impactos da pandemia nos registros das manifestações no sistema de ouvidoria, de modo que os assuntos específicos, criados

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

para mensurar a problemática sob o olhar do cidadão usuário, ganharam destaque e expressaram a necessidade de serviços de fiscalização e a insatisfação quanto a prestação desses serviços, quando realizados pelos órgãos fiscalizadores.

Além disso, observou-se nesse período que ainda existem questões que sugerem um acompanhamento mais cauteloso por parte da Instituição, como por exemplo, os pontos recorrentes, a observância das recomendações e orientações, e quanto às unidades mais demandadas, com ênfase aos casos de denúncias e reclamações a elas associadas.

No âmbito da própria Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, a capacitação de dos encarregados dos assuntos de ouvidoria, a inserção gradual das áreas internas na Plataforma Ceará Transparente, a manutenção e melhoria dos índices de desempenho da ouvidoria são pontos importantes a serem acompanhados.

Quanto a percepção do cidadão, acerca da qualidade nas respostas e a presteza no atendimento, os índices apresentaram uma evolução positiva, mas podem ser consolidados em níveis mais significativos com ações especificamente direcionadas a entrega dos serviços requisitados, e neste contexto a exigir-se-á mais ainda da atuação da ouvidoria como instrumento de gestão com vistas a elevar a credibilidade já conquistada.

Sempre é oportuno destacar que as informações elencadas neste relatório, em especial as que dizem respeito a supostas condutas inadequadas atribuídas a policiais militares são fruto de percepções trazidas pelo cidadão e pelo público interno da própria Polícia Militar, e que apesar de importantes para inteligência institucional, baseiam-se em relatos que em sua grande maioria são carentes de evidências concretas.

Portanto, as eventuais inferências ou conjecturas aqui apresentadas devem ser consideradas com prudência e cautela, tendo em vista que se referem a possibilidades e/ou tendências construídas em cima de projeções estatísticas baseadas em situações em que a variável subjetividade impera de forma soberana.

Por fim, mesmo considerando estes prós e contras, reitera-se o entendimento de que a política pública que coloca a ouvidoria como mecanismo de gestão a serviço do aconselhamento dos gestores públicos, especialmente no âmbito da PMCE, que só tem a contribuir com uma administração pública mais eficiente, austera, pautada na legalidade e com foco no

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

cidadão e nos resultados. Assim sendo, observa-se ano a ano que a Polícia Militar do Ceará tem fomentado junto ao seu quadro de oficiais comandantes, a importância da ouvidoria em sua missão de aproximar cada vez mais a sociedade da instituição, e dessa forma exercer seu direito de participação e controle social.

10 - SUGESTÕES DE MELHORIA

Neste tópico, indica-se possíveis sugestões de melhoria para um eventual aprimoramento das ações governamentais, em especial no âmbito da PMCE, a partir da análise do conteúdo das manifestações registradas para a ouvidoria.

10.1 Sugere-se que sejam reforçadas permanentemente, orientações quanto às técnicas policiais militares, quanto à 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.

10.2 Sugere-se que sejam iniciados estudos no sentido de implementar no âmbito da PMCE, uma política administrativa com base em resultados e monitorada por indicadores de desempenho e satisfação, devidamente registrados em relatórios de gestão da Polícia Militar;

10.3 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 o alcance de melhorias;

10.4 Sugere-se que seja avaliado se os métodos e critérios de distribuição do efetivo policial militar, e a integração de suas unidades no emprego do policiamento ostensivo podem ser otimizados no sentido de proporcionar melhor sensação de segurança à população;

10.5 Sugere-se que sejam iniciados estudos no sentido de implementar no âmbito da PMCE, uma política administrativa de gestão por processos visando otimizar trâmites do-

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

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

10.6 Sugere-se verificar a existência de possíveis limitações e ou deficiências no atendimento telefônico em algumas unidades de policiamento do interior do Estado, seja no aspecto tecnológico, seja no registros dos chamados e seja na capacitação dos atendentes.

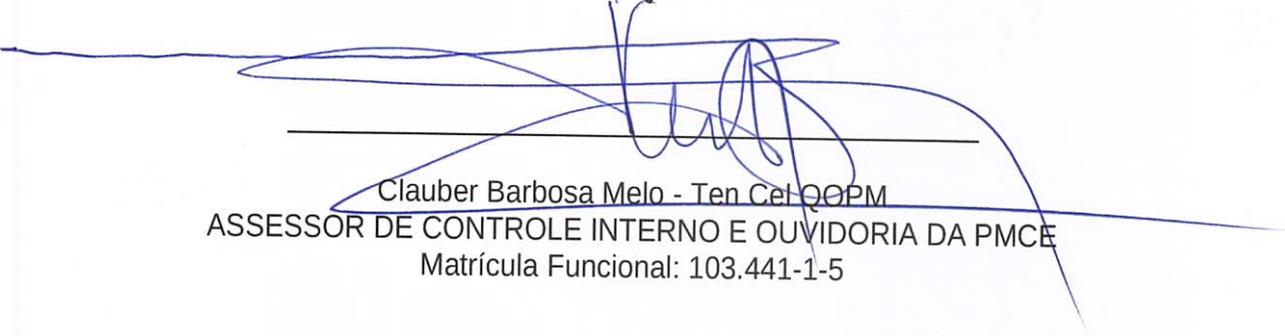
10.7 Sugere-se verificar a possibilidade de criar uma central de atendimento telefônico para a Coordenadoria de Gestão de Pessoas e a reavaliação dos fluxos de atividades como forma de dar celeridade aos processos que lá tramitam.

10.8 Sugere-se que sejam desenvolvidas ações de patrulhamento e fiscalização direcionadas para questões referentes à poluição sonora em parceria com os órgãos municipais, no interior e na capital, seja pelo BPMA ou pelo Policiamento Ostensivo Geral.

10.9 Sugere-se que seja feito um acompanhamento dos pontos recorrentes e das unidades/subunidades mais demandadas com foco nos assuntos e subassuntos mais registrados.

10.10 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.

Fortaleza, 07 de fevereiro de 2022



Clauber Barbosa Melo - Ten Cel QOPM
ASSESSOR DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA DA PMCE
Matrícula Funcional: 103.441-1-5

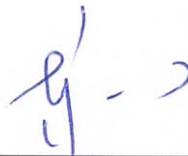
RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021

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 produzidas por sua Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará.

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, 07 de fevereiro de 2022

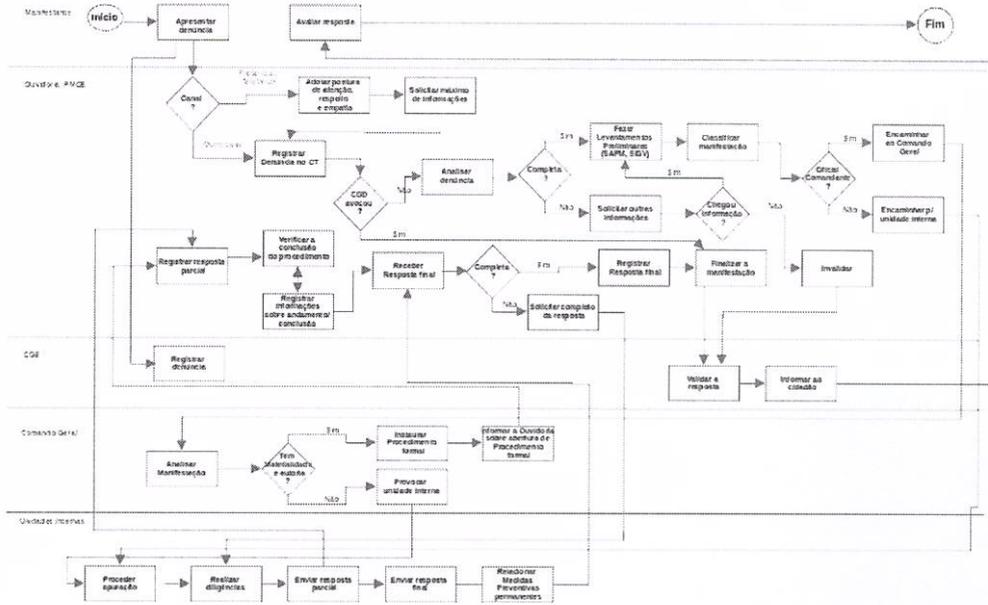


Francisco Márcio de Oliveira
CORONEL COMANDANTE GERAL DA PMCE

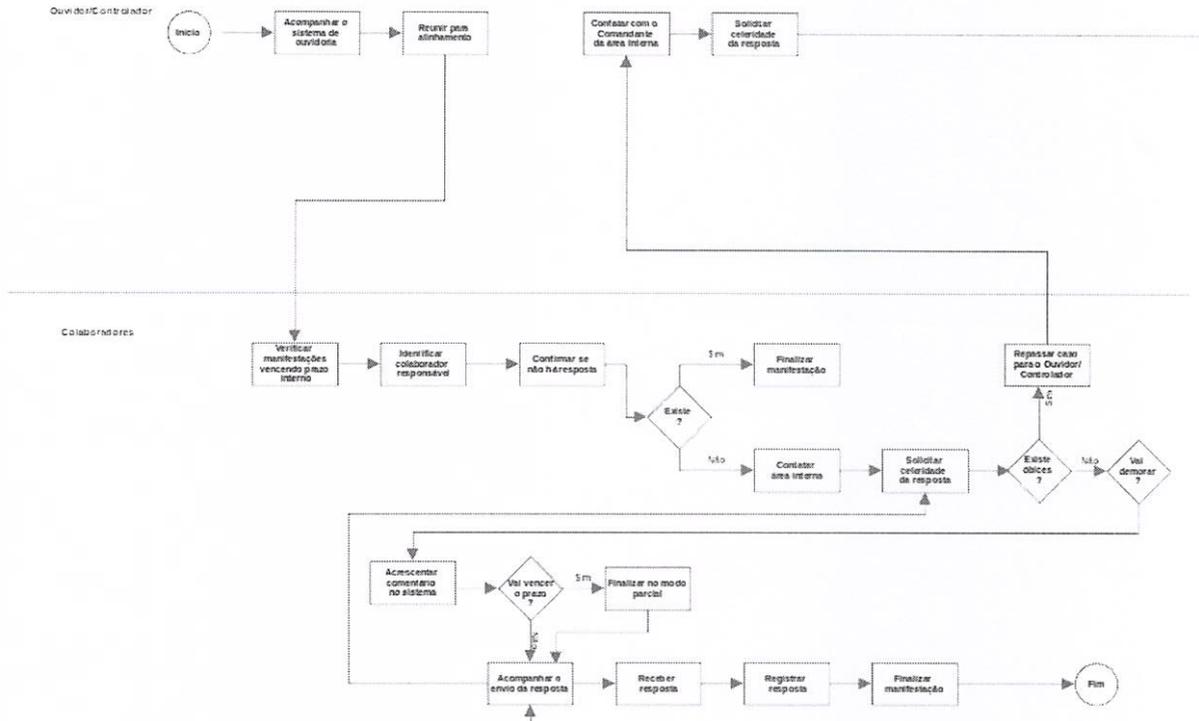
**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

- ANEXOS -

Anexo I: Fluxograma tratamento de denúncias

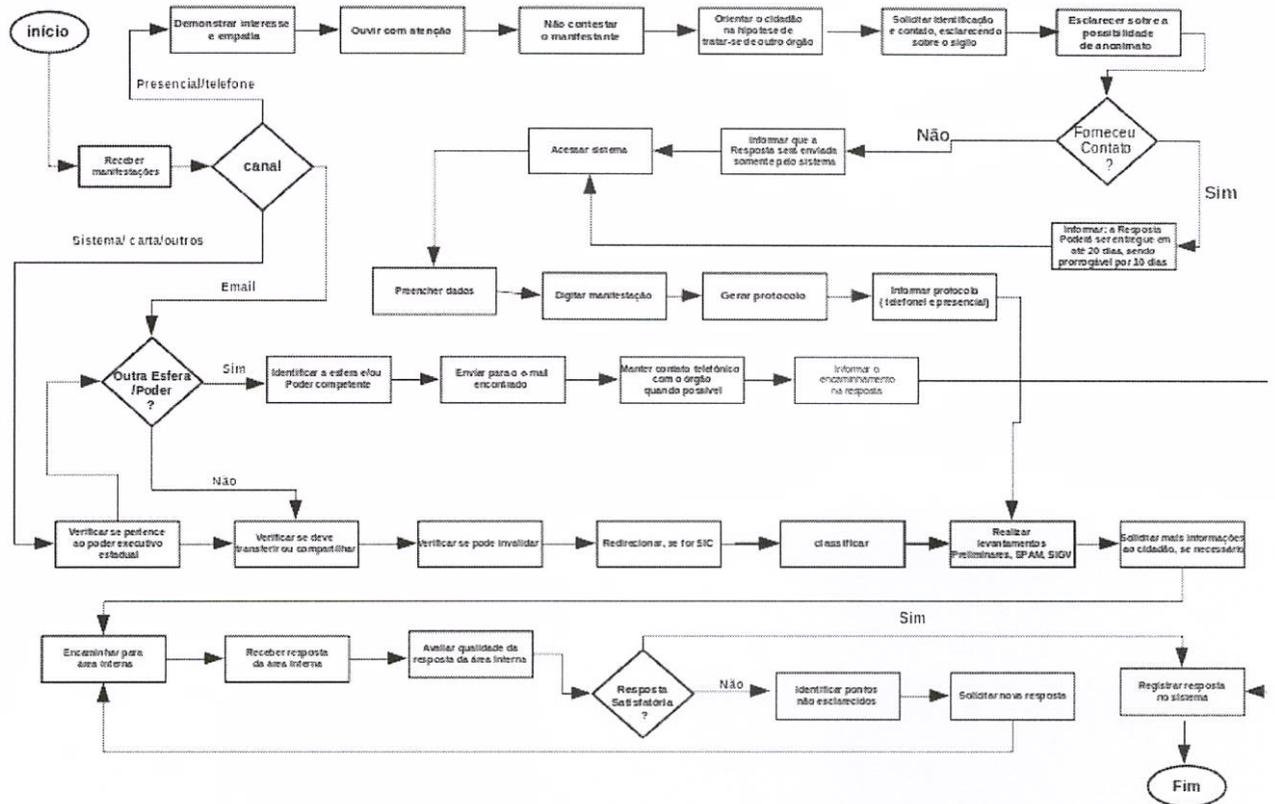


Anexo II: Fluxograma para evitar atrasos nas manifestações



**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

Anexo III: Fluxograma Manifestações de canais diversos e Rede Ouvir



**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

Anexo V: Sumário Executivo sobre a Gestão de Ouvidoria apresentado ao Comando-Geral em Dezembro de 2021.

**Sumário Executivo da Assessoria de controle Interno e Ouvidoria
Período 01/01/2021 a 29/12/2021**

Total de manifestações recebidas/Ano				
2017	2018	2019	2020	2021
3799	4206	3966	4182	3810

Índice de Resolubilidade em 2018	Índice de Resolubilidade em 2019	Índice de Resolubilidade em 2020	Índice de Resolubilidade em 2021
84,65%	31,92%	81,4%	95,63%

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
Tempo Médio de Resposta 2021	07 dias

**Índice de Resolutividade
(percepção sobre a resolução do problema/denúncia)**

	Avaliação /2018	Avaliação /2019	Avaliação /2020	Avaliação /2021
Sim	-	-	5,60%	22,08%
Não	-	-	11,64%	40,83%
Parcial	-	-	9,05%	37,08%

Índice de satisfação

	Avaliação /2018	Avaliação /2019	Avaliação /2020	Avaliação /2021
Índice de satisfação	85,4	72,8	78,8	79,45

Anexo VI: Realização da Boa Prática: Reuniões de Alinhamento

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

8.1 Título da Prática/Ação: Reunião de Alinhamento Interno

Histórico

Em março de 2021, o Ouvidor da PMCE recém nomeado realizou uma reunião com a equipe da ouvidoria para apresentar-se ao efetivo e conhecer as atividades lá desenvolvidas interna e externamente. Após ouvir a opinião dos colaboradores quanto aos eventuais óbices que poderiam ser trabalhados para alavancar o desempenho da Ouvidoria, preliminarmente, observou-se a necessidade de uma maior proximidade do Ouvidor e a equipe, além de uma otimização dos esforços já existentes, ou seja, percebeu-se a importância do ouvidor e os colaboradores ficarem mais próximos e alinhados com os mesmos objetivos, daí surgiu a ideia da prática intitulada REUNIÕES DE ALINHAMENTO INTERNO a serem realizadas periodicamente, onde os membros da ouvidoria poderiam interagir com o ouvidor, e esse, com base nos desempenhos parciais da ouvidoria, poderiam repassar orientações pontuais com foco nos resultados a serem alcançados.

8.2 Período de realização da Prática/Ação:

Considera-se como marco inicial da boa prática ora em análise, o mês de fevereiro de 2021 quando tomou posse o ouvidor da PMCE em exercício, oportunidade em surgiram as percepções iniciais sobre a necessidade de sua implementação.

O período de execução estendeu-se até 31 de dezembro de 2021, quando foram consolidados os números dos resultados alcançados pela Ouvidoria e além de discutidos entre os colaboradores, foram também apresentados ao Comando Geral da PMCE.

8.3 Justificativa da ação/boa prática

Em relação à prática em análise, entende-se que a mesma se justifica porque sem a

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

sua implementação nos moldes em que foram delineados, poderia ter afetado diretamente:

*A redução da grande quantidade de demandas existentes em atraso no mês de março de 2021 e o acompanhamento daquelas que cairiam inevitavelmente para esse status;

*O fluxo das manifestações, (acolhimento, tratamento, análise preliminar, encaminhamento, recebimento e envio de resposta) teria seu ritmo desacelerado;

*A proximidade e a interação do ouvidor com os colaboradores não seria estimulada e assim, o clima de trabalho, os relacionamentos, assim como a troca de feedbacks entre as partes, não seriam tão favoráveis ao resultados esperados;

*A melhoria dos indicadores de gestão não teriam sido alcançados nos atuais níveis e dentro do intervalo de tempo em que foram atingidos mediante a implementação dessa boa prática.

*A valorização aos profissionais e o reconhecimento ao expertise já acumulado pela equipe da ouvidoria ao longo dos anos.

A implementação da prática Reuniões de Alinhamento Interna justifica-se sob o aspecto normativo na medida que Art. 25 do DECRETO Nº33.485, de 21 de fevereiro de 2020 REGULAMENTA O SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL impõe ao ouvidor, o dever de ter capacidade de trabalhar em equipe e adotar técnicas de gestão para resultados.

Na mesma linha, a prática em comento se justifica diante da importância de ter uma equipe de ouvidoria bem preparada e de haver uma comunicação interna eficaz , nos termos do Manual de Ouvidoria editado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE (Pag. 16), sobre as equipes de trabalho, ao orientar ao ouvidor que para o bom desempenho das atividades da ouvidoria, deve-se contar com uma equipe bem estruturada e que tenha o domínio da política que o órgão executa, da sua missão e da entrega dos produtos e serviços para a sociedade, facilitando o tratamento e análise das manifestações e o atendimento ao cidadão. Bem como, deve-se fomentar um ambiente de trabalho harmônico e um bom processo de comunicação como premissas fundamentais para o protagonismo da ouvidoria e a sua efetividade.

Se justifica ainda em face da observância ao também orienta o Manual de Ouvidoria

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

Pública editado pela CGU Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União² do qual se infere compete aos profissionais das ouvidorias, em especial ao ouvidor, a tarefa de mobilizar e articular os conhecimentos, habilidades, promovendo a interação entre a equipe da ouvidoria e as áreas técnicas parceiras, orientando as áreas técnicas sobre os prazos e as rotinas a serem cumpridas e realizando o acompanhamento da resposta junto às áreas técnicas.

A implementação das Reuniões de Alinhamento Interno promoveram uma sintonia refinada entre o Ouvidor e os colaboradores, fomentou uma troca mútua de feedbacks mais rápida sobre a execução das atividades internas com foco nos eventuais óbices que dificultam uma maior celeridade no tratamento das demandas e contribuiu para a melhoria dos indicadores de resolubilidade e tempo de resposta.

Conforme já fora pontuado, a pretensão de implementar as Reuniões de alinhamento nasceu de uma reunião inicial com toda a equipe por meio da qual, ouvindo os feedbacks dos colaboradores, percebeu-se uma lacuna na comunicação interna que em certa medida não seria benéfica ao bom desempenho da ouvidoria. Além disso, vislumbrou-se a oportunidade de que o estímulo ao diálogo interno que poderia também contribuir para o fortalecimento de um maior senso de participação e comprometimento dos colaboradores, desdobrando-se de modo indireto em uma ação motivacional para a equipe.

Percepção similar quanto a melhoria da comunicação interna, observou-se também em relação às ouvidorias internas e à Gestão Superior, mas optou-se em tratar inicialmente desse gap interno, e em momento oportuno realizar ações específicas com essas áreas, embora uma abordagem preliminar já tenha sido iniciada.

Convém ressaltar que a implementação da boa prática Reuniões de Alinhamento Interno, não teve impacto restrito ao universo da ouvidoria da PMCE, tendo em vista que os seus desdobramentos não se limitam apenas a existência de um clima mais propício ao trabalho em equipe ou à melhoria dos indicadores existentes, mas inevitavelmente, impactam também no fortalecimento da imagem da ouvidoria, interna e externamente, além de contribuir para a elevação da credibilidade de todo o sistema de ouvidoria do Estado do Ceará.

²https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/29959/14/manual_de_ouvidoria_publica.pdf

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

8.4 Descrição da Ação/Prática:

Objetivo geral: Melhorar os índices de resolubilidade e o tempo de resposta a partir de uma interação eficaz entre os colaboradores, por meio de uma comunicação que facilite o acompanhamento regular das atividades da Ouvidoria.

A ação “Reuniões de Alinhamento Interno” nasceu da observância de uma lacuna na comunicação interna da ouvidoria que como consequência ocasionava um esforço difuso dos colaboradores e isso ocasionava um desempenho satisfatório dentro dos parâmetros estabelecidos pela Ouvidoria e Controladoria Geral do Estado.

Essa observância ocorreu na primeira reunião realizada entre a equipe e o ouvidor ora nomeado pelo Comando Geral da PMCE. Na oportunidade, os colaboradores foram instados a falar sobre suas dificuldades e as soluções que julgavam necessárias para a melhoria dos indicadores.

Várias observações foram apresentadas, como a forma que era realizado o tratamento das manifestações do início ao seu término, a necessidade de conscientização das áreas internas sobre a importância da Ouvidoria, bem como, a existência de uma capacitação direcionada para a temática. Algumas sugestões foram pontuadas, como um maior envolvimento do ouvidor com todo o fluxo das manifestações e uma maior proximidade junto às áreas internas, a mudança no formato de tratamento das manifestações de modo que cada colaborador adotasse as suas manifestações e as acompanhasse até sua conclusão, incluindo aí eventuais contatos com as áreas internas e verificação do seu status visando inibir os atrasos.

Fora pontuado também que o emprego compulsório do efetivo da ouvidoria por longos períodos em operações policiais de policiamento ostensivo, em tempos pretéritos, reduzia a capacidade produtiva da ouvidoria, cuja consequência principal fora o grande número de manifestações em atraso.

Preliminarmente, entendeu-se que havia situações problema que não dependiam diretamente de uma ação do ouvidor para solucioná-las, e outras que por meio de ações, aparentemente óbvias, poderiam impactar direta e significativamente no desempenho da ouvidoria.

Nesse contexto, elaborou-se um diagnóstico do primeiro bimestre do ano de 2021, e

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

estabeleceu-se as seguintes diretrizes: a partir daquele dia, cada colaborador adotaria as suas manifestações e as acompanharia até sua conclusão, incluindo aí eventuais contatos com as áreas internas e verificação do seu status visando inibir os atrasos; Um colaborador ficaria incumbido de realizar o acompanhamento de todas as manifestações em atraso até sua conclusão, Haveria uma preocupação permanente e diária com a prorrogação de prazos das manifestações pendentes de resposta, Intensificaram os contatos com as áreas internas quando houvesse a tendência de atraso das respostas; Os casos mais complexos ou com andamento mais lento seriam repassados ao ouvidor para este provocasse a chefia da área da interna envolvida ou SubComando Geral; Abrir-se-ia, um diálogo regular com o Comando Geral e com os encarregados dos assuntos de ouvidoria nas áreas internas, promovendo uma maior conscientização sobre a importância da ouvidoria; Seria promovidos oficinas, palestras e cursos para os oficiais envolvidos na apuração das manifestações de ouvidoria.

Por fim, para realizar o acompanhamento regular, da implementação dessas diretrizes, passou-se a promover as Reuniões de alinhamento interno, para ouvir os feedbacks dos colaboradores e repassar orientações conforme as dificuldades e oportunidades que fossem surgindo, elegendo-se portanto, a melhoria da comunicação interna e do diálogo com as áreas internas como prioridade.

A partir de então, agendou-se para as segundas feiras, a realização das Reuniões de alinhamento, com intervalo máximo de realização de 15 dias, entre o ouvidor e os colaboradores da ouvidoria, com a previsão de reuniões trimestrais para realização de um balanço sobre ações executadas e os resultados alcançados no período.

Em dezembro de 2021, no início da terceira semana do mês fora realizada na última reunião de alinhamento com a equipe de ouvidoria, e mesmo antes da consolidação final dos dados referentes ao corrente ano, os números coletados até o momento, já apontavam para o atingimento dos resultados esperados.

8.5 Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

A metodologia adotada foi análoga ao Ciclo PDCA (Plan – Do – Check – Act) de melhoria contínua, tendo em vista que inicialmente realizou um diagnóstico situacional dos pro-

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

blemas existentes por meio de análise de dados existentes e de brainstorming com os colaboradores, a partir do qual verificou-se que o possível problema raiz seria comunicacional, e a partir daí, estabeleceu-se um planejamento de ações baseado nas Reuniões de alinhamento como instrumento de fortalecer a comunicação interna por meio dos feedbacks coletados nas reuniões, agendadas dentro do planejamento.

Convém ressaltar contudo, que embora a ação implementada tenha similaridades com as diretrizes do Ciclo PDCA de melhoria contínua, a prática ocorreu natural e intuitivamente, sem o rigor técnico habitualmente observado nesse método, apenas pautada na constatação das fragilidades e de oportunidades de melhoria por meio das determinações emanadas da chefia.

A implementação das reuniões de alinhamento não demandou grandes esforços ou recursos financeiros significativos para a setorial, pois empregou-se recursos materiais já existentes, como a sala da ouvidoria, 07 mesas e 07 cadeiras e 01 notebook, além da participação dos 06 colaboradores da ouvidoria e do ouvidor. Na época das restrições sanitárias mais rígidas, as reuniões ocorreram remotamente, e os recursos utilizados foram os celulares, notebook e os aplicativos para reuniões à distância.

Na primeira etapa, compreendida entre o dia 02 de fevereiro e 31 de março, consistiu na ambientação do novo ouvidor ao setor de trabalho, momento em que houve a primeira Reunião de Alinhamento Interno. Nas semanas seguintes houve a realização de um brainstorming com os colaboradores da ouvidoria para relacionar eventuais fragilidades, oportunidades e sugestões cuja análise foi complementada com a coleta de dados existentes nos relatórios da Plataforma Ceará Transparente. Na sequência, as reuniões seguintes foram dedicadas ao estabelecimento das diretrizes principais a serem seguidas e executadas, bem como, entendeu-se essas reuniões como relevante a sua prática com vistas a fortalecer a comunicação interna e participação dos colaboradores no âmbito da ouvidoria.

Na segunda etapa compreendida entre o dia 01 de abril a 30 de novembro, as reuniões de alinhamento interno consistiram em espaço para que os colaboradores apresentassem regularmente ao ouvidor, o seu histórico de atividades semanais e as questões complexas com as quais tiveram maior dificuldade, além de sugestões de pauta para serem tratadas nas reuniões subsequentes. Essa etapa corresponde efetivamente ao período de execução das ações necessárias para alcançar os resultados desejados. Nessa etapa, em-

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

bora não houvesse previsão, excepcionalmente, conseguiu-se realizar uma reunião de alinhamento com oficiais da PMCE quando foram reforçadas orientações sobre a importância da Ouvidoria como instrumento de gestão.

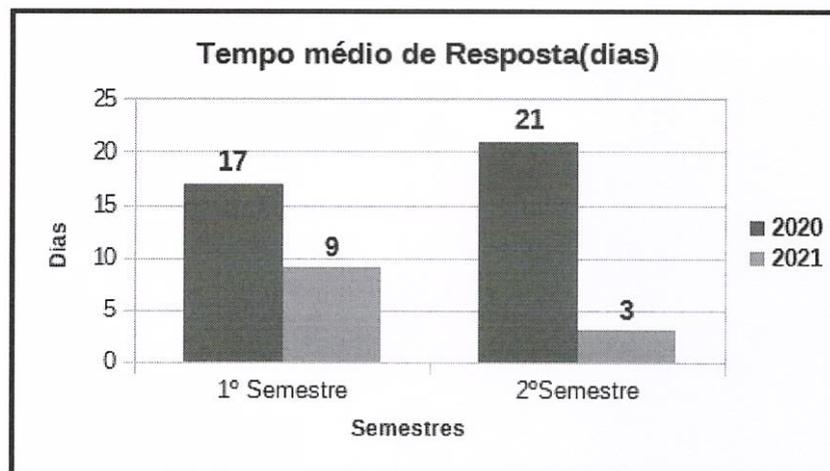
Também na segunda etapa, o ouvidor, em cada reunião realizada, concentrou os esforços da equipe para que pontualmente fossem acompanhados os indicadores de resolubilidade, tempo de resposta, índice de satisfação, Incidência de manifestações sem prorrogação, quantidade de respostas com tempo superior a 30 dias, tomando-se como referência os números referentes ao ano de 2020. Além disso, algumas das sugestões apresentadas ao longo das reuniões do 1º semestre, foram implementadas, como por exemplo, a realização de oficinas e palestras para os encarregados dos assuntos de ouvidoria, atenção especial ao acolhimento das demandas recebidas por telefone visando e verificação dos comentários registrados na análise de satisfação.

Ainda durante a segunda etapa, em atenção a sugestões apresentadas nas reuniões de alinhamento interno do 1º trimestre, frutos da análise dos diagnósticos iniciais, articulou-se parceria com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado para que fossem realizadas oficinas e /ou capacitações sobre a Ouvidoria, sua importância e qualidade de respostas para os encarregados dos assuntos de ouvidoria na PMCE, concretizadas em Junho e Outubro.

A terceira e última etapa, é compreendida entre os dias 01 a 31 dezembro e é marcada pelas últimas reuniões de alinhamento do ano, nas quais os dados coletados nos relatórios gerados pela plataforma Ceará Transparente, contendo informações até a primeira quinzena de Dezembro, foram trazidos para análise da equipe e a partir daí, comparados com os números anteriores, restando ali confirmado que o esforço coletivo de cada colaborador, foi coroado de êxito, considerando-se que os indicadores alcançados estavam dentro níveis sugeridos pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado-CGE, nesse sentido, conforme o Ciclo PDCA de melhoria contínua, recomenda em termos análise dos resultados, entendeu-se que a prática deverá ser replicada em 2022, contudo, com especial atenção e cuidado para todas as variáveis que compõem o indicador de satisfação, tendo em vista que sua variação em relação ao anterior ficou em torno de +0,44%.

8.6 Evidências da realização da Ação/Prática:

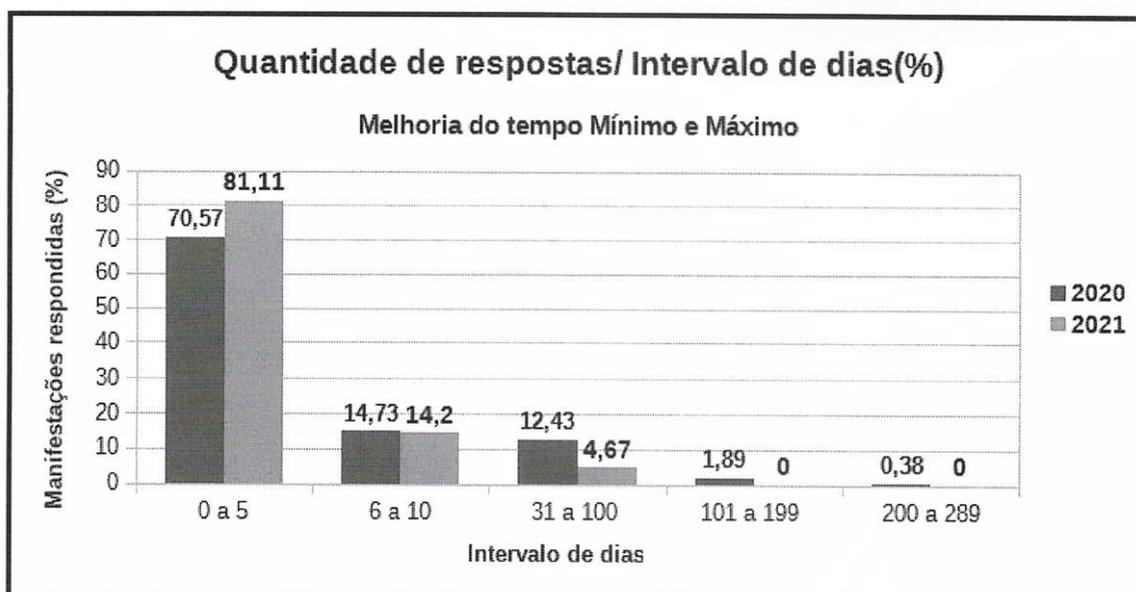
As evidências da implementação dessa prática no âmbito da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da PMCE podem ser verificadas nos registros fotográficos de algumas reuniões presenciais e/ou remotas realizadas durante o ano e nas estatísticas realizadas após a sua execução, tais como redução do tempo médio de atendimento, índice de resolubilidade, melhoria dos tempos mínimo e máximo de atendimento, Redução das manifestações em atraso, melhor avaliação dos contatos, Aumento do número de manifestações respondidas e finalizadas entre 05 e 10 dias, registros fotográficos e fluxograma das reuniões de alinhamento.



Fonte: CGE

O levantamento de dados realizado no 1º bimestre de 2021, apontava 19 dias como indicador de tempo médio de resposta para que o cidadão recebesse um posicionamento sobre sua demanda e a partir do acompanhamento periódico dos números nas reuniões de alinhamento, já no primeiro semestre de 2021, houve uma redução para 09 dias e no segundo semestre atingiu-se 03 dias nesse indicador.

RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021

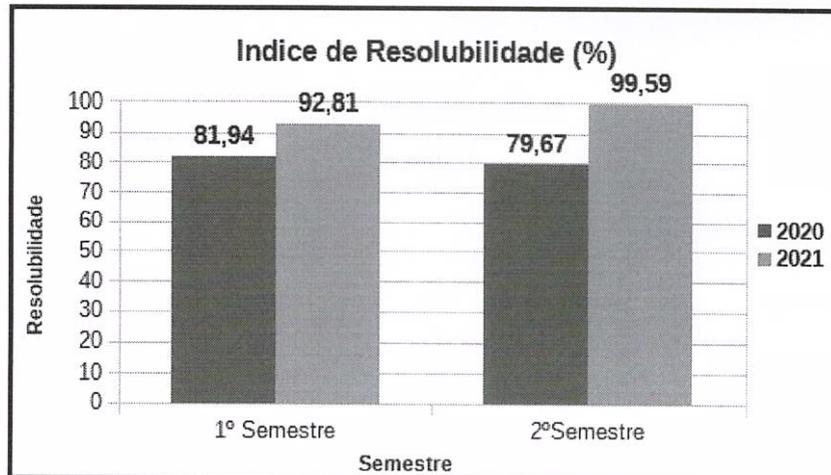


Fonte: CGE

Outro indicador que foi alvo de monitoramento ao longo de todas as reuniões de alinhamento, foi a quantidade de respostas enviadas por intervalos de dias. O referencial de partida em 2020, apontava que naquele ano, cerca de 70,57% das respostas foram enviadas no intervalo de 0 a 05 dias, já em 2021, ampliou-se esse percentual para 81,11% do total.

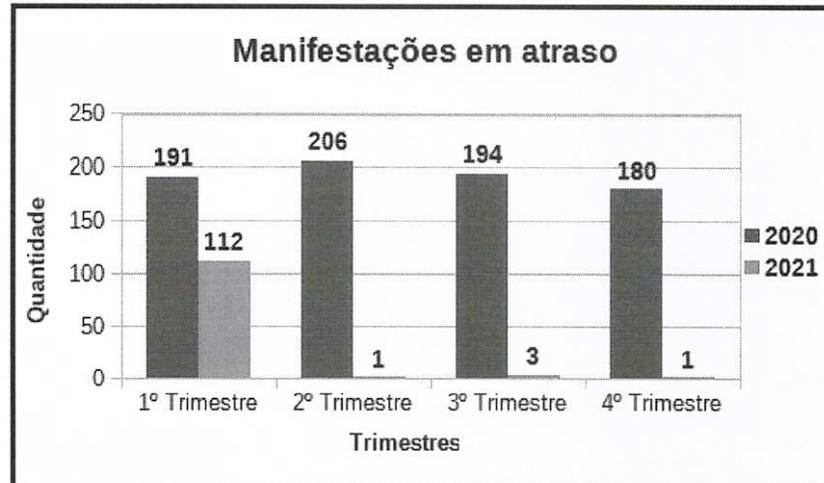
Apesar de haver pouca diferença na comparação 2020 - 2021 quanto a quantidade de respostas enviadas no intervalo de tempo 06 a 10 dias, observou-se uma significativa redução de respostas enviadas no intervalo 31 a 100 dias da ordem de -62,43%, já quanto aos intervalos de 101 a 199 dias e 200 a 289 dias, não houve qualquer envio de resposta. Um claro resultado alcançado por conta do acompanhamento regular realizado nas reuniões de alinhamento.

RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021



Fonte: CGE

Ainda com relação ao levantamento de dados realizado no 1º bimestre de 2021, constatou-se um índice de resolubilidade na ordem de 81,56% e a partir do acompanhamento regular do ritmo de conclusão das manifestações durante reuniões de alinhamento, já no primeiro semestre de 2021, observou-se uma evolução para 92,81% e durante o segundo semestre alcançou a marca de 99,59% de resolubilidade.

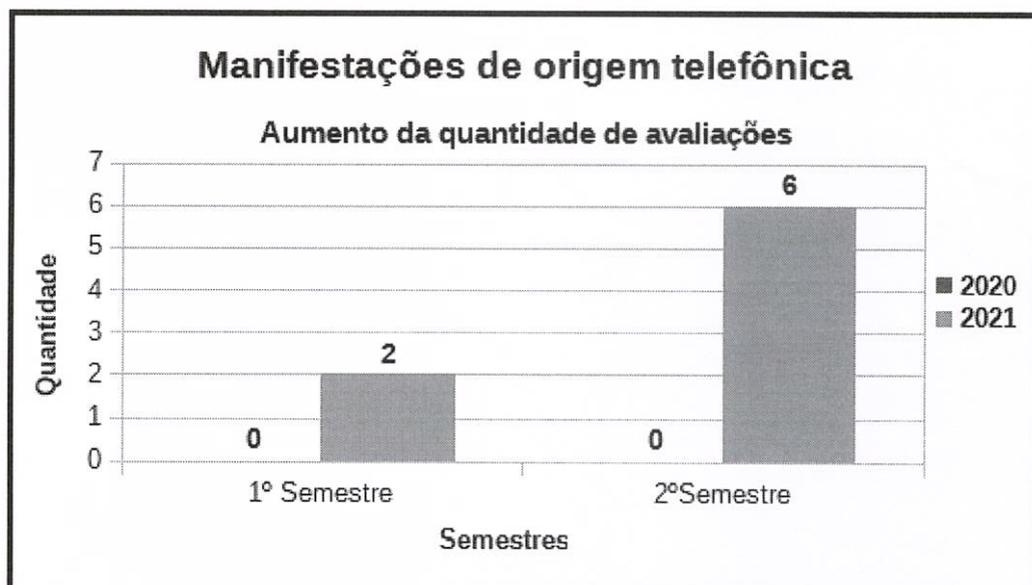


Fonte: CGE

Quanto a quantidade de manifestações em atraso, sob o ponto de vista dos prazos estabelecidos em lei para que houvesse a entrega das respostas ao cidadão, constatou-se na 2ª Reunião de alinhamento que nos quatro trimestres do ano de 2020, a quantidade era bem elevada, e a partir conclusões acordada por todos lá reunidos, é que a Ouvidoria deve-

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

ria atuar em algumas frentes: Designar responsáveis dentro da equipe da Ouvidoria para articular junto às áreas internas, o envio urgente das manifestações ainda pendentes do ano de 2020; Designar responsáveis dentro da equipe para contatar as áreas internas para dar celeridade ao envio das respostas referentes às manifestações pendentes do ano de 2021; Realizar o ouvidor um acompanhamento periódico, nas reuniões, nas manifestações com prazo de resposta prorrogado e uma verificação constante da redução desses atrasos e por fim, promover conscientização e capacitação dos oficiais responsáveis pelos assuntos de ouvidoria nas suas respectivas áreas internas. Como resultado, conseguiu-se reduzir de 112 pendências no primeiro trimestre de 2021 para apenas 01 no segundo trimestre.



Fonte: CGE

Em uma das reuniões de alinhamento realizadas no mês abril, observou-se o aumento significativo do número de manifestações cujo o canal de entrada era o telefone direto da ouvidoria, muitas delas referentes a poluição sonora, prova de vida e sobre informações e /ou reclamações direcionadas à Coordenadoria de Gestão de Pessoas da PMCE. Ressaltou um colaborador que seria uma oportunidade para fortalecer a imagem da ouvidoria junto ao público mediante um acolhimento diferenciado, bem como, individualmente, os cidadãos poderiam ser instados a responder a pesquisa de satisfação.

A sugestão foi bem recebida por todos e acolhida pelo ouvidor. Em seguida, fora ob-

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

servado que no ano de 2020, não houve qualquer avaliação para as manifestações com canal de entrada telefone, por outro lado, a partir da decisão adotada da reunião de alinhamento, já no mês de abril houve 01 avaliação e no segundo semestre de 2021, contabilizou-se 06 manifestações com canal de entrada telefone que receberam avaliação. Outra evidência dessa ação para aumentar a avaliação das manifestações com canal de entrada telefone é o elogio *no texto da Manifestação 5916268*:

*A senhora Leila Maria Pessoa por meio de manifestação presencial, elogiou a equipe da Ouvidoria da PMCE e o serviço de ouvidoria como um todo. Segundo a manifestante, mora em Brasília e precisou vir ao Ceará para resolver questões referentes a uma pensão por morte na Coordenadoria de Gestão de Pessoas da PMCE. Destacou que não tinha qualquer informação e resolveu ligar para o telefone da Ouvidoria e de pronto foi muito bem acolhida pela servidora Ormezinda, posteriormente, ligou outras vezes e foi bem atendida e orientada pelos PMS Soldado Maia e pelo Sargento Chrisostomo. Ao final, conseguiu realizar os encaminhamentos necessários e ficou muito satisfeita com esse serviço da polícia e do Governo do Estado. Parabeniza a todos pelo apoio, pela empatia e pelo senso de profissionalismo. " agradeço o carinho e o bom atendimento prestado a nossa família! Q na hora da dor e o desespero foi nos colocado anjos para nos auxiliar".
Fonte:CGE*

Convém ressaltar ainda que os resultados esperados nessa ação específica foram alcançados, na medida em que avaliando-se o grau de avaliação atribuído pelo cidadão às respostas dessas manifestações, observou-se que 16,66% dos respondentes atribuíram nota 01, 16,66% atribuíram nota 04, 16,66% atribuíram nota 4,25, 33,33% atribuíram nota 4,75 e 50% atribuíram nota 05, presumindo-se portanto que a maioria desses cidadãos ficaram total e/ou parcialmente satisfeitos com o acolhimento dos colaboradores da ouvidoria.

8.7 Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

A prática Reuniões de Alinhamento Interno criou um ambiente mais propício ao trabalho em equipe a partir da oportunidade criada para a colaboração individual dos envolvidos, seja pela participação por meio de sugestões ou seja na participação nas decisões, as-

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021**

sim pode-se valorizar a experiência dos colaboradores e estimular o seu envolvimento com as atividades específicas da ouvidoria, cujos resultados estão intimamente ligados com o comprometimento e com um estado emocional que possa despertar empatia diante das várias demandas apresentadas pelos públicos interno e externo.

Além disso, observou-se que o acompanhamento realizado contínua e regularmente durante a execução da prática Reuniões de Alinhamentos Interno no ano de 2021 propiciou um monitoramento eficiente das tendências de evolução e involução de indicadores da gestão de ouvidoria coletados nos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente e como consequência, alcançou-se os resultados esperados, quais sejam, variação positiva do Índice de Resolubilidade na ordem de +17,50%, passando de 81,4 em 2020 para 95,65 em 2021, aumento do nível de satisfação o qual passou de 78,8 para 79,15 com variação de +0,44%, redução do tempo de resposta, evoluindo de 14 para 07 dias e ainda, conseguiu-se aumentar a entrega de respostas ao cidadão no intervalo de 0 a 5 dias com uma variação de +14,94%, conseguiu-se também logo a partir do 2º Trimestre de 2021, uma significativa redução de -99,32% das manifestações com resposta em atraso, fato que representa uma diferença significativa em relação aos números de 2020.

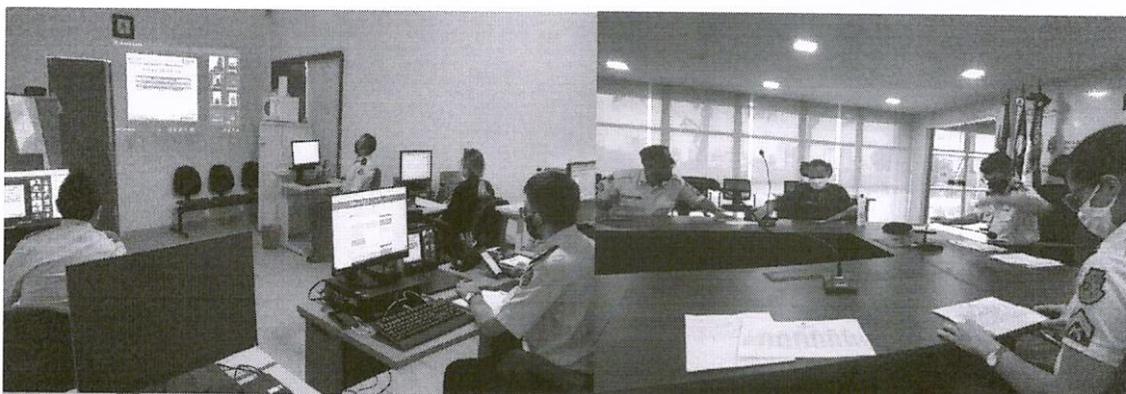
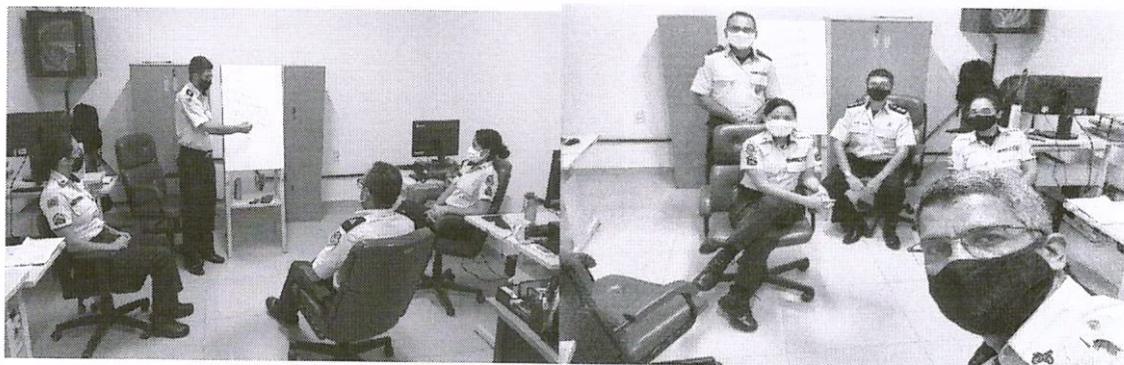
Ante às evidências ora expostas e anexadas, e os demais esclarecimentos apresentados, acredita-se que a prática acima descrita, apesar de simples, fez toda a diferença no alinhamento da comunicação interna e influenciou positivamente na melhoria dos resultados alcançados pela Ouvidoria da PMCE no ano de 2021.

RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021

Registros fotográficos de algumas Reuniões de Alinhamento em 2021:



RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2021

