2023

C Ligue grátis

11555









#### **EXPEDIENTE**

#### Direção Superior

KLÊNIO SAVYO NASCIMENTO DE SOUSA CORONEL-COMANDANTE GERAL

CEL QOPM VINICIUS VINEIMAR RODRIGUES FERREIRA SUB COMANDANTE GERAL

CEL QOPM JORGE COSTA DE ARAUJO DIRETOR DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA - DPGI

Assessor de Controle Interno e Ouvidor

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

Equipe da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

2°Ten QOAPM NÍVEA Sá Costa Matrícula Funcional: 109-360-1-2

2°Ten QOAPM CHARLIANA Oliveira Ferreira Matrícula Funcional: 109.880-1-2

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

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

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





## **SUMÁRIO**

EXPEDIENTE	1
1. INTRODUÇÃO	2
2. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES	3
RECEBIDAS DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR	
3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	
4. INDICADORES DA OUVIDORIA	28
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	35
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	38
7.COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE	
OUVIDORIAS	39
8. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS	40
9. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA	
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS	42
11. SUGESTÕES DE MELHORIA	43
12. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE	44
ANEXOS	45





#### 1 - INTRODUÇÃO

As informações contidas no Relatório de Gestão de Ouvidoria consistem na consolidação de dados a partir das análises da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará, frente as percepções dos cidadãos ao se manifestarem por meio dos canais de ouvidoria do Estado do Ceará, e tem como fonte primordial os relatórios gerados na Plataforma Ceará Transparente.

A Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará foi criada por meio da Portaria nº 011/2002, publicada no Boletim do Comando Geral da PMCE(BCG) nº45 de 07 de março de 2002, oportunidade em que além da designação do ouvidor, também foram definidas suas atribuições e competências, logo, observa-se que no ano de 2022, completou 20 anos de existência em defesa da cidadania e da participação e controle social no âmbito da segurança pública do estado. Mas efetivamente passou a integrar a estrutura organizacional da polícia a partir da promulgação da Lei Estadual nº15.217 de 05 de setembro de 2012, que dispunha sobre a Organização Básica da PMCE, revogando assim a Lei nº10.145/77.

Em 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 Comando Geral da PMCE(BCG)nº 035, de 19/02/2019, nos termos dos Art. 1º, P.U. e Arts. 20 e 21 do Regimento Interno do Gabinete do Comando-Geral da Polícia Militar do Ceará, publicado no Boletim Comando Geral da PMCE(BCG) 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 fora editada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado-CGE e que trata das atribuições das Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria.

h





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 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.

Os relatórios, com os dados da ouvidoria da PMCE referentes a gestão de 2022 foram gerados na Plataforma Ceará Transparente em 09 de janeiro de 2023. 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.







# 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 2022 e nas sugestões de melhorias contidas no Relatório de Gestão da PMCE de 2022.

2.1 Para: PEFOCE, PMCE e SOP (orientação não implementada em 2022) Orientação 03 — 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.(Pág 81, Relatório de Gestão de Ouvidoria-CGE/2022)

No ano de 2023, 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 05 oficiais para participarem da Certificação em Ouvidoria da CGE/EGPCE. Para 2024, estimase o envio de mais oficiais para outras capacitações.

2.2 Para: CAGECE, DETRAN, SESA, SEDUC, SEFAZ, PMCE, SPS, METROFOR, SAP e CEARAPREV. (órgãos que mais receberam reclamação) Orientação 07: Realizar o planejamento para avaliação dos serviços, com significância estatística, do órgão/entidade com base nos assuntos/temas apresentados nas reclamações recebidas pela Ouvidoria, conforme previsto na Lei 13.460/2017. (Pág 81, Relatório de Gestão de Ouvidoria-CGE/2022).

Houve uma articulação da ASCOUV com a CGE no sentido de realizar um encontro para esclarecimentos de como proceder na implementação da avaliação dos serviços conforme a sua significância estatística.

2.3 Sugere-se que seja dado continuidade às orientações quanto às técnicas policiais militares, quanto à nova lei de Abuso de autoridade (N° 13.869, de 5 de Setembro de 2019 e

M





quanto a observância aos direitos e garantias individuais nos casos de abordagens policiais. (Pág 40, Relatório de Gestão de Ouvidoria-PMCE/2022)

Durante as reuniões com os Grandes Comandos e com os comandantes das unidades operacionais foram repassadas orientações no sentido de melhor acompanhar continuamente a tropa no quesito disciplina, em respeito aos preceitos de ética, técnica e legalidade basilares da Instituição.

2.4 Sugere-se que seja realizado um monitoramento regular no emprego do efetivo policial militar em pontos críticos ou não, de modo que a sua presença possa proporcionar o máximo de sensação de segurança na coletividade.(Pág 40, Relatório de Gestão de Ouvidoria-PMCE/2022)

Durante as reuniões com a Coordenadoria Geral de Operações, com os Grandes Comandos e com os comandantes das unidades operacionais foram repassadas orientações no sentido de planejar e acompanhar a execução das operações de policiamento ostensivo na capital, região metropolitana e interior do Estado visando inibir os crimes contra a vida e o patrimônio, fechando o ano com uma redução de 13,2% nos Crimes Violentos Letais e Intencionais (CVLIs), em comparação a 2022, conforme dados da SSPDS.

2.5 Sugere-se que seja feito um acompanhamento da problemática de telefonia e possíveis falhas de comunicação das unidades/subunidades no interior do Estado, seja no aspecto tecnológico, seja no registros dos chamados ou na capacitação dos atendentes.(Pág 40, Relatório de Gestão de Ouvidoria-PMCE/2022)

Durante as reuniões com o Comando Logístico da PMCE, com os Grandes Comandos e com os comandantes das unidades operacionais foram repassadas orientações no sentido de verificar eventuais falhas de comunicação, para cientificar de pronto às operadoras de telefonia responsáveis pelo sinal da respectiva região.

2.6 Sugere-se que sejam iniciados estudos no sentido de implementar no âmbito da Coordenadoria de Gestão de Pessoas PMCE, uma política de valorização do setor visando otimizar trâmites documentais, otimização de pessoal, e reavaliação dos fluxos de





atividades como forma de dar celeridade aos processos que lá tramitam. (Pág 40, Relatório de Gestão de Ouvidoria-PMCE/2022)

1- Tem sido fortalecida a Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional-CODIP; 2-Com a implementação do Programa Integridade será positivado os diversos processos da gestão da PMCE; 3- 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.

2.7 Sugere-se que sejam mantidos esforços nas 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, inclusive com ciência do Ministério Público. (Pág 40, Relatório de Gestão de Ouvidoria-PMCE/2022)

Durante as reuniões com o Comando do Policiamento Especializado, com o Batalhão de Polícia do Meio Ambiente(BPMA) e com os comandantes das unidades operacionais foram repassadas orientações no sentido de verificar os pontos críticos de perturbação do sossego conforme as informações oriundas da ouvidoria da PMCE.

2.8 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) nos quartéis e nos destacamentos, e as necessidades de melhoria devem ser encaminhadas à Coordenadoria de Gestão de Projetos (COGEPRO).(Pág 40, Relatório de Gestão de Ouvidoria-PMCE/2022)

Durante as reuniões do Comando-Geral com a Coordenadoria de Gestão de Projetos(COGEPRO) foram repassadas orientações no sentido de que todas as necessidades de reformas e obras para a melhoria das condições de trabalho nos quartéis recebessem atenção especial. Segundo a COGEPRO, em 2023, foram inauguradas 03 obras na capital e 13 no interior, além do acompanhamento de 15 obras na capital e 10 no interior. Também foram entregues 2300 pistolas, além de viaturas e motos para o policiamento ostensivo.







## 3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

#### 3.1 - Total de Manifestações do Período

Neste item, são apresentados os atendimentos realizados no ano de 2023 acerca das manifestações recebidas no período, de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos dados brutos disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente

Conforme o gráfico 01, percebe-se que em 2023 o total de manifestações foi de 3047 registros e isso representou um aumento de 13% em relação a 2022. Segundo os dados da Plataforma Ceará Transparente, 1924 manifestações tinham origem anônima, 260 foram invalidadas por falta de informações, sentido desconexo, ou outros motivos justificados, 117 foram reabertas e 2872 manifestações foram finalizadas no prazo.



Gráfico 1: Manifestações recebidas pela Ouvidoria da PMCE

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da PMCE com dados da Plataforma Ceará Transparente (2023).

h





QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES / MÊS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA DA PMCE PERÍODO: 2022 - 2023 233 

Gráfico 2: Manifestações recebidas por mês pela Ouvidoria da PMCE

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da PMCE com dados da Plataforma Ceará Transparente(2023).

Tabela 1: Variação anual das manifestações recebidas por mês pela Ouvidoria da PMCE

Mês	2019	2020	2021	2022	2023	Variação(%) -2022/2023
janeiro	426	261	309	274	210	-23,36
fevereiro	285	246	307	290	212	-26,89
março	258	335	399	236	256	8,47
abril	270	489	329	192	242	26,04
maio	351	280	286	276	254	-7,97
junho	282	365	296	223	170	-23,76
julho	357	354	271	233	261	12,01
agosto	390	328	281	204	261	27,94
setembro	422	266	240	284	257	-9,5
outubro	357	234	270	209	364	74,16
novembro	282	269	222	210	349	66,19
dezembro	297	326	241	211	328	55,45

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da PMCE com dados da Plataforma Ceará Transparente(2023).

Observando o Gráfico 02 e a Tabela 01, pode-se inferir que nos meses de janeiro (-23,36), fevereiro (-26,89), maio (-7,97), junho (-23,76) e setembro (-9,5), houve uma queda nos registros de manifestações, em relação ao ano de 2022, indicando uma tendência de redução nos últimos 03 anos. Por outro lado, nos meses de outubro (+74,16), novembro (+66,19) e dezembro (+55,45), o aumento nos registros, em relação ao ano de

M





2022, foi bastante significativo.

#### 3.2 – Manifestações por Meio de Entrada



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da PMCE com dados da Plataforma Ceará Transparente(2023).

Tabela 2: Variação anual dos meios de entrada na Ouvidoria da PMCE

Meios de entrada	2020	2021	2022	2023	Variação(%) 2022-2023
Telefone 155	2962	1762	1604	1190	-25,81
Internet	1126	973	805	1291	60,37
Presencial	3	10	5	21	320
E-mail	52	84	128	98	-23,43
Ceará App	28	53	14	18	28,57
Telefone Fixo	4	35	61	256	319,67
Reclame aqui	1	0	2	1	-50
Instagram	5	0	2	15	650
Governo Itinerante	0	0	0	4	-
Cidadão Online-chat	0	0	0	10	

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da PMCE com dados da Plataforma Ceará Transparente(2023).

Verificando os dados da Plataforma Ceará Transparente sobre os meios de entrada utilizados pelo cidadão para utilizar o serviço de ouvidoria, observou-se que as preferências no ano de 2023 repousaram sobre os canais Telefone 155(1190 registros), Internet(1291 registros), Telefone Fixo(256 registros), Email (98 registros) e Presencial (21 registros).

Constatou-se ainda uma redução nos registros de manifestações pela Central 155,

H





em relação ao ano de 2022, na ordem de -25,81%, assim como na entrada via Email( -23,43%) e Reclame Aqui(-50%). Em sentido oposto, houve uma variação positiva nas entradas pelo Instagram( +650%), Presencial(+320%) Telefone fixo (+319,67%), Internet (+60,37%) e Ceará app (+28,57%).

Destaca-se o registro de manifestações pelos meios Governo Itinerante(4 registros) e Cidadão Online-Chat(10 registros) também ofertados pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado(CGE) dentro de sua política de ampliar as possibilidades de participação e controle social.

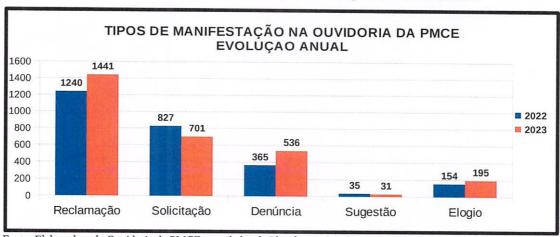
#### 3.3 - Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela 3: Variação anual dos Tipos de manifestação na Ouvidoria da PMCE

Tipos	2020	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Reclamação	2323	1528	1240	1441	16,2
Solicitação	995	693	827	701	-15,23
Denúncia	449	556	365	536	46,84
Sugestão	70	29	35	31	-11,42
Elogio	134	112	154	195	26,62

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da PMCE com dados da Plataforma Ceará Transparente(2023).

Gráfico 4: Tipos de manifestação recebidas pela Ouvidoria da PMCE



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da PMCE com dados da Plataforma Ceará Transparente(2023).





Com relação aos tipos de manifestações recebidas no ano de 2023, segundo os dados da Plataforma Ceará Transparente, observou-se a seguinte quantidade de registros: Reclamação(1441 demandas), Denúncia( 701 demandas), Solicitação( 536 demandas), Sugestão( 31 demandas) e Elogio( 195 demandas).

Constatou-se que quanto aos tipos de manifestação registradas em 2023, os números indicaram um decréscimo nos tipos Solicitação(-15,23%) e Sugestão(-11,42%). Por outro lado, quanto aos tipos Denúncia, Reclamação e Elogio, observou-se respectivamente, em 2023, uma variação positiva de 46,84%, 16,20% e 26,62%. Ressalta-se ainda que em 2022, os tipos de demandas Reclamação e Denúncia apresentaram queda, já em 2023, eles evoluíram.

#### 3.3.1 - Manifestações por Tipo/Assunto

Nesse item, busca-se elencar alguns dos assuntos mais demandados, relacionando-os ao tipo de manifestação ao qual estava associado.

Quadro 1: Tipos de manifestação por assunto na Ouvidoria da PMCE

Tipo de manifestação	Assunto	2022	2023	Variação(% 2022-2023
Reclamação	INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	280	425	51,78
	POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	275	368	33,82
	CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	281	249	-11,38
	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	132	92	-30,3
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	64	76	18,75
Denúncia	CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	130	239	83,85
	INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	70	152	117,14
	POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	27	23	-14,81
	CUIDADO COM OS ANIMAIS	4	20	400
	ASSÉDIO MORAL	12	16	33,33
Solicitação	INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	563	498	-11,54
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	42	46	9,52







	POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	22	30	36,36
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	65	28	-56,92
	POLICIAMENTO RODOVIÁRIO	8	15	87,5
Sugestão	INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	12	46	283,33
	CONDIÇÕES DE TRABALHO E INVESTIMENTOS NA PMCE	2	8	300
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	2	3	50
Elogio	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA POLÍCIA MILITAR	100	170	70

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da PMCE com dados da Plataforma Ceará Transparente(2023).

Conforme os dados coletados junto a Plataforma Ceará Transparente, quanto ao tipo de manifestação reclamação, em 2023, observou-se que os assuntos mais demandados foram: INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO (425 registros) o qual apresentou a maior variação positiva em relação a 2022, na ordem de +51,78%, POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)(368 registros), CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR (249 registros), INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO(92 registros) e TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO (76 registros).

Quanto ao tipo de manifestação denúncia, a quantidade de demandas dos principais assuntos foi: CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR(239 registros ), INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO(152 registros ), POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS(23 registros ), CUIDADO COM OS ANIMAIS(20 registros ), ASSÉDIO MORAL(16 registros ). Considerando a variação em relação ao ano de 2023, CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR aumentou +83,85% na contramão da queda de 2022, INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO aumentou +117,14%, CUIDADO COM OS ANIMAIS subiu +400% e ASSÉDIO MORAL também cresceu +33,33%.

Quanto aos assuntos mais demandados dentro do tipo de manifestação solicitação, observou-se a seguinte quantidade de registros: INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO (498 registros), TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO (46 registros), POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)(30 registros), CONCURSO







PÚBLICO/SELEÇÃO(28 registros) e POLICIAMENTO RODOVIÁRIO( 15 registros ). Em relação a 2022, houve aumento nos seguintes assuntos POLICIAMENTO RODOVIÁRIO( +87,5% ), POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)(+36,36%) e TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO (+9,52%).

Dentro do tipo de manifestação sugestão, observou-se que o assunto INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO recebeu 46 registros e apresentou um aumento de +283,33%, CONDIÇÕES DE TRABALHO E INVESTIMENTOS NA PMCE recebeu 8 registros e cresceu +300% e ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE recebeu 3 registros e apresentou um aumento de +50%.

Quanto aos assuntos inseridos no tipo de manifestação elogio, destaca-se ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA POLÍCIA MILITAR o qual apresentou 170 registros com um aumento de +70% em relação ao ano de 2022.

#### 3.3.2 - Manifestações por Assunto/Subassunto

Neste tópico, a partir dos dados da Plataforma Ceará Transparente, apresenta-se os subassuntos mais demandados com ênfase nos tipos de assuntos aos quais estão relacionados.

Quadro 2: Tipos de manifestação por subassunto na Ouvidoria da PMCE.

Assunto	Subassuntos	2021	2022	2023	Variação(% 2022/2023
INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	PATRULHAMENTO URBANO( BAIRROS)	427	676	966	42,9
	PATRULHAMENTO RURAL ( INTERIOR)	159	146	63	-56,85
	PATRULHAMENTO TÁTICO ESPECIALIZADO	38	82	26	-68,29
CONDUTA INADEQUADA DE	ABUSO DO PODER	231	167	214	28,14
POLICIAL MILITAR	ABUSO DE AUTORIDADE	58	17	16	-5,88
	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, (), MÁ VONTADE, OUTROS)		63	32	-49,2
	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	80	48	45	-6,25

Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará QCG/PMCE - Av. Aguanambi, 2280 CEP: 60415-390 - Fátima – Fone: (85) 3101.1737 e-mail: <a href="mailto:ouvidoria@policiamilitar.ce.gov.br">ouvidoria@policiamilitar.ce.gov.br</a>



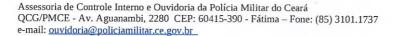


	BENEFÍCIO INDEVIDO EM ESCALA (PRIVILÉGIO)	21	13	32	146,15
	IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS / VANTAGENS INDEVIDAS	22	15	25	66,66
POLUIÇÃO SONORA	BARES, BOATES E CASAS DE SHOW	64	103	171	CC 01
(DIVERSOS)	ABUSO DE INSTRUMENTOS SONOROS E SINAIS ACÚSTICOS	141	137	148	8,03
	INSATISFAÇÃO COM A ATUAÇÃO DA PMCE	46	14	42	200
	VEÍCULOS AUTOMOTORES	6	13	27	107,69
	NÃO ATENDIMENTOS A OCORRÊNCIAS	81	35	19	-45,71
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA	ELOGIO A AÇÕES POLICIAIS	-	-	128	128
POLÍCIA MILITAR	QUALIDADE NO ATENDIMENTO SERVIÇO/PRESTADO	-	-	30	30
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	2	45	54	20
	ESCLARECIMENTOS/() REGULAMENTAÇÃO DO CONCURSO/SELEÇÃO	19	24	10	-58,33

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da PMCE com dados da Plataforma Ceará Transparente(2023).

Conforme os dados do Ceará Transparente, observou-se que quanto aos subassuntos relacionados ao assunto INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO, destaca-se PATRULHAMENTO URBANO( BAIRROS) com 966 registros o qual apresentou um aumento de +42,9, já o subassunto PATRULHAMENTO RURAL ( INTERIOR) apresentou 63 registros e uma queda de -56,85% possivelmente em razão das ações do Comando Tático Rural da criação da Patrulha Rural.

Quanto aos subassuntos mais demandados referentes ao assunto CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR observou-se uma variação média positiva de registros em torno de +29,94% com destaque para os subassuntos BENEFÍCIO INDEVIDO EM ESCALA (PRIVILÉGIO), IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS / VANTAGENS INDEVIDAS, ABUSO DO PODER, os quais apresentaram,







respectivamente, os seguintes aumentos 146,15%, +66,66%, +28,14%.

Nos sub assuntos relacionados ao assunto POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS) houve um aumento médio de registros na ordem de +67,20%, com destaque para os subassuntos INSATISFAÇÃO COM A ATUAÇÃO DA PMCE( 42 registros) VEÍCULOS AUTOMOTORES/SOM AUTOMOTIVO(27 registros) e BARES, BOATES E CASAS DE SHOW( 171 registros) os quais apresentaram as seguintes variações, +200%, +107,69%, +66,01%, respectivamente.

Os dados também apontam que quanto aos subassuntos relacionados ao assunto ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA POLÍCIA MILITAR, o tipo ELOGIO A AÇÕES POLICIAIS recebeu 128 registros e QUALIDADE NO ATENDIMENTO SERVIÇO/PRESTADO recebeu 30 registros.

fim, chama à atenção a referência **CONCURSO** ao assunto PÚBLICO/SELEÇÃO com 85 registros com especial destaque para o sub assunto CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS, o qual com 54 registros e um aumento de +20% em relação ao ano de 2022, reflete a inquietação de muitos candidatos sub judice que buscaram a ouvidoria em busca da celeridade da tramitação de processos, embora houvesse um impedimento legal para tais tratativas no âmbito da rede estadual de ouvidorias.

#### 3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Neste item, os dados da Plataforma Ceará Transparente, fazem uma correlação da quantidade de manifestações recebidas com os serviços elencados na Carta de Serviços disponibilizada no endereço eletrônico: <a href="https://cearadigital.ce.gov.br/servicos/953">https://cearadigital.ce.gov.br/servicos/953</a>. para verificação do cidadão usuário.

Quadro 3: Manifestação por tipo de serviço na Ouvidoria da PMCE

Tipo de serviço	Quantidade	Percentual
Ação de Policiamento Ostensivo	1470	50,62%
NÃO SE APLICA	870	29,96%
Ordem de Policiamento Ostensivo	557	19,18%
Não classificado	6	0,21%

Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará QCG/PMCE - Av. Aguanambi, 2280 CEP: 60415-390 - Fátima - Fone: (85) 3101.1737

e-mail: ouvidoria@policiamilitar.ce.gov.br





Emissão de Certidão de Acidente de Trânsito 0,03%

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da PMCE com dados da Plataforma Ceará Transparente(2023).

Conforme os dados da Plataforma Ceará Transparente, em 2023, houveram 1470 manifestações relacionadas ao serviço Ação de Policiamento Ostensivo, representando cerca de 50,62% do total das manifestações recebidas, 557 manifestações estavam relacionadas ao serviço Ordem de Policiamento Ostensivo representando 19,18 % do total das manifestações, 01 manifestação relacionada ao serviço Emissão de Certidão de Acidente de Trânsito. Ainda constatou-se 870 manifestações sem referência específica a um determinado serviço e 06 manifestações não haviam recebido classificação. Seguem abaixo, detalhes sobre os serviços relacionados acima.

#### Ação de Policiamento Ostensivo

É o desenvolvimento de ações policiais militares que visem o restabelecimento da ordem pública, através de atitudes de contenção e ações repressivas imediatas com intervenção policial militar, podendo tal serviço ser acionado por meio do telefone 190, via CIOPS. Havendo desta forma o deslocamento de uma viatura mais próxima do local da ocorrência. A depender de cada ocorrência o CIOPS é mobilizado para um tipo específico de policiamento ostensivo, de acordo com a disponibilidade de equipamento e pessoal.

#### Ordem de Policiamento Ostensivo

É o desenvolvimento de ações e operações programáticas, denominado Ordem de Policiamento Ostensivo (OPO), com ordem expressa do Coronel Comandante-Geral, ou por qualquer outro Comandante por ele delegado, em observância às diretrizes da SSPDS, sobre matéria de ordem pública, em cujo o emprego das forças policiais militares seja identificada pela farda, equipamento, armamento e viatura, que visem a preservação da ordem pública. bem como a sensação de segurança da sociedade, sendo empregado todos os tipos de policiamento ostensivo nesse serviço, de acordo com a disponibilidade de pessoal e equipamento, podendo este tipo de serviço ser solicitado através de ofício junto a unidade

Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará QCG/PMCE - Av. Aguanambi, 2280 CEP: 60415-390 - Fátima - Fone: (85) 3101.1737 e-mail: ouvidoria@policiamilitar.ce.gov.br





policial. É possível realizar a avaliação dos serviços prestados pela Polícia Militar, através do Portal Ceará Transparente, no site: https://cearatransparente.ce.gov.br/ ou pelo número 155.

#### Emissão de Certidão de Acidente de Trânsito

A Certidão de Acidente de Trânsito é um documento oficial, que consta um relatório sumário de um acidente de trânsito, atendido pelo BPRE (Batalhão de Polícia de Trânsito Urbano e Rodoviário Estadual), o qual apresenta informações da condições da via, a situação da vítima e dos veículos envolvidos, que tem como finalidade o levantamento de dados para fundamentar as intervenções de trânsito, além de ser utilizado como uma comprovação oficial de que houve o acidente junto às seguradoras, DPVAT, bem como no âmbito judicial.

#### 3.5 - Manifestações por Programa Orçamentário

Neste tópico, conforme a Tabela abaixo, apresentam-se os números de manifestações de ouvidoria em função dos programas governamentais( PPA 2020-2023 ¹) nos quais a Polícia Militar está incluída:

Tabela 4: Tipos de manifestação por Programa orçamentário na Ouvidoria da PMCE

Programas	2020	2021	2022	2023	Variação(%) 2022-2023
SEGURANÇA PÚBLICA INTEGRADA COM A SOCIEDADE	3461	2583	2237	2422	8,27
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	168	318	369	376	1,9
FORTALECIMENTO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA	22	3	8	101	1162,5

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da PMCE com dados da Plataforma Ceará Transparente(2023).

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

Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará QCG/PMCE - Av. Aguanambi, 2280 CEP: 60415-390 - Fátima – Fone: (85) 3101.1737 e-mail: <a href="mailto:ouvidoria@policiamilitar.ce.gov.br">ouvidoria@policiamilitar.ce.gov.br</a>

<sup>1</sup> Consulta em:





Após consulta junto aos dados gerados na Plataforma Ceará Transparente constatouse que referente ao 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", contabilizou-se 2422 demandas, as quais em relação ao ano de 2022 apresentaram uma variação de +8,27%.

Quanto às manifestações relacionadas ao Programa 211 – Gestão Administrativa do Ceará (PPA 2020-2023, pág. 229) em 2023, observou-se o registro de 376 manifestações e um aumento, em relação ao ano anterior, na ordem de +1,9%. 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".

Por fim, quanto às demandas relacionadas ao Programa 523 – Fortalecimento do Sistema de Segurança Pública (PPA 2020-2023, pág. 241) que tem como objetivo: "Melhorar a qualidade do serviço de segurança pública prestado de forma integrada e efetiva ao cidadão", e que também pertence a EIXO 5 – CEARÁ PACÍFICO e ao Tema estratégico SEGURANÇA PÚBLICA, somaram 101 registros e isso representou um aumento de +1162,05% nas demandas sobre essa temática.

#### 3.6 - Manifestações por Unidades Internas

São elencadas neste tópico, conforme a Tabela abaixo, as unidades operacionais e/ou administrativas que concentram cerca de 75% de todas as demandas de ouvidoria recebidas no ano de 2023.

Tabela 5: Quantidade de manifestações por área interna na Ouvidoria da PMCE

UNIDADES	SUBUNIDADES	2021	2022	2023	Variação(%) 2022-2023
1°CRPM	5°BPM	122	286	165	-42,3

Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará QCG/PMCE - Av. Aguanambi, 2280 CEP: 60415-390 - Fátima – Fone: (85) 3101.1737 e-mail: <a href="mailto:ouvidoria@policiamilitar.ce.gov.br">ouvidoria@policiamilitar.ce.gov.br</a>







	21°BPM	116	66	89	34,84
	16°BPM	86	34	75	120,58
	17°BPM	85	56	70	25
	20°BPM	35	24	39	62,5
	18°BPM	143	87	133	52,87
	19°BPM	72	55	192	249
	8°BPM	69	40	47	17,5
	6°BPM	248	110	106	-3,64
	22°BPM	104	78	148	89,74
2°CRPM	12°BPM	68	130	85	-34,61
	14°BPM	79	42	40	-4,76
	15°BPM	60	34	44	29,41
	23°BPM	77	22	28	27,27
	24°BPM	42	17	24	41,18
	25°BPM	44	21	32	52,38
4ªCRPM	2°BPM	82	32	31	-3,12
	1° BPM	66	24	45	87,5
	13°BPM	26	24	24	0
	9°BPM	46	23	31	34,78
	1ªCIA IND. /4°CRPM	18	44	91	106,81
3ªCRPM	3°ВРМ	77	36	42	16,66
	11°BPM	132	86	39	-54,65
	4°BPM	59	17	37	117,64
Unidades especializadas e Coordenadorias					
CPCHOQUE	COTAM	9	9	11	22,22
	BEPI	10	3	9	200
CPRAIO	1°BPRAIO	19	30	25	-16,66
	2ºBPRAIO	19	31	24	-22,58





	3°BPRAIO	36	41	9	-78,04
	4°BPRAIO	0	2	14	600
	5°BPRAIO	0	1	13	1200
CPE	BPMA	118	212	293	38,2
	BPTUR	31	29	32	10,34
	PRE	113	147	122	-17
CGP	CÉLULA DA FOLHA DE PAGAMENTO	71	78	57	-26,92
	CÉLULA DE CONTROLE DE PESSOAL	68	31	29	-6,45
	CÉLULA DE PENSÃO PREVIDENCIÁRI A	31	36		

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da PMCE com dados da Plataforma Ceará Transparente(2023).

É importante destacar inicialmente que para fins de cadastro e coleta de dados junto a Plataforma Ceará Transparente, há uma adequação a esse sistema, de tal modo que os grandes Comandos são considerados como Unidades, enquanto os Batalhões e as Companhias de Polícia Militar, como Subunidades, embora que na prática, conforme a estrutura organizacional da Polícia Militar, o termo unidade seja aplicável aos batalhões e subunidades, às companhias operacionais.

Em 2023, observou-se que no geral houve um aumento médio dos registros de manifestações na ordem de +78,55% em grande parte das unidades/subunidades policiais militares, embora, pontualmente tenha havido diminuição no recebimento de demandas relacionadas a COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS-CGP( -17,60%), 3°BPRAIO/CPRAIO(-78,04%), 11°BPM/3°CRPM(-54,65%), 5°BPM/1°CRPM (-42,3%), 12°BPM/2°CRPM( -34,61%), PRE/CPE (-17%).

A COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS-CGP, dentre o total de 2904 manifestações finalizadas em 2023, recebeu 115 demandas, das quais, conforme o tipo de manifestação, foram 17 denúncias, 01 elogio, 104 reclamações, 79 solicitações. As





subunidades mais demandadas foram a CÉLULA DA FOLHA DE PAGAMENTO com 57 registros, CÉLULA DE PENSÃO PREVIDENCIÁRIA com 29 registros e CÉLULA DE CONTROLE DE PESSOAL com 29 registros.

O COMANDO DE POLICIAMENTO DE RONDAS DE AÇÕES INTENSIVAS E OSTENSIVAS recebeu 89 manifestos dos quais, conforme o tipo de manifestação, foram 30 denúncias, 06 elogios, 38 reclamações, 14 solicitações e 01 sugestão. Quanto aos batalhões mais demandados, foram: 1º BPRAIO-Fortaleza(25 registros), 2º BPRAIO-Caucaia (24 registros), 4º BPRAIO-Sobral (14 registros). Observou-se que em relação ao ano anterior houve um aumento significativo nos registros de manifestações do 4º BPRAIO-Sobral e 5º BPRAIO-Juazeiro do Norte na ordem de +600% e +1200%, respectivamente.

O COMANDO DE POLICIAMENTO ESPECIALIZADO recebeu 459 manifestos, cerca de 15,06% do total dos registros em 2023, dos quais, conforme o tipo de manifestação, 65 denúncias, 21 elogios, 325 reclamações, 45 solicitações e 03 sugestões. Dentre as unidades do COMANDO DE POLICIAMENTO ESPECIALIZADO-CPE, a 1ªCOMPANHIA DO BATALHÃO DE POLÍCIA DO MEIO AMBIENTE-Fortaleza recebeu 269 manifestações(8,83%), o BATALHÃO DE POLICIAMENTO RODOVIÁRIO ESTADUAL — BPRE recebeu 124 registros(4,07%), a 1ªCOMPANHIA DO BATALHÃO DE POLICIAMENTO TURÍSTICO - BPTUR recebeu 16 manifestações(0,52%). Os dados apontam que houve um aumento médio de registros de manifestações, para o CPE, na ordem de +10,51%.

O COMANDO DE POLICIAMENTO DA CAPITAL – 1º CRPM, recebeu 1104, manifestos, cerca de 36,23% de todos os registros. Quanto ao tipo de manifestações recebidas, contabilizou-se 161 denúncias, 32 elogios, 527 reclamações, 376 solicitações e 08 sugestões. Observou-se que o 19ºBATALHÃO DE POLÍCIA MILITAR-19ºBPM fora o mais demandado das unidades e subunidades do 1º CRPM e somou 187 manifestações das quais, conforme o tipo de manifestação, 12 denúncias, 06 elogios, 134 reclamações, 31 solicitações e 04 sugestões. As subunidades mais demandadas do 19ºBPM foram 3ªCIA/19ºBPM com 98 registros, 2ªCIA/19ºBPM com 49 registros. Observou-se que houve um aumento no registro de manifestações para o 1ºCRPM na ordem de +60,61%.





O COMANDO DE POLICIAMENTO METROPOLITANO - 2°CRPM, recebeu 261 manifestações e em relação ao ano de 2022, apresentou um aumento do registro de manifestação+28,66%. Quanto ao tipo de manifestações recebidas, contabilizou-se 54 denúncias, 09 elogios, 126 reclamações, 70 solicitações e 02 sugestões. As subunidades mais demandadas foram 1°CIA/12°BPM/AIS 11 (ITAMBÉ-CAUCAIA) com 48 manifestações, 1°CIA/14°BPM/AIS 12 (PAJUÇARA) com 24 manifestações, 1°CIA/25°BPM/AIS 13 (HORIZONTE) com 22 manifestações. As manifestações recebidas pelo 2°CRPM representaram 8,56% do total de manifestações registradas no sistema.

O COMANDO DE POLICIAMENTO DA CAPITAL – 3° CRPM, recebeu 189, manifestos, cerca de 6,20% de todos os registros. Quanto ao tipo de manifestações recebidas, contabilizou-se 50 denúncias, 15 elogios, 91 reclamações, 32 solicitações e 0 sugestão. As subunidades mais demandadas foram 1ªCIA IND./3°CRPM/AIS 14 (TIANGUÁ) com 31 manifestações, 3ªCIA/3°BPM/AIS 14 (MASSAPÊ) com 19 manifestações, 2ªCIA/11°BPM/AIS 17 (PENTECOSTE) com 18 manifestações. Em relação ao ano de 2022, houve um aumento de +26,55% na quantidade de registros de manifestações.

Para o COMANDO DE POLICIAMENTO DO INTERIOR REGIÃO SUL - 4º CRPM, houveram 271 registros, cerca de 8,89% do total. Quanto ao tipo de manifestações recebidas, contabilizou-se 81 denúncias, 85 elogios, 79 reclamações, 21 solicitações e 05 sugestões. A 1ªCOMPANHIA INDEPENDENTE DO 4º COMANDO REGIONAL DE POLÍCIA MILITAR.-1ªCIA.IND./4ºCRPM continua sendo a subunidade mais demandada com 91 manifestações com 05 denúncias, 78 elogios, 07 reclamações, 01 solicitação.

#### 3.7 – Manifestações por Município

Neste tópico, busca-se apresentar o quantitativo de registros de manifestações por municípios com foco naqueles que foram mais demandados no período. Para consolidar os números e percentuais a seguir expostos, tomou-se como referência, o total geral de registros (3047), os registros sem definição de município (2196) e os com definição do





município (708) conforme os dados da Plataforma Ceará Transparente.

Quadro 4: Tipos de manifestação por município na Ouvidoria da PMCE

Município	Macrorregião do Ceará	Quantidade/ 2021	Quantidade/ 2022	Quantidade/ 2023	Percentual 2023 (%)	Variação (%) 2022-2023
Total Geral de registros	-	3311	2621	3047	100	10,8
Registros sem definição de Município	<u>-</u>	2132	1953	2196	73,1	12,44
Registros com definição de Município	-	786	668	708	23,57	5,99
Fortaleza	GRANDE FORTALEZA	442	334	362	12	8,38
Caucaia	GRANDE FORTALEZA	26	37	42	1,4	13,51
Aracati	LITORAL LESTE	12	22	29	0,96	31,82
Maracanaú	GRANDE FORTALEZA	25	16	16	0,53	0
Crato	CARIRI	7	11	13	0,43	18,18
Juazeiro do Norte	CARIRI	17	16	11	0,37	-31,25
Maranguape	GRANDE FORTALEZA	9	3	9	0,3	200
Aquiraz	GRANDE FORTALEZA	8	9	8	0,27	-11,11
Itaitinga	GRANDE FORTALEZA	5	1	8	0,27	700
Parambu	SERTÃO DOS INHAMUNS	1	0	8	0,27	8
Sobral	SERTÃO DE SOBRAL	16	15	8	0,27	-46,67

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da PMCE com dados da Plataforma Ceará Transparente(2023).

O percentual, obtém-se a partir do cálculo: Percentual=(Quantidade por Município/ano ÷ Total Geral de Registros) x 100. Já a Variação 2022/2023 é obtida pelo cálculo Variação=[ (Quantidade/ano atual ÷ Quantidade/ano anterior) -1]x 100.

Em 2023, verificando-se o total de registros com identificação do município, ou seja, das 708 manifestações, os municípios com maior número de registros foram Fortaleza (362), Caucaia (42), Aracati (29), Maracanaú (16), Crato(13), Juazeiro do Norte (11), Maranguape (09), Aquiraz(8), Itaitinga(8), Parambu(8), Sobral (8). Em relação a esses municípios, Itaitinga e Maranguape apresentaram o maior percentual de aumento, +700% e





+200%, respectivamente. Por outro lado, as reduções percentuais mais significativas dos registros de manifestações ocorreram nos municípios de Sobral e Juazeiro do Norte com - 46,67% e -31,25%, respectivamente.

As informações referentes à tabela de demandas por Macrorregião do Estado foram obtidas a partir da soma de todas manifestações nas quais havia a identificação do município de origem(708), cerca de 23,57% do total geral de manifestações(3047) e em seguida agrupadas por região. Já o percentual, apurado correspondente à quantidade de registros de 2023 obteve-se a partir do cálculo: Percentual = (Soma das manifestações com identificação dos Municípios pertencentes à Região "X" ÷ Soma de todas as manifestações com identificação de Município) x 100. Já a Variação 2022/2023 é obtida pelo cálculo: Variação=[ (Quantidade/ano atual ÷ Quantidade/ano anterior) -1]x 100.

Considerando os registros de manifestações com a definição do município, constatou-se que as Macrorregiões mais demandadas foram as Regiões da Grande Fortaleza com 476 registros, Região Cariri com 30 registros, Região Litoral Leste com 30 registros, Região do Vale do Jaguaribe com 16 registros, Sertão dos Crateús com 14 registros e Região Sertão de Sobral com 13 registros.

Observou-se que as regiões com maior percentual de aumento de demandas em relação ao ano de 2022, foram: Sertão dos Inhamuns com +350%, Maciço de Baturité com +140% e Sertão dos Crateús com +55,55%. Já as 03 regiões que tiveram maior redução foram: Litoral Norte com-93,75%, Centro Sul com -58,33% e Sertão de Sobral com -38,09%.

Tabela 6: Percentual de manifestações por macrorregiões do Ceará na Ouvidoria da PMCE

Macrorregião do Ceará	Quant /2021	(%) 2021	Quant /2022	(%) 2022	Quant /2023	(%) 2023	Variação( %) 2022/2023
GRANDE FORTALEZA	562	71,5	434	64,97	476	67,23	9,68
REGIÃO CARIRI	27	3,43	42	6,29	30	4,24	-28,57
LITORAL LESTE	15	1,9	30	4,49	30	4,24	0
SERTÃO DE SOBRAL	27	3,43	21	3,14	13	1,84	-38,09
VALE DO JAGUARIBE	15	1,9	13	1,95	16	2,26	23,07
LITORAL NORTE	14	1,78	16	2,4	1	0,14	-93,75
MACIÇO DE BATURITÉ	6	0,76	5	0,75	12	1,7	140

Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará QCG/PMCE - Av. Aguanambi, 2280 CEP: 60415-390 - Fátima – Fone: (85) 3101.1737

e-mail: ouvidoria@policiamilitar.ce.gov.br







LITORAL OESTE	20	2,54	14	2,1	13	1,83	-7,14
SERRA DA IBIAPABA	17	2,16	10	1,5	3	0,42	-70
SERTÃO DOS INHAMUNS	1	0,13	2	0,3	9	1,27	350
SERTÃO CENTRAL	16	2,03	14	2,1	11	1,55	-21,42
SERTÃO DE CANINDÉ	7	0,89	6	0,9	8	1,12	33,33
CENTRO SUL	21	2,67	12	1,8	5	0,7	-58,33
SERTÃO DOS CRATEÚS	2	0,25	9	1,35	14	1,98	55,55

Fontes: Elaborado pela Ouvidoria da PMCE com dados da Plataforma Ceará Transparente(2023) e do Anuário do Ceará( https://www.anuariodoceara.com.br/densidade-demografica-e-populacao-ceara/)

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.

Para encontra-se a estimativa desejada, 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 total de manifestações = (percentual da quantidade de manifestações de cada Região c/municípios identificados X Quantidade Geral de manifestações/ano) ÷ 100.

Para extrair-se a estimativa sobre a massa populacional alcançada na região, utilizase o cálculo: Estimativa da População Alcançada na região = (Projeção das manifestações com município identificado sobre o total de manifestações  $\div$  População da Região) x 100. Já a Variação 2022/2023 é obtida pelo cálculo: Variação=[ (Quantidade/ano atual  $\div$  Quantidade/ano anterior) -1]x 100.

Tabela 7: Estimativa de população alcançada por macrorregiões do Ceará na Ouvidoria da PMCE

Macrorregião do Ceará	População por Região/ Anuário do Ceará/ IBGE (2010)	Estimativa de população alcançada em 2021	Estimativa de população alcançada em 2022	Estimativa de população alcançada em 2023	(%) População alcançada na região/2022 *	(%) População alcançada na região/2023	Variação 2022/2023 (%)
GRANDE FORTALEZA	3741198	1987	1703	2048	0,045	0,054	20,26
REGIÃO CARIRI	962018	95	165	129	0,017	0,013	-21,82
LITORAL LESTE	191231	53	118	129	0,061	0,067	9,32

Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará QCG/PMCE - Av. Aguanambi, 2280 CEP: 60415-390 - Fátima – Fone: (85) 3101.1737 e-mail: <a href="mailto:ouvidoria@policiamilitar.ce.gov.br">ouvidoria@policiamilitar.ce.gov.br</a>







SERTÃO DOS CRATEÚS	342696	7	35	60	0,01	0,017	71,43
CENTRO SUL	376478	74	15	21	0,004	0,005	40
SERTÃO DE CANINDÉ	195281	25	24	34	0,012	0,017	41,66
SERTÃO CENTRAL	373278	56	55	47	0,015	0,012	-14,54
SERTÃO DOS INHAMUNS	130799	3	8	39	0,006	0,03	387,5
SERRA DA IBIAPABA	335506	60	39	13	0,011	0,004	-66,67
LITORAL OESTE	364116	70	55	56	0,015	0,015	1,82
MACIÇO DE BATURITÉ	230523	21	20	52	0,009	0,022	160
LITORAL NORTE	373775	49	63	4	0,016	0,001	-93,65
VALE DO JAGUARIBE	375019	53	51	69	0,013	0,018	35,29
SERTÃO DE SOBRAL	460463	95	82	56	0,017	0,012	-31,71

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da PMCE com dados da Plataforma Ceará Transparente(2023). \* Correção da coluna população alcançada na região/2022 no Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2022.

Os resultados obtidos após os cálculos representam a estimativa de pessoas usuárias do sistema de Ouvidoria em 2023, com foco nas demandas referentes à Polícia Militar do Ceará e indicam as regiões com maior número de pessoas usuárias do sistema de ouvidoria do Estado, são: Grande Fortaleza (0,054%) com 2048 cidadãos, Cariri (0,013%) e Litoral Leste (0,067%) com 129 cidadãos, ambas, Vale do Jaguaribe(0,018%) com 69 cidadãos, Sertão dos Crateús(0,017%) com 60 cidadãos e Litoral Leste(0,067%) e Sertão de Sobral(0,012%) com 56 cidadãos, ambas.

As regiões que apresentaram aumento do registro de demandas em relação ao ano anterior foram: Sertão dos Inhamuns com +387,50%, Maciço de Baturité com +160%, Sertão dos Crateús com +71,43%. Já as que apresentaram maior queda de registros de manifestações no período, são: Litoral Norte com -93,65%, Serra da Ibiapaba com -66,67% e Sertão de Sobral com -31,71%.







#### 4 - INDICADORES DA OUVIDORIA

#### 4.1 Resolubilidade das Manifestações

O índice de resolubilidade é um importante indicador na medida em contribui para consolidação da credibilidade das atividades da ouvidoria da PMCE e toda Rede de Ouvidorias e do Portal Ceará Transparente. Conforme o Relatório de Gestão da CGE-CE, a meta estabelecida para a resolubilidade é 94%(Pág.35)<sup>2</sup>.

Para encontrar esse indicador se tomou 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 em 2023. 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 2022/2023 é obtida pelo cálculo: Variação=[ (Quantidade/ano atual ÷ Quantidade/ano anterior) -1]x 100.

Tabela 8: Manifestações respondidas dentro e fora do prazo na Ouvidoria da PMCE

	Qu				
Situação	2020	2021	2022	2023	Variação (%) 2022/2023
Manifestações Respondidas no Prazo	3333	2772	2613	2872	9,91
Manifestações Respondidas fora do Prazo	652	126	3	2	-33,33
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	82	20	5	29	480
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	111	0	0	1	1

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da PMCE com dados da Plataforma Ceará Transparente(2023).

No ano de 2023, houve um aumento de +9,91% no envio de respostas dentro do prazo. Em números percentuais, constatou-se também que no ano anterior a quantidade de

Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará QCG/PMCE - Av. Aguanambi, 2280 CEP: 60415-390 - Fátima – Fone: (85) 3101.1737 e-mail: <a href="mailto:ouvidoria@policiamilitar.ce.gov.br">ouvidoria@policiamilitar.ce.gov.br</a>

28

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> https://www.cge.ce.gov.br/relatorios-de-ouvidoria/





2613 Manifestações Respondidas no Prazo representou 99,69% do total de manifestações finalizadas, ao passo que no ano de 2023, a quantidade 2872, representou 98,90% do total de manifestações finalizadas, logo, houve uma variação negativa em relação a 2022 na ordem de -0,79%.

Tal queda se justifica em razão do aumento, em relação ao ano anterior, de Manifestações com status em apuração no prazo( não concluídas) de +480% que ainda existiam no fechamento dos dados do presente relatório. Quanto às Manifestações Respondidas fora do Prazo, observou-se que mantém uma tendência de queda na ordem de -33,33%.

Tabela 9: Evolução do Índice de Resolubilidade na Ouvidoria da PMCE

	j	Índice de Resolubilid	ade	
2020	2021	2022	2023	Variação(%) 2022/2023
81,40%	95,65%	99,89%	99,89%	0

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da PMCE com dados da Plataforma Ceará Transparente(2023).

Após a aplicação do cálculo Resolubilidade =[ total de manifestações respondidas no prazo ÷( total geral de manifestações - Manifestações Pendentes no Prazo)] X 100, nos dados coletados em 2023, ou seja, no total de demandas efetivamente respondidas(2904) manifestações, Manifestações Respondidas no Prazo (2872), Manifestações Respondidas fora do Prazo(02) e Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)(29) identificouse uma resolubilidade de 99,89%, permanecendo inalterado em relação a 2022.

#### 4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Neste item, são elencadas algumas ações adotadas pela a Ouvidoria, objetivando melhorar o índice de resolubilidade, em cumprimento à legislação vigente, bem como a credibilidade do instituto ouvidoria perante a sociedade.

A gestão da ouvidoria busca manter um contato mais próximo e intenso com os responsáveis pelas áreas internas e, quando necessário, elaborando orientações, para os

M





ouvidores da rede interna; tem fortalecido a comunicação interna com os colaboradores, fomentando o engajamento da equipe, 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.

Além disso, visando melhorar a capacitação, facultou a participação de 04 oficiais, encarregados dos assuntos de ouvidoria nas unidades internas, em curso de Certificação em Ouvidoria organizado pela Escola de Gestão Pública do Ceará em parceria com a Controladoria de Ouvidoria Geral do Estado-CGE.

#### 4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Verificando-se os dados coletados da Plataforma Ceará Transparente, observou-se que o tempo médio de resposta em 2023 apresentou um aumento de +133,33%, passando de 03 dias para 07 dias.

Tabela 10: Tempo de resposta na	Ouvidoria da PMCE
Tempo Médio de Re	esposta
2020	14 dias
2021	07 dias
2022	03 dias
2023	07 dias
Variação do Tempo 2022/2023	133,33 %

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da PMCE com dados da Plataforma Ceará Transparente(2023).

Acredita-se que o período em que a ouvidoria esteve instalada temporariamente próximo à Coordenadoria de Gestão de Pessoas, ou seja, 2022, em razão da obra de reforma no Comando Geral, possibilitou que houvesse uma maior interação do ouvidor com os setores daquela coordenadoria contribuindo assim para a solução mais célere de muitas demandas e influenciando no tempo resposta daquele ano. Já em 2023, por conta do

Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará QCG/PMCE - Av. Aguanambi, 2280 CEP: 60415-390 - Fátima – Fone: (85) 3101.1737 e-mail: <a href="mailto:ouvidoria@policiamilitar.ce.gov.br">ouvidoria@policiamilitar.ce.gov.br</a>





distanciamento, já que a ouvidoria retornou ao Quartel do Comando Geral, a articulação presencial foi substituída pelos contatos via email e telefone, e em consequência disso, houve um elastecimento do tempo resposta. Em 2023, mesmo havendo uma redução de -21,79% na quantidade de demandas da CGP, em relação a 2022, houve uma redução de -42,86% nas respostas entregues entre 0 a 10 dias e um aumento de +165,38% nas respostas enviadas entre 11 a 31 dias.

Mesmo assim, esse aumento do tempo resposta, ficou abaixo do tempo médio de resposta de todas as ouvidorias setoriais da rede estadual no ano de 2022 que foi de 08 dias conforme Relatório de Gestão de Ouvidoria elaborado pela CGE(pág.36).

#### 4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Neste item, apresenta-se o Indicador de Satisfação do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, o qual anteriormente possuía a meta de 84% estabelecida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, mas que fora redimensionado para 78% conforme Relatório de gestão de ouvidoria elaborado pela CGE(pág.35). A partir desse indicador, pode-se analisar as percepções dos cidadãos sobre o atendimento da ouvidoria, e em grande medida também poderá revelar as percepções do cidadão quanto à prestação propriamente dita dos serviços prestados pela PMCE. A pesquisa de satisfação é disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente, depois que o cidadão toma conhecimento da resposta do órgão demandado.

O indicador da pesquisa de satisfação considera as notas atribuídas às perguntas A, B, C e D do questionário apresentado ao cidadão, dos quais é calculado uma média somente das pesquisas respondidas cujos valores atribuídos são iguais ou superiores a nota 4. Já a Variação 2022/2023 é obtida pelo cálculo: Variação=[ (Quantidade/ano atual ÷ Quantidade/ano anterior) -1]x 100.

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 relevantes, tais como a percepção do cidadão antes e depois de conhecer a ouvidoria, e se o atendimento superou,

A A





ou não, as expectativas do cidadão, para tanto, transforma-se essas notas em percentual, conforme o cálculo : Superação de expectativa =  $[(F-E) \div E] \times 100$ .

#### 4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Tabela 11: Quesitos da pesquisa de satisfação na Ouvidoria da PMCE

	Avaliação 2020	Avaliação 2021	Avaliação 2022	Avaliação 2023	Variação(%) 2022-2023
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,99	3,78	4,23	3,84	-9,22
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,81	4,14	4,25	3,94	-7,29
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,26	4,32	4,42	4,21	-4,75
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,69	3,59	3,76	3,59	-4,52
Média	3,94	3,96	4,17	3,9	-6,47

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da PMCE com dados da Plataforma Ceará Transparente(2023).

Analisando-se os dados das 4 primeiras respostas do questionário, pode-se observar que quanto à pontuação atribuída às respostas da pergunta "A", houve uma variação negativa de -9,22%. Com relação à pontuação atribuída às respostas da pergunta "B", houve uma variação negativa de -7,29%. Quanto à pontuação atribuída às respostas da pergunta "C", também houve uma queda de -4,75%, assim como também na pontuação atribuída às respostas da pergunta "D", que versa sobre a qualidade das respostas, houve uma variação negativa de -4,52 % em relação ao ano de 2022, indicando assim para uma redução média dessas notas de -6,47%. Ainda assim, a média alcançada nos 04 quesitos ficou em torno de 3,90, em sintonia com a média alcançada pela rede de ouvidorias do Estado que foi 3,93 conforme Relatório de gestão de ouvidoria elaborado pela CGE(pág.40).

#### 4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Em 2023, não houve a implementação de ações relevantes para melhoria do índice de satisfação haja vista que em 2023 foram realizados 16 contatos telefônicos visando estimular a contribuição na pesquisa de satisfação, ao passo que em 2022, foram realizados 43 contatos. A ação demanda tarefas extras, nesse sentido, optou-se por focar nos

h





indicadores de tempo resposta e resolubilidade.

#### 4.2.3 – Amostra de Respondentes

Neste item, são apresentados alguns dados e considerações sobre a amostra de respondentes que participaram da pesquisa de satisfação, e para fins de contabilidade dos respectivos percentuais, utiliza-se o seguinte Cálculo: Representação Amostra=( Total de Pesquisas Respondidas / Total de Manifestações Finalizadas) \* 100.

Tabela 12: Amostra dos respondentes na pesquisa de satisfação na Ouvidoria da PMCE

	2020	2021	2022	2023	Variação(%) 2022-2023
Total de pesquisas respondidas	232	242	263	231	-12,17
Total de manifestações finalizadas	3985	2898	2621	2874	9,65
Representação da amostra(%)	5,82%	8,35%	10,03%	8,04%	-19,84

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da PMCE com dados da Plataforma Ceará Transparente(2023).

Verificando-se os dados da pesquisa de satisfação, observou-se que em 2023 o quantitativo de participantes da pesquisa apresentou uma queda de -12,17%, ou seja de 263 respondentes dem 2022, caiu para 231 em 2023, mesmo considerando que houve um aumento no número de manifestações finalizadas na ordem de -9,65%. Portanto, a amostragem que em 2022 foi de 10,03% do total de manifestantes, em 2023, caiu para apenas 8,04% do total de manifestantes.

Observou-se ainda algumas situações referentes ao perfil dos 231 participantes da pesquisa: 29,25% optaram pelo anonimato contra 70,25% que preferiram a identificação. Em relação aos canais de acesso à ouvidoria, os principais escolhidos pelos respondentes foram: 63,63% a Internet, 5,63% o email, 9,09% o telefone e 16,88% a Central 155. Quanto ao tipo de manifestação associada às pesquisas de satisfação, observou-se que havia 17,75% de denúncias, 11,25% de elogios, 41,99% de reclamações, 27,70% de solicitações e 1,3% de sugestões.





Considerando os tipos de assuntos referentes às respostas das 231 manifestações avaliadas, observou-se que nas demandas as quais foram atribuídas notas entre de 1 a 3,75 pontos, ou seja, notas abaixo daquelas consideradas para o indicador de satisfação, os principais assuntos relacionados foram: Poluição sonora( 9,95%), Tramitação de processo administrativo(6,49%), Intensificação de policiamento (4,76%), Concurso Público/Seleção(3,46%).

#### 4.2.4 - Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Tabela 13: Variação do índice de expectativa do cidadão na Ouvidoria da PMCE

	Avaliação /2020	Avaliação / 2021	Avaliação /2022	Avaliação / 2023	Variação (%) 2022- 2023
E. Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,69	3,49	3,74	3,74	0
F. Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,02	3,88	4,14	3,85	-7
Média	3,85	3,68	3,94	3,79	-3,8

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da PMCE com dados da Plataforma Ceará Transparente(2023).

Nesse tópico, avaliou-se a pontuação atribuída às respostas adicionais que compõem a pesquisa de satisfação cujo objetivo é indicar o nível de expectativa do cidadão com relação ao atendimento da ouvidoria foi possível observar que em 2023, não houve uma variação na percepção do serviço da Ouvidoria antes de conhecê-la permanecendo em 3,74%, no entanto, quanto à percepção sobre Ouvidoria após conhecê-la, a variação houve uma variação negativa, em relação ano anterior, na ordem de -7%. Mesmo assim, considerando os dois aspectos analisados no ano de 2023, eles apontam para um Índice de expectativa de +2,94%, o qual ficou abaixo dos +10,70% identificados em 2022, e também Índice médio de expectativa de +9,67% contabilizado pela CGE junto às ouvidorias da rede estadual. O cálculo para encontrar esse indicador é o Índice de expectativa = [( F-E ) ÷ E] x 100.





Tabela 14: Variação do índice de satisfação do cidadão na Ouvidoria da PMCE

	Avaliação	Avaliação /	Avaliação	Avaliação /	Variação(%)
	/2020	2021	/2022	2023	2022/2023
Índice de satisfação	78,8	79,15	83,4	65	-22,06

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da PMCE com dados da Plataforma Ceará Transparente(2023).

Por fim, avaliando-se os dados gerados na Plataforma Ceará Transparente sobre os níveis de satisfação do usuário, pode-se observar que em 2023 o índice de satisfação teve uma variação negativa de -22,06 % em relação ao ano de 2022, passando de 83,4 %, para 65%, portanto abaixo da meta de 78% estabelecida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. Convém ressaltar que a compreensão da queda do Índice de satisfação no ano de 2023, além das oportunidades de melhorias a serem consideradas pela PMCE, está também associada a revisão de meta estabelecida pela CGE e ao novo modelo de cálculo proposto que impuseram ao indicador (meta) uma redução na ordem de -7,14%, ou seja saindo de 84% para 78%.

## 5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

#### 5.1 - Motivos das Manifestações

Neste item, considera-se a motivação das manifestações recebidas pela Ouvidoria da PMCE durante o ano de 2023, para tanto estabeleceu-se a metodologia de colher os dados no primeiro e segundo semestres do ano, observando para tanto, os assuntos mais demandados com os quais a maioria dessas manifestações foram classificadas.

Constatou-se que os assuntos mais demandados foram:

• CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR obteve no ano de 2023 um total de 497 registros dos quais 234 ocorreram no 1º semestre e 263 no 2º semestre, sendo que dentro dessa motivação observou-se os 03 subassuntos mais demandados: ABUSO DO PODER com 94 registros no 1º semestre e 126 registros no 2º semestre, TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO com 30 registros no

37

35





1º semestre e 19 registros no 2º semestre, DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS), com 18 registros no 1º semestre e 16 registros no 2º semestre. Essa temática está relacionada ao possível cometimento de crimes militares ou transgressões disciplinares e bem como a necessidade de investigar o fato, gerando portanto a motivação de reclamar junto a ouvidoria.

- INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO apresentou 485 registros no 1° semestre e 602 no 2° semestre dentre o total de 1087 manifestações registradas em 2023. O destaque é para os sub assuntos PATRULHAMENTO URBANO( BAIRROS) com 429 registros no 1° semestre e 540 registros no 2° semestre e PATRULHAMENTO RURAL (INTERIOR) com 37 registros no 1° semestre e 27 registros no 2° semestre. Essa temática está relacionada à possível sensação de insegurança identificada pelos cidadãos, tanto na capital como no interior, e isso gera a motivação de postular mais policiamento junto a ouvidoria.
- POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS) contabilizou 422 registros em 2023, sendo 129 registros no 1º semestre e 293 no 2º semestre. Os sub assuntos mais demandados foram ABUSO DE INSTRUMENTOS SONOROS E SINAIS ACÚSTICOS com 53 registros no 1º semestre e 98 registros no 2º semestre, BARES, BOATES E CASAS DE SHOW com 49 registros no 1º semestre e 122 registros no 2º semestre, INSATISFAÇÃO COM A ATUAÇÃO DA PMCE com 12 registros no 1º semestre e 31 registros no 2º semestre. Essa temática está relacionada à possível sensação de perturbação do sossego sem a devida intervenção de órgãos municipais e/ou estaduais e isso gera a motivação de postular mais fiscalização por meio da ouvidoria.

#### 5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Nesse tópico foram analisados os pontos recorrentes e para tanto se adotou a metodologia de consultar os dados dos relatórios brutos referentes aos anos de 2018 até 2023, 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* 

h





seguinte cálculo : Percentual = (Quantidade de registros/ano  $\div$  Total geral de manifestações) x 100.

Tabela 15: Histórico dos pontos recorrentes na Ouvidoria da PMCE

						aridonic	- du 1 111	CL	
	20	)20	20	)21	20	122	20	023	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Variação(%) 2022-2023
Total geral de Manifestações	4182	-	2779		2621	_	3047		
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	976	23,33	672	24,18	424	16,18	478	15,69	12,73
POLICIAMENTO OSTENSIVO	97	2,33	30	1,07	28	1,07	31	1,03	10,71
INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	1108	26,5	648	23,32	925	35,29	1083	35,54	17,08
CONDIÇÕES DE TRABALHO E								100,01	17,00
INVESTIMENTOS NA PMCE	13	0,29	19	0,68	13	0,5	48	1,57	269,23
POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	449	10,72	352	12,66	324	12,36	421	13,82	29,94
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	197	4,71	159	5,72	143	5,46	101	3,31	-29,37
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	16	0,37	5	0,18	4	0,15	15	0,49	275
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	54	1,29	76	2,73	133	5,07	125	4,1	-6,01
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	4	0,1	2	0,07	15	0,57	10	0,33	-33,33
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	62	1,46	92	3,31	86	3,28	23	0,75	
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	3	0,06	20	0,72	16	0,61	32	1,05	-73,25 100
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	27	0,64	20	0.72	28	weisen.	THE REAL PROPERTY.	STATE OF THE PARTY OF	
FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	Marie Company	S. P. S. D. S.	20 20	0,72	16 28	0,61	32 32	1,05 1,05	100 14,28

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da PMCE com dados da Plataforma Ceará Transparente(2023).

Em 2023, durante as reuniões do Comando Geral, com a Coordenadoria Geral de Operações, Coordenadoria de Gestão de Projetos, Coordenadoria de Ensino e Instrução, Coordenadoria de Saúde e Assistência Social, com o Comando Logístico, com os Grandes Comandos, com os comandantes das unidades operacionais, bem como com a própria Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria foram realizadas tratativas e repassadas orientações no sentido de acompanhar todas as questões de natureza disciplinares relacionadas ao efetivo policial militar, as demandas operacionais de otimização do

M





emprego do efetivo em operações de intensificação do policiamento, nas demandas de natureza logística de utilização da telefonia e da frota veicular, bem como nas questões referentes às condições de trabalho, seja no aspecto das estruturas físicas dos quartéis, seja no aspecto referente a equipamentos e aquisição de novas viaturas, ou também atinente à saúde policial militar.

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

Quanto às providências adotadas, reitera-se que em 2023, durante as reuniões do Comando Geral com a Coordenadoria Geral de Operações, Coordenadoria de Gestão de Projetos, Coordenadoria de Ensino e Instrução, Coordenadoria de Saúde e Assistência Social, com o Comando Logático, com os Grandes Comandos, com os comandantes das unidades operacionais, bem como com a própria Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria foram repassadas orientações no sentido de que os oficiais responsáveis, acompanharem todas as questões referentes à disciplina militar, as demandas operacionais sobre o emprego do efetivo em operações de intensificação do policiamento e/ou logística, bem como referente à saúde policial militar.

### 6 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

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. Neste tópico a ouvidoria pode 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;

Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará QCG/PMCE - Av. Aguanambi, 2280 CEP: 60415-390 - Fátima – Fone: (85) 3101.1737 e-mail: <u>ouvidoria@policiamilitar.ce.gov.br</u>





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.

Entende-se que sob o aspecto de benefício não financeiro para a sociedade em geral, os encaminhamentos relacionados às solicitações policiamento realizadas pelo cidadão que resultam em ordens de policiamento, seja no patrulhamento urbano ou rural, seja na fiscalização de trânsito ou ambiental, contribuem para a melhoria gerencial, simplificação e desburocratização administrativa, posto que a partir da opinião do cidadão, o planejamento operacional do policiamento é redirecionado sem a imposição dos requisitos burocráticos pertinentes. Em 2023, tais solicitações resultaram em 1538 ordens de policiamento, das quais 1083 foram para o policiamento urbano e rural, 421 foram para a fiscalização ambiental, 26 para o policiamento rodoviário, 08 para policiamento turístico, ou seja, cerca de 53% das demandas trabalhadas na ouvidoria resultaram em ações policiamento ostensivo, missão principal da Polícia Militar do Ceará.

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

A Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da PMCE, em 2023, participou de todos os eventos sugeridos e organizados pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, bem como facultou aos membros da equipe de ouvidoria, a participação em cursos de capacitação.





Quadro 6: Eventos realizados pela CGE em 2023

Reunião	Data	Local/Formato
I Reunião	28/02/2023	Virtual
II Reunião	19/04/2023	Híbrido
III Reunião	22/06/2023	Virtual
IV Reunião	31/08/2023	Casa Civil
V Reunião	24/10/2023	Virtual
VI Reunião	13/12/2023	Cegás

Fonte: Ouvidoria da PMCE

### 8 – CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Quanto à Carta de Serviços, em atenção ao disposto no art. 7° da Lei n°. 13.460, de 26 de junho de 2017 e ao Decreto Estadual n°. 34.697, de 18 de abril de 2022, coube a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da PMCE (ASCOUV) a atribuição de realizar a articulação setorial no sentido de orientar e monitorar a inclusão dos serviços , conforme prevê o Decreto n° 33.483, de 21 de fevereiro de 2020, que dispõe sobre o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, que atribui ao Ouvidor Setorial a competência para coordenar o processo de atualização da Carta de Serviços ao Usuário no âmbito de sua respectiva instituição.

Nesse contexto, em 2023, procedeu-se à inclusão de mais 02 serviços ofertados pela Polícia Militar por meio do seu Regimento de Polícia Montada(Cavalaria), a serem acrescidos no rol de serviços já existentes:

### Projeto Equoterapia

A equoterapia é um projeto social da Cavalaria da Polícia Militar do Ceará, também chamada de equitação terapêutica, que trata-se de um método terapêutico que utiliza o cavalo dentro de uma abordagem interdisciplinar nas áreas de saúde, educação e equitação, buscando o desenvolvimento biopsicossocial de crianças com idade entre 3 a 12 anos, com algum transtorno ou síndrome que afete o neurodesenvolvimento como: TEA (transtorno do





espectro autista), síndrome de Down, paralisia cerebral, dentre outros.

### Projeto Cavaleiros do Futuro

Cavaleiros do Futuro é um projeto social destinado a crianças e adolescentes na faixa etária de 10 a 17 anos de idade em situação de vulnerabilidade, risco social e violação de direitos. O projeto tem como objetivo ofertar ações de fortalecimento de vínculos familiares, sociais e comunitários, atividades socioeducativas, culturais, esportivas e profissionalizantes, buscando romper com padrões violadores de direitos, preservando a integridade e fortalecendo a autonomia dos beneficiários. Atualmente o projeto atende 120 beneficiários que participam ativamente das aulas de equitação, música, artes, treino funcional e do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV.

### 9-BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Em 2023, como exemplo de implementação de boas práticas que contribuíram para a melhoria das ações da Ouvidoria da PMCE, com atenção especial no fomento à ampliação dos canais de entrada de manifestações, procedeu-se um treinamento com os oficiais responsáveis pelas ações de relações públicas(P5) nas unidades e subunidades operacionais visando despertar maior sensibilidade dos treinandos na leitura, avaliação e captura de comentários das redes sociais, especialmente no Instagram, que possuíssem características de manifestações de ouvidoria e, de tal forma, fossem devidamente tratadas e registradas no sistema de ouvidoria do Estado. Realizou-se uma Avaliação preliminar da maturidade da ouvidoria da PMCE, tomando-se como referência os parâmetros sugeridos pela Controladoria Geral da União os quais buscam conhecer melhor as dimensões das ouvidorias, qual sejam: Estruturante, Essencial, Prospectiva e Específica. Além disso, empreendeu-se uma Ação Direcionada de Ouvidoria(ADO) junto ao Comando de Policiamento Especializado e suas unidades policiais militares.







### 10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da PMCE continua alinhando suas atividades às transformações e às novas atribuições no contexto da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, tais como, nas ações de promover o Controle Interno, no Acesso à Informação, e no monitoramento da carta de serviços e da transparência na Polícia Militar do Ceará, além do assessoramento ao Comando Geral, constituindo-se em desafios permanentes da atual gestão.

Considerando a consolidação dos dados coletados com base nos manifestos registrados em 2023, no presente relatório, a ouvidoria destacou que o quantitativo de manifestações recebidas e os assuntos mais demandados apresentaram um aumento em relação ao ano anterior, no entanto o indicador de resolubilidade permaneceu inalterado e houve uma involução nos indicadores da satisfação por força de situações pontuais ocorridas no ano de referência.

Por outro lado, buscando a melhoria dos resultados, a gestão estimulou a participação dos responsáveis pelos assuntos de ouvidoria numa certificação em ouvidoria da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará e também empreendeu-se um treinamento para ampliação dos canais de acesso à ouvidoria por meio das redes sociais.

Reitera-se que as informações sobre condutas inadequadas de policiais militares são baseadas em percepções, muitas vezes carecendo de evidências sólidas. Portanto, é sempre prudente interpretar essas informações com cautela, considerando sua natureza subjetiva, mas isso não significa atribuir menor importância às denúncias ou aos denunciantes, tendo em vista que podem descortinar oportunidades latentes de melhoria.

Apesar dos desafios, ressalta-se a importância vital da ouvidoria como ferramenta auxiliar da gestão superior, contribuindo para uma administração pública centrada no cidadão e com foco em uma crescente busca por mais efetividade. E nesse contexto, ano após ano, a Polícia Militar do Ceará demonstra seu compromisso em fortalecer a ouvidoria, buscando estreitar os vínculos com a sociedade e promover o exercício do controle social.





### 11 - 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.

- 11.1 Sugere-se que sejam otimizadas as ações de fiscalização por parte do efetivo policial militar do Policiamento Ostensivo Geral (POG) no sentido de coibir a poluição sonora na Capital, Região Metropolitana e Interior do Estado.
- 11.2 Sugere-se que sejam realizadas ações e/ou instruções com o efetivo do Policiamento Ostensivo Geral (POG) no intuito de melhorar o bom desempenho no trato com o público externo melhorando as condutas durante as abordagens e/ou atendimento das ocorrências.
- 11.3 Sugere-se que sejam realizadas instruções periódicas com o público interno visando esclarecer a questão do assédio moral, mostrando as diferenças entre assédio moral e atos de gestão, evitando que isso ocorra dentro da Corporação.

Fortaleza, 09 de fevereiro de 2024

Clauber Barbosa Melo - Ten Cel QOPM

ASSESSOR DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA DA PMCE

Matrícula Funcional: 103.441-1-5

43





### 12 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Atendendo às diretrizes da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, e em conformidade com o princípio da eficiência na Administração Pública, estabelecido pela Lei nº 13.460/2017 e pelo Decreto nº 33.485/2020, o Comando-Geral da Polícia Militar do Ceará anuncia que teve ciência de todo o levantamento de informações elaborado pela sua Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria. Reafirma-se o compromisso do Comando-Geral em encaminhar as correções necessárias às Coordenadorias, Batalhões e Companhias da Polícia Militar. Além disso, será realizada uma supervisão rigorosa, em conjunto com os Comandantes de todas as Unidades Policiais, para garantir a correção de quaisquer falhas que venham a ser identificadas.

Fortaleza, 09 de fevereiro de 2024

Klênio Savyo Nascimento de Sousa CORONEL-COMANDANTE GERAL





### BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA/CONTROLE SOCIAL - 2023

### 1. Título da Prática/Ação:

TREINAMENTO PARA OS POLICIAIS MILITARES QUE SÃO RELAÇÕES PÚBLICAS DAS UNIDADES QUE POSSUEM MÍDIA SOCIAL DA PMCE.

### 2. Período de realização da Prática/Ação:

10/10/2023 à 31/12/2023.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

A ação deveu-se a existência de muitas mídias sociais das Unidades da PMCE capitaneadas pela Assessoria de Comunicação, e identificamos que para cada mídia tem um policial militar responsável para alimentar essas mídias e interagir com o público através do chat.

Vislumbrou-se a necessidade de capacitar esses policiais militares responsáveis cumulativamente pelas mídias e relações pública a identificar e tratar possíveis manifestações que chegassem a seu conhecimento através das mídias sociais; dessa forma, o cidadão poderia acompanhar as manifestações, bem como, uma resposta institucional das áreas afins sobre o seu reclame ou elogios.

### 4. Descrição da Ação/Prática:

Inicialmente, buscou-se identificar as redes sociais mais atuantes e que necessitassem de um olhar diferenciado por ser uma unidade que porventura fosse potencial para receber algumas manifestações, e divulgar o número de contato para registrar manifestações (fone155) e outros meios de registro e acesso a Ouvidoria da PMCE.

Em seguida, preparamos um treinamento/palestra presencial abordando assuntos relacionados ao "Modelo de Excelência em Gestão" (MEG), tópicos sobre tipos de manifestação, tratamento das manifestações e noções básicas de mídias sociais, que contou com a participação da Sra Christine Leite Mamede - Assessora Técnica da Célula de Gestão de Ouvidoria da CGE responsável pelo tratamento de manifestações que chegam CGE através das mídias sociais.

Por último, ocorreu o treinamento, sendo repassado todo conhecimento e tratativas sobre o assunto, capacitando certa de 20 policiais militares de diversas Unidades da PMCE, inclusive incentivou-se a inserir nas contas dos instagrams, uma referência ao número 155.

### 5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

Metodologia aplicada foi utilização de aula expositiva com o efetivo de forma presencial e interação com os participantes com exemplos práticos.





### 6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Como evidências da ação temos convocação dos participantes no Boletim do Comando Geral (BCG)dessa forma todo efetivo da PMCE tomou conhecimento do treinamento (anexo I), apresenta-se alguns Slides do Treinamento (anexo II) e fotografias do evento(anexo III), além disso, durante o Treinamento foi aplicado um questionário aos participantes ( anexo IV) e Print de contas de Instagram das Unidades com a inserção do número 155 (Anexo V)

### 7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Teve um aumento da percepção dos policiais militares quanto aos tipos de manifestações, acolhimento das manifestações que chegam nos chats das mídias de cada unidade, criação das manifestações no Ceara Transparente e/ou encaminhamento das possíveis manifestações para a Ouvidoria da PMCE.

Evidência 01: BOLETIM DO COMANDO GERAL nº 182 de 27/09/2023 – Determinação a convocação dos policiais militares para participação na palestra "A OUVIDORIA ATRAVÉS DAS REDES SOCIAIS"

### Evidência 01- CONVOCAÇÃO DE POLICIAIS MILITARES PARA A PALESTRA

Convocação de Policiais Militares

Nota nº 848/2023-GC O CORONEL COMANDANTE GERAL DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ, no uso de suas atribuições legais, em atenção a solicitação da ASCOUV, RESOLVE convocar os policiais militares, abaixo elencados, os quais são responsáveis pelas mídias sociais de suas respectivas unidades, a participarem de palestra de tema: "A OUVIDORIA ATRAVÉS DAS REDES SOCIAIS", promovida pela Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (ASCOUV), em parceria com a Controladoria e Ouvidoria Geral CGE/CE, que ocorrerá no dia 28/09/2023, às 09h00, na Sala de Instrução da COAFI, localizada na Rua Antônio Pompeu, 260 – Centro (antigo prédio do BPChoque). A palestra tem como finalidade subsidiar os encarregados quanto ao tratamento das manifestações que receberem através do INBOX das redes sociais, bem como servir de boas práticas de Ouvidoria junto ao CGE/CE.

Outras informações contatar com o ASCOUV através do telefone: (85) 98126.6174 ou pelo e-mail:

ORD.	POSTO/GRAD.	NOME	UNIDADE
01	CAP QOPM	NARA CHAGAS FERNANDES RIBEIRO	RPMONT
02	CAP QOAPM	SILVIO LIMA DE SOUSA	CPE
03	1° TEN QOPM	VANDERSON SOUSA DA COSTA	17° BPM

ORD.	POSTO/GRAD.	NOME	UNIDADE
04	1° TEN QOPM	FRANCISCO CARLOS DE SOUSA ALCANTARA	CPRAIO
05	1° TEN QOPM	CHALDERSON AZEVEDO DE OLIVEIRA	COPAC
06	1° TEN QOPM	NAJDA RAFAELLY LIMA MENDES PESSOA	ASSCOM
07	1° TEN QOPM	IGOR RAFAEL PEREIRA DA SILVA	21° 8PM
08	1° TEN QOPM	EDILEUDO SOUSA DOS SANTOS	BPTUR
09	1° TEN GOPM	WELTESON OLIVEIRA VIANA DA SILVA	BPMA
10	1° TEN QOPM	RENATO NÓBREGA DE MORAIS	8° BPM
11	2° TEN QOPM	GILMAR DA SILVA PEREIRA	16° BPM
12	2° TEN QOPM	KHELTON DENNYER CARVALHO DE SOUSA	BPRE
13	3° SGT PM	MARCELO SOARES PEREIRA	BEPI
14	3° SGT PM	PAULO THIAGO DOS SANTOS DE SOUSA	2ºCIA/BPCHOQUE
15	CB PM	MICHELLY PEREIRA MARIANO BANDEIRA	COLOG
16	CB PM	PAULO JEFFERSON DE FREITAS MATOS	CCPM
17	SD PM	FRANCISCO DAS CHAGAS SILVA	17° BPM
18	SD PM	JOSIANE LIMA DA COSTA	16° BPM
19	SD PM	DJALMA BRITO BEZERRA NETO	ASSCOM
20	SD PM	EWERTON GURGEL MOREIRA DA SILVA	CPRAIO

Quartel do Comando Geral, em Fortaleza/CE, 27 de setembro de 2023.





### Evidência 02- SLIDES DA PALESTRA



### Agenda:

- Noções básicas de Ouvidoria;
- Tratamento das Manifestações nas Redes Sociais;
- Portifólio de Resultados da Ouvidoria da PMCE.







# Noções de básicas de **Ouvidoria**

### O que é Ouvidoria?

A ouvidoria é um "canal" para o cidadão apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias.



No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de " **ponte**" entre o cidadão e a Administração Pública (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal).

### O que é Ouvidoria?

A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração (resolvedor), responde ao manifestante e conclui a manifestação.



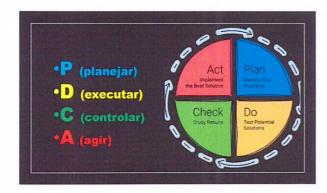
### Objetivo da Ouvidoria

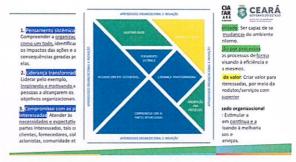
O objetivo da ouvidoria é promover a melhoria e aperfeiçoamento dos processos internos e qualidade dos serviços, além de garantir a transparência e o respeito aos direitos dos indivíduos.













#### Resposta no Direct para Elogio

Sr(a) cidadão(ă) para que seu elogio seja registrado na Plataforma Ceará Transparente, e encaminhada à Ouvidoria Setorial da PMCE, necessita-se alguma identificação (nome completo e/ou e-mail) ou telefone para contato. O registro do seu elogio é muito importante pra nós.

Caso deseje, o registro poderá ser realizado pelo diretamente no endereço https://cearatransparente.ce.gov.br telefone 155 ou e-mail: ouvidoria@policiamilitar.ce.gov.br.

## Resposta no Direct sem registro no CT

Sr(a) cidadão(â) sua manifestação poderá ser registrada na Plataforma Ceará Transparente pelo endereço https://cearatransparente.ce.gov.br, pelo telefone 155 e/ou email: ouvidoria@policiamilitar.ce.gov.br

É recomendável que diante de futuros casos em que estejam acontecendo ações de indivíduos que interfiram na ordem pública, bem como, ameaçam a sensação da segurança da comunidade o manifestante poderá manter contato com a CIOPS pelo número 190, a fim de criar uma ocorrência de campo, para o deslocamento de uma viatura no local.

### Evidências 03: FOTOGRAFIAS DO EVENTO



Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará QCG/PMCE - Av. Aguanambi, 2280 CEP: 60415-390 - Fátima – Fone: (85) 3101.1737 e-mail: <a href="mailto:ouvidoria@policiamilitar.ce.gov.br">ouvidoria@policiamilitar.ce.gov.br</a>





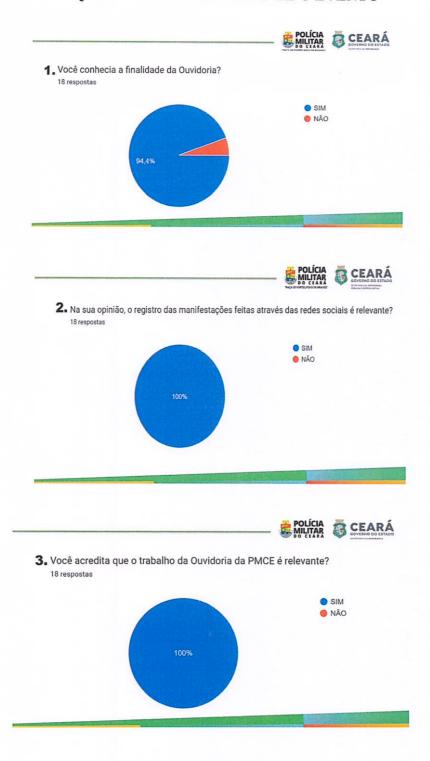








### Evidências 4 – PESQUISA REALIZADA DURANTE O EVENTO







### Evidências 5 – PRINT DOS STAGRAMS APÓS O EVENTO





1

a





Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará QCG/PMCE - Av. Aguanambi, 2280 CEP: 60415-390 - Fátima – Fone: (85) 3101.1737 e-mail: <a href="mailto:ouvidoria@policiamilitar.ce.gov.br">ouvidoria@policiamilitar.ce.gov.br</a>

0





### BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA/CONTROLE SOCIAL - 2023

### 1. Título da Prática/Ação:

Avaliação preliminar da maturidade da ouvidoria da PMCE

### 2. Período de realização da Prática/Ação:

Entre 01/01/2023 a 31/12/2023.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

Considerando o tempo de existência da ouvidoria e o grande fluxo de demandas recebidas anualmente. Considerando que os indicadores de resultado impactam significativamente no contexto geral dos indicadores da rede de ouvidorias estaduais, justifica-se fazer um "raio x " sob todos aspectos da ouvidoria da PMCE como forma de identificar pontos de melhoria que possam ser trabalhados continuamente.

### 4. Descrição da Ação/Prática:

Tomando-se como referência o Modelo de Maturidade das Ouvidorias Públicas( MMOuP)<sup>3</sup> elaborado pela Controladoria Geral da União, a presente ação busca conhecer melhor as dimensões da ouvidoria nos termos do modelo proposto, quais sejam: Estruturante, Essencial, Prospectiva e Específica.

- a)Dimensão Estruturante: dimensão que agrega aspectos gerais sobre infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas e garantias do titular da unidade de ouvidoria;
- b)Dimensão Essencial: dimensão eminentemente voltada à aferição da profissionalização dos processos da ouvidoria, tais como aqueles relacionados ao tratamento de manifestações ou à governança de serviços da instituição à qual a unidade de ouvidoria está vinculada;
- c)Dimensão Prospectiva: dimensão voltada à aferição da maturidade dos projetos levados à cabo pela ouvidoria, em especial aqueles que buscam, de forma ativa ou proativa, informações úteis à gestão junto aos usuários de serviços públicos;
- d)Dimensão Específica: dimensão modular, a ser desenvolvida de acordo com as características específicas de um dado conjunto de unidades de ouvidoria, com vistas a aferir a maturidade das capacidades necessárias à execução de atividades específicas (ex.: atuação como órgão central de rede ou sistema).

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica





O objetivo do MMOuP na ouvidoria da PMCE é oferecer um instrumento de apoio ao gestor/ouvidor, dentro de uma lógica de aperfeiçoamento contínuo da unidade.

### 5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

Conforme orientações da CGU, o Modelo está dividido em quatro níveis de maturidade: otimizado, sustentado, básico e limitado.

Dentro de cada dimensão, há um conjunto de objetivos relacionados a capacidades e competências, e, estes, por sua vez, são decompostos em elementos verificáveis sujeitos à avaliação em níveis para os quais serão atribuídas pontuações: Otimizado(4), sustentado(3), Básico(2) e Limitado(1)

Para a obtenção da pontuação final, foi feita a média ponderada da pontuação obtida nos elementos. A pontuação de cada objetivo é medida pela média simples da pontuação de cada elemento; a pontuação de cada dimensão é medida pela média simples da pontuação de cada objetivo; e a pontuação global do nível de maturidade é a média da pontuação de cada dimensão.

Para Tanto, o nível geral de maturidade da ouvidoria foi calculado da seguinte forma:

Maturidade Objetivo ( $\underline{mO}$ ) = $\frac{e^{1+e^{2}+e^{3}}}{n}$	Sendo  e = valor atribuído à maturidade do elemento vinculado ao objetivo  n = número de elementos vinculados ao objetivo
Maturidade Dimensão ( $\underline{mD}$ ) = = $\frac{m01+m02+m03}{n}$	Sendo <u>mO</u> = valor atribuído à maturidade do objetivo vinculado à dimensão  n = número de objetivos vinculados à dimensão
$Maturidade da Ouvidoria = \frac{mD1+mD2+mD3}{3}$	Sendo <u>mD</u> = valor atribuído à maturidade da dimensão

O valor obtido por meio desta operação identifica o nível de maturidade da ouvidoria, e a partir da observação da tabela de equivalências, sugerida pela CGU <sup>4</sup> obteve-se o nível de maturidade da ouvidoria da PMCE o qual ficou em 2,15. Após realizar a comparação com a referida tabela, identificou-se que o nível de maturidade da ouvidoria está situado no nível básico. Pontuação de níveis para Objetivos e Dimensões

Otimizado	4
Sustentável	$3 \le p < 4$
Básico	2 ≤ p <3
Limitado	P<2

 $<sup>^4\</sup> https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica/guia-de-implementacao#oqueeomodelo$ 





### 6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Anexo do quadro da avaliação da ouvidoria da PMCE conforme o modelo de maturidade proposto pela CGU.

### 7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

A partir da avaliação preliminar da maturidade da ouvidoria foi possível identificar pontos fortes e fraquezas, além de oportunidades e ameaças que podem contribuem ou afetam o desempenho da ouvidoria, e nesse contexto poderá auxiliar aos futuros gestores/ouvidores da PMCE a orientar suas ações de melhoria contínua.

### AUTO AVALIAÇÃO DO MODELO DE MATURIDADE DE OUVIDORIA PÚBLICA

### PERFIL DA UNIDADE

DIMENSÃO	OBJETIVO	ELEMENTO	пE	nO	nD
ESTRUTURANTE	1.1 INSTITUCIONALIDADE	1.1.1 Relevância Institucional	0	3,5	2,86
		1.1.2 Locus organizacional	0		
	1.2 CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE	1.2.1 Rotatividade da equipe	2	2,8	
		1.2.2 Estabilidade da equipe	3		
		1.2.3 Escolaridade da equipe	4		
		1.2.4 Heterogeneidade da equipe	3		
		1.2.5 Condutas	2		
	1.3 CAPACIDADES E. GARANTIAS DO. TITULAR	1.3.1 Escolaridade do titular	4	3	
		1.3.2 Garantias do titular	1		
		1.3.3 Critérios de nomeação do titular	3		
		1.3.4 Acesso ao nível estratégico	4		
	1.4 PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE	1.4.1 Planejamento operacional	2	1,4	
		1.4.2 Formação de competências	1		

MATURIDADE DA UNIDADE (nMMOuP)*	2,1524074074074 1
TABELA DE EC	QUIVALÊNCIAS
TABELA DE EC	QUIVALÊNCIAS nMMOuP = 4
	T
Otimizado	nMMOuP = 4





		1.4.3 Eficiência de alocação de recursos	2		
		1.4.4 Segurança da Informação	1		
		1.4.5 Planejamento e execução orçamentária	1		
- Service - 1 -	1.5 INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE	1.5.1 Infraestrutura tecnológica	4	3,6	
		1.5.2 Infraestrutura de base de dados	4		
		1.5.3 Infraestrutura física	4		
		1.5.4 Acessibilidade tecnológica	4		
		1.5.5 Experiência do usuário	2		
ESSENCIAL	2.1 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS	2.1.1 Mapeamento de serviços	2	2	2,097 2222 2222 222
		2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	2		
		2.1.3 Qualidade da informação	2		
	2.2 TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS	2.2.1 Controle social	2	2	
		2.2.2 Transparência de desempenho	3		
		2.2.3 Contabilização de benefícios	- 1		
	2.3 PROCESSOS ESSENCIAIS	2.3.1 Processo de tratamento de manifestações	1	1,888 8888 8888 889	
		2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna	1		
		2.3.3 Atendimento	2		
		2.3.4 Proteção ao denunciante	2		
		2.3.5 Processo de realização de resolução pacífica de conflitos	1		
		2.3.6 Análise	2		

Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará QCG/PMCE - Av. Aguanambi, 2280 CEP: 60415-390 - Fátima – Fone: (85) 3101.1737 e-mail: <a href="mailto:ouvidoria@policiamilitar.ce.gov.br">ouvidoria@policiamilitar.ce.gov.br</a>





		preliminar			
		2.3.7 Linguagem e adequação de respostas	2		
		2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias	4		
		2.3.9 Acompanhamento efetivo de manifestações.	2		
	2.4 GESTÃO ESTRATÉGICA DE INFORMAÇÕES	2.4.1 Armazenamento de informações	3	2,5	
		2.4.2 Perfil dos manifestantes	2		
		2.4.3 Análise de dados	3		
		2.4.4 Produção de informações estratégicas	2		
PROSPECTIVA	3.1 BUSCA ATIVA DE INFORMAÇÕES	3.1.1 Capacidades para pesquisa	1	1	1,5
		3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários	1		
	3.2 CONSELHO DE USUÁRIOS	3.2.1 Relacionamento com os Conselhos de usuários	1	1	
		3.2.2 Engajamento de conselheiros	1		
		3.2.3 Utilidade da relação	1		
	3.3 ARTICULAÇÃO INTERINSTITUCIONAL	3.3.1 Articulação interinstitucional ampla	2	2,5	
		3.3.2 Articulação interinstitucional específica	3		
	EXISTE A NECESSIDAD				AS
	EXISTE A NECESSIDAD	DE URGENTE DE MELI	HORAF		
	EXISTE A NECESSIDAD	E DE MELHORAR			





### BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA/CONTROLE SOCIAL - 2023

### 1. Título da Prática/Ação:

AÇÃO DIRECIONADA DE OUVIDORIA (ADO)

### 2. Período de realização da Prática/Ação:

01/07/2023 à 31/12/2023.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

A ação deveu-se a necessidade de acompanhar ações dos Responsáveis pelos Assuntos de Ouvidoria das Unidades do Comando de Policiamento Especializado (CPE) "in loco" e , também, com a finalidade de orientar as equipes sobre tratamento das demandas direcionadas aquelas Unidades da PMCE.

### 4. Descrição da Ação/Prática:

Foram visitados o quartel do "Comando Policiamento Especializado (CPE)" realizada reunião com o Comandante e repassado detalhes da "Ação Direcionada de Ouvidoria" voltada aos Batalhões do CPE; em seguida, foram realizadas visitas ao Regimento de Polícia Montada (RPMont), Batalhão de Polícia do Meio Ambiente, Batalhão de Policiamento Rodoviário Estadual (BPRE) e Batalhão de Policiamento Turísco (BPTur).

Por fim, foram convidado a participar de um treinamento sobre Ouvidoria que ocorreu na sede da ASCOUV, o Responsável pelos Assuntos de Ouvidoria do BPTur e auxiliar afim de melhor orientar na divulgação dos trabalhos de ouvidoria aos Turistas que visitam a terra alencarina.

### 5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

Metodologia aplicada foi utilização diálogo com as Unidades visitadas passando orientações quanto as tratativas de manifestações direcionadas para as Unidades, através de exemplos práticos.

### 6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Como evidências da ação temos fotografias das visitas as Unidades e fotografias do Treinamento com a equipe do BPTur.

### 7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Teve um aumento da percepção dos policiais militares quanto aos tipos de manifestações, acolhimento das manifestações que são encaminhadas às unidades supracitadas.





### IMAGENS DA AÇÃO DIRECIONADA DE OUVIDORIA(ADO):



Figura 1: Visita técnica ao Comando de Policiamento Especializado



Figura 2: Visita técnica ao comando do Regimento de Polícia Montada.



Figura 4: Visita técnica ao Batalhão de Polícia de Meio Ambiente.



Figura 3: Visita técnica ao Batalhão de Polícia Rodoviária Estadual.





### IMAGENS DA AÇÃO DIRECIONADA DE OUVIDORIA(ADO):



Figura 5: Visita técnica ao Comando do Batalhão de Policiamento Turístico.



Figura 6: Treinamento da equipe da ouvidoria sub setorial do Batalhão de Policiamento Turístico na sala da ASCOUV..



Figura 7: Treinamento da equipe da ouvidoria sub setorial do Batalhão de Policiamento Turístico na sala da ASCOUV.