

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ

# 2024

COMANDO-GERAL DA  
POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ - ANEXO

CISP  
CORPO INTERMUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ  
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

 Ligue grátis

# 155

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

### 1- EXPEDIENTE

Direção Superior

SINVAL DA SILVEIRA SAMPAIO  
CORONEL-COMANDANTE GERAL

CEL PM VANDICLES SÉRGIO DE OLIVEIRA JÚNIOR  
SUB COMANDANTE GERAL

Assessor de Controle Interno e Ouvidor

CEL PM CLAUBER BARBOSA MELO  
ASSESSOR DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Equipe da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

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

2ºTen QOAPM CHARLIANA Oliveira Ferreira  
Matrícula Funcional: 109.880-1-2

2ºSargento PM Germano Fábio Miranda CHRISÓSTOMO  
Matrícula Funcional: 151.712-1-9

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

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

### SUMÁRIO

<b>1. EXPEDIENTE</b> .....	2
<b>2. INTRODUÇÃO</b> .....	4
<b>3. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR</b> .....	6
<b>4. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)</b> .....	8
4.1. Total de Manifestações do Período.....	8
4.2. Manifestações por Meio de Entrada.....	10
4.3. Manifestações por Tipo.....	11
4.4. Manifestações por Tipo/Assunto.....	11
4.5. Manifestações por Assunto/SubAssunto.....	13
4.6. Manifestações por Tipo de Serviços.....	15
4.7. Manifestações por Programa Orçamentário.....	16
4.8. Manifestações por Manifestações por Unidades Internas.....	17
4.9. Manifestações por Municípios.....	19
<b>5. INDICADORES DA OUVIDORIA</b> .....	23
5.1. Resolubilidade das Manifestações.....	23
5.1.1. Ações para melhoria do índice de resolubilidade.....	25
5.1.2. Tempo Médio de Resposta.....	25
5.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria.....	25
5.2.1. Índice Geral de Satisfação (Questionário principal).....	26
5.2.2. Ações para melhoria do índice de satisfação.....	27
5.2.3. Amostra de Respondentes.....	27
5.2.4. Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria.....	28
<b>6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS</b> .....	29
6.1. Motivos das Manifestações.....	29
6.2. Análise dos Pontos Recorrentes.....	30
6.3. Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações.....	32
<b>7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA</b> .....	33
<b>8. AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR</b> .....	34
<b>9. SUGESTÕES DE MELHORIA</b> .....	35
<b>10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE</b> .....	36
<b>12. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	36
<b>ANEXOS(BOAS PRÁTICAS)</b> .....	38

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

### 2 - INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará – PMCE foi criada por meio da Portaria nº 011/2002, publicada no Boletim do Comando Geral - BCG nº 45, 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 nº 15.217, de 05 de setembro de 2012, que dispunha sobre a Organização Básica da PMCE, revogando assim a Lei nº 10.145/77.

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 da PMCE, em seu Art.1º, Inciso III, Item 5, para a função de assessoramento superior, com a competência de dar apoio direto ao Coronel Comandante-geral, ao Subcomandante Geral e ao Diretor de Planejamento e Gestão Interna, conforme publicado no 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 Interno nº 171, de 10/09/2020.

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.

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.

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

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

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 usuários 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 2024, foram gerados na Plataforma Ceará Transparente em 20 de janeiro de 2024. Para uma melhor compreensão, o Relatório de Gestão da Ouvidoria da PMCE, está dividido em capítulos, dentre os quais estão elencados os principais temas observados no período, e paralelamente, seguem algumas análises estatísticas. Os capítulos poderão apresentar subtópicos com mais detalhes, quanto a natureza das manifestações, canais de atendimento, assuntos e unidades, inclusive detalhando os municípios mais demandados, os pontos recorrentes, o tempo de resposta, os indicadores de resolubilidade e o índice de satisfação dos usuários.

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

### 3 – 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 2023, e nas sugestões de melhorias contidas no Relatório de Gestão da PMCE de 2023.

3.1 Orientação 01 - Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação. (Pág72. Relatório CGE 2023)-

*A Ouvidoria iniciou esse processo em 2022, oportunidade em que apresentou uma boa prática sobre o tema. Atualmente busca conciliar a ação à disponibilidade de efetivo.*

3.2 Orientação 02 – 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. (Pág73. Relatório CGE 2023)

*A Ouvidoria já estabeleceu uma rede interna de subouvidorias e anualmente solicita aos comandantes das áreas internas que indiquem um subouvidor e um auxiliar para tratarem sobre as demandas referentes aos seus perímetros de atuação.*

3.3 Orientação 04 - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para a conclusão das denúncias respondidas parcialmente, e que já estejam com o prazo superior a 06 (seis) meses, em consonância com a Instrução Normativa CGE nº 01/2020 e com a Instrução Normativa CGE nº 02/2023. (Pág73. Relatório CGE 2023)

*A Ouvidoria promoveu uma articulação com as áreas internas que possuíam manifestações pendentes visando reduzir as denúncias respondidas parcialmente.*

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

3.4 Orientação 05: Realizar o planejamento para avaliação dos serviços, com ou sem significância estatística, do órgão/entidade com base nos assuntos/temas apresentados nas reclamações recebidas pela Ouvidoria, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017. (Pág73. Relatório CGE 2023)

*A Ouvidoria levou a temática ao conhecimento da comissão responsável pela elaboração do novo Planejamento Estratégico da PMCE a fim de que sejam introduzidos os mecanismos necessários de avaliação.*

3.5 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. (Pág43. Relatório PMCE 2023)

*O Comando Geral da PMCE, nas reuniões com os comandantes de unidades operacionais, tem repassado orientações no sentido de coibir a poluição sonora na Capital, Região Metropolitana e Interior do Estado, além das ações direcionadas para a redução de homicídios.*

3.6 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. (Pág43. Relatório PMCE 2023)

*O Comando Geral da PMCE criou a Coordenadoria de Gestão de Ensino e Instrução visando a melhoria contínua da formação e capacitação dos policiais militares.*

3.7 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. (Pág43. Relatório PMCE 2023)

*O Comando Geral da PMCE criou a sua comissão de ética a fim de que tais temas possam a ser debatidos no âmbito da instituição.*

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

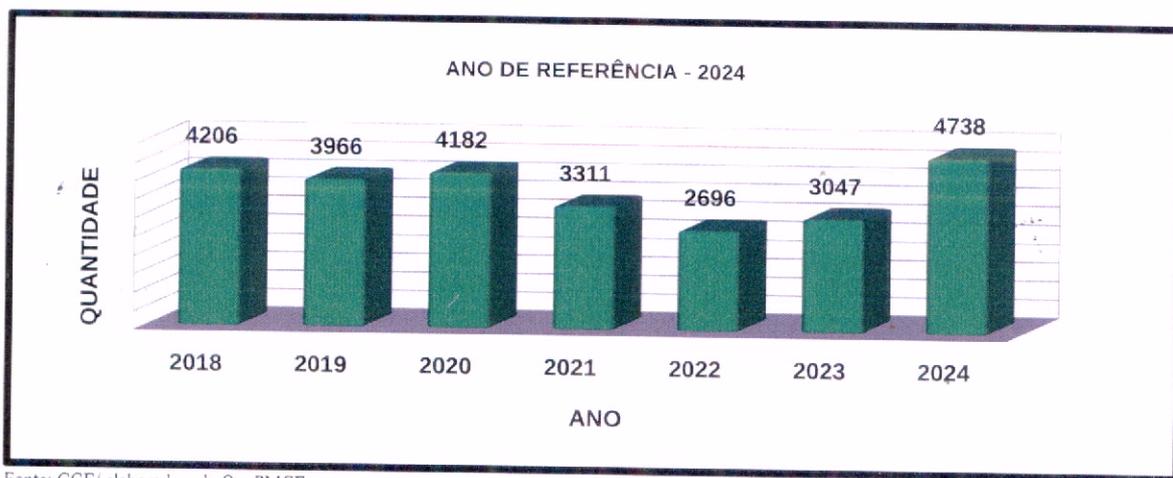
### 4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS ( PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

#### 4.1 Total de Manifestações do Período

Neste tópico, são apresentados os atendimentos realizados no ano de 2024, acerca das manifestações recebidas no período, de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos dados brutos disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente.

Observa-se no gráfico 01 que houve um aumento de 55,49% do número de manifestações no intervalo entre os anos de 2023 e 2024. O total de manifestações em 2024, atingiu 4738 registros, dentre as quais, 05 pertenciam a outros poderes e 1033 após análise preliminar, foram invalidadas por não atenderem aos requisitos de admissibilidade, e ao final observou-se que apenas 3768 passaram por todas as fases de análise e tratamento, findando com a resposta ao cidadão. Ressalte-se que desse total 3418 foram originadas de manifestantes anônimos.

Gráfico 01: Total de Manifestações ao longo dos anos.



Fonte: CGE/ elaborado pela OuvPMCE

Gráfico 02: Quantidade de manifestações/mês

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024**



Fonte: CGE/ elaborado pela OuvPMCE

Tabela 1: Quantidade de manifestações/variação 2023-2024

Mês	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variação(%) 2023/2024
Janeiro	426	261	309	274	210	294	40,00
Fevereiro	285	246	307	290	212	300	41,51
Março	258	335	399	236	256	434	69,53
Abril	270	489	329	192	242	408	68,60
Maio	351	280	286	276	254	522	105,51
Junho	282	365	296	223	170	323	90,00
Julho	357	354	271	233	261	512	96,17
Agosto	390	328	281	204	261	475	81,99
Setembro	422	266	240	284	257	249	-3,11
Outubro	357	234	270	209	364	394	8,24
Novembro	282	269	222	210	349	347	-0,57
Dezembro	297	326	241	211	328	584	78,05

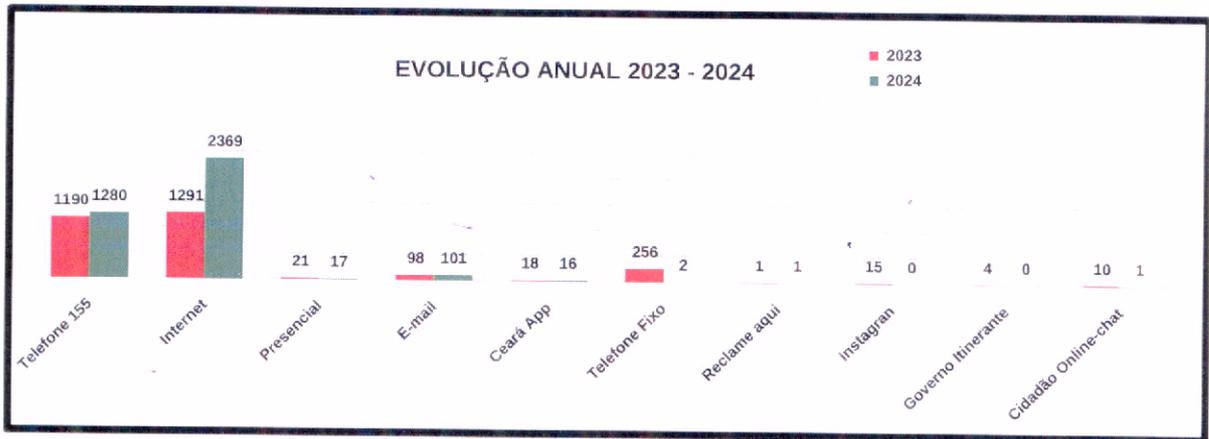
Fonte: CGE/elaborado pela OuvPMCE

Conforme o Gráfico 02 e Tabela 01, tomando-se como referencial o registro de manifestações mês a mês no ano de 2023, observa-se que os picos no número de manifestações em 2024, ocorreram em março, abril, maio, junho, agosto e dezembro. Com exceção dos meses de setembro e novembro em que houve queda de -3,11% e -0,57%, respectivamente, nos registros mensais.

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024**

**4.2 – Manifestações por Meio de Entrada**

Gráfico 03: Meios de entrada das manifestações.



Fonte: CGE/ elaborado pela OuvPMCE

Tabela 2: Meios de entrada das manifestações/variação 2023-2024

	2020	2021	2022	2023	2024	Variação(%) 2023-2024
Telefone 155	2962	1762	1604	1190	1280	7,56
Internet	1126	973	805	1291	2369	83,50
Presencial	3	10	5	21	17	-19,05
E-mail	52	84	128	98	101	3,06
Ceará App	28	53	14	18	16	-11,11
Telefone Fixo	4	35	61	256	2	-99,22
Reclame aqui	1	0	2	1	1	0,00
Instagran	5	0	2	15	0	-100
Governo Itinerante	0	0	0	4	0	-100
Cidadão Online-chat	0	0	0	10	1	-90

Fonte: CGE/ elaborado pela OuvPMCE

Quanto aos Meios de entrada mais utilizados pelo cidadão, conforme o Gráfico 03 e a Tabela 02, em 2024, obteve destaque o canal Internet com 2369 registros, representando um aumento de +83,50%. Por outro lado, observou-se uma queda significativa nos canais Cidadão Telefone Fixo, On-line-chat, Governo Itinerante, Instagran, Presencial e Ceará App.

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

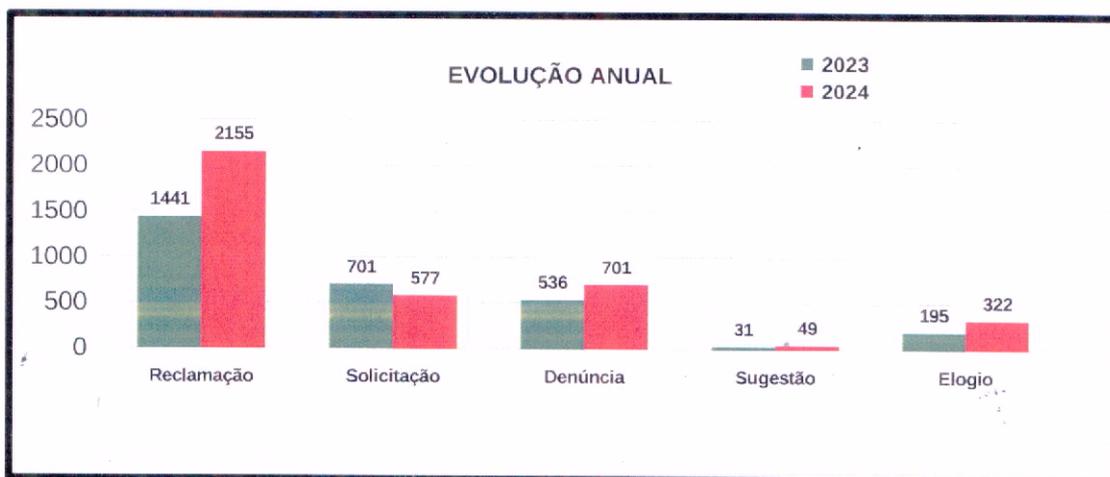
### 4.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela 3: Tipos de manifestações/variação 2023-2024.

Tipos	2020	2021	2022	2023	2024	Variação % 2023-2024
Reclamação	2323	1528	1240	1441	2155	49,55
Solicitação	995	693	827	701	577	-17,69
Denúncia	449	556	365	536	701	30,78
Sugestão	70	29	35	31	49	58,06
Elogio	134	112	154	195	322	65,13

Fonte: CGE/ elaborado pela OuvPMCE.

Gráfico 04: Tipos de Manifestações recebidas.



Fonte: CGE/elaborado pela OuvPMCE.

Quanto aos tipos de manifestações, observou-se que em 2024, houve um aumento do tipos Reclamação(+49,55%), Denúncia(+30,78%) e Elogio(+65,13%). Já quanto ao tipo Solicitação, houve uma redução de -17,69%. Possivelmente, o aumento do tipo Reclamação está associado à redução do tipo Solicitação, tendo em vista que conforme análise do conteúdo das manifestações, o cidadão ao reclamar da falta de policiamento em determinado local, ao mesmo tempo, solicita mais patrulhamento nesse local.

### 4.4 – Manifestações por Tipo/Assunto

Nesse item, estão relacionados alguns assuntos mais demandados, tomando-se como referência o tipo de manifestação ao qual está associado.

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

Tabela 4: Tipos de manifestações e Assuntos recebidos/ Variação 2023-2024.

Tipo de manifestação MANIFESTAÇÃO	Assunto	2022	2023	2024	Variação(%)2023-2024 2023-2024
Reclamação	INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	280	425	1023	58,46
	POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	275	368	391	5,88
	CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	281	249	260	4,23
	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	92	58	58	-58,62
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	64	76	89	14,61
Denúncia	CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	130	239	380	37,11
	INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	70	152	135	-12,59
	POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	27	23	45	48,89
	CUIDADO COM OS ANIMAIS	4	20	22	9,09
	ASSÉDIO MORAL	12	16	15	-6,67
Solicitação	INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	563	498	322	-54,66
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	42	46	60	23,33
	POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	22	30	20	-50,00
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	65	28	42	33,33
	POLICIAMENTO RODOVIÁRIO	8	15	8	-87,50
Sugestão	INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	12	46	20	-130,00
	CONDIÇÕES DE TRABALHO E INVESTIMENTOS NA PMCE NA PMCE		8	7	-14,29
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE /ENTIDADE		3	4	25,00
Elogio	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA POLÍCIA MILITAR POLÍCIA MILITAR		170	225	24,44

Fonte: CGE/elaborado pela OuvPMCE

Após verificação dos dados coletados junto a Plataforma Ceará Transparente, quanto ao tipo reclamação, observou-se um aumento dos registros do assunto INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO (+140,71%), POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)(+6,25%), CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR(+4,42%). Quanto ao assunto INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO, houve uma queda de -36,96%.

Quanto ao tipo denúncia, observou-se que houve um aumento nos seguintes assuntos: CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR(+59%), POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS) (+95,65%), CUIDADO COM OS ANIMAIS(+10%). Observou-se também, por outro lado, uma queda nos assuntos INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO(-11,18%), ASSÉDIO MORAL(-6,25%).

Quanto ao tipo solicitação, pode-se observar que dentre os 05 assuntos mais demandados, houve crescimento em TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO(+30,43%), CONCUR-



## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

SO PÚBLICO/SELEÇÃO(+50%), Já a diminuição, ocorreu em INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO(-35,34), POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)(-33,33%), POLICIAMENTO RODOVIÁRIO(-46,67).

Já com relação ao tipo sugestão, os assuntos que apresentaram queda foram INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO(-56,52%), CONDIÇÕES DE TRABALHO E INVESTIMENTOS NA PMCE(-12,50%) e o que aumentou foi ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE(+33,33%).

O tipo elogio, em 2024, apresentou um expressivo crescimento na ordem de +32,35% em relação ao ano anterior, especialmente com relação ao assunto ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA POLÍCIA MILITAR.

### 4.5 – Manifestações por Assunto/Subassunto

Nesse tópico, busca-se apresentar os subassuntos mais demandados relacionados aos seus tipos de assuntos. As fontes de dados são os relatórios gerados na Plataforma Ceará Transparente.

O assunto INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO somou 39,19% do total geral de manifestações e desse total, 1317 manifestações foram relacionadas ao subassunto PATRULHAMENTO URBANO( BAIROS) que apresentou um aumento de 36,34% em relação ao ano anterior, assim como, o subassunto PATRULHAMENTO RURAL ( INTERIOR) apresentou um aumento de 109,52%.

Observou-se que o assunto CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR concentrou 15,49% do total geral de manifestações. Quanto aos seus subassuntos, ABUSO DE AUTORIDADE obteve um aumento de 181,25% e BENEFÍCIO INDEVIDO EM ESCALA(PRIVILÉGIO) aumentou 109,38%.

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

Tabela 5: Tipos de Assuntos e subassuntos recebidos/ Variação 2023-2024.

ASSUNTO	SUB ASSUNTOS	2021	2022	2023	2024	Variação(%) 2023/2024
INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	PATRULHAMENTO URBANO( BAIRROS)	427	676	966	1317	36,34
	PATRULHAMENTO RURAL ( INTERIOR)	159	146	63	132	109,52
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	PATRULHAMENTO TÁTICO ESPECIALIZADO	38	82	26	24	-7,69
	ABUSO DO PODER	231	167	214	231	7,94
	ABUSO DE AUTORIDADE	58	17	16	45	181
	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, (...), MÁ VONTADE, OUTROS)	92	63	32	32	0,00
	TRATAMENTO INDEVIDO/ DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	80	48	45	30	-33,33
	BENEFÍCIO INDEVIDO EM ESCALA (PRIVILÉGIO)	21	13	32	67	109,38
	IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS / VANTAGENS INDEVIDAS	22	15	25	45	80
POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	BARES, BOATES E CASAS DE SHOW	64	103	171	88	-48,54
	ABUSO DE INSTRUMENTOS SONOROS E SINAIS ACÚSTICOS	141	137	148	267	80,41
	INSATISFAÇÃO COM A ATUAÇÃO DA PMCE	46	14	42	38	-9,52
	VEÍCULOS AUTOMOTORES	6	13	27	30	11,11
	NÃO ATENDIMENTOS A OCORRÊNCIAS	81	35	19	20	5,26
	ELOGIO A SERVIDORES	SEM SUBASSUNTO			5	228
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS			52	79	51,92
	PENSÃO			41	33	-19,51
	ASCENSÃO FUNCIONAL			7	18	157,14
	LICENÇAS E AFASTAMENTOS			7	12	71,43
	APOSENTADORIA			13	4	-69,23

Fonte: CGE/elaborado pela OuvPMCE

O assunto POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS) contabilizou 453 manifestações, cerca de 11,89% do total geral de manifestações, e os subassuntos mais demandados foram BARES, BOATES E CASAS DE SHOW com 88 registros e ABUSO DE INSTRUMENTOS SONOROS E SINAIS ACÚSTICOS, BARES, BOATES E CASAS DE SHOW com 267 registros.

Dentro do tipo de manifestação elogio, o assunto mais demandado foi ELOGIO A SERVIDORES que somou 228 registros. Outro assunto também bastante demandado foi ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR com 70 registros. Já o assunto ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO possui o subassunto ELOGIO AO DESEMPENHO INSTITUCIONAL E RESULTADOS e

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

contabilizou 24 manifestações.

O assunto TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO contabilizou 153 manifestações e apresentou um aumento de 18,30% em relação ao ano anterior. Com destaque para os subsistemas ASCENSÃO FUNCIONAL e LICENÇAS E AFASTAMENTOS, os quais apresentaram aumento de 157,14% e 71,43%, respectivamente.

### 4.6 – Manifestações por Tipo de Serviços

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 Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança - CIOPS. Havendo desta forma o deslocamento de uma viatura mais próxima do local da ocorrência. A depender de cada ocorrência, a CIOPS é mobilizada 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 ao Comando Geral da PMCE.<sup>1</sup>

Tabela 6: Tipos de serviços associados às manifestações recebidas.

TIPO DE SERVIÇO	2023	2024
Ação de Policiamento Ostensivo	1470	889
Ordem de Policiamento Ostensivo	557	1887
Não se aplica	870	1000

Fonte: CGE/elaborado pela OuvPMCE

<sup>1</sup> <https://cearadigital.ce.gov.br/resultado-servico>

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

### 4.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

Neste tópico, conforme a Tabela 07, apresentam-se os números de manifestações de ouvidoria em função dos programas governamentais, contidos no PPA 2024-2027, nos quais a Polícia Militar está incluída. Ressalve-se que os números coletados ainda fazem referência aos Programas orçamentários do PPA 2020-2023, quais sejam, FORTALECIMENTO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA, GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ e SEGURANÇA PÚBLICA INTEGRADA COM A SOCIEDADE.

Tabela 7: Programas orçamentários associados às manifestações recebidas.

PROGRAMAS	2020	2021	2022	2023	2024
SEGURANÇA PÚBLICA INTEGRADA COM A SOCIEDADE	3461	2583	2237	2422	33
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	168	318	369	376	640
FORTALECIMENTO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA	22	3	8	101	0
SEGURANÇA PÚBLICA FORTALECIDA E INTEGRADA À SOCIEDADE	0	0	0	0	3065
CEARÁ MAIS VERDE: CONSERVAR E PROTEGER OS RECURSOS NATURAIS E BIODIVERSIDADE DO CEARÁ	0	0	0	0	38

Fonte: CGE/elaborado pela OuvPMCE.

Atualmente, no programa SEGURANÇA PÚBLICA FORTALECIDA E INTEGRADA À SOCIEDADE ( 196 ), pertencente ao eixo - O CEARÁ QUE CUIDA, EDUCA E VALORIZA AS PESSOAS e ao tema SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA busca-se por estratégias que possam promover a integração do Sistema de Segurança Pública, por meio do contínuo investimento na estrutura e no capital humano. Conforme os dados da Plataforma Ceará Transparente, em 2024, constatou-se o registro de 3065 manifestações.

O programa CEARÁ MAIS VERDE: CONSERVAR E PROTEGER OS RECURSOS NATURAIS E BIODIVERSIDADE DO CEARÁ(335), incluso no eixo CEARÁ QUE PRESERVA, CONVIVE E ZELA PELO TERRITÓRIO e ao tema MEIO AMBIENTE constitui-se como uma estratégia da política ambiental cearense para a conservação e preservação de ecossistemas naturais, garantindo a disponibilidade e manutenção de bens e serviços ecossistêmicos para as gerações presentes e futuras, atendendo ao que determina, a legislação ambiental. Segundo os dados da Plataforma Ceará Transpa-



## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

rente houve 38 manifestações registradas relacionadas ao citado programa. <sup>2</sup>

### 4.8 – Manifestações por Unidades Internas

Conforme a Tabela abaixo, são elencadas as unidades operacionais e/ou administrativas que concentraram cerca de 75% de todas as demandas de ouvidoria recebidas no ano de 2024.

Tabela 8: Áreas internas associadas às manifestações recebidas.

	ÁREAS INTERNAS	2021	2022	2023	2024	Variação(%) 2023-2024
1º CRPM	5ºBPM	122	286	165	101	-38,79
	21ºBPM	116	66	89	119	33,71
	16ºBPM	86	34	75	130	73,33
	17ºBPM	85	56	70	91	30
	20ºBPM	35	24	39	42	7,69
	18ºBPM	143	87	133	92	-30,83
	19ºBPM	72	55	192	301	56,77
	8ºBPM	69	40	47	111	136,17
	6ºBPM	248	110	106	164	54,72
	22ºBPM	104	78	148	221	49,32
2º CRPM	12ºBPM	68	130	85	104	22,35
	14ºBPM	79	42	40	51	27,50
	15ºBPM	60	34	44	33	-25
	23ºBPM	77	22	28	21	-25
	24ºBPM	42	17	24	27	12,50
	25ºBPM	44	21	32	63	96,88
4º CRPM	2ºBPM	82	32	31	45	45,16
	1º BPM	66	24	45	58	28,89
	13ºBPM	26	24	24	55	129,17
	9ºBPM	46	23	31	44	41,94
	1ª CIA IND. /4ºCRPM	18	44	91	69	-24,18
3º CRPM	3ºBPM	77	36	42	24	-42,86
	11ºBPM	132	86	39	52	33,33
	4ºBPM	59	17	37	110	197,30
<b>UNIDADES ESPECIALIZADAS E COORDENADORIAS</b>						
CPCHOQUE	COTAM	9	9	11	24	118,18
	BEPI	10	3	9	10	11,11
CPRAIO	1ºBPRAIO	19	30	25	35	40
	2ºBPRAIO	19	31	24	15	-37,50
	3ºBPRAIO	36	41	9	8	-11,11
	4ºBPRAIO	0	2	14	11	-21,43
	5ºBPRAIO	0	1	13	13	0,00
CPE	BPMA	118	212	293	347	18,43

<sup>2</sup> PLANO PLURIANUAL 2024-2027 - Anexo II - Demonstrativo de Eixos, Temas e Programas. Disponível em:

<https://www.seplag.ce.gov.br/planejamento/menu-plurianual/ppa-2024-2027-formulacao/>. Consulta em: 10/01/2025

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

	BPTUR	31	29	32	32	0,00
	PRE	113	147	122	171	40,16
CGP	CÉLULA DA FOLHA DE PAGAMENTO	71	78	57	51	-10,53
	CÉLULA DE CONTROLE DE PESSOAL	68	31	29	19	-34,48
	CÉLULA DE PENSÃO PREVIDENCIÁRIA	31	36	29	23	-20,69

Fonte:CGE/elaborado pela OuvPMCE.

Convém esclarecer 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.

Conforme os dados produzidos pelo sistema de ouvidoria da Plataforma Ceará Transparente observou-se que em 2024, no geral, houve um aumento de +6,92% dos registros de manifestações em grande parte das unidades/subunidades policiais militares, ressaltando-se o COMANDO DE POLICIAMENTO DE RONDAS DE AÇÕES INTENSIVAS E OSTENSIVAS - CPRAIO o qual apresentou um decréscimo de registros de manifestações da ordem de -6%. Houve decréscimo de registros também na COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS - CGP em torno de -21,89%.

Quanto a COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS - CGP, dentre o total de 4738 manifestações registradas em 2024, recebeu 238 manifestos, cerca de 5% do total, dos quais, conforme o tipo de manifestação, 20 denúncias, 04 elogios, 129 reclamações, 85 solicitações. As subunidades mais demandadas foram a CÉLULA DA FOLHA DE PAGAMENTO com 51 registros, CÉLULA DE PENSÃO PREVIDENCIÁRIA com 23 registros e CÉLULA DE CONTROLE DE PESSOAL com 19 registros.

O COMANDO DE POLICIAMENTO DE RONDAS DE AÇÕES INTENSIVAS E OSTENSIVAS, em 2024, recebeu 99 manifestos contra 120 em 2023, em torno de 2% do total, dos quais, conforme o tipo de manifestação, 24 denúncias, 28 elogios, 30 reclamações, 13 solicitações e 04 sugestões. Quanto às companhias mais demandadas, foram: 1º BPRAIO - Fortaleza (35 registros), 1ª COMPANHIA DO 3ºBPRAIO - (1ªCIA/3ºBRAIO) - RUSSAS, LIMOEIRO DO NORTE, MORADA NOVA, JAGUARIBE (07 registros), 1ª COMPANHIA DO 5ºBPRAIO - (1ªCIA/5ºBRAIO) - JUAZEIRO DO NORTE, CRATO, BARBALHA, LAVRAS DA MANGABEIRA, AURORA, MISSÃO VELHA e 3ª COMPANHIA DO 2ºBPRAIO - (3ªCIA/2ºBRAIO) - EUSÉBIO, AQUIRAZ, CASCAVEL, ambas

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

com 05 registros cada.

O COMANDO DE POLICIAMENTO ESPECIALIZADO recebeu 359 manifestos, cerca de 7,58% do total dos registros em 2024, dos quais, conforme o tipo de manifestação, 136 denúncias, 72 elogios, 137 reclamações, 14 solicitações. Dentre as unidades do COMANDO DE POLICIAMENTO ESPECIALIZADO - CPE, as mais demandadas foram 1ª COMPANHIA DO BATALHÃO DE POLÍCIA DO MEIO AMBIENTE - Fortaleza (287 manifestações), o BATALHÃO DE POLICIAMENTO RODOVIÁRIO ESTADUAL – BPRE (171 registros), BATALHÃO DE POLICIAMENTO DE GUARDA EXTERNA DOS PRESÍDIOS – BPGEP / CPE (18 registros). Os dados apontam que houve um aumento médio de registros de manifestações, para o CPE, na ordem de +19,53%.

O COMANDO DE POLICIAMENTO DA CAPITAL – 1º CRPM, recebeu 1436, manifestos, cerca de 30,30% de todos os registros. Observou-se que o 19º BATALHÃO DE POLÍCIA MILITAR fora o mais demandado das unidades e subunidades do 1º CRPM e somou 301 manifestações das quais, conforme o tipo de manifestação, 23 denúncias, 15 elogios, 241 reclamações, 19 solicitações e 03 sugestões. As subunidades mais demandadas do 19º BPM foram 3ª CIA/19º BPM/AIS 07 - PARQUE 2 IRMÃOS, DIAS MACÊDO, BOA VISTA, CASTELÃO, MATA GALINHA E PASSARÉ (133 registros), 1ª CIA/19º BPM/AIS 07 - JARDIM DAS OLIVEIRAS, ALTO DA BALANÇA, AEROLÂNDIA, CIDADE DOS FUNCIONÁRIOS E CAJAZEIRAS (70 registros).

O COMANDO DE POLICIAMENTO DO INTERIOR REGIÃO SUL - 4º CRPM apresentou-se como outra unidade bastante demandada com 359 registros, cerca de 7,58% do total de manifestações. A 1ª COMPANHIA INDEPENDENTE DO 4º COMANDO REGIONAL DE POLÍCIA MILITAR - 1ª CIPM/4º CRPM foi a subunidade mais demandada com 69 manifestações 06 denúncias, 47 elogios, 12 reclamações, 04 solicitações. Nas subunidades do 4º CRPM houve acréscimo de registros da ordem de +61,28%, embora que na 1ª CIPM/4º CRPM tenha ocorrido uma queda de -24,18%.

### 4.9 – Manifestações por Município

Para melhor compreensão do leitor, é importante esclarecer que neste tópico, são apresentados os cruzamentos de dados das manifestações em função dos municípios onde houve os registros das manifestações e conforme o cenário constatado, estima-se a população usuária do sistema, no período.

Os números e percentuais apresentados a seguir baseiam-se no total geral de registros efetivamente encaminhados (3804), nos registros sem definição de município (3097) e naqueles com defini-

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

ção de município (707), conforme dados fornecidos pela Plataforma Ceará Transparente.

O percentual, obtém-se a partir do cálculo:  $\text{Percentual} = (\text{Quant/ano} \div \text{Total Geral de Registros}) \times 100$ . Já a Variação 2023/2024 é obtida pelo cálculo  $\text{Variação} = [( \text{Quantidade/ano atual} \div \text{Quantidade/ano anterior}) - 1] \times 100$ .

As informações referentes à tabela de demandas por Macrorregião do Estado foram obtidas a partir da soma de todas as manifestações oriundas dos municípios identificados, cerca de 18,58% do total geral de manifestações efetivamente encaminhadas(3804) e em seguida agrupadas por região. Já o percentual apurado correspondente aos anos entre 2021 a 2024, obteve-se a partir do cálculo:  $\text{Percentual} = (\text{Soma das manifestações com identificação do Município pertencente à Região "X"} \div \text{Soma de todas as manifestações com identificação de Município}) \times 100$ . Já a Variação 2023/2024 é obtida pelo cálculo:  $\text{Variação} = [( \text{Quantidade/ano atual} \div \text{Quantidade/ano anterior}) - 1] \times 100$ .

Em 2024, considerando o total de registros com identificação do município, ou seja, das 707 manifestações, os municípios com maior número de registros foram Fortaleza (356), Caucaia (39), Aracati (27), Maracanaú (25), Crato( 16), Juazeiro do Norte(13), Maranguapé (06), Itaitinga(08), Parambu(15) Sobral (15).

Tabela 9: Municípios mais demandados associados às manifestações recebidas.

Município	Macrorregião do Ceará	Quantidade/ 2021	Quantidade/ 2022	Quantidade/ 2023	Quantidade/ 2024	Variação (%) 2023-2024
Total Geral de registros	-	3311	2621	2904	3804	31,00
Registros sem definição de Município	-	2132	1953	2196	3097	41,00
Registros com definição de Município	-	786	668	708	707	-0,14
Fortaleza	GRANDE FORTALEZA	442	334	362	356	-1,66
Caucaia	GRANDE FORTALEZA	26	37	42	39	-7,14
Aracati	LITORAL LESTE	12	22	29	27	-6,89
Maracanaú	GRANDE FORTALEZA	25	16	16	25	56,25
Crato	CARIRI	7	11	13	16	23,07
Juazeiro do Norte	CARIRI	17	16	11	13	18,18
Maranguapé	GRANDE FORTALEZA	9	3	9	6	-33,33
Aquiraz	GRANDE FORTALEZA	8	9	8	3	-62,50

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

Itaitinga	GRANDE FORTALEZA	5	1	8	8	0,00
Parambu	SERTÃO DOS INHAMUNS	1	0	8	15	87,50
Sobral	SERTÃO DE SOBRAL	16	15	8	15	87,50

Fonte: CGE/elaborado pela OuvPMCE

Tomando-se como referência os registros de manifestações com a definição do município, constatou-se que as Macrorregiões mais demandadas foram as Regiões da Grande Fortaleza com 447 registros, Região do Cariri com 29 registros, Região do Litoral Leste com 27 registros e Região do Sertão de Sobral e Região dos Inhamuns, ambas com 15 registros cada.

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 identificar 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:  $\text{Projeção das manifestações com município identificado, sobre o total de manifestações} = (\text{percentual da quantidade de manifestações de cada Região} \times \text{Quantidade Geral de manifestações/ano}) \div 100$ .

Tabela 10: Macrorregiões do Ceará associadas às manifestações recebidas.

Macrorregião do Ceará	2022		2023		2024		Variação(%) 2023/2024
	Quantidade	(%)	Quantidade	(%)	Quantidade	(%)	
GRANDE FORTALEZA	434	64,97	476	67,23	448	63,37	-5,88
REGIÃO CARIRI	42	6,29	30	4,24	42	5,94	40
LITORAL LESTE	30	4,49	30	4,24	33	4,67	10
SERTÃO DE SOBRAL	21	3,14	13	1,84	21	2,97	61,53
VALE DO JAGUARIBE	13	1,95	16	2,26	17	2,40	6,25

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

LITORAL NORTE	16	2,4	1	0,14	8	1,13	700
MACIÇO DE BATURITÉ	5	0,75	12	1,7	13	1,84	8,33
LITORAL OESTE	14	2,1	13	1,83	12	1,70	-7,69
SERRA DA IBIAPABA	10	1,5	3	0,42	12	1,70	300
SERTÃO DOS INHAMUNS	2	0,3	9	1,27	17	2,40	88,88
SERTÃO CENTRAL	14	2,1	11	1,55	15	2,12	36,36
SERTÃO DE CANINDÉ	6	0,9	8	1,12	2	0,28	-75,00
CENTRO SUL	12	1,8	5	0,7	18	2,55	260
SERTÃO DOS CRATEÚS	9	1,35	14	1,98	5	0,71	-64,28

Fonte: CGE/ elaborado pela OuvPMCE.

Para extrair-se a estimativa sobre a massa populacional alcançada na região, utiliza-se o cálculo: Estimativa da População Alcançada na região = (Projeção das manifestações com município identificado sobre o total de manifestações ÷ População da Região) x 100. Já a Variação 2023/2024 é obtida pelo cálculo: Variação=[ (Quantidade/ano atual ÷ Quantidade/ano anterior) -1]x 100.

Tabela 11: Percentual de população alcançada por Macrorregiões do Ceará.

Macrorregião do Ceará	População por Região Anuário do Ceará/ IB-GE (2010)	Estimativa de população alcançada em 2022	(%) População alcançada na região/ 2022 *	Estimativa de população alcançada em 2023	(%) População alcançada na região/2023	Estimativa de população alcançada em 2024	(%) População alcançada na região/ 2024	Variação 2023/2024 (%)
GRANDE FORTALEZA	3741198	1703	0,045	2048	0,054	2410	0,06	17,68
REGIÃO CARIRI	962018	165	0,017	129	0,013	226	0,02	75,19
LITORAL LESTE	191231	118	0,061	129	0,067	178	0,09	37,98
SERTÃO DE SOBRAL	460463	82	0,017	56	0,012	113	0,02	101,78
VALE DO JAGUARIBE	375019	51	0,013	69	0,018	91	0,02	31,88
LITORAL NORTE	373775	63	0,016	4	0,001	43	0,01	975
MACIÇO DE BATURITÉ	230523	20	0,009	52	0,022	70	0,03	34,62
LITORAL OESTE	364116	55	0,015	56	0,015	65	0,02	16,07
SERRA DA IBIAPABA	335506	39	0,011	13	0,004	65	0,02	400

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

SERTÃO DOS INHAMUNS	130799	8	0,006	39	0,03	91	0,07	133,33
SERTÃO CENTRAL	373278	55	0,015	47	0,012	81	0,02	72,34
SERTÃO DE CANINDÉ	195281	24	0,012	34	0,017	11	0,01	-67,65
CENTRO SUL	376478	15	0,004	21	0,005	97	0,03	361,90
SERTÃO DOS CRATEÚS	342696	35	0,01	60	0,017	27	0,01	-55,00

Fontes: elaborado pela OuvPMCE

Após os cálculos, pode-se observar que as cinco(05) macrorregiões com maior número de pessoas usuárias da Ouvidoria são: Grande Fortaleza com 2410 cidadãos com um aumento de 17,68%, Cariri com 226, somando um aumento de +75,19%, Litoral Leste com 178 cidadãos e uma variação de +37,98%, Sertão de Sobral com 113, contabilizando um aumento de +101,78% e Vale do Jaguaribe com 91 manifestações. As macrorregiões com maior variação de alcance da população local foram o Litoral Norte, Serra da Ibiapaba e Centro Sul com aumento de +975%, +400% e +361,90%, respectivamente. Por outro lado, as que apresentaram maior diminuição nesse alcance da população foram Sertão de Canindé e Sertão de Crateús, -67,65% e -55%, respectivamente.

## 5 – INDICADORES DA OUVIDORIA

### 5.1 Resolubilidade das Manifestações

No geral, a resolubilidade consiste na contabilidade do total de manifestações respondidas no prazo pelo total geral de manifestações recebidas durante o ano. Esse é um indicador importante por constituir-se num requisito que consolida a credibilidade de toda Rede de Ouvidorias e do Portal Ceará Transparente. Para 2024, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado estabeleceu a meta de 94% de Resolubilidade para toda a rede de ouvidorias estaduais.

Nesse indicador se tomou como base o total de manifestações respondidas no prazo, e o total geral de manifestações recebidas pela PMCE. Contudo deve-se verificar a existência de manifestações na condição “Pendentes no Prazo”, e em caso positivo, esse quantitativo deve ser deduzido do total ge-

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

ral de manifestações. 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 2023/2024 é obtida pelo cálculo: Variação = [(Quantidade/ano atual ÷ Quantidade/ano anterior) - 1] x 100.

Tabela 12: Percentual de manifestações respondidas dentro e fora do prazo.

Situação	Quantidade de manifestações					Variação (%) 2023/2024
	2020	2021	2022	2023	2024	
<b>Manifestações Respondidas no Prazo</b>	3333	2772	2613	2872	3639	26,71
<b>Manifestações Respondidas fora do Prazo</b>	652	126	3	2	129	6.350
<b>Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)</b>	82	20	5	29	36	24,14
<b>Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)</b>	111	0	0	1	0	-100

Fonte: CGE/ elaborado pela OuvPMCE

No ano de 2024, a tendência do aumento das respostas enviadas dentro do prazo constatada nos anos anteriores teve continuidade ficando a variação anual +26,71%. Por outro lado, houve uma quebra na tendência da diminuição de manifestações respondidas fora do prazo ocasionado um aumento de +6.350%. Houve também um aumento de +24,14% das manifestações em apuração no prazo (não concluídas) normalmente associadas aos registros realizados no último mês do ano. Quanto às manifestações respondidas fora do prazo, e às manifestações em apuração no prazo (não concluídas), em 2024, confirmou-se a tendência de queda do ano anterior, sem qualquer manifestação encontrada.

Tabela 13: Evolução do índice de resolubilidade

Índice de Resolubilidade					Variação (%) 2023/2024
2020	2021	2022	2023	2024	
81,40%	95,65%	99,89%	99,89	96,58	-3,31%

Fonte: CGE

Calculando-se a resolubilidade sob a fórmula Resolubilidade = [(total de manifestações respondidas no prazo ÷ (total geral de manifestações - Manifestações Pendentes no Prazo)] X 100, nos dados coletados em 2024, ou seja, no total de demandas efetivamente respondidas (3639) manifestações, manifestações respondidas fora do prazo (129) e manifestações em apuração no prazo (não concluídas) (36) identificou-se a resolubilidade de 96,58%. Em relação ao ano de 2023, houve uma variação nega-

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

tiva de -3,31%. Ainda assim, o índice observado ficou acima da meta estabelecida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) para o ano de referência.

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

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

Estendeu-se as reuniões de alinhamento que eram realizadas entre o Assessor de Controle Interno e Ouvidoria e os colaboradores da Ouvidoria, para os gestores das áreas internas da PMCE como forma de melhorar a comunicação interna, divulgar a importância da ouvidoria, e dar mais fluidez a apuração e elaboração das respostas, sem desfocar da qualidade da resposta, da efetividade dos encaminhamentos e da celeridade no retorno ao cidadão.

### 5.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Quanto ao tempo médio de resposta, não existe uma meta a ser alcançada tendo em vista que o prazo legal são 20 dias prorrogáveis por mais 10 dias. Além disso, o tempo reduzido da resposta não significa necessariamente qualidade da resposta. Em 2024, em relação ao ano anterior houve um aumento de 07 para 09 dias do tempo de resposta que representou uma variação percentual de +28,57%.

Tabela 14: Evolução do tempo médio de resposta

Tempo Médio de Resposta( dias)						Variação do Tempo 2023/2024
2020	2021	2022	2023	2024		
14	07	03	07	09	+28,57 %	

Fonte: CGE

## 5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Neste tópico, é apresentado o indicador da Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, para o qual foi instituída a meta de 67% por parte da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado conforme Relatório de Gestão de Ouvidoria elaborado pela CGE-CE(Pág.28). A partir dele, as percepções dos ci-

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

dados sobre o atendimento da ouvidoria são analisadas quanto à prestação dos serviços prestados pela PMCE.

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 2023/2024 é obtida pelo cálculo:  $\text{Variação} = [( \text{Quantidade/ano atual} \div \text{Quantidade/ano anterior} ) - 1] \times 100$ . 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, ou não, as expectativas do cidadão, para tanto, transforma-se essas notas em percentual, conforme o cálculo:  $\text{Superação de expectativa} = [(F-E) \div E] \times 100$ .

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

Tabela 15: Evolução do índice de satisfação.

	Avaliação					Variação(%) 2023-2024
	2020	2021	2022	2023	2024	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,99	3,78	4,23	3,84	3,35	-12,76
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,81	4,14	4,25	3,94	3,32	-15,74
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,26	4,32	4,42	4,21	3,66	-13,06
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,69	3,59	3,76	3,59	2,94	-18,11
<b>Média</b>	3,94	3,96	4,17	3,9	3,32	-17,87

Fonte: CGE/elaborado pela OuvPMCE.

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 de -12,76%. Com relação à pontuação atribuída às respostas da pergunta “B”, houve uma variação de -15,74%. Quanto à pontuação atribuída às respostas da pergunta “C”, ficou em 3,66 pontos com uma variação negativa de -13,06%. Já com relação à pontuação atribuída às respostas da pergunta “D”, que versa sobre a qualidade das respostas, somou 2,94 pontos havendo portanto uma variação negativa de -18,11% apontando assim para uma possível insatisfação dos usuários da ouvidoria da PMCE no período de referência.

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

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

Em 2024, estendeu-se as reuniões de alinhamento que eram realizadas apenas entre o Assessor de Controle Interno e Ouvidoria e os colaboradores da Ouvidoria, para os gestores das áreas internas da PMCE como forma de melhorar a comunicação interna, divulgar a importância da ouvidoria, e dar mais fluidez a apuração e elaboração das respostas, sem desfocar da qualidade da resposta, da efetividade dos encaminhamentos e da celeridade no retorno ao cidadão.

### 5.2.3 – Amostra de Respondentes

Apresenta-se neste tópico, 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 16: Evolução da quantidade de pessoas respondentes da pesquisa.

	2020	2021	2022	2023	2024
<b>Total de pesquisas respondidas</b>	232	242	263	231	191
<b>Total de manifestações finalizadas</b>	3985	2898	2621	2904	3639
<b>Representação da amostra(%)</b>	5,82%	8,35%	10,03%	7,95%	5,25%

Fonte: CGE/ elaborado pela OuvPMCE.

Analisando-se os dados da pesquisa de satisfação, neste ano de 2024, observou-se uma queda da amostra de -33,96% em relação ao ano anterior do total de manifestantes, observou-se algumas situações referentes ao perfil dos 191 participantes da pesquisa: 82 optaram pelo anonimato contra 109 que preferiram a identificação. Em relação a escolha do canal de acesso a ouvidoria, assim optaram os respondentes: 36,12% a Internet, 0,52% o email, 6,28% a Central 155 e 1,04% utilizaram o canal cidadão-online. Quanto ao tipo de manifestação associada às pesquisas de satisfação, observou-se que havia 22% de denúncias, 5,75% de elogios, 45% de reclamações e 27,22% de solicitações.

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

### 5.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Tabela 17: Evolução do Índice de expectativa do cidadão

	Avaliação					Variação (%) 2023-2024
	2020	2021	2022	2023	2024	
E- Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,69	3,49	3,74	3,74	3,4	-9,09
F- Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,02	3,88	4,14	3,85	3,34	-13,24
<b>Média</b>	3,85	3,68	3,94	3,79	3,37	-11,08

Fonte: CGE/ elaborado pela OuvPMCE.

Com base na Tabela acima, analisou-se a pontuação atribuída às respostas adicionais que compõem a pesquisa de satisfação cujo objetivo é identificar o nível de expectativa do cidadão com relação ao atendimento da ouvidoria antes e depois de conhecê-la. Nesse sentido, observou-se que em 2024, houve uma variação negativa na percepção do serviço da Ouvidoria antes de conhecê-la de -9,09% e quanto à percepção da Ouvidoria após conhecê-la, a variação negativa foi de -13,24%.

O índice de superação de expectativas com relação a Ouvidoria que basicamente aponta o grau de percepção antes e depois de utilizar os seus serviços. Com base na metodologia, ou seja Superação de expectativa =  $[(F-E) \div E] \times 100$ , obtêm-se os valores desejados. A partir desse cálculo, identificou-se o valor de -1,76% em 2024, contra +2,86% alcançado em 2023:

Tabela 18: Evolução do Índice de Satisfação.

	Avaliação					Variação(%) 2023/2024
	2020	2021	2022	2023	2024	
<b>Índice de satisfação</b>	78,8	79,15	83,4	65	49	-24,61

Fonte: CGE/ elaborado pela OuvPMCE.

Por fim, analisando-se os dados gerados na Plataforma Ceará Transparente, pode-se observar que em 2024, o índice de satisfação teve uma variação negativa de -24,61% em relação ao ano de 2023, passando de 65 %, para 49%, atingindo portanto apenas 73% da meta de 67% estabelecida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

### 6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

#### 6.1 - Motivos das Manifestações

Verificando-se a motivação das manifestações recebidas pela Ouvidoria da PMCE durante o ano de 2024, 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 2024 um total de 590 registros dos quais 258 ocorreram no 1º semestre e 172 no 2º semestre, sendo que dentro dessa motivação, observou-se que os subassuntos **ABUSO DO PODER/ABUSO DE AUTORIDADE** com 174 registros no 1º semestre e 130 registros no 2º semestre, **BENEFÍCIO INDEVIDO EM ESCALA (PRIVILÉGIO)** com 45 registros no 1º semestre e 28 registros no 2º semestre, **IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS / VANTAGENS INDEVIDAS** com 39 registros no 1º semestre e 14 registros no 2º semestre. Essa temática está relacionada ao possível cometimento de crimes militares ou transgressões disciplinares e a necessidade de investigar gera a motivação de reclamar junto a ouvidoria.

- **INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO** apresentou 876 registros no 1º semestre e 605 no 2º semestre dentre o total de 1481 manifestações registradas em 2024. O destaque é para os subassuntos **PATRULHAMENTO URBANO( BAIROS)** com 780 registros no 1º semestre e 544 registros no 2º semestre e **PATRULHAMENTO RURAL ( INTERIOR)** com 85 registros no 1º semestre e 48 registros no 2º 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 397 registros em 2024, sendo 179 registros no 1º semestre e 218 no 2º semestre. Os subassuntos mais demandados são **ABUSO DE INSTRUMENTOS SONOROS E SINAIS ACÚSTICOS** com 94 registros no 1º semestre e 177 registros no 2º semestre, **BARES, BOATES E CASAS DE SHOW** com 60 registros no 1º semestre e 28 registros no 2º semestre, e **INSATISFAÇÃO COM A ATUAÇÃO DA PMCE** com 25 registros no 1º semestre e 13 registros no 2º semestre. Essa temática está relacionada à possível sensação de perturbação do sos-

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

sego sem a devida intervenção de órgãos municipais e/ou estaduais e isso gera a motivação de postular mais fiscalização junto a ouvidoria.

### 6.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Nesse tópico foram analisados os pontos recorrentes e para tanto adotou-se a metodologia de consultar os dados dos relatórios brutos referentes aos anos de 2021 a 2024, e a partir daí relacionou-se os assuntos mais demandados e que tem se mantido constantes nesses últimos anos. Para se mensurar o percentual de cada assunto, *efetuou-se o seguinte cálculo* :  $Percentual = (Quantidade\ de\ registros/ano \div Total\ geral\ de\ manifestações) \times 100$ .

Tabela 19: Evolução dos pontos recorrentes.

	2021	(%)	2022	(%)	2023	(%)	2024	(%)	Variação(%) 2023-2024
Total geral de Manifestações	2779		2621		3047		3804		24,84
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	672	24,18	424	16,18	478	15,69	590	15,51	23,43
POLICIAMENTO OSTENSIVO	30	1,07	28	1,07	31	1,03	64	1,68	106,45
INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	648	23,32	925	35,29	1083	35,54	1492	39,22	37,77
CONDIÇÕES DE TRABALHO E INVESTIMENTOS NA PMCE	19	0,68	13	0,5	48	1,57	51	1,34	6,25
POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	352	12,66	324	12,36	421	13,82	453	11,91	7,60
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	159	5,72	143	5,46	101	3,31	70	1,84	-30,69
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	5	0,18	4	0,15	15	0,49	20	0,53	33,33
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	76	2,73	133	5,07	125	4,1	152	4,00	21,60
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	2	0,07	15	0,57	10	0,33	8	0,21	-20,00
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	92	3,31	86	3,28	23	0,75	60	1,58	160,87
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	20	0,72	16	0,61	32	1,05	57	1,50	78,13
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	20	0,72	28	1,07	32	1,05	42	1,10	31,25

Fonte: CGE/elaborado pela OuvPMCE.

Conforme os dados coletados no Relatório de dados brutos gerados na Plataforma Ceará Transparente, pode-se observar que o Assunto Conduta Inadequada de Policial Militar, em 2024, apresentou maior quantidade de registros em relação 2023, somando 590 registros, isto é, cerca de 15,51% do total, com um aumento de 23,43%. Constatou-se também, que os registros referentes ao Assunto Conduta Inadequada de servidor/colaborador, de 15 registros em 2023, subiu para 20 em 2024, ou seja,

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

um aumento de 33,33% nos registros. O assunto policiamento ostensivo, também apresentou um aumento de 106,45%. O assunto uso indevido de veículo oficial, ao longo do tempo aparece como recorrente, o qual contabilizado com o subassunto: Uso indevido de veículo oficial, em 2024 apresentou 08 registros contra 10 registros de 2023, indicando uma redução de -20%.

O assunto Intensificação de Policiamento refere-se à atividade principal da Polícia Militar e naturalmente é alvo de muita preocupação por parte dos cidadãos, nesse sentido é compreensível que sempre esteja em alta e apresentou um aumento de +37,77% em 2024. Contudo, em sentido contrário, o assunto Insatisfação com os Serviços prestados pelo Órgão que é normalmente associado à percepção sobre como foi executado o policiamento apresentou uma retração significativa de -30,69% nos registros de manifestações. Poluição sonora, sempre aparece como um assunto recorrente, cujos encaminhamentos perpassam por entes federados diferentes e órgãos estatais diversos, apresentando-se como um tema complexo, não podendo a Polícia Militar abrangê-lo isoladamente. Em 2024, este assunto somou 453 registros, com um aumento de 7,60% em relação ao ano de 2023.

O assunto Condições de trabalho e Investimentos na PMCE o qual está normalmente relacionado ao público interno e a possíveis melhorias de instalações de trabalho, no ano de 2024, essa temática apresentou aumento de 6,25% e na mesma linha, o assunto Estrutura e Funcionamento do órgão/Entidade o qual possui uma temática afim ao assunto anterior, também apresentou um aumento de 78,13%.

O assunto Tramitação de processo administrativo é também bastante recorrente e normalmente versa quanto à agilidade de processos sobre pensão, aposentadoria e assuntos diversos. Em 2024, foram contabilizados 152 manifestações contra 125 registros em 2023, e isso representou um aumento de +21,60%. Convém destacar, no entanto, que normalmente, a demora está associada ao fluxo da tramitação que segue por vários órgãos sobre os quais a PMCE não tem ingerência.

No assunto Apuração e procedimentos diversos houve um aumento de +160,87% de registros. Ele está associado ao assunto Intensificação de policiamento, tendo em vista que, dentre todos os subassuntos, houve destaque para o sub assunto Ações de facções criminosas com 23 manifestações, Ameaça com 11 manifestações e Crime contra o meio ambiente com 08 manifestações. Nesses casos, entende-se a necessidade de algum tipo de investigação, havendo portanto o devido compartilhamento com a Polícia Civil.

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

Por fim, o assunto Atendimento telefônico, está associado a uma insatisfação quanto ao atendimento do número 190, especialmente no interior do Estado e está relacionado a casos de falhas de comunicação no interior, a não atendimento do telefone e de descortesia com que o público ao telefone, e houve um aumento de +31,25% com 42 registros em 2024 contra 32 em 2023.

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

Considerando as informações trazidas nos tópicos que tratam sobre as principais motivações de busca à ouvidoria, e aos temas mais recorrentes, o Comando Geral da PMCE, reitera que durante as reuniões dos Grandes Comandos, foram repassadas determinações às unidades operacionais no sentido de reforçar as orientações quanto à melhoria da prestação dos serviços, inclusive segundo a Coordenadoria Geral de Operações (CGO) foram realizadas diversas operações de reforço ao patrulhamento ostensivo, tais como: Operação férias, Operação Centro Seguro, Operações ARPO (Apoio ao policiamento ordinário) visando inibir os Crimes Violentos Letais e Intencionais (CVLI) na capital e região Metropolitana, Operação expediente operacional (emprego do efetivo administrativo), e ampliação do número das bases do RAIIO no interior do Estado.

Quanto a fiscalização do efetivo durante o serviço por parte dos Comandantes de Companhias de Polícia Militar e dos tenentes lotados nessas subunidades, foram repassadas orientações no sentido de monitorar todos os possíveis desvios de conduta. Além disso, o fortalecimento da Coordenadoria de Feitos Judiciais Militares (CPJM) resultou na tramitação de mais procedimentos investigatórios como inquéritos policiais militares (IPMs). Conforme aquela Coordenadoria, em 2024 foram enviados à Justiça Militar 722 IPMs dos quais 112 resultaram em indiciamento (início de uma ação penal). Do total desses IMPs, dentre as principais tipificações observadas, observou-se que 13,08% versam sobre extravio, 10% sobre lesão corporal e 6,15% sobre Peculato culposo, e 4,62% sobre inobservância de Lei, regulamento ou instrução.

No que tange às condições de trabalho do efetivo policial militar, a PMCE criou uma Coordenadoria de Gestão de Projetos que em 2024 realizou 88 visitas técnicas de vistoria e executou um total de 23 obras (construções reformas), sendo 12 obras no interior e 11 na capital, somando investimentos na ordem de R\$ 11.382.489,93. Além disso, para 2025, estima investimentos em mais obras na ordem de R\$ 41.566.639,63, com uma previsão de 70 obras para o interior e 10 para a capital. Houve ainda um aumento da frota veicular da Polícia Militar em mais 400 veículos. O Governo do Estado aumentou

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

em 50% o valor da gratificação por apreensão de armas de fogo, acessórios e munição, ampliou o limite permitido para atividades de reforço operacional (horas extras) de 84 horas mensais para 96 horas para policiais civis e militares. A Coordenadoria de Saúde, Assistência Social e Religiosa (CSASR) da Polícia Militar do Ceará (PMCE) promoveu, por ocasião do Setembro Amarelo, atividades que reforçam a atenção nos cuidados de saúde mental, visando despertar na tropa uma conscientização sobre a prevenção do suicídio.

Quanto à questão referente à problemática do atendimento telefônico, os setores técnicos foram contatados e quanto ao suposto uso indevido de veículos oficiais, a demanda já foi comunicada ao Comando Logístico da PMCE.

### 7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Este tópico é reservado à ouvidoria para que possa relatar quais benefícios de natureza financeira ou não-financeira, a Polícia Militar alcançou com base na gestão de informações produzidas pela Ouvidoria, considerando para tanto, os seguintes conceitos:

I - benefício financeiro: benefício que possa ser representado monetariamente e demonstrado por documentos comprobatórios, preferencialmente fornecidos pelo gestor, inclusive decorrentes de recuperação de prejuízos;

II - benefício não-financeiro: benefício que, embora não seja passível de representação monetária, demonstra um impacto positivo na gestão de forma estruturante, tais como melhoria gerencial, simplificação e desburocratização administrativa, aprimoramento de normativos e processos, incremento da credibilidade institucional, devendo, sempre que possível, ser quantificado em alguma unidade que não a monetária.

Quanto a esse questionamento, ainda não existem indicadores ou dados consolidados que possam apontar com clareza e precisão, os possíveis benefícios já alcançados pela gestão, no entanto, a melhoria da resolubilidade e a diminuição do tempo da resposta, em tese podem caracterizar incremento da credibilidade institucional, ou seja benefício não-financeiro.

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

### 8 – AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

Em 2024, a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da PMCE participou da maioria dos eventos sugeridos e organizados pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, com exceção da reunião realizada no dia 23/04/2024. Houve ainda a participação no Fórum Estadual de Controle Interno e Fórum Permanente de Controle Interno organizado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado e no XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores realizado no Rio de Janeiro. Quanto às capacitações, dentre as que foram realizadas, pode-se destacar as Certificações em Ouvidorias organizadas pela CGE/EGP/Rede Ouvir e ENAP/OGU/CGU.

Quadro 1: Eventos realizados pela CGE/CE.

Reunião	Data	Local/Formato
I Reunião	21/02/2024	Híbrido/SEPLAG
II Reunião	23/04/2024	Presencial/Museu da Imagem e do Som
III Reunião	19/06/2024	Híbrido/SEPLAG
IV Reunião	28/08/2024	Híbrido/ARCE
V Reunião	23/10/2024	Híbrido/CEGÁS
VI Reunião	11/12/2024	Híbrido/SEPLAG

Fonte: CGE/elaborado pela OuvPMCE

Quadro 2: Capacitações do ouvidor da PMCE.

Título da Capacitação /Evento	Organização local	Período	Carga horária
Certificação em Ouvidoria /Rede Ouvir	EGP/CGE	17/07/2023 a 24/11/2023	105 ha
Certificação em Ouvidoria/ ENAP	ENAP/OGU/CGU	01/01/2021 a 13/06/2021	160 ha

Fonte: Ouvidoria da PMCE

Além disso, foi facultado aos membros da equipe de ouvidoria, a participação em cursos de capacitação a exemplo do curso Estágio Setorial de Gerenciamento de Riscos e Controles Internos da Gestão pela plataforma de ensino EaD do Exército Brasileiro, Curso de elaboração de Indicadores para a Gestão Pública, Curso de Implementação do Programa de Integridade na Administração Pública, Curso de Planejamento Estratégico da PMCE pela Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará(EGP-CE).

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

### 9 – 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.

9.1 Sugere-se que sejam otimizadas as ações de fiscalização por parte do Policiamento Ostensivo Geral (POG) no sentido de coibir a poluição sonora na Capital, Região Metropolitana e Interior do Estado;

9.2 Sugere-se que sejam realizadas ações e/ou instruções com o efetivo do Policiamento Ostensivo Geral (POG) e das unidades especializadas no intuito de melhorar o bom desempenho no trato com o público externo melhorando as posturas durante as abordagens e/ou atendimento das ocorrências;

9.3 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;

9.4 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 nos registros das chamadas ou na capacitação dos atendentes.

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

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

Em cumprimento às diretrizes da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado e em observância ao princípio da eficiência na Administração Pública, conforme disposto na Lei nº 13.460/2017 e no Decreto nº 33.485/2020, o Comando Geral da Polícia Militar do Ceará informa que tomou ciência integral do levantamento de informações elaborado pela Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da instituição.

Em face dos dados coletados pela Ouvidoria da PMCE, reafirma-se o compromisso deste Comando em encaminhar as recomendações corretivas às Coordenadorias, Batalhões e Companhias da Polícia Militar, bem como em acompanhar, junto aos Comandantes de todas as Unidades Policiais, a implementação das medidas necessárias para corrigir possíveis irregularidades identificadas.



Sinval da Silveira SAMPAIO  
CORONEL-COMANDANTE GERAL

### 11 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2024, a Ouvidoria da PMCE seguiu implementando as suas novas atribuições, instituídas pelo Decreto nº 34053/2021 que alterou a estrutura organizacional da PMCE, publicado no Diário Oficial nº 101, de 30/04/2021, e a partir do qual passou a responder pelas ações de Controle Interno do âmbito da Polícia Militar do Ceará, e lhe trouxe a denominação de Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria.

Observou-se no presente ano que ainda existem desafios importantes a serem superados a exemplo da manutenção de um quadro funcional com a quantidade de servidores suficiente para responder a todas as demandas existentes da ouvidoria, de tal forma que não haja prejuízo na realização de suas atividades. Em 2024, o afastamento de colaboradores por motivo de saúde, ocasionou um repres-

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

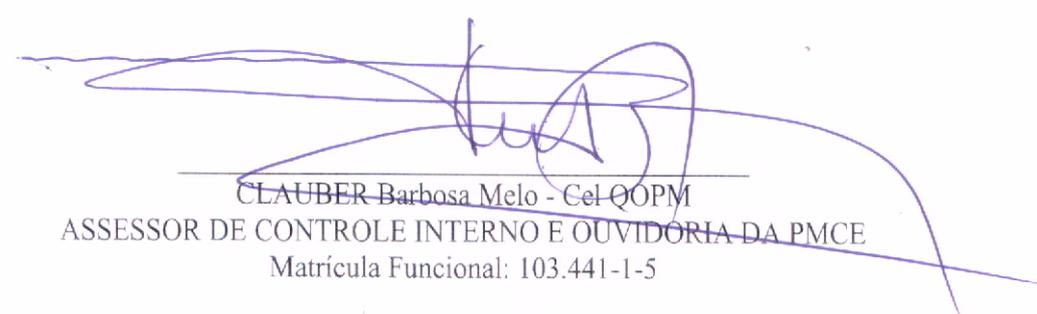
mento no fluxo de trabalho e impactou no atingimento dos indicadores de resultado.

No período analisado, também percebeu-se que ainda há questões que demandam atenção mais cuidadosa por parte da Instituição. Entre os aspectos observados estão a repetição de determinados pontos, o cumprimento das recomendações e diretrizes, bem como a atenção às unidades mais acionadas, especialmente nos casos relacionados a denúncias e reclamações associadas a essas áreas.

Contudo, ressalva-se que os dados expostos neste relatório, particularmente os relacionados a alegações de condutas inadequadas atribuídas a policiais militares, refletem opiniões trazidas tanto pela sociedade quanto por integrantes da própria corporação. Embora sejam significativas para o fortalecimento da inteligência organizacional, essas informações geralmente carecem de comprovação sólida. Assim, quaisquer conclusões ou suposições aqui apresentadas devem ser analisadas com discernimento, uma vez que se baseiam em cenários e tendências projetadas a partir de relatos majoritariamente subjetivos.

Por fim, mesmo considerando os desafios, reafirma-se o valor da política pública que estabelece a ouvidoria como um instrumento de apoio à gestão pública, especialmente no contexto da PMCE. Essa política contribui para uma administração mais eficaz, ética e centrada nas demandas da população e nos resultados esperados. Nota-se, ano após ano, o esforço da Polícia Militar do Ceará em estimular, junto aos seus oficiais superiores, a importância da ouvidoria em promover maior proximidade com a sociedade, fortalecendo o exercício do controle social e da participação cidadã.

Fortaleza, 10 de fevereiro de 2025



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

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

### Anexo I:

#### BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

##### 1. Título da Prática/Ação:

VISITAS DOS OFICIAIS DO 2º CRPM À ASSESSORIA DE CONTROLE E INTERNO E OUVIDORIA PARA FOMENTAR O TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.

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

01/06/2024 à 31/12/2024.

##### 3. Justificativa

Justifica-se a ação/prática, da 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 teve como objetivo principal orientar os policiais militares que estão à frente na resolução das matérias inseridas nas manifestações de cada Batalhão que se encontra sob a tutela.

Vislumbrou-se a necessidade de capacitar esses policiais militares responsáveis quanto ao tratamento das manifestações, das respostas ao manifestante e acolhimento dos manifestantes no atendimento presencial.

##### 4. Descrição da Ação/Prática:

Inicialmente, buscou-se trazer à sede da ASCOUV os Oficiais PM e seus auxiliares responsáveis pelo tratamento das manifestações para um café da manhã.

Em seguida, ocorreu uma 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. Foram entregues cartazes para serem afixados no Corpo da Guarda de cada Batalhão. Por último, teve uma visita a Direção Superior e registros fotográficos. Ao final da prática foi encaminhado e-mail de divulgação da Ouvidoria da PMCE.

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

Metodologia aplicada foi utilização de prática de acolhimento (café da manhã), 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 os registros fotográficos do acolhimento (café da manhã), do

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2024

treinamento, recepção da Direção Superior e entrega de material de divulgação.

### 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.

### Registros Fotográficos:

Figura 1: Café da manhã



Figura 2: Repassando orientações



Figura 3: Entrega de cartazes



Figura 4: Entrega de cartazes

