

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR

2025

Ligue grátis
155

30 anos
1996-2026
OUVIDORIA DA PMCE





RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

EXPEDIENTE

Direção Superior

SINVAL DA SILVEIRA SAMPAIO
CORONEL-COMANDANTE GERAL

VANDICLES SÉRGIO DE OLIVEIRA JÚNIOR - CEL QOPM
SUBCOMANDANTE GERAL

FRANCISCO NARCÉLIO ATANÁZIO ALVES- CEL QOPM
SUBCHEFE DO ESTADO MAIOR

JOSÉ KILDERLAN NASCIMENTO DE SOUSA
DIRETOR DE PLANEJAMENTO E GESTÃO OPERACIONAL

Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará

ADRIANO VASCONCELOS BASTOS – TEN CEL QOPM
OUVIDOR DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ

Equipe da Ouvidoria

José Ionaldo FERNANDES dos Santos Júnior – Cap QOPM,
Articulador da Ouvidoria

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

Marcos Vinicius DA COSTA Carvalho - SubTen PM
Matrícula Funcional: 125.660-1-8

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

YASMIM Almeida da Silva Genuino – Sd PM
Matrícula Funcional: 300.255-8-X

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

SUMÁRIO

1. EXPEDIENTE	2
2. INTRODUÇÃO	4
3. OUVIDORIA EM DADOS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	5
3.1.Total de Manifestações do Período.....	5
3.2. Meio de Entrada.....	7
3.3. Tipo de Manifestação	8
3.4. –Manifestações por Tipo/Assunto	8
3.5. Tipificação /Assunto	10
3.6. Tipo de Serviços.....	12
3.7. Programa Orçamentário.....	14
3.8. Manifestações por Unidades	15
3.9. Manifestações por Municípios da Ocorrência.....	22
4. INDICADORES DA OUVIDORIA	26
4.1. Índice de Resolubilidade	26
4.1.1. Ações para melhoria do índice de resolubilidade.....	27
4.1.2.Tempo Médio de Resposta.....	29
4.2. Índice de Satisfação	29
4.2.1. Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria.....	31
4.2.2. Índice de Resolutividade.....	31
4.2.3. Total de Respondentes.....	32
4.2.4. Ações para melhoria do índice de satisfação	32
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	34
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA – TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM SOLUÇÕES COLETIVAS	41
7. SUGESTÕES DE MELHORIA	43
8. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE	44
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
10. ANEXOS(BOAS PRÁTICAS)	46

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

1 - INTRODUÇÃO

O surgimento da Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará (PMCE) remete a maio de 1996, quando passou a atuar, informalmente, em conjunto com a Ouvidoria do Judiciário da Comarca de Fortaleza, funcionando inicialmente no anexo do Fórum Clóvis Beviláqua, sob a gestão do primeiro ouvidor, Coronel QOPM José Mendes Júnior. A iniciativa visava estreitar os laços entre a corporação e o Poder Judiciário no atendimento às demandas sociais. No entanto, a formalização institucional só ocorreu em 7 de março de 2002, por meio da Portaria nº 011/2002, que estabeleceu suas competências e a designação oficial do ouvidor. Sua integração definitiva à estrutura organizacional da PMCE deu-se com a Lei Estadual nº 15.217/2012, posicionando-a como órgão de assessoramento superior para apoio direto ao Comando-Geral e à gestão interna e consolidou a organização básica da instituição.

Ao longo dos anos, a estrutura da unidade passou por adaptações significativas. Em 2021, o Decreto nº 34.053 alterou sua denominação para Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria. Recentemente, em junho de 2025, uma nova alteração na Lei de Organização Básica, estabelecida pelo Decreto nº 36.672, extinguiu essa configuração mista para criar a Assessoria de Controle Interno (ASCOI) e reestabelecer o status autônomo da Ouvidoria, garantindo a especialização de suas funções.

O respaldo legal da Ouvidoria é amplo, fundamentando-se na Emenda à Constituição Estadual nº 75/2012, que insere a função de ouvidoria como atividade essencial ao controle da Administração Pública Estadual. Além disso, o órgão rege-se pela Lei Nacional nº 13.460/2017, que protege os direitos dos usuários dos serviços públicos, e pela Lei nº 13.675/2018, que institui o Sistema Único de Segurança Pública (SUSP). No âmbito estadual, as diretrizes seguem o Decreto nº 33.485/2020, que regulamenta a rede de Ouvidorias do Ceará.

Atualmente, a transparência das ações é assegurada pela emissão de relatórios de gestão, cujos dados foram processados a partir da plataforma Ceará Transparente. Para melhor compreensão, este documento se organiza em capítulos que analisam desde os canais de atendimento e a natureza das manifestações até estatísticas detalhadas sobre áreas internas e municípios mais demandados, assim como os indicadores mais relevantes para conhecimento dos gestores e da população.

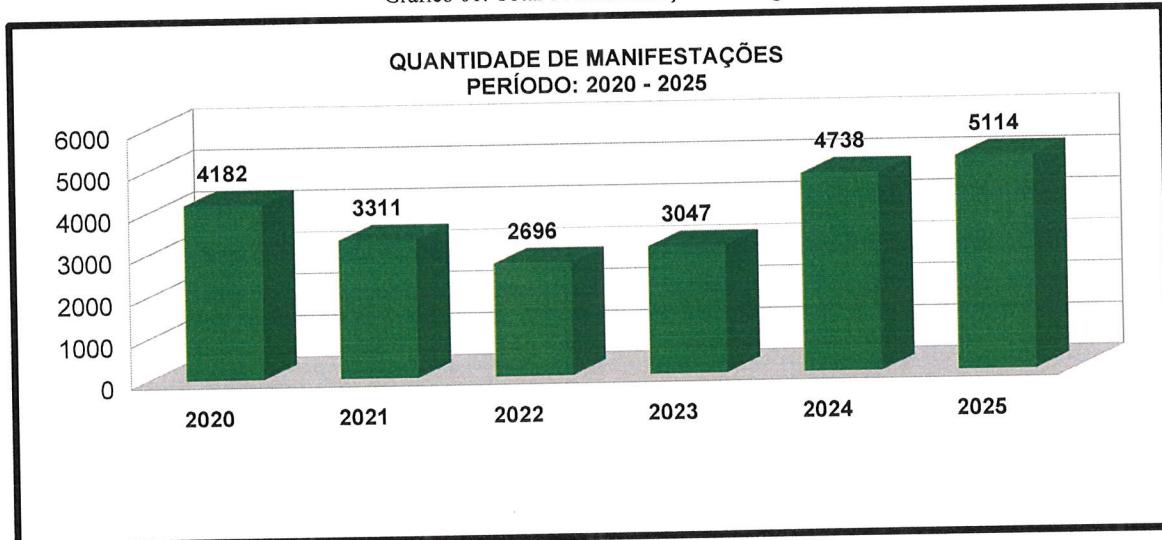
RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

2 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

2.1 Total de Manifestações do Período

Neste tópico, são apresentados os atendimentos realizados no ano de 2025, acerca das manifestações recebidas no período, de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos dados brutos disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente.

Gráfico 01: Total de Manifestações ao longo dos anos.

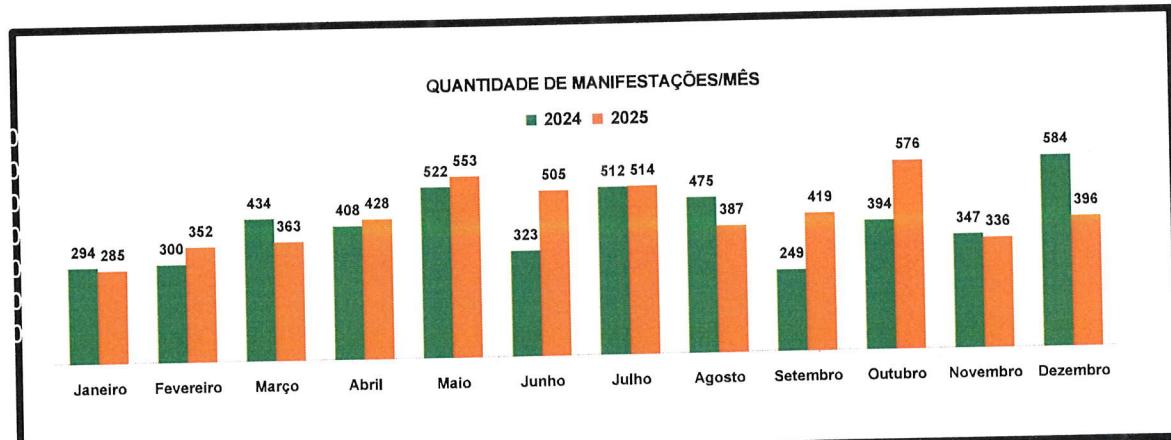


Fonte: CGE/ elaborado pela OuvPMCE

Observa-se no gráfico 01 que houve um aumento de +7,94% do número de manifestações no intervalo entre os anos de 2024 e 2025. O total de manifestações em 2025, atingiu 5114 registros, dentre as quais, 1086 após análise preliminar, foram invalidadas por “Falta de Informações complementares para apuração” ou pelo “Uso indevido ou excessivo do sistema” conforme prévia orientação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. Observou-se que apenas 4028 passaram por todas as fases de análise e tratamento, findando com a devolutiva ao cidadão. Ressalte-se que desse total 3835 foram originadas de manifestantes que preferiram o anonimato.

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

Gráfico 02: Quantidade de manifestações/mês



Fonte: CGE/ elaborado pela OuvPMCE

Tabela 1: Quantidade de manifestações/variação 2023-2024

Mês	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Variação(%) 2024/2025
Janeiro	261	309	274	210	294	285	-3,06
Fevereiro	246	307	290	212	300	352	17,33
Março	335	399	236	256	434	363	-16,36
Abril	489	329	192	242	408	428	4,9
Maio	280	286	276	254	522	553	5,94
Junho	365	296	223	170	323	505	56,35
Julho	354	271	233	261	512	514	0,39
Agosto	328	281	204	261	475	387	-18,53
Setembro	266	240	284	257	249	419	68,27
Outubro	234	270	209	364	394	576	46,19
Novembro	269	222	210	349	347	336	-3,17
Dezembro	326	241	211	328	584	396	-32,19

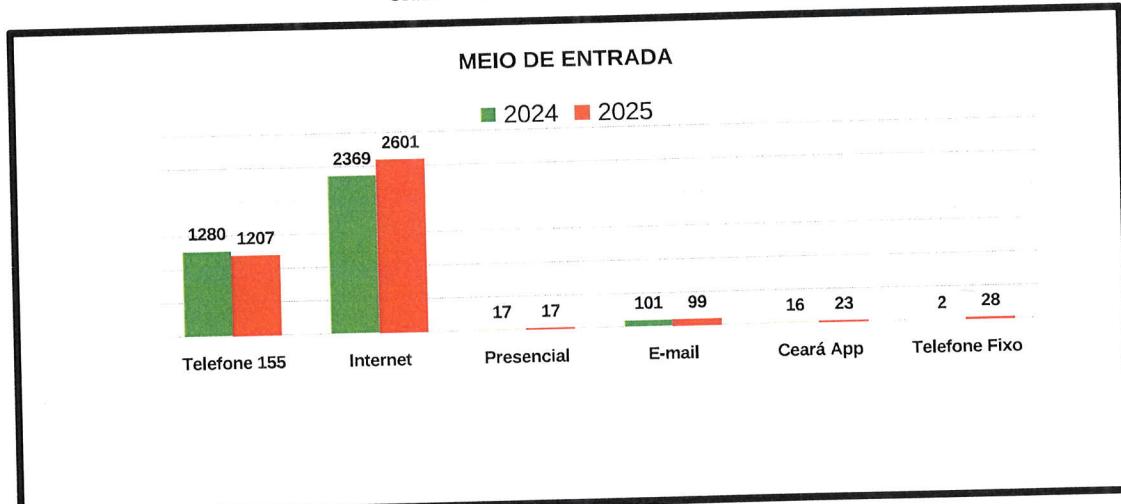
Fonte: CGE/ elaborado pela OuvPMCE

Conforme o Gráfico 02 e Tabela 01, tomando-se como referencial o registro de manifestações mês a mês no ano de 2024, observa-se que os picos no número de manifestações em 2025, ocorreram em junho, setembro e outubro. Com exceção dos meses de março, agosto e dezembro em que houve queda de -16,36%, -18,53% e -32,19%, respectivamente, nos registros mensais.

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

2.2 – Meio de Entrada

Gráfico 03: Meios de entrada das manifestações.



Fonte: CGE/ elaborado pela OuvPMCE

Tabela 2: Meios de entrada das manifestações/variação 2024-2025

	2021	2022	2023	2024	2025	Variação(%) 2024-2025
Telefone 155	1762	1604	1190	1280	1207	-5,7
Internet	973	805	1291	2369	2601	9,79
Presencial	10	5	21	17	17	0
E-mail	84	128	98	101	99	-1,98
Ceará App	53	14	18	16	23	43,75
Telefone Fixo	35	61	256	2	28	1300

Fonte: CGE/ elaborado pela OuvPMCE

Quanto aos Meios de entrada mais utilizados pelo cidadão, conforme o Gráfico 03 e a Tabela 02, em 2025, obteve destaque o canal Internet com 2601 registros, representando um aumento de +9,79%. O canal Telefone fixo apresentou um aumento significativo de +1300%, assim como no canal Ceará App com um aumento de +43,75%. Por outro lado o canal Telefone 155 caiu -5,7% na preferência do cidadão, tal como o canal e-mail que também teve uma queda de -1,98%.

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

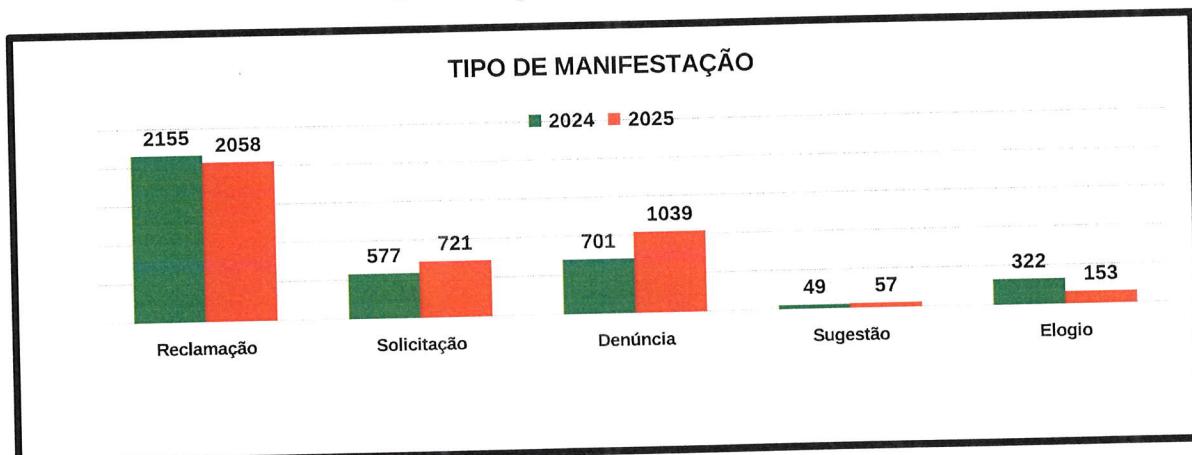
2.3 – Tipo de Manifestação

Tabela 3: Tipos de manifestações/variação 2024-2025.

Tipos	2021	2022	2023	2024	2025	Variação % 2024-2025
Reclamação	1528	1240	1441	2155	2058	-4,5
Solicitação	693	827	701	577	721	24,95
Denúncia	556	365	536	701	1039	48,21
Sugestão	29	35	31	49	57	16,32
Elogio	112	154	195	322	153	-52,48

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 2025, houve uma redução do tipos Reclamação(-4,5%) e Elogio(-52,48%). Por outro lado, houve aumentos de +24,95% quanto ao tipo Solicitação e +48,21% quanto ao tipo Denúncia. Uma possível causa da redução dos elogios pode estar associadas ao tempo de resposta represado no primeiro semestre do ano e a alta demanda por policiamento. Já o aumento da quantidade de denúncias deveu-se a um processo de reclassificação das manifestações do tipo de reclamação e ainda em razão do aumento demandas para o Estado quanto a supostos maus-tratos contra animais.

2.4 – Manifestações por Tipo/Assunto

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

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

Tipo de manifestação MANIFESTAÇÃO	Assunto	2023	2024	2025	Variação (%) 2024-2025
Reclamação	INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	425	1023	897	-12,31
	POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	368	391	331	-15,34
	CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	249	260	282	8,46
	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	92	58	92	58,62
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	76	89	109	22,47
Denúncia	CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	239	380	504	32,63
	INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	152	135	203	50,37
	POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	23	45	64	42,22
	CUIDADO COM OS ANIMAIS	20	22	69	213,63
	ASSÉDIO MORAL	16	15	19	26,66
Solicitação	INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	498	322	382	18,63
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	46	60	81	35
	POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	30	20	37	85
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	28	42	51	21,42
	POLICIAMENTO RODOVIÁRIO	15	8	24	200
Sugestão	INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	46	20	18	-10
	CONDIÇÕES DE TRABALHO E INVESTIMENTOS NA PMCE	8	7	10	42,85
Elogio	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE /ENTIDADE	3	4	7	75
	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA POLÍCIA MILITAR	170	225	153	-32

Fonte: CGE/elaborado pela OuvPMCE

Após verificação dos dados coletados junto a Plataforma Ceará Transparente, quanto ao tipo reclamação, observou-se uma redução dos registros do assunto INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO (-12,31%) e POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS) (-15,34%). Por outro lado houve aumento em CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR(+8,46%), INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO (+58,62%) e TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO(+22,47%).

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

Quanto ao tipo denúncia, observou-se que houve um aumento nos seguintes assuntos: CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR (+32,63%) um valor abaixo da variação de +59% constatada no ano anterior, POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)(+42,22%), INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO(+50,37%), ASSÉDIO MORAL(+26,66%). O maior aumento ficou com o assunto CUIDADO COM OS ANIMAIS(+213,63%) em razão de demandas compartilhadas da Secretaria da Proteção Animal do Estado(SEPA).

Quanto ao tipo solicitação, pode-se observar que houve aumento entre os 05 assuntos mais demandados, como INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO(+18,63%) TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO(+35%), POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)(+85%), CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO(+21,42%) e POLICIAMENTO RODOVIÁRIO(+200%).

Já com relação ao tipo sugestão, os assuntos que apresentaram maior alta foram CONDIÇÕES DE TRABALHO E INVESTIMENTOS NA PMCE(+42,85%) e ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE(+75%). Já o assunto INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO apresentou uma queda de -10%.

O tipo elogio, em 2025 ao contrário do ano anterior apresentou uma queda na ordem de -32% , especialmente com relação ao assunto ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA POLÍCIA MILITAR. Uma análise preliminar desse fato, aponta que eventuais limitações de atendimento enfrentadas pela ouvidoria no 1º semestre e/ou a constante demanda por policiamento podem ter contribuído para essa redução, haja vista que entre nos primeiros meses do ano houveram 67 elogios, no entanto, no segundo semestre, em face da melhorias dos encaminhamentos, constatou-se o registro de 86 elogios com uma variação positiva de +28,35% especialmente direcionada ao policiamento nas ruas. Sobre isso, a constante realização de operações de reforço do policiamento ostensivo, realizadas pela Diretoria de Planejamento Operações da PMCE.

2.5 – Tipificação /Assunto

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.

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

O assunto INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO somou 36,14% do total geral de manifestações e desse total, 1030 manifestações foram relacionadas ao subassunto PATRULHAMENTO URBANO(BAIRROS) que apresentou uma queda de -19,43% em relação ao ano anterior. Essa queda é compreensível haja vista que houve uma melhor classificação das demandas do interior e nesse sentido, o subassunto PATRULHAMENTO RURAL (INTERIOR) apresentou um aumento de 192,42% seguindo uma tendência de 2024.

Observou-se que o assunto CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR concentrou 17,19% do total geral de manifestações. Quanto aos seus subassuntos, ABUSO DE PODER obteve um aumento de +69,26% e DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, (...), MÁ VONTADE, OUTROS) aumentou 112,50%.

Tabela 5: Tipos de Assuntos e subassuntos recebidos/ Variação 2024-2025.

ASSUNTO	SUB ASSUNTOS	2023	2024	2025	Variação (%) 2024/2025
INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	PATRULHAMENTO URBANO (BAIRROS)	966	1317	1061	-19,43
	PATRULHAMENTO RURAL (INTERIOR)	63	132	386	192,42
	PATRULHAMENTO TÁTICO ESPECIALIZADO	26	24	14	-41,66
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	ABUSO DO PODER	214	231	391	69,26
	ABUSO DE AUTORIDADE	16	45	41	-8,88
	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, (...), MÁ VONTADE, OUTROS)	32	32	68	112,5
POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	TRATAMENTO INDEVIDO/ DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	45	30	45	50
	BENEFÍCIO INDEVIDO EM ESCALA (PRIVILÉGIO)	32	67	67	0
	IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS / VANTAGENS INDEVIDAS	25	45	60	33,33
ELOGIO A SERVIDORES	BARES, BOATES E CASAS DE SHOW	171	88	107	21,59
	ABUSO DE INSTRUMENTOS SONOROS E SINAIS ACÚSTICOS	148	267	235	-11,98
	INSATISFAÇÃO COM A ATUAÇÃO DA PMCE	42	38	35	-7,89
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO	VEÍCULOS AUTOMOTORES NÃO ATENDIMENTOS A OCORRÊNCIAS	27	30	11	-63,33
	SEM SUBASSUNTO	19	20	28	40
	PROCESSOS DIVERSOS	5	228	158	-30,7
		52	79	128	62,02

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

ADMINISTRATIVO	PENSÃO	41	33	20	-39,39
	ASCENSÃO FUNCIONAL	7	18	33	+83,33
	APOSENTADORIA	13	4	7	

Fonte: CGE/elaborado pela OuvPMCE

O assunto POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS) contabilizou 435 manifestações, cerca de 10,79% do total geral de manifestações, mantendo-se estável em relação a 2024, e os subassuntos mais demandados foram BARES, BOATES E CASAS DE SHOW com 107 registros e ABUSO DE INSTRUMENTOS SONOROS E SINAIS ACÚSTICOS, BARES, BOATES E CASAS DE SHOW com 234 registros.

Dentro do tipo de manifestação elogio, houve uma queda e o assunto mais demandado foi ELOGIO A SERVIDORES que somou 100 registros. Outro assunto também bastante demandado foi ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR com 35 registros. Já o assunto ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO que possui 18 subassunto ELOGIO AO DESEMPENHO INSTITUCIONAL E RESULTADOS contabilizou 18 manifestações, cerca de 11,61% do total de elogios, valor acima do constatado em 2024, que fora de 10,52%.

O assunto TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO contabilizou 193 manifestações e apresentou um aumento de 26,14% em relação ao ano anterior, seguindo uma tendência de alta. Com destaque para os subassuntos PROCESSOS DIVERSOS, e ASCENSÃO FUNCIONAL, os quais apresentaram aumento de +62,02% e +83,333%, respectivamente. Por outro lado, o subassunto PENSÃO, normalmente associado a questões referentes pensões alimentícias, teve queda de -39,39%.

2.6 – 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.

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

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.

Tabela 6: Tipos de serviços associados às manifestações recebidas.

TIPO DE SERVIÇO	2024	2025
Ação de Policiamento Ostensivo	889	1384
Ordem de Policiamento Ostensivo	1887	1232
Não se aplica	1000	1409
Emissão de Certidão de Acidente de Trânsito	-	1

Fonte: CGE/elaborado pela OuvPMCE

Analisando o tabela 6, observou-se que existe um relativo equilíbrio entre as menções acerca dos serviços Ação de Policiamento Ostensivo e Ordem de Policiamento Ostensivo e sua correção com as demandas da ouvidoria, por outro lado percebeu-se que o “Termo Não se Aplica” sugere a necessidade de classificação de outros serviços ainda não catalogados, especialmente aqueles de natureza administrativa internos.

No presente ano, a ouvidoria realizou articulação com a Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional da PMCE visando a atualização da Carta de Serviços, e em razão dessa medida, a nomenclatura de alguns serviços foi modificada e foram acrescentados outros serviços.

Nesse sentido, os serviços “Ação de Policiamento Ostensivo” foi atualizado para “Solicitar Policiamento de Emergência (Telefone 190)” e “Ordem de Policiamento Ostensivo” recebeu a nomenclatura “Solicitar intensificação do policiamento ostensivo em uma área”. Além disso, foram acrescentados novos serviços tais como: Participar do Projeto Cavaleiros do Futuro da Polícia Militar, Solicitar Certidão de Acidente de Trânsito, Grupo de Apoio às Vítimas de Violência, Grupo de Segurança Esco-

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

lar, Grupo de Prevenção Focada, Unidade de Mediação de Conflitos, Base Fixa Comunitária.¹

2.7 – 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, fazendo referência aos Programas: GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ e SEGURANÇA PÚBLICA INTEGRADA COM A SOCIEDADE e CEARÁ MAIS VERDE: CONSERVAR E PROTEGER OS RECURSOS NATURAIS E BIODIVERSIDADE DO CEARÁ.

Tabela 7: Programas orçamentários associados às manifestações recebidas.

PROGRAMAS	2024	2025
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	640	917
SEGURANÇA PÚBLICA FORTALECIDA E INTEGRADA À SOCIEDADE	3065	3104
CEARÁ MAIS VERDE: CONSERVAR E PROTEGER OS RECURSOS NATURAIS E BIODIVERSIDADE DO CEARÁ	38	5

Fonte:CGE/elaborado pela OuvPMCE.

O 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 está associado a busca 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 2025, constatou-se o registro de 3104 manifestações, apresentando um aumento de +1,27% em relação ao ano anterior. Já o programa GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ apresentou um aumento de +43%. Tais aumentos percentuais desses programas na sua correlação com as demandas de ouvidoria estão associados ao processo natural de implementação do PPA 2024-2027.

O programa CEARÁ MAIS VERDE: CONSERVAR E PROTEGER OS RECURSOS NATURAIS E BIODIVERSIDADE DO CEARÁ está incluso no eixo CEARÁ QUE PRESERVA, CONVIVE E ZELA PELO TERRITÓRIO e ao tema MEIO AMBIENTE constitui-se como uma estratégia da

¹ <https://www.pm.ce.gov.br/cartas-de-servico-da-pmce/>

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

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 Transparente, em 2025, houve 5 manifestações registradas relacionadas ao citado programa ², e por sua vez foram encaminhadas ao Batalhão de Polícia do Meio Ambiente(BPMA)

2.8 – Manifestações por Unidades Internas

Conforme a Tabela abaixo, são elencadas as unidades operacionais e/ou administrativas que concentraram cerca de 80% de todas as demandas de ouvidoria recebidas no ano de 2025. 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.

Tabela 8: Áreas internas associadas às manifestações recebidas.

	ÁREAS INTERNAS	2023	2024	2025	Variação(%) 2024-2025
1ºCRPM	5ºBPM	165	101	100	-0,99
	21ºBPM	89	119	92	-22,69
	17ºBPM	70	91	57	-37,36
	20ºBPM	39	42	39	-7,14
	18ºBPM	133	92	167	81,52
5ºCRPM	16ºBPM	75	130	123	-5,38
	19ºBPM	192	301	345	14,61
	8ºBPM	47	111	79	-28,82
	6ºBPM	106	164	122	-25,60
	22ºBPM	148	221	199	-8,29

Fonte:CGE/elaborado pela OuvPMCE.

Em 2025, o 1º COMANDO REGIONAL DE POLICIAMENTO DA CAPITAL – 1º CRPM foi dividido em 2 grandes comandos, passando a coexistir com ele, o 5º COMANDO DE POLICIAMENTO DA CAPITAL – 1º CRPM de tal modo que as companhias existentes foram redistribuídas entre eles conforme sua localização geográfica.

O 1º COMANDO REGIONAL DE POLICIAMENTO DA CAPITAL – 1º CRPM recebeu cer-

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

<https://www.seplag.ce.gov.br/planejamento/menu-plano-pluriannual/ppa-2024-2027-formulacao/>. Consulta em: 10/01/2026

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

ca de 397, manifestos, cerca de 9,85% de todos os registros. Observou-se que o 18º BATALHÃO DE POLÍCIA MILITAR fora o mais demandado das unidades e subunidades do 1º CRPM e somou 112 manifestações das quais, conforme o tipo de manifestação, 43 denúncias, 45 reclamações, 24 solicitações. As subunidades mais demandadas do 18ºBPM foram 1ªCIA/18ºBPM (70 registros) e 2ªCIA/18ºBPM (28 registros).

No novo 5º COMANDO REGIONAL DE POLICIAMENTO DA CAPITAL – 5º CRPM foram registradas cerca de 837, manifestações, cerca de 20,77% de todos os registros. Nesse caso, o 19º BATALHÃO DE POLÍCIA MILITAR fora o mais demandado das unidades e subunidades do 5º CRPM e somou 301 manifestações das quais, conforme o tipo de manifestação, 8 denúncias, 272 reclamações, 18 solicitações e 3 elogios. As subunidades mais demandadas foram as do 19ºBPM: 3ªCIA/19ºBPM (132 registros) e 1ªCIA/19ºBPM (76 registros).

Tabela 9: Áreas internas associadas às manifestações recebidas.

2ºCRPM	ÁREAS INTERNAS	2023	2024	2025	Variação(%)
					2024-2025
6ºCRPM	12ºBPM	85	104	128	23,07
	23ºBPM	28	21	22	4,76
	26ºBPM	-	-	19	-
6ºCRPM	24ºBPM	24	27	38	40,74
	25ºBPM	32	63	30	-52,38
	14ºBPM	40	51	53	3,92
	15ºBPM	44	33	59	78,78

Fonte:CGE/elaborado pela OuvPMCE.

Seguindo para a região Metropolitana de Fortaleza, em 2025, também houve a divisão do Comando de Policiamento Metropolitano em 2º e 6º Comandos Regionais de Policiamento:

O 2º COMANDO REGIONAL DE POLICIAMENTO DA CAPITAL – 2º CRPM recebeu cerca de 162, manifestações, cerca de 4,02% de todos os registros. Observou-se que o 12º BATALHÃO DE POLÍCIA MILITAR com um aumento de demandas de 23,07% em relação ao ano anterior, sendo o mais demandado das unidades e subunidades do 2º CRPM e somou 118 manifestações das quais, conforme o tipo de manifestação, foram 88 denúncias, 17 reclamações, 13 solicitações. As subunidades mais demandadas do 12ºBPM foram 1ªCIA/12ºBPM (43 registros) e 2ªCIA/12ºBPM (9 registros).

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

Quanto ao 6º COMANDO REGIONAL DE POLICIAMENTO DA CAPITAL – 6º CRPM observou-se que foram registradas 171 manifestações, cerca de 4,24% de todos os registros e conforme o tipo de manifestação, foram 49 denúncias, 69 reclamações, 13 solicitações, 3 sugestões e 1 elogio. Constatou-se que o 15º BATALHÃO DE POLÍCIA MILITAR foi o mais demandado com um aumento de demandas de 78,78% em relação ao ano anterior, sendo o mais demandado das unidades e subunidades do 6º CRPM e somou 54 manifestações cujas subunidades mais demandadas foram: 1ªCIA/15ºBPM (25 registros) e 2ªCIA/12ºBPM (8 registros).

Tabela 10: Áreas internas associadas às manifestações recebidas.

3ºCRPM	ÁREAS INTERNAS	2023	2024	2025	Variação(%) 2024-2025
		3ºBPM	24	53	
	27ºBPM	-	-	50	-
	28ºBPM	-	-	32	-
	7ºBPM		24	34	41,66
7ºCRPM	11ºBPM	39	52	121	132,69
	29ºBPM	0	0	115	-
	4ºBPM	37	110	21	-80,90

Fonte:CGE/elaborado pela OuvPMCE.

Quanto ao interior do Estado, os Comando Regionais do Norte e do Sul, também dividiram-se e nesse sentido, a partir do 3º CRPM foi criado o 7ºCOMANDO REGIONAL DE POLICIAMENTO DA CAPITAL – 7º CRPM. Já na área do 4ºCRPM, nasceu o 8ºCOMANDO REGIONAL DE POLICIAMENTO DA CAPITAL – 8º CRPM.

Tabela 11: Áreas internas associadas às manifestações recebidas.

4ºCRPM	ÁREAS INTERNAS	2023	2024	2025	Variação(%) 2024-2025
		2ºBPM	45	91	
	13ºBPM	24	55	47	-14,54
	10ºBPM	-	21	24	14,28
	32ºBPM	-	-	1	-
	33ºBPM	-	-	8	-
8ºCRPM	34ºBPM	-	-	13	-
	1º BPM	45	58	42	-27,58
	9ºBPM	31	44	50	13,63

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

30ºBPM	-	-	48	-
31ºBPM	-	-	12	-

Fonte:CGE/elaborado pela OuvPMCE.

Observando os dados referentes ao 4º COMANDO REGIONAL DE POLICIAMENTO DA CAPITAL – 4º CRPM constatou-se que foram registradas 191 manifestações, cerca de 4,74% de todos os registros e conforme o tipo de manifestação, foram 68 denúncias, 96 reclamações, 17 solicitações, 1 sugestão e 9 elogios. Constatou-se que o 2º BATALHÃO DE POLÍCIA MILITAR foi o mais demandado com um aumento de demandas de 102,22% em relação ao ano anterior, sendo o mais demandado das unidades e subunidades do 4º CRPM e somou 100 manifestações cujas subunidades mais demandadas foram: 1ªCIA/2ºBPM (61 registros) e 3ªCIA/2ºBPM (12 registros).

O recém criado 8º COMANDO REGIONAL DE POLICIAMENTO DO INTERIOR REGIÃO SUL - 8º CRPM apresentou-se também como outra unidade bastante demandada com 199 registros, cerca de 4,94% do total de manifestações. Conforme o tipo de manifestação, foram manifestações 50 denúncias, 31 elogios, 103 reclamações, 11 solicitações e 4 sugestões. Já a unidade mais demandada do 8ºCRPM foi o 9º BATALHÃO DE POLÍCIA MILITAR com 100 manifestações e as suas subunidades mais citações foram 4ªCIA/9ºBPM (47 registros) e 2ªCIA/9ºBPM (19 registros).

Tabela 12: Áreas internas associadas às manifestações recebidas.

	ÁREAS INTERNAS	UNIDADES ESPECIALIZADAS			Variação(%) 2024-2025
		2023	2024	2025	
CPCHOQUE	COTAM	11	24	17	-29,16
	BEPI	9	10	25	150
CPRAIO	RPMONT	-	4	12	200
	1ºBPRAIO	25	35	19	-45,71
CPE	2ºBPRAIO	24	15	18	20
	3ºBPRAIO	9	8	18	125
	4ºBPRAIO	14	11	24	118,18
	5ºBPRAIO	13	13	4	-69,23
	BPMA	293	347	371	6,91
	BPTUR	32	32	26	-18,75
	PRE	122	171	151	-11,69
	COPAC	-	21	28	33,33

Fonte:CGE/elaborado pela OuvPMCE.

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

Quanto às unidades especializadas, os números coletados na Plataforma Ceará Transparente apontam que dentre as unidades mais demandadas do COMANDO DE POLICIAMENTO DE CHOQUE – CPCHOQUE destacou-se o Batalhão de Especializado e, Policiamento do Interior – BEPI o qual apresentou um aumento de +150% nas demandas em relação ao ano de 2024. Quanto ao tipo de manifestação 70% delas tinham teor de denúncia.

Quanto ao COMANDO DE POLICIAMENTO DE RONDAS DE AÇÕES INTENSIVAS E OSTENSIVAS - CPRAIO constatou-se um decréscimo de registros de manifestações da ordem de -45,71% no 1ºBPRAIO(Fortaleza) e de -69,23% no 5ºBPRAIO(Juazeiro do Norte). Por outro lado, houve um significativo aumento de demandas na ordem de +125% no 3ºBPRAIO(Russas) com destaque para a 1ª COMPANHIA DO 3ºBPRAIO - (1ªCIA/3ºBRAIO) - RUSSAS, LIMOEIRO DO NORTE, MORADA NOVA, JAGUARIBE, sendo nesse caso 60% de reclamações e 1% de elogios.

O COMANDO DE POLICIAMENTO ESPECIALIZADO recebeu 595 manifestos, cerca de 14,77% do total dos registros em 2025, dos quais, conforme o tipo de manifestação, 175 denúncias, 14 elogios, 309 reclamações, 90 solicitações, 7 sugestões. Dentre as unidades do COMANDO DE POLICIAMENTO ESPECIALIZADO - CPE, as mais demandadas foram 1ªCOMPANHIA DO BATALHÃO DE POLÍCIA DO MEIO AMBIENTE - Fortaleza (306 manifestações), o BATALHÃO DE POLICIAMENTO RODOVIÁRIO ESTADUAL – BPRE (151 registros), BATALHÃO DE POLICIAMENTO DE GUARDA EXTERNA DOS PRESÍDIOS – BPGEP / CPE (15 registros). Os dados apontam que houve um aumento médio de registros de manifestações, para o CPE, na ordem de +1,12% com destaque para o COMANDO PARA PREVENÇÃO E APOIO ÀS COMUNIDADES-COPAC com +33% de aumento.

Tabela 13: Áreas internas associadas às manifestações recebidas.

CGP	ÁREAS INTERNAS	COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS			Variação(%) 2024-2025
		2023	2024	2025	
	CÉLULA DA FOLHA DE PAGAMENTO	57	51	61	19,60
	CÉLULA DE CONTROLE DE PESSOAL	29	19	21	10,52
	CÉLULA DE PENSÃO PREVIDENCIÁRIA	29	23	22	-4,34
	NÚCLEO DE GESTÃO DE RESERVA REMUNERADA E REFORMA	-	13	20	53,84

Fonte:CGE/elaborado pela OuvPMCE.

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

Quanto a COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS - CGP, dentre o total de manifestações registradas em 2025, recebeu 182 manifestos, cerca de 4,51%, dos quais, conforme o tipo de manifestação, 20 denúncias, 03 elogios, 103 reclamações, 59 solicitações. As subunidades mais demandadas foram a CÉLULA DA FOLHA DE PAGAMENTO com 61 registros, CÉLULA DE PENSÃO PREVIDENCIÁRIA com 22 registros, CÉLULA DE CONTROLE DE PESSOAL com 21 registros, NÚCLEO DE GESTÃO DE RESERVA REMUNERADA E REFORMA com 20 registros, apresentando essa um significativo aumento de +53,84% de demandas em relação ao ano anterior.

Tabela 14: Áreas internas associadas às manifestações recebidas.

	ÁREAS INTERNAS	DIRETORIA DE SAÚDE		Variação(%) 2024-2025
		2024	2025	
	HOSPITAL DA POLÍCIA MILITAR	-	118	-
	CÉLULA DO CENTRO ODONTOLÓGICO DA POLÍCIA MILITAR – CECOPM	-	10	-

Fonte:CGE/elaborado pela OuvPMCE.

O HOSPITAL E MATERNIDADE DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ JOSÉ MARTINIANO DE ALENCAR transferido para a estrutura organizacional da PMCE em 2025 recebeu 118 manifestações, cerca de 3,42% de todos os registros existentes. Observou-se que conforme o tipo de manifestação, foram 17,47% denúncias, 44,66% reclamações, 20,38% solicitações, 1,94% sugestões e 15,53% de elogios. Em apertada síntese, as manifestações relacionadas ao Hospital da Polícia Militar concentram-se principalmente em: Exames e cirurgias; Problemas administrativos e de informação; Atendimento inadequado; Demora no atendimento; Falta de medicamentos e Satisfação com o atendimento.

É importante destacar que o volume de elogios direcionados em favor do Hospital demonstram também alta satisfação. Os principais pontos são: Os registros principais abrangem o hospital de forma sistêmica, mas com foco especial em: Equipe de Enfermagem: Citada pela dedicação e cuidado contínuo; Corpo Médico (Cirurgia e Clínica): Reconhecimento pela competência técnica e clareza nas informações passadas aos pacientes; Setor de Acolhimento/Recepção: Elogios ao tratamento respeitoso desde a entrada na unidade.

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

Os temas centrais dos elogios giram em torno de: Atendimento Humanizado: Pacientes destacam o carinho e a paciência dos profissionais, mencionando que o atendimento "faz a diferença na recuperação"; Gratidão por Procedimentos Realizados: Há registros específicos (como cartas de próprio punho enviadas à Ouvidoria e digitalizadas) de pacientes agradecendo pelo sucesso em cirurgias e partos; Limpeza e Organização: Menções positivas à estrutura física e à manutenção da higiene das alas hospitalares; Comprometimento Ético: O assunto é classificado como "Elogio ao Servidor Público/Cooperador", reforçando a conduta profissional exemplar dos funcionários (civis e militares) que atuam na saúde.

Quanto ao CENTRO ODONTOLÓGICO DA POLÍCIA MILITAR - CEOP recebeu 10 manifestações, cerca de 0,24% de todos os registros existentes. Observou-se que conforme o tipo de manifestação, foram 9 reclamações, e 1 elogio. Em apertada síntese, as manifestações relacionadas ao concentram-se principalmente em: Falta de material(40%); Dificuldade no atendimento telefônico(30%); Falta de profissionais (10%)e demora no atendimento(10%), satisfação com o atendimento(10%).

Tabela 15: Áreas internas associadas às manifestações recebidas.

CCPM	ÁREAS INTERNAS	2024		Variação(%) 2024-2025
		2024	2025	
	COLÉGIO DA POLÍCIA MILITAR GENERAL EDGARD FACÓ	61	75	22,95
	COLÉGIO DA POLÍCIA MILITAR CORONEL HERVANO MACEDO JÚNIOR	1	8	700
	COLÉGIO DA POLÍCIA MILITAR TENENTE MÁRIO LIMA	12	9	-25

Fonte:CGE/elaborado pela OuvPMCE.

A COORDENADORIA DOS COLÉGIOS DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ, em 2025, recebeu 106 manifestações, cerca de 2,63% de todos os registros existentes. Observou-se que conforme o tipo de manifestação, foram 42 denúncias, 53 reclamações, 6 solicitações, 1 sugestão e 4 elogios. Em apertada síntese, as manifestações relacionadas aos Colégios da Polícia Militar concentram-se principalmente em: Estrutura e Funcionamento" domina 57,5% das demandas, Manutenção de salas e equipamentos, Atraso em editais de professores e vagas, Rigor Militar, Escalas de Serviço internas e supostos casos de assédio. Em 2025, o 2º Colégio da Polícia Militar Cel Hervano Macedo Júnior (Juazeiro do Norte) apresentou um aumento significativo de manifestações apontando para temas como Falta e desempenho dos Professores, Escalas de Serviço internas e supostos casos de assédio.

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

Os elogios(04) registrados exaltam o Acolhimento e a Gestão de Crise no Colégio PM Tenente Mário Lima e a Monitoria e Formação Educacional no Colégio da PM General Edgard Facó.

2.9 – Manifestações por Município da Ocorrência

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 (4028), nos registros sem definição de município (3196) e naqueles com definição de município (784), conforme dados fornecidos pela Plataforma Ceará Transparente. Para fins desse cálculo não são contabilizados as 48 manifestações cuja a origem está associada a outros estados da federação.

O percentual, obtém-se a partir do cálculo: Percentual=(Quant/ano ÷ Total Geral de Registros) x 100. Já a Variação 2024/2025 é obtida pelo cálculo Variação=[(Quantidade/ano atual ÷ Quantidade/ano anterior) -1]x 100.

As informações referentes à tabela de demandas por Macrorregião do Estado foram obtidas a partir da soma de todas as manifestações oriundas dos municípios identificados, cerca de 19,46% do total geral de manifestações efetivamente encaminhadas(4028) e em seguida agrupadas por região. Já o percentual apurado correspondente aos anos entre 2021 a 2025, obteve-se a partir do cálculo: Percentual = (Soma das manifestações com identificação do Município pertencente à Região “X” ÷ Soma de todas as manifestações com identificação de Município) x 100. Já a Variação 2024/2025 é obtida pelo cálculo: Variação=[(Quantidade/ano atual ÷ Quantidade/ano anterior) -1]x 100.

Em 2025, considerando o total de registros com identificação do município, ou seja, das 784 manifestações, os municípios com maior número de registros foram Fortaleza (10,87%), Caucaia (1,32%), Juazeiro do Norte(0,77%), Crato(0,50%), Maracanaú (0,47%), Aracati (0,40%), Russas(0,32%) Maranguape (0,27%), Pacatuba(0,27%), Quixadá(0,22%), Aquiraz(0,20%), Eusébio(0,17%), Itaitinga(0,17%), Sobral (0,17%), Beberibe(0,15%), Cascavel(0,15%), Tianguá(0,15%), Barbalha(0,12%), Camocim(0,12%), Ubajara(0,12%), Iguatu(0,10%), São Gonçalo

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

do Amarante(0,10%), Tauá(0,10%).

Tabela 16: Municípios mais demandados associados às manifestações recebidas.

Município	Macrorregião do Ceará	Quantidade/ 2023	Quantidade/ 2024	Quantidade/ 2025	Variação (%) 2024-2025
Total Geral de registros	-	2904	3804	4028	5,88
Registros sem definição de Município	-	2196	3097	3196	3,19
Registros com definição de Município	-	708	707	784	10,89
Fortaleza	GRANDE FORTALEZA	362	356	438	23,03
Caucaia	GRANDE FORTALEZA	42	39	53	35,89
Aracati	LITORAL LESTE	29	27	16	-40,74
Maracanaú	GRANDE FORTALEZA	16	25	19	-24
Crato	CARIRI	13	16	20	25
Juazeiro do Norte	CARIRI	11	13	31	138,46
Maranguape	GRANDE FORTALEZA	9	6	11	83,33
Aquiraz	GRANDE FORTALEZA	8	3	8	166,66
Russas	JAGUARIBE	7	17	13	-23,52
Pacatuba	GRANDE FORTALEZA	6	17	11	-35,29
Quixadá	SERTÃO CENTRAL	1	15	9	-40

Fonte:CGE/elaborado pela OuvPMCE

Em 2025, adotando 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 540 registros e Região do Cariri com 51 registros, as quais apresentaram aumentos de demandas da ordem de 21% e 76%, respectivamente. Em seguida vem Região do Litoral Leste com 16 registros, Região do Jaguaribe com 13 e Região do Sertão Central com 9 registros.

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: Projeção das manifestações com município identificado,

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

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

Tabela 17: Macrorregiões do Ceará associadas às manifestações recebidas.

Macrorregião do Ceará	2023		2024		2025		Variação (%) 2024-2025
	Quantidade	(%)	Quantidade	(%)	Quantidade	(%)	
GRANDE FORTALEZA	476	67,23	448	63,37	575	73,34	28,34
REGIÃO CARIRI	30	4,24	42	5,94	62	7,9	47,61
LITORAL LESTE	30	4,24	33	4,67	26	3,31	-21,21
SERTÃO DE SOBRAL	13	1,84	21	2,97	11	1,4	-47,61
VALE DO JAGUARIBE	16	2,26	17	2,40	19	2,42	11,76
LITORAL NORTE	1	0,14	8	1,13	13	1,65	62,5
MACIÇO DE BATURITÉ	12	1,7	13	1,84	7	0,89	-46,15
LITORAL OESTE	13	1,83	12	1,70	10	1,27	-16,66
SERRA DA IBIAPABA	3	0,42	12	1,70	21	2,67	75
SERTÃO DOS INHAMUNS	9	1,27	17	2,40	8	1,02	-52,94
SERTÃO CENTRAL	11	1,55	15	2,12	17	2,16	13,33
SERTÃO DE CANINDÉ	8	1,12	2	0,28	4	0,51	100
CENTRO SUL	5	0,7	18	2,55	8	1,02	-55,55
SERTÃO DOS CRATEÚS	14	1,98	5	0,71	3	0,38	-40

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 2024/2025 é obtida pelo cálculo: Variação=[(Quantidade/ano atual ÷ Quantidade/ano anterior) -1]x 100.

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

Tabela 18: Percentual de população alcançada por Macrorregiões do Ceará.

Macrorregião do Ceará	População por Régua/ Anua- rio do Ceará/ IB- GE (2010)	Estimativa de população al- cançada em 2023	(%) Populaçao alcançada na região/2023	Estimativa de população al- cançada em 2024	(%) Popula- ção alcançada na região em 2024	Estimativa de população al- cançada em 2025	(%) Popula- ção alcançada na região/2025	Variação 2024/2025 (%)
GRANDE FORTALEZA	3.741.198	2048	0,054	2410	0,06	2954	0,08	22,57
REGIÃO CARIRI	962.018	129	0,013	226	0,02	318	0,03	40,71
LITORAL LESTE	191.231	129	0,067	178	0,09	133	0,07	-25,28
SERTÃO DE SOBRAL	460.463	56	0,012	113	0,024	56	0,012	-50,44
VALE DO JAGUARIBE	375.019	69	0,018	91	0,024	97	0,025	6,59
LITORAL NORTE	373.775	4	0,001	43	0,01	66	0,02	53,49
MACIÇO DE BATURITÉ	230.523	52	0,022	70	0,03	36	0,015	-48,57
LITORAL OESTE	364.116	56	0,015	65	0,02	51	0,014	-21,54
SERRA DA IBIAPABA	335.506	13	0,004	65	0,02	107	0,03	64,62
SERTÃO DOS INHAMUNS	130.799	39	0,03	91	0,07	41	0,03	-54,95
SERTÃO CENTRAL	373.278	47	0,012	81	0,02	87	0,023	7,41
SERTÃO DE CANINDÉ	195.281	34	0,017	11	0,005	20	0,01	81,82
CENTRO SUL	376.478	21	0,005	97	0,025	41	0,01	-57,73
SERTÃO DOS CRATEÚS	342.696	60	0,017	27	0,007	15	0,004	-44,44

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 +22,57%, Cariri com 318, somando um aumento de +40,71%, Litoral Leste com 133 cidadãos e uma queda de -25,28% em relação a 2024, Serra da Ibiapaba com 107 cidadãos e um aumento de +64,62%, Vale do Jaguaribe com 97 cidadãos e Sertão Central com 87 cidadãos.

Por outro lado, algumas macrorregiões apresentaram diminuição no alcance da sua população como a Centro Sul, onde houve a maior redução(-57,73%), Sertão dos Inhamuns com queda de -54,95%, Maciço de Baturité e Sertão de Sobral, com quedas de -48,57% e -50,44%, respectivamente.

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

3 – INDICADORES DA OUVIDORIA

3.1 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 2025, 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 geral 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 2024/2025 é obtida pelo cálculo: Variação=[(Quantidade/ano atual ÷ Quantidade/ano anterior) -1]x 100.

Tabela 19: Percentual de manifestações respondidas dentro e fora do prazo.

Situação	Quantidade de manifestações			Variação(%) 2024-2025
	2023	2024	2025	
Manifestações Respondidas no Prazo	2872	3639	3995	+9,78
Manifestações Respondidas fora do Prazo	2	129	18	-86,04
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	29	36	15	-58,33
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	1	0	0	-

Fonte: CGE/ elaborado pela OuvPMCE

No ano de 2025, a tendência do aumento das respostas enviadas dentro do prazo, constatada nos anos anteriores teve continuidade ficando a variação anual em +9,78%. Por outro lado, houve uma quebra na tendência de aumento de manifestações respondidas fora do prazo motivo pelo qual houve uma redução de -86,04%. Houve também uma redução de -58,33% das manifestações em apuração no prazo (não concluídas) normalmente associadas aos registros realizados no último mês do ano. Quanto

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

às manifestações respondidas fora do prazo, em 2025, confirmou-se a tendência de queda do ano anterior, sem qualquer manifestação encontrada.

Tabela 20: Evolução do índice de resolubilidade

Índice de Resolubilidade					Variação(%) 2024/2025
2021	2022	2023	2024	2025	
95,65%	99,89%	99,89	96,58	99,55	+3,08%

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 2025, ou seja, no total de demandas efetivamente respondidas(3995) manifestações, manifestações respondidas fora do prazo(18) e manifestações em apuração no prazo (não concluídas)(15) identificou-se a resolubilidade de 99,55%. No ano de 2024, houve uma queda de -3,31% nesse indicador, no entanto, em 2025 houve uma recuperação que resultou num aumento de +3,08%.

3.1.1 - 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.

Na data de 03/04/2025, o iniciou-se uma nova gestão na ouvidoria com o então Tenente Coronel QOPM Nazareno Nunes Cordeiro Filho conforme publicação do boletim interno BCG No 062 de 03/04/2025. Em seguida, houve reunião de alinhamento com os colaboradores visando avaliar o clima organizacional e verificar-se as demandas reprimidas que poderiam contribuir para a melhoria dos resultados. Na oportunidade realizou-se um diagnóstico das oportunidades de melhoria a serem trabalhadas e constatou-se que havia 161 manifestações dentro do prazo, mas cerca 30% delas aguardavam encaminhamento há 13 dias, havia 279 manifestações finalizadas parcialmente, dentre as quais havia 107 manifestações parciais vencidas.

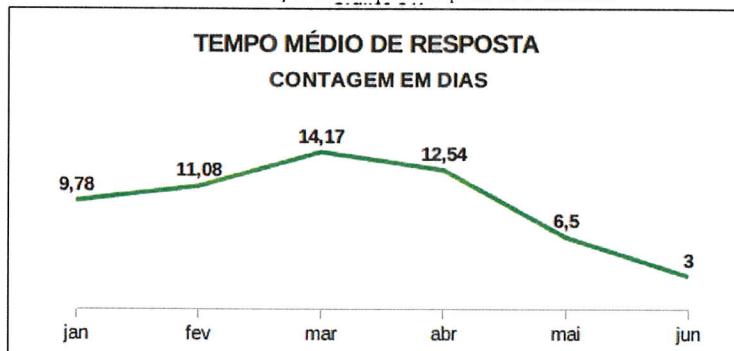
Constatou-se que o efetivo da ouvidoria estava reduzido a 02 colaboradores experientes e havia a necessidade de aquisição de aparelhos de computadores novos, a mobília necessitava ser renova-

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

da, além de outros equipamentos importantes ao funcionamento diário.

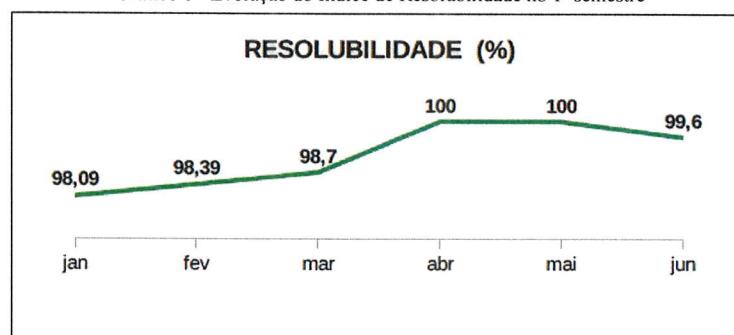
Como medidas iniciais, houve aquisição de mais 02 colaboradores, equipamentos de trabalho e mobília nova, houve a atualização dos agentes de ouvidorias junto às unidades policiais militares em razão da reestruturação da PMCE, estipulou-se formalmente, para todas as unidades, um prazo para apresentação das respostas às demandas de ouvidoria, buscou-se melhorias pecuniárias para motivar ainda mais os colaboradores, e por fim organizou-se um esforço concentrado visando reduzir todas as pendências existentes. Na sequência, ampliou-se esse indicador para 100% em abril e maio, no entanto, em razão do esforço concentrado para concluir manifestações pendentes (finalizadas parcialmente) no 1º trimestre, apresentou uma queda de -0,4%. A tendência de queda permaneceu pelos próximos meses, consolidando-se com a gestão do novo ouvidor nomeado no 2º semestre do ano, Ten Cel Adriano Vasconcelos Bastos, o qual deu continuidade ao esforço concentrado e implementou novas ações.

Gráfico 5 - Evolução do Tempo de resposta no 1º semestre



Fonte: CGE/ elaborado pela OuvPMCE

Gráfico 6 - Evolução do Índice de Resolubilidade no 1º semestre



Fonte: CGE/ elaborado pela OuvPMCE

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

3.1.2 - 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 2025, em relação ao ano anterior houve uma redução de 09 para 06 dias do tempo de resposta que representou uma variação percentual de -33,33%.

Tabela 21: Evolução do tempo médio de resposta

Tempo Médio de Resposta (dias)						Variação do Tempo 2024/2025
2020	2021	2022	2023	2024	2025	
14	07	03	07	09	06	-33,33 %

Fonte: CGE

3.2 – Índice de Satisfação

Neste tópico, é apresentado o Índice 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 em 2024(Pág.16). A partir dele, as percepções dos cidadãos 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 2024/2025 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, ou não, as expectativas do cidadão, para tanto, transformar-se essas notas em percentual, conforme o cálculo: Superação de expectativa = [(F-E)÷E] x 100.

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

Tabela 22: Evolução das avaliações.

	Avaliação					Variação(%) 2024-2025
	2021	2022	2023	2024	2025	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,78	4,23	3,84	3,35	3,77	+12,53
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,14	4,25	3,94	3,32	3,84	+15,66
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,32	4,42	4,21	3,66	4,13	+12,84
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,59	3,76	3,59	2,94	3,38	+14,96
Média	3,96	4,17	3,9	3,32	3,78	+13,85

Fonte: CGE/elaborado pela OuvPMCE.

Analizando-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 +12,53%. Com relação à pontuação atribuída às respostas da pergunta “B”, houve uma variação de +15,66%. Quanto à pontuação atribuída às respostas da pergunta “C”, ficou em 4,13 pontos com uma variação positiva de +12,84%. Já com relação à pontuação atribuída às respostas da pergunta “D”, que versa sobre a qualidade das respostas, somou 3,38 pontos havendo portanto uma variação positiva de +14,96%.

Os dados apontam para uma melhoria parcial dos números em comparação com o cenário do ano de 2024 os quais apresentaram quedas significativas, no entanto revelam que mais ações devem ser implementadas visando melhorar e tornar os níveis de satisfação mais estáveis e com tendência de crescimento.

Tabela 23: Evolução do Índice de Satisfação.

	Avaliação				Variação(%) 2024/2025
	2022	2023	2024	2025	
Índice de satisfação	83,4	65	49	61	+24,49

Fonte: CGE/ elaborado pela OuvPMCE.

Por fim, analisando-se os dados gerados na Plataforma Ceará Transparente, pode-se observar que em 2025, o índice de satisfação teve uma variação positiva de + % em relação ao ano de 2024, passando de 49 %, para 61%, atingindo portanto apenas 91% da meta de 67% estabelecida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

3.2.1 Índice de Expectativa

O índice de expectativa com relação a Ouvidoria aponta o grau de percepção antes e depois de utilizar os seus serviços. Com base na metodologia, ou seja $\text{Índice de expectativa} = [(F-E) \div E] \times 100$, obtém-se os valores desejados. A partir desse cálculo, identificou-se o valor de +9,09% em 2025, contra -1,76% alcançado em 2024. Com base na Tabela acima, observou-se que em 2025, houve uma variação positiva na percepção do serviço da Ouvidoria antes de conhecê-la de 3,41% e quanto à percepção da Ouvidoria após conhecê-la, a variação negativa foi de 3,72%.

Tabela 24: Evolução do Índice de expectativa do cidadão

	Avaliação					Variação (%) 2024-2025
	2021	2022	2023	2024	2025	
E- Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,49	3,74	3,74	3,4	3,41	0
F- Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,88	4,14	3,85	3,34	3,72	+11,38
Índice de Expectativa (%)	-	-	2,86	-1,76	9,09	+416

Fonte: CGE/ elaborado pela OuvPMCE.

3.2.2. Índice de Resolutividade

O Índice de Resolutividade, também é resultado de questionamentos existentes na pesquisa de satisfação e revela a opinião de alguns usuários da ouvidoria quanto a resolução das demandas apresentadas, e as opções de respostas podem ser o SIM(resolveu), o NÃO(não resolveu) e o PARCIALMENTE(resolveu parcialmente).

Tabela 25: Evolução do Índice de Resolutividade

	Avaliação		Variação (%) 2024-2025
	2024	2025	
SIM	24,61%	27,16%	+10,36
NÃO	51,31%	40,09%	-21,86
PARCIALMENTE	24,08%	32,76%	+36,04

Fonte: CGE/ elaborado pela OuvPMCE.

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

Os dados de 2025, revelam uma discreta melhoria dos números de 2024, onde as percepções SIM e PARCIALMENTE obtiveram, respectivamente, avanços de +10,36% e +36,04%, já a percepção que as demandas não foram resolvidas caíram -21,86%.

3.2.3 – 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 26: Evolução da quantidade de pessoas respondentes da pesquisa.

	2021	2022	2023	2024	2025
Total de pesquisas respondidas	242	263	231	191	232
Total geral de manifestações finalizadas	2898	2621	2904	3639	4028
Representação da amostra(%)	8,35	10,03	7,95	5,25	5,75

Fonte: CGE/ elaborado pela OuvPMCE.

Analisando os dados da pesquisa de satisfação, neste ano de 2025, observou-se um aumento da amostra de +21,46% em relação ao ano anterior, observou-se algumas situações referentes ao perfil dos 232 participantes da pesquisa: 44% optaram pelo anonimato contra 56% que preferiram a identificação. Em relação a escolha do canal de acesso à ouvidoria, assim optaram os respondentes: 70,64% (Internet), 3,87% (email), 20,68% (Central 155), 0,43% (telefone), 2,15% (Ceará App) e 1,72% utilizaram o canal cidadão-online. Quanto ao tipo de manifestação associada às pesquisas de satisfação, observou-se que havia 30,60% de denúncias, 6,03% de elogios, 42,24% de reclamações, 1,72% sugestões e 19,39% de solicitações.

3.2.4 - Ações para melhoria do Índice de Satisfação

O ano de 2025 foi muito desafiador para a Ouvidoria da Polícia Militar em razão de situações adversas como a quantidade considerável de manifestações do ano de 2024 ainda pendentes de conclu-

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

são final, a diminuição temporária de efetivo de colaboradores, as mudanças na estrutura organizacional da instituição que sempre impactam na resolubilidade das demandas, etc, e em face desse cenário não foram realizadas ações especialmente direcionadas para a melhoria do índice de satisfação, apenas o monitoramento do indicador a cada 3 meses, com foco, nas baixas avaliações(Satisfação geral) entre 1 e 3 que contivessem comentários.

A consolidação dos dados do monitoramento verificou cerca de 87 avaliações com comentários. No 1º Semestre verificou-se 27 avaliações e entendeu-se que apesar da insatisfação dos manifestantes, as medidas possíveis no âmbito da ouvidoria foram adotadas em 66,66% delas, em 29,62% delas, solicitou-se novas diligências de policiamento e fiscalização de poluição sonora, e em 3,7%, os colaboradores da ouvidoria fizeram diligência à Coordenadoria de Gestão de Pessoas. Já no 2º Semestre, verificou-se 30 avaliações e entendeu-se que apesar da insatisfação dos manifestantes, as medidas possíveis no âmbito da ouvidoria foram adotadas em 73,33% delas, em 13,33% delas, solicitou-se novas diligências de policiamento e fiscalização de poluição sonora, em 6,66%, os colaboradores da ouvidoria fizeram diligência à Coordenadoria de Gestão de Pessoas, em 6,66% entendeu-se que a qualidade da resposta poderia melhorar.

O esforço concentrado visando a melhoria da resolubilidade e a observância dos prazos de resposta, iniciado no 1º semestre, levou os colaboradores da ouvidoria a manter contato telefônico frequente com os agentes de ouvidoria das áreas internas para solicitar não só agilidade na devolutiva, mas também, maior sensibilidade nas demandas apresentadas, em especial, aquelas referentes a intensificação de policiamento, fiscalização de poluição sonora e tramitação de processos.

Embora não tenha conexão direta com a ouvidoria, outro ponto que cabe destaque é o reforço no policiamento empreendido pelo Comando-Geral por meio da Coordenadoria de Planejamento Operacional no ano de 2025 proporcionou uma maior visibilidade do patrulhamento nas ruas resultando não só no aumento de prisões e apreensão de armas, mas também na melhoria da sensação de segurança dos cidadãos, impactando positivamente naqueles que utilizaram o canal da ouvidoria para solicitação mais policiamento nas ruas.

Não se pode afirmar com efetiva certeza que essas variáveis tenham influenciado na melhoria do índice de satisfação, mas os resultados dos números referentes a avaliação de satisfação geral de cada pesquisa com notas entre 4 e 5 do primeiro e do segundo semestres apontam que cada variável pode

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

sim ter uma parcela de contribuição. Analisando as respostas das 232 pesquisas respondidas, 55 continham pontuação entre 4 e 5 no primeiro semestre com destaque nas avaliações das respostas referentes aos assuntos CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR, INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO, POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS), TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO que representam 54% dessas avaliações. Já no segundo semestre, 96 pesquisas continham pontuação entre 4 e 5, e os mesmos assuntos representavam 66% das pesquisas. Nesse semestre, a quantidade de cidadãos que demonstraram elevado nível de satisfação aumentou significativamente em relação ao semestre anterior: CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR(+100%), INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO(+46,15%), POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS) (+350%), TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO (+114%).

Infere-se portanto, que há uma possível correlação entre as diligências realizadas pela ouvidoria tanto no contato com as áreas internas e no monitoramento das pesquisas de satisfação, como nos temas tratados que tem intima relação com os assuntos que apresentaram melhor desempenho nas avaliações do segundo semestre.

4 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

4.1 - Motivos das Manifestações

Verificando-se a motivação das manifestações recebidas pela Ouvidoria da PMCE durante o ano de 2025, 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 2025 um total de 693 registros dos quais 496 ocorreram no 1º semestre e 277 no 2º semestre, sendo que dentro dessa motivação, observou-se que os subassuntos ABUSO DO PODER com 256 registros no 1º semestre e 129 registros no 2º semestre, BENEFÍCIO INDEVIDO EM ESCALA (PRIVILÉGIO) com 42 registros no 1º semestre e 22 registros no 2º semestre, IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS /

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

VANTAGENS INDEVIDAS com 32 registros no 1º semestre e 26 registros no 2º semestre. Essa temática está relacionada ao possível cometimento de crimes militares ou transgressões disciplinares, motivo pelo qual nasce a necessidade de investigar gerando assim a motivação de reclamar junto a ouvidoria.

- INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO apresentou 621 registros no 1º semestre e 791 no 2º semestre dentre o total de 1412 manifestações registradas em 2025. O destaque é para os subassuntos PATRULHAMENTO URBANO(BAIRROS) com 126 registros no 1º semestre e 224 registros no 2º semestre e PATRULHAMENTO RURAL (INTERIOR) com 459 registros no 1º semestre e 550 registros no 2º semestre. Houve crescimento do assunto POLICIAMENTO AMBIENTAL com 16 registros no 1º semestre e 5 registros no 2º semestre. A temática INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO 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 411 registros em 2025, sendo 239 registros no 1º semestre e 172 no 2º semestre. Os subassuntos mais demandados são ABUSO DE INSTRUMENTOS SONOROS E SINAIS ACÚSTICOS com 98 registros no 1º semestre e 43 registros no 2º semestre, BARES, BOATES E CASAS DE SHOW com 51 registros no 1º semestre e 50 registros no 2º semestre, e INSATISFAÇÃO COM A ATUAÇÃO DA PMCE com 25 registros no 1º semestre e 10 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, por parte do cidadão, mais ações de fiscalização junto a ouvidoria.

- TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO apresentou 81 registros no 1º semestre e 43 no 2º semestre dentre o total de 189 manifestações registradas em 2025. O destaque é para os subassuntos PROCESSOS DIVERSOS com 81 registros no 1º semestre e 43 registros no 2º semestre e ASCENSÃO FUNCIONAL com 20 registros no 1º semestre e 11 registros no 2º semestre. A temática TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO está relacionada à possível demora no andamento de processos no âmbito da administração, especialmente na Coordenadoria de Gestão de Pessoas e isso gera a motivação de postular mais celeridade na tramitação.

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

4.2 - 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 2024 a 2025, e a partir daí relacionou-se os assuntos mais demandados e que tem se mantido constantes nesses últimos anos. Para se mensurar o percentual de cada assunto, *efetuou-se o seguinte cálculo : Percentual = (Quantidade de registros/ano ÷ Total geral de manifestações) x 100.*

Tabela 27: Evolução dos pontos recorrentes.

	(%)	2023	(%)	2024	(%)	2025	(%)	Variação(%) 2024-2025
Total geral de Manifestações		3047		3804		4028	-	43,65
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	16,18	478	15,69	590	15,51	693	17,2	17,46
POLICIAMENTO OSTENSIVO	1,07	31	1,03	64	1,68	29	0,72	-54,69
INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	35,29	1083	35,54	1492	39,22	1412	35,05	-3,35
CONDIÇÕES DE TRABALHO E INVESTIMENTOS NA PMCE	0,5	48	1,57	51	1,34	97	2,41	90,20
POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	12,36	421	13,82	453	11,91	435	10,8	-3,97
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	5,46	101	3,31	70	1,84	101	2,51	44,29
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	5,07	125	4,1	152	4,00	198	4,92	30,26
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	0,57	10	0,33	8	0,21	25	0,62	212,50
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	0,61	32	1,05	57	1,50	59	1,46	3,51
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	1,07	32	1,05	42	1,10	41	1,02	-2,38

Fonte: CGE/elaborado pela OuvPMCE.

Conforme os dados coletados no Relatório de dados brutos gerados na Plataforma Ceará Transparente, pode-se observar uma variação 2024-2025 mais significativa referente ao assunto uso indevido de veículo oficial na ordem de +212,50, no assunto Condições de trabalho e Investimento na PMCE, aumentou +90,60%.

Quanto ao Assunto Conduta Inadequada de Policial Militar, em 2025, somou 693 registros, isto é, cerca de 17,20% do total, com um aumento de 17,43%. O assunto policiamento ostensivo, o qual está associado a um sentimento de insatisfação apresentou uma queda de -54,69 %.

O assunto Intensificação de Policiamento refere-se à atividade principal da Polícia Militar e

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

naturalmente sempre revela muita inquietação por parte dos cidadãos quanto a segurança pública, nesse sentido é razoável o quantitativo de valores elevados nos registros, no entanto em 2025, apresentou sensível queda de -3,35%. 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 um aumento +44,29% nos registros de manifestações. Poluição sonora, sempre aparece entre os 3 assuntos mais demandados, apresentando-se como um tema complexo, não podendo a Polícia Militar abrangê-lo isoladamente das intervenções municipais. Em 2025, este assunto somou 435 registros, com sensível queda em relação ao ano de 2024.

O assunto Estrutura e Funcionamento do órgão/Entidade o qual está normalmente relacionado ao público interno e a possíveis melhorias de instalações de trabalho, no ano de 2025, apresentou discreto aumento de +3,51%.

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 2025, foram contabilizados 198 manifestações contra 152 registros em 2024, e isso representou um aumento de +30,26%. 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.

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 quantidade de registros apenas manteve-se constante contabilizando 41 demandas. Quanto a esse tema recorrente é pertinente destacar que o sistema de comunicação do número 190 é gerenciado exclusivamente pela Secretaria de Segurança e Defesa Social - SSPDS motivo pelo qual a PMCE não tem ingerência.

4.3 - 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

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

direcionar todos meios e condições necessárias para o reforço do patrulhamento das ruas da capital e do interior do Estado, além de acompanharem a execução visando a melhoria constante da prestação dos serviços.

Segundo a Diretoria de Planejamento Operacional da PMCE-DPGO, conforme as determinações do Comandante Geral da PMCE, em 2025, foram realizadas pouco mais 56 operações de reforço ao patrulhamento ostensivo ordinário, tais como: BLITZ SATURAÇÃO, COMBATE CVLI, FORÇA TOTAL PMCE, OPERAÇÃO INTERIOR SEGURO, OPERAÇÃO ALTA ESTAÇÃO, OPERAÇÃO ARGOS, OPERAÇÃO ARPO, OPERAÇÃO BLITZ BARREIRA, OPERAÇÃO BOA VISINHANÇA, OPERAÇÃO CAMINHOS SEGUROS, OPERAÇÃO CARNAVAL, OPERAÇÃO CENTRO SEGURO, OPERAÇÃO CONTENÇÃO, OPERAÇÃO ESCUDO NORTE, OPERAÇÃO EXPEDIENTE OPERACIONAL, OPERAÇÃO MURALHA, OPERAÇÃO NATAL SEGURO, OPERAÇÃO OCUPAÇÃO, OPERAÇÃO PAX IN UBER, OPERAÇÃO POLUIÇÃO SONORA, OPERAÇÃO PRÉ-CARNAVAL, OPERAÇÃO TRANSPORTE SEGURO, OPERAÇÃO REVEILLON 2025, OPERAÇÃO SEMANA SANTA 2025, OPERAÇÃO CARNAVAL 2025, entre outras.

Ainda segundo a DPGO, a realização dessas operações resultou na prisão de 26.076 suspeitos do cometimento de crimes, contribuiu para que as forças de segurança reduzissem os crimes violentos intencionais (CVLI) em 7,7% (251 vidas salvas), apreendessem pouca mais de 7,5 toneladas de entorpecentes e aumentassem em 13% a apreensão de armas, em relação a 2024, contabilizando 7.221 armas tira de circulação, conforme revelam os dados disponíveis no sítio institucional da Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social.

Quanto ao assunto Poluição sonora, a Ouvidoria elaborou Relatório de Inteligência Institucional contendo dados importante sobre o tema e enviou à Gestão Superior a fim que tomassem conhecimento da problemática. Posteriormente, conforme consulta no sistema SUITE, a Diretoria de Planejamento Operacional da PMCE reenviou o respectivo relatório a todos os Grande Comandos para tomassem decisões mais assertivas quanto ao seu planejamento de ações.

Ainda quanto ao tema Poluição Sonora, fora realizada uma consolidação de dados referentes às diligências do policiamento ambiental (BPMA) em 182 demandas de ouvidoria, cerca de 49% das manifestações enviadas àquele Batalhão, oportunidade em que se constatou que 78,57% das diligências foram realizadas em Fortaleza, 11% na Região Metropolitana e 9,89% no Interior do Estado; Entre

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

os temas denunciados, 78,57% tratava de Poluição Sonora(143) dos quais 18,88% constatou-se algum tipo de irregularidade(27), 16,48% tratava de Maus Tratos de animais(30), no entanto apenas 3,33% houve constatação(1); 4,39% tratava de Crime ambiental(8) dos quais 37,5% houve a constatação de alguma irregularidade(3); 0,55% tratava de acolhimento/proteção de fauna(1) o qual resultou no resgate de uma ave exótica. Ao todo, em 30% dessas diligências(55), constatou-se algum tipo de irregularidade e isso resultou em 16 notificações, 1 Termo Circunstaciado de Ocorrência, 2 aves apreendidas, 8 paredões/som automotivos apreendidos, 1 prisão em flagrante, 2 animais resgatados/acolhidos, constatação de 2 casos de direção perigosa, além de multas e autuações.

Quanto a fiscalização do efetivo durante o serviço por parte dos Comandantes de Companhias de Polícia Militar, o efetivo dos tenentes lotados nas subunidades operacionais têm aumentado, tanto pela realização de novos concursos como pela promoção de Tenentes do quadro de Oficiais da Administração contribuindo assim para um melhor acompanhamento da tropa e inibir possíveis desvios de conduta. Ressalte-se também que em 2025, o Comando-Geral da PMCE abriu vagas para a formação de novos Tenentes QOA a fim de os subtenentes habilitados pudessem concorrer. Além disso, o fortalecimento da Coordenadoria de Feitos Judiciários Militares e Disciplina(CPJMD) tem resultado na tramitação de mais procedimentos investigatórios como inquéritos policiais militares(IPMs). Conforme aquela Coordenadoria, em 2025, além dos procedimentos disciplinares comuns e das sindicâncias, foram instaurados 1132 Inquéritos Policiais Militares contra 990 realizados em 2024.

Quanto às condições de trabalho do efetivo policial militar, a PMCE criou e tem fortalecido uma Coordenadoria de Gestão de Projetos que em 2025 iniciou um total de 42 obras(construções e reformas), sendo 25 obras no interior, 11 na capital e 6 na Região Metropolitana. Ao final do ano foram concluídas 26 obras, sendo 14 obras no interior, 8 na capital e 4 na Região Metropolitana.

Houve andamento célere das tratativas para do planejamento, em 2025, visando a aquisição em 2026 cerca de 1.515 novas veículos blindadas. O investimento para a aquisição das viaturas ultrapassará R\$ 24,9 milhões. Governo do Ceará investiu mais de R\$ 24 milhões para beneficiar 23.527 militares com Cartão Fardamento.

A Diretoria de Saúde da Polícia Militar do Ceará (PMCE) organizou Núcleos de Atenção Psicossocial localizados em Sobral, Juazeiro do Norte, Crateús e Quixadá, onde são oferecidos acompanhamentos psicológicos e suporte especializado. Além de prestar assistência direta, a estrutura funcio-

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

na como campo de estágio para estudantes da área da saúde, abrangendo tanto a capital quanto os municípios vizinhos aos núcleos operacionais. O serviço está em fase de expansão, com a previsão de implantação de duas novas unidades nas regiões da Serra da Ibiapaba e do Vale do Jaguaribe. Em termos de produtividade, observa-se um aumento expressivo na procura por cuidados, visto que, apenas entre janeiro e julho de 2025, foram realizados 5.245 atendimentos voltados à saúde física e mental, aproximando-se da marca total de 5.368 atendimentos registrados durante todo o ano de 2024.

No segundo semestre de 2025, após articulações do Comando-Geral com a Assembleia Legislativa e com o Governo Estadual, o chefe do Executivo sancionou lei transferindo o Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar (HMJMA), para a Polícia Militar do Ceará (PMCE). A unidade hospitalar conta com mais de 800 funcionários, 80 leitos à disposição e 10 especialidades médicas e ampliará significativamente a disponibilidade de atendimento de saúde para toda a família policial militar no Ceará.

Conforme a Coordenadoria de Gestão Interna do Ensino e Instrução, em 2025, houve uma preocupação permanente, da PMCE, com a capacitação com foco no operacional, com o condicionamento físico dos PMs e com a qualificação em Direitos Humanos. Nesse sentido, além de outras 56 ações educacionais, foram realizadas 461 ações de capacitação em Instrução de manutenção de armamento, das quais participaram pouco mais de 14.365 policiais militares, foram realizados 44 eventos de Testes de Aptidão Física(TAF) os quais contaram com a participação de 6.641 policiais militares. Sob a temática Direitos Humanos, Coordenadoria de Gestão Interna do Ensino e Instrução, em 2025, em parceria com a Cruz Vermelha Internacional, ofertou cursos como Formação de Instrutores em Normas Internacionais de Direitos Humanos Aplicados à Função Policial - CFI-NIDH/2025, Seminário de Normas Internacionais de Direitos Humanos Aplicadas à Função Policial - Nota nº 414/202. Em 2025, também iniciou-se um processo intensivo de capacitação do efetivo policial militar para elaboração de Termos Circunstanciados de Ocorrência(TCO) por meio da Capacitação de Operadores do Sistema de Procedimentos Policiais Eletrônicos (PPE) - Nota nº 278/2025 visando otimizar o atendimento de ocorrências policiais.

Quanto à questão referente ao suposto uso indevido de veículos oficiais, a demanda já foi comunicada a Diretoria de Planejamento e Gestão Interna da PMCE, órgão interno que está estudando a implementação das medidas adequadas.

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

5 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA - TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM SOLUÇÕES COLETIVAS

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 aspecto, no ano de 2025, não existem dados consolidados que possam apontar com clareza e precisão, os possíveis benefícios financeiros alcançados, contudo, a melhoria dos índices de resolubilidade, expectativa do cidadão, resolubilidade e satisfação, em tese podem caracterizar incremento da credibilidade institucional, ou seja benefício não-financeiro.

Além disso, buscando transformar problemas individuais em soluções coletivas, a ouvidoria realizou uma ação para fortalecimento da transparência que poderá compor o rol de benefícios não-financeiros. Trata-se de promoção da transparência ativa, por meio da divulgação da Carta de Serviços, motivada por provocações recorrentes registradas na Ouvidoria quanto à necessidade de atualização de informações nos sítios institucionais da Polícia Militar.

Em síntese, a ação teve início a partir da ciência, pela Ouvidoria, de demanda recorrente(49) referindo-se desatualização de informações do site institucional da PMCE. Na sequência, procedeu-se à verificação detalhada da sua página oficial na internet, com o objetivo de identificar eventuais desatualizações ou dificuldades de acesso às informações disponibilizadas.

Durante a análise, constatou-se que o acesso à Carta de Serviços da PMCE apresentava signifi-

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

cativa dificuldade de navegação, exigindo numerosos cliques. Observou-se, ainda, que o ícone de busca redirecionava o usuário à plataforma Ceará Digital, ambiente oficial destinado ao armazenamento das Cartas de Serviços do Estado do Ceará. Tal configuração revelou-se em desacordo com o disposto na legislação vigente, que estabelece como parâmetros a disponibilização de informações com no máximo três cliques.

Diante desse cenário, evidenciou-se a necessidade de adoção de medidas que facilitassem o acesso do cidadão à Carta de Serviços, de modo que os serviços prestados pela PMCE pudessem ser localizados de forma célere, clara e devidamente atualizada.

Nesse contexto, foi realizado contato com a Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento (CODIP), a fim de acompanhar e contribuir para a conclusão do processo de atualização dos serviços, que já se encontrava em andamento. Posteriormente, solicitou-se à Assessoria de Comunicação Social (ASCOM) a criação de uma nova aba na página principal da PMCE, destinada à disponibilização dos serviços por meio de um link direto para a plataforma Ceará Digital, o que resultou em significativa melhoria na acessibilidade dessas informações.³

Adicionalmente, visando ampliar o alcance e facilitar ainda mais o acesso do público ao rol de serviços prestados pela PMCE, a ASCOM, atendendo à solicitação da Ouvidoria, passou a disponibilizar o acesso à Carta de Serviços também na página oficial da PMCE na rede social Instagram.

A presente medida, nasceu de demandas individuais de alguns cidadãos e poderá proporcionar um impacto coletivo para os mais de 248.000 seguidores que acompanham as publicações da PMCE, além daqueles que visitam as redes sociais e o site da PMCE.

3 <https://www.pm.ce.gov.br/cartas-de-servico-da-pmce/>



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

7 – 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.

7.1 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;

7.2 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;

7.3 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;

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

8 – 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, e ainda com base na Lei nº 16.717, de 21 de dezembro de 2018, do Ceará que institui o Programa de Integridade do Poder Executivo do Estado do Ceará, o Comando-Geral da Polícia Militar do Ceará informa que tomou ciência integral do levantamento de informações elaborado pela Ouvidoria da instituição.

Em face dos dados coletados pela Ouvidoria da PMCE, reafirma-se o compromisso deste Comando em encaminhar as recomendações corretivas às Diretorias, 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
Matrícula Funcional:108.095-1-7

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2025, a Ouvidoria da PMCE recuperou sua essência. Com a nova Lei de Organização Básica (Decreto nº 36.672), o órgão voltou a focar exclusivamente na participação e no controle social, separando-se das funções de controle interno. Essa mudança resgatou a identidade da Ouvidoria e permitiu um olhar mais atento às demandas da sociedade e dos próprios policiais.

O ano foi de superação. Após um 2024 desafiador, onde os desafios sobrecarregaram o fluxo de trabalho, 2025 focou na reconstrução. Mesmo com uma equipe enxuta, a Ouvidoria investiu na melhoria do ambiente de trabalho, novos equipamentos e, principalmente, no reconhecimento e treinamento das pessoas. O papel do Ouvidor foi central nessa jornada, atuando como um mediador sensível que conectou a gestão superior às áreas internas para garantir que a voz do cidadão gerasse melhorias nos serviços prestados pela Polícia Militar.

Apesar dos avanços, existem questões que apontam necessidade de atenção assim como a repetição de determinados assuntos, especialmente nos casos relacionados a denúncias e reclamações. É importante destacar que os dados deste relatório — muitas vezes baseados em relatos subjetivos sobre condutas — são valiosas ferramentas de inteligência, mas devem ser analisados com equilíbrio, servindo como bússola para tendências e não como verdades absolutas sem a devida apuração.

Por fim, os obstáculos enfrentados em 2025 não foram barreiras, mas degraus. Eles impulsionaram a criação de novos métodos de gestão, como o Planejamento Estratégico para 2026 e o Plano de Gerenciamento de Riscos. Com isso, a Ouvidoria se prepara para mitigar imprevistos e seguir em um processo de melhoria contínua, reafirmando seu compromisso com a transparência e a excelência pública.

Fortaleza, 31 de janeiro de 2025

Adriano Vasconcelos Bastos
Adriano Vasconcelos BASTOS – Ten Cel QOPM
OUVIDORIA DA PMCE
Matrícula Funcional: 126.449-1-4

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

10 – ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS

Esse espaço será destinado para a ouvidoria apresentar as ações e atividades realizadas referentes ao cumprimento dos seguintes requisitos e variáveis: 1, 4, 5C, 7, 8 e 9, previstas na Instrução Normativa nº 07/2025, que disciplina os critérios da Avaliação de Desempenho das Ouvidorias.

1. CUMPRIMENTO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA.

No dia 04/12/2025, foi realizada a Palestra sobre **Linguagem Simples** ministrada pela Auditora de Controle Interno/CGE, Maria Antonizete de Oliveira Silva, conforme orientação da CGE na primeira Reunião da Rede de Ouvidorias Estaduais em observância a Portaria nº07/2025-CGE. A palestra foi direcionada aos oficiais (agentes de ouvidoria) e praças (auxiliares), das unidades administrativas e operacionais, cerca de 150 participantes, os quais respondem pelas demandas de ouvidoria.

Imagem 2: Palestra sobre Linguagem Simples

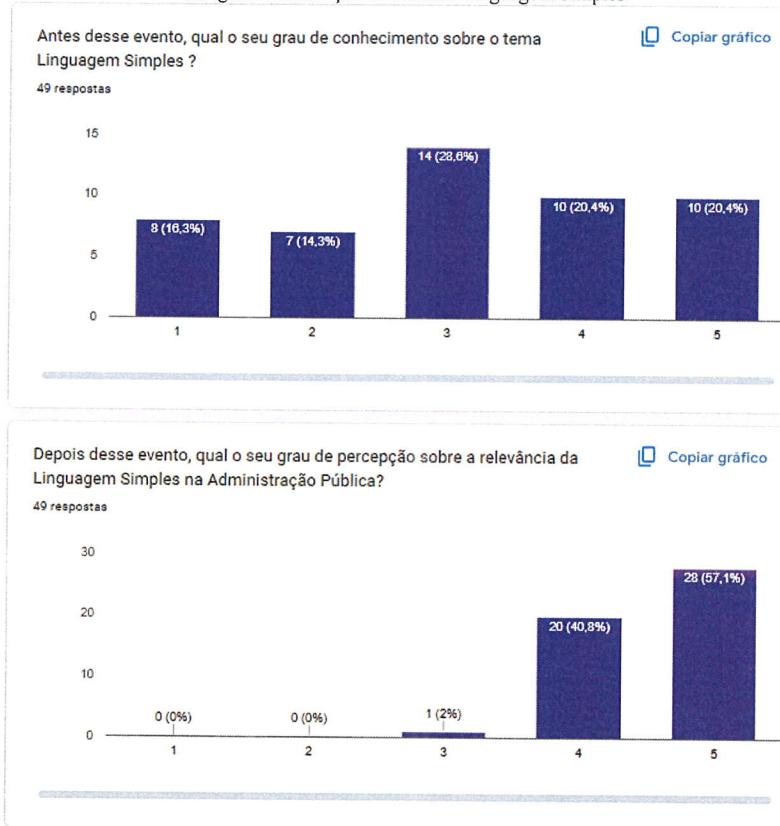


RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

O evento foi submetido à opinião dos participantes, por meio de formulário no Google Forms e obteve uma satisfatória avaliação por parte dos 49 respondentes, cerca de 30% de todos os presentes.

A) Avaliação da Palestra de Linguagem Simples

Imagen 3: Avaliação da Palestra Linguagem Simples



Link: <https://forms.gle/oxxB8roYrVsrot99A>

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

2. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR

Tabela 28: Cursos concluídos pelos colaboradores da Ouvidoria.

Ord.	Policial Militar	Curso	Instituição	Data	C/ H
01	Nazareno Nunes Cordeiro Filho – Cel QOPM	Certificação em Ouvidoria	EGPCE	23/10/2025	105
02	José Ionaldo Fernandes dos Santos Júnior – Cap QOPM	Certificação em Ouvidoria	ENAP	15/10/2025	210
03	Marcos Vinicius da Costa Carvalho – SubTen PM	Curso Ouvidoria na Administração Pública	ILB/CGU	17/10/2025	20
04	Germano Fábio Miranda Chrisostomo – 2ºSgt PM	Atuação Gerencial das Ouvidorias para a melhoria da Gestão Pública	ENAP	27/10/2025	20
05	Yasmim Almeida da Silva Genuíno – Sd PM	Curso Ouvidoria na Administração Pública	ILB/CGU	26/08/2025	20
06	Yasmim Almeida da Silva Genuíno – Sd PM	Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias	EGP/CGE	16/10/2025	24

3. ENGAJAMENTO DA OUVIDORIA NOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA – PARTICIPAÇÃO EM REUNIÕES BIMESTRAIS DA REDE DE OUVIDORIA E ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS PARA A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE.

A Ouvidoria Setorial, em conformidade com o Decreto Estadual nº 33.485/2020 (Art. 27; IX) e Instrução Normativa nº 01/2022 (Art. 12; II), elaborou, no ano de 2025, relatórios de Inteligência Institucional, totalizando 10 documentos, sendo encaminhados à gestão superior, e ainda disponibilizados na intranet e sítio institucional do órgão.

Tabela 29: Participação em reuniões da sub-rede de ouvidorias

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS DA REDE		
Evento	Data	Local
I Reunião da Rede de Ouvidorias	27/02/2025	Auditório SEPLAG
II Reunião da Rede de Ouvidorias	29/04/2025	Museu da Imagem e do Som
III Reunião da Rede de Ouvidorias	18/06/2025	Auditório SEPLAG
IV Reunião da Rede de Ouvidorias	14/08/2025	Auditório CEGAS
VI Reunião da Rede de Ouvidorias	11/12/2025	Auditório SEPLAG
VI Reunião da Rede de Ouvidorias	16/12/2025	Auditório SEPLAG
Oficina de Construção de Relatório - Turma 1	18/11/2025	Ambiente virtual
V Tira-Dúvidas de Ouvidoria	27/11/2025	Ambiente virtual
Palestra sobre PREVIO - Ouvidoria da Casa Civil	10/11/2025	Auditório Palácio da Abolição

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

Os relatórios periódicos, enviados à gestão superior, foram elaborados no formato de boletim informativo, contendo uma síntese das ações realizadas pela ouvidoria, tais como os protocolos NUPs: 10061037409/2025-87(Relatório de desempenho no 1ºSemestre), 10061.043695/2025-10(Ação na EXPOCRATO), 10061.046039/2025-79(Plano ação para o 1º e 2ºSemestres), 10061.070696/2025-37(Ação na Guarda do Quartel), 10061.070695/2025-92(Ação na Coordenadoria de Administração Financeira/PMCE), 10061.073567/2025-09(Ação realizada na EXPOECE), ou abordando questões pontuais sobre as manifestações do período visando a melhoria dos serviços prestados, tais como: 10061.030201/2025-37 (Escalas de serviço extrarremunerado -DRSO), 10061.073569/2025-90 (Uso de veículos Oficiais), 10061.072151/2025-65 (Demandas de poluição sonora), 10061.076952/2025-08 (demandas da Coordenadoria de Gestão de Pessoas). Além da sua tramitação, no endereço eletrônico: <https://suite.ce.gov.br>, os relatórios periódicos tramitaram no sistema de intranet da PMCE: <https://sistemas.pm.ce.gov.br/>.

Tabela 30: Relatórios enviados á Gestão Superior

ENVIO DE RELATÓRIOS À GESTÃO SUPERIOR		
Assunto	Data	NUP
SERVIÇO EXTRA REMUNERADO (DRSO)	27/05/2025	10061.030201/2025-37
DESEMPENHO 1ºSEM 2025	27/06/2025	10061037409/2025-87
AÇÃO EXPOCRATO	22/07/2025	10061.043695/2025-10
PLANO DE AÇÃO 1º E 2º SEMESTRES	22/07/2025	10061.046039/2025-79
AÇÃO NA GUARDA DO QCG	12/11/2025	10061.070696/2025-37
AÇÃO NA COAF	12/11/2025	10061.070695/2025-92
AÇÃO EXPOECE	26/11/2025	10061.073567/2025-09
USO DE VEÍCULOS OFICIAIS	27/11/2025	10061.073569/2025-90
POLUIÇÃO SONORA	12/11/2025	10061.072151/2025-65
COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	10/12/2025	10061.076952/2025-08

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

4. AÇÕES E CAMPANHAS DE ARTICULAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO COM AS ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO/ENTIDADE VISANDO O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA.

Em relação ao quesito ações para as áreas internas, no dia 18/07/2025 o Capitão J. Fernandes realizou uma palestra sobre a importância da Ouvidoria para os oficiais do 4ºCRPM e das unidades especializadas da região do Cariri. Nos dias 13/10/2025 e 28/10/2025, Capitão J. Fernandes auxiliado pelo Sgt Chrisostomo, realizaram mais duas ações para as áreas internas, uma na Guarda do QCG e outra na Coordenadoria de Administração Financeira da PMCE, respectivamente. Já dia 04/12/2025, fora realizada a Palestra sobre a Importância da Ouvidoria com nas áreas internas, ministrada pelo Assessor da Coordenação de Ouvidoria da CGE, Jean Lopes. Tais ações foram realizadas em observância ao item 7, “AÇÕES E CAMPANHAS DE ARTICULAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO COM AS ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO/ ENTIDADE VISANDO O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA” do Anexo I da Portaria nº 07/2025-CGE que disciplina os critérios de avaliação de desempenho das ouvidorias estaduais.

Tabela 31: Fortalecimento da ouvidoria junto às áreas internas

AÇÕES DE OUVIDORIA PARA ÁREAS INTERNAS		
Ação	Data	Público alvo
Palestra sobre a importância da Ouvidoria	18/07/2025	Oficiais do 4ºCRPM e das unidades especializadas da região
Recepção do Comando-Geral da PMCE, na Guarda do Quartel	13/10/2025	Oficiais e praças da Guarda
Roda de conversa na COAF	28/10/2025	Oficiais e praças da COAF
Palestra sobre a importância da Ouvidoria	02/12/2025	Oficiais e praças dos Grandes Comandos, Comandos Especializadas e unidades de apoio
Palestra sobre Linguagem Simples	02/12/2025	Oficiais e praças dos Grandes Comandos, Comandos Especializadas e unidades de apoio

Imagen 4: Reunião com oficiais da PM em Juazeiro do Norte



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

Imagen 5: Reunião com policiais militares da Guarda do Quartel



Imagen 6: Roda de conversa com oficiais/práças da COAF

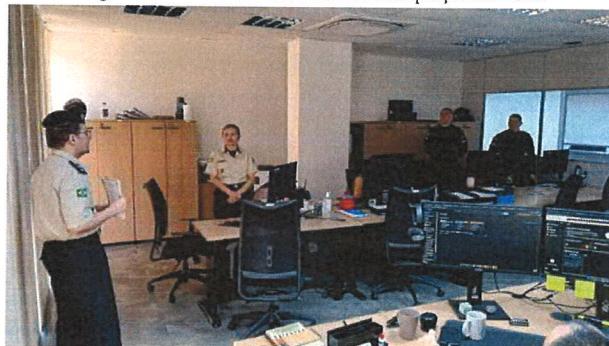


Imagen 7: Palestra sobre a importância da ouvidoria



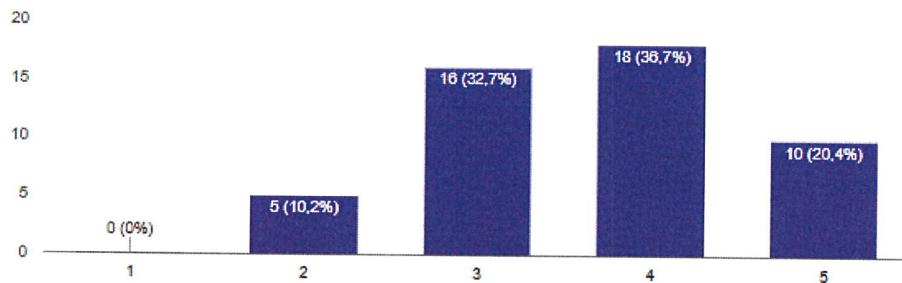
A) Avaliação da palestra “Importância da Ouvidoria para as áreas internas” ministrada pelo representante da CGE, Jean Lopes:

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

Imagen 8: Avaliação da palestra sobre ouvidoria na PMCE

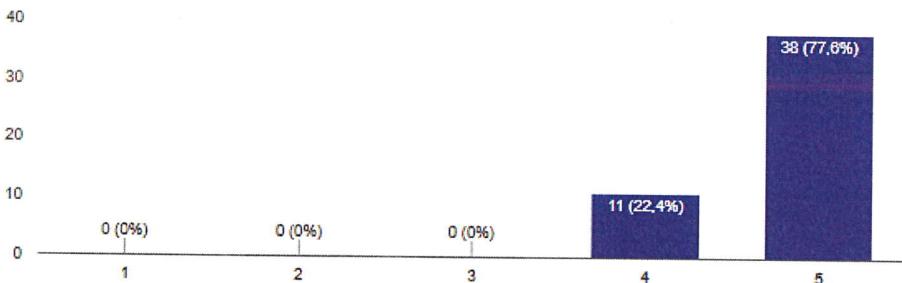
Antes desse evento, qual o seu grau de conhecimento sobre a importância da Ouvidoria na PMCE? [Copiar gráfico](#)

49 respostas



Depois desse evento, qual o seu grau de percepção sobre a importância da Ouvidoria na PMCE? [Copiar gráfico](#)

49 respostas



Link: <https://forms.gle/63LrluD65YEyU2cW6>

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

4. REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA PARA PÚBLICO EXTERNO

Tabela 32: Ações de ouvidoria para o público externo

AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA			
Ação	Data	Formato	Público alvo
Alunos da AESP	07/05/2025	Exposição dialogada	Público interno
Estande da Polícia Militar no parque de Exposição da EX-POCRATO	10/07 a 20/07/2025	Exposição dialogada, panfletagem	Públicos externo e interno
5ª Conferência Estadual de Políticas para Mulheres /Crato	14/07/2025	Exposição dialogada, panfletagem	Público externo
Alunos/professores do 1ºCPMGEF	05/08/2025	Palestra	Público interno e externo
EXPOECE	11/11/2025	Exposição dialogada, panfletagem	Público interno e externo

Neste tópico, a Ouvidoria apresenta informações e evidências das ações de ouvidoria ativa que foram realizadas pela Setorial no ano de 2025. A proposta dessas ações é impulsionar a divulgação da ouvidoria enquanto instrumento de participação social, para o público interno e externo, e que as áreas internas sejam multiplicadoras dessa publicação.

Imagen 9: Exposição dialogada para os alunos da AESP



Imagen 10: Exposição dialogada para policiais militares (BPMA) na EXPOCRATO



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

Imagen 11: Exposição dialogada para policiais militares (COTAR) na EXPOCRATO

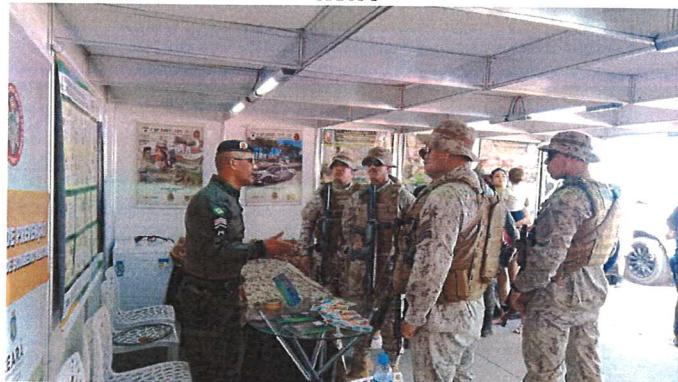


Imagen 12: Exposição dialogada para o público visitante da EXPOCRATO



Imagen 13: Panfletagem na EXPOCRATO



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

Imagen 14: Entrevista para os meios de comunicação da Região do Cariri

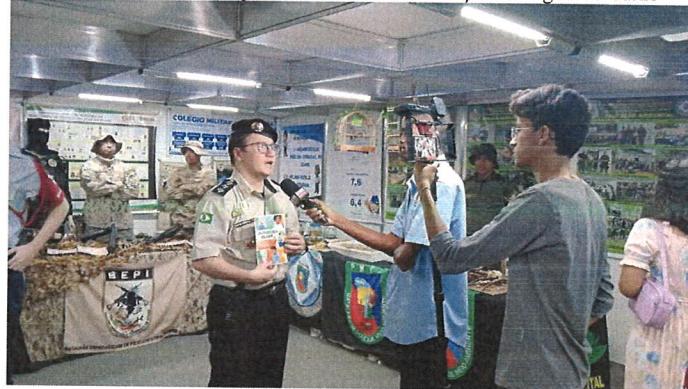


Imagen 15: Presença na Conferência Estadual das Mulheres do Cariri



Imagen 16: Exposição dialogada na Conferência Estadual das Mulheres do Cariri



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

Imagen 17: Palestra para alunos/professores/policiais militares no colégio da PMCE



Imagen 18: Palestra para alunos/professores/policiais militares no colégio da PMCE



Imagen 19: Exposição dialogada para policiais militares na EXPOECE 2025

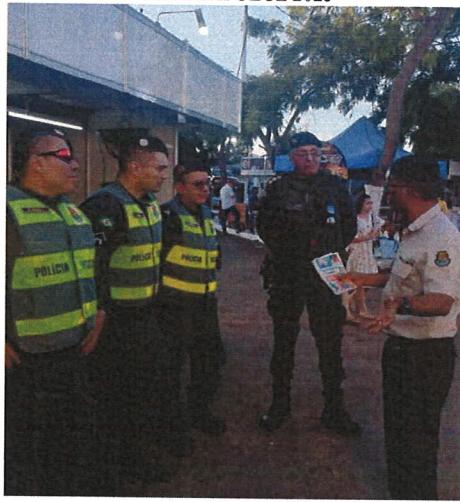


Imagen 20: Exposição e panfletagem para o público visitante na EXPOECE 2025

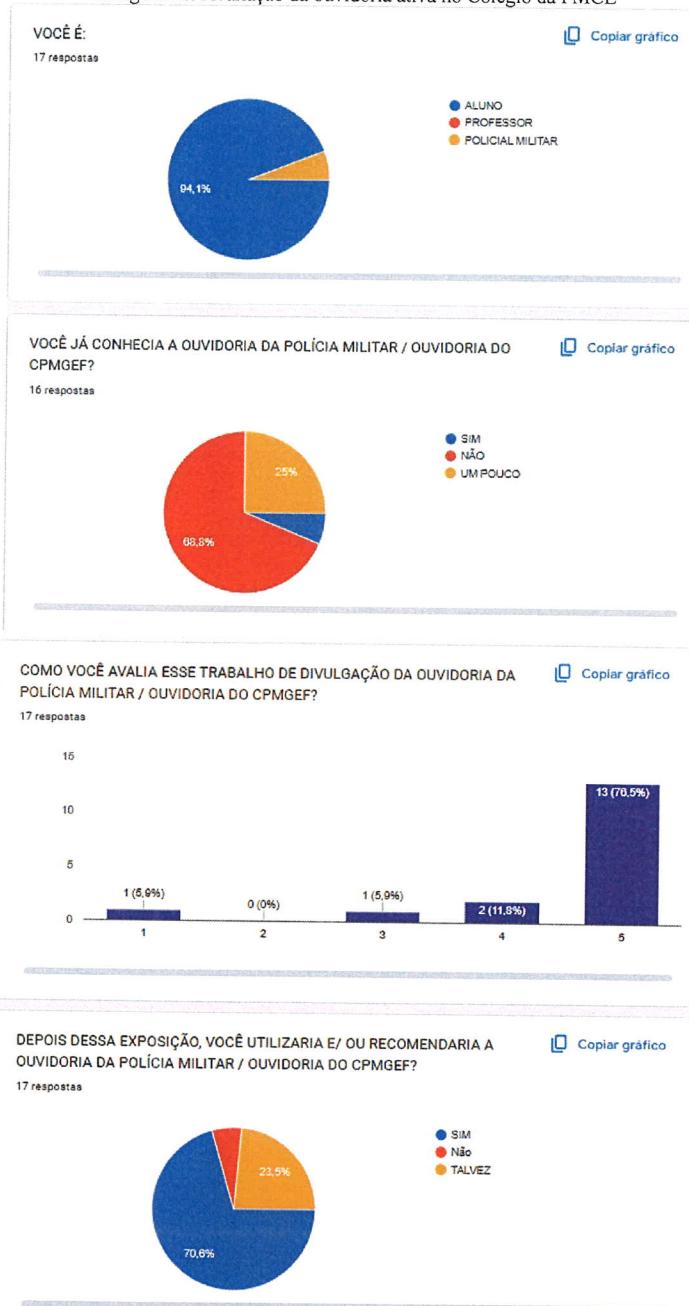


RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

Após a realização de algumas ações de ouvidoria ativa foram realizadas algumas avaliações

A) Avaliação da ação de ouvidoria ativa no Colégio da PMCE(1ºCPMGEF)

Imagen 21: Avaliação da ouvidoria ativa no Colégio da PMCE



Link: <https://forms.gle/DC3W8ZQBBsJgb1mDA>

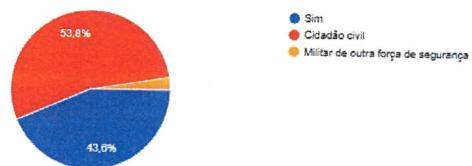
RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

B) Avaliação da ação de ouvidoria ativa na EXPOCRATO

Imagen 22: Avaliação da ouvidoria ativa na EXPOCRATO 2025

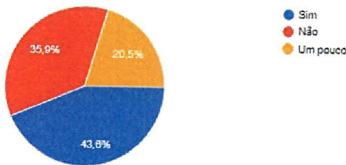
Você é Policial Militar?
39 respostas

Copiar gráfico



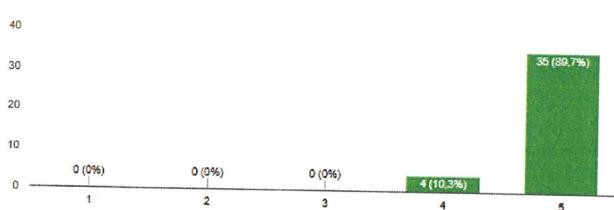
Você já conhecia a Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará?
39 respostas

Copiar gráfico



Como você avalia esse trabalho de divulgação da Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará
39 respostas

Copiar gráfico



Depois dessa exposição, você recomendaria a utilização da Ouvidoria?
39 respostas

Copiar gráfico



Link: <https://forms.gle/jRaf7egxiQgSDpLB6>

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

5. REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE

A presente avaliação dos serviços prestados é resultado de um conjunto de articulações com as áreas internas, iniciadas ainda em 2024. Os dados obtidos na pesquisa foram publicados no site institucional da PMCE e podem ser consultados no link: <https://www.pm.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/25/2025/10/PESQUISA-PROGRAMAS-SOCIAIS.pdf> e a carta dos referidos serviços podem ser acessadas em: <https://www.pm.ce.gov.br/cartas-de-servico-da-pmce/>



AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS SOCIAIS DA CAVALARIA (RPMONT/PMCE)

O Regimento de Polícia Montada Cel Moura Brasil realiza três importantes programas sociais, desenvolvidos com o propósito de promover o bem-estar físico, emocional e a qualidade de vida dos participantes e de suas famílias. Essas ações também têm como objetivo transmitir noções de cidadania, respeito, responsabilidade e disciplina, valores essenciais para a formação do indivíduo e para a convivência em sociedade. Além disso, o trato com o cavalo é um elemento central nesses programas, estimulando o desenvolvimento de vínculos de confiança, empatia e cuidado com os animais, fortalecendo assim a missão do Regimento de unir segurança pública e inclusão social.



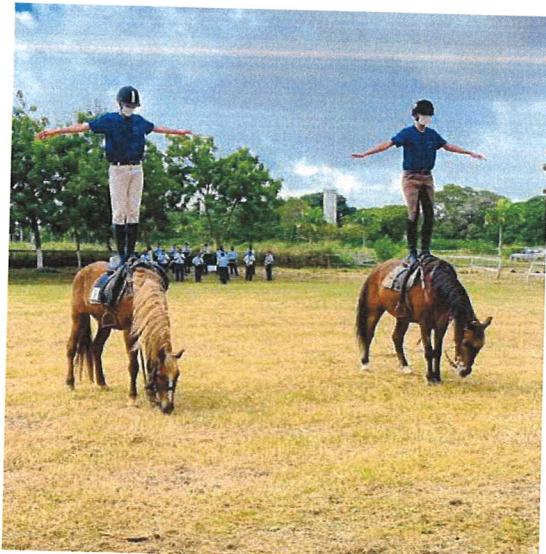
RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

EQUOTERAPIA

O Centro de Equoterapia da Polícia Militar do Ceará, localizado no Quartel do Regimento de Polícia Montada Coronel Moura Brasil (RPMont), desenvolve desde junho de 1995 o Programa Social Equoterapia. A iniciativa tem como objetivo atender policiais militares, seus dependentes e também o público civil que apresenta dificuldades motoras, lesões neuromotoras, deficiências sensoriais, ortopédicas ou de linguagem.

Atualmente, o Centro acompanha 60 praticantes, de segunda a sexta-feira, no período da manhã. A equipe multiprofissional é formada por equitadores, fisioterapeuta, psicólogo e assistente social, contando ainda com o apoio de policiais militares que atuam como auxiliares nas atividades.

Ao longo de sua trajetória, o Centro já beneficiou mais de 600 praticantes, consolidando-se como uma importante ferramenta de inclusão e reabilitação.



CAVALEIROS DO FUTURO

O projeto Cavaleiros do Futuro, criado em 20 de maio de 2006, vem sendo desenvolvido nas dependências do Regimento de Polícia Montado Coronel Moura Brasil - RPMont de segunda à sexta-feira nos turnos da manhã e da tarde. Funcionando desde 2006, objetiva atender crianças e jovens entre 10 e 17 anos devidamente matriculados em colégios da rede pública, a fim de que possam ter instruções extracurriculares de equitação, adestramento, higiene e profilaxia do cavalo, além de noções de cidadania, ordem unida militar, higiene pessoal e música.

O projeto funciona em parceria com a Secretaria Municipal dos Direitos Humanos e Desenvolvimento Social - SDHDS da Prefeitura Municipal de Fortaleza, através da ONG Nossa Senhora de Fátima e beneficia um total de 120 jovens.

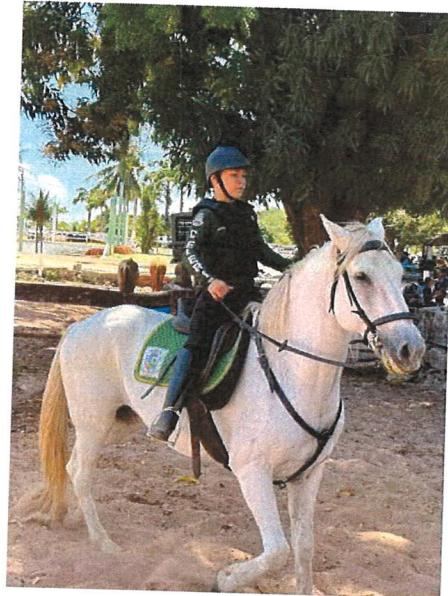
RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

CELERIS

Criado em 2019, o Programa Social Celeris é uma iniciativa desenvolvida no âmbito do Regimento de Polícia Montada Coronel Moura Brasil, com o objetivo de proporcionar aulas práticas de equitação a filhos de profissionais da segurança pública. Atualmente, o programa beneficia 32 alunos, que participam das atividades de forma regular.

A proposta do programa vai além do aprendizado técnico da equitação: ele promove a convivência com os cavalos como ferramenta de desenvolvimento físico, emocional e social das crianças e adolescentes atendidos. Por meio do contato direto com os animais, os participantes desenvolvem valores como respeito, responsabilidade, empatia, disciplina e cooperação.

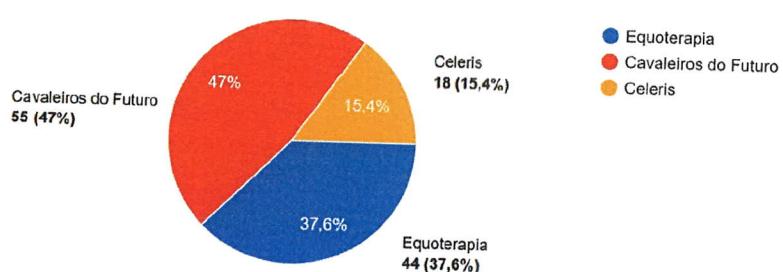
O Celeris também reforça o elo entre as instituições de segurança pública e as famílias dos profissionais que nelas atuam, oferecendo uma oportunidade de lazer e formação que reconhece a importância e o esforço diário desses servidores. As atividades ocorrem dentro da estrutura do Regimento de Polícia Montada, onde os alunos participam de aulas orientadas por instrutores capacitados, vivenciam a rotina de cuidados com os cavalos e aprendem, na prática, os fundamentos da equitação.



AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS SOCIAIS DA CAVALARIA (RPMONT/PMCE).

Dados obtidos por meio de um formulário de pesquisa de satisfação aplicado aos beneficiários dos programas sociais: EQUOTERAPIA, CAVALEIROS DO FUTURO e CELERIS. A pesquisa foi realizada em março de 2025.

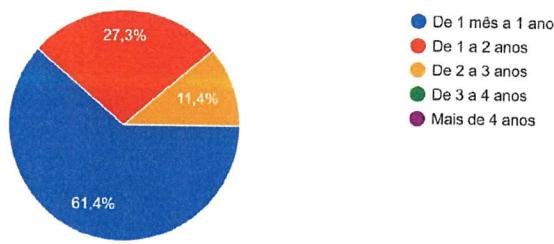
Em qual Programa Social você está inserido(a)?
117 respostas



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

EQUOTERAPIA

Há quanto tempo você participa das atividades do Programa Equoterapia?
44 respostas

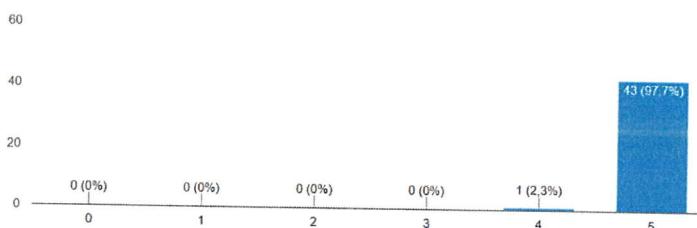


O quanto você gosta de fazer parte das atividades do Programa Equoterapia?

Escala de resposta:

- 0 - Não gosto nem um pouco
- 1 - Gosto muito pouco
- 2 - Gosto um pouco
- 3 - Gosto razoavelmente
- 4 - Gosto bastante
- 5 - Gosto muito

44 respostas

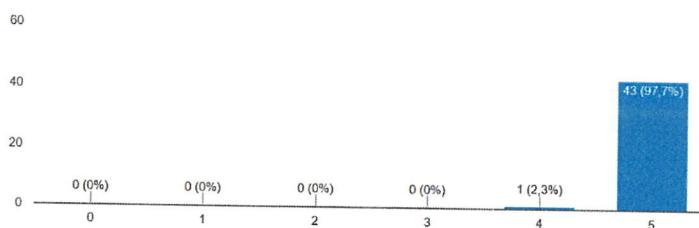


Dê uma nota de 0 a 5 para o atendimento dos instrutores e coordenadores do Programa Social Equoterapia.

Escala de resposta:

- 0 - Péssimo
- 1 - Ruim
- 2 - Regular
- 3 - Bom
- 4 - Muito bom
- 5 - Excelente

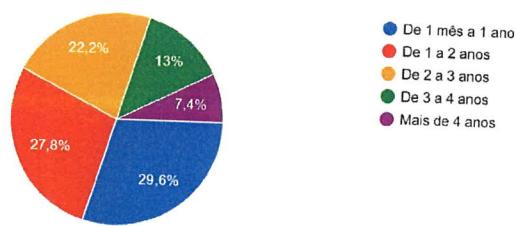
44 respostas



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

CAVALEIROS DO FUTURO

Há quanto tempo você participa das atividades do Programa Social Cavaleiros do Futuro?
54 respostas

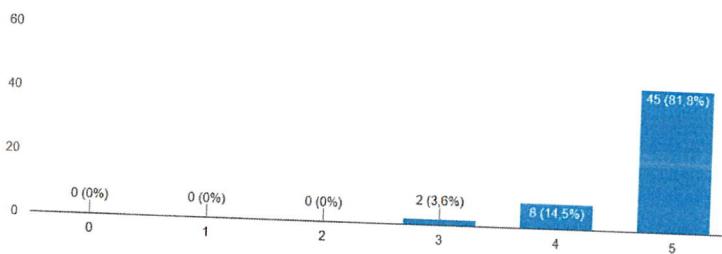


O quanto você gosta de fazer parte das atividades do Programa Social Cavaleiros do Futuro?

Escala de resposta:

- 0 - Não gosto nem um pouco
- 1 - Gosto muito pouco
- 2 - Gosto um pouco
- 3 - Gosto razoavelmente
- 4 - Gosto bastante
- 5 - Gosto muito

55 respostas

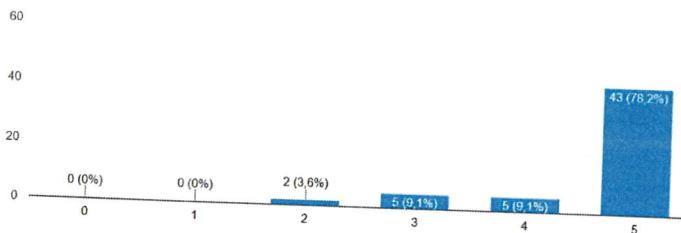


Dê uma nota de 0 a 5 para o atendimento dos instrutores e coordenadores do Programa Social Cavaleiros do Futuro.

Escala de resposta:

- 0 - Péssimo
- 1 - Ruim
- 2 - Regular
- 3 - Bom
- 4 - Muito bom
- 5 - Excelente

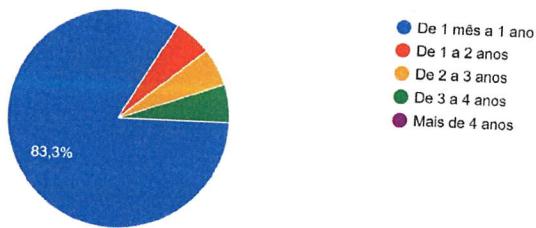
55 respostas



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – 2025

CELERIS

Há quanto tempo você participa das atividades do Programa Social Celeris?
18 respostas

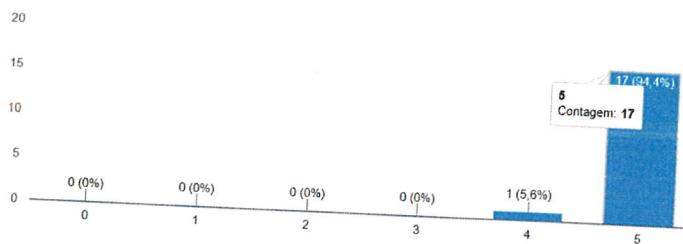


O quanto você gosta de fazer parte das atividades do Programa Social Celeris?

Escala de resposta:

- 0 - Não gosto nem um pouco
- 1 - Gosto muito pouco
- 2 - Gosto um pouco
- 3 - Gosto razoavelmente
- 4 - Gosto bastante
- 5 - Gosto muito

18 respostas



Dê uma nota de 0 a 5 para o atendimento dos instrutores e coordenadores do Programa Social Celeris.

Escala de resposta:

- 0 - Péssimo
- 1 - Ruim
- 2 - Regular
- 3 - Bom
- 4 - Muito bom
- 5 - Excelente

18 respostas

