



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2019

**Controladoria Geral de Disciplina dos
Órgãos de Segurança Pública e Sistema
Penitenciário – CGD**

Período 01/01/2019 a 31/12/2019

EXPEDIENTE

Cândida Maria Torres de Melo Bezerra
Direção Superior

Luciana Costa Vale
Ouvidora Setorial

Renato de Lima Oliveira
Massilene Claudette de Azevedo Pinheiro
Equipe Ouvidoria Setorial

1 - INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Ouvidoria tem por objetivo descrever o funcionamento e as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da Controladoria Geral de Disciplina dos Órgão de Segurança Pública e Sistema Penitenciário – CGD, referente ao ano de 2019, em consonância com o Sistema Estadual de Ouvidoria, criado através do Decreto n.º 30.474, de 29/03/2011 (DOE/CE n.º 061, de 03/03/2011).

A Controladoria Geral de Disciplina dos Órgão de Segurança Pública e Sistema Penitenciário – CGD é uma Secretaria do Estado do Ceará de controle externo disciplinar, criada através da Emenda Constitucional n.º 70, de 18/01/2011, a qual veio a acrescentar ao texto da Constituição do Estado do Ceará o Artigo 180-A, no que posteriormente a Lei Complementar n.º 98, de 13/06/2011 veio a dispor sobre a criação desse órgão e disciplinar o cerne do seu funcionamento.

A Controladoria Geral de Disciplina dos Órgão de Segurança Pública e Sistema Penitenciário – CGD possui autonomia administrativa e financeira e tem a competência para realizar, requisitar e avocar sindicâncias e processos administrativos para apurar a responsabilidade disciplinar dos servidores integrantes do grupo de atividades de polícia judiciária, policiais militares, bombeiros militares e agentes penitenciários, **visando o incremento da transparência da gestão governamental, o combate à corrupção e ao abuso no exercício da atividade policial ou de segurança penitenciária**, buscando uma maior eficiência dos serviços policiais e de segurança penitenciária, prestados à sociedade.

Dessa forma, dentre as missões de sua alçada estão: a prevenção e a repressão dos desvios de conduta de integrantes dos Órgão de Segurança Pública e Sistema Penitenciário, a contribuição para a melhoria dos serviços prestados à sociedade por meio de mecanismos executados por meio de trabalhos permeados de atividades preventivas, educativas, de auditorias administrativas, inspeções in locu, correições, sindicâncias, processos administrativos disciplinares e civis, interação entre as instituições que fazem a Segurança Pública do Estado, bem como parceria junto a Academia Estadual de Segurança Pública.

Nesse diapasão, faz-se necessário frisar que é o visio na melhoria e no aperfeiçoamento da disciplina, na regularidade e na eficácia dos serviços prestados à população,

com aporte no respeito ao cidadão, nas normas e regulamentos, nos direitos humanos que se voltam os trabalhos dessa Secretaria, a qual ao longo dos seus mais de 08 (oito) anos vem combatendo os desvios de condutas e formas corruptivas que envolvam nos servidores abrangidos pela Lei Complementar nº 98/2011.

Respeito à dignidade da pessoa humana, a ética, ao compromisso social e institucional, a garantia do devido processo legal e a transparência são valores defendidos pela CGD que estão à disposição de qualquer cidadão que porventura necessite de nosso trabalho. A Ouvidoria Setorial da CGD surgiu como mais uma ferramenta de **controle social** que permite ao cidadão apresentar sua manifestação para cobrar a correta prestação do Serviço Público na área de Segurança Pública.

A Controladoria Geral de Disciplina dos Órgão de Segurança Pública e Sistema Penitenciário – CGD, tem sua sede em Fortaleza/CE e visando uma melhor prestação de serviço ao cidadão, implantou sedes nas cidades de **Juazeiro do Norte, Tauá, Sobral e Quixadá** que atendem a população dessas cidades e localidades vizinhas, **inclusive nas demandas de ouvidoria nas respectivas sedes** que são estruturadas para receber de forma eficiente os manifestantes.

O resultado final dos procedimentos, dada a natureza disciplinar das questões que aportam na CGD são alcançados após realização de apurações preliminares mediante rito procedimental formal ou por intermédio de processos disciplinares que devem atender o devido processo legal. A CGD possui a peculiaridade de ser o Órgão responsável por realizar o ciclo disciplinar completo, partindo desde o recebimento da denúncia, que pode se dar através dos canais de ouvidorias ou denúncia presencial e demandas externas via correios ou protocolo - até o processamento legal e aplicação de eventual sanção ou acertos de cumprimento do acordado em medida de natureza conciliatória.

Não se pode esquecer de que a peculiaridade da natureza em relação ao resultado dos processos administrativos disciplinares que geram eventuais punições têm funcionado como obstáculo para a total satisfação do usuário, que, em regra, não compreende a exigência constitucional do devido processo legal e imagina que qualquer demanda resultará em sancionamento contra o servidor por haver simplesmente registrado o fato no sistema de ouvidoria, esquecendo-se da obrigatoriedade do Órgão Correccional de assegurar o direito de ampla defesa e de fazer as demandas passar por critérios seguros de legalidade.

2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

Com o objetivo de cumprir sua missão institucional, a Controladoria Geral de Disciplina – CGD apura todas as demandas que chegam através do Portal Ceará Transparente e que noticiam o suposto envolvimento de agentes da Segurança Pública e do Sistema Penitenciário em ilícitos administrativos, através de investigações preliminares, cujo objetivo principal é o levantamento de dados que apontem indícios de autoria e de materialidade a fim de subsidiarem o andamento dos processos regulares a serem instaurados (Sindicância, Processo Administrativo Disciplinar, Conselho de Justificação e Conselho de Disciplina), existindo casos cujos levantamentos necessitem do encaminhamento para a Coordenação de Inteligência do Órgão e casos em que o cidadão, por ter encaminhado dados e documentos suficientes já são aptos a abertura de processos regulares.

Dessa forma, toda manifestação que chega a essa ouvidoria por meio do portal estatal são tratadas e concluídas, no que os servidores que portam as funções propícias para esse trabalho leem, imprimem, adotam decisões aptas ao tratamento adequado, encaminhando para as providências necessárias.

Não se pode olvidar, contudo, que as manifestações desprovidas de mínimos elementos exigidos em direito para adoção de medidas sancionatórias ou linhas de investigação resultam em vários trabalhos antes de serem arquivadas, o que inclui encaminhamento ao setor de inteligência, realização de diligências e ou contato com o manifestante por busca de maiores detalhes, sendo assim o Arquivamento a última opção.

Por outro lado, as investigações que se mostram aptas para materializar indícios suficientes de conduta transgressiva e possível autoria dão origem aos processos disciplinares que seguem ritos estabelecidos e caracterizadores do devido processo legal em obediência aos pilares do contraditório e ampla defesa, para somente ao final destes processos, poder ser finalizado o ciclo disciplinar mediante decisão fundamentada da autoridade julgadora, no caso, o Controlador Geral de Disciplina.

É de bom alvitre recordar o grande benefício que traz para a construção de uma sociedade melhor e para o aprimoramento do Órgão as várias sugestões de cidadãos para a melhoria na prestação de serviços, com dicas para uma melhor interação educativa dos servidores da CGD nos cursos de formação e de capacitação com esclarecimentos sobre como deve ser uma formação e uma capacitação de excelência na área de Segurança Pública.

Esclarece-se que como temos Células no Interior do Estado, os gestores que estão em Juazeiro, em Quixadá, em Tauá e Sobral foram orientados a recepcionar as demandas as quais são tratadas e organizadas por área e necessidade dos encaminhamentos devidos, tendo sido uma das orientações cumpridas em relação ao relatório de 2018, no que foram encaminhados cartazes para divulgação e relembradas as formas pelas quais os cidadãos podem e devem se comunicar.

No início do ano de 2019 foi dada ciência à gestão sobre a necessária implementação das medidas voltadas a uma maior participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da CGD, tendo sido iniciados trabalhos no sentido de dar maior aplicabilidade as diretrizes do que consta na Lei 13460/2017.

Informamos que quanto a recomendação nº 02 – de estimular os cidadãos usuários do Sistema de Ouvidoria a participarem da Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente informa-se que não é a CGD quem a faz, não tendo esse órgão correção ingerência nesse sentido com o manifestante. Destarte, sempre que o manifestante é orientado a comparecer no órgão, aqui é prontamente atendido e esclarecido sobre o andamento de sua demanda, no que o Órgão se mostra comprometido à sua satisfação.

Em relação a publicação na internet do Relatório anual de Ouvidoria em conformidade com a Lei nº 13460/2017 e com o Decreto Estadual de Ouvidoria informamos que não foi publicado o ano de 2018 e que essa ouvidora se compromete a disponibilizar o mesmo a partir de sua gestão, ou seja, ano de 2019.

Houve recomendação no sentido de que a CGD, entre outras secretarias realizassem monitoramento periódico das manifestações cujas respostas foram apresentadas de forma parcial, objetivando a inclusão no Ceará Transparente dos resultados conclusivos das apurações realizadas nas manifestações em que não foi possível fornecer a resposta final no prazo legal, com indicação dos procedimentos adotados. Sobre isso, em razão da peculiaridade desenvolvida pela CGD, por meio dos processos, em maior parte sigilosos sempre houve uma resistência nesse sentido com respaldo no cumprimento da Lei. Contudo, esforços estão sendo empreendidos pela atual gestão no sentido de disponibilizar o número do processo após tratativas de demandas.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

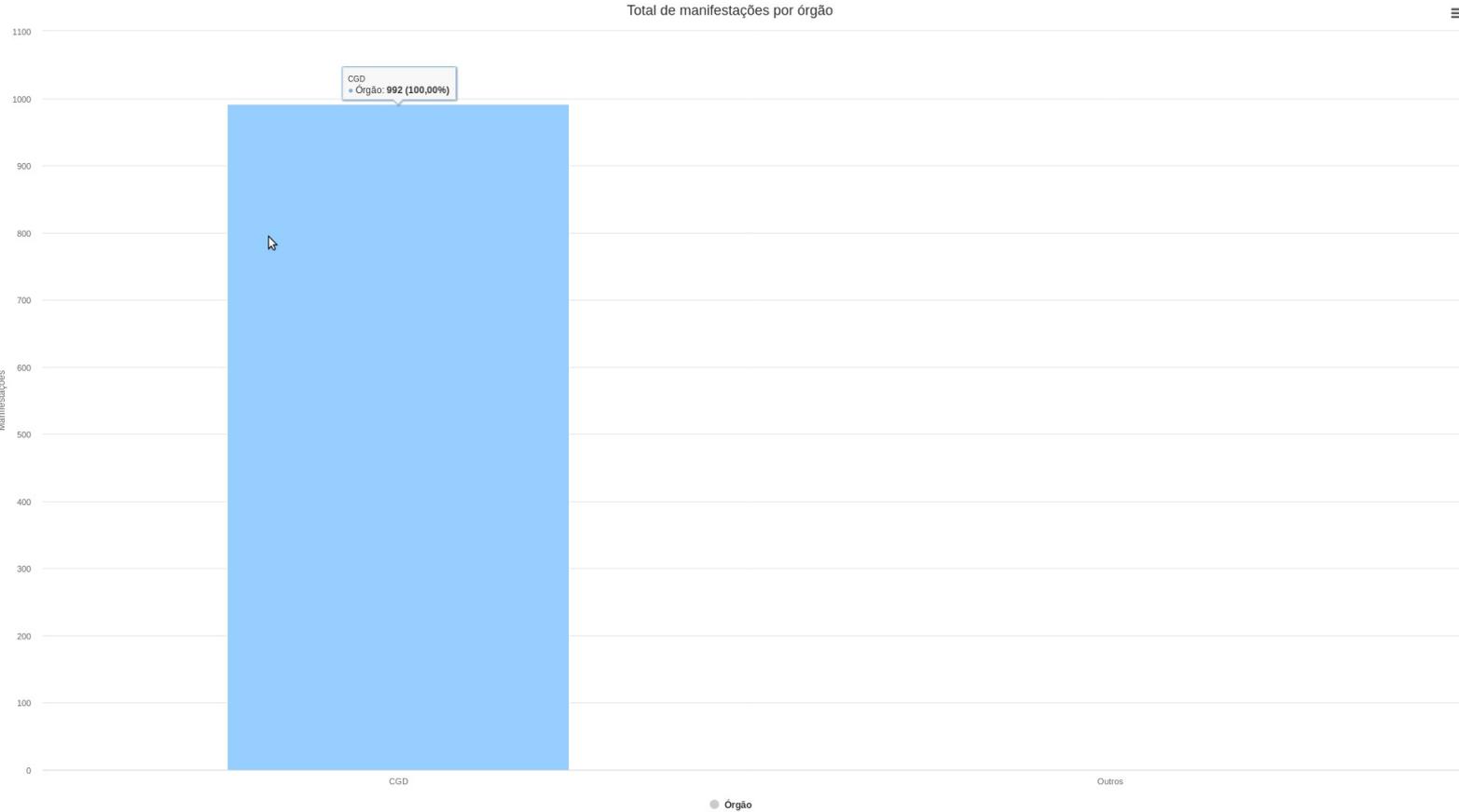
Apresentamos abaixo os atendimentos da Ouvidoria Setorial/CGD do ano 2019 de forma quantitativa a partir dos relatórios disponibilizados no Portal Ceará Transparente:

Estatísticas Gerais

Total de Manifestações/CGD

Setorial
CGD

Total
992 (100.0%)



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES/CGD

Manifestações	Total
Total de manifestações não pertinentes ao Poder Executivo Estadual	0 (0,00%)
Total de manifestações finalizadas	313 (31,43%)
Total de manifestações finalizadas parcialmente	679 (68,17%)

Manifestações
Total de manifestações pendentes

Total
0 (0,00%)

Painéis estatísticos

Filtrar por ano: 2019
Filtrar por mês inicial: Janeiro
Filtrar por mês final: Dezembro
Filtrar por órgão: Setorial

Buscar

Ouvidoria Digital

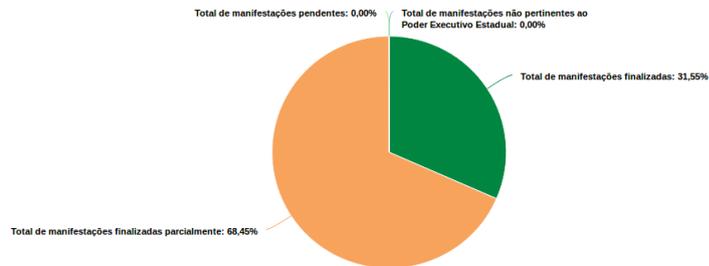
Acesso à Informação

Painel estatístico - Ouvidoria Digital (Janeiro - Dezembro de 2019)

Estatísticas gerais

Total de manifestações não pertinentes ao Poder Executivo Estadual 0 (0,00%)	Total de manifestações finalizadas 313 (31,43%)	Total de manifestações finalizadas parcialmente 679 (68,17%)
Total de manifestações pendentes 0 (0,00%)	Tempo médio de resposta 2,84 dias	Resolubilidade 99,50%

Estatísticas gerais

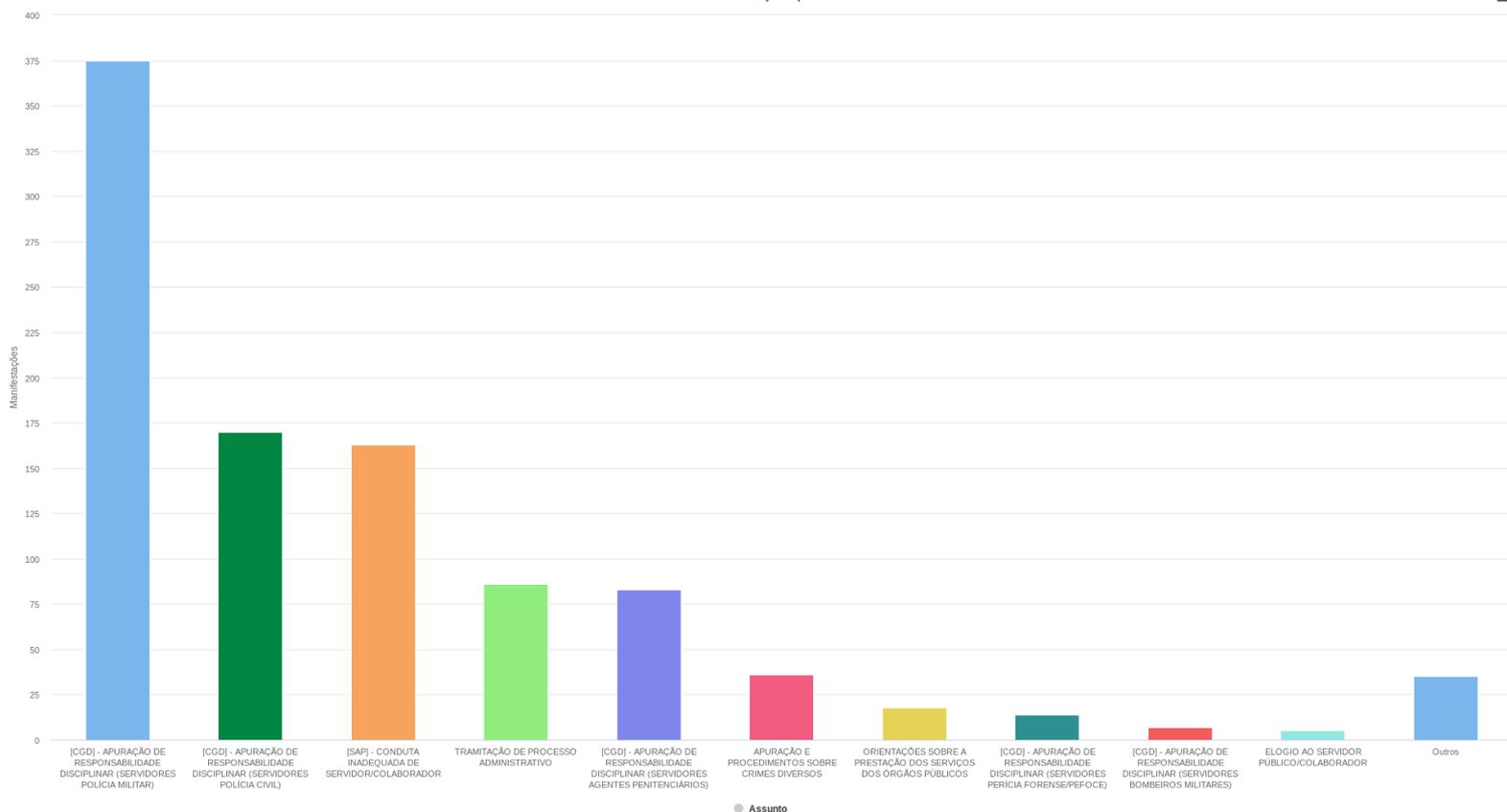


Total de Manifestações POR ASSUNTO E SUBASSUNTO/CGD

Assunto	Manifestações
[CGD] - APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	375 (37,80%)
[CGD] - APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	170 (17,14%)
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	163 (16,43%)

Assunto	Manifestações
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	86 (8,67%)
[CGD] - APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	83 (8,37%)
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	36 (3,63%)
ORIENTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	18 (1,81%)
[CGD] - APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES PERÍCIA FORENSE/PEFOCE)	14 (1,41%)
[CGD] - APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES BOMBEIROS MILITAR)	7 (0,71%)
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	5 (0,50%)
OUTROS	35 (3,50%)

Total de manifestações por assunto



Apuração de responsabilidade disciplinar de servidores da Polícia Militar e servidores da Polícia Civil, foram os Assuntos mais demandados, conforme podemos observar no gráfico acima.

Esclarecemos que a conduta inadequada de servidor/colaborador é assim classificar por esta CGD quando o texto da demanda não identificar qual a Instituição o servidor denunciado pertence/ou não o identificar funcionalmente.

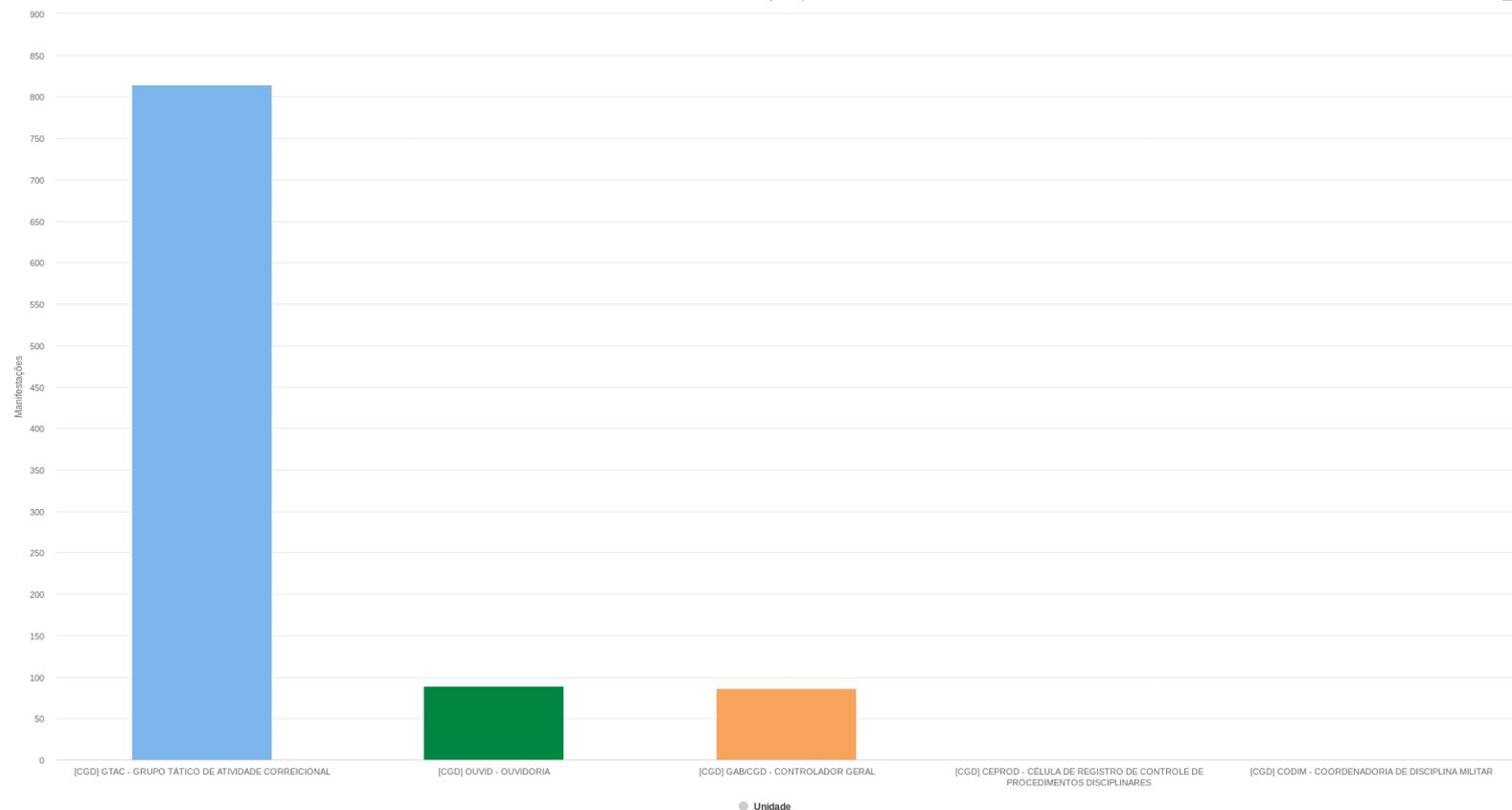
Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	ABUSO DE AUTORIDADE	216	21,77%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	ABUSO DE AUTORIDADE	104	10,48%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	ABUSO DE AUTORIDADE	93	9,38%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	86	8,67%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	ORIENTAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS POLICIAIS	34	3,43%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTETERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	27	2,72%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	EXTORSÃO	27	2,72%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	PROPINA	26	2,62%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	AGRESSÃO FÍSICA	22	2,22%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	PROPINA/EXTORSÃO	19	1,92%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	MAUS TRATOS	19	1,92%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	Sem subassunto	18	1,81%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	SEGURANÇA PRIVADA	17	1,71%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	ESCALAS EXTRAORDINÁRIA IRREGULAR	15	1,51%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES PERÍCIA FORENSE/PEFOCE)	ABUSO DE AUTORIDADE	11	1,11%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	ENVOLVIMENTO COM DROGAS	11	1,11%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	FACILITAÇÃO DA ENTRADA DE OBJETOS PROIBIDOS PARA INTERNOS	11	1,11%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	HOMICÍDIO	11	1,11%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	8	0,81%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	FALTA DE ATENDIMENTO NA DELEGACIA	8	0,81%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	NÃO CUMPRIMENTO DO HORÁRIO DE SERVIÇO	8	0,81%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	USO IRREGULAR DE VIATURA	8	0,81%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	USO IRREGULAR DE VIATURA	7	0,71%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	PROPINA	7	0,71%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	AGRESSÃO FÍSICA	7	0,71%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	DISPARO DE ARMA DE FOGO	6	0,60%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	TORTURA	6	0,60%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	NEGLIGÊNCIA NO ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIA	6	0,60%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	ENVOLVIMENTO COM DROGAS	6	0,60%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	SATISFAÇÃO	5	0,50%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	VENDA/USO ILLEGAL DE ARMAS	5	0,50%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	EXPLORAÇÃO SEXUAL	4	0,40%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	ABANDONO DO SERVIÇO	4	0,40%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	FALTA AO SERVIÇO	4	0,40%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES BOMBEIROS MILITARES)	ABUSO DE AUTORIDADE	4	0,40%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	DISPARO DE ARMA DE FOGO	4	0,40%
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	Sem subassunto	3	0,30%
EMPREGO/ESTÁGIO	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA ESTÁGIOS	3	0,30%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO	3	0,30%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	DEMORA NA CONCLUSÃO DE INQUÉRITO POLICIAL	3	0,30%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	DESÍDIA FUNCIONAL	3	0,30%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	CORRUPÇÃO	3	0,30%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	EXTORSÃO	3	0,30%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	AUTORIZAÇÃO PARA RECEBIMENTO DE VISITAS FORA DO HORÁRIO REGULAR	3	0,30%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	ABUSO NO TRATAMENTO DAS VISITAS	3	0,30%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	EXPLORAÇÃO SEXUAL	3	0,30%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	CONSTRANGIMENTO ILLEGAL	3	0,30%
ATIVIDADES PREVENTIVAS, EDUCATIVAS E AUDITORIAS ADMINISTRATIVAS	Sem subassunto	3	0,30%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	NÚMERO DE TELEFONE INEXISTENTE	2	0,20%
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	Sem subassunto	2	0,20%
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	Sem subassunto	2	0,20%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	2	0,20%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	REALIZAÇÃO DE CONCURSO/SELEÇÃO	2	0,20%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES PERÍCIA FORENSE/PEFOCE)	ACÚMULO DE CARGO	2	0,20%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR	2	0,20%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	USO IRREGULAR DE BENS PÚBLICOS	2	0,20%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	HOMICÍDIO	2	0,20%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	AGRESSÃO FÍSICA	2	0,20%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	AMEAÇA	2	0,20%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	NEGLIGÊNCIA NA VISTORIA DE VISITAS OU OBJETOS DESTINADOS AOS INTERNOS	2	0,20%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	NEGLIGÊNCIA NA VISTORIA DE INTERNOS	2	0,20%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES BOMBEIROS MILITARES)	ACÚMULO DE CARGO	2	0,20%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	NÃO CUMPRIMENTO DO HORÁRIO DE SERVIÇO	2	0,20%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	POSTAGENS INDEVIDAS NA INTERNET/REDES	2	0,20%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	DESRESPEITO ÀS LEIS DE TRÂNSITO	2	0,20%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR	2	0,20%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	AGRESSÃO VERBAL	2	0,20%
ACOMPANHAMENTO E CUMPRIMENTO DE PUNIÇÕES DISCIPLINARES	Sem subassunto	2	0,20%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DESORGANIZAÇÃO/MAU ATENDIMENTO	1	0,10%
Sem assunto	Sem subassunto	1	0,10%
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	Sem subassunto	1	0,10%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	Sem subassunto	1	0,10%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CHAMADAS NÃO ATENDIDAS	1	0,10%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	INOPERÂNCIA NO SISTEMA DE TELEFONIA	1	0,10%
NEPOTISMO	NOMEAÇÃO DE PARENTES EM CARGO COMISSIONADO	1	0,10%
MÍDIAS SOCIAIS DO GOVERNO DO ESTADO (OFERTA DE SERVIÇOS PELAS REDES SOCIAIS)	Sem subassunto	1	0,10%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	AFASTAMENTOS	1	0,10%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	CARGO E FUNÇÃO DE SERVIDOR	1	0,10%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	REGISTRO/CONSULTA DE MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA	1	0,10%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	PREVARICAÇÃO	1	0,10%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE BENS PÚBLICOS	1	0,10%
AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	Sem subassunto	1	0,10%
ASSÉDIO MORAL/SEXUAL	DETERIORAÇÃO PROPOSTAL DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO	1	0,10%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	LAVAGEM DE DINHEIRO	1	0,10%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	FALSIDADE IDEOLÓGICA (FRAUDES E FALSIFICAÇÕES)	1	0,10%
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	1	0,10%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES PERÍCIA FORENSE/PEFOCE)	DESÍDIA FUNCIONAL	1	0,10%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	EXPLORAÇÃO SEXUAL	1	0,10%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	ENVOLVIMENTO POLÍTICO PARTIDÁRIO	1	0,10%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	OMISSÃO NO ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIA	1	0,10%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	SUBTRAÇÃO DE BENS DURANTE ABORDAGEM	1	0,10%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	ACÚMULO DE CARGO	1	0,10%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	SEGURANÇA PRIVADA	1	0,10%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	CONSTRANGIMENTO ILLEGAL	1	0,10%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	FALTA DE ESTRUTURA EM UNIDADES PRISIONAIS	1	0,10%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	FACILITAÇÃO DE FUGA	1	0,10%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	LIBERAÇÃO IRREGULAR DE INTERNO	1	0,10%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES BOMBEIROS MILITARES)	NÃO CUMPRIMENTO DO HORÁRIO DE SERVIÇO	1	0,10%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	TORTURA	1	0,10%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	ENVOLVIMENTO POLÍTICO PARTIDÁRIO	1	0,10%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	OMISSÃO NO ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIA	1	0,10%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	SUBTRAÇÃO DE BENS DURANTE ABORDAGEM	1	0,10%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	PARADA IRREGULAR DE VIATURA EM VIA PÚBLICA	1	0,10%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	ACÚMULO DE CARGO	1	0,10%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	NÃO ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIA	1	0,10%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	DESVIO DE FUNÇÃO	1	0,10%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	DESÍDIA FUNCIONAL	1	0,10%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	USO IRREGULAR DE BENS PÚBLICOS	1	0,10%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	CORRUPÇÃO	1	0,10%
PROCESSO ADMINISTRATIVO/SINDICÂNCIA (INSPEÇÕES, CORREÇÕES, DISCIPLINAR)	Sem subassunto	1	0,10%

Total de Manifestações POR UNIDADE/CGD

Unidade	Total
[CGD] GTAC - GRUPO TÁTICO DE ATIVIDADE CORREICIONAL	815 (82,16%)
[CGD] OUVID - OUVIDORIA	89 (8,97%)
[CGD] GAB/CGD – CONTROLADOR GERAL	86 (8,67%)
[CGD] CEPROD - CÉLULA DE REGISTRO DE CONTROLE DE PROCEDIMENTOS DISCIPLINARES	1 (0,10%)
[CGD] CODIM – COORDENADORIA DE DISCIPLINA MILITAR	1 (0,10%)

A Coordenadoria do Grupo Tático de Atividade Correicional é a

Total de manifestações por unidade

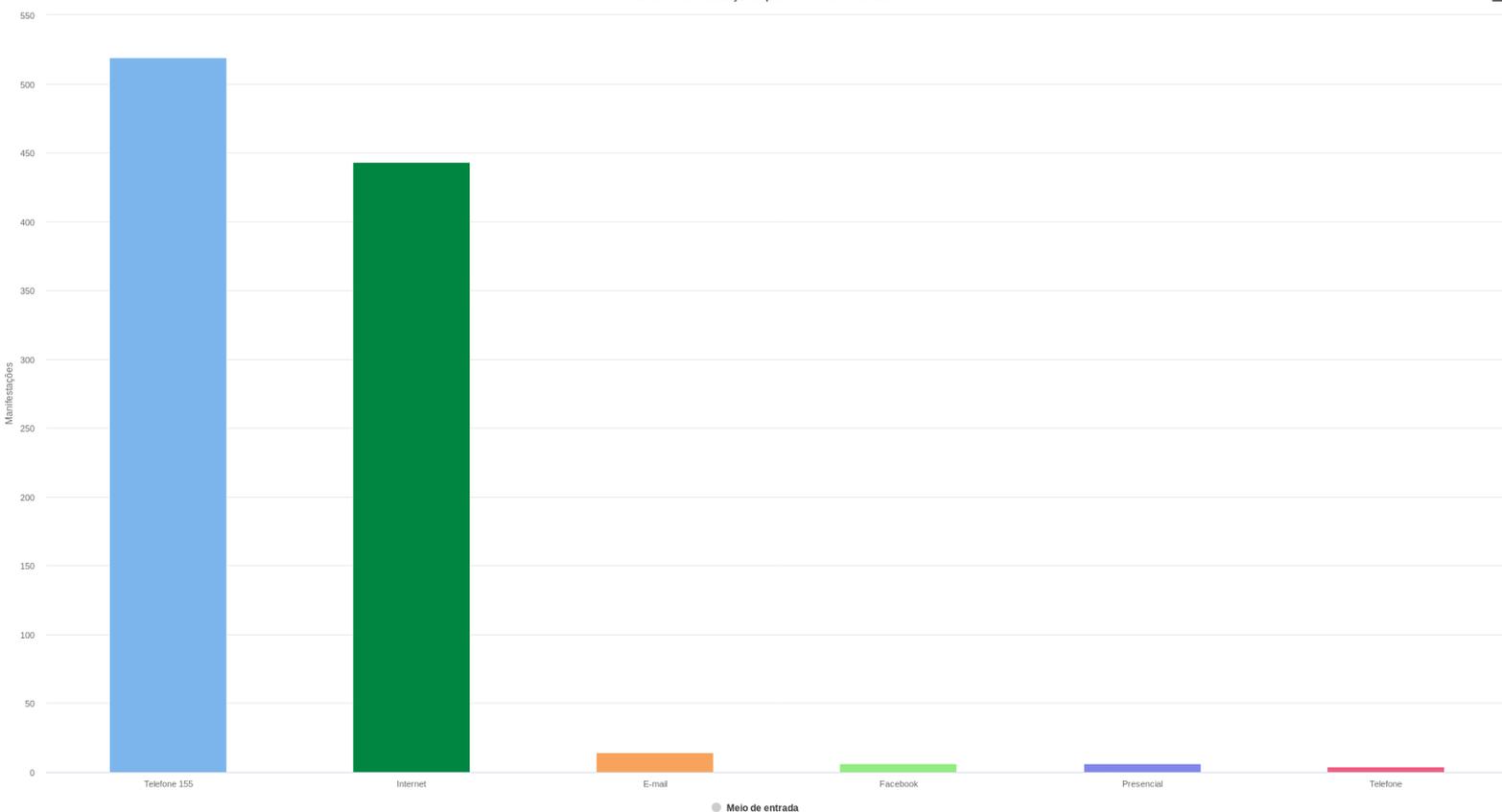


unidade interna da CGD mais demandada tendo em vista que trata-se do Setor Operacional responsável pelos levantamentos iniciais cuja finalidade é buscar indícios de autoria e materialidade das denúncias.

Total de Manifestações POR MEIO DE ENTRADA/CGD

Meio de entrada	Total
Telefone 155	519 (52,32%)
Internet	443 (44,66%)
E-mail	14 (1,41%)
Facebook	6 (0,60%)
Presencial	6 (0,60%)
Telefone	4 (0,40%)

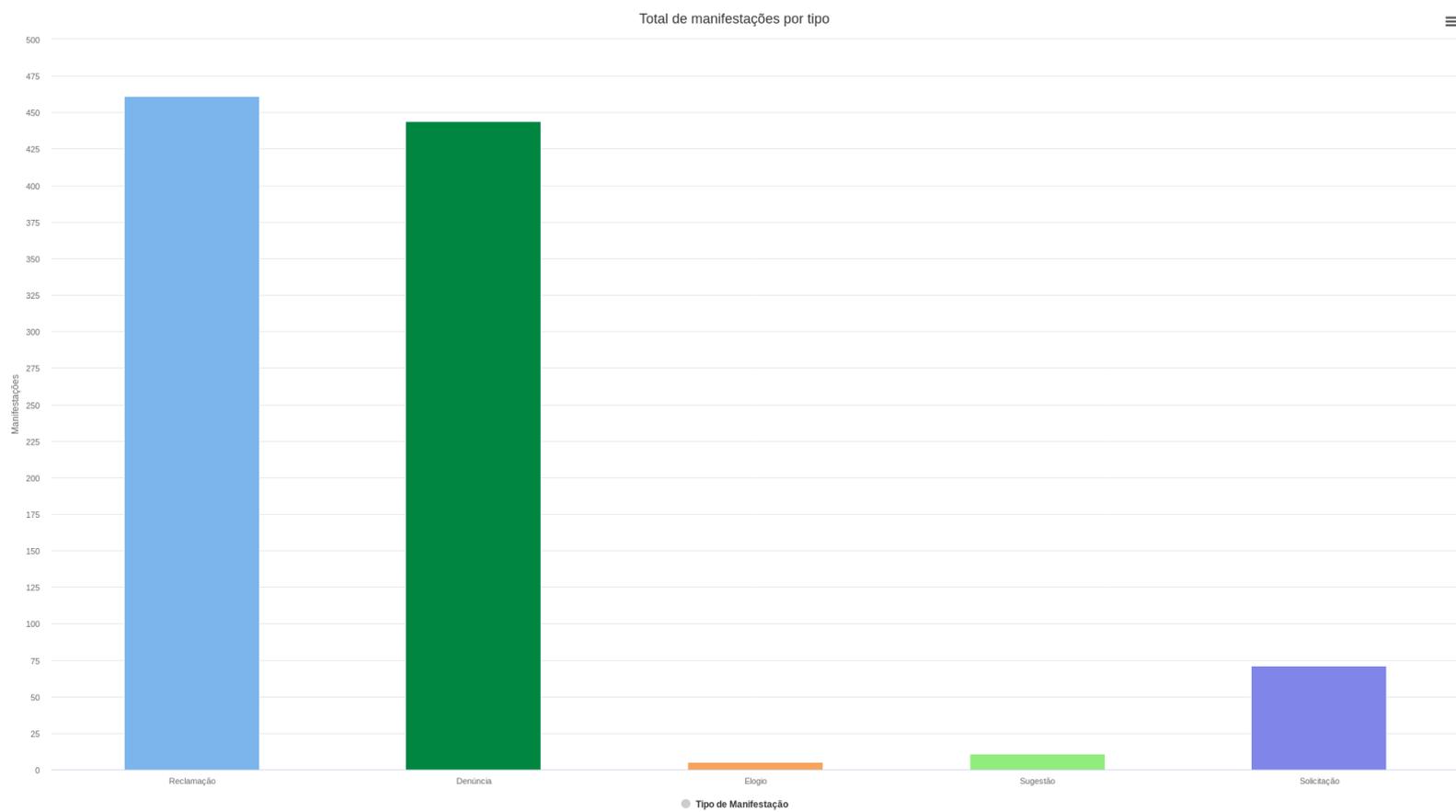
Total de manifestações por meio de entrada



Observamos que o meio de entrada mais utilizado em 2019 foi do telefone 155, com 519 contatos, porém um número um pouco menor em relação ao ano de 2018 que contabilizou 545 contatos. Essa redução em 2019 de contatos pelo telefone 155 deve-se ao aumento do número de contatos realizados através da Internet que teve em 2019, 443 contatos e em 2018, 306 e também pelo uso de e-mail que em 2019 registrou 14 contatos e em 2018, apenas 3.

Total de Manifestações POR TIPO E TIPO E ASSUNTO/CGD

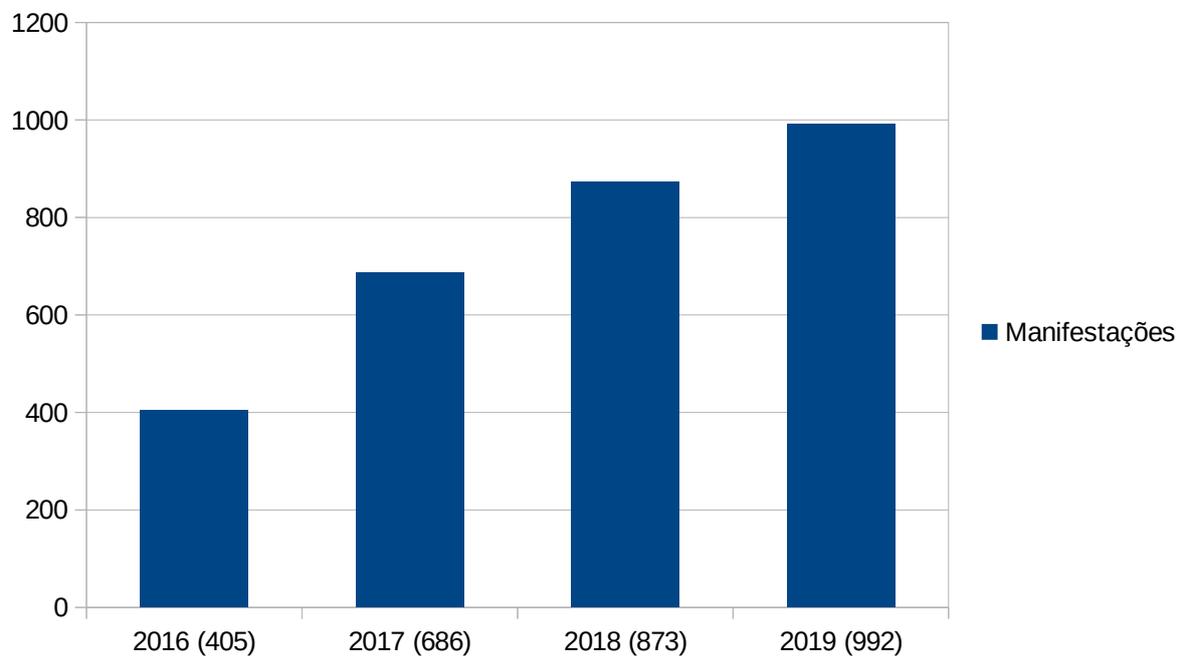
Tipo de Manifestação	Total
Reclamação	461 (46,47%)
Denúncia	444 (44,76%)
Elogio	5 (0,50%)
Sugestão	11 (1,11%)
Solicitação	71 (7,16%)



Reclamações e denúncias são os tipos de manifestações mais registradas, conforme podemos observar no gráfico acima que contabilizou em 2019, **461** e **444**, manifestações respectivamente.

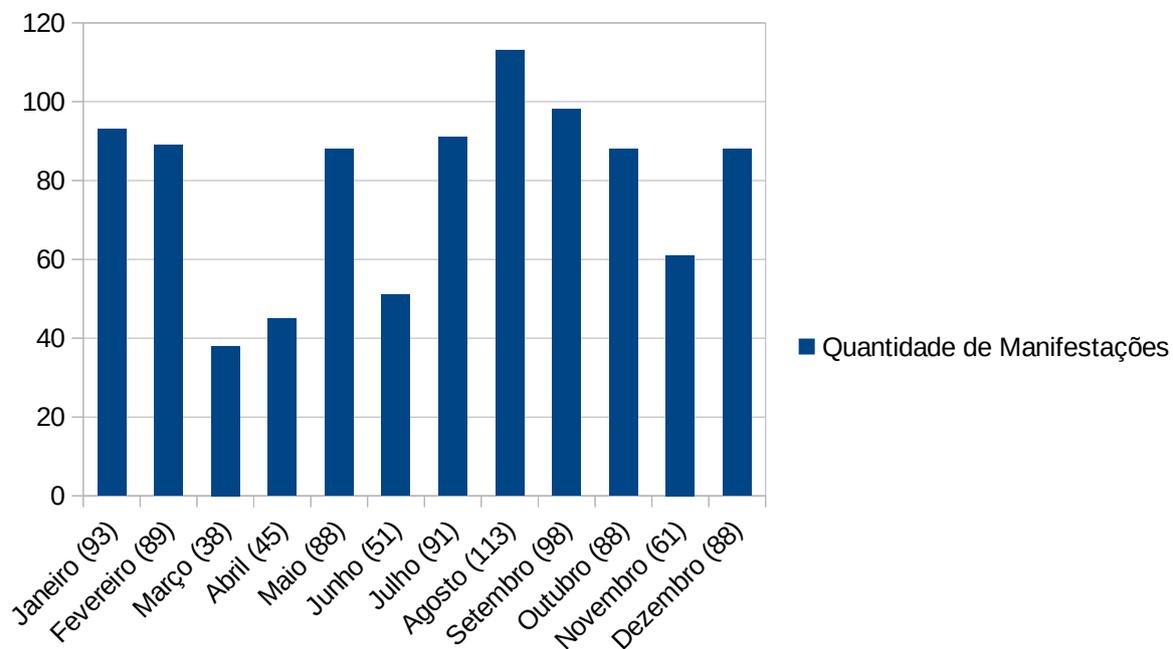
Tipo	Assunto	Subassunto	Órgão	Quantidade	Porcentagem
Reclamação	ACOMPANHAMENTO E CUMPRIMENTO DE PUNIÇÕES DISCIPLINARES		CGD	1	0,10%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	ABUSO NO TRATAMENTO DAS VISITAS	CGD	2	0,20%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	AGRESSÃO FÍSICA	CGD	3	0,30%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	ESCALAS EXTRAORDINÁRIA IRREGULAR	CGD	3	0,30%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	MAUS TRATOS	CGD	10	1,00%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	TORTURA	CGD	5	0,50%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES BOMBEIROS MILITARES)	ABUSO DE AUTORIDADE	CGD	1	0,10%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES PERÍCIA FORENSE/PEFOCE)	ABUSO DE AUTORIDADE	CGD	2	0,20%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	ABUSO DE AUTORIDADE	CGD	41	4,10%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	ACUMULO DE CARGO	CGD	1	0,10%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	AGRESSÃO FÍSICA	CGD	1	0,10%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	CORRUPÇÃO	CGD	1	0,10%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	DEMORA NA CONCLUSÃO DE INQUÉRITO POLICIAL	CGD	1	0,10%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	DESÍDIA FUNCIONAL	CGD	2	0,20%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	ENVOLVIMENTO COM DROGAS	CGD	1	0,10%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	EXTORSÃO	CGD	2	0,20%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	FALTA DE ATENDIMENTO NA DELEGACIA	CGD	6	0,60%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	HOMICÍDIO	CGD	1	0,10%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	NÃO CUMPRIMENTO DO HORÁRIO DE SERVIÇO	CGD	4	0,40%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	OMISSÃO NO ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIA	CGD	1	0,10%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	PROPINA	CGD	3	0,30%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	SEGURANÇA PRIVADA	CGD	1	0,10%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	USO IRREGULAR DE VIATURA	CGD	1	0,10%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	VIOLENCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR	CGD	2	0,20%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	ABUSO DE AUTORIDADE	CGD	115	11,50%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	AGRESSÃO FÍSICA	CGD	10	1,01%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	AGRESSÃO VERBAL	CGD	2	0,20%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	CONSTRANGIMENTO ILLEGAL	CGD	3	0,30%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	CORRUPÇÃO	CGD	1	0,10%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	DESÍDIA FUNCIONAL	CGD	1	0,10%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	DESÍDIO DE FUNÇÃO	CGD	1	0,10%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	DISPARO DE ARMA DE FOGO	CGD	2	0,20%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	EXTORSÃO	CGD	7	0,71%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	HOMICÍDIO	CGD	4	0,40%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	NÃO ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIA	CGD	1	0,10%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	NÃO CUMPRIMENTO DO HORÁRIO DE SERVIÇO	CGD	2	0,20%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	NEGLIGÊNCIA NO ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIA	CGD	3	0,30%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	PARADA IRREGULAR DE VIATURA EM VIA PÚBLICA	CGD	3	0,30%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	PROPINA	CGD	9	0,91%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	SEGURANÇA PRIVADA	CGD	6	0,60%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	SUBTRAÇÃO DE BENS DURANTE ABORDAGEM	CGD	1	0,10%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	USO IRREGULAR DE BENS PÚBLICOS	CGD	1	0,10%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	USO IRREGULAR DE VIATURA	CGD	2	0,20%
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	LAVAGEM DE CARRO	CGD	1	0,10%
Reclamação	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	ORIENTAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS POLICIAIS	CGD	19	1,92%
Reclamação	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CHAMADAS NÃO ATENDIDAS	CGD	1	0,10%
Reclamação	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	INDISPONIBILIDADE NO SISTEMA DE TELEFONIA	CGD	1	0,10%
Reclamação	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	NÚMERO DE TELEFONE INEXISTENTE	CGD	2	0,20%
Reclamação	AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS		CGD	1	0,10%
Reclamação	CONDUITA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	ABUSO DE AUTORIDADE	CGD	50	5,05%
Reclamação	CONDUITA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTETERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	CGD	24	2,40%
Reclamação	CONDUITA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	NÃO CUMPRIMENTO DO HORÁRIO DE TRABALHO	CGD	1	0,10%
Reclamação	CONDUITA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	PREPARAÇÃO	CGD	1	0,10%
Reclamação	CONDUITA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	PROPINA/EXTORSÃO	CGD	7	0,71%
Reclamação	CONDUITA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TREATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	CGD	1	0,10%
Reclamação	ENDEREGOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ORGÃOS PÚBLICOS		CGD	2	0,20%
Reclamação	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIÇOS	CARGO E FUNÇÃO DE SERVIDOR	CGD	1	0,10%
Reclamação	MÍDIAS SOCIAIS DO GOVERNO DO ESTADO (OFERTA DE SERVIÇOS PELAS REDES SOCIAIS)		CGD	1	0,10%
Reclamação	NEPOTISMO	NOMEAÇÃO DE PARENTES EM CARGO COMISSIONADO	CGD	1	0,10%
Reclamação	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ORGÃOS PÚBLICOS		CGD	12	1,20%
Reclamação	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	CGD	60	6,05%
Denúncia	ACOMPANHAMENTO E CUMPRIMENTO DE PUNIÇÕES DISCIPLINARES		CGD	1	0,10%
Denúncia	ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	CGD	1	0,10%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	ABANDONO DO SERVIÇO	CGD	4	0,40%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	ABUSO NO TRATAMENTO DAS VISITAS	CGD	1	0,10%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	AGRESSÃO FÍSICA	CGD	4	0,40%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	AUTORIZAÇÃO PARA RECEBIMENTO DE VISITAS FORA DO HORÁRIO REGULAR	CGD	3	0,30%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	ESCALAS EXTRAORDINÁRIA IRREGULAR	CGD	12	1,21%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	EXPLORAÇÃO SEXUAL	CGD	4	0,40%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	FACILITAÇÃO DA ENTRADA DE OBJETOS PROIBIDOS PARA INTERNOS	CGD	11	1,11%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	FALTA DE FLUXO	CGD	1	0,10%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	FALTA AO SERVIÇO	CGD	4	0,40%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	FALTA DE ESTRUTURA EM UNIDADES PRISIONAIS	CGD	1	0,10%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	LIBERAÇÃO IRREGULAR DE INTERNO	CGD	1	0,10%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	MAUS TRATOS	CGD	9	0,91%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	NEGLIGÊNCIA NA VISTORIA DE INTERNOS	CGD	2	0,20%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	NEGLIGÊNCIA NA VISTORIA DE VISITAS OU OBJETOS DESTINADOS AOS INTERNOS	CGD	2	0,20%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES AGENTES PENITENCIÁRIOS)	TORTURA	CGD	1	0,10%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES BOMBEIROS MILITARES)	ABUSO DE AUTORIDADE	CGD	3	0,30%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES BOMBEIROS MILITARES)	ACUMULO DE CARGO	CGD	1	0,10%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES BOMBEIROS MILITARES)	NÃO CUMPRIMENTO DO HORÁRIO DE SERVIÇO	CGD	1	0,10%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES PERÍCIA FORENSE/PEFOCE)	ABUSO DE AUTORIDADE	CGD	9	0,91%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES PERÍCIA FORENSE/PEFOCE)	ACUMULO DE CARGO	CGD	1	0,10%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	ABUSO DE AUTORIDADE	CGD	48	4,84%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	AGRESSÃO FÍSICA	CGD	2	0,20%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	AMEAÇA	CGD	1	0,10%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	CONSTRANGIMENTO ILLEGAL	CGD	1	0,10%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	CORRUPÇÃO	CGD	1	0,10%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	DEMORA NA CONCLUSÃO DE INQUÉRITO POLICIAL	CGD	2	0,20%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	DESÍDIA FUNCIONAL	CGD	1	0,10%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	DISPARO DE ARMA DE FOGO	CGD	5	0,50%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	ENVOLVIMENTO COM DROGAS	CGD	1	0,10%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	ENVOLVIMENTO POLÍTICO PARTIDÁRIO	CGD	1	0,10%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	EXPLORAÇÃO SEXUAL	CGD	1	0,10%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	EXTORSÃO	CGD	1	0,10%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	FALTA DE ATENDIMENTO NA DELEGACIA	CGD	2	0,20%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	HOMICÍDIO	CGD	1	0,10%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	NÃO CUMPRIMENTO DO HORÁRIO DE SERVIÇO	CGD	4	0,40%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	PROPINA	CGD	3	0,30%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	SUBTRAÇÃO DE BENS DURANTE ABORDAGEM	CGD	1	0,10%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	USO IRREGULAR DE BENS PÚBLICOS	CGD	2	0,20%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	USO IRREGULAR DE VIATURA	CGD	6	0,60%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	ABUSO DE AUTORIDADE	CGD	91	9,17%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	ACUMULO DE CARGO	CGD	1	0,10%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	AGRESSÃO FÍSICA	CGD	12	1,21%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	DESRESPEITO AS LEIS DE TRÂNSITO	CGD	2	0,20%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	DISPARO DE ARMA DE FOGO	CGD	2	0,20%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	ENVOLVIMENTO COM DROGAS	CGD	6	0,60%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	ENVOLVIMENTO POLÍTICO PARTIDÁRIO	CGD	1	0,10%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	EXPLORAÇÃO SEXUAL	CGD	3	0,30%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	EXTORSÃO	CGD	5	0,50%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	HOMICÍDIO	CGD	5	0,50%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	NEGLIGÊNCIA NO ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIA	CGD	3	0,30%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	OMISSÃO NO ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIA	CGD	1	0,10%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	POSTAGENS INDEVIDAS NA INTERNET/REDES	CGD	2	0,20%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	PROPINA	CGD	16	1,61%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	SEGURANÇA PRIVADA	CGD	9	0,91%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	TORTURA	CGD	5	0,50%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	USO IRREGULAR DE VIATURA	CGD	6	0,60%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	VENDAGEM ILLEGAL DE ARMAS	CGD	5	0,50%
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	VIOLENCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR	CGD	2	0,20%
Denúncia	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	ORIENTAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS POLICIAIS	CGD	14	1,41%
Denúncia	ASSEIO MORAL/SELEÇÃO	DETERORAÇÃO PROPOSTAL DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO	CGD	1	0,10%
Denúncia	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO CLASSIFICADOS	CGD	4	0,40%
Denúncia	CONDUITA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	ABUSO DE AUTORIDADE	CGD	37	3,73%
Denúncia	CONDUITA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTETERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	CGD	1	0,10%
Denúncia	CONDUITA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	NÃO CUMPRIMENTO DO HORÁRIO DE TRABALHO	CGD	2	0,20%
Denúncia	CONDUITA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	PROPINA/EXTORSÃO	CGD	11	1,11%
Denúncia	CONDUITA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TREATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	CGD	7	0,71%
Denúncia	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ORGÃOS PÚBLICOS	UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE BENS PÚBLICOS	CGD	1	0,10%
Denúncia	PLANO DE CARGOS E CARREIRAS		CGD	2	0,20%
Denúncia	PROCESSO ADMINISTRATIVO/INDICAÇÃO (INSPEÇÕES, CORRUPÇÕES, DISCIPLINAR)		CGD	1	0,10%
Denúncia	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	CGD	3	0,30%
Elogio	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	SATISFAÇÃO	CGD	3	0,30%
Elogio	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ORGÃO		CGD	2	0,20%
Sugestão	ACORDO DE COOPERAÇÃO/OPERARIAS INSTITUCIONAIS		CGD	1	0,10%
Sugestão	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	ABUSO DE AUTORIDADE	CGD	1	0,10%
Sugestão	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	ENVOLVIMENTO COM DROGAS	CGD	1	0,10%
Sugestão	ATIVIDADES PREVENTIVAS, EDUCATIVAS E AUDITORIAS ADMINISTRATIVAS	ABUSO DE AUTORIDADE	CGD	2	0,20%
Sugestão	CONDUITA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	ABUSO DE AUTORIDADE	CGD	1	0,10%
Sugestão	CONDUITA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTETERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	CGD	1	0,10%
Sugestão	EMPREGO/ESTÁGIO	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA ESTÁGIOS	CGD	1	0,10%
Sugestão	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	CGD	1	0,10%
Solicitação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	ABUSO DE AUTORIDADE	CGD	3	0,30%
Solicitação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	CORRUPÇÃO	CGD	1	0,10%
Solicitação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	DISPARO DE ARMA DE FOGO	CGD	1	0,10%
Solicitação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	ENVOLVIMENTO COM DROGAS	CGD	1	0,10%
Solicitação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	PROPINA	CGD	1	0,10%
Solicitação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	ABUSO DE AUTORIDADE	CGD	8	0,81%
Solicitação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	HOMICÍDIO	CGD	2	0,20%
Solicitação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	PROPINA	CGD	1	0,10%
Solicitação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	SEGURANÇA PRIVADA	CGD	2	0,20%
Solicitação	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	FALSIDADE IDEOLÓGICA (FRADES E FALSIFICAÇÕES)	CGD	1	0,10%
Solicitação	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	ORIENTAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS POLICIAIS	CGD	1	0,10%
Solicitação	ATIVIDADES PREVENTIVAS, EDUCATIVAS E AUDITORIAS ADMINISTRATIVAS		CGD	1	0,10%
Solicitação	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS			

Vejamos abaixo um gráfico que mostra a indicação do quantitativo de manifestações dos últimos 4 anos (2016 a 2019), onde observamos claramente uma evolução significativa dessas manifestações dos anos de 2016 e 2019 em torno de 144%.



Ano	Manifestações
2016	405
2017	686
2018	873
2019	992

Vejamos abaixo um gráfico com a indicação dos quantitativos de manifestações mensais do ano de 2019, onde observamos que o mês de agosto registrou o maior número de manifestações.



Meses 2019	Quantidade de Manifestações
Janeiro	93
Fevereiro	89
Março	38
Abril	45
Maio	88
Junho	51
Julho	91
Agosto	113
Setembro	98
Outubro	88
Novembro	61
Dezembro	88

Total de Manifestações POR PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
CONTROLE DISCIPLINAR DOS SISTEMAS DE SEGURANÇA PÚBLICA E PENITENCIÁRIO	988	99,60%
GESTÃO E MANUTENÇÃO	3	0,30%
	1	0,10%

Total de Manifestações POR MUNICÍPIO

As cidades de Fortaleza e Itaitinga registraram os maiores números de manifestações por município, com 137 e 18 manifestações respectivamente. Ressaltamos que local indefinido registrou um número bastante significativo de demandas, totalizando 691 manifestações, conforme podemos observar na tabela abaixo:

Município	Quantidade	Porcentagem
Acaraú	1	0,10%
Acopiara	1	0,10%
Alcântaras	1	0,10%
Aquiraz	5	0,50%
Aracati	2	0,20%
Aracoiaba	2	0,20%
Barreira	1	0,10%
Barro	1	0,10%
Baturité	1	0,10%
Beberibe	1	0,10%
Belém	1	0,10%
Boa Viagem	2	0,20%
Brejo Santo	3	0,30%
Campinas	1	0,10%
Canindé	6	0,60%
Cascavel	1	0,10%
Caucaia	9	0,91%
Coreaú	1	0,10%
Crateús	1	0,10%
Crato	1	0,10%
Croatá	1	0,10%
Cruz	1	0,10%
Eusébio	1	0,10%
Forquilha	1	0,10%
Fortaleza	137	13,81%
Fortim	4	0,40%
Granja	1	0,10%
Hidrolândia	1	0,10%
Icó	1	0,10%
Iguatu	1	0,10%
Independência	1	0,10%
Ipaumirim	1	0,10%
Ipu	3	0,30%
Ipueiras	3	0,30%
Itaitinga	18	1,81%
Itapajé	3	0,30%
Itapipoca	2	0,20%
Itarema	1	0,10%
Itatira	1	0,10%
Jaguaribara	1	0,10%
Jaguaribe	1	0,10%
Jijoca de Jericoacoara	3	0,30%
Juazeiro do Norte	7	0,71%
Jucás	1	0,10%
Maracanaú	8	0,81%
Maranguape	2	0,20%
Mauriti	1	0,10%
Milhã	1	0,10%
Mombaça	1	0,10%
Morada Nova	2	0,20%
Morrinhos	2	0,20%
Natal	10	1,01%
Pacajus	1	0,10%
Pacatuba	3	0,30%
Quiterianópolis	1	0,10%
Quixadá	2	0,20%
Quixelô	2	0,20%
Rio de Janeiro	1	0,10%
Russas	5	0,50%
Santa Quitéria	1	0,10%
São João do Jaguaribe	1	0,10%
São José de Piranhas	1	0,10%
Senador Pompeu	1	0,10%
Sobral	5	0,50%
Tamboril	1	0,10%
Tauá	3	0,30%
Tianguá	1	0,10%
Trairi	1	0,10%
Ubajara	2	0,20%
Uruburetama	3	0,30%
Várzea Alegre	2	0,20%
Indefinido	691	69,66%
Total	992	

Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

Foram registradas ao longo do ano de 2019, novecentas e noventa e duas (992) manifestações por esta Setorial, todas devidamente respondidas (100%), com um tempo médio de resposta ao interessado de 2,84 dias o que nos garantiu uma resolubilidade de 99,50%.

No ano de 2018, foram registradas 873 manifestações o que significa, em comparação ao ano de 2019, um aumento no número de manifestações na ordem de 13,63%.

Painéis estatísticos

Filtrar por ano: 2019 Filtrar por mês inicial: Janeiro Filtrar por mês final: Dezembro Filtrar por órgão: Setorial

Buscar

Ouvidoria Digital

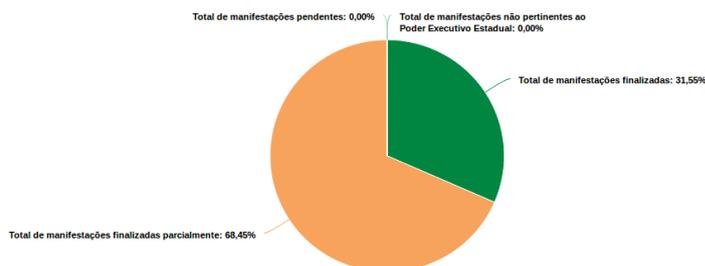
Acesso à Informação

Painel estatístico - Ouvidoria Digital (Janeiro - Dezembro de 2019)

Estatísticas gerais

Total de manifestações não pertinentes ao Poder Executivo Estadual	Total de manifestações finalizadas	Total de manifestações finalizadas parcialmente
0 (0,00%)	313 (31,43%)	679 (68,17%)
Total de manifestações pendentes	Tempo médio de resposta	Resolubilidade
0 (0,00%)	2,84 dias	99,50%

Estatísticas gerais



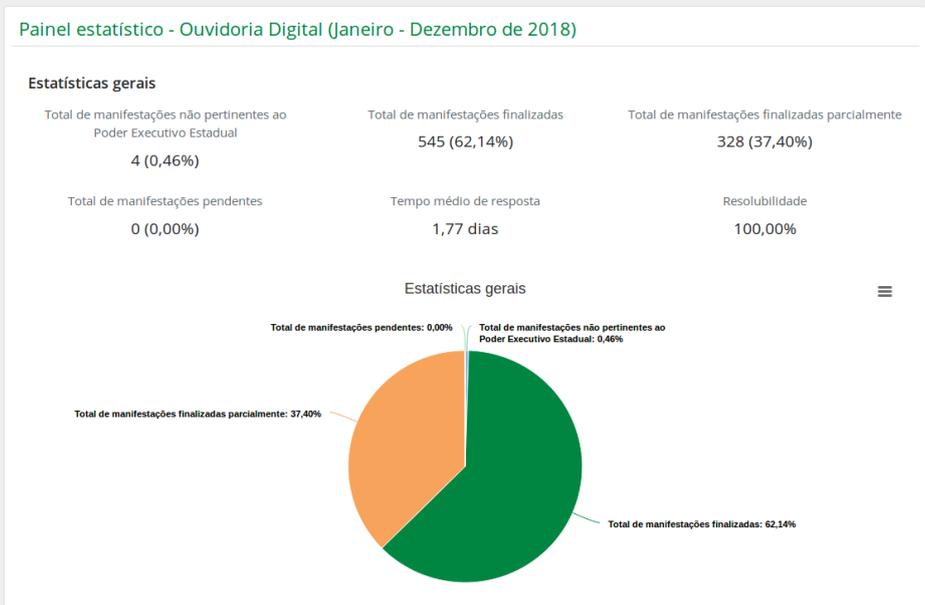
Painéis estatísticos

Filtrar por ano: 2018 Filtrar por mês inicial: Janeiro Filtrar por mês final: Dezembro Filtrar por órgão: Setorial

[Buscar](#)

[Ouvidoria Digital](#)

[Acesso à Informação](#)



Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o (a)

cidadão (ã) respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	2,84
B. Com o tempo de retorno da resposta	2,84
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	2,88
D. Com a qualidade da resposta apresentada	2,68
Média	2,81
Índice de Satisfação:	56,2

*Obs. Cálculo do Índice de Satisfação: Média perguntas A B C D * 20.*

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	2,36
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	2,92

Total de pesquisas respondidas	25
Representação da Amostra	7,99%

*Obs. Calculo da Amostra: Total de Pesquisas Respondidas / Total de Manifestações Finalizadas * 100*

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Motivos das Manifestações

As principais manifestações do ano são referentes a cidadãos que reclamam da conduta violenta da polícia militar em dadas comunidades, pedindo providências para que os profissionais, notadamente os militares, aprendam a fazer abordagem de forma cortês, que não invadam residências.

Houve muita reclamação apontando abusos de autoridade por parte dos servidores da Pasta da Segurança Pública, desídias funcionais, relato de torturas, de agressões físicas em capturas, de condutas irregulares, de violação de direitos humanos, mau uso de equipamento público, atos corruptivos entre outras denúncias muito sérias que tem sido encaminhadas e viram processos.

Os motivos que levam os usuários a apresentá-las é a confiança no Órgão Correcional, que é autônomo e desvinculado da Pasta da Segurança e por isso refoge aos critérios de possibilidade de corporativismo e de impunidade na maior parte das vezes, levando a uma confiança no cidadão.

Outro fator que implica no aumento crescente da utilização dessa ferramenta de controle é o fato de o cidadão poder denunciar o fato e de fornecer elementos sem se identificar evitando ameaças por parte dos denunciados, os quais por serem servidores que utilizam a arma de fogo e terem poder intimidatório costumar causar medo e silenciar as vítimas.

Como a CGD recebe a demanda e encaminha para tratamento adequado no próprio Órgão Correcional, adotando posturas que trazem eficácia em relação aos fatos, gerando processos e apuração quase que imediata ao registro acaba por gerar um grande benefício ao cidadão.

Análise dos Pontos Recorrentes

São pontos recorrentes nos manifestantes pedidos de providências em relação a má prestação do serviço, o relato de abuso de autoridade na condução de ocorrências, as desídia dos servidores, a constante violação dos direitos humanos, agressões físicas durante abordagens e ameaças recorrentes aos que denunciam logo que identificados nos processos.

Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

A CGD tem instaurado procedimentos que vão de investigações preliminares a conselhos e processos administrativos, instaurado inquéritos policiais na Delegacia de Assuntos Internos, encaminhado casos muito graves ao PROVITA, requisitado instauração de investigação por parte dos órgãos onde constam servidores denunciados.

Há o Núcleo de Soluções consensuais para os casos que se adequem ao que consta na Lei 16039/2016, tem realizado convênios com a AESP – Academia Estadual de Segurança Pública para participar e opinar quanto as orientações nos Cursos de Formação e Capacitação.

Há uma orientação quando da realização das inspeções e correições por parte do Órgão quanto a necessária regularidade dos serviços e do cumprimento das normas postas.

Muitas outras medidas diárias são tomadas pelo Órgão com visto ao combate da corrupção e ao incremento da transparência, em que pese o diminuto efetivo do Órgão e a resistência de algumas vinculadas, a exemplo da Polícia Civil e da Polícia Militar a enviar servidores para complemento e composição do quadro funcional requisitado no ano de 2019.

As práticas educativas, consensuais e as recomendações a partir do resultado da inspeções e das correições, bem como os sancionamentos a servidores por parte do Órgão levam a sanar inadequações e a solucionar muitas demandas apresentadas e a evitar reincidências.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

O sistema de ouvidoria gerou vários benefícios para o órgão/entidade, senão vejamos:

Com a participação do cidadão, procede-se a colaboração a uma política criminal que leve ao combate e a prevenção de atos ilícitos, facilitados da colaboração de cidadãos que se enquadram na condição de whistleblowing, de certo facilita a descoberta de indícios suficientemente técnicos, precisos e seguros que vão além da constatação de transgressões disciplinares ou de crimes e identificação das autorias, redundando em fator perene de combate do abuso no exercício da atividade policial e melhoria nos serviços prestados pelos Órgãos da Segurança Pública do Estado.

O Estado acelera os processos de investigação e dispõe de um meio de controle ágil e que é dado por aquele que está na ponta da prestação do serviço público. Desburocratiza os processos e aproxima cidadão do Estado, gerando confiabilidade e transparência.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria Setorial da Controladoria Geral de Disciplina – CGD ao longo do ano de 2019 esteve presente em todos os eventos ligados ao Sistema de Ouvidoria do Estado, como reuniões, palestras, cursos e oficinas sempre com o intuito de contribuir com as atividades da Rede de Ouvidorias.

Essa Ouvidoria Setorial encontra-se profundamente comprometida com o melhor atendimento ao cidadão e com a resolução das demandas, tanto realizando as investigações referentes às denúncias, como também atendendo as solicitações de informações.

A própria Ouvidora promoveu dois cursos dirigidos aos Servidores do Órgão, um falando sobre a Lei de Conflito de Interesses e outro falando sobre a LAI e sobre sua importância, difundindo o material com os mesmos.

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial da Controladoria Geral de Disciplina – CGD pode contribuir com o Estado na medida em que recebe as demandas da população referentes às atividades de segurança e do sistema penitenciário, buscando aprimorar essas atividades, a fim de proporcionar ao cidadão um serviço público de eficiência.

Neste sentido procuramos buscar a divulgação e expansão do serviço de ouvidoria nessa área de atuação, por meio do recebimento de denúncias e manifestações de forma presencial, na própria sede da CGD, como também por meio das células do interior do Estado (Juazeiro do Norte, Tauá, Sobral e Quixadá), buscando sempre uma maior solução para as manifestações.

Foram ações inovadoras as palestras internas sobre a Lei de Acesso à Informação e formas de controle social: Leis: 12527/2011, 13460/2017 e 12813/2013 entre outras, implementação de maior divulgação de células do interior, incentivo aos cidadãos nos registros entre outras medidas. (Feita somente no ano de 2019, com pretensão de continuidade para os anos vindouros).

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Setorial da CGD encontra-se à inteira disposição da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, podendo atuar sempre em parceria com ou outros Órgãos, por meio da rede de Ouvidores.

Essa Ouvidoria Setorial busca intermediar a relação entre o cidadão e os entes públicos e seus representantes, a fim de promover um serviço público de eficiência, no âmbito de atuação da CGD, levando as demandas realizadas presencialmente e por meio do Sistema de Ouvidoria, para a devida orientação, educação, conciliação e posterior apuração das condutas dos servidores do Sistema de Segurança Pública e do Sistema Penitenciário.

10 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Sugere-se uma criação de mecanismos por parte do Estado para proteger os manifestantes que de alguma forma trazem a atenção da autoridade ou do público algum comportamento ilícito que tenha ocorrido ou sido promovido, notadamente quando se detecta que tal manifestante faz parte de uma instituição na qual ele próprio, o denunciante, é trabalhador ou de alguma forma está relacionado com tal instituição.

Sugere-se uma premiação a todo aquele que presta informação útil seja com elogio por parte do Estado seja através de outros meios que incentivem o exercício da cidadania em nosso país

Sugere-se a criação de uma ferramenta gerencial e colaborativa da política criminal do Estado: meio à disposição do cidadão apto a evitar, apurar e contornar ilícitos que após terem condutas assim postas ao conhecimento público venham a ser submetidas a um programa de integridade (devendo-se dispor de verba e de servidores capacitados para tanto).

Sugere-se maior divulgação da Lei nº 13608/2018 aptas a maior auxílio nas investigações criminais, inclusive com participação de servidores.

Sugere-se a criação de mecanismos de proteção de identidade do informante que denuncia fatos relativos a crimes contra a administração pública, ilícitos administrativos e quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público, estando na seara das ações e omissões os tipos previstos tanto em normas administrativas, como disciplinares que tutelam a administração e a probidade pública, assim como em normativos internacionais.

Sugere-se a capacitação de servidores para a recepção de denúncias reportadas como graves, devendo àquele receptor ser munido de condição de verificação quanto a análise de razoabilidade dos relatos informados, submetendo

a manifestação do informante a uma decisão administrativa que lhe assegure um feedback, conquanto que a natureza discricionária que determina a apuração seja criteriosa e motivada.

Sugere-se a criação de convênio dos órgãos pertencentes a Ouvidoria com entidades educativas para uma maior propagação do que consta na Lei de acesso à informação no sentido de garantir a transparência fazer nascer um fortalecimento na cultura de controle dos atos administrativos e dos mecanismos da cultura da necessidade de se manifestar e de cobrar ações eficazes para a melhoria do bem estar social.

Sugere-se a reflexão e implementação de uma Lei que traga ainda a previsão de imunidade ao *whistleblower* (reportante ou denunciante de irregularidades) desde que esteja de boa fé, de proteção ao mesmo contra retaliações, com a opção de preservação de sua identidade, sigilo de dados, recompensa, tudo para que ele seja um portador de verdade e condicionado a rechaçar ou evitar todo tipo de conduta que venha a burlar a lei.

Sugere-se ainda mecanismos de controle sobre manifestantes que usam o canal para denegrir a imagem e a honra de servidores e que após uma exaustiva verificação de inaptidão das denúncias, os mesmos continuam a replicá-las sem responderem por seus atos criminosos.

Sugere-se que o portal possa respeitar os cidadãos denunciados que foram posteriormente inocentados com os encerramentos das denúncias, tendo em vista que muitas demandas e manifestações registradas ficam de forma perene no portal violando a honra e moralidade dos que estão expostos.

Luciana Costa Vale
Ouvidora Setorial

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário encontra-se apta a implementar junto com o cidadão as diretrizes necessárias à garantia ao Direito Fundamental de Acesso à Informação. Nesse sentido, é certo que a própria Controladoria Geral de Disciplina já recebe as denúncias e já providencia a análise e a instauração de procedimentos, assim como dispõe de uma equipe operacional para a realização de diligências em caráter

imediatamente a fim de combater todo e qualquer desvio de conduta e atos corruptivos cometidos por agentes integrantes da Segurança Pública no Estado do Ceará, investindo-se assim de competência decisória para a partir da qualidade do relato agir de forma célere e eficaz, no que a Ouvidoria contribui bastante nesse sentido.

O Desiderato maior para o ano de 2020 é dar ênfase a orientação dos servidores alcançados pela Lei Complementar nº 98/2011, com práticas educativas, consensuais e preventivas com azo a evitar sempre que possível os desvios de condutas e suas consequentes repressões por meio de sancionamentos.

Para isso, tem como bálsamo a colaboração do Ceará Transparente para o fomento da cultura da transparência e do controle social com fins ao cumprimento da missão da CGD.

Fortaleza, 27 de Fevereiro de 2020.

Cândida Maria Torres de Melo Bezerra
Controladora Geral de Disciplina dos Órgão de Segurança Pública e Sistema Penitenciário

