

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2021

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

Período 01/01/2021 a 31/12/2021

EXPEDIENTE

Rodrigo Bona Carneiro

Direção Superior

Vicente Alfeu Teixeira Mendes

Secretário Executivo da Controladoria Geral de Disciplina

Julliana Albuquerque Marques Pereira

Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna da Controladoria Geral de Disciplina

Luciana Costa Vale

Ouvidora Setorial

Renato de Lima Oliveira

Ouvidor Setorial Substituto

Daniela Maria Costa Alves

Operadora Setorial

Vladimir Feijó Frota

Assessor de Controle Interno

Antônio Geovânio Paz

Ouvidoria presencial

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 2021, em consonância com o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, regulamentado através do Decreto n.º 33.485, de 21/02/2020 (DOE/CE n.º 041, de 27/02/2020), considerando o que está disposto na portaria n.º 97/2020.

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 de 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 visado 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 11 (onze) 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, tendo a Ouvidoria Setorial da CGD importante para a execução do desiderato do Órgão, pois surge 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 da denúncia presencial, bem como oriundas de demandas externas via correios, e-mails 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 rumo à justiça.

No ano de 2021 houve um aumento de demanda por parte da Ouvidoria da CGD, um trabalho maior de visitação e treinamento nas células do interior sobre a importância da Ouvidoria para a aproximação da população, tendo havido uma divulgação de material no âmbito das células, notadamente em razão da situação gerada pela pandemia onde os cidadãos socorreram-se do Portal da Transparência para discorrer sobre suas necessidades e solicitações com visio a uma melhoria da prestação do serviço do órgão.

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 2020, no que foram encaminhados cartazes para divulgação e lembradas as formas pelas quais os cidadãos podem e devem se comunicar.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

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, no Decreto nº 33485/2020, na instrução normativa nº 01/2020 e na Portaria nº 97.

Orientação nº 01 - existe um fluxo elaborado para que as denúncias sejam todas cadastradas e checadas no Portal da Transparência a fim de evitar duplicidade, existindo um cadastramento delas via nº de manifestação e de VIPROC junto a Célula de Cadastramento da CGD em obediência ao que reza o § 1º do artigo 22 do Decreto Estadual nº 33485/2020.

Orientação nº 02 - Informamos que quanto a orientação 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 correcional ingerência nesse sentido com o manifestante. Destarte, sempre que o manifestante é orientado a utilizar o link pelo número da manifestação ou quando ele comparece no órgão, há um atendimento de pronto com o esclarecimento sobre o andamento de sua demanda, no que o Órgão se mostra comprometido à sua satisfação, perfazendo uma lógica de posicionar ciência ao manifestante com oferta de respostas efetivas, mesmo aquelas que não competem ao âmbito estadual pois há sempre o cuidado em orientar o mesmo de forma objetiva.

Orientação nº 03 – Com as inovações oriundas do Decreto Estadual nº 33485/2020 e instrução CGE nº 01/2020 foi criado um fluxo para o tratamento e apuração no âmbito dessa ouvidoria setorial a qual tem uma articulação e divulgação de ordem interna e com a Direção Superior, havendo classificação, apuração preliminar com a maior parte das respostas (cerca de 99% final), no que adotamos medidas para mitigar fragilidades e as respostas parciais, bem como encaminhamos para apuração dentro do próprio órgãos as denúncias em observação ao que prevê o Decreto nº 33485/2020 e a Instrução CGE nº 01/2020.

Orientação nº 04 – enviamos de forma contínua, notadamente em caso de observações que fazem surgir dúvidas para as pessoas que lidam com o atendimento 155 informações acerca da atualização de ações, dos programas desenvolvidos no âmbito da ouvidoria para auxiliar em demandas similares prestadas por outros cidadãos.

Orientação nº 05 – em que pese não ter referência para a CGD na recomendação da CGE (pg. 84 do Relatório de 2020) esse item se aplica a CGD pois em que pese as células do interior serem continuidade do trabalho realizado na sede de Fortaleza, é fato que há dois anos tem sido

intensificado o trabalho e a importância de atendimento pela ouvidoria no âmbito das Células do Interior da CGD, sendo elas: SOBRAL, JUAZEIRO, TAUÁ e QUIXADÁ, existindo um fluxo entre a sede e interiores com o objetivo de atender o cidadão de forma mais fácil, pela residência do mesmo como ponto de referência, possibilitando assim, uma maior celeridade no tratamento e na apuração das manifestações oriundas da ouvidoria.

Orientação nº 07 e 08 – não se aplica a CGD

Orientação nº 09 – existe ciência a Direção Superior sobre o andamento dos trabalhos da ouvidoria, no que há elaboração de slides, apresentação de dados junto ao Conselho de Disciplina e Correição na área administrativa. Esclarece-se que sobre a síntese de manifestações recebidas no período, relatórios são encaminhados a Coordenadoria de Desenvolvimento Instituição Planejamento da Secretaria, tudo em conformidade ao artigo 27, IX do Decreto Estadual nº 33485/2020.

Orientação nº 10 – existe uma publicação em site dessa Secretaria bem como é realizada avaliação continuada do serviço público efetivado pelas coordenações e orientações com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidades registrados na Carta de Serviços ao Usuário, de acordo com a Lei Estadual nº 13460/2017.

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 foi publicado o ano de 2020 e que essa ouvidora assim como se comprometeu a disponibilizar o mesmo a partir gestão de 2019 assim tem feito.

As recomendações de nº 01, 02 e 03 não tiveram como destinatário a CGD no ano de 2020. As recomendações do ano de 2019 foram devidamente cumpridas pois na atualidade fornecemos respostas finais dentro do prazo legal. Dessa forma, mesmo em razão das peculiaridades desenvolvidas pelo Órgão, por meio de imposição legal para sigilo dos processos administrativos, os esforços empreendidos pela atual gestão foram decisivos para o alcance do cumprimento dessa recomendação do relatório anterior.

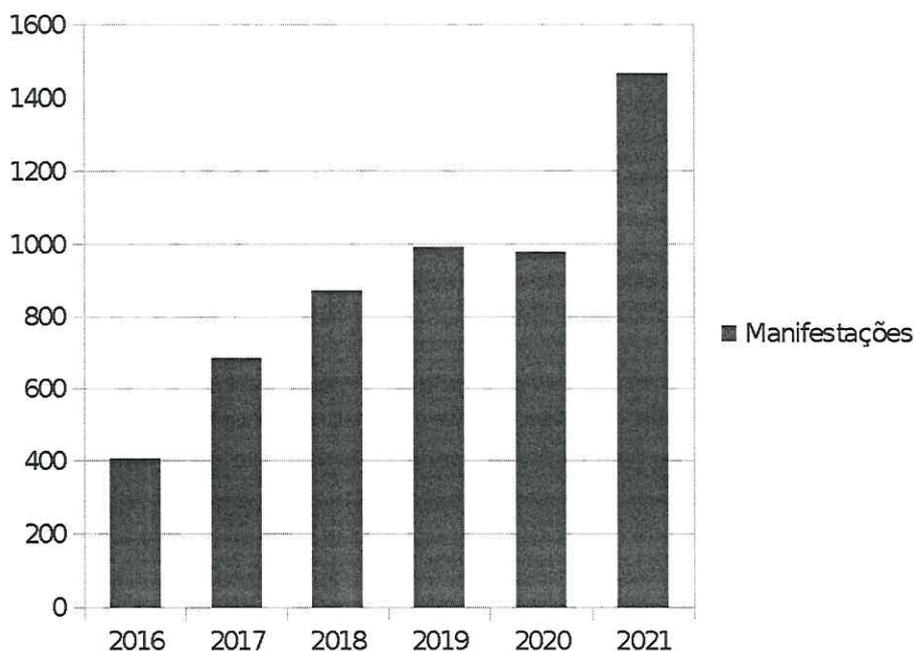
3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1 – Total de manifestações por período – 2017 a 2021

Vejam abaixo o gráfico que mostra a indicação do quantitativo de manifestações dos últimos 6 anos (2016 e 2021) onde observamos claramente uma evolução significativa dessas manifestações:

Ano	Manifestações
2016	405
2017	686
2018	873
2019	992
2020	978
2021	1468

Gráfico de Manifestação por ano – 2016 a 2021

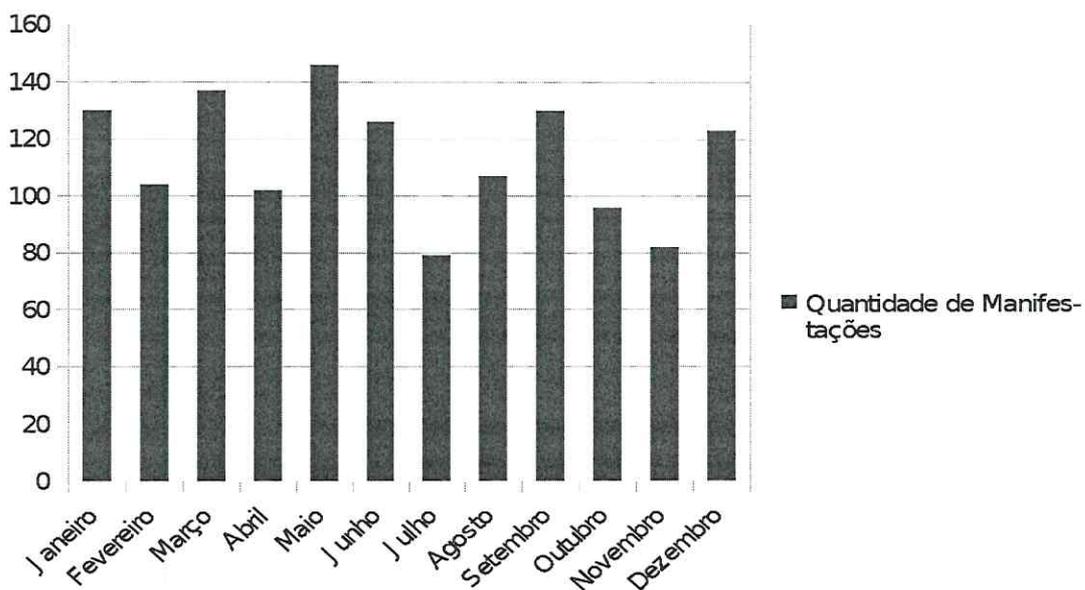


Vejam abaixo o gráfico com a indicação dos quantitativos de manifestações mensais do ano de 2021, onde observamos que o mês de maio registrou o maior número de manifestações.

Meses 2021	Quantidade de Manifestações
Janeiro	130
Fevereiro	104
Março	137
Abril	102
Maio	146

Junho	126
Julho	79
Agosto	107
Setembro	130
Outubro	96
Novembro	82
Dezembro	123

Gráfico de Manifestações Mensais (2021)



Apresentamos abaixo os atendimentos da Ouvidoria Setorial/CGD do ano 2021 de forma quantitativa a partir dos relatórios disponibilizados no Portal Ceará Transparente:

Estatísticas Gerais

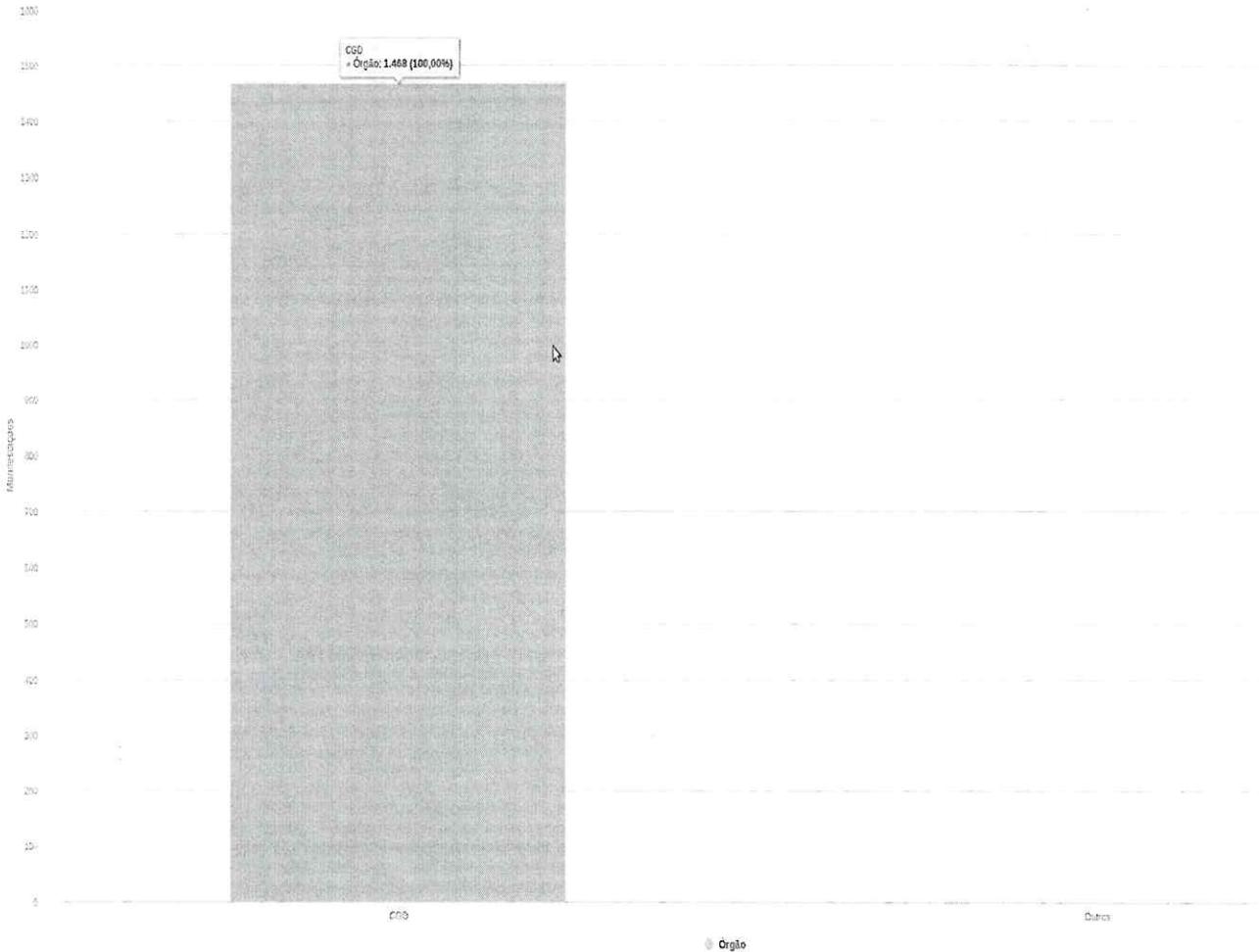
Total de Manifestações/CGD

Setorial
CGD

Total
1468 (100.0%)



Total de manifestações por órgão



TOTAL DE

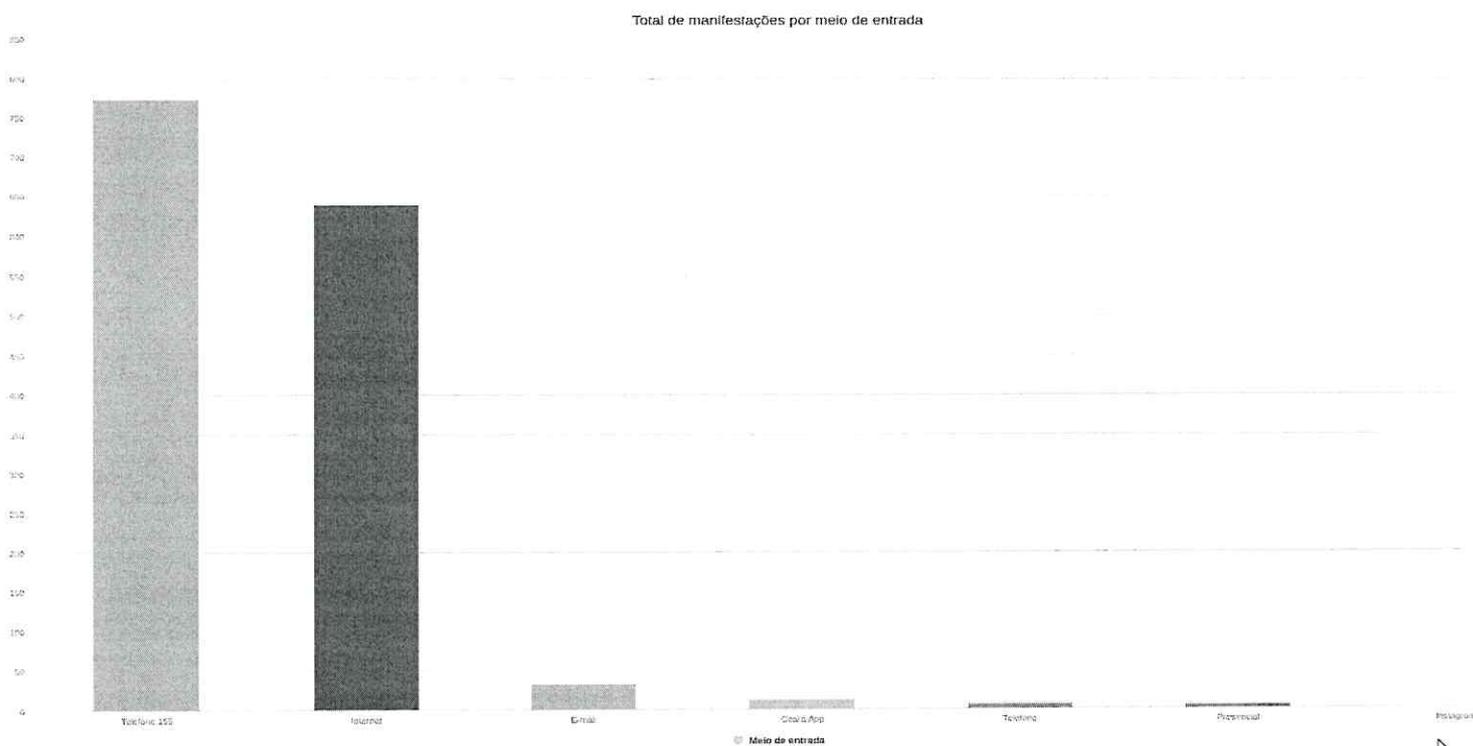
MANIFESTAÇÕES/CGD

Manifestações	Total
Total de manifestações não pertinentes ao Poder Executivo Estadual	0 (0,00%)
Total de manifestações finalizadas	4278(280,16%)
Total de manifestações finalizadas parcialmente	0 (0,00%)
Total de manifestações pendentes	0 (0,00%)

3.2 – Manifestações por meio de entrada

Total de Manifestações POR MEIO DE ENTRADA/CGD

Meio de entrada	Total
Telefone 155	773 (52,60%)
Internet	639 (43,53%)
E-mail	33 (2,25%)
Ceará App	12 (0,82%)
Telefone	6 (0,41%)
Presencial	4 (0,27%)
Instagram	1 (0,07%)



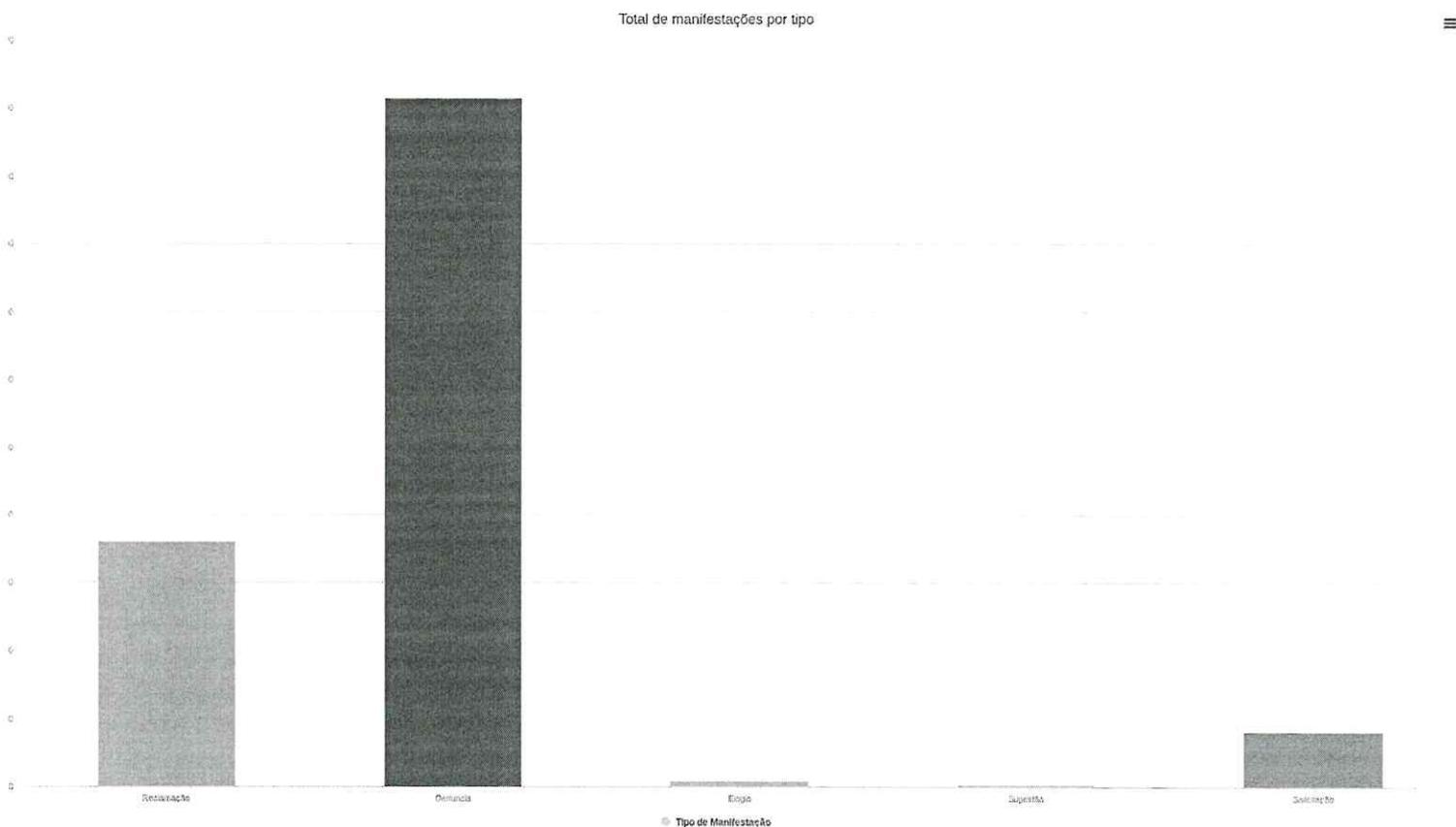
Total de Manifestações POR ASSUNTO E SUBASSUNTO/CGD

Observamos que o meio de entrada mais utilizado em 2021 foi o telefone através da Central 155, com 773 contatos, número maior em relação ao ano de 2020 que contabilizou 554 contatos.

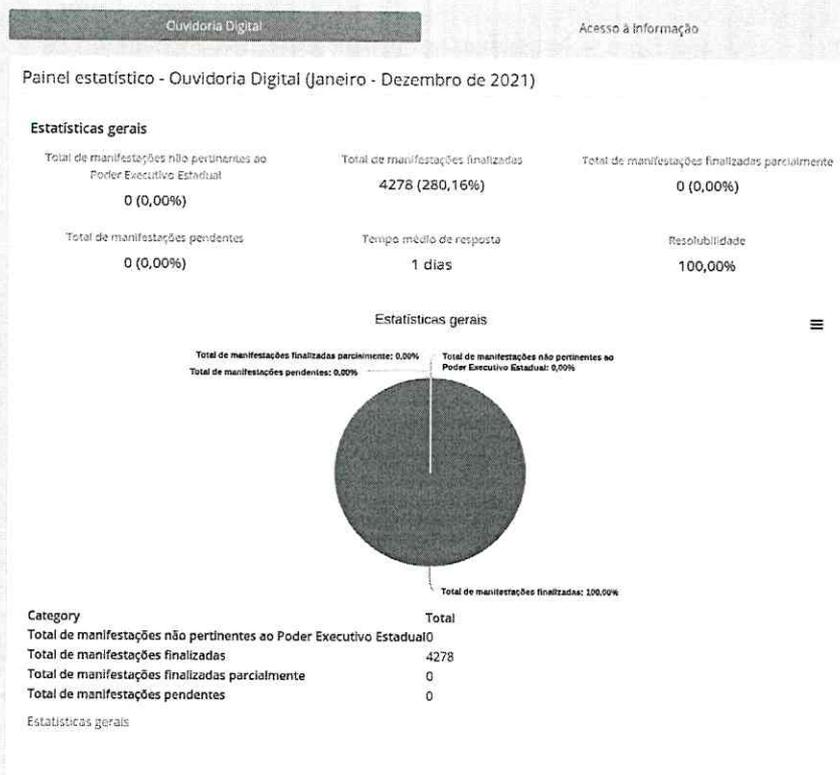
3.3 – Manifestações por tipo de manifestação

Total de Manifestações POR TIPO/CGD

Tipo de Manifestação	Total
Reclamação	360 (24,52%)
Denúncia	1014 (69,07%)
Elogio	9 (0,62%)
Sugestão	4 (0,27%)
Solicitação	81 (5,52%)



Reclamações e denúncias são os tipos de manifestações mais registradas, conforme podemos observar no gráfico acima que contabilizou em 2021, **360** e **1014**, manifestações respectivamente.



3.3.1 – Manifestação por Tipo/Assunto

Assunto	Manifestações
[CGD] - APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	438 (30,04%)
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	275 (18,86%)
CGD] - APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (POLÍCIA PENAL)	232 (15,91%)
[CGD] - APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	151 (10,36%)
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	133 (9,12%)
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	92 (6,31%)
ORIENTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	49 (3,36%)
[CGD] - APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES BOMBEIROS MILITAR)	18 (1,23%)
CORONAVÍRUS (COVID 19)	14 (0,96%)
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	9 (0,62%)
OUTROS	47 (3,24%)

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

Esclarecemos que a conduta inadequada de servidor/colaborador, assunto também bastante demandado é assim classificar por esta CGD quando o texto não identificar qual a Instituição o servidor denunciado pertence/ou não o identificar funcionalmente.

3.3.2 e 3.3.3 – Manifestação por Assunto/Sub-assunto

Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	275	18,73%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	ABUSO DE AUTORIDADE	224	15,26%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (POLÍCIA PENAL)	MAUSTRATOS	195	13,28%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	ORIENTAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS POLICIAIS	77	5,25%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	ABUSO DE AUTORIDADE	57	3,88%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/ COLABORADOR	ABUSO DE AUTORIDADE	51	3,47%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	Sem subassunto	49	3,34%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	AGRESSÃO FÍSICA	38	2,59%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	PROPINA	31	2,11%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/ COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/ DESRESPEITO COM O PÚBLICO	24	1,63%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/ COLABORADOR	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	20	1,36%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	DESÍDIA FUNCIONAL	19	1,29%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	SEGURANÇA PRIVADA	18	1,23%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	EXTORSÃO	15	1,02%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	FALTA DE ATENDIMENTO NA DELEGACIA	13	0,89%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/ COLABORADOR	PROPINA/ EXTORSÃO	12	0,82%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	DESÍDIA FUNCIONAL	12	0,82%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	11	0,75%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/ COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/ DESRESPEITO COM COLEGAS DE TRABALHO	11	0,75%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (POLÍCIA PENAL)	AGRESSÃO FÍSICA	11	0,75%
Sem subassunto	Sem subassunto	10	0,68%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	PROPINA	10	0,68%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES BOMBEIROS MILITARES)	ABUSO DE AUTORIDADE	10	0,68%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	USO IRREGULAR DE VIATURA	10	0,68%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	AGRESSÃO VERBAL	10	0,68%
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	9	0,61%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (POLÍCIA PENAL)	TORTURA	9	0,61%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (POLÍCIA PENAL)	ESCALAS EXTRAORDINÁRIA IRREGULAR	9	0,61%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR	9	0,61%
ACOMPANHAMENTO E CUMPRIMENTO DE PUNIÇÕES DISCIPLINARES	Sem subassunto	9	0,61%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	USO IRREGULAR DE VIATURA	8	0,54%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	POSTAGENS INDEVIDAS NA INTERNET/ REDES	8	0,54%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	NÃO ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIA	8	0,54%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	AMEAÇA	7	0,48%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	HOMICÍDIO	7	0,48%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	NÃO CUMPRIMENTO DO HORÁRIO DE SERVIÇO	6	0,41%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	USO IRREGULAR DE BENS PÚBLICOS	6	0,41%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/ COLABORADOR	Sem subassunto	5	0,34%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/ COLABORADOR	AGRESSÃO VERBAL	5	0,34%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	NÃO CUMPRIMENTO DO HORÁRIO DE SERVIÇO	5	0,34%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	POSTAGENS INDEVIDAS NA INTERNET/ REDES	5	0,34%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	DISPARO DE ARMA DE FOGO	5	0,34%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/ COLABORADOR	ASSÉDIO SEXUAL	4	0,27%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	ENVOLVIMENTO POLÍTICO PARTIDÁRIO	4	0,27%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	DISPARO DE ARMA DE FOGO	4	0,27%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	AGRESSÃO FÍSICA	4	0,27%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	AMEAÇA	4	0,27%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	ENVOLVIMENTO POLÍTICO PARTIDÁRIO	4	0,27%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	ACÚMULO DE CARGO	4	0,27%
ASSÉDIO MORAL	DETERIORAÇÃO PROPOSTAL DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO	3	0,20%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	ACÚMULO DE CARGO	3	0,20%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (POLÍCIA PENAL)	FACTAÇÃO DA ENTRADA DE OBJ ETS PROIBIDOS PARA INTERNOS	3	0,20%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	NEGLIGÊNCIA NO ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIA	3	0,20%
ASSÉDIO SEXUAL	VIOLÊNCIA SEXUAL	2	0,14%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	2	0,14%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETOS, PORTARIAS, ETC)	Sem subassunto	2	0,14%
ELOGIO ÀS ATIVIDADES DA OLIMPÍADA	Sem subassunto	2	0,14%

Continuação



Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	Sem subassunto	2	0,14%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS	2	0,14%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ ENTIDADE	INFORMAÇÕES	2	0,14%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ ENTIDADE	ATENDIMENTO	2	0,14%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/ COLABORADOR	RECEBIMENTO INDEVIDO DE REMUNERAÇÃO (HORAS EXTRAS, DIÁRIAS, GRATIFICAÇÃO, ETC)	2	0,14%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/ COLABORADOR	UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE BENS PÚBLICOS	2	0,14%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	NÃO ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIA	2	0,14%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	USO IRREGULAR DE BENS PÚBLICOS	2	0,14%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	CORRUPÇÃO	2	0,14%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	EXTORSÃO	2	0,14%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (POLÍCIA PENAL)	FALTA DE ATENDIMENTO MÉDICO PARA OS INTERNOS	2	0,14%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES BOMBEIROS MILITARES)	DISPARO DE ARMA DE FOGO	2	0,14%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	VIOLAÇÃO DE DOMICÍLIO	2	0,14%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	EMBRAGUEZ E DESORDEM	2	0,14%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	DISPARO EM VIA PÚBLICA FORA DO SERVIÇO	2	0,14%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	DESRESPEITO AS LEIS DE TRÂNSITO	2	0,14%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	ENVOLVIMENTO COM DROGAS	2	0,14%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	CORRUPÇÃO	2	0,14%
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	COMUNICADO SOBRE ÓBITO DE SERVIDOR	1	0,07%
INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO	AUSENCIA DE IMPARCIALIDADE E ISENÇÃO	1	0,07%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	VACINAÇÃO COVID 19 (IRREGULARIDADE NO PROCEDIMENTO DE VACINAÇÃO, EX: GRUPOS PRIORITÁRIO E ETAPAS)	1	0,07%
VIOLAÇÃO DE DIRETO HUMANOS CONTRA POPULAÇÃO LGBT	MAU TRATOS	1	0,07%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	MAU ATENDIMENTO	1	0,07%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	BENEFÍCIOS E GRATIFICAÇÕES	1	0,07%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	LICENÇAS E AFASTAMENTOS	1	0,07%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	CESSÃO DE SERVIDOR	1	0,07%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	LOTAÇÃO DE SERVIDOR	1	0,07%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ ENTIDADE	HORARIO DE EXPEDIENTE	1	0,07%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA QUADRIA	INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	1	0,07%
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	Sem subassunto	1	0,07%
EFEITIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	SERVIDORES SATIVOS (EFETIVOS E COMISSIONADOS)	1	0,07%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/ COLABORADOR	DESIJO DE FUNÇÃO	1	0,07%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/ COLABORADOR	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO	1	0,07%
CONCURSO PÚBLICO/ SELEÇÃO	INSATISFAÇÃO COM A COMISSÃO ORGANIZADORA	1	0,07%
ASSÉDIO MORAL	VIOLÊNCIA VERBAL	1	0,07%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	TORTURA	1	0,07%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	HOMICÍDIO	1	0,07%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	FRAUDES	1	0,07%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	CRIME CONTRA MEIO AMBIENTE	1	0,07%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	AÇÕES DE FACCÕES CRIMINOSAS	1	0,07%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	FURTO	1	0,07%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	ABANDONO DE INCAPAZ	1	0,07%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER	1	0,07%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES PERÍCIA FORENSE/ PFCOCE)	PROPINA	1	0,07%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	TORTURA	1	0,07%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	OMISSÃO NO ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIA	1	0,07%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	EMBRAGUEZ E DESORDEM	1	0,07%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	DESRESPEITO AS LEIS DE TRÂNSITO	1	0,07%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	NEGUENCIA NO ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIA	1	0,07%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	SEGURANÇA PRIVADA	1	0,07%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA CIVIL)	ENVOLVIMENTO COM DROGAS	1	0,07%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (POLÍCIA PENAL)	NEGUENCIA NA VISTORIA DE INTERNOS	1	0,07%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (POLÍCIA PENAL)	ABUSO NO TRATAMENTO DAS VISTAS	1	0,07%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (POLÍCIA PENAL)	ABANDONO DO SERVIÇO	1	0,07%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES BOMBEIROS MILITARES)	ABUSO DE AUTORIDADE	1	0,07%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES BOMBEIROS MILITARES)	USO IRREGULAR DE BENS PÚBLICOS	1	0,07%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES BOMBEIROS MILITARES)	AGRESSÃO VERBAL	1	0,07%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES BOMBEIROS MILITARES)	CONSTRANGIMENTO ILEGAL	1	0,07%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES BOMBEIROS MILITARES)	HOMICÍDIO	1	0,07%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES BOMBEIROS MILITARES)	AMEAÇA	1	0,07%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	TORTURA	1	0,07%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	OMISSÃO NO ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIA	1	0,07%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	SUBTRAÇÃO DE BENS DURANTE A BORDAGEM	1	0,07%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	VENDA/USO ILEGAL DE ARMAS	1	0,07%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	TRAFICO DE DROGAS	1	0,07%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	DESIJO DE FUNÇÃO	1	0,07%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	PORT E OU POSSER IRREGULAR DE ARMA DE FOGO	1	0,07%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (SERVIDORES POLÍCIA MILITAR)	CONSTRANGIMENTO ILEGAL	1	0,07%
ATIVIDADES PREVENTIVAS, EDUCATIVAS E AUDITORIAIS ADMINISTRATIVAS	Sem subassunto	1	0,07%

3.4 – Não se aplica a CGD

3.5 – Manifestação por Programa Orçamentário

Total de Manifestações POR PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO

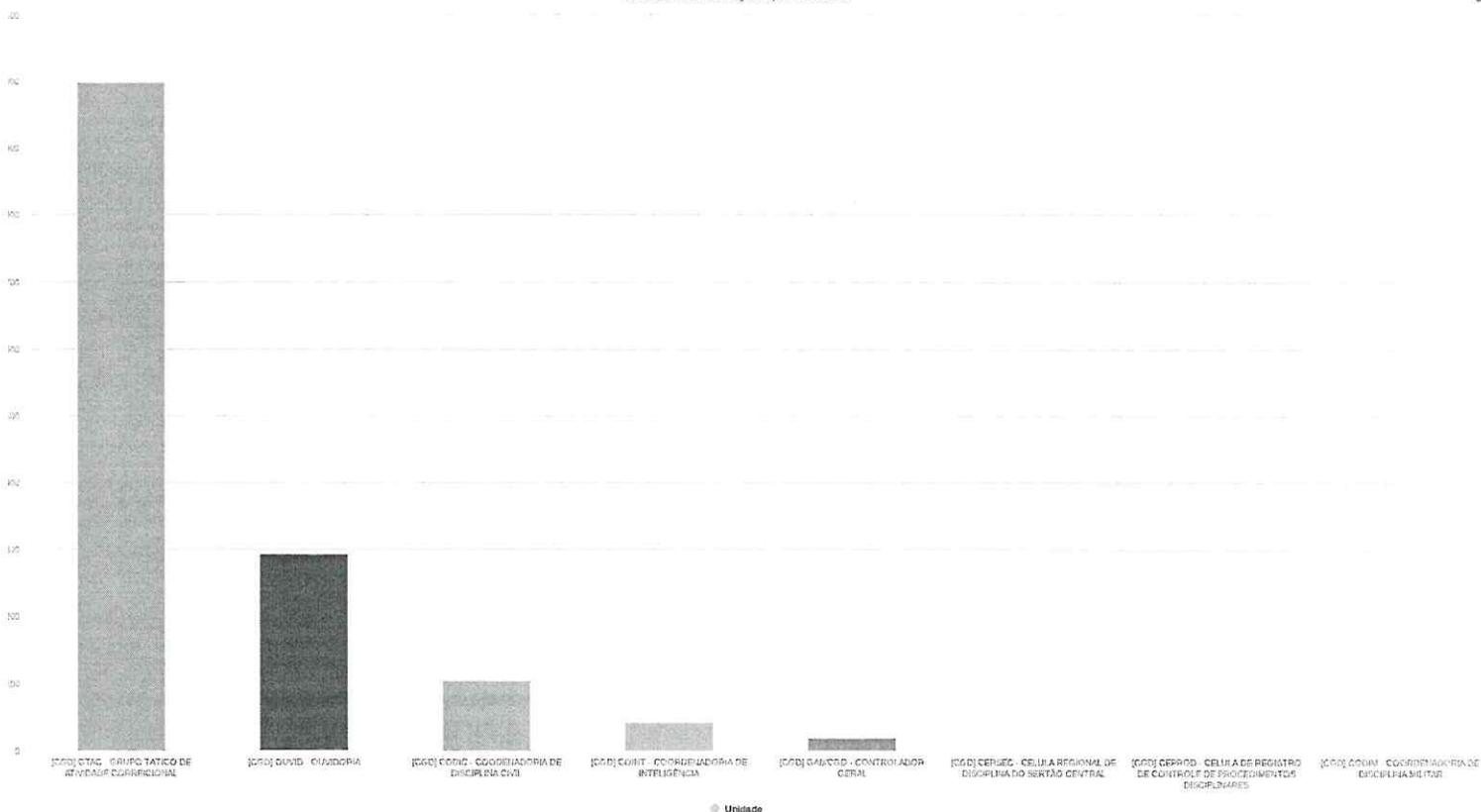
Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
CONTROLE DISCIPLINAR DOS SISTEMAS DE SEGURANÇA PÚBLICA E PENITENCIÁRIO	1458	99,32%
	10	0,68%

3.6 – Manifestação por Unidades Internas

Total de Manifestações POR UNIDADE/CGD

Unidade	Total
[CGD] GTAC - GRUPO TÁTICO DE ATIVIDADE CORREICIONAL	997 (68,38%)
[CGD] OUVID - OUVIDORIA	292 (20,03%)
[CGD] CODIC – COORDENADORIA DE DISCIPLINA CIVIL	105 (7,20%)
[CGD] COINT – COORDENADORIA DE INTELIGÊNCIA	42 (2,88%)
[CGD] GAB/CGD – CONTROLADOR GERAL	19 (1,30%)
[CGD] CERSEC – CÉLULA REGIONAL DE DISCIPLINA DO SERTÃO CENTRAL	1 (0,07%)
[CGD] CEPROD – CÉLULA DE REGISTRO DE CONTROLE E DE PROCEDIMENTOS DISCIPLINARES	1 (0,07%)
[CGD] CODIM – COORDENADORIA DE DISCIPLINA MILITAR	1 (0,07%)

Total de manifestações por unidade



A Coordenadoria do Grupo Tático de Atividade Correicional é a 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.

3.7 – Manifestação por Municípios

Município	Quantidade	Porcentagem
Amontada	1	0,07%
Aquiraz	2	0,20%
Aracati	3	0,20%
Aracoiaba	1	0,07%
Araripe	1	0,07%
Aretuba	1	0,07%
Barro	1	0,07%
Beberibe	1	0,07%
Belo Horizonte	1	0,07%
Boa Viagem	3	0,20%
Brasília	1	0,07%
Camocim	1	0,07%
Canindé	1	0,07%
Capistrano	1	0,07%
Cascavel	2	0,14%
Catunda	1	0,07%
Caucaia	19	1,29%
Cedral	1	0,07%
Cedro	1	0,07%
Cratéis	2	0,14%
Crato	3	0,20%
Croatiá	2	0,14%
Dourados	1	0,07%
Euzébio	1	0,07%
Forquilha	1	0,07%
Fortaleza	259	17,64%
Granja	1	0,07%
Horizonte	3	0,20%
Ibiapina	2	0,14%
Iguatu	3	0,20%
Ipu	1	0,07%
Ipuires	3	0,20%
Irauçuba	1	0,07%
Itaitinga	4	0,27%
Itapajé	4	0,27%
Itapipoca	9	0,61%
Jaguaripe	1	0,07%
Jaguaruena	2	0,20%
Jijoca de Jericoacoara	1	0,07%
Juazeiro do Norte	7	0,48%
Macabé	1	0,07%
Maracanã	11	0,75%
Maranguape	4	0,27%
Milhã	1	0,07%
Mombaça	1	0,07%
Morada Nova	3	0,20%
Morrinhos	1	0,07%
Mossoró	1	0,07%
Mucambo	1	0,07%
Natal	1	0,07%
Novo Oriente	1	0,07%
Pacajus	5	0,34%
Palhano	1	0,07%
Paraipaba	1	0,07%
Paramoti	1	0,07%
Paraíba	1	0,07%
Pentecoste	1	0,07%
Pereiro	1	0,07%
Pindorotama	1	0,07%
Potengi	1	0,07%
Quixadá	2	0,14%
Quixelá	12	0,82%
Quixerambim	2	0,14%
Rio de Janeiro	1	0,07%
Russas	11	0,75%
Santa Quitéria	1	0,07%
São Francisco do Conde	1	0,07%
São Gonçalo do Amarante	7	0,48%
São Paulo	1	0,07%
Sobral	9	0,61%
Tauá	1	0,07%
Tianguá	2	0,14%
Trairi	1	0,07%
Umirim	2	0,14%
Indefinido	1020	69,48%
Total	1468	

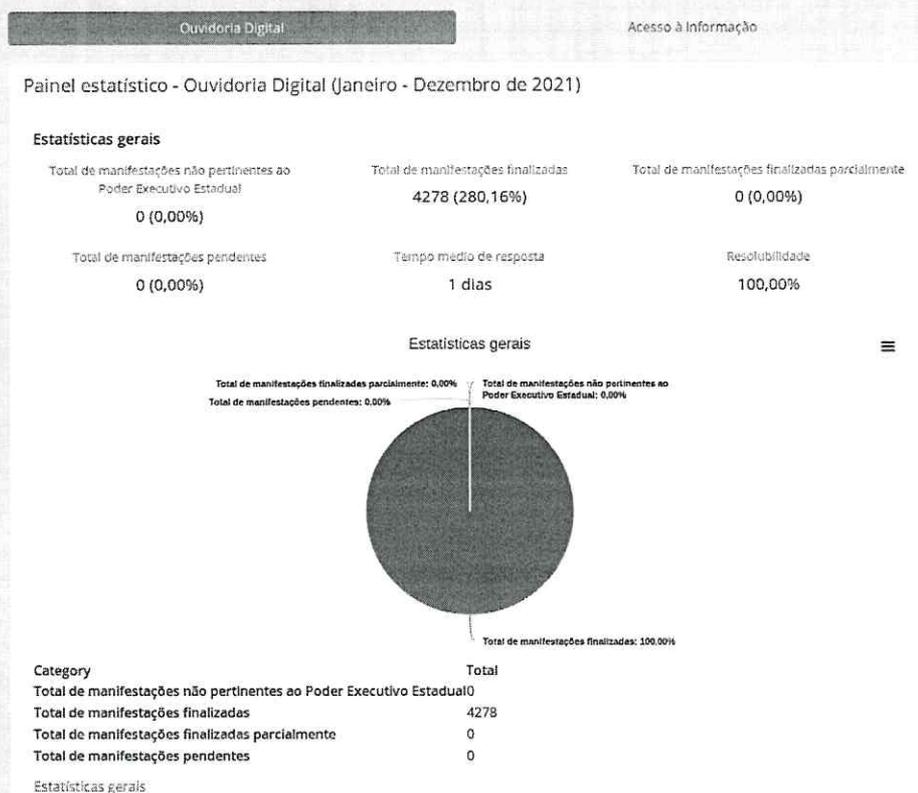
Total de Manifestações POR MUNICÍPIO

As cidades de Fortaleza e Caucaia registraram os maiores números de manifestações por município, com 259 e 24 manifestações respectivamente. Ressaltamos que local indefinido registrou um número bastante significativo de demandas, totalizando 1020 manifestações, conforme podemos observar na tabela abaixo:

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1. Resolubilidade das Manifestações

Foram registradas ao longo do ano de 2021, um mil quatrocentos e sessenta e oito (1.468) manifestações por esta Setorial, todas devidamente respondidas com um tempo médio de resposta ao interessado de um dia o que nos garantiu uma resolubilidade de 100%.



4.1.1 – Ações para a melhoria do índice de resolubilidade

A ouvidoria da CGD aumentou para mais um o número de servidor o qual ficou-se ainda melhor no ano de 2021.

4.1.2 – Tempo de resposta

Tempo médio de resposta no ano de 2019: 2 (dois) dias

Tempo médio de resposta no ano de 2020: 1 (um) dia

Tempo médio de resposta no ano de 2021: 1 (um) dia

4.2. 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.

4.2.1 . Índice Geral de Satisfação

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,75
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,93
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,01
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,54
Média	3,80
Índice de Satisfação:	76,15

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

4.2.2 . Ações para melhoria do índice de satisfação

Orientação dos usuários sobre a diferenciação quanto ao trabalho da ouvidoria – que deve considerar a recepção e o encaminhamento da demanda e o resultado esperado pelo cidadão sobre a sua demanda após as tratativas no setor encaminhado – o qual não é ouvidoria. Isso está relacionado ao item 4.2.4 que é o índice de expectativa do Cidadão com a Ouvidoria.

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,42
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,76

4.2.3. Amostras de respondentes

Total de pesquisas respondidas 140

Representação da Amostra 9,54

*Obs. Calculo da Amostra: Total de Pesquisas Respondidas (140) / Total de Manifestações Finalizadas (1468) * 100*

5 – MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

5. Motivos das Manifestações

5.1. Motivos

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 costumam causar medo e silenciar as vítimas.

Como a CGD recepciona 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.

5.2 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 desídias dos servidores, a constante violação dos direitos humanos, agressões físicas durante abordagens e ameaças recorrentes aos que denunciam logo que identificados nos processos.

5.3. 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 2020.

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.

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.

A Ouvidoria Setorial da Controladoria Geral de Disciplina – CGD ao longo do ano de 2021 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 vem promovendo desde 2019 cursos dirigidos aos Servidores do Órgão, abordando temas desde a Lei de Conflito de Interesses a LAI - Lei de Acesso a Informação – temas que são importantes para o melhor serviço prestacional no âmbito da 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 trabalho contínuo desde então).

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, sendo importante aclarar

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 OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial da Controladoria Geral de Disciplina – CGD ao longo do ano de 2021 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 a partir do ano 2019, com continuidade desde então, além da execução do que consta para implementação da CGD relativo a portaria nº 52/2020).

Por dois anos: 2020 e 2021 – finalizamos todas as demandas que constavam como finalizadas de forma parcial e adotamos desde 2019 uma postura proativa em relação a rapidez do resultado e da finalização das demandas iniciadas, no que a CGE foi parceira ao disponibilizar um link onde após o encaminhamento da demanda os usuários podem acompanhar usando o número da manifestação ou do viproc e sisproc o andamento do seu caso iniciado na ouvidoria da CGD.

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 DE MELHORIA

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 CGD

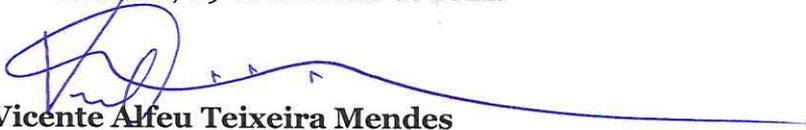
11 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

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 imediato 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 2022 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 conseqüentes 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, 09 de fevereiro de 2022.


Vicente Alfeu Teixeira Mendes

Secretário Executivo da Controladoria Geral de Disciplina dos Órgão de Segurança Pública e Sistema Penitenciário

