



# **RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2022**

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

**Período 01/01/2022 a 31/12/2022**

## 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**

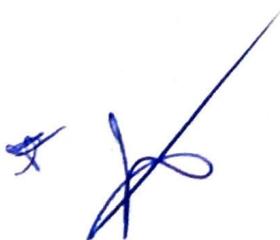
Ouvidor Setorial Substituto

**Daniela Maria Costa Alves**

Operadora Setorial

**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). O relatório gerado no Portal Ceará Transparente, referente aos meses de janeiro a dezembro de 2022 que deu base aos números estatísticos deste documento, é do dia 09/01/2023.

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 09 (nove) anos vem combatendo os desvios de condutas e formas corruptivas que envolvam nos servidores abrangidos pela Lei Complementar n.º 98/2011.

Respeito à dignidade da pessoa, 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, 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 Correcional de assegurar o direito de ampla defesa e de fazer as demandas passar por critérios seguros de legalidade rumo à justiça.

## **2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS**

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.

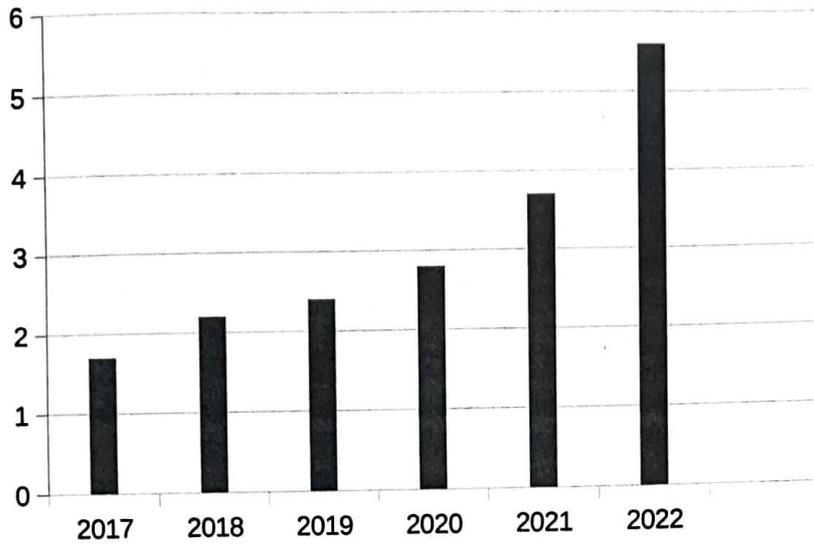
### **3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)**

#### **3.1 Total de manifestações por período – 2017 a 2022**

Vejamos abaixo o gráfico que mostra a indicação do quantitativo de manifestações dos últimos 6 anos (2017 e 2022) onde observamos claramente uma evolução significativa dessas manifestações:

Ano	Manifestações
2017	686
2018	873
2019	992
2020	978
2021	1468
2022	2236

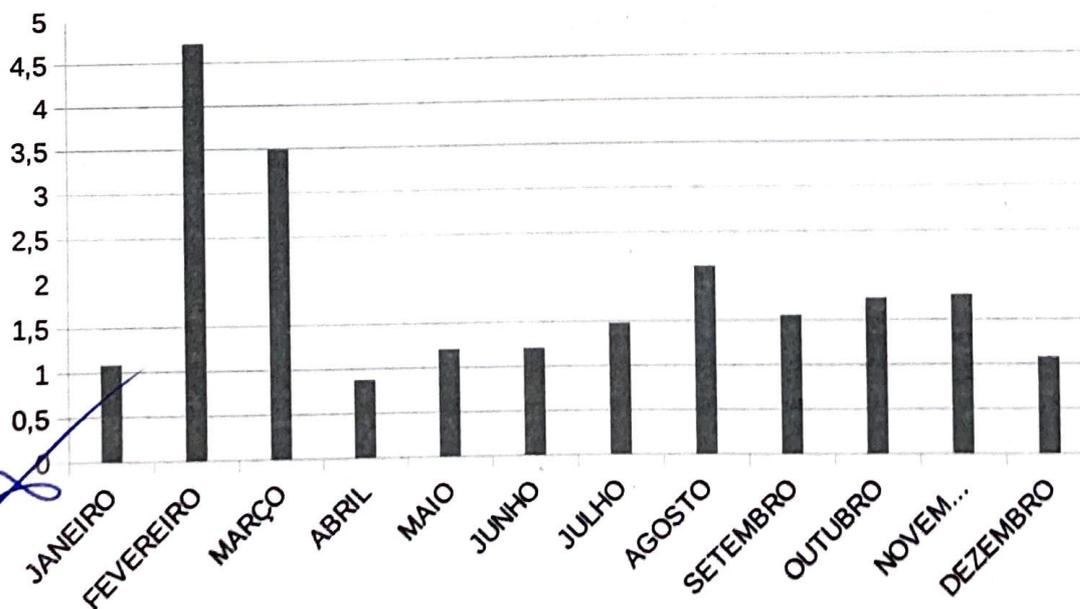




Veamos abaixo o gráfico com a indicação dos quantitativos de manifestações mensais do ano de 2022, onde observamos que o mês de fevereiro registrou o maior número de manifestações.

Meses 2022	Quantidade de Manifestações
Janeiro	109
Fevereiro	472
Março	349
Abril	88
Maiο	121
Junho	121
Julho	148
Agosto	211
Setembro	156
Outubro	175
Novembro	178
Dezembro	108

Gráfico de Manifestações Mensais (2022)

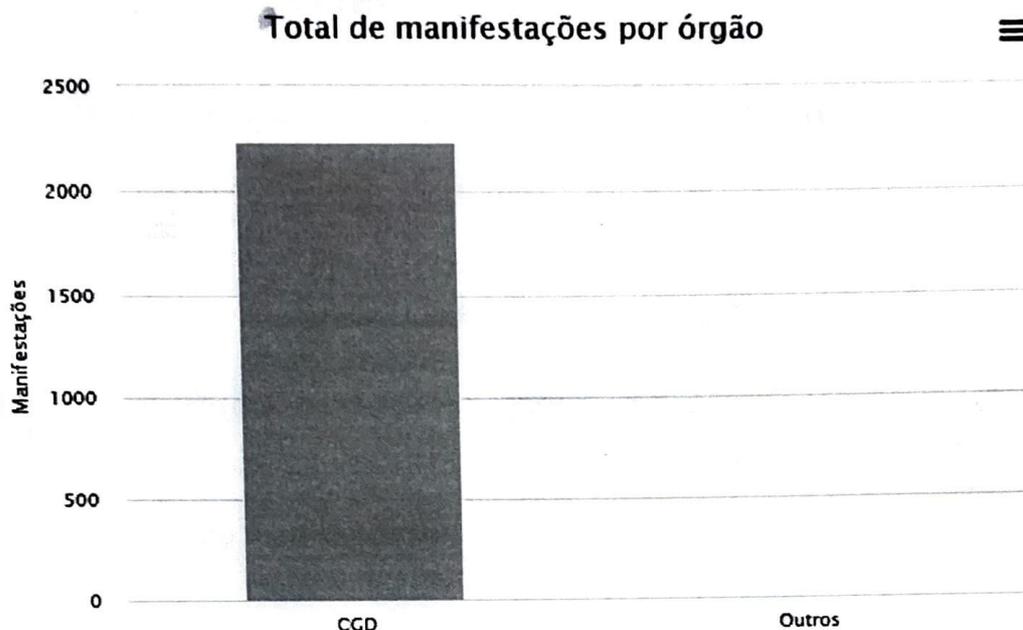


Apresentamos abaixo os atendimentos da Ouvidoria Setorial/CGD do ano 2022 de forma quantitativa a partir dos relatórios disponibilizados no Portal Ceará Transparente:

### Órgãos mais demandados

CGD

2236 (100.0%)



### Painel estatístico - Ouvidoria Digital (Janeiro - Dezembro de 2022)

#### Estatísticas gerais

Total de manifestações não pertinentes ao Poder Executivo Estadual  
0 (0,00%)

Total de manifestações finalizadas  
7532 (321,47%)

Total de manifestações finalizadas parcialmente  
0 (0,00%)

Total de manifestações pendentes  
0 (0,00%)

Tempo médio de resposta  
1 dias

Resolubilidade  
100,00%

#### Estatísticas gerais



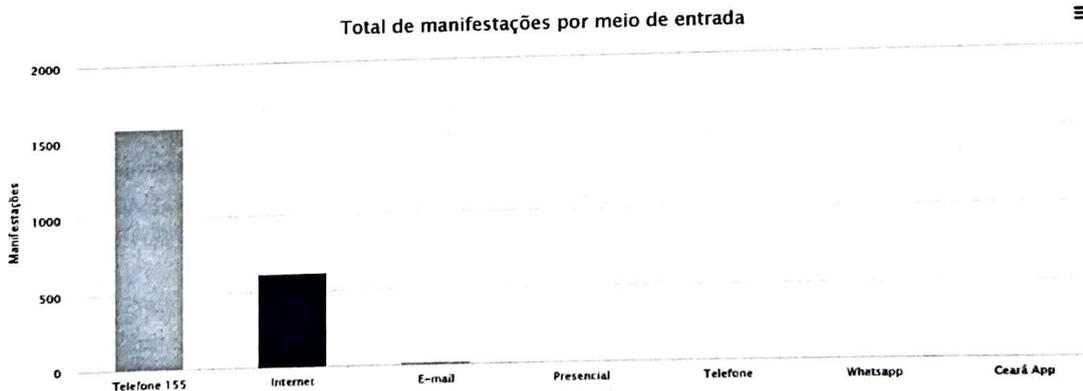
Buscar protocolo

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES/CGD

Manifestações	Total
Total de manifestações não pertinentes ao Poder Executivo Estadual	0 (0,00%)
Total de manifestações finalizadas	7532 (321,47%)
Total de manifestações finalizadas parcialmente	0 (0,00%)
Total de manifestações pendentes	0 (0,00%)

### 3.2 Total de Manifestações POR MEIO DE ENTRADA/CGD

Meio de entrada	2021	2022	Varição %
Telefone 155	773 (52,60%)	1584 (70,84)	+18,24%
Internet	639 (43,53%)	615 (27,50%)	-16,03%
E-mail	33 (2,25%)	21 (0,94%)	-1,31%
Presencial	4 (0,27%)	6 (0,27%)	0
Telefone	6 (0,41%)	6 (0,27%)	-0,14%
Ceará app	12 (0,82%)	2 (0,29%)	-0,53%
instagram/whatsapp	1 (0,07%)	2 (0,09%)	+0,02%

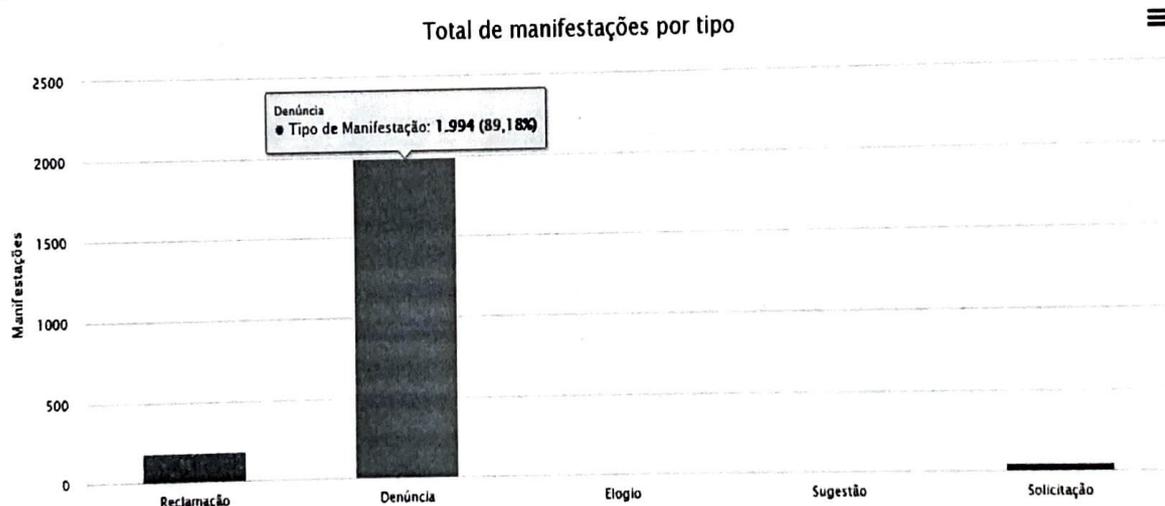


Observamos que o meio de entrada mais utilizado em 2022 foi o telefone através da Central 155, com 1584 contatos, número maior em relação ao ano de 2021 que contabilizou 773 contatos.

### 3.3 Total de Manifestações POR TIPO/CGD

Tipos	2021	2022	variação
Reclamação	360 (24,52%)	182 (8,14%)	-6,38%
Denúncia	1014 (69,07%)	1994 (89,18%)	+20,11%
Elogio	9 (0,62%)	2 (0,09%)	-0,53%
Sugestão	4 (0,27%)	11 (0,49%)	+0,22%
Solicitação	81 (5,52%)	47(2,10%)	-3,42%
Total	1468	2236	

#### Tipos de Manifestação

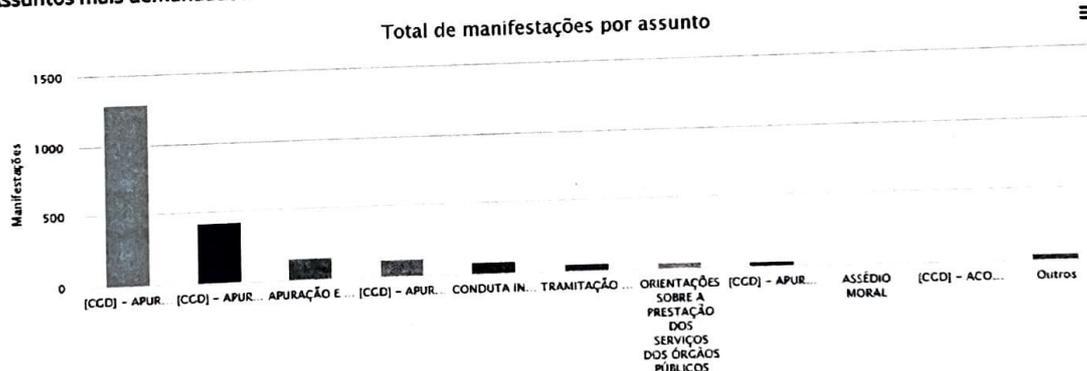


Reclamações e denúncias são os tipos de manifestações mais registradas, conforme podemos observar no gráfico acima que contabilizou em 2022, 182 e 1994, manifestações respectivamente.

### 3.3.1 Manifestações por Tipo/Assunto

Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	30
	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (PM)	26
	ORIENT.SOBRE A PREST. DOS SERV. DOS ÓRG. PÚBLICOS	23
Solicitação	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	13
	ORIENT. SOBRE A PREST. DOS SERV. DOS ÓRG. PÚBLICOS	8
	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	7
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (PP)	1215
	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (PM)	165
	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	90
Sugestão	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	6
	ACOMP. E CUMPRIMENTO DE PUNIÇÕES DISCIPLINARES	1
	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1
Elogio	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	2

Assuntos mais demandados



Podemos contatar que no decorrer do ano de 2022 houve um considerável aumento de denúncias referente a apuração de responsabilidade de Policiais Penais.

Apuração de responsabilidade disciplinar de servidores da Polícia Penal e Polícia Militar, foram os Assuntos mais demandados, conforme podemos observar no gráfico acima, seguido da Apuração e procedimento sobre crimes diversos e responsabilidade disciplinar da Polícia Civil.

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

*[Assinatura manuscrita]*

### 3.3.2 Total de Manifestações POR ASSUNTO E SUB-ASSUNTO/CGD

Assunto	Sub- Assunto	Total
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (PP)	MAUS TRATOS	1215
	TORTURA	42
	AGRESSÃO FÍSICA	6
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (PM)	PROPINA	33
	AGRESSÃO FÍSICA	32
	ABUSO DE AUTORIDADE	26
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	ORIENT. SOBRE PROC. POLICIAIS	90
	AMEAÇA	8
	VIOL. DOMÉST.E FAMIL. CONT.MULHER	4
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	13

### 3.3.3 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)

Assunto	Sub-Assunto	Total
Coronavírus (Covid19)	AÇÕES DE PREV. E COMB.AO CORONAVÍRUS	2

### 3.4 Manifestações por tipo de Serviços – não se aplica

### 3.5 Manifestações por Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
CONTROLE DISCIPLINAR DOS SISTEMAS DE SEGURANÇA PÚBLICA E PENITENCIÁRIO	2228	99,64%
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ		2,09%
		6,027%

### 3.6 Total de Manifestações POR UNIDADE/CGD

Órgão	Unidade	Subunidade	Quantidade	Porcentagem
CGD	CÉLULA DE REGISTRO DE CONTROLE DE PROCEDIMENTOS DISCIPLINARES			10,04%
CGD	CÉLULA REGIONAL DE DISCIPLINA DOS INHAMUNS			10,04%
CGD	CONTROLADOR GERAL			90,40%
CGD	COORDENADORIA DE DISCIPLINA CIVIL	CÉLULA DE SINDICÂNCIA CIVIL		160,72%
CGD	COORDENADORIA DE DISCIPLINA MILITAR	CÉLULA DE CONSELHO DE DISCIPLINA MILITAR		10,04%
CGD	COORDENADORIA DE DISCIPLINA MILITAR	CÉLULA DE SINDICÂNCIA MILITAR		10,04%
CGD	COORDENADORIA DE INTELIGÊNCIA	CÉLULA DE INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR		10,04%
CGD	COORDENADORIA DE INTELIGÊNCIA	CÉLULA DE MONITORAMENTO	591	26,43%
CGD	GRUPO TÁTICO DE ATIVIDADE CORREICIONAL	CÉLULA DE FISCALIZAÇÃO E CORREIÇÃO		10,04%
CGD	GRUPO TÁTICO DE ATIVIDADE CORREICIONAL	CÉLULA DE INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR	1457	65,16%
CGD	OUVIDORIA		151	6,75%
CGD				6,027%

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 Total de Manifestações POR MUNICÍPIO

Município	Quantidade	Porcentagem
Acarape		1 0,04%
Aiuaba		1 0,04%
Amontada		1 0,04%
Aquiraz		2 0,09%
Aracati		2 0,09%
Aratuba		2 0,09%
Barbalha		4 0,18%
Baturité		3 0,13%
Beberibe		2 0,09%
Bela Cruz		1 0,04%
Camocim		3 0,13%
Canindé		1 0,04%
Capistrano		1 0,04%
Caucaia		5 0,22%
Cedro		1 0,04%
Crateús		4 0,18%
Cruz		1 0,04%
Eusébio		2 0,09%
Fortaleza	174	7,78%
Fortim		1 0,04%
Guaraciaba do Norte		1 0,04%
Hidrolândia		1 0,04%
Icapuí		2 0,09%
Iguatu		1 0,04%
Independência		2 0,09%
Ipueiras		4 0,18%
Itaitinga		1 0,04%
Itapajé		2 0,09%
Itapevi		6 0,27%
Itapipoca		3 0,13%
Itarema		1 0,04%
Jaguaribe		2 0,09%
Jaguaruana		1 0,04%
Jardim		8 0,36%
Juazeiro do Norte		1 0,04%
Limoeiro do Norte		7 0,31%
Maracanaú		4 0,18%
Maranguape		1 0,04%
Massapê		1 0,04%
Mauriti		1 0,04%
Morada Nova		1 0,04%
Morrinhos		1 0,04%
Mulungu		1 0,04%
Niterói		1 0,04%

Nova Olinda	1	0,04%
Pacajus	2	0,09%
Pacatuba	1	0,04%
Palmeirândia	2	0,09%
Paracuru	2	0,09%
Quixelô	12	0,54%
Rio de Janeiro	1	0,04%
Russas	1	0,04%
Santa Bárbara d'Oeste	1	0,04%
Senador Pompeu	1	0,04%
Sobral	6	0,27%
Tauá	1	0,04%
Tianguá	3	0,13%
Trairi	2	0,09%
Ubajara	2	0,09%
Umirim	1	0,04%
Varjota	1	0,04%
Viçosa do Ceará	1	0,04%
Indefinido	1928	86,23%
Pereiro	1	0,04%
Total	2236	

Municípios	2021	2022
Indefinido	1020	1928
Fortaleza	259	174
Quixelô	24	12

As cidades de Fortaleza e Quixelô registraram os maiores números de manifestações por município, com 174 e 12 manifestações respectivamente. Ressaltamos que local indefinido registrou um número bastante significativo de demandas, totalizando 1928 manifestações.

## 4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

### 4.1 Resolubilidade das Manifestações

Foram registradas ao longo do ano de 2022, dois mil duzentos e trinta e seis (2236) 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%.

Situação	Quantidade de Manifestações em 2021	Quantidade de manifestações em 2022
Manifestações Finalizadas no prazo	1468	2236
Manifestações Finalizadas fora do prazo	0	0
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora do prazo (não concluídas)	0	0
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

#### 4.1.1 – Ações para a melhoria do índice de resolubilidade

A ouvidoria da CGD manteve seu prazo célere conforme o 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

Tempo médio de resposta no ano de 2022: 1 (um) dia

Tempo Médio de Resposta	
Tempo médio de resposta 2021	1(um) dia
Tempo médio de resposta 2022	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	4,11
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,21
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,21
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,88
Média	4,1
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>70,00</b> %

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 - 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:	3,72
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,1

### 4.2.3 Amostras de respondentes

Total de pesquisas respondidas	159
Total de manifestações finalizadas	2236
Representação da Amostra	7,11

Obs. Cálculo da Amostra: Total de Pesquisas Respondidas (159) / Total de Manifestações Finalizadas (2236) \* 100

## 5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 5.1 Motivos das Manifestações

As principais manifestações do ano são referentes a cidadãos que reclamam da conduta violenta da polícia penal em dadas unidades prisionais, pedindo providências para que os profissionais, notadamente os policiais penais, tenham melhor trato com os internos.

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 dos quais alguns viraram processos.

Os motivos que levam os usuários a apresentá-las é necessidade de se levar uma situação injusta, acreditando que a CGD, por ser uma pasta autônoma e desvinculada da Pasta da Segurança, 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 recebe a demanda e encaminha para tratamento no próprio Órgão Correccional, busca a adoção de posturas que tragam 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 em unidades prisionais, durante abordagens e ameaças costumeiras 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 alguns inquéritos policiais na Delegacia de Assuntos Internos, 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.

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. Outras medidas são tomadas pelo Órgão com visio ao combate da corrupção e ao incremento da transparência notadamente os que são oriundos do Ministério Público.

As práticas educativas, consensuais e as recomendações a partir do resultado das inspeções e das correições, bem como os sancionamentos a servidores por parte do Órgão tendem a diminuir inadequações e a buscar soluções de demandas apresentadas com visio 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 2022 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 no ano de 2022 esteve 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 Ouvidoria 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.

## 6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

O sistema de ouvidoria gerou vários benefícios para o órgão/entidade, então 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 2022 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 – CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS**

A Carta de Serviços ao Cidadão do Poder Executivo estadual nos últimos anos teve avanço considerável, tendo muitos serviços atualizados em observância à linguagem simples e aos compromissos e padrões de qualidade no que tange à prestação do serviço público. A ferramenta tecnológica foi modernizada com a inclusão de novas funcionalidades, facilitando o acesso e as consultas dos aos serviços pela população. A legislação que dispõe sobre a Carta de Serviços no âmbito da Administração Pública Estadual, também foi reformulada, com atualização de competências e procedimentos, de forma a garantir a sua implantação no âmbito dos órgãos e entidades.

Muitos desafios ainda estão por vir, é preciso um maior engajamento e protagonismo da Carta de Serviços, por meio da sua divulgação e utilização junto à população. Outras ações e providências estão sendo adotadas, a exemplo de capacitações, elaboração do manual carta de serviços, criação de mais um canal de comunicação, dentre outros.

O Relatório de Gestão de Ouvidoria se consolida como principal instrumento comunicação das atividades e ações da Ouvidoria, o seu potencial de alcance dá mais



visibilidade as ações de efetivação da participação social, transformando demandas individuais em soluções coletivas.  
Por essa razão, será apresentado no Relatório de Ouvidoria um tópico referente à gestão da Carta de Serviços.

1. A Carta de Serviço da Controladoria Geral de Disciplina encontra-se atualizada;
2. Os serviços cadastrados na Carta de Serviços são:  
INFORMAR SOBRE A SITUAÇÃO DO PROCESSO - digital  
EMITIR CERTIDÕES NO ÂMBITO DISCIPLINAR – digital e alguns casos presencial  
RECEBER DENÚNCIA – parcialmente digital  
FORNECER CÓPIAS – parcialmente digital
3. A CGD tem 2 serviços digitais e 2 semidigitais.
4. Manifestações de ouvidoria por tipo de serviço

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
EMITIR CERTIDÕES NO ÂMBITO DISCIPLINAR	2	0,09%
FORNECER CÓPIAS	2	0,09%
INFORMAR SOBRE A SITUAÇÃO DO PROCESSO	57	2,55%
NÃO SE APLICA	16	0,72%
RECEBER DENÚNCIA	2088	93,38%
	71	3,18%

Com as funções prestadas na Carta de Serviços da Controladoria, que são: a emissão de certidões, cópias, situação do processo e denúncias, as mesmas viabilizaram aos interessados as informações necessárias de modo acessível e célere.

5. O órgão CGD não avaliou nenhum serviço durante esse período.

## 9 – 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.

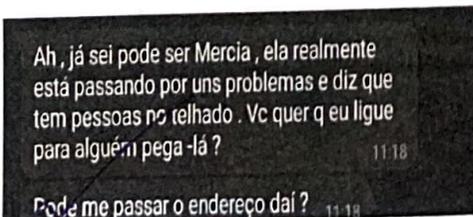
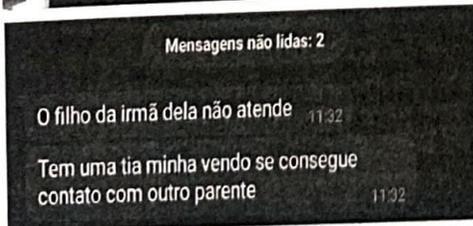
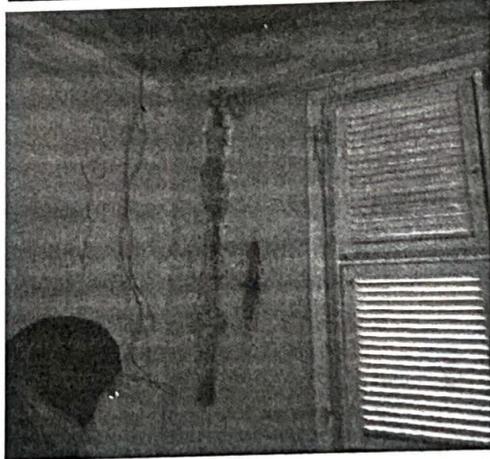
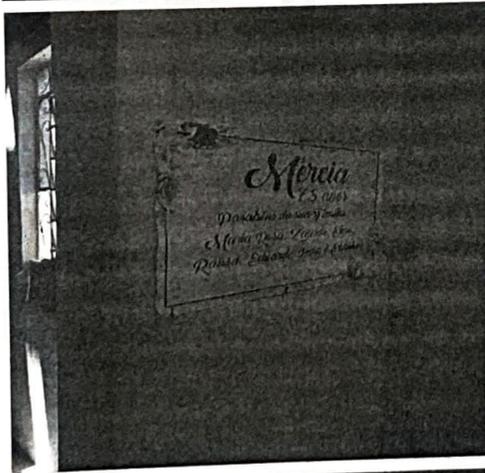
Foram ações inovadoras as palestras internas sobre a Lei de Acesso à Informação e formas de controle social: Leis: 12527/2011, 13460/2017 e 12813/2013 entre outras, implementação de maior divulgação de células do interior, incentivo aos cidadãos nos registros entre outras medidas. (Feita a partir do 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.

Em 2022, uma senhora idosa sra. Mércia procurou o órgão sobre uma demanda que estava lhe afligindo e no entendimento dela pessoas estavam destelhando sua casa, no entanto não sabia especificar quem eram, acreditando tratar de servidores públicos sem conhecer de qual órgão os mesmos pertenciam.

A ouvidoria atendeu e providenciou o acolhimento dela no Departamento da Polícia Civil, voltado a pessoas com vulnerabilidade.



*[Handwritten signature]*

## 10 – 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.

## 11 – 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.

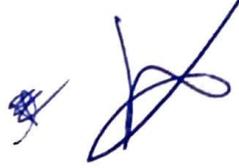
Sugere-se uma premiação a todo aquele que presta informação útil seja com elogio por parte do Estado seja através de outros meios que incentivem o exercício da cidadania em nosso país.

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.

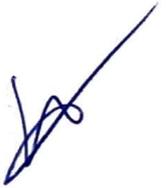
Sugere-se a reflexão e implementação de uma Lei que traga ainda a previsão de imunidade ao *whistleblower* (reportante ou denunciante de irregularidades) desde que esteja de boa fé, de proteção ao mesmo contra retaliações, com a opção de preservação de sua identidade, sigilo de dados, recompensa, tudo 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



## 12 - 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 2023 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, 09 de fevereiro de 2023.

  
Rodrigo Bona Carneiro  
Controlador Geral de Disciplina dos Órgão de Segurança Pública e Sistema Penitenciário