



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2023

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

Período 01/01/2023 a 31/12/2023

A handwritten signature in blue ink, located in the bottom right corner of the page. The signature is stylized and appears to be a single name.

1 - 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

Moysés Loiola Weyne

Ouvidor Setorial

Renato de Lima Oliveira

Ouvidoria Setorial

Daniela Maria Costa Alves

Ouvidoria Setorial

Antônio Geovânio Paz

Ouvidoria presencial



2 - 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 2023, 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 2023 que deu base aos números estatísticos deste documento, é do dia 11/01/2024.

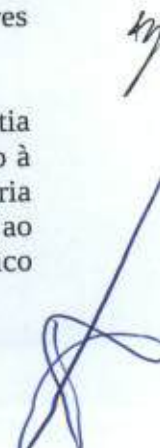
A Controladoria Geral de Disciplina dos Órgão de Segurança Pública e Sistema Penitenciário – CGD é uma Secretaria do Estado do Ceará de controle externo disciplinar, criada através da Emenda Constitucional n.º 70, de 18/01/2011, a qual veio a acrescentar ao texto da Constituição do Estado do Ceará o 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 policiais penais, **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 foco 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 aos trabalhos dessa Secretaria, a qual ao longo dos seus mais de 12 (doze) anos vem combatendo os desvios de condutas e formas corruptivas que envolvam 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 recebimento de denúncias presenciais nas respectivas sedes** que são estruturadas para atender 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.

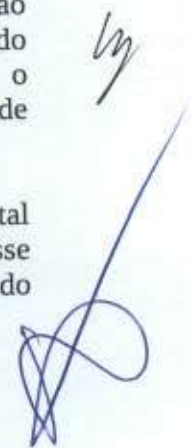
A CGD possui a peculiaridade de ser o Órgão responsável por realizar o ciclo disciplinar completo, partindo desde o recebimento da denúncia, que pode se dar através dos canais de ouvidorias ou denúncia presencial e demandas externas via correios, e-mails ou protocolo – até o processamento legal e aplicação 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 Correccional de assegurar o direito de ampla defesa e de fazer as demandas passar por critérios seguros de legalidade rumo à justiça.

3 – 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, embora sejam exceções.

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 avaliação jurídica quanto à viabilidade, o que eventualmente inclui encaminhamento ao setor de inteligência, realização de diligências e/ou contato com o manifestante, por intermédio do Portal Transparência (casos de denúncia anônima), tudo no esforço para reunir elementos que sirvam de subsídio para fundamentar instauração de processo formal, se for o caso, seguindo os trâmites do devido processo legal, havendo arquivamento nas manifestações desprovidas de requisitos legais mínimos para sustentar a apuração.

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.

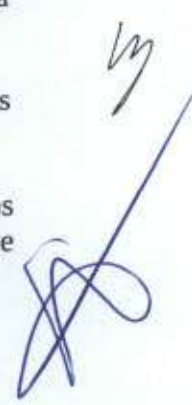
4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

4.1 Total de manifestações por período – 2018 a 2023

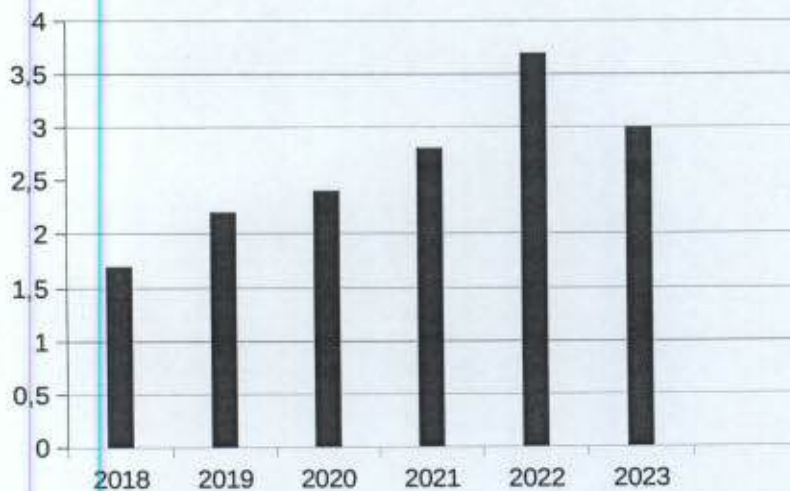
Conforme dados contidos na planilha disponibilizada no Portal Ceará Transparente, extraídos em 11/01/2024, foram registradas no ano de 2023, um total geral de **2.243** manifestações. Desse total, excluimos **844** que foram invalidadas (conforme previsão contida no Art. 23, § 5º do Decreto n.º 33.485/2020, de 21/02/2020 que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo/CE), totalizando **1.515 (1399)**, manifestações pertinentes ao Poder Executivo/CE +**116**, manifestações reabertas), total este que passamos a descrevê-lo como base dos trabalhos realizados por esta Ouvidoria Setorial/CGD.

Esclarecemos que as manifestações invalidadas são devidamente cadastradas e levadas ao conhecimento da Gestão superior para deliberação.

Vejamos abaixo o gráfico que mostra a indicação do quantitativo de manifestações dos últimos 6 anos (2018 e 2023) onde observamos claramente uma evolução significativa dessas manifestações:



Ano	Manifestações
2018	873
2019	992
2020	978
2021	1468
2022	2236
2023	1515

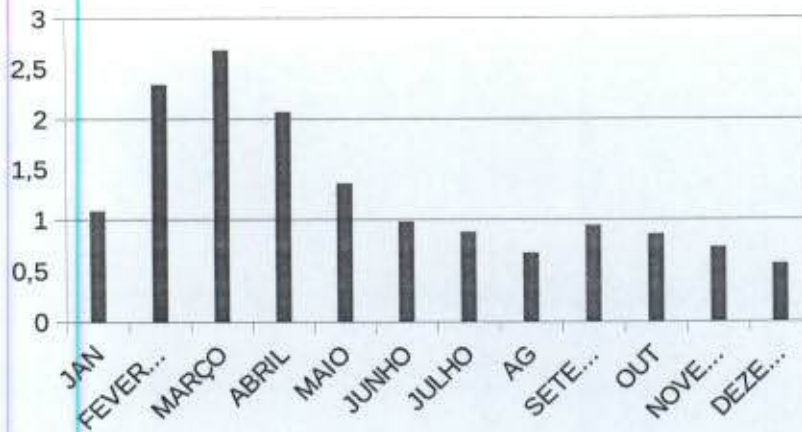


Vejamos abaixo o gráfico com a indicação dos quantitativos de manifestações mensais do ano de 2023, onde observamos que o mês de março registrou o maior número de 268 manifestações.

Meses 2023	Quantidade de Manifestações
Janeiro	110
Fevereiro	234
Março	268
Abril	207
Maio	136
Junho	98
Julho	88
Agosto	68
Setembro	94
Outubro	86
Novembro	73
Dezembro	57

ly

Gráfico de Manifestações Mensais (2023)



4.2 Total de Manifestações POR MEIO DE ENTRADA/CGD

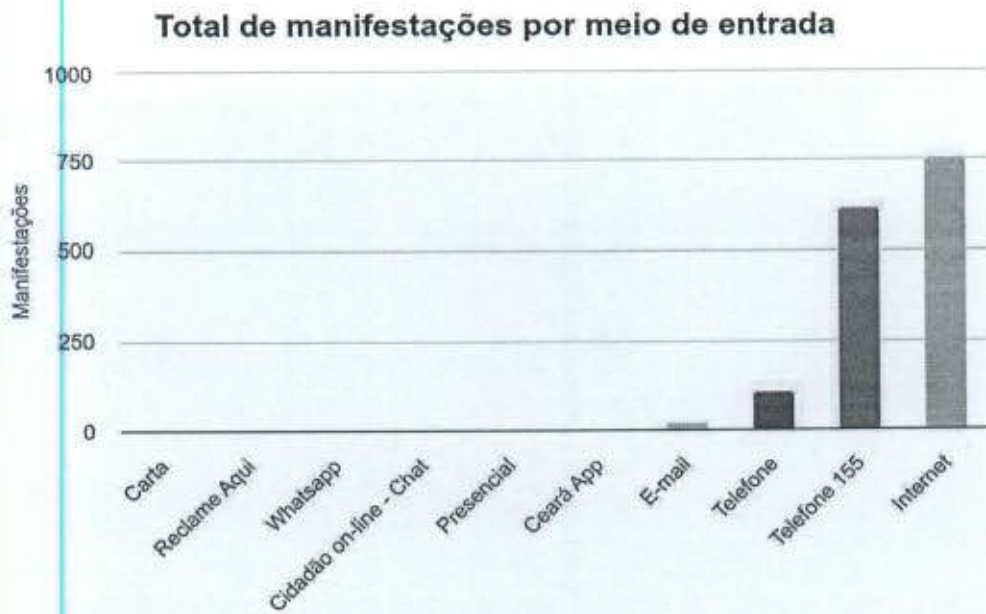
Painel estatístico - Ouvidoria Digital (Janeiro - Dezembro de 2023)

Estatísticas gerais

Total de manifestações finalizadas no prazo	Total de manifestações respondidas fora do prazo	Total de manifestações pendentes
1513 (99,87%)	2 (0,13%)	0 (0,00%)
Tempo médio de resposta	Resolubilidade	
1,36 dias	99,87%	

Meio de entrada	2022	2023	Varição %
Telefone 155	1584 (70,84)	617 (40,73%)	-30,11%
Internet	615 (27,50%)	753 (49,70%)	22,20%
E-mail	21 (0,94%)	22 (1,45%)	0,51%
Presencial	6 (0,27%)	4 (0,26%)	-0,01%
Telefone	6 (0,27%)	110 (7,26%)	-6,99%
Ceará app	2 (0,29%)	4 (0,26%)	-0,03%
Instagram/whatsapp	2 (0,09%)	1 (0,07%)	-0,02%
Carta		1 (0,07%)	
Reclame Aqui		1 (0,07%)	
Cidadão on-line - Chat		2 (0,13%)	

Handwritten signature



Observamos que o meio de entrada mais utilizado em 2023 foi a internet, com 753 contatos, número maior em relação ao ano de 2022 que contabilizou 615 contatos.

4.3 Total de Manifestações POR TIPO/CGD

Tipos	2022	2023	Variação
Reclamação	182 (8,14%)	186 (12,28%)	4,14%
Denúncia	1994 (89,18%)	1279 (84,42%)	-4,76%
Elogio	2 (0,09%)	1 (0,07%)	-0,02%
Sugestão	11 (0,49%)	6 (0,40%)	-0,09%
Solicitação	47(2,10%)	43 (2,84%)	-0,74%
Total	2236	1515	

Uny



Reclamações e denúncias são os tipos de manifestações mais registradas, conforme podemos observar no gráfico acima que contabilizou em 2023, 186 e 1279, manifestações respectivamente.

4.4 Total de Manifestações POR ASSUNTO E SUB-ASSUNTO/CGD

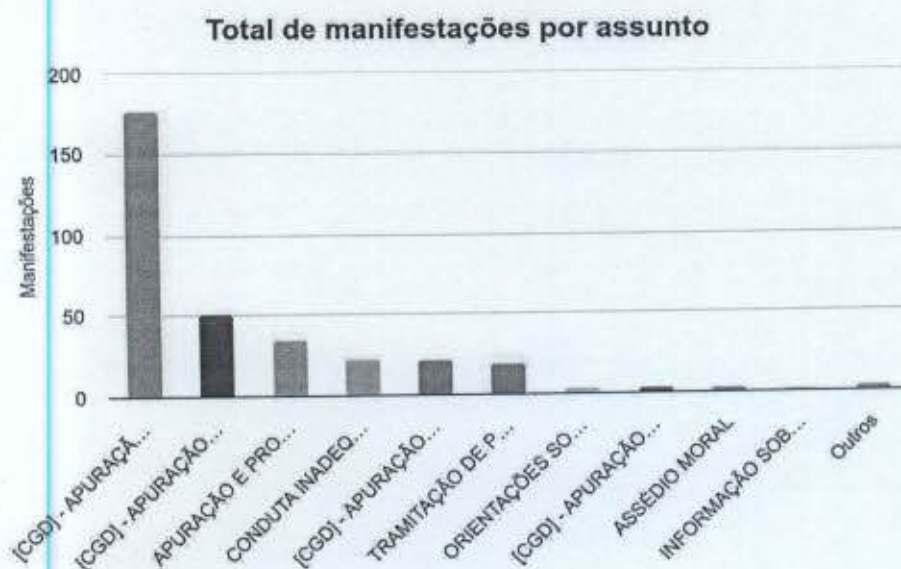
Assunto	Sub- Assunto	Total
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (PP)	MAUS TRATOS	557
	NEGLIG. NAS VISTORIAS DE INTERNOS	10
	TORTURA	1
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (PM)	PROPINA	30
	AGRESSÃO FÍSICA	32
	ABUSO DE AUTORIDADE	140
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	ORIENT. SOBRE PROC. POLICIAIS	106
	AMEAÇA	8
	VIOL. DOMÉST.E FAMIL.	4
	CONT.MULHER	4
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	124

4.4.1 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)

Assunto	Sub-Assunto	Total
Coronavírus (Covid19)	AÇÕES DE PREV. E COMB.AO CORONAVÍRUS	0

4.5 Manifestações por Tipo/Assunto

Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	68
	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (PM)	25
	ORIENT.SOBRE A PREST. DOS SERV. DOS ÓRG. PÚBLICOS	29
Solicitação	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	20
	ORIENT. SOBRE A PREST. DOS SERV. DOS ÓRG. PÚBLICOS	6
	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	7
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (PP)	579
	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (PM)	169
	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	115
Sugestão	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	1
		2
	ACOMP. E CUMPRIMENTO DE PUNIÇÕES DISCIPLINARES	2
	IAPURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (PM)	
Elogio	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	1



ly

Podemos contar que no decorrer do ano de 2023 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.

4.6 Manifestações por tipo de Serviços – não se aplica

4.7 Manifestações por Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
CONTROLE DISCIPLINAR DOS SISTEMAS DE SEGURANÇA PÚBLICA E PENITENCIÁRIA	1514	99,93%
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ		10,07%

4.8 Total de Manifestações POR UNIDADE/CGD

Órgão	Unidade	Subunidade	Quantidade	Porcentagem
CGD	ASSESSORIA JURÍDICA			10,07%
CGD	CONTROLADOR GERAL			10,07%
CGD	COORDENADORIA DE INTELIGÊNCIA	CÉLULA DE MONITORAMENTO		130,86%
CGD	GRUPO TÁTICO DE ATIVIDADE CORREICIONAL	CÉLULA DE INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR	1220	80,53%
CGD	OUVIDORIA		280	18,48%

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.

4.9 Total de Manifestações POR MUNICÍPIO

Município	Quantidade	Porcentagem
Acarape	1	0,07%
Acaraú	2	0,13%
Acopiara	1	0,07%
Amontada	3	0,20%
Aquiraz	4	0,26%
Aracaju	1	0,07%
Baturité	1	0,07%
Beberibe	2	0,13%
Campina Grande	1	0,07%
Canindé	1	0,07%
Cascavel	2	0,13%
Caucaia	12	0,79%
Coreaú	1	0,07%
Crateús	1	0,07%
Crato	1	0,07%
Curitiba	2	0,13%
Fortaleza	288	19,01%
Horizonte	2	0,13%
Iguatu	2	0,13%
Ipu	4	0,26%
Itaitinga	2	0,13%
Itapipoca	5	0,33%
Itapiúna	1	0,07%
Itarema	1	0,07%
Jaguaribe	1	0,07%
Jaguaruana	4	0,26%
Juazeiro do Norte	15	0,99%

mg



Lagoa Formosa		10,07%
Maracanaú	16	1,06%
Milagres		10,07%
Morada Nova		20,13%
Natal		10,07%
Nova Russas		10,07%
Pacajus		20,13%
Paracuru		10,07%
Patos		10,07%
Quiterianópolis		10,07%
Quixelô	13	0,86%
Quixeramobim	30	2,00%
Russas		10,07%
Santana do Acaraú		10,07%
São Benedito		10,07%
São Gonçalo do Amarante	60	4,00%
São Paulo		10,07%
Sobral		20,13%
Tianguá		10,07%
Trairi		20,13%
Uruburetama		10,07%
Viçosa do Ceará		10,07%
Indefinido	1094	72,21%
Total	1515	

Municípios	2022	2023
Indefinido	1928	1094
Fortaleza	174	288
Quixelô	12	13

As cidades de Fortaleza e Quixelô registraram os maiores números de manifestações por município, com 288 e 13 manifestações respectivamente. Ressaltamos que local indefinido registrou um número bastante significativo de demandas, totalizando 1094 manifestações.

5 – INDICADORES DA OUVIDORIA

5.1 Resolubilidade das Manifestações

Foram registradas ao longo do ano de 2023, um total geral de 2.243 (duas mil duzentas e quarenta e três) manifestações, das quais foram excluídas 844 (oitocentas e quarenta e quatro) após análise e invalidação por não preencherem os requisitos mínimos de viabilidade, resultando no quantitativo de 1.515 (um mil quinhentos e quinze) manifestações válidas nesta setorial, todas devidamente respondidas com um tempo médio de resposta ao interessado de um dia o que nos garantiu uma resolubilidade de 99,87%.

Situação	Quantidade de Manifestações em 2022	Quantidade de manifestações em 2023
Manifestações Finalizadas no prazo	2236	1513
Manifestações Finalizadas fora do prazo	0	2
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora do prazo (não concluídas)	0	0
Total	100%	99,87%

5.1.1 – Ações para a melhoria do índice de resolubilidade

A ouvidoria da CGD manteve seu prazo célere conforme o ano de 2023.

5.1.2 – Tempo de resposta

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

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 no ano de 2023: 1,36 dia

Tempo Médio de Resposta	
Tempo médio de resposta 2022	1(um) dia
Tempo médio de resposta 2023	1,36 dia

5.2 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.

5.2.1 Índice Geral de Satisfação

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,01
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,12
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,28
D. Com a qualidade da resposta apresentada	2,76
Média	3,04
Índice de Satisfação:	42,00 %

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

5.2.2. 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 5.2.4 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:	2,94
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	2,97

5.2.3 Amostras de respondentes

Total de pesquisas respondidas 2022	159
Total de pesquisas respondidas 2023	152
Total de manifestações finalizadas	1515
Representação da Amostra de 2023	9,96%

Obs. Cálculo da Amostra: Total de Pesquisas Respondidas (152) / Total de Manifestações Finalizadas (1515) * 100

5.2.4 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria:	2,94
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	2,97
Expectativa	1,02%

6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 Motivos das Manifestações

A maioria das manifestações de 2023 consistem em reclamações relacionadas com o sistema penitenciário. Abrangem denúncias de maus tratos e agressão física além de reclamações quanto às medidas e protocolos administrativos do sistema penitenciário durante visitas, entrega de alimentação, atendimento médico e outros.

Durantes os anos sempre são verificados o aumento de reclamações 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, as quais, nos casos em que se mostram com elementos mínimos que sirvam para viabilizar uma apuração formalizada, são encaminhadas à gestão superior da CGD com sugestão de instauração de investigação preliminar.

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. Entretanto, deve ser considerado que a denúncia anônima prejudica a efetiva apuração, pois em geral não trazem indicativos mínimos para respaldar a atuação estatal.

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.



6.2 Análise dos Pontos Recorrentes

Tem-se observado um fluxo maior de manifestações em datas posteriores a eventos e visitas em presídios.

São pontos recorrentes de determinadas unidades penitenciárias reclamações relacionadas com a estrutura do sistema penitenciário, tais como precarização das condições de fornecimento de água, alimentação e serviço de saúde, assim como aplicação de sanções internas abusivas e agressões físicas.

Também 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 em unidades prisionais, durante abordagens e ameaças costumeiras aos que denunciam logo que identificados nos processos.

6.3. 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 adéquem 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.

No tocante às manifestações abrangendo o sistema penitenciário, a Ouvidoria procura compartilhar as questões administrativas para solução junto à SAP, encaminhamento para a Coordenação de Inteligência da CGD que atua no levantamento qualificado de dados para apuração de eventuais desvios de conduta e instauração de procedimento sumário investigativo denominado como Investigação Preliminar.

Dessa forma a atuação da ouvidoria da CGD facilita o acesso e acelera os processos de investigação, dispondo de um meio de controle ágil e que é dado por aquele que está na ponta da prestação do serviço público.



A Ouvidoria Setorial da Controladoria Geral de Disciplina – CGD ao longo do ano de 2023 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.

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.

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.

7 – 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 com uma política criminal que leve ao combate e a prevenção de atos ilícitos, auxiliada pela cidadania, o que 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.

8 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial da Controladoria Geral de Disciplina – CGD ao longo do ano de 2023 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.

9 – 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.

9.1 A Carta de Serviço da Controladoria Geral de Disciplina encontra-se atualizada;

9.2 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

9.3 A CGD tem 2 serviços digitais e 2 semidigitais.

9.4 Manifestações de ouvidoria por tipo de serviço

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
Emissão de Certidões no Âmbito Disciplinar	20	13%
Informar Sobre a Situação do Processo	157	10,36%
NÃO SE APLICA	257	16,96%
Receber Denúncia	1099	72,54%

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.

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

10 – 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.

10.1 PRIMEIRA AÇÃO DE BOAS PRÁTICAS

Título da Prática/Ação: Promoção de palestra para todos os integrantes da CGD sob título: “Diálogo sobre Orientação Sexual, Identidade de Gênero e Expressão de Gênero: Avanços e Desafios” realizada pela titular da Decrim.

Período de realização da Prática/Ação: Data: 29/09/2023

Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

A ação teve como finalidade o aprimoramento e a disseminação de informações relacionadas com tratamento adequado, incluindo formas de se expressar e qualificação dos usuários atendidos, bem como compreensão de peculiaridades referentes à questões de gênero, raça, orientação sexual, visando aprimorar os servidores para prestação do atendimento humano, respeitoso e adequado com vistas a inclusão social de grupos historicamente discriminados.

Descrição da Ação/Prática: Objetivo Geral foi capacitar toda a equipe da Controladoria, em especial, o setor de recebimento de denúncia, acerca das garantias, direitos e atendimento adequado e respeitoso a grupos vulneráveis.

Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação: O evento ocorreu no auditório do Centro Cultural Dragão do Mar com a presença da direção geral da CGD, servidores militares e civis e convidados.

Evidências da realização da Ação/Prática:



Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

O benefício alcançado se relaciona com o aprimoramento dos servidores atuantes na CGD em geral, com especial relevo para o setor de recebimento de demandas presenciais, trazendo melhoria e bem-estar para a sociedade.

10.2 SEGUNDA AÇÃO DE BOAS PRÁTICAS

Título da Prática/Ação:

Provocar a inserção no Sistema de Registro de Processos da CGD (Sisproc) de abas para qualificação das pessoas ouvidas quanto à razão, identidade de gênero e orientação sexual.

Período de realização da Prática/Ação: Ação lançada e executada no primeiro semestre de 2023, sendo de efeito permanente.

Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

Com a medida procurou-se corrigir uma falha, nos sentido de conscientização, melhoria do atendimento e análise estatística no âmbito da CGD relacionada com questões de raça, identidade de gênero e orientação sexual.

Descrição da Ação/Prática: A prática específica, em alinhamento com a primeira ação descrita, consiste no registro das peculiaridades de grupos vulneráveis no sistema de dados da Controladoria a fim de melhor direcionar as demandas e controle de processos instaurados.

Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação: A medida fora implantada com o auxílio dos programadores integrantes da CETIC/CGD, mediante alterações do sistema SISPROC a partir de orientações e recomendações encaminhadas pela Ouvidoria e gestão superior do órgão.

Evidências da realização da Ação/Prática:

The screenshot shows a web form titled "INCLUIR / INTERESSADO" with three radio buttons for "FÍSICA", "JURÍDICA", and "ÓRGÃO". The "FÍSICA" option is selected. The form is divided into sections: "Dados", "Naturalidade", and "Endereço". The "Dados" section contains the following fields: CPF, Nome da Pessoa, Nome Social, PCD (checkbox), Alcunha, Data Nascimento, Filiação, Filiação, Raça (dropdown menu), Identidade de Gênero (dropdown menu), Orientação Sexual (dropdown menu), Grau de Instrução (dropdown menu), Profissão, Telefone, RG, Órgão Emissor, and UF (dropdown menu). The "Raça" dropdown menu is open, displaying the following options: Seleccione, BRANCA, PRETA, PARDA, AMARELA, INDÍGENA, and NÃO INFORMADA. At the bottom right of the form, there are two buttons: "Salvar" and "Fechar".

Ly

INCLUIR - INTERESSADO

FÍSICA JURÍDICA ÓRGÃO

Dados Naturalidade Endereço

CPF: Nome da Pessoa: Nome Social: PCD:

Alcunha: Data Nascimento: Filiação: Filiação:

Raça: Identidade de Gênero: Orientação Sexual: Grau de Instrução:

Estado Civil: Telefone: RG: Órgão Emissor: UF:

Selecionar
 Mulher Cis
 Homem Cis
 Mulher Trans
 Homem Trans
 Travesti
 Intersexo
 Outro
 Prefiro não responder
 Não-Binária

Salvar Fechar

INCLUIR - INTERESSADO

FÍSICA JURÍDICA ÓRGÃO

Dados Naturalidade Endereço

CPF: Nome da Pessoa: Nome Social: PCD:

Alcunha: Data Nascimento: Filiação: Filiação:

Raça: Identidade de Gênero: Orientação Sexual: Grau de Instrução:

Estado Civil: Profissão: Telef: Órgão Emissor: UF:

Selecionar
 Heterossexual
 Homossexual
 Bisexual
 Pansexual
 Outro
 Prefiro não responder

Salvar Fechar

Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Procura-se com a medida aprimorar a qualidade do serviço prestado no atendimento de grupos vulneráveis, bem como identificar demandas e questões relacionadas com desvios de condutas de servidores nesse contexto para futura implementação de medidas educativas e melhoria das apurações disciplinares, incluindo as instaurações originadas de manifestações de Ouvidoria.

11 - SUGESTÕES DE MELHORIA

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.

Handwritten signature

Sugere-se a criação de mecanismos de incentivo ao denunciante de boa-fé, a fim de que se sinta seguro para formular manifestações identificadas, com autoria definida e elementos mínimos que sirvam de fundamento para uma melhor apuração, em face das dificuldades práticas e legais com relação ao esclarecimento de demandas anônimas.

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 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.

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.

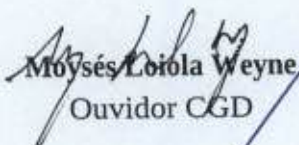
Para isso, tem como baliza de apoio a colaboração do Ceará Transparente para o fomento da cultura da transparência e do controle social com fins ao cumprimento da missão da CGD.

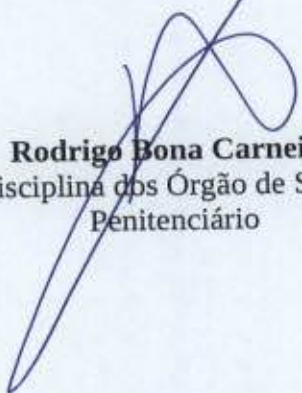
13 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

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.

Fortaleza, 24 de janeiro de 2024


Moyses Lodiola Weyne
Ouvidor CGD


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