

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2024



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

Período 01/01/2024 a 31/12/2024

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

1- EXPEDIENTE

Rodrigo Bona Carneiro

Direção Superior

Vicente Alfeu Teixeira Mendes

Secretário Executivo da Controladoria Geral de Disciplina

Moysés Loiola Weyne

Ouvidor Setorial

Renato de Lima Oliveira

Ouvidoria Setorial

Daniela Maria Costa Alves

Ouvidoria Setorial

Austria Carlos da Silva Ferreira

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 2024, 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 do Portal Ceará Transparente, referente aos meses de janeiro a dezembro de 2024, fornecendo os números estatísticos deste documento, foi gerado no dia 13/01/2025.

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 nº 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, correções, 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 13 (treze) 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, 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.

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.

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.

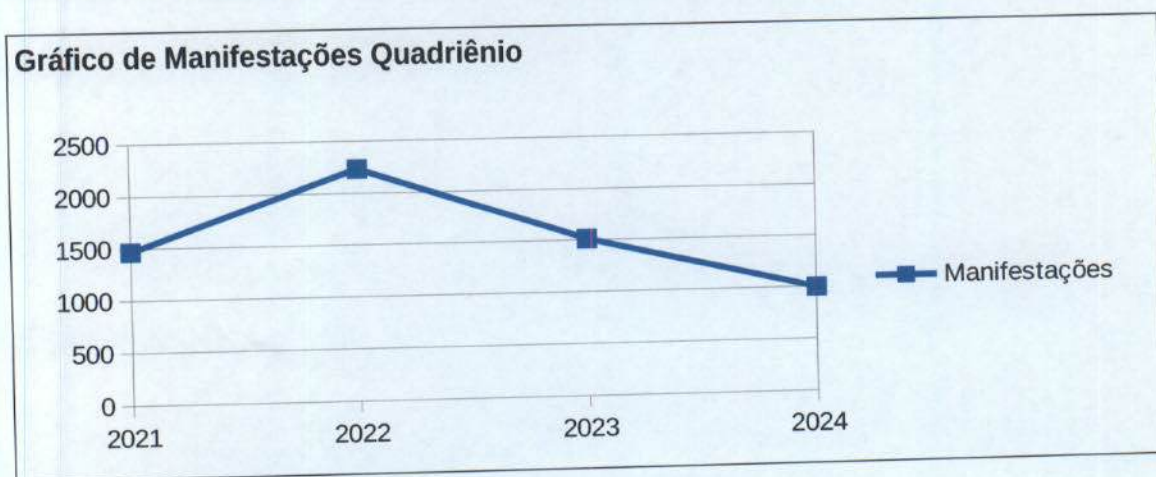
Sobre a orientação nº 1 do Relatório de Gestão 2023. Atualmente, conforme gráfico descrito no item 5.2.1 a CGD obteve índice de satisfação de 68%, representando melhoria em relação ao ano anterior. Dada a peculiaridade das questões levadas para a CGD, notadamente relacionada com o grande número de denúncias em que o usuário, por desconhecimento legal, não compreende que as expectativas não podem ser atendidas de imediato devido as limites exigidos por força do ordenamento jurídico para aplicação de sanção disciplinar, verifica-se a dificuldade para obter satisfação positiva por parte do usuário, muito embora tenha melhorado.

A inclusão da Ouvidoria na estrutura organizacional da CGD como órgão de assessoramento, conforme Orientação nº 06 do Relatório de Gestão 2023, depende da criação de cargos e expedição de decreto governamental, medidas também submetidas a limites orçamentários. As implementações dependem de autorização de outros setores da Administração Pública, tendo a gestão superior da CGD trabalhado para propor modificações legislativas e suprimento orçamentário para tais melhorias.

Seguindo a Orientação nº 8 do Relatório de Gestão 2023, observa-se que o Ouvidor Setorial da CGD é certificado pela Escola Nacional da Administração Pública com o curso Gestão em Ouvidoria, realizado no período de 09/05/2017 a 29/05/2017, e curso Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto da Ouvidorias, realizado no período de 16/06/2017 a 03/07/2017.

4- OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

4.1 Total de manifestações por período – 2021 a 2024



Conforme dados contidos na planilha disponibilizada no Portal Ceará Transparente, extraídos em 13/01/2025, foram registradas no ano de 2024, um total geral de **4.679** manifestações. Desse total, excluímos **3.728** 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 **1.001** (951, manifestações pertinentes ao Poder Executivo/CE + 50, 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 4 anos (2021 e 2024) onde observamos claramente uma evolução significativa dessas manifestações:

Ano	Manifestações
2021	1468
2022	2236
2023	1515
2024	1001

Vejamos abaixo o gráfico com a indicação dos quantitativos de manifestações mensais do ano de 2024, onde observamos que o mês de março registrou o maior número de 169 manifestações.

Gráfico de Manifestações Mensais (2024)



Meses 2024	Quantidade de Manifestações
Janeiro	84
Fevereiro	62
Março	169
Abril	66
Maio	79
Junho	54
Julho	108
Agosto	48

Handwritten signature and initials.

Setembro	94
Outubro	79
Novembro	58
Dezembro	95

4.2 Total de Manifestações POR MEIO DE ENTRADA/CGD

Meio de entrada	2023	2024	Variação %
Telefone 155	617 (40,73%)	348 (34,77%)	-5,00%
Internet	753 (49,70%)	620 (61,94%)	12,24%
E-mail	22 (1,45%)	16 (1,60%)	0,15%
Presencial	4 (0,26%)	9 (0,90%)	0,64%
Telefone	110 (7,26%)	0 (0%)	-7,26%
Ceará app	4 (0,26%)	1 (0,10%)	-0,16%
Instagram/whatsapp	1 (0,07%)	2 (0,20%)	0,13%
Carta	1 (0,07%)	0 (0,00%)	-0,07%
Reclame Aqui	1 (0,07%)	0 (0,00%)	-0,01%
Cidadão on-line - Chat	2 (0,13%)	3 (0,30%)	0,17%
Atendimento Virtual	0 (0,00%)	2 (0,20%)	0,20%

Observamos que o meio de entrada mais utilizado em 2024 foi a internet, com 620 contatos, número menor em relação ao ano de 2023 que contabilizou 753 contatos.

4.3 Total de Manifestações POR TIPO/CGD

Tipos	2023	2024	Variação
Reclamação	186 (12,28%)	121 (12,09%)	-0,19%
Denúncia	1279 (84,42%)	837 (83,62%)	-0,80%
Elogio	1 (0,07%)	6 (0,60%)	0,53%
Sugestão	6 (0,40%)	1 (0,10%)	-0,30%
Solicitação	43 (2,84%)	36 (3,60%)	-0,76%
Total	1515	1001	

Reclamações e denúncias são os tipos de manifestações mais registradas, conforme podemos observar no gráfico acima que contabilizou em 2024, **121** e **837**, manifestações respectivamente.

4.4 Manifestações por Tipo/Assunto

Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (PM)	34
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	28
	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	12

by



Solicitação	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	10
	ORIENT. SOBRE A PREST. DOS SERV. DOS ÓRG. PÚBLICOS	7
	ACOMPANHAMENTO E CUMPRIMENTO DE PUNIÇÕES DISCIPLINARES	7
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (PP)	383
	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (PM)	190
	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	67
Sugestão	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS	1
Elogio	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	6

Podemos contatar que no decorrer do ano de 2024 houve uma discreta diminuição 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.

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

Assunto	Sub-Assunto	Total
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (PP)	*MAUS TRATOS	315
	*ABUSO NO TRATAMENTO DAS VISITAS	51
	*FALTA DE ATEND. MÉDICO AOS INTERNOS	8
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (PM)	*ABUSO DE AUTORIDADE	119
	*ENVOLVIMENTO POLÍTICO PARTIDÁRIO	23
	*AGRESSÃO FÍSICA	23
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	*ORIENT. SOBRE PROC. POLICIAIS	75
	*AMEAÇA	2
	*AÇÕES DE FACÇÕES CRIMINOSAS	2
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	*DESÍDIA FUNCIONAL	22
	*ABUSO DE AUTORIDADE	15
	*RECEBIMENTO/PAGAMENTO INDEVIDO	12

4.6 Manifestações por tipo de Serviços

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
Cópias	1	0,10%
Emissão de Certidões no Âmbito Disciplinar	1	0,10%
Informar Sobre a Situação do Processo	69	6,89%
NÃO SE APLICA	930	92,91%

4.7 Manifestações por Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
CONTROLE DISCIPLINAR DOS SISTEMAS DE SEGURANÇA PÚBLICA E PENITENCIÁRIO	998	99,70%
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	3	0,30%

4.8 – Manifestações por Unidades Internas

Órgão	Unidade	Subunidade	Quantidade	Porcentagem
CGD	CÉLULA DE REGISTRO DE CONTROLE DE PROCEDIMENTOS DISCIPLINARES		2	0,20%
CGD	GRUPO TÁTICO DE ATIVIDADE CORREICIONAL	CÉLULA DE INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR	735	73,43%
CGD	OUVIDORIA		264	26,37%

A Coordenadoria do Grupo Tático de Atividade Correicional é a unidade interna da CGD mais demandada tendo em vista que se trata 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
Abaíara	1	0,10%
Acarape	1	0,10%
Acaraú	1	0,10%
Alto Santo	1	0,10%
Aquiraz	29	2,90%
Aracati	3	0,30%
Aratuba	1	0,10%
Barbalha	1	0,10%
Barro	1	0,10%
Barroquinha	1	0,10%
Baturité	5	0,50%
Beberibe	5	0,50%
Belém	1	0,10%
Boa Viagem	2	0,20%
Brejo Santo	2	0,20%
Camocim	3	0,30%
Campos Sales	2	0,20%
Cascavel	3	0,30%
Catunda	1	0,10%
Caucaia	52	5,19%
Crateús	12	1,20%
Crato	5	0,50%
Cruz	1	0,10%
Eusébio	5	0,50%
Farias Brito	3	0,30%

Fortaleza	346	34,57%
Fortim	4	0,40%
Graça	1	0,10%
Granja	1	0,10%
Guaraciaba do Norte	1	0,10%
Hidrolândia	1	0,10%
Horizonte	13	1,30%
Ibicuitinga	1	0,10%
Icapuí	2	0,20%
Icó	3	0,30%
Iguatu	5	0,50%
Ipu	2	0,20%
Ipueiras	3	0,30%
Itabaiana	1	0,10%
Itabuna	1	0,10%
Itaíçaba	1	0,10%
Itaitinga	264	26,37%
Itapipoca	16	1,60%
Jaguaribara	1	0,10%
Jaguaribe	7	0,70%
Jaguaruana	5	0,50%
Jequié	1	0,10%
Jijoca de Jericoacoara	2	0,20%
Juazeiro do Norte	20	2,00%
Jucás	1	0,10%
Limoeiro do Norte	3	0,30%
Maceió	1	0,10%
Maracanaú	23	2,30%
Maranguape	6	0,60%
Mauriti	1	0,10%
Meruoca	3	0,30%
Milagres	2	0,20%
Morrinhos	2	0,20%
Mossoró	1	0,10%
Mulungu	1	0,10%
Não se Aplica	17	1,70%
Natal	1	0,10%
Nova Russas	2	0,20%
Novo Oriente	1	0,10%
Pacajus	1	0,10%
Pacatuba	16	1,60%
Pacoti	1	0,10%
Palhano	3	0,30%
Palmeirândia	1	0,10%
Paracuru	1	0,10%
Paraipaba	1	0,10%
Parnamirim	1	0,10%
Petrolina	4	0,40%
Pindaré-Mirim	1	0,10%
Poço de José de Moura	2	0,20%
Poranga	1	0,10%
Porteiras	2	0,20%

ly

Quiterianópolis	1	0,10%
Quixadá	5	0,50%
Quixelô	1	0,10%
Quixeramobim	4	0,40%
Redenção	3	0,30%
Russas	1	0,10%
Salgueiro	1	0,10%
Salitre	1	0,10%
Santa Quitéria	2	0,20%
São Benedito	1	0,10%
São João da Ponta	1	0,10%
Senador Pompeu	3	0,30%
Sobral	19	1,90%
Tamboril	2	0,20%
Tauá	6	0,60%
Teresina	1	0,10%
Tianguá	1	0,10%
Trairi	1	0,10%
Ubajara	1	0,10%
Viçosa do Ceará	1	0,10%
Assaré	1	0,10%
Total	1001	

Municípios	2023	2024
Demais municípios	875	656
Fortaleza	382	346
Itaitinga	234	264
Caucaia	24	52

As cidades de Fortaleza e Itaitinga registraram os maiores números de manifestações por município, com 346 e 264 manifestações respectivamente. Ressaltamos que os demais locais registraram um menor número de demandas, totalizando 656 manifestações.

5- INDICADORES DA OUVIDORIA

5.1 Resolubilidade das Manifestações

Foram registradas ao longo do ano de 2024, Um mil e um (1001) 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 100,00%.

Situação	Quantidade de manifestações em 2023	Quantidade de manifestações em 2024
Manifestações Finalizadas no prazo	1513	1001
Manifestações	2	0

by

Finalizadas fora do prazo		
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora do prazo (não concluídas)	0	0
Total	99,87%	100,00%

5.1.1 – Ações para a melhoria do índice de resolubilidade

A ouvidoria da CGD manteve seu prazo célere conforme o ano de 2024.

5.1.2 – Tempo de resposta

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 no ano de 2024: 1,51 dia

Tempo Médio de Resposta	
Tempo médio de resposta 2023	1,36 dia
Tempo médio de resposta 2024	1,51 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	3,97
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,03
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,19
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,71
Média	3,98
Índice de Satisfação:	68,00%

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:	3,47
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,8

5.2.3 Amostras de respondentes

Total de pesquisas respondidas 2023	152
Total de pesquisas respondidas 2024	111
Total de manifestações finalizadas	1001
Representação da Amostra de 2024	11,09%

Obs. Calculo da Amostra: Total de Pesquisas Respondidas (111) / Total de Manifestações Finalizadas (1001) * 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:	3,47
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,8
Expectativa	9,51%

6- ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 Motivos das Manifestações

A maioria das manifestações de 2024 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.

Costumeiramente são verificados grande número de denúncias apontando abusos de autoridade por parte dos servidores da Pasta da Segurança Pública, tais como 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 e outras, 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 a necessidade de se levar uma situação injusta para a escorreita apuração, acreditando que a CGD, por ser uma pasta autônoma e desvinculada da Pasta da Segurança, se afasta da possibilidade de corporativismo e de impunidade na maior parte das vezes, levando a uma confiança no cidadão.

Outro fator que implica na 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 recepciona a demanda e encaminha para tratamento no próprio Órgão Correcional, 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 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.

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 correções por parte do Órgão quanto a necessária regularidade dos serviços e do cumprimento das normas postas. Outras medidas são tomadas pelo Órgão com visto 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 visto 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 2024 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- AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

Ao longo de 2024, a Ouvidoria Setorial da CGD marcou presença em todos os encontros do Sistema de Ouvidoria do Estado, colaborando ativamente para o aprimoramento das práticas e o alcance dos objetivos da Rede.

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.

O Ouvidor já participou de dois cursos de capacitação, conforme segue:

Título da Capacitação ou Evento	Organização Local	Período	Carga Horária
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	ENAP	13/06/2017 a 03/07/2017	20h/a
Gestão em Ouvidoria	ENAP	09/05/2017 a 29/05/2017	20 h/a

9 – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELO OUVIDOR

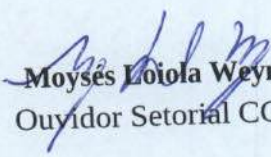
Sugere-se uma premiação a todo aquele que presta informação útil seja com elogio por parte do Estado seja através de outros meios que incentivem o exercício da cidadania em nosso país.

Sugere-se a criação de 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.


Moyes Loiola Weyne
Ouvidor Setorial CGD



10 – 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 2025 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.

Fortaleza, 22 de janeiro de 2025.

Rodrigo Bona Carneiro

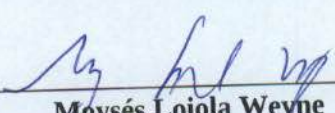
Controlador Geral de Disciplina dos Órgão de Segurança Pública e Sistema Penitenciário

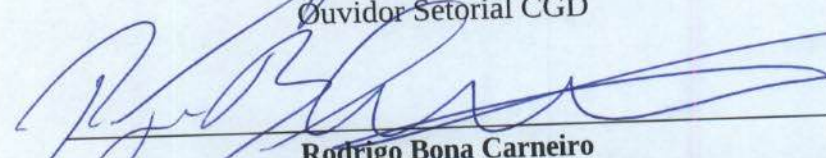
11 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 Penitenciário.

Fortaleza, 22 de Janeiro de 2025


Moyses Loiola Weyne
Ouvidor Setorial CGD


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