

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2025



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

Período 01/01/2025 a 31/12/2025

1 - EXPEDIENTE

Rodrigo Bona Carneiro

Direção Superior

Vicente Alfeu Teixeira Mendes

Secretário Executivo da Controladoria Geral de Disciplina

Francinilson Mota da Silva

Ouvidor Setorial

Renato de Lima Oliveira

Ouvidoria Setorial

Daniela Maria Costa Alves

Ouvidoria Setorial

Letícia Sampaio Gonçalves

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 2025, 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 2025, fornecendo os números estatísticos deste documento, foi gerado no dia 29/01/2026.

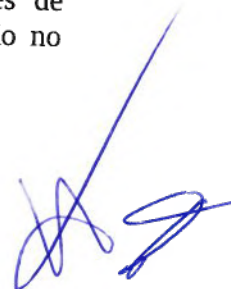
A Controladoria Geral de Disciplina dos Órgão de Segurança Pública e Sistema Penitenciário – CGD é uma Secretaria do Estado do Ceará de controle externo disciplinar, criada através da Emenda Constitucional nº 70, de 18/01/2011, a qual veio a acrescentar ao texto da Constituição do Estado do Ceará o Artigo 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, 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 13 (treze) anos vem combatendo os desvios de condutas e formas corruptivas que envolvam nos servidores abrangidos pela Lei Complementar nº 98/2011.

A **Instrução Normativa nº 01/2025**, que institui o **Código de Ética do Ouvidor**, representa um importante marco para o fortalecimento da ética, da integridade e da conduta profissional no âmbito das ouvidorias do Poder Executivo estadual. A norma estabelece princípios, deveres e vedações que orientam a atuação dos agentes de ouvidoria, assegurando imparcialidade, sigilo, transparência e respeito ao cidadão no tratamento das manifestações recebidas.



Nesse contexto, a **Controladoria Geral de Disciplina do Estado do Ceará (CGD)** exerce papel fundamental na promoção da integridade institucional, atuando de forma preventiva e disciplinar para garantir que a conduta dos agentes públicos esteja alinhada aos preceitos éticos e legais. A atuação integrada entre a CGD e as normas éticas fortalece a confiança da sociedade na administração pública e contribui para a melhoria contínua dos serviços prestados ao cidadão.

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.

Com base na Portaria nº 07/2025, a CGE realizou a Avaliação de Desempenho das ouvidorias setoriais em 2025, classificando-as nas categorias Ouro, Prata e Bronze. A **Controladoria Geral de Disciplina (CGD) obteve a classificação Prata**, evidenciando a qualidade de sua atuação, o cumprimento dos prazos e o compromisso com a excelência no atendimento ao cidadão.

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.

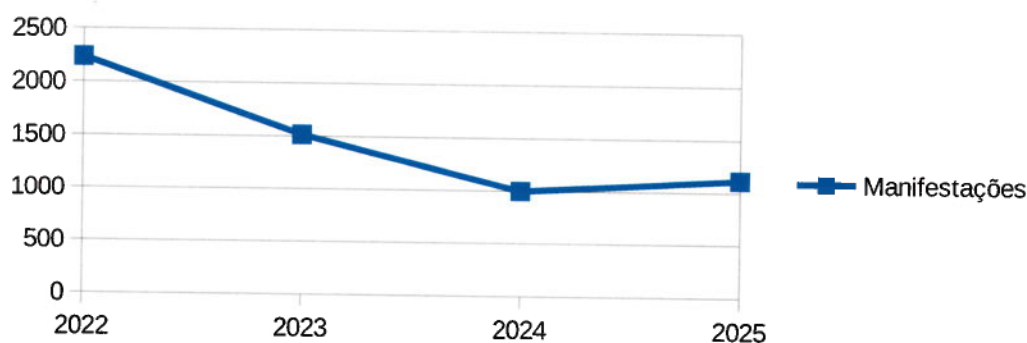
Não se pode esquecer de que a peculiaridade da natureza em relação ao resultado dos processos administrativos disciplinares que geram eventuais punições têm funcionado como obstáculo para a total satisfação do usuário, que, em regra, não compreende a exigência constitucional do devido processo legal 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 - OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1 Total de manifestações por período – 2022 a 2025

Gráfico de Manifestações Quadriênio



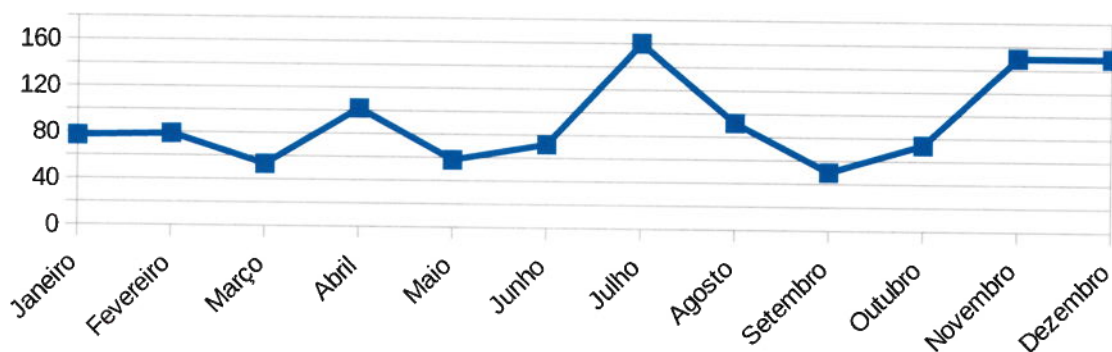
Conforme dados contidos na planilha disponibilizada no Portal Ceará Transparente, extraídos em 29/01/2026, foram registradas no ano de 2025, um total geral de **1.117** manifestações este que passamos a descrevê-lo como base dos trabalhos realizados por esta Ouvidoria Setorial/CGD. Esclarecemos que as 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 (2022 e 2025) onde observamos claramente uma evolução significativa dessas manifestações:

Ano	Manifestações
2022	2236
2023	1515
2024	1001
2025	1117

Vejamos abaixo o gráfico com a indicação dos quantitativos de manifestações mensais do ano de 2025, onde observamos que o mês de julho registrou o maior número de 160 manifestações.

Gráfico de Manifestações Mensais (2025)



Meses 2025	Quantidade de Manifestações
Janeiro	77
Fevereiro	79
Março	53
Abril	102
Maio	58
Junho	72
Julho	160
Agosto	92
Setembro	50
Outubro	74
Novembro	150
Dezembro	150

3.2 Total de Manifestações POR MEIO DE ENTRADA/CGD

Meio de entrada	2024	2025	Variação %
Telefone 155	348 (34,77%)	296 (26,50%)	-8,27%
Internet	620 (61,94%)	790 (70,73%)	8,79%
E-mail	16 (1,60%)	17 (1,52%)	-0,08%
Presencial	9 (0,90%)	7 (0,63%)	-0,27%
Telefone	0 (0%)	4 (0,36%)	0,36%
Ceará app	1 (0,10%)	2 (0,18%)	0,08%
Instagram/whatsapp	2 (0,20%)	0 (0,00%)	-0,20%
Carta	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0,00%
Reclame Aqui	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0,00%
Cidadão on-line - Chat	3 (0,30%)	0 (0,00%)	-0,30%
Atendimento Virtual	2 (0,20%)	0 (0,00%)	-0,20%

Observamos que o meio de entrada mais utilizado em 2025 foi a internet, com 790 contatos, número maior em relação ao ano de 2024 que contabilizou 620 contatos.

3.3 Total de Manifestações POR TIPO/CGD

Tipos	2024	2025	Variação
Reclamação	121 (12,09%)	126 (11,28%)	-0,81%
Denúncia	837 (83,62%)	944 (84,51%)	0,89%
Elogio	6 (0,60%)	0 (0,00%)	-0,60%
Sugestão	1 (0,10%)	1 (0,09%)	-0,01%
Solicitação	36 (3,60%)	46 (4,12%)	0,52%
Total	1001	1117	

Reclamações e denúncias são os tipos de manifestações mais registradas, conforme podemos observar no gráfico acima que contabilizou em 2025, **126** e **944**, manifestações respectivamente.

3.4 Manifestações por Tipo/Assunto

Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (PM)	39
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	25
	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	13
Solicitação	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	12
	ORIENT. SOBRE A PREST. DOS SERV. DOS ÓRG. PÚBLICOS	13
	ACOMPANHAMENTO E CUMPRIMENTO DE PUNIÇÕES	6
	DISCIPLINARES	
Denúncia	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (PP)	293
	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (PM)	261
	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	145
Sugestão	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
Elogio	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	0

Podemos contar que no decorrer do ano de 2025 houve um discreto 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.

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

Assunto	Sub-Assunto	Total
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (PP)	*MAUS TRATOS	221
	*ABUSO NO TRATAMENTO DAS VISITAS	1
	*FALTA DE ATEND. MÉDICO AOS INTERNOS	7
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (PM)	*ABUSO DE AUTORIDADE	148
	*ENVOLVIMENTO POLÍTICO PARTIDÁRIO	1
	*AGRESSÃO FÍSICA	13
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	*ORIENT. SOBRE PROC. POLICIAIS	136
	*AMEAÇA	1
	*AÇÕES DE FACÇÕES CRIMINOSAS	2

3.6 Manifestações por tipo de Serviços

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
Cópias	0	0,00%
Emissão de Certidões no Âmbito Disciplinar	2	0,18%
Informar Sobre a Situação do Processo	71	6,36%
NÃO SE APLICA	1044	93,46%

3.7 Manifestações por Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
CONTROLE DISCIPLINAR DOS SISTEMAS DE SEGURANÇA PÚBLICA E PENITENCIÁRIO	1116	99,91%
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	1	0,09%

3.8 – Manifestações por Unidades Internas

Órgão	Unidade	Subunidade	Quantidade	Porcentagem
CGD	CÉLULA DE REGISTRO DE CONTROLE DE PROCEDIMENTOS DISCIPLINARES		3	0,27%
CGD	GRUPO TÁTICO DE ATIVIDADE CORREICIONAL	CÉLULA DE INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR	656	58,73%
CGD	OUVIDORIA		458	41,00%

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.

3.9 Total de Manifestações POR MUNICÍPIO

Município	Quantidade	Porcentagem
Acarape	1	0,09%
Acopiara	1	0,09%
Aquiraz	2	0,18%
Aracati	1	0,09%
Arneiroz	1	0,09%
Barro	1	0,09%
Beberibe	3	0,27%
Belém	1	0,09%
Belo Horizonte	1	0,09%
Bom Jesus da Lapa	1	0,09%
Brasília	2	0,18%
Camocim	4	0,36%
Campo Mourão	1	0,09%
Canindé	3	0,27%
Capão da Canoa	1	0,09%

Caridade	2	0,18%
Cascavel	1	0,09%
Caucaia	18	1,61%
Colatina	1	0,09%
Contagem	1	0,09%
Crateús	2	0,18%
Crato	4	0,36%
Croatá	1	0,09%
Cruzeiro da Fortaleza	1	0,09%
Curitiba	1	0,09%
Eusébio	1	0,09%
Forquilha	1	0,09%
Fortaleza	145	12,98%
Horizonte	1	0,09%
Ibiapina	1	0,09%
Ipueiras	1	0,09%
Itaitinga	5	0,45%
Itapipoca	3	0,27%
João Pessoa	1	0,09%
Juazeiro do Norte	10	0,90%
Maracanaú	11	0,98%
Maranguape	3	0,27%
Martinópolis	2	0,18%
Mauriti	1	0,09%
Meruoca	2	0,18%
Morada Nova	1	0,09%
Morrinhos	3	0,27%
Ocara	1	0,09%
Pacajus	1	0,09%
Pacatuba	6	0,54%
Parnaíba	1	0,09%
Paulino Neves	1	0,09%
Pentecoste	2	0,18%
Pereiro	1	0,09%
Potengi	1	0,09%
Quixadá	3	0,27%
Quixeramobim	2	0,18%
Rio de Janeiro	1	0,09%
Russas	5	0,45%
Saboeiro	1	0,09%
Santa Maria da Boa Vista	1	0,09%
Santana do Acaraú	2	0,18%
São Benedito	2	0,18%
Sobral	11	0,98%
Tianguá	2	0,18%
Indefinido	825	73,86%
Total	1117	

Municípios	2024	2025
Demais municípios	656	825
Fortaleza	346	145
Itaitinga	264	5
Caucaia	52	18

As cidades de Fortaleza e Caucaia registraram os maiores números de manifestações por município, com 145 e 18 manifestações respectivamente. Ressaltamos que os demais locais registraram um menor número de demandas, totalizando 825 manifestações.

4 - INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

Foram registradas ao longo do ano de 2025, Um mil e cento e dezessete (1117) 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 2024	Quantidade de manifestações em 2025
Manifestações Finalizadas no prazo	1001	1117
Manifestações Finalizadas fora do prazo	0	0
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora do prazo (não concluídas)	0	0
Total	100,00%	100,00%

4.1.1 – Ações para a melhoria do índice de resolubilidade

A ouvidoria da CGD manteve seu prazo célere conforme o ano de 2024. Garantindo 100% de resolubilidade.

4.1.2 – Tempo de resposta

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 no ano de 2025: 3,53 dia

Tempo Médio de Resposta	
Tempo médio de resposta 2024	1,51 dia
Tempo médio de resposta 2025	3,53 dia

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o (a) cidadão (ã) respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,57
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,59
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,81
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,36
Média	3,58
Índice de Satisfação:	58,00%

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.

4.2.3 Amostras de respondentes

Total de pesquisas respondidas 2024	111
Total de pesquisas respondidas 2025	91
Total de manifestações finalizadas	1117
Representação da Amostra de 2025	8,14%

Obs. Calculo da Amostra: Total de Pesquisas Respondidas (91) *100 / Total de Manifestações Finalizadas (1117)

4.2.4 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria:

Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,45
Expectativa	4,23%

5.1 Motivos das Manifestações

A maioria das manifestações de 2025 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.

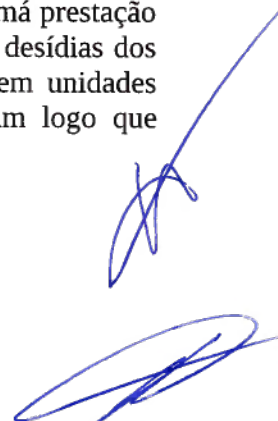
Os motivos que levam os usuários a apresentá-las é a necessidade de se levar uma situação injusta para a escorreita apuração, acreditando que a CGD, por ser uma pasta autônoma e desvinculada da Pasta da Segurança, se afasta da possibilidade de corporativismo e de impunidade na maior parte das vezes, 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 costumar 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.

5.2 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.



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 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 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.

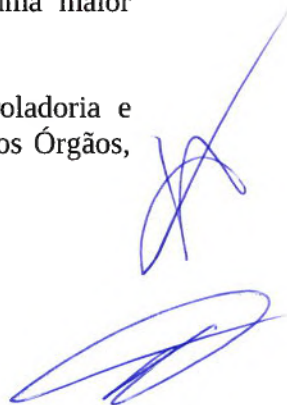
Dessa forma a atuação da ouvidoria da CGD facilita o acesso e acelera os processos de investigação, dispondo de um meio de controle ágil e que é dado por aquele que está na ponta da prestação do serviço público.

A Ouvidoria Setorial da Controladoria Geral de Disciplina – CGD ao longo do ano de 2025 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.



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 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 autoridades, 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.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria da CGD constituem importante instrumento de controle e aprimoramento da gestão pública, uma vez que, após análise técnica, podem ensejar a instauração de procedimentos administrativos no âmbito da CGD, tais como sindicâncias, Processos Administrativos Disciplinares (PAD), processos militares e conciliações conduzidas pelo NUSCON.

Como resultado desses procedimentos, foram adotadas medidas corretivas e preventivas relevantes, a exemplo de exoneração e desligamento de servidores em razão de condutas irregulares, suspensão de licitações diante de indícios de irregularidades, adequação de processos administrativos que resultaram na melhoria do atendimento e da prestação de serviços ao cidadão, bem como a ampliação de projetos sociais a partir de demandas da sociedade.

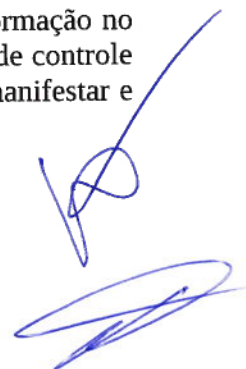
Tais ações evidenciam o papel estratégico da Ouvidoria da CGD no fortalecimento da transparência, da legalidade, da eficiência administrativa e do controle social.

7 – 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.

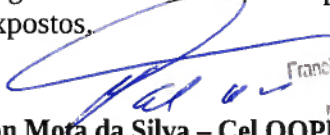
Sugere-se a criação de mecanismos de incentivo ao denunciante de boa-fé, a fim de que se sinta seguro para formular manifestações identificadas, com autoria definida e elementos mínimos que sirvam de fundamento para uma melhor apuração, em face das dificuldades práticas e legais com relação ao esclarecimento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


Francinilson Mota da Silva – Cel QOPM
Ouvidor Setorial CGD

9 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

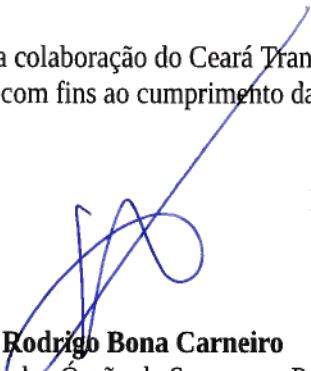
A Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário encontra-se apta a implementar junto com o cidadão as diretrizes necessárias à garantia ao Direito Fundamental de Acesso à Informação.

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 2026 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, 02 de fevereiro de 2026.

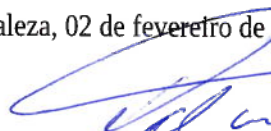

Rodrigo Bona Carneiro
Controlador Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário

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, 02 de fevereiro de 2026



Francinilson Mota da Silva
Cel. QOPM

Francinilson Mota da Silva – Cel QOPM
Ouvidor Setorial CGD



Rodrigo Bona Carneiro

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

10 – ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS

1. CUMPRIMENTO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA.

Resumo da ação

Fortalecimento da Ouvidoria Setorial da CGD

A Controladoria-Geral de Disciplina – CGD vem adotando, de forma prioritária, medidas para o fortalecimento da Ouvidoria Setorial, com vistas à sua inserção formal na estrutura organizacional como órgão de assessoramento, vinculado diretamente à Direção Superior, nos termos do art. 14, § 7º, do Decreto nº 33.485/2020. A iniciativa busca aprimorar a transparência, a participação e o controle social, bem como fortalecer a governança institucional.

Em maio de 2024, a CGD encaminhou à SEPLAG proposta de modernização de sua estrutura organizacional, contemplando a criação da Ouvidoria Setorial. Em dezembro de 2025, após readequações institucionais e orçamentárias, foi apresentada nova proposta, mantendo-se a Ouvidoria Setorial como prioridade estratégica. Na sequência, a SEPLAG recomendou articulação junto à Casa Civil, providência já adotada, e, em janeiro de 2026, solicitou a imediata instrução processual para a criação da Ouvidoria, com a elaboração da minuta de Decreto e a apresentação da repercussão financeira e da declaração de disponibilidade orçamentária, o que está sendo realizado.

Diante do exposto, evidencia-se a urgência e a prioridade institucional da medida, alinhada às normativas vigentes e ao fortalecimento da governança da CGD.

Evidências da execução;.

SUITE (NUP no 53001.000878/2024-87);

SUITE (NUP no 53001.014865/2025-87);

SUITE (NUP no 53001.000096/2026-18).

Resultados esperados ou alcançados com a ação.

Estruturação formal da Ouvidoria Setorial da CGD como instância de assessoramento à Alta Administração, com fortalecimento dos mecanismos de transparência, participação e controle social, melhoria da governança institucional, qualificação do tratamento das manifestações dos cidadãos e maior efetividade na prevenção, detecção e encaminhamento de demandas relacionadas à atuação correicional.

4. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR

Título da Capacitação ou Evento	Organização Local	Período	Carga Horária
Curso Serviços públicos e defesa do usuário (Turma MAR/2025)	ENAP	24/03/2025 a 03/04/2025	20 h/a

5. ENGAJAMENTO DA OUVIDORIA NOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA - C) ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS PARA A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Com base na Portaria nº 07/2025, a CGE realizou a Avaliação de Desempenho das ouvidorias setoriais em 2025, classificando-as nas categorias Ouro, Prata e Bronze. **A Controladoria Geral de Disciplina (CGD) obteve a classificação Prata**, evidenciando a qualidade de sua atuação, o cumprimento dos prazos e o compromisso com a excelência no atendimento ao cidadão.

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.

No período de 2025, a Ouvidoria registrou e analisou as manifestações recebidas, contemplando sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias. A análise do perfil das manifestações permitiu identificar as principais demandas dos usuários, bem como os serviços mais demandados, contribuindo para o aprimoramento da gestão e do atendimento ao cidadão.

Com base nas manifestações registradas, foram adotadas ações e providências voltadas à melhoria contínua dos serviços prestados, incluindo o encaminhamento das demandas às áreas responsáveis, o acompanhamento das respostas e a proposição de ajustes nos fluxos de atendimento. Essas medidas visam promover maior eficiência, transparência e qualidade na prestação dos serviços públicos.

A Ouvidoria reforça seu compromisso com a escuta ativa da sociedade, utilizando as informações coletadas como instrumento de gestão e apoio à tomada de decisões, contribuindo para o fortalecimento da participação social e para a melhoria permanente dos serviços oferecidos.

Segue em anexo amostras dos relatórios mensais.

7. AÇÕES E CAMPANHAS DE ARTICULAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO COM AS ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO/ENTIDADE VISANDO O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA

-Reunião de alinhamento e medidas administrativas para readequação da estrutura organizacional da CGD com a criação da Ouvidoria Setorial

Em 13 de maio de 2024, a Controladoria-Geral de Disciplina – CGD iniciou discussões acerca da necessidade de inserção da Ouvidoria Setorial do órgão em sua estrutura organizacional, considerando que, até então, a função de ouvidoria vinha sendo exercida pela Coordenadoria do Grupo Tático de Atividades Correicionais – GTAC, conforme dispõe o Decreto nº 33.447, de 27 de janeiro de 2020.

Ocorre que o Decreto nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, estabelece que as ouvidorias que recebam mais de 1.000 manifestações anuais devem, obrigatoriamente, integrar a estrutura organizacional dos respectivos órgãos, condição atendida pela CGD de forma contínua desde o exercício de 2021. Nesse contexto, vêm sendo realizadas reuniões e adotadas medidas administrativas com vistas ao cumprimento da referida determinação normativa.

- Datas das reuniões – 13 de maio de 2024,
- Local das reuniões – Controladoria Geral de Disciplina - CGD
- Formato das reuniões – Presidencial
- Áreas que participaram de cada reunião – Gestão Superior, Controle interno – ASCOI, Desenvolvimento Institucional e Planejamento – CODIP, Assessoria Jurídica – ASJUR e Coordenadoria do Grupo tático de Atividades Correicional / Ouvidoria – COGTAV
- Fotos, prints, e-mails, frequências Etc. - 2 ATAS

8. REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA

Em razão do alto índice de manifestações registradas na esfera da Secretaria da Administração Penitenciária, houve a realização de **ações de Ouvidoria Ativa** nas unidades prisionais. No mês de **fevereiro**, as atividades ocorreram na **Unidade Prisional Irmã Imelda Lima Pontes** e na **Unidade Prisional Vasco Damasceno Weyne**.

Já no mês de **março**, as ações foram desenvolvidas na **Unidade Prisional Feminina Desembargador Auri Moura Costa** e na **Unidade Prisional de Ensino, Capacitação e Trabalho de Itaitinga**.

As ações tiveram como objetivo analisar a **estrutura física**, as **condições de limpeza**, a **alimentação**, bem como aspectos relacionados aos **servidores** e aos **internos**, visando identificar demandas, fragilidades e oportunidades de melhoria no ambiente prisional.

