



**POLÍCIA
MILITAR
DO CEARÁ**

"RAÇA DE FORTES, POVO DE BRAVOS"



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

**SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL**

Diagnóstico

Dentro do prazo

131

Atrasadas prorrogáveis

0

Atrasadas

165

Parcialmente respondidos

40

fevereiro de 2021

- 1 Total de manifestações: **336**;
- 2 Avaliação de desempenho (2020):
13º lugar;
- 3 Efetivo: **7 militares**;
- 4 Res. **81,40%** e tempo **14 dias**.

Reunião de Alinhamento Interno - RAI



1ª RAI no Auditorio do Quartel Comando Geral

Reunião de Alinhamento Interno – RAI, de forma semanal



Ouvidoria no Quartel do Comando Geral da PMCE

Reunião de Alinhamento Interno - RAI



On line



Complexo Administrativo

Bechmarking



Crateús



Ouvidoria ao TCE

Indicação de Oficial para a Função de Ouvidor Sub-Setorial

Nota nº 0136/2021-GC O CORONEL COMANDANTE-GERAL DA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO CEARÁ, no uso das suas atribuições legais, considerando o disposto no §2º do art. 1º do Decreto nº 32.974, de 18 de fevereiro de 2019, em consonância com os arts. 20 e 21 do Regimento Interno do Gabinete do Comando Geral da PMCE, publicado no BCG nº 171 de 10/09/2020; considerado o disposto no art. 14 do Decreto nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual; e considerando as recomendações da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, no sentido de dar mais celeridade e eficiência às atividades das ouvidorias; DETERMINA a todos os Comandantes de Unidades Operacionais (Comandantes de Grandes Comandos, Batalhões e Companhias) e Administrativas da PMCE que no prazo de 72h, indiquem um Oficial PM para exercer a função de Ouvidor Sub-Setorial, bem como, um auxiliar de ouvidoria, os quais ficarão incumbidos das respostas às manifestações dirigidas às respectivas OPMs. Neste sentido, com a finalidade de manter um vínculo contínuo, de forma a garantir a eficiência na qualidade do tempo de resposta, os oficiais indicados passarão a compor a Sub-Rede de Ouvidores da PMCE, coordenada pela Ouvidoria da PMCE. Os militares deverão ser indicados à Ouvidoria da PMCE, por meio de ofício e/ou pelo e-mail ouvidoria.pmce@gmail.com, conforme segue abaixo:

RELAÇÃO DOS OUVIDORES SETORIAIS (SUB-REDE DA PMCE)

Unidade	Ouvidor Sub-setorial e auxiliar	Telefones do Ouvidor Sub-setorial/ da Unidade/ Auxiliar	E-mail do Ouvidor Sub-setorial/ Unidade	Área de atuação (bairros, municípios)
---------	---------------------------------	---	---	---------------------------------------

*Fazer referência ao Grande Comando ao qual estiver subordinado. Fortaleza, 08 de fevereiro de 2021.

*** ** *

SISBOL

Rede com 120 Oficiais

Participação em Palestra – Convocação

Nota nº 0730/2021-GC O CORONEL COMANDANTE-GERAL DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ, no uso das suas atribuições legais, RESOLVE convocar os Oficiais encarregados dos assuntos de ouvidoria de suas respectivas Unidades, abaixo relacionados, a participarem da palestra sobre “A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR NO ÂMBITO DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA” (2ª

CONT. BOLETIM DO CMDº GERAL nº 155, de 16.08.2021

8404

Turma), a ser proferida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), com apoio da Escola de Gestão Pública (EGP), que acontecerá por meio da ferramenta Google Meet (online), no dia 16 de agosto de 2021 (terça-feira), das 10h00 às 12h00.

O link será disponibilizado, no dia da respectiva palestra, por meio do e-mail ou contato individual fornecido pelos convocados.

Outras informações contatar com o Ten-Cel PM Clauber através dos telefones: (85)3101-1737 e (85) 98657-2626 ou pelo e-mail: ouvidoria@pm.ce.gov.br.

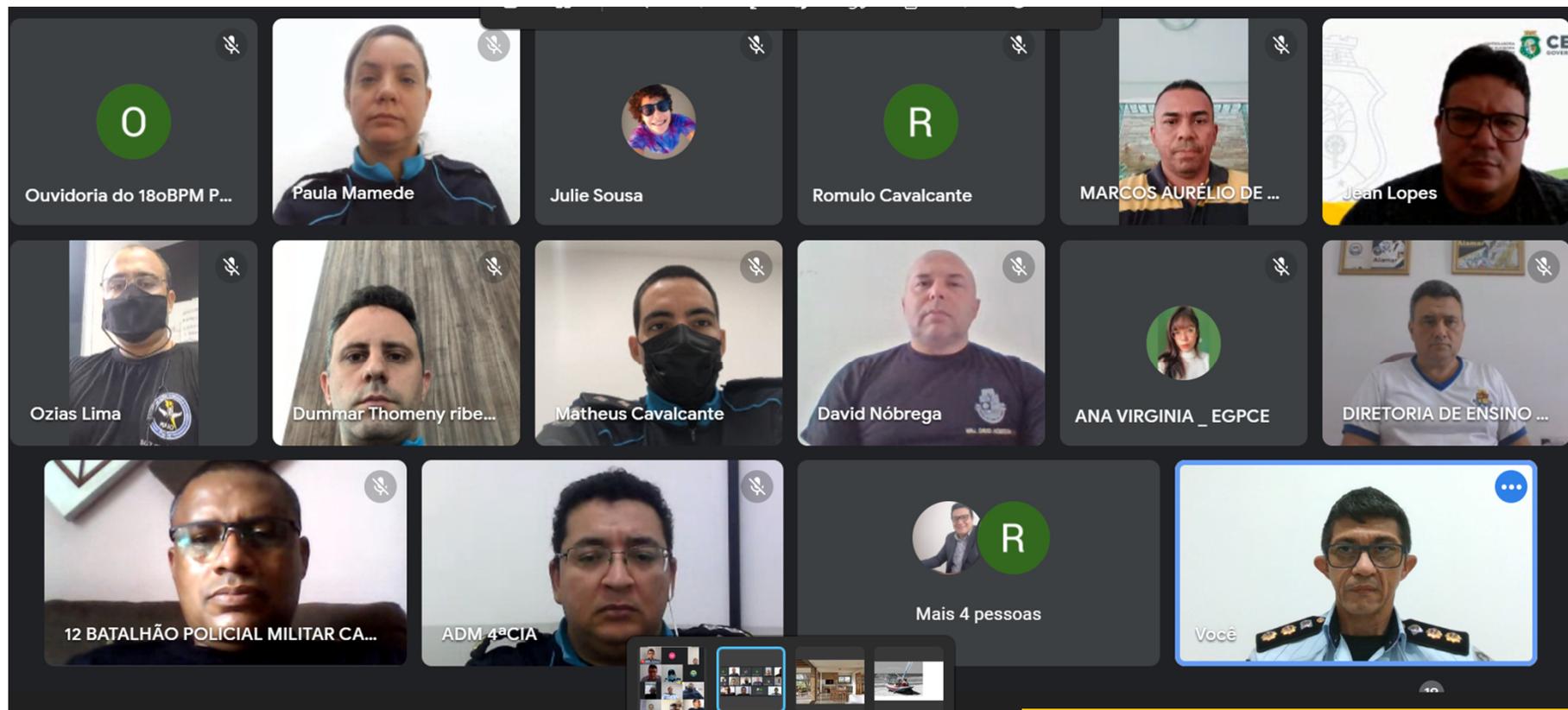
ORD	POSTO	NOME
01	Ten Cel QOPM	CLAUBER Barbosa Melo
02	Ten Cel QOPM	ALEXANDRE Queiroz Moreira
03	Ten Cel QOPM	João Roberto de MENEZES

Convocação de Encarregados Palestra

SISBOL



Palestras com os Encarregados dos Assuntos de Ouvidoria



70 participantes

Orientações

- 1 Check-in e Check-out **diário**;
- 2 Apresentação dos **Gráficos** estatísticos;
- 3 **Acompanhamento** manifestações (tabela excel);
- 4 Manifestação **dedicada**;
- 5 **Acolhimento** do Encarregado de Ouvidoria (contato telefônico e encaminhamento);
- 6 Acolhimento do manifestante;
- 7 Cobrança em **3 dias** tempo resposta (inicialmente);
- 8 Encarregado dos Assuntos de Ouvidoria **"isionário"**.

Painel

Áreas internas

Ouidoria Digital

[Nova Manifestação](#)

Dentro do prazo

0

Atrasadas prorrogáveis

0

Atrasadas

0

Parcialmente respondidos

51

Respondidos pelas áreas

0

Urgentes

2

Reabertos

0

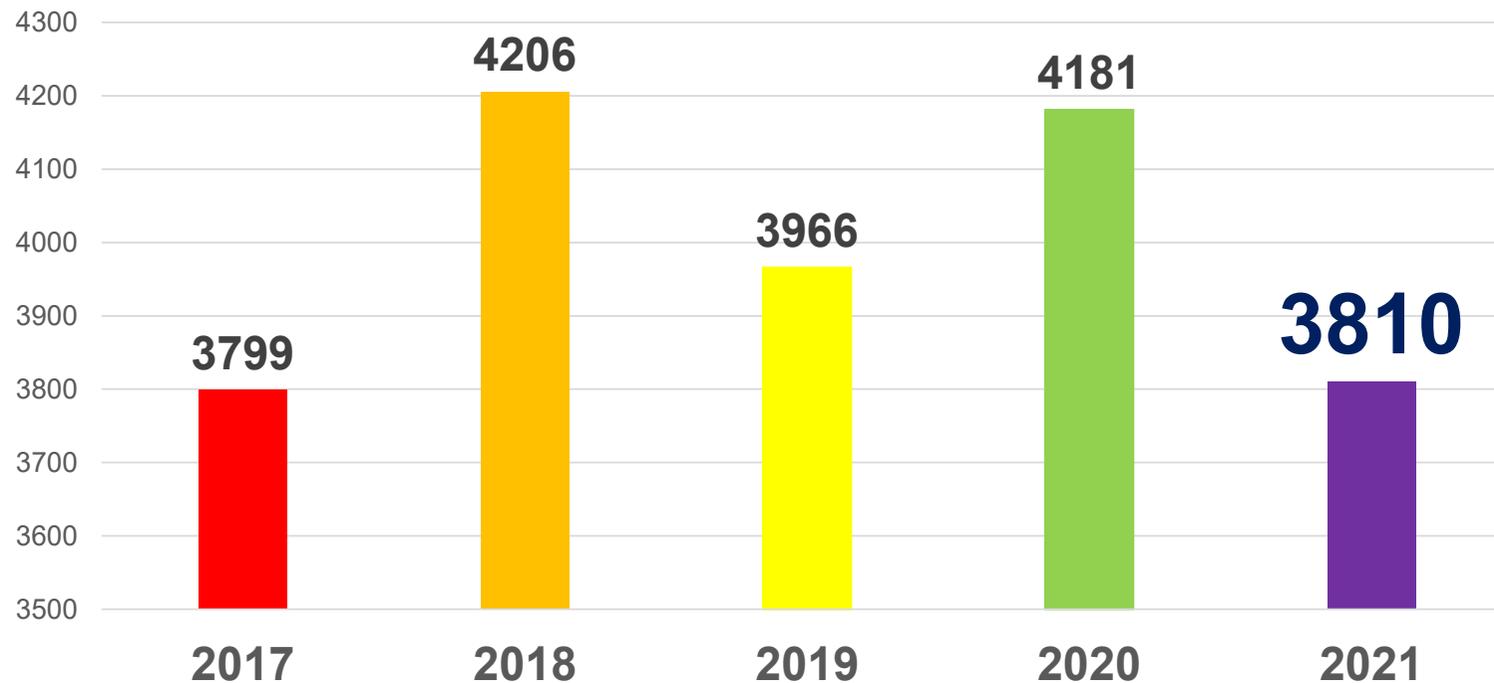
maio de 2021

↓ 85%



Medalha José Martiniano

Gráfico do Quantitativo das Manifestações Recebidas pela Ouvidoria Setorial da PMCE, no período de 2017 à 2021.



FORNE: CGE/CE, 2022

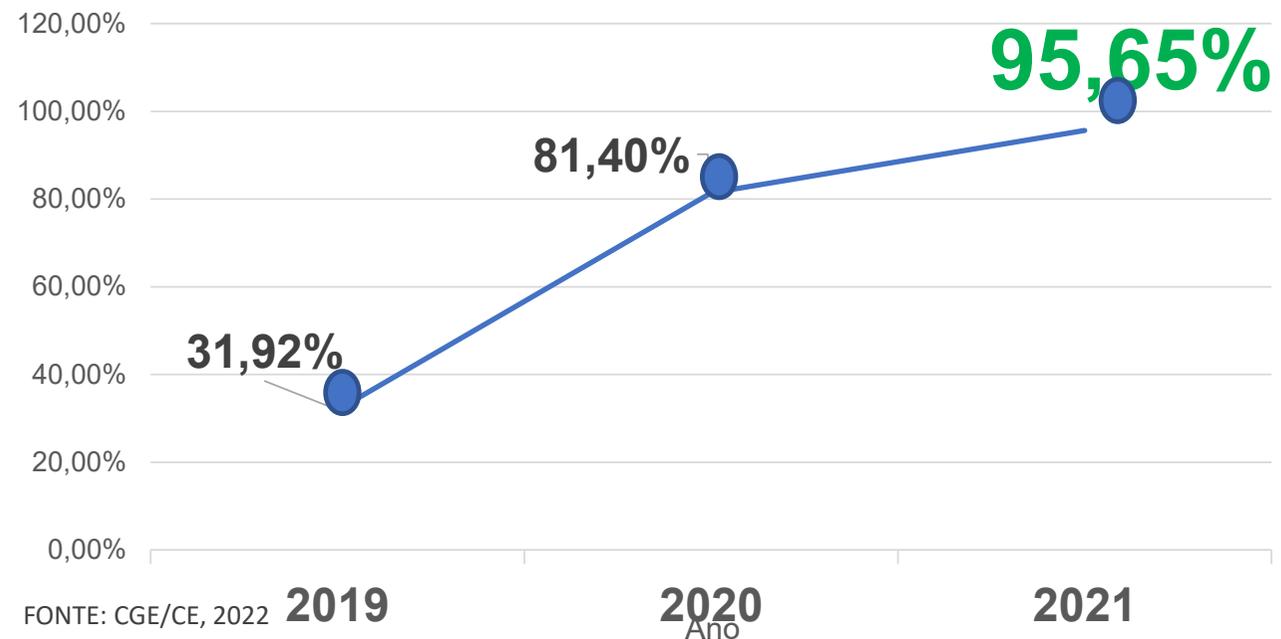
Índice de Resolubilidade

Índice de resolubilidade corresponde ao **percentual de manifestações respondidas dentro do prazo legal.**

Tempo: **20 dias prorrogáveis por mais 10 dias**

INDICADOR: 90% ↑
(quanto maior melhor)

Gráfico dos índices de Resolubilidade das Manifestações respondidas pela Ouvidoria Setorial da PMCE, no período de 2019 à 2021.

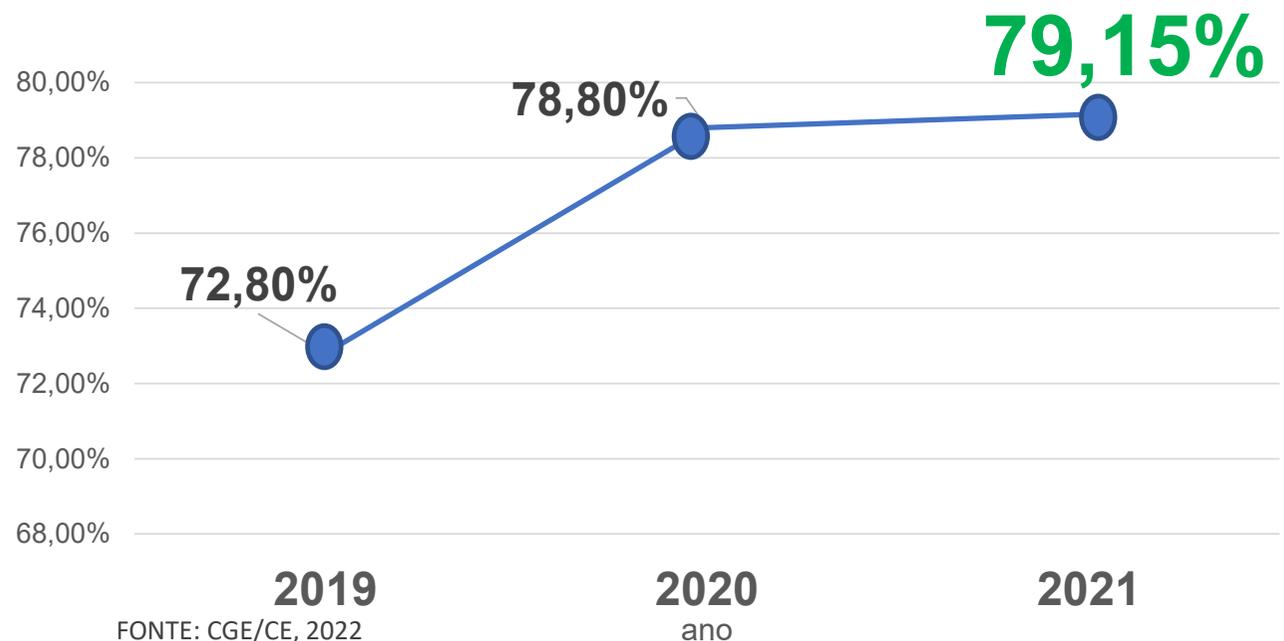


Índice de Satisfação

O índice de Satisfação é apurado a partir das **pesquisas de satisfação** respondidas pelos cidadãos ao receber a resposta da manifestação.

INDICADOR: 84%
(quanto maior melhor) ↑

Gráfico dos índices de Satisfação do Cidadão ao Receber a Resposta das Manifestações respondidas pela Ouvidoria Setorial da PMCE, no período de 2019 à 2021.



Índice Resolutividade

O índice de Resolubilidade é a percepção da manifestante sobre a **resolução** do problema / denúncia.

Em agosto de 2020, foi inserida uma nova pergunta na pesquisa de satisfação de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente.

O objetivo da pergunta é medir o índice de resolução das demandas apresentadas pelos cidadãos. que tem a seguinte abordagem: **“Você considera que a demanda foi resolvida?”**

Tabela do Índice de Resolutividade segundo a percepção do manifestante ao receber as respostas das manifestações da Ouvidoria Setorial da PMCE, em 2020 e 2021

	AVALIAÇÃO/ 2020	AVALIAÇÃO/ 2021
SIM	5,60%	22,08%
NÃO	11,64%	40,83%
PARCIAL	9,05%	37,08%

FONTE: CGE/CE, 2022

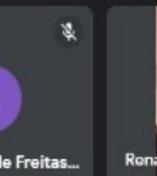
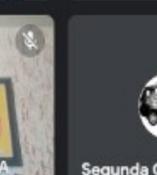
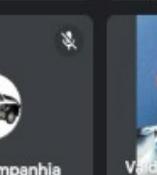
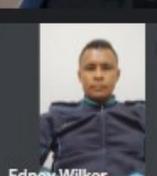
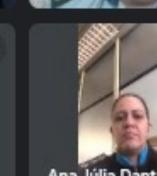
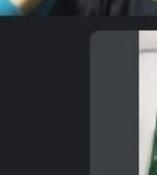
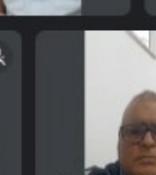
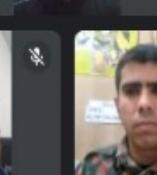
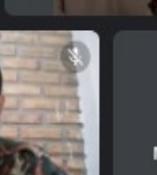
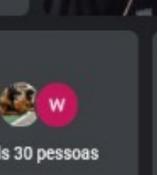
Tempo Médio de Resposta

Gráfico do Tempo Médio de Resposta das Manifestações Respondidas pela Ouvidoria Setorial da PMCE, no período de 2019 à 2021.

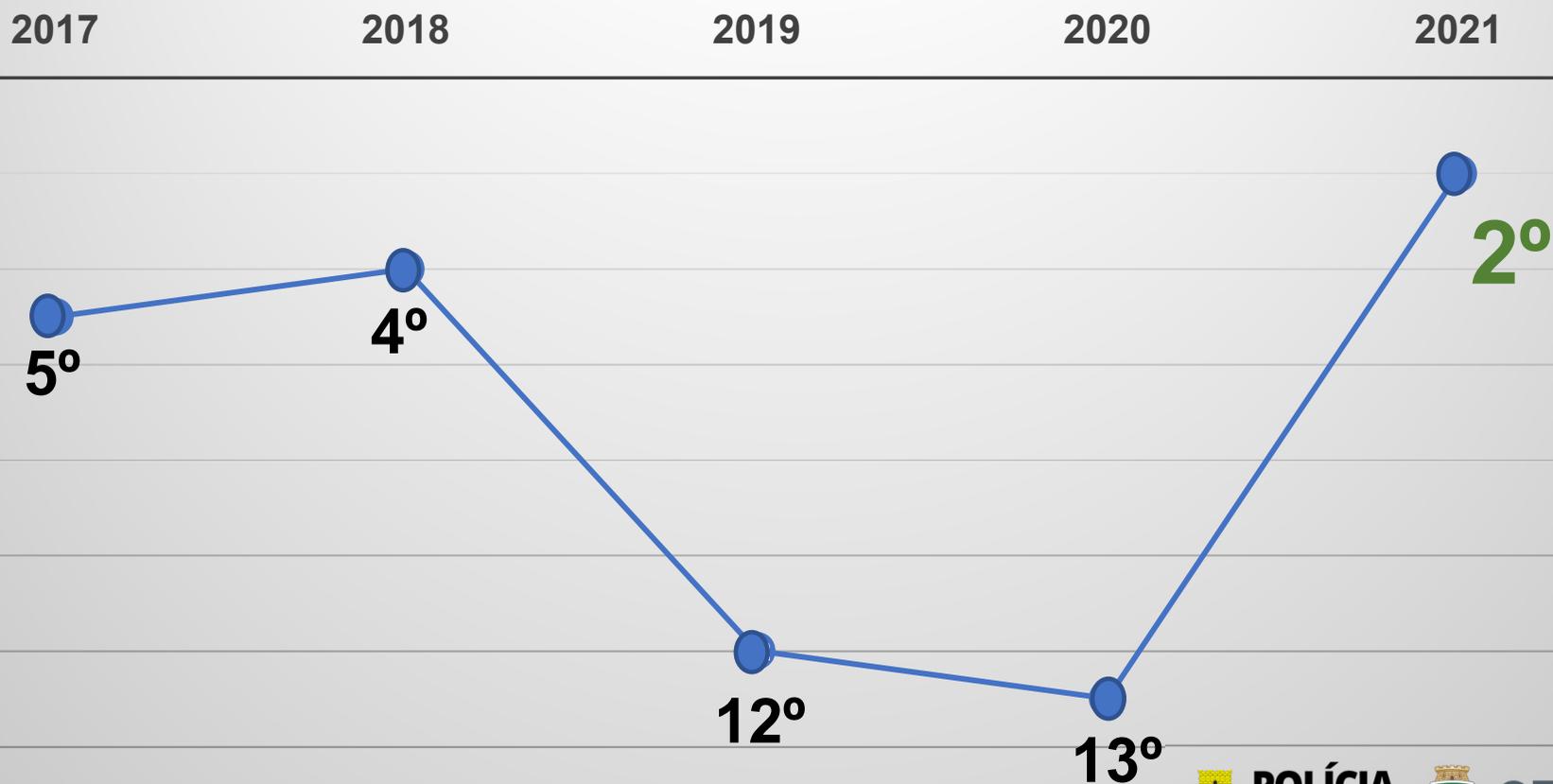


INDICADOR: 10 DIAS ↓ (quanto menor ^{ano} melhor)

FONTE: CGE/CE, 2022

 Eginaldo Marques	 Cleonilson Costa	 Bruno Pereira	 Mayara Paula	 Ouvidoria Geral PM	 Teles Edilson	 Marcio Oliveira	 Rocha Menezes	 22bpmce estatística	 Companhia Cratcus
 Lilia Kolry	 Alcobiadas Barreto	 Francisco José Forn...	 lucas xavier castro	 Julio Cesar de Freitas...	 Renata Loliola	 Gomes Silva	 Alano Timbo	 Ailo Farias	 Eduardo Amaranto
 Humberto Andrade	 Vitor Moreno	 Subcomando Morad...	 TEN.CEL OLIVEIRA	 Segunda Companhia	 Valder Costa	 FABIO CARDOSO	 Ravana Rodrigues	 herlano brito	 Paulo Yrtonny
 Alzirene Holanda	 SoBataião PMCE	 Edney Wilker	 Ana Júlia Dantas Me...	 Tenente Carvalho P...	 Ricardo Cesar Ricar...	 Rosy Sales	 Adriano Sousa	 Arthur Felipe	 Sergio Santana
 Ouvidoria RPMont	 DIRETORIA DE ENSI...	 luismota mota	 Jerônimo Santos	 Elizou Monteiro Mon...	 Kawby Carvalho	 Wlteson Viana	 Mais 30 pessoas	 Você	 Logo ASCOUV

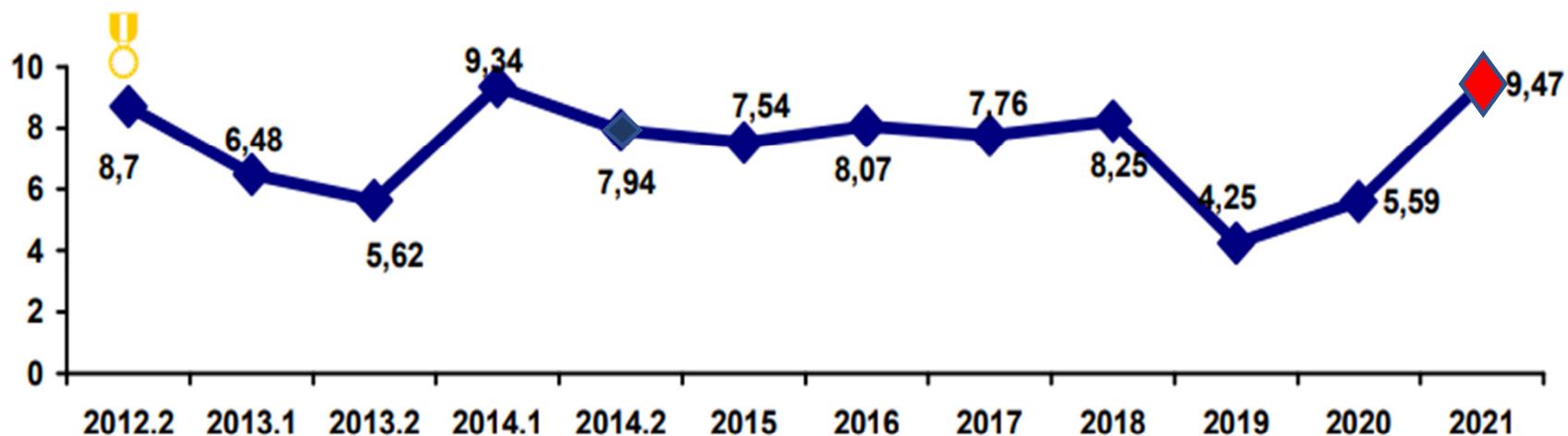
Resultado da Avaliação de Desempenho da Ouvidoria Setorial da PMCE, no período de 2017 à 2021.



Fonte: CGE, 2022



Gráfico da Série Histórica dos Resultados Finais da Avaliação de Desempenho da Ouvidoria Setorial da PMCE, no período de 2012 à 2021.



◆ Melhor resultado da década

FONTE: CGE/CE, 2022

SEGURANÇA PÚBLICA

Aniversário dos 187 anos da PMCE é marcado com solenidade de entrega de medalhas e honrarias



Medalha do Mérito Policial Militar

Painel estatístico - Ouvidoria Digital (Janeiro - Junho de 2022)

Estatísticas gerais

Total de manifestações não pertinentes ao
Poder Executivo Estadual

3 (0,24%)

Total de manifestações finalizadas

2869 (225,20%)

Total de manifestações finalizadas
parcialmente

37 (2,90%)

Total de manifestações pendentes

55 (4,32%)

Tempo médio de resposta

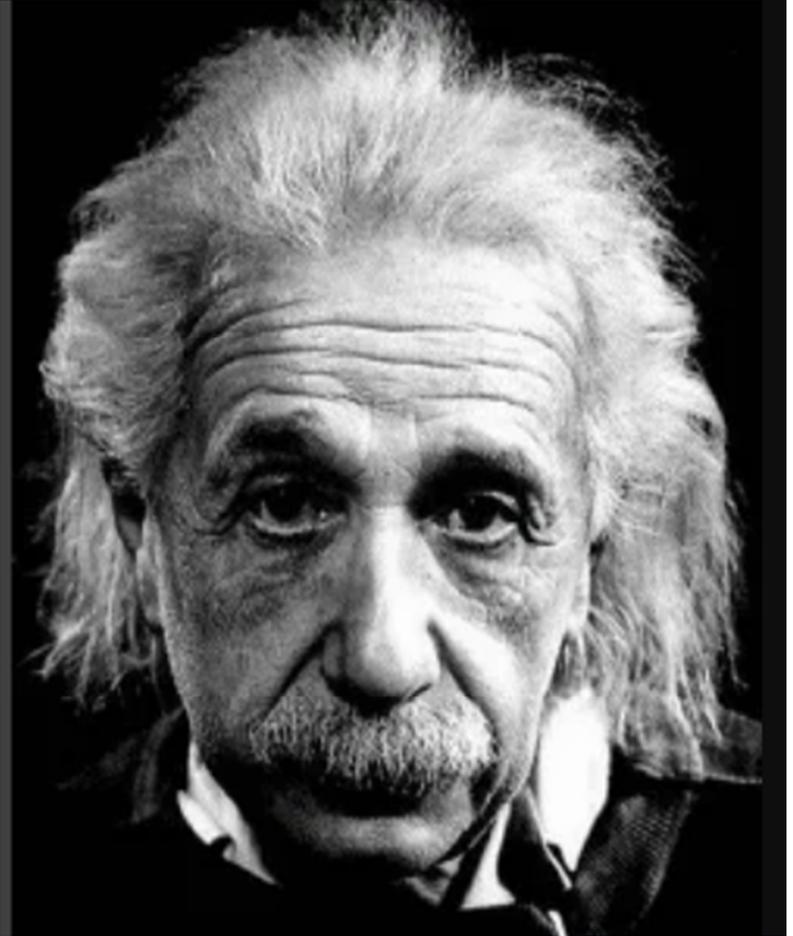
3 dias

Resolubilidade

99,91%

Loucura é querer
resultados
diferentes
fazendo tudo
exatamente igual!

Albert Einstein



Obrigado! (85) 99608.2840



**POLÍCIA
MILITAR
DO CEARÁ**

"RAÇA DE FORTES, POVO DE BRAVOS"



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

**SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL**