



AESP|CE
ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA
PÚBLICA DO CEARÁ



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2018

Período 01/01/2018 à 31/12/2018

CEL Juarez Gomes Nunes Junior

Diretor Geral da Aesp|Ce

Ivana Coelho Marques Figueiredo

Diretora de Planejamento e Gestão Interna da Aesp|Ce

Fernanda Patrícia Cavalcante de Melo

Ouvidora Setorial da Aesp|Ce

Jamile dos Santos de Moura

Coordenadora de Planejamento e Informação Regulatória – CSAI|Aesp|Ce

Dione Maria Almeida Marques

Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC|Aesp|Ce

COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO EQUIPE TÉCNICA

A PORTARIA Nº496/2018-DG/AESP/CE (23 de abril) institui o Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI da Academia Estadual de Segurança Pública, de acordo com o que determina o Art. 8º da Lei Estadual nº 15.175/2012.

Nartan da Costa Andrade

Presidente CSAI|Aesp|Ce

Fernanda Patrícia Cavalcante de Melo

Ouvidora Setorial da Aesp|Ce

Jamile dos Santos de Moura

Planejamento e Informação Regulatória CSAI|Aesp|Ce

Dione Maria Almeida Marques

Serviço de Informação ao Cidadão CSAI|Aesp|Ce

MISSÃO

A Academia Estadual de Segurança Pública tem por MISSÃO desenvolver e executar, de modo exclusivo e integrado, formação inicial, continuada, graduação, pós-graduação dos profissionais de segurança pública, da defesa civil e de instituições públicas conveniadas, produzindo e socializando o conhecimento científico e tecnológico, por meio do ensino, da pesquisa e da extensão, mantendo o compromisso com a efetivação dos Direitos Humanos, respeito à Cidadania e Transparência

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por finalidade apresentar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Academia Estadual de Segurança Pública do Estado do Ceará – Aesp|CE no ano de 2018, referindo-se à atuação da setorial. O mesmo constará de tópicos com a Análise das Principais Manifestações, Assuntos mais Demandados, Comprometimento com as Atividades da Rede de Ouvidorias, Ações Inovadoras, Recomendações e as Considerações Finais da Direção Geral da Academia.

A Rede de Ouvidorias, regulamentada por meio do Decreto n.º 30.938/2012, atua na apuração e resposta das manifestações apresentadas pelos cidadãos, e é formada pela CGE, enquanto coordenadora, pelas 63 Ouvidorias dos órgãos e entidades e pela Ouvidoria Especial dos Direitos Humanos - OEDH, criada no ano de 2017 (Decreto n.º 32.435/2017), com isso, a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo passou a ser composta por 65 Ouvidorias Setoriais.

A Ouvidoria Setorial da Academia Estadual de Segurança Pública – Aesp/Ce encontra-se diretamente vinculada ao CSAI, e tem como atribuições básicas, atuar na recepção, apuração/tratativa e resposta às manifestações apresentadas pelos cidadãos (virtual e presencialmente), sob coordenação da AESP e normatização da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE.

São **PREMISSAS DA OUVIDORIA**: reconhecer as demandas (sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias, solicitações de serviço e informações) sempre, como legítimas; reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos; qualificar suas expectativas de forma adequada; caracterizar a situação e identificar seus contextos e responder ADEQUADAMENTE.

As rotinas práticas da Ouvidoria Setorial da Aesp|Ce são operadas por meio dos canais de atendimento: Telefone 155 (ligação gratuita), site www.ceartransparente.ce.gov.br, Facebook www.facebook.com/OuvidoriaCeara, Twitter@OuvidoriaCeara e E-mail ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br, atendendo

presencialmente no endereço Av. Presidente Costa e Silva, 1251, Mondubim, Fortaleza – Ce, de segunda à sexta-feira, de 08h às 12h e de 13h às 17h.

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR

A Ouvidoria Setorial da Aesp/Ce, em atenção às recomendações do relatório de gestão de ouvidoria do ano de 2017, e em conformidade às informações prestadas no Sistema E-Pasf, efetivou estruturas, de natureza física e administrativa, promovendo especial atenção às atividades e rotinas praticas da sua Ouvidoria Setorial e Serviço de Acesso à Informação.

No âmbito administrativo, cumprindo um cronograma de acompanhamento junto ao Dirigente do Órgão e Presidência do Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, bem como junto aos setores mais demandados em manifestações registradas pela Plataforma Ceará Transparente, a Setorial identifica as demandas e antecipa a coleta de dados e informes pertinentes, otimizando os procedimentos de apuração e resposta.

No que pertine a estrutura física, hoje, dispostas em ambiente acessível e disponível a todo o corpo de colaboradores, servidores, docentes, discentes e comunidade circunvizinha, as instalações da Ouvidoria da AESP/CE estão localizadas próximo a entrada principal do órgão. A estrutura física da Setorial conta agora com recepção e área de atendimento privativo, permitindo a máxima discrição no atendimento daqueles que a procuram.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 OUVIDORIA EM NÚMEROS

Apresentação dos atendimentos da Ouvidoria no ano de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente

com demonstrativos gráficos, análise e comparações com o resultado de períodos anteriores.

3.1.1 PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO

Quanto à solicitação, ressaltamos que no programa 500 são executadas somente as ações referentes a folha de pagamento dos servidores e pagamento de gratificação por atividade de magistério aos profissionais envolvidos nas atividades educacionais dos cursos de formação e ascensão profissional. E no programa 015, estão inseridas todas as outras demandas. Portanto tem-se que:

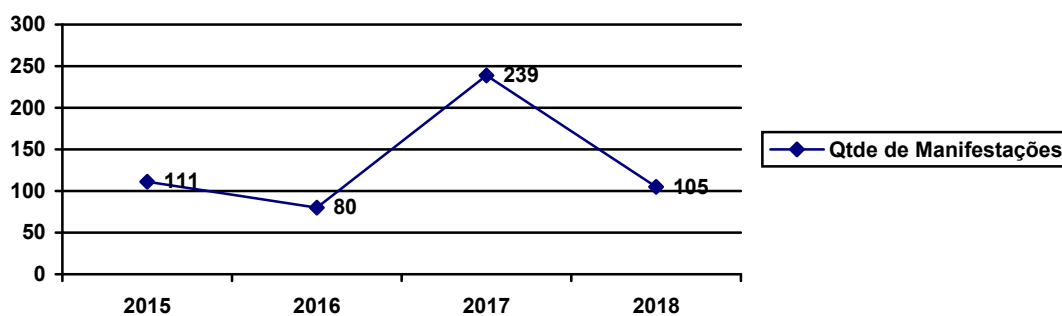
| PROGRAMA | |
|-----------------------------------|-----|
| DESCRIÇÃO | QTD |
| 015 - SEGURANÇA PÚBLICA INTEGRADA | 23 |
| 500 - GESTÃO E MANUTENÇÃO DA AESP | 3 |

*Período de 01/01/2018 a 31/12/2018

3.1.2 Total de Manifestações do Período:

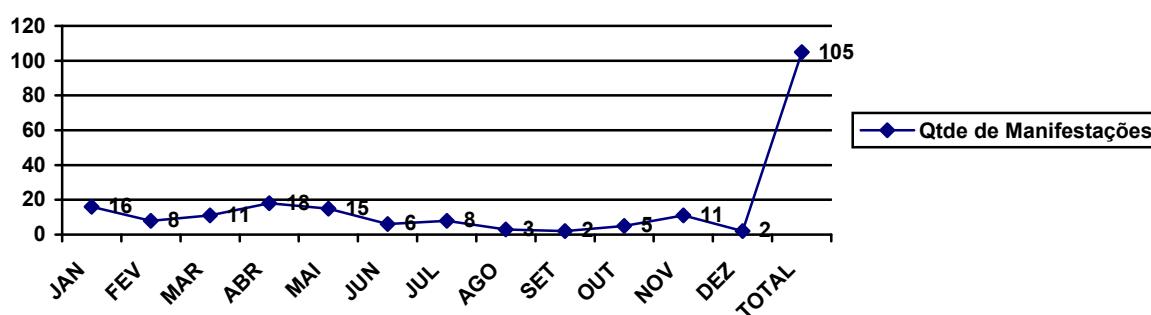
| MANIFESTAÇÕES | 2017 | 2018 | % Variação (+) (-) |
|---------------|------|------|--------------------|
| SOU | 239 | 105 | (↓56,61) |

3.1.3 Gráfico de Manifestações por Ano - 2015 a 2018



Obs.: A análise gráfica permite observar um maior volume de manifestações em razão de maior quantitativo de candidatos matriculados em cursos em andamento, no período compreendido entre o início segundo semestre de 2016 e final do primeiro semestre de 2017. De mesma forma, é evidenciado um decréscimo de registros entre o início do segundo semestre de 2017 e final do segundo semestre de 2018, em razão do encerramento das atividades acadêmicas para alguns cursos de formação inicial/continuada (público gerador de massiva demanda junto às atividades da Setorial).

3.1.4 Gráfico de Manifestações Mensal (2018)



Obs.: A análise gráfica permite observar um maior volume de manifestações em razão de maior quantitativo de candidatos matriculados em cursos em andamento, no período compreendido entre os meses de março e maio de 2018. De mesma forma, é evidenciado um decréscimo de registros entre os meses de agosto e novembro, em razão do encerramento das atividades acadêmicas para alguns cursos de formação inicial/continuada (público gerador de massiva demanda junto às atividades da Setorial).

3.1.5 Manifestações por Meio de Entrada.

Meios que o cidadão utilizou para entrar em contato com a Ouvidoria.

Meio de Entrada

| Meio de Entrada | 2017 | 2018 | % Variação (+) (-) |
|-----------------|------|------|--------------------|
| Telefone | 00 | 01 | (↑100%) |
| Internet | 213 | 83 | (↓ 61,03%) |
| Presencial | 00 | 00 | 0 |
| Redes Sociais | 03 | 01 | (↓ 66,66%) |
| E-mail | 10 | 01 | (↓ 99%) |
| Carta | 00 | 00 | 0 |
| Outros | 00 | 00 | (↓100%) |
| Total | 239 | 105 | (↓56,61) |

Obs.: A análise dos percentuais permite observar um evidenciado decréscimo de registros entre os anos de 2017 e 2018, em razão do encerramento das atividades acadêmicas para alguns cursos de formação inicial/continuada (público gerador de massiva demanda junto às atividades da Setorial).

3.1.6 Tipo de Manifestação

| Tipo de Manifestação | 2017 | 2018 | % Variação (+) (-) |
|------------------------|------|------|--------------------|
| Reclamação | 86 | 51 | (↓40%) |
| Solicitação de Serviço | 77 | 25 | (↓67,53%) |
| Denúncia | 14 | 14 | 0 |

| | | | |
|----------|-----|-----|-----------|
| Elogio | 22 | 06 | (↓72,72%) |
| Sugestão | 40 | 09 | (↓77,5%) |
| Crítica | 00 | 00 | 0 |
| Total | 239 | 105 | (↓56,61) |

Obs.: A análise dos percentuais permite observar um evidenciado decréscimo de registros entre os anos de 2017 e 2018, em razão do encerramento das atividades acadêmicas para alguns cursos de formação inicial/continuada (público gerador de massiva demanda junto às atividades da Setorial).

3.1.7 Tipo de Manifestação/Assunto

Tipos de manifestações detalhados por assunto.

| Tipo de Manifestação | Assuntos mais demandados das Manifestações | Total |
|----------------------|--|-------|
| Reclamação | Concurso Público/Seleção | 19 |
| | Estrutura e Funcionamento da AESP | 05 |
| | Conduta Inadequada de Aluno | 04 |
| | Insatisfação com o atendimento/Serviço prestado pelo órgão | 04 |
| | Conduta inadequada de Policial Militar | 03 |
| | Concurso Público/Seleção | 09 |
| | Concurso Público | 03 |
| | Concurso Público/Seleção | 02 |

| | | |
|-------------------------------|--|----|
| Solicitação de Serviço | Estrutura e Funcionamento da AESP | 01 |
| | Procedimentos e Orientações para solicitação de informação | 01 |
| Denúncia | Conduta inadequada de Policial Militar | 04 |
| | Concurso Público | 04 |
| | Conduta inadequada de servidor | 01 |
| | Irregularidades em processo de seleção/concurso | 01 |
| | Nomeação dos concursados | 01 |
| Crítica | – | – |
| Sugestão | Concurso Público | 02 |
| | Capacitação, cursos e eventos institucionais | 01 |
| | Conteúdo programático de cursos | 01 |
| | Emprego/estágio | 01 |
| | Programação de Cursos da AESP | 01 |
| Elogio | Elogio a servidor público/colaborador | 04 |
| | Elogio a Dirigente/Secretário do órgão | 01 |
| | Elogio Concurso Público/Seleção | 01 |

3.1.7.1 Assunto/Sub-Assunto

| Assunto | Sub-Assunto | Total |
|------------------|---------------|-------|
| Concurso público | Dados legados | 19 |

| | | |
|--|---------------------------------------|---|
| Estrutura e funcionamento da Aesp | Dados legados | 5 |
| Conduta inadequada de aluno | | 4 |
| Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão | Dados legados | 4 |
| Conduta inadequada de policial militar | Dados legados | 3 |
| Concurso público/seleção | Realização de concurso/seleção | 9 |
| Concurso público | Dados legados | 3 |
| Concurso público/seleção | Convocação de aprovados/classificados | 2 |
| Estrutura e funcionamento da Aesp | Dados legados | 1 |
| Procedimentos e orientações para solicitação de informação | Dados legados | 1 |
| Concurso público | Dados legados | 4 |
| Conduta inadequada de policial militar | Dados legados | 4 |
| Conduta inadequada de servidor | Dados legados | 1 |
| Irregularidades em processo de seleção/concurso | Dados legados | 1 |
| Nomeação dos concursados | Dados legados | 1 |
| Concurso público | Dados legados | 2 |
| Capacitação, cursos e eventos institucionais | Dados legados | 1 |

| | | |
|---|--|---|
| Conteúdo programático de cursos | Dados legados | 1 |
| Emprego/estágio | Orientações e procedimentos para serviços de terceirização | 1 |
| Programação de cursos da Aesp | Dados legados | 1 |
| Elogio a servidor público/colaborador | Dados legados | 4 |
| Elogio ao dirigente/secretário do órgão | Dados legados | 1 |
| Concurso público/seleção | Realização de concurso/seleção | 1 |

3.1.8 Programa de Governo 7 Ceará

Ceará Pacífico

- **Total de Manifestações em 2017:** 8.399 (10,8% dos registros integrais da Plataforma Ceará Transparente)

Terceiro em concentração das manifestações de ouvidoria, se define a partir da concepção de que uma sociedade justa e pacífica, com convivência e segurança cidadã, traduz-se numa sociedade pacificadora e pacificada, ancorada na compreensão de que todos, sem distinção, têm direito à proteção, amparo, defesa e justiça, na qual o Estado atua como condutor do processo e garantidor desses direitos. Compreendendo as múltiplas causalidades da violência e da criminalidade, as diretrizes contemplam aspectos da **Segurança Pública**, da **Justiça e Cidadania** e da **Política sobre Drogas** e têm como executores os seguintes órgãos: CGD, Sejus, SPD, SSPDS, PMCE, Polícia Civil, CBMCE, Pefoce e Aesp.

➤ **Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática**

❖ **Tema: Administração Geral**

❖ **Tipificação/Assunto**

• **Reclamação - 12 registros**

| | |
|--|----|
| Estrutura e funcionamento da aesp | 05 |
| Conduta inadequada de servidor | 01 |
| Atraso de pagamento de pessoal | 02 |
| Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão | 04 |

• **Solicitação de Serviço - 02 registros**

| | |
|--|----|
| Estrutura e Funcionamento da AESP | 01 |
| Procedimentos e Orientações para solicitação de informação | 01 |

• **Denúncia – 02 registros**

| | |
|---|----|
| Irregularidades em processo de seleção/concurso | 01 |
| Nomeação dos concursados | 01 |

• **Sugestão – 02 registros**

| | |
|--|----|
| Capacitação, cursos e eventos institucionais | 01 |
| Emprego/estágio | 01 |

• **Elogio – 0 registros**

| | |
|---|---|
| - | 0 |
|---|---|

• **Crítica – 0 registros**

| | |
|---|---|
| - | 0 |
|---|---|

➤ **Eixo Governamental Ceará Pacífico**

❖ **Tema: Segurança Pública Integrada**

❖ **Tipificação/Assunto**

• **Reclamação - 26 registros**

| | |
|--|----|
| Concurso Público/Seleção | 19 |
| Conduta Inadequada de Aluno | 04 |
| Conduta inadequada de Policial Militar | 03 |

• **Solicitação de Serviço - 14 registros**

| | |
|--------------------------|----|
| Concurso Público/Seleção | 09 |
| Concurso Público | 03 |
| Concurso Público/Seleção | 02 |

• **Denúncia – 09 registros**

| | |
|---|----|
| Conduta inadequada de Policial Militar | 04 |
| Concurso Público | 04 |
| Irregularidades em processo de seleção/concurso | 01 |

• **Sugestão – 04 registros**

| | |
|------------------|----|
| Concurso Público | 02 |
|------------------|----|

| | |
|--|----|
| Capacitação, cursos e eventos institucionais | 01 |
| Conteúdo programático de cursos | 01 |

- **Elogio – 06 registros**

| | |
|--|----|
| Elogio a servidor público/colaborador | 04 |
| Elogio a Dirigente/Secretário do órgão | 01 |
| Elogio Concurso Público/Seleção | 01 |

- **Crítica – 08 registros**

| | |
|---|---|
| - | 0 |
|---|---|

3.1.9 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Quantitativo de Manifestações por Unidade 2017/2018

| Unidade | Total de Manifestações 2017 | Total de Manifestações 2018 | % Variação (+) (-) |
|---------|-----------------------------|-----------------------------|--------------------|
| AESP | 239 | 105 | (↓56,61) |

3.1.8 Manifestações por Município

| Municípios | Quantidade de Manifestações |
|------------|-----------------------------|
| Caucaia | 1 |
| Fortaleza | 7 |
| Ibaretama | 1 |

| | |
|-------------------|------------|
| Porto Alegre | 1 |
| Santana do Acaraú | 1 |
| Santana do Cariri | 1 |
| Sobral | 1 |
| Tianguá | 1 |
| Indefinido | 91 |
| TOTAL | 105 |

3.2 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, aquelas respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

Quadro de Resolubilidade por Situação

| Situação | Quantidade de Manifestações em 2017 | Quantidade de Manifestações em 2018 |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Manifestações Respondidas no Prazo | 237 | 104 |
| Manifestações Respondidas fora do Prazo | 2 | 1 |
| Manifestações em apuração no prazo (não concluídas) | 0 | 0 |
| Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas) | 0 | 0 |

| | | |
|--------------|------------|------------|
| Total | 239 | 105 |
|--------------|------------|------------|

Quadro de Índice de Resolubilidade

| Situação | Índice de Resolubilidade em 2017 | Índice de Resolubilidade em 2018 |
|--|---|---|
| Manifestações Respondidas no Prazo | 99,16% | 99,05% |
| Manifestações Respondidas fora do Prazo | 0,84% | 0,95% |

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio do Sistema de Ouvidoria - SOU para o cidadão respondê-la de forma espontânea. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155, quando o cidadão concordar em participar. A outra forma é o envio da pesquisa por e-mail, nos casos em que a preferência de resposta for por esse meio.

Pesquisa de Satisfação

| Perguntas | Resultados |
|--|-------------------|
| a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento | 5 |
| b. Com o tempo de retorno da resposta | 4 |
| c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação | 5 |
| d. Com a qualidade da resposta apresentada | 5 |
| e. Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era: | 2,5 |

| | |
|--|-----|
| f. Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi: | 4,5 |
|--|-----|

| | |
|---------------------------------------|----------|
| Total de pesquisas respondidas | 2 |
|---------------------------------------|----------|

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

No ano de 2018, com base na apuração e análise das manifestações mais reincidentes, a Ouvidoria Setorial da Academia Estadual de Segurança Pública – AESP/CE, com a aquiescência da Direção Geral, realizou visitas regulares às turmas (salas de aula) de candidatos dos cursos de formação profissional, com demandas originárias de concursos públicos, promovendo esclarecimentos gerais, informações e orientações para solicitações, reclamações e demais manifestações que se apresentaram como pautas mais recorrentes.

Foram visitados 2.573 profissionais, em Cursos de Formação Inicial/Profissional para ingresso no serviço público. Ainda neste sentido, foram realizadas visitas informativas da Ouvidoria aos 1425 alunos (profissionais de carreira) em capacitação para a Ascensão Profissional, matriculados em Cursos de Formação Continuada.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Compreendendo a necessidade de constante qualificação e aprimoramento de seus servidores, envolvidos nos processos e procedimentos junto a sua Ouvidoria Setorial, promoveu em 2017/2018 a participação dos representantes de Ouvidoria e Comitê Setorial de Acesso à Informação nos eventos formativos abaixo relacionados:

- 2017 - XX Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman – Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, Foz do Iguaçu/PR;

- 2017 - XI Encontro Estadual de Controle Interno - Governança e Integridade na Administração Pública, Fortaleza/CE;
- 2018 - Curso Gestão em Ouvidoria - Escola Nacional de Administração Pública – Enap, Fortaleza/CE;
- 2018 - Ética e Controle Social: Transparência (SIC e Portal) 2018 – Escola de Gestão Pública - EGP/CE, Fortaleza/CE;
- 2018 - Treinamento da Ferramenta Ceará Transparente - Escola de Gestão Pública - EGP/CE, Fortaleza/CE.
- 2018 - Oficina Construção de Relatórios Gerenciais na Área de Ouvidoria - CGE-EGPCE

Neste mesmo sentido, a AESP/CE promoverá, em 2019, a participação de seus representantes, tanto da Ouvidoria Setorial quanto do Serviço de Acesso à Informação junto às capacitações e qualificações profissionais que se fizerem necessárias, objetivando o máximo desempenho nestas duas frentes de atendimento.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Em atenção às questões de inserção e participação ativa dos equipamentos públicos junto às comunidades em que estão inseridos, a Ouvidoria Setorial da Academia Estadual de Segurança Pública – AESP/CE, com o apoio da então presidência do Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI|Aesp, protagonizou, a elaboração do Projeto Aesp Social, realizando sua primeira ação no segundo semestre de 2018. A iniciativa promoveu uma campanha para arrecadação de material escolar (cadernos, lápis, borrachas, lápis de cor, giz de cera, cola, apontadores, canetinhas, régua e outros itens de papelaria) tão necessário às crianças da comunidade local. No período de 01 de outubro à 17 de dezembro, foram arrecadados materiais escolares diversos, que permitiram a doação de 95 quites completos.

O Projeto Aesp Social pretende estender suas ações para o ano de 2019, promovendo o atendimento de demandas oriundas das comunidades circunvizinhas, realizando ações a públicos diversos, contemplando da crianças ao idoso, apresentando

a Aesp|Ce como um ambiente não apenas formativo, mas de acolhimento e promoção de desenvolvimento, através de ações de cidadania e de responsabilidade social. Neste sentido, a Ouvidoria Setorial interage com a população e socializando o conhecimento, apresentando as ferramentas de participação e controle social, fomentando a integração e fortalecendo o compromisso com a efetivação dos Direitos Humanos, respeito à Cidadania e Transparência.



AESP/CE está em AESP/CE.

27 de dezembro de 2018 · Fortaleza · 🌐

A Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará realizou nesta quinta-feira (27) a entrega de 95 kits de material escolar e 50 panetones para as crianças da Associação dos Moradores da Comunidade do Conjunto Vitória. O material doado foi arrecadado pelos alunos dos cursos de formação, professores, servidores e colaboradores da Aesp/CE.

A iniciativa faz parte do projeto Aesp Social, que visa promover a integração da Instituição de Ensino e da sociedade civil, através de ações de cidadania e de responsabilidade social. 🧑🏫✎️📚📎📖✎️🧑🏫💚



FONTE: https://www.facebook.com/pg/AESPCE/posts/?ref=page_internal

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria Setorial da Aesp|Ce e o SIC|Aesp|Ce têm assento permanente junto ao Conselho Gestor da Academia Estadual de Segurança Pública, conforme PORTARIA

Nº197/2018 – DG/AESP/CE, compondo o quadro decisório estratégico de ações acadêmicas e de gestão. As ações da Setorial estão diretamente vinculadas ao titular do órgão, e tem rotina permanente para a apresentação e tratativa imediata de quaisquer demandas recebidas.

Respeitosamente,

Fortaleza, 27 de fevereiro de 2019

Fernanda Patrícia Cavalcante de Melo
Ouvidora Setorial da Aesp|Ce

8. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

O trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Setorial da Academia Estadual de Segurança Pública – Aesp|Ce preza pelo compromisso e qualidade no atendimento das manifestações recebidas, atuando em uma gestão participativa, democrática e transparente, e contribuindo para melhorias dos serviços e ações educacionais desta Instituição, através da ativa escuta ao cidadão.

A Ouvidoria realiza também a constante divulgação de suas ferramentas e práticas, a fim de esclarecer sua finalidade, de receber e responder as demandas de dúvidas, sugestões, elogios, comentários e reclamações encaminhadas à Instituição, objetivando a crescente melhoria nos serviços prestados.

Ressalto ciência da malha de ações/providências propostas neste relatório, asseverando nosso compromisso para a constante diligência ao máximo desempenho e aperfeiçoamento das atividades da Ouvidoria Setorial do órgão, para que esta mantenha suas atividades em pleno alinhamento com a missão e valores que norteiam/regem a Aesp|Ce.

Respeitosamente,

Fortaleza, 27 de fevereiro de 2019

Juarez Gomes Nunes Junior
Diretor Geral da Aesp|Ce