



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:

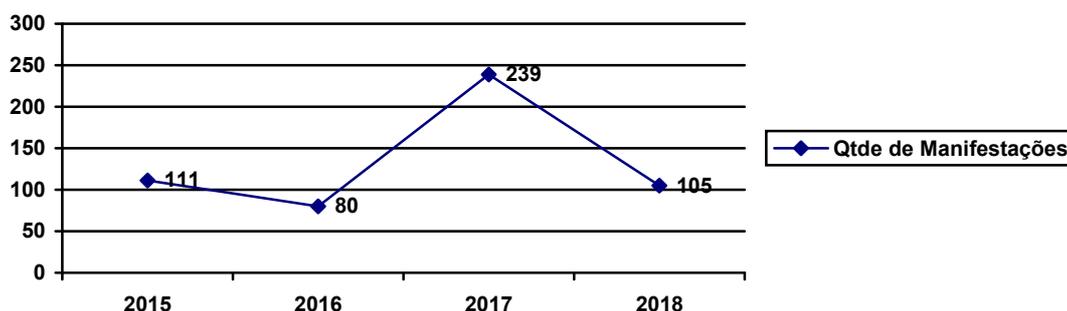
PROGRAMA	
DESCRIÇÃO	QTD
015 - SEGURANÇA PÚBLICA INTEGRADA	23
500 - GESTÃO E MANUTENÇÃO DA AESP	3

*Período de 01/01/2018 a 31/12/2018

3.1.2 Total de Manifestações do Período:

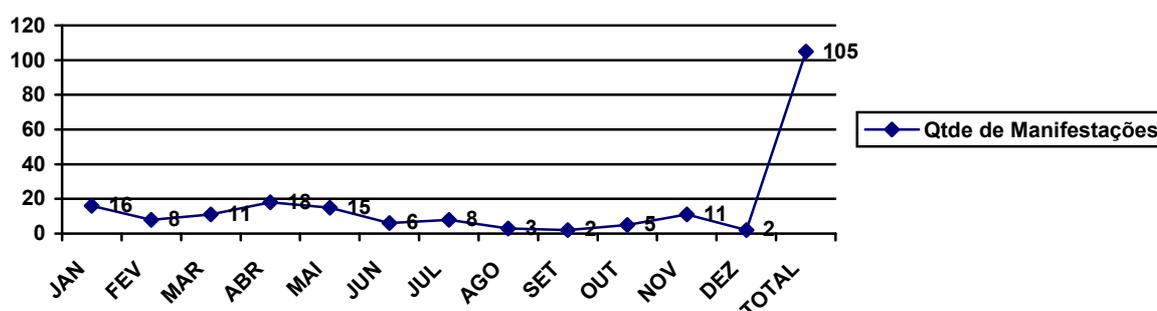
MANIFESTAÇÕES	2017	2018	% Variação (+) (-)
SOU	239	105	(↓56,61)

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

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