



AESP|CE
ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA
PÚBLICA DO CEARÁ



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
*Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social*



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2019

Período 01/01/2019 a 31/12/2019

EXPEDIENTE

Direção Superior:

Juarez Gomes Nunes Junior

Diretor-geral da Aesp|Ce

Ivana Coelho Marques Figueiredo

Diretora de planejamento e gestão interna da Aesp|Ce

Ouvidoria:

Samara Helia de Sousa Amaral

Ouvidora Setorial da Aesp|Ce

Jamille dos Santos Moura

Ouvidora Substituta da Aesp|Ce

1 – INTRODUÇÃO

Em cumprimento aos Artigos 8º e 9º do Decreto 30.474, de 29 de março de 2011, este relatório tem como objetivo apresentar o trabalho desenvolvido pela ouvidoria setorial da Academia Estadual de Segurança Pública do Estado do Ceará (Aesp/CE) no ano de 2019, e traz importantes dados quantitativos e qualitativos extraídos da plataforma Ceará Transparente, como, por exemplo, o total de manifestações registradas no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2019, quais os principais tipos manifestação, meios de entrada, assuntos mais demandados; e indicadores de resolubilidade e de satisfação do cidadão. Além da análise e comparações de dados resultantes de anos anteriores, dentre outras considerações importantes previstas na Lei 13.460/2017 em seus Artigos 14 e 15. Este relatório apresenta ainda as providências adotadas em função das recomendações apontadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2018 pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE e, o comprometimento desta Setorial com as atividades da Rede de Ouvidorias, dentre outros pontos importantes.

A Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará (Aesp/CE) é um órgão vinculado à Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social do Estado do Ceará (SSPDS) - criado pela Lei 14.629, de 26 de fevereiro 2010, e oficialmente inaugurada no dia 18 de maio de 2011 - que tem como missão "Desenvolver e executar, de modo exclusivo e integrado, formação inicial, continuada, graduação, pós-graduação (*lato sensu* e *stricto sensu*) 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."

A Ouvidoria Setorial da Academia Estadual de Segurança Pública está diretamente vinculada à direção da Instituição e é um importante canal de diálogo e participação entre o cidadão/usuário e o poder público. Para tanto são disponibilizados para o cidadão diversos canais de atendimento: Central de Atendimento 155 (ligação gratuita); site: www.cearatransparente.ce.gov.br; E-mail: ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br, redes sociais: Facebook www.facebook.com/OuvidoriaCeara, Twitter@OuvidoriaCeara; além do atendimento presencial na ouvidoria setorial da Aesp, 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.

É importante destacar que a Ouvidoria da Aesp integra a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, regulamentada por meio do Decreto n.º 30.938/2012, e que é formada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, enquanto coordenadora, e pelas 58 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 60 Ouvidorias Setoriais.

2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

Quanto às recomendações apontadas pela CGE no Relatório de Gestão 2018, foram tomadas as seguintes providências:

Recomendação 1) Desenvolver modelo/metodologia para realização de avaliação continuada dos serviços prestados pelo órgão/entidade, em consonância com a lei nº 13.460/2017.

Considerando que a atividade fim desta Instituição de Ensino é promover e executar cursos de formação inicial e continuada voltados para os profissionais de segurança pública do Estado, foi desenvolvida uma avaliação no sistema aluno online, para que ao término do curso o discente possa avaliar o serviço prestado pela Academia. A avaliação foi implantada inicialmente no Curso de Formação Profissional para a carreira de Oficiais e consta de tópicos diversos como: estrutura física do órgão, qualidade do material didático, corpo docente, quadro de coordenadores e monitores das turmas, dentre outros fatores importantes para a mensuração da qualidade.

Recomendação 3) Publicar na internet o Relatório Anual de Ouvidoria em conformidade com a lei nº. 13.460/2017 e com o Decreto Estadual de Ouvidoria.

Em relação à recomendação citada acima, o relatório da ouvidoria encontra-se disponível para consulta no site da Aesp (www.aesp.ce.gov.br), clicando no link "Acesso a Informação", seguido do link "Relatórios Estatísticos Sic/Ouvidoria" (<https://www.aesp.ce.gov.br/relatorios-estatisticos/>).

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

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 - Total de Manifestações do Período

No exercício de 2019 foi registrado o total de 32 manifestações, o que representou uma redução de 69,53% em relação ao ano anterior, conforme demonstra o quadro a seguir.

Período	2018	2019	% Variação (+) (-)
Total Manifestações	105	32	-69,53%

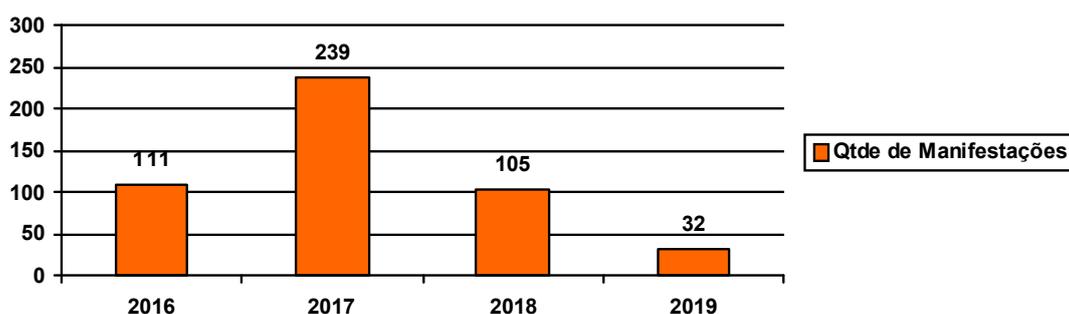
Considerando que, a Aesp é uma Instituição de Ensino e que nosso público principal são os alunos dos cursos de formação profissional e de formação continuada, percebemos que o número de manifestações varia de acordo com o número de alunos matriculados no período, sobretudo dos cursos de formação inicial, já que estes têm um período de duração maior e suas atividades são realizadas em período integral nas dependências da Academia, diferente dos cursos de educação continuada, que em

sua maioria possuem uma carga-horária menor, além de contar com atividades acadêmicas externas.

A análise gráfica permite observar um maior volume de manifestações em 2018, período em que a Academia Estadual de Segurança Pública executou seis cursos de formação inicial, quais sejam: Curso de Formação Profissional para Inspetor de 1ª Classe – Turma II; Curso de Formação Profissional para Escrivão de 1ª Classe – Turma II; Curso de Formação Profissional para Delegado de 1ª Classe – Turma II; Curso de Formação Profissional para Cargo de Soldado PM da Carreira de praças da Polícia Militar do Ceará – CFPCP/PM – 3ª Turma; Curso de Formação Profissional para Cargo de Soldado PM da Carreira de praças da Polícia Militar do Ceará – CFPCP/PM – 4ª Turma e Curso de Formação Profissional para a Carreira de Praças Bombeiros Militares do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará – CFPCP/CBM – Turma II/2018.

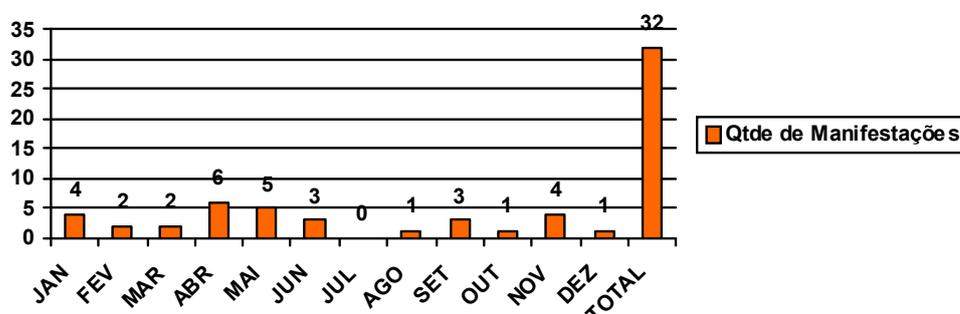
Já no ano letivo de 2019, foram realizadas apenas uma turma do Curso de Formação de Oficiais do Corpo de Bombeiros Militar (CFPCO/BM) e outra do Curso de Formação de Oficiais da Polícia Militar (CFPCO/PM).

Gráfico de Manifestações por Ano - 2016 a 2019



De acordo com o gráfico de manifestações mensais, podemos perceber que o número de manifestações se manteve constante mês a mês, com exceção do mês julho, onde não houve nenhum registro, acreditamos que este fato ocorreu devido tratar-se do período de férias dos alunos.

Gráfico de Manifestações Mensais (2019)

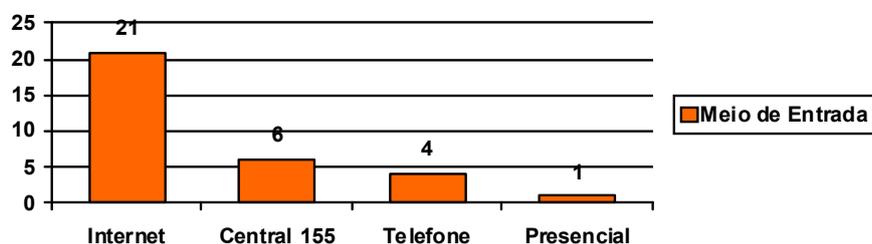


3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

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

Meio de Entrada	2018	2019	Variação
Telefone	1	4	+300%
Internet	83	21	-74,69%
Presencial	0	1	+100%
E-mail	1	0	-100%
Facebook	1	0	-100%
Carta	0	0	0
Telefone 155	19	6	-68,42%
Reclame Aqui	0	0	0
consumidor.gov.br	0	0	0
Instagram	0	0	0
Governo Itinerante	0	0	0
Caixa de sugestões	0	0	0
Sistema Legado	0	0	0
Twitter	0	0	0
Total	105	32	-69,52%

O meio de entrada mais utilizada pelos manifestantes continua sendo a internet, seguido da Central 155, como podemos observar no gráfico abaixo:



3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2018	2019	Variação
Reclamação	51	12	-76,47%
Denúncia	14	9	-35,71%
Elogio	6	0	-100%
Sugestão	9	4	-55,5%
Solicitação	25	7	-72%
Total	105	32	-69,52%

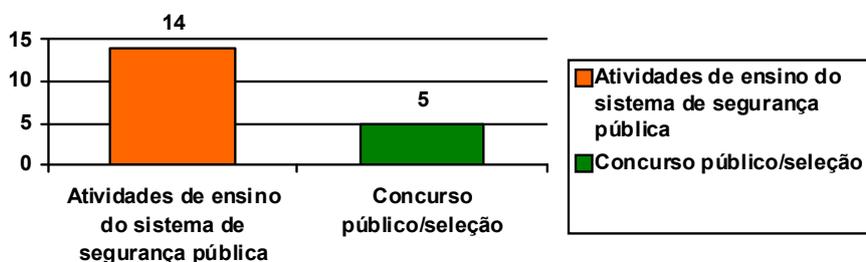
A análise dos percentuais permite observar que houve um evidenciado decréscimo de registros entre todos os tipos de manifestações, em razão do encerramento das atividades acadêmicas para alguns cursos de formação inicial/continuada (público gerador de massiva demanda junto às atividades da Setorial).

3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tipos de manifestações detalhados por assunto			
Tipo de Manifestação	Assunto	Total por assunto	Total por tipo
Reclamação	Atividades de ensino o Sistema e Segurança Pública	7	12
	Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão	2	
	Concurso Público/Seleção	1	
	Investigação Social	1	
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	1	
Denúncia	Tramitação de processo administrativo	4	9
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	2	
	Conduta inadequada de instrutor	1	
	Conduta inadequada de aluno	1	
	Concurso Público/Seleção	1	
Solicitação	Atividades de ensino o Sistema e Segurança Pública	4	7
	Concurso Público/Seleção	3	
Sugestão	Atividades de ensino o Sistema e Segurança Pública	3	4
	Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	1	

Considerando o negócio principal da Aesp, que é promover cursos de formação inicial e continuada para os profissionais de segurança pública, o assunto mais demandado durante o ano de 2019 foi “Atividades de Ensino do Sistema de Segurança Pública” com 14 demandas, sendo 7 do tipo reclamação, 4 solicitações e 3 sugestões e o segundo assunto mais demandado foi “Concurso Público/Seleção” com 5 demandas, sendo 3 do tipo solicitação, 1 denúncia e 1 reclamação.

Abaixo um gráfico representando os assuntos mais demandados pela Ouvidoria da Aesp em 2019:



3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Assunto	Subassunto	Total
Tramitação de processo administrativo	Pensão	4
Concurso Público/Seleção	Esclarecimentos/Orientações acerca do Edital de regulamentação do concurso/seleção	4
Atividades de ensino do Sistema de Segurança Pública	Curso de Formação Continuada/Qualificação Profissional (Conteúdo Programático)	2
Atividades de ensino do Sistema de Segurança Pública	Curso de Formação de Ascensão Profissional (Procedimentos e orientações gerais)	2
Atividades de ensino do Sistema de Segurança Pública	Curso de Formação Profissional (procedimentos e orientações gerais: edital, etapas e fases)	2
Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão	Demora no Atendimento	2
Investigação Social	Sem subassunto	1
Conduta inadequada de instrutor	Sem subassunto	1
Conduta inadequada de aluno	Sem subassunto	1
Atividades de ensino do Sistema e Segurança Pública	Curso de Formação Continuada/Qualificação Profissional (critérios de seleção)	1
Atividades de ensino do Sistema e Segurança Pública	Curso de Formação Continuada/Qualificação Profissional (implantação de curso)	1
Atividades de ensino do Sistema e Segurança Pública	Curso de Formação Continuada/Qualificação Profissional (procedimentos e orientações gerais)	1
Atividades de ensino do Sistema e Segurança Pública	Curso de Formação Continuada/Qualificação Profissional (Certificação)	1
Atividades de ensino do Sistema e Segurança Pública	Curso de Formação Profissional (aplicação da avaliação)	1
Atividades de ensino do Sistema e Segurança Pública	Curso de Formação Profissional (material didático)	1
Atividades de ensino do Sistema e Segurança Pública	Curso de Formação Profissional (conteúdo programático)	1
Atividades de ensino do Sistema e Segurança Pública	Curso de Formação Profissional (instrutoria)	1
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	Sem subassunto	1
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Dados legados	1
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Prevaricação	1
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Advocacia administrativa (influência profissional sobre a prática de atos administrativos para particulares)	1
Concurso Público/Seleção	Diversos (local de prova, inscrições, cronograma, conduta de aplicador, cartão de identificação, etc)	1

Conforme apresentado no item anterior, o assunto mais demandado no período de 2019 foi “Atividades de Ensino do Sistema de Segurança Pública” e os subassuntos são: Curso de Formação Continuada/Qualificação Profissional (conteúdo programático); Curso de Formação de Ascensão Profissional (procedimentos e orientações gerais) e Curso de Formação Profissional (procedimentos e orientações gerais: edital, etapas e fases).

3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Tipo de Serviço	Total
Concurso público	7
Recebimento de denúncias, reclamações, sugestões e elogios	1

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Programas	Total
500 - Gestão e Manutenção	14
015 - Segurança Pública Integrada	18

No programa 500 são executadas somente as ações referentes à 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.

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Unidade	Total
Assessoria Jurídica	3
Coordenadoria Acadêmica-Pedagógica	1
Coordenadoria Administrativo-Financeira	4
Coordenadoria de Ensino e Instrução	21
Diretor Geral	3
Total	32

Considerando que o assunto mais demandado durante o ano de 2019 foi “Atividades de Ensino do Sistema de Segurança Pública”, logo a unidade interna mais demandada é o setor responsável pela execução dos cursos, ou seja, a Coordenadoria de Ensino e Instrução.

3.7 – Manifestações por Município

Esta tabela traz os municípios com maior representatividade no ano de 2019 e a comparação com o ano anterior.

Municípios	2018	2019
Fortaleza - CE	7	5
Caucaia - CE	1	0
Feira de Santana - BA	0	2
Indefinido	91	25

De acordo com estes dados, é notável que a maioria das demandas ainda são registradas sem a identificação do município, contudo entre as cidades elencadas, Fortaleza continua sendo a cidade mais citada pelos manifestantes.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

Em relação a resolubilidade das manifestações, a ouvidoria setorial da Aesp busca atender o cidadão com a maior agilidade e efetividade possível.

Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de manifestações em 2018	Quantidade de manifestações em 2019
Total de Manifestações finalizadas no prazo	104	32
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	1	0
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	0
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0	0
Total	105	32

Conforme apresentado na tabela abaixo, no ano de 2019, todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo legal, instituído pelo Decreto nº. 30.474/2011.

Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2018	Índice de Resolubilidade em 2019
Manifestações Finalizadas no Prazo	99,05%	100,00%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0,95%	0,00%

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Em 2019, a ouvidoria setorial da Aesp alcançou 100% de resolubilidade e não medirá esforços para que continuemos cumprindo os prazos legais e alcançados as metas definidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta	
Ano 2018	9 dias
Ano 2019	8 dias

Em relação ao tempo médio de resposta, foi constatado, que o prazo médio de resposta caiu 9 para 8 dias, o que representa uma redução 11,11%.

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 cidadão 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.

Pesquisa de Satisfação 2019	
Total de demandas recebidas	32
Total de pesquisas respondidas	2
Representação da amostra	6,25%

No ano de 2019, apenas 2 (duas) pessoas responderam à pesquisa de satisfação e informaram 100% de satisfação.

Resultados da Pesquisa de Satisfação	
Perguntas	Média por questão
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	5
B. Com o tempo de retorno da resposta	5
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	5
D. Com a qualidade da resposta apresentada	5
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	5
Índice de Satisfação:	100%

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Considerando a missão institucional da Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará, voltada de modo exclusivo e integrado, para a formação inicial, continuada, graduação, pós-graduação *lato sensu* e *stricto sensu* dos profissionais de segurança pública, da defesa civil e de instituições públicas conveniadas, e conforme demonstrado nos itens 3.3.1 e 3.3.2 a grande maioria das manifestações registradas, em 2019, na plataforma Ceará Transparente junto à ouvidoria setorial da Aesp refere-se às “Atividades de Ensino do Sistema de Segurança Pública” e os subassuntos mais recorrentes são: “Curso de Formação Continuada/Qualificação Profissional (conteúdo programático)”; “Curso de Formação de Ascensão Profissional (procedimentos e orientações gerais)” e “Curso de Formação Profissional (procedimentos e orientações gerais: edital, etapas e fases)”. Logo, pela nomenclatura dos subassunto percebe-se que dúvidas e esclarecimentos a cerca dos cursos são as principais motivações dos manifestantes.

Ressalta-se que todas as manifestações registradas são encaminhadas tanto para as unidades responsáveis, como para o diretor-geral da Aesp para que elas sejam analisadas e tomadas às providências cabíveis, bem como, respondidas adequadamente.

Um dos procedimentos realizados pelo órgão a fim de sanar dúvidas e evitar a reincidência de manifestações é promover o esclarecimento de dúvidas, repassar informações e orientações gerais, que foram pauta de manifestações registradas no Ceará Transparente, e que tratam de assuntos de interesse comum do corpo discente da Academia em eventos como a formatura matinal/vespertina ou durante a visita da direção às salas de aulas.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Tendo em vista que a ouvidoria é um dos principais meios de diálogo entre os cidadãos e o poder público, além de importante instrumento de Controle Social da administração pública, consideramos esta ferramenta como um dos fatores responsáveis pela constante melhoria nos serviços públicos, embora não seja possível mensurar em dados.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Compreendendo a necessidade de constante qualificação e aprimoramento do responsável pelo atendimento às demandas dos cidadãos junto à ouvidoria, informamos que a Aesp participou de diversos eventos promovidos pela CGE e pela Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, conforme relatados abaixo*:

- Curso de Formação em Ouvidoria (3ª Turma) – 120 H/A (agosto a dezembro/2019);
- Oficina Construção de Relatórios de Ouvidoria - 4 H/A (11/2019);
- 44º Fórum Permanente de Controle Interno - Atuação do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo - Turma CGE - 8 H/A (11/2019);
- Oficina Gestão de Operacionalização da Carta de Serviços ao Cidadão - 8 H/A (09/2019);
- 2ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social (04/2019);
- 3ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social (06/2019);
- 4ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social (08/2019);
- 5ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social (10/2019);
- 6ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social (12/2019);

***Esta lista contabiliza os eventos realizados a partir do dia 12/03/2019, data em que a servidora Samara Helia de Sousa Amaral assumiu as atividades da ouvidoria.*

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Não houve implementação de novas ações e práticas no ano de 2019.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2019, a ouvidoria setorial da Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará (Aesp/CE) registrou 32 manifestações, sendo 12 reclamações, 9 denúncias, 7 solicitações e 4 sugestões. O meio de entrada mais utilizada pelos usuários foi a internet com 21 manifestações, seguido da Central 155 (ligação gratuita), que registrou 6 manifestações. Ressalta-se que todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo legal, instituído pelo Decreto nº. 30.474/2011, alcançando o índice de 100% de resolubilidade.

Em relação ao ano anterior, constatamos uma redução de 69,53% no número de manifestações registradas, contudo percebe-se que o número de manifestações anuais varia de acordo com o número de alunos matriculados no período.

O assunto mais registrado na ouvidoria setorial da Aesp neste período foi “Atividades de Ensino do Sistema de Segurança Pública”, classificadas pelo tipo: reclamação, solicitação e sugestão, e geralmente referem-se a dúvidas e esclarecimentos a cerca dos cursos de Formação Continuada/Qualificação Profissional (conteúdo programático); Curso de Formação de Ascensão Profissional (procedimentos e orientações gerais) e Curso de Formação Profissional (procedimentos e orientações gerais: edital, etapas e fases).

Os dados apresentados neste relatório demonstram que, a ouvidoria da Aesp, com o apoio da direção do órgão, ciente de suas competências e responsabilidades, tem se esforçado para responder com qualidade e eficiência, as demandas emitidas pela sociedade, por meio das manifestações registradas na plataforma Ceará Transparente e assim fortalecer a Política de Ouvidoria do Estado do Ceará.

10 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Baseada nas informações contidas neste relatório e com o intuito de promover o aprimoramento das ações de ouvidoria, a seguir são apresentadas as sugestões e recomendações:

- Inclusão da ouvidoria no organograma de todos os órgãos do Estado, com atribuição não cumulativa;
- Campanha de comunicação para divulgar a plataforma Ceará Transparente e os canais de ouvidoria para a sociedade;
- Inclusão da opção “Manifestação Incompleta (falta informações que viabilizam a apuração/atendimento) no campo “Percepção após o procedimento de apuração preliminar”, para que possamos finalizar a manifestação de forma adequada no sistema Ceará Transparente quando necessário.

Samara Helia de Sousa Amaral
Ouvidora setorial da Aesp/CE

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A gestão da Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará reconhece a importância do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria como canal de diálogo e aproximação com os cidadãos e agradece o apoio prestado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

Desta forma, atesto ter tomado conhecimento das informações contidas neste relatório e reforço o nosso apoio e compromisso com o trabalho desenvolvido pela ouvidoria setorial da Aesp, para que esta mantenha suas atividades em pleno alinhamento com a missão e valores da Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará e com a Política de Ouvidoria do Estado do Ceará.

Juarez Gomes Nunes Junior
Diretor-geral da Aesp/CE