



AESP|CE
ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA
PÚBLICA DO CEARÁ



RELATÓRIO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - 2018
Período 01/01/2018 à 31/12/2018

Fortaleza – 2019

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 pelo Serviço de Informação ao Cidadão 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 Solicitações de Informação, total de solicitações de informação do período, meio de entrada, tipo de solicitação de informação por assunto e sub-assunto, resolubividade, tempo médio de resposta, providências e comprometimento com as atividades da rede de Sistema de Informação ao Cidadão, Ações Inovadoras, Recomendações e as Considerações Finais da Direção Geral da Academia.

A Lei Estadual de Acesso à Informação, Lei nº 15.175/2012, definiu regras específicas para a implementação do disposto na lei federal nº12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito da administração pública do Estado do Ceará, que são coordenadas pela CGE, passando a gerir os 65 membros setoriais do Serviço de Informação ao Cidadão.

O Serviço de Informação ao Cidadão Setorial da Academia Estadual de Segurança Pública – Aesp/Ce encontra-se diretamente vinculada ao CSAI, e tem como atribuições básicas, atender e orientar o público quanto ao acesso a informações; informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades; protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações.

São PREMISSAS do Serviço de Informação ao Cidadão: reconhecer as demandas, 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; responder ADEQUADAMENTE.

As rotinas práticas do Serviço de Informação ao Cidadão Setorial da Aesp|Ce são operadas por meio dos canais de atendimento: Telefone 155 (ligação gratuita), site <https://www.cge.ce.gov.br/acesso-a-informacao/>, Facebook, Twitter e E-mail, 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

O Serviço de Informação ao Cidadão 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 do seu 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 informações 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 e do SIC 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 discricção no atendimento daqueles que a procuram.

3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO DO PERÍODO

3.1 SIC em Números

Apresentação dos atendimentos do Serviço de Informação ao Cidadão 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 a solicitação, ressaltamos que no programa 015, estão inseridas todas as demandas de Serviço de Informação ao Cidadão. Portanto tem-se que:

PROGRAMA	
DESCRIÇÃO	QTD
015 - SEGURANÇA PÚBLICA INTEGRADA	42

3.1.2 Total de Solicitações de Informação do Período:

Solicitação de Informações	2017	2018	% Variação (+) (-)
Total	74	42	(↓43,24%)

Gráfico de Solicitação de Informações por Ano - 2015 a 2018

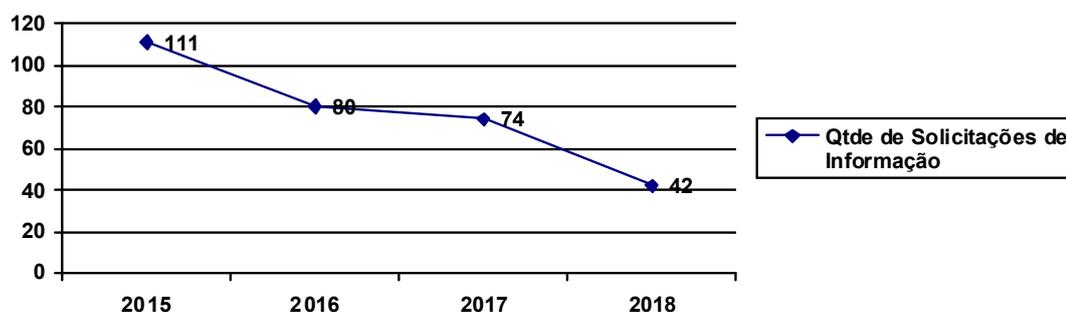
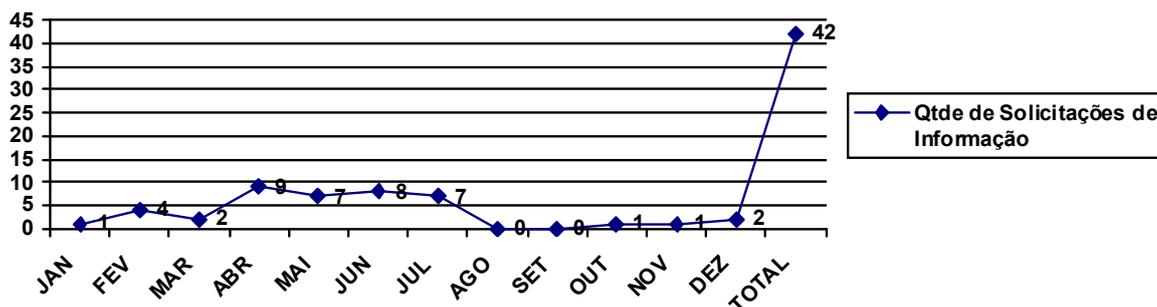


Gráfico de Solicitação de Informações Mensal (2018)



3.1.3 Solicitação de Informações por Meio de Entrada.

Meio de Entrada	2017	2018	% Variação (+) (-)
Telefone	10	1	(↓90%)
Internet	63	40	(↓36,5%)
Presencial	-	-	-
Redes Sociais	-	-	-
E-mail	1	1	-
Carta	-	-	-
Outros	-	-	-
Total	74	42	(↓43,24%)

3.1.4 Tipo de Solicitação de Informação/Assunto

Assuntos mais demandados das Solicitações	Qtde
Informação sobre concurso público (Realização, Nomeações, Recursos, Editais Etc.)	18
Cursos de Formação Continuada	5
Estrutura e funcionamento da Aesp	2
Concurso Público	2
Atividades de ensino do sistema de segurança pública	2
Programa de disciplinas/Ementa	1
Procedimentos Policiais (Atuação, investigação, atividades e regulamentos)	1
Dados estatísticos segurança pública	1
Capacitação, cursos e eventos institucionais	1
Desaparecimento de pessoas	1
Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a apuração/atendimento)	1
Conteúdo programático de cursos	1
Processo seletivo para professores efetivos/temporários	1
Aposentadoria, pensão e outros benefícios previdenciários	1
Intensificação de policiamento	1
Procedimentos para emissão de documentos (identidade e folha corrida/atestado de antecedentes criminais)	1
Processo licitatório (licitação)	1
Concurso público/seleção	1

3.1.5 Assunto/Sub-Assunto

Assunto	Sub-Assunto	Total
Informação sobre concurso público (Realização, Nomeações, Recursos, Editais Etc.)	Dados Legados	18
Cursos de Formação Continuada	Dados Legados	5

Estrutura e funcionamento da Aesp	Dados Legados	2
Concurso Público	Dados Legados	2
Atividades de ensino do sistema de segurança pública	Dados Legados	1
Programa de disciplinas/Ementa	Dados Legados	1
Procedimentos Policiais (Atuação, investigação, atividades e regulamentos)	Dados Legados	1
Dados estatísticos segurança pública	Dados Legados	1
Capacitação, cursos e eventos institucionais	Dados Legados	1
Desaparecimento de pessoas	Dados Legados	1
Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a apuração/atendimento)	Dados Legados	1
Conteúdo programático de cursos	Dados Legados	1
Processo seletivo para professores efetivos/temporários	Dados Legados	1
Aposentadoria, pensão e outros benefícios previdenciários	Dados Legados	1
Intensificação de policiamento	Dados Legados	1
Procedimentos para emissão de documentos (identidade e folha corrida/atestado de antecedentes criminais)	Curso de Formação Continuada /Qualificação Profissional (Procedimentos E Orientações Gerais)	1
Processo licitatório (licitação)	Curso de Formação de Ascensão Profissional (Certificação)	1
Concurso público/seleção	Informações sobre Licitação	1
Informação sobre concurso público (Realização, Nomeações, Recursos, Editais Etc.)	Realização de Concurso/Seleção	1

3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Unidades	Total de Solicitações de Informação 2017	Total de Solicitações de Informação 2018	% Variação (+) (-)
AESP	74	42	(↓43,24%)

3.1.7 Solicitações de Informação por Município

Municípios	Quantidade de Solicitações de Informação
Indefinido	42
Total	42

3.1.8 Resolubividade das Solicitações de Informação

Situação	Quantidade de Solicitações de Informação em 2017	Quantidade de Solicitações de Informação em 2018
Total de solicitações registradas	74	42
Total de solicitações finalizadas	74	42
Total	74	42

3.1.9 Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2017	39 dias
Tempo Médio de Resposta 2018	29 dias

3.1.10 Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2017	Índice de Resolubilidade em 2018
Solicitações de Informação Respondidas no Prazo	41,89 %	57,14 %
Solicitações de Informação Respondidas fora do Prazo	58,11 %	42,86 %

3.1.11 Satisfação dos Usuários Do Sistema de Informação ao Cidadão

Após a conclusão da informação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio da Plataforma Ceará Transparente 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.

3.1.12 Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Resultados	Índices
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	0	-
b. Com o tempo de retorno da resposta	0	-

c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	0	-
d. Com a qualidade da resposta apresentada	0	-
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	0	-
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	0	-

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

No ano de 2018, com base na resposta às solicitações de informação, a responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão 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 que apresentaram 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 ao Comitê Setorial de Acesso à Informação, a AESP|CE 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 e membros 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 e o SIC Setorial interagem com a população 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

Dione Maria Almeida Marques
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

8. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

O trabalho desenvolvido pelo Serviço de Informação ao Cidadão Setorial da Academia Estadual de Segurança Pública – Aesp|Ce preza pelo compromisso e qualidade no atendimento das informações recebidas, atuando em uma gestão participativa, democrática e transparente, e contribuindo para melhorias dos serviços e ações educacionais desta Instituição.

O Serviço de Informação ao Cidadão realiza também a constante divulgação de suas ferramentas e práticas, a fim de esclarecer sua finalidade, de receber e responder as demandas de informações, 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 do Serviço de Informação ao Cidadão, 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