



RELATÓRIO DE GESTÃO  
OUVIDORIA  
2020

**Ouvidoria  
do Ceará**

# **RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2020**

**Período 01/01/2020 a 31/12/2020**

## EXPEDIENTE

### **Direção Superior:**

**Antônio Clairton Alves de Abreu**

Diretor-geral da Aesp|Ce

**Nartan da Costa Andrade**

Diretor 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 2020, 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 2019 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."

Conforme o Decreto Nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, Artigo 4º, a ouvidoria é uma instância de participação e fomento ao controle social responsável pelo recebimento e tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados. No caso da Aesp, a Ouvidoria está diretamente vinculada à direção da Instituição e é um importante canal de diálogo e participação entre o cidadão/usuário e o poder público.

A ouvidoria setorial da Aesp oferece atendimento presencial 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. Além disso, também recebemos demandas advindas da Central de Atendimento 155 (ligação gratuita); site [www.ouvidoria.ce.gov.br](http://www.ouvidoria.ce.gov.br); [www.facebook.com/OuvidoriaCeara](https://www.facebook.com/OuvidoriaCeara); twitter @OuvidoriaCeara.

Cabe destacar que integramos a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, regulamentada por meio do Decreto Nº 33.485, que é formada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, enquanto coordenadora, e outras 62 setoriais.

## 2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Quanto às recomendações apontadas pela CGE no Relatório de Gestão 2019, foram tomadas as seguintes providências:

**Orientação 02 – Ampliar a pesquisa de satisfação junto aos usuários de ouvidoria, com a finalidade de colher melhores informações sobre qualidade da resposta fornecida ao cidadão.**

Conforme orientação da Célula de Ouvidoria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE foi adotada a prática de inserir ao final da resposta de todas as manifestações mensagem padrão solicitando que o manifestante participe da pesquisa de satisfação.

## 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

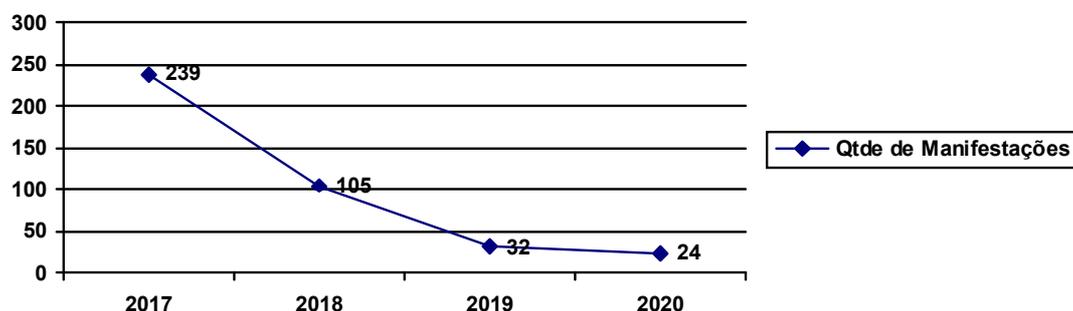
No exercício de 2020 foi registrado o total de 24 manifestações, o que representou uma redução de 25% em relação ao ano anterior, conforme demonstra o quadro a seguir.

Período	2019	2020	% Variação (+) (-)
Total Manifestações	32	24	-25%

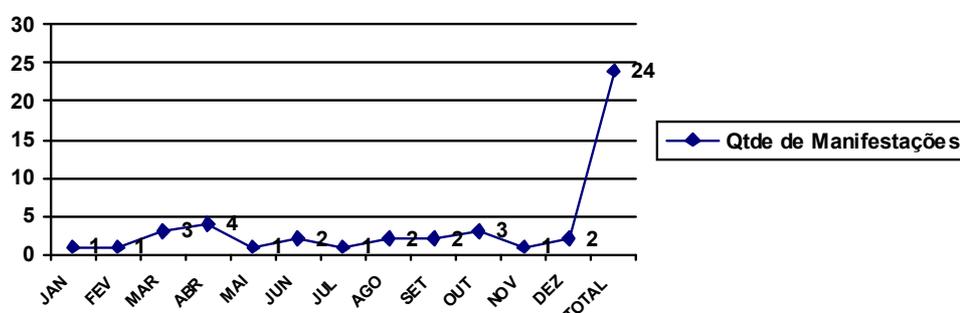
Considerando que, a Aesp é uma Instituição de Ensino e que nosso público principal são os alunos dos cursos de formação profissional e de educação continuada, percebemos que o número de manifestações varia de acordo com o número de alunos matriculados no período, sobretudo dos cursos de formação inicial, já que estes têm um período de duração maior e suas atividades, que são presenciais, ocorrem 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.

Cabe destacar que, no ano de 2020, devido a pandemia do novo coronavírus, as atividades acadêmicas da Aesp ficaram suspensas por mais de 6 (seis) meses, o que interferiu na execução do Plano de Ação Educacional do referido ano letivo.

### Gráfico de Manifestações por Ano - 2017 a 2020



### Gráfico de Manifestações Mensais (2020)



De acordo com o gráfico de manifestações mensais, podemos perceber que o número de manifestações se manteve constante mês a mês.

### 3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2019	2020	Varição
Telefone 155	6	1	-83%
Internet	21	21	0
Presencial	1	0	-100%
Telefone Fixo	4	0	-400%
E-mail	0	2	+200%
Caixa de Sugestões	0	0	
Facebook	0	0	
Reclame Aqui	0	0	
Instagram	0	0	
Twitter	0	0	
Carta	0	0	

O meio de entrada mais utilizada pelos manifestantes continua sendo a internet, seguido da Central 155.

### 3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

<b>Tabela: Tipologia de Manifestações</b>			
<b>Tipos</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Variação</b>
<b>Reclamação</b>	12	6	-50%
<b>Solicitação</b>	7	9	+28,57
<b>Denúncia</b>	9	9	0
<b>Sugestão</b>	4	0	-400%
<b>Elogio</b>	0	0	0

A análise dos percentuais permite observar que o número de reclamações reduziu pela metade.

#### 3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

<b>Tipos de manifestações detalhados por assunto</b>			
<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Assunto</b>	<b>Total por assunto</b>	<b>Total por tipo</b>
Reclamação	Poluição sonora (diversos)	1	6
	Atividades de ensino do sistema de segurança pública	1	
	Atraso/falta de pagamento de pessoal	2	
	Modalidade de ensino a distância	1	
	Endereços, telefones e horários de atendimentos dos órgãos públicos	1	
Denúncia	Concurso público/seleção	4	9
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	1	
	Conduta inadequada de aluno	1	
	Coronavírus (Covid-19)	1	
	Divulgação de eventos na instituição	1	
	Atividades de ensino do sistema de segurança pública	1	
Solicitação	Atividades de ensino o Sistema e Segurança Pública	4	9
	Concurso Público/Seleção	1	
	Gratificação por atividade de magistério (Gama)	1	
	Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade	1	
	Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão	1	
	Coronavírus (Covid-19)	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 2020 foi “Atividades de Ensino do Sistema de Segurança Pública” com 6 demandas, sendo 1 do tipo reclamação, 4 solicitações e 1 denúncia, e o segundo assunto mais demandado foi “Concurso Público/Seleção” com 5 demandas, sendo 4 do tipo denúncia e 1 solicitação.

### 3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

<b>Assunto</b>	<b>Subassunto</b>	<b>Total</b>
Atividades de ensino do sistema de segurança pública	Curso de formação profissional (convocação)	3
Gratificação por atividade de magistério (gama)	Atraso	2
Concurso público/seleção	Convocação de aprovados/classificados	2
Poluição sonora (diversos)	Bares, boates e casas de show	1
Coronavírus (Covid-19)	Ações de prevenção e combate ao coronavírus	1
Coronavírus (Covid-19)	Ações para servidores públicos (home office, suspensão de férias, etc)	1
Divulgação de eventos na instituição	Sem subassunto	1
Modalidade de ensino a distância	Seleção para tutores	1
Conduta inadequada de aluno	Sem subassunto	1
Atividades de ensino do sistema de segurança pública	Curso de formação continuada/qualificação profissional (certificação)	1
Atividades de ensino do sistema de segurança pública	Curso de formação profissional (conteúdo programático)	1
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Demora na entrega do serviço/produto	1
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	Atendimento	1
Endereços, telefones e horários de atendimentos dos órgãos públicos	Sem subassunto	1
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Não cumprimento de horário de trabalho	1
Concurso público/seleção	Nomeação	1
Concurso público/seleção	Realização de concurso/seleção	1
Concurso público/seleção	Diversos (local de prova, inscrições, cronograma, conduta de aplicador, cartão de identificação, etc)	1
Atraso/falta de pagamento de pessoal	Benefícios de colaborador/servidor temporário/estagiário (alimentação e transporte)	1
Atraso/falta de pagamento de pessoal	Salário de colaborador/servidor temporário/estagiário	1

Conforme apresentado no item anterior, o assunto mais demandado no período de 2020 foi “Atividades de Ensino do Sistema de Segurança Pública” e os subassuntos são: “Curso de formação profissional (convocação)” e “Convocação de aprovados/classificados”.

### 3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

<b>Programas</b>	<b>Total</b>
Fortalecimento do Sistema de Segurança Pública	17
Gestão Administrativa do Ceará	4
Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas	2
Segurança Pública Integrada	1

Programa 222 - Desenvolvimento Estratégico de Pessoas (nesse programa estão vinculadas as ações relacionadas aos concursos públicos) - obs: programa que tem como Órgão Gestor a Seplag

Programa 521 - Segurança Pública Integrada com a Sociedade (nesse programa estão previstas ações relacionadas à eventos a serem promovidos visando a integração entre a sociedade e o sistema de segurança pública)

Programa 523 - Fortalecimento do Sistema de Segurança Pública (nesse programa estão previstas todas as ações relacionadas à manutenção da Aesp, de um modo geral, e relacionadas à execução da sua atividade-fim)

### 3.6 – Manifestações por Unidades Internas

<b>Unidade</b>	<b>Total</b>
Coordenadoria acadêmica-pedagógica	1
Coordenadoria administrativo-financeira	3
Coordenadoria de ensino e instrução	9
Diretor geral	9
Ouvidoria	1
Secretaria acadêmica	1
<b>Total</b>	<b>24</b>

Considerando que o assunto mais demandado durante o ano de 2020 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

<b>Tabela: Municípios</b>		
<b>Municípios</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Fortaleza	5	10
Ibiapina	0	1
Maranguape	0	1
Indefinido	25	12

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

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são: Índice de Manifestações Respondidas no Prazo e Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria.

### 4.1 Resolubilidade das Manifestações

<b>Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação</b>		
<b>Situação</b>	<b>Quantidade de Manifestações em 2019</b>	<b>Quantidade de Manifestações em 2020</b>
Manifestações Finalizadas no Prazo	32	24
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	0
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	32	24

Conforme apresentado na tabela abaixo, no ano de 2020 todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo legal, instituído pelo Decreto n°. 30.474/2011.

<b>Tabela: Índice de Resolubilidade</b>		
<b>Situação</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2019</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2020</b>
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0%	0%

#### 4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Em 2020, 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

<b>Tabela: Tempo Médio de Resposta</b>	
Tempo Médio de Resposta 2019	8 dias
Tempo Médio de Resposta 2020	3 dias

Em relação ao tempo médio de resposta, foi constatado, que o prazo médio de resposta caiu 8 para 3 dias, o que representa uma redução 62,5%.

#### 4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 84%.

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.

**Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação**

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	3
Média	4,5
<b>Índice de Satisfação:</b>	90%

**Obs. Cálculo do Índice de Satisfação:** Média perguntas A B C D \* 20.

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:	4

No ano de 2020, apenas 1 (uma) pessoa respondeu à pesquisa de satisfação e informaram 90% de satisfação.

Pesquisa de Satisfação 2020	
Total de demandas recebidas	24
Total de pesquisas respondidas	1
Representação da amostra	4,16%

## **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 2020, na plataforma Ceará Transparente junto à ouvidoria setorial da Aesp refere-se às “Atividades de Ensino do Sistema de Segurança Pública” e “Concurso Público/Seleção”, e os subassuntos mais recorrentes são: “Curso de formação profissional (convocação)” e “Convocação de aprovados/classificados”. 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. Cabe destacar que, no ano de 2020, devido a pandemia do novo coronavírus, as atividades acadêmicas da Aesp ficaram suspensas por mais de 6 (seis) meses, o que interferiu na execução do Plano de Ação Educacional do referido ano letivo.

## **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:

- I Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social (19/02/2020) – Presencial (Local: EGP)
- II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social (24/06/2020) - Virtual
- III Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social (26/08/2020) - Virtual
- IV Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social (27/10/2020) - Virtual
- Oficina para Construção de Relatórios de Ouvidoria 2020 -Turma III (25/11/2020)- Virtual

- V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social (17/12/2020) - Virtual

## 8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Não houve implementação de novas ações e práticas no ano de 2020.

## 9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2020, a ouvidoria setorial da Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará (Aesp/CE) registrou 24 manifestações, sendo 6 reclamações, 9 denúncias e 9 solicitações. O meio de entrada mais utilizada pelos usuários foi a internet com 21 manifestações. Ressalta-se que todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo legal, instituído pelo Decreto nº. 30.474/2011, alcançando o índice de 90% de resolubilidade.

Em relação ao ano anterior, constatamos uma redução de 25% 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.

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 DE MELHORIA

Com o intuito de promover o aprimoramento das ações de ouvidoria, a seguir são apresentadas as sugestões e recomendações:

- Inclusão da ouvidoria no organograma do órgão, com atribuição não cumulativa;
- Ampliação das campanhas de divulgação da plataforma Ceará Transparente e dos canais de ouvidoria para a sociedade;



**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.

Fortaleza, 28 de Janeiro de 2021



---

**Antônio Clairton Alves de Abreu**  
**Diretor-geral da Aesp/CE**

**Antônio Clairton Alves de Abreu**  
**Diretor Geral da - AESP**