RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

2021







ELABORAÇÃO:

Samara Helia de Sousa Amaral Ouvidora Setorial da Aesp|Ce

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, bem como, ao Artigo 3º da Instrução Normativa nº 01/2020 e a Portaria Nº 97/2020, 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 2021, 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 2021, 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 orientações apontadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2020 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 Defeso 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; 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, enquanto coordenadora, e por mais 61 órgãos e entidades, totalizando 62 Ouvidorias Setoriais.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Quanto às orientações apontadas pela CGE no Relatório de Gestão 2020, foram tomadas as seguintes providências:

Orientação 01 - Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outros), em conformidade com o § 1° do Art. 22 do Decreto Estadual n° 33.485/2020;

Providência: Seguimos o fluxograma desenvolvido pela Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social do Estado para SSPDS e suas vinculadas. (Anexo 1)

Orientação 02 - Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual.

Providência: Para essa orientação, sempre que é necessário realizamos o contato com as ouvidorias integrantes da Rede Ouvir para encaminhamento ou compartilhamento de manifestação, e quando a manifestação não compete ao Poder Executivo Estadual orientamos ao cidadão como proceder para registrar sua demanda junto ao Poder competente.

Orientação 03 – Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidade, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias, observando o previsto no Decreto Estadual 33.485/2020 e na IN CGE n.°1/2020.

Providência: Em 2021 criamos nosso fluxo para tratamento de denúncias, o qual foi validado pela Direção da Aesp. (Anexo 2)

Orientação 04 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo, para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria.

Providência: Sempre que necessário encaminhamos a central de atendimento 155 informações atualizadas sobre os serviços da Aesp com o intuito de auxiliar os atendentes da Central nos atendimento aos manifestantes.

Orientação 07 – Intensificar a divulgação dos canais de participação e missão da ouvidoria aos cursistas das escolas de governo e universidades, durante a realização dos cursos presenciais e EAD, na abertura ou no encerramento, e, dentro das possibilidades, incluir no material didático, orientando também o professor/instrutor sobre essa divulgação.

Providência: Essa orientação será implementada em 2022.

Orientação 09 - Elaborar, periodicamente, relatórios resumidos de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período e encaminhá-los à área de planejamento e à Direção do Órgão ou Entidade, em conformidade com o art. 27, IX do Decreto Estadual nº 33.485/2020.

Providência: A Ouvidoria Setorial da Aesp produz relatórios/boletins quadrimestrais que são enviados para a Direção Geral do órgão e publicados no site da instituição. (Disponível neste link: https://www.aesp.ce.gov.br/relatorios-estatisticos/).

Orientação 10 - Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento registrados na Carta de Serviços ao Usuário, em consonância com a Lei Nacional nº 13.460/2017.

Providência: A Carta de Serviços ao Usuário foi finalizada e implantada no final de 2021 e esta orientação será implementada em 2022.

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 2021 foi registrado o total de 70 manifestações, o que representou um aumento de 191.6% em relação ao ano anterior, conforme demonstra o quadro a seguir.

PERÍODO	2020	2021	% VARIAÇÃO (+) (-)
Total Manifestações	24	70	+191.6%

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.

No ano letivo de 2021, realizamos três cursos de formação inicial, quais sejam: Curso de Formação Profissional para a Carreira de Oficial da Polícia Militar do Ceará (CFPCO/PM – T2); Curso de Formação e Treinamento Profissional para o cargo de Delegado de Polícia Civil de 1ª Classe (Turma 3) e o Curso de Formação para a Carreira de Praças do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará - T III/2021. Já 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 - 2018 a 2021

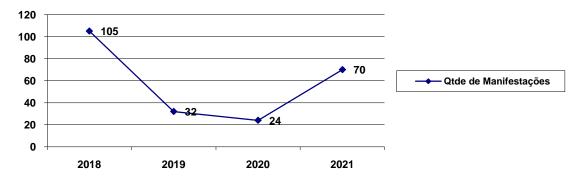
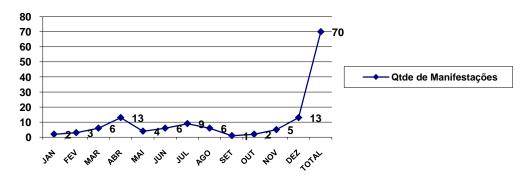


Gráfico de Manifestações Mensais (2021)



3.2 - Manifestações por Meio de Entrada

TABELA: MEIO DE ENTRADA			
MEIOS	2020	2021	VARIAÇÃO
Telefone 155	1	3	+200%
Internet	21	65	+209.5%
Presencial	0	0	
Telefone Fixo	0	0	
E-mail	2	2	0
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

TABELA: TIPOLOGIA DE MANIFESTAÇÕES			
TIPOS 2020 2021 VARIAÇÃ			VARIAÇÃO
Reclamação	6	24	+300%
Solicitação	9	23	+155,5%
Denúncia	9	10	+11,1%
Sugestão	0	4	0
Elogio	0	9	0

A análise dos percentuais permite observar que houve aumento em todos os tipos de manifestações no último ano.

3.3.1 - Manifestações por Tipo/Assunto

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DETALHADOS POR ASSUNTO				
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	TOTAL POR ASSUNTO	TOTAL POR TIPO	
	Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	1		
	Atividades de ensino do sistema de segurança pública	13		
Reclamação	Concurso público/seleção	3	24	
	Conduta inadequada de aluno 1 Conduta inadequada de servidor/colaborador 1	1	24	
		1		
	Coronavírus (Covid-19)	2		
	Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)	1		

	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	1	
Processo licitatório (licitação)		1	
	Atividades de ensino do sistema de segurança pública	2	
	Concurso público/seleção	3	
Denúncia	Conduta inadequada de instrutor	1	10
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	1	
	Coronavírus (Covid-19)	3	
	Elogio ao servidor público/colaborador	5	
Elogio	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	3	9
	Sistemas institucionais e aplicativos	1	
Sugestão	Atividades de ensino do sistema de segurança pública	3	4
	Coronavírus (Covid-19)	1	-
	Atividades de ensino do sistema de segurança pública	9	
Solicitação	Concurso público/seleção	12	23
	Coronavírus (Covid-19)	1	
	Gratificação por atividade de magistério (gama)	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 2021 foi "Atividades de Ensino do Sistema de Segurança Pública" com 27 demandas, sendo 13 do tipo reclamação, 9 solicitações, 3 sugestões e 2 denúncia, e o segundo assunto mais demandado foi "Concurso Público/Seleção" com 18 demandas, sendo 12 do tipo solicitações, 3 denúncias e 3 reclamações.

3.3.2 - Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	TOTAL
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	Ações de facções criminosas	1
Atividades de ensino do sistema de segurança pública	Curso de formação continuada/qualificação profissional (procedimentos e orientações gerais)	3
Atividades de ensino do sistema de segurança pública	Curso de formação profissional (procedimentos e orientações gerais: edital, etapas e fases)	19
Concurso público/seleção	Diversos (local de prova, inscrições, cronograma, conduta de aplicador, cartão de identificação, etc)	3
Concurso público/seleção	Insatisfação com a comissão organizadora	4
Concurso público/seleção	Nomeação	2
Conduta inadequada de aluno	Sem subassunto	1
Conduta inadequada de	Tratamento indevido/desrespeitoso com o público	1

servidor/colaborador		
Coronavírus (Covid-19)	Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados	6
Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)	Sem subassunto	1
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Desorganização	1
Processo licitatório (licitação)	Informações sobre licitação	1
Atividades de ensino do sistema de segurança pública	Curso de formação continuada/Qualificação profissional (critérios de seleção)	2
Conduta inadequada de instrutor	Sem subassunto	1
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros)	1
Elogio ao servidor público/ colaborador	Sem subassunto	5
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Sem subassunto	3
Sistemas institucionais e aplicativos	Cessão de ferramentas e aplicativos institucionais	1
Coronavírus (Covid-19)	Orientações gerais (prevenção e plano de contingência)	1
Atividades de ensino do sistema de segurança pública	Curso de formação continuada/Qualificação profissional (ata de conclusão do curso)	1
Atividades de ensino do sistema de segurança pública	Curso de formação profissional (certificação)	1
Atividades de ensino do sistema de segurança pública	Curso de formação profissional (convocação)	1
Concurso público/seleção	Convocação de aprovados/classificados	2
Concurso público/seleção	Esclarecimentos/orientações acerca do edital de regulamentação do concurso/seleção	2
Concurso público/seleção	Realização de concurso/seleção	5
Gratificação por atividade de magistério (gama)	Pagamento	1

Conforme apresentado no item anterior, o assunto mais demandado no período de 2021 foi "Atividades de Ensino do Sistema de Segurança Pública" e os subassuntos são: "Curso de formação profissional (procedimentos e orientações gerais: edital, etapas e fases)" - 19 manifestações; "Curso de formação continuada/qualificação profissional (procedimentos e orientações gerais)" - 3 manifestações, e "Curso de formação continuada/qualificação profissional (critérios de seleção)", com 2 manifestações.

3.3.3 - Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)

ASSUNTO/SUB-ASSUNTO CORONAVÍRUS			
ASSUNTO SUBASSUNTO		TOTAL	
Coronavírus (Covid- 19) Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados		06	
Coronavírus (Covid- 19) Orientações gerais (prevenção e plano de contingência)		01	

Em relação especificamente ao assunto Covid-19, a Aesp recebeu um total de 07 manifestações, sendo 6 com o sub-assunto "Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados" e 1 com o sub-assunto "Orientações gerais (prevenção e plano de contingência)". Percebemos, nestas manifestações, os cidadãos colaborando como agentes fiscalizadores das ações adotadas pela Aesp no combate ao coronavírus.

3.4 - Manifestações por Tipo de Serviços

Apesar da Carta de Serviços da Aesp ter sido concluída e implantada no final de 2021, o relatório da plataforma Ceará Transparente não apresentou dados referentes a este item, trazendo apenas a informação "Não se aplica".

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

PROGRAMAS	TOTAL
Fortalecimento do Sistema de Segurança Pública	58
Gestão Administrativa do Ceará	9
Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas	02
Segurança Pública Integrada com a Sociedade	01

De acordo com os dados constatamos que 82,86% das manifestações são referentes ao *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

UNIDADE	SUBUNIDADE	QUANTIDADE
Assessoria Jurídica	-	1
Coordenadoria Administrativo-Financeira	Célula de Administração	1
Coordenadoria Administrativo-Financeira	Célula de Gestão de Pessoas	1
Coordenadoria de Ensino e Instrução	Célula de Ensino a Distância	1
Coordenadoria de Ensino e Instrução	Célula de Ensino Militar	3
Coordenadoria de Ensino e Instrução	Célula de Formação Continuada	10
Coordenadoria de Ensino e Instrução	Célula de Formação Profissional	32
Diretor Geral	-	16
Ouvidoria	-	1
Secretaria Acadêmica	-	3
Coordenadoria de Ensino e Instrução	Célula de Pós-Graduação	1

Considerando que o assunto mais demandado durante o ano de 2021 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 Municípios

TABELA: MUNICÍPIOS			
MUNICÍPIOS 2020 2021			
Fortaleza	10	13	
Maranguape	1	2	
Indefinido	12	40	

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

TABELA: RESOLUBILIDADE/DETALHAMENTO POR SITUAÇÃO			
SITUAÇÃO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES EM 2020	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES EM 2021	
Manifestações Finalizadas no Prazo	24	70	
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	0	
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0	
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0	
Total	24	70	

Conforme apresentado na tabela abaixo, no ano de 2021 todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo legal, instituído pelo Decreto Nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020.

TABELA: ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE				
SITUAÇÃO	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE		
	EM 2020	EM 2021		
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%	100%		
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0%	0%		

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Em 2021, 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

TABELA: TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA		
Tempo Médio de Resposta 2020	3 dias	
Tempo Médio de Resposta 2021	4 dias	

Em relação ao tempo médio de resposta, foi constatado, que o prazo médio de resposta aumentou de 3 para 4 dias, o que representa um aumento de 33.3%, atribuímos este aumento ao crescimento do número total de manifestações do ano, contudo seguimos o prazo legal instituído pelo Decreto Nº 33.485.

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.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

TABELA: RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,91
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,09
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,64
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,55
Média	4,04
Índice de Satisfação:	80,9%

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

4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

De acordo com os dados da plataforma Ceará Transparente, em 2021 o índice de satisfação da Aesp ficou em 80,9%, ou seja, não atingimos o índice de satisfação estipulado pela CGE, que é de 84%; mas considerando que todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo estipulado e que 61,43% das manifestações foram finalizadas como **improcedente**, não é possível apontar as razões que levaram a ouvidoria a não atingir o índice de satisfação. Contudo não mediremos esforços para que continuemos cumprindo os prazos e determinações legais e assim alcancemos as metas definidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE.

4.2.3 – Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	11
Total de manifestações finalizadas	70
Representação da Amostra	15.7%

No ano de 2021, apenas 11 pessoas responderam à pesquisa de satisfação, o que corresponde 15,7% do total de manifestações.

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,45
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,82

Não é possível apontar as razões que levaram a ouvidoria a atingir tal índice, contudo não mediremos esforços para que continuemos cumprindo os prazos e determinações legais e assim alcancemos as metas definidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE.

5 - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES 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, pósgraduação 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 2021, 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 (procedimentos e orientações gerais: edital, etapas e fases)"; "Curso de formação continuada/qualificação profissional (procedimentos e orientações gerais)", e "Curso de formação continuada/qualificação profissional (critérios de seleção)", 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.

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 de 2021 (Local: Reunião virtual 24/02/2021);
- II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2021 (Local: Reunião virtual 28/04/2021);
- IV Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2021 (Local: Reunião virtual 18/08/2021);

- V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2021 (Local: Reunião virtual 27/10/2021);
- VI Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2021 (Local: Reunião virtual 15/12/2021);
- Oficina Qualidade de Resposta em Ouvidoria Período: 29 e 30 de abril de 2021;
- Curso Básico de Tratamento de Denúncias Turma CGE Período: 21 a 24 de junho de 2021;
- Oficina Padronização dos Serviços Públicos Período: 29 de setembro de 2021;
- Oficina Construção de Relatórios de Ouvidoria 2021 Período: 24 de novembro de 2021

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Não houve implementação de novas ações e práticas no ano de 2021.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2021, a ouvidoria setorial da Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará (Aesp/CE) registrou 70 manifestações, sendo 24 reclamações, 23 solicitações, 10 denúncias, 4 sugestões e 9 elogios. O meio de entrada mais utilizada pelos usuários foi a internet com 65 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 um aumento de 191,6% 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;

Samona Milia de Sousa Amarol

Samara Helia de Sousa Amaral Ouvidora setorial da Aesp/CE

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

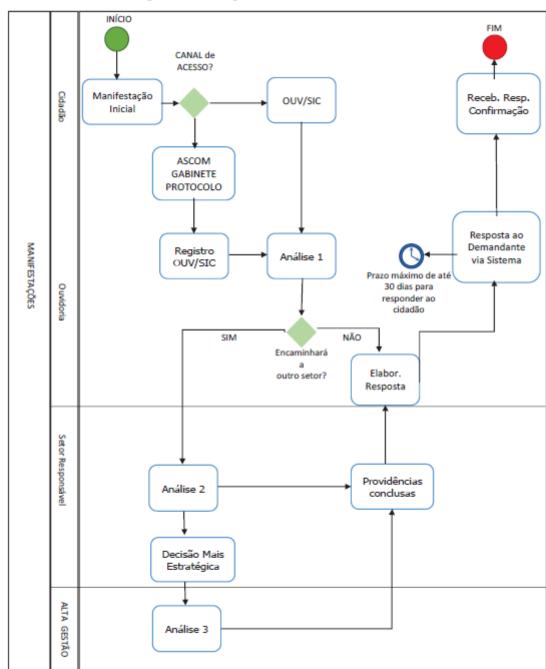
A gestão da Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará reconhece mais uma vez a importância do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria como canal de diálogo e aproximação com os cidadãos e agradece o apoio prestado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

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, 12 de Janeiro de 2022

Antônio Clairton Alves de Abreu – CEL QOPM Diretor-geral da Aesp/CE

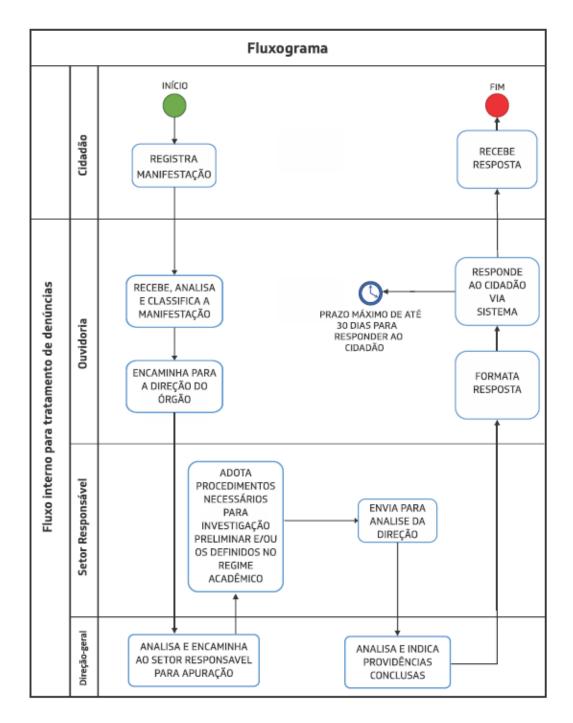
ANEXO I – Fluxograma Geral para a SSPDS e suas vinculadas



Fluxograma Geral para a SSPDS e suas vinculadas

Fonte: Supesp (Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública)

ANEXO II – Fluxo interno para tratamento de denúncias no âmbito da Aesp



OBSERVAÇÃO IMPORTANTE:

Caso haja envolvimento de servidores do Sistema de Segurança Pública ou do Sistema Penitenciário, a denúncia deverá ser compartilhada com a ouvidoria da CGD.

DECRETO N°33.485, de 21 de fevereiro de 2020. Art. 13. Compete à Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário - CGD apurar as denúncias que envolvem servidores do Sistema de Segurança Pública ou do Sistema Penitenciário, com objetivo de, se for o caso, apurar também a responsabilidade disciplinar e aplicar as sanções cabíveis dos servidores citados, conforme prevê o Art. 180-A, da Constituição Estadual, acrescentado mediante Emenda Constitucional nº 70/2011, além das competências previstas às Ouvidorias Setoriais, conforme listadas no Art. 16 deste Decreto.



