

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

2022



Período: 01/01/2022 a 31/12/2022



AESP|CE
ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA
PÚBLICA DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

EXPEDIENTE

Direção Superior

Clauber Wagner Vieira de Paula - Cel QOPM

Diretor-geral da Aesp|Ce

Nartan da Costa Andrade - DPC

Diretor de planejamento e gestão interna da Aesp|Ce

Ouvidora

Samara Helia de Sousa Amaral

Ouvidora Substituta da Aesp|Ce

Jamille dos Santos Moura

1 - INTRODUÇÃO

Em cumprimento aos Artigos 14º e 26º do Decreto 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, 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 2022, 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 2022, 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 2021 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 não integra o organograma do Órgão, porém possui livre acesso 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 16h. Além disso, também recebemos demandas advindas da Central de Atendimento 155 (ligação gratuita); site www.ouvidoria.ce.gov.br; www.facebook.com/OuvidoriaCeara; [@OuvidoriaCeara](https://twitter.com/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 62 órgãos e entidades, totalizando 63 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 04 – 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 – Em 2022 intensificamos a divulgação do serviço de ouvidoria tanto em cartazes pelo prédio e salas de aula (anexo I); como também inserimos banner de divulgação no Ambiente Virtual de Aprendizagem - plataforma EaD da Aesp (anexo II). Além disso, a divulgação também foi reforçado pelos professores e coordenadores em visitas às salas de aulas.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Apresentação dos atendimentos da Ouvidoria no ano de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios extraídos na Plataforma Ceará Transparente no dia 10 de janeiro de 2023, com demonstrativos gráficos, análise e comparações com o resultado de períodos anteriores.

3.1 - Total de Manifestações do Período

No exercício de 2022 foi registrado um total de 196 manifestações, o que representou um aumento de 180% em relação ao ano anterior, conforme demonstra o quadro a seguir.

| PERÍODO | 2021 | 2022 | % VARIACÃO (+) (-) |
|------------------------|------|------|--------------------|
| Total de manifestações | 70 | 196 | +180% |

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 ocorrem prioritariamente na modalidade presencial e 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 2022, realizamos cursos de formação inicial de todas as vinculadas da Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social do Ceará (SSPDS) contemplando uma grande quantidade de alunos, quais sejam: Curso de Formação para a Carreira de Praças do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará - T III/2021; Curso de Formação Profissional para os cargos de Médico Perito Legista, Perito Criminal, Perito Legista e Auxiliar de Perícia da Pefoce; Curso de Formação e Treinamento Profissional para os cargos de escrivão e inspetor da Polícia Civil e Curso de Formação de Soldados (CFSD) da Polícia Militar.

Gráfico de Manifestações Quadriênio

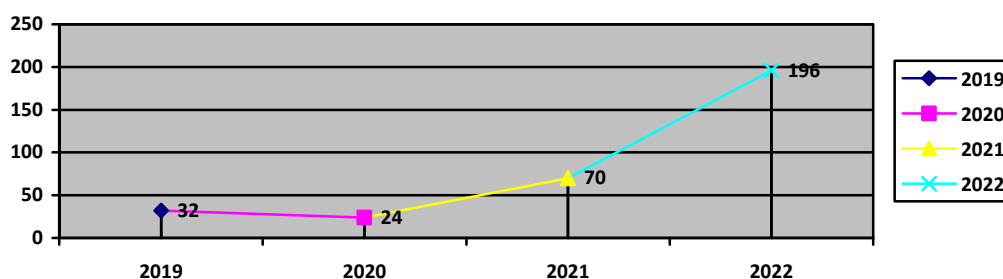
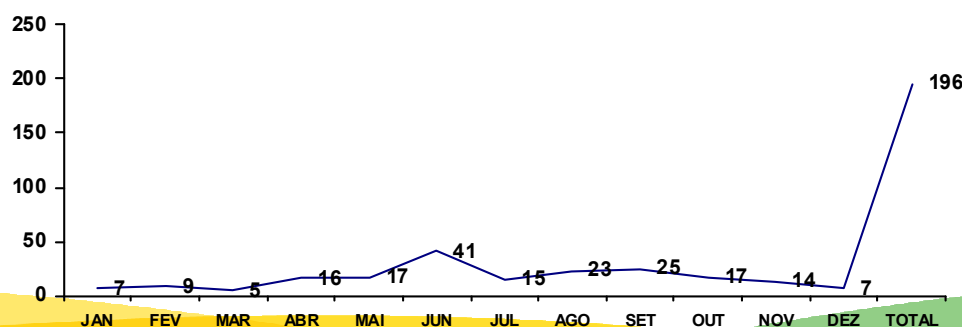


Gráfico de Manifestações Mensais (2022)



3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

| TABELA: MEIO DE ENTRADA | | | |
|--------------------------------|-------------|-------------|-----------------|
| MEIOS | 2021 | 2022 | VARIAÇÃO |
| Telefone 155 | 3 | 15 | +400% |
| Internet | 65 | 89 | +36,9 |
| Presencial | 0 | 1 | |
| Telefone Fixo | 0 | 7 | |
| E-mail | 2 | 84 | +4100% |
| 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, agora seguido do e-mail da setorial e da Central 155. Cabe destacar que este aumento via e-mail deve-se ao trabalho de divulgação dos canais junto ao nosso público principal (alunos), que foi intensificado no último ano.

3.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação

| TABELA: TIPOLOGIA DE MANIFESTAÇÕES | | | |
|---|-------------|-------------|-----------------|
| TIPOS | 2021 | 2022 | VARIAÇÃO |
| Reclamação | 24 | 84 | +250% |
| Solicitação | 23 | 83 | +260.8% |
| Denúncia | 10 | 11 | +10% |
| Sugestão | 4 | 2 | - 50% |
| Elogio | 9 | 16 | + 77,7% |

A análise dos percentuais permite observar que houve aumento em quase todos os tipos de manifestações no último ano, com exceção apenas para sugestão que houve um declínio.

3.3.1 –Manifestações por Tipo/Assunto

| TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DETALHADOS POR ASSUNTO | | | |
|--|--|--------------------------|-----------------------|
| TIPO DE MANIFESTAÇÃO | ASSUNTO | TOTAL POR ASSUNTO | TOTAL POR TIPO |
| RECLAMAÇÃO | Assédio Moral | 3 | 84 |
| | Atendimento Telefônico | 1 | |
| | Atividades de Ensino do Sistema de Segurança Pública | 26 | |
| | Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal | 1 | |
| | Bolsa-Custeio | 8 | |
| | Concurso Público/Seleção | 17 | |
| | Conduta Inadequada de Aluno | 1 | |
| | Conduta Inadequada de Instrutor | 15 | |
| | Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador | 4 | |
| | Estrutura E Funcionamento do Órgão/Entidade | 3 | |
| | Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão | 3 | |
| | Sistemas Institucionais e Aplicativos | 1 | |
| | Tramitação de Processo Administrativo | 1 | |
| DENÚNCIA | Apuração e procedimentos sobre crimes diversos | 1 | 11 |
| | Assédio Moral | 1 | |
| | Assédio Moral | 1 | |
| | Atividades de Ensino do Sistema de Segurança Pública | 2 | |
| | Concurso Público/Seleção | 1 | |
| | Conduta Inadequada de Aluno | 2 | |

| | | | |
|-------------|--|----|----|
| | Conduta Inadequada de Instrutor | 2 | |
| | Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador | 1 | |
| ELOGIO | Elogio ao servidor público/Colaborador | 15 | 16 |
| | Elogio aos serviços prestados pelo Órgão | 1 | |
| SUGESTÃO | Atividades de Ensino do Sistema de Segurança Pública | 2 | 2 |
| SOLICITAÇÃO | Atividades de Ensino do Sistema de Segurança Pública | 37 | 83 |
| | Concurso Público/Seleção | 39 | |
| | Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade | 1 | |
| | Informação sobre servidor | 2 | |
| | Sistemas Institucionais e Aplicativos | 3 | |
| | Tramitação de processo administrativo | 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 2022 foi **“ATIVIDADES DE ENSINO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA”** com 67 demandas, sendo 37 do tipo solicitação, 26 reclamações, 2 denúncias e 2 sugestões.

O segundo assunto mais demandado foi **“CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO”** com 57 demandas, sendo 39 do tipo solicitação, 17 reclamações e 1 denúncia.

O terceiro assunto mais demandado foi **“CONDUTA INADEQUADA DE INSTRUTOR”** com 17 demandas, sendo 15 do tipo reclamação e 2 denúncias.

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

| ASSUNTOS | ASSUNTOS/SUB-ASSUNTOS | TOTAL |
|--|---|--------------|
| Concurso Público/Seleção | Convocação de aprovados/classificados | 44 |
| Atividades de Ensino do Sistema de Segurança Pública | Curso de Formação Profissional (Lotação/Distribuição de Alunos) | 21 |
| Conduta Inadequada de Instrutor | Sem Subassunto | 17 |
| Elogio ao servidor público/Colaborador | Sem Subassunto | 15 |
| Atividades de Ensino do Sistema de Segurança Pública | Curso de Formação Profissional (Convocação) | 14 |
| Atividades de Ensino do Sistema de Segurança Pública | Curso de Formação Profissional (Carga horária) | 10 |
| Bolsa-Custeio | Atraso no pagamento | 8 |
| Atividades de Ensino do Sistema de Segurança Pública | Curso de Formação Profissional (Metodologia da avaliação) | 4 |
| Conduta inadequada de servidor/Colaborador | Abuso de autoridade | 4 |
| Concurso Público/Seleção | Nomeação/Contratação | 4 |
| Conduta inadequada de aluno | Sem Subassunto | 3 |
| Atividades de Ensino do Sistema de Segurança Pública | Curso de Formação Profissional (Orientações/Dúvidas sobre enxoval/Fardamento) | 3 |
| Atividades de Ensino do Sistema de Segurança Pública | Curso de Formação Profissional (Procedimentos e Orientações Gerais: edital, etapas e fases) | 3 |
| Sistemas institucionais e aplicativos | Problemas no acesso (login e senha) | 3 |
| Concurso Público/Seleção | Diversos (Local de prova, inscrições, cronograma, conduta de aplicador, cartão de identificação, etc) | 3 |
| Elogio aos serviços prestados pelo Órgão | Sem Subassunto | 2 |
| Atividades de Ensino do Sistema de Segurança Pública | Curso de Formação Profissional (Certificação) | 2 |
| Atividades de Ensino do Sistema de Segurança Pública | Curso de Formação Profissional (Instrutoria) | 2 |
| Tramitação de processo administrativo | Processos Diversos | 2 |
| Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão | Demora no atendimento | 2 |
| Informação sobre servidor | Pensão | 2 |
| Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade | Necessidade de Manutenção e Reforma | 2 |
| Concurso Público/Seleção | Esclarecimentos/Orientações acerca do edital de regulamentação do Concurso/Seleção | 2 |
| Assédio Moral | Violência Física | 2 |
| Atendimento Telefônico | Chamada não atendida | 1 |
| Atividades de Ensino do Sistema de Segurança Pública | Curso de Formação Continuada/Qualificação Profissional (Implantação de Curso) | 1 |
| Atividades de Ensino do Sistema de Segurança Pública | Curso de Formação Continuada/Qualificação Profissional (Carga Horária) | 1 |

| | | |
|--|---|---|
| Atividades de Ensino do Sistema de Segurança Pública | Curso de Formação Continuada/Qualificação Profissional (Procedimentos e orientações gerais) | 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 de Ascensão Profissional (Metodologia da Avaliação) | 1 |
| Atividades de Ensino do Sistema de Segurança Pública | Curso de Formação de Ascensão Profissional (Matrícula, validação e homologação) | 1 |
| Atividades de Ensino do Sistema de Segurança Pública | Curso de Formação Profissional (Matrícula) | 1 |
| Atividades de Ensino do Sistema de Segurança Pública | Curso de Formação Profissional (Conteúdo Programático) | 1 |
| Sistemas Institucionais e Aplicativos | Dificuldades de Acesso (Erros frequentes) | 1 |
| Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão | Desorganização | 1 |
| Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade | Equipamentos de segurança predial | 1 |
| Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade | Conservação e limpeza | 1 |
| Conduta inadequada de servidor/Colaborador | Tratamento indevido/Desrespeitoso com o público | 1 |
| Concurso Público/Seleção | Divulgação do Resultado | 1 |
| Concurso Público/Seleção | Cronograma do Certame | 1 |
| Concurso Público/Seleção | Insatisfação com a Comissão Organizadora | 1 |
| Atraso/Falta de pagamento de pessoal | Benefícios de Colaborador/Servidor Temporário/Estagiário (Alimentação e Transporte) | 1 |
| Assédio Moral | Exigência de cumprimento de atividades estranhas/Incompatíveis | 1 |
| Assédio Moral | Violência verbal | 1 |
| Assédio Moral | Deterioração proposital das condições de trabalho | 1 |
| Apuração e procedimentos sobre crimes diversos | Injúria e difamação | 1 |

Conforme apresentado no item anterior, o assunto mais demandado no período de 2022 foi “Atividades de Ensino do Sistema de Segurança Pública” e os subassuntos são: 1.1 CURSO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL (LOTAÇÃO/DISTRIBUIÇÃO DE ALUNOS) - 21 manifestações; 1.2 CURSO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL (CONVOCAÇÃO) - 14 manifestações, e 1.3 CURSO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL (CARGA HORÁRIA), com 10 manifestações.

O segundo assunto mais demandado foi “CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO” e os subassuntos são: 2.1 CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS - 44 manifestações; 2.2 NOMEAÇÃO/CONTRATAÇÃO - 4 manifestações e 2.3 DIVERSOS (LOCAL DE PROVA, INSCRIÇÕES, CRONOGRAMA, CONDUTA DE APLICADOR, CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO, ETC), com 3 manifestações.

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

No ano de 2022 não foi registrada nenhuma manifestação com o assunto Covid-19, junto à ouvidoria setorial da Aesp.

3.4 – Manifestações por Programa Orçamentário

| Tabela: Programas Orçamentários | |
|---|--------------|
| PROGRAMAS | TOTAL |
| Fortalecimento do Sistema de Segurança Pública | 172 |
| Gestão Administrativa do Ceará | 22 |
| Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas | 1 |
| Segurança Pública Integrada com a Sociedade | 1 |

De acordo com os dados constatamos que 87,76% 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.

3.5 – Manifestações por Unidades Internas

| UNIDADE | SUBUNIDADE | TOTAL |
|---|---|--------------|
| Coordenadoria de Ensino e Instrução - Coeni | Célula de Ensino Militar | 130 |
| | Célula de Ensino Civil e Integrado | 27 |
| | Célula de Ensino a Distância | 3 |
| | Célula de Práticas Educacionais | 2 |
| | Célula de Pós-Graduação | 1 |
| Diretor Geral | | 13 |
| Secretaria Acadêmica | | 8 |
| Coordenadoria Acadêmica-Pedagógica - Coape | Célula de Apoio Pedagógico/Secretaria Acadêmica | 4 |
| | Célula de Apoio Pedagógico | 3 |
| Coordenadoria Administrativo-Financeira | Célula de Gestão de Pessoas | 2 |
| Assessoria Jurídica | | 1 |
| Diretoria de Planejamento e Gestão Interna | Prefeitura | 1 |

| | | |
|-----------|--|---|
| Ouvidoria | | 1 |
|-----------|--|---|

Considerando que o assunto mais demandado durante o ano de 2022 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 (Coeni) e suas subunidades: Célula de Ensino Militar; Célula de Ensino Civil e Integrado; Célula de Ensino a Distância; Célula de Práticas Educacionais e Célula de Pós-Graduação

3.6 – Manifestações por Municípios

| TABELA: MUNICÍPIOS | | |
|--------------------|------|------|
| MUNICÍPIOS | 2021 | 2022 |
| Fortaleza | 13 | 32 |
| Maranguape | 2 | 0 |
| Crato | 0 | 8 |
| Indefinido | 40 | 129 |

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 – Índice: 94%**
- **Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 78%**

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações respondidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

| TABELA: RESOLUBILIDADE/DETALHAMENTO POR SITUAÇÃO | | |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| SITUAÇÃO | QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES EM 2021 | QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES EM 2022 |
| Manifestações Finalizadas no Prazo | 70 | 196 |
| Manifestações Finalizadas fora do Prazo | 0 | 0 |

| | | |
|---|----|-----|
| Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas) | 0 | 0 |
| Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas) | 0 | 0 |
| Total | 70 | 196 |

Conforme apresentado na tabela abaixo, no ano de 2022 todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo legal, instituído pelo Decreto N° 33.485, de 21 de fevereiro de 2020.

| TABELA: ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE | | |
|---|---|---|
| SITUAÇÃO | ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE EM 2021 | ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE EM 2022 |
| Manifestações Finalizadas no Prazo | 100% | 100% |
| Manifestações Finalizadas fora do Prazo | 0% | 0% |

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Em 2022, a ouvidoria da Aesp/CE respondeu todas as demandas dentro do prazo estabelecido pela legislação, alcançando assim 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 2021 | 4 dias |
| Tempo Médio de Resposta 2022 | 6 dias |

Em relação ao tempo médio de resposta, foi constatado, que o prazo médio de resposta aumentou de 4 para 6 dias, o que representa um aumento de 50%, atribuímos este aumento ao crescimento do número total de manifestações do ano, contudo seguimos o prazo legal instituído pelo Decreto N° 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 78%.

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)

O índice é formado pelas perguntas A, B, C e D, conforme abaixo:

| | |
|--|--------------|
| A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento | 4,55 |
| B. Com o tempo de retorno da resposta | 4,45 |
| C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação | 4,8 |
| D. Com a qualidade da resposta apresentada | 4,15 |
| Média | 4,49 |
| Índice de Satisfação: | 89,9% |

Obs. Cálculo do Índice de Satisfação: Média simples das perguntas A B C D em seguida o resultado multiplicado por “20”.

4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

De acordo com os dados da plataforma Ceará Transparente, em 2022 o índice de satisfação da Aesp ficou em 89,9%, ou seja, acima do índice de satisfação estipulado pela CGE, que é de 78%; e 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 | 20 |
| Total de manifestações finalizadas | 196 |
| Representação da Amostra | 10,2% |

No ano de 2022, apenas 20 pessoas responderam à pesquisa de satisfação, o que corresponde 10,2% 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: | 3,45 |
| Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi: | 4,25 |
| Índice de Expectativa | 23,19% |

Conforme informando no item anterior, apenas 20 pessoas responderam à pesquisa de satisfação no ano de 2022, um percentual ainda pequeno, mas

que demonstra que as respostas encaminhadas pela Aesp aos manifestantes foram satisfatórias.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

A Aesp é o órgão vinculado à Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social do Estado do Ceará (SSPDS) responsável pela formação inicial e continuada de todos os profissionais que integram o sistema de segurança pública e defesa social do Estado do Ceará, quais sejam: Polícia Civil, Polícia Militar, Perícia Forense e Corpo de Bombeiros Militar.

Considerando a missão da Aesp, que é promover cursos de formação inicial e continuada para os profissionais de segurança pública, bem como, o fato de que em 2022 realizamos cursos de formação profissional para mais de 2.300 aprovados no concurso para soldados da Polícia Militar; para 500 aprovados no concurso para escrivães e inspetores da Polícia Civil e para mais de 200 aprovados no concurso da Perícia Forense do Ceará, nota-se que a maioria das manifestações registradas durante o período foram dúvidas dos aprovados no concurso para soldado da Polícia Militar, tanto sobre a convocação deles para o curso, quanto sobre a lotação deles durante o curso, o que pode ser confirmado pelos dados apresentados nos itens 3.3.1 e 3.3.2.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

De forma geral, o maior número de manifestações registradas são reclamações (84) e solicitações (83), relacionadas aos assuntos: “ATIVIDADES DE ENSINO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA” e “CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO”

O índice de manifestações com o subassunto CURSO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL (LOTAÇÃO/DISTRIBUIÇÃO DE ALUNOS) deve-se à realização do Curso de Formação de Soldados da Polícia Militar do Ceará (CFSD/PMCE) para mais de 2.400 discentes, sobretudo porque esta foi a primeira turma no novo modelo de formação, após a alteração na Lei Estadual nº 13.729 e além das 24 turmas lotadas na sede da Aesp, tínhamos 51 turmas lotadas em unidades/batalhões da PMCE localizados na Capital e outros municípios, logo esta novidade gerou muitas dúvidas aos novos alunos.

Nota-se que outro ponto recorrente nas manifestações de 2022 foi as solicitações e reclamações relacionadas ao subassunto CONVOCAÇÃO DE APROVADOS, o que é justificado pelo grande número de candidatos inscritos e/ou aprovados em concursos públicos da área de segurança pública. Importante destacar que, neste período, o Estado realizou pelo menos 3 (três)

grandes certames para ingresso na Polícia Militar, na Polícia Civil e na Pefoce, e que todos estes aprovados após convocação passam por curso de formação promovido pela Aesp, e mesmo a Academia Estadual de Segurança Pública sendo responsável apenas pela execução da etapa do curso de formação, muitos candidatos procuram a Aesp, por meio da ouvidoria, com o intuito de esclarecer dúvidas a cerca da convocação.

5.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Todas as demandas foram devidamente analisadas pelos setores responsáveis, sobretudo, pela Coordenadoria de Ensino e Instrução, tendo em vista ser a área com a maior quantidade de demandas, bem como, pela própria direção geral da Aesp, com o intuito de esclarecer todas as dúvidas e questões apontadas pelos cidadãos.

Nas manifestações relacionadas ao subassunto CURSO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL (LOTAÇÃO/DISTRIBUIÇÃO DE ALUNOS) a direção da Aesp, por meio da Coeni/Cemi, procurou esclarecer todas as dúvidas dos alunos e quando possível atender às solicitações de troca de lotação dos alunos.

Quanto às manifestações relacionadas ao subassunto CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS, procuramos esclarecer todas as dúvidas do candidato e/ou encaminhar o caso para as organizadoras dos certames averiguarem.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Analisando o entendimento da CGE, quanto aos conceitos de benefícios financeiros e não-financeiros:

I - benefício financeiro: benefício que possa ser representado monetariamente e demonstrado por documentos comprobatórios, preferencialmente fornecidos pelo gestor, inclusive decorrentes de recuperação de prejuízos;

II - benefício não-financeiro: benefício que, embora não seja passível de representação monetária, demonstre um impacto positivo na gestão de forma estruturante, tais como melhoria gerencial, simplificação e desburocratização administrativa, aprimoramento de normativos e processos, incremento da credibilidade institucional, devendo, sempre que possível, ser quantificado em alguma unidade que não a monetária.

Partindo dessa premissa e 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, entendemos que a

ouvidoria da Aesp desenvolva suas atividades gerando benefícios não-financeiros à administração pública, pois é o trabalho exercido por esta setorial um dos fatores responsáveis pela constante melhoria nos serviços públicos ofertados pela Academia Estadual de Segurança Pública.

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 2022 (Local: Reunião virtual – 23/02/2022);
- II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2022 (Local: Reunião virtual – 20/04/2022);
- III Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2022 (Local: Reunião híbrida – 29/06/2022);
- IV Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2022 (Local: Reunião híbrida/ Cegás – 24/08/2022);
- V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2022 (Local: Reunião híbrida – 26/10/2022);
- VI Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2022 (Local: Reunião virtual – 14/12/2022);
- Oficina Construção de Relatórios de Ouvidoria 2022 (Local: virtual – 30/11/2022);
- IV Tira-dúvidas de Ouvidoria (Local: virtual – 28/10/2022);
- Curso de Atualização da Certificação em Ouvidoria 2022 - Módulo I: Comunicação e sua Efetividade no Espaço Laboral (Local: virtual – Período: 06 a 10/06/2022);
- Curso de Atualização da Certificação em Ouvidoria 2022 - Módulo III: Inteligência Emocional com Foco na Ouvidoria - Turma CGE (Local: virtual – Período: 12 a 16/09/2022);

- Curso de Atualização da Certificação em Ouvidoria 2022 - Módulo IV: Padronização do processo de ouvidoria (Local: virtual – Período: 03 a 07/10/2022);
- Curso Mediação de Conflitos em Ouvidoria - Turma I Local: virtual – Período: 17 a 23/08/2022);
- III Tira-dúvidas de Ouvidoria - Tema: Competências das Manifestações x Compartilhamento (Local: virtual – 20/07/2022)

8 – CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

1. A Carta de Serviços da Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará encontra-se atualizada.
2. A Carta de Serviços da Aesp/CE possui 21 serviços cadastrados;
3. 8 serviços da Aesp/CE são prestados de forma digital, 10 serviço de forma semidigital e 3 serviços de forma presencial;
4. No ano de 2022 foram apresentadas 35 manifestações referentes aos tipos de serviço da Aesp/Ce, conforme tabela abaixo:

| TIPO DE SERVIÇO | QUANTIDADE | PORCENTAGEM |
|---|------------|-------------|
| Não se aplica | 153 | 78,06% |
| Solicitação de abono de faltas | 1 | 0,51% |
| Solicitar cadastro de docente | 2 | 1,02% |
| Solicitar cursos de formação continuada para profissionais da Segurança Pública | 1 | 0,51% |
| Solicitar cursos de formação profissional na segurança pública | 19 | 9,69% |
| Solicitar emissão de certificado de conclusão de curso | 3 | 1,53% |
| Solicitar matrícula em curso de formação profissional inicial | 9 | 4,59% |
| Indefinido | 8 | 4,08% |

5. No ano de 2022 não foi avaliado nenhum serviço da Aesp/CE.

9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

Não houve implementação de novas ações e práticas no ano de 2022.

10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2022, a ouvidoria setorial da Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará (Aesp/CE) registrou 196 manifestações, sendo 84 reclamações, 83 solicitações, 11 denúncias, 2 sugestões e 16 elogios. O meio de entrada mais utilizada pelos usuários foi a internet com 89 manifestações. Ressalta-se que todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo legal, instituído pelo Decreto Nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, alcançando o índice de 100% de resolubilidade.

Em relação ao ano anterior, constatamos um aumento de 180% 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.

11 - 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
Ouidora setorial da Aesp/CE

12 - 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, 31 de Janeiro de 2023

Clauber Wagner Vieira de Paula – CEL QOPM
Diretor-geral da Aesp/CE

13. ANEXOS

13.1 - Anexo I - Cartazes pelo prédio e salas de aula

Você sabe o que é Ouvidoria?


No contexto da gestão pública, a ouvidoria é um canal de comunicação principal entre os cidadãos e as várias instituições governamentais. Essa ferramenta possibilita um diálogo aberto com o poder público e o exercício do controle social pelo registro de sugestões, dúvidas, elogios, solicitações, reclamações e denúncias relativas aos serviços públicos.

A Ouvidoria da Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará é uma Ouvidoria Setorial do Poder Executivo Estadual, integrante da Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará, que viabiliza um canal de comunicação entre os cidadãos e colaboradores com a gestão do órgão, dando tratativas às manifestações recebidas.

Entre em contato com a ouvidoria da Aesp/CE

- Telefone: 3484.1909
- Central de Atendimento 155
- E-mail: ouvidoria@asp.ce.gov.br
- Endereço: Avenida Presidente Costa e Silva, 1251 – Mondubim – Fortaleza/CE
- Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e 13h às 16h

Ouidora Setorial: Samara Amaral
Ouidora Substituta: Jamille Moura



13.2 - Anexo II - Banner de divulgação no Ambiente Virtual de Aprendizagem - plataforma EaD da Aesp.



The screenshot displays the user interface of the AESP|CE virtual learning environment. At the top, the header includes the AESP|CE logo and the name of the user, SAMARA HELIA DE SOUSA AMARAL. The main content area is titled "Curso para Condutores de Veículos de Emergência - G16". A prominent banner for the course is shown, featuring the text "CVE" and "Curso de CONDUTORES DE VEÍCULOS DE EMERGÊNCIAS" along with the AESP|CE logo. Below the banner, there are links to "Fórum de Apresentação", "Cronograma CCVE 2022 - Turma III", and "MATRIZ CCVE 2022 - TURMA III". A section titled "LEGISLAÇÃO DE TRÂNSITO" contains links to "Apostila CCVE - Legislação de Trânsito" and "Fórum de Discussão I - Legislação de Trânsito". On the right side, there is a sidebar with "Ouvidoria AESP" and a graphic with the text "ASUA VOZ É A NOSSA FORÇA". A bottom sidebar lists various course modules and navigation options like "Página inicial", "Painel", "Calendário", and "Meus cursos".



AESP|CE
ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA
PÚBLICA DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL