



**AESP|CE**  
ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA  
PÚBLICA DO CEARÁ



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA SEGURANÇA  
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

# RELATÓRIO DE GESTÃO DE **OUVIDORIA**

---

**2023**

Período: 01/01/2023 a 31/12/2023

## EXPEDIENTE

### **Direção Superior**

**Leonardo D’Almeida Couto Barreto**

*Diretor Geral*

### **Kamilly Távora Campos**

*Diretora de Planejamento e Gestão Interna*

### **Ouvidoria**

Demóstenes Carvalho Rolim Cartaxo

*Ouvidor*

Edmundo Clarindo do Nascimento Júnior

*Ouvidor Substituto*

### **Equipe da Ouvidoria**

A equipe da ouvidoria é formada atualmente pelo ouvidor e pelo ouvidor substituto, porém, já acha-se em estudo proposta tanto para implementar oficialmente a ouvidoria no âmbito do organograma da Aesp/CE, como também aumentar o número de colaboradores.

## 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 2023, 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 2023, 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 2022 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. Destaca-se neste ponto que já encontra-se em tramitação minuta processual com o intuito de criar no organograma da Aesp a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria – Ascovi, com vistas a potencializar ainda mais o alcance da ouvidoria no que tange ao avanço institucional e a excelência no atendimento ao público interno e externo.

A ouvidoria setorial da Aesp oferece atendimento presencial no endereço Av. Presidente Costa e Silva, 1251, Mondubim, Fortaleza– CE, mais precisamente em sala específica no piso térreo, de segunda à sexta-feira, de 08h às 12h e de 13h às 17h. Além disso, também recebemos demandas advindas da Plataforma Ceará Transparente, da Central de Atendimento 155 (ligação gratuita); do Telefone 85-3296-0820 e do E'mail [ouvidoria@aesp.ce.gov.br](mailto:ouvidoria@aesp.ce.gov.br).

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 60 órgãos e entidades.

## 2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2022)

Quanto às orientações apontadas pela CGE no Relatório de Gestão 2022, foram tomadas as seguintes providências:

**Orientação 02** - Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação

**Providência** – Em 2023 intensificamos a divulgação do serviço de ouvidoria tanto em cartazes pelo prédio e salas de aula, de igual forma inserimos banner de divulgação no Ambiente Virtual de Aprendizagem - plataforma EaD da Aesp.

Também implementamos a boa prática de programa de sensibilização interna onde aprofundamos com o público interno a importância da ouvidoria e a necessidade imperiosa dos setores internos emitirem respostas eficazes para garantir a satisfação do cidadão demandante.

Outra ação que tomamos foi a difusão da ouvidoria nas salas de aula onde de forma clara apresentamos o valor da ouvidoria, sua importância para a melhoria dos serviços prestados no âmbito da Aesp/CE e a necessidade de preencherem a pesquisa de satisfação quando das demandas ofertadas.

Finalmente, mantivemos contato telefônico com alguns demandantes explicando o porquê da resposta emitida e ao mesmo tempo solicitamos o preenchimento da pesquisa de satisfação.

Esta temática é um tanto quanto polêmica, pois, apesar dos esforços envidados pela ouvidoria setorial e pela própria CGE/Ce, quando da busca pelo preenchimento da pesquisa de satisfação, muitos usuários não o fazem, deixando um verdadeiro “buraco negro” na estatística.

### 3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Apresentação dos atendimentos da Ouvidoria da Aesp/CE no ano de 2023 de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios extraídos 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 2023 foi registrado um total de 149 manifestações, o que representou uma redução de 27,55% em relação ao ano anterior, conforme demonstra o quadro a seguir:

PERÍODO	2022	2023	VARIAÇÃO (+) (-)
Total de manifestações	196	149	- 23,97%

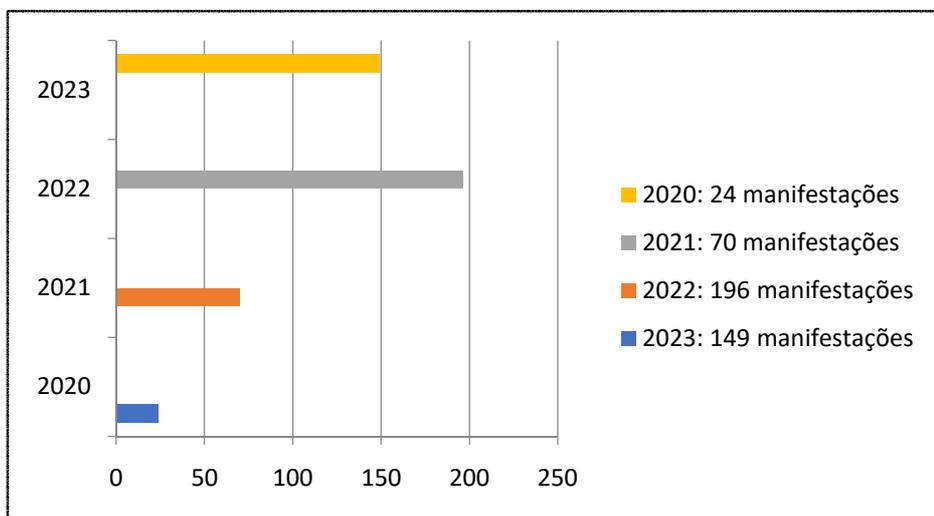
Esse decréscimo no número de demandas pode ser atribuído ao volume de cursos de formação inicial que foi maior no ano de 2022, resultando assim, no aumento da busca junto a ouvidoria.

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.

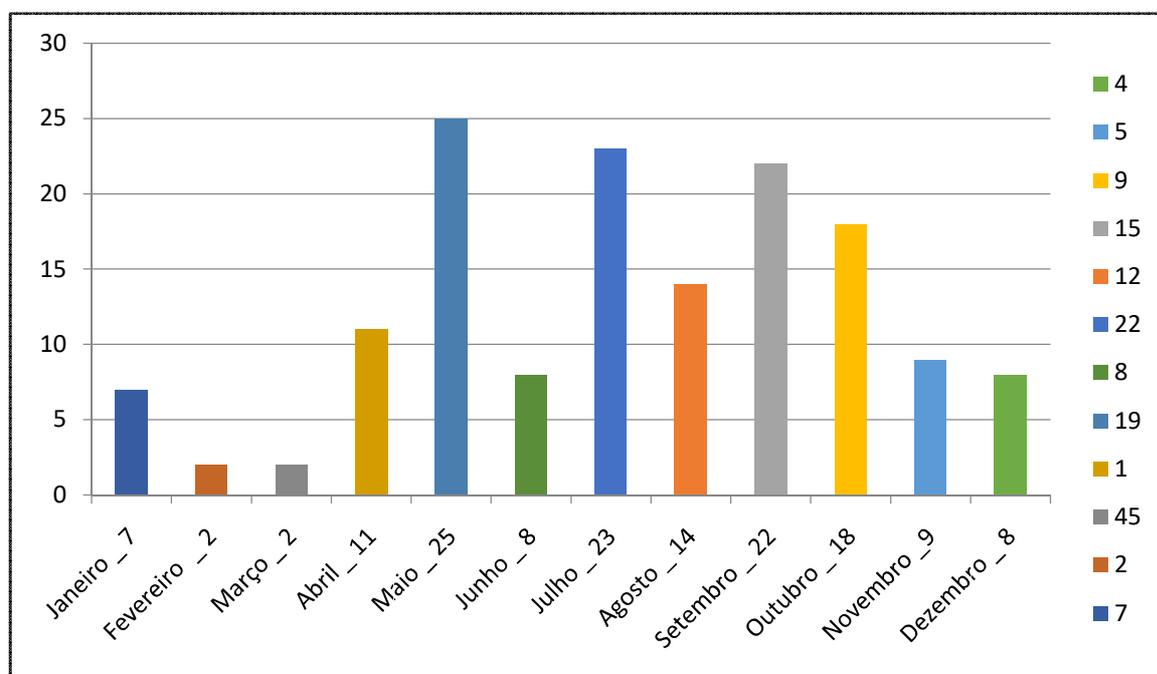
No ano letivo de 2023 de igual sorte realizamos cursos voltados para todas as vinculadas da SSPDS, porém, no que tange ao quantitativo de alunos nos cursos de formação inicial, um pouco menor, motivo pelo qual, entende-se que houve redução no número de demandas junto a ouvidoria.

### 3.1.1 – Gráfico de manifestações do Quadriênio (2020-2023)



Percebe-se da análise dos dados um significativo aumento de procura da ouvidoria nos anos de 2022 e 2023, demonstrando a eficácia deste setor junto aos usuários internos e externos.

### 3.1.2 – Gráfico de Manifestações Mensais (2023)



Da observação do gráfico nota-se que houve uma distribuição razoável de demandas em todos os meses com pequenos picos em maio, julho e setembro.

### 3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

TABELA: MEIO DE ENTRADA			
MEIOS	2022	2023	VARIAÇÃO
Telefone155	15	16	- 6,66%
Internet	89	120	+ 34,83%
Presencial	1	0	-100%
TelefoneFixo	7	3	- 57,14%
E-mail	84	2	- 97,61%
Caixa deSugestões	0	0	-----
Facebook	0	0	-----
Reclame Aqui	0	0	-----
Instagram	0	0	-----
Twitter	0	0	-----
Carta	0	0	-----
Cidadão on line - Chat	0	8	+ 800%

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

### 3.3 – Manifestações por Meio de Manifestação

TABELA: TIPOLOGIA DE MANIFESTAÇÕES			
TIPOS	2022	2023	VARIAÇÃO
Reclamação	84	52	- 38,09%
Solicitação	83	59	- 28,91
Denúncia	11	23	+ 109,09
Sugestão	02	05	+150,00%
Elogio	16	10	- 37,5

A análise dos percentuais permite observar que houve redução de reclamações e aumento de denúncias, tendo sido todas devidamente apuradas no âmbito da Aesp/Ce e tomadas as providências pertinentes. Percebe-se também um bom número de elogios tanto a instituição como aos colaboradores.

### 3.4 – Manifestações por Tipo/Assunto

TIPOSEMANIFESTAÇÃOESDETALHADOSPORASSUNTO		
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	Atividade de Ensino do Sistema de Segurança Pública	42
	Conduta indevida de Servidor	4
	Estrutura e Funcionamento do Órgão	6
SOLICITAÇÃO	Celeridade na Tramitação Processual	18
	Concurso Público/Seleção	26
	Providências a respeito de Cursos da Aesp/CE	15
DENÚNCIA	Conduta indevida de servidor/instrutor	13
	Falha na prestação do serviço do órgão	10
SUGESTÃO	Alocação de Quadro alusivo a Pefoce nas Escadarias	1
	Apresentação de sugestão de Cursos	4
ELOGIO	Elogio a Aesp e seus Cursos	6
	Elogio a servidores	4

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 42 demandas.

O segundo assunto mais demandado foi “**CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO**” com 26 manifestações.

O terceiro assunto mais buscado foi “**CELERIDADE NA TRAMITAÇÃO PROCESSUAL**” com 18 demandas.

### 3.5 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

ASSUNTOS	ASSUNTOS/SUB-ASSUNTOS	TOTAL
Atividade de Ensino do Sistema de Segurança Pública	Convocação de aprovados /classificados	42
Conduta indevida de Servidor	Cumprimento de horário de expediente	04
Estrutura e Funcionamento do Órgão	Deficiência na estrutura física e de telefonia	06
Celeridade na Tramitação Processual	Demora na tramitação dos processos	18
Concurso Público/Seleção	Agilidade no chamamento dos candidatos	26
Providências a respeito de Cursos da Aesp/CE	Solicitação de cursos	15
Conduta indevida de servidor/instrutor	Aferição de possíveis irregularidades funcionais	13
Falha na prestação do serviço do órgão	Demora no cumprimento de atividades burocráticas	10
Alocação de Quadro alusivo a Pefoce nas Escadarias	Solicitação para colocação de quadro de parede alusivo a instituição componente da Segurança Pública nas escadarias da Aesp/CE	01
Apresentação de sugestão de Cursos	Sugestão de novos Cursos no âmbito da Aesp/Ce.	04
Elogio a Aesp e seus Cursos	Emissão de elogios ao trabalho desempenhado na Aesp	06
Elogio a servidores	Emissão de elogios aos colaboradores da Aesp	10

Conforme apresentado no item anterior, o assunto mais demandado no período de 2023 foi “Atividades de Ensino do Sistema de Segurança Pública” e os subassuntos de destaque foram convocação para cursos e celeridade no trâmite processual.



### 3.6 Manifestações por Tipo de Serviço

TABELA: TIPOS DE SERVIÇO	
SERVIÇO	TOTAL
Curso de Formação Continuada para Profissionais de Segurança Pública	08
Cadastro de Docente	01
Curso de Formação Profissional na Segurança Pública	17
Emissão de Certificado de Conclusão de Curso	01
Matrícula em Curso de Formação Profissional Inicial	04
Não se Aplica	118

A maior parte das manifestações encaixou-se como não se aplica por voltarem-se a aspectos específicos como agilidade na tramitação processual.

### 3.7 Manifestações por Programa Orçamentário

TABELA: PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	
PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	TOTAL
Fortalecimento do Sistema de Segurança Pública	108
Gestão Administrativa do Ceará	10
Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas	01
Segurança Pública Integrada com a Sociedade	30

De acordo com os dados constatamos que a absoluta maioria das manifestações são referentes ao Programa 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.

### 3.8 Manifestações por Unidades Internas

UNIDADE	TOTAL
Coordenadoria de Ensino e Instrução	54
Assessoria Jurídica	28
Diretor Geral	18
Célula de Ensino Militar	16
Célula de Ensino Civil e Integrado	08
Secretaria Acadêmica	06
Coordenadoria Acadêmica – Pedagógica	05
Diretoria de Planejamento e Gestão Interna	04
Assessoria de Desenvolvimento Institucional	03
Célula de Ensino a Distância	02

Conforme vê-se a maioria das demandas foram remetidas à Coordenação de Ensino e Instrução que trata de todos os cursos no âmbito da Aesp/Ce e, em segundo plano a Assessoria Jurídica por onde adentram e saem os processos administrativos e jurídicos que tramitam nesta Academia.

### 3.9 Manifestações por Municípios

TABELA: MUNICÍPIOS	
MUNICÍPIO	TOTAL
Fortaleza	35
Caucaia	09
Maracanaú	07
Juazeiro do Norte	01
Indefinidas	97

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 sua região metropolitana continuam sendo as mais indicadas 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: 67%**

### 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 2023	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES EM 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	196	142
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	7
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora Prazo (não concluídas)	0	0
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>149</b>

Conforme apresentado na tabela acima, no ano de 2023 praticamente 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 EM 2022	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE EM 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%	95,30%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0%	4,70 %



Em virtude da alternância na Direção da Aesp/CE, ocorridos no início e no meio do ano de 2023, houve processo natural de substituição de ouvidores na Academia, sendo assim, algumas poucas demandas fugiram do prazo devido, porém, no geral, alcançou-se o teto exigido pela CGE/CE, demonstrando assim, o compromisso institucional da Aesp/CE com a Rede de Ouvidorias e prioritariamente com seus demandantes.

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

Tendo em vista o avanço na melhoria do índice de resolubilidade a Aesp/Ce por meio de sua ouvidoria deflagrou com apoio da Direção Geral o Programa de Sensibilização Interna onde todos os colaboradores da Academia tiveram informações de como utilizar o sistema da ouvidoria. Deu-se enfoque específico aos operadores internos com vistas a que, pudessem de forma rápida e eficaz, emitir o posicionamento devido.

#### 4.1.2 Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2022	6,0 dias
Tempo Médio de Resposta 2023	10,94 dias

O tempo de resposta do ano de 2023 ficou absolutamente dentro do padrão de razoabilidade, já que, beirou a metade do prazo máximo para resposta, demonstrando assim, a eficiência e eficácia das respostas enviadas aos cidadãos.

#### 4.1 Satisfação dos Usuário da Ouvidoria

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 67%. 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.

## 5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 5.1.1 Índice Geral de Satisfação (Período de 01/01/2023 à 30/11/2023)

Índice de Satisfação do Cidadão Com a Ouvidoria Período de 01/01/2023 a 30/11/2023	
Índice Geral de Satisfação	TOTAL
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,88
b. Qual sua satisfação com o tempo de resposta	3,38
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar sua manifestação?	4,38
d. Qual sua satisfação com a resposta apresentada?	3,5
<b>Média das notas:</b>	3,79
<b>Índice de Satisfação:</b>	63,00%

### 5.2.1 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Como reforçado neste Relatório, a Aesp/Ce passou por mudanças de gestão desde o início do ano próximo passado e, em consequência, houve também a substituição de ouvidor, trazendo de certa forma uma readaptação aos trabalhos de ouvidoria. Da mesma forma é perceptível que muitas vezes o cidadão demandante não apenas quer sua manifestação respondida, mas que, seja favorável a sua pessoa, logo, quando isso não ocorre, pode não ficar tão satisfeito.

Apesar de tudo acima a ouvidoria da Aesp/Ce alcançou um patamar considerável, e próximo da meta, ou seja, 63% e, de pronto já tomou medidas para avançar ainda mais neste aspecto como por exemplo dando feedback tempestivo às manifestações, atendendo ligações e respondendo e-mails e de forma também especial fazendo a sensibilização interna para que os posicionamentos e respostas sejam cada vez melhores.

## INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

### 5.2.1 – Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas 2022	20
Total de pesquisas respondidas 2023	16

Apesar dos esforços percebe-se ainda uma pequena participação dos usuários na resposta a pesquisa de satisfação. A Aesp/CE está buscando estratégias para incentivar os cidadãos nesse quesito.

### 5.2.1 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar a manifestação, você achava que a qualidade da Ouvidoria era:	3,25
Agora você avalia que o serviço da Ouvidoria foi:	3.94
Índice de Expectativa	(+) 21,23%

Percebe-se que pela amostra acima houve um incremento na credibilidade do trabalho da ouvidoria, ou seja, a partir do momento em que o cidadão procura a ouvidoria ele tem uma resposta e melhora sua visão a respeito deste tão importante setor.

## 6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 6.1 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 2023 realizamos dezenas de cursos de formação continuada bem como curso de formação profissional para o quadro complementar de oficiais da Polícia Militar e iniciamos o curso de formação profissional para mais de 400 aprovados no concurso para inspetor e escrivão da Polícia Civil, nota-se que a maioria das manifestações registradas durante o período foram dúvidas dos aprovados nos concurso tanto sobre a convocação deles para o curso. Outra demanda de maior vulto fora também a questão de busca por celeridade na tramitação processual no âmbito da Aesp/CE.

### 6.2 Análise dos Pontos Recorrentes

De forma geral, o maior número de manifestações registradas foram solicitações (59) e reclamações (52), relacionadas aos assuntos: “ATIVIDADES DE ENSINO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA”, “CONCURSO PÚBLICO / SELEÇÃO ” e “CELERIDADE PROCESSUAL.”

O índice de manifestações deve-se à realização dos diversos cursos realizados no ano de 2023 tanto na formação inicial como na continuada, inclusive, em capacitações em nível de especialização.

Nota-se que outro ponto recorrente nas manifestações de 2023 foram as solicitações e reclamações relacionadas ao tema convocação de aprovados e também a busca por celeridade na apreciação de processos administrativos e judiciais, o que é justificado pelo grande número de candidatos inscritos e/ou aprovados em concursos públicos da área de segurança pública.

### **6.3 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 as temáticas “ATIVIDADES DE ENSINO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA” e “CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO” a Direção da Aesp, por meio da Coeni, procurou esclarecer todas as dúvidas dos alunos e quando possível atender às solicitações buscadas, inclusive com interlocução de outros órgãos compartilhando as demais vinculadas da SSPDS e com o próprio Governo do Estado.

Quanto às manifestações relacionadas ao tema CELERIDADE PROCESSUAL, A Direção da Aesp vem procurando fortalecer a Assessoria Jurídica e sensibilizando os demais setores para que possam garantir o fluxo processual mais rápido e eficaz.

## **7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA**

As ouvidorias tem se destacado como um dos principais canais de diálogo entre os cidadãos e o poder público, figurando assim como importante instrumento de controle social da administração pública.

No âmbito da Aesp/CE a ouvidoria através de seus diversos canais de acesso (plataforma ceará transparente; telefone 155, telefone 85 – 3296-0820, e-mail [ouvidoria@aesp.ce.gov.br](mailto:ouvidoria@aesp.ce.gov.br) e atendimento presencial), tem garantido vez e voz ao público interno e externo, fomentando assim a credibilidade institucional e a excelência na prestação dos serviços.

No mesmo esteio, a ouvidoria, na condição natural de assessoramento da Gestão Superior da Aesp/CE, apresenta informes, demandas e sugestões, advindas dos

próprios usuários para a gestão, funcionando assim como forte indicativo para o avanço das diretrizes positivas e correção de pontos sensíveis.

Por tudo acima a Ouvidoria da Aesp/CE apresenta-se como grande benefício, já que, figura com um verdadeiro “farol” que ilumina, acolhe e orienta os usuários, bem como norteia as decisões da administração pública.

## **8 – 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:

1 - Participação em todas as reuniões ordinárias da Rede de Ouvidorias.

<b>I Reunião</b>	28/02/2023	Virtual
<b>II Reunião</b>	19/04/2023	Híbrido/SEPLAG
<b>III Reunião</b>	22/06/2023	Virtual
<b>IV Reunião</b>	31/08/2023	Híbrido/CASA CIVIL
<b>V Reunião</b>	24/10/2023	Virtual
<b>VI Reunião</b>	13/12/2023	Híbrido/CEGÁS

2 - Participação nas ações Tira Dúvidas Tá-on promovidos pela CGE a exemplo do ocorrido no dia 23 de novembro com a temática correta classificação das manifestações de ouvidoria.

3 – Conclusão do Curso Básico em Ouvidoria – EGP/CE (Período de 16 a 20 de outubro de 2023 com carga horária de 20 horas-aula)

4 – Participação da Oficina de Qualidade Nas Respostas em Ouvidoria – EGP/CE (Período de 05 e 06 de setembro de 2023 com carga horária de 6 horas-aula)

5 – Participação na Oficina de Utilização do Módulo de Ouvidoria na Plataforma Ceará Transparente – CEOUVI-CGE/CE (Dia 17 de agosto de 2023 com 3 horas-aula)

6 – Participação no 30º Fórum de Regulação e Cidadania com tema Ouvidoria e Ética como Instrumentos para a Melhoria dos Serviços – ARCE (Dia 16 de agosto de 2023 com 3 horas-aula)

7 – Participação no 55º Fórum Permanente de Controle Interno promovido pela CGE com a temática “Implementando a Gestão de Riscos no Poder Executivo Estadual” (Dia 04 de dezembro de 2023 com 4 horas-aula)

8 – Participação no XVII Encontro Estadual de Controle Interno – Realizado pela CGE na sede do CISP (Dia 15 de dezembro de 2023 das 08h às 17h)

9 – Participação no XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidorias, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores – ABO ( Realizado em Brasília no período de 27 a 29 de novembro de 2023 com 18h de atividades)

10 – Curso Instrumentalizando as Assessorias de Controle Interno para a Realização de Verificações Preventivas de Conformidade – EGP (Período de 20 a 22 de novembro de 2023 com 9h/a)

11 - Conclusão dos seguintes Cursos pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, realizados na modalidade de Ensino à Distância: 11.1 – Curso de Tratamento de Denúncias em Ouvidoria – 20 horas aula; 11.2 – Curso de Gestão em Ouvidoria – 20 horas aula; 11.3 – Curso de Controle Social – 20 horas aula; 11.4 – Curso de Avaliação da qualidade de serviços como base para a gestão e melhoria de serviços públicos – 20 horas aula; 11.5 – Curso de Acesso a Informação – 20 horas aula; 11.6 - Curso de Resolução de Conflitos Aplicados ao Contexto das Ouvidorias – 20 horas aula; 11.7 – Curso Serviços públicos e defesa do usuário – 20 horas aula; 11.8 – Curso de Introdução a Gestão de Projetos – 20 horas aula;

\* Mediante a conclusão destes cursos a ENAP nos garantiu a certificação em Ouvidoria pelo total de 160 horas aula.

\* Toda essa participação e capacitações, se necessário for, podem ser confirmadas por certificados e também consultas juntos aos órgãos.

## **9 – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)**

No ano de 2023 a ouvidoria da AESP implementou algumas Boas Práticas dentre as quais podemos pontuar:

- 1 – Reestruturação Física e Organizacional da Ouvidoria;
- 2 – Capacitação e Certificação do Ouvidor Setorial;
- 3 – Programa de Sensibilização Interna.

Todas estas boas práticas estão detalhadas por ocasião do Anexo deste Relatório.

## **10 – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA**

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

**10.1** – Encaminhamento de documento oficial da CGE/CE para os órgãos e entidades, inclusive para a SEPLAG/CE, a fim de que, seja incentivado e criado dentro do organograma de cada instituição a ouvidoria, inclusive com atribuição não cumulativa.



**AESP|CE**  
ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA  
PÚBLICA DO CEARÁ



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA SEGURANÇA  
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

O fato é que muitas instituições públicas do Ceará, a exemplo da Aesp/Ce (Estamos em tratativas processuais para efetivação), ainda não possuem em sua estrutura organizacional a ouvidoria e além do mais alocam seus ouvidores para desempenho de outras atribuições, fatores que comprometem deveras o bom trabalho das ouvidorias.

**10.2** Ampliação das campanhas de divulgação da plataforma Ceará Transparente e dos canais de ouvidoria para a sociedade;

**10.3** – Promoção de palestras com membros da CGE/CE nos órgãos entidaddes, conscientizando o papel da ouvidoria e da CGE/CE no processo de busca pela qualidade no atendimento público e melhoria das instituições públicas.

## 11 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

É oportuno a esta Academia manifestar, novamente, o reconhecimento à relevância do trabalho da Ouvidoria no sentido de estabelecer um canal de comunicação entre a instituição e o cidadão. Outrossim, a Aesp/CE agradece à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) pelo apoio prestado.

A direção desta Academia manifesta, também, ter tido ciência prévia do conteúdo do presente relatório. Ao mesmo tempo, reiteramos o compromisso de apoio com o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Setorial da Aesp/CE, de modo a manter atividades alinhadas com os preceitos de eficiência e excelência preconizados pela instituição e em observância à Política de Ouvidoria do Estado do Ceará.

  
**Leonardo D'Almeida Couto Barreto**  
Diretor Geral da Aesp/CE



**AESP|CE**  
ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA  
PÚBLICA DO CEARÁ



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA SEGURANÇA  
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

## 12 – CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

No ano de 2023, a ouvidoria setorial da Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará (Aesp/CE) registrou 149 manifestações, tendo como meio de entrada mais utilizada a internet, não obstante termos disponibilizado canais diversos de acesso, inclusive no âmbito da própria Academia. Ressalta-se que todas as manifestações foram respondidas devidamente alcançando o índice de resolubilidade sugerido pela CGE/CE.

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 conseguido responder com qualidade e eficiência, as demandas emitidas pela sociedade, e assim fortalecer a Política de Ouvidoria do Estado do Ceará, bem como garantir a excelência das tratativas com o cidadão e o avanço na gestão da própria Academia.

Fortaleza, 26 de Janeiro de 2024

**Demóstenes Carvalho Rolim Cartaxo**  
Ouvidor Setorial da AESP/Ce

**Leonardo D'Almeida Couto Barreto**  
Diretor Geral da AESP/Ce

## 13 – ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

### Boa Prática 1

**A) Título da Prática/Ação:**

Reestruturação Física e Organizacional da Ouvidoria

**B) Período de realização da Prática/Ação:**

Agosto a dezembro de 2023

**C) Justificativa**

**Da ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades / funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação deserviçospúblicos.**

A Aesp/CE em julho de 2023 passou por uma troca de comando, assumindo a Direção Geral o Delegado de Polícia Civil Leonardo D’Almeida Couto Barreto. Com sua chegada o atual Ouvidor Setorial da Aesp/Ce, Delegado de Polícia Civil – Demóstenes Cartaxo, apresentou um Projeto nominado Ouvidoria Viva e Itinerante. No âmbito deste projeto vislumbrava-se dentre outros aspectos a designação de colaborador para figurar exclusivamente como ouvidor sem acumular outras funções; estabelecimento de sala reservada para a ouvidoria; dotação de equipamentos necessários para a execução do trabalho de ouvidoria a contento.

**D) Descrição da Ação/Prática:**

A ação na prática foi marcada como uma reestruturação estrutural e funcional da Ouvidoria da AESP. Para tanto foi designado como ouvidor Setorial o Delegado Demóstenes Carvalho Rolim Cartaxo. No mesmo esteio foi criada no pavimento térreo da Aesp/CE a sala exclusiva para a Ouvidoria e, dotando-a de todos os insumos necessários para o atendimento às demandas.

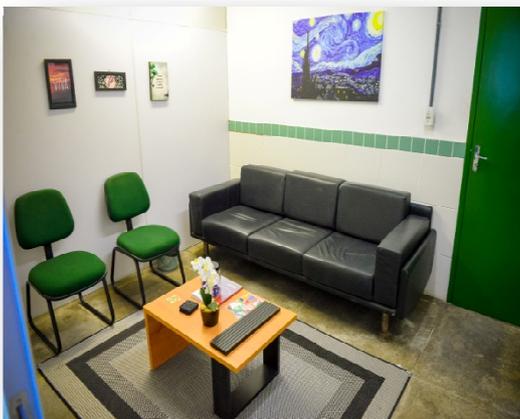
**E) Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:**

A metodologia e logística implementadas para efetivação da ação foi tomada em conjunto com a Diretoria Geral da Aesp/CE e com a Diretoria de Planejamento e Gestão Interna da Aesp/CE.

Em suma identificou-se espaço físico de fácil acesso ao usuário e confortável. Selecionou-se mobiliário adequado, bem como equipamentos de última geração como computador e impressora, bem como telefone próprio. Assim montou-se a nova estrutura física da ouvidoria da Aesp/CE e deu-se maior fluidez de suas ações com Ouvidor Setorial designado quase que exclusivamente para tal missão.

#### F) Evidências da realização da Ação/Prática:

As evidências da prática podem ser vistas abaixo por meio das fotos relacionadas abaixo:



#### G) Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Com a implementação da nova sala da ouvidoria composta por todos os insumos necessários ao atendimento com excelência seja na forma presencial seja na forma virtual, detectou-se claramente uma melhoria no conforto e eficiência dos atendimentos.

De igual sorte os equipamentos eletrônicos adquiridos como computador de última geração e também impressora, além de telefone próprio vem possibilitando uma resposta cada vez mais efetiva às demandas que chegam na Ouvidoria. Isto tudo é avanço em prol do cidadão e dos órgãos públicos.

## Boa Prática 2

### **A) Título da Prática/Ação:**

Capacitação e Certificação do Ouvidor Setorial

### **B) Período de realização da Prática/Ação:**

Agosto a dezembro de 2023

**C) Justificativa da ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação dos serviços públicos.**

Além de ser uma exigência da CGE/CE a capacitação e certificação do Ouvidor Setorial é indispensável para o bom desempenho da honrosa missão. Neste contexto a Aesp/Ce motivou e proporcionou ao seu Ouvidor Setorial a oportunidade de participar de diversas capacitações e inclusive ser certificado em Ouvidoria pela Escola Nacional de Administração Pública - Enad.

### **D) Descrição da Ação/Prática:**

Na prática foi a partir da designação como ouvidor Setorial do Delegado Demóstenes Carvalho Rolim Cartaxo, lhe fora dado total apoio para capacitar-se nas questões de ouvidoria e controle interno tanto em ações formativas presenciais como à distância e dentro ou fora do Estado do Ceará.

### **E) Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:**

Como metodologia e logística o Ouvidor Setorial procurou e participou de mais de uma dezena de capacitações como encontros, palestras, cursos e congressos, realizados dentre outros pela EGP/CE, CGE/CE, ENAP e Associação Brasileira de Ouvidores.

### **F) Evidências da realização da Ação/Prática:**

Já fora encaminhado para a CGE/CE oportunamente processo NUP comprovando a Certificação do Ouvidor Setorial da Aesp/CE em Ouvidoria pela Escola Nacional de Administração Pública. De igual sorte, a própria CGE/CE pode aferir em seus registros a participação do Ouvidor em belinda em cursos e ações promovidas e de interesse da Ouvidoria.

De toda sorte, para fins de ilustração alocamos abaixo algumas fotos do Congresso Nacional de Ouvidores, realizado em Brasília, onde este Ouvidor Setorial se fez presente.



**G) Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:**

A boa prática de capacitação e certificação do Ouvidor Setorial, impactou positivamente em diversos aspectos como atendimento a legislação pertinente, melhoria da qualidade dos serviços prestados pela ouvidoria e estímulo funcional para o desempenho da valorosa missão de ouvidor.



### **Boa Prática 3**

**A) Título da Prática/Ação:**

Programa de Sensibilização Interna

**B) Período de realização da Prática/Ação:**

Agosto de 2023

**C) Justificativa da ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.**

Tratou-se de ação buscando conscientizar o público interno da AESP/CE a respeito da existência, importância e serviços disponibilizados pela ouvidoria. De fato percebeu-se um certo desconhecimento e ou preconceito a respeito da ouvidoria, desta forma buscou-se desmistificar e esclarecer o real papel da ouvidoria setorial da Aesp/Ce, seu alcance e sua forma de acesso.

**D) Descrição da Ação/Prática:**

O projeto deu-se por meio de reuniões pontuais com todos os setores e colaboradores da AESP/CE, seguido cronograma previamente estabelecido.

Na ocasião dos encontros além de exposição oral explicando o que é a ouvidoria, foi difundido também material de divulgação como folders e contatos com o Qrcode do Ceará Transparente.

**E) Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:**

Como metodologia e logística o Ouvidor Setorial proporcionou na sala da ouvidoria bem como nos diversos setores da Aesp/CE, inclusive auditório, reuniões pontuais com todos os colaboradores da AESP/CE, divididos por seus respectivos grupos de trabalho.

Nos encontros foram repassados informes relativos a legislação que rege as ouvidorias, mecanismos de acesso a ouvidoria, tipos de manifestações possíveis, lapso temporal para que os setores e a própria ouvidoria possam responder as demandas. No mesmo esteio foi feita atividade motivacional onde, por meio de textos e vídeos, se incrementou o fortalecimento da cultura de contribuição profissional mútua e intersetorial, conscientização do valor do serviço público, bem como estímulo a autoestima pessoal.

**F) Evidências da realização da Ação/Prática:**

Como forma de comprovar a prática realizada alocamos abaixo o cronograma das reuniões realizadas bem como fotos ilustrativas e cópia de listas de frequência.

## CRONOGRAMA DE REALIZAÇÃO

### **1 - Gabinete da Direção**

Dia 16/08/2023 - Horário das 9h às 9h20 – Sala da Ouvidoria

### **2 - Assessoria de Comunicação**

Dia 18/08/2023 – Horário das 9h às 9h20 – Sala da Ouvidoria

### **3 - Assessoria de Desenvolvimento Institucional**

Dia 18/08/2023 - Horário das 14 às 14h20 – Sala da Ouvidoria

### **4 - Assessoria Jurídica**

Dia 22/08/2023 – Horário das 9h às 9h20 – Sala da Ouvidoria

### **5 - Coordenadoria Administrativa e Financeira e Células**

Dia 22/08/2023 – Horário das 14h às 14h20 – Sala de reuniões da COENI

### **6 - Coordenação de Ensino e Instrução**

Dia 24/08/2023 – Horário das 9h às 9h20 – Sala da Ouvidoria

### **7 - Célula de Práticas Educacionais**

Dia 25/08/2023 – Horário das 9h às 9h20 – Sala de reuniões da COENI

### **8 - Célula de Ensino à Distância**

Dia 25/08/2023 – Horário das 14h às 14h20 – Sala da Ouvidoria

### **9 - Célula de Pós Graduação**

Dia 25/08/2023 – Horário das 9h às 9h20 – Sala da Ouvidoria

### **10 - Célula de Ensino Militar**

Dia 28/08/2023 – Horário das 9h às 9h20 – Sala da Ouvidoria

### **11 - Célula de Ensino Civil e Integrado**

Dia 28/08/2023 – Horário das 14h às 14h20 – Sala da Ouvidoria

### **12 – Célula de Tecnologia da Informação**

Dia 28/08/2023 – Horário das 16h às 16h20 – Sala da Ouvidoria

### **13 - Coordenação Pedagógica, Secretaria Acadêmica e Biblioteca**

Dia 29/08/2023 – Horário das 9h às 9h20 – Sala de reuniões da Coeni

### **14 - Prefeitura, Copa e Ambulatório**

Dia 29/08/2023 – Horário das 14h às 14h20 – Foyer

### **15 - Corpo da Guarda e Protocolo**

Dia 30/08/2023 – Horário das 9h às 9h20 – Sala da Ouvidoria

### **16 - Patrimônio**

Dia 30/08/2023 – Horário das 14h às 14h20 – Sala da Ouvidoria

## ALGUMAS FOTOS O PROGRAMA



Reunião com a Direção Geral e Coordenação Pedagógica



Reunião com a Célula de Práticas Educacionais



Reunião com o Corpo da Guarda



Reunião com os Colaboradores Terceirizados no Auditório

**ALGUMAS LISTAS DE FREQUÊNCIA DOS PARTICIPANTES DO PROGRAMA**




DIRETORIA GERAL DA AESP/CE  
OUVIDORIA SETORIAL DA AESP/CE  
PROGRAMA DE SENSIBILIZAÇÃO INTERNA

ORD	NOME	SETOR
1	Julia Bernardes de Almeida	Setor de Análise
2	Maíra de Souza	Setor de Análise
3	Luiz Vinícius	COAPE
4	Antonio de Rodrigues	SECAC
5	JOELSON FERNANDES DA SILVA	SECAC
6	Robson de Souza	SECAC
7	Edson de Souza	SECAC
8	Julio de Souza	SECAC
9	Antonio de Souza	SECAC
10	Walter de Souza	SECAC
11	WENELQUETA BRUNAYANA DE LIMA	SECAC
12	Luiz de Souza	SECAC
13	Edson de Souza	SECAC
14	Edson de Souza	SECAC
15	Edson de Souza	SECAC
16	Edson de Souza	SECAC
17	Edson de Souza	SECAC
18	Edson de Souza	SECAC
19	Edson de Souza	SECAC
20	Edson de Souza	SECAC
21	Edson de Souza	SECAC
22	Edson de Souza	SECAC
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		

FORTALEZA, 16 de Agosto de 2023  
  
 OUVIDORIA SETORIAL DA AESP/CE



DIRETORIA DA AESP/CE  
OUVIDORIA SETORIAL DA AESP/CE  
PROGRAMA DE SENSIBILIZAÇÃO INTERNA

Lista de Presença

NOME	SETOR
1- LUCIANA MOREIRA DA SILVA	CEPRAE
2- Wilysson Sombra	CEPAC/NUAT
3- Anderson Hilton de Almeida	CEPAC/NUAT
4- Luciano José de Souza Silva	CEPAC/NUAT
5- Fernando de Oliveira Silva	CEPAC/NUAT
6- Carlos Roberto Mateus Bezerra	CEPRAE
7- JEDA NEY RAYSSA PAZINHO	CEPAC/NUAT
8- JAMES DA SILVA VIANA	NUAT
9- José de Souza Lora	CEPRAE
10-	
11-	
12-	
13-	
14-	
15-	

FORTALEZA, 21 de agosto de 2023  
  
 Ouvidoria Setorial da Aesp/CE



**ALGUMAS LISTAS DE FREQUÊNCIA DOS PARTICIPANTES DO PROGRAMA**

**AESP|CE** **CEARÁ**  
ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA PÚBLICA DO CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

DIRETORIA GERAL DA AESP/CE  
OUVIDORIA SETORIAL DA AESP/CE  
PROGRAMA DE SENSIBILIZAÇÃO INTERNA

ORD	NOME	SETOR
1	João Manoel da Costa Junior	CEBET
2	Francoise de Assis de Assunção	CEBET
3	EMANUELE DAMASCENO	CEBET
4	Ana Karina de S.K. Rodrigues	CEBET
5	Amelsson, Dnyaze Brito da	CEBET
6	Barbara Costa Tomim Sobrinho	CEBET
7	Carina Vitorino (Bela Vitorino)	CEBET
8	Thamara Rodrigues Lima	CEBET
9	Wendell da Silva Menezes	CEBET
10	Roberto Assunção da Silva Carvalho	CEBET
11	Wendell da Silva	CEBET
12	Luiz Roberto (Pipi)	CEBET
13	Caro - Wladimir@hotmail.com	CEBET
14	Luiz Luiz de Souza	CEBET
15	Luiz Manoel Costa	MUTAT
16	Luiz Manoel Costa	MUTAT
17	Luiz Manoel Costa	MUTAT
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		

FORTALEZA, 30 DE Agosto 2023  
  
 OUVIDORIA SETORIAL DA AESP/CE

**AESP|CE** **CEARÁ**  
ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA PÚBLICA DO CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

DIRETORIA GERAL DA AESP/CE  
OUVIDORIA SETORIAL DA AESP/CE  
PROGRAMA DE SENSIBILIZAÇÃO INTERNA

ORD	NOME	SETOR
1	Ana Amélia Martins da Brito	CEBET / COAF I
2	Estelene da Silva Brito	CEBET / COAF I
3	Thamara Rodrigues Lima	CEBET / COAF I
4	Luiz Manoel Costa	CEBET / COAF I
5	Carina Vitorino	CEBET / COAF I
6	Carina Vitorino	CEBET / COAF I
7	Carina Vitorino	CEBET / COAF I
8	Carina Vitorino	CEBET / COAF I
9	Carina Vitorino	CEBET / COAF I
10	Carina Vitorino	CEBET / COAF I
11	Carina Vitorino	CEBET / COAF I
12	Carina Vitorino	CEBET / COAF I
13	Carina Vitorino	CEBET / COAF I
14	Carina Vitorino	CEBET / COAF I
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		

FORTALEZA, 22 DE Agosto 2023  
  
 OUVIDORIA SETORIAL DA AESP/CE



**AESP** | CE  
ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA  
PÚBLICA DO CEARÁ



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA SEGURANÇA  
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

## **Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará**

Avenida Presidente Costa e Silva, 1251 – Mondubim  
CEP: 60761-505 • Fortaleza / CE  
Fone: (85) 3296.0001