



AESP|CE

ACADEMIA ESQUADRA DE AUDITORIA  
PÚBLICA DO CEARÁ



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DE SEGURANÇA  
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

# RELATÓRIO DE GESTÃO DE **OUVIDORIA**

---

2024

Período: 01/01/2024 a 31/12/2024

## EXPEDIENTE

### **DIREÇÃO SUPERIOR**

**Leonardo D'Almeida Couto Barreto**

*Diretor Geral*

**Jamille dos Santos Moura**

*Diretora de Planejamento e Gestão Interna*

### **OUIDORIA**

**Demóstenes Carvalho Rolim Cartaxo**

*Ouvidor*

**Edmundo Clarindo do Nascimento Júnior**

*Ouvidor Substituto*

### **EQUIPE DA OUIDORIA**

A equipe da ouvidoria é formada atualmente pelo ouvidor, pelo ouvidor substituto e pelo colaborador Sub Tenente PM Rondinelli da Costa Moreira. Ressalta-se que por meio da Lei Estadual Nº 19.124, de 19 de dezembro de 2024, materializou-se a reestruturação da Aesp/CE e, a partir desta, já se encontra em tramitação via NUP 10041.006268/2024-16 o Decreto Estadual que cria a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria no âmbito do organograma da Aesp/CE.

## 2 - 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 2024, 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 2024, 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 2023 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. Destaca-se no caso da Aesp/CE, sua reestruturação mais recente, que ocorreu por meio da Lei Estadual Nº 19.124, de 19 de dezembro de 2024. Ressalta-se inclusive que já se encontra em tramitação o NUP 10041.006268/2024-16 relativo ao Decreto Estadual que cria a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria no seu organograma. Reforça-se que a ouvidoria 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/CE 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 85-3296-0034 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.



### 3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2023)

Em relação a Aesp/CE o Relatório de Gestão de Ouvidorias 2023, não apontou qualquer recomendação e/ou orientação para esta Academia, entretanto, nossa ouvidoria permanece num processo contínuo de melhoria com avanços estruturais, institucionais, de pessoal e de atendimento, buscando sempre atingir o perfil de excelência esperado pela sociedade e enxergado pela CGE.

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

Apresentação dos atendimentos da Ouvidoria da Aesp/CE no ano de 2024 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.

#### 4.1 – Total de Manifestações do Período

No exercício de 2024 foi registrado um total de 355 manifestações, o que representou um aumento de 138,25% em relação ao ano anterior, conforme demonstra o quadro a seguir:

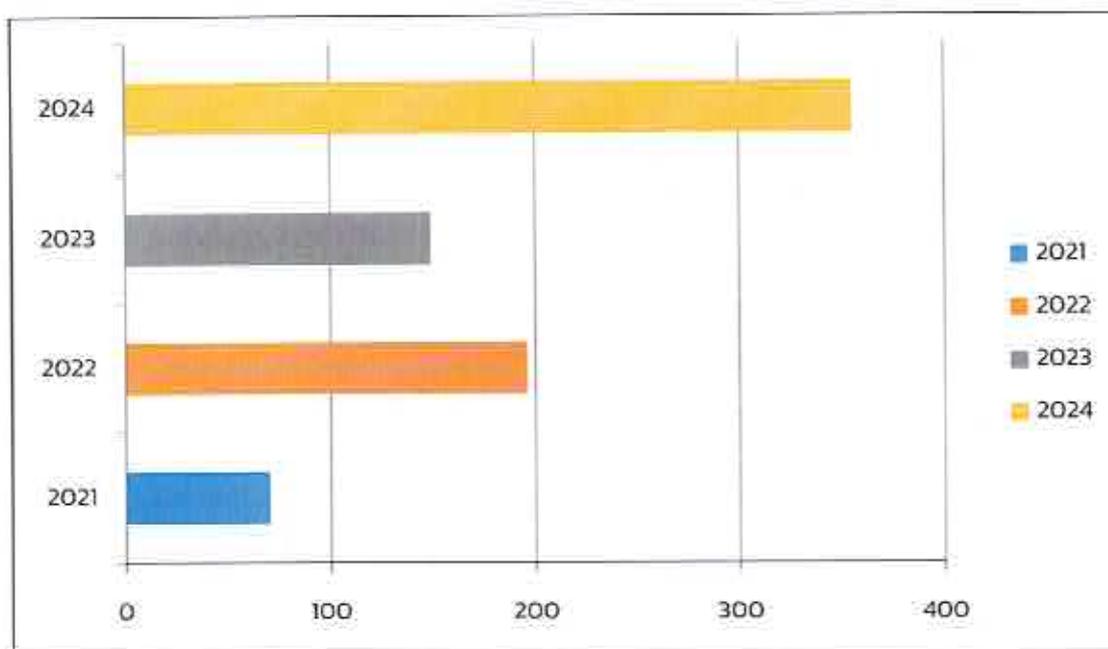
PERÍODO	2023	2024	VARIAÇÃO (+) (-)
Total de manifestações	149	355	+ 138,25%

Esse acréscimo no número de demandas pode ser atribuído ao volume de cursos de formação inicial que foi maior no ano de 2024, 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 2024 realizamos cursos voltados para todas as vinculadas da SSPDS e, além disso implementamos ainda mais as ações de difusão da Ouvidoria no âmbito da Academia, fator que resultou em ainda mais participações, inclusive elogios.

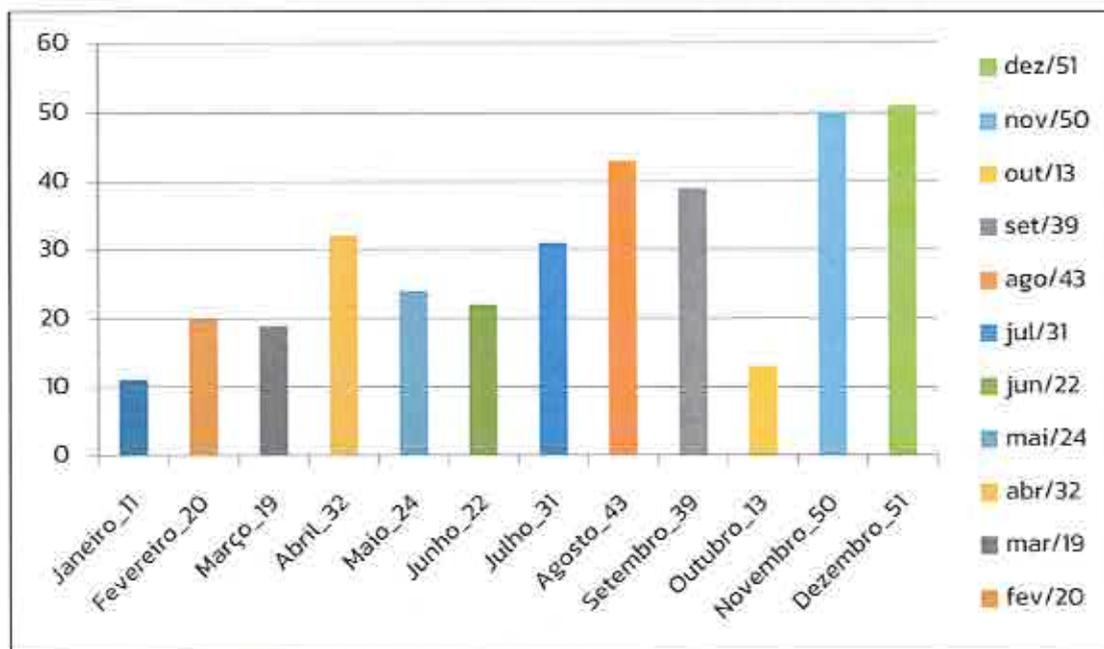
#### 4.1.1 – Gráfico de manifestações do Quadriênio (2021-2024)



Percebe-se da análise dos dados um significativo aumento de procura da ouvidoria no ano de 2024, com um incremento significativo também dos elogios, demonstrando a eficácia deste Setor junto aos usuários internos e externos.



#### 4.1.2 – Gráfico de Manifestações Mensais (2024)



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

#### 4.2 – Manifestações por Meio de Entrada

TABELA: MEIO DE ENTRADA			
MEIOS	2023	2024	VARIAÇÃO %
Telefone155	16	9	- 43,75%
Internet	120	319	+ 165,83%
Presencial	0	10	+ 1000%
Telefone Fixo	3	0	- 300%
E-mail	2	13	-84,61%
Outros	8	4	-50%

O meio de entrada mais utilizado pelos manifestantes continua sendo a internet, e desta vez seguido pelas manifestações por e-mail e presencial.

### 4.3 – Tipo de Manifestação

TABELA: TIPOLOGIA DE MANIFESTAÇÕES			
TIPOS	2023	2024	VARIAÇÃO %
<b>Reclamação</b>	52	119	<b>128,84 %</b>
<b>Solicitação</b>	59	81	<b>37,28 %</b>
<b>Denúncia</b>	23	54	<b>134,78 %</b>
<b>Sugestão</b>	05	11	<b>120,00 %</b>
<b>Elogio</b>	10	90	<b>800%</b>

A análise dos percentuais permite observar que houve aumento de reclamações e denúncias, tendo sido todas devidamente apuradas no âmbito da Aesp/Ce e tomadas as providências pertinentes. O aumento deu-se em virtude da maior amplitude de divulgação da Ouvidoria. Percebe-se pela tabela, de forma diferenciada, o crescimento significativo dos elogios tanto para a instituição como para os colaboradores, demonstrando assim a credibilidade no instituto Ouvidoria e os avanços em todas as áreas da Aesp/CE.

### 4.4 – Assunto e Subassunto

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DETALHADOS POR ASSUNTO		
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	TOTAL
<b>RECLAMAÇÃO</b>	Atividade de Ensino do Sistema de Segurança Pública	75
	Estrutura e Funcionamento do Órgão	9
	Insatisfação com os serviços da Aesp	35
<b>SOLICITAÇÃO</b>	Concurso Público/Seleção	81
<b>DENÚNCIA</b>	Conduta inadequada de instrutor	38
	Conduta Inadequada de servidor	16
<b>SUGESTÃO</b>	Melhoria dos serviços da Aesp	11

<b>ELOGIO</b>	Elogio a Aesp e seus Cursos	33
	Elogio a servidores	57

Considerando que o negócio principal da Aesp/CE é promover cursos de formação inicial e continuada para os profissionais de segurança pública, um dos assuntos mais demandados durante o ano de 2024 foi "**ATIVIDADES DE ENSINO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA**" com 75 demandas.

Destaca-se também de forma positiva o grande acréscimo no número de "**ELOGIO**" com 90 manifestações.

#### 4.5 TIPIFICAÇÃO/ASSUNTO

ASSUNTOS	ASSUNTOS/SUB-ASSUNTOS	TOTAL
Atividade de Ensino do Sistema de Segurança Pública	Convocação de aprovados/ Orientações e dúvidas/Critérios de seleção	81
Conduta Inadequada de Instrutor/colaborador	Inadequação de ações laborais	18
Estrutura e Funcionamento do Órgão	Deficiência na estrutura física	09
Celeridade na Tramitação Processual	Demora na tramitação dos processos	68
Concurso Público/Seleção	Agilidade no chamamento dos candidatos	22
Falha na prestação do serviço do órgão	Demora no cumprimento de atividades burocráticas	60
Apresentação de sugestão de Cursos	Sugestão de novos Cursos no âmbito da Aesp/Ce.	07
Elogio a Aesp e seus Cursos	Emissão de elogios ao trabalho desempenhado na Aesp	33
Elogio a servidores	Emissão de elogios aos colaboradores da Aesp	57



Conforme apresentado no item anterior, o assunto mais demandado no período de 2024 foi "Atividades de Ensino do Sistema de Segurança Pública" e os subassuntos de destaque foram os elogios para servidores e a cobrança por celeridade no trâmite processual.

#### 4.6 Tipo de Serviços

TABELA: TIPOS DE SERVIÇO	
SERVIÇO	TOTAL
Curso de Formação Continuada para Profissionais de Segurança Pública	75
Curso de Formação Profissional na Segurança Pública	186
Não se Aplica	94

A maior parte das manifestações encaixou-se como voltadas para os cursos de Formação Profissional e Continuada, ou seja, atividade principal da Aesp/CE.

#### 4.7 Programa Orçamentário

TABELA: PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	
PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	TOTAL
Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas	0
Gestão Administrativa do Ceará	36
Segurança Pública Integrada com a Sociedade	319

De acordo com os dados constatamos que a absoluta maioria das manifestações são referentes ao Programa Segurança Pública Integrada com a Sociedade, nesse campo estão previstas todas as ações relacionadas à manutenção da Aesp/CE, de um modo geral, e relacionadas à execução da sua atividade-fim, qual seja, capacitar com excelência os profissionais de segurança pública do Estado do Ceará.



#### 4.8 Manifestações por Unidade

UNIDADE	TOTAL
Diretor Geral	39
Assessoria Jurídica	33
Coordenadoria de Ensino e Instrução	68
Célula de Ensino Militar	37
Célula de Ensino Civil e Integrado	56
Secretaria Acadêmica	14
Coordenadoria Acadêmica – Pedagógica	20
Assessoria de Desenvolvimento Institucional	06
Célula de Ensino a Distância	26
Outros Setores	56

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.

#### 4.9 Manifestações por Município da Ocorrência

TABELA: MUNICÍPIOS	
MUNICÍPIO	TOTAL
Fortaleza	318
Caucaia	7
Maracanaú	2
Juazeiro do Norte	6
Outros Municípios	22

De acordo com estes dados, é notável que a maioria das demandas ainda são registradas como relativas ao município de Fortaleza, pois, a sede da Aesp/CE fica localizada na Capital Cearense.



## 5 – 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: 100%**
- **Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 81%**

### 5.1 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 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	142	355
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	7	0
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora Prazo (não concluídas)	0	0
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>355</b>

TABELA: ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE		
SITUAÇÃO	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE EM 2023	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE EM 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	95,30%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	4,70 %	0,0%

Conforme apresentado na tabela acima, no ano de 2024 todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo legal, instituído pelo Decreto N° 33.485, de 21 de fevereiro de 2020.

### **5.1.1- 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, com apoio da Direção Geral visitou cotidianamente os operadores internos desta Academia, fortalecendo instruções de como utilizar a Plataforma Ceará Transparente para agilizar as respostas e ofertá-las com mais qualidade.

### **5.1.2 - Tempo Médio de Resposta**

<b>TABELA: TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA</b>	
<b>Tempo Médio de Resposta 2023</b>	10,94 dias
<b>Tempo Médio de Resposta 2024</b>	10,31 dias

O tempo de resposta do ano de 2024 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.

### **5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria**

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão, 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.



### 5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário Principal)

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA PERÍODO DE 01/01/2024 A 31/12/2024	
ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO	TOTAL
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,43
b. Qual sua satisfação com o tempo de retorno da resposta	4,22
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar sua manifestação?	4,62
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	4,22
<b>MÉDIA DAS NOTAS:</b>	<b>4,37</b>
<b>ÍNDICE DE SATISFAÇÃO:</b>	<b>81,00%</b>

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

Como diretriz da gestão atual da Academia Estadual de Segurança Pública, determinou-se o fortalecimento da Ouvidoria com foco na melhoria dos resultados e da satisfação do usuário.

Desta maneira a Ouvidoria implementou uma ação que chama-se "Ouvidorliga". Em suma além da resposta ser encaminhada via Plataforma Ceará Transparente, quando é disponibilizado pelo usuário seu telefone de contato, faz-se ligação explicando como foi tratada a demanda, colocando-se a disposição para novas ações e finalmente solicitando a gentileza de responder a pesquisa de satisfação.

Esta destacada iniciativa alavancou o número de participação nas pesquisas e elevou significativamente o índice de satisfação do usuário, passando de 67% em 2023 para 81% em 2024.

### INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

#### 5.2.3 - Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas 2023	16
Total de pesquisas respondidas 2024	58

#### 5.2.4 – 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:	3,98
Agora você avalia que o serviço da Ouvidoria foi:	4,33
Índice de Expectativa	<b>8,79%</b>

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 positiva e melhora sua visão a respeito deste tão importante setor.

## 6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 6.1 Motivos das Manifestações

A Aesp/CE 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/CE, que é promover cursos de formação inicial e continuada para os profissionais de segurança pública, bem como, o fato de que em 2024 realizamos dezenas de cursos de formação continuada bem como curso de formação profissional, nota-se que a maioria das manifestações registradas durante o período foram dúvidas dos aprovados nos concursos e também a questão de busca por celeridade na tramitação processual no âmbito da Aesp/CE. Destaca-se de forma significativa o incremento substancial do número de elogios, tanto para os colaboradores como para os cursos da Aesp/CE.

### 6.2 Análise dos Pontos Recorrentes

De forma geral, o maior número de manifestações registradas foram reclamações (135) e elogios, 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 ocorridos no ano de 2024 tanto de formação inicial como continuada, inclusive, em capacitações em nível de especialização.

Nota-se que outro ponto recorrente nas manifestações de 2024 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.

Outro ponto que merece destaque foi o número expressivo de elogios para servidores da Aesp/CE e também para seus cursos, tudo isso fruto de maior divulgação por parte da nossa Ouvidoria, deste instrumento de participação.

### **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/CE, 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/CE por meio da Coordenação de Ensino e Instrução, procurou esclarecer todas as dúvidas dos alunos e quando possível atender às solicitações buscadas, inclusive com interlocução de outros órgãos compartilhando com as demais vinculadas da SSPDS e com o próprio Governo do Estado.

Quanto às manifestações relacionadas ao tema CELERIDADE PROCESSUAL, A Direção da Aesp/CE 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@aespc.ce.gov.br](mailto:ouvidoria@aespc.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.

### **I – Benefício financeiro**

Tendo em vista que o “negócio” da Aesp/CE não volta-se para recuperação de ativos e/ou monetários, os benefícios mais considerados não são financeiros e sim não financeiros com veremos abaixo.

### **II – Benefício não financeiro**

Como instrumentos de benefício não financeiro temos notadamente a maior participação dos usuários junto a Ouvidoria, fortalecendo assim a confiança entre a Instituição e seus “clientes” e proporcionando o avanço significativo na qualidade dos serviços prestados.

### **III – Exemplos de benefícios alcançados a partir do tratamento e apuração de manifestações de ouvidoria.**

Como exemplo de benefício temos o considerável incremento da credibilidade da Aesp/CE por parte dos seus clientes, demonstrado pelo índice de satisfação do usuário que alcançou a valorosa marca de 81% de aprovação.



## 8 – AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

Compreendendo a necessidade de constante qualificação e aprimoramento do responsável pelo atendimento às demandas dos cidadãos junto à ouvidoria, informamos que a Aesp/CE participou de diversos eventos voltados para ouvidoria, inclusive os promovidos pela CGE e pela Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, conforme relatados abaixo:

### 8.1 Participação em Capacitação ou Evento do Ouvidor Demóstenes Carvalho Rolim Cartaxo

TÍTULO DA CAPACITAÇÃO OU EVENTO	ORGANIZAÇÃO LOCAL	PERÍODO	CARGA-HORÁRIA
Curso de Capacitação em Gestão de Conflitos e Práticas autocompositivas	Escola Superior da Magistratura do Ceará	14/10/2024 a 17/10/2024	40 horas
Oficina – Qualidade nas Respostas de Ouvidoria	EGP	12/12/2024 a 13/12/2024	6 horas
Participação em todas as VI Reunião da Rede de Ouvidorias do Ceará	CGE	2024	18 horas

### 8.2 Participação em Capacitação ou Evento do Colaborador Rondinelli da Costa Moreira

TÍTULO DA CAPACITAÇÃO OU EVENTO	ORGANIZAÇÃO LOCAL	PERÍODO	CARGA-HORÁRIA
Gestão em Ouvidoria	ENAP	22/10/2024 a 24/10/2024	20 horas
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	ENAP	24/10/2024 a 28/10/2024	20 horas
Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública	ENAP	28/10/2024 a 31/10/2024	20 horas
Participação na V Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE	23/10/2024	3 horas

Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	ENAP	08/11/2024 a 29/11/2024	20 horas
Participação virtual na Oficina de Construção de Relatório de Ouvidoria	CGE	03/12/2024	2h40
Participação presencial da VI Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE	11/12/2024	3h30
Oficina – Qualidade nas Respostas de Ouvidoria	EGP	12/12/2024 a 13/12/2024	6 horas

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

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

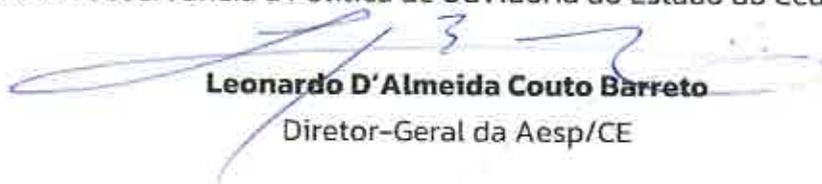
## 10 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

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.

Neste sentido não temos poupado esforços para garantir todos os insumos e incentivos necessários para que a Ouvidoria da Aesp/Ce, alcance cada vez mais a excelência nos seus resultados, fator que reflete significativamente na melhoria em todos os setores dos serviços prestados por esta Academia à sociedade.

A Direção desta Academia manifesta, também, ter tido ciência prévia do conteúdo do presente Relatório. Ao mesmo tempo, reitera 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 nossa Instituição e em observância à Política de Ouvidoria do Estado do Ceará.



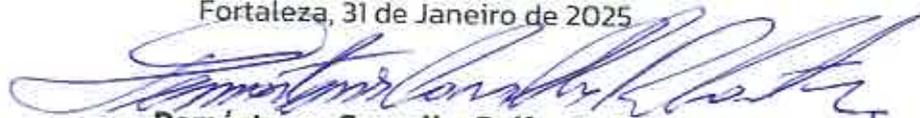
**Leonardo D'Almeida Couto Barreto**  
Diretor-Geral da Aesp/CE

## 11 – CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

No ano de 2024, a ouvidoria setorial da Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará (Aesp/CE) registrou 355 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 dentro do prazo, superando o índice de resolubilidade sugerido pela CGE/CE.

Os dados apresentados neste Relatório demonstram que, a Ouvidoria da Aesp/CE, como apoio da Direção Geral, ciente de suas responsabilidades, tem conseguido responder com qualidade e eficiência, as demandas oriundas da 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, 31 de Janeiro de 2025



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



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



**Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará**

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