



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

ANO 2025

Período: 01/01/2025 a 31/12/2025



AESP|CE
ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA
PÚBLICA DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

1 - EXPEDIENTE

Direção Superior

Leonardo D'Almeida Couto Barreto
Diretor Geral

Ciro de Assis Lacerda
Diretor-Geral Adjunto

Jamille dos Santos de Moura
Diretora de Planejamento e Gestão Interna

Ouvidoria

Demóstenes Carvalho Rolim Cartaxo
Ouvidor

Rondinelli da Costa Moreira
Ouvidor Substituto



2 - INTRODUÇÃO

Em cumprimento ao artigo 14, inciso III, da Lei Federal 13.460 de 26 de junho de 2017, ao artigo 14, inciso IX, do Decreto Estadual 33.485 de 21 de fevereiro de 2020, ao artigo 3º, inciso II, da Instrução Normativa Nº 01/2020 - CGE/CE e anexo I da Portaria Nº 07 – CGE/CE de 14 de janeiro de 2025, este relatório tem como objetivo apresentar o trabalho desenvolvido pela ouvidoria setorial da Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará (AESP/CE), no ano de 2025, 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 2025, 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 nos instrumentos normativos já citados, este relatório apresenta as providências adotadas em função das orientações apontadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2024 pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE/CE 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/CE) - criada 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 Artigo 4º do Decreto nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, 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.

O presente relatório anual de ouvidoria tem por finalidade apresentar um panorama das manifestações recebidas ao longo do ano de 2025, evidenciando o papel da ouvidoria como canal permanente de diálogo entre a instituição e seus usuários.

Por meio das demandas registradas, reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias, foi possível identificar oportunidades de aprimoramento dos serviços, fortalecer a transparência e contribuir para a melhoria contínua da gestão.



AESP|CE
ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA
PÚBLICA DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

A ouvidoria setorial da AESP/CE, possui colaboradores devidamente capacitados, sala ampla e confortável, oferecendo 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 85-3106-3007 e do E-mail ouvidoria@aesp.ce.gov.br.

Cabe destacar que integramos a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, regulamentada por meio do Decreto Estadual Nº 33.485/2020, que é formada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, enquanto coordenadora, e por mais 60 órgãos e entidades.



3 – OUVIDORIA EM DADOS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

A análise do perfil das manifestações recebidas ao longo de 2025 demonstra que a maior parte das demandas esteve relacionada aos elogios, com 120 registros e representando 37,50% do total de demandas.

Em seguida apareceram as solicitações, reclamações e denúncias. Observa-se ainda que o canal eletrônico (Plataforma Ceará Transparente) foi o meio de entrada mais utilizado pelos cidadãos, reforçando a importância dos investimentos em acessibilidade digital e comunicação institucional.

Em relação a AESP/CE o Relatório de Gestão de Ouvidorias da CGE/2025, 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/CE.

Nos itens abaixo apresentamos dados relativos aos atendimentos da Ouvidoria da AESP/CE no ano de 2025 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 2025 foi registrado um total de 320 manifestações, o que representou praticamente o mesmo número de demandas de 2024, demonstrando o destacado interesse do usuário neste imprescindível canal.

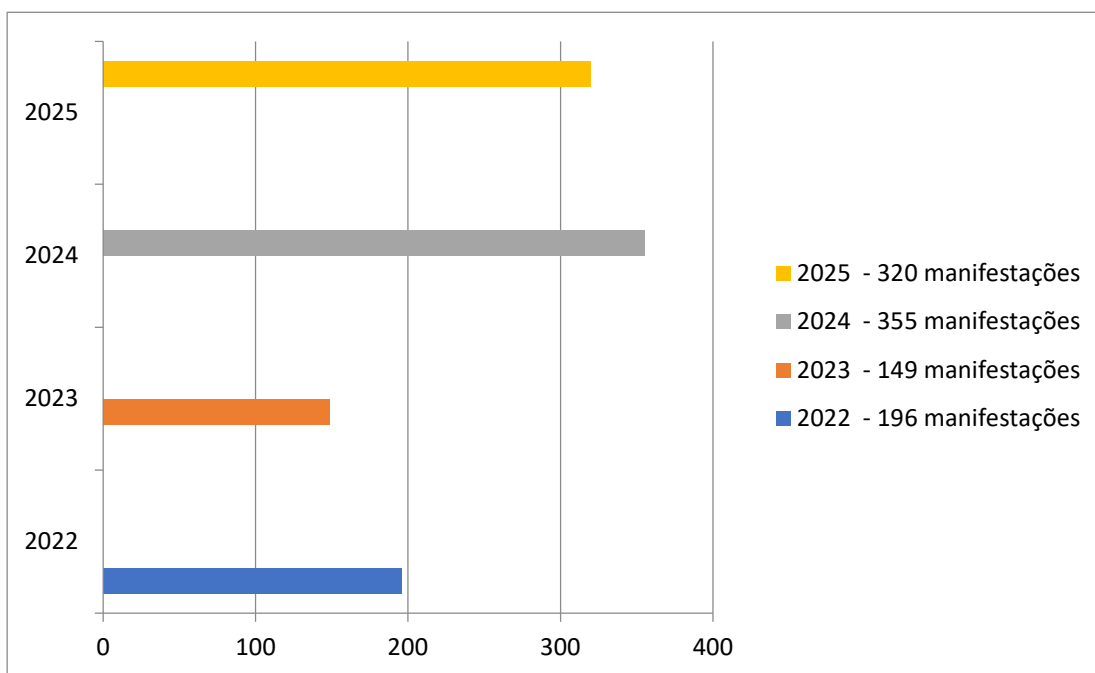
PERÍODO	2024	2025
Total de manifestações	355	320

Importante destacar que, a AESP/CE é uma Instituição de Ensino e que nosso público principal são os alunos dos cursos de capacitação inicial e continuada, sendo assim, 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 ou realizadas na modalidade de ensino a distância.



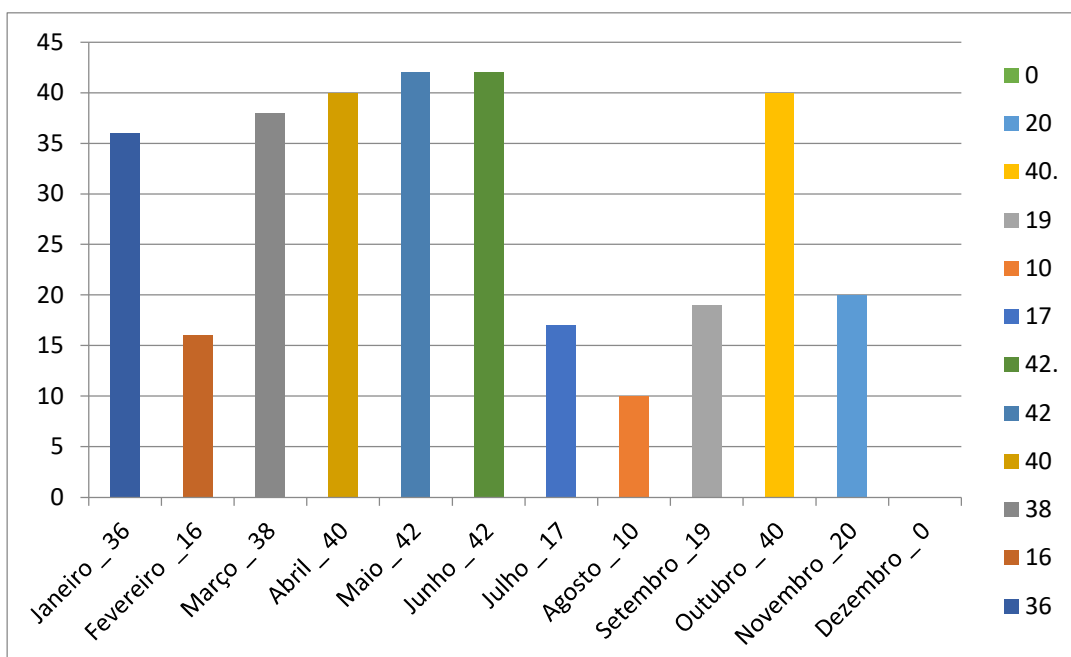
No ano letivo de 2025 realizamos cursos voltados para todas as vinculadas da SSPDS/CE (PC-PM-CBM-PEFOCE). Além disso, implementamos ainda mais as ações de difusão da ouvidoria no âmbito da Academia, fator que resultou em mais participações, inclusive elogios.

3.1.1 – Gráfico de manifestações do Quadriênio (2022-2025)



Percebe-se da análise dos dados um significativo aumento de procura da ouvidoria nos anos de 2024 e 2025, com um incremento significativo também dos elogios, demonstrando a eficácia deste setor perante os usuários internos e externos.

3.1.2 – Gráfico de Manifestações Mensais (2025)



Destacamos que o maior número de demandas coincide exatamente com os meses em que os alunos estiveram em maior incidência presentes em sala de aula nos diversos cursos da AESP/CE.

3.2 – MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ENTRADA

TABELA: MEIO DE ENTRADA			
MEIOS	2024	2025	Variação
Telefone 155	9	8	- 11,2%
Internet	319	300	- 5,95%
E-mail	13	9	- 30.77
Outros	4	3	- 25%

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

3.3 – TIPO DE MANIFESTAÇÃO

TABELA: TIPOLOGIA DE MANIFESTAÇÕES			
TIPOS	2024	2025	Variação %
Reclamação	119	59	- 49,57
Solicitação	81	82	+ 1,21%
Denúncia	54	52	- 3,70%
Sugestão	11	7	- 36.36
Elogio	90	120	+ 33,33%

A análise dos dados percentuais permite observar que houve uma redução no número de reclamações, fruto das ações corretivas anteriormente realizadas no ano de 2024 e também um aumento significativo no número de elogios tanto para a instituição como para os colaboradores, demonstrando assim a credibilidade do instituto ouvidoria e os avanços em todas as áreas da AESP/CE.



3.4 – ASSUNTO E SUB-ASSUNTO

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DETALHADOS POR ASSUNTO		
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	Atividade de Ensino do Sistema de Segurança Pública	09
	Estrutura e Funcionamento do Órgão	02
	Insatisfação com os serviços da AESP/CE	07
	Outros	41
SOLICITAÇÃO	Atividade de Ensino do Sistema de Segurança Pública	11
	Concurso Público/Seleção	06
	Outros	65
DENÚNCIA	Conduta inadequada de instrutor	01
	Conduta Inadequada de servidor	09
	Outros	42
SUGESTÃO	Melhoria dos serviços da AESP/CE	07
ELOGIO	Elogio a AESP/CE e seus Cursos/ Colaboradores	120

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 2025 foi **“ATIVIDADES DE ENSINO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA”**

Destaca-se também de forma positiva o grande acréscimo no número de **“ELOGIO”** com 120 manifestações.

3.5 TIPIFICAÇÃO/ASSUNTO

ASSUNTOS	ASSUNTOS/SUB-ASSUNTOS	TOTAL
Elogio a servidores	Emissão de elogios aos colaboradores da AESP/CE	106
Concurso Público/Seleção	Agilidade no chamamento dos candidatos	73
Atividade de Ensino do Sistema de Segurança Pública	Convocação de aprovados/Orientações e dúvidas/Critérios de seleção	45
Conduta Inadequada de Instrutor/colaborador	Inadequação de ações laborais	21
Elogio a AESP/CE e seus Cursos	Emissão de elogios ao trabalho desempenhado na AESP/CE	14
Tramitação de Processo Administrativo	Demora na tramitação dos processos	4
Estrutura e Funcionamento do Órgão	Deficiência na estrutura física	3
Outros	Outros	54

Conforme apresentado no item anterior, o assunto mais demandado no período de 2025 foi “Elogio aos servidores/colaboradores da AESP/CE” com 106 registros, seguido de “Concurso Público Seleção” que teve 73 manifestações registradas.

3.6 TIPO DE SERVIÇOS

TABELA: TIPOS DE SERVIÇO	
SERVIÇO	TOTAL
Curso de Formação Profissional na Segurança Pública	212
Curso de Formação Continuada para Profissionais de Segurança Pública	58
Não se aplica	50

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

3.7 PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO

TABELA: PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	
PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	TOTAL
Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas	03
Gestão Administrativa do Ceará	08
Segurança Pública Integrada a Sociedade	309

De acordo com os dados, constatamos que a maioria das manifestações são referentes ao Programa Segurança Pública Integrada com a Sociedade, nesse campo estão previstas todas as ações relacionadas a atuação 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.

3.8 MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE

UNIDADE	TOTAL
Diretoria de Ensino Policial Militar	118
Diretoria de Ensino de Perícia	41
Diretoria Geral	35
Secretaria Acadêmica	26
Assessoria Jurídica	21
Diretoria de Ensino Policial Civil	16
Diretoria de Ensino Bombeiro Militar	13
Outras Unidades	50

Conforme vê-se a maioria das demandas foram remetidas à Diretoria de Ensino Policial Militar, por tratar dos Cursos da Polícia Militar do Ceará, instituição que contém o maior número de profissionais de Segurança Pública do Estado do Ceará.

3.9 MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIO DA OCORRÊNCIA

TABELA: MUNICÍPIOS	
MUNICÍPIO	TOTAL
Fortaleza	269
Maracanaú	8
Juazeiro do Norte	6
Caucaia	4
Outros Municípios	33

De acordo com estes dados, é notável que a maioria das demandas ainda é registrada como relativa ao município de Fortaleza, pois a sede da AESP/CE fica localizada na capital cearense, onde os cursos em sua maioria são realizados.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE/CE são:

- **Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Índice: 100%**
- **Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 83%**

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 2024	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES EM 2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	355	320
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	0
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes for a do Prazo (não concluídas)	0	0
Total	355	320

Conforme apresentado na tabela acima, no ano de 2025 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 2024	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE EM 2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0,0%	0,0%

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, 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.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2024	10,31 dias
Tempo Médio de Resposta 2025	9,06 dias

O tempo de resposta do ano de 2025 aparece absolutamente dentro do padrão de razoabilidade, já que, ficou abaixo da metade do prazo máximo para resposta, demonstrando assim, a eficiência e eficácia das respostas enviadas aos cidadãos.

4.2 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão, sendo instituída pela CGE/CE a meta mínima 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.

4.2.1 - Índice Geral de Satisfação (Questionário Principal)

Índice de Satisfação do Cidadão Com a Ouvidoria Período de 01/01/2025 a 31/12/2025	
Índice Geral de Satisfação	TOTAL
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento?	4,45
b. Qual sua satisfação com o tempo de retorno da resposta?	4,43
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar sua manifestação?	4,74
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	4,36
Média das notas:	4,5
Índice de Satisfação:	83,00%

4.2.2 - 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.

Dessa maneira, a Ouvidoria implementou, entre outras ações, o projeto “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 vem alavancando o número de participações nas pesquisas e elevou significativamente o índice de satisfação do usuário, passando de 67% em 2023 para 81% em 2024 e agora em 2025 atingimos a marca de 83%.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

4.2.3 – Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas 2024	58
Total de pesquisas respondidas 2025	42

4.2.4 – 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:	4,05
Agora você avalia que o serviço da Ouvidoria foi:	4,48
Índice de Expectativa	10,62%

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 e tem uma resposta positiva, melhora sua visão a respeito deste tão importante setor.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

A AESP/CE é o órgão vinculado à Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social do Estado do Ceará (SSPDS/CE) 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 e o fato de que em 2025 realizamos dezenas de cursos de formação continuada bem como cursos 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 nos 120 registros de elogio tanto para os colaboradores como para os cursos da AESP/CE.

5.2 ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

De forma geral o maior número de manifestações registradas em 2025 foram os 120 elogios. Isso demonstra que o trabalho de conscientização e difusão da ouvidoria, feito no âmbito da AESP/CE, tem surtido efeito, pois tem sido quebrado paulatinamente o paradigma de que ouvidoria é sinônimo de reclamação.

Em segundo lugar sugeriram as temáticas voltadas para “ATIVIDADES DE ENSINO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA”, “CONCURSO PÚBLICO / SELEÇÃO” e “CELERIDADE PROCESSUAL.” Deu-se isso devido a ser estas as atividades típicas da AESP/CE.

5.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS

Todas as demandas foram devidamente analisadas pelos setores responsáveis, sobretudo, pela Diretoria de Ensino Policial Militar, 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 às temáticas “ATIVIDADES DE ENSINO DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA” e “CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO” a Direção da AESP/CE, por meio da Diretoria de Ensino Policial Militar, 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/CE e com o próprio Governo do Estado.

No tocante aos elogios, foram repassados para as pessoas agraciadas e também para as chefias dos setores relacionados.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA – TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM SOLUÇÕES COLETIVAS

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 – 3106-3007, e-mail 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.

I – Benefício financeiro

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

II – Benefício não financeiro

Como instrumentos de benefício não financeiro temos notadamente a maior participação dos usuários perante 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 83% de aprovação.

Um exemplo de ação prática e benefício alcançado foi a demanda pela melhoria na qualidade de água potável disponível para os alunos. Neste sentido, a Diretoria da AESP/CE adquiriu novos bebedouros refrigerados, sanando de vez esta questão.

7 – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

A partir das manifestações que chegaram perante a Ouvidoria da AESP/CE, foram realizados trimestralmente relatórios informativos para a Gestão Superior que, com base nestes indicativos, adotou, dentro de seus critérios de possibilidade e



AESP|CE
ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA
PÚBLICA DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

discricionariedade, sempre visando o bem comum, as ações corretivas adequadas a cada caso.

Como exemplo podemos citar a já dita troca dos bebedouros, além de reparos nos aparelhos de ar-condicionado das salas de aula etc.

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

- Ampliação das campanhas de divulgação da plataforma Ceará Transparente e dos canais de ouvidoria para a sociedade;
- Promoção de palestras/reuniões 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 ao público e melhoria das instituições públicas.

8 – CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

No ano de 2025, a Ouvidoria Setorial da Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará (AESP/CE) registrou 320 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, 30 de janeiro de 2026

Demóstenes Carvalho Rolim Cartaxo
Ouvidor Setorial da AESP/CE

9 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Atesto ciência ao conteúdo do presente Relatório, ao tempo em que esclareço que as manifestações passam por análise e são adotadas as providências cabíveis e adequadas visando à implementação de ações resolutivas, em especial aos tópicos recorrentes.

Reitero o compromisso da Gestão Superior em garantir o apoio, devido e necessário, às atividades desenvolvidas pela ouvidoria setorial da Aesp/CE, em observância à Política de Ouvidoria do Estado do Ceará, ao tempo em que manifesto reconhecimento ao trabalho que vem sendo desenvolvido.

Registro, por fim, que darei publicidade ao presente relatório, conforme legislação pertinente, por meio do sítio institucional da Aesp/CE.

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

10 – ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS

Tendo em vista o atendimento as diretrizes da Instrução Normativa nº 07/2025, que disciplina os critérios da Avaliação de Desempenho das Ouvidorias, tudo com vistas a excelência no atendimento ao cidadão, a ouvidoria da AESP/CE realizou no ano de 2025 as ações abaixo relacionadas:

10.1. CUMPRIMENTO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA.

10.1.1 - Promoção da Roda de Conversa sobre Qualidade de Resposta e Linguagem Simples

No dia 25 de setembro de 2025 realizamos na sede desta Academia, via Ouvidoria Setorial, a Roda de Conversa Sobre Qualidade de Resposta e Linguagem Simples. Na ocasião foi proferida palestra pelo Senhor Jean Lopes – Assessor da CGE/CE.

Abaixo temos o *banner* de difusão e também lista de presença dos participantes além de fotos da ação.



DIA 25/09/2025 – 14h às 16h

Lista de Participantes

NOME	SETOR
1. Anamela Virginia Oliveira Lemos	Gabinete
2. Eus Francis	ASCOM/AESP
3. Jéferson da Silva Oliveira	ASJUR/AESP
4. Mayara Helena M. da Fonseca	CONFI/AESP
5. Debora Lúcia	ASCOV/AESP
6. PEDRO AUGUSTO VIANA FARIAS JUNIOR	CETIC/AESP
7. JEFFERSON SILVEIRA DO NASCIMENTO	CETIC/AESP
8. Emanuel de Santos Pinheiro	ADINSI/AESP
9. Karituna de Lima Araújo	Biblioteca/AESP
10. Wllynnal Gomes	PROFEC/PAESP
11. Silveira	PREFEITURA/AESP
12. Juliana de Almeida Vasconcelos	DEPM
13. Natany de Albuquerque Figueiredo	CEAR BH/AESP
14. Jussara Costa Alves de Oliveira	COPEI/AESP

Roda de
conversa

**Qualidade de Resposta
e Linguagem Simples**

Aprenda a elaborar respostas de excelência na ouvidoria, usando uma comunicação eficaz, cordial e compreensível.

**SUA PARTICIPAÇÃO
É FUNDAMENTAL!**

Participações:

Jean Lopes
(Assessor da CGE/CE e especialista na área)
Equipe de Ouvidoria AESP/CE

25
SETEMBRO
14h às 16h
FOYER



AESP|CE
ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA
PÚBLICA DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL



10.1.2 – Criação do Informativo Pacto pela Linguagem Simples

Com vistas a difundir no âmbito da AESP/CE a importância da Linguagem Simples, a Ouvidoria Setorial elaborou o informativo “Pacto Pela Linguagem Simples”. O conteúdo do informativo foi o abaixo apresentado.



DIRETORIA GERAL DA AESP/CE
ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA
OUVIDORIA
PACTO PELA LINGUAGEM SIMPLES – VAMOS PRATICAR!!!



1 - Linguagem simples do que se trata?

Podemos compreender a linguagem simples como movimento social e uma técnica de comunicação, que envolve um grupo de práticas para criação de textos fáceis de ler e entender.

É uma maneira de comunicação que permite a quem lê o texto ou ouve a mensagem, entender o conteúdo de forma fácil, sem precisar reler várias vezes ou solicitar explicações.

Destaca-se que linguagem simples não é sinônimo de linguagem informal! É possível escrever de maneira simples e compreensível cumprindo as normas da língua portuguesa.

O Governo do Estado do Ceará por meio da Lei Nº 8.246/2022 instituiu a Política Estadual de Linguagem Simples com o objetivo de estimular, na gestão pública cearense, uma mudança na cultura da comunicação administrativa, priorizando o foco nos cidadãos, entregando à população informações claras e compreensíveis.

2 - O foco no seu interlocutor.

Aspecto importante e fundamental para o exercício da linguagem simples é o autor se colocar no lugar do leitor na hora de elaborar o texto.

Deve-se considerar a capacidade das pessoas que vão ler o texto para que consigam compreender as informações de forma clara e objetiva.

3 - Importância da hierarquia da informação.

Outro ponto a ser observado é que o conteúdo do texto deve ter uma sequência



AESP|CE
ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA
PÚBLICA DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

racional e lógica. As informações essenciais e mais importantes devem vir em primeiro lugar para que, só após, apareçam as informações complementares e auxiliares.

4 - Algumas dicas para a linguagem simples.

- 4.1 - Use palavras mais conhecidas, pois, assim será melhor e mais fácil a comunicação e a compreensão.
- 4.2 - Evite o uso de jargões, termos técnicos e siglas, já que, essas palavras podem dificultar a compreensão das informações.
- 4.3 - Quando selecionar as palavras para um texto informativo ou para um documento, prefira as palavras concretas e troque os substantivos abstratos por verbos de ação, como no exemplo a seguir:

Em vez de: "Leve em consideração a faixa etária dos clientes",

Prefira: "Considere a faixa etária dos clientes".

- 4.4 - Vá direto ao ponto! Sempre opte por frases mais curtas e fáceis de ler, se possível faça um rascunho e, depois, elimine o que for desnecessário, procurando utilizar a ordem direta, pois, ajuda na compreensão.

5 – Checando a linguagem simples.

Para verificar se seu texto encontra-se dentro da linha da linguagem simples é possível fazer uma observação geral dentro dos seguintes aspectos:

- Existe alguma informação que desconsidera a pessoa que lê?
- Tem alguma parte que está fora da sequência lógica?
- Há alguma palavra pouco comum?
- Observa alguma palavra abstrata?
- Visualiza alguma frase longa?

Fazendo este filtro você pode ajustar seu texto e deixá-lo com uma linguagem clara e simples, pronta para alcançar a objetividade de uma boa comunicação.

6 – Aprofunde seus conhecimentos.

Para aprofundar ainda mais seus conhecimentos apresentamos abaixo sugestões de sites, cursos e vídeos a respeito da temática.

- <https://irislab.ce.gov.br> – Site do Íris – Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará – Este laboratório tem trazido inovação e introduzido melhorias que tornam os processos públicos mais simples e ágeis.
- <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/315> – Site da Escola Virtual de Governo que é ligada a Escola Nacional de Administração Pública – Enap. Neste link específico é possível encontrar o Curso “Primeiros passos para o uso de linguagem simples”.
- <https://bibliotecadigital.seade.gov.br> - Livro - Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania – Autora Heloísa Ficher
- Vídeo <https://www.youtube.com/watch?v=oBuWPhCXc1w> – Como comunicar melhor com a linguagem simples.
- Vídeo <https://www.youtube.com/watch?v=tji7tLVBzgw> - Entenda o que é a linguagem simples, um movimento pela comunicação mais acessível

7 – Conclusões

Pronto!

Agora você já tem os conhecimentos básicos do que é a Linguagem Simples e como ela é importante para que possamos nos comunicar com mais eficiência.

Aprofunde e pratique esta técnica e seja muito mais preciso nos seus relacionamentos profissionais e pessoais.

Não esqueça de assistir os vídeos sugeridos aqui e também ler a lei que acha-se como anexo deste informativo. .

A Linguagem Simples é a verdadeira inclusão na comunicação!

Experimente!!!

Gratos pela sua companhia!!!

Demóstenes Carvalho Rolim Cartaxo

Delegado de Polícia Civil – Ouvidor da AESP/CE

Rondinelli da Costa Moreira

Sub. Tenente PM

Ouvidor Substituto da AESP/CE

ANEXO I

LEI Nº 18.246, de 01 de dezembro de 2022. INSTITUI A POLÍTICA ESTADUAL DE LINGUAGEM SIMPLES NOS ÓRGÃOS E NAS ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA DO ESTADO DO CEARÁ.

A GOVERNADORA DO ESTADO DO CEARÁ. Faço saber que a Assembleia Legislativa decretou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1.º Esta Lei institui a Política Estadual de Linguagem Simples nos órgãos e nas entidades da administração direta e indireta do Estado do Ceará.

Parágrafo único. O objetivo geral da Política Estadual de Linguagem Simples é estimular, na gestão pública cearense, uma mudança na cultura da comunicação administrativa, priorizando o foco nos cidadãos, entregando à população informações claras e compreensíveis.

Art. 2.º Os objetivos específicos e os princípios que guiam a Política de que trata esta Lei, bem como as definições, diretrizes e etapas da construção da Linguagem Simples, elaborados com as técnicas de Linguagem Simples e Direito Visual, constam do Anexo Único desta Lei, o qual a íntegra para todos os efeitos legais.

Parágrafo único. A Política Estadual de Linguagem Simples deve seguir a norma-padrão



AESP|CE
ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA
PÚBLICA DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

da Língua Portuguesa e o Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa em vigor.

Art. 3.º Para fins desta Lei, os órgãos e as entidades da administração direta e indireta do Estado serão incentivados a:

I – criar e institucionalizar ações permanentes e núcleos internos de Linguagem Simples; II – incorporar a Linguagem Simples em seu planejamento estratégico; e III – participar de redes e instituições conectadas ao tema da Linguagem Simples.

Art. 4.º Cada órgão e cada entidade usará suas dotações consignadas orçamentárias para custear possíveis despesas decorrentes desta Lei.

Art. 5.º O Poder Executivo regulamentará a forma de aplicação da Linguagem Simples nos órgãos e nas entidades estaduais.

Art. 6.º Esta Lei entra em vigor a partir da data de sua publicação.

Art. 7.º Ficam revogadas as disposições em contrário.

PALÁCIO DA ABOLIÇÃO, DO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 01 de dezembro de 2022.

Maria Izolda Cella de Arruda Coelho
Governadora do Estado

10.1.3 – Sensibilização nos setores internos quanto a importância da Linguagem Simples

Teve como objetivo difundir no âmbito da Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará a maravilhosa iniciativa da Linguagem Simples que em síntese é uma maneira de comunicação que permite a quem lê o texto ou ouve a mensagem, entender o conteúdo de forma fácil, sem precisar reler várias vezes ou solicitar explicações.

Na ação passamos pelos setores da AESP/CE (Asjur/Diretoria/Secretaria Acadêmica/ Diretorias de Ensino/etc) onde além de entregar o informativo Pacto Pela Linguagem Simples, também, tivemos conversa a respeito desta temática. Em anexo segue um breve arquivo fotográfico da ação.





10.2 – RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS APRESENTADAS A OUVIDORIA COM FOCO NA PERCEPÇÃO DO CIDADÃO

A respeito deste importante aspecto da análise de resultado da ouvidoria, é possível aferir o grau de satisfação do cidadão quanto ao trabalho realizado e também se a demanda foi ou não atendida. A Plataforma Ceará Transparente já emite por si só uma espécie de relatório, fruto da participação do cidadão, onde consegue-se mensurar estas informações.

No caso da AESP/CE alocamos neste relatório, no item 4.2.1 o índice geral de satisfação (questionário principal – Plataforma Ceará Transparente – dados de janeiro a dezembro de 2025). Também no item 4.2.4 destacamos o índice de expectativa do cidadão com a ouvidoria. A partir destes dados, percebemos o alto grau de aprova dos nossos usuários quanto a resolutividade na solução das demandas.

Registrou-se que a ouvidoria da AESP/CE se encontra com mais de 80% de aprova do usuário. O índice exigido pela CGE para validação deste requisito é 67%, ou seja, a AESP/CE está absolutamente bem qualificada.

10.3 – INFRAESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da AESP encontra-se instalada em confortável e acolhedora sala, onde garante-se o aconchego e reserva, proporcionando ao usuário confiança para fazer suas manifestações. Da mesma forma é dotada de todos os meios tecnológicos para uma prestação de serviço de excelência. Destaca-se também sua localização estratégica no prédio da AESP/CE, permitindo rápido e fácil acesso, no piso térreo, inclusive com divulgação por toda a Academia.



10.4 - QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR E EQUIPE

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/CE e pela Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, conforme relatados abaixo:



10.4.1 Participação em Capacitação ou Evento do Ouvidor Demóstenes Carvalho Rolim Cartaxo

Título da Capacitação ou Evento	Organização Local	Período	Carga-horária
Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos	TCE/CE	17/11/2025	5h/a
Seminário de Lançamento do Sistema Estadual de Proteção de Dados Pessoais	CGE/CE	26/02/2025	4h/A
62º Fórum Permanente de Controle Interno: Integridade na Administração Pública Estadual	CGE/CE	27/03/2025	4h/A
Aperfeiçoamento do Sistema AVIA – Turma II (Exclusiva CGE/CE)	EGP/CE	03/04/2025	4h/A
Código de Ética dos Agentes de Ouvidoria – Turma I (Exclusiva CGE/CE)	EGEP/CE	02/04/2025 a 04/04/2025	9h/A
Inteligência Emocional de Trabalho em Equipe	EGP/CE	04/04/2025 a 15/04/2025	20h/a
Certificação em Ouvidoria – Turma VI	EGP/CE	05/2025 a 09/2025	120h/a
Curso de Normas Internacionais de Direitos Humanos Aplicados ao Sistema de Controle Interno das Forças Policiais e de Segurança	AESP/CE e Cruz Vermelha Internacional	25/08/2025 a 29/08/2025	40h/a

10.4.2 Participação em Capacitação ou Evento do Ouvidor Substituto Rondinelli da Costa Moreira

Título da Capacitação ou Evento	Organização Local	Período	Carga-horária
Técnicas de Negociação de conflitos	EGP/CE	03/02/2025 a 11/02/2025	20 h/a
Declaração do Seminário de Lançamento do Sistema Estadual de Proteção de Dados	CGE/CE	26/02/2025	04 h/a
Encontro Ouvidorias em Conexão, Boas Práticas e Soluções para o Futuro	ETICE	12/03/2025	04 h/a
Código de Ética dos Agentes de Ouvidoria - Turma 01 (Exclusiva CGE)	EGP/CE	02/04/2025 a 04/04/2025	09 h/a
Aperfeiçoamento do Sistema Avia – Turma 2	EGP/CE	03/04/2025	04 h/a
Tratamento e Técnicas Aplicadas nas Denúncias de Ouvidoria (Exclusiva CGE)	EGP/CE	01/10/2025 a 16/10/2025	24 h/a
Declaração do Curso de Oficina de Construção de Relatório de Ouvidoria (EAD)	Plataforma Microsoft Teams	18/11/2025	03h/a



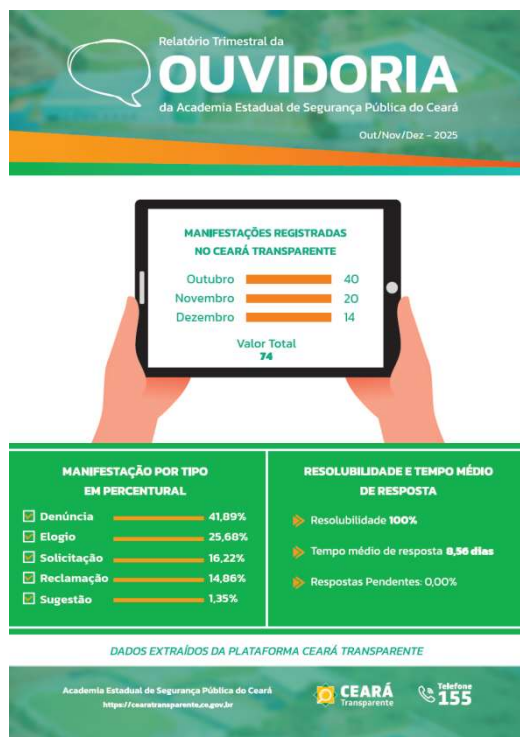
10.5 ENGAJAMENTO DA OUVIDORIA NOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA - ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS PARA A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria Setorial da AESP/CE, em conformidade com o Decreto Estadual nº 33.485/2020 (Art. 27; IX) e Instrução Normativa nº 01/2022 (Art. 12; II), elaborou no ano de 2025 relatórios resumidos com periodicidade trimestral, totalizando 4 documentos, sendo encaminhados à gestão superior e às áreas internas, e ainda disponibilizados na intranet e sítio institucional do órgão.

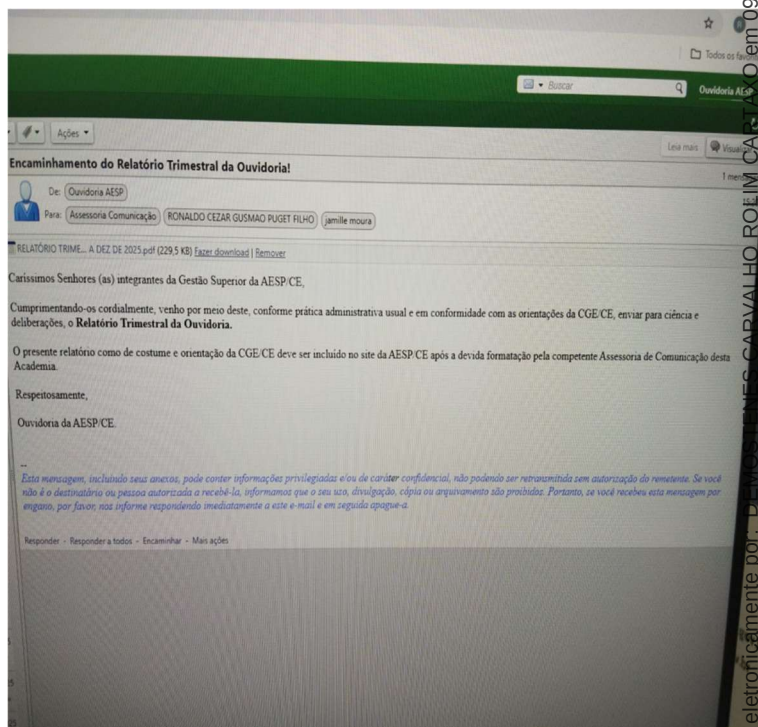
Os relatórios foram elaborados no formato de boletim informativo, contendo uma síntese do perfil das manifestações do período, ações e providências adotadas para melhoria dos serviços prestados.

Além dos relatórios trimestrais contamos cotidianamente a Gestão Superior da AESP/CE com vistas a ciência e deliberações das demandas que nos chegam.

No site da AESP/CE (Aba Institucional – Ouvidoria Setorial) são divulgados os relatórios trimestrais, dando assim a transparência devida aos usuários. (vide em <https://www.aesp.ce.gov.br/relatorios-estatisticos/>)



Modelo de Relatório Trimestral



Print de E-mail padrão encaminhado à Gestão



10.6 – RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES (RESPOSTA NO PRAZO)

A Ouvidoria da AESP no ano de 2025 respondeu no tempo devido, 100% (Cem por cento) das demandas que lhes chegaram, ou seja, não perdeu o prazo de nenhuma das respostas.

No âmbito deste relatório, mais precisamente no tópico 4.1 (Resolubilidade das manifestações) encontram-se os dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente, dando em conta inclusive de que nosso prazo médio de resposta ficou em 9,06 dias, isto é, menos da metade do prazo legal orientado pela legislação pertinente.

Ressalta-se que, em respondendo tempestivamente as demandas e, ainda mais de forma clara e sincera, conseguimos viabilizar o mais importante, ou seja, a satisfação do usuário e a boa imagem do serviço público.

10.7 - AÇÕES E CAMPANHAS DE ARTICULAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO COM AS ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO/ENTIDADE VISANDO O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA.

A Ouvidoria Setorial da AESP/CE realizou no exercício de 2025 diversas incursões voltadas para o aprofundamento da parceria com as áreas internas. Estas ações deram-se por meio da divulgação dos resultados da atuação da ouvidoria de forma a sensibilizar os setores da importância enquanto ferramenta de cidadania e de gestão.

As ações deram-se no sentido de conscientizar que tais setores também fazem parte e são extremamente importantes para a Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará.

Abaixo ilustramos algumas destas ações:

10.7.1 – Realização de Conscientização da Qualidade de Respostas e Linguagem Simples como fortalecimento da Ouvidoria.

Tendo em vista a contínua difusão da ouvidoria, realizamos com visto nos tópicos 10.1.1 e 10.1.3 deste relatório ações de inserção junto aos colaboradores e setores internos desta Academia. (Fotos, arquivos e evidências destas ações podem ser vistos nos respectivos tópicos)

10.7.2 - Ação Conhecendo a Ouvidoria

Tratou-se de ação informativa a respeito da existência, importância e serviços disponibilizados pela ouvidoria setorial da AESP/CE. O público alvo atingido foi constante de todos os setores da AESP/CE.

A ação deu-se por meio de dois encontros realizados nos dias 03 e 04 de setembro de 2025 onde 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. Também foi feita atividade motivacional onde, por meio de textos e vídeos, se incrementou o fortalecimento da cultura de contribuição profissional mútua e



AESP|CE
ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA
PÚBLICA DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

intersetorial, conscientização do valor do serviço público, bem como estímulo a autoestima pessoal. Abaixo temos fotos e evidências que comprovam a realização da ação.



AESP|CE
ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA
PÚBLICA DO CEARÁ



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social

**FICHA DE CONTROLE DE FREQUÊNCIA
AÇÃO CONHECENDO A OUVIDORIA**

ORD	NOME COMPLETO EM LETRA DE FORMA	SETOR	ASSINATURA
1	ANTONIO WILHEM SODRÉ SODRÉ	DEP	
2	WESLEY VERONICA DE FREITAS	CEPESS / COPEI	
3	FRANCISCO OSWALDO CARNEIRO	CAA PM	
4	FELIS DE VASCONCELOS FREITAS	CEFPM / DEPM	
5	PAULO RAMON RODRIGUES TAVARES	CEPOSS / COPEI	
6	BRAUNO CARLOS SILVA	CETIC / DPB-1	
7	ALEXSANDRO MOREIRA LYRA	CEPE-DEPM	
8	JOSE HUMBERTO SILVA CARVALHO	CEGRE	
9	KATIANY DE FATIMA TRACIANO CAVALCANTE	CEARBH	
10	JOSEANNA CARLA ALVES DE OLIVEIRA	CEFPIC / DEPC	
11	LEONARDO OLIVEIRA FEITOSA	CEFP / DEP	
12	JONATAS MARTINS	CETIC	
13	Francisco Henrique	DE	
14	YAN BATISTA DE ALMEIDA	DE	
15	JOAO PAULO DA SILVA	PREFEITURA	
16	DOMINGOS SÍLVIO DE ALVA BARBOSA	GUARDIA	
17			
18			
19			
20			

Fortaleza, 04 de setembro de 2025

Demostenes Cartaxo
Ouvidoria Setorial da Aesp/CE

DPC Demostenes Cartaxo
Ouvidor - AESP/CE
Mat: 126900-1-0

Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará - AESP
Avenida Presidente Costa e Silva, 1251 - Montebelo - Fortaleza/CE - CEP: 60.761-190 - Fone/Fax: 3296.0504



AESP|CE
ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA
PÚBLICA DO CEARÁ



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social

**FICHA DE CONTROLE DE FREQUÊNCIA
AÇÃO CONHECENDO A OUVIDORIA**

ORD	NOME COMPLETO EM LETRA DE FORMA	SETOR	ASSINATURA
1	JEDRANNA PINHEIRO FERREIRA	CEPESS / COPEI	
2	WESLEY ALVES OLIVEIRA	LOAFI	
3	Caroline Rêgo	CEPIN/COAFI	
4	MARCELO PINHEIRO FREITAS SOUZA	SECAC	
5	MAYARA OLIVEIRA DE OLIVEIRA	SECAC	
6	NEBORA LUNDA DO NASCIMENTO	ASPOUR	
7	JOATANA DE OLIVEIRA SANTOS	ASLOE	
8	Carolina Batista Costa Barros de Souza	ADINS	
9	ANTONIO HILTON DO N. LIMA	NUALM	
10	Amanda Virginia Oliveira Gomes	GABINETE	
11	ELISABETH FRANÇA NOBREIRA	ASCOM / AESP	
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

Fortaleza, 03 de setembro de 2025

Demostenes Cartaxo
Ouvidoria Setorial da Aesp/CE

DPC Demostenes Cartaxo
Ouvidor - AESP/CE
Mat: 126900-1-0

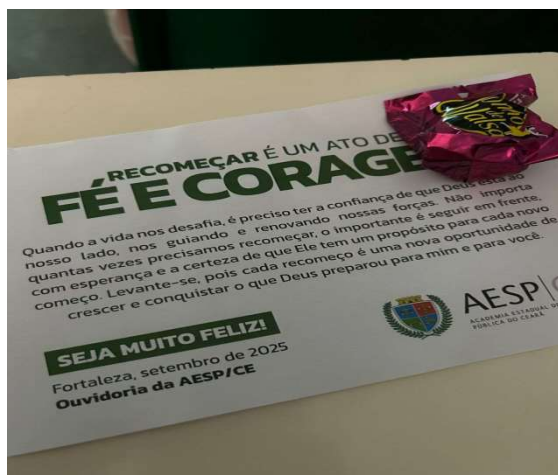
Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará - AESP
Avenida Presidente Costa e Silva, 1251 - Montebelo - Fortaleza/CE - CEP: 60.761-190 - Fone/Fax: 3296.0504



AESP|CE
ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA
PÚBLICA DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL



10.8 REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA

10.8.1 – AÇÃO DESVENDANDO A OUVIDORIA

Tratou-se de ação realizada no auditório da AESP/CE com vista a apresentar e conscientizar os novos integrantes do Curso de Formação de Oficiais da Polícia Militar (Cerca de 200) quanto aos canais de utilização e importância da Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará. A ação deu-se no dia 06 de outubro de 2025, sendo conduzida pelo Ouvidor e pelo Ouvidor Substituto da AESP/CE. Abaixo registro fotográfico da ação e resumo da programação.

AÇÃO DESVENDANDO A OUVIDORIA

Data: 06/10/2025

Público Alvo: 200 alunos do Curso de Formação de Oficiais da PM-CE

Local: Auditório da AESP/CE

PROGRAMAÇÃO

1 - Boas Vindas

2 - Abordagem a respeito do papel da Ouvidoria

3 - O sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará



AESP|CE
ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA
PÚBLICA DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

- 4 - A Ouvidoria da Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará
- 5 - Canais de Acesso para a Ouvidoria
- 6 - Tipos de Manifestação possíveis
- 7 - Serviço de Informação ao Cidadão – SIC
- 8 - Espaço para Dúvidas
- 9 - Conclusões e Encerramento.



10.8.2 – AÇÃO VISITA GUIADA NAS INSTALAÇÕES DA AESP/CE

Tratou-se de ação por meio da qual alunos da Rede Estadual de Ensino vieram a sede da AESP/CE para uma visita guiada com vistas a conhecer nossas instalações inclusive a Ouvidoria. Na ocasião o Ouvidor e Ouvidor Substituto fizeram a recepção dos alunos e acompanhamento, oportunidade em que foi feita uma mini-palestra explicativa a respeito da importância da Rede de Ouvidoria e seus canais de acesso. Seguem fotos da ação.





AESP|CE
ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA
PÚBLICA DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL



10.8.3 – AÇÃO EM ALUSÃO A “CAMPANHA – OUTUBRO ROSA”

Tratou-se de uma ação encabeçada pela Diretoria da AESP/CE e Assessoria Biopsicossocial da Secretaria de Segurança do Estado do Ceará, tudo coordenado pela Ouvidoria da AESP/CE, onde além de reforçar-se a importância da prevenção quanto ao câncer de mama, renovou-se a fala a respeito da Ouvidoria e sua importância como canal de acesso ao cidadão e também como instrumento de maximização da qualidade de vida no ambiente de trabalho. Abaixo registro fotográfico da ação que teve sua culminância no dia 14 de outubro de 2025 no Auditório da AESP/CE.



Documento assinado eletronicamente por: DEMOSTENES CARVALHO ROLIM CARTAXO em 09/02/2026, às 16:10 LEONARDO D ALMEIDA COUTO BARRETO em 09/02/2026, às 12:00 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 11A7-DB52-7266-BB3C.



AESP|CE
ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA
PÚBLICA DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL



10.9 REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE

Um dos serviços avaliados no âmbito da AESP/CE é a questão relacionada a qualidade dos professores, observando aspectos desde a didática até a ética profissional. O foco desta avaliação é justamente atingir o ponto mais importante e central do trabalho da AESP/CE, qual seja, ensino e educação de excelência.

A avaliação é feita por meio de um questionário respondido via sistema informatizado e composto por 10 questões. No ano de 2025 o questionário foi respondido por um total de 6.857 alunos que estiveram presentes nos cursos realizados nesta Academia.

Com base nos resultados da pesquisa deste serviço educacional é possível aprimorar os trabalhos e da mesma forma orientar os nossos professores quanto as melhorias viáveis.

O link para acessar o conteúdo do relatório que apresentamos abaixo é:
https://drive.google.com/file/d/1dEynm-x6ihu6Lz5nUI9MHYU_eKTYVUME/view?usp=drive_link



Relatório de Avaliação Docente

Ano 2025

6857

Alunos Avaliadores

1051

Cursos Avaliados

3776

Docentes Avaliados

1

Questão com Melhor Média

Questão	Descrição	Média
1	Discute o objetivo da disciplina	9,73
2	Mantém o compromisso com a ética profissional	9,73
3	Domina os conteúdos	9,73
4	Cumprir os conteúdos programáticos do Plano de Curso	9,73
5	Demonstra ter preparado as aulas	9,72
6	Transpõe a teoria para a prática	9,72
7	Utiliza estratégias de ensino que favorecem o aprendizado	9,72
8	Possui linguagem clara e adequada	9,73
9	Interage com o grupo	9,73
10	Respeita os discentes e age com cordialidade	9,73