



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
*Casa Militar*

# **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA DA CASA MILITAR DO GOVERNO**



**Período de 01 de Janeiro a 31 de dezembro de 2020**



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
*Casa Militar*

## **EXPEDIENTE**

### **DIREÇÃO SUPERIOR:**

- Jesus Andrade Mendonça – Cel QOPM  
Secretário-Chefe da Casa Militar
- Fernando Rocha Albano – Cel QOPM  
Assessor Executivo da Casa Militar

### **OUVIDORA:**

- Michelliny Vasconcelos Gomes de Menezes – Ten-Cel QOPM

### **OUVIDOR SUBSTITUTO:**

- Leonardo Pessoa Lessa – SD PM

### **SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC):**

- Leonardo Pessoa Lessa – SD PM

## **1. INTRODUÇÃO**

Este Relatório tem por finalidade atender ao estabelecido no Decreto nº 33.485/2020, e apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria da Casa Militar do Governo do Estado do Ceará, no ano de 2020 no que se referindo a atuação da setorial. Desta forma, a apresentação constará de tópicos como a Ouvidoria em Números, Indicadores da Ouvidoria, Análise das Principais Manifestações do Período, Comprometimento com as Atividades da Rede de Ouvidorias, Boas Práticas de Ouvidoria, Sugestões de Melhorias, entre outros. Apresentaremos o resultado do trabalho da Ouvidoria da Casa Militar do Governo, no ano de 2020, referindo-se a atuação da setorial.

A Casa Militar do Governo do Estado do Ceará tem como missão garantir e zelar pela integridade pessoal dos titulares do Poder Executivo Estadual e seus familiares, bem como de autoridades e dignitários em visita oficial ao Estado do Ceará, e ainda, articular informações estratégicas junto às entidades governamentais e sociedade civil, contribuindo com as demais Secretarias de Estado, a fim de propiciar o exercício do Poder Executivo.

No cumprimento do mister de estabelecer um canal de comunicação direta entre o cidadão e o Poder Público, a Ouvidoria da Casa Militar é um elo interlocutor com a sociedade, recebendo dela reclamações, denúncias, sugestões e elogios, estimulando a participação do cidadão no controle e avaliação das atividades desenvolvidas pelo órgão em tela, não obstante o exercício pleno do controle interno da Organização. Para tanto, a Ouvidoria está acomodada confortavelmente em uma sala climatizada no Complexo Administrativo da Casa Militar, e obedecendo fielmente as orientações emanadas da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado ao que predispõe ao funcionamento da Ouvidoria Setorial, contextualizado ao Sistema de Ouvidoria Estadual.



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

*Casa Militar*

A citada setorial atua desde o ano de 2011, quando foi designado um Oficial para exercer as funções de Ouvidor setorial, através da Portaria nº 001/2011, publicada no DOE nº 062, de 31/03/2011, a qual posteriormente foi revogada pela Portaria nº 004/2012-GS/CM, publicada no DOE nº 213, de 08/11/2012, sendo nesta atendido pelo Corpo Gestor da Casa Militar um pleito da Ouvidoria, bem como da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, no sentido de designar também um Ouvidor substituto, que também desempenha as funções de auxiliar de Ouvidoria.

Esta Ouvidora está em atividade desde 2019, sendo oficialmente nomeada pela Portaria CM nº 031/2020, que se tornou pública no DOE nº 030, de 12/02/2020, e que também estabeleceu como competências:

- Receber e registrar na Plataforma Ceará Transparente, e analisar as manifestações dos usuários do serviço da Ouvidoria da Casa Militar;
- Providenciar o encaminhamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria;
- Acompanhar as providências adotadas e cobrar soluções, no que tange aos assuntos levados ao conhecimento da Ouvidoria, além de manter o usuário informado dessas medidas;
- Providenciar para que a Ouvidoria da Casa Militar funcione como um canal permanente de comunicação rápida e eficiente entre Casa Militar e a sociedade;
- Garantir o equilíbrio harmônico e salutar na relação entre Casa Militar e a sociedade, atuando como mediador na solução de divergências, buscando a satisfação do cidadão assistido pelo serviço prestado por este Órgão;
- Exercer todas as atividades próprias de Ouvidor com transparência, imparcialidade, moralidade, legalidade, ética, credibilidade e confiabilidade, pautando sempre seus atos nos princípios norteadores da administração pública, adotando sempre uma postura pedagógica, mediadora na administração e resolução dos conflitos que lhe forem apresentados;



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

*Casa Militar*

- Manter o Dirigente maior deste Órgão informado através de relatórios circunstanciais das manifestações recebidas e seus respectivos encaminhamentos, fornecendo assim diagnóstico dos pontos de excelência deste Órgão, bem como os carentes de aperfeiçoamento, seguido de sugestões para este;
- Representar este Órgão junto à Controladoria e Ouvidoria Geral – CGE, integrando a Rede de Ouvidorias e demais projetos e atividades que necessitem da participação efetiva do Ouvidor.

## **2. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS**

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado em seu relatório das atividades referentes ao ano de 2019 apresentou um panorama geral do resultado da atuação das atividades desenvolvidas no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará, onde expôs as recomendações seguintes, de forma geral para as ouvidorias setoriais:

**Recomendação 01** - Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento registrados na Carta de Serviços ao Usuário, de acordo com a Lei Nacional nº 13.460/2017.

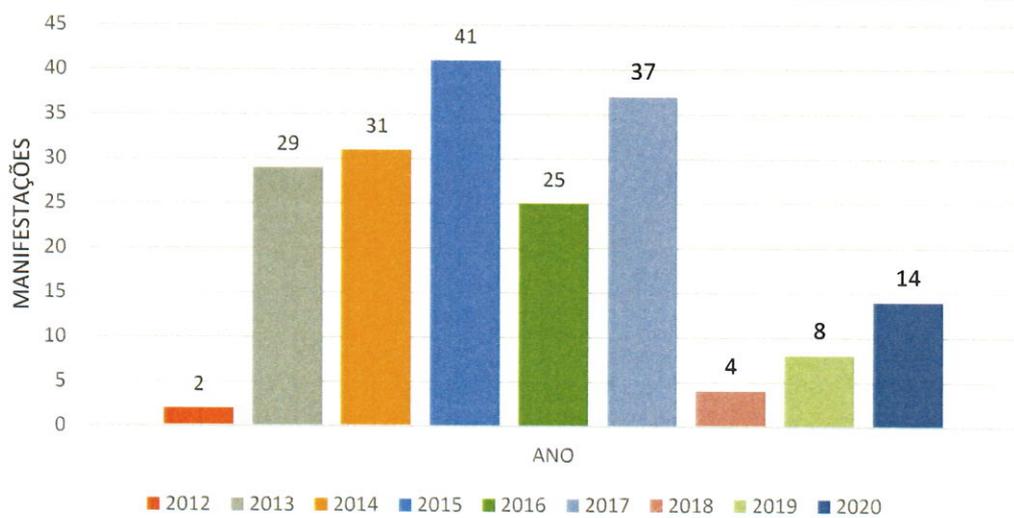
**Resposta** – Estamos em tratativas com a Casa Civil do Governo, a quem somos subordinados, para atualização do site da Casa Militar para o padrão atual do Governo do Estado e, conseqüentemente, inserção de algumas ferramentas para melhor atender ao cidadão.

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

Apresentaremos os atendimentos da Ouvidoria no ano de 2020, de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente.

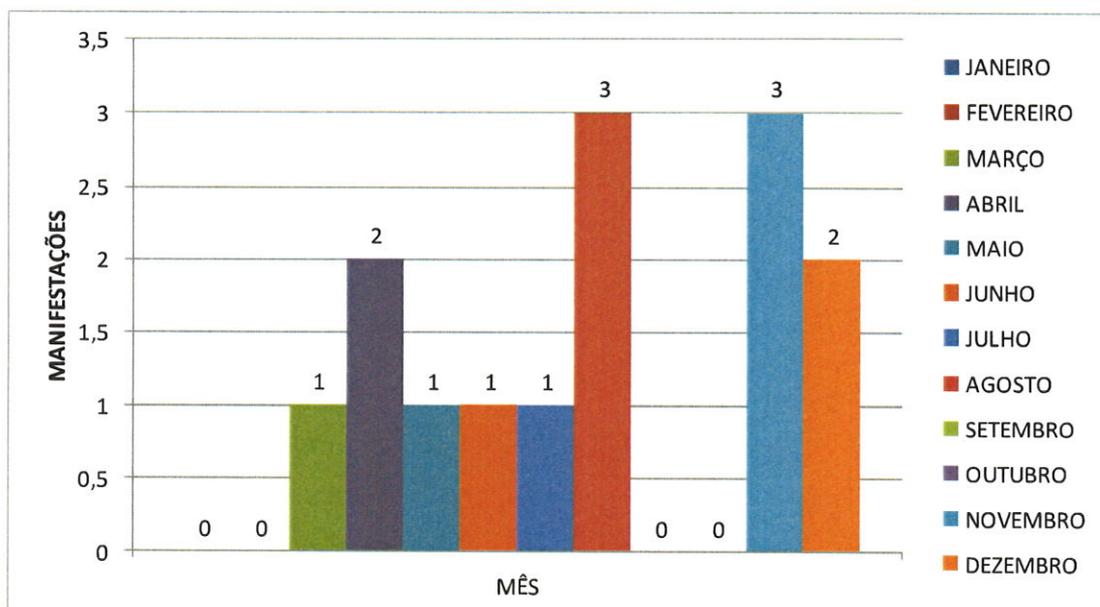
Os demonstrativos do Ceará Transparente constam da análise dos seguintes quesitos: Meio de Entrada, Tipo de Manifestação, Assunto e Sub-Assunto, Tipificação/Assunto, Tipo de Serviços, Município e outros.

#### 3.1 Total de Manifestações do Período: 14 manifestações.





GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
Casa Militar



### 3.2 Manifestações por Meio de Entrada

Meio de Entrada	2019	2020	% Variação 2019/2020
Telefone 155	3	4	+33%
Internet	5	6	+20%
Presencial	-	-	-
Redes Sociais	-	-	-
E-mail	-	2	+200%
Carta	-	-	-
Outros	-	2	+200%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>-</b>

Observamos na tabela acima que o canal mais utilizado pelos usuários da Ouvidoria da Casa Militar foi a internet, no entanto, a maior variação apresentada foi por e-mail e outros meios - no caso, o aplicativo Ceará App -, pois no ano anterior (2019) não tivemos nenhuma manifestação feita por esses meios de entrada.



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
*Casa Militar*

### 3.3 Manifestações por Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2019	2020	% Variação 2019/2020
Reclamação	7	5	-28%
Solicitação de Serviço	1	4	-
Denúncia	-	1	+100%
Elogio	-	3	+300%
Sugestão	-	1	+100%
Crítica	-	-	-
Total	8	14	-

Observamos na tabela acima que o tipo de manifestação mais comum em 2020 foi a Reclamação, no entanto, houve uma queda de 28% nesse tipo em relação a 2019, enquanto a maior variação apresentada foi em relação ao Elogio, que aumentou 300% em relação a 2019.

### 3.4 Manifestações por Tipo/Assunto

Tipo de Manifestação	Assunto das Manifestações	Total
RECLAMAÇÃO	- Conduta Inadequada (colaborador/servidor)	1
	- Orientação sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	3
	- Transgressão ética	1
SUGESTÃO	- Efetivo de Pessoal dos órgãos e entidades	1
ELOGIO	- Elogio a servidor público/colaborador	1
	- Elogio aos serviços prestados pelo órgão	2
DENÚNCIA	- Conduta inadequada de servidor/colaborador	1
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	- Concurso Público/Seleção	1
	- Informação sobre legislações estaduais	1
	- Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos.	2
Total		14



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
*Casa Militar*

Observamos na tabela acima que o assunto mais abordado foi relacionado à prestação dos serviços dos órgãos públicos, para o qual houve Reclamação (3), seguido por Elogio (2) e Solicitação de Serviço (2).

### 3.5 Manifestação por Programa Orçamentário

Programas	Total
- Gestão Administrativa do Ceará	10
- Segurança Pública Integrada com a Sociedade	4
<b>Total</b>	<b>14</b>

De acordo com essa tabela, a maioria das manifestações feitas na Ouvidoria da Casa Militar estão inseridas na Gestão Administrativa do Ceará.

### 3.6 Manifestações por Unidades Internas

Unidades Internas	Total
- Unidade Administrativa	13
- Unidade de Segurança da Casa Militar	1
<b>Total</b>	<b>14</b>

De acordo com essa tabela, a maioria das manifestações feitas na Ouvidoria foram classificadas na Unidade Administrativa da Casa Militar.

### 3.7 Manifestações por Municípios

Municípios	Total
- Fortaleza	4
- Quixeramobim	2
- Indefinido	8
<b>Total</b>	<b>14</b>



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
*Casa Militar*

De acordo com essa tabela, a maioria das manifestações feitas através da Ouvidoria da Casa Militar não tiveram o município localizado, sendo Fortaleza o município com maior representatividade entre os identificados.

#### **4. INDICADORES DA OUVIDORIA**

##### **4.1 Resolubilidade das Manifestações**

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

Situação	Quantidade de Manifestações em 2019	Quantidade de Manifestações em 2020
Manifestações Respondidas no Prazo	6	14
Manifestações Respondidas fora do Prazo	2	0
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações em apuração fora do prazo (não concluídas)	0	0
Total	8	14

Houve em 2020 uma considerável melhoria no índice de resolubilidade em relação ao ano de 2019, explicado principalmente pelo conhecimento adquirido pela representante da setorial sobre o Sistema de Ouvidoria, no decorrer do ano em que assumiu essa função (2019), através de capacitações realizadas de forma presencial e virtual, bem como da efetiva colaboração recebida dos seus auxiliares no setor.

<b>ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE</b>		
Situação	2019	2020
Manifestações respondidas no prazo	66%	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	34%	0%

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

Em 2020 conseguimos colocar em prática as metas de melhoria do serviço estabelecidas no ano anterior, com o aumento de auxiliares para as funções exercidas cumulativamente pela Ouvidora setorial, sendo realizado dessa forma o acompanhamento diário do Sistema de Ouvidoria, permitindo assim ações proativas para a solução das manifestações recebidas no menor prazo possível, cumprindo-se dessa maneira os prazos previstos sem intercorrências.

#### 4.1.2 – Tempo médio de resposta

Tempo Médio de Resposta 2019	23 dias
Tempo Médio de Resposta 2020	3 dias

#### 4.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Não foi realizada nenhuma pesquisa de satisfação pelos usuários, mas sabemos que essa é uma situação que se verifica em todo sistema de ouvidoria e não apenas na setorial da Casa Militar. Entretanto, só tivemos uma manifestação reaberta, o que nos induz a acreditar na satisfação do usuário com as respostas dadas por essa setorial.

Citamos ainda que em 2020 a Ouvidoria da Casa Militar, após análise da Coordenadoria de Ouvidoria da CGE, foi uma das setoriais dispensadas da validação de suas respostas, em razão de aspectos como infraestrutura, equipe, resolubilidade e qualidades das respostas, de acordo com o ofício nº 123/2020/Couvi/ CGE, de 09/07/2020.

## **5. ANÁLISE DAS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO E PROVIDÊNCIAS**

### **5.1 Motivos das manifestações**

As principais manifestações do ano foram reclamações quanto à prestação dos serviços dos órgãos públicos, na maioria das vezes de outras Secretarias, mas pelo fato dos usuários entenderem que somos um órgão de assessoramento do poder executivo, foram enviadas para a Ouvidoria da Casa Militar. Mesmo assim, esta setorial fez uma busca ativa de informações e respondeu aos usuários do serviço, tentando atendê-los em suas expectativas de contribuir para a melhoria dos serviços públicos.

### **5.2 – Análise dos Pontos Recorrentes**

Os pontos mais recorrentes referiram-se a pichações com siglas de facções criminosas em locais visíveis ao público.

### **5.3 – Providências adotadas pelo Órgão quanto às principais manifestações**

Orientamos o cidadão sobre os órgãos responsáveis pela solução das demandas, mantivemos contato com Ouvidores dos órgãos para nos subsidiarem com as informações adequadas para cada situação e nos dispomos junto ao cidadão inclusive para encaminharmos os dados que eram necessários para atendimento de sua demanda diretamente ao órgão envolvido, tão logo nos fossem repassados.

## **6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA**

A Ouvidoria da Casa Militar, tem conseguido através de suas ações, dar celeridade a processos administrativos, que impactam positivamente na vida das pessoas que nos solicitam esse apoio, tanto do nosso público interno como externo, favorecendo assim a política de valorização dos servidores implementada pela gestão.

Mesmo com a pandemia, e obedecendo fielmente ao preconizado nos decretos governamentais no tocante às regras sanitárias contra a Covid-19, conseguimos realizar algumas ações de conscientização com o efetivo da Casa Militar, através de campanhas preventivas, tais como o Setembro Amarelo, Outubro Rosa, Novembro Azul e outras.

Para o ano de 2021 temos alguns projetos de capacitação do nosso efetivo que serão implementados juntamente com outros órgãos no decorrer do ano, visando a melhoria constante do atendimento ao público e consequente satisfação dos usuários.

## **7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS**

A Ouvidoria da Casa Militar participou dos diversos eventos relacionados à área de Controle Social ou correlata promovidos pela CGE em 2020, e também de atividades institucionais, as quais foram importantes para o aprimoramento no desempenho da Ouvidora dentro da sua função, tais como: Reuniões virtuais da Rede de Fomento ao Controle Social, Oficinas para Construção de Relatórios de Ouvidoria 2020, Curso Básico de Tratamento de Denúncias, dentre outros na cidade de Fortaleza.

## **8. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA**

A Ouvidoria da Casa Militar, sempre de forma proativa, busca a participação do seu público interno e das personagens da sociedade para contribuir positivamente com a Direção Superior e consequente engrandecimento e reconhecimento do papel da organização, recebendo e tratando devidamente as solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios recebidos.

Embora passando pelas diversas dificuldades causadas pela pandemia, a Casa Militar neste período continuou com as atividades de monitoramento e orientação de processos administrativos de interesse dos policiais militares em atividade na CM, de seus familiares e quaisquer pessoas que nos solicite, agilizando seu trâmite burocrático até sua conclusão, assim como tem realizado parcerias com outros setores do órgão, proporcionando conjuntamente momentos de interação com nosso público interno, tais como palestras de conscientização sobre saúde física e mental, conforme calendários de campanhas nacionais e/ou mundiais.

Historicamente, a Ouvidoria da Casa Militar do Governo tem uma participação discreta quando se trata de avaliação quantitativa, embora nesse último ano tenhamos recebido praticamente o dobro da quantidade de manifestações do ano anterior. Continuamos firmes no propósito de contribuir para a melhoria constante dos serviços prestados pelo órgão, bem como do serviço público do nosso Estado de forma geral.

## **9. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Coordenadoria da Casa Militar juntamente com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado têm investido de forma incisiva no aperfeiçoamento



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
*Casa Militar*

técnico e de gestão, para tanto, estimularam efusivamente a participação nas reuniões, oficinas, seminários, encontros, fóruns.

As dificuldades enfrentadas no decorrer desse ano foram as causadas principalmente pela pandemia (o que certamente não foi exclusividade desta Ouvidoria), mas que trouxeram novos aprendizados e adequações aos atores desse processo. O mais importante é que foram identificadas e solucionadas dentro do menor prazo possível, dado o reconhecimento da importância da Ouvidoria para a gestão com qualidade do nosso órgão.

## **10. SUGESTÕES DE MELHORIAS**

Para o momento não temos sugestões de melhorias.

**MICHELLINY VASCONCELOS GOMES DE MENEZES – TEN CEL PM**

*Ouvidora da Casa Militar do Governo do Estado do Ceará*

## **11. PRONUNCIAMENTO DO CHEFE DA CASA MILITAR**

Ratifico toda a explanação do presente documento elaborado pela Ouvidoria da Casa Militar, o qual esclarece acerca de todo o trabalho realizado pela setorial no decorrer do ano de 2020. No azo, pontuo o recebimento de 14 manifestações, as quais foram devidamente respondidas aos cidadãos.

Salientamos que o *feedback* repassado pela Plataforma Ceará Transparente foi relevante para melhoria do nosso atendimento, haja vista proporcionar uma perspectiva do nosso serviço através da visão do usuário; o que nos dimensiona a uma real avaliação da qualidade do trabalho que estamos oferecendo à sociedade como um todo.



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
*Casa Militar*

Esta Chefia disponibiliza irrestrito apoio à setorial para o enfrentamento dos desafios que surgem diariamente em nosso tecido social, bem como, por entender a importância desse meio de comunicação para fomentar a participação social no serviço público e consequente melhoria desse.

Fortaleza, 04 de fevereiro de 2021



Assinado digitalmente por:

JESUS ANDRADE MENDONÇA

Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço :  
<<http://www.serpro.gov.br/assinador-digital>>

**JESUS ANDRADE MENDONÇA – CEL PM**

*Chefe da Casa Militar do Governo do Estado do Ceará*