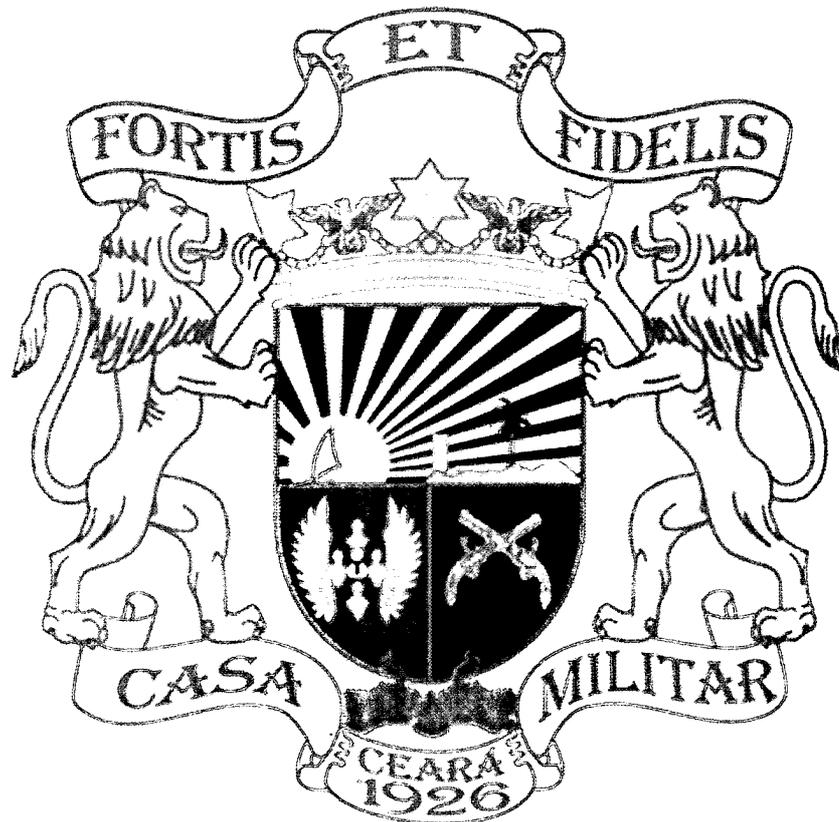




GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
*Casa Militar*

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



**Período de 01 de Janeiro a 31 de dezembro de 2019.**



**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:

- **ROQUE OLIVEIRA MARTINS – CABO PM**

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC:

- **LEONARDO PESSOA LESSA – SD PM**



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
*Casa Militar*

## 1. INTRODUÇÃO

Esse relatório tem por finalidade atender o estabelecido no Decreto nº 30.474/2011, e apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria da Casa Militar do Governo, no ano de 2019, referindo-se a atuação da setorial. Desta forma, a apresentação constará de tópicos com a Análise das Principais Manifestações, Assuntos mais Demandados, Comprometimento com as Atividades da Rede de Ouvidorias, Ações Inovadoras, Recomendações e Considerações Finais. No cumprimento do mister de estabelecer um canal de comunicação direta entre o cidadão e o Poder Público, a Ouvidoria da Casa Militar do Ceará é um órgão interlocutor com a sociedade, recebendo dela reclamações, denúncias, sugestões e elogios, estimulando a participação do cidadão no controle e avaliação das atividades desenvolvidas pela Casa Militar, não obstante do exercício pleno do controle interno da Organização. Para tanto, a Ouvidoria da Casa Militar está acomodada confortavelmente em sala climatizada no prédio 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.

Apresentamos o resultado do trabalho da Ouvidoria da Casa Militar do Governo, no ano de 2019, referindo-se a atuação da setorial.

A Casa Militar tem esta Ouvidora em atividade a partir de 2019, que também estabeleceu como competência:

- Receber registrar no Sistema de Ouvidoria – SOU 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;



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

*Casa Militar*

- 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;
- 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.

Desde o ano de 2016 o Corpo Gestor da Casa Militar atendeu ao antigo pleito da Ouvidoria, bem como da Controladoria e Ouvidoria Geral, no sentido de designar um Ouvidor substituto, que também desempenha as funções de auxiliar de Ouvidoria.

## **2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR**

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado em seu relatório das atividades referentes ao ano de 2018 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 4)** Estruturar fisicamente a Ouvidoria do órgão para atendimento ao público e tratamento adequado das manifestações, considerando a política de acessibilidade e espaço reservado e os resultados da avaliação de desempenho no ano de 2017, no tocante à variável de infraestrutura (acessibilidade, local adequado, sinalização e equipamentos).

**Resposta:** Como setorial da Casa Civil, aproveitamos para informar que o prédio onde funciona nossa Ouvidoria (Complexo Administrativo da CM), por força da legislação já atende à política de acessibilidade, encontrando-se bem acomodada em sala climatizada conjuntamente com a Unidade Militar de Ajudância-de-Ordens, Cerimonial e Protocolo, e caso seja necessário um atendimento reservado, poderemos utilizar outro ambiente da estrutura, como por exemplo, a sala de aula.



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
*Casa Militar*

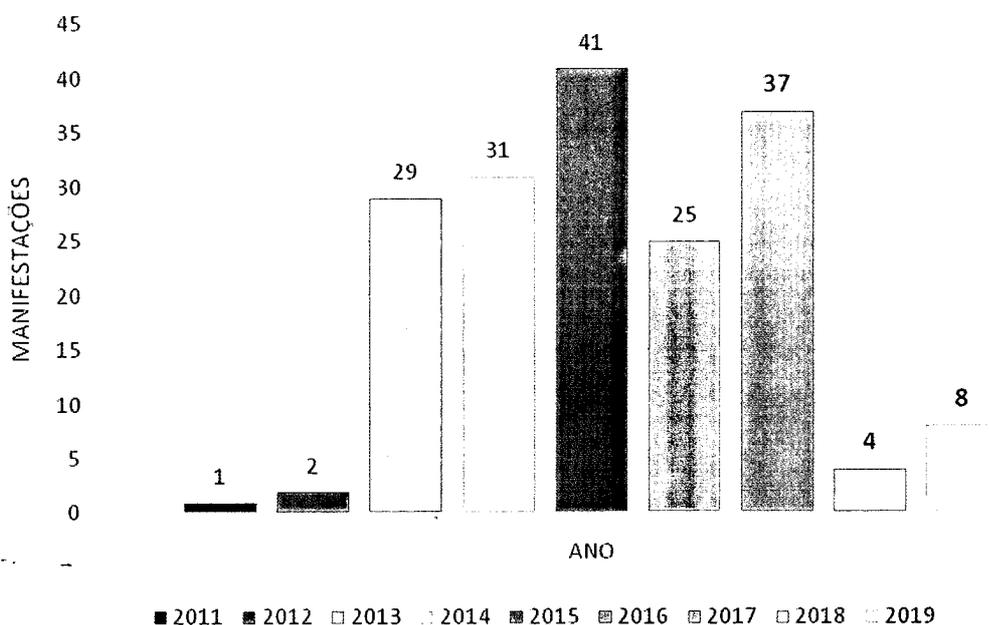
### 3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

#### 3.1 – Ouvidoria em Números

Apresentaremos os atendimentos da Ouvidoria no ano de 2019, de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados no Sistema de Ouvidoria - SOU.

Os seguintes relatórios do Sistema de Ouvidoria constam da análise: Meio de Entrada, Tipo de Manifestação, Assunto, Tipificação/Assunto, Município, Resolutividade, Tempo Médio de Resposta e Pesquisa de Satisfação.

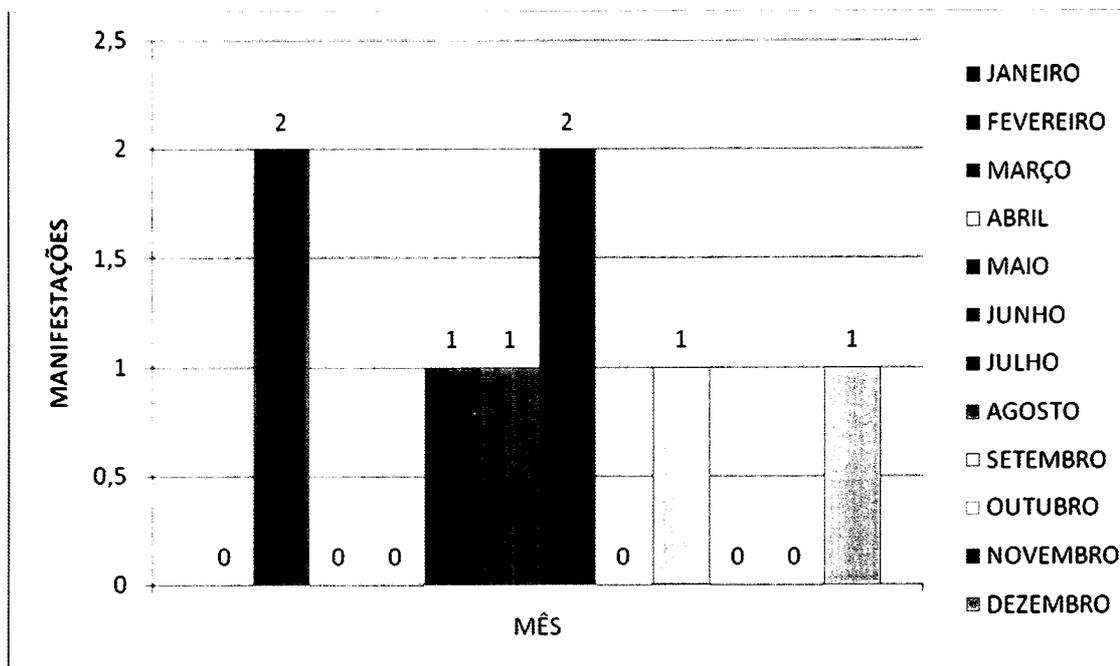
##### 3.1.1 Total de Manifestações do Período: 8 manifestações.



Q



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



**3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada.**

| Meio de Entrada | 2014      | 2015      | 2016      | 2017     | 2018     | 2019     | % Variação 2018/2019 (+) (-) |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|------------------------------|
| Telefone        | 7         | 10        | 9         | 9        | 1        | 3        | +200%                        |
| Internet        | 24        | 28        | 14        | 11       | 3        | 5        | +66%                         |
| Presencial      | -         | -         | 2         | -        | -        | -        | -                            |
| Redes Sociais   | -         | -         | -         | -        | -        | -        | -                            |
| E-mail          | -         | -         | -         | -        | -        | -        | -                            |
| Carta           | -         | 3         | -         | -        | -        | -        | -                            |
| Outros          | -         | -         | -         | -        | -        | -        | -                            |
| <b>Total</b>    | <b>31</b> | <b>41</b> | <b>25</b> | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>-</b>                     |

**3.1.3 Tipo de Manifestação**

| Tipo de Manifestação   | 2014      | 2015      | 2016      | 2017      | 2018     | 2019     | % Variação 2018/2019 (+) (-) |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|------------------------------|
| Reclamação             | 14        | 9         | 3         | 4         | 2        | 7        | +250%                        |
| Solicitação de Serviço | 11        | 11        | 2         | 4         | -        | 1        | -                            |
| Denúncia               | 4         | -         | 4         | 1         | 1        | -        | -                            |
| Elogio                 | -         | 2         | 13        | 8         | 1        | -        | -                            |
| Sugestão               | -         | 19        | 3         | 3         | -        | -        | -                            |
| Crítica                | 2         | -         | -         | -         | -        | -        | -                            |
| <b>Total</b>           | <b>31</b> | <b>41</b> | <b>25</b> | <b>20</b> | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>-</b>                     |



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
*Casa Militar*

3.1.4 Tipo de Manifestação/Assunto

| Tipo de Manifestação   | Assuntos das Manifestações   | Total            |
|------------------------|--|------------------|
| RECLAMAÇÃO             | - Conduta Inadequada (colaborador/servidor)<br>- Informação Sobre Servidor<br>- Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão<br>- Não Compete ao Poder Executivo Estadual | 4<br>1<br>1<br>1 |
| SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO | - Não Compete ao Poder Executivo Estadual  | 1                |
| Total                  |  | 8                |

3.1.5 Manifestação por Programa Orçamentário

| PROGRAMAS             | Total |
|-----------------------|-------|
| - Gestão e Manutenção | 6     |
| - Outros              | 2     |
| Total                 | 8     |

3.1.6 Manifestações por Unidades Internas

| Unidades Internas                      | Total |
|--|-------|
| - Unidade Administrativa               | 5     |
| - Unidade de Segurança da Casa Militar | 1     |
| - Outros                               | 2     |
| Total                                  | 8     |

3.1.7 Manifestações por Municípios

O sistema de relatório do Portal da Transparência não disponibilizou os dados estatísticos de manifestações por municípios.



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
*Casa Militar*

## 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 2018 | Quantidade de Manifestações em 2019 |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Manifestações Respondidas no Prazo                       | 4                                   | 6                                   |
| Manifestações Respondidas fora do Prazo                  | 0                                   | 2                                   |
| Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)      | 0                                   | 0                                   |
| Manifestações em apuração fora do prazo (não concluídas) | 0                                   | 0                                   |
| Total  | 12                                  |                                     |

| ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE                |      |      |
|---|------|------|
| Situação                                | 2018 | 2019 |
| Manifestações respondidas no prazo      | 100% | 66%  |
| Manifestações Respondidas fora do Prazo | 0%   | 34%  |

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

Em 2019 tivemos algumas situações que contribuíram para o atraso das manifestações, como substituição do Ouvidor e de seu auxiliar, carência de pessoal para acompanhamento em tempo real das demandas da Ouvidoria, exercício de outras funções cumulativamente pelos integrantes do setor etc, as quais foram corrigidas com a chegada de novos auxiliares que estão orientados para o acompanhamento diário das demandas e para a solução destas no menor prazo possível, evitando-se assim que tais atrasos ocorram durante esse ano.



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
*Casa Militar*

4.1.2 – Tempo médio de resposta

|                              |         |
|------------------------------|---------|
| Tempo Médio de Resposta 2018 | 14 dias |
| Tempo Médio de Resposta 2019 | 23 dias |

4.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Não foi realizada nenhuma pesquisa de satisfação pelos usuários.

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

### 5.1 – Motivos das manifestações

As principais manifestações do ano foram reclamações quanto à conduta de servidores, mas que após apuradas devidamente, verificou-se que se tratava de fatos impropriedades. Percebemos também que houve um erro na classificação de algumas destas, posto que eram manifestações que diziam respeito a outras Secretarias e, no entanto, pelo pouco conhecimento na operacionalização do sistema SOU, não foram compartilhadas como deviam ter sido nem classificadas corretamente.

### 5.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

Os pontos mais recorrentes foram quanto ao cumprimento dos horários de trabalho dos militares que servem na Casa Militar. Foi esclarecido através das respostas aos usuários que os militares da CM concorrem a diversas escalas onde prestam serviço de forma contínua às autoridades, de dia e de noite, inclusive aos finais de semana e feriados, portanto não obedecem a horários pré-estabelecidos como outros servidores públicos.



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

*Casa Militar*

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

Diante das reclamações sobre conduta inadequada dos nossos servidores, a Casa Militar antes de qualquer resposta ao usuário, averiguou através de documentos comprobatórios (escalas de serviço), bem como diretamente com os Chefes imediatos dos militares mencionados, principalmente daqueles que estão à disposição de outros órgãos, verificando assim a procedência ou não dos fatos alegados.

Como restou avaliado a improcedência das demandas, apenas foi orientado aos Chefes e militares envolvidos sobre a continuidade do rigoroso registro das alterações como folgas, licenças etc, para que possam ser utilizados quando necessários em situações análogas a estas.

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

A Ouvidoria da Casa Militar, tem conseguido através de suas ações, agilizar processos administrativos que impactam positivamente na vida das pessoas que nos solicitam esse apoio, tanto do nosso público interno como externo, favorecendo assim a credibilidade da gestão.

Para o ano de 2020 temos alguns projetos de valorização do nosso efetivo que serão implementados juntamente com outros setores no decorrer do ano, visando a melhoria constante da gestão e conseqüente satisfação do nosso público.

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

A Ouvidoria da Casa Militar participou de diversos eventos relacionados à área de Controle Social ou correlata, e atividades institucionais, bem como participação em eventos de capacitação e qualificação para aprimoramento no desempenho da função de Ouvidor.

Os seguintes eventos foram realizados no ano de 2019: Reuniões da Rede de Controle Social, Formação em Ouvidoria na EGP, Dia do Ouvidor, dentre diversos outros eventos na cidade de Fortaleza.



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

## **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 no engrandecimento da organização, recebendo e tratando devidamente suas solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios. Para tanto, 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 e de seus familiares, agilizando seu trâmite burocrático até sua conclusão, assim como tem realizado parcerias com outros setores da CM, proporcionando conjuntamente ações de valorização do nosso público interno, tais como Ação Saúde, Aniversariantes do Bimestre, Páscoa dos Militares, Confraternização Natalina etc.

Historicamente, a Ouvidoria da Casa Militar do Governo tem uma participação discreta quando se trata de avaliação quantitativa, o que se repetiu neste ano, mas permanecemos firmes no nosso propósito de contribuir para a melhoria constante dos nossos serviços.

## **9. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Coordenadoria da Casa Militar juntamente com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado têm investido de forma incisiva no aperfeiçoamento técnico e de gestão, para tanto estimularam efusivamente a participação nas reuniões, oficinas, seminários, encontros, fóruns.

Em relação às dificuldades enfrentadas no ano anterior (2019), vemos como um processo natural em decorrência das mudanças ocorridas no setor e na própria Chefia do órgão, que trouxeram novos aprendizados e adequações aos atores desse processo, mas que foram percebidas, identificadas e tratadas como merecem, dado o reconhecimento da importância da Ouvidoria para a gestão com qualidade do nosso órgão.

## **10. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES**

Aproveitamos a oportunidade para sugerir uma melhor orientação aos atendentes da Central 155 quanto ao registro das demandas pertinentes a esta Casa Militar, esclarecendo-lhes a respeito da nossa missão e quais serviços



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

*Casa Militar*

prestamos à sociedade, o que pode ser feito inclusive através de uma visita nossa ao “call center”, se necessário for.

**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**

Através do presente Relatório elaborado pela Ouvidoria da Casa Militar, atesto que tomei conhecimento que o setor recebeu 8 manifestações durante o ano de 2019, as quais foram devidamente respondidas.

Ressaltamos que as informações recebidas através do Sistema de Ouvidoria do Estado foram relevantes para nossa gestão, considerando que as ouvidorias funcionam como uma “consultoria grátis” para seus órgãos, possibilitando assim uma visão do nosso serviço através do outro, do usuário deste, provocando desta forma uma avaliação real da qualidade do que estamos oferecendo a sociedade como um todo.

Disponibilizamos e oferecemos total apoio a setorial para o enfrentamento das dificuldades e necessidades apresentadas, por entendermos a importância desse meio de comunicação para a solidificação da participação social e consequente satisfação do cidadão com o serviço público.

Fortaleza, 21 de fevereiro de 2020

**JESUS ANDRADE MENDONÇA – CEL PM**

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