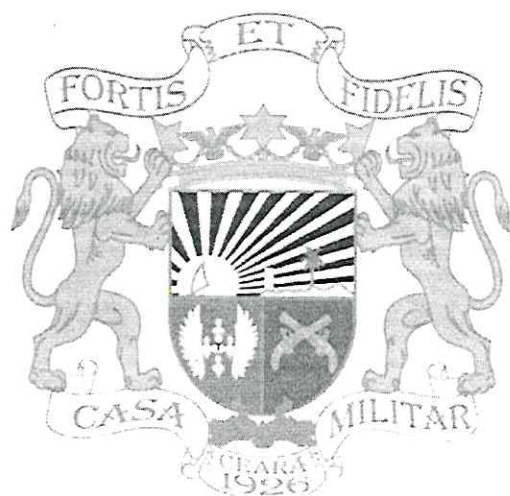


**RELATÓRIO DE
GESTÃO DE
OUVIDORIA DA CASA
MILITAR
ANO 2021**

Período: 01/01/2021 a 31/12/2021



EXPEDIENTE

Direção Superior

Alexandre Ávila de Vasconcelos – Cel CG QOPM

Secretário-Chefe da Casa Militar

Lourival Cordeiro Lima – Cel QOPM

Assessor Executivo da Casa Militar

Ouvidora

Michelliny Vasconcelos Gomes de Menezes – Ten-Cel QOPM

Elisângela Nascimento Feitosa de Araújo – Maj QOAPM (SUBSTITUTA)

Equipe Ouvidoria

1 - INTRODUÇÃO

O presente documento visa cumprir ao estabelecido no Decreto nº 33.485/2020, no que tange ao envio de relatório de gestão à CGE contendo o resultado do trabalho da Ouvidoria da Casa Militar do Governo do Estado do Ceará no ano de 2021, como forma de aferir a atuação da setorial. Desta forma, esta tarefa constará de apresentação e análise de dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente (período de 01/01/2021 a 31/12/2021) que tratam sobre total e tipos de manifestações, meio de entrada, assuntos mais recorrentes, comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidorias, boas práticas de Ouvidoria, sugestões de melhorias, satisfação do cidadão, entre outros.

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.

A Ouvidoria da Casa Militar é um elo interlocutor com a sociedade, recebendo dela reclamações, denúncias, sugestões, elogios, bem como estimulando-a na participação no controle e avaliação das atividades desenvolvidas pelo órgão em tela, com o intuito de estabelecer um canal de comunicação direta entre o cidadão e o Poder

Público. Para tanto, a setorial encontra-se instalada fisicamente em uma sala climatizada no Complexo Administrativo da Casa Militar, obedecendo às orientações emanadas da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado ao que predispõe ao funcionamento de uma Ouvidoria Setorial, contextualizada ao Sistema de Ouvidoria Estadual.

A citada setorial atua desde o ano de 2011, quando também foi designado um militar estadual para exercer as funções de Ouvidor setorial, através da Portaria nº 001/2011(DOE nº 062, de 31/03/2011), a qual posteriormente foi revogada pela Portaria nº 004/2012-GS/CM (DOE nº 213, de 08/11/2012) que veio atender um pleito da Ouvidoria, bem como da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, no sentido de designar um Ouvidor substituto, o qual também desempenha as funções de auxiliar de Ouvidoria.

A atual Ouvidora está em atividade desde 2019, sendo oficialmente nomeada pela Portaria CM nº 031/2020 (DOE nº 030, de 12/02/2020), e sua substituta atua desde maio de 2021, conforme preceitua a Portaria CM nº 198/2021 (DOE nº 112, de 13/05/2021).

A ouvidoria setorial da Casa Militar oferece atendimento presencial na Rua Amauri Pio, 168 – Meireles – Fortaleza/CE, de segunda à sexta-feira, de 08h às 12h e de 13h às 17h. Além disso, recebe demandas advindas da Central de Atendimento 155 (serviço gratuito); site www.ouvidoria.ce.gov.br; www.facebook.com/OuvidoriaCeara; twitter @OuvidoriaCeara.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado em seu Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2020 apresentou um panorama geral do resultado da atuação das Ouvidorias Setoriais, bem como recomendações conforme a seguir:

PARA TODOS OS ÓRGÃOS

Orientação 01 - Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial,

correspondência e outros), em conformidade com o § 1º do Art. 22 do Decreto Estadual nº 33.485/2020;

Resposta: Até o presente momento, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria da Casa Militar foram criadas diretamente na plataforma Ceará Transparente, portanto, seus cadastros foram devidamente registrados no sistema de Ouvidoria.

Orientação 02 - Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual.

Resposta: Devido à demanda diminuta que tivemos desse tipo de manifestação em 2021, ainda não foi criado esse procedimento, mas pretendemos criá-lo em 2022.

Orientação 03 – Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidade, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias, observando o previsto no Decreto Estadual 33.485/2020 e na IN CGE n.º1/2020.

Resposta: As denúncias recebidas são tratadas junto às áreas internas e com a Chefia do órgão, e após apuração preliminar feita pela área responsável, estas são respondidas diretamente pela Ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, e caso necessário, são encaminhadas aos órgãos competentes para as providências cabíveis.

Orientação 04 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo, para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria.

Resposta: No decorrer do ano de 2021 não houve contato com o atendimento 155, por ausência de dados a serem atualizados.

PARA CASA MILITAR E OUTROS ÓRGÃOS

Orientação 09 - Elaborar, periodicamente, relatórios resumidos de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período e encaminhá-los à área de planejamento e à Direção do Órgão ou Entidade, em conformidade com o art. 27, IX do Decreto Estadual nº 33.485/2020.

Resposta: Em razão de um histórico de baixo índice de registro de manifestação, não vimos necessidade da realização de relatórios periódicos, haja vista possuímos meses em que não houve demanda de ouvidoria para nosso órgão.

Orientação 10 - 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, em consonância com a Lei Nacional nº 13.460/2017.

Resposta: Após tratativas com a Casa Civil, em 2021 foi realizada a migração do antigo site da Casa Militar para o padrão atual de identidade do Governo do Estado, onde constam todas as informações que o usuário possa necessitar do nosso órgão.

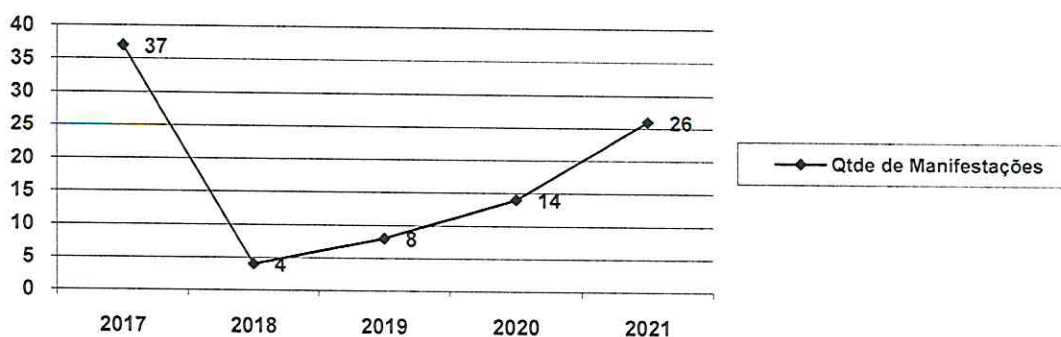
3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Apresentaremos os atendimentos da Ouvidoria no ano de 2021, 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, Programa Orçamentário, Manifestações por Unidade e Município.

3.1 - Total de Manifestações do Período

Gráfico de Manifestações por Ano - 2017 a 2021



Observando os dados dos últimos quatro anos, percebemos uma grande queda no quantitativo de manifestações no período de 2017 a 2018, contudo, a partir desse último ano os números aumentaram, de maneira que em 2021 foram registradas 26 (vinte e seis) demandas; possuindo esse último dado uma variação de +85,7% em relação ao ano anterior (2020), em que foram registradas apenas 14 demandas.

Gráfico de Manifestações Mensais (2021)

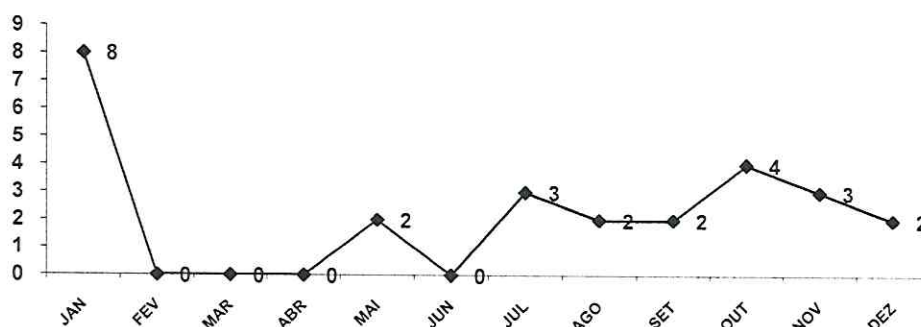
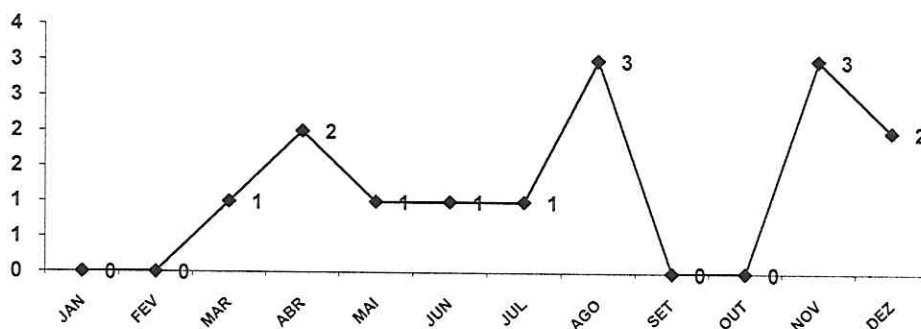


Gráfico de Manifestações Mensais (2020)



A análise mensal do ano (2021) demonstra pouca regularidade, pois o período começa com 08 (oito) manifestações e no mês de fevereiro os números zeram e permanecem assim até abril. O fenômeno de ausência total de pleitos repete-se em junho, contudo, nos demais meses demandas foram registradas e variaram entre 02 (duas) a 04 (quatro) suas quantidades.

Comparando mensalmente os anos de 2021 e 2020 observamos que apenas fevereiro permaneceu com ausência total de manifestação, e à exceção de janeiro (2021), a quantidade de registros dos citados anos estão entre 01 (um) ao máximo de 04 (quatro).

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2020	2021	Variação
Telefone 155	4	14	+250%
Internet	6	11	+84%
Presencial	-	-	-
Ceará App	-	-	-
Telefone Fixo	-	-	-
E-mail	2	1	-50%
Caixa de Sugestões	-	-	-
Facebook	-	-	-
Reclame Aqui	-	-	-
Instagram	-	-	-
Twitter	-	-	-
Carta	-	-	-
Outros	2	-	-100%
Total	14	26	+85,7%

Observamos na tabela acima que o canal mais utilizado pelos usuários da Ouvidoria da Casa Militar, em 2021, foi o telefone 155, sendo este canal também o que apresenta a maior variação em relação ao ano anterior.

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2020	2021	Variação
Reclamação	5	18	+260%
Solicitação	4	5	+25%
Denúncia	1	2	+100%
Elogio	3	0	-100%
Sugestão	1	1	0%
Total	14	26	+85,7%

Observamos na tabela acima que o tipo de manifestação mais comum em 2021 foi a Reclamação, na qual houve um aumento de 260% em relação a 2020, sendo também a maior variação de todos os tipos de manifestação comparada ao ano anterior.

3.3.1 –Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	- Conduta Inadequada (colaborador/servidor)	1
	- Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades	8
	- Concurso público/seleção	1
	- Coronavírus (Covid-19)	1
	- Tramitação de processo administrativo	5
	- Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	1
	- Problemas em contratos e convênios	1
Sugestão	- Efetivo de Pessoal dos órgãos e entidades	1
Denúncia	- Conduta inadequada de servidor/colaborador	2
Solicitação	- Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades	1
	- Coronavírus (Covid-19)	1
	- Tramitação de processo administrativo	2
	- Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	1
Elogio		
Total		26

Observamos na tabela acima que o assunto mais abordado foi relacionado à **Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades**, para o qual houve Reclamação (8), Sugestão (1) e Solicitação (1), totalizando 10 (dez) manifestações; o segundo assunto que mais pontuou foi **Tramitação de processo administrativo**, para o qual houve Reclamação (5) e Solicitação (2), totalizando (07) sete manifestações.

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Assuntos/Sub-assuntos	Total
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	- Crime contra a administração estadual	1
Concurso público/seleção	- Nomeação	1
Conduta inadequada de servidor/colaborador	- Desvio de função	1
	- Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros)	1
	- Abuso de autoridade	1
Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades	- Servidores inativos	9
	- Servidores ativos (efetivos e comissionados)	1
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	- Atendimento à legislações e normas legais	1
Problemas em contratos e convênios	- Entrega em desacordo com o previsto	1
Tramitação de processo administrativo	- Processos diversos	3
	- Reserva militar	4
Total		26

Como já anteriormente detectado na tabela do item 3.3.1, o assunto mais abordado foi **Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades**, sendo um total de 10 (dez); que após subdividido em dois sub-assuntos, - servidores inativos e ativos -, os primeiros pontuaram 09 (nove) registros, e os segundos marcaram apenas 01 (um) registro.

3.3.3 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)

Tabela: Assunto/Sub-Assunto Coronavírus		
Assunto	Sub-assunto	Total
CORONAVÍRUS (Covid 19)	- Insatisfação com as ações e medidas adotadas pelo Governo do Estado	1
	- Vacinação covid 19 (plano, calendário, grupos e etapas)	1
Total		2

3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Observação. Esse tópico se destina somente para os órgãos que atualizaram a Carta de Serviços e as informações foram cadastradas no Ceará Transparente pela Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade (Cedes), da CGE.

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
- Fortalecimento do sistema de segurança pública	1
- Gestão Administrativa do Ceará	22
- Segurança Pública Integrada com a Sociedade	3
Total	26

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

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
- Unidade Administrativa	26
Total	26

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

3.7 – Manifestações por Municípios

Tabela: Municípios			
Municípios	2020	2021	Total
Fortaleza	04	16	18
- Quixeramobim	02	-	02
- Sobral-CE	-	01	01
- Garopaba-SC	-	01	01
- Indefinido	08	08	08
Total	14	26	40

De acordo com essa tabela, a maioria das manifestações feitas através da Ouvidoria da Casa Militar tiveram o município de Fortaleza com a maior representatividade entre os identificados. Inclusive a citada capital foi a única a se repetir se compararmos o ano atual com 2020.

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.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2020	Quantidade de Manifestações em 2021
Manifestações Finalizadas no Prazo	14	26
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	0
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora do prazo (não concluídas)	0	0
Total	14	26

Em 2021 permaneceu favorável o índice de resolubilidade, explicado principalmente pela prática diária dos servidores com o manuseio do portal da transparência, bem como pelo empenho dos mesmos em realizar capacitações visando a melhoria no atendimento ao cidadão.

Tabela: Índice de Resolubilidade		
Situação	2020	2021
Manifestações respondidas no prazo	100%	100%
Manifestações respondidas fora do Prazo	0%	0%

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Em 2021 conseguimos manter as ações de melhoria do serviço estabelecidas no ano anterior, com o aumento de auxiliares para as funções exercidas cumulativamente com o mesmo setor em que se encontra a Ouvidora setorial. Portanto, fora realizado o acompanhamento diário do Sistema de Ouvidoria, permitindo assim ações proativas para a solução das manifestações recebidas no menor tempo possível, e sempre no prazo estipulado.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2020	3 dias
Tempo Médio de Resposta 2021	3 dias

O tempo de resposta permaneceu inalterado com relação ao ano anterior.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

No corrente ano apenas duas pesquisas de satisfação foram realizadas pelos usuários, apesar de termos aprimorado nosso texto padrão solicitando que o cidadão desse retorno quanto à prestação do serviço. O exposto nos limita na aferição do grau de contentamento, ou não, com as respostas dadas por essa setorial.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	Total
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,5
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,5
C. Com o canal utilizado para o registro a sua manifestação?	4,5
D. Com a qualidade da resposta apresentada	2,5
Média	4
Índice de Satisfação	80%

4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Acreditamos que nossa dependência de outros setores e/ou órgãos para a solução da demanda do cidadão, talvez o deixe insatisfeito, pois espera que seu pedido seja atendido com o máximo de celeridade possível. Outro ponto relevante é que a Ouvidoria da Casa Militar atua juntamente com a Unidade Militar de Ajudância de Ordens, Cerimonial e Protocolo, dividem o mesmo espaço físico, bem como atribuições, o que reflete diretamente no tempo/resposta do atendimento das demandas que surgem para ambos os setores. Há ainda o baixo índice de *feedback* do usuário, pois em um universo

de 26 demandas, apenas duas posicionaram-se no questionário de satisfação, ou seja, um percentual menor que 10% é diminuto para averiguarmos decerto a satisfação de nossos usuários com nossos serviços.

Há que se considerar também, que ainda permanecemos em tempo de pandemia e o adoecimento dos servidores, bem como a necessidade de alguns deles precisarem cumprir seus trabalhos no modelo remoto, traz impactos para a produtividade de suas atribuições realizadas junto ao local em que trabalham. Porém, independente dos desafios esta setorial dobrará seu empenho para reduzir o tempo de resposta para o cidadão, bem como buscará acrescentar mais dados informativos ao teor das respostas.

4.2.3 – Amostra de Respondentes

Amostra de respondentes	Total
Total de pesquisas respondidas	2
Total de manifestações finalizadas	26
Representação da Amostra	7,69%

Tomando por base o ano de 2020 em que nenhuma pesquisa de satisfação foi respondida, podemos considerar que houve uma melhora na disposição do usuário em informar sobre sua experiência, contudo ratificamos que tais números são baixos para aprofundarmos a análise.

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Amostra de respondentes	Total
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	03
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi	04

O cidadão possuía uma expectativa média quanto ao serviço que estava utilizando, contudo, foi surpreendido positivamente, mas não ao ponto de ficar totalmente satisfeito.

5.1 - Motivos das Manifestações

As principais manifestações do ano foram reclamações quanto a efetivo de pessoal dos órgãos e entidades, e tal circunstância deu-se pela necessidade de informações acerca de processos administrativos envolvendo os militares estaduais no tocante às suas questões funcionais. Como os usuários entendem que somos um órgão de assessoramento do poder executivo, e que a tramitação dos citados processos passam pelo crivo do Chefe da Casa Militar, tendem a enviar seus pedidos para a Ouvidoria da Casa Militar. Portanto, esta setorial fez uma busca ativa de informações e respondeu aos usuários do serviço, procurando atendê-los em suas expectativas, bem como contribuir para a melhoria dos serviços públicos.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Os pontos mais recorrentes referiram-se ao tempo de tramitação dos processos e consequentemente, sua publicação em Diário Oficial.

5.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Informamos ao cidadão sobre o paradeiro de seu documento e em que *status* de tramitação documental encontrava-se, como também esclarecemos sobre o fato que a gestão governamental lida com uma demanda considerável de documentos para análise e deliberação.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Casa Militar, tem conseguido 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 Setembro Amarelo, Outubro Rosa, Novembro Azul. Houve ainda o engajamento do órgão com a campanha McDia Feliz/2021, cuja intenção é arrecadar fundos para ajudar ao Instituto Peter Pan no tratamento de crianças com câncer; e a última atividade do ano deu-se através do recolhimento de brinquedos – resultado de doações dos Oficiais da Casa Militar –, para serem destinados às crianças do abrigo Sagrada Família/Nossa Senhora de Nazaré, como parte da ação “Natal do Acolhimento” realizada pelo Governo do Estado do Ceará.

Para o ano de 2022 pretendemos reduzir o tempo de resposta desta setorial, visando a melhoria constante do atendimento ao público e conseqüente 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 2021, 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 2021, 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 assim sendo, com o engrandecimento e reconhecimento do papel da organização, recebendo e tratando devidamente as solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios recebidos.

Embora ainda estejamos administrando dificuldades causadas pela pandemia, a Casa Militar neste período permaneceu monitorando os processos administrativos que passam pelo gabinete de nosso órgão, de interesse dos policiais militares, 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 – em razão do citado órgão militar não ter uma prestação de serviços diretamente ao cidadão comum – pois sua missão institucional é 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 isso transforma nossa demanda de Ouvidoria em algo bastante específico, embora nesse último ano tenhamos recebido quase 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 técnico e de gestão, para tanto, estimularam efusivamente a participação nas reuniões, oficinas, seminários, encontros, fóruns.

As dificuldades causadas pela pandemia trouxeram novos aprendizados e adequações aos atores desse processo. O mais importante é que estão sendo 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 MELHORIA

Sugerimos que permaneçam as capacitações dos servidores para melhor atendimento ao público, bem como para qualificar também as atividades da ouvidoria.


MICHELLINY VASCONCELOS GOMES DE MENEZES – TEN CEL PM

Ouvidora da Casa Militar do Governo do Estado do Ceará

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

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 2021. No azo, pontuo o recebimento de 26 manifestações, as quais foram devidamente respondidas aos cidadãos.

Acreditamos que o *feedback* repassado pela Plataforma Ceará Transparente é relevante ferramenta para percepção do nosso atendimento ao público, 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, bem como nos direciona para melhorar o que já estamos oferecendo à sociedade como um todo.

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, de tal maneira, que promova a melhoria desse.

Fortaleza, 24 de janeiro de 2022


ALEXANDRE ÁVILA DE VASCONCELOS – CEL CG PM

Secretário-Chefe da Casa Militar do Governo do Estado do Ceará