

**RELATÓRIO DE  
GESTÃO DE  
OUVIDORIA  
ANO 2022**

**Período: 01/01/2022 a 31/12/2022**

## EXPEDIENTE

Direção Superior

Alexsandro Fernandes Ferreira – Ten-Cel QOPM

Secretário-Chefe da Casa Militar

Ouvidora

Michelliny Vasconcelos Gomes de Menezes – Ten-Cel QOPM

Elisângela Nascimento Feitosa de Araújo – Maj QOAPM (Substituta)

Equipe Ouvidoria

Leonardo Pessoa Lessa – Cb PM

## 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 2022, 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 01/01/2022 a 31/12/2022) 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 no 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](http://www.ouvidoria.ce.gov.br); [www.facebook.com/OuvidoriaCeara](https://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 2021 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:** Esta Setorial traçou uma linha de trabalho dentro do orientado (Fluxogramas - ANEXO 01) e aguarda deliberação acerca do aprovo do caminho traçado ou devidos ajustes.

**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:** A orientação fora cumprida (Fluxogramas - ANEXO 02) e esta Setorial aguarda deferimento.

**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.º01/2020.

**Resposta:** Fluxograma elaborado (Fluxogramas - ANEXO 03)

## 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 manifestações, faremos um relatório semestral e daremos encaminhamento conforme orientação acima.

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.

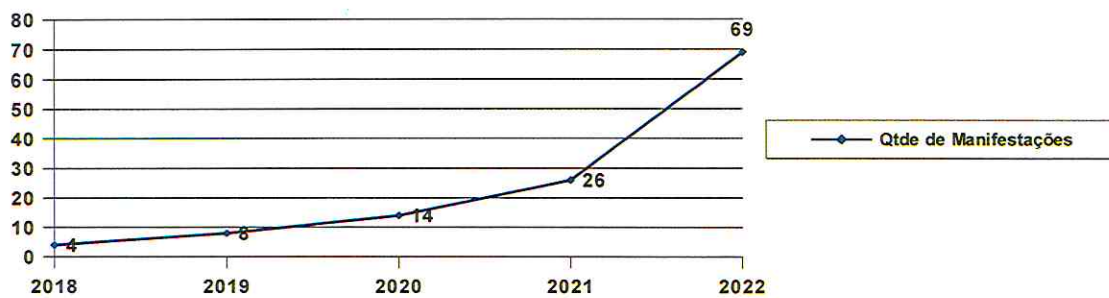
### 3 - OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERÍO DAS MANIFESTAÇÕES)

Apresentaremos os atendimentos da Ouvidoria no ano de 2022, de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente.

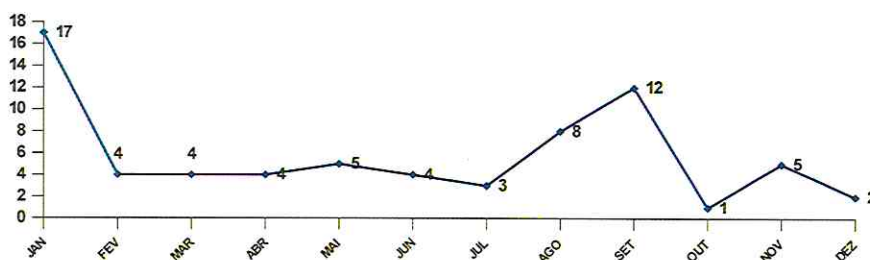
Os demonstrativos do Ceará Transparente constam da análise dos seguintes quesitos: Meio de Entrada, Tipo de Manifestação, Assunto e Sub-Assunto, Tipificação/Assunto, Tipo de Serviços, Programa Orçamentário, Manifestações por Unidade e Município.

#### 3.1 - Total de Manifestações do Período

#### Gráfico de Manifestações por Ano - 2019 a 2022

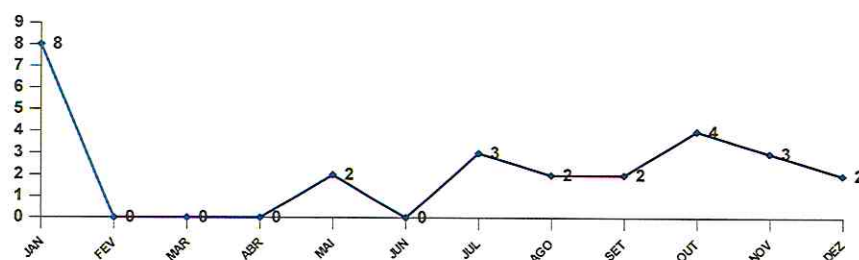


Observando os dados dos últimos quatro anos, percebemos uma crescente no quantitativo de manifestações a partir de 2019, de maneira inicialmente relevante no período compreendido entre 2020/2021, que registrou uma variação de +85,7% em relação ao ano anterior (2020); aumento consolidado no intervalo entre 2021/2022, cujo percentual fora de +165,3 %.



**Gráfico de Manifestações Mensais (2022)**

**Gráfico de Manifestações Mensais (2021)**



A análise mensal do ano (2022) mostra regularidade no registro de manifestações no período de fevereiro a julho e, em meados desse último mês percebe-se crescente até outubro, lapso temporal coincidente com o período eleitoral do ano em estudo.

Comparando mensalmente os anos de 2022 e 2021 observamos que fevereiro é marcado por uma queda significativa no número manifestações – podemos relacionar isso ao período momino, bem como ao fato de fevereiro ser um mês com menos dias que janeiro – porém, ao contrário de 2021 em que os números permaneceram negativados até abril, no ano de 2022 uma média de 04 (quatro) manifestações mensais perdurou até o mês de julho.

### 3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2021	2022	Variação
Telefone 155	14	20	+42%
Internet	11	48	+336%
Presencial	-	-	-
Ceará App	-	-	-
Telefone Fixo	-	-	-
E-mail	1	1	0%
Caixa de Sugestões	-	-	-
Facebook	-	-	-
Reclame Aqui	-	-	-
Instagram	-	-	-
Twitter	-	-	-
Carta	-	-	-
Outros	-	-	-100%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>69</b>	<b>+165,4%</b>

Observamos na tabela acima que o canal mais utilizado pelos usuários da Ouvidoria da Casa Militar em 2022 foi a *internet*, superando 2021 em que o telefone 155 foi o canal mais utilizado. Há que se pontuar a relevante crescente de + 336% no citado quesito entres os anos de 2021 e 2022, consolidando a preferência do público pela ferramenta digital.

### 3.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2021	2022	Variação
Reclamação	18	46	+155%
Solicitação	5	19	+280%
Denúncia	2	3	+50%
Elogio	0	1	+100%
Sugestão	1	0	-100%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>69</b>	<b>+165,4%</b>

Observamos nos dados anteriores que da mesma forma que 2021, o tipo de manifestação mais comum em 2022 foi a Reclamação, contudo houve uma crescente de 155% em relação ao ano anterior. Porém, a maior variação de todos os tipos de manifestação comparada ao ano anterior foi registrada no item Solicitação que marcou uma crescente de +280%.

#### 3.3.1 –Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
<b>Reclamação</b>	- Conduta Inadequada (colaborador/servidor)	1
	- Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades	12
	- Tramitação de processo administrativo	32
	- Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	1
<b>Sugestão</b>	-	-
<b>Denúncia</b>	- Conduta inadequada de servidor/colaborador	3
<b>Solicitação</b>	- Concurso público/seleção	1
	- Assédio Moral	1
	- Tramitação de processo administrativo	15
	- Conduta inadequada de servidor/colaborador	2



	- Endereços, telefones e horários de atendimento dos órgãos públicos	1
<b>Elogio</b>	- Elogio aos serviços prestados pelo Órgão	1
<b>Total</b>		<b>69</b>

A tabela 3.31 mostra que o assunto mais abordado foi **Tramitação de processo administrativo**, para o qual houve Reclamação (32) e Solicitação (15), totalizando 47 manifestações; o segundo assunto que mais pontuou foi Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades, para o qual houve Reclamação (12).

### 3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Assuntos/Sub-assuntos	Total
Assédio Moral	- Perseguição e comportamento agressivo	1
Concurso público/seleção	- Nomeação/Contratação	1
Conduta inadequada de servidor/colaborador	- Conduta inadequada com uso de farda, crachá, veículo da empresa ou qualquer outro meio que identifique a instituição	1
	- Conduta desonesta	2
	- Agressão verbal	1
	- Abuso de autoridade	1
Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades	- Servidores ativos (efetivos e comissionados)	12

Elogio aos serviços prestados pelo Órgão	-	1
Endereços, telefones e horários de atendimento dos órgãos públicos	-	1
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	- Atendimento a legislações e normas legais	1
Tramitação de processo administrativo	- Processos diversos	26
	- Reserva militar	21
<b>Total</b>		<b>69</b>

Como já anteriormente detectado na tabela 3.3.1, o assunto mais abordado, nos dados expostos anteriormente, fora **Tramitação de processo administrativo**, totalizando 47 manifestações; que após subdivido em dois sub-assuntos, resultou em 26 (vinte e seis) acerca de Processos diversos e 21 (vinte e um) sobre Reserva militar.

A temática **Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades merece destaque porque** computou um total de 12 (doze).

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

Tabela: Assunto/Sub-Assunto Coronavírus		
Assunto	Sub-assunto	Total
CORONAVÍRUS (Covid 19)	-	-
Total		0

### 3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

**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

<b>Tabela: Programas Orçamentários</b>	
<b>Programas</b>	<b>Total</b>
- Gestão Administrativa do Ceará	69
<b>Total</b>	<b>69</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

<b>Tabela: Unidades Internas</b>	
<b>Unidades</b>	<b>Total</b>
- Unidade Administrativa	69
<b>Total</b>	<b>69</b>

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

### 3.7 – Manifestações por Municípios

<b>Tabela: Municípios</b>		
<b>Municípios</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Alto Santo/CE	-	2
Aracati/CE	-	1
Assaré/CE	-	2
Canindé/CE	-	8

Caucaia/CE	-	3
Croatá/CE	-	1
Fortaleza/CE	16	18
Iracema/CE		2
Maracanaú/CE	-	4
São Paulo/SP		1
Senador Pompeu/CE	-	1
Tauá/CE	-	1
- Sobral/CE	01	-
- Garopaba/SC	01	-
- Indefinido	08	25
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>69</b>

De acordo com o demonstrativo, a maioria das manifestações feitas através da Ouvidoria da Casa Militar teve local indefinido marcando um quantitativo de 25 (vinte e cinco) em seu total. Contudo, semelhante ao do ano de 2021, dentre as localidades identificáveis, a capital Fortaleza teve maior representatividade nos números.

#### 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 2021	Quantidade de Manifestações em 2022
Manifestações Finalizadas no Prazo	26	69

<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>	0	0
<b>Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)</b>	0	0
<b>Manifestações Pendentes fora do prazo (não concluídas)</b>	0	0
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>69</b>

Em 2022 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.

<b>Tabela: Índice de Resolubilidade</b>		
<b>Situação</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Manifestações respondidas no prazo</b>	100%	100%
<b>Manifestações respondidas fora do Prazo</b>	0%	0%

#### **4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade**

Em 2022 insistimos em manter os índices alcançados no ano anterior e, para alcançarmos tal desempenho, motivamos os auxiliares a continuar o acompanhamento diário do Sistema de Ouvidoria – garantindo que ao final do expediente sempre fosse dada uma última verificada -, 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**

<b>Tabela: Tempo Médio de Resposta</b>	
<b>Tempo Médio de Resposta 2021</b>	3 dias

**Tempo Médio de Resposta 2022**

2 dias

O tempo de resposta, em 2022, fora reduzido em 01 (um) dia com relação ao ano anterior.

#### **4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria**

No corrente ano apenas 09 (nove) pesquisas de satisfação foram realizadas pelos usuários – vide item 4.2.3-, apesar de termos aprimorado nosso texto padrão solicitando que o cidadão desse retorno quanto à prestação do serviço. O exposto nos limita na aferição mais aproximada da realidade do grau de contentamento, ou não, com as respostas dadas por essa Setorial.

##### **4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)**

<b>Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação</b>	<b>Total</b>
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,11
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,22
C. Com o canal utilizado para o registro a sua manifestação?	4
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,44
Média	3,94
<b>Índice de Satisfação</b>	67%

##### **4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação**

Acreditamos que a interdependência de outros setores e/ou órgãos para a solução da demanda do cidadão gere insatisfação – haja vista o maior número de pedidos que chegam na Setorial da Casa Militar seja solicitação de agilidade na tramitação de processos administrativos, contudo, tal circunstância está intimamente ligada ao fluxo de todo o quantitativo documental que necessita da aquiescência da gestão maior do poder executivo de nosso Estado – e mesmo assim o pleiteante fica insatisfeito, pois espera que seu pedido seja atendido com o máximo de celeridade possível. Contudo, a Ouvidoria da Casa Militar atua juntamente com a chefia do mesmo órgão para agilizar dentro do possível (sem extrapolar os limites legais), os pedidos registrados na Setorial.

Utiliza-se, portanto, uma ordem de chegada para os documentos e também uma triagem sensível aos casos mais urgentes por circunstâncias várias. Porém, independente dos desafios, esta Setorial seguirá no empenho para reduzir não apenas o tempo de resposta para o cidadão, mas também dar uma devolutiva satisfatória ao usuário.

#### 4.2.3 – Amostra de Respondentes

Amostra de respondentes	Total
Total de pesquisas respondidas	09
Total de manifestações finalizadas	69
Representação da Amostra	13%

Com base o ano de 2021 em que apenas 02 (duas) pesquisas de satisfação foram respondidas, podemos observar que o cidadão está alterando seu comportamento e, portanto, mais disposto a informar sobre sua experiência, porém ratificamos que tais números permanecem baixos para aprofundarmos uma análise.

Voltando o olhar apenas para 2022 há que se observar que o total de pesquisas respondidas (09) reflete pouco acerca do universo geral do total (69) das manifestações finalizadas.

#### 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:	04
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi	04

O cidadão possuía uma expectativa média quanto ao serviço que estava utilizando, e sua expectativa foi atendida, mas não ao ponto de deixá-lo totalmente satisfeito.

## 5 - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 5.1 - Motivos das Manifestações

As principais manifestações do ano foram reclamações/solicitações quanto a Tramitação de processo administrativo, e tal circunstância deu-se pela necessidade de informações acerca do andamento de tais processos que envolvem militares estaduais no tocante às suas questões funcionais. Como os usuários acreditam 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 desejosos de agilizarem suas demandas. 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 conseqüentemente, sua publicação em Diário Oficial. Este quesito está diretamente relacionado com o item anterior, pois o cidadão deseja que o curso que seu processo percorre seja mais célere.

### 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. No caso da Casa Militar, ainda tem uma “fila” em que os processos seguem conforme a data de chegada no órgão.

## 6 - BENEFÍCIOS ATCANCADOS PEI A OUVIDORIA

6.1 Para a Ouvidoria da Casa Militar não se aplicam benefícios financeiros de nenhuma fonte.



6.2 A Ouvidoria da Casa Militar conseguiu dar celeridade às respostas das manifestações através da diminuição do tempo/resposta de 03 (três) dias para 02 (dois); bem como agilizar, dentro do cabível, o andamento dos processos administrativos; tais situações impactam positivamente na vida das pessoas que nos solicitam esse apoio, tanto do nosso público interno como externo, favorecendo assim a política de respeito e empatia ao cidadão implementada pela gestão.

## 7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUIVIADORIAS

A Ouvidoria da Casa Militar participou dos diversos eventos relacionados à área de Controle Social ou correlata, promovidos pela CGE em 2022, e também de atividades institucionais, as quais foram importantes para o aprimoramento no desempenho da Ouvidora dentro da sua função, tal como tabela a seguir:

CAPACITAÇÃO EM INSTITUIÇÕES DO ESTADO				
ITEM	DENOMINAÇÃO DO EVENTO DE TREINAMENTO (Curso, oficina, seminário, entre outros)	TIPO (curso ead, curso presencial, oficina, etc)	C.HO- RÁRIA (h/a)	QTDE DE TREINAND OS
01	I Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2022.	EAD	04	01
02	II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2022.	EAD	04	01
03	III Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2022.	EAD	04	01
04	IV Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2022.	PRESENCIAL	04	01
05	V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2022.	PRESENCIAL	04	01
06	VI Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2022.	EAD	04	01
07	Construção de Relatório de Ouvidoria	OFICINA	03	01
08	Mediação de Conflitos em Ouvidoria	CURSO	20	01
09	Orientação e Categorização de Manifestações Especiais em Ouvidoria	OFICINA	06	02
10	Rede de Enfretamento de Atendimento e Violência de Gênero	CAPACITAÇÃO EAD	20	01
11	Qualidade nas Respostas em Ouvidoria	OFICINA	06	02
12	Básico de Ouvidoria	CURSO	12	02
13	Utilização do Módulo de Ouvidoria na Plataforma Ceará Transparente	OFICINA	03	01

14	Gestão em Ouvidoria	CURSO	20	01

## 8 – CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

**Não a possuímos.**

## 9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

A Ouvidoria da Casa Militar de forma proativa, buscou motivar a participação do seu público interno visando melhor atender a sociedade, bem como 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. Desta forma traçou o objetivo de melhorar o tempo/resposta para as manifestações que chegaram a Setorial; fato devidamente explicitado no item 13 desse relatório.

## 10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A gestão da Casa Militar vem estimulando o aperfeiçoamento técnico e de gestão da equipe que trabalha na Ouvidoria, para tanto, estimulava efusivamente a participação nas reuniões, oficinas, seminários, encontros, fóruns.

## 11 - SUGESTÕES DE MELHORIA

Sugerimos que permaneçam as capacitações dos servidores para melhor atendimento ao público, e especificamente que o Curso de Ouvidoria seja novamente ofertado. Pedimos ainda que permaneça a opção de participação on-line para que os servidores que possuam outros compromissos em razão do acúmulo de outras funções (além da Ouvidoria) não percam a oportunidade de participar das reuniões e/ou capacitações.



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

Ouvidora da Casa Militar do Governo do Estado do Ceará

**12 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE**

Credencio 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 2022.

Sabemos que muito há que ser feito para que o setor cresça na qualidade de nosso atendimento ao público, contudo, faremos esforços 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 através do serviço de ouvidoria, bem como para fomentar a participação social no serviço público.

Fortaleza, 06 de fevereiro de 2023.



**ALEXSANDRO FERNANDES FERREIRA – TEN-CEL PM**

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

## 13. ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

### Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social - 2022

**1. Título da Prática/Ação:**

Resposta rápida

---

**2. Período de realização da Prática/Ação:**

Segundo semestre de 2022

---

**3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.**

Para garantir a melhoria da prestação do serviço ao público traçamos uma meta de diminuição do tempo para dar resposta ao cidadão que busca o serviço de Ouvidoria.

---

**4. Descrição da Ação/Prática:**

Com o objetivo de diminuir o tempo/resposta das manifestações decidimos inserir mais acessos diários à plataforma Ceará Transparente para garantir que as primeiras medidas para atendê-las fossem tomadas no mesmo dia em que chegara.

---

**5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:**

No início dos trabalhos diários do setor, a prioridade foi dada a abertura da página do Ceará Transparente (que deveria permanecer aberta durante todo expediente), e no decorrer do dia, independente de outras demandas atribuídas ao setor, era realizado acesso para verificar se havia nova demanda registrada, e então buscava-se logo as providências para a construção da resposta ao cidadão. E ainda garantir que a última observação fosse realizada ao final do expediente.

---

**6. Evidências da realização da Ação/Prática:**

A constatação da redução do tempo de resposta de três dias para dois dias e fotografia de reunião com os componentes da Setorial da Casa Civil para alinhamento das ações objetivando melhor atender ao cidadão.

---

**7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:**

A percepção que é possível melhorar um índice já considerado baixo, bem como a motivação dos colaboradores em perceberem na prática o resultado do esforço em equipe.

**FOTOGRAFIA : Evidências da realização da Ação/Prática:**



## FLUXOGRAMAS



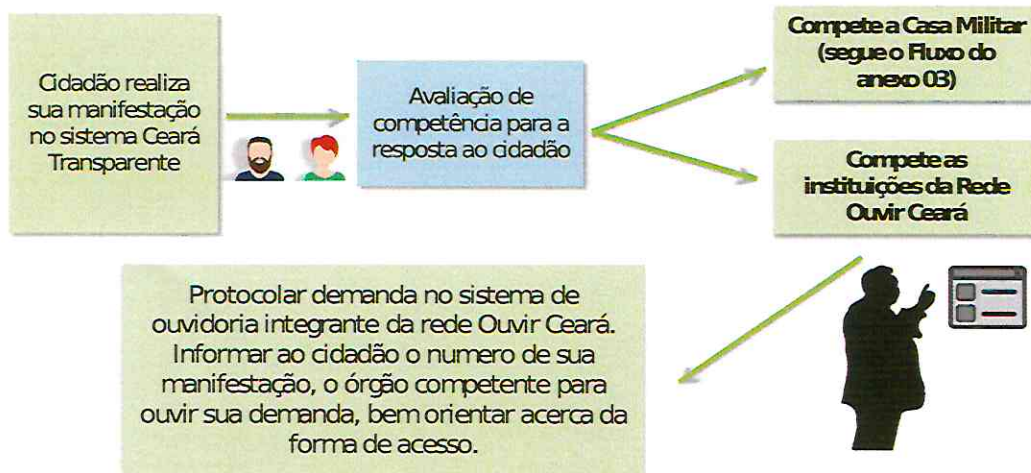
### ANEXO 1

#### FLUXO PROCEDIMENTAL DA CASA MILITAR PARA GARANTIR O CADASTRO DAS MANIFESTAÇÕES NA PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE



## ANEXO 2

### FLUXO PROCEDIMENTAL PARA ENCAMINHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUIDORIA DA CASA MILITAR AOS ÓRGÃOS E INSTITUIÇÕES INTEGRANTES DA REDE OUVIR CEARÁ



## ANEXO 3

### FLUXO PROCEDIMENTAL PARA O TRATAMENTO E APURAÇÃO DAS DENÚNCIAS DA OUIDORIA SETORIAL DA CASA MILITAR

