

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

ANO 2023

Período: 01/01/2023 a 31/12/2023

1 - EXPEDIENTE

Direção Superior

Alexsandro Fernandes Ferreira – Ten-Cel QOPM

Secretário de Estado Chefe da Casa Militar

Ouvidor (a)

Elisângela Nascimento Feitosa de Araújo – Maj QOAPM

Liana Maria G. Rodrigues – Cap QOPM (Substituta)

Equipe Ouvidoria

Emannuely Bastos de Araújo – 3º Sgt PM

2 - INTRODUÇÃO

O presente documento visa cumprir o estabelecido na Lei Nacional 13.460/2017 que solicita a confecção de relatório anual de gestão, por parte das ouvidorias visando aferir suas atuações através de análise dos dados extraídos das manifestações enviadas pelos usuários. Desta forma, o presente constará de apresentação e tratamento de informações extraídas da Plataforma Ceará Transparente (período de 01/01/2023 a 31/12/2023) direcionadas a este órgão militar, buscando assim contribuir com as melhorias na prestação do serviço público.

A Casa Militar do Ceará foi criada pela Lei 2.419, de 16 de outubro de 1926, mais tarde em 1953, através da Lei 2.231 de 23 de dezembro do mesmo ano surgiu o Gabinete Militar do Governador. A denominação Casa Militar do Governo surgiu com a Lei nº 6.085 de 8 de novembro de 1962, vinculando-a diretamente ao chefe do Poder Executivo. O órgão 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 pleno do Poder Executivo.

A Ouvidoria da Casa Militar é um elo com a sociedade, recebendo dela reclamações, denúncias, sugestões, elogios, 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 do Complexo Administrativo da Casa Militar, obedecendo às orientações emanadas da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado no que predispõe ao funcionamento de uma Ouvidoria 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 como titular da pasta desde fevereiro de 2023, sendo oficialmente nomeada pela Portaria CM nº 014/2023 (DOE nº 041, de 01/03/2023) -contudo já atuava como Ouvidora Substituta desde maio de 2021, conforme preceitua a Portaria CM nº 198/2021 (DOE nº 112, de 13/05/2021). A Ouvidora substituta vigente assumiu o cargo na mesma data e através da mesma portaria da detentora da função.

A ouvidoria 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, disponibiliza o email: uacp@casamil.ce.gov.br; recebe demandas advindas da Central de Atendimento 155 enviadas através da Plataforma Eletrônica Ceará Transparente.

Legislação:

Casa Militar

- Lei nº 2419, de 16 de outubro de 1926;
- Decreto nº 33.417, de 30 de dezembro de 2019 (DOE 247, 30/12/2019), aprova o regulamento da Casa Civil, e dá outras providências;

Sistema de Ouvidorias e Correlatos

- Lei Nacional nº 13.460/2017;

- Decreto nº 33.485/2020;
- Instrução Normativa nº 01/2020;
- Portaria nº 52/2020;
- Portaria nº 97/2020.

3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2022)

Em resposta às considerações feitas pela Controladoria Geral do Estado, seguem as justificativas do órgão Casa Militar:

Orientação 02 - Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

Resposta:A Setorial buscou focar na qualidade das respostas dadas ao cidadão e como resultado atingiu um bom índice no quesito satisfação, conforme item 5.2.1 deste documento.

Orientação 06: Criar procedimentos para utilização da plataforma Ceará Transparente no encaminhamento de manifestações às áreas internas para realização do atendimento e apuração das demandas, objetivando evitar a abertura de processos administrativos pela Ouvidoria ou encaminhamentos por outros meios não seguros.

Resposta: Esta Setorial pertence a um órgão de missão *sui generis* dentro da estrutura administrativa do nosso estado - O órgão 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, portanto as demandas de Ouvidorias além de diminutas, porque inexistem prestação direta de serviço ao cidadão, são tratadas diretamente com o Gabinete da Casa Militar. Contudo, por orientação da CGE foi criado no ano vigente, dentro da plataforma Ceará Transparente, uma Subunidade

denominada Gabinete da Casa Militar para garantir maior formalidade nas tratativas das demandas que chegam para esta Setorial.

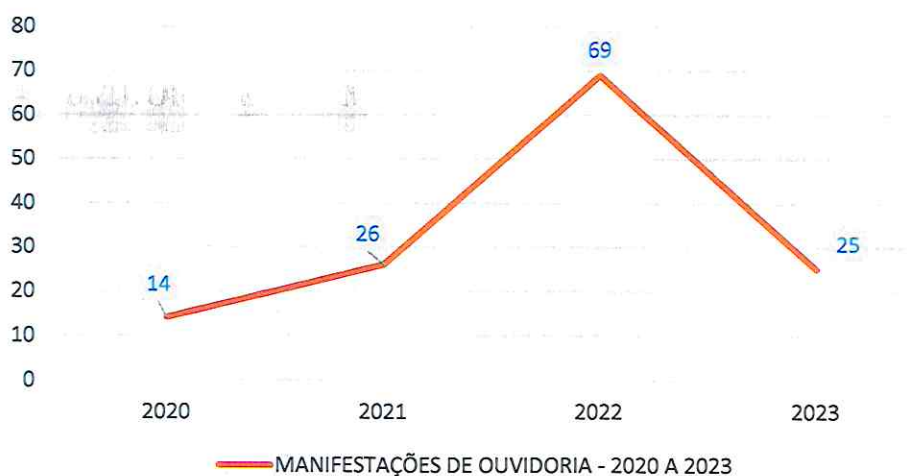
4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Apresentaremos neste tópico os dados da Setorial no ano de 2023; e será traçado um paralelo com o quadriênio anterior ao citado ano, bem como um comparativo mais aproximado entre os anos 2022 e 2023.

4.1 - Total de Manifestações do Período

Gráfico de Manifestações Quadriênio 2020-2023

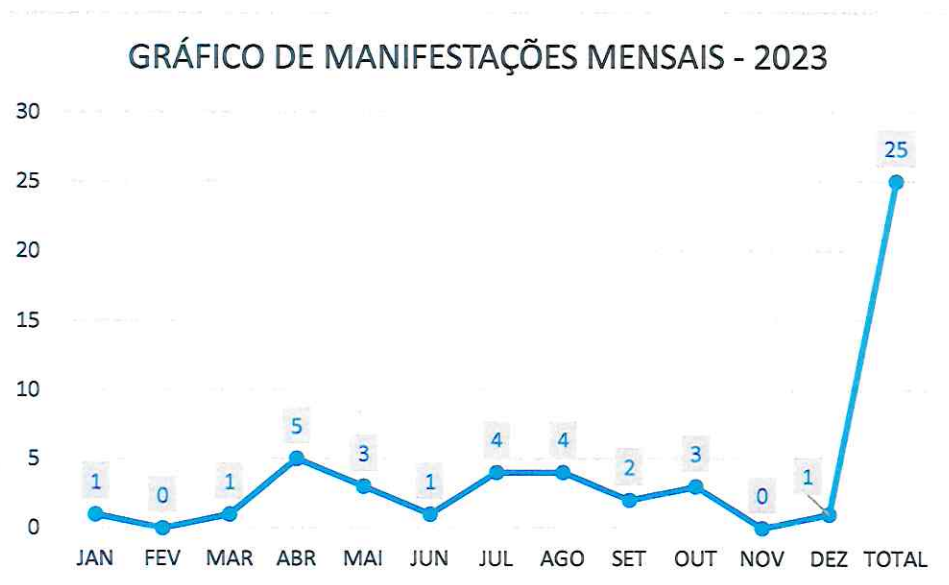
MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA - 2020 A 2023



Observando os dados dos últimos quatro anos, percebemos uma crescente no quantitativo de manifestações a partir de 2020, de maneira inicialmente considerável no período compreendido entre 2020/2021, com uma variação de +85,7%. A crescente foi consolidada no período posterior (2021/2022), cujo percentual ascendeu para +165,3%. Valores tão discrepantes (2022) podem ter sido alavancados pelas eleições que sempre geram expectativas na sociedade e, particularmente nos servidores públicos - no caso em tela os Militares Estaduais - pois o período eleitoral é favorável a especulações quanto a futuras decisões políticas que podem impactar na vida das pessoas.

Outro ponto visível no gráfico do quadriênio, que coaduna com o exposto anteriormente foi o declínio da curva registrado em 2023 -, ano em que já estava estabelecido o novo chefe do Poder Executivo, e que resultou para a nossa Ouvidoria no recuo dos registros, pontuando dados semelhantes ao ano de 2021.

4.1.2 - Gráfico de Manifestações Mensais



Informamos, inicialmente, que foi detectada uma divergência nos valores de 2023, pois na planilha estatística constam 25 (vinte e cinco) manifestações e nos dados brutos constam 24 (vinte e quatro) manifestações, contudo após analisarmos os números constatamos que o total real é 25; e o que houve foi

um equívoco de (01) uma demanda que deveria ter sido classificada na Unidade Administrativa, fora alocada na aba Unidade de Segurança da Casa Militar. Esclarecemos, ainda, que a citada aba encontra-se, devidamente, desabilitada.

A análise mensal do ano (2023) mostra regularidade no registro de manifestações em todos os meses, e, ao comparar com o ano de 2022 observamos a redução exatamente no mês de setembro marcada pelo índice negativo de -63,7%, reforçando a tese de que o período eleitoral teria alterado o comportamento dos cidadãos com relação a fazer uso da Ouvidoria.

4.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Meios	2022	2023	Variação%
Telefone 155	20	6	-70,00%
Telefone	0	2	--
Internet	48	13	-72,92%
Presencial	0	1	--
E-mail	1	3	200,00%
Facebook	0	0	--
Carta	0	0	--
Reclame Aqui	0	0	--
consumidor.gov.br	0	0	--
Instagram	0	0	--
Governo Itinerante	0	0	--
Caixa de sugestões	0	0	--
Sistema Legado	0	0	--
Twitter	0	0	--
Ceará App	0	0	--
Whatsapp	0	0	--
Google Ferramentas	0	0	--
Atendimento Virtual	0	0	--
Cidadão on-line - Chat	0	0	--
Cidadão on-line - Telegram	0	0	--
Total	69	25	-63,7%

Observamos na tabela acima que o canal mais utilizado pelos usuários da Ouvidoria da Casa Militar em 2023 permaneceu a *internet*, conforme vimos também em 2022, consolidando a preferência do público pela ferramenta digital que já faz parte do dia a dia de nossa sociedade. A variação negativa

percebida de -72,92% registra apenas a redução do número de manifestações de um ano para outro, não interferindo predileção pelo caminho mais usado pelo manifestante. O registro de maior variação positiva foi a entrada por email que subiu 200%, saindo de 01 (uma) para 03(três) contudo baseada em números bastante baixos.

4.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação

Tipos	2022	2023	Variação%
Reclamação	46	7	-84,78%
Denúncia	3	5	66,67%
Elogio	1	3	200,00%
Sugestão	0	2	--
Solicitação	19	8	-57,89%

Observando os dados acima, nota-se que a Reclamação não continua mais como o tipo de manifestação de maior registro, e sim a Solicitação; percebe-se que os dois tipos tiveram índices negativados também em razão da redução considerável de registros de manifestação entre os anos 2022 e 2023, contudo apesar da sutil diferença de 01 (uma) manifestação, em 2023 a Solicitação subiu de patamar na tabela. Não menos relevante deve-se pontuar a crescente de Denúncias e Elogios, que registraram altas de 66,67% e 200%, respectivamente.

4.4 –Manifestações por Tipo/Assunto

Tipos	Assuntos	Total
Denúncia	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	5
Elogio	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1
	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	2
Reclamação	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1
	PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	5
Solicitação	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	8
Sugestão	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	2

A tabela 4.4 mostra que o assunto mais demandado foi Tramitação de processo administrativo, para o qual houve 05 (cinco) Reclamações e 08 (oito) solicitações, totalizando 13 (treze) manifestações; o segundo assunto que mais pontuou foi Conduta inadequada de servidor, para o qual houve 01 (uma) Reclamação e 05 (cinco) Denúncias.

4.5 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
Concurso público/seleção	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	1
Conduta inadequada de servidor/colaborador	CONDUTA DESONESTA	1
	CONDUTA INDEVIDA COM O USO DE FARDA, CRACHÁ, VEÍCULO DA EMPRESA OU QUALQUER OUTRO MEIO QUE IDENTIFIQUE A INSTITUIÇÃO	4
	RECEBIMENTO/PAGAMENTO INDEVIDO DE REMUNERAÇÃO(HORAS EXTRAS, DIÁRIAS, GRATIFICAÇÃO, ETC)	1
Tramitação de processo administrativo	APOSENTADORIA	1
	ASCENSÃO FUNCIONAL	1
	PROCESSOS DIVERSOS	8
	RESERVA MILITAR	3

Como já anteriormente percebido na tabela 4.4, o assunto mais abordado, nos dados expostos anteriormente, fora Tramitação de processo administrativo, totalizando 13 (treze) manifestações das quais o sub-assunto Processo Diversos foi o de maior registro 08 (oito).

A temática Conduta Inadequada de Servidor – de alguma forma identificável -, foi o segundo tópico mais denunciado, e apesar do total de 04 (quatro) ser um número reduzido, a temática merece atenção por parte da administração do órgão demandado no tocante a capacitação e orientação de seu efetivo; razão pela qual vários cursos foram disponibilizados e/ou incentivados, para o efetivo da Casa Militar buscando qualificar seu efetivo para o melhor desenvolvimento de sua missão, conforme a seguir: Treinamento em direção defensiva e off road, Curso de Segurança Imediata Presidencial, Curso de Segurança de Autoridades Governamentais - Níveis Gerencial (1) e Operacional (2) – CSAG, Cursos de Proteção de Autoridades- CPA, Instrução sobre operações que demandam atuação em áreas aeroportuárias, Instruções de Armamento e Tiro, Curso de Operações em Atendimento Pré-Hospitalar

(COAPH), Curso de Operador de Aeronave Não-Tripulada (Drone), Curso de Atendimento a Tentativas de Suicídio – CATS, Treinamento de Defesa contra Emboscadas e Curso de Certificação em Ouvidoria 2023.

4.6 – Manifestações por Tipo de Serviço

Programas	Total
NÃO SE APLICA	25

Como explicitado no começo deste, esta setorial pertence a um órgão de missão *sui generis* dentro da estrutura administrativa do nosso estado e 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”, portanto inexistente prestação direta de serviço ao cidadão.

4.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

Programas	Total
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	25

4.8 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
UNIDADE ADMINISTRATIVA	24
UNIDADE DE SEGURANÇA DA CASA MILITAR	1

No item 4.1.2 foi esclarecido o porquê da Unidade de Segurança da Casa Militar ter sido desabilitada e por conseguinte apenas a Unidade Administrativa permanecer acessível para classificação das demandas na Ouvidoria do órgão, ou seja, a aba ficou responsável por receber 100% dos direcionamentos dos registros para a Setorial.

4.9 – Manifestações por Municípios de ocorrência

Tabela: Municípios		
Unidades	2022	2023
Alto Santo	2	0
Aracati	1	0
Assaré	2	0
Canindé	8	0
Caucaia	3	0
Croatá	1	0
Fortaleza	18	16
Ibiapina	0	3
Iracema	2	0
Lavras da Mangabeira	0	1
Maracanaú	4	0
São Paulo	1	0
Senador Pompeu	1	0
Tauá	1	0
Não se Aplica/indefinido	25	5
Total	69	25

De acordo com o demonstrativo, a maioria das manifestações de 2023 é oriunda da capital do estado, aparecendo apenas 02 (dois) outros municípios que registraram demandas; ao contrário do ano anterior, que apesar registrar sua alta em local indefinido, existiu maior pulverização de pedidos advindos de outras cidades do interior. Independente da redução de números registrada em 2023, ficou patente que a setorial já consegue alcançar cidadãos fora de Fortaleza.

5 – INDICADORES DA OUVIDORIA

5.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020, ou seja, manifestações respondidas no prazo de até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que seja solicitada a prorrogação do tempo.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2022	Quantidade de Manifestações em 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	69	25
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	0
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	69	25

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice em 2022	Índice em 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0%	0%

Nota-se que a Setorial manteve favorável o índice (100%) em 2023, devidamente justificado pelo compromisso e respeito dos servidores da Ouvidoria da Casa Militar com o cidadão, através do manuseio diário das demandas da Setorial e empenho dos mesmos em realizar capacitações visando a melhoria na prestação do serviço ao público.

5.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Conforme exposto anteriormente a equipe da Setorial faz acesso contínuo à página do Ceará Transparente e após detectada a existência de demanda busca cumprir o fluxo procedimental para tratamento de denúncia da setorial, objetivando dirimir possibilidade de manifestações em atraso e continuar mantendo o índice máximo de resolubilidade, em cumprimento à legislação vigente, bem como colaborar com a credibilidade do instituto ouvidoria perante a sociedade.

5.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2022	2,88 dias
Tempo Médio de Resposta 2023	6,96 dias

Houve acréscimo de 04 (quatro) dias no tempo de resposta em 2023 em relação ao período anterior, em razão do esforço incessante pela melhoria na qualidade das respostas, contudo o tempo acrescido em nada prejudicou o trabalho desenvolvido pela setorial, fato constatado na crescente do índice de satisfação do cidadão.

5.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

No corrente ano, apenas 03 (três) pesquisas de satisfação foram realizadas pelos usuários e considerando um total de 25 (vinte e cinco) registros, há possibilidade de possíveis distorções no resultado, contudo faz-se imperativo perceber a notória evolução da Setorial no citado quesito – vide tabela abaixo –, e concluir que o trabalho está sendo direcionado para o rumo correto.

5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Tabela: Resultado da Pesquisa de Satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	5
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,67
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). Você utilizou o canal: [used_input]	5
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	5
Média das Notas:	4,92
Índice de Satisfação:	100,00%

5.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Em 2023, a equipe da Setorial buscou empreender ações diárias para melhorar o atendimento ao cidadão, e para isso capacitou-se em cursos e oficinas, para qualificar as respostas, e também aumentou o empenho em evitar atrasos ou postergações das demandas. Outra condição que impactou foi ter sido colocada, pela chefia da Casa Militar, mais uma auxiliar na setorial, pois tal ação impediu a continuidade do trabalho durante as ausências legais (como férias ou licença médica) dos integrantes da equipe de ouvidoria.

5.2.3 – Total de Respondentes

Item já analisado anteriormente no quesito 5.2.

Total de Respondentes	
Total de pesquisas respondidas 2022	9
Total de pesquisas respondidas 2023	3

5.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Índice de Expectativa	
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	5
Expectativa:	25%

O cidadão possuía uma expectativa com o serviço prestado pela Setorial, mas o pós-atendimento alterou positivamente a percepção do atendido para com a Ouvidoria.

6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 - Motivos das Manifestações

A maioria das manifestações permanecem na seara reclamações/solicitações, tal fato é gerado porque pela Casa Militar tramitam todos os processos das instituições militares do Ceará para devida análise dos pormenores legais advindos de tais instituições e também crivo da gestão do órgão; portanto como os usuários tendem a enviar seus pedidos a esta Setorial desejosos de agilizarem suas demandas. Em contrapartida, esta Setorial faz sempre uma busca ativa de informações e responde aos pleiteantes, procurando deixá-los cientes da condição de sua demanda, bem como de que a administração pública trabalha segundo uma ordem eletrônica de tramitação documental e também com vasto quantitativo de processos os mais diversos.

6.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Ao complementar o item anterior, esclarecemos que os assuntos mais recorrentes estão sempre orbitando acerca de processo administrativo, pois para o cidadão urge que sua demanda seja atendida com celeridade.

6.3 – Providências adotadas pelo Órgão/ Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

A gestão da Casa Militar solicitou aos seus colaboradores agilidade na análise documental dos cadernos processuais que por ali passam para que permaneçam o mínimo de tempo necessário sob a égide do gabinete, e se percebida alguma inconsistência, que seja tramitado para o local competente para ser sanada.

7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

I - Benefício financeiro: não se aplicam benefícios financeiros de nenhuma fonte.

II - Benefício não-financeiro: Incentivo aos colaboradores da Setorial para acessar capacitação; troca de computadores por máquinas mais modernas; mudança da sala da Ouvidoria para local mais discreto e com acessibilidade para pessoas com deficiências, inclusive com disponibilidade do equipamento (cadeira de rodas) caso haja necessidade do uso.

8 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A setorial esteve presente em todas as reuniões ordinárias da Rede de Ouvidorias, conforme datas: I Reunião 28/02/2023; II Reunião 19/04/2023; III Reunião 22/06/2023; IV Reunião 31/08/2023; V Reunião 24/10/2023 e a última em 13/12/2023.

CAPACITAÇÃO EM INSTITUIÇÕES DO ESTADO			
DENOMINAÇÃO DO EVENTO DE TREINAMENTO	TIPO	C.HO-RÁRI A (h/a)	QTDE DE TREINANDOS
Curso de Certificação em Ouvidoria	Curso misto (presencial/on-line)	105	02
Orientação e Categorização de Manifestações Especiais de Ouvidoria	Oficina	06	02
Qualidade das Respostas em Ouvidoria	Oficina	06	03

9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

Título: Café com Reserva.

Detalhamento da ação no Anexo I deste relatório.

10 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Sugerimos que permaneçam as capacitações dos integrantes das ouvidorias do Cearávisando melhor atendimento ao público, e ainda que seja alinhado formalmente pela CGE, junto aos gestores dos órgãos a participação dos servidores nos encontros, congressos e seminários que lidam com a temática de Ouvidoria.

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Após análise do teor contido no presente relatório elaborado pela Ouvidoria da Casa Militar atesto como fiel o explicitado nas informações acerca do ano de 2023.


Apesar de possuímos uma missão voltada mais especificamente ao atendimento das demandas dos titulares de Poder Executivo Estadual e outras autoridades, esta chefia é sensível às demandas de ouvidoria – em sua maioria sobre tratativas processuais -, e por isso, disponibiliza irrestrito apoio à Setorial para o enfrentamento dos desafios que surgem diariamente independente do teor da demanda enviada nas manifestações. Um exemplo é a solicitação feita aos integrantes que compõem o Gabinete da Casa Militar, para que agilizem dentro dos ditames administrativos legais o fluxo dos processos que por ali passam para que diminua o tempo de espera e anseio do interessado.

Sabemos que muito há que ser feito para continuarmos evoluindo na qualidade de atendimento ao público no que nos compete, contudo, continuaremos demandando esforços para melhorar o que já estamos oferecendo à sociedade como um todo.

12 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

A Ouvidoria da Casa Militar vem buscando o aperfeiçoamento técnico e também de sensibilização da equipe que trabalha na Ouvidoria, visando aperfeiçoar o trabalho desenvolvido pela Setorial na busca de melhor atender ao cidadão; para tanto, procura estar presente nas reuniões e/ou encontros que tratam acerca dos trabalhos de ouvidoria. Tal circunstância vem trazendo resultados positivos como os comprovados na pesquisa de satisfação.

Fortaleza, 01 de fevereiro de 2024.



Elisângela Nascimento Feitosa de Araújo – Maj QOAPM
Ouvidor Setorial



Alexandro Fernandes Ferreira – Ten-Cel QOPM
Secretário de Estado Chefe da Casa Militar

13. ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

1. Título da Prática/Ação:

Café com Reserva

2. Período de realização da Prática/Ação:

Aconteceu quinzenalmente em 2023 e no ano de 2024 ocorrerá mensalmente.

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.

A Chefia da Casa Militar percebendo que a maioria de suas demandas de ouvidorias estavam relacionadas com o fluxo de processos que passam pela análise do Secretário do órgão, decidiu acessar seu público que está na inatividade ou aguardando o trâmite para seguir para a Reserva, convidando tais servidores para um café da manhã. A iniciativa além de promover um conagraçamento entre os servidores que já cumpriram seu tempo na atividade, serve para esclarecer sobre dúvidas quanto ao funcionamento da gestão documental.

4. Descrição da Ação/Prática:

Na oportunidade, os militares conversam, falam de suas experiências e também revêem os amigos, e a equipe de Ouvidoria busca saber se há algum entrave administrativo nos processos dos convidados, bem como explica sobre o grande volume de processos que precisam ser vistoriados e também a necessidade de se obedecer a ordem de chegada dos documentos.

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

A equipe de Ouvidoria entra em contato com os servidores e faz o convite para participarem do Café com Reserva. No dia, também fica responsável por organizar o refeitório e confeccionar um diploma de agradecimento pela participação.

A cada etapa um grupo diferente é chamado para o evento, mas não obsta que pessoas que já participaram possam vir novamente.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Fotos ao final deste anexo.

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

A prática busca reconhecer o trabalho dos militares que prestaram serviço na Casa Militar e melhorar os índices de satisfação da Setorial, partindo do princípio que a insatisfação quanto a demora na publicação de processos seja causada também pela falta de informação sobre o fluxo que tais documentos precisam passar.

EVIDÊNCIAS –BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA







