



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DA CASA MILITAR 2024



Período: 01/01/2024 a 31/12/2024

1 - EXPEDIENTE

Direção Superior

Alexsandro Fernandes Ferreira – Ten-Cel QOPM

Secretário de Estado Chefe da Casa Militar

Ouvidor (a)

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 01/01/2024 a 31/12/2024) 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, Capitão QOPM Liana Maria Gonçalves Rodrigues (Ouvidora Substituta), está como titular da pasta desde janeiro de 2025, em virtude da Major QOAPM Elisângela Nascimento Feitosa de Araújo ter ido para a Reserva Remunerada, de acordo com o Boletim do Comando Geral nº 246, de 30 de dezembro de 2024, com publicação da dispensa de função no Diário Oficial do Estado do Ceará nº 003, de 06 de janeiro de 2025.

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 2023)

Em 2023, a Ouvidoria da Casa Militar do Ceará implementou todas as recomendações e orientações emitidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado no Relatório de Gestão de 2022. Em 2024, a Ouvidoria da Casa Militar do Ceará continuou prestando um serviço de qualidade e excelência para todos os cidadãos, o que fora demonstrado através do Relatório de Gestão 2023, onde não houve nenhuma recomendação ou orientação para esta Setorial. As duas orientações do Relatório de Gestão 2022 foram devidamente implementadas, conforme o Relatório de Gestão 2023.

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.

Implementado: CASA MILITAR

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.

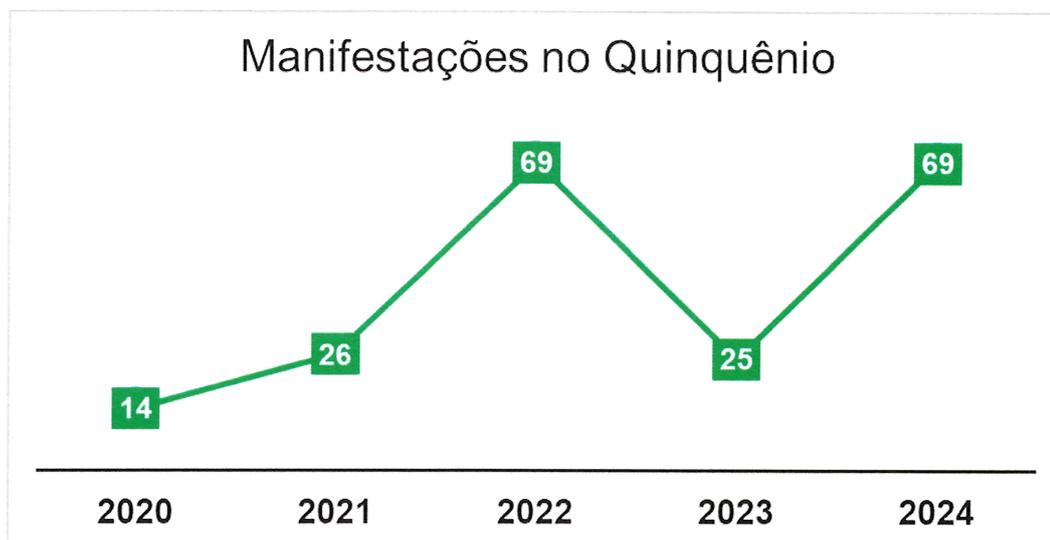
Implementado: CASA MILITAR

4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Apresentaremos neste tópico os dados da Setorial no ano de 2024; e será traçado um paralelo com o quinquênio anterior ao citado ano, bem como um comparativo mais aproximado entre os anos 2023 e 2024.

4.1 - Total de Manifestações do Período

Gráfico de Manifestações Quinquênio 2020-2024



Observando os dados dos últimos cinco 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 quinquênio, 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.

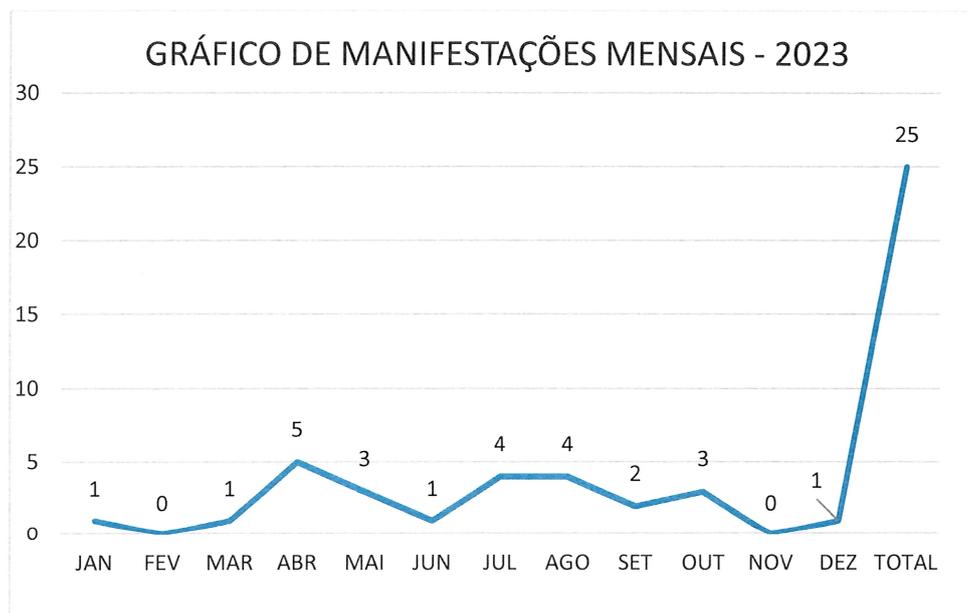
Contudo, em 2024 já houve um acréscimo das demandas em 176%, principalmente, nas manifestações a respeito de conduta inadequada de servidor/colaborador, o que nos leva a crer que as reclamações devem-se ao fato de que o Presidente da República, Luis Inácio Lula da Silva, esteve pelo menos 05 (cinco) vezes em nosso Estado.

Dessa forma, a abordagem policial muitas vezes nem era realizada pelos policiais militares estaduais, mas pelos servidores do Gabinete de Segurança

Institucional da Presidência da República, o que gerou na população certo incômodo.

Além das visitas do Presidente da República, ainda aconteceram no ano de 2024 as eleições municipais, o que pode também ter gerado algumas demandas, em virtude de termos policiais militares que trabalham na Assembleia Legislativa do Ceará e na Prefeitura Municipal de Fortaleza.

4.1.2 - Gráfico de Manifestações Mensais



A análise mensal do ano (2024) mostra uma certa irregularidade no registro de

manifestações nos meses de agosto e novembro. Acredita-se que por conta da visita do Presidente Lula, no dia 02 de agosto de 2024, algumas demandas foram direcionadas à Casa Militar do Ceará, sobre conduta inadequada de servidor. E no mês de novembro, após as eleições municipais, as manifestações foram bem mais variadas: desde elogio a servidor, tramitação de processos e insatisfação com os serviços prestados pelo órgão.

4.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Meios	2023	2024	Variação%
Telefone 155	6	16	166,66%
Telefone	2	0	--
Internet	13	50	284,61%
Presencial	1	0	--
E-mail	3	2	-33,33%
Ceará App	0	1	100%
Total	25	69	176,00%

Observamos na tabela acima que o canal mais utilizado pelos usuários da Ouvidoria da Casa Militar em 2024 permaneceu a *Internet*, conforme vimos também em 2023, consolidando a preferência do público pela ferramenta digital que já faz parte do dia a dia de nossa sociedade. A variação negativa percebida de -33,33% 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 pela Internet que subiu 284,61%, saindo de 13 (treze) para 50(cinquenta).

4.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação

Tipos	2023	2024	Variação%
Reclamação	7	41	485,71%
Denúncia	5	2	-60,00%
Elogio	3	8	166,66%
Sugestão	2	1	-50,00%
Solicitação	8	17	112,50%

Observando os dados acima, nota-se que a Reclamação é o tipo de manifestação de maior registro, ficando a Solicitação em segundo lugar; o que demonstra uma igualdade entre os anos de 2023 e 2024. Não menos relevante deve-se pontuar um decréscimo na quantidade de Denúncias (- 60,00%) e Sugestões (- 50,00%), enquanto houve um acréscimo na quantidade de Elogios bastante significativo de + 166,66%.

4.4 –Manifestações por Tipo/Assunto

Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	20
Denúncia	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
Reclamação	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	8
Solicitação	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	9
Reclamação	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	3
Elogio	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	8
Solicitação	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	4
Reclamação	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	2
Solicitação	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	3
Reclamação	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1
Reclamação	AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS	3
Reclamação	POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	2
Reclamação	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	2
Solicitação	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
Sugestão	EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	1

A tabela 4.4 mostra que o assunto mais demandado foi Conduta inadequada de servidor/colaborador, para o qual houve 20 (vinte) Reclamações e 02 (duas) Denúncias, totalizando 22 (vinte e duas) manifestações; o segundo assunto que mais pontuou foi Tramitação de Processo Administrativo, para o qual houve 08 (oito) Reclamações e 09 (nove) Solicitações; e o terceiro assunto mais demandado foi Elogio a Servidor Público/Colaborador, contando com 03 (três) Reclamações e 08 (oito) Elogios.

4.5 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
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	3
	DESVIO DE FUNÇÃO	15
	IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS/ ATOS ILÍCITOS	1
	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	2
Tramitação de processo administrativo	APOSENTADORIA	0
	PROCESSOS DIVERSOS	16
	RESERVA MILITAR	1

Como já anteriormente percebido na tabela 4.4, o assunto mais abordado, nos dados expostos anteriormente, fora Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador, totalizando 22 (vinte e duas) manifestações das quais o sub-assunto Desvio de Função foi o de maior registro 15 (quinze). A temática merece atenção por parte da administração do órgão demandado no tocante à capacitação e orientação de seu efetivo; razão pela qual vários cursos foram disponibilizados e/ou incentivados, para o efetivo da Casa Militar, sempre 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 em outros estados do país, 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 o mais novo curso da Casa Militar do Ceará, Curso de Segurança em Área Institucional (CSAI), com pretensões de em 2025 ser realizado o Curso de Escolta e Batedor.

Sendo assim, é notável que a instituição busca, constantemente, aprimorar os serviços que são prestados pelos seus colaboradores, através dos cursos,

treinamentos e capacitações.

A temática Tramitação de Processo Administrativo – de alguma forma identificável -, foi o segundo tópico que mais apresentou manifestações, com um total de 17 (dezessete) demandas entre Processos Diversos (16) e Reserva Militar (1).

4.6 – Manifestações por Tipo de Serviço

Programas	Total
NÃO SE APLICA	69

Como explicitado no começo deste relatório, 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	69

4.8 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
UNIDADE ADMINISTRATIVA	69

A aba Unidade de Segurança da Casa Militar já foi devidamente desabilitada e por conseguinte apenas a Unidade Administrativa permanece 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	2023	2024
Fortaleza	16	61
Juazeiro do Norte	0	2
Itatira	0	1
Russas	0	1
Pacatuba	0	2

Crato	0	1
Palmácia	0	1
Ibiapina	3	0
Lavras da Mangabeira	1	0
Não se Aplica/indefinido	05	02
Total	25	69

De acordo com o demonstrativo, a maioria das manifestações de 2024 é oriunda da capital do estado, aparecendo apenas 06 (seis) outros municípios que registraram demandas; ao contrário do ano anterior, que registrou manifestações apenas em outros 02 (dois) municípios além da capital, quais sejam Ibiapina (03) e Lavras da Mangabeira (01). Independentemente, do aumento de números registrados em 2024, ficou patente que a setorial alcançou 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 2023	Quantidade de Manifestações em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	25	58
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	11
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	25	69

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice em 2023	Índice em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%	84,06%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0%	15,94%

Nota-se que, em 2024, a Setorial não conseguiu manter favorável o índice (100%).

Infelizmente, devido a quantidade de demandas sobre Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador, precisávamos apurar com zelo e cautela todas as manifestações com análise de escalas, saber se de fato eram os nossos policiais militares que estavam atuando ou eram outros agentes; bem como sobre a tramitação dos processos administrativos, que foi o segundo assunto mais demandado, estes processos se encontram no Gabinete da Chefia da Casa Militar e dependemos da análise deles para podermos fornecer uma resposta precisa ao cidadão.

A Ouvidoria da Casa Militar continua firme no compromisso de prestar um serviço de qualidade e com respeito ao cidadão, através do manuseio diário das demandas da Setorial e empenho dos seus servidores 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 2023	6,96 dias
Tempo Médio de Resposta 2024	14,27 dias

Houve acréscimo de 07 (sete) dias no tempo de resposta em 2024 em relação ao período anterior. Continuaremos empenhados na missão de responder todas as demandas dentro do prazo, buscando sempre a melhoria na qualidade das respostas.

5.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

No corrente ano, apenas 02 (duas) pesquisas de satisfação foram realizadas pelos usuários e considerando um total de 69 (sessenta e nove) 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)?	2,5
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	1,5
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)	3
Média das Notas:	3
Índice de Satisfação:	50,00%

5.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Em 2024, 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, em 2023, pela Chefia da Casa Militar, mais uma auxiliar na setorial, pois tal ação impediu a solução de continuidade nos trabalhos 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 2023	3
Total de pesquisas respondidas 2024	2

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:	3,5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	2,5
Expectativa:	-28,57%

O cidadão possuía uma expectativa com o serviço prestado pela Setorial, contudo o pós-atendimento alterou negativamente 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 21/02/2024; II Reunião 23/04/2024; III Reunião 19/06/2024; IV Reunião 28/08/2024; V Reunião 23/10/2023 e a última em 11/12/2024.

9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

Título: Café com Reserva. (Anexo I)

Título: Palestras temáticas e mensais.(Anexo II)

Detalhamento da ação no Anexo I e Anexo II deste relatório.

10 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Sugerimos que permaneçam as capacitações dos integrantes das ouvidorias do Ceará, visando 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 2024.

Apesar de possuímos uma missão voltada mais especificamente ao atendimento das demandas dos titulares do 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.

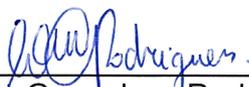
Sabemos que muito há que ser feito para continuarmos evoluindo na qualidade de atendimento ao público no que nos compete, contudo, continuaremos demandando esforços para melhorar o que já estamos oferecendo à sociedade como um todo.



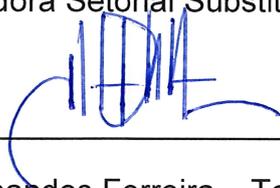
12 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

A Ouvidoria da Casa Militar vem buscando o aperfeiçoamento técnico e também a 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.

Fortaleza, 11 de fevereiro de 2025.



Liana Maria Gonçalves Rodrigues – Cap QOPM
Ouvidora Setorial Substituta



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 mensalmente em 2024 e no ano de 2025 permanecerá assim.

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 ação foi muito elogiada pelos seus colaboradores, resolveu dar continuidade à prática.

O 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 DE BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA





[Handwritten signature]



13. ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

1. Título da Prática/Ação:

Palestras temáticas e mensais.

2. Período de realização da Prática/Ação:

Aconteceu mensalmente em 2024 e no ano de 2025 permanecerá assim.

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 em 2024 a maioria de suas demandas de Ouvidoria estavam relacionadas com a conduta inadequada do servidor/colaborador, decidiu acessar seu público interno, convidando tais servidores para assistirem palestras temáticas e mensais sobre temas diversos, tais como: finanças, dicas de trânsito seguro, dicas sobre saúde da mulher e do homem.

A iniciativa além de promover um conagraçamento entre os servidores, serve para esclarecer sobre dúvidas e também ajudá-los na rotina diária.

4. Descrição da Ação/Prática:

Na oportunidade, os militares conversam, falam de suas experiências e a equipe de Ouvidoria aproveita para esclarecer como deve ser a conduta dos seus servidores e colaboradores no ambiente de trabalho.

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 da Palestra mensal. No dia, também fica responsável por organizar a sala de aula e confeccionar um diploma de agradecimento aos palestrantes que podem ser servidores de outras Secretarias do Estado.

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 trazer mais informações de várias áreas aos militares da Casa Militar e melhorar os índices de satisfação da Setorial, partindo do princípio que a insatisfação quanto à conduta dos servidores/colaboradores seja causada até mesmo pela falta de informação.



A blue handwritten signature or mark, possibly a stylized name or logo, is located on the right side of the page.





[Handwritten signature]

