



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DA CASA MILITAR 2025



Período: 01/01/2025 a 31/12/2025

1 - EXPEDIENTE

Direção Superior

Alexsandro Fernandes Ferreira – Ten-Cel QOPM

Secretário de Estado Chefe da Casa Militar

Ouvidor (a)

Michelliny Vasconcelos Gomes de Menezes – Ten-Cel QOPM

Equipe Ouvidoria

Liana Maria G. Rodrigues – Cap QOPM (Substituta)

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 01/01/2025 a 31/12/2025) 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, Tenente-Coronel QOPM Michelliny Vasconcelos Gomes de Menezes, está como titular da pasta desde abril de 2025, conforme publicação no Diário Oficial do Estado do Ceará nº 098, de 28 de maio de 2025.

A Ouvidoria da Casa Militar oferece atendimento presencial na Rua Amauri Pio, 168 – Meireles – Fortaleza/CE, de segunda a sexta-feira, de 8h00 às 12h00 e de 13h00 às 17h00. Além disso, disponibiliza o e-mail: uacp@casamil.ce.gov.br; e 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

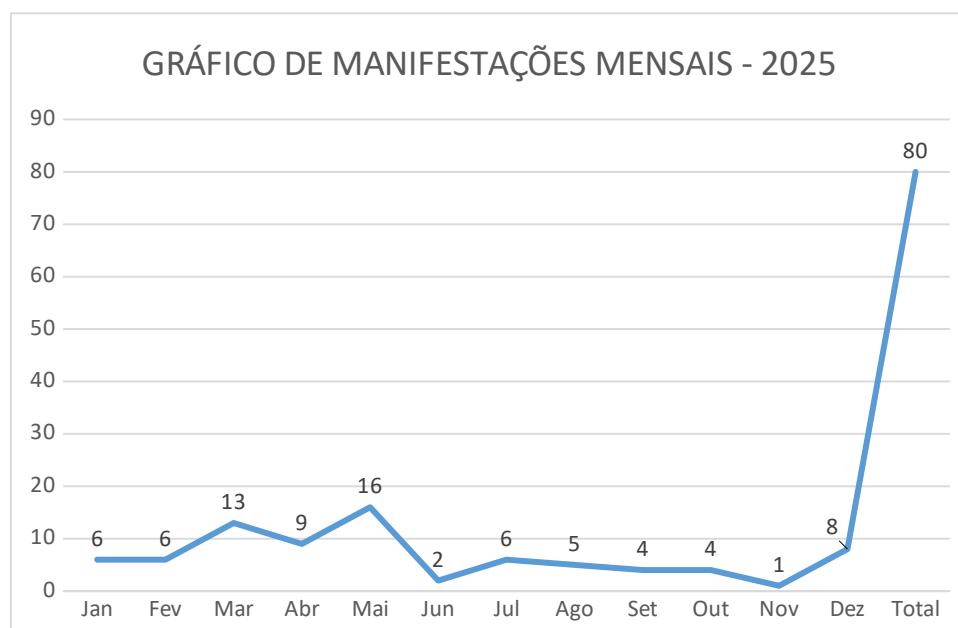
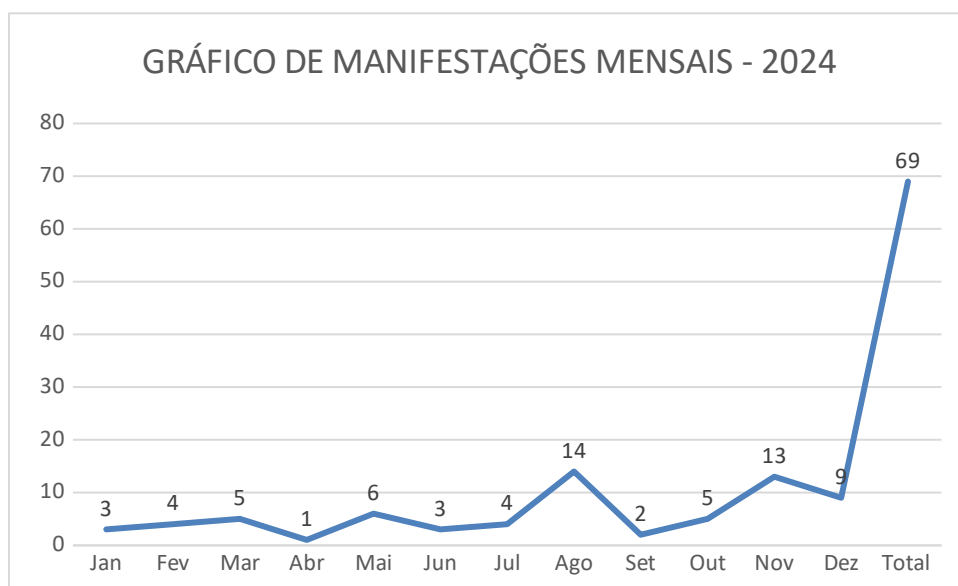
- Lei Nacional nº 13.460/2017;
 - Decreto nº 33.485/2020;
 - Instrução Normativa nº 01/2020;
 - Portaria nº 52/2020;
 - Portaria nº 97/2020.
- 

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Apresentaremos neste tópico os dados da Setorial no ano de 2025.

3.1 - Total de Manifestações do Período

3.1.2 - Gráfico de Manifestações Mensais



A análise mensal do ano (2025) mostra uma certa irregularidade no registro de manifestações nos meses de março e maio, onde observamos um aumento significativo na quantidade registrada, bem como para menos que o usual nos meses de junho e novembro. Analisando os dados, vimos que dois assuntos foram preponderantes nos meses de maior registro: tramitação de processo administrativo e conduta inadequada de servidor, sendo que neste último caso, observamos uma ação direcionada a um servidor específico, suscitando-se assim pessoalidade no caso. E no meses de junho e novembro, as manifestações também foram relacionadas a processos administrativos. No restante do ano recebemos manifestações sobre assuntos variados: desde elogio a servidor público, frota de veículos, informação sobre servidor, insatisfação com os serviços prestados pelo órgão, até concurso público, entre outros.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Meios	2024	2025	Variação%
Telefone 155	16	19	18,75%
Telefone	0	2	---
Internet	50	57	14%
Presencial	0	2	---
E-mail	2	0	-100%
Ceará App	1	0	-100%
Total	69	80	15,94%

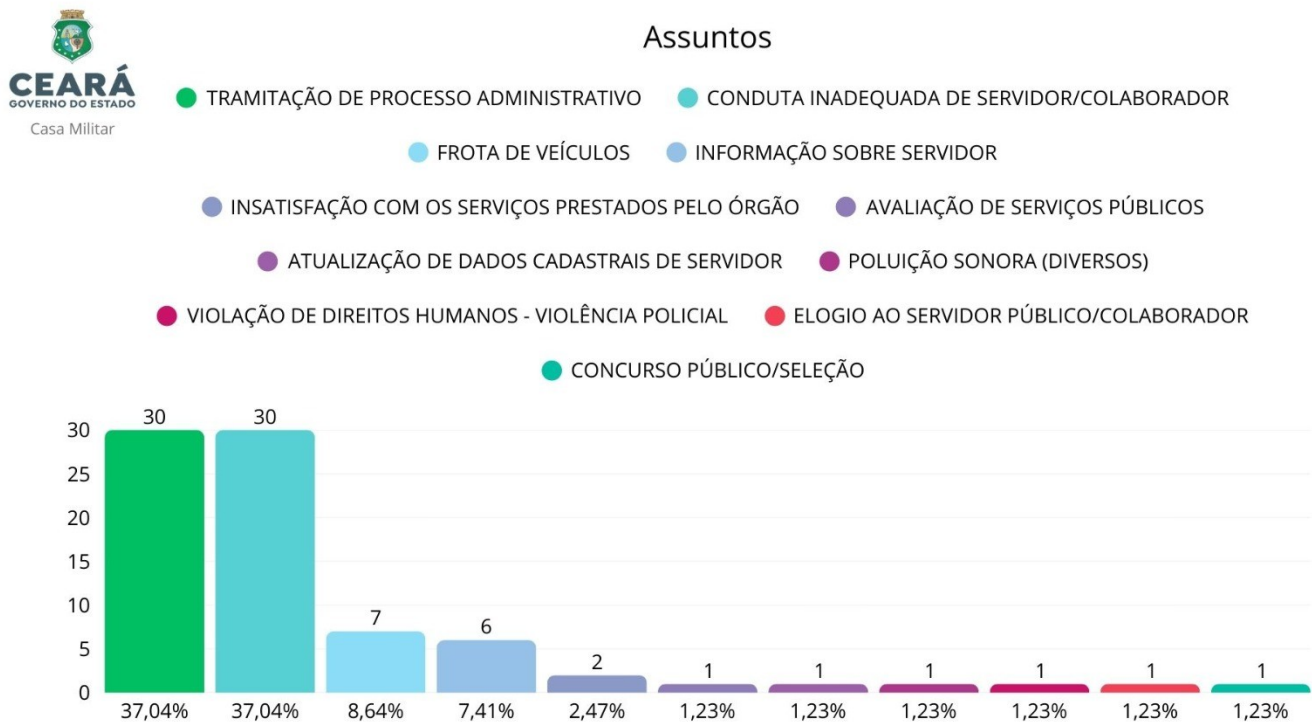
Observamos na tabela acima que o canal mais utilizado pelos usuários da Ouvidoria da Casa Militar em 2025 permaneceu a *Internet*, conforme vimos também em 2024, consolidando a preferência do público pela ferramenta digital que já faz parte do dia a dia de nossa sociedade. A variação negativa de -100% 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 Central de Atendimento 155, que subiu 18,75% de um ano para outro, saindo de 16 (dezesesseis) para 19 (dezenove) manifestações.

3.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação

Tipos	2024	2025	Variação%
Reclamação	41	48	17,07%
Denúncia	2	6	200%
Elogio	8	1	-87,5%%
Sugestão	1	0	-100%
Solicitação	17	25	47,05%

Observando os dados acima, nota-se que a Reclamação ainda é o tipo de manifestação de maior registro nesta Ouvidoria, ficando a Solicitação em segundo lugar; o que demonstra uma regularidade entre os anos de 2024 e 2025. Importante pontuar que o acréscimo na quantidade de Denúncias (200%) tem relação com o fato já citado anteriormente, onde recebemos a mesma denúncia (mesmo teor), replicada diversas vezes, a respeito de um mesmo servidor. Tivemos também um acréscimo considerável na quantidade de Solicitação (47,05%) e decréscimos significativos na quantidade de Elogio (-87,5%) e de Sugestões (-100%).

3.4 –Manifestações por Tipo/Assunto



Fonte: Ceara Transparente

O gráfico 3.4 mostra que dois assuntos foram mais demandados:

Tramitação de Processo Administrativo, para o qual houve 20 (vinte) Reclamações e 10 (dez) Solicitações; e Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador, para o qual houve 17 (dezessete) Reclamações, 06 (seis) Denúncias e 07 (sete) Solicitações, totalizando 30 (trinta) manifestações para cada um desses assuntos. E o terceiro assunto mais demandado foi Frota de Veículos, contando com 03 (três) Reclamações e 04 (quatro) Solicitações, perfazendo 07 (sete) manifestações em 2025.

3.5 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
Conduta inadequada de servidor/colaborador	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	3
	IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS/ATOS ILÍCITOS	5
	DESVIO DE FUNÇÃO	22
Tramitação de processo administrativo	APOSENTADORIA	11
	PROCESSOS DIVERSOS	12
	RESERVA MILITAR	6
	PENSÃO	1
Frota de veículos	-----	7

Como já anteriormente percebido no gráfico 3.4, os assuntos mais abordados nos dados expostos anteriormente, foram Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador, totalizando 30 (trinta) manifestações das quais o sub-assunto Desvio de Função foi o de maior registro 22 (vinte e duas) e Tramitação de Processo Administrativo, com mesmo número de demandas (30), sendo que 12 (doze) destas com o sub-assunto Processos Diversos. Os temas mais frequentes mereceram a devida atenção e acompanhamento por parte da administração do órgão, no tocante à busca de conseguir dar maior celeridade no prosseguimento dos processos mais antigos, que seguem o fluxo documental cronológico também de outras Secretarias envolvidas.

Quanto ao segundo assunto mais registrado, os servidores/colaboradores da Casa Militar exercem suas funções dentro dos parâmetros legais impostos pela legislação que rege a estrutura administrativa desse órgão, desempenhando atividades diversas, dinâmicas, abrangentes e colaborativas, sempre coadunadas com os devidos preceitos legais.

O assunto Frota de Veículos foi o terceiro que mais apresentou manifestações, com um total de 07 (sete) demandas registradas.

3.6 – Manifestações por Tipo de Serviço

Programas	Total
NÃO SE APLICA	80

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.

3.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

Programas	Total
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	53
2024 SEG PÚBLICA FORTALECIDA E INTEGRADA À SOCIEDADE	27

3.8 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
UNIDADE ADMINISTRATIVA	80

A aba Unidade Administrativa é a responsável por receber 100% dos direcionamentos dos registros para a Setorial.

3.9 – Manifestações por Municípios de ocorrência

Tabela: Municípios		
Unidades	2024	2025
Fortaleza	61	61

Juazeiro do Norte	2	6
Itatira	1	0
Russas	1	1
Pacatuba	2	0
Crato	1	0
Palmácia	1	0
Camocim	0	3
Maracanaú	0	3
Caucaia	0	2
Assaré	0	1
Horizonte	0	1
Quixadá	0	1
Senador Pompeu	0	1
Não se Aplica/indefinido	2	0
Total	69	80

De acordo com o demonstrativo acima, a maioria das manifestações de 2025 é oriunda da capital do Estado, aparecendo apenas 09 (nove) outros municípios que registraram demandas; esse ano tivemos um aumento de municípios em relação ao ano anterior, que registrou manifestações apenas em outros 06 (seis) municípios além da capital. Observamos uma crescente no alcance de cidadãos desta Setorial fora de Fortaleza.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 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 2024	Quantidade de Manifestações em 2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	58	79
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	11	1
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0

Total	69	80
-------	----	----



Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice em 2024	Índice em 2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	84,06%	98,75%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	15,94%	1,25%

Nota-se que, em 2025, a Setorial conseguiu melhorar seu índice de resolubilidade, que subiu de 84,06% para 98,75%.

Infelizmente, devido a quantidade de demandas sobre Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador, precisamos apurar com zelo e cautela todas as manifestações com análise de escalas de serviço, documentos oficiais etc, para respondermos ao usuário com toda segurança e lisura que o processo requer, bem como sobre a Tramitação de Processos Administrativos, que foi o segundo assunto igualmente demandado; Esses processos se encontram sob análise técnica no Gabinete da Chefia da Casa Militar e dependemos dos pareceres 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.

4.1.1 - 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 demandas, busca cumprir o fluxo procedimental para tratamento de denúncia à Setorial, objetivando diminuir a 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 à sociedade.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2024	14,27 dias
Tempo Médio de Resposta 2025	9,17 dias

Houve uma diminuição favorável de 05 (cinco) dias no tempo de resposta de 2025 em relação ao período anterior. Continuaremos empenhados na missão de responder todas as demandas no menor tempo possível do prazo estabelecido, buscando sempre a melhoria na qualidade das respostas.

4.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

No corrente ano, apenas 05 (cinco) pesquisas de satisfação foram realizadas pelos usuários e considerando um total de 80 (oitenta) 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, pois houve aumento da média das notas de 3 para 3,85 e do índice de satisfação do usuário que chegou a 60%.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Tabela: Resultado da Pesquisa de Satisfação	2024	2025
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	4,2
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	1,5	3,4
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	4,2
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	3	3,6

atendimento)		
Média das Notas:	3	3,85
Índice de Satisfação:		60,00%

4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Em 2025, a equipe da Setorial buscou empreender ações diárias para melhorar o atendimento ao cidadão, e para isso capacitou-se em oficinas e buscou outras formas de conhecimento disponíveis no assunto, para qualificar suas respostas, e também aumentou o empenho em evitar atrasos ou adiamentos nas respostas das demandas. Outra condição que impactou foi que o Chefe da Unidade de Cerimonial e Protocolo da Casa Militar deixou de acumular a função de Ouvidor, como sempre aconteceu até então, com o retorno desta Oficial para a estrutura administrativa da Casa Militar, a qual assumiu a Ouvidoria. Tal ação do Chefe deste órgão contribuiu para um acompanhamento mais aproximado e consequente celeridade nas demandas registradas para a Setorial.

Nome: Michelliny Vasconcelos Gomes de Menezes			Função: Ouvidora
Título da Capacitação ou Evento	Organização Local	Período	Carga Horária
Oficina Construção de Relatórios de Ouvidoria 2020	CGE	27/11/2020	03h/a
Oficina Construção de Relatórios de Ouvidoria 2021	CGE	26/11/2021	03h/a
Oficina Construção de Relatórios de Ouvidoria 2025	CGE	18/11/2025	03h/a
Formação em Ouvidoria da REDE OUVIR - CE	CGE	22/10/2021	119h/a
Nome: Emannuely Bastos de Araújo			Função: Apoio à Ouvidoria
Título da Capacitação ou Evento	Organização Local	Período	Carga Horária
Curso Certificação em Ouvidoria	EGP	17/08/2023 a 24/11/2023	105h/a
Curso de Ouvidoria	ENAP	11/09/2023	160h/a

4.2.3 – Total de Respondentes

Item já analisado anteriormente no quesito 5.2.

Total de Respondentes	
Total de pesquisas respondidas 2024	2
Total de pesquisas respondidas 2025	5

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Índice de Expectativa	2024	2025
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,5	3,6
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	2,5	3,8
Expectativa:	-28,57%	5,56%

Constatamos, apesar da pequena quantidade de usuários respondentes, que a expectativa destes com o serviço prestado pela Setorial melhorou, tanto antes quanto depois dele haver recebido nosso serviço, conforme tabela acima de notas atribuídas e percentual de expectativa, que foi negativo em 2024 e agora aumentou positivamente..

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - 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 o crivo da gestão do órgão; Portanto, os usuários do serviço tendem a enviar seus pedidos a esta Setorial desejosos de agilizarem suas demandas, mas nem sempre conseguimos atender a essa expectativa, porque também somos dependentes de outros setores/órgãos envolvidos na tramitação dos processos, desde sua origem até sua publicação em Diário Oficial do Estado. Em contrapartida, esta Setorial faz sempre uma busca ativa de informações e responde aos cidadãos, 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 um vasto quantitativo de processos dos mais diversos.

5.2 - 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.

5.3 – 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 o processo para o local competente para saná-la com toda brevidade.

6 – 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 acessarem capacitações necessárias; troca de computadores por outros mais modernos; 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; **nomeação de nova Ouvidora com função exclusiva no cargo.**

7 – 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 27/02/2025; II Reunião 29/04/2025; III Reunião 18/06/2025; IV Reunião 14/08/2025; V Reunião 23/10/2025 e a última

em 16/12/2025.

8 - 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.

9 - 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. Apontamos ainda que poderia existir mais publicidade/marketing quanto ao relevante serviço executado pelas ouvidorias dos órgãos do poder executivo, contribuindo assim para uma participação social mais ativa e aumento da credibilidade frente as conquistas alcançadas pelo cidadão através das ações de ouvidoria.

10 - 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 2025.

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 e atenta às demandas de ouvidoria – em sua maioria sobre os mais diversos processos administrativos -, e por isso, disponibiliza irrestrito apoio à Setorial para o enfrentamento dos desafios que surgem diariamente, independente do teor do assunto tratado nas manifestações dos usuários deste serviço. 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 aqui passam, para que possamos diminuir o lapso temporal de espera e anseio do interessado.

Sabemos que muito ainda há que ser feito para continuarmos evoluindo na qualidade do atendimento ao público no que nos procura como auxiliar no alcance de seu objetivo de contribuir através de sua participação ativa, contudo, continuaremos demandando esforços para melhorar o que já estamos oferecendo à sociedade como um todo.

11 - 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, 09 de fevereiro de 2026.

Michelliny Vasconcelos Gomes de Menezes – Ten-Cel QOPM
Ouvidor Setorial Substituta

Alexsandro Fernandes Ferreira – Ten-Cel QOPM
Secretário-Chefe da Casa Militar

12. 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





12. ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

1. Título da Prática/Ação:

Palestras temáticas e mensais.

2. Período de realização da Prática/Ação:

Aconteceram mensalmente em 2025 e permanecerão acontecendo no ano de 2026.

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 congraçamento 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.





