



*Governo do
Estado do Ceará
Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social
Corpo de Bombeiros Militar
Ouvidoria do Corpo de Bombeiros*

Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria

Corpo de Bombeiros Militar

Exercício

2019

FEVEREIRO - 2020

EXPEDIENTE

Comandante Geral Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará

LUÍS EDUARDO SOARES DE HOLANDA – Coronel Comandante Geral

Comandante Adjunto do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará

CLEYTON BASTOS BEZERRA – Coronel QOBM

Diretor de Planejamento e Gestão Interna

RONALDO ROQUE DE ARAÚJO - Coronel QOBM

Ouvidor Setorial do Corpo de Bombeiros

Haroldo Jorge Aragão Gondim – Tcel QOBM

Sistema Acesso a Informação

Germano José da Silva Carvalho – 1º Ten QOABM

Ouvidor Setorial da Coordenadoria Estadual de Defesa Civil

Aluizio Souza Freitas – Cap QOBM

Ouvidor Setorial Interno do Comando de Engenharia e Prevenção de Incêndios

Luzivan de Oliveira Siqueira – 2º Ten QOABM

Ouvidor Setorial Interno do Colégio Militar do Corpo de Bombeiros

Wyrand Chaves de oliveira – 1º Ten QOABM

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um instrumento de gestão que tem como objetivo o aperfeiçoamento da qualidade e da eficiência das ações e serviços prestados à sociedade pelo Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE).

Os Corpos de Bombeiros Militares são corporações cuja principal missão consiste na execução de atividades de Defesa Civil, Prevenção e Combate a Incêndios, Buscas, Salvamentos e Socorros Públicos no âmbito de suas respectivas Unidades Federativas, com a missão precípua de Salvar vidas e patrimônios com eficiência, eficácia, transparência, ética e respeito à dignidade humana e que por isso, como todo ente público, necessita de um canal eficaz de mediação entre a instituição e a sociedade para que possamos melhorar nossa prestação de serviço.

Desta forma, temos como premissa máxima garantir aos cidadãos mecanismos que facilitem os registros de reclamações, denúncias, críticas, sugestões, solicitações e elogios. O resultado advindo desse serviço servirá para formulação de estratégias de gestão que possam agregar valor e contribuir para que a instituição procure melhorar seus serviços de forma eficaz e eficientemente.

Dessa forma, a Ouvidoria do CBMCE, desde as primeiras manifestações registradas em 2009, teve uma significativa evolução no número de entradas de demandas, aumentando de 25 registros naquele ano às **565 em 2019**, vem adotando de forma incipiente mecanismo que possam atender a manifestação do cidadão de forma resolutiva e transparente. A participação da sociedade nesse processo é de fundamental importância para o nosso crescimento institucional.

A manifestação do cidadão através do cadastramento e acompanhamento dos processos ocorreu a partir da institucionalização do Sistema de Ouvidoria (SOU), que veio fortalecer e aperfeiçoar os anseios da sociedade. O SOU funciona de forma integrada com a Rede de Ouvidorias que atuam nos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual. Esse sistema possibilita que o cidadão acompanhe, pela Central de Atendimento Telefônico ou pela Internet, o encaminhamento da sua manifestação.

Hodiernamente, uma das maiores atribuições das Ouvidorias Públicas é avaliar o impacto das demandas oriundas da população, através da proposição de ações de melhoria para os gestores. Dessa forma, o Ouvidor tem um desafio a superar no cotidiano institucional: interpretar fidedignamente os anseios dos cidadãos, mediar e conciliar conflitos e cobrar das áreas responsáveis, as possíveis soluções para o atendimento da demanda.

Este relatório tem dois objetivos: demonstrar o resultado do trabalho da Ouvidoria do CBMCE no exercício de 2019, mostrando os locais/setores mais demandados no âmbito do CBMCE e apresentando o perfil dos usuários/cidadãos e de suas manifestações registradas durante o ano de 2019. Outra finalidade é cumprir o disposto no art. 8º, do Decreto nº 30. 474, de 29 de março de 2011.

As informações extraídas dos relatórios gerenciais serão analisadas de forma quantitativa e qualitativa. Essas informações possibilitarão a Ouvidoria, consoante instrumento de gestão, proporcionar: visibilidade às medidas corretivas para que não haja reincidência de assuntos relativos a ineficiência da prestação de serviços, do atendimento realizado pela instituição ou mesmo de irregularidades cometidas por gestores, servidores e/ou atendimentos e serviços que lhes foram prestados.

Pelo exposto, conclui-se que a Ouvidoria como sistema de gestão deve pautar seus resultados através de mecanismos que possibilitem aos cidadãos terem suas manifestações atendidas de forma efetiva.

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Com intuito de melhorar o trabalho e o alcance da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros e Seguindo o Relatório de Gestão da Ouvidoria do ano de 2017 e 2018, foram implementadas, de forma integral ou parcial, as recomendações gerais e específicas à corporação. Iremos pontuar as recomendações atinentes ao CBMCE com suas devidas providências:

RECOMENDAÇÕES E PROVIDENCIAS RELATIVAS AO RELATÓRIO DO ANO DE 2017

Com intuito de melhorar o trabalho e o alcance da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros e Seguindo o Relatório de Gestão da Ouvidoria do ano de 2017, foram implementadas, de forma integral ou parcial, as recomendações gerais e específicas à corporação. Iremos pontuar as recomendações atinentes ao CBMCE com suas devidas providências:

Recomendações para todas as setoriais:

RECOMENDAÇÃO 1) Para aqueles órgãos e entidades que possuem unidades descentralizadas, seja na Capital seja no interior do Estado, disponibilizar atendimento de ouvidoria em todas as unidades que possuem atendimento ao público, e não somente na Sede, oferecendo a oportunidade do cidadão conhecer a Ouvidoria e registrar sua demanda, bem como divulgar os canais de acesso à ouvidoria nos pontos de maior circulação de usuários.

Providências: Entendemos que o número de demandas relativas ao interior/unidades do interior, com atendimento ao público, não justifica, ainda, a descentralização da Ouvidoria no CBMCE. O Comando de Engenharia de Prevenção de Incêndio (CEPI), hoje responsável pela maior parte das demandas da Ouvidoria, tem o seu serviço de vistoria e análise descentralizado porém todo o controle de informações é centralizado em um sistema único gerido pelo comando da CEPI na capital. Todo o Despacho de demandas oriundas da Ouvidoria relativo a CEPI é feito da Capital. Já na Capital, ocorreu a descentralização em relação aos locais de maior fluxo e atendimento ao público externo. Hoje temos Ouvidores vinculados ao Comando Geral, ao Comando de Engenharia e ao Colégio Militar do Corpo de Bombeiros.

Recomendações para os Órgãos e Entidades que possuem mais de 500 servidores efetivos no quadro funcional:

RECOMENDAÇÃO 2) Implantar comissão de assédio moral no órgão/entidade, em consonância com a Lei nº. 15.036/2011 e com o Decreto nº. 31.583/2014, para tratativa das manifestações provenientes da ouvidoria que versam sobre o assunto, e para a realização de campanhas de prevenção e combate ao assédio moral na administração pública.

Providências: Comissão instituída através da PORTARIA Nº 346/2018 - CMDO/CBMCE, publicado em boletim interno nº199/2018.

RECOMENDAÇÃO 3) Estruturar o Órgão/Entidade de forma que a Ouvidoria Setorial possua vinculação direta à Gestão, a quem deve dar conhecimento dos números e perfil das demandas de ouvidoria, bem como propor soluções para reformulações das políticas públicas, no intuito de reduzir as demandas negativas de ouvidoria, considerando que não ficou claro ou não foi informado no relatório a vinculação da ouvidoria à gestão do órgão, com a participação em reuniões periódicas e assento em comitê executivo/coordenativo.

Providências: As demandas que entendemos ser essencial a participação e deliberação por parte da gestão superior são devidamente encaminhadas para que sejam tomadas as providências e medidas cabíveis para cada manifestação. O Comando da instituição, durante as reuniões ordinárias com os comandantes de batalhão, companhias e coordenadorias, vem sempre colocando nas pautas a importância da Ouvidoria e do

tempo resposta em relação as manifestações. Com isso estamos tendo uma significativa melhora de nossa resolubilidade.

RECOMENDAÇÃO 4) Estruturar fisicamente a Ouvidoria do órgão para atendimento ao público e tratamento adequado das manifestações, considerando a política de acessibilidade e espaço reservado e os resultados da avaliação de desempenho no ano de 2017, no tocante à variável de infraestrutura (acessibilidade, local adequado, sinalização e equipamentos).

Providências: Atualmente nossa Ouvidoria conta com sala própria, exclusiva para o atendimento presencial e para os trabalhos de Ouvidoria e SIC. Nossa sala é devidamente identificada e possui toda a estrutura de informática com notebooks, impressoras coletivas porém seu uso é feito com arquivos em pen driver, climatizada, gelagua, além de todo mobiliário para que o cidadão tenha todo o conforto.

RECOMENDAÇÃO 5) Aprimorar o processo de apuração das manifestações de ouvidoria, envolvendo Ouvidoria Setorial e as áreas envolvidas, buscando o cumprimento do prazo regulamentar para conclusão das manifestações de Ouvidoria, considerando que esses órgãos e entidades concluíram menos de 92% (Meta Institucional CGE) das manifestações no prazo regulamentar.

Providências: Com a descentralização da ouvidoria no âmbito interno do CBMCE, tivemos no último ano uma melhora significativa em nossa resolubilidade. Em 2018, nossa resolubilidade foi de apenas 33,10%. Já em 2019 saltamos para 83,54% de índice de resolubilidade (8,5% abaixo da meta de 92%), tendo assim uma melhora de 155% relativo ao índice de 2018. Vale salientar, que nos primeiros meses de 2019, muitas das demandas da CEPI não foram possíveis colocar em situação de resposta parcial devido a plataforma anterior e que devido a isso as demandas sempre venciam o prazo. Hoje, conseguimos colocar as demandas da CEPI em parciais, o que possibilita darmos uma resposta completa ao cidadão em relação aos processos de solicitação de vistorias. Esperamos em 2020 atingirmos a meta de 92%.

RECOMENDAÇÃO 7) Elaborar e enviar dentro do prazo regulamentar à CGE o Relatório Setorial de Ouvidoria, contemplando análise das demandas recebidas no período, acompanhado do pronunciamento do dirigente do órgão ou entidade, considerando que essas ouvidorias setoriais não apresentaram relatório de 2017 ou apresentaram fora do prazo estabelecido.

Providências: O relatórios de 2018 foi enviando dentro do prazo, assim como o de 2019 também será enviando dentro do prazo previsto.

RECOMENDAÇÃO 12) Readequar a composição da equipe de acordo com o tipologia da Ouvidoria Setorial e a quantidade de demandas recebidas para o devido tratamento de acordo com a Portaria n.º 70/2013, que institui os critérios e procedimentos de avaliação de desempenho das ouvidorias.

Providências: De acordo com a tipologia e assuntos mais demandados na Ouvidoria, descentralizamos a ouvidoria, de acordo com os setores que recebem o maior número de manifestações. Sendo assim, atualmente temos um Ouvidor setorial principal, responsável pelas demandas diversas correlatas com o comando, efetivo, operacionalidade, recursos humanos e logística. Temos um Ouvidor na CEPI (Comando de Engenharia) para atendimento de todas as demandas relativas a regularização em relação aos preventivos de incêndio e pânico. Temos ainda um Ouvidor no Colégio Militar do Estado do Ceará para as demandas diversas pertinentes ao CMCB e outro na Coordenadoria Estadual de Defesa Civil. Desta foram, com esta descentralização, conseguimos viabilizar respostas fundamentadas e principalmente tempestivas.

RECOMENDAÇÃO 16) Desenhar modelo de atendimento para as demandas oriundas dos canais de ouvidoria

de responsabilidade da Coordenadoria de Atividades Técnicas, de forma que essas demandas contemplem o processo existente.

Providências: Atualmente nosso modelo de atendimento para as demandas da CEPI permitem uma resposta completa ao cidadão onde, em sua maioria, para as solicitações de vistorias são geradas as denúncias para a Área de Segurança Integrada (AIS) responsável, para todo o Estado, e em seguida já ocorre o despacho para os vistoriantes que devem dentro do prazo legal realizarem as fiscalizações/vistorias e emitirem documentos de regularidade ou irregularidade. Desta forma acreditamos que contemplamos todo o processo existente.

RECOMENDAÇÕES E PROVIDÊNCIAS RELATIVAS AO RELATÓRIO DO ANO DE 2018

RECOMENDAÇÃO 05) Aprimorar o processo de apuração e tratamento das manifestações de ouvidoria, envolvendo Ouvidoria Setorial e as áreas envolvidas, buscando o cumprimento do prazo regulamentar para conclusão das manifestações de Ouvidoria, considerando que esses órgãos/entidades concluíram menos de 92% (Meta Institucional CGE) das manifestações no prazo regulamentar.

Providências: Com a descentralização da ouvidoria no âmbito interno do CBMCE, tivemos no último ano uma melhora significativa em nossa resolubilidade. Em 2018, nossa resolubilidade foi de apenas 33,10%. Já em **2019 saltamos para 83,54%** de índice de resolubilidade (8,5% abaixo da meta de 92%), tendo assim uma melhora de 155% relativo ao índice de 2018. Vale salientar, que nos primeiros meses de 2019, muitas das demandas da CEPI não foram possíveis colocar em situação de resposta parcial devido a plataforma anterior e que devido a isso as demandas sempre venciam o prazo. Hoje, conseguimos colocar as demandas da CEPI em parciais, o que possibilita darmos uma resposta completa ao cidadão em relação aos processos de solicitação de vistorias. Esperamos em 2020 atingirmos a meta de 92%.

RECOMENDAÇÃO 6) Aperfeiçoar o procedimento de análise de respostas e das apurações pelas áreas internas objetivando melhorar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, focando nos pontos elencados no teor da demanda e buscando a melhoria da satisfação dos cidadãos bem como a redução na quantidades de manifestações reabertas.

Providências: No ano de 2019, tivemos 51 pesquisas de satisfação respondidas. Sendo a nota máxima 5, obtivemos para o quesito qualidade de resposta a nota 4,33 e nota 4,49 de satisfação geral. Atribuímos à estas notas uma melhora significativa na qualidade das respostas. De toda forma, a ouvidoria do CBMCE vem se empenhando cada vez mais para melhorar a qualidade da resposta ao cidadão bem como o seu tempo resposta.

2. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

2.1. OUVIDORIA EM NÚMEROS

Nesse relatório será realizada a apresentação do atendimento anual da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros, no exercício de 2019, de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados no Sistema de Ouvidoria – SOU com demonstrativos gráficos, análise e comparações com o resultado de períodos anteriores.

Deste modo, serão apresentados os relatórios do sistema de ouvidoria os quais serão estruturados da seguinte forma: Meio de Entrada, Tipo de Manifestação, Assunto e Subassunto, Tipificação/Assunto, Manifestação por unidade, Municípios, Resolubilidade, Tempo médio de Resposta e Pesquisa de Satisfação.

2.2. Total de Manifestação do Período

Nos relatórios de Ouvidoria Setorial dos exercícios de 2015, 2016, 2017, 2018 e 2019 foram registrados respectivamente os totais de 226 e 377, 447, 568 e 565 manifestações. A partir destes dados verifica-se que houve um incremento anual considerável durante o ano 2016 (67%) e que nos anos de 2017 e 2018 o houve incremento porém bem menor que 2016. Já 2018 para 2019, ocorreu um leve decréscimo 0,5%.

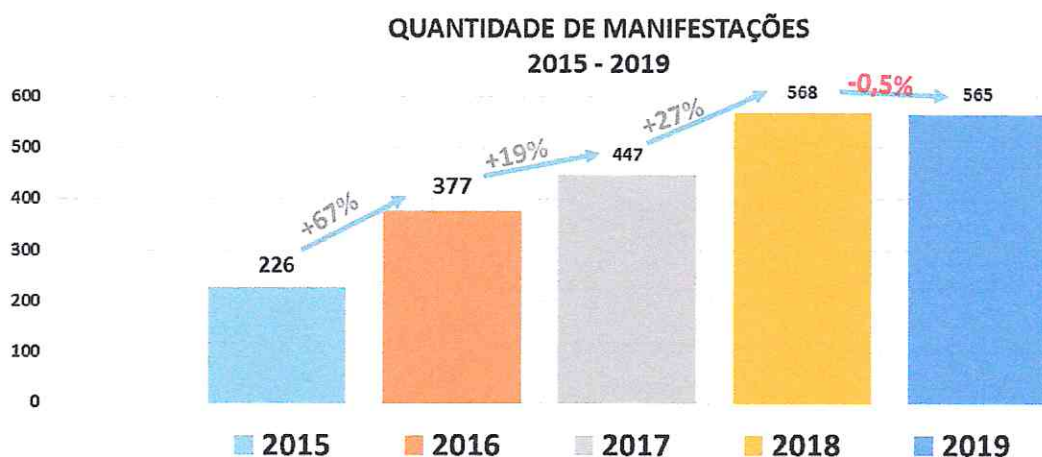


Gráfico 01 - Quantidades de manifestações no período de 2015 à 2019

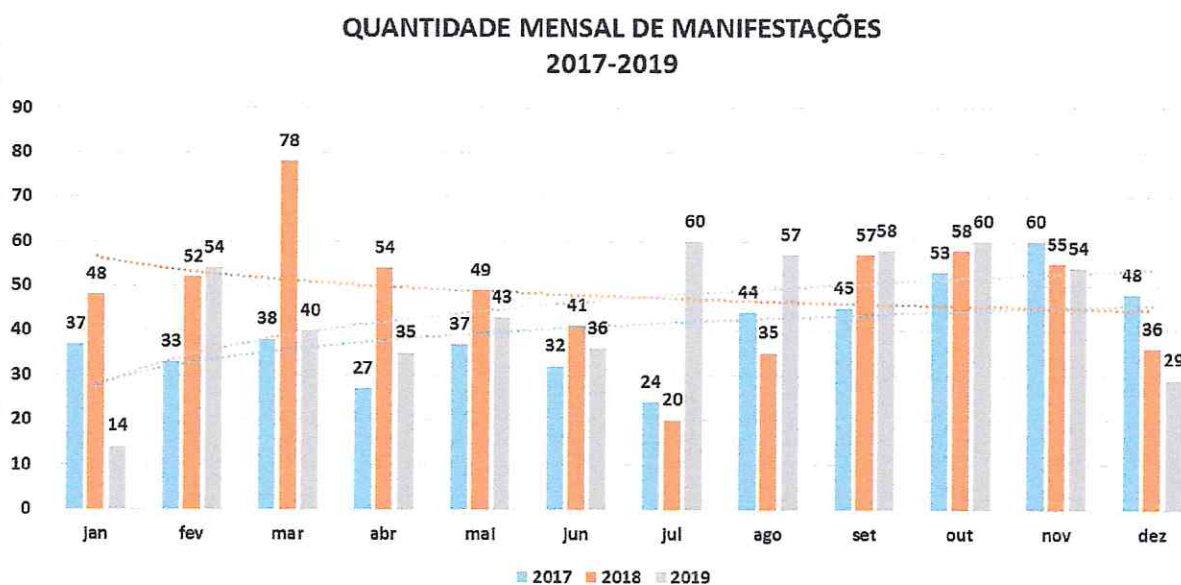


Gráfico 02 - Quantidade de Manifestações Mensais - Período de 2017 – 2019

Fazendo uma análise do gráfico 01 e 02, podemos observar uma estabilidade maior no segundo semestre dos 3 anos analisados. Percebemos também que em 2019, o segundo semestre houve um maior número de manifestações em relação a 2018. Podemos associar este aumento à intensificação dos trabalhos de análise de projetos, prevenção e fiscalização das edificações da CEPI (Comando de Engenharia de Prevenção de Incêndios) do CBMCE associado às exigências de documentação pelo entes municipais, como as prefeituras, do judiciário, através do Ministério Público e dos diversos órgãos de fiscalização como DECON e Vigilância Sanitária e, em decorrência, também, dos diversos episódios de sinistros/desastres ocorridos nos

últimos anos.

2.3. Manifestação por meio de entrada

Meios utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria do CBMCE manifestando o seu pleito.

Em 2019 foram utilizadas as modalidades: Telefone 155, Internet, Internet, E-mail, Face book, Reclame aqui e Presencial.

MEIO DE ENTRADA	2018	2019	VAR +/-
TELEFONE 155	307	349	+14%
INTERNET	253	210	- 17%
CARTA	1	0	-100%
E-MAIL	4	3	-25%
FACEBOOK	0	1	+100%
RECLAME AQUI	-	1	+100%
TELEFONE LOCAL	1	0	-100%
PRESENCIAL	2	2	0%
TOTAL GERAL	568	565	

Obs.: Só foram considerados dados existentes em um dos anos. Para os dados zerados nos dois anos não foram registrados os demais meios de entrada.

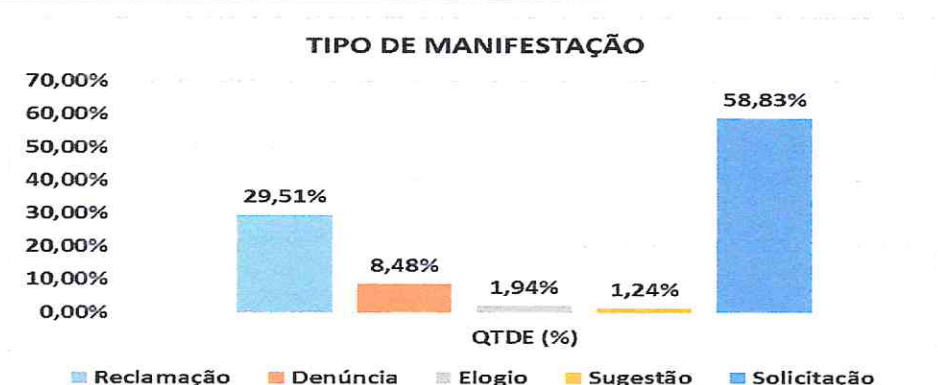
Podemos observar, em relação aos meio de entrada utilizados na Ouvidoria do CBMCE, talvez pela popularidade e facilidade de comunicação por telefone, o meio 155 teve uma acréscimo de 14% em detrimento ao meio internet, o qual teve um decréscimo de 17%. O acréscimo e decréscimos nos outros meios não são relevantes e conclusivos.

2.4. Tipo de Manifestação

Os principais tipos de manifestações recebidas dos cidadãos pelos Meios de entrada adotados pelo CBMCE contemplaram: Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação de Serviço e Sugestão, totalizando 565, no exercício de 2019.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2018	2019	VARIAÇÃO (+) (-)
SOLICITAÇÃO	326	333	+2%
RECLAMAÇÃO	212	167	- 21%
DENÚNCIA	20	48	-140%
ELOGIO	6	11	+84%
SUGESTÃO	4	7	+76%
TOTAL GERAL	568	565	

Tipo de Manifestação	QTDE
Reclamação	167
Denúncia	48
Elogio	11
Sugestão	7
Solicitação	333
Total	565



[Assinatura]

[Assinatura]

Analisando os números de 2018 e 2019, percebemos de forma acintosa o aumento de denúncias, principalmente em relação à Conduta Inadequada de Servidor público, cerca de 140%. Já as reclamações caíram de 21% em relação à 2018. A solicitação é o tipo mais demandado no CBMCE com 333 manifestações, dos quais quase 58% são relativos aos serviços da CEPI. Os elogios também tiveram um acréscimo relativo considerável de 84% em relação ao exercício anterior.

2.5. Tipo de Manifestação/Assunto

As manifestações contempladas neste item se referem aos principais/mais relevantes assuntos demandados, principalmente nos tipos: Denúncia, Reclamação e Solicitação de Serviço.

TIPO	ASSUNTO	QTDE
DENÚNCIA	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	50
	ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	4
ELOGIO	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	9
	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	2
RECLAMAÇÃO	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	44
	INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	38
SOLICITAÇÃO	VISTORIA TÉCNICA EM EDIFICAÇÃO	328
	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	18
	CERTIFICADO DE CONFORMIDADE	14
	INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	8
SUGESTÃO	AÇÕES, PLANO, PROGRAMAS E PROJETOS DE DEFESA CIVIL	6
	ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	4

Analisando os tipos de manifestações detalhadas pelos assuntos mais relevantes em números em 2019, da mesma forma que nos 3 anos anteriores, destacaram-se solicitações de serviço (383) e Reclamações (101), ambos os tipos são responsáveis por 85% das demandas do CBMCE. Dentre as solicitações, devemos pontuar sobre a quantidade de solicitações de vistoria técnica em edificações. Foram 346 pedidos em forma de solicitação simples e/ou denúncias de edificações irregulares. Em relação à 2018, os números de reclamações caíram 28% o que representa um bom dado para o CBMCE. Atendimento telefônico ainda se destaca nas reclamações mas, o comando da CEPI vem trabalhando para que esse número no exercício 2020 caia. Atualmente o serviço de atendimento está sendo realizado também via WhatsApp. Desta forma a CEPI está conseguindo atender um maior número de pessoas, inclusive com uma qualidade de informações superior ao atendimento por telefone.

2.6. Tipo de Manifestação / Sub assunto

As manifestações contempladas neste item se referem aos principais e mais relevantes sub assuntos demandados. Com os subsassunto, a CEPI continua se destacando como o setor mais demandando, sendo 328 manifestações relacionadas com vistorias e fiscalização. Ainda sobre a CEPI, as reclamações sobre o

atendimento telefônico continua sendo um desafio e ao mesmo tempo um compromisso do comando de reverter essa situação. Atualmente, com a digitalização e virtualização de todos os processos da CEPI de forma a atender todas as demandas do público cliente, a tendência que a necessidade de atendimento por telefone diminua, no entanto, enquanto isso ainda não ocorre de forma eficaz, implementamos o serviço de whastapp o que proporciona um atendimento de qualidade e rico em informações. As condutas e tratamentos indevidos também se destacam dentre os subassuntos mais demandados de forma que o Comando da Instituição vem se preocupando e tomando as providências e medidas cabíveis para cada caso, além disso, vem também conversando e orientando os comandantes de batalhão e companhias no intuito de que seja disseminado e alertando sobre possíveis consequências.

SUB ASSUNTO MAIS DEMANDADOS	QTDE
PROJETO DE SEGURANÇA DE INCÊNDIO E PÂNICO EM EDIFICAÇÃO MULTIFAMILIAR	159
PROJETO DE SEGURANÇA DE INCÊNDIO E PÂNICO EM EDIFICAÇÃO COMERCIAL	103
PROJETO DE SEGURANÇA DE INCÊNDIO E PÂNICO EM EDIFICAÇÃO PÚBLICA	37
ARMAZENAMENTO IRREGULAR DE GÁS DE COZINHA/GLP	29
CHAMADAS NÃO ATENDIDAS	22
INOPERÂNCIA NO SISTEMA DE TELEFONIA	22
TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	16

2.7. Unidades/Áreas mais demandadas do Órgão

Para esta análise, foram consideradas somente as setores/companhias com o número de demandas mais relevantes em números absolutos do ano de 2019. Traçamos um paralelo com os dados de 2018. Sendo assim, consideramos 10 setores/companhias.

SETORES/COMPANHIAS	2018	2019	VAR +/-
COMANDO DE ENGENHARIA DE PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS	425	368	-13%
COLÉGIO MILITAR DO CORPO DE BOMBEIROS	21	29	+38%
COMANDO GERAL E ADJUNTO	37	31	-16%
6ª COMPANHIA DO 3º BATALHÃO DE BOMBEIROS MILITAR	3	15	+400%
3ª COMPANHIA DE BOMBEIROS – 3ª CIA/2º BBM – CIDADE DE CAUCAIA	0	10	(*)
COORDENADORIA DE GESTÃO E FORMAÇÃO DE PESSOAS	5	10	+100%
1ª COMPANHIA DE BOMBEIROS – 1ª CIA/2º BBM – CIDADE DE MARACANAÚ	0	9	(*)
OUVIDORIA DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR	12	9	-25%
3ª COMPANHIA DO 4 BATALHÃO DE BOMBEIROS MILITAR - QUARTEL DE ARACATI	0	7	(*)
COORDENADORIA ESTADUAL DE DEFESA CIVIL	6	7	+17%

(*) – Não houve dados em 2018

Fazendo a análise quantitativa de Manifestações por Unidade no período 2018-2019, percebemos um decréscimo de 13% das demandas do Comando de Engenharia (CEPI), no entanto o número de demandas

total do CBMCE para 2019 praticamente não aumentou em relação a 2018, o que sugere que houve uma diversificação maior de quartéis/companhias demandados. O CMCB também se destacou em 2019 com um incremento de 38% em suas demandas. A 6ª CIA/3ª BBM, quartel de Canindé apresentou números significativos e que chamam atenção pois a maioria foram manifestações de elogio.

2.8. Manifestação por Município

É importante mensurar o alcance da Ouvidoria nas mais diversas regiões do Estado do Ceará por meio dos registros das manifestações, no entanto, devido a mudança de plataforma da ouvidoria e o anonimato de muitas demandas, não foi possível identificar a maioria das demandas de 2018. O quadro em análise demonstra que Fortaleza (109) e Caucaia (14) destacam-se na quantidade de Manifestações de 2018. Em 2019 foram recebidas 179 manifestações relacionadas a 14 municípios identificados e 386 manifestações sem a devida identificação geográfica, totalizando 565 manifestações.

MUNICÍPIO	QTDE	%QTDE
Indefinido	387	68,37%
Fortaleza	109	19,26%
Caucaia	14	2,47%
Canindé	7	1,24%
Sobral	6	1,06%
Maranguape	5	0,88%
Crateús	4	0,71%
Aracati	3	0,53%
Fortim	3	0,53%
Itapipoca	3	0,53%

2.9. Manifestação por Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
GESTÃO DE RISCOS E DESASTRES	365	64,49%
GESTÃO E MANUTENÇÃO	145	25,62%
SEGURANÇA PÚBLICA CIDADÃ	50	8,83%
SEGURANÇA PÚBLICA INTEGRADA	2	0,35%

Em relação aos programas orçamentários, a Gestão de Riscos e Desastres se destaca devido as demandas do Comando de Engenharia e Prevenção de Incêndios, sendo das 365 demandas para este programa, 342 são de solicitações de vistorias e fiscalizações. Já para programa de Gestão e Manutenção podemos vincular as denúncias e reclamações como a inoperância de telefone e condutas de servidor.

3. Resolubilidade das Manifestações

Relatório de Resolubilidade	2018	2019	VAR+/- 18-19
Manifestações finalizadas no prazo	212	472	123%
Manifestações finalizadas fora do prazo	356	92	-126%

ANO	2016	2017	2018	2019
RESOLUBILIDADE	42,48%	52,13%	33,10%	83,54%

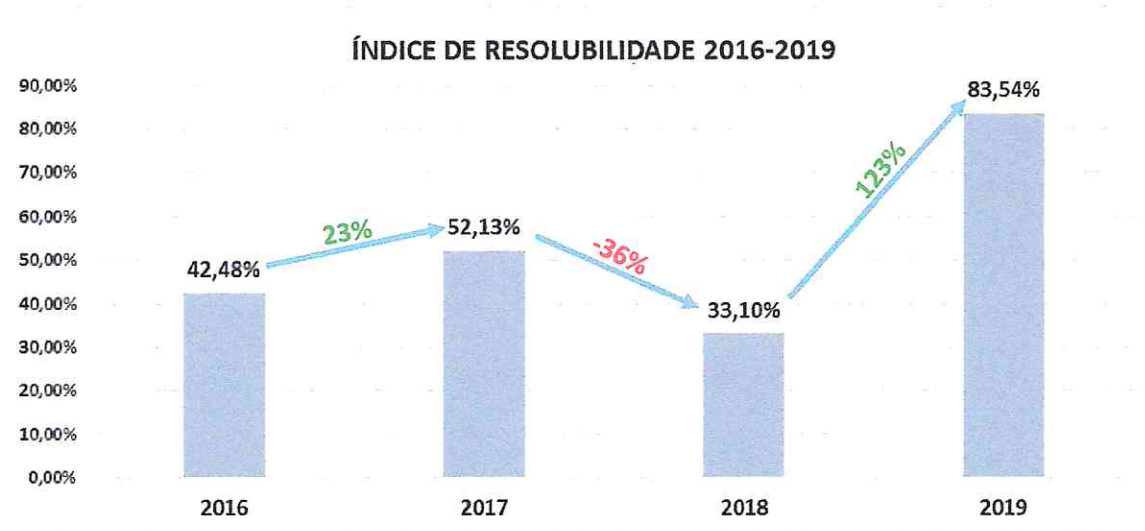
O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias ou no prazo de 16 a 30 dias, com a devida prorrogação legal.

O número de manifestações respondidas no prazo em números absolutos em 2019 aumentou forma bastante significativa. Saltamos do índice de resolubilidade de 33,10 % em 2018 para 83,54% em 2019, resultando em uma melhora de 123% em relação ao exercício de 2018, demonstrando assim uma melhora na qualidade de nossa Ouvidoria. Ressaltamos aqui também as ótimas ferramentas da nova plataforma do sistema de de Ouvidoria o que contribuiu para uma melhor interatividade e rapidez nas respostas.

Em relação às manifestações respondidas fora do prazo, de forma contrária, houve uma redução drástica em termos absolutos, caindo de 62,68% de respostas fora do prazo em 2018 para 16,25% em 2019.

Desta forma, o nosso índice de resolubilidade geral em 2019 foi satisfatório e demonstrou uma grande evolução em números da Ouvidoria do CBMCE.

Nossa meta para 2020 será o de atingir a meta institucional de 92% de resolubilidade o



3.1. Tempo Médio de Resposta

A Ouvidoria trabalha com metas de resolubilidade das manifestações de acordo com o previsto no Decreto nº 30.474/2011.

A quantidade de manifestações de Ouvidoria em 2018 foi de 565. O tempo médio de resposta às 472 manifestações foi de 23,51 dias, sendo uma melhora de 70% em relação a 2018, onde o tempo resposta foi de 77,16 dias. Essa redução se deve principalmente após a implementação das recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2017/2018, que fizeram com que o tempo resposta da ouvidoria do CBMCE tivesse uma melhora significativa.

ÍNDICE	
Tempo Médio de Resposta em 2015	39 dias
Tempo Médio de Resposta em 2016	40 dias
Tempo Médio de Resposta em 2017	26 dias
Tempo Médio de Resposta em 2018	77,16 dias
Tempo Médio de Resposta em 2019	23,51 dias




3.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

A pesquisa de Satisfação é disponibilizada da seguinte forma: após a conclusão da manifestação na internet por meio do Sistema de Ouvidoria – SOU para o Cidadão respondê-la de forma espontânea. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela central de atendimento 155, quando o cidadão concordar em participar. A outra forma é o envio de pesquisa por e-mail, nos casos em que a preferência de resposta for por esse meio.

Em 2019, tivemos uma melhora significativa em relação à pesquisa de satisfação tanto em números de pesquisas respondidas como na pontuação dada pelo manifestante. Foram 63 pesquisas em 2019 enquanto que em 2018 foram apenas 26. Em relação as notas, para todas as perguntas houve uma melhora significativa nas notas.

Entendemos que isso representa uma melhora na prestação do nosso serviço e consequentemente o reconhecimento do cidadão do nosso trabalho.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE 2019

Pergunta	2018	2019	% MELHORA
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,15	4,49	8 %
b. Com o tempo de retorno da resposta	3,38	4,22	25 %
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,08	4,68	15%
d. Com a qualidade da resposta apresentada	3,58	4,1	17%
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,35	3,68	10%
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,08	4,46	11%
Média geral	3,77	4,25	12,5%

Perguntas	Resultados	Índices
De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	EXCELENTE - 46	Excelente, Ótimo e Bom – 89%
	ÓTIMO - 8	
	BOM - 2	
	REGULAR - 2	
	INSUFICIENTE - 4	
Com o tempo de retorno da resposta	EXCELENTE - 35	Excelente, Ótimo e Bom – 90%
	ÓTIMO - 15	
	BOM - 7	
	REGULAR - 4	
	INSUFICIENTE - 1	



Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	EXCELENTE - 50	Excelente, Ótimo e Bom – 100%
	ÓTIMO - 8	
	BOM – 4	
	REGULAR – 0	
	INSUFICIENTE - 0	
Com a qualidade da resposta apresentada	EXCELENTE - 37	Excelente, Ótimo e Bom – 83%
	ÓTIMO – 13	
	BOM – 2	
	REGULAR – 4	
	INSUFICIENTE - 4	
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	EXCELENTE - 24	Excelente, Ótimo e Bom – 81%
	ÓTIMO – 12	
	BOM – 15	
	REGULAR – 7	
	INSUFICIENTE - 5	
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	EXCELENTE - 49	Excelente, Ótimo e Bom – 91%
	ÓTIMO – 5	
	BOM – 3	
	REGULAR – 1	
	INSUFICIENTE - 1	
MEDIA DE ÍNDICE DE SATISFAÇÃO		Excelente, Ótimo e Bom – 89%

O Ano de 2019 apresentou uma excelente média de índices de satisfação, chegando aos 89% de satisfação do cidadão. Em todos as questões nossos índices foram maiores que 80% o que representa bem nosso trabalho em 2019.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO DE 2019

Para os tipos Solicitação e Reclamação, como nos anos anteriores, destacou-se significativamente em 2019, em número absolutos de manifestações, o Comando de Engenharia e Prevenção de Incêndios (CEPI) com 390 demandas, com destaque às solicitações de Vistorias em edificações comerciais, públicas e multifamiliares que juntas contabilizaram 299 solicitações. Devido ao incremento de demandas de solicitação de vistorias que a CEPI vem apresentando nos últimos anos, o setor passou por uma reestruturação e modernização tecnológica, física e estrutural, visando um melhorar e tornar mais eficaz atendimento. Houve um aumento considerável de analistas e vistoriantes, bem como vem sendo realizados cursos e capacitações de forma a alcançar toda a tropa, visando principalmente padronizar os procedimentos e qualificar cada vez mais o profissional. O Comando da instituição também vem investindo na atualização, formação, especialização de profissionais em outros Estados e até em outros Países, qualificando cada vez mais os oficiais e praças da instituição.

Vale destacar ainda, com o intuito de melhorar o tempo resposta e principalmente a qualidade das respostas das demandas relativas a CEPI, e com isso fazer realmente um ciclo completo de resposta, foi destacado um oficial bombeiro militar para tratar exclusivamente as demanda oriundas da ouvidoria. O Ten

Luzivan, hoje Ouvidor da CEPI, além de criar a denúncia no sistema SCAT, realiza o despacho das vistorias para todo o Estado e, após receber os relatórios dos vistoriantes, alimenta o sistema de ouvidoria com respostas técnicas e objetivas.

Destacou-se também o setor da CEPI em relação ao assunto Inoperância no atendimento ao telefone, com 44 manifestações, 25 registros a mais que o ano de 2018. Ocorre que atualmente o atendimento do nosso sistema SCAT está praticamente se tornando todo ONLINE, sendo todos os procedimentos bastantes intuitivos e de fácil compreensão. Foi elaborado um banco de perguntas e respostas bem diversificado para justamente minimizar a procura do setor por telefone. Vale salientar ainda, que em 2019 foi implantado o sistema de atendimento via WHATSAPP. Com essa forma de atendimento, o cidadão terá a certeza que será atendido assim que possível sempre no mesmo dia, quando útil. Atualmente o TEN LORETO, oficial e analista da CEPI, está como responsável por esse atendimento.

Também merece destaque as Denúncias, com 54 demandas, e as Reclamações, com 101 demandas. Destas, podemos dar ênfase à conduta inadequada de Bombeiros Militar e Servidores civis, com 50 demandas. Para as referidas denúncias, o Gabinete do Comando juntamente com Célula de Apuração de Procedimentos Disciplinares – CAPD vem tomando as providências cabíveis e necessárias para apuração das condutas dos bombeiros como forma de dar uma resposta ao cidadão denunciante, bem como, diuturnamente, o Comando da instituição, com base nas legislações vigentes, vem fazendo um trabalho de conscientização junto à tropa na tentativa de sempre melhorar as condutas dos bombeiros militares tanto no âmbito profissional como nas atividades extra quartel.

Dentre as reclamações, merecem destaque a insatisfação com o atendimento e serviços prestados pelo órgão, com 38 demandas. Atualmente as demandas que tratam de Atendimento e serviços prestados pelo órgão, se forem por motivo de demora ou não atendimento, estão sendo transferidas para a SSPDS para que possam ser tratadas diretamente pela CIOPS, pois somente este setor tem o acesso a toda cronologia das ocorrências. Desta forma a tendência é que em 2020, este tipo de manifestação tende a reduzir.

De toda forma, a instituição vem procurando melhorar o atendimento em vários setores, principalmente na eficiência operacional dos bombeiros através da qualificação destes profissionais.

Do exposto, de uma forma geral, Ouvidoria do Corpo de Bombeiros juntamente com o comando da instituição vem procurando solucionar/responder de forma a satisfazer os anseios dos cidadãos que consideram a ouvidoria como ferramenta de alcance e acesso aos direitos sociais.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

No exercício de 2019, a Ouvidoria Setorial do Corpo de Bombeiros participou de Cursos/eventos/oficinas para capacitação profissional do cargo, o que comprova o comprometimento do Comando da Instituição com o aprimoramento no desempenho da função de Ouvidor visando à qualidade e à transparência no atendimento das demandas dos cidadãos.

Dentre as participações, podemos citar a participação em pelo menos 3 reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social, da Reunião das Ouvidorias do Sistema de Segurança Pública, Oficina de Relatório e de Carta de Serviços, dentre outros eventos.

6. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

De forma periódica a Ouvidoria Setorial, por meio de seus ouvidores, diante dos mais diversos assuntos e tipo de manifestações, sempre procurou alinhar as informações principalmente com o Comando da instituição, comando do Colégio Militar do Corpo de Bombeiros (CMCB), com o Comando do CEPI e da Coordenadoria Estadual de Defesa Civil (CEDEC). As manifestações consideradas estratégicas e importantes

7. RECOMENDAÇÕES

Os principais pontos levantados acima pelos usuários nas suas manifestações levaram a Ouvidoria a fazer as seguintes recomendações:

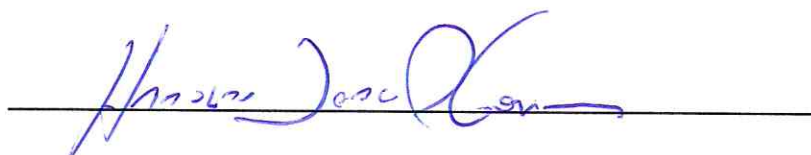
- ✓ Melhorar a prestação dos serviços do Comando de Engenharia e Prevenção de Incêndios –CEPI, fazendo com que a demanda tenha um ciclo completo (Demanda-Denúncia-Despacho-Vistoria-Relatório-Resposta), com resposta satisfatória;
- ✓ Melhorar o Atendimento CEPI, tanto presencial, como pelas meios digitais e telefônico;
- ✓ Realizar trabalhos de conscientização junto à tropa sobre conduta e disciplina visando evitar abertura de processos administrativos previstos nas legislações vigentes;
- ✓ Melhorar a qualidade e o acesso às informações em nossa página na internet, principalmente na página da CEPI;
- ✓ Melhorar a qualidade e o acesso às informações sobre o Colégio Militar do Corpo de Bombeiros;
- ✓ Melhorar a prestação operacional das Guarnições de Serviço bem como o atendimento;
- ✓ Ampliar a divulgação dos serviços da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros tanto para o público interno como para os cidadãos;
- ✓ Descentralizar a Ouvidoria nas Unidades que possuam maiores fluxo de atendimento ao público e em setores da instituição com o intuito de melhorar o tempo médio de resposta e a resolubilidade.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cada vez mais percebemos a participação do Cidadão nos meios de controles de atividade pública. Isto mostra um amadurecimento de uma cultura, que se difunde cada vez mais, onde o ente público deve existir para servir a Sociedade da melhor forma possível. Temos na Ouvidoria um instrumento democrático, através do qual o cidadão exercita soberanamente seus direitos.

O Comando do Corpo de Bombeiros apoia e reconhece a Ouvidoria como um importante e essencial canal para a melhoria e crescimento da instituição. Busca, através da Ouvidoria, melhorar a prestação dos serviços e corrigir desvios de conduta de sua tropa. Temos a consciência de que somente através dos mais diversos relatos, reclamações, denúncias e solicitações dos cidadãos que utilizam e necessitam dos nossos serviços é que podemos ter uma visão ampla, crítica e realista, do alcance e da qualidade do nosso trabalho.

Fortaleza, 11 de Fevereiro de 2020



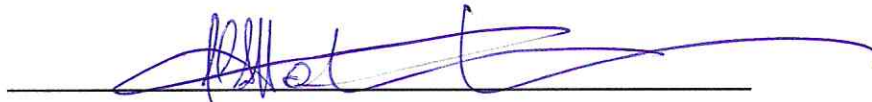
HAROLDO JORGE ARAGÃO GONDIM - TCEL QOBM
OUVIDORIA DO CORPO DE BOMBEIROS



PRONUNCIAMENTO DO COMANDANTE DA INSTITUIÇÃO

Atesto ciência do presente relatório assim como adotarei medidas para análise de viabilidade e implementação de recomendações apresentadas.

Fortaleza, 11 de Fevereiro de 2020



LUÍS EDUARDO SOARES DE HOLANDA - CELCG BM
Comandante Geral do Corpo de Bombeiros