



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 do Corpo de Bombeiros Exercício 2018**

**FEVEREIRO - 2018**



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

## **EXPEDIENTE**

**Comandante Geral Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará**

LUIS 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 – Major QOBM

**Ouvidor Setorial Substituto**

Luzivan de Oliveira Siqueira - Sub Ten BM



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

## 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 os primeiras manifestações registradas em 2009, com uma significativa evolução no número de entradas de demandas, aumentando de 25 registros naquele ano às 538 em 2018, 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



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

institucional: interpretar fidedignamente os anseios dos cidadãos, mediar e conciliar os 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 2018, mostrando os locais/setores mais demandados e apresentando o perfil dos usuários/cidadãos e de suas manifestações registradas durante o ano de 2018. 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 DO SEMESTRE ANTERIOR**

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, vem sendo implementadas, em sua maioria, as recomendações gerais e específicas à corporação.

A primeira delas, talvez a mais importante, a criação de um atendimento presencial, com estrutura física local e adequada para a Ouvidoria Setorial do CBMCE, sendo um espaço devidamente estruturado e reservado.

Em relação a orientação de atendimentos de ouvidoria em outras unidades da Capital, em 2018, sendo a CEPI - Comando de Engenharia e Prevenção de Incêndios, (Anteriormente CAT - Coordenadoria de Atividades Técnica / Sofreu alteração de Nomenclatura), a responsável pelo um grande número de manifestações da Ouvidoria, seguida pelo Colégio Militar do Corpo de Bombeiros CMCB, nestes locais, foram nomeados militares para exercerem a função de ouvidor setorial destas unidades, o que melhorou bastante a qualidade e a riqueza das informações e o tempo resposta das demandas.

Em relação as unidade do interior, de acordo com os números diminutos de manifestações dos anos anteriores em relação a estas unidades que possuem atendimento ao público, não se implementou ainda Ouvidorias físicas nas nestas unidades, no entanto, o



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

Comando da instituição vem se preocupando cada vez mais com a excelência da prestação do serviço à sociedade de forma a orientação do comando à estas unidades é o correto encaminhamento aos canais de ouvidoria existentes. De toda forma, existe o interesse Institucional de implantação de ouvidorias nas unidade do interior e que, de acordo com a necessidade, serão devidamente implantadas.

O efetivo atual do CBMCE é de 1570 bombeiros. De acordo com a orientação do relatório para órgãos com mais de 500 servidores, em outubro de 2018 foi implantado a Comissão de Assédio Moral da Instituição, conforme Portaria nº 346/2018 do Comando Geral.

Sobre a aprimoração do processo de apuração, item 5.5 do relatório de recomendações de 2017, com a implementação do atendimento da ouvidoria em outras unidade da Capital, CEPI e CMCB, a partir de setembro de 2018 para o primeiro, nosso índice de resolubilidade no período de setembro à dezembro de 2018 foi de 77% com o tempo médio de resposta de 15 dias. Aqui se deve levar em consideração o prazo hábil das realizações das vistorias técnicas para as respostas. Reforçando mais ainda a preocupação com a aprimoração deste processo de apuração, para as demandas de janeiro e fevereiro de 2019, a setorial do CBMCE está com o índice de resolubilidade de 100% com tempo médio de respostas de 3,5 dias.

Em relação ao item 5.12 do relatório, sobre a readequação da composição da equipe de acordo com o tipologia da Ouvidoria Setorial e a quantidade de demandas recebidas para o devido tratamento, este processo já vem sendo devidamente implementado conforme parágrafo anterior.

## **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 2018, 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 Sub-assunto, 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 e 2018 foram registrados respectivamente os totais de 226 e 377, 447 e 568 manifestações. A partir destes dados verifica-se que houve um incremento anual considerável durante os últimos 4(cinco) anos, onde a maior variação foi de 2015 para 2016, 67% de aumento das demandas. De 2017 para 2018, o incremento foi de 27%, variação 8% maior que o período de 2016-2017.

Gráfico 01 - Quantidades de manifestações no período de 2015 à 2018



QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES - MENSAL  
2017-2018

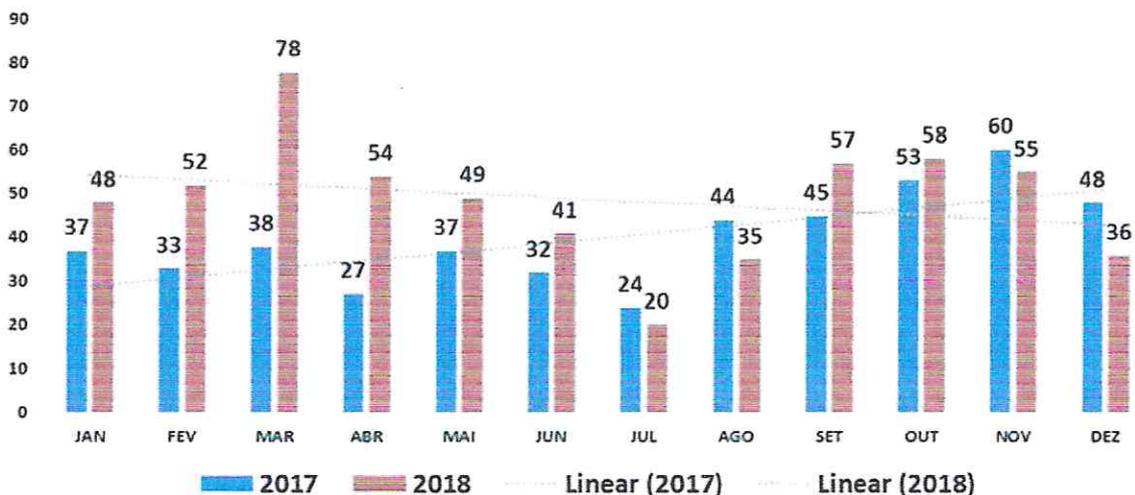


Gráfico 02 - Quantidade de Manifestações Mensais - Período de 2017 - 2018



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

Fazendo uma análise do gráfico 01 e 02, podemos observar o incremento significativo de manifestações nos últimos anos. 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 2018 foram utilizadas as modalidades: Telefone 155, Telefone local, Internet, Carta, E-mail e Presencial.

MEIO DE ENTRADA	2017	2018	VARIAÇÃO (+) (-)
TELEFONE 155	281	307	+9,3%
INTERNET	150	253	+68,7%
CARTA	2	1	-50%
E-MAIL	3	4	33%
FACEBOOK	2	0	(*)
GOVERNO ITINERANTE	1	0	(*)
TWITTER	1	0	(*)
RECLAME AQUI	-	-	(*)
TELEFONE LOCAL	-	1	(*)
PRESENCIAL	-	2	(*)
INSTAGRAM	-	-	(*)
CAIXA DE SUGESTÕES	-	-	(*)
SISTEMA LEGADO	-	-	(*)
CONSUMIDOR.GOV.BR	-	-	(*)
TOTAL GERAL	447	568	+27%

(\*) – Não se aplica por não existir dado comparativo ou valor igual a '0' (zero) em 2018



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

Podemos observar, em relação aos meios de entrada utilizados na Ouvidoria do CBMCE, levando-se em conta a modernização dos meios de comunicação e o acesso do cidadão às mais diversas mídias digitais, o meio de entrada INTERNET foi obtido um incremento de 68,7% e detrimento do meio de entrada TELEFONE 155, que teve um discreto incremento de 9,3%. Os meios presenciais e telefone local, devido ao pouco tempo de implantação, foram utilizados porém de forma discreta.

#### 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 568, no exercício de 2018.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2017	2018	VARIAÇÃO (+) (-)
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	277	326	+18%
RECLAMAÇÃO	111	212	+ 91%
DENÚNCIA	32	20	-38%
ELOGIO	18	6	-66%
SUGESTÃO	9	4	-55%
TOTAL GERAL	447	568	+27%

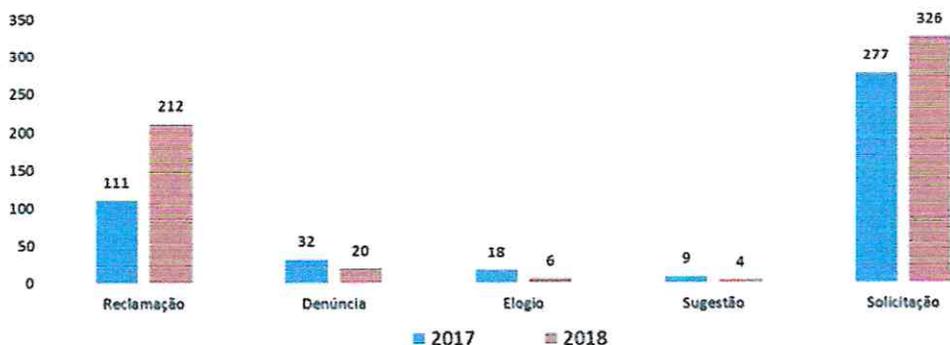
No período de 2018, as manifestações, em sua maioria, já chegavam classificadas pela CGE para a ouvidoria setorial, de forma que para o Tipo de Manifestação **Reclamação** sugerimos posteriormente que seja feita uma reanálise das demandas finalizadas e fazer reclassificação das manifestações do tipo **Reclamação** para obter dados mais precisos. Observando os tipos de assuntos, percebemos que grande parte das **Reclamações** são na verdade reclamações/denúncias de irregularidades relativas a edificações e que de fato devem ser compreendidas como **solicitações** de vistorias técnicas em edificações por entendermos não ser o CBMCE responsável por irregularidades causadas por terceiros em relação aos itens de prevenção contra incêndio e pânico. Após esclarecimentos e com base nos dados fornecidos pela CGE, fazendo a análise dos dados, as reclamações em 2018 tiveram um significativo incremento, 91% em relação a 2017. As solicitações de serviços tiveram um incremento razoável, 18% porém, se considerarmos que parte das reclamações



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

são em verdade solicitações de vistorias técnicas, este incremento será bastante significativo, inversamente proporcional em relação a reclamação. Em relação às denúncias, estas tiveram um decréscimo de 38% em relação à 2017. Vale pontuar e refletir também o decréscimo significativo dos Elogios, 66%, em relação a 2017. Os números de sugestões também tiveram um decréscimo de 55% em relação a 2017.

### Manifestações de Ouvidoria Setorial por Tipo 2017/2018



De acordo com o gráfico de tipologias de manifestações de Ouvidoria Setorial, 2018 foram contempladas as categorias: Insatisfação do Cidadão (Denúncia e Reclamação) com 232 ocorrências, Solicitação de Serviço, com 326 e contribuição do cidadão (Elogio e Sugestão), com 10.

#### 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.



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

TIPO	ASSUNTO	QTDE
DENÚNCIA	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	9
	ASCENSÃO FUNCIONAL	4
ELOGIO	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	5
RECLAMAÇÃO	VISTORIA TÉCNICA EM EDIFICAÇÃO	100
	INOPERÂNCIA NO ATENDIMENTO POR TELEFONE	19
	INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	18
	DESCUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES	9
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	4
SOLICITAÇÃO	VISTORIA TÉCNICA EM EDIFICAÇÃO	289
	CONCURSO PÚBLICO	6
	MANUTENÇÃO VISTORIA DE EQUIPAMENTO/BEM PÚBLICO	4
	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	4
	CAPACITAÇÃO, CURSOS E EVENTOS INSTITUCIONAIS	2
SUGESTÃO	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTOS/ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE UNIDADES OPERACIONAIS	1
	OFERTA DE PRODUTOS/SERVIÇOS AO GOVERNO DO ESTADO	1
	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1

Analisando os tipos de manifestações detalhadas pelos assuntos mais relevantes em números em 2018, da mesma forma que nos 3 anos anteriores, destacaram-se solicitações de serviço (306) e Reclamações (150). Mais uma vez devemos pontuar que em relação às reclamações e solicitações sobre vistoria técnica em edificações, muitas destas reclamações na verdade entendemos ser de certa forma solicitações, pois o manifestante ele faz uma reclamação de irregularidade de uma edificação e solicita uma fiscalização. Das demais solicitações vale salientar as informações sobre concurso público, com 06 manifestações.



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

Outros assuntos que merecem destaque nas reclamações são os de Inoperância no atendimento por telefone (19) e a insatisfação dos serviços prestados pelo órgão (18). Já na categoria Denúncia, foram demandados 02 assuntos, sendo o mais relevante a Conduta inadequada de Bombeiro Militar, com 09 manifestações. Vale salientar que o assunto Conduta inadequada também esteve presente nas reclamações, com 04 demandas.

Vale destacar também os elogios aos serviços prestados, com 05 manifestações, e a preocupação/sugestão do cidadão sobre as estruturas e funcionamento dos equipamentos e unidades operacionais.

## 2.6. Tipo de Manifestação / Sub assunto

As manifestações contempladas neste item se referem aos principais e mais relevantes sub assuntos demandados. Salientamos que devido a migração/mudança de plataforma, muitos sub assuntos constam como dados legados e que desta forma não foi possível identificar o tipo. Sendo assim, pegamos os 06 sub assuntos mais demandados dos assuntos que não se apresentaram com dados legados. Mais uma vez merece destaque o trabalho do CEPI (antiga Coordenadoria de Atividades Técnicas) sendo os sub assuntos Projeto de segurança de incêndio e pânico em edificação comercial e multifamiliar os mais relevantes, com 56 e 55 demandas, respectivamente. As reclamações também se tiveram números relevantes, ficando a demora no atendimento com 20 demandas e a inoperância no sistema de telefonia com 14 manifestações.

SUB ASSUNTO	QTDE
PROJETO DE SEGURANÇA DE INCÊNDIO E PÂNICO EM EDIFICAÇÃO COMERCIAL	56
PROJETO DE SEGURANÇA DE INCÊNDIO E PÂNICO EM EDIFICAÇÃO MULTIFAMILIAR	55
DEMORA NO ATENDIMENTO	20
ARMAZENAMENTO IRREGULAR DE GÁS DE COZINHA/GLP	17
INOPERÂNCIA NO SISTEMA DE TELEFONIA	14
PROJETO DE SEGURANÇA DE INCÊNDIO E PÂNICO EM EDIFICAÇÃO PÚBLICA	9



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

## 2.7. Unidades/Áreas mais demandadas do Órgão

Para esta análise, foram consideradas somente as unidades/seções com o número de demandas mais relevantes nos anos de 2017 e 2018. Sendo assim, consideramos 07 unidades/seções e fizemos uma planilha dos últimos 04 anos em números absolutos e dos últimos 02 anos foi feita uma análise de incremento ou decréscimo de demandas.

UNIDADES	2015	2016	2017	2018	% 2017/2018
COORDENADORIA DE ATIVIDADES TÉCNICAS-CAT	88	239	274	425	55%
GABINETE DO COMANDO GERAL-GABCMDO	53	35	47	37	-22%
CIOPS	0	18	14	20	43%
COLÉGIO MILITAR DO CORPO DE BOMBEIROS-CMCB	15	14	6	21	250%
COORDENADORIA ESTADUAL DE DEFESA CIVIL-CEDEC	14	14	6	8	33%
CÉLULA DE GESTÃO E FORMAÇÃO DE PESSOAS-CGFP	7	6	4	9	125%
CENTRO DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO HUMANO-CTDH	2	2	4	4	0%

Fazendo a análise quantitativa de Manifestações por Unidade no período 2017-2018, percebemos que a variação percentual e em números absolutos das demandas da Coordenadoria de Atividade Técnicas (CAT) bastante significativa, 55% enquanto que em relação ao período de 2015/2016 foi apenas de 15%. Destacou-se em 2018 o aumento de manifestações da Célula de Gestão e Formação de Pessoas e do Colégio Militar do Corpo de Bombeiros, com um aumento de 250% e 43%, respectivamente, em relação a 2017.

## 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 (48) e Abaiara (3) destacam-se na quantidade de Manifestações. Em 2018 foram recebidas 64 manifestações relacionadas a 14 municípios identificados e 504 manifestações sem a devida identificação geográfica, totalizando 568 manifestações.



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

MUNICÍPIO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
Não informado	504
Fortaleza	48
Abaíara	3
Itapipoca	2
Cascavel	6
Caucaia	3
Graça	3
Ipu	3
Juazeiro do Norte	2
Lavras da Mangabeira	2
Maranguape	2
Pentecoste	1
Russas	1
São Gonçalo do Amarante	1
Sobral	1
Total	568

### 3. Resolubilidade das Manifestações

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

O número de manifestações respondidas no prazo em números absolutos em 2018 aumentou havendo um acréscimo 38% em relação ao exercício de 2017, demonstrando em termos proporcionais uma melhora na quantidade de demandas respondidas. Em relação às manifestações respondidas fora do prazo, houve uma piora em termos absolutos, aumentando em 54% em relação a 2017. Em 2018, em relação ao total de demandas, houve uma diminuição de considerável de 94% nas Manifestações em apuração fora do prazo (não concluídas) em relação a 2017.

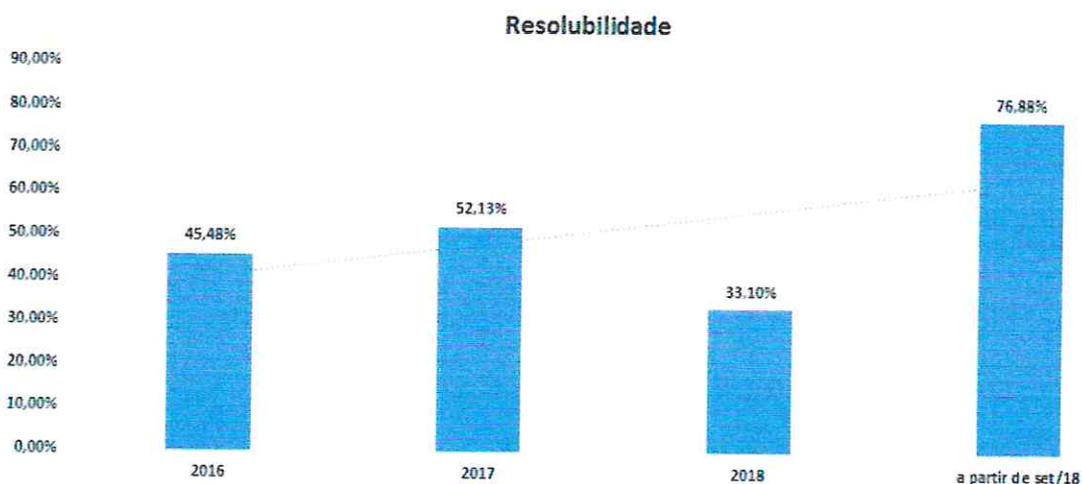
O índice de resolubilidade geral em 2018 não foi satisfatório, havendo inclusive uma redução em relação ao ano de 2017, passando de 52,14% para 33,10% em 2018. No entanto, após a implementação das recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2017, a partir de setembro de 2018, a resolubilidade da ouvidoria do CBMCE teve uma melhora significativa, ficando em 76,88% e, dando continuidade a essa melhora de resolubilidade,



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

nos primeiros quase dois meses do ano de 2019, a resolubilidade está em 100% com tempo resposta de 3,5 dias.

SITUAÇÃO	2016	2017	2018	A partir de Set/2018
Manifestações Respondida no Prazo	113 (30%)	136(21%) )	188(38%)	
Manifestações Respondidas fora do Prazo	258 (68%)	243(55%) )	374(54%)	
Manifestações Em Apuração Fora do Prazo	6 (2%)	68(24%)	4(-94%)	
TOTAL	377	447	568	
ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE	45,48%	52,14%	33,10%	76,88%



### 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 568. O tempo médio de resposta às 374 manifestações foi de 77,16 dias. No entanto, após a implementação das recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2017, a partir de setembro de 2018, o tempo resposta da ouvidoria do CBMCE teve uma melhora significativa, ficando em 15,83 dias e, dando continuidade a essa melhora de resolubilidade, nos primeiros quase dois meses do ano de 2019, o tempo resposta de 3,5 dias.



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 a partir de set/2018	15,83 dias
Tempo Médio de Resposta até 24/02/2019	3,5 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 2018, ocorreu a mudança de plataforma de forma que os dados sobre pesquisa de satisfação só aparecem em relação ao ano de 2018. Para o ano de 2018, foram respondidas 26 pesquisas de satisfação.

#### PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE 2018

Pergunta	2018	%2018
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,15	83%
b. Com o tempo de retorno da resposta	3,38	67,6%
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,08	81,6%
d. Com a qualidade da resposta apresentada	3,58	71,6%
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,35	67%
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,08	81,6
média geral	3,77	75,4%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE 2017

Perguntas	Resultados	Índices
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	INTERNET - 20	Das 100% de pessoas que tinham conhecimento da ouvidoria, 91% recomendaria para outras pessoas.
	OUTROS - 12	
	OUVIDORIAS SETORIAIS - 5	
2. Presteza no Atendimento	EXCELENTE - 20	Excelente, Ótimo e Bom – 89%
	ÓTIMO - 10	
	BOM - 3	
	INSUFICIENTE - 4	
3. Qualidade da resposta	EXCELENTE - 20	Excelente, Ótimo e Bom – 89%
	ÓTIMO - 9	
	BOM - 4	
	REGULAR - 1	
	INSUFICIENTE - 3	
4. Recomendação da Ouvidoria para outras pessoas	SIM – 33	"Sim" – 89%
	NÃO - 4	
ÍNDICE/MÉDIA (PERGUNTAS 2,3 e 4)		89%

Por serem de plataformas diferentes não foi possível realizar uma análise mais aprofundada porém, podemos perceber que em 2018, de acordo com as perguntas deste ano, o índice de satisfação foi de 75,4%, ficando 1,6% abaixo da meta instituída. Para o ano de 2017, o índice de satisfação foi de 89%, de acordo com as perguntas para este ano e o de 2016 foi de 84,76%. Por serem diferentes os questionamentos em 2018, a pesquisa de satisfação deverá ser melhor analisada no próximo relatório de 2019.

Em relação aos números e índices da pesquisa de 2018, o número de pesquisas respondidas infelizmente foi muito baixo em relação às 568 manifestações respondidas, o que corresponde a 4,6% das demandas.

De toda forma, com a implementação no segundo semestre de 2018 das recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2017, acreditamos que o ano de 2019 o índice de satisfação poderá ser melhor avaliado pois acreditamos que a setorização da ouvidoria no CBMCE irá contribuir para as pesquisas futuras.



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

#### 4. MANIFESTAÇÕES POR EIXOS GOVERNAMENTAIS (7 CEARÁS)

O Programa de Governo do Estado do Ceará 7 Cearás tem como base as políticas estruturadas nos sete grandes Eixos Governamentais de Articulação Intersetorial, que abrangem as seguintes temáticas: o Ceará do Conhecimento, o Ceará Democrático, o Pacífico, o de Oportunidades, o Ceará Acolhedor, o Saudável e o Sustentável.

Dentre esses Eixos, 03(três) estão diretamente e indiretamente ligados a gestão e organização institucional do Corpo de Bombeiros, que são o Ceará Democrático por resultados, Ceará Pacífico e Ceará Saudável.

Para o eixo Ceará democrático por resultados, o programa orçamentário do CBMCE de Gestão e Manutenção está inserido no tema Administração Geral. Para este programa foram registradas no sistema 80 demandas. Salientamos que com a mudança recente de plataforma muitas manifestações estão como dados legados, o que dificulta a identificação do programa orçamentário, caso em que também merece uma análise e reclassificação posterior.

A planilha a seguir identifica os 05 assuntos mais relevantes e suas quantidades dentro do programa orçamentário Gestão e Manutenção.

Eixo Ceará Democrático - Tema: Administração Geral - Programa Orçamentário Gestão e Manutenção

TIPO	ASSUNTO	QTDE
RECLAMAÇÃO	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	07
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO COLÉGIO DO CORPO DE BOMBEIROS	03
	INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	07
	ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	01
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	06
SOLICITAÇÃO	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	07
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	04
	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	13
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVOS	04
	VISTORIA TÉCNICA EM EDIFICAÇÃO	08



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

Em relação ao eixo Ceará pacífico, o Corpo de Bombeiros realiza um trabalho que está inserido no Tema "Em defesa da Vida". Esta iniciativa foi instituída no âmbito da Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social, visa combater a alta do índice de Crimes Violentos Letais e Intencionais (CVLI), composto pelos crimes de homicídio doloso, lesão corporal seguida de morte e latrocínio, bem como do índice de Crimes Violentos Contra o Patrimônio (CVP), composto por todos os tipos de roubo, exceto latrocínio. Essa estratégia instituiu metas de redução para os principais indicadores de criminalidade, assim como uma política de compensação pecuniária para os profissionais da segurança pública de acordo com a realização das metas definidas.

Acompanhamento do programa é feito por meio de reuniões semanais de aferição do alcance das metas, com a participação dos responsáveis (Polícia Militar, Polícia Civil, **Bombeiros Militares** e Perícia Forense) por todas as Áreas Integradas de Segurança (AIS). As AIS do interior participam por videoconferência e as reuniões são presididas pelo Secretário da SSPDS e, mensalmente, pelo Governador do Estado.

Desta forma, em relação ao referido tema, o Corpo de Bombeiros utiliza as vistorias técnicas/fiscalizadoras como instrumento para alcançar as metas. Para o ano de 2018, analisando a base de dados dos sistema, entre solicitações e reclamações (manifestante reclamando de edificações irregulares), pelo menos 390 vistorias técnicas foram analisadas e despachadas pela CAT (atual CEPI), o que contribui diretamente para o alcance das metas estipuladas para as AIS em todo o Estado. A planilha abaixo mostra em números os serviços prestados pelo setor.

Eixo Ceará Pacífico - Tema: Em defesa da Vida

ASSUNTO	QTDE
CERTIFICADO DE CONFORMIDADE	03
FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	06
FISCALIZAÇÃO DE COMERCIALIZAÇÃO IRREGULAR DE GLP	09
FISCALIZAÇÃO NA COMERCIALIZAÇÃO DE GÁS NATURAL	04
FISCALIZAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	09
PARECER TÉCNICO DO CORPO DE BOMBEIROS	19
VISTORIA TÉCNICA EM EDIFICAÇÃO	335



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

Em relação ao eixo Ceará Saudável, temos na instituição alguns projetos sociais que contribui diretamente com as diretrizes que Eixo trabalha. Sendo um Eixo que a construção de um Ceará Saudável como pressupostos a garantia de direitos, a promoção da saúde, o fortalecimento das ações comunitárias, a criação de ambientes favoráveis, o desenvolvimento de habilidades pessoais e mudança de estilo de vida, o Corpo de bombeiros, através do Projeto Saúde Bombeiros e Sociedade que envolve principalmente cidadãos da 3ª Idade, inclusive, dependendo ainda de aprovação, está prestes a alcançar patamar de Programa Institucional do CBMCE reconhecido pelo Estado.

## 5. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO DE 2018

Na categoria Reclamação, Solicitação e prestação de Serviços ao Cidadão destacou-se significativamente em 2018, em número de manifestações, a Coordenadoria de Atividades Técnicas - CAT (atualmente denominada CEPI) com 425 demandas, com destaque às solicitações de Vistorias em edificações comerciais, públicas e multifamiliares. Devido ao incremento de demandas de solicitação de vistorias que a CAT apresentou no último ano, o setor passou por uma reestruturação e modernização tecnológica, física e estrutural, visando um melhor e mais eficaz atendimento, com um aumento considerável de analistas e vistoriantes, bem como vem realizando cursos e capacitações visando qualificar cada vez mais o profissional. O Comando da instituição também se investiu na atualização, formação, especialização de profissionais em outros Estados e até outro País qualificando cada vez mais o oficiais e praças do setor.

Vale destacar ainda, com o intuito de melhorar o tempo resposta e a qualidade das respostas das demandas relativas a CAT, foi destacado um oficial bombeiro militar para tratar exclusivamente as demanda oriundas da ouvidoria. O Ten Luzivan além de criar a denúncia no sistema SCAT, realiza o despacho das vistorias e alimenta o sistema de ouvidoria com respostas técnicas e objetivas.

Destacou-se também o setor da CAT em relação ao assunto Inoperância no atendimento ao telefone, com 19 manifestações. Os Bombeiros e o pessoal terceirizado que fazem parte do serviço de atendimento ao cliente da CAT estão constantemente passando por processos de capacitação visando a excelência no atendimento no entanto, com o aumento significativa de análises e vistorias técnicas e pelo fato do setor não possuir um sistema de PABX ou central telefônica, muitas das reclamações ocorrem pelo fato do telefone está constantemente ocupado em atendimento. Justamente devido a este grande aumento da demanda do setor, e por consequência, a inviabilidade de respostas por atendimento telefônico, assim como em outros Estados da Federação, a CAT vem estudando



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

possibilidade da implementação de um atendimento totalmente digital onde todas as informações necessárias estarão disponíveis pelo site/internet ou presencialmente no atendimento do setor.

Também merece destaque as Denúncias e Reclamações em relação à conduta inadequada de Bombeiros Militar e Servidores civis. 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.

Merecem destaque também outros assuntos com demandas significativas na Ouvidoria do Corpo de Bombeiros como a insatisfação com o atendimento e serviços prestados pelo órgão (18) e o descumprimento do prazo de resposta das manifestações (9). Em relação a insatisfação com o atendimento, a instituição vem procurando melhorar o atendimento em vários setores que vão desde ao atendimento, triagem e despacho das solicitações na CIOPS até a eficiência operacional dos bombeiros através da qualificação destes profissionais. Em relação ao descumprimento dos prazos, a Ouvidoria vem implementando as recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria 2017 com o intuito de melhorar a resolubilidade e tempo respostas das manifestações.

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.a

## **6. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS**

No exercício de 2018, 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.

Participamos da I e II Reunião de Ouvidoria de 2018, IV Encontro de Ouvidorias do TCE, Oficina de construção de relatórios, 1ª e 4ª reunião da rede de fomento ao controle social de 2018, dentre outros eventos.

## **7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE**



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

De forma periódica a Ouvidoria Setorial, por meio de seu ouvidor, diante dos mais diversos assuntos e tipo de manifestações, sempre procurou alinhar as informações principalmente com o Comando da instituição e com o Comando do CEPI (CAT). As manifestações consideradas estratégicas e importantes sempre foram tratadas junto a Gestão Superior, principalmente as denúncias.

## 8. RECOMENDAÇÕES

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

- Melhorar a prestação dos serviços e o atendimento do Comando de Engenharia e Prevenção de Incêndios -CEPI (Coordenadoria de Atividades Técnicas (CAT);
- Realizar trabalhos de conscientização junto à tropa sobre conduta e disciplina visando evitar as sanções disciplinares previstas nas legislações vigentes;
- Melhorar a qualidade e o acesso às informações em nossa página na internet;
- 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 e resolatividade da CIOPS;
- Ampliar a divulgação dos serviços da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros tanto para o público interno como para os cidadãos;
- Descentralizar a Ouvidoria nas Unidade e setores da instituição com o intuito de melhorar o tempo resposta e a resolubilidade.

## 9. 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



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

podemos ter uma visão ampla, crítica e realista, do alcance e da qualidade do nosso trabalho.

#### **10. PRONUNCIAMENTO DO COMANDANTE DA INSTITUIÇÃO**

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

Fortaleza, 25 de Fevereiro de 2019

---

**LUIS EDUARDO SOARES DE HOLANDA – Coronel Comandante Geral**

**Comandante Geral Do Corpo De Bombeiros**