



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 2017

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

Heraldo Maia Pacheco – Coronel Comandante Geral

Comandante Adjunto do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará

Luiz Carlos Viana – Coronel QOBM

Secretário Executivo do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará

Marcos Ely Araújo Viana – Coronel QOBM

Ouvidor Setorial

Haroldo Jorge Aragão Gondim – Major QOBM

Ouvidor Setorial Substituto

Manoel Helder de Miranda – Tenente Coronel QOBM



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 a sociedade pelo Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE).

Esse canal de mediação entre a instituição e a sociedade tem como premissa máxima garantir aos cidadãos mecanismos que facilitem os registros de reclamações, críticas, sugestões 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, vem adotando de forma incipiente mecanismo que possam fortalecer a manifestação do cidadão de forma singela e desburocratizada. Sua participação nesse processo é de fundamental importância.

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 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 2017, apresentando o perfil dos nossos usuários e de suas manifestações registradas durante o ano de 2017. 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 as 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.



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

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. 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 2017, 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, 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 2014, 2015, 2016 e 2017 foram registrados respectivamente os totais de, 242, 226 e 377, 447 manifestações. A partir destes dados verifica-se que houve um incremento considerável de manifestações no exercício de 2016 em relação a 2015, cerca de 61% e, no exercício de 2017 em relação a 2016 ouve um incremento porém um pouco menor que o exercício anterior, cerca de 19%.

QUANTIDADE DE DEMANDAS - CBMCE
2014 a 2017





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 2017 foram utilizadas as modalidades: Telefone, Internet, FaceBook, Carta, E-mail, twitter e Governo Itinerante.

MEIO DE ENTRADA	2016	2017	VARIAÇÃO (+) (-)
TELEFONE	260	281	+8%
INTERNET	109	150	+38%
FACEBOOK	4	2	-50%
CARTA	2	2	0%
E-MAIL	2	3	50%
RECLAME AQUI	0	-	(*)
TWITTER	0	1	+100%
GOVERNO ITINERANTE	-	1	(*)
TOTAL GERAL	377	447	+19%

(*) – Não se aplica por não existir dado comparativo

Podemos observar que praticamente todos os meios de entrada tiveram incremento e a internet (38%), em termos absolutos, foi o que obteve o maior aumento em detrimento de um menor acesso ao telefone como meio de entrada.

2.4. Tipo de Manifestação

Os principais tipos de manifestação recebidas dos cidadãos pelos Meios de entrada adotados pelo CBMCE contemplaram: Crítica, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação de Serviço e Sugestão, totalizando 447, no exercício de 2017.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2016	2017	VARIAÇÃO (+) (-)
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	234	276	+18%
RECLAMAÇÃO	98	107	+10%
DENÚNCIA	27	33	+22%
ELOGIO	7	18	+157%
CRÍTICA	6	9	+50%
SUGESTÃO	5	4	-20%
TOTAL GERAL	377	447	+19%

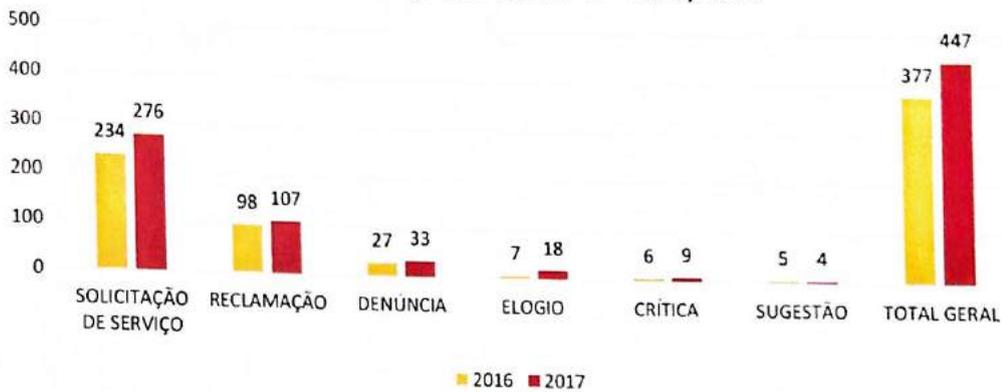
As manifestações no total apresentaram um aumento de 19%, contemplando variações essencialmente positivas no período de 2016 – 2017. Destacou-se o acréscimo de



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

157% nas manifestações de Elogios porém, também merece destaque e atenção o aumento nas manifestações de críticas. A redução, pouco relevante, ficou por conta das manifestações de sugestões, de 20%.

MANIFESTAÇÕES POR TIPO - 2016/2017



De acordo com o gráfico de tipologias de manifestações de Ouvidoria Setorial, 2017 foram contempladas as categorias: Insatisfação do Cidadão (Crítica, Denúncia e Reclamação) com 149 ocorrências, Solicitação de Serviço, com 276 e contribuição do cidadão (Elogio e Sugestão), com 22.

2.5. Tipo de Manifestação/Assunto

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

	CRÍTICA	QTDE
CRÍTICA	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	1
	INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	1
	MATRÍCULAS E PROCESSO SELETIVO EM ESCOLAS	1
	PAGAMENTO DE DIÁRIAS	1
	SUBTOTAL	04
DENÚNCIA	CONDUTA INADEQUADA DE BOMBEIRO MILITAR	15
	VIOLÊNCIA E EXPLORAÇÃO SEXUAL A CRIANÇA E ADOLESCENTE	4
	USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	3
	ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	2
	ASCENSÃO FUNCIONAL	2
	ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL (OPERAÇÃO CARRO PIPA)	1
	CONCESSÃO PARA RESERVA MILITAR	1



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

	CURSOS DE ASCENSÃO FUNCIONAL (HABILITAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO)	1
	EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA EM ÓRGÃOS E ENTIDADES	1
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO COLÉGIO MILITAR DO CORPO DE	1
	LIBERAÇÃO DA LICENÇA AMBIENTAL	1
	USO DO PATRIMÔNIO PÚBLICO PARA FINS PARTICULARES	1
	SUBTOTAL	33
ELOGIO	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	7
	ELOGIO ÀS ATIVIDADES DA POLÍCIA	4
	ELOGIO AO GOVERNADOR DO ESTADO	2
	CAPACITAÇÃO, CURSOS E EVENTOS INSTITUCIONAIS	1
	ELOGIO AO DIRIGENTE/SECRETÁRIO DO ÓRGÃO	1
	ELOGIO À OUVIDORIA	1
	ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	1
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE UNIDADES DO CORPO DE BOMBEIROS	1
		18
RECLAMAÇÃO	VISTORIA TÉCNICA EM EDIFICAÇÃO	14
	INOPERÂNCIA NO ATENDIMENTO POR TELEFONE	11
	NÃO ATENDIMENTO A OCORRÊNCIAS	9
	INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	7
	CONDUTA INADEQUADA DE BOMBEIRO MILITAR	5
	DESCUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES	5
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO COLÉGIO MILITAR DO CBM	5
	PARECER TÉCNICO DO CORPO DE BOMBEIROS	5
	DEMORA NO ATENDIMENTO DAS OCORRÊNCIAS	4
	INSATISFAÇÃO COM A GESTÃO INSTITUCIONAL	4
	FISCALIZAÇÃO NA COMERCIALIZAÇÃO DE GÁS NATURAL	3
	FISCALIZAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	3
	INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO	3
	IRREGULARIDADES EM PROCESSO DE SELEÇÃO/CONCURSO	3
	MATRÍCULAS E PROCESSO SELETIVO EM ESCOLAS	3
	NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	3
	ANÁLISE DE PROJETO	2
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	2
	DESCUMPRIMENTO À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	2
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTOS/ÓRGÃOS PÚBLICOS	2
	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE PROFESSOR	2
	APOSENTADORIA, PENSÃO E OUTROS BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS	1
	CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	1
	CURSOS DE FORMAÇÃO CONTINUADA	1
	DEMORA NO ATENDIMENTO EM ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS	1

mh



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

	DIVULGAÇÃO DE EDITAIS	1
	EXPEDIENTE PARA ÓRGÃOS INSTITUCIONAIS SOBRE SERVIÇOS E	1
	FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	1
	MANIFESTAÇÃO INCOMPLETA (FALTA DE INFORMAÇÕES QUE INVIABILIZAM	1
	MÁ UTILIZAÇÃO DE RECURSOS PÚBLICOS	1
	PROJETOS SOCIAIS DO CORPO DE BOMBEIROS	1
	SOLICITAÇÃO DE CERTIFICADO	1
	USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	1
	VAZAMENTO DE GÁS NATURAL	1
	SUBTOTAL	110
	VISTORIA TÉCNICA EM EDIFICAÇÃO	167
	NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	26
	PARECER TÉCNICO DO CORPO DE BOMBEIROS	21
	FISCALIZAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	15
	FISCALIZAÇÃO DE COMERCIALIZAÇÃO IRREGULAR DE GLP	7
	FISCALIZAÇÃO NA COMERCIALIZAÇÃO DE GÁS NATURAL	7
	CAPACITAÇÃO, CURSOS E EVENTOS INSTITUCIONAIS	5
	FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	4
	CONCURSO PÚBLICO	3
	ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL (OPERAÇÃO CARRO PIPA)	2
	AÇÕES E PROGRAMAS DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM	2
	APOSENTADORIA, PENSÃO E OUTROS BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS	2
	CANCELAMENTO DE MANIFESTAÇÃO REGISTRADA	2
	CONTROLE, MANOBRAS E MANUTENÇÃO DE HIDRANTES	2
	CREDENCIAMENTO E AUTORIZAÇÃO DE CURSOS	2
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTOS/ÓRGÃOS PÚBLICOS	2
	INTENSIFICAÇÃO DE POLICIAMENTO	2
	MANIFESTAÇÃO INCOMPLETA (FALTA DE INFORMAÇÕES QUE INVIABILIZAM	2
	MANUTENÇÃO VISTORIA DE EQUIPAMENTO/BEM PÚBLICO	2
	PCCV - PLANO DE CARGOS, CARREIRAS E VENCIMENTOS	2
	SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS	2
	SONEGAÇÃO FISCAL	2
	APOIO A PROJETOS CULTURAIS	1
	ATRASO DE DOCUMENTO TÉCNICO	1
	ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	1
	CONCESSÃO PARA RESERVA MILITAR	1
	DESPACHO/AUDIÊNCIA COM A GESTÃO DO ÓRGÃO	1
	DESPERDÍCIO DE ÁGUA	1
	DESVIO DE FUNÇÃO	1
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS	ENCAMINHAMENTO DE RESPOSTA DE MANIFESTAÇÃO	1



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

	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA CÉLULA DE GESTÃO E FORMAÇÃO DE	1
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA COORDENADORIA DE ATIVIDADES	1
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO GRUPAMENTO DE BUSCA E	1
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO NA ARMAZENAGEM DE PRODUTOS/CARGAS	1
	GÁS CANALIZADO	1
	IMPLANTAÇÃO DE UNIDADES DESCENTRALIZADAS	1
	INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	1
	POLUIÇÃO AMBIENTAL	1
	POLUIÇÃO SONORA	1
	PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	1
	PROCEDIMENTOS TÉCNICOS DAS NORMAS DE INCÊNDIO	1
	PROJETOS SOCIAIS DO CORPO DE BOMBEIROS	1
	SOLICITAÇÃO DE CERTIFICADO	1
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO)	1
	VAZAMENTO DE GÁS NATURAL	1
		304
SUGESTÃO	MATRÍCULAS E PROCESSO SELETIVO EM ESCOLAS	3
	CAPACITAÇÃO, CURSOS E EVENTOS INSTITUCIONAIS	1
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE UNIDADES DO CORPO DE BOMBEIROS	1
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO COLÉGIO MILITAR DO CORPO DE	1
	FALTA DE ESTRUTURA EM UNIDADE DO CORPO DE BOMBEIROS	1
	INVESTIMENTOS EM PROGRAMAS/PROJETOS GOVERNAMENTAIS	1
	PROCESSO DE SELEÇÃO E ESTÁGIO	1
		9

Analisando os tipos de manifestações detalhadas por assunto observa-se que em 2017, da mesma forma que em 2016, destacaram-se solicitações de serviço (304) e Reclamação (110).

Na categoria Insatisfação do Cidadão foram analisados 50 assuntos. No tipo de manifestação Crítica foram demandados 04 assuntos sendo 01 (uma) manifestação para cada. No Tipo Reclamação foram contemplados 24 assuntos, destacando-se vistoria técnica em edificação (14), inoperância no atendimento por telefone (11) e o não atendimento de ocorrências (9). Já na categoria Denúncia, foram demandados 12 assuntos, sendo o mais relevante a Conduta inadequada de Bombeiro Militar, com 15 manifestações.

Para as demais Categorias/Tipo, foram analisados 15 assuntos, sendo 08 para Elogio e 07 para Sugestão, com o total de 27 manifestações, com certa relevância do número de elogios, sendo 18 em 2017, 11 a mais que em 2016.

2.6. Unidades/Áreas mais demandadas do Órgão



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

Para esta análise, foram consideradas somente as unidades que tiveram alguma demanda nos últimos dois anos, período, 2016 e 2017. Fazendo a análise quantitativa de Manifestações por Unidade no período 2016-2017, percebemos que a variação percentual e em números absolutos das demandas da Coordenadoria de Atividades Técnicas (CAT) foi positiva porém bem menor em relação ao período 2015-2016, apenas 15%, o que reflete uma certa estabilidade no número de demandas desta unidade, porém, em números absolutos a CAT ainda representa 61,3% das demandas total da setorial em 2017, proporção bem próxima do período de 2016 (64%). Destacou-se em 2017 o aumento de manifestações do Gabinete do Comando Geral, aumento de 35%. Em relação as outras unidades, em sua maioria apresentaram decréscimo de manifestações, variando de -22% a -100%, porém, pouco significativos em números absolutos.

UNIDADES	2015	2016	2017	VARIAÇÃO
COORDENADORIA DE ATIVIDADES TÉCNICAS-CAT	88	239	274	+15%
NÃO INFORMADO	(*)	(*)	65	(*)
GABINETE DO COMANDO GERAL-GABCMDO	53	35	47	+35%
CIOPS	0	18	14	-22%
OUVIDORIA	(*)	(*)	13	(*)
COLÉGIO MILITAR DO CORPO DE BOMBEIROS-CMCB	15	14	6	-55%
COORDENADORIA ESTADUAL DE DEFESA CIVIL-CEDEC	14	14	6	-55%
5ªSB / 1º GB - CONJUNTO CEARA	1	11	0	-100%
NÚCLEO DE BUSCA E SALVAMENTO-NBS	2	11	2	-80%
CÉLULA DE GESTÃO E FORMAÇÃO DE PESSOAS-CGFP	7	6	4	-35%
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO DO CBMCE - ASSCOM	1	2	0	-100%
CENTRO DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO HUMANO-CTDH	2	2	4	+100%
QUARTEL DE CANINDÉ - 6ªSB/3ºGB	(*)	(*)	4	(*)
SIC - CBMCE	0	2	0	-100%
2ª SB / 2º GB - CRATEUS	0	1	2	+100%
2º GB / 3ª SB - CAUCAIA	0	1	0	-100%
3ª SSMAR /NBL - ARACATI	1	1	1	0%
4ª SB/ 1º GB-JOSÉ WALTER	0	1	0	-100%
4ª SB / 4ºGB - QUIXERAMOBIM	1	1	0	-100%
4º GB / 5ª SB - GUARAMIRANGA	0	1	0	-100%
6ª SB/1º GB - AERÓDROMO	0	1	0	-100%
7ª SB/1º GB - ASSEMBLEIA LEGISLATIVA	0	1	0	-100%
GRUPAMENTO DE SOCORROS DE URGÊNCIA-GSU	0	1	0	-100%
OUVIDORIA DO CBMCE	26	1	0	-96%
1ª SB/ 4º GB - IGUATU	2	0	1	+100%
1ª SB/5ºGB-JUAZEIRO DO NORTE	2	0	3	+300%
2º GB- MARACANAU	1	0	1	+100%

JM



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

2.7. Manifestação por Município

É importante mensurar o alcance da Ouvidoria nas mais diversas regiões do Estado do Ceará por meio dos registros das manifestações. O quadro em análise demonstra que Fortaleza (124) e Canindé (9) destacam-se na quantidade de Manifestações. Vale ressaltar que o Quartel de Canindé foi inaugurado em 2017. Em 2017 foram recebidas 177 manifestações relacionadas a 27 municípios e 270 manifestações sem a devida identificação geográfica, totalizando 447 manifestações.

MUNICÍPIO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
Não informado	270
Fortaleza	124
Canindé	9
Caucaia	7
Juazeiro do norte	6
Crato	3
Maracanaú	3
Quixeramobim	3
Cascavel	2
Eusébio	2
Sobral	2
Aracati	1
Aracoiaba	1
Cruz	1
Farias Brito	1
Fortim	1
Horizonte	1
Iguatu	1
Itaitinga	1
Limoeiro do Norte	1
Massapê	1
Nova Russas	1
Pacajus	1
Pacatuba	1
Pentecoste	1
Senador sá	1
Tauá	1
Total	447



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 2017 aumentou, porém, em números proporcionais houve uma redução de 30% para 21% em relação ao exercício de 2016, demonstrando em termos proporcionais uma piora na resolubilidade das demandas. Em relação às manifestações respondidas fora do prazo, houve uma leve melhora em termos absolutos, reduzindo 6% em relação a 2016. Em 2017, em relação ao total de demandas, houve um acréscimo nas Manifestações em apuração fora do prazo (não concluídas) em relação a 2016, aumentando de 2% para 24%, porém, o número de manifestações respondidas dentro e fora do prazo foi maior que a quantidade total de manifestações de 2016, o que expressa um resultado negativo na resolubilidade das demandas de 2017 mas demonstra que foi mantida, com um leve acréscimo, em termos absolutos o números de manifestações respondidas.

SITUAÇÃO	2016	2017
Total de Manifestações Respondida no Prazo	113 (30%)	136(21%)
Total de Manifestações Respondidas fora do Prazo	258 (68%)	243(55%)
Total de Manifestações Em Apuração Fora do Prazo	6 (2%)	68(24%)
TOTAL	377	447

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 2017 foi de 447. O tempo médio de resposta às 326 manifestações foi de 26 dias, pois 53 manifestações de 2017 foram respondidas ou estão em apuração/validação em 2018. O tempo resposta no período de 2017 melhorou 65% em relação a 2016, o que permitiu um maior número de manifestações respondidas no prazo ou com prorrogação de prazo. Percebe-se que houve uma diminuição no tempo resposta em relação ao ano anterior em 14 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



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

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.

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%

Das pessoas que responderam à pesquisa, 100% disseram ter conhecimento da existência da Ouvidoria por meios diversos, sendo a Internet 55% dos meios existentes. Destas pessoas, 89% recomendariam para outras pessoas. Em relação à presteza no atendimento, enquanto na pesquisa de 2016 84,76% dos usuários que responderam à pesquisa avaliaram a presteza no atendimento como Excelente, Ótimo e Bom, em 2017 esse número passou para 89%. No que se refere a qualidade da informação repassada, enquanto em 2016 82% dos usuários que responderam a pesquisa avaliaram em Excelente, Ótimo e Bom, em 2017 esse número passou a 89% e, em relação

O índice de usuários satisfeitos com as ferramentas de Ouvidoria em 2017 foi de 89%, sendo que em 2016 o índice foi de 84,10%, melhora de aproximadamente 5%.



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

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO DE 2016

Na categoria Solicitação e prestação de Serviços ao Cidadão destacou-se em número de manifestações a unidade da CAT (221), com destaque as solicitações de Vistorias em edificações diversas, fiscalizações e Pareceres Técnicos. Devido ao incremento de demandas de solicitação de vistorias que a CAT apresentou no último ano, o setor vem passando por uma reestruturação física/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. Destacou-se também a CAT em relação ao assunto Inoperância no atendimento ao telefone (11). 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. As Denúncias e Reclamações em relação à conduta inadequada de Bombeiros Militar/Servidor, o que se enquadra aqui também violência e exploração sexual a criança e adolescente, uso indevido de veículo oficial e acúmulo de cargos, tiveram índice ainda relevante em 2017, porém teve uma pequena redução de cerca de 7% em relação a 2016, de 31 para 29 manifestações em 2017. 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:

ASSUNTOS	QTDE
Não atendimento a ocorrências	9
Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	7
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	7
Estrutura e funcionamento do colégio militar do corpo de	5
Descumprimento do prazo de resposta das manifestações	5
Demora no atendimento das ocorrências	4
Insatisfação com a resposta da instituição	3

Para as demandas citadas na acima, a Ouvidoria do Corpo de Bombeiros juntamente com o comando da instituição vem procurando solucionar/responder de forma a satisfazer os



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

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 2017, a Ouvidoria Setorial do Corpo de Bombeiros participou de Cursos/eventos 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.

6. 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 da Coordenadoria de Atividades Técnicas (CAT);
- Realizar trabalhos de conscientização junto à tropa sobre conduta e disciplina visando evitar os 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 resolutividade da CIOPS;
- Ampliar a divulgação dos serviços da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros tanto para o público interno como para os cidadãos;

7. 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 canal de participação. Busca, através da Ouvidoria, corrigir desvios de percursos que possam ocorrer em nosso dia-a-dia. Temos a consciência que somente através de relatos, reclamações, denúncias e solicitações de pessoas que usam nossos serviços é que podemos ter uma visão realista e independente da resposta de nossos serviços prestados e de nossos servidores.



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

8. PRONUNCIAMENTO DO COMANDANTE DA INSTITUIÇÃO

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

Fortaleza, 09 de Fevereiro de 2018

HERALDO MAIA PACHECO – CEL CMT GERAL DO CBMCE
Comandante Geral Do Corpo De Bombeiros