



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA SETORIAL

01/01/2020 a 31/12/2020



CORPO DE BOMBEIROS
MILITAR DO ESTADO DO
CEARÁ - 2020



EXPEDIENTE

DIREÇÃO SUPERIOR

COMANDANTE GERAL DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO CEARÁ

Ronaldo Roque de Araújo – Coronel Comandante Geral

COMANDANTE ADJUNTO DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO CEARÁ

Cleyton Bastos Bezerra – Coronel QOBM

DIRETOR DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA

Jose **Marcilio** Guimarães Cavalcante - Coronel QOBM

ASSESSOR DE CONTROLE INTERNO

Francisco **Weima** de Melo Filgueira – Tenente Coronel QOBM

OUVIDORIA SETORIAL DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO CEARÁ

OUVIDOR SETORIAL

Haroldo Jorge Aragão Gondim – Tenente Coronel QOBM

EQUIPE DE OUVIDORIA SETORIAL

Germano José da Silva Carvalho – 1º Tenente QOABM

Luzivan de Oliveira Siqueira – 2º Tenente QOABM

Domingos Alves Evangelista Neto – Subtenente QPBM

INTERLOCUTOR SETORIAL INTERNO DO COMANDO DE ENGENHARIA E

PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS

Luzivan de Oliveira Siqueira – 2º Tenente QOABM

INTERLOCUTOR SETORIAL INTERNO DO COLÉGIO MILITAR DO CORPO DE
BOMBEIROS – ESCRITORA RACHEL DE QUEIROZ

Wyrand Chaves de oliveira – 1º Tenente QOABM

DIAGRAMAÇÃO

Domingos Alves Evangelista Neto – Subtenente QPBM

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 Emergência pré-hospitalar, 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.

Temos como premissa, 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.

A Ouvidoria do CBMCE, que desde as primeiras manifestações registradas em 2009, teve uma significativa evolução no número de entradas de demandas, aumentando de 25 registros naquele ano a 573 em 2020, vem adotando de forma incipiente, mecanismos 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, 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. 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 2020, mostrando os locais/setores mais demandados e apresentando o perfil dos usuários/cidadãos e de suas manifestações registradas durante o ano. Outra finalidade é cumprir o disposto no art. 8º, do Decreto nº 30. 474, de 29 de março de 2011, o qual determina que até 30 dias após o encerramento do semestre, as Ouvidorias Setoriais deverão encaminhar à Controladoria e Ouvidoria Geral, relatório semestral de atividades apresentando o resultado da sua atuação e indicando sugestões e recomendações para o aprimoramento das ações governamentais.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

As informações extraídas dos relatórios gerenciais serão analisadas de forma quantitativa e qualitativa, dessa forma 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.

Com intuito de melhorar o trabalho e o alcance da Ouvidoria do CBMCE e seguindo o Relatório de Gestão da Ouvidoria do ano de 2019, 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:

2.1 Recomendações para todas as Setoriais:

- **RECOMENDAÇÃO 1:** Desenvolver modelo/metodologia para realização de avaliação continuada dos serviços prestados pelo órgão/entidade, em consonância com a lei nº. 13.460/2017.

Providências: Visando atender as prescrições da lei nº. 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, aplicando-se à Administração Pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, o Corpo de Bombeiros está seguindo as recomendações e não existem reclamações referentes a descumprimentos relacionados aos direitos dos cidadãos. Os gestores dos diversos setores são orientados a divulgar a referida lei aos colaboradores de todos os setores, principalmente com relação a adequar seus atendimentos aos princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

A carta de serviços do CBMCE está disponível no site <<https://cartadeservicos.ce.gov.br/>> e atualmente estamos buscando sua atualização, pois entendemos que, muito além da obrigatoriedade de todo órgão público que presta serviço ao cidadão, publicar anualmente um quadro geral dos serviços disponíveis, a Carta de Serviços passa a ser também um mecanismo da divulgação de nossa atuação na sociedade alencarina.

A Ouvidora setorial está cada vez mais fortalecida e já reconhecida internamente como meio de aperfeiçoamento das atividades e não vista como fiscalizadora ou confundida com órgãos apuratório ou correccionais.

Com relação ao capítulo V, da Lei 13.460, referente aos Conselhos de Usuários, podemos considerar que as reuniões de coordenadores dos Conselhos Comunitários de Defesa Social, ligado à Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS), que sempre contam com a presença de um representante do Corpo de Bombeiros, da Área Integrada de Segurança (AIS) envolvida, além

do grupo de coordenadores e coordenadoras civis do Projeto Bombeiros, Saúde e Sociedade (PSBS), não deixam de ser também, conselhos de usuários do CBMCE, com espaço e voz para manifestar suas opiniões.

O próximo passo e grande desafio da instituição será a implementação da Avaliação dos Usuários, uma vez que nossos serviços de emergência são oferecidos através de uma operacionalização gerida por outro órgão, a Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança (CIOPS). Estamos sugerindo a implementação de pesquisa de satisfação, no molde do existente no portal Ceará Transparente, para que usuários atendidos via CIOPS recebam dos chefes de equipes de socorro e salvamento um link ou QRCODE com o código da ocorrência e desse modo avaliem o atendimento recebido.

- **RECOMENDAÇÃO 2:** Estimular os cidadãos usuários do Sistema de Ouvidoria a participarem da Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente.

Providências: O CBMCE já estabeleceu uma rotina de estímulo dos cidadãos usuários do Sistema de Ouvidoria a participarem da Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente. A partir de 2020, passamos a motivar ainda mais os usuários a preencherem a pesquisa de satisfação em relação as respostas do CBMCE. Em 2021 a meta é alcançar um índice de satisfação significativo, pois passamos a lembrar aos cidadãos usuários, em todas as respostas, o preenchimento da pesquisa.

- **RECOMENDAÇÃO 3:** Publicar na internet o Relatório Anual de Ouvidoria em conformidade com a lei nº. 13.460/2017 e com o Decreto Estadual de Ouvidoria.

Providências: Os relatórios já estão disponibilizados no site da instituição, na aba “Páginas > Ouvidoria” (<https://www.bombeiros.ce.gov.br/ouvidoria/>), e disponíveis para a consulta dos cidadãos interessados no tema. Estamos juntando esforços com a Assessoria de Tecnologia e Informação do CBMCE para a atualização e aprimoramento de informações sobre a ouvidoria setorial e de links para os serviços oferecidos pela Ouvidoria Estadual.

- **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 2018, no tocante à variável de infraestrutura (acessibilidade, local adequado, sinalização e equipamentos).

Providências: Atualmente nossa Ouvidoria conta com sala própria, localizada em local próximo à entrada principal, exclusiva para o atendimento presencial e para os trabalhos de Ouvidoria e Sistema de informação - SIC. Nossa sala é devidamente identificada e possui toda a estrutura de informática com PC e notebooks, WI-FI, impressoras coletivas, porém seu uso é feito com arquivos em pendrive, para manter sigilo quanto as informações que assim demandem, climatizada, bebedouro, além de todo mobiliário para que o cidadão tenha todo o conforto. As Sinalizações visuais (cartazes e Banners) já estão em com seus layouts realizados e estão em fase de confecção.

2.2 Recomendações para a Setorial do CBMCE:

- **RECOMENDAÇÃO 5:** 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% das manifestações no prazo regulamentar.

Providências: Infelizmente a pandemia ocorrida no ano de 2020, apesar de nossos esforços, prejudicou os processos de apuração e tratamento de denúncias, pois os expedientes foram suspensos por um período, e depois reduzidos. Além do que, muitos militares foram acometidos pela COVID-19, fato que trouxe significativos prejuízos no cumprimento do nosso serviço administrativo e consequentemente aos prazos. Tivemos no último ano uma piora em nossa resolubilidade. Em 2019, foi de 83,54%, e pelos fatos relatados acima, em 2020 reduziu para 78,98% (11,15% abaixo da meta de 92%).

Vale a pena destacar que o mês de dezembro de 2020 foi atípico com relação a entrada de demandas junto ao Comando de Engenharia e Prevenção de Incêndios(CEPI), visando a realização de vistorias fiscalizatórias das equipes do CBMCE. Para esclarecer, em dezembro de 2019 tivemos entrada de 36 manifestações, e em dezembro de 2020 tivemos 63, ou seja, um acréscimo de 83,33%. Que apesar de nossas equipes de fiscalização se esforçarem para comparecer a todos os locais solicitados, seria humanamente impossível cumprir os prazos estabelecidos. Nosso compromisso para 2021 será o de sugerir ao Comando de Engenharia e ao Comando Geral do Corpo de Bombeiros, um acréscimo de militares nos setores de fiscalização.

Em dezembro de 2020 a Ouvidoria do CBMCE foi reforçada com um novo integrante, o que resultará na melhoria e otimização de nosso trabalho e em específico, de nossa resolubilidade. Pelo fato de historicamente 80% de nossas demandas envolverem a CEPI e outro bom número de manifestações envolverem o Colégio Militar do CBMCE, foram direcionados militares específicos destes locais para exercerem a função de Interlocutores internos para facilitar e melhorar nossa resolubilidade bem como fomentar a divulgação do trabalho da Ouvidoria.

- **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 nas quantidades de manifestações reabertas.

Providências: No ano de 2020, tivemos 32 pesquisas de satisfação respondidas. Sendo a nota máxima 5, obtivemos para o quesito qualidade de resposta a nota 4, e nota 4,16 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, que muitas vezes é compreendido como demorado pelo cidadão usuário, principalmente no tocante as solicitações de vistoria, que requer um tempo maior para finalizar a resposta ao cidadão. Outro fator que trará melhoras é a organização dos trabalhos e distribuição das tarefas, que vem sendo internamente aperfeiçoadas, frutos dos cursos realizados em 2020.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Nesse relatório será realizada a apresentação do atendimento anual da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros, no exercício de 2020, 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.

3.1 - Total de Manifestações do Período

Durante o ano de 2020, foram recebidas no CBMCE um total de 573 manifestações na ouvidoria setorial. Inicialmente apresentamos o gráfico com a indicação do quantitativo de manifestações dos últimos 4 anos (2017 a 2020), para comparação.



Percebemos que as manifestações destinadas ao CBMCE mantêm uma elevação ano após ano desde 2017. De 2019 a 2020 apesar de discreta (cerca de 8,72,7%) mantêm-se uma tendência de elevação, (mesmo após a queda registrada entre 2018 a 2019 de -4,35%), entretanto bem menor do que a elevação ocorrida de 2017 a 2018 (23,26%).

Acreditamos que o aprimoramento dos sistemas de informática institucionais e o avanço da comunicação por meio dos vários canais existentes de mídias sociais, facilitam cada vez mais o acesso dos cidadãos às Ouvidorias, o que fortalece a tendência de aumento, ano a ano, do número de manifestações.

Desse modo, nosso desafio é difundir interna e externamente os serviços da Ouvidoria do CBMCE para a continuidade desse crescimento, mesmo sabedores de que o ano de 2020 foi atípico em todos os setores da sociedade, em virtude da pandemia iniciada em nosso Estado a partir do mês de março, que resultou na redução do número de manifestações.

Essa alteração do fluxo normal da entrada das manifestações pode ser melhor entendida através da avaliação do gráfico comparativo das entradas mensais das manifestações na Ouvidoria do CBMCE apresentado a seguir.

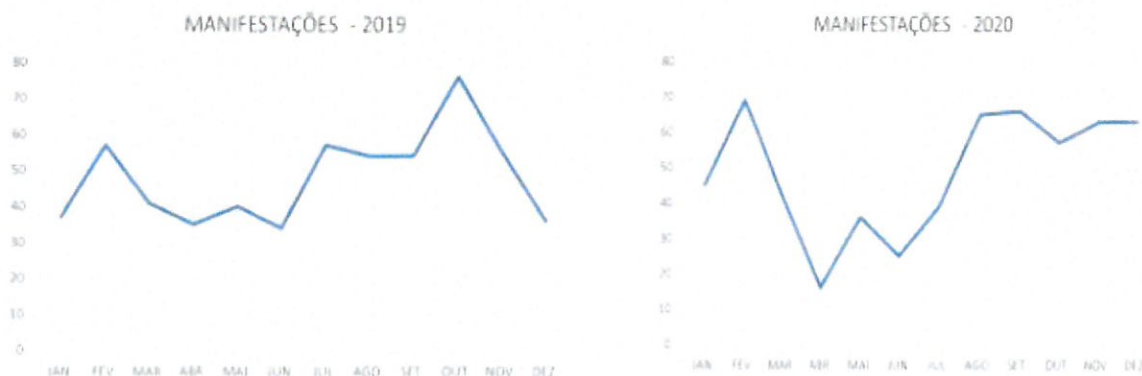
Gráfico de Manifestações Mensais (2020)



Podemos perceber uma queda brusca a partir do mês de março, seguida de perceptível alta após o mês de junho, justamente o período em que as atividades comerciais e escolares foram reduzidas em decorrência dos importantes decretos governamentais que visavam a interrupção do crescimento do número de casos da COVID-19.

Como resultante dessa redução no meio do ano de 2020, na reabertura parcial ocorrida no trimestre final, houve uma manutenção do número de demanda, ocasionada muito provavelmente, por demandas reprimidas durante o período de maior isolamento. Se colocarmos os gráficos de entradas mensais de 2019 e 2020 lado a lado, essa acentuada queda a partir de março, início da pandemia, fica ainda mais perceptível.

Gráfico Comparativo de Manifestações Mensais de 2019 e 2020



Percebemos nesse comparativo que, enquanto no mês de dezembro de 2019 tivemos uma redução de manifestações, tal fato não se repetiu em 2020, muito provável pela existência de uma demanda reprimida decorrente do período de maior isolamento social nos meses anteriores.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Na tabela a seguir, apresentamos a tabela com o comparativo dos meios de entrada das manifestações entre os anos de 2019 e 2020.

Tabela de Manifestações dos anos de 2019 e 2020, analisadas pelo meio de entrada.			
Meios	2019	2020	Variação
Telefone 155	349	245	-29,8%
Internet	210	196	- 6,33%
Presencial	2	0	-100%
Telefone Fixo	0	0	0%
E-mail	3	11	+366%
Caixa de Sugestões	0	0	0%
Facebook	1	1	0%
Reclame Aqui	1	0	-100%
Instagram	0	0	0%
Twitter	0	0	0%
Carta	0	0	0%
Ceará app	***	3	Não calculada (iniciado em 2020)

O canal de entrada com maior número absoluto ainda é o telefone 155, apesar da queda de 29,8% comparado com o ano de 2019. A maior redução percentual foi a entrada de manifestações de forma presencial e “Reclame Aqui” (ambas com redução de 100%) facilmente explicadas pelo período de isolamento social ocasionada pela pandemia de COVID-19. Daí entendemos o impressionante crescimento de 366% das entradas por “E-mail”.

Destacamos ainda o surgimento de outro canal, com potencial de crescimento, que é o “Ceará APP” que a partir de 30 de junho de 2020 recebeu uma atualização e passou a receber manifestações de Ouvidoria e Sistema de Informação ao Cidadão, já resultando em manifestações destinadas ao CBMCE

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Ao analisarmos os dados da tabela abaixo, percebemos que tipo de manifestação com maior número absoluto ainda é a do tipo “solicitação”, apesar da redução de 20,42% comparada com o ano anterior. As 265 entradas de solicitação foram impulsionadas pela demanda de vistorias realizadas pelo Comando de Engenharia e Prevenção de Incêndios.

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2019	2020	Variação
Reclamação	166	108	-35%
Solicitação	333	265	-20,42%
Denúncia	48	63	+31,25%
Sugestão	7	7	0%
Elogio	11	13	+18,18%

O maior índice percentual de redução foi o do tipo reclamação (-35%) e a maior variação foi a demanda de denúncias que teve um acréscimo de 31,25%. Salientamos ainda, que em relação ao aumento de denúncias, muitas delas são referentes a pedidos de fiscalização de edificações e não, na sua totalidade, relativas à denúncias institucionais.

Como 2020 foi um ano atípico, não conseguimos afirmar que essas variações refletem uma maior confiabilidade no sistema de ouvidoria, ou resultante das tipicidades do cotidiano das atividades.

3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Ao analisarmos os dados apresentados na tabela (abaixo) relacionada ao tipo e assunto registrados no sistema de ouvidoria e encaminhados ao CBMCE, percebe-se ainda uma predominância das solicitações, especialmente o de vistorias técnicas, realizadas pelo Comando de Engenharia e Prevenção de Incêndios (CEPI). O total de 252 solicitações referentes a este assunto representam 55,26% das entradas, como podemos facilmente observar.

Tabela: Tipologia/Assunto

Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	1. Insatisfação com o Atendimento/Serviço Prestado pelo Órgão	38
	2. Estrutura e Funcionamento do Colégio do Corpo de Bombeiros	09
	3. Atendimento telefônico	05
	4. Insatisfação com Procedimentos de Apuração	03
Solicitação	1. Vistoria Técnica em Edificação	252
	2. Orientações Sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	46
	3. Certificado de Conformidade	12
	4. Informação Sobre Legislações Estaduais (Lei, Decreto, Portaria etc.)	04
Denúncia	1. Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	29
	2. Informação sobre Servidor	07
	3. Coronavírus (Covid 19)	04
	4. Frota de veículos	01
	5. Assédio Moral/Sexual	01
Sugestão	1. Ações, Plano, Programas e Projetos de Defesa Civil	01
Elogio	1. Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão	08
	2. Elogio ao Servidor Público/Colaborador	06

O número de 38 reclamações de Insatisfação com o Atendimento/Serviço Prestado pelo Órgão (8,33%) está diretamente relacionado a demanda do pedido de vistorias, em decorrência da insatisfação pelo tempo demandado para realização da vistoria solicitada ou pela visão do cidadão de que nenhuma medida foi adotada pelo Órgão. Nesses casos, procuramos esclarecer que existem ritos e prazos a serem obedecidos pelas legislações. Esses ritos e prazos são previstos em lei estadual e normas técnicas do CBMCE para que as edificações se adequem as exigências legais.

Observa-se também uma alta demanda por “Orientações Sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos” (46 solicitações - 10,09%). Isso nos motiva a intensificar a publicidade das informações aos cidadãos. Analisaremos quais foram essas informações demandadas e atualizar as informações em nossos canais de serviços. Entretanto muitas informações solicitadas estavam disponíveis nos canais do CBMCE e o trabalho da ouvidoria consistiu em informar ao cidadão como acessá-las corretamente.

As denúncias de “Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador” caíram de 50 em 2019 para 29 em 2020, representando um decréscimo de 42% nesse tipo de demanda. A redução de 2019 para 2020 foi maior do que a registrada no período de 2018 a 2019, o que parece indicar que as manifestações do cidadão no sistema de ouvidoria e as apurações internas iniciadas por determinação do Comando do CBMCE surtem também um efeito inibitório.

Todas as denúncias que geram investigação preliminar são publicadas em Boletim Interno, com a informação que foi iniciada através do sistema de Ouvidoria, trazendo maior credibilidade ao sistema, inibindo atos ou procedimentos não esperados de um servidor público, bem como incentivando à participação também do público interno na gestão.

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assuntos

Nesse tópico, apresentaremos os assuntos de maior representatividade ou que representem 80% de todos os assuntos, para que possamos compreender, dentro dos assuntos que os cidadãos mostraram interesse em colaborar ou conhecer, dentro do estabelecido nas regras de controle social.

Tabela: Assunto/Sub-Assuntos		
Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
Vistoria Técnica em Edificação	Projeto de Seg. de Incêndio e Pânico em Ed. Comercial	104
	Projeto de Seg. de Incêndio e Pânico Em Ed. Multifamiliar	103
	Armazenamento Irregular de Gás de Cozinha/GLP	37
Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	Atendimento Inadequado por Prestador de Serviços	12
	Demora no Atendimento	11
	Mau Atendimento	06
Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	Abuso de Autoridade	07
	Tratamento Indevido/Desrespeitoso com o Público	06
	Utilização Indevida de Bens Públicos	04
Orientações Sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	Pedido de Informações/orientações	46
Estrutura e Funcionamento do Colégio do Corpo de Bombeiros	Insatisfação Com a Metodologia Pedagógica	03
	Regimento Escolar	02
	Orientações e Procedimentos sobre o Processo Seletivo	01
Elogio ao Servidor Público/Colaborador	Satisfação	03
	Sem Sub-Assuntos	03
Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão	Sem Sub-Assuntos	08
Atendimento Telefônico	Chamadas Não Atendidas	03
	Inoperância no Sistema de Telefonia	02
Concurso Público/Seleção	Interposição de Recurso	01
	Nomeação	01
	Irregularidades no Processo	01
	Convocação de Aprovados/Classificados	01

Percebemos que, como nos anos anteriores, as vistorias demandadas ao CEPI (Projeto de Segurança de Incêndio e Pânico em Edificação Comercial, Projeto de Segurança de Incêndio e Pânico em Edificação Multifamiliar) são demandas que somadas com as denúncias de Armazenamento Irregular de Gás de Cozinha/GLP somam 55,49% das manifestações registradas.

As reclamações sobre o atendimento telefônico tiveram uma redução significativa. Em 2019 foram 44 reclamações sobre o atendimento telefônico e em 2020 apenas 5, redução de 88,63%. Isso apesar dos períodos de expedientes e pessoal reduzidos por causa da pandemia, o que demonstra que as manifestações no sistema de ouvidoria do CBMCE e os ajustes internos pelos setores envolvidos tiveram alta resolubilidade. Vale a pena destacar que, de 2018 a 2019 já havia ocorrida uma queda de 28% nesse tipo de reclamação, o que demonstra mais uma vez, a importância da participação por parte do cidadão na melhoria dos serviços públicos.

Essa redução é resultante também das medidas sugeridas pela ouvidoria setorial do Corpo de Bombeiros para que fosse utilizada o aplicativo WhatsApp Business vinculado ao número fixo da CEPI para maior agilidade na comunicação com o cidadão.

A insatisfação com os serviços prestados pelo órgão, precisam ser reduzidas também, apesar de serem baixas percentualmente (somadas essas reclamações chegam a 6,36%). Não podemos deixar de nos preocupar com essas manifestações (atendimento inadequado por prestador de serviços (2,63%); demora no atendimento (2,41%); de mau atendimento (1,32%)). Entendemos que ações de esclarecimentos e discussões internas podem ajudar a gestão a melhorar esses índices.

3.3.3 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)

As ações específicas e operacionais do Corpo de Bombeiros não foram impactadas diretamente, apesar do número de militares atingidos pelo vírus da COVID-19. O serviço operacional ordinário não foi comprometido e não chegou a produzir demandas no sistema de ouvidoria.

Já as demandas de fiscalização e administrativas tiveram que ser modificadas e adaptadas. Suspensas nos momentos mais graves e de isolamento social e realizadas muitas vezes de “Home Office” ou de escalas nas unidades administrativas, com número reduzido de militares e funcionários civis, conforme determinou os decretos estaduais. A tabela a seguir mostra as manifestações registradas aos assuntos relacionados à COVID19 no âmbito da ouvidoria setorial do CBMCE:

Tabela: Assunto/Sub-Assunto Coronavírus

Assunto	Sub-Assuntos	Total
CORONAVÍRUS (Covid 19)	Descumprimento de Medidas de Estabelecimentos Públicos e Privados	03
	Ações de Prevenção e Combate ao Coronavírus	01

As demandas registradas, decorrentes da pandemia foram as denúncias sobre as medidas de prevenção adotadas pelo Comando do CBMCE com relação a sua tropa ou denúncias de não cumprimento das normas por parte de militares (4 entradas – 0,88%), surgidas ainda no início da pandemia, período de angústia e preocupação de todos, rapidamente esclarecidas e não recorrentes a posteriori, demonstrando que houve uma preocupação com o público interno, sendo criado inclusive um sistema de registro e acompanhamento dos militares acometidos pela doença (<https://sentinela2.cb.ce.gov.br/covid19bm/>), fato que foi traduzido no insignificante percentual de manifestações referente ao assunto.

Outra medida adotada foi destinar equipe médica e de enfermagem da própria instituição exclusivamente para atuação no planejamento e execução de medidas preventivas e de apoio aos militares acometidos pela COVID-19 e ainda na realização de testes nos casos suspeitos, com o gerenciamento do Batalhão de Socorro de Urgência (BSU) e do Núcleo de Apoio Biopsicossocial (NAB), sem dúvidas, medidas que somadas, inibiram as possíveis manifestações internas sobre o assunto.

3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Quando analisamos as manifestações a partir do perfil dos tipos de serviços elencados na Carta de Serviços referentes ao CBMCE, percebemos que ainda existe uma lacuna entre as manifestações registradas e aquilo que foi disposto na referida carta de serviços.

Tabela: Tipo de Serviços		
Tipos	Total	%
Informação ao Cidadão	01	0,22%
Não se aplica	25	5,49%
Solicitar a Vistoria Técnica de Edificação para a Obtenção do Certificado de Conformidade do Corpo de Bombeiros Militar (CBMCE)	01	0,22%
Vistoria Técnica	11	2,42%
Indefinido	417	91,65%

Esse fato pode ser facilmente explicado a partir da ótica de entendimento, já relatado anteriormente, onde a grande maioria das manifestações oriundas do sistema de ouvidoria é a demanda de solicitação de vistorias em edificações comerciais e/ou multifamiliares, sobre possíveis irregularidades em tais locais. Serviço cuja informações ainda não estão na carta de serviços e, portanto, não é uma tipologia de classificação das demandas. Desse modo, iremos discutir internamente sobre a atualização da Carta de Serviços do Corpo de Bombeiros com a finalidade de melhor abranger as demandas sociais.

Outro fato que pode explicar esse grande número de manifestações classificadas como indefinidas poderia ser equívocos, ou ainda ausência de tipos ou subtipos adequados no momento da classificação da demanda, que serão temas de reuniões internas para se debater o assunto e que se for percebido que esse alto índice (91,65%) de manifestações com tipologia indefinida permanece, poderá ser facilmente corrigida em conjunto com a equipe da CGE.

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários		
Programas	Total	%
Gestão Integrada de Riscos e Desastres	320	70,18%
Gestão Administrativa do Ceará	70	15,35%
Gestão de Riscos e Desastres	18	3,95%
Gestão e Manutenção	16	3,51%
Segurança Pública Integrada com a Sociedade	15	3,29%
Fortalecimento do Sistema de Segurança Pública	02	0,44%
Segurança Pública Cidadã	01	0,22%

Em relação a qualificação das manifestações ao programa orçamentário, mantendo-se o padrão dos anos anteriores “Programa de Gestão Integrada de Riscos e Desastres” lidera o quadro, em 2019 foram 64,49% das demandas, em 2020, 70,18% com um número absoluto de 320 manifestações.

Já com relação ao “Programa de Gestão Administrativa do Ceará” que ocupa a segunda colocação com 70 manifestações (15,35%), dizem respeito as demandas de reclamação de conduta de servidor/colaborador, orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos e insatisfação com os serviços prestados pelo órgão.

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas		
Unidade	Total	%
Comando de Engenharia de Prevenção de Incêndios	274	60,49
Colégio Militar do Corpo de Bombeiros	23	5,08%
Comando Geral	15	3,31%
3ª Companhia de Bombeiros – 3ª cia/2º BBM – Caucaia	15	3,31%
1ª Companhia de Bombeiros – 1ª cia/2º BBM – Maracanaú	14	3,09%
Coordenadoria de Gestão e Formação de Pessoas	14	3,09%
Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança	12	2,65%
Ouvidoria CBMCE	12	2,65%
1ª Companhia de Bombeiros – 1ª Cia/5º BBM – Juazeiro Do Norte	10	2,21%
BBS – Batalhão de Busca e Salvamento	6	1,32%
1ª Companhia de Bombeiros do 1º Batalhão de Bombeiros Militar - Quartel Central	5	1,05%
1ª Cia do 3º Batalhão De Bombeiros Militar - Quartel de Sobral	5	1,05%

Analisando as manifestações por unidades internas, os dados nos mostram que Comando de Engenharia de Prevenção de Incêndios consolida a primeira colocação, sendo as manifestações mais recorrentes os pedidos de vistoria de investigação de irregularidades em edificações comerciais (104) e multifamiliares (103) e ainda as denúncias de armazenamento irregular de Gás de Cozinha/GLP (37).

As demandas mais frequentes e importantes a serem mencionadas, do Colégio do Corpo de Bombeiros Militar – Escritora Rachel de Queiroz, são referentes a: Assuntos inerentes a seleção de ingresso (05), Insatisfação com a metodologia pedagógica (03), Reclamações pertinentes ao regimento escolar (02). Sempre recorrentes após a realização e divulgação dos resultados do concurso público.

As manifestações encaminhadas ao Comado Geral da Instituição (15) dizem respeito às denúncias envolvendo militares, para que sejam analisadas e posteriormente enviadas a Comissão de Apuração de Procedimentos e Disciplina para que ocorram as investigações preliminares e quando encontrados indícios de cometimentos de crimes ou transgressões disciplinares, iniciado o processo apuratório.

3.7 – Manifestações por Município

Percebe-se em avaliação preliminar que apesar de alguns municípios apresentarem queda no número de manifestações no sistema de ouvidoria, surgiram novas demandas em cidades que não apareciam em relatórios de anos anteriores. Mesmo levando-se em consideração o ano de pandemia que vivenciamos, é desafiador para a Instituição o crescimento de uma demanda de manifestações nos mais variados municípios cearenses.

Tabela: Municípios

Municípios	2019	2020	Varição
Indefinido	387	307	- 20,67%
Fortaleza	109	95	- 12,84%
Juazeiro do Norte	05	07	+ 40%
Caucaia	14	05	- 64,28%
Limoeiro do Norte	03	03	0%
Maranguape	05	03	- 40%
São Gonçalo do Amarante	03	03	0%
Aquiraz	01	02	+ 100%
Maracanaú	15	02	- 86,66%
Crateús	04	02	-100%
Crato	03	02	- 33,33%
Eusébio	0	02	Surgimento de 2 manifestações
Itaitinga	0	02	Surgimento de 2 manifestações
Sobral	06	01	- 83,33%

Fato também é que, o número indicador de município indefinido ainda é muito alto (307), mesmo com uma redução de 20,67% com relação a 2019. É desafiador para a gestão compreender de onde vem essa demanda, consideramos que deva haver uma redução ainda maior de municípios sem definição para que os planejamentos estratégicos da corporação sejam melhor trabalhos. Desafiaremos nossas equipes a identificar as demandas sem município identificado e atualizar os dados, quando possível.

Tabela: Áreas Integradas de Segurança – AIS

Área Integrada de Segurança	Total	%
Indefinido	307	67,32%
AIS (1 a 10 – Fortaleza)	95	20,83%
AIS 11 (Municípios: Caucaia, Paracuru, Paraipaba, São Gonçalo do Amarante, São Luís do Curu e Trairi)	08	1,75%
AIS 12 (Municípios: Guaiúba, Itaitinga, Maracanaú, Maranguape e Pacatuba)	08	1,75%
AIS 13 (Municípios: Aquiraz, Cascavel, Chorozinho, Eusébio, Horizonte, Pacajus e Pindoretama)	05	1,09%
AIS 14 (Municípios: Alcântaras, Barroquinha, Camocim, Cariré, Carnaubal, Chaval, Coreau, Croatá, Forquilha, Frecheirinha, Graça, Granja, Groaíras, Guaraciaba do Norte, Ibiapina, Martinópole, Massapê, Meruoca, Moraújo, Mucambo, Pacujá, Santana do Acaraú, São Benedito, Senador Sá, Sobral, Tianguá, Ubajara, Uruoca e Viçosa do Ceará)	05	1,09%
AIS 15 (Municípios: Acarape, Aracoiaba, Aratuba, Barreira, Baturité, Boa Viagem, Canindé, Capistrano, Caridade, Guaramiranga, Itapiúna, Itatira, Madalena, Mulungu, Ocara, Pacoti, Palmácia, Paramoti e Redenção)	02	0,43%
AIS 16 (Municípios: Ararendá, Catunda, Crateús, Hidrolândia, Independência, Ipaporanga, Ipu, Ipueiras, Monsenhor Tabosa, Nova Russas, Novo Oriente, Pires Ferreira, Poranga, Reriutaba, Santa Quitéria, Tamboril e Varjota)	03	0,65%
AIS 17 (Municípios: Acaraú, Amontada, Apuiarés, Bela Cruz, Cruz, General Sampaio, Irauçuba, Itapajé, Itapipoca, Itarema, Jijoca de Jericoacoara, Marco, Miraíma, Morrinhos, Pentecoste, Tejuçuoca, Tururu, Umirim e Uruburetama)	02	0,43%
AIS 18 (Municípios: Alto Santo, Aracati, Beberibe, Ererê, Fortim, Icapuí, Iracema, Itaiçaba, Jaguaribe, Jaguaruana, Limoeiro do Norte, Nova Jaguaribara, Palhano, Pereiro, Potiretama, Quixerê, Russas, São João do Jaguaribe e Tabuleiro do Norte)	04	8,87%
AIS 19 (Municípios: Abaiara, Altaneira, Antonina do Norte, Araripe, Assaré, Aurora, Barbalha, Barro, Brejo Santo, Campos Sales, Caririaçu, Crato, Farias Brito, Jardim, Jati, Juazeiro do Norte, Mauriti, Milagres, Missão Velha, Nova Olinda, Penaforte, Porteiras, Potengi, Salitre e Santana do Cariri)	11	2,41%
AIS 20 (Municípios: Banabuiú, Choró, Deputado Irapuan Pinheiro, Ibaretama, Ibicuitinga, Jaguaratama, Milhã, Morada Nova, Pedra Branca, Quixadá, Quixeramobim, Senador Pompeu e Solonópole)	02	0,43%
AIS 21 (Municípios: Acopiara, Baixio, Cariús, Cedro, Granjeiro, Icó, Iguatu, Ipaumirim, Jucás, Lavras da Mangabeira, Orós, Quixelô, Saboeiro, Tarrafas, Umari e Várzea Alegre)	02	0,43%
AIS 22 (Municípios: Aiuaba, Arneiroz, Catarina, Mombaça, Parambu, Piquet Carneiro, Quiterianópolis e Tauá)	01	0,21%
Total	456	100%

Os cidadãos alencarinenses mostram-se cada vez mais interessados na prevenção de incêndio e pânico de suas localidades, cabe ao núcleo gestor do CBMCE, através desse entendimento, prover que mesmo nos municípios que não abriguem unidades do Corpo de Bombeiros, a informação e a prevenção sejam também pensadas, seja em suas estratégias de trabalho ou em possível expansão da Corporação. Ora, se existe demanda, existe trabalho de prevenção a ser realizado e o cidadão está nos mostrando esse fato.

Quando estudamos as manifestações quanto a Área Integrada de Segurança em que a situação está inserida, mais uma vez a tabela apresentada tem que ser vista no entendimento em que houve 307 situações em que essas áreas não foram identificadas.

Mesmo assim, percebemos que existe uma maior demanda em Fortaleza (AIS de 1 a 10 com 20,83%) e Região Metropolitana (AIS 11, AIS 12, AIS 13 com 4,59% somadas), mas a AIS 19 com demonstra um potencial crescimento de demandas por parte do CBMCE.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são: Índice de Manifestações Respondidas no Prazo e Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria.

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Apesar da vigência do referido decreto, a plataforma Ceará Transparente está em processo para as devidas adequações, incluindo a alteração do prazo de resposta, dentre outros.

Para efeito de relatórios, o prazo a ser considerado é o instituído no Decreto anterior (33.474/2011). Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias, desde que estejam com o prazo prorrogado.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2019	Quantidade de Manifestações em 2020
Manifestações Finalizadas no Prazo	472	357
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	92	95
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	03
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	563	455

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Resolubilidade em 2019	Resolubilidade em 2020
Manifestações Finalizadas no Prazo	83,66%	78,46%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	16,34%	20,88%

Não obtivemos os números esperados em 2020 com relação ao índice de manifestações respondidas dentro do prazo. Esse índice em 2019 foi de 80,93% das manifestações e em 2020 caiu para 73,38%. Essa queda está diretamente relacionada aos eventos ocorridos em 2020 a nível mundial, que impactou toda sociedade e o com nossa ouvidoria não foi diferente.

Tabela: Comparativo anual de Resolubilidade

Ano	2016	2017	2018	2019	2020
Resolubilidade	42,48%	52,13%	33,10%	83,51%	78,98%

A pandemia trouxe afastamento das atividades profissionais de membros das equipes e de interlocutores internos, redução drástica dos expedientes administrativos o que certa forma explicaria também, o nosso índice de resolubilidade reduzido de 83,51% em 2019 para 78,98% em 2020. Entretanto, como podemos acompanhar no gráfico apresentado na sequência, essa redução não foi tão significativa, apesar de preocupante e motivo de reuniões com a equipe visando retornar os índices de crescimento.

Gráfico Comparativo da Evolução Anual da Resolubilidade da Ouvidoria Setorial CBMCE



4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Ações Internas da Setorial: Em 2020 realizou-se a redistribuição de tarefas e aperfeiçoamento dos processos de trabalho; Implementação do “Princípio dos Quatro Olhos”, que se baseia no fato de que para uma determinada atividade, decisão ou transação possa ser aprovada e transacionada, ela deve ter a aprovação de no mínimo duas pessoas, isso para as decisões e respostas mais complexas; Maior autonomia dos ouvidores substitutos em decisões e respostas de manifestações mais cotidianas, percebidas e estabelecidas nos estudos dos relatórios gerenciais anteriores; Cobrança compartilhada (os ouvidores substitutos acompanham e gerenciam os processos uns dos outros).

Ações da Gestão Superior do Órgão: Durante o ano de 2020 a Gestão Superior do CBMCE proporcionou melhores condições de trabalho e de recursos tecnológicos para a realização das tarefas, aumentou a equipe de apoio administrativo, designou outro militar capacitado/competente para compor a equipe e proveu acesso facilitado ao Comando da Instituição para o diálogo sobre as necessidades da setorial. Para 2021 está programado a designação de mais interlocutores internos de ouvidoria nas seções mais demandadas e melhoria da comunicação visual da ouvidoria

4.1.2 Tempo Médio de Resposta

Apesar da piora de alguns índices já apresentados e as devidas justificativas elencadas, tivemos também excelentes resultados, por exemplo, como a do tempo médio de reposta. A diminuição de 23,51 dias para 13 dias representa uma redução de 44,70%, ou seja, estamos melhorando a cada ano.

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2019	23,51 dias
Tempo Médio de Resposta 2020	13,0 dias

Isso significa que mesmo que não tenhamos conseguido resolver definitivamente a manifestação do cidadão, o cidadão usuário obteve um retorno inicial para a sua demanda. Desse modo, o cidadão não fica sem retorno de sua manifestação, quando não conseguimos resolver imediatamente sua demanda, informamos uma resposta parcial enquanto apuramos e damos resolução ao tema solicitado. Para entendermos melhor essa evolução da ouvidoria setorial, recorreremos ao gráfico a seguir:

Gráfico Comparativo da Evolução Anual do Tempo Médio de Respostas



Como vemos acima, estamos em processo de melhoria e com as ações da gestão da setorial e da Gestão Superior do Órgão, a expectativa para 2021 é que essa redução continue sendo significativa.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 84%.

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

	2019	2020	Variação
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,49	4,16	-7,34%
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,22	4,09	-3,08%
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,68	4,56	-12,60%
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,1	4	-2,43%
Média	4,37	4,20	-3,89%
Índice de Satisfação:	87,45%	84,05%	-3,88%

Mesmo com todas as adversidades já reiteradas nesse relatório, outro índice alcançado foi relacionado ao índice de satisfação. Nosso objetivo era maior, entretanto, temos que destacar que não foi tão fácil atingir essa marca e nos manter dentro do padrão desejado pelo cidadão usuário. A redução ocorrida, mesmo não deixando nossa ouvidoria setorial abaixo da meta estabelecida, está diretamente ligada à redução do índice de resolubilidade.

Tabela: percepção antes e após utilizar os serviços da Ouvidoria Setorial do CBMCE

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,47
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,31

Os níveis de satisfação dos usuários cidadãos também podem ser percebidos através da percepção dos mesmos sobre os serviços da ouvidoria do CBMCE antes e depois de utilizá-lo. Na tabela acima, percebemos que foram alcançados os objetivos relacionados a esse parâmetro.

Tabela: Total de pesquisas respondidas e Representação da Amostra

Total de pesquisas respondidas	32
Representação da Amostra	7,39%

Um desafio para 2021 é motivar ainda mais os cidadãos usuários a participarem e responderem a pesquisa de satisfação disponibilizada no sistema. Apesar de inserida a mensagem motivacional e convite a utilizar a ferramenta, percebemos que a amostra ainda é pouco representativa do universo de manifestações (7,39%).

5 – ANÁLISE DAS MOTIVAÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES

5.1 - Motivos das Manifestações

Ao nos aprofundarmos na análise das principais manifestações destinadas a ouvidoria setorial do CBMCE, a categoria Solicitação e a Prestação de Serviços ao Cidadão destacam-se, pois as demandas referentes as vistorias fiscalizatórias referente à preocupação do cidadão com os projeto de segurança de incêndio e pânico em edificações comerciais e multifamiliares, bem como as solicitações de averiguação de irregularidades da venda e armazenamento Irregular de Gás de Cozinha/GLP são os mais requeridos.

Essas solicitações de Vistorias em edificações diversas, fiscalizações e Pareceres Técnicos representam uma das fortes atuações do CBMCE. Devido ao incremento de demandas de solicitação de vistorias que a CEPI apresentou no último ano, o setor vem se reestruturando visando um melhor e mais eficaz atendimento.

Já as reclamações e denúncias são distribuídas em vários setores, da insatisfação com atendimento Inadequado por Prestador de Serviços, Demora no Atendimento, Mal Atendimento, condutas inadequadas de Bombeiros Militar/Servidor, e ainda as inerentes ao Colégio Militar do Corpo de Bombeiros (CMCB). Percebemos também alguns equívocos durante a classificação das manifestações, que seriam enquadradas como solicitações, por demandarem vistorias e/ou fiscalizações e muitas vezes ficam registradas como denúncia.

Nosso desafio para 2021 será não apenas melhorar o tempo reposta, o nível de respostas, a resolubilidade, mas também perceber esses equívocos nas classificações e reclassificá-las para melhor entendimento da origem e destinos de nossas demandas, obtendo-se assim um registro mais eficaz das manifestações do cidadão usuário.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Nossos principais pontos correntes, como mencionado no item anterior, são as vistorias e fiscalizações, demandas significativas na Ouvidoria do Corpo de Bombeiros. Essas demandas, em nossa visão tendem a crescer a cada ano, o que não representa um retrocesso da Instituição, ao contrário, mostra que o cidadão usuário confia no Corpo de Bombeiros do Ceará e por isso realiza a solicitação de vistoria ou denúncia edificações que considera estarem fora dos padrões e normas da legislação.

Os pontos recorrentes referentes ao Colégio Militar do Corpo de Bombeiros representam também uma tendência de recorrência, entretanto percebemos que essa tendência aumenta sempre no final e início dos anos letivos, ocasionada muitas vezes por pais que geralmente não estão familiarizados com o modelo de gestão ou das regras diferenciadas das escolas de origem de seus filhos e filhas. Percebemos que logo após as respostas e esclarecimento do núcleo gestor ao cidadão e a adaptação dos alunos à rotina da escola, as demandas apresentam uma redução significativa.

A ouvidoria setorial encontra-se atenta as manifestações referentes ao CMCB, pois entendemos que devemos ficar vigilantes, a fim de percebermos alguma manifestação que fuja das questões administrativas gerais e fira, de alguma forma, algum direito fundamental dos pais ou dos alunos, bem como dos colaboradores, sejam civis ou militares.

5.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Tão logo dão entrada em nosso sistema, as manifestações são analisadas e encaminhadas aos setores responsáveis em resolver ou fornecer respostas as demandas. Com relação as principais manifestações apresentadas, o CEPI lidera, e decidimos usar um processo de trabalho específico para o setor.

As manifestações do CEPI são recebidas por um interlocutor interno, o que traz agilidade no tratamento das manifestações, e registradas no sistema próprio de controle de vistorias, onde recebe um número de protocolo e imediatamente é designada a um Bombeiro Militar Fiscal . O fiscal recebe a manifestação de solicitação de vistoria já com um prazo de cumprimento pré-estabelecido, o que favorece o controle interno para posterior cobrança de cumprimento de datas

Como esse tipo de demanda tende a crescer ano após ano, o comando do CEPI vem aumentando o número de bombeiro militar fiscal da célula de vistorias técnicas, entretanto, muitas vezes esses fiscais já possuem uma lista de vistorias não necessariamente fiscalizatórias, mas de rotinas de averiguação para aprovação de projetos de segurança contra incêndio e pânico de edificações em busca de regularização.

Com relação às demandas referentes ao Colégio do Corpo de Bombeiros, foi aconselhado que a comunicação com os pais deve ser melhorada, principalmente com os pais de novos alunos e que, de acordo com as respostas que obtivemos do gestor escolar, a comunicação está sendo revista e aperfeiçoada e que nas reuniões de efetivo e colaboradores, vem sendo dado destaque as prescrições da lei nº. 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O Gabinete do Comando juntamente com a Câmara de Apuração de Procedimentos Disciplinares (CAPD) vem tomando as providências cabíveis e necessárias para apuração das condutas dos bombeiros como forma de responder 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.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Uma Ouvidoria é um órgão que serve como um canal de comunicação direto entre o cliente e as Instituições públicas e privadas. Por meio da Ouvidoria, o cliente pode registrar reclamações, elogios, sugestões, solicitações ou realizar pedidos de informação sobre os serviços prestados pelo órgão.

Muitos benefícios oriundos de uma boa gestão de ouvidoria podem ser notados durante seu tempo de implementação e ação. Esses benefícios podem ser percebidos pelo público interno e nos casos das ouvidorias públicas, dos cidadãos usuários.

Esses benefícios podem ser financeiros e não financeiros. Apresentamos as percepções na gestão de ouvidoria do Corpo de Bombeiros do Ceará:

I - Benefício financeiro: Não se aplicam benefícios financeiros diretos, entretanto ocorre a inibição de mal uso de verbas públicas pela existência de um canal de controle social, onde o cidadão pode questionar os gastos públicos e solicitar explicações dos gestores.

II - Benefício não-financeiro: Os benefícios não financeiros podem ser percebidos através de inúmeros parâmetros, um ambiente corporativo com a inexistência ou de baixos índices de assédios morais ou sexuais, por exemplo, são buscados por todas as instituições.

Colaboradores extremamente satisfeitos exercem melhor seu mister. A ouvidoria tem mostrado também o seu valor nesse contexto, pois a simples existência desse canal, gera nos indivíduos o entendimento que suas ações (ou más ações) podem ser alvo manifestações e apurações internas.

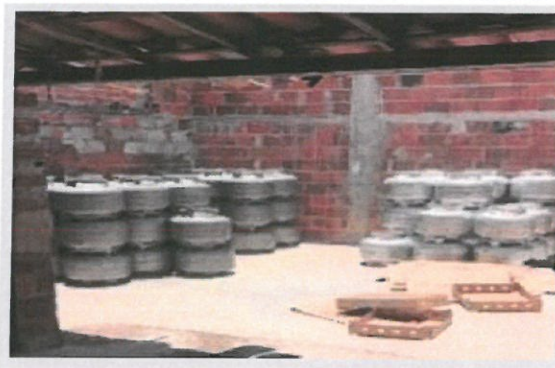
Outro benefício não-financeiro pode ser compreendido na percepção de que a ouvidoria setorial é uma grande e importante ferramenta de planejamento estratégico para a gestão superior, pois os dados obtidos a partir das manifestações recebidas podem ser úteis para avaliar se as ações adotadas tiveram bons resultados ou não ou ainda perceber que setores requerem maior atenção.

Com relação ao público externo esses benefícios não financeiros podem ser entendidos como uma a “sensação de segurança”, de que pode confiar no sistema de ouvidoria, pois sua manifestação será ouvida e dentro das medidas legais, tomadas as devidas providências. Como exemplo desses benefícios não financeiro alcançados através da existência das demandas de solicitações através do sistema de ouvidoria trazemos como destaque uma das operações realizadas.

Tabela: Benefício Não-Financeiro

Benefício	Segurança da população
Origem	Manifestação 5535983: Em 19/08/2020 às 13:50 o cidadão usuário solicitou uma fiscalização na rua da Estrela, rua da Lavanderia, bem como todos os comércios do bairro Campo Novo, Quixadá. Informa que a maioria dos pequenos comerciantes realizam o armazenamento e venda de gás de cozinha ilegalmente, pois não há fiscalização. Solicita providências e que seja feita uma fiscalização por parte do Corpo de Bombeiros, pois o fato ocasiona risco de explosões, pois os pequenos comércios não têm estrutura para armazenamento do gás.
Ação	No dia 30/09/2020 - Interdição de revenda clandestina de gás de cozinha em Quixadá seguida de Apreensão de 76 botijões de GLP
Descrição	O Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE), por meio da 4ª Companhia do 4º Batalhão de Bombeiros (4ªCia/4ºBBM) com sede em Quixeramobim, realizou uma vistoria fiscalizadora em uma revenda clandestina de Gás Liquefeito de Petróleo (GLP), na Área Integrada de Segurança 20 (AIS 20). Os Bombeiros de Quixeramobim foram acionados por meio de uma denúncia anônima à Ouvidoria do CBMCE.
Resultado	Apreensão de 76 botijões de GLP do tipo P13, sendo 72 botijões cheios e 4 botijões vazios, que se encontravam em condições irregulares de armazenamento. O proprietário do comércio foi conduzido à Delegacia de Quixadá para ser ouvido, sendo preso em flagrante após ser enquadrado na Lei de Crimes contra o Meio Ambiente Artigo 56. Toda carga foi conduzida para um depósito regularizado de gás de cozinha, na condição de fiel depositário

Registro Fotográfico



Repercussão



Link curto: <https://urless.in/Lcoqp>



Link curto <https://urless.in/jKSb4>

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Mesmo levando-se em consideração que vivenciamos um ano difícil, que cuidados extras tiveram que ser adotados tanto individualmente, consideramos que a participação da ouvidoria setorial do Corpo de Bombeiros foi boa.

Apresentamos na tabela abaixo, as frequências dos servidores da ouvidoria setorial do Corpo de Bombeiros, Tcel QOBM Haroldo Jorge Aragão Gondim (Ouvidor Setorial) e 1º Ten QOABM Germano José da Silva Carvalho (Equipe da Ouvidoria Setorial e responsável pelo SIC). Ambos ou pelo menos um dos membros, participaram das seguintes reuniões:

Tabela: Participação dos colaboradores da setorial nas reuniões e treinamentos

Reunião	Data	Local/Formato	Situação/Participou?	
I Reunião	19/02/2020	Escola de Saúde Pública (Presencial)	(X) Sim	() Não
II Reunião	24/06/2020	Virtual	(X) Sim	() Não
III Reunião	26/08/2020	Virtual	(X) Sim	() Não
IV Reunião	27/10/2020	Virtual	(X) Sim	() Não
V Reunião	17/12/2020	Virtual	(X) Sim	() Não

Em dezembro de 2020, passou a integrar a equipe de Ouvidoria Setorial do CBMCE o servidor Domingos Alves Evangelista Neto, que em 2020 concluiu a Certificação em Ouvidoria com carga horária de 160 horas, concedida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), da Controladoria-Geral da União (CGU), em parceria com Escola Nacional de Administração Pública (Enap), aos alunos que concluírem oito cursos oferecidos em modalidade a distância, com carga horária total de 160 horas, realizadas dentro do mesmo ano (Acesso à Informação (20HA), Controle Social (20HA), Defesa do Usuário e Simplificação (20HA), Ética e Serviço Público (20HA), Gestão em Ouvidoria (20HA), Introdução à Gestão de Processos (20HA), Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias (20HA), Tratamento de Denúncias em Ouvidoria (20HA)).

Desse modo, a equipe da ouvidoria setorial tem mostrado compromisso com a capacitação relacionada a área de atuação e compromisso com a agenda de reuniões e eventos da Controladoria Geral do Estado.

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

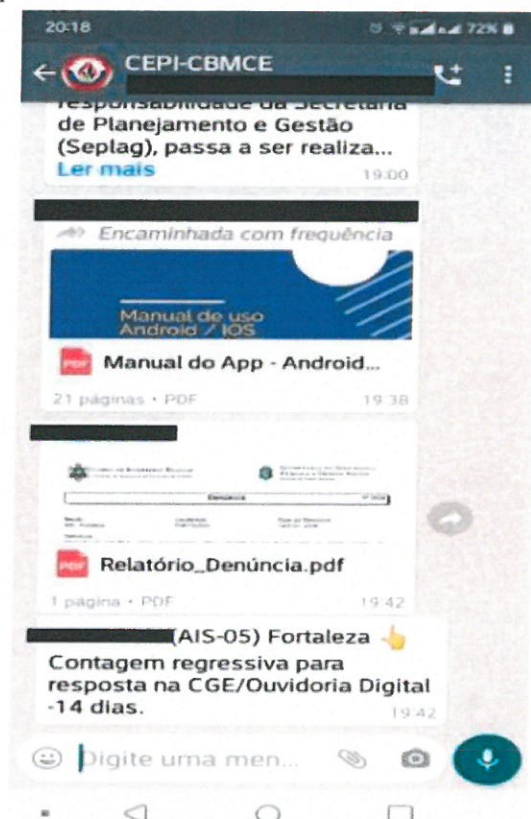
Apresentamos as Boas Práticas realizadas pela Ouvidoria Setorial no ano de 2020, em conformidade com o Anexo I da Portaria nº 97/2020 (Variável Boas Práticas de Ouvidoria), publicada no Diário Oficial de 12 de novembro de 2020.

8.1 Boas práticas Ouvidoria CBMCE 2020

BOA PRÁTICA 1: Utilização do Grupo de WhatsApp do CEPI para divulgar as ações da Ouvidoria Setorial do CBMCE, bem como despachar as demandas de vistoria e cobrar retorno delas. Os membros da ouvidoria setorial do CBMCE foram adicionados ao Grupo de WhatsApp do CEPI, que inclui gestores e analistas/vistoriantes que já debatiam e trocavam informações sobre vistorias realizadas e legislações do setor para divulgar as ações da Ouvidoria Setorial do CBMCE, bem como despachar as demandas de vistoria e cobrar retorno delas.

A existência do grupo de WhatsApp e a boa convivência do rol de participantes, com uma interação constante e com troca diária de informações e fórum local de esclarecimentos de dúvidas, pareceu o local ideal para compartilhar informações da ouvidoria setorial, como forma de divulgação e mostrar a importância das vistorias realizadas para a população. Muitas vezes o analista avaliador não tem, individualmente uma noção da abrangência e importância de seu trabalho, até perceber que faz parte de algo maior. E aquilo que realiza no seu mister, tem repercussão para a instituição e para a sociedade. Ao publicitar as demandas recebidas referentes ao pedido de vistoria pelo sistema de ouvidoria, percebemos uma redução no tempo resposta.

Imagem: *Print Screen* do grupo CEPI-CBMCE no WhatsApp, utilizado como ferramenta para dar agilidade nos despachos das demandas de vistoria da ouvidoria setorial



* As informações pessoais foram inibidas para proteger a intimidade dos participantes do grupo

BOA PRÁTICA 2: Pelo fato de historicamente 80% de nossas demandas envolverem a CEPI e outro bom número de manifestações envolverem o Colégio Militar do CBMCE, foram direcionados militares específicos destes locais para exercerem a função de Ouvidores para facilitar e melhorar nossa resolubilidade bem como fomentar a divulgação do trabalho da Ouvidoria.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Setorial do CBMCE, implementou em 2020 o slogan “*Excelência em Atender Você*”, a fim de sintetizar a filosofia a guiar nossas ações daqui para a frente. Queremos aprender mais, queremos ouvir mais. Nosso objetivo será abrir espaço para entender como somos vistos e como estamos servindo ao público, para isso iniciamos esse diálogo através de nossas redes sociais e canais de comunicação.

É longo e difícil o caminho a percorrer. Existe a necessidade constante de adaptação e aprendizagem nas mais variadas formas de condução dos trabalhos diante do dinamismo da vida social, de aprofundamento nos meandros da mente e dos corações das pessoas que procuram os serviços da Ouvidoria Setorial do Corpo de Bombeiros do Ceará. É indispensável a busca pela permanente melhora da estruturação da ouvidoria setorial do CBMCE para atender às manifestações dos assistidos, razão de existir do nosso desempenho. O elenco do sucesso desta Missão é formado com a interação entre todos os setores do CBMCE.

O apoio da Chefia Institucional tem na medida do possível, tornado possível a execução dos planejamentos, mas muitas vezes, para se conseguir uma solução definitiva e satisfatória ao cidadão, são necessárias ações e medidas complexas, enquanto a vida transcorre numa velocidade difícil de ser acompanhada.

As vistorias demandam de um fluxo de ações nem sempre tão ágeis quanto espera o cidadão e esse é inegavelmente um desafio para a Ouvidoria Setorial, para o Comando de Engenharia e Prevenção de Incêndio e para o Núcleo Gestor do Comando Geral da Instituição, pois o cidadão requer uma solução à sua demanda, quer ser ouvido e atendido e não quer saber os motivos que podem levar um tempo maior do que ele esperava para ser atendido.

A Ouvidoria também atua para melhoria do padrão de comunicação nos diversos canais de atendimento, cabe ao bom ouvidor, não só elaborar e consolidar qualitativa e quantitativamente os eventos ocorridos nos canais de Ouvidoria e, sim entender essas informações, e sempre que necessário, apresentar proposições de melhoria aos gestores, em busca de resultados eficazes.

O fato da direção superior do CBMCE apoiar as ações da Ouvidoria Setorial (ouvindo as opiniões, atendendo as solicitações e encaminhando soluções aos principais problemas reclamados pelos cidadãos) por si só, demonstra de forma inequívoca o engajamento no sentido de direcionar e mobilizar seus colaboradores para aprimorar continuamente seus processos e criar o diferencial mais importante que um órgão estatal deveria buscar: A excelência no atendimento de seus cidadãos.

Em parceria com os interlocutores setoriais a partir da análise de uma determinada ocorrência, a Ouvidoria tem atuado como mediadora de conflitos e representante imparcial do cidadão no Corpo de Bombeiros, com o propósito de sempre melhorar o relacionamento entre as partes garantindo que todos os cidadãos tenham um serviço de qualidade.

A equipe acredita que agindo desta forma, proativa e tempestiva, reforça sua importância na estrutura organizacional do Corpo de Bombeiros, na medida em que contribui para aprimorar continuamente nossos produtos, processos e serviços, evitando a multiplicação de ocorrências da mesma espécie e contribuindo, de maneira efetiva, para a melhoria do nível de satisfação de nossos cidadãos usuários.

10 - SUGESTÕES DE MELHORIA

No exercício de 2020, a Ouvidoria Setorial do CBMCE se mostrou ativa e comprometida na busca de alcançar a qualidade e transparência no atendimento das demandas dos cidadãos. Por mais que seja da nossa vontade o oferecimento de prestação de serviço de elevado padrão, aferido pelo correto atendimento, não foi possível ainda atingir todos os índices esperados. Identificamos que nosso atendimento ainda é suscetível a melhorias, havendo constante necessidade de vigilância, reciclagem e controle.

É necessário investir no treinamento de pessoal bem como investir em comunicação interna para auxiliar nossa equipe e Ouvidor no controle das respostas às demandas. Sem dúvida o setor que obteve o maior número de manifestações foi o CEPI, por conta do número de solicitações de vistorias. Acreditamos que com o incremento e qualificação de vistoriantes certamente poderemos dar uma resposta final em menor tempo do que atualmente

No CMCB, a comunicação com os pais deve ser melhorada, principalmente com os de novos alunos e deve-se publicitar a Lei nº. 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Com relação as demandas gerais, devemos ampliar a divulgação da existência dos canais de contato e publicitar as diversas legislações sobre a regulamentação da Ouvidoria e da necessidade de adequação dos atendimentos, principalmente com relação a adequar seus atendimentos aos princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Para 2021 estamos investindo em processos de trabalho ágeis para execução das tarefas, a fim de oferecer soluções mais rápidas para as solicitações que nos chegam a nossos canais. Com o intuito de reduzir as demandas de vistorias pelo canal da Ouvidoria, iremos sugerir à Gestão da Instituição que planeje junto ao CEPI, a Assessoria de Tecnologia e Informação e a Assessoria de Comunicação, que ampliem a oferta de informações sobre o assunto vistoria técnica e ao certificado de conformidade, bem como possíveis medidas de facilitar as consultas.

Com relação à Sistema Estadual de Ouvidoria, como sugestão, a CGE poderia oferecer mais cursos por vídeo conferência/virtuais sobre temas específicos das setoriais como por exemplo Acesso à Informação, Controle Social, Defesa do Usuário e Simplificação, Ética e Serviço Público, Gestão em Ouvidoria Introdução à Gestão de Processos, Resolução e mediação de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias, e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria



Haroldo Jorge Aragão Gondim – Teel QOBM
OUVIDOR SETORIAL

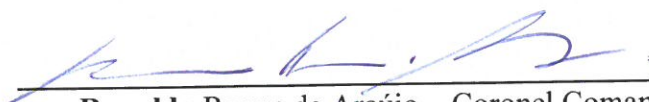
11 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

O Comando do Corpo de Militar do Estado Ceará, toma conhecimento do Relatório de Gestão da Ouvidoria Setorial do CBMCE do ano de 2020 e desenvolverá todas as ações necessárias em busca do aperfeiçoamento dos serviços prestados aos cidadãos usuários.

Nos comprometemos a encaminhar o presente relatório junto às áreas internas, bem como a publicação no site institucional para conhecimento e acesso de todos os cidadãos interessados.

Nosso anseio é atender e buscar soluções das recomendações e propostas apresentadas pela Ouvidoria Setorial, sempre atentos aos ditames da Lei nº 13.460/2017 e ao Decreto nº 33.485/2020, pois entendemos ser importante para um melhor desenvolvimento da ouvidoria e transparência de nossa gestão

Fortaleza, 28 de janeiro de 2021



Ronaldo Roque de Araújo – Coronel Comandante Geral
Comandante Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará